

報道発表資料

令和 7 年 7 月 2 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 7 年度第 1 回）

- ・ 直近 6 年度分（令和元年度～令和 6 年度）の申請は 876 件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げ等を除く）807 件のうち約 7 割の 548 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（114 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。
- ・ 重要消費者紛争²の類型別にみると「第 1 号類型（多数性）」が多い。

1. 紛争解決委員会への申請等の状況

	和解の仲介・仲裁											義務 履行 の 勧告
	申請	手続終了								結果の概要 公表		
		和解 成立	和解 不成立				当事者 より 取下げ	却下	仲裁 判断	事業者 名含む 公表		
			手続 非応諾	応諾後 不調								
令和元年度	204	192	120	65	15	50	5	2	0	178	19	1
令和 2 年度	166	182	120	51	18	33	10	1	0	176	23	0
令和 3 年度	136	141	89	37	13	24	10	5	0	118	14	0
令和 4 年度	142	136	94	33	13	20	6	3	0	120	6	1
令和 5 年度	117	130	72	44	14	30	10	4	0	103	12	3
令和 6 年度	111	98	53	29	4	25	13	3	0	82	12	0
合計	876	879	548	259	77	182	54	18	0	777	86	5

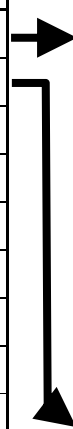
¹ 令和 7 年 3 月末現在（第 67 回紛争解決委員会（令和 7 年 5 月 28 日開催）審議）

² 国民生活センターの紛争解決委員会では、「重要消費者紛争（消費者紛争の中でも、その解決が全国的に重要であるもの。法令上、「多数性、重大性、複雑性等」の類型が定義されている）」を対象に和解の仲介手続等を実施している。

2. 申請事案の分野別状況等（総件数：876 件）

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1.教養・娯楽サービス	114
2.他の役務	101
3.金融・保険サービス	100
4.保健・福祉サービス	82
5.運輸・通信サービス	65
6.商品一般	59
7.保健衛生品	49
8.食料品	46
9.修理・補修	45
10.教養娯楽品	41
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	16
16.レンタル・リース・賃借	13
17.内職・副業・ねずみ講	12
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



(1)教室・講座	82
(2)他の教養・娯楽	23
(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	70
(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	779
2.販売方法	387
3.表示・広告	149
4.品質・機能・役務品質	140
5.接客対応	46
6.安全・衛生	35
7.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

(注) マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別³

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	849
2. 第2号類型(重大性)	14
(1) 生命・身体	13
(2) 財産	1
3. 第3号類型(複雑性等)	1

(注) 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	183
2. 消費生活センターの相談を経たもの	693

³ マルチカウント項目であることに加え、却下・補正中等の事案では重要消費者紛争の類型は選択されないことから、件数の合計と総件数は一致しない。

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7月2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	キャッシュカード等の不正利用に関する紛争	○	
事案2	出張電気工事サービスの料金に関する紛争（2）	○	
事案3	入院共済金等の請求に関する紛争（3）	○	
事案4	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（3）	×	
事案5	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（4）	○	
事案6	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（4 6）	×	
事案7	携帯電話の解約に関する紛争（5）	○	
事案8	ビジネス講座の解約に関する紛争（8）	○	
事案9	医療保険の給付金支払いに関する紛争（2）	○	
事案10	クレジットカードの不正利用に関する紛争（8 0）	×	
事案11	インターネット接続サービスの解約に関する紛争（6）	×	
事案12	美容手術費の返金に関する紛争（5）	×	
事案13	脱毛エステの返金に関する紛争（2 1）	○	
事案14	失業保障申請サポートの業務委託に関する紛争	○	
事案15	幼児教室の授業料の支払いに関する紛争	○	
事案16	自動車学校の解約に関する紛争（2）	×	
事案17	クリーニング事故に関する紛争（2 3）	○	
事案18	データ復旧サービスの解約に関する紛争（7）	○	

【事案 1】キャッシュカード等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 6 年 2 月中旬、22 時 30 分ごろに電車に乗り、乗車中に自身のバッグを確認すると、チャックが開けられており、財布および携帯電話が何者かによって盗まれていることに気が付いた。財布には相手方銀行 A および相手方銀行 B のキャッシュカード各 1 枚、相手方カード会社 A および相手方カード会社 B のクレジットカード各 1 枚が入っていた。なお、携帯電話にはロックをかけていた。

翌日 0 時 30 分から 1 時ごろ、盗まれた財布に鍵を入れていて自宅に帰れなかったため、実家に帰ることにしたが、終電の関係で途中までしか行けず、降車した駅付近の交番に遺失届を提出した。

9 時から 13 時ごろ、相手方らに対し、何者かによって不正利用等の被害に遭ったことを理由として、キャッシュカードおよびクレジットカードの利用停止を電話で依頼した。

相手方らの調査の結果、既に合計約 200 万円が不正利用されていた。

なお、暗証番号は容易に推認できるものではなく、暗証番号を記載したメモと一緒に保管していたわけでもなかったため、暗証番号が漏えいした経緯は不明である。その後、警察署に被害届を提出し、受理された。

相手方銀行 A のキャッシュカードに関しては、5 万円の引き出しの被害に遭った。相手方銀行 A に、規約に基づき損害の補填^{ほてん}を求めたところ、被害額 5 万円の 75%（3 万 7500 円）を補償するとの回答だった。同行に対し、被害額 5 万円全額の補填^{ほてん}を求める。

相手方銀行 B のキャッシュカードに関しては、約 6 万円の引き出しの被害に遭った。相手方銀行 B に、規約に基づき損害の補填^{ほてん}を求めたところ、被害額約 6 万円の 75%（約 4 万 7000 円）の補償をするとの回答だった。同行に対し、被害額約 6 万円全額の補填^{ほてん}を求める。

相手方カード会社 A に関しては、約 87 万円のクレジット、約 31 万円のキャッシングで合計約 118 万円の被害に遭った。同社に対し、規約に基づき損害の補填^{ほてん}を求めたところ、暗証番号が利用されているため、支払い免除の対象外との回答だった。同社に対し、被害額約 118 万円全額の支払義務の免除を求める。

相手方カード会社 B に関しては、約 68 万円のクレジットの被害に遭った。同社に対し、規約に基づき損害の補填^{ほてん}を求めたが、暗証番号が利用されているため、善管注意義務違反があるとのことで、支払い免除しないとの回答だった。同社に対し、被害額約 68 万円全額の支払義務の免除を求める。

<相手方銀行 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。

令和 6 年 2 月中旬の 9 時～13 時の間に、申請人から当社に対してカードの利用停止依頼の電話があったこと、同日 2 時 36 分に申請人名義の当社の口座から 5 万円の出金があったこと、当該出金が乗車駅・降車駅とは異なる場所にある ATM で行われたこと、当該出金を大柄のマスクをした男性が行ったことが防犯カメラに写っていたこと、同年 3 月中旬に通知書を受領したこと、同年

4月中旬に75%（3万7500円）を補償するとの回答をしたことは認める。その他の不知とした部分もおおむね申請人から話は聞いている。

申請人からは、飲酒後に電車に乗り、眠ってしまった際にカードの入った財布を盗まれたとの申告を受けており、カードの管理に著しい落ち度があった。申請人の申し出からすると、同年2月中旬の0時30分～1時に交番に遺失届を出したとのことであり、その後からカード出金があった同日2時36分までの間に、交番にいた警察官に当社の電話番号を調べてもらい、交番の電話を借りて当社に盗難の届け出をすることは十分にできたはずである。当社の「キャッシュカード盗難補償規定」には、カードを盗取された場合には、直ちに当社のカスタマーセンターへ通知することが定められている。カードの盗難の連絡は24時間・年中無休で受け付けている。

当社は、和解の仲介の手続により解決を図ることを希望しているが、その内容は当社の補償ルールを申請人にご理解いただくというものである。

<相手方銀行B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。

令和6年2月中旬に申請人名義の当社の口座から約6万円（カード手数料330円）の出金があったこと、当社が本件出金の75%に相当する金額を補填する旨回答したことは事実である。

申請人の申告によると、同月中旬の22時30分ごろ、乗車中に、財布に入れていた本件口座にかかるキャッシュカード（以下、「本件カード」という。）を何者かによって盗まれたとのことであるが、申請人が警察および当社に申し出たところによると、申請人は乗車中に飲酒のため寝ていた際に財布等を盗まれたとのことであり、本件カードの管理に過失が認められる。また、本件預金口座の暗証番号は、申請人自身の生年月日や電話番号の下4桁等を設定していたわけではなく、容易に推認できる暗証番号ではないとのことであるが、本件出金については、入力相違によりキャッシュカードの使用がロック等されることがなく、1回で正しい暗証番号が用いられて滞りなく預金の払い戻しがなされている。また、本件出金に先立ち、当社のスマートフォンアプリへログインの上、本件口座の残高照会がなされていたことも明らかになっている。すなわち、申請人が主張するように、本件カードが何者かにより盗まれ本件出金となされたとすれば、犯人は申請人の携帯端末のパスワード、スマートフォンアプリのログイン暗証および本件預金口座の暗証番号をすべて知っていたことになる。

このような場合には、かかる状況等からして、預金者本人が他人に暗証番号等を知らせたか、あるいは暗証番号等を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、キャッシュカードとともに携行・保管していたものとする他なく、そのため預金者の「重過失」を認定するという判断も十分あり得る。しかし、当社は申請人の過失を認定するものの、一方で申請人本人が暗証番号等を容易に第三者が認知できるような形でメモなどに書き記し、キャッシュカードとともに携行・保管していたことを認めておらず、また、現時点においてこのような事実を根拠付ける明確な証拠がないという状況も十分考慮し、「重過失」までは認定しないという判断を行い、既に、申請人に対し、本件出金約6万円（カード手数料330円）の75%に相当する金額を補償する意向を示している。この判断は、迅速な被害の補填と預金者保護の観点からしても、極めて合理的な判断である。

従って、当社は、申請人の本件出金にかかる全額補償請求に応じることはできない。

<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。

契約・被害状況に関し、利用日、利用先、暗証番号取引決済以外は不知。申請人からの申し出については聞いているが、それ以外は不知。当社カード会員規約に基づき、暗証番号取引がされた決済に関しては、申請人の申し出に関して対応することはできない。

<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。

当社と申請人との間のクレジットカード契約に基づき申請人に対して発行し、貸与しているクレジットカード（以下、「本件カード」という。）について、令和6年2月中旬に、合計13回、合計約68万円の利用（以下、「本件カード利用」という。）があったこと、当社が本件カード利用について、いずれも暗証番号取引であるため、損害をてん補できない旨回答したことは事実であるが、当社が関与しない主張事実は不知。申請人が本件申請を取り下げるという解決を求める。

本件カード利用については、いずれも暗証番号が入力されているところ、かかる暗証番号は、申請人自身が当社に対し登録した番号であり、暗証番号を用いたカード利用が申請人自身によって行われたことを担保するためのものである。そのため、当社の規約上、申請人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管理するものとされ、カード利用に当たり、登録された暗証番号が使用されたときは、相手方に責のある場合を除き、申請人がそのために生じる一切の債務について支払いの責任を負うことが約定されている。

本件カード利用については、いずれも申請人自身が登録した暗証番号が使用されており、また、当社には何ら帰責事由が存在しないので、本件カード利用について申請人が支払い責任を負うことは明らかである。なお、申請人は、本件カードについて盗難に遭ったため、本件カード利用について申請人自身が行ったものではないかのように主張しているが、当社はそのような事実は認識しておらず、本件カード利用に際し、申請人本人しか知り得ないはずの暗証番号が一度の誤りもなく入力されていたことから、申請人自身が暗証番号を入力して本件カード利用を行ったのか、申請人が第三者に暗証番号を提供して本件カード利用を行うことを許諾したのかのいずれかであると判断せざるを得ない。

さらに、本件カードが盗難に遭ったとしても、本件カード利用に際し、申請人本人しか知り得ないはずの暗証番号がどうして一度の誤りもなく入力されていたか等について合理的な主張立証は一切なされていない。また、当社は、申請人の暗証番号が入力された本件カード利用について正当に利用金額等を申請人に請求しているものであり、何ら帰責事由は認められない。

従って、当社は、申請人による本件請求に応じることはできない。

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、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、財布および携帯電話が盗まれた当日、夕方から飲酒していたが、泥酔状態ではなかった、バッグは肩にかけて胸の前に持ってきており、チャックは閉めていた、目が覚めて財布等が盗まれていることに気が付いたとき、かなり気が動転していたが、いったん実家に帰ることに

し、その途中で交番に遺失届を提出したと述べた。また、暗証番号はすべて同一の番号であったが、推測されにくい番号に設定していた、相手方らは当方に過失があると主張するが、飲酒していたことや電車内で眠ったこと自体が過失と判断されるのは納得がいかない、普段から一晩で10万円以上カードを使用することはない、短時間で連続して不正利用されているので、相手方らの不正利用検知システムの不備ではないかと述べた。

相手方銀行 A は、申請人の申告によると、飲酒後に電車に乗り、眠ってしまった際に、カードの入った財布を盗まれたとのことであったので、申請人にはカードの管理に著しい落ち度があったと考える、また、電車で眠ってしまうことはあるにしても、バッグのチャックが開いていて第三者に中身が見える無防備な状態にしていたことは、カードの管理上不適切である、さらに、財布等が盗まれたことに気が付き交番に遺失届を出したとき、すぐに当社にも利用停止の連絡をしなかったことについても過失があると述べた。

相手方銀行 B は、申請人が飲酒後に電車に乗り、乗車中に眠ってしまったことによりスリの被害に遭ったと考えられるが、電車内で無防備な状態で眠っていることについて過失がある、暗証番号の入力相違がなく、1回でクリアされていることから、何らかの情報が犯人に伝わっていたと考えられるところ、暗証番号管理にも過失がある、当社の回答は、預金者保護法を基準としており、さらなる譲歩は難しいと述べた。

相手方カード会社 A は、暗証番号取引であることから補償はできないが、全く歩み寄れないということではない、不正検知システムに関する指摘は、当社のセキュリティーの仕組みに関係するところであり、指摘を受けるのは心外であると述べた。

相手方カード会社 B は、暗証番号取引であることから、会員補償制度の適用除外ととらえている、不正検知システムについては、利用者の保護と利便性とをいかに調和させるかが難しい、申請人の請求を認めない旨の回答に変更はないと述べた。

