

報道発表資料

令和 8 年 3 月 25 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 4 回）

- ・ 直近 6 年度分（令和 2 年度～令和 7 年度）の申請は 750 件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げ等を除く）692 件のうち約 7 割の 471 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（103 件、約 14%）。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「表示・広告」となっている。
- ・ 重要消費者紛争²の類型別にみると、「第 1 号類型（多数性）」が多い。

1. 紛争解決委員会への申請等の状況

	和解の仲介・仲裁											義務履行の勧告
	申請	手続終了							結果の概要公表		事業者名含む公表	
		和解成立	和解不成立				当事者より取下げ	却下	仲裁判断	公表		
			手続非応諾	応諾後不調	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	78	81	43	27	3	24	10	0	1	46	3	3
合計	750	768	471	221	65	156	59	16	1	645	70	7

¹ 令和 7 年 12 月末現在（第 70 回紛争解決委員会（令和 8 年 2 月 25 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：750件）

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数		
1.教養・娯楽サービス	103	→	(1)教室・講座 61
2.他の役務	91	↙	(2)他の教養・娯楽 27
3.保健・福祉サービス	80		(3)各種会員権 6
4.金融・保険サービス	71		(4)観覧・鑑賞 3
5.運輸・通信サービス	57		(4)娯楽等情報配信サービス 3
6.商品一般	45		(6)旅行代理業 1
7.保健衛生品	44		(6)宿泊施設 1
8.修理・補修	43		(6)ソフトウェアライセンス 1
9.教養娯楽品	36		
10.食料品	34		(1)役務その他 62
11.教育サービス	29		(2)冠婚葬祭 23
12.工事・建築・加工	20		(3)外食・食事宅配 5
13.土地・建物・設備	17		(4)家事サービス 1
14.車両・乗り物	16		
15.住居品	12		
16.クリーニング	11		
17.被服品	10		
17.レンタル・リース・賃借	10		
17.内職・副業・ねずみ講	10		
20.役務一般	8		
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	673
2.販売方法	335
3.表示・広告	134
4.品質・機能・役務品質	118
5.価格・料金	39
5.接客対応	39
7.安全・衛生	33
8.法規・基準	12
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)	727
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	149
2. 消費生活センターの相談を経たもの	601

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8年3月25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	包茎手術等の一部返金に関する紛争（10）	×	医療法人社団京仁会 （法人番号 8010405017060）
事案2	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（20）	○	
事案3	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（48）	○	
事案4	クリーニング事故に関する紛争（26）	○	
事案5	クレジットカードの不正利用に関する紛争（90）	○	
事案6	クリーニング事故に関する紛争（27）	○	
事案7	引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（10）	×	
事案8	太陽光発電システムに関する紛争（9）	○	
事案9	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（50）	○	
事案10	美容手術費の返金に関する紛争（6）	○	
事案11	痩身治療の解約に関する紛争（3）	×	
事案12	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（23）	×	
事案13	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（24）	×	
事案14	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（25）	○	
事案15	歯のホワイトニングサービスの返金に関する紛争（2）	○	
事案16	貴金属の買い取りサービスに関する紛争	○	
事案17	クレジットカードの不正利用に関する紛争（93）	○	
事案18	自動車の買い取り契約に関する紛争（4）	×	
事案19	トイレ交換工事の返金に関する紛争	○	

【事案 1】包茎手術等の一部返金に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年5月、相手方^(注)のホームページで、包茎治療が約11万円できるとの記載を見つけ、約11万円だけで治療できると思い、包茎治療だけを希望しホームページの予約フォームから予約した。

1週間後、相手方のクリニックに行き、個室でカウンセラーから手術方法や金額について説明を受けた。その後、手術台で医師と思われる人の診察を受け、カウンセラーの説明と同じ内容で手術の流れを説明された。その際、カントン包茎は保険適用で治療が受けられることがあるとの説明を受けた記憶はなく、保険で治療ができる余地があるとは思わなかった。再度個室に戻り、当初通りの約11万円で治療ができる旨を伝えられた。

その直後、自分の男性器は亀頭が小さいため再度包皮がかぶる可能性があるなどとして、3ccから8ccのヒアルロン酸注入の亀頭増大術を勧められた。手術をしても包皮がかぶる可能性があることに不安を覚え、3ccを注入することを決め、包茎手術を含め、総額約90万円の手術をすることを決めた。しかし、一度退出して5分程度で戻ってきたカウンセラーから、執刀医が「包茎だったために先細りしてしまった亀頭を本来あったサイズに戻すため」と言っているとして、7ccの注入を勧められた。

包茎手術を含め、約200万円の契約となるため断ろうとしたが、サンプルとして写真撮影に応じるモニター割引により、約130万円で受けられると勧められた。その際、カウンセラーからは、使用するヒアルロン酸がドイツ製である以上の詳しい説明はなく、使用するヒアルロン酸が薬機法の承認を得ていないこと、医師が個人輸入した未承認薬であることの認識はなかった。また、亀頭へのヒアルロン酸の注入は国内で承認された術式ではなく、ヒアルロン酸が国内の承認等を受けていないため、品質、有効性および安全性が確認されたものでないことについては理解が及ばなかった。カウンセラーが親身になってくれていると思い、断りづらく、説明も淡々と進んでいたため、冷静になる時間がなかった。

その後、勧められた7ccを注入する亀頭増大術を承諾し、信販会社の分割手数料を含め約200万円を支払う契約をした。その後、手術を行い、後日に再度来訪する必要はない旨、何かあればアフターケアセンターに相談できるとの説明を受け、終了した。

相手方のクリニックを出てすぐ、約11万円の定額で安心だと思い決断したはずの手術が明らかに想定を超える金額になってしまい、当初は希望もしていなかった亀頭増大術まで受けてしまったことを後悔した。

後日、消費生活センターに相談し、相手方に対して治療費の減額を求めたところ、最終的に3割引の約96万円まで減額に応じると連絡があったが、納得できず応じなかった。

包茎手術代の約11万円は支払うので、亀頭増大術の施術代金を減額してほしい。

^(注) 医療法人社団京仁会（法人番号 8010405017060）

所在地：東京都港区 理事長：小原 崇

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人は当初、包茎治療についてのみ説明されたと主張しているが、亀頭増大術についての説明も行っている。また、手術前の診察ではカントン包茎であるとの診断を行い、保険治療によって治療が受けられる可能性があることを説明した。その後、包茎治療機能改善が約 11 万円の施術であることは説明したが、治療が約 11 万円で受けられるかのような説明は行っていない。また、申請人は亀頭増大術を勧められたと主張しているが、注入量ごとに期待できる効果の違いを説明したに過ぎず、手術を勧めた事実はない。また、申請人は 7cc のヒアルロン酸を注入する約 200 万円の施術をカウンセラーから勧められたと主張しているが、その際は約 140 万円のプランと約 200 万円のプランを説明しただけであり、約 200 万円のプランのみを説明したものではない。

申請人は包茎治療と亀頭増大術を勧められたと主張しているが、契約締結の意思表示をした事実については申請書に一切の記載がなく、本治療の契約締結過程のどこに法的問題があり、取消しを主張しているのかが不明である。

また、本契約の締結に当たっては、モニター割引の適用による割引を提案し、これを申請人が自ら本治療を受けるとの意思を表示したものであり、その際には治療費の合計だけでなく、ローン契約による月々の支払額やボーナス月加算払いをした場合の支払額の変化などを示している。申請人は契約内容を冷静に精査し、判断しており、冷静になる時間がなかったとの主張は事実と反している。また、カウンセラーは、知識の乏しい患者の相談相手となり質問に答えるなどして治療への理解を深める役割を持っており、必ずしもカウンセラーが同席していると冷静ではいられないというものではない。

ヒアルロン酸注入について、確認書には、医学的に一般に承認された術式ではない旨および痛みや内出血等を起こす可能性がある旨記載しており、申請人は説明を受けた旨サインしている。従って、品質や有効性および安全性が確認されたものではないことを知らなかった、または理解していなかったとの申請人の主張は客観的資料に反している。それにもかかわらず、申請人は同資料を覆す事実の主張も証拠の提出もしておらず、ヒアルロン酸について適切な説明がされていないとの主張は受け入れられない。

和解によって解決を図る意思はあるものの、国民生活センター紛争解決委員会の仲介による和解は受けない。なお、これまで約 130 万円の提案から数万円ずつ徐々に歩み寄って譲歩案を提出してきたが、申請人からは一度、約 25 万円の譲歩案が出てから、譲歩案が提出されず、本件申請についても減額してほしいとの主張をするのみで、申請人がどの程度譲歩するのかという意向がうかがえない状況である。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、国民生活センター紛争解決委員会の和解の仲介は受けない、手續に協力する意思はないとの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、併せて事務局から電話にて、期日において主張をしてほしい旨説明したが、「期日に出席しない理由は答えられない。弁護士に依頼しようと考えている」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。

そこで、仲介委員は国民生活センター法 22 条に基づき、相手方に期日への出席要求書を送付したが、相手方からは期限までに回答がなかった。

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 2】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（20）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年6月、私と長女と次女のスマートフォンを機種変更するため、相手方代理店が運営する相手方携帯電話会社の店舗に3人で行った。娘たちの相手方プラットフォームのアカウントを作成する際に、店員から、13歳未満だといろいろ弾かれるので保護者の生年月日で登録するように案内された。そのため、名義はそれぞれ娘で、生年月日は母親である自分のものを登録した。そうすることでのリスクの説明はなく、フィルタリングの説明はあったが、アカウントの家族間共有に関する説明はなかった。

8月、相手方ゲーム会社のゲームに課金させてほしいと長女から言われたため、相手方カード会社のクレジットカード情報を登録し、約700円を課金した。その際、カード情報の削除を忘れた。

9月、相手方カード会社の利用明細を確認したところ、高額になっており、長女に確認したところ、相手方ゲーム会社のゲームを利用し、約1週間で86回決済し、約60万円を課金して利用したことが分かった（以下「本件課金取引」という。）。長女の相手方プラットフォームのアカウントから、本件課金取引について返金申請し、電話でも問い合わせたが、申請が却下された。消費生活センターに相談し、もう一度相手方プラットフォームに返金の申請をしたが却下された。

次に、相手方ゲーム会社に対し、未成年者契約の取消しを申し出たところ、未成年者によって決済されたことを認め、全額を払い戻すが、相手方プラットフォームに払い戻しを要請するように案内された。それを受けて、相手方プラットフォームに問い合わせたところ、申請漏れがある2件の申請を勧められ、申請したところ、その2件分約1万4000円が返金された。

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、相手方ゲーム会社の回答等を送付し、払い戻しを申し出てもらったが、「最終的に申し出は却下になった。利用者が未成年であることは了解しているが、却下の原因は分からない」との返答で解決できなかった。

相手方カード会社に経緯を説明し、請求を一度止めてほしいと伝えたが、家族の利用のため止められないとの回答であった。

消費生活センターより、相手方携帯電話会社に対して、購入時に誤った説明がされており、13歳未満利用の仕組みが利用できなかったことを理由に、調査および補償の検討を依頼したが、「案内は間違っただかもしれないが、通信契約は子が利用者のため、キャリア決済の上限は少額に設定されており、多額の課金はできない。母親がクレジットカードを登録して使わせたと聞いている」との報告があり、解決できなかった。

契約をなかったこととし、支払い済みの約37万円を返金し、未払い分については請求を取り下げてほしい。

<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。

当社は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、令和6年9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。

母親が当社の利用規約を理解した上で利用していること、クレジットカードの登録および一部コンテンツの購入を許可していることから、当社としては適切な返金判断を行ったものと考えている。しかし、再調査や本件の対象となっている取引以降のアカウント利用状況を勘案し、取り消し依頼の対象となる取引については、一回限りの例外的な返金の対象とすることを提案する。なお、申請人が申し出ている金額と当社システム上の金額に相違があるため、システム上の金額での返金としたい。

申請書に記載の契約金額ならびに返金済み金額は把握する金額と一致しているが、既払い額は各決済サービスとの取引関係であり、当社は把握していない。また、アカウントの作成経緯や相手方ゲーム会社とのやりとりに関しても、把握をしていない。

<相手方カード会社の主張の要旨>

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。

申請人は当社が発行するクレジットカードで決済をしたと主張しているが、当社のシステム上、支払先は相手方プラットフォームで決済したことしか分からず、実際の支払先までは把握できない。また、契約金額、既払い額についても実際の支払先に対する支払金額を把握していないため分からない。

令和6年9月中旬の申請人からの「請求をいったん止めてほしい」との申し出に対して、「家族の利用なので止められない」とは回答しておらず、今回の事案は「不正利用の補償」が適用されない「故意、過失にかかわらず会員ご本人およびその家族、同居人など会員の関係者によるご利用の場合」に当たると回答した。

当社は、本件について利用時点で名義人以外の利用と知ることはできず、名義人本人が利用したものと考え、決済処理をしている。

また、申請人らの主張を前提としても、母親の行為は、自ら本件カードを利用するのと同様に他人に本件カードを利用させようとするものであり、利用にかかるクレジットカード取引も、名義人である母親との間で有効に成立するものである。さらに本件登録行為は規約違反に当たり、規約により、名義人はその使用によって生じる一切の債務についての責任を負うものとされている。

本件申請にかかるカード利用は名義人本人が利用し、その利用にかかる責任を負うものであるといえ、請求の理由はないものとする。

当社に対する請求を取り下げを求むる。

<相手方代理店の主張の要旨>

和解の仲介手続に協力する意思がある。

相手方プラットフォームのアカウント新規作成時、IDやパスワードについては申請人自身で作成し、入力管理されており、プリペイド型での支払いもできた中、申請人自身でクレジットカードの登録を行い、課金しているため、既払い金の返金等に対応することはできない。

クレジットカード支払いの設定を保護者が認識した上で、許可されていることに鑑み、申請人希望の和解内容に応じることはできない。しかし、アカウントの家族間共有に関する説明が不十分だったことを加味し、解決金3万円の支払いを提案する。

<相手方携帯電話会社の主張の要旨>

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。

申請人が相手方代理店に来店した際の状況について代理店に聞き取りを行ったところ、①相手方プラットフォームのアカウントを作成する際、長女がアカウントを所持しているか確認したところ、申請人は所持をしていないと回答したこと、②スタッフが「13歳未満の方はアカウントを作成できない」といった説明はしたものの、申請人が母親の生年月日を入力して、長女のアカウントを作成することを促した事実はないこと、③アカウント設定におけるスマートフォンの操作はすべて申請人自身が行っており、相手方代理店スタッフは、長女または母親が母親の生年月日を入力して長女のアカウントを作成したことを確認、視認していないこと、を確認した。

