

報道発表資料

令和 7 年 10 月 1 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 2 回）

- ・ 直近 6 年度分（令和 2 年度～令和 7 年度）の申請は 697 件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げ等を除く）649 件のうち約 7 割の 442 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（87 件、約 12%）。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「表示・広告」となっている。
- ・ 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											
	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 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
令和 7 年度	25	31	14	13	2	11	4	0	0	0	0	1
合計	697	718	442	207	64	143	53	16	0	599	67	5

¹ 令和 7 年 6 月末現在（第 68 回紛争解決委員会（令和 7 年 8 月 26 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：697 件）

（1）商品・役務別

商品・役務	件数		
1.教養・娯楽サービス	87	→	(1)教室・講座 54
2.他の役務	84	→	(2)他の教養・娯楽 23
3.保健・福祉サービス	72		(3)各種会員権 4
4.金融・保険サービス	68		(4)観覧・鑑賞 2
5.運輸・通信サービス	52		(5)旅行代理業 1
6.保健衛生品	44		(5)宿泊施設 1
7.修理・補修	42		(5)娯楽等情報配信サービス 1
8.商品一般	41		(5)ソフトウェアライセンス 1
9.食料品	34		
9.教養娯楽品	34		(1)役務その他 58
11.教育サービス	29		(2)冠婚葬祭 21
12.工事・建築・加工	20		(3)外食・食事宅配 4
13.土地・建物・設備	16		(4)家事サービス 1
14.車両・乗り物	15		
15.住居品	12		
16.クリーニング	10		
16.レンタル・リース・賃借	10		
18.内職・副業・ねずみ講	9		
19.役務一般	8		
20.被服品	7		
21.光熱水品	2		
22.他の商品	1		

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	625
2.販売方法	317
3.表示・広告	131
4.品質・機能・役務品質	111
5.価格・料金	36
6.接客対応	33
7.安全・衛生	32
8.法規・基準	11
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)	674
2. 第 2 号類型(重大性)	9
(1) 生命・身体	9
(2) 財産	0
3. 第 3 号類型(複雑性等)	0

(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	143
2. 消費生活センターの相談を経たもの	554

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 10 月 1 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	家庭用個人向けサウナの解約に関する紛争	○	株式会社 TSWORLD (法人番号 2120001210930)
事案 2	インフルエンサー養成講座の解約に関する紛争 (2)	○	株式会社エクシード (法人番号 6010401152433)
事案 3	年金共済契約の取消しに関する紛争	×	えひめ未来農業協同組合 (法人番号 6500005003751) 全国共済農業協同組合連合会 (法人番号 4010005002086)
事案 4	ウェブデザイナー養成講座の受講契約の解約に関する紛争	×	
事案 5	クレジットカードの不正利用に関する紛争 (8 2)	○	
事案 6	訪問リハビリに伴う損害賠償の請求に関する紛争	×	
事案 7	個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争 (2)	×	
事案 8	出張トイレ修理サービスの料金に関する紛争	×	
事案 9	結婚式と披露宴の解約に関する紛争 (4 7)	○	
事案 10	クリーニング事故に関する紛争 (2 4)	×	
事案 11	後払い決済サービスの不正利用に関する紛争	×	
事案 12	クレジットカードの不正利用に関する紛争 (8 3)	×	
事案 13	クレジットカードの不正利用に関する紛争 (8 4)	×	
事案 14	クレジットカードの不正利用に関する紛争 (8 5)	×	
事案 15	ビジネス講座の解約に関する紛争 (9)	○	
事案 16	クレジットカードの不正利用に関する紛争 (8 7)	×	
事案 17	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争 (3 5)	○	
事案 18	通信販売の定期購入に関する紛争 (7 0)	○	
事案 19	投資顧問契約の解約に関する紛争	×	
事案 20	出張電気工事サービスの料金に関する紛争 (4)	○	
事案 21	歯のホワイトニングサービスの返金に関する紛争	○	

事案 22	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（４４）	○	
事案 23	データ復旧サービスの解約に関する紛争（８）	○	

【事案 1】家庭用個人向けサウナの解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 5 月、家庭用個人向けのサウナを購入しようと思い、相手方^(注)のウェブサイトから問い合わせた。その後、カタログが届いたが、価格が高かったため購入を見送った。

7 月下旬、相手方から、年に 1 回のアウトレットセールメールが届いた。5 月に購入を見送った商品の販売価格を確認するために、相手方にメールで問い合わせた。

数日後、相手方担当者から電話があり、アウトレットセールの対象外のため、別の商品を勧められた。送られてきたメールから接続したウェブ会議で、相手方担当者から商品の説明を受け、自宅に置けるサイズの限界を伝えたところ、相手方担当者が実際に展示品をメジャーで測ってサイズを答えた。自宅に置けるサイズだったため、購入することにした。展示品であり、支払い方法が振り込みのため、特別割引価格で販売すると説明された。その後、メールで電子契約書が届き、詳細を確認することなく最後のページにサインし、商品代金 75 万円を相手方に振り込んだ。

7 月末ごろ、商品の納品日を確認するために相手方担当者にメールを送ったが、返信はなかった。契約書を確認したところ、実際の大きさと担当者が答えたサイズとでは直径と全長が違い、自宅に設置できないサイズであることが分かった。

翌日、相手方担当者に電話で、購入時に説明されたサウナのサイズが違うため、キャンセルしたいと申し出たところ、一切返金はできないと言われた。

8 月、消費生活センターに相談したところ、電話勧誘販売に該当する可能性があり、法定書面が交付されていないため、クーリング・オフが可能であると助言され、相手方に申し出た。しかし、相手方からは、電話勧誘販売に該当しないため、クーリング・オフには応じられない、契約を解除することはできず、返金にも応じられないと言われた。

相手方との契約を解除し、支払い済みの 75 万円を返金してほしい。

(注) 株式会社 TSWORLD (法人番号 2120001210930)

所在地：大阪市 代表取締役：坂本 太郎

＜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。

電話がつながらないことを理由としたキャンセルは到底容認できない。

納品を進めさせていただきたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したが、期限までに回答書等の提出がなかったため、事務局より相手方に電話をかけたところ、相手方より書面を再度送付してほしいとの依頼があった。そのため、書面を再送し、その後事務局から複数回電話したが、対応はなく、回答書等の提出もなかった。そこで、回答書等の提出を促す文書を送付したところ、手續に協力する意思があるとの回答があった。

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、元々は個人向けのサウナを購入したかったが、アウトレットには個人用サイズがなく、部屋に置くのは厳しいと思った、しかし、相手方が展示品をメジャーで測った際、具体的なサイズは言われなかったものの、寸法は大丈夫だと言われたなどと述べた。

相手方は、申請人のキャンセル理由について、担当者の休みの日に電話があり、その日に電話に出なかったためキャンセルしたいということだと聞いていた、納品前なのにサイズの問題というのはしっくりこない、契約書に記載しているサイズは基本サイズであり、誤差は数センチあるため実寸は違うこともあり、今回は実寸で測っているのではほぼ入るのではないかと思っている、電話勧誘販売に該当するというのも釈然としないなどと述べた。

そこで、仲介委員は相手方に対し、電話勧誘販売の該当性について、ウェブ会議の URL を送った行為が、「電話をかけ」る行為に該当すると解されることを説明したところ、相手方は、返金するしかないと思うが、資金繰りが難しいことから申請人が支払った金額 75 万円について、月 10 万円程度の分割返金で和解したいと述べた。

仲介委員から相手方に対して、例えば 1 回目の支払額を増額することや分割の金額を増額する方法をとることは可能か尋ねたところ、会社の一律の対応として分割金の上限を 10 万円としているため難しいとの回答があった。

仲介委員が申請人に意向を確認したところ、75 万円を 8 分割（10 万円を 7 回、5 万円を 1 回）とする分割払いでの和解に応じると述べたことから、当事者間で和解が成立した。

ところが、支払期日を過ぎても相手方から和解金の支払いがなされなかった。そのため、紛争解決委員会は、国民生活センター法 37 条の規定に基づき、義務履行の勧告を実施し、75 万円一括での支払いを求めた。しかし、相手方からの対応はなかった。

【事案 2】インフルエンサー養成講座の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 5 月、SNS のアカウント宛てに、相手方販売会社^(注)の担当者から、SNS サポートを通じたインフルエンサー育成事業を行っており、仕事のサポートまで一貫して行える、インフルエンサーになる素質が大いにある、現役インフルエンサーからの直接指導や専属マネージャー制度を提供している、PR 案件が 3000 件以上ある、SNS 強化サポートについて話したいとの連絡があった。

数日後、詳細を教えてほしいと返信したところ、ウェブ会議で相手方販売会社の担当者から話を聞くことになった。2 日後、ウェブ会議の URL が届き、インフルエンサーの育成コースとして、現役インフルエンサーの直接指導が受けられる月額約 2 万 8000 円のコースを勧められた。悩んだ結果、受講すればインフルエンサーになることができ、相手方販売会社から仕事をもらうことができると思い、契約することにした。相手方販売会社の担当者から、メッセージアプリで申し込みフォームが届き、入力して申し込んだ（以下「本件講座受講契約」という。）。

6 月、相手方販売会社から入会契約書と概要書面が届いた。相手方販売会社の担当者からも連絡があり、相手方信販会社の引き落とし口座登録などを案内された。そのとき初めて総額が約 100 万円（入会金 66 万円、授業料 11 万円、分割手数料約 23 万円、月々の支払額約 2 万 8000 円）であることに気が付いた。その後、自分の担当マネージャーとして有名インフルエンサーがつき、メッセージアプリでやりとりするようになった。

9 月、アルバイトだけでは返済が難しくなり、大学生活で忙しく、動画投稿に時間をかけることが難しくなったため、やめたいと思った。

10 月、やめることは可能かどうかを相手方販売会社に尋ねたところ、中途解約は可能であり、一部返金はあるが、返済は続くと言われた。

11 月～12 月、消費生活センターにあっせんしてもらい、相手方信販会社に抗弁書、相手方販売会社に申し出文を送付した。その後、業務提供誘引販売取引に該当するのではないかと相手方販売会社に指摘したが、クーリング・オフには応じてもらえず、最終的な返金額の提案は約 2 万 8000 円だった。相手方信販会社から抗弁の接続はできないと言われ、信用情報に載らないようにするために、毎月約 2 万 8000 円の引き落としを続けている。

契約をなかったことにして、既払い金を返金してほしい。また、今後の請求をやめてほしい。

(注) 株式会社エクシード（法人番号 6010401152433）

所在地：東京都渋谷区 代表取締役：滝田 丈

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方信販会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人と相手方販売会社との間のやりとりについては知らない。

申請人のこれまでの主張はいずれも抗弁事由に当たらないため抗弁接続拒否をしており、既払い金の返金および今後の請求停止には応じられない。従前通り請求を継続することを希望する。

ただし、今後追加で抗弁事由や、抗弁事由の存在を示す証拠等の提出があった場合は再度検討を行う。

2. 手続の経過と結果（一部和解）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を配達証明郵便により送付したが、相手方販売会社について、保管期間経過により返送されたため、同通知書等を特定記録郵便にて改めて送付したところ、相手方販売会社に到達したことを確認できた。しかし、提出期限までに相手方販売会社から回答書等の提出はなく、事務局からの複数回の電話に対しても応答がなかった。そこで、相手方販売会社に対して、回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなかった。

そのため、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき、相手方販売会社に対して、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したが、やはり期限までに回答書等の提出や連絡はなかった。

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から提出された入会契約書および概要書面、申請人と相手方販売会社との SNS のやりとりの記録、相手方信販会社から提出されたショッピングクレジットの申込書面（以下「申込書面」という。）等を確認した上で、申請人と相手方信販会社から事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方信販会社から契約書等の書面の交付や確認の電話をもらった記憶はない、申込書面にどのように署名したのかははっきりとは覚えていない、SNS で人気者になり、インフルエンサーとして売れるチャンスがあると思い相手方販売会社と契約した、相手方販売会社から仕事がもらえると思っており、月に 10 万円くらいもうかれば、そこから相手方信販会社への支払いを行うつもりであったなどと述べた。

相手方信販会社は、相手方販売会社との加盟店契約は現在解除しており、特に連絡は取っていない、申込書面は審査時の書面であり、オンライン上で申請人に署名してもらっている、ショッピングクレジット契約に関しては申請人に電話で確認をしており録音もあるなどと述べた。

仲介委員から相手方信販会社に対して、申請人と相手方販売会社との SNS のやりとりを見る限り、勧誘時に「PR 案件 3000 件以上。事前に連絡なくリスキ等されると今後仕事を紹介できなくなる」など、仕事の紹介があることを前提とした説明を行っており、本件講座受講契約は、特定商取引法上の業務提供誘引販売取引に当たると考えられると説明した。

その上で、①申込書面には、役務の種類を記載しなければならないところ、単にコース名のみ記載されていること、②本件講座受講契約の契約書面は電話勧誘販売を前提として作成されており、業務提供誘引販売取引としてのクーリング・オフ期間の記載が不備であって、書面不備のため申請人と相手方販売会社との間でクーリング・オフが成立しており、相手方信販会社との個別クレジット自体をクーリング・オフできると考えられることから、受領した全額を申請人に返金して、後は相手方ら間で処理する方法もあることを指摘した。

これに対し、相手方信販会社は、①コース名を役務名として記載しており問題があるとは考えていない、②申請人が提出した資料を確認し、業務提供誘引販売取引と判断できればクーリング・オフを検討すると回答した。仲介委員からは、期日後に改めて指摘事項を整理して、申請人の提出

資料とともに送付する旨伝えた。

期日後、仲介委員から相手方信販会社に対して、消費者庁の『特定商取引に関する法律・解説（令和 4 年 6 月 1 日時点版）』内の解説を引用した上で、①業務提供誘引販売取引の要件である「利益を収受し得ることをもって相手方を誘引」については、契約書面の記載だけではなく、どのように説明・勧誘されたのかが問題となり、申請人と相手方販売会社との SNS のやりとりから、仕事をあっせんすると期待させて勧誘したものと判断できると考えられること、②「役務の種類」には、役務が特定できる事項を記載する必要があるところ、申込書面におけるコース名の記載は、「役務の種類」を記載したとは評価できず、割賦販売法上の書面不備と考えられること、③割賦販売法上、申請人が販売会社に対して支払いを拒絶できる法的地位にあれば、信販会社に対して支払いを拒絶する法的な権利があるところ（抗弁の対抗）、本件講座受講契約の入会契約書は入会契約を締結する前の書面であり、契約締結後に契約書面が交付されていないことから、書面不交付となり特定商取引法上のクーリング・オフ期間は進行しないこと、④その結果として、申請人による相手方販売会社に対するクーリング・オフは有効であり、相手方販売会社に対する支払義務を一切負わないことから、相手方信販会社に対して、少なくとも今後の支払いをしないとする抗弁の対抗の主張は有効であると考えられることを指摘した書面を送付した。

第 2 回期日において、相手方信販会社は、相手方販売会社の説明では申請人が利益を収受し得る期待を抱いている程度には至っていないため、現時点では業務提供誘引販売取引に該当しないと判断している、電話勧誘販売にも当てはまらないと考えていると述べた。

仲介委員から相手方信販会社に対して、本件講座受講契約は準委任契約に該当すると考えられ、中途解約が可能であって、仮に中途解約できないとすると消費者契約法 10 条により無効であること、平均的損害を超える解約金は消費者契約法 9 条により超える部分について無効となること、抗弁の接続を求めた後に申請人が支払った部分については、裁判となれば抗弁書の提出以降の支払いを免れると考えられることを伝え、互譲の観点から、和解案を検討できないか確認した。

それに対して相手方信販会社は、約 60 万円の未払い部分は今後請求しないと回答した。

仲介委員から申請人に相手方信販会社の主張を伝えた上で、希望する和解案、契約の動機を改めて確認したところ、既払い金も返金してほしいが今後の請求がなくなればありがたい、仕事を紹介してもらって SNS で大きな話題になることで収入を得たかったとの回答があった。

そこで、仲介委員から相手方信販会社に申請人の回答を伝えた上で、申請人が抗弁書を提出した時点以降に申請人が支払った金額の返金ができないか、次回期日までに検討するよう依頼した。

