

報道発表資料

令和6年7月10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6年度第1回）

- ・ 直近6年度分（平成30年度～令和5年度）の申請は942件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）890件のうち約7割の607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（113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				当事者より 取下	却下	公表		義務履行の 勧告
			和解成立	和解不成立		事業者名含む 公表			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)	117	130	72	44	14	30	10	4	103	12	3
合計	942	959	607	283	87	196	53	16	835	84	5

¹ 令和6年3月末現在（第63回紛争解決委員会（令和6年6月3日開催）審議）

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	113
2.他の役務	107
3.金融・保険サービス	100
4.保健・福祉サービス	87
5.運輸・通信サービス	84
6.商品一般	56
7.保健衛生品	50
8.教養娯楽品	49
9.修理・補修	47
9.食料品	47
11.工事・建築・加工	42
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	16
17.レンタル・リース・賃借	12
18.クリーニング	10
19.役務一般	9
19.被服品	9
21.管理・保管	4
22.光熱水品	2
23.他の商品	1
合計	942

(1)教室・講座	87
(2)他の教養・娯楽	16
(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)娯楽等情報配信サービス	1
(6)ソフトウェアライセンス	1

(1)役務その他	72
(2)冠婚葬祭	30
(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	815
2.販売方法	428
3.表示・広告	153
4.品質・機能・役務品質	152
5.接客対応	73
6.安全・衛生	37
7.価格・料金	29
8.法規・基準	25
9.施設・設備	1
9.包装・容器	1
	942

(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)	914
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
	942

(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	186
2. 消費生活センターの相談を経たもの	756
合 計	942

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6年7月10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	マンション購入契約に関する紛争(2)	×	株式会社インターネット不動産販売 (法人番号 2011201021088)
事案2	スポーツジムの中途解約に関する紛争(11)	×	株式会社リーブル (法人番号 7020001100286)
事案3	スポーツジムの中途解約に関する紛争(12)	×	株式会社アウトライン (法人番号 2020001132499)
事案4	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(20)	×	株式会社 KEITO (法人番号 5011501026057)
事案5	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(40)	×	MT 企画関東水道
事案6	出張水道工事サービスの料金に関する紛争	×	関東機水工業 関東指定水道センター
事案7	コンサルタント契約の解約に関する紛争(33)	×	株式会社 Pixces (法人番号 8013301048807)
事案8	投資信託の契約に関する紛争(4)	×	
事案9	クレジットカードの不正利用に関する紛争(65)～(67)	○	
事案10	電子決済サービスの不正利用に関する紛争	○	
事案11	占い鑑定サイトの返金に関する紛争(5)	○	
事案12	電子書籍の提供サービスに関する紛争	×	
事案13	スポーツジムの中途解約に関する紛争(10)	×	
事案14	電子決済サービスの不正利用に関する紛争(2)	×	
事案15	停電による損害の補償に関する紛争	×	
事案16	脱毛エステの返金に関する紛争(20)	○	
事案17	クレジットカードの不正利用に関する紛争(70)	×	
事案18	クレジットカードの不正利用に関する紛争(71)	○	
事案19	FXトレードシステムに関する紛争(13)	○	
事案20	出張電気工事サービスの料金に関する紛争	○	
事案21	医療ローンの既払い金返還に関する紛争	×	
事案22	連鎖販売取引の解約に関する紛争(25)	○	
事案23	クリーニング事故に関する紛争(20)	○	

事案 24	出張害虫駆除サービスの解約に関する紛争（2）	○	
事案 25	電動生ゴミ処理機の通信販売に関する紛争	○	
事案 26	ビジネス講座の解約に関する紛争（7）	×	
事案 27	ロードサービスの料金に関する紛争（3）	○	
事案 28	美容整形手術の解約料に関する紛争（2）	○	

【事案 1】マンション購入契約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人代理人の主張の要旨＞

申請人は、令和3年中ごろから認知症の症状が出現し、令和4年1月には認知症の服薬を始めたが、独居のため服薬が困難となり、認知症が進行した。

令和4年秋ごろ、相手方^(注)従業員が申請人宅をたびたび訪問するようになった。そして、11月末、相手方は申請人に対し、ワンルームマンション1室（以下「本件マンション」という。）の共有持分（62分の30）を1500万円で売却した（以下「本件売買契約」という。）ようである。後日、申請人の親族が申請人の通帳を記帳した際、1500万円が相手方口座へ振り込まれていることが確認できた。

なお、本件マンションの市場価格は約250万円であった。また、申請人は相手方から、マンションの購入契約の説明をされたことはなく、老人ホームの入居の説明をされ、印鑑が必要と言われ署名・押印をしたとのことであった。本件マンションの売買契約書等は申請人宅のキッチンの収納棚で発見された。

相手方に対し、本件マンションの売買契約の解除および返金を求めたが、相手方から反応はなかった。そして、本件マンションの売買契約の無効、取消し、解除により、また債務不履行、不法行為に基づく損害賠償として1500万円の返還あるいは支払いを求めたが、相手方から反応はなかった。

本件売買契約がなかったものとして、支払い済みの1500万円の返還を求める。

^(注) 株式会社インターネット不動産販売（法人番号2011201021088）

所在地：東京都板橋区 代表取締役：中島 敏宏

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を配達証明付き郵便により送付し、送達を確認したが、相手方から回答書等の提出はなかった。事務局から相手方に電話をかけ、本手続への協力および回答書等の提出を求めたが、相手方は「書面を確認した後、折り返し電話する」との回答をするものの、折り返しの連絡はなかった。そこで、相手方に対し回答書等の提出を促す文書を送付したが、回答書等の提出はなされなかった。

そのため、仲介委員は、国民生活センター法22条に基づき文書提出要求および期日出席要求書を相手方に送付し、相手方への送達を確認できたが、提出期限までに回答書等の提出はなく、期日への出席の有無についての回答もなかった。その後も相手方から連絡はなく、一方で、申請人代理人から、本事案について訴訟を提起した旨の連絡があった。

以上により、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、本手続を不調にて終了させた。

【事案 2】スポーツジムの中途解約に関する紛争（11）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年5月、妻が相手方^(注)のパーソナルジムの24回の回数券プランを契約した。ペアレッスンプランで妻と自分が通うことを伝え、了承を得た。代金は自分のクレジットカードで決済した。

8月、妻がトレーニング中に腰を痛め、トレーニングの継続が困難となった。そのため、妻から相手方に、残りの回数券5回分を夫である自分に譲渡したいと伝え、相手方から了承を得た。

後日、契約名義変更後、2回のトレーニングを受けた。契約名義変更について、利用者側での手続が必要か否か相手方に確認したところ、相手方側から申請人名義への変更は「こちらで対応させていただきますので、お手続き等はございません」との回答があり、名義変更契約書は受領していない。

8月中旬、3回目のトレーニングの予約を入れていたが、上記の契約名義変更の件と同時に妻が腰の故障への補償について相手方に確認を求めた件に関して、相手方から妻に対し、トレーナーの指導に明確な過失があったとはいえないとしつつも、契約金額全額の返金の打診が来ていたことから、予約していたトレーニングに行ってはいけなのではないかと考え、キャンセルした。

9月中旬、相手方の代理人弁護士から、妻の腰の故障への補償責任は相手方にあること、合理的な根拠を示すことなく補償要求をしたという理由で妻をふさわしくない利用者として、サービスの提供を停止すること、あるいは上記の点が認められないとしても、相手方の都合によりサービスの提供を停止、終了することができることとされている契約条項に基づいてサービスの提供を停止、終了すること、そして、サービスの提供が停止または終了した時点で契約が終了する旨、記載された内容証明郵便が届いた。妻から相手方代理人に確認したところ、残りの3回分の返金も受け付けないとのことだった。

相手方の一方的な契約解消は認めない。残り3回分の総額2万6400円（8800円×3回）を返金してほしい。

^(注) 株式会社リーブル（法人番号7020001100286）

所在地：東京都渋谷区 代表取締役：宮崎 隆一

<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との回答書が提出されたが、答弁書は提出されなかった。

2. 手續の経過と結果（不調）

申請書に記載された相手方所在地に和解の仲介申請通知書等を配達証明付き郵便で送付したが、保管期間の経過により送達できなかった。そこで、事務局から相手方に電話をしたところ、特定記録郵便であれば受け取れるとの回答であったため、再送を行い、送達を確認できた。

その後、相手方より手續に協力する意思はない旨の回答書が提出されたが、理由の記載はなく、答弁書の提出もなかったため、事務局から複数回電話をかけたものの、応答はなかった。また、

相手方所在地宛てに答弁書の提出を促す文書を送付し、送達を確認できたが、答弁書の提出はなく、その後も電話が繋がらない状況であった。

そのため、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、事務局からも複数回電話をしたが、期限までに答弁書の提出や連絡はなかった。

そこで、仲介委員は、本手続において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】スポーツジムの中途解約に関する紛争（12）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 7 月、インターネットでスポーツジムを探していたところ、女性トレーナーがいることから相手方^(注)のジムに魅力を感じ、店舗で無料カウンセリングを受けた。その際、自分は「完全個人女性専用パーソナルジム」「女性トレーナーが在籍している」ことを魅力に思った旨を伝えた。相手方から、店舗 A であれば女性トレーナーがいるとの案内もあり、後日、店舗 A に行き体験を受けた。その際に対応した女性トレーナーから料金やコースの案内があり、スタンダードコース約 18 万円（75 分、16 回（2 カ月））を勧められ契約することとした。代金を一括で支払うと入会金が無料になると言われたので、クレジットカードの一括払いで決済した。詳しい説明はなかったが、「同意書/契約書」を提示され、言われるまま署名した。なお、「同意書/契約書」の書面の控えはもらっていない。

数日後、女性トレーナーから、持病が悪化し、今後トレーナー業を続けることが難しい状況になったので、別のトレーナーに引き継ぐとの連絡があった。女性トレーナーが在籍している店舗 B への変更を提案されたが、店舗 A 以外には通えないと伝え、解約することとした。その後、相手方から、違約金 2 万円および入会金 3 万 3000 円を請求され、いったんクレジットカードにより約 18 万円を引き落とされた後、約 13 万円を返金され、結果として違約金 2 万円および入会金 3 万 3000 円を支払った状態になった。

消費生活センターに相談したが解決できなかった。

クレジットカードで支払った入会金 3 万 3000 円を返金してほしい。

^(注) 株式会社アウトライン（法人番号 2020001132499）

所在地：横浜市 代表取締役：小林 広和

＜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。

申請人は契約書に同意の上、サインして入金しており、本件については、申請人に対する契約書通りの返金は既に完了している。それにもかかわらず、申請人は契約書にはない返金を求めている。当社は、本件の契約書・同意書を作成した顧問弁護士による判断で、追加の返金をする必要は一切ないと助言を得ているところであり、契約書の確認をお願いしたい。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を配達証明付き郵便により送付し、送達を確認したが、相手方から期限までに回答書等の提出はなかった。事務局から相手方に電話をかけ、本手續への協力および回答書等の提出を求めたところ、相手方から本手續に協力する意思はない旨の回答書等の提出がなされた。そこで、相手方に対し本手續への協力を要請する文書を送付したが、相手方から再度、本手續に協力する意思はない旨の回答書が提出された。

そのため、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき期日への出席要求書を相手方に送付し、相手方への送達を確認できたが、期限までに期日への出席の有無についての回答や連絡はな

かった。

以上により、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、本手続を不調にて終了させた。

【事案 4】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（20）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年10月、SNSで相手方^(注)の「特待生オーディション」の広告を見て、オーディションに受かると完全無料で歌手デビューを目指せると記載されていたため、相手方にプロフィールと自分で作曲した音源を送って応募した。

11月中旬、Web会議で歌唱テストを受け、無料でレッスンを受けられる特待生に合格した。その後、相手方から電話があり、「来年、地上波放送のドラマの挿入歌か主題歌としてオリジナル曲を使用する。その際の『枠』を買い取るため50万円程必要で、30万円程度の自己負担が必要」と説明された。自己負担が発生するのは、売り込む材料として実績が必要であること、全額事務所負担だと在籍者に不公平となること、著作権等の関係で楽曲の売り上げが折半となることが理由とのことだった。頭金を15万円の振り込み、残額はその後月々1万円の振り込みとすることで合意した。

12月上旬、特待生の役務契約書とエージェント契約書を相手方にメール送付した。

令和5年2月、相手方からボイスレッスンの連絡がありレッスン場まで出向いたが、誰も来ず、相手方の手違いとしてキャンセルになった。その際、相手方に交通費を請求したところ、支払うとの回答を受けた。

その後、交通費の返還もなく、相手方と連絡も取れなくなったことから、消費生活センターに相談し、クーリング・オフが可能と助言を受け、解約通知を送った。しかし、「実際、今動いている」と言われ、応じてもらえなかった。

既払い金17万円の返金とボイスレッスンキャンセルによる交通費約1700円の支払いを求める。なお、地上波放送の枠を買い取ることに関する契約書は受け取っていない。

^(注) 株式会社 KEITO（法人番号 5011501026057）

所在地：東京都荒川区※ 代表取締役：古川 誠也

※申請人に交付された契約書やホームページ上に記載された事務所の所在地（東京都中央区）とは異なっている。

＜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（不調）

申請書に記載された相手方所在地（契約書やホームページ上に記載された事務所）に和解の仲介申請書等を送付したところ、到達が確認できたが、回答書等の提出はなく、事務局から電話したところ、確認して対応する旨の回答があった。しかし、その後も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併せて、法人登記簿上の本店所在地兼代表取締役の住所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。

そのため、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、事務局から複数回電話をしたが、期限までに回答書等の提出や連絡はなかった。

仲介委員は、本件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 5】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（40）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 10 月、居住している賃貸マンションのトイレが詰まった。慌ててインターネットで「トイレ 詰まり」と検索した。一番上に表示されたウェブサイトにアクセスすると、「地域最安値 980 円～」と表示されていたため、980 円ぐらいならよいと思い、電話した。トイレが詰まったことをオペレーターに伝えると、「担当者から電話する」と言われた。数分後に相手方^(注) 担当者から電話があり、5 分で到着するとのことだった。

その後、相手方担当者が来訪し、トイレを見ると、「ラバーカップを用いた作業で、代金が 1 万円ほどである」と言った。1 万円という金額に驚いたが、せっかく来てもらったので了承した。相手方担当者がラバーカップで作業したが詰まりは解消されず、「便器を取り外して高圧洗浄機で清掃すると 2 メートルごとに 2 万円かかるが、火災保険の保険金を使って修理できる」と言われ、保険が使えるのであればと了承した。しかし、作業しても詰まりは解消せず、「薬剤を使う。2 メートルごとに 2 万円かかるが、火災保険が使える」と言われたので承諾した。全ての作業が 30 分ほどで完了し、詰まりは解消した。

相手方担当者から契約書を渡され、「料金は 40 万円だが、保険会社に申請すれば保険金が入り」と言われたため、現金で 40 万円を支払った。

後日、保険会社に連絡したが補償の対象外と言われた。相手方に電話で確認したところ確実に保険金が入りるものではないとのことだった。

消費生活センターに相談し、クーリング・オフを申し出たが、解決できなかった。

支払った 40 万円を返金してほしい。

^(注) MT 企画関東水道

所在地：東京都新宿区戸山

(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「工事請負契約書」による。なお、同書面には代表者名の記載はなかった。)

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を配達証明付き郵便により送付したところ、受領されず、保管期間経過のため返送されたため、事務局から相手方に複数回電話をしたが、呼び出し音が鳴るのみで、相手方と連絡を取ることができなかった。

そこで、同通知書等を特定記録郵便にて送付したところ、相手方に到達したことを確認できたが、回答書等の提出期限までに相手方から回答書等の提出はなかった。

そのため、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき文書提出要求および期日出席要求書を相手方に送付し、相手方に到達したことを確認できたが、提出期限までに回答はなかった。以上により、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、本手続を不調に

