

報道発表資料

令和 2 年 9 月 10 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 2 年度第 2 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況（注 1）

- ・ 申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度 167 件、平成 27 年度 155 件、平成 28 年度 167 件、平成 29 年度 172 件、平成 30 年度 177 件、令和元年度 204 件、令和 2 年度（7 月末現在）54 件。
- ・ このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度 159 件、平成 26 年度 155 件、平成 27 年度 158 件、平成 28 年度 181 件、平成 29 年度 164 件、平成 30 年度 178 件、令和元年度 192 件、令和 2 年度（7 月末現在）58 件（制度スタート後の総申請（1,791 件）の約 9 割の事案で手続終了）
- ・ 実質的な手続が終了した事案 1,581 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 7 割の 1,033 件で和解成立。

		申 請	手続終了				結果概要の公表		義務履 行の勧 告	
				和解 成立	和解 不成立	その他 (注2)		事業者名 を含む		
令和2年		4月	13 (12)	6	3	2	1	0	0	0
		5月	5 (20)	19	18	0	1	0	0	0
		6月	19 (20)	16	9	7	0	0	0	0
		7月	17 (16)	17	10	5	2	0	0	0
		8月	(18)							
		9月	(14)							
		10月	(12)							
		11月	(14)							
		12月	(27)							
令和3年		1月	(12)							
		2月	(22)							
		3月	(17)							
累計	令和元年度		(204)	192	120	65	7	178	19	1
	令和2年度 (4～7月)		54	58	40	14	4	0	0	0

（注 1）カッコ内は前年度件数。（注 2）取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

- ・ 申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（324件、約18%）。
- ・ 内容別では、「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。

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数		
1.金融・保険サービス	324	→	(1)生命保険 98
2.運輸・通信サービス	225	↓	(2)預貯金・証券等 75
3.教養・娯楽サービス	194		(3)ファンド型投資商品 48
4.他の役務	171		(4)その他の保険 24
5.保健・福祉サービス	126		(5)デリバティブ取引 23
6.教養娯楽品	115		(6)損害保険 20
7.保健衛生品	85		(6)融資サービス 20
8.土地・建物・設備	80		(8)他の金融関連サービス 16
9.工事・建築・加工	75		
10.内職・副業・ねずみ講	64		(1)放送・コンテンツ等 111
11.車両・乗り物	57		(2)移動通信サービス 50
12.商品一般	54		(3)インターネット通信サービス 27
13.住居品	45		(4)旅客運送サービス 18
14.被服品	40		(5)郵便・貨物運送サービス 15
15.食料品	39		(6)電報・固定電話 3
16.レンタル・リース・賃借	25		(7)運輸・運送サービス一般 1
17.教育サービス	24		
18.クリーニング	15		
19.役務一般	8		
19.修理・補修	8		
21.他の商品	6		
21.管理・保管	6		
23.他の相談	2		
23.光熱水品	2		
25.他の行政サービス	1		
合 計	1,791		

(2)内容別

内 容	件 数
1. 契約・解約	1,466
2. 販売方法	728
3. 品質・機能・役務品質	270
4. 接客対応	128
5. 表示・広告	126
6. 法規・基準	72
7. 安全・衛生	69
8. 価格・料金	59
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,791

(注) マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件 数
1. 第 1 号類型(多数性)	1,686
2. 第 2 号類型(重大性)	69
(1) 生命・身体	(52)
(2) 財産	(18)
3. 第 3 号類型(複雑性等)	11
	1,791

(注) 補正中等を除く。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	407
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,384
合 計	1,791

(5)仲介委員数別

委員数	件 数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,518
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	24
合 計	1,791

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

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（平成 29 年 6 月 2 日 改正）

（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（平成 29 年 9 月 29 日改正）

（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（平成 30 年 3 月 19 日 改正）

（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2年9月10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	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(6)	×	株式会社埼玉ホームコンシェル (法人番号7030001034467)
事案2	会員制投資関連サービスの解約に関する紛争	×	株式会社アイビス (法人番号 3011101084548) オーバーシーズ株式会社 (法人番号 8010001182127)
事案3	連鎖販売取引の解約に関する紛争(20)(21)	×	株式会社Axis (法人番号8011001128359)
事案4	海外の不動産投資に関する紛争	×	株式会社トラスト (法人番号6010001091998) 笑ファイナンシャル株式会社 (法人番号3010001146821)
事案5	クレジットカードの不正利用に関する紛争(22)	○	
事案6	アフィリエイト契約の解約に関する紛争(9)	○	
事案7	連鎖販売取引の解約に関する紛争(18)	○	
事案8	スマートフォンの解約に関する紛争	×	
事案9	連鎖販売取引の解約に関する紛争(19)	○	
事案10	探偵調査にかかる契約の解約に関する紛争(27)	○	
事案11	健康食品の解約に関する紛争(2)	○	
事案12	発毛施術の返金に関する紛争	○	
事案13	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(12)	○	
事案14	スポーツジムの中途解約に関する紛争	×	
事案15	占い講座の受講契約の解約に関する紛争(3)	○	
事案16	美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(10)	○	
事案17	システムキッチン等の納期遅延に関する紛争	○	
事案18	投資ソフトの利用にかかる会員契約の解約に関する紛争	○	
事案19	健康食品の通信販売に関する紛争(6)(7)	○	
事案20	占い鑑定サイトの返金に関する紛争(3)	○	
事案21	クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争(6)	×	
事案22	通信販売の定期購入に関する紛争(5)	○	

事案23	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(31)	○	
事案24	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(10)	○	
事案25	スポーツジムでのけがに関する紛争	○	
事案26	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(32)	○	
事案27	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(7)	○	
事案28	クレジットカードの不正利用に関する紛争(33)	×	
事案29	エステの危害に関する紛争	○	
事案30	通信販売の定期購入に関する紛争(6)	○	
事案31	スマートフォン端末の解約に関する紛争	○	

【事案 1】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 12 月ごろ、相手方リフォーム会社^(注)から、「自分が分割金を払うから申請人に負担はない」「補助金が入るので自己負担はない」として、ユニットバス工事および内装工事代金について相手方クレジット会社と立替払契約を締結するよう提案され、同契約を締結した（商品価格約 500 万円、分割手数料約 60 万円、120 回払い。以下「本件クレジット契約」という。）。

相手方リフォーム会社から、平成 29 年 2 月、補助金を受けられなくなったため 100 万円は申請人負担としてほしいと言われ、現金で支払った。同年 4 月から平成 30 年 5 月まで、相手方リフォーム会社から、申請人の口座に総額約 60 万円の分割支払金額が入金された。

平成 30 年 7 月、相手方リフォーム会社から、支払い等が遅延している、早急に業務を立て直す等と記載された書面が届き、口座への入金途絶え、連絡が取れなくなった。

工事は実施されたが、500 万円相当の内容とは考えられず、本件工事代金は水増しされた過大な金額である。

平成 31 年 2 月、相手方クレジット会社に対し、本件クレジット契約のクーリング・オフ、不実告知による取消し等を主張し、既払い金の返還と以後の請求の停止を申し入れた。また相手方リフォーム会社に対し、本件工事のクーリング・オフ等を通知した。

同年 4 月、相手方クレジット会社より、同年 4 月以降の分割支払金の口座引き落としを終了すると連絡があり、その後引き落としはない。約 110 万円の既払い金の返還や確認書の締結を書面で求めたが対応されない。

令和元年 7 月、相手方クレジット会社から、相手方建築資材卸売会社 A および相手方建築資材管理会社 B（以下「相手方 A、B」という。）と協議中であるとの連絡があり、同年 9 月相手方 B より、相手方リフォーム会社に対し調査中であるとの書面が届いた。相手方 A、B にも、相手方リフォーム会社に対する主張と同趣旨の書面を送付したが、同年 10 月、相手方 A、B から、本件工事の契約当事者ではない等の回答があった。

相手方らに対し、既払い金の返還を求めるとともに、本件クレジット契約の残額について支払義務がないことの確認を求める。

^(注) 株式会社埼玉ホームコンシェル（法人番号 7030001034467）

所在地：さいたま市

＜相手方リフォーム会社の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方 A、B 両社は加盟店である。相手方リフォーム会社は、この 2 社の協力工務店である。

平成 28 年 12 月に、与信審査の上、申請人と立替払契約を締結した。工事が完了し、相手方 B に対し工事代金の立て替え払いをするに際し、申請人に対して電話で契約内容を確認したが、申

請人から本申請で述べているような主張はなかった。

申請人代理人より連絡を受け、相手方 A、B に事実関係の調査を申し入れたが、相手方リフォーム会社と連絡が取れないと報告があるのみで調査は進行しなかった。このため、両社の代理人に対し、直接申請人代理人と協議し事実関係の解明を行うよう申し入れたが、解明が進まなかった。当社は申請人の主張する事実関係を直接認識していないが、当事者の主張内容を慎重に検討し、適切な解決に向け協議したい。

<相手方 A および相手方 B の主張の要旨>

※同一代理人より 2 社について回答があった。

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 A は、建築資材卸売業を営み、本件に関しては、他の当事者との間に何の契約関係もなく本件工事に関係していない。このため相手方 A に対する請求は取り下げられるべきである。

相手方 B は、本件工事の役務提供者ではない。

本件クレジット契約申込書面に販売方法が店舗販売であると記載がある。このため、本件リフォーム契約は訪問販売ではなく特定商取引法の適用はない。

また、相手方リフォーム会社が「自分が分割金を払う」と告げる等の不適切勧誘を行ったことの客観的資料はなく、相手方 B による確認によればそのような事実はなかった。申請人はクレジット契約の審査に通っており客観的に支払能力があり、自らクレジット払いをする意思でクレジット契約の申し込みを行ったものである。相手方 B は申請人に何ら責任を負わないが、紛争の早期解決の観点から適切な対応を行う。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方リフォーム会社に対し、手續に応じるように促した文書を発出したが応答がなく、期日ごとに、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を発出したが応答がなかった。申請人から提出された名刺に記載された電話番号にかけると「現在使われておりません」のアナウンスが流れた。同名刺に記載された代表者携帯番号に電話したところ、代表者と思われる人物が「手續はしない」と述べ、切られ、手續期間中に複数回電話したものの、連絡が付かなかった。

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方リフォーム会社を除く全当事者から事情を聴取した。

相手方クレジット会社が提出した資料等から、相手方リフォーム会社は相手方 A および B の協力加盟店として、相手方 A および B の管理の下、相手方クレジット会社と消費者との間のクレジット契約の取り次ぎをなしうる関係にあり、仮に相手方リフォーム会社が、相手方クレジット会社と相手方 A および B の間で締結された契約等に違反し、相手方クレジット会社に損害を及ぼした場合には、相手方 A および B が損害を賠償する関係にあることが分かった。

さらに仲介委員は相手方らに対し、相手方リフォーム会社は無店舗業者である可能性が高く、本件リフォーム契約は訪問販売に当たるのではないかと指摘し、資料から、相手方リフォーム会社が申請人に交付した見積書とは異なる見積書を相手方クレジット会社に交付していたと考えられ、このことから、本件クレジット契約は書面不備でクーリング・オフの成立可能性があると指摘した。

その上で、仲介委員は、相手方らに対し、クーリング・オフの成立を前提とした対応について

検討を依頼した。また、申請人は相手方リフォーム会社に100万円を直接支払っているところ、申請人が提出した写真資料から、ユニットバス工事等は実施済みであることがうかがえた。

第2回期日で、相手方AおよびBは、申請人に見積書を交付した後に見積変更があり、相手方クレジット会社に交付した見積書が最終の見積書である可能性を主張したが、申請人および相手方クレジット会社への聴取からその可能性はないものと考えられた。

仲介委員は、クーリング・オフについて割賦販売法が規定する精算方法に照らすと、①相手クレジット会社が、申請人に既払い金（このうち相手方リフォーム会社が申請人に入金した額を除く。）を返金する、②相手方AおよびBは、加盟店契約に基づき、相手方クレジット会社に立替払金を返金するということが考えられる、との解決の枠組みを、改めて示した。また、この解決枠組みによると、施工済みリフォーム箇所は原状回復となるが、それは現実的に難しく、本件見積書や相場に照らして、申請人が相手方リフォーム会社に支払った100万円をリフォーム代金として負担することも現実的であることから、クレジット契約に基づき申請人が相手方クレジット会社に支払った既払い金の返金で合意できないか、提案した。

相手方クレジット会社、相手方AおよびBは仲介委員が提案した清算方法におおむね合意の意向を示し、相手方間の負担割合について持ち帰り調整することとなった。

期日後に、申請人は施工済みリフォームにかかる清算方法について、和解のため譲歩することにして仲介委員の提案に同意した。

相手方AおよびBの意向により、相手方AおよびBと相手方クレジット会社間の負担割合の調整のため第3回期日を延期して開催し、仲介委員が期日においても調整を図ったが、相手方クレジット会社と相手方AおよびBの見解の乖離が著しく、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 2】会員制投資関連サービス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＞

平成 30 年 12 月、インターネットで「時速 200 万円稼げる」との広告を見て連絡したところ、相手方販売店^(注1)から「世界初の投資システムと資金 300 万円を無料で提供する。働かなくても給料の 2 倍、3 倍と毎月の振り込みが続く。すべてを託してほしい」とメールで連絡があった。そのシステムを使って投資したところ、あっという間に 8000 万円まで増やすことができた。相手方販売店からオフィシャルメンバー募集のメールが届き、「投資システムを本サーバーに接続すれば、稼いだ収益を自分の口座に直結させることができる。」と言われ、メンバーになるため約 10 万円を銀行振込で支払った。

ところが「サーバーがダウンした。プレミアムメンバーに昇格すれば最短処理が可能になる。昇格費用として約 50 万円が必要だ。」と言われた。やむなく相手方カード会社のクレジットカードで決済（一部リボルビング払い）したが、その後、相手方販売店は何かと理由をつけサーバーが接続できないと述べた。そのうち、質問をしても定型文の回答が来るだけになった。

令和元年 8 月、消費生活センターに相談し、相手方決済代行会社^(注2)を経由して相手方販売店に契約解除を申し出た。相手方販売店から 3 割の返金による解決案が提示されたが、納得できない。既に支払った約 10 万円を返金し、クレジットカードで決済した約 50 万円の支払いを取り消してほしい。

^(注1) 株式会社アイビス（法人番号 3011101084548）

所在地：福島県相馬郡

^(注2) オーバーシーズ株式会社（法人番号 8010001182127）

所在地：東京都千代田区

＜相手方販売店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

認識を間違えている部分が多くある。

＜相手方決済代行会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方販売店間での解決を望む。

＜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。

リボルビング払い分（約 17 万 5000 円）については、申請人の支払い停止の申し出に基づき請求を保留している。利用規約に基づき、決済の取消しについては、相手方販売店または相手方決済代行会社と折衝をしてほしい。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は第1回期日を開催し、当事者から契約の経緯等の聴取を行った。

申請人は、相手方販売店からシステム上で提供された300万円を、同社から提供された投資システムで運用し、8000万円まで増やしたこと、これを受け取るためには相手方販売店のメンバーになる必要があると言われたため、合計約60万円を支払ったと述べた。

相手方販売店は、投資システムは相手方販売店が開発中のデモ版であり、システム上300万円が8000万円に増えただけであり、これを実際に受け取れるわけではないと述べた。また、相手方販売店は、日々の株価情報等をメールで提供する投資助言サービスを行っており、約10万円を支払ってメンバーになることでお得な情報が得られ、さらに50万円を支払うことでよりお得な情報を得ることができると説明した。

次に、相手方決済代行会社は、相手方販売店の扱う商品を、コンテンツの販売と認識し、加盟店審査を経た上で決済システムを提供していたが、現在は加盟店契約を打ち切っていると説明した。もっとも、対応している部署が異なるため、加盟店審査の内容や加盟店契約を打ち切った理由については把握しておらず、別の部署に確認して分かるか否かは不明と述べた。その上で、手続には最大限協力するが、申請人と相手方販売店間での解決を望むと述べた。

最後に、相手方カード会社は、申請人と相手方販売店間で解決した場合は、清算方法を決めてほしいと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方販売店に対して、投資の助言を業として行う場合には、金融商品取引法の投資助言業の登録が必要ではないか、投資システムがデモ版であるということであれば、契約に基づいて実際に提供するサービスの内容を事前に説明しなければいけないのではないかと指摘した。これに対して、相手方販売店は、株価情報といっても専門的な内容ではないため、投資助言業には該当しないと考えており、また、提供するサービスの内容を事前に説明する義務はないと考えていると回答した。