第 3 回期日において、相手方信販会社から、上記提案を受け入れ、約 36 万円（約 2 万 8000 円×13 回）を返金するとの回答があり、申請人もこれに合意した。そのため、相手方信販会社が申請人に和解金約 36 万円を支払い、申請人の未払い金については請求しない旨の内容で、申請人と相手方信販会社との間で和解が成立した。

なお、相手方販売会社については、期日への出席もなかったことから、仲介委員は、申請人との間で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 3】年金共済契約の取消しに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 25 年 11 月、祖母が私名義で、「祖母名義の口座から毎年 100 万円の掛け金を払い、10 年後の満期共済金 1000 万円が私の口座に支払われる」という内容の相手方組合^(注 1)の養老共済に加入した（以下「契約①」という。）。なお、祖母からは、私名義で相続税対策に年間 100 万円を支払っている共済があるとだけ聞いており、詳細は知らなかった。

令和 5 年 7 月、相手方組合から、近日中に自宅に伺って話したいと言われ、後日自宅に来訪した相手方組合から、「祖母の口座から申請人の口座に毎年 100 万円移している契約について、本人のサインが必要」と言われた。何のことか理解できなかったが、契約①の満了に必要な手続だと認識し、祖母の同意もあると言われたことから、手続に応じた。その際、相手方組合の担当者は、確認事項などを読み上げずに項目にチェックを行い、私にはサインが必要な場所のみ示されたため、各事項を全く確認できないままサインした。

11 月、年末調整のはがきを確認すると、私名義で掛け金 100 万円が支払われていた。

12 月、契約①の満期共済金が支払われなかったため、私の口座 A に入金するよう相手方組合に依頼したところ、令和 6 年 1 月中旬に入金された。

令和 6 年 4 月上旬、令和 5 年 8 月に私名義の口座 B から 100 万円が引き落とされていることに祖母が気が付き、相手方組合に確認した。その際、以前祖母と母と私が一緒に説明を聞いたはずの契約である旨説明されたが、祖母、母、私ともに記憶になかった。

数日後、相手方組合の支所で説明を求めたところ、令和 5 年 7 月ごろに私に説明して締結した契約（以下「契約②」という。）の掛け金であり、祖母には個別に、母には SNS か電話で説明したかもしれないが記憶にないなどと回答された。この際、契約②の証書を受領していなかったため、過去に郵送した事実の確認と再発行等を求めた。

4 月中旬、相手方組合に契約②の内容を確認したところ、「私名義の口座 B から年間 100 万円を私が 60 歳になるまで支払い、その後 10 年間年金を受け取る年金共済」と説明され、「クーリング・オフはできないが、解約か掛け金の減額はできる」と言われた。証書については、令和 5 年 7 月中旬に発行されたとのことで、追跡番号で確認したところ、同年 7 月下旬に配達完了となっていた。また、7 月中旬の契約の際、祖母、母、本人のいずれかから頼まれて口座 B を指定したものの、誰に頼まれたのかは覚えていないと言われた。

令和 6 年 5 月、契約②を締結した覚えがないため取り消してほしい旨の書面を相手方組合に送付し、以降相手方組合連合会^(注 2)（相手方組合と並ぶ契約②の契約先）や国民生活センターも含めた面談等を実施したが、相手方からは「取消しできない」と回答があった。

契約②を取り消し、既払い金 100 万円を返金してほしい。

^(注 1) えひめ未来農業協同組合（法人番号 6500005003751）

所在地：愛媛県新居浜市 代表理事 組合長：岡部 成彦
（代表者の肩書きおよび氏名は相手方組合のウェブサイトによる）

^(注 2) 全国共済農業協同組合連合会（法人番号 4010005002086）

所在地：東京都千代田区 代表理事 理事長：村山 美彦
(代表者の肩書きおよび氏名は相手方組合連合会のウェブサイトによる)

＜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はない。

契約②について、申請人が契約締結するか否かの判断に必要な説明は十分行っており、申請人は契約内容を理解して契約締結したと考えているため、申請人が求める契約取消しに応じる合理的理由は全くない。

また、申請人が求める契約取消しに当組合が応じるとすれば、契約締結の際、職員が申請人に対して、契約締結するか否かの判断に必要な説明を十分に行わず、申請人は契約内容を理解しないで契約締結したと認めるのと同じ結果となり、担当職員のみならず、当組合の職員全員の士気を著しく低下させると危惧する。

申請人がどうしても契約取消しを求めるのであれば、申請人から訴訟を提起していただき、同訴訟内で、職員が申請人に対して、契約締結するか否かの判断に必要な説明を十分に行ったこと、申請人は契約内容を理解して契約締結したことを主張立証して、裁判所の判断をいただきたいと考えている。

＜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はない。

契約②について、申請人が契約締結するか否かの判断に必要な説明は十分行っており、申請人は契約内容を理解して契約締結したと相手方組合から聴取しているため、申請人が求める共済契約の取消しに応じる合理的理由は全くない。

また、契約者から「必要な説明を受けていない」との主張があれば、常に契約取消しをも含めた話し合いに応じなければならないとすると、共済契約の安定性が著しく損なわれるとともに、多数の共済契約を有する当組合連合会らに、極めて過大な負担が課せられることは明らかである。従って、申請人がどうしても共済契約の取消しを求めるのであれば、申請人から民事訴訟を提起していただき、同訴訟内で相手方組合とともに必要な主張・立証を行った上で、裁判所の判断をいただきたいと考えている。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、申請人が契約締結するか否かの判断に必要な説明は十分行っているなどとして、手續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、手續への協力を促す文書を送付し、あわせて事務局から電話して、主張があれば期日で主張してほしい旨説明したが、「どうしても共済契約の取消しを求めるのであれば、申請人から民事訴訟を提起してほしい」などとして、改めて、和解の仲介手續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、相手方らに期日への出席要求書を送付した。しかし、相手方らからは、既に書面で回答した通り、和解の仲介手續に協力する意思はなく、期日には出席しないとする回答書が提出された。

以上により、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

【事案 4】ウェブデザイナー養成講座の受講契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 7 月、スマートフォンで SNS に表示された、「完全未経験からウェブデザイナーを目指そう。無料セミナー受付中」という相手方の広告を見た。とりあえず話だけ聞くつもりで無料セミナーに申し込んだ。

翌日、無料セミナーとして、ウェブ会議上で相手方担当者と一対一で 1 時間ほど話を聞いた。ウェブデザインの仕事は、隙間時間にできる、会社に出勤することなくパソコンがあればどこでもできるというメリットなどを説明された。どのぐらいの収入が欲しいかと尋ねられ、月 5～10 万円の収入が得られればよいと答えると、簡単に稼ぐことができると言われた。最後に、カリキュラムと 3 つのコース（6 カ月コース、3 カ月コース、教材のみのコース）を紹介された。無料セミナー受講後 1 日以内に申し込むと割引があり、特典も付くということで、60 万円の 6 カ月コースをセミナー限定価格の約 40 万円で申し込み、クレジットカードで決済した。しかし、契約書等の書面はもらっていない。

数日後、担当講師が決まり、ウェブ会議で面談すると、5 つの課題が与えられた。無料セミナーでは、マンツーマンでソフトの使い方や実技を教えてもらえる、授業形式で進んでいくという説明をされたと思っていたが、実際には動画を見て自習し、自分で課題をこなしていくというもので、分からないところをチャットで質問する形式だった。5 つの課題終了後、相手方から案内されたサムネイルを 2 つ作成するという案件を受注し作成すると、相手方から制作料 3000 円が振り込まれた。その後は、実際のウェブデザイナー案件をやっていこうと言われ、インターネット上で業務委託の仕事を受注することができるマッチングサイトで仕事の受注に取り組んだが、結局収入にはつながらなかった。

令和 6 年 3 月、消費生活センターに相談したところ、電話勧誘販売に該当し、法定書面不交付によるクーリング・オフが可能との助言を受け、契約解除通知を送付した。

しかし、相手方は、事業目的の契約であるため、特定商取引法の適用除外として応じず、今後のサポートが不要であれば 10 万円は返金するとの提案はあったが、納得できず、解決できなかった。

契約をなかったこととして、既払い金約 40 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。

答弁書に記載した以下の条件を了承するのであれば対応する。

当社の会員サイトには、デザインスキルが身に付けられるように様々な解説動画を掲載しており、当社の講座内容をすべて習得してもらえれば、月 5 万円～10 万円の案件を取れるように講座を作成している。コンテンツに関しては提供済みであり、申請人は既に授業を受けているので、返金には応じられない。また、当社は、サポート自体は受講期間後も受けられるということを伝えており、講座の費用が稼げるまでの永久サポートは行うようにしている。

しかし、当社との契約期間中に知り得た一切の情報および和解に関する本件の情報を第三者に開示しないことを了承するのであれば、当社所定の書面に署名いただいた上で、返金の対応を行

う。既に授業を行い、案件を紹介し、講座の提供は行っているの、最大限譲歩しても25万円が限度となる。

2. 手続の経過と結果（取下げ）

第1回期日において、仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件以前に副業をしたことはない、無料セミナーでは、講師からセミナーを受講した動機を聞かれ、ウェブデザインはなぜ需要が上がっているのかなどの説明を聞き、カリキュラムと3つのコースの説明は15分くらいだった、その際、講座に関する詳細は説明されなかった、無料セミナー後、担当講師が決まり、送られてきた5つの課題を提出したが、口頭で講評してもらったのみで、課題の添削結果が戻ってきたことはない、講師とのウェブでの面談時間は平均して1時間くらいであった、最低でも25万円は返してほしいなどと述べた。

相手方は、ソフトを使ってウェブデザインができるようになる講座を開講している、講座は、受講期間により3つのコースに分かれており、週に1回、ウェブ会議で講義している、受講生には講座の動画を見て学習してもらいが、担当講師がウェブを通して動画の解説をしたり、受講生から質問を受けたりする、無料セミナーではウェブデザインには何が必要かの説明とスクールの説明をしており、その具体的な説明内容は、無料セミナーの申し込み画面において説明している、契約に当たっては、リンクをクリックする前にコースの説明をし、希望すればコースの決済リンクを送り、名前等を入力してもらい、その後、会員サイトを送り、利用規約を確認してもらう流れであると述べた。また、教材のみのコース以外は、受講生の希望により案件紹介を行っている、案件紹介については無料セミナーで説明しているが特に契約書はない、と述べた。

仲介委員は、相手方に対し、通常の契約の流れは、申込者が利用規約を確認した上で、契約の合意をして、決済をするという順序であり、本件では利用規約の確認の前に決済が先行している点で順序が違うのではないかと指摘し、さらなる譲歩が可能か検討を依頼した。

相手方は、当初の回答通り、25万円を超える返金は難しいが検討してみる、和解に際しては、申請人に当社所定の書面に署名してほしいと回答した。

第2回期日において、相手方は、25万円を超える返金は難しい、クーリング・オフの主張を考慮しても結論は変わらない、それ以上の返金を要求するなら、裁判となってもよいと回答した。仲介委員から申請人に相手方の回答を伝えて意向を確認したところ、相手方の25万円を返金する旨の回答に応じるとのことであったため、和解条項を調整し、期日後に和解書案を送付することとした。しかし、仲介委員が結果の概要の公表制度について説明したところ、相手方は、会社名が公表される可能性があるのであれば和解できないと述べ、和解書案の確認を含め、検討の上連絡する旨回答した。

期日後、相手方に和解書案を送付したところ、相手方から、和解書案の文言の修正依頼とともに、当社の会社名、代表者名について公表しない旨確約してもらいたい、確約できない場合、申請人に本手続を取下げてもらった上で当社と申請人との本手続外の和解を検討したい旨の連絡があった。

これを受け、仲介委員は相手方に対し、結果の概要の公表および事業者を特定する情報の公表の可否については、最終的な判断主体は紛争解決委員会であり、手続終了後、当事者への意見聴取を経て、紛争解決委員会で審議し決定するため、仲介委員として、事業者を特定する情報を公表し

ないことを確約することはできないところ、文言の修正を行った和解書を締結して、25 万円の返金を行う方向で検討するよう書面で依頼した。

その後、相手方から、解決案として、①本手続外で、当社と申請人とで和解書を締結した後、当社から 25 万円全額を振り込み、申請人に本件申請を取り下げてもらう方法、②本手続外で、当社から半金を支払った後に、当社と申請人とで和解書の締結を行い、申請人に本件申請を取下げてもらった後、残りの半金を振り込む方法のいずれかを申請人に選択してもらいたい旨の提案があった。

そこで、仲介委員は、事務局を通して、申請人に、本手続による和解と本手続外の和解との違いを説明した上で、相手方からの提案を伝えたところ、申請人からは、①の方法で和解したい旨の回答があった。

後日、申請人より、相手方からの 25 万円全額の入金を確認できたので、本件申請を取り下げる旨の連絡があった。その後、申請人より申請が取り下げられたため、本手続は終了した。

【事案 5】クレジットカードの不正利用に関する紛争（82）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 26 年 5 月、相手方が発行するキャッシュカード兼クレジットカード（以下「本件カード」という。）を作成した。

令和 6 年 4 月、父と二人でヨーロッパ旅行に行き、最初にフランスのパリを訪れた。市内観光中は、本件カードを財布に入れ、財布を入れたウエストバッグが体の正面になるように肩からかけていた。初めて地下鉄を利用した際、券売機からチケットの購入を試みたが、画面にエラーが表示され、隣の案内所で他社のカードを使って駅員から直接チケットを購入した。その後、空港行きのバスチケットを購入するため、バス停の券売機を操作しようとしたが、画面操作がうまくできず困っていたところ、男性から声をかけられた。案内された地下鉄の券売機で、本件カードおよび他社のカードを試してみたが、差し込み決済エラーとなり購入できなかった。男性は券売機を操作することはあっても、不審なしぐさはなかった。暗証番号の入力も見られないように行っていた。最終的に券売機では購入できず、案内所の駅員から他社のクレジットカードを使って購入し、ホテルに戻った。

翌日、ホテルをチェックアウトした後、空港に向かい、スペインのバルセロナに飛行機で移動した。その後、ホテルに行き、食事をして就寝した。

その翌日、コンビニエンスストアで本件カードを利用しようとした際、エラーとなり決済できず、店員がカウンターの下に決済機械を置いた。その際、暗証番号を再入力するように求められたが、それには応じず、別のカードで決済した。その後も観光を続け、ホテルに戻ったが、その間、本件カードは取り出していない。

翌日、相手方から本件カードの速報メールが届き、ショッピング 3 回約 3 万円、キャッシング 6 回約 52 万円が数分単位で決済されていることに気が付いた。すぐに手元にあるカードを確認したところ、本件カードと同じ種類の全く知らない日本人の名義のものにすり替わっていた。父も相手方発行のクレジットカードを持っており、父のカードも同様に別人名義のものにすり替わっていた。その後、相手方に不正利用を申し出た。

帰国後、相手方から、暗証番号を使用した取引は全額利用者に請求するとの規約になっているため、補償はできないと回答があった。また、本件カードの不正利用はイタリアのローマで決済されているとの報告もあった。なお、父親のクレジットカードも不正利用されていたが、暗証番号を使用した取引ではなかったため、補償された。

不正利用分約 55 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人に貸与したクレジットカードにて、申請書記載のショッピング、キャッシング利用（以下「本件利用」という。）が行われたことは認める。

本件利用が仮に申請人以外による利用であったとしても、会員規約（以下「本規約」という。）では、「紛失、盗難等により他人にカードを使用された場合であっても、それにより生ずる支払い

については会員の責任となる」旨規定し、その場合でも、「警察署および当社に対し、速やかに紛失、盗難等の連絡をし、所定の届け出をした場合には、届け出を受理した日を含めて 61 日前にさかのぼり、その後に発生した損害額について全額補填する」、「カード利用の際、使用された暗証番号と登録された暗証番号が一致して、カード利用が成立した場合には、それが盗用または事故等により他人に使用された場合であっても、それにより生ずる支払いについては、会員の責任となる。ただし、当社に責がある場合にはこの限りではない」と規定している。

