

報道発表資料

令和 5 年 12 月 20 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 3 回）

- ・ 直近 6 年度分（平成 30 年度～令和 5 年度）の申請は 896 件（令和 5 年 10 月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）843 件のうち約 7 割の 582 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（107 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	結果の概要 公表	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)	71	79	47	22	5	17	8	2	55	6	2
合計	896	908	582	261	78	183	51	14	787	78	4

※令和 5 年 10 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	107
2.他の役務	100
3.金融・保険サービス	95
4.保健・福祉サービス	81
4.運輸・通信サービス	81
6.商品一般	51
7.保健衛生品	50
8.食料品	47
9.教養娯楽品	46
10.工事・建築・加工	42
11.修理・補修	40
12.教育サービス	27
13.車両・乗り物	25
14.土地・建物・設備	23
15.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.クリーニング	9
18.被服品	9
20.役務一般	8
21.管理・保管	4
22.他の商品	1
22.光熱水品	1
合 計	896

(1)教室・講座	86
(2)他の教養・娯楽	12
(3)旅行代理業	3
(4)観覧・鑑賞	2
(4)各種会員権	2
(6)宿泊施設	1
(6)ソフトウェアライセンス	1

(1)役務その他	66
(2)冠婚葬祭	29
(3)外食・食事宅配	4
(4)家事サービス	1

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	773
2.販売方法	409
3.表示・広告	149
4.品質・機能・役務品質	148
5.接客対応	72
6.安全・衛生	37
7.価格・料金	25
8.法規・基準	23
9.施設・設備	1
10.包装・容器	1
	896

(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)	871
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
	896

(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	175
2. 消費生活センターの相談を経たもの	721
合 計	896

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	0
2. 合議体(2人)	889
3. 合議体(3人以上)	0
4. その他 ^(注)	7
合 計	896

(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12月20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	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(32)	×	フリー株式会社 (法人番号2011001150500)
事案2	絵画の販売委託に関する紛争	×	有限会社おいだ美術 (法人番号9011202001223)
事案3	オンライン学習サービスの中途解約に関する紛争	○	早慶受験コーチこっちゃん こと 半田虎太郎
事案4	クレジットカードの不正利用に関する紛争(59)	×	
事案5	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(13)	○	
事案6	エクステリアの解約に関する紛争	○	
事案7	占い鑑定サイトの返金に関する紛争(4)	○	
事案8	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(30)	○	
事案9	クレジットカードの不正利用に関する紛争(60)(61)	×	
事案10	Wi-Fiルーターの解約に関する紛争(3)	×	
事案11	神棚等の返金に関する紛争	○	
事案12	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(31)	○	
事案13	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(43)	○	
事案14	クレジットカードの不正利用に関する紛争(62)	○	
事案15	クレジットカードの不正利用に関する紛争(63)	×	
事案16	マイレージの失効に関する紛争	○	
事案17	美顔器の通信販売に関する紛争	○	
事案18	大学の入学検定料の返金に関する紛争(9)～(13)	○	
事案19	コンサルタント契約の解約に関する紛争(32)	×	
事案20	クレジットカードのリボリング払いに関する紛争(7)	○	
事案21	宅配便の配送時の物損に関する紛争(3)	○	

【事案 1】インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（32）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年2月、SNSで「副業で簡単に稼げる」という相手方^(注)の広告を見て興味を持ち、連絡を取ったところ、「企業のCMを流し続けるだけで広告収入が得られる方法がある」とのことで、副業スクールのURLを紹介された。URLにアクセスし、メッセージアプリでやりとりする中で、相手方から「約2000円の電子書籍のマニュアルを購入すればすぐに利益が出る」と言われたのですぐに購入した。電話で説明するとのことで、相手方から電話があり、副業で稼ぐ方法を聞いた。月にいくら稼ぎたいかと質問されたので、20～30万円稼ぎたいと伝えたところ、180万円のコースを勧められ、自己資金以外で代金を工面する方法を教えると言われ、指示に従って複数の消費者金融のアプリなどを操作し、借り入れた合計63万円を相手方に送金して支払った。なお、代金の支払いのための借入れを後日にしよう伝えると、相手方から「それならもう助けない」などと威圧的に指示に従うように促され、契約のための代金を工面させられた。

数日後、相手方にすべてなかったことにしたいと解約の意思を伝えたが、相手方から「解約には違約金がかかる。180万円の60%、契約放棄するのであれば顧問弁護士に相談する」などと告げられて解約を思いとどまらされ、別の消費者金融から借り入れた30万円を相手方に送金した。また、このとき始めて利用規約を示されたが、相手方から、画面共有アプリにより利用規約の入ったアプリを消去するように指示され、これに従った。

その後、消費者金融から借り入れた分は自分で返済しなければならないことが分かり、消費生活センターに相談した。相手方にクーリング・オフを申し出たが、通信販売との主張で解決はできなかった。

4月に相手方が解散し、清算手続に入っていることが分かった。

契約をなかったこととして既に支払った93万円を返金してほしい。

^(注) フリー株式会社（法人番号2011001150500）

所在地：東京都渋谷区 代表取締役（代表清算人）：藏野 雄哉

＜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）

相手方は、令和5年4月7日付官報の解散公告にて、株主総会の決議により解散し、2カ月以内に債権を申し出るよう掲載していた。申請人は、本手続に申請する前に、相手方の解散公告の内容を知り、期限内に相手方に債権を申し出ていた。

その後、5月下旬に申請人から本手続の申請を受け付け、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、期限までに回答書および答弁書の提出はなく、相手方に電話をかけたが応答がなかった。そこで、相手方に本手続への協力を促す書面を送付したが、「宛てどころが不明」として送達されなかった。

その後、法人登記情報を確認したところ、6月下旬に清算終了により登記が閉鎖されているこ

とを確認したため、仲介委員は、本事案は和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了させた。

なお、申請人は、相手方に債権を申し出ていたが、相手方の代表清算人からは一切の連絡がなかった。

【事案 2】 絵画の販売委託に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 2 月、手元にある絵の価値が知りたいと思い、インターネットで買い取り査定している相手方^(注)を見つけた。同一の作者で入手経路も同じ、図柄の異なる絵が 2 枚あり、1 枚（絵画①）は手元、もう 1 枚（絵画②）は実家にあった。

メッセージアプリで相手方に絵画①の査定を依頼したところ、相手方から電話があり、絵の来歴や他社の査定価格などを尋ねられた。真作の場合は、他社の査定価格より高い値段で買い取るなどと説明された。

3 月上旬、相手方から電話があり、鑑定機関に鑑定に出すので、絵画①を送ってほしいと言われた。しかし、絵画①は気に入っているので売らずに、絵画②を売りたいと伝えた。これに対し、相手方からまずは絵画①を送ってもらい鑑定に出してみないかと言われ、相手方に絵画①を送付した。相手方から、鑑定料は 1～2 万円だろうと言われたので、自分が全額支払うことにした。

3 月中旬、鑑定料について問い合わせると、相手方から 4 万 4000 円と連絡があった。当初聞いていた額と大きく違うため負担であると伝えると、半額を自分が払い、もう半額は相手方が支払う案を提案され、鑑定を進めることとなった。

4 月上旬、相手方から鑑定料が 6 万 6000 円と説明され、半額を自分が支払い、後日鑑定結果が出たらもう半額を自分が支払う予定で、相手方が立て替えることとなった。その後、相手方から、絵画①の真作の鑑定が出たとの連絡を受け、当初の予定通り、絵画②を送ると説明したが、そのような話は聞いていないと言われた。当初話していた通り、絵画①は売らずに返却してほしいと申し出たが、対応してもらえず、市場に出すと連絡があった。国民生活センターに相談し、あっせんしてもらったが、相手方から、販売委託契約は成立している、絵画①の返却に応じることはできないとの回答があった。販売委託契約が成立しているとしても、電話勧誘販売に該当すると考え、契約書面の不交付によるクーリング・オフを通知したが、応じてもらえず、不調に終わった。

絵画①を返却してほしい。また、鑑定料の残額 3 万 3000 円を支払うので、鑑定登録証書を引き渡してほしい。

^(注) 有限会社おいだ美術（法人番号 9011202001223）

所在地：東京都台東区 取締役：種田 ひろみ

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請前にやりとりをしていた国民生活センター相談情報部が、これまで申請人側に立った主張をしており、国民生活センターは公正中立な仲介機関とは認められないことから、手續には応じない。

販売委託契約が成立しているが、20 万円と 3 万 3000 円の合計 23 万 3000 円を支払えば、絵画①を返却する。

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送付したところ、手続に応じないとする回答書等が提出された。そこで事務局から、国民生活センター相談情報部と当委員会は別の部署であり、当委員会は、独立してその職権を行うことを説明するとともに、手続への参加を促す文書を送付した。それに対し、相手方から、和解仲介手続に協力する意思はないと改めて回答がなされ、その理由として、国民生活センターが公正中立な仲介機関とは認められないとの見解に変更はない、司法(裁判所)の判断を仰ぎたいと考えているとの主張がなされた。

そこで、仲介委員は、当委員会は国民生活センターの理事長から指揮監督を受けず独立して紛争解決手続を行うこと、本事案は内閣総理大臣の認可を受けた委員が手続を実施することの説明とともに、国民生活センター法 22 条に基づく期日への出席要求書を送付した。その結果、相手方から、従前同様、司法（裁判所）の判断を仰ぎたいため、期日には出席しないとの回答が寄せられた。

相手方の出席が得られなかったため、期日において、仲介委員は申請人から聴取を行った。申請人は、相手方から 20 万円と 3 万 3000 円を払えば絵画①を返却するとの提案が示されているものの、20 万円の名目が不明であり、また絵画①の価格が不確定である現状において、本提案に応じる意向はないと述べた。仲介委員は、申請人に対し、相手方が手続に応じる姿勢を見せないことから、話し合いによる解決が難しい旨を説明し、本事案は和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了させた。

【事案3】オンライン学習サービスの中途解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年初め、当時17歳の息子が、SNSで、大学受験の逆転合格をうたう相手方^(注)の学習動画チャンネルを見つけ、無料相談を申し込んだ。無料相談では、学習指導の内容は、週1回の電話相談やチャットアプリでの相談、動画視聴などと説明され、受験勉強に悩んでいた息子は、相手方の学習指導を受ければ効率的に学力が向上し、成績が上がるのではないかと期待し、入塾を希望するに至った。その後、息子から、契約したいと相談された。

3月上旬、メールで届いた電子署名サービスに息子が署名する形で、高校生に向けた学習の個人指導を約1年間受けられるプログラムを契約した。翌日、代金80万円のうち40万円を、残りは6月に、相手方の口座に振り込んだ。

3月から9月まで、動画視聴、週に1回程度の電話相談、チャットアプリでのチャット機能による質疑応答による指導が行われた。5科目について、指定された参考書を買ひ、その参考書に対して学習方法の指示をもらった。なお、5月からチャットでの回答にやや遅れが出るようになり、相手方による電話指導の予約時間のキャンセルもあったが、電話指導は日程を変更して実施されていた。

10月、チャットアプリの返信がこなくなり、動画も更新されなくなるなど、すべてのサービスがストップした。

令和4年1月、消費生活センターに相談したところ、この契約は特定商取引法上の特定継続的役務提供に該当し、契約時点において契約書の電子交付は書面交付とならないとの助言を受けたため、同月下旬にクーリング・オフを通知した。その後、消費生活センターにあっせんしてもらい、相手方に連絡して現在の所在地も確認してもらったが、以降は相手方と連絡が取れなくなり、あっせん不調で終了した。

支払い済みの80万円を返金してほしい。

(注) 早慶受験コーチこっちゃん こと 半田 虎太郎

所在地：東京都渋谷区本町

(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相手方のSNSのチャンネル名や期日での相手方からの聴き取り、本手続で取り交わした和解書の記載による)