そこで、仲介委員は実際にどのような内容の投資の助言を行っているのか尋ねたが、相手方販売店は、会員でもない仲介委員に説明する義務はないと述べ、回答しなかった。仲介委員は、申請人が提出した資料の中に、投資システムで運用して生じた利益を申請人の口座に振り込むという内容の相手方販売店からのメールがあったことから、契約内容は投資の助言だけではないと考えられると改めて指摘し、相手方販売店にメールを確認するよう求め、併せて、歩み寄りによる解決を求めた。相手方販売店は、メールを確認することを了承し、和解には応じたいと述べる一方で、金銭的に苦しい状態であるとも述べた。

また、相手方決済代行会社については、割賦販売法上、加盟店調査措置義務があることを指摘した上で、相手方販売店に関してどのような加盟店審査を行っていたのか、審査内容を報告するよう求めたところ、相手方決済代行会社は次回期日に報告すると回答した。

第1回期日後、相手方販売店から事務局に対し、本事案はチャージバックが成立したため解決済みである、第2回期日には出席しないとの回答がなされた。そこで、チャージバックの事実の有無を確認するため、相手方決済代行会社に連絡したところ、担当者不在のため折り返し連絡するという返答があったが、連絡はなかった。また、相手方カード会社に確認したところ、特に手続は進めておらず、チャージバックもしていないという回答があった。

第2回期日において、仲介委員が、相手方販売店に聴取を行おうと電話をしたところ、担当者が不在のため対応はできない、担当者には伝えるが、担当者が折り返し連絡するかは分からない、

連絡を強要しないでほしい等と繰り返し述べ、期日に応じる意思がみられなかった。

次に、相手方決済代行会社に電話したところ、担当者が不在であり、本日戻る予定はないとのことであったため、折り返しの連絡を依頼した。

仲介委員は、本事案の解決のために、相手方カード会社は何らかの譲歩を検討できないか尋ねたところ、支払い停止の抗弁があったため請求は保留しているが、本事案についてカード会社として解決のために何らかの対応をすることはあり得ないとの回答であった。

期日終了時間までに相手方販売店および相手方決済代行会社から連絡はなく、対応する姿勢が見られないことから、仲介委員は、当事者間で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 3】連鎖販売取引の解約に関する紛争（20）（21）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和元年6月、大学の友人Aから「投資のもうけ話がある」と電話があり、会う約束をした。後日飲食店で相手方^(注)の担当者を紹介された。「老後のお金に不安はないか」「相手方の先物取引売買システムを使えば勝率が80～85%になる」と言われ、システムを見せてもらうことになった。数日後、別の担当者から売買システムの説明を受けた。仕組みはよく分からなかったが、かなり勝率が高いのだと思った。その際、相手方は売買システムが入ったUSBメモリ（以下「本件商品」という。）を約50万円で販売しており、人を紹介すれば紹介料5万円をもらえると聞いた。「50万円ものお金はないので、USBメモリを購入することはできない」と言うと、消費者金融での借入れを勧められた。担当者もAも借入れをして始めたと言われ、担当者から「今始めた方がいい。投資を続ければ経験がつき、稼げるようになってすぐ返せる」と説得された。数日後、Aと一緒にスマートフォンを操作して、消費者金融の審査申請をした。途中、Aにスマートフォンを渡すと、「家は賃貸、フリーター、年収300万円、利用目的は生活費」と入力内容を修正され、Aからの指示通り、「フリーターで時給1000円、月25日働いている」とオペレーターに回答したところ、50万円の融資を受けることができた。同日、喫茶店で相手方担当者に会い、契約書に署名し、代金を支払って、本件商品を受け取った。契約書の内容は相手方担当者が早口で読み上げたので、よく理解することができなかった。

その後、相手方のミーティングに参加したが、5、6回ミーティングに参加すると、紹介ビジネスの話が中心となった。友人2人に声をかけたが、勧誘にもつながらなかった。同年8月、契約が親に発覚し、消費生活センターに相談したが、相手方は10～15%の返金にしか応じなかった。契約をなかったことにして返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和元年10月、大学の友人Bから「投資でもうかっているのでアルバイトをやめる」と聞き、投資関係の先輩を紹介してもらうことになった。後日、Bと喫茶店に出向き、相手方^(注)の担当者と会った。担当者から老後の生活資金の話などをされた後、「普通の労働者は稼ぐことができないから、今のうちに投資の世界に入るべきだ。本件商品の売買システムを使えば、投資のやり方を学べる」と言われた。担当者も投資で多くの資金を得たと話し、高額なブランド物等を持っていた。将来への不安もあったため、そのように稼げるのであれば自分も挑戦したいと思った。担当者と別れた後、Bから本件商品が約50万円であり、皆消費者金融でお金を借りて購入していると聞いた。数日後、別の担当者から売買システムの説明を受けた。ハイリスク・ハイリターンの取引ではあるが、売買システムを用いれば勝率60%だと説明され、年間で約20万円の利益が出ると思った。紹介者が紹介料を受け取ることでできるマルチ商法だとの説明も受けた。翌日、消費者金融で借入れを申請した。事前に相手方担当者から、申請の際、職業はフリーター、目的は車の購入とし、うその年収を申告すると言われ、指示通りに申告し、50万円を借りた。同日、喫茶店で担当者に代金を支払い、契約書に署名して、本件商品を受け取った。

翌年1月にかけて、相手方のミーティング等に参加し、投資の知識や紹介ノウハウを教えてもらった。人を紹介し、2人が契約したので、10万円を受け取った。紹介料を含む9万円を元金に

2 カ月間投資をしたが、5 万円のマイナスとなった。紹介ビジネスを利用しないとお金は増やせないと分かってきた。

契約書が親に見つかったことがきっかけで、消費生活センターに相談し、相手方に契約解除と返金を申し出たが、相手方と連絡が取れなかった。契約をなかったことにし、本件商品代金から紹介料 10 万円を差し引いた約 40 万円を返金してほしい。

(注) 株式会社 Axis (法人番号 8011001128359)

所在地：東京都渋谷区

< 申請人イに対する相手方の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人イの請求を認める。

相手方担当者からの消費者金融のあっせん、借り入れをする際の A からの虚偽申告のあっせんは当人に事実確認したところ、事実ではないと回答があったが、早期解決のため、本件商品購入代金約 50 万、全額を返金する。

< 申請人口に対する相手方の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約書面に記載の中途解約期間 90 日間を超えての解約であるため、本来は返金には応じられない。しかし、申請人が契約に満足できなかった点は当社の責任でもあるので、申請人が本件商品の内容を理解して契約している点、当社に人を紹介する等の活動を行っていた点等を考慮し、契約金額の 15% を返金することで解約したい。

なお、消費者金融のあっせん、借り入れをする際の虚偽申告の指南は行っていない。また、システムの損益は年単位が基準であり、短期的なマイナスはあり得ると事前に伝えている。

2. 手續の経過と結果（不調）

本事案については、令和 2 年 4 月に期日を開催する予定であった。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言が発令されたため、仲介委員は期日を延期した。

申請人イについては相手方が全額返金を認めて、すぐにでも振り込む用意があると回答したため、仲介委員は特例的に期日前に和解条件の調整を行うこととし、相手方に和解書案を提示した。しかしその直後、相手方は電話に応答しなくなった。

5 月下旬、相手方は東京都から特定商取引法に基づく業務停止命令を受けた。

緊急事態宣言の解除後も、相手方と連絡が取れない状況が続き、期日の日程調整を行うことができなかった。このため、相手方に対し、手續に応じるように促す文書を送付したが、相手方からは反応がなかった。そこで、仲介委員は相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求を送付したが、相手方からは連絡がなく、期日への出席も果たされなかった。

仲介委員は、期日において申請人らから事情を聴取した上で、相手方と連絡が取れない状況に鑑み、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させるに至った。

【事案 4】海外の不動産投資に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年 6 月、認知症を患う 80 歳代の父（申請人）が、仲介業者である相手方 A^{（注 1）} の訪問を受け、ミャンマーの会社の代理人である相手方 B^{（注 2）} から賃借権（相手方は「地上権」との語を使用している。）を 50 万円で購入する（契約①）と同時に、相手方 B 当該権利を 63 万 5000 円で譲渡して、当該権利からの収益を購入代金として毎月 3750 円の 36 回分割で受け取るという契約（契約②）を締結し、相手方 A に手数料を含めて 52 万 7000 円を振り込んだようだ。

申請人の自宅からは当該権利の譲渡契約書やパンフレット、相手方 B の領収書が見つかったが、申請人に確認したところ、契約したことは記憶に薄く、契約内容についても覚えておらず、契約をやめたいとのことだった。

消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を出したところ、相手方 B から、22 万 2250 円が返金され、契約②を無効として申請人の保有する当該権利を相手方 B に 22 万 2250 円で一括譲渡するという内容の新たな契約書が送付されてきた。

申請人は令和元年 3 月から認知症であり、医師からも契約内容は理解できないと言われているので、残りの 30 万 4750 円を支払ってほしい。

（注 1）株式会社トラスト（法人番号 6010001091998）

所在地：東京都中央区

（注 2）笑ファイナンシャル株式会社（法人番号 3010001146821）

所在地：東京都中央区

<相手方 A の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

<相手方 B の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人に対して令和元年 9 月に自社の見解を回答しており、その見解に変更はない。

2. 手續の経過と結果（不調）

両相手方に和解の仲介申請書等を送付したが、相手方 A については、期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡をしても、対応がなされなかった。

相手方 B については、当委員会へ申請をする前の消費生活センターでのあっせん時の回答から変更はないとの回答にとどまり、実質的な回答を得ることができなかった。

このため、事務局から両相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出されなかった。

このような状況を踏まえ、改めて両相手方に対し、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。

相手方 A については期限までに回答書等の提出はなかった。相手方 B については、新型コロナ

ウイルス感染症の拡大防止のための緊急事態宣言下であることを理由に期日には対応しない旨の回答があった。

両相手方の出席が得られなかったが、仲介委員は、第1回期日において、申請人代理人から契約当時の申請人の判断能力などについて聴取した。

申請人代理人からの聴取を踏まえ、両相手方のビジネススキームがミャンマー連邦共和国および日本の法令を順守したものであるか等について両相手方に確認をする必要があることや、第1回期日が緊急事態宣言中と特異な状況であることに鑑みて、第2回期日を設け、再度手続に応じるよう働きかけることとし、両相手方に対し、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電話での対応を含めた出席要求書を改めて送付した。

しかしながら、相手方Aについては期限までに回答書等の提出はなく、相手方Bについては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から出席はできず、回答内容にも変更はないとのことだった。

両相手方の上記対応から、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5】クレジットカードの不正利用に関する紛争（22）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成30年4月から平成31年3月にかけて大学生である申請人代理人が南米に約1年留学し、その際、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。）を持参した。本件カードは、申請人名義の家族カードで、主に航空券をインターネットで購入する際に用いていた。

滞在中、現地の居宅近くで強盗に遭ったり、リゾート地で窃盗に遭うなどし、本件カード情報を登録した携帯端末や、財布を奪われる等の被害を受けたが、その都度、現地警察に被害届を提出していた。いずれの事態でも、本件カード自体は現地の居宅に残しており、無事だった。

平成31年3月、現地居宅の家賃支払いのため、スーパーに設置されたATMで本件カードによりキャッシングを行った。

家賃支払いの3日後、家族から連絡があり、見知らぬ銀行のATMで、本件カードを使用したキャッシングが連続16回、その翌日にもさらに1回、日本円に換算し約47万7000円が引き出されたと知らされた。操作が行われていた時間帯、申請人代理人は本件カードを携帯し、留学先の大学構内におり、出金操作はしていない。しかし、帰国直前で時間に余裕がなく警察に届けられなかった。

帰国後、相手方に連絡し、家賃支払い以外の一連のキャッシングは不正利用であり、請求の取り下げを求めた。しかし相手方は、本件カードと暗証番号がそろわないとキャッシング操作はできないとして、管理責任の落ち度を理由に、請求を取り下げていない。

現地滞在中、当該銀行は利用したことがないことを主張しても、相手方は態度を変えなかった。不正利用によるキャッシング分について、今後の請求を止め、引き落とし済みの分について返金を求める。

<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。

当社は申請人が主張するキャッシング利用についてこれが行われたことは認めるが、その他の主張については事実関係を確認することはできない。

クレジットカードの暗証番号について、他人に簡単に分かるようなものではないと主張しているが、現に使用されたということは、何らかの方法で申請人から漏れたと考えるのが妥当であり、申請人の暗証番号の管理に問題があったため、生じた損害であると判断している。これは、当社クレジットカード規約上、暗証番号管理義務の違反に当たる。

そのため、申請人に対し、支払請求は継続する。ただし、不正利用の事実を立証する根拠が示された場合、この限りではない。

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、申請人代理人と相手方から事情を聴取し、本件カードにかかる利用履歴や利用態様を確認した。

申請人代理人は、不正利用日の前後で日用品の購入等のため数回のショッピング利用を行った

が、現地では常時、周囲に見られないよう留意して自身でカードを機械に差し暗証暗号を入力していたと述べた。またカードの保管状況について、現地では、財布に入れて携帯するか、自室に置いたとし、帰国時にも手元にあったことなどから、本件カードが一時的に抜き取られたとは考えにくいと述べた。また、以前現地で盗難にあった携帯端末には本件カードの暗証番号は入力していなかったと述べた。

さらに、本件不正利用が集中している時間帯の前には学校でのイベント準備をしていた状況や、本件不正利用について、日本にいる親から帰国日当日に聞き、現地で対応ができなかったこと等を説明した。仲介委員は申請人代理人に、利用日当日の行動につき証拠の提示を求めた。

相手方は、キャッシングはカードと暗証番号の二つがないと行えず、カードは偽造の可能性があると看做しても暗証番号は漏えいしたと推認され、利用額は会員負担となるとの見解を示した。

期日後、相手方は書面で、現地大手銀行のATMで、約10分の間に集中して利用されているが、ATMの設置場所の特定はできないこと、利用料がとられていること、暗証番号の入力はすべて1回であったこと、本件利用に関し、アラート検知により利用を一時停止したが、従前の取引履歴に鑑みて解除したこと等を回答した。

第2回期日で、申請人代理人は、不正利用時間帯の行動について、留学先の大学教授からのメールや、ホストファミリー宅での自身の写真等を提示した。仲介委員は、ホストファミリー宅でのカードの管理状況や、同宅の経済状況、他者の出入り状況等を詳しく聴取し、ホストファミリー先において盗難に遭う危険性が低いことなどを確認した。また、家賃支払いのためキャッシングしたATMの設置場所や利用時の状況を聴取した。これら申請人代理人の聴取においては、証拠確認のため、一部、相手方も同席した。

仲介委員は、聴取結果から、申請人代理人は消費者が負うべきカードおよび暗証番号管理義務を尽くしていると評価でき、規約に基づき、相手方において過失の立証ができない限りは免責されるのではないかと指摘した。また、その見解を文書で提示し、相手方に検討を要請した。

第2回期日後、相手方は、申請人代理人の提示した証拠等に鑑みても申請人代理人の利用ではないとはいえない、暗証番号の漏えいがあったと考えざるを得ない、と主張しつつも、総合的判断により相手方が利用額の7割を負担すると回答した。

第3回期日で、仲介委員は、申請人、申請人代理人および相手方から、この回答についての意見を聴取し、申請人らが負担割合について承諾した。本件利用はリボ払いであるため、相手方が後日、具体的な清算金額を算出し、申請人がこれに応じた。このため、両当事者に和解が成立した。

【事案 6】アフィリエイト契約の解約に関する紛争（9）

1. 当事者の主張

＜申請人イ・ロの主張の要旨＞

平成 30 年 4 月、申請人イは求人サイトを見て、相手方 B 名義のデータ入力の人広告を見て応募した。面接会場では、相手方 A からアフィリエイト業務を案内された。「1 日約 1 時間の作業で、初心者でも月 5 万円は稼げる。すごい人だと月 1000 万円以上稼いでいる。講師が全面的にサポートする。1 年間のコンサルティング料が必要だが、数カ月で元がとれる」と説明を受け、申し込んだ。翌月、審査通過の連絡を受けて、契約のために再度面接会場を訪れた。簡単な説明を受け、相手方 A のアフィリエイト業務コンサルティングの契約書を記入した。自分のクレジットカードは利用限度額が低いので、申請人ロ（申請人イの母）から、相手方カード会社のクレジットカード（以下「本件カード」と言う。）を借りていき、決済した（以下、申請人イと相手方 A との契約を「本件契約」、申請人ロと相手方カード会社との契約を「本件クレジット契約」と言う。代金は約 52 万円。後日、リボルビング払いに変更）。なお、面接会場が相手方 A の本社だったことを後日知った。

