

報道発表資料

令和8年7月8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8年度第1回）

- ・ 直近6年度分（令和2年度～令和7年度）の申請は781件<sup>1</sup>。
- ・ 手続が終了した事案（取下げ等を除く）714件のうち約7割の485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（105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<sup>2</sup>の類型別にみると、「多数性」が多い。

### 1. 紛争解決委員会への申請等の状況

	和解の仲介・仲裁											
	申請	手続終了							結果の概要 公表		義務 履行 の 勧告	
		和解 成立	和解 不成立		当事者 より 取下げ	却下	仲裁 判断	事業者 名含む 公表				
			手続 非応諾	応諾後 不調								
令和2年度	166	182	120	51	18	33	10	1	0	176	23	0
令和3年度	136	141	89	37	13	24	10	5	0	118	14	0
令和4年度	142	136	94	33	13	20	6	3	0	120	6	1
令和5年度	117	130	72	44	14	30	10	4	0	103	12	3
令和6年度	111	98	53	29	4	25	13	3	0	82	12	0
令和7年度	109	106	57	35	4	31	12	1	1	89	6	3
合計	781	793	485	229	66	163	61	17	1	688	73	7

<sup>1</sup> 令和8年3月末現在（第71回紛争解決委員会（令和8年6月1日開催）審議）

<sup>2</sup> 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：781件）

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1.教養・娯楽サービス	105
2.他の役務	98
3.保健・福祉サービス	83
4.金融・保険サービス	72
5.運輸・通信サービス	60
6.商品一般	52
7.保健衛生品	45
8.修理・補修	43
9.教養娯楽品	36
10.食料品	34
11.教育サービス	29
12.工事・建築・加工	21
13.車両・乗り物	17
13.土地・建物・設備	17
15.住居品	13
15.クリーニング	13
17.レンタル・リース・賃借	11
18.被服品	10
18.内職・副業・ねずみ講	10
20.役務一般	9
21.光熱水品	2
22.他の商品	1

(1)教室・講座	62
(2)他の教養・娯楽	27
(3)各種会員権	6
(4)観覧・鑑賞	3
(4)娯楽等情報配信サービス	3
(6)宿泊施設	2
(7)旅行代理業	1
(7)ソフトウェアライセンス	1

(1)役務その他	66
(2)冠婚葬祭	25
(3)外食・食事宅配	6
(4)家事サービス	1

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	698
2.販売方法	342
3.表示・広告	134
4.品質・機能・役務品質	125
5.接客対応	43
6.価格・料金	42
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<sup>3</sup>

類 型	件数
1. 第 1 号類型(多数性)	758
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	157
2. 消費生活センターの相談を経たもの	624

<sup>3</sup> 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性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7月8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	自己啓発プログラムの解約に関する紛争（4）	×	株式会社 Dream Create （法人番号 9290001098526）
事案2	製品の修理保証サービスに関する紛争	○	
事案3	葬儀代に関する紛争（3）	×	
事案4	コンサルタント契約の解約に関する紛争（34）	○	
事案5	ペットの販売契約に関する紛争（9）	○	
事案6	不動産付き会員権の解約に関する紛争（5）	○	
事案7	SNS 運用講座の解約に関する紛争	×	
事案8	ウェブデザイナー養成講座の受講契約の解約に関する紛争（2）	○	
事案9	後払い決済サービスの不正利用に関する紛争（2）	○	
事案10	スポーツジムの中途解約に関する紛争（14）	○	
事案11	クレジットカードの不正利用に関する紛争（92）	○	
事案12	包茎手術等の一部返金に関する紛争（11）	×	
事案13	クレジットカードの不正利用に関する紛争（94）	×	
事案14	クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（9）	×	
事案15	クレジットカードの不正利用に関する紛争（95）	○	
事案16	クレジットカードの不正利用に関する紛争（96）	×	
事案17	サイバーセキュリティ講座の解約に関する紛争	○	
事案18	失業保障申請サポートの業務委託に関する紛争（2）	○	
事案19	リゾート会員権の返金に関する紛争（2）	○	
事案20	携帯電話の保証サービスに関する紛争（4）	○	

## 【事案 1】自己啓発プログラムの解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年1月、A（相手方<sup>(注)</sup> 代表取締役）がインターネットで配信している幸運を引き寄せるといふ動画を見て興味を持ち、メッセージアプリで友達登録をしたところ、A より「オンライン講座を開設する。希望者は入会理由を記載してほしい。この人だと私が思った人だけに連絡する」と返信があり、入会希望の理由を送信した。数日後、A より審査結果とウェブ会議で面談を行う旨の通知があり、面談希望日時予約をした。

2月、A とウェブ会議で面談を行い、母の介護で悩んでいると話したところ、「当社のオンライン講座を受講することで介護の考え方が変わる。介護者の考え方や姿勢が変わると介護されている人にも良い影響が出る。受講生で介護をしている人と情報交換できる。週1回動画をアップするので動画の通りに行動すると人生を自由自在にできるようになる。年数回は私と直に会える会を開催する」等と説明された。介護しながら楽しい日々が過ごせて母にも良い影響を与えられると思い、受講希望を伝えた。代金88万円は高額だと思ったが、「受講すれば収入も上がりすぐに取り戻せる」と言われた。

数日後、代金88万円を相手方の口座に振り込んだ。

翌々日から他受講生とのチャットでの交流ができるようになった。

3月から週1回、メッセージアプリに動画がアップされたが、動画は1年以上前に撮影されたものの使い回しであった。

4月、月1回のウェブミーティングが開催され、希望者に教科書を無料配布すると案内があったため、希望して3カ月後に受け取ったが内容が薄かった。

6月のウェブミーティングには先輩受講生も含め50名が参加していたが、雑談が多く9カ月受講しても不安等が解消されていないとの話を聞いた。

7月、メッセージアプリで動画への質問や不安を投稿しても対応されず、辞めると投稿した人のコメントをA が削除していた。また、ウェブミーティングでは少人数グループに分かれる時間帯があったが、話し合う内容が指示され、これまで介護の情報交換は一度もできなかった。受講生への質疑応答もいい加減であり、最初の面談時の説明と内容や対応が大きく違うため、A に対し、強い不安と不信感を持った。消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を送付したが解決できなかった。

8月、消費生活センターからの連絡に対応しないことの苦情をメッセージアプリに投稿したところ削除され、同アプリのグループから退去させると言われた。

9月、A より、「クーリング・オフの対象ではないが、アンケートに回答したら解約返金の要望の対応を検討する」旨の書面が届いたが、回答はしていない。

既払金88万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社 Dream Create（法人番号 9290001098526）

所在地：福岡県福岡市 代表取締役：関谷 貴昭

<相手方の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付し、到達を確認したが、回答書等の提出はなかった。事務局から複数回相手方に電話をかけたが、受付事務から担当者へ電話転送が行われ、その後留守番電話につながったため折り返しの連絡を求めたが、対応はなかった。そこで、回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなく、事務局からの電話に対しても対応がなかった。

そのため、仲介委員から相手方に対して、国民生活センター法 22 条に基づき、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ところ、到達を確認することができた。しかし、事務局から複数回電話をかけ、折り返しの連絡を求めたものの対応はなく、期限までに回答書等の提出や期日への出席の有無についての回答もなかった。

以上の状況を踏まえ、仲介委員は、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 2】製品の修理保証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>

平成 23 年、自動更新の相手方の修理保証サービスを契約した（以下「本件契約」という。）。

令和 7 年 6 月、本件契約に基づき、製品の修理を相手方に依頼したところ、「約款変更により修理費用は負担できない」と言われた。相手方は約款変更について文書による告知手続は取っており、約款変更は有効であると主張する。しかし、今回の約款変更が民法 548 条の 4 に規定する「合理的変更」に該当するかについては疑問である。コスト増大という必要性自体はある程度認められるとしても、変更後の契約内容が当初契約の趣旨を大幅に損なうほど利用者にとって不利益であるため、「契約目的に反し不合理」である、もしくは「変更後の内容の相当性を」欠くものと考えらるべきである。

民法 548 条の 4 の要件を満たさない一方的な約款変更は、事業者がいくら通知しても合意があったものとはみなされず無効である。申請人と相手方の間で、当該約款変更について個別の合意も存在しないため、変更後約款は本件契約の内容に組み込まれず、旧約款が維持される。

よって、旧約款の適用により、修理依頼に応じ修理費用を負担することを求める。

#### <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。

申請人は新約款が適用されることを知りながら、二度契約を更新した。そのため、民法 548 条の 4 第 1 項の要件を充足するか否かにかかわらず、申請人と当社との間には、契約更新時に個別の合意（黙示の合意を含む）があるため、変更後の約款が適用される。

また、本件における約款変更（以下、「本件約款変更」という。）は民法 548 条の 4 第 1 項第 2 号の要件を充足するものであるため、申請人と当社との間では、変更後の約款の条項について合意があったものとみなされる。

申請人が本件サービスにかかる契約を締結した目的は、所有する製品が故障した場合に、当社が一定の範囲で修理費用を負担して、その修理を行うためである。本件約款変更は、一定の保証範囲の変更は生じるものの、申請人は当社に対し、引き続き修理費用を負担して修理を行うことを求めることができる。従って本件約款変更は契約をした目的に反しない。

本件約款変更は、修理代金や人件費の高騰が続いたことにより、契約料について従前の水準を維持しながら本件サービスの従前の内容を維持することが困難な状況となったため、会員の契約料負担について従前の水準を維持しつつ、本件サービス維持のために必要な変更を行うためのものであった。

旧約款の定めによれば、変更は次回更新月の翌月から適用しても然るべきところ、当社は、それに 1 年以上の期間を加えて十分な予告期間を取り、また個別通知を行うなど既存会員の利益に十分配慮している。

よって本件約款変更は合理的なものであるといえることから、民法 548 条の 4 第 1 項第 2 号により、新約款の条項について合意があったものとみなすべきである。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、約款変更に関する通知は更新手続の際と同じ封筒で送られてきていたため、約款変更の認識はなく、当初の契約が更新されていると思っていた、毎年開封したとしても同封のクーポンのみを取り出して廃棄することになることは相手方も予見可能であり、「適切に告知して十分な判断機会を与えられて更新したため黙示の合意がある」という相手方の主張は無理がある、本件サービスに加入した目的が達成できず、変更が許される範囲を逸脱した内容だと思うなどと述べた。また、製品は未だ修理していない、修理費用は13万円程度と見積もられているが、相手方において本件契約に基づき修理してくれるのであれば今後も使用する、他方、自費での修理は考えておらず、自費で修理するくらいであれば新しい製品を購入するので、その購入代金の支払いを求めると述べた。

仲介委員は、申請人に対し、新しい製品の購入費用について相手方に負担を求めるのは、もともと本件契約にそのような保証内容は定められていないため、本件約款変更の有効性いかににかかわらず難しい、解決の方向性としては、①修理費用の一部の支払いを求める、②期待通りのサービスではなくなったことから、契約料の返金を求めるかの2通りであろうと説明した。

これに対し、申請人は、②契約料1年分の返金では到底納得できないとし、①修理費用として13万円を請求したいと主張したため、仲介委員は相手方に対し、申請人の意向を伝えるとともに、本手続の趣旨を踏まえ、歩み寄りが可能か確認した。

相手方は、基本的な回答は答弁書に記載の通り約款変更は有効と考えているが、実際上の問題としても、②契約料の返金の検討についてはクーポン分をどのように扱うかが問題になる、①修理費用についても、そもそも13万円という金額が相当なのかという問題に加え、仮に変更前の約款を前提にしても保証対象となる故障とそうでないものがあると述べた。

そのため、仲介委員から相手方に対し、本件は申請人側の事情も踏まえた個別対応としてはどうかという説得を行った。また、申請人は、②契約料返金で受諾する意向はないため、①修理費用をベースに話し合いを進めることを提案し、通常の本件サービス利用時のフローを確認した上で、まずは相手方にて現物確認を行い、(i)変更前の約款で保証対象となるかどうか、(ii)保証対象となる場合には修理費用がどの程度かかるかの見積もりを行うよう求めたところ、相手方はその進め方に同意して第1回期日は終了した。

期日後、相手方より現物確認を行った結果として、(i)故障原因を確認したところ、変更前の約款では保証対象となるものであった、(ii)修理費用は、申請人が外部業者に修理依頼をした場合は確かに13万円程度かかるが、相手方が依頼している業者であればもっと安くなるという回答があった。また、相手方としては、合理的解決を図る観点から、守秘義務条項を設けることを条件に、相手方において修理依頼し、修理費用については一定の範囲で負担する旨の和解であれば検討するとの回答があった。

第2回期日において、仲介委員から相手方に対して、期日間での回答内容について確認した上で、本件の解決として、申請人の希望や相手方の事業内容を踏まえると、相手方が申請人に新品の製品を交付する案、あるいは、相手方が申請人に相手方発行のポイントを交付し、申請人が相手方から製品を購入する案は検討可能か確認した。これに対し、相手方は、保証の範囲内かどうかという観点から検討してきたため、保証の枠組みを超えた案は難しいと回答したが、仲介委員の説得を踏まえて再度検討すると述べた。

また、仲介委員が申請人に対し、相手方の検討結果および仲介委員の案について伝えたところ、

申請人は、本件サービスの解約と守秘義務条項については異存なく、自分としても、修理費用相当額をもらって製品を買い替えたい、その場合は修理費用より値引きした額であっても受け入れると述べた。

第2回期日後、相手方より、申請人に対して、相手方発行のポイント（修理費用よりも経済的に低額なポイント数）を付与することで和解するという提案があり、申請人に相手方の提案を伝えたところ、当初ポイント数について難色を示すも仲介委員の説得により最終的に、相手方の提案にかかるポイント数で和解に応じる旨の回答があったことから、条項の調整を行った上で、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案3】葬儀代に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年1月、父親の容態が思わしくなかったため、相手方に対して、相手方で葬儀を執り行った場合に完納している互助会費はどのように充当されるのか問い合わせた。相手方からは、「祭壇、飾り、棺、肖像写真は基本のものであれば充当され、ランクを上げると差額は負担いただく。通夜と告別式の司会者費用、会場使用料は半額負担になる」と説明された。数年前の義父の葬儀が互助会に加入していなくても50万円程度だったこともあり、大きな差額が生じずに葬儀を執り行うことができると思った。

後日、父親が死亡したため、相手方へ電話をしたところ、遺体を引き取りに行くと言われ、父の自宅近くの会館での葬儀を希望する旨を伝えた。相手方に遺体を運んでもらった後、通夜、葬儀内容について担当者と打ち合わせを行った。参列者は親族のみで簡素にしたいと伝えたところ、必要項目ごとに写真・金額が掲載されたファイルを差し出された。最初に祭壇を選択するように言われたため、最低価格の45万円のものを選択し、その後も使用する物品を選択した。湯灌については必要性を感じなかったが、相手方から「普通はされますよ」と言われたことから、やむなく受け入れた。霊柩車による搬送距離や金額についての説明はなかった。

しばらくして、相手方が持ってきた見積書を確認したところ、葬儀費用と会葬品、料理代などの補助費用の総額は、互助会プランの約53万円を差し引いても約110万円との記載があった。家族葬だったため、割引ができないか聞いたところ、減額できるのは納棺花、送り花、枕花くらいと言われた。他の親族にも相談したかったが、担当者から葬儀を行う会館への移動があり時間がないと言われたため、一部を削って約100万円の内容で実施することとした。

葬儀終了後、親族で請求内容を検討したが、納得がいかない内容であった。金額を下げる方法がなかったのか確認したところ、予算を知らせてくれていれば違う会場で予算に応じた内容で開催できたと言われたが、打ち合わせ段階ではそのようなことは聞いていない。

後日、相手方の責任者から連絡があり、遺影写真と法要使用料を減額する、訂正した請求書を発行すると説明された。しかし、新たに発行された請求書では特典控除は変わらず、単価が引き下げられており、支払う金額が約5万円減額されていた。納得はできなかったが、支払いの延滞をさけるため、訂正された請求書の金額をそのまま支払った。

父の葬儀契約をなかったこととして、支払った約95万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はないため、詳細な答弁はしない。

紛争の経緯には正確でない点や誤って認識された点があると考えている。

申請人と相手方との間の葬儀請負契約は適正に成立しており、商品および役務の提供により葬儀が執り行われているため、返金には応じられない。

### 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、手續に協力する意思がない旨の回答があり、事務局から連絡をして手續に応じるよう促したところ、「既に葬儀を実施しているため、項目を限定

するのであれば応じる可能性はあるが、全額返金を求めるのであれば手続に応じる意思はない」との回答があった。

申請人に相手方の回答を伝えたところ、申請事項を変更したい旨の申し出があり、国民生活センター法施行規則 15 条に基づき、和解の仲介を求める事項が「父の葬儀契約をなかったこととして返金してほしい。なお、既払い金のうち補助費用、会費にかかる消費税は返金を求めない。また、葬儀費用のうち、生花舟形も返金を求めないが、他については、話し合いの上、返金に応じてほしい」に変更されたため、その旨を相手方に通知するとともに、手続への協力を促す文書を送付した。

相手方からは、申請人の請求を認めないとしつつも和解の仲介手続に協力する意思があるとの回答とあわせて、「補助費用は会葬礼状、会葬品、料理に関する費用であり、それらを消費していることから支払うことは当然である。また、消費税は互助会費を利用したことに対する税であるため、納めるのは申請人の義務である。加えて、生花舟形についても申請人の注文通りの商品を提供しており、支払うのは当然である。よって当社に対する請求を譲歩したことにはならないと考える」との答弁がなされた。

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、加入していた互助会のパンフレット等は所持していない、打ち合わせ時に加入していた互助会の詳しい説明はされず、祭壇の写真等を次々見せられただけで、どれであれば特典に充当されるかの説明はなかったなどと述べた。

相手方は、提供する役務の内容に互助会加入時からの変更はない、葬儀契約を進める際に契約したプランの価格と特典控除の金額などの詳細は説明している、互助会加入時に加入者証と約款を渡している、会員特典は役務補償となり、一般価格で一定額のもものが補償される内容であると述べた。

仲介委員から相手方に対して、本件の互助会で対象となっている祭壇は存在しているのか、また、対象の役務についてどのように申請人に示しているのか確認した。

相手方は、祭壇は存在している、それぞれの物品については個別の商品のカタログがあり、役務の内容とそれよりも格上げしたものを比較しながら説明すると回答した。また、申請人の希望する会館を利用する場合、祭壇の最低価格は 45 万円となる、申請人が葬儀を執り行った会館には家族葬用の式場はなく、10 人弱しか入れない部屋は宗旨の関係もあり難しい、家族葬用の会館の場合、遠方の会場になってしまうことから紹介しなかったなどと述べた。