＜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が、回答書等の提出はなく、事務局からの複数回の電話に対しても応答がなかった。そこで、申請書上の相手方所在地とあわせて、契約書上の相手方所在地宛てに、回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなく、その後も電話がつかない状況であった。

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が、やはり回答書等の提出や連絡はなかった。

第 1 回期日において、仲介委員から申請人に対して、事実関係等を聴取した上で、今後の希望を確認したところ、手続の継続を希望すると述べた。

仲介委員は、申請人が手続の継続を希望していること、申請人が、自身で把握している相手方の連絡先宛てに個別で連絡を試みると述べたことから、もう一度期日を開催することとし、再度国民生活センター法 22 条に基づき、相手方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。あわせて、事務局から複数回相手方に連絡したところ、第 2 回期日の数日前に応答があり、期日へ出席する旨の回答があった。

第 2 回期日において、相手方は、クーリング・オフの場合には法律上全額返金が必要なことは理解できたが、申し込みから 30 日間の返金保証を設けていること、3 月から 9 月の期間、申請人は満足してサービスを受けていたと考えていることから、全額返金には納得がいかない部分もあると述べ、一方で、受験期にサービスが止まり、相手方の事情により連絡が取れなくなったことには申し訳ない気持ちがあるため、5 割の返金、または分割であれば全額返金も可能であると述べた、

仲介委員は、相手方に対して、特定商取引法上のクーリング・オフ制度について説明した上で、両当事者の希望を踏まえて和解案の調整を行った。その結果、相手方が約 1 カ月半後の月末に 30 万円を、その後 5 万円を 10 カ月間支払うことで全額返金する、支払の遅滞額が 10 万円を超えた場合、相手方は期限の利益を失うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

ところが、支払期日を過ぎても相手方から和解金の支払いはされず、遅滞額が 10 万円を超過した。そのため、紛争解決委員会は、国民生活センター法 37 条の規定に基づき義務履行の勧告を実施し、80 万円一括での支払いを求めた。その後、相手方から「支払う意思はある」と一度連絡があったものの、期限までに和解金の支払いはなされず、事務局からの複数回にわたる連絡に対しても、相手方からの対応はなかった。

そのため、本事案の結果の概要に事業者名を付した公表案を作成し、当事者に意見聴取を行ったところ、相手方から支払う旨の連絡があり、後日計 40 万円が支払われた。しかし、その後は再度相手方と連絡がつかなくなり、残金の振り込みもなされなかった。

【事案4】クレジットカードの不正利用に関する紛争（59）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年9月、午後7時ごろから翌日の午前1時ごろまで、友人と一緒に居酒屋2軒とカラオケ店へ行き、自宅に帰ろうとした途中、駅の地下通路で寝てしまった。その時、誰かに体を揺すられ起こされているような記憶はあった。その後、起きたものの終電がなかったので歩いて帰ろうとしたところ、財布とスマートフォンがないことに気付いたが、店に忘れたか友人が保管しているだろうと思い、午前4時ごろに帰宅した。

同日の午後1時ごろ、昨日行った店と友人に確認したが財布もスマートフォンも見つからなかったため、午後5時ごろにクレジットカード会社2社と銀行に利用停止の連絡をしたところ、クレジットカードとキャッシュカードで不正利用されていたことが分かった。被害状況としては、相手方発行のクレジットカード（以下「本件カード」という。）で深夜から明け方にかけて新幹線の回数券約10万円が12回（合計約120万円）購入されており、他社のクレジットカードでも同じく新幹線の回数券が4回購入されていた（5回目で不正利用の検知により利用が停止された）。また、キャッシュカードでも合計約50万円が不正に引き出されていた。

翌々日の午前11時ごろ、相手方から、暗証番号を入力しての利用のため補償はできないと言われた。後日、警察に被害届が受理され、他のカード会社と銀行からは半額と4分の3をそれぞれ補償するという連絡があった。

不正利用された約120万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。

本件のカード利用は、1件を除き、暗証番号入力による利用である。また、被害は申請人本人の過失によることは明らかであり、当社カード会員規約に違反するものであるから、その帰責は本人にある。よって、申請人の請求を受けることはできない。

なお、暗証番号を入力していない1件の利用については、本人の申請に基づいて保険申請することができる。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

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、相手方カード会員規約において、会員の故意または過失に起因する損害や暗証番号の入力を伴う取引についての損害は全額会員の負担になると定められているが、申請人が設定した暗証番号は、本人しか知り得ない数字であること、申請人は本件カードを日常的に使用しており、財布に入れて保管するという方法は一般的であるため、本件カードの管理方法として特段問題視されるべき管理態様であったとはいえないこと、確かに飲酒をして駅の地下通路で寝てしまい、財布をズボンのポケットという外部から存在を認識しやすい場所に入れていたという行動が、本件カードの盗難等の誘因と評価し得るが、第三者による不正利用が盗難という犯罪行為に起因するものであることに鑑みると、100万円を超える不正利用

分をすべて申請人が負担しなければならないほどの重大な過失とまでは評価できないこと、申請人はこれまで新幹線の回数券を購入したことはなく、その存在すら知らなかったとのことであるから、申請人が故意に第三者に利用させたと考えるべき事情もうかがえない以上、暗証番号の管理やカードの使用・保管について、故意の善管注意義務違反があったと考えることは困難であると述べた。

また、相手方に対しては、カードの紛失・盗難および偽造カード等の第三者による不正利用被害から顧客を守るため、不正検知システムを導入し、カードの利用状況を24時間365日モニタリングしているというが、本件の新幹線回数券の購入に12回も利用される前に不正利用を検知し、カード利用を停止していれば、損害額が100万円を超える被害を防止できたと考えられることから、相手方の不正利用検知システムに全く問題がなかったとは評価されない可能性が残ると説明した。その上で、双方歩み寄り、和解に向けて検討するよう求めた。

これに対し相手方は、仮に不正検知システムに法的な問題があるということであれば是正しなければならないが、本件は、申請人本人がカードを盗難され、第三者が類推できないはずの暗証番号が一度も間違えることなく入力されていることから、カードの保管および暗証番号の管理義務に過失があると判断した、申請人の請求に応じることはできないと主張した。その上で、仲介委員から再考を求める旨の書面が提出されるのであれば、担当部署から回答させる用意があると述べた。

そこで、仲介委員は、所見および和解の検討を求める書面を相手方に送付し、次回期日までに回答するよう求めた。これに対し相手方は対応すると述べた。

期日後、相手方より、仲介委員から提出された書面を社内で検討した結果、保険会社に申請を行うこととしたので、申請人に申請書類を早急に提出するよう伝えてほしいという回答があった。これを受け仲介委員は、申請人に伝え、申請人から申請書類を提出することとし、保険会社の審査結果を待つことにした。

数カ月後、相手方から、保険申請が認められたことから、申請人に対して、約120万円の全額を返金するとの回答があった。申請人は、返金を確認し申請を取り下げたため、手続は終了した。

【事案5】住宅リフォーム工事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＞

令和4年10月下旬、相手方が突然自宅に来て「屋根が浮いている。大雨や台風が来ると雨漏りがしたり、強風でトタンが剥がれて舞ってしまう」と言い、2階の屋根にはしごをかけて登った。相手方から、「ビスが浮いて隙間が空いているので、そこから雨漏りして屋根の板が腐ってしまう。早く補修しないと大変なことになる」と言われたため、9月の台風で居住市内でも被害が出たことから不安になり、2日間でトタンを外して板を入れる補修工事を80万円で契約した。

3日後、工期が短く高額であることから不安になり、相手方に電話し安価な工事にできないか尋ねたところ、ビスを打って隙間材等で棟の隙間を目張りする内容の40万円の1日工事を提案され、契約を変更した。数日後、工事が終了し、現金で40万円を支払った。

11月上旬、築58年の自宅はこれまで一度も雨漏りをしたことがなく、12年前に行った2階の屋根全面葺き替え工事後も不具合はなかったため、屋根のどこが悪くて、どこをどのような材料で直したかを聞いても教えてくれない相手方に不満を持った。

そのため、消費生活センターに相談し、数日後に相手方に契約の取消しと返金を求める文書を送付したが、クーリング・オフ期間を過ぎているので返金できないとの回答で、あっせんは不調に終わった。

契約をなかったことにして、屋根を元に戻した上で40万円を返金してほしい。なお、消費生活センターでの相談の際に、一級建築士に自宅の屋根を調査してもらったところ、必要のない工事であったとの報告を受けた。

＜相手方の主張の要旨＞

※回答書・答弁書は提出されなかったが、電話で以下の回答があった。

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。

クーリング・オフに応じて40万円を返金する。

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が、回答書等の提出はなく、事務局からの複数回の電話に対しても応答がなかった。そこで、回答書等の提出を促す文書を送付したところ、相手方より、申請人の請求を認めて40万円を返金するとの回答があった。

相手方の回答を申請人に伝えたと、相手方の提案に応じる、屋根の原状回復は求めないとの回答で、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。

しかし、その後相手方との連絡が取れなくなり、和解書の返送もなかったことから、仲介委員は、国民生活センター法22条に基づき、相手方に文書等の提出要求として和解書の返送を求めるとともに、期日への出席要求書を送付した。

その後、期限までに相手方から和解書の返送も連絡もなかったため、事務局から複数回連絡し

たところ、相手方代表者と連絡が取れ、和解条項は承知した、書面は確認できていない、書面が確認でき次第和解金を振り込むとの回答がなされた。

事務局から再度和解書を送付した上で第1回期日を開催したところ、相手方の出席はなかったが、期日後に、相手方から和解金40万円を振り込んだ旨連絡があり、申請人からも振り込みの確認が取れた。

以上の通り、相手方が申請人に対して40万円の和解金を支払うとの内容で、当事者間で和解が成立した。

【事案6】エクステリア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>

相手方のウェブサイトに掲載された屋外用の組み立て型フェンス（以下「本件商品」という。）の購入を決めた。令和3年11月、購入に当たり、相手方に本件商品が設置可能となるコンクリート基礎のサイズを問い合わせ、その回答結果をもとに、別会社と基礎工事を57万円で契約し、基礎工事を行った。

12月、相手方から本件商品をインターネット通販で購入し、約47万円をクレジットカードの一括払いで支払った。後日、本件商品が届いた。施工マニュアルに従い、6日間かけ、電動ドライバーと施工マニュアルには載っていなかったが慎重を期して手動ドライバーを併用し、自分で組み立てと設置を行った。

設置から3カ月後の令和4年4月、強風が吹いたので、本件商品を点検したところ、支柱を土台に固定するドリルねじの8割近くが緩んでおり、そのうちの半数以上が締め直すこともできなくなっていた。

相手方に苦情を伝えたところ、同様の事例を把握していない、製品には問題がなく、申請人による施工不良と回答された。

ねじメーカー2社に見解を尋ねたところ、2社ともに支柱の板厚が薄く不適合であるとの見解を示した。

製品の品質に疑問を感じ、消費生活センターに相談をし、国民生活センターで商品テストをしてもらったところ、ドリルねじの業界団体が示す規格に照らし、弱い締め付け値でねじ穴がつぶれるという状態であり、また、支柱を支える土台のねじ穴の座面形状が、使用されていたドリルねじの形状とは合っておらず、緩みやすい構造であったとの結果が得られた。

相手方に本件商品代金と撤去処分費用、コンクリート基礎の再利用のための工事費用合計約60万円の支払いを求めたが対応してもらえない。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。

申請人の主張は、相手方に対して損害賠償を求めるものであるところ、その法的根拠については明らかではない。申請人が本件商品の契約不適合責任を主張するのであれば、契約不適合の主張立証責任は申請人に存する。しかし、申請人は、支柱と土台を固定するドリルねじが緩んでいるから倒壊につながる危険性があると抽象的に主張しているのみであり、本件商品に契約不適合が存するとは到底いえない。

