

報道発表資料

令和7年3月26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4回）

- ・ 直近6年度分（令和元年度～令和6年度）の申請は857件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）784件のうち約7割の531件で和解成立。
- ・ 商品・役務別にみると、最も多いのは教養・娯楽サービス（110件、約13%）。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「表示・広告」となっている。

1. 紛争解決委員会への申請等の状況

	和解の仲介・仲裁										
	申請	手続終了						結果の概要 公表		義務履行 の 勧告	
		和解 成立	和解 不成立			当事者 より 取下	却下	事業者 名含む 公表			
			手続 非応諾	応諾後 不調							
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
令和6年度 (2024年度)	92	72	36	23	4	19	10	3	62	8	0
合計	857	853	531	253	77	176	51	18	757	82	5

¹ 令和6年12月末現在（第66回紛争解決委員会（令和7年2月26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	110
2.他の役務	100
3.金融・保険サービス	98
4.保健・福祉サービス	80
5.運輸・通信サービス	63
6.商品一般	56
7.保健衛生品	49
8.食料品	45
8.修理・補修	45
10.教養娯楽品	39
11.工事・建築・加工	32
12.教育サービス	29
13.車両・乗り物	23
14.土地・建物・設備	21
15.住居品	15
16.レンタル・リース・賃借	13
17.内職・副業・ねずみ講	11
18.クリーニング	9
19.役務一般	8
20.被服品	7
21.光熱水品	2
22.他の商品	1
22.管理・保管	1
合 計	857

(1)教室・講座	80
(2)他の教養・娯楽	21
(3)各種会員権	3
(4)観覧・鑑賞	2
(5)宿泊施設	1
(5)ソフトウェアライセンス	1
(5)娯楽等情報配信サービス	1
(5)旅行代理業	1

(1)役務その他	69
(2)冠婚葬祭	27
(3)外食・食事宅配	3
(4)家事サービス	1

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	762
2.販売方法	378
3.表示・広告	148
4.品質・機能、役務品質	138
5.接客対応	46
6.安全・衛生	34
6.価格・料金	34
8.法規・基準	20
9.計量・量目	1
9.包装・容器	1
9.施設・設備	1
	857

(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)	830
2. 第2号類型(重大性)	12
(1) 生命・身体	(11)
(2) 財産	(1)
3. 第3号類型(複雑性等)	1
	857

(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	180
2. 消費生活センターの相談を経たもの	677
合 計	857

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7年3月26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	インターネット通販におけるクレジットカードの不正利用に関する紛争（1）	○	株式会社肉惣菜、料理正規取扱店
事案2	インターネット通販におけるクレジットカードの不正利用に関する紛争（2）	○	株式会社クリスマス Store
事案3	出張修理サービスの料金に関する紛争	×	合同会社 LA yukawa 総合設備 （法人番号 8010003034805）
事案4	中古自動車の購入に関する紛争（16）	×	株式会社ゼロモータース （法人番号 5030001134038）
事案5	電子決済サービスの不正利用に関する紛争（2）	○	
事案6	新築戸建住宅の引渡しに伴う損害に関する紛争	○	
事案7	デジタルフォトフレームの解約に関する紛争（2）	○	
事案8	デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（2）	×	
事案9	美容整形手術の解約料に関する紛争（3）	○	
事案10	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（18）	○	
事案11	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（19）	○	
事案12	出張害虫駆除サービスの解約に関する紛争（3）	○	
事案13	店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争（2）	○	
事案14	クレジットカードの不正利用に関する紛争（75）	○	
事案15	学習塾の授業料の返還に関する紛争（4）	○	
事案16	屋根塗装工事等に関する紛争	○	
事案17	データ復旧サービスの解約に関する紛争（6）	○	
事案18	中古自動車の購入に関する紛争（17）	×	

【事案1】インターネット通販におけるクレジットカードの不正利用に関する紛争（1）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年10月、スマートフォンでいつも飲んでいる漢方薬の名称をインターネット検索したところ、通常価格よりとても安く約600円で販売されている相手方販売業者^(注)の通販サイト（以下「本件通販サイト」という。）を見つけた。注文画面から、会員登録のため、名前や住所、相手方カード会社のクレジットカード番号を入力したところ、すぐにワンタイムパスワードが送られてきたため、注文画面に入力した。その後、注文内容の確認画面がないまま注文完了になってしまった。本件通販サイトのマイページを確認したところ、漢方薬を二つ購入したことになっていたため、注文を一つに変更してほしいというメールを相手方販売業者に送ったが、返信がなかった。

注文完了メールも届かず、不安になり、本件通販サイトの会社概要のページを見て、相手方販売業者の会社名でインターネット検索したところ、詐欺サイトとの情報があった。すぐに相手方販売業者に注文を取り消したいとメールしたが、返信はなかった。

その後、すぐにカードの利用を止めなければと思い、相手方カード会社に電話し、事情を伝えた。相手方カード会社からの案内に従い、利用速報を確認してみると、チケット転売仲介サイトで、約19万円の決済（以下「本件決済」という。）がされていた。相手方カード会社に自分が決済した内容ではないと伝え、これ以上被害が大きくなるようにカードの利用を止めてもらい、不正利用として調査を依頼した。

翌日、警察に行ったが、被害届は受け付けてもらえず、カード会社から補償してもらえないことになったら再度来るように言われた。

数日後、チケット転売仲介サイトの運営事業者（以下「相手方チケットサイト運営事業者」という。）に問い合わせたが、決済代行会社が間に入りカード情報を保有していないので確認できない、カード会社に問い合わせるようにと案内された。

令和6年2月、相手方カード会社に問い合わせると、本件決済はワンタイムパスワードを入力しているため、請求の取り消しはできないとして、支払いを求められた。また、本件決済はフィッシング詐欺であり、同時期に同様の被害が複数発生しているとも言われた。漢方薬もチケットも受け取っていないことなどから、納得できなかった。

消費生活センターに相談し、相手方カード会社に連絡してもらったが、第三者の名義でチケットが購入されていることは確認できているものの、カード番号とワンタイムパスワードが入力されており、本人もしくはその情報を知ることができる人が利用したと考えられるため、請求の取り消しや保険による補償はできないとの回答で、解決できなかった。

本件決済をなかったこととして、約19万円の請求を取り下げしてほしい。

^(注) 株式会社肉惣菜、料理正規取扱店（法人番号不明）

所在地：大阪府中央区島之内 代表取締役：不明

（相手方販売業者の登記および法人番号が確認できないため、相手方販売業者の名称および所在地は申請人から提出された本件通販サイトの表示による）

<相手方販売業者の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

<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。

当社が申請人に発行したカードが、令和5年10月に、相手方チケットサイト運営事業者のチケット転売仲介サイトで、約19万円分利用されたことは認める。

カードの利用に際して、本人認証手續の一つである「3Dセキュア」のパスワード（相手方カード会社が申請人の携帯電話宛てにSMSで送付したワンタイムパスワード）が入力されたことは認める。

カードの利用に際しては、3Dセキュアのパスワードが入力されているが、カード会員規約では、会員にパスワードの管理責任が課されており、これに違反した場合には、会員が不正利用分についても責任を負うことになっている。

申請人の主張では、申請人が自ら偽サイトにパスワードを入力したものであり、管理責任に違反したものと考えられる。

従って、カード会員規約上、カードの利用分については、申請人がその支払義務を免れるものではなく、申請人の請求を認めることはできない。

<相手方チケットサイト運営事業者の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

令和5年10月に、申請人から当社のお問い合わせフォームに問い合わせがあったこと、当社から申請人に対して回答したことは認める。

当社は、チケット転売仲介サイトを運営しており、申請人との間に契約関係はない上、チケット転売仲介サイトの利用者のカード情報は一切保有しておらず、申請人が主張するチケットの売買における買主とカードの保有者の同一性を確認すべき立場にもない。そのため、申請人に対し、何らかの責任を負う立場にはない。

また、申請人の主張するチケットの売買についてみても、チケットの売主について、売買契約上の債務不履行またはチケット転売仲介サイトの利用規約違反が具体的に主張されているものでもなく、売買契約の取消し・解除等によりチケットの売主が責任を負うべき立場にもない。

本事案は、申請人が詐欺サイトにカード情報等を提供したことにより、詐欺サイトに同情報を利用された事案と思われるが、そうであれば、あくまで申請人と当該詐欺サイト（ないし相手方カード会社）との間で解決すべき問題である。

なお、法令等に従い必要かつ可能な範囲で協力することはやぶさかではない。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

相手方販売業者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。

事務局で、相手方販売業者の法人登記情報を検索したが登記情報は確認できず、所在地とされている住所は実在しなかった。

また、相手方チケットサイト運営事業者に対し、手続に協力するよう促す文書を送付したが、回答はなく、事務局から電話で確認したところ、和解の仲介の手続に協力しなければならない法的根拠が示されない限りは協力が難しい旨の回答があった。

そこで、第1回期日において、仲介委員は、申請人および相手方カード会社のみから事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方カード会社から、本件決済はワンタイムパスワードを入力した利用のため請求の取り消しはできない、支払うようにと言われたが、フィッシング詐欺であり、何も商品を受け取っていないため、支払いには納得できないと述べた。

相手方カード会社は、本件決済が不正利用であることは認めるが、利用規約上、ワンタイムパスワードの管理責任違反に関して申請人に帰責事由がある場合には、決済金額を請求することとしており、申請人の過失の程度が争点になる、秘匿性の高いワンタイムパスワードをフィッシングサイトに入力したことは過失が重いと考えるため、補償はできないと述べた。また、ワンタイムパスワードはカード決済時の本人認証のために、決済の都度、発行してSMSで通知しており、クレジットカード情報が悪意のある第三者に漏れても、ワンタイムパスワードが漏れなければ守られるため、ワンタイムパスワードはクレジットカード番号等の情報より管理に関する注意義務が一段上がると考えているとも述べた。

これに対して、仲介委員は、申請人は通販サイトをフィッシングサイトと認識しておらず、申請人が真正の通販サイトと認識している限り、通販サイトにクレジットカード情報、ワンタイムパスワードを入力した行為は通常の決済時の行為であり、申請人に注意義務違反があるとはいえない、ワンタイムパスワードを入力した申請人に過失があるとは考えられないと指摘した。

相手方カード会社は、ワンタイムパスワードによる3Dセキュアは、クレジットカード業界が官民一体で進めてきており、ワンタイムパスワードは申請人から漏れたとしか考えられないため、申請人に過失がないとは言えない、請求金額の減額を解決案として提示することはできないが、長期の分割による支払いであれば解決案として提示することは可能と回答した。また、ワンタイムパスワードを入力した決済はチャージバックを申請しても成立することがないため、チャージバックの申請はしていないと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、以下の不正利用の流れで、不正利用者が、チケット転売仲介サイトにおいて、申請人のクレジットカード情報を不正に利用して決済したものと考えた。

- ① 申請人が相手方販売業者の通販サイトにクレジットカード情報を入力する。
- ② 通販サイトはフィッシングサイトであり、不正利用者がクレジットカード情報（名義人、カード番号、セキュリティコード）を詐取する。
- ③ 不正利用者がチケット転売仲介サイトに申請人のクレジットカード情報を入力する。
- ④ 相手方カード会社から申請人に、ワンタイムパスワードがSMSで通知される。
- ⑤ 申請人は相手方販売業者の通販サイトにワンタイムパスワードを入力する。
- ⑥ 通販サイトはフィッシングサイトであり、不正利用者がワンタイムパスワードを詐取する。
- ⑦ 不正利用者がチケット転売仲介サイトにワンタイムパスワードを入力する。

その上で、相手方カード会社に対し、相手方販売業者の通販サイトの表示に関する資料を送付し、申請人の過失の程度を再検討した上で、和解に向けた解決案を検討するよう促した。

また、相手方チケットサイト運営事業者に対し、和解の仲介の手続に協力するよう促す文書を

再度送付し、申請人の過失の程度を検討するためには、関連するさまざまな事情を考慮する必要があり、紛争解決のために、相手方チケットサイト運営事業者のみが保有している情報を事情聴取する必要性が非常に高いこと、申請人名義のクレジットカードがチケット転売仲介サイトで不正利用されていること等からすれば、全くの無関係であるとはいえないことを理由として、事情聴取に協力するなどして本手続へ協力するよう要請した。

しかし、相手方チケットサイト運営事業者からは、①当社と申請人との間に契約関係はなく、チケット売買における買主とクレジットカードの保有者の同一性を確認できる立場にもないことから、申請人に対し、何らかの責任を負うべき立場にはなく、和解仲介手続に協力すべき立場にもない、②チケット転売仲介サイトにおける利用者の情報は、個人情報保護法等の適用を受け、原則として本人の同意なく第三者に提供することはできないなどとして、期日への出席等には応じられない旨の回答があった。

第2回期日において、仲介委員は、相手方カード会社から検討結果を聴取した。

相手方カード会社は、相手方販売業者の通販サイトの表示に関する資料を踏まえても、申請人がワンタイムパスワードを入力したことに過失がなかったとはいえないと回答した。

仲介委員は、利用規約では、暗証番号の管理義務違反について、故意または重過失を要件としているが、申請人に故意または重過失があることは相手方カード会社が立証しなければならないところ、フィッシングサイトに情報を詐取されたことは故意または重過失とはいえないのではないかと指摘した。また、相手方カード会社が申請人にワンタイムパスワードを通知した SMS には、決済金額が記載されていなかった可能性があり、申請人は決済金額を確認することができないまま通販サイトにワンタイムパスワードを入力したのではないかと考え、相手方カード会社には不正利用時（令和5年10月ごろ）の SMS のサンプル、申請人には実際に届いた SMS の提出を要請した。

さらに、仲介委員から相手方チケットサイト運営事業者に対し、国民生活センター法22条に基づく出席要求書を送付し、①クレジットカードの決済において、相手方チケットサイト運営事業者が全くの無関係であるとはいえないこと、②チケット転売仲介サイトにおいて申請人のクレジットカードが不正利用された売買契約において購入された商品、金額、不正利用日時等を、個人情報保護法に抵触しない方法で提供してほしいことを伝えたところ、相手方チケットサイト運営事業者から、期日に出席する旨の回答があった。

期日後、相手方カード会社から、不正利用時のワンタイムパスワードを通知する SMS が提供された。仲介委員が SMS を確認したところ、相手方カード会社の名称、ワンタイムパスワード、有効期限は記載されていたが、決済金額が記載されていないことが分かり、申請人は決済金額を確認することができないまま、通販サイトにワンタイムパスワードを入力したと考えられ、申請人の過失が認められるとしても軽いものと考えられた。

相手方カード会社からは、当時の業界水準と比べて、必ずしも標準から逸脱するものではなく、当社に過失はない、利息および遅延損害金を免除した最大60回分割による支払いを解決案として提案するとの回答があった。しかし、第3回期日までに、引き続き和解に向けて解決案を検討するとの回答もあった。

第3回期日において、仲介委員は、相手方チケットサイト運営事業者、相手方カード会社、申請人から事情を聴取した。

仲介委員は、チケット転売仲介サイトにおいて、クレジットカードで支払いを行う際には、必

ず本人名義のクレジットカードを利用するように表示されていたため、チケット転売仲介サイトの利用者情報に登録された氏名と申請人のクレジットカードの名義が一致していたのかどうかを相手方チケットサイト運営事業者を確認したが、クレジットカード取引セキュリティ対策協議会の「クレジットカード・セキュリティガイドライン【5.0版】」に従って、利用者のクレジットカード情報を保持しないこととしており、利用者の氏名とクレジットカードの名義との整合を確認していないとの回答があった。

相手方カード会社は、請求金額の減額による和解の意思があると述べた。

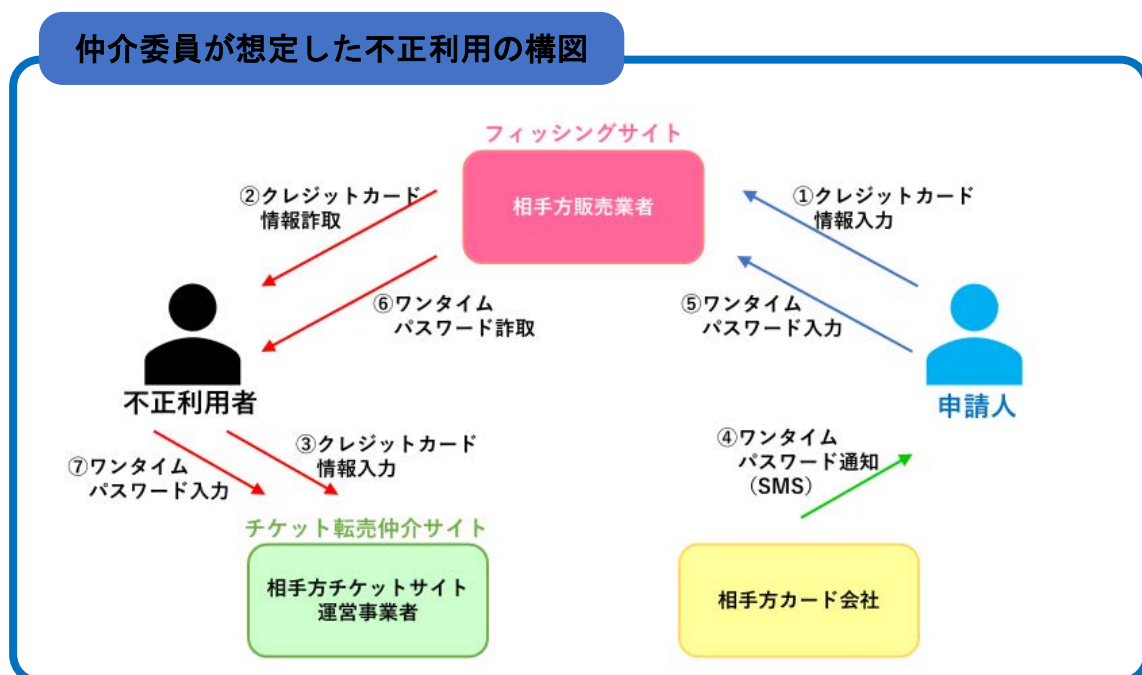
仲介委員は、当事者からの事情聴取を踏まえ、申請人、相手方カード会社、相手方チケットサイト運営事業者に対し、不正に利用された金額（本件決済）を、申請人、相手方カード会社、相手方チケットサイト運営事業者の3者で均等に負担する（本件決済のそれぞれ3分の1を負担する）和解案を提示し、検討を促した。