申請人の請求事項は当社および相手方代理店が関知できないところで、母親が長女のスマートフォンにクレジットカード情報を登録し、その削除を怠ったことに起因して発生したものである。また、長女は現実にオンラインゲームに課金をを行っている以上、申請人が支払いを求めていると思われる金員の支払いに応じることはできない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、請求額と相手方プラットフォームの主張する返金額の約200円の差については気にしないため返金されなくてもかまわない、ゲームを登録する際や初めて課金をする際に年齢確認はなかったと思うと述べた。

相手方プラットフォームは、本件課金取引を外形的に見ると、成人が購入しているとは見えなく、母親がアカウントを子どもと共有し、使用したことが落ち度であると捉えている、もっとも悪質性のある取引ではないため、1回限りの返金で対応すると述べた。

相手方ゲーム会社は、返金は認めるが、相手方プラットフォームからの返金が必要である、アカウント処理のためにアカウント情報を伝えてほしいと述べた。

相手方代理店は、契約時に娘の名前で母親の生年月日を入力するよう案内した覚えはない、ファミリーアカウントの案内はしておくべきであった、解決金に関しては、ゲーム会社やプラット

フォームが返金したとしても支払う意思があると回答した。

全当事者の聴取を踏まえ、相手方ゲーム会社および相手方プラットフォーム、相手方代理人との間で返金方法の調整を行い、相手方ゲーム会社の協力の下で、相手方プラットフォームが約 60 万円の本件課金取引の取り消し処理を行い、相手方代理店から申請人に対し、解決金として約 3 万円を支払う方法で和解が成立した。

なお、申請人は相手方携帯電話販売会社、相手方クレジットカード会社に対する申請を取り下げた。

期日後、相手方プラットフォームから、プラットフォーム上の取り消し処理ができなかった、申請人に直接解決金を振り込みたい旨の連絡があり、申請人との間で和解条項の再調整を行うことで、改めて和解が成立した。

【事案 3】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（48）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和7年2月、相手方が運営するブライダルフェアに参加した。8時30分ごろから式場等の案内を受けた後、希望の日取り（約3カ月後）は空いていないと相手方のプランナーから言われ、約147万円の見積書を提示された。高額であったため、チャペル挙式と会食付きプランはないかと聞き、予算は100万円前後で下がるにこしたことはないと伝えたところ、約118万円の見積書を提示された。

その後、割引箇所の説明や衣装料は低額のセット価格のものに変更できる等の説明があったが、まだ予算オーバーであること、本日の契約は考えていないことを伝えた。段階的に約110万円の見積書、約86万円の見積書が提示された。

その後、最初に伝えた希望日で調整ができ、実施可能と言われ、約77万円の見積書が提示された。その際、本日であればドレス料についてさらに7万円が値引きできると言われたが、ドレス料値引きによるデメリットの説明はなかった。約款の説明動画を視聴している際に、プラン内のドレスは何着から選べるかプランナーに確認すると、5000着～8000着から選べると言われた。見積金額が下がりドレスも多数から選べることが決め手となり、申込書に署名した。署名後、申込金については契約内容確認書を提示され、返金がないことを説明された。不審に思ったが、申込金約20万円をクレジットカードで支払った。

14時ごろ、相手方の式場近くのドレスショップに行くと、追加料金なしで選べるウエディングドレスは5着程度であり、下着や小物代金は追加と言われた。

17時40分ごろに、ドレス数について説明と異なることから不信感を持ち、相手方に解約の希望を伝えた。プランナーからドレス数について飛躍した数を伝えたことの謝罪があったが、規約通りのキャンセル料が生じると言われた。このためいったん解約はしないこととし、翌朝、相手方にその旨をメールで伝えた。

契約から2日後、インターネット検索で見つけた無料弁護士相談を受け、助言を受けた。さらに2日後、インターネット検索で見つけた結婚式トラブル相談窓口に相談し、助言を受けた。これらの助言も踏まえ、契約から5日後に、解約の意向を相手方に電話で伝え、契約から10日後にメールでも伝えた。

また、消費生活センターに相談したが、相手方からはキャンセル料は全額請求するとの回答があった。その後、行政の弁護士相談を受け、消費者団体にも情報提供を行った。

契約をなかったこととし、申込金を返金し、キャンセル料の請求はしないでほしい。

<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が、話し合いには応じる意向である。

申請人が申込手續の中で、当社が取り扱っているドレスの着用可能数を質問した際、当社従業員は「5000着～8000着、10万～70万円の幅」と回答しており、「プラン内の」ドレスが5000着～8000着から選べる旨を案内したことはない。プラン内の着数についての質問は受けていない認識であったことから、プラン・金額により着用可能数が変動する趣旨で、着用可能数だけでなく

「10万～70万円の幅」と回答しており、プラン以上の場合には別途料金が発生する趣旨も含めて説明を行っている。

なお、見積書の「新婦ウエディングドレス（参考）」の備考欄の下の行には「左記金額以上の場合には別途料金が発生」との記載があることから、申請人に提案したプラン・金額で当社が取り扱うすべてのドレスが着用可能ではなかったことは明らかである。

もともと、本手続の趣旨を踏まえ、キャンセル料約4万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、プラン・金額により着用可能数変動する趣旨で説明していることは明らかであるため、返金には応じられない。

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、プラン内のドレスの着用可能数について、5000着～8000着から選べると言われ、質問の際も契約内容確認書を渡された際も追加料金の説明はなかった、相手方のドレスの着用可能数の説明に虚偽があったことやその後の電話対応の中で説明のすり替え、家までキャンセル料を回収しに行くと言われたことが衝撃的で、強い恐怖感を覚えてストレスで体調を崩したなどと述べた。

相手方は、当社としては、取り扱っているドレスの着用可能数の質問をされたという認識であり、5000着～8000着という説明だけではなく、10万～70万円の幅ということ、プランと金額によって変動することはきちんと伝えていと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、当事者間でドレスの着用可能数の質問について認識が異なっており、事実認識の隔たりが大きいことから、相手方に対して、次回期日までに相手方のプランナー、責任者へ事実確認のヒアリングをするよう依頼した。加えて、キャンセル料が平均的損害を超えるか否かを示す資料や実際にプラン内で選べるドレスの着用可能数等を示す資料を提出するよう求めた。

また、申請人に対しては、改めて当日のやりとりを思い出し、次回期日までに本手続の趣旨を踏まえ、歩み寄りが可能か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、期日間に提出された相手方の資料等を踏まえ、事実関係について、プランが決まってから申請人が相手方に対し「ドレスが何着あるか」と聞き、相手方が「5000着～8000着」と答えたこと、その際にプラン内で収まる追加料金がかからない着数について説明がなかったことについて争いはなく、それ以上の説明があったか否かについて両当事者の主張が異なっているのではないかと整理した。また、相手方が申請人に対し、家までキャンセル料を回収しに行くと言ったという申請人の主張については、相手方は「お客さま対応としてよろしければ説明にまいります」という趣旨で発言したのではないかと整理した。

申請人は、ドレスの着用可能数については、「プラン内で」とはっきりと相手方に伝えており、値段が上がる趣旨の説明を受けた記憶はない、相手方は大きな結婚式場運営会社であることから、高額になるにつれて選べるドレスが増えると思っていた、契約内容の誤認や過剰な交渉や発言、体調を崩したこと等を踏まえ、申込金とキャンセル料の合計額の三分の二として、約16万円を返金してほしいと述べた。

相手方は、提出資料について説明した上で、約款のビデオを視聴する前の見積書の説明時に備考欄の記載の通り口頭で伝え、ビデオを止めた際にも5000着～8000着、10万～70万円と説明し

た、これは通常の他のお客さま対応と同じである、申込当日に新郎から「着数の確認ができていなかった。質問できていなかった」との発言があり、その後検討の結果、一部確認不足の点があったが契約をこのままお願いしたいという趣旨のメールを受け取っている、一部確認不足の点については、ドレスの着用可能数と考えるのが自然ではないかと考えているなどと述べた。

仲介委員は聴取を踏まえ、相手方に対して、申請人の希望額を伝えるとともに、さらなる歩み寄りが可能か検討を求めた。相手方は、時間をかけてヒアリングを行った結果、譲歩する余地がない事案と考えている中で配慮不足の点を考慮し、キャンセル料約4万円を請求しないという提案をしている、これは譲歩した提案であると回答した。

そのため、仲介委員は申請人に対し、相手方の意向を伝え、歩み寄りが可能か再検討を求めるとともに、両当事者に対し、仲介委員においても、両当事者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、相手方に対し、「一部確認不足」について、申請人は、ドレス保険、ドレス下着についてのものプラン内でのドレス着数のことではないと主張していることを伝えた。

その上で、本事案における事情として、勧誘時の説明が問題となるどころ、本件はどのような説明がなされたのか事実認識に乖離^{かいり}があること、言い間違いや認識の変遷もあること、10万～70万円の説明をしたという相手方の主張について事実は分からないが、上り幅を説明した場合には、プラン内での着用可能数を聞くのが自然であると考えられることからすると、説明していない可能性があることを考慮し、相手方が申込金のうち約6万円を返金し、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、両当事者に提案した。相手方は、いったん持ち帰って検討すると回答した。

期日後、相手方から同提案を受け入れる旨の回答があり、申請人もそれを受け入れたことから、相手方が申込金のうち約6万円を返金し、キャンセル料の請求を放棄するとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 4】クリーニング事故に関する紛争（26）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年4月、海外ブランドのフリースジャケット（以下「本件ジャケット」という。）を夫からプレゼントされた。

5月初旬、本件ジャケットを数時間着用し、相手方の店舗に持ち込んだ。受け付けの際、部分的に革の使用があるため、一度工場に出してクリーニングの可否やリスクを確認した上で依頼するか引き取るかを定めることにした。

5月中旬、相手方より電話があり「リスクがあるため、当方から外部の業者に依頼するか、引き取りをしてほしい」と言われ、引き取ることを伝えた。相手方も承諾したため、相手方の店舗に引き取りに行くと、以前にはなかった色落ちや色移り等があった。店員からは「洗っていない。もともとあったのではないか」と言われたが、工場に確認してもらうことにした。相手方の工場より電話があり「許可を得ず、誤って洗ってしまった。費用を負担するので専門の外注先に出させてほしい」と言われた。元の状態に戻るか確認すると「専門の業者なので大丈夫」との回答だったため、同意した。

6月、本件ジャケットを受け取り、状態を確認すると外注先からの連絡票がついていて、「入念に手入れをしたが、生地耐久性によりこれ以上は除去できない」等の記載があった。外注先に連絡をすると、できる限りの対応をしたがこれ以上の処置は困難と説明された。相手方のウェブサイトから、これまでの経緯と現状の対応では納得できないことなどを問い合わせると、謝罪とメーカーの見解を得た上で対応策を検討したいので本件ジャケットを相手方の店舗に持参してほしいとのメールが届いた。不信感があったため本件ジャケットは預けず、写真やタグ等の商品情報を相手方の求めに応じて提供した。

7月下旬、相手方より、メーカーからは「工場で洗浄した際、溶剤の残留が色移りの原因として考えられる」との回答があったということ、また、今後の対応として色移りを修正する業者に処置を依頼したい旨の連絡があった。

8月、相手方から、どのような対応をするにしても本件ジャケットを預かる必要がある、色移りの修正をしない、できない場合は、クリーニング代金の返金対応になるとの回答があった。その後、工場長らと話し合いを行い、相手方に本件ジャケットの賠償を求めたが、相手方は、まず本件ジャケットを預かって修正したいとの回答で納得ができなかった。

10月、消費生活センターに相談した。相手方からは、「購入金額の4分の1を支払う。事故品を引き渡す場合は購入額の半額の賠償となる。今回はメーカーの責任を考慮してさらに半額とした」との提案があったが、あっせんは不調となった。

プレゼントのジャケットであるため、相手方に本件ジャケットを引き渡さないこととし、購入金額の80%（約2万8000円）の支払いを求めたい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人は、令和6年4月に本件ジャケットを購入し、当社で5月にクリーニングを受け付けている。

購入から1カ月経過しているため、クリーニング事故賠償基準に基づき補償割合は100%とする。しかし、弁償のため、商品を当社に引き渡すことが必須条件となる。これは、民法第422条（損害賠償による代位）の規定に基づくものである。

また、申請人が商品の保管を希望する場合は、補償割合を半分の50%に減額し、賠償金を支払うことで解決を図りたい。

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、本件ジャケットについて、相手方から戻ってきた後に袖を通したが、縮んでしまい当初とはサイズ感が違っていた、汚れやしみが残っている状態で表地の色も全体的に変わってしまい、裏地にも影響している部分があるなどと述べた。そして、相手方の工場とのやりとりについて、「部分的にレザーがあり自社ではクリーニングできないが、専門の外注先を手配することは可能」と言われ、自分でも専門の業者を調べていたため、そちらの業者に依頼しようと思い、相手方には引き取る旨の回答をしたと説明した。また、クリーニング事故賠償基準において、弁償を受ける場合には商品を返さなければいけないということは理解しているとした上で、相手方が速やかに賠償してくれていれば、本件ジャケットと同じものを入手できたかもしれないが、現在では手に入らず、プレゼントされたもので思い入れもあることから手元に残しておきたいと述べた。さらに、店舗へ引き取りに行った際に「洗っていない」と事実と異なることを言われた点やその後もたらい回しにされた点など、相手方の対応には納得のいかないところが多々あったと主張した。

相手方は、申請人に満足してもらえる状態で返すことができなかつた点はおわびしたい、本件ジャケットは、本来、専門の業者に依頼する製品であり、申請人からの洗わずに引き取りたいという希望をきちんと共有せずに洗ってしまったのは事実であると述べた。そして、商品の保管を希望する場合の補償割合については、社内基準として半額の賠償と決めており、申請人に対しても同様の基準から提案を行っているとした。また、50%以上の賠償をする場合は、本件ジャケットの引き渡しを求めたい、引き渡されれば全額の賠償を行いたいと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、本事案は、洗わずに引き取ることを希望したにも関わらず意図せず洗われてしまったという事案であり、依頼を受けて作業をしたところ不具合が生じたという事案とは状況が異なるのではないかと指摘した上で、その点を考慮した解決案を検討する余地がないか確認した。

相手方は、洗い間違えのため、50%以上の賠償であれば買い取りたいという提案に変わりはないと回答した。また、店舗の担当者が「洗っていない」と言ったことについては、工場の担当者が間違っただけを店舗に伝えていなかったことが原因であり、店舗の担当者は本当に洗っていないと信じていたようで、ごまかすような意図は全くなかったと説明した。