そもそも、国民生活センター商品テスト部が行った実験では、本件商品に風を当てるなどしたが、ドリルねじにゆがみは生じておらず、本件商品に契約不適合はないことは明らかである。相手方としては、本件商品に契約不適合はなく、相手方は賠償責任を負うことはないと考える。

相手方は、申請人の主張に対して、商品代金全額の返金を申し出るなど、円満に解決できる方法を模索し、誠実に対応してきたが、申請人の主張は変遷しており、相手方としても申請人の請求を全面的に受け入れることはできない。

紛争の早期解決のため、本件商品のうち支柱 17 本を再度送付する、または、支柱代金相当額約 13 万 7000 円の返金を提案する。申請人が上記提案に応じられないのであれば、訴訟提起などの法的手続による解決を求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日にて当事者から不具合の状況や主張を聴取した。なお、本件商品の商品テストを実施した国民生活センターの担当者が参考人として期日に出席し、テスト結果にかかる所見として、本件商品に使用されているドリルねじが、支柱の板厚と合っておらずともに締め付けられない組み合わせになっており、製品の品質としての強度としては問題のある商品であると述べた。

申請人は、本件商品は土台に支柱を差し込んで、ドリルねじで固定しているが、フェンスの高さ 180 cm に対して差し込みが 10 cm もないので、台風等のときに倒壊に結び付くのではないかと危惧しており、本件商品を返品したいと述べた。相手方は、素人である申請人が電動ドライバーの使い方を誤ったことによる施工不良が原因である、国民生活センターで実施した風を当てるテストでも、緩みは見られなかったと主張した。

相手方の主張に対し仲介委員は、参考人からの聴取によると、風を当てるテストはあくまで参考のために実施したもので強風下での再現には至っていないこと、緩みが生じなかったからといって問題がないということにはならないとの見解が示されていることを伝えた上で、相手方において、申請人が主張する紛争の争点の共有化ができていないと指摘し、申請人の了承の上で申請人の提出資料を送付するので、検討するよう依頼した。一方申請人に対しては、契約当時、相手方のウェブサイト上に、不良品があった場合にも賠償は商品代金額を上限とするとの規定があったようであり、本規定の有効性は争われるものの、本手続における解決の可能性として、商品代金返金での和解の可能性について検討を求めた。

期日後、申請人の提出した法的根拠とそれを裏付ける資料を相手方に送付し、検討を求めた。

後日相手方より、そもそも本件商品は日本産業規格に合致していると標ぼうして販売したのではなく、本件商品の目的は、野外に設置しても風で倒壊しないという最低限の性能と安全性を有するものであると主張し、本件商品が倒壊することはないので、契約不適合責任はないとしつつ、仮に契約不適合責任があるにしても、現在の規格である支柱の追完により不適合が解消されることから、支柱の追完をしたいとの回答が示された。

第 2 回期日にて、仲介委員は、支柱の追完にて不具合が解消するかを参考人に尋ねたところ、相手方が提供するという支柱は適応板厚を満たしていないので、対応としては不十分との見解が示された。

仲介委員から申請人に対し、契約不適合の点については申請人の主張の通りと思われるところ、相手方の対応がかたくなであり、申請人において一定の譲歩がないと和解が難しいと説明し、相手方ウェブサイト上の規定の存在も考慮し、商品代金返金での和解の余地があるか尋ねたところ、申請人は、納得はできないが、早期解決の観点から商品代金返還での和解に応じたいとの意向を示した。

仲介委員は、ウェブサイト上で高品質をうたっておきながら日本産業規格には合致しないものを販売して問題ないとする相手方の対応に問題ないとは言えないとし、商品の性質、広告等で標ぼうされていた商品の内容等をみると、契約不適合責任がないとは言えないと考えられると整理

し、相手方が提案する支柱の追完を行うことによる解決は難しいことを指摘した上で、これまでの経過や申請人の意向を踏まえると、相手方が当初提案していた商品代金相当額の返金で和解ができないか検討を求めた。

相手方は、検討し追って回答すると述べた。

期日後相手方より、仲介委員の提案に応じるとの回答が示された。

第3回期日にて、和解条項の調整を行った後、相手方が申請人に対し商品代金相当額を返金する内容で和解が成立した。

【事案 7】 占い鑑定サイトの返金に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年8月、自分の運氣を見てもらいたいと思い、相手方運営会社の電話占いサイト（以下「本件占いサイト」という。）で占い師Aを選び、電話した。占い師Aからは「たくさんの霊体が憑依している。これらを祓わないと運氣が上がらない」「継続的に除霊を行わないといけない」「私のところに定期的に来なさい」「これは一生つきまとうことだ」と言われ、不安に思った。

その後、嫌なことがあると霊体が原因かと思ひ、本件占いサイトを利用して占い師Aに電話で相談した。占い師Aから性的な発言などがあり、お祓い、除霊を強要された。

9月上旬、ウイルス性感染症に罹患し、今後の運氣が知りたいと思い、占い師Aに電話したところ「疫病の霊が憑いている」と言われ、運氣については聞けないまま除霊を強要された。病院では後遺症の可能性があると説明された症状も、占い師Aからは「内臓が弱っているのは霊体が原因だ」と説明された。

占い師Aの鑑定がいつまでも終わらないので、相手方運営会社に苦情を伝えたところ、利用額1万円がキャンセルされただけで納得できる対応ではなかったため、消費生活センターに相談した。

これまで本件占いサイトを利用して、ポイントを購入し、約67万円の利用をした。支払い方法は銀行振込、電子決済、相手方カード会社などのクレジットカード払いである。

除霊する必要があるなどと言われ、不安になり言われるままサービスを利用してしまった。相手方運営会社の電話占いを通して占い師Aによる相談を受けた分の契約を取消し、返金してほしい。

<相手方運営会社の主張の要旨>

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。

申請人が当社のサービスを利用したことは認めるが、当社のサービスは、利用約款で定めている通り、相談業務に関する問い合わせ等の一次窓口となる他は、本サービスでの相談業務および相談内容等に関与するものではない。

当社として、当該占い師Aが違法行為をしたことは確認できておらず、当社の法的責任を根拠づける事実はないものと考えている。

<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。

当社は解決までは申請人への請求を保留する協力はするものの、申請人と相手方運営会社との間で解決することを希望する。

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、両当事者から契約内容や事実関係等を聴取した。

申請人は、令和4年8月から約2カ月間、本件占いサイトの占い師Aから、電話占いの中で「た

くさんの霊体が憑依^{ひょうい}している」「祓^{はら}わないと運気が上がらない」などの話があったため不安になり、さらに、除霊しないと来世まで持ち込むことになり、生まれ変わっても同じようなあまりよくない人生を送ることになるので、今世で除霊・祈祷を行っておいた方がよいと言われたため、占い師 A の電話占いを頻繁に利用したと述べた。

相手方運営会社は、電話占いは、利用者が利用規約に同意して会員登録した後、本件占いサイト上で占い師を選んで占いの依頼をすると、転送電話で占いサービスが受けられるというもので、利用者から料金の支払いを受けた後に占い師に報酬を支払っている、申請人が占い師 A の電話占いで支払った金額は約 34 万円であると説明した。また、苦情の受付体制について、カスタマーセンターで電話またはメールで受け付けており、申し出があった利用者にはすぐに電話を切るように案内し、担当部署が電話占いの録音を確認した上で占いサービスとして不適切な内容を確認した場合は当該占い師に指摘するようにしていると説明し、申請人から占い師 A に関し、性的な発言や霊が憑^ついているなどの発言があり恐怖を感じているとの苦情を電話で受け付け、利用額 1 万円を返金した経緯があると述べた。

仲介委員から相手方運営会社に対し、利用規約を定めているのが相手方運営会社であること等から相手方運営会社は単なる「場の提供者」ではないこと、本件占いサイトの特定商取引法 11 条に基づく表示が相手方運営会社の名称等のみであることなどから、申請人と相手方運営会社との契約とみることができると伝え、さらに、占い師 A が申請人に対して、靈感等の特別な能力により、不安を煽^{あお}って勧誘している場合は、消費者契約法 4 条 3 項 8 号により取消し事由に当たり得ることを説明し、契約の当事者として互譲によりトラブルの解決を図るため、次回期日までの間に解決案の検討を求めた。

その後、相手方運営会社から、申請人と占い師 A の電話占いの録音をすべて確認し、①占い師 A の誘導による性的な発言・発信か否か、②占い内容・会話の流れに反して不必要な表現（性的な表現やマインドコントロールなど）の利用、そして申請人の対応の有無（拒否するような発言があったか）、の主に 2 点を基準として不適切な内容かどうか判断し、不適切な内容と判断した 5 件の電話占いの通話時間分に相当する料金を返金するとの解決案が提示された。

第 2 回期日において、仲介委員は、申請人に対して、相手方運営会社の解決案について聴取した。

申請人は、占い師 A から電話占いを受け始めた当初から、霊体が憑依^{ひょうい}していると言われ、それが事実と思い込んだまま電話占いを続けているので、すべての電話占いを返金対象として全額返金してほしいと主張した。

これに対して、仲介委員から、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、申請人は相手方運営会社の解決案にさらなる譲歩がみられれば解決の意思がある旨を回答した。

申請人の回答を踏まえ、仲介委員は、相手方運営会社に対して、申請人の回答を考慮して、さらなる譲歩が可能か否か検討を求めた。

相手方運営会社は、申請人が具体的に挙げている発言内容が電話占いの録音で確認できない点が多いこと、占い師 A が不適切な発言をした部分は 1 件の電話占いのうち数分（一部分）であっても 1 件分（全部）の料金を返金対象としていること等を主張したが、再度解決案を検討することに同意した。

また、相手方カード会社には、申請人および相手方運営会社から聴取した概要を伝え、今後の

手続の流れを説明した。

第2回期日後、相手方運営会社より、提示済みの5件に加えて4件の電話占いも返金の対象として追加し、解決案として合計9件の電話占いの通話時間分に相当する料金を返金する旨の回答があった。相手方運営会社の解決案を申請人に伝えたところ、申請人も合意したことから、申請人と相手方運営会社との間で和解が成立した。同時に、申請人が相手方カード会社に対する申請を取り下げた。

【事案 8】インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（30）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

学費等のために副業を始めようと思い、令和4年10月中旬、相手方のウェブサイトアクセスすると、メッセージアプリでAという人物のアカウントとつながった。

Aから、1カ月で100万円以上稼げる副業、参加枠が25枠のうち5枠残っている、初期設定さえ済ませれば24時間どこにいても何をしていてもお金が入ってくる、参加料として約1万9000円かかる、1カ月後には稼いだお金で払えるので大丈夫、と言われた。話を聞いている間に、参加枠が5枠から3枠に減っている、とも言われ焦り、約1万9000円をクレジットカードで支払った。Aから、説明書の配布とサポートを行っているとして、メッセージアプリで「副業紹介」というアカウントを登録するよう言われ、従った。「副業紹介」から、電話で説明するとのことだったので予約をした。

翌日、10時すぎにBから電話があり、参加料だと思っていた約1万9000円はマニュアル代だったことが分かった。マニュアルを見ながら説明を受けたところ、副業の内容はFX投資で、自分専用の有料のシステムを作成し、毎日数分間スマートフォンでシステムが作動しているか確認するだけ、とのことだった。

有料のシステムには複数の価格コースが用意されており、コースによって稼げる金額が違う、とのことだった。解約の手続について質問すると、「クーリング・オフが効きますから」と言われ安心し、申し込むことにした。コースは、貯金が25万円あったことから、25万円のコースにすると伝えた。正午までに振り込めば午後から仕事についての説明を始められると言われ焦り、すぐに振り込んだ。