第4回期日において、相手方チケットサイト運営事業者は、当社に過失があることが明確でないのであれば和解案を受け入れることはできない、相手方カード会社が申請人に補償を検討し、補償した場合に相手方チケットサイト運営事業者に過失があると考えるのであれば、事業者間で求償すればよいのではないかと意見を述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員が相手方カード会社と負担金額を調整した結果、相手方カード会社から、不正に利用された金額（本件決済）を、申請人と当社で半額ずつ負担する（相手方カード会社が本件決済の半額を補償する）との回答があった。

仲介委員から申請人に対し、相手方カード会社からの回答を伝えたと、申請人がこれに合意したため、申請人が相手方カード会社に約9万円を支払うとの内容で、当事者間で和解が成立した。

<参考>



【事案 2】インターネット通販におけるクレジットカード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 10 月、会社の同僚から、子供服の安い通販サイトがあるとして、相手方販売業者^(注)の通販サイト（以下「本件通販サイト」という。）を教えてもらった。本件通販サイトに記載されている会社情報から、代表者名が日本人であることや国内の住所が表示されていたことを確認し、問題のない通販サイトだと思った。

約 2000 円分の子供服を購入しようと思い、注文画面でクレジットカード払いを選択し、相手方カード会社のカード番号を入力した。ワンタイムパスワードを入力する画面になり、普段の利用と変わらない手順だったため、スマートフォンに SMS で届いていたワンタイムパスワードを入力して注文を完了した。しかし、通常すぐに届く受注確認メールは届かなかった。その後、相手方カード会社の利用速報を見ると、チケット転売仲介サイトの名称で、約 20 万円の利用（以下「本件決済」という。）がされていた。すぐに相手方カード会社に連絡したが、決済確定の通知が届いたら申し出るようにと案内された。

数日後、クレジットカードの決済が確定したため、相手方カード会社に連絡した。

その数日後、相手方カード会社から、調査を受け付けた、1 カ月程度の時間を要するとの連絡があった。

令和 6 年 2 月、相手方カード会社から、本件決済はワンタイムパスワードによる本人認証が行われており、内規上一切救済ができないので、全額請求するとの連絡があった。

警察に被害届の提出を申し出たが、被害者はカード会社であるという理由で受理してもらえなかった。

消費生活センターに相談し、相手方カード会社に伝票調査を依頼した結果、本件決済は相手方チケットサイト運営事業者のチケット転売仲介サイトで利用されており、サッカーのワールドカップ予選のチケット 3 枚の代金であることが分かった。相手方カード会社からは、チャージバックもできない、保険による補償もできないと言われ、解決できなかった。

本件決済をなかったこととして、約 20 万円の請求を取り下げてほしい。

^(注) 株式会社クリスマス Store（法人番号不明）

所在地：大阪市東淀川区東中島 代表取締役：不明

（相手方販売業者の登記および法人番号が確認できないため、相手方販売業者の名称および所在地は申請人から提出された本件通販サイトの表示による）

＜相手方販売業者の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜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。

当社が申請人に発行したカードが、令和5年10月に、相手方チケットサイト運営事業者のチケット転売仲介サイトで、約20万円分利用されたことは認める。

カードの利用に際して、本人認証手続の一つである「3Dセキュア」のパスワード（相手方カード会社が申請人の携帯電話宛てにSMSで送付したワンタイムパスワード）が入力されたことは認める。

カードの利用に際しては、3Dセキュアのパスワードが入力されているが、カード会員規約では、会員にパスワードの管理責任が課されており、これに違反した場合には会員が不正利用分についても責任を負うことになっている。

申請人は、自ら偽サイトにパスワードを入力したと主張しており、管理責任に違反したものと考えられる。

従って、カード会員規約上、カードの利用分については、申請人がその支払義務を免れるものではなく、申請人の請求を認めることはできない。

<相手方チケットサイト運営事業者の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

当社は、チケット転売仲介サイトを運営しており、申請人との間に契約関係はない上、チケット転売仲介サイトの利用者のカード情報は一切保有しておらず、申請人が主張するチケットの売買における買主とカードの所有者の同一性を確認すべき立場にもない。そのため、申請人に対し、何らかの責任を負う立場にはない。

また、申請人の主張するチケットの売買についてみても、チケットの売主について、売買契約上の債務不履行またはチケット転売仲介サイトの利用規約違反が具体的に主張されているものもなく、売買契約の取消し・解除等によりチケットの売主が責任を負うべき立場にもない。

本事案は、申請人が詐欺サイトにカード情報等を提供したことにより、詐欺サイトに同情報を利用された事案と思われるが、そうであれば、あくまで申請人と当該詐欺サイト（ないし相手方カード会社）との間で解決すべき問題である。

なお、法令等に従い必要かつ可能な範囲で協力することはやぶさかではない。

2. 手続の経過と結果（一部和解）

相手方販売業者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。

事務局で、相手方販売業者の法人登記情報を検索したが登記情報は確認できず、所在地とされている住所は実在しなかった。

また、相手方チケットサイト運営事業者に対し、手続に協力するよう促す文書を送付したが、回答はなく、事務局から電話で確認したところ、和解の仲介の手続に協力しなければならない法的根拠が示されない限りは協力が難しい旨の回答があった。

そこで、第1回期日において、仲介委員は、申請人および相手方カード会社のみから事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方カード会社から、本件決済はワンタイムパスワードを入力した利用のため請求の取り消しはできない、支払うようにと言われたが、フィッシング詐欺であり、何も商品を受け取っていないため、支払いには納得できないと述べた。また、会社の同僚から本件通販サイト

を紹介されたが、会社の同僚も注文したことがなく、問題のある通販サイトとは思わなかった、調査依頼から1カ月経っても何も連絡せず、約4カ月後に全額請求してきた相手方カード会社の対応に不信感を持ったとも述べた。

相手方カード会社は、本件決済が不正利用であることは認めるが、利用規約上、ワンタイムパスワードの管理責任違反に関して申請人に帰責事由がある場合には、決済金額を請求することとしており、申請人の過失の程度が争点になる、秘匿性の高いワンタイムパスワードをフィッシングサイトに入力したことは過失が重いと考えるため、補償はできないと述べた。また、ワンタイムパスワードはカード決済時の本人認証のために、決済の都度、発行してSMSで通知しており、クレジットカード情報が悪意のある第三者に漏れても、ワンタイムパスワードが漏れなければ守られるため、ワンタイムパスワードはクレジットカード番号等の情報より管理に関する注意義務が一段上がると考えているとも述べた。

これに対して、仲介委員は、申請人は通販サイトをフィッシングサイトと認識しておらず、申請人が真正の通販サイトと認識している限り、通販サイトにクレジットカード情報、ワンタイムパスワードを入力した行為は通常の決済時の行為であり、申請人に注意義務違反があるとはいえない、ワンタイムパスワードを入力した申請人に過失があるとは考えられないと指摘した。

相手方カード会社は、ワンタイムパスワードによる3Dセキュアは、クレジットカード業界が官民一体で進めてきており、ワンタイムパスワードは申請人から漏れたとしか考えられないため、申請人に過失がないとは言えない請求金額の減額を解決案として提示することはできないが、長期の分割による支払いであれば解決案として提示することは可能と回答した。また、ワンタイムパスワードを入力した決済はチャージバックを申請しても成立することがないため、チャージバックの申請はしていないと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、以下の不正利用の流れで、不正利用者が、チケット転売仲介サイトにおいて、申請人のクレジットカード情報を不正に利用して決済したものと考えた。

- ① 申請人が相手方販売業者の通販サイトにクレジットカード情報を入力する。
- ② 通販サイトはフィッシングサイトであり、不正利用者がクレジットカード情報（名義人、カード番号、セキュリティコード）を詐取する。
- ③ 不正利用者がチケット転売仲介サイトに申請人のクレジットカード情報を入力する。
- ④ 相手方カード会社から申請人に、ワンタイムパスワードがSMSで通知される。
- ⑤ 申請人は相手方販売業者の通販サイトにワンタイムパスワードを入力する。
- ⑥ 通販サイトはフィッシングサイトであり、不正利用者がワンタイムパスワードを詐取する。
- ⑦ 不正利用者がチケット転売仲介サイトにワンタイムパスワードを入力する。

その上で、相手方カード会社に対し、申請人の過失の程度を再検討した上で、和解に向けた解決案を検討するよう促した。

また、相手方チケットサイト運営事業者に対し、和解の仲介の手續に協力するよう促す文書を再度送付し、申請人の過失の程度を検討するためには、関連するさまざまな事情を考慮する必要があり、紛争解決のために、相手方チケットサイト運営事業者のみが保有している情報を事情聴取する必要性が非常に高いこと、申請人名義のクレジットカードがチケット転売仲介サイトで不正利用されていること等からすれば、全くの無関係であるとはいえないことを理由として、事情聴取に協力するなどして本手續へ協力するよう要請した。

しかし、相手方チケットサイト運営事業者からは、①当社と申請人との間に契約関係はなく、チケット売買における買主とクレジットカードの保有者の同一性を確認できる立場にもないことから、申請人に対し、何らかの責任を負うべき立場にはなく、和解仲介手続に協力すべき立場にもない、②チケット転売仲介サイトにおける利用者の情報は、個人情報保護法等の適用を受け、原則として本人の同意なく第三者に提供することはできないなどとして、期日への出席等には応じられない旨の回答があった。

第2回期日において、仲介委員は、相手方カード会社から検討結果を聴取した。

相手方カード会社は、申請人がワンタイムパスワードを入力したことに過失がなかったとは言えないと回答した。仲介委員は、利用規約では、暗証番号の管理義務違反について、故意または重過失を要件としているが、申請人に故意または重過失があることは相手方カード会社が立証しなければならないところ、フィッシングサイトに情報を詐取されたことは故意または重過失とはいえないのではないかと指摘した。

また、相手方カード会社が申請人にワンタイムパスワードを通知した SMS には、決済金額が記載されていなかった可能性があり、申請人は決済金額を確認することができないまま通販サイトにワンタイムパスワードを入力したのではないかと考え、相手方カード会社には不正利用時（令和5年10月ごろ）の SMS のサンプル、申請人には実際に届いた SMS の提出を要請した。

さらに、仲介委員から相手方チケットサイト運営事業者に対し、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を送付し、①クレジットカードの決済において、相手方チケットサイト運営事業者が全くの無関係であるとはいえないこと、②チケット転売仲介サイトにおいて申請人のクレジットカードが不正利用された売買契約において購入された商品、金額、不正利用日時等を、個人情報保護法に抵触しない方法で提供してほしいことを伝えたところ、相手方チケットサイト運営事業者から、期日に出席する旨の回答があった。

期日後、申請人および相手方カード会社から、不正利用時のワンタイムパスワードを通知する SMS が提供された。仲介委員が SMS を確認したところ、相手方カード会社の名称、ワンタイムパスワード、有効期限は記載されていたが、決済金額が記載されていないことが分かり、申請人は決済金額を確認することができないまま、通販サイトにワンタイムパスワードを入力したと考えられ、申請人の過失が認められるとしても軽いものと考えられた。

相手方カード会社からは、当時の業界水準と比べて、必ずしも標準から逸脱するものではなく、当社に過失はない、利息および遅延損害金を免除した最大 60 回分割による支払いを解決案として提案するとの回答があった。しかし、第3回期日までに、引き続き和解に向けて解決案を検討するとの回答もあった。

第3回期日において、仲介委員は、相手方チケットサイト運営事業者、相手方カード会社、申請人から事情を聴取した。

仲介委員は、チケット転売仲介サイトにおいて、クレジットカードで支払いを行う際には、必ず本人名義のクレジットカードを利用するように表示されていたため、チケット転売仲介サイトの利用者情報に登録された氏名と申請人のクレジットカードの名義が一致していたのかどうかを相手方チケットサイト運営事業者に確認したが、クレジット取引セキュリティ対策協議会の「クレジットカード・セキュリティガイドライン【5.0版】」に従って、利用者のクレジットカード情報を保持しないこととしており、利用者の氏名とクレジットカードの名義との整合を確認していないとの回答があった。

相手方カード会社は、請求金額の減額による和解の意思があると述べた。

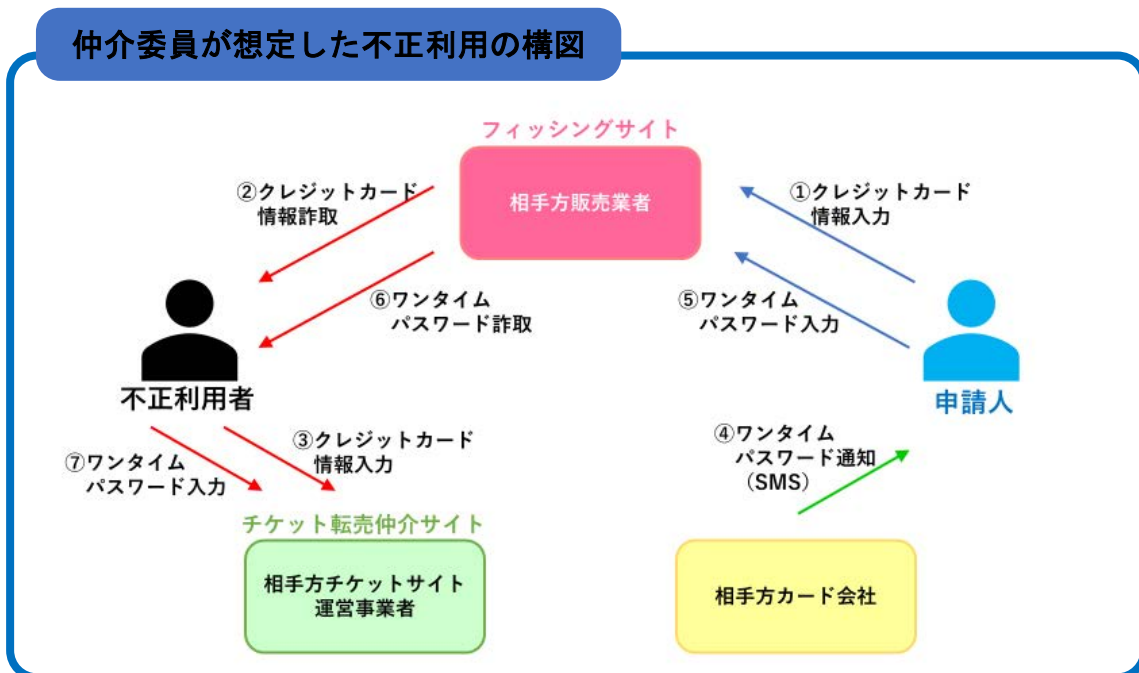
仲介委員は、当事者からの事情聴取を踏まえ、申請人、相手方カード会社、相手方チケットサイト運営事業者に対し、不正に利用された金額（本件決済）を、申請人、相手方カード会社、相手方チケットサイト運営事業者の3者で均等に負担する（本件決済のそれぞれ3分の1を負担する）和解案を提示し、検討を促した。

第4回期日において、相手方チケットサイト運営事業者は、当社に過失があることが明確でないのであれば和解案を受け入れることはできない、相手方カード会社が申請人に補償を検討し、補償した場合に相手方チケットサイト運営事業者に過失があると考えるのであれば、事業者間で求償すればよいのではないかと意見を述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員が相手方カード会社と負担金額を調整した結果、相手方カード会社から、不正に利用された金額（本件決済）を、申請人と当社で半額ずつ負担する（相手方カード会社が本件決済の半額を補償する）との回答があった。

仲介委員から申請人に対し、相手方カード会社からの回答を伝えたところ、申請人がこれに合意したため、申請人が相手方カード会社に約10万円を支払うとの内容で、当事者間で和解が成立した。

<参考>



【事案3】出張修理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6年4月下旬、6年半前に購入し、リビングに設置していたエアコンが壊れ、部屋が冷えなくなった。2～3万円くらいであれば修理したいと思った。

5月上旬、スマートフォンで「エアコン修理」と検索して見つけたウェブサイトに「見積もりや出張費、追加費用が無料」との記載があったため、表示されていた電話番号に電話して、相手方^(注)に修理の見積もりを依頼した。その際、修理費用やエアコン購入に関する説明はなかった。

その後、相手方の作業員ら2名が自宅に来訪し、5分程エアコンを点検した後「室外機が故障しているので、修理するより新しく買い替えた方がよい。買い替えの費用は33万円くらい」と説明した。エアコンの性能や費用の内訳の説明もなく、高額だったため、契約しないと断ると、見積もりと出張費として3万円を請求され、「この時期は忙しいので、不具合箇所を点検して新しいものを設置するまで、場合によっては1カ月ぐらいかかる」と言われた。

ウェブサイトには見積もりや出張費無料と記載されていたので不審に思ったが、小さな子どもがいる中、暑くなってエアコンがない状態はまずいと思い、相手方にエアコンの交換を依頼した。エアコンの性能について説明はなく、カタログも見せられなかったが、約28万円に値引くと言われ、18畳用エアコンを購入することにした。

