

報道発表資料

令和 8 年 1 月 14 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 3 回）

- 直近 6 年度分（令和 2 年度～令和 7 年度）の申請は 723 件¹。
- 手続が終了した事案（取下げ等を除く）672 件のうち約 7 割の 458 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（93 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

申請	和解の仲介・仲裁											義務履行の勧告	
	手續終了	和解		和解		当事者より取下げ	却下	仲裁判断	結果の概要				
		成立	不成立	手續非応諾	応諾後不調				公表	事業者名含む公表			
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	51	57	30	20	2	18	6	0	1	22	0	3	
合計	723	744	458	214	64	150	55	16	1	621	67	7	

¹ 令和 7 年 9 月末現在（第 69 回紛争解決委員会（令和 7 年 11 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なものを。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：723 件）

(1)商品・役務別

商品・役務	件数
1.教養・娯楽サービス	93
2.他の役務	89
3.保健・福祉サービス	78
4.金融・保険サービス	71
5.運輸・通信サービス	53
6.保健衛生品	44
7.商品一般	42
7.修理・補修	42
9.教養娯楽品	35
10.食料品	34
11.教育サービス	29
12.工事・建築・加工	20
13.土地・建物・設備	17
14.車両・乗り物	15
15.住居品	12
16.クリーニング	11
17.レンタル・リース・賃借	10
18.内職・副業・ねずみ講	9
19.被服品	8
19.役務一般	8
21.光熱水品	2
22.他の商品	1

(1)教室・講座	56
(2)他の教養・娯楽	26
(3)各種会員権	5
(4)観覧・鑑賞	2
(5)旅行代理業	1
(5)宿泊施設	1
(5)娯楽等情報配信サービス	1
(5)ソフトウェアライセンス	1

(1)役務その他	61
(2)冠婚葬祭	23
(3)外食・食事宅配	4
(4)家事サービス	1

(2) 内容別

内容	件数
1. 契約・解約	648
2. 販売方法	326
3. 表示・広告	133
4. 品質・機能・役務品質	117
5. 接客対応	37
6. 価格・料金	36
7. 安全・衛生	33
8. 法規・基準	11
9. 計量・量目	1
9. 施設・設備	1
9. 包装・容器	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)	700
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	145
2. 消費生活センターの相談を経たもの	578

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ぬ。

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 8 年 1 月 14 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	出張電気工事サービスの料金に関する紛争（3）	○	株式会社トップ (法人番号 1020001153694)
事案 2	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（36）	○	株式会社 TRIBE (法人番号 4040001133361)
事案 3	クレジットカードの不正利用に関する紛争（76）	×	
事案 4	クレジットカードの不正利用に関する紛争（77）	×	
事案 5	クレジットカードの不正利用に関する紛争（78）	×	
事案 6	クレジットカードの不正利用に関する紛争（79）	×	
事案 7	畳の不具合に関する紛争（2）	-	
事案 8	スポーツジムの中途解約に関する紛争（13）	○	
事案 9	エステティックサービスの返金に関する紛争（19）	○	
事案 10	クレジットカードの不正利用に関する紛争（86）	○	
事案 11	ビジネス講座の解約に関する紛争（10）	○	
事案 12	美容手術費の返金に関する紛争（6）	○	
事案 13	クレジットカードの不正利用に関する紛争（88）	○	
事案 14	転換契約の説明の妥当性に関する紛争（2）	○	
事案 15	クレジットカードの不正利用に関する紛争（89）	○	
事案 16	宅配便の配送時の物損に関する紛争（4）	○	
事案 17	携帯電話の料金請求等に関する紛争（4）	×	
事案 18	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（21）	○	
事案 19	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（22）	○	
事案 20	出張開錠サービスの料金に関する紛争（6）	○	
事案 21	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（49）	○	
事案 22	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（15）	○	

事案 23	投資信託の契約に関する紛争（5）	×	
事案 24	医療脱毛の解約に関する紛争（3）	○	

(注) -は仲裁判断

【事案 1】出張電気工事サービスの料金に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 7 月、17 時 30 分ごろ、突然自宅のエアコン、テレビの電源が切れ、冷蔵庫や電話が使えなくなってしまった。すぐにブレーカーを確認したが落ちていなかった。近所にも確認したが停電はしていなかった。電話帳で電力会社を探したが見つからなかったため、スマートフォンで検索したところ、検索結果の画面の上に、フリーダイヤルが表示されているのを見つけて電話した。なお、リンク先のウェブサイトまでは見ていない。

電力会社の関係会社の担当者から折り返し電話すると言われ、電話を切った。すぐに担当者から電話があり、2 時間以上かかると言われたが、自宅に来てもらうことにした。

20 時ごろ、相手方^(注) 担当者 2 名が到着した。電力会社の関連会社だと思っていたがそうではなく、名刺代わりに渡された白紙の見積書で相手方の会社名を知った。分電盤の点検に 1 万円かかると言われ承諾した。分電盤を開けた相手方担当者から、配線が変色している、銅線が出ていると指摘を受け、漏電したら大変なので交換した方がよいと勧められた。配線を点検して修理すると代金は 300 万円だが、分電盤を交換するだけであれば代金は 150～200 万円で、どちらかの方法で停電は直ると言われ、早く電気を復旧させたいとの思いから、分電盤の交換を選んだ。手元に現金がなかったため、ATM でお金を下ろそうとしたが、一日の引き出し限度額を超えてしまい、80 万円以上は下ろせなかった。

22 時 30 分ごろ、停電が直り、外工事は明日来て行うと言われ、見積書、作業依頼書を受け取り、確認する時間もなく署名した。署名した見積書には、工事代金は 110 万円と記載されており、そのうち、80 万円を支払った。相手方担当者から、日付が変わったら、再度 ATM で残りの 30 万円を下ろすように言われた。

その後、分電盤交換の点検のために電力会社の作業員が来た。点検後、停電は引き込み線のヒューズが切れていただけである、残り 30 万円は支払わない方がよい、警察を呼んだ方がよいと言われ、警察を呼んだ。

相手方担当者が戻ってきた際、同居の息子がクーリング・オフを主張したが応じてもらえず、日付が変わったため、現金を下ろして仕方なく相手方に残金 30 万円を支払った。

数日後、消費生活センターに相談し、クーリング・オフの通知を送付したが、相手方からクーリング・オフには応じられない、工事代金の 2 割なら返金する旨提案され、納得できなかった。その後約 30 万円の返金提案もあったが、解決できなかった。

契約をなかったこととして、既払い金 110 万円を返金してほしい。

^(注) 株式会社トップ（法人番号 1020001153694）

所在地：横浜市 代表取締役：小野 智也

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、「相手方名」の記載がないなど、不備のある回答書・答弁書が届いたため、事務局より相手方に電話をかけ、相手方に原本を配達証明郵便により返送し、改めて提出してもらうことで了承を得た。しかし、保管期間経過で事務局に返送され、事務局から相手方に電話をかけて確認したところ、必ず受け取るとの話があり、再送するというやりとりを繰り返した。

その後、特定記録郵便で再送し、送達を確認したが、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が、事務局からの電話に対しても、応答がなく、改めて設定した期限を過ぎても回答書等の提出はなかった。

そのため、仲介委員から相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、期日への出席要求書を送付したところ、相手方より電話で、回答書・答弁書を提出する、期日へ出席する旨の回答があった。

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、見積書・作業依頼書には工事後にサインをした、相手方が警察の前で「クーリング・オフは認められない」という発言をしたかどうかは覚えていない、工事は中途半端に終わってしまったが、相手方が支払うまでは帰らないと居座り続けたため、合計 110 万円を支払ってしまった、電力会社に点検してもらった際に、分電盤交換工事の相場価格を尋ねたところ、大体 10 万円くらいだと言われた、本件が解決したら残りの工事（分電盤はそのまま、30 アンペアから 40 アンペアへの変更）をしたいと思っているなどと述べた。

そこで、仲介委員から申請人に対し、本事案はクーリング・オフが有効であると考えられるため、本来であれば全額返金と原状回復（分電盤を元に戻し、工事をし直す）となる旨説明したところ、申請人は、全額返金を希望しているが、来訪されるのは困る、そうであれば分電盤交換工事分を考慮し、その額を除いた金額の返金で譲歩してもよいと述べた。

仲介委員から相手方に対して、事実経過を確認するとともに、①分電盤工事には電気工事士の免許が必要であるため、電気工事士の免許を持っているか、②クーリング・オフ妨害に当たるかの確認のため、クーリング・オフを否定する旨の発言をしたのかを確認したところ、相手方は、①については、電気工事士の免許を持つ者を含め 3 名で赴いていた、②については、クーリング・オフを認めないと言っているわけではない、クーリング・オフは認められると思うが、事前に見積書を提示し、サインをもらっているため、減額で話を進めたいと回答した。また、分電盤の点検は工事と一体の契約であり、点検に 1 万円かかるなどを口頭で伝えている、高額な工事になるため作業前に見積書を提示し、説明の上、サインをもらってから作業しているなどと述べた。

仲介委員から相手方に対し、本事案はクーリング・オフが認められる事案であると考えられ、法律上は全額返金が妥当な事案であると判断していることを再度指摘した。そして、不意打ち的な勧誘となる訪問販売にあっては、法律上、事業者に対して厳しい対応が求められていることを説明し、理解を求めた。相手方は、法的観点は理解したが、この場では半額の 55 万円の返金という回答までしかできない、それ以上は、会社に持ち帰っての判断になると述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、法律上はクーリング・オフを適用した場合には、全額返金と原状回復が必要であると説明した上で、本手続の趣旨を踏まえ、10 万円分の減額として 100 万円の返金が可能か、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、仲介委員は相手方から検討結果を確認した。

相手方は、一括払いであれば 75 万円、分割払いであれば 100 万円の 10 回分割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 75 万円の一括払いの提案があるのであれば、初回を 75 万円とする合計 100 万円の分割払いでの返金を求めたいと回答した。

仲介委員から相手方に対し、法律上は、クーリング・オフによって全額返金が妥当な事案であることを改めて指摘した上で、申請人の意向を踏まえ、合計 100 万円の返金について再度検討するよう促した。その結果、相手方からは、4 回分割（70 万円を 1 回、30 万円を 3 回分割）であれば応じる旨の回答があり、申請人もこれを受け入れると回答したため、期日後に相手方の社内手続きを経て、両当事者間で和解が成立した。

ところが、支払期日を過ぎても相手方から和解金の支払いがなされず、事務局から連絡を重ねたところ、70 万円が支払われた。しかし、その後期限までに和解金の支払いはなされなかつたため、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た。しかし、相手方からの対応はなく、事務局から電話をかけたところ、履行する意思があるかどうかを含めて確認して折り返す旨の連絡があったものの、その後連絡も和解金の振り込みもなかつた。

【事案 2】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（36）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 8 月、副業を探していたところ、ゲームアプリに副業の動画広告が出てきたため、同動画から相手方^(注)のウェブサイトにアクセスし、相手方の SNS を登録した。SNS では、「写真や画像が収益に変わる。安定した収益を作れる。今なら 7 万円のキャッシュバックがある」「マニュアルをしっかりと活用して作業すれば、収益が発生しないことはない」などの説明があった。その後、本格的な仕事開始には参加費用として約 600 円が必要、支払いをお願いするのはこのマニュアル代のみなどと勧められ、クレジットカードで決済した。

翌日、相手方から、7 万円のキャッシュバックを受け取るには電話予約フォームから仕事の予約をとるようにとの案内があり、3 日後の日程を予約した。

3 日後、相手方から電話があり、「有料記事を作成してサイトに投稿して、フォロワーがそれを購入してくれるとうかる。売り上げアップのためにフォロワーを 1 万人付けたり、記事の作り方を教えてサポートする」と説明された。また、実際の記事を見せられ、「これで約 43 万円の利益がある。あなたも翌月からこの利益がとれる」などと説明された。

その後、65 万円のコースを勧められ、お金がないと伝えたものの、売り上げで十分返すことができるなどと言われた。支払い方法は、消費者金融からの借り入れおよびクレジットカードを利用して現金を得る方法を案内され、約 48 万円を借り入れて相手方指定の口座に振り込んだ。その後、「残り 17 万円は稼いだ分で支払ってくれたらよい。1 万人のフォロワーが付かなければ全額返金する」旨の説明があり、翌月には利益が出ることを確認した上で、電子契約書に署名した（以下「本件契約」という。）。

翌日以降、相手方のサポートを受け、投稿記事の作成、フォロワーを増やしていく方法などの助言を受けた。しかし、収入は得られず、担当者に相談すると、借り入れ分の分割払い金約 2 万円分の支払いの申し入れがあり、これを受けることになった。また、キャッシュバックはフォロワー数に応じて最大 7 万円であり、自分は 5000 円のみだった。

9 月、助言に従って記事の投稿数を増やしたが収益にはつながらず、約 2 万円を支払ってもらった。数日後、残金約 17 万円は支払わなくともよいと言われ、書類にサインした。その後も指示通りに作業したが収入が得られず、相手方に申し出たところ、再度約 2 万円を支払うので、来月以降は自分で支払うようにと回答があった。

10 月、消費生活センターに相談した際、分割払い分の支払いを受ける度に署名した書類が「契約和解合意書」であったことを知った。

11 月、相手方に書面で契約の取消しと既払い金の返金を求めたが、10 万円の返金提案しかなく、解決できなかった。

契約をなかったこととして、支払った約 48 万円から受け取り済みの約 4 万円を差し引いた約 44 万円を返金してほしい。なお、投稿記事の売り上げは合計 500 円だった。

^(注) 株式会社 TRIBE（法人番号 4040001133361）

所在地：千葉県船橋市 代表取締役：市川 孝将

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が契約書等にサインする際、何度も内容確認をお願いしており、その際に実際に確認してもらった事実があるため、「今更知らなかった」との主張には対応が難しい。また、画像専用 SNS のフォロワーの人数に対する保証はしっかりと行っている。

誠意をもって解決に向けて取り組む意向であり、円満な解決を目指して進めていきたい。話し合いによって返金金額を相談したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、申請人から提出された契約書、契約和解合意書等を確認した上で、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。なお、契約書には、中途解約に関する規定はあったものの、クーリング・オフに関する記載はなかった。

申請人は、お金の一部を立て替える、残金の支払いを免除するためとそれぞれ説明を受けて和解書にサインした、担当者を信頼していたためサインするに当たって和解書の内容は細かく見ておらず、清算条項（今後互いに債権債務がないことを確認する条項）の意味も分からず、収益が上がると聞いて申し込んだのに話が違ったなどと述べた。

相手方は、利益を得ている人もいるとは説明したが、利益を得て借り入れ分を返せるとは説明していない、申請人は事業主として契約しているため特定商取引法上のクーリング・オフの適用除外に当たるなどと主張した。

仲介委員から相手方に対して、①担当者の説明と和解書の内容に違いがあったと申請人が主張していること、②和解書締結後もサポートが提供されており、書面と実際が異なっていること、③申請人は派遣で電話のオペレーターをしており、記事の執筆や投稿が未経験であることから事業者性ではなく、クーリング・オフの適用除外には当たらないと考えられることを指摘した。

それに対して相手方は、①本人のメールに通知が届いて本人がサインをしており、書面を見ていないというのは通用しない、書面を見て分からない部分は質問してほしいと伝えており、質問がなければ理解したと受け取る、②申請人に限らず、希望があればサポート期間終了後もサービスの一環で質問への回答を行っており、不要であれば受けなければよいだけである、③申請人に事業主としての契約であることを説明した上で、間違いないか確認している、事実が違うのであれば申請人が虚偽の説明をしたことになると回答した上で、クーリング・オフに関しては見解に相違があるところ、早期解決のために 15 万円の和解金を支払って和解したいと回答した。

仲介委員から申請人に相手方の回答を伝えたところ、40 万円から受領済みの約 4 万円を控除した約 36 万円を返金してほしいとの意向が示されたため、相手方に同回答を伝え、持ち帰って検討するよう依頼した。

第2回期日において、相手方から 30 万円の和解金の支払いの提案があり、申請人に伝えて調整したところ、最終的に、相手方から申請人に 35 万円の和解金を支払い、残金は請求しないとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

ところが、支払期日を過ぎても相手方から和解金の支払いがなされなかつたため、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た。しかし、相手方からの対応はなかつた。

【事案 3】クレジットカードの不正利用に関する紛争（76）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 5 年 11 月、甥の結婚式に出席するため、家族および甥の家族とともに遠方の都市を行った。結婚式が終わり、家族らとともにホテルにチェックインした後、部屋でしばらく妻と話をして、21 時からウェブ会議による勉強会に参加した。このころまでの記憶ははっきりしているものの、結婚式で相当量の飲酒をしており、その後は記憶があいまいになっている。妻の話によると、23 時ごろ、行き先や予定などを告げずに、一人で外出したことだった。市内で夜中に会うような知り合いはない。

一人で外出した時から、翌日 11 時前ごろに家族と合流するまでの間は記憶が一切ないが、市内の飲食店で飲食し、酩酊状態に陥ったものと思われる。利用した飲食店の店名や場所、利用した店舗の数、同行した人物の有無、寝起きした場所などの記憶はない。

意識が清明になり、バッグを確認したところ、財布やカードケースの収納方法が普段と異なることに気が付いた。さらに、財布の中を確認したところ、飲食店の領収書やクレジットカードの利用控えが出てきた。身に覚えがなかったため不審に思っていたところ、自身の保有する他のカード会社から連絡があり、普段と異なるクレジットカードの利用状況であったため、何かあったかとたずねられた。これをきっかけに、相手方カード会社に連絡し、利用店舗の名称と利用金額を教えてもらったところ、相手方飲食店で約 97 万円、飲食店 A で約 17 万円、飲食店 B で約 35 万円が利用されていることが分かった。

相手方カード会社に対して、カードの不正利用であるため決済を中止してほしいと依頼したところ、暗証番号で利用されているためどうにもならないが、ひどいぼったくりなので、弁護士に相談し、警察に被害届を出すよう言われ、決済の中止を拒否された。

後日、警察署に相談し、被害届を受理してもらったが、呼び込み（キャッチ）をきっかけに被害に遭ったかどうか申請人の記憶がないので、捜査や検挙は難しいとのことだった。

弁護士に相談し、相手方飲食店、飲食店 A、飲食店 B に連絡したところ、相手方飲食店から連絡があり、お金がないので返金できないと言われ、それ以降連絡が取れなくなった。

不正利用にかかる請求の取下げ、既払い金の返還を求める。

<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。

申請人の請求を認めない。

警察署が被害届を受理したのであれば、被害届の写しや警察署に受理された事実、日時等を証明する資料の提出を求める。

①申請人が当社に連絡した際、相手方飲食店、飲食店 A、飲食店 B で利用したクレジットカードを手元に保有しており、紛失、窃取された事実が認められないこと、②暗証番号を入力したクレジットカード利用の取引が含まれていること（他人に容易に推認されるものでないであれば、申請人が自ら暗証番号を入力して利用したと考えられること）、③相手方飲食店、飲食店 A、飲食店 B に設置されている決済用端末にてクレジットカード決済が行われ、申請人が利用に係るレシートを持っていたこと、④市内の飲食店で飲食し、酩酊状態に陥ったとして、飲食店の利用を申

請求人が自ら認めているところ、当然その支払いを申請人が行ったと考えられること、⑤警察の捜査や検挙の動きもなく、申請人が被害にあった事実や事件性が認められないこと、⑥申請人に事情を確認した際、「飲み屋に入ったことは覚えている」「飲み屋さんに入ったことは間違いない」などと入店を明確に認めており、「暗証番号を打ちにいった」などと暗証番号を入力してクレジットカードを利用したことを認めるような発言をしていることを考え合わせると、本事案のクレジットカード利用はすべて申請人本人の真正な利用であると認められるため、返金（補償）に応じることはできない。

申請人には本手続の請求の取下げを求める。

<相手方飲食店の主張の要旨>

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、相手方飲食店からは期限までに回答書等の提出がなく、事務局から電話したところ「手続に協力する意思はない。飲食して代金を支払うのは当然で、飲食していないということを申請人が立証すべきところ、記憶がないとの主張では話し合いができない。手続に協力しない意思は固いので、回答書・答弁書は出さない」との回答があった。

また、申請人代理人の法的検討が不足していると思われたことから、仲介委員は申請人代理人に対して、期日までに風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（以下「風営法」という。）に基づく許可申請の内容を公安委員会に開示請求し、飲食店の情報を得ることや決済ルートの確認をしているか否かなど事実関係の調査、検討を依頼した。

期日前に申請人代理人からは、相手方飲食店以外の経営主体は把握できておらず、事前交渉もない、決済代行業者等については把握していない、申請人は相手方カード会社に対してイシューとしての苦情伝達の要請はしていない旨回答があった。

第1回期日において、仲介委員は、申請人および申請人代理人から事実関係等を聴取した。

申請人は、家族と合流する直前まで記憶はなく、妻と電話で話しながら集合場所に向かった、何時ごろにどこの店にいてどのように支払ったかは全く分からぬが、クレジットカードはすべて手元にあった、他のクレジットカードも含めて暗証番号は同一である、断片的な記憶の中でどこかの飲食店で一度暗証番号を入力した記憶はあるが、サインをした記憶はないなどと述べた。

また、申請人代理人は、相手方カード会社に対して返金等を求める法的な根拠について、証拠として示せるわけではないが盗用されていることから申請人に過失はない、暗証番号の入力を何度も間違えていると相手方カード会社から聞いていることから、申請人が暗証番号を第三者に伝えたのではなく、何らかの方法で割り出されたと主張した。

聴取を踏まえ、仲介委員から申請人代理人に対し、各飲食店の風営法の許可の有無等について、どこまで把握しているのか確認したところ、申請人代理人は、相手方飲食店は風営法3条1項に基づく風俗営業の許可があることが分かったが、営業時間など詳細は不明である、飲食店Aおよび飲食店Bについては確認中であると述べた。

