

報道発表資料

令和 8 年 10 月 7 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 2 回）

- ・ 直近 6 年度分（令和 3 年度～令和 8 年度）の申請は 655 件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げ等を除く）560 件のうち約 7 割の 375 件で和解成立。
- ・ 商品・役務別にみると、教養・娯楽サービス、他の役務（いずれも 93 件、約 14%）が多い。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。
- ・ 重要消費者紛争²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			
			手続 非応諾	応諾後 不調		事業者 名含む 公表						
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
令和 8 年度	40	21	10	7	2	5	3	1	0	0	0	0
合計	655	632	375	185	50	135	54	17	1	512	50	7

¹ 令和 8 年 6 月末現在（第 72 回紛争解決委員会（令和 8 年 8 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：655 件）

（1）商品・役務別

商品・役務	件数			
1.教養・娯楽サービス	93	→	(1)教室・講座	52
1.他の役務	93	↓	(2)他の教養・娯楽	28
3.金融・保険サービス	62		(3)各種会員権	5
3.保健・福祉サービス	62		(4)娯楽等情報配信サービス	4
5.商品一般	45		(5)観覧・鑑賞	3
5.保健衛生品	45		(6)旅行代理業	2
7.運輸・通信サービス	43		(7)宿泊施設	1
8.修理・補修	42		(7)ソフトウェアライセンス	1
9.教養娯楽品	29			
10.教育サービス	27		(1)役務その他	65
11.工事・建築・加工	18		(2)冠婚葬祭	23
12.土地・建物・設備	16		(3)外食・食事宅配	9
13.車両・乗り物	13		(4)家事サービス	1
13.クリーニング	13			
15.住居品	11			
15.レンタル・リース・賃借	11			
17.被服品	8			
17.役務一般	8			
17.内職・副業・ねずみ講	8			
20.食料品	6			
21.光熱水品	1			
21.他の商品	1			

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	574
2.販売方法	293
3.品質・機能・役務品質	114
4.表示・広告	100
5.価格・料金	42
6.接客対応	38
7.安全・衛生	28
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)	632
2. 第 2 号類型(重大性)	10
(1) 生命・身体	9
(2) 財産	1
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	147
2. 消費生活センターの相談を経たもの	508

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 10 月 7 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	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（37）	×	株式会社ランス （法人番号 5011201025887）
事案 2	クレジットカードの不正利用に関する紛争（98）	○	
事案 3	未成年者の動画配信の高額請求に関する紛争	○	
事案 4	薄毛治療の解約に関する紛争	○	
事案 5	運送サービスに伴う損害賠償の請求に関する紛争	○	
事案 6	クレジットカードの不正利用に関する紛争（99）	×	
事案 7	タレントサポート契約の解約に関する紛争	○	
事案 8	包茎手術等の一部返金に関する紛争（12）	○	
事案 9	コンサルタント契約の解約に関する紛争（36）	×	
事案 10	クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（10）	×	
事案 11	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（51）	×	
事案 12	インターネット通販におけるクレジットカードの不正利用に関する紛争（5）	×	
事案 13	クリーニング事故に関する紛争（29）	○	
事案 14	携帯電話の機種変更に関する紛争（5）	○	

【事案 1】インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（37）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年7月、携帯電話で「AI 写真を送って収益化、月収 30 万円以上可能。初回登録 3 万 5000 円プレゼント」との相手方^(注)の広告を見た。相手方とメッセージアプリでやりとりし、初回登録プレゼントの受け取りは電話にて説明するとのことであったため、電話を希望する旨返信すると、相手方より電話があり、個人情報や借金の有無を聞かれた。その後、詳しい仕事の内容が分からないと返信すると、参加費用として 500 円で電子書籍を購入するよう案内され、コード決済で支払いをした。

同日、相手方から電話があり、購入した電子書籍を使って仕事の説明をされると言われた。広告で見た通り月に 30 万円ぐらい稼ぎたい、と担当者に伝えると、初心者プランを案内され「初心者プランは、375 万円を売り上げとし、そのうちサポート料と商品代で 300 万円がかかるため、75 万円が給料だ」と言われた。仕事内容は、相手方から「商品の写真や販売価格の情報が送られてくるので、その情報を元に商品をフリマサイト等に出品し、仕入れ額との差額が収入になる、商品は相手方が用意して、買主に発送する」と言われた。解約できるのか確認すると、相手方からは、「売れるまでサポートする、解約した場合お金は返金する」と言われた。その後、契約書がメッセージアプリで送付され、電子署名をしたと思うが、電子書面で交付する旨の確認はなく、紙の契約書も受け取っていない。

翌日、辞退したいと相手方に申し出たが「商品も仕入れている。一度はやってもらわないと困る」と言われた。

さらに翌日、相手方から電話があり、サポート料と商品代の 300 万円の用意に関する説明を受けた。保証会社に対して、相手方から 100 万円を、私から 200 万円を預け、その中からサポート料や商品代を引くという内容だった。お金がないと言ったが、「インターネットを使ってお金を用意する、指定するアプリをダウンロードするように」と言われ、画面共有の機能を使って誘導され、消費者金融の借り入れ審査を行った。相手方に指示されて、前職の情報を入力したところ、審査が通り 2 社から合計約 200 万円を借り入れた。

数日後、相手方に指定された相手方とは異なる名義の口座に約 196 万円を振り込み、相手方からの商品情報を元にフリマサイトに出品した。

振り込みをした翌日、出品した商品の購入履歴が届いた。売る商品も料金設定も相手方が決めていて、次にどうしたらよいか分からず、メッセージアプリで質問したところ、購入者にメッセージを送るように指示された。その後も販売する商品の情報が届いたが、375 万円の売り上げに達することは困難な商品ばかりで、勧誘時の説明と異なると思った。また、インターネットで無在庫販売のことを検索するとフリマサイトの利用規約で禁止されていることを知った。

後日、相手方に解約したいと伝えたところ、相手方の弁護士に連絡するように返信があり、数日後、消費生活センターに相談して、相手方の弁護士に電話してもらうと受任通知が届いた。

その後、相手方と弁護士宛に契約解除通知を送付した。弁護士から消費生活センターに一度電話があったが、それ以降は連絡がなく解決できなかった。

契約をなかったこととして、既払い金の返金を求める。

(注) 株式会社ランス（法人番号 5011201025887）

所在地：東京都新宿区 代表清算人：福原 浩一

＜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書等を配達証明付き郵便により送付したところ、相手方所在地への配達を確認できたものの保管期限切れを理由に返送された。保管期限切れであったことから、配達証明付き郵便により再度送付を行ったが、配達はされるものの前回と同様に保管期限切れとして返送された。

そのため、相手方代表者に対して、和解の仲介申請書等を送付するべく、法人登記簿を確認したところ解散決議がなされていた。

そこで、相手方には、特定記録郵便にて再送し、相手方所在地への配達を確認したが回答はなかった。また、法人登記簿上の代表者に対しては、配達証明付き郵便により送付を行い、配達を確認できたが保管期限切れを理由に返送されたため、改めて特定記録郵便にて送付し、配達を確認したが同様に回答はなかった。

さらに、事務局から相手方の電話番号に複数回連絡を行ったが、いずれも話中であった。相手方の総合相談窓口の電話番号にも連絡したところ、当該電話番号は現在使われていない旨のアナウンスが流れ、連絡を取ることができなかった。

事務局から回答書等の提出を促す文書を相手方および相手方代表者に対して送付し、配達を確認したが回答期日までに回答はなかった。

このような状況を踏まえて、仲介委員は国民生活センター法 22 条に基づき期日出席要求書を相手方および相手方代表者に送付し、配達を確認したが回答はなかった。

以上により、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 2】クレジットカードの不正利用に関する紛争（98）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和7年8月、知人宅に宿泊し、翌朝9時ごろ、帰宅途中に電車内で眠ってしまい、9時半から10時ごろにズボンのポケットに入れていたカードケース、携帯電話、キーケースを盗難されたことに気が付いた。カードケース内には相手方のクレジットカードや他社のクレジットカードが入っていた。

10時、駅員に遺失物の届け出がないか確認したが、なかった。

11時ごろ、盗難により鍵がなかったことから、業者に開錠してもらい自宅に入り、12時ごろ相手方のウェブサイトを確認したところ、不正利用を発見した。すぐにカード利用停止を依頼するとともに、警察に通報した。その後自宅に来訪した警察官と刑事に状況を説明し、指示に従い、その翌日に窃盗の被害届を出した。

9月、不正利用されたのは、鉄道会社および鉄道会社系列旅行代理店でのショッピング利用と分かったため、相手方に抗弁書を出し調査依頼したところ、10月に暗証番号取引のため本人利用と判断するとの回答を得た。盗難は不可避なものであり、カードの管理上の重大な過失は一切ない。短時間で高額かつ連続的に発生しており、通常であれば、不正検知システムが作動し、本人確認の電話や通知が行われるべきだったが、そのような確認や通知は一切行われていない。

不正利用約221万円の払い戻しを求める。なお、同時に被害にあった他社のクレジットカードでの不正利用約89万円は全額補償された。

<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。

申請人が当社に電話をかけ、カード利用停止の依頼をしたことは認めるが、暗証番号の管理状況を含むその他の事実は不知であり、不正利用の通知が一切行われていないことは否認し、評価については争う。当社は問題とされている取引に不正利用の疑いがあることをシステムで検知した上で登録した電話番号に電話をかけるなどしているが、申請人が携帯電話も紛失していたため、これを認識していないに過ぎない。

当社は申請人からの電話での申告などから、申請人の動向について、①少なくとも午前3時30分ごろまでお酒を飲んでいたので、記憶があいまいである②午前7時ごろに乗車したが電車内で寝てしまい、午前10時ごろまで線内を行ったり来たりしていた③その間にクレジットカードを紛失した、と認識している。

申請人が電車内で実際にどのようにクレジットカードを管理していたかは明らかではないが、携帯電話などとともにポケットから取り出した状態のまま寝入っていればもちろん、仮にポケットに入れていたとしても長時間の飲酒の影響も相まって第三者の接近や接触を認識しえない状態にあったことからすれば、その管理状況に過失があったと言わざるを得ない。従って、「盗難は不可避なもの」とであるという申請人の主張は何ら理由がない。

なお、会員規約で定めている通り、会員の過失の有無は暗証番号の管理状況のみに限定されず、関連する諸般の事情を総合して判断されるものである。

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、電車に乗った際は泥酔状態ではないが、多少お酒は残っていたと思う、同じホームで対面の車両に何回か乗り換え、10時ごろ盗難に気が付いた、ズボンのボタン付きポケットの中に、本件カードの入ったカードケースを入れていたが、ボタンは留めていた、本件カードの暗証番号は盗難物品から推測することはできないものを設定していた、同時に被害にあった他社のクレジットカードは全額補償されたため、相手方においても保険により補償されるのではないかなどと述べた。