仲介委員は相手方に対して、申請人に説明する際に使用した資料等の提出を求め、資料を確認した上で、法的問題点を記載した文書を送付すると伝えた。

期日後、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、本事案の要点は申請人らの希望に沿うような選択肢を相手方が提供したかどうかにあると考えられると整理した上で、①相手方の約款を踏まえると、互助会に含まれていない役務については、申請人の希望があった場合にその都度相談の上、別途特別注文とする必要があったこと、②選択肢を告げた場合に実際に利用したのかどうかにかかわらず、まずは互助会のプランの範囲内で実現可能な選択肢をとり得ることを示した上で、そうでない場合には特別注文によるプランの決定をさせる必要があったと考えられること、③本件では申請人の希望に沿う会館があるという選択肢を示さなかった点において、契約において重要な事項を告げず、必要な説明を行わなかったとして説明義務に反する点があると見受けられることを指摘し、既に葬儀が終了しており、全額の返金に応じられないことは理解するが、説明義務に反する点を踏まえて、約 40 万円の返金を検討するよう求めた。

その後、上記文書を確認した結果として、相手方から事務局に対し、仲介委員の和解案は受け入

れられないとの回答があった。

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

## 【事案 4】コンサルタント契約の解約に関する紛争（34）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年2月、マッチングアプリで知り合ったAと会った。仕事の話から、今は趣味で作品を作っているが、定年退職したら、趣味の延長で作品を販売したいなどと話したところ、副業での成功体験や先生と呼ぶBとの出会いについての話をされた。副業に興味があるか聞かれたので、職場で副業は禁止されていることを伝えたが、「退職後だなんでもったいない。すぐに行動すべき」と言われ、Bに会うだけでも、と繰り返し勧められ、Bと会う約束をした。

数日後、AとともにBと会い、Bとのやりとりから、相手方について、就業の傍ら自分の作品を販売できるようにするノウハウを教えてくれるビジネススクールのようなものだと思った。費用について確認すると、Bから費用についてはまだ教えられないと言われ、翌日に詳しい話を聞くこととなり、実現したい夢について考えてくるよう言われた。

翌日、Aと食事をした後、AとともにBと2時間程度面談した。AがBから教えてもらったという副業の内容を聞きたいと言ったところ、Bから「ファンをつくって商品やサービスを提案する」「アフィリエイト」「連鎖取引ではない」「売力があれば高額でも売れる」などとの説明があり、「この場で決めて」と言われた。アルバイト感覚で相手方から副業を教わり、専門学校に通う資金の足しにできるかもしれない、自分の作品のファンづくりに生かせるかもしれないと思い、「やる」と回答した。Bが相手方代表者と話をした後、相手方のコミュニティのURLを教えてもらい、契約料が約110万円と聞かされた。「払えない」と答えると、ほとんどの人が半年で完済していると言われ、Bの指示のもとで60万円の借入の申し込みをし、5万円を相手方指定口座に振り込んだ。

数日後、借入金60万円と預金から45万円を出して、合計105万円を相手方に手渡しし、ビジネススクールの契約書にサインした。会員サイトにログインしてアカウント作成等をした後、副業の内容を詳しく聞きたいと言うと、Bから、「コンダクターとしてスクールの紹介をして契約を取る仕事、報酬もある」と言われた。

3月、相手方代表者に会い、Bの指示に従いコンダクター契約書（紹介料契約書）に電子署名した。相手方から教えてもらえるという副業はマルチ商法のように自分にはできないと思ったが、相手方の転職サポートを受けてから辞めようと思い、相手方の紹介で転職に関して2名と面談した。副業はできず、借入金の返済が負担のため退会を申し出た。

3月下旬、消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を送付したが応じられなかった。また、マッチングアプリからAが強制退会になったとの通知がきた。

契約をなかったことにして、既払いの約110万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は二度にわたり「申請人のやりたい事業からはじめるか、ないのであれば当社のサービスを販売することからはじめるか」を説明した上で、申請人が自らの意志でコンダクターを選択している。その時点で「学んだことを自分の作品のファンづくりに生かしたい」という意志を聞いていれ

ば、その方向で話を進めていたし、別の選択肢を選びたいという方にコンダクターを勧めることはない。

当社では、ビジネスノウハウを伝えながら作品の販売する方法を伝えることができることも申請人には伝えている。その上で、申請人は自身の意志で当社のサービスを販売する方法を選択している。その説明の時点、または途中からでも、作品を販売するためのコンサルティングをすることはいつでも可能であった。

申請人の記憶は、実際の説明や会話と異なるように見受けられる。契約料についても料金の話はずっと前に行っており、ほとんどの人が半年で完済している、といった説明はしていない。申請人が分割払いで受講したいという意味であったため、融資での支払いになることを説明した上で、サポートが必要であればすることもできると伝えたところ、希望したのでサポートは行った。

当社の説明内容やサービスそのものに問題があったということではなく、申請人に一方的な認識の相違があったと捉えることしかできず、返金することはできない。

## 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、相手方とAとの関係について、Aから直接聞いた訳ではないが、Bとのやりとりなどから相手方の受講生であり、コンダクター契約を結んでいて報酬をもらう立場にある人ではないかと思うことがあったと述べた。契約を行ったマンションについては、誰かが居住している様子はなく、リビングが共有のスペースになっていてオフィスを兼ねた場所のように感じたと述べた。そして、Bに対して、自分の作品を趣味の延長で売れたらいいなということ伝えたところ、私たちが指導するという話になり、趣味を仕事にできるという自信をくれるのではないかと、自分に合った仕事を選択できるようにサポートしてくれるのではないかという思いから契約をすることにしたと説明した。

ビジネススクールの契約時には副業についての話はなく、契約書に署名する段階で契約料が約110万円と知り、高額で支払えないと言うと、ローンの手続をサポートすることもできるし、副業をすることで支払っていけるという話になったと記憶していると述べた。ビジネススクールの契約の後、今後どのように進めていくかという話になり、作品を作っているがまだ販売できる段階にはないと相談すると、受講者を連れてくるコンダクターになってはどうかと言われ、相手方とのコンダクター契約について勧められた、気が付くのが遅かったが、Aは報酬を得るために自分を呼び込んだのだと思ったと述べた。

相手方は、申請人と話をする中で当社のサービスを受けたいという意向であったことから、サービスを受ける場合には費用がかかることを伝えるとともにサービスの内容について説明をした、申請人より「やってみよう」と言われたため契約を締結したと述べた。サービスの内容については、自分で行いたい事業があればそのコンサルティングをするし、いきなりできない場合には、コミュニケーションスキルや営業力など事業に必要な能力を身に付けるという段階から相談に乗ることもする、その他、本業に関する相談や恋愛相談など、人生全般のサポートをすると説明したと思うと述べた。

コンダクター契約については、申請人から「現時点で作品を販売できる状態にはないから、当社の持つ案件でやりたい」と言われた、当社としては作品の販売に関するサポートでも全然問題はなかった、将来的には自分の作品で仕事をしていきたいという意向を聞いていたと説明した。

また、ビジネススクールの契約料の支払いに対する不安については、当社の案件による報酬から

支払いをしている人もいるという話はしたが、支払いに関する選択肢の一つとして説明しただけであり、最終的には申請人がコンダクター契約を選んだものと理解していると述べた。加えて、コンダクター契約や当社で教えている内容などが連鎖販売取引に当たるものではないと認識していると述べた。さらに、申請人が当社のサービスを誤解していると感じたため、話し合いの意向を伝えていたが、それ自体を拒絶されてしまい急にやりとりができなくなった、当社としてはサービスを提供したいと考えていたと説明した。

仲介委員は、相手方に対して、申請人はサービスをあまり利用しないまま辞めていると考えられるところ、どれぐらいの実損が発生しているのか、契約料の全額返金は難しいとしても一部を返金するなど、本手続による和解の意向があるか確認した。

相手方は、自分の一存で決めることはできず本日の段階では回答できない、代表者と話し合う必要があると回答した。

そのため、仲介委員は、代表者が出席または電話等で対応できる日時に次回期日を開催することとし、相手方に対しては、日程調整への協力を依頼した。

後日、相手方代表者より、第1回期日において、契約内容および履行状況については担当者から説明を行い、契約書に記載の通り適切な対応を行っていること、法的に返金義務が発生する事実は認められないことなどを理由に、第2回期日以降の出席、協議は辞退する旨の回答が事務局に対してメールで届いた。

仲介委員は、事務局を通じて、第1回期日において、代表者でなければ回答および判断できない点があったことから次回期日への出席を求めていることを相手方代表者に伝え、再考を促すことにした。

相手方代表者からは、法的に返金義務が発生する事実は認められず、本件については、既に誠実な説明および契約履行を完了しているとして、協議および期日への出席は不要と判断しているとの回答が改めてあった。また、当時のやりとりとして、申請人から「自分も副業に関心があり、知識を学びたいので教えてほしい」という相談があったことをきっかけに、当社が提供しているビジネス講座・教育サービスの内容を説明したものであり、当社側から契約締結を目的とした勧誘や副業の実践を促す提案は行っておらず、あくまで申請人の要望に基づく説明対応の範囲にとどまっていると主張した。さらに、①ビジネススクールに関する契約は、顧客本人が自身の事業やサービスを構築するためのコンサルティング契約であり、他人を勧誘すること自体を目的とした契約ではないこと、②希望者に対して、別途当社サービスを販売できる「販売代理契約（コンダクター契約）」を無料で締結する場合があるが、この契約はあくまで独立した業務委託契約であり、他人を紹介・勧誘したこと自体によって報酬が発生するものではなく、実際に販売行為が成立した場合に限り発生する成果報酬型であること、③連鎖性はなく、業務委託・販売代理制度の範囲における事業形態であり、特定商取引法第33条に定義される「連鎖販売取引」には該当しないことを確認しているとの回答があった。また、メールまたは書面での連絡であれば、確認の上、誠実に回答するとのことであった。

相手方からの回答を受けて、仲介委員は、ビジネススクールの契約とコンダクター契約の契約書を2通に分けただけで連鎖販売取引に関する特定商取引法上の規制を潜脱できるとは考えていないと整理した上で、相手方に対して、①本件の契約が民法651条1項に基づく中途解約権を制限している点で消費者契約法第10条にも違反している可能性が高いと考えているが、どのような見解か、②仮に本事案が裁判所に持ち込まれた場合に民事・刑事の責任を負う可能性は相当程度存在すると

考えているが、未受講分を返金するなどして、本手続において解決する意向はないか、確認することにした。

相手方からは、①本件契約は、あくまで業務委託契約（コンサルティング契約）として締結されたものであり、民法 651 条 1 項が定める委任契約に基づく中途解約権を一方的に制限するものではなく、契約条項は、情報提供・ノウハウ開示などサービス提供の性質上、契約の履行段階における公平性の確保を目的として定めたものであり、消費者契約法第 10 条に違反するものではないと認識している、②本件を円満に解決することを重視したいことから、本件に関する申請人からの一切の請求を放棄することを条件として 50 万円を返金する旨の和解には応じる意向があるとの回答があった。

相手方代表者からの回答を受け、仲介委員は改めて、次回期日への出席を求めたが、相手方代表者からは、書面でのやりとりで十分対応可能であり、期日への出席は不要と認識している旨の連絡があった。

そのため、仲介委員は、申請人のみで第 2 回期日を開催することとし、申請人に対して、相手方の見解を伝えた上で返金の提案について意向を確認した。

申請人は、納得できない部分も多くあり、訴訟によって解決を図りたい気持ちもあるが、やむを得ず相手方の提案を受け入れると述べたため、相手方が申請人に和解金 50 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、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 5】 ペットの販売契約に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 9 月、相手方のペットショップで、「涙やけは大きくなったら治る。膝蓋骨脱臼（以下「パテラ」という。）はない」と言われ、約 16 万円（1 年目の費用）の相手方のオプション保障を含めた合計約 105 万円（うち生体代金は 77 万円）で、トイプードル（以下「本件犬」という。）を購入した。

また、他の損害保険会社のペット保険 a（保険料年約 4 万円、病気やけが等について 70% 保障）および保険 b（保険料年約 1 万円、待機期間 1 カ月後から手術について 90% 保障）等も勧められ、支払い方法はすべてクレジットカード決済で契約した。

10 月上旬、動物病院 A でパテラグレード 1 と逆さまつ毛の診断を受けたため、相手方に診断結果を伝え、保険 b による保障の可否を確認したところ、対象となる旨回答があった。

10 月中旬、予防接種で行った動物病院 B で膝蓋骨が緩いと言われ、相手方に報告した。

令和 6 年 2 月、体重管理やカーペットを敷くなど生活環境に気を付けていたにもかかわらず、動物病院 B で両足ともパテラグレード 2 との診断を受けた。

翌日、相手方にこれまでの経緯を伝え、動物病院 B で涙やけ（先天性でオプション保障の保障対象）改善のための処置をする費用とパテラ手術費用を負担してほしいと依頼した。

後日、動物病院 B で処置をしたが、涙やけは改善しなかった。

令和 6 年 7 月、相手方からオプション保障の継続を勧められ、「獣医師の健康チェックを購入の 5、6 日前にしているため、パテラになったのは購入後だ」などと言われた。後日、「保障開始前にパテラが判明した場合でも保険 b の保障対象となる」と言われたが、自身で損害保険会社に問い合わせた旨を伝えると「問い合わせた場合は対象外」と言われた。

8 月上旬、消費生活センターに相談し、相手方に、「パテラの手術をすることになった場合に保険 b で保障されるならオプション保障はやめたい。保険 b で保障されない場合、最初にされると言ったのだから相手方で費用負担してほしい。代金減額請求等をしたい」等と伝えた。

9 月中旬、相手方から、「損害保険会社に問い合わせたところ、保障期間前は基本対象外となり、申請してからの判断となると言われた」との連絡があった。また、先天性の病気だけ保障するオプション保障の簡易プラン 2 年分の加入費用約 5 万円を相手方が支払う旨の提案があったが、パテラの手術代金は約 30～60 万円であり、簡易プランの保障額 20 万円以上の手術費等は自身が負担することになり、納得できなかった。

9 月下旬、動物病院 C で、涙やけは逆さまつ毛が原因のため大きくなったら治るものではない、手術する場合の費用は約 15 万円と言われた。

10 月、相手方からもらった獣医師による健康チェック基準一覧内の「ブリーダーから預からない基準」に、逆さまつ毛と門歯（3 本以下とあるが、本件犬は 3 本）が該当していた。また、パテラグレード 1～2 は契約前に説明していると言われたが、説明はなかった。

令和 7 年 1 月、引き渡し時はパテラでなかった、涙やけは改善の可能性がある、乳歯が 4 本以上ある場合は販売しているなどの回答があり、相手方の回答は変わらなかった。

本件犬は販売されないはずの生体のため、生体の売買契約の解除および20万円での再契約と、今後パテラの手術を行うこととなり保険bで適用がない場合の費用負担を求める。なお、逆さまつ毛については、2カ月に1回、動物病院で定期的に抜いている。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人の請求を認めない。

当社の販売基準において、グレード2以下のパテラは販売対象としているところ、本件犬について、引き渡し前の健康チェックにおいてパテラに関する異常所見は確認されておらず、販売可能と判断されている。また、店舗販売時にも異常所見は認められておらず、引き渡し後の動物病院での診断によって軽度のパテラが示唆されたことは、必ずしも契約上の不適合とはいえない。

涙やけに関しては、体質や成長過程により一時的にみられることがあり、担当スタッフも「成長に伴い改善する可能性がある」旨案内している。

門歯の本数については、販売前の健康チェック時点で乳歯4本以上が確認されており、当社の販売基準に適合していることを説明している。その後の経過による変化や成長に伴う差異については、必ずしも契約時の不適合を直ちに構成するものではないと考えている。

販売時点において、本件犬は当社の販売基準に適合しており、法令に基づく重要事項説明書および契約書面等の交付、説明、健康状態の確認を適切に行っていることから、販売契約における法的責任を果たしているものと考えている。アフターサポート（オプション保障）に関する補償についても、真摯に判断する姿勢を継続して提示してきた。

しかし、これまでの対応の中で、申請人からは、当社が補償判断を行うために必要な資料（明細書、診断書など）の提出がなされておらず、法的責任を問う根拠となる事実や契約不適合を立証する資料も確認できていない。従って、引き続き誠実な対応に努める所存ではあるものの、本件については、本手續に応じる合理的必要性が乏しいと判断し、手續には非応諾とする。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、補償判断を行うために必要な資料の提出がなされておらず、法的責任を問う根拠となる事実や契約不適合を立証する資料も確認できていないなどとして、手續に協力する意思はないとする回答書等が提出された。

そこで、申請人の意向を確認した上で、手續への協力を促す文書を相手方に送付し、「期日においては、両当事者から事前に提出された書面や資料を確認した上で、仲介委員が公正中立な立場で両当事者から直接聴取を行うこと、必要に応じて証拠資料の提出およびもう一方の当事者への共有も検討すること、必要があれば本手續の中で診断書や明細等を提出する意思がある旨申請人から回答があったこと、主張があれば期日内でしてほしいこと」を相手方に伝えた。

しかし、相手方の回答は基本的に変わらず、「正当な手續に基づく適切な判断を行うためには、先に必要資料を提出いただいた上で、社内協議を経ることが不可欠である。今後申請人から必要資料の正式な提出があった際には、改めて社内にて検討の上、対応の可否について報告する」との回答であった。

そのため、仲介委員から相手方に対して、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ところ、相手方からは、「本手續の趣旨等を踏まえ、事実関係の確認および今

後の方向性の整理を目的として、期日に出席する」との回答があった。

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、最近本件犬の右脚の状態が非常に悪く、パテラのグレード3である、負担が大きい  
ため、なるべく手術はしたくないが、これ以上症状が進むとパテラの手術を選択する獣医が多いと思  
う、パテラの手術にならないようにサプリメントを処方されている、ドッグフードを変えたら涙や  
けは割と改善した、ペットショップは犬を仕入れの4倍の値段で売っているとブリーダーから聞いて  
おり、パテラであることなどを踏まえると本件犬に77万円の価値はないことから、20万円への  
減額を請求したと述べた。

