

報道発表資料

令和4年6月23日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和4年度第1回）

- ・ 直近6年度分（平成29年度～令和4年度）の申請は863件（令和4年4月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）812件のうち約7割の560件で和解成立。
- ・ 商品・役務別にみると、最も多いのは教養・娯楽サービス（110件、約13%）。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

1. 紛争解決委員会への申請等の状況

	和解の仲介・仲裁										
	申請	手続終了						結果の概要 公表		義務 履行 の 勧告	
		和解 成立	和解 不成立		当事者 より 取下	却下	事業者 名含む 公表				
			手続 非応諾	応諾後 不調							
平成29年度 (2017年度)	172	164	114	40	10	30	10	0	161	13	1
平成30年度 (2018年度)	177	178	112	53	14	39	12	1	139	9	0
令和元年度 (2019年度)	204	192	120	65	15	50	5	2	178	19	1
令和2年度 (2020年度)	166	182	120	51	18	33	10	1	176	23	0
令和3年度 (2021年度)	136	141	89	37	13	24	10	5	118	14	0
令和4年度 (2022年度)	8	11	5	6	1	5	0	0	0	0	0
合計	863	868	560	252	71	181	47	9	772	78	2

※令和4年4月末現在。

2. 申請事案の分野別状況等

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1.教養・娯楽サービス	110
2.運輸・通信サービス	99
3.他の役務	97
4.金融・保険サービス	93
5.保健・福祉サービス	89
6.食料品	48
7.工事・建築・加工	46
8.教養娯楽品	44
9.商品一般	43
10.土地・建物・設備	31
11.修理・補修	26
11.内職・副業・ねずみ講	26
13.車両・乗り物	24
14.教育サービス	15
14.被服品	15
14.住居品	15
17.保健衛生品	13
18.クリーニング	10
19.レンタル・リース・賃借	7
20.管理・保管	6
21.役務一般	3
22.他の商品	2
23.光熱水品	1
合 計	863

(1)教室・講座	84
(2)他の教養・娯楽	14
(3)旅行代理業	6
(4)各種会員権	5
(5)宿泊施設	1
(5)観覧・鑑賞	1

(1)放送・コンテンツ等	59
(2)インターネット通信サービス	15
(3)移動通信サービス	12
(4)旅客運送サービス	5
(4)郵便・貨物運送サービス	5
(6)電報・固定電話	2
(7)運輸・運送サービス一般	1

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	715
2.販売方法	365
3.品質・機能・役務品質	143
4.表示・広告	103
5.接客対応	86
6.価格・料金	29
7.法規・基準	25
7.安全・衛生	25
9.施設・設備	2
	863

(注) マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	845
2. 第2号類型(重大性)	17
(1) 生命・身体	(15)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	1
	863

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	145
2. 消費生活センターの相談を経たもの	718
合 計	863

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	0
2. 合議体(2人)	857
3. 合議体(3人以上)	0
4. その他 ^(注)	6
合 計	863

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

3. 結果概要の公表

【参考】結果概要の公表制度について

1. 趣旨

ADR は柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

2. 参考条文

(1) 独立行政法人国民生活センター法

(結果の概要の公表)

第 36 条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

(2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則

(結果の概要の公表)

第 32 条 委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

(3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程

(公表)

第 52 条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

(1) 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

(2) 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

(3) 前 2 号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

(4) センター法第 37 条第 1 項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、その不履行につき正当な理由がないと認められる場合

4 委員会は、前 2 項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

令和4年6月23日結果概要公表事案 一覧

	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	コンサルタント契約の解約に関する紛争(21)	×	株式会社Seven stud※ (法人番号3180001130288) ※旧社名:株式会社BANKER6
事案2	訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(6)	○	
事案3	クレジットカードの不正利用に関する紛争(51)	×	
事案4	包茎手術等の一部返金に関する紛争(7)	○	
事案5	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(13)	×	
事案6	自動車の買い取り契約に関する紛争(3)	○	
事案7	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(9)	○	
事案8	寝具の解約に関する紛争	×	
事案9	クリーニング事故に関する紛争(17)	○	
事案10	大学の入学検定料の返金に関する紛争(1)~(8)	○	
事案11	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(27)	○	
事案12	光回線契約の解除に関する紛争(3)	○	
事案13	コンサルタント契約の解約に関する紛争(22)	○	
事案14	コンサルタント契約の解約に関する紛争(23)	○	
事案15	海外留学あっせんサービスに関する紛争(7)	○	
事案16	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(39)	○	
事案17	エステティックサービスの返金に関する紛争(17)	○	
事案18	脱毛エステの返金に関する紛争(17)	○	
事案19	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(40)	×	
事案20	美容手術費の返金に関する紛争(2)	×	
事案21	携帯電話の不具合に関する紛争(4)	×	
事案22	通信販売の定期購入に関する紛争(26)	○	

【事案 1】コンサルタント契約の解約に関する紛争（21）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年7月、SNSで「クリックするだけで、毎月30万円稼げる」という相手方^(注)の広告に興味を持ち、メッセージアプリで友達登録した。その後、数日間にわたり相手方から動画が届いた。「商品を転売することで多額の報酬を得られる。そのために必要な専用パソコンを100人限定でプレゼントする」「独自システムが入ったパソコンがあれば、商品を売れる値段で自動的に出品し、売れたら大手通販サイトから注文者に商品を発送する」「ツールの入ったパソコンを含めたサービスは約27万円、6カ月間メッセージアプリでサポートを受けられ、売れ筋商品の情報提供を受けられる」「自分も過去にだまされたことがあるので、だますことはしない」「もうからなかったら全額返金保証がある」と説明があったので、毎回、プレゼントに応募していた。

その後、相手方からサービスの申し込みフォームが送付されてきた。高額な契約には不安があったが、毎月30万円稼げる、全額返金保証があるとの相手方の説明を信じ、申し込んだ。代金は翌日、相手方の口座に振り込んだ。

数日後にパソコンが届いたので、相手方からメッセージアプリで送られてきた売れ筋商品の転載を始めた。しかし、商品が全く売れなかったため、8月、相手方にメッセージアプリで全額返金を求めたが、相手方は、規約に「本商品については、原則、契約締結後の解約による返金はありません」と記載しており、返金保証も6カ月間実施して全く収入が得られなかった場合のみが対象だとして、返金に応じなかった。9月上旬まで商品の転載を続けたが、商品が売れることは一度もなかった。支払った約27万円を全額返金してほしい。

^(注)株式会社 Seven stud※（法人番号 3180001130288）

所在地：名古屋市 代表取締役：下田 隆

※旧社名：株式会社 BANKER6

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に、和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付し、配達を確認された。しかし、期限までに回答書等の提出はなかった。そこで、手続への参加を促す文書を送付し、状況確認のため、相手方に電話をしたところ、相手方代表取締役が対応し、「本件については、法的に対応の理由がないので、手続には協力しない」と述べた。

上記の状況を踏まえ、仲介委員は国民生活センター法22条に基づき文書提出および期日出席要求書を送付したが、やはり回答はなかった。このため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

以上

【事案2】訪問販売による学習教材の返金に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年5月、相手方から電話で家庭教師の無料体験の案内があり、中学2年生の双子の子どもたちのため、自宅に来てもらうことにした。電話では、入会金が1人2万2000円かかることのみ告げられ、教材の購入が必要なことは説明されなかった。

体験の後相手方から、家庭教師の派遣費用が1回90分4000円で、子どもたちの学習進度に合わせて、5教科について小学校4年生から中学校3年生の6年分の教材合計31冊を購入しないと教えられないと言われた。セット購入による20万円の割引があり、102万円と言われ、契約し、入会金は当日現金で支払い、教材の購入費用は後日振り込んで支払った（本件契約①）。

教材を用いて家庭教師の授業を受けた。当初は成績が上がったものの、途中で家庭教師が変わって以降、成績が上がらなくなった。

11月に相手方から、受験対策のため、苦手な分野を洗い出すテストを受けないかと電話があった。自宅に來訪した相手方から、教材を購入しないと入試対策の指導はしないと1時間以上勧誘され、教材（73万円）（本件契約②）とテスト（2名分で6万6000円）（本件契約③）を申し込んだ。テスト代はその場で支払った。

追加の教材とテストの申し込みから2日後、本件契約②および③のクーリング・オフ通知を発送し、支払った6万6000円の返金を求めたが、返金がない。教材やテストは受け取っていない。

12月、6万6000円の返金がないので家庭教師授業料が払えないと家庭教師に言うと、相手方に伝わり、お金を払ってもらえなければこれ以上教えられないと言われ、家庭教師の派遣がなくなった。家庭教師授業料については3万6000円が未払いになっている。

消費生活センターに相談すると、本件契約①は過量販売に該当する可能性があり、本件契約②はクーリング・オフが可能と助言され、本件契約①については解約申し出を、本件契約②については再度クーリング・オフを申し出たが、返金に応じられなかった。

契約をなかったことにして返金してほしい。なお、本件契約①で購入した教材のうち、31冊のうち、6冊は使用している。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件契約①については、概要書面に基づき、未使用分については返品されれば返金する。なお清算については、契約確認書に記載された単品単価での価格となる。

本件契約②については、代金の支払いがなく、契約は成立していない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から契約の経緯等について聴取した。

申請人は、本件契約①に関し、相手方から、教材を小学校4年生分から購入しなければならない具体的な理由は説明されていないと述べた。

相手方は、「教材を買わないと教えられない」とは言っておらず、また、申請人が「5教科、6

年分買う」と希望したので、申請人の希望に応じて販売したと述べ、購入に不満があれば、契約直後に苦情を申し出られたはずであり、本件契約①については、契約から1年近くたって過量販売を主張して解約を申し出ており、おかしいと述べた。

両当事者からの聴取を受け、仲介委員は相手方に対し、本事案は、特定商取引法（以下「特商法」という。）に基づくと、本件契約①については法定書面の不備がみられ、クーリング・オフまたは過量販売解除に当たる可能性があり、本件契約②および③についてはクーリング・オフが認められるべきと整理した上で、一方で申請人は、家庭教師代の返金までは請求しない意向を示しており、相手方においては、これらの点を踏まえ、どのような解決が可能か、次回期日までに検討してほしいと依頼し、相手方は検討すると述べた。

期日後、仲介委員は、第1回期日にて示した法的な考え方について、相手方に文書にて改めて連絡した。

第2回期日において、相手方は、あらかじめ提出した書面に基づき、次のように主張した。本件契約①については書面不備があるとは認識しておらず、クーリング・オフは期間内に申し出がなかったので受け入れられない、過量販売との主張については、過量となり得る量ではあるものの、現に教材は使用されており、当該事実こそが必要だから購入したことの裏付けであり、過量には当たらない。

相手方の主張について、仲介委員は、相手方が交付した契約書面では、支払時期や支払い方法の記載が不十分であり、不備に当たると考えられること、過量販売にかかる規定の立法趣旨に照らせば、使用したかどうかは過量か否かの判定には影響せず、申請人が必要だから購入したとの主張を裏付ける資料などがあれば補足で提出するよう求めた。

第3回期日に先立ち、相手方から主張書面が提出されたが、従前の主張と変わらない内容であった。また、本件契約①は現金取引であるため、契約書面において支払時期や支払い方法の記載は不要であるとの主張がなされた。

第3回期日において、仲介委員は、相手方の主張書面に対し、現金取引において支払時期および方法の記載が不要とされているのは、訪問販売であり、本件契約①は特定継続的役務提供契約にも当たることから、記載は免除されていないと説明し、クーリング・オフの余地があると重ねて述べたが、相手方は、これを否定した。

仲介委員は、相手方が従前からの主張を繰り返し法的根拠を示さない一方、申請人は一部でも返還がなされることを希望しているところから、申請人の意向も踏まえた上で検討すべき和解案を提示することとし、本件契約①につき、申請人が使用したと主張する教材6冊は、割引料金を基準とすると、約21万6600円となり、契約金額から引くと80万円となり、また本件契約②の契約の解除に伴う返金6万円と、未払いの家庭教師代3万6000円の差額約3万円を足して、83万円を返金するという和解案を示し、検討するよう相手方に打診した。相手方は、申請人が使用したと主張する教材について相手方の認識と齟齬があるため、確認した上で、本和解案を受け入れるか回答すると述べた。

第4回期日に先立ち、相手方から、中学校3年生分の教材10冊についてのみ未使用と認め、返品されれば35万円を返金するとの回答がなされた。

第4回期日にて、申請人は、相手方からの返金提案について、到底納得できないものの、回収可能性が乏しいと認識していることから裁判することまでは考えておらず、本手続での解決を望んでおり、返金額を少しでも増額してほしいと述べた。

