

報道発表資料

令和5年10月4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5年度第2回）

- ・ 直近6年度分（平成30年度～令和5年度）の申請は865件（令和5年7月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）818件のうち約7割の569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（100件、約12%）。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「表示・広告」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30年度 (2018年度)	177	178	112	53	14	39	12	1	140	10	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)	142	136	94	33	13	20	6	3	120	6	1
令和5年度 (2023年度)	40	48	34	10	1	9	3	1	26	5	1
合計	865	877	569	249	74	175	46	13	758	77	3

※令和5年7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	100	(1)教室・講座 81
2.他の役務	96	(2)他の教養・娯楽 10
3.金融・保険サービス	93	(3)旅行代理業 3
4.保健・福祉サービス	79	(4)観覧・鑑賞 2
4.運輸・通信サービス	79	(4)各種会員権 2
6.保健衛生品	49	(6)宿泊施設 1
6.商品一般	49	(6)ソフトウェアライセンス 1
8.食料品	47	
9.教養娯楽品	45	(1)役務その他 64
10.工事・建築・加工	42	(2)冠婚葬祭 27
11.修理・補修	34	(3)外食・食事宅配 4
12.教育サービス	26	(4)家事サービス 1
13.車両・乗り物	25	
14.土地・建物・設備	22	
14.内職・副業・ねずみ講	22	
16.住居品	15	
17.レンタル・リース・賃借	12	
18.被服品	9	
19.クリーニング	8	
20.役務一般	7	
21.管理・保管	4	
22.他の商品	1	
22.光熱水品	1	
合 計	865	

(2) 内容別

内容	件数
1. 契約・解約	748
2. 販売方法	397
3. 表示・広告	147
4. 品質・機能・役務品質	141
5. 接客対応	71
6. 安全・衛生	36
7. 価格・料金	24
8. 法規・基準	23
9. 施設・設備	1
9. 包装・容器	1
	865

(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)	839
2. 第 2 号類型(重大性)	16
(1) 生命・身体	(14)
(2) 財産	(3)
3. 第 3 号類型(複雑性等)	1
	865

(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	169
2. 消費生活センターの相談を経たもの	696
合 計	865

(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)	8
合 計	865

(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5年10月4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	寝具等の訪問販売の解約に関する紛争(6)(7)	○	ラファーム こと 一条健治
事案2	ネットショッピングの規約に関する紛争	○	
事案3	マンション購入契約に関する紛争	○	
事案4	マンションの補修に関する紛争(2)	○	
事案5	除湿シート等の訪問販売の解約に関する紛争(2)	○	
事案6	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(12)	×	
事案7	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(41)	○	
事案8	予備校の授業料の返還に関する紛争(2)	×	
事案9	洋服の定期レンタルサービスの解約に関する紛争(2)～(5)	○	
事案10	カップ麺の容器の破損に関する紛争	○	
事案11	学習教材の解約に関する紛争	○	
事案12	電動自転車等の返金に関する紛争	×	
事案13	FXトレードシステムに関する紛争(12)	○	
事案14	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(35)	○	
事案15	コンサルタント契約の解約に関する紛争(31)	○	
事案16	美容手術費の返金に関する紛争(3)	×	
事案17	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(36)	○	
事案18	ロードサービスの料金に関する紛争	○	
事案19	スポーツジムの中途解約に関する紛争(8)	○	
事案20	顔のシミ取りにかかる施術代等の返金に関する紛争	○	
事案21	学習塾の授業料の返還に関する紛争(3)	○	
事案22	英会話学習サービスの解約に関する紛争	○	
事案23	専門学校の授業料等の返還に関する紛争(10)	×	
事案24	光回線契約の解約に関する紛争(6)	○	

【事案 1】寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（6）（7）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 25 年 8 月ごろ、寝具販売事業者が申請人宅を訪れ、本人との間で寝具の売買契約を締結し、申請人は 31 万 5000 円を支払った（以下「本件契約①」という。）。

平成 31 年 1 月から 3 月にかけて、寝具販売事業者 3 社が次々と訪問し、羽毛布団のリフォームやマット、寝具などの契約を締結し、申請人は合計約 125 万円を支払った（以下「本件契約②ないし④」という。）。

令和 3 年 11 月、相手方 A^(注)が申請人宅を訪問し、除湿機能を持つプロテクトマット 6 枚を 44 万円で購入する契約を締結した（以下「本件契約⑤」という。）。

令和 4 年 2 月、相手方 B が申請人宅を訪ねてきて、「ムートン」2 枚と除湿マット 4 枚を合計 110 万円で購入する契約を締結した（以下「本件契約⑥」という。）。

令和 4 年 4 月、別の寝具販売事業者が訪問し、申請人と寝具の契約を交わそうとしたところ、近隣に住む親族が、申請人が被害に遭っていることに気付いた。

申請人の代理人弁護士が、相手方 A および B を含む 3 社に対して、特定商取引法の過量販売解除権に基づき返金を求めたところ、1 社は返金に応じたが、相手方 A および B は応じなかった。

相手方 A に 40 万円、相手方 B に 110 万円の返金を、それぞれ求める。

(注) ラファーム こと 一条 健治

所在地：埼玉県鶴ヶ島市太田ヶ谷

(相手方の登記および法人番号が確認できないため、相手方名称および所在地は申請人が受領した「申込書兼売買契約書」による)

<相手方 A の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

<相手方 B 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。

当社が販売した物品は、「ムートン」2 枚と除湿マット 4 枚である。本契約締結に当たっては、申請人から購入の申し入れがあり、当社が、申請人は配偶者と二人暮らしであること、押し入れは一間であることを確認した上で行った。「ムートン」は 1 人 1 枚、除湿マットは一間の押し入れは上下段分 4 枚であるから、日常生活の使用の範囲内である。従って、「分量を著しく超える」には該当せず、過量販売に該当しないことから、解除要件は存在しない。

以上を申請人代理人に説明するとともに回答し、申請人代理人から反論がなかったところ、本手續に申請した旨の連絡があり、困惑している。

早期解決のため、数万円程度の返金による和解で解決できるのであればやぶさかではないが、申請人が金額にこだわる場合や和解条件の確定に何度も期日を重ねる場合は、本手續での和解を拒否する。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方 A に和解の仲介申請書等を送付したが、保管期間経過により送達されなかったため、事務局から相手方 A に電話したところ、応答がなかった。改めて、回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなく、その後も電話が繋がらない状況であった。

このため、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき、相手方 A に文書等の提出要求および期日への出席要求書を送付した。しかし、回答書等の提出や連絡、期日への出席はなかったため、仲介委員は、和解の見込みはないとして手続を終了した。

期日においては、申請人および相手方 B から事情を聴取した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方 B に対し、本件契約は特定商取引法の訪問販売に該当するとした上で、申請前の段階で主張されていた過量販売解除の可能性もある一方で、本事案ではクーリング・オフが成立し得る可能性について説明した。

具体的には、本件契約の契約書面において、「ムートン」については、商品名「ムートン」、品番「おまかせ」という記載しかなく、商品のタグには書かれているはずだと相手方が主張する商品名の記載がないこと、除湿マットについては、商品名の記載が不鮮明で、実際の商品とサイズの記載も違っていることなどから、契約の目的となる商品が特定されているとは言えないこと、また、商品の引渡時期について「後日」などと記載されており契約書面上では引渡時期が不特定であることなどから、特定商取引法の要求する法定記載事項の不備に当たる可能性を指摘した。

そして、特定商取引法が求める契約書面が交付されていない場合、今からでもクーリング・オフの権利を行使することができ、全額返金となることを伝え、相手方 B に理解を求めた。

これに対して相手方 B は、特定商取引法に違反した可能性について真摯な態度で非を認め、法定記載事項の不備を理由とするクーリング・オフに基づく全額返金の和解案に応じると回答し、申請人も合意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案2】ネットショッピングの規約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

申請人は適格消費者団体である。

相手方のオンラインストアでは、発送期日未定の商品が多く販売されている。注文後、相手方より発送日が知らされて、消費者が想定した納期より遅かったり、あるいは長期間納期が決まらず購入をやめたいと考えても、相手方の規約によれば「商品の売買契約は、お客さまがご注文・ご購入に同意したことを示すボタンを押したときに成立する」とされているため、発送日が知らされた時点でキャンセルをしようとしてもキャンセルできない。一方で、商品がそろわなかったなどの理由で相手方から一方的にキャンセルすることは認められ、消費者側のみ契約の拘束力が生じる規定となっていた。

その他、商品の返品・交換の要件が限定的であることや消費者からのキャンセルを相手方が認めた場合のキャンセル料（購入金額の20%）および事務手数料が往復配送料以外にかかる規定となっていること、相手方の損害賠償責任が軽減される規定となっていることなどが消費者にとって不利であるため消費者契約法に抵触しない内容への是正を求める申し入れを行ったが、相手方から回答が得られない。

＜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。

オンラインストアでの売買については、顧客が、インターネット上で注文する行為を売買契約の申し込みとし、当社がこれに対して承諾の意思表示をすることにより、売買契約が成立する規定に改訂し、売買契約の成立時期については、顧客の管理ページに契約が成立した旨が表示された時点で改める。

また、返品・交換の要件については、商品が配送先に到着後速やかに、顧客より当社に対し、商品に初期不良もしくは^{かし}瑕疵があるまたは商品が配送中に破損した旨の連絡があった場合、に改訂する。キャンセル料が発生する条件についても明記するように改める。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方からの回答書等の提出までに時間を要したものの、手續に応じる意向で、申請人の申し入れ内容を踏まえて対応の変更等を検討しているとのことであったため、期日を設けることとした。

期日において、仲介委員より相手方に意向を確認したところ、本手續にて、申請人の申し入れ内容に対しどのように対応するかを検討するとのことであった。相手方は、実際の運用においては規約よりも柔軟に対応している項目もあると述べた。

この点について、仲介委員より相手方に対して、実際の運用状況についても申請人と共有をした方が、より適切に規約の変更についての協議が行えるのではないかと指摘した。

次に、両当事者に対して、利用規約および利用ガイドについて、申請人が申し入れを行っている事項についての対応方針などの確認を行うとともに、消費者契約法などに基づく考え方を示し、両当事者に検討を促した。

期日における両当事者の主張では、実際の運用に対する認識や具体的な是正案について隔たりがあり、両当事者共に検討の時間が必要で、期日のみでは調整が難しかったため、引き続き書面でやりとりを行うこととし、当事者からも了承が得られた。

期日後に、相手方から検討結果についての書面の提示があり、それに対して、申請人からも書面での意見提出がなされた。

本手続の申請前の当事者間での交渉においては、相手方が回答を行わない等、コミュニケーションの問題が生じていたが、本手続でのやりとりを通じて、相手方も弁護士が代理人となり、法的な議論を含めたコミュニケーションが可能となり、両当事者の代理人間のやりとりについては支障がない状況であることが確認できた。そのため、引き続き当事者間において書面のやりとりを続け、利用規約および利用ガイドの具体的な是正内容について、意見が収束され、合意が得られたため、和解が成立し、本手続を終了した。

【事案3】マンション購入契約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年7月、売主である相手方と仲介会社より、物件パンフレットや重要事項説明書等に基づく説明を受けて、リノベーションされた中古マンションの購入を決定し、9月に区分所有建物売買契約を締結した。なお、この時点でリノベーション工事は完了しておらず、完成は10月の予定だった。

10月、仲介会社と現場を確認したが、居室カーテンレールの設置、クロス補修、巾木補修等の複数箇所の工事が完了していなかったため、1週間後の物件引渡日までに完成させるよう仲介会社を通じて相手方に依頼した。相手方からは、約束するという回答があった。

物件引渡日の購入額清算前に相手方に工事の状況を再確認し、工事完了の報告を受けた。ところが関係者と購入額の清算を終了させた後に現場を確認すると、以前指摘した部分が補修されていなかった。相手方に抗議し、後日相手方、仲介会社、私の三者で協議した結果、相手方から工事未完了の責任は当社にあると釈明を受けたため、今後の工事について相手方の考えを文書で提出するよう依頼した。

後日、相手方から、11月下旬までに工事を完了する、工事完了後に、物件引渡不履行に伴う損害（固定資産税、管理・修繕積立金、保険関係）を負担するという回答があった。

しかし、その後も工事は完了せず、仲介会社を通じて何度も協議を行ったところ、工事を完了するという回答があったものの、完了することはなく、次第に連絡も滞るようになった。令和3年4月に相手方から提出された「是正内容確認書」に約束されている工事も行われていない。

未工事箇所（①廊下居室側の建具（巾木等）の湾曲解消、②リビング等窓のがたつきの解消、③トイレ前のフローリングの床鳴り解消、④リビング・ダイニングのフローリングの床鳴り解消、⑤トイレ引込扉と戸袋壁間の隙間解消、⑥火災報知器の法定に基づく設置）の工事を他の業者に実施してもらうための費用（概算額約70万円）と工事完了後の管理費、固定資産税等の清算額（約59万7000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。

精査が必要な部分はあるが、話し合いによる解決を希望するので、具体的な認否は控える。なお、申請人の求める①②⑤およびシャワーのお湯が出ないことについては、既に対応済みの認識である。一方で、⑥については是正する。また、管理費・固定資産税等に関しては、当社の清算結果に基づき、約10万円を返金する。

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、当事者から事情を聴取した。

申請人は、相手方が補修を約束していながら何度連絡しても対応がされず、また、相手方が対応済みとしている補修箇所の中には対応済みでない部分もあり、固定資産税等の清算時期についても、相手方の従前の説明と異なっており納得できないと主張した。

相手方は、本件物件は中古マンションであることから、現状有姿で引き渡すことになっており、

対応できる補修には限界があるものの、引き渡しが遅れ申請人に迷惑をかけたことから複数回にわたって可能な限り補修工事を行っていた、その後かなり期間が空き、当時の担当者も退社しているため具体的な経緯は不明であるが、誠意をもって対応したいと述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、申請人に対し、固定資産税の負担時期については、鍵を受け取ることで占有移転があったと評価される可能性が高く、占有が移転した時点から固定資産税を負担するのが妥当ではないかと述べた。相手方に対しては、令和3年4月に相手方が提出した「是正内容確認書」に約束されている補修工事を行っていないのであれば、約束が果たされていないことになる」と述べた。その上で、申請人は相手方が全く対応しないと主張している一方で、相手方は対応したとして事実関係が対立していることから、相手方にて仲介会社や工事の協力会社に連絡し、作業報告書等のエビデンスを確認し、対応履歴を確認するよう求めた。

また、本件の和解案としては、相手方が未対応箇所の現状を確認した上で補修を行うか、もしくは相手方が申請人に解決金として一定額を支払うということが考えられるが、相手方はどのように考えるか検討するよう求めた。