また、オプション保障はパテラも保障対象に含まれていたが、死亡時に代替犬を提供するのが魅  
力な保険のようで、保険料も高額で私には必要がないためやめた、保険bの1カ月間の待機期間と  
の関係から、現時点でパテラの診断書は取得していないと述べた。

仲介委員から申請人に対して、仕入れ値と売値は違うことを伝えた上で、本手続で譲歩できるか  
どうかを確認したところ、申請人は、パテラの手術代の保障は必ずしていただきたい、20万円でな  
くてもよいので契約代金の減額で歩み寄りたいと回答した。

仲介委員から相手方に対して、申請人からの聴取内容を伝えた上で聴取したところ、相手方は、  
本件犬に問題がない前提で保険に加入してもらっており、販売日以降にパテラが生じているため、  
上限や手術の種類にはよるものの、基本的に保険は適用される認識である、申し出だけで請求を認  
めるわけにはいかず、診断書等を見た上での判断になると今まで何度も申請人には伝えている、販  
売時に本件犬がどのような状態であったのかがポイントで、グレード2までは販売基準内であり、  
当初グレード1との診断だったとすると本来補償の対象にはならない、2年経過した後にグレード3  
になり、手術代を求められても対応は難しい、ただし診断書を提出してもらった上で、今グレード  
3となってしまうと手術が必要だということであれば、販売者の責任として一定の和解案は検討し  
たいと述べた。

また、門歯については、乳歯の段階で門歯が何本かは分からない、獣医師による健康チェックお  
よび仕入れ基準をクリアした上で販売しており、全く歯が生えていない犬は渡していない、成長し  
てからの門歯の本数には対応し難いと述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方からの聴取内容を伝えた上で、診断書等を取得して相手方  
に送付する意向があるかどうかを確認したところ、申請人は、1カ月ほど前に行った動物病院Bで  
グレード3と診断されている、保険bの損害保険会社に保障の対象かどうかを確認したところ、診  
断書をもってからでないと判断できないと言われた、本手続で不調終了となると自身での交渉は  
難しいため、診断書を取得したいと回答した。

期日後、動物病院Aにおける令和5年10月上旬時のパテラグレード1の診断書、現時点でのグレ  
ード3の診断書が申請人から提出されたため、相手方に送付し、期日間での和解案の検討を依頼し  
た。

第2回期日において、相手方は、先天性で元からパテラがあると分かっていたら販売しておらず、  
グレード1や2は成長の過程で治ることもあるため販売範囲内としている、悪化すれば自社のアフ  
ターサポート（オプション保障）も利用できるようにしていると説明した上で、引き渡しから6日  
後にグレード1だったとしても、販売基準内であるため補償対象にはならないが、本手続で申請人  
から申し出があったことも踏まえて、紛争の早期解決のために、社内規定におけるお見舞い金額の  
最大である生体価格の10%（約8万円）を支払うことで対応したい、実際にパテラの手術をするか

どうかは申請人の判断であるため、保険の利用や手術の有無には関係なく、上記金額を支払うなどと回答した。

仲介委員から申請人に対して、相手方の回答を伝えた上で意向を確認したところ、申請人は、パテラの手術をする際に保険bが適用されない場合、数十万円を負担するのは大変で不安がある、逆さまつ毛や門歯の件を含め、相手方の今までの姿勢および和解案には納得できない点が多いが、裁判までは考えていないため、相手方の提案を受け入れると回答した。

そのため、相手方が申請人に対して解決金約8万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6】不動産付き会員権の解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年7月、国内のホテルのレストランで食事をした後、廊下で相手方に「離れのラウンジでコーヒーでも飲みながらタイムシェアのお話聞きませんか」と声をかけられ、ホテルの敷地内にある別の建物のラウンジに案内され、海外不動産所有権付きリゾート会員権（タイムシェア）の話聞いた。興味を持ったため、説明会の予約をした。

1週間後、同ラウンジで相手方から米国の物件（以下「本件物件」という。）を勧められ、「予約は1年前から優先的にできる、物件は資産価値が高い、本契約ではないのでキャンセルできる」等と言われ、契約することにした。購入代金についてローンの説明を受け、登記手数料と本件物件の頭金10%をクレジットカード一括払いで支払い、申し込みをした。

7月中旬、契約手続のため相手方の事務所を訪れ、ポイント利用する予約システムが複雑であることや海外の物件を所有することなどに対する不安を伝えたが、担当者より一生サポートする等の発言があり、契約に踏み切った。指示を受けながら英文契約書に署名し、日本語契約書が入っているというUSBを渡された。

8月、登記や年会費の支払い、ローンの手続をすべて終えて、会員登録が完了した。その後、担当者と複数回やりとりし、ポイントの使い方等の説明を受けた。

令和4年度末、新型コロナウイルス感染症に罹患し、後遺症で耳鳴り等が数カ月以上あった。

令和5年7月、相手方からアップグレードの案内を受け、説明会に参加したが、断った。

8月、相手方の他の物件のリセール状況を知り、国内のリセール業者に問い合わせると、本件物件はほとんど売れない等と言われた。

令和6年5月、相手方のリセールサポートへ連絡すると、20名以上の待機待ちとなることが分かり、購入価格の7分の1の売値を提案された。また、自身で業者や弁護士に依頼して売却する方法もあると言われた。

8月、タイムシェア利用の際に使えるポイントの失効時期が近付いたため、予約サイトを見たが、予約可能日時の案内が繰り返し延べされる不具合があり、相手方に問い合わせたが改善されず、希望するホテルの予約ができなかったことから、本件物件を予約した。

10月、本件物件に1人で滞在したが、物件の設備やサービスは満足のいくものでなかった。

令和7年2月、消費生活センターに相談したところ、相手方より「買い取りはできない。登記代等を申請人負担で契約解除できるが返金はできない。継続する場合はポイント付与する」と回答があった。

ローンは繰り返し返済にて完済し、管理費・年会費等も支払ってきた。適時ポイント付与はあった。予約サイトが使いにくく電話問合せ窓口も通話中でつながらず、予約がとりにくいため改善を求めてきたがされなかった。

契約を解除し購入代金を返金してほしい。また、令和7年度の管理費・年会費は登記移転手数料と相殺してほしい。

＜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。

当社の担当者が、本件物件について、資産価値の高いものと言った事実はない。

申請人の主張する予約サイトの不具合は不具合ではなく、空室がない表示である。

申請人は、契約解除および購入金額の返金を求めているが、その根拠が明らかでない。

その根拠を基礎づける事実と関わりのない記述や単なる事実の羅列が多く、契約書類の説明に要した時間や予約サイトの不具合など事実誤認と認められる記述の他、新型コロナウイルス感染症の影響など個人的な事情とみられる記述も多く、全体として何を根拠として本件請求を求めているか判然としない。

当社の権利放棄の手続を利用し、登記代等の支払いによるメンバーシップ終了の解決案を提案する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、「夢を買う」というイメージで本件物件を購入した、処分もできると説明を受けたため、悪くても転売すればある程度元が取れると思っていた、令和4年8月ごろから予約サイトが見られるようになったが、既に予約が取りにくい状況で、新型コロナウイルス感染症の後遺症に苦しんだこともあり、令和4年末ごろから解約を考えはじめた、物件の処分については担当者から売り方や値段の説明はなく、相手方のウェブサイトから問い合わせ、リセールの担当者から返信があり、実情が分かったなどと述べた。

相手方は、最初の勧誘の際には契約書面を交わすことはなく、後日、商品概要からポイント利用方法まで説明し、契約書署名日には、各書類について説明の上、署名をもらっている、日本語訳を含む書類はUSBにて渡している、クーリング・オフ期間や注意事項については契約当日に日本語で書面を渡している、今まで同書面を渡していないことで問題になったことはなく、二部作成し控えを当社で保管しているなどと述べた。また、当社としては、長期物件を保持し、活用してもらうことを想定している、手放したいのであれば、売却か当社の権利放棄の手続を利用し、登記移転手数料を払って放棄するか二択である、当社の落ち度が主張立証されない限り返金は難しいが、本手続での譲歩として、権利放棄の手続にかかる登記移転手数料の免除を提案すると述べた。

相手方の提案を仲介委員が申請人に伝えたところ、申請人は、同提案が最低条件であり、①現在保有しているポイントを繰越手数料なしで使用したい、②来年度の年会費を免除してほしい、③系列ホテルの会員資格は維持したいと回答した。

そのため、仲介委員は相手方に対し、申請人の希望条件を受け入れるか否かを次回期日までに検討するよう依頼した。

また、期日後、仲介委員は相手方に対し、申請人に交付した特定商取引法（以下「特商法」という。）に関する書面の提出を求め、相手方から同書面が提出された。仲介委員は同書面を確認し、書面不備を指摘し得るのではないかと考えた。

第2回期日に先立ち、申請人の希望条件を内容とする和解案を受け入れ可能である旨、相手方から回答があった。

そこで、仲介委員は、申請人に対し、相手方の回答を伝えるとともに、期日間に相手方から提出された書面を確認したところ、仲介委員としては特商法の要件を満たしていないのではないかと考え得るため、クーリング・オフが主張できる可能性があり得ると考えていること、ただし、クーリ

ング・オフの主張をした場合に相手方が提案をなしにする可能性や手続不調となる可能性も考えられることを踏まえて、次回期日までに意向を検討するよう求めた。

また、相手方に対し、①特商法上の法定書面の一体性の要件に欠ける可能性があるのではないか、②必要的記載事項である販売担当者の氏名が記載されていない、他の書面にはローマ字での記載があるようだが、日本語ではない記載で要件を充足するのか、③相手方の権利放棄の手続は契約の解除に関する定めであるようにも思われ、そうであれば法定書面の必要的記載事項となるはずだが、記載が欠けているのではないか、④全体を通じて法定書面の不備を指摘し得ることから、特商法上クーリング・オフ期間が進行していない可能性があるのではないかと指摘し、次回期日までに考えを明らかにするよう求めた。

第2 回期日において、仲介委員は申請人に対し、期日間での経緯を説明するとともに、申請人の意向を確認した。

申請人は、納得がいかない点はあるが、前回希望した条件で相手方が応じるのであれば和解したいと述べた。

相手方は、特商法の適用の有無について、特商法の対象となる取引類型の場合、交付書面やクーリング・オフの問題が生じることから、適用がない形を心がけている、仮に適用されたとしても消費者保護が十分なように、契約の趣旨を日本語でまとめたものを作っているが、結論としては本件では特商法の適用がないと考えていると述べた上で、仲介委員の質問事項に対し、①一体に交付している、②形式的には書かれていないが、契約書に名前を記載したり、名刺交換しているため実質的には担当者が誰か分かる、③権利放棄の手続は契約書に付随したものではなく、その都度判断して発生するものであり、法定記載事項ではないと考える、④特商法の適用はないと考えている、ただし、契約書上何営業日と決まっていて、契約で合意した解除期間だけが適用されるなどと回答した。

仲介委員は相手方に対し、主張は理解したが、書面の一体性や担当者の氏名については議論になり得ること、申請人が勧誘を受けたホテル（別法人が運営）は、特商法上、「営業所等以外の場所」に当たり、いわゆるキャッチセールス型訪問販売に該当するのではないかと指摘した。

相手方は、ホテルと別の建物は一体型リゾート施設である、本件は、声かけをした日から8日後に申し込みをしており、再考する機会があった上で、別日に来訪しており、特商法の趣旨である自由な意思を制限された契約締結という要素はない、そのため訪問販売には当たらないと考えていると回答した。

仲介委員が申請人に対し、相手方の回答を伝えたところ、和解に応じる旨回答があり、期日後、和解条項の調整を行い、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 7】 SNS 運用講座の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 11 月上旬、1 カ月前にフォローした相手方の講師 A の SNS で、無料 SNS 勉強会の告知を見た。投稿内容に従ってダイレクトメールを送信したところ、「オンライン勉強会を受けることにより、月 5 万円の収入、在宅ワーク、子育てとの両立などがかなう」とのメッセージが届いた。「参加する」ボタンを押したところ、相手方の代表者 B の SNS に誘導され、アンケートに答えると、無料 SNS 勉強会のウェブ会議のリンクが届いた。

翌日、ウェブ会議で無料 SNS 勉強会に参加したところ、A から SNS 運用のメリットやノウハウ、高収入事例の紹介があり、その後 B から相手方の有料サービス（以下「本件サービス」という。）の説明があった。開始から約 2 時間後、本件サービスに興味がある人は残り、興味がない人は退出するよう指示があり、興味もあったことや最後まで見ると資料がプレゼントされると聞いていたことなどから、退出はしなかった。

2 分程度の休憩を挟み、最初に「最後の値段発表まで値段について質問をしないように」との指示があった後、この動画の通りに進めればインフルエンサーになれるという 1000 本以上の動画教材、講師による無期限チャットサポート、仕事依頼掲示板等のサービス内容の説明があり、本件サービス内の仕事だけで稼いでいる人もいるとのことだった。また、定価約 90 万円のところ、5 日後までに申し込むと約 70 万円になる、A のチームに所属する特典として、1 カ月特別サポート等が受けられるなどと言われた。

翌日、勉強会終盤に送付されたフォームから本件サービスを申し込み、約 70 万円を銀行振り込みした（以下「本件契約」という。）。この際、申し込み欄には規約の記載があったが、書面の規約や契約書は受領していない。その後、B の SNS から受講メンバー限定の SNS へ誘導され、指示に従って、メンバーとコミュニケーションが取れるアプリを登録した。

数日後、1 カ月特別サポートが開始され、とにかく動画教材を見て勉強するよう言われたが、動画教材には 1 カ月特別サポート内で講師がしていた説明と異なる内容も多く、SNS 運用にはあまり参考にならなかった。また、自分で調べてから質問するよう言われ、質問しても「リサーチして。徹底的にパクって」といった抽象的な回答が多く、無料 SNS 勉強会で聞いたマンツーマンサポートという内容とはかけ離れていた。

令和 7 年 4 月、A らによる新たな高額な講座の勧誘が始まり、勧誘目的の動画配信や勉強会に個人アカウントから参加して盛り上げるようにという、サクラ行為の指導があった。

5 月、消費生活センターに相談し、本件サービスは特定商取引法上の電話勧誘販売に該当するところ、契約書面が不交付であるとしてクーリング・オフ通知を行った。

その後、同センターにあっせんしてもらったが、通信販売であるとしてクーリング・オフには応じてもらえなかった。

支払い済みの講座代金約 70 万円の返金を求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

無料 SNS 勉強会実施以前、同勉強会当日の開始 10 分以内に少なくとも二度は、同勉強会後に本件サービスの説明会を実施する旨告知していた。また、同勉強会内の説明会において、クーリング・オフの案内も行っており、申請人と同時期に入会した複数名の希望者には適切に対処している。このことから、入会の際に不適切な案内や強引な勧誘はなかったと判断している。

1 カ月特別サポートについて、SNS の運用を始める人たちは、多方面より情報が入ると逆にどの情報に沿って行動すればよいのか迷う可能性があるため、「サポート期間中は、同時期に入会した同期メンバーとサポートメンバーとのやりとりを中心にコミュニティを活用することを推奨する」と伝えた。同サポート終了後に、申請人からサポートメンバーへ送られた感謝のメッセージの文面からも、1 カ月間適切なサポートが実施されたと考えている。申請人は、コミュニティを存分に活用し、先輩からのサポートも十分に受けていた。

なお、上記勉強会において、マンツーマンのようなサポートでないことは、再三口頭で説明しており、勉強会の後日に開催した質疑応答会や雑談会でも説明している。

令和 7 年 1 月～4 月、申請人は、任意参加の A のチームのオフ会、A のチームメンバーが募集した仕事への応募 2 回、催し物への自主参加をしており、催し物の際には「すごく楽しい。やってよかった」と終始話していた。また、クーリング・オフ通知後にコミュニティ内メンバー同士の SNS グループへの発言があり、また誘ってほしいというメッセージが送られている。

サクラ行為があったとの主張については、入会済みのメンバーもコミュニティ入会の募集に自主的に参加しており、その際に仲間内での会話のようなコメントがあふれてしまうと、輪に入りづらいつ感じさせてしまうなどの懸念があるため、参加する場合は発信者であることが分からないアカウントから参加してほしいと依頼している。申請人には、オンライン上での任意での依頼として、自身のアカウントでの発言を求めた。

入会時にも案内している通り、永久会員として募集・運営をしているため、返金等は受け付けていない。クーリング・オフに関しては期間内のみ対応しているため、対応不可となる。過去にも数年活動を休止されていた方が活動を再開し、再びコミュニティ内で活躍された実績が多々見受けられるため、今後もコミュニティをご活用いただければと思う。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、当事者から提出された SNS のやりとり等の資料を確認した上で、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。

申請人は、申請書で既に主張した勧誘の経緯や本件サービスの利用状況等を説明するとともに、本件サービスの名称は勉強会のときに初めて聞いた、勉強会の休憩時にウェブ会議から抜けた人はほとんどいない、仕事依頼掲示板では、忙しくて SNS の投稿ができない人が代わりに投稿してくれる人を探す募集などがあった、8 日間クーリング・オフできる旨の説明は SNS でされた、相手方との話が済んでいないため、現在もコミュニティにログインしているが、解決したら抜きたいと述べた。

その上で、本件解決の意向として、月 1 回あると言われた特別講義が行われなかったこと、コミュニティ内で相手方の代表者や先輩をあげて、気遣いを強要されることがストレスであったことなどから、本件サービスに約 70 万円の価値があるとは思えなかった、このため解約に当たり、サービスを利用していたことから全額返金は難しいとしても、半額でも返金してもらいたいと述べた。

相手方は、将来的に約 90 万円にするために毎年値上げしている中で、現在の本件サービスの価格

が約 70 万円であると説明した、動画教材は相当数用意しており、事前に告知した上でアフィリエイトの勉強会などの講義を毎日行っている、講義は何種類もあり、オンラインのため受講者自身で選択して視聴する形である、仕事の募集および応募ができる機能を設けているにすぎず、仕事掲示板で仕事のあっせんはしていないなどと述べた。

仲介委員から相手方に対し、①本件の争点は特定商取引法におけるクーリング・オフの可否であること、②事業者が電話をして勧誘した場合や具体的な契約内容を告げずに消費者に電話をかけさせた場合には、同法上の電話勧誘販売に当たること、③本件では、相手方による勉強会のウェブ会議 URL 送付が電話勧誘販売における「電話をかけ」に当たると考えられること、④申請人は勉強会において初めて契約内容を聞くことになり、特に料金は最後まで参加していないと分からないことから、勉強会のウェブ会議の URL の送付時点で申請人は契約内容が全く分かっておらず、契約目的で勉強会への参加を希望したとは言えないことから、電話勧誘販売の適用除外における「電話をかけることを請求した者(本件では URL の送付を請求した者)」には該当しないと考えられることを伝えた上で、相手方の法的認識および事前の申請人への説明内容等を確認した。