相手方は、本件契約①について、相手方において教材の現物を確認し、未使用と判断できれば、返金額を再検討する余地があると述べた。

仲介委員は相手方に対し、本手続は、基本的には法的根拠に基づいて和解の仲介を実施するものであると説明し、本事案は、特商法の訪問販売および特定継続的役務提供に該当する取引であり、同法の厳しい規制がかかるが、相手方における特商法の解釈にかかる回答は不十分と認識していると述べた。これに対し相手方は、特商法の考え方については見解の相違があり、現実的な提案をしていると主張した。

相手方の回答を受け、仲介委員は、申請人宅において、両当事者が、教材の現物確認をすることで、相手方において返金額の増額が望めないか、検討するよう依頼した。

期日後、相手方が申請人宅にて教材の現物確認を行った。相手方からは、申請人が未使用と主張する教材 25 冊のうち、教材 1 冊について、帯が取られているために使用済みと判断したと主張がなされた。

第 5 回期日において、相手方は、現物確認の結果を踏まえて検討した結果、35 万円を返金すると回答がなされた。本回答について仲介委員は、第 4 回期日における回答と変わっておらず、現物確認の結果を踏まえた結果になっていないと指摘したが、相手方は、当社は個人事業主であり、返金できる金額には限度があり、50 万円であれば検討の余地があると述べた。一方申請人は、納得はいかないものの、早期解決のため、50 万円であれば和解に応じたいと述べた。その後、相手方が 50 万円の返金に応じたため、申請人が、相手方が指定する教材 20 冊を返品するとともに相手方が 50 万円を支払う内容で、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案3】クレジットカードの不正利用に関する紛争（51）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

一人暮らし用の家電を購入する際にクレジットカード（以下、「本件カード」という。）を作ったが、普段店舗での買い物には利用しておらず、インターネット通販やゲーム等の支払いで利用していた。

令和2年7月上旬から下旬にかけて、本件カードで利用した覚えのない決済が複数回行われていた。8月下旬に、利用した覚えのない決済約11万円を含む7月分の利用代金が引き落とされた。

9月中旬にも、本件カードで利用した覚えのない決済が複数回行われた。10月下旬に9月分の利用代金が残高不足で引き落とせず、本件カードの発行会社である相手方より請求書が届いたため、引き落とし口座の通帳記入をしたところ、7月分と9月分の利用代金が高かったことに気が付いた。

11月中旬、相手方に対し、7月分と9月分の利用代金について身に覚えのない利用分があると電話で申し出たところ、本人の情報と一致したので請求する、と回答された。

12月、消費生活センターに相談し、相手方に対し再度調べてほしい旨記載した書面を送付した。

令和3年2月、相手方から調査の結果として、出会い系サイトで利用されている、氏名、電話番号、メールアドレスが一致したため本人利用として請求する、と言われた。改めて消費生活センターや警察にも相談したが、解決しなかった。

インターネット通販の利用時は、購入時に販売店から届くメールで商品代金を確認しており、本件カードの利用明細を確認していなかったが、これまで出会い系サイトを利用したことはない。本件カードの所在は把握しており、紛失したことはない。

利用した覚えのない約28万円の請求を取り下げ、既に支払っている約11万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人より不正利用と主張されている利用分について、利用時に登録された氏名、携帯番号、メールアドレスすべてが申請人属性と一致しており、申請人による利用と判断するため、契約キャンセルもしくは取り消しの事由に該当しない。

また、当該利用分は通知日の61日以前に生じたものであり、会員規約に基づき免責されないため、保障対象外とする。

分割払いに応じる用意はある。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、事実関係の確認等を行うため、当事者に対して聴取を行った。

申請人は、相手方から利用時に登録された氏名、電話番号、メールアドレスが一致したため本人利用であると言われたことについて、当該メールアドレスは今でも使用しているが、身に覚え

のない決済確認のメールを受信したことはない、使用しているのは自身のスマートフォンのみで、パソコンなど他の端末は使っていない、と述べた。

相手方は、利用先の加盟店は複数あり、いずれも出会い系サイトや副業サイトへ誘引するようなコミュニティーサイトであったが、既に閉鎖されており詳細は分からない、また当該加盟店の連絡先等も不明である、と述べた。

仲介委員は、相手方に対し、インターネット上の取引の場合、氏名、電話番号、メールアドレスが一致することで本人確認が十分であるといえるか疑問であると指摘した。そして、本件は不正利用かどうか争いとなっていることから、請求を行う側である相手方において、より詳細に利用内容について調査の上説明するよう要請した。

第2回期日において、相手方は、本件カードの利用時間や、一部の加盟店における本人確認方法にマイナンバーカードが使われていたことが分かったと説明した。仲介委員は、相手方の調査により判明した利用時間において、本件カードを利用していない事情の有無を申請人に確認したところ、申請人は、当時は休職して家にいることが多かったため、利用できなかったことを証明するのは難しいものの、副業を探す気力もなかった時期である、と述べた。

第2回期日後、仲介委員は、事務局を通じて相手方に対し、さらなる実態解明のために、利用時のIPアドレスやサイト登録時のニックネームなどについての調査協力を求めた。また申請人に対しては、利用日時における自身の行動の記録など、本人利用ではないことを裏付ける事実があるかどうか、改めて確認するよう伝えた。

第3回期日では、相手方の調査により判明した利用時のIPアドレスや本人確認に使われたマイナンバーカードの画像を基に、当事者に聴取を行った。相手方は、利用時のIPアドレスと申請人のスマートフォンに表示された現在のIPアドレスが違うことだけでは結論は出ず、当社としては本人利用であるとの認識は変わらない、金額的な譲歩もできない、と述べた。申請人は、マイナンバーカードの画像は自分のものと一致する、マイナンバーカードを紛失したことはなく、記載内容を現在のものに変更した後、他のサイトに登録したこともないため、画像が流出したとも考えられない、また、当該利用時間にサイトを利用できなかったことを証明することはできない、と述べた。

以上の聴取内容を受け、仲介委員は本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させた。

以上

【事案 4】包茎手術等の一部返金に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年2月上旬、相手方クリニックのホームページに、カントン包茎の治療費が15万円と記載されているのを見た。別サイトに記載されていた治療費用が30%引きになるというキャンペーン名を記載し、カウンセリングのみ希望を選択して、予約した。

カウンセリング当日、相手方クリニックの店舗に行った。患部は見せていないが、カウンセラーからカントン包茎の可能性があるとされた。その後、ホームページに載っている治療法は環状切開法であり、美容外科としては、仕上がりが目立たず、泌尿器科等ではできない亀頭直下法で行うAカットがあると説明された。費用は50万円で、キャンペーンと学生割引で計40%引きの30万円になる、ローンを組むこともできるとのことだった。

また、オプションとして、亀頭増大を勧められた。ヒアルロン酸を注入することで刺激を抑えるもので、3種類あるとのことだった。悩んでいたところ、カウンセラーから、同じような治療を受けた人は一番高いプランを契約していた、高い方が合理性があると説明された。費用は50万円のところ割り引かれて30万円、包茎治療と合わせて計60万円になるとのことだった。予算外であったため、後日手術したいと伝えたところ、カウンセリング当日でないと30%引きは適用されない、ローンも組めると言われ、契約を決めた。この時、金利やローンの詳細の説明は一切なかった。

医師の診察を受けて麻酔のテストをしている間、ローンの詳細の話になり、カウンセラーから、月々1万2000円のローンだと6年間で総額約100万円だと聞き、予想外の手数料に驚いた。アルバイト代を考慮した上で、5年間で総額90万円程度として、相手方信販会社のローン契約書を記入した（60回払いで、約4万円支払い済み）。その後、手術を受けた。

3月末、改めてホームページを確認したところ、20万円のBカットという亀頭直下法もあることが分かった。契約当時、亀頭直下法を選ぶとAカットしかないと思っていた。また、泌尿器科でも亀頭直下法の治療は行っていること、費用は10万円程のものが多いことも分かった。

4月上旬、消費生活センターに相談してあっせんしてもらい、治療費の減額を求めたが、断られた。なお、相手方信販会社には支払い停止の抗弁書を提出し、請求を止めてもらっている。包茎治療費15万円以外は請求しないでほしい。なお、術後特に体調に問題はなく、施術自体に不満はない。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

カウンセリング時のやりとりは録音しており、申請人の記憶が当院の主張と異なる点については、申請人の記憶違いによるものと考えている。

カウンセリングの際、仮性包茎・カントン包茎・真性包茎の違いを説明し、カントン包茎・真性包茎は泌尿器科にて健康保険で治療可能な旨、当院は自由診療のため保険は使えない旨説明し、術後の見栄えを気にして当院で施術する方がいる傾向にある旨説明した。

また、カントン包茎や真性包茎の場合、締め付けの処置が必要で、外科的治療のCカットと美

容的治療のAカットの2種類がある旨、その違いを写真等を用いた上で説明し、自身の希望により選択できる旨伝えた。仮性包茎の場合は4種類の治療法があるが、カントン包茎の場合はこの2種類になること、それぞれの価格についても説明し、また、亀頭増大術についても内容や効果を伝え、自身の希望により選択できる旨伝えた。

キャンペーンについては、当日施術の場合適用である旨申請人に伝えているが、価格が安くなるからと言って、当日治療を強制するものではない旨も併せて伝えている。また、「後日手術したい」と言われた事実や「カウンセリング当日でないと30%引きは適用されない」と言った事実はない。なお、キャンペーンは、当院のメール会員に配信しているもので、申請人の主張する通り、キャンペーンページは当院の公式ホームページではない。

支払方法については、メール予約の際に申請人が希望していたことから、メディカルローンについて説明し、申請人からも分割がいいとの話があった。なお、クレジットカードや現金での支払いが可能な旨も伝えている。

その後、院長が診察して現在の状態を確認し、ここで初めてカントン包茎と診断した。その後、再度カウンセリングを行い、診察内容を分かりやすく説明した。カット方法は申請人がAカットと決め、亀頭増大術の注入については種類、量ともに申請人と相談を行い、申請人自身が決定した。支払い方法については、支払期間を長くすると手数料の割合が高くなる旨、月々の支払金額はあまり無理をしないように伝え、複数パターンのシミュレーションを作成して、各回の支払額や手数料額、総支払額について申請人に提示し、申請人が60回払いを選択した。最終的な手術内容、金額を記載した手術書類も確認してもらい、間違いのない旨確認いただいた上で、手続をすべて完了させている。また、施術自体も特に問題なく完了している。なお、Bカットは仮性包茎の治療法である。

当院における施術を実施するまでの説明に何ら不適切な点はなく、本件施術にかかる契約の不成立や取消しの事由がないことは明らかであり、申請人の提案する解決には到底応じられない。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

認否を保留する。

既払い金額は、約4万円ではなく、約2万円である。

相手方クリニックから、クレジットの取下げ処理を行う旨の報告を受けている。

申請人と相手方クリニックとの間での解決を希望するが、可能な限り解決に向けて協力は行う。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、全当事者から契約時の状況等を聴取した。

申請人は、当日でないと割引がされない旨は相手方クリニックを訪れた際初めて聞いた、割引がなければ当日契約はしなかったなどと述べた。相手方信販会社は、既に相手方クリニックからクレジットのキャンセルがあり取消し処理を行った、返金については申請人と相手方クリニックとの解決結果を踏まえて検討するとのことだった。

仲介委員は、相手方クリニックに対して、当日の録音データの開示を求め、当該データを確認の上、次回期日を行うこととした。

第2回期日において、仲介委員は、相手方クリニックに対して、録音データを確認した結果、

申請人に契約を強制していないことは確認できたものの、①ホームページ上、A カットが包茎治療の項目から離れて記載されており、包茎治療の項目に記載されている安価な料金で治療ができしまうと消費者が誤認する可能性があること、②当日しか適用されない旨の記載がキャンペーンページになく、カウンセリングのみの予定で来た消費者が十分に検討できないまま契約してしまう可能性があること、③このような表示は景品表示法や医療法上問題がある可能性があること（キャンペーンページは、相手方の公式サイトではなかったが、申請人から確認したアドレスや記載内容を踏まえ、相手方自身に一定の責任があると考えた）、④申請人および相手方クリニックが所在する自治体の条例において、消費者の知識、経験、財産等の状況に照らして不適當な契約や消費者の判断力の不足に乗じて勧誘することが禁止されていることを指摘した。その上で、申請人が成人して間がない20歳の学生であることも踏まえた減額の検討と、今後同種のトラブルを防止するために、広告や説明方法の改善をするよう依頼した。

そして、申請人の意向も確認した上で、信販手数料を除いた治療費等の約6割に当たる、約40万円を申請人が一括で相手方クリニックに支払う内容で和解することを提案し、申請人と相手方クリニックに持ち帰って検討するよう求めた。