仲介委員は、相手方らの回答を申請人に伝えた上で、暗証番号が漏れた可能性に心当たりがないか、カードの直近の利用状況はどうか等を確認したが、申請人は、大きな金額を引き出したことはない、電車に乗る前に利用していた飲食店でもカードは使っていないため、カードの利用を背後からのぞき見された可能性などはないと述べた。また、申請人は、国民生活センターのホームページに掲載されていた公表資料に本事案と類似する事案があったため、検討材料として相手方に確認してもらいたいとも述べた。

そこで、仲介委員は相手方銀行 A および相手方銀行 B に対して、電車の中で眠ることは一般的によくあることであり、そのこと自体を過失ととらえることは行き過ぎではないか、財布等が盗まれていることに気が付いたとき、直ちに相手方らに利用停止の連絡をしなかったことを過失ととらえる主張もあるが、これはカードの管理の過失とは別のものであると指摘するとともに、相手方カード会社 A および B に対して、カードの連続使用について不正検知システムが作動していなかったことについて問題はないか、と指摘した。その上で、相手方らに対し、申請人が主張する本事案類似の公表資料について後ほど情報共有するので、その内容を踏まえ、和解に向けて検討するよう依頼した。これに対して、相手方らは、いったん持ち帰って検討する旨回答した。

期日後、相手方銀行 A から、当初の回答以上の補償はできない旨の回答があった。

一方、相手方カード会社 A から、本事案につき保険申請を検討する旨の回答がなされ、保険申請のための盗難紛失被害通知を申請人が相手方カード会社 A に提出することとなった。また、相手方銀行 B から、合理的な和解案が提案されれば検討の余地がある旨の回答があり、相手方カー

ド会社 B からは、早期解決のため、当社が本件カード利用額の 4 分の 1 を負担する内容であれば和解を検討できる旨の回答があった。

第 2 回期日において、仲介委員は、申請人および相手方銀行 A、相手方カード会社 A から、和解に向けての検討状況等を聴取した。

仲介委員から申請人に対し、第 1 回期日後に提示された相手方銀行 A および相手方カード会社 A からの回答を伝えたところ、申請人は、相手方銀行 A に対しては、90%の補償を希望している、相手方カード会社 A の保険申請による補償対応がなされるか否かで相手方銀行 A との話し合いを続けるか判断したい、相手方カード会社 A に提出する盗難紛失被害通知はこれから作成して送付すると述べた。

相手方銀行 A は、カードの不正利用による補償は、過失がなければ 100%、過失があれば 75%が補償され、重過失があれば補償されないという 3 類型しかない、申請人が当社の回答を受け入れないのであれば、裁判をしてもらってよい、暗証番号が一回で入力されていること、申請人は眠っていたにも関わらず、顔認証等によりスマートフォンのロックが解除されていること等を考慮すると、申請人の主張は信用できず、重過失ありと言っても過言ではない、さらなる譲歩はできないと述べた。

相手方カード会社 A は、保険申請のための盗難紛失被害通知が手元に届いていないため保険の適用について具体的なことは明言できないが、第 1 回期日にて申請書に記載のなかった、申請人の新たな事情を知ったことに鑑み、保険申請について提案することとしたが必ずしも保険適用になるとは限らない、結果が出るまで 2 カ月間程度はかかる、と述べた。

仲介委員は、本事案が同一の申請人による同時 4 件の申請であり、いずれも同一機会でのカードの不正利用が問題となっていること、申請人が、本事案全体の手続の帰結を相手方カード会社 A の保険適用にかからしめていることなどを考慮し、4 件を併合して手続を進めることとした。また、今後の進め方について、相手方カード会社 A の保険適用の結果を待つこととした。

第 3 回期日において、仲介委員は、申請人および相手方銀行 B、相手方カード会社 B から、和解に向けての検討状況等を聴取した。

仲介委員から申請人に対し、第 1 回期日後に提示された相手方銀行 B および相手方カード会社 B からの回答を伝えたところ、申請人は、相手方銀行 B に対しては 90%の補償、相手方カード会社 B に対しては、相手方カード会社 A と同様に保険申請してもらいたいと述べた。

相手方銀行 B は、合理的な和解案が提示されれば検討の余地があるが、相手方カード会社 A の保険適用の有無は、当社の判断には無関係であると述べた。

相手方カード会社 B は、基本的に当社が負担する義務はないという立場であり、早期解決のため当社が本件カード利用額の 4 分の 1 を負担する旨の提案をしている、保険を使うか否かの判断は各社により異なるため、仮に相手方カード会社 A が保険適用したとしても、当社からは保険適用の申請をしないと思うと述べた。

仲介委員は、相手方カード会社 A の保険適用の結論を待つのと並行して、相手方銀行 B および相手方カード会社 B に対し、さらなる譲歩が可能か検討を依頼した。

第 3 回期日後、相手方銀行 B から、従前の回答に変更はない、相手方カード会社 B から、保険申請は行わない旨の回答があった。その後、相手方カード会社 A から、本件保険申請が認められ、全額補償されることとなった旨連絡があった。

これを受け、和解条件に係る文言を調整した後、申請人と相手方カード会社 A との間で、和解

が成立した。

仲介委員は、相手方銀行 A、相手方銀行 B および相手方カード会社 B に対し、相手方カード会社 A については保険適用により全額補償された旨を伝え、その結果も踏まえ、最終的な和解案を検討するよう依頼した。

その後、相手方銀行 A から、当初の回答に変更がない旨、相手方銀行 B から、当社の補償割合を 87.5%負担とすることまでは譲歩できる旨、相手方カード会社 B から、第 1 回期日後に回答した、当社が本件カード利用額の 4 分の 1 を負担する回答に変更がない旨それぞれ回答があった。

申請人が相手方銀行 A および相手方銀行 B の回答を受け入れたことから、申請人と相手方銀行 A および相手方銀行 B との間で、それぞれ和解が成立した。一方、申請人は、相手方カード会社 B の回答には納得できないとして、さらなる譲歩を希望すると述べた。

そこで、仲介委員から相手方カード会社 B に対して、申請人の希望を伝え、再度の検討を促したところ、相手方カード会社 B からは、暗証番号漏えいについて申請人に過失がない旨の疎明等を条件に、当社が 50%相当を負担することまでは譲歩できる旨の最終回答があった。その後、同条件の実現方法や和解条件等を調整したところ、申請人と相手方カード会社 B との間で一定の合意に至ったことから、申請人と相手方カード会社 B との間で、和解が成立した。

【事案 2】出張電気工事サービスの料金に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 3 月、夕方に自宅が停電した。自宅の天井の照明はほとんどつかなくなってしまったが、冷蔵庫やテレビなどのコンセントで利用しているものには異常はなかった。近所の知り合いに相談したところ、停電対応する業者をインターネットで調べて電話番号を教えてくれた。電話で停電の状況を説明した後、相手方から折り返し電話があった。

その後、相手方が自宅に来訪し、分電盤を確認した。相手方は停電の原因について、「配線が焼けて漏電している。分電盤が古過ぎるため火災になったら保険適用外となり大変なことになる。修理には大がかりな工事が必要である」と説明した。不安になり、相手方に修理を依頼することにした。工事は 2 日後に行うことになり、内金 3 万円を支払った。

工事当日、職人だという人を 2 名連れた相手方が到着した。工事開始前に、何の調査もなく 70 万円を請求され、現金で支払った。内金 3 万円はいったん返金されたが、追加費用であるとして 3 万円請求され、相手方に支払った。配線の工事の他、トイレの電球、電灯スイッチの交換もされた。工事終了後に契約書を渡され、工事明細書や受領書を要求したが、発行できないと言われた。

その後、娘に相談し、娘の夫が相手方に連絡したところ、メールで工事明細が届いた。

後日、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフをはがきで通知したが、相手方から、全額返金だと会社がつぶれると言われた。相手方から 23 万円の返金が提案されたが、納得できず、解決できなかった。

娘の夫に確認してもらったところ、工事明細に記載されていた工事実態はほとんどなかった。

契約をなかったこととして、既払い金 73 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

令和 6 年 3 月に申請人からの依頼で現地調査に出向いた際、その場で調査、見積もりをし、週明けの工事になること、工事日までにキャンセルやクーリング・オフが可能なことを伝えている。そのため、申請人には見積もりを検討した上で、本件工事を依頼するか否か考えられる時間があり、考えた上で工事を依頼してきたのにもかかわらず、クーリング・オフが適用されるのは納得できない。本件工事に関してはもう半年以上もたつたため、そこまではっきりと覚えていないが、家中のほとんどの電気を復旧した事実がある。

申請人の請求を認めない理由は、申請人から消費生活センターに 23 万円の減額の提案があり、それを当方が認めたにもかかわらず、申請人からさらなる減額を希望されたこと、申請人には、本件工事を依頼するか否か考える時間があったこと、実際に、家中のほとんどの電気を復旧した事実があること等である。この申請が通るのであれば、リフォームやその他の修繕工事等はすべて無料でできるのではないか。工事に明らかな不備や欠陥があったのであれば、その部分については、返金を検討する。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は両当事者から事情を聴取した。

申請人は、工事終了後に工事請負契約書を渡されて署名したが、明細書等は渡されなかった、なぜ分電盤以外の工事をしたのかについては、パニック状態であったのであまり覚えていないと述べた。

相手方は、本件工事から時間がたってしまったので思い出せない部分もある、申請人宅の照明がつかなくなった理由は漏電である、申請人から電話にて修理依頼があった日に申請人宅へ出向いて調査の上、見積もりをした、調査に出向いた際に工事請負契約書を控えとして申請人に渡し、工事当日に署名をもらった、どちらが電話をかけたかは忘れたが申請人と電話で話してから工事に行った、工事請負契約書に工事明細を記載しているので、申請人から交付を依頼されなかったと述べた。また、後日、申請人代理人からの依頼により工事明細を交付した、分電盤については耐用年数を超えている古いものであったことから、当方から交換を提案し、了承を得て交換した、スイッチ等の交換についても同様である、工事に関し、一部不備があったかもしれないが、譲歩するにしても消費生活センターのあっせん時に提案された23万円の返金までであると述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、本件は法律上のクーリング・オフが認められる可能性があり、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を指摘し、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、30万円であれば返金に応じると回答した。

この回答を申請人に伝え意向を確認したところ、申請人から、早期解決のため、相手方の提案に応じるとの回答があり、両当事者間で和解が成立した。

【事案 3】入院共済金等の請求に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 2 年 4 月、入院保障のある共済に加入した。

5 月、体調不良になり、7 月に病院を受診したところ、関節リウマチと診断された。

8 月、血液検査の結果、糖尿病と診断され、入院治療が必要となり、8 月 3 日から 19 日までの間、入院して糖尿病の治療を受けた。同時に、心電図と CT 検査により、心臓に異常が見つかり、カテーテル検査を受けたところ、冠動脈が細くなっていることが分かり、8 月 18 日に狭心症と診断された。入院について、相手方組合に共済金を請求したところ、後日、相手方組合から支払われた。

9 月 6 日、冠動脈バイパス手術を受け、9 月 27 日まで入院した。その後、手術後の心臓リハビリや糖尿病治療を勧められ、12 月 10 日から 17 日まで入院した。

令和 3 年 1 月 13 日から 2 月 8 日まで再入院した。

3 月 3 日から 17 日まで、血液検査の結果によって、食事療法と運動療法を行った。また、血糖コントロールのため、医師の指導下で看護師からインスリン注射も受けた。

その後も入退院を繰り返し、入院中に腰痛の検査のためレントゲンを撮影したところ、脊柱管狭窄症と診断された。その後症状が悪化したため、令和 4 年 8 月 22 日から 9 月 20 日までおよび 10 月 27 日から 11 月 18 日までの間入院した。

その後も糖尿病の治療のため入退院を繰り返し、令和 2 年 9 月から令和 5 年 8 月までの共済金請求に対しては、すべて相手方組合から共済金が支払われた。

令和 6 年 3 月 2 日から 4 月 15 日まで、血液検査の結果、合併症のおそれがあるという医師の判断で入院を指示された。3 月 19 日、心臓カテーテル手術も受けた。

相手方組合に共済金を請求したが、令和 6 年 3 月 18 日から 20 日までの 3 日分の入院給付金と手術給付金だけ支払うと回答があった。相手方組合に対して、令和 6 年 3 月 2 日から 4 月 15 日の全 45 日の入院給付金が支払われない理由を尋ねたところ、約款に記載されている入院の定義に引っかかると言われた。

消費生活センターに相談し、相手方組合連合会に再度理由を尋ねてもらったところ、「病院から開示されたカルテの内容を確認した結果、共済のしおりに記載の入院の定義の基準を満たさなかったため、給付対象にはならなかった」との回答があったようだ。その後、3 日分の入院給付金と手術給付金は支払われた。

既払い金を除く全 45 日の入院給付金の支払いを求める。

<相手方組合の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件契約については、令和 2 年 5 月に、申請人と相手方組合連合会との間で締結されているところ、本件申請は、手續における相手方の選択を誤ったものである。

そもそも、本件共済事業は、相手方組合連合会が実施しているものであり、当組合は、各種共済事業に関する事務手續等を行っているにすぎない。

すなわち、相手方組合連合会は、共済元受け団体として、加入者から掛け金を受け、共済金を支払う責任を負う一方、当組合は、相手方組合連合会の業務委託を受け、共済取扱団体として、共済の加入や共済金の支払いに関する対応、事務手続等を行うものであるところ、共済金の支払い義務を負うとすれば、それは相手方組合連合会であり、当組合ではない。

<相手方組合連合会の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件契約の保障開始日は、令和2年5月1日である。まず、本件の争点は、令和6年3月2日から同月17日まで、また、同月21日から同年4月15日までの糖尿病を原因とする入院（42日間）が、入院共済金の保障の対象となるかという点である。この点、本件契約においては、加入者が病気を原因として「入院」した場合は、1日当たり定額の入院共済金が支払われることになっており、「入院」とは、医師による治療が必要であり、かつ、自宅等での治療が困難なため病院、診療所等に入り、常に医師の管理下において治療に専念することをいい、自宅等での治療や通院での治療が可能であるにもかかわらず入院している場合は、「入院」に該当しない。

本事案では、入院先である病院から開示されたカルテによれば、緊急性の高い重度の糖尿病とはいえ、実際、治療としては、服薬による血糖コントロールとインスリンの自己注射がなされているのみであるから、自宅等での治療や通院での治療で十分であり、入院して常に医師の管理下において治療に専念する必要性は認められない。また、インスリン自己注射等をするために入院（教育入院）させることも考えられるが、申請人は糖尿病で既に何度も入院していることから、このような必要性も認められない。