相手方の回答に対して申請人は、商品を手元に残して50%の賠償を受けるとするのは、やはり洗うことを依頼していた場合の対応ではないかと述べた。そして、本事案は業務上の確認や連絡不足から起きた問題であり、現時点でも当時の状況を把握できていないのではないかと、分かる範囲で相手方の対応者を伝えるので当時のやりとりをきちんと確認してほしいと主張した。

そこで、仲介委員は、相手方に対して、申請人は本件ジャケットに思い入れがあり、引き渡すという前提での解決は難しいと考えられるところ、引き渡さないことを前提に譲歩の余地がない

か検討を依頼した。併せて、申請人が相手方とのやりとりについて対応者を追記した資料を後日提出するので、改めて社内で申請人とのやりとりや問題点などを確認し、次回期日までに資料として提出するよう求めた。

第2回期日において、仲介委員は、相手方から追加提出された資料を踏まえて聴取を行った。

相手方は、顧問弁護士にも見解を求め、本事案については全額弁償をする代わりに本件ジャケットを買い取ることで解決を図りたいと回答した。また、本事案に関係する担当者は非常に反省していて、そうした担当者の気持ちもくんでもらえないかと主張した。さらに、クリーニングの可否について確認し、結果の連絡をする旨の約束をして、商品を預かりクリーニング代金を授受していることから、契約は始まっていた認識であると述べた。

仲介委員は、相手方の回答に対して、依頼を受けてクリーニングした結果、不具合となり全額賠償をした場合は、損害賠償の代位が成立すると考えられるが、本件では洗えるかどうかを確認してから洗うというやりとりがあり、依頼のない中で洗ったとなれば、本件ジャケットを申請人の手元に置いたままで一定の賠償をするという解決もあり得るのではないかと指摘した。また、クリーニング代金の授受があったことをもって契約が始まっているという主張については、本件では洗えるかどうかを確認してから決めるというやりとりがあり、代金の授受をもって契約が始まったと一義的に決めることは適当ではないのではないかと指摘した。

申請人は、相手方からの追加資料および回答内容を受け、相手方とのやりとりの確認が進んだことはよかったが、一方で対応者への処分などを求めたことはなく、本件ジャケットの賠償とは別の問題ではないかと述べた。また、早期に全額の賠償が提案されていれば、新品を買い直すこともできたところ、相手方の対応が長引いたことで、そのような方法も適わず、依頼したクリーニングで不具合が起きた場合と同じ、半額の賠償という提案には納得できないと述べた。

仲介委員は、これまでの聴取を踏まえ、クリーニングの依頼を受けて事故が発生したというよりは、依頼のない状況でトラブルが発生したと考えられ、加えて、クリーニングにより本件ジャケットに縮みが生じ、冬物のジャケットとして重ね着をした上で着ることは難しくなっていると整理した。その上で、当事者双方の見解や主張の隔たりは大きいですが、その他の事情も考慮し、本事案の解決として、本件ジャケットを申請人の手元に残して、相手方は購入金額の約70%である2万5000円を申請人に支払うという内容の解決案を当事者に示して、次回期日までに検討するよう求めた。

期日後、相手方から、購入金額の60%である約2万1500円で解決を図りたいとの回答があった。

第3回期日において、仲介委員は、相手方からの回答を踏まえて当事者の聴取を行った。

相手方は、申請人から本件ジャケットの引き渡しを受け、全額の賠償をするという解決を一番に希望するが、仲介委員からの提案を受けて再度検討し、購入金額の60%の賠償という内容であれば解決を図りたいと述べた。そして、責任は感じているが60%を超える譲歩の余地はないと回答した。

申請人は、相手方が責任を感じているのであれば、仲介委員からの提案に応じてほしいし、裁判によって解決したいという気持ちがあると述べた。しかし、話し合いを1年以上続けてきて、これ以上時間を費やしても進展が望めないことから、不本意ではあるが本件ジャケットを手元に残して、購入金額の60%の賠償という相手方の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 5】クレジットカードの不正利用に関する紛争（90）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年10月、出張でポーランドを訪れた。ホテルにチェックインした日の夜、ホテルの前に待機していたタクシーに乗車し、遅くまで営業しているレストランを尋ねたところ、車で10分ほどの場所にあるレストランを案内され、21時ごろに入店した。同レストランで飲食をした後、店員Aが席まで持ってきたモバイル型クレジット端末機で179ズロチ（当時の為替レートで6994円。以下カッコ内の金額表記は同様）を相手方のクレジットカード（以下「本件カード」という。）で決済した。その際、暗証番号は手元を隠して入力した。会計後、同店内のバーに移動しようとしたところ、店員Aからバーでは現金払いが必要だと言われ、店内階下のATMに案内された。他社のカードでキャッシングを試みたが、アクセスできず、本件カードで200ズロチ（8605円）をキャッシングした。

バーでの会計時、折り畳み式の伝票バインダーと伝票を持ってきた店員Bから、現金ではなくクレジットカードで支払うように要求されたため、伝票バインダーに本件カードを挟んで渡した。しかし、店員Bは15分後に戻って来て、このカードはアクセスできないと言われた。そのため、他社のカードをバインダーに挟んで手渡したが、他社のカードもアクセスできないので、モバイル型クレジット端末で支払うようにと言われた。提示された端末を使って、他社のカードで200ズロチ（7814円）を支払った。

2日後、相手方から「キャッシング利用のお知らせ」のメールを受信した。身に覚えのない約13万円の利用を見つけたため、ポーランドから相手方の紛失受付センターに連絡し、カード停止と状況確認を依頼した。その際、相手方から、キャッシングは暗証番号の誤入力により未遂に終わっているため、安心するよう言われた。

11月、帰国後に相手方のマイページで利用明細を確認したところ、身に覚えのないキャッシング約13万円、ショッピング約10万円の計約23万円が利用されていることに気が付いた。相手方にカード停止と保険請求にかかる調査を依頼したところ、暗証番号入力を伴う利用のため補償できない可能性がある、確認に早くても2週間を要すると回答された。

その後、相手方より、本件は暗証番号入力を伴うものであり、保険請求の対象外である、同額のキャッシングが2件試みられており、未遂の直前に同額のキャッシングが成立していた、暗証番号が知られた時点でカード会員の過失であると説明を受けた。

不正利用された約23万円について、既に支払った代金を返金するとともに、今後の請求を止めてほしい。なお、他社カード利用分は盗難紛失保険が適用された。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

経緯についてはおおむね申請人の申し出通りである。

申請人が申し出たカード利用については、カードと暗証番号が必要な取引である。申請人自身しか知らないはずの4桁の暗証番号が入力されており、本人認証がなされている。暗証番号取引

は「本人による取引」もしくは「本人がその支払い責任を負うべき取引」としてそもそも紛争対象となるような取引ではないと認識している。

本件のカード利用に対する申請人主張の債務は免責対象とならず、当社のカード規約に基づき請求をしており、申請人が負担しなければならない債務で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、本件カードの暗証番号はランダムに設定したもので他社とは違うものであった、外務省の情報は見ていたが、ポーランドではカードを店員等に渡すのは珍しいことではなく、外見も普通のレストランだったので疑わなかった、相手方カード会社から海外で利用する際の注意喚起はなかったと思う、一度相手方に問い合わせた際にキャッシングは未遂で終わっているとの連絡を受けていたところ、実際は未遂の直前に決済が通っており、1日以上たった後であったのに問い合わせ時にその確認ができていなかったことについて納得がいけないと述べた。

仲介委員は申請人に対して、相手方は直接加盟店管理をしておらず、具体的な利用内容が届くまでにはタイムラグがあり、電話をした段階ではコールセンターには情報が届いていなかった可能性があるかと伝えた。

相手方は、暗証番号での取引を行った際に店員が15分以上戻ってこなかったとのことであったので、その間に不正利用されたのではないかと推測するが、暗証番号取引であるため本人に責任のある取引と考えている、ATMにカメラが仕掛けられ、偽造カードを作られた事案では、使用されたカードが会員の手元になく取引なので補償の対象となるが、本件はカードが会員の手元にあるので補償は難しい、利用された詳しい場所は分からないが、本件の加盟店の名称で過去に不正利用されたとの申し出はなかったと述べた。また、翌々日の電話については、電話を受ける部署はカード決済を止める部署ではないので次の日にカスタマーセンターに電話をしてほしいと案内する運用をしている、キャッシングに関する案内は間違ったが、補償するかどうかとは別の話であり、現時点で補償は考えていないと回答した。

仲介委員は相手方に対し、犯罪者が暗証番号を盗み見ることはさまざまな方法で可能である一方で、クレジットカード利用者が暗証番号を犯罪者に知られて利用されると、例えば財布を落とした場合と比べようがないほど多額の被害に遭うにも関わらず、補償されないというのは余りに酷であることを念頭に、暗証番号はランダムであり他社カードと共通ではなかったこと、^{めいてい}酩酊状態ではなかったこと、暗証番号を入力した際に周囲に人がいないことは確認していたこと、申請人は海外の経験が豊富であったこと、他社カードで決済したときには手元を隠して入力していたこと、ひいてはクレジットカードの利用が控えられることが懸念されることなどを伝え、和解案の検討を依頼した。

第2回期日において、相手方から、キャッシング部分に関しては補償できないが、犯罪被害が推測される部分もあることや他社カードの被害分については救済が行われていることも考慮して、ショッピング部分については補償するとの回答があり、申請人がこれに応じたため、解決金としてショッピング部分の約10万円を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

期日後、相手方から、和解書に記載の口座番号が間違っている、申請人はリボ払いをしており、既払い分については返金、未払い分については請求の取消で対応したいとの連絡があり、申請人との間で和解条項の再調整を行うことで、改めて和解が成立した。

【事案 6】クリーニング事故に関する紛争（27）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年12月、相手方にコートのクリーニングを依頼した。返却の際に特に説明はなかったが、着用すると、1カ所にボタンではない貝殻のようなものが仮付けされていることに気が付いた。相手方に対して、「ボタンのことは何も説明を受けていない。取れたボタンと力ボタン（補強用のボタン）を返してほしい」と伝えた。

数日後、相手方から謝罪の連絡があったが、付いていたボタンは既にないとの説明を受けた。相手方に対し、同じようなボタンを探してほしい、付ける前に必ず見せてほしいと伝え、何度か相手方が見つけてきたボタンを確認しに行ったが、納得がいかなかった。自分でも交通費をかけてボタン専門店を回ったが、納得できるボタンは見つからなかった。

令和7年2月、相手方から合いそうなボタンが見つかった旨の連絡があり、相手方の店舗でボタンを確認した。しかし、力ボタンがなかったため、相手方に「力ボタンを見てから決める旨を担当者に伝えてほしい」と伝えた。

後日、相手方から、新しいボタンをすべて付けた、店舗に用意しているとの連絡があった。話が違ふと思ひ、相手方の店舗で現物を確認したが、納得できるものではなかった。

3月、消費生活センターに相談し、①すべてのボタンを付けた理由を確認するとともに、②もともとのボタンと力ボタンをすべて返してほしい、③私が納得のいく力ボタンを探し、すべて付け直してほしい、④サンプルとして購入したボタンを差し出すので費用負担してほしいとの要望を相手方に伝えるよう依頼した。

相手方からは、①店舗からそのようなことは聞いていない、②ボタンは返却する、③承知した、④ボタン代は負担するとの回答があった。また、プリペイドカードにチャージした現金を返金してほしいと依頼したところ、返金するとの回答があった。

後日、購入した力ボタンをコートに合わせるために来店したところ、力ボタンが付いている生地が切れていることに気が付いた。相手方に連絡したところ、前から切れていたと言われ、「コートのボタンはかけつぎ屋で付けてもらっており、このかけつぎ屋が生地を切るようなことはない」と伝えたが、これ以上は対応できないと回答された。

6月、コートの購入価格を確認し、相手方へ賠償を求めたところ、「賠償額は約7000円で、クリーニング代約2500円、プリペイドカードにチャージしている約1万円は返金する」との連絡があったが、ボタン代約200円、ボタンを探すために利用した交通費約3000円は補償されないとのことで、納得できなかった。

ボタン代約200円、交通費約3000円、プリペイドカードのチャージ額約1万円、クリーニング代約2500円、コートの賠償額約7000円の合計約2万3000円を支払ってほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認めない。

コートのボタンを紛失したためリフォーム店に依頼し、類似のボタンを見つけた上で申請人に確認してもらい、受け付けたスタッフから納得したとの報告を受けたため、すべて付け替えを行

った。申請人による確認の際、生地が破れているとの申し出があったが、付けたボタンを外すということは想定しておらず、破れたところにボタンを付けるようなことはしない。

コート本体の賠償には応じるつもりであったが、ボタンの購入費用や交通費などを請求され、ボタンの補償とコートの賠償は別になると考えているため、応じなかった。

ボタンの購入費用等については、当該ボタンを使用していないこと、コート本体の賠償と両立しないことから応じられない。仮にボタン代金を支払うのであれば、コートの賠償はできない。

賠償金、クリーニング代金、プリペイドカードにチャージされている料金の返金を行う。コートの賠償とボタンの補償については、申請人にいずれかを選択してほしい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方に自分でもボタンを探すことの了承を得てボタンを探しに行った、コートは相手方が持っている、相手方はボタン代を支払うと言っていたので、そうであれば交通費も支払うべきである、コートの賠償にボタンの賠償が含まれるというのは納得がいかない、コートに合うようなボタンは見つからず、裏地も破れているためコートを着ることはもうない、領収書も渡したため、ボタン代を支払ってほしいと主張した。

相手方は、ボタンは当社で探すという前提であり、申請人が探すことには了承していないため、交通費の賠償と言われても受け入れ難い、実際にそのボタンを使用、所持するわけではないため、コートの賠償とボタンの賠償は別の話であると回答した。

仲介委員は相手方に対して、①クリーニング事故賠償基準には通常生じる損害と特別に生じる損害という概念があること、②申請人と相手方の間でボタンを探しているかどうかのやりとりがあったかどうかはさておき、ボタン代や交通費をコートそのものの賠償と別に考えられるかどうかについては、特別な損害に当たるかどうかという問題であること、③特殊な事情に基づいて生じた損害は必ずしも賠償の対象となるものではなく、細かな状況を確認する必要があることを伝えた上で、本手続では事実認定ができないことを考慮して、ボタン代と交通費の合計の半額を支払えないかどうか検討してほしいと依頼した。

それに対し相手方は、社内で検討し後日回答すると述べた。

仲介委員は申請人に対し、相手方には補償の検討を依頼した、事実関係のすり合わせを行うと平行線となってしまい難しい、相手方の対応自体に問題があるという主張を持っていることは理解をしているが、クリーニング前後の状態が分からないと「ボタンが取れた、生地が破れた」という主張は難しい、相手方にも譲歩を求めたので、申請人にも譲歩を求めたいと伝えた上で、意向を確認した。