期日後、相手方クリニックから連絡があり、当院に落ち度がないため本来減額には応じられないが、申請人が55万円を支払う内容であれば和解する、既払金は和解金支払い後に返金するとの回答であった。申請人に確認したところ、この回答は了承できないとのことで、次回期日を開催することとした。

第3回期日において、仲介委員は、相手方クリニックに対して、景品表示法や医療法のガイドラインを紹介した上で、再度問題点について指摘し、再度の和解金額の検討を求めた。

期日後、相手方クリニックから具体的な金額提示の依頼があったため、申請人の希望も考慮した上で、仲介委員は、最初の提案と相手方クリニックの回答の中間に当たる、約47万円を提示した。

第4回期日においても、相手方クリニックの回答は変わらず、申請人に選択権を与えて情報を開示した上で契約しており、譲歩しての55万円の減額提案であるため、これ以上の減額には応じられないとの回答だった。仲介委員は、相手方クリニックに本手続の趣旨を再度説明し、申請人の意向を踏まえた上で、50万円の和解額を提示した。

期日後、相手方クリニックから回答があり、55万円より減額することはできないとのことだった。申請人に伝えたところ、やむなく相手方クリニックの回答に応じるとのことであったため、申請人が相手方クリニックに対して、約55万円を支払い、その後相手方信販会社から既払い額約2万円の返金を受ける内容で、当事者間で和解が成立した。

以上

【事案5】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（13）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

適格消費者団体である申請人は、オンラインで結婚相手や交際相手の紹介サービスを提供する相手方に対して、利用規約の改定についての申し入れをしたところ、相手方において利用規約の改定が行われた。

しかし、改定後の利用規約において、退会の効力の発生時期について、「退会の申し出が相手方に届いた後の契約期間満了日」と規定されていた。当該条項は、退会の申し出をしても契約期間中は解除の効力を認めず、中途解約ができない旨を定めるものであり、民法の規定と比べて消費者の権利を制限しており、また、消費者の利益を一方向的に害する規定であると考えられた。

このため、令和3年3月に当該条項を削除するよう再度、申し入れを行い、4月には回答の要請を行ったが、相手方から回答がない。

当該条項を削除してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

令和2年11月に、申請人より「利用期間の途中で退会した場合でも、返金や日割り計算による精算は一切行わない」との利用規約について、削除の申し入れがあった。

これに対して、上記申し入れの時点では利用期間に関する規約は改定済みであり、また、契約の期間や利用状況に応じて課金をするという仕組みではなく、退会の効果の発生も当初契約期間の満了時であるため、「サービスの未提供期間」との概念はないことを回答した。なお、その際、当時の利用規約においては、利用期間の途中で退会した場合に、サービスの未利用期間があるかのように規定されていたため、誤解が生じないように速やかに変更する予定であることを申し添えて回答した。

その後、申請人より、中途解約時の返金に関して再度、申し入れと回答の要請があったため、先の申し入れに対する回答にて当社の考えは説明済みであることを電話にて回答した。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、申請人に、主張の内容および相手方との交渉の経緯について確認をした。

申請人は、相手方が行うオンライン結婚相手・交際相手の紹介サービスは民法上の準委任契約に該当するものと解されるため（民法656条）、民法の規定によれば、本件サービスはいつでも解除することができるかと主張した（民法651条1項）。しかし、相手方の利用規約においては、有料会員がアカウントの削除を行うに当たって、先に退会手續を行う必要があることが規定されており、具体的には、相手方所定の退会フォームに記入の上、相手方に通知し、当該通知が相手方に到達後の当初の契約期間満了日をもって退会となると規定しているが、当該条項においては、契約期間満了日まで退会の効力が発生しないため、実質的には、契約期間途中で中途解約を認めない旨の規定と解されるため、当該条項は民法の適用による場合に比して消費者の権利を制限す

る消費者契約の条項に該当することから、削除をするか、中途解約を認め一定金額を返金するとの規定に修正するのが相当であるとの考えを述べた。

次に、仲介委員が相手方の見解を確認したところ、相手方では、サービス提供期間が異なる四つのプラン（例：1カ月間のプラン、12カ月間のプラン等）を提供しているが、いずれのプランも契約期間中にサービスを利用できる権利として提供しており、システム上も契約期間満了まで利用できる環境を用意しているため、契約期間の途中でサービスの利用をやめるという考え方はないと説明した。契約期間中にサービスを利用するかしないか（システムにログインするかしないか）は契約者の自由な選択に委ねられており、また、本件サービスは価格を相当程度抑えて提供していることから、仮に、中途解約を認めるとなるとビジネスモデルとして成り立たないと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、本件サービスの内容および期間を分けて価格設定を行っている提供形態からしても、継続的契約であることは明らかであって、中途解約が概念できないとの主張は理解しがたいと述べた。本件サービスの利用資格として「独身者であること」が利用規約に規定されており、そもそも本件サービスは結婚相手や交際相手の紹介を行うものであり、紹介を受けた結果、結婚に至り、利用資格を喪失するとともに、本件サービスを利用する必要がなくなることなども十分想定されることなどを指摘した。その上で、消費者契約法10条や9条についても説明し、実質的に、中途解約ができず、また、一切返金しないという条項は消費者契約法に照らして問題とも考えられることを伝え、相手方の業界での地位なども考慮し、顧問弁護士にも相談することを求め、第2回期日を設けることとした。

なお、第1回期日後に、仲介委員において消費者契約法の考え方などについて整理をした文書を作成し、相手方に送付し、今後の検討の参考とすることを求めた。

第2回期日において、相手方の代理人弁護士は、本件サービスは、相手方において会員がマッチングシステムを利用できるようにすることが契約内容であることから準委任契約には該当せず、民法のいずれの契約類型にも属さない無名契約であることから、当然に中途解約ができるものではないと考えており、このため、民法の規定よりも制限されているとはいえ、消費者契約法10条の第一要件を欠くと主張した。加えて、契約内容については、契約前に十分に説明をしており、消費者が自身の希望に即したプランを選択できるようにしていることや現に提供しているプランの具体的な内容に照らせば、民法の信義則に反するような内容ではなく、消費者の利益を一方的に害するものではないため、消費者契約法上の問題は生じないと主張した。

仲介委員より、契約やサービスの特徴（継続的契約であることや、結婚に至った場合等に契約途中で規約上、利用資格を喪失することがあること）などを踏まえると、相手方が主張するように無名契約であるとしても、中途解約が認められるべき性質の契約であることを相手方に説明した。また、仲介委員は、本件サービスは、政令で定める金額に満たないため、特定商取引法の「特定継続的役務提供」には該当しないものの、サービスの内容や契約の性質は「特定継続的役務提供」のうち、結婚相手紹介サービスと同種であり、中途解約が認められるべき性質の契約であると考え、中途解約の制限に関し、消費者契約法の適用について再考するよう相手方の説得を試みた。

しかし、相手方は、消費者契約法の適否については裁判手続にて明らかにされるべきとの意向が強く、申請人においても、本手続の解決が難しい場合には、訴訟を検討することでもあったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。以上

【事案6】自動車の買い取り契約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年10月、自家用車を売却しようとして一括査定サイトに申し込んだところ、相手方から連絡が入った。後日、自宅で相手方に車両の点検と査定をしてもらったが、売却はしなかった。この日以降、相手方から毎週のように意思確認の電話が来るようになった。

令和3年7月、相手方に連絡したところ、「明日引き取りたいので、本日中に契約を結びたい」と言われ、相手方が来訪した。エンジンを15分以上かけ、その他一通りチェックが終わり、車両の不具合はないと診断された。その後、車両売買の流れについて説明を受け、契約完了後に不具合が発覚した後も査定金額を下げない保証サービスへの加入を勧められた。また、自走での店舗への入庫を希望したところ、引き取りサービスの利用を勧められた。保証サービスに加入し、引き取りサービスを利用することとし、車両を55万円で売却する契約をした。

翌日、駐車場から自宅前まで車両を移動し、来訪した陸送会社の担当者に車両を引き渡した。この時点で車両に不具合はなく、車両回り、車両内、書類一式をチェックして、預かり書を交わした。陸送会社の担当者は当該車両に乗り、車両を引き揚げていった。

1時間以上経過した後、相手方から電話があり、「陸送会社から電話があり、車両に不具合が発生して止まった。入庫前でこちらが受け取る前なので契約は完了していない。契約は破棄する。車両は返す」と告げられた。自宅から一定距離自走したにもかかわらず、陸送会社からの報告のみでの一方的な契約解除には同意できないと伝えたが聞き入れてもらえず、車両の返還を告げられた。納得できなかったため、車両をいったん修理工場に置いてもらい、契約の話は後であることを相手方に提案し、了承を得た。

その後、複数回にわたって相手方に連絡したが、これ以上は対応できないと回答があるのみで、契約書上の支払期限にも相手方からの振り込みはなかった。また、保証サービスについても「店舗に到着（入庫）してからが保証の対象となる。入庫されていないため対象外になる。売買契約を続行することはできかねる」との回答だった。

当初の契約通りに売却代金55万円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

陸送会社が車両を運転していた正確な距離や時間は把握していないが、性能や機能に問題のない自動車であれば、引き渡し場所から店舗まで十数キロメートル程度を走行したとしても、それだけでエンジンのチェックランプが点灯し、走行できなくなるほど故障するはずがない。また、陸送会社は運送のプロであるから、自動車の運転技術に問題はない。そのため、陸送会社のドライバーが運転する前、売買契約時点で既に車両が故障していたと考えるのが合理的である。

また、売買契約締結の際、走行できる状態にある車両であるという動機を有していたにもかかわらず、客観的な事実はこの動機と異なっていたため、当該動機に錯誤が生じている。従って、当社に動機の錯誤があるため、仮に売買契約の解除が認められなかったとしても、売買契約は無効になる。

なお、引き取りサービスの加入の可否は最終的には売主の判断に委ねており、売主が当社に車両を引き渡す債務を履行するため、あくまで売主の代理として陸送会社が車両を引き取っているものである。よって、保証サービスは適用外となる。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事情を聴取した上で、相手方に対して、契約条項によると引き取りサービスに基づいて相手方が指定した陸送会社に車両を引き渡した時点で引き渡し完了していると考えられること、陸送会社が申請人宅で車両の確認をした際にエンジンがかかることを確認していることや、申請人宅から一定距離自走していることから、引き渡し時点で車両に問題はなかったという合理的な推測ができることを指摘した。

これに対して相手方は、車両が店舗に到着して始めて引き渡し完了となり、運送途中で車両が動かなくなったため、本件では引き渡し完了していない、引き渡し時点で車両に問題がなかったという推測はできるかもしれないが、陸送会社からその旨の連絡を受けてはいないと述べた。

仲介委員は、両当事者に対して、次回期日までに和解案を検討するよう依頼し、相手方に対しては、期日後に第1回期日で指摘した法律上の問題点を記載した書面を送付した。当該書面には、①陸送会社は相手方が指定し、相手方の指揮命令下にある以上、契約条項で引き渡し先として定められている「買主の指定する第三者」に該当し、同会社への引き渡しをもって相手方への引き渡しが完了したと考えられ、かつ本件車両に契約締結後引き渡しまでの間に不具合が生じたとは考えにくいことから、相手方は契約解除を主張できないこと、②売買契約当日にエンジンをかけて車両に不具合がないことを確認している以上、契約締結時に車両が自走しない状態ということは困難であり、相手方に錯誤があったとは言えないと考えられること、③車両の不具合が保証契約の対象に含まれている場合、本事案は当該保証の適用を受けると考えられることを記載し、相手方は契約通りに売買代金全額を支払う必要が生じると考えられるため、それを踏まえた和解案を検討するとともに、第1回期日での主張を維持するのであれば、合理的な根拠を説明するよう求めた。

第2回期日において、仲介委員が相手方に検討結果を確認したところ、車両が店舗に到着していないため売買代金を支払うことはできないとの回答で、契約条項との整合性について説明を求めても、上記回答を繰り返すのみであった。また、保証契約についても、今回は引き渡し完了していないことを理由として契約を解除するのであるから対象にはならないとのことだった。そこで、仲介委員が相手方に和解案の提示を求めたところ、相手方は、現状の車両について再査定を行い、その金額で買い取るということであれば検討すると述べた。仲介委員から申請人に相手方の回答を伝え、これ以上の譲歩を求めるのは困難であること、訴訟となると費用等の負担が発生することを説明し、まずは相手方に車両の査定額を出してもらい、次回期日においてその額を踏まえて、申請人が相手方の和解案を受け入れるかどうか検討することとなった。