これに対して相手方は、①SNS で収益を上げている人たちがたくさん所属しているのが本件サービスのコミュニティであり、コミュニティではそのノウハウを教えていること、入会金が英語教材一式程度の価格もしくは 100 万円前後であることを勉強会前の SNS 配信で説明している、②勉強会の URL はそれを聞いた希望者にのみ伝えている、③勉強会は前半と後半で区分けしており、前半でも①を説明した上で、「商品の説明をするため興味がある人だけ残ってほしい」と休憩前に告げている、④SNS の 24 時間限定投稿においても、勉強会と説明会の 2 部制であることを説明している、⑤SNS 配信等で、「勉強会の後に本件サービスの説明会を準備しているため、希望者にはそちらもある。勉強会だけでも大丈夫」と事前に案内していたと回答した上で、①を把握せずに後半の説明会に参加することはあり得ないと述べた。

仲介委員から相手方に対し、仮に電話勧誘販売でなく通信販売と整理する場合、内容や金額、解約方法等を最終確認画面に表示する必要があると指摘したところ、相手方は、説明会参加者に送信した申込みフォームのリンクを開くと商品説明ページが表示され、申込みボタンクリック後に規約が表示される、全体を確認して下にスクロールする必要があり、一番下に特定商取引法に基づく表記、価格や解約に関する記載をし、消費者自身がチェックしないと申し込めない仕様になっていると説明した。

その上で解決案について、相手方は、潔白に事業を行っていて利用者にも満足してもらっており、今までにこのような事案が起きたことはない、妥協するつもりは一切なく、申請人は永久会員であるためコミュニティに戻ってきてもらいたいと述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方からの聴取内容を伝えたところ、申請人は、私以外にも契約したことを後悔している人は多数いる、SNS 配信は予告なく行われているもので私は見えていない、SNS の 24 時間限定投稿を見て勉強会に申し込んでいるが、本件サービスの名称や具体的内容については勉強会参加時まで一切知らなかった、勉強会への参加申し込み後に部分的に SNS 配信を見たが、有料の本件サービスの話はされていなかったと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人からの聴取内容を伝えた上で、当時の SNS 配信、24 時間限定投稿、勉強会の動画等を期日後に提出するよう依頼した。

期日後、相手方から「本件における確認事項は、有料サービスの説明会が実施される旨の告知が勉強会以前にされていたか、説明会への参加が強制ではなく任意であったか」とであると認識してい

る旨のコメントとともに、勉強会および説明会の動画データ、当時の SNS 配信データが提出された。なお、当時の 24 時間限定投稿は残っていないとの回答であったため、仲介委員からは、同種勉強会および説明会実施の際の 24 時間限定投稿のデータの提供を求め、後日、同データが相手方から提出された。

そこで仲介委員は、同データを確認した上で、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、まず消費者庁の「電話勧誘販売の解釈に関する Q&A」を示した上で、法的枠組みとして、第 1 回期日での指摘事項に加え、①事前に通信販売の広告に必要な事項が示されていないため、本件は通信販売には該当しないと考えられること、②電話勧誘販売の適用除外における「電話をかけることを請求した者」について、「契約の申込み又は締結をする意思をあらかじめ有し、当該契約の申込み又は締結を行うために電話をかけることについて明確な意思表示をした者」とされており、契約内容の詳細が確定していないとしても、『当該契約』の要素である「提供する役務の内容、役務提供の方法、期間及びその対価を伝え、消費者がこれを理解していることが最低限必要である」ことを指摘した。

また、本件への当てはめとして、①ウェブ会議の URL 送付が「電話をかけ」に当たると考えられることから、その前の段階である SNS 配信または 24 時間限定投稿において、どの程度具体的な説明がなされていたかがポイントとなること、②申請人は 24 時間限定投稿をきっかけに申し込んでいるところ、相手方から期日間に提出のあった同種勉強会実施時の投稿には、本件サービスの内容や金額等の記載はされていないこと、今回の申請人と相手方との間の勉強会参加までのダイレクトメールや SNS のやりとりにおいても、本件サービスに関する記載は一切見当たらないことから、本件サービスの具体的内容を認識することなく無料勉強会に申込みをすることは十分にあり得るものであること、③仮に SNS 配信がきっかけであったとしても、相手方の説明は「有料のコミュニティであることや〇〇（※会員制ジムの名称）と同等レベルの料金が発生する」との内容であり、「契約内容を理解した上で、契約をするために電話をかけることを要請した」という主張は筋が通らず、むしろ詳しい話を聞いてみようとして電話をかけることを要請したと認定されることが考えられること、④以上を踏まえると、申請人はあくまで「無料 SNS 勉強会という名目で当該ウェブ会議に参加した」にすぎず、そのウェブ会議において本件契約の勧誘を受けているため、本件契約は電話勧誘販売に該当すると考えられること、⑤ウェブ会議の URL 送信前の時点において、本件契約の締結についての勧誘目的を告げられていないため、電話勧誘販売の適用除外にも当たらないと考えられること、⑥休憩時間を設けていることを理由に、仮に勉強会と説明会を一連のものではないと整理する場合でも、具体的な金額やサービス内容を申請人が承知し、あらかじめ契約の意思を持って説明会に参加していなければ、電話勧誘販売には該当すると考えられること、⑦本事案では申込書面および契約書面が交付されておらず、未だクーリング・オフ期間は進行していないと考えられるため、申請人が令和 7 年 5 月末に発したクーリング・オフ通知は有効であり、法律上、相手方は申請人に全額返金を行う必要があると考えられること、⑧説明会への参加が任意か強制かの点については、特に法律は区別しておらず、適用除外の理由にはならないと考えられることを指摘した。

その上で、電話勧誘販売該当性について明確な判断ができないとすれば、その判断の不明確性をもって互譲することは通常に行われていること、電話勧誘販売の適用除外該当性に疑義が生じている本件は、和解に適した事案であると考えられることを指摘し、相手方において、適宜顧問弁護士等に相談した上で、期日間で和解案を検討し、電話勧誘販売に当たらないと主張する場合には、法的枠組み内のどこに当てはまらぬと主張するのかを次回期日で説明するよう依頼した。

第2回期日において、相手方は、期日間に送付された書面を確認したが、当事者間での合意形成が困難と判断しており、今後は司法手続にて対応願いたいと述べた。

仲介委員から相手方に対し、書面に記載した指摘を再度行い、どのような整理で電話勧誘販売に当たらないとの判断に至ったのかを確認したが、相手方は、弁護士がいない中で細かい法的な話ができない、法的な場で双方弁護士を付けて話し合いたいとの回答に終始した。また、相手方からは、「事業者から消費者に電話をかけて、その電話で契約締結までするのが電話勧誘販売で間違いないか」との質問があった。

それに対して仲介委員は、いったん電話を切った後でも、その電話の影響力のある中で申込みをしていれば電話勧誘販売に当たると説明した上で、仲介委員においても関連法令を検討した上で法的考え方を示していること、裁判となれば0か100かの解決になり、裁判でクーリング・オフが認められれば全額返金が必要となるどころ、本手続であれば柔軟な解決を図れることを伝え、相手方において弁護士に相談した上で、本手続内で解決できないか検討するよう求めた。

しかし、相手方は、求められた資料はすべて出して本手続には誠実に対応した、「消費者が自ら申し込んだウェブ会議上の勉強会である。単なる説明を行ったのみで、その場で契約を迫っていない。消費者が自主的に購入したものである」ことから、当社としては電話勧誘販売でないと断言できると考えている、双方の主張が出そろっており協議を重ねても見解が一致することはないとも思われるため、本手続はこれで区切りとし、法的判断が必要であれば双方弁護士を付けて裁判で対応したいと回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、申請人に相手方の見解を伝えた上で、本手続を終了させた。

## 【事案 8】ウェブデザイナー養成講座の受講契約の解約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和7年3月28日、相手方のウェブデザインスクールのSNS広告を見た後、インターネットで相手方を検索した。相手方ウェブサイトに「受講料無料」とあったため興味を持ち、無料の電話カウンセリングを申し込んだ。

11時半ごろ、相手方より電話があり、受講を勧誘され、「一度申し込んでからでもクーリング・オフできる。0円は今日申し込みをしたキャンペーンでないと対象者にならない。無料キャンペーンは支払い後、翌月に該当者は返金される」と言われた。一拍置きたい、メールで回答したいと伝えたが受け入れられず、電話が1時間半を超え、電話を終えたいと伝えると、「仮申し込みで押さえた方がいい。受講枠が埋まっているかもしれない」と言われた。なお、カウンセリング資料は、電話中に相手方からメールで届いたため、中身は見られなかった。

13時ごろ、相手方より枠が空いていたと電話があり、4月3日までに正式に決めることとして仮申し込みをしたところ、決済期限を3日後とする決済案内メールが届いた。利用規約と個人情報利用への同意は回答していない。

翌日、前日付の契約書が郵送で届いた。

3月末（決済期限日）、受講料の支払いを4月3日まで延長できないか確認したが、本日中に支払うよう言われた。

4月1日、支払い催促メールを受信したため、クーリング・オフ期間内は支払いの猶予があると認識していると伝えると、「既に申し込みされており、保留という対応はない。4月3日までにクーリング・オフするかどうか知らせてほしい」とメールがあった。

4月3日、相手方ウェブサイトを確認したところ、3月の広告表示と異なる表示だったため、自分が受講料無料キャンペーンの対象か電話で確認したところ、「受講料無料キャンペーンは申込者全員が対象」と言われたため「そのキャンペーンが適用可能だったら申し込みさせてほしい」と伝えた。その後、相手方より受信したメールにもキャンペーン対象となると記載があったため、決済案内メールに従い、クレジットカードで受講料約15万円を支払った。

翌週、講座5回中4回を受講した。

5月、受講料の返金がなかったため、相手方に連絡したところ、当該キャンペーンには詳細な条件がついていることを知った。無料にならないのであれば申し込みはしていなかったため、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

既払い金約15万円の返金を求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

電話カウンセリングの際、当社からカウンセリング資料を送付したことは事実だが、資料を参照しながらやりとりした録音が残っており、電話案内のみで進行した事実はない。申請人の「一拍置きたい、メールで回答したい」との保留希望は事実だが、当社がこれを受け入れなかった事実はなく、「切りたい」という直接の表現は記録上確認できない。

当社から申込枠がリアルタイムで満席となるリスクを事前に説明したことは事実だが、それをもって強引に申し込みを迫った事実はなく、当該説明と同時に申請人から「その日程ありきで今話しているので、確実に取っていただきたい」との要望があった。

また、入金してからでないというクーリング・オフできないと説明した事実はなく、法律上の制度として案内している。受講料無料キャンペーンについては、資料とともにカウンセリング時に口頭でも、受講期間中の取り組みポイントに基づく上位10名を選出し、受講料相当額は業務報酬として後払いする仕組みであることを確実に案内している。

13時ごろの電話のやりとりで「仮申し込みとした」「決済後に返金する」旨の説明はしていない。受講料の値引き額の確定連絡および入会意思の最終確認であり、申請人からも承諾があった。

役務の提供（講座動画・テキスト配布）は問題なく完了しており、現時点でも視聴可能でサポートが受けられる状態である。規約・キャンペーン条件・役務提供状況に基づく適正対応であり、当社の対応には落ち度がないと考えていることから、当社の主張が受け入れられることを希望する。

## 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、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、仮申し込みという表現は、電話カウンセリングの際に自分から何度も発言した、3月28日に契約を申し込んだ認識はなく、4月3日に申し込みをした、受講料無料キャンペーンについては、電話での説明では皆さまが該当する、申請人は趣味だけでなく関連する仕事をしているのでほぼ無料だろう、仕事も獲得できるだろうと言われた、SNSやホームページで「0円」を大きく打ち出しており、誇大広告であるなどと述べた。

相手方は、当社において仮申し込みという概念はなく、電話カウンセリングの際に仮申し込みという言葉を使用した記録はない、申請人から「無料か」という質問があり、それに対して無料になる条件があると説明した、利用規約と個人情報利用への同意をしていなければ手続を進められないなどと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、当事者双方の主張が大きく異なっており、事実認識の隔たりあることから、相手方に対し、電話カウンセリングの録音の文字起こし、カウンセリング資料、利用規約と個人情報利用に関する同意が分かる資料、コミュニティアプリ内で提示している受講料無料の条件等に関する資料を提出するよう求めた。

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、提出された資料だけでは仮申し込みという発言があったかどうか等の事実関係が判然としないが、①受講料無料キャンペーンについては条件等の説明をしているため、本件の問題は契約締結日であり、3月28日に契約が成立していたか、利用規約と個人情報利用に関する同意を得たのかという部分になるのではないかと整理した。

相手方は、電話で口頭での申し込みを受け付けている、希望するか希望しないかという問いに対して「希望します」という回答をもらい、利用規約をメールで送った、申し込みの同意をもらった上で社内のウェブフォームに入力し、手続を進めている、利用規約に対する同意は、申請人から「はい、分かりました」という回答を口頭でもらったなどと述べた。

仲介委員は相手方の回答に対して、電話カウンセリングの録音の文字起こしをみると、相手方が利用規約を送ると発言したことに対し、申請人は「見る」という意味で「分かりました」と述べて

いるだけであり、利用規約を確認した上での同意は取れていないのではないかと指摘した。

相手方は、申し込みの同意はもらっているが、不手際で利用規約に対する同意は取れていない、その担保として紙の契約書を送付し、同意を取っているという認識であると回答した。

そこで、仲介委員は、契約の成立日をどのように考えるかに当たって、契約書には3月28日と記載されているが、利用規約への同意が取れていないと考えると、申し込みが不十分であり、申請人の主張の通り未だ申し込みが完了していないと考え得ること、申込日が後日になるのであれば、契約日の記載に誤りがあったといえ、その場合法定記載事項を充足しないため、クーリング・オフが可能であることを説明した上で、相手方に対して、利用規約への同意について不手際があったということも考慮して、本事案において歩み寄る余地がないか検討を促した。

相手方は、利用規約への同意がないため契約が成立しないという理屈も分からないではないが一概にはいえない、同意を取った上で契約日を特定することが望ましいことは理解したと述べた上で、本件における解決として、受講料の半額に当たる7万7000円を返金すると回答した。

また、仲介委員から相手方に対し、カウンセリング資料に記載の仕事保証について、業務提供誘引販売取引に該当するのではないかと、大手企業の名称などもあり、仕事を紹介してもらえするという認識になるのではないかと指摘したところ、相手方は、仕事保証は報酬を得るためのものではなく、実務案件の練習として当社が発注している1000円程度のものである、その他に再委託モデルで人材ビジネスを実施しているがこれは保証対象ではない、説明はしているが、誤解のないように記載内容を見直していきたいと回答した。

仲介委員から申請人に対し、相手方の提案を伝え、意向を確認したところ、7万7000円の返金を受け入れると回答したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 9】後払い決済サービスの不正利用に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

令和 5 年 2 月、相手方の後払い決済サービスを利用し始めた。

令和 7 年 4 月、SNS の投稿に「いいね」をすると金銭がもらえるというので「いいね」をし、知らない人（以下「A」という。）とダイレクトメールでやりとりをした。その際、A に相手方のバーチャルクレジットカードを作成するよう言われて作成したが、相手方のアプリから本人確認を行った後、作成したカードと相手方から届いた本人確認の SMS のスクリーンショットを A に送信してしまった。

その後、相手方から認証確認メールや利用確定メールが届いていたが、気が付かなかった。

5 月、相手方から 4 月分の利用確定メールが届いていたが気が付かず、同様の内容の SMS 通知が来たことで初めて請求に気が付いた。相手方のアプリで確認すると動画共有サービスの利用として約 21 万円が請求されていた。そのため、自分のアカウントから動画共有サービスのアプリにログインしたが利用履歴はなかった。相手方のカスタマーセンターに連絡し、利用履歴がないことを伝え、カードの利用を停止してもらった。動画共有サービスの運営会社にチャット機能で自分の利用ではないことを申し出たが、「確認する」と言われただけで話が進展しなかった。相手方のカスタマーセンターにも調査を依頼したが、3D セキュアで認証がされており、不正な決済とは確認できなかったとの回答だった。

消費生活センターと警察に相談し、警察からは、相手方に対して捜査関係事項照会書を出すことは可能と言われたため、依頼した。

7 月、相手方から支払い催促があった。警察に状況を確認すると、捜査関係事項照会書は提出済みでまだ調査中とのことだった。

8 月、相手方から委任を受けた弁護士事務所から支払い催促、警告書等が届いた。

自分の利用ではなく、不正利用のため、請求をしないほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

令和 7 年 4 月、申請人は、利用規約に同意した上、当社所定の本人確認と手續を完了して、当社の発行するバーチャルクレジットカードを作成した。

申請人のバーチャルクレジットカードが動画共有サービスにおける約 21 万円の取引に利用された後、当社から申請人宛てに本人認証（3D セキュア）の依頼をメールで送付し、また、当該本人認証の手續が完了したことを確認し、当該利用が確定した。これを受け、当社は、同日、申請人宛てに利用確認のメールを送付した。なお、当該通知を送付して以降、同年 5 月までの間、申請人より不正利用の申し出はなかった。

当社の会員は、善良なる管理者の注意をもって、アカウント、ID、パスワード等を管理する義務を負っており、これらを漏えい等したことによりバーチャルクレジットカードが不正利用された場合、会員はその利用に発生するすべての債務について支払いの責を負う。

当社は、本人認証（3Dセキュア）手続により、本取引が申請人本人によってなされたものであることを確認しており、申請人は、本取引および回収手数料の支払い義務を負う。

申請人は、不正利用を主張するが、仮に申請人の主張を前提としても、申請人が身元不明の第三者にバーチャルクレジットカードおよび本人認証（3Dセキュア）のSMSをスクリーンショットして提供した行為は、利用規約に違反するものであり、これに基づき発生したすべての債務について、申請人は、利用規約に基づき、当社に支払う責任を負う。