それに対し申請人は、相手方からの譲歩案を待つと回答した。

期日後、相手方より、コートの賠償等およびボタン代と交通費の半額の合計である約2万1000円を支払うとの和解案が示され、申請人がこれに応じたことから、当事者間で和解が成立した。

【事案 7】引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和7年2月、相手方へ電話をし、引越運送サービスの見積もりを依頼した。

数日後、相手方の担当者が見積もりのため来訪し、約10万円との見積額が提示された。他社との見積もり合わせを予定していたため、後日返答する旨伝えたと、今決めてほしいと言われて約8万円に値引きされたので、相手方と契約することにし、タブレット上でサインした。メールで送られて来た見積書を後日確認したが、サインをした控えもなく、契約書ももらっていない。また、標準引越運送約款の提示や説明もなかった。

3月、引越当日、相手方より、搬出の際に段ボールを落としたと言われ、中を確認すると、入っていた海外ブランドの大皿2枚が割れていた。いずれも30年くらい前に海外で購入して未使用のまま保管していたもので、弁償を求めた。

さらに、翌日、木製ラックの棚板1枚が割れていて、棚板を固定するビスも1つなくなっていることに気が付いた。

その後、相手方との交渉が進展せず、4月上旬に業界団体に相談した。

4月下旬、希望する損害賠償の具体的な金額が約24万円であることを相手方にメールで伝えた。

5月、相手方が来訪し、棚板が修理可能か確認すると言って持って行った。その後、相手方より、大皿の賠償額は、購入時の価格を2枚で約30万円と想定して、現在の残価は30%の約9万円、木製ラックの棚板の割れは、メーカーに現物を確認してもらったところ、経年変化であると言われたことから当社に責任はないとの回答があった。そのため、大皿の賠償額の算定根拠や棚板がもともと割れていたという根拠を示すように求めた。

6月、保険会社が示したという賠償額の根拠についてメールが送られてきて、食器は2年で残存価値がなくなるとの内容で、棚板の割れの根拠に関しては回答がなかった。

7月、来訪した相手方から、棚板とビス1個を受領した。

木製ラックの棚板の割れについても引越時の破損であることを認め、大皿と木製ラックについて再調達価格で賠償するよう求める。大皿の1枚は現在新品のもので約15万円、もう1枚は現在製造されていない。また、木製ラックは約15年前に1万数千円で購入し、後継品の新品が約2万円である。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

見積時に貴重品、高価品の説明をした際、大切なものは申請人自身で運ぶ旨の話があったと聞いている。

保険会社の算定の根拠や棚板の割れ傷が当社の過失によるものではないと判断した理由については既に伝えている。また、経年劣化が何年で起きるのかといった、明らかに回答できないことが分かり切った質問には答えることができない。

大皿2枚の破損が当社スタッフの過失による破損であることは間違いない。ただし、補償額については保険会社の算定した金額であり、申請人の主張を認めることはできない。新品未使用で

あるかについては、第三者が客観的に判断できる状態であることが必要であると保険会社より指示を受けている。

木製ラックの棚板については、引越運搬時に当社の過失により起きた割れ傷とは考えられないため、申請人の主張を認めることはできない。また、経年変化であるかどうかを争う意思はない。

以前提示した大皿に関する賠償金額は、保険会社が法律に基づき算定した金額であり最終回答であることは伝えている。

以前より案内している約9万円の補償により解決を図りたいと考える。

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、3社に見積もりを依頼していて最初に来訪したのが相手方であった、見積もりの際、相手方の担当者から「思っていたより荷物が多くない」、「損害保険に入っていない引越し業者もいるが当社は入っているので万が一のときにも安心だ」などと言われた、貴重品については自分で持って行くように言われたので、パソコンや飼っている猫は連れていくという話をしたと述べた。引越当日は、3名のスタッフが来てバケツリレーのような形で運搬し、段ボール箱については三つずつ重ねて運んでいたと記憶していると述べた。大皿に関しては、画集と一緒に箱に梱包していて、画集のサイズが大きく相手方の用意した箱には入らなかったため自分で用意した箱にクッション材を巻いた状態で入れていた、入った箱を落とした場面は見えていなかったと説明した。木製ラックに関しては、相手方のスタッフから「棚板を外したり、組み立てたりすると大変なので、現状のままで運ぶ」ということを搬出時に聞いたが、実際に運んでいるところは見えておらず、後になって4本ある支柱の2本をもって一人で運んだということを知ったと述べた。棚板の割れに関しては、荷造りをする際に何度も見ていたがその時点では割れていなかった、搬出前に作業リーダーの人が全部の家具の傷の有無について確認していたし、搬入後にも確認していた、ガラスの飾り棚については、運ぶ際に壊れてしまうかもしれないと指摘されることもあったので、もし運ぶ前から棚板が割れていたのであれば話題になったはずであると述べた。そして、大皿の入っていた箱を落としたスタッフは謝っていたし、ミスは仕方がないという思いがあるが、その後の相手方の対応には納得のいかない点ばかりであり、再調達価格に基づいて賠償してほしいと主張した。

相手方は、標準引越運送約款について、当社が作成した冊子のガイドブックに挟み込む形で渡すことになっていて、仮に渡すことができない場合には、見積書と併せてメールで送ることになっていると説明した。大皿の入った段ボール箱については、箱の上面に「画集・大皿」との文字があれば、割れ物が入っているとスタッフが認識できた可能性はあるが、本件において認識できていたかどうかは確認できていないと述べた。加えて、段ボール箱は、通常積み上げて運ぶため、当社の梱包用の段ボール箱では、側面に内容を記載できるようになっているが、上面にしか記載がない場合、認識できていなかった可能性も考えられると述べた。木製ラックの棚板の割れに関しては、家具等の傷の有無は搬出時に確認を行っているが、多くの荷物を運ぶ中で見落とすこともあり、最終的には傷の状態を見て、作業時にできた傷かどうかを判断していると説明した。そして、ラックの棚板は、購入から20年弱が経っているものであり、運搬時の衝撃ではなく、経年劣化によるものであると考えていると述べた。

仲介委員から相手方に対して、加入する保険の補償額がどのように決まるのか確認したところ、

相手方は、再調達価格で対応する場合もあるが、保険会社の判断にゆだねており、大皿の補償に関しては、保険会社から消耗品として算定し補償する旨、聞いていると回答した。そこで、仲介委員は、保険の約款における補償額に関する規定を確認するために、相手方に当該保険約款の提出を求めた。加えて、現時点において当事者間で補償額についての見解は異なるが、本手続における解決として、中間的な解決を考える余地がないか検討するよう依頼した。

第2回期日において、相手方は、請負業者賠償責任保険に加入しており、約款について保険代理店に確認したところ、規約として時価額で補償する旨の記載はなく、民法の原則から時価での補償になるとの回答があったと述べた。また、本手続における解決案として、申請人に10万円を支払うことで解決を図りたいと述べた。

仲介委員は、申請人に対して、相手方の提案を伝えて意向を確認した。

申請人は、購入時の大皿の価格が約30万円であったことを前提に、使用はしていないものの新品ではないことから、購入時の60%の価値と評価して18万円ぐらいの補償額が相当と考えており、約18万円が提案されれば本手続で解決を図りたいが、10万という提案では納得できないと述べた。そして、相手方の対応には謝罪の気持ちが感じられず、訴訟による解決を検討したいので、宅配便で段ボール箱ごと大皿を返却してほしいと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人が18万円の補償を求めていることを伝えた上で検討の余地があるか確認したところ、応じることはできないとの回答があったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 8】太陽光発電システムに関する紛争（9）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 4 月、相手方から太陽光発電を勧誘する電話があり、シミュレーションをされると言われ、太陽光発電に興味があったため、了承した。

後日、相手方の担当者が来訪し、「電気代の国からの補助が 4 月中旬になくなるため、今日契約した方がいい」と言われ、電卓を使ってシミュレーションされた。「どのくらいでペイできると思うか」と聞かれたため「10 年くらいで」と言うと、「そのくらいですね」との答えだったので、10 年くらいでペイできると思った。

また、ガス給湯器は購入から 1 年未満であったが、「ヒートポンプ給湯器にした方が光熱費が安くなる」と言われ、太陽光発電システムと給湯器の購入、設置工事を契約し（以下「本件契約」という。）、代金 260 万円は後日振込とした。

同月、相手方が屋根を下見し、工事日は 5 月に決まった。

工事予定日 4 日前、知人に相談したところ、冬場に電気はそんなに作れないなどと言われ、費用ばかりがかかってしまうと思い、契約したことを後悔した。相手方に解約を申し出たところ、工事日が決まった後の解約のため、解約金として契約金額の 50%である 130 万円を請求すると言われた。

消費生活センターに相談したが、商品は施工業者に納品済み、メーカーに返品もできないとして解決できなかった。

契約をなかったこととして解約金の請求をやめてほしい。

＜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。

当社では、「断言」「確定」「確実」を装うような表現は一切行っていない。国からの補助についての発言は、明確に 4 月中旬とは言っておらず、「いつなくなってもおかしくないので、早めの方がよいかも知れない」と伝えており、10 年でペイできるという点については「使われ方や家によって異なるが、一般的に大体そのくらいではないか」と伝えた。

契約後の意思確認も問題なく完了しており、下見、工事日の案内を行った。

工事日 4 日前のキャンセルの申し出については、契約書記載の規定通りの違約金の説明をし、最終的に承諾を得たため、請求書を郵送した。その後、入金確認ができないまま、申請人より経緯書が届き、消費生活センターとやりとりを重ねた。

当社としては、誠意をもって協力を尽くしてきたが、現段階では本件はクーリング・オフ期間も大幅に過ぎ、工事日 4 日前の一方的な自己都合による解約の申し出のため、契約の定め通り違約金をもって対応せざるを得ないと考えている。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方の担当者が来訪し、月々どのくらい電気代を稼げるか電卓でシミュレーショ

ンした、説明を聞いたところ、太陽光パネルを設置すると月々2万円分くらい電気を作ることができ、余った分は自動的に電力会社が買い取るとの話があり、自分の口座にお金が入るならよいと思って契約したなどと述べた。

相手方は、通常は電気代、ガス代などの情報を聞いて、電卓を用いて概算の数字をシミュレーションしている、契約書面の部材等の記載は、太陽光パネルを固定する金具やケーブル代で、パネルの接地面や枚数から想定して見積もっているため一式としか書けない、契約時点で工事日が決まっているわけではなく、発注が調ったところで工事日を伝えているなどと述べた。また、太陽光パネルの流用は全くできないわけではないが、申請人宅専用のセットが組み立てられているため難しく、製造番号が振られていることからメーカー保証の観点で手続きが煩雑であるなどと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、勧誘時の説明内容や具体的なシミュレーション内容、部材等の積算根拠などの事実関係について明らかでないことから、相手方に対し、次回期日までに相手方の担当者にヒアリング等をするよう依頼した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方から期日間に提出された勧誘時の説明内容等に関する資料を踏まえ、事実関係について確認した。

相手方は、提出資料について説明した上で、10年でペイできることを断定したわけではなく、一般的にそのくらいの方が多くという話で説明した、訪問の数日前に電話で申請人の電気代、ガス代、灯油代等の平均値を事前情報として聞いていたが、訪問当日は一般的な家庭の数値を示した、太陽光パネルや受電設備等は更新が必要になることや保証期間について説明しているが、更新費用について具体的な金額までは説明していないと思うと回答した。

仲介委員から申請人に対し、相手方の説明内容を踏まえて当時の状況について確認したところ、申請人は、具体的な金額や数値の記憶はない、「何年くらいでペイできるか」と聞かれて、「10年くらい」と答えたことははっきり覚えていて、そのことが契約の決め手となった、トータルコストとして見合わないと思っていればその日のうちに契約することはなかったと思うなどと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、勧誘時の問題点として全体として申請人にとって不利益となる情報を十分に提供していないとの評価をせざるを得ないと整理した。

そこで、相手方に対し、事前に申請人から聞いた数値ではなく、一般的な数値を示してシミュレーションをした可能性が高く、申請人のケースにおける説明をしなかった点は問題であること、ヒートポンプ給湯器やその他の受電設備の買い替えのコストが一定期間でかかることについて説明せずにトータルで利益になると説明することには問題があり、法的な評価としては、特定商取引法6条1項6号の契約を必要とする事項に関する不実の説明をしているとの評価もあり得ること、消費者契約法の不利益事実の不告知の両方の評価があり得るため、契約の取消しは可能との評価もあり得ることを指摘した。また、違約金については特定商取引法10条の問題で訪問販売の場合には、損害賠償額の制限があることを説明した上で、本件契約は請負契約であり、引渡し完了していない状態での解除のため、特定商取引法10条1項4号の適用により「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」が上限になり、請求できる損害の額は、転用の可否にかかわらず、契約に係る印紙代や事務手数料等の形式的な額にとどまる可能性があること、解釈の余地があるが、これに沿った地方裁判所の裁判例もあることを伝えた上で、こうした法的解釈もあり得ることを前提に本事案で譲歩する余地がないか検討を促した。

相手方は、申請人に対して不利益なことを一切言わなかったかについては担当者に事実関係を確認したい、仲介委員の指摘を踏まえて譲歩を検討したいと述べた。

第3回期日において、相手方は、勧誘時の説明について、研修では太陽光パネルやヒートポンプ給湯器について買い替えが必要なことや永久に使えるものではないことを必ず説明するようにしているが、具体的な金額を言ったかどうかは、言った言わないの話になる、仲介委員の指摘を踏まえて、過去の裁判例などを調べた、違約金の条項が適用されないとしても「通常要する費用の額」がどこまでとなるかが一番の争点かと思っている、高額な違約金は請求できないことは認識したと回答した。

そこで、仲介委員は、説明内容については、本件契約をした場合、本人の電気代等からすると元がとれるかぎりぎりの水準であり、買い替え費用の説明がなされていれば申請人においてどれくらい得になるか疑問に思い、10年でペイするという発言にはならなかったのではないかと、具体的な金額を示した説明はなかったのではないかと指摘した。その上で、裁判になった場合の結論は分からないが、損害賠償額の制限については本事案においても考慮すべき事由になると指摘した上で、具体的な和解金額の提案について確認した。

相手方は、工事日4日前の解約であり、既に発生している費用もあることから20万円を支払ってほしいと回答した。

仲介委員から申請人に対し、相手方の回答を伝えたところ、相手方の提案を受け入れるとのことだったため、申請人が相手方に対し20万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 9】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（50）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和7年1月、ブライダルフェアに参加し、5件の式場見学を予約した。相手方の式場見学を予約した際、予定があるため16時過ぎには出たいと伝えた。