期日後に相手方から連絡があり、再査定額は約6万円、修理工場からの引き取り作業は相手方が行い、引き取りにかかる費用は相手方自身が負担するとの回答だった。

第3回期日において、申請人は、これ以上修理工場に車両を置いておくことはできず、早期解決のためやむなく和解を受け入れるが、査定額を上げられないかと述べた。仲介委員から、相手方に対して、増額の検討を求めたが、相手方は、本件車両は本来値段が付かない状態のところを、本件の経緯を加味して値段を付けており、これ以上の増額には応じられないとの回答であった。

申請人に相手方の回答を伝えたところ、申請人が了承したため、相手方が申請人に約6万円を支払い、相手方の負担において引き取り作業を行うという内容で、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 7】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（9）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

築40年の自宅で一人暮らしをしている。令和3年3月、突然相手方が来訪し、「この家の屋根は塗装工事が必要だ」と言われ、板金屋根塗装工事の見積書（約160万円）を提示された。見積書の内容の話があったが素人なのでよく分からず、相手方の人柄が良さそうだったので信用し、契約書に署名押印した（以下「本件契約①」という。）。

4月、金属外壁塗装工事（150万円）と軒天^{のきてん}塗装工事（40万円）を次々と勧められ、言われるままに契約した（以下、前者の工事を「本件契約②」、後者を「本件契約③」という。）。4月下旬に本件契約①から③の3件の工事が完了し支払いの請求があったので、相手方に連れられて銀行へ行き、現金350万円を引き出してその場で渡した。

翌日、相手方から「コンクリート基礎がひび割れている」と指摘され、工事をした方がいいような不安な気持ちになり、コンクリート基礎補強・保護工事（外側・内側）の契約をした（約350万円。以下、外側工事を「本件契約④」、内側工事を「本件契約⑤」という。）。工事が始まると、床下の柱がボロボロになっている写真を相手方に見せられ、工事が必要だと勧められた。住めなくなるのは困ると不安になり、床下大引き・束柱^{つかばしら}等交換・設置工事、床下調湿材設置工事、シロアリ消毒・駆除工事の契約をした（約400万円。以下「本件契約⑥」という。）。6月、相手方に連れられて銀行へ行き、本件契約④、⑤の代金350万円を現金で支払った。

その後、工事が開始し完了したが、追加工事があったという理由で本件契約⑥の請求額が約440万円に増額していた。2日後に相手方が代金を集金に来ることになっていたので、デイケアの担当者に銀行へ連れて行ってほしいと頼んだところ、デイケアの担当者が「高額な引き出しをしようとしている。契約書が複数あり請求書の金額も違うようだ」と私のおいに連絡した。おいから工事内容を尋ねられたがよく分からないと答えた。心配したおいが消費生活センターに相談した。また建築士に自宅の調査を依頼し、施工面積が実態と異なる等と助言を受け、それを基に消費生活センターがあっせんを行ったが解決しなかった。

契約をなかったことにして支払った約700万円を返金してほしい。また未払い金約440万円の請求を止めてほしい。

なお、いずれの工事でもクーリング・オフの説明を受けた記憶はなく、工事完了確認書も受け取っていない。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件契約①以外はすべて申請人から依頼を受けて行っており、クーリング・オフの説明もしている。また、着工前までに連絡があればキャンセルに応じるとも伝えた。現金での支払いは申請人の希望であり、残り約440万円は銀行振り込みの予定だった。

工事途中の立ち合いは申請人から断られたが、1日の作業終了後などに写真で進展状況や完了時の確認をお願いしていた。当社としてはすべて正しく対応し、落ち度がないものと認識しており、クーリング・オフできる事案ではない。従って、残り440万円を支払ってほしい。ただし、

紛争の早期解決のため、一定の譲歩や減額を検討する準備はある。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者への事情聴取を行った。

申請人は、契約時の説明や工事の内容等、契約に関することをほとんど覚えておらず、仲介委員の質問にも、おいである申請人代理人を介してようやくうろ覚えの内容を答えられるという状態だった。

相手方は、申請人宅の屋根の状態が外から見ても分かるほど悪い状態だったため、まずは点検として申請人宅を訪問した、屋根の状態は実際に上って目視で確認し、屋根がさびていたので工事を提案したところ、本件契約①を締結することになったと説明した。

本件契約②～⑥は、いずれも申請人から「〇〇は直せるか」と尋ねられたので、点検した上で直せると答えたところ、工事してほしいと頼まれたから契約したのであり、相手方が工事を勧めたのは本件契約①のみであると述べた。また、いずれの契約も、契約前にクーリング・オフについて説明しており、見積書および契約書の裏面に赤字でクーリング・オフの説明が書かれているので、見逃すことはないはずであるし、8日間のクーリング・オフ期間を過ぎても、工事直前までに連絡をしてもらえれば中止すると説明したと述べた。

さらに、数量面積の決定方法については、本件契約①はレーザー距離計を用いて計測し決定した、本件契約②～③は窓を含めて測定し、その分を単価から引いて計算した、本件契約④～⑥は、1階の床面積全体で計算した、なお、束柱の本数・間隔は適切なものだと認識していると主張した。

本件契約④～⑥については、コンクリート基礎部分に2～3個のひび割れがあることを確認したと申請人に告げたところ、補修工事について質問されたので全体補修と部分補修があると説明した結果、申請人から全体補修をしてほしいと依頼を受けたので行った、大引き工事では基本的に新しい大引きに交換したが、破損の危険があることから腐敗している大引きをあえて残した部分もあると説明した。

相手方への聴取を踏まえ、仲介委員は、本件契約①～⑥のいずれについてもメーカーや品番、色が具体的に記載されておらず、使用する材料が明らかにされていないこと、本件契約②～③について、契約書には数量 120 m²と記載されているが、申請人が依頼した建築士の計算では約 60 m²であることから誤りがあったと考えられること、本件契約④～⑥では見積書に大引きや束柱設置の数量について本来は設置した本数を表記すべきところ 100 m²と面積が記載されていることから、契約書に不備があると考えられる、従って、クーリング・オフ期間が経過していないと考えられるため、申請人のクーリング・オフ通知は現時点でも有効ではないかと指摘した。

併せて、本件契約④～⑥について、ひび割れがあったとのことであるが提出されている写真からは判然とせず、全体補修ではなく部分補修で十分だったと考えられ、過剰な工事だったと考えられること、申請人は高齢で契約内容を理解せずに契約してしまったと推測されることを指摘した。

その上で、仲介委員が試算したところ、本件の工事費用の総額は約 300 万円と考えられることから、約 400 万円を申請人に返金する和解案を提示し、検討の上、次回期日で回答するよう求めた。これについて相手方は、持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方から、社内で検討した結果、返金に応じることはできないが、早

期解決のため、未払い金約 440 万円を請求しないという和解案が提示された。仲介委員が相手方の和解案を申請人らに伝えたところ、申請人らが和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 8】寝具の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年2月、普段から体調の悩みを相談していた友人Aから血流検査に誘われ、相手方販売会社の店舗へ行くことになった。時間があまりないとAに伝えたところ、店を訪れる当日は、開店時間の30分前に店を開けてもらえることとなった。

同年3月、Aに案内されて相手方販売会社の店舗を訪れ、ジュエリーが陳列されている店内を通り抜け、4畳半ほどの個室に案内された。入室後ドアは閉められ、外に出にくい状況となった。その後Aは部屋を出て、メーカーの担当者と相手方販売会社の店長、私の3人になった。

体温を測られ「あなたは不合格です」「あなたほど体内体温の低い人はなかなかいない」等と言われて、遠赤外線ベルトが敷いてあるベッドの上に寝るよう勧められた。20分程たち体温を計測すると3度ほど上がっており、メーカーの担当者に「一晩寝たら体温がもっと上がるので使ってみると良い。大体の病気は血流が滞っていたり、体温が低かったりするのが原因に多い。医療器具ではないので効くとは言えないが使ってみる価値はある」と言われた。いくつかあった見本の商品に値段はついておらず、自由に商品を選べる雰囲気はなかった。

遠赤外線マット2点とリストバンドの計3点のセットが合っていると勧められ、合計で約200万円と言われた。時間が無いし200万円近くするものを即決できないと伝えたが、支払方法の話に進み、2人から何度も勧められた。断り切れなくなり、既に2時間近くたっていたことなどから、承諾しなければ帰れないと思い、早くこの場を去りたい一心で、注文用紙に記入し、商品を受け取って帰った（相手方信販会社の個別クレジット60回払いで契約。）。しかし、帰宅して冷静になると、高額な商品を購入したことに不安になった。

契約から4日後、二晩使用しても効果が感じられなかったことから、相手方からクーリング・オフの通知を出した。翌日、相手方販売会社から電話があり、「店での契約はクーリング・オフできない」と言われた。一方で、相手方信販会社からはキャンセルに応じる旨と、キャンセル料などは一切かからない旨の連絡を受けた。翌日、相手方販売会社の店舗に行き商品を返すと、クレジットキャンセル料として、約4万円の支払いを求められ、仕方なく支払った。

5月、消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが、店舗販売を理由に返金を断られ、あっせんは不調で終わった。

クレジットキャンセル手数料として支払った約4万円を返金してほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

勧誘を行った約8畳の広さの個室は、自由に出入りできる状況であり、実際にAや当社のスタッフ等が出入りしていた。商品の値段が記載されているパンフレットやタペストリーもあり、どのような商品があるのか見やすい環境だった。

申請人の来店から2時間弱で、商品購入の手續およびクレジットの審査用紙への記載が終わっている。購入手続は、個室を出た店内の広い空間にある、大きなテーブルの上で行った。クレジットの手續は、20分ほど時間がかかるため、時間があるかあらかじめ申請人に確認し、了承を得

た上で行った。手続後、申請人はAと飲み物を飲みながら談笑し、帰宅した。

申請人からクーリング・オフ通知が届いた後、店舗販売であるためクーリング・オフ制度の対象とならないこと等を説明し、クレジット契約がキャンセルされた場合に相手方信販会社から当社に請求される金額分の約4万円をキャンセル手数料としてもらうこと、メーカーがキャンセルに応じることを条件にキャンセルを受けると伝え、申請人の了承を得た上で、キャンセル手数料を受け取った。数日後、メーカーからキャンセル受け入れの連絡をもらい、申請人にキャンセルを受け入れると連絡した。

以上の通り、申請人と当社間の売買契約は訪問販売に該当しないため、クーリング・オフはできず、訪問販売に該当しないことを前提に上記の条件で解約したため、解約の合意に際して受領した約4万円を返金する必要はないと考えている。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人と相手方販売会社の交渉結果を踏まえ協力する。

当社から申請人に連絡した際、キャンセル手数料等の会話はしていない。また、契約日や申請人が返品を行った日について、申請人と相手方販売会社の交渉内容は知らない。

本契約の販売形態は店頭販売であり、クーリング・オフ対象外と認識しており、解約金の返金交渉については、消費生活センター側の判断も仰いで対応したと聞いている。解約金返金要求についても意見はなく、申請人と相手方販売会社との交渉を見守る。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、Aと相手方販売会社との関係性や契約に至るまでの経緯等について、全当事者に聴取を行った。

申請人は、Aは以前に相手方販売会社から複数回食事会に誘われたことがあるようで、今回、Aから、「商品を購入したら申請人もお得意さまになれる。ただし、商品を購入してもAにマージンが入ることはないため断っても良い」と言われたなどと述べた。また、相手方販売会社に健康状態の悩みを伝えたところ、この機会を逃すとずっと苦しむと言われたこと、クーリング・オフできると思っていたことなどから契約に至ったと述べた。

一方で、相手方販売会社は、Aはここ1年の契約者であり、メーカーの担当者が来ると手紙を送ったところ、困っている友人を見てもらいたいとの連絡があり来店することになった、商品を購入してもらった得意客に対して、シェフを呼んで料理をふるまったり、予算約8000円のコース料理をごちそうしたりしたことはあると述べた。

仲介委員は、申請人はAに誘われて血流検査を目的に来店しており、商品購入の勧誘を受けることを知らなかったことから、Aの行為が相手方販売会社の行為と同視できる場合には特定商取引法上の訪問販売に当たる可能性があると考え、相手方販売会社に対して、会社とAとの特殊な関係に基づいて契約に至っている印象が否めないと述べ、Aが、関係性を作って消費者を連れてくる役割になっているのではないかと指摘した。

それに対して、相手方販売会社は、食事会は販売のための企画として、すべての契約者にサービスで行っている、申請人がどのような約束で店舗に来たかは分からないが、本件はチラシを渡したAの求めに対応したもので、販売の一環として体温を計測することをAは理解していただろ

う、申請人に無理やり買わせたという事情もなく、本件は店舗販売に当たるため、キャンセル手数料を条件に、解約を受け付けたと述べた。ただ、一方で、販売方法に問題がなかったと申請人が認めれば、一部または全額の返金に応じる用意はあると回答した。