相手方は、会員規約で定めている通り、会員の過失の有無は暗証番号の管理状況のみに限定されず、本件カードの管理を含めている、飲酒の状況等の経緯を含めて、本件カードの管理自体に過失があったと考えている、本手続の趣旨等を踏まえ、金額次第であるが譲歩の余地はあるなどと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、規約上暗証番号の管理に過失があったと認定して補償しないと結論付けるのは難しいと考えられることを指摘した上で、本件カードの利用は新幹線回数券を大量購入するものであり、不正検知システムが作動した事情も踏まえ、本来キャッシュカードに適用される法律ではあるものの、飲酒をした状態でのカードの管理の過失を考慮し、利用者に過失がある場合における預金者保護法による補償額と同じ75%の検討を依頼した。また、申請人が保険による補償を主張していたことを踏まえて確認を求めた。

第2回期日において、相手方は、本件に預金者保護法の適用はなく、75%の補償には応じられないが、60%であれば応じる、保険適用については営業秘密のため、本件にかかわらず一切回答できないと回答した。

申請人に相手方の回答を伝えたところ、75%が最低ラインと考えており納得できない部分はあるものの、やむを得ず相手方の提案を受け入れると回答したことから、両当事者間で和解が成立した。

期日後、相手方から口外禁止条項の追加の要望があり、申請人との間で和解条項の再調整を行い、改めて和解が成立した。

【事案 3】未成年者の動画配信の高額請求に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和7年3月、私のスマートフォンに相手方動画配信サービス会社のアプリをインストールし、小学3年生の娘に使用させていた。私は同アプリについての知識がなく動画を閲覧するだけのアプリだと思っていた。

3月末、相手方カード会社のクレジットカードの明細を確認したところ、高額な請求があることに気が付いた。相手方カード会社に確認したところ、相手方動画配信サービス会社のアプリでの使用履歴があるとされた。娘に確認したところ覚えがないとのことであったが、後日、有料の投げ銭を繰り返し行っていたことが分かった（以下「本件利用」という。）。娘は動画を閲覧するとポイントがもらえると知っており、投げ銭は他人も送っていたことや、簡単に購入できたことからお金がかかるものではなくポイントを使用しているものと考え、押し続けたとのことだった。

4月上旬、消費生活センターに相談し、相手方プラットフォームに対して未成年者契約の取消しについて問い合わせを行った。相手方プラットフォームの担当者より連絡があり、入力フォームをメールに送付するので確認するようと言われた。この際、初めて相手方プラットフォームのメールの存在を知った。本件利用の明細についても届いていたが、存在を知らなかったのが気が付かなかった。

相手方プラットフォームに対して、未成年者が使用した旨や注文番号を伝えたが、最終的に払い戻しができないとして、相手方動画配信サービス会社に問い合わせるように勧められた。

そのため、相手方動画配信サービス会社のアプリ内から未成年者である娘が私の同意を得ずに課金をしてしまったとして、契約の取消しを依頼するメッセージを送信した。相手方動画配信サービス会社からは課金の状況が分かるスクリーンショット等を求められたため、指示に従い、資料を送付したが、返信はなかった。

また、相手方カード会社に対して該当の請求を保留にしてほしいと伝えたところ、支払停止抗弁の受付を完了したとの連絡があったが、後日、相手方カード会社より本件利用は2社に分かれている、1社分は支払ってほしいと言われた。支払い請求を延長してほしいと申し出たが、できないと断られた。

6月上旬、相手方動画配信サービス会社より調査を進めるために購入履歴のスクリーンショットを送付してほしいとの依頼があったため、購入履歴を送付したが、相手方動画配信サービス会社からは自動返信のような文章が返ってくるばかりで具体的な返答はなかった。その後、相手方動画配信サービス会社に対して、対応を求める連絡を送り続けていたところ、相手方動画配信サービス会社から、リクエストを確認したが、払い戻しの基準または資格要件を満たしていない、払い戻しのポリシーを確認してほしいとの連絡があり、返金してもらえなかった。

契約をなかったこととして、既に支払った約29万円を返金し、約56万円について請求を取り下げてほしい。

＜相手方動画配信サービス会社の主張の要旨＞

社内審査の上、返金基準を満たしていないため、和解の仲介の手續に協力する意思はない。

＜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はない。

当社のプラットフォームを運営する主体は別国の法人のため、当社は本件手続の当事者となる権限を有していない。

＜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、未成年者の利用のため取り消しを求めているが、自身が承諾をした上で相手方動画配信サービス会社のアプリをダウンロードさせている。申請人の娘は有料とは知らずに課金をしたものであるが、申請人が娘に携帯を貸与していなければ起こり得ない事象であり、申請人の管理義務違反は免れない。

当社の会員規約に基づき会員請求としたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方動画配信サービス会社から、手続に協力する意思がない旨の回答書等が送付され、事務局から連絡をしたが担当部署には電話が繋がらず、連絡先も判明しなかった。そのため、相手方動画配信サービス会社に対して、手続への協力を促す文書を送付したところ、電話で「返金基準を満たさなかったので返金しないと回答したが、どのような事情で解決できなかったのかを精査する」旨連絡があった。

その後、相手方動画配信サービス会社より、返金手続を再開することができるようになった旨連絡があり、最終的に全額を返金するとの回答があった。相手方動画配信サービス会社の回答を申請人に伝えたところ、申請人が受け入れたことから、速やかな解決のため、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、申請人と相手方動画配信サービス会社との間で和解が成立した。なお、申請人は相手方プラットフォーム、相手方カード会社に対する申請を取り下げた。

【事案 4】薄毛治療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 6 月中旬、薄毛が気になっていたところ、相手方オンライン診療サービス提供会社のウェブサイトを見つけ、無料診察を申し込んだ。

同日、ウェブ会議上でオンライン診療を受けた。医師から問診票の確認、薬の副作用についての説明があり、服薬を止めると毛が抜ける場合があるとの話があったが、服用期間等の説明はなく、2 カ月は飲まないと効果が分からないと言われた。なお、髪の状態は確認されず、画面から頭部が見切れていたため医師からは見えない状態であったと考えている。薬の量と種類、服用期間についての勧めはなかったため、購入ページに効果が最も高いと記載されていて、医師も話していた 2 種類の薬を購入した。最終申込画面まで返品不可の表示はなく、個別の薬の説明ページの最下部に返金の条件が書いていたが、気が付かなかった。また、医師から効果を実感できるまでには 2 カ月は必要と言われており、ウェブサイトには飲み始めて 1 カ月から 2 カ月は初期脱毛が起こると記載があったため、12 カ月分を選択した。

2 日後、薬が届いたが、インターネット検索でリバウンド脱毛や反跳現象を知り、服用を止めると服用前より激しく脱毛するとの記事や各種論文から薬の安全性について不安を感じた。医師との問診で低血圧、高カリウム血症、腎不全の症状には問題なしとチェックしたが、数年前の体調不良が原因で飲み続けている漢方薬の副作用で腎臓の調子が悪いことがあり、薬の服用で健康被害がでる可能性を感じた。

薬が届いた翌日、未開封で一つも服用していないこと、長期間飲むのを止めると治療前より脱毛が進む可能性があることを知り、副作用については知らなかったことから返品をしたいと相手方オンライン診療サービス提供会社に連絡した。相手方オンライン診療サービス提供会社からは 1 年分の購入は全額返金制度の対象外であること、薬の副作用については現在までの研究ではそのような報告はなく服用をやめれば元の頭髪の状態に戻ること、事前問診と医師の診察により既往症がある人への処方控えており、多くの場合は副作用なく使用していること、万が一強い副作用を感じた場合は医師が再診することなどの連絡があり返品できなかった。

6 月下旬、消費生活センターに相談し、専門機関に相談して未承認薬とはどのようなものか確認したところ、国の被害救済制度の対象外で日本では女性の薄毛治療に認められておらず安全の保障がないということが分かったが、解決には至らなかった。

契約をなかったことにして約 6 万 4000 円を返金してほしい。

＜相手方オンライン診療サービス提供会社および相手方医療法人の主張の要旨＞

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。

申請人が当院のオンライン診療を受診した際、事前問診の内容を確認した上で医師より薬剤の目的、服用方法、副作用等の説明を行った。診察後、申請人自身の操作によって購入画面でプランを選択し、12 カ月分を購入しており、当院が購入を強制した事実は一切ない。商品到着後に申請人から返品依頼があったが、当院の返金制度は適用条件が限定されていて、12 カ月分は対象外

であること、医薬品のため開封有無にかかわらず再流通ができないことから返品不可である旨を回答した。

服用に不安がある場合は医師が継続可否や用量調整等の判断を行い、サポートする旨も案内しており、申請人が不安を抱いた理由は購入後のインターネット検索によるもので当院の受診時点では適切に対応している。

返金、契約取消には応じられないが、医学的な不安や副作用の懸念がある場合には再診を受け付ける。

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、相手方らの所在地への送達を確認し、相手方医療法人からは回答書等が提出されたが、相手方オンライン診療サービス提供会社から回答書等の提出はなかった。そこで、回答書等の提出を促す文書を送付したところ相手方オンライン診療サービス提供会社から回答書等が提出された。

その後、事務局から本手続の説明のために相手方らへ電話をしたところ、本手続への参加方法について検討する旨の回答があったが、直後に事案の早期解決のため、解決金として約6万4000円を支払う旨の連絡があった。相手方らの回答を申請人に伝えたところ、申請人が受け入れたことから、速やかな解決のため、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、当事者間で和解が成立した。

【事案 5】 運送サービスに伴う損害賠償の請求に関する紛争

1. 当事者の主張

< 申請人の主張の要旨 >

令和 3 年 8 月、ペアで約 46 万円のトールボーイ型スピーカー（以下「本件スピーカー」という。）を家電量販店で購入した。

令和 7 年 10 月、本件スピーカーを移動するため、相手方の提供する約 1 万円の運送サービス（以下「本件サービス」という。）を申し込んだ。

数日後の運送当日、相手方の作業員 2 名が自宅を訪れ、自宅内にある本件スピーカーの搬出作業を行った。その際、破損防止に配慮した取り扱いをするよう、口頭で相手方に依頼した。

翌日、搬送先において、相手方が作業員 1 名で搬入作業を行ったが、転倒防止措置（柵・固定具）のない台車に本件スピーカーとアンプ 1 台を積載して運搬し、本件スピーカーが転倒し、1 台にキャビネットの破損が生じた。作業員にはその場で会社に連絡してもらい、その後相手方とメールでの交渉を開始した。