第2回期日において、相手方から、令和3年4月以降に申請人の自宅を訪問したという担当者の記憶があるのみで、訪問や作業内容のエビデンスを確認することはできなかったと回答があった。その上で、是正内容確認書に記載された不具合のうち、未対応部分に関し、一度訪問して現地確認し、相応の是正箇所が確認された際は是正するという提案があった。

仲介委員が、申請人に相手方の回答を伝えたところ、申請人は相手方のこれまでの対応に鑑みると一切信用できないので、自宅に訪問することも拒否する、申請人が他社から見積もりを取るのでもそこから損害を算出し、相手方に金銭的解決を求めたいと強く主張した。仲介委員は、申請人の側で見積もりを取ることは構わないが、いずれにしても相手方自身が現状を確認できないと、相手方においてその見積もりの正当性も評価できないため、相手方の訪問を受けるよう説得した。最終的に申請人は、相手方自身ではなく相手方の協力会社の来訪であれば受けると回答し、並行して自身でも他社から見積もりを取り、比較すると述べた。

その後、申請人と相手方の双方から見積書が提示されたが、申請人は約74万円、相手方は約23万円と双方の見積額には大きな差が見られた。

第3回期日において、仲介委員は、両当事者に対し、双方の見積額を確認した上で、これまでの期日でも述べたように、是正内容確認書に記載された不具合が今も生じていること、紛争が長期にわたっていること、固定資産税等の清算金額等を総合的に勘案し、相手方が申請人に約70万円を支払うという和解案を相手方に提示した。相手方は、持ち帰って検討すると回答した。

期日後、相手方から40万円の返金であれば和解に応じる用意があると回答があったため、申請人に伝えたところ、アフターサービスの範囲内である網戸の修理に未施工の部分が3カ所あるため、相手方と施工業者に直接確認してもらった上で、修理対応するのであれば、相手方の和解案に応じると述べた。

そして、日程調整に約5カ月を要したが、網戸についての現地調査が行われた。その結果、相手方から、申請人が指摘する網戸3カ所は2年半前に交換していたことが判明し、また、申請人が指摘する網戸の不具合は、網を張った時の処理の問題であり、網戸自体に問題はないと回答があった。これに対し、申請人は、網戸の張り替えを主張したが、相手方は網戸自体に問題がない以上、交換および張り替えに応じることはできないと述べた。その上で、相手方が申請人に40万円を支払うことで和解したい、これ以上の譲歩は難しいとの回答があった。申請人に相手方の回

答を伝えたところ、40万円の返金では納得できないとのことであった。

当事者の主張の隔たりが大きかったが、改めて合意点が検討できないか、これまでの経緯を整理して和解案としてまとめた書面を両者に示したところ、相手方から網戸の交換はできないが張り替えるという提案があり、40万円の和解金の支払いと併せた内容で申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 4】マンションの補修に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 3 月、相手方から新築マンション 1 室を自宅として購入した。

令和 3 年 2 月、アフターサービスとして壁紙張り替えを実施したが、作業時に、相手方が委託した施工会社 A の作業員が冷蔵庫を移動した際、過失により約 6 メートルにわたりフローリングに傷を付けたため、翌日、相手方に対して傷の現況確認を依頼した。その後、申請人の家族、相手方、施工会社 A が損傷箇所を確認し、今後の相手方の対応を待つこととした。

3 月、相手方から、損傷箇所を木部表面補修（以下「木部補修」という。）という応急措置で対応したいと提案があった。しかし、それでは原状回復責任を果たしているとは考えられないことから、フローリング材の張り替え作業を検討するよう相手方に依頼した。

令和 4 年 3 月、申請人の家族、相手方、相手方が委託した施工会社 B の立ち会いの下、改めて損傷箇所の現地調査を行ったところ、施工会社 B から、傷の形状から木部補修は妥当ではなく、原状回復のためには、フローリング材 36～39 枚の張り替えが必要だとの意見があった。相手方が張り替え作業を実行できるかを確認することとなった。

6 月、相手方からフローリング材を確保できたので張り替え工事ができると連絡があった。後日、相手方と施工会社 A から作業工程の説明を受けたところ、作業が 5 日間かかること、過去の経緯から家財の搬出や移動に不安を覚えたため、工事費用の見積もりを依頼するとともに、作業中の 5 日間の立ち会いによる時間的拘束と自宅を使用できないための外泊費用に対する補償を受けられるか検討を求めた。

7 月、相手方から、張り替え工事の見積額は約 125 万円であり、施工会社 A が時間的拘束と外泊宿泊費の補償として合計 10 万円以下を支払うことを検討するとの回答があった。しかし、今までの対応と施工会社 A への不信感から、不法行為による損害賠償責任を根拠として、見積額約 125 万円を全額支払うよう、施工会社 A に内容証明郵便で通知した。

8 月、施工会社 A から令和 3 年 2 月の現地調査で損傷箇所はフローリング材 12 枚程度であることを確認しており、見積書を提示したのはフローリングの張り替え工事を認めたわけではない、しかし、紛争の早期解決のため、フローリングの木部補修費用 10 万円、木部補修完了後の消毒・クリーニング費用相当に当たる 3 万円、因果関係が明確ではない範囲であるフローリング材 24～27 枚の木部補修費用相当額の半額である 3 万円を合計した、16 万円を支払うという回答があった。

当事者双方の主張に食い違いがあったため、相手方に過去の現地調査の情報を確認するよう求めたが、回答を拒否された。約 125 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。

本件の床フローリングの傷は、施工会社 A が壁紙張り替え作業の際に実施した冷蔵庫移動に起因した損傷であるため、損傷箇所については復旧する責務があると考えている。しかし、損傷箇所は令和 3 年 2 月時点で確認した 8 カ所 12 枚であり、令和 4 年 3 月に申し出があった 36～39 枚

ではないと認識している。なお、令和3年3月、申請人の家庭の事情により、補修工事およびその交渉を1年延期するよう申し入れて応じた経緯がある。

補修方法は不具合状況を勘案すると木部補修が妥当と判断しているが、金銭での解決を希望するのであれば、フローリングの木部補修費用10万円、木部補修完了後の消毒・クリーニング費用相当額に当たる3万円、因果関係が明確ではない範囲であるフローリング材24～27枚の木部補修費用相当額の半額である3万円を合計した、16万円を支払うことを提案する。

なお、①新たに用意するフローリング材はロットが異なるため、色味に若干の違いが生じる可能性があること、②当社が用意した約40枚の中から選択してもらうこと、③一部を張り替えた場合、フローリングの^{さね}実（板の側面に付けた凸凹の加工部分）を切断することになり、経年で浮き・隙間等が生じる可能性があること、④3日間の工程となるためその間は室内の一部を使用できなくなるが、要望があればゲストルーム等を当社負担で手配すること、⑤宿泊以外の一切の費用として、別途1日1万円×3日である3万円を用意することを了承いただき、申請人が希望されるのであれば、8カ所12枚に限ってフローリングの張り替えを行う用意がある。

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、当事者から事情を聴取した。

申請人は、平成30年の入居当初にもフローリングが傷付いたため、相手方に木部補修で対応してもらった経験があるが、経年変化によって色が変わり補修部分が目立ってしまったため、今回、木部補修はしたくない、原状回復のため張り替え工事分の金銭支払いによる解決を望むと主張した。

当事者の聴取を踏まえ仲介委員は、床の損傷箇所について申請人と相手方間で食い違いがあることから、双方の認識を一致させるため、それぞれが撮影・保管している損傷箇所の写真および報告書を次回期日までに提出するよう求めた。

第2回期日において、申請人と相手方から、現地確認を行った令和3年2月と令和4年3月の写真および報告書が提出された。

相手方は、令和3年2月時点では、損傷箇所はキッチンのみであったところ、1年後の令和4年3月の現地確認において、申請人が指摘する箇所にリビングが追加されていた、1年間に申請人が生活する中で発生した傷までは対応できないと述べた。その上で、和解案として木部補修もしくはフローリングの張り替えを提示した。

仲介委員が、申請人に相手方の見解と和解案を伝えたところ、申請人は、木部補修は受け入れられない、また、フローリングの張り替えはリスクがあることから納得できないので、原状回復に必要な費用を支払ってほしいと主張した。

仲介委員は、リビングの傷がキッチンからほぼ等間隔で連続して付いていることから、冷蔵庫の前方のキャスターのみを養生した状態で動かし、養生されていない後ろのキャスターを引きずって傷ができた可能性がある、また、申請人が追加で指摘した損傷箇所も含めると損傷したフローリングの枚数は12枚よりも増える可能性があるのではないかと指摘した。その上で、傷の範囲を特定するため、当時の現場担当者へのヒアリングと損傷箇所を12枚と特定した根拠となる写真、損傷箇所8カ所12枚のフローリングを張り替えた場合の見積もりを提出するよう相手方に求め、相手方は了承した。

第3回期日において、相手方から8カ所12枚のフローリングを張り替えた場合の見積もりとし

て55万円が提示された。あわせて、「施工会社Aの作業時に発生した傷」と「日常生活における傷」とを分類し、当初の8カ所12枚の張り替え箇所を特定しているとの説明がなされた。また、施工会社Aが冷蔵庫の前のキャスターを養生して運搬したことを示す写真が提出され、後のキャスターの養生実施に関しては口頭での補足が行われた。

仲介委員は、当事者から提出された資料を基に損傷箇所の図面を作成し、具体的な損傷箇所を示すとともに当事者に確認を求めた。その上で、申請人が主張するリビングの傷は連続的に生じていることから、冷蔵庫を引きずってできたものと考えるのが合理的ではないかと述べた。

これに対して相手方は、第2回期日で回答した通り、当社が損傷箇所と認めることができるのは令和3年2月時点での損傷箇所8カ所12枚のみであり、それ以上の対応を行うことは困難であると回答した。その上で、フローリングの補修もしくは張り替えを行うという和解案を改めて提示した。

仲介委員は、損傷箇所についての当事者の認識の齟齬は、これ以上話し合いを重ねても埋まらないと説明した上で、相手方の和解案を申請人に伝えた。これに対して申請人は、早期解決を望むので、連続した傷のあるフローリング24枚および相手方が任意に対応を行うと述べた1枚の合計25枚の張り替え工事に相当する金銭を支払うよう求め、相手方に見積もりを提示するよう求めた。仲介委員が、相手方に申請人の主張を伝えたところ、相手方は持ち帰って検討すると回答した。

第4回期日において、相手方から25枚のフローリングを張り替えた場合の見積もりとして約90万円が提示された。また、木部補修を前提に、申請人が主張する39枚を対象範囲とした木部補修工事費相当額の約32万円の金銭による和解案が新たに示された。

仲介委員は、相手方が本件の傷であれば張り替えではなく木部補修による対応とする旨の主張は変わらないことを伝えた上で、申請人の意向を確認した。申請人は、双方の隔たりは大きいが金銭による和解案について検討したいと述べ、後日、申請人から和解案に応じるとの回答があり、当事者間で和解が成立した。

【事案5】除湿シート等の訪問販売の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年1月ごろ、相手方から電話があり、「以前布団を買った方ですか」と聞かれたため、布団はいらないと言って今後の電話を断ったところ、「電話の断り方を教える。近々伺う」と言われた。

同月末、相手方代表者が来訪したため、物を買わされるのは嫌だと伝えたところ、「物売りではなく基礎工事の会社の社長だ」と言って、訪問や電話の断り方を教えて帰って行った。

2月上旬、相手方代表者および相手方担当者が来訪し、相手方担当者が雪かきを手伝ってくれた。相手方代表者と世間話をしていたら乾燥剤の話になり、たくさんあることを理由に断ると、「あなたの物は作ってある」と強い口調で言われた。過去に別の事業者から布団と乾燥剤を2回買わされていたので、再度の乾燥剤交換に来たのかと思い、気落ちをしたが、強い口調で言われたため、仕方なく約44万円で桐すのこの契約をした（以下、「本件契約①」という。）。

契約から7日後、契約書にクーリング・オフの記載があったことから、クーリング・オフ通知を発出した。

同日、自宅を訪問してきた相手方代表者にクーリング・オフを行ったことを伝えると、新たな契約書を渡された。クーリング・オフができなかったのかと思って落胆し、もう嫌だと相手方代表者に伝えたが、「最後だ、信用してくれ」と言われ、これで最後ならと思い、20万円を支払った（以下、「本件契約②」という。）。4月中旬、残金の一部20万円を相手方に手渡した。

6月、長男の妻が残金4万円の集金に立ち会い、相手方代表者に契約の経緯等の説明を求めたが、明確な回答は得られず、相手方代表者は「お母さんが桐すのこはいらないと言ったから乾燥剤だけだ」と言って、乾燥剤を置いて行った。また、残金4万円の支払いは不要と言われた。

その後、消費生活センターに相談し、契約書面の記載不備と過量販売による契約解除と全額返金を求める通知を発出したが、最終的にあっせんは不調で終了した。

売買契約を解除して支払い済みの代金40万円の返金と商品の引き取りを求める。

＜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。

1月の訪問は、申請人が過去に布団の購入を勧誘されて被害に遭ったと言っていたため、たまたま近くの顧客に用事があった際に、ついでに様子を見に行ったものである。事前に電話はしているが、相当前の話であり、申請人の主張する時期ではない。訪問当日、基礎工事の会社の社長などとは告げておらず、商品を売るつもりもなかった。

2月上旬、申請人から、「乾燥剤の交換をするという業者が現れて何度も交換してお金を取られてしまったので困った」と言われたため、交換しなくて良く、干して繰り返し使えるタイプのすのこの用途や費用などを説明した。最終的に、申請人が購入意思を固めたため、購入することになった。

契約から7日後、すのこは解約するとしてクーリング・オフ通知のコピーを渡されたため、解約とした。この際、すのこは全く別の乾燥剤について説明し、干して繰り返し使えること、無

料で交換することを契約書に明記した。申請人が落胆していた事実はなく、そもそもクーリング・オフについても、申請人の家族に言われて、申請人の意思に反して行われた可能性がある。申請人は、家族に怒られるとたびたび漏らしており、4月の訪問時にも、「怒られるので、息子夫婦がいない際に商品を届けてほしい」と言われた。

6月の集金日、義理の娘に商品や経緯等を十分に説明したが、返金しろと繰り返すばかりで、ともに聞いてもらえなかった。話をしても全く効果がなく、残金4万円を集金すると、申請人がまた怒られてしまいかわいそうだと思ったため、支払いを免除することとした。

手続には協力するが、申請人に対しては、残代金の請求や債務不存在確認訴訟の提起も検討している。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は、契約時の状況等について、両当事者へ聴取を行った。

その上で相手方に対して、契約書面に商品の種類と引渡時期の記載がなく、書面不備によりクーリング・オフ期間が進行しないと考えられることを指摘し、あわせて過量販売に関する相手方の見解を確認した。