以上の聴取結果を踏まえ、仲介委員から相手方販売会社に対して、本手続の趣旨を説明した上で、本件には訪問販売該当性以外にも論点があり、健康状態に悩む申請人への勧誘や長時間勧誘など、相手方販売会社の勧誘の態様等が要因となり、申請人が意思に反して契約したと思われる点を踏まえて和解案の検討を求めた。

第2回期日において、仲介委員は、相手方販売会社に対して、本件では、少なくとも申請人の主観においては、クーリング・オフが想定している不意打ち的な勧誘の状況がうかがえると指摘した上で、相手方販売会社の主張を確認した。

相手方販売会社は、チラシ等で事前告知をしていることから不意打ち性はなく、仮に不意打ち性があったとしても、申請人は商品の説明を受けた上で納得して購入しており、契約翌日の相手方信販会社からの連絡時、断ることができたにもかかわらず了承し、実際に商品を2回使用していると述べ、クーリング・オフの適用がない旨が記載された契約書を交付しており、クーリング・オフできると思っていたのは申請人の勘違いではないかと主張した。その上で、本来は返品を受ける義務がないところ、キャンセルにかかる費用のうち、クレジットのキャンセル手数料の実費分のみの負担でキャンセルに応じるなど既に譲歩して対応しており、一部でも費用を負担すると非を認めたことになるため、これ以上の具体的な譲歩案はないと述べた。

なお、仲介委員が本件商品の効果について質問したところ、相手方販売会社は、体を温めて血の戻りをよくするとメーカーから聞いており、客観的な資料としては提出済みのパンフレット等以外は持っていない旨回答した。

以上の聴取結果を踏まえ、仲介委員から相手方販売会社に対して、申請人は契約から8日以内であればクーリング・オフが可能であり、商品を使ってみなければ良さが分からないと思っていたことから、契約翌日の相手方信販会社からの確認電話に了承して実際に商品を使っていることを伝え、第1回期日で伝えた問題点および健康上の悩みの改善を伝えて検査しながら購入に至っている経過、商品が高額であることや効果等の客観的な根拠が確認できていない状況であること等を再度指摘した上で、キャンセル手数料約4万円を申請人と相手方販売会社で折半する形で解決できないか、持ち帰って検討するよう依頼した。

しかし、相手方販売会社が、折半での解決は難しい可能性が高いと述べたため、申請人に相手方販売会社の主張を伝えたところ、商品を利用していることもあり、相手方販売会社が歩み寄るのであれば額にはこだわらないとの意向であった。

そのため、仲介委員は、相手方販売会社に対して、支払い済み手数料の折半を検討した上で、難しければ一部でも可能な負担割合を示すよう、和解案の検討を依頼した。

期日後に相手方販売会社から連絡があり、期日で述べた理由は変わらず、解決金の支払いはできないとの回答であった。そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

【事案9】クリーニング事故に関する紛争（17）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年2月末、購入したばかりのシルク100%のワンピース（以下「本件商品」という。購入価格約8万円）に油染みが付いたので、翌月上旬、相手方の店舗でデリケート商品用のクリーニングを依頼した（約2000円）。本件商品を預けた際、相手方から服の状態について指摘はなかった。クリーニングで染みが落ちなかったため、再度作業を依頼したところ、戻ってきた本件商品は袖とスカートに数センチの伝線のような裂け目ができ、袖や背中中の布地はボコボコと波打ったり、10cm程度のしわが寄ったりした上、前身ごろが一部変色して風合いも変わっていた。相手方に本件商品を預け、補償を求めたが、対応してもらえなかった。令和3年1月、相手方の店舗で本件商品を引き取ろうとしたら、紛失したと言われた。5月に消費生活センターに相談し、本件商品は返却されたが、服の状態が悪化していた。

消費生活センターで繊維製品品質管理士の資格を持つ専門家から「自然乾燥が最も適していると思われるが、立体乾燥を施している」等の指摘を受けた。消費生活センターから相手方にクリーニングに問題があった可能性を伝え、クリーニング事故賠償基準にのっとり商品代金全額を補償するよう交渉してもらった。相手方は「クリーニングは洗濯表示通りに実施しており、問題はない。製品か申請人の着用方法に問題があったのでは」と、本件商品を返却しない場合は商品代金の2割、返却する場合は商品代金の1割の補償を提示した。しかし、メーカーからは製品の品質や洗濯表示には問題がない旨の試験結果を資料として提示されているし、自分は本件商品を数時間着用しただけで、激しい動作はしていないので、納得できない。

クリーニング事故賠償基準に則して補償してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件はデリケート商品用のクリーニングとして、洗う際に品物を個別に袋に入れ、機械を使わずに手作業で仕上げを行った。品質表示に基づいたドライクリーニングによる処理、乾燥、仕上げを行っており、商品自体に問題があったのではないかと考えている。

なお、本件商品を店舗で受け付けた際、裂けやしわは確認できなかったが、裂けもしわも、預かる前からあったものがクリーニングによって顕在化したのではと考えている。店舗での確認が至らなかった点は当社の落ち度である。

また、利用規約中のクリーニング事故賠償基準に則した対応を行うとの記載については、同規約中で当社に過失があった場合のみに限定している。本件では当社に過失がないと判断しているため、クリーニング事故賠償基準は適用しない。

消費生活センターのあっせん時に提案した通り、商品を返却しない場合は商品代金の2割、返却する場合は1割を補償する条件で和解したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において当事者双方から事情の確認を行い、本件商品についてもウエ

ブ会議を通じて損傷の状態を確認した。その上で、相手方に対し、相手方約款ではクリーニング事故賠償基準にのっとって対応する旨がうたわれており、本件は本来であれば全額を賠償する内容である旨を伝えた。その上で、両当事者に対し、消費生活センターでの商品テストでも、相手方のクリーニング方法への問題と同時に、申請人が選んだサイズが少し小さかった可能性があるとの指摘があったことを踏まえ、歩み寄りで解決してはどうかと促し、相手方が申請人に対し、商品と引き換えに商品代金の7割を支払う内容の仲介委員案を示した。

第2回期日において相手方は、譲歩案として、本件商品を申請人の手元に置く代わりに、申請人に対し商品は消費者の手元に置いた上で商品代金の3割の支払いを行う案を示した。この日は申請人が急きょ期日を欠席し、審議を執り行うことができなかった。このため、仲介委員が期日間に事務局を通じて申請人の意向を確認したところ、申請人は相手方の提案に納得できないと回答した。これを踏まえ、仲介委員は事務局を通じて相手方に対し、譲歩案の再検討を依頼した。

第3回期日において、第2回期日から5%上乘せした35%の約2万8000円の返金を提案した。相手方は、クリーニング事故賠償基準に準拠して賠償するのは当社に過失があった場合に限るが、今回は過失がある場合ではないとの考えであるところ、手続に協力する意思で歩み寄ったものであると説明した。相手方の説明によると相手方の利用規約が、クリーニング事故賠償基準によるとするのは、相手方に過失があったと認められる場合に限定され、そもそもどのような考えにより過失が認められるかの点については、クリーニング事故賠償基準の適用とは別に考えるとのことである。これに対し、仲介委員は、相手方に対し、相手方の利用規約の記述からこのような解釈を導くことは困難であり、クリーニング事故賠償基準を限定的に採用する相手方の利用規約の解釈は消費者にとって分かりづらいと指摘した。その上で、事業者の使用する契約条項について疑義のないよう明確化を要請している消費者契約法3条に照らすと、相手方の利用規約には問題があり、前述の解釈を維持するのであれば利用規約については見直しが必要ではないかと伝えた。その上で、仲介委員が相手方の回答を申請人に伝えた。期日後、申請人から相手方が提示した条件で和解したいとの連絡があったため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 10】大学の入学検定料の返金に関する紛争（1）～（8）

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

※申請人によって、受験年度、諸費用の額が異なるが、基本的な主張は同じであるため、まとめて記載する。

相手方の入学試験を受験したが、不合格となった。その後、特定適格消費者団体が「消費者裁判手続特例法」に基づいて相手方を提訴し、裁判において、女性や浪人の受験者に対して不利益な取り扱いをしていたとの認定が判決でなされ、同判決は確定した。

受験時に、相手方がそのような不利益な取り扱いを行っていると思っていたら、受験はしなかったもので、入学検定料と出願に伴う諸費用（送金手数料、受験票送料、出願書類郵送料）（以下、あわせて「入学検定料等」という。）を返金してほしい。なお、訴訟を行った特定適格消費者団体に問い合わせたところ、簡易確定手続に関する授權は締め切ったとのことで、手続には参加することができなかった。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人イ～へ、チの請求を認め、申請人トの請求を認めない。

相手方の入学試験については、消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟において、性別、年齢といった属性による得点調整により不利益を受けた当時の受験生（対象消費者）に対して、相手方が入学検定料等相当額の支払い義務を負う旨判示した第一審判決があり、相手方はこれを受け入れ、同判決は確定した。その後、続く簡易確定手続において、同手続に参加した対象消費者に入学検定料等を支払う旨の和解が成立している。

本件においても、上記判決を尊重し、申請人が同判決における対象消費者に該当することが確認できれば、申請人らに対して、入学検定料等相当額を支払うことによる和解解決を希望する。

申請人イ～へ、チについては、入学試験を受験しており、かつ同判決における対象消費者に該当することが確認できたため、入学検定料等相当額を支払う。

申請人トについては、合格者選定名簿に氏名が記載されていないこと、入学検定料の入金履歴がないことが確認でき、申請人が入学試験に出願したことを確認できないため、入学検定料等相当額を支払うことはできない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において当事者から聴取を行い、相手方が入学検定料等相当額を申請人らに支払う旨回答したことから、回答通りの内容で和解が成立した。

なお、申請人トについては入学試験への出願が相手方において確認できず、その旨を申請人トに告げたところ取下げがなされた。

以上

【事案 11】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（27）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年9月、2階建て家屋の1階トイレが詰まった。インターネットで修理業者を探したところ、「料金460円～」という表示のある相手方のサイトを見つけ、安価に修理してもらえと思い、電話をかけ自宅に来てもらうよう伝えた。

約1時間後に相手方が来訪し「簡単に修理できれば8000円、修理できない場合は便器を外すため30万円かかる」と言われた。約20分後に詰まりがとれたが、便器を外さずに作業したにもかかわらず、工事請負契約書の交付とともに30万円を請求され、驚いた。現金払いなら消費税分の3万円を値引きすると言われ、怖いという思いと仕方がないという思いで支払った。

翌日、妹が知り合いの事業者に聞いたところ、数万円の作業だと言われた。

その2日後、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を送付した。その後、消費生活センターを通じて相手方と交渉したが、解決することができなかった。

全額返金は求めないが、相当額を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、期限までに回答書および答弁書の提出がなかったため、事務局より相手方に電話をかけた。相手方は、まだ書面を確認していない、後日改めて電話してほしいというやりとりを繰り返した後、書面を再度送付してほしい、とのことであったため、本手続に応じるよう促す文書とともに和解の仲介申請書等を再送した。その後も電話での連絡はつくものの、改めて設定した期限を過ぎても回答書等の提出はなく、仲介委員は相手方に対し、国民生活センター法22条に基づき、期日への出席要求書を送付した。

予定していた期日の数日前、事務局と相手方との電話でのやりとりにおいて、相手方は申請人に20万円を返金すると述べた。申請人に相手方の提案を伝えたところ、20万円の返金では納得できないと述べたが、最終的に25万円を返金することで申請人、相手方ともに合意した。そこで、速やかな解決のため、和解書を郵送で取り交わす方法で本手続を実施し、和解が成立した。

以上

【事案 12】光回線契約の解除に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

耳が不自由で統合失調症の叔父（以下「申請人」という。）が「電話が使えない」と言うので、詳しく話を聞いたところ、「令和2年12月に契約中の大手電話会社から電話があり、契約中の光回線について新たな工事が必要だと言われ、承諾した」とのことだった。

申請人とともに消費生活センターに相談したところ、令和2年12月の電話は、相手方代理店からのもので、申請人は相手方通信会社と光回線契約（月額約6000円（回線利用料、電話利用料、通話料を含む））をしていることが分かった。相手方代理店は、「契約後に申請人に電話をかけて、大手電話会社からの勧誘ではないことを説明し、契約書を送付したところ、申請人から口座振替申請書が返送された」と言う。しかし、申請人は契約後の電話は受けていないと言う。

申請人は固定電話しか使用しておらず、インターネット環境を必要とするパソコンやスマートフォン等は持っていないので、相手方代理店を通じて、相手方通信会社に解約を申し出たが、違約金約3万円と工事費5万円を請求された。

申請人の収入は障害年金のみで、経済的にも支払いが困難であり、支払いをすることにも納得できない。違約金等の請求を取り下げ、既払い金約6万円を返金してほしい。

＜相手方通信会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件の対応については、相手方代理店に一任する。