作業後、相手方から「誓約書」「施工完了報告書兼納品書（以下「完了報告書」という。）」にサインを求められ、署名した。いずれの書面にも代金の記載はなく、完了報告書のチェック項目の記入は相手方が行い、内容の説明もなかった。また、書面の写しは交付されず、写真に撮るよう言われた。代金約28万円は現金で支払った（以下「本件契約」という。）。

3日後、消費生活センターに相談したところ、相手方との本件契約はクーリング・オフができると助言され、4日後（契約から7日後）に電子メールで通知した。

その後、消費生活センターから相手方に確認したところ、クーリング・オフの対象外の契約である、誓約書に2日経過後の返品はできないと記載しているなどの理由で返金に応じられないとの回答があった。

本件契約をなかったことにして、支払った約28万円を返金してほしい。せめて、契約したエアコンの相場の金額（12～14万円）を差し引いた約14万円は返金してほしい。

^(注) 合同会社 LA yukawa 総合設備（法人番号 8010003034805）

所在地：東京都文京区 代表社員 湯川 大嗣

＜相手方の主張の要旨＞

※回答書・答弁書の提出はなかったが、電話で以下の通り回答があった。

申請人の請求を認めない。

申請人からの当日の作業依頼に応じて、金額もあらかじめ提示し、合意の上作業をして、完了報告書にもサインしてもらっている。

エアコン代だけではなく、取り付け費や古いエアコンの処分費用などがかかっており、金額は妥当である。そもそも、状況によって作業も値段も変わるため、料金の相場はない。代金が高い

と思ったのであればその場で断れたはずであり、エアコンを利用しておいて、今更返金しろというのはおかしい。

弁護士に相談して書面はしっかり調べており、クーリング・オフや解除は認められない。申請人が代理人を立てて裁判をすれば対応するが、これ以上手間をかけるのであればこちらから申請人を訴える。

和解の仲介の手續に協力する意思はないが、日程候補が示されれば電話での聴取に応じることを検討する。

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たが、「あて所尋ねあたらず」で返送されたため、事務局から連絡したところ、申請人の請求には応じられず、手續に協力する意思もないとの回答があった。

事務局から相手方に対して、後日再送付する申請書等を確認の上、回答書等に主張を記載して提出してほしいと説明し、郵送先を確認したところ、郵便の転送設定を行うとの回答があった。そのため、和解の仲介申請通知書等に、手續への協力を促す文書を同封し、相手方および相手方代表者の住所に送付したが、「あて所尋ねあたらず」で再度書面が返送された。事務局から相手方に連絡したところ、日程候補が示されれば期日に出席する可能性もある、郵便の転送設定は行っているとの回答があったため、上記書面を相手方に再度送付したところ、到着が確認できた。

しかし、期限までに回答はなく、事務局から相手方に連絡し、期日の日程候補を伝えて手續への応諾を依頼したところ、「弁護士に依頼する。予定は分からないので改めて連絡してほしい」などの回答があった。

その後、相手方に対して、手續への協力を促す文書を再度送付し、日程調整への回答を求めたが、期限までに回答はなく、事務局からの電話に対しても、応答がなかった。

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。同書面には、本事案に関する仲介委員の見解として、①クーリング・オフの可否等が争点となること、本件契約は訪問販売による契約に該当すること、②申請人はエアコン修理の見積もりをする目的で相手方に電話をかけたとのことであり、電話をした時点で、最終的に購入に至ったエアコンの売買契約の申込みまたは締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたとは考えられないことから、特定商取引法の適用除外（来訪要請）にも当たらないと考えられること、③相手方は申請人に対し、遅滞なく、契約書面を交付する義務があるところ、同書面が交付されていないと考えられ、クーリング・オフ期間ははまだ開始していないことから、申請人が行ったクーリング・オフは有効であり、法的には全額返金を請求し得ると考えられること、④誓約書およびウェブサイト上の利用規約の「工事日含む 2 日間経過後の返品はできない」旨の記載は、特定商取引法に反する特約で、申込者等に不利であるため無効となると考えられることを相手方に指摘した。しかし、期限までに相手方からの回答はなかった。

期日において、仲介委員から相手方に連絡したところ、すぐに折り返しの連絡があった。

仲介委員から相手方に対して、期日への出席要求書に記載した法的見解を再度指摘した上で、本来であれば全額返金すべきと考えられるところ、本手續で当事者双方が譲歩することで和解する余地がないかを確認した。

これに対して相手方は、事前に金額を提示した上で了承を得て作業している、裁判をしてほし

い、弁護士を付けて対応した方が早い、本手続において1円も返金するつもりはないと回答した。

仲介委員から相手方に対して、弁護士を代理人として選任して本手続を実施することも可能であると説明したが、相手方は、法律は分かっており、全額返金しなければならないという結論は理解している、100%負けることも分かっている、妥協して返金するのは嫌であると回答し、弁護士を付けて裁判をしない限り返金はしないとの姿勢は変わらなかった。

そのため、仲介委員は、申請人から事実関係に関する聴取を行った上で、本事案に関する法的考え方および相手方の対応を申請人に伝え、相手方が和解に応じる姿勢を見せていないことから、話し合いによる解決が難しい旨を説明し、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 4】中古自動車の購入に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年2月、相手方^(注)店舗に行き、約34万円の中古自動車（以下「本件中古車」という。）を勧められた。平成28年式で、走行距離は約11万キロメートル、バンパーは直したが、その他は特に問題はない、事故歴はないと説明を受けた。本件中古車は、店舗の奥に置かれていたため、試乗はできなかったが、購入を決め、注文書、重要事項説明書、コンディションノート等にサインして、内金を払い、後日、残金約32万円を振り込んだ。

3月、本件中古車の引き渡しを受け、相手方店舗から運転して帰宅する途中、100メートルも走行しないうちに、カタカタという音と、うなるようなゴォーという異音が生じた。運転して帰宅し、翌日、相手方に異音のことを説明したところ、相手方のサポートセンターに連絡するように案内された。サポートセンターに何度も電話したがつながらなかったため、相手方店舗に本件中古車を持ち込み、異音が生じることを説明した。普通に安心して乗ることができるようにしてほしいと依頼したが、代車がすぐに手配できないと言われたため、本件中古車を持ち帰った。

ディーラーで異音の原因を調べてもらったところ、ミッション内部から音が出ている、このまま運転しているといつ止まってもおかしくないので乗らない方がよいと言われた。

数日後、相手方から代車が用意できたと連絡があり、相手方店舗に本件中古車を持ち込んだ。ディーラーでの指摘内容を伝えたが、納得してサインしたのだから修理代は買主が負担すべきと言われた。その後、相手方から中古のミッションが約18万円で見つかったと電話があり、無償で修理してくれると思っていたので保留となった。

相手方から電話があり、フロントハブのベアリングが不良のため、部品を交換すれば異音は80%直り、音は気にならなくなると言われ、ベアリング交換代金として、約2万円を支払った。しかし、うなるような音は軽減したものの、カタカタという音は直らなかった。

4月、消費生活センターにあっせんしてもらい、無償修理を求めたが解決できなかった。

5月、相手方が信頼できなくなったため、ディーラーでミッションの交換を行い、代金約29万円を支払った。

相手方に支払ったフロントハブのベアリング交換代金約2万円、振込手数料、ディーラーに支払ったミッション交換修理代金約29万円の合計約31万円を支払ってほしい。

^(注) 株式会社ゼロモータース（法人番号 5030001134038）

所在地：埼玉県上尾市 代表取締役 市川 剛士

＜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。

当社と申請人との間に紛争はないと考えている。

申請人からの依頼に基づいて修理は完了しており、確認の上、車両の引き渡しも済んでいる。

ベアリングの交換費用については、申請人の依頼に基づいて作業を行い、申請人に症状の改善を確認してもらった上で返却が完了している。双方の合意が取れており、返金対応は認められない。

また、当社でも見積もりを出していたミッションの交換費用は、申請人が保留としていたにも関わらず、その後、当社とは別の業者で行った修理作業に対する費用である。当社に支払義務は一切ないと考え、本請求は認められない。

上記の理由から、申請人と当社との間に紛争はなかったと考え、本請求の棄却を求める。

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、相手方からは、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。そのため、手続への協力を促す文書を送付したところ、改めて、申請人と当社との間に紛争の事実はなく、和解の仲介手続に協力する意思はないとの回答が書面にて届いた。

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。しかし、相手方からは、既に書面で回答した通り、申請人と当社との間に紛争はなく、和解の仲介手続に協力する意思はないというのが当社としての結論であり、変わることはないとの連絡があった。

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がないと判断し、手続を終了させた。

【事案 5】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6年1月、19時～23時まで飲酒を伴う食事をして、帰宅のため翌日0時に電車に乗った。車内で知人とスマートフォンで通話した後、電車内で寝てしまい、1時50分ごろに終点で目を覚ました。タクシーに乗車して2時40分ごろ、帰宅した。6時30分に起床して所持品を確認したところ、スマートフォンを紛失していることに気が付いた。財布は紛失していなかった。他の端末を用いてスマートフォンを探したが、電源がオフになっていて見つけれなかった。

職場に出勤し、自分のメールを確認したところ、相手方決済サービス会社が提供する電子決済サービスアプリの不審な利用履歴があった。2時ごろ、相手方コンビニエンスストアの1店舗で約6分間に15回利用された決済通知が届いており、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、不正利用の疑いのためカードを利用停止したとのメールが届いていた。

相手方カード会社にスマートフォンを紛失した経緯を伝えたが、補償対象外との回答だった。後日、相手方決済サービス会社にも連絡したが、補償できないとの回答だった。

その後、消費生活センターに相談したが解決できなかった。

不正利用された約41万円を補償してほしい。また、電子決済サービスアプリが利用制限されているが、利用制限を条件なしで解除してほしい。

<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。

会員の携帯端末紛失によるものであり、携帯端末のロックは当社が設定したセキュリティーではなく、会員自身での設定のものであるため、責任を負いかねる。

<相手方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がある。

申請人の請求を認めない。

当社は、利用規約の特約（以下「本特約」という。）として、不正利用時における補償対象および補償の内容を定めている。本特約では、ID又はパスワードが盗取又は詐取される等の事情に起因する、第三者による利用者の意図しない電子決済サービスの不正利用により、利用者が損害を被ったとして当社に補償を申し出たもののうち、補償の除外事由に該当しないと当社が合理的な根拠に基づき判断したものに限り、補償の対象としている。補償の対象とならない場合として、利用者に、スマートフォンの利用・管理について、管理不十分、利用上の過誤その他の帰責性がある場合と定めており、当社は、本件の申請人のスマートフォンの管理状況の下で生じた不正利用は、補償の除外事由に該当するものと判断した。

本特約に基づき、当社は申請人が主張する不正利用額の補償に応じることはできない。

電子決済サービスアプリの利用制限については、利用制限の解除後に身に覚えのない決済が発生した場合、同決済が紛失・盗難に遭った端末を用いたものであった場合には当社による補償の

対象とならない旨を申請人に承諾いただけるということであれば、解除する。今後、申請人より回答をいただいた段階で、回答内容を踏まえての再度の検討を予定している。

当社が申請人に対し、申請人が主張する不正利用額の支払義務を負わないことの確認および電子決済サービスアプリ利用制限の無条件での解除義務を負わないことの確認を求める。

<相手方コンビニエンスストアの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件は、申請人と相手方カード会社・相手方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、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。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

第1回期日において、仲介委員は、事実関係等について当事者から聴取を行った。

申請人は、電車の中でのスマートフォンの使用状況について、知人と電話をした後、おそらく画面を見ていたものの、寝てしまってよく覚えていない、紛失に気が付いたのは翌朝だったが、不正利用の被害に遭うとは思っておらず、仕事にも行かなければならないし、スマートフォンがないため、相手方カード会社に連絡できなかったなどと述べた。また、スマートフォンのロック解除は顔認証であり、失敗するとパスコード6桁の番号で開けることができるが、パスコードは、推測されにくいものである、相手方決済サービス会社の答弁において、管理不足を理由に補償に応じることができないと述べているが納得がいかない、本件は不正利用であるという主張をしたいと述べた。

相手方決済サービス会社は、コンビニエンスストアでの決済（以下「本件利用」という。）が不正利用かは分からない、仮に不正利用であっても規約に基づいて申請人が責任を負うと認識していると述べた。

相手方カード会社は、紛失したのがスマートフォンであって、スマートフォンのセキュリティーは当社で管理できる内容ではないため、補償できないと述べた。

相手方コンビニエンスストアは、本件利用がなされた店舗に聞き取りを行ったが、決済時に不審な点はなかったということであった、防犯カメラの映像はあるが、個人情報の問題から本手續では提出できないと述べた。

仲介委員は、相手方決済サービス会社、相手方カード会社が本件利用を不正利用とただちに認識できないという前提のもと、相手方コンビニエンスストアに対し、不審な点がなかったという程度では具体性に欠けるため、防犯カメラから決済の状況等を確認し、具体的な状況を報告するよう依頼した。また、相手方決済サービス会社、相手方カード会社に対し、本件に即した、規約上の請求根拠の整理を依頼した。

第2回期日において、相手方コンビニエンスストアから、防犯カメラの映像の確認結果について確認したところ、年齢、性別は画面上では分からない、男性と思われるが身体的特徴は分からない、決済時のスマートフォンの操作について、当初からロックが解除されていたのかは分から

ない、商品をすべてレジで渡して決済したのかは分からないが、レジに何度も並び直してではなく、一連の取引ではあるとの説明があった。

これに対し、仲介委員は、本件利用に不審な点がないと言い切られるのは疑問が払しょくできないところがあり、防犯カメラの映像を提供できない事情は分かるが、利用状況が具体的に分かるように、さらに詳しい聞き取りを行うよう依頼した。

第3回期日には、申請人、相手方カード会社、相手方決済サービス会社、相手方コンビニエンスストアが出席した。相手方コンビニエンスストアは、再度防犯カメラの映像を確認した結果と店舗の聞き取り結果を総合して、購入者は男性1名で40～50代、対応した168センチの店員とほぼ変わらない背丈であった、注文を何度も繰り返し、その都度、店員が商品を出してきて決済している、動作を見る限りスマートフォンは手で操作している、店員は違和感を覚えなかったなどと述べた。これに対し、仲介委員は、そのような決済方法に違和感を覚えないということには疑問が残ることから、解決に関して検討を依頼する可能性があることを伝えた。

相手方決済サービス会社は、申請人が責任を負う根拠としての帰責性について、回答書から変更はないが、例えば暗証番号を推認できるような数字を用いていた場合やスマートフォンの所有者が酩酊し寝てしまい、第三者が指紋認証を解除できる場合などが該当すると回答した。

そこで仲介委員から、反対解釈すると、帰責性がない場合には補償するという規約であるため、申請人にスマートフォンの管理不十分、利用上の過誤等の帰責性があったかなかったかが争点になるのではないかと指摘したところ、相手方決済サービス会社は、認識に相違はないと述べた。

相手方カード会社は、端末の紛失に関する規定は規約にはなく、端末の管理についてはカード会社としては関知できないと述べた。そこで仲介委員から、第三者が不正に利用した場合において、規約を根拠にしなければ、利用していないカード名義人には請求できないはずであること、相手方コンビニエンスストアの聞き取りの結果、申請人とは別人が利用したことを前提として考えるべきであることを説明したところ、相手方カード会社は、不正利用ではない事案であると判断していたが、検討の余地があると述べた。

仲介委員は、現時点では当事者同士の歩み寄りが見受けられないところ、防犯カメラの映像から利用状況が明らかになったことを踏まえ、譲歩の余地がないか、次回期日に向けて相手方カード会社、相手方決済サービス会社に検討を求めることとした。

第4回期日には、申請人、相手方カード会社、相手方決済サービス会社が出席した。相手方カード会社は、本件利用状況に鑑みて、関係者4者で均等に負担するのがよいのではないかと提案した。相手方決済サービス会社は、当社が知り得る情報に基づいて判断した結果、本件は補償不可である、その判断の内容は答弁書に記載の通りであって合理的であると述べた。

仲介委員は、申請人および相手方コンビニエンスストアの聴取を踏まえると、本件は申請人と意思の連絡のない第三者による決済方法の不正利用事案であることを前提として考えるのが妥当であると整理した。その上で、相手方カード会社、相手方決済サービス会社、相手方コンビニエンスストアに対して、申請人の端末認証の設定、管理に関して、申請人と相手方決済サービス会社で主張が真っ向から対立しているが、申請人が端末認証を設定していなかった、あるいは容易に解除できる設定にしていたとの心証はないこと、盗取されたスマートフォンの端末認証がどのように突破されたか不明であるものの、期日において、いみじくも複数の当事者から指摘があった通り、セキュリティーをいかに強化したとしても未知の方法による不正利用があり得るとの見解もあり、端末認証が突破されたという結果だけで、申請人に帰責性があると認定できるもので

はないことを指摘した。

その上で申請人の帰責性が明確でない本事案において、不正利用額全額を申請人が負担する規約上の根拠は、相手方カード会社、相手方決済サービス会社のいずれの規約上にも存在しないものと考えられるべきであると整理した。また、相手方コンビニエンスストアは、店舗としては不自然な注文を抑止し、不正な決済方法の利用による損害の発生、拡大を防止すべき立場にあり、本件利用による損害の発生について一定の責任は免れず、本件店舗での不正利用の状況等から、本件の解決について一定の責任を負う立場にあるというべきであると整理した。

以上を踏まえ、損害の公平な分担の観点から、相手方カード会社、相手方決済サービス会社、相手方コンビニエンスストア、申請人それぞれが一定額を負担する内容の和解案を示した。

期日後、相手方カード会社、相手方決済サービス会社より和解案に応じる、相手方コンビニエンスストアより、法的責任がないことから和解案には応じられないと回答があった。

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、相手方決済サービス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、相手方決済サービス会社間で和解が成立した。