なお、当社は、円満な解決を図る観点から、遅延損害金相当額また支払期限の猶予については、協議の用意がある。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、A から、バーチャルクレジットカードを作らないと送金はできないと言われて作ることにした、カードに関する情報を第三者に伝えることで悪用されるという話を聞いたことはあったが、当時は、金銭がもらえるという思いがあってSMSで情報を送ってしまったと述べた。また、情報を送った責任は感じているが、一括の支払いは困難であると述べた。

仲介委員は、申請人に対して、カードに関する情報の管理は、利用者に責任があり、本件では、第三者（A）にカードに関する情報を伝えてしまったという事情がある一方で、相手方には過失といえる事情が特段見当たらないことから、非常に気の毒ではあるが、相手方に譲歩を求めることが難しいことを伝えた。

それに対して申請人は、収入がアルバイト代のため、少額の分割という方法であれば、支払っていききたいと述べた。

相手方は、本件と同様のトラブルは少なからず発生しており、繰り返し注意喚起を行っているとして説明した上で、遅延損害金相当額また支払期限の猶予については検討できるが、支払いの免除という対応は困難であると述べた。

そこで、仲介委員は、相手方に対して、遅延損害金と利息を免除して分割による支払いが可能か検討を依頼した。

期日後、相手方より、遅延損害金と利息を免除して分割による支払いであれば対応できる旨の回答があった。

第2回期日において、申請人の意向を確認したところ、提案の方法により支払っていくとの回答があったことから、申請人が相手方に対して、遅延損害金と利息を免除した約21万円を複数回に分割して支払うとの内容で、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 10】スポーツジムの中途解約に関する紛争（14）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年5月、インターネットで「日本最安値月額約1万6000円、他社より高ければディスカウントも可能」などと記載された相手方スポーツジム運営会社が運営するパーソナルジムの広告を見て、ダイエットと体力維持に興味があったため、無料体験トレーニングを申し込んだ。

無料体験トレーニング当日、時間を間違えて20分ほど遅れて来店した後、個室に通され、5分ほどのカウンセリングを受けた。スポーツジムの担当者から「身内に心臓病や糖尿病はいるか」「パーソナルジムについてどのような印象を持っているか」などの質問を受けた後、無料体験トレーニングを行った。

終了後、担当者から料金の説明をされ、入会金と2カ月分のレッスン料金などを合わせて約17万円のプランを提示された。入会金が高すぎる、他の人からも苦情がないかと確認したが、「よく言われている。レッスンごとに料金が変わるので見積もりを見せる。入会金無料のキャンペーンは既に終了しているが特別に割引する」と言われ、主婦向けの約14万円のプランを提示された。なお、広告に記載のあった約1万6000円のプランは、平日昼間の時間帯で週4回30分のプランであった。

次に担当者から手数料等を含めて総額10万円のプランを提示されたため、払えるのは約1万6000円のプランまでであり、家族に相談したいと伝えたところ、「今すぐ家族に電話してください。このプランでないと痩せない。糖尿病になって入院すると30万円以上かかるので気づいた今やるべきである。次の予約があるので時間がない」と言われた。猛暑の中、仕事の後に満員電車に乗って来訪したこと、運動した疲労感と貧血で視界が安定せず、担当者は男性で、断った後が怖く感じたことから、冷静に判断ができず、契約書に署名し、相手方カード会社のクレジットカードで決済して、約10万円のプランを契約した（以下「本件契約」という。）。

帰宅途中から、冷静な判断ができない状態で、高額な契約をしてしまったことを後悔し、家族と相談した結果、解約することとした。相手方スポーツジム運営会社に対し、クーリング・オフを申し出たが、クーリング・オフは適用外と言われ、解約できなかった。

翌日、消費生活センターに相談し、相手方スポーツジム運営会社に連絡してもらったが、クーリング・オフは対象外である、解約の場合は契約書に記載の違約金が発生するとして、約22万円を請求された。その後、相手方カード会社へは抗弁書を送付した。

最終的に、相手方スポーツジム運営会社からは、約15万円の違約金を支払えば解約を認めるとの連絡があったが納得できなかった。

契約をなかったこととして、今後の請求を止めてほしい。

＜相手方スポーツジム運営会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が20分ほど遅れて来店し、無料体験の時間が足りなくなりつつも、正式な手順で契約書を交わした。契約書の注意、重要事項をすべて音読し、最後にすべてよろしければ署名をお願いしますと伝え、署名をしてもらった。

予約案内等のメッセージを送る前に申請人からクーリング・オフの申し出があったが、パーソナルジムはクーリング・オフ対象外のため適用できないと伝えた。その後、消費生活センターから情で解約してほしいと言われたが、特定の人にだけの対応はできないため拒否をした。その後折衷案を提示したが、断られたため、このような状況となっている。

申請人から入会金が高すぎると言われた際、よく言われているとは伝えていない。申請人の主張している約1万6000円のプランも事実とは異なる。糖尿病になって入院すると30万円以上かかる、約1万6000円のプランでは痩せず、このプランでないと痩せないとは伝えていない。

①申請人が違約金等を支払い、解約手続を行うか、②ジムに通うかを選択してほしい。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

当社は残債務のある利用先を管理する立場ではない。申請人と利用先との間で解決すべき問題である。申請人と利用先との間で話し合っしてほしい。

## 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、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、無料体験で参加をしたところ、仕事の後に運動したため、考える余裕がなくなり契約してしまった、当日に解約を申し出ていることから、すべてなかったことにしたいと述べた。

仲介委員は申請人に対して、本件契約はクーリング・オフの対象となる契約ではないものの、仲介委員としては準委任契約に当たると理解しており、そうであれば解除はいつでも可能なはずであり、違約金を払わずに解約ができるのではないかと相手方スポーツジム運営会社に伝えること、この手続は両当事者の歩み寄りにより解決を目指す手続であることを説明した上で、どこまで互譲ができるかを確認した。

申請人は、無料体験であったので違約金を含めて一切の料金を支払いたくないが、相手方スポーツジム運営会社の担当者の時給分なら支払ってもよい、最高でも1万円までで検討していると回答した。

相手方カード会社は、本件は請求保留をかけていると回答した。

相手方スポーツジム運営会社は、答弁書に記載の提案①について、申込金の約10万円は受け取った上で、申請人が違約金約5万5000円を支払うことで対応するという意味であるなどと述べた。

仲介委員は、本件契約は民法上の準委任契約に当たると考えられること、準委任契約の場合、消費者は法的にいつでも契約を解除でき、解約したときには契約は最初からなかったことになるため、役務の提供を受けていないのであればその部分の支払いはなくなると考えられること、違約金条項が有効かどうかは消費者契約法9条の規定があり、実際の損害よりも多い違約金を取ることは問題であると考えられることを指摘した上で、①違約金が約5万5000円となることについて説明ができるかどうか、②損害が発生しているかどうかについて確認を行った。

相手方スポーツジム運営会社は、①会社の代表者が設定したものであり、なぜこの額としたかは分からない、②新しい損害は発生していないが、6カ月の契約を結んでおり、クーリング・オフの対象でもないため、会社としては契約をした金額が入ってくる前提で事業展開をしていくことになり、それができなかったことが損害になるのではないかと考えていると述べた。

そこで、仲介委員は、申請人は1時間後にキャンセルをしており、その時点で準委任契約は解除

となる、平均的損害は役務提供を受けていない以上ゼロとなるため、損害が発生するとしても事務手数料程度ではないか、いったん契約をすればその後も契約が継続することが期待されるからといって、解約の意思表示をしたのに支払いを続けなといけないというのは法的には通らないのではないかと指摘した上で、相手方スポーツジム運営会社に対して、平均的損害についての根拠を確認して解決金の額を検討するよう依頼した。

第2回期日において相手方スポーツジム運営会社は、顧問弁護士に確認したが、契約書に記載していることもあり、消費者契約法9条に照らしても問題ないとの意見であった、結論は前回と同じであると回答した。

仲介委員は、顧問弁護士が期日に出席するかどうかは会社としての判断となるが、消費者契約法9条の解釈について、問題ないとの意見であれば、顧問弁護士からの書面でもよいので説明をしてほしい、申請人との聴取の間に代表者と今後の対応について相談してほしいと依頼した。

その後、相手方スポーツジム運営会社の代表者が期日に出席したため、仲介委員は、消費者契約法9条の規定やこれまでの事案の経緯について再度説明を行い、代表者として補足説明等があるかを確認した。

相手方スポーツジム運営会社の代表者は、契約書上は違約金が20万円となっているが、それは高すぎるため折り合いをつけたい、申請人が契約をしたことは事実ではあるが、早期解決をする意思はあるとして、約5万円を返金すると回答した。

上記相手方スポーツジム運営会社の回答を申請人に伝えたところ、申請人からは相手方スポーツジム運営会社の和解案を受け入れる旨の回答があり、和解条項の調整は期日後に行うこととなった。

期日後、相手方カード会社に対して、相手方スポーツジム運営会社から申請人に対して申込金の一部を返金する内容で和解が成立した旨を伝えた上で、相手方カード会社の決済分については、請求を再開する形でよいか確認を行ったところ、問題のない旨の回答があった。

そのため、申請人と相手方スポーツジム運営会社との間で本件契約を解除し、相手方スポーツジム運営会社から申請人に約5万円を返金する、相手方カード会社が保留している請求を再開して約10万円を一括で引き落とすとの内容で、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 11】クレジットカードの不正利用に関する紛争（92）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年7月未明、飲食店で昏睡強盗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、警察に被害届を提出した。

強盗被害に遭った日の午前6時半ごろに、鉄道会社で約19万円分のショッピング利用とコンビニエンスストアで50万円のキャッシング利用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ため、警察に映像の保全を依頼した。

後日、相手方からは、キャッシング利用分は補償できないが、ショッピング利用分は補償するとの回答があった。

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。

相手方の回答から約1カ月後、相手方より、「調査の結果、暗証番号を使った取引であったため補償することはできない。ショッピング利用分についても請求する」との書面が届いた。

ショッピングで不正利用された約19万円について補償を求める。

＜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。

解決に向けての協議を希望する。

当社の盗難補償制度規約において、他人が当社のカードを不正使用した場合であっても暗証番号を使用した取引に関しては補償の対象外としている。申請人が被害に遭ったとする本件取引は、暗証番号を利用した取引であることから、盗難補償制度規約およびカード会員規約により、その損害を補償することはできない。

当社は、当初、申請人に対して、ショッピング利用分について当社にて補填<sup>ほてん</sup>対応をする旨の案内文を送付したが、上記の規約に沿わない誤った回答であり、当社が本件取引について暗証番号を利用した取引であることを看過して発信したものであった。

当社の不手際により、申請人に対して補償されることが確実に認識してしまう案内を送付したことはおわびする。

### 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、クレジットカードの暗証番号は、スマートフォンのロック解除の番号と同じにしていた、誰かに番号を教えたことはないが盗み見られた可能性はあるかもしれないと述べた。また、一軒目の後、いわゆる客引きについていき午前1時ごろに飲食店に入った気がする、自分以外に客はおらず、一杯目を飲んだ後からの記憶がなく、意識が回復した朝方には路上にいた、具体的な店の場所は覚えておらず、飲食についての決済もなかった、一杯目を飲んだ後から記憶がないため、飲

み物に薬物が入っていたのではないかということも警察でも伝えたなどと述べた。そして、他社では補償がされていることも考慮して、相手方にも合理的な判断をしてほしいと主張した。

相手方は、暗証番号が一致していることから当社としては本人の利用と判断していると述べた。そして、当初は、暗証番号取引であるかを把握しておらず、盗難事案ということで補償対象と考え、申請人にもその旨を案内したが、後から暗証番号取引という事実が判明したため、会員規約上、補償の対象とならない旨の回答をしたと説明した。申請人が申し出ている内容だけではなく、どのような経緯があったのか、第三者の委員の見解や事実関係を確認した上であれば、解決に向けた検討をする余地はあると述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人への聞き取りの中で経緯に不自然な点はないこと、警察には被害届を出しており、警察からは、問い合わせてもらえれば、答えられる範囲で対応をされると言われていると申請人が述べていることなどを伝え、次回期日までに検討を依頼した。

期日間に相手方より、本件取引は暗証番号取引であることから、会員規約上、補償対象には当たらず、本人利用として全額請求する事案であるが、申請人に対して、当初は暗証番号取引であるにもかかわらず補償対象となる旨の説明をしていた点を考慮して、ショッピング利用分の半額、約 9 万 5000 円の返金を提案するとの回答があった。

第 2 回期日において、相手方の提案について、申請人の意向を確認したところ、応じる旨の回答があり、期日後、和解条項の調整を行い、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 12】包茎手術等の一部返金に関する紛争（11）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年6月下旬、SNSで「切らない治療約1000円」などと記載された相手方クリニックの広告を見て、メッセージアプリに登録し、無料カウンセリングを申し込んだ。

カウンセリング当日、14時に相手方クリニックを訪れ、カウンセラーから個室に案内された。問診票にお金のことが気になる旨等を記載した後、医師の診察を受け、その後、カウンセラーから、「仮性包茎で切らない手術は無理。約1000円の手術はできない。状態が良くないので今日手術したほうが良い。清潔感は5段階評価の最低5」などと言われた。

4種類のコースの説明を受け、詳しい内容は理解できなかったが、術後の見た目に違和感がないコースを選んだ。また、「ヒアルロン酸を注入して亀頭増大すれば包皮が戻らなくなる」として、亀頭増大術も勧められ、効果が一生持つなら手術をしたいと思い、受けることにした。

カウンセラーから、「100万円超えのコースだが学生割引等で80万円くらいになる。月々1万5000円なら払えるよね」などと言われ、高額なことに驚いたが、状態が良くないと言われたこともあり、契約することとした。タブレットに氏名や年収を入力した後、施術および信販契約の契約書、治療に関する説明文書等を交付されサインしたが、読み合わせや説明はなかった。また、相手方信販会社から契約確認の電話があったが、支払総額や支払期間の説明はなかった。書類への署名をし終えた時点で15時半となっており、17時から1時間くらい手術を受けた。

7月中旬、相手方信販会社から送付された信販契約に関する書面を見た家族に言われ、総額120万円以上で支払いに7年以上かかることに気が付いた。

後日、消費生活センターに相談し、相手方クリニックに契約解除通知を、相手方信販会社に支払い停止の申出書を送付したところ、相手方信販会社からは引き落としを保留とするとの連絡があったが、相手方クリニックは減額には応じないとの回答だった。

相手方クリニックのウェブサイトに掲載されている約6万円～55万円の中で、最大限の値下げをしてほしい。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

契約締結の過程で何ら不当な行為をしておらず、サービスの代金についてもしっかりと明記している。契約の締結過程に瑕疵がないため、契約に基づいて代金を請求する権利があり、減額する理由がないことから、和解の意思はない。

＜相手方信販会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申し出内容の事実関係は確認できない。

### 2. 手續の経過と結果（取下げ）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方クリニックから、「契約の締結過程に瑕疵がないため、契約に基づいて代金を請求する権利があり、減額する理由がないことから、和

解の意思はない」などとして、手続に協力する意思はないとする回答書等が提出された。

そのため、事務局から相手方クリニックに電話して、主張があれば期日で主張してほしい旨説明するとともに、手続への協力を促す文書を送付したが、「当クリニックの診療報酬は他の診療所における同等の診察と比較しても特別高額というわけではなく、消費者契約法等の法令に反するような勧誘をしたわけではないため、減額に応じる理由は一切ない。申請人が減額を望むのであれば、債務不存在確認訴訟等の申し立てをした上で、同訴訟内で主張立証してほしい」などとして、改めて、和解の仲介手続に協力する意思はないとの回答が書面にて届いた。

そこで、仲介委員は、申請人から提出された契約書面、相手方クリニックとのメッセージアプリ上でのやりとり等の資料を確認した上で、法的論点の整理を行った。なお、メッセージアプリでは、相手方クリニックから申請人に対して、「○（※申請人の名前の頭文字）さんのために確保した『切らない包茎治療約 1000 円』の限定予約枠」というメッセージが送られており、契約書面にはクーリング・オフの記載がなかった。

上記整理を踏まえ、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき、相手方クリニックに期日への出席要求書を送付した。同書面には、本事案に関する仲介委員の見解として、①現時点で、特定商取引法におけるクーリング・オフおよび消費者契約法に基づく契約の取消し（消費者契約法 4 条 3 項 5 号ロ）等が論点になると考えていること、②①のクーリング・オフに関しては、上記メッセージアプリ上のメッセージが「電磁的方法により他の者に比して著しく有利な条件で当該役務提供契約を締結することができる旨を告げ、営業所への来訪を要請するもの」に該当するのであれば、本件契約は訪問販売として、クーリング・オフの対象になること、③本件契約が訪問販売に該当する場合、相手方クリニックが申請人に交付した契約書は訪問販売に対応したものではないため、申請人が行った通知によりクーリング・オフが成立すると考えられること（その場合、相手方クリニックは申請人に契約金額全額を返金する必要があること）、④相手方信販会社が期日に出席し、クーリング・オフを認めて申請人に対して請求しないという合意に至る可能性もあり、その場合、同信販会社が相手方クリニックに対して返金を求めることとなる可能性があること、⑤上記メッセージの送付経緯を含め、全当事者から期日において直接聴取をしたいと考えていることなどを記載した。

その後、相手方クリニックから出席要求書に対する回答書が提出され、「①申請人は、『切らない治療約 1000 円』と記載された当クリニックの広告（不特定多数に向けたもので、誰でも閲覧可）内のリンクから、当クリニックのメッセージアプリを追加しており、広告内の記載からも、この価格は当クリニックでは一般的な価格である。②本手続における申請書内の記載から、申請人自身も当クリニックの広告を見るとともに、約 1000 円という金額が当クリニックにおける一般的な価格であることを認識していたと言える」ため、特定商取引法施行規則における、「他の者に比して著しく有利な条件で当該役務提供契約を締結することができる旨を告げ」ていないことが明らかであるため、同法上の訪問販売に当たる余地はなく、期日へ出席する予定はないとの主張がなされた。

一方で、申請人の年齢および資力、国民生活センターが関与した事実に鑑み、申請人が本手続の申請を取り下げた上であれば、ローン契約をキャンセルし、当クリニックからの請求を免除する（相手方信販会社に既払金がある場合には、その分を返金する）対応を行う、申請人の意向を確認してほしいとの記載もあった。

そこで、仲介委員から申請人に対して、相手方クリニックの上記回答書の内容を伝えた上で、申請人のみ出席する期日を開催し、申請人の最終的な意向を確認したところ、申請人は、相手方クリニックの提案を受け入れる旨回答した。