＜相手方代理店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認める。

申請人へ勧誘を行ったコールセンターのアルバイトは既に退職しており、直接の事情聴取ができない。通話録音についても半年の保存期間が経過しており、現在は確認できない。コールセンターのアルバイトには採用時に営業研修を行い、勧誘のためのマニュアルを配布しており、本件でも、申請人のインターネット等の利用状況については確認を行ったはずである。また、事前の資料送付等は行っておらず、電話での口頭の説明のみ行っている。

勧誘時の状況が確認できないため、申請人の意向に沿い、解約時に発生する違約金と工事費残債を全額免除する。既払い金については、申請人が実際にサービスを使用した事実を踏まえ、解決したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日には、申請人および相手方代理店が出席した。仲介委員は、事情を聴取し、相手方代理店に対し、申請人の手元に資料がない状態で勧誘を行った点、申請人の利用状況の把握が不完全なまま勧誘を行った点、契約切り替えにかかるモデムの操作方法の案内がなく、一時電話が使えない状態となった点は法律等に照らし、問題があると指摘した。また、消費生活センターのあっせんは通話録音の保存期間内に行われたにもかかわらず、申請人との録音の保存を行わなかった点

も、相手方の対応の不備ではないかと伝えた。その上で、電話については申請人が実際に利用していることを踏まえ、申請人および相手方代理店に対し、違約金と工事費残債の全額免除に加え、サービスの対価として支払った代金のうち回線利用料相当である約5万5000円を相手方通信会社が返金する案を提案した。期日後、申請人、相手方代理店、相手方通信会社3者が仲介委員提案に同意したため、当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 13】コンサルタント契約の解約に関する紛争（22）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年5月、派遣の仕事以外にも収入を得たいと思い、知り合いの会社経営者Aに連絡を取り、会うことになった。6月、カフェでAと話していたところ、「自分が成功者になるきっかけとなったビジネスを教えてくれた人を紹介する」と言われた。

翌日カフェで、私の個人情報と、ビジネスをやろうと思った動機や目標などを書面に記入した。その後、相手方の事務所へ移動し、Aから相手方の役員であるというBを紹介された。Bからはビジネスで成功するためにはスキルが必要と言われ、営業の基礎から会社経営までを支援する相手方のスクール（以下「スクール」という。）に入ることを勧められ、約130万円かかると言われた。お金がないというと、消費者金融から借りよう勧められた。借金に抵抗があると伝えると、ここではっきりしないとBの時間を無駄にしまうと強く言われ、契約することにした。その場で契約書を記入し控えを受け取ったが、クーリング・オフの説明はなかった。

次の日、再度カフェでAと会い、消費者金融5社のウェブサイトでも申し込みを申し込んだ。その後Aから、スクールに入校後のテストに合格したら相手方の代理店として営業活動ができ、1件成約すると25万円入る仕事もあるのですぐに返済できると言われた。

しかし、高額な借入れをしたことに恐怖を感じたので、スクールの辞退を決意し、クーリング・オフの書面を作って解約するとAに連絡した。するとAから会って話そうという返信があり、解約することを口頭で伝えたが、逆に説得され、書面を出さずに続けることにした。

後日、約130万円を相手方の銀行口座に振り込み、その翌日相手方の事務所でAから営業活動の説明を受けたところ、営業活動とは、スクールに人を入校させることだと初めて聞かされた。後日、セミナーの動画視聴などができる専用コンテンツを受け取った。

その後、Aに改めて営業活動の質問をしたところ、「SNSや無料セミナーで勧誘している」「2カ月続けて売り上げを200万円出すと会社を持てる人間かを審査する機会があり、それが通れば起業できる」と説明された。さらに、この組織はピラミッド階層方式になっており、一人入学させると紹介料として25万円の報酬が得られる、得る紹介料に応じてランクが上がると説明され、人を紹介しなければならないのだと初めて知った。その場で勧誘方法などを教えられたが、営業スキルや起業ノウハウは教えてもらえず、自分もAのランクを上げるために入会した一人だったことに気づき、不信感を持った。

そこで消費生活センターに相談し、返金のあっせん交渉をしてもらったが、相手方から80万円を返金するという提案にとどまった。支払った約130万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人のクーリング・オフ通知書は、令和3年6月付消印の特定記録郵便で発せられており、契約日から起算して21日目になされたものであるため、効力がない。

しかしながら、円満解決のため、80万円の返金であれば和解に応じる。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方に対し、申請人がメッセージアプリで解約の意思を伝えた上で、再度 A と会った際にも解約したいと口頭で話したにもかかわらず、A に説得されて思いとどまったということからすれば、クーリング・オフ妨害があったと評価できるのではないかと指摘した。

また、人にスクールを紹介し、入学してもらおうと 1 人につき 25 万円の報酬を得られるというのは、連鎖販売取引の特定利益に、スクールに支払った約 130 万円は、特定負担にそれぞれ該当すると考えられ、本件契約は特定商取引法の連鎖販売取引に当たる可能性があるところ、仮に当初から連鎖販売取引の勧誘を行っていたのであれば、事前に連鎖販売取引の概要書面を交付しなければならないが、申請人に交付されていないことは問題であると考えられるし、仮に、人を紹介すると 25 万円の報酬が得られることを契約時に説明していない、いわゆる後出しマルチに該当するのであれば、説明義務違反に当たる可能性があるとして指摘した。

併せて、本件契約は 1 年間の契約であり、契約から解約まで 20 日程度しか経過しておらず、コンサルタントも初回を受けただけであることからすれば、支払った金額の多くが返金されるべきではないかと指摘した。

これに対して相手方は、メッセージアプリでやりとりしていた時と初回のコンサルタントを受けた時は、申請人がスクールを続ける旨の発言をしたことから、クーリング・オフとして処理することには納得できず、相手方としては申請人が納得の上で契約したと考えていたが、後日唐突に解約する旨の連絡があったことから、当社が振り回されたと考えていると述べた。さらに、相手方は、申請人はビジネスに必要なスキル（MBA や自己啓発）を学ぶことを希望しており、これらを学ぶために必要なデジタルコンテンツを視聴できる ID・パスワードを提供し、コンテンツでは過去 1 年分の動画をいつでも見られるようにしていたので、既に多くの役務を提供したと考えられるため、中途解約であるとしても単純な日割り計算にはならないと主張した。また、人を紹介すると 25 万円の報酬を得られることは契約後に説明していることから、連鎖販売取引には当たらないと反論した。

その上で、譲歩する余地はあるが、どのくらいの返金額が妥当なのか当社では判断できないと述べた。

これを受け仲介委員は、申請人の意向を確認した上で、一定の初期費用が発生していることを加味して、相手方が申請人に 110 万円を返金するという和解案を提示した。相手方は難色を示し、早期解決のために 105 万円であれば返金すると回答し、申請人がこの提案に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 14】コンサルタント契約の解約に関する紛争（23）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年6月初旬、マッチングアプリで知り合った異性Aから、会って話をしないかとメッセージがあり、喫茶店で会った。その時Aから、Aが通っている相手方のコミュニティでBに出会い人生が変わったこと、勉強しながら活動して副業が本業の収入を超え、独立し自由な時間を過ごしていること、お金の有意義な使い方を教えてもらえることなどを説明された。いずれ独立をしたいという思いがあり、またお金の勉強を始めたところだったため、Aの話に強く興味を持ち、Bに会いたいと伝えた。

翌日、Aと相手方の事務所に行き、Bと会った。Bは「マルチのような強引な勧誘と違い、売り込まないセールスをしている」などと言い、コミュニティで商材を貸してくれることや、セールスマーケティングのスキルを実践の中で経験することがビジネスを勉強する上で近道だと教えられた。Bから「紹介によってしか入会できない」「他のところよりも格段に安い」と言われた。入会方法を尋ねると、入会金として110万円が必要だと初めて聞かされた。支払えないと断ったが、Aから銀行で融資を受けるよう勧められ、「月2万円ずつの支払いで大丈夫、すぐに結果は出なくても110万円を上回る収入が得られる」と言われ、入会することにした。

3日後、銀行でカードローンを申し込んで100万円借り、相手方の事務所で現金100万円と、クレジットカードで10万5000円を支払った。その後相手方から、貸し出される商材は相手方のコミュニティであり、誰かをコミュニティに入会させると10万円～20万円の報酬が得られ、成果に応じて会員のランクや報酬も上がると説明された。

会員同士が交流するチャットやサークルに参加したが、内容は、コミュニティに人を勧誘する方法やマッチングアプリでマッチングしやすくするための身だしなみ講座などで、目的であったビジネスを学ぶこととはかけ離れたものだった。契約内容として書面に記載のあったビジネスコーチングの提供は受けておらず、人を勧誘することもしなかった。

令和3年3月初め、消費生活センターに相談し、3月中旬に相手方に対し契約をなかったことにして返金してほしい旨記載した書面を送付した。相手方からは一切返金できないとの回答があった。

契約をなかったことにして、支払った110万5000円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社のサービスはビジネスのコーチング、コンサル、コミュニティ提供であり、このことは申請人にも入会前のアポイントメント時に伝えており、また契約書にも明記している。

自分の事業を伸ばすためのコーチング・コンサルを受ける人も多く、申請人のようにビジネスを始めたいが売ることがないという希望者には、当社サービスの販売権利を代理店として貸し出している。紹介者がさらに新規の紹介者を出すことで利益が出るという構造はなく、自身が代理店として立てた売り上げに対してのみ報酬が発生する。

また、入会金の支払いについて申請人に融資を受けることを勧めてはいない。

なお、契約書にはクーリング・オフ制度について明記しているが、申請人からクーリング・オ

アの申請はなかった。

申請人に事実誤認があることや、当社は正当にサービスを提供していることから、全額返金には応じられない。ただし、紛争の長期化は望んでいないため、申請人から連絡のあった令和3年3月時点での未経過期間である3カ月分に相当する受講料等合計約26万円を返金することで和解したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から契約に至る経緯や契約内容などについて聴取を行った。

申請人は、ビジネスコーチングについては、相手方から特に説明はなく、一度Bにファッションについて聞くことがあった以外はコーチングを受けていない、と述べた。相手方は、ビジネスコーチングは日時等が決まっているものではなく、契約者の求めに応じて講師が対応しており、事前に自主的に行ってもらう旨を説明している、申請人が何回コーチングを受けたかは不明である、と述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方に対し、契約内容が記載された書面では、何を提供するサービスなのか分からないものがあり、また、ビジネスコーチングについて、契約者からの求めに応じて実施することは一見して分からず、書面に不備があればクーリング・オフできる可能性もある、と指摘した。その上で、相手方が提示している返金額に、ビジネスコーチングの金額を加え、約65万円の返金を検討するよう要請したところ、相手方は検討して回答する、と述べた。

期日後、相手方より、ビジネスコーチングについては申請人と見解の齟齬があったと認識しているが、60万円を返金することで和解したい、との提案があり、申請人が合意したため、当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 15】海外留学あっせんサービスに関する紛争（7）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年6月、在籍していたサッカーチームの先輩から、留学あっせん業者である相手方のことを聞き、相手方にSNSで、海外でのサッカー留学に関心があることを伝えた。

数日後、相手方と電話したところ、サッカー歴や英語を話せるか等を聞かれ、「四年制大学狙えそうだね。全額奨学金で行けるよ」等と言われ、相手方が主催するトライアウトに誘われた。翌月、トライアウト費用1万円を振り込み、8月に参加した。

11月、相手方から連絡があり、オファーを出してきた大学がある、3日以内に契約したいと言われている、サポート料の入金を確認しないとオファー先を教えることはできないと言われた。オファー先を教えられるのは契約金の半分以上を払った人のみとのことで、急いで留学サポート料全額の約46万円を振り込んだ。

しかし、好条件の奨学金で、サッカーのレベルの高い大学を紹介してもらえると聞いていたものの、相手方から紹介された大学はサッカーのレベルが低く、奨学金もかかる費用のうちの半額のみだったため、オファーを断った。相手方から、「ここが駄目なら行ける大学はなくなってくる」と言われたため、二年制の短期大学を探してもらうよう依頼したが、紹介された2校とも、サッカーのレベルや奨学金の金額が、当初の説明とかけ離れていた。

令和3年3月、消費生活センターに相談し、留学サポート契約のキャンセルをSNSで伝え、4月に返金を求める書面を送付した。しかし、相手方の回答は50%の返金をするとの内容で、あっせんは不調で終了した。受けていないサービス相当分を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