数日後、相手方が本件スピーカーのメーカーに確認したところ、「キャビネット交換が不可能で修理不能」との回答を得た。

12 月、相手方は約款を根拠に、「全損害＝時価額賠償」を上限と主張し、最終的に時価額として約 30 万円が提示された。

後日、当該賠償では実質的な原状回復が達成されないと考え、再調達可能性を踏まえた解決を求めたが、時価額賠償以外の対応はできないとの最終回答で、解決できなかった。

新品の後継機種ペアによる代替、または同等性能・同等価値に基づく金銭支払いを求める。また、運送費約 1 万円も返金してほしい。

< 相手方の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社のウェブサイト上で本件サービスを申し込む際は、必要事項の入力後、必ず本件サービスの運送約款の内容を確認の上、利用者自身で「同意する」にチェックすることで予約完了となる。

当該運送約款には、「貨物に全部滅失があった場合の損害賠償の額は、貨物の価格（引き渡しされるべき地および日における貨物の価格をいう）を送り状に記載された引き受け限度額の範囲内で賠償する」旨規定されていることから、申請人には、時価額による賠償に了承いただいた上で、本件サービスをご利用いただいていると認識している。

従って、既に提案している約 30 万円を賠償金として支払う解決策を希望する。

なお、損傷事故を発生させてしまったものの、輸送は行っていることから、運賃の返金には応じられない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から提出された相手方の約款、相手方のウェブサイト等を確認した上で、両当事者から事実関係等を聴取した。なお、相手方の約款には、貨物が全部滅失した場合には当該貨物の価額を賠償する旨、相手方の故意または重過失によって貨物の滅

失が生じた場合にはそれにより生じた一切の損害を賠償する旨、相手方が責任を負う事由により貨物が滅失した場合には運送料を返還する旨が規定されており、ウェブサイト上には、集荷や搬入は2名（3辺合計が250cm以下かつ重量が40kg以下の物は1名の場合もある）で行う旨が記載されていた。

申請人は、「精密機械のため台座を付けて運んだ方が倒れにくくてよい。台座を付けると前面を保護するカバーがきちんと収まらないが、上から毛布をかける」と相手方に言われ、搬出時に台座を付けることとなった、そのため申し込んだときの寸法より高さや幅が大きくなり金額も高くなった、実際には台座とカバーを付けた上で、梱包材で包んで外側から段ボールで巻いてあったと述べた。また、搬入時に外で大きい音がしたため、外に出たら本件スピーカー1台が倒れており、排水溝に引っかかったようであった、その際に初めて相手方が1名で来たこと、普通の台車にいっぺんに載せてきたことを確認したと述べた。

仲介委員から申請人に対して、本件では賠償額が争いとなっているところ、①相手方の約款上、相手方に故意または重過失が認められなければ時価額賠償で足り、認められれば一切の損害賠償になる旨が規定されているため、本件では重過失の有無が争点となること、②商法等の規定を踏まえると相手方の約款に法的問題があるとはいえないと考えられること、③重過失の有無は本来裁判所でないと認定できない中で、仲介委員において相手方に重過失があると説得するのは難しい面もあること、④一方で、相手方が転倒防止措置を取らなかったことや1名での搬入は適切だったかなどの問題点があり、相手方に重過失がないとも言い切れないことを伝えた上で、本件の解決意向を確認した。

それに対して申請人は、現在の時価額約30万円の根拠とされている中古のスピーカーは、既に売り切れていて購入できない上に傷がある状態での価格である、他に本件スピーカーと同じ機種は売られておらず、現在の提示額では、自主交渉時に相手方に提案していたダウングレードの後継機種（申請人が調べたところによると約48万円）も購入できない、金銭でも代替品でもよいため、事故前と同等の状態を回復してほしいと回答した。

相手方は、搬入当日は台車に本件スピーカー2台とアンプ1台を載せて押さえながら進んでいたところ、排水溝に車輪が落ちて体勢が崩れて手を放してしまったのだと思う、大きさや重さの社内基準を前提にした上で、支店の体制により1名か2名で行うかの違いが生じており、今回人数の違いが生じたのは支店が異なるためである、搬入を行った支店への搬出時のやりとりの引き継ぎはできていないなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、①転倒のおそれがあるため手で持って運ぶ、もしくは転倒しにくい台車を使うことはできなかったのか、②精密機械である場合に注意することはないのか、③スピーカー1台であれば250cm、40kg以下かもしれないが、荷物全体だと収まらず、ウェブサイト上の記載を踏まえると1名で運ぶことが適切なのかと指摘した。

相手方は、①車両に搭載している台車は、手押しの部分や固定具、柵が付いていない板台車のみであり、すべての商品を丁寧に扱うため商品によって扱いが異なることはない、状況に応じて現場の作業員が判断し、通常の家具でも精密機械でも距離があれば台車を使い、一戸建てなどトラックからの距離が短ければ台車を使わない、②取扱注意のシールが貼られていれば注意して扱うが、それによって運び方が変わることはない、③まとめて運ぶようであれば、確かに1名での輸送は不適切かと思うが、それぞれ個別の物を3個口で承っており、台車には一度に積んだがまとめては運んでいないと回答した。

仲介委員から相手方に対して、本件の争点は重過失の有無であると伝えた上で、重過失の判断基準および本件で重過失の有無に関する見解、運送料の返金可能性を確認した。

相手方は、スピーカーをわざと倒したり、倒れると分かっている台車に3つ積んだことが明らかであれば重過失であると考えている、トラックには板台車しか搭載しておらず、すべての商品を同じように運ぶため誤った選択はしていない、現在の提案は約款に基づいた適切な額と考えており、金額の妥当性を否定すると支店からの理解が得られないことから、この価額での賠償をお願いしたい、通常だと運送料の返金はしていないが、今回このような形で時間をとらせていることもあり、運送料は返金するなどと回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から相手方に対して、本来のスピーカーの目的を達成できなくなってしまうため、買い替えるのであればペアであろうと伝えた上で、争点となっている重過失の有無について当事者間で主張の食い違いがある中で、裁判所において重過失に当たると評価されるリスクがあることも踏まえ、賠償額を再調達価格に近付けることを検討できないか、申請人が一度提示しているグレードを一段階下げたものの検討可能性がないかを確認した。

相手方は、傷が付いた物は1つのためペアでの賠償は難しいと思うと述べて、グレードを落としたスピーカーがペアで購入できるのであれば、対応としてあり得るため、申請人が提示しているもしくは同メーカーのグレードを落とした機種種の価格を期日間で確認し、和解案として提示すると回答した。

第2回期日において、仲介委員は、両当事者から聴取した。

相手方から、期日間で申請人が提示しているもしくはグレードを落とした機種種の価格を確認した結果として複数の代替品が提案された。しかし、仲介委員が確認したところ、いずれも当該機種種ではないことが判明した。相手方は認識を誤っていたことを認めた上で、改めて現在の提案は約款に基づいた適切な額と考えており、金額の妥当性を否定すると支店からの理解が得られないことから、これ以上の対応は難しいと回答した。そこで仲介委員は、正しい代替品を確認することに加え、現在の時価額約30万円に運送料約1万円を上乗せした約31万円の返金についても検討するよう改めて求めた。これに対して相手方は持ち帰って検討すると回答した。

第3回期日において、仲介委員は、両当事者から聴取した。

相手方は、社内で検討した結果、現在の時価額約30万円に運送料約1万円を上乗せした約31万円の返金で対応する、これ以上の対応は困難であると回答した。

しかし、期日中に仲介委員が代替品等を確認したところ、本件スピーカーと同機種種がアウトレット商品として販売されていること、展示品ではあるもののまだ在庫として残っていること、金額も相手方のいう再調達価格と大差がないことが判明した。

そこで、仲介委員は両当事者に対して、申請人が当該展示品を取り置きして購入し、相手方がその代金相当の金額を申請人に支払うという和解案を提示したところ、これに応じたため両当事者間で和解が成立した。

【事案 6】クレジットカードの不正利用に関する紛争（99）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和7年8月下旬、19時～翌日3時まで、友人複数名と合計4店舗で飲酒し、現金やキャッシュレス決済アプリを利用して代金を支払った。

3時ごろ、友人と別れて歩いて駅に向かう途中、目的駅の近くの駅付近まで移動し、始発を待つために座って休憩していたところ、そのまま寝てしまった。その際、相手方カード会社のクレジットカード2枚（以下、それぞれ「本件カード①、本件カード②」という。）、キャッシュカード2枚、運転免許証等の入った財布を入れたリュックを背負っており、指紋認証でロックしたスマートフォンは、ズボンのポケットに入れていた。

6時10分～20分ごろ、付近のコンビニエンスストアにおいて、キャッシュレス決済アプリで、合計4回、合計7万円の決済が連続で試行されたが、すべて失敗していた。なお、キャッシュレス決済アプリは、指紋認証で利用が可能な状態であった。

7時50分ごろ、少し離れた別のコンビニエンスストアのATMで銀行のキャッシュカード2枚が利用され、合計約37万円が引き出された。

8時～8時20分ごろ、相手方鉄道会社の窓口において、本件カード①で約9万7000円×4回、約4万2000円×1回、約2000円×3回、本件カード②で約9万7000円×2回の合計10回約63万円が利用された（以下、まとめて「本件取引」という。）。

同時刻ごろ（8時ごろ）、駅付近で目が覚め、リュックの中のスマートフォンと財布が盗難されていることに気が付いた。すぐに近くの交番に行き、紛失届を提出した。

10時ごろ、勤務先のパソコンから遠隔操作で、スマートフォンの利用を停止した。

翌日、以前利用していたスマートフォンの復旧、運転免許証の再発行をしようとしたが、土日で役所が閉まっていたため、住民票が取得できず、手続きができなかった。

週明け9月、住民票や運転免許証を再発行した上で、スマートフォンを復旧して各社のアプリ等を確認したところ、本件カード①②等が不正利用されたことが分かった。そのため、相手方カード会社等にカードの利用停止を申し出、翌日に補償を求めた。

翌日、警察署に被害届を提出した。

後日、相手方カード会社から、暗証番号取引のため補償に応じられないと回答があり、その後、不正利用分約63万円が引き落とされた。また、相手方鉄道会社に問い合わせたところ、相手方カード会社からの照会に応じて確認を行うとの回答だった。