翌日13時に相手方の式場見学に行った。相手方のプランナーから挙式に関して聞かれたので、挙式希望日は9月であること、招待人数は60名前後であること等を伝えた。その後、式場の案内を受け、5月と7月の2日程しか空きがないとして、5月を勧められた。

相手方の式場を気に入っていたこともあり、一度見積書を出してほしいと伝えたところ、見積もりは一度出すとキャンセル料がかかる、本日契約しないと「1件目特典（新婦衣装の割引）」がつかないと言われた。この時点で16時となり、焦っていた。

また、他の式場の見学予約があると契約できないので、この場で見学予約をキャンセルするように言われ、他の予約をキャンセルした。その後、見積書を提示された。契約内容等は後日ウェブサイトで見られるとして、急ぎ足で契約内容を説明され、タブレット上でサインした。解約料については口頭での細かい説明はなく「ここの規約を読んでもください」と言われ、申込金10万円をクレジットカードで支払った。

その夜、親族の日程が合わないことが判明したため、翌朝、相手方に延期の希望を伝えたところ、相手方から「6月しか空きがない。延期に期限はないが延期料金がかかる」と言われ、問い合わせフォームからキャンセルを伝えた。

その後、相手方からキャンセル料がかかると言われ、消費生活センターに相談したが、キャンセル料約45万円は請求する、申込金10万円の返金はできないとのことで解決できなかった。

契約をなかったこととし、キャンセル料の請求はせず、既に支払った申込金は返金してほしい。

<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が、減額の意味はある。

申請人が大事にしていた気候と自然に関する要望を踏まえ、5月の挙式を勧めた。

見積もりを出したらキャンセル料金が発生することは伝えていない（事実、見積もりを出し、料金は発生していない）。

お客さまの意思として当社で結婚式を行いたい旨を伺っていたが、式場見学の時点で既に121日前であったため、規約通り商品の代金・解約料および衣装解約料ならびに見積額の20%が発生する期日であった。本日以降の契約となると、1件目特典や5月のシーズン特典などがつかなくなることで、契約時点でキャンセル料が発生する日にちになることから、他の会場ではなく、当社で結婚式を行いたいと思っているかを契約前に一度二人で会話していただいた方がよいと思うと伝えた。

契約を希望されたため、空きのある日程は貴重な日にちであり、他の会場の式場見学が入った状態や他の会場を引き続き検討される場合は契約ができかねることから、申請人に対し、他の見学はせずに契約してよいか確認したところ、「大丈夫です」と返事があったため、他の会場のキャ

ンセルを依頼し、契約の手続を進めた。契約はタブレット上での連名サインではなく、タブレットで規約動画を確認後、規約書類を一読した上で署名してもらっている。

契約は申請人の意思の下に進めており、急かすような案内ではなく、契約後のキャンセルや日程変更の場合に料金が発生する旨は、契約に至るまでの案内の中でも説明している。

なお、キャンセル料の算出については、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会のモデル約款に基づいて行っている。

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、相手方に見積書を出してほしいとお願いしたところ、「出すのは可能だが、いったん出すとキャンセル料がかかるが大丈夫か、本日契約すると1件目特典が付くが、契約しないとつかない」と言われた、見積もり後にキャンセルをするとキャンセル料がかかるという話がなければ、見積書だけもらって帰ろうと思っていた、契約書の内容について細かいところは口頭で説明されていないと思う、紙で渡されたものは見積書のみで、規約は後日ウェブサイトから印刷した、見積額の20%のキャンセル料がかかることは理解できていなかったなどと述べた。

相手方は、契約書を作成している間にタブレットで規約の内容を見てもらっているが、映像だけでなく、お客さま自身で重要な部分はチェックボックスにチェックをいただき、一つ一つ内容を確認してもらって、契約書に署名いただくこととしている、申し込みの時点でキャンセルすると大きな金額が発生してしまうことをお伝えした上で、見積もりを提案した、申し込みの希望の後、申請人は契約書を見てキャンセル料を認識した上で署名した、具体的な金額は伝えていないが、キャンセル料がかかる日にちであること、見積額の20%であることを伝えているなどと述べた。また、社内で再度検討した結果、減額は難しいと回答した。

そこで、仲介委員から相手方に対し、本事案においては、急がされるままに十分な検討をせず契約に至ったと思われること、キャンセル料については、翌日にキャンセルの申し出があったことからすると、説明が不十分であったと考え得ること、申請人のキャンセルにより発生した逸失利益については根拠が分からないため、キャンセル条項の有効性については疑義があることを指摘した上で、検討の余地がないかを確認した。

相手方は、検討が難しい内容だが持ち帰って検討したい、ただし、キャンセル料の金額については説明不足だという認識はない、キャンセル料については理解いただいた上で署名いただいたものと考えている、時系列から考えると、申し込みの意思確認をし、契約書類を目の前で読んでいる、申請人からの申し込みがなければ他のお客さまに提案ができた、最終的に予約が埋まらず機会損失があるなどと述べた。

そのため、仲介委員は相手方に対して、キャンセル料が平均的損害を超えるか否かを示す資料の提出および次回期日までに減額の検討をするよう求めた。また、申請人に対しては、追加の主張がある場合には資料を提出するよう求めた。

期日後、相手方より、検討を重ねたが資料の提出はお断りしたい、会社の方針として規約に基づくキャンセル料金は請求する旨の回答があった。

そこで、仲介委員から相手方に対して、和解に向けた検討を依頼する文書を送付した。当該書面では、①違約金の算定について、契約直後の解約であり、一般的な消費者の感覚からすると高額であり、過大な請求ではないかと考えていること、②契約書には「挙式まで〇〇日」との記載

はあるものの、解約料の記述は複雑で具体的な金額は明示されておらず、消費者が十分に理解・承諾したとは言い難い状況であること、③ウェディングドレスのレンタル契約を締結し、その翌日に解約したという事案において、実質1日の期間中に逸失利益はないと判断し、解約により事業者が生ずる平均的な損害はないとして、事業者の解約料条項を消費者契約法9条1号により無効と判断した裁判例（東京地方裁判所平成24年4月23日判決）もあり、本件とは契約内容の違いはあるものの、契約実施日までの期間および契約からキャンセル申し入れまでの時間という点で本件と極めて酷似しており、本件においてもキャンセル条項が無効であると解される余地は十分あるものと思料すること、④回答書では「申請人の請求を認めないが、減額の意味がある」との回答であった中で、再調査の結果として、第1回期日において減額は難しいと考えているとの判断に転じられたことについて、厳しい判断に至った理由の理解が難しく、③の通り、キャンセル条項の有効性には疑義があることを指摘し、減額の再考を求めた。

第2回期日において、仲介委員は相手方から検討結果について確認した。

相手方は、申請人は規約を理解した上で契約していることから、本来であれば減額はできないが、申請人の心情や早期解決の観点から、申込金を含むキャンセル料について、約55万円から25万円に減額すると回答した。また、本件では申し込みからキャンセルまでに1日半が経過しており、その間に同時期を検討されていたお客さまには提案ができなかったこと、結婚式等実施予定日は5月の大安の日にちであること、人気の会場であることから、申し込みが入る可能性が高い枠であることを踏まえると機会損失がある、申請人の心情等を踏まえ、全額の請求は難しいかと思ひ、減額を提案したと述べた。

仲介委員から申請人に対し、相手方の回答を伝え、意向を確認したところ、申請人は、月5万円の分割払いであれば、和解に応じると述べ、相手方もこれに応じたため、申請人が相手方に対し、キャンセル料から申込金10万円を控除した残金15万円を3回分割で支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 10】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12月、相手方の脂肪注入豊胸手術がモニター価格の約15万円で受けられるというSNSの広告を見た。相手方の院長にメッセージを送付し、「モニター価格を見て問い合わせしており、SNS上の写真の施術例のような胸部にしたい」と伝えた上で、カウンセリングと同日に手術をすることの可否と施術代金を問い合わせた。

相手方からは一度カウンセリングを受けてほしいとの回答があり、モニター価格でお願いしたい旨を伝えた上でカウンセリングの予約をした。

令和7年1月下旬、相手方を訪問し、2カ所からの脂肪吸引を希望したが、担当医師とのカウンセリングにおいて、「2カ所からの脂肪吸引では足りないため4カ所からの脂肪吸引を勧める。脂肪注入豊胸だけでは理想の形にならないのでシリコンバッグを入れた豊胸を行った方がよい。シリコンバッグは360ccから400cc入れる」との説明を受けた。シリコンバッグのメンテナンスについて懸念を伝えたところ、技術が進歩しているので生涯変えなくてよい、メンテナンスは不要との説明を受けた。また、キャンペーン適用により、本来約327万円の施術代金は、約107万円を減額した約220万円となった。以上を踏まえ、手術内容に承諾した。

カウンセリングが行われた部屋で美容医療サービス契約書や誓約書などにサインをしたが、相手方と読み合わせをすることはなかった。約62万円を現金で支払い、約158万円をクレジットカードで決済した。

手術前、着替えて別室で待機している際、全身麻酔を行うのに血液検査等がないことに不安を覚え、友人に連絡を取った。友人の助言でスタッフに対し、一時的にクリニックを離れる旨を伝えて外に移動した。その際、相手方のスタッフから、手術をキャンセルする場合は半額の返金となると伝えられた。

友人の知り合いである美容整形外科医と連絡を取り、全身麻酔でハイブリッド豊胸（脂肪注入豊胸とシリコンバッグ豊胸）の手術を行う場合、術前にリスク評価が必要であり、血液検査が行われるべきであること、低用量ピルを飲んでいる場合、血栓症のリスクがあるため休薬の必要があるがそのような指示が出ておらず不適切であること、全身麻酔下で、通常よりも多量のシリコンバッグを挿入する施術が高リスクとなる旨の説明がないこと、リスクが高くカウンセリング当日に手術を実施することは本来あり得ず、メンテナンス不要との説明も虚偽であることを聞き、相手方の対応に不信感を覚えたため、手術をキャンセルすることを決めた。

相手方を再訪問し、知り合いの美容整形外科医と電話をつないだ上で、手術のキャンセルと返金希望を伝えたが、備品や消耗品を開封したため返金はできないと回答された。半額返金をするとの話はどうなったのか確認したが、回答は変わらなかった。

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。

契約をなかったことにして、支払った約220万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。

契約後に手術の準備を開始しており、物品も開封している。キャンセルをする場合に半額のみ
の返金になるとは伝えておらず、契約金の返金はできかねる旨を伝えている。申請人は妹が事故
にあったと虚偽の理由を述べて外出し、その後第三者と電話をつなぎながら契約の解除を求めた。

申請書に記載されている全額返金を求める理由については、事実誤認を含むものであり応じる
ことはできない。契約規定に基づいた損害金額の負担を求める。

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、契約書面や脂肪吸引の同意書は作成したが、麻酔についての細かい説明はなく、血
液検査も行わずに手術部位にマーキングをされそうになったため、相手方に対して不信感を持ち、
その場から立ち去った上で友人に電話をした、挿入するシリコンバッグは見せてもらっていない、
合併症や感染症の可能性についての説明もなかった、処置室にも入っておらず、物品等を開封し
たという相手方の主張にも疑問が残るため、約 200 万円は返金してほしいと述べた。

相手方は、麻酔のみに関する同意書はないが、他の施術などとまとめて同意書を作成している、
麻酔は全身麻酔ではなく静脈麻酔を使用する予定であったと述べた。

仲介委員は相手方に対して、本件診療契約は、法律上は準委任契約であるため、中途解約の場
合に一切返金しないことには問題がある、返金の際に使用した物品の差額などを差し引くとし
ても、その証明責任は相手方にあると指摘した。

それに対し相手方は、マーキングをする際に施術室を使用しており、処置の段階で点滴の準備
や物品の開封は行っているため物品の損害があることは理解してほしい、物品等の損害額等を根
拠に最低限で負担をしてほしい費用を明示しており、差額であれば返金は可能であると回答した。

仲介委員は、申請人の意向を確認した上で、相手方に対し、本来であれば無駄にした物品につ
いて詳細を出してもらう必要があるがそこまで労力をかけてするのか、さらに、詳細が出しても
らっても証明ができるのかはハードルがある、訴訟になった際に費用等がかかることも考慮した
上で、相手方から申請人に対して 200 万円を返金するとの内容で和解ができないか確認した。

それに対し相手方は、個別の物品に関する料金については企業秘密なので、提出するのは難し
いと回答した。

仲介委員は相手方に対して、訴訟であれば手続は公開されてしまうところ、本手続は非公開で
あることを説明し、200 万円の返金で和解に応じられないかと改めて確認した。相手方は、期日後
に理事長に確認すると回答した。

期日後、相手方より、仲介委員の提案に応じるとの回答があったため、相手方から申請人に対
して 200 万円を返金するとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 11】 痩身治療の解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年11月、SNSで相手方の医療ダイエットの広告動画を見た。医学的な根拠もあり効果が確実そうであることや減量目標を達成すればモニター価格からさらに安くなり実質約11万円で医療ダイエットが受けられることに関心を持ち、広告から相手方のウェブサイトへアクセスし、無料カウンセリングの予約をした。ウェブサイト上の「過度な食事制限なし」といった記載や施術前後の写真を見て、効果に個人差はあるかもしれないが、少なからず結果は出るものと思った。

11月下旬、カウンセリングのため相手方の店舗に行った。3カ月でマイナス10キログラムを目指し、減量目標を達成すれば実質の費用が約11万円になると言われ、勧められたプランを約80万円で契約し（以下「本件契約」という。）、信販会社で医療ローンを組んだ。

12月、施術を開始し、指示通りに薬を服用し、食事にも気を付け、ウォーキングを行い、全8回中4回の施術を受けたが、体重は全く変化しなかった。

令和7年2月、相手方に対して、残りの回数で体重が減らないなら効果がないため全額返金してほしいと伝えた。

3月、消費生活センターに相談した。後日、相手方から中途解約の清算金を一括で支払うよう連絡があった。信販会社に抗弁書を出したところ、既払い金約7万円が返金された。

6月、相手方から、信販会社より債権が移っている、中途解約金の約57万円を一括で支払うようにとの連絡があった。

契約をなかったこととして請求をしないでほしい。

＜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。

簡易裁判所にて訴訟が係属中である。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

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、簡易裁判所に支払督促を申し立てた旨の回答書が提出された。

その後、申請人に相手方の回答書を送付したところ、申請人は相手方からの支払督促について異議申し立てを行うとして、相手方に対する申請を取り下げたため、手續が終了した。