て終了させた。

【事案 6】出張水道工事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 5 年 10 月、自宅である戸建て住宅の洗面台の下から水が漏れていることに気付いた。インターネットで検索して見つけたウェブサイトには「水道局指定店がかけつけます！980 円」と表示されているのを見て電話をかけた。洗面台から水漏れしているので見てほしいと伝えたとこ、
「その辺りを回っている業者がすぐに行けるように手配します」と言われた。折り返し電話があり、住所を伝えた。

その後、相手方^(注) 担当者が来訪して洗面台の下などを確認し、工事請負契約書の工事項目に基本料金約 4000 円、給水管 4 万円と書き入れて提示した。ウェブサイトの表示より高額だと感じた。その後、蛇口の交換も必要と言われ、代金として 5 万円（金額はいずれも消費税別）を提示された。工事が終わり、工事代金 10 万円を現金で払うように言われ、支払った。

翌日、洗面台でお湯を出そうとしたら、蛇口のレバーが隣にある洗髪シャワーの蛇口にぶつかることに気付いた。すぐに相手方担当者に連絡し、来訪の依頼をしたが、来訪予定日に急用ができてしまったので、電話でキャンセルをお願いした。この際相手方は、「また電話します」と言ったものの、その後連絡はなかった。

後日、消費生活センターに相談し、クーリング・オフを通知したが、相手方とうまく連絡が取れず、解決できなかった。

契約がなかったことにして、既に支払った 10 万円を返金してほしい。

(注) 関東機水工業 関東指定水道センター

所在地：東京都練馬区三原台

(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「工事請負契約書」による。なお、同書面には代表者名の記載はなかった。)

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を配達証明付き郵便により郵送したところ、「あて所に尋ねあたりません」として返送された。

そこで、相手方の連絡先に複数回電話をしたが、呼び出し音が鳴るのみであり、相手方と連絡を取ることができなかった。

和解の仲介申請通知書等の送付先は、申請前に申請人が相談した消費生活センターが、相手方から聴取したものであった。そこで、申請人が受領した工事請負契約書に記載された所在地にも和解の仲介申請通知書等を送付したが、「あて所に尋ねあたりません」として返送された。

また、相手方担当者の連絡先にも電話したが、留守番電話になるものの、連絡を取ることができなかった。その後も、相手方の所在地は判明せず、相手方と連絡も取れない状況が続いたため、仲介委員は本手続を不調にて終了させた。

【事案 7】コンサルタント契約の解約に関する紛争（33）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年8月上旬、スマートフォンでできる副業を探していたところ、SNSマーケティングや3カ月で収益化できる方法があると書かれた SNS の投稿を見つけた。話を聞きたいとメッセージを送ったところ、メッセージアプリを紹介され、A のアカウントを追加した。

その後、A から、電話や Web 会議で「まずは SNS マーケティングをやってもらおう。契約料金など細かいことは会った時に説明する」と言われ、後日会う約束をした。

8月中旬、カフェで A と会い、別の担当者 B を含めたグループ通話で活動内容や注意点の説明を受けた。「テーマを決めて SNS の投稿文を作成しフォロワーを増やす。フォロワーとやりとりして自分のメッセージアプリのアカウントを追加してもらい、商品価値を提供する。24時間365日サポートする」とのことだった。毎月1万5000円、上限が330万円だと言われ、高額で支払えないと伝えて一度断ったが、サポートは無限、収益化につながれば頑張り次第で返せるなどと言われ、契約することとした（以下「本件契約」という。）。

通話終了後、相手方^(注)のコンサルティング業務委託契約書を見せられ、読み上げながら説明を受けた。意味は理解できなかったが、SNSの副業のやり方を教えてもらえるものだと思い、署名した。なお、契約書にクーリング・オフの記載はなく、解約に関する説明もなかった。このとき、はじめて A が相手方の担当者だと知った。

その後、高級時計店に入店し、相手方の指示に従って、年収600万円、勤続10年と申告して、ローンで腕時計を購入しようとしたが、ローンが通らずに購入できなかった。

退店後、相手方が現金化しやすいとのことで、インターネットでスマートフォン5台（約90万円）を購入し、相手方の指定した住所を送付先とした。また、相手方の指示に従ってアプリを操作し、消費者金融から200万円を借り入れ、銀行振込や手渡しで相手方に支払った。このとき、自分自身が消費者金融から借り入れたことや借金をしたことも分からず、ただ1万5000円だけ毎月相手方に支払うものと思っていた。

8月下旬以降、指導に従って記事の作成や SNS の投稿をしたが、売り上げがあっても売上が受け取れず、スマートフォンの契約や消費者金融の借金が不安になった。相手方にクーリング・オフしたいと申し出たが、商用契約との理由で断られた。

9月、消費生活センターに相談し、訪問販売によるクーリング・オフを助言され、相手方に通知したが、業務委託契約のため適用除外であると主張され、解決できなかった。

契約をなかったことにして、既に支払った代金約290万円を返金してほしい。

(注) 株式会社 Pixces (法人番号 8013301048807)

所在地：東京都豊島区 代表取締役：山本 亮輔

＜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。

申請人が見た SNS の投稿について、趣旨はおおむね近いものの、正確な表現ではない。

電話や Web 会議での A からの事前の説明について、そのような発言をしているか定かではないが、当社のサービスを受けるためには費用が発生することは伝えた。

8 月中旬のカフェでの説明時、自社のサービスを説明した点は認めるが、絶対に結果を出せるとは言っておらず、個人差があることや稼げていない人もいることはしっかりと伝えている。金額について、毎月 1 万 5000 円で上限が 330 万円であるとは言っておらず、当社の契約プランを複数説明した。

金銭の準備は、どういった方法があるのかを聞かれたため、一般論として方法を教えたのみであり、申請人自身でお金を準備していた。コンサルであるという性質や本人が事業者としての独立も見据えて契約したことを総合的にみれば、消費者性は認められず、特定商取引法等の適用対象事案ではない。

さらに、自ら手続を行って積極的に契約しており、借金したことも知らなかったという主張自体不合理である。事業者として開業することを支援するためにサービスを展開したものであり、通常の他の取引の相手と性質が異なる。

以上の通り、申請人の主張には誤りがあり、事実無根で虚偽の点も多い。当社から、必ず稼げるようになりますといった消費者契約法に違反するような案内も一切していない。

当社としては、申請人の主張に納得がいかないため、債務不存在確認訴訟を提起することを検討中であり、本手続で和解をする予定は一切ない。なお、申請人の主張を根拠づける立証や法的主張も何らなされていないことも指摘する。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方から、手続に協力する意思はないとする回答書等が提出されたため、事務局から電話して期日への出席を依頼したところ、日程調整を行うことへの了承を得られた。

その後、日程調整のために事務局から相手方に 1 週間にわたって連絡したところ、相手方から折り返しの電話があり、事務局から期日の候補日程を複数伝え、後日回答をもらうこととなった。しかし、期限までに回答はなく、事務局からの電話にも応答がなかった。そこで、事務局から、相手方に期日への出席が可能な日程の連絡を求める文書を送付し、併せて複数回連絡したが、応答はなかった。

そのため、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき、相手方に期日への出席要求書を送付したが、期限までに回答はなかった。

相手方の出席が得られなかったため、期日において、仲介委員は申請人に対して、現在までの相手方の対応状況等について説明し、相手方からの勧誘や契約金の借り入れ等による調達に係る経緯、サービスの概要等について、聴取を行った。その上で、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 8】投資信託の契約に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 3 年 1 月、相手方の系列銀行に行き、「預金のうち 2000 万円を大口定期に入れたい」と伝えたところ、「大口定期より利率のよいものがある」と言われた。「投資はしない、預金が減ることもしない」と断ったが、プラスになって返ってくるという国債や保険商品を勧められた。

8 月、別件で相手方の系列銀行に行ったところ、以前と同じ担当者から、「相手方で口座開設するとキャッシュバックされるキャンペーンをしているので説明したい」との話を受けたが、断った。それでも「担当者を紹介させてほしい」と言われ、相手方担当者を紹介された後、個人向け国債のキャンペーンに関する説明を受けたが、この日は仕事があったため「今日は無理です」と伝えると「キャンペーン期間が 8 月末です。明日来られませんか」と言われ、約束をしてしまった。翌日、個人向け国債のキャンペーンについて改めて説明を受け、さらに、ファンドラップについて、冊子をもとに「預金しているだけでは現在の物価上昇に耐えられない、安定型であれば、リスクもなく、預金よりも高い利率で返却できる」などと説明があった。

後日、口座開設ができたとの連絡があり、相手方に行くと言われ、運用期間 5 年、運用金額 1000 万円とするファンドラップの提案を受けた。貯金額を右肩上がりにしていく、分散投資するのでリスクがないなどと説明され、預け先を変更して少しだけ預金よりプラスになるだけだと理解して契約した（以下「本件契約」という。）。

12 月ごろ、友人との話の中でファンドラップは必ずプラスで返ってくるものではないことを知り、相手方に電話で 8 月の契約について解約を伝えたが、説明をするので 1 月に相手方の店舗に来訪するよう求められた。

令和 4 年 1 月、相手方を訪問し、解約を申し出たが、現時点で 10 万円のマイナスになっている、1 年後にプラスにして返す、国債と同じタイミングでの解約を検討してほしいなどと説得され、解約を思いとどまった。

6 月、相手方より運用報告の電話があり、60 万円のマイナスで現時点が下げ止まりであるとの説明を受けたので、プラスにして返すと言った言葉を守ってほしいと伝えた。

その後も相手方と解約に関するやり取りが続き、9 月にやっと解約作業に入ってもらい、10 月に解約代金が送金されたが、約 120 万円の損失が出ていた。

消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

契約をなかったこととして、元本との差額である約 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。

8 月の面談時に申請人が記入したヒアリングシートの回答を踏まえて、安定性を重視した運用コースを提案しており、申請人も自身で考えていた運用コースと一致していると好意的な反応を示し、契約申し込みを行っている。

そして、10 月には、申請人に電話で元本割れしている状況を説明したが、その際、申請人から勧誘時の説明と異なるなどの発言はなかった。

また、12月には、フォローするための面談を打診しようと申請人に電話をしたところ、お金の入り用が出来たため、面談時に解約の相談をしたいという意向が示されたことから、1月に面談をすることになったものであり、その電話では、申請人から即時解約の申し込みがなされていたわけではない。

1月の面談当初、保険契約の新規加入を検討しており、その原資として、解約を検討している旨の発言があった。しかし、即時解約した場合には、元本割れになる見込みを説明し、相場の回復状況を見計らいつつ、しばらく保有継続することも一案である旨を説明したところ、申請人もこれに納得したと認識している。従って、面談時に申請人が即時解約をしなかったのは元本割れになることを嫌ったからであって、解約を抑止するために元本保証等の言動をしたからではないと考える。

6月の電話では、申請人に60万円程度の含み損になっていること、下げ止まりの兆候も見られるので運用コースを一時的に変更することも有効な手だてだと思ふ旨を伝えた。一方で、申請人からは、解約したいと思っているが、現在の損失額では受け入れ難いので、元本を回復してほしいとのことであった。

その後、申請人とは損失補填^{ほてん}を要求する話となり、話し合いによる解決の糸口がつかめないまま期間が経過してしまった。

解約受付日が9月であること、解約代金相当額として約880万円を10月に申請人の口座に送金したことは認める。

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、事実関係等について聴取を行った。

申請人は、金融資産の運用に関心はなく、本件契約以前に株や投資信託、国債の取引経験はなかったと述べた。加えて、契約した当時は国債とファンドラップの違いも認識できていなかったと回答した。そして、提案されたファンドラップの運用コースは、他のコースと比べてリスクがないとの説明を聞いたが、リスク水準に関する説明はなく、国債と同じようにプラスにして返すということだったので契約したと説明した。その上で、ファンドラップの契約時に運用対象が投資信託と聞いていたら、契約はしていなかったと主張した。また、ファンドラップの解約を伝えた際に担当者からプラスにして返すと言われたが、マイナス分をどのような方法でプラスにするかは聞いておらず、仮にマイナス分があっても稟議^{りんぎ}を通すなどして元金を戻してくれるものだと理解していた、と述べた。

相手方は、申請人に投資経験がないことを把握していたと述べた。一方で、ファンドラップは、投資一任取引のため投資家自身が投資判断をする必要がなく、むしろ投資経験の少ない人に向いた商品であると考えている、本件契約は、適合性に関する社内ルールの範囲内の取引であり、特に審査が必要になるものではなかったと説明した。そして、ファンドラップの勧誘においては、通常、目論見書を渡して投資対象についての説明を行うが、個々の投資信託の中身までは説明していないと述べた。また、運用でマイナスが生じた場合には、マーケットの動向や顧客の意向を確認した上で、運用コースの変更を行うことが基本的な対応になると説明した。

仲介委員は、当事者の聴取を踏まえ、勧誘や解約時の主張に隔たりがあることから、次回期日までに、申請人に対しては、解約に関する電話でのやり取りの録音について提出を求めた。また、相手方に対しては、勧誘時の業務記録、ファンドラップの提案書の作成過程や適合性の審査に関

する社内ルールの資料、契約から解約までのやり取りが確認できる日報や録音が提出できないか検討を依頼した。

その後、申請人からは、解約作業に入ることになった令和4年9月の電話での音声と反訳した書面、相手方からは、適合性審査についての取り扱い、申請人との対応履歴、取引残高報告書などが追加提出された。

第2回期日において、当事者から追加提出された資料をもとに聴取を行った。

相手方からは、申請人は損失補填を求めている、解約を抑止することはなかったと主張するとともに本手続における解決には応じられないとの意向が示された。申請人は、損失補填ではなく、解約したいということを伝えていたと改めて主張した。

仲介委員は、解約についての認識が当事者間で大きく異なっているが、早期に解約ができていれば損失は広がらなかったのではないかという問題意識のもと、令和4年9月以前にどのような説明があったのか、申請人がいつの時点で解約意向を示していたのか否かを確認するため、相手方に対して録音データの提供について検討を依頼した。

相手方は、訴訟となれば対応の可能性はあるが、本手続きにおいては、仲介委員限りであっても提供することはできず、また解約抑止はしていないとの結論にも影響しないと回答した。

そこで、申請人本人が録音データを確認することはできないか、改めて検討を依頼した。相手方からは、申請人が相手方の支店を来訪するのであれば対応するとの提案が示され、申請人に伝えたところ、確認したいとの意向であったため、期日外で録音データの確認を行うこととした。また、次回期日の開催について相手方は、本手続きによる解決には応じられないという結論は会社としての決定であり、譲歩の余地がない中での開催に対して難色を示した。しかし、仲介委員は、申請人は出席する意向であること、当事者間で合意点を探すことに期待していることから、前向きに検討してほしいと出席を要請した。

第3回期日において、仲介委員は、録音データを確認した申請人から聴取を行った。

申請人は、録音データを聞くことはできたが、録音することは許されず、聞いた内容を十分にメモにまとめることができる環境ではなかったと述べた。しかし、令和3年12月の録音の中で「解約したい」と明確に言っていたと主張した。さらに、訪問時の担当者からデータの提供を求めるのであれば、弁護士を通すようにと言われたことから、弁護士に依頼して、データの開示を受けた上で反訳した資料を提出するので期日を続行したいと意向を述べた。

申請人の回答を踏まえ、相手方の聴取を進めたが、弁護士を通じても訴訟でなければ録音データは提供できない、録音データについてはすでに当社でも確認を行っている、反訳が提出されたとしても当社の見解が変わることはないと改めて述べた。