これに対して相手方は、商品の種類は、別途商品のパンフレットを交付しており、商品の引渡時期は代金の支払い時期と同じであり、代金の支払い時期については記載していることから、書面不備はないと認識している、申請人が乾燥剤を既に持っていたことは認識していたが、性能の違う乾燥剤を売っているのも過量ではないと述べた。

仲介委員は相手方に対して、代金の支払い時期と商品の引渡時期は必ずしも一致しないこと、申請人は商品パンフレットの交付を受けていないと主張しており、仮に交付されていたとしても契約書面との一体性がないことから、書面不備でクーリング・オフができる可能性が高いこと、申請人がもともと乾燥剤を持っていたことを踏まえると、過量とみることもできることを指摘し、交付資料一式の提出と、本件契約②が過去の取引実績と合わせて過量であることを認識していたかの確認を求めた。また、申請人が80歳代で二世帯住宅の1階に一人暮らしをしていること、過去に訪問販売等の複数の被害に遭っていること、すのこを自分の意思でクーリング・オフした当日に同じ乾燥目的の乾燥剤を同じ価格で購入しており、実質としてクーリング・オフが無意味になったことも踏まえて検討するよう依頼した。

その上で、申請人の希望を踏まえて、商品の返品を条件に、全額もしくはそれに近い金額を返金するという和解案を提示し、相手方に検討を求めた。

第2回期日では、相手方代理人の体調不良を理由に資料提出がされなかったこと、和解金額25万円の提案はあったものの、仲介委員からの課題に対して十分な検討がされていなかったことから、仲介委員は手続を続行することとし、問題点を再度指摘した上で、相手方に和解案の再検討を求めた。

第3回期日に先立って、相手方から、申請人に交付したと主張する商品パンフレットの画像が提出された。また、書面において、当該パンフレットを契約書と同時に交付していること、引渡時期は代金の支払い日のいずれかと特定していることから、商品の種類や引渡時期についての書面不備はない、仮に不備があったとしても、不公正な取引に該当せず、契約にかかる商品の製造者等についての正確な認識が得られないような記載とは言えないため、クーリング・オフ期間が進行しない程度の不備ではない、申請人から過去の別事業者との取引実績は開示されておらず、

過量性の認識はなかったため過量販売には該当せず、むしろ悪徳業者等からの訪問を防止するために配慮して販売したものであり不当性はないなどの主張がなされた。

第3回期日において、相手方は、上記の主張を踏まえて、前回提示した25万円以上の支払いは難しいと述べた。仲介委員から申請人に相手方の主張を伝えたところ、商品パンフレットは商品に同封されており、契約時には受け取っていないとのことだった。そのため、仲介委員から相手方に対して、申請人の主張を伝えるとともに、商品の写真を確認した上で、30万円の和解金で再度検討するよう依頼した。

第4回期日において、相手方は、前回提示した25万円も難しく、20万円で和解したいと述べたため、仲介委員から、25万円での再検討を依頼したところ、未使用であることを前提に商品の返品を受けることで、25万円の和解金を支払うとの回答があった。

仲介委員から申請人に対して相手方の回答を伝えたところ、やむを得ず受け入れるとのことで、申請人から相手方に商品を返品し、相手方は未回収の4万円を請求せず申請人に和解金25万円を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案6】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（12）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年4月上旬、相手方が「この近辺を工事で回っている」と言って、突然自宅を訪問した。相手方は無断で屋根に登って写真を撮り、「地震が来たら隣の駐車場に瓦が落ちるので直しておいた方が良い」と言った。

数日後、相手方が屋根葺き替えと足場工事の約370万円の見積もりをもって自宅に来て、翌日に360万円で同工事の契約をした（以下「本件契約①」という。）。なお、5日後に360万円の訂正見積もりを渡され、代金は4月下旬と5月上旬に180万円ずつ振り込んだ。

4月下旬、足場を組んだ状態のままで「壁はあっちこっち悪いので塗装した方が良い」と相手方から言われ、色についての説明がないまま、雨どい交換と外壁塗装工事の話が進んだ。数日後、約440万円で同工事を契約し（以下「本件契約②」という。）、その2日後に約130万円の雨どい交換工事と約270万円の外壁塗装工事の見積もりを渡された。高額だとは思ったが、何も言えずサインをしてしまった。なお、代金は5月上旬と6月上旬に220万円ずつ振り込んだ。

6月中旬、足場を外した後に床下工事が必要だと言われ、数日後に約176万円の床下調湿、床下配管交換工事の契約をした（以下「本件契約③」という。）。

同日夕方、民生委員から申請人の長女に対し、「お母さんが700万円もかけて屋根修理をしている」と連絡をし、長女が相手方を呼び出して工事の中止を伝えた。その後、消費生活センターにあっせんしてもらい、8月中旬に相手方にクーリング・オフ通知を发出して返金を求めたが、契約書にサインをしているとして断られた。

10月、精神科を受診したところ、言語理解が低く、言葉の意味を正確にとらえずに使用したり、相手の言葉をよく理解しないまま話が進んだりすることがあると言われ、自閉スペクトラム症の診断を受けた。契約をなかったことにして、既払い金800万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。

4月上旬の初回訪問日は、あらかじめ電話をして訪問日を定め、3日後に訪問している。屋根と雨どいの不具合を説明したところ、申請人から、「屋根瓦を今風のものに変えたらどのくらいの金額になるのか」と質問があったため、検討した上で翌日再訪することとした。

翌日、担当者と上司の2名で訪問して火災保険での対応について話をしたが、最終的に申請人から「普通に直してほしい。屋根が緑色でみっともないから変えたい。見積もりを出してほしい」と言われたため、翌日見積もりを持参することとした。

翌日、屋根葺き替えと葺き直しそれぞれの見積もりを持参し、前者の方が高額になる旨説明したところ、申請人から「緑の瓦を変えたいから葺き替えをしたい」と言われた。金額も安いとは言えないのでいったん家族と相談するよう説明し、翌日来訪することとした。

翌日、見積額約371万円から値引きして、約360万円で本件契約①を締結し、後日、値引き後の金額に訂正した見積書を申請人に交付した。

4月下旬、雨どいと外壁の劣化を確認し、それを申請人に説明したところ、雨どいや外壁工事の

見積もりを依頼された。2日後、雨どいと外壁の写真を示して劣化状況を説明し、塗料や雨どいは、それぞれサンプルを複数種類提示して説明した上で、申請人自身が選択の上、本件契約②が締結された。なお、後日、値引きを反映した見積書を交付した。

6月中旬ごろ、申請人から「別会社が床下を確認しにくるという話になったが、よく知らない会社なので見に来てもらいたい」と電話連絡があり、数日後に訪問して床下点検を行った。詳細な確認作業が必要であったことから、2日後に再訪問して点検を行ったところ、配管に水滴が確認された。その数日後、申請人から調湿工事と配管工事を依頼され、本件契約③が締結された。同日、配管の交換等の施工作業を実施した。

契約が問題なく締結されていることは明らかで、各契約の取り消しや無効と言った主張には理由がないものと考えられるが、いずれにせよ申請人の主張からは、契約代金の返金求める根拠が明らかではないため、主張根拠を明らかにしてほしい。また、本件契約③の債務を履行済みであることから、受領していない約176万円の支払いを求める。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は、契約時の状況等について、両当事者から聴取した。なお、申請人は80歳代の高齢者であり、判断能力が問題となる可能性もあったため、代理人である長女同席の上、対面で聴取したが、耳元で大きな声で話しかけて初めてコミュニケーションが取れる状態で、手元の書面についても、非常に遅いスピードで、大きな文字については飛ばし飛ばし読めるという状況であった。

申請人代理人は、申請人の耳の遠さや目の悪さはトラブル時点から変わっていない、瓦は亡くなった父が特注した質の良いもので、家族全員が気に入っており、直すつもりはなかった、自宅は築45年で20年近く前にリフォームを行っているが、問題があったのは雨どいくらいであると述べ、申請人自身も、瓦が気に入っていないことはなかったと述べた。

相手方は、申請人の理解力が乏しいとは感じておらず、目や耳も特段気になることはなかった、書面交付から8日以上経過しておりクーリング・オフには応じられないと述べた。

仲介委員は相手方に対して、高齢者との契約における配慮の点で問題があること、契約書面に施工方法の詳細が書かれておらず、見積書も同時交付されていないため一体性の要件を満たしておらず、特定商取引法上の書面不備に当たる可能性が高いことから、クーリング・オフが可能と考えられることを指摘した。また、過量販売規制に関する消費者庁の考え方（「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」）からすると、今回工事された部位はすべて、消費者が日常生活において通常直接的に使用しない部位（いわゆる不使用部位）に当たり、少なくとも外壁塗装と床下工事は過量販売に当たると考えられる旨もあわせて指摘した。その上で、申請人としては、必要のなかった工事のため全額返金を希望する、裁判も辞さないとの意向であることを伝え、和解案の検討を依頼した。

第2回期日に先立ち、相手方から、工事前の屋根や外壁等の写真の提出と合わせて、各種工事は事前に確認した劣化状態等から必要性があったこと、申請人にはゆっくりと大きな声で丁寧に説明していること等が主張された。

第2回期日において、相手方は、仲介委員から指摘された点は契約書の記載不備には必ずしも当たらず、仮に不備があったとしても軽微な不備であればクーリング・オフは認められない、過量販売に当たるとの指摘も踏まえて検討した結果、本件契約③の代金を免除する、申請人の判断

能力等に問題はなく、返金には納得できないが、数十万円から 100 万円程度であれば返金も検討できると述べた。それに対して申請人は、本件契約③の床下工事は何も行われていないことを確認したと述べ、また、契約書と見積書上本件契約②について消費税 40 万円が二重計上されているという問題点を指摘した。一方で、実際に工事が行われたのは事実であるため、譲歩案として、実際に行われた施工内容を別の建設会社に見積もらせた金額との差額である約 400 万円の返金を希望すると述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人の上記主張とともに、本件の書面不備は形式的不備にとどまらず、相手方の役務内容に関わる本質的な不備であると考えられること、特に本件契約②に関する契約書面は不備の程度が大きいと考えられること、クーリング・オフが認められた場合のリスクを踏まえた再度の検討を求めた上で、300 万円台の返金での和解案の検討を依頼した。

第 3 回期日に先立って、相手方から、消費税 40 万円の二重計上の点に関し、外壁塗装工事関連の木部塗装の 40 万円の見積書が追加提出され、本件契約②の契約書内の工事代金の総額表記に誤りはない、内訳部分の外壁塗装工事の金額に木部塗装工事の 40 万円を含めなかった点と、両工事について消費税を控除しない金額を記載してしまった点で契約書に誤りがあったが、消費税込みの総額に誤りはないとの主張がなされた。また、本件契約③の床下工事は行われていないとの申請人の主張に対しては、申請人からの工事中止の指示に従い、中止しただけであり行われていないのは当然であるとの主張がなされた。

第 3 回期日において、相手方は、本件において、相手方の対応に問題があるとは考えていないが、話し合いで解決するために、本件契約③の支払義務免除とともに、上限 100 万円を返金すると述べた。仲介委員から、期日間になされた主張は、契約書から工事項目の記載が漏れていること、すなわち外壁工事の金額に誤りがあることを認めるものであり、当初委員から指摘したものの以上の書面不備となり得ることを指摘し、それらのリスクを踏まえた上での回答かを確認したところ、相手方はそうであると回答した。

仲介委員から、申請人に相手方の主張を伝え、100 万円の返金という和解案を受け入れるか否かを確認したところ、持ち帰って検討するとのことだった。

期日後、申請人が代理人弁護士を選任し、相手方に対して過量販売を理由とする解除等の通知が行われるとともに、当委員会に対し、改めて過量販売解除やクーリング・オフの主張、100 万円の返金との和解案は受け入れられず 800 万円全額の返金を求める、一部減額等であれば検討が可能との主張がなされた。それに対して相手方は、100 万円以上の解決金を支払う意思はないと回答した。

第 4 回期日において、仲介委員から相手方の意向を再度確認した上で、申請人に対して、相手方は本手続で 100 万円以上の返金での解決は考えていないこと、既に相手方には 3 回にわたる期日で本件契約の問題点を指摘してきた経緯があり、相手方の回答はそれらの指摘を踏まえた上での最終回答であることを伝え、100 万円の返金での和解を受け入れるかどうかを二者択一で回答するよう依頼した。

期日後、申請人から 100 万円の返金での和解には応じられないとの回答があり、相手方も本手続での和解はできないと述べたため、仲介委員は、両当事者に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。

【事案 7】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（4 1）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 31 年 2 月ごろ、大手結婚情報サイトのアプリで相手方の運営する式場を見つけた。

4 月下旬、式場を訪れたところ、今日契約しないと初回見学特典等による特別割引が利用できなくなると言われた。施設内を見学したのは初めてだったが、申込金 10 万円を払って、令和 2 年 5 月上旬を挙式予定日として契約した。

令和 2 年 3 月中旬（挙式予定日の 48 日前）、打ち合わせのために式場に出向いた際に、新型コロナウイルス感染症の拡大のため、挙式日を同年 8 月中旬に変更した（1 度目の日程変更）。その際、現段階の見積額約 390 万円の半金を前受け金として、約 2 週間後の 3 月下旬までに入金しないと契約できなくなると言われ、数日後に 190 万円を振り込んだ。

4 月上旬、感染状況が収束しないため、メールで相手方に連絡して、挙式日を令和 3 年 8 月下旬に変更した（2 度目の日程変更）。

その後も感染状況の収束が見通せず、申請人らは夫婦共にいわゆるエッセンシャルワーカーに当たり、職場の上司に相談しても東京への移動や挙式開催は禁止されたため、挙式開催のめどが立たなくなった。

11 月上旬、相手方に解約の意向をメールしたところ、既払い金は返金できないとの回答で、規模縮小を提案したところ、縮小人数に応じた違約金が発生すると言われた。

11 月中旬、無期限での延期を提案したところ、了承された（3 度目の日程変更）。

しかし、その後も事態は収束せず、職業上感染を避けなければならなかったため、やむなく解約する方向に気持ちが固まった。

令和 4 年 6 月下旬、消費生活センターに相談し、同年 8 月、正式に解約を伝えるとともに、申込金と実費（招待状印刷費用と前撮り撮影の費用）を合わせた金額約 22 万円を控除した、約 178 万円の返金を求めて書面により通知したが、相手方からは約款に基づき解約料は約 160 万円のため、返金額は約 40 万円との回答で、あっせんは不調で終わった。

既払い金 200 万円から、申込金と実費を差し引いた約 178 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。