以上によれば、使用された暗証番号と登録された暗証番号が一致してカード利用が成立した場合には、当社の責任が立証されない限り、補償の対象にはならない。

この点、本件利用はいずれも暗証番号一致により利用が成立したものであり、当社の過失を根拠づける事実はない以上、本規約に基づき、当社が補償義務を負うものではない。

また、本規約の IC カード特約では、暗証番号利用のショッピングについては、会員に善管注意義務違反がある場合等を除いて補償の対象となる場合があることを定めているが、令和 6 年 4 月に申請人が券売機での操作の際に見知らぬ第三者に本件カードを券売機から取り出すことを含め任せていたり、暗証番号を盗み見る隙を与えていたとすれば、すり替えによる盗難や暗証番号利用の危険性を自ら発生させていた点でカード管理における善管注意義務に違反することになり、本件利用については、本規約の IC カード特約に基づく補償義務も当社に発生しない。

従って、当社は、本件利用について会員規約上の補償義務を負うものではない。

以上の通り、当社は本件利用全額の補償に応じることはできないが、期日における仲介委員の見解または提案を考慮の上、和解に関する検討を行う所存である。

2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、日本での本件カード利用はタッチ決済がほとんどであったため、自分が暗証番号を間違えていて決済できなかった可能性がある、暗証番号は犬の命日だったため、家族すらも覚えていないと思う、本件カードを盗まれたことは自分にも非があると思うが、本件カードだけが盗まれ、さらにすり替えられたこと、相手方は不正利用の検知システムを 24 時間作動しているとうたっているのに、本件では作動しなかったことなどから全額負担は納得できないなどと述べた。

相手方は、暗証番号利用の取引においては、本規約上、ショッピングの場合は申請人に善管注意義務違反があれば補償できず、キャッシングの場合は当社に帰責性がなければ補償できない、ショッピングの場合は不正利用の監視・検知システムが作動する場合があるが、キャッシングで暗証番号取引の場合、セキュリティがかかる仕様にはなっていない、本件は見知らぬ人に操作を任せたという点で明確な落ち度があり、券売機でのやりとりをもって善管注意義務違反と認識しているが、全く話し合いの余地がないこともないため、仲介委員から和解案を示していただければ持ち帰って検討したいなどと述べた。

そこで、仲介委員からは、期日後に改めて指摘事項を整理して、和解案の検討を依頼する旨伝えた。

期日後、仲介委員から相手方に対して、相手方が申請人に 40 万円を支払う旨の和解案を提示する書面を送付した。当該書面では、ショッピングの不正利用分について、相手方は券売機でのやりとり（①カードを取り出すことを見知らぬ他人に任せていた、②①の際に暗証番号を盗み見る隙を与えていた）をもって申請人に善管注意義務違反があったと主張しているが、①については、本

件カードの取り出し行為を第三者に積極的に任せていたというよりも、止める間もなく行われたというのが実情と思われること、②については、申請人は暗証番号を見られないよう、当該第三者に下がってもらうなどしたと主張していることから、申請人に善管注意義務違反があると断定するのは難しいと考えられること、本規約の補償除外事由に該当するためには会員の善管注意義務違反と不正利用との間に因果関係が必要であるところ、①②の行為と不正利用との因果関係の存在を断定するのは難しいと考えられること、裁判例（長崎地方裁判所佐世保支部平成20年4月24日判決）をみても、補償除外事由の存在については相手方に立証責任があると解されることから、相手方が填補するのが相当であると考えられることを指摘した。

また、キャッシングの不正利用分については、相手方に帰責性が存在するか否かが問題となるところ、本件においては立て続けに6回にわたり不正利用が行われており、仮に不正利用の監視・検知システムが作動していれば、少なくともこのうちの一部については不正利用が防止できた可能性があり、この点を帰責性として評価する見方もあり得ることを指摘した。あわせて、会員の帰責性を問わずに会員が責任を負うものとされている本規約について、民法の自己責任の原則および契約当事者の合理的意思表示の観点から、不正利用において暗証番号が使用されたことについて自己に帰責性がないことを会員が主張立証すれば相手方による補償を受けられると解釈すべきであるという考え方もあり得るところ、前述の通り、①②の行為は善管注意義務違反と断定することは難しく、不正利用との因果関係も不明なため、申請人の帰責性を基礎づける事実とは言い難いと考えられることから、相手方がその一部を負担するのが相当であると考えられると指摘した。

第2回期日において、仲介委員は相手方から和解案の検討結果について確認した。

相手方は、海外で見知らぬ人にカードを渡すことが過失であり、その点を考慮していない提案であること、地裁判決に依拠してカード会社に立証責任があるとするのは相当でないこと、前回期日後、キャッシングでも不正利用の監視・検知システムは作動していたが、本件はこれに引かかる取引ではなかったことが判明したこと、暗証番号一致があれば本人利用という推定が働くことや相手方において申請人の善管注意義務違反の存在を立証するのが難しいことを前提に本規約を解釈すべきことから、和解案を受諾することは難しいと述べた。

そこで、仲介委員から相手方に対し、本件カードがイタリアのローマで不正利用されていることからすれば、本件は本人利用ではあり得ず、本人利用という推定は覆るのではないか、それともすり替えられたことが問題という主張なのか、と確認したところ、相手方は、暗証番号一致で本人利用の推定が働き、本人利用ではなかったにせよ最終的にはすり替えられたのが本人の責任であり、見知らぬ人に渡さなければ不正利用はなかったと考えている、補償除外事由の不存在について利用者側に立証責任があるという裁判例もあると述べ、ショッピング利用分の約3万円を超える譲歩は難しい、約3万円の返金が可能かについてはいったん持ち帰って検討したいと回答した。

仲介委員が申請人に相手方の回答を伝えたところ、やむを得ずではあるが、ショッピング利用分の返金で話を進めることで問題ない旨の回答があった。

期日後、相手方より約3万円の返金に応じる旨の回答があり、両当事者間で和解が成立した。

【事案 6】訪問リハビリに伴う損害賠償の請求に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 8 月より、相手方の運営するクリニックで月 2 回の訪問診療と週 2 回の訪問リハビリテーション（以下「訪問リハビリ」という。）を受けていた。

令和 5 年 5 月上旬、相手方の理学療法士から右足首のストレッチを受けた際に、バキッと音がしてアキレスけんに激痛が走った。救急搬送され、「アキレスけん損傷、周囲炎」と診断された。ギランバレー症候群のため、足首に力が入りにくく、自力で足首を動かさない状態であり、足首に力を入れたのは、相手方の理学療法士のみである。

5 月中旬ごろ、相手方の責任者から、保険を使って治療費等を支払う旨電話があり、子である代理人から、事故の原因と責任の所在に関する相手方の見解を記載した文書を要求した。

後日、相手方から回答があり、「加齢退行」「伸張反射の亢進」を理由として、予測も回避もできないため、理学療法士に責任はないと主張された。

6 月上旬、保健所に相談し、相手方の説明が足りないとしてきちんと説明するように責任者に申し入れてもらったが、相手方からの具体的な説明はなかった。

6 月下旬、相手方からの連絡がないため、警察に相談したところ、相手方の責任者が謝罪に来たが、事故の説明はなく、責任も認めなかった。

7 月中旬、相手方の代理人弁護士から手紙があり、一方的に訪問診療と訪問リハビリの契約解除の通告をされた。賠償金の金額を提示してほしいとの依頼を受けたため、提示したところ、「理学療法士は普通にやっただけであり、賠償金については過失がないから払わない」と言われ、具体的な説明を求めたが回答はなかった。

保健所や市役所などから相手方に連絡してもらっているが、反応はない状況である。

治療費約 1 万 7000 円、通院交通費約 500 円、事故による介護付添負担額約 111 万 5000 円、事故により生じたおむつ代約 1 万 3000 円、傷害慰謝料約 112 万円、契約違反等による精神的苦痛に対する慰謝料約 20 万円、リハビリ過剰請求分約 300 円、弁護士相談料約 1 万 7000 円、合計約 248 万円を賠償してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

重要消費者紛争に該当しないため、速やかに手續を打ち切ってほしい。

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、①本件事故前の自身の身体の状態について、介護サービスとしては訪問入浴、訪問リハビリおよび訪問診療を受けている、ある程度申請人自身で生活ができていたので、代理人が申請人の面倒を見ており、生活に対する介助のサービスは受けていなかった、②アキレスけん損傷と周囲炎の診断について、医師からは「部分的に断裂はしているかもしれないが、治療方法は同じなので、精査の必要はない」と言われたため、詳しい検査はしていないと述べた。また、③事故に

よる損害について、事故後は痛みで立てず寝たきりの状態となり、事故前には一人で行けていたトイレも行けなくなったため、代理人がトイレ等の世話をしており、相当な手間であった、④治癒までの期間について、事故から 3 カ月程度経ってから、違和感はあるものの体重をかけても足の痛みはなくなったと述べた。

また、⑤これまでの経過と解決に関し、相手方は当初治療費を支払うという提案をしていたものの、保険会社に問い合わせた結果、同じ事例で過去に保険金を支払った例はないと言われたようで、その後は一切非がないと言い出した、弁護士に相談し、現在の請求金額が妥当と言われたため請求しているが、仲介委員の提案に応じて譲歩する意思はあると主張した。

他方、相手方は、重要消費者紛争の該当性の関係で、治療期間が問題になっているところ、①申請人の主張する 170 日の治療期間はかかっていないと考えているが、細かい資料を持ち合わせていないため確認したい、②過失の有無に関し、本件の事故は法人としては防ぎようがなかったと考えている、伸張反射の亢進あるいは退行変性、加齢変性が原因であるとの判断は理学療法士の判断を受けて提示した、③治療費を支払うという提案から支払わないということになった点については、最終的に保険会社から事例として過失の有無を含めて判断できないと言われたため、保険会社とのやりとりを申請人に伝えたと述べ、申請人の主張は真実ではないことも含まれていると主張した。

仲介委員は、相手方に対して、①治療期間に関し、事故が起きた後、痛みで立てない状態が一定期間続き、痛みがなくなるまで 3 カ月程度かかったと申請人が主張していること、②過失の点について、けがをさせないようにリハビリを受ける人の身体の状態に合わせた施術を行う注意義務があると一般的に考えられており、申請人はリハビリをしていてけがをしたと認識しているため、相手方の理学療法士には注意義務違反があったと考えてもおかしくないことを指摘した。

それに対し相手方は、結果責任となるため容易に承服しかねる、事実関係を詰めるのであれば訴訟を行うこととなる、まずは相手方として調査した結果を伝えたいと述べた。

仲介委員は事実を認定する手続ではない旨を伝えた上で、治療期間等について検討を依頼した。

なお、申請人は、診断書を警察に提出した際に全治期間の記載がなかったため、警察から医師に確認したところ、診断書を記載した日から 2 週間後と言われたため、170 日間としたと述べた。

第 2 回期日において、相手方は、治療期間については裁判になれば争う、理学療法士は申請人の身体の状態を踏まえた適切な施術を行っており、過失がないと考えている、過失があるのであれば、申請人の方で具体的に主張してほしい、申請人が色々な機関に相談したことにより、相手方は迷惑を被っている、これ以上手続を進めるのは難しいと考えており、歩み寄り難しいと回答した。

仲介委員から申請人に対して、相手方の回答を伝えたと、申請人は、相手方と話し合いができておらず、事故について医師や理学療法士からの説明がほしい、請求について全額とは考えておらず、話し合いの中で妥協点を見つけようとしたが、伝わっているか分からない、本手続で解決できるのが一番よいと思うと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人の意向を伝えた上で、申請人に対して何か説明できることはあるか確認した。それに対して相手方は、必要な調査を尽くして過失がないと考えている、説明は以前文書でしており、十分であると考えている、申請人から具体的な過失の主張立証がないため、これ以上の説明は必要ないと考えていると述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、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 7】個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 10 月、73 歳の頃、相手方銀行から定期預金が満期になったとの連絡があり、担当者が来訪した。担当者から、相手方保険会社の変額個人年金保険を勧められ「88 歳から年金を受け取れる」との説明を聞いたが、「そこまで生きていないから」と断った。しかし、「5 年過ぎたら損はしない。5 年過ぎたら解約すればよい」と言われ、5 年を過ぎたら元本割れせずに利子が付いて解約できると思い、200 万円を支払って契約した。

令和 6 年 6 月、病気で手術が必要になり生活費の不安などもあり、契約から 5 年以上経過していたため返金してもらおうと思い、相手方銀行に行った。解約の相談をしたところ、約 168 万円しか返金されることが分かった。損失が出ると思っていたが、これ以上損失が大きくなるかもしれないと思い、解約した。

その後、消費生活センターに相談し、相手方保険会社にも交渉してもらったが解決できなかった。

5 年を経過して解約したら損はしないと説明されて契約したのだから、損失を受けた約 32 万円を返金してほしい。

<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。

申請人は、「5 年過ぎたら損はしない。5 年過ぎたら解約すればよい」と言われた旨の主張をしているが、否認する。2 回目の面談時に担当者が本件商品のパンフレットを用いて、積立期間等について説明した際、申請人より「15 年間の間で 10% 増えたらいい。シミュレーションだと早くに達成しているが、過去のことであるからこれからは分からない。預金の金利が低いから」との発言があった。

当社は、本件保険契約に係る募集行為は適切であったと認識している。また、相手方保険会社からの委託により保険募集を行っているため、申請人からの請求に応じる判断を行う立場にはない。

<相手方保険会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人は、「5 年過ぎたら損はしない。5 年過ぎたら解約すればよい」と言われた旨の主張をしているが、相手方銀行担当者との会話であり当社では分からない。

相手方銀行担当者は、申請人のニーズに合致した提案を行い、かつ、検討する時間も設けて二度にわたり面談を実施し、本件保険契約のリスク等について十分に説明を行っているとは認識している。

申請人は、本件商品を望んだわけではないと主張しているが、申請人は自身にとってどのような商品であるのか、適宜発言をされて理解を深めている。相手方銀行担当者からの説明に対し、「最低保証の意味も分かっています。中身が投資信託で運用することも商品の仕組みも話を聞いて理解しました」「途中解約することはないと思う。お金には困っていない。死んだ時と満期の時

は保証が付いているから安心。関係費用がかかるのも分かっている」などと発言していることに照らしても、申請人は本件保険契約について理解し、申し込みをしていると考える。

さらに、本件保険契約の解約に関して、申請人は当時の解約払戻金額のおよそを把握した上で、自らの意思で解約の請求をしている。

当社は、本件保険契約に係る募集および解約手続は適正に行われたものと認識しており、申請人の請求は認められない。

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、定期預金がもうすぐ満期になるということで相手方銀行から本件保険の勧誘を受けた、パンフレットに書かれていたかどうかの記憶はないが、5年を過ぎたら損はしないと言われたことだけは覚えている、損が出ないのであればよいかと思い契約したなどと述べた。そして、生活費の不安などから現金を用意したいと考え、契約から5年を過ぎていたので本件保険を解約しようとしたところ、元本の200万円を下回っていること、解約する場合には様々な費用が引かれることなどを初めて知ったと述べた。

相手方銀行は、当時の勧誘として、預金金利が低いため、投資信託や変額年金などの商品を案内した可能性は考えられるとした上で、変額年金保険ありきということではなく、申請人が投資信託は元本割れするからと避け、変額年金保険であれば、積立期間の満期まで保有することで最低保証があり、死亡時にも保障が受けられるという点から選んだものと認識していると述べた。契約に当たっては、申請人を二度訪問しており、1回目の訪問時には、変額年金保険に興味を持たれたことから、意向を把握した上で商品の提案を行い、約1週間の検討する時間を設けた後に2回目の訪問をして、本件保険について提案書を使って説明したと述べた。そして、その際、損失が生じるおそれなどについて、担当者の上司が電話で申請人に意思確認を行ったと説明した。また、申請人が5年を経過したら損はしない旨の主張を繰り返していることについて、申請人とのやりとりを社内で調査したが、発言の事実は確認できなかったと述べた。

相手方保険会社は、相手方銀行による申込時の説明について、申請人との個別のやりとりを示す資料はないが、申込書面などから不備がないかを確認している、高齢者への勧誘では、70歳を基準として親族の同席を推奨するとともに、販売代理店に向けた研修なども行っている、違反行為が確認できれば再発防止を求めることがあるなどと説明した。その上で、契約に関して、不適切な点があれば対応を考えなければいけない立場にあるが、調査において、相手方銀行の対応に不適切な点はなかったと判断していると述べた。