【事案 12】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（23）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年2月、名義人を父親、使用者を小学6年生の私としてスマートフォンを契約した際、販売店で通信事業者のフィルタリングサービスや端末の設定アプリ内の管理機能（課金の許可やアプリの使用時間の制限等を行う機能。以下、単に「管理機能」という。）の設定をしてもらった。

同日、相手方プラットフォームから、相手方ゲーム会社のオンラインゲーム（以下「本件ゲーム」という。）をダウンロードした。ゲーム開始時に、年齢確認や生年月日の登録は要求されなかった。

後日、母親が、通信事業者のフィルタリングサービスで、利用時間の制限を設定した。

5月、私のスマートフォンの使用状況に鑑み、母親が管理機能の設定を変更し、課金できないようにした。また、後日、①設定した使用時間を超過し、延長して当該アプリを使用したい場合には、私がリクエストを送信し、母親の携帯電話に承認を要求するメッセージが送られる、②アプリダウンロードの際にも①同様の流れとなるよう、端末の設定アプリ内の承認機能（以下、単に「承認機能」という。）の設定を変更した。

7月、親からお小遣いを停止された後、親の不在時にお金が必要になったときなどに備え、母親と一緒に、自身の端末にキャッシュレス決済アプリをダウンロードした。この際、母親の携帯電話にリクエストの承認を求めるメッセージは送られてこなかった。

8月以降、当初は無料でゲームをしていたが、お小遣いを停止されたストレスと反抗心から、たまたま見つけた母親のたんす預金を使って、プリペイド型電子マネーやキャッシュレス決済アプリにチャージの上、オンラインゲームに課金するようになった。

本件ゲームについては、アイテム購入時に初めて出てくる生年月日入力画面で、無制限に課金できるように適当な成人の生年月日を入力し、8月上旬から9月中旬までに総額約12万円を課金した（以下、「本件課金取引」という。）。

12月下旬、財布の現金が不足していたことをきっかけに、母親が高額課金に気が付き、端末の設定を変更して、ゲーム課金ができないようにした。

後日、消費生活センターに相談し、相手方プラットフォームには12月下旬以降複数回、相手方ゲーム会社には令和7年3月に未成年者取消しを申し出たところ、相手方プラットフォームからは申し出の却下が、相手方ゲーム会社からは、「返金は相手方プラットフォームでのみ対応としている」との回答があり、解決できなかった。

支払い済みの約12万円を返金してほしい。なお、令和6年8月～12月までの課金総額は他社を含めて約60万円であり、6社中3社からは返金対応された。また、管理機能内の課金の許可設定および承認機能の設定がリセットされる現象が複数回発生している。

＜相手方ゲーム会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件ゲームでは、全利用者を対象に、初回購入時の年齢確認画面において「未成年者は保護者の許可がないと課金アイテムを購入できないこと、年齢確認のために生年月日の入力が必要なこ

と」などを表示し、生年月日の登録を求めている。また、未成年者による過度な課金を防止するため、課金アイテム購入の都度、平易な文章で、保護者の許可を得たかどうかの意思確認を行うなど、複数回意思確認を行っている。

本件においては、24歳の生年月日で登録された上で課金に至っていることから、当社としては、申請人の保護者を含む成年の方から申込みいただいた課金行為であると認識しており、そもそも未成年者取消権を行使できる要件を満たさないものと考えている。

仮に申請人による課金行為であったとしても、申請人は当時13歳であり、生年月日登録画面の警告文から、課金には実際の金銭を要すること、本来であれば自身の行為が保護者の許可を要するものであることを容易に認識できたはずである。加えて、申請人の保護者は端末設定等を行い、申請人が単独で課金できないような家庭内ルールを整えていたものと見受けられ、その上で「お小遣いを停止されたストレスと反抗心から」課金に至ったと主張していることから、申請人が自身の課金行為について、保護者の許可が必要であるという認識をもっていたことは明らかである。

つまり、申請人は、上記警告文および家庭内ルールの存在から、自身の課金行為には保護者の同意が必要であることを明確に理解できたにもかかわらず、保護者に無断で無制限の課金を行うべく、あえて生年月日を偽ったものと言わざるを得ない。

さらに、申請人は保護者のたんす預金を窃取して資金源にするなど、上記家庭内ルールを巧妙に逸脱して課金を行っている。判断能力の欠如による課金行為とは評価し難く、未成年者保護の趣旨・精神から外れるものと言わざるを得ない。

このような事情を総合的に検討した結果、仮に課金行為が申請人によるものであったとしても、民法21条に定める「詐術」によってなされたものであり、未成年者取消権の行使要件を満たさないものとする。そのため、申請人の請求には応じられない。

<相手方プラットフォームの主張の要旨>

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。

返金請求の対象となる購入は、すべて本人のアカウントを通じて行われており、本人のアカウントは、保護者のアカウントを管理者とする家族間共有（対象となるサブスクリプションサービスを家族と共有等できるサービス）の一部として登録が行われている。

18歳未満のファミリーメンバーが行った取引を管理者が承認する機能（上記「承認機能」）は、13歳未満のファミリーメンバーに対してデフォルトで有効になり、親権者または法定後見人が無効にするまで有効のままとなる。

上記の家族間共有の機能を活用することで、管理者は、本人のアカウントにおけるアプリの購入について、さまざまな管理を行うことが可能である。

承認機能の有効化および無効化は、保護者のアカウントでサインインした端末のみから実行可能であり、令和6年2月の時点で有効とされていた承認機能が、以降断続的に無効化、有効化を繰り返していることは、同機能が無効化する処理を保護者のアカウント上で保護者自らが実施したか、あるいは保護者の端末の管理が不十分であったために、第三者が保護者の端末にアクセスし、設定を容易に変更できる状態にあった可能性が高いことを示している。

また、返金依頼の対象となるゲームは、ゲーム内アカウントの作成時や初めてアイテムの購入を試みる際に年齢確認を実施し、年少者によるサービス利用に際しては、少額の決済のみを認める仕様になっていると承知している。

当社は、各ゲーム内における情報入力状況を把握し得る立場にはないが、本手続に先行する消費生活センター等とのやりとりを通じて、情報入力を求められた際に、申請人本人が虚偽の申告を意図的に行ったことが強く推察される。今般の本人のアカウントを通じて行われた各購入の多くは、購入者本人が年齢確認時に不正な情報入力を行わなければ、起こりえなかったことであると承知している。

以上を踏まえ、①家族間共有機能において、保護者自身あるいは保護者自身の不適切な端末管理により、第三者が保護者の管理する端末にアクセスすることが可能になったことに起因して、保護者（管理者）の端末によってのみ設定変更が可能な承認機能が無効化された際に行われた購入であること、②利用者が意図的に実際と異なる年齢情報を入力しなければ行えない、ゲームにおける高額決済であること、③いずれの購入も相手方らのコントロールし得ない申請人の家庭内の現金の管理に起因していることから、相手方ゲーム会社が返金を強く希望しているといった特段の事情がない限りは、申請人の返金請求を受けることは難しいと考えている。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、保護者の許可がないと課金アイテムが買えないことを理解した上で、とにかく18歳以上とするために24歳の生年月日を入力し、親の就寝中などに、把握していたパスワードを利用して親のスマートフォンの画面のロックを解除し、承認機能を解除して課金した、キャラクターを強くする気持ちの方が強かったため、してはいけないと分かっているが嘘の生年月日を入力した、管理機能は触っていないなどと述べた。

また、申請人および申請人の親（代理人。以下、両者をまとめて「申請人ら」という。）は、申請書に記載された承認機能および管理機能のリセットの主張に加えて、スマートフォンの購入日に複数のゲームアプリをダウンロードしたが、承認のメッセージがきておらず、デフォルトで有効にはなっていないのではないかと述べた。

仲介委員から相手方ゲーム会社に対して、経済産業省の「電子商取引及び情報材取引等に関する準則（以下「準則」という。）」において「未成年者が取引に入る可能性の程度等に応じて不実の入力により取引することを困難にする年齢確認の仕組みとなっているか」が未成年者取消しにおける「詐術」の有無を検討する際の一つの判断要素になっているところ、①成人になる生年月日を未成年者が計算して入力することも想定できる中で、業界内においてももう少し厳しくしている例はないか、②本件ゲームは子どもに対してかなりの訴求力があり、未成年者が利用する可能性が高いゲームと思われることをどう考えているか、③具体的な返金基準は定めているか、④本件での解決案はないかを確認した。

それに対して相手方ゲーム会社は、①本人確認資料の提示までを求めているソーシャルゲームは調べた限り見当たらず、生年月日の入力以上はないと思われる、当社はやるべきことをやっている、②未成年者だけではなく幅広い層を対象としている中で、未成年者が課金できない仕組みを提供している、③特別な基準は定めておらず、課金の経緯などの個別事情を考慮して判断している、④今回は間違えて課金したのではなく、金銭が発生すること、親の確認が必要なことを

申請人が認識していた中で、家庭内でのたんす預金の窃盗などもあり、完全に悪意をもって課金されているため、返金は難しいと回答した。また、基本的には家庭のルールに従って、保護者の監督下で年齢確認に従って対応されているため、今回のようなケースはイレギュラーではないかと思うとも述べた。

仲介委員から相手方プラットフォームに対して、申請人らおよび相手方ゲーム会社の聴取結果を伝えた上で聴取したところ、相手方プラットフォームは、ゲーム会社との契約条件に従って、当社の裁量で返金を実施することもあるが、既に答弁書で主張した通り、端末管理やたんす預金の管理等に大きな過失があったと言わざるを得ず、本件のような状況でまで取り消しを認めないといけないとすると、安全な取引などない、今回相手方ゲーム会社による強い返金希望があるわけでもないため、返金はできないと述べた。また、承認機能は親の端末でしか設定変更ができず、課金時にオフになっていることは間違いない、管理機能の履歴は確認できず、申請人が何らかの方法で管理機能設定にかかるパスワードを知った可能性や親が認めた課金後にオフにし忘れた可能性もあるとも述べた。

仲介委員から申請人らに対して、相手方らの回答を伝えたところ、申請人らは、スマートフォン購入日のアプリダウンロード時に承認メッセージがきておらず、本件について、こちらにも落ち度はあるが、各機能がリセットされる事象については、システムの脆弱性もあるのではないかと再度主張した。しかし、本件ゲームでの課金時に承認機能がオフになっていたこと自体は申請人と相手方プラットフォーム間でも争いがなかったこと、管理機能についても、当時のオンオフの記録を申請人らが保存しているわけでもないことから、現在の相手方らの主張を踏まえると、これ以上、当事者間で歩み寄りをするのは難しいと考えられ、不調終了とせざるを得ない旨を、仲介委員から申請人に伝えた。

その後、仲介委員は、相手方らに対して申請人の主張を伝えた上で、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 13】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（24）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年2月、名義人を父親、使用者を小学6年生の私としてスマートフォンを契約した際、販売店で通信事業者のフィルタリングサービスや端末の設定アプリ内の管理機能（課金の許可やアプリの使用時間の制限等を行う機能。以下、単に「管理機能」という。）の設定をしてもらった。

後日、母親が、通信事業者のフィルタリングサービスで、利用時間の制限を設定した。

5月、私のスマートフォンの使用状況に鑑み、母親が管理機能の設定を変更し、課金できないようにした。また、後日、①設定した使用時間を超過し、延長して当該アプリを使用したい場合には、私がリクエストを送信し、母親の携帯電話に承認を要求するメッセージが送られる、②アプリダウンロードの際にも①同様の流れとなるよう、端末の設定アプリ内の承認機能（以下、単に「承認機能」という。）の設定を変更した。

6月、相手方プラットフォームから、相手方ゲーム会社のオンラインゲーム（以下「本件ゲーム」という。）をダウンロードした。ゲーム開始時に、年齢確認や生年月日の登録は要求されなかった。

7月、親からお小遣いを停止された後、親の不在時にお金が必要になったときなどに備え、母親と一緒に、自身の端末にキャッシュレス決済アプリをダウンロードした。この際、母親の携帯電話にリクエストの承認を求めるメッセージは送られてこなかった。

8月以降、当初は無料でゲームをしていたが、お小遣いを停止されたストレスと反抗心から、たまたま見つけた母親のたんす預金を使って、プリペイド型電子マネーやキャッシュレス決済アプリにチャージの上、オンラインゲームに課金するようになった。

本件ゲームについては、アイテム購入時に初めて出てくる確認画面において、無制限に課金ができるように、「20歳以上」のボタンの選択を行い、10月中旬から11月中旬までに総額約6万円を課金した（以下「本件課金取引」という。）。

12月下旬、財布の現金が不足していたことをきっかけに、母親が高額課金に気が付き、端末の設定を変更して、ゲーム課金ができないようにした。

後日、消費生活センターに相談し、相手方プラットフォームには12月下旬以降複数回、相手方ゲーム会社には令和7年3月に未成年者取消しを申し出たところ、相手方プラットフォームからは申し出の却下が、相手方ゲーム会社からは、「返金は相手方プラットフォームでのみ対応としている」との回答があり、解決できなかった。

支払い済みの約6万円を返金してほしい。なお、令和6年8月～12月までの課金総額は他社を含めて約60万円であり、6社中3社からは返金対応された。また、管理機能内の課金の許可設定および承認機能の設定がリセットされる現象が複数回発生している。

<相手方ゲーム会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方プラットフォームのアカウントを通じて行われた取引については、相手方プラットフォームとの契約規定上、当社が独自の判断で返金に応じることが禁止されている。

当該返金については、当社独自では判断できず、相手方プラットフォームが対応することとなっているため、相手方プラットフォームの回答を踏まえた上で対応する方針である。

<相手方プラットフォームの主張の要旨>

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。

返金請求の対象となる購入は、すべて本人のアカウントを通じて行われており、本人のアカウントは、保護者のアカウントを管理者とする家族間共有（対象となるサブスクリプションサービスを家族と共有等できるサービス）の一部として登録が行われている。

18歳未満のファミリーメンバーが行った取引を管理者が承認する機能（上記「承認機能」）は、13歳未満のファミリーメンバーに対してデフォルトで有効になり、親権者または法定後見人が無効にするまで有効のままとなる。

上記の家族間共有の機能を活用することで、管理者は、本人のアカウントにおけるアプリの購入について、さまざまな管理を行うことが可能である。

承認機能の有効化および無効化は、保護者のアカウントでサインインした端末のみから実行可能であり、令和6年2月の時点で有効とされていた承認機能が、以降断続的に無効化、有効化を繰り返していることは、同機能が無効化する処理を保護者のアカウント上で保護者自らが実施したか、あるいは保護者の端末の管理が不十分であったために、第三者が保護者の端末にアクセスし、設定を容易に変更できる状態にあった可能性が高いことを示している。