契約後、交付されたマニュアルを見て、不明点は SNS で相手方 A に確認しながら作業をした。作成した広告について、相手方 A の確認を受けた上で、広告媒体サイトに掲載を依頼したが、すべての広告が審査を通らなかった。確認したところ、相手方 A のマニュアルが広告媒体サイトの掲載基準を満たさないこと、広告を掲載するために費用がかかることが分かった。

平成 31 年 1 月、消費生活センターに相談し、相手方 A に本件契約の解除、相手方カード会社に支払い停止の申し出をした。相手方 A から 40 万円の返金が提示されたが断った。相手方決済代行会社に相談し、売り上げの取消処理をしてもらったが、アクワイアラーから、決済から一定期間が経過したため取り消せないと言われたとのことだった。契約をなかったことにしてほしい。

＜相手方 A の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人イの請求を認めない。

本件契約は面接の数日後に当社で行われている。特定商取引法（以下「特商法」という。）の販売目的隠匿型の訪問販売には該当しない。なお、本件契約はそもそも訪問販売の対象となる取引ではない。また、当社は申請人イに業務の提供やあっせんを行うわけではなく、同法に定める業務提供誘引販売取引には該当しない。

面接の際、当社は当初募集していたデータ入力業務の説明をしたが、申請人イがこれらの業務を選択しなかったため、本件契約について説明した。この際、月収の実例等については説明したが、誰でも 5 万円の月収を稼げる、1000 万円以上稼いでいる人がいるとの説明はしていない。また、本件契約が自営業に当たること、経費がかかることについて説明している。申請人イはドメイン代を契約日に支払っていることから、このことを把握していたと考える。

申請人イは当社が基準とする 100 件の広告作成を行わずに、当社への報告や相談なく、勝手に広告媒体サイトの審査に提出した。また、審査に不合格であった旨の報告もなかった。このため、当社には広告審査について、申請人イをサポートする用意があったものの、十分なサービス提供ができなかった。

<相手方Bの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は求人広告に名前を使われただけで、本件とは無関係である。相手方Aから求人広告のために名義を貸してほしいとの打診は受けたが、その後連絡が途絶えたため、求人広告の具体的な内容は把握していない。また、当社は面接も行っていない。契約関係がないので、返金する立場にはない。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口の請求を認めない。

申請人口は申請人イにカードを貸与していることから、カード会員規約に違反している。このため、本件クレジット契約の支払いは申請人口の責任となり、当社が補償することはできない。

なお、当社は令和元年4月、申請人イの了承を得てチャージバック手続を行ったが、申請人イおよび当時あっせんを行っていた消費生活センターから、申請人イと相手方Aが40万円の返金で合意したとの報告があったため、チャージバックを取り下げた。

<相手方決済代行会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は請求を認めるかどうかを判断する立場にはない。また、カード決済の取消処理を行うことができず、実質的に対応を行うことが難しい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、申請人イおよびロの申請が、同一の売買契約に対するものであることから、両申請を併合した。

仲介委員は、第1回期日において両当事者から事情を聴取した。その上で、相手方Aに対し、本件は広告媒体サイトの掲載基準改定に伴い、相手方Aのサービスそのものが成り立たなくなったことによる債務不履行と考えられることを伝えた。また、求人広告を発端とする契約経緯を考えれば、申請人イは「相手方Aが提供するノウハウを用いて業務を行えば収入が得られる」と理解するのが自然であることから、特商法の業務提供誘引販売に該当する可能性があり、その場合には、法定書面不交付でクーリング・オフが可能であると伝えた。相手方Aは、広告出稿については別の広告媒体サイトを紹介する用意があったこと、また業務の提供は行っていないことを挙げ、法律の該当性については争う姿勢であり、40万円以上の返金は行わないと述べた。仲介委員は当事者らに、相手方Aが申請人イにクレジット残債務と同額の約44万円を支払い、申請人口は相手方カード会社にクレジット残債務を支払うとの和解案を検討するよう求めた。

なお、相手方Bは本件求人広告の詳細を把握していなかった。仲介委員は相手方Bには名義貸与について注意を促し、申請人イには、相手方Bは契約責任を負わせるには関与の度合いが低いことを伝えた。申請人イは期日後に相手方Bに対する申請を取り下げた。

第2回期日において、相手方Aは約44万円を支払うことに同意したが、現下の経済的な理由から支払いは3回分割としたいと述べた。申請人イは分割での返金に対して不安を示したものの、早

期解決のため、この案で同意した。これを受けて申請人口も相手方カード会社に対して、残債務を一括で支払うことに同意し、当事者間で和解が成立した。なお、本件契約と本件クレジット契約は契約当事者がそれぞれ異なることから、仲介委員は和解に当たり 2 事案を分離した。また、相手方決済代行会社については、期日後に申請人イが申請を取り下げた。

【事案 7】連鎖販売取引の解約に関する紛争（18）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 30 年 8 月、夫のいとこから「銀行にお金を預けているより得になる話がある」と誘われ、いとこの知人の自宅に出掛けた。その場で、知人からテレビ電話機（以下「本件商品」という。）8 台を 2 セット購入するよう勧められた。購入した本件商品 16 台をどこかに貸し出すと、毎月 4 万円のレンタル料が 36 回支払われるため、約 25 万円のもうけになると説明を受けた。さらに、入会すると 9 月に合計 4 万円のボーナスがもらえる、自分が紹介した人が本件商品を 5 セット以上購入するとさらに現金や海外旅行等のボーナスがあるとのことだった。仕組みはよく分からなかったが、親戚が勧める話に悪いものではなく、もうかるという説明を信じて、2 セット購入することとし、相手方の指定口座に約 119 万円を振り込んだ。なお、契約時に何種類かの書類に署名したが、概要書面や契約書面を受け取った記憶はない。

9 月に相手方から約 3 万 9000 円が振り込まれた。その後、12 月から 1 カ月ごとに約 3 万 9000 円が振り込まれ、10 カ月間で合計約 39 万円を受け取った。

令和元年 10 月、娘に相手方との契約を知られ、平成 30 年 10 月と 11 月、令和元年 9 月にレンタル料が支払われていないことを話すと、娘が相手方をインターネットで調べ、相手方が行政処分を受けていることが分かった。

翌日、相手方主催のセミナーで 9 月のレンタル料が支払われていないことを問い詰めたところ、9 月はメンテナンスのため支払われない、入会してから数カ月も支払われないと説明された。

相手方を不審に思ったので、11 月に地元の消費生活センターに相談し、あっせんを行ったが解決しなかった。既に支払った約 119 万円から、相手方から受領した約 43 万円を差し引いた約 76 万円を返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和元年 8 月、当時 80 歳近くだった父が、介護サービス付き賃貸住宅に引っ越した時、息子である自分が父の家を掃除していると、平成 31 年 1 月付けの相手方の通知を発見した。父に聞くと、平成 30 年 4 月から、知人に「必ずもうかる」と勧められて、断りきれずに本件商品のレンタルオーナー契約をしていたことが分かった。しかし、父は不利益なことは説明されておらず、契約内容もよく理解できていないということだった。相手方の通知書では、本件商品を、平成 30 年 4 月に 1 セット（以下「本件契約①」という。）、7 月に 5 セット（以下「本件契約②」という。）、11 月に 2 セット（以下「本件契約③」という。）購入し、合計 8 セット分、約 400 万円を支払ったことになっているようだった。

そこで、父と一緒に地元の消費生活センターに相談したが、消費生活センターがあっせんに入っても、相手方から「解除には応じるが、契約から 1 年以上経過しているので返金には応じられない」と言われた。

令和元年 9 月、父が亡くなり、自分が相続した。父の通帳を確認したところ、相手方から配当として約 125 万円が振り込まれていることが分かった。消費生活センターのあっせんは続いたが、解決には至らなかった。

契約した 400 万円のうち、配当金 125 万円を差し引いた約 275 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。

申請人イが求める約 76 万円の半分である約 38 万円を返金し和解したい。

また、申請人口が求める約 275 万円の半分である約 137 万 5000 円を返金し和解したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から契約の経緯等の聴取を行った。

その上で仲介委員は、申請人イと申請人口については、両申請人が特定商取引法に定められる連鎖販売取引の概要書面と契約書面が交付されていないと主張していること、契約書面の法定記載事項に不備が見られることから、クーリング・オフが適用される可能性があるとは指摘した。また、申請人イと契約当事者である申請人口の父親は契約当時 80 歳近くの高齢者であり、どのような仕組みで利益が得られるのか等について全く理解していなかったと考えられる、そして、そのような高齢者を勧誘したことは適合性の原則の上で問題があったのではないかと述べた。

これに対して相手方は、取引が特定商取引法の連鎖販売取引に該当することは確かだが、概要書面と契約書面を交付したと記録が残っており、この点は勧誘者にも確認したと述べた。また、契約書面の法定記載事項に不備があるという指摘があるが、リーガルチェックを行った上で交付しているため、問題がないと考えていると主張した。また、70 歳以上の高齢者を勧誘する場合は、本人に承諾書を書いてもらった上で契約しているので、大きな問題はないと考えていると述べた。

その上で、相手方は申請人が既に支払った金額から申請人が受け取った利益を差し引いた額の半分以上を返金するという和解案を提示した。

これに対して仲介委員が相手方を説得したところ、相手方が約 7 割を返金するという和解案を提示した。この和解案に両当事者が合意したため、和解が成立した。

【事案 8】スマートフォン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>

平成 28 年 4 月、家電量販店にある相手方の店舗 A で、スマートフォンの回線の新規契約をした。2 台しか必要なかったが、3 台契約した方が安くなると言われ、3 台分の通信契約（以下それぞれ「回線 1」、「回線 2」、「回線 3」という。）を締結した。

平成 30 年 3 月、相手方から契約更新時期の到来を知らせるメールが何通も届いたため、解約料を負担せずに回線 1 を解約したいと思い、家電量販店にある相手方の店舗 B に出向いたところ、契約を切り替えた方が安くなると勧められた。3 台中、回線 1 は不要と伝え、回線 2、回線 3 は新機種に変更の上、通信契約も切り替えることを決め、後日娘とともに相手方の店舗 B を訪れ、手続をした。その際、回線 1 について解約方法を案内されなかったもので、解約されたと思っていた。平成 30 年 5 月、不要になった回線 1、回線 2 で使っていたスマートフォン（回線 2 については契約の切り替え前に使用していたもの）を相手方の店舗 C に下取りに出した。下取り料は通信料金から割り引く形で還元されるとのことだった。

同月以降、契約の切り替え前と比較し料金が安くないので、相手方の店舗 A および C に複数回問い合わせたが、「これは機種代なので、もうすぐ支払いが終わるから大丈夫」と言われるだけだった。

同年 8 月、相手方の店舗 A に出向き確認したところ、回線 1 が解約されていないと言われた。相手方のカスタマーサポートに苦情を伝えたところ、「解約手続の説明はしているはずだが、6 カ月分の利用料金と契約解除料は返金する」と回答があったが、契約更新時に解約手続の説明は受けていないし、それ以降も複数回問い合わせていたのに、返金が受けられないのは納得できないと伝えた。同月、回線 1、2、3 を解約し、消費生活センターに相談した。センターを通じ、相手方に回線 1 の約 1 年半分の利用料金と契約解除料の支払いを求めたが、相手方の回答は変わらず、あっせん不調となった。後日、回線 1 の半年分の利用料金について、相手方から振り込みがあった。相手方に問い合わせると、「センターのあっせんにより半年分の利用料金を返金する条件で話がまとまったはずだ」とセンターからの連絡と異なる回答があった。

返金を受けていない残り約 1 年分の利用料金（約 3 万 5000 円）と回線 1 の契約解除料（約 1 万円）を支払ってほしい。

<相手方の主張の要旨>

本件では相手方の説明の有無ではなく、申請人が解約手続を失念したために利用料金が発生した可能性が高い。回線 1 は 2 年間の契約期間満了を待たずに解約した場合、契約解除料が発生する契約である。また、相手方の店舗 B では解約手続をすることができず、別の店舗で行う必要がある。このため、申請人は契約期間が満了する平成 30 年 4 月の経過を待つて解約手続すること希望し、手続を失念していた可能性が高い。

しかし、本件については利用料金約 1 年については、回線 1 の利用明細を精査したところ、利用が認められなかったため、早期解決のため、全額返金に応じる用意がある。契約解除料金約 1 万円については、仮に平成 30 年 3 月に解約処理が行われたとしても必要となるものであり、返金することはできない。

なお、両当事者間では、本件解決金として半年分の利用料金を返金する内容で令和元年8月に和解が成立しており、相手方はこの和解契約に基づき既に返金した。そのため、これ以上の対応を法的に行うことが困難であり、本提案について申請人の納得が得られない場合には、和解の成立を主張する。

※回答書の提出はなく、答弁書のみが提出された。

2. 手続の経過と結果（取下げ）

仲介委員は、期日において、当事者双方から事情を聴き取った。

その上で、回線1の契約内容を確認したところ、申請人が回線1の解約等のために相手方店舗を訪れた日に解約を行えば、契約解除料がかかっていたはずであることが分かった。このため、相手方担当者が申請人に対して解約に関する適切な説明を行ったかどうかは確認ができないものの、この日に解約の申し出があれば通常は解約期間に関する説明が行われること、本件では解約手続完了を示す書面の交付がないにもかかわらず申請人が手続の漏れに気付かなかったこと等の事情、相手方が示した申請者の回線利用調査結果および相手方が重視する早期解決の観点から、契約解除料を除く利用料金を返金するという相手方の譲歩案は、解決案としての妥当性は認められると思われた。仲介委員がこの旨を申請人に説明したところ、相手方の案に合意する意向を示した。

期日後、相手方から、本件については申請人が申請を取り下げるとを条件に和解するとの連絡があった。仲介委員は本手続での和解を促したが、相手方の意向が固かったことから、申請人に相手方からの打診について伝えた。

後日、申請人が申請を取り下げたため、本手続は終了した。

【事案 9】連鎖販売取引の解約に関する紛争（19）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年7月、幼なじみAと久しぶりに会った際、「自分は新卒初任給程度の収入があって、さまざまな人脈を作っている。ある人を紹介したい」と言われ、会う約束をした。当日、Aから不労所得を得る方法として、バイナリーオプションという投資の説明を受けた後、相手方の代表者が合流し、バイナリーオプションの学習教材USB（以下「本件商品」という。）を約52万円で販売していると説明された。この時初めて、商品等の購入の話だと知った。「相手方に人を紹介すると5万5000円もらえるが、それはおまけなので、ねずみ講ではない」との話であった。帰宅後、本件商品の在庫を確保するため、代表者に契約の意向をメールした。

数日後、Aと相手方の担当者と会い、代金の工面の話をした。2人とも、学生ローンで借りたお金で購入しており、相手方の担当者は投資の利益で、半年ほどで全額返済したと言う。「心配ない」と言われ、Aを信頼していたので大丈夫と思った。後刻、SNSでAに、学生ローンでお金を借りて契約すると伝えた。

8月、Aと会い、学生ローンの申込時に収入と借入目的を偽るよう指示があり、その通りにしたところ、2社で計50万円を借りられた。その後、カフェで相手方の担当者と合流し、A同席の下で契約書等を記入し、代金約52万円を現金で手渡し、本件商品を受け取った。

本件商品を用いて約2カ月間投資をしたが、説明されたような利益は得られなかった。また10月にかけて、相手方のミーティングに参加したが、投資ではなく、人の紹介と勧誘の話が中心になり、不信感を抱くようになった。

消費生活センターに相談し、相手方に全額返金を求める書類を送付し、交渉してもらった。しかし、相手方からは2万5000円しか返金しないと回答があり、納得できない。契約をなかったことにして、全額返金してほしい。

＜申請口の主張の要旨＞

令和元年10月、中学校の同級生Bから「投資で月に15万円以上稼いでいる。話を聞いてほしい」と連絡があり、カフェで会った。Bからバイナリーオプションの話を聞いた後、相手方の担当者が来て、バイナリーオプションの学習教材のUSBを50万円で販売していると説明を受けた。