【事案 6】新築戸建住宅の引渡しに伴う損害に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 3 年 2 月、住宅建設用地取得のために、相手方を含む複数の住宅建設業者から見積書入手した。発注先の条件は、同年 12 月までの住宅引渡し、建物の半地下構造、上吊り引き戸、ビルトイン郵便受けの設置であり、条件通り施工可能な 3 社を比較検討した。

相手方との打ち合わせ時、①住宅新築費用 8500 万円を銀行から借り入れる予定であること、②①の理由は、住宅ローン税額控除を制度上限の 70 万円まで受け取るためであること、③住宅ローン税額控除の適用期間（13 年）以内に定年退職することや新築後 10 年以内に家を売却することも考えていることから、令和 3 年に住宅ローン税額控除を受けることが必達の発注条件であることなどを伝えた。

4 月、相手方と 1760 万円の住宅新築請負契約を結んだ（代金は令和 4 年 2 月に相手方に支払済）。契約書上の引渡日は令和 4 年 1 月となっていたが、令和 3 年 10 月から 11 月に建物を引き渡すとの説明があった。この際、相手方から、「すまい給付金」の受給のために、未完成で白紙の社内資料にサインするように求められて、サインをした。

その後、相手方と打ち合わせを続けたが、契約時に説明を受けた作業スケジュール通りには全く進まず、早期の作業実施や担当者の変更を繰り返し依頼した。

11 月、同年 12 月末までに建物を引き渡すように相手方に依頼したが、その日程では建設できないとの回答であった。その後、協議した結果、令和 4 年 2 月に引渡しを受けることになった。

令和 5 年 2 月、「すまい給付金」を申請しようとした際、約 2 年前にサインした社内資料を相手方が誤って作成して提出していたことが分かり、同給付金は受け取れなかった。

最終的に、相手方が約束を守ったのは建物の半地下構造のみであり、引き戸も戸車付きとなっていた。建物の引渡し以降も不具合への対応が続き、改修工事も発生した。

①契約時に営業担当者の口頭による約束が守られなかったことで得られなかった住宅ローン税額控除額 70 万円、②営業担当者が事実と異なる内容で作成した社内資料により受け取れなかった「すまい給付金」16 万円、③戸車付き引き戸から上吊り引き戸に改修するための費用約 66 万円、④3 年以上の相手方とのやりとりによる精神的な苦痛に対する賠償金 60 万円の合計約 212 万円の補償を求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張する事実の経過について、全体的な時系列は認めるが、申請書の記載は過度に詳細、かつ客観的事実でない申請人の感情や見解に関する記載が混在しており、答弁が困難である。また、本件の解決のために答弁が必要とも思われない。

申請人は、令和 3 年中に建物の引渡しを受けられなかったことにより、住宅ローン税額控除相当額 70 万円の損害を受けたと主張していると思われる。しかし、約定の引渡予定日は令和 4 年 1 月であるから、申請人の請求には理由がない。

上吊り引き戸への補修費用の請求は、戸車式引き戸で施工したことが契約不適合であることを前提にした請求と思われる。しかし、当社は、上吊り引き戸への変更について申請人から変更注文書を受領しておらず、代金も請求していないことから、契約不適合ではなく、補修費用の請求は認められない。

精神的苦痛に対する賠償は、不法行為に準ずるような場合に例外的に認められる余地があるに過ぎず、本件において当社に不法行為に準ずるような行為はないことから、申請人の請求は認められない。

当社が賠償義務を負うとすれば、引渡しの遅滞についてであり、約款の規定上、「(請負代金－引渡予定日の出来高部分相当額)×4/10000×遅滞日数」となる。引渡予定日時点での出来高は37%であったため、約21万円となる。「すまい給付金」相当額16万円と併せて合計約37万円を支払う。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、上吊り引き戸への変更に関し、相手方から変更を了承した旨の書面を交付されていないが、相手方から見積書が出てきた際に「全て上吊り引戸」と書いて返すなど何度もやりとりしており、相手方が上吊り引き戸への変更を認識していなかったことはない、住宅ローン税額控除相当額の損害賠償額の算定根拠に関し、借入額の最大1%、上限40万円が住宅ローン税額控除額となること、夫婦それぞれの借入額を踏まえて合計70万円と計算したと述べた。また、令和3年10月～11月に建物を引き渡すというのは相手方からの口頭の説明だけで、関連する書面はないとのことであった。仲介委員から、契約書と引渡日が異なることについて、書面への記載を求めなかった理由を確認したところ、担当がやると言ったことを信じてしまったと回答した。

相手方は、和解について譲歩の余地がないわけではないが、住宅ローン減税控除相当額70万円分すべてを譲歩するのは難しく、譲歩できる幅もそれほど大きくないと述べた。

仲介委員から両当事者に対して、本手続は重要消費者紛争を取り扱うものであって、個別の事情によって金額が決まる慰謝料請求は手続の趣旨に添わないため、申請人の請求事項とはなっているが、本手続において取り扱わない旨を伝えて、了承を得た。その上で、申請人には、①住宅ローン税額控除の計算根拠を示した資料、②上吊り引き戸が契約内容であったことが分かる資料の提出を求め、相手方には、①②の資料を確認し、次回期日までに和解案を検討するよう依頼した。

期日後、申請人から①の資料および②に関する資料として、申請人が相手方に送付したメール、同メールに添付された見積書や図面が提出された。見積書や図面は、相手方が作成したものに、申請人が赤字で、引き戸は「全て上吊り引戸」である旨のコメントを付したものであったが、それに対する相手方の返信やコメントはなかった。

第2回期日において、相手方は、積極的に和解金額は出さない、申請人や仲介委員から提示があればそれを踏まえて検討すると述べた。

申請人は、②のコメントに対する回答を書面やメールでもらっていないが、打ち合わせで話をしていたため相手方は当然知っているはずである、希望と違う引き戸の仕様が記載された見積書が送付されてきた際に、間違いである旨コメントして返送しており、それに対して、同仕様の引き戸の文言が消えた見積書を受け取ったため、伝わっていないとは思わなかったと述べた。ま

た、両当事者からの聴取によると、上吊り引き戸にすることは元々の契約内容に入っておらず、変更する場合に追加料金が発生することの認識は共通していた。

仲介委員から申請人に対して、上記の事情を踏まえると、上吊り引き戸に改修する費用全額を相手方に請求することは難しいと伝え、どこまで譲歩できるかを確認したところ、住宅ローン税額控除と「すまい給付金」相当額は譲歩できないものの、上吊り引き戸に関しては譲歩が可能との回答があった。そのため、仲介委員は申請人の意向を確認した上で、上吊り引き戸に関する費用の請求を半額の約 33 万円として、合計約 120 万円を相手方が申請人に支払う旨の和解案を検討するよう相手方に依頼した。なお、検討に当たっては、上吊り引き戸への変更希望に対して、本来であれば相手方が応答すべきであったところ、相手方の担当者がそれをしなかったことも考慮に入れるよう伝えた。

期日後、相手方から、50 万円までであれば譲歩する、50 万円以上は裁判所の判決がなければ支払えないとの回答があった。申請人に相手方の回答を伝えたところ、住宅ローン税額控除と「すまい給付金」相当額の合計 86 万円までであれば譲歩すると回答があったため、相手方に対して、和解金 86 万円を再度検討し、次回期日で回答するよう依頼した。

第 3 回期日において、相手方は、既に当初の回答の約 37 万円から譲歩しており、50 万円を超える譲歩はできないと述べた。それに対して申請人は、施工の遅れにより令和 4 年 1 月 1 日に家が建っていなかったため、固定資産税が更地価格を前提として算定され、余分に支払うこととなった固定資産税 20 万円分も実損として発生しており、合計約 106 万円の実損がある、相手方が提示する 50 万円の根拠が分からず納得できないと述べた。

相手方に申請人の主張を伝えたところ、相手方は、契約書上に「契約書または約款と異なる合意をするときは書面によるものとし、書面のないものは無効とする」旨定めた条項があり、契約書上に令和 4 年 1 月上旬を引渡日として記載していることから、仮に口頭で年内の引渡しの合意をしていたとしても無効である、固定資産税は当社が賠償すべき性質のものとは考えていないところ、住宅ローン税額控除の手続に若干関与していたことなどを踏まえ、譲歩して 50 万円を提案したと回答した。

仲介委員から相手方に対して、譲歩の余地がないか再度確認するとともに、申請人の意向も踏まえ、75 万円の和解金で再度検討するよう伝えた。

期日後、相手方から検討結果の連絡があり、50 万円以上は受け入れられない、それ以上は裁判をしてほしいとの回答であった。相手方の回答を申請人に伝えたところ、納得はしていないものの紛争の長期化を避けるためにやむを得ず受け入れる旨の回答があったため、相手方が申請人に 50 万円の和解金を支払う内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 7】 デジタルフォトフレーム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>

平成 24 年 9 月、同年 3 月に妻が死去したため、妻名義の携帯電話を解約するため、長女が相手方代理店に出向き、死亡診断書を提出し、相手方通信会社独自の相続放棄の手続をして解約した。その際、すべての解約手続を終えたことを確認した。

令和 5 年 11 月、妻宛てに相手方通信会社から、通信機能を内蔵しているデジタルフォトフレームのサービス（以下「フォトフレームサービス」という。）を自動解約する旨のはがきが届いた。不審に思い、次女が相手方通信会社のカスタマーセンターに問い合わせたところ、妻名義のフォトフレームサービスの契約が解約されていないことが分かった。以前は、妻の携帯電話料金を自分の銀行口座から引き落としていたため確認すると、フォトフレームサービスに関する料金が自分の携帯電話の料金と併せて引き落とされていた。相手方通信会社に抗議したが、相手方代理店に行くように言われた。

令和 6 年 1 月、次女が相手方代理店に行き返金を求めたところ、当時の記録は一切残っていないため全額は返金できないが半年分は返金すると言われた。平成 24 年に相続放棄の手続を行った長女からも相手方代理店に連絡したが、記録もなく、当時の担当者は退社しているとして回答は変わらなかった。

相手方通信会社にも再度問い合わせたが、妻の死亡による携帯電話の解約だけではフォトフレームサービスは解約にならず、別途解約処理が必要だったと説明された。専用のフォトフレーム端末が必要なサービスのようなが、自宅で専用の端末を見たこともなかった。

その後、消費生活センターに相談したが解決できなかった。

平成 24 年 9 月の解約以降に自分名義の口座から引き落とされた妻のフォトフレームサービスに関する料金、その他に妻名義の契約で引き落とされた料金があれば、その料金を返金してほしい。

<相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

事実経過に不明な点があり、現時点で申請人の請求内容に係る事実経過について認否判断する材料を持ち得ない。

平成 24 年 9 月以降に申請人名義の口座から引き落とされた可能性のある申請人の妻名義の契約を調査した上で、事案の早期解決の趣旨から、平成 24 年 9 月以降に申請人名義の口座から引き落とされた金員のうち、申請人の妻名義のフォトフレームサービスに係る料金約 10 万円の返金を相手方代理店とともに提案する。

<相手方代理店の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

事実経過に不明な点があり、現時点で申請人の請求内容に係る事実経過について認否判断する材料を持ち得ない。

平成 24 年 9 月以降に申請人名義の口座から引き落とされた可能性のある申請人の妻名義の契約を調査した上で、事案の早期解決の趣旨から、平成 24 年 9 月以降に申請人名義の口座から引き落とされた金員のうち、申請人の妻名義のフォトフレームサービスに係る料金約 10 万円の返金を相手方通信会社とともに提案する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方代理店の店舗において、相手方通信会社所定の相続放棄の手続をすることで、すべての解約手続が完了するのかが確認したところ、担当者からすべての契約がなくなるとの回答があったと述べた。

相手方代理店は、時間も経過しており詳細は不明であるが、解約に当たっては、通常、情報端末で契約者の情報を見ながら手続を進めると説明した。その上で、本件では、携帯電話と専用のフォトフレーム端末でそれぞれ回線の契約をしていたため、契約者情報にフォトフレーム端末に関する契約がひも付かず、表示されなかった可能性も考えられると述べた。

相手方通信会社は、事実関係や経過については不明な点があり、申請人の主張する事実関係を認めたわけではないが、早期解決の観点から返金の提案を行っているとして述べた。

仲介委員は、相手方代理店および相手方通信会社の回答を申請人に伝え、解決案に対する意向を確認した。申請人は、相手方代理店および相手方通信会社が提案する約 10 万円の返金を受け入れると述べた。期日後、和解条項の調整を行い、当事者間で和解が成立した。

【事案 8】デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

自己名義で相手方銀行の口座を開設し、国際ブランドのデビット機能付きキャッシュカード（以下、「本件カード」という。）を保有していた。

令和 5 年 12 月下旬、19 時 30 分ごろ、百貨店にて本件カードを使用して 1000 円の買い物をした。

同日 23 時 57 分ごろ、何者かによる相手方航空会社での決済に本件カード情報が使われ、申請人の口座から約 56 万円が引き落とされた。

翌日 0 時ごろ、何者かによる海外のオンライン旅行会社での決済に本件カード情報が使われ、申請人の口座から約 59 万円が引き落とされた。その後も同様に、海外のオンライン旅行会社での決済に本件カード情報が使われ、申請人の口座から約 89 万円が引き落とされた。

同日 9 時ごろ、相手方銀行のスマートフォンアプリにログインし、本件カードの 3 件の不正利用に気が付いた。

それ以降、相手方ら、海外のオンライン旅行会社、警察等に相談した。海外のオンライン旅行会社からは、約 89 万円の決済については取り消しが間に合ったと連絡があり、返金された。

その後、相手方銀行から、カードの補償の上限額である 100 万円が返金された。

返金されていない約 15 万円も返金してほしい。

<相手方銀行の主張の要旨>

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。

当行は、デビット被害補償の上限額を支払い済みであり、申請人の請求には応じられない。

本件については、令和 6 年 3 月、申請人より一般社団法人全国銀行協会あっせん委員会に対し、本件申請と同じ内容のあっせん申立てがあったが、同年 5 月、同委員会による適格性審査の結果、紛争解決手續を行わないものと決定されている。

<相手方航空会社の主張の要旨>

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。

申請人の主張している日に約 56 万円の航空券が当社のウェブサイトから購入された事実はあるが、当社にて詳細を調査した結果、一定のセキュリティープロセスを経て、また、カードのワンタイムパスワードも入力された上で、購入されていることが判明した。当社のウェブサイト上の購入プロセスについてシステム上のエラーは認められず、従って、請求にも応じることができない。なお、購入された航空券は既に使用済みとなっており、払い戻しはできない。

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を聴取した。

申請人は、不正利用の直前にタッチ決済で買い物をしたが、暗証番号は入力していない、相手

方銀行によればメールアドレスに届いたワンタイムパスワードを入力することによって利用できることだが、ワンタイムパスワードがメールに届いたことはない、利用金額が大きくなった時点で相手方銀行の確認があつてしかるべきではないか、相手方銀行に連絡を入れたが、相手方銀行が動いた形跡がないように思われ、不信感があると述べた。

相手方銀行は、デビットカードの取引はクレジットカードと同様の仕組みである、今回の加盟店は3Dセキュアのため、登録されたメールアドレスにワンタイムパスワードが送られる、申請人は過去に3Dセキュアを利用しているが、今回は新たに作られたメールアドレスにワンタイムパスワードが送信されていると思われると述べた。また、カード番号、氏名、生年月日、メールアドレス等をインターネット上で入力することでメールアドレスが変更でき、新たに登録されたメールアドレス、IDもその際に設定することができるため、カード番号、氏名、生年月日があれば、上書きが可能であり、新規登録されたメールアドレスにワンタイムパスワードが送られ、決済されたのではないかと、当行は、申請人からの連絡後すぐにデビット機能を停止し、いくつかの不正利用を防止していると述べた。

仲介委員は、普段は小口の買い物に利用していると申請人が述べているところ、深夜に突如として高額な取引がされたことについて問うシステムはないのか、デビットカードもクレジットカードと同じ使い方であるところ、チャージバックできなかつた理由は何かを確認した。

相手方銀行は、3Dセキュアであることから、国際ブランドのルールにのっとりチャージバックできなかつたと回答した。また、本件では不正アクセスにより上限額が200万円に変更されていた、本件の後にセキュリティーを強化し、当行に電話するなどの手続を経ることとしたとも述べた。

仲介委員は、相手方銀行に対して、限度額を変更できるのであれば、被害額が大きくなることについての自衛が難しく、本件被害を消費者に負わせるのは不当ではないかと指摘し、損害の公平な分担の観点から、譲歩の余地があるか検討を依頼した。

相手方航空会社は、オンラインで通常のプロセスを経て購入されたのは国際航空券であり、搭乗も終了している、航空券が使用されたのが年末であったことから、相手方銀行から連絡があれば使用は防げていたかもしれないと述べた。

第2回期日において、仲介委員は、全当事者から事実関係等を聴取した。

相手方銀行は、検討の結果、当時のセキュリティーは他行と同水準であるから、デビット被害補償の上限額を超えた部分の補償はできないと回答した。

仲介委員は、現在のセキュリティー水準に比べれば当時のセキュリティーは甘かつたのではないかと、セキュリティー強化前に被害に遭つた方に対して何らかの救済はないのか、連続3回利用があつた中、1回目で止められなかつた理由は何かを尋ねた。

相手方銀行は、当時のセキュリティー基準は他行と同水準であり、横並びで対応している、真正利用と不正利用との区別が困難であるため、1回目で止めるのは困難である、申請人から連絡があつたため、それ以降の被害を止められたが、その連絡がなかつたとしても当行で検知できたかもしれないと述べた。