仲介委員は、飲食店が特定された場合、当事者同士の交渉で返金がなされる可能性があること、加えて包括加盟店が入っている取引であれば包括加盟店と交渉することで解決の可能性があるこ

と、本事案はクレジットカード紛失事案ではなく、暗証番号の管理に問題がなかったとはいえないことから、カード会社ではなく、飲食店や加盟店管理責任を負う者と交渉する方が一定の成果が得られるのではないかと見解を示し、申請人代理人に解決の方法等を探るよう促した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方カード会社、申請人代理人から事情を聴取した。

相手方カード会社は、クレジットカードの利用の状況について説明した上で、相手方飲食店は加盟店ではなく、飲食店Aおよび飲食店Bは包括加盟店契約をしている、割賦販売法に基づく調査は行っているが、本件が起きた時点では相手方飲食店に関する苦情は一切入っていないなどと述べた。また、支払い方法は分割払いであり、あと一回の支払いですべて支払い完了である、以前、当社が申請人に事情を確認した際、使ったが抗弁があるという主張ではなく、利用否認の主張であった、本人利用と判断して請求しているが、申請人代理人からも抗弁主張はなかった、本人利用と判断した理由としては、本人の手元にカードがあり、領収書も本人が持っている、また、店舗間を移動できないほどの距離ではない一つのエリアでの利用であることが根拠になっているなどと述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、まずは申請人代理人が各飲食店および決済代行業者等と直接交渉をする必要があると判断し、相手方カード会社に対し、飲食店から取り寄せた伝票、明細等の写し、飲食店に関する情報、飲食店を店子としている決済代行業者等に関する情報について提供を求める文書を送付し、事実の調査を行った。

その後、相手方カード会社から、飲食店から取り寄せた伝票等が提出されたため、申請人代理人に情報提供を行い、申請人代理人の手続外交渉の結果を踏まえ、第3回期日を実施することとした。

第3回期日に先立ち、仲介委員は、国民生活センター法22条に基づき、相手方飲食店に対して、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、期限までに回答書等の提出や連絡はなく、期日への出席もなかった。

第3回期日において、仲介委員は、申請人代理人から期日間での手続外交渉の状況を確認した。申請人代理人は、①相手方飲食店と交渉し、一定額の返金および初回の入金があり次第申請を取り下げる約束した、②飲食店Aの元オーナーと連絡が取れ、全額返金を受けた、③飲食店Bは所在不明で決済代行業者に対して請求書を送ったが、音沙汰がないなどと説明した。

仲介委員は、相手方カード会社に対し、申請人代理人の交渉の経過を説明した上で、次回期日までに飲食店Bとの手続外交渉が不調である場合には、手続外交渉が不調であることを前提に本手続を進める旨を伝えた。加えて、本件は分割払いのため割賦販売法の適用を受ける決済であるが、申請人の苦情申し出に対して、相手方カード会社が支払い停止の抗弁に該当しないと判断したことについて、利用覚えがないとの申請人の主張には、自分が利用した分以上の請求を受けているというぼったくり被害等の主張も含まれていると考えるのが合理的であり、抗弁として扱うべきであったのではないかと指摘し、解決のための検討を依頼した。

期日後、仲介委員は上記指摘を踏まえ、相手方カード会社に対し、飲食店Bの利用額の5割から3割程度の返金、難しい場合には一定額を返金する和解案の検討を依頼する文書を送付した。また、申請人代理人に対し、決済代行業者との手続外交渉の目途を立て、これまでの経過を踏まえた主張内容の整理をするよう依頼した。なお、申請人は相手方飲食店から初回の入金があったことを理由に、相手方飲食店に対する申請を取り下げた。そのため、申請人が相手方カード会社に対して取消しを求める決済は、飲食店Bの利用分約35万円となった。

第4回期日において、仲介委員は、申請人代理人および相手方カード会社から検討結果について聴取した。申請人代理人は、飲食店Bとの手続外交渉は不調に終わった、申請人の本件カード利用は全く利用覚えがないわけではないものの、途中から酩酊状態^{めいていじょうたい}に陥っていて利用していないものも含めて取引がなされている、カード会社に対して法的な返金を求める根拠はないが、いわゆるぼったくり被害であることも含めて検討いただきたいと主張した。

相手方カード会社は、本件は利用否認に当たるため補償できない、申請人から「不正利用である」「自分は利用していない」「当該店舗に行ったことはない」との連絡を受けたため、補償対象外であることを伝え、口座引き落としを行ったが、申請人代理人から抗議はなかった、支払い停止の抗弁を主張する意図があったのであれば抗議があつてしかるべきであり、利用否認と扱ったことに落ち度はない回答した。

仲介委員は、相手方カード会社に対し、申請人の主張は類型としては利用否認であるが、事実の主張としては記憶がないとの主張であり、カードは本人が持っていて、カードが手元にない事案ではない、ぼったくり行為にあったという主張を含意していると受け止めていることを伝え、再考の余地がないかを確認したが、相手方カード会社は、本件の事実経過を踏まえると、当社が非を認めた形で返金に応じる理由がない回答した。

そこで、仲介委員は、相手方カード会社の回答を申請人に伝えた上で、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 4】クレジットカードの不正利用に関する紛争（77）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 5 年 11 月、甥の結婚式に出席するため、家族および甥の家族とともに遠方の都市を行った。結婚式が終わり、家族らとともにホテルにチェックインした後、部屋でしばらく妻と話をして、21 時からウェブ会議による勉強会に参加した。このころまでの記憶ははっきりしているものの、結婚式で相当量の飲酒をしており、その後は記憶があいまいになっている。妻の話によると、23 時ごろ、行き先や予定などを告げずに、一人で外出したことだった。市内で夜中に会うような知り合いはない。

一人で外出した時から、翌日 11 時前ごろに家族と合流するまでの間は記憶が一切ないが、市内の飲食店で飲食し、酩酊状態に陥ったものと思われる。利用した飲食店の店名や場所、利用した店舗の数、同行した人物の有無、寝起きした場所などの記憶はない。

意識が清明になり、バッグを確認したところ、財布やカードケースの収納方法が普段と異なることに気が付いた。さらに、財布の中を確認したところ、飲食店の領収書やクレジットカードの利用控えが出てきた。身に覚えがなかったため不審に思っていたところ、自身の保有する他のカード会社から連絡があり、普段と異なるクレジットカードの利用状況であったため、何かあったかとたずねられた。これをきっかけに、相手方カード会社に連絡し、利用店舗の名称と利用金額を教えてもらったところ、相手方飲食店で約 3 万円、飲食店 A で約 68 万円が利用されていることが分かった。

相手方カード会社に対して、カードの不正利用であるため決済を中止してほしいと依頼したところ、暗証番号で利用されているためどうにもならない、弁護士と警察に相談するよう言われ、決済の中止を拒否された。

後日、警察署に相談し、被害届を受理してもらったが、呼び込み（キャッチ）をきっかけに被害に遭ったかどうか申請人の記憶がないので、捜査や検挙は難しいとのことだった。

弁護士に相談し、相手方飲食店、飲食店 A に連絡を取ったところ、相手方飲食店から連絡があり、お金がないので返金できないと言われ、それ以降連絡が取れなくなった。

不正利用にかかる請求の取下げ、既払い金の返還を求める。

<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。

申請人の請求を認めない。

クレジットカード決済日の数日後、申請人から当社に電話で、「相手方飲食店には行ったが、飲食店 A に行った覚えはない。別のカード会社の利用も含めてレシートが何枚か手元にある」との申告があり、飲食店 A について利用内容調査を受け付けた。その 10 日後、申請人から当社に再度電話があり、相手方飲食店を利用した覚えがないとの申告で、利用内容調査を希望された。

12 月下旬、申請人に連絡し、飲食店 A からの回答内容（カード売上票、お会計票）を伝えたが、利用していないとの回答だった。ただし、申請人が手元にクレジットカードを所有し、かつ利用時は暗証番号の確認にて本人認証しているため、当社としてはこれ以上対応ができず、回答内容を郵送するので弁護士や警察、消費生活センターを介して解決するよう案内したところ、「グルで

俺に請求する気か」と発言され、さらに「会社の上司にも伝えて、今後気をつけろ」との発言もあった。

その翌日、申請人に連絡し、相手方飲食店の回答内容（カード売上票、お会計票）を郵送する旨を伝えたところ、申請人から「警察に被害届を出しても解決しない」「(当社が) 何もできないのも、店とグルだ」と発言された。これ以上、当社での対応は不可能であるため、力になれないと伝えて対話を終了し、その後、申請人の自宅住所に相手方飲食店および飲食店Aに関する回答内容（カード売上票、お会計票）を送付した。

本事案は申請人と加盟店間の紛議であるため、当社のカード会員規約により、加盟店との間で解決することとしてもらっている。クレジットカードの利用の際、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本会員の負担とする旨、同会員規約で規定しているところ、飲食店Aについては、認証方法として申請人名義のクレジットカードICチップにて読み込みの上、暗証番号の確認にて本人認証が行われている。相手方飲食店については、時系列では飲食店Aより前の利用であり、認証方法として申請人名義のクレジットカードICチップの読み込みにて利用されており、利用後も申請人の手元にて管理されているものと同じ真正のクレジットカードによる利用と判断している。

よって、申請人の求める全額返金に応じることはできない。

<相手方飲食店の主張の要旨>

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間に送付したところ、相手方飲食店からは期限までに回答書等の提出がなく、事務局から電話したところ「手続に協力する意思はない。飲食して代金を支払うのは当然で、飲食していないということを申請人が立証すべきところ、記憶がないとの主張では話し合いができない。手続に協力しない意思は固いので、回答書・答弁書は出さない」との回答があった。

また、申請人代理人の法的検討が不足していると思われたことから、仲介委員は申請人代理人に対して、期日までに風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（以下「風営法」という。）に基づく許可申請の内容を公安委員会に開示請求し、飲食店の情報を得ることや決済ルートの確認をしているか否かなど事実関係の調査、検討を依頼した。

期日前に申請人代理人からは、相手方飲食店以外の経営主体は把握できておりらず、事前交渉もない、決済代行業者等については把握していない、申請人は相手方カード会社に対してイシュアーとしての苦情伝達の要請はしていない旨回答があった。

第1回期日において、仲介委員は、申請人および申請人代理人から事実関係等を聴取した。

申請人は、家族と合流する直前まで記憶はなく、妻と電話で話しながら集合場所に向かった、何時ごろにどこの店にいてどのように支払ったかは全く分からぬが、クレジットカードはすべて手元にあった、他のクレジットカードも含めて暗証番号は同一である、断片的な記憶の中でどこかの飲食店で一度暗証番号を入力した記憶はあるが、サインをした記憶はないなどと述べた。

また、申請人代理人は、相手方カード会社に対して返金等を求める法的な根拠について、証拠として示せるわけではないが盗用されていることから申請人に過失はない、暗証番号の入力を何

度も間違えていると相手方カード会社から聞いていることから、申請人が暗証番号を第三者に伝えたのではなく、何らかの方法で割り出されたと主張した。

聴取を踏まえ、仲介委員から申請人代理人に対し、各飲食店の風営法の許可の有無等について、どこまで把握しているのか確認したところ、申請人代理人は、相手方飲食店は風営法3条1項に基づく風俗営業の許可があることが分かったが、営業時間など詳細は不明である、飲食店Aおよび飲食店B（他社のカード利用分）については確認中であると述べた。

仲介委員は、飲食店が特定された場合、当事者同士の交渉で返金がなされる可能性があること、加えて包括加盟店が入っている取引であれば包括加盟店と交渉することで解決の可能性があること、本事案はクレジットカード紛失事案ではなく、暗証番号の管理に問題がなかったとはいえないことから、カード会社ではなく、飲食店や加盟店管理責任を負う者と交渉する方が一定の成果が得られるのではないかと見解を示し、申請人代理人に解決の方法等を探るよう促した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方カード会社、申請人代理人から事情を聴取した。

相手方カード会社は、クレジットカードの利用の状況について説明した上で、相手方飲食店および飲食店Aは、一次加盟店の店子であり、二次加盟店である、飲食店Aは令和5年12月に契約解除、相手方飲食店は令和6年3月に廃業を理由に解約しているなどと述べた。

また、申請人の手元に管理されているクレジットカードが使われていると認識しており、暗証番号利用であることから本人利用と推定し、利用代金を請求している、当時加盟店に対する苦情が問題になっていたという認識はない、申請人とのやりとりは、語彙の強い表現での話があり、話し合いにならなかつたため、相手方飲食店および飲食店Aに関する回答内容（カード売上票、お会計票）を送付した段階で終了しているなどと述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、まずは申請人代理人が各飲食店および決済代行業者等と直接交渉をする必要があると判断した。そこで、相手方カード会社に対し、飲食店から取り寄せた伝票、明細等の写し、飲食店に関する情報、飲食店を店子としている決済代行業者等に関する情報について提供を求める文書を送付し、事実の調査を行った。

その後、相手方カード会社から、飲食店から取り寄せた伝票等が提出されたため、申請人代理人に情報提供を行い、申請人代理人の手続外交渉の結果を踏まえ、第3回期日を実施することとした。

第3回期日に先立ち、仲介委員は、国民生活センター法22条に基づき、相手方飲食店に対して、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、期限までに回答書等の提出や連絡はなく、期日への出席もなかつた。

第3回期日において、仲介委員は、申請人代理人から期日間での手続外交渉の状況を確認した。申請人代理人は、①相手方飲食店と交渉し、一定額の返金および初回の入金があり次第申請を取り下げる約束した、②飲食店Aは所在不明で決済代行業者に対して請求書を送ったが、音沙汰がない、③飲食店Bの元オーナーと連絡が取れ、全額返金を受けたなどと説明した。

仲介委員は、相手方カード会社に対し、申請人代理人の交渉の経過を説明した上で、相手方カード会社はぼったくり被害を与えたと推認される飲食店Aを加盟店としていることから、割賦販売法上の加盟店管理責任、苦情処理義務が生じる事案と整理した。そこで、決済代行会社と申請人代理人との手続外交渉について何らかの後押し可能である場合に、割賦販売法の趣旨に沿つた対応を依頼するとともに、次回期日までに手続外交渉が不調である場合には、申請人に対し、消費者保護の観点から一定の配慮を検討するよう依頼した。

期日後、仲介委員は上記指摘を踏まえ、相手方カード会社に対し、飲食店 A の利用額の 5 割から 3 割程度の返金、難しい場合には一定額を返金する和解案の検討を依頼する文書を送付した。また、申請人代理人に対し、決済代行会社との手続外交渉の目途を立て、これまでの経過を踏まえた主張内容の整理をするよう依頼した。なお、申請人は相手方飲食店から初回の入金があったことを理由に、相手方飲食店に対する申請を取り下げた。

第 4 回期日において、仲介委員は、申請人代理人および相手方カード会社から検討結果について聴取した。申請人代理人は、飲食店 A の決済代行会社からは、飲食店 A に決済代行サービスを提供していたにすぎず、飲食店 A を管理している立場にはないため、監督責任を負う立場がないと回答があり、手続外交渉は不調に終わった、申請人の本件カード利用は全く利用覚えがないわけではないものの、途中から^{めいてい}酩酊状態に陥っていて利用していないものも含めて取引がなされている、カード会社に対して法的な返金を求める根拠はないが、いわゆるぼったくり被害であることも含めて検討いただきたいと主張した。

仲介委員は、申請人代理人の手続外交渉において、飲食店 A の決済代行会社が回答した内容について相手方カード会社に確認した。

相手方カード会社は、決済代行会社の回答内容について、同社との契約上、苦情の紛議については決済代行会社の責任や費用をもって当たることとしているが全く触れていない書面であり、問題であることは認識していると述べた。また、加盟店管理責任について指摘をされているが、本件が実際にぼったくりで悪意があったとして当社が結果責任を負うと断定されるものではなく、加入時の審査は決済代行会社において調査などを行い、当社において最終判断を行っており問題はなかった、苦情もない状況があるにしても管理をおろそかにしていたわけではない、店舗もなくなり確認の仕様がない、申請人から新たな主張がない中で、実際にカードを利用し暗証番号を入力し、翌朝も手元にカードがあったという事情を踏まえると、本人利用と推定され、会員規約に基づき利用代金は本人負担とする、本件を特別視する事情はないなどと回答した。加えて、^{めいてい}酩酊状態で記憶がないからといって、暗証番号を入力していたとしても保証するというのは社会的判断としてはできないと主張した。

そのため、仲介委員から相手方カード会社に対して、本件は一括払いのため、割賦販売法上の支払い停止の抗弁の問題は生じないものの、契約が形式上成立していても公序良俗違反や過剰な請求であれば抗弁として成り立つことから、その点も踏まえて一定の検討をするよう依頼したが、相手方カード会社の回答は変わらなかつた。

そこで、仲介委員は相手方カード会社の回答を申請人に伝えた上で、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 5】クレジットカードの不正利用に関する紛争（78）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 5 年 11 月、甥の結婚式に出席するため、家族および甥の家族とともに遠方の都市を行った。結婚式が終わり、家族らとともにホテルにチェックインした後、部屋でしばらく妻と話をして、21 時からウェブ会議による勉強会に参加した。このころまでの記憶ははっきりしているものの、結婚式で相当量の飲酒をしており、その後は記憶があいまいになっている。妻の話によると、23 時ごろ、行き先や予定などを告げずに、一人で外出したことだった。市内で夜中に会うような知り合いはない。

一人で外出した時から、翌日 11 時前ごろに家族と合流するまでの間は記憶が一切ないが、市内の飲食店で飲食し、酩酊状態に陥ったものと思われる。利用した飲食店の店名や場所、利用した店舗の数、同行した人物の有無、寝起きした場所などの記憶はない。

意識が清明になり、バッグを確認したところ、財布やカードケースの収納方法が普段と異なることに気が付いた。さらに、財布の中を確認したところ、飲食店の領収書やクレジットカードの利用控えが出てきた。身に覚えがなかったため不審に思っていたところ、自身の保有する他のカード会社から連絡があり、普段と異なるクレジットカードの利用状況であったため、何かあったかとたずねられた。これをきっかけに、相手方カード会社に連絡し、利用店舗の名称と利用金額を教えてもらったところ、相手方飲食店で約 11 万 5000 円、飲食店 A で約 65 万円が利用されていることが分かった。

相手方カード会社に対して、カードの不正利用であるため決済を中止してほしいと依頼したところ、暗証番号で利用されているためどうにもならないが、ひどいぼったくりなので、弁護士に相談し、警察に被害届を出すよう言われ、決済の中止を拒否された。

後日、警察署に相談し、被害届を受理してもらったが、呼び込み（キャッチ）をきっかけに被害に遭ったかどうか申請人の記憶がないので、捜査や検挙は難しいとのことだった。

弁護士に相談し、相手方飲食店、飲食店 A に連絡を取ったところ、相手方飲食店から連絡があり、お金がないので返金できないと言われ、それ以降連絡が取れなくなった。

不正利用にかかる請求の取下げ、既払い金の返還を求める。

<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。

申請人の請求を認めない。

本事案においては、クレジットカードが提示され、かつ暗証番号が入力されて取引が行われている。

本事案で用いられたクレジットカードは、IC チップが搭載されたカード（IC カード）である。IC カードを用いた対面取引の場合、IC カード内に暗号化されて格納されたデータが用いられるところ、当該データを含めてカードを偽造することはできない仕様であるため、本事案で用いられたクレジットカードは、申請人に貸与された真正なクレジットカードである。

クレジットカードについては、当社のカード会員規約を内容とする申請人との間のカード会員契約により、他人に占有を移転することが禁止されている。さらに、カードを他人に貸与してはならないことは、広く一般に認識されている。

クレジットカード取引についてはいずれも暗証番号が入力されている。暗証番号は、申請人の主張の通り第三者が容易に推知できるものではない。

以上から、本件各取引は、申請人本人しか所持していないはずのものおよび本人しか知らない事項が用いられた取引であって、いわゆる 2 要素認証が実施されて実行された取引であるため、本人の意思に基づく利用であることが容易に認められる。

申請人は、^{めいてい}酩酊しておりカードを利用した記憶がないこと、身に覚えがない店舗で高額の利用をするはずがないことから申請人自身の利用ではないと主張しているが、記憶がないことが、申請人本人が利用した事実を否定する根拠にはならない。

本事案について、申請人本人の利用ではないとする根拠は存在しない一方、申請人本人が関与して取引が遂行されたことを示す状況および証拠は少なからず認められるものであるから、本事案で当社が申請人への請求を取り下げたり、当社から申請人に既払い金を返金したりする理由は皆無である。

当社は和解に応じる余地はない。申請人は当社からの請求を認めてほしい。

<相手方飲食店の主張の要旨>

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間に送付したところ、相手方飲食店からは期限までに回答書等の提出がなく、事務局から電話したところ「手続に協力する意思はない。飲食して代金を支払うのは当然で、飲食していないということを申請人が立証すべきところ、記憶がないとの主張では話し合いができない。手続に協力しない意思は固いので、回答書・答弁書は出さない。」との回答があった。

また、申請人代理人の法的検討が不足していると思われたことから、仲介委員は申請人代理人に対して、期日までに風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（以下「風営法」という。）に基づく許可申請の内容を公安委員会に開示請求し、飲食店の情報を得ることや決済ルートの確認をしているか否かなど事実関係の調査、検討を依頼した。

期日前に申請人代理人からは、相手方飲食店以外の経営主体は把握できておりらず、事前交渉もない、決済代行業者等については把握していない、申請人は相手方カード会社に対してイシュアーとしての苦情伝達の要請はしていない旨回答があった。

第1回期日において、仲介委員は、申請人および申請人代理人から事実関係等を聴取した。

申請人は、家族と合流する直前まで記憶はなく、妻と電話で話しながら集合場所に向かった、何時ごろにどこの店にいてどのように支払ったかは全く分からぬが、クレジットカードはすべて手元にあった、他のクレジットカードも含めて暗証番号は同一である、断片的な記憶の中でどこかの飲食店で一度暗証番号を入力した記憶はあるが、サインをした記憶はないなどと述べた。