相手方カード会社には不正利用分約63万円の補償を、相手方鉄道会社には購入履歴の取り消しを求める。なお、盗まれたキャッシュカードと本件カード①②で同一の暗証番号を利用しており、銀行のアプリに入力した暗証番号が保存されていたため、スマートフォン盗難の際に暗証番号が第三者に漏洩した可能性は十分に考えられる。

また、キャッシュカードの不正利用については、1社からは不正利用約33万円の75%の補償が認められ、もう1社からは補償を検討すると回答があった。

<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。

本件カード①②の会員規約において、申請人は本件カードおよび本件カード情報の使用・保管・管理を善良なる管理者の注意をもって行うものとする旨、その義務違反に起因して本件カードおよび本件カード情報が不正に利用された場合、申請人はそのカード利用にかかる債務について、すべて支払いの責を負うものとする旨、本件カードまたは本件カード情報が紛失・盗難・詐取・横領等により他人に不正利用された場合、申請人は発生する利用代金について、すべて支払いの責を負う旨等を規定している。

また、会員保障制度として、申請人が紛失・盗難により他人に本件カードまたは本件カード情報を不正利用された場合、警察および当社への届け出がなされたときは、不正利用による損害を当社が填補する旨規定している。しかし、暗証番号の入力を伴う取引の損害については、当社に登録されている暗証番号の管理について、故意または過失がないと当社が認めた場合を除き、当社は填補の責を負わない。

暗証番号は、申請人自身が登録した番号であり、暗証番号を用いたカード利用が申請人自身によって行われたことを担保するためのものである。そのため、会員規約において、暗証番号を他人に知られないよう善良なる管理者の注意をもって管理すること、カード利用に当たり、登録された暗証番号が使用されたときは、当社に責のある場合を除き、そのために生ずる一切の債務について支払いの責を負うものとする旨定められている。

本件カード利用については、いずれも申請人自身が登録した暗証番号が利用されており、一方で当社は、申請人の暗証番号が入力された本件取引について、正当に利用金額等を申請人に請求し、所定の支払い期限に所定の金額を引き落としにすぎず、何ら帰責事由は認められないため、申請人が支払い責任を負うことは明らかである。

また、通常、クレジットカードとスマートフォンはあわせて携行されるものであり、クレジットカードが盗難・紛失にあった際には、あわせてスマートフォンも盗難・紛失に遭う可能性が高い。スマートフォン内に暗証番号を保存する行為は、暗証番号の管理義務違反と評価されてしかるべき行為であり、暗証番号の管理について、少なくとも申請人に過失があったことは明らかである。

以上の通り、本件取引についてはいずれも申請人が支払い義務を負うことが明らかであり、また会員保障制度の適用もないため、申請人の請求に応じることはできない。

申請人に対して、本件申請の取下げを求める。

<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。

相手方カード会社からの照会があれば、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・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既に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. 手続の経過と結果（不調）

期日に先立って、仲介委員は、相手方鉄道会社の「相手方カード会社からの照会があれば、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」旨の回答を踏まえ、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。

後日、相手方カード会社から、照会結果について、利用場所（申請人が目覚めた駅付近の駅の券売機）、購入商品（新幹線の乗車券等）の回答があった。

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、キャッシュカードと本件カード①②で同一の暗証番号を設定していたが、容易に推測できるものにはしていない、銀行のアプリのログインの際の初期パスワードはキャッシュカードの暗証番号を入力する仕様だが、パスワードを変更しておらず、暗証番号が履歴に残っていた、また、ウェブ上も同じログインの仕組みであるが、スマートフォン内にパスワードを保存しているため、設定を確認すれば暗証番号を把握することができたのではないかなどと述べた。また、本件の解決の意向について、キャッシュカードの不正利用については、1社からは75%の補償が認められたことから、最低でも75%の補償をしてほしいと述べた。

仲介委員は申請人に対し、カードの会員規約に基づき、暗証番号の管理責任があり、暗証番号を入力してカードが利用された場合、本人利用とみなされること、キャッシュカードとクレジットカードの暗証番号を同じにしていたことは、法的には過失の評価をせざるを得ないこと、キャッシュカードについては法律上、軽過失の場合75%補償されるというルールが適用されるが、クレジットカードについてはそのような決まりはなく、暗証番号の管理について故意または過失があれば厳しい対応になると思われることを伝えた。

また、相手方カード会社に対し、申請人の暗証番号の管理に故意または過失がなかったとはいえないことが前提であったとしても、本件取引は、新幹線の乗車券という高額な商品を短時間のうちに連続して決済されていることから、不正検知システムが作動したかどうか、また作動状況を踏まえて、譲歩の余地があるか確認した。

相手方カード会社は、利用者保護と利用者利便を両立しながら不正利用の対策を行っており、本件において不正検知システムが作動していれば不正利用の被害をおさえられたということを理由に補償を検討することは難しい、また、本件において申請人はキャッシュカードやクレジットカードなどの貴重品を持ちながら、深夜まで飲酒をして泥酔状態となり、加えて路上で眠ってしまったことによって盗難に遭い不正利用されていることを踏まえると、譲歩は厳しいと考えているが、持ち帰って検討すると述べた。

相手方鉄道会社は、答弁書に記載の通り、本件取引に関しては、申請人との間には法的な権利義務は既に存在していないと考える立場であるとした上で、多様なニーズがあることを踏まえ、券売機において過剰なセキュリティをかけることは利用者の利便性を損ねると考えている、クレジットカードを利用する際は、暗証番号を入力する手段を用いて不正利用の対策を行っていることから、当社として補償の検討自体難しいなどと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方カード会社に対し、次回期日までに不正検知システムの作動状況の確認および譲歩の余地があるか検討を依頼した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方カード会社から検討結果を確認した。

相手方カード会社は、不正検知システムの作動状況について本件カード①の3回目の取引については検知し、SMSとメールで確認依頼を行ったところ、本人利用である旨の返信があったことから解除した、本件カード②については検知されていないと回答した上で、本事案において譲歩することはできない旨回答した。

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

【事案 7】タレントサポート契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 10 月、ラジオやナレーションの仕事に興味があり、インターネット検索したところ、求人サイト内で相手方の関連会社（A 社）のタレントの募集広告を見つけた。仕事内容に「ラジオ」と記載されていたため、ラジオパーソナリティの仕事と思い、求人サイトのフォームから応募した。

自動返信メールが届き、そのメール内の「相手方への登録はこちら」と記載された URL をクリックすると、相手方の SNS アカウントに移行したため、登録した。その後、「今後案件希望の方は面接が必要なので、アンケートに回答をお願いします」とのメッセージが届いたため、アンケートに回答した。

翌日、相手方から「最新の案件応募のご案内」として面接予約の URL が送られてきたため、3 日後の予約を申し込んだところ、仕事の内容は「芸能関係（撮影・出演・イベントなど）」とのメッセージが届いた。その後、面接場所と時間を指定され、ヒアリングシートの記入を求められたため、記入して提出した。

3 日後、指定場所の 1 階ロビーで相手方と面接し、「エキストラや CM 広告、インターネットラジオなど幅広い仕事を紹介している。相手方のシステムに登録し、興味のある仕事があれば同システムから申し込みし、受かったら現地まで行って仕事をする」という流れの説明を受けた。また、芸能サポートの費用は月に約 6000 円で、レッスンや社長のコンサルティングを無料で受けられる、登録料は約 4 万円、契約期間は 3 年間で合計約 20 万円とのことだった。2 時間以上説明を聞いたところで相手方の社長が合流し、「3 年分の契約費用を 10 月～12 月に 3 回払いで入金すれば登録料は不要」と提案された。その後、電子署名で契約書を取り交わし（以下「本件契約」という。）、面接を終了した。

面接終了後に契約書面がメール送付され、同日中に 1 年分の代金約 7 万円を相手方に振り込んだ。

面接の翌日、相手方のシステムに登録したが、今まですぐに返信がきていた SNS での質問になかなか回答が返ってこないことなどに不信感を覚えた。また、3 年間で約 20 万円かかることを面接まで聞かされていなかったこともおかしいため、本件契約を解約しようと思った。

そこで、同日中に消費生活センターに相談してあっせんしてもらい、相手方にクーリング・オフ通知を郵送したが、最終的に相手方と連絡が取れなくなり、解決できなかった。

契約をなかったこととして、今後の請求を止め、既払い金約 7 万円も返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は 3 年間で約 20 万円かかることは面接まで知らなかった旨主張しているが、面接時に申請人本人から、「事前にホームページを確認しており内容は把握している」と言われた。また、「ラジオを所有し、レッスン経験もあるため理解している」との発言もあり、これらの点は、消費生活センターとの話し合いの中でも整理されている認識である。

契約をすれば仕事を紹介するといった勧誘や事業所外での勧誘は行っておらず、クーリング・オフの対象取引とは認識していない。

既払い金約 7 万円の返還はしないが、それ以上の請求は行わないという内容の和解を希望する。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したが、回答書等が提出されなかったため、事務局から相手方に電話をしたところ、「担当者に確認して連絡する」旨の回答があった。しかし、その後も相手方からの連絡はなく、事務局からの電話もつながらなかったため、相手方の所在地および法人登記簿上の代表者の住所へ手続への協力を促す文書を送付したところ、相手方から回答書等が提出され、手続に協力するという回答があった。

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、どのように仕事を紹介してもらえるのか等の業務の流れが分からなかったため詳細な説明を聞くために相手方と面接したのであり、契約するつもりはなかったと述べた。また、契約を解除したいと考えた理由について、契約の翌日から今まですぐに返信がきていた SNS での質問になかなか回答がなく信用できなくなったからである、何もしていないのに 7 万円を支払ったことに納得できないと説明した。

相手方は、申請人から会社説明を聞きたいと言われたので応じ、レンタルオフィスにあるコワーキングスペースの一角で会社概要、業務および契約内容を説明したところ、申請人から契約するという申し出があった、持ち帰って検討しなくていいのかと確認したが他の会社と同じ内容なので問題ないと言われたので契約を締結したと述べた。また、SNS での質問への回答時間については、回答の順番はシステムで管理しているのでお金が振り込まれたから意図的に遅らせたわけではない、むしろ急に解約すると連絡があったので驚いたと反論した。その上で、既払い金約 7 万円の返還はしないが、それ以上の請求は行わないという内容であれば和解すると改めて回答した。

仲介委員は、相手方の回答を申請人に伝え、意向を確認したところ、申請人は早期解決のため応じるが、相手方に提供した自身の個人情報を削除してほしいと回答し、相手方がこれに応じたため、当事者間で和解が成立した。

【事案 8】包茎手術等の一部返金に関する紛争（１２）

１．当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 7 年 6 月、インターネットで包茎手術のクリニックの比較記事を見て相手方を知り、相手方のウェブサイトで、お客様満足度が高いことや切らない包茎治療 5 万円等の記載を見て、包茎手術は数万円程度であると思い、受診予約をした。