「今から投資をして老後資金3000万円をためることが大切だ」「友人を誘えば紹介料5万5000万円がもらえる」等と言われた。同じ日に、投資で稼いでいるという相手方の会員から売買システムの説明も受け、興味を持った。

数日後、相手方の会員ら3名に会った。売買システムの勝率は78%、代金は学生ローンで借りられると言われた。熱心に誘われ、やると伝えた。

同年11月、相手方担当者に伴われお金を借りに行った。金融機関では、「借金の理由は英会話学校に通うから、収入は約12万円（実際は約3万5000円）」と答えるよう教わった。指示通り金融機関3社を回り、計50万円を借りた。同日、喫茶店で相手方担当者と会い、契約書等に署名をして、代金約52万円を支払い、本件商品を受け取った。

契約後は相手方の説明を受けながらデモトレードをした後、合計4万円弱を元金に実際の投資を行った。しかし、現在残高は8000円であり、説明の通りにはもうからなかった。

同月下旬、相手方から人を紹介するビジネスをしてもいいと言われた。稼げるとうそについて人を誘うのはおかしいと思ったが、12月初旬、相手方代表者から、借金を返済するには紹介ビジネスで5契約必要だと言われてしまった。友人数名に声をかけたが、誰も契約に至らなかった。

同月下旬、消費生活センターに相談し、相手方に全額返金を求める書面を送付した。相手方からは5万円返金の提示があったが、納得できず、解決できなかった。契約をなかったことにして、全額返金してほしい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、申請人イおよびロの申請が、同一相手方に対する同種紛争であり、相手方による勧誘時期や紛争に発展した時期も同時期であることから、両申請を併合した。

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から経緯を聴き取った。その上で、相手方に対し、本件の客観的な記録を踏まえると、訴訟となった場合には連鎖販売取引に該当すると判断され、書面不交付としてクーリング・オフが認められる可能性が高いことを伝えた。また、訪問販売のみに該当するとしても、その契約書面に記載不備があること、さらに消費者契約法上の取消しが成立する可能性があることにも言及し、契約のキャンセルを前提として和解案を再検討するよう依頼した。

第2回期日において、相手方は譲歩案として両申請人に対し、それぞれ約10万円を2回分割で返金する和解案を提示した。その上で、財政上の理由からそれ以上の支払いは難しく、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い営業ができない現状では、財政状況の回復も見込めないと述べた。仲介委員は相手方に対し、申請人らは全額返金を希望しており、相手方和解案への抵抗が強いことを伝えた上で、返金額を数万円ずつ上乘せし、一括払いでの返金が可能か確認したところ、相手方はこれに合意した。申請人らも、社会情勢や訴訟を選択した場合に予想されるリスクや費用等に鑑み、早期解決のために、仲介委員案に合意する意向を示したことから、両当事者間で和解が成立した。

【事案 10】探偵調査にかかる契約の解約に関する紛争（27）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年春、相手方探偵会社より数回電話があり、商品先物取引会社 A（以下「A 社」という。）について聞かれ、十数年前の取引で、約 170 万円損失が出た話をした。翌年の夏ごろ、相手方探偵会社より電話があり、「返還金請求しないか。あなたにはその権利がある。費用は約 30 万円だが A 社から返還される」と説明された。9 月に見積書が送付され、2 回に分割して指定口座に振り込んだ。契約書等が送付され署名押印したが、相手方探偵会社の説明を信用し、よく読まなかった（以下「本件契約①」という。）。

平成 31 年 1 月、相手方探偵会社より報告書が送付されたが、返還金請求について記載はなかった。その後何の連絡もないため、4 月に、相手方探偵会社に問い合わせ、代表者とファミリーレストランで会った。その際、代表者から返還金請求にはさらに 60 万円かかると言われた。支払えないと言うと、ローンが組める等と言われ、費用は返還されることを確認の上、相手方クレジットカード会社と相手方銀行の発行するクレジットカード等を見せた。代表者は、スマートフォンで両社から各 30 万円ずつ決済を行った。後に確認したところ、共にリボ払いとなっていた。契約書等の内容の説明はなく、返還金請求のためと思い、交付された書面に署名押印した（以下「本件契約②」という。）。

令和元年 6 月、相手方探偵会社より報告書が送付されたが返還金請求については記載がなかった。翌月、代表者より、A 社の会長について調査するにはあと 55 万円必要との連絡があり、支払えないと言うと、銀行のフリーローンでの支払いを提案された。8 月、相手方探偵会社より連絡があったので返還金請求につき詰問したところ、「当社は調査会社である」との回答だった。9 月、相手方探偵会社より契約終了合意書が送付された。

相手方クレジットカード会社と銀行に支払停止の抗弁書を提出し、引き落としを止めてもらった。相手方探偵会社からは、調査内容に不満であれば 45 万円を返金するとの提案があったが、納得できない。既払い金を全額返金し、今後の支払請求をやめてほしい。

＜相手方探偵会社の主張の要旨＞

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。

勧誘時に返還金請求をしないかとは言っておらず、契約前に電話で契約書、重要事項説明書の内容を説明している。本件契約②については、追加調査をする場合 60 万円かかると伝え、調査をするかは申請人に判断してもらっている。追加調査を希望され、カード払いが可能か聞かれたので対応できると回答した。ローンの提案や費用は返還される等とは言っていない。申請人の主張する経緯は、自分の都合の良い内容となっている。消費生活センターのあっせんで一部返金の提案をしたが、申請人がこれに合意をせず、カード決済についても、この申請を契機に取消しがなされ、困っている。

＜相手方クレジット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。

既払い金を返還する。

相手方決済代行会社に確認したところ、本件契約②の利用 30 万円について全額返金処理したと
のことであり、キャンセルデータを確認した。令和元年 5 月から 10 月まで計約 5 万 7000 円が決
済され、残金は請求保留としていた。既決済分は、本件以外のリボ売り上げの返済分と相殺して、
差額約 4 万円を返金する。

<相手方銀行の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

本件契約②の利用 30 万円（36 回分割払い）について、令和元年 6 月から 10 月まで計約 5 万円
（分割手数料含む）が決済され、残元金約 26 万 5000 円となっている。令和 2 年 1 月、加盟店か
ら 30 万円の返品計上があった。このため、差額 3 万 5000 円を申請人口座に返金する。

<相手方決済代行会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

当社との 2 件の取引について、申請後に、組戻し返金手續を行った。1～2 カ月で各カード会社
を通じ申請人に返金される。なお、相手方銀行と当社は直接の契約関係にない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、全当事者から事情を聴取した。

契約締結経緯について、申請人は、相手方探偵会社から複数回電話があり、時間をかけて A 社
との先物取引被害の話や聞くなどの対応があった後に、A 社は詐欺だった、A 社に対し返還金請求
をしないかと言われ、信用してしまったと述べた。また、契約書等の記載の文言は詳細には確認
しなかったと述べた。

相手方探偵会社は、申請人と A 社との取引があったことは知らずに聞き込みのため電話をかけ
たとし、申請人の依頼事項は A 社全般についての調査と認識し、その内容で合意したと述べた。
また本件契約②について相手方が申請人に替わってカード決済を行った事実はないと主張した。

仲介委員は、申請人に交付された調査結果の報告書に、A 社を被告とする商品先物取引の損害
賠償請求訴訟（請求認容）の判決資料が含まれていることから、被害額を取り戻せるような説明
等を申請人に行っていないか、相手方探偵会社に確認した。また、A 社は社名変更を経て本件契
約の 3 年前に法人を清算しており、報告書には A 社の旧所在地の現地写真や約 10 年前の財務分析
資料等も含まれることから、相手方探偵会社が、A 社を対象とする複数の調査委任契約に対して
同一の資料を流用していないかどうか、確認したが、相手方探偵会社は流用を否定した。さらに、
仲介委員は、報告書からはどのような調査目的で具体的に何を行ったのか明白でなく、対価との
関係で履行が十分であるか疑問もあることから、調査行為の内容について説明を求めた。

相手方は、契約書、重要事項説明書等に記載の事項について、報告書通りの調査を実施したと
主張した。その上で、申請人との間で、相互に債権債務なしとの内容での和解を提案し（本件契
約①の代金は返金しない、本件契約②の代金はカード決済のキャンセルにより申請人に返金され
る）、応じない場合は契約②の代金を直接申請人に請求すると主張した。申請人がこの和解案に応

じ、相手方探偵会社と申請人間で和解が成立した。

相手方決済代行会社、相手方クレジットカード会社、相手方銀行に決済のキャンセル処理がなされたことを確認し、さらに相手方クレジットカード会社、相手方銀行の提示した精算金額を申請人が了解した。これら３者に対する申請について、申請人は精算金の入金確認後に取り下げた。

【事案 11】健康食品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>

令和元年7月、申請人代理人は、申請人（母親）と同居している妹から、相手方より健康食品（以下「本件商品」という。）に関する代金未納の督促状が届いた、と報告を受けた。家の中から、本件商品2箱と払込取扱票6枚が見つかり、平成30年6月に約12万円分の本件商品の売買契約をしていたことが分かった。

契約当時、申請人は夫婦で暮らしていたが、平成30年11月に申請人の夫が死去した。

申請人は、認知症により同年12月に要介護1、平成31年4月には要介護2の認定を受けた。

令和元年8月に相手方から支払いの督促の電話があったため、申請人代理人が相手方に対し、契約当時、申請人の認知力が衰えていたことを説明し、契約の取消しを申し入れたが、応じられなかった。

相手方は、電話にて商品説明をしてサンプルを送付し、後日、申請人から注文を受けたと述べているが、申請人は申し込みの記憶も本件商品の記憶もない。

契約をなかったこととして、請求を取り下げしてほしい。

<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。

平成30年5月、相手方から申請人に電話をかけ本件商品を紹介し、有料のサンプル（代金引換で支払い済み。）の注文を受けた。6月に相手方から申請人に電話で感想を尋ねたところ、購入を希望したため、再度商品説明を行った上で、本件商品6箱の契約を締結した。申請人に対して到着確認の電話をし、再度商品説明を行っている。契約時に契約書のサインは代筆でよいかどうかを確認した上で、特定商取引法にのっとり契約書を送付している。

支払いがなかったことから、令和元年10月、申請人の娘に対して概要を説明し、入金を促すとともに本件商品を探してもらうよう依頼したところ、6箱のうち数箱が見つかったとの連絡があった。

申請人は、本申請に際し、手續を代理人に委任する能力を有しているとの医師の診断を受けていることや、サンプルを試した上で注文していることから、本件契約時には売買契約を締結する能力を十分有していたという言うべきである。

しかしながら、今回の申し出を真摯^{しんし}に受け止め、現存する商品のうち未使用のものについては、賞味期限を過ぎていたとしても返品に応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、両当事者から事情を聴取した。本事案では申請人から契約当時の状況を聴取することができないものの、相手方からは販売はすべて電話勧誘で行っており、本件についても相手方から電話をかけて契約をしたとの説明があった。そこで、仲介委員は相手方に対し、売買契約書をはじめ契約内容を確認できる資料の提供を求めた。

期日後、相手方から、早期解決のため、申請人代理人が手元にある未開封の商品を返品することを条件に、請求を取り下げたいとの提案があった。申請人代理人がこれに同意したため、両当事者

間で和解が成立した。

【事案 12】発毛施術の返金に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 31 年 1 月、自宅に相手方の広告チラシがポストに入っていた。「6 カ月以内の発毛満足度 98.8%」「発毛しなかった場合は施術費用全額返金」という文言と成功例の写真が掲載されていた。興味を持ったので、相手方の発毛診断（約 2000 円）を受けることにした。相手方の整体院に出向き、発毛診断を受けた後、カウンセラーから他社との比較の説明と全額返金制度等の説明を受けた。その際、発毛しなかった場合の施術費用全額返金制度については何度も確認した。

同年 2 月、全額返金制度が決め手となり、6 カ月コース（24 回、約 53 万円）を契約し、同時にポレーションという器具等（約 43 万円）を購入し、相手方に合計約 96 万円をクレジットカードの一括払いで支払った。施術は週 1 回 1 時間ほどで、頭皮に薬を数滴たらしてポレーションで頭皮に塗り込み、終了後に首と頭部への電気刺激を受けるという内容だった。

令和元年 7 月まで施術を受けたが、効果が認められなかったため、最終施術終了時に契約通り施術費用全額の返金を求めたところ、相手方は検討して連絡すると回答した。

同年 9 月に相手方から連絡があり、「医学的発毛をしているので返金できない」と言われた。納得できなかったため、施術前と施術後でどの部分が発毛したのか比較して分かる写真の送付と再回答を求めた。数日後、相手方から写真が届いたが、納得のできる内容ではなかった。そこで消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

発毛効果について十分な説明もなく、一方的に全額返金制度の対象外とされる理由が不明であり、納得できない。支払った契約金 96 万円全額を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人の「効果が認められなかったため」というのは、申請人の希望通りの効果にならなかったという事実に沿った意見であり、全く発毛していないという事実は見受けられない。希望通りの発毛ができなかった点について、当方の誠意として施術料の半額返金の提案をしたが、協力を得られなかった。申請人が当方の提示した和解案に協力する意思がない以上、今回の返金には応じられない。

※事務局から相手方に電話で手續への協力を促したところ、手續に協力するという回答があった。

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、契約の経緯や発毛効果の有無等について聴取を行った。

相手方は、「医学的発毛をしている」とは、1 本でも生えていれば発毛しているという認識であり、申請人の場合は希望通りに発毛しなかったものの、全く発毛していないとは言えないと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、発毛のための施術は「人の皮膚を清潔にし若しくは美化」とすると断定することはできないため、特定商取引法が定める特定継続的役務提供に該当しない可能性もあるが、相手方は申請人に特定継続的役務提供に基づく契約書を発行しており、その契約書の一部に記載不備が見られることから法律上の問題があるのではないかと指摘した。また、チラシに

は発毛しなかった場合に全額返金するとあるが、発毛しなかった場合というのがどのような場合を指すのか、消費者がどの程度主張立証しなければならないのかが、チラシにも契約書にも明記されていないため、消費者契約法上の不利益事実の不告知に該当する余地があるのではないかと指摘した。これらを踏まえ、当事者双方譲り合って歩み寄りによる解決を求めた。

相手方は、本申請に至る前に、全額返金合意の対象は施術費用のみであり、既に使用している関連商品の代金は返金に応じることはできないと説明し、結果として申請人が満足できなかったことを考慮し、施術費用の半額を返金するとともにシャンプー等を提供すると提案したことがあったが、申請人に拒否されたと述べた。その上で、和解に全く応じないわけではないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で現在資金繰りが非常に厳しい状態であり、この場では即答できないので、持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方から施術費用の半分に相当する約30万円であれば返金に応じるという回答があった。これに対して仲介委員が相手方を説得し、早期解決のため、相手方が約35万円を4回の分割払いで支払う和解案を提示したところ、両当事者が和解案に合意したため、和解が成立した。

【事案 13】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（12）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年7月、アルバイト紹介サイトでエキストラの募集を見つけ、応募したところ、相手方から、登録手續に来るよう電話があった。

後日、相手方の事務所へ出向いたところ、翌年公開映画のオーディションに参加しないかと勧められ、応募した。

オーディションを受けて数日後、相手方から、結果の説明をするためと来訪の要請があったため、相手方の事務所へ出向いた。

相手方からは、半年間に72コマのレッスンを受けることを条件に合格と言われた。入学金30万円とレッスン代で合計約50万円と高額だったが、「72万円相当のレッスンが特別に約50万円で受けられる」「講師には一流の監督や現役の声優などがいる」と言われ、契約することにした。

翌日、申込手續を行い、銀行振込で30万円、クレジットカードの一括払いで約20万円を決済した。

8月以降、宣伝用の写真撮影を行い、ダンスや声優、演技のレッスンを合計6コマ受けた。

しかしながら、映画のストーリーが決まっておらず出演者を募集し続けていること、レッスンを申し込んでもなかなか予約が取れず半年で72コマを消化できないこと、レッスンの内容もほとんど見ているだけだったことから、やめたいと思い、消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を発信し、あっせんしてもらったが、解決しなかった。

契約をなかったこととして、支払った約50万円を返してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。契約を強制したことはないので全額返金には応じることはできないが、すべてのレッスンを受講しているわけではないので、一部返金には応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したが、期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡をしても、対応がなされなかった。