仲介委員は、相手方銀行に対して、本件保険の解約時に申請人が約300万円の個人向け国債も保有していたことから、本件保険の解約の前に国債を解約してはどうか、という話が出なかったか、また、契約時に親族の同席を求めたかどうかについて確認した。

相手方銀行は、本件保険の解約時に国債についての話は出なかった、70歳以上の方については、検討する時間を設けて、親族の同席を推奨することになっているが、申請人の場合、親族の同席を求めたかどうかの記録自体が確認できなかったと回答した。

そこで、仲介委員は、当事者間で勧誘時のやりとりの事実認識が異なることから、相手方銀行に対して、第2回期日までの間に申請人との接触記録を提出するよう依頼した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方銀行から事前に提出された接触記録を確認した上で、

申請人が本件保険の解約時に約 300 万円の個人向け国債を保有していたことから、相手方銀行には、本件保険と並んで紹介された投資信託を避けたように元本割れを回避したいという希望を有していた申請人のために、本件保険の解約より先に国債を換金するように解約時に助言する義務があったのではないかと整理した。その上で、相手方銀行に対して、何らかの解決案を検討する余地がないか、また、70 歳以上の高齢者の契約において親族の同席を推奨しているところ、本事案では、同席がなかったという事実があり、推奨事項を履行していなかったという点から考慮できる部分がないか確認した。

相手方銀行は、解約の経緯について、「そもそも申請人にお金が必要だったという認識はない。5 年を経過したのでお金が戻ってくるのかという申し出があり、商品性についての誤認があったことから、丁寧に説明をし、今は解約しない方がよいのではないかという話もした。最終的に思っていた商品と異なる、納得がいかないということで解約に至ったと考えており、助言義務に反するという見解は受け入れることができない」と述べた。また、契約時に親族の同席をお勧めしてはいるが、同席がなかったことをもって解決金を支払うということも許容できないと回答した。

仲介委員は、相手方銀行の回答を受けて、相手方保険会社に対して、本件保険を解約前の状態に戻すという解決案が検討できるか確認した。

相手方保険会社は、本手続における仲介委員からの提案ということであれば、持ち帰り社内で検討する余地はあると回答した。しかし、申請人には現金を用意したいという意向があり、さらに損失が拡大することに不安を感じて解約に至っていることから、本件保険を解約前の状態に戻すために解約払戻金を一度戻すことになれば、むしろ困ることになるのではないかと、保険のため、年金原資の最低保証は付くが満期までは約 7 年あり、運用の成果次第では満期まで持ち続けることも考えられ、その不安も大きいと思慮するため、申請人には慎重に検討するよう伝えてほしいと述べた。

仲介委員は、申請人に対して、相手方銀行の回答および相手方保険会社の提案を伝えるとともに意向を確認した。

申請人は、満期まで 15 年かかる本件保険を 73 歳の者に勧めること自体がおかしいと感じ納得できない、本件保険を解約前の状態に戻すことも望まないと述べた。

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 8】出張トイレ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 6 月、早朝に一軒家の自宅 1 階のトイレタンクに水がたまらなくなり、さらに水道の水が突然止まらなくなった。インターネットで検索して修理業者に電話したところ、相手方から折り返し電話があり、13～16 時の間に職人を行かせると言われた。

16 時ごろ、自宅に来訪した相手方に、市の指定業者かどうか確認したところ、相手方はうなずいて、「部品がなくトイレを交換するしかない。交換すると 20～30 万円かかる」と説明した。高額だったため、夫に電話で相談し、修理を依頼するか迷っていたが、相手方は修理の見積書も出さずに修理を始めた。

修理後、現金での支払いを求められ、郵便局の ATM でお金を下ろそうとしたものの、暗証番号を間違えて下ろせなかった。そのことを相手方に伝えたところ、息子の進学のために積み立てている預金があるはずだと強く責められ、相手方の車で駅の ATM に行き、50 万円を引き出して、手渡しで約 50 万円を支払った。代金は約 69 万円で、残りの約 19 万円は後日振り込むことになった。なお、交換後の便器は外の庭に、段ボールなどは廊下に置いた状態で残され、「処分するには処分代がかかる」と言われた。

翌日、夫から、代金が高額すぎると言われ、残りの約 19 万円は振り込まなかった。

その翌日、相手方がトイレを購入したという店舗に行って確認したところ、契約書の内訳で 30 万円とされていた便器とタンク一式がそれぞれ約 2 万円だと分かった。消費生活センターに相談し、契約から 2 日後にクーリング・オフを通知したが、相手方からは連絡がなかった。

契約をなかったこととして、既払い金約 50 万円を返還し、今後の請求を止めてほしい。

<相手方の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方から事務局に電話があり、事務局からは、回答書等に主張を記載して回答期限までに提出してほしい旨伝え、相手方の了承を得た。しかし、期限までに回答書等の提出はなく、事務局から再度電話したところ、急ぎ送付する旨の回答があったものの、回答書等の提出はなく、その後の電話連絡に対しても応答がなかった。

そこで、手続への協力を促す文書を相手方に送付したが、「あて所に尋ねあたりません」として返送されたため、契約書に記載された相手方の作業担当者の連絡先に電話したところ、折り返しの連絡があった。事務局からは、回答書等の提出および期日出席者からの連絡を依頼したが、期日出席予定である相手方の代表者からの連絡はなく、回答書等も提出されなかった。そのため、事務局から相手方の作業担当者に SMS で連絡したところ、作業担当者経由で、相手方の代表者と期日の日程調整を行うことができた。

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。

申請人は、トイレ修理を依頼した段階では部品の一部交換を想定しており、全部の交換は考え

ていなかった、通常の値段と考える 15 万円程度は支払う意思があると述べた。

相手方は、申請人の同意を得てから作業しており、どう喝をしたり、勝手にトイレ交換をしたりはしていない、便器を脱着した際に古い物で規格が合わないことが判明したため、追加工事が生じて約 69 万円となった、現金払いしか受け付けていない旨は事前に説明しており、申請人からの依頼を受けて、申請人を車で駅の ATM まで送ったなどと述べた。

また、契約書上の料金内訳に便器タンク一式だけで 30 万円と書かれていることと最初の見積もりとの整合性は、手元に資料がないため確認できない、ホームセンターで同じ便器とタンク一式が約 4 万円で売っていたことについては、「当工務店では独自に仕入れをしている。仕入れ値と売値は異なり、3 年保証も付けている」との回答だった。

仲介委員から相手方に対して、申請人が行ったクーリング・オフ通知は有効であり法律上全額返金が相当であると考えられる旨指摘したところ、相手方は、同制度は理解しているものの、申請人はトイレを使用しており、それを 0 にはできない、15 万円の返金を提案したいと回答した。

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、作業終了後に初めて現金払いのみと言われたこと、息子の進学費用を話題に出して現金払いを強く求められたこと、便器が残されていて工事が終了していないこと、インターネットで調べたトイレ修理代金の相場などから、相手方の提案には納得できず、35 万円の返金を求める、応じなければ警察への相談や民事訴訟を検討すると回答した。

申請人の上記回答を相手方に伝えたところ、25 万円の返金であれば和解に応じる、それ以上は訴訟をしてほしいとの回答があった。

仲介委員から申請人に対して、相手方の回答を伝えた上で、同提案を受け入れるかどうかを確認したところ、申請人からは、納得がいかないため相手方の提案には応じられないとの回答があった。そのため、仲介委員は、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】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（47）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 7 月、相手方が運営する結婚式場に友人の紹介を受けて見学に行った。パンフレットを受け取り、アンケートを記入し、挙式のイメージや人数、時期等を答えた。披露宴会場とチャペルを見学した後、打ち合わせ会場のブースで担当者から話を聞いた。気に入った披露宴会場の空き状況を確認してもらい、令和 7 年 5 月を候補日とした。予約は随時行われており、早めに予約した方がよいと言われた。他の式場も見てみたいので、「仮予約したい」と伝えたところ、担当者から、日程を押さえるのであれば申し込みが必要で、申込金 5 万円の支払いが必要と言われた。差し出された書面に署名し、担当者から約款について説明されたが、契約の成立時期や申し込みの解約についての説明はなかった。申請人新婦のクレジットカードで 5 万円を決済し、「申込兼領収書」と約款を受け取った。他の結婚式場を翌日見学する旨を担当者に伝えたところ、他の結婚式場の見積もりが出次第、見積もりを作成してもらうことになり、帰宅した。

翌日、他の結婚式場を見学し、夫婦で相談の結果、相手方の申込みをキャンセル（挙式予定日 307 日前の解約）することにした。担当者に電話でキャンセルを伝え、約款に記載されている通り申込金は返金できないと言われ、納得できなかった。

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。

申込金 5 万円の返金を求める。

＜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。

申請人の請求の一部を認める。

本件契約手續は仮予約ではなく、通常の申込手續であった。当社が申請人に対し、申込時に見積書を交付していないことは認めるが、見積書は契約に必須のものではないと考える。また、当社に仮予約という制度はなく、約款の説明をしたことから本件契約が成立していることは明らかである。なお、約款を説明した際に、申請人に対し、解約に関して説明の上、申込金は返金しない旨を伝えている。本件契約が成立していることから約款に基づき申込金が解約料金となる。

しかしながら、本件を解決するため、申込金の半額程度を返金することで解決したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、見学に行った最初の式場が相手方だった、見積書はもらわなかったが、費用は総額約 450 万円そこから減ることはないという説明を聞いたと述べた。そして、約款に関する説明は、5 万円を支払った後に割愛しながらであったが聞いた、仮予約をキャンセルした場合、5 万円が返ってこないとその時に聞いていれば仮予約はしなかったと述べた。また、5 万円を支払う前に「返金されないが予約するか」としっかり確認するべきであり、相手方の対応には納得できないと主張した。

相手方は、通常であれば見積書を交付するが、申請人の場合は、既に別の式場見学が決まっていたため、相見積もりという形で改めて発行することを約束しており、見積書を交付しないことに

については合意があったと説明した。約款に関する説明は、申請人の認識とは異なり、5万円を受け取る前に説明を行っている、当社に仮予約という制度はなく、申込書への署名および5万円の申込金の受領をもって契約が成立となり、別の式場にした場合には返金できないということも説明していたと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、約款の説明と5万円の支払いの順序について、当事者間で前後関係が異なる主張がされているが、契約日翌日のキャンセルであり、具体的な損害が生じているのか、消費者契約法上の解約料における平均的な損害の考え方なども踏まえ、相手方の提案からさらなる譲歩の余地がないか確認した。

相手方は、翌日も別の顧客の見学予約が入っており、予約した日付は日取りも良かったため、やはり当社が良いとなった時に日程が空いていないこともあるので、気に入ったのであれば日程を押さえませんかと説明して、納得の上、契約に至ったものと認識していると述べた。さらに、基本的には、申込金全額が解約料になるところ、本件に係る事情を考慮した上で申込金の半額を返金するという提案をしており、これ以上の譲歩はできないと回答した。

仲介委員は、申請人に対して、相手方の回答を伝えるとともに意向を確認した。

申請人は、納得のいかない点はあるが、半額の返金提案を受け入れると回答したため、当事者間で和解が成立した。

【事案 10】クリーニング事故に関する紛争（24）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 4 年 11 月、販売店でシームレスダウンジャケット（以下「本件ダウンジャケット」という。）を約 28 万 5000 円で購入した。

令和 5 年 4 月、相手方のクリーニング店で水洗いのクリーニングを依頼した。高級品に該当するとして専用のコースを勧められ、クリーニング後は秋まで預かってもらうこととし、約 4000 円を支払った。その際、シームレスダウンのため、クリーニングによってシームテープの圧着が剥がれる場合があるとの説明はなかった。

12 月、相手方のクリーニング店に預けていた本件ダウンジャケットを受け取り、着用したところ、背中のだウンが裾のところまで落ちていることが分かった。すぐに相手方のクリーニング店に連絡をして、相手方のマネージャーとやりとりすることになった。マネージャーからは、クリーニングの工程に異常はなかった、可能性があるとするれば経年劣化ではないかと説明された。しかし、購入が令和 4 年 11 月のため、経年劣化には当てはまらないと主張したところ、相手方がメーカーに連絡し、修理など対応を検討することになった。

令和 6 年 1 月末、マネージャーから電話があり、メーカーでは修理ができないとの回答であったと伝えられた。さらに、これ以上クリーニング店と話すことはできないので、購入者から販売店に掛け合ってほしい旨の話があったとのことだった。

2 月、購入した販売店に本件ダウンジャケットを持参して事情を伝えたところ、販売店からメーカーに連絡してもらうことになった。

3 月、販売店から、メーカーより「ダウンのブロックを区切っているシームテープが剥がれてダウンが落ちてしまっている。テープは一度剥がれると再圧着ができず、修理はできない」との回答があったと伝えられた。また、同様の事例がないか質問をしていたが、メーカーからの回答はなかった。

後日、消費生活センターに相談したが解決できなかった。

クリーニング事故賠償基準に基づいて損害を賠償してほしい。また、クリーニング代約 4000 円も返金してほしい。

＜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 5 年 4 月のクリーニング受付時、申請人はシームテープの圧着が剥がれる場合があるとの説明はなかったと主張しているが、説明は行っており、当社の認識とは異なる。

クリーニングの工程、本件ダウンジャケットの預かりから返却までの保管状態に問題があつて発生した破損であれば、背中的一部分に限定して起きることは考えられない。クリーニング工程も洗濯表示に基づいて実施している。

本件ダウンジャケットの破損は購入より短期間で発生しており、製品そのものに問題があったと考えられる。そのため、製造者による賠償が適切であると考ええる。

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。

申請人は、本件ダウンジャケットが縫い目のないシームレス加工の商品であるということについて、購入時もクリーニング依頼時にも認識しておらず、事故後に初めて知ったと述べた。そして、クリーニングの経緯について、冬の間は主に週末に着用し、汚れが目立ったということではないが、大事にしていたので勧められた高いコースのクリーニングを選んだ、自分から水洗いを指定した訳ではなく、相手方よりダウンジャケットの通常コースが水洗いになると言われたと述べた。

相手方は、シームレスダウンは、事故になることがあり得るため、受付時に剥がれる可能性があることを利用者に説明した上で、工場に送る際も特定のタグを付けることになっていると述べた。また、クリーニング方法は洗濯表示によるため、シームレスダウンであれば水洗いということではなく、ドライクリーニングが可能な表示となっていれば、ドライクリーニングをすることもあると説明した。

仲介委員は、本件ダウンジャケットの乾燥方法に関して、日陰の平干しでタンブラー乾燥は不可との洗濯表示になっているところ、60度の立体静止乾燥を60分間行ったことに関して、背中の一部だけが高温になることはないか、60度の部屋に置いておくこと自体がシームレス加工の樹脂が溶ける原因とならないかなど、相手方の見解を確認した。

相手方は、洗濯表示と異なり平干しでないことは認めるが、60度の熱風をかけるのではなく、箱の中の室温が60度であり、シームレス加工の樹脂が溶けるということには疑問があると述べた。そして、これまでもシームレスダウンのクリーニングを多数扱っているが、同様の事故が起きたことはなく、製造時の問題で部分的に接着が甘かった可能性もあるのではないかと説明した。さらに、申請人に迷惑をかけたことは十分理解しているが、メーカーの責任が分からない中で当社だけに賠償を求められることは納得できないと述べた。

仲介委員は、相手方の見解を踏まえ、仮にメーカーに問題があったとしても、平干しをしていない点、タンブラー乾燥が不可のところ自然乾燥ではなく立体静止乾燥で60度とした点は、洗濯表示と異なることから、このような事情も考慮してクリーニング代金を返金する以上の解決案が検討できないか依頼した。

相手方は、現時点において当社には問題がないと考えており賠償はできないという立場であること、メーカーがどのくらいの試験をしたのかなど、調査してほしいこともあり、その回答もない中で当社が全額負担するということは難しいが持ち帰り検討すると述べた。

仲介委員は、申請人に対して、相手方の回答を伝えるとともに、本件ダウンジャケットと同様にシームレスが破損した事案がないかなどを期日間にメーカーに問い合わせるよう求めた。