そのため、仲介委員は、相手方の回答を申請人に伝えた上で、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】クレジットカードの不正利用に関する紛争（65）～（67）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年4月、同僚と居酒屋で飲酒し、2軒目の店を出た後、深夜1時すぎにコンビニエンスストアで水を購入してから頭痛により交差点付近で休んでいたところ、いつの間にか意識を失っていた。3時半ごろに意識が戻り、スマートフォンと財布がないことに気付いた。指紋認証によりスマートフォンのロック解除ができるように設定していたところ、意識を失っている約2時間に指紋認証により解除をされ、クレジットカードアプリから暗証番号を照会されてしまったようで、キャッシュカードの暗証番号も同一としていたため、預金口座から不正な引き出しの被害に遭った。また、財布に入っていたクレジットカードで不正なキャッシングと不正なショッピング（鉄道会社の指定席券売機）利用があった。

相手方カード会社Aのクレジットカードでは、10万円の不正なキャッシング、約20万円の不正なショッピング（鉄道会社の指定席券売機）利用の被害に遭った。相手方カード会社Aとの間で補償についてやりとりしたが、キャッシング10万円については補償しない、ショッピング利用約20万円のうち半額の約10万円は補償するが、半額約10万円は請求するとの回答だった。相手方カード会社Aに対し、キャッシングおよびショッピング利用分の全額約30万円の請求を取り下げよう求める。

相手方カード会社Bのクレジットカードでは、50万円の不正なキャッシングの被害に遭った。相手方カード会社Bとの間で補償についてやりとりしたが、一切補償しないとの回答だった。50万円は既に支払い済みである。相手方カード会社Bに対し、支払い済みのキャッシング利用分約50万円の返金を求める。

相手方カード会社Cのクレジットカードでは、50万円の不正なキャッシング、約54万円の不正なショッピング（鉄道会社の指定席券売機）利用の被害に遭った。相手方カード会社Cとの間で補償についてやりとりしたが、不正なキャッシング50万円については補償しない、ショッピング利用約54万円は補償し、返金するとの回答だった。その後、約54万円は返金された。相手方カード会社Cに対し、支払い済みのキャッシング利用分約50万円の返金を求める。

＜相手方カード会社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。

カード利用は暗証番号で本人確認を実施しており、当社に不備はないことから、通常は和解に応じない。ただし、被害状況等の内容次第では検討することもできる。

＜相手方カード会社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。

申請人の請求を認めない。

本件カードに適用される会員規約では、暗証番号が一致した取引により生ずる支払いは会員の責任となる旨を規定している。

<相手方カード会社Bの業務受託会社の主張の要旨>

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。

本件カードに関する権利義務ないし債権債務関係は、申請人と相手方カード会社Bとの間で発生するものであるところ、既に申請人は相手方カード会社Bに支払い済みの約50万円の返還を求め、法的な紛争状態となっているため、当社が本件交渉を行うことは弁護士法72条に違反する懸念がある。本件カードに適用される会員規約では、暗証番号が一致した取引により生ずる支払いは会員の責任となる旨を規定している。

申請人からの要求事項の取下げを希望する。

<相手方カード会社C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。

会員規約において、暗証番号は会員本人によって善良なる管理者の注意をもって管理するものとされ、盗用等によって他人に使用された場合であっても、それによる支払いは会員の責任となると定めている。また、補償については、カード利用の際に使用された暗証番号と登録された暗証番号が一致している場合は、当社は補填^{ほてん}の責任を負わないとしている。以上の規約からすると、申請人はカード利用額の支払い義務を免れない。

本手續の協議については不調として終了させることを希望する。

<相手方カード会社Cの業務受託会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社の回答は、相手方カード会社Cの回答に準ずるものとする。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日には、申請人および相手方カード会社A、相手方カード会社B、相手方カード会社Bの業務受託会社、相手方カード会社Cが出席し、仲介委員は、当事者から事情を聴取した。

申請人は、前日の夜から会社の同僚と飲酒していたが、酩酊^{めいてい}状態ではなく、意識を失った原因は、申請人が服用している持病の薬や当日の仕事の疲労が作用したことによるものと考えられ、主として体調の問題であること、暗証番号は推測されにくい番号であったが、盗難に遭ったスマートフォンから暗証番号を照会され、不正利用者に暗証番号を解読されてしまったと考えられること、暗証番号はすべて同じものとしていたこと、今までにキャッシングを利用したことがないこと等を述べた。

相手方カード会社Aは、申請人には、カード利用者としての善管注意義務違反が認められると考えられるところ、キャッシングについては、暗証番号が一致していることから補償しないが、申請人の被害状況等を考慮して、ショッピング利用分については半額を免除すると回答した。

相手方カード会社Bおよび相手方カード会社Bの業務受託会社は、申請人のカード利用者としてのカード管理上の過失を重く見ており、相手方カード会社Bから和解案を提示することは難しいと回答した。

相手方カード会社Cは、会員規約に基づき暗証番号取引については一律補償していないと改め

て回答した。

そこで、仲介委員は相手方らに対し、申請人が意識を失った原因は、飲酒による^{めいてい}酩酊ではなく、服用した薬や当日の仕事の疲労が作用したものであり、主として体調の問題であったこと、暗証番号は推測されにくい番号であったこと、IT 技術が発展する中で、企業は収益を得る一方、暗証番号が漏れてしまうリスクも増えているにもかかわらず、その責任のすべてを消費者に負担させるのは公平ではないと考えられる旨を指摘した。その上で、申請人の意向を確認し、相手方カード会社 A には、ショッピング利用分の全額についての免除が可能か、相手方カード会社 B には、キャッシング利用分の 50%の補償が可能か、改めてさらなる譲歩が可能か検討を依頼し、相手方カード会社 A および相手方カード会社 B はこれを検討する旨回答した。

一方、相手方カード会社 C については、仲介委員からの上記指摘を踏まえても、キャッシングについて、暗証番号が一致している場合には、規約に基づいて一律に補償していないとの回答から変化はなかった。そのため、仲介委員は、相手方カード会社 C と申請人との紛争については、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

後日、相手方カード会社 A から、キャッシングについては、暗証番号が一致していることから補償しないが、ショッピング利用分については、申請人の被害状況等を考慮して、半額を免除するとの回答について、さらなる譲歩は不可である旨の連絡があった。この回答について申請人が応じたため、相手方カード会社 A と申請人との間で和解が成立した。

第 2 回期日には、申請人および相手方カード会社 B、相手方カード会社 B の業務受託会社が出席した。仲介委員は、和解案に対する検討結果について相手方カード会社 B に確認したが、相手方カード会社 B からは和解自体が困難であるとの回答があった。具体的には、申請人のスマートフォンから暗証番号を照会されたことについて、スマートフォンのセキュリティー対策の不備は当社ではなく、申請人の^{かし}瑕疵と考えられること、申請人の体調について、前日の夜から翌日の深夜 1 時まで飲酒していたのに、^{めいてい}酩酊しておらず体調の影響で意識を失ったという主張が理解できないこと、暗証番号入力さえできていれば本人確認はできているところ、当社の過失が認められないと考えられることがその理由であった。

仲介委員は、カードの利用拡大を図り、その上で一定の利益を得ているという事業者側のメリットに鑑みると、暗証番号を盗まれて被害が生じてしまったセキュリティー上のリスクをすべて消費者に負担させるのは公平ではないこと、申請人は飲酒していたが^{めいてい}酩酊状態にはなく、体調を崩して意識を失ったのであって、不審な第三者と接触して暗証番号が漏れたという状況はないこと、銀行では、預金に対する被害については、預金者を保護するための預金者保護法（偽造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をしているが、同法の趣旨は、本件についても及ぶのではないかと考えられること等を指摘した。その上で、キャッシング利用分の 25%の補償が可能か改めて検討を依頼したところ、相手方カード会社 B は検討すると回答した。

後日、相手方カード会社 B より、和解案について再検討の結果、やはり規約に基づいて補償する意向はなく、和解には応じられないとの回答があった。

そのため、仲介委員は、相手方カード会社 B と申請人との紛争については、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 10】電子決済サービスの不正利用に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 4 月、懇親会に参加した後、深夜に電車にて帰宅途中、座席に座り、ひざの上にかばんを置いて、スマートフォンにワイヤレスイヤホンをつないで音楽鑑賞していた。

飲酒していたことから最寄り駅に到着するまでに眠ってしまった。終点の駅まで寝過ごし、終電もなくなっていた。このとき、スマートフォンがなくなっていることに気付いた。

タクシーで帰宅し、スマートフォンは電車内に置き忘れたのだろうと考え、スマートフォンのロック機能も使用していたことから、翌日鉄道会社に遺失物として届け出ればよいと考え、そのまま就寝した。

起床後、スマートフォンの位置情報を探そうとしたが、機能が無効になっていた。電話をかけても電源が入っていない旨の自動音声流れ、つながらなかった。

その後、相手方クレジットカード会社（以下「相手方カード会社」という。）から連絡があり、スマートフォンを紛失した後、スマートフォンに登録していた相手方電子決済サービス会社の電子決済が不正に利用されたことが分かった（以下「本件利用」という。）。事情を話したが、不正利用とはいえ規約に基づいて全額請求するとの回答だった。

後日、不正利用が相手方コンビニエンスストア A および B の複数の店舗で利用されていることが分かったため、調査を依頼したところ、電子たばこが同一の店舗で短時間に複数購入されていることが分かった。他の電子決済サービスも不正利用されていたが、補償を求めたところ、請求が取り下げられた。

相手方電子決済サービスの不正利用分約 228 万円（相手方コンビニエンスストア A での利用は約 116 万円分、相手方コンビニエンスストア B での利用は約 111 万円分）を返金してほしい。

＜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。

申請人が取消しおよび返金を要請している相手方決済サービスの不正利用額約 228 万円は、当社と申請人の間で締結された有効な特約（以下「本件特約」という。）に基づき正当に申請人に請求したものである。

本件特約では、①申請人保有のモバイル端末に登録したパスコードは善良なる管理者の注意をもって管理する旨、②パスコードの入力によるモバイル端末認証がされたことにより、モバイル端末を所持するものが利用者本人であるとみなす旨、③生体認証情報の照合によるモバイル端末認証を行い、利用者の同一性について確認できた場合は、当該利用については利用者本人による利用とみなすものとし、利用者はこれを承諾する旨、④①を順守せず、第三者が本サービスを利用した場合には、当社は、当該第三者による利用を利用者本人による利用とみなすものとし、利用者は、これを承諾する旨、⑤モバイル端末の紛失、盗難等により、他人に本サービスを利用された場合には、そのカード等利用代金等相当額は本会員の負担とする旨、⑥⑤の場合、会員規約等におけるカードの紛失および盗難に関する規定の適用がない旨、を定めている。

当社は、本件特約と申請人の申告内容を踏まえて、モバイル端末およびパスコードの管理において申請人の善管注意義務違反があったと強く推察し、利用料金を申請人に請求したものである。

なお、申請人は、同様に不正被害を受けた他社カードのモニタリング体制と比較して、当社のモニタリング体制の不備を指摘しているが、当社は、過去に申請人から不正検知のモニタリングの結果として、海外で4回カードが利用できなかった旨の申し出を受け、カード利用時の利便性担保のため、極力、利用阻害が生じないような個別のセキュリティー設定を行っており、本件はカード会社としての必要な措置であったと考えている。

一方で、第三者による不正利用額が約228万円と高額である事実を踏まえると、本件特約の定めにかかわらず、消費者保護の観点から、当社が一定の減額を受け入れること自体を否定するものではない。両者合意の条件と負担割合のもと一定額を返金することで和解としたい。

<相手方コンビニエンスストア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。

当社との本件売買契約について、当社加盟店は、商品の購入者に対して既に商品を渡している。また当社加盟店は、相手方電子決済サービス会社との間で締結している規約に従って、令和5年5月に、相手方電子決済サービス会社から、申請人に対し売買代金を請求できる権利を譲渡したことに對する対価を受け取っている。

よって、当社との本件売買契約について、商品と代金の処理は既に完了しており、申請人と当社との間には、法的な権利・義務関係は存在していない。

以上より、当社としても、電子決済サービスの不正利用自体は、警察等の捜査機関において適正に捜査されるべきと考えており、当社が申請人からの返金請求に応じるべき法的な根拠がないため、申請人の請求に応じることはできない。

<相手方コンビニエンスストアBの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人の請求を認めない。

本件は、申請人と相手方カード会社・相手方電子決済サービス会社間で解決すべき問題と考える。

なお、申請人が不正利用されたと主張する店舗はいずれも、当社とフランチャイズ契約を締結した加盟店である第三者が事業主として運営する店舗であり、加盟店は、当社から独立した別の事業者であり、当該店舗の運営・管理は、すべて加盟店が自己の責任で行っている。従って、そもそも当社は、本事案に関して何らかの責を負う立場にはない。

<相手方電子決済サービス会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は本事案の和解交渉の当事者ではない。

本件電子決済サービスの仕組み等については、相手方カード会社に確認いただきたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方電子決済サービス会社の回答を踏まえて、相手方カード会社に確認したところ、相手方電子決済サービス会社の回答は事前に把握していないものの、本件電子決済サービスの仕組みについては当社が説明するとの回答があった。相手方電子決済サービス会社と相手方コンビニエンスストア B からは本手続に応じないとの回答が示されていたため、仲介委員は、まずは他の当事者から話を聞くこととした。

また、本件において相手方コンビニエンスストア B が申請人に対し法的責任を負うか否かについて、相手方コンビニエンスストア B から直接、より詳細に主張を聞いて判断する必要があると考えられたことから、相手方コンビニエンスストア B に対して、手続に協力するよう依頼する文書を発出したところ、手続に協力するとの回答が示された。

第 1 回期日には申請人、相手方コンビニエンスストア A およびその店舗、相手方コンビニエンスストア B が出席した。

申請人は、過去にスマートフォンを紛失した際、駅に届けられていて何事もなく手元に戻ってきた経験があったことや、スマートフォンにはロックをかけていたことから、誰かに利用されることはなく、スマートフォンの紛失に気付いたものの、すぐに遺失物届を出さなくて大丈夫だと思ったと述べた。スマートフォンのロックのため用いていたパスワードは 6 桁の番号で、当該パスワードが分かるものは身に付けておらず、結婚記念日等の数字の組み合わせであり推測も困難である、相手方カード会社の答弁において個別のセキュリティー設定を行っていたと回答がなされているが、使いにくい状態を解消すると説明を受けていただけであると説明した。

相手方コンビニエンスストア A は、本件利用がなされた店舗の一つは繁華街にあるが、週 1 回程度、電子たばこ 15 カートン程度（1 カートンは電子たばこ 10 個入り）を何回かに分けて販売することがある、この種の売買に関して警察からは店舗では何もしないよう指導等を受けているため、基本的に購入者の本人確認はしていないと説明した。本件利用がなされた店舗のうち、購入者のことを覚えている従業員が 1 名おり、購入者はスーツを着用しており左手首にタトゥーがあった、決済時に不審な点はなく、この売買で在庫を売り切ったとのことだったと述べた。相手方コンビニエンスストア A としては、客が電子たばこを一定数量購入しようとした際に、店員が制止することは難しいと認識しており、購入量が多いという理由だけで不正利用だとは指摘できず、この種の取引に対し、店舗とのフランチャイズ契約において規律していることもないと述べた。

相手方コンビニエンスストア B は、本件利用がなされた複数の店舗に聞き取りを行ったが、いずれも個別のレジでの対応は覚えていないということであった。また、本件のように、コンビニエンスストアで電子たばこ 15 カートン程度を何回かに分けて販売すること自体は珍しくないとの認識であると述べた。

仲介委員は、相手方コンビニエンスストア A および B に対し、聴取ができていない他の店舗について、聞き取りを行うよう依頼した。

第 2 回期日には、申請人と相手方カード会社が出席した。相手方カード会社は、本件電子決済サービスを利用するには、スマートフォンのロック解除時と決済時の合計 2 回、スマートフォンのパスワードを入力する必要があり、対面利用では不正利用は起こり得ないと認識しており、規約に従えば、申請人に全額請求する事案であるものの、一定の譲歩をした上で本手続にて解決する意向があると述べた。