また、返金依頼の対象となるゲームは、ゲーム内アカウントの作成時や初めてアイテムの購入を試みる際に年齢確認を実施し、年少者によるサービス利用に際しては、少額の決済のみを認める仕様になっていると承知している。

当社は、ゲーム内における情報入力状況を把握し得る立場にはないが、本手續に先行する消費生活センター等とのやりとりを通じて、情報入力を求められた際に、申請人本人が虚偽の申告を意図的に行ったことが強く推察される。今般の本人のアカウントを通じて行われた各購入の多くは、購入者本人が年齢確認時に不正な情報入力を行わなければ、起こりえなかったことであると承知している。

以上を踏まえ、①家族間共有機能において、保護者自身あるいは保護者自身の不適切な端末管理により、第三者が保護者の管理する端末にアクセスすることが可能になったことに起因して、保護者（管理者）の端末によってのみ設定変更が可能な承認機能が無効化された際に行われた購入であること、②利用者が意図的に実際と異なる年齢情報を入力しなければ行えない、ゲームにおける高額決済であること、③いずれの購入も相手方らのコントロールし得ない申請人の家庭内の現金の管理に起因していることから、相手方ゲーム会社が返金を強く希望しているといった特段の事情がない限りは、申請人の返金請求を受けることは難しいと考えている。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

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。

相手方ゲーム会社は、基本的な回答は既に答弁書に記載した通りであると主張しつつも、期日前に相手方プラットフォームと調整した結果、申請人が手續外で相手方プラットフォームに申し出ることで、相手方プラットフォームから申請人に対して、約6万円全額を返金する方法を提案するなど述べた。

相手方プラットフォームは、基本的な回答は既に答弁書に記載した通りであると主張しつつも、相手方ゲーム会社の提案に異論はなく、提案通りの手續外での和解でも本手續内での和解でも、

どちらでも構わないなどと述べた。

仲介委員から申請人に相手方の回答を伝えたところ、申請人は、相手方の提案を受け入れて手続外で和解すると回答したため、仲介委員から相手方に対して、申請人の回答を伝えた。

期日後、申請人から、手続外で相手方プラットフォームに申し出をした結果、相手方プラットフォームから約6万円が振り込まれたとして、申請の取下げがされたため、手続は終了した。

【事案 14】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（25）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年2月、名義人を父親、使用者を小学6年生の私としてスマートフォンを契約した際、販売店で通信事業者のフィルタリングサービスや端末の設定アプリ内の管理機能（課金の許可やアプリの使用時間の制限等を行う機能。以下、単に「管理機能」という。）の設定をしてもらった。

後日、母親が、通信事業者のフィルタリングサービスで、利用時間の制限を設定した。

5月、私のスマートフォンの使用状況に鑑み、母親が管理機能の設定を変更し、課金できないようにした。また、後日、①設定した使用時間を超過し、延長して当該アプリを使用したい場合には、私がリクエストを送信し、母親の携帯電話に承認を要求するメッセージが送られる、②アプリダウンロードの際にも①同様の流れとなるよう、端末の設定アプリ内の承認機能（以下、単に「承認機能」という。）の設定を変更した。

7月、親からお小遣いを停止された後、親の不在時にお金が必要になったときなどに備え、母親と一緒に、自身の端末にキャッシュレス決済アプリをダウンロードした。この際、母親の携帯電話にリクエストの承認を求めるメッセージは送られてこなかった。

8月、相手方プラットフォームから、相手方ゲーム会社のオンラインゲーム（以下「本件ゲーム」という。）をダウンロードした。この際、母親の携帯電話にリクエストの承認を求めるメッセージはこず、ゲーム開始時に、年齢確認や生年月日の登録は要求されなかった。以降、当初は無料でゲームをしていたが、お小遣いを停止されたストレスと反抗心から、たまたま見つけた母親のたんす預金を使って、プリペイド型電子マネーやキャッシュレス決済アプリにチャージの上、オンラインゲームに課金するようになった。

本件ゲームについては、アイテム購入時に初めて出てくる確認画面において、無制限に課金ができるように、適当な成人の生年月日を入力し、8月下旬から12月下旬までに総額約24万円を課金した（以下「本件課金取引」という。）。

12月下旬、財布の現金が不足していたことをきっかけに、母親が高額課金に気が付き、端末の設定を変更して、ゲーム課金ができないようにした。

後日、消費生活センターに相談し、相手方プラットフォームには12月下旬以降複数回、相手方ゲーム会社には令和7年3月に未成年者取消しを申し出たところ、相手方プラットフォームからは申し出が却下され、相手方ゲーム会社からは、「取消し申出日より直近3カ月の利用分の約3万円のみ返金する」との回答があり、解決できなかった。

支払い済みの約24万円を返金してほしい。なお、令和6年8月～12月までの課金総額は他社を含めて約60万円であり、6社中3社からは返金対応された。また、管理機能内の課金の許可設定および承認機能の設定がリセットされる現象が複数回発生している。

<相手方ゲーム会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は、本件ゲームにおいて、ゲーム起動時に、「①アイテム購入時は両親の許可を得るか一緒に確認すること、この注記の内容が分からない場合は両親に画面を見せること」を記載した未成年者に対する注記を表示することで注意を促し、②すべてのお客さまに対して初回アイテム購入

時に生年月日登録を必須で求め、登録年齢が未成年であった場合には、アイテム購入の都度、親権者同意の確認ボタンを押下しなければ購入できない仕様としている。さらに、登録された年齢に応じた1カ月ごとの購入限度額（16歳未満は5000円まで、16～17歳は2万円まで）を設定し、限度額以上の課金ができない仕様としている。

一方で、申請書に記載された経緯が事実であるとする、申請人は「アイテム購入時になって初めて出てくる生年月日入力画面で、本人は無制限に課金ができるように適当な成人の生年月日を入力した」ものである。

上記のような問題はあるものの、本件についてはあくまでも例外的対応として、親権者を含む申請人側において、未成年者取消しの対象となるような課金が今後生じることのないように努めるべきこと、その他一定の条件を充足する和解内容であれば、申請人が求める約24万円全額の返金を含む和解に応じる用意がある。

<相手方プラットフォームの主張の要旨>

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。

返金請求の対象となる購入は、すべて本人のアカウントを通じて行われており、本人のアカウントは、保護者のアカウントを管理者とする家族間共有（対象となるサブスクリプションサービスを家族と共有等できるサービス）の一部として登録が行われている。

18歳未満のファミリーメンバーが行った取引を管理者が承認する機能（上記「承認機能」）は、13歳未満のファミリーメンバーに対してデフォルトで有効になり、親権者または法定後見人が無効にするまで有効のままとなる。

上記の家族間共有の機能を活用することで、管理者は、本人のアカウントにおけるアプリの購入について、さまざまな管理を行うことが可能である。

承認機能の有効化および無効化は、保護者のアカウントでサインインした端末のみから実行可能であり、令和6年2月の時点で有効とされていた承認機能が、以降断続的に無効化、有効化を繰り返していることは、同機能を無効化する処理を保護者のアカウント上で保護者自らが実施したか、あるいは保護者の端末の管理が不十分であったために、第三者が保護者の端末にアクセスし、設定を容易に変更できる状態にあった可能性が高いことを示している。

また、返金依頼の対象となるゲームは、ゲーム内アカウントの作成時や初めてアイテムの購入を試みるときに年齢確認を実施し、年少者によるサービス利用に際しては、少額の決済のみを認める仕様になっていると承知している。

当社は、ゲーム内における情報入力状況を把握し得る立場にはないが、本手續に先行する消費生活センター等とのやりとりを通じて、情報入力を求められた際に、申請人本人が虚偽の申告を意図的に行ったことが強く推察される。今般の本人のアカウントを通じて行われた各購入の多くは、購入者本人が年齢確認時に不正な情報入力を行わなければ、起こりえなかったことであると承知している。

以上を踏まえ、①家族間共有機能において、保護者自身あるいは保護者自身の不適切な端末管理により、第三者が保護者の管理する端末にアクセスすることが可能になったことに起因して、保護者（管理者）の端末によってのみ設定変更が可能な承認機能が無効化された際に行われた購入であること、②利用者が意図的に実際と異なる年齢情報を入力しなければ行えない、ゲームに

おける高額決済であること、③いずれの購入も相手方のコントロールし得ない申請人の家庭内の現金の管理に起因していることから、相手方ゲーム会社が返金を強く希望しているといった特段の事情がない限りは、申請人の返金請求を受けることは難しいと考えている。

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。

相手方ゲーム会社は、本事案については個別具体的に判断した上で、例外的に約 24 万円全額の和解金を支払うと述べ、本件ゲームのアカウントおよびゲームプレイログの削除、今後、親権者の事前同意なしに相手方ゲーム会社のゲームアカウント作成や課金取引をしないように親権者が監督を徹底することなどの和解条件を示した。

仲介委員は、申請人および相手方プラットフォームの意向も踏まえ、申請人と相手方プラットフォームとの関係については、申請人と相手方プラットフォームとの間で、今後債権債務がないことを相互に確認するとの内容で、和解が成立した。

また、申請人と相手方ゲーム会社との関係については、期日内で和解条項の調整を行い、後日、相手方ゲーム会社から和解条項への了承、振込日等の提示があったことから、申請人にその旨伝えた。その後、申請人が了承したことから、相手方ゲーム会社が申請人に対して和解金約 24 万を支払うとの内容で、申請人と相手方ゲーム会社との間で和解が成立した。

【事案 15】歯のホワイトニングサービスの返金に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年4月下旬、8月の結婚式までに歯をきれいになりたいと考え、ホワイトニングの可否について歯科医院に問い合わせたところ、授乳中であることを理由に断られた。

その後、美容サービスの予約サイトで、「授乳中でもホワイトニングができる」と記載された相手方店舗のブログを見つけ、1500円のクーポンが利用できることも分かったため、試してみたいと思い、体験のみのつもりで予約した。

3日後、受付後に初回アンケートと利用規約を渡され、初回アンケートには授乳中である旨記載した。利用規約には、施術の効果には個人差がある旨などが記載されていたが、特に内容の説明はなく、同意書欄への署名を求められたため応じた。その後、タブレットを用いて「独自開発の安全な薬剤を使用しており、歯科医師と提携している。授乳中でも大丈夫」などと説明された。

相手方店舗の担当者の指示に従い、施術前に自身の手で薬剤を塗布したが、歯茎に塗るよう指示されたワセリンを誤って歯に塗ってしまった。40分の照射を2回受けた後、口腔内に違和感を覚えたが、痛みはなかったため、特に異常は訴えなかった。

施術後、3つのプランを提示され、5回ではトーンが保てないなどと説明されたため、4万円で10回の施術が受けられるプライダルプランを選択して、初回クーポン1500円とあわせた合計4万1500円をクレジットカードで決済した。相手方店舗の担当者から、「最初の1週間は毎日、その後は月1回のペースで進めると結婚式に間に合う」と言われ、2日後を予約した。帰宅後、唇の裏側にざらつきを感じ、知覚過敏の症状も表れた。

翌日、下唇の裏側に水泡が2つできており、歯茎から出血していたため、施術の継続は難しいと判断し、相手方店舗に解約を申し出た。しかし、返金等は行っていない、次回はワセリンを多めにすると回答があった。

消費生活センターに相談し、歯科を受診したところ、歯科医師から「ホワイトニングは控えた方がよい」と言われたため、翌日の予約はキャンセルした。

5月上旬（施術の5日後）、相手方店舗と相手方本部に対して、患部の写真を同封した上で、解約および返金を求める書面を送付した。その後、消費生活センターにあっせんしてもらったが、利用規約上に返金しない旨記載しているなどと回答され、解決しなかった。

相手方らに対して、既払い金4万円の返金を求める。

＜相手方店舗の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

いかなる理由があろうと返金には応じないことに同意を得てから購入されているため、申請人の請求を認めない。

＜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ない。

施術は美容目的のセルフホワイトニングであり、歯科治療行為には該当しない。

相手方店舗では、施術前に利用規約および同意書に基づいて説明を行い、同意を得た上でサービス提供を開始している。施術に使用した薬剤は、本部が安全性を確認の上、全店舗に共通して提供しているものであり、過去に重大な健康被害等の報告はない。しかしながら、本件では申請人に唇の腫れや知覚過敏の症状が見られたとのことで、体質・健康状態・個人差による影響が考えられるため、重く受け止めている。

本部としては、本件のホワイトニング施術に関し、相手方店舗を通じて、通常の運営マニュアルおよび指導方針に基づくサービス提供が行われたものと認識しており、施術内容や契約に関して重大な違反があったとの認識は現時点ではないが、申請人に不快な思いや心配をおかけしたことについて、心よりおわびしたい。

相手方店舗は、契約上の規定に基づき「返金対象外」との判断をしていたが、申請人の気持ちと体調面、信頼を第一に考え、誠意ある対応として、返金を含む和解による円満解決を希望する。具体的な返金額および方法については、相手方店舗と申請人双方の意見を踏まえて協議したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人から提出された利用規約等を確認した上で、全当事者から事実関係等を聴取した。なお、利用規約には、施術中に痛みが生じて中断した際や施術後に返金ができない旨の記載はあったが、今回のような未施術分、回数券分の返金に関する記載は見当たらなかった。

まず、全当事者からの聴取により、本件のセルフホワイトニングは、利用者が歯茎と唇にワセリンを塗って保護した上で、ジェルを歯に塗り、オープナーという器具で口を開けた後にスタッフが LED ライトを照射する手順で行われること、LED ライトの照射以外は基本的に利用者自身が行うこと、お試し当日は初回であったため、スタッフが申請人の隣についていたことが確認できた。

申請人は、ワセリンはもともと少量であり、歯に誤って塗ってしまったため歯茎には半分程度しか塗れなかった、その際に私からワセリンの補充は求めず、スタッフからも補充の提案はなかった、利用規約にはお試し施術の前に同意しており、当該利用分 1500 円の返金に応じないことに同意した認識である、購入後に返金できない旨は受け取った回数券の裏面に記載されていたが、事前説明はなかった、施術できない状態であったことや一度も利用していないことから、全額返金してほしいと述べた。

相手方本部は、ジェルが唇や歯茎にはみ出していた場合やワセリンが唾液で流れてしまった場合等には、ジェルに反応して炎症が起こる、申請人はもともと知覚過敏が起きていたことからワセリンの量などとは関係がない、追加のワセリンを補充しなかった点に対応不足があると考えている、申請人が回数券を利用していないことなどから返金するように相手方店舗に何度も依頼しているが、対応されていない状況であるなどと述べた。