また、申請人代理人は、相手方カード会社に対して返金等を求める法的な根拠について、証拠として示せるわけではないが盗用されていることから申請人に過失はない、暗証番号の入力を何

度も間違えていると相手方カード会社から聞いていることから、申請人が暗証番号を第三者に伝えたのではなく、何らかの方法で割り出されたと主張した。

聴取を踏まえ、仲介委員から申請人代理人に対し、各飲食店の風営法の許可の有無等について、どこまで把握しているのか確認したところ、申請人代理人は、相手方飲食店は風営法3条1項に基づく風俗営業の許可があることが分かったが、営業時間など詳細は不明である、飲食店Aおよび飲食店B（他社のカード利用分）については確認中であると述べた。

仲介委員は、飲食店が特定された場合、当事者同士の交渉で返金がなされる可能性があること、加えて包括加盟店が入っている取引であれば包括加盟店と交渉することで解決の可能性があること、本事案はクレジットカード紛失事案ではなく、暗証番号の管理に問題がなかったとはいえないことから、カード会社ではなく、飲食店や加盟店管理責任を負う者と交渉する方が一定の成果が得られるのではないかと見解を示し、申請人代理人に解決の方法等を探るよう促した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方カード会社、申請人代理人から事情を聴取した。

相手方カード会社は、飲食店Aにおける2回の決済および相手方飲食店における決済のいずれも暗証番号取引である、11月上旬に申請人から請求に関する問い合わせがあり、利用を確認したところ、支払いはするとの回答があった、利用はすべてクレジットカード現物を用いて、暗証番号を入力していることから、本人利用と判断している、伝票の調査を行ったが、利用内容の確認をしたところ、実際に決済したとの回答を受けているなどと述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、まずは申請人代理人が各飲食店および決済代行業者等と直接交渉をする必要があると判断し、相手方カード会社に対し、飲食店から取り寄せた伝票、明細等の写し、飲食店に関する情報、飲食店を店子としている決済代行業者等に関する情報について提供を求める文書を送付し、事実の調査を行った。

その後、相手方カード会社から、飲食店から取り寄せた伝票等が提出されたため、申請人代理人に情報提供を行い、申請人代理人の手続外交渉の結果を踏まえ、第3回期日を実施することとした。

第3回期日に先立ち、仲介委員は、国民生活センター法22条に基づき、相手方飲食店に対して、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、期限までに回答書等の提出や連絡はなく、期日への出席もなかった。

第3回期日において、仲介委員は、申請人代理人から期日間での手続外交渉の状況を確認した。申請人代理人は、①相手方飲食店と交渉し、一定額の返金および初回の入金があり次第申請を取り下げる約束した、②飲食店Aは所在不明で決済代行業者に対して請求書を送ったが、音沙汰がない、③飲食店Bの元オーナーと連絡が取れ、全額返金を受けたなどと説明した。

仲介委員は、相手方カード会社に対し、申請人代理人の交渉の経過を説明した上で、次回期日までに飲食店Aとの手続外交渉が不調である場合には、手続外交渉が不調であることを前提に本手続を進める旨を伝えた。加えて、本件は分割払いのため割賦販売法の適用を受ける決済であるが、申請人の苦情申し出に対して、相手方カード会社が支払い停止の抗弁に該当しないと判断したことについて、利用覚えがないとの申請人の主張には、自分が利用した分以上の請求を受けているというほったくり被害等の主張も含まれていると考えるのが合理的であり、抗弁として扱うべきであったのではないかと指摘し、検討を依頼した。

期日後、仲介委員は上記指摘を踏まえ、相手方カード会社に対し、飲食店Bの利用額の5割から3割程度の返金、難しい場合には一定額を返金する和解案の検討を依頼する文書を送付した。

また、申請人代理人に対し、決済代行会社との手続外交渉の目途を立て、これまでの経過を踏まえた主張内容の整理をするよう依頼した。なお、申請人は相手方飲食店から初回の入金があったことを理由に相手方飲食店に対する申請を取り下げた。

第4回期日において、仲介委員は、申請人代理人および相手方カード会社から検討結果について聴取した。申請人代理人は、飲食店Bとの手続外交渉は不調に終わった、申請人の本件カード利用は全く利用覚えがないわけではないものの、途中から酩酊状態^{めいてい}に陥っていて利用していないものも含めて取引がなされている、カード会社に対して法的な返金を求める根拠はないが、いわゆるぼったくり被害であることも含めて検討いただきたいと主張した。

相手方カード会社は、ぼったくりであるという主張は理解しているが、暗証番号取引であり、本人の管理状況に問題があったと考えざるを得ないため、和解案には応じられないと回答した。

仲介委員は、相手方カード会社に対し、申請人の主張を整理すると、途中から記憶がないという主張の中には、いわゆるぼったくりである過剰な請求について、サインをさせられたという主張が含まれており、客観的に何度もカードを切っているとともに、間に別店舗における決済が入っている利用状況であることを踏まえると、正常な取引でないと客観的に見えると整理して検討を依頼した旨を説明した。

相手方カード会社は、酩酊状態^{めいてい}であって暗証番号を知られる状況にあった、さかのぼってぼったくりであることからカード会社が補償するということにはならないなどと回答した。

そこで、仲介委員は、相手方カード会社の回答を申請人に伝えた上で、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 6】クレジットカードの不正利用に関する紛争（79）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 5 年 11 月、甥の結婚式に出席するため、家族および甥の家族とともに遠方の都市を行った。結婚式が終わり、家族らとともにホテルにチェックインした後、部屋でしばらく妻と話をして、21 時からウェブ会議による勉強会に参加した。このころまでの記憶ははっきりしているものの、結婚式で相当量の飲酒をしており、その後は記憶があいまいになっている。妻の話によると、23 時ごろ、行き先や予定などを告げずに、一人で外出したことだった。市内で夜中に会うような知り合いはない。

一人で外出した時から、翌日 11 時前ごろに家族と合流するまでの間は記憶が一切ないが、市内の飲食店で飲食し、酩酊状態に陥ったものと思われる。利用した飲食店の店名や場所、利用した店舗の数、同行した人物の有無、寝起きした場所などの記憶はない。

意識が清明になり、バッグを確認したところ、財布やカードケースの収納方法が普段と異なることに気が付いた。さらに、財布の中を確認したところ、飲食店の領収書やクレジットカードの利用控えが出てきた。身に覚えがなかったため不審に思っていたところ、自身の保有する他のカード会社から連絡があり、普段と異なるクレジットカードの利用状況であったため、何かあったかとたずねられた。これをきっかけに、相手方に連絡し、利用店舗の名称と利用金額を教えてもらったところ、飲食店 A で約 90 万円が利用されていることが分かった。

相手方に対して、カードの不正利用であるため決済を中止してほしいと依頼したところ、暗証番号で利用されているためどうにもならない、ひどいぼったくりなので、弁護士に相談し、警察に被害届を出すよう言われ、決済の中止を拒否された。

後日、警察署に相談し、被害届を受理してもらったが、呼び込み（キャッチ）をきっかけに被害に遭ったかどうか申請人の記憶がないので、捜査や検挙は難しいとのことだった。

不正利用にかかる請求の取下げ、既払い金の返還を求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、本件カードについて、クレジットカード契約の申込みを行っており、当社の承認により、申請人と当社との間で、当社のカード会員規約を契約内容としたクレジットカード契約が成立している。当社はこれに基づき、本件カードを発行し、貸与した。

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、当社カード会員規約上、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、本件カード利用にあたり、登録された暗証番号が使用されたときは、当社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、相手方には何ら帰責事由が存在しないため、本件カード利用について申請人が支払責任を負うことは明らかである。

また、申請人は、甥の結婚式で相当量の飲酒をし、翌日まで記憶がなく、市内の飲食店で飲食し、酩酊状態に陥ったと主張しているが、当社はそのような事実を一切認識しておらず、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入力されていることから、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か、申請人が第三者に暗証番号を提供し本件カード利用を行うことを許諾したかのいずれかであると判断せざるを得ない。

仮に、申請人が酩酊状態にあったとしても、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はどうして入力されていたかなどについて、申請人から合理的な主張立証は一切なされておらず、申請人は一切記憶がないと述べるのみである。申請人に本件カードや暗証番号の管理に過失があったことは明らかであり、当社として申請人に過失がないと認めるることはできない。一方で、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。

よって、本件カード利用については、申請人が支払い義務を負うことは明らかであり、また会員保障制度の適用もないため、当社は、申請人による本件請求に応じることはできない。

申請人が本件申請を取り下げる求めること。

2. 手続の経過と結果（不調）

申請人代理人の法的検討が不足していると思われたことから、仲介委員は申請人代理人に対して、期日までに風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（以下「風営法」という。）に基づく許可申請の内容を公安委員会に開示請求し、飲食店の情報を得ることや決済ルートの確認をしているか否かなど事実関係の調査、検討を依頼した。

期日前に申請人代理人からは、飲食店Aの経営主体は把握できており、事前交渉もない、決済代行業者等については把握していない、申請人は相手方に対してイシューとしての苦情伝達の要請はしていない旨回答があった。

第1回期日において、仲介委員は、申請人および申請人代理人から事実関係等を聴取した。

申請人は、家族と合流する直前まで記憶はなく、妻と電話で話しながら集合場所に向かった、何時ごろにどこの店にいてどのように支払ったかは全く分からぬが、クレジットカードはすべて手元にあった、他のクレジットカードも含めて暗証番号は同一である、断片的な記憶の中でどこかの飲食店で一度暗証番号を入力した記憶はあるが、サインをした記憶はないなどと述べた。

また、申請人代理人は、相手方に対して返金等を求める法的な根拠について、証拠として示せるわけではないが盗用されていることから申請人に過失はない、暗証番号の入力を何度も間違えているとカード会社から聞いていることから、申請人が暗証番号を第三者に伝えたのではなく、何らかの方法で割り出されたと主張した。

聴取を踏まえ、仲介委員から申請人代理人に対し、各飲食店の風営法の許可の有無等について、どこまで把握しているのか確認したところ、申請人代理人は、飲食店C（他社のカード利用分）は風営法3条1項に基づく風俗営業の許可があることが分かったが、営業時間など詳細は不明である、飲食店A、飲食店B（他社のカード利用分）については確認中であると述べた。

仲介委員は、飲食店が特定された場合、当事者同士の交渉で返金がなされる可能性があること、加えて包括加盟店が入っている取引であれば包括加盟店と交渉することで解決の可能性があること、本事案はクレジットカード紛失事案ではなく、暗証番号の管理に問題がなかったとはいえないことから、カード会社ではなく、飲食店や加盟店管理責任を負う者と交渉する方が一定の成果

が得られるのではないかと見解を示し、申請人代理人に解決の方法等を探るよう促した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方、申請人代理人から事情を聴取した。

相手方は、合計3回の取引についてすべて暗証番号取引である、一部リボ残高に組み込まれているものがあるが、支払いは滞りなくされている、当該店舗は加盟店ではないなどと述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、まずは申請人代理人が各飲食店および決済代行業者等と直接交渉をする必要があると判断した。そこで、相手方に対し、飲食店から取り寄せた伝票、明細等の写し、飲食店に関する情報、飲食店を店子としている決済代行業者等に関する情報について提供を求める文書を送付し、事実の調査を行った。

その後、相手方から、本件について申請人より自己の利用を前提とする「苦情」ではなく、「利用覚えなし」との申告を受けているため、加盟店調査は実施していないことから、伝票等の写しはなく、一昨年前の売り上げにつき取り寄せ不可である旨、当社はイシューであるため、他社加盟店について決済代行業者等が介在しているか否かを知る立場にない旨の回答があった。

第3回期日において、仲介委員は、申請人代理人から期日間での手続外交渉の状況を確認した。申請人代理人は、①飲食店Aは所在不明で決済代行業者に対して請求書を送ったが、音沙汰がない、②飲食店Bの元オーナーと連絡が取れ、全額返金を受けた、③飲食店Cと交渉し、一定額の返金および初回の入金があり次第申請を取り下げると約束した、などと説明した。

仲介委員は、相手方に対し、申請人代理人の交渉の経過を説明した上で、次回期日までに店舗との手続外交渉が不調である場合には、手続外交渉が不調であることを前提に本手続を進める旨を伝えた。

相手方は、当社としては請求に応じる意思もなく、申請人代理人が決済代行会社に連絡を取ったのも最近であって、既に手続に1年近く協力しており、カード会社としてどこまで手続に協力しなければならないのかと疑問を呈した。

期日後、仲介委員は、本事案について、申請人がいわゆるぼったくり被害（正当な請求を超える不相当な代金）を決済させられている事案であると考え、消費者保護の観点から店舗の利用額の3割程度の返金、難しい場合には一定額を返金する和解案の検討を依頼する文書を送付した。また、申請人代理人に対し、決済代行会社との手続外交渉の目途を立て、これまでの経過を踏まえた主張内容の整理をするよう依頼した。

第4回期日に先立って、相手方より、本事案は暗証番号入力を伴う利用覚えなしの事案であり、申請人による自己利用およびぼったくり行為を前提とする和解案の検討依頼は合理性を欠くこと、今になって自己利用を前提とする紛議として主張内容を変更するのであれば申請人の主張内容の信ぴょう性・合理性を欠くこと、自己の利用を前提とする紛議であれば、加盟店との間で解決すべき問題であり、当社が3割を負担しなければならない合理的な理由はないことを回答する書面が提出され、相手方は第4回期日においても同様に主張した。

そこで、仲介委員は、相手方の回答を申請人に伝えた上で、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 7】畳の不具合に関する紛争（2）

畳の不具合に関する紛争（2）について、消費者（申請人）と事業者（相手方）は、独立行政法人国民生活センター法に基づく仲裁に付し、その仲裁判断に服することを合意の上、消費者（申請人）が仲裁申請書を提出した。

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 6 月、当時 70 歳代後半の母が、畳やふすまの製造販売業者である相手方に、新床（畳を新調した床）と畳 6 枚を発注した。

令和 6 年 4 月、母が死去した。

その後、母の自宅の遺品整理をしていたところ、押し入れの扉（ふすま）が外れないことなどが発覚した。

5 月、相手方にでこぼこの畳やはめ込み失敗などを撮影した動画を送り、施工のやり直しをしてほしいと交渉したが、相手方は「確認書にサインをもらっている」などと主張し、やり直してもらえなかった。

契約時、母は 70 歳代後半で、一人暮らしであり、老眼鏡をしている状態で細かい確認などをできる訳もなく、ましてや押し入れの扉の取り外しとはめ込みができるかの確認などをする訳もないと考え、それを相手方に伝えたが、回答は変わらなかった。

マンションの出入り業者だったのか、工程はどうだったのかなどを相手方に問い合わせても回答はなかった。相手方のいい加減な施工が許せない。

押し入れのベニヤ交換で、ふすまと底と壁面ベニヤを解体したが、相手方の主張する「鴨居のへこみ」はなく、単なる施工不良である。

畳のはめ込みのやり直し（完全にフラット化）をしてほしい。少なくとも押し入れとの接触面については、ふすまの取り出し、はめ込みが問題なくできるようにしてほしい。

<相手方の主張の要旨>

申請人から当社の公式ウェブサイト経由で問い合わせがあったが、当初から自身の名前を名乗らず、申請人の母本人（契約者本人）であるかのように対応をしていることに不信感があった。

その第一印象から数々のメールによるやりとりを経て、一方的な言いがかりと判断し、一切の対処はしないという結論に至った。

7 年前の施工であり、当時の仕上がりを見て問題ないという契約者本人のサインを当社は保管している。

また、押し入れのベニヤ工事を完了しているということだが、既に部屋の改裝をしているため、当時の部屋の状態とは異なっており、問題としている点について、当社の請け負った畳が原因かどうかは判断できないのではないか。

そもそも現在設置されている畳が、当社の納品した畳かどうかも不明である。

以上の証明がされない限り、当社は一切の対応はしない。

2. 手続の経過と結果（仲裁判断）

仲裁委員は、申請人から提出された畳やふすま等の設置状況に関する写真および動画を確認した上で、期日において、「本件では施工当時に畳の施工に不良があったのか」が争点となる旨、当事者双方に説明した上で、両当事者同席の下、事実関係等を聴取した。

申請人は、亡母の単独相続人である、畳の状態を確認したのは母が亡くなった後で施工時の状態は分からぬが、押し入れの床には問題がなかったところ、現状、畳だけが上がって敷居と段差が生じ、ふすまが外れなくなっていることが施工当時から施工不良であったことの根拠である、母が亡くなった直後に自宅をリフォームしているが畳はそのままにしているなどと述べた。

相手方は、縁は汎用品であるため、現在設置されている畳が当社の施工したものか見た目から判断することは難しい、申請人が亡母の単独相続人であることは争わない、亡母の居住状況を聞く限り、布団の出し入れおよびふすまの開閉をしており、不具合があればその際報告をしていたはずである、経年劣化で敷居が落ちる可能性もあり、基本的な構造上、敷居にあわせて畳を設置するため、ふすまが外れないくらい畳を上げることはない、施工不良は基本的にあり得ないなどと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲裁委員から両当事者に対して、追加の主張立証があるかを確認したところ、申請人から検討したいとの回答があった。そのため、仲裁委員は、2週間の期限を定め、申請人に追加の主張立証があれば行うよう求めた。

期日後、申請人から、「畳の施工不良ではなく畳そのものの不良であった。6畳分敷いた部屋全体がでこぼこしている。ふすまと押し入れの解体を決めた際、鴨居の中央部が5mm程度下がっていることが確認できた。しかし敷居は問題なくフラットであり、畳縁の四隅が盛り上がっている。当初母の名前で相手方に問い合わせたのは、実の娘であることの立証が大変なこと、単に施工写真が残っているかなどの情報が欲しかったことが理由である」などの主張とともに新たに畳の状況を撮影した動画が提出された。

また、仲裁を求める事項について、「①畳の撤去と断熱材を入れてコンパネを貼る施工を無料で行うこと、②それが無理であれば、畳部分の返金、③畳メーカーの開示を求める」との内容に変更するとして、申請事項等の変更申請書が提出された。

それに対して相手方は、「納品時に申請人が主張する状態であったかを証明してほしい。一般的に5mm落ちた鴨居が完全フラットとは考えられない」などと主張し、「①撤去費用をいただければ畳の撤去は可能だが、断熱材を入れ、コンパネを貼る作業は当社では不可能である。②返金対応は一切拒否する。③畳のどの部分を知りたいのかが分からぬため、教えてほしい」とする主張書面を提出した。

仲裁委員から申請人に対して、相手方の主張書面を共有するとともに、書面により、仲裁を求める事項①の請求根拠を確認した。

それに対して申請人は、畳に施工不良および製品不良が存在し、通常求められる品質基準を満たしていないことなどから、債務不履行および契約不適合責任（瑕疵担保責任）に基づいて請求している、施工時から不具合があったと分かる写真と動画を既に提出しているなどと主張した。

上記主張を受けて、仲裁委員から両当事者に対して、最終主張の機会を与えたところ、相手方から書面が提出され、「当社の施工が当時不良であったことを証明してほしい。リフォーム業者が入っている中、現状が当時の状況であると言い切るのは常識外れである。施工に問題はなかつたため申請人の請求は一切受け付けない」との主張がなされた。

仲裁委員は、本手続における一連の当事者の主張、提出資料を踏まえ、「①申請人の提出資料はいずれも、亡母没後の、本仲裁申請の前後頃以降における畳の状態を示すものであり、施工当時の畳の状態を示すものではない。また、申請人の提出資料に照らし、畳の状態を検討しても、畳自体に歪みや反りがあるとまでは認められない。むしろ、工事確認書に申請人の亡母が署名押印していることや、生前に相手方に対して苦情を申し出た等の事情がうかがわれないことからすれば、本件施工当時、畳自体に瑕疵^{かし}がなかったことがうかがわれる。②仮に申請人の主張する不具合が畳自体の瑕疵^{かし}によるものとしても、施工から7年以上が経過しており、この間、畳に経年変化が生じ得ることを否定できることからすると、現時点の畳の状態から施工時の畳自体の瑕疵^{かし}を推認することは困難である。③ふすまの取り外しが困難な要因は鴨居が下がっていたことによるものである可能性が否定できず、ふすまが取り外しきれないという事象をもって、畳に瑕疵^{かし}があるとは認められない」旨判断し、本件施工当時に畳自体に瑕疵^{かし}があったことについての立証はなされておらず、畳自体の瑕疵^{かし}を前提とする申請人の請求は認められないことから、申請人の請求を棄却する内容の仲裁判断を行った。

【事案 8】スポーツジムの中途解約に関する紛争（13）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年5月、友人から紹介されて、無料体験に参加するために相手方の運営するパーソナルジムに行った。期間1年間、トレーニング7回のプランを契約することとして（以下「本件契約」という。）、クレジットカードで約11万円を決済した。契約は相手方のタブレット上で行ったが、契約書面は受領しておらず、解約返金についての説明はなかった。

数日後、右足を地面につけるとつま先とかかとに痛みを感じるようになり、整形外科を受診したところ、足に炎症があるため、ジムより足のリハビリの方がよいと言われた。

6月上旬（契約締結から15日後）、相手方に電話し、「足を痛め、歩くと痛いので解約したい」と伝えたところ、当初は「支払ったジムに行けば解約できる」と言われた。しかし電話を切ろうとしたところ、「下半身が動かなくとも上半身のトレーニングならできる。ジムで整体もできる。退会返金はできない」と言われた。

そのため、店長と話せば解約できるかもしれないと思い、相手方のジムに行き、担当者に「家から駅まで距離があるので、ジムに行くのは困難だ」と伝えたが、「整体もできる。けがをしても保険が下りる」と言われ、解約させてもらえなかった。本部に報告して結果を連絡してくれることになったが、その後、「同意書に記載がある通り解約返金はできかねる」とのメールが届いた。