「副業紹介」のアカウントから、「副業サポート窓口」というアカウントを登録するよう指示され登録した。13時にCから電話で、海外口座を開設するよう指示があり、メールアドレスや免許証等の写真を送付して登録した。口座開設後、証明書類アップロードが完了した旨がメールで届いた。メールには取引にかかるリスク警告が記載されていたが、Cからはリスクについて何も説明を受けていない。

同日の深夜、スマートフォンだけで100万円稼げるのはおかしいと思い、「副業サポート窓口」のアカウントに「今回は遠慮する」「返金してほしい」とメッセージを送った。

翌日、相手方から郵便で契約書とマニュアル、FXの開設マニュアルが届いた。契約書にはクーリング・オフの記載もあったことから、クーリング・オフ通知を送付した。

相手方は、マニュアル代約1万9000円の返金には応じたものの、25万円のコースについてはクーリング・オフに応じず、5万円の返金の提案にとどまった。

支払った25万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

全額返金の請求は認めない。

システム作成費用に25万円の65%がかかっているため、65%を差し引いた金額を返金する。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において仲介委員は、申請人および相手方から聴取を行った。

申請人は、FX 投資だと知ったのは B からの電話で説明を聞いた時だった、投資経験はなかったが、自分がシステムを操作することはないと聞いたので大丈夫と思ってしまった、と述べた。相手方は、契約は有効に成立しており、人件費も経費もかかっているため全額返金は難しい、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、本契約は特定商取引法における電話勧誘販売に該当し、申請人が契約翌日に通知したクーリング・オフは有効であると考えられる、と指摘した。その上で、相手方において本件への対応を改めて検討するよう伝え、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、申請人が支払った 25 万円全額を返金する、との回答があり、申請人も合意したため、当事者間で和解が成立した。

ところが、相手方は支払期日を過ぎても支払いをしなかったため、国民生活センター法 37 条の規定に基づき義務履行の勧告を実施した。その後、相手方より申請人に 25 万円が支払われた。

【事案9】クレジットカードの不正利用に関する紛争（60）（61）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年10月、職場の同僚と飲食した後、午前3時～4時ごろに駅付近にて始発の電車を待つため休んでいたところ、リュックサックから財布を盗まれた。盗難に気が付いたのは身に覚えのない利用通知を相手方カード会社から受け取った午前5時30分ごろであり、中には現金、運転免許証、保険証等の身分証の他、暗証番号が同一のキャッシュカード、クレジットカード等が入っていた。

すぐに利用を停止したが、他人に知られるはずのない暗証番号を利用した取引により、総額139万円の不正利用に遭った。

被害の内訳は、①銀行のキャッシュカードによる預金引き出しで約26万5000円、②相手方カード会社のクレジットカードのキャッシングおよびショッピングで約62万5000円（キャッシング：約34万円、ショッピング：約28万5000円）、③相手方カードローン会社のキャッシングで約51万5000円（利息約1万5000円含む）である。警察には盗難届を提出済みである。

相手方らに連絡し、警察に盗難の被害届を提出したこと、不正利用による被害を補償してほしいことを伝えたが、相手方カード会社からは②について「パスワードを利用した取引のため補償できない」、相手方カードローン会社からは③について「補償できない」と回答された。

一方、銀行から①については、約26万5000円のうち75%が補償された。

相手方らに関する不正利用②と③の合計約110万円およびその利子を補償し、既払い金は返金してほしい。

<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。

クレジットカードの利用規約では、「会員に貸与したカードを善良なる管理者の注意をもってカードを使用、保管、管理するものとしていること、違反してカードが他人に使用されたことにより生じた一切の債務についてはすべて会員の負担となること」「カード利用の際、登録された暗証番号等が使用されたときは暗証番号等について盗用その他の事故があっても、そのために生じた一切の債務については会員の負担とすること、ただし、暗証番号等の管理について会員の故意または過失がないと当社が認めた場合には、会員の負担とならないこと」が定められている。

申請人の行動を鑑みた結果、申請人に債権の弁済を求めざるを得ない結論に至った。

<相手方カードローン会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

被害状況は知らない。契約状況は特段争わない。

被害状況の詳細を確認した上で、補償の要否、金額について検討する。

2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は全当事者から事実関係等の事情を聴取した。

申請人は、居酒屋で職場の同僚と二人で飲食して午前2時ごろに店を出た、飲酒したが酔酩状態ではなく、同僚と別れた後に牛丼店に入り会計の際に財布から現金を出して支払い、財布をリュックサックのサイドファスナーのポケット内に入れた、財布を確認したのはその時が最後だと述べた。その後、午前3時30分ごろから電車の始発時刻4時30分ごろまでの約1時間、駅前の広場のベンチで休んで待つことにして、休んでいたベンチの向かい側にある別のベンチに移りたいと思って、空いているかを確認するためにリュックサックをベンチに置いて離れ、10秒程度目を離したことはあるものの、その際に財布が盗難された様子はないと説明した。また、暗証番号は、知人の誕生日をもとにした4桁の数字のため第三者からは推測されない、銀行のキャッシュカードの預金引き出しによる被害が補償された際、銀行からキャッシュカードの管理に関して過失はあるが、暗証番号の管理については過失があるとは言えないと説明を受けたと述べた。相手方らのクレジットカード等に関する被害について、せめて75%は補償してほしいと主張した。

相手方カード会社は、すべての顧客に対して公平に対応する必要があり、クレジットカードの利用規約に従って、全額を補償する(100%補償)か、全額を補償しない(0%補償)かを判断しており、中間的な解決をすることはないと説明した。また、申請人からは、駅前の広場からトイレに行くために5分ほどリュックサックを置いたままベンチを離れ、リュックサックから目を離したこと、飲酒により泥酔していたことなどを聴き取っており、このような状況を踏まえて、全額を補償しない(0%補償)と判断したと述べた。また、銀行は、預金者を保護するための預金者保護法(偽装カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律)の規定に基づき補償の判断をしたのであって、クレジットカード等のキャッシング行為について同様の判断をすべきとは思われないと主張した。

これに対して、仲介委員は、申請人がトイレに行くためにベンチにリュックサックを置いたまま5分ほど離れた経緯はないこと、居酒屋で飲食したが酔酩状態でもなかったことなど、申請人からの聴取内容を伝えた。また、第三者の利用について原則として会員(申請人)は責任を負わないはずで、相手方カード会社の会員規約は原則を逆転させ、第三者の利用であることの立証責任を会員(申請人)に転換している点において、消費者契約法10条により消費者の利益を一方的に害する条項として無効になる可能性があることを指摘し、カード会社が加入している保険の適用等により補償ができないか検討を依頼した。

次に、相手方カードローン会社は、当初申請人から始発を待っていた中で30分程度居眠りをしたと聴き取っていること、暗証番号は通常3回間違えると使用できなくなるもので財布に入っていた運転免許証等から第三者に推測されたおそれがあること等を説明した。

これに対して、仲介委員から相手方カードローン会社に、30分程度居眠りをしていた経緯はないこと、暗証番号は財布の中身から第三者に推測されるものではないことなど、申請人からの聴取内容を伝えた。また、第三者によるカードローンの不正利用主張事案に関しては、顧客(申請人)に責任が生ずるための要件である、①当該顧客(申請人)が利用したこと、または、②第三者が利用した場合には暗証番号管理に会員の故意過失があること立証責任は相手方カードローン会社にあるはずだが、その立証責任を顧客(申請人)に転換している点において、消費者契約法10条により消費者の利益を一時的に害する条項として無効になる可能性があることを指摘し、相手方カードローン会社が加入している保険の適用等により補償ができないかの検討を依頼した。

仲介委員は、申請人に対し、相手方カードローン会社から、30分程度居眠りをしていたとの説明があったことについて確認した。申請人は、相手方カードローン会社からの聴き取りで、意識

が途切れることはなかったかと尋ねられ、うとうとした時間帯はあったと回答した経緯はあると答えた。仲介委員から相手方カードローン会社に、申請人から改めて聴取した内容を伝えた。

仲介委員は、全当事者からの事情聴取の内容を踏まえ、申請人はカードが入ったリュックサックから10秒程度目を離したり、うとうとしたりした時間帯があったことからカードの管理に関して過失があると言わざるを得ないが、暗証番号は第三者から推測される番号でもなく、推測できるようなものと一緒に管理していた経緯はないことから暗証番号の管理には過失はないと考え、申請人の被害のうち75%の補償を行うことについて相手方らに検討を依頼した。

その後、第2回期日までの間に、相手方カードローン会社は、本手続において、申請人に対する補償を行うことはできない旨の書面を提出した。暗証番号の管理について、申請人に何ら過失なく暗証番号が第三者に漏れることは考えられないため、申請人から暗証番号が第三者に漏れた経緯、事情が説明されていない状況では、申請人に軽過失があったか、重過失があったかの判断ができないこと、カードの管理について、申請人が深夜の繁華街で、一時的であってもカードを体から離して移動したり、意識をなくす程度まで眠ったりしたことによってカードの盗難被害にあったことについてはカードの管理義務違反に重過失があったと考えることの説明があった。

第2回期日において、相手方カード会社は、クレジットカードは会員に貸与しているものであり、現金と同様の扱いをお願いしているが、申請人の管理状況を踏まえると、善管注意義務に違反していること、暗証番号による取引のため会員規約に基づき会員の負担とせざるを得ないこと、全額を補償する（100%補償）か、全額を補償しない（0%補償）かで判断しており、中間的な解決や特例を認めると会員間で不公平を招くおそれがあるため、申請人に対しては全額補償できないと判断したことを説明した。

次に、相手方カードローン会社は、事前に書面で回答があった通り、暗証番号が申請人の過失が全くない中で漏れることは考えられないこと、カードの管理にも過失があることを説明したが、暗証番号が漏れた状況について、申請人から何らかの情報があれば検討する余地はあるとの回答であった。

仲介委員は、相手方らからの聴取内容を申請人に伝え、相手方カード会社に関して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、相手方カードローン会社に関しては引き続き本手続を進めることとした。

仲介委員は、申請人に、カードの盗難に遭う直前に暗証番号を使用した経緯があるかを確認したが、前日の午前中に銀行のキャッシュカードをATMで使用したとの回答であり、暗証番号の管理に関して申請人に過失があるといえる事情は確認できなかった。

仲介委員は、相手方カードローン会社に対して、申請人から聴き取った内容を伝え、銀行が暗証番号の管理について過失を認めなかった経緯も考慮して、被害額の50%を補償することの検討を依頼した。

その後、第3回期日までの間に、相手方カードローン会社は、従前から、カードの紛失または盗難によって被害に遭った場合、補償の対象にはしておらず、仲介委員から聴いた申請人の事情を考慮しても、申請人に対し従前の対応とは異なる取り扱いをすべき特段の事情を認めることができないことから、補償には応じられないと書面で回答があった。

第3回期日において、仲介委員は、相手方カードローン会社に事前の書面での回答の内容を確認し、これ以上の検討は難しいとの意向を確認したことから、相手方カードローン会社に対しても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 10】Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年7月、母親が自室でインターネットを利用するために、Wi-Fi ルーターを契約しようと思い、インターネットで見つけた相手方のプランに申し込んだ。Wi-Fi ルーターのレンタルとあわせて料金は月額約3000円で、契約期間の縛りなしオプションも付けて、クレジットカード払いとした。数日後、相手方からWi-Fi ルーターと付属品が届いた。外箱を開封すると紙製の白い内箱があり、その内箱の中にWi-Fi ルーターと付属品が入っていた。返却するときに同じようにして返すのだらうと考え、内箱から丁寧に取り出し、外箱、内箱とも引き出しに保管しておいた。

11月、インターネットの利用機会がほとんどないため、相手方にメールで解約を申し出た。相手方からは、解約申し込み受け付けのメールが届き、メールにはWi-Fi ルーター返送時の細かい規定はなく、規定は別途ページで確認するようにとあった。そこには、返送方法として、届いた時の状態で返送するようにと記載されていた。