相手方店舗は、ワセリンやジェルの塗り方の問題でまれに炎症が起きることもあるが、年に 1 人か 2 人程度である、申請人には薬剤を変えることはできると説明している、スタッフの指導不足はあるかもしれないが、返金できない旨の同意書にサインをもらっていることや会計上の処理を済ませていることなどから、返金はできないなどと述べた。

仲介委員は、同意書に未施術分に関する返金の有無を定めた記載はなく、不返金の根拠が不明確であったことから、相手方店舗に対して、申請人はお試し施術を前提にして返金しない旨定め

た同意書にサインしていること、本件のホワイトニングサービスは、民法上の準委任契約に当たるため、当事者はいつでも解除ができ、未施術分の返金を求められると考えられることを伝えた上で、返金しない根拠等を確認した。

それに対して相手方店舗は、返金しない旨は同意書に記載している、こちらが無理やり購入させたのではなく、申請人は返金しないことに合意した上で回数券を購入している、薬剤変更をするので、落ち着いたのであれば再度施術を受ければよく、受けないのであれば4万円はあきらめるのが筋ではないか、さまざまなリスク込みで安くしており（他社の半額程度）、返金すると他のお客さまに失礼である、指導不足は謝るが返金はしない、納得できないのであれば裁判をしてほしいなどと回答した。

以上の聴取を踏まえ、相手方店舗の回答を相手方本部に伝えたところ、相手方店舗がそのような意向であれば、相手方本部から申請人に4万円を返金するとの回答があった。

申請人に相手方本部の回答を伝えたところ、受け入れるとの回答があり、相手方店舗にその旨を伝えたところ、そうであれば相手方店舗から返金する旨の回答があった。

そのため、回数券の購入契約を解除し、相手方店舗から申請人に和解金として4万円を支払うとの内容で、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 16】 貴金属の買い取りサービスに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 7 月、相手方店舗で 18 金のネックレスの買い取りをしてもらった。重量 10.1 グラム、買取価格 13 万 3000 円の査定で売却し、サービスで商品券をもらった。

帰宅後に購入時の保証書を確認すると、重量 20.3 グラムと記載があり、相手方店舗にその旨伝えたと、重量 19.5 グラムであったので差額を持っていくとのことだった。

同日、相手方店舗の担当者が来訪し、重量差分 9 万 3000 円とおわびの品として台所用品と米を受領した。その際、買取査定申込書に記載されていた合計金額を相手方店舗の担当者が 22 万 6000 円（差分を足した額）に修正した。

翌日、自身で計算してみたところ、重量差分の買取単価は 9893 円である一方、相手方店舗での買取時の単価は 1 万 3168 円となることに気が付いた。

数日後、消費生活センターに相談し、相手方店舗に店舗での買取時の単価で差分も計算してほしいと依頼したが、できないと言われた。相手方本部に経緯書面を送付したところ、フランチャイズ運営のため相手方店舗から説明させると回答があったが、解決しなかった。

ネックレス購入時の保証書記載の重量で、店舗での買取時の買取単価を適用して計算した場合の金額と受領済み買取金額との差分 4 万 1310 円を支払ってほしい。

＜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、相手方店舗が申請人に差額分 4 万 1310 円を支払う。

＜相手方店舗の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当店は単価買取を約定しておらず、正当に手續を行い、査定時の不備に対し、^{しんじつ}真摯に対応した。申請人からの電話の際、差額分の支払いを提案したところ、申請人から「お金ではない、説明していただければそれでよい」と対応を断られた。その後も申請人から差額分の支払いの要望は直接聞いておらず、消費生活センターからの連絡の際、差額分の支払いを求められ、戸惑っている。

買取査定申込書に自筆のサインをいただいております、明細書を作成しているとの説明を受けていない、断ってもいないという申請人の主張は誤りである。

しかし、申請人の請求を認め、当店が申請人に差額分 4 万 1310 円を支払う。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、申請人の請求を認め、相手方店舗が 4 万 1310 円を支払う旨の回答があった。申請人の意向を確認したところ、相手方店舗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續を実施し、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 17】クレジットカードの不正利用に関する紛争（93）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年7月未明、飲食店で強盗被害と思われる被害に遭った。路上で意識が回復したが、スマートフォンおよび財布一式がなくなっていたため、被害届を提出した。

強盗被害に遭った日の午前6時半ごろには、鉄道会社で約19万円のショッピングが、時間は分からなかったがその他の店舗で約1万4000円のショッピングが相手方発行のクレジットカードを用いてなされていたことが後日判明した。

鉄道会社に防犯カメラ映像の保全を依頼したところ、警察からの要請であれば対応するとの回答だったので、警察に映像の保全を依頼した。

同時に奪われた他社のクレジットカードについて、A社からは、被害額全額に近い約83万円が補償され、B社からは、被害額全額の約15万円が補償されることになった。また、キャッシュカードでの不正利用については、C銀行から被害額の75%である約50万円が補償された。

相手方に補償を求めたが、暗証番号取引を理由に応じられなかった。

約1万4000円のショッピング利用分については、補償されることになったが、鉄道会社で不正利用された約19万円についても補償を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

当社にて総合的に判断し、鉄道会社における約19万円の利用について、補填^{ほてん}を行う。

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、総合的に判断し、鉄道会社における約19万円の利用について、補填^{ほてん}を行うとの回答があった。

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 18】自動車の買い取り契約に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年6月下旬、新車購入の下調べのつもりで相手方を訪れた。見積もりをもらった後、店長から「本日中に決めてもらえば値引き、下取りは精一杯がんばる」と引き止められた。下取り査定は受けていないが、自分でインターネットで調べて、旧車同型の買取価格がおおよそ30万円との情報を得たので、同程度となると思った。営業終了時間が迫っていたため、新車店頭引き渡し価格は約180万円、支払総額210万円で契約し、1万円を支払った。納車は12月で、1カ月前に下取りのため来店するよう言われた。

11月に来店すると、下取り査定価格5万円と言われたため、納得ができず、新車購入も解約したかったが「新車購入の解約はできない」と言われた。新車購入の解約はできないと言われたため、納車までの期間で旧車を他店で売却するのは難しいと考え、数日後、再来店し、下取り価格5万円とし、査定料を差し引いた残金約204万円を支払った。

12月、新車納車、旧車引き渡しを行い、追加オプション代金約4万円を支払った。1週間後、付属品代金の過払いがあったとして約2万4000円が返金された。

数日後、新車ナビゲーションの不具合や「新車購入の解約はできない」と説明されたことについて店長に苦情を申し出たところ、相手方は違法と認め、12月中に謝罪等の書面を出すと約束した。さらに数日後、旧車の自動車税未経過相当額として約9000円が返金された。翌日、相手方で新車のナビゲーションの修理を行った際、修理前に自費購入していたナビゲーション部品代1万円を返金するとの申し出を受けた。

令和7年1月、偶然、中古車サイトで旧車が100万円で掲載されているのを見て（車体番号が一致）、下取り価格に納得できず、消費生活センターに相談し、相手方の店長と面談したところ、旧車の損益を賠償すると言われた。その後、1カ月点検で相手方を訪れた際、書面への署名を求められて記載した。後日、書面の内容について相手方に確認したところ、ナビゲーション部品代1万円を返金するため注文書を差し替える必要があり、そのための書面であると説明があった。翌日、トラブルが解決するまで返金は受けないと伝えた。

2月、店長より、当社に違法行為等があれば新車購入契約は解約できた、旧車は他で売却する選択肢はあった、1万円値引きの注文書の差し替えはできておらず、1万円の振り込みができていないと連絡があった。

3月、店長に、旧車下取りについて被害額30万円の賠償を求めた。また、相手方の社長宛に、下取り車両の適正な評価、事実を認め謝罪すること、不法行為に基づく慰謝料を求める書面を送付した。

4月、相手方のお客様相談室から、ナビゲーションに関する損害対応以外は店長が金銭支払いを約したことはない、これ以上の問い合わせには対応できない、との書面が届いた。

新車購入および下取りの契約をなかったこととして新車返却と旧車取戻しを望むが、難しければ、旧車の適正な下取り価格との差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。

新車売買契約および下取りに関する合意は、適法かつ有効に成立していると考えている。支払総額、下取り条件等をご説明し、ご検討の上、契約いただいている。契約締結から納車まで、申請人から新車契約の解約を求める明確な意思表示はなく、当社が解約の申し出を拒んだ事実はない。このため、新車両の返却・返金、旧車の返還には応じられない。

6月の契約時に、強引な引き止めはしていない。新車について、申請人は12月納車を希望しており、それに間に合わせるための計画仕入れ車のタイプ・カラー変更期限が契約日当日であったため、そのように説明した。また、契約の解約ができない、と一方的な発言をした事実は確認できていない。当社が契約の違法性を認めた事実はなく、謝罪の約束や書面提出の約束はしていない。旧車の査定は、年式・走行距離・修復履歴等、当社基準に基づき適正に評価し、査定書上は0円であったが、新車ご購入条件として裁量により5万円を提示した。インターネット上の中古販売価格はコストや販売店の利益を含む希望小売価格であり、下取り査定額との単純比較はできない。査定額が社会通念上著しく不相当な水準であるとは考えておらず、説明義務違反や不法行為があったとは認識していない。

このため、申請人が主張する適正な下取り金額との差額については、賠償義務が生じるとは考えていない。

ナビゲーションの不具合については、修理対応済みで、申請人が一時的に立て替えた部品代金1万円は車両値引き額に反映し申請人の負担とならないようにしている。また、下取り査定額の問題とは別の問題であることを説明している。

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。

申請人は、旧車の査定額について、契約時点でインターネット情報から30万円程度とみていた、具体的な金額について相手方には伝えていないが、相手方は経験上、査定額が0円になるだろうと分かっていたはずであり、査定額が0円になる不利益を伝えるべきであったのではないかと主張した。また、相手方の発注の関係で当日に契約すればかなり得であるように言われたが、その時点で閉店まで1時間しかなく焦らされたと述べた。納車時期については、旧車の車検が切れるまで7カ月あり新車購入は急いでいなかったため翌年1月の納車希望を伝えたが、相手方の希望で12月納車となった、しかし具体的な納車日は決まっていなかったと述べた。また、相手方で下取りすることとした経緯について、駐車スペースの都合上、納車までに旧車を手放す必要があり、査定を受けた11月から新車の納車まで1カ月しかなく、他店に持ち込むのは時間的に困難と判断せざるを得ず、相手方以外で査定は受けていない、このように納車直前まで旧車の査定額を伝えず、他店に持ち込ませないような手法で契約させる相手方の手口には納得ができないと強く主張した。

仲介委員は、査定額については、一般的に、車体ごとに状態が大きく異なることから適切な額の算出や立証が難しいことを説明し、申請人の解決に関する考えを確認した。申請人は、相手方への処罰感情が強く、30万円未満での和解はできないと述べた。

相手方は、6月の契約時に申請人が下取り予定の旧車に乗ってきておらず、その日に査定を行うことはできなかった、申請人が査定額を30万円と考えていたというのは新車納車の後、中古車サイトに旧車が掲載されているという話があった時である、契約時には、12月入庫か翌年1月入庫

か、という点について、早い方が査定金額の優位性はあるという話はした、車検証の2次元コードを読み取って査定システムが作動する仕組みであるため、車検証がなければ査定は難しく、10月に旧車が持ち込まれた際に査定を行ったと述べた。

また、査定の相手方基準によるマイナス項目と評価を具体的に説明し、総合してマイナス評価となったことから査定額は0円となるどころ、市場相場を勘案し、5万円増額を本部に提案して了解を得た、12月の旧車下取り時点で査定額が変わる（下がる）可能性もあるが、5万円を維持する条件付きであったと説明した。10月の査定時、申請人は他店も確認するとのことであり、約2週間後に当社で下取りをすることとする旨の連絡があった、と述べた。また、部品の誤発注や注文書の交付忘れ、発注書の誤交付などがあり、申請人にも部品購入の負担をさせてしまった点は問題であった、との認識を示した。

仲介委員が、相手方に対し、和解での解決意思について確認したところ、相手方は、これまでの経緯の中で慎重に検討をしてきており、賠償する必要性がある行為はないとの考えは変わらないと回答した。

また、仲介委員が、相手方から聴取した内容について申請人に伝えたところ、申請人は事実と異なると主張し、やはり早期解決のために賠償金を減額することは考えられない旨改めて述べた。

両当事者とも、早期解決のための解決金支払いによる和解も難しいとの意向であったため、仲介委員は、本件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 19】トイレ交換工事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1月、分譲マンションのタンクレストイレの水が止まらなくなり、インターネット検索して相手方を見つけた。

20時ごろ、相手方が来訪し、「修理できない、タンク付きトイレであれば翌日設置可能」と言われ、勧められた通り、トイレ交換工事契約（約24万円）をした。

翌日、家政婦立ち合いで工事がされ、その翌日に代金を振り込んだ。

5月、水漏れ警報が鳴ったが漏れが確認できなかった。またトイレ詰まりが発生したため、相手方に連絡して対応してもらった。

同月に再度トイレが詰まった。トイレ交換前は16年間一度もトイレ詰まりがなかったので、相手方ではない事業者に対応してもらい、約1万5000円を支払った。

6月、交換前も後も同じメーカーの便器であるため、メーカーに現状を確認してもらったところ、「交換前のトイレは修理可能だった。タンクレスからタンク付きに替えるケースはほとんどない」と言われた。

7月、水漏れ警報が鳴ったが水漏れは確認できなかった。このころからチョウバエが発生し玄関入室時にトイレ臭が気になるようになり、トイレ交換をメーカーに依頼した。メーカーが便器を外したところ、1月のトイレ工事の際に使うべき部品（アジャスター）を使わずに配管接続したため、汚水が床下に溢れ出ていることが分かった。この溢水によりチョウバエが発生し、トイレ臭につながったとのことで、メーカーより相手方に電話してもらった。相手方の希望で、1月に相手方が設置したトイレはメーカーが持ち帰った。また相手方の希望で、相手方が来訪し、施工不良を認めたが、「無償対応はするが他社に依頼するなら費用は負担しない」と言われた。その後、消費生活センターに相談した。

8月、チョウバエ駆除を2回実施し、合計約17万5000円を支払った。また、メーカーがタンクレストイレを設置し、約26万円を支払った。

10月、再度チョウバエ駆除を行った。

施工不良のため、トイレ交換工事代金全額（約24万円）の返金および2次被害としてチョウバエ駆除代金（8月の2回分、合計約17万5000円）、トイレ詰まり作業代金（約1万5000円）を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認め、約43万円を支払う。

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、申請人の請求を認め、請求額全額の約43万円を支払う旨の回答があった。申請人の意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとのことであったため、期日は開催せず、和解書を郵送で取り交わすことで本手續を実施し、当事者間で和解が成立した。