その数日後、相手方のジムの責任者から「本社の担当部署へ連携し相談したが解約対応はできかねる。期間延長や他プランへの変更などはできないか検討している」とのメールがあった。しかし、足を動かすことができない上、一切サービスを受けていないことから、プランの変更ではなく、返金をしてほしいと思った。そこで、消費生活センターにあっせんしてもらったが、解決できなかった。

契約をなかつたことにして、既に支払った約11万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。

契約書面については、データで閲覧が可能と説明している。

契約時、解約返金について記載のある契約書面を申請人に見せ、納得をいただいた上でチェックマークとサインの記入をしていただいている。

申請人は、電話で解約したいと伝えた際、ジムに行けば解約できると言われたと主張しているが、そのように言った事実はない。

当社は、申請人が当社のパーソナルジムに通えない理由は申請人自身にあると思っている。また、契約書面に解約返金ができかねることを記載し、確認の上、チェック、サインをいただいている。本来の有効期限を無期限とする、入会プランを変更することも打診しており、通える方法を提示している。

契約プランの期限の1年から無期限への変更、もしくはその他プランへの代替で解決を図りたい。

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、体型をきれいに整える、足に力をつける目的でジムに通おうと思った、プランについての具体的な説明は覚えていないが、安心サポートもあると言われて安心できるというイメージを持った、3カ月か半年間、10回か12回のトレーニングを受けるコースと認識していたと述べた。また、契約の際、紙は渡されず、タブレットだけで説明をされた、医師からは、靴がない、足の力が足りないことが足の痛みの原因などと言われており相手方の無料体験は関係ない、サービスを受けないまま退会の申し入れをしたため、基本的には全額返金してほしいと述べた。

相手方は、契約内容は申請人に説明しており、最終的には同意書で確認を行っている、契約時の状況は把握していない、申請人のけがについて診断書等の確認は行っていないと述べた。

仲介委員は相手方に対して、相手方の規約のうち、解約しても一切返金しないという条項は消費者にとって不利な特約として、消費者契約法上、無効になる可能性があることを伝えた上で、期日間に解決案を提示するよう求めた。それに対して相手方は、持ち帰って検討すると回答した。

期日後、相手方から、申請人に対して診断書の提出を求めるとの要望があった。

第2回期日において、仲介委員は相手方に対して、診断書を求める経緯や診断書が提出された場合の返金額について確認を行った。

相手方は、申請人のけがにより運動が難しいという主張を疑っているわけではないが、申請人の主張を裏付ける資料が提出されるのであれば、対応のためにかけたコストを差し引いて、返金の余地があるのでないかと考えている、できれば直接医師と連絡を取りたい、事実確認ができず、本人都合による退会となるのであれば話は変わると述べた。

それに対して仲介委員は、法律上の原則からすると、本件におけるパーソナルジムの利用契約は事情を問わず解約ができる、一切解約を認めないというのは不当条項に当たる可能性があると考えられると指摘した。

また、仲介委員は、相手方への指摘事項を申請人に伝え、診断書の取得を依頼した。

申請人は、診断書は取得すると回答しつつ、相手方の対応について、「下半身の運動が難しければ、上半身のストレッチだけでも」と言われたことでジムに対しての信頼がなくなり、辞めたいと思った、けががあっても運動せよというのは良心的ではないと思うとして、不満を述べた。期日後申請人から診断書が提出された。

第3回期日において、申請人は、今回診断書を作成した医師は当時の担当医ではない、診断書には診断書作成時の状態ではなく令和6年6月に受診した際のものを記載してもらったと説明した。また、引き続き炎症があるため、激しい運動は控えた方がよいと言われ、湿布と痛み止めを処方された、今回の担当医と相性が合わずリハビリの話はしなかったと述べた。

仲介委員は申請人の聴取を踏まえ、相手方に対し、当時の担当医が異動して別の医師が診断書を作成したため、シンプルなものになっている、診断書作成時に受けたMRI検査等の結果、申請人は炎症が残っているという診断を受け、激しい運動や足に負担がかかるることは避けた方がよいと言われたと主張している旨伝えた上で、現時点では炎症が残っているという客観的な資料があれば譲歩できるかどうかを確認した。

相手方は、診断書が簡潔なため、譲歩を考える前提として現在の担当医と連絡を取りたい、それができないのであればこれ以上の対応は難しいと述べた。

仲介委員は申請人に対して相手方からの聴取内容を伝えた上で、医師に依頼をする意向がある

かどうか確認した。

申請人は、現在の医師には「細かいことは自分が診ていないので書けない」と言われた、医師と相性が合わず今後の治療は別の病院で行うことになるかもしれない、相手方は、前回期日では令和6年6月当時の症状を書いた診断書を出せば譲歩するとの意向であったと認識しており、話が二転三転していると述べた。

仲介委員は相手方に対して、解決に向かわない見込みであれば、申請人にこれ以上の負担を求められないと伝えた上で、和解の見通しがたたない中でこれ以上申請人に負担をかけるのは適切でないことから、炎症があると確認できれば返金する意向があるのかについて、回答を求めた。

期日後、相手方から、医師から症状の確認ができなければ返金は難しいとの回答があった。

第4回期日において、相手方は、一切返金できないということではなく、医師の見解の確認後でないと譲歩案は出せない、診断書は見ているが、歩行や運動に関する指示の記載がなく具体的な運動制限が分からないと述べた。

仲介委員は相手方に対して、理由を問わない解約が法律上可能と思われる事案であり、解約時の返金に当たり、症状について申請人に立証を強く求めることはできないと伝えた上で、話し合いを前に進めるために、仮に民法に従って解決をする場合、契約段階の費用など、損害として相手方が回収すべき額を提示するよう求めた。

相手方は、医師への確認がどうしても難しいということであれば、それを前提に社内で検討する、医師の見解が得られなかった場合でも全く対応できないということではないと述べた。

仲介委員は申請人に相手方の主張を伝えた上で、具体的な返金額の提案がなくとも、相手方に対して申請人の病状を説明するよう、医師に依頼することができるか確認した。

申請人は、解約を求めたのが1年前であり、今は当時より良くなっているので現状を記載した診断書を提出すると不利になるのではないか、診断書を書いてもらう際、当時のカルテには病名しか書かれておらず、その限度でしか当時の状況は説明できないと医師から言われている、別の病院に行っても同じように返金をしてもらえないと考えている、次回期日までに再度検討して回答したいと述べた。

期日後、申請人から事務局に対し、「これ以上、時間をかけたくないし、費用負担するつもりもない。病院に問い合わせても当時の病名しか出てこない。期限が延長されても相手方のジムに通うという選択肢はない。その代わり、息子がジムを利用することができればそのようにしたい」旨の連絡があった。

事務局より相手方に申請人の意向を伝えたところ、受け入れる旨の連絡があった。

第5回期日において、申請人は、息子への会員権譲渡について、譲渡後の利用期間には特に希望はない、譲渡手続は期日間で行うが、譲渡が終了するまで手続を続行してほしいと述べた。

仲介委員は、相手方が会員権の譲渡について承諾していることを確認した上で、相手方に対して、変更後の契約期間、手続続行の可否について確認した。

相手方は、申請人の息子と新たに契約書を作成するため、契約期間はそこから1年間となり、追加の費用は発生しない、手續が続行することは問題ないと述べた。

期日後、申請人より、契約の譲渡が完了した旨の連絡があり、申請人から申請人の息子へ会員権を譲渡したことを確認するとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案9】エステティックサービスの返金に関する紛争（19）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年10月、小顔エステの体験を受けたエステ店から相手方の無料痩身エステを勧められたため、予約した。

11月、相手方の店舗で、下半身痩身エステを無料で受けた。その後、担当者から、モニターを募集している旨の説明があり、1000円で施術ができる、矯正ベルトを貸して経過を見る、酵素やハーブティーもついてくるのでそれを飲んでもらうと言われた。契約後に解約することになった場合のキャンセル料などを尋ねたが、モニターで解約した人はこれまでいない、解約するだけでキャンセル料などはない、絶対に痩せると回答された。

相手方からは、モニターとして2年間は様子を見させてもらう、酵素やハーブティーは足りなくなったら購入する必要があると言われたが、解約したら商品も返却できるし、酵素やハーブティーを飲んでしまってもローンの契約はなくなると思った。

申し込みはタブレット上で入力し、代金約30万円を、信販会社のクレジットローン36回払い申し込んだ（以下「本件契約」という。）。その際、クレジットローンの契約書面は渡されなかった。

12月、相手方の店舗に行って施術を受けた。関連商品として、ガードル2枚、スパッツ2枚、酵素ドリンク1箱、ハーブティー1箱を渡された。

令和5年1月、相手方の店舗で2回目の施術を受けたが、痩せたという効果は感じられなかつた。この時点で、ハーブティーは2包、酵素ドリンクは5杯を消化していた。

3月、相手方に対して、効果がないので解約したいと電話で伝えたところ、電話ではキャンセルできない、解約手数料もかかるので一度来店してほしいと言われた。

3日後、相手方の店舗に行くと、キャンセルには30万円かかるという清算書を渡された。また、スパッツとガードルは新品でないと返品できず、相手方が検品して未開封の確認ができたら清算金の金額が下がる、酵素ドリンクとハーブティーは返品できない、とのことだった。契約時の説明とは違ったため、いったん考えると言って帰宅した。

翌日、消費生活センターに相談し、信販会社に支払い停止の抗弁書を送付した。

その後、「検品の結果、スパッツとガードル各1枚は未使用として、その分を減額した約18万円（うち約3万5000円は信販会社に支払い済み）が自分の負担となる」との内容の清算書を受け取った。使用済みと判断されたスパッツとガードル各1枚は、受領後の1週間程度の間に1回しか使用しておらず、目立った汚れや傷はなく、袋に入れて保管してある。

中途解約の精算により、請求されている約18万円を約4万円に減額し、約3万5000円は信販会社に支払い済みのため、残額約5000円の請求としてほしい。なお、信販会社との契約はキャンセル処理されている。

<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。

減額の金額は申請人が原価計算等して算出しているが認められない。使用済み商品の代金等は支払ってほしい。清算書提示額の支払いを求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、モニターとなるのは初めてである、無料分も含めると計20回分の施術を約1万円で受けられ安価と感じた、施術自体には問題はなかった、中途解約の精算として施術済み分の料金や開封済みドリンク類の代金を支払うことは承知していると述べた。しかし、職業柄、ガードル等の原価に知見があり、ガードル等の価格には納得できないため原価表の開示を求めたいと主張した。

相手方は、消費生活センターがあっせんに入ったが解決せず、申請人からやりとりしていたSNSをブロックされ連絡がとれなくなった、相当の時間が経過しているが取り立ては行っていない、信販契約は解約済みである等の経緯を述べた。また、施術を安価で提供する一方、関連商品の価格でバランスをとる等、サービス全体での価格設定となっていることから、ガードル等の価格単体での評価に違和感があり、原価表については開示できないと主張した。

仲介委員から相手方に対して、相手方の契約書面にクーリング・オフが電磁的方法でできるとの記載がないこと、施術実施店舗における施術サービスを別法人に委託しているのであれば、契約書に記載すべきことを指摘し、互譲の検討を促したところ、相手方より、申請人が信販会社へ支払い済みの金額を除き、10万円の請求とするとの提案があった。申請人が持ち帰り検討することとなった。

第2回期日において、申請人は、使用済みと判断されたガードル・スパッツ各1枚の清算金額に納得できず、原価を口頭でもよいから教えてほしいと強く主張したが、相手方は、営業上の事項であり開示できない、清算の金額を下げることでサービス全体として原価を割っていく状況であると主張した。

仲介委員は、ガードル等の清算について、使用した分は使用料を清算することになるところ、下着類は一度身に着けると価値がなくなり転売ができないため価値はゼロという考え方もあることを申請人に説明した。申請人において持ち帰り再検討することとなった。

第3回期日において、申請人は、信販会社への支払い済み分を除いて、清算金として合計4万円の支払いであればガードルの価格としても納得できる、不調となれば相手方のことをSNSに記載すると述べた。仲介委員から、当委員会に申請したことや手続の内容について口外しないよう申請人に説明するとともに、相手方に申請人の意向を伝えたところ、相手方において、和解条項に口外禁止条項を入れることを条件に再検討することとなった。

第4回期日にて、和解条項の調整を行った結果、申請人が和解金4万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 10】クレジットカードの不正利用に関する紛争（86）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 15 年、夫（代理人）名義の口座を引き落とし口座として、相手方カード会社のクレジットカード（以下「本件カード」という。）の契約をした。本件カードは相手方カード会社の系列店やガソリン購入時のみ利用しており、毎月の平均使用額は約 5 万円で、インターネット通販に使用したこととは契約以来一度もない。

また、平成 25 年ごろに、相手方フリマサービス会社のフリーマーケットサービスに会員登録は行ったものの、カードの登録や売買は行っておらず、閲覧のみを行っていた。

令和 5 年 8 月下旬、同サービスにおいて、本件カードで約 91 万円を利用された（以下「本件不正利用」という。）。相手方カード会社からは、メール通知や高額利用に対する電話連絡等ではなく、相手方フリマサービス会社からも通知がなかったため、この時点では不正利用されたことに気が付かなかった。

10 月上旬、相手方カード会社により、本件不正利用分を含む 8 月分の利用料金が引き落とされた。明細は 2、3 カ月に一度インターネットで確認する程度であり、この時点でも不正利用されたことに気が付かなかった。また、10 月下旬に別の販売店でも約 3 万円を不正利用されたが、気が付かなかった。

11 月、代理人が銀行口座の明細を確認し、2 件の不正利用に気が付いた。すぐに本件カードの紛失・盗難専用ダイヤルに連絡したところ、カードを再発行し、不正利用の負担の要否について調査を実施すると言わされた。

令和 6 年 2 月、相手方業務受託会社から連絡があり、「相手方フリマサービス会社で不正利用された分についてチャージバックの申請を行ったところ、3D セキュアを採用しているとの回答があり、その場合は当社が補償の検討を行うことになる。利用から申し出まで 61 日以上が経過しているため、補償の対象外である」との回答があった。

相手方フリマサービス会社ともやりとりしたが、相手方カード会社経由で照会するのであれば不正利用にかかる取引履歴を開示するとの回答だった。開示請求をしたところ、不正利用により取引されたのはスマートフォン 4 台だったことが分かった。同時進行で、相手方カード会社に対し、同社指定の被害届を提出した。

支払った約 91 万円を返金してほしい。なお、別の販売店で不正利用された約 3 万円は返金された。

<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。

申請人の請求を認めない。

申請人がカードの紛失専用ダイヤルに電話した際、該当の売上日から 61 日以上が経過しているため、補償対象外になる可能性が案内されている。

本件利用については、申請人以外による利用であったとしても規約に記載の通り、原則として申請人はその支払い義務を負う。本件利用分が補償の対象となるためには 61 日以内の届け出が必要となるが、申請人からの届け出は本件利用から 61 日を超えており、補償の対象とならない。

従って、本件利用について規約上の補償義務を負わないと認めることはできない。

＜相手方業務受託会社の主張の要旨＞

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人はクレジットカード利用により引き落とされた金額の返還を求めており、当社の不当利得を前提とするものと推測される。しかし、同引き落としは相手方カード会社と申請人とのカード契約に基づくものであり、同金額の支払先も相手方カード会社であるため、当社には利得が存在しない。そのため、当社の不当利得を前提とする申請人の返還請求は請求原因事実を満たさない。

本件利用にかかる返金に応じることはできない。

＜相手方フリマサービス会社の主張の要旨＞

和解の仲介手続に協力する意思がある。

当社の運営するインターネットフリーマーケットサービスにおいて、申請人が指摘する取引が行われたことは確認している。

当社は決済業務を外部に委託しているため、クレジットカードによる決済は委託先が利用確認を行っている。そのため、当社ではカード情報を保有しておらず、取引当時、取引時に利用されたカード発行業者についても把握をしていない。

令和6年3月、当社が決済事務を委託している会社より、利用内容確認として本件取引に関する照会を受け、同社に本件取引の情報を回答している。

申請人はカードの不正利用にかかる被害回復を申し立てているが、当社はチャージバックの申請を受けておらず、カードの売り上げが取り消された事実はない。

カードの不正利用に関する問題は、原則としてカード発行会社と名義人の間で協議すべきものであり、当社は当社が決済事務を委託している会社とカード発行会社の調査結果に基づき、契約等に則って対応する立場にあると考えている。ただし、当社のサービスにおいて不正利用が発生したことは認識しており、可能な範囲で協力する。

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、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、本件カードの引き落とし口座は主要口座ではなく、普段は残高が50万円前後だったが、学資保険が満期になって入金されていたことから引き落としができてしまった、3Dセキュアを利用したことではない、今までインターネットショッピングでカードを使用したことがないため、なぜ不正利用されたか分からないと述べた。また、明細の確認が2カ月以上遅れた落ち度はあるが、相手方カード会社、相手方フリマサービス会社は警察と連携して不正利用を排除していくと言っている中で、本件で同社らは犯人逮捕につながる行動をとっておらず、それにより、申請人が犯人に金銭を請求する権利を逸していると述べた。

相手方カード会社は、本件の本人認証は暗証番号の入力でありサインではない、相手方フリマサービス会社のフリーマーケットサービスにカードを登録する際、暗証番号を入力するが、最初の登録の際に一致していれば、取引の都度入力するわけではないと説明した。

相手方業務受託会社は、申請人から本件不正利用の申し出があった後には、利用状況の確認や

取引口座の確認を行ったと述べた。

仲介委員は相手方フリマサービス会社に対して、クレジットカードは利用者と同一名義のみ利用できるとホームページ上に記載があるが、本件では同一でない中でなぜ購入できたのか確認した。

相手方フリマサービス会社は、すべてのインターネット上で取引を行う事業者は利用者名を取得しない、カードの名義人情報を入力してもらってもカード会社にその情報は連携しない、他の名義を入れても利用はできる、有効なカードかどうかの確認をしているだけで、最終的にはカード会社が許可を出すかどうかで決済できるかが決まると言った。また、本件で3Dセキュア認証が完了していることは確認しているが、どのような方法かは相手方カード会社に確認してほしい、3Dセキュアを導入するかどうかは加盟店が決めることであり、手数料も高いが、入れなかつた場合にチャージバックが成立する恐れがあるため導入している、当社には非がないと回答した。

仲介委員から相手方フリマサービス会社に対して、カードを不正利用されたことで同社にも販売手数料分の利益が出ていると指摘した上で、申請人に生じた被害の一部を補償することができないか検討を依頼した。

相手方フリマサービス会社は検討するとした上で、相手方カード会社、相手方業務受託会社が主たる責任を負うことが解決金を支払う際の前提になると述べた。

仲介委員は相手方カード会社、相手方業務受託会社に対して、相手方フリマサービス会社の回答を伝えた上で、チャージバックの状況の確認や解決の方向性の検討を依頼した。

第2回期日において、相手方業務受託会社は、本件の申請人は3Dセキュアを利用していないかった、当時は3Dセキュアの登録を周知している中ではあったが、加盟店が3Dセキュアを導入していても消費者が3Dセキュアを登録していない場合、3Dセキュアでの認証をせずに決済することができた、加盟店が3Dセキュアを導入していることを確認したため、カード保持者の責任となり、チャージバックはできない、補償には応じられないと回答した。

仲介委員から相手方カード会社および相手方業務受託会社に対して、相手方カード会社が和解に応じない場合、相手方フリマサービス会社も和解に応じることはないと言っていることを伝え、手数料分を補償することはできないか確認した。

それに対して相手方カード会社は、不正利用が多発する中で明細の確認を周知啓発しており、当社に非がないところ、本件だけに解決金を支払うことはできないと回答した。

仲介委員は相手方フリマサービス会社に対して、相手方カード会社が譲歩しない限り、譲歩できないという考え方を確認した。

相手方フリマサービス会社は、通常より高い手数料を支払って3Dセキュアを導入しており、突破されたのは相手方カード会社の落ち度になる、当社は3Dセキュアが認証されているから取引に応じた、被害がでないように3Dセキュアを導入した中でこれ以上のオペレーションができたのかという話になる、当社のプラットフォームでカードの不正利用があれば手数料分を支払う、ということになると3Dセキュアを導入する意味がなくなってしまう、3Dセキュアの実施について相手方カード会社と連絡を取りたいと述べた。

仲介委員は相手方カード会社および相手方業務受託会社に対して、相手方フリマサービス会社には相手方カード会社からどのような調査をしたのかの情報がなく、セキュリティが突破された事情も分からぬため、相手方三者で本件の対処の仕方、手数料の取得額などの事実関係の確認、和解対応について協議をした上で、次回期日で報告してほしいと依頼した。

期日後、相手方カード会社から、本件は申請人が不正利用者に対して責任を追及すべき事案であり、また申請人が3Dセキュアの登録をすべきであったのにもかかわらず未登録であったこと、明細および登録口座の引き落としの状況を確認していなかったことにより、補償期間が経過したという事情があるため、損害賠償責任はないものと整理しているが、紛争の早期解決の観点から、相手方フリマサービス会社から受領した手数料約1万5000円を限度に解決金を支払うことは可能であるとの連絡があった。

また、相手方フリマサービス会社からは、当社は申請人との間で契約当事者ではないことから申請人に対して補償はできない、ただし相手方カード会社、相手方業務受託会社と協議の上、足並みをそろえる形で同額の見舞金を支払うことを提案するとの連絡があった。

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業務受託会社に対して、解決金の上乗せがないかについて確認した上で、カード会社として、3Dセキュアについて正しく管理しないとこのようなリスクがあるという具体的な周知をしてほしいと依頼した。それに対して相手方カード会社および相手方業務受託会社は、社内に共有すると回答した。