期日後、申請人がメーカーに問い合わせたところ、専門部署において確認するので本件ダウンジャケットを送ってほしいと案内されたことから、申請人からメーカーに送付した上で見解を求めることにした。後日、メーカーからは、「熱転写のシームテープを使用しており、再度圧着することができず修理不能である。シームテープについて一般的に圧着に用いられる樹脂としてポリウレタンが使われていることが多く、圧着部分が剥がれてくる場合がある。ポリウレタンという素材の特性から空気中の水分や熱など生活をする上で避けられない環境の中で少しずつ成分が分解され必ず劣化が生じる」との回答があった。一方で、同様の事案の有無、購入から約5カ月で剥がれが生じた理由に関する見解は示されなかった。

第2回期日では、仲介委員は、メーカーの回答も踏まえ、クリーニング受付時の説明の有無、乾燥方法の適否の部分などから、当事者双方で歩み寄れる点がないかを確認した。

申請人は、購入期間からすれば経年劣化とはいえない状況で経年劣化と同様の問題が起きているため、製品上の欠陥か、クリーニング工程に問題があったかのいずれかであると考えられる、クリーニング後に発覚していることから、クリーニングに何らかの原因があったのではないかと主張した。

相手方は、受付時に剥がれる可能性があることを説明した上で特定のタグを付けていることから、説明がなかったとは認められないと述べた。また、仕上げ工程として、立体静止乾燥後にダウンのボリュームを出すため、手作業でほぐす作業を行っていることについて、作業の中で剥がれることがないかと聞かれれば、全く可能性がないとは言い切れないと述べた。さらに、本件とは異なるメーカーであるが、購入から1年程度の製品にも関わらずシームレス加工が剥がれるという事象が多発したため、当該製品のクリーニングの受付を停止したこともあり、メーカーによって差のある問題と認識していると説明した。そして、本件では、受付時に申請人に説明を行っていること、原因として製造上の問題も考えられること、当社にも非となる点があったかもしれないということを考慮して、当初から提案しているクリーニングの代金の返金に加え、加工部分の破損と評価して、クリーニング事故賠償基準の特殊加工品の使用年数2年をもとに、使用期間5カ月、B級で補償割合81%と考えて、その金額の3分の1である約7万5000円を当社が負担するという解決案を提案すると述べた。

仲介委員は、申請人に対して、相手方の提案を説明するとともに意向を確認した。

申請人は、仮に全額賠償されたとしても、同等のダウンジャケットを買うことはできず、全額に近い金額でなければ和解することは難しい、少なくとも80%の賠償を希望したい、自分と相手方とメーカーの三者で負担するという考え方にも違和感があると述べた。

仲介委員は、クリーニング事故賠償基準の考え方を説明した上で、相手方は過失がないとの立場であり、全額に近い金額を求めるのであれば本手続による解決は難しいことを伝えた。加えて、自分として納得のできる金額か、相手方の提案を踏まえつつ、受け入れ可能な対案が示せるのであれば、相手方に提案してみるのも一案ではないかと促した。また、訴訟をする場合、誰に対して請求をするのか、メーカーなのか相手方なのかを検討する必要がある、その上で請求する相手に対して立証が必要となることなどを説明した。

申請人は、クリーニング事故賠償基準の考え方をもとに使用年数を3年と評価して、使用期間5カ月、B級で補償割合90%とした上で、その3分の2となる約17万円を相手方に求めたい、約10万円を足せば新しいダウンジャケットが購入でき、消費者としては現実的な金額であると伝えてほしいと述べた。

仲介委員は、相手方に対して申請人の提案を伝え、検討の余地があるか確認した。

相手方は、社内でも検討を重ねた上で3分の1という負担を提案している、申請人の気持ちも分からなくはないが当社も慈善事業ではなく、メーカーを除いて当社だけに責任を求められても無理があり、申請人の提案に応じることはできないと述べた。

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】後払い決済サービスの不正利用に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和 6 年 5 月、相手方の後払い決済サービスに関するキャンペーンを見て、スマートフォンで相手方のアプリをインストールし、会員登録した。個人情報として、氏名、住所、携帯電話番号、メールアドレス、本人確認等の情報を登録した。

その後、会員登録完了、本人確認完了の通知メールを受信した。この直後、何も操作をしていないのに、スマートフォンの SMS に利用通知が数件届き、相手方から続けて利用確認メールが 10 件届いた。急いで利用限度額を 0 円に変更した。販売店の名称に覚えがないため、不正利用されたと考え、相手方の問い合わせフォームから、販売店に覚えがなく、不正利用されたことを連絡した。

翌日、相手方からメールで連絡があり、「決済時に相手方から認証コードを知らせる SMS や利用確認および利用確定のメールを送付しているので確認してほしい。心当たりがない場合は販売店に注文状況やキャンセルの可否について問い合わせしてほしい。相手方では返品やキャンセルはできない」とのことだった。これに対し、相手方に、身に覚えがなく販売店も不明であり、不正利用である旨を連絡した。

6 月、相手方より、令和 6 年 5 月分の請求金額が確定し、請求金額は約 26 万円とのメールが届いた。後日、相手方より問い合わせがあり、会員登録の際は自分がスマートフォンを操作したこと、家族も利用した覚えがないことを伝えた。

その後、相手方から、調査を行った結果、不正な操作による決済であるとの確認はできなかったため、請求を継続するとの回答があった。

消費生活センターに相談し、販売店名から販売事業者の連絡先を確認しようとしたが、いずれも海外の事業者のようであり分からなかった。警察にも相談したところ、事件として取り扱うことはできないが相談番号を相手方に伝えるように、との回答だった。

9 月、弁護士事務所から支払いの催促があったが、十数件の請求のうち複数件は販売先からキャンセルがあったとのことで、アプリ内でも請求分が減少していた。

身に覚えのない利用のため、請求が続いている約 18 万 5000 円分を取り下げてほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和 4 年 5 月、相手方の後払い決済サービスに登録した。

令和 5 年、再度相手方を利用することになり、アプリをダウンロードした。登録時に本人確認として運転免許証を提出したが、クレジットカード機能を付けた覚えはない。以降、支払いはその都度コンビニエンスストアで行っており、相手方の後払い決済サービスアプリは 2 回しか使用していない。

令和 6 年 9 月、身に覚えのない利用請求が SMS で複数回届き、相手方に問い合わせたところ、同一の動画配信サービスの利用で、5 件、合計約 75 万円が決済されていることが分かった。また、5 件の利用はすべて分割払いになっていた。相手方から、販売店（動画配信サービスの運営事業者）からの注文完了メールが届いていないか確認するようにと連絡があったので、「販売店からの

注文メールは届いていない。本件動画配信サービスを利用したことはない」と返信した。販売店にも連絡したが、相手方に連絡するようにとの回答だった。後日、消費生活センターに相談した。

10月、相手方から、調査の結果、不正利用ではないため、請求を継続すると電話で連絡があった。身に覚えがないため支払いたくないと伝えたところ、支払わない場合、個人信用情報機関に履歴が残ると言われ、心配になった。警察に相談したところ、詐欺と思われるので支払わないようにと助言され、そのことを相手方にも伝えたが、相手方は請求を継続するとのことだった。

相手方にチャージバックの対応、支払い停止の抗弁権を申し出たが、いずれも不正利用ではないため対応できないとの回答だった。

令和7年2月、弁護士事務所から支払いの督促があった。このままでは個人信用情報機関に履歴が残り、現在利用中の他のクレジットカードの利用に影響があることが想定される。身に覚えのない利用のため、請求を取り下げてほしい。

<申請人イに対する相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人イの請求を認めない。

申請人イは令和6年5月に適切に当社のアカウント登録を完了し、本人確認資料および本人撮影画像も提出していること、その際、カード情報表示のため、ワンタイムパスワードの要求に対しても正常に手續していること、本件利用分は、すべて3Dセキュア認証が完了しており、かつ令和6年6月に当社から申請人イに対して3Dセキュア認証について確認したところ、メール受信の事実を確認していることから、申請人イの正常な利用と判断している。

なお、当社の会員規約により、会員の生年月日、電話番号等の個人情報が会員の責めに帰すべき事情により漏えいしたことによって、決済サービス情報等が他人に使用された場合は支払い免除対象にはならない旨を定めている。以上の回答は最終回答として申請人イに伝え済みのため、請求の取り下げという請求は認められない。正常な支払いとして早期の完済を希望する。

<申請人口に対する相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口の請求を認めない。

申請人口は令和4年5月に適切に当社のアカウント登録を完了し、令和6年9月に本人確認資料および本人撮影画像も提出していること、その後、アカウント情報表示のため、ワンタイムパスワードの複数回の要求に対しても正常に手續していること、本件利用分は、すべて認証コードでの認証が完了していること、登録された携帯電話番号宛にSMSにて当社より発信しており、かつ当社から申請人口へのヒアリングの際にも、決済当日に7回受信があった旨を確認していること、取引が完了した対象決済に関しては、すべて認証コードが正しく入力されて決済が完了していることから、申請人口の正常な利用と認識している。

なお、当社の会員規約により、会員の生年月日、電話番号等の個人情報が会員の責めに帰すべき事情により漏えいしたことによって、決済サービス情報等が他人に使用された場合は支払い免除対象にはならない旨を定めている。以上の回答は最終回答として申請人口に伝え済みのため、請求の取り下げという請求は認められない。正常な支払いとして早期の完済を希望する。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、同一事業者を相手方とする同種事案 2 件の申請があったため併合し手続を進めることとした。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。

相手方は、相手方の提供する後払い決済サービスは、両事案ともに、割賦販売法上の「包括信用購入あっせん」に当たると説明した。

申請人イについては、最初の利用は相手方への登録の 15 分後であり、決済のための 3D セキュア認証は、登録された携帯電話番号宛に SMS で送付している、携帯電話自体が何者かに乗っ取られているとは考えにくいと述べた。また、家族利用が考え得るがその場合は規約上、申請人負担となると述べた。

申請人口については、登録のための本人確認は本件利用当日に行っており、その 10 分後に最初の利用があった、認証コードは SMS で送付していると述べた。

申請人イは、本件利用のあった時間帯は車で帰宅途中であり、18 時ごろに相手方のサイトを見た後、どこにも立ち寄らず帰宅した、家族に使われる可能性はない、SMS が何件か来たが詐欺だと思い、詐欺メールは削除してくださいと相手方のサイトを書いてあったので SMS は削除したなどと述べた。

申請人口は、以前に相手方に登録したことがあり、今回は 2 回目である、利用日には家族は外出しており家族の利用はない、認証コードと利用確認メールをそれぞれ数件、決済ができなかったという相手方からのメールを 1 通受信したと述べた。

仲介委員の求めにより、期日間に、相手方から、両申請人の相手方サービス登録時の本人確認資料（いずれも本件利用日当日）、および申請人口について本件利用直前に相手方が本人確認完了メールを送信したことの記録の提出があった。また、相手方は申請人イについて、3D セキュアは国際カードブランドのネットワークを利用しており、自社から SMS の送信記録（決済ごとに本人認証のために SMS 送信したことの記録）そのものを出すことは難しいとした上で、3D セキュアの認証実施履歴を提出した。また、申請人口から、利用枠超過のため決済ができなかった旨記載された相手方からのメールの提出があった。

第 2 回期日において、仲介委員は、申請人イについては、本件決済で利用した先が海外事業者のサービスであるように思われることも踏まえ、本人利用でないとするとういうケースがあり得るかを検討し、互譲の可能性を探った。しかし、申請人イは不正利用の契機となり得るフィッシングや乗っ取り等の心当たりはないと述べ、相手方は 3D セキュアをクリアした利用であり本人利用か本人による情報漏えいがあったと考えざるを得ないと述べた。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。

申請人口については、相手方は、請求根拠である利用規約の該当箇所を示し、申請人口に送信した認証コードで決済されていることから、仮に利用先のサービスを第三者が利用していた場合でも本人請求となる、と述べた。

以上の聴取内容を申請人口に伝えたところ、申請人口は、手続の不調は受け入れるが、直接販売店に本件注文者を確認しようとした際に相手方に問い合わせるよう言われたことも踏まえ、相手方に対し、確認しているはずである注文者に関する資料を提示するよう求めたいと述べた。

仲介委員は、相手方に対し販売店から取得した本件注文者情報を、申請人口に提供することを要請した上で、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。

期日後、当該注文者情報（注文者は申請人口の情報と一致）が相手方より提出されたため、申請

人口に提供した。

【事案 12】クレジットカードの不正利用に関する紛争（８３）

１．当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 2 月、相手方 A が発行し、国際ブランドが相手方 B であ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 8 月、旅行会社主催のポルトガル旅行に家族と参加し、本件カードと別の会社のクレジットカードの 2 枚を持参した。クレジットカード類はパスポートや現金とともに貴重品袋に入れて、リュックサックの内ポケットに入れて手元に置いていた。飛行機内でもリュックサックから出していない。

10 時ごろ、空港に到着し、その後、リュックサックを背負ってツアー用のバスに乗車した。車内ではリュックサックのファスナーは閉めて手元に置いていた。

11 時 30 分ごろ、最初の観光地に到着し、他のツアー客と一緒にリュックサックを背負ってバスを降りた。

11 時 34 分、家族からリュックサックのファスナーが開いているとの指摘を受け、確認したところ、貴重品袋のみがなくなっており、バス内や周囲を探しても見つからなかった。

11 時 58 分、添乗員の携帯電話を借りて本件カードの盗難時の連絡先に利用停止を依頼したところ、数分前にキャッシングされていると言われた。不正利用である旨を伝えたが、暗証番号取引のためキャッシングは本人負担であると回答された。後日相手方 A から届いた明細書によると、立て続けに 2 回、約 3 万 6000 円ずつ、私のいた観光地から約 10 キロメートル離れた場所にある ATM でキャッシングされていた。なお、別のクレジットカード会社のクレジットカードは不正利用されなかった。

帰国後、本件カードの盗難時の連絡先に電話し、会員規約に基づき、善管注意義務違反がないことから補填^{ほてん}対象とするように求めたところ、調査を行う旨の連絡があった。その後、相手方 A から書面と電話で盗難時の状況を確認されたため、暗証番号が容易に推測されるようなものではないこと、旅行先でクレジットカードを利用していないため暗証番号を盗み見られた可能性がないことなどを主張した。

10 月、相手方 A から、調査は打ち切る、不正利用額を請求するとの回答があり、2 カ月後に約 7 万 3000 円が引き落とされた。

約 7 万 3000 円を返金してほしい。

<相手方 A の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が暗証番号を第三者に知られないような管理をしていたかどうか証明できない。

暗証番号の入力により取引が成立しているため、「①会員は、暗証番号を第三者に知られないように善良なる管理者の注意をもって管理するものとする。②会員が第三者に暗証番号を知らせ、又は暗証番号が第三者に知られた場合、これによって生じた損害は、本人会員の負担とする」とのカード規約に基づき判断している。

当該カード利用料金は既に受領しており、返金はしない。

＜相手方 B の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

和解の仲介申請通知書等を相手方らに送付したところ、相手方 B から「当社は国際ブランド会社ではない。申請人は当社の会員ではなく、当社で何ら情報を持ち得ない。本件は相手方 A 発行のクレジットカードのため、相手方 A に回答権限がある。当社は契約関係になく、全く関係ない。回答書等は提出できない」との回答があった。

仲介委員は、相手方 B の回答を踏まえ、第 1 回期日において、相手方 A から相手方 B との関係性を聴取することとした。

第 1 回期日において、仲介委員は、申請人および相手方 A から事実関係等を聴取した。

申請人は、本件カードは交通系 IC カードのオートチャージにひもづけており、キャッシングやネットショッピングの利用はなく、買い物で使ったこともほとんどない、暗証番号は容易に推測されるものではない、現地の警察には届け出ており、証明書をもらい相手方に提出済みである、2 回にわけてキャッシングされたのは、機械の限度額にひっかからないようにしたものと思われるなどと述べた。

仲介委員は相手方 A に対し、事実関係の聴取に先立ち、相手方 B との関係性について確認した。相手方 A は、相手方 B とは合併していた時期があったが、現在は別会社であり、個人のカードについては当社が引き続き管理を行っているため、相手方 B は無関係であると回答した。

また、相手方 A は、申請書に記載の事実関係で争う点はないが、本件利用では暗証番号が入力されており、クレジットカードには暗証番号の情報が入っていないこと、過失がないことの立証がないことから、規約によって免責されないと述べた。