12月、Wi-Fi ルーターと付属品を送られてきたときと同じように内箱と外箱に収納し、相手方に返送したところ、数日後、相手方から、返却された内箱に破損があったとして、損傷状態を示す画像が添付され、端末損害金として税込み1万1000円を請求するとのメールが届いた。内箱を破損した覚えはないし、破損した場合に端末損害金が発生することも知らなかった。相手方の請求に納得できなかったため、消費生活センターに相談したが相手方は請求を取り下げなかった。

令和5年1月、相手方から端末損害金を含む12月の利用料金等が引き落としできなかったとメールが届いた。

請求を取り下げしてほしい。

<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。

争点である損害金以外の請求費用の滞納があり、和解交渉を進める前に、現在長期間滞納状態となっている損害金以外の請求費用の支払いを行わない限り議論の余地はない。

申請人は、内箱に破損があった場合に端末損害金が発生することを知らなかったと主張するが、本件はウェブ契約で、ウェブ上の特定商取引法に基づく表記ページおよび規約集のページにおいて、破損等があった際には損害金が発生する旨の記載をしている。それらに合意した上で申し込みを受け付けているため、本人が確認を怠っていると考えられる。

申込時にも「契約内容に合意する」とのチェックボックスを設けており、合意する意思表示を行わない限り契約が行えない仕組みとしている。

また、申請人は内箱を破損した記憶はないと主張するが、商品入荷時および出荷時に検品を行っており、破損がある商品は利用しないため、申請人の過失であると認識している。加えて、契約者が破損に関与していない場合も契約者がレンタル品を管理する責任があるため、契約期間中の破損については契約者側へ損害金請求を行うものとし、規約内にその旨を記載しており、契約時に合意を得た上で申し込みを受け付けている。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

申請人は、内箱を破損したか記憶が定かではないが、仮に破損したとしても端末損害金の請求は破損に対して高額であり納得できないと主張した。そして、納得のいく金額であれば、当事者間で争いのない12月の利用料金および縛りなしオプション料金とあわせて支払うと述べた。また、縛りなしオプションを利用し解約した場合に一律で発生する返却処理手数料についても請求根拠を示してもらい、納得できる請求であれば支払うと回答した。

相手方は、端末損害金について、当時は他の事業者から内箱も含めて一つの商品として仕入れを行い、管理していたため、内箱というパーツごとの価格は存在しないと述べた。その上で、内箱であっても次の利用者にレンタルできなくなると、当社には商品一式の損害が発生するため、利用者に対して負担を求めていると説明した。加えて、返却処理手数料については、利用規約および解約時の流れを案内するウェブページなどで請求根拠を示しており、次の利用者にWi-Fiルーターをレンタルするため、端末のクリーニング費用に充てていると説明した。

仲介委員は、相手方の説明を受けて、令和4年7月1日に電気通信事業法施行規則の改正があり、消費者保護ルールが見直されているところ、本件契約は7月1日以降であることから、改正ルールが適用となるのではないかと指摘した。

そして、契約の解除に伴い利用者に請求できる金額は、通常の使用料に相当する額から既に払い込まれた額を除いた額に法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超えて請求すること（電気通信事業法27条の2第4号、同法施行規則22条の2の13の2第2号ト）は禁止されていると説明した。

また、当該端末設備等が返却されても故障していたりしたとき（機能に支障のない破損や汚損は含まない。）は、当該端末設備等の再調達価格相当額も利用者に請求することができるものの、そのためには、あらかじめ、当該端末設備等が返却されなかった場合等に損害賠償を求める旨および物品ごとの請求額が「提供条件概要説明」として説明されているとともに（同法施行規則第22条の2の3第1項第8号ハ）、契約書面に記載されていること（同法施行規則第22条の2の4第1項第1号）が必要になると伝えた。

以上のルールのもと本件について考えると、物品ごとの請求額が説明されているといえるのか、仮に説明されているとしても、再調達価格相当額は物品ごとに算定する必要があることから請求できるのは内箱の再調達価格になるのではないかと、内箱の破損が機能に支障のない破損ということであれば、そもそも請求することはできないのではないかと、さらに、解約に際して、返却処理手数料を請求することは問題があるのではないかと見解を述べた。

相手方は、仲介委員の見解に対して、端末損害金についての記載は行っており、現在はパーツごとの仕入れが行えるようになり、内箱の価格を表示しているが、当時は内箱も含めて一つの商品であり物品ごとの価格はなかったと改めて回答した。そして、返却処理手数料の請求についても、禁止行為には該当せず、問題ないとの認識であると述べた。

そこで、仲介委員は、現在は内箱の価格が表示されていることから、端末損害金の請求について譲歩できる余地がないか検討を依頼した。しかし、相手方は、申請人が利用料金を長期滞納していること、料金回収のため弁護士に委任する費用も発生していることを理由に、これまでに発生している金額のうち、端末損害金を除いた分を支払わない限り、検討の余地はないと述べた。

申請人に相手方の回答を伝え、意向を確認したところ、争いのない12月の利用料金等は支払うが、その他の相手方の請求についてはやはり納得できない部分があると述べたため、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、本手続を終了させた。

【事案 11】 神棚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＞

長い間就職が決まらず、お金のことに心配があった。

平成 15 年ごろ相手方に入会し、毎月会費を支払っていた。また、相手方から送られてきたパンフレットを見て、神棚などを合計約 30 万円で購入し、母親のクレジットカードで支払った。

その後、仕事が決まらず、相手方に電話で退会を伝えた。引き止められたが、会費を払い続けることはできないと伝えた。

令和元年、病院で発達障害の診断を受けた。医師からは、生まれた時からの障害で、判断能力が欠ける場合もあると言われた。

令和 5 年 1 月、自分は霊感商法の被害に遭ったと思い、購入した神棚等の代金を返金してほしいと相手方に電話で伝えたが、回答は得られなかった。

＜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。

相手方において物品の販売は行っておらず、相手方の神事に関連する物品等は関連会社において取り扱っている。

本件は申請人において購入したと主張する神棚等の購入代金について返金を求めるもののように思われるが、かかる取引が存在するとしても、その取引相手は関連会社である。実際、申請人は令和 5 年 1 月に相手方に返金を求める電話をかけたというが、申請人が電話をかけていたのは関連会社の該当部署であった。

なお、関連会社に確認したところ、事情によっては解決を図る可能性がある、とのことであった。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方から提出された回答書・答弁書によれば、申請人が神棚等を購入したとすれば、それは相手方の関連会社との取引である、とのことであった。相手方は関連会社を手續に加えることを希望し、申請人も合意したため、仲介委員は関連会社を利害関係人として手續に参加させることとした。

期日において仲介委員は、契約当時の経緯等について聴取を行った。

申請人は、就職が決まらず、お金の心配があったことから、相手方に入会し、神棚などを購入したが、今となってはそれらに効果はなかったと思う、と述べた。相手方および利害関係人は、法的に返金する理由はないが、本件の事情を考慮して、実質的な費用負担者である申請人の母親にも今後相手方および利害関係人に対し返金等の請求をさせないことを条件に「お見舞金」を支払うことで和解したい、と述べた。

申請人が希望する金額と相手方および利害関係人の提示する金額に乖離かいりがあったことから、仲介委員が双方に金額の提案をして再考を促したところ、申請人は仲介委員の提案した金額に同意し、相手方および利害関係人も、おおむねよいと思うが必要な機関決定を得るため一度持ち帰ると述べた。

期日後、金額について合意に至ったことから、申請人と相手方および利害関係人の間で和解が成立した。

【事案 12】 インターネットを利用した副業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＞

動画投稿サイトの広告で、家でできる副業に魅力を感じ、副業アンケートに回答した結果、相手方の副業に行き着いた。令和4年11月、SNSを利用してスタンプを送信するだけで収益が発生するという副業に興味を持ち、メッセージアプリで相手方とつながった。メッセージのやりとりの中で、追加費用の心配はない旨の記載もあり安心し、相手方から約2000円でサポートガイドを購入した（以下「本件契約①」という。）。その後、相手方から、無料の個人サポートを電話で説明するとの連絡があり、予約した。

予約した日時に相手方から電話があり、アカウントを作成してライブ配信者に指定された文章を送り、アプリ会社に紹介する仕事であるとのことだった。内容は思っていたものとは違った。相手方から、約200万円のサポートプランを勧められ、支払えないので断ったが、「お金を借りるところから返すところまでサポートする」「来月には250万円稼げる見込み」「1カ月で200万円超えなければお金を出す」などと言われ、画面共有アプリを入れて、相手方の操作で消費者金融から100万円を借り入れて相手方に支払い、契約を結んだ（以下「本件契約②」という。）。翌日、消費者金融への返済が怖くなり、辞めて返金してほしいと相手方に申し出たが、利用規約では半額の100万円しか返金できないので返金できないと言われた。また、利用規約に記載している通り情報商材はクーリング・オフできないとの説明もあった。

その後、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できなかった。

契約を解約し、既に支払った約100万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。

一定条件下で、一定額を支払う和解であれば応じることを前向きに検討する。

申請人は、当社が申請人に対して、電話の中で約200万円の有料プランを案内したこと、相手方のサービスを利用することによって利益が発生する旨の断定的な説明を行ったこと、代金を支払うために消費者金融からの借入を積極的に案内し、あるいは半ば強制したこと等を主張しているが、いずれも否認する。

当社は、利用者からの希望がないにもかかわらず、一方的に有料プランに関する案内や勧誘をする運用をとっていない。また、当社は、各担当者に対し、利益発生に関する断定的な説明を避けるように指導しており、本件においてもそのような説明はなされていないはずである。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人から事実関係について聴取した。

申請人は、相手方から約200万円のサポートプランを勧められ、支払えないので断ったが、200万円以上稼ぐことができると説明されて契約を結んだと述べた。

次に、仲介委員は相手方に解決案と現在の法人の状況を確認した。

相手方は、申請人が入会してから解約を申し出るまでの期間が短いため、支払った金額のほと

んどの部分を返還してはどうかと考えているが、法人としては既に解散し清算手続中であり、申請人に返還する資金を用意できないことから、申請人が支払った100万円の半額程度で和解ができないかと考えていると回答した。

仲介委員は、相手方に対し、本件契約①は、特定商取引法の通信販売に該当するため、返品に関する特約が表示されていなければ、申請人が送料負担すれば返品が可能であること、本件契約②は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当しクーリング・オフが可能であること、勧誘時の説明に不実告知や断定的判断の提供があった場合には消費者契約法4条1項により契約の取消しが可能であること、準委任契約（民法656条）に該当し履行の割合に応じた報酬を支払えば履行の途中でも解約できること等を指摘した。

これに対し、相手方は、現在の法人の状況で申請人との間で早期に解決するためには、申請人が支払った100万円の半額である50万円の返金までの解決案しか提案できないと述べた。

仲介委員は、申請人に、相手方が既に解散し清算手続中であり、今後の状況によっては現在提案されている50万円の返金が難しくなる恐れがあることを伝えたところ、申請人も相手方の解決案に合意したため、申請人と相手方との間で和解が成立した。

【事案 13】 結婚式と披露宴の解約に関する紛争（43）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年12月、結婚情報サイトが主催する結婚式のフェアで相手方の結婚式場に興味を持ち、17時30分～20時30分の予定で施設見学に訪れた。

施設の見学や試食の後、要求に応じて他のプランナーに別の式場の見積もりを提示すると、総額約275万円となっているが、料理やドリンク、テーブルフラワー代等の費用が上がり、320万円ほどまで大幅に金額が上がるとの説明を受けた。そして、提示した見積もりをもとに、値上げ幅の少ない見積もりを作成すると伝えられ、22時30分ごろから再度施設見学に行った。