申請人らの請求を認めない。

申請人らから 3 度目の日程変更（無期限延期）の要望があったのは令和 2 年 11 月中旬ではなく令和 3 年 4 月下旬である。

約款上、一度合意した日程を変更する場合には、原則として日程変更料が発生する。これは、挙式披露宴の事業が、一定の日時に式場という「場」を提供するものであり、日程変更がなされるとその日程に穴が空き、その分式場が稼働しなくなり、挙式披露宴が開催されなくてもかかる賃料や人件費の分、大きな損害を被るからである。当社の約款上、日程変更の際にも解約に準じた日程変更料金を徴求しているのはそのためであり、他の結婚式場においても、日程変更の際には日程変更料を徴求している。

従って、申請人らから日程変更の要望があった際、約款所定の日程変更料を請求することでも

きた。しかし、新型コロナウイルス感染症の流行の影響を考慮して、1回目の変更と2回目の変更の際、申請人らとの間で、約款に定める日程変更料を無料とする代わりに、将来解約する際には「①解約通告日および日程変更後の開催日を基準に算定される金額」か「②日程変更を行った日および日程変更前の開催日を基準に算定される金額」のいずれか高い金額を解約金と支払う旨合意して、書面を取り交わした。

このうち①は、約款から導かれる通常の解約料金である。②は、日程変更によって開催日を相当先にすることなどで、解約料金を著しく少額にするという不合理な結果を避けるために、日程変更後に解約した場合の解約料金が日程変更時の解約料金を下回ることがないように定めている。顧客としては、このような合意がなければ、解約料金と同額の日程変更料金を負担しなければならないから、申請人らに不利益はない。

当社としては、申請人らのおかれた立場に寄り添い、合意によって3回のうち1回分の日程変更料相当額しか請求しておらず、顧客に対し誠意ある対応をしていると考えている。

申請人らは、令和4年8月中旬に解約しており、合意に基づき、高い方の②の解約料金を請求する。1度目の変更は48日前で、その場合の解約料金は「最新の御見積書の費用総額（サービス料は除く）の40%および実費の合計額」であり、既払い額200万円から解約料約160万円を差し引いた約40万円を返金する。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は、両当事者から事実関係等を聴取した。

その上で相手方に対して、申請人夫婦は医療従事者等のいわゆるエッセンシャルワーカーであり、新型コロナウイルス感染症の感染状況や職場からの要請によって、遠方の居住地から契約で定められた式場まで移動することが不可能な状況であったこと、招待客も医療従事者等の職場関係がほとんどであったことから延期せざるを得なかったことを伝え、和解案の再検討を依頼した。

これに対して相手方は、申請人らに配慮した上で合意書を結んでおり、既に申請人らの方に有利な合意をしているため、これ以上の譲歩はできないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、当時一般的に結婚式はできる状況であったか、相手方の損害とは何か、他の顧客に対する再販で損害を補えた可能性はないか等を確認したところ、相手方は、一時期事業所を閉めていた時期はあるが本件の時期は当てはまらない、損害は逸失利益である、再販率を集計しており平均的損害を上回らないと考えていると述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、再販率の集計資料の提出を求めるとともに、日程変更の時期は緊急事態宣言や時短要請が発令されており、通常時の約款を適用して本事案の結論を導いて良いのか疑問があること、申請人らは公的な職業に就いていることなど、コロナ禍における特殊事情を踏まえて再度和解案を検討できないか検討を依頼した。また、申請人らに対し、相手方の主張も法的に全く不合理なわけではないこと、既に譲歩をしているとの回答を伝え、申請人らに対しても請求額の減額を検討できないかと依頼した。なお、相手方から、結婚式を開催する案も出されたが、申請人らは体調の面から難しいとの回答だった。

第2回、第3回期日において、仲介委員は、相手方から提出された再販率の集計資料と両当事者の意向を確認した上で、両当事者に対して一定額の和解金額を提案した。

その結果、当事者双方から仲介委員の和解案に応じるとの回答があったため、相手方から申請人らに対して一定額の解決金を支払うとの内容で和解が成立した。

【事案 8】予備校の授業料の返還に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

令和 4 年 3 月下旬、相手方が運営する予備校のパンフレットを見て、少人数制で受講生に合わせた個別サポートが充実していると思い、相手方に入学希望を伝えた。

4 月上旬、面談を行った後、1 年を契約期間とする高卒者用のコースの入学申込書を提出し、在学契約を締結した。なお、中途解約時の返金について質問したところ、後期授業キャンセルの場合に対応する旨口頭で回答された。4 月中旬、前期授業が開講し、年間学費約 200 万円を支払った。

6 月ごろ、勉強計画の提案がない、学習管理システムの利用がない、生徒参加型とうたいながら多人数制と変わらない一方的な解説授業がある、親へのフィードバックがないなど、パンフレットに記載されていた内容と実際の指導やフォロー体制が異なることが分かり、違和感を覚えた。また、質問したいことがあっても、担当授業終了後すぐに退勤する講師もあり、相手方の代表以外の講師に質問することは容易ではなかった。

7 月下旬、上記違和感と夏期講習に関する具体的な連絡がなかったことを理由に、他の予備校の夏期講座に行く旨相手方に伝えたところ、感染症対策を理由に後期授業開講まで来校禁止と言われ、夏期期間は自習室も利用できなかった。

8 月下旬、相手方では入試に間に合わないと思い、他の予備校に行くことに決めた。

後期授業開始前日である 9 月上旬、相手方に電話したがつながらなかったため、メールで面談希望を申し出た。

翌日、後期授業は出席しない旨相手方に電話で伝え、後日面談をすることとした。面談では、退学と未受講分の学費の返還を求めたが、「後期授業のキャンセルに対応するとは言っていない。役務提供開始から 11 日目以降の中途解約の場合には学費を返還しない旨定めた入学規約に同意している。キャンペーンで入学しているので逆に支払いが発生する」などとして断られた。

10 月下旬、消費生活センターに相談した上で、未受講分の学費の返金を求める通知を相手方に送付したが、相手方の回答は変わらなかった。

未受講分の学費として、授業料と教材費の半額および、施設設備費と計画指導料の月割分約 120 万円を返金してほしい。なお、後期授業分のテキストは未使用のため返還したい。

＜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。

4 月上旬の面談時、「受験生本人が途中で受験を諦めかけた場合はどうなるのか」との相談を受け、競争が厳しい学部を受験であることから、「そのときは相談に乗ります」と回答した。中途解約の返金についての具体的な確認は一切なく、仮に中途解約について要綱に記載されたこと以外を約束したならば、入学規約の中途解約条項と異なるため、書面の交付があるはずだが、そのような事実もない。6 月ごろの主張も、申請人らが自分等の主張を有利にするために印象操作をしたものであり、事実と反する。

夏期講習については、募集要項や年間予定に記載している上に、受講生本人に口頭で伝えてお

り、連絡がなかったことなどを理由に参加しなかったと主張するのは無理があるのではないか。個人的な事情から夏期講習に参加しないことを決め、その口実をつくったにすぎない。

受講生本人の退学のことを知ったのは9月中旬のメールであり、既に後期授業が始まってから2週間あまりが過ぎていた。その時期の退学では追加の受講生を募集して入学させることはできない。よって、申請人らに授業料等を返還しないことをもって「事業者に通常生すべき平均的な損害」を超える違約金を受領したとはいえ、消費者契約法にも反するものではない。また、後期授業テキストは、親がスクールから自宅に持ち帰っており、使用したか否かにかかわらず汚れや折れや傷が生じている可能性があること、当該年度用に作成されたもので、部数を限定して印刷した物の一つを当該受講生のために用意していることから、返還には一切応じられない。

以上の通り、申請人らの請求には応じられず、入学時に減額した約40万円の返還を求める。

2. 手続の経過と結果（不調）

申請人は受験生本人と学費支払者である母親の2名であり、仲介委員は2件を併合して和解の仲介手続を進めることとした。

第1回期日において、仲介委員は、入学規約等の資料を確認した上で、両当事者から事実関係等を聴取した。

相手方は、正式な解約申し入れは9月中旬のメールであった、1学年20名ほどで後期から入学する受講生は通常おらず、後期授業開始後の解約では代替者を補充することができない、早く申し入れがあれば対応できた可能性はある、平均的損害の議論をするのであれば消費者側で立証してほしい、他の受講生に伝わる可能性が高いことも踏まえると返金の前例はつくれないなどと述べた。

仲介委員から両当事者に対して、互譲によりトラブルの解決を図るという本手続の制度趣旨を説明した上で和解の可能性を確認したところ、検討するとのことだった。そのため仲介委員は、両当事者に対して、和解金として、後期の授業料の半額に相当する40万円を相手方から申請人に支払うとの和解案を提示して、次回期日までの検討を求めた。

第2回期日において、相手方は、入学時の割引に加えて40万円を返金すると授業料の半額近くの返金になり、他の受講生とのバランスが取れないこと、後期授業開始から2週間後の申し入れに対して返金したという前例を残すことはできないこと、高卒者を対象としたコースであることから特定商取引法の対象にはならないこと、他の受講生を受け入れられる状況でないため裁判例を踏まえると消費者契約法上も問題ないと考えていること、解約の申し入れも遅いことから、例外的な対応はできず、和解案は受け入れられないと述べた。

仲介委員から、再度本手続の制度趣旨を説明した上で、和解金額を減額した上での再検討の可能性も確認したが、これまでの申請人らの主張も踏まえると、難しいとの回答だった。そのため、仲介委員は、申請人に相手方の回答を伝えた上で、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。

【事案9】洋服の定期レンタルサービスの解約に関する紛争（2）～（5）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和4年2月、相手方レンタル会社の洋服レンタルサブスクリプションを月額約7000円で契約した（以下「契約①」という。）。申し込み後、洋服が届き、利用して返却した。

3月、契約①の分の洋服が届き、利用して返却した。同じ頃、相手方レンタル会社の契約者向けのページに、自分が契約したプランと同じプラン名で内容が異なる「初回0円+2カ月目0円+3カ月目以降約3000円」というキャンペーン広告が表示された。乗り換え手続きをしたかったが、できなかったため、契約①は、2月と3月分の代金約1万5000円を支払って解約した。キャンペーンの適用を受け、契約②を締結した。契約後、契約②の分の洋服が届いた。

4月、契約②の分の相手方レンタル会社の利用料金として、約7万3000円がクレジットカードで引き落とされた。請求額が高額であることを不審に思い、相手方レンタル会社に問い合わせたところ、24カ月分の請求であり、請求金額は申込時に明記している、退会については申し込みから30分以内または初回発送準備前のみ受け付けており、それ以外での条件では原則として受け付けていないと回答された。消費生活センターに相談したが解決しなかった。

既に支払った約7万3000円のうち、一カ月分の約3000円を引いた約7万円を返金してほしい。

なお、契約②の分の洋服は、送り返すと次の洋服が送られてくる契約になっており、返送して次の分が来ると困るので、手元に保管している。

※申請後の令和5年3月、相手方レンタル会社の回答書の案内に従い、申請人イは商品の返送と解約手続を済ませた。

<申請人口の主張の要旨>

令和4年5月、相手方レンタル会社の洋服レンタルサービスの広告を見た。一年分、一括で支払うと実質2カ月分の利用料が無料になると記載されていたので、月額で支払うより得だと考えて、クレジットカードで一括払いした。

以降、洋服のレンタルサービスの提供を受けたが、商品の返送等について相手方レンタル会社のミスが度重なったため、不信感が募り退会した。

7月、相手方レンタル会社に支払った約7万3000円のうち、サービスを受けていない分の料金について返金を求めたところ、入金後のキャンセルは契約金額の100%のキャンセル料が発生するとの利用規約に同意の上でサービスを利用しているので、途中退会による残りの期間の返金は承れないと回答があった。

利用していない期間分約5万8000円の返金を求める。

<申請人ハの主張の要旨>

令和4年4月、相手方レンタル会社の洋服のレンタルサービスの広告を見て、興味を持った。「はじめの1年間2カ月0円+月額約8000円キャンペーン」との表示を見て、月額制でいつでもやめられると認識した。契約条件は、注文確認画面で確かめてから契約を決めようと考え、申込画面にカード情報等を入力し、「申し込む」のボタンを押したが、画面が切り替わらなかったため何度かやり直し、最終的に登録ができないと思い、諦めて画面を閉じた。

翌日、相手方レンタル会社のサイトで自身の登録情報を確認したところ、レンタル情報には、注文・請求の履歴がなかったため、昨日はやはり申し込めていなかったと思い、別のクレジットカード情報を入力したが、エラー表示が出たため、手続をやめた。

4月下旬、自宅に突然相手方レンタル会社からの荷物が届き、電話で問い合わせたが、誰も出なかった。箱は空けずに保管した。

5月、相手方カード会社Aのクレジットカードが利用できなくなっており、確認したところ、相手方レンタル会社に対し約21万円の利用が発生していることが判明した。

消費生活センターに相談して助言に従い確認したところ、相手方レンタル会社から、注文完了メールが届いており、24カ月分の利用料金が一括で決済されていたことが分かった。相手方レンタル会社に、契約したつもりはないのでキャンセルし、届いた商品を返品したいと伝えた。また、相手方カード会社Aには、支払停止の抗弁をした。

その後、相手方レンタル会社とやりとりし、商品は返送し、退会処理を行ったが、返金はできないと回答があった。

契約をなかったことにして、クレジットカードで決済した約21万円の請求を止めてほしい。

<申請人ニの主張の要旨>

令和4年3月、相手方レンタル会社の「2カ月無料で洋服レンタル、いつでも解約可能」という表示を見た。無料期間中のみサービスを利用するつもりで契約を申し込んだ。支払いには相手方カード会社Bのクレジットカード情報を登録した。

以降4回服をレンタルしたが、サイズが合わない服等が届いたり、現物がサイト上の写真と大きく異なっていたりして、サービスに満足できず、退会することとした。

5月上旬、相手方レンタル会社のSNSのアカウントの記載に従い、退会と解約手続を行った。申込日から2カ月以内の無料期間であったため、解約しても請求は発生しないと思った。

6月下旬、相手方カード会社Bの支払明細を確認したところ、3月末に、相手方レンタル会社に対し約10万5000円の支払いが発生し、24回払いすることになっており、既に2回目までの引き落としがされていたことに気付いた。相手方レンタル会社に問い合わせたところ、契約期間中での解約はできず、解約しても残期間の返金はできないと回答があった。

消費生活センターであっせんをしてもらったが、相手方レンタル会社は、規約に従い返金はできないと主張した。

2カ月間無料でレンタルとの表示があったので、契約から2カ月以内のレンタル料を負担したくない。支払ったお金を全額返してほしい。

<申請人イに対する相手方レンタル会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申し込み後30分以内の退会申請もなく、初回の商品発送も行われている。令和5年3月上旬時点でも退会申請や洋服の返却がなく、契約から12カ月間サービスを利用されているため返金には応じられない。