そこで仲介委員から相手方 A に対し、申請人は最初の観光地で貴重品袋を盗まれた後、遅滞なく盗難窓口に連絡をしたこと、現地の警察にも届け出ていることを踏まえ、過失がないことをどのように立証すればよいのかを確認した。それに対して相手方カード会社 A は、暗証番号は本人しか知り得ないものである、暗証番号を使ってキャッシングされた以上、どのように管理していたのが問題となる、暗証番号をどこかで盗み見られた可能性があるため、①貴重品袋の形状やカード等をどのような状態で入れていたのか、②暗証番号の使いまわしやスマートフォンのパスコード等で使用の有無等を確認したいと述べた。

相手方 A の質問に対し、申請人は①貴重品袋は旅行用品店によくあるファスナー付きの首から提げる袋である、②本件カードともう一枚のカードの暗証番号は同じだが他での使用はなく、スマートフォンのパスコードは全く違う番号である、今回の旅行に限らず、暗証番号を見られた可能性はないと述べた。

仲介委員から相手方 A に対し、申請人の回答を伝え、本事案における解決の意向を確認したところ、当社で把握していない部分があるため、持ち帰って検討したいとの回答があった。

第 1 回期日後、申請人は、相手方 B が手続の当事者ではないことから、相手方 B に対する申請を取り下げた。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方 A から検討結果を聴取した。

相手方 A は、当社のガイドラインや過去の事例を確認し再検討したが、暗証番号は本人しか知り得ないもので、盗難から短時間でキャッシングされたということは善管注意義務違反があった

と考えられる、暗証番号の管理に当たって注意が足りなかったのではないか、補償することはできないと回答した。

相手方 A の回答を踏まえ、仲介委員は①暗証番号の管理に当たって本件に関して申請人は具体的にどのように対応すべきであったか、②今回の利用が通常と異なる利用と判断し、本人確認をするシステムはないのかを確認した。相手方 A は、①クレジットカードに暗証番号が記録されているわけではないことからスキミングは考えられない、リュックサックに入れるのではなく携行していただきたかった、当社のガイドラインでは盗難に遭った場合に譲歩できる場面はあるが、本件は該当しない、②海外でキャッシングすることは当然想定されており、暗証番号を何度も間違っているわけではないことからアラートの対象ではないなどと回答があった。

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

【事案 13】クレジットカードの不正利用に関する紛争（84）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 8 月、個人旅行で台湾から近隣諸国を巡って、最後にフィリピンを経由して日本に帰国する旅程で旅行した。

朝 7 時ごろ、フィリピンの空港に到着し、9 時ごろ、市内観光のためタクシーで空港を出発した。

12 時ごろ、観光地を歩いていたところ、40 代くらいの女性に声をかけられ、「移動する方向が同じで、安いルートを案内するので一緒に観光しないか」と誘われ、応じた。

12 時 30 分ごろ、女性から提案された観光地へ向かうため、女性の親類 2 名が既に乗車しているタクシーに乗車することになった。観光地を回る途中、15 時 45 分ごろ、休憩のためコンビニエンスストアに立ち寄り、女性からコンビニエンスストアで購入したジュースやビール、お菓子を勧められ、口にした後、意識を失った。

0 時ごろ、タクシーの車内で誰かに起こされて意識を取り戻した。気が付くと空港でタクシーを降ろされ、料金を支払った覚えはないものの、乗車していたタクシーは走り去っていた。意識がもうろうとする中、手荷物を確認したところ、カメラや充電器が盗まれていることに気が付いた。パスポートや財布は残されていて、財布の中身を確認すると現金は盗まれていたが、クレジットカード 4 枚とプリペイドカード 1 枚は残っていたため、不正利用されず無事だと思った。

11 時 30 分ごろ、日本大使館に相談した後、警察に事件の経緯や盗難品の被害を申告した。

翌日、日本に帰国し、不正検知システムにより不正利用された可能性を知らせるメールが相手方から届いていることに気が付いた。そのため、各クレジットカード会社に電話で不正利用の有無について問い合わせた。

後日、相手方に関しては約 6 万 3000 円の被害があることが分かった。他のクレジットカード等でも被害があったが、相手方とその他一つのクレジットカードの不正利用以外は補償を受けることができた。

10 月、相手方から、本件利用は暗証番号が使用された取引のため、本人以外の第三者による決済として認定できないとの回答があり、不正利用分は補償されなかった。

既に支払った約 6 万 3000 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。

当社としては、本人請求の判断理由として、申請人がだまされたことではなく、暗証番号を第三者に知られてしまったことである旨、回答している。

本件利用は、事象発生後に申請人が財布内に所持していた真正のクレジットカードの IC チップが読み込まれた上で、暗証番号による本人認証が行われ利用されている。

クレジットカード利用の際、登録された暗証番号が使用されたときは、その利用代金はすべて会員の負担とする旨、会員規約で規定しており、約 6 万 3000 円の返金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、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、タクシーの車内で、女性らが持っていたフルーツなどを食べたり、フィリピンの名物と言われて缶ビールを一口だけ口にしたりすることがあった、同乗したタクシーと意識を取り戻した時に乗車していたタクシーが同じであったかは分からないと述べた。また、持っていたクレジットカードについて、暗証番号はすべて同じものであったが、パスワード生成ツールで作成したランダムな番号であり、所持品などから予測できるものではなかった、パスワードの管理にあたっては、有償の管理アプリを自ら購入して使っていたと説明した。パスワード管理アプリは、パソコンとスマートフォンからログインすることができ、旅行時にはスマートフォンを持っていたが盗難に遭うことはなくずっと手元にあった、スマートフォンおよびパスワード管理アプリには、指紋認証でロックの解除、ログインが可能であったと述べた。

相手方は、本件の暗証番号取引について、いずれも1回目の入力で認証がされていたと回答した。

仲介委員は、相手方に対して、申請人の暗証番号は自動生成されたランダムなものであること、パスワード管理アプリを使用して管理していたことを伝えた上で、スマートフォンも管理アプリも指紋認証によりロックの解除やログインができたことから、何らかの薬物などで昏睡させられて意識を失っている間に指紋認証を突破され、暗証番号が知られてしまった、という経緯を前提として、解決に向けた検討ができないか確認した。

相手方は、提案は理解できたが、パスワード管理アプリを使用した管理が正しい管理といえるのかは議論になるところであり、利用者からの申告が多いわけではないが過去にも議論になったことがあるため、持ち帰り社内で再度検討すると述べた。

第2回期日において、相手方は、社内、顧問弁護士とも協議を行ったが、会員に負担させるという結論は変わらず、割合的な解決にも応じることはできないと述べた。また、申請人と同じパスワード管理アプリを使用していたかは不明であるが、管理アプリを使用していたと申告のあった過去の事案も確認したところ、生体認証を突破されることで管理アプリは閲覧されることになる、そのような状態は適切な情報管理とはいえないことを理由に過去事案のいずれも同様に会員に負担させるとの結論であったと説明した。

そのため、仲介委員は、相手方の検討結果を申請人に伝えた上で、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 14】クレジットカードの不正利用に関する紛争（８５）

１．当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 8 月、個人旅行で台湾から近隣諸国を巡って、最後にフィリピンを経由して日本に帰国する旅程で旅行した。

朝 7 時ごろ、フィリピンの空港に到着し、9 時ごろ、市内観光のためタクシーで空港を出発した。

12 時ごろ、観光地を歩いていたところ、40 代くらいの女性に声をかけられ、「移動する方向が同じで、安いルートを案内するので一緒に観光しないか」と誘われ、応じた。

12 時 30 分ごろ、女性から提案された観光地へ向かうため、女性の親類 2 名が既に乗車しているタクシーに乗車することになった。観光地を回る途中、15 時 45 分ごろ、休憩のためコンビニエンスストアに立ち寄り、女性からコンビニエンスストアで購入したジュースやビール、お菓子を勧められ、口にした後、意識を失った。

0 時ごろ、タクシーの車内で誰かに起こされて意識を取り戻した。気が付くと空港でタクシーを降ろされ、料金を支払った覚えはないものの、乗車していたタクシーは走り去っていた。意識がもうろうとする中、手荷物を確認したところ、カメラや充電器が盗まれていることに気が付いた。パスポートや財布は残されていて、財布の中身を確認すると現金は盗まれていたが、クレジットカード 4 枚とプリペイドカード 1 枚は残っていたため、不正利用されず無事だと思った。

11 時 30 分ごろ、日本大使館に相談した後、警察に事件の経緯や盗難品の被害を申告した。

翌日、日本に帰国し、相手方とは別のクレジットカード会社から、不正検知システムにより不正利用された可能性を知らせるメールが届いていることに気が付いた。そのため、各クレジットカード会社に電話で不正利用の有無について問い合わせた。相手方のクレジットカードでは不正利用の被害が確認できなかったため、利用停止と再発行の依頼をした。

後日、相手方に関しては約 42 万円の被害があることが分かり、他のクレジットカード等でも被害があったが、相手方とその他一つのクレジットカードの不正利用以外は補償を受けることができた。

9 月、相手方から、本件利用は暗証番号が使用された取引のため、決済は有効であるとの回答があり、その後も交渉したが不正利用分は補償されなかった。

既に支払った約 42 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

各クレジットカード会社に対して、電話で不正利用の有無について問い合わせたと申請人は主張しているが、当社はその時点で電話での連絡は受けておらず、同日にクレジットカードの停止と再発行の申請を当社のウェブサービスにて受けているのみである。

本件利用は、すべて暗証番号を正しく入力した取引となっており、カード個人会員規約に則り、返金や補償に応じることはできない。

また、申請人が提出しているポリスレポートについては、物品を紛失した事実のみが記載されたものであり、当社クレジットカードが不正利用された事実を裏付けるものではない。

2. 手続の経過と結果（不調）

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、タクシーの車内で、女性らが持っていたフルーツなどを食べたり、フィリピンの名物と言われて缶ビールを一口だけ口にしたりすることがあった、同乗したタクシーと意識を取り戻した時に乗車していたタクシーが同じであったかは分からないと述べた。そして、持っていたクレジットカードについて、暗証番号はすべて同じものであったが、パスワード生成ツールで作成したランダムな番号であり、所持品などから予測できるものではなかった、パスワードの管理にあたっては、有償の管理アプリを自ら購入して使っていたと説明した。パスワード管理アプリは、パソコンとスマートフォンからログインすることができ、旅行時にはスマートフォンを持っていたが盗難に遭うことはなくずっと手元にあった、スマートフォンおよびパスワード管理アプリには、指紋認証でロックの解除、ログインが可能であったと述べた。また、クレジットカードの利用限度額を超過したにもかかわらず、一部決済されてしまった取引があることについて、納得できないと主張した。

相手方は、利用限度額を超える取引について、約7万5000円あったとした上で、限度額を1円でも超えた場合に決済できないようにすると利便性を損なうことがあるため一定程度は許容していると説明した。

仲介委員は、相手方に対して、申請人の暗証番号は自動生成されたランダムなものであること、パスワード管理アプリを使用して管理していたことを伝えた上で、スマートフォンも管理アプリも指紋認証によりロックの解除やログインができたことから、何らかの薬物などで昏睡させられて意識を失っている間に指紋認証を突破され、暗証番号が知られてしまった、という経緯を前提として、暗証番号の管理について善管注意義務違反に当たるのか確認した。

相手方は、パスワード管理アプリの使用を推奨しているわけではなく、申請人の自己判断で使われていることから、善管注意義務との関係でみると過失ありとの判断になると述べた。さらに、対面の店舗で暗証番号が1回で一致して使用されているため、本人による暗証番号取引と考えざるを得ず、譲歩の提案をできる余地がないと回答した。

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

【事案 15】ビジネス講座の解約に関する紛争（9）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年8月下旬、マッチングアプリで知り合った男性Aとカフェで会った。仕事で悩んでいることを相談すると、「ある人物と出会って今は成功している。その人物に会わせたい」として男性Bを紹介され、翌日に会う約束をした。

翌日、駅でAと待ち合わせ、Aの指示に従って、スマートフォンで事前面談フォームに入力した。なお、フォームの最後には、「必要に応じ商品・サービスの説明・提供を行うことがある」旨表示されていたようだが、画面が小さく、その際は気が付かなかった。

その後、Aと一緒にBのマンションに行き、悩みや興味があることを聞かれたため、副業に興味があると伝えたところ、「相手方のスクールで副業について学ぶことができる。物販のノウハウ、お金の知識、起業、対面セールスなどを動画で学べる。勉強会に参加できる」と説明された。料金は半年で60万円、1年で110万円だが、1年の方が契約期間を超えてもサポートが受けられてお得だと勧められ、高額で不安だと伝えたところ、サポートを受けて副業を始めればスクール費用分が回収できると言われた。Aとカフェに移動し、消費者金融からお金を借りる方法を指南され、オンラインで2社に審査を申し込んだ。

翌日、Aと一緒にBのマンションに行き、相手方のスクールを契約した。その後、当日中に消費者金融1社から借りた50万円を、翌日にもう1社から借りた50万円に自己資金10万円を加えた60万円を、相手方の口座に振り込んだ。

9月上旬、指定されたウェブサイトログインし、ステップアップ動画を3本受講し、感想等をSNSで相手方に送信した。なお、ステップアップ動画は1本30分～1時間、動画は全部で50～100本、ステップアップ動画以外はどれも10分程度だった。

4日後（契約から9日目）の午前1時半ごろ、知人に相談したら怪しいと言われたことなどから、Bにクーリング・オフできないかとSNSでメッセージを送ったが、期限が過ぎているとの返信があった。

翌日、消費生活センターに相談し、契約書に「契約期間中でも途中解約でき、受領済み受講料の扱いは双方協議の上定める」旨の定めがあったことから、返金を求めるメッセージをBに送ったところ、上席に確認する旨回答があった。その後、10月下旬に返金を求める書面を送付したところ、20万円の返金が提案されたが、納得できなかった。

支払った110万円から、消費者契約法の平均的損害を差し引いた額を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件において、当社に消費者契約法や特定商取引法上の違法がないことは、申請人も認める通りである。申請人は当社に対し、クーリング・オフ期間経過後に法的な理由なくその契約の終了を求めており、当社においてこれに応じるべき理由はない。

当社としては、申請人に対し、現時点までサービスの提供を行っており、今後も期間満了までのサービス提供を継続する予定であるため、申請人には同役務を受領してほしい。

なお、申請人がどうしても当社に対し、支払い済み受講料の一部返金を求める場合、返金額次第では応じることも検討できる。ただし、事前の交渉段階で伝えている通り、当社としては、現時点においても申請人が動画を閲覧することができる権利およびその他の勉強会に参加することができる権利を付与している。

上記事項を踏まえて返金額を検討すると、令和6年10月下旬の回答時点よりも、さらに4カ月ほどの期間が経過している。なぜこれだけの期間が空いたのかは当社が知るところではないが、この点について当社に帰責事由がないことも明らかであるため、10万円の返金を提案する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、マンションに1〜2時間滞在し、趣味の話も交えながら勧誘を受けた、1年コースであれば1年を超えてもサポートを受けられると説明されたことから、半年コースではなく1年コースを契約した、高額であったため、勧誘時に自分ですべて支払うのは難しいと伝えた、ステップアップ動画はスクールの内容の説明が主で、ステップアップ動画以外の10分の動画は見えていないなどと述べた。

相手方は、AとBに事情聴取をしたが勧誘に法的な問題はなかった、半年コースと1年コースがあるが、IDとパスワードは期限後に利用できなくなり、更新せずにサポートを受けられることはないなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、勧誘行為の問題点として、①申請人がマンションに行った際に勧誘目的の開示がなかったこと、②1年コースについて、申請人は1年を過ぎてもサポートを受けられると聞いたと主張しており、事実と違う勧誘が行われていると思われること、③オンライン上で消費者金融からの借り入れをさせている点、申請人が消費者金融を使わないと返せない状況と分かって勧誘している点について、特定商取引法上の禁止行為（「消費者に代金を支払わせるための行為」「顧客の財産の状況に照らして不適当な勧誘」）に当たる可能性があることを伝えた。