期日後、相手方クリニックとの間で手続外での和解が成立したとして、申請人から申請が取り下げられたことから、手続は終了した。

## 【事案 13】クレジットカードの不正利用に関する紛争（94）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年5月、バー（以下「飲食店A」という。）で泥酔をさせられ昏睡強盗の被害に遭い、相手方の発行するクレジットカードで約29万円の決済をさせられた（以下「本件カード取引①」という。）。その後、別のバー（以下「飲食店B」という。）で22万円の決済をさせられた（以下「本件カード取引②」という。）。

3日後、相手方に連絡して決済を一時留保してもらった。その後、犯罪被害による不正利用であるため決済に応じないよう相手方に通知し、調査を依頼した。

令和7年4月、相手方から不正利用ではないとして決済をする旨の連絡があったため、カード規約に基づく損害補填<sup>ほてん</sup>を請求した。

6月、相手方から、自分で暗証番号を入力している以上、不正利用ではないとして決済処理に回すとの連絡を受けた。その後、支払い方法を1回払いから60回払いに変更した。

7月、包括信用購入あっせんとして抗弁の接続を主張し、支払い拒絶を通知したが、相手方は自動振替を強行し、残金を支払わないと信用情報機関に登録する旨の通知があった。

本件は異常な泥酔をさせるいわゆるぼったくりバーでの組織犯罪の被害に遭ったものであり、相手方の主張は社会通念に照らして容認し難いものである。

訪問したバーの地域では、高濃度アルコールまたは薬物を混入して昏睡させ高額決済をさせる事案が多発している。本件以前に意識を失ったことは一度もなく、相手方および警察に速やかに被害を届け出ている。相手方の規約の「第三者によるカードの不正利用」の被害に遭ったのであり、損害補填<sup>ほてん</sup>の適用がある。

相手方に対して、約50万円の残元金および手数料、損害金等の支払義務がないことの確認および既払い分割払い金約1万円の返金を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

飲食店Aおよび飲食店Bの決済について、犯罪性のある飲食店であると認められる具体的事実または客観的資料、証拠は存在していない。申請人からの提出書類内に、当社が当該店舗で同種手口の被害に補填<sup>ほてん</sup>をした事実を入手したとの記載があったが、当社の確認ではそのような事実は認められなかった。また、当該店舗に対して調査を実施したところ、飲食店Aからは「申請人本人が意識明瞭な状態で自ら決済を行っていた」という回答があり、飲食店Bからは申請人本人から交付を受けた名刺のコピーの提出があった。

以上の事実から、規約の「紛失、盗難等により他人に使用された場合」に該当する事実はなく、申請人本人が本件利用を行ったと合理的に推認される状況にあると考えている。

また、仮に「紛失、盗難等により他人に使用された場合」に当たる場合でも、暗証番号の入力を伴う取引であり、「会員による暗証番号の管理等について会員に故意または過失がない」場合にも当たらないことから、補償の適用外である。

なお、本件カードの利用につき申請人と加盟店との間で合意によって本件利用が取り消された場合にはクレジット契約の取消処理を行うことで、申請人に対し既払い金の返金を行い、未払い金の請求を取り下げる。

## 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、取引先との飲み会の終了後、客引きに声をかけられて飲食店 A および飲食店 B に行き、その後にコンビニエンスストアでキャッシング等をしたようであるが、取引先との飲み会終了後から記憶がなく、それぞれで決済をした記憶やキャッシング等をした記憶が一切ない、暗証番号取引であるが故意過失がないことに加え、後から分割払いにしたため抗弁の接続も主張したい、暗証番号は使いまわしているが、誕生日や住所とは関係ないなどと述べた。

仲介委員は相手方に対して、本件で補償をする意思はあるかどうか、申請人の主張を前提とすると、本人には記憶がなく犯罪行為に巻き込まれた可能性もあるが、割合的な解決は検討できるか確認した。

相手方は、現時点で補償をする意思はない、申請人が提出した資料は見ているが、暗証番号の入力がある時点で本人利用と考えている、追加で犯罪性を裏付けるような公的かつ客観的な資料の提出があれば検討できなくもないが、申請人から提出されている資料は警察の相談受理票のみであり、犯罪と確定するようなものが出ないと難しいと回答した。

仲介委員は申請人に対して、相手方は規約の適用上、補償対象にならず、仲介委員からの犯罪性についての指摘などを踏まえても譲歩案を提案することもできないと主張していることを伝え、本件について手続を続行する希望があるかどうかを確認した。

申請人は、これ以上の資料提出は難しく訴訟提起を検討すると回答したため、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 14】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 31 年、相手方の発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）を作成し、主に携帯電話料金の支払いに利用していた。

令和 7 年 7 月下旬、相手方の業務受託事業者から、「本件カードのリボルビング払い（以下「リボ払い」という。）の元金が減っていないため、毎月の支払金額を増やした方がよい」と記載されたはがきが届いた。なお、その際の残金は約 138 万円となっていた。

後日、相手方に連絡し、リボ払いを申し込んだ覚えはない旨伝え、音声などの証拠があるかを尋ねたところ、「2 年前のキャンペーン（以下「本件キャンペーン」という。）時の電話勧誘で申し込みを受けた。音声などの証拠はあるため、申し込みを受けたキャンペーン事務所に連絡してほしい」と回答された。その後、リボ払いは中止した。

後日、キャンペーン事務所に連絡したが、私の電話番号の登録がなく、電話をかけた記録も音声も残っていないとのことだった。また、相手方から当時 SMS を送っているはずとも言われたが、リボ払いの SMS を受け取ったことはない。

その後、相手方に調査を依頼し、相手方から受領した明細書から算出したリボ払い手数料約 30 万円について、返金を要求した。なお、同手数料は、令和 5 年 8 月～令和 7 年 8 月の期間で発生しており、初回は約 100 円、その後月の経過に伴いおおむね増加し、最終月には約 2 万円となっていた。

8 月上旬、相手方から、リボ払いの明細をウェブサイト上で毎月確認していれば気が付いたはずとして、リボ払い手数料の返金を断られた。

8 月中旬以降、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、「電話リスト、電話結果リスト、同意日リスト、成約者リストが残っているため通常契約に至っていると判断している」として、回答は変わらなかった。

リボ払い手数料約 30 万円を返金してほしい。なお、不当な場合には返金してもらいたい旨を相手方に伝えた上で、9 月に同手数料の残金は支払い済みである。

#### <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。

リボ払い手数料は、令和 7 年 10 月まで発生しており、申請人は既に弁済している。

リボ払いに関するはがきの送付に対して申請人から連絡があった際、キャンペーン事務所が証拠を保有している可能性がある旨案内はしたが、証拠の存在を断定はしていない。また、キャンペーン事務所への問い合わせに対しては、「申請人が問い合わせた令和 5 年の個人情報、保存期間を経過したため登録の有無を確認できない」と説明している。

本件リボ払いについては、リボ払いに係るキャンペーンの案内の一環として、当社から申請人に電話をかけた後、令和 5 年 5 月上旬に申請人から折り返し電話があり、本件キャンペーンを案内した結果、登録金額を 2 万円にすることも含め申請人が口頭で承諾したものである。承諾後に再度申請人から、氏名、生年月日を確認し、申し込みを確定している。

電話をかける際は、電話リストをシステムに読み込ませ、自動で電話するため、同リストに記載されていない電話番号に電話をかけることは発生し得ない。折り返しの電話があった際は、申告された電話番号を基に電話リストを検索し、氏名、生年月日の一致をもって本人確認を行っている。申請人がリボ払いの設定を承諾したときの音声記録はないものの、以上の事由を考慮すると、申請人が承諾した蓋然性<sup>がいぜんせい</sup>が高く、リボ払い手数料を返金する理由はない。

申請人からリボ払いの承諾を得た電話中に、リボ払い手数料の発生条件、詳細な案内や注意事項はSMSで送信する旨説明し、申請人の承諾を得た上で、同日中に申請人の電話番号にSMSを送信している。また、割賦販売法および会員規約により、毎月初旬に、リボ払い利用残高等の明細を本件カードの会員専用サイトに掲載し、その後、支払日、支払金額、明細の確認方法を申請人にメール通知している。明細の内容に異議がある場合、1週間以内に申し出るよう会員規約に定めているが、申請人から異議申し立てはなく、送信エラーがあれば検知が可能であるところ、各種メール通知の配信状況は「正常」となっていた。

また、本件カードの利用金額とリボ払いに基づく当社からの請求額は、利用金額10～20万円前後に対して、毎月の請求額が2万円となっており、著しく乖離<sup>かいり</sup>している。

以上の点を踏まえると、当社が電話してリボ払いの承諾を得た相手が申請人本人でないと考えることは困難であり、かつ、当社は申請人に対して割賦販売法に基づきリボ払いに関する情報提供を継続して実施しており、当社に過失があるとは考えにくい。

一方で、申請人は当社からの情報提供を2年2カ月間確認することなく、カードの利用額と実際の請求額が著しく乖離<sup>かいり</sup>しているにもかかわらず、能動的にその原因を確認することを怠った。また、令和6年6月下旬、申請人は当社に「本カードが利用できない」と連絡しており、これに対して当社は「利用限度額を超過している」旨案内しており、申請人は利用限度額超過の事実を把握している。申請人がリボ払いに気が付く機会は複数存在したと考えられ、かつ申請人はリボ払いに基づく本件カードの利用額に係る期限の利益を享受している。

2年2カ月の間に一度も気が付かなかったと考えることは困難であり、申請人の請求に応じる理由はないものと思料する。

申請人に対して、請求の取り下げを求める。なお、申請人からの電話受付時の記録およびキャンペーン案内時の電話リスト、リボ払いの案内に関する当時のトークスクリプト、SMS送信履歴のデータは、要請があれば開示可能である。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

期日に先立ち、仲介委員から相手方に対して、リボ払いの合意があったことを主張する根拠資料（リボ払い承諾後に申請人に送付したSMSの文面や送信履歴、電話記録、電話リストなど）の提出を求めたところ、相手方からは、当時の音声記録やSMSそのものは残っていないとの説明とともに、電話の結果、同意日や成約者を記載したリスト、SMSの送信履歴の記録、当時のトークスクリプト等が提出された。

仲介委員は、相手方から提出された上記資料、申請人から提出された本件カードの利用明細（スポーツクラブや宿泊施設等の利用履歴あり）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、申請書における主張に加えて、本件カードにひもづいている預金口座は確認していたが、カードの利用明細は細かく確認していなかった、数十年間この確認方法で運用してきて問題に

なったことはない、本件カードが利用できないと相手方に連絡した際、「利用限度額を超過している」としか言われなかったため、よく分からずに支払先を他のカードに変更したと述べた。また、リボ払いの仕組みを知らなかった上に、預金口座には常に数百万円の残高があり、リボ払いを利用する意味がない、リボ払いはトラブルが多発しており、必要のない人に甘い言葉を使って電話で勧誘する手法には大きな問題があると述べた。

さらに、本件で争点となっている「リボ払いの合意があったかどうか」に関して、契約書を送付した SMS の送信履歴が残っていたとしても、受信サーバー側で受け取っていなければ証拠にはならない、本来は開封通知など送付先の端末に反映されたことを確認する設定を行うべきところ、それが行われておらず、私が同 SMS を受信したことを示す証拠もない、私の父親が亡くなった数日後に相手方から勧誘電話があり、その期間はすべての電話に折り返しをしていたため、私が折り返し電話をしたことも申し込みの意思があったことの証拠にはならない、証拠を残せる機会が何度もあったにもかかわらず、一つも残っていないのはおかしく、相手方には申込時の音声データを開示してほしいと主張した。

相手方は、事前に提出した資料は社内で管理している CSV やシステムから抽出したデータである、SMS が不着になった場合はその旨エラー検知して記録されているところ、今回はその記録がなく「送信済み」と記録されていることが申請人による SMS の受信の事実を示している、リボ払い手数料の未払い者に対し訴訟を提起する場合でも、今回提出した資料で合意の事実を証明する、音声データがあればあわせて提出するところ、保存期間経過により当時の音声データは残っていない、当時のキャンペーンは利用金額に基づいてポイントを付与するもので、実際に申請人にもポイントを付与していると述べた。

また、顧客からの折り返しの電話に対する勧誘の流れについて、顧客に電話番号を申告してもらいシステム上での一致を確認した後、氏名と生年月日を聞き取り、本人と認定してキャンペーン情報を案内する、キャンペーン情報について同意を得てリボ払いの設定額を確認した後、氏名と生年月日を申告してもらうことで二度目の本人確認を行い、データとの一致を確認後、オペレーターによる復唱も行うと説明した。リボ払い登録時の通知については、すぐには回答できないが、マイページにアクセスすることで明細書のダウンロードや設定額などの確認ができる、毎月の支払額確定後に支払日や金額等を記載したメールを送付しており、申請人には正常に通知されていると説明した。

その上で、必要な記録の開示や説明は行うものの、答弁書に記載した通り申請人から同意を取ってリボ払いの契約をしていることから、返金は一切できないと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は申請人に対し、相手方からの聴取内容を伝えた上で、本件の請求を法律的に整理すると、「法律上の原因なく」リボ払い手数料に関して支払損失を受けたとして、不当利得返還を請求するものであるところ、「法律上の原因なく」の要件は請求者（申請人）側で立証する必要があること、相手方の提出資料は必ずしも「リボ払いの合意があったこと」を示すのに十分とは言えないものの、当時の電話勧誘および SMS の送付について、一定の記録を残して証拠資料として提出している状況であり、リボ払い手数料を全額返金すべきだと仲介委員が説得するまでの根拠は見出せない（「法律上の原因なく」に該当するとまで判断できない）こと、期日を続行して相手方に事実確認等を求めることはできないこともないが、相手方が申請人の求める返金に応じるとは考えづらいことなどを説明した。

それに対して申請人は、既に述べた主張に加えて、当時の音声データが残っていないのは不自然

であり、証拠を隠滅された可能性もある、リボ払い手数料を支払った際は、1回払うが不当であれば返金してもらおう旨相手方に伝え、相手方もそれでよいと言っていた、相手方の主張は「確かに言いました」くらいであり、一つも証拠がないのはおかしい、音声記録がないのであれば、私がSMSで契約書を受け取った証拠を提出してほしい、この相手方の対応を許していたら全国的に同種の被害が拡大してしまうなどと述べた。

仲介委員から申請人に対して、本手続は両当事者の歩み寄りによって成り立つものであること、裁判のように証拠の評価や事実認定等はできないこと、和解の成立の見込みがない場合は手続を不調終了とせざるを得ないことを説明した上で、改めてマイページや利用明細の確認の有無について質問した。

申請人は、本件カードがひもづいている銀行口座の残高しか確認していない、自分がリボ払いしていると思っていない人はリボ払いのページは確認しない、勝手に通帳からお金を引き落として、明細を見ていない方に落ち度があると主張するのはおかしい、私がSMSを受信したことの証拠を相手方に求めてほしいと回答した。

仲介委員から相手方に申請人の回答を伝えたところ、相手方からは、この手続内で解決を図る余地があるのであれば資料の提出等には協力するが、当社としては、合意に基づいて請求しており、当社がリボ払い手数料の返金を行う形での話し合いには応じられないとの回答があった。

そのため、仲介委員は、当事者間の見解の隔たりが著しい状況から、これ以上相手方に事実確認や資料の提出を求めても和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 15】クレジットカードの不正利用に関する紛争（95）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年8月上旬、23時～翌日6時半ごろまで友人と飲酒を伴う食事をし、スマートフォンのキャッシュレス決済アプリで決済した。

7時ごろ、友人と別れて電車に乗ったが、財布やスマートフォンを入れた斜めかけのショルダーバッグを身体の前に抱えたまま、眠ってしまった。なお、財布には相手方カード会社のクレジットカードや他社のクレジットカード、デビットカード、キャッシュカード等を入れていた。

8時半ごろに目が覚め、所持品のうち財布やスマートフォンがバッグからなくなっていることに気が付いた。すぐに電車から降り、最寄りの警察署で盗難届を提出した上で、警察に借りた電話を利用し、相手方カード会社含めたカード会社および銀行に連絡し、各カードの利用停止を申し出た。

17時ごろ、相手方カード会社のウェブサイトを確認したところ、同日中に、相手方鉄道会社で約44万円が利用されたことが分かった（以下「本件取引」という。）。また、銀行で約11万円の預金の払い戻しもされていたが、他社のカードの利用はなかった。

翌日以降、相手方カード会社に補償を求めたところ、相手方鉄道会社の券売機で約9万7000円が4回、約5万5000円が1回の合計約44万円が利用されていること、暗証番号取引であること、セキュリティシステムは作動したが突破されたことは教えてもらえたが、時間や駅名などは教えてもらえなかった。また、カードの管理を怠った過失があり、暗証番号取引であるため本人利用でないという主張が難しいとの理由で、補償を断られた。

9月、相手方鉄道会社に連絡し、自身の購入ではないため請求を取り消してほしい旨伝え、利用された発券機の場所・時間を問い合わせたが、「請求の詳細は分からない。不正利用かどうかの判断はできない。補償等についてはカード会社の対応となる。カード会社からの依頼に基づき対応し、同社を通じて回答する」などの回答があり、解決できなかった。

不正利用された約44万円の請求を取り消してほしい。なお、キャッシュカードによる払い戻しは75%が補償されており、クレジットカードの暗証番号は、所持品から分かるものでも、簡単に推察されるものでもなかった。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

紛失当日の18時前、当社から申請人に電話しており、申請人からは、「かばんの中には自宅の鍵だけ残っていた。貴重品はかばんの内側にあるチャックのあるポケットの中にあっただが、開けられていた。電車内は空いていた。暗証番号のメモはないが、同時に盗難されたスマートフォンを開けられた可能性があり、アプリ等にメモが残っていたかもしれない」との話があった。

紛失翌日の連絡については、相手方鉄道会社の利用時間帯の確認希望のみであり、利用未遂含めた8件の利用時間をお伝えしている。その際、補償に関する申し入れはなかった。

紛失3日後および4日後に申請人に連絡した際、暗証番号の漏えいについて聞き取りをしているが、具体的な時間や駅名などを聞かれた事実はない。

相手方鉄道会社で複数回の利用が発生した時点で、セキュリティチェックが働き、「一時利用停止」登録がされたが、その後本人を名乗る人物より、「相手方鉄道会社にてカード利用不可」との電話があった。口頭で本人属性情報の確認をし、入電の電話番号表示が登録と一致していたことで「本人」と認識し、セキュリティロックを解除した経緯がある。