仲介委員は、本件後、相手方銀行においてセキュリティーを強化し、セキュリティーの面で改善ができたことから、上限額を超えた部分の補償をしても平等性を損なわないと考えられると指摘し、相手方銀行に再考を促した。しかし、申請人の請求に応じられないとの相手方銀行の回答に変化はなかつた。

また、仲介委員から相手方航空会社に対し、相手方銀行の加盟店に直接連絡することはない旨の回答を伝えるとともに、相手方航空会社が独自にキャンセルをすることは可能か尋ねたが、キャンセルは難しいとの回答であった。

そのため、仲介委員は、申請人に相手方の回答を伝えた上で、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 9】美容整形手術の解約料に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 4 月、SNS で相手方の広告を見て、少し話を聞いてみるつもりで、経験豊富な相手方の院長による鼻整形の無料カウンセリングを申し込んだ。

4 月下旬、相手方のクリニックに行き、個室でカウンセラーからカウンセリングを受けた。鼻先の丸みが気になっていること、予算は約 40 万円であること、モニター価格で約 17 万円の鼻尖形成が予算内であり関心があることを伝えたところ、希望している施術内容では効果が薄いと言われ、複数の施術を組み合わせた約 200 万円超のプランを提案された。自分で支払うことができないため、他の病院でも話を聞いてみたいと伝えたところ、院長から鼻を触られた上で、「以前の手術は失敗しており修正が必要。今日中に契約を結べばプロテーゼの入れ替えを無料で行うが、以降はプロテーゼの入れ替えを無料で行うことはできず、高額なプランでの契約になる」と言われた。

その後も、高額なため契約するか躊躇^{ちゆうちゆう}していたが、新人医師の施術にすれば安くなると言われ、次の予定がありこれ以上の滞在が難しいことを伝えると、「今日の 18 時 30 分まではキャンセルが可能であるから、取りあえず契約をしておくべきだ」と言われた。ローンが提案されたが、収入がないため断り、最終的に両親のクレジットカードの家族カードの一括払いで、約 100 万円の施術をすることとした。

契約書を確認したところ、無料で行うと言われたプロテーゼの除去と挿入が有料のように記載されていたため、相手方に具体的な回答を求めた。詳しい説明は得られなかったが、やむを得ず契約書に署名した（以下「本件契約」という。）。

18 時半ごろ、相手方から契約確認の電話連絡があり、手術日は 9 月以降を希望すると伝えたところ、仮日程として 9 月上旬の 1 日を押さえてもらうこととなった。なお、9 月時点での相手方の休診日が未定のため、日程は変更の可能性があるとのことであった。

当日中に親に相談した結果、熟考すべきであったと反省し、翌日、相手方にキャンセルの連絡をしたところ、キャンセルは認められたが、キャンセルポリシーに従い、契約金額の 20%を支払うよう求められた。その後、キャンセル料に相当する損害がクリニック側に生じていないのではないかと伝え、消費生活センターに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。

契約を取り消し、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。

当クリニックから複数の施術を提案し、申請人の希望で施術内容が決まっている。

医学的にプロテーゼは骨膜下に入れなくてはならないところ、以前の施術で誤って皮下に挿入されていたため、現状および、今後起こり得るリスクに関して説明を行った。申請人も、他院で施術済みのプロテーゼが動くと言っており、施術内容に問題を感じていた。

申請人から、自身の予算と施術内容の予算が合わないと言われたため、学生でも利用できるローンについて説明しており、申請人からの申し出により、親のカードを利用することとなった。

総額約 120 万円であるところ、割引を含めて約 100 万円とし、合計金額を調整することで、プロテーゼの除去と挿入を実質無料としている。

契約当日、18 時 30 分までの連絡であればキャンセル料なしでキャンセル可能と説明しているが、契約をしておくべきとは言っていない。申請人からキャンセルの電話がなかったことから、念のため確認の電話をしたところ、申請人から契約の意思が確認できたため、キャンセル料について説明し、契約を締結している。

仮に他院での検討が未了であり、キャンセルをしたかったのであれば、この時点ですべきであり、主張と具体的な行動が矛盾している。また、採血日、手術日は確定しており、休診であった場合は医院から連絡する旨を伝えている。

来院による手続とキャンセル料の支払いをもってキャンセル完了と案内しており、現時点でいずれの手続も取られていないため、申請人の予約枠を抑えるために、医師、看護師等の手配を行うなど、同日に手術を行う体制を整えている。また、キャンセルを行うとしても、予約があることによる機会損失が発生している。

以上の通り、契約締結に至る過程に問題はなく、①申請人が成人であること、②来院前に他院で鼻プロテーゼの施術を受けていること、③当クリニックから申請人に対して、契約日の 18 時 30 分までであればキャンセル可能であることを案内していること、④当クリニックから、契約キャンセルのない旨を確認する電話をしていることから、勧誘方法に問題があったとの主張には信用性がない。

よって、キャンセルを行うのであれば、キャンセルポリシー記載の 20%のキャンセル料が発生し、キャンセル料を控除した金額を返金することになる。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したが、回答書等が提出されなかったため、事務局から相手方に電話をしたところ、手続に応じる意思はない旨回答があった。そのため、手続への協力を促す文書を送付したところ、相手方から手続に協力する旨回答があった。

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事実関係等について聴取した。

申請人は、約 3 時間のカウンセリングのうち院長と話したのは最後の 10 分程度であった、キャンセル料については、支払いの際にキャンセルポリシーを示され説明された、院長からプロテーゼの失敗事例の画像を見せられ、このまま入っていたら大変なことになると言われたことが契約に至った一番の理由であった、プロテーゼの挿入について、相手方との契約後に他のクリニックで意見を聞いたが、問題はないと言われたなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人の聴取内容を伝えた上で、①触っただけで以前の手術が失敗だったと分かるかには疑問があること、②当日 18 時 30 分までならキャンセル可能と言って契約させるのではなく、契約させないで持ち帰って検討してもらう対応も可能だったと考えられること、③翌朝のクリニック営業開始時間に電話をしてキャンセルの申し入れをしており、損害が発生しているとは考えにくいこと、④4 カ月以上先の予約で契約締結の翌日からキャンセル料 20%というのはあまりに高く、発生するにしても消費者契約法 9 条 1 項 1 号の平均的損害を超えていると考えられることを指摘した。

相手方は、来院してのキャンセル手続が取られていないため、9 月上旬の予約日は直前まで日程を押さえていたのであり、医師や麻酔医の確保に伴う損害が発生している、そのため本来キャン

セル料は 100%であるが、早期解決のために 20%のキャンセル料の支払いであれば応じると述べた。

仲介委員から相手方に対して、①来院しないとキャンセルができない条項は、消費者に対して萎縮的効果を及ぼす恐れのある条項であること、②翌日の電話でキャンセルの意思表示をし、消費生活センターや国民生活センターにも相談、申請しており、キャンセルの意思の到達は明らかであること、③手術日はかなり先の日程であり、人員や薬剤等も流用できると考えられることから、申請人の希望も踏まえ、キャンセル料を 5%まで譲歩できないか検討するよう依頼した。

第 2 回期日において、相手方は、キャンセル料を 5%とし、約 97 万円を返金すると述べ、申請人もこれに合意したため、当事者間で和解が成立した。なお、相手方は、仲介委員からの指摘を踏まえ、今後業務フローの見直しを行い、口頭でのキャンセルの取り扱いなどについて再検討すると述べた。

【事案 10】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（18）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年9月、当時11歳の小学6年生だった申請人は、通信教育用に渡されていたタブレットを使用して、相手方のブラウザ型オンラインゲームを利用した。17歳以上と表示されていたが、ゲームを利用したいと思い、「同意する」を選択し、ゲームを開始した。

ゲームを進めるうちに、アイテムを購入すればキャラクターがもっと強くなることを知り、購入画面でクレジットカード払いを選択し、「20歳未満は購入できません」と表示されたが、「支払い」のボタンを押した。クレジットカード番号を入力する画面になり、番号を入力すれば購入できると思い、母親が寝ているときに財布から母親名義のクレジットカードを持ち出してカード情報を入力しアイテムを購入した。一度カード情報を入力すると、次回購入時からはカード情報を入力しなくても購入ができたため、1週間ほどで43回、合計約17万円を決済した（以下「本件決済」という。）。

9月下旬、母親が買い物した際に、クレジットカードが使用できなかったため、クレジットカードの利用履歴を確認したところ、相手方のオンラインゲームでの利用が発覚した。母親が申請人に確認したところ、ゲームで課金したことを認めた。

その後、消費生活センターに相談し、相手方に未成年者契約の取消しをメールで求めた。

令和5年8月、相手方から未成年者契約の取消しの申請書が届き、記載して返信した。その結果、相手方から、「プレイヤー自身が20歳以上であることを承認し、その上でチャージを行ったことが確認された」「プレイヤーが詐欺行為を行った可能性がある」と判断したため、払い戻しを拒否する」との返信があった。

令和6年2月、母親から相手方に、再度未成年者契約の取消しを求める書面を郵送とメールで送り、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（以下「準則」という。）も示したが、拒否する回答がメールで届いた。その後、消費生活センターから相手方に電話をかけたが、留守番電話に切り替わり連絡が取れず、留守番電話にメッセージを入れたものの、折り返しの連絡はなく、解決できなかった。

既に支払った代金約17万円について、未成年者契約の取消しにより返金してほしい。

＜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。

当社としては年齢確認等の措置を取った上で利用代金の支払いを受けており、法的には返金の義務はないと思料する。ただし、本件申請に鑑みて、内容によって、返金を前提とする和解の意思はある。

申請人のアカウントで利用がなされ、約17万円の利用代金決済がなされたことは事実である。これについて、未成年者取消権の行使が認められるか否かが争点と思料する。

本件ゲームでは、利用開始時に利用規約の確認と承諾を必須とし、未成年者の利用は法定代理人（親権者等）の同意を得なければならない旨利用規約で定めている。それに同意した者のみが利用可能となっており、「同意する」のボタンを押さなければ利用できない仕様となっている。従って、本件ゲームを利用した者は、利用規約に同意、承諾していることになる。当社としては、

本件ゲームのシステム上、本件で決済等を行ったのは条件を満たした成年、または未成年者で法定代理人の同意を得た者と考えざるを得ない。

仮に申請人（未成年者）が決済等した場合であっても、単に制限行為能力者であることを黙秘したにとどまらず、同意画面に対して積極的に同意している。この同意がなされた以上は、当社としては利用者が制限行為能力者ではないと信じるほかなく、最高裁判例（最高裁昭和44年2月13日判決）がいう「無能力者が普通に人を欺くに足りる言動を用いて相手方に誤信を誘起」に当たることは明らかであり、法的には「詐術」に当たると解さざるを得ないと思料する。また、「準則」は、紛争解決の基準となる裁判所の判例またはそれに準ずるものではなく、本件の紛争解決の基準とはならない。

仮に本件において未成年者取消権の行使が認められる場合、申請人は当社に対し、不当利得返還請求権に基づく返還請求権を有する。この点、申請人の決済による当社への入金①申請人がクレジットカードで決済する、②クレジットカード会社がその代金を決済代行会社に支払う、③決済代行会社が当社に支払う、という過程を経る。この②③の過程において、決済手数料が徴収されることから、当社は①の決済額の全額を受領しているわけではなく、返還の対象となる「利得」は、決済手数料が控除された額である。

以上の通り、本件において法的に未成年者取消権の行使の要件をすべて充足するかについては意見があるが、本件申請に鑑みて、返金につき柔軟に協議をしたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

母親は、ペアレンタルコントロールの設定について、年齢でインターネット表示の制限をしていたため、主なものは見られないと思っていたが、実際には動画配信サイトを見ることができ、思っていたのと違い、あまり機能していなかった、タブレットの利用時間は午後9時以降使えないように制限をかけていたが、制限が十分ではなく、結果的に使えてしまったと述べた。申請人は、アイテム購入時の表示は見たが、意味は考えていなかった、購入アイテムはすべて使ってしまったと思うと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、母親に対し、ペアレンタルコントロールの設定をしっかり行うこと、申請人に対し、約17万円は大きな金額であり、お金を大切にすること、買える範囲で買うことを勉強してほしいと伝え、今後の対応について考えるよう求めた。

相手方は、ゲーム開始前とアイテム購入時の年齢確認について、購入の際にチェックをしなければ買うことができない、未成年者取消しは認められない、利用開始時に同意があったのではないかと、詐術に当たるのではないかと、現存利益の返還になると主張した。

仲介委員は、相手方の見解・立場は理解するとして上で、母親の対応からすれば、親の同意がなかったと判断できる案件ではないか、準則は判例ではないというのはもっともだが標準的な考え方として受け入れてもらえないか、準則の考え方を尊重しても未成年者取消しが認められると即断するものではなく、歩み寄りができないかと考えている、準則を尊重する方向で話し合いに応じていただきたいと伝え、検討を促した。これに対し、相手方は、法的な見解は答弁書に記載の通りだが、本手続の趣旨を踏まえ、決済手数料を除いた額の返金を検討する用意があると述べた。

仲介委員から申請人に対して、上記提案を受け入れるかどうかを確認したところ、受け入れる

との回答があり、期日後に相手方の社内手続を経て、両当事者間で和解が成立した。

【事案 11】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（19）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年11月、当時11歳の娘と父親とで、相手方キャリアショップに出向き、娘用のスマートフォンを購入した。相手方キャリアショップから事前にIDとパスワードを決めてくるように言われ、用紙を渡されていた。購入当日、アカウント情報等を記載した用紙を店員に渡し、初期設定をすべて依頼した。店員からSNSなどの使用予定を聞かれたため、予定がある旨を伝えると、「13歳未満は相手方プラットフォームのアカウントが作成できないため、父親の生年月日で作成する」と説明を受けた。氏名、メールアドレスは娘のものを使用し、生年月日は父親のもの、支払い方法は母親名義のクレジットカードとした。

スマートフォンの購入後、父親が許可した上で、娘が相手方プラットフォームのアカウントを使用して、相手方ゲーム会社のゲームアプリをインストールした。その後、すべての規約へ同意し、娘が自身で生年月日を入力して、ゲームのアカウントを作成した。

12月下旬、父親が娘に対し、約5000円以内の課金に同意をした。娘がゲーム内通貨の購入画面に進むと、「保護者同意確認」と表示され、内容を確認せず購入ボタンをクリックすると、パスワード入力を求められた。父親が相手方プラットフォームのパスワードを入力しサインインした。2回目以降はサインインを求められず、約3700円分のゲーム内通貨を購入し、この日は終了した。

翌日以降、娘は自らパスワードを入力し、両親に無断で購入を続けた。

令和6年1月下旬、母親がクレジットカードの明細書を確認したところ、娘が両親の同意なく相手方ゲーム会社のゲームに約25万円の課金をしていたことが発覚した（以下「本件課金取引」という。）。領収書のメールは娘のメールアドレスに届いていたが、娘自身も母親も気付かなかった。

同日、母親が、相手方プラットフォームに対して、「子ども/未成年者が承認なしに購入した」として返金を申請したが、約3800円のみ返金となった。

3月、消費生活センターに相談し、相手方プラットフォームとの交渉をあっせんしてもらったが、娘名義の独立した親権者に管理されていないアカウントが作成されていることなどを理由に断られ、解決できなかった。

支払った約24万円を返金してほしい。

＜相手方プラットフォームの主張の要旨＞

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

本件のアカウント作成の経緯に関しては、認識し得ない内容であり、当社は、適切に作成されたアカウントに適切にひも付けられた決済手段に基づいて、取引を完了している。しかし、今般の購入内容や返金リクエストの内容自体に悪質性は認められないこと、検証可能ではないものの、経緯において考慮すべきアカウントの作成時の状況が見られることに鑑みて、特例として、返金することは検討可能である。

取引安全の観点から、当社にて検討不能なアカウント作成経緯を根拠として未成年者取消しを認めることはできない。ただし、利用者サポートのための1回限りの返金として、該当する購入について、返金することは可能である。

返金することで今般の紛争を解決することを希望する。

<相手方ゲーム会社の主張の要旨>

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人のアカウント情報が分からないため、社内で内訳の確認ができない状況ではあるが、未成年者決済による払い戻し申請に応じる。しかし、相手方プラットフォームの規定において、当社から直接、該当注文に対する払い戻し処理を実行することができないため、本件課金取引の払い戻しに同意している旨をアプリストア側に申請人から問い合わせる必要がある。

また、本件の払い戻しに対応できた後、申請人のアカウントを精算する必要があるため、カスタマーサービスまで該当アカウントの情報を連絡いただきたい。

<相手方キャリアショップの主張の要旨>

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件課金取引は専ら申請人の過失によるもので、当社は無関係である。当社の行った契約手続、初期設定に過失はない。本件課金と初期設定について因果関係はなく、本件課金取引は申請人のパスワード管理に起因するものとする。

損害との因果関係もないので、当社には賠償責任はない。

2. 手続の経過と結果（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、相手方キャリアショップから、手続に協力する意思がない旨の回答書等が送付され、事務局から連絡して手続に応じるよう依頼したが、回答は変わらなかった。また、相手方ゲーム会社からは、申請人の請求を認める旨回答があったものの、回答書に記載の電話番号に電話をかけたところ、別の会社につながり、その後連絡が取れなかった。そのため、相手方ゲーム会社および相手方キャリアショップに対して、手続への協力を促す文書を送付したところ、相手方ゲーム会社からは電話連絡と連絡先の送付があり、一方で、相手方キャリアショップの回答は変わらなかった。

そこで、仲介委員から相手方キャリアショップに対して、国民生活センター法 22 条に基づき、期日への出席要求書を送付したところ、日程の都合上期日には出席できないものの、手続に応じるとの回答があった。

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方キャリアショップを除く当事者から事実関係等について聴取した。