従って、本件入院は、前述の「入院」に該当せず、入院共済金の補償対象とはならない。

よって、当連合会が、申請人に対して、既払い金を超えて入院共済金を支払う義務はない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、令和2年5月以降、相手方ら以外の共済にも加入している、本件契約に当たって糖尿病等について告知をしている、本件入院に関して他の共済組合からは入院共済金が全部支払われた、令和6年3月に糖尿病のために入院した際、医師から心臓カテーテル手術が必要であると言われ、入院して最初の2日間ほどインスリン注射について指示があった、入院の最後の方には注射ではなく飲み薬による治療となったが、入院せず在宅のままでは、薬の種類や量を変更する判断は自分ではできないと述べた。

相手方らは、組合連合会の回答は、申請人が入院した病院からカルテを取り寄せ、当組合連合会の内部で顧問医と検討した結果であると述べた。

仲介委員から相手方らに対し、申請人は、入院当初は血糖値を安定させる目的で、薬の種類や量の調整をするために入院の必要性があったのではないかと指摘したところ、相手方らは、内部で検討した資料にはそのような経緯は出てこないが、カルテには、時々投与していた薬について、動きがあるような記載があったと述べた。

仲介委員は、相手方らに対し、投薬に動きがあるのであれば観察のための入院が必要で、手術をするための準備としての入院が必要である可能性を指摘した。その上で、治療の経過から入院

の必要性がどこまであったのかを客観的に検討することを求めたところ、相手方らは、紛争の早期解決の観点等を踏まえ、検討する旨回答した。

期日後、相手方らから、組合連合会の顧問医の見解を踏まえて検討した結果、入院の必要性は認められず、約款所定の「入院」に該当するものではないが、紛争の早期解決のため、申請人と当組合連合会との間の共済契約を合意解除することを条件に、申請人の請求額の半額を支払う用意がある旨回答があった。

第2回期日において、仲介委員から相手方らに対し、上記回答を確認し、改めて全当事者に和解案を提示したところ、合意に至ったため、全当事者間で和解が成立した。

【事案 4】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（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 12 月、相手方カード会社のクレジットカードの利用明細に、身に覚えのない 20 万円の利用があることに気が付いた。利用明細に利用店名として記載されていた相手方決済業者を調べると、電子マネーの代行決済を行う事業者だと分かったが、電子マネーにチャージした覚えはなかった。相手方カード会社に連絡し、電子マネーにチャージしていないこと、クレジットカードの利用を止めることを伝えた。

令和 6 年 5 月、相手方カード会社から、調査の結果、補償申請の申し出は受けられない、決済時に携帯電話番号宛てに SMS で送信したワンタイムパスワードが入力され認証されているため請求する、との通知が届いた。

相手方カード会社に対して、何かの購入に際してワンタイムパスワードを入力した覚えはなく、SMS の受信履歴も見当たらないことを理由に、決済の取り消しを求めたが、規約に基づき応じられない、利用店に取り消しの連絡をしてほしいとの回答だった。

相手方決済業者に連絡したところ、電子マネーへのチャージを受け付けたのが相手方販売店であることが分かった。

6 月、相手方販売店に取り消しを求めたが、電子マネーに 20 万円がチャージされ、既に家電量販店で使用されているため、取り消しには応じられないとの回答だった。

消費生活センターにも相談したが解決できなかった。

7 月、納得しないまま相手方カード会社の不正利用分 20 万円が口座から引き落とされた。身に覚えのない利用である 20 万円を返金してほしい。

＜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。

当社が申請人に発行したクレジットカードについて、令和 5 年 12 月に、相手方決済業者を加盟店として、20 万円の利用がなされたことは認める。

クレジットカードの利用に際して、本人認証手續の 1 つである「3D セキュア」のパスワード（当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。

クレジットカードの利用に際して、3D セキュアのパスワードが入力されているところ、申請人が主張する事実を前提とする限り、ワンタイムパスワードが漏えいした経緯が不明である（漏えいしようがない）。

パスワードは、利用ごとに発行されるワンタイムパスワードであるから、当社から漏えいすることはあり得ないし、また、SMS に記載された情報が第三者に漏えいするということもあり得ない。

そうすると、申請人側においてパスワードが漏えいしたとしか考えられないが、申請人はパスワードが記載された SMS を認識していなかったとのことであるから、申請人が意識的に第三者に開示したということも考えにくい。

いずれにせよ、パスワードの漏えいに関しては申請人側の事情であり、当社として把握することは困難であるところ、現状においては、当社から漏えいせず、また、申請人側に何らかの管理義務違反があり、それにより漏えいしたと考えられる（それ以外に漏えいしようがない）から、申請人は、本件カード利用に係る支払い責任を免れるものではない。

<相手方決済業者の主張の要旨>

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。

警察への被害届等といった第三者または公的機関から、申請人が被害に遭ったという事実は当社へ通知されていない。また、相手方カード会社から不正調査依頼がきていないことから、申請人の申告以外に取引の正当性を疑うだけの十分な理由はない。

本事案は本来、相手方カード会社と申請人との間で協議すべきであるため、現時点において請求に応じることは考えていない。

<相手方販売店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

電子決済サービス規約において、「お客様を特定する当社のウェブサイトまたはアプリケーション上で公表している認証方法によりログインされた場合には、当社は、当該お客様ご自身によるご利用であるとみなし」、「サービスのご利用や商品の購入などによって料金や代金が発生した場合には、当該お客様に請求する」ことを定めている。また、本事案の紛争の根本的な原因は当社の電子決済サービスの利用によるものではなく、クレジットカードの不正利用およびフィッシング詐欺によるものと判断されることから、当社はその解決には協力できない。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方販売店に対し、手續に協力するよう促す文書を送付したところ、手續に協力する意思があるが、申請人の請求は認めないとの回答があった。

第1回期日において、仲介委員は、申請人、相手方決済業者および相手方販売店から事情を聴取した。

申請人は、携帯電話番号宛てにSMSが届いたことはないと思っていたが、携帯電話会社に確認したところSMSの受信履歴があった、SMSの復元を依頼したところ、相手方カード会社からワンタイムパスワードを通知する内容のSMSを受信していたことが分かった、ワンタイムパスワードを何かに入力したことはなく、第三者に漏れるような心当たりもないと述べた。

相手方決済業者は、申請人から不正利用であるとの申し出があったが、相手方カード会社から正常な決済として処理されたと連絡を受けて、前払式支払手段による電子決済サービスのチャージを行っているので、取引は正常に行われていると述べた。

第2回期日において、仲介委員は、相手方カード会社から事実関係等を聴取した。

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事実はないと主張しているため、SMSで申請人に通知したワンタイムパスワードがどのように第三者に漏れいしたのか経緯が明らかにならない限り、不正利用だと認めて補償することは難しいと述べた。

第3回期日において、仲介委員から申請人に対して、第2回期日における相手方カード会社か

らの聴取内容を伝え、ワンタイムパスワードが第三者に漏えいした経緯に心当たりがないかを確認したが、申請人は、流出した経緯に心当たりはないと回答した。

次に、仲介委員は、相手方カード会社に対して、申請人はワンタイムパスワードが第三者に漏れた経緯に心当たりはないと述べていることを伝え、その上で、犯罪の手口は日々巧妙になっているため、申請人のスマートフォンに遠隔操作アプリがいつの間にか入っていて、第三者にワンタイムパスワードが見られた可能性なども考え得ることを伝え、補償の検討を改めて依頼した。

期日後、仲介委員は、相手方決済業者および相手方販売店に対して、①申請人のクレジットカードが使用された電子決済サービスのアカウントに登録されている個人情報、履歴、当該アカウントの現在の状況など、②不正利用で当該アカウントにチャージされた20万円分の電子マネーの利用情報（購入した店舗名、所在地、購入した商品の名称、種類、数量、価格）など、③不正利用の際に、当該アカウントのログインに用いられた認証方法、SMSによるワンタイムパスワードによる認証の場合、SMSを送付した携帯電話番号が申請人の携帯電話番号と一致しているかなどの事項を書面で質問し、第4回期日での回答を求めた。

第4回期日に先立って、相手方決済業者および相手方販売店の連名で以下の回答が寄せられた。

- ①申請人のクレジットカードが使用された電子決済サービスのアカウントには、氏名、住所は未登録である。電話番号、メールアドレスは必須項目のため登録されている。利用された前日にアカウントが作成されている。クレジットカードが登録された日時は不明である。登録情報と申請人情報で一致する情報はない。令和6年1月初旬より、電子決済サービスのアカウントを1件ずつ目視で精査し、実存が疑わしいアカウントの休止措置を行っており、当該アカウントもその対象になり、休止措置を行った。
- ②20万円分の電子マネーの利用状況を確認したところ、家電量販店で家庭用ゲーム機2台（約10万円）が2回に分けて20万円分購入され、当該購入で約1000円分のポイントが還元され、ポイントを利用して約800円分のお菓子が購入されていた。また、20万円分の電子マネーを利用したことにより、1万円分の電子商品券が付与されたが、アカウントの休止措置を行ったため、その後有効期限が切れている。
- ③当該アカウントのログインは、SMSによるワンタイムパスワード（6桁）およびメールアドレスを用いた認証を各1回ずつ行っており、アカウントに登録された電話番号にSMSを送付している。

第4回期日において、仲介委員は、全当事者から事情を聴取した。

仲介委員から相手方決済業者および相手方販売店に対し、電子決済サービスのチャージでクレジットカード決済する際に、クレジットカードの名義人の情報と電子決済サービスのアカウントに登録された情報が一致しないことに気が付くことはできなかったのかを確認したが、相手方決済業者では、クレジットカード番号の一部と決済が可能とカード会社が判断したという情報しか把握できないので、一致するか否か確認することは困難であるとの回答があった。仲介委員から、申請人の情報とは一致しないアカウントで、申請人のクレジットカードが利用されたことが明らかであるため、不正利用であることを踏まえて、解決に向けた負担を検討できないかと提案したところ、相手方決済業者からは、合理的な和解案の提案があれば検討するとの回答があった。

仲介委員は、相手方カード会社に対して、相手方決済業者および相手方販売店からの回答を伝えるとともに、補償の検討結果を確認したが、相手方カード会社は、遠隔操作アプリなどにより

ワンタイムパスワードが漏えいした可能性についての仲介委員の指摘は、本事案について該当するのか不明なため、補償の検討は難しいと回答した。

仲介委員は、相手方からの聴取を踏まえ、不正利用額 20 万円について、申請人、相手方決済業者および相手方販売店、相手方カード会社の 3 者で 3 分の 1 ずつを負担するという和解案を提示し、相手方らに検討を促した。

仲介委員は、申請人に相手方らの回答を伝え、和解案を相手方らに提示したものの、相手方らの回答を踏まえると本手続で和解が成立する見込みが低いこともあわせて伝えた。これに対して、申請人は、ワンタイムパスワードが漏えいした経緯をもう一度調べて、もし経緯が分かったら、相手方カード会社に補償に関して検討してほしいと主張した。

期日後、申請人から、「令和 5 年 11 月に相手方カード会社のクレジットカードが発行され、公金支払いなどに使用していた他社のクレジットカードの支払先を、相手方カード会社のクレジットカードに切り替えた際、同時期に「ETC 利用照会サービス」の案内メールが届いた。ログインしないと解約になってしまうという内容であったため、不正利用された日に、メールに記載されていた URL にアクセスし、相手方カード会社のクレジットカード情報やワンタイムパスワードを入力してしまった可能性がある」との申し出があった。仲介委員は、申請人からの申し出内容を相手方カード会社に伝え、補償に関して検討するよう依頼した。

第 5 回期日において、仲介委員は、相手方カード会社から、申請人の申し出を踏まえた検討結果を聴取した。

相手方カード会社は、①申請人の申し出はあくまでも可能性を指摘しているにとどまっており、あまりにも漠然とし過ぎている、②相手方カード会社は申請人に ETC カードを発行していないため、なぜ相手方カード会社のクレジットカードを「ETC 利用照会サービス」に登録するのが疑問であり、ある程度合理的な説明がない限り、申請人の ETC 利用照会の偽サイトに登録したという申し出を前提事実とすることができず、前提事実の確度が低いと主張した。さらに、仮に申請人の申し出を事実とした場合、申請人が、「ETC 利用照会」のメールに対して、フィッシングメールの URL にアクセスすることはあり得るとしても、リンク先のウェブサイトにおいて ETC カードではなく、ETC カードを発行していない相手方カード会社の本体カードの情報の入力を求められたのであれば、入力時に不審に思っ^{かし}てしかるべきであることから、申請人の落ち度は大きいとも主張した。これらの検討により、相手方カード会社が何らかの負担をすることによる和解はできないと回答した。

次に、相手方決済業者および相手方販売店から和解案の検討結果を聴取した。

相手方決済業者は、相手方カード会社が正常な取引と認めたものを処理しており、取引の安全性は確保されていると考えている、申請人に対する^{かし}瑕疵はないと考えるため、和解案を受け入れることはできないと回答した。

相手方販売店は、不正利用の根本的な原因はクレジットカードの認証が突破されたことであり、相手方販売店の範囲内で未然に防ぐことはできなかったことなどから和解案を受け入れることはできないと回答した。仲介委員は、20 万円分の電子マネーをチャージしたことにより、1 万円の電子商品券が付与され、有効期限切れになった分を、せめて申請人に返金できないか検討するよう依頼した。

期日後、相手方販売店から、申請人への支払いまたはポイント等を付与することはできないとの回答があった。

仲介委員は、相手方からの回答を踏まえ、本手続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 5】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（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 12 月、SNS 上の広告からアクセスした通販サイトで、保温性の高い靴下（900 円程度）を購入しようとし、クレジットカード情報を入力したところ注文完了にならなかった。そこで、相手方カード会社のクレジットカード情報を入力したところ、相手方カード会社から SMS でワンタイムパスワードが届いたので、通販サイトに入力した。しかし、やはり注文完了にならなかったため、購入をあきらめた。

約 10 日後、通販サイトに最初にクレジットカード情報を入力したカード会社から、不正利用が行われた可能性があるとの緊急のメールが届いた。カード会社に電話すると、相手方遊園地のオンラインチケット（約 3 万円）が購入されたとのことだった。身に覚えがないと伝えると、決済がキャンセルされた。

令和 6 年 1 月、相手方カード会社の利用履歴を確認したところ、通販サイトにクレジットカード情報を入力した日付で、身に覚えのない相手方遊園地のオンラインチケット約 3 万円が決済されていることに気が付いた。相手方カード会社に連絡したところ、調査を行うと言われた。