今回、盗難からさほどの時間を経ることもなく、また一度も暗証番号を打ち間違えることなく利用されていることから、利用者が盗難物などから何らかの方法にて短時間内に暗証番号を知り得た方法が存在していると考えざるを得ない。暗証番号の漏えい過程において、会員に故意や過失が存在しない場合には補償の可能性はあるが、漏えい経緯が不明（スマートフォンが開けられてメモなどから推測された可能性のみ）であるため、「過失がなかった」との判断ができない。暗証番号を使用した取引であり、本人しか知り得ない暗証番号が使われた場合は本人が使用したものと推定する会員規約の規定からも、暗証番号の管理義務を問わざるを得ないと判断し、請求免除不可、本人請求と判断していた。

また、以上の主張および、①認証方法としてカード IC チップで読み込みの上、暗証番号の確認により本人認証が行われているところ、会員規約により、カード利用の際、登録された暗証番号が使用されたときは、その利用代金はすべて会員の負担とする旨規定していること、②申請人は公共の場である電車内かつ人気のない電車内で、長時間にわたり睡眠しており、睡眠中に手元のかばんを開けられ、かばん内側のチャックのあるポケットから自宅の鍵以外のほとんどのもの、特にクレジットカードを含む貴重品を盗難されている実態から、相当に深い睡眠状態にあり、正常にクレジットカードを管理することができ得ない状態であったと判断していることから、申請人の求める全額返金には応じられない。

#### <相手方鉄道会社の主張の要旨>

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。

9月の申請人からの問い合わせの際、本件取引のあった券売機の場所、時間については問い合わせを受けていない。

相手方カード会社から照会があれば、それに応じて本件取引について必要な調査等を実施するが、現時点で照会を受けていない。そのため、本件取引の場所や時間等は不明であり、本件取引を当社において特定することが困難である。

仮に本件取引を特定できたとしても、当社と相手方カード会社との間の契約によれば、本件取引の債権は当社から相手方カード会社に譲渡されており、本件取引に関しては、申請人と当社との間には法的な権利義務は存在していないと考える。

従って、本件は申請人と相手方カード会社との間で解決すべきであり、当社としては申請人の請求に応じることはできない。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

期日に先立って、相手方鉄道会社の回答を踏まえ、仲介委員から相手方カード会社に対して、相手方鉄道会社への照会を依頼したところ、後日、相手方カード会社から、「利用日時（8時47分、8時48分、9時23分、9時24分、9時26分）および利用場所（申請人の降車駅付近の駅）、購入商品（新幹線の切符）」の回答があった。

また、仲介委員は相手方カード会社に対し、①利用未遂時刻、②セキュリティシステムの作動時刻およびその時点で把握していた取引の内容、③本人を名乗る人物から「カード利用不可」電話が入った時刻、セキュリティロック解除のために行われた本人確認の具体的な方法および解除時刻(あわせて当該電話の録音もしくは書き起こしデータの提出)、④申請人が相手方カード会社に盗難の連絡をした時刻を確認した。

それに対して相手方カード会社からは、①8時49分、8時51分、9時26分、②8時49分で、相手方鉄道会社における8時47分および48分のそれぞれ約9万7000円の利用、③9時0分～6分で、口頭で会員番号全桁、その他複数項目の本人属性情報を確認し、9時5分に解除した、④9時35分～9時41分との回答とあわせて、③の書き起こしデータが提出された。なお、書き起こしデータ上、本人確認の際にいくつかの質問に即答できずに別の本人属性での確認となった経緯、2時間でセキュリティロックを解除するとの説明に対して、急ぎであるとの申し出があったことから、10分で解除することとなった経緯が確認できた。

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、9時前ごろに警察署に行き、すぐに相手方カード会社に連絡したが、自動音声につながり、しばらく保留になった後に「かけ直してください」として自動的に電話が切れた、そのため他のカード会社や銀行に連絡してカードの利用を止めてもらい、9時35分ごろにもう一度相手方カード会社に連絡した、カードの暗証番号は他のカードと同じだが、電話番号や生年月日、社員番号の数字ではなく、推測できないものである、暗証番号をメモしたり、端末やパスワード管理アプリへ記憶させたりはしていないと述べた。

その上で、本件の解決意向について、自分に過失があることは認識しており、カードの会員規約も読み込んでいるが、自分が使っていないことも明らかであるため、不正利用された約44万円のうち、半分や3分の2程度の支払いまで譲歩してもらいたい、一括ではなく分割も相談したいと述べた。

相手方カード会社は、9時の電話であれば、「電話が混みあっていて少々お待ちください」という録音が流れたのだろう、カード利用不可の電話への対応に関して、実際の本人でも本人確認に用いる情報が分からなくなることは多々あるため、質問に回答できない場合は別の情報を求めている、本人確認のルールについては別の部署が担当であり、すぐには回答できないなどと述べた。

仲介委員から相手方カード会社に対して、「高額な金額や同じ店で連続して何度も利用された場合などにいったん止めて確認する」というセキュリティチェックが働いており、不正利用かもしれないとの認識は持たないといけない状態であると指摘した上で、本人確認情報のいくつかが分からない本件ではアラートが出てもおかしくないのではないかと、少なくとも最初の案内通りセキュリティロックの解除を2時間待ってもらえれば後半の3件は防げたと思われる中で、すぐにセキュリティロックを解除した理由は何かを確認した。

それに対して相手方カード会社は、先ほど説明した通り別の本人確認情報を求めており、一定の合理性を持った対応と考えている、本人の登録電話番号からの電話でもあり、この時点で不正利用者から電話がきたという認識はなく、解除の過程を踏んで順番に対応していく中で、このお客さまが急いでいたこと、利用先は鉄道会社であり社用で使っている人も多いことから、至急のものについては利便性を踏まえて対応するとの判断で、今回の対応になったと回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から相手方カード会社に対して、①不正利用で鉄道会社の回数券が購入されることが多いのは、相手方カード会社としても認識しているはずであること、②本人確

認情報の一部を言えなかった人に急ぎでチェックを解除しており、もう少し注意していれば不正利用が避けられたと思われること、③ホームページでうたわれて、利用者の安心の材料ともなっているセキュリティチェックをどう解除するのかはセキュリティの価値にかかわること、④相手方カード会社らへの連絡に関する申請人の供述は具体的で間違いないと思われる中で、電話がつかない間に3回の利用があり、この3回は止めてもらわないとセキュリティチェックが無意味になることを指摘した。

その上で、本件では、カードの紛失や盗難による責任の区分を定めた会員規約（紛失・盗難等により他人にカードを不正利用された場合、利用代金は会員の負担とするとしつつ、警察および相手方カード会社へ届け出がなされたときは、届け出の60日前以降分の利用代金が免除される旨定めた規定。なお、利用代金の免除には例外があり、暗証番号取引については、暗証番号の管理に会員の故意または過失が存在しない場合を除いて対象外とされている）が問題となり、申請人による暗証番号管理の過失の有無が争点と考えられるところ、申請人に一定の落ち度があることは理解できるものの、一方で速やかに警察に届け出ている本件で過失を強く見すぎると、紛失の場合はほとんど過失ありとなりかねないことを伝え、相手方カード会社に落ち度があるという話ではないと付言した上で、本手続は裁判ではなく和解の仲介手続であり、互譲によって成り立つ手続であることも踏まえて、後半の3件の支払い免除の内容で和解案を検討するよう求めた。

相手方カード会社は、本人の頭の中にしかない暗証番号が一度も間違えることなく入力されており、簡単に推測されるものではないからこそ、盗まれたものの中に何かしら明確なものがないところはならないのではないかと考えていると述べた上で、和解案の検討に当たって、補償が行われた銀行の利用が当社より前か後か、暗証番号は同じかどうかを知りたいと回答した。

仲介委員から申請人に対して、相手方カード会社からの質問の回答を求めたところ、申請人からは、銀行の利用は8時33分のため相手方カード会社より前である、暗証番号は同じだが、銀行の暗証番号が1回で突破されたかどうかは聞いていないとの回答があった。

仲介委員から相手方カード会社に対して、申請人から聴取した上記回答、暗証番号の設定や管理状況を伝えた上で、上記指摘事項を踏まえて和解案を検討するよう依頼した。

なお、相手方鉄道会社については、仲介委員から、不正利用で鉄道会社の切符を購入して転売する事案が多いこと、問題のある販売方法がとられている場合には、販売店側にも和解の当事者に入ってもらえることがあるが、本件はそのような事案であるとは考えていないため、次回以降の期日への出席は求めない旨伝え、了承を得た。

第2回期日において、仲介委員は、申請人および相手方カード会社から聴取した。

相手方カード会社は、前回期日で提示された和解案を受け入れ、約19万円を申請人負担、残り約25万円（後半3件利用分）を当社負担とする形で対応したい、請求保留中のため約19万円を今後請求する形となるが、支払い方法は申請人と相談したいと述べた。

申請人は、金額の面は受け入れるが、できれば2回分割での支払いとしたいと述べた。

仲介委員は、以上の相手方カード会社および申請人の希望を踏まえて和解条項を調整し、不正利用分約44万円のうち、後半3件分約25万円の請求を相手方カード会社が免除し、残りの約19万円を申請人が2回に分割して支払うとの内容で、申請人と相手方カード会社との間で和解が成立した。なお、相手方カード会社との間で和解が成立したため、申請人は相手方鉄道会社への申請を取り下げた。

## 【事案 16】クレジットカードの不正利用に関する紛争（96）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年9月上旬、21時ごろまで友人と居酒屋で飲食し、代金を現金で支払った。電車に乗って帰宅する際、途中の駅で友人と別れた後、電車内で寝てしまった。

1時ごろ、駅員から「最終電車である」と伝えられ、乗車した駅と同じ駅で起こされた。駅員と改札口に向かって歩いている際、スマートフォンを電車内に忘れたことに気が付いた。駅員に確認したが、この時点ではどこにあるか分からず、朝までにどこに置いてあるか確認しておくと言われた。

1時30分ごろ、近くのコンビニエンスストアで飲み物を購入し、代金は現金で支払った。その時点では、財布の中に相手方の発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）があった。その後、駅の入り口付近のベンチに移動し、駅が開くのを待つことにした。

4時30分ごろ、うとうとしていたが、違和感を覚えて目を覚ましたところ、持っていたボディバッグのチャックが開いていて、財布がなくなっていることに気が付いた。目の前に男性が立っていたため、何をしているのか聞いたところ、チャックは最初から開いていたと言われた。男性は一緒に探すそぶりをしていたが、すぐになくなった。怪しいと思ったが、この時点ではスマートフォンがなかったため、警察を呼ぶことができなかった。

その後、コインロッカーの隙間から財布を発見したが、現金約1万8000円とキャッシュカード、本件カードがなくなっていた。警察署で遺失届を提出し、鉄道会社の忘れ物センターで確認したところ、スマートフォンの忘れ物はないとのことであったため、携帯電話ショップで位置情報を確認し、駅でスマートフォンを受け取った。キャッシュカードの利用停止を依頼した後、11時40分ごろに相手方に対して本件カードを紛失した旨の連絡を行い、利用停止を依頼した。

帰宅後、相手方からの連絡に折り返し連絡したところ、いつもと違う利用の仕方があり、約39万円の利用があると言われた（以下「本件カード利用」という。）。他に利用されていないか確認したが、明細があがっていないので分からないとの回答であった。

後日、相手方から、暗証番号利用のため支払いを求める旨の連絡があったが、納得がいかなかったため、すべての明細状況を書面で送ってほしいと伝えた。

その後、警察に相談したところ、本件カードが利用された店舗の防犯カメラに写っていた人物が駅付近のベンチで見た人物の特徴と類似していると言われた。

10月、消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

不正利用された約39万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人から折り返しの連絡があった際、約39万円の利用があったことは伝えたが、利用明細があがっていないので分からないとは回答していない。

申請人の警察署での行動は関知しないが、申請人から連絡があったため、被害届の番号は個別に確認している。

当社のカード規約では、暗証番号について容易に推測される番号を避け、本人以外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こと、会員が本人以外に暗証番号を知らせ、または知られたことから生じた損害は本人の負担とする旨を定めている。また、暗証番号を知られたことにより生じた損害は免責除外事由に当たることを規定している。

本件カード利用は、申請人のカードを利用し、暗証番号を入力した上で購入されているところ、申請人からの聞き取りで、取引当時の暗証番号は生年月日等から容易に推認される暗証番号ではないことを確認している。また、カード券面やICチップは解析されておらず、カード自体から暗証番号を抽出することはできない。

本件カード利用では、暗証番号が誤りなく入力されており、取引直前にはキャッシングサービスの残高照会で暗証番号が誤りなく利用されたことを確認している。

一度の入力誤りもなく生年月日等から推認できない暗証番号を入力することは、本人が暗証番号を伝える、または暗証番号が確認できる状態でない限り不可能であるため、申請人の暗証番号管理には問題があったと言わざるを得ず、規約による免責は認められない。

よって返金には応じられない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、暗証番号を犯人に把握された心当たりは全くない、降車した駅とキャッシングを試みられたコンビニエンスストア、不正利用された店舗間には距離があり、なぜ移動して利用したのかは疑問であると述べた。

相手方は、二度目の決済は限度額を超えたため止まっており、以降の決済は怪しい取引として保留した、一度強制保留をしたため、その後の決済についても同じ制御が入っていると思われる、規約で暗証番号の管理に故意過失がなかったことは利用者が説明すべきこととなっているため、申請人から説明がなければ譲歩をしないと結論は変わらないと述べた。

相手方の上記主張を受けて、申請人は、本件カードの暗証番号の管理について、ボディバッグに入れていたものから分かるような誕生日等の番号ではない、他社のカードと暗証番号の使い回しはしていない、本件カードはスキミング防止袋に入れて管理するなど対策を行っていたと述べた。さらに、防犯カメラで他人が使用していることを確認していることに加えて、不正利用された時間は警察署内において遺失届を出していた時間であることから、一定の譲歩をしてほしいと回答した。

仲介委員から相手方に対して、申請人の暗証番号やカード管理の方法を伝えた上で、解決の方向性を検討できないか確認したところ、相手方からは、防犯カメラで他人が使用していた旨は既に聞いており、そうであるなら警察から何らかの連絡があっただけかと思うが、このことについて本人が何か事情を知っていたら確認したい、また同じタイミングで抜き取られた他社のキャッシュカードの利用状況についても確認したいとの回答があった。

仲介委員は、警察からその後の連絡はないようだが、窃盗で防犯カメラに映った人がいてもそれだけで人物特定し、逮捕するのは難しいと指摘した上で、他社のキャッシュカードの利用状況については申請人に確認すると伝えた。

申請人からは、他社カードは不正利用等の被害にはあっていないが理由は分からない、暗証番号は別のものを設定しているとの回答があり、当該回答を相手方に伝えたところ、相手方は、そうであると疑問が残る、駅の外で寝ていた状況が善管注意義務違反に当たるのではないかと考えており、

話し合いの余地はなく、譲歩は難しいと主張した。

そこで、仲介委員から申請人に対して、相手方の回答を伝えたところ、これ以上手続を続行するのは望ま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 17】サイバーセキュリティ講座の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年2月上旬、IT業界の仕事に挑戦してみたいと思い、インターネットで検索し、ウェブ広告から相手方ウェブサイトへアクセスし、資料請求した。送付されてきた資料に興味を持ち、ウェブ会議で無料カウンセリングを受けた。その際、自身の年齢やIT未経験者であることの不安を伝え、ITセキュリティ業界でスタートできるか質問した。「昼間クラスでの就職実績は99%近い。セキュリティエンジニアは年齢は関係ない」等と説明され、ITセキュリティ業界へ就職できる知識や技術が習得でき、未経験の30代後半でも高い年収が得られると思い、受講を決めた。

2月中旬、夜間クラスへの申し込みを行い、3月に受講料約90万円を振り込んだ。

3月下旬、時間割と1年分のテキストを受け取った。受講開始後の相手方の就職支援担当者との面談で、「99%ということはない。最低でも1つは資格を取得しないと企業の目に留まらない」と言われ、実際は事前の説明とは大きく異なることを知った。仕事と夜間クラスの受講、資格取得の3つを行うことは自身にとって現実的ではないと感じた。

4月、自身で転職活動を始め、派遣会社からIT案件がない場合は設備保全業務に就くという条件で内定を得て、5月に現職を退職した。

6月、同派遣会社からIT案件は1年後になると言われ、大手人材派遣会社のコンサルタントからキャリアチェンジについて厳しい助言を得た。相手方による契約前の説明との違いに相手方への信頼を失い、受講を止めた。

7月、相手方に契約解除と受講料返金を申し出て、消費生活センターに相談した。

8月中旬、改めて相手方にクーリング・オフ通知を発送したところ、就職支援、休校による受講期間延長を提案され、クーリング・オフや中途解約には応じてもらえなかった。

契約金額の全額または未受講分の返金を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

2月に実施した個別カウンセリングならびに講座開始後のキャリア面談における捉え方については、申請人の主観が入っているため、当社の本来の意図とは乖離<sup>かいり</sup>がある。

また、電話勧誘販売に該当するものではないが、当社の相談対応において不手際があったことはおわびする。

受講回数に基づいた返金方法が最も明確と考えており、未受講回数分約67万円の返金としたい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、両当事者から提出された受講履歴に関する資料を確認した上で、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、経緯は申請書に記載の通りである、相手方の提案を受け入れると述べた。

相手方は、授業内容等の説明が必要なためウェブ会議を行っており、一方的に営業を行っているわけではなく、申請人がカウンセリングを希望しているため、電話勧誘販売に該当しないと考えて

いと述べた。

仲介委員は相手方に対し、契約意思が確実な人に対して説明をするのであれば電話勧誘販売に当たらない可能性はあり得るが、契約意思が確実でない人に対して説明をし、最終的に契約することになった場合には、解釈上電話勧誘販売に該当し得ること、相手方によるウェブ会議の URL の送付が「電話をかけ」に該当することを説明した上で、電話勧誘販売に該当する場合には契約書面を交付しなければならないことを指摘し、今後の改善を促した。

そして、本事案の解決としては、当事者双方が未受講分の返金に合意していることから、未受講回数を確認した上で、和解条項の調整等を行い、相手方が申請人に約 67 万円支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 18】失業保障申請サポートの業務委託に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年11月、「失業保険金を多く受け取ることができる」とのSNS広告を見て、相手方サービス会社のメッセージアプリのアカウントを友達登録した。届いたメッセージから無料診断をすると、「雇用保険に1年以上入っていないともらえる給付金はない」との結果だった。