相手方ゲーム会社は、答弁書に記載の通り、相手方プラットフォームを通じて返金すると述べた。

相手方プラットフォームは、親のアカウントで親の名義で決済されているため、決済そのものは親が行ったもので有効と考えているが、ユーザーサポートの一環として、誤購入に対する 1 回

限りの返金で解決を図りたいと述べた。

仲介委員から、聴取内容をそれぞれもう一方の相手方に伝え、返金方法を調整した結果、相手方ゲーム会社が協力した上で、相手方プラットフォームから申請人に対して、申請人が相手方プラットフォームを利用して行った別のゲーム会社の課金分を含め、約26万円を解決金として支払う内容で、当事者間で和解が成立した。なお、申請人は、相手方キャリアショップに対する申請を取り下げた。

【事案 12】出張害虫駆除サービス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6年4月深夜1時頃、自宅アパート（1K）でゴキブリを発見した。駆除をお願いしようと思い、インターネットで検索したところ、「税込550円～」と広告している相手方のウェブサイトを見つけた。良心的な料金で駆除してもらえろと思い、相手方に電話した。電話では、ゴキブリの駆除をお願いするとともに料金を尋ねた。相手方の受付担当者から、税込6600円かかること、オプションにより別途料金がかかるかもしれないことを聞いた。虫がとても苦手なため、相手方に依頼した。

約20分後、相手方の作業員3名が自宅に来訪し、ゴキブリにスプレーをかけて処理した。その後、「ゴキブリは1匹いると100匹いるので、侵入経路を確認する」と言って周囲を見始めた。その結果、洗濯機の下にゴキブリの卵がある、処理費用は2万円であると説明された。また、シンクと洗面台の下のパイプのつなぎ目に隙間があるので粘土で埋める必要があり、費用は5000円であると言われた。さらに、残効性薬剤をまくと外からのゴキブリの侵入に対してバリアーになり防ぐことができる、6リットルで9万円であるなどと説明された。この時点で、見積もりが約23万円になっていたため、不安を感じた。

23万円は支払うことができなかつたため、絶対にやらなければならない作業を確認したところ、残効性薬剤を4リットルに減らして6万円に減額し、粘土も余っているものを使い無料にするということで、見積もりが約10万円になった。まだ高額だと感じたが、ゴキブリが出る度に業者を呼んで処分を依頼するより、今対処した方がよいと勧められ、冷静な判断ができずに承諾してしまった。支払い方法は現金のみとのことで、作業後に約10万円を現金で支払った。作業員が帰り冷静になると、料金が高額であると感じ、解約したいと思った。

後日、消費生活センターに相談し助言を受け、相手方にクーリング・オフを通知した。しかし、相手方から、クーリング・オフはできない、説明して納得してもらった上で契約を結び、やることはやったので返金できないとの回答があり、解決できなかった。

契約がなかったこととして既に支払った約10万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。全額返金は難しい。

紛争の経緯について何点か当社の認識と相違がある。期日当日またはお電話にて対応させていただく。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、ゴキブリを退治した瞬間は別の部屋にいて見ていない、洗濯機の下に黒い影のようなものがあり、ほこりなのか卵なのかは分からなかつた、卵の除去作業は書類を記入しており全く見ていない、残効性薬剤だったかはっきり分からないが、立方体の箱からホースが出ており噴射口がついているものがあつた、噴射しているところは見えていない、作業時間は1時間くらいだ

ったと思うなどと述べた。

相手方は、自身は経理担当であり、実際に現場に行って作業をしたわけではなく、現場でのやりとりが分からないと述べた。そこで仲介委員から、紛争の経緯を説明し、クーリング・オフが成立していることを指摘したが、相手方は、ウェブサイトには駆除は 550 円からとは書いていない、6600 円は事前に説明しており、クーリング・オフ対象外である、全額は支払えないなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、契約金額から 6600 円を引いた額の返金とした場合の提案について確認したところ、相手方は、早くて 10 回払いである、10 回確実に支払う保証はないが、払わないとは言っていない、6600 円はクーリング・オフ対象外だと言っているのに申請人から全額返金を主張されている、当社は歩み寄っているところクーリング・オフ対象外のものに対して請求をしているのであれば脅迫だなどと述べた。

そこで仲介委員は相手方に対し、クーリング・オフは原則契約全体に及ぶというのが裁判所の考え方の基本であり、6600 円の部分だけが一部有効ということにはならないと指摘した。また、相手方の 10 回払いでの提案について、2 回以上怠ったら残額一括で払うという通常の分割でよいか確認したところ、相手方は、契約金額から 6600 円を引いた額の半額であれば一括ですぐに支払うこともできると述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方の 2 つの提案について受け入れるかどうかを確認したところ、半額返金の提案を受け入れると述べたため、相手方が申請人に 5 万円を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 13】店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年3月下旬の雨の日、相手方の店舗に行った。駐車場から階段を上がって店舗に入ると、マットが敷かれていた。マットを通過して一歩踏み出した際に滑って転倒し、臀部や両手を打ちつけた。その時、床は雨でぬれていた。相手方の店員から声をかけられたため、ぬれた床で転倒したことに対する店舗側の責任を問うとともに、ぬれている部分を一緒にみてもらった。救急車で病院に行き、左手首とう骨骨折との診断を受けた。

翌日、別の病院を受診し、4月に手術を行うことになり、5日間入院した。

手術後、相手方に対して、骨折をしてから抜糸までにかかった費用、休業補償、慰謝料などの支払いを求めたが、救急車で搬送され受診した際にかかった約1万円のみを払うとの回答であった。

5月、消費生活センターに相談したが、相手方の回答は変わらず、解決できなかった。

入院、通院にかかった費用の約11万円を支払ってほしい。これ以上の請求はしない。

＜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。

当社においては、店舗の安全管理に不備はないものと判断している。

本件事故発生の前後において、他の来店者が同じ入り口から入店しているが、同様の事故は発生していない。また、過去3年間の範囲で同様の事故の有無を確認したところ、本件事故発生前後と同様の気象状況であった日は相当程度存在するはずであるが、同様の事故の記録はなかった。

ただし、申請人が当社店舗内でけがをしたことに対するお見舞いの趣旨で、初回、2回目の治療費相当額である約1万円の支払いを従前より提案している。

話し合いによる解決を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、当日は雨で点々と床がぬれていて、一緒にいた夫もぬれていたと言っているが、ぬれていたことを示せる写真は持っていないと述べた。しかし、対応した店舗の責任者が店員に床を拭かせていたのは見ており、ぬれていないということは絶対にないと主張した。また、転んだ状況について、マットから一歩出たところ、雪で転んだようにつるつると滑り両手をついてしまい、夫の手を借りて起き上がることはできたが、みるみる手が腫れてきたと説明した。そして、履いていたパンプスが原因で転んだと相手方に言われたが、履いていたのはローファーで雨の日も含め何度も履いている、これまでに転んだことは一度もなかったと述べた。相手方は同様の事故が起きていないから、私に原因があると主張しているが、そのような説明には納得ができないと述べた。

相手方は、店員が床を拭いていたというのは防犯カメラの映像でも確認しているが、転ばれた方がいれば、拭くのは当然の対応であると述べた。加えて、見た目で見えるほどに床がぬれている場合には、雨に限らず一般的な店舗管理として拭いていると説明した。そして、マット自体は

他の店舗でも使用されており、同様の事故が起こっていないことから、このマットが転倒の原因とは考えていないと述べた。また、店員にも聞き取りをしたが、滑りそうなレベルでの水ぬれが発生していたことは確認できなかったと述べた。さらに、事故当時の防犯カメラの映像も交えて状況を説明した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対して、申請人が入院等に要した約 11 万円の支払いを求めていることについて、解決に向けた意向を確認した。

相手方は、一般的な雨の日の商業施設の状況として逸脱した過失はない、と考えており、約 11 万円の支払いに応じる意向はないと述べた。しかし、当社の店舗でけがをされたことは間違いのないことから、お見舞いとして約 5 万円の支払いを提案したいと述べた。また、本件においてそれ以上の対応となると、訴訟や法的な根拠が必要になると説明した。

仲介委員は、防犯カメラの映像を見た上で、申請人に対して、申請人が勢いよく転んでいたこと、水たまりになるほどの明らかな水ぬれは確認できなかったことなどを伝えた。そして、相手方の見解や提案を説明して意向を確認したところ、申請人が応じると回答したため、相手方から申請人に対して見舞金として約 5 万円を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 14】クレジットカードの不正利用に関する紛争（75）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年5月、カフェを利用し、相手方カード会社Aのクレジットカードで支払った。

翌日の15時半ごろ、当日にマッチングアプリで知り合った人（以下「知人A」という。）から遊びに誘われ、マンションに行って1時間半程滞在した。その際、カードの入った財布はかばんに入れており、帰宅途中に買い物をした際もスマートフォンを利用して決済を行ったため、財布は出していない。

帰宅して30分程経過した18時ごろ、スマートフォンの相手方カード会社Cのアプリに利用通知が届いた。家にいるのにおかしいと思って財布を確認したところ、相手方カード会社A～Cのカードがなくなっていることに気が付いた。

すぐに、相手方カード会社AおよびCに利用停止を依頼し、その後、近くの交番で遺失物届を提出した。交番から帰宅した後、相手方カード会社Bに連絡していないことに気が付き、21時ごろに利用停止の依頼をした。なお、相手方カード会社Cについては、一度目の連絡ではカードが停止されず、二度目の連絡で遅れて停止された。

翌日、警察署に行き、カードの盗難に遭い不正利用されたと説明したところ、警察が利用先の相手方販売会社、相手方コンビニエンスストアAの各店舗などに調査に行ってくれた。

翌日以降、消費生活センターにも相談した上で、相手方らに補償を求めたが、カードの管理義務違反などを理由に断られた。

相手方カード会社A～Cそれぞれに、不正利用された約52万円（内訳：相手方販売会社の店舗①②で17時半と18時ごろに、それぞれ約32万円と約20万円）、約13万円（内訳：相手方販売会社の店舗③で18時ごろに約10万円、相手方コンビニエンスストアAの店舗①②で18時半ごろと19時半ごろに、それぞれ6000円と約6000円、相手方コンビニエンスストアBの店舗①で20時ごろに約1万円と約6000円）、約3万円（内訳：相手方コンビニエンスストアBの店舗②で18時と18時半ごろに、それぞれ約6000円と約9000円、相手方コンビニエンスストアAの店舗①②で18時半ごろと19時半ごろにそれぞれ6000円と約6000円）を返金してほしい。

なお、相手方カード会社A～Cに、不正利用の際の本人確認方法を確認したところ、それぞれカードの提示、特定はできないが暗証番号ではない、タッチ決済との回答があった。また、相手方カード会社Aを利用してスマートフォンが購入されているが、その際の伝票の署名は自分の筆跡ではなかった。

<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。

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・管理するものとする旨定めており、当該規定に基づき、申請人の保管注意不足に当たると判断する。

そのため、申請人の申し出には対応できない。

<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。

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し管理しなければならない旨、会員が当該規定に違反した際は、カード利用代金は免除されず、利用代金を当社に支払うものとする旨、カードを紛失、盗難、詐取等されたことにより、他人にカードまたはカード番号等を使用された場合、それらのカード利用代金は会員の負担とする旨定めている。

マッチングアプリを通じて初めて会う人の自宅で、トイレやシャワー等を使用していて、自身でカード管理できない保管状態に置いていた実態は会員規約違反であり、これを理由に居住者によって利用された請求については、補償できない。

また、自宅まで分かっている知人Aと交渉したとの報告はなく、当社から複数回にわたり警察への相談を助言しているものの、実際に行動したかどうかは不明である。

当社として、本件は個人間での紛議と認識しているが、問題解決に対し、本来会員本人が行うべき行動をとっているとは認められない。申請人は、「自分自身の利用ではない」との理由のみで、会員規約に基づいていない返金要求を一方的に行っている。

そのため、申請人の求める全額返金に応じることはできない。

<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。

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を使用・保管・管理をするものとする旨、当該規定に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旨規定している。

また、会員がカードの紛失、盗難等で他人にカードを不正使用された場合、そのカード使用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旨規定している（ただし、会員が紛失等の事実等を、紛失等が生じた後速やかに当社に連絡の上、最寄りの警察または交番に届け出るとともに、所定の届出書を当社に提出し、かつ当社がこれを認めた場合、当社に連絡を行った日を含めて61日前以降に発生した損害については、会員の負担とはならない）。

上記規定に基づき、申請人の請求は認めず、当該債務の支払いを求める。

<相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社の店舗で、申請人のカードを用いた取引があった事実は認める。

クレジットカードの約款に基づいた取引であったと認識しているが、考慮すべき事情があったかどうか、相手方カード会社AおよびBの見解を確認したい。

<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。

当社の店舗で、申請人の主張する取引があった事実は認める。

当該店舗は、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る。加盟店は、当社から独立した別の事業者であり、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。また、本件の売買について、商品と代金の処理は既に完了し、商品は購入者に、代金債権はカード会社に譲渡されている。

以上より、当社は、本事案に関して何らかの責を負う立場にはなく、申請人との間に法的な権利・義務関係は存在していない。

本件は、申請人と相手方カード会社 B および C で解決すべき問題であると考えます。

<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がある。

申請人の請求を認めない。

令和 6 年 6 月に申請人から文書で返金を依頼された際、詳細な事実関係等の確認中だったため、事実関係を確認している旨、カード会社から当社へ調査依頼をいただければ、不正利用時の状況の調査に対応できる場合がある旨、電話で申請人に伝えた。申請人の主張する紛争の経緯について、上記以外は知らない。

相手方カード会社 B を利用した当社との売買契約について、商品が購入されたことは間違いはないが、それがカードの不正利用によるものであったかどうかは知らない。

当社の加盟店は、商品の購入者に既に商品を渡しており、当社が相手方カード会社 B との間で結んでいる包括代理加盟店契約に従って、相手方カード会社 B との間で立て替え払い契約を締結の上、令和 6 年 6 月末に、相手方カード会社 B から立て替え払い金の支払いを受けている。そのため、当社との売買契約について、商品と代金の処理は既に完了しており、申請人と当社（加盟店を含む）の間には、法的な権利・義務関係は存在していない。

当社としても、クレジットカードの不正利用自体は、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、被害を受けた申請人の心中は察するに余りあるが、相手方カード会社 B との取引においては、当社が申請人からの返金要求に応じるべき法的な根拠がないことから、相手方カード会社 C との取引においては、当該取引の特定が困難で当社との売買契約があったかどうか分からないことから、請求に応じることはできない。

なお、相手方カード会社 C との取引においては、相手方カード会社 C からクレジットカードの利用明細を共有していただけた場合には、事実関係の解明に可能な範囲で協力する。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

同一の申請人から同時に 3 件の申請があり、カードの一連の不正利用が問題となっていたことから、仲介委員は、併合して手續を進めることとした。

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人、相手方カード会社 C、相手方コンビニエンスストア A および B から事実関係等を聴取した。

申請人は、知人 A の家では財布をかばんに入れて床に置いており、トイレやシャワーを使った際に盗まれたのかもしれない、知人 A の名前や電話番号は分からず、アプリをブロックされたためその後連絡は取れていない、怖いので不正利用後に知人 A の家には行っていない、警察には知

っていることをすべて伝えており、9月上旬に盗難の被害届が受理された、その際知人 A の写真を見せられており、前科がある人だと言われたなどと述べた。

また、実店舗では通常は現金か QR コード決済を利用して、相手方カード会社 A および B はインターネット通販等での日常の買い物に（相手方カード会社 B は相手方カード会社 A のカードを作る前にのみ利用）、相手方カード会社 C は家賃の支払いだけに利用しており、10 万円を超える高額利用は、今年の 2 月に相手方カード会社 A で一度行っただけであるとも述べた。

相手方カード会社 C は、マッチングアプリで知り合った人の家に行った際にカードを盗まれており、自ら危険な場に飛び込んでいっている状況から、財布の保管状況を含め、当社の過去の事案も踏まえ、管理義務が足りなかったと判断したなどと述べた。

仲介委員は、相手方カード会社 C に申請人からの聴取内容を伝えた上で、善管注意義務違反は通常の利用や保管方法に違反した場合を指すところ、①当日の状況や警察への相談状況、警察の対応からすると、知人 A に盗まれた可能性が非常に高いと思われること、②仕事で初めて知り合った人の家に行くこともあり、知り合ったばかりの人の家に行くこと自体が危険とはいえないこと、③かばんに財布を入れる通常の所持方法で、責められるべき持ち方とはいえないこと、④マッチングアプリで知り合った人の家に行くことが不注意とまではいえないこと、⑤日常生活でカードは普通に決済手段として使うものであり、財布を待たずに行くべき、カードだけ自宅に置いていくべきだったとはいえないことから、申請人に善管注意義務違反があったとはいえないのではないかと指摘し、申請人に不注意な面もあったことも踏まえて、中間的な解決ができないか確認した。

相手方カード会社 C は、アプリで知り合った全く素性の知れない人であり、仕事関係で知り合った人とは違う、かばんに入れていても財布を取り出すことは簡単である、犯罪行為が実際にあったかどうかは分からない、本人が望んで危険な状況に踏み込んだことを問題視しており、被害届を出したから本人に善管注意義務違反がないとはならない、警察が捜査して事実が明らかになるのであれば、知人 A から弁済を受けてはどうかなどと回答した。一方で、申請人が被害届を提出したことは今回初めて聞いたため、それを踏まえて再度和解案を検討するとの回答もあった。

仲介委員から相手方カード会社 C に対して、申請人は知人 A にアプリをブロックされていて連絡を取れないこと、警察を通じて解決が可能かは分からないこと、被害届の受理番号を伝えた上で、一度目の申請人からの連絡の際にカードが止まらず、二度目に初めて止まった事実の有無についても確認した上で、和解案を検討するよう依頼した。