7 月、予約当日、相手方のクリニックに行き、13 時半ごろにカウンセリング室に案内され、アンケート回答やカウンセリングを行った。その後、医師の診断が 10 分程度あったが、仮性包茎、亀頭が小さい等の簡単な所見で、治療法の説明等はないまま、医師が麻酔テープを貼付した。

14 時半ごろ、カウンセラーから複数の治療法と料金の提示があった。このうち傷跡が目立ちにくい旨の説明と写真提示により約 39 万円の方法を選択した。その後、カウンセラーから亀頭が小さいため再被覆のリスクが高いとして、亀頭増大術の勧誘を受けた。その際、カウンセラーからは自身の体験談を交え心理的に強く勧められた。同施術のヒアルロン酸注入について複数のタイプ・料金の中から 12cc の注入を勧められ、モニター割引適用があると言われ、約 14 万円で注入ができるものと思い、承諾した。

カウンセラーから書面を渡され、各項目について簡単な読み上げがあり丸印を付けるよう促され、十分に理解できなかったが丸印を付け署名した。その後、合計金額 275 万円（モニター割引適用）を告げられ、驚愕した。カウンセラーはメディカルローンについて 7 年分割にすれば負担が少ないと説明したが、分割手数料、総支払額の説明はなく、手術翌日に家族からローン総支払額が約 425 万円になることを指摘されるまで理解できていなかった。ローン申込みについて、私は内容をよく確認しておらず、相手方の代理入力も承諾しておらず、ローン申込書には事実と異なる記載がある。

16 時ごろ、カウンセラーの指示で自分の意思で治療をした等の録音を行い、16 時半ごろから施術を受けた。帰宅直前にカウンセラーからローン申込書等の書類を渡されたが体調不良により、内容を十分に理解できなかった。

2 日後、消費生活センターに相談した。また、注入された薬剤について医療相談等を利用し、血流障害・壊死等のリスクを知ったが、事前に説明されていたら注入をしなかった。

8 月、相手方と信販会社に対しインフォームド Consent 不足等を主張する書面を送付し、相手方らと交渉したが解決しなかった。

令和 8 年 1 月、信販会社から契約を解除したとの書面が届いた。

亀頭増大術の契約をなかったこととして請求しないでほしい。または減額してほしい。包茎手術については治療費を 5 万～10 万円に減額してほしい。

<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。

申請人がウェブサイトの情報から「包茎手術は数万円程度」と考えて当院の受診予約をしたとしても、そのことが申請人と当院との間の治療契約の無効事由や取消事由となるものではない。当院の医師からは、包茎手術、亀頭増大術のいずれについても、医学的には必ずしも治療をしななければならないものではない旨を伝えている。申請人は、治療の必要性について医師から説明が

なかった旨の主張をしているが、そのことが本件契約の治療費を減額すべき理由となることについては何らの説明もない。

また、申請人は、当院で施術可能な複数の治療方法から、自らの意思で治療を選択し、本件契約を締結しているのにもかかわらず、包茎手術の治療費について減額を希望するとの主張は、論理的な根拠を欠くものである。亀頭増大術については、使用する各薬剤の1本0.5cc当たりの金額を明確に提示した上で、注入量ごとに期待できる効果の違いについて表を描きながら丁寧に説明した。このような説明は、通常理解力を有する一般人をして理解できる程度の説明であって、亀頭増大術について当院に説明不足があるという主張は到底甘受できない。

本件契約の内容や契約書面に記載している内容は、申請人において理解し難いような文章ではなく、仮に申請人が当該書面の内容を理解せずに記入や署名を行ったとしても、そのことについて当院が責任を負うべき合理的な根拠はない。また、具体的な割引内容も最終合計金額についても説明しており、治療内容の確定、支払い方法の決定（ローン審査通過）、契約書類の作成を順に行っており、申請人の主張するような時系列ではない。注入する薬剤の検討の際にローンによる支払いシミュレーションを試算して提示しており、同シミュレーションには分割手数料や総支払額の記載がある。

以上の通り、当院は本件契約締結に当たって適切に説明を行っており、本件契約を一部無効または取り消すことなどによって本件契約に係る治療費の減額をすべき合理的根拠はない。申請人の主張する経緯は、内容だけでなく時系列においても、カウンセリング録音データの記録とは異なっており、曖昧な記憶に基づいて根拠のない主張を繰り返しているのみである。

当院はこれまで治療費の一部減額やカウンセリング録音データの開示等の打診を行い、何度も一定の譲歩の姿勢を示してきた。これに対して申請人は、事実無根の反論や虚偽の事実を主張するのみでほとんど譲歩がなかった。このような経緯から本件が解決に至っていないのは専ら申請人の主張や態度に原因があるのであって、もはや本件は早期解決とはいえない状況に陥っている。このような経緯および現状からすれば、当院が国民生活センターの仲介による和解に応じる余地はない。申請人に対しては、本件契約に係る治療費の全額を速やかに支払うよう請求する。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、手続に協力する意思はないとする旨の回答書等が提出された。そのため、事務局から本手続の趣旨を説明し、手続への協力を促す文書を相手方に送付したが、相手方の回答は変わらなかった。

そこで、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、相手方から期日に出席する旨の回答があった。

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、当日は診察を受けて手術が必要な場合は受けるつもりで行った、包茎手術について、医師から治療法の説明はなく、亀頭増大術についてもカウンセラーからの説明のみだった、総額275万円という金額は施術前に見ており、驚いたが、カウンセラーを信頼して契約が進んでしまった、手術確認書の「(説明を)受けた」の丸印は、自分で書いたが形式的に丸を付けてしまったなどと述べた。また、治療費について、亀頭増大術は受けるつもりがなく受診しており、実際に必要と思っていないことから支払いたくない、包茎手術についても医師からの説明もなかったことから具体的な金額の提示をするつもりはないが、支払いたくはないなどと述べた。

相手方は、来院して受診表と誓約書を書いてもらうが、カウンセリングを受けることや録音等について記載しており当院にはカウンセリング録音データが残っている、医師はカルテを作成し、患部を見て医学的な判断を行い、どのような治療が選択できるかを決めているが、リスク説明についてはカウンセラー中心に行っているなどと述べた。加えて、これまでの申請人とのやりとりで治療費を 55 万円減額する譲歩案を示しているが、早期解決の観点からある程度まとまった譲歩も考えるなどと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は申請人に対し、本手続は、解決に当たって両当事者の歩み寄りが必要な手続であることを改めて説明した上で、不調終了となった場合に次の段階としては裁判が考えられるが、必ずしも申請人の主張通りにはならない可能性があること、包茎手術は元々受けるつもりで来院しており、治療法を見た上で選択していることから、全く支払わないというのは難しいと考えられることを指摘した。そして、相手方が譲歩の意向を示していることを踏まえ、申請人においても歩み寄りが可能かどうか、その意向を確認した。

申請人は、亀頭増大術は望んでいないため全く支払うつもりはない、包茎手術については一部支払うつもりがある、ただし、現時点で治療の妥当性が理解できておらず、そもそも医師からの説明もなくカウンセラー主導で治療法を選んだため納得できない、説明があってから金額を考えたいなどと述べた。

そのため、仲介委員から申請人に対し、治療法の妥当性についてこだわるのであれば、本手続での解決が難しいことを伝えたところ、最終的な金額は持ち帰って検討したいと述べたことから、次回期日までに検討を依頼した。

また、相手方においても、早期解決の観点から金額について検討を依頼した。

第 2 回期日において、仲介委員は両当事者から検討結果について確認した。

申請人は、改めて検討したが、亀頭増大術については支払うつもりはなく、包茎手術代金の一部 15 万円程度であれば支払う意思はあると述べた。

相手方は、契約過程において落ち度がないと考えているが、事実関係について争うことは望んでいない、早期解決の観点から 110 万円減額し、165 万円の支払いを求める、申請人の 15 万円程度という金額は全く想定していない額であると述べた。

仲介委員は、両当事者の提示する金額に大きな開きがあったことから、申請人に対し、経緯について納得していない部分があることは理解するが、裁判で契約の取消しが認められる可能性が高いとはいえないこと、仮に契約の取消しが認められたとしても、受けた利益は返還しなければならず、一定の支払い義務が残る可能性があること、相手方との乖離^{かいり}が大きい場合には本手続終了も検討せざるを得ないことを伝えた。申請人は、仲介委員の指摘を踏まえてもなお、包茎手術代金の範囲を超えて支払う意思はない、ただし最終的な金額は持ち帰って考えたいと述べた。

そのため、第 3 回期日までに申請人は包茎手術代金から上乗せしていくらまで支払う意思があるか、ある程度まとまった額の増額を検討すること、相手方は、申請人の希望する水準での和解が可能か、さらなる譲歩の余地があるか検討することとした。

第 3 回期日において、仲介委員は両当事者から検討結果を確認した。

申請人は、亀頭増大術については今も納得できていないがこれ以上の紛争の長期化は望んでおらず、本手続で解決できるのであれば全体で 50 万円まで支払う意思があると回答した。

相手方は、当院に落ち度がない前提であるが、早期解決の観点から譲歩の上で 110 万円を提案すると回答した。

当事者双方の提案する金額に隔たりがあったが、仲介委員の説得により、最終的に申請人が相手方に対して治療費 70 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】コンサルタント契約の解約に関する紛争（36）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 6 年 7 月、副業でお金稼ぎができないかと思い、知人から恋愛相談を受けたことがあったため、SNS で恋愛コンサルと称して配信を始めた。

8 月、A より親近感があり、フォローしましたとダイレクトメールがあり、10 月までやりとりをした。A より、マーケターとして事業をしていると自己紹介があったが、営業ではないと言われ、この 2 カ月の間に A からアドバイスをもらい、動画共有 SNS で配信を行った。

10 月、相手方の代表者と A と喫茶店で対面することになり、SNS を活用した運用方法のコンサルタント契約（1 年契約、99 万円）を締結した。契約時には、契約内容の読み上げがあり、私が事業者に当たらず中途解約の適用除外にならないことを相手方に確認した。費用は分割で支払うことにして、相手方の代表者名義の銀行口座に契約した当日に 80 万円を、11 月に 10 万円を振り込んだ。

12 月、分からないことを質問しても相手方の対応が一方的であいまいなため、こちらのことを理解してもらえないという気持ちからメッセージアプリで契約の解除を申し出た。その際「事業者であるから解約はできない」とは一切言われなかった。