仲介委員から相手方フリマサービス会社に対して、手数料収入を得ていることから、相手方カード会社と同程度の見舞金を支払うという趣旨かどうか、また増額の余地はないかを確認した。

相手方フリマサービス会社は、本来、相手方カード会社と申請人の問題であるが、相手方カード会社が見舞金を支払うのであれば同程度の支払はする、会社としては不正な利益という認識はしておらず、相手方カード会社以上の責任を負うことには納得が得られなかつたと回答した。

仲介委員から申請人に対して、相手方から聴取内容を伝え、これ以上の上乗せは難しい旨を伝えた上で、手数料分の約1万5000円を支払うとの内容の和解案について、受け入れるかどうか確認した。

これに対し、申請人は受け入れる旨を回答したことから、相手方カード会社および相手方業務受託会社から連携して約1万5000円、相手方フリマサービス会社からも約1万5000円を解決金として支払うという内容で和解が成立した。

【事案 11】ビジネス講座の解約に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 5 月、SNS を通じて A からダイレクトメッセージが届いた。同世代であることから話が盛り上がり、今度ウェブ会議で話さないかと誘われ、話することにした。

7 月上旬、A とウェブ会議で趣味や最近の出来事を話した後、将来について聞かれ、自由に時間を使いたいから、フリーランスになりたいと答えた。今うまくいっていないと話すと、うまくいくためには営業力が必要であり、それを名監督に教わることが大切だと力説された。また、B からいろいろ教わったおかげで成功できたという話があり、その流れから B に会ってみないかと言われ、会うこととした。

後日、A と待ち合わせて B のオフィスに行った。フリーランスになりたいと B に話したところ、営業とは問題解決ができるということであり、どのような商品やサービスも営業力がなければ売れず、営業力を身に付ける必要があるなどと言われた。そして、A も通っている相手方ビジネススクールに通うと、ビジネスの基礎を優秀な講師陣から教わることができる、講義内容やカリキュラムなど詳しいことは興味があれば次に会った時に話をすると言われたため、また会う約束をした。

7 月中旬、B のオフィスに一人で行き、B から、ビジネススクールの内容について、週に 1 回ウェブ会議でセミナーがあり、講師や生徒同士で対話しながら学んでいくものだと説明された。この時に初めて約 20 万円と約 90 万円の 2 つコースがあることを知り、約 90 万円のコースは、通常約 130 万円のところ安く契約ができる、講師に一対一で相談できる回数が多いと説明され、高額ではあるが魅力を感じて申し込むことにした。一括では支払えないと言えると、相手方信販会社のクレジット契約を勧められ、約 110 万円のクレジット契約を結んだ。また、システム利用料として毎月約 1 万円を相手方ビジネススクールに支払う必要があると説明され、相手方ビジネススクールの契約書面が交付された。その後、相手方信販会社からクレジット契約の契約書面をメールで受け取った。

8 月、セミナーを 4 回ぐらい受けた。また、起業するためにはどうしたらよいか B との個別カウンセリングで相談したところ、営業を実践的にやった方がよい、他の会社の営業職に就くか、相手方ビジネススクールのエージェントになるか自分で考えて決めるようにと言われた。そして、エージェントになった場合、1 件の契約につき 2 割から 3 割の報酬が得られるとのことだった。エージェントになると、相手方ビジネススクールから販売業務委託契約書がメールで届いた。

9 月、エージェントの活動に参加した。営業の仕事と言われ、どこでも通用する営業力を身に付けたいと思い契約を結んだが、マルチ商法をやっていて稼げなくて困っている人に自分はうまくいっていることをアピールするように、と言われ、エージェントとしての活動に疑問を感じるとともに、当初の説明とは異なっていると思った。

後日、消費生活センターに相談し、相手方方に契約書面の不備によるクーリング・オフを求めたが、相手方ビジネススクールからは一部返金の提案しかなかった。また、相手方信販会社からは、訪問販売に当たらず、店舗販売のため、クーリング・オフには応じられないと言われた。

契約をなかつたこととして、今後の請求を止めて支払った約 10 万円を返金してほしい。

<相手方ビジネススクールの主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、日を改めて一人で自ら当社のオフィスに来て契約しており、特定商取引法が適用される契約類型ではない。

当社のエージェント契約は、ビジネススクールの入会契約とは全く別個のものであり、しかも、契約費用は一切かからない。また、申請人がエージェント契約の勧誘を受けたのは当社のビジネススクールに入会した翌月のことである。ビジネススクールの勧誘時点に問題があったということも一切ない。

申請人は、エージェント契約に基づく活動に疑問を抱いたようであるが、当社のビジネススクール入会契約に基づくセミナーやカウンセリングは誠実に実施されており、何ら不履行があったわけでもなく、ビジネススクールの費用負担を免れようとする申請人の主張は筋違いであると考える。

申請書において当社が申請人から請求を受ける法的根拠は全く示されていない。

<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。

申請人の請求を認めない。

エージェントとしての契約の詳細や当社以外の支払いが発生していることは不知。

申請人は、当社から「訪問販売に当たらず、店舗販売のため、クーリング・オフには応じられないと言われた」旨の主張をしているが、消費生活センターに対しては、「相手方ビジネススクールからは、サービスを案内した後に申請人の意思で改めて来社しているため店舗販売で間違いないとの回答があった。当社としても判断が難しい」と伝えており認識が異なる。

申請人と相手方ビジネススクール間の契約に関する紛争のため、双方が合意する解決を求める。

なお、申請人と当社のクレジット契約は令和6年12月末にて取り消しを行い、現在は申請人と相手方ビジネススクールとの二者間契約となっている。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、申請人から提出された相手方ビジネススクールとの契約書等から契約当日にエージェント契約について説明を行っていたことがうかがわれたため、重要事項に関する説明義務違反（信義則違反の不法行為）という法的観点を意識しながら、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、相手方ビジネススクールのオフィスを訪れた際、ビジネススクールのコースに関する説明は多くあったが、エージェント制度に関しては、制度があるという程度で具体的な内容に関する説明はなく、ビジネススクールのコースとの関係も分からず、よく理解していなかったと述べた。そして、当時、営業職に転職するか、エージェントになるか迷っていたところ、どちらでも変わらないがエージェントをやってみるのもいいのではないかと言われ、月々のクレジット契約の支払いもあったため、契約することにしたと説明した。

相手方ビジネススクールは、エージェント制度があること自体はパンフレットや契約書にも記載しているが、所定のテストに合格する必要があり、希望者全員がエージェントになれるわけで

はなく、エージェントで稼げることを前提とした勧誘もしていないと述べた。加えて、エージェントになることでビジネススクールの支払いがしていけるという説明は行わないように繰り返し指導していると述べた。そして、エージェント活動の参考として、営業で問題を抱えている人に声をかける、という話をするはあるが、あくまで営業の対象は自由であり、マルチ商法で稼げず困っている人というような特定の人に対して営業するようにと言ったことはなく、申請人の認識とは異なると述べた。また、セミナーの受講回数については、申請人の主張と相違があり、入会金、教材費、受講済みの受講料については、返金できないと述べた。

相手方信販会社は、ビジネススクールの契約に関するクレジット契約は取消処理をしており、申請人と相手方ビジネススクールとの交渉を見守りたいと述べた。

仲介委員は、当事者への聴取を踏まえ、相手方ビジネススクールに対して、エージェント契約についての業務委託契約書、個別カウンセリングの履歴、受講したセミナーの内容および日付が分かる資料の提出を依頼した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方ビジネススクールより追加提出された資料を受けて、申請人および相手方ビジネススクールに聴取を行った。

申請人に対しては、セミナーの受講状況、個別カウンセリングの内容、エージェント契約に至る経緯などを、相手方ビジネススクールに対しては、エージェントになれば報酬が得られるという話はいつの個別カウンセリングの中で出たのか、エージェント契約をした者とのミーティングではどのような話をしているのかなどを確認した。

その上で仲介委員は、ビジネススクールの契約について、仮に特定商取引法の訪問販売に該当するとした場合、契約書には、クーリング・オフの記載があり、また書面不備に当たる点も見られず、クーリング・オフの期間を経過していることから、クーリング・オフによる解除の主張は難しいのではないかと整理した。また、ビジネススクールの契約をした段階において特定利益をもって誘引があったとの評価もし難いことから、連鎖販売取引に該当するということも困難であるが、相手方ビジネススクールが追加で提出した資料より、当初からエージェント契約を締結することが想定されていたことがうかがわれ、相手方ビジネススクールへの聞き取りから、申請人に始めて連絡をしてきたAも相手方ビジネススクールのエージェントであったことが判明したことから、いわゆる後出しマルチに該当するものとして、重要事項に関する説明義務違反（信義則違反の不法行為）が認められる可能性もわずかにあるとした上で、申請人が既払い金を放棄するとの内容で解決ができないか、申請人および相手方ビジネススクールに対して提案することにした。

申請人は、今後の支払いが不要になるのであれば、仲介委員の提案を受け入れたいとの意向を示し、相手方ビジネススクールは、これまで契約書も繰り返し改善し、コンプライアンスを遵守して運営を行っている自負がある中で、申請人の主張に対して思うところはある、もっとも、当社は、当初から一貫して、申請人に対して相手方信販会社を通じた損失分の支払請求までを求める旨の主張をしているものであり、提案には応じたいと回答した。そのため、申請人が既払い金を放棄するとの内容で、申請人と相手方ビジネススクールとの間で和解が成立した。

なお、申請人は相手方信販会社に対する申請を取り下げた。

【事案 12】美容手術費の返金に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 6 月、相手方クリニックの「小顎リフト 1 本約 1 万 4000 円」という SNS 上の広告を見て、この金額であれば支払いが可能と考え、ウェブサイトから無料カウンセリングを予約した。メッセージアプリで相手方クリニックの公式アカウントを登録したところ、初回限定の 2 万 5000 円のクーポンが届いた。公式アカウント上の施術診断を試すと、自分に合う施術として、糸リフトまたは脂肪吸引注射との結果が出た。

後日、相手方クリニックに行き、受付で簡単なアンケートを記入した後、個室に案内され、希望の内容や箇所を聞かれて写真を撮られた。別のスタッフに交代すると、さらに詳しく希望の施術箇所、施術方法、価格帯を聞かれ、フェイスラインが気になると伝えたところ、糸リフトと脂肪吸引を勧められた。ダウンタイムがある施術は避けたいと伝えると、ダウンタイムが短い糸リフトを勧められた。同時に、脂肪溶解注射も一緒にやった方がよいと勧められ、脂肪溶解注射も受けすることで強引に話を進められた。毎月の支払可能額も聞かれ、1 万円ほどと答えたが、1 万 5000 円にならないかと迫られたため、頑張れば払えると答えた。その後、200 万円、180 万円、90 万円のコースの説明を受け、コースではなく糸リフトのみでも可能かを尋ねると、単品だと高くなると言われた。コースだと金額が高くて払うのが難しいと伝えると、美容ローンで 84 回払いもできると言われ、90 万円のコースはモニター価格で約 70 万円になると勧められた。どうするか迷っていると、どのコースにするか選択を迫られ、モニター価格で 70 万円になるコース（以下「本件美容医療サービス契約」という。）と脂肪溶解注射の施術を申し込むことにした。

しかし、タブレット端末で申し込み内容を確認した際、相手方信販会社のローン契約の手数料が約 25 万円かかることが分かった。5 分後、相手方信販会社から電話確認があり、手数料を含めて約 95 万円で間違いないかを確認された。

その後、これから施術すると言われ、施術室に行って初めて医院長に会った。医院長からは施術の手順等、麻酔、施術中の痛みについて説明を受けることはなかった。

施術は 15 分ほどで終わり、電車で帰宅した。帰宅後、両頬が引きつっていて動かすと痛みがあり、写真で見ていた施術直後の写真とは違っていた。

翌日、相手方クリニックに電話でクーリング・オフしたいと伝えたところ、脂肪溶解注射はクーリング・オフ可能で、相手方信販会社にも解約手続をしておくと言われたが、糸リフトについては、施術後のクーリング・オフはできないと言われた。

7 月、消費生活センターに相談したが解決できなかった。

契約をなかつたこととして、今後の請求を止めてほしい。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

映像による事実確認を行ったが、不十分かつ威圧的な対応の事実は存在しなかった。また、勧誘時間も約 45 分、別途約 25 分間は待機時間に当たるため、抑圧された環境もなく、申請人は自らの意思でプランを選択し、契約締結を行い、施術を受けている。

申請人の主張と当時の契約状況に大きく乖離があり、申請人の主張は事実ではない。
当日の記録を確認の上、分割支払手数料は免除し、返済スケジュールについて改めて協議の下、
当初の契約内容で解決したい。

<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、判断ができないが、支払停止抗弁申出により請求停止している。
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。

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、全当事者から事実関係等を聴取した。
申請人は、カウンセリングのみのつもりで行ったが、当日の施術を迫られ、希望していない施術を勧められ、強引に契約させられた、相手方信販会社のローンではなく、分割払いが可能であることは当日伝えられておらず、説明に不足があった、施術の効果については、劇的な変化があると思ったが、見た目の変化もなく、効果を感じていないなどと述べた。また、滞在時間は待ち時間も合わせて2時間くらいで、ずっと同じ個室におり、代わる代わる担当者が来た、施術中に声をかけられ、3本で終わりという声が聞こえたので、施術された糸は合計で6本だと思うなどと述べた。

相手方クリニックは、入室から退室までの映像が残っている、施術や効果の説明はカウンセラーが行い、施術の最終決定は医師の判断の下で行う、申請人は問診票でもカウンセリングの内容次第では当日施術を希望しており、映像で確認しても「今日施術したい」との発言があった、本人の状態や希望する仕上がり等を踏まえ、糸は左右9本ずつで合計18本を1本ずつ入れた、1本入れるのに30秒程度かかるため、施術時間は10分から15分程度であるなどと述べた。また、施術の効果について、2種類の糸リフト（1~2年のものと短くて半年から年単位の持続期間のあるもの）の施術を組み合わせているため、長期にわたって効果が出ると説明した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、カウンセリングにおいてどのような説明があったのか、申請人と相手方クリニックで認識が大きく異なっていたことから、客観的事実を確認するため、相手方クリニックに映像の提出を求めた。

期日後、相手方クリニックより、映像の一部および映像の文字起こし資料の提出とともに、早期解決の観点から施術代金を半額に減額する旨の和解案の提案があった。

第2回期日において、仲介委員は、相手方クリニックに対し、提出資料を踏まえると、申請人が説明を受けて同意している様子が見られ、相手方クリニックが施術の強要をしたり、意図的にだまそうとしているように見えないものの、即日の高額な契約には問題があると考えていると指摘した。また、判例では必要性・緊急性のない施術については、熟慮の機会を与える必要があるとされていることを説明し、本件において、日を改めて施術するかどうかを考慮する機会を与えていないことが問題であると指摘した上で、施術代金の3分の1まで減額が可能か意向を確認した。

相手方クリニックは、判例は理解しており、問題があることも理解しているが、施術後のダウ

ンタイムもあるため当日施術をするつもりで来院する方が圧倒的に多く、ニーズが高い、訴訟になった場合の対応は検討していないが、映像で提出した通り説明している、カスタマーサポートでは施術後の相談はあるが、苦情のようなものは少ない、その中でも圧倒的に多いのは効果不満であるが、美容医療は役務であり、変化量が少ないように見え、不満を感じる方が一定数いることは理解している、減額については、本手続の趣旨や申請人の考え方も踏まえ、検討したいと述べた。

相手方クリニックの回答を踏まえ、仲介委員は申請人に対し、相手方クリニックの提出資料を踏まえると、申請人としては広告表示とは異なる高額な契約になったことは不本意と思われるが、相手方クリニックが全く説明していないという主張は難しく、全額返金は難しいと思われること等を伝え、意向を確認した。

申請人は、最初に約1万4000円という広告を見て、その程度の金額と想定して行ったところ、大きな金額になり、払える金額を前提にローンを組まれたことに納得がいかないが、施術代金の3分の1くらいであれば支払えると思うと回答した。

そのため、仲介委員は、両当事者に対し、即日施術には問題があること、糸リフトの効果に対しては医学的に消極的な意見があり、施術の効果についても一定の疑義があること、施術を受けていること、申請人の経済状況や分割払いのリスク等を総合的に考慮し、施術代金の3分の1を申請人が一括払い支払う和解案を提案した。

期日後、相手方クリニックより、本来は満額支払いが妥当であるが、仲介委員の見解や早期解決の観点から、和解案を受け入れるとの回答があり、申請人もそれを受け入れた。

その後、相手方信販会社とも調整を行い、施術代金の3分の1を申請人が一括払い支払う、申請人と相手方信販会社との間の信販契約は合意解除するとの内容で、全当事者間で和解が成立了。

【事案 13】クレジットカードの不正利用に関する紛争（88）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 2 月、相手方通信会社とスマートフォンの回線を契約し、料金は相手方通信会社が提供する決済サービス（以下「本件決済サービス」という。）を利用して、相手方カード会社のクレジットカード（カード①）で支払うようにした。

7 月、飲酒を伴う職場の懇親会に参加した後、帰宅するために 0 時 10 分ごろに電車に乗ったが、乗り換える A 駅で終電を逃してしまった。1 時ごろ、スマートフォンで家族に連絡したが、その後、A 駅前の階段で座り込んで寝てしまった。

2 時半ごろ、警備員に起こされた際、かばんの中に入っていた財布とポケットに入っていたスマートフォンを紛失したことに気が付いた。財布には、他社のクレジットカード 2 枚、免許証、保険証、現金 5 万円などが入っていたが、周囲を探しても見つからず、スマートフォンがなかったため、家族やクレジットカード会社には連絡できなかった。

4 時半ごろ、かばんに入っていた現金でタクシーを使って帰宅した後、紛失したスマートフォンの位置を家族のスマートフォンで確認したところ、A 駅近くのホテルにあった。

5 時ごろ、当該ホテルまで向かう途中で、紛失したスマートフォンに何度も電話をかけたところ、一度だけつながり、電話に出た相手から電車で 10 分程離れた駅にいると言われた。そのため、近くの駅か交番に届けてほしいと依頼し、承諾を得た。スマートフォンにはパスワードと指紋認証でロックをかけていたため悪用されないだろうと思ったが、その後スマートフォンの電源が切れてしまった。

7 時ごろ、A 駅の交番にスマートフォンと財布の遺失物届を出し、7 時半ごろにスマートフォンの電話番号、財布に入っていたカードの利用停止手続をした。なお、カード①は財布に入れていなかったことから、相手方カード会社には連絡しなかった。

17 時ごろ、紛失したカードが利用されたホテルに近い警察署にも相談した。

6 日後、カード①の利用履歴を確認したところ、9 万円分（1 万円を 9 回）が、本件決済サービスで支払われていることが分かった（以下「本件不正利用取引」という。）。心当たりがなかったため、相手方カード会社にカードの利用停止と調査を依頼した。

翌日、相手方通信会社のスマートフォンの SIM カードを再発行し、数日後に相手方通信会社のアプリをダウンロードしたところ、パスワードなしで自動ログインができ、発行した覚えのない国際ブランド付きプリペイドカード（カード②）が表示された。確認したところ、上記の 9 万円がチャージされた上で、スーパー等でカード②が約 9 万円分利用された履歴が残っていたため、コールセンターに電話し、カード②の一時利用停止を求めた。

8 月下旬以降、相手方カード会社から、「相手方通信会社からの調査の結果、本人の利用と判断し、補償対象外となった」との連絡を受けた。

相手方カード会社からカード②にチャージされた本件不正利用取引 9 万円分をなかったこととして返金してほしい。なお、相手方通信会社のアプリのログイン履歴では、不正利用当日の 3 時半ごろに合計 6 回、心当たりのない端末の IP アドレスからログインされていた。

<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。

申請人の請求を認めない。

申請人は、相手方通信会社が提供するカード②のチャージに当社のカード（カード①）が利用されたと主張しているが、厳密には、上記チャージは、相手方通信会社が提供する本件決済サービスにより、通信料等と同種のサービス利用料として一度決済され、相手方通信会社が決済した代金を別途当社のカード①で決済したものである。

本件において、カード②の作成およびチャージが申請人によるものか、不正利用であるのか、当社は把握し、あるいは解明する立場にない。現状、相手方通信会社からは本人利用である旨の回答を受けており、これに従って申請人に請求していたところであるが、相手方通信会社側において、改めてその全部または一部について不正利用と判断するのであれば、当社も当該判断に従う。

<相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人は、令和6年2月上旬に当社との間で締結したスマートフォンの回線契約等に基づく利用料金に関して、本件決済サービスを利用してカード①で決済している。

令和6年7月中旬、申請人名義のスマートフォン回線から、カード②に9万円のチャージがなされた事実は認めるが、当該チャージが申請人以外の不正利用によるものかは不明である。そのため、本来補償対象となる取引かも不明であり、仮に当該チャージが不正利用であったとしても、申請人に過失が存在しないかも不明である。

しかしながら、当社は利用者保護のため、9万円の解決金を支払う旨の提案を行う。

<相手方決済サービス会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

回線の停止をしなかったことによる不正利用との申告のため、当社がイシューであるカード②の事業としては補償できない内容となる。回線サービスの不正利用事案として、相手方通信会社に相談してほしい。

2. 手続の経過と結果（和解）

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、スマートフォンの暗証番号は他人に分かるようなものではなかった、なぜ不正利用されたのかは分からぬなどと述べた。

相手方通信会社は、事実関係は不明なもの、不正利用を可能性として否定できないため、解決金として9万円を支払うなどと述べた。

仲介委員は、相手方カード会社および相手方決済サービス会社の意向も確認した上で、相手方通信会社から申請人に対して解決金9万円を支払うとの内容で、期日後に和解条項の調整を行い、全当事者間で和解が成立した。

【事案 14】転換契約の説明の妥当性に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 5 年 6 月、相手方との間で、死亡保険金額 550 万円、保険金受取人を夫として、終身保険（保険①）を契約した。