5 月、相手方カード会社から、決済時にワンタイムパスワードを入力しているため決済をキャンセルできない、ワンタイムパスワードの管理義務に関する規約に反して会員以外にクレジットカードが使用された場合の債務は会員がすべて責任を負うものとしているので、当初の通り請求を続行するとの通知書が届いた。

6 月、消費生活センターに相談し、相手方らに連絡したが、相手方カード会社からは「フィッシングサイトだと思うが補償はできない。リトリーバルリクエストは行う」、相手方遊園地からは「警察の捜査要請がないと詳しい情報は開示できない」と回答があった。

その後、相手方カード会社からリトリーバルリクエストの結果報告があったが、「追加情報はない」とのことで解決できなかった。警察にも相談したが、解決できなかった。

身に覚えのない請求なので、キャンセルしてほしい。

＜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。

当社が申請人に発行したクレジットカードについて、令和 5 年 12 月に、相手方遊園地のチケット販売サイトを加盟店として、約 3 万円の利用がなされたことは認める。

クレジット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。

クレジットカード利用に際しては、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となっている。

申請人の主張によると、申請人は自ら偽サイトにパスワードを入力しており、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。

＜相手方遊園地の主張の要旨＞

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。

当社は申請人が主張する事実は把握していない。しかし、申請人の主張を前提としても、申請人の当社に対する請求は認められない。

また、本事案は申請人と相手方カード会社との間で解決されるべき問題である。

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遊園地のみから事実関係等を聴取した。

申請人は、通常 1800 円程度で販売されている靴下が半額の 900 円程度で販売されていたため購入しようと思った、クレジットカード決済の際に、最初にクレジットカード情報を入力したクレジットカードでは SMS でワンタイムパスワードが届かなかった、通販サイトの記載に日本語の不自然さはなかったため、通販サイトが偽サイトで、クレジットカード情報等がフィッシングされるとは思っていなかったと述べた。

相手方遊園地は、通常、クレジットカードの不正利用に関しては、カード会社とカード会員との間で解決してもらっており、消費者から不正利用の連絡があっても、カード会社に問い合わせるように案内していると述べた。

第2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から事実関係等を聴取した。

仲介委員は、以下の不正利用の流れで、不正利用者が、遊園地チケットのオンラインストアにおいて、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不正利用者が遊園地チケットのオンラインストア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不正利用者が遊園地チケットのオンラインストアにワンタイムパスワードを入力する。

また、申請人から提供された不正利用時のワンタイムパスワードを通知した 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ものの、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。

仲介委員は、これらを踏まえ、不正に利用された金額を申請人と相手方カード会社で半額ずつ負担する（相手方カード会社が半額を補償する）との解決案を提示した。

これに対し、相手方カード会社は、仲介委員から提示された解決案で和解することは可能だが、

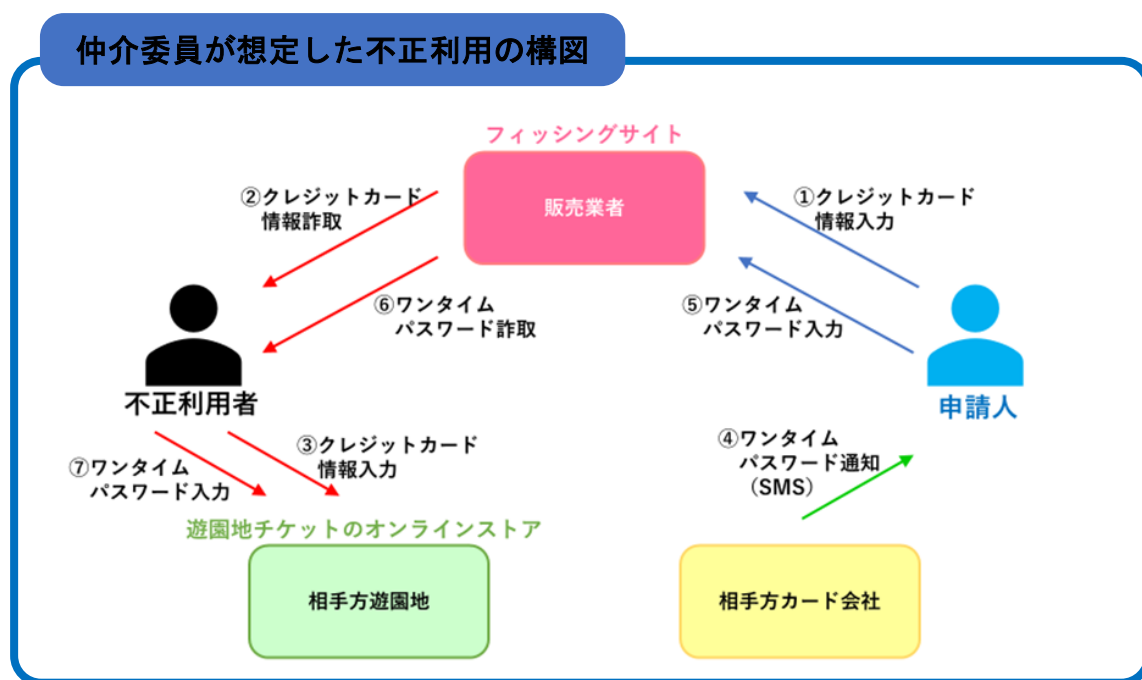
相手方遊園地も一部の負担が可能であれば調整してほしいと回答した。

期日後、仲介委員は、相手方遊園地に対し、事実確認のため、①申請人のクレジットカードが利用された遊園地チケットのオンラインストアのアカウントに登録されている個人情報、履歴、当該アカウントの現在の状況など、②不正利用で購入された遊園地チケットの種類、数量、使用状況など、③不正利用された当該チケットあるいは当該アカウントに対する措置の有無などの事項を質問し、第3回期日での回答を求めた。

第3回期日において、仲介委員は、相手方遊園地から事実確認の各事項に対する回答を聴取したが、相手方遊園地は、①～③のいずれの事項についても、情報が把握できない、営業秘密に係るので回答できないなどと回答し、具体的な事実確認はできなかった。

以上の相手方遊園地からの聴取を踏まえ、仲介委員は、和解において相手方遊園地が金銭を負担することは難しいと考えた。一方で、不正に利用された金額を申請人と相手方カード会社で半額ずつ負担する（相手方カード会社が半額を補償する）解決案に、申請人および相手方カード会社が合意したため、申請人が相手方カード会社に約1万5000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 6】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（46）

1. 当事者の主張

<申請人らの主張の要旨>

令和 6 年 3 月中旬、夫婦で相手方主催のブライダルフェアに参加し、会場見学や試食などをした後、説明を受けた。

初めてのブライダルフェア参加であり、本日決めるつもりで来ていないと伝え、帰ろうとしたが、相手方から見積書の提案があった。見積書を出すのに挙式日が必要とのことで、決めていなかったが、おおよその時期を聞かれたため、秋ごろと答えた。相手方によると、10 月、11 月は予約が埋まっており、9 月上旬（175 日後）であればすいていると言うので、当該日付でと回答した。また、おおよその招待人数を聞かれたため、60 人と回答し、変更になった場合はどうなるのか確認したところ、見積書なので問題ないと言われた。

日取りを決めるつもりで来ていない、他の施設や値段を比較したいと伝えたが、他社の式場の見積書を示され、会場の雰囲気はいくらでも変更できるためどここの式場でも変わらない、値段はどこも変わらない、今日でなければこの値引きはできないと言われた。何度も断ったものの契約を勧められ、疲労で頭が回らず、契約書にサインをした。今日支払うように相手方から言われたため、申込金約 10 万円をクレジットカード決済で支払った。約款の動画を見たが、疲労で内容はあまり覚えていない。申込書にチェックをしたが、特に説明もなかったため、開催日 175 日前の意味や申込金が返金されないことも理解できなかった。

翌日、新婦の父親が相手方へキャンセルの電話をかけたが、当事者から連絡してほしいと言われた。契約から 1 日しか経っておらず、申込金が全額返金されないのはおかしいと伝えたものの、約款通りと言われた。

その翌日、消費生活センターに相談し、3 月下旬（契約から 6 日後）に相手方に解約の意思を告げたが、申込金は返金できず、譲歩の余地はないとの回答であった。

4 月上旬、消費生活センターから相手方に電話したところ、解約は受け付けるが、申込金は一切返金できないと言われた。後日、「ご婚礼お取消し確認書」が届いたが、返送すると申込金の返金が受けられなくなると思い、返送しなかった。

契約をなかったことにして、申込金 10 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認めない。

申請人らが来館した際、希望等のヒアリングを行った上で式場の内覧を行っており、この時点で結婚式の希望日は聞いていた。

内覧を終えた 11 時 45 分ごろから打ち合わせを始め、11 月開催の見積書を提示したところ、予算が厳しいと言われた。そのため、9 月であれば希望に沿った提案ができると考え、改めて 9 月の見積書を提示した。また、会場の雰囲気を比較したいと言われたため、写真を用いて、当館も中は変えられることを説明し、予算についても、提示する日程によって割引が変わるため比較は難しい旨を説明した。その際、結婚情報誌を用いて各式場の会場使用料の違いを説明したが、他社式場の見積書は使用していない。

申請人らが契約締結の意思表示をした時間は、どれだけ遅くとも午後 2 時 30 分よりも前である。疲労で思考力が低下し契約書にサインをしたと主張しているが、サインの際には担当者は席を外していたため、そのような事実はない。また、申込金の支払いを現金で求めることはないため、持ち合わせがないと言った申請人らに対して、当日にクレジットカードで支払うように伝えた事実もない。クレジットカード決済は午後 3 時 35 分であったため、遅くとも申請人は午後 4 時までには退館している。なお、決済の際、動画やここまでの手続で不明点がないか確認したところ、申請人らから問題ない旨の返答があった。

新婦の父親からの電話は、キャンセルをしたいというのではなく、キャンセルをしたらどうなるのかという問い合わせであった。その際に、長時間勧誘され契約したことを後悔しているなどと聞いた事実はない。

消費生活センターの担当者とは話したが、申請人らと直接話すことはなかった。当社の見解を尋ねられたため、無理に署名をさせた事実もなく、契約締結の意思表示の際には、申請人ら双方に意向確認を行っているため、当社には何らの落ち度もない旨を説明した。

申請人らが申込金の返金を求める法的根拠が不明であるが、約款に解約料について明記し、契約時にその旨を説明し、それらを理解した上で申請人らは契約を締結している。

よって、申請人らの主張には理由がなく、申請の速やかな取下げを求める。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人らは、プレゼントがあることがきっかけでブライダルフェアに参加した、値段に懸念があり契約が難しいと伝えたところ、他社と比較され、「撮影代金の部分は変わらない。会場費用は他社の方が高い」と言われた、他社の見積書のデータは一部を切り取ったようなものを見せられた、相手方が結婚情報誌を持ってきた事実はあるものの、そこには総額しか書いていないはずである、値段の内訳について細かい説明はなかったと述べた。

仲介委員は相手方に対して、申請人らは理詰めで突き詰められていき、契約をさせられてしまったと主張しており、契約の際に強引な経過がみられると指摘した。

相手方は、事実関係には争いがあり、それを突き詰めるとなると話し合いは難しい、契約は成立しており、キャンセル料の支払いを受けてキャンセルを認める話である、キャンセルされたからといって当社に落ち度があったとは一概には言えない、譲歩の余地はないと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、「当日のみ割引」との勧誘が消費者契約法上の不実告知に当たるとかを検討するために、申請人らに対して、当日でないと適用されない割引があったかを確認した。申請人らからは、「初めての見学特典は、当日でないと適用できないと言われた」との回答があった。

仲介委員は相手方に対して、当日割引を常にしていて、通常価格での販売実績がないのであれば、今日だけというのは不実告知に該当する可能性があるとして指摘し、再度質問事項を整理した上で、期間での検討を依頼すると伝えた。

期日後、仲介委員から相手方に対して、①本件の割引以外での「当日のみ割引」という特典の有無、②内規の有無、③相手方が実施する挙式・結婚披露宴において、過去 2 年間の「当日のみ割引」が適用されるケースの件数、全体に占める割合および平均割引額について質問した。

それに対し相手方は、特典の付与は状況に応じて変化し、別日に契約した場合に特典を受けら

れるとは限らない、仮に後日契約時に別の特典が受けられるとしても不実告知には当たらないと回答した上で、各質問事項について、①割引の特典は本件以外にもあると思われるが、類型化できるものではない、②内規はない、③不実告知の成否に影響があるとも思えないため回答はしないと回答した。

第2回期日において、仲介委員は相手方に対して、消費者契約法の不実告知等に該当するかは争いの余地があるが、結婚式という一生に一回の契約で慣れていない人が多い中、当日中に即決を求めるとするのはトラブルになるリスクがある、不実告知の成否に関して、すべてのデータを出すのは難しいかもしれないが、トラブルを少なくするためにも、経験が乏しい相手に対して「本日契約するのであればこの価格で」という勧誘が何件あるかは、把握する必要があるのではないかと指摘した。

それに対し相手方は、意見としては検討するが、指摘事項は企業の営業方針に関わるものであり、本件で申請人らに対して、補償をする理由にはならないと回答した。

そのため、仲介委員は、申請人らに相手方の検討結果を伝えた上で、和解が成立する見込みはないと考え、手続を終了させた。

【事案 7】携帯電話の解約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 1 月、相手方通信会社の携帯電話回線を解約するため、相手方代理店に行った。

相手方通信会社の携帯電話回線の解約を申し出るとともに、現在、別の通信会社の携帯電話端末で相手方通信会社の電子マネー決済を利用しているところ、相手方通信会社の電子マネー決済のアカウントに登録している連絡先携帯電話番号を別の通信会社の携帯電話番号に変更したいと申し出た。しかし、相手方代理店の店員が 1 時間操作しても変更できなかったため、「この変更ができないと相手方通信会社との契約は解約できないですね」と尋ねたところ、「そうですね」と言われ、解約できなかった。

後日、相手方代理店に行き、別の店員から手順を教えてもらったが、一定段階から先に進めず、変更できなかった。「システム上、2 週間から 1 カ月たてば、その先に進めると思う」と説明され、帰宅した。

2 月、期間が経過したため先に進められると思い、相手方代理店に行った。以前の説明と異なり変更できないままなので、どうしたらよいか尋ねると、相手方通信会社のアカウントの調査申込書を提出するように言われた。記入して提出したところ、調査申込書に対する返答は 1 カ月から 2 カ月を要するとのことであった。