申込内容は、申込画面と申込確認メールに、キャンセル方法（退会方法）は、当社のウェブサイトに記載している。

<申請人ロ〜ニに対する相手方レンタル会社の主張の要旨>

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。

申し込み後 30 分以内の退会申請もなく、初回の商品発送も行われている。契約期間や申込金額を誤認されたわけではないため、契約された 1 年間の返金およびキャンセルには応じられない。通常は退会申請後に商品を返却した場合、残り契約期間があったとしても、その時点で契約終了となる。通常の一年一括より約 20%割引されたキャンペンプランであるため、お客さま都合による途中退会による未利用分の返金はできない。しかしながら今回特別に 9 カ月間無償でサービス提供を行うことで解決したい。

<申請人ハに対する相手方クレジットカード会社 A 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。

当社は相手方レンタル会社と加盟店契約はなく、当社はクレジットカード発行会社の立場であり、申請人と相手方レンタル会社間での解決を求める。

<申請人ニに対する相手方クレジットカード会社 B の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

クレジットカード発行会社である当社は、本手續が終了するまで、申請人と相手方レンタル会社間の契約について契約金額の分割払い請求を保留する。

2. 手續の経過と結果（和解）

和解の仲介申請通知書等の書面を相手方らに送付したが、相手方レンタル会社から、回答書等の提出がなかった。事務局より、相手方レンタル会社へ電話したところ、申請人イについての回答が提出されたものの、残る 3 事案について、提出がなく、提出のめども示されなかった。

そこで仲介委員が、国民生活センター法 22 条に基づき、相手方レンタル会社に文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したところ、相手方レンタル会社より、残る 3 事案の回答書が提出され、期日に出席するとの回答がなされた。

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人らから契約の経緯や解決意向等を聴取した。

申請人らは、洋服レンタルサブスクリプション契約（以下「本件契約」という。）はいつでも解約ができるものと考えており、解約した場合に、前払いした利用料金が返金されない旨は申込時に気が付かなかったと述べた。また申請人ロ〜ニは、相手方レンタル会社が提案する 9 カ月間のサービス提供には応じる意向はなく、金銭解決を望むと述べた。

相手方レンタル会社は、広告において、契約期間中に解約した場合に返金がない旨は記載していないと説明し、申請人らの契約当時には通信販売における確認画面がなかったことを認めた一方で、本件契約の内容を契約者向けページにて確認することができたと主張し、キャンペーンによる契約では通常価格よりも安価で役務提供をしていることから、返金が難しいと述べた。

これに対し仲介委員は、本件契約は、契約内容について有利な契約条件を表示する一方で、デメリットの記載がなく、誤認を招く表示がなされていたと指摘した上で、申請人らはいずれも早

い時点で本件契約の解除または解約の意思表示を相手方レンタル会社にしており、契約期間中に解約した場合に返金がないとする相手方レンタル会社の約款は、契約金額全額を違約金とする条項であることから、消費者契約法 9 条 1 項 1 号で平均的損害を超える部分については無効とされる可能性があるとし、返金を検討するよう求めた。

期日後、相手方レンタル会社から、申請人イについては返金はなし、申請人ロ～ニについては、それぞれ、契約日から相手方レンタル会社の約款によって解約日とされた日までの利用料金および 1 カ月分の利用料金相当額の「コスト」を、既に支払われた金額から除いて返金するとの回答がなされた。

第 2 回期日において相手方レンタル会社は、「コスト」は、洋服の準備のための費用や、倉庫スタッフおよびスタイリストの採用にかかる費用であると説明した。この説明に対して仲介委員は、相手方レンタル会社の主張する「コスト」は、本来、月額料金に含まれるべき内容であり、別途消費者に負担を求めべき内容ではないと指摘した。また申請人イに関し、申請人イは早い段階で相手方レンタル会社に解約の意思を表示しているところ、契約者向けページからの解約手続きのみしか受け付けないというのは、消費者契約法 10 条で無効とされている「消費者の利益を一方的に害する条項」に当たる可能性があるとして指摘し、改めて返金額を検討するよう依頼した。

期日後、相手方レンタル会社より、申請人イに関し、申請人が当委員会に問い合わせた日を解約日として返金額を算出したい、申請人ロ～ニについては「コスト」の負担を求めないとの回答がなされた。

本回答について、申請人ニからは、和解の意向が示されたため、相手方レンタル会社から 2 カ月分の利用料金を差し引いて返金を受ける内容で、申請人ニと相手方レンタル会社の間で和解が成立した。

第 3 回期日にて仲介委員は、相手方レンタル会社に対し、申請人イに関して一定の返金額を提示したことや、「コスト」の請求を撤回したことは評価するが、利用期間の終期について、申請人らは早期の時点で解約の意思表示を相手方レンタル会社に伝えていたことから、規約に基づき洋服の返却日までとすることは疑問があり、再考を求めると伝えた。これに対し相手方レンタル会社は、申請人ハについては、申請人の意向を確認してほしいと述べたことから、仲介委員が申請人ハの意向を確認したところ、そもそも契約した認識がないため金銭的な負担に納得はしていないが、月額料金 1 カ月分の負担であれば応じる意思があると述べた。

仲介委員は、相手方レンタル会社に対し、申請人イおよびロについては、仲介委員案として、3 カ月分の利用を前提とした返金を、申請人ハについては、申請人の意向を踏まえ、1 カ月分の利用を前提とした返金を検討するよう依頼した。

期日後、相手方レンタル会社からは、申請人イ、ロおよびハについては 3 カ月分の利用を前提とした返金に応じるとの回答がなされた。

また申請人イおよびロは、相手方レンタル会社から 3 カ月分の利用料金を差し引いて返金を受ける和解に応じる意向を示し、相手方レンタル会社間との間でそれぞれ和解が成立した。

第 4 回期日にて、仲介委員は相手方レンタル会社に対し、申請人ハは、他の申請人と比べて月額料金の高いプランを申し込んだことになっており、そもそも申し込んだ覚えもなく、また利用から 2 カ月以内に書面で解約を申し出ていることなどを踏まえ、さらなる譲歩として、利用期間を 2 カ月と算定して返金ができないか打診した。これに対し相手方レンタル会社が応諾する意向を示したことから、申請人ハと相手方レンタル会社間との間で和解が成立した。

なお申請人ハとニは、相手方レンタル会社との間で和解が成立したことから、それぞれ、相手方クレジットカード会社A、相手方クレジットカード会社Bに対する申請を取り下げた。

【事案 10】カップ麺の容器の破損に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年2月、相手方が製造したカップ麺（以下「本件製品」という。）を作ろうと熱湯を注いだところ、容器の側面からお湯が漏れた。IH クッキングヒーターにかかったお湯をティッシュペーパーで拭いたところ、手が赤くなった。よく見ると、容器に穴が開いていたが、容器の外側に巻かれている紙のラベルには穴が開いていなかったため、お湯が漏れるまで穴には気が付かなかった。

その直後、相手方に連絡すると、穴は容器に麺を入れる工程で開いたものとのことだった。

皮膚科を受診したので、治療費を請求したところ、相手方が調査することになった。調査の結果、穴は製造工程や輸送中に開いたものではなく、それ以降に開いたものとの見解で、3000 円のみ受け取ったが、調査結果にも納得できない。

現在も痛みが残っており、大学病院に通院を続けている。心理的なものによる痛みではないかとの診断である。治療費や休業補償として約 150 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。

本件製品については、適切に生産しており、本件のような形状の穴が容器に開いたとすれば、当社工場からの出荷以降、申請人がお湯を注ぐまでの間に、何らかの外的要因によって開いたものとする。このため、製品に欠陥はなかったと考えている。この点については、事故当時に当社担当者が申請人宅を訪問した際にも説明しており、申請人が主張するような説明はしていない。

当社において、法的な責任を負うものではないと考えるが、紛争の早期解決のために、一定の解決金を支払う形での和解に応じる意思がある。解決金としては、約 36 万円を考えている。なお金額については、申請人が主張する通院日数等について、弁護士会の交通事故損害賠償額算定基準に基づいて算出した。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は申請人および相手方から事情を聴取した。

申請人は、本件製品を開封してお湯を注ぐまでの間、容器の側面や底は麺で隠れていたため、穴が開いていることに気が付かずにお湯を注いだ、すると穴からお湯が大量に漏れ出て、IH クッキングヒーターにかかったお湯をティッシュペーパーで拭いたところ、手が赤くなったと説明した。また、事故の直後に相手方に連絡した際は、容器に麺を入れる工程で開いた穴であるとの説明を受けたが、相手方の調査後は製造工程や輸送中に空いた穴ではないとの説明に変わった。また、客観的な事故発生状況と異なる内容の説明を受け、さらに遠回しに自分で穴を開けたのではないかと言われているように感じたため、相手方の調査結果や説明は納得できるものではないと述べた。

仲介委員は申請人に対し、本件製品に「欠陥」があった場合、申請人は本件製品の「欠陥」と相当因果関係のある損害について相手方に賠償を求めることができるが、両当事者の事実の認識に

乖離^{かいり}があること、本手続では事実認定ができないこと、本件製品の「欠陥」によって申請人が損害を負ったという相当因果関係が必ずしも認められるものではないことを説明した。

相手方は、調査の結果、本件製品の製造工程では、麺が容器を突き破って穴を開けることはなく、穴は外的要因で開いたとの結論であると述べた。

仲介委員から相手方に対し、解決金約 36 万円の支払いを提案している趣旨を確認したところ、初動対応における申請人への説明について不手際はあり、紛争が長期化しているため、弁護士会の交通事故損害賠償額算定基準に基づいて算出した金額で早期に解決したいとの回答であった。

仲介委員は相手方に対し、治療費や休業補償の算出方法について、別の基準も踏まえて算出するなど解決金の増額を検討する余地がないかを確認したところ、検討するとの回答であった。

第 2 回期日において、相手方は、現在の提案が最大限の譲歩であり、解決金の増額は難しいと述べた。その後、仲介委員から申請人に、相手方の回答を伝えたところ、相手方の提案を受け入れたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 11】学習教材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11月、小学6年生の双子の息子たちのために学習塾や家庭教師を検討しており、パンフレットを見て、相手方家庭教師派遣会社に連絡し、無料体験を受けさせた。

12月下旬、相手方家庭教師派遣会社が来訪し、「家庭教師を受ける際に教材が必要。1セットで双子の息子たちに対応できる。3年間分の教材を頼んだ方がお得」と言われ、中学1～3年の3年間、5科目分の教材の契約をした。その際、教材を使用しなくなった場合は返すこともできると言われたため、安心して契約書に署名押印した。会員登録料1万円はその場で支払い、教材費15万円（税込み16万5000円）は相手方カード会社のクレジットカードを用い24回払いで支払うこととした。なお、家庭教師の指導料は月4回、1万6000円と交通費を担当教師に対し月末に現金で手渡しする内容で、契約期間は令和4年1月から令和7年2月末だった。

令和4年1月下旬から3月下旬まで、週1回90分のペースで小学校の教科書を使って指導を受けたが、途中から息子たちの興味が薄くなり、担当教師の都合により指導が20時から21時30分までと遅い時間になり息子たちも疲れて居眠りしてしまうことが多々あったため、家庭教師はやめようと思った。

3月下旬、相手方家庭教師派遣会社に連絡して解約希望を伝え、手続を進める旨回答を受けたが、その後は連絡がなく、解約手続の進捗状況が確認できなかった。

6月、教材すべてを相手方家庭教師派遣会社に返品したところ、契約解除合意書が届いたが、契約時に説明されていない年会費2万4000円の請求があり納得できなかった。

そのため、消費生活センターにあっせんしてもらったが、解決しなかった。

教材はすべて未使用で返品済みなもので、特定商取引法にのっとり清算をしてほしい。なお、相手方カード会社には支払い停止の抗弁書を提出し、いったん請求が止まっていたが、令和5年1月に請求が再開され、12月分の約8000円を支払った。

＜相手方家庭教師派遣会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

無料体験が行われたのは10月である。また、契約までに申請人の自宅を計3回訪問しており、3回のうち1回は遠方の事務所から申請人の自宅まで行ったところ玄関で断られるなど、対応に相当の経費と時間を費やしている。

契約時も、申請人から費用に懸念を示されたため、本来であれば双子で2セット必要なところを1セットにする、有料のプリントを無料にするなどのサービスを行っている。長く続けることを条件に特別に年会費も無料にしているため、会員都合で解約する場合には、当然年会費も請求している。

3月下旬に退会の相談は受けたが、正式に退会を伝えられたのは4月になってからである。相談の際も、担当教師の影響ではなく「子どもが友人と塾に行きたいと言い出した」等と言っており、一考していただいた上で4月に正式に退会となった。

契約解除合意書に従った形での円満な解決を求める。

<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。

当社はクレジットカードの発行会社であり、相手方家庭教師派遣会社と加盟店契約はないため、申請人と相手方家庭教師派遣会社の間で解決を求める。

令和5年2月の請求分から支払いの停止の措置を実施した。申請人と相手方家庭教師派遣会社間での解決内容に従い、請求の取り消しもしくは請求再開等の処理を行う。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は、契約書面や契約解除合意書等を確認の上、当事者から聴取した。なお、契約解除合意書には、教材費15万円から、教材4カ月分の使用料5万円と年会費2万4000円を差し引いた7万6000円を返金する旨が記載されていた。

申請人は、中学1年生分の教材を開封したことなどから、教材費5万円の負担は仕方ないが、払っていない年会費が差し引かれることには納得がいかないと述べた。

相手方家庭教師派遣会社は、概要書面の中途解約に関する条項内の「解約清算金算定時の契約期間は、(略)12カ月間を最長契約期間満了算出」との記載に従って12カ月を基準に教材の使用料を計算している、このことは申請人にも説明の上納得して契約書にサインしてもらっている、契約書面に年会費0円と記載したのは間違いはないが、申請人の経済的事情に配慮して3年間続けることを条件に特別に無料にした、3年分の教材を購入することを選択したのは申請人自身であるとして、契約解除合意書通りに返金して早期解決したいと述べた。

期日後、仲介委員から相手方家庭教師派遣会社に対して、①年会費は契約書面上0円と記載されており、無料とする合意が成立している以上、中途解約をしたことを理由に請求ができるとする契約上の根拠が見当たらないこと、②特定商取引法上、家庭教師派遣契約の関連商品である教材の解除に当たり申請人が支払う金額は、教材の通常の使用料相当額が上限になること、中学1年生用の教材であっても家庭教師の派遣を受ける限り使用する可能性があることや清算条項の記載が曖昧であることから、清算は役務提供期間である38カ月で計算するのが一般的であると考えられることを指摘し、申請人の希望を考慮して約13万円の返金を検討するよう記載した文書を送付した。また、書面不備によるクーリング・オフで全額返金も検討できる事案であること、返金額は消費税込みで計算するべきものであることも付言した。