仲介委員は、相手方カード会社に対し、本件利用においては短時間に換金性の高い商品である

電子たばこが大量に購入されており、プロの犯罪者による犯行のように見受けられ、この点考慮を求めたいこと、同時に利用された他のクレジットカード会社については不正利用であることを前提に利用額の請求が取り下げられていることを指摘した。

第3回期日には、申請人、相手方カード会社、相手方コンビニエンスストア A および B が出席した。相手方コンビニエンスストア A は、どのような理由かは分からないが、本件利用前後の時期に頻繁に警察が防犯カメラの確認に来ていたと述べた。相手方コンビニエンスストア B は、本件利用前後の時期に警察が店舗に来ていたという事実はあると述べた。

期日後、仲介委員は、相手方カード会社、相手方コンビニエンスストア A および B、申請人に対し、本件利用では、換金性が高く、不正利用の場合の対象になることが多い電子たばこが短時間に大量に購入されており、同様の利用状況については近年、組織的な犯行によるものであるとの報道もある中、プロの犯罪者グループの利用であることがうかがわれることなどから、本件利用は、申請人と無関係の第三者による利用と考えるのが妥当であると整理した上で、次の考慮要素を挙げ、和解案を提案した。

申請人と相手方カード会社との関係では、相手方カード会社の利用規約を形式的に適用すると、本件利用の負担は申請人となるものの、同規約について、消費者契約法 10 条による無効が議論され得ると指摘した。その上で、申請人には、スマートフォンの紛失に気付いてからすぐに相手方カード会社に利用停止の届出を行わなかった点、相手方カード会社には、他のカード会社は不正利用として検知し、利用停止措置をとっているところ、本件利用が申請人の通常の利用状況からは大きくかけ離れているにもかかわらず不正利用の検知の遅れがあった点を、それぞれの過失と整理した。また、申請人と相手方コンビニエンスストア A および B との関係では、申請人が電子たばこを購入したわけではなく、相手方コンビニエンスストア A および B との間に売買契約が成立していないことを考慮する一方、本件利用が不正利用であったと各店舗が気が付くべきであったという前提で和解案を考慮するのは妥当ではないと整理した。以上を踏まえ、仲介委員は損害の公平な分担の観点から、相手方カード会社、相手方コンビニエンスストア A および B が、申請人に対し一定額を支払う内容の和解案を示した。

第4回期日には、申請人、相手方カード会社、相手方コンビニエンスストア A および B が出席した。相手方カード会社は和解案に応じると述べ、相手方コンビニエンスストア A および B は、法的責任がないことから和解案には応じられないと述べた。

相手方らの回答を申請人に伝えたところ、相手方カード会社との間で和解の意向が示されたことから、申請人と相手方カード会社間で和解が成立した。

なお、仲介委員は、相手方コンビニエンスストア A および B に対し、換金性の高い商品である電子たばこの大量購入について、コンビニエンスストアが利用されている事例が報道でも確認ができるところ、法的責任の有無は別にして、コンビニエンスストアは、消費者被害を防ぐために一定の役割を担い得る立場にあることを指摘し、同種の事案が多数発生している現状に鑑み、何らかの対策の検討を依頼したところ、相手方コンビニエンスストア A および B はいずれも了承した。

【事案 11】 占い鑑定サイトの返金に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年9月下旬、スマートフォンでインターネットを見ていたら、相手方運営会社の占いサイトの広告が表示された。無料で1回占えるとのことだったため、生年月日と名前を登録して運勢を占ってもらうことにした。自分で占い師は選んでおらず、一人の占い師に占ってもらえると思っていた。

占い師Aからメールが届き、鑑定の結果を見ることができた。そこで、「運気の流れを知りたい」と返信した。

その後、占い師Bから運気をよくするメールが届いた。また、占い師Cから運気をよくするために質問に答えてくださいとのメールが届き、これに返信した。その後も多数の占い師からメールが届くようになった。

10月上旬、キャンペーンのお知らせがメールで届き、これに参加した。

返信には1回につき約1600円相当のポイントが必要で、支払方法はアカウントに登録した相手方カード会社のクレジットカードで決済されるアカウント決済を選んだ。

占い師は、メールの返信は強制ではないとしながらも、本日の頑張りが未来を良くしていける、転じていける機会が過ぎていきそうですなどと返信を求めるため、返信せざるを得ない気持ちになって返信した。

大勢の占い師からの意味のない質問に対して、簡単に答える内容で返信し、令和4年11月から令和5年3月までの間に約50万円を利用した。

その後、消費生活センターに相談したが解決しなかった。

契約をなかったこととして、既払い金約34万円を返金し、約16万円の請求を取り下げてほしい。

＜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。

当社の占いサイトは、占いを含む相談サービスをメールの形で送受信する有料のサービスとして提供しているが、占い等のメールの受信は無料、利用者からのメール送信は有料としており、そのことは利用規約において明示されている。また、サービス鑑定メールは返信を強要するものではなく、たとえ返信しなくても何ら悪影響が生じることはないことも利用規約に明記されているところ、申請人に占い等のメールに対する返信を強制したことはない。さらに、当社は、申請人から占いサイトにかかる退会や休会についての連絡を受けた際、その都度休会（配信停止）や配信の再開要望に応じるなど、申請人に無理のない範囲で占いサイトを使用してもらうように案内をしている。

以上より、申請人の請求は一切理由がないというべきである。

ただし、早期解決の観点から、利用額の約1割（5万円）であれば支払いに応じる余地がある。

<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。

当社は申請人への本件カード支払いにかかる請求を保留しているところ、本件については、申請人と相手方運営会社との間での速やかな解決を希望する。

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、申請人および相手方運営会社から契約の経緯等について聴取を行った。

まず、仲介委員から相手方運営会社に対し、申請人が鑑定メールを返信しなければならないと考えたのは、「運気を逃してしまう」「時間との勝負である」などの占い師からのメールに起因することから、消費者契約法4条3項に該当するかどうかの問題となること、相手方運営会社とシステムが類似している占いサイトにおいて、鑑定を受けるためのメール送信料として有料ポイントを費消させる行為が社会的相当性を逸脱しているとして、同サイトの運営業者らに不法行為責任が認められた裁判例があることを指摘した上で、和解案で示された5万円を超える返金の検討を求めた。これに対して、相手方運営会社は検討する旨回答し、後日、10万円の返金は検討可能であるとの回答があった。

第2回期日では、返金額を中心に調整を図ったが、合意に達することができなかった。そこで、仲介委員は返金額について申請人の意向を確認の上、相手方運営会社に対し、消費者契約法4条3項該当性および第1回期日において示した本事案に類似する裁判例を踏まえ、相手方運営会社が申請人に対して利用額の50%を返金する内容の和解案を提示した。これに対し、相手方運営会社は和解案を持ち帰って検討する旨回答した。後日、相手方運営会社から、諸般の事情を考慮した上で、早期解決を図るために20万円を返金することで和解したい旨の回答があった。

第3回期日では、仲介委員から相手方運営会社に対して、申請人への返金の提案額が20万円であることを確認し、改めて両当事者に利用額の50%を返金する内容の和解案を提示したところ、相手方運営会社からは、本件和解金の支払いに関しては、申請人に対する法的責任を認めるものではなく、あくまで早期解決の観点から金額を調整し、20万円の返金を提示したものである旨の説明がなされた。これに対して、申請人が20万円の返金に合意したため、両当事者間で和解が成立した。なお、相手方カード会社については申請人が申請を取り下げた。

【事案 12】電子書籍の提供サービスに関する紛争

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。

申請人は、相手方がウェブサイトおよびアプリとして漫画等を提供するサービスの利用規約（以下「本件利用規約」という。）について、その条項の一部に消費者契約法上の問題があるとして、改定や削除を求める申し入れ等を行った。相手方からは書面にて、一部の規定の改定を検討するとの回答があったものの、申請人が求める改定等に応じるものではなかった。そこで、申請人は改めて相手方に対し同様の申し入れを行ったが、相手方の回答は先の回答書で述べた通りとのことであり、前向きな回答は得られなかった。

本件利用規約について、以下の通り変更することを求める。

- 1 サービスの禁止事項や利用制限等について相手方に広範な裁量を与える条項を削除するか、消費者契約法 10 条に適合するように改定すること。
- 2 相手方が必要と判断する場合に利用規約の一方的変更ができるとする条項を削除するか、消費者契約法 10 条に適合するように改定すること。
- 3 相手方の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害について相手方の損害賠償責任を免除する条項を、本件利用規約の別の条項と合わせて読むのではなく、各条項の文言だけで免責される範囲が明確になり、かつ、消費者契約法 8 条 1 項各号に適合するものとなるように改定すること。

<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。

申請人の主張する「利用規約の問題点」については争う。

次回書面において網羅的な相手方の事情等を記載し、円滑な手續実施に協力したい。書面の作成に当たっては、申請人に以下の事項について回答いただきたい。

- 1 申請人が問題としている本件利用規約に関して、消費者から申請人に相談が来ている場合、その件数や詳細について回答いただきたい。消費者が実際に困っている状況がある場合、対応を検討している。
- 2 他社の同種サービスにおいても、申請人が問題視している本件利用規約と同様の規定があるが、他社への申請人の対応状況についても回答いただきたい。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

相手方から提出された答弁書を踏まえ、申請人からは「相手方の利用規約に関する情報提供が消費者からあったが、申請人において検討の結果、被害予防の見地から相手方に申入れをしたものであり、相談の件数や詳細の回答は差し控える」「他社に対して申入れを行った例はない」との回答がなされた。これを受け、相手方から「和解の仲介手續が『重要消費者紛争』を取り扱うこととされている以上、本件が重要消費者紛争であることを明らかにしてほしい」との書面が提出された。

第 1 回期日において、仲介委員は相手方に対し、重要消費者紛争の考え方と、本件を重要消費

者紛争として当委員会で取り扱うことについて問題ないと考えている旨を説明した。

また、仲介委員は申請人および相手方に対し、本件に関する問題意識や意向を確認した。

申請人は、相手方の提供するサービスのユーザーは事業者ではなく消費者であることから、禁止事項や相手方が不適切と判断する場合について具体的に示すなど、本件利用規約を消費者にとってより分かりやすいものとしてほしい、そうすることで相手方も消費者の信頼を得るのではないか、と述べた。

相手方は、消費者向けサービスであるから、実際に消費者が困っているということであれば対応をしたいが、同種サービスを提供している他社でも同じ条項が使われており、消費者に実害が生じているものでない条項について、相手方が先陣を切って対応することによる影響は大きいと予想されるため慎重に検討したい、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方の問題意識に対し、申請人が本件利用規約だけを見て指摘しているものではなく、消費者が相手方から不適切な行為として警告を受けた内容が規約上具体的でないことが発端となっている、裁判によらず話し合いの手続により進めることも合理性はあるのではないか、と伝え、相手方に検討を促した。相手方は、慎重に進めたいとしつつ、話し合いには応じるとの姿勢であったことから、期日間に当事者同士で直接やり取りを行い、仲介委員による調整が必要な場合は適宜連絡をするとのことで両当事者が了承した。

その後、当事者同士により協議が行われ、その詳細は明らかにならなかったものの、本件利用規約を改正することで合意したとの報告があり、申請人により申請が取り下げられた。

【事案 13】スポーツジムの中途解約に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

相手方の運営するスポーツジムの広告を SNS で見て、メッセージアプリに登録した。令和 5 年 6 月下旬、メッセージアプリから相手方のウェブサイトに進み、体験期間 30 日間のキャンペーンを見て申し込んだ。体験入会にかかる約 1500 円はクレジットカードで決済した。

翌日、初回レッスンのため相手方の店舗に出向いた。レッスン後に体験内容の説明を受け、「1 カ月通い放題、さらにその後の月会費が通常の半額以下になる」「体験期間中に解約をしないと自動継続になる」と聞いた。その際、いつまでに解約したらよいか尋ねたところ「来月末ですね」と言われた。契約書の交付はなかった。

その後、複数回店舗に行き、そのたびにスタッフに体験期間を確認したが、いずれも 7 月末と言われた。

7 月 30 日に店舗で解約を申し出たところ、2 日前が体験期間の最終日だった、解約するのであれば 7 月末までの日割り分と 8 月分の月会費（合計約 1 万 4000 円）を支払うよう言われた。

8 月、消費生活センターに相談し、また、自分でも相手方と交渉したが、体験期間はメールやウェブサイトでも確認できる、スタッフの案内が誤っていたかどうかは問題ではなく返金事由に当たらない、として支払いを求められた。

相手方から、退会するなら書面にサインするよう求められたが、納得がいかずサインはしなかった。そうしたところ、9 月初旬で解約となっていたことが分かった。また、9 月下旬に約 1 万 4000 円が口座から引き落とされた。

なお、体験入会をするときの申込みフォームを確認したところ、解約に関する事項が網羅的には記載されていなかった。

契約をなかったことにして、支払った金額を返金してほしい。

＜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。

申請人は入会手續に当たり「商品説明文言」「重要事項確認書」を確認して同意しているため、契約内容を理解していると認識している。

初回来店時にはタブレット画面を用いて「入会プランの内容」「請求内容」「解約手續の期限」について説明している。その際、解約手續を行わない場合月額プランに自動継続となることも伝えている。

申請人の契約者専用ページ（以下「マイページ」という。）には体験期間の表示があり、契約の継続を希望しない場合、いつまでに解約手續をする必要があるかを確認することができる。

申請人は合計 4 回のレッスンを受講しており、全額の返金に応じることはできかねる。

キャンペーン内容に同意せず、キャンペーンの適用を希望しないのであれば、受講実績に基づき、4 回分の受講料と会員証代金（合計約 1 万 8000 円）の支払いを求める。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は第 1 回期日において両当事者から事情を聴取した。

申請人は、体験期間中はメッセージアプリから直接ウェブサイトの予約ページに飛んで予約をしていた、体験期間をマイページで確認できることは体験期間後に相手方と交渉をする中で知った、それを体験期間中に聞いていたらマイページを見ていたはずである、と述べた。

相手方は、申込時の画面の遷移や注意事項等の記載について、必要事項は網羅的に記載していることを含め説明した上で、体験期間について店舗のスタッフが質問を受けるケースは想定されるが、マイページを見るよう案内することをスタッフに指導している、と述べた。また、予約はマイページ上でしか行うことができず、申請人がメッセージアプリから遷移したページは申請人のマイページのことであり、体験期間の確認もできたはずである、とも述べた。そして、申請人が書面にサインをしていない状況であったにもかかわらず9月初旬で解約としたのは、申請人からの問合せ対応を行う中で継続の意思がないことが明白であると認識したため、継続課金とならないように解約処理を行ったものである、と説明した。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、体験期間に関するマイページでの表示や解約にかかる案内について詳細を確認するため、申込時のウェブサイトの画面の遷移、マイページの画面構成等について資料として提出するよう要請し、相手方は提出することを了承した。その後提出された資料により、申込時の最終確認画面の表示やマイページにおける体験期間の表示箇所などが分かった。

第2回期日および第3回期日において、仲介委員は相手方に対し、解約期限については消費者契約法で消費者に必要な情報を提供する努力規定があること等を指摘し、本件への対応を検討するよう相手方に依頼し、相手方は検討することについて了承したが、他の消費者との公平性の観点から申請人にのみ特別な対応はできない、との最終回答があった。

そのため、仲介委員は本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させた。

【事案 14】電子決済サービスの不正利用に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年4月、通販サイトで1万8000円の置物を購入し、指定された銀行口座に商品代金と送料を振り込んだ。しばらくしても商品が届かなかったため、販売店にメールで問い合わせると、欠品のため、返金を希望する場合はメッセージアプリで連絡するようにとの返信があった。

同年4月下旬、メッセージアプリで返金の手順を進めることとし、販売店に連絡したところ、相手方決済アプリ業者の電子決済サービスにより返金するとの連絡があった。指示に従って電子決済サービスのアプリに数字を入力したり、ボタンを押したりした。