なお、相手方コンビニエンスストア A および B からの聴取では、購入された商品がすべてたばこであることが確認できたが、防犯カメラの映像は残っておらず、店員への聞き取りによっても不審な状況は確認できず、和解案の提示も難しいとの回答であった。

仲介委員からは、販売店に過失がある場合には解決への協力を求めるが、本件ではそのような事情も見受けられないため、次回以降の期日への出席は求めないと伝えた。

仲介委員は、第 2 回期日において、相手方カード会社 A および B、相手方販売会社、申請人から事実関係等を聴取した。

相手方カード会社 A は、マッチングアプリで知り合った人の部屋で、本人が目を離した際に財布からカードが盗まれており、善管注意義務違反に当たり対応が難しいと述べた。

仲介委員は、相手方カード会社 A に申請人からの聴取内容を伝えた上で、①当日の状況や警察への相談状況、警察の対応からすると、知人 A に盗まれた可能性が非常に高いと思われること、

②目を離したのはトイレやシャワー使用時で、他人の家でカード等を持ち続けているのは難しいと思われること、③知人の自宅に行ってカード等が盗まれることは想定し難く、予想していなかったことに過失があるとはいえないと思われることを指摘した。

相手方カード会社 A は、初めて会った人の家で風呂を借りてシャワー浴びたこと、部屋に放置していたことは注意不足である、全く知らない人間に強盗にあったのではなく、マッチングアプリで知り合った人に誘われて家に行ってカードが使われたことから、知人利用と判断している、犯人である知人 A に聞けば事実が分かるのではないかなどと回答した。

仲介委員から相手方カード会社 A に対して、知人が財布から盗んで無断で使った状況で本人に過失があるのか、盗難ではなく知人利用となるのかを確認したところ、相手方カード会社 A は、部屋の中で何があったかは分からないため、申し出や決済の状況から、知人利用と判断して本人に請求している、現時点で盗難の申告については特段評価を行っていないところ、申請人が知人 A の家を自宅と判断した理由などに疑問があり、本人の申し出内容を改めて確認して判断したいと回答した。なお、知人利用と判断したのは、知人と別れた後に複数店舗で購入を繰り返している手際が良いこと、利用が申請人の自宅に近いこと、コンビニエンスストアで細かく利用されていることなどが理由とのことだった。

仲介委員から相手方カード会社 A に対して、被害届の受理番号を伝えた上で、警察の捜査状況は分からないこと、相手方カード会社 C へのカード停止の依頼後に利用し、利用中に警察に遺失物届を出していること、別のカード会社は利用金額が低く、知人であればこの程度の額を利用して警察に届けるのは不可解であることを伝え、期日内で指摘したことを踏まえて和解案を再検討するよう依頼した。

なお、相手方カード会社 A によると、伝票のサインとカード裏面のサインの照合は、販売店が本人確認をする目的であり、当社で会員の筆跡を保管していないことなどから、伝票へのサインの筆跡が異なることをもって、他人利用の判断材料とするのは難しい、補償の対象となる場合がある盗難は、本人が意図しないところで、どこの誰かも分からない人に盗まれたケースを指し、今回は自ら家に行っているのが通常と異なるとのことだった。

相手方カード会社 B は、「一般の方が、普通に生活している上において、偶然偶発的に起こり得た紛失盗難」であるかどうか判断軸となり、申請人はアプリで知り合った初対面の人の自宅に長時間にいたこと、ポケットやチャックもないかばんに入れて、開ければ財布が見られる状態で、本人が目届かない状態にある程度の時間放置していたことから、善管注意義務違反と判断した、今回は申請人がわざわざ危険な状態に行っており、一般の人が一般に紛失した、ひたたくりにあったのとは全く話が違くと述べた。

仲介委員から、相手方カード会社 B に申請人からの聴取内容を伝えた上で、申請人に不注意な面もあったが、①当日の状況や警察への相談状況、警察の対応からすると、知人 A に盗まれた可能性が非常に高いと思われること、②仕事で初めて知り合った人の家に行くこともあること、③財布はどこにでも持って行くものであり、初めて会う人としばらく時間を過ごすことは責められる話ではないことを伝えた。その上で、申請人は財布をかばんに入れており、プライベートな場所で少し目を離したことを理由に善管注意義務違反があるとはいえず、日常生活で誰かと 2 人になるときに、常に相手が盗むことを警戒しながら管理しないと善管注意義務違反となるとまではいえないのではないかと指摘した。

相手方カード会社 B は、今回は仕事ではない、トイレや風呂に行った状況からして、一般の方

が注意している上でも偶然に起こり得る強行的なひったくりなどとは話が全く違う、狙う方は財布を見に行くと思う、マッチングアプリで知り合ったばかりの人の家で、シャワーやトイレの状況下で長時間目を離す一点で過失がある、事件性があるのであれば知人 A に損害賠償請求をすれば良いのではないかと回答した。

仲介委員から相手方カード会社 B に対して、マッチングアプリだから必ず危険に遭うわけでもなく、善管注意義務違反の解釈を誤っていると考えられること、知人 A の住所や名前等が分からない状況から法的手続を取るのは難しく、カード会社から請求が来ている以上、請求拒否するのは一つの方法であることを伝え、譲歩の余地がないか再度確認した。しかし、相手方カード会社 B は、トラブル多発の業界で注意を怠るべきではないと考えている、今回は申請人が注意を怠っていたと判断しており、譲歩の余地はないと回答した。

そのため、仲介委員は、申請人に相手方カード会社 B の回答を伝えた上で、相手方カード会社 B 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。

なお、相手方販売会社からの聴取では、購入されたのはすべてスマートフォンの端末であること、通常 1 万円以上の商品購入の場合は暗証番号入力が必要なところ、暗証番号が分からない場合にはサインも認めていること、5 月中に警察が防犯カメラの映像を確認し、カードの裏面を見て行う筆跡確認がしっかりされていると判断したこと、防犯カメラの映像は警察に提供していることが確認できたが、当日中に不正に気づいて対応するのは難しく、和解案の提示は難しいとの回答であった。

仲介委員からは、本件は販売店に指摘できることがそれほどない性質の事案であり、これ以上負担をかける理由はないことから、次回以降の期日への出席は求めないと伝えた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から申請人に対して、①知人 A の家を自宅と判断した理由、②警察の捜査状況について確認したところ、①居住用の家で生活感のある部屋であったことから、知人 A の自宅だと思ったが、確実に自宅という確証があるわけではない、②第 1 回期日の少し前（10 月下旬）に警察に連絡したところ、「捜査をしているけれど時間がかかる。また連絡する」と言われた、供述調書を作ると言われているとのことだった。

期日後、相手方カード会社 A および C に対して、申請人から聴取した警察の捜査状況、5 月中に相手方販売会社の店舗に警察が来て、防犯カメラの映像が提供されていたことを伝え、相手方カード会社 A に対しては、申請人から聴取した自宅の判断根拠などもあわせて伝え、和解案の検討の際に考慮するよう依頼した。

第 3 回期日において、仲介委員は、相手方カード会社 A および C から、期日間の検討結果を確認した。

相手方カード会社 A は、前回期日での指摘を踏まえて検討したが、善管注意義務違反に当たり譲歩はできないとの回答は変わらなかったと述べた。

仲介委員からは、善管注意義務違反と判断した具体的な理由を改めて確認し、善管注意義務違反とまではいえないのではないかと指摘したが、相手方カード会社 A は、細かい点ではなくさまざまな事情を総合考慮した上での回答であり、譲歩の余地はないと回答した。

そのため、仲介委員から申請人に上記回答を伝えた上で、相手方カード会社 A および相手方販売会社については、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。

相手方カード会社 C は、時間的経緯と購入された商品、知人 A の犯行と思われること、申請人は本手続前に「別のカード会社からは補償されることとなった」と虚偽申告しているなど、主張

が二転三転していることを踏まえて判断した結果、補償はできないと回答した。また、申請人と知人 A の関係性は分からず関係者利用の可能性もある、盗難かどうかは警察が捜査しないと分からず、被害届が出ているからすべて補償するわけではない、犯人が捕まって資力がなくて弁済できない場合は、再度補償を検討するとの回答もあった。

仲介委員からは、関係者利用が善管注意義務違反になるのは関係者に利用させた場合であり、本人が通常通り注意して保管していたのであれば、知人が盗むと予測して注意すべきとはいえないのではないかと指摘したが、相手方カード会社 C の回答は変わらなかった。

一方で、申請人から相手方カード会社 C へのカード利用停止の連絡について、相手方カード会社 C の記録上は 19 時 30 分ごろとなっていたものの、申請人からの聴取によると、19 時ごろに一度連絡したとのことであり、スマートフォンの通話履歴も残っていた。

上記事実を相手方カード会社 C に伝えたところ、通話記録を再度確認し、申請人から 19 時ごろにカード停止の連絡があったことが確認できた場合には、以降の利用分（相手方コンビニエンスストア A での約 6000 円分）について補償を行うとの回答があった。

期日後に、相手方カード会社 C に対して、申請人の通話時間の記載された通話履歴を共有して検討を求めたところ、相手方カード会社 C から、相手方コンビニエンスストア A で利用された約 6000 円分は補償するとの回答があり、申請人も受け入れたことから、申請人と相手方カード会社 C との間で、和解が成立した。一方で、仲介委員は、申請人と相手方コンビニエンスストア A および B については、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 15】学習塾の授業料の返還に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年8月上旬、医学部への進学を希望している高校1年生の娘と一緒に、相手方で行われた入試説明会に参加した。相手方の説明や元生徒の感想などを聞いて、娘が相手方への入塾を強く希望した。説明会の後、相手方代表者に授業内容等について質問したところ、今、入塾すれば私が授業を担当できる、現役合格に絶対の自信がある等との説明があったため、入塾手続を行い、後期授業と冬期講習を申し込んだ（以下「本件契約」という。）。

その際、講師のレベルによって授業料が変わる、英語は代表者がメインで担当し、数学は別の講師が担当する、代表者の都合が合わないときは、別の講師が担当する場合もあると言われた。契約書に名前や連絡先を記入したが、詳しい授業回数、金額の明細や総額はなく、後日、請求書を送るとのことだった。また、娘にはぜんそくの持病があるため、非喫煙者の講師でなければ授業が受けられないことを伝えた。

8月下旬、相手方から請求書が届いたが、担当が代表者ではなく別の講師になっていたため、相手方に話が違うと伝えて、再度請求書を作成してもらうことになった。

9月、全18回の英語の授業のうち10回を代表者が担当するとした内容の請求書が届き、入塾金、授業回数分の教材費など、約53万円を相手方に振り込んだ。

相手方の授業が始まり、最初の授業は個別指導であったが、2回目からは、課題とは別のプリントをやるように指示をして離席することが始まった。

11月、代表者ではなく別の講師が英語の授業を担当した際は、30分遅刻したり、喫煙のために離席したりすることがあり、喫煙から戻った講師の臭いで娘は授業に集中できなかったと言っていた。

12月、娘からの話を聞いて、改善希望のメールを相手方に送信したが返信はなく、入塾勧誘時の指導姿勢、内容と異なっていたため、令和6年1月に相手方に退塾を申し出た。

後日、消費生活センターに相談したところ、本件契約は、特定商取引法上の特定継続的役務提供契約に該当し、契約書面に不備がみられることから、クーリング・オフが可能であるとの助言を受け、クーリング・オフを申し出たが、相手方から返金の連絡はなかった。

契約をなかったことにして、支払った約53万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。

申請人の請求を認めない。

8月上旬の入試説明会で当塾を知り入塾したような主張であるが、申請人は、7月上旬に来訪して当塾の職員と面談し、7月中旬に無料体験授業を受けていることから、この時点で当塾の指導体制、システムや授業の進め方などは分かっているはずである。

入塾に当たっては、入塾予定者に契約書や入塾約款、授業料金表等の書類一式を配布しており、授業料金表の中で、体験授業で代表者が担当し、そのまま入塾した場合、2回目までは特別料金ではなく代表者の授業が受講でき、それ以降の授業では特別料金になることや代表者等の特別講師に空きがない場合もあることを明記している。また、契約書では、入塾約款について「よくお読

みください」と赤字で記載しており、承諾の上、入塾を申し込むと明記されていることから、当塾のシステムを把握して契約書を提出されたことは明らかである。

契約書等の提出を受け、18回の授業を2科目分、通常講師が担当する内容の請求書を送付したところ、申請人から、英語の料金が通常講師になっていると質問があり、代表者による担当を強く希望された。通塾可能日が限定されている上、代表者のスケジュールは他の生徒で埋まっている、受け持つことには無理があったが、時間を調整して授業時間を捻出し、後期12回のうちどうしても都合がつかない5回は別の講師が担当すると伝えて、新たな請求書を送付した。

問題演習中に講師が離席したことは認めるが、休憩ではなく、何を実施したかは授業報告書に記載の通りであり、個別指導による授業は成立していた。授業を通して、受講者本人から不平不満は一切聞いておらず、授業に納得がいかないことを理由に返金を求めるのは理屈が通らないと考える。また、喫煙に関しても10回以上の授業を通して臭いを指摘されたことはなかった。

全36回のうち28回を受講し、約78%を消化しているため、全額の返金は暴論と言わざるを得ない。しかし、消費生活センターを通じてやりとりをしていた際に、申請人から未受講分の授業料等をもとに約10万円の返金の提案を受けていることから、そのうち、返金根拠がないものを除いた約5万5000円の返金を提案する。また、今後当塾と関わりを持たないことの念書の提出を求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、当初は中途解約を考えて約10万円の返金を求めていたが、相手方との話が進展せず、消費生活センターに相談したところ、クーリング・オフによる解除が可能であるとのアドバイスを受けたと経緯について説明した。そして、相手方の対応には納得がいかず、クーリング・オフを主張して全額返金を求めたい、もし相手方が応じないのであれば、簡易裁判所で本人訴訟することを考えていると述べた。

相手方は、既に授業は行われていることから、全額返金の主張は受け入れることができず、未受講の授業料等の返金を提案したいと主張した。また、契約書面の不備については、どのような点が不備に該当するのか、問題点を指摘してほしいと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、本件契約書面では、申込期限後8日以内であればクーリング・オフができるとしか書かれていないため、特定商取引法が求める記載事項を満たしていない可能性が高いことを指摘した。また、クーリング・オフ期間経過後は理由の如何に問わず納入されたものは返還しないと記載されているが、法律上認められている中途解約権を妨害するものであり、無効となることを指摘した。このように、法律の規定に反する記載がされており、また法定の記載事項が満たされていない場合、書面不備となりクーリング・オフの期間が進行しないということを説明した。加えて、確かに授業を提供したという気持ちは理解できるが、特定商取引法は、消費者に必要な情報を与えて判断できるようにするため、その内容を書面に記載することを求めており、必要な情報がなければ判断することができないことから、契約書面に重大な不備がある場合にはクーリング・オフの行使期間は始まらないという立場をとっているという法の趣旨を踏まえて、解決案を検討するよう促した。

相手方は、仲介委員の指摘を受けて、全額返金という方針で検討したいが、一度顧問弁護士とも相談したいと述べた。

第2回期日において、相手方から検討結果を聴取した。

相手方は、顧問弁護士に相談したところ、授業を受けている分は不当利得に当たるのではないかと、契約書の記載不備については重大なものと評価されるのか、との助言があったと説明した。そして、未受講の授業料など約10万円は返金したいが、それ以上の返金は納得ができないと述べた。

申請人に相手方の回答を伝えたところ、誠意が感じられず訴訟により解決を図りたいと述べた。

仲介委員は、相手方に申請人の意向を伝えるとともに、クーリング・オフの場合、事業者は消費者に対して不当利得の返還を求めることができないこと、クーリング・オフや中途解約に関する記載の不備は、重大なものと評価される可能性が高いことを指摘し、改めて解決案について検討するよう求めた。また、本手続を契機に契約書の記載を見直すよう付言した。

相手方からは、仲介委員の指摘を受け、約53万円の全額返金に応じるとの回答があり、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。

【事案 16】屋根塗装工事等に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年4月上旬、友達と家の庭で話をしていたところ、家の前に車が止まり、男性4名が降りてきた。男性1名が屋根を指さして「雨漏りすると困ります。屋根の塗装をした方がよい」と言い、他3名は家の周りを見て回り、「また明日来ます」と言って帰った。

翌日、男性3名が「屋根を見に来ました」と言って家に来たが、屋根は見ずに「また明日来ます」と言って帰った。翌々日、男性2名が足場を組みに家の庭に入ってきて、足場の道具を置いて「また明日来ます」と言って帰った。

足場を組みに来た2日後、男性2名が来て、1名が屋根に上がり、ホースで水をまいて屋根のごみを掃除した。その間、もう1名が「50万円くらいかかります」と言いながら、見積書を出してきた。いったん帰った後、男性2名が来て、屋根の塗装をした。見積書を持って信用金庫に工事代金50万円の借入れの相談に行った。翌日、相手方が来て、全部の塗装が終わり、「全部の塗装が終わったので、明日足場を取りに来ます」と言って帰った。

足場撤去後、相手方から、下屋根塗装工事、足場架設工事(①の工事)の110万円、破風板塗装工事、足場架設工事(②の工事)の50万円の請求書が自宅に届いた。信用金庫に事情を話したところ、消費生活センターへの相談を促された。

4月中旬、消費生活センターに相談したところ、②の工事の50万円の契約はクーリング・オフが可能と助言を受け、クーリング・オフのはがきを相手方に送った。また、消費生活センターから電話で相手方に確認してもらったところ、4月上旬に①の工事の110万円の契約を結んでいると言われたとのことであった。契約した認識がなかったが、相手方からもらった封筒を確認すると、①の工事の見積書と契約書が入っていた。