第2回期日において、相手方家庭教師派遣会社は、書面不備であると考え理由を確認したい、既に国庫に納めている消費税分を申請人に返還することで消費税の二重払いになるのではないかと、以上の2点に回答をもらえないと和解案は検討できないと述べた。

期日後、仲介委員から相手方家庭教師派遣会社に対して、契約書面に商品名や契約の解除に関する事項等の不足があると考えられる、契約の解除等を理由に商品を返品する場合、消費者は取引時点で税込み額を販売会社に支払っていることから消費税も含めて返金処理をするのが一般的である、国庫納付後に消費税を事後的に調整することは可能と思われると記載した文書を送付した。

その結果、相手方家庭教師派遣会社から、年会費と消費税に関する部分は承知した、納得してもらって契約していることから清算期間は12カ月で計算する、返金額は11万円これが最終回答であるとの回答があった。

上記回答を申請人に伝えたところ、相手方家庭教師派遣会社の提案を受け入れるとのことだったため、相手方家庭教師派遣会社が申請人に対して 11 万円を返金するとの内容で和解が成立した。また、申請人は相手方カード会社に対する申請を取り下げた。

【事案 12】 電動自転車等の返金に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 4 年 9 月、高齢の母のため、インターネット通販で、相手方ショッピングモールに出店していた相手方販売店から「電動アシスト三輪車」を購入した。代金約 16 万円はクレジットカードの一括払いで決済した。

ところが届いた商品を組み立ててみると、「電動アシスト三輪車」ではなく、こがなくてもスロットル操作だけで走る「電動三輪車」だった。

「電動アシスト三輪車」と違い、「電動三輪車」は、そのままでは公道を走れず、ナンバープレートを取り付けをし、運転免許証を保有しなければならないところ、販売ページにはそのような説明は一切なく、「電動アシスト三輪車」と誤認させるような表示になっていた。相手方販売店に返品を申し出たところ「商品に問題はないので返品には応じない」と言われた。

法令に反する商品であるため、相手方ショッピングモールに対しても返品保証の適用を求めたが、制度の対象でないとの回答だった。納得できない。返品するので代金を返金してほしい。

＜相手方販売店の主張の要旨＞

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る。

注意事項を記載しているにもかかわらず、購入後、申請人は自身の都合で返品したいと主張しており、申請人の主張する事実については認めない。

しかしながら、早期解決の観点から、申請人の請求を認め、返品および返金に応じる。

＜相手方ショッピングモールの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は本件売買契約の当事者ではないため、本件売買契約をなかつたことにして、商品の返品と引き換えに支払い済みの代金を返還することはできない。また、当社のショッピングモールでは、届いた商品に不備がある、または返品に関するトラブルで、一定の条件を満たすものは補償制度による補償をしている。しかし、本件売買契約の目的物である電動アシスト三輪自転車は、同制度対象外の商品に該当するため、補償できない。

そこで、まずは申請人から相手方販売店に対して請求をしてほしい。申請人から当社に対し、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律に基づく開示請求をいただければ、開示の検討をする。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

相手方らに和解の仲介申請書等を送付したところ、相手方販売店宛での文書について、宛所に尋ね当たらずとして返送された。事務局から相手方販売店に連絡を試みたが、電話はつながらなかった。相手方ショッピングモールのストア情報に記載された相手方販売店のメールアドレス宛てに連絡をしたものの、返信はなかった。

相手方ショッピングモールの回答書の内容を受け、申請人が取引デジタルプラットフォームを

利用する消費者の利益の保護に関する法律に基づく開示請求をしたところ、相手方販売店に関する新たな連絡先が開示された。事務局が電話したところ、相手方販売店と連絡が付き、回答書等が提出された。

その後、申請人と相手方販売店のやりとりで代金の返金と商品の返品がなされ、申請人から本手続に関する申請の取下げがなされたため、仲介委員は本手続を終了させた。

【事案 13】FX トレードシステムに関する紛争（12）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年10月、インターネットで副業を探し、家でできるアルバイトとして紹介されていた相手方のサイトを見つけ、案内された個人名の SNS アカウントを登録した。そのアカウントから「スマホ1つで、1日5000円から3万円以上稼げる副業がある、費用はマニュアル代として1万6000円のみ払う必要があるが、万が一稼げなかった場合は返金保証サービスが付いている」と返信があった。すぐに報酬が得られたとの他の契約者の体験談を見せられ、信用し、参加したいと伝えた。

個人名の SNS アカウントからの指示に従い、マニュアル代1万6000円をクレジットカードの一括払いで決済した。

その後、相手方の公式サポートの SNS アカウントを案内され、登録した。そのアカウントから、仕事の案内のための電話予約を求められたので、日時を指定した。

翌日、相手方から電話があり、FX投資で収入を得ることを説明され、マニュアルが URL で送信された。そこで初めて副業がFX投資であることを知った。無料プランもあるが、25万円のコースなら2カ月で52万円を稼げると言われ申し込んだ。15万円は指定された銀行口座に現金を振り込み、5万円はクレジットカードで決済し、残り5万円はもうけから支払うことにした。次の日、契約書面が郵送で届いた。

後日、相手方との電話のやりとりで、FX自動売買システムを稼働するための運用資金として1万円を証券口座に入金するよう言われた。お金がないというと、相手方が5000円を負担するので、5000円のみを入金するよう言われ、書類を送ったら同意ボタンを押してほしいと言われた。1万円の稼働資金をお互いに5000円ずつ負担するのに必要な書類だと思い、届いた電子書面の内容をよく読まずに同意ボタンを押したが、のちに、その書面が中途解約に伴う和解金の支払いに関する合意書であったことに気付いた。

クーリング・オフを相手方に何度も伝えたところ、合意書を取り交わしているので、現金15万円は返金できないが、クレジットカード払い分はキャンセルすると言われ、カード払い分のみ返金された。納得できない。15万円も返金してほしい。

<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、相手方所在地への送達を確認できたものの、回答書および答弁書の提出はなかった。事務局から相手方に連絡したところ、相手方は、本件について、当方としては和解して返金済みという認識であり、当方の主張を本手続の場で話す意向はない、回答書等も提出するつもりはないと主張した。事務局より、本手続の制度説明に加え、今後の流れとして、手続に応じるよう依頼する書面を送った上で、それでも対応されない場合は、不調終了となる見込みを案内したところ、相手方は、申請人に対し、1万円のみ返金すると述べた。

相手方から提案のあった1万円の返金について、申請人の意向を確認したところ、金額に納得がいかない、本手続での解決を望むとの意向が示された。

そこで仲介委員は、相手方に対し、申請人が本手続での解決を希望し申請している趣旨を踏まえ、国民生活センター法22条に基づき回答書および答弁書の提出要求を行うとともに、同法に基づく出席要求を行い、期日に出席する意向があるか回答を求めた。

相手方から事務局に対し、期日へは出席しないが、早期解決の観点から、13万5000円の返金であれば応じるとの連絡があった。申請人に意向を確認したところ、本提案に応じたいとのことから、当事者の希望により、和解書を郵送等で取り交わして手続を実施し、和解が成立した。

【事案 14】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（35）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年11月、20時ごろ、築5年の自宅マンションのトイレが詰まり、インターネットで「水漏れ詰まり修理 220円～」と広告していたサイトに電話した。相手方から折り返し連絡があり、自宅に来てもらうことにした。料金の説明はなかったが、高くても数千円程度だろうと思った。

来訪した相手方が、ラバーカップでの作業か、5000円の機械式のラバーカップでの作業どちらにするか、このくらいの詰まりだと機械式のラバーカップの方が取れる、と言うので、機械式を選択した。

作業したが詰まりは直らず、便器を取り外して作業することを提案された。費用は便器脱着作業2万円と作業衛生費1万円がかかると言われ、仕方なく依頼した。相手方は便器を外すと「メートルごとの料金がかかる。費用は3～4万円」と言った。他社よりも安いというので仕方なく了承した。すると相手方は、この機械床下通管工を行うときは会社に電話して許可を得ないと使えないと言い、電話番号を示されたので、指示に従い電話し、電話に出た者に作業をしてもらう旨を伝えた。

その後も詰まりは解消せず、「特殊車両での作業が必要で20万円かかる」と言われたので、作業を断った。すると、「これまでの費用は支払ってもらう」と言われ、約12万円の請求書を渡された。これまでに告げられた金額を合計すると約7万円だったので、なぜ約12万円になるのか尋ねると、「排水管が長いからだ」と言われた。支払方法については、後日振り込むことを希望したところ、払ってもらわない例があつて困った、コンビニで下ろしてくるまで待っているとまで言われたので、納得はしていなかったが、支払わないと帰ってもらえないと思い、代金約12万円を家にあった現金で支払った。

翌日、他業者に作業を依頼したが、詰まりは直っていると言われた。

消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフを申し出たが応じてもらえない。全額返金してもらいたい。

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

※事務局より連絡したところ、回答書等の提出はしないが手続には応じ、期日にも協力すると回答があつた。なお、作業前に見積もりを提示し、申請人は納得して書類にサインしている、作業に入る前には、申請人から会社に電話で再依頼をしてもらい、その後工事に入っており、その時の録音もあるし、写真も全部ある、との主張がなされ、本来返金すべき事案ではないが、多少の減額（契約金額の1割～2割の返金）なら提案できるとのことであつた。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方から、回答書等の提出はしないが手続には応じ、期日にも協力すると回答があつたため、仲介委員は期日を開催し、当事者から事情を聴取した。

申請人は、工事請負契約書の各作業項目と「支払期限日」への署名は、いずれも施工後に行った、金額が高額であつたため相手方に理由を尋ねると、15メートル先に詰まりがあるため高額に

なったという説明を受けたと述べた。支払いについて話をしている間、相手方は玄関ドアの中に身体を入れた状態で、支払わないと終わらない雰囲気であり仕方なく支払ったと説明した。後日、同種の工事を他社に依頼した場合の作業料は8万3000円と言われたことから、差額程度は返金してほしいと主張した。

相手方は、工事請負契約書の各作業項目について、作業前に申請人の署名をもらっている、詰まりは2～3メートル先の辺りにあると思われ、申請人に対して15メートル先とは言っていないと主張した。消費生活センター等から、広告と契約するサービスとの価格に大きな乖離がある場合は、クーリング・オフの対象になり得ると指摘を受けたことをきっかけに、契約前にいったん作業員が消費者宅を退出し、消費者から会社に再依頼をしてもらうプロセスを踏むことにしたと主張し、本事案においても、作業員は、床下通管工の作業を希望する場合は、会社の許可が必要と説明をした上で、申請人宅をいったん退出し、その後申請人が会社に電話をかけ、会社から作業員に電話が入ってから作業に入ったため、クーリング・オフはできないと主張した。

仲介委員は、相手方に対し、作業員が契約締結前にいったん部屋を退出し、再度申請人から会社に対して電話をかけるというプロセスを踏んでいるが、特定商取引法の立法趣旨に照らして、本事案はクーリング・オフが可能と思われると説明し、譲歩を求め、6～7割の返金の余地がないか検討するよう打診した。

相手方は、5割の返金であれば応じると述べ、申請人が本提案に応じたことから、当事者間で和解が成立した。

【事案 15】コンサルタント契約の解約に関する紛争（31）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年9月中旬、画像専用 SNS に個人からメッセージがあり、お金を稼いでいる人に相談に乗ってもらうことを勧められ、A を紹介された。

数日後、借金等でお金に困っている現状を SNS で A に伝えたところ、8 社の法人を経営して成功しているという B を紹介すると言われた。

9 月下旬、A から電話で投資の仕組みを説明され、複利効果を使うことでお金を増やすことができると言われた。数日後に B と電話したところ、A に話を聞くよう勧められた。

10 月上旬、再度 A と電話したところ、「一度来てもらって直接話をしたい」と言われたため、具体的なアドバイスをしてもらえろと思ひ、同月中旬に遠隔地で会う約束をした。電話では、借金等をすることでどの程度現金が集められるか聞かれ、私に合ったプランを考えて提案すると言われた。数日後、A に電話して、使える時間と借入可能金額は約 185 万円である旨伝えたところ、シミュレーションを組んでみると言われた。

10 月中旬、遠隔地のカフェで 3 時間 A と話し、「固定で毎月稼げるリプライビジネスをして、そこで稼いだお金をハイブランド品の仕入れの代金にし、その物販で稼いだ利益で FX に投資して増やす」という提案を受けた。A が作成した資料を見ながら複数のプランを説明され、1 番収入が高く得られるプランが良いと思ひ、2 年間で 1640 万円、4 年間で 5000 万円稼げるというプランを契約した（以下、リプライビジネスの商材約 28 万円の売買契約を「本件契約①」、ハイブランドの商品仕入れにかかる 99 万円の取引契約を「本件契約②」、FX に関する情報の提供等を目的とした別会社 C のサロンへの 66 万円の入会契約を「本件契約③」という。）。その後、本件契約①②は銀行振り込み、本件契約③はクレジットカードで決済を行った。

5 日後、初めに多額の出費をするとは想定していなかったこと、A からクーリング・オフができると契約時に説明されたことなどから、相手方にクーリング・オフ通知を行った。

すると、本件契約①および③については、それぞれ相手方と別会社 C から全額返金がされたが、本件契約②については、事業者間契約で契約書の違いも説明しているとして返金を断られた。消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが解決しなかった。

契約をなかったことにして、本件契約②で支払った 99 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。

申請人に遠隔地に来てもらうに当たり、事業にはお金がかかることを伝え、事前に準備をしっかりとしてもらっていた。「説明に納得したらやってください、違うと思ったら断ってください」とも伝えている。

10 月中旬の契約日、リプライビジネスをして固定で稼げると断定はしておらず、イメージとして伝えている。また、本件契約②がクーリング・オフできないことは説明している。

申請人には本件契約②がクーリング・オフできないことを了承の上契約してもらっていること、消費生活センターとの交渉の中で、契約までの流れに特別問題がないことを確認していること、

申請人からの依頼に基づいてリストの共有を行うなど既に業務が発生していること、申請人と当社の代表取締役との間で物販を行っていくに当たっての話し合い等を継続的に行っていること、消費生活センターとの交渉の際含めて申請人が事実と異なることを多々主張していることから、返金には応じられない。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は、申請人から提出された契約書等の資料を確認した上で、両当事者から聴取した。なお、本件契約①にはクーリング・オフに関する記載があったが、本件契約②には、特にクーリング・オフに関する記載はなかった。

申請人は、ブランド品を店舗等で売った経験はない、本件契約②は相手方が安く仕入れた商品を高く売ることでもうけられる仕組みであると説明を受けた、事業者間契約のためクーリング・オフできないと言われていない、リストは受け取ったが仕入れはしていない、SNSで相手方代表者と話したのは、相手方の対応について話を聞きたかったためであると述べた。