その結果、チャージ、支払い（別会社からの商品や相手方販売会社からのサービスの購入）、送金などにより合計約80万円利用していた。指示してきた人物に確認したところ、後で置物の商品代金とまとめて返金されると言われたが、返金されず、残高が減っている状況から詐欺被害に遭ったと気づき、警察に相談した。電子決済サービスの支払い方法として紐づけていた相手方カード会社にも報告した。

同年5月、相手方決済アプリ業者に詐欺被害の調査を依頼した。

同年6月、消費生活センターに相談した。その後、相手方決済アプリ業者から、補償制度に関しては、アカウント情報が盗取または詐取されるなどの事情に起因する、第三者による利用者等の意図しない残高の不正使用について、補償の審査を行っているところ、調査の結果、今回の被害は顧客の端末操作によって生じた取引であると判断し、補償の対象外となったとの回答があった。

詐欺被害に遭った約80万円を補償してほしい。

<相手方決済アプリ業者の主張の要旨>

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。

当社の補償制度において、補償の対象としているのは、「当社の電子決済サービスのアカウントに関する情報や利用者等のカード情報、銀行口座情報等またはこれらが登録されたアカウントに関する情報」が盗取または詐取される等の事情に起因する「第三者による利用者等の意図しない…不正利用」の場合に限定されている。

本事案では、当社の電子決済サービスのアカウントに関する情報が窃取または詐取されたわけではなく、申請人自身が端末を操作しており、上記の要件を満たさない。

以上より、申請人の主張に理由はなく、申請人の請求に応じることはできない。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求のうち、当社のカードを利用した取引である約40万円については、債務を免除し、これを請求しない。

しかし、相手方カード会社のクレジットサービスを利用して電子決済サービスにチャージされたカード利用については、申請人が申し込んだ通りにチャージできており、取引自体には何らの瑕疵はないため、申請人の請求に応じることはできない。

<相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は、申請人の請求に対し補償する立場にないと判断している。

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、当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方販売会社への決済は同社を装った別の事業者になされたのではないかと、相手方決済アプリ業者が本事案の回答書等を提出した後に、本件類似の手口についてプレスリリースを発表し注意喚起を行っているが、これは、本件類似の手口により、100名以上の被害者が出たとの報道を受け、相手方決済アプリ業者がセキュリティ対策をしたものと考えられるところ、申請人は本件被害時にはこうした手口があったことを知り得なかったのであるから、本件においても前向きに対応してほしい旨述べた。

相手方決済アプリ業者は、申請人の決済は当社の加盟店である相手方販売会社との決済で間違いない、補償の対象外となっている詐欺被害が発生しないよう事前予防の観点からプレスリリースを行い注意喚起した、本件を精査した結果、決済手續はいずれも申請人自らの意思で行ったものであるから、申請人の請求には応じられないと回答した。

相手方カード会社は、相手方決済アプリ業者による清算が行われないことから、約40万円の債務を免除するとの回答を撤回すると述べた。

相手方販売会社は、決済代行会社を利用しているため、申請人が決済したと主張する口座に入金されたかどうかは完全には確認できない、申請人へ補償をする理由がないため、補償はしないと回答した。

そこで、仲介委員は、申請人に対し、相手方らの回答を伝えた上で、解決の意向を確認した。申請人は、当初の回答時に相手方カード会社が債務を免除すると回答していた約40万円についての補償を相手方らに求めたいと述べた。

仲介委員は、申請人の意向を相手方らに伝え、企業の社会的責任などを踏まえて、譲歩が可能か検討を依頼した。これに対し、相手方決済アプリ業者は、申請人が送金したアカウントの残額の範囲であれば犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（振り込め詐欺救済法）を踏まえて、残高相当額約6万円を和解金とすることは可能である旨回答した。また、相手方カード会社は、独自の補償は難しいと考えるものの解決案を検討する旨回答した。

期日後、申請人から、相手方らの和解金額が合計約40万円以下であれば、和解を希望しない旨の文書が提出された。

第2回期日において、仲介委員から相手方らに検討結果を確認したが、相手方決済アプリ業者、相手方カード会社の解決案は第1回期日と変わらず、相手方決済アプリ業者の提案する和解金について、申請人は受け入れないとのことだった。また、相手方販売会社については、申請人が決

済した先の口座については特定が難しく、特定できたとしても返金や譲渡は制度上予定されていないとの回答であった。

以上より、仲介委員は、申請人と相手方らとの間には、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 15】 停電による損害の補償に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年9月下旬、自宅で複数回の停電が起こった。2台のパソコンについて、停電の度に電源が落ちたり、起動したりする動作を繰り返した。その結果、最終的に起動しなくなり故障してしまった。後日、故障原因を調べたところ、パソコンの稼働中に、何度も急に電源を落としたことであると分かった。

一般送配電事業者にお問い合わせしたところ、申請人の居住区とは別の地区のトラブルのため、広範囲に停電させたり、復旧させたりする点検作業を事前予告なしに短時間に複数回行ったという回答であった。同事業者に故障したパソコン（以下「本件パソコン」という。）の補償を求めたところ、一般送配電事業者と小売電気事業者である相手方とは託送供給等約款を交わしており、消費者には、このような場合に備えて無停電電源装置等を設置する責任があり、相手方から消費者に対して契約時に説明および承諾がなされる、消費者が無停電電源装置等を設置していない場合、一般送配電事業者は免責されるため、補償には応じない、相手方との間で解決すべきであるとの回答があった。

相手方に対し、申請人との間の契約約款には、かかる無停電電源装置等に関して一切記載がなく、承諾を求められたこともないことを伝え補償を求めたが、相手方の回答は、「本件は事故であり相手方の作業に起因しないので賠償責任はないが、おわびとして3カ月分の電気代を免除する」との内容で、納得できなかった。

その後、電力・ガス取引監視等委員会にも問い合わせ、相手方に対し、行政指導が行われた。相手方からは60万円を解決金として支払って示談したいとの申し出があったが、金額に納得できず、交渉は決裂した。

本件パソコンの原状回復にかかる費用約120万円（パソコン本体代金約72万円、アプリケーション代（永久版ライセンス2種：約13万6000円、サブスク版ライセンス3種各4年間分：約34万5000円））を補償してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

令和5年7月下旬から8月上旬に、和解金として60万円支払うことで申請人から合意が得られていたものの、後日合意の意思を撤回された経緯がある。

当社の約款に、指摘いただいた項目が抜けていたことについてはおわびしたい。もっとも、当社としては、結果として申請人には納得が得られなかったものの、最大限の誠意をもって、これまで対応してきた。

申請人の当社に対する合計約120万円の請求については、パソコン2台の破損状況を示す証拠の提出がなく、また、アプリケーションの補償が必要となる理由も具体的には示されていないことから、応じることはできない。

もっとも、当社として、本件の早期解決を希望していることに変わりはなく、本件の解決のため、申請人に60万円の解決金を支払う意向は有しているため、この内容での和解について仲介を求める。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日にて仲介委員は、申請人から、故障した2台のパソコンやアプリケーションについて尋ねた。申請人は、パソコンおよびアプリケーションはいずれも購入から15年が経過しており、購入の記録や保証書などは残っていない、当該アプリケーションは、故障した本件パソコンにインストールされていたもので、パソコンの本体交換により、従来使用していたアプリケーションが使用できなくなり別途支出を要したことから、アプリケーションの補償が必要であると述べた。

仲介委員は申請人に対し、民法上の損害賠償は、新品で補償するということではなく、損害を受けたものを時価評価して賠償してもらうという考え方が基本であり、仮に本事案が訴訟で争われる場合には、申請人において、故障したパソコンやアプリケーションの購入の記録、パソコンが故障したこと、今回の故障が一般送配電事業者の点検作業によるものであることや損害との因果関係などを立証する必要があることを説明した。その上で、本手続にて訴訟手続におけるような立証を申請人に求めたとしても、認められる損害額が、相手方の提案する60万円を超える見込みは低いとも考えられることから、本手続にて相手方の提案を受け入れることが申請人にとっても良策ではないかと述べた。これに対し申請人は、現在の申請内容も請求額を大幅に低くした内容であり、応じたくないと述べた。

仲介委員は相手方に対し、提案額が60万円である根拠を尋ねた。相手方は、直接の故障の原因だったという復旧作業は相手方にて実施したものではないとしつつ、約款の不備があったことは認め、おわびと早期解決の観点から、申請人が見積もったパソコン2台の代金が56万であったことを踏まえ、提案したと述べた。また、その後の申請人との交渉にて、申請人が請求する金額が徐々に増え、対応が難しくなった経緯があると説明し、本手続において60万円を超える金額を支払う意向はないと述べた。

相手方の聴取を踏まえ、仲介委員から申請人に対し、本手続にて相手方の提案を受け入れるか尋ねたところ、申請人が即答しかねたことから、法律相談を受けるなどして検討した上で期日後の一定期間内に回答するよう求め、申請人はこれに応じた。

期日後申請人より、相手方の提案を受け入れる意向がないとの回答が示されたことから、仲介委員は本手続に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 16】脱毛エステの返金に関する紛争（20）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

動画投稿サイトで、相手方エステ店の「全身脱毛が6カ月分0円」という広告を見て、無料で脱毛を試すことができると思い、相手方エステ店の予約サイトから「無料カウンセリング（全身脱毛6カ月分0円）」の申し込みを行った。

メッセージアプリから「全身脱毛6カ月分0円」のキャンペーンに応募して進み、希望日時で無料カウンセリングが確定した。「当日トライアル」の希望者のための注意事項が記載されていたので「確認」を押した。

令和5年5月、無料のトライアルができると思い、予約日に相手方エステ店の店舗に行った。しかし、男性のスタッフからカウンセリングシートを記入するよう言われ、面談を受けたものの、トライアルについての説明は一切なかった。脱毛方法や契約内容の動画を見た後、すねが気になっていることを伝えたところ、まずはひげから始めた方がよいと言われ、ひげ脱毛のコースのみを示され、トライアルのために来たはずが、約27万円の2年間通い放題のコースに申し込むことになっていた。

自分は18歳の学生で定職もなく、高額で払えないと伝えたところ、相手方信販会社のローンを組むことになった。ローン申込書を記入する際、年収は高く書いた方が申請が通りやすくなると言われ、年収を書く欄に60万円と書いた。

後日、施術の予約をしたが、日程を間違えており、予約当日にキャンセルして翌日の予約を取り直して1回目のひげ脱毛の施術を受けた。

その後、ローンの支払い明細書が届き、契約したコースは高額で支払っていけないと考え、相手方エステ店に中途解約を申し出ると、1回目の施術代は約4万6000円として、当日キャンセルした1回分も含め2回分、中途解約手数料を含め解約金が約11万円かかると言われた。

清算方法に納得できず、消費生活センターに相談したが解決できなかった。

役務提供期間のうち、施術を受けた期間を2カ月として未経過分代金の請求をやめてほしい。

＜相手方エステ店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

担当者に確認したところ、申請人がトライアルの施術を受けていないことは事実であった。しかし、カウンセリング用紙で申請人は、気になる部位として、ひげ、ひじ、すねと回答しており、会話でもひげがメインであった。トライアルを受けたいという申し出もなく、希望していたのに受けることができなかったという申請人の主張とは認識が異なる。

また、ローンの申し込みに当たり、年収を高く書いた方が申請が通りやすくなるといった説明は行っていない。当社では、年収の記載を誘導することについて厳しく指導を行っており、カウンセリングルームの目立つ位置に年収についての質問には一切回答することができない旨の掲示も行っている。

当日キャンセルをした場合に1回分のチケットが消化されることは、契約時に契約内容を説明する動画の中でも説明を行っている。加えて、利用規約においても赤字で記載するとともに、各

説明内容を理解した旨を、個別にチェックボックスを用いて確認することになっている。申請人は動画も見ており、また各説明内容について理解した旨のチェックもつけていることから、当日キャンセルした場合の扱いについても理解しているものと認識している。

本件紛争では、中途解約時の清算金が争点となっているところ、契約締結が5月中旬、解約申請の受付が7月上旬のため、契約金額を24分割したものを1回の単価とし、役務提供が可能であった3カ月分を消化したものとして中途解約手数料2万円を含んで清算するという方法を解決策として提案する。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

個別クレジット契約の顧客である申請人と加盟店である相手方エステ店との契約に関する紛争のため、両者による話し合いでの解決を望む。

両者が合意した内容に基本的に従う意向である。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

申請人は、相手方エステ店とひげ脱毛の契約をしたことは理解しているが、相手方信販会社とのクレジット契約に関しては、取引の詳細がよく分かっていないと述べた。ローン申込書の記載については、どのように記載すればよいか分からなかったのでスタッフに聞き、当時はアルバイトを多くして月に5万円ぐらいの収入があったため、12倍して年収を60万円と記載したと説明した。解約料については、契約時に動画を見せられ説明を受けたので、解約した場合に解約料がかかるという気持ちはあったものの、無料トライアルを希望していたが受けられなかったこと、実際に施術を受けたのは1回だけであること、当日キャンセル分を請求されることについて納得できないことを主張した。そして、相手方エステ店が提案する単価で、実際に施術を受けた1カ月分と中途解約手数料を支払うことで解決したいと述べた。

相手方エステ店は、申請人に対し、契約金額の24分の3に中途解約手数料2万円を加え、既払金5000円を控除した額である約5万円の支払いを求めたいと述べた。

仲介委員は、相手方エステ店に対して申請人の希望する解決額を伝えるとともに、役務提供契約締結から中途解約までの期間が2カ月に満たないことを指摘して、譲歩の余地がないか検討を依頼した。相手方エステ店は、早期解決のため、提案している単価の2カ月分と中途解約手数料による清算であれば応じたい、また相手方信販会社に対してはキャンセル処理を行うと述べた。

仲介委員が、相手方エステ店の提案を申請人に伝え意向を確認したところ、応じるとの回答があったことから、申請人が相手方エステ店に対して約4万円を支払い、相手方エステ店が相手方信販会社に対してキャンセル処理を行うとの内容により、当事者間で和解が成立した。

【事案 17】クレジットカードの不正利用に関する紛争（70）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年10月下旬の23時30分から24時ごろ、会食後に電車で帰宅していたところ、10～15分ほど車内で寝てしまった。革製のかぶせで覆われたリュックサックは膝の上に置いており、相手方の発行するクレジットカード等が入った財布は、リュックサック背面のファスナーが付いたポケットに収納していた。降車時、上着のポケットに入れていたスマートフォンがないことに気付いたが、終電が近づいていたこともあり、そのまま帰宅した。

翌朝9時ごろ、外出する際に財布がないことに気付いた。乗り換えをした駅に遺失物の問い合わせをしたが見つからなかったため、駅近くの交番に遺失物届けを出した。その後、お昼から夕方にかけて、自宅の最寄り駅の交番や駅の忘れ物取扱所、会食先にも出向いて問い合わせたが、遺失物の届けはないとの回答であった。

18時ごろ、予約していた新幹線チケットで実家に移動し、22時ごろに実家の固定電話から、相手方を含むカード会社にカードの紛失を連絡して利用を停止してもらったところ、複数（カード会社2社、銀行2行）の不正利用が発覚した。相手方では、紛失直後の深夜1時ごろにキャッシングで約30万円、鉄道会社のショッピング（時刻不明）で約3万円の合計約33万円が利用されていた。

翌日以降、警察に被害を相談し、相手方に補償対応を求めたが、相手方からは、暗証番号の管理保管不足のため補償対象外と説明された。

既に支払った約33万円を返金してほしい。なお、暗証番号はカードに記入しておらず推測されづらい番号である。

＜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。

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。

上記規約に基づき、暗証番号取引された決済に関しては、申請人の申し出に対応することはできない。

2. 手續の経過と結果（不調）

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、会食では飲酒をしたが泥酔はしていない、電車は混んでおり隣に人が座っていた、