4月下旬、消費生活センターに対して、契約書2枚の名前、住所、生年月日などは自分の筆跡だが、相手方に何度も代金は50万円か確認していたため、全部の工事で50万円だと思っていたこと、110万円の契約をした認識はないことを伝えた。

後日、消費生活センターで契約書面を確認してもらったところ、クーリング・オフに関して「電磁的記録」の記載がなかったため、①の工事についてもクーリング・オフのはがきを相手方に送った。これに対して、相手方は、はがきは届いたが工事代金は支払ってほしいと回答した。

①の工事の110万円、②の工事の50万円の契約をなかったこととしてほしい。

<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。

②の契約についてはクーリング・オフを認める。①の契約については支払っていただきたい。申請人が①の契約を全く知らないことはない。工事の内容や①②の合計額も電話で都度確認している。

4月上旬に訪問したのは2名であり、屋根、外壁の塗装の劣化を指摘し、このままでは壁や屋根の材料が傷んでしまう旨説明し、下屋根のみを見積もりし契約した。その後夕方に帰るとのことだったので、当社より電話し、契約内容や金額110万円を確認し、了承を得た。

予定通り足場架設し、営業担当2名が訪問し、外壁塗装も勧めたところ、破風板部分のみやってほしいとのことで、見積もりし、契約した。午後、当社より電話で契約内容および2契約合計160万円の金額も確認、了解を得た。

足場撤去後、申請人から請求書を送るよう連絡をいただき、その際合計160万円を確認している。

4月下旬、申請人がすべての工事が50万円か、と確認していたとのことであるが、②の契約書にも合計160万円の記載があり、営業担当も事務担当も何度も合計160万円の確認はしており、契約者本人も承知していた。

以上の通り、お客さまの希望を聞き、見積もりし、納得していただいた上で契約した上で、契約後は事務担当より契約内容の確認や工事の日程の説明、金額の確認を電話にて行っている。今回は追加契約もいただき、その際に合計金額の確認もしており、ご本人から請求書を送るよう電話をいただいた際も金額の確認をしているため、契約を認識していないというのは無理がある。

契約した工事はすべて終わり、請求書を出してからの解約の申し出で、クーリング・オフ期間も経過していたが、②の契約書の日付は当社が書き間違えたため、②についてはクーリング・オフに応じた。工事の必要性は十分あると思う。誠意をもって工事もしている。せめて①の契約については全額支払っていただきたいが、約半年もたっており、これ以上解決が長引くことは望まない。ある程度の減額にも応じるつもりである。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、①の工事は契約していないと思っていた、①と②の契約書について改めて思い返すと、自署でないと思う、印鑑も自身の持っているものと違うかもしれない、足場架設は一度で終わり、工事についての説明は全く聞いていない、160万円の請求が一度に来て驚いた、50万円は支払うつもりがあるなどと述べた。

相手方は、①の契約の2日後に②の契約をしているが、担当が②の契約書の日付を誤って記載した、足場架設中に追加工事の契約をした、金額の確認は電話で工事内容も含めて説明し、承諾を得ているなどと述べた。

仲介委員は相手方に対し、契約書について申請人が自署ではない可能性があることを主張していることを伝えた上で、年齢等を確認するために生年月日の記入を求めているのか確認したところ、相手方は、契約書の氏名住所欄は代筆厳禁である、契約者が高齢の場合には同居家族の有無等も確認しているが、申請人に関しては、申請人から自身で契約するのでよいとの話があったと述べた。また、申請人保管の見積書と相手方保管の見積書とでは、日付や金額が異なっていることを指摘したところ、通常カーボン紙を使用しているところ、ない場合には2枚作成しているが、その過程で計算間違いがあった、現場での書き写しミスであるとの回答があった。

仲介委員は相手方に対し、自署の問題や認識の相違があることから、契約の成否に問題があり、仮に契約が成立した場合にも、契約書の不備によりクーリング・オフが適用される事案ではないかと指摘したが、相手方は、申請人の自署であること、工事は丁寧にしていることから、最低でも80万円は支払ってほしいと回答した。

以上の通り双方の事実認識が大きく異なっていたが、仲介委員は、両当事者の聴取を踏まえ、紛争の早期解決の観点から、申請人に対し、50万円の支払いが可能か、相手方に対し、契約書上

の不備の問題点等も踏まえ、80万円の提案について減額が可能か、次回期日までに支払金額の検討を依頼した。

第2回期日において、申請人は、当初40万円で工事ができると言われたが、それが50万円、160万円に跳ね上がった経緯も踏まえ、40万円の支払いを希望すると回答した。相手方は、営業費等削れるものを削った上で65万円の提案ではどうかと回答した。

仲介委員から相手方に対し、申請人は50万円の工事の契約は認めており、そこから話を進めていることを指摘したところ、そうであれば、50万円で何とかまとめてほしいとの回答があった。

仲介委員が申請人に相手方の回答を伝えたところ、50万円では心理的な抵抗があるため、もう少し減額をしてほしいとの要望があった。仲介委員から相手方に対して、減額の余地がないか確認したところ、応じるとの回答があったため、申請人から相手方に対して和解金47万円を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 17】 データ復旧サービスの解約に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

子どものためにテレビの外付けハードディスク（以下「本件外付け HDD」という。）に録画していたテレビ番組を消去してしまった。子どもから録画していたテレビ番組が見たいと言われたが、DVD の発売を待つように伝え、録画データを消去した後も録画し続けていた。

令和 6 年 3 月、DVD の発売予定がないことが分かり、子どもの望みをかなえるため、インターネットでデータ復旧の事業者を検索した。

4 月、業界大手のハードディスクメーカーに問い合わせたところ、データ削除から相当の期間が経過しており、かつ削除後も録画を続けているためデータ復旧の可能性はかなり低い、依頼されても希望に沿う結果になる可能性は低いと言われ、依頼は断念した。

5 月、インターネットで検索して一番上に表示された相手方のデータ復旧サービスのウェブサイト（以下「相手方ウェブサイト」という。）を見て、相手方に問い合わせた。相手方ウェブサイトには、データ復旧率が 9 割以上、データ復旧を診断する見積もりまでは無料と記載されており、見積もり時点でデータ復旧の可能性が低いことが分かれば契約しなくてもよいことから、相手方に見積もりを依頼した。

後日、相手方から電話があり、本件外付け HDD の平成 31 年 4 月から令和 3 年 3 月下旬ごろまでの録画データを復旧したい、録画データは 1～2 年前に削除しておりその後も録画し続けていると口頭で伝え、本件外付け HDD を宅配便で相手方に送った。

その後、相手方の担当者から電話があり、復旧したいデータの痕跡をエンジニアが見つけた、データ復旧できる可能性があると言っている、契約すると約 9 万円かかり、データ復旧ができた場合には成功報酬が加算され約 14 万円になると説明された。

後日、検討の結果、断るために相手方に電話したところ、今回と同じ事例でデータ復旧したことがあり、エンジニアもデータ復旧できる可能性が高いと言っていると強く勧められた。相手方ウェブサイトの表示からも、相手方に依頼すればデータ復旧が成功する可能性が高いと思い、依頼することにして約 9 万円を相手方に支払った。

5 月末、相手方から、復旧したいデータが既に上書きされていること、データとして提供できるものが何も見当たらないことから、データ復旧ができなかったとの連絡があった。

6 月、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、既に支払った約 9 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めるが、申請人の主張には事実と異なる部分がある。

データ復旧できる可能性が高いと認識したまま申請人が発注に至っているかどうかは分からないが、申請人から当社に依頼されたにもかかわらず、申請人の希望するデータを復旧できなかったこと、申請人の心情等を考慮し、特例で、申請人が請求している約 9 万円の返金に応じる。

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、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方の担当者との電話でのやりとりの中で、録画データを削除した後も録画を続けていることを口頭で伝えている、復旧したいデータの痕跡をエンジニアがを見つけ、データ復旧できる可能性があると言っていると説明されたため、削除したテレビ番組のデータが少しでも確認できたのだと思ったと述べた。また、相手方ウェブサイトに記載された高い復旧率を見て、相手方担当者の説明を聞いて、他社では録画データの復旧が難しいところ、相手方なら復旧が可能であると思い、相手方に復旧作業を依頼したと述べた。

相手方は、最初にウェブサイトから問い合わせがあった時点では、録画データを削除した後も録画を続けていたとの申し出はなかった、エンジニアによる初期診断の段階で、削除されているデータに少なくとも一部は上書きが発生している可能性があることを初めて確認したと述べた。申請人が録画データを削除した後も録画を続けていることを口頭で説明していたとしても、データが上書きされているとは限らないとも述べた。また、本件外付け HDD の状況は難易度が高いと区分しており、担当者から申請人には、重度障害であり復旧が難しい案件であることを口頭で説明している、復旧の可能性が高いとの示唆はしていない、相手方が指定する発注書式にも重度障害のため全く復旧することができない可能性がある旨を記載していると説明した。

仲介委員は、相手方に対し、①申請人が最初に相手方に問い合わせた際の申し出内容、②相手方が指定する発注書式のサンプルなどの資料提出を要請した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方から提出された資料について確認した。

相手方は、①最初に申請人から問い合わせがあった際の申し出は、約2年前に録画していた番組を誤って削除してしまったため録画データを復旧することが可能か、費用がどの程度かかるのかとの内容であり、録画データが上書きされているという申し出がなかったこと、②重度障害のためデータが全く復旧することができない可能性があることを相手方が指定する発注書式に明記していること、別途口頭で少なくとも2回は案内する業務フローとなっていることを説明した。

仲介委員は、申請人に対して、相手方から提出された相手方が指定する発注書式のサンプルを示したが、申請人は、当該サンプルに準ずる内容の書式で発注を行ったことは認めたものの、重度障害のため全く復旧することができない可能性がある旨の記載は認識しておらず、発注後の受注確認メールで初めて認識した、相手方の担当者から重度障害との説明はなかった、通常なら復旧が難しい状況だが、相手方であれば復旧が可能である旨の説明があったと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人からの聴取内容を伝え、相手方ウェブサイトの復旧率の表示や相手方担当者の説明内容により消費者を誤認させることがないように対応の改善を求めた。これに対して、相手方は、第1回期日では当該ウェブサイトのデータ復旧率の表示内容について修正作業を既に進めている旨を述べ、第2回期日ではこれを完了したと述べた。また、担当者の営業トークマニュアルの見直しや教育の徹底を行い、今後のトラブルの未然防止に努めたい、また、本件については、申請人の請求に応じて全額返金すると述べた。

仲介委員から申請人に対し、相手方から全額返金するとの回答があったことを伝えたところ、申請人がこれに合意したため、当事者間で和解が成立した。

【事案 18】中古自動車の購入に関する紛争（17）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 7 月下旬、中古車情報サイトで相手方が販売している中古の軽自動車（以下「本件自動車」という。）を見つけ、購入を申し込んだ。

約 1 週間後の 8 月上旬に本件自動車を使用したいと相手方に伝えたところ、代金約 24 万円を入金し、住民票を送ってもらえれば引き渡せると回答があった。その際、後部バンパーその他にぶつけた跡のようなへこみがあること、走行距離が 10 万キロメートルを超えていることを口頭で説明された。当日中に購入代金を振り込み、住民票を FAX で送付した。

8 月上旬、相手方の店舗に行き、本件自動車のエンジン始動、エアコンの稼働を確認し、車検証を受け取った。運転席での操作確認の際、ガソリン給油口の開口カバーを操作しても作動音を確認できず、相手方に確認したところ、「運転席操作でガソリン給油口の開口はできない。給油口のカバーは強力なガムテープで留めており、給油時はそれを剥がしてふたを開ければ良い」と言われた。電話で聞いていない不具合箇所だったが、車両受け渡し当日で、住居引き払い日も近かったため、問題点として追及はしなかった。

翌日、サービスエリアごとに休息を取りながら本件自動車を運転していたところ、運転開始から約 8 時間後に、高速道路の走行中に突然バラバラと大きな音が出て、エンジンが止まった。路肩に寄せて 10 分ほどでエンジンは再始動したが、大きな音は変わらず、時速 10 キロメートルしか出ず、サービスエリア内のガソリンスタンドまでなんとか到着した。

ガソリンスタンドで見てもらったところ、エンジンオイルが空で、エンジンが破損していることが分かった。エンジンオイルを 3 リットル注入し、エンジンを稼働させ、車体をリフトアップしたところ、オイルが漏れていることも分かった。

損害保険会社に連絡し、急きょ宿泊先として手配したホテルまで、レッカー車で本件自動車を運んでもらった。また、相手方に連絡したところ、同時期に同じ車種 4 台の納車があり、本件自動車のオイル交換はしていなかったかもしれないとの回答があった。

翌日、近くの中古自動車販売店 A で中古自動車を購入した。相手方からは、オイルパンに破損がないかの確認を求められ、中古自動車販売店 A に確認してもらったが、破損はなかった。

その後、相手方と交渉した結果、10 万円を支払うと提案されたが、納得できなかった。

本件自動車の購入代金約 24 万円、不具合で発生した損害（エンジンオイル 3 リットル約 3000 円、ホテル宿泊費 2 泊分の約 1 万 3000 円）の合計約 25 万 6000 円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

8 月上旬、申請人から『エンジンオイルを入れ忘れた』と言っていたのだから、責任はそちらにある。全額負担するのが当たり前だろう』と言われ、約 35 万円を請求された。

そのため、①全額負担は難しい旨、②仮にエンジンオイルがなければ、引き渡し当日に自宅に帰れない旨、③自宅から約 500 キロメートル離れた場所までガラガラ音の症状が出なかったのは

考えられない旨、④まずはオイル漏れの原因特定をするために、近くの整備工場に入庫してほしい旨伝え、その上で当社の負担額について話し合いたいと提案した。

しかし、申請人からは、動かせない車をどう運ぶのか、あなたが車を見に来れば良いのではないかと声を張り上げて言われ、整備士の資格を持っていないことから、現地に行っても何もできない旨回答した。なお、本件自動車のオイルパンの確認をした中古自動車販売店 A の担当者に確認したところ、担当者は整備士資格を持っていないとのことだった。

翌日、再度申請人から連絡があったため、近くの整備工場に入庫して原因特定をしてほしい、その上でエンジン交換になれば、もともと車両の保証がないところ、中古エンジン代の半額 5 万円を支払うと提案した。しかし、申請人からは、どう喝するような形で、全額負担を求められた。そのため、社内で再度検討し、車両を返却しての全額返金か（陸送代は申請人負担）、車両返却なしで 10 万円の返金を提案したが、いずれも断られた。

車両を確認せずに全額返金するのは常識的ではないため、車両代金全額の返金であれば、車両の返却が必要となる。エンジンオイルについては、なくなった経緯が不明のため、原因究明をした上で判断したい。また、今回の件がなかったとしても、ホテルには宿泊する必要があったと思われるため、ホテル宿泊費の全額負担は不要と考える。

再三、第三者の整備工場に入庫していただき、その上で原因究明をしたいと申し出ても、当社の言い分を聞いてもらえず、申請人は自身の主張をどう喝のような言い方で強調しており、会話が成立していない。よって、まずは整備工場に入庫し、修理、車両返却で 5 万円を支払うか、10 万円のみで車両返却不要のいずれかを提案する。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人から提出された異常発生直後の動画、契約書等を確認した上で、両当事者から事実関係等を聴取した。なお、動画は、エンジンをかけたまま自動車昇降機に本件自動車載せて、数メートル上げたところを申請人が下からのぞき込んで撮影したものであり、契約書上、本件契約は現状渡し、保証なしであった。

申請人は、11 月に、本件自動車を預けていた中古自動車販売店 A から、廃車にして良いかとの連絡があり了承した、廃車の際、中古自動車販売店 A から登録の抹消にかかる追加費用の請求や受け取った金銭もなかった、納車から異常発生時までエンジン関係でおかしいと思った点はなかった、購入時にエンジンオイルの話はなくエンジンルームを開けて確認することもなかった、通常エンジンオイルが少なければ警告灯がつくと思うが、今回はつかなかったなどと述べた。

相手方は、エンジンオイル等の警告灯の点灯の有無は販売できるかの判断材料であり、ついていないことを確認した上で問題のない自動車として販売した、通常はエンジンオイルの量を確認するところ、本件自動車を確認したかどうかは定かではない、本件自動車が現在ないため何ともいえず、原因は一つに絞れないものの、高速道路を走っているといろいろなものが跳ねる可能性があるとして述べた。また、廃車の事実を踏まえても、車両返却不要で 10 万円を支払う提案は維持する、薄利多売の商売で 1 台当たりの利益が少なく、10 万円の支払いでも赤字であることから、和解金は 10 万円が上限であるとも述べた。

以上の通り、本件自動車が既に廃車されていることから、原因究明および売買契約の解除に基づく代金の返還請求も難しく、約 500 キロメートル走行していることから、最初から故障していたとは考えづらく、走行中にエンジンオイルが漏れた可能性が高いと考えられたところ、仲介委

員は、当事者間での譲歩を促すために、相手方に動画の確認を求めた。

相手方は、動画のようにエンジンオイルが漏れていれば当社の駐車場から動かした際に車体の下にオイルがたまり黒いしみが残るはずであるが、今回そのようなことはなかった、オークションから仕入れた際の評価表にもオイル漏れの記載はなかった、これ以上の譲歩は難しいと回答した。

仲介委員から申請人に相手方の回答を伝えたところ、申請人は、和解金 10 万円の提案は受け入れられない、本手続で解決できない場合は別の法的手段を講じると回答した。

仲介委員は、相手方に申請人の回答を伝え、和解案の再検討の余地がないかを確認したが、10 万円を超える譲歩の提案はできないとの回答であったため、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。