平成 26 年 10 月（71 歳のとき）、相手方からの連絡で営業所に出向いたところ、担当者 2 名から、初めて介護保険（保険②）を勧誘された。保険①の保険料は亡き母が負担してくれたもので、内容に不満はなく、介護保険を検討していたこともなかった。自分で保険料を支払ってまで新たに保険契約をするつもりはなく、「保険料は支払いたくない」と伝えた。しかし、「保険料を支払う必要がない」などと言われ、勧められるがままに、意向確認書や契約申込書に記入して契約した。その結果、貯蓄性の高い保険①を一部転換し、ユニット型保険として、指定保険を保険②とする契約を申し込んでいたようだ。保険②への転換により、保険①の死亡保険金の受取人である家族への保険金額が減額されるが、転換により必ず家族に損害が出ることについて、説明に使われた提案書を見る限り、高齢者が理解しやすい明示的な記述は見当たらなかった。また、この際、夫の同席依頼を受けた記憶はなく、複数から契約を迫られたように感じた。

11 月、夫の相続対策で、保険①の受取人を夫から子どもたちに変更するために、夫と一緒に相手方の営業所に出向いた際、保険①の死亡保険金が 300 万円に減額されていること、保険②を契約していたことを知った。受取人変更の手続はやめ、相手方に苦情を伝えた。

令和 5 年 7 月～9 月、相手方に対して、保険①の転換、保険②の契約の取消しを求めたが、解決しなかった。

12 月以降、業界団体の ADR への申し立てを行ったが、同団体として聴取結果から事実認定ができなかつたとして打ち切りとなり、監督官庁への苦情申し出も行ったが、解決できなかつた。

保険①の一部転換、保険②の契約をなかつたこととして、保険①に戻すこと、今後、保険販売では各種法律、監督官庁の指針を厳守すること、申請人の精神的・事務的被害（50～100 万円）を弁済することを 6 カ月以内に実行するよう求める。

<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。

引き続き、保険販売では法令、監督指針等を遵守していく。

平成 26 年 10 月、営業所において、保険①の契約内容を説明し、あわせて介護保険の説明をしたところ、申請人に興味を持っていただき、保険②を提案することになった。ただし、保険料を負担するのは難しい旨の話があつたため、保険①の終身保険の一部を保険料に充てることができると説明し、「それならいいね」と回答いただいたことから、提案することになった。保険①を転換して、責任準備金を活用するプランについて、提案書を用いて、現在の保障内容と一部転換後の保障内容や保険料、介護一時金の額（170 万円）および支払い条件等を説明し、申請人に介護保険の必要性を理解いただけたと考え、申し込み手続に進んだ。申請人は、意向確認書の確認事項にすべて「はい」と回答し、署名もしている。

社内規定では、保険の転換申込で70歳以上のお客さまの場合、契約者が指定した親族の同席を依頼し、説明することとしているが、契約者が同席を希望しない場合や同席が困難な場合には、営業所長やその代行が同席することとしている。本件では、申請人の子ども、配偶者の同席を順次、依頼したが、いずれも断られたため、当社の職員が同席している。

平成27年以降、毎年の契約内容の説明の際は、申請人の希望で営業所に来訪してもらい、レポートを元に契約内容等を説明したが、その際に申請人から契約①または契約②に関して、必要性がない保険に加入したなどの申し出はなかった。

申請人は、保険②への加入は家族に必ず損が出ると主張しているが、保険①および保険②は支払条件や支払対象者等が異なり、保険②に加入したことにより、申請人に損失が生じることはなく、加入する意味がなかったとはいえない。保険①の死亡保険金額や保険②の責任準備金が減額されることも提案書に記載しており、申請人は理解の上保険②を申し込んだと考えている。職員が契約を迫った事実もない。

以上の通り、当社においては、保険②の内容について、丁寧に説明した上で申し込みをしてもらっており、契約後長期にわたり年に一度の契約内容の説明を行いつつ、介護状態になった場合に備えた保険の保障を提供してきた。その間、申請人から契約内容に関する申し出をもらったこともない。これらの事情から、申請人には保険①の内容についてご理解いただいた上で契約いただいたと考えており、保険契約②をさかのぼって取り消す対応は致しかねる。

手続を通じ、契約の経緯等について、ご理解ご納得いただきたい。

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、当事者から提出された保険②の提案書、意向確認書、申請人が本件の問題点と考える点をまとめた陳述書等を確認した上で、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、保険②の契約締結以前に相手方に介護保険の相談をしたことはない、契約当日の面談時にどのような説明をされたかは覚えていない、介護のことは当時何も想えていなかった、勧められるがままに何となく介護保険の契約手続をしたことは覚えている、保険①を一部転換して保険②に入ったことは知らなかつた、契約後に契約内容のはがきが毎年届いており、1年に1回相手方の営業所で契約内容の説明を一応受けたが内容は覚えていないなどと述べた。

また、一部転換により死亡保険金が減額になるにもかかわらず、提案書には「損害が起こる」と書いていない点など、相手方の勧誘や保険②自体に問題がある、個別の紛争解決だけでなく社会貢献として相手方の営業姿勢等を改めさせたいなどとも述べた。

仲介委員から申請人に対して、本手続の趣旨を説明した上で、どこまで譲歩できるかを確認したところ、申請人は、本件の対応により、弁護士に依頼すれば50～100万円かかる程度の作業を行ったため、これに相当する金額を支払ってほしい、死亡保険金の減額分250万円を損しているので契約を元に戻してほしいと回答した。

相手方は、転換した保険②の内容および転換の仕組みについて説明するとともに、時期が古いため当時の詳細な状況は把握できていないものの、介護保険の提案をしたのは保険②の契約当日が初めてだと思う、営業職員の日々の活動として毎年の契約内容の説明の際に新しい保険を勧めており、申請人に対しても、事前に提案書を準備していたのではないかと思うなどと述べた。

相手方の説明によると、本件の転換については、元の契約（保険①）の責任準備金を保険②の

保険料に充てる仕組みで、所定の介護状態になれば一時金 170 万円が、所定の介護状態にならずに死亡した場合は死亡保険金などの合計約 25 万円が支払われるとのことだった。

仲介委員から相手方に対して、申請人からの聴取の内容を伝えた上で、①必ず支払いが生じる死亡保険金が転換によって 250 万円減り、所定の介護状態にならなければ死亡保険金は 17 万円になることから、転換にはメリットとデメリットがあるようと思えるが、それを申請人に説明したか、②所長や所長代行が同席するとの社内規定になっているところ、一営業職員のみが同席しているのは問題ないので、③保険の転換は理解が難しいところ、特に親族の同席もなく、当日 2 時間程度説明されてどこまで申請人が理解したかには疑問があり、業界団体のガイドラインにもあるように、一度持ち帰って検討してもらうことは検討しなかったのか、④本件において、どのような和解案を検討できるかを確認した。

それに対して相手方は、①申請人には十分説明を行っており、その後も毎年契約内容を説明し、その際に質問もなかったため、理解いただいていると思う、②営業職員は所長代行であり、営業職員が同席している以上、ルールに沿った対応である、③ガイドライン上、必ず違う日に契約しなければならないとはなっておらず、十分に理解されているかを踏まえて、申し込みに進むかを検討している、④契約から年月が経っており、契約を元に戻すことは難しく、一定程度の解決金を支払うことで解決したい、保険料の支払いは完了しており、所定の介護状態以上になれば 170 万円の支払いが可能な状況で、保険料を全額返還することは難しいと回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は両当事者に対して、「既存の契約を維持したままで解決金を支払う」との内容で、和解案を持ち帰って検討するよう依頼した。

期日後、申請人から意見を記載した書面の提出があり、契約を維持する場合には解決金 250 万円の支払いを求める、手続が不調に終わった場合には訴訟や刑事告訴を検討している、今後の営業改善も求めるとの主張がなされた。あわせて、既に提出済みの陳述書とともに同書面を相手方に共有してほしい旨の希望があったことから、仲介委員は同書面および陳述書を相手方に送付し、それを踏まえて和解案を検討するよう相手方に依頼した。

第 2 回期日において、相手方は、申請人の当初の請求通り、保険②の契約取消しに応じ、保険①を転換前の状態に戻す、解決金の支払いはしない、和解条項に守秘条項等を入れることを希望すると述べた。

仲介委員から申請人に相手方の回答を伝えたところ、提案を受け入れるが、今後の介護保険の勧誘では法令等の遵守を約束してほしい旨の希望があった。そこで、両当事者の意向を踏まえて和解条項を調整し、介護保険勧誘では法令およびガイドラインを遵守する旨の条項を盛り込むことにより、当事者間で和解が成立した。

【事案 15】クレジットカードの不正利用に関する紛争（89）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 12 月、娘がフランス旅行に行き、公共交通機関であるトラムのチケットを駅で購入しようとしたところ、券売機の調子が悪かったため、何度か購入を試した。その際、女性に呼ばれ、暗証番号が見られないように注意しながら、相手方のクレジットカードとあわせて所持をしていた他社のクレジットカードを利用して、女性に指示された券売機でチケットを購入した。

トラム乗車後、その女性と別の女性から、路線を誤っていると言われ、一緒に別の路線に乗り換えたが、行き先が違ったため、怪しいと思い、次の駅で降車しようとした。しかし、二人に阻まれ、体の正面に斜め掛けしていたバッグを無理に開けられ、私の家族カードである相手方のクレジットカード（以下「本件カード」という。）、他社のクレジットカード 3 枚、現金 1 万円の入った財布を強奪された。大きいスーツケースを持ち降車しようとしていたため、両手がふさがり阻止できなかった。

降車後、日本にいる家族にカードの利用停止を依頼し、現地の警察署に行って、ポリスレポートを作成してもらった。その後、相手方に盗難の連絡をしようとしたが、携帯電話のプランによりつながらなかった。同日、息子が相手方に盗難連絡をしたところ、1 カ月以内に本人である娘より再度連絡するよう言われた。

令和 7 年 1 月、帰国した娘が、相手方に電話にて本件カードの盗難を伝え、当日利用分（6 件、合計約 90 万円。以下「本件利用」という。）は不正利用であると主張したところ、不正利用であるため、「異議申立書」を送付する旨の連絡があった。しかし、2 日後に相手方より「6 件はすべて PIN ナンバー（暗証番号）を利用した取引であるため補償対象ではない。異議申立書は送付しない」と連絡があり、前言を撤回された。

令和 7 年 1 月下旬、会員規約上の不正利用に該当しないか相手方に問い合わせたが、規約の解釈についての回答はなく、相手方の一連の対応について苦情を申し立てたい旨を伝えたが、そのような苦情も受け付けないと回答があった。

後日、約 90 万円が引き落とされた。財布に入っていた他社のクレジットカード 3 枚のうち 2 枚がキャッシング、ショッピングで利用されており、ショッピング利用は同じ店名であった。

既に支払った約 90 万円を返金してほしい。なお、他のカード利用については盗難紛失保険が適用され、全額補償された。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の娘から連絡があった際、不正利用の申し出のケースとして、顧客から不正利用の申請を行う異議申立書の記入・返送が必要となるため送付する旨を伝えたにすぎず、仮に、今後暗証番号を利用した取引であることが判明した場合は、本人利用の可能性があることから、不正利用の補償対象外となるため、了承いただきたい旨を伝えている。

その後、6 件の利用分について、すべて暗証番号を利用した取引であるため、補償の対象にならない旨を伝え、異議申立書は送付しない旨を伝えた。なお、当社では顧客から不正利用の申し出

があった場合、まずはカード利用停止手続を行うとともに、利用状況の確認を行う。その後、補償対象外となる事由が判明するなどして申請を受け付けられない場合は、利用者に連絡を行っている。本件についても利用状況の確認を行った際、いずれも暗証番号取引であったため、補償対象外となる旨を伝えた。上記の通り、申請人の娘からの最初の連絡の際、暗証番号を使用した取引であることが判明した場合、不正利用としての対応は行わない旨を伝えており、前言を撤回したものではない。その際、申請人の娘は暗証番号について「犯人にのぞき見されてしまったために使われてしまったのではないかと思う」などと話していた。

申請人の娘から規約の解釈についての問い合わせを受けた際、例外のケースがないわけではないが、暗証番号が使用された取引である場合は、推知されやすい番号である場合や番号を意図的に第三者に伝達したケースに限らず、また警察への届け出の有無にかかわらず、原則として不正利用としての取り扱いを行わない旨を伝えている。また、申請人の娘から異議申し立てをすることはできないのか質問され、異議申立書を送付することはできない旨は回答したが、一連の対応について苦情を申し立てたい旨を伝えられた事実や当社が苦情を受け付けないと回答した事実はない。

取引時に使用された暗証番号と登録された暗証番号が一致しているため、会員が暗証番号の管理に責任がないと当社が認めた場合には盜難扱いとなるところ、本件については、海外で他人に声をかけられた先の発券機で他社カードを利用した際に暗証番号を見られ、利用されたと思われるとの申し出があった。このことから、暗証番号の善管注意義務を怠っているため、会員に責任があると判断している。

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、トランプのプラットホームから少し離れた場所に券売機が3台あり、外から見えにくい位置にはなかった、現地の女性に声をかけられた際に使用した券売機は他と変わらなかった、暗証番号は他社のカードと同じものではあったが、何かから推測されるものではない、他社のカードが先に使われており、問い合わせたところ暗証番号が何度か間違えた跡があるとのことだった、券売機では体で隠すような形で暗証番号を入力したため、手の動きは見られたかもしれないが、暗証番号自体は見られていないのではないかと考えている、通常、本件カードはほとんど使用していないと述べた。

相手方は、盜難されたことは争わないとしつつ、本件利用は対面取引で、購入した店舗についての情報は確認中であると述べ、暗証番号取引のため本人利用とみなし補償をしていない旨回答した。また、盗み見られた可能性があること、他社のカードと暗証番号が一致していることから、本人に管理の責任があると考えていると述べた。

仲介委員は相手方に対して、券売機は何の覆いもなく設置されており、周りの人も多いため、番号を押していると誰でも見られる構造であったと伝えた上で、①加盟店の中には犯人と結託して換金しているところもあるが、本件で使用された店舗について苦情情報などの調査は行っているのか、②申請人は暗証番号を「類推しにくいものにする」という相手方の規約は守っており、他社と同じ暗証番号を設定してはいけないとは規約で明文化されておらず、顧客に不利になる解釈は慎重であるべきであるという一般的な見解からすると、全額負担というのは酷であり、日常で本件カードを使用していない中で海外で多額を利用された状況から、不正検知ができなかった

のか確認した。

それに対し相手方は、①悪質な加盟店については情報収集をしているが、本件の店はそのような情報は入っていない②本件は対面かつ暗証番号取引のため、利用を止めることができなかった、本人の正当な利用を止めることにもなりかねないため、今後検討が必要であると回答した。

仲介委員は、申請人に相手方の主張を伝えた上で、暗証番号を手の動きから推測したとすると、本人に責任を問うのは酷ではないかと考えていること、暗証番号を他社のカードと変えてほしいとの周知もされていないこと、ただし不正利用された原因も分かっていないことから、相手方 7 割負担、申請人 3 割負担で提案をしようと考えていると伝え、申請人の意向を確認した。

申請人は、暗証番号の管理が十分でなかったところはあるが、相手方への手続前の問い合わせでは、暗証番号取引なので補償はできないという一言で終わってしまった、過大な要求をしても難しいと思うので、仲介委員が提案した通りの割合で、相手方に検討を依頼したいと述べた。

仲介委員は相手方に対して、規約では、盜難等の場合でも暗証番号の管理に責任がある場合には補償の対象にならないと定められているため、本件の争点は暗証番号の管理について責任があるかどうかだと理解している、なぜ漏れたのかは分からないが同じ暗証番号取引であった他社のカードは全額補償が認められている、他社のカードと同じ暗証番号であったことを過大に評価することはできないため、そのような事案を踏まえると、7 割から 8 割はカード会社で負担してほしいと依頼した。

相手方からは、検討するとの回答とあわせて、他社の補償について資料を共有してほしいとの依頼があった。

第 2 回期日において、相手方は、利用額の 75% である約 67 万円を補償することとしたと回答した。

相手方の回答を申請人に伝えたところ、申請人が相手方の提案を受け入れたことから、相手方から約 67 万円を解決金として支払うとの内容で、当事者間で和解が成立した。

【事案 16】宅配便の配送時の物損に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 2 月下旬、相手方の宅配便により、オーディオアンプ 2 台（以下「本件アンプ」という。）を受け取った。受け取った時点では気が付かなかったが、開封した際に 2 台とも破損していることに気が付き、相手方に連絡した。なお、本件アンプは、購入時のカタログ価格は 2 台で 72 万円（特別仕様でペア 100 万円）、購入から 10 年以上経過しており、遠方のメーカー A 社で部品交換や再組み立てなどの改造をして新品同様に仕上げてもらった後、B 社で無償の性能向上をして自宅に送ってもらった特別仕様の物であった。改造に当たっては、実費 21 万円、ケーブル代約 26 万円（値引き後の価格。値引き前のカタログ価格は約 100 万円）がかかっている。

翌日昼ごろ、相手方が来訪し、破損状況を確認するために写真撮影を行った。

同日午後、相手方と電話で話し、本件アンプには特別仕様の高価なケーブルが装着されていることを伝え、修理費用を直接メーカーに確認してもらうことにした。後日、メーカーから、メーカーの訪問による引き取り、修理、性能テスト、納品を含めた約 30 万円（お得意様割引後約 15 万円）の見積もりが示された。

3 月上旬、メーカーから連絡があり、「相手方からの賠償額は 7 万 2000 円のようだ」と聞いたため、相手方に賠償額の根拠を確認したところ、「本件アンプのカタログ価格 72 万円を基準に減価償却を行い、その 10%として算出した」とのことだった。相手方に対して、7 万 2000 円では修理費用が賠償されないこと、本件アンプは特別仕様でペア 100 万円であり、特別仕様ケーブル 2 本を含めるとカタログ価格の総額で約 213 万円であることなどを伝え、再検討を求めた。

同日、相手方から連絡があり、約款の規定により 30 万円を超える物は運送できず、賠償責任は負わないなどと言われた。

修理費用約 15 万円全額の支払い、消費者へ分かりやすい告知と誠実な対応を行い、今後同種の事案が発生しないよう企業努力を行うことを求める。なお、宅配便の送り状には責任限度額が 30 万円であることは記載されているが、荷物の価格が 30 万円を超える場合に免責となる旨の記載はない。また、荷送人によると、30 万円以上の荷物の運送を拒絶する旨の説明は一切なかったとのことである。

＜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。

約款において、荷物の価格（時価）は、財務省令の法定耐用年数を基準に、その 1.5 倍の期間を耐用年数として算定しており、使用年数が耐用年数以上となる場合においては、最終残価率を 10% として算定している。これは、多種多様な物品を低廉な運賃で迅速・大量に運送するサービスを継続して提供するために定めた基準である。

本件アンプの法定耐用年数は 5 年、当社設定の耐用年数は 7.5 年であるが、破損した本件アンプは 10 年以上使用したものであり、使用年数が耐用年数以上となっている。この場合、カタログ価格の 10% である時価 3 万 6000 円 × 2 台の 7 万 2000 円を賠償金額とすることは合理的である。

修理代金約 15 万円を賠償金額とすることは、商法 576 条 1 項と同趣旨の当社約款の規定において、「荷物の価格」を賠償限度額としていることから認められない。なお、修理代金額がそのまま本件アンプの「荷物の価格」＝荷物の時価ということにもならない。これは、交通事故等における車両損傷について、当該車両の中古車としての時価を超える修理費用の賠償は「経済的全損」として認められることと同様である。

一梱包の価格が 30 万円を超える荷物が送れないことは、約款に定めるほか、ウェブサイト上に掲載している。また、その場合に当社が損害賠償の責任を負わないことについても約款に定めている。今後も安心してサービスを利用してもらえるよう、より分かりやすい案内に努めていく。

約 15 万円の請求には応じられず、7 万 2000 円での和解が本件における相当な解決だと考えるが、早期解決のために柔軟な対応を図ることとした。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、相手方の約款、送り状等を確認した上で、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、本件アンプは修理済みで外形的には元に戻っているが、B 社に再度無償で性能向上を依頼する必要がある、修理代金約 15 万円は普段付き合いのあるメーカーに依頼した破格の値段であり、最低限の金額として約 15 万円を請求している、何かあった際の補償が 30 万円までとの認識だった、B 社に確認したところ、30 万円以上の物を送れないとは聞いていないとのことだったなどと述べた。

相手方は、引き受ける荷物が 30 万円を超えるかどうかは、荷送人からの口頭の通知により確認しており、送り状に記載するものではない、荷送人の B 社とは法人契約があり、以前、高額な物を送ったことがあったため注意喚起をしており、30 万円を超える荷物を引き受けられないことは知っているはずである、すべてのお客さまに平等に対応する観点から、7 万 2000 円以上の支払いを行うことはできないと考えているが、一方で、早期解決のために譲歩する余地はあるなどと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、約款やウェブサイトには 30 万円を超える荷物が送れない旨記載があるものの、現在の送り状の責任限度額の記載からは、「30 万円までは賠償する」と読め、「30 万円以上の物は送れない」という意味には理解できないため、今後の同種トラブル発生防止の観点から、表示内容・方法について検討するよう伝えた。

また、仲介委員から両当事者に対して、本事案においては、新品同様に改造した本件アンプ自体の評価をどう考えて賠償額を算定するかの論点があり、改造費用を基準にする考え方、現にかかった修理費用を基準にする考え方など、様々な考え方があること、本手続では事実認定および法的判断ができず、和解は両当事者の互譲によって成り立つことを伝えた上で、和解案の検討を依頼した。