寝たのは必ずしも飲酒の影響ではなく、普段でも電車で席に座って寝てしまうことはある、電話がなく実家に帰るまで相手方に連絡できなかったなどと述べた。

また、暗証番号については、ランダムに決めたもので家族や知人に伝えたことはない、不正利用されたカードはすべて共通の暗証番号だった、スマートフォンのロック解除のための6桁の暗証番号と4桁分一致しているが、配列は異なっており、仮にスマートフォンの操作を見られたとしても、短時間で正解を見つけるのは難しいだろう、スマートフォンのウェブブラウザに記憶させているプラットフォーム会社のアカウントのパスワードの数字部分と完全に一致しているが、その情報を見るにはスマートフォンのロック等を事前に突破する必要があり、難しいだろうと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人からの聴取の内容を伝えた上で、規約上の「故意または過失がないと相手方が認めたとき」の該当性が問題になるところ、リュックサックやポケットのファスナーを開けっ放しにしていたわけでもなく、電車で10分程寝たことが管理の過失とは断定しづらいこと、暗証番号も分かりやすいものではなく家族や知人には伝えていないことなどを踏まえ、一部返金を検討できないか確認した。

それに対して相手方は、暗証番号取引について、脅迫など別の要素が組み合わされた場合を除き、紛失か盗難かが分からない事案で当社が負担した例はない、暗証番号がなぜ第三者に漏れたのかが分からない状態で過失の有無の判断はできない、暗証番号が漏れた具体的事情が知りたいと述べた。

相手方の聴取を受けて、再度申請人に対して、暗証番号が知られた事情として考えられることを確認したが、普段の買い物時に見られたとしても、その後ずっとつけてくるとは考えづらい、当日の飲食の決済時に見られたのかもしれないが、暗証番号決済であったかは覚えておらず、仮にそうだったとしても電車で寝ることは予測できないのではないかと述べ、いずれにせよ、推測レベルでしか事由は挙げられないとの回答だった。

仲介委員から相手方に申請人の回答を伝え、和解案の検討の余地がないか再度確認したが、被疑者が逮捕されて暗証番号が知られた具体的事情がはっきりした際には一部返金等を検討する余地はあるものの、現時点では当初の回答を覆すような情報がなく、検討は難しいとの回答だった。

そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 18】クレジットカードの不正利用に関する紛争（71）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年10月下旬の23時30分から24時ごろ、会食後に電車で帰宅していたところ、10～15分ほど車内で寝てしまった。革製のかぶせで覆われたリュックサックは膝の上に置いており、相手方の発行するクレジットカード等が入った財布は、リュックサック背面のファスナーが付いたポケットに収納していた。降車時、上着のポケットに入れていたスマートフォンがないことに気付いたが、終電が近づいていたこともあり、そのまま帰宅した。

翌朝9時ごろ、外出する際に財布がないことに気付いた。乗り換えをした駅に遺失物の問い合わせをしたが見つからなかったため、駅近くの交番に遺失物届けを出した。その後、お昼から夕方にかけて、自宅の最寄り駅の交番や駅の忘れ物取扱所、会食先にも出向いて問い合わせたが、遺失物の届けはないとの回答であった。

18時ごろ、予約していた新幹線チケットで実家に移動し、22時ごろに実家の固定電話から、相手方を含むカード会社にカードの紛失を連絡して利用を停止してもらったところ、複数（カード会社2社、銀行2行）の不正利用が発覚した。相手方では、紛失直後の深夜1時ごろにコンビニでのキャッシングで約20万円、早朝5時ごろに駅の券売機で約180万円（新幹線の乗車券等7枚計約10万円の決済が18回、乗車券等2枚計約3万円が1回）が利用されていた。

翌日以降、警察に被害を相談し、相手方に補償対応を求めたが、相手方からは、暗証番号を利用した不正利用は補償の対象外であると会員規約に明記されていることから、補償対象外と説明された。暗証番号はカードに記入しておらず推測されづらい番号であることを伝え、不正利用として検知されるべきではないかとも伝えたが、回答は変わらなかった。

既に支払った約200万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。

申請人との交渉時、カードの暗証番号がプラットフォーム会社を利用する際のアカウントのパスワードと類似している、スマートフォンを起動できればプラットフォーム会社のアカウントのパスワードから暗証番号を推測することが可能であるとの申告があった。

原則として、暗証番号を利用した取引に関しては、不正検知を行っていない。

当社の会員規約において、会員は、暗証番号を他人に知られないよう善良なる管理者の注意をもって利用・管理し、カードの利用に際し暗証番号が利用されたときは、当社に責がある場合を除き、その利用により発生する当社への支払債務のすべてを支払うと規定しており、これらは申請人の負担となる。

また、善管注意義務に反しないことの証明もされておらず、スマートフォンのロック解除のためのパスワードと暗証番号を同一とすることに関しても、一般的に携帯電話等の情報端末に保存されている場合は免責とならない場合もあるように、善管注意義務違反と判断でき得るものと考えられる。

他のパスワードとの類似性については、4桁の数字の組み合わせであり、確率的に判明する可能性はあるものの、それらが試行されたことも提示されていない。加えて、通常であれば指紋認証や顔認証等が設定されていることが想定されるが、スマートフォンのロックの解除方法に関して言及がされておらず、それらの解除に関して申請人の善管注意義務に反しないかの主張もない。

よって、申請人の請求は認められず、支払済みの約200万円は返金できない。申請の取下げによる手続の終了を希望する。

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、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、会食では飲酒をしたが泥酔はしていない、電車は混んでおり隣に人が座っていた、寝たのは必ずしも飲酒の影響ではなく、普段でも電車で席に座って寝てしまうことはある、電話がなく実家に帰るまで相手方に連絡できなかった、早朝に19回も決済が繰り返されている状態で不正検知が働かないのは納得がいけないなどと述べた。

また、暗証番号については、ランダムに決めたもので家族や知人に伝えたことはない、不正利用されたカードはすべて共通の暗証番号だった、スマートフォンのロック解除のための6桁の暗証番号と4桁分一致しているが、配列は異なっており、仮にスマートフォンの操作を見られたとしても、短時間で正解を見つけるのは難しいだろう、スマートフォンのウェブブラウザに記憶させているプラットフォーム会社のアカウントのパスワードの数字部分と完全に一致しているが、その情報を見るにはスマートフォンのロック等を事前に突破する必要があり、難しいだろうと述べた。

相手方は、暗証番号が入力されることで本人による利用と判断し、不正検知システムで決済を止めることはしていない、通常、カードを紛失しても暗証番号は分からないため暗証番号取引はなされない、暗証番号はすべて1回のみ入力されており、あらかじめ分かった上で入力されたと推測しているなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人から聴取した暗証番号の設定や管理の状況を踏まえると、申請人に過失があったとまでは言えないと考えられること、規約上の「当社に責がある場合」に当たるとまでは言えないとしても、早朝に19回決済されていて通常取引形態ではない中、不正検知システムが全く働かなかったことに問題がないとは言えないと考えられることを指摘した。それに対して相手方は、一般的に駅の券売機にて連続で購入されることはあり、本人利用であることを退ける頻度ではない、取引が行われたのは朝の5時であり、当社への届け出が速やかに行われていれば防ぐことができたなどと回答した。

仲介委員から相手方に対して、申請人は、翌日9時ごろに初めて財布の盗難に気づいたこと、相手方はウェブサイト上で24時間365日体制で監視している旨をうたっていて、それに期待する顧客も多いと思われることを伝え、期日で指摘したことを踏まえて再度和解案を検討するよう依頼した。

第2回期日において、相手方から、キャッシングを除いた利用額の2割に相当する約36万円を補償するとの回答があり、申請人も受け入れたことから、両当事者間で和解が成立した。

約書面が交付されておらず、本来はクーリング・オフが可能な案件であり、全額返金になると考えられるが、提案額以上の返金は難しいのか尋ねたところ、相手方は難しいと述べた。これを受け仲介委員は、120万円について3分割での支払いが可能か、また、相手方が既に清算終了しており、会社としての実態がないため、相手方の元代表者（現代表清算人）を連帯保証人とする形での和解が可能かについて尋ねたところ、相手方は検討後回答すると述べた。

第2回期日にて、仲介委員が相手方の検討結果を確認したところ、相手方は、120万円を3分割とすることは難しい、相手方の元代表者（現代表清算人）を連帯保証人とする形での和解については対応可能と述べた。これに対し仲介委員は、120万円について4回を等分するのではなく、例えば1、2回目の支払額を40万円ずつ、3、4回目の支払額を20万円ずつとするなどの方法をとることは可能か尋ねたところ、検討し後日回答することになると述べた。

仲介委員が申請人に意向を確認したところ、早期解決の観点から、120万円を4分割とする分割払いでの和解に応じると述べたことから、当事者間で和解が成立した。

【事案 20】出張電気工事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5年11月、自宅玄関の電気がつかず、電球を交換したが点灯しなかった。インターネットで「電気工事」と検索して見つけたウェブサイトには、「1780円～」と記載されていたので、表示されていた電話番号に電話した。状況を伝えたところ、担当者から折り返し電話があり、「漏電の可能性はある。緊急工事が必要となる可能性も高いので、明日訪問する」と言われた。料金の説明はなく、高くても1万円程度と思っていた。

翌日、相手方担当者2名が自宅に来訪し、「漏電が発生している。分電盤に問題がある。このままでは火災の危険性もある」「応急処置しかできないが、費用は数十万円かかる」と言われた。高額だと思ったが、漏電しているままでは怖かったので了承した。相手方担当者は見積書を作成するためいったん自宅を退出し、その後、自宅に戻り見積書を提示した。現金で支払うと安くなると言われ、ATMで引き出して20万円を支払った。作業は30分程度で終了した。

相手方が帰った後、クーリング・オフが可能であるか確認しようと思い、見積書に記載された電話番号に電話したが、つながらなかった。

消費生活センターに相談し、クーリング・オフのハガキを相手方に送った。相手方からは、「事前に見積額を提示し、工事の依頼を受けているため、訪問販売には該当せず、クーリング・オフには応じられない。返金するとしても3万円まで」とのことで、解決できなかった。

契約をなかったこととして、支払い済みの20万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。

当社の作業担当者が本件修繕を終え、申請人に帰る旨伝えたところ、申請人は無言であり、話も聞いてもらえない状況であった。

当社の対応が間違っているとは思わないが、本件修繕費用の減額にて和解したい。

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事情を聴取した。

申請人は、引っ越しのため、急いで本件工事をしてもらう必要があった、本件工事により電気はつくようになったが、その後漏電工事などの費用の相場が3万円程度と分かったことから、工事費用の総額から3万円を差し引いた17万円の返金を希望すると主張した。また、工事費用総額の説明はあったが、個別項目の説明はなく、非常に高額であると思っていたものの、工事終了後は何を言っても仕方ないと思ってあきらめていたため、特段何も言わなかったとも述べた。

相手方は、漏電の危険もあったので、応急措置ではなく配線工事をしている、見積書を作成する時間を入れたら、全部で2時間近くかかったと思う、申請人宅を一度退出して見積書を作成し、申請人宅に戻って見積書を提示し、個別項目を読み上げて説明した、本件は申請人が工事費用の妥当性を調べた上で、帰ろうとしている当社の作業員を引き留める形で工事を依頼してきたもので、その時にも工事費用が高額であるという話はなかったため、訪問販売には当たらないと考える、譲歩するにしても3万円までである、と述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、相手方に対し、本件は法律上のクーリング・オフが認められる契約であり、申請人はクーリング・オフ通知を発出していることから、クーリング・オフは有効であると考えられること、また、申請人が見たというウェブサイトには「1780円～」といった記載があり、実際の請求額との乖離かいりが大きいことを指摘し、相手方に対して、さらなる譲歩が可能か検討を促した。それに対して、相手方は、最終的に工事費用の半額である10万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、申請人から、さらに歩み寄れないかとの意見もあったが、早期解決のため、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 21】医療ローンの既払い金返還に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年10月、クリニックで医療全身脱毛8回コース総額約25万円の契約（以下、「本件美容医療契約」という。）を結んだ。現金10万円をクリニックに支払い、残り約15万円を15回払いで相手方の医療ローン契約（以下、「本件医療ローン契約」という。）を結んだ。それ以降、令和5年3月までに3回の施術（約10万円）を受けた。

令和5年4月、突然クリニックが休院になり、5月中旬再開予定となった。相手方に問い合わせたところ、調査を行っているので、社内で検討した後に回答するとのことだった。このときまでに本件医療ローンは6回（約7万円）が引き落とされていた。

5月、相手方より、本件医療ローン契約に係る既払い金（約7万円）は返金できないが、未払い分の債権を放棄するという和解案が提示された。

クリニックに現金で支払った10万円分の施術しか受けていない、本件美容医療契約が破綻したのだから本件医療ローン契約も無効であり、既払い金（約7万円）は返金してほしいと連絡したが、相手方から拒否された。

5月以降、クリニックは再開されず、施術は受けられていない。相手方からは、本件美容医療契約が無効であるとする法的根拠がない、仮に本件美容医療契約が無効としても本件医療ローン契約は別個の契約であり無効にはならないなどの回答があった。

本件美容医療契約の契約当事者・役務提供事業者は株式会社Aとなっており、「株式会社」は医療契約を結ぶことはできないため、契約書面における不実告知であり、本件美容医療契約は違法であり、契約締結当初から無効である。割賦販売法では、不実告知があった場合、個別クレジット契約も併せて取り消すこととし、既払い金の返還を認めているはずである。

本件美容医療契約は違法のため、本件医療ローン契約も割賦販売法に基づき無効であるから、既払い金（約7万円）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。

申請人がクリニックで医療全身脱毛8回コース総額約25万円を契約したことは知らないが、申請人から総額約15万円の内容で医療ローンの申し込みを受けている。申請人がクリニックに10万円を支払ったこと、申請人が3回の施術を受けたことは知らない。

申請人が本件美容医療契約を結んだクリニックは医師個人が開業者である医療機関である。当社は、医師個人と加盟店契約を締結し、医師個人がクリニックにて顧客に提供する美容医療について、医療ローンを提供していた。医療ローン契約の契約書面にも販売店としてクリニックの名称および医師個人の氏名が記載されている。

申請人は、本件美容医療契約の契約当事者が株式会社Aであると主張するが、本件美容医療契約の契約書に当事者として株式会社Aの記載があったとしても、当社はその点について知らない。当社としては、医療ローン契約の対象は医師個人と顧客との間の美容医療契約であると認識している。申請人の指摘する通り、株式会社は医療行為を行うことができないため、本件美容医療契

約の契約書に当事者として株式会社 A の記載があったとしてもそれは誤記と思われる。また、申請人に対する美容医療の施術が医師によって適切になされていたのであれば、誤記があったとしても、そのことから当然に本件美容医療契約が無効になるとは考えられない。

申請人は、本件美容医療契約が無効であるから、本件医療ローン契約も無効であると主張するが、本件美容医療契約は無効とは言えないし、そもそも本件美容医療契約と本件医療ローン契約は別個の契約であるから、前者が無効であるから当然に後者も無効になるという理屈はない。

申請人は、割賦販売法に基づく本件医療ローン契約の取消しを理由に、相手方は申請人に対して既払い金の返還義務を負うと主張するようであるが、当社は申請人から本件医療ローン契約を取り消す旨の意思表示を受けたことはない。取消しの根拠についても何ら具体的に示されていない。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は両当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件美容医療契約の契約書上の「役務提供事業者」の記載、本件医療ローン契約の契約書上の「販売店」の記載について、各契約締結時にクリニックから何ら説明はなかった、施術は医師個人ではなく、クリニックを運営している株式会社 A に依頼した認識だったと述べた。また、支払方法を定める際、10万円を現金で支払い、残り約15万円を医療ローンで支払いたいとクリニックに申し出たところ、了承されたと経緯を説明した。