しかし、戻ってきててもまだ見積もりは提示されず、23時すぎに約290万円とする見積もりの提示があった。もう一社の見積もりと見比べて検討したかったが、2人で検討する時間もなかった。「今日決めないといけないですか」と聞いたところ、担当プランナーより「新郎さん、決断してください」と早く決断するように迫られた。17時30分から23時30分まで約6時間もの拘束に疲れ切ってしまい、冷静な判断ができず契約してしまった。クレジットカードで申込金10万円を支払い、約款を動画で確認し、口頭での詳しい説明もなく契約書にサインをした。契約前に申込金の返金や代金支払い方法についての説明はなく、契約後、担当プランナーに支払い方法を尋ねたところ、代金の前払いをしない場合は、所定のローンを組まなければならないと説明を受けたが、その金利・手数料・分割回数に関する説明はなかった。相手方の結婚式場を出た時には、24時30分ごろになっていた。

ローンを組むつもりは一切なかったため、契約前に代金の支払い方法について説明を受けていれば、相手方と契約することはなかった。また、見積もりの内容についても、含まれていると思っていた項目が抜けていることが判明したこともあり、契約を解除したいと思った。

数日後、電話で担当プランナーに契約解除の希望を伝えたと、申込金10万円の返金には応じられないとの回答があった。披露宴当日から起算して約370日前の解約であるのに返金されないことに納得がいかなかったため、消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが相手方の回答は変わらなかった。

契約をなかったことにして、申込金10万円を返金してもらいたい。

＜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る。

2. 手續の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方に送付したところ、相手方から、申請人の請求を認めて申込金10万円を全額返金するとの回答があった。

申請人に意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとの回答であったため、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 14】クレジットカードの不正利用に関する紛争（62）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年1月下旬、7泊8日の日程でフィリピンへ一人旅に行った。その際、現金、相手方が発行するクレジットカード、銀行のデビットカードの入った財布をジッパー付きのショルダーバッグに入れて、盗難されないように注意を払っていた。

翌日の17時ごろ、観光を終えて道路沿いでタクシーを待っていたところ、現地の高齢女性3名から話しかけられた。行き先が同じであったことから、女性らの友人が呼び止めたタクシーに相乗りして、目的地へ移動した。

18時ごろ、勧められたレストランの個室で女性4名と一緒に食事をした。その際、食事に睡眠薬を混入されたようで、19時ごろに支払いをして店を出た後に記憶がなくなった。

24時ごろ、ホテル付近で意識が戻り、財布を確認したところ、ショルダーバッグのジッパーがのり付けされており、現金、相手方が発行するクレジットカード、携帯電話などがなくなっていた。意識がもうろうとしており、連絡するすべもなかったことから、そのまま眠りについた。

翌日、朝から別の島へ飛行機で移動し、15時ごろに到着した後、携帯電話を入手して相手方に連絡を試みたが、国外へ電話することができなかった。

翌日、国外への電話が可能なアプリを見つけ、18時ごろに相手方へ連絡してカードの利用停止を依頼した。あわせて現地の警察署に相談したが、管轄外であるとして断られた。その後、カードの利用履歴を確認したところ、身に覚えのないキャッシング3件とショッピング19件があり、店舗の場所を確認できた5件分の利用については、私が滞在していた場所にはない店舗で利用されていた。

帰国後の1月下旬以降、消費生活センターにも相談した上で、不正利用について相手方とやりとりしたが、暗証番号を使用した取引でカードの管理不足のため保険申請できないと回答があり、仕方なく約23万円の不正利用分と遅延損害金を支払った。

暗証番号は他人に推測が不可能な設定にしており、メモを残すなどもせずしっかりと管理してきた。不正利用分約23万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。

カードの会員規約において、会員は善良なる管理者の注意をもってカードおよびカード情報を使用・保管・管理すること、それに違反してカードおよびカード情報が他人に使用されたことにより生じる債務については、すべて会員がその責任を負うものとするを定めている。また、暗証番号について、同じ数字の連続や生年月日などの他人から推測されやすい番号を避け、登録した暗証番号を他人に知られないよう管理すること、登録された暗証番号が使用されたときは、会員に暗証番号の管理についての故意または過失がないと当社が認めた場合を除き、暗証番号の盗用やその他の事故があっても、生じる一切の債務について会員が支払いの責めを負うことを定めている。

暗証番号で取引された決済であること、現地での知人利用と判断したことから、申請人の請求

に応じることはできない。

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、事実関係等について、両当事者から聴取を行った。

申請人は、現地の女性達との食事の際にカードは利用していない、相手方のカードはメインで利用していない、睡眠薬を盛られて理性が働かない中で暗証番号をしゃべらされた可能性はある、すぐに警察に届けなかったのは、連絡手段がなかったこと、手配済みの航空券の関係で移動しなければ居住地に戻れなかったこと等が理由である、睡眠薬強盗にあった状況で自身のどこに故意や過失があったのか知りたいなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、暗証番号は推測できないものでメモも携帯していないと申請人が主張していること、管轄違いで警察に被害届が出せなかったという主張や、不正利用された店舗は首都に所在し申請人がいた島しょ部には存在しないこと、申請人は自動車を利用していないのにガソリンスタンドで使用されていることなどの状況から、全くの第三者が使用しているという申請人の主張にも一定の^{しんぴようせい}信憑性があるように思えることを指摘した上で、①すべての取引が暗証番号取引であったか、②申請人の管理状況に故意または過失があると判断した理由を確認した。

これに対して相手方は、暗証番号を利用して決済された事実しか分からない、推測には答えられない、本人にしか知り得ない暗証番号で決済されたということは何らかの方法で本人から第三者に伝わったのだろうと述べた上で、①暗証番号取引と非暗証番号取引がある、②暗証番号で取引されたことが故意または過失に当たると回答した。

仲介委員は、相手方に対して、申請人が睡眠薬強盗にあつて被害を受けた、暗証番号は誰にも教えていない、本来全額返してほしいと主張していること、申請人の主張を聞く限り、仲介委員としては、睡眠薬強盗の可能性が高く、本人の落ち度がない可能性も十分あり得ると判断したことを伝え、申請額の半額約11万円の和解案を提案した。

第2回期日に先立って、相手方から、仲介委員の見解を踏まえ、暗証番号取引以外の取引についてはカードの盗難被害と判断して、非暗証番号取引分の約6万2000円を補償するとの回答があり、非暗証番号取引に該当する取引の明細が提出された。

第2回期日において、仲介委員から相手方に対して、さらなる譲歩の余地はないか確認したところ、当社はイシューアの立場であり加盟店管理責任はないこと、外務省から渡航に関する注意喚起情報が出ている中被害に遭っていることなども踏まえると難しい、非暗証番号取引に該当する部分の遅延損害金の補償は検討するとの回答があった。

仲介委員から申請人に相手方の回答を伝え、両当事者で折り合いをつけて解決するという本手続の趣旨を説明したところ、やむを得ず相手方の提案を受け入れるとの回答で、遅延損害金の補償の可否に関して、期日後に相手方が検討することとなった。

第3回期日において、相手方は、遅延損害金は約400円である、補償の可否は検討中であると述べた。期日後、相手方から非暗証番号取引にかかる遅延損害金約400円も補償するとの回答があり、約6万2000円を相手方が申請人に支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 15】クレジットカードの不正利用に関する紛争（63）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年12月、旅行のためインドネシアを訪れた。旅行中、相手方が発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）は財布に入れ、財布をポシェットに入れて常時携帯していた。到着日以降、一人で、ショッピングモール内の飲食店やスーパーマーケットでクレジットカードを暗証番号入力で使用したり、ATMで暗証番号を入力してキャッシングしたりしたが、本件カードは常時携帯しており、滞在期間中に他人に渡したことはない。

入国の5日後、相手方から本件カードが不正利用された可能性を検知したことを知らせる電子メールが届いた。

翌日、相手方から電話があり、身に覚えのないキャッシングがあることを知り、その後のキャッシングの利用は停止してもらった。

相手方に対し、一連のキャッシングの中に自分が使用していないものが含まれていると伝えたが、ICチップ付きのカードはコピーされることはない、暗証番号による取引のため規約により請求するとの回答だった。帰国後、警察に相談した上で相手方とやりとりを続けたが、補償はできないとの回答から変わらなかった。

身に覚えのない不正利用分約42万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。

申請人が不正利用と主張する利用については、偽造カードではなく、真正カードのICチップ読み込みによる利用であること、当該真正カードは、利用の前後の日を含めて紛失の事実もなく、申請人が管理の上継続的に利用していること、申請人が不正利用と主張する利用分は、申請人がホテルに滞在中以外の時間帯には利用されていないため、偽造カードが存在していることの証拠とはならないこと、申請人しか知り得ない暗証番号を、間違えることもなくATMにて入力操作の上、利用が行われていることから、申請人の求める全額返金に応じることはできない。

2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日にて仲介委員は、当事者から聴取を行った。申請人は、インドネシアを訪れたのは100回を超えており、現地通貨はいつもATMでキャッシングしていた、ATMにて10万IDR（インドネシアルピア）紙幣を選択すると、1回当たり250万IDRまで引き出すことができ、かつ、1日の引き出し上限は2000万IDRと認識していた、と主張した。

相手方は、ICチップ入りのクレジットカードについて不正利用された事例は把握していないと述べ、申請人が不正利用と主張する利用については、偽造カードではなく、真正カードのICチップ読み込みによる利用であると述べた。また、相手方としては、ATMに1日当たりの利用限度額はないと認識していると述べた。

仲介委員が申請人に対し相手からの聴取内容を伝えたところ、申請人は、近日中に現地を訪れる友人がいるので、ATMに1日当たりの利用限度額があるか等を調査してもらおうと述べた。

これを受け仲介委員は、相手方に対し、本件利用が IC チップ読み込みによる利用であることを示す資料等を提出するよう求めた。

期日後申請人から、自ら現地を訪れ、ATM の設置銀行に対し本件紛争の経緯を伝えた上で、防犯カメラの記録の有無を確認してもらったものの、保存期間切れで確認ができなかったという報告がなされた。また現地で自身のカードを用い、実際に ATM で引き出し操作をしたところ、1 日に 2000 万 IDR しか引き出すことができず令和 4 年 12 月に 2500 万 IDR が引き出されている事実に照らすと、令和 4 年 12 月の利用は、自身のカードが用いられたものではないと主張する資料が提出された。また、1 日の利用限度額を超えたため引き出しに失敗したことを示す ATM の画像資料もあわせて提出された。

一方相手方からは、本件利用が IC チップ読み込みによる利用であることを示す内部記録や、ATM の利用限度額はないことを示す資料として、相手方の現地営業所が ATM の設置銀行に問い合わせをした記録が提出された。

第 2 回期日にて、仲介委員は相手方に対し、相手方は ATM の利用限度額はないと主張するものの、申請人は今回の調査で 1 日に 2000 万 IDR 以上引き出せなかったと主張している点をどのように考えるか尋ねたところ、ATM の設置銀行側では利用額の制限はしておらず、相手方の不正検知システムが作動したことによって、引き出せなかったと述べた。相手方は本事案について、偽造カードが用いられた可能性は極めて低いと考えている、仮に真正カードによる利用であった場合、暗証番号が漏れていたということになるが、本人の過失なく暗証番号が漏れることはまれである、本件では補償適用の余地がないため、仮に返金を行う場合相手方負担となるが、相手方負担することが相当であると認められるような事情が見当たらないと述べた。

仲介委員は申請人に対し、相手方の回答を伝えた上で、最低限の返金額の希望を尋ねたところ、自分には落ち度があると考えていないため最低でも半額は返金してほしいと述べた。また仲介委員は申請人が利用していた暗証番号について確認した上、一般的にクレジットカードの利用規約では、他人に推測されやすい暗証番号を用いることは禁じられていること、仮に裁判になった場合に申請人の落ち度が指摘される可能性があることなどを指摘して再考を促したが、申請人の意向は変わらなかった。