それに対して申請人は、既に主張した通り現時点でも十分譲歩しているが、早期解決のために、自身の請求額と相手方の回答の間をとった約 11 万円を提案すると述べた。

仲介委員から相手方に申請人の回答を伝えたところ、持ち帰って検討する旨の回答があり、期日後、同提案を受け入れる旨の回答があった。そこで、申請人に相手方の回答を伝え、相手方から申請人に対して和解金約 11 万円を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 17】携帯電話の料金請求等に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 4 年 9 月、相手方のオンラインショップでスマートフォンの割賦契約をし、その際、一定期間後にスマートフォンを返却すると残価分の支払いが不要になるプログラム（以下、「本件プログラム」という。）を契約した。当時申請人代理人は、大学生になったばかりであったため、父である申請人を契約者、申請人代理人を使用者とした。

令和 6 年 9 月、申請人代理人がスマートフォンを返却し、残価分の支払いを不要とするべく、オンラインで本件プログラムの利用申し込み手続を行おうとした。しかし、契約者が申請人であることから本人確認ができなかつたようで、同日午後、相手方より「オンラインでの本人確認の受け付けができず、本人限定受取郵便での確認になる」と連絡があつた。

10 月上旬、申請人が海外赴任により不在で、郵送されてきた本人限定受取郵便を受け取ることができなかつたため、申請人代理人が相手方の有人オンラインチャットで相談したところ「店頭でのみ返却が可能であり、委任状と契約者の本人確認書類を持っていくように」と指示された。

10 月下旬、指示された書類を持って、申請人代理人が相手方の店舗に行くと、「オンラインでの本人確認を申請した時点で、本件プログラムの利用手続が完了扱いになっている。返却手続の方法を変更することはできない。オンラインまたは本人限定受取郵便でのみ返却手続が可能」と言われた。また、返却手続ができなかつた場合、残価分が違約金として請求されると言われた。代替案として店頭での下取りを提案されたが、違約金よりも低い金額のため納得できず下取りには出さなかつた。

その後、申請人代理人が消費生活センターに相談し、消費生活センターが相手方に問い合わせたところ、相手方からは、個人情報保護を理由に回答できないとの連絡があつた。

12 月、申請人の口座からスマートフォンの残価分約 8 万円が違約金として引き落とされた。スマートフォンの返却を受け付けるとともに違約金として支払った約 8 万円の返金を求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社が提供する本件プログラムについて、提供条件書を契約者である申請人に確認してもらい、同意の上で加入している。よって、本件プログラムの利用申し込みにおいても、契約者である申請人から手続を行つてもらうこととしている。

本件プログラムのオンライン手続での利用申し込みにおいて、返送用キットの受け取りの本人確認方法の画面では、「オンラインでの本人確認（eKYC）」または「本人限定受取郵便」を明示して、自身にて確認の上、いずれかの方法を選択する設計としている。さらに、返送用キットの送付先の画面は、「送付先住所」および「送付先氏名」を表示して、自身にて確認の上、チェックボックスにチェックを入れる設計であり、各注意事項の記載内容を確認した上で利用申し込みをする流れになつてゐる。

以上から、当社は、本件プログラムのオンライン手続での利用申し込みにおいて、適切に説明事項や注意事項を記載しており、申請人代理人に対しても同様にそれらの事項に対する内容確認

および同意がなされたものと考えている。申請人の主張によれば、申請人代理人が返却方法変更の要望のため、店舗に来訪しているとのことであるが、来訪当時、申請人代理人による本件プログラムの店頭での利用申し込み手続等に必要な書類を申請人代理人が持参していたか否かの事実が明らかではないため、和解には応じられない。

なお、消費生活センターから当社のお客様相談室へ連絡をもらっているが、申請人ではなく申請人代理人からの申告であったため、受け付けることができず、当社のお客様相談室から消費生活センターの担当者に対して、本件プログラムの契約者である申請人から改めて連絡、相談してもらいたい旨をお伝えしている。

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。

申請人代理人は、本件プログラムに関する契約書などを読んだ際に、オンラインでの本人確認を契約者である父のスマートフォンから認証するのか、自分のスマートフォンから認証するのか分からなかったと述べた。そして、父のスマートフォンから操作をすると自分のスマートフォンに関する情報が表示されなかつたため、自分のスマートフォンで操作を行い、自分の顔で認証をしたところ、本人確認ができなかつた旨の連絡があつたと説明した。また、相手方の店舗を訪れた際には、契約者である父から自分への委任状と父の運転免許証の写しを持参したと述べた。本人確認ができていなかつた状況にもかかわらず、相手方から父への確認のための連絡は一度もなく、一方で相手方のシステム上では、手続のステータスが完了扱いとなり、その後の手續が何もできることに関して、納得ができないと述べた。

相手方は、申請人代理人が契約者の委任状と本人確認書類を持って店舗に来訪したと主張しているが、当社では、その事実を確認することができなかつたと述べた。そして、店舗において判断や対応が難しい問題の場合、当社に店舗をサポートする部署があり、やりとりがあれば記録が残るが、本件についての記録は見つからなかつたと説明した。また、オンライン手続の場合、「返却方法の変更はできない」ということは注意事項として伝えた上で申し込みを受け付けていて、店舗での案内の通り、後から変更することはできない仕組みになつていると述べた。さらに、有人のオンラインチャットについて、案内した内容を確認しようとしたが、申請人代理人が当社に申し出をした時には、既にデータの保存期間を超過していて、やりとりの内容を確認することができなかつたと説明した。その上で本人確認ができなかつた場合、本件プログラムの適用はできないとの結論は変わらないと回答した。

仲介委員は、申請人に対して、相手方からの回答を伝え、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。なお、仲介委員は、相手方に対して、有人のオンラインチャットでの案内が適切ではなかつた可能性も考えられることから、正確な説明が行われるよう改善を検討してほしい旨、付言した。

【事案 18】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（21）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 3 月、母親が購入した中古のスマートフォンをもらった。相手方プラットフォーム会社のサービス利用のアカウントは、父親が以前より使用していたものを流用した。

9 月、私の帰宅時間が遅くなることが心配だったことなどから、使用者は申請人と伝えた上で、母親がキャリアショップでスマートフォンの通信契約を行った。

11 月、コンビニエンスストアから私が通っている学校に対して、「小学生と思われる子どもが多額の現金でギフトカードを購入している」との連絡があった。その後、教職員と母親、他の保護者がコンビニエンスストアに行き、防犯カメラの映像を確認したところ、私と友達が買い物をする姿が映っていたようだ。

教職員および母親らから、購入したお金はどうしたのかと尋ねられ、「他の子どものお金」と答えたところ、母親は教職員から警察への相談を勧められた。

警察では、「悪いことに関与している可能性は低い。一度家に帰って家族で話すように」と言われ、帰宅した。その後、母親は自宅内や私のスマートフォンを確認し、家のお金がなくなっていること、私が相手方ゲーム会社のゲームを利用していること、家から現金を持ち出して複数のコンビニエンスストアでギフトカードを購入していること、私の分だけでなく友達にもプレゼントをしていたことを認識した。

翌日、母親が相手方プラットフォーム会社に対し、未成年の子どもが親の承認なくアイテムを購入したとして、返金リクエストを申請した。相手方プラットフォーム会社から状況確認の電話連絡があり、「子どもが 100 万円以上課金してしまった」と伝えると、「確認します」との回答があつたが、その後「返金はできません」と言われ、理由も教えてもらえなかつた。その日のうちに母親が「子どもは 12 歳の未成年だが返金の対象にならないか」と聞いたが、理由を教えてもらえないまま拒否された。

その後、消費生活センターに相手方ゲーム会社のゲームの課金一覧と経緯書を提出し、相手方プラットフォーム会社に対して、返金依頼の書面を送付してもらったが、未成年使用とは認められないため、返金不可という回答があつたとのことだった。

令和 7 年 1 月、相手方ゲーム会社からは未成年者取消しを認め、全額返金するとの回答があつたが、相手方ゲーム会社では対応が難しく、相手方プラットフォーム会社の払い戻し要請が必要とのことだった。その後、消費生活センターから相手方プラットフォームに対して、相手方ゲーム会社が未成年者取消しを認めていると伝えてもらったが、未成年者取消しは認められないとの回答であつた。

契約をなかつたことにして、支払い済みの約 130 万円を返金してほしい。

＜相手方ゲーム会社の主張の要旨＞

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

未成年者が法定代理人の同意なく決済を行った場合、使用の有無にかかわらず、全額返金を行う方針を採用している。しかし、相手方プラットフォーム会社を通じて行われた決済に関しては、

当社から直接返金手続を実行することができず、最終的な返金は相手方プラットフォーム会社を通して行われる必要がある。

提出された経緯内容のみでは詳細の確認は難しいが、当社は令和7年1月に申請人から提供された情報を元に返金に同意する内容を回答し、相手方プラットフォーム会社を通して返金を申請するよう案内していることを確認している。

なお、システム処理のため、カスタマーサービスまで該当アカウントの情報を連絡いただきたい。

<相手方プラットフォーム会社の主張の要旨>

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

今回の取引は、当社のシステム上、利用規約に同意した上で当社アカウントを作成した申請人代理人との間で行われたものである。規約上、アカウントを共有することやパスワードの共有を認めておらず、不適切に共有された場合の責任についても、利用規約に明記している。

当社としては、経緯書に記載された事情について真偽を検証できないため、返金リクエストを受けなかったことについて、直ちに誤った判断であったとは考えていない。ただし、該当する取引に関与するデベロッパーが同意している状況に鑑み、今後、当社サービスを継続的に利用する場合は、「当社が提供している子どもが安心してサービスを利用できるツールを活用すること」を含む再発防止のための適切な措置を講じることを条件として、申請人の請求を認める。

2. 手続の経過と結果（和解）

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。

申請人代理人（申請人の母親）は、寝室の引き出しに事業用の資金として数百万円を保管していた、申請人は寝室に現金があることは知っていた、申請人の誕生日に申請人代理人のカード決済で課金をしたことはあるが、現金でも課金できるということに全く思い至らなかった、金銭での返金を希望しているが、仮にポイントでの返金となっても仕方がないと述べた。

仲介委員は相手方プラットフォーム会社に対して、相手方ゲーム会社も返金に同意していることを伝えた上で、ポイントではなく金銭での返金ができるか確認した。

相手方は、通常、ギフトカードを通じて課金をした場合、該当アカウント残高に課金相当額を戻す対応をしているが、本件の事情は理解しているため、金銭での返金となっても構わないと述べた。

仲介委員から相手方ゲーム会社に対し、相手方プラットフォーム会社の処理による返金に応じるということでよいか確認したところ、払い戻しについては相手方プラットフォーム会社側で進めてもらうものとなるが、返金には応じるとの回答があった。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は返金方法の調整を行い、相手方ゲーム会社の協力の下相手方プラットフォーム会社から申請人に対し解決金約130万円支払うとの内容で、全当事者間で和解が成立した。

【事案 19】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（22）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 3 月、母親が購入した中古のスマートフォンをもらった。相手方プラットフォーム会社のサービス利用のアカウントは、父親が以前より使用していたものを流用した。

9 月、私の帰宅時間が遅くなることが心配だったことなどから、使用者は申請人と伝えた上で、母親がキャリアショップでスマートフォンの通信契約を行った。

11 月、コンビニエンスストアから私が通っている学校に対して、「小学生と思われる子どもが多額の現金でギフトカードを購入している」との連絡があった。その後、教職員と母親、他の保護者がコンビニエンスストアに行き、防犯カメラの映像を確認したところ、私と友達が買い物をする姿が映っていたようだ。

教職員および母親らから、購入したお金はどうしたのかと尋ねられ、「他の子どものお金」と答えたところ、母親は教職員から警察への相談を勧められた。

警察では、「悪いことに関与している可能性は低い、一度家に帰って家族で話すように」と言われ、帰宅した。その後、母親は自宅内や私のスマートフォンを確認し、家のお金がなくなっていること、私が相手方ゲーム会社のゲームを利用していること、家から現金を持ち出して複数のコンビニエンスストアでギフトカードを購入していることを認識した。

翌日、母親が相手方プラットフォーム会社に対し、未成年の子どもが親の承認なくアイテムを購入したとして、返金リクエストを申請した。相手方プラットフォーム会社から状況確認の電話連絡があり、「子どもが課金をしてしまった」と伝えると「確認します」との回答があったが、その後「返金はできません」と言われ、理由も教えてもらえなかった。その日のうちに母親が「子どもは 12 歳の未成年だが返金の対象にならないか」と聞いたが、理由を教えてもらえないまま拒否された。

その後、消費生活センターに相手方ゲーム会社のゲームの課金一覧と経緯書を提出し、相手方プラットフォーム会社に対して、返金依頼の書面を送付してもらったが、未成年使用とは認められないため、返金不可という回答があった。

12 月、母親が相手方ゲーム会社に対して返金依頼のメールをしたが、ギフトカードを購入した場合は返金対象外との回答があった。

令和 7 年 5 月、相手方ゲーム会社に対して、ギフトカードを利用した場合は返金対象にならないのか再度メールで問い合わせたが、返金対応の対象外であるとの返信があった。

契約をなかつたことにして、支払い済みの約 21 万円を返金してほしい。

＜相手方ゲーム会社の主張の要旨＞

和解の仲介手続に協力する意思がある。

事実関係が確認できれば、返金の対応を検討する。

紛争の経緯に記載がある当社への問い合わせについて推測することはできたが、提供された情報のみでは断定ができず、申請人と同一人物かどうか確認をできていないため、回答することはできない。また、ギフトカードの販売元は相手方プラットフォーム会社であるため、適宜協議したい。

事実確認のために必要な情報の提供を希望する。

<相手方プラットフォーム会社の主張の要旨>

和解の仲介手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

今回の取引は、当社のシステム上、利用規約に同意した上で当社アカウントを作成した申請人代理人との間で行われたものである。規約上、アカウントを共有することやパスワードの共有を認めておらず、不適切に共有された場合の責任についても、利用規約に明記している。

当社としては、経緯書に記載された事情について真偽を検証できないため、返金リクエストを受けなかったことについて、直ちに誤った判断であったとは考えていない。ただし、該当する取引に関与するデベロッパーが同意している状況に鑑み、今後、当社サービスを継続的に利用する場合は、「当社が提供している子どもが安心してサービスを利用できるツールを活用すること」を含む再発防止のための適切な措置を講じることを条件として、申請人の請求を認める。

2. 手続の経過と結果（和解）

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。

申請人代理人（申請人の母親）は、寝室の引き出しに事業用の資金として数百万円を保管していた、申請人は寝室に現金があることは知っていた、申請人の誕生日に申請人代理人のカード決済で課金をしたことはあるが、現金でも課金できるということに全く思い至らなかった、金銭での返金を希望しているが、仮にポイントでの返金となっても仕方がないと述べた。

仲介委員は相手方プラットフォーム会社に対して、相手方ゲーム会社が返金をするかどうかはこれから確認すると伝えた上で、ポイントではなく金銭での返金ができるか確認した。

相手方プラットフォーム会社は、通常、ギフトカードを通じて課金をした場合、アカウントに残高の相当額を戻す対応をしているが、本件の事情は理解しているため、金銭での返金となつても構わないと述べた。

仲介委員から相手方ゲーム会社に対して、ゲーム会社の意向で課金を取り消すのであれば返金は差し支えないと相手方プラットフォーム会社が回答している旨を伝え、返金の意向を確認した。

相手方ゲーム会社は、未成年者決済であれば返金をしている、ギフトカードを使用した課金の返金は特例ではあるが、相手方プラットフォーム会社に返金の意思があるのであれば当社もそれに従う、返金する場合はアカウントの停止処理を行うと回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は返金方法の調整を行い、相手方ゲーム会社の協力のもと相手方プラットフォーム会社から申請人に対し解決金約 21 万円を支払うとの内容で、全当事者間で和解が成立した。

【事案 20】出張開錠サービスの料金に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 1 月、23 時過ぎに自宅アパートに帰宅した際、鍵を紛失したことに気が付き、スマートフォンで鍵開け業者を探したところ、「鍵開け 4980 円～」と記載された相手方のウェブサイトを見つけた。以前、インターネットで調べて他の業者に深夜の鍵開けを依頼した際、費用は 2~3 万円ほどだったと記憶していたため、今回も 3 万円ほどではないかと思った。

ウェブサイトに記載された番号に電話するとオペレーターが出て、場所と連絡先を伝えたところ、30 分くらいで作業員が向かうと言われた。その際、費用について確認を求めたが、「最終的には見てみないと分からぬ。到着 5 分前くらいにショートメッセージを送る」と言われた。その後、相手方から、費用一覧のリンクが記載されたショートメッセージが届いた。一覧表は相手方のウェブサイトに掲載されていたものと同じで、全国の市町村ごとに記載がある中、私の居住地は出張費約 4000 円と記載されていた。

翌日 0 時ごろ、相手方が到着し、費用について質問したところ、「開けられるか分からぬ。特殊な作業が必要な場合は料金が変わる」と説明され、待機するよう指示された。

少し時間が経過した後、相手方から、「ドアスコープを外して内側から開けようと試みたが、古いタイプの特殊な鍵のため、ドアノブを破壊するしかない。最終的には作業してみないと料金は分からぬ」と言われた。また、鍵のトラブルは火災保険でだいたい賄えるとも言われ、近所にも迷惑がかかることから早く開けてほしいとの思いで作業を依頼した。

0 時 50 分ごろ、作業が終わり、約 12 万円を請求された。高いと思ったが、支払わないわけにはいかないと思い、相手方に現金で支払い、領収書と契約書を受領した。

同日、消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を簡易書留で相手方に発送したが、受領されず戻ってきた。その後、消費生活センターにあっせんしてもらった結果、「事前に価格の提示を受けて当社を呼んでいるためクーリング・オフは成立しない。25% の返金に応じる」との回答があったが、納得できず、あっせんは不調に終わった。

クーリング・オフに応じて、既に支払った代金約 12 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

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配達証明付き郵便により送付したが、保管期間経過により返送されたため、事務局から相手方に電話して確認した上で、同通知書等を特定記録郵便にて、相手方の所在地および法人登記簿上の代表取締役の住所に送付した。

その結果、相手方に同通知書等が到達したことを確認できたが、提出期限までに回答書等の提出も担当者からの連絡もなかったため、回答書等の提出を促す文書を送付した。

あわせて、事務局から相手方に連絡して本手続の概要を説明し、回答書等の提出および手続への協力を依頼したところ、担当者から追って連絡させる旨の回答があつたが、約 2 週間経過しても担当者からの連絡はなかった。

そのため、事務局から再度相手方に連絡したところ、後日担当者から折り返しの連絡があり、会社として対応方針を決めて、数日中に連絡するとの回答があった。

しかし、約 2 週間経過しても相手方からの連絡はなく、事務局から再度連絡し、改めて本手続の概要を説明したところ、相手方から、クーリング・オフに応じて全額返金するとの回答があつた。

相手方の回答を申請人に伝えたところ、申請人が受け入れたため、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、当事者間で和解が成立した。

【事案 21】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（49）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 7 年 2 月下旬、結婚情報誌が主催するブライダルフェアに参加した。相手方結婚式場運営会社のブースに案内され、2 件の式場見学を勧められたため、翌日 8 時 30 分からの見学を予約した。見学は 4 時間かかると説明された。帰宅後、相手方結婚式場運営会社から電話があり、式の人数や日取り、希望する会場などを答えたところ、当日見積書を作成してよいかと聞かれたため「見学当日に式場を決めるつもりはない」と伝えた。

見学当日、相手方結婚式場運営会社の担当者から説明があり、9 時半から会場 A の見学や試食会等に参加した。

12 時ごろ、担当者から約 300 万円の見積書が提示されたが、高額であり、1 件目では決められないと強く伝えたところ、2 件目の会場 B の式場見学を勧められた。会場 B の見学を行った後、会場 B について約 282 万円の見積書が提示された。相手方結婚式場運営会社の式場以外の見学も視野に入れており、担当者に会場を 5 件見る予定であると伝えると、「1 件目で決める人が多い」、「後悔はさせない」、「いくらになれば契約してくれるのか」等と言われ、2 度値下げされた見積書を提示された。私たち新郎新婦 2 名だけで相談する時間もなく、午後の仕事の出勤時間を変更したもの、急いで帰宅しなければならず焦っていた。

1 件目では決められないと何度も伝えたが、試食以外の食事の時間や休憩もなく、朝 8 時半から約 8 時間拘束されていたことから、疲れ果てて冷静な判断ができない状態のまま、会場 B での挙式で、費用合計約 188 万円の契約書にサインし、新郎のクレジットカードで申込金 20 万円を一括払い支払った。

帰宅後、見積書をよく確認すると、書類によって参加人数に相違があり、自己負担額が口頭説明と異なり、ケーキプレゼントの有無も明確でなく、初回見積もりで適用されるはずの割引もされていなかった。また、交渉で合意した衣装の持ち込みが契約書に反映されておらず、後から追加料金が発生するのではないかと不安になった。加えて見積内容について説明を受けていないものもあった。こうしたことから契約時の状況も踏まえ、解約したいと思った。

翌日（挙式予定日の 103 日前）の午前中、メールで担当者に解約を伝えた。また、消費生活センターに相談し、相手方結婚式場運営会社に返金を求める書面を、相手方カード会社に異議申立書を送付した。カード会社は引き落とし保留の対応となっている。

契約をなかったこととして、申込金の返金を求める。またキャンセル料は請求しないでほしい。

<相手方結婚式場運営会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めないが、話し合いには応じる意向である。

申請人は当初 8 時 30 分から会場 A のみをシステム上で予約していたため、見学予定時間はおよそ 4 時間であった。会場 A の見学を終えた後、申請人が 1 件目では決められない意向であったことから、会場 B の見学を提案し、申請人の意向を受けた結果として、追加で当初予約がなかった会場 B の見学を実施した。この間、申請人から予定があるなどの理由で案内を終了するよう求める明確な意思表示はなかったと認識している。