なお、申請人によると、医師により履行済みの3回分の施術それ自体については特段の不满はないとのことであった。

一方、相手方は、本件医療ローン契約の当事者は、当社と加盟店の契約を結んでいる医師個人と患者であり、当然、本件美容医療契約の当事者も医師個人と患者であると考えている、一般的にローン契約の対象となる契約書は問題ない限り確認しておらず、特に美容医療に関しては機微な個人情報が含まれるので契約書は確認していないと説明した。

仲介委員は、本件美容医療契約は、いわゆる医療脱毛を内容とするもので、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当することを確認した上で、相手方に対し、仮に本件美容医療契約の契約書の「役務提供事業者」に株式会社 A の名称が記載されていたことを確認した場合、本件医療ローン契約は締結していたのかを尋ねたところ、相手方より、加盟店契約は医師個人と結んでおり、「役務提供事業者」に誤りがあれば、本件医療ローン契約は締結していなかったとの回答があった。また、本件医療ローン契約に基づき支払った立て替え金の支払先は医師個人であり、株式会社 A ではないとのことであった。

また、仲介委員が調べたところ、クリニックは、令和5年4月に突然休院になり、5月中旬に再開予定だったが再開せず、9月に株式会社 A（本件美容医療契約の当事者）の代理人より裁判所に破産手続開始の申し立てがあり、その後裁判所が破産手続開始を決定した経緯がある、破産申立代理人が法律事務所のホームページで公開している情報によると、株式会社 A はメディカル・サービス法人としてクリニックの運営に関与し、クリニックの店舗ごとにそれぞれ株式会社 A と業務委託契約を締結した医師が開設した上で運営しており、物件の賃貸借契約や医療機器の購入、従業員の雇用等を株式会社 A が行っていた、美容医療契約自体は各店舗の開設管理者である医師と患者との間で締結されているが、一つの店舗（申請人が本件美容医療契約を結んだクリニックの店舗）の一部の患者のみ株式会社 A との間で美容医療契約を締結しており、これらの患者につ

いては一般債権者と把握していることが分かった。

そこで、仲介委員が申請人に、株式会社 A の破産管財人から債権者に対する通知が届いていないかと確認したところ、ハガキが届いているとのことであった。そのため、仲介委員は、本件美容医療契約の当事者は株式会社 A であり、申請人は破産管財人からも債権者として把握されている可能性が高いと考えた。

仲介委員は、当事者からの聴取内容および株式会社 A の破産管財人が申請人を債権者として扱っている状況を踏まえ、本件美容医療契約の「役務提供事業者」は株式会社 A であると考えられ、そうであるにもかかわらず、本件医療ローン契約の契約書に販売店として株式会社 A が記載されておらず、クリニックの名称および医師個人の氏名が記載されていることは、相手方が割賦販売法の個別信用購入あっせん契約に基づき申請人に交付した書面としては不備があるとの評価もあり得ることから、申請人は本件医療ローン契約をクーリング・オフが可能であると整理した。

仲介委員は、相手方に対して、申請人が割賦販売法に基づき個別信用購入あっせん契約をクーリング・オフが可能と考えられることを説明し、申請人が相手方に既に支払った約 7 万円を返金することで和解ができないか検討を促した。

これに対し、相手方は、クーリング・オフの成否については見解が異なり、申請人の既払い金（約 7 万円）を返金することはできないが、約 1 万 1000 円であれば返金は可能であると回答した。返金額は、現金払い分 10 万円と医療ローンの分割払い分 15 万円で、施術を受けた 3 回を案分し、本件医療ローン契約の既払い金から施術を受けた分を差し引くと約 1 万円になること、クリニックの休院をきっかけとして申請人から相手方が連絡を受けた際、引き落としを停止する事務手続が間に合わずに引き落としした分割払い 1 回分が 1 万 1000 円であることを踏まえて検討したとのことであった。

仲介委員は、破産手続中なのは株式会社 A であり、相手方と加盟店契約を結び、相手方が立て替え金を支払った医師個人は破産手続には至っていないことから、医師個人を本手続の相手方に加えることも検討した。その場合、本件医療ローン契約の契約書には医師個人の住所が記載されていないため、相手方からの当該情報の共有が必要であった。相手方の意見を確認したところ、医師個人に対しても既に集団的な訴訟が提起されていると聞いており、本手続の相手方に加えても解決が難しいのではないかと、また医師個人の住所を申請人に共有することはできないとの意見であった。

仲介委員は、相手方に対して第 2 回期日までに返金額のさらなる増額の検討を依頼した。

第 2 回期日において、相手方から、約 1 万 1000 円から返金額の増額はできないとの回答があった。仲介委員は、割賦販売法では加盟店調査義務が定められているところ、相手方と加盟店契約を結んでいるのは医師個人だが、美容医療契約の契約書では「役務提供事業者」が株式会社 A となっていること、株式会社 A が医師個人と業務委託契約を結んで医療を提供していたという取引状況のようだが、相手方はその取引状況を把握していないこと、美容医療契約の契約書の確認もしていないことから、加盟店調査義務が十分に履行されていないのではないかと指摘した。

これに対して、相手方は、割賦販売法に基づく加盟店調査義務は履行していると認識しており、美容医療契約は医療契約で株式会社 A が契約の当事者になることは医療法違反が明らかなため想定していなかった、相手方は医師個人に対して、美容医療契約はクリニックの開設者である医師個人の名前で締結するように説明していたと述べた。また、加盟店契約の際に美容医療契約の契約書を確認していたが、個々の美容医療契約書は確認していない、平成 28 年の特定商取引法改正

に対応するため、信販会社数社による任意の協議会において、医療契約の契約書には機微な個人情報が含まれるため、個々の契約書の取得は控える、との方針が示されたため、相手方としては美容医療契約の場合、基本的にはクリニック等から契約書の開示を受けない姿勢とのことであった。

仲介委員は、申請人に相手方の回答を伝えたが、相手方が提案する返金額では和解することはできないとの回答であったため、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させた。

【事案 22】連鎖販売取引の解約に関する紛争（25）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

知人から「月5万円入るので年金収入のようなもの」「たくさん入るほど収入が増える」等と勧誘され、それを信じて平成24年2月から平成26年3月までの間に、相手方と多数の連鎖販売取引の契約（合計65契約）を結び、月会費を支払ってきた。

平成26年8月、預金がなくなり、生命保険も解約してしまい、年金暮らしでは月会費の支払いが難しくなったため、退会を申し出た。しかし、電話をかけても担当者につないでもらえず、相手方の本社に出向いても対応されなかった。そのため、相手方所定の解約手続書類に日付、会員番号と氏名を記名の上（退会申込書①）、押印して送付した。

後日、相手方から「退会できない」との連絡があった。

平成30年10月、同一の退会申込書に別の会員番号を記載し、相手方に送付した（退会申込書③）。退会を認めないという連絡がなかったため、退会できたと思っていたが、その後も月会費が引き落とされていた。退会できていないことに気が付いていなかった。

退会申込書①を相手方に送付した以降の出入金の差額約230万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。

申請人の主張する、申請人と当社との間の契約数については、45契約の限度で認め、また、報酬があらかじめ定められ、新たなメンバーの獲得数に基づき各タイトルに応じて報酬が発生することは認めるが、その余は知らない。なお、退会申込書①は当社に届いていないが、退会申込書③が当社に届いたことは認める。申請人の主張する出金額と入金額の差額については特に争わないが、その余は否認ないし争う。

退会申込書①に記載された会員番号の1契約については、平成27年12月に退会申し込みがなされている（退会申込書②）。従って、申請人は退会しているため、退会後の月会費について返還請求権を有するという主張は認められない。

申請人において退会申込書①が当社に届いている証拠を提出されたい。また、退会申込書①記載の会員番号について、平成26年8月に退会したと主張するのであれば、平成27年12月に再度、退会申し込みを行った理由を説明されたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、両当事者から事実関係を聴取した。

申請人は、契約後に相手方からインターネット関連教育事業に用いる機器や書類等が送付され、その機器を使用した、本件契約について家族以外の者を紹介したことはない、契約を増やすことでタイトルを得て、報酬が多くなる地位に昇格した、追加で約200万円を払っているのに月会費が増加していないのは、相手方に休会を申し出て、認めてもらっているからであると述べた。また、契約書面の申込書に会員番号が記載されており、退会申込書にはその会員番号を書くことになっている、退会する際は、10個まとめて契約したときでも、申し込んだ際の前頭の番号が必要

になるとも述べた。

相手方は、本件契約の解約は会員番号ごとに必要である、申請人からの退会申込書①は当社に届いていない、申請人から約 200 万円の追加申し込みがあったが、月会費が増加していないのは、申請人から会費休止の嘆願書が出ているからであると述べた。また、契約を増やすことでタイトルを得て、報酬が多くなる地位に昇格することができるが、その地位は一人で複数有することができる、本件ではその地位に基づく契約が 4 つあり、それを一つずつ解約していったと推察できるが、その点は即答できないとも述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人から退会申込書が届いているか否かの問題の他に、本件契約に関する無限連鎖講の該当可能性、連鎖販売取引における書面不交付によるクーリング・オフの可能性、適合性原則違反等の可能性を指摘し、解決案の検討を依頼した。

これに対し、相手方は、申請人には概要書面を交付しており、同じ内容の契約書面も交付しているので、書面不交付によるクーリング・オフは問題とならない、申請人は、契約時に特に高齢でも要介護の状況でもなかったことから、事実関係を争うのであれば、裁判で解決する方が適切であると述べた。しかし、本件を早期解決する観点から、申請人に対して 100 万円を支払う内容であれば和解に応じることができる旨の提案があった。

期日後、相手方の提案を申請人に伝えて意向を確認したところ、申請人から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 23】クリーニング事故に関する紛争（20）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年5月、相手方にスーツ上下9着（計18点）のクリーニングを依頼した。受付時に店員は1点1点スーツを広げて状態を確認していたが、破れなどの異常の指摘はなかった。

6月、異常の説明はなくクリーニング後のスーツを受け取り、自宅のタンスで保管した。

10月、タンスからスーツを出して確認したところ、スーツに破れがあることを発見した。その後、相手方の店舗で破れを確認してもらい、ジャケット4点、スカート7点の合計11点に破れがあった。後日、相手方より電話があり、原因が工場なのか、自分の着用によるものなのかを調査する、どちらにしても修理するとの回答だった。

11月、調査結果は知らされず、破れを修理したとの連絡を受け、店舗で確認したが、修理されていないもの、修理が十分ではないものがあった。そのため、クリーニング事故賠償基準で賠償してほしいと求めたところ、相手方からは裁判するとの回答があった。

12月、相手方から、外部団体による原因調査を提案されたが、費用が高額なので断った。

スーツ上下9着（計18点）のうち損害があった11点について、クリーニング事故賠償基準に沿って賠償してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

スーツ上下9着（計18点）について、すべてが5月ではなく、4月に8点、5月に10点と2回に分かれて受け付けている。

受付時に店員より異常の指摘はなかったとの主張であるが、スカートの裏地まですべての確認ができていたかは不明であり、預かり時にほころびや破れがあったかどうか断定はできず、当社の確認不備であるため、修理を行った。

ジャケット1点、スカート7点については修理を行ったが、ジャケット3点では破れを確認できておらず、申請人の事実認識とは異なる。

ジャケット、スカートのどちらも申請人の品物のみ同じ箇所に同様の症状がみられ、同時期に他の顧客から同様の申し出はないことから、着用時の擦れ、破れ、または縫製部分が着用時の負荷により劣化しクリーニングを行うことで顕在化した可能性が高いと考える。

また、修理を行ったジャケット、スカートについては、一般的にみて着用を支障のない状態に原状回復できていると考える。

品物起因によるものと考えの方が妥当性は高いが、原因の所在がどちらにあるか断定することができないものの、早期解決の観点から、修理を行ったジャケット1点、スカート7点について、クリーニング事故賠償基準による賠償額の半額を和解金として支払うことで解決したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

申請人は、1年ぐらい前に相手方の会員になり、最低でも1回は同じスーツをクリーニングに

出した記憶があり、その時は問題がなかったと述べた。スカートの裏地の損傷は、引きちぎられたような状態で、相手方は修理をしたというが、裂けたところを無理やり縫い合わせたような作りであったと説明した。そして、上下ともに損傷しているものは着ることができず、また、上下のスーツのため、一方が損傷しているものも着ることはできないことから、クリーニング事故賠償基準に基づいて賠償してほしいと主張した。

相手方は、袖口の擦れのような損傷は、損傷とは考えておらず、店舗で受付をする際に確認は行うが、なかなか気が付ける程度ではなく、指摘するのは難しいのではないかと見解を述べた。また、スカートの裏地の損傷は、最初に預かった状態が分からず、確認が漏れた可能性もあるため修理を行うこととし、一定の回復はできていると考えていることから、半額の賠償を提案していると述べた。

仲介委員は、申請人に対して、損傷自体を相手方が争っていること、全損として賠償を求めている品物のうち、袖口の損傷などは、少なくとも全損とはいえないとの認識の下、一部使用できる場合には賠償金額が減額される可能性があることを説明した。加えて、クリーニングの受付日について、当事者間で事実認識が異なっていることを伝えた。

一方、相手方に対しては、破れを確認できていないと主張するジャケット 3 点を除いた残りの 8 点について、クリーニング事故賠償基準の半額で計算した場合、約 1 万円となるどころ、申請人は、11 点を全損として約 3 万 3000 円の賠償を主張している旨、伝えた。その上で、スカートの裏地が損傷しているものについて、内側に縫い合わせる修理によって多少ではあるが寸法が細くなるなどの事情を考慮して、全損として評価する余地がないか、金額面において中間的な解決が図れないか検討を依頼した。相手方は、具体的な提示があれば検討したいと述べた。

そこで、仲介委員は、スカートの裏地が損傷しているものについては、全損との評価のもと、当事者の主張も考慮して、相手方が申請人に対して約 2 万円を支払うとの解決案を提示し、当事者が合意したため、当事者間で和解が成立した。

【事案 24】出張害虫駆除サービス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5年7月の夜、賃貸マンションの自室でゴキブリを発見した。駆除業者を探すため、スマートフォンで「ゴキブリ駆除 業者」で検索した。表示された複数の業者の中から、ホームページで「1匹 550円～」と表示していた相手方に電話したところ、「1匹 5000円～6000円」と言われたが、連絡をした業者の中で一番安かったので依頼することにした。

約40分後、相手方の作業員2名が来訪し、ゴキブリ1匹を駆除してもらった。その後、「他にもいないか見る」と言われ、洗面台や台所などを探し始め、1匹ずつ発見したと言われた。さらに、ゴキブリは1匹いると複数いる、底板の下の排水管の周りにゴキブリをよける薬を塗った金網を張り、くん煙剤をまくなどの工事をした方がいいと言われた。

ゴキブリがこれからも出るかもしれないと不安に思い、料金として10万円を提示されたが、交渉して工事内容を減らし約5万円で契約を結び、クレジットカードで支払った。作業中は1時間程度、部屋の外で待ち、作業後に部屋に戻ったため作業の内容は見ていない。受け取った契約書では、工事内容の内訳の記載はなく「ゴキブリ対策施工」と記載されていた。

後日、料金が高額だったと感じて、相手方に工事費用の内訳や工事の写真を見せるよう依頼したところ、作業員1名が来訪し、工事箇所を撮影し、契約約款とクーリング・オフが記載された書面、手書きの明細書を受け取った。

その後、消費生活センターに相談し、クーリング・オフを申し出たが、相手方から「工事は完了しているので返金できない」と言われ、解決できなかった。

契約がなかったことにして、既に支払った約5万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。

ゴキブリを駆除した後、他にもゴキブリがいる可能性を伝え、申請人に調査の許可を得た上で作業をした。対策のための作業については、見積もりを提出し、その金額から作業項目を削り、減額交渉にも対応するなど、実際の金額よりも多くの作業をサービスで行っている。こうした状況の中でクーリング・オフにより返金を求められるのは不本意である。