5 月、調査結果を聞くために相手方代理店に電話したが、結果が出ておらず、相手方通信会社に確認するとの回答だった。

6 月、相手方代理店から連絡があり、「相手方通信会社の携帯電話回線を解約すれば、アカウントにひもづく携帯電話番号が変更できる」と説明された。「アカウントに登録されたポイントが無効にならないのは間違いないか」と確認したが「それは分からない」との回答だった。そのため、不安で相手方通信会社の携帯電話回線を解約することができなかった。

その後、消費生活センターに相談した結果、相手方通信会社の携帯電話回線を解約すれば、アカウントにひもづく携帯電話番号が変更でき、アカウントに登録されたポイントが無効になることはないことを確認できた。しかし、「アカウントに登録されたポイントが無効になることはないことを確認できるまで解約できなかったことにより発生した携帯電話料金を返金してほしい」との相手方通信会社に対する要望については、対応してもらえなかった。

令和 6 年 1 月から 7 月までに相手方通信会社に支払った携帯電話料金約 1 万円の返金および相手方らの謝罪を求める。

＜相手方通信会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件申請の趣旨を尊重し、申請人の請求する支払い済みの携帯電話料金約 1 万円全額を返金する。

＜相手方代理店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

本件申請の趣旨を尊重し、相手方通信会社とも協議した結果、申請人の請求する支払い済みの携帯電話料金約 1 万円全額を相手方通信会社から返金する。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方らから、本件申請の趣旨を尊重し、携帯電話料金約 1 万円全額の返金に応じる、との回答があった。相手方らの回答を申請人に伝えたところ、申請人が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続を実施し、当事者間で和解が成立した。

【事案 8】ビジネス講座の解約に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年8月中旬、マッチングアプリで知り合ったAとカフェで会った。将来に不安があると伝え、Aは持っていたノートを見せ、「ノウハウ通りにやれば負けなし。脱サラできるくらい稼いだ人もいて、自分も目指している。より詳しいBを紹介するので会って見ないか」と言い、オンラインギャンブルについて説明した。

自分と似たような境遇のAが脱サラを目指せるくらいになっていること、Aに良く思われたい気持ちから、Bに会うことにした。

9月上旬、Aとカフェで会い、近くにいたという相手方の関係者と思われる女性から、「自分もたくさん稼いでいて、絶対に早くやった方が良い」と言われ、女性もやっているという安心感を持った。

その後、Aと一緒にBの自宅に行き、Bから、「昔は工場勤務で借金もあったが、仕事を辞め、タワーマンションの上階に住んでいる。仕事終わりにアルバイトをするのは大変だけど、オンラインギャンブルなら家でもできる。受講料は約100万円かかる」と言われた。自分より借金があった人が良い暮らしをしていることを魅力的に思ったが、受講料が高額なことに躊躇し、持ち帰って考える旨伝えた。しかし、Bからは、「今契約しなかったら今後契約しない。決断できる人でないとこれからは行動できない人だと思うから、ゆっくり考えてみて」と言われ、二人とも部屋から出て行き、一人部屋に残された。

奨学金の債務が約300万円あり、本業での独立開業も視野に入れていて金銭面で不安があったこと、やらない選択をすれば自分は行動できない恥ずかしい人間なのかと思ったこと、断って出て行きにくい雰囲気もあったこと、月に何十万円も稼げるようになる契約だと思ったことから、相手方と契約することにした。近くの消費者金融までAに案内されて50万円を借り、貯金の50万円とあわせて現金100万円を支払い、契約書を受け取った。

令和3年9月ごろから令和5年10月ごろ、相手方が提供するオンライン講座を受講したが、講座自体は収入に結びつくものではなかった。オンラインギャンブルはAに教えてもらいながら続け、ノウハウ通りの賭け方で運用していたが、勝つこともあれば負けることもあり、2年間に11万円を使って200回以上賭け、マイナス2万円であった。

その後、行政処分を受けたという書類が相手方から届き、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、3万円の返金の提案に納得できず、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。

Aと申請人が二人で会った際にオンラインギャンブルに関する事項の説明は行っておらず、「ノウハウ通りにやれば負けなし」等の文言も用いていない。

申請人と B が初めて会った際にオンラインギャンブルについての話をしたが、B は申請人に対して、オンラインギャンブルで確実に稼げるなどの断定的判断を提供することや不実告知を行うことはしておらず、申請人は自らの意思で契約を結んでいる。

オンラインギャンブルは投資である以上、確実に稼ぐことができないことは社会通念上明らかである。勧誘時に契約相手に対して、簡単に稼げるなどの勧誘を行うことは不要な争いを招きかねないものであり、当社としても担当者に対し、そのような文言を用いて勧誘することを禁じている。

また、申請人が署名、指印している契約書、確認書面の最下部チェックボックス箇所に「本契約において、会社が、私の事業や投資の確実な保証、約束するものではないことにつき、理解しました」と記載されている。これらの文書は真正に成立しており、確実な成功を保証、約束するものではないことを理解した点については二段の推定が及び、申請人の意思として有効に表示されている。

以上の通り、申請人に対して、不実告知や断定的判断の提供を行った事実は存在せず、本件契約に基づく投資や事業については、自己責任であることを申請人自らが、真正に成立した契約書等で表明している以上、その他の主張部分についても、理由がないことが明らかである。申請人は契約期間満了日を超えて、当社の講座を利用し続けており、本件契約に満足していたものの、当社が行政処分を受けたことをきっかけに自分も返金請求ができるのではないかと考え、法的な理由なく返金を求めるに至ったものと考えている。

申請人の主張はいずれも理由がないため返金をすべき法的義務は一切ないものの、早期解決のために和解金として答弁書記載の金額を支払う意思はある。

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、一回契約するだけで一生サポートをしてくれるという話に一番魅力を感じ契約した、講座は全体の 5 分の 1 ほど受講しており、そのうちほとんどは契約直後の受講で、その後は確認程度に利用していた、契約金の支払いをする際、相手方から勧められて、消費者金融から借入れをした、当初は相手方と連絡を取り合いながら進めていたが、次第に定期的に誘われていた勉強会の案内などもなくなり、連絡も途絶えていったと述べた。

相手方は、本件契約に関与した A および B はいずれも業務委託先であり、受講生の勧誘、契約締結手続、受講生との質疑応答の対応、受講のサポート全般を委託しているが、契約に関する事項は基本的に相手方が責任を負うと述べた。

仲介委員から相手方に対して、行政処分の内容を見る限り、相手方には会社として問題があったと認識していることを伝え、記載されている具体的な事例について本件と比較し、どこが違うのか、特別な事情があるのか確認した。

相手方は、行政処分の基礎になったのは全体のごく少数であり、それを根拠として、本件についても同様の事情があったと認定されるのは心外であると述べた。また、行政処分を受けたことから新規勧誘を止めており、新しい収益がほとんど入っていない中、多くの返金に対応している、経済的に困難な状況にあり資金不足である、答弁書に記載した金額以上は支払うことができないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、行政処分の元となった事案は数件であっても全体に問題があっ

たと認識している、本来全額か全額に近い金額の返金を検討すべきである、もっとも経済的に現在対応が難しいということであれば、どのように解決を求めるかは申請人の意向によると伝えた。

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、早期解決と和解金の回収リスクの観点から本手続での解決を希望するが、一度、上積みを検討してほしいと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に申請人の回答を伝え、答弁書記載の金額に上積みをした額の検討を依頼した。

期日後、相手方より、上積みをした額での和解に応じるとの回答があったため、相手方から申請人に対して一定額を支払うとの内容で和解が成立した。

【事案 9】医療保険の給付金支払いに関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 4 年 7 月、急に動悸^{どうき}がしたため、病院で診てもらい、検査を受けた。その後は循環器科を受診したが、「心房細動の症状もないので大丈夫だろう」と言われていた。

令和 5 年 2 月、運動後に脈拍が下がらなかったため、救急で病院に行き心電図の検査を受けたが、不整脈もなく正常であると言われた。精神的なものが原因の可能性があった。その後、心療内科を受診した結果、自律神経の乱れからの動悸^{どうき}と判断され、漢方薬を服用したところ、症状が改善した。

後日、心臓の検査を受けてみたところ、不整脈もなし、心臓も異常なしとの結果だった。やはり精神的なものが原因である可能性が高いと思った。

4 月、保険代理店から保険の見直しを電話で勧められ、店舗に出向いた。保険代理店から、補償は同じ条件で、保険料が月額 5000 円ほど安くなると言われ、相手方の医療保険を勧められた。そのため、変更することにし、申込書や告知書を書いた。

5 月、念のため病院を再度受診し、6 月にエコー、レントゲン、血液検査、心電図の検査を受けた。血栓の予防のため血液をサラサラにする薬と血圧の薬が出た。

7 月、病院で検査した結果、微妙な不整脈があると言われた。

8 月、病院で、手術が必要になると言われた。

9 月、病院で心房細動のカテーテル手術を受け、5 日間入院した。

10 月、相手方に 5 日間の入院と手術について保険金を請求した。

12 月、相手方より、医療保険の契約を結んだ時、心房細動で病院を受診したことの告知がなかったことを理由に 3 大疾病一時金特約を解除すると通知が届いた。特約以外の入院給付金等は支給された。

その後、消費生活センターに相談し、相手方と契約を結んだ際には心房細動と病院から診断されていないと主張した。

令和 6 年 1 月、相手方から、病院の医師の診断書には令和 4 年 7 月に心房細動と告げたと記載されている、告知書で正確に告知されていなかったと回答があった。

3 大疾病一時金 50 万円の支払いと 3 大疾病一時金特約、特定疾病保険料払込免除特則の継続を求めたい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、令和 5 年 5 月に本件保険契約の申込手續を行っており、その際、自らの健康状態について告知すべき事項を告知書に記入していないことが、医師の診断書・医師への聴取により判明している。保険約款で定める告知義務違反に該当することから、約款の定めにより、3 大疾病一時金特約、特定疾病保険料払込免除特則を解除し、3 大疾病一時金を不払いとするものであり、申請人の要求（当該特約・特則の継続、一時金 50 万円の支払い）に応じることはできない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、令和4年7月に病院で検査した際に担当した医師から、「心房細動ではないか、自分は糖尿病の専門ではっきりしたことは言えないので専門医に診てもらった方が良い」と勧められた、相手方との保険契約締結に際し、告知書には高脂血症で治療中と告知したものの、契約の直前に動悸^{どうき}がして通院および検査したという話はしていなかった、ただし、心療内科に通院し、薬を処方されていることは話している、この告知書は代理店の方が入力し、最終的に私がタブレットに署名したと述べた。

相手方は、申請人が受診した病院の診断書を取り寄せて確認したところ、申請人は申し込みの間際まで心房細動についての検査を受けているにもかかわらず、告知書で告知していないため、告知義務違反と判断した、診断結果について異常なしと診断されたとしても、有意な所見がないというだけで異常がないという結果ではないと考えている、当社の告知事項は、確定診断かどうかはともかく、医師の診察を受けた、検査を受けた、症状があったので受診した等その経緯を告知してもらう必要があると述べた。また、確定診断ではないからという独自の判断により、心房細動についての検査等を告知していないことが申請人の重過失と考える、告知義務については重要事項説明書にも記載されている、告知について代理店に確認したが、お客さまにタブレットを渡して画面を見ながら説明し、お客さまが入力するものであると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人と相手方との間で「告知」の概念および告知の際の入力者について認識の相違があること、申請人は、代理店の勧誘に従って保険を乗り換えたばかりであり、従前の保険であれば対応されていたと考えられること、契約前の検査では異常なしと診断されていたこと等を指摘し、解除対象となった特約に係る初回保険料の引落としから解除までの間の保険料相当額の返金について検討することを求めた。それに対して相手方は、いったん持ち帰って検討する旨回答した。

期日後、相手方から、期日において示された和解案に応じるとの回答があり、申請人に相手方の回答を伝えたところ、受け入れるとの回答があったため、当事者間で和解が成立した。

【事案 10】クレジットカードの不正利用に関する紛争（80）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 1 月、相手方の発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）に入会した。

令和 6 年 4 月、海外出張でフィリピンに行き、滞在中はホテルに宿泊していた。

5 月初旬、現地の友人の誕生日パーティーに招待されて参加した。午後 8 時ごろから始まり翌日の午前 4 時にパーティーが終了した。友人に滞在先のホテルまで送ってもらうことになり、途中、コンビニエンスストアに寄って駐車場で休んでいたところ、二人組の女性から声をかけられ、そのうちの一人と話が盛り上がった。友人ともう一人の女性が帰った後、現地の治安上、外で外国人が長い時間話をしているのはよくないことから、近くのホテルで話をすることになった。

午前 5 時過ぎにホテルに入り、女性を買ってきた焼酎を飲みながら話をした。

正午ごろ、ルームコールで目が覚め、激しい頭痛がする中、財布と携帯電話がなくなっていることに気が付いた。盗まれた財布には現金と本件カードを含むクレジットカード 4 枚が入っていた。すぐにホテルの受付に行き、事情を話したところ、焼酎に薬物（睡眠薬）を入れられていた可能性が高いと言われた。また、エレベーターの録画映像も確認してくれ、その映像には朝方に女性が出ていく様子が映っていた。

午後 1 時過ぎ、最寄りの警察に被害を届け出て、犯人が見つかったら滞在先のホテルに連絡してもらうことになった。警察署から滞在先のホテルに戻り、電話やウェブサイトからクレジットカードの利用を停止したが、本件カードでは、約 45 万円のキャッシングの被害に遭っていた。被害を知り、同サイトから不正利用の申告を行った。その後、連絡がなかったので相手方に電話をしたところ、調査後に連絡が来るとの回答であった。

5 月中旬、日本に帰国し自宅に戻ったが、相手方からの連絡はなく、催促をしたところ、連絡を待つてほしいと言われた。

6 月末、相手方から、暗証番号による取引のため補償の対象外との電話があった。暗証番号は厳格に管理していたことを伝え、補償対応を依頼したが補償してもらえなかった。

本件カードのキャッシングで不正に利用された約 45 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。

利用日、利用先、暗証番号取引決済であること以外は不知。

当社のカード会員規約に基づき、暗証番号取引された決済に関しては、会員の申し出に関して対応することはできない。

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、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、フィリピンにはこれまでに何度も滞在したことがあり、海外の中でも気を付けなければいけない国と認識していた、パーティー中はビールしか提供されず、顔が赤らんでいたかも