数日後、相手方代表者より「解約でいいですよ」と返信があったが、自分にも非があると思い、契約を続けることにし、その後、残額の 9 万円を振り込んだ。

令和 7 年 5 月、アドバイスを求めても相手方の対応が不十分であると感じ、高額な費用を払って受ける内容なのか疑問が生じ、続けていくことは難しいと思った。

6 月、相手方にメッセージアプリで中途解約と返金を申し出たところ、相手方代表者より「事業者だから解約できない」と言われた。

後日、消費生活センターに相談し、経緯書を相手方に送付した。

その後、相手方の弁護士と交渉し、最終的に 3 回の分割で 40 万円を返金する旨の提案が示されたが納得できなかった。

契約書記載の中途解約の清算方法に基づいて約 47 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。

当社は、本件契約の際、契約条項をそのまま読み上げ、「中途解約に関する規定は、甲が本契約を営業のために、また営業として締結する場合には適用しないと書いてあります」と述べ、これについて、申請人からは特に質問や意見はなく、申請人と当社が何らかの確認を行ったという事実はない。

申請人は、令和 6 年 12 月に解約を申し出た際、代表者から「事業者であるから解約はできない」とは一切言われなかったと主張しているが、当時そのように言わなかったのは、当社としては本件契約の解約など思いもよらず、申請人から受けた内容を受けられないとの話があり、申請人とのコンサル内容の行き違いを解消することを願っていたためであり、当社が申請人のことを事業者と認識していなかったためではない。

本件契約締結前の令和 6 年 10 月、当社が申請人と初めてメッセージアプリのやりとりをした際、申請人は、当社に対し、申請人が当時既に行っていた恋愛コンサルにおいて、困っている人に直接つないでもらえる方法等について相談をもちかけていた。そして、営業や集客もそうだが、その前段階の顧客へのリーチが難しいとの課題を持っており、その課題の解決のために当社の SNS コンサルを受講したいとの動機を述べ、本件契約の締結に至っている。

本件契約締結後も、申請人は、当社に対し、自身のコンサルを金銭化することを前提とするメッセージを送っており、申請人のコンサル等事業の収益化に向けたロードマップの作成を申請人に依頼し、申請人もこれに取り組み、当社に質問をしている。

申請人自身も、恋愛コンサルを令和 6 年 7 月から 10 月まで少なくとも 3 カ月は継続したことを認めており、事業性の認定要素である営利性・継続性・反復性が認められる。

また、恋愛コンサルを営むための設備・体制としてはスマートフォンや PC があれば十分であり、申請人がそれらを有していた以上、申請人の恋愛コンサルを営む設備・体制を有していたことが認められる。

以上のことから、申請人は、本件契約締結時点で、既に恋愛コンサル事業を営んでいたこと、恋愛コンサルに限らず副業紹介案件などの収益化を目的として、本件契約を営業のために、または営業として締結していたことが明らかである。

従って、申請人には本件契約の中途解約に関する条項の適用はなく、申請人の本件契約の中途解約の意思表示は効力を有しない。

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、恋愛コンサルについて、電話相談などで相談料が得られたらよいくらいに考えていたが、趣味の範囲内という理解であり、収益も上がっていなかったと説明した。また、契約書に関しては、読み上げによる確認があり、事業者の場合には中途解約ができないとする条項に至った際に、相手方より営業のため、事業者ではないことを確認されたと述べた。そして、中途解約を前提に約 47 万円の返金を求めたところ、相手方からは 40 万円の返金提案があったが、個人事業主としての届け出もしておらず、事業者ではないことから中途解約ができると考えており、そのような認識の中で相手方からは後出しで事業者契約と言われ、約 7 万円を減額されることには納得ができないと主張した。

仲介委員は、申請人に対して、収益は上がっていないものの恋愛コンサルとして活動している中で収益化するための契約の勧誘を受けたとなると、訴訟をした場合にも事業者契約か消費者契約かは判断が分かれる可能性があることを説明した。その上で、希望する返金額に近い提案であれば、見解に相違があるものの本手続の中で歩み寄ることも検討してはどうかと促した。

相手方は、契約時に規約を読み上げたが、当社から申請人に対して、営業としての契約であるかを確認した事実はなく、申請人から聞かれたという事実もないと認識していると述べた。また、申請人は、恋愛コンサルを行い、メッセージアプリの中で無料相談から有料相談に誘導しており、申請人に事業者としての認識があったかは関係なく、客観的にみて事業者として活動していたと述べた。そして、申請人との交渉の中で 40 万円の分割による返金の提案をしたことはあるが、これは紛争にならないことと引き換えに示したものであり、交渉が決裂して本手続が申請された現在においては、同じ水準での解決は困難であると述べた。

仲介委員は、申請人に対して、相手方の見解と返金額に関しては 40 万円を下回るところからの話し合いになることを伝え、意向を確認した。

申請人は、契約時に自分が事業者該当すると言われていれば契約していなかった、恋愛コンサルについてアドバイスをしてほしいと相手方に言ったことはなく、収益もなかったため、事業者としての認識もなかったと述べた。そして、返金額について、40 万円を下回るのであれば歩み寄ることはできず、訴訟など別の手段により解決を図りたいと述べた。

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

【事案 10】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（10）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 11 月、相手方の発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）を契約した。ウェブサイトでポイントが有利に加算されるカードが新たにできたとの勧誘告知を見て申し込みをしたと記憶している。

令和 7 年 11 月、相手方より調査書面が届いたため、問合せすると、リボに係る信用調査でありリボ払いを続けていたことが判明した。即刻リボ契約を解除し、リボに係る債務 146 万円を一括返済した。支払い済みリボ手数料総額を確認するため、相手方に資料を求めたところ、既払いのリボ手数料は総額約 94 万円であることが分かった。リボ契約内容は、毎月支払いが少額の 5000 円に対して、リボ枠 140 万円であり、リボ手数料年率 15%がかかる仕組みであった。

相手方にリボ契約無効と支払い済みリボ手数料の全額返金を求めたが、リボ契約する旨のデータを受信しており手続に問題はなく、返金できないとの回答だった。

私は金融業界の職歴があり、リボの仕組みは知っており、利用者不利で回避すべき契約との認識であり、本件カード契約当時もリボ契約の意思はなかったため、リボ申し込みがデフォルトのウェブ書式で契約させられたと推察する。

リボ契約無効とし、支払い済み手数料全額の返金を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が本件カードの申し込みをした当時の画面仕様では、事前登録することでショッピング 1 回払い利用分が自動的にリボ払いになる支払い方法の「リボ払い」であることが明示されている。その上で、必須入力項目で「申し込む」または「申し込まない」のいずれかを選択しなければ、申込手続が完了しない仕様になっている。そのため、申請人が自ら本件カードの利用代金の支払い方法を、事前登録によって自動的に「リボ払い」になる支払い方法に設定したことは明らかである。この点、申請人はリボ払いの申し込みをデフォルトとしたウェブ書式により、リボ設定を契約させられる結果となったなどと主張しているが、かかる主張は何ら客観的根拠のない申請人の憶測に過ぎず、明らかに事実と異なる。

また、当社が申請人から本件カードの申し込みを受け、本件カードを申請人に発行し貸与した際のカード台紙には、本件カードの利用代金の支払い方法を「リボ払い」と設定された旨が明記されていた。

さらに、本件カード利用については、毎月の利用明細で確認可能であり、申請人は、利用明細を見れば、一見して本件カードの利用代金の支払い方法が「リボ払い」であることが認識可能であった。この点、申請人は、利用明細を確認可能であったにも関わらず、利用明細を確認しなかったと主張しているが、毎月の利用明細は会員に自らのカード利用内容、利用代金、支払い方法、支払金額について相違ないか確認する趣旨で発行されているものであり、これを適時に確認しなかった申請人が支払い方法を変更する機会を失したとしても、それは申請人の自己責任に帰する問題である。

加えて、申請人は「リボ払い」にすることによって、実際に毎月の支払額を定額にするなどして、月々の支払負担額を抑制し、支払いを繰り延べるというリボ払いのメリットを享受している。

以上の通り、本件カード利用にかかる本件リボ払い手数料を申請人が負担しなければならないことは明らかであり、申請人の主張にはまったく理由がないため、申請人による本件請求に応じることはできない。申請人が本件申請を取り下げるという解決を求める。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、申請にあたって自身で作成した毎月のカード利用額やリボ払いに係る手数料等を一覧表に示した上で、毎月4万～5万円の買い物をしているところ、返済額を5000円に設定するのは非常に違和感があり、あり得ない設定である、リボ払いの契約をした認識もない中で、数年過ぎて信用調査の通知が届いて初めてリボ手数料を100万円近く支払っていることに気が付いたなどと述べた。

仲介委員は、申請人に対し、長期にわたりリボ払いで支払いを続けており、カード利用額と引き落とし額に大きな差があるが、利用明細や通帳の確認をしていなかったのか確認したところ、申請人は、日常的な商品購入に本件カードを利用しており、金額については意識していなかったため、通帳は4、5年間確認していなかった、リボ手数料を支払わせるのであれば、必ず能動的な通知をして債務者に意識をさせるのは当然のことで、利用者の立場からすると注意喚起してほしいなどと述べた。

そこで、仲介委員は、法律上は錯誤があったことの立証責任は申請人が負担することになるが、本件カードの申し込みは約6年前で、資料が残っておらず、記憶もない中で、相手方を説得することは難しいこと、カード利用明細の確認については消費者に法的な確認義務があるものではないが、本件のように意図しない契約や利用になっている可能性もあることから、消費者にはクレジットカード利用者として明細を確認することが求められることを伝えた。

相手方は、令和元年当時のクレジットカードの申込画面について、提出した資料以上のものは残っていないと思われるが、改めて確認すると述べた上で、本件の解決について、申請人において毎月の利用明細を確認すればリボ払いであることが認識可能であったことを踏まえると、譲歩は難しいと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、リボ払いであることが認識しにくい申込画面であった可能性も含めて検討するため、相手方に対して、①当時の申込画面（リボ払いの設定金額の画面等）や確認画面、②リボ払いの誤設定防止のための対策の有無、③当時の状況を把握している担当者の次回期日への同席の可否について確認を依頼した。

第2回期日に先立ち、相手方から①リボ払いの設定金額の選択項目を示した画面の仕様、②リボ払い誤設定防止のため、カード発行時の台紙および利用明細表示にリボ払いの内容を明示していた旨、③担当者の同席は差し控える旨、本件について譲歩はできない旨の回答があった。

第2回期日において、仲介委員は、提出資料を踏まえて相手方から聴取した。

相手方は、カード台紙にはリボ手数料についての記載があり、毎月の支払いについては明細書で最低支払金額と増額金額を案内しており、最低支払金額は毎月最低限、自動的に支払われる金額で、増額する場合には電話または会員向けのインターネットサービスで増額ができる旨記載している、同サービス上の利用明細では、リボ払いであることが明記されているなどと説明した。