令和7年2月、相手方サービス会社から、「退職後の不安を解消したいなら今すぐメッセージしてください」などのメッセージが届き、再度、無料診断を受けたところ、「自身で申請した場合の失業手当は35万円前後だが、当社のサポートを受けると100万円～350万円程になる」との結果が出た。また、案内された動画を視聴すると、「申請手続は複雑で、自分1人でも申請できるが、間違えると手当が止まる。サポート代金は約22万円だが、サポートを受ければ受給額が増える」等の内容だった。

数日後、「サポート内容を聞いて検討したい方は無料の個別面談にお越しください」とのメッセージが届いたため、希望すると回答し、送付されたヒアリングフォームに氏名や年齢、加入している健康保険組合名、退職予定日などを入力したところ、相手方サービス会社からウェブ会議のURLが届いた。

2日後、ウェブ会議で相手方サービス会社と面談をしたところ、「就職困難者の手続は難しく、1人でやってもうまくいかない方が多い。あなたは110万円程受け取ることができるが、うつ病と認定されないと受け取れない。うつ病の診断をもらうための病院も紹介できる。サポート費用は約22万円」と説明された。

私はもともと精神疾患を患っており、当時うつ症状も出ていたため、サポートを受けなくてもうつ病の診断は受けられると思っていたが、1人では難しい手続であれば、110万円を受け取るためには仕方ないと思った。いったん、検討したいと伝えて面談は終了した。

翌日、契約を希望する旨のメッセージを送付したところ、契約書の読み合わせを行うとしてウェブ会議のURLが送られてきた。その翌日、ウェブ会議で相手方サービス会社と面談し、障害者手帳を持っていることで申請手続に支障がないかを確認したところ、問題ないと言われたため、申し込むことにし、契約書の読み合わせを行った上で、電子署名した契約書を返送した（以下「本件契約」という。）。支払い方法は、相手方カード会社のリボルビング払い（以下「リボ払い」という。）とした。

3月、離職票の画像を相手方サービス会社に送付したところ、ハローワークに行き、医師に記載してもらった証明書類を受け取るよう言われた。

後日、ハローワークに出向くと、「障害者手帳を所持しているため証明書類は不要」と言われ、複雑な手続は一切なく円滑に手続が終了した（後日、約116万円の失業手当を受領）。

4月下旬～5月上旬、消費生活センターに相談し、相手方サービス会社にクーリング・オフ通知を送付したが、「契約意思のある人へのみ個別面談を送っている」として断られた。

7月、相手方カード会社に経緯書を送付したところ、請求は保留となった。

契約を取り消し、請求をしないしてほしい。また、既払い金約4000円の返金を求める。なお、相手方サービス会社からは、契約書に記載されている医師の紹介や書類の書き方などのアドバイスは一切なく、再就職手当のサポートも一切なかった。

<相手方サービス会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は「うつ病と認定されないと受け取れない。うつ病の診断をもらうための病院も紹介できる」と言われたと主張しているが、「うつ病などの特定の疾病と診断された場合、就職困難者に該当する場合がある。過去に他のお客さまが通ったことのある病院を紹介（病院名の提示のみ）することは可能。病名等は医師の判断次第なので、必ずうつ病と診断されるわけではない」と案内している。

不正受給を目的として契約していただいているとおらず、あくまでも、正しく受給できる範囲内で、最大限手当を受け取っていただくことを目的としている。

申請人は、既払い金約 4000 円と主張しているが、当社では受け取っていないため、返金は不可能である。また、契約上の義務は完遂しているため、契約の取消しは不可能である。

なお、請求は一度限りであり、その後申請人へは請求をしていないため、これ以上の支払いを止めてほしいという主張は理解し難い。

契約に問題はなかったと考えているため、申請の取下げを希望する。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の経緯書を受領したのは、7月ではなく6月である。その際、消費生活センターに対して、アクワイアラーに対するチャージバック理由がない旨を説明し、決済代行業者へ直接交渉するよう案内している。

その後、消費生活センターから「決済代行業者と交渉を行ったが、売上取り消しがされなかった」との申し出があったため、令和7年11月より請求を再開している。

申請人による申請の取下げ、手續の終了を希望する。

## 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、申請人から提出されたメッセージアプリのやりとりや契約書等の資料を確認した上で、全当事者から事実関係等を聴取した。なお、契約書にはクーリング・オフに関する記載はなかった。

申請人は、申請書における主張に加えて、無料診断では勤務年数や年収を入力しており、病気のことには触れていない、個別面談希望時に入力したヒアリングフォームには、契約の申込み意思の有無に関する項目はなかった、最終的に給付日数は300日で約116万円となったが、自分で手續をしたためサポートは受けていない、サービスを受ける必要がなかったと考えており、請求を止めて既払い金を返金してほしいなどと述べた。

相手方サービス会社は、本来受け取れるはずの雇用保険の基本手当を利用者が受け取り損ねないようにサポートするサービスを提供しており、本件では、障害者手帳を持っていることをハローワークに明確に伝えることおよびそのタイミング、必要な書類の案内や申請人が記入した書類等の確認を行っているとして述べた。

また、SNS などから問い合わせを受けた後、説明会もしくは説明動画を見てサービスの内容や金

額を理解いただいた上で、希望を受けてオンラインの個別面談を実施し、契約の意思が変わらなければ契約いただく流れで進めており、申請人の主張する勧誘経過に誤りはない、サービスの内容や料金を知った上で契約の意思をもって電話やオンラインで面談をして契約している場合、電話勧誘販売には当たらないと認識していると述べた。

さらに、「自身で申請した場合の失業手当は35万円前後だが、当社のサポートを受けると100万円～350万円程になる」という無料診断の結果について、自身で申請して機会損失を起こした場合は35万円前後、当社のサポートにより就職困難者で申請が通れば合計で100万円、傷病手当金の対象となれば350万円程度ということを示していると述べた。

仲介委員から相手方サービス会社に対して、①個別面談で説明を受けている本件で契約意思があるとする理由、②メッセージアプリの記録上、「サポート内容を聞いてから検討したい方は無料の個別相談へお越しく下さい」というやりとりが残っており、申請人が契約意思を示して面談を申し込んでいるのではなく、面談で勧誘を受ける前提でやりとりがなされている中で、契約意思を示したという評価になる理由を確認した。

また、③申請人自身で申請しても、正しく申請すれば100万円程度は受け取れるのではないかと、④申請人が障害者手帳を持っていることは契約締結前に共通認識になっており、障害者手帳を見せるだけで後は行政がサポートしてくれるのではないかと指摘した。

それに対して相手方サービス会社は、①②契約を希望する方にのみ面談をする仕組みであり、契約意思が固まっていない方がオンライン面談で契約した場合には電話勧誘販売に該当すると認識しているが、実際のやりとりを確認できていないため、期日後に事実確認を行う、③自身で正しく申請ができればその通りであるが、自身で申請するのが難しい方やサポートが必要な方にサポートしていると回答した。

また、④については、障害者手帳を持っていれば大丈夫と厚生労働省の労働局に確認しているが、「手帳を持っていても別途書類を求められた。担当者が理解しておらず手続が進まなかった」という事例を把握していること、何も知識がない方からすれば、障害者手帳を見せるという発想自体が浮かばずに機会を喪失してしまうこともあることから、必要な方には必要とされているサービスと認識している、面談で申請人に障害者手帳の話はしており、申請人が自身で手帳を持ってハローワークに行き、当社のサービスを利用しない選択肢も取れたのではないかと、実際の手続は容易だったという意見は結果論になってしまうと回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から相手方サービス会社に対して、本件契約が電話勧誘販売に当たる場合、法の定める承諾の手続を経ないまま、申請人は電子でしか契約書を受け取っておらず、クーリング・オフが起算しないため、クーリング・オフの通知が有効になると思われる旨を伝えた上で、メッセージ上で「自身で申請した場合の失業手当は35万円前後だが、当社のサポートを受けると100万円～350万円程になる」と断定的に記載されている点が不実告知に当たる可能性、障害者手帳を持っていれば申請が通りやすいという説明がなかったことが不利益事実の不告知に当たる可能性があることを指摘し、次回期日までにメッセージアプリの記録を確認した上で和解案を検討するよう求めた。

相手方サービス会社は、「障害者手帳を持っているから簡単、可能性は高い」という点については、実際にそうでなかった際に無責任な説明になってしまうという問題もあると述べつつ、指摘は眞摯に受け止めた上で和解案を検討すると回答した。

なお、相手方カード会社からは、相手方サービス会社から情報提供という役務は提供されており、

カード利用代金の支払いを拒否する正当な事由に該当するものもないため、抗弁事由がないとの結論で令和7年11月に請求を再開した、本手続に入った段階で再度請求保留としており、11月に約4000円、12月に約5000円を引き落としている、クーリング・オフで原契約が解約されれば、当然請求は止めて既払い金は返金すると回答があった。

仲介委員は、第2回期日において、全当事者から期日間の検討結果等を聴取した。

相手方サービス会社は、①電話勧誘販売の該当性、②失業手当の支給額に関するメッセージの不実告知の該当性、③障害者手帳を持っていれば申請が通りやすいという説明がなかったことの不利益事実の不告知の該当性の論点について、①メッセージアプリでは具体的な記載がなかったかもしれないが、面談の前に必ずご確認ください2本の動画内で、「面談時に契約できます」「勧誘する」と図解等で表記しており、勧誘目的であることを告げていることから、電話勧誘販売には該当しないと判断した、②制度を知らずに自身で正しく申請ができないことから申請人に本件サービスを利用いただいております、自身で申請した場合に35万円というのは、実際起こりうる内容と考えているため不実告知にも該当しない、③絶対に伝えないといけないこととは認識していないため、不利益事実の不告知にも該当しない、そのため返金はできないと回答した。

仲介委員から相手方サービス会社に対して、特定商取引法の条文や消費者庁のウェブサイト上の「特定商取引に関する法律・解説」を一緒に読み合わせて確認しながら、前回期日で指摘したことを再度指摘するとともに、①本件は事業者側からウェブ会議のURLを送っているため、「電話をかけさせ」ではなく「電話をかけ」に当たること、そのため「勧誘目的であることを告げている」かどうかは条文上の「電話勧誘販売」の定義とは関係のないこと、今回の回答の前提となった解釈は明白に法的な誤りがあると考えられることを伝え、あわせて、②失業保険の申請をする際に、どのような要件で給付されるのかを行政が教えないという認識なのかを確認した。

相手方サービス会社は、①消費者自身がウェブ会議のURL発行を依頼した場合にも「電話をかけ」に該当するのか確認したい、②実際に「利用者自身からうまく伝えないと伝わらなかった、窓口の担当者が分からず誤った申請が進んでしまった」事例があったことを確認しているなどと回答した。

仲介委員は、消費者庁の上記解説によると、クーリング・オフの適用除外とされている「電話をかけることを請求した(特定商取引法26条7項)」は「契約の申込み又は契約の締結をするために」事業者に電話をかけることを請求した場合であり、「契約の申込み又は契約の締結を明確に表示した場合や平常の取引関係等から客観的にみて購入等の意思が明らかである場合に限られる」と考えられていること、本件ではメッセージの内容からも、面談を希望した時点でどのようなサービスかが分からないため、上記に当てはまるとは考えづらいことから、「適用除外」には当たらないと整理した。

その上で、相手方サービス会社に対して、①ウェブ会議のURLの発行依頼は電話勧誘販売の定義にかかわる問題ではなく、適用除外の該当性にかかわる問題であるところ、本件では適用除外にも当たらないと考えられること、そもそもURLの発行依頼自体も、「サポート内容を聞いて検討したい方は無料の個別面談にお越しください」との相手方サービス会社からのメッセージを受けたものであり、全体としてみれば相手方サービス会社から勧誘していると評価できると考えられることを伝え、具体的なメッセージアプリのやりとりが残っている本件においては、電話勧誘販売の該当性を争う余地がないのではないかと考えている旨を指摘し、②③の論点とあわせて第2回期日内で再度検討するよう求めた。

次に仲介委員は、申請人および相手方カード会社から聴取を行い、相手方サービス会社からの聴

取結果および第2回期日内で同社に再度検討を求めていることなどを伝えた。

その後、再度相手方サービス会社に聴取を行い、検討結果を確認したところ、相手方サービス会社から、「法的事項の指摘に対しては検討しきれておらず、検討するには時間も要するため、早期解決のために、直接申請人の口座に振り込むことで、一部もしくは全部の返金を提案したい」との回答があった。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から申請人および相手方カード会社に対して、相手方サービス会社の回答を伝えて調整を行った結果、最終的に、相手方サービス会社が本件契約代金相当額である約21万円全額を申請人に返金し、これを受けて相手方カード会社が、リボ払い残高約21万円から既に支払われていたリボ払い手数料約6000円を控除した約20万円を一括で引き落とすことにより申請人に金銭的負担なく全額返金するとの内容で、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 19】リゾート会員権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5年5月上旬、相手方ホテル運営会社のホテルに宿泊した際、ロビーで相手方勧誘会社の商品説明会の勧誘を受けて、説明会の予約をした。その後、商品の説明を受けて体験利用を申し込んだ。

令和7年4月上旬、体験利用中に、相手方勧誘会社の担当者より、リゾート会員権に関する説明を受けた。相手方ホテル運営会社の会員権の内容は、リゾート施設を特定の期間利用できる権利を購入する仕組みであった。担当者から、権利は33年間使用できると説明され、長期間有効であることに魅力を感じたため契約した。契約金額は約450万円で、クレジットカードでローン支払いをすることとして、頭金として約40万円をクレジットカードで支払った。

4月中旬、契約書類を見返す中で、契約書に権利の有効期間は13年で一度終了し、33年間は努力して権利を継続できるようにするとの文言を見つけた。相手方勧誘会社に権利が終了する可能性があるのか確認したところ、担当者より33年間は確定している旨の連絡があった。

令和7年5月上旬、相手方勧誘会社に対して、説明の内容と契約書の内容に相違があるため、契約を無効とし全額返金をするよう申し出た。

6月中旬、相手方勧誘会社より、契約内容を理解したことを認識した上で契約書に署名してもらっている、クーリング・オフ期間を過ぎた契約について破棄やキャンセル返金はできかねるとの連絡があった。

その後、消費生活センターに相談した上で、カード会社に対して支払い停止の抗弁を申請しようと相談したが、相手方勧誘会社と協議中のため第三者であるカード会社は介入できないと言われた。抗弁が受理されないことが分かったため、今後の支払いを止めるために会員権の権利の放棄を申し出たところ、受理した旨の連絡があった。

令和7年10月上旬、相手方勧誘会社に対して頭金の返金を求めたところ、返金が伴うメンバーシップのキャンセル、解約は対応できない、またメンバーシップ放棄の際も放棄による返金を一切されないという内容説明の上、放棄書類にサインをしてもらっているとの連絡があり、返金がなされなかった。

既に支払った約40万円を返金してほしい。

#### <相手方勧誘会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は本件の契約当事者ではないという理由で申請人の請求を認めない。ただし、共同の相手方である相手方ホテル運営会社が申請人の既払い金額の全額を返金することを予定している。

#### <相手方ホテル運営会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の既払い金額の全額を返金するが、その際に和解契約を締結することを希望する。

本件を迅速かつ円満に解決するため、本手續で申請人の主張する紛争の経緯については争わないこととする。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方ホテル運営会社から、早期解決のために申請人の既払い金額を全額返金するとの回答があった。同回答を申請人に伝えたところ、申請人が受け入れたことから、速やかな解決のため、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 20】携帯電話の保証サービスに関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年7月、家電量販店で携帯電話会社を他事業者から相手方に変更する手続きを行い、その際に月額約1000円の相手方の保証サービスを契約し、自分のスマートフォンから相手方のマイページにアクセスし、IMEI（国際移動体装置識別番号）等の情報を登録した。

令和7年9月、スマートフォンが故障し、相手方の保証窓口に交換申請をした。新品同等の同一機種に交換する場合には自己負担金約1万2000円がかかる旨記載があった。数日後、交換品が届き、故障機を保証窓口に郵送した。

数日後、保証窓口から、故障品として持ち込んだ機械が故障受付時に申告していた製品と異なっていることから、交換品受領後14日以内に申告製品の返却がない場合は違約金11万円を請求する旨の連絡があった（その後同旨の書面を受領した）。

その後、保証窓口から、容量が64GBで登録されていたが返却された製品は128GBであった、IMEIは相違なしと言われた。

後日、消費生活センターに相談し、相手方に経緯書を送付した。その後も「IMEIが一致しているにもかかわらず違約金を請求されるのは納得できない、11万円の計算方法を教えてほしい」と主張し、相手方が家電量販店と対応を検討したが、解決しなかった。

11月、自己負担金約1万2000円がスマートフォンの利用料とともにクレジットカードから引き落とされた。違約金11万円を請求しないでほしい。

＜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。

当社の保証サービスにおける違約金は、主に申込者の責めに帰すべき理由により当社に財産的被害が発生することを抑止することを趣旨としており、違約金の額についても保証対象となる製品ごとに複数段階の金額設定をしているため、合理的な制度であると考えている。

申請人は保有していた128GBの端末のストレージ容量を誤って64GBと選択して登録を完了し、求償の際、実際に保有されていた128GBの端末を当社に返送した。当社は登録情報に基づき、64GBの交換品を申請人宛てに送付したが、当該交換端末は、申請人が当初保有していた端末と比較してストレージ容量が劣後しており、いわゆるダウングレードに相当する状況であった。この状況を鑑みるに、登録情報の齟齬の原因は申請人の悪意に基づくものではなく、登録時の選択ミスに起因するものと思料している。

本事案においても、形式的には申請人に対して違約金を請求するための要件を充足し得るものと思料するが、本事案においては申請人がダウングレードされた機種を受け取っている状況から、悪意を持って不当な利得を得ようとしたとは判断し難く、悪性は認められない。その他、財産的被害の抑止という違約金の制度との関係でも、当社には財産的被害は生じていないため、申請人に対する請求が妥当ではないものと判断した。

従って、違約金11万円の請求を取り下げる。なお、当社では既に請求が完了している状態であると理解しているため、申請人に対しては返金にて対応したい。

## 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、11万円を返金する旨の回答があった。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続を実施し、当事者間で和解が成立した。