しれないが強い酒を飲んだということもなく、記憶ははっきりしていたと述べた。また、海外に行く時は、クレジットカードやお金に関する話はしないように常に注意しており、今回もクレジットカードを誰かに見せたということはなく、特に相手方のクレジットカードは利用限度額も大きいことから一層管理には気を付けていたと説明した。そして、ショッピング利用の場合は、利用状況を知らせるメールがすぐに届くところ、キャッシングの場合には、メールが来ないとは知らなかった、本件不正利用でショッピングの利用はされていない中、キャッシングはかなりの回数に及んでいることからショッピングとキャッシングとでセキュリティーに差があるのではないかと、キャッシングに対する利用停止の検知が緩いのではないかと主張した。

相手方は、申請人から聴取した情報等を総合的に判断し、本件では申請人のクレジットカードおよび暗証番号管理に故意過失がないと認めることはできないため補償することはできないという結論に至ったと述べた。また、仲介委員からの当該結論に至る具体的なポイントの説明依頼に対しては、結論を決める具体的なポイントは開示していない、総合的な判断である、そもそも会員規約において暗証番号取引は免責対象外であり、暗証番号は会員が管理するものであり、会員しか知ることができないものであると説明した。

仲介委員は、どのような方法や技術かは分からないが、第三者が暗証番号を利用して取引した場合に消費者がすべての責任を負うというのはアンバランスではないか、犯罪に巻き込まれた場合にも一律に規約上の補償の対象外とするのは不当ではないかと指摘し、他のクレジットカード会社では、全額または一部の補償を認めていることも踏まえ、何らかの検討を行う余地はないか確認した。

相手方は、問題となる利用が本人によるものか第三者によるものか分からず、仮に第三者の利用とした場合、暗証番号をどのように知り得たのかが問題になると述べた。そして、現地の警察によって犯人が逮捕された事実も確認できておらず、本件に関しては、申請人の申し出を総合的かつ客観的に判断して対応できないとの結論であり、他社のような解決案を示すことはできないと回答した。

そこで、仲介委員は、利用停止がされた他社のクレジットカードもあること、本件のキャッシングをみると金額を細かく刻んでいて通常の利用とは異なること、消費者はクレジットカード会社に対して安心安全にカードを利用できることを求めていること、会員に利用確認の電話をしたり、途中で利用停止したりすることもでき、セキュリティー上の問題点も考えられることなどを考慮し、消費者が全部の責任を負うべき事案ではないとして一部の返金などを提案できないか、改めて検討を求めた。

相手方は、これまでも類似の事例はあるものの補償した事例はなく、本件も社内で検討の上、回答しているが、改めて次回期日までに確認すると述べた。

第2回期日において、相手方は、指摘された点を踏まえて関係部署と協議を行ったが、暗証番号取引であり補償することはできないと回答した。

仲介委員は、被害を最小限度にとどめることはできなかったのか、改めてセキュリティー上の問題点を指摘したが、相手方からは、その点からも検討を行ったが結論は変わらないとの回答があった。

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

【事案 11】インターネット接続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>

令和 5 年 8 月下旬、9 月に引っ越しを予定していたため、息子と相手方代理店に行き、引っ越し先のインターネット環境について相談した。当時利用していた光回線を引き続き利用しようと考え、引っ越し先の住所を伝えたところ、引っ越し先には光回線がなく、非対称デジタル加入者線（ADSL）かホームルーター回線のどちらかの利用になると言われた。そのため、物理的に光回線が通っていない場所なのだと思い、光回線を解約し、新たな通信回線サービスの契約を検討することにした。息子が在宅で仕事をすることもあると伝えると、5G が速いと勧められたため、相手方通信事業者のホームルーター回線を申し込んだ。その際、ホームルーター専用端末（以下「端末」という。）を購入することになっていた。

引っ越しの片付けが落ち着いた後、インターネット環境を確認したところ、つながりにくいことに気が付いた。端末の置き場所を変え、LAN ケーブルでパソコンと接続するなどしたが、改善されなかった。相手方通信事業者の相談窓口に状況を確認し、リピータ（中継機器）やベランダにつけるアンテナを借りたが、改善されなかった。

後日、光回線を引く方法がないか、光回線事業者に連絡したところ、マンションタイプは元々入っていないが、戸建タイプであれば引くことができる場所であることが分かった。その後、改めて相手方通信事業者の光回線を導入しようと確認したところ、戸建タイプであれば案内可能だと言われた。しかし、契約しているホームルーター回線について、現在はキャンペーンで端末の分割支払金の実質負担はないものの、解約すると端末の分割支払金の残額約 5 万円の一括支払いが発生し、分割支払いが終了するのは 2 年後の予定である、との説明を受けた。

消費生活センターに息子が相談し、分割支払金残額の免除を求めてあつせんしてもらったが、解決できなかった。

現時点で仕事にも影響があるほど通信が遅く、電波状況は改善していない。また、初めから光回線を契約できる場所だと分かっていたら、ホームルーター回線の契約をすることはなかった。

ホームルーター回線契約と端末の売買契約をなかったことにしてほしい。

<相手方通信事業者および相手方代理店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件端末の設置住所について、再度光回線の提供状況を確認したところ、光配線方式については提供できないが、VDSL 方式であれば提供可能であることが判明した。さらに当社より光回線事業者に確認したところ、申請人住所は平成 19 年 2 月上旬より、VDSL 方式の提供を開始しており、令和 5 年 8 月の来店時点で当社の VDSL 方式に対応していたことが判明した。

ADSL については、来店時には新規申込の受付を終了していることから、提案をした可能性は非常に低い。そのため、申請人は①光回線の光配線方式については提供不可という説明に対して、光回線自体の利用ができないと誤って認識している、②VDSL 方式については提供可能という説明について ADSL が提供可能であると誤って認識している、のどちらかであると考え。

なお、申請人代理人が令和 6 年 4 月に光回線事業者を確認した際に、マンションタイプは非対応だが、戸建タイプは対応可能と案内があり、当社に問い合わせがあった際も戸建タイプは対応可能と連絡があったとのことであるが、申請人の質問は一般論として、「マンションタイプ非対応の住所であっても、戸建タイプは契約可能か」という内容であり、具体的な住所を聞いての確認は実施していない。

申請人の住居は戸建タイプの引き込みが基本的に難しいため、契約時に提案をしていなかったことについては誤案内ではなく、本来の対応である。

申請人から電波状況について相談があったのは、契約から約 3 カ月後であり、確認措置の期間である 8 日間を過ぎているためキャンセルを受け付けることはできない。

契約時の提案内容については問題がなく、電波状況を理由としたキャンセルについては適用ができないため、申請人の請求に応じることはできない。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、ADSL と説明されたか VDSL と説明されたかは覚えていない、元々の回線は速度が遅いのでホームルーター回線を勧められた、引っ越し先では光回線が通っていないと言われ、ホームルーター回線であれば今までと同じように使えるとの説明があったので、そうするしかないと思った、と述べた。また、設置住所が 5G に対応しておらず、LTE となることを説明されたかは覚えていない、8 日以内の確認措置の説明は店舗で契約したときに聞いていた、と述べた。

相手方代理店は、契約の際は住所地を地図で確認しホームルーター回線が使用可能か調べて契約する、重要事項説明の中で、申請人の住所では LTE しか入らないこと、8 日間の確認措置があることは説明している、契約をなかったこととして返金というのは考えていないと述べた。

また、相手方通信事業者は申請人の住所地の 5G 化については予定であり、今後の回線速度が確実に改善するとは言えないと述べた。

仲介委員は申請人に対して、相手方らの聴取内容からすると、今後、予定されている 5G の対応を待つしかないのではないか、8 日間の解約ルールがあり、この期間に接続について一度でも確認すれば解約することができる可能性もあったため、申請人の望む解決は難しいのではないかと伝えた。

それに対し申請人は、聴取の間に光回線事業者と引っ越し先のマンションの管理会社に問い合わせを行ったところ、戸建タイプなら使用できるとの回答があったと述べた。

仲介委員は相手方らに対して、申請人の上記聴取内容を伝え、光配線方式は非対応との説明は不実告知となるのではないかと指摘した。

それに対し相手方通信事業者は、社内専用受付システムにて、受付当時は光配線方式では入らないことを確認している、マンションでも戸建タイプの契約は可能だが、引き込みが難しい場合が多いので勧めていない、引き込み工事をしたら利用できるとの案内は必須としていない、光回線が全く使えないとの説明はしていないため、説明不足だとは思っていない、申請人はホームルーター回線の通信使用量が月 300～400GB と平均よりもかなり多いため、つながりにくいのであれば、ここまでデータ量を使用できるのか疑問であると述べた。

仲介委員は申請人に対して、月に 300～400GB 使っているのであれば、使えていないことにはならないのではないかと伝えた上で、光回線が使えないと相手方代理店にはっきり言われたかどうか

かを確認した。

申請人は、使用しているギガバイト数は関係ないと考えており、工作中などつながらない時間がある、相手方代理店から光回線は使えないと言われたと述べた。

仲介委員は相手方らに対して、申請人の上記主張を伝えた上で、戸建タイプで回線を引くときに何かしら優遇してもらうことはできないかを確認した。

それに対して相手方らは、説明の不備があったとは考えておらず返金等は難しい、ホームルーター回線が使えないのであれば対応するが、データ使用量も多い、VDSL については説明をしたと考えており、対応はできないと述べた。

そのため、仲介委員は、申請人に対して相手方ら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 12】美容手術費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6年3月上旬、相手方クリニックのウェブサイト上の、「小鼻縮小注射約1万円～小鼻縮小約20万円」との表示を見て、メールで無料カウンセリングを申し込んだ。

3月下旬、相手方クリニックでカウンセラーからカウンセリングを受けたところ、加齢で鼻も大きくなると説明され、ヒアルロン酸注入やボトックス注射、糸リフトを勧められた。高額な3つのプランが提示され、真ん中のプランを選んだところ、医者に交代し、おでこのヒアルロン酸や鼻メッシュなども追加された。また、脂肪溶解注射も絶対に必要と言われ、300万円を超える金額になった。その後、カウンセラーに代わり、100万円以上を値引きした約220万円の見積書が提示され、一生ものなのでローンありきで考えてほしいと執拗に勧誘された。また、鼻は半永久的、糸リフトはマイナス7歳になって徐々に戻るが元通りにはならないとも説明され、一生ものであれば受けようと思った。

後日の施術を希望する旨伝えたが、今日でないとこの料金ではできないなどと言われ、合計約220万円で契約し、相手方カード会社のクレジットカードで一部を、残りを相手方信販会社の医療ローンで支払うこととした。

その後施術を受けたが、糸リフトが違和感のある形に仕上がっており、医師にその旨伝えると、筋肉がないので仕方がないと言われた。抗議して治してもらったが、事前にそのような説明は受けていなかった。また、施術後に渡された用紙に、うつぶせで寝ることができないなどの注意点が書かれていたが、接骨院に通っており、分かっていたら施術は受けなかった。

翌日、顔の表情が動かない、顎がゆがんでいる、鼻の穴に左右差がある、鼻の縫い目の食い込みが非対称、笑えないなどの状態になっていた。顔がしばらく突っ張る程度で二日酔い程度のむくみだと聞いていた症状からはかけ離れていた。

翌日、相手方クリニックに電話したところ、脂肪溶解注射の際に診察すると言われた。

2週間後、相手方クリニックで診察、脂肪溶解注射を受けた際、しばらくするとなじむと言われ、各施術について、術前に説明されなかったリスクを説明された。

その後、消費生活センターにあっせんしてもらい、相手方クリニックおよび相手方信販会社に契約解除通知を、相手方カード会社に支払い停止の抗弁書を送付したが、契約書に単価の記載誤りがあった脂肪溶解注射のみがクーリング・オフされ、請求が取り消された。

契約を解除し、請求を取り下げしてほしい。本手続で解決できるのであれば一部費用を支払うことも検討する。ただし、今回の手術ミスが原因で不具合が起こることがあれば、相手方にその責任を負ってほしい。

<相手方クリニックの主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

申請人の居住する地域の簡易裁判所に民事調停を申し立て、現在民事調停事件が係属している。

申請人は、美容医療施術の説明義務違反、同施術の過誤等の事実を主張し、契約は解除したとして、当クリニックに対して、代金の請求をしないよう求めている。しかし、当クリニックとし

ては、同主張には理由がなく、申請人に対する代金請求権は有していると考えており、主張が対立していることから、本紛争を解決すべく民事調停を申し立てている。

なお、民事調停を選択した理由は、①協議を中心として合意する手続であることから、訴訟に比して柔軟に円満な解決の成立を期待できること、②同調停において合意が成立した際に作成される調停調書は債務名義となることから、金銭支払いの約束がなされた場合には、その回収について、より実効性が期待できることにある。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人と相手方クリニックの主張に齟齬が生じており、事実の有無の判断ができかねているが、初回支払い前に請求停止をしている。

以降は申請人と相手方クリニックの交渉結果に準じる。申請人と相手方クリニックの双方が納得する解決を希望する。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

当社はカード発行会社であり、残債務の利用先である相手方クリニックを管理する立場にない。申請人と相手方クリニック間での解決を求める。

2. 手続の経過と結果（取下げ）

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、民事調停を申し立て、現在民事調停事件が係属している旨の回答書が提出された。

その後、相手方クリニックから調停申立書が送付され、申請人に相手方らの回答を送付したところ、後日、申請人が相手方クリニックの民事調停に応じることとして、相手方らに対する申請を取り下げたため、手続が終了した。

【事案 13】脱毛エステの返金に関する紛争（21）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年5月、相手方エステ店が運営する脱毛エステの店舗に行き、全身脱毛の12回、90分のコースを約26万円で契約した（契約①）。支払いは、相手方カード会社が発行するクレジットカードで2回払いにした。役務提供期間は、令和5年11月までであった。

令和4年9月、予約が2～3カ月先と取りにくかったため、相手方エステ店に「やめたい」と電話で伝えたところ、役務提供期間を延長することができると言われた。そのため、未消化分の10回について、令和7年11月まで期間の延長の手続をもらった。

令和5年10月、7回目の脱毛のために店舗に行った際、効果の実感があまりないことを伝えると、12回と18回の施術の違いの写真を見せられ、回数を増やせばきれいになると言われ、6回分約11万円の追加契約を勧められ契約した（契約②）。支払いは、相手方カード会社のクレジットカードで10回払いにした。店舗のタブレットでサインをしたが、契約書をもらった記憶はない。契約する際に役務提供期間についての説明はなかったため、契約①と同じく令和7年11月までと思っていた。

令和6年5月、契約①の12回の施術が終わり、ウェブサイトから次の脱毛の予約をしようとしたところ、システム上で予約ができなくなっていた。相手方エステ店に問い合わせると、令和5年10月に追加契約した契約②の6回分は、契約①に付随していて有効期限を過ぎているため、施術を受けることも解約による返金もできないと言われた。12回のコースが残っているのになぜ追加で6回の契約を勧めたのか、と尋ねたが、有効期限が切れる前であれば延長の手続ができた、自身でも有効期限を確認すべきであったと言われた。