相手方は、商品をどう販売するかは外交員であるAの判断であり、三つの契約を組み合わせることに問題はない、本件契約②の99万円は仕入れを行うに当たっての契約金である、本件契約①は特定商取引法上の業務提供誘引販売取引に当たるためクーリング・オフを認めているが、本件契約②は、これから事業を行おうとする者で個人事業主として契約してもらうためクーリング・オフはできない、現時点では一切返金するつもりはないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、同じ場所で一緒に契約している本件契約①②のうち片方には消費者性を認め、もう片方には認めないことには違和感がある、本件契約②も業務提供誘引販売取引であれば、仮に申請人が事業者であったとしても、事業所を有していなければ特定商取引法の適用を受けるためクーリング・オフは可能であると指摘したところ、相手方は、次回代表者が出席して回答すると述べた。

第2回期日において、相手方代表者は、本件契約②は仕入れを行う事業者であることが前提の契約である、ある部分に関してはプロで、ある部分に関しては素人ということは通常あり得る話である、業務をどこまで提供したかを確認した上で、提供済みの業務の割合に応じて返金を行うと述べた。

仲介委員は相手方に対して、本件契約②が業務提供誘引販売取引に該当すればクーリング・オフで全額返金になる旨、資料を確認する限りではAが申請人の経験等を十分に確認した上で勧誘を行っているようには見えないことから事業者と認識していなかったと思われる旨を指摘した。

それに対して相手方は、法的事項に関し指摘するのであれば弁護士に委任する、話し合いでの解決として、面談と4回のリストの共有を行っていることから、業務は30%を提供済みと考え、7割の約70万円を返金すると述べた。

以上の回答を申請人に伝えたところ、やむを得ず受け入れると述べたため、相手方から申請人に約70万円の解決金を支払う内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 16】美容手術費の返金に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

以前から目の下のたるみが気になっていた。

令和4年11月、インターネットで見つけた相手方クリニックに、たるみ取りの施術の説明を聞くつもりでカウンセリング希望の連絡をしたところ、予約のキャンセルが出たということで、連絡したその日の16時にカウンセリングの予約が取れ、出向いた。

カウンセラーから一番高額なコースを勧められ、モニター割引等6万5000円の割引が受けられると言われ、37万4000円の契約をすることとした（以下「本件契約」という。）。前金として4万3000円を支払い、残金は相手方クレジット会社で医療ローンを組んだ。

モニター用の写真撮影はマスクを着けたまま目元のみを行うと聞いていたが、マスクを下げて動画を撮られたので不安になり、キャンセルを申し出た。相手方クリニックから「当日キャンセルなので契約金全額をキャンセル料として払ってもらおう」と言われ、全額の支払いをする旨の誓約書に署名をさせられた。カウンセリング室に取り残されている間に、何もしないで全額払うよりは施術をした方が良く考え直し、再度施術を希望した。

その後、カウンセラーに失敗例について尋ね、不安になり、後日、電話で相談することを希望したが、応じてもらえず、再びカウンセリング室に取り残された。その後、カウンセラーから本日決めなければ、施術しなくとも全額支払いになると言われ、1カ月後に手術をする誓約書を交わして帰宅した。

しかしやはり不安になり、翌日に、相手方クリニックに手術のキャンセルを伝えて、返金を求めたが、応じられないとのことだった。

前金として支払った4万3000円の返金は求めないが、今後の請求を止めてほしい。

<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。

申請人が施術申し込みをしたために、当院が準備を完了し、医師をはじめスタッフも他の患者の施術などを行わずに待っていたにもかかわらず、突然正当な理由もなく、申請人は、キャンセルしたいと身勝手な主張を始めた。

申請人は、モニター写真の撮影について、目元のみと聞いていたと主張するが、申請人が署名押印しているモニター同意書に、モニターに使用する箇所として「全顔」と記載がある。また施術同意書も説明し、申請人の署名押印を得ており、当院には非がない。

当院としては、他の患者の施術を行えなくなったことによる逸失利益が発生しているばかりか、申請人の対応のために院長やスタッフが時間外労働を強いられているのであり、誓約書通りの対応をしていただきたい。なお申請人は、現在に至るまで、インターネット上に、事実と反する当院の誹謗中傷・名誉毀損の書き込みを繰り返しており、この点においても当院は損害を被り続けていることを理解いただきたい。

<相手方クレジット会社の主張の要旨>

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。

現在請求停止中で、以降は、申請人と相手方クリニックの交渉結果に準ずる。

2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日で仲介委員は、当事者から契約にかかる経緯などを聴取した。

申請人は、相手方クリニックから、今日施術まで行わないとモニター割引が受けられないと説明を受け、翌日仕事があるので別の日を希望したが、今日のみモニター割引が受けられるということを確認して説明されたと述べた。

相手方クリニックは、モニターの写真撮影について、マスクを鼻の下まで下ろすようにとは言っておらず、全身を映すことも行っていないと申請人の主張を否定した。手術の準備もしており、部屋を確保し、院長の時間を押さえていたことから、契約の履行は始まっており、キャンセルした場合は全額を請求している旨を説明していると述べた。

相手方クレジット会社は、特定継続的役務提供契約に該当する場合は、割賦販売法上、契約内容の電話確認を翌日以降に行うこととしているが、本件契約のように特定継続的役務提供契約に該当しない場合は、当日対応することもであると説明した。

仲介委員は相手方クリニックに対し、本件契約は中途解約ができると考えられるところ、契約金額全額を請求するとの対応は消費者契約法上問題となり得ると指摘した。また本件契約のような即日施術については、厚生労働省から、その必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要すること等の行為は厳に慎まれるべきであり、やむを得ず即日施術を受けることを希望する者については、十分に当該即日施術の説明を行うとともに、当該即日施術を受けるかどうか熟慮するために十分な時間を設けた上で、当該即日施術を実施しなければならない、との考え方が示されていると伝えた上で、申請人が、二度も誓約書を書くことになり困惑し、冷静な判断ができなかったことも踏まえ、返金の余地がないか検討し回答するよう求めた。それに対して、相手方クリニックは、専門家に相談し、検討すると述べた。

第2回期日にて相手方クリニックは、施術の準備が始まっていたところで、やめたいということになったので、当クリニックのキャンセルポリシーにのっとり、キャンセル料金としてやはり契約金額全額を請求したいと述べた。契約後は、治療計画として麻酔の量や薬剤の量、施術方法の検討に入っており、施術の準備は始まっていたと述べた。仲介委員は相手方クリニックに対し、施術の準備行為と施術行為そのものは異なり、準備を進めたからといって全額の支払いを求めるのは過剰な請求ではないかと説得したが、相手方クリニックは、医療における施術の準備行為の重要性を強く主張し、全額請求するとの姿勢を変えなかった。

仲介委員は相手方クレジット会社に対し、本件クレジット申込書には、役務内容として「二重・目元」と記載されており、申請人が予定していた施術内容とは異なっている点や、役務提供期間の欄には、当初の施術日である11月下旬の日付が記載されている点について指摘した。これに対し相手方クレジット会社は、申込内容が正しいかを含めて審査担当部署で確認しており、メニューが異なる場合はキャンセルとなるが、電話確認の段階で消費者から申し出がなければ、そのまま与信を進めると述べた。

申請人から、あと15万円でも値下げしてもらえないか、という具体的な要望が示されたことから、仲介委員は相手方クリニックに減額の余地がないか再度打診したが、相手方クリニックは、

減額は全く考えられないと返答し、請求金額についての譲歩がなかったため、仲介委員は、本手続において当事者間で和解が成立する見込みがないとして、手続を終了させた。

【事案 17】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（36）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年10月、自宅のトイレでトイレトペーパーを大量に流したため、詰まってしまった。詰まりを解消するためインターネットで調べたところ、相手方のウェブサイトを見つけた。ウェブサイトの料金表に「220円～」という表記があったため、数千円程度か、高くても2～3万円を超えることはないと考え、相手方に連絡した。

その日の20時ごろに相手方が来訪し、40分ほど作業を行った。最初にラバーカップ（6000円）を使ったが詰まりが解消しなかったため、薬剤を使っても効果がない可能性があるとして、便器の取り外し（2万円）を勧められた。高額に感じたが、夜間であり、小さい子どもがいるので早く直してほしいと気持ちが焦り、作業の継続を依頼した。

便器を取り外した相手方は、目視では原因を確認できないと言って内視鏡スコープのようなものを使った後、原因が4メートル先にあると言ってドリルのような特殊器具で穴を開けた（1メートル単位で2万円）。しかし、詰まりは解消しなかった。相手方は、高圧洗浄を使わなければならないが、薬剤で解消できると言い、薬剤8杯を入れて水を流した。この時、薬剤を使うという説明はあったが、事前に8杯使用するとの説明はなかった。

作業終了後、合計金額は17万円と言われた。ウェブサイトにクレジットカード使用可能と表記があったが、現在はメンテナンス中で使えないと言われたので、ネットバンキングで全額支払った。

翌日、電話で相手方にウェブサイトの料金と実際の請求額がかけ離れていること、水道局や指定工事店であれば2～3万円の作業であること、契約書に貫通作業等の金額の記載がないことを伝えた。しかし、相手方からは、料金はウェブサイトに記載がある、当社は水道業者ではなく、深夜でもすぐに作業対応をする業者なので多少は高額になる、作業開始前に説明し、納得の上で料金を支払ってもらったと言われた。納得できなかったため、クーリング・オフのはがきを送付したが、返送された。

11月、消費生活センターに相談し、あっせんに入ってもらったところ、5万円を返金するという回答があったが、納得できない。契約をなかったことにして支払った17万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

※事務局より連絡したところ、期日に出席するとの回答があり、回答書等も提出するとのことであったが期日までに到達しなかった。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方から、期日に出席するとの回答があったため、仲介委員は期日を開催して当事者から事情を聴取した。

申請人は、便器の取り外し作業に2万円、内視鏡スコープでの作業では1メートル当たり2万円との説明は作業前に聞いたが、全体でいくらになるのか分からないまま作業が進んでしまい、作業終了後に合計17万円の請求を受けたと述べた。そして、既にクーリング・オフのはがきを送

付している通り、支払った金額の全額返金を求めた。また、仮に全額の返金が難しいとしても、水道局や指定工事店では3万円程度の作業と聞いていることから、最低でも14万円の返金を希望すると主張した。

これに対して相手方は、ウェブサイトには「220円～」という表記をしているが、大人1人が動いて作業をしているので数百円では対応できない、作業に当たっては事前に説明を行っている、詰まりを直してほしいと言われて作業を行っており、金額は作業の結果、上がってしまったものだと主張した。

仲介委員は、本件契約について、特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフとなる可能性が高く、申請人もその認識で全額の返金を求めていることを指摘した上で、相手方に対して具体的な返金額を検討するよう求めた。

相手方は、現地で説明を行い納得してもらった上で作業を進め詰まりを直したもので、クーリング・オフの主張には納得できないが、半額の8万5000円であれば返金に応じると回答した。

この内容を申請人に伝え意向を確認したところ、希望する返金額とは大きく異なるが、早期解決を望むため、やむなく相手方の提案に応じるとの回答があり、当事者間で和解が成立した。

【事案 18】ロードサービスの料金に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年12月、自宅の駐車場で自動車のエンジンが入らず、車内のルームライトがオンの状態になっていたことから、バッテリーが上がったと思った。自動車は友人に借りており、すぐに返す必要があったため、スマートフォンで「車、バッテリー」と検索し、「基本料金 3480 円～」「最速駆け付け最短 10 分」と記載されていたサイトに電話した。サイトの会社から折り返し連絡をされると言われ、その後相手方から電話があり、到着見込み時間を告げられた。その約 15 分後に再度電話連絡があり、キャンセルする場合にはキャンセル料がかかると言われた。

その後、相手方が駐車場に到着して自動車のバッテリーの状況を確認し、電圧の状況によって低圧または高圧での処理が必要で、最悪の場合はバッテリー充電や交換が必要という状況説明があった。料金については、基本料金 3500 円に加えて、高圧での処理だと約 4 万円、緊急対応や休日対応でさらに 10%、クレジットカード支払いの場合はさらに 10%の上乗せが必要と言われた。

想定していた金額とはかけ離れていたが、キャンセルした場合にいくらかかるのかが分からなかったこと、急いでいたことから、冷静な判断ができずに修理を依頼した。

修理が終わった後、相手方から約 7 万 8000 円を請求され、この時に初めて修理代金の総額を知った。現金払いを勧められ、持ち合わせがないと伝えたところ、コンビニで下ろすよう言われ、コンビニで引き出した上で相手方に手渡した。

2 日後、修理金額に疑問があったことから、消費生活センターに相談して、翌日メールで相手方にクーリング・オフ通知を行った。しかし、料金については説明している、簡単な作業ではなかったとして、8000 円を超える減額には応じられないとの回答だった。

既に支払った修理代金 7 万 8000 円のうち、適正な代金約 1 万 3000 円（ロードサービス提供団体の非会員価格）を超える約 6 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。

申請人の請求を認める。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書を送付したところ、申請人の請求を認めるとの回答があった。

期日において、仲介委員が申請人に意向を確認したところ、相手方の提案に応じると回答したため、相手方が申請人に対して約 6 万 5000 円を支払うとの内容で、当事者間で和解が成立した。

【事案 19】スポーツジムの中途解約に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年6月上旬、相手方のスポーツジムに体験入会するため、夫がスマートフォンで相手方のウェブサイトからアカウント登録をした。その際、体験料金の支払いのため、妻である申請人名義のクレジットカード情報を入力した。夫によれば、当初より通い続けるつもりはなく、相手方のウェブサイトには解約方法の記載がなかったため、直接スタッフに聞こうと思っていた、とのことだった。

6月中旬、夫が相手方の店舗にてレッスンを受講した際、レッスンの流れや施設の説明はあったが、申込書や利用規約等の書類はなく、解約方法が不明だったため、スタッフに解約希望の旨伝えたところ、「解約希望ということですね、分かりました」と言われた。さらに、このまま何もしなくて大丈夫か確認すると、「大丈夫です。体験期間中なので、そのままレッスンを受講できます」と説明された。7月上旬に2回目のレッスンを相手方の別の店舗で受講した際も、スタッフに解約希望であることを再度伝えると、「分かりました」と言われ、他には何も案内されなかったため、夫は問題なく解約できたと思ったようだ。

12月下旬、夫とともにクレジットカードの明細を確認したところ、約1万8500円の身に覚えのない利用があり、その時に初めて、相手方との契約が自動継続となり、毎月約1万8500円が引き落とされていたことが分かった。夫は約1万8500円のプランを選んだこともなく、同プランに移行することについて相手方からの確認は一切なかった。

翌日、夫が相手方の店舗に出向きスタッフに事情を話して返金してほしいと伝えたが、相手方からは、規約に同意している、解約手続は書面で行っており、口頭での解約申出は受けていない、として返金できないとの回答がメールであった。メールには解約のための書類として契約変更届出書が添付されていたが、夫は初めて見る書面だったとのことである。