見積書や契約内容確認書の記載内容が実際の内容と異なるという申請人の主張については、手書きの加筆部分に誤記があったことは認めるが、その他の事項については、予算を抑えたいという申請人の希望に沿った見積等をするために形式的に書面上の記載が異なったにとどまり、人数等の申請人の要望に対応できることは回答した通りである。また、申請人と当社は衣装の持ち込みが無償でできると口頭で特別に合意をしていた。そのため、当社の説明等に虚偽はなく、また退去させなかつたという事情もないことから、申請人の請求には理由はないものと思慮する。

もっとも、本手続の趣旨を踏まえ、キャンセル料約6万円の請求を放棄する旨の和解を提案する。他方で、申込金については、申請人の意向に沿って式場見学を実施し、口頭での合意したことからすれば、返金には応じられない。

<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。

申請人と相手方結婚式場運営会社との間の紛争の内容については把握していない。

当社は、申請人が本件手続を行っていることを考慮して、請求代金の請求を保留にしている。

申請人と相手方結婚式場運営会社との間での速やかな和解および解決を希望する。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日に先立ち、仲介委員から相手方結婚式場運営会社に対し、キャンセル料が平均的損害を超えるか否かを示す資料を提出できないか検討を求めたところ、期日前に相手方結婚式場運営会社より、資料が提出された。

第1回期日において、仲介委員は、申請人および相手方結婚式場運営会社から事実関係等を聴取した。

申請人は、式場見学がシステム上では1件の予約になっていることを相手方結婚式場運営会社の担当者に伝えたところ、1件の申請で大丈夫と言われたことから、2件の式場見学で4時間程度の認識だった、式場見学を優先する気持ちから、「困った、帰りたい」と思いながらもずるずるといってしまった、担当者にこれで大丈夫と言われたため、合意内容とは異なるにもかかわらず、契約内容確認書の衣装持ち込み禁止のチェック欄にチェックしてしまったなどと述べた。

相手方結婚式場運営会社は、退去させなかつたという事情もなく、契約内容の口頭での合意はあったため、法律上キャンセル料は全額請求し得ると考えているが、本手続の趣旨を踏まえ、答弁書に記載の通り、申込金を除いたキャンセル料（約6万円）の請求を放棄するという提案をしていると述べた。

そこで、仲介委員から相手方結婚式場運営会社に対して、衣装については双方持ち込み可能と認識していたが、契約書に記載がなければ後日トラブルになるのではないかと消費者が不安に思うことは十分あり得ること、書類によって予定人数の記載が異なり、何名の挙式なのか不明であること、申請人は明確に退去の意思を示していないが、食事や休憩の提案もなく8時間通じて勧誘を受けていることを考慮して、譲歩の余地がないか確認した。

相手方結婚式場運営会社は、検討するが大幅な譲歩は難しい、申請人にもどこまで譲歩が可能か検討いただき、持ち帰って検討したいと述べた。

そのため、仲介委員は、上記考慮事由と併せて、国民生活センターの過去の報道発表における業界への要望を踏まえ、トラブル防止のために重要な点や消費者志向経営の視点からも譲歩の余

地がないか検討を促した。

また、申請人に対しては、断るべき時ははっきり断ることが重要であること、契約書に署名をしていることの責任は大きいこと、法的には相手方結婚式場運営会社は利益も請求できること、本手続で不調となった場合に裁判となる可能性があることなども踏まえて、次回期日までに和解案を検討するよう求めた。

第2回期日において、仲介委員は、申請人および相手方結婚式場運営会社から検討結果を確認した。

申請人は、契約締結に至る過程において、自由意思が十分に尊重されなかつたと考えている、契約内容と見積内容も希望に沿つたものとはいはず、納得できない契約となってしまった経緯から全額返金を強く希望していたが、本手続の趣旨を踏まえ、17万円の返金を希望したいと述べた。

相手方結婚式場運営会社は、早期解決のため、申込金の半額である10万円の返金を提案する、当社が責任を負う法的根拠はないと考えている中で、譲歩した提案であると述べた。

そこで、仲介委員は、相手方結婚式場運営会社に対して、申請人の希望額を伝えるとともに、本事案における事情を考慮して、さらなる歩み寄りが可能か検討を求めた。同様に、申請人に対しても、相手方結婚式場運営会社の意向を伝え、再検討を求めた。併せて、双方に対し、仲介委員においても、双方からの聴取内容および資料の内容等を踏まえて、和解案を検討し、次回期日において提示する用意があると伝えた。

第3回期日において、仲介委員は、契約締結の経緯、契約内容に照らして、申請人の都合による解約と認め難いところがあると考え、本事案における事情として、①長時間の勧誘（ただし、明確な退去の希望は示していない）、②契約の基本部分であり、また、契約額を算定する基礎となる予定人数が契約書面上明確ではない、③その他の点においても契約書面と口頭合意とで乖離があることに問題あることなどを考慮し、申請人および相手方結婚式場運営会社に対して、当日の契約には無理があったのではないかと指摘した上で、これらの点を踏まえて、相手方結婚式場運営会社が申請人に対し、申込金のうち14万2000円を返金し、キャンセル料の請求を放棄する内容での和解が検討できないか提案した。

相手方結婚式場運営会社は、長時間にわたったという点は、2件式場見学した場合に時間がかかる事情はあったこと、予定人数については見積もりの段階では大体の人数を決めており、約款でも人数確定自体は16日前としていること、申請人の費用負担を軽くするために担当者が手段を講じた結果、形式的に人数を記載したという事情もあることから、当社にそれだけの帰責性、譲歩しなければならない事情があるとまでいえるかというと難しいと思われるが、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対し、相手方結婚式場運営会社の考えを伝えたところ、申請人からは、本手続での解決を希望することから、仲介委員の提案からさらに譲歩した和解案を提案してもらいたいとの意向が示された。そこで、仲介委員から、当初提示した案に加えて、申請人から受け入れてもよいとの意向が示された金額も併せて相手方結婚式場運営会社に提示し、この2つを相手方結婚式場運営会社に持ち帰ってもらい検討してもらうことになった。

第4回期日において、相手方結婚式場運営会社から、申請人の提案にかかる金額・内容であれば応諾できるとの回答があり、相手方結婚式場運営会社の社内手続を経て、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 22】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 5 年 8 月、インターネットで相手方結婚相談所を見つけ、約 35 万円の 1 年間のコースを契約した。以降、相手方結婚相談所で、毎月最低 1 回、1 年間で合計 15 回以上カウンセリングを受けたが、お見合いは 1 回も実現しなかった。

令和 6 年 8 月、相手方結婚相談所から「もう 1 年更新してもらえないか」と言われ、断るのも申し訳ないと思い、1 回目と同じ 1 年間のサービスを約 35 万円で契約した。相手方信販会社のクレジット払いとしたが、相手方結婚相談所の契約書には約 35 万円としか記載されておらず、クレジット払いとしか説明されなかつたため、総額約 35 万円と認識していた。後日相手方信販会社から届いた申込内容の確認書面を見て初めて、分割手数料を含めて総額約 45 万円であることを知った。

なお、相手方結婚相談所の契約書には、役務期間中にお見合いの実施が一度もない場合、1 回目のお見合いが実現するまで役務の提供期間を延長する旨定められていたが、カウンセラーから一切説明はなかつた。

9 月および 10 月、1 回ずつ 20 分程度、相手方結婚相談所でカウンセリングを受けた。

10 月中旬、もともと 2 回目の契約に乗り気でなかつたことや支払いが負担であることから、相手方結婚相談所に電話し、解約および返金を求めた。しかし、相手方結婚相談所からは、来店しないと解約できない、役務提供済みで返金はできないと言われた。

11 月下旬、相手方結婚相談所で解約手続を行つた。

12 月、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったところ、相手方結婚相談所から、e-ラーニング 3 回、オリエンテーション 1 回、カウンセリング 2 回の合計 6 回分のサービスが提供済み、6 回分が有料で後は無料であると記載された明細書が送付された。

しかし、受けたのは合計 2 回の短時間のカウンセリングのみであり、納得できなかつた。また、契約日に相手方結婚相談所から、e-ラーニング 15 回分の URL が送信されていたが、口頭で説明は受けておらず、解約を申し出た後、初めて知つた。

相手方信販会社には 2 回分約 2 万 8000 円を支払い済みであり、令和 7 年 1 月に支払い停止の抗弁を主張し、請求は保留となつた。

事務手続費用、システム登録料の合計約 4 万 5000 円は負担するが、それ以外は請求しないでほしい。

<相手方結婚相談所の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の主張には事実と異なる点が多く、当社の信用にかかるため、正確な経緯を以下に記載する。

e-ラーニングの URL を送信した際、受信確認のため申請人に URL をクリックしてもらい、しっかりと表示されるかの確認をしている。また、e-ラーニングの実施要領にサインをいただくに当たって、内容を説明している。

申請人は、自身の希望条件に固執し、お見合い可能な女性を紹介したものの、提案をすべて断られている。これにより、お見合い保証の対象外である旨も説明済みである。カウンセリング時間が短いのは申請人自身の都合であり、予約時間を大幅に過ぎての来所や「急いでいるのでプロフィールを閲覧したら帰ります」との申し出があったことから、規定の時間より短くなっている。

クレジット契約についても、シミュレーション画面を提示しており、申請人は確認の上同意している。自社分割3回以上であればクレジットを使用するため、金利がかかるることは告知している。

申請人の契約は、役務提供後の令和6年11月下旬に解約済みで、クレジット契約についても、当社側で令和7年4月下旬に解約を完了している。

申請人の支払い能力を考慮した結果、現在までに支払われた約2万8000円以上の金額を請求する意思はなく、今後金銭の請求等を行うことはない。

＜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。

申請人の請求を認めない。

役務の提供状況について、申請人と相手方結婚相談所で主張が異なっており、当社ではどちらが正しいか判断がつかない。

クレジット契約については、令和7年1月に抗弁の申し出があったことから、請求を停止した。その後、申請人と相手方結婚相談所との話し合いが長期化したことから、同年4月に相手方結婚相談所了承の下、クレジット契約を売り戻しとしたため、現在当社に、申請人に対する債権債務はない状態である。

申請人と相手方結婚相談所との間で、申請人の役務消化状況にあわせた中途解約清算を求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方結婚相談所から、「事実関係の訂正是必要と考えているものの、クレジット契約は解約済みであり、既払い額約2万8000円以上を今後請求する意思はない」とする回答書等が、相手方信販会社から、「クレジット契約を売り戻しとしたため、現在申請人に対する債権債務はない状態である」とする回答書等が提出された。また、相手方信販会社に既払い金の処理について確認したところ、売り戻しのため、立て替え金を相手方信販会社に戻した上で、既払い金は加盟店である相手方結婚相談所に支払っているとのことだった。

相手方結婚相談所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、「相手方結婚相談所が既払い額約2万8000円以上の請求を放棄する」との内容の和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、申請人と相手方結婚相談所との間で和解が成立した。

なお、相手方結婚相談所との間で和解が成立したことから、申請人は相手方信販会社に対する申請を取り下げた。

【事案 23】投資信託の契約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年 7 月、相手方から、ユーロ建ての公社債を投資対象とする外国投資信託商品（以下「本件商品」という。）の勧誘を受けた。それまで、外貨預金や社債の取引しかしたことがないが、投資信託は初めての購入であったが、担当者から評価の高い安全な投資先であり社債のような安心安全なものだと勧められ、5000 口購入した。その際、投資信託がどのような商品であるかの説明ではなく、満期前に売却できる商品であることや、その商品の基準価格を見る方法などの説明もなかった。こうした説明から、社債のように満期まで持つていればよいと理解した。

9 月、5400 口を追加購入し、購入金額は合わせて約 1467 万円となった。

令和 4 年 2 ～ 3 月ごろ、相手方の担当者から営業の連絡が複数回あったが、営業よりも本件商品の価格動向に変化があれば知らせてほしいと伝えていた。

6 月、取引報告書で本件商品の急落を知り、相手方の担当者に理由や対処方法を尋ねたが、回答は得られなかった。

10 月、相手方の支店に苦情を申し入れた。同月、本件商品が令和 5 年 3 月で繰り上げ償還となる旨の通知があった。

11 月、相手方の支店に書面で苦情を申し入れた。その後、消費生活センター等複数の機関に相談した上で、相手方の代表者等に書面で苦情を申し出た。

令和 5 年 3 月、本件商品が繰り上げ償還され、約 145 万円の損失が生じた。

5 月、相手方のお客様相談室長らと面談した。相手方の持株会社（グループ会社）に書面で苦情を申し入れたところ、相手方が対応すると回答があった。その後、継続して相手方へ対応を求めたが、納得のいく対応を得られていない。

契約時や急落時の対応などにおいて説明が足りておらず、本件商品を私に勧誘したことも不適切だ。また、問い合わせや苦情への対応も不適切である。約 145 万円の損失について損害賠償を求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は本件商品の取引時、60 代後半で、大学教授である。平成 5 年に当社に証券取引口座を開設し、株式、債券、投資信託等の投資経験を有する投資家である。

平成 27 年 2 月、当社の担当者から、申請人が償還前に売却したユーロ債を原資として、既発ユーロ債を提案したところ、申請人は、償還期限が 2 年以内で年利 0.8% だったら検討する、ユーロ建てファンドも検討したい、との意向を示した。担当者は、本件商品が申請人の投資意向に沿っていると考え、目論見書とマンスリーレポートを郵送した。

6 月、担当者が申請人にフランス国債やドイツ国債を提案したが申請人は「年限が長すぎる」等と述べた。

7 月、申請人から本件商品の過去実績と運用事業者について知りたい、と依頼があり、目論見書や運営事業者のレポート等を郵送した。同月末ごろ、申請人から本件商品を買い付けしようと思

うとの電話があり、翌日、担当者が電話で目論見書とマンスリーレポートを用いて商品説明、リスク説明等を行った。その後、申請人は本件商品への投資金額を示し、5000 口の買い付けを行った。

9月、申請人から商品提案の依頼を受け、複数の投資信託の資料を郵送したところ、申請人が本件商品を希望したため、担当者は改めて商品内容やリスク等を説明し、申請人にて 5400 口の追加買い付けを行った。本件勧誘時のやりとりはすべて電話で行われたが、録音データは保存期間の経過により削除されている。

申請人は、本件取引以前から金融商品取引を行っており、本件商品の基準価額が期待通りに推移するとは限らず、損失が発生する可能性を有するという相応のリスクを含んだものであることを本件取引の投資判断を行う時点で理解していた。申請人の当社保有資産を考慮すれば、本件取引の資金の性格は相応のリスクを取って運用可能な余裕資金で、かつ過大な金額ではなかったと思料する。担当者は勧誘時に商品内容およびリスク等につき十分な説明を行っており、勧誘行為に何ら不法行為と評価されるものはない。

このため損害賠償請求には応じられない。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、申請人から多くの資料が提出されたことから、第 1 回期日において、申請人のみから聴取することとし、本手続で求める事項が本件商品の運用で生じた損失の損害賠償であることを確認した。また、適合性原則、本件商品勧誘時の説明義務、本件商品の基準価額下落時の助言義務の各観点から、申請人の金融商品取引経験、資産、勧誘から購入までの経緯、購入後の相手方とのやりとり等を具体的に聴取した。

申請人は、大学教授であったが専門分野が異なるため金融商品取引には疎く、相手方以外に証券口座はない、相手方では社債取引しかしていないと述べた。また、本件商品取引の経緯について、ユーロ建ての社債を保有していたが、それに代わる商品を探しており、相手方から私の意向に沿う安心安全な商品として本件商品の提案があった、投資信託の概念やメカニズムは分からぬが、目論見書で平均格付け A 以上と記載があり、投資先は国債や政府関係債を中心で、大手運用事業者の専門家が運用するので安心だという認識だった、リスク説明については添える程度のものであったなどと述べた。資産については相手方の認識と齟齬がなかった。

仲介委員は、期日間に相手方に対し、申請人の取引内容等が分かる資料の提出を求めた。申請人は、期日での陳述を補完する趣旨の書面および申請人の専門分野に関する資料を、相手方は、仲介委員の求めに応じ、申請人の取引一覧表、本件商品購入直前のものを含む取引残高報告書を提出した。また、相手方より、本件商品については約 70 万円の分配金を支払い済みであるため実損額は約 74 万円であるとの主張があった。

第 2 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。

相手方は、申請人との当時の電話の録音データはないものの、内部記録等の記載や当時の担当者への聞き取りから答弁書を作成していると述べた。

取引一覧表からは、申請人は償還前の社債の売却経験があり、利益を出した場合も損失を出した場合もあることが分かった。株式について、相手方口座での保有が確認できたことから申請人に確認したところ、相続により株式を他社口座でも保有したことがあるが、売却しかしていないとの回答があった。また、投資信託について、申請人は、30 年以上前（本件商品購入より前）に、

他社で勧められるがまま購入し損失を出した経験があると述べた。

本件商品の勧誘については、直前に満期になった外国社債をどうするか、という中で本件商品が浮上し、電話で20分程度、目論見書に基づく商品説明があったようであり、両当事者の認識に齟齬はなかった。

投資意向については、本件商品購入直前の資料では、安全性と収益性のバランスを取るとなっていたが、申請人の認識では安全性重視であり、相手方の資料と申請人の認識にずれがみられた。相手方は、定期的に顧客の意向確認や取引内容に関する資料提供を行っていたと説明した。また、申請人は、多忙を理由に面談ができず、電話での連絡を希望され、電話連絡は頻繁にある顧客であったと述べた。また、相手方は、当社の行為に違法性はないとの考えに変わりはない、と述べた。

仲介委員は、提出資料や両当事者からの聴取を踏まえ、申請人の属性として、物事の理解力は高く、一定の資産があり相手方でもまとまった金額で金融商品を保有していること、本件が投資信託であることの認識はあり、過去の投資経験からしても元本割れをしない金融商品ではないとの理解はあったものと考えられること、本件商品は特別な仕組みやリスクがあるものではなく、損失が生じた原因は金利が上昇し投資対象の債券の基準価額が下がったことにあると推測され、投資信託一般のリスクが顕在化したによるものであること等から、適合性原則違反は認めないと整理した。また、勧誘や契約経緯において適時の資料送付や電話での説明はあったと思われ、相手方の説明義務違反、助言義務違反は認められないと整理した。

仲介委員は、上記の整理からして、本事案において和解が成立する見込みがないと判断し、仲介委員の考えを両当事者に伝え、本手続を終了させた。

【事案 24】医療脱毛の解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 3 年ごろ、他社でレーザー脱毛施術を受けていたが、求めていた効果が得られず、痛みも強かったため、別のクリニックでの脱毛施術を検討し、相手方を見つけた。

令和 5 年 11 月、相手方で無料カウンセリングを受けた。その際、全身、顔、VIO の脱毛希望であること、以前他社で受けたレーザー脱毛施術で痛みがあったこと等を伝えた上で、相手方ウェブサイトに記載のあった追加費用なしで使用できる麻酔クリームについて、全身に使用できるか確認したところ、相手方のカウンセラーから「可能」と言われた。

使用的する脱毛機等の説明を受け、5 回コースを勧められた。また、他のプランでは麻酔クリームの追加に 1 部位 2000 円の追加費用がかかるところ、A プランでは、痛い場合は無料で使用でき、我慢できると言われた。痛みに弱いので、1 回の施術で全身に麻酔クリームが使えるという A プランに惹かれた。また、施術期間は 3 年のため、引っ越しの予定があることを伝えたところ、引っ越し先の医院で施術が受けられると言われた。他のクリニックも調べたが、麻酔クリームを使える箇所が限定されており、相手方は全身に使えることから A プランでの契約を決め、電話で伝えた。

令和 6 年 3 月、相手方で契約書と同意書に署名し、代金約 30 万円をクレジットカードで決済した。

2 日後、初回の施術を受け、次回の予約をしようとする 3 カ月空きがないと言われた。

同年 6 月、9 月に施術を受けたが、いずれも次の予約を取る際に 3 カ月空きがないと言われた。

12 月、4 回目の施術の予約をしていたが、体調不良のためキャンセルした。

令和 7 年 2 月、予約の電話をしたが、3 カ月空きがないと言われたため、3 月に引っ越しすることから 4 月に引っ越し先の医院での施術を希望すると伝え、転院手続をした。転院先の医院に電話すると、麻酔クリームは一度に一部分しか使用できないと言われたが、麻酔クリームの使用量に決まりがある旨の説明はなく、相手方ウェブサイトにも記載はなかった。

A プランでは全身に無料で使えると説明を受けており、一度に全身に使えないのであれば解約したいと申し出たが、役務提供期間が終了しているため返金できないと回答された。

消費生活センターに相談したが解決できなかつた。未施術分の代金を返金してほしい。

<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る。

麻酔クリームの使用については、製薬会社のガイドラインに基づき、患者の安全を確保するという医療上の判断を最優先している。申請人からの質問に対し「全身への一括塗布が可能」という意味では回答していない。

役務提供期間は終了しているため、通常は返金できかねる。通常通り予約を進めていただければ 1 年以内に 5 回施術を終えることが可能な範囲と考えており、急な所要や病気等でキャンセルが発生したとしても、無料キャンセルというオプションと施術保証期間を設けている。申請人の

契約は施術保証期間に該当し、残りの施術回数は容量用法を守って麻酔クリームを使用し、回数を分けてでも施術対応をさせていただきたいと考えていた。

また、麻酔クリームの使用は規定量を守り使用している。医療脱毛施術については、照射部位すべてに塗布することは想定しておらず、今後は患者に対し、より丁寧にご理解いただけるよう事前説明を工夫し対応していく所存である。

当院としては、医療機関として安全性を確保するという前提の下、施術保証期間の適用や施術の分割といった代替案を提示し、要望に最大限応えられるよう誠心誠意、協議に努めていた。

不安な気持ちにさせてしまったことへのお詫びの意を込め、未施術分（2回分）の返金対応をする。

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、申請人の請求を認め、未施術分（2回分）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。