仲介委員が相手方に対し、申請人が希望する半額の返金について打診したところ、譲歩が難しいとの回答が示されたことから、仲介委員は当事者間に和解が成立する見込みが低いと判断し、手続を不調終了させた。

【事案 16】マイレージの失効に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年5月、所有しているクレジットカードのポイントを相手方Bのマイレージへ交換し、相手方Bのマイレージを取得した。相手方Bのマイレージは、マイレージを使用もしくは購入することで全マイレージの使用期限が延長される仕組みだった。

令和4年5月、相手方Aの運航する国内線に搭乗する際、普段は相手方Aのマイレージをためているが、相手方Bのマイレージをためよう、空港の地上係員に依頼した。

しかし実際には相手方Aのマイレージがたまっており、そのことに気付かなかったため、有効期限切れにより令和4年9月に相手方Bのマイレージ（1万6000マイル）が失効した。

令和5年3月、相手方Bのマイレージが失効していることに気づき、相手方Bに問い合わせたが適切な対応が得られなかった。また、相手方Aにも問い合わせたが、適切な対応が得られなかった。

相手方Bのマイレージの回復および使用期限の延長を求める。また、相手方Aに金銭補償、あるいは相手方Aのマイレージとして補償してほしい。

＜相手方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。

1年以上前のことであり、空港で対応した地上係員の特定を含め、相手方Bのマイレージをためよう申請人から依頼があったか否かの確認はできなかった。

申請人が相手方Bのマイレージ失効に気付いた後、当社に問い合わせがあったこと、その際、申請人の希望には添えない旨おわびの上案内した事実は確認できている。

前述の通り、事実関係を100%は確認することができていないため、まずは申請人の意向等を確認した上で、話し合いによる解決を模索したい。

＜相手方Bの主張の要旨＞

今回、申請人の要望通りに当社のマイレージを獲得することができず、積算済みのマイレージが失効したことは誠に遺憾であるが、当社のマイレージを獲得できなかった一連の経緯が当社の関知し得ない内容であることから、本申請について当社は対応する立場にないことをご理解いただきたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において仲介委員は、申請人および相手方Aから、令和4年5月の空港でのやりとり等について聴取を行った。

申請人は、空港の相手方Aのカウンターで荷物を預ける際に係員に会員証を提示し、相手方Bのマイレージをためよう口頭で申し出をしたところ、係員が端末に入力をしている様子であったが、作業画面の確認等はしていない、と述べた。相手方Aは、別の航空会社のマイレージをためる場合、カウンターにて予約記録を確認し登録する必要があることから、申請人の主張する経緯について不自然なところはない、とした上で、本件については1年以上が経過しており記録が

ないため事実確認ができず、人的なミスであるのかシステムエラーであるのかは不明であり、責任の所在も分からない、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方 A に対し、本件の責任の所在については申請人が証明することが難しいところ、相手方 A において和解案を提示し得るか尋ねた。相手方 A は、先にも述べた通り事実確認ができず、また、どこの航空会社においても同様であるが、マイレージは 6 カ月を経過すると事後登録もできないこととなっているが、本件については申請人から当社に問い合わせがあった際に寄り添った対応ができなかったという反省もあり、早期解決のため当社のマイレージを付与することで和解したい、と述べ、申請人との調整を経て両者が合意したため、申請人と相手方 A の間で和解が成立した。

なお、申請人は相手方 B への申請を取り下げた。

【事案 17】美顔器の通信販売に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年12月下旬、以前SNSで知った相手方販売業者の美顔器に興味があり、広告を見たり、通販サイトにアクセスして注文手続を途中まで進めたりしていたため、相手方販売業者から「美顔器のお買い忘れはございませんか？」とのSMSが届いた。

SNS上の広告から相手方販売業者の通販サイトにアクセスし、チャットボットの質問に答える形で名前や連絡先、相手方カード会社のクレジットカード番号などを入力していくと、ページがどんどん進んでいくため表示が確認しづらかった。クレジットカードの一括払いで支払うつもりだったが、「2万円のクーポン適用後、月約2500円で購入するためにはカードの24回払いを選んでください」と表示された。支払方法の選択画面でも「クレジットカード分割24回払い、クーポン適用後、月約2500円」のチェック欄のみに色が付いていたため選択した。最終確認画面で送料約1200円や手数料約1800円が加算され、商品代金約7万5000円、クーポン割引2万円、消費税約6000円の合計約6万3000円と表示され、疑問に思ったが注文ボタンを押した。さらに、相手方カード会社のアプリで購入金額を確認したところ、分割手数料約1万円が加算されており、月約2500円なら負担にならず購入しやすいと思って注文したものの、月約2500円以上かかることが分かった。

相手方販売業者に電話し、24回払いから一括払いに変更したいのでいったんキャンセルして再度申し込みたいと申し出たが、どんな事情でもキャンセルはできないと言われ、相手方カード会社に申し出るように案内された

相手方カード会社に電話し、一括払いに変更したいと申し出たが、相手方販売業者次第と言われ、変更してもらえなかった。

その後、消費生活センターに相談し、相手方販売業者に契約を取り消したいと申し出たが応じてもらえず、解決できなかった。

未使用の美顔器を返品するので、契約をなかったことにしたい。

<相手方販売業者の主張の要旨>

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。

分割手数料に関しては、クレジットカード会社によって異なるため、通販サイトの注文内容確認欄では表示しておらず、購入者からクレジットカード会社に確認してもらうことになる。

当初は支払回数の変更は対応ができかねたが、今後は出荷前に限り支払回数の変更が可能なように改善している。

購入者からのキャンセルの申し出は、すべての購入者に対してお断りしている。

申請人の請求をすべて認めることはできないが、分割手数料分を当社が負担することで解決したい。

<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。

当社は、申請人から、相手方販売業者より購入した商品等に問題があるとの申し出を受け付け、申請人への請求を保留している。

申請人と相手方販売業者との間での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）

期日において、仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、通販サイトで2万円のクーポンを利用するにはクレジットカード分割24回払いを選ばなければならず、チャットボット形式での注文であったため分割手数料を認識せずに申し込んでしまった、月約2500円で購入できると誤解させる表示であったと述べた。

仲介委員は、申請人に対し、相手方販売業者から分割手数料分を負担するとの解決案が提示されていることについて意向を確認したが、広告や通販サイトの表示に不備があった販売業者から商品を購入することに不安があるので、返品したいとの回答であった。

相手方販売業者は、通販サイトの表示について、クレジットカードの分割手数料はカード会社によって異なるため「最終確認画面」に表示することは難しい、顧客が分割払いを選択した際に生じる分割手数料は顧客とカード会社との関係のため関与していない、通販サイトでは顧客が分割回数2~24回の中を選ぶことができ24回払いしかクーポンが適用されないものではないと回答した。

仲介委員は、相手方販売業者に対し、申請人は分割手数料を相手方販売業者が負担するだけでなく、返品を希望していると伝えたが、申し込み後の返品は認めていないため、分割手数料を負担する以外の解決案は提案できないとの回答だった。

相手方販売業者の回答を踏まえ、仲介委員は「最終確認画面」には、「返品、交換については特商法をご参照ください。」と記載されているため、特定商取引法15条の3で、原則、消費者は商品の引き渡しを受けた日から数えて8日以内であれば、契約の申し込みの撤回または契約の解除ができ、消費者の送料負担で返品が可能であることを指しているようにも受け取れること、事業者があらかじめ、この契約申し込みの撤回や解除について、特約を表示していた場合は特約によることになるが、返品を一切受け付けていないことなどの特約の表示がないことを指摘した。これに対し、相手方販売業者は、「最終確認画面」の「特商法をご参照ください」との記載は『「特定商取引法に基づく表示」をご参照ください』との趣旨であり、同画面に表示された「特定商取引法に基づく表示」のページのURLからアクセスすれば「お客様の都合による返品・交換はお受けできかねます」という特約を確認することができると主張した。

仲介委員から、当該表示は、消費者が返品特約を容易に認識することができる表示にはなっていないと指摘したが、相手方販売業者は、返品を認めることはできないと述べた。

仲介委員が、申請人に対し、相手方からの聴取の内容を伝えたところ、相手方販売業者がクレジットカード分割手数料分約1万円を解決金として支払うとの提案に応じると回答したため、申請人と相手方販売業者との間で和解が成立した。同時に、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 18】大学の入学検定料の返金に関する紛争（9）～（13）

1. 当事者の主張

<申請人ら（申請人イ、ロ、ハ、ニ、ホ）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、同裁判において、相手方が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を知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、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権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～ニの請求を認める。申請人ホの請求内容には出願に伴う諸費用に関して一部間違いがある。

申請人イ～ニに対し、各申請人の求める入学検定料等相当額を支払い、残余請求放棄条項等を明記した和解書を作成することで解決したい。

申請人ホに対し、申請人ホの求める金額のうち過剰請求分を控除した入学検定料等相当額を支払い、残余請求放棄条項等を明記した和解書を作成することで解決したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方に送付したところ、申請人イ～ニの請求を認め、入学検定料等相当額を支払う、申請人ホについては過剰請求分を控除した入学検定料等相当額を支払う、との回答があった。相手方の回答を申請人らに伝えたところ、申請人ホを含むすべての申請人が受け入れた。速やかな解決のため、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、それぞれの申請人と相手方との間で和解が成立した。

【事案 19】コンサルタント契約の解約に関する紛争（32）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年9月、家族が体調を崩し、収入に不安があったので、自宅でできる仕事を探していた。その際に登録したメールマガジンで相手方の無料電子書籍が紹介されており、興味を持ってダウンロードした。特典になっていた無料相談に申し込んだ。オンラインの無料相談で相手方と話し、ハラスメント対策講座の講師になるためのプランを勧められた。カウンセラーとなって集客するためのセールス手法がセットになっていたり、集客のための教科書が使用できたり、仲間との情報交換会に参加できたり、コンサルティングが受けられるという内容だった。110万円のプランを契約することで、月額200万円の収入が得られるなどの説明もあり、110万円を相手方の口座に振り込み、契約を結んだ。

11月、連日の勉強会やコンサルティングで体調を崩したため、相手方に退会を申し出たが、休会を提案され、休会することになった。

約1年間休会したが、マルチ的な商法ではないかと思うようになり退会しようと考え、契約解除通知を送付した。これに対して、相手方から契約を解除するとの通知が届いた。その後、消費生活センターに相談し、電話勧誘販売に該当する可能性があり、クーリング・オフが可能との助言を受け、クーリング・オフを通知したが、相手方から電話勧誘販売に該当しないとの回答があり、消費生活センターにあっせんしてもらったが不調になった。

契約をなかったこととして、支払った110万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。

令和3年9月、申請人からの個別相談会への申し込みを受けて、申請人に対し電話をかけ、無料相談会の日程調整をした。その際、相手方の講座を継続的に受講できるプランを相談会の中で紹介すること、そのプランの料金が110万円であることを伝えた。このような内容をあらかじめ伝えたのは、相手方の講座を継続的に受講することを希望する者に対し、プランの料金が110万円であることをその場で突然伝えると驚かれるためであった。

9月下旬、申請人は、相手方によるWEB会議システムを利用した無料相談会に参加し、その中で、相手方の講座を継続的に受講できるハラスメント対策講座講師のプランについて説明した。相手方は、プランの料金が110万円であること、契約期間は無期限であり何年受講しても追加料金は発生しないことなどを説明した。

10月上旬、WEB会議システムで、申請人に対し、契約書を画面に表示しながら、契約書の内容を説明し、不明な点などを尋ねた。その後、申請人と相手方は、契約書に署名し、正式に契約を締結した。