また、申請人はクーリング・オフを期間経過の数時間後にしていること、特定継続的役務提供に類似する契約として、特定商取引法上の中途解約についての損害金の類推適用ができるのではないかと考えられること、動画はステップアップ動画を1週間のみ視聴し、勉強会とコンサルティングのサポートは受けていないことから、ある程度の返金が認められてもよいのではないかと指摘した。

それに対して相手方は、指摘事項にはすべて反論できるが、それを前提にするのであれば事実認定や法解釈の話になるため本手続になじまない、契約期間などを踏まえて和解金額を検討しようという趣旨だと考えた場合、相手方としては動画も勉強会も申請人が参加し得るものは既に提供済みであること、申請人から解約通知は受領しているが、債務不履行を問われるリスクがあり役務の提供を止めていないことから、申請人の希望に沿う和解案は提示できない、既に提案している10万円ベースで、数万円程度の増額なら検討できると回答した。

仲介委員から相手方に対して、法的事項を踏まえて検討してほしい趣旨で検討を依頼したと伝えた上で、契約書上、中途解約は協議の上となっているが解約時期のルールはあるか、平均的損害との関係でこのような費用がかかっているといった説明はないかを確認した。それに対して相手方は、ルールはないが相場はある、細部に立ち入って検討する場合は裁判での解決を希望すると回答した。

仲介委員から申請人に相手方の回答を伝えたところ、半額程度は返金してほしいとの意向が示された。そのため、相手方に対して、サポート延長の話がなければ半年コースを契約していた可能性があることを踏まえ、解約金について消費者契約法 9 条との兼ね合いも考慮した上で、半年コースとの差額 50 万円の返金を検討するよう依頼した。

期日後、相手方から回答があり、第 1 回期日で主張した理由や同種案件の解決実績から、和解金 50 万円での解決は困難である、申請人は契約目的の明示がなかったなどと虚偽の主張をしており、受け入れることは到底できない、本件は訴訟の場で審理を行うべきであり、本手続で提示できる和解金は 15 万円が精いっぱいであるとのことであった。

第 2 回期日において、仲介委員は申請人の意向を確認した上で、相手方に対して、30 万円の和解金の検討可否を確認した。しかし、相手方は、本手続に移行したことで会社としても態度が硬化しており、15 万円を超える和解金の支払いは難しいと回答した。そこで、再度申請人に意向を確認したところ、消費生活センターでのあっせん時に提案があった 20 万円は支払ってほしいとの回答があった。

仲介委員から相手方に対して、20 万円の和解金の支払いの検討を依頼し、期日後に回答をもらうこととした。

期日後、相手方から上記提案に応じるとの回答があり、申請人も受け入れたことから、相手方が申請人に 20 万円の和解金を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 16】クレジットカードの不正利用に関する紛争（８７）

１．当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 5 月、スマートフォンで相手方カード会社の関連の電子決済サービスアプリを開いたところ、エラーで使えない状態であった。すぐに相手方カード会社からスマートフォンに SMS が届き確認したところ、クレジットカードが不正利用される危険性があるので、手続きするようとの内容だった。前日にアプリのシステムエラーにより決済できない障害が発生したという報道を見ていたため不安になり、SMS に添付された URL にアクセスした。画面上の指示に従って、クレジットカード番号、セキュリティコードを入力した。その後、SMS が届き、掲載された番号を入力すると、画面が二重になって表示された後に、画面が動かなくなったため不信感を覚えた。そこで、相手方カード会社に連絡し、状況を伝えたところ、約 35 万円が利用されている、相手方販売店で厨房機器を購入しているとのことだった。また、不正利用として対処するが、ワンタイムパスワードを入力しているので補償ができない場合もあると言われた。

9 月、相手方カード会社から、相手方販売店で利用された約 35 万円は利用規約に基づいて請求するとの回答があった。

後日、警察に相談したが、相手方販売店が被害者なので、被害届は出せないと言われた。

10 月、相手方カード会社に対し、請求されることに納得できないと伝えた。

後日、消費生活センターに相談したところ、相手方カード会社および相手方販売店に不正利用について申し出るように助言された。

その後、相手方販売店に申し出たが、自分の氏名、メールアドレス、電話番号では注文履歴が確認できず、同社ではクレジットカード情報を保有していないため、クレジットカード番号ではなく注文番号を知らせるようとの回答があった。

相手方カード会社からは、スマートフォンにワンタイムパスワードの番号と金額が記載された SMS を送信し、番号が入力されているとの連絡があったが、SMS に記載されていた番号は入力したものの、金額は記載されていなかった。SMS は既に削除してしまっている。

11 月、相手方カード会社から不正利用分約 35 万円が引き落とされた。

約 35 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。

カード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（申請人の携帯電話宛に SMS で送信したワンタイムパスワード）が入力されているところ、カード会員規約においては、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。

本件において、相手方が申請人に送信したワンタイムパスワードの SMS には利用金額が記載されていたため、申請人においては受信した SMS を見れば、約 35 万円の利用がされようとしているのだと気が付いたはずである。それにも関わらず、パスワードを入力したということであれば、申請人には管理義務違反が認められる。

また、仮に SMS に記載された金額を見ずに、盲目的にパスワードを入力したということであれば、やはり申請人には管理義務違反があるということになる。

いずれにしても、申請人には管理義務違反があるから、その申し立てを認めて返金に応じることはできない。

<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。

本事案発生の原因は申請人が自身のクレジットカード情報を不用意に第三者に与えたという致命的なミスによるものと推察される。

令和 6 年 5 月に約 35 万円の当社通販商品に対して A 氏より発注を受け、その支払いがクレジットカード決済となっていた。相手方クレジットカード会社からオーソリ OK となったため、メーカーへ在庫と納期確認を行い、契約が成立した。契約成立を受けて、当社は発注者の A 氏へ商品発送を手配すべくメーカーに発送依頼をするとの他の受注同様の通常商取引を進めた。

当該商取引においては、クレジットカード決済に関する個人情報を含む情報は、一切当社へ開示されることはない。約 35 万円の当社通販商品の発注者名が A 氏であることは認識する一方で、その代金を引き落とすクレジットカード名義人が発注者名と異なる申請人であると認識できる立場に一切ない。

製品購入者とクレジットカード名義人が異なる、不正利用ではないかを検知する術を当社は一切もっていない。申請人はクレジットカードで引き落としされた資金を返金してほしいと主張しているが、その申し出対象はクレジットカード情報を一切有しない当社ではないと考える。

また、当社問い合わせフォームに当社との取引が一切ない申請人から問い合わせを受けて以降、担当者ができ得る限りの協力を既に行っている。

従って、和解の仲介の手續に協力する必要性はないと判断した。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方販売店からは、手續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、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、期日に出席するとの回答があった。

第 1 回期日において、仲介委員は、相手方カード会社および相手方販売店から事実関係等を聴取した。

相手方カード会社は、ワンタイムパスワードを通知する SMS には令和 6 年 1 月から決済金額を記載している、申請人から申し出があったため、相手方販売店にリトリバルリクエストを行ったが回答はなかった、電子決済サービスアプリに障害が発生した旨のプレスリリースを出したのは事実だが、本件との関連は不明などと述べた。

相手方販売店は、聴取に先立ち、仲介委員に対して、申請人の主張する不正利用について、どのような確認をし、不正利用されたと認定したのか、申請人と A 氏が共謀している可能性もあるのではないかなどと疑問を呈した。仲介委員は、本手續の趣旨を改めて説明した上で、本手續は事実認定を行う手續ではないこと、申請人の主張を踏まえると申請人がフィッシング詐欺の被害に遭った可能性も考え得ることを伝えた。

また、相手方販売店は、本件決済については決済代行会社が入っているが、相手方カード会社、

決済代行会社のいずれからも取引に関する照会はなく、決済代行システムを利用しているため、当社には申請人のクレジットカード情報が開示されない、在庫を持たないビジネスモデルで、与信が発生しないように商品を送っており、決済についても専門家に任せた方がよいと考え、決済代行システムを導入しているなどと述べた。

第2回期日において、仲介委員は、全当事者から事情を聴取した。

申請人は、アプリを開いてシステムエラーの表示を見てからワンタイムパスワードを入力するまでの一連のスマートフォンの操作状況等を説明するとともに、ワンタイムパスワードを通知する SMS には、決済金額の記載はなかった、後日、アプリ上の利用明細で、本件決済に取り消し線が引かれたため、安心していたところ、9月に突然請求の通知が届いた、これまで買い物等でワンタイムパスワードを入力したことはなかったなどと述べた。

申請人からの聴取を踏まえ、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に決済金額の記載がなかったと述べていることを伝え、表示内容や当時の SMS が残っているかを確認した。相手方カード会社は、ワンタイムパスワードは当社で作成して送付しているものではなく、通信キャリアのサービスで自動送信される、基本設定ではパスワードのみで、その他の項目は会社によって異なる、当時送信した SMS 自体はないが、着信履歴は把握していると回答した。また、前回期日において、リトリバルリクエストへの回答がなかったと述べたが、決済代行会社からは「調査したが、加盟店より回答なく、詳細不明」と書面で回答があったと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員から相手方カード会社に対し、本事案における解決の意向を確認したところ、相手方カード会社は、当社では不正利用防止の観点から、SMS に決済金額を記載しており、補償すべき事由が見いだせない、利用明細で取り消し線が引かれたことについては請求を保留する趣旨であり、そのことは申請人に説明していることから考慮する事由ではないと回答した。

次に、仲介委員は相手方販売店に対して、リトリバルリクエストについて、改めて確認を依頼した。また、不正利用と気が付くことのできるシステムであれば本事案についても防げたのではないかという観点から、決済代行サービスの契約内容、EC サイトの構築方法（実装）で不正利用を排除できるようになっているのか、クレジットカード情報を持たないことも重要な要素であるが、割賦販売法 35 条の 17 の 15 に照らして、不正利用防止のための適切な措置を講じているのか、確認を依頼した。

仲介委員から相手方らの聴取内容を申請人に伝えたところ、申請人は、ワンタイムパスワードを入力したことは落ち度であると認識しているが、すぐに相手方カード会社には連絡を入れているため譲歩してもらえないか、半額でも補償してほしいと主張した。

そこで、仲介委員は、相手方らに対し、顧客サービスの一環として、不正利用額約 35 万円について、相手方カード会社および相手方販売店の 2 者で合計 2 分の 1 を負担するという和解案を提示し、次回期日までに検討するよう依頼した。

第2回期日後、相手方販売店から、リトリバルリクエストについて、当時のメールが残されていないことから、メールでは受けたか否かの確認ができず、郵送では受領したことはないと回答があった。あわせて、決済代行会社との契約内容には、AI を使った不正検知サービスが含まれているが、AI の不正検知が万全ではなく、加盟店の判断になっている旨の該当条文の提示があった。また、不正利用対策として本人認証サービスも実装しているとの回答があった。

第3回期日において、仲介委員は相手方カード会社および相手方販売店から和解案の検討結果を聴取した。

相手方カード会社は、ワンタイムパスワードを入力している以上、補償はできない、他の同様の事例でも返金する対応をしておらず、本事案を特別視する事情もないと回答した。

相手方販売店は、検討結果について、クレジットカード情報を保有していないことから不正利用を知り得る立場になく、当社が支払う理由が見つからないため、応じることはできないと回答した。

仲介委員が申請人に対し、相手方らの回答を伝えたところ、申請人は、ワンタイムパスワードを入力してしまったが、その後考え得る限りの対処を行った、このような利用をされないようにするために、他にどうしたらよかったのかと主張した。仲介委員は、ワンタイムパスワードは最後の防御壁であり、決済をしている以上、自ら突破した場合にはその後に取り消すのが難しいと考えられること、ワンタイムパスワードの決済金額の記載の有無については、当事者の認識が異なっているため、本手続内での解決は難しいと考えられることを伝えた。

仲介委員は、相手方らの回答を踏まえ、本事案において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 17】 インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（35）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年10月、在宅でできる副業をインターネットで検索し、副業案内に関するメッセージアプリを登録した。スマートフォンでの簡単な作業（コピーとペーストがメインの業務）、一日当たり数分の作業を進めていくだけでお金が貯まる、というメッセージが届き、「よろしく願います」と回答した。先着100名の登録であれば、登録料金の1万9000円について、仕事を始めて得た利益の中からの後払いが可能で、メッセージアプリからの申し込みであれば返金保証の対応もあると記載されていたため、申し込みをした。

その後、URLが記載されたメッセージが届き、仕事診断のアンケートに回答した。また、仕事の案内には電話予約が必要とのメッセージが届いたため、翌日の予約を取った。

翌日、担当者から電話があり、SNSのアフィリエイトで、AIを使って動画を作成し、SNSに投稿することで、2カ月目には収入が安定してくると説明された。サポートマニュアルの電子書籍をメッセージアプリで受け取り、プラン表を見ながらコースの内容について説明を聞いた。「マニュアルだけではなかなか一人で収益化するのは厳しいのでサポートを受けられる150万円のプランがよい。審査に通らないとプランはスタートできない。多くの人が3〜4カ月で全額返金できている。仕事を始めて稼げず途中解約するときは返金のサービスがある」などと勧められ、メッセージアプリにコースを選択するURLが届いた。

担当者から、実際に審査が通るかを確認する、消費者金融のアプリをダウンロードするように言われ、借入れ目的などの入力内容が不明な点については、担当者に質問しながら入力を行い、審査を申し込んだ。3社から借入れができることが分かると、担当者からAI画像代行サービスの付いた200万円のコースを勧められ、迷ったが申し込むことにした（以下「本件契約」という。）。契約代金200万円は100万円ずつに分けて指定口座に振り込むよう指示された。担当者の着信から約2時間電話をつないだままだった。

担当者からの電話を切った後、メッセージアプリでマニュアルを受け取った。その後、別の担当者から電話があり、動画作成に使用するアプリのダウンロードやアカウントの作成方法のサポートをしてもらった。

消費者金融からの借入れに対する不安から、正式な会社名を尋ねたところ、その返信で初めて相手方の会社名が分かった。そして、解約した場合の返金の有無を確認すると、契約は完了していて、仕事を何もしていないので返金はないと思うとの返信があった。

消費生活センターに相談したところ、本件契約は電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフが可能と助言されたため、クーリング・オフ期間内にメッセージアプリと電子メールで相手方に申し出た。しかし、相手方からは、契約締結後にノウハウを提供してサポートを始めていることなどを理由にクーリング・オフによる全額返金には応じられないとの回答があった。

契約をなかったことにして、支払った約200万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人から当社に対する送金はない。また、申請人は担当者が指定した口座に送金をした旨の主張をしているが、当該口座から当社への送金は確認できない。

そのため、申請人から当社への直接的または間接的な送金も確認できない。

さらに、対応したとされる担当者が不明であり、事実関係について判断できないが、一定程度の金銭解決を希望する。

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、相手方担当者から指定口座を伝えられた際のメッセージアプリでのやりとりの履歴とともに、インターネットバンキングから指定口座へ振り込みをした際のスクリーンショットも保存しており、資料として提出することも可能であると述べた。

仲介委員は、相手方に対して、本件契約はクーリング・オフが認められるべき事案であることを前提に、消費生活センターとも返金に関する話し合いをしていて返金義務は免れないと評価した上で、解決に向けた具体的な返金額、返金方法が提案できないか確認した。

相手方は、一括で60万円の返金を提案したい、現在、会社として営業をしておらず、収益がない状態であり、それ以上の対応は難しいと述べた。また、分割で返金するとした場合、収入があれば返金できるという状況であり、毎月定額で返金することは厳しいと回答した。

仲介委員は、相手方に対して、全額返金を前提に分割払いとした場合の具体的な返金額と期間および回数について提案するよう求めた。また、申請人に対しては、相手方の提案を伝えた上で、資力の懸念もあることから、分割で返金を受けるとした場合にどこまで譲歩が可能か検討を求めた。

相手方は、初回に50万円を支払い、以降毎月10万円ずつの15回払いとして、総額で200万円の分割による返金を提案したい、初回の増額も厳しいと述べた。

仲介委員は、申請人に相手方の分割返金の提案を伝えて意向を確認した。

申請人は、相手方の提案を受け入れると回答したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 18】通信販売の定期購入に関する紛争（70）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年10月、SNS上の広告で、相手方販売業者の男性向けサプリメントが初回限定約2000円で購入でき、約95%の医師が推奨と表示されているのを見て、試してみようと思い注文した。注文入力画面はチャット方式となっており、指示通りに氏名、住所、電話番号、メールアドレスなどを入力した。支払い方法は、相手方後払い決済サービス業者のコンビニ払いを選択し、最終確認画面では、数量は1、手数料を含む合計金額約2500円と記載されているのを見て注文確定のボタンを押した。その際、相手方販売業者から注文承諾メールは届かなかった。