実施した作業で困りごとが解決し、再発のリスクまでなくしたにもかかわらず、全額返金を求めることは到底理解できず、申請人の請求は認められない。

しかし、解決策として、ゴキブリの駆除、死骸の回収、人件費、交通費を引いた、約2万円の返金を提案したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

申請人は、相手方が後日来訪した際にクーリング・オフに関する書面を受け取り、その時はじめて本件契約がクーリング・オフの対象になることを知ったと述べた。また、依頼したのはゴキブリ1匹の駆除であり、相手方が提案する返金額には納得ができず、希望としては1万円程度し

か支払いたくなく、約4万円の返金を求めたいと述べた。

相手方は、ゴキブリの駆除に関しては申請人からの来訪要請によるものであり、特定商取引法上の適用除外である「売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者」に該当すると述べた上で、駆除や死骸の回収にかかった費用については支払うべきであると主張した。一方で、くん煙剤をまくなどの作業については、もともと依頼を受けた作業ではないため費用の減額を検討する余地があるかもしれないと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対して、作業時に渡した契約書では、工事内容について「ゴキブリ対策施工」との記載しかなく、内訳に関する記載がないため、書面不備に当たる可能性が高く、加えて、クーリング・オフに関する書面も渡されていないことから、クーリング・オフの起算日が進行しないことになると指摘した。そして、後日、クーリング・オフに関する書面を渡しているが、仮に同書面が法定書面に当たるとしても、受領した日から8日以内に申請人がクーリング・オフの通知を発信していることから、法的には全額を返金することになると説明した。また、ゴキブリの駆除に関して、申請人からの来訪要請に当たる余地があるとしても、駆除作業を除いた費用は返金する必要があり、加えて、ホームページ上では出張費用について、無料と表示しているにもかかわらず、交通費を請求することは問題ではないかと指摘した上で、返金額についての検討を求めた。

相手方の提案について申請人の意向を確認したところ、約3万円の返金を希望したいと述べた。

そこで、仲介委員は、相手方に対して申請人の希望額を伝え、さらに歩み寄れないか確認したところ、約3万円の返金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 25】電動生ゴミ処理機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5年6月、スマートフォンで生ゴミ処理機を探していたところ、相手方販売業者の製品（以下「本件商品」という。）を発見した。公式通販サイトで購入しようとした際、メッセージアプリで申し込むとさらに安くなる旨の表示を見た。そこで、メッセージアプリから簡単なアンケートに答え、1万3000円の「クーポン」をプレゼントとして受け取った。このクーポンを利用すれば、公式通販サイトの販売価格では約6万円のところ、約1900円×24回＝約4万6000円になる旨の表示を見て、クレジットカードの24回払いにしなければ1万3000円は値引きされないと考えた。

翌日、スマートフォンで「クーポンでお得に購入する」をタップし、移動した先の公式通販サイトの申し込みページに、チャット形式で氏名や住所などを入力した。支払方法を選ぶ際に、「お支払回数24回」がデフォルトで選択されており、それ以外を選択したらクーポンが使用できないと思い、相手方カード会社のカード情報を入力して、そのまま本件商品を購入した（以下「本件契約」という。）。

同日の夜、相手方販売業者から、注文が完了していない旨のメールが届いた。困惑し、これまでの手続は全て無効であったと判断した。

ところが数日後、宅配業者から本件商品を明日届ける旨の連絡があった。驚いて、相手方販売業者にメールを送り、上記の経緯を説明した上で、本件契約はキャンセルする旨を伝えたところ、キャンセルは受け付けないとの回答がメールで届いた。翌日、電話でも相手方販売業者にキャンセルを申し出たが、キャンセルできないとの回答であった。相手方カード会社には経緯を連絡し、解決までは請求を保留してもらった。宅配業者には受け取り拒否を連絡した。

後日、消費生活センターに相談し、1万3000円が値引きされても、カードの分割払い手数料が約8000円かかることに気が付き、相手方販売業者に取消しを求めたが、解決できなかった。

本件契約をなかったこととして、約6万円（商品価格4万6000円＋送料約1000円＋消費税約5000円＋分割手数料約8000円）の代金請求をやめてほしい。

＜相手方販売業者の主張の要旨＞

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。

カードの分割手数料約8000円は、カード会社が定めた手数料のため、当社との契約ではない。

メッセージアプリの当該クーポンの箇所には、一括払いの場合の割引価格も記載しており、分割払いでないとクーポンの適用がないと思ったとの申請人の主張に関して当社に落ち度はない。

また、注文完了していない旨を伝えるメールに関しては、メールの下部に、このメールは既に購入済みのお客様にもシステム上送られる可能性があり、その場合はメールを破棄していただくようお願いを記載している。申請人の意思で購入を完了しており、購入完了メールを受け取ったにもかかわらず、商品の受け取り拒否をしていると認識しており困惑している。

申請人はクレジットカードで決済しているため、申請人の意思で入力し購入し、決済の履歴も残っているはずである。購入完了の通知に関して当社に落ち度があるとは考えていない。

そのため、申請人の希望である契約の無効は、自己都合のキャンセルと判断している。

また、「特定商取引法に基づく表記」や利用規約にも記載の通り自己都合によるキャンセルは受け付けない旨を記載している。申請人は、注文時に利用規約への同意をしていることから自己都合によるキャンセルは受け付けられない。

分割払い手数料の件に関しても、公式通販サイトの「特定商取引法に基づく表記」の「お支払い」についての箇所に、カード分割払いにはカード会社の金利がかかる場合があること、当社からの表示金額には金利は含まれていないのでカード会社の金利を確認の上申し込むことを記載しているため、当社に落ち度はないとする。

申請人の意思で購入していたため、申請人が商品を受け取って決済を完了してほしい。

<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。

申請人と相手方販売業者との間の紛争の内容について、当社は把握しておらず、当事者間の交渉への協力のため、一時的に請求保留をしているものである。なお、カードの分割払い手数料の約 8000 円は、申請人が指定した分割 24 回払いの手数料総額である。

申請人と相手方販売業者との間での速やかな和解および解決を希望する。

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販売業者からこれまでの経緯や事情を聴取した。

相手方販売業者は、利用規約で定めている通り本来は顧客の自己都合によるキャンセルはできないが、申請人が 3 万円のキャンセル料を支払えばキャンセルに応じると主張した。しかし、利用規約においてもその旨の規定があるため、相手方販売業者の提案は本手續における譲歩とはいえなかった。

そこで、仲介委員が相手方販売業者の公式通販サイトの表示を確認したところ、返品特約に関する表示が十分でないことが分かった（申込画面に返品特約自体に関する表示は全くなく、あらかじめ同意のチェックが入った「利用規約についても同意します。」との表示があるだけであった。）。

特定商取引法では、原則、販売業者等から商品の引き渡しを受けてから 8 日を経過するまでの間は契約の申し込みを撤回または契約を解除（返品）することが可能だが（法定返品権）、販売業者等が契約の申し込みの撤回または契約の解除についての特約（返品特約）を表示した場合には、当該返品特約が優先されることになっている（特定商取引法 15 条の 3 第 1 項）。

仲介委員は、相手方販売業者に対して、公式通販サイトの返品に関する事項の表示状況を踏まえ、申請人が宅配業者から本件商品を明日届ける旨の連絡を受けた際、相手方販売業者に本件契約をキャンセルする旨のメールを送ったことを、法定返品権による契約の解除を申し出たとみなして、キャンセル（返品）による解決ができないか提案した。

これに対して、相手方販売業者は、「最終確認画面」で返品特約を含む利用規約への同意を求め、申請人が同意した上で申し込んでいる、キャンセル（返品）による解決では損害が発生してしまうと主張した。

仲介委員は、返品特約は顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法等により表示されている必要があるが（特定商取引法 24 条および 44 条）、公式通販サイトにおいてそのような表示にはなっていないことを指摘し、相手方販売業者に対してキャンセル（返

品)による解決を促した。

相手方からは、申請人が送料 1200 円を負担すればキャンセル(返品)を認めるとの回答があり、申請人も同和解案に同意したため、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 26】ビジネス講座の解約に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 9 月、大学生の私は、就職活動に役立てるため土日だけインターンシップで営業補助をしていた。営業成績に伸び悩んでいたところ、SNS 上の広告で相手方の無料セミナーがあると知り、興味を持ったため、受けることにした。

無料セミナーを予約したところ、相手方から Web 会議の URL が届き、予約した日時にアクセスした。セミナーには 30 名程度参加しており、講師から営業で売れるためのルールなどの説明があった。終了時に、参加者には無料の個別コンサルティングを 1 回分プレゼントするので参加してほしいとの話があったため、翌日に参加を希望した。

翌日、相手方から届いた Web 会議の URL にアクセスし、個別コンサルティングに参加した。前日と異なる講師に、自分の営業成績の悩みなどを話し、営業の実演を行うよう言われ、実演したところ酷評された。現状を変えたいのであれば、有料セミナー受講権 6 回分と売れるための方法が見られる動画の入った USB・テキストを購入して、売れる営業マンになりましょうと勧められ、本来は 360 万円のところ今なら 270 万円で、銀行口座振替で分割払いで支払えると説明された。月 3 万円の 180 回分割払い、消費税と分割手数料含む総支払額約 590 万円で契約を結ぶことにした。契約書に署名する際、担当者からクーリング・オフができるとの説明もあった。

契約の翌日、高額な契約を結んだことを後悔し、担当者にクーリング・オフを申し出たが、事業者間契約なのでクーリング・オフはできないと言われ、認めてもらえなかった。消費生活センターにも相談したが解決できなかった。

契約がなかったこととして、既払い金を返金して、今後の請求をやめてほしい。届いている未開封の教材は返却する。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

訴訟提起に向けて準備中であるため、答弁を控える。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介の申請通知書等を送付したところ、相手方より、本件については訴訟提起に向けて準備中であるため、和解の仲介の手續により解決を図る意思はないとの回答書が届いた。

そこで、事務局より相手方に電話をかけ、本手續に応じるよう促したが、相手方の訴訟によって本件の解決を図りたい旨の意思は強く、本手續により解決を図る意思はないとの回答は変わらなかった。その後、相手方より、申請人に対し未払い代金約 300 万円および分割手数料約 300 万円、合計約 590 万円の支払いを求める訴状の写し等が提出され、訴訟提起が確認できた。

このため、仲介委員は、本手續において和解が成立する見込みはないと判断し、手續を終了させた。

【事案 27】ロードサービスの料金に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年12月中旬、4年ほど前に購入した中古車でショッピングモールに出掛けた。14時ごろに帰ろうとした際、車のエンジンがかからず、バッテリーが上がったと思った。

スマートフォンでロードサービスを検索し、一番上に出てきたウェブサイトに「基本料金 2480円～」「到着時間は最短 5分」「出張・見積書は 0円。見積もり後のキャンセルは無料」等と書かれていたため、高くても 1万円前後で対応してもらえろと思ひ、ウェブサイトに記載された番号に電話をかけた。オペレーターに状況と場所を説明すると、「30～50分ほどで近くの担当者が伺います。出張依頼をかけているため、今の時点でキャンセルする場合キャンセル料が発生します」と言われ驚いたが、焦っていたことから「お願いします」と伝えた。

15時すぎ、相手方の担当者が到着した。担当者から、これから点検を行う、電圧点検に 1万円ほどかかる、と言われた。点検後、今からバッテリーを充電しても翌日には動かなくなることもある、バッテリーは基本的に 3～5年で交換するものとされている、とのことだった。バッテリーは変えたことがなく、担当者には、充電だけだと 10万円、バッテリー交換は 15万円、帰りの運転中に車が止まってしまうと危ないので交換をおすすめする、と言われた。あまりにも高額なので、高すぎませんか、と聞くと、出張サービスなのでこれくらいの金額になる、と回答された。帰りや翌日以降のことを考えると怖くなり、バッテリーを交換したほうがよいと判断して、依頼した。

担当者にクレジットカードで支払いができるか聞くと、手数料が発生するので現金がよい、20万円まではいかないと思うが、念のため頭金として 22万円預かりたい、と言われ、ATMでおろして 22万円を渡した。

16時半ごろ、バッテリー交換が完了し車のエンジンがかかった。担当者から 6000円を返され、請求書を渡された。衝撃を受けたが、どうすることもできなかった。

翌日、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を送付した。消費生活センターを通じて相手方から 1万円の返金提案があったが、納得できなかった。

契約をなかったことにして、支払った 21万 4000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。

事務局との電話でのやりとりにおいて、手続に協力する旨の確認をすることができた。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、申請人および相手方に契約時の状況等について聴取した。

申請人は、請求書に記載のある「作業前料金説明の有無」について、自分で「有」に丸を付けたか覚えていない、作業時に相手方から大まかな金額の話はあったものの、最終的にこれだけ高額になるとは思わなかった、と述べた。また、バッテリー交換について後日調べたところ、バッテリー代と作業費で 1万円程度が相場であると認識しており、出張費を考慮したとしても 20万円は返金してほしい、とも述べた。

相手方は、現場に到着し電圧を確認した上で、最悪の場合充電やバッテリー交換になると説明した、料金について、作業前はトータルでの金額のみを案内し内訳は示していないが、バッテリー交換を強制したのではなく、どうしますかと聞いて申請人が交換を選んだので対応したものである、と述べた。また、バッテリーの仕入れ・運搬や交換、古いバッテリーの処分は実際に行っており、時間も費やしているので減額対応で和解したい、具体的には6万円を返金する、とも述べた。

申請人が求める返金額と相手方の提案する返金額に開きがあったことから、仲介委員は相手方に対し、本件はクーリング・オフが認められる可能性が高く、そうすれば全額返金となる、と指摘した。その上で、相手方にさらなる歩み寄りができないか働きかけた。また、申請人に対しては、裁判をした場合の見通しなどについて説明し、申請人に対しても譲歩を促した。その結果、申請人および相手方との間で金額の合意がなされ、和解が成立した。

【事案 28】美容整形手術の解約料に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年8月末、インターネットで相手方クリニックを見つけた。ホームページを見ると、鼻を高くする施術が約10万円と表示され、症例もきれいだったことから興味を持ち、相手方クリニックに鼻を高くする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。その後、返信があり、「当日の処置を希望するか」と尋ねられたので、「話を聞いてから処置するか決めたい」と答え、来院の予約をした。

9月、相手方クリニックに出向き、問診票を記入してカウンセラーから顔の悩みや希望を尋ねられ、答えた。次に、医師から施術後のイメージについて説明があった。その後、カウンセラーから施術費用や割引について説明があり、相手方クレジット会社の医療ローンを組んで美容整形手術の契約を結んだ。カウンセラーから、「今日施術をするか」と尋ねられ、断りづらかったので「はい」と答えた。各手術の同意書やモニターの同意書を記入して施術を待っている間に、相手方クレジット会社から電話があり、医療ローンの支払総額が約130万円であることを聞かされ驚いた。不安になり、施術をやめたいとカウンセラーに申し出たが、「当日のキャンセルになるのでキャンセル料が100%になる」と言われた。契約を結ぶ前にキャンセル料の説明はなかった。

消費生活センターに相談し、キャンセル料の支払いに納得できないと伝えて帰宅したが、その後相手方クリニックから契約金額の7割の支払いを求められ、それにも納得できず解決できなかった。

契約をなかったこととして、今後の請求をやめてほしい。

＜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。

申請人に対するキャンセル料の請求はなしとするが、和解する際に本件に関する守秘義務条項を入れることを希望する。

＜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。

当社は申請人への請求を初回支払いより保留しているところ、本件については、申請人と相手方クリニックとの間での双方が納得する解決を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方クリニックから、申請人に対するキャンセル料の請求はなしとするが、和解する際に本件に関する守秘義務条項を入れることを希望する、との回答があった。相手方クリニック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ことから、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續を実施し、申請人と相手方らとの間で和解が成立した。