令和6年6月、消費生活センターに相談し、相手方エステ店から契約①および契約②の契約書を取り寄せたところ、契約②の契約日は、令和5年10月であるにもかかわらず、役務提供期間が令和4年5月～令和6年5月となっていた。また、コースの内容や料金の記載に整合性がないことに気が付いた。そのため、消費生活センターから相手方エステ店に対して、法定書面の不備によるクーリング・オフのあつせんをもらった。相手方エステ店からは、追加した契約②の6回分について、役務提供期間を令和7年11月までに延長する（ただし中途解約はできない）との提案があったが、納得できなかった。

相手方エステ店との契約②をなかったことにして、今後の請求を取り下げるとともに、既払い金の約9万円を返金してほしい。

<相手方エステ店の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約②は、実質的には「脱毛6回」のプランであるが、「従前の契約の回数を切り替える契約である」という本旨であり、会員限定の特典として通常の6回プランよりも割安に提供しており、その点を納得の上申請人は申し込みをしている。

そのため、「任意のサービスである利用可能期間の延長を契約①に適用したことで、その後に締結する契約②にも同時に適用されていると思っていた」という申請人の解釈に当社は理解を示し、

当初は認めていなかった契約②の利用可能期間の延長に応じるとともに、中途解約権を付与することも認めている。

契約②は、契約の変更であり、従前の契約①の内容変更にとどまる契約であることを明らかにしており、各法定記載事項も明確に記載していることから、契約①の内容変更を示す契約の書面として不備はないと認識している。同時に、従前の契約①に付随するものであることが記載から明らかであり、契約①から引き継ぐものとして事実経過に一致していると認識している。

契約の取消しに応じることとはできないが、争議の長期化は本意ではないため、契約の取消しではなく中途解約を認め、その際に発生する法定解約手数料については半額の負担とし、クレジットカードで決済した約 11 万円から中途解約手数料を差し引いた約 10 万 5000 円の返金を提案する。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方エステ店との間の紛争の内容については把握していない。

当社は、申請人が本件手續を行っていることを考慮して、請求代金のうち未払い分の請求を保留にしている。

申請人と相手方エステ店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）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方エステ店から事実関係等を聴取した。

申請人は、契約書について、契約①に関する書面は受け取ったが、契約②に関するものは、書面でもメールなどでも受け取った記憶がないと述べた。また、予約のためのウェブサイトでは、契約①の下に契約②についての表示があり、コース名や購入日、有効期限などが記載されていたと説明した。そして、契約②の有効期限について、ウェブサイト上でしっかりと確認していなかった点もあり、解決に向けて、相手方エステ店の提案を受け入れたいと述べた。

相手方エステ店は、契約②の契約書は店頭で印刷して申請人に交付したと述べた。

仲介委員から相手方エステ店に対して、申請人が提案を受け入れる意向であることを伝え、相手方エステ店にも確認したところ、合意するとの回答があったため、両当事者間で和解が成立した。なお、申請人は相手方カード会社に対する申請を取り下げた。

【事案 14】失業保障申請サポートの業務委託に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 5 年夏ごろから、月 100 時間以上の残業による下痢、不眠などの体調不良があった。

令和 6 年 1 月、精神的な不調により会社を辞めることを決めた。同日、妻が「退職給付金」と検索して見つけた相手方のウェブサイト「退職給付金申請サポート」「万が一の全額返金保証」「あなたの受給可能金額を無料で診断」と記載されているのを見て、無料診断を受けることにした。SNS でアンケートに答え、翌日の無料相談を予約した。

翌日、妻と一緒に、ウェブ会議システムで相手方からオンライン面談を受けた。相手方からは、自身で申請する通常申請であれば給付額は約 53 万円だが、相手方のサポートを受け、就職困難者に認定された場合は給付額が約 180 万円になる、サポート費用約 30 万円を差し引いても、約 150 万円の金額が受け取れるとの説明があった。

サポート内容は、病院の紹介、病院の受診の仕方、給付金申請のための必要書類の書き方の指南で、医師から「うつ病」と診断されれば、就職困難者に認定されるとのことだった。また、自身での就職困難者認定の申請は困難である、就職困難者に認定されることを確約するものではないが、万が一受給できない場合は全額返金するため損はないとの説明もあった。その際、残業時間が過去数カ月平均で 100 時間を超えているため「特定理由離職者」に該当し、自身で申請すれば失業保険を受給できると思われる旨、相手方に伝えた。

翌日、契約したい旨 SNS で相手方に連絡し、同日の晩にオンライン面談を実施した。

面談中、相手方の指示に従い、画面上に表示された契約書に一通り目を通し、「電磁的書面での契約書交付に同意します」という文言に名前を添えて返信し、メール送付された契約書や重要事項説明書に電子署名した。代金は、通常約 33 万円のところを約 28 万円に値引きしてもらい、翌日に相手方の口座に振り込んだ（以下「本件契約」という。）。追って、契約書と重要事項説明書がメールで送付された。

その後、相手方から、10 日以内に病院を受診するよう指示があり、相手方に紹介された病院で 2 日後にオンライン診療を受けた。翌日、相手方から、契約書面の交付を電磁的方法で行うことの承諾を得たことを証する書面が送られてきた。最初のオンライン診療では具体的な診断がなかったため、再度受診すると、「適応障害」と診断され、就職困難者の認定が受けられないことが分かった。相手方にサポートを依頼したが、診断結果はコントロールできず、不正受給を促すものでもないため、再度受診するしかないとのことだった。

その後、サポートが不十分と考え、相手方に返金を求めたが、「相手方の重過失によりサポート継続ができない、もしくは受給できなかった場合」に該当しないとして断られた。

契約をなかったこととして既払い金約 28 万円を返金してほしい。なお、消費生活センターに相談したが解決できなかった。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

病院の受診の仕方の指南、医師との話し方等のサポートは行っていない。

本契約における当社の業務は、申請人に対する情報提供であり、失業手当の給付延長を保証するものではない。

返金保証については、外部的な要因によるトラブルが生じた場合や、当社の重過失によりサポート継続が不可能になった場合、または当社の重過失により失業手当が受給できなかった場合に限定しており、利用者から解除する場合支払い済みの代金は返金できない。これらの内容は、契約時にも口頭で説明した上で、重要事項説明書にも記載し、申請人に同意のチェックをもらっている。また、規約を踏まえて当社と申請人のやりとりを確認したが、当社の規約違反は見受けられなかった。よって、サービス代金は返金できない。

また、クーリング・オフの主張については、事前に説明して承諾を取る、承諾を得たことを証する書面を郵送した上で契約書面を電磁的方法により交付するなど、特定商取引法に定められた電磁的方法による契約書面の交付を行っている。権利行使の期間を経過しており、契約の解除には応じられない。

上記の内容は、申請人および消費生活センターに対して何度も伝えているが、早期解決のため、代金約 28 万円の半額に当たる約 14 万円であれば返金に応じる。

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、「顧問弁護士に相談して方針を検討した上で連絡する」との回答があった。しかし、その後も回答書等の提出はなく、事務局からの電話もつながらなかったため、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り、後日回答書等が提出された。

仲介委員は、申請人から提出された契約書等を確認した上で、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。なお、契約書には、サービスの代金として値引き前の約 33 万円が記載されており、値引き後の約 28 万円の記載はなかった。

申請人は、就職困難者に認定されなければ全額返金されると思っていた、後日、約 13 万円の失業手当を 10 カ月間受給した、本手続で譲歩する気持ちはあるものの、サポート期間 1 カ月の中で、土日祝日休み、3 営業日以内の SNS の返信、受診後 1 週間特別な情報を得られないなど、相手方のサービスに疑問を感じているなどと述べた。

相手方は、病院を受診して、うつ病、そううつ病、統合失調症に該当すれば就職困難者の申請方法を教えること、それ以外は通常の失業手当になることを契約書と重要事項説明書で説明している、就職困難者に認定されることは保証していない、確実にないならと言ってサービスを利用しない方もおり、今回は理解してもらったと考えていたなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、相手方のサポートを受けなくても通常の失業手当は受けられる中で、就職困難者に認定されなかった場合に、何十万円のサポート費用を払うことは、通常の人からすると損がないとは考えないのではないかと、就職困難者に認定されなければ返金されると思うのが通常ではないかと指摘した。その上で、契約書上には値引き後の代金約 28 万円の記載がなく、特定商取引法上の書面不備に当たる可能性があること、申請人も全額返金ではなく譲歩できると言っていることを踏まえ、和解金額の増額を検討できないか確認した。

それに対して相手方は、「損がない」との説明をしていれば誤解を生むとは思いますが、広告や面談等での NG ワードを多数指定しており、言っていないはずである、言った言わないの点で確認が取

れないことから半額を提案している、契約書上の金額の記載については、必ずしもしないといけないとは考えていないものの、以前指摘を受けたことがあり、今は特記事項として記載している、今までの交渉過程で申請人に無理を言われており、半額以上の譲歩は難しいと回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から相手方に対して、早期解決の観点から譲歩できないか再度確認したところ、相手方から、6割の約17万円であれば譲歩できる、本来規約上0円のところ半額でも譲歩しており、これ以上は応じられないとの回答があった。

仲介委員から申請人に相手方の回答を伝えたところ、早期解決のために相手方の和解案を受け入れるとの回答があったことから、相手方が申請人に対して和解金約17万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 15】 幼児教室の授業料の支払いに関する紛争

1. 当事者の主張

< 申請人の主張の要旨 >

平成 19 年、申請人息子の小学校受験のため、相手方学習塾が運営する幼児教室に通っていた。授業料は A 銀行の口座から引き落とす手続きをしたが、特別授業である「選抜コース 9 月、10 月」の受講分については、銀行の振込用紙を使用して約 9 万円を振り込んだ。

12 月、小学校受験が終了したため、受講を終了した。

平成 28 年 2 月、申請人息子の高校受験のため、相手方学習塾が運営する個別指導塾に通い始め、授業料は申請人息子名義の B 銀行の口座から引き落とす手続きをした。

平成 29 年 2 月、高校受験が終了したため、受講を終了し、それ以降は相手方学習塾からサービスの提供は受けていない。

令和 5 年 4 月、申請人息子名義の B 銀行の口座から、小学校受験のために通っていた幼児教室の「選抜コース 9 月、10 月」の授業料約 9 万円が引き落とされていた。それまで相手方学習塾から電話や手紙などによる請求はなく、引き落としの予告や報告もなかった。

8 月、引き落としに気が付いて、事実確認のため相手方学習塾の担当部署に取り次ぎを依頼したところ、相手方学習塾管理会社から、請求していなかった過去の授業料について事前の連絡なく引き落としを実行した旨の書面が届いた。

11 月、消費生活センターに相談した。

令和 6 年 4 月、相手方学習塾管理会社に対して、①幼児教室の授業料は A 銀行からの引き落としを依頼したものであり、申請人息子名義の B 銀行ではないこと、②「選抜コース 9 月、10 月」は現金振り込みにて支払い済みであること、③「時効の援用」の機会を一方的に消滅させられていることについて書面で質問したが、回答はなかった。

その後、相手方学習塾管理会社に対して、引き落とされた「選抜コース 9 月、10 月」の授業料約 9 万円の返金を書面で求めたが、相手方学習塾管理会社の代理人から、返金には応じないとの回答があった。

引き落とされた「選抜コース 9 月、10 月」の授業料約 9 万円を返金してほしい。

< 相手方学習塾および学習塾管理会社の主張の要旨 >

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。

申請人は、「選抜コース 9 月、10 月」の授業料約 9 万円を支払った旨主張するが、かかる事実はなく、授業料は未払いであった。

従って、相手方らは令和 5 年 4 月、申請人息子名義の B 銀行口座から当該授業料の引き落としを行った。

申請人が授業料を未払いであった以上、未収の授業料について引き落とし処理を行い、回収を図る点に何らの問題はなく、法的に有効な弁済がなされたことは明らかである。

なお、申請人は、時効の援用権の機会を一方的に消滅させられた等と主張するが、債権者である相手方らが積極的にかかる機会を与える必要性はなく、申請人の主張は到底認められない。

以上のことから、申請人の請求に理由がないことは明らかであるが、相手方らとしても無用の紛争を望むものではなく、和解的解決を希望する。

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、退塾した時点で契約書等は処分していて振込用紙も残っていない、幼児教室の月謝は口座引き落としの方法で支払い、選抜コースのような特別講座については金額も都度変わることから振込用紙で支払うようにしており、選抜コースの授業料を振り込んだ記憶があると述べた。また、月謝の引き落としに利用していた A 銀行の通帳は既に処分しているため、当時の口座引き落としの記録や当該口座の名義人についても父親か申請人息子のいずれかではあるが、確認できないと述べた。そして、相手方学習塾とは幼児期から 10 年を超える受講期間があり、引き落としができなかった旨の連絡を当該年度か翌年度中にした上で、振込用紙を送付して支払いを求めるということもできたはずであり、約 16 年前の授業料を突然引き落とすという対応には不信があると述べた。

相手方らは、振り込みの記録を確認し、約 9 万円の支払いが確認できなかったことから引き落とし処理を行ったと説明した。

仲介委員は、相手方らに対して、なぜ未払いとして当時に請求しなかったのか疑問があること、引き落とされたのが小学校受験に関する契約の授業料であり、当時、申請人息子が幼児であったことから、当該契約の契約者は申請人である可能性が高く、仮に契約者とは違う名義の口座から未払いの授業料を引き落とししたのであれば弁済の有効性に疑義が生じることを指摘し、一度返金をした上で未払いがあるのであれば話し合いをするのがよいのではないかと伝えた。

相手方らは、早期解決のため、約 9 万円の返金に応じると述べ、申請人も相手方らの提案を受け入れると回答した。そして、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 16】自動車学校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 6 年 2 月、自動車教習所のあっせん事業者から相手方を紹介され、あっせん事業者のホームページで相手方の合宿免許を申し込んだ（以下「本件契約」という。）。後日、契約内容の確認書面を受け取り、教習料金約 22 万円をクレジットカードで決済した。

4 月中旬、相手方に入校した。入校時のオリエンテーションで、規約違反による退校の場合は合宿免許の料金ではなく、正規料金による精算になり、追加入金が発生する可能性があると言われた。