事務局から相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出がなかったため、相手方に対し、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が、期限までに提出はなされなかった。しかしながら、第1回期日の直前に相手方担当者から連絡があり、新型コロナウイルス感染症防止の観点から、出勤態勢が不規則になっているものの営業しており、回答書・答弁書を提出する意向であるとのことであった。

第1回期日においては、相手方の出席が得られなかったため、申請人から勧誘や契約時の様子はレッスンの具体的内容などを聴取した。

相手方が手續に応じる意向を示していることから、第2回期日を設け、それまでの間に、相手方より回答書・答弁書の提出を求め、相手方より提出された。

第2回期日では、仲介委員より相手方に聴取を行い、勧誘方法や見込まれる芸能活動、レッスンの消化回数などについて確認を行った。また、相手方は、契約金額の半額を和解金として考えているが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け経営が厳しいため、一括での支払いは難しい状況とのことだった。

仲介委員より、レッスンについてはほとんど未消化であることや分割での支払いとなることなどを踏まえ、和解金額について再考を促したところ、両当事者ともに30万円の和解金とすることで合意した。分割回数については、相手方において代表者への確認が必要とのことだったので、仲介委員からは10回の分割払いを提案し、当該提案から大幅に長期になる場合には、第3回期日を設けて調整を行うこととなった。

相手方における検討の結果、経営状況が厳しく10回の分割払いでは確実に履行することができないとの返答であった。このため、申請人に対して支払期間が長期にわたる場合のリスクを説明し、履行の確保の一助となる方法として仲裁手続への移行を提案したが、申請人においては一刻も早い支払い開始を希望するとのことだった。

第3回期日において、支払期間の調整を行い、20回の分割払いで支払うこととし、和解が成立したため、手続を終了した。

【事案 14】スポーツジムの中途解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 1 月、相手方のスポーツジムに入会した。1 カ月分の利用料は約 8800 円で、内訳はジム利用料が約 7200 円、水素水が飲めるオプション契約約 1100 円と、スポーツジム内で事故に遭った場合に見舞金がもらえるオプション契約（以下「本件オプション契約」という。）約 500 円だった。同年 2 月に水素水のオプション契約を解約した。

同年 8 月ごろまで相手方のジムに通っていたが、あまり通わなくなったため、10 月下旬に相手方に出向き、「スポーツジムを 11 月末日までで退会したい」と伝えたところ、「用紙に記入してほしい」と言われたので、用紙に名前や電話番号を記入した。「他に手続は必要か」と質問すると「もう来なくていい」と言われた。

令和元年 11 月、通帳を記帳したところ、平成 30 年 12 月から令和元年 10 月まで毎月約 7200 円が引き落とされていたことに気付いた。驚いて相手方に問い合わせたところ、平成 30 年 10 月下旬に本件オプション契約の解約手続をした記録はあるが、スポーツジムの退会手続はしていない、また、返金には応じられないと言われた。納得できなかったので、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

平成 30 年 12 月から令和元年 10 月までに引き落とされた 11 カ月分のジム利用料(約 8 万円(税込み))を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

申請人は、相手方にスポーツジム利用契約の解約の意思表示を行ったことを前提とする請求を行っているが、現実にはそのような意思表示も手続も行っていない。

また、申請人が主張する内容も重要な点で事実と異なり、これらの事実は相手方が有する証拠により証明できる。申請人は、事実に基づかない誤った認識のみによって相手方への金銭請求を行っている。ADR 手続は「互譲」を前提とするものであるところ、このような事実無根の請求については歩み寄りの余地がなく「互譲」を前提とする和解にはなじまない。申請人が裁判手続を利用するのであれば、相手方としても当該裁判手続に対応する。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方より本手続に協力しない旨の回答があったことから、相手方に対し、期日へ出席し、事実関係のどの部分に争いがあるのか直接説明するように求めたが、相手方からは、請求の根拠となる前提事実の存否そのものが争われているため、互譲を前提とする和解になじまないことを理由として本手続に応じる意思はない旨の回答が寄せられた。

そこで、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送付したが、相手方からは再度、手続に参加しない旨の回答がなされた。

以上の経過および事情を踏まえ、仲介委員は、申請人からのみ事実関係を聴取することとして期日を開催した。

申請人は、解約手続をとった際に相手方より交付された書類は既に処分してしまったので現在

手元に残っていないが、オプション契約の解約届とスポーツジムの退会届の2種類の書類に記入し提出した記憶があると説明した。また、申請人が資料として提出したオプション契約の解約届は、消費生活センターによる交渉の経過において相手方より示されたものであり、相手方は、当該解約届しか提出されておらず、スポーツジムの退会届が提出されていないことを理由に退会とはなっていないと主張していると説明した。

仲介委員は、申請人から聴取を行ったものの、相手方の期日への出席が得られなかったため、当事者間で和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 15】 占い講座の受講契約の解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年6月、先輩に誘われたイベントで相手方のA、Bに出会った。10月、Bから「所属している会社組織でさまざまなことを学んでいる」と誘われ、相手方で「会長」と呼ばれているCの自宅に行き、Cの人脈を裏付ける写真や生活ぶりを見た。

同月下旬、カフェでA、B、Cに会い、Cから「めったにない運勢を持っている。私についてくれば必ず大きな人間になれる」と言われた。このためCの会社組織に入りたいとA、Bに伝え、Aから「最初に約100万円が必要、今日中に支払う必要がある」と言われ、金融機関で融資を受けるために年収等について虚偽申告をするよう申告内容を指示され、消費者金融2社から計100万円を借りた。

その後、カフェでAから契約書を見せられ、仕事をする前に占いの授業を受ける必要がある、入会金49万円、受講料50万円と説明された。占いに興味はなかったが、受講しないと、相手方で仕事ができないと思った。借り入れした約100万円をAに手渡した。

その後、相手方事務所で1回目の占いの講座を受講した。その際、Cから「責任もって大きくしてやる」等言われた。

11月、全10回の占い講座の受講を終了した。契約書には、終了すれば個人鑑定やセミナー講師ができると記載があるが、講座はそのようなレベルに達することのできる内容ではなかった。同月末、Bから、仕事の内容や収入体系の話として、知人を入会させるのが仕事内容である、1人入会させると相手方から10万円支払われる、この営業を通じて人との関わり方が学べ、成績を上げれば会長の近くにもいけるようになる等と説明を受けた。翌月中に知人10名と連絡を取るよう言われたが、支払いをする前に、知人を勧誘する話をされていれば、契約していなかった。返金を希望する。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約時に当社が占い講座を運営しており、約100万円は受講料であることを説明し、受講後は個々が自由に、集客して鑑定等を行えることを伝えている。契約書の内容を説明し、サインをもってから現金を受け取った。

支払い方法については、入会したいが学生のため現金が手元にない、と申請人から相談を受け、中には消費者金融を利用した人もいたと、Aが自身の知見を伝えたものである。当社が金融機関での借り入れを案内したわけではない。占い鑑定で稼ぐためには、まず占い講座の受講が必要になる。受講後も無期限で占いについて相談を受け付けることを申請人に伝えている。また、今後、申請人の起業の夢に役立つ人物に、申請人を会わせるつもりがあった。

また当社は、占い講座を販売する代理店販売員を募集している。受講後は必ず販売員にならないといけないというわけではなく、占い講座と販売員は別の話である。占い講座の販売は特定商取引法に基づいて適正に行っている。申請人は稼げるならどんどん稼ぎたいと言っていたため、販売員の話をしたところ、意向を示したので、代理店契約を締結した。

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、両当事者から事情を聴取した。

相手方は、勧誘者らのうち1名は現在の相手方代表である、会長と呼ばれている人物はオーナーであると述べた。

勧誘に際しては、両当事者からの聴取や提出資料によれば、「成長」「大きくなる」「夢の実現」などの抽象的な文言が使われ、相手方が業務の提供等を行うとの明言は確認できなかった。しかし、申請人は、相手方会長Cがトップを務める所に入ることによって成功できると考え、そこは会社組織のようなものをイメージしていた、占い講座受講代金は相手方に入るために必要な出費と理解した、とのことであり、申請人が契約時20歳の学生であることに鑑みれば、そのように認識し得る状況を相手方がつくりだしていたとも考えられた。

また、受講者勧誘については、相手方は、占い講座受講契約（①）と新たな受講者を勧誘する代理店契約（②）とは別であり、①の後に②をしなければならないわけではなく申請人の希望で②につき説明した、と述べた。一方、相手方は①の勧誘時に受講者勧誘について説明するとマルチになってしまう、と回答した。

占い講座については、相手方は、講座受講により占いで生計を立てることや、占い師として要人等との人脈構築も可能であり終了証書を交付していると述べ、資料から、一定内容での占い講座が実施され申請人が全行程を受講したことが確認できた。

仲介委員は、本件取引が業務提供誘引取引に当たる可能性があること、占い講座受講契約から約1カ月の短期間で②の話を持ちかけており、連鎖販売取引とみなし得ることを指摘した。また、相手方勧誘者が申請人に送付しているSNSの文言（勤務年月日、時間、勤務年数、月収、年収、希望理由等、借入れにおける申告内容および手順などを具体的に記載）は消費者金融の借入れの申し込みに際しての虚偽申請教唆とも評価できるとともに、そのような借入れの必要性を認識していたことからすれば、訪問販売における適合性原則違反となると指摘した。

第1回期日後に相手方より、②についての勧誘マニュアルは存在し申請人に交付しているが、連鎖販売取引とは認識していない、申請人に資金力がないとの認識はなかった、起業志望の申請人にとり、起業経験豊富なオーナーを紹介することや、占いの知見が役立つと考え、今回の勧誘経緯をたどった等の回答があった。また業績不振のため10万円返金での和解としたい旨の提案がなされたが、その後、業績悪化のため返金自体が難しいと回答があった。

第2回期日で、仲介委員は第1回期日後における相手方の回答趣旨を確認した上で、再度本件取引の問題点を指摘した。相手方は業務の状況に鑑み、10万円を数回の分割払いとする提案を行い、申請人がこれに応諾したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 16】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年1月、相手方から届いたダイレクトメールを見て、目の下の影をなくすために、数万円のヒアルロン酸注入を受けるつもりで、相手方のクリニックに出向いた。

医師らに希望の施術を伝え、ヒアルロン酸注入は効果がないと言われ、切開が必要な手術を勧められた。迷っていると、外科手術は相手方別院で施術するので、別院で医師の診察を受けるよう勧められた。切開して影が消えるなら、と当日の予約を取って、相手方別院に出向いた。

相手方別院では、医師から、下まぶたの裏側を切開する脂肪除去（脱脂）だけ行くと、縦じわができるが、下まつ毛の生え際を切開するたるみ取りを加えれば縦じわができないと言われ、その方がよいと思った。マネジャーから、「抜糸後7日程度でサングラスをかけて外出できる」と、術後の写真を見せてもらい、安心した。モニターになれば、通常よりも安い金額で契約できるとのことだった。

「手術日8日前以降は手術代金のキャンセル料がかかる」と言われたので、それまではキャンセル料がかからないと理解し、その場で申し込み、3カ月以上先に手術の予約を入れた（約41万円、クレジットカード1回払い）。契約書における「代金の20%はいかなる場合も返金しない」との記載や、医師から仕上がりについて説明を受けていないことが気になったが、契約後すぐに申し出れば契約をやめられるだろうと思っていたので、そのまま署名した。

帰宅してからインターネットの情報を見て不安になり、2日後、解約を申し出た。しかし、相手方からは契約書にあるキャンセル料（約8万円）は返金できないと回答があった。消費生活センターにも相談したが、解決できなかった。診察料相当1万円を支払うので、それ以外は全額返金してほしい。

<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。

手術代金の20%については、約定通り返金に応じることはできない。

申請人に対しては、施術内容、術後経過について十分な時間をかけて説明を行った。相手方は申請人に申し込みを強いたわけではなく、申請人は違約金についても認識の上で、申し込みを行ったと考えている。なお、申請人に対して、契約直後であれば無条件で解除ができるとの説明は行っていない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、両当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対し、「本件の解約時期や手術までの日数を考えると、訴訟となった場合には、本件契約のキャンセル条項は消費者契約法上一部無効と判断される可能性がある」と伝え、この手續での解決のため、譲歩案の検討を求めた。これに対し、相手方が一定の譲歩姿勢を見せたことから、仲介委員は本件が不調で終了して訴訟となった場合の負担に触れながら、改めて申請人の希望を確認した。そして、その結果も踏まえて、両当事者に「相手方が申請人に約38万円を返金する」という内容の和解案を示

した。

期日後、相手方から仲介委員案で合意するとの回答があり、両当事者間で和解が成立した。

【事案 17】 システムキッチン等の納期遅延に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

自宅の新築に当たり、平成 30 年度中に引き渡しを受ける条件で建築施工業者と契約した。費用削減のため、システムキッチン、カップボード、洗面化粧台は施主（申請人）が別に購入することとし、価格や 5 万円相当のポイントが付与されるキャンペーンがあること等を理由に、相手方との契約を考えた。

平成 31 年 1 月、相手方より見積書（350 万円）を受領した。相手方のホームページには、システムキッチンの納入は 4 週間ほどかかると記載があり、建築施工業者から、取り付けは 3 月に入ってからが望ましいと言われたため、2 月に相手方にこれらを発注し、契約した。同月に代金全額約 350 万円を銀行口座に振り込んだ。

3 月、相手方から、システムキッチン、カップボードに必要な天井高と建物の天井高が違うため、仕様変更が必要で納品は 4 月以降になること、屋外からの搬入となるためクレーン等での荷揚げが必要であること、また、今回はやむを得ない事情に該当するため、契約を解除する場合は即日返金することも可能等の連絡があった。

建築施工業者に確認したところ、システムキッチン、カップボード、洗面化粧台の注文がキャンセルになったと聞いた、と言われた。誰がキャンセルしたのかを突き止めようとしたが、相手方からやめてほしいと言われ、これ以上納期が遅れるのは困るのでやむを得ず承諾した。

4 月に納品があり、取り付けを行ったが、製品をクレーンで搬入するためにカーポートの屋根を外し、搬入後に再度取り付けることになった。

令和元年 6 月、建築施工業者から、カーポートの撤去と再設置等にかかる追加費用は約 30 万円との連絡があり、相手方に追加費用の負担およびポイント付与を依頼したが、負担可能額は 1 万円程度との回答だった。

納期遅延により追加費用が生じたため、追加費用 30 万円の負担および 5 万円相当のポイントの付与を求める。

<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。

申請人の請求を一部認める。

5 万円相当のポイントを付与する。追加工事費の支払いは行わない。

平成 31 年 3 月中の納品は契約の内容となっていない。当社のホームページに納期の表示はなく、見積もりを依頼された時点で 3 月納品の希望は受けていない。また、納期の希望も最短であり、3 月中ではない。本件契約は特注品の納品であり、メーカーとの協議等が必要なため、契約書に具体的な納期時期を表示していない。当社は 3 月中の納品ができないことから、全額返金を申し出たが、申請人はこれに応じず納品を求めた。当社は最短納期である 4 月に納品すれば足りたと考える。また、追加費用負担の合意もしていない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人から提出された資料からは、システムキッチン等にかかる納期の合意が確認できず、申請人自身も、相手方との間で納期の合意をしていない、との認識を示した。また、相手方との契約締結時には、建築施工業者との間で建築完了検査を年度末までに実施することとしていた事情を、相手方に伝えていなかったと述べた。さらに、システムキッチン等の納期が次年度になっても、カーポートを含めて年度内に建築完了検査を受ける行程を変更することはできなかったと述べた。

相手方は、申請人に、「今ならキャンセル可能、全額返金する」と連絡したが、申請人からキャンセルの希望がなかったことから、それ以降はキャンセルの話をしていないと説明した。また、申請人に生じた建築工事の追加料金については、気持ちとして援助したいと述べたにすぎないと主張した。

双方からの聴取を踏まえ、仲介委員は、納期の合意がない以上、相手方における納入の遅延（債務不履行）はそもそも生じておらず、申請人の相手方に対する損害賠償請求は困難であると判断した。これについて、相手方から、申請人に対して援助の気持ちを述べたことがあったことに鑑みて、早期紛争解決のため、1万円の解決金を支払うとともに、申請人が請求するポイントの付与を行うとし、申請人がこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 18】投資ソフトの利用にかかる会員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>