トライアウトについては、申請人はサービスを受けており、返金の余地はない。当社がトライアウトの映像等を送って検討してもらったことで2件のオファーが届いている。

留学サポートについては、契約の締結に当たって、SNSでさまざまな案内をしてきた他、動画による説明、説明資料や重要事項説明書、規約等を交付して契約内容を説明している。

申請人は、「サッカーのレベルや奨学金の金額が最初の話と違った」と主張するが、四年制大学に留学するのが難しかったのは申請人の英語力に問題があったからである。相手方は申請人に必要な英語力（国際基準の英語能力測定試験の点数結果）を伝えており、四年制大学で通用する、と説明した際も、あくまでサッカー面での評価に対してであって、実際に入学するには大学の求める英語スコアや財政力も必要とされる旨説明している。英語力が大きなポイントになることは繰り返し説明しており、それに対して申請人は、父親が英国人で、幼少期から父親と英語でコミュニケーションをとってきたので自信があると述べていた。当社は、客観的な指標が必要であることを最初から伝え、申請人も了解して英語能力測定試験を受験していたのであり、そのことに何ら問題はない。奨学金についても、当社が条件を保証した事実はない。

以上の通り、契約に基づいて、申請人に対して、留学に必要な種々の情報を提供し、現に少なくとも2件の大学からのオファーを得て提案しており、その提案は申請人の希望に反するもので

はなかった。また、他に申請人から要望があった2件の大学についても積極的に交渉し、オファーはなかったものの、具体的な回答を得ている。

契約に基づいて、規約に定めたキャンセル料50%を取得することは、何ら問題ないものであるため、申請人の支払ったサポート料約46万円から50%のキャンセル料を控除した約23万円は返金するが、トライアウト費用およびキャンセル料は返金できない。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、事前に両当事者から提出された契約前後の両当事者間のSNSのやりとりを確認の上、両当事者から聴取を行った。なお、電話でのやりとりの内容には客観的な証拠がなく、聴取においても、相手方が四年制大学に奨学金で行けると確約した事実の有無は確認できなかった。

聴取結果を踏まえ、仲介委員は、相手方に対して、①未成年者の契約であり、親に対し、早い段階から契約内容について説明しておくべきであったこと、②50%のキャンセル料は消費者契約法上問題がある可能性があることを指摘した。

それに対して相手方は、親に全く隠していたわけではなく、申請人の母親にもSNSのやりとりに入ってもらい説明を行っていることから、①の点は譲歩の理由にならず、本件での争点は②の点に絞られるだろうと述べた。そして、②の点については、本件契約の主たる内容がオファー先のコンサルであり、実際に複数の大学を提示していて、契約上掲げている複数のサービスのうち、必要なサービスはほぼ提供し尽くしていること、オファーが成約するかは消費者次第であり、完全成功報酬のビジネスモデルではないことから、50%のキャンセル料には問題がないと考えていると述べた。ただし、申請人の希望を踏まえて譲歩する余地はあるとのことであったため、仲介委員から申請人に対して、相手方の説明を伝えた上で返金希望額を確認したところ、四年制大学が1校しか紹介されないなど、相手方が半額分の仕事をしたとは思えず、約36万円の返金を希望するとの回答だった。相手方に申請人の回答を伝えたところ、相手方は、キャンセル料として20%しか収受できない計算となり、提供したサービスについての申請人の理解との乖離^{かいり}が大きい状況では、提案には応じられないと回答した。

以上の経過を踏まえ、仲介委員は、期日で指摘した問題点と本手続不成立の場合のデメリットを双方に指摘して歩み寄りを求め、仲介委員において公平かつ双方が合意し得ると考えた和解案として、相手方が申請人に30万円を支払うという和解案を提示して、本提示が法律（国民生活センター法25条）に基づくものであることを明示して、検討を求めた。

期日後、相手方から、仲介委員の提案通り、解決金として30万円を支払う内容で和解するとの回答があった。申請人に伝えたところ、了承したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 16】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（39）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年7月、結婚情報サイトが主催する結婚式のフェアで相手方2社の施設に興味を持ち、施設見学を申し込んだ。

見学日、午前9時ごろから両相手方の施設の見学や試食をした。正午すぎからプランの説明があり約295万円の見積もりの提示を受けた。高額なので家に帰って検討したいと伝えたが、担当者が「私の権限でもう少し安くする」と言って、その後16時ごろまで打ち合わせが続き、長時間の勧誘に疲れ切ってしまった。最終的に、ドレス等のグレードを下げる等して約117万円の見積もりを提示されたので、当初の見積金額と比較するとお得だと思い、1年弱後に相手方らの式場で行う結婚式と披露宴を予約することにした。契約書にサインし、約款を受け取った。担当者から「約款の説明には1時間以上かかるので、疲れているなら次回にしようか」と提案され、そうしてもらった。相手方2社分の申込金40万円はクレジットカード一括払いで支払い、17時すぎにやっと相手方の施設を出た。帰宅後、式の内容や料金に関する質問への答えが曖昧だったこと、施設のトイレの清掃が行き届いていなかったことが気になり始め、解約をやめたいと思った。

契約の3日後、担当者に契約解除の希望を伝えたが、規約上返金が定められた10万円を除き、返金には応じられないと回答があった。

消費生活センターに相談し、契約解除通知を送付したが、担当者は規約通りの対応であるとして、回答は変わらなかった。契約をなかつたことにして、申込金40万円を全額返金してほしい。

<相手方らの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人が主張する紛争の経緯については、相手方の認識とは異なる点がある。

しかし、相手方は内規において、契約締結に当たり、相手方従業員からの約款におけるキャンセル料条項の説明と、契約書への消費者の自署を要すると定めているところ、申請後の調査において、本件ではこの2点について^{かど}瑕疵があることがわかった。このため、本件契約の法律上の有効性等に立ち入るまでもなく、申込金40万円を返還することが相当であると判断した。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らに申請通知を送付したところ、申請人の希望を全面的に認め、既払い金全額を返金することで解決したいとの回答があった。両当事者の希望により、和解書を郵送等で取り交わして手續を実施し、和解が成立した。

以上

【事案 17】 エステティックサービスの返金に関する紛争（17）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年5月、相手方エステ会社のホームページを見て、痩身エステの体験を予約した。

6月、体験施術を受けた後、相手方エステ会社から、ホームページに記載のない三つのコース（約13万円、約36万円、約48万円）について、手書きのメモを用いて説明された。ホームページには1カ月（3回）約2万円と記載されていたので、金額が高く驚いた。

おなかとお尻、太ももの施術を希望していたところ、相手方エステ会社から、一番安い約13万円のコースは1部位のみで1回20分と短いので、2コース契約することで、40分でおなかと太ももの2カ所が施術できると勧められた。高額で即決はできないと伝えたが、この金額で安く購入できるのは体験当日のみと言われた。特別にもう一度体験施術を受けることで、その日までこの金額で契約できると言われ、再体験料5000円を支払い次回の予約をした。

約1週間後、再度体験施術を受け、施術後に約13万円のコースを2コース契約した。その際、中途解約について相手方エステ会社に質問したところ、「10月中旬（役務提供期間として契約書に記載されている時期）までは解約できます。その時に解約料2万円または残額の10%のどちらか少ない方を払えば残金を返金できます」と言われた。なお、支払方法については、相手方カード会社のクレジットカードを利用して1回払いで契約したが、考え直して数日後に11回の分割払いに変更した。その後、6月下旬から9月上旬にかけて、40分の施術（施術時間20分のコースを2コース分まとめて受けた合計時間）を7回（契約上は、2コース分×7回＝14回となる。）にわたって受けた。

9月、あまり効果がなかったこと、施術のたびに他の商品を勧められて気が重くなったことから、相手方エステ会社に連絡して、中途解約を申し出たところ、「7回（14回）までが有償の施術で残りの13回（26回）は無償のサービスになっている」として、返金は0円だと言われた。契約時に質問した際にそのような話は聞いていないと伝えたところ、相手方エステ会社は「すみません」との回答だった。

消費生活センターに相談し、相手方エステ会社に中途解約の返金を求め、相手方カード会社に支払い停止の抗弁書を送付したが、相手方らの回答は変わらなかった。

1回当たりの施術代金を約1万3000円（無償役務提供部分を含む全回数で契約代金を均等割りした金額）として中途解約の精算をし、未施術分の相手方エステ会社の請求を取り下げてほしい。

＜相手方エステ会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約の事前説明時に、初めの7回（14回）のみが有償施術で、残り13回（26回）が無償施術である旨は説明している。また、9月の申請人からの連絡に対して「すみません」とは言っていない。

申請人との契約は、回数に応じて単価の割引を行うとの内容であり、十分に事前説明を行い、契約書にも「同じ施術が複数ある場合は有償役務から、有償役務に複数単価が存在する場合は、高額商品からの消化となります」と記載している。

そもそも、申請人の主張は、少ない回数での施術しか受けないにもかかわらず割引価格を適用するよう主張しているものと等しく、他の顧客との公平性の観点からも受け入れることができない。

そして、当社においては、有効期間が経過した現在であっても、施術そのものは規定回数実施すると説明しており、申請人には何らの不利益も存在しない。

当社は契約の事前説明時に契約内容を十二分に説明し、申請人もチェックシートの各項目を十分理解した上で署名押印を行っており、申請人と当社の契約は成立しているため、申請人の請求を認めることはできない。

しかし、紛争の早期解決の観点から、申請人が主張する返金金額約 15 万円の半額、約 7 万 5000 円を返金するとの和解案を提示する。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方エステ会社との話し合いを求めたい。

当社はクレジットカード会社であり、契約内容について承知していないため、申請人の請求の内容について回答できる立場にない。ただし、申請人と相手方エステ会社の合意に基づき、加盟店から請求のマイナス処理が行われれば返金手續を行う準備はある。

なお、申請人から支払い停止の抗弁書を受領し、現在請求保留中である（請求額約 26 万円、うち既払い額約 8 万円）。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人が契約時に相手方エステ会社から説明を受けた際に用いられたメモと概要書面、契約書面等を確認した上で、全当事者に聴取を行った。

まず、今回問題となっている中途解約の精算方法について検討するために、概要書面と契約書面を確認したところ、施術内容の明細として、三つの単価（有償二つと無償。うち無償は計 40 回中 26 回）が設定された施術が記載されていたものの、単価と回数以外に記載内容の違いはみられず、単価ごとに施術内容の違いがあるか不明であった。また、申請人の聴取を踏まえると、契約書等には、①具体的な施術部位や、一部の施術方法の施術時間等が記載されておらず、契約内容が明らかになっていないこと、②一部の施術方法について、メモや実際の施術ではサービスとして 4 回実施されるとしているものの、概要書面と契約書では毎回実施となっているなど、実態と契約書の内容に齟齬があることが確認できた。そこで、上記①②の点について、特定商取引法（以下「特商法」という。）上の書面交付義務等について説明した上で、本件の契約書等は、同法の書面不備に当たる可能性があると考えられることを指摘し、クーリング・オフの適用の可能性も示唆した上で、契約書等の様式について、早期の見直しを依頼した。

その上で、相手方エステ会社の聴取によると、三つの単価いずれの場合も施術内容は同じであるとの回答であったため、仲介委員は、事実関係に関する当事者双方の主張の食い違いの点には特に立ち入らず、相手方エステ会社に対しては、消費者庁の解釈によると、本件では、有償で施術している部分と無償の部分が内容的に同じであり、実質的に見れば、経済的に価値のある役務が合計 40 回提供されているという評価になると思われ、当該箇所についての説明の有無にかかわらず、特商法にのっとると、契約金額を上記回数で均等割りした額を基準にして精算を行った額、

約 15 万円を申請人に返金する必要があると指摘し、返金額の再検討を依頼した。

期日後、相手方エステ会社から、約 15 万円の返金を了承したと連絡があり、第 2 回期日において、申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。なお、申請人は相手方カード会社に対する申請を取り下げた。

以上

【事案 18】脱毛エステの返金に関する紛争（17）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年1月、「全身脱毛月額3000円～」「最短6カ月」という相手方エステ店の動画広告を見て興味を持ち、無料カウンセリングに行った。

カウンセラーから「広告のコースだと、規定回数終了後に施術する場合、追加料金がかかる。10年間施術を受けられるコースの方がよりお得。2週間に1回のペースで通えば半年でつるつるになる」と勧誘され110万円のコースを契約した。支払いは相手方信販会社で36回払いローンを組んだ。

しかし、施術2、3回目から予約が取りにくくなり、月に1回程度しか施術を受けられなくなった。

8月、7回通っても効果が感じられないので解約を申し出たところ、契約書上、契約回数は18回で、単価約6万円の契約となっているため、既に約42万円分利用済みとなることから、清算金として追加で約36万円を支払うよう求められた。10年間通い放題と説明されて契約したので、このように高い単価で清算金の計算をされるとは思っていなかった。