仲介委員から相手方に対し、リボ払いになっていることに気が付かない利用者も多いことから、リボ払いの設定について、支払金額を指定しなかった場合に自動的に 5000 円に設定される仕様とするのではなく、必ず選択しなければ先に進めない仕様にするなど、リボ払いの設定に、より気が付きやすいような改善ができるのではないかと指摘した。

相手方は、仲介委員の意見は改善の提言として受け止めるが、前提としてリボ払いを申し込むかは消費者自身の選択であり、利用金額に対し、5000 円しか引き落とされていないことが不自然であることは気が付くはずであること、本件において当社に過失はなく、譲歩の余地はないことを主張した。

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

【事案 11】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（５１）

１．当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和 7 年 11 月、結婚式場の口コミサイトで希望する条件や予算に近い結婚式場を探し、相手方のウェブサイトからブライダルフェアの参加予約をした。

後日、相手方に指定された 8 時 30 分に出向き、相手方の担当者にチャペルを案内され、その後、アンケートに回答した。担当者から検討している式場について質問があり、話をすると、訪問予定だった他社の会場の短所を伝えられた。相手方の披露宴会場を 2 カ所見学し、レストランで試食をした後、個室に案内された。契約の意思を確認され、意思があれば見積もりを出すと言われ、見積もりを見ないと判断できないことから、見積もりの作成を依頼した。日取りについては、令和 8 年 2 月がよいが家族の予定が分らないと伝え、話が進まないため今すぐ家族に連絡して確認するように言われた。また、2 月の挙式では準備の余裕がないため今日中に日程を決めて動き出せるとよいと言われたが、この時点では、空き日程や見積もりはまだもらっていなかった。他社では見積もりを受け取った後に日程を押さえてもらい、持ち帰って契約という流れだったのに、見積もりを受け取る前に日程を押さえることは初めてだった。もっとも、翌日から 2 日間相手方が定休日であったこともあり、今日中に決めなければいけないと思った。

13 時ごろ、見積もりの提示があり、約款の説明動画等を見た後、契約書にサインするよう言われたが、約款に関する口頭での説明はなかった。前日見学した式場が気に入っていたため悩んでいると、最初に見学し、天気も晴れていたから印象がよいだけなどと言われた。強引に契約を進められていると思い、二人で話し合う時間をもらったが、10 分ほどだった。サインを渋っては担当者に席をはずしてもらおうというやりとりを繰り返す中で、精神的に追い詰められ、契約書にサインし、申込金 20 万円をクレジットカードで決済した。車に戻ると 16 時 30 分ごろでブライダルフェア開始から約 8 時間が経過していた。

帰宅後、無理に自分を納得させて契約してしまったと後悔し、キャンセルすることを決めた。

翌日、相手方にキャンセルの電話をかけたが定休日のためつながらず、メールでキャンセルの意思を伝えた（挙式予定日の 111 日前）。

数日後、相手方よりキャンセル料として約 4 万 5000 円の請求があり、減額を求めたが断られた。消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

既に支払った申込金の返金を求める、またキャンセル料を請求しないでほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

挙式披露宴の申込み契約に間違いはなく、キャンセル料の請求は正当な請求であると認識している。

契約手續について、すべて顧客の意思を確認した上で手續を行っており、また、顧客の意思を確認することを補完するため、動画端末も導入している。

キャンセル料は、消費者契約にいう「平均的損害」を超えることがないように、あらかじめ弁護士に確認の上で設定している。

申請人の要望に応えることは難しいと認識している。

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、午後には別の見学の予定があることを相手方には伝えていたが、話が長引いてしまい、見積もりができていなかったこともあり、話を聞くためには午後の予約をキャンセルするしかない流れになったと述べた。また、約款については、動画を最初から最後まで見るように言われたが、視聴中に担当者が戻ってくることもあり、集中してずっと見られていた訳ではなかった、キャンセル料に関して、書面には何日以内の場合は何%という記載があったが、動画でも詳しい説明はなかった気がする述べた。そして、このまま契約してよいのだろうかと思いつつ、一方では、決めないと帰れない感じになり、帰りたいと伝えることはなかったが、考えがまとまらないままに時間が経過してしまい、最後はサインをしてしまったと述べた。契約に至る過程が適切だったとは思っておらず、飲食にかかるキャンセル料の約4万5000円は約款どおり請求されてもやむを得ないが、申込金20万円が全く返金されないことには納得ができないと主張した。

仲介委員は、本事案の状況を踏まえると、消費者契約法上の退去妨害に基づく取消しは難しいのではないかと整理した上で、申請人に対して、契約した日の翌営業日にキャンセルを申し出ていることから、実損は少ないのではないかと考えられるところ、契約した日と挙式予定日が近いという事情もあり、平均的な損害をどのように考えるかは見解が分かれるのではないかと説明した。

相手方は、当社からの案内に時間を要したのではなく、手続を止めて二人で40分以上相談していた時間もあり、当社の一方的な勧誘によって時間がかかっていた訳ではないと説明した。そして、納得しないまま話が進んでしまうと後になってこじれるということがよくあるため、検討したいと言われた時は、都度時間を設けるように対応していると述べた。約款については、キャンセルを申し出た期間に応じて、必要となるキャンセル料を明確に説明しており、その上で契約書にサインをもらっていると述べた。加えて、動画でもキャンセル料については説明しており、視聴中に担当者が案内に行ったこともあったと思うが妨害しようという意図はなく、タブレット端末のため、必要に応じて、戻ったり一時停止したりすることもできる環境であったと説明した。

仲介委員は、相手方に対して、契約した日の翌営業日にキャンセルを申し出ているところ、どれぐらいの実損があったのかと指摘した上で、平均的な損害について、どのように考えているのか、申込金について一律で20万円としていることについて合理的な根拠があるのか確認した。

相手方は、契約となった時点から今後の打ち合わせの準備やサポートのためのウェブサイトの構築などさまざまな事務作業が発生し、他の人の申し込みを断るということで機会損失が生じている、申込金は出席する人数に関わらず20万円という定額であり、原則として申込金の返金はないものの1年以上先のキャンセルの場合には、機会損失が限定されるため、キャンセル料を5万円とし、差額を返金していると回答した。

仲介委員は、相手方の回答を受けて、本件における事情を考慮して、一部減額をするなどの余地がないか検討を依頼した。

相手方は、当社としては、書面、動画を使い、申請人に寄り添って案内をしたと考えており、約款に基づいてすべての方を同様に扱っているところ、本件において当社が請求を取り下げる理由はないと考えていると説明した。さらに、説明責任は果たした上で申請人の意思で申し込みを

されているという認識であり、平等、公平に対応したいため、特例は作らないという方針であり、本事案について譲歩することは困難であると述べた。

仲介委員は、申請人に対して、相手方の回答および見解を説明し、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

なお、仲介委員は、相手方に対して、契約した日の翌日にキャンセルをした場合でもキャンセル料が20万円発生して、申込金が一切返金されないということを認識できない消費者もいるとした上で、一般論としてのキャンセル料ではなく、あなたの場合、いつキャンセルをしたら、具体的にいくら負担が必要になるということを説明するなど、改善を検討してほしい旨、付言した。

【事案 12】インターネット通販におけるクレジットカードの不正利用に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 7 年 9 月、クラウドストレージサービスの容量追加に関する支払いの SMS が届いた。支払いをしようと相手方のクレジットカード情報（カード番号、有効期限、セキュリティコード、名義人）を入力して「完了」を押した瞬間、金額と支払い完了との文字が一瞬表示され、その後、画面が真っ白になった。相手方の決済履歴を確認したところ、利用国はインドで約 16 万円が取引中となっており、フィッシング詐欺だと気が付いた。クラウドストレージサービスを運営する事業者には電話をし、ID の変更を行い、相手方にも電話をしてカードの利用を止めてもらった。

数日後、警察に相談したところ、SMS を削除するよう助言されたため削除した。相手方には、電話で約 16 万円の支払い留保と調査を依頼した。

10 月、相手方より、請求を行う旨の文書が届いたため、相手方に連絡したところ、ワンタイムパスワードが入力されていることから、請求の取り消しはできないと言われた。ワンタイムパスワードは入力していないこと、そもそもワンタイムパスワードを知らせる SMS 自体が届いていないことを伝えたが認められなかった。

その後、消費生活センターに相談したが解決しなかった。

12 月、約 16 万円が引き落とされた。不正利用された約 16 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。

申請人主張のカード利用があったことは認めるが、利用に際してワンタイムパスワードが入力されている。カードが利用された経緯等については不知。

本件においては、カード利用に際して 3D セキュアのパスワードが入力されているところ、カード会員規約においては、会員にパスワードの管理責任が課されており、これに違反した場合には会員が不正利用分についても責任を負うこととなっている。

そして、当社が申請人に送信したワンタイムパスワードの SMS には利用金額が記載されていたことから、申請人においては、受信した SMS を見れば、約 16 万円の利用がされようとしていると気が付いたはずである。それにもかかわらず、パスワードを入力したということであれば、申請人には管理義務違反が認められる。

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

いずれにしても、申請人には管理義務違反があるから返金に応じることはできない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、フィッシング詐欺とはすぐに気が付かず、リンク先のウェブサイトでクレジットカード情報を入力してしまった、ワンタイムパスワードの SMS は自分のスマートフォンには届いておらず、届いていないため入力もしていないと説明した。そして、自分の利用ではないため、約

16 万円全額の返金を求めたいが、よく確認せずにリンク先のウェブサイトに行き、カード情報を入力したことには落ち度もあると考えているところ、少なくとも半額程度の返金を検討してもらいたいと主張した。

相手方は、ワンタイムパスワードの SMS が申請人の電話番号宛てに発信され、着信済みとの結果がでていること、ワンタイムパスワードが正しく入力されていることはデータ上で確認していると説明した。その上で、SMS が送られてきていない、入力していないという申請人の主張を前提にした検討は困難であると述べた。

仲介委員は、相手方の回答を受け、申請人が SMS のスクリーンショットを資料として提出しており、本件取引前後のワンタイムパスワードの SMS はあるものの本件取引の SMS は見当たらないことから、資料を共有するので相手方において分かることがないか確認を依頼した。

また、これまでにワンタイムパスワードが入力された取引で減額などの対応を行ったことがあるか、申請人提出の SMS のスクリーンショットを確認した上で半額程度の返金が可能かについて、次回期日までに確認および検討を求めた。