令和元年9月、相手方の担当者と SNS で知り合いイベントに誘われ参加するようになった。同月、ファミリーレストランで担当者から「月収 100 万円稼いでいる」「相手方口座に入金し資産運用してもらったり、バイナリーオプションのソフトで稼いでいる」「会員になればもうけ方を教える」などと言われ、約 76 万円で相手方の会員になることを勧められた。

翌日、高額なため契約はもう少し考えたいと担当者に告げたが、クレジットカードは作成しておき、いつでも開始できるようにしておこうと促された。数日後、担当者に消費者金融 2 社の店舗に案内され、合計 76 万円を借り、ファストフード店で相手方から契約書を提示され署名し、代金を手渡した。契約書と会員規約は同時に交付されたが、会員規約に記載のある投資用の USB メモリは受け取っておらず、パソコンを所持していないため、投資ソフトは利用できない。不安になり SNS でクーリング・オフできないか問い合わせたが、しないように説得された。

相手方より FX 取引の口座開設マニュアルを受け取り、口座を開設した。取引を行う事業者とアプリを説明され、ダウンロードしたが、アプリと口座の連動ができず相手方に手伝ってもらった。相手方の勧めに従い 10 万円を FX の取引口座に入金した。また、バイナリーオプションを行うアプリを説明され、口座開設した。自分で売買等の操作はしておらず自動で取引がされていた。

クーリング・オフ期間内に、相手方担当者にクーリング・オフの意向を複数回伝えたが、しないよう説得された。

相手方担当者よりビジネストレーニングがあると呼ばれ、新規会員を 1 名募ると 3 万円が支払われることや、そのための勧誘方法を説明され、勧誘を促された。このことに納得できず、FX 取引口座に入金した資金を引きあげたが、約 2 万円の損失となった。

消費生活センターに相談し、クーリング・オフを主張したが応じられなかった。

既払い金約 76 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。

クーリング・オフの申請方法は契約書に記載しているが、申請はなかった。クーリング・オフについては、期間内の問い合わせに対しては、できると回答している記録があり、期限を過ぎてからの問い合わせには、厳しい、と適切に回答している。説得されたと主張するが、申請人本人の意向を聞くと「続けて稼いでいきたい」とのことであり、周囲の者に相談したところ反対されたとして、周囲の者を説得する方法などの相談を受けていた。

申請人は USB メモリを受領する内容の契約はしていない。FX 取引について申請人からは一時利益が出たとの報告も受けている。また消費生活センターに相談した後も、当社の集会等に参加している。

そのため、返金には応じられない。

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、両当事者から事情を聴取した。

クーリング・オフに関する経緯について、申請人は、契約直後に不安になり、第三者の助言や相手方に関する情報をインターネットで見たことから解約を考えたと述べた。クーリング・オフ期間内に SNS で複数回相手方担当者らにクーリング・オフしたい旨の希望を伝えていたものの、書面による手続を行わなかった理由として、相手方担当者らから電話で自身の生活環境等の改善を指摘されて説得されたと説明した。消費生活センターに相談した後も相手方担当者らからセミナー受講の誘いを複数回受け、解約ができなかったこともあり、これに参加したと述べた。また、会員規約に記載のある投資ソフトは利用していないが、相手方から会員規約に記載のない無料の FX 取引のサービスを案内され、数万円を投資したと述べた。

相手方は、クーリング・オフについては契約書にその行使方法を含めて分かりやすく記載しているが、申請人からは相手方に書面の提出がなかったこと、申請人は会員としての活動に意欲があるかのような言動を行っていたこと等を述べた。また、契約の内容については、投資ソフト等を利用できる（追加費用が必要なものもある）他飲食店等でサービスが受けられる会員契約であり、2年間の契約期間を設けているが、期間満了後も継続してサービス提供をしていると述べた。会員規約に記載のない FX 取引を申請人に案内したことについては、当該サービスは自社が提供しているものではなく、会員でなくとも一般に無償で利用できるものについて、無償で案内を行ったにすぎないと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の相手方へのクーリング・オフの意思表示は、クーリング・オフ期間内に複数名に対し複数回 SNS で行われており、そのことは記録上明らかであるから、問い合わせにとどまるものではなく、クーリング・オフの意思表示であると評価できると指摘した。さらにクーリング・オフが難しいとしても、契約の合意解除（中途解約）による清算について検討するよう要請した。

第2回期日で、相手方は、委員の指摘等を踏まえ、早期解決の観点から、30万円の返金の提案を行い、申請人がこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 19】健康食品の通信販売に関する紛争（6）（7）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和元年 8 月、SNS 広告にリンクされたサイトで「1 カ月で 10kg 痩せる」と相手方のサプリメント（以下「本件商品 A」という。）が紹介されていた。相手方のサイトにも「初回完全無料」「回数縛りのお約束はありません」と記載されていた。試供品として無料で注文できると思い、併用すると効果があると勧められたもう一つのサプリメント（以下「本件商品 B」という。）も含め 2 種類のサプリメントを 1 点ずつ申し込んだ。数日後、本件商品 A および B が 1 点ずつ届き、しばらく飲用したが、便秘になり、太ってしまったので、飲むのをやめた。

しかし、9 月から 11 月にわたり、月に一度相手方から本件商品 A および B が 1 点ずつ届き、商品代金と送料の請求があったため、相手方に問い合わせの電話をしたが、つながらなかった。10 月、消費生活センターに相談し、相手方に納得がいかないと手紙を送った。11 月の商品到着後にやっと相手方と連絡が取れ、消費生活センターに交渉してもらったところ、4 回目の代金の支払いは免除すると言われた。しかし、自分は定期購入と知らずに申し込んだので、代金（計 2 万 562 円）を支払わずに解約したい。なお、9 月以降に到着した商品は一部返送した。

<申請人口の主張の要旨>

申請人口は中学生である。令和元年 9 月、インターネットで「〇〇kg 痩せた」という相手方サプリメントの広告を見つけた。「初回無料」と書いてあったので、本件商品 B を注文した。商品が届いたので、開封して、一部食べた。

翌月、また本件商品 B が届いた。相手方に電話をして、注文していないことを伝えたが、相手方からは解約できないと言われ、怖くなった。請求書が 2 度届いたので、そのたびに支払った（金額不明、支払い記録なし）。10 月中にさらに 2 回本件商品 B と請求書が届いたが、支払いはせずに自分の部屋に置いていた。親にも話すことができなかった。

同年 12 月、申請人口代理人（申請人口の母）が、本件商品 B と請求書を見つけた。申請人口代理人が消費生活センターに相談の上、相手方に未成年者取消しを主張した。しかし相手方は、申請人口は申込時に成人の生年月日を入力しているため、取消しできないと言う。消費生活センターから相手方に、「申請人口は注文時に生年月日を入力した記憶がないが、成人でないと買えない商品との認識はなく、詐術の意図はなかった」と伝えて交渉したが、相手方は取消しを認めなかった。

<申請人イに対する相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人イの請求を認める。

本来は、当社に対して電話をした履歴の提出がなければ、3 回目までの代金は免除できない。しかし、本件に関しては特例的に無条件での解約を認め、本件商品 A および B の返品を条件に、請求の取消しを行う。

＜申請人口に対する相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口の請求を認める。

申請人口は消費者が任意で入力する生年月日欄に成人の生年月日を入力したため、未成年者取消しはできないと伝えていた。しかし、本件に関しては特例的に未成年者取消しを認め、配送済みの本件商品 B の返品を条件に、既払い金（2 回目配送分の代金）を返金する。

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、当事者らから事情を聴取した。申請人イについては、申請人イが返品したと主張する一方、相手方においては到着が確認できていない商品があることが判明したため、仲介委員は申請人イに対し、送付記録が入手できるか確認するよう求めた。また、申請人口について、相手方は返品を条件に既払い金額全額の返金を認めた。

第 2 回期日において、申請人イは第 1 回期日後に確認を行ったものの、返品時の送付記録は見つからなかったと述べた。これに対し相手方は、手元に残っている商品のみの返品を条件に、全面的な請求の取り下げを認め、申請人イもこれに同意した。また、仲介委員は申請人口の事案について和解条件を調整し、申請人口は受け取った商品のうち未開封のものを相手方に返送し、相手方が既払い金を全額返金する内容で、両当事者が合意した。このため両事案とも、当事者間で和解が成立した。なお、いずれの事案においても、返品にかかる送料は相手方負担とした。

【事案 20】 占い鑑定サイトの返金に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

< 申請人の主張の要旨 >

令和元年 6 月、ニュースサイトで相手方アプリ運営会社の占いアプリの広告を見て興味を持った。「初回無料」とあったので、アプリをダウンロードし、今後の金運についてメールで質問した。

翌朝、占い師から「あなたはすごい金運の持ち主」「詳しく調べたいので連絡を待っている」と返信が来ていたが、2 回目から有料になるので放っておいた。すると、専属鑑定士という人物からメールがあり、「私と鑑定を進めれば必ず幸せになれる」など、気持ちが高ぶる言葉が並んでいたため、鑑定開始のメールを送った。それから鑑定士とメールでやりとりすることになった。

鑑定士とのやりとりは、メールで鑑定士がその日の自分の金運を鑑定し、運を上げるための工程（特定の文字を書いて鑑定士に返信するなど）を指示してくるというもので、工程を繰り返すことで絶対的な金運を手にすることができるという。1 日に何十通もメールが届き、そのたびに返信した。返信には 1 通 1500 円かかることは分かっていたが、ポイントを購入すると割引になるとあったので、数万円分のポイントをまとめて購入し、相手方カード会社のクレジットカードで決済した。工程のメールを返信するたびに、「もうすぐ恩恵を享受できる。工程を続けるように」という内容のメールが届いたので、金運を手に入れることができるという期待と工程に取り組む使命感からやめることができず、繰り返しポイントを購入し続けた。7 月、20 万円近く支払っていることに気づき、鑑定士にこれ以上続けられないと伝えたが引き止められ、その後も 11 月までポイントを購入して鑑定士とメールを続けた。自分のクレジットカードの利用限度額が上限に達してからは、家族のクレジットカードや預金を無断で使ったり、金融機関から借り入れたりして支払った。

その後、家族に気付かれ、消費生活センターに相談し、相手方カード会社やアプリを配信していた相手方プラットフォーム運営会社らにも返金を求めたが、解決しなかった。契約をなかったことにし、支払った約 170 万円の返金と約 130 万円の請求停止を求める。

< 相手方アプリ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。

話し合いでの解決を希望する。

< 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。

既払い金の返還には応じられない。また、現状、申請人の支払停止の抗弁が成立するか明らかでなく、未払い金の請求取消しにも応じられない。

申請人と相手方アプリ運営会社間で交渉の上、事案の解決を図られたい。相手方アプリ運営会社からキャンセル処理があればそれに従う。

なお、本件ではチャージバック申請期間が経過しているため、相手方カード会社がチャージバックを申請することはない。

＜相手方カード事務代行会社の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

※事務局から電話にて連絡したところ、相手方カード会社の業務委託を受けている立場のため、相手方カード会社の意向に従うという回答があった。

＜相手方プラットフォーム運営会社の主張の要旨＞

アプリ販売サイトは、海外にある別法人がサービスの提供および運営を行っている。従って、海外法人に直接連絡をするか、アプリ販売サイトの相談窓口を確認してほしい。

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、申請人、相手方アプリ運営会社、相手方カード会社から契約の経緯等について聴取を行った。

仲介委員が占いアプリの仕組みである相手方アプリ運営会社と占いの鑑定士との契約関係について尋ねたところ、相手方アプリ運営会社は、仲介委員の質問には答えず、早期に会社の解散および清算を行いたいので早急に本事案を解決したいと強く主張し、早期解決のため、消費生活センターでのあっせん時に提示した50万円を超える返金も検討すると述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、申請人と相手方アプリ運営会社に対して、相手方アプリ運営会社が提示している約50万円の返金と、併せて、申請人が相手方アプリ運営会社に対する支払いのために利用したクレジットカードの残債務約130万円を相手方アプリ運営会社が申請人に代わって相手方カード会社に支払うという和解案を提示し、両者に歩み寄りによる解決を求めた。申請人と相手方アプリ運営会社は和解案に大筋合意したが、本件に関する残債務の金額を確定させるため、仲介委員は相手方カード会社に対し、次回期日までに明細を確定させるよう求めた。これに対して相手方カード会社は了承した。

第2回期日において、仲介委員が相手方カード会社に本件に関する申請人の残債務の金額を確認した。また、申請人は家族のクレジットカードや預金も使っていたことから、仲介委員は、当該家族を利害関係人として手続に参加を求めた上で改めて和解案を提示したところ、和解案に四者が合意したため、当事者間で和解が成立した。

なお、相手方カード事務代行会社および相手方プラットフォーム運営会社については申請人が申請を取り下げた。

【事案 21】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（6）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年 12 月、相手方であるクレジットカード会社よりリボルビング払い（以下「リボ払い」という。）に登録することで特典を得られるという案内メールが届いた。

毎月のカード利用額がリボ払いの支払設定金額以下であれば翌月に一括引き落としとなるため、相手方のコールセンターに、リボ払いで一括引き落としをした場合と通常の一括払いで支払った場合の差異を確認したところ、「変わらない」との回答であったため、リボ払いの登録を行った。

令和元年 12 月、同様の設定を行っていた他社のクレジットカードで手数料が請求されていることに気付き、問い合わせたところ、リボ払いに設定していると翌月に一括で引き落とされたとしても手数料は発生すると言われたため、相手方に確認すると、同様の回答であった。

これまでにリボ払いの支払設定金額を超過したことはなく、毎月アプリで支払金額を確認していたが、リボ手数料について分かりやすい表示がなく、課金されていることを把握できなかった。手数料約 6 万 4000 円を返してほしい。

<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。

平成 27 年 12 月およびその他の日に申請人から問い合わせを受けた記録はなく、担当者が「変わらない」と回答したことはない。相手方は、問い合わせを受けた場合、カード会員規約や自社サイトの記載に従って回答している。また、同月当時のシステムに不具合は発生していない。

カード会員規約には会員がリボ払いを指定した場合に手数料を支払うことが明記されており、申請人は同意している。

また相手方は繰り返し自社サイトにて、リボ払いによる支払いコースの元金以下の金額でリボ払いを利用した場合に手数料が発生することを明記しており、十分な周知を行っている。

リボ払い手数料について、リボ払いの手数料を含む必要事項を記載した利用書面を、請求時書面として郵送または電磁的方法で交付している。また、これとは別にスマートフォンのアプリを提供しており、同アプリでは、画面を数回タップして利用明細にアクセスでき、リボ払いの元本、手数料およびその合計額の表示を確認できる。このため、申請人が手数料について把握できなかったのは、見落としていたからにすぎない。

なお、申請人がリボ払いの登録を行った際に実施していたキャンペーン内容は、リボ払いの登録の上で、期間内に一定金額の利用を行うことでポイント付与を行う、というものであったが、申請人は利用金額が条件未満であったため、ポイント付与はしていない。

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、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、リボ払い登録時に相手方に問い合わせた際は、会員であることを告げず匿名での問い合わせであり、翌月一回払いと「変わらない」と回答されたため手数料はかからないものと認識した、と述べた。このため、手数料がかからないよう、支払設定金額を高額とし、アプリで利

用金額が支払設定以内であることを確認していたが、リボ手数料は発生していないと認識していたため、画面を移動することで手数料が表示されるとしても、その表示が出るタブをタップしていないと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、リボ手数料という利用者の負担については、正確に消費者に伝える義務があり、分かりにくい場合には説明義務違反となり得ることを指摘した。また、リボ払いを選択しているが、毎月支払元金額を超える利用実績が全くない場合は、実質翌月1回払い（いわゆるマンスリークリア。手数料がかからない）と同様の利用形態であり、リボ払いを選択する必要がないとも考えられるため、そのような会員に対し、途上審査において確認するなどの対応も考えられることを指摘した。

第1回期日後、相手方は、本件のような利用でもリボ手数料が生じることを明記した規約およびサイトの表示を提示した。またアプリにおける電子明細書のリボ手数料額表示までの移動画面を提示した。

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。そして、現在、本件のような利用で手数料を課金する事業者とそうでない事業者があり、支払いコースの元金以下の利用でも手数料が生じることが商慣行となっているともいえない。消費者が手数料は実際の利用代金分割支払の対価であると考えて、支払いコースの元金以下の利用であれば手数料は生じないと思いつく可能性がある状況に照らすと、事業者は、本件のような利用における手数料課金の有無を、事前に明確に告知する必要があると指摘した。その上で、相手方の規約やサイト上には複数箇所に記載があるものの、リボ払いにおけるメリットに関する表示と比較して、文字が小さくかつ表示位置がサイトの下部であり、他の注意書きとの並列表記で目立たないため、告知が十分になされているとは評価できないと指摘し、改善を求めた。