消費生活センターに相談してあっせんしてもらったところ、単価を約4万円として計算し直し、清算金を約22万円に減額すると提案されたが、応じなかった。

既払い金約15万円の返金は求めないので、これ以上の支払いをしたくない。

<相手方エステ店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約内容については、契約書および概要書面にに基づき、質問を受け付けながら正確に説明をしている。申請人は、その説明に納得した上で署名した。

「2週間に1回のペースで通えば」とは説明しておらず、正確には、「1カ月に1回から2回のペースで通えば」と説明している。

効果に関しては、「半年でつるつるになる」とは説明しておらず、個人差があることを説明している。また、令和3年7月の施術の際に、申請人は薄くなってきていることを自ら確認している。

以上より、申請人は、すべて契約の内容を熟知して契約を締結しているので、契約内容に従って履行するのが原則である。しかしながら、双方にとって早期に解決することが望ましいと考えており、話し合いにおいて、妥当な結論で解決することを望む。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人と相手方エステ店間で発生した問題であるため、正確な事実関係を把握していない。双方が合意する解決策を希望する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者より契約の経緯等について聴取した。

相手方エステ店は、申請人が契約した110万円のコースは、ウェブサイトに掲載している全身脱毛コースと同一の役務内容だが、10年間の保証期間アフターフォローするという差異があり、ウェブサイトには掲載していないと説明した。仲介委員は相手方エステ店に対し、特定商取引法において、無償の施術の費用が基本契約部分に転嫁されているとの判断がありうるとの解釈が示されていることを指摘したところ、その解釈が示されていることは認識しているが、消費生活センターにおける交渉で、単価を定価である約4万円として計算し直し、清算金を約22万円に減額することを提案しており、既に十分譲歩していると述べた。

これに対し仲介委員は、定価が記載された料金表を提出するように依頼し、また、解約証明書に計上された初期登録費用や信販解約手数料立替分等について、単価に含まれるものと考え、減額の目安として考慮してもらえないか依頼したところ、相手方エステ店は、料金表については追って提出するが、清算金を20万円とすることで和解したい、これ以上の譲歩は困難と述べた。

相手方エステ店の提案を申請人に伝えたところ、申請人は次回期日までに検討すると述べた。

第2回期日において、仲介委員は、相手方エステ店から提出された料金表を確認した。仲介委員より相手方エステ店に、さらなる譲歩の余地がないか改めて確認したが、20万円の清算金の支払いで和解したいと述べた。申請人に意向を確認したところ、清算金20万円について、2万円ずつ10回払いであれば和解としたいと述べた。

その後の調整において、相手方エステ店が相手方信販会社に対し既に個別クレジットのキャンセル処理をしたことを確認の上、申請人が相手方信販会社に支払った約15万円を相手方エステ店が受領するのに加えて、申請人が解決金として20万円を2万円ずつ10回払いする条件で当事者が同意し、和解が成立した。

なお仲介委員は相手方エステ店に対し、今後のトラブル防止のため、本手続において相手方エステ店から提出された料金表を、ウェブサイト等に掲載し、消費者に情報提供するよう依頼した。

以上

【事案 19】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（40）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年8月、午前9時に相手方の式場に見学を訪れた。その際、他の式場の見学のため、12時半には帰りたいと伝えた。相手方から、式場で重要視するポイントは何かと聞かれたので、自然光が差し込むチャペルと、新郎新婦が階段で入場できる披露宴会場が希望であると伝え、見学が始まった。チャペルは、広告では青空だけが見える大きな窓があったのに、見学時はカーテンがかかっていた。ビル等が邪魔をしない青空の見える景色を望んでいたため、窓の外にビルなどが見えないか、相手方にカーテンを開けて見せてほしいと頼んだが、相手方は「気にならないですよ」と開けてくれなかった。披露宴会場では、親族席からは新郎新婦が入場する階段が見えづらそうだったので、親族席から階段全体が見えるか質問したところ、見えると言われた。

見学後、この会場は人気で予約が多いが、希望日は奇跡的に空きがあるとされた。他の式場も見て、次回まで考えたいと話したが、「割引適用価格が今この時にしか使えない」と言われ、焦ってしまい、令和4年4月に開催する結婚式と披露宴の契約をすることにした。申込金10万円はクレジットカードで決済した。支払いが完了したのが14時半ごろであった。

帰宅後にインターネットで口コミを確認したところ、広告と異なり、チャペルの窓に正面のビルが映り込む写真があった。また、披露宴会場で階段からの入場が見えなかったとの口コミもあり、これでは希望の式をかなえられないと思った。

契約翌日、相手方に解約を申し出た（開催予定日の260日前）。翌月、広告や事前の説明が実際の会場と違うとして、相手方に返金を求めた。しかし、相手方から、「事前に会場も見学しており、会場に関する説明等には問題がない。約款で定めている通り、申込金の返金はできない」と回答があった。申込金全額を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（取下げ）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、回答期間経過後に、「相手方から本件の取下げを条件に、申込金の半額である5万円を返金するとの申し出があった」として、申請人が本申請を取り下げ、本手続は終了した。

以上

【事案 20】美容手術費の返金に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年7月下旬、相手方クリニックに出向き、目の周囲のたるみを除去する手術についてのカウンセリングを受け、見積もりをもらい帰宅した。

8月上旬に再度カウンセリングを受けるために、相手方クリニックに出向き、医師のカウンセリングを受けた。その後、担当者から、キャンセル料の発生日などの説明を受け、手術日を確保した上で、検討してはどうかと勧められたので、手術日を8月下旬とし、キャンセル料の発生しない、手術日の15日前までに検討結果を回答すると伝えた。モニター価格が適用された約70万円の20%である約14万円を予約金として、相手方カード会社のクレジットカードで一括払いした。支払った予約金が返金されないとの説明はなく、契約時に渡された書類の内容は十分説明されなかった。

手術費用が高額なため悩んでおり、手術日の16日前にクリニックに出向いてキャンセルを申し出たところ、予約金は返金できないと言われた。仕方なく、手術日を延期し、価格を抑えるために手術内容を変更して約31万円としたものの、帰宅後にキャンセルを伝えた。しかし、予約金約14万円は返金されないという。納得できないので、一部返金してほしい。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

予約金を返金しない旨と契約書についての説明がなかったとの申請人の主張は誤りであり、必ず説明をしている。契約内容にマーカーを引き、さらには「予約金 20%返金不可」という項目にも印をつけて説明をした記録がある。

当方は、申請人の主張を聞いて既に歩み寄っている。契約後は担当医師および看護師の日程調整を行い、医療資材を準備しているため、通常であれば内容を一部取り消す場合も、取り消した内容の予約金は返金していない。しかしながら、申請人が当方の元スタッフの知人ということもあり、特別対応として、キャンセル分の予約金は請求せず、内容を変更した手術代金に充当した。

申請人に歩み寄って柔軟な対応を行っているので、申請人の請求を認めない。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請前に申請人より支払い停止等の申し出が提出されたため、現在当社では請求をいったん保留している。

申請人は予約金の減額を希望しているため、相手方クリニックより請求金額に対する一部もしくは全額の取消しデータが到着した場合、請求保留を解除し取消し分の充当処理を行う。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

相手方より手續応諾の回答が提出されたため、期日の日程調整を進めていたところ、相手方

クリニックより申請人に対し、本手続外であれば、申請人の請求を認め、全額返金するとの意向が示された。相手方クリニックからの意向が、当委員会に提出された回答と食い違っていたことから、事務局より相手方クリニックに確認した。相手方クリニックは、改めて検討した結果、本手続外であれば、申請人の請求を認め全額返金したいと考えを変えるに至った、相手方カード会社からの代金は既に当社に支払われているので、当社より申請人に予約金約14万円を支払うと述べた。事務局より本手続において、期日を開催することなく和解書を取り交わす方法もあると説明したが、相手方クリニックは希望しないと述べた。

事務局より申請人に意向を確認したところ、申請人は、早期解決のため、手続外にて相手方クリニックから返金を受けたいと述べた。

後日、相手方クリニックから返金を受けた申請人より、本手続の申請の取下げ書が提出された。

仲介委員は、手続外にて申請人と相手方クリニック間で手続外において和解が成立していることから、本手続を終了させた。

以上

【事案 21】携帯電話の不具合に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年7月、防水機能のあるスマートフォン（約12万円。36回の分割払い）を相手方で購入した。令和3年7月、バッテリーの消費が早くなったため、相手方の補償を使い（交換代金約1万円。キャリア決済で支払い）、事業者の検査を経た中古品に交換してもらった。

約2週間後、端末前後のカメラに曇りや結露が発生し、アプリが一切使用できなくなった。相手方の店舗に相談し、「SIMカード収納部分に水ぬれの反応があるため、修理をすると10万円ほどかかる」と再度相手方の補償の利用を勧められたので、提案の通りに事業者の検査を経た中古品への交換を受けた。

9月になり、再びカメラに結露などが生じた。よく見ると、端末のケース上部にある接着部分が開いていた。相手方の店舗で修理を依頼した。しかし、後日、内部浸水により基盤腐食しているため修理できないとして、相手方の修理センターからスマートフォンが返送された。相手方のコールセンターに対応を依頼したが、交換を受けた端末の到着から14日以上経過しており、既に補償を2回利用していることから、規約上修理や交換はできず、機種変更するしかないと言われた。消費生活センターに相談し、相手方に対し、取扱説明書に沿った取り扱いしかしておらず、衝撃も一切与えていないと伝えて交渉してもらったが、相手方の回答は変わらなかった。スマートフォンを問題のない端末に交換してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社が提供する交換用の端末は、すべて、メーカーの実施する防水機能検査に合格しており、接合部分からの空気漏れがないことを確認しており、本件も例外ではない。このため、交換を受けた端末に初期不良があったとの申請人の主張は、事実と反する。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人のスマートフォンの状態を確認した。その上で、相手方に対し、本件のスマートフォンの不具合はカバーの接合部分が外れていることに起因すると考えられるが、この不具合は目視では分かりにくく、初期不良対応期間に申し出が間に合わなかった可能性があること等を指摘し、対応を求めた。これに対し、相手方は、出荷時の検査項目を具体的に示した上で、本件については出荷時に問題がないことを確認しており、初期不良対応期間に申し出がなかったため、一切対応を行うことはできないと回答した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

以上

【事案 22】 通信販売の定期購入に関する紛争（26）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年9月、動画サイトで流れた広告を見て、相手方販売会社のサイトから、1回だけのつもりでダイエットサプリを申し込んだ（以下「本件契約」という。）。定期購入のトラブルは知っていたので定期購入でないことを何度も確認して申し込み、代金約500円は相手方決済会社のコンビニ後払いで支払った。商品をしばらく試したが、特に効果を感じられず、再度注文しようとは思わなかったので、このまま終わったとの認識だった。

10月、相手方販売会社から2回目の商品発送のメールが届き、金額が約7000円と記載されていた。商品を注文していないことおよび商品発送の停止を依頼するメールを送った。しかし、数日後に2回目の商品が届き、その後相手方販売会社からのメールにより、初めて4回の契約であることが分かった。再度、相手方販売会社に商品を注文していないことおよび商品発送の停止を依頼するメールを送った。

その後、消費生活センターに相談してあっせんに入ってもらったが、相手方販売会社からは、商品ページや申し込み内容確認ページに4回目までの受け取りを約束いただく記載がある、商品発送後の返品およびキャンセルはできないなどとして、依頼を断られた。

また、11月以降、相手方決済会社から支払い遅延メールが何通も届き、12月には郵送で支払い督促状が届いた。そのため、債権を相手方販売会社に戻すよう交渉したところ、2回目と3回目の支払い請求は停止されたが、4回目の請求は停止されず、再度交渉したものの、4回目の請求についても、債権を戻すことについても明確な回答がなかった。

定期購入の契約をしたつもりはないので、2回目以降の代金の請求と商品の発送を止めてほしい。なお、2回目から4回目の商品については、相手方販売会社に返送済みである。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めて2回目以降の請求をキャンセルし、4回目については相手方決済会社へキャンセル申請を行った。また、商品の発送も停止した。

＜相手方決済会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

12月に申請人から連絡があった際、申請人は当社から明確な回答がなかったと主張しているが、購入店に確認中との返信を行っている。また、12月末に4回目分のキャンセルが入っており、既に取り扱はキャンセルとなっている。

2. 手續の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方らに送付したところ、相手方販売会社から、申請人の請求を認めて2回目以降の請求をキャンセルし、商品の発送を停止した旨回答があった。

既に申請人の請求通りの処理がなされていたことから、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わして本手續を実施し、両当事者間で和解が成立した。なお、相手方販売会社が後払い決済

のキャンセル処理を行ったことから、申請人は相手方決済会社に対する請求を取り下げた。

以上