数日後、商品が届き、代金約2500円をコンビニで支払った。

1カ月後、相手方販売業者から同じ商品が2個届き、約2万円を請求する明細書が同封されていた。2回目は注文していないので返品しようと思い、相手方販売業者に電話したが、つながらなかった。

12月、消費生活センターに相談し、自分が申し込んだ最終確認画面は保存していなかったため、相談員と一緒に相手方販売業者の販売サイトで最終確認画面を確認したところ、2回目以降の分量、金額などの表示がなかった。消費生活センターから相手方販売業者に対して、誤認して申し込んだため、契約を取り消したいと伝えてもらった。相手方販売業者から「どこから入ったのか」と聞かれたため、確認したURLを伝えたところ、「そのURLはお客様が見たURLではないので取り消しには応じられない」との回答があった。

その後、書面にて契約取消通知を送付したが、取り消しには応じられないとの回答があり解決できなかった。

令和7年1月上旬、消費生活センターから相手方後払い決済サービス業者に上記内容を伝えてもらったところ、消費生活センターで確認したサイトは未公開かつ構築中のものであり当社での表現審査は未実施である、申請人が購入したサイトの表現については問題ない認識であるとの回答があった。

商品を返品するので、契約をなかったこととして、約2万円を請求しないでほしい。

<相手方販売業者の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

様々な事柄を考慮し、特別に申請人の請求内容を認める。

商品の返品が確認でき次第、相手方後払い決済サービス業者から請求の取下げを行う。

<相手方後払い決済サービス業者の主張の要旨>

和解の仲介手續に協力する意思がある。

当社の取引はインターネット等で注文する際、支払い方法で当社後払いを選択し、債権が当社に譲渡されることを了承した上で、購入することとなる。

契約のやりとりは把握していないため、商品の返品などについては直接販売店へ問い合わせしてほしい。

販売店から当社へ注文の取消しがあれば請求を取り消す。

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、相手方販売業者から、様々な事柄を考慮し、商品が返品された場合、相手方後払い決済サービス業者から請求の取り下げ処理を行うとの回答があり、相手方後払い決済サービス業者からは、販売店から注文の取消しがあれば請求を取り消すとの回答があった。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 19】投資顧問契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 5 年 12 月ごろ、相手方の動画配信を見て、相手方の提供するサービスに興味を持った。

令和 6 年 1 月、相手方に電話をかけたところ、相手方より「独自 AI を駆使し成功率が高い売買をしている」「よりもうけたいなら先物オプションコースも併せて行うのがよい。キャンペーン中で約 24 万円だ」と言われた。1 年間試してみようと思い、先物オプションコースの成功報酬型投資助言サービスと株式の成功報酬型投資助言サービスの 2 つの投資顧問契約を締結し、クレジットカードで年会費約 48 万円を支払った。

相手方から、電話とメールで指定銘柄の売買指示があった。利益確定したい局面が何度もあったが、「勝手に決済するのは違反だ。利益と損失の相殺ができなくなる」と言われ、従ったものの、契約書の「投資運用はすべて甲（申請人）の自由意志による」「甲は乙（相手方）の提供した投資顧問サービスに拘束されない」等の記載とは異なり、不審に感じた。また追証がかかることもあり、過去の個人での信用取引ではそのようなことはなく違和感があったため、相手方に相談したが、「先物取引では当たり前」等と言われた。こうして損失が重なった。

令和 7 年 1 月、1 年の契約期間満了日の 4 日前、相手方より、令和 6 年 1 月に開始したコースの更新時期となった、として年会費約 70 万円を入金するよう連絡があった。契約更新を求めている旨をメールと電話で申し出たが、「契約は更新されており解約できない」と言われた。相手方に対しても「解約の場合 1 カ月前に告知することとなっていたことを失念していたが、損失が大きく、更新せず解約したい」と伝えた。しかし、契約通りの対応となり、更新済みである、との回答であった。

2 年目の契約について無償解約をしてほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

訴訟が係属中である。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介の申請通知書等を送付したところ、相手方から訴訟が係属している旨の回答と訴状の写し等が送付された。

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

【事案 20】出張電気工事サービスの料金に関する紛争（４）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 7 年 2 月、自宅リビングの照明および電源が落ちた。電力会社の営業時間外であったため、親族に電話で相談し、インターネットで調べてもらった相手方に調査依頼をした。

同日 20 時ごろ、相手方が到着し、調査のみを依頼した。しかし、了解なく工事を開始され、約 2 時間後、見積もりや説明がないまま、工事代金 40 万円を請求された。驚いたため、親族に電話して相談するとともに、相手方に後日銀行振り込みで支払いたいと言ったが、現金払いを迫られ、一人暮らしでもあり恐怖を感じて支払った（以下「本件契約」という。）。

翌日、親族立ち会いのもと、電力会社および住宅施工会社に点検してもらったところ、ブレーカー 2 個（1 個当たり定価で 1200 円程度）の設置はあったものの、作業依頼書に記載されている天井裏配線工事の形跡は確認できず、電力会社の担当者から、詐欺の可能性もあるのではないかと言われた。

後日、消費生活センターに相談し、作業依頼書を受け取ってから 5 日後にクーリング・オフ通知を発出した。相手方に届いたことを確認し、電話もかけたが応答がなかった。

消費者契約法 4 条に基づき本件契約を取り消すとともに工事代金全額の返金を求める。

<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。

説明もなく作業を始められた、虚偽の報告で作業の形跡がないとの主張については、事実確認ができず、認めることはできない。

しかし、工事代金については、全額を返金する。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方より、事実確認ができないため申請人の主張をすべて認めることはできないが、工事代金については全額返金するとの回答があった。

申請人に意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとのことであったため、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わして本手續を実施し、当事者間で和解が成立した。

【事案 21】 歯のホワイトニングサービスの返金に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 2 月、歯のホワイトニングに興味を持ち、美容サービスの予約サイトで、「ホワイトニング 40 分約 2000 円」などと記載された相手方店舗のクーポン（以下「本件クーポン」という。）を見つけ、予約した。

翌日、予約時間に相手方店舗に行き、返金には応じないことへの同意書等に署名した。この際、美容サービスの予約サイトから予約したことを説明したが、本件クーポンに関する説明は特になかった。その後、セルフホワイトニングの手順の説明を受け、20 分×2 回の照射を行った。1 回目の途中から、下の歯茎に熱さと痛さを感じ、担当者にそのことを伝えたが、光の熱による影響との説明のみで歯茎の状態の確認もされなかった。2 回目も熱感と痛みは変わらず、終了後には歯茎が白く変色していたが、担当者からは、「2、3 日で治まると思う」と言われた。

会計時、回数券の説明をされたため、不要と答えたところ、「今回予約いただいたクーポンは回数券購入の方へのものなので、回数券を購入されない場合は定価の約 7000 円の支払いになります」と言われた。そのような利用条件を見た記憶はなかったが、備考欄に記載があると言われ、見落としたのかと思い、仕方なく一番回数の少ない 3 回分約 1 万 7000 円の回数券を購入した。なお、回数券の代金は分割支払いでよいと言われたことから、1 回分相当の約 6000 円と今回の約 2000 円の合計約 8000 円をクレジットカードで支払った。その際、契約書などは受け取っていない。

帰宅後、支払金額に納得がいかず、予約をした美容サービスのサイトを確認し、予約完了手前までの操作もしてみたが、回数券購入に関する文言は見つけられなかった。

4 日後、歯茎の炎症が治まらず、相手方店舗に次回予約のキャンセルと回数券購入のキャンセル等を申し出たところ、電話があり、「今は削除しているが、予約時には利用条件の記載はあった。回数券のキャンセルはするが返金はしない」などと言われた。

その後、消費生活センターに相談し、「美容サービスの予約サイトが確認した結果、予約当時の当該クーポンには、回数券購入が利用条件である旨の記載はなかった」ことを相手方店舗に伝えてあっせんしてもらったが、返金には応じられず解決できなかった。

相手方店舗および相手方本部に対して、クーポン利用分の約 2000 円の支払いのみとして、3 回分の回数券の購入をなかったこととし、支払い済みの約 6000 円の返金を求める。

＜相手方店舗の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方本部の主張の要旨＞

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。

料金設定については各店舗の判断に任せており、返金対応についても基本的には各オーナーの判断に委ねている。

今回ご指摘いただいた「ご契約がない場合、予約時と異なるクーポン料金を請求された」との内容については、本部の方針および教育内容とは異なるものであり、これまでに同様の事例は確認されていない。

相手方店舗のオーナーへは、既に本部より複数回にわたり連絡を行っており、現在も対応を求めているところである。対応までに時間を要しており、お詫びしたい。

なお、申請人が本部での返金対応を希望する場合、速やかに対応するため、その旨お知らせいただきたい。

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、到達が確認できたが、回答書等の提出はなかった。そこで、事務局から相手方らに電話したところ、相手方店舗からは、「申請人には薬剤を変えられると説明している。また、事前に返金できない旨サインをもらっており、一人一人に返金してもらえない。なお、回数券は分割で購入されていて全額支払ってもらっていない状況である。手続には応じられない」との回答があった。

一方で、相手方本部からは「対応はするが本部と相手方店舗は別である。相手方店舗に連絡して対応を決める」旨の回答があったが、期限までに回答書等の提出も連絡もなかった。

そこで、相手方らに対して回答書等の提出を促す文書を送付し、事務局から相手方本部に電話して、本手続の概要を説明したところ、急ぎ対応するとの回答があった。

その後、相手方店舗から事務局に連絡があり、手続の流れを再度説明したところ、「申請人の請求を認めて返金するが、店舗に受け取りに来てほしい」との回答があった。そこで、相手方店舗の回答を申請人に伝えたところ、店舗に取りに行くのは受け入れられないとの回答があり、その旨事務局から相手方らに伝えて、振り込みでの支払いの検討を依頼した。

その結果、相手方本部からは、本部の見解を記載したメールが送付され、相手方店舗からは、振り込みで約 6000 円を支払う旨の回答があり、相手方店舗の回答を申請人に伝えたところ、申請人が受け入れた。

そのため、速やかな解決をすべく、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、申請人と相手方店舗との間で和解が成立した。

なお、相手方店舗との間で和解が成立したことから、申請人は相手方本部に対する申請を取り下げた。

【事案 22】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（４４）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 1 月、8 時ごろにトイレを使用したところ、水があふれそうになった。インターネットで検索し、一番上にでてきた「詰まりの解消 15 分 880 円～」との広告に表示されていた電話番号に電話した。相手方サービス業者に「トイレが詰まったようだ」と伝えたところ、「9 時 30 分ごろ行きます」と言われ、来訪を依頼した。その際、修理方法や代金の説明はなかった。

10 時ごろ、相手方サービス業者の担当者 1 名が来訪し、「バキューム作業で 1 万円ほどかかる」と言われた。担当者からは「手前に詰まっていたらバキューム作業で済むが、奥に詰まっている場合、便器を脱着してワイヤーを入れる必要がある。ワイヤー作業は、1m あたり 1 万 5000 円かかる。マンションだと排水管が長かったり曲がっていたりして作業が大変」と言われた。何回かバキューム作業をしたようだったが、「奥の方に詰まっている。ワイヤー作業をしてもいいか」と言われ、早く詰まりを解消する必要があると焦り、了承した。その後、「ワイヤーの最大までやり、詰まっていた奥の水がなくなった」と言われた。作業は全部で 20 分ほどかかり、バキューム作業時は立ち会っていたが、それ以降は子供の面倒を見る必要があり立ち会えなかった。

作業後、約 16 万円を現金で支払うよう求められた。明細の記載された請求書の交付を求めると、工事請負契約書を渡され、内容の説明はされなかったが、署名してしまった。相手方カード会社のクレジットカードで、一括払いで決済したものの、違和感があり、相手方サービス業者が帰った後で相場を調べたところ、高額だと感じた。

翌々日、消費生活センターに相談した。また住居の管理会社に問い合わせ、指定業者での作業費用を教えてもらった。

後日（契約から 6 日後）、相手方らにクーリング・オフ通知を発出し、その 3 日後に相手方カード会社に抗弁書を送付した。その後、消費生活センターのあっせんにより、相手方サービス業者から 4 万円の減額に応じるとの回答を得たが納得できず、解決しなかった。

管理会社を通じて作業した場合の費用約 3 万 5000 円との差額、約 13 万円を返金してほしい。

＜相手方サービス業者の主張の要旨＞

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る。

約 16 万円のうち、約 13 万円を返金する。

＜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。

申請人の請求を認めない。

当社はカード発行会社であり、加盟店からのサービス提供内容や代金に関して一切関与していない。本件カード決済の売り上げについては、既に立て替え払い済みであり、申請人と相手方サービス業者との間での解決を希望する。

なお、その間の申請人への請求を保留する。

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、相手方サービス業者より、申請人の請求を認め、約 13 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、相手方サービス業者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。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 23】データ復旧サービス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6年11月末ごろ、離婚調停中であり、夫の不倫の証拠とするため、ドライブレコーダーの映像の復元を検討し、データ復旧事業者2社で見積もりをとったが高額だった。

12月上旬、インターネットで調べて、データ復旧率が高いこと等がうたわれている相手方サービス会社のウェブサイトを見つけた。メールで問い合わせると、相手方から電話があり、状況を説明したところ、「2回見積もりに出しているので傷がついていたり、他社では100万円以上など高額になるが、同じような症例でのデータ復旧率は90%以上である」と言われた。SDカードは見積もりを依頼した他社からの返還を待っている状態だった。

12月中旬、相手方サービス会社にSDカードを送付した。無料見積もりの結果、「データのかけらのようなものが残っているので復旧見込みがある。復旧できた場合には成功報酬約26万円、復旧できない場合でも約19万円の作業料がかかる。過去に同様の事例で多数の復旧実績がある」と説明された。また、復旧料金の相場は40万～100万円以上と言われ、相手方サービス会社に依頼したところ、電話中にメールでURLが送付され、電子上で契約書に名前を記入した。電話を終了した後、2日以内に約19万円を支払うようメールが届き、相手方カード会社のクレジットカードで支払った。

2日後、相手方サービス会社より「データは一部復旧できたが、希望のデータは復旧できなかった」と連絡があった。

その後、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、解決できなかった。

契約をなかったこととし、約19万円の請求を行わないでほしい。なお、相手方カード会社には支払い停止の抗弁書を提出し、引き落としを止めてもらっている。

<相手方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るが、申請人の主張には事実と異なる部分がある。

申請人に対し、「2回見積もりに出しているので傷がついていたり、他社では100万円以上など高額になるが、同じような症例でのデータ復旧率は90%以上である」と説明した事実はない。

また、無料見積もりの結果、復旧見込みがあるとして、「復旧できた場合には成功報酬約26万円、復旧できない場合でも約19万円の作業料がかかる。過去に同様の事例で多数の復旧実績がある」という趣旨で説明したことは認める。なお、当社に同様の事例で復旧できている実績があることは事実である。

契約をなかったことにしてほしいという申請人の主張が、何らかの法令に基づく取消または無効の主張ということであれば、何ら理由は見当たらないものの、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、特例として約19万円の返金に応じる。

<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。

申請人の請求を認めない。

申請人がいかなる説明、表示に基づいて相手方サービス会社との間で契約を行い、本件カード利用を行ったのかは明らかではないが、本件はもっぱら相手方サービス会社と申請人との間の契約に基づき、相手方サービス会社が債務の本旨に従った履行を行ったかどうか、また代金支払請求権が発生しているかどうか等が争点であり、当社は関知していない。

当社は本件カード利用の立て替え払いをして申請人に請求したものであり、当社において上記立て替えに係る代金の請求を取り下げるべき理由はない。

本件は、申請人と相手方サービス会社との間で協議すべき事案である。

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、相手方サービス会社より、申請人の請求を認め、約 19 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、相手方サービス会社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、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、当事者間の和解が成立した。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。