また、アプリについては、電子明細の手数料額表示画面までのタップ数が少ないとはいえず、消費者が表示画面まで行きつかない可能性を指摘し、改善を求めた。

また、窓口対応については申請人の主張に鑑み、やりとりの中で案内に不足があった可能性もあり得ると伝えた。その上で、これらを踏まえて、譲歩の余地を確認した。

相手方は、委員の意見を、表示の改善の指摘として受け止めるが、本件で譲歩の余地はないと明確に主張したため、仲介委員は和解の成立は困難と判断し手続を終了させた。

【事案 22】 通信販売の定期購入に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

< 申請人の主張の要旨 >

同時期に相手方に対する申請が 4 件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの 1 件をもとに記載する。なお同一商品につき、100 円モニターキャンペーンと 10 円モニターキャンペーンに申し込んだ申請人がいる。

令和 2 年 1 月、SNS を閲覧中に、サプリメントの広告を見てクリックし、相手方のサイトに移った。商品 1 袋を 100 円（＋手数料 300 円）で試せると理解し、後払いを選択して申し込んだ。定期購入の商品の購入経験があり、本件が定期購入でないことは確認したつもりである。相手方からの受付完了のメールに定期購入である旨の記載はなかった。

相手方から商品 1 袋と、商品代金と手数料の合計 400 円の後払い請求書が届いた。商品は飲んだ。同月中旬、相手方から多数の商品と約 4 万円の後払い請求書が届いた。相手方に「申し込んでいないのに商品が送られてきたため、返品したい」とメールしたが返信はなかった。相手方に電話し「定期購入と認識していなかったので返品したい」と伝えたが、「体調不良になったなどで診断書を提出した場合以外は返品できない」として応じられなかった。同月下旬、1 回目の商品代金と手数料の合計 400 円をコンビニエンスストアで支払った。

相手方から支払いを求めるメールが数回届いた。3 月、弁護士からも支払いを求める書面が届いた。

定期購入を契約したつもりがないため、2 回目分の約 4 万円の請求を取り下げてほしい。

< 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。

申請人らの請求を認める。

定期購入契約であり、本来は返金対応していないが、早期紛争解決のため、特別対応として 2 回目の代金は請求しない。

また、申請人が当社に送信したと主張するメールは、受信が確認できなかった。

債権回収を委嘱している弁護士から申請人らに請求が来ていることについては、弁護士に請求しないよう連絡済みである。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、相手方に対する 4 件の申請について、契約時期が近接し、契約内容や紛争の経緯等が類似していることから、併合して手續を進行した。

相手方は、申請人らの請求を認めると回答したが、仲介委員は、事実を確認するため期日を開催することとし、これに先立ち、相手方に対し、サイトの表示画面等の提出を求めるとともに質問事項を提示した。

仲介委員は、期日で全当事者から事情を聴取した。

相手方は、サイトについて、パソコンでの表示画面とスマートフォンでの表示画面それぞれを提出した。また一定の割合で「10 円モニター」の広告表示が出るよう設計されているとし、同広

告表示後の画面について説明した。また、申請人らは SNS の広告等から相手方サイトに入っているところ、アフィリエイト広告から相手方のサイトのどの画面に移動するかを説明した。また、これら画面は本件商品の販売以来、一部修正は行ってきたものの、おおむね同様の表示であると述べた。

相手方の説明を受け仲介委員が整理したところ、本件契約では、まず初回（モニター料金 100 円または 10 円）および 2 回目の商品が送付され、商品 1 個は数日分で約 2000 円（①）。2 回目は数カ月分であり（②）、これがまとめて送付され、合計契約額が約 4 万円となり（③）、2 回目以降は、2 回目代金を支払った上で一定期間内に解約しない限り、2 回目同様の量が定期的に送付されることとなっていた（④）。

その上で、仲介委員が相手方からの提出資料を確認したところ、申請人らが契約するきっかけとなったスマートフォンでの画面表示は、モニターキャンペーンの画面には「100 円（または 10 円）」の文字に比して小さな文字で、上記①②の記載はあるがその周辺には③④の記載はなく、2 回目の総量や金額、2 回目以降の定期購入契約については表示されなかった。モニター応募のボタンをクリックすると③④の記載のある画面に移動した。

また、申込最終画面においては、初回モニター分の個数と代金（1 個、100 円または 10 円）が表示され、注文確認ボタンの下に小さく修正ボタンがあり、さらにその下（スクロールの最下段）の小窓の中をスクロールすることにより、上記①②③④が表示された。なお、小窓は数行ずつしか一覧できない大きさであることが確認できた。

仲介委員は、この表示について、「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」に照らし、申込最終画面上で定期購入契約の主な内容のすべてが表示されることや、これが容易に認識できるような場所に表示されることが求められるところ、これを満たさない可能性もあると指摘し、改善を要請した。

相手方は、表示はガイドラインに適合していると認識していたが、委員の指摘を踏まえ表示の改善を検討すると述べ、申請人らの請求に応じて代金請求を放棄し、申請人らは未使用保管していた商品（2 回目送付分）を相手方に返品することとして、各申請人と相手方間で和解が成立した。

【事案 23】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（3 1）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年1月、19時ごろに相手方の結婚式場を見学した。1時間後に見学を終え、見積もり（約410万円）を出してもらったが、年内は空きが1日もないとのことだった。年内に挙式したかったので、諦めて帰宅しようとしたところ、「支配人が上に掛け合っているので少し待ってほしい」と言われ、23時ごろまで待っていた。その間、何度も待ってほしいと引き止められた。

疲れがピークに達した頃、1枠だけ年内に空き（令和2年9月）が出たと言われた。終電の時間も近づいていたので契約書を持ち帰って検討すると提案したが、「本日でないと難しい。次は令和3年6月以降しか空いていない」と言われた。他の式場も考えており、すぐに決めるのは不安だったので新婦の親に相談しようとする、「電話はしない方がいい」と止められた。さらに「本日契約し、明日以降、悩んでいる他の式場も見てそちらが良ければキャンセルする方が賢い」と説得された。契約書の内容によく目を通す時間も気力も体力も残っていなかったもので、申込金20万円を新郎のクレジットカードで決済し、契約した。契約を終え、相手方式場を出たときにはもう深夜0時ごろになっていた。

翌日、再度検討したところ、見積もりよりもかなり高額な費用がかかることを知り、相手方に不信感を覚えた。

その翌日、相手方にキャンセルの旨を伝えたところ（契約から2日後、挙式の250日前）、相手方から新郎宛てに電話で申込金の半分である10万円を返金すると連絡が入った。

納得できなかったので、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。解約して申込金全額を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人は、相手方が年内には候補日の空きがないと述べたと主張しているが、候補日の空きが1日もないとは言っていない。また、見学の所要時間として3時間半～4時間ほどかかること、遅れて到着した場合は終了時間も遅れることは事前に伝えており、深夜まで引き止めたような事実はない。さらに、新婦の母への電話を妨害したという事実もない。

申請人は、相手方が「他の式場の方がいいと思ったら、キャンセル料10万円を支払って乗り換えればいい」と言ったと主張しているが、そのように新婦に提案したのは新郎である。また、解約の理由は新婦の母が猛反対したからである。

以上のように、契約締結過程に何ら不備はなく、申請人の請求に応じることはできない。

なお、20万円のうち、10万円は既に返金済みであり、その余の10万円についても話し合いには応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から契約の経緯等の聴取を行った。

聴取を踏まえ仲介委員は、申請人と相手方の主張には食い違いがあるものの、申請人が契約締結をした時間が深夜であり、会場見学から契約まで長時間にわたったと考えられる点は、契約の

締結過程に問題があったのではないかと指摘した。

相手方は、長時間にわたって勧誘したという認識はなく、申請人の主張を認めるわけではないが、紛争の早期解決のため、既に返金している 10 万円に加え、残りの申込金 10 万円についても全額を返金する和解案を提示した。仲介委員が相手方からの和解案を申請人に伝えたところ、申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 24】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年9月、インターネットで相手方が提供する結婚相手紹介サービスを知り、ホームページを一通り確認した上で、カウンセリングを申し込んだ。ホームページには、カウンセリング時に入会した方は登録料1万円が無料、その場で決められなかった方が支払う金額は、入会金3万円、登録料1万円、会員全員が支払う金額として、月会費1万円、成婚料金30万円と表示されていた。

12月に相手方事務所でカウンセリングを受けた際、プロフィール欄の文字数制限のため、自身が資格試験に集中したい状況であることを書ききれないでいると、相手方が、紹介する女性にはお見合い前にそのことを伝えておくのと約束してくれたので、その場で入会を決めた。

書面で契約内容を確認したところ、カウンセリングの場で入会を決めたにもかかわらず、入会金と登録料の記載があり、ホームページと食い違っていると思ったが、相手方を信頼して契約し、翌日、1月分の月会費を含めた5万円を振り込んだ。

令和2年1月、2回お見合いをしたものの、資格試験のことが伝わっていなかったため、相手方に苦情を伝えたところ、強制退会処分にするとのメールが届いた。

ホームページでは入会金と登録料が必要ないかのように記載されていたことを指摘し、4万円の返金を求め、消費生活センターにも相談したところ、登録料1万円の返金があった。入会金3万円および登録料返金時に負担した手数料を返金してほしい。

<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る。

過去に入会金無料キャンペーンを行った際の文章を当社ホームページから消し忘れていた落ち度があるため、入会金3万円および登録料返金時に申請人が負担した手数料分を返金する。

お互いに債権債務がないことを確認する和解書を締結したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日を開催し、当事者に契約の経緯等の聴取を行った。

申請人は、相手方ホームページを見て、カウンセリングの場で入会を決めればかかる費用は月会費と成婚料金のみだと認識していたが、実際には入会金3万円と登録料1万円がかかったこと、そもそも最初の連絡からカウンセリングの面談までに時間を要したこと、お見合い相手にあらかじめ伝えてくれるはずだった内容が伝わっていなかったこと、その後の相手方の対応に不信感がある、と述べた。

相手方は、過去に実施した無料キャンペーンの記載をホームページから消し忘れてしまっていたが、サービスの提供に当たり法律を順守する立場にあるにもかかわらず間違いを認めず意地を張って返金しないとの態度をとってしまったことを反省しており、入会金3万円と登録料の返金時に申請人が負担している手数料を返金する、と述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は、退会届等のやりとりはせず和解書の中で合意解約とすること、

申請人の指定する口座に入会金と手数料を振り込むことを提案し、申請人、相手方とも了承したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 25】スポーツジムでのけがに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年9月、相手方が運営するスポーツジムのウェブサイトを見て、体験トレーニングを受けた。トレーニング終了後、スポーツ保険に関して説明があったが、「自身で保険に入っていれば問題ない。加入するかは自己判断で」と言われ、生命保険に加入していたため、加入しなかった。

同年10月、ウェブサイトから減量トレーニングコース(2カ月24回、1回1時間)を申し込み、クレジットカードの一括払いで決済した(約13万5000円)。以降、トレーニングを5回受けた。

同年11月、6回目のトレーニングのためジムに行った。トレーナーから、寝転がった状態で1.25kgのウェイトプレートを両手にそれぞれ一つずつ持って顔の前で円を描くように回すトレーニングの説明を受けた。1セット目を終え、2セット目の際、寝転がった状態で、トレーナーから顔の前で受け渡されたウェイトプレートが鼻の右側付近に落下した。ウェイトプレートの受け渡しの時に、受け取ったかどうかを確認する掛け声等はなく、受け取る前に落下したと記憶している。トレーニングを一時中断し、5～10分ほど氷で冷やした後、トレーナーから口頭で謝罪があり、腫れたら教えてほしいと言われた。

翌日になっても痛みは治まらず、右鼻を中心に腫れ、あざができた。痛みはあざのせいで、鼻血も出ていないことから骨折ではないと思い、病院には行かず、ジムに通ってトレーニングを続けた。

9回目のトレーニングを受けた際、別のトレーナーから「顔の上でウェイトプレートを受け渡すトレーニング方法はありません。病院で診察を受けた方がいい」と言われた。その後、相手方に「病院の治療費等はどうなるか」と問い合わせると「スポーツ保険に未加入の場合は費用を負担できない」と回答があった。

病院を受診したところ、2カ所の鼻骨骨折であることが分かった。相手方と治療費等の請求について改めて話し合うと、ジムの退会は了承されたが、「今回の事故の過失は50%50%と考え、治療費も半額のみを負担とする」という回答だった。

納得できないので、治療費全額(約2万円)の支払いと受けていないトレーニング費用(約8万4000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。

相手方は、申請人にトレーニングを始める前に規約に準じてスポーツ保険への加入を勧めたが、申請人本人の意思により加入せず、「けがや事故等については自己責任」という内容を納得の上契約している。そのため、規約通り、相手方は事故やけがにかかるいかなる責任も費用負担も負わない。

同様に、相手方の規約には「一度支払いが完了した会費等については返金しない」旨記載があり、すべての利用者においてトレーニングを開始・予約する時にこの規約を理解し承諾したことになるため、受けていないトレーニング費用については返金する責任を負わない。トレーニング自体に何ら問題はなく、利用者が自己都合で一方的に中途停止し返金を求めるのは社会通念上通

用しないと考える。

事故後、相手方は申請人にすぐに医療機関にかかるよう伝えたが、申請人は継続してジムに通っており、けがの状態について尋ねたが「大丈夫」と回答したため、大きなけがではないと認識していた。そのため、痛みが引かない状態になったのは申請人の初動の遅れであると考えている。

以上の通り、相手方は提供しているサービスに一切の問題がないと考えているが、申請人への配慮として、中断しているトレーニングの継続、もしくは今回の事故にかかった治療費の半分（約1万円）を支払うことで和解したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、事故が発生するまでの経過と契約内容等について聴取を行った。

事故が発生した原因については、申請人と相手方とでは事実の主張に食い違いがあり、本手続でどちらに責任があるかを判断することは困難であった。

聴取結果を踏まえ、仲介委員は、スポーツジムで発生した事故やけがについて相手方は一切責任を負わないという相手方の利用規約の条項は、消費者契約法8条1項により無効となる可能性があること、併せて一度支払った会費等については一切返金しないという条項は消費者契約法9条1号により無効になる可能性があることをそれぞれ指摘した。また、仮に裁判になった場合、申請人が損害の費目を見直して追加主張するなどすれば、申請人が本手続で請求している金額よりも高額な支払いになることも考えられると付言した。その上で、当事者で歩み寄りの解決を図ることはできないかと提案した。

これに対して相手方は、利用規約についてはスポーツ保険に入っていない場合は責任を負わないと限定した内容にしているので、一切責任を負わないという内容にはなっていないと主張した。また、中途解約については、一方的な自己都合で中途解約を主張する消費者も多く、そのたびに返金に応じるような対応はできないので、問題のある内容とは考えにくいと述べた。一方で、事故の責任を認めるわけではないが、紛争を長引かせたくないとして、治療費約2万円の支払いと受けていないトレーニング費用の半分である約4万円の返金を提案した。

仲介委員は、利用規約は必ずしも相手方主張のように解釈できない面があること、途中解約の実情はよく理解はするが事故が発生している申請人の場合は同一には論じ得ないこと、さらに裁判になった場合の具体的なリスクを挙げて、相手方を説得し、早期解決のため、相手方が10万円を支払う和解案を提示したところ、両当事者が和解案に合意したため、和解が成立した。

【事案 26】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（32）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年12月、相手方が運営する結婚式場のホームページから、ブライダルフェアの予約をした。

令和2年1月、18時半に相手方式場に出向いた。アンケート、会場見学、食事の後、21時半ごろから会場の印象や日取りの希望を聞かれ「今日契約すれば特典や割引が受けられる」と繰り返し説明された。見学予定の別の式場については「申請人のイメージと違いますよ」と言われ、その場で契約するつもりがないことを伝えるつもりで「全部の特典はいらない。1週間先では駄目ですか」と言っても「今日成約だとお得」と言われ、聞いてもらえなかった。23時を過ぎても帰してもらえない気配はなく、帰りたい一心で申込書に記入し、申込金10万円をクレジットカード一括払いで決済した。既に23時半ごろになっており、約款は流し読みされ、書類に内容を確認したとするチェックを付けるように言われ、応じた。