それ以降、申請人は約2カ月間、相手方に対し、講座を開催するとともに、自己の作成したコンテンツをすべて提供した。申請人は、講座を休まずに参加し続け、相手方に対しその講座の内容に関する不満を述べたことは一度もなかった。

11月、申請人は、夫の看病をする必要があることや自己の体調が優れず朝の講座に参加するこ

とが難しいことなどを理由に、相手方に対し、契約を解除したいと申し出た。もっとも、契約で返金ができないと取り決めているため、契約を解除することは申請人にとって不利益であると考え、契約解除ではなく、状況が落ち着くまで休会してはどうかと提案した。この提案を受けて、申請人は、1年間休会することになった。申請人は休会に当たり、相手方に対し「ここまでなかなか理解できなかった私に、丁寧にご指導いただき、感謝の気持ちでいっぱいです」と述べた。

以上のように、相手方は、あらかじめ電話で、後日 WEB 会議システムで料金 110 万円のプランについての勧誘をすることを伝えた上で、契約締結に至っているのであり、WEB 会議システムで勧誘されることを予想していない申請人に対し不意打ち的に勧誘したわけではない。あくまで、相手方は、WEB 会議に自発的に参加してきた申請人に対し勧誘をしたにすぎず、もし申請人が WEB 会議システムに参加してこなければ、申請人に対し勧誘をすることはなかった。よって、相手方による役務提供は「電話勧誘販売」（特定商取引法 2 条 3 項）に当たらない。

相手方はこれまで多くの顧客との間で、申請人との間の契約と同様の契約を締結し講座を開催してきたが、トラブルになったのは今回が初めてである。

本件では事実関係や法令解釈に大きな争いがあるため、本手続で申請人と相手方が和解することは困難である。

2. 手続の経過と結果（取下げ）

期日において、仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、勧誘時には勉強会が週 2 回実施されると聞いていたが、実際には朝 5 時 30 分から毎日実施され、家族にも迷惑をかける状況であったこと、相手方が講義で話していた内容に対して理解や納得ができなかったことなどから契約を解除したいと考えたと説明した。相手方に退会を求めた際に、返金できないと説明されただけで、返金できない旨の契約条項を示されることもなく、休会することになったと述べた。

相手方は、契約者は参加する権利を持っているだけなので、毎日実施されている勉強会を休むことも可能であること、契約の解除については契約書面に記載しており、自己都合によるキャンセルや退会は一切返金しないと定めていることなどを主張した。

また、相手方が答弁書において、あらかじめ電話で、後日 WEB 会議システムで料金 110 万円のプランについての勧誘をすることを伝えているため、申請人に対し不意打ち的に勧誘したわけではないなどの理由で、「電話勧誘販売」（特定商取引法 2 条 3 項）に当たらないと主張していることに対し、仲介委員は、消費者庁が「特定商取引に関する法律・解説」（逐条解説）や「電話勧誘販売の解釈に関する Q&A」において、WEB 会議ツールは、インターネット回線を使って通話する形式であるため、事業者が URL を送った場合、「電話をかけ」に該当すると解釈を示しており、本事案は「電話勧誘販売」に該当する可能性が高いと指摘した。これに対して、相手方は、消費者庁の解釈は確認していないが、消費者庁の解釈は間違っている、消費者が事業者に電話番号を伝えて後から電話してくださいと依頼した場合でも「電話をかけ」に該当し、「電話勧誘販売」に該当することになってしまうので見解が相違している、行政解釈は分かったが司法の判断でなければ「電話勧誘販売」は認められないと主張した。また、当事者間で事実関係に争いがある以上は訴訟で解決するべきと述べた。その上で、極めて低額の返金であれば解決の余地はあるとも述べた。

仲介委員は、相手方からの聴取内容を申請人に伝え、極めて低額の返金であっても本手続において解決を希望するかどうかを検討するよう促した。

その後、申請人より申請が取り下げられたため、本手続を終了した。

【事案 20】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 25 年 1 月、相手方通信会社が発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）契約を締結した。

平成 30 年 11 月、相手方代理店において、本件カードをゴールドカードに切り替えたが、その際、リボルビング払い（以下「リボ払い」という。）の設定を希望しない旨申込書にチェックを入れた。

令和 5 年 4 月、本件カードが使用できないことに気付き、相手方通信会社に問い合わせたところ、本件カードは平成 25 年 1 月に作成した当初からリボ払いの設定になっており、リボ払いの残高が設定を超過したため、使用できなくなっていることが判明した。

後日、相手方通信会社および相手方代理店に対し、平成 30 年 11 月のカード切り替え時にリボ払いの設定をしない旨意思表示をしているにもかかわらず、リボ払いの設定がなされていることを伝え、本来支払う必要のなかった経済的負担（リボ払い手数料）の返金を求めたが、「リボ払い設定の通知書や毎月の支払明細により、契約者もリボ払い設定になっていることを確認できたはずであるから、手数料の返還には応じられない」との回答であった。

本来支払う必要のなかった経済的負担額（カード切り替え後の平成 31 年 2 月から令和 5 年 4 月までに支払ったリボ払い手数料の合計）約 73 万円の返金および本件問題処理に費やした経費として約 9 万円を支払ってほしい。

＜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、リボ払い手数料約 73 万円の返金に応じることとしたい。

申請人が主張する本件問題処理に費やした経費約 9 万円については、内容および労力について、事実確認をする術がなく、真偽のほどを判断することができないこと、当該経費を負担すべきであるという合理性が認められないことから、請求に応じることはできない。

＜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。

相手方通信会社と協議の結果、申請人の請求を一部認め、相手方通信会社にてリボ払い手数料約 73 万円の返金に応じることとしたい。

申請人が主張する本件問題処理に費やした経費約 9 万円については、内容および労力について、事実確認をする術がなく、真偽のほどを判断することができないこと、当該経費を負担すべきであるという合理性が認められないことから、請求に応じることはできない。

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、相手方らから、申請人が主張する本件問題処理に費やした経費約 9 万円の請求には応じることはできないが、リボ払い手数料約 73 万円の返金には応じる、との回答があった。相手方らの回答を申請人に伝えたところ、申請人がそれを受け

入れた。速やかな解決のため、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、申請人と相手方らとの間で和解が成立した。

【事案 21】 宅配便の配送時の物損に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年2月中旬、相手方の宅配便を利用して、スキー道具一式を、自宅近くのコンビニから遠方のスキー場に送付した。

4日後、スキー場で荷物を確認したところ、ストック1本が破損していたため、スキー場で1000円のストックをレンタルして利用した。当日夕方、相手方に連絡したところ、破損したストックを預かりたいとの申し出があり、後日ストック2本を預けた。

4月中旬、相手方から、「賠償額はストックの時価とレンタル代1000円と認識している。法定耐用年数を超えているため時価額は出ないが、破損の事実を踏まえ、レンタル料とあわせて5000円を支払う」との案が提示された。

しかし、時価とは「その時々の商品の値段。また、現在売買すると考えた場合の値段」と辞書にあること、法定耐用年数は時価の算出のための基準ではないこと、相手方の約款に法定耐用年数を補償の基準とする旨の記載がないこと、本件ストックは高品質なカーボン素材で破損前まで使用上全く問題のない状態であったことから、現時点の通信販売での平均価格を調査したところ、平均して約9900円で販売されていた。そのため、若干の譲歩をし、レンタル料1000円とあわせて1万円の支払いを求めたが、相手方から支払いを拒否された。その後、さらに譲歩して9000円の支払いを求めたが、相手方は応じなかった。

ストックの補償とレンタル代あわせて9000円の支払いを求める。なお、本件ストックは平成21年12月ごろに購入したもので、購入価格は覚えていない。

<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。

申請人の請求を認めない。

当社では、国土交通省に届けてある約款内の損害賠償に関する条項、時価については、財務省令の法定耐用年数を基準として、賠償金額を算出している。

今回のスポーツ用品の法定耐用年数は3年であるが、当社ではその1.5倍の4.5年で算出することとしている。本件ストックは、現在同じメーカー、同タイプのもので1万5000円で売られているが、購入から13年が経過しており、法定耐用年数を超えていることから、1万5000円の10%の1500円を支払う。

その他、レンタル代1000円、往復宅配便の片道運賃約2400円とあわせて、約4900円の支払いでの和解を希望する。

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、相手方の約款等を確認の上、両当事者から事実関係等を聴取した。なお、約款には、相手方の責任による事由によって、荷物に滅失、著しい損傷が生じたときは、運賃等を払い戻す旨の条項があった。

申請人は、一般的な減価償却の考え方は分かるものの、通常ストックは金属製で傷はついてもそれ以外の劣化はない、本件ストックはより高品質のカーボン製で、3年で買い替えるようなも

のではないなどと述べた。

相手方は、破損に責任がある点は争わない、購入から13年たったストックには評価額がつかないため、保険業務でも利用されている残存価格の考え方で10%を基準とした、本来であればレンタル代と残価1500円が妥当なところ、譲歩して運賃片道分の返金を提案している、荷物の一部は無事に運送したので本来であれば約款上の運賃返還義務は負わないなどと述べた。

仲介委員から申請人に対して、一般的に裁判所では、修理可能な場合には修理費用、修理不能な場合には時価で賠償することを説明し、本件では13年たった中古ストックの市場価格が問題となり、ストックは中古市場がないため金額評価は困難であることから、減価償却の考え方を応用して価値を算出し、その際に固定資産の減価償却の率が参考にされることが多いことを説明した。その上で、仮に本件が裁判となった場合、現時点で申請人から提出されている証拠等による限り、相手方の算出額と遠くない基準で判断される可能性が高く、時価の評価について相手方に上積みを求めるのは難しいことを伝えた。また、相手方に対しては、本件の運送契約は往復問題なく運送する契約と考えられ、相手方の約款上、相手方の責任による事由によって、荷物に滅失、著しい損傷が生じたときは運賃等を払い戻すと定めているところ、「著しい」損傷の評価に議論の余地はあるものの、ストックは1本でも破損すると使えないことから、往復料金の返金を検討するよう依頼した。

期日後、申請人から、同メーカー、同材質の中古ストックが、インターネットオークションで①約8000円と②約6500円(送料約2500円込み)で売られている旨示す資料が提出された。いずれも購入からの経過年数は不明で、①は傷等が本件ストックに近い、②は修理が必要な状態で、少なくとも本件ストックの時価はこれより高いとの主張だった。

第2回期日において、相手方は、①②が本件ストックと同じ年代のものが不明であり申請人の主張は採用できない、復路は問題なく運送したので復路分の運賃の返還はできない、①②の年代が分かれば再考の余地はあるものの、既に十分に譲歩した金額を提示しており、基本的にこれ以上の譲歩はできないと述べた。

申請人は、商品の年代は出品者がオークションサイトに記載しない限り不明である、材質がカーボンであり、経過年数ではなく使える状態であったことが重要だ、傷の状態から①は10年ほど、②はそれ以上経過していると思われると述べた。

両当事者の主張に隔たりがあったことから、仲介委員は両当事者に和解案を提示することとした。本件ストックの時価については、申請人が同年代の中古市場価格を提出できなかったことから①②が適正価格とはいえず、減価償却の考え方に基づいて時価を評価せざるを得ないものの、カーボンの特性や相当年数が経過した同等の中古品がインターネットオークションにそれなりの価格で出品されていることなどを踏まえると残存価格10%が妥当とはいえないとも考えられることから、同等新品ストック価格の20～25%相当額を本件ストックの時価と評価して、レンタル代1000円、片道運賃2400円を加えて、7000円の和解案を提示した。

期日後、申請人と相手方から和解案を受け入れる旨回答があり、ストックの返却について両当事者の意向を踏まえて調整した結果、相手方が申請人に和解金7000円を支払い、本件ストックを返却するとの内容で、両当事者間で和解が成立した。