第 2 回期日において、仲介委員は、相手方の検討内容について確認した。

相手方は、ワンタイムパスワードが入力された事案での減額、返金について、過去にワンタイムパスワードの SMS に利用金額が表示されていない時期があり、そのころの事案では対応を行ったものもあったが、利用金額が表示されるようになってからは、減額、返金を行った事案はないと回答した。また、申請人提出の SMS のスクリーンショットについて、本件取引の SMS が表示されていない理由は当社でも明らかではないとした上で、ワンタイムパスワードの SMS が申請人の電話番号にて着信済みとの結果がでていること、本件取引の 1 通のみに何らかの不具合が生じて受信できなかったとは考えにくいことからすれば、申請人が誤操作等により当該 SMS を削除してしまったものと考えたと述べた。

そして、SMS が着信済みとなっており、実際にワンタイムパスワードが入力されている以上、申請人がワンタイムパスワードを受信したとしか考えられず、仮に申請人が受信していなければ、ワンタイムパスワードが入力されることはあり得ず、本件取引について、減額や返金をすることはできないと回答した。

仲介委員は、申請人に対して、相手方の見解および回答を伝えた。

申請人は、改めてワンタイムパスワードの SMS は受け取っていないこと、フィッシング詐欺と分かってから、警察にも相談して迅速な対応を取っている中で全額の支払いをしなければいけないということには納得ができないと述べた。

仲介委員は、申請人に対して、ワンタイムパスワードの SMS の到達および入力に関して、当事者の認識が正反対であり、事実関係がはっきりせず、明らかにしていくことは難しいことを伝えた上で、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】クリーニング事故に関する紛争（29）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年10月、英国製ブランドショップのオンラインストアでコートを2着（以下、ダウンコートを「本件コート①」、ウールコートを「本件コート②」という。）を購入した。1年に数回着用し、1年に一度クリーニングへ出していた。

令和7年5月下旬、相手方が提供する6カ月保管付き宅配クリーニングサービスを申し込み、本件コート①および本件コート②を含む13点をクリーニングに出した（以下、「本件契約」という。）。依頼前、本件コート①および同②は外観上の異常や使用上の支障はなかった。

令和7年11月上旬、クリーニング後の保管期間が終了したため衣類が返却されたが、本件コート①および同②に生地剥離や表面の異常が生じていて日常使用に支障がある状態となっていた。相手方の規約によると、商品到着より2週間以内にタグを外さない状態で連絡をすれば、クリーニング事故により補償対象となる旨の記載があったため、相手方に連絡をした上で返送した。なお、本件コート①および同②と合わせてもう1着を返送したが、損傷は認められなかった。

令和7年11月上旬、相手方より本件コート①および同②はクリーニングでの補修が困難なため、メーカーへの修理可否の問い合わせが必要との連絡を受け、メーカーへ修理依頼をした。

後日、メーカーからは本件コート①および同②は修理不可である、損傷原因についてはクリーニング起因の可能性を否定できない一方で経年劣化や素材特性による影響の可能性もあるため、特定の原因を断定することは困難である旨連絡があった。

令和7年12月、相手方より、原因を特定できないことを理由として本件を補償対象外と判断し金銭保証には一切応じない旨回答があった。

消費生活センターにあっせんしてもらったが解決できなかった。

本件コート①および同②についてクリーニング事故賠償基準を参考とした金額の補償をしてほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が申請書において主張している本件コート①および同②の購入時期、購入金額は当社が令和7年12月に申請人から申告を受けたものと差異がある。

申請人から3着の補償依頼を受けた際、確認したところ2着にはボンディング加工（生地と生地間にポリウレタン樹脂を挟み、熱で溶かして張り合わせる加工）にバブリング（ボンディング加工品の接着剤として使用されているポリウレタン樹脂が剥がれたことにより生地が浮いてしまい泡吹き状になる現象のこと）と類似した症状、1着については生地のテカリが発生しており、当社での対応は困難と判断してメーカーの見解を確認の上で対応する方針とした。

申請人がメーカーに問い合わせた結果として、本件コート①は繰り返しの着用や経年劣化による生地の収縮によりパッカリング（縫い目付近に細かなしわが生じる現象）が生じており、本件コート②は表地にバブリングが生じていて、経年劣化で現れるものであるがクリーニングによって顕在化したとの記載を確認した。

そこで、本件コート②についてクリーニング工程を確認したところ、ボンディング加工に影響を与える可能性の高い水や熱乾燥の工程がなく、同じロットで処理をした他の衣類についても類似の損傷の申告がない旨を確認した。そのため、クリーニング工程上の過失ではなく、経年劣化による症状である可能性が高いとの判断を行った。

令和7年12月、申請人に対して、クリーニング工程上の過失ではなく、経年劣化による症状と思われること、ボンディング加工品については規約上補償対象外となることから、補償の対象外となる旨の回答を行った。なお、当社は全国クリーニング生活衛生同業組合連合会に属していないため、クリーニング事故賠償基準に準拠する理由はないと考えている。また、当社の規約では申請人から依頼を受けたボンディング加工がされている衣類は取り扱い対象外となっており、依頼をされた場合にクリーニングをするかどうかは当社の判断となっており、その場合関連するクリーニング事故は補償の対象外である。当社のサービス基準および規約に則りサービスを提供したと考えているが、申請人に対し不満を抱かせてしまったことについては重く受け止めている。

よって、クリーニングサービスの利用代金である約1万4000円の返金を提案する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、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、本件コート①および同②の正確な購入金額は覚えていない、相手方が提供する6か月保管付きのサービスに魅力を感じてクリーニングを依頼した、依頼をするときにポリウレタンを使っている生地であることやバブリングが発生しやすい生地とは言われていない、問題があるのであれば生地を見た段階で指摘をしてほしかった、本件コート①は購入から2年、本件コート②は購入から5年経過している、衣類に現れた症状はクリーニングが原因であると考えていると述べた。

相手方は、衣類を受け取る時には倉庫で確認し、明らかにクリーニング事故が発生する可能性があるものは確認するが、ポリウレタンは目視では確認できないので規約に受けられない旨を記載している、ボンディング加工についても素材加工の進化もありすべて見分けられるわけではなくメーカーに問い合わせないと分からない、申し込みの際に購入からの経過年数を記載されても年数を理由に断ることができないため記載は求めている、メーカーの見解が経年劣化、ボンディング加工を使用しているとのことであったので返金の提案は行わなかったと述べた。

仲介委員は相手方に対して、衣類にボンディング加工との記載がないのであれば消費者はクリーニング事故が発生する可能性について予見できないのではないかと指摘した上で、本件のようにトラブルになった事案をホームページに記載するなど、トラブル防止のために対策しているのか確認した。

相手方は、アパレルメーカーは新しい素材やデザインを発売し消費を勧めている、素材や縫製の進化があり、クリーニング業界のみで完全に周知するのは難しいと述べた上で、ホームページにはボンディング加工についての説明や水ぶくれが生じる可能性があること、経年劣化についてもポリウレタンについては目安の年数を出していると述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は申請人に対して、相手方の主張および相手方はクリーニング事故賠償基準の対象となる事業者ではないため規約に基づく賠償となることを伝えた上で、和解の意向を確認した。

申請人は、クリーニング代金の返金だけでは納得ができない、10 万円は返金してほしいと述べた。

申請人の和解案に対し、相手方は、クリーニングは問題なく行っており 10 万円の返金は難しい、補償する際は購入時の証跡を提出してもらう必要があるところ、購入年数が正確に分かるものがないと検討も難しいと述べたが、当社としての不備はなかったということを前提として、早期解決のために本件コート購入価格の 20%である約 7 万円であれば解決金として支払う意思があると回答した。

仲介委員は申請人に対して、相手方の提案について意向を確認したところ、応じる旨の回答があり、両当事者間で和解が成立した。

【事案 14】携帯電話の機種変更に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 10 月、相手方のオンラインショップでスマートフォン（以下「旧端末」という。）をクレジットカードにて 48 回分割払いで購入し、一定期間経過後相手方に旧端末を返却すると査定の上、返却時点における残価の支払いが不要になるプログラム（以下「本件プログラム」という。）を契約した。

令和 8 年 1 月、新たなスマートフォンを購入する際に、本件プログラムに基づき旧端末を相手方に返却し、本件プログラムを解約したが、査定結果の連絡はなかった。

3 月、「画面損傷」を理由とする故障費用約 2 万円を請求されたため、相手方へ電話し、旧端末の利用に際してはガラスフィルムおよび手帳型ケースを使用しており、画面の割れやひび等は確認していない旨を伝えた。

後日、相手方から電話があり、画面損傷の可能性として画面割れ、ひび、深い傷、液晶表示異常、ドット欠け等が挙げられたが、返却した旧端末の具体的な損傷内容については説明できないとの回答があった。また、査定結果の根拠となる写真の開示や再査定も求めたが、拒否された。その後、別の担当者から、液晶画面に黒い点がある旨の説明があったが、査定担当からの情報に基づくものであり、詳細は不明と言われた。

消費生活センターに相談し、消費生活センターから相手方に問い合わせたところ、当初開示されなかった査定時の旧端末の画像が提示されたが、「査定結果は原則変更しない」との連絡があり、解決しなかった。

故障費用約 2 万円の請求取り消しまたは減額等の柔軟な対応を求める。

＜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。

当社の本件プログラムにおける故障費用は、返却された端末の状態が当社で定める「回収基準」を満たさない場合に適用されるものであり、制度の健全な運用と中古端末の再利用価値を維持するために不可欠な措置である。本件において、査定基準に基づき「画面損傷（ドット抜け）」として規定通りの費用を算出しており、本件における故障費用の請求は適正なものであると考えている。他方で、本事案については手續過程における査定根拠の提示や説明が適切なタイミングでなされなかったことにより、申請人に多大なる不安と不信感を与えてしまった点は当社の説明責任として改善の余地があると認識しており、査定結果の現状の運用ルールと申請人の期待される水準との間に乖離^{かいり}が生じていたことも事実である。

これらの事情を総合的に勘案し、当社は形式的には請求の要件を充足していると判断しているが、申請人の心情への配慮と紛争の早期解決を図るという観点から、本件の故障費用約 2 万円については請求を取り下げ、速やかに返金手續を行う。

なお、本件プログラムの運用については、お客さまからのご意見を真摯^{しんし}に受け止め、現在、より公平かつ納得感のあるものへと見直しを進めている段階である。本対応は制度刷新の過渡期に

おける個別事案としての解決であり、他案件の取り扱いや当社の基本方針を変更するものではない。

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、相手方より、申請人の請求を認め、故障費用約 2 万円の返金に応じ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。