後日、親に経緯を相談したところ「解約した方がいい」と言われ、相手方に電話で解約を申し出た。担当者からは「解約は書面で申し出る必要があるが、会って話がしたい」と言われた。

消費生活センターに相談し、相手方に解約と返金を求める手紙を送付した。送付当日に相手方式場に出向き、解約の手続を済ませた（契約日の14日後、結婚式・披露宴の278日前）。消費生活センターのあっせんの結果、「5万円を返金する。申請人と直接話がしたい」と連絡があった。相手方と顔を合わせるのには抵抗があり、金額も納得できなかったため、消費生活センターを通してその旨を伝えたところ「話し合いをせずに5万円返金する。」とのことであった。金額に納得できず再度消費生活センターを通して連絡したが、応じられなかった。

フェア当日に契約するつもりはなかったにもかかわらず長時間引き止められ、申込書を書かないと帰してもらえない状況であった。相手方への不信感がぬぐえないため、契約をなかったことにして、申込金10万円全額返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人との間の本件契約を合意解約し、申請人に対し、申込金10万円を返還する旨の和解を成立させる意思がある。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日を開催し、当事者に聴取を行った。

相手方は、申込金10万円を返金する、振込先が分かれば1週間程度で返金できる、と述べた。この提案について申請人も、応じる意向を示した。

以上を踏まえ、仲介委員は、本件契約を合意解除とし、申請人の指定する口座に申込金を振り込むことを提案し、申請人、相手方とも了承したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 27】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

知人から紹介された相手方と、自宅マンションのリフォーム工事の打ち合わせを重ね、令和元年9月、工事の依頼を決めた。同月下旬、自宅に来た相手方から、「月内に全額支払えば消費税が8%に抑えられる」と、契約書への署名を求められた。最終見積もりから若干部品が変更された新しい見積書を確認する時間がなく、不安であると伝えると、支払い方法を3回払いに改めた契約書を提示された。相手方は「契約書がないと工事の詳細を詰められない」「システムキッチンが発注済みでキャンセルできない」と述べ、荷物を搬出するための養生作業を始めてしまった。既にマンションの管理組合に工事日程を届け出ていたこともあり、契約書に署名押印した（ユニットバス、洗面台、トイレ、キッチン、リビングの床、扉、クロスのリフォーム工事。契約代金は約765万円。）。

翌日には家財搬出が完了するはずだったが、作業後、室内に家具が残っていた。解体作業を進めることが不安になり、数日後、相手方に工事の一時中断を求めたが、既にユニットバスやキッチン等を撤去したと言われた。そこで、翌日、浴室、洗面所、トイレ、場合によってはキッチンを含む水回りに限定して工事の続行を依頼し、再見積もりを求めた。相手方から再見積書と前払い金の支払いを求めるメールが届いた。その後、マンションの管理人から、相手方が敷地内に無断駐車していると苦情があった。追って相手方から、駐車ができず浴室の調査ができないため、浴室工事とシステムキッチンの仕入れをキャンセルし、これまでの解体費用、商品キャンセル代を請求するとのメールが届いた。

10月中旬、相手方から前受け金の入金がなければ契約を解除するとの連絡があったため、相手方に工事費用の詳細を示す請求書の発行と、鍵の返却を求めたところ、相手方から約61万円の請求書と合鍵が届いた。専門機関や消費生活センターに相談し、負担すべき費用の一部として3万円を相手方に送金した。キャンセルに異存はないが、共用部分の養生費用2万円と、解体費用13万円のうち、相手方が実際に行った工事費以外の請求は取り下げしてほしい。

<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。

和解の意向はあるが、仕入業者、下請業者に対して当社から保証等を支払ったこともあり、申請人には共用部分の養生費用2万円、解体費用13万円は支払ってほしい。

なお、本来は契約日に荷物搬出をする予定で4名の人員を確保していたが、前日に申請人から「荷物がまとまらないので引っ越しできない」と言われた。この変更の影響もあり、契約翌日は人手が確保できなかった。また、大きな家具については、事前に申請人の承諾を得て、別の部屋に移動した。申請人がお金がないと言い出したため、水回りだけの工事に変更するよう提案したが、駐車場の利用について管理人から「申請人から工事が中止になったため駐車場をキャンセルするように連絡があった」と聞かされている。

申請人にメールを送ったが返信はなく、契約解除を伝えた。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員が期日において両当事者の意向を確認したところ、両者が早期解決のため、共用部分の養生費用 2 万円と解体費用 13 万円の合計 15 万円（税込み 16 万 5000 円）から、既払い金 3 万円を差し引いた 13 万 5000 円を支払うことで合意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 28】クレジットカードの不正利用に関する紛争（33）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 14 年 10 月、相手方のクレジットカードを契約した。その後、自動車保険の引き落としや車のガソリン代の支払いとして、毎月 2～3 万円程度利用していた。キャッシングは一度も利用したことはなく、クレジットカードは常に財布に入れて肌身離さず持ち歩いていた。

令和 2 年 1 月、相手方から令和元年 12 月分のカード利用明細書が届いたので確認したところ、令和元年 11 月に ATM で合計 50 万円のキャッシング（リボルビング払い。30 万円と 20 万円の 2 回）がされていることに気付いた。翌日、相手方に電話し、キャッシングを利用していないことを伝えたところ、調査するので 2～3 週間待つよう言われた。クレジットカードは手元にあるので不正利用だと思い、使用された ATM の場所を教えてほしいと伝えたが、応じられなかった。

令和 2 年 2 月、相手方から調査結果が届いた。キャッシングが行われたのは A 県の ATM で、令和元年 11 月某日だったが、その日は B 県でゴルフをしており、A 県には行っていない。相手方に連絡し、クレジットカードは手元にあり、A 県と B 県は遠く離れているので、明らかに偽造カードによる不正利用だと主張したが、「偽造カードの可能性が高いと認識しているが、規約にある保険適用期間を超えているため保険適用できない。ゴルフ場で犯罪に遭ったのではないか」と言われた。不正利用防止のためモニタリングをしているのではないかと尋ねると「暗証番号が 1 回で入力されているので本人の利用と判断した」という話があった。

警察に行ったが、今回の被害者は ATM を利用された金融機関になるので、私から被害届を提出できないと言われた。

納得できないので、約 42 万 5000 円の支払い請求を取り下げて、既に支払った約 7 万 5000 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。

相手方は、申請人との間で、カード会員規約に基づき、カードの紛失・盗難等の届け出を相手方が受領した日の 61 日以前に生じた損害の場合については、申請人は、会員保障制度の適用が受けられず、その損害について補填を受けることができない旨を合意している。

本件利用はいずれも令和元年 11 月上旬に行われたものであるところ、申請人が相手方に対し、本件利用について不正利用である旨を届け出たのは令和 2 年 1 月下旬であり、61 日以上経過している。そのため、申請人が支払義務を負うことは明らかであり、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. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等の聴取を行った。

申請人は、相手方のウェブサイトによるとカード不正利用防止のために利用状況を 24 時間 365 日モニタリングしていると記載していることから、相手方は今回の不正利用を察知し、不正利用があったことを申請人に通知することができたのではないかと主張した。また、不正利用により

被害を受けたのは自分自身だが、警察に被害届を受理されずに困っている、個人情報に影響が出るおそれがあるため、仕方なく毎月 2 万円近くを相手方に支払っていると現状を述べた。

相手方は、クレジットカードの不正利用を検知するシステムはあるが、暗証番号が 1 回で正確に入力されていることから検知されなかったと述べた。一方で、申請人から調査の依頼があったために調査を行った結果、ATM に記録されたクレジットカードの券面と申請人のクレジットカードが異なることが判明したことから、偽造クレジットカードによる不正利用であると認識していると説明した。

仲介委員は、偽造クレジットカードによる不正利用であることは明らかであり、そもそも申請人に対する請求権がないのではないか、その不正利用による被害を過失のない申請人に一方的に負担させることは酷であること、申請人と相手方の両者がいわば被害者であると考えられることから、お互いに歩み寄って和解を目指すことはできないかと提案した。

これに対して相手方は、前述の通り、本事案は不正利用であることは認めるが、カード会員規約に定められた通り、カード情報等の盗用等の届け出を相手方が受領した日の 61 日以前に生じた損害であれば会員保障制度が適用され、損害を補填することができるが、本事案では申請人が届け出たのは 61 日を超過していることから対応できないと述べた。さらに、申請人は相手方が送付する利用明細を確認することで不正利用に気付く機会があったのに気付かなかった申請人に過失がと考えられる、例外的に補填に応じた場合は 61 日以前という期間制限を設けた趣旨が没却され他の顧客との公平性を欠くことになる等の理由から、和解には応じられないと強く主張した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 29】エステの危害に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年 11 月に、通っていた相手方サロンで、特殊な木の棒を使って顔のリンパを流すフェイシャルコースの体験プランを受けることにした。

顔の左側から施術を始めた直後に、ひどい痛みがあり、顔の左側の施術はやめてもらい、右側を軽く施術してもらった後、パックなど施術を一通り最後まで受け帰宅した。

その夜、顎に激痛がし、左の奥歯も痛くなってきたが、リンパが腫れているせいだと思い我慢した。その後も痛みがあったが、自然治癒するものだと思い、様子を見ながら我慢をしていた。その間、相手方にはボディのケアで週 1 回通っていたので、行くとたびに痛みがあることなどは伝えていた。

3 週間がたち、頬の腫れは引いたものの左下の奥歯に痛みがあったので、12 月末、かかりつけの歯科医に診てもらったところ、左奥歯が割れていることが分かった。歯科医によると、「歯が割れたことにより神経が腫れ、歯とつながっているリンパも腫れ、そのために激痛が発生した。神経が死んだことで痛みがいったん和らいだが、雑菌が入り化膿^{かのう}したことで 2 回目の激痛となったと思われる。圧力がかかるなど外的要因によって歯が割れたと思われる。歯の再生は不可能であり、治療にはインプラントなどが必要だ。」とのことだった。

歯科医の見解などを伝え相手方に治療費の負担など求めたが、相手方は、施術が原因であることが証明されていないとして全く対応してもらえなかった。インプラント等にかかる治療費 85 万 8000 円の支払いと、クレジットカード一括払いで支払った体験プランの料金 5800 円の返金をしてほしい。

<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。

フェイシャルの施術中に、申請人が「少し痛い」と言ったため、1 分程度施術を中断した。その後、申請人から施術を続けてほしいと言われたので再開し、施術後には、申請人は「すっきりした」と言っていた。

施術から 3 日後、申請人から電話があったが、痛みについては、「以前、別のサロンで受けた時に起きたものが、少しひどくなったのかもしれない」という話だった。

その後も何度かボディエステの施術に来店したが、普段通りの生活をしている様子だった。頬の痛みについてはたまに話題になったが、普通に生活をしている様子であり、食事などの日常生活に支障を来しているという話は、申請人が歯科を受診した後の 1 月以降に初めて聞いたことであり、12 月末までの来店時には一切そのような話はなく、日常生活に支障を及ぼすほどの激痛があったにもかかわらず受診をしないというのは、常識的にも考えられない。

当社から申請人の主治歯科医に電話をした際、歯科医からは、「施術が関係している可能性がないとは言えない」と説明を受けた。また、外的刺激が要因とのことであれば、固いものを食べた時や歯を食いしばった時の刺激も要因と考えられるのか、一般論として歯科医に確認すると、「それは当然ある」との回答であった。

施術により歯が割れたとするのであれば、頬に強い力を加えたことになるが、そうであれば頬や口周りに明らかな内出血や腫れ、口の内側の皮膚等に裂傷・出血などの症状が生じると思われる。しかし、申請人にはそのような症状が一切見られない。

当社としては、当社の施術を受ける前に歯が割れていたのではないかと思料しており、当社の施術によって歯が割れたとのことであればその理由および施術直後に歯ではなく、リンパの痛みがあったことについて、科学的根拠に基づく立証を求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から施術当日の状況について、施術内容に関する説明や、実際の施術の力加減などについて確認を行った。併せて、申請人に対して、歯科治療歴や日常生活の様子などについても聴取をしたところ、令和元年夏の時点では、本件で問題となっている歯については健康な状態でレントゲンなどの記録についても入手が可能であるとのことだった。相手方に対しては、本件施術に関する安全性の確保状況などについても確認したところ、施術に用いる棒のメーカーが実施する研修を受けたスタッフが施術に当たっており、本件と同じ施術は一定数行っているが、それによってけがをしたとの申し出はこれまでに受けたことがないとのことであった。

上記聴取を踏まえても、両当事者の主張は乖離が大きく歯が割れてしまった直接の原因を特定することは難しいことから、治療費の負担を相手方に求めるのは困難な状況であった。

そのため、仲介委員から、両当事者に対して、本手続きで解決を図るメリットを説明し、両当事者に譲歩を促した結果、本件の解決のために、和解金として相手方が5万円を申請人に支払うことで当事者が合意をし、和解が成立したため、手続を終了した。

【事案 30】通信販売の定期購入に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年 11 月、ポータルサイトに出ていた広告から「初回無料」「3 回目より解除可」という相手方のダイエットサプリメントの申し込みをした（1 袋 1980 円）。後日、サプリメントが 20 袋送られてきて、3 万 9600 円の請求書が同封されていた。同月下旬、相手方に電話で「4 カ月分 20 袋の申し込みであることや、総額の記載はなかった。分かっていたら、申し込みをしなかった。代金を払うことはできない。解約したい。」と伝えた。相手方から分割払いを提案されたが了承はせず、消費生活センターに相談した。12 月、解約を求める手紙と共に、商品すべてを相手方に返送した。

令和 2 年 1 月以降、相手方や相手方の代理人弁護士より、何度も請求書や通告書が届いた。消費生活センターから相手方に電話をしてもらったが、相手方は「申請人とは 4 回分割払いで合意している。商品は返送されているが、支払いはしてほしい」と主張し、解約に応じなかった。契約をなかったことにし、請求を取り下げしてほしい。

<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る。

当社は申請人との間で合意した内容に沿った形で申請人に 4 回分割払いの請求を行った。しかし、当社と申請人との取引の具体的な事情に鑑み、本件についてはあくまで例外対応として、申請人への 3 万 9600 円の請求を取り下げる。

なお、商品購入の際、経由した広告については把握していない。

また、本件商品については令和元年中に当社の広告ページを削除しており、現在は広告を行っていない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。その結果、相手方が早期解決のため請求を取り下げることを提案し、申請人がこれに合意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 31】スマートフォン端末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>

相手方の通信回線の他、別の通信業者の回線も利用しており、2枚のSIMカードを1台にまとめて使えるデュアルSIM対応のスマートフォンを利用していた。

令和2年2月、同じ機能がある端末へ機種変更するため、相手方の店舗に出向いた。求めている機能が特殊なので、どの機種を選んだらよいか相手方の店員に相談した。SIMを見ないと分からないとのことだったので、電話機を見せ、SIMカードの形態などを確認してもらった。店員から「どの機種でも大丈夫。ネットで購入した方が安い」と言われたので、帰宅後、インターネットで機種を選んで購入した。商品代金約3万円は、クレジットカード決済した。

後日商品が到着したが、SIMカードを2枚入れることができない機種だと分かった。

消費生活センターを通じて相手方に苦情を伝えたところ、店舗ではSIMカードの大きさのことだけを尋ねられたと認識しており、デュアルSIM対応スマートフォンがどれかを尋ねられた認識がなかったと回答され、スマートフォンを8000円で下取りをすると提案されたが、応じなかった。

店舗での説明と違って利用できないので、解約して返金してほしい。

<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る。

事実関係に食い違いがあるものの、申請人にご不便をおかけしたことから、返品を条件に返金する。申請人が当社の指定する窓口商品に商品を送った後、当社より申請人の口座に商品代金全額を返金する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、相手方の店舗にて、担当者に機種変更前の電話機を見せSIMカードが2枚並んだ状態を確認してもらったところ、「どの機種でも大丈夫」と言われたと述べた。

仲介委員は相手方に対し、相手方店舗において、申請人が機種変更前の電話機の内部を確認してもらっている経緯を踏まえると、「どの機種でも大丈夫」と述べた担当者の対応は、不十分さがあつた可能性を指摘した。

相手方は、事実関係の食い違いを主張しながらも早期解決を優先し、前記相手方の主張の要旨の通り和解案を提案し、申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立した。