入校から 5 日目、卒業せずに退校することも一つの選択肢と考えていたところ、教員の高圧的な態度により、途中退校の可能性がでてきたため、相手方に退校要領を確認した。事務員から、「卒業予定日に退校すると追加料金が発生する。辞めるなら早い方がよい。明日くらいまでに辞めれば若干の返金がある」と説明された。また、「これまでも合宿参加者で追加費用を払った人はいり、既に支払った代金に加えて 5 万円を支払った人もいる。オフシーズンの合宿だから料金が割安であったし、仲介業者を通して支払った金額から手数料が引かれているため、追加負担も必要になってくる」と説明された。

入校から 6 日目、あっせん事業者と契約したときに送付された利用規約を確認したところ、解約料の記載はあったが、通学料金で精算されるため追加料金が発生するとの記載はなかった。予期していない料金が発生することで学校側に不信感を抱いたため、途中退校による追加費用請求があるかどうかをあっせん事業者を確認したところ、「途中退校における追加費用請求は聞いたことがないが、入校後のトラブルには一切関与しない」と言われた。決断を先延ばしにすれば追加費用が発生するため、その日のうちに退校を決めた。

これ以上の日程をこなした場合は追加費用が発生することを確認した上で当日退校の手続を行った。精算の結果、約 1 万 2000 円が返金された。

令和 6 年 5 月、消費生活センターに相談し、あっせん事業者と相手方に教習費用の返還を求める書面を送付したところ、あっせん事業者からは「入校以降は相手方の管理となるため、当方は関知しない」との回答があった。また、相手方からは「本人が自己都合で退校したので、こちらが返金に応じる必要はない」と言われ、返金されなかった。

返金されなかった約 21 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。

あっせん事業者の規約に記載されている内容について、入校時に再度説明をしており、その際に途中退校の場合の精算方法も説明している。また、消費生活センターとのやりとりで、当時、申請人は、自分には関係ないと話を聞き流していたと証言した旨の連絡を受けている。

退校したい旨の申し出があった際、学科、技能共に、同じような状況でも規定の教習で卒業している生徒も多数おり、この時点では予定通りに進む可能性が十分にあったため、続けることを勧めた。

翌日にも退校したいとの申し出があり、教習期間も残っているため、一度帰宅して、再度来るか、転校するという手段もある旨を伝えた。しかし、免許は必要ない、運転に向いていないなどと言われたため、退校を了承した。その際、合宿料金はパック料金のため、途中精算すると通学料金での精算となることがあつせん事業者の規約にも記載されている旨を、パンフレットの該当部分を見せながら説明した。

規約に基づき、実際に申請人が教習した費用を算出し、技能を1時間約5000円、学科を1時間約2000円、宿泊食事代を1日約5000円などとして精算し、約1万2000円を返金した。その後、消費生活センターと話し合い、宿泊食事代約3万円については返金する旨を伝えたが、申請人に拒否された。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、あつせん事業者から相手方を紹介された際、規約事項には解約のタイミングで返金がない可能性があることは記載されていたが、追加支払いが生じる可能性があるとの記載はなかった、教習費用の精算時に用いる単価（以下「精算単価」という。）について、合宿料金と通学料金のどちらを基準として精算するか説明はなく、合宿料金の内訳も全く認識がなかった、日程の約半分を消化しているため、半額の返金であれば納得できると述べた。

相手方は、規約事項はあつせん事業者の規約を使用している、通学の場合、解約時は教習を受けた分と入校料を精算して残金を返金している、あつせん事業者への手数料等があるため解約手数料を請求している、合宿料金はパック料金のため内訳を決めていないので、解約の際は通学コースの単価で精算している、そのことは入校時に説明していると述べた。

仲介委員は相手方に対して、申請人はあつせん事業者を通じて入校しており、あつせん事業者が金銭を支払う段階で契約内容が確定されると考えるのが一般的であるが、その時点では解約の際の正しい説明がなかった、解約手数料は損害賠償の予定となり、事業者にどのような平均的損害が発生するかが訴訟では争点となるため、話し合いでの解決に向けて考慮してほしい、合宿料金約22万円は通学料金約33万円の3分の2程度であり、さらに合宿は15泊（1泊5000円）であることから、精算時に用いる教習単価を半額程度とするという考えはあり得ると伝えた上で、事前に約3万円の解決金を提案しているところ、本手続ではどのような対応を考えているか確認した。

それに対して相手方は、解決金は宿泊費の単価を1日約5000円として計算した、その他は人件費がかかっているため全額返金できないと述べた。

仲介委員は当事者双方の意向を確認した上で、相手方に対し、消費者契約法や民法の契約原則から、教習の単価や解約手数料については再考してほしい、既払い金の他に約10万円の返金を検討してほしいと伝えた。

期日後、相手方から、約3万円の解決金で検討してほしいとの回答があった。

第2回期日において、申請人は、相手方提案の約3万円での和解はできない、相手方に譲歩の余地がなければ、不調の上、別の法的手段を考えるしかない、約3万円に解約手数料の約4万円を加えた額で和解案を提案してほしいと述べた。

仲介委員は相手方に対して、解約手数料が全額認められるかどうかは消費者契約法の観点で難しいのではないかと第1回期日で指摘した点について、和解案の検討の際に考慮しなかったのか

説明を求めた。

相手方は、検討はしたが消費生活センターでの結論を尊重した、教習はしており、帰宅を促したわけではないため、約 10 万円の返金はできない、約 4 万円での返金であれば検討すると述べた。

仲介委員は相手方に対して、精算単価の基準を通学料金にするか、合宿料金にするかは精算金額の全体に関わる大きな論点である、解約手数料約 4 万円については消費者契約法 9 条の観点から全額認められるのは難しいのではないか、精算時の単価を通学料金と合宿料金のどちらにするかの記載があっせん事業者の規約にないところ、遠隔地にある相手方の現地に赴いた場で説明するのは遅いのではないかと指摘した。

相手方は、合宿では料金の内訳を決めていないため、精算単価は通学料金を基準にしないと精算できない、解約手数料相当額である約 4 万円で検討してほしいと述べた。

仲介委員が申請人に対し相手方の回答を伝えたところ、約 4 万円での和解はできないとの回答があったため、仲介委員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 17】クリーニング事故に関する紛争（23）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 7 月中旬、相手方に羽毛布団 3 点のクリーニングを依頼した。3 点のうち 2 点は数十年使用していたが、1 点は約 5 年の使用期間だった。

7 月下旬、相手方から洗濯事故があったとの連絡があり、1 点に穴があいてしまい、工場と話した結果、経年劣化による破損のため賠償はできないと言われた。経年劣化とのことだったため、数十年使用した布団が破損したものと思い、致し方ないと伝え、了承した。

8 月上旬、相手方から特段の説明もないまま、羽毛布団 3 点が引き渡された。持ち帰って確認したところ、洗濯事故があったのは約 5 年の使用期間の羽毛布団であること、穴付近に汚損があること、洗濯表示のタグが劣化していたことから、明らかに何らかの事故が発生したものと考えられた。

翌日、相手方に羽毛布団を持ち込み、調査を依頼した。

2 週間後、相手方から電話があり、汚損はきれいにしたが、これ以上は対応できないと言われた。

その後、消費生活センターに相談したが、相手方は過失がないので賠償しないと主張して、解決できなかった。

クリーニング事故賠償基準にのっとった賠償とクリーニング代金の返金を求める。

<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。

受付より半年近く経過しており、当店の利用規約のお渡し予定日から 2 カ月以上経過しているので公平なやりとりができないと判断している。複数名の従業員が関与しており、言った、言わないなど記憶が曖昧である。

洗濯表示のタグの劣化については、それほどの洗浄力であれば汚れが付着することは考えられず、一緒に洗浄した他 2 点の羽毛布団には何も影響がないことがその証左である。技術を売りに営業している当社でも、表示タグを一回の洗浄ではつれ・擦り切れを起こす力はない。申請人が当社に羽毛布団を依頼したのは初めてで、購入してから 5 年も洗っていないことも考えづらく、他店でクリーニングしていたのであれば、どのような工程で行われていたかも分からない。

従って、申請人の請求通りの解決策を望まない。該当品のクリーニング代金の返金を提案する。もし、要望通りの賠償を行う場合、洗浄による汚損の因果関係を証明していただければ、クリーニング事故賠償基準 B 級品扱いで応じさせていただく。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、まだ一度もクリーニングに出していない羽毛布団が経年劣化により破損したと言われたことに納得がいかない、経年劣化で破れたというよりはチャックで引っ掛かってしまったときにできるような穴や小さな穴が複数あるような状態である、相手方がクリーニング事故賠償基準にのっとった賠償をしようとしている以上、賠償するのが筋ではないかなどと述べた。

相手方は、クリーニング事故賠償基準での賠償については、利用規約に明記しており、利用規約は最初の来店時にすべてのお客さまに渡している、羽毛布団の端、顔が当たる部分が黄ばんでいたことから経年劣化と判断した、使用年数 5 年とは思えなかった、洗濯表示のタグの擦れの状態でどのように品物を特定したのか疑問であるなどと述べた。

仲介委員は相手方に対し、答弁書で主張している因果関係の証明について、立証責任は申請人がすべて負うものではないと説明した上で、購入から 5 年しかたっていない羽毛布団の損傷が経年劣化によると主張するのか確認した。それに対して相手方は、使用年数 5 年とは思えなかったが、実際にその品物でこのようなことが起きたというのであれば認めざるを得ない部分はある、工場に本件羽毛布団が戻ってきた際、申請人からきれいにしてほしいという申し出があったため再洗浄した、再洗浄で穴が広がったということではない、洗わずに放置しているものは生地の中身が相当傷んでおり、付着した汚れが繊維を接着しているため、力加わること破裂し、穴があくこともあると述べた。

仲介委員は、両当事者の聴取を踏まえ、穴があいた原因の一つは汚れではないか、穴から汚損の問題となり再洗浄に至った経緯については双方の事実認識が異なっていたが、複数人のスタッフの対応により適切に申し送りされなかった可能性があり、これが本件紛争が拡大した一因なのではないかと整理した。そこで、相手方に対し、使用年数 5 年の羽毛布団であることを前提にクリーニング事故賠償基準に基づく賠償が可能か、次回期日までに検討するよう依頼した。

第 2 回期日において、相手方は、耐用年数 10 年のものに対して、半分の 5 年間も洗っていないものを持ち込まれたというのは爆弾をつかまされたという気持ちであり、5 年間洗っていない場合、耐用年数 10 年が妥当なのかという疑問もあると回答した。

仲介委員は、5 年間洗っていないということは申請人も認めているという前提もあるので、C 級として扱うのであれば今まで手入れがされていないこと、耐用年数に影響することもクリーニング賠償基準に読み込まれているのではないかと、また、手入れがされていないことは商品を受け入れた際に、汚れなどを確認していれば受付段階で従業員は分かったはずである、受付時に、申請人に対して、クリーニング時に汚れによって破損が発生する可能性があることをあらかじめ説明していれば、このようなトラブルになってはいなかったのではないかと指摘し、以上の点を踏まえて C 級での賠償が可能か確認した。

相手方は、C 級扱いとして賠償する、本件羽毛布団は相手方に引き渡す、クリーニング料金は返金しないという条件であれば譲歩すると述べた。

相手方の聴取を踏まえ、仲介委員は申請人に対し、クリーニング事故賠償基準における「別表に定める賠償割合」は、A 級 68%、B 級 52%、C 級 40%で、申請人が算定している A 級は新品に近いものである、通常の使用であれば B 級であるが、あくまでも普通に使っているという前提であり、本件羽毛布団の使用頻度や管理方法を踏まえると、B 級としての扱いは難しく、C 級と考えるのが相当であると説明した。

その上で、相手方の提案を伝えたところ、提案を受け入れるとの回答であったため、相手方が申請人に対して、賠償額約 1 万 4000 円を支払うという内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 18】データ復旧サービス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 6 年 9 月、スマートフォンから削除したメッセージアプリのデータを復旧したいと思い、インターネットで検索し、相手方を見つけて電話で連絡した。その際、同機種 of スマートフォンでデータを復旧した実績があるので、おそらく復旧が可能である、料金は 4～20 万円程度で、2 週間程度の時間を要する旨の説明を受けた。

翌日、相手方の事務所に行き、1 時間程度の初期診断を行ってもらった結果、データ復旧は可能と判断された。料金は 20 万円前後と言われたため、データ復旧を諦めて帰宅した。

後日、検討した結果、料金は高いものの、データの復旧が必要なため、相手方に依頼することを決め、再度、相手方の事務所に行った。契約の際の確認書には、希望のデータが全く復旧できない可能性がある」と記載されており、復旧できる可能性は 8 割ぐらいかと質問したところ、そのぐらいの成功率の実績があるとの回答があったため、データ復旧を依頼した。

数日後、相手方から、料金が入金されていないとの連絡があった。作業完了後に料金を振り込むものと思っていたため振り込んでいなかったが、相手方から「データ復旧は 8 割完了していますので、振り込みをしてください」と言われたため、約 20 万円を相手方に振り込んだ。

9 月末、相手方からデータ復旧作業が完了したとの連絡があり、相手方の事務所に、復旧したデータを保存した USB メモリとスマートフォンを受け取りに行った。その際、「今回復旧したデータが既存のデータか、復旧したデータかが分からないので、成功報酬 6 万円は不要」との説明を受けた。帰宅して確認したが、USB メモリのデータも小さく、依頼したデータは復旧できていないことが分かった。相手方に状況を伝えたが、データ復旧の有無にかかわらず、契約書通り料金はいただくと言われた。

消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

相手方はデータ復旧をしていないので、既払い金約 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。

申請人の請求を認める。

申請人に対して、同機種 of スマートフォンでデータを復旧した実績がある、データ復旧は 8 割完了していると説明した事実はない。

また、料金は 4～20 万円程度とは説明しておらず、「復旧料金は 3～40 万円、またはそれ以上になる場合がある」と説明した。

「2 週間程度の時間を要する」と説明したのは、申請人の機器および症状に限定するものではない。あくまで全体的な統計として「復旧期間は早くて 48 時間以内、遅くて 1 週間以上かかる場合もある」と説明した。

申請人が「データ復旧をしていない」と主張していることについて、仮にデータ復旧役務を提供していないという主張であれば認めない。または、請負契約であるという主張であれば、契約は準委任契約であるため認めない。

しかし、申請人が希望するデータが復旧できなかったこと、および心情等を考慮して、特例として既払い金約 20 万円を返金する。

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ところ、相手方より、申請人の請求を認めて既払い金約 20 万円の返金に応じるとの回答があった。申請人の意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとのことであったため、期日は開催せず、和解書を郵送等に取り交わして本手続を実施し、当事者間で和解が成立した。