その後、消費生活センターに相談し、相手方と交渉したが、解決しなかった。

体験入会に要した料金以外の約13万4500円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の夫のアカウントは解約され、令和5年1月までの会費が最終請求となるため、体験入会にかかる費用を含めた請求金額の合計は約11万7700円である。

解約手続については、当社ウェブサイト、マイページ、入会申込時のメールに記載しており、複数の確認方法がある。そのため、ウェブサイト上には解約方法が記載されていなかった、との主張は事実と異なる。また、当社会員規約により、口頭、電話、メールでは解約申請を受理しないこととなっている。

約1万8500円のプラン移行時に確認がなかったとの主張について、解約手続をしない場合に契約が自動更新となる旨、事前に確認済みである。

なお、当社会員規約では、料金の引き落としについて本人名義のクレジットカードの登録をお願いしている。

本件について解約手続を口頭で承った事実は確認できていないため、請求済みの会費について、返金には応じられない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、申請人の夫（以下「申請人代理人」という。）および相手方から店舗での解約にかかるやりとりや手順について聞き取りをしたが、スタッフに口頭で伝え了承された、という申請人代理人の主張と、解約手続は店舗でしか受け付けておらず、店舗において解約の希望があれば、その場で解約書面を発行し署名してもらい手順をオープン当初から取っている、という相手方の主張には隔たりがあった。

続いて仲介委員は、相手方に対し、相手方ウェブサイトに掲載されている規約や FAQ を見ても具体的な解約方法が分かりにくく、また、体験会員が解約手続を取らない場合に有料プラン会員として自動継続となることは、消費者の利益を一方的に害する条項として消費者契約法により無効となり得る、と指摘した。その上で、相手方において解決案を検討するよう依頼し、相手方は検討することについて了承した。

期日後、相手方より、早期解決のため、体験入会にかかった費用以外の約 11 万 6000 円を返金するとの回答があり、申請人が相手方の提案を受け入れたため、当事者間で和解が成立した。

【事案 20】 顔のシミ取りにかかる施術代等の返金に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

ホームページから相手方のクリニックを予約し、令和4年11月初旬に受診した。受付の担当者から「本日は顔のシミ取り放題でよろしいでしょうか」と確認されたが、初めてのため不安があり、「先生と相談してから決めたい」と伝えた。

診察室に入り医師と相談すると、顔のシミ取り放題とフェイシャルコースの併用を勧められたが、施術について特段の説明はなかった。診察室を出て、担当者から何通かの同意書を渡され、読み終わったら名前と日付を書いてください、と言われたため記載をし、施術代約3万5000円を支払った。

同日、フェイシャルコースの施術を受けた後、担当者から赤ペンを渡されて、シミを取りたい箇所に印を付けてください、と言われた。左右の目尻の横1センチほどの場所にシミがいくつかあったが、目に近い場所のため、別の担当者にレーザーは大丈夫か確認したところ、「コンタクトレンズなどを装着するので大丈夫です」と回答され、印を付けた。シミ取りのレーザーによる施術（以下「本件施術」という。）を受けると、目薬と飲み薬を渡され、使用方法と注意事項を聞いた。目に違和感を覚え、特に右目が見えづらかったが、担当者からは30分くらいでよくなる、と言われたため、安心して帰宅した。

夕方、目に痛みを感じ、相手方で渡された目薬を使ったところ、目を開くことができなくなった。相手方に複数回電話をしたが繋がらなかったため、やむを得ず救急車を呼んで病院で治療を受けたところ、両電気性眼炎、角膜びらんと診断された。

翌日、相手方に電話で状況を説明すると、クリニックに来るよう言われたが、まだ目を完全に開けず、行くことができなかった。相手方の対応に不安を感じ、消費生活センターに相談した。

11月中旬から12月にかけて、相手方に対し治療費を支払ってほしいと書面で複数回伝えたが、対応されなかった。

施術代約3万5000円を返金し、眼科および皮膚科での治療にかかった約3万2000円（通院交通費を含む）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。

申請人によれば、本件施術後両目に痛みを感じ病院を受診した、とのことであるが、仮に本件施術により申請人の訴えている症状が生じたとしても、そのような症状は当該施術において比較的良好に見られるものであり、通常は数日程度で治癒することが多く、特に本件施術に問題があったわけではないと考えている。

また、本件施術は眼球保護用のプロテクターを着用の上行われたが、同プロテクター装着による圧迫や乾燥などにより、一時的に目が充血する場合や角膜の傷が見られる場合があること、これらの症状は一般的に数日で治癒すること等について、本件施術前に申請人が署名した同意書に記載されている通りであり、申請人も了解の上で本件施術を受けたものと思料する。

以上より、申請人の請求は認められない。

話し合いによる解決を希望する。

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、申請人および相手方から聴取を行った。

申請人は、同意書に注意事項の記載はあったものの、軽い痛みや充血がある程度との印象だった、当該注意事項に関して医師から説明はなかった、と述べた。また、本件施術後他の皮膚科を受診した経緯について、本件施術後にシミが濃くなったりシミがなかったところにもシミが生じたりしたため受診した、現在シミは薄くなっている、と説明した。

相手方は、施術自体は一般的なものであり、本件施術やプロテクターの使用方法についても特段問題はなかった、プロテクターがコンタクトレンズの形をしていることから、物理的な摩擦や乾燥圧迫による症状とも思われるが、過去にも治療を長く受けた例はないと述べた。また、同意書の注意事項の記載について、申請人に生じた症状と矛盾しないが、申請人ほど強い症状が出た例がなく、リスクを強調する記載にはなっていない、と説明した。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、電気性眼炎は紫外線を強く浴びると数時間後に症状が出る可能性があるとのことであり、申請人の症状に照らすと、本件施術と目の痛みについて一定の関係性が認められるのではないかと指摘した。また、申請人の症状は眼科で処方された点眼薬の使用により改善しているとのことであるが、本来必要のない治療を受けなければならなかったことを問題視しており、治療費については相手方において負担できないか、と述べた。その上で、相手方において解決に向けた検討をするよう要請し、相手方は検討することについて了承した。

第2回期日において、相手方より、本件施術後に申請人が受診した治療にかかる費用のうち、皮膚科の受診分は本件とは無関係と思われるが、円満な解決のため、領収証にて金額が確認できる約2万円について支払うとの回答があり、申請人が相手方の提案を受け入れたため、当事者間で和解が成立した。

【事案 21】 学習塾の授業料の返還に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年12月、高校2年生のときに、週1回の通塾で、相手方の運営する学習塾の契約をした。授業回数の変更は前々月の最終平日が締め切り、授業料（週1コマの際は1コマ約5000円、月約2万円）は前月末ごろに支払い、授業は講師1人に対して生徒が最大5名ほどであった。途中、週1コマから3コマに授業回数を変更したこともある。

令和4年6月、担当講師の言動について相手方に相談したところ、短期間は改善されたが、11月ごろには元に戻っていたため、今後の通塾は難しいと感じ、相手方に退会の意思を伝えた。相手方からは他の校舎への転校を提案され、転校しても通塾が難しいようであれば退会し、相手方から未受講分の授業料を返金することを条件に、転校に応じた。

12月下旬、移った校舎でも対応に疑問があったことから、相手方に退会の意思を伝えた。その後、12月末から1月上旬の未受講分11回分の授業料の返金を求めて、相手方と交渉したが、応じてもらえなかった。

支払い済みの授業料約67万円から、未受講分の授業料約6万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る。

申請人は11月末の時点で退塾の意思を示しているため、12月末で退塾処理をしている。本来、未受講でも料金が発生するが、当社の案内に不備があったため、未受講分の11回分の料金約6万円を返金する。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書を送付したところ、相手方より、申請人の請求を認めるとの回答があり、申請人も相手方の提案に応じると述べた。申請人と相手方が早期の紛争解決を望んだことから、聴取を行う期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わすことによって本手續を実施することになった。

相手方の提案の通り、相手方が申請人へ約6万円を返金するとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 22】英会話学習サービス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 4 年 8 月、SNS で相手方の広告を見つけ、英語が話せるようになりたかったため、メールアドレスを登録した。登録後、相手方からメールが届き、「四つの会話パターンを覚えれば英語ができる」「1 日 30 分間、2 カ月の勉強で十分習得できる」という案内が多々あり、相手方の販売ページにアクセスした。2 カ月学習して効果がなければ返金するとの記載を見て、約 20 万円で英会話学習法の契約を結んだ。また契約後、約 7 万円の追加サポートの契約も結んだ。支払いはいずれもクレジットカード一括払いとした。

英語学習の受講を開始し、相手方が主催するセミナーにも参加した。しかし、広告で表示されていた内容と違い、全く英語が上達しなかった。

2 カ月が経過したが、効果がなかったので相手方に返金を求めるメールを送ったところ、2 カ月間毎日の実践が必要であり、返金の条件を満たさず、保証対象外と回答された。

消費生活センターに相談し、返品特約が最終確認画面に表示されていなかったことや、追加サポートは受講していないことなどを指摘したが返金に応じてもらえなかった。

支払い済みの金銭（約 27 万円）を返還してほしい。

＜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る。

返金保証の条件について、販売時に「2 カ月間実践していない、提出物を出していない、指導を受けていない場合は保証の対象外となります」と明示している。

申請人は、同日に複数の課題を短時間で提出していたり、複数日未提出であったりし、学習を行ったということとはできない。それぞれの課題は単に提出することを目的としているのではなく、課題の練習を行い、内省し、定着させることを目的としているので、申請人が行った学習方法は独自のものであり、当社の学習方法とは異なる。

当社はカリキュラムもサポートも誠意をもって対応しており、本来であれば返金保証の対象外である。しかしながら、紛争の早期解決のため、和解に応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書を送付したところ、相手方より、申請人の請求を認めると回答があった。申請人の意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとのことであったため、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、当事者間で和解が成立した。

【事案 23】 専門学校の授業料等の返還に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

ひとり親向けの高等職業訓練促進給付金制度を利用し、令和5年4月から相手方が運営する専門学校に通うため、令和4年12月に自己推薦枠で入学試験を受験した。

12月下旬、相手方から合格の通知を受け、入学金40万円と授業料等40万円の合計80万円を振り込んだ。

ところが令和5年2月ごろ、家庭環境の変化により、高等職業訓練促進給付金制度の利用条件を満たさなくなったため、同制度が利用できなくなった。

令和5年3月上旬、相手方に、専門実践教育訓練の支援が受けられる対象校か問い合わせたところ、対象校ではないと回答され、4月入学は辞退して対象校に通った方が良いのではないかと、3月中であれば入学金以外の授業料等40万円は返金できるとの助言を受けた。

後日、相手方から、自己推薦での受験のため80万円全額返金できないと連絡があった。

消費生活センターに相談し、相手方に授業料等40万円の返金を求めたが、応じてもらえなかった。令和5年3月末に入学辞退届を提出した。

支払い済みの授業料等合計40万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

本事案では、相手方が申請人に40万円を返金する内容で和解が成立しており、全額返金済みである。

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、相手方より、相手方が申請人に40万円を返金する内容で和解が成立しており、全額返金済みであると回答がなされた。事務局より申請人に連絡したところ、早期解決のため相手方の提案に応じることとした、申請は取り下げるとの意向が示された。

その後、申請人が本申請を取り下げたため、本手続は終了した。

【事案 24】光回線契約の解約に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年3月、相手方通信会社の代理店である相手方勧誘会社から電話があり、「もうすぐアナログ回線がなくなり、光回線にしないと固定電話が使えなくなる。今なら工事費用が実質無料なので早くした方がいい」と言われた。インターネットを利用しないため光回線は必要なかったが、固定電話が使えなくなるのは困ると思い、仕方なく相手方通信会社と光回線の契約を結んだ。4月末、光回線工事が終了した。

5月、約1万円の請求があり、高額で驚いた。また、明細を確認して初めて、契約時に説明のなかったオプションサービスの契約が含まれていることに気が付いた。

その後、相手方通信会社に連絡してこれまでの経緯や、解約を検討していることを伝えたが、相手方勧誘会社への事実関係の確認はしてもらえず、「今解約すると4万円の違約金がかかるので時期が来るまで待った方がいい」と言われ、しばらく継続することにした。

10月、他社からの勧誘でアナログ回線に戻すことになった。

令和4年、他社から高額な請求があったことをきっかけに消費生活センターに相談し、これまでの経緯を話したところ、相手方勧誘会社の勧誘が事実ではなく、自分の環境では当該オプションサービスも必要ないことが分かった。

事実と異なる勧誘で契約をさせた相手方勧誘会社、その事実を確認せずに契約を引き留めた相手方通信会社に不満があり、2年以上も高額な利用料金を支払ってきたことに納得がいかない。光回線とアナログ回線の平均利用額の差額約6700円に光回線の契約期間32カ月をかけた約21万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。

申請人の請求を一部認める。

申請人は、「請求の明細を見て初めてオプションサービスを契約していることに気が付いた。勧誘時には説明されなかった」と主張しているが、当社から申請人に対して、契約開始までに当該オプションに関する契約書面等を送付している。また、申請人が契約しているサービスの中で違約金を設定しているものはないことから、「今やめると違約金が発生する」と説明することはない。

申請人によるサービスの申し込み時点で、相手方勧誘会社による説明と申請人の認識に不一致が生じていた可能性が高いと判断し、当社の代理店である相手方勧誘会社から、申請人の請求に応じて料金を返還する。なお、代理店特典により既に約2万円を返還していることから、返還額はその差額の約20万円となる。

＜相手方勧誘会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認める。

申請人への勧誘時、相手方通信会社のルールにのっとり適切に案内をしており、「アナログ回線

がなくなる」「光回線にしないと固定電話が使えなくなる」といった不適切な案内は行っていないと認識している。また、申請人に対して、工事費用や初期費用、オプションサービスサービス2カ月分の約2万円のキャッシュバックを既に行っている。

加えて、申請人自身の判断で毎月の利用料の支払いを実施していること、令和2年5月に申請人から相手方通信会社に連絡した際、相手方通信会社の説明を受けて申請人の判断でサービスを継続している。

当社としてはルールにのっとりた勧奨をしていたと想定しているが、申請人との間で認識の齟齬そごがあり今回のトラブルに至っていると思われることから、申請人に対して、キャッシュバックで返還済みの約2万円を差し引いた約20万円を返還する。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請書を送付したところ、相手方らより、申請人の請求を認めるとの回答があり、申請人も約2万円が既に返還されていたことを認め、それを控除した額を返還するとした相手方らの提案に応じると述べた。申請人と相手方らが早期の紛争解決を望んだことから、聴取を行う期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わすことによって本手続を実施することになった。

相手方らの提案の通り、相手方勧誘会社が申請人へ約20万円を返金するとの内容で、当事者間で和解が成立した。