

報道発表資料

平成30年12月20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（平成30年度第3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（10月末現在）103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（10月末現在）103件。（制度スタート後の総申請（1,459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1,269件（取下げ及び却下を除く）のうち約6割の822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<br><small>（注2）</small> | 事業者名を含む |    |         |    |   |
| 平成30年 | 4月            | 15 (15) | 18    | 10                         | 6       | 2  | 0       | 0  | 0 |
|       | 5月            | 13 (15) | 12    | 5                          | 6       | 1  | 0       | 0  | 0 |
|       | 6月            | 17 (11) | 9     | 7                          | 2       | 0  | 40      | 3  | 0 |
|       | 7月            | 16 (17) | 20    | 15                         | 4       | 1  | 0       | 0  | 0 |
|       | 8月            | 14 (14) | 8     | 5                          | 2       | 1  | 0       | 0  | 0 |
|       | 9月            | 8 (12)  | 13    | 8                          | 5       | 0  | 31      | 4  | 0 |
|       | 10月           | 20 (14) | 17    | 11                         | 6       | 0  | 0       | 0  | 0 |
|       | 11月           | (22)    |       |                            |         |    |         |    |   |
|       | 12月           | (13)    |       |                            |         |    |         |    |   |
| 平成31年 | 1月            | (17)    |       |                            |         |    |         |    |   |
|       | 2月            | (11)    |       |                            |         |    |         |    |   |
|       | 3月            | (11)    |       |                            |         |    |         |    |   |
| 累計    | 平成29年度        | 172     | 164   | 114                        | 40      | 10 | 161     | 13 | 1 |
|       | 平成30年度（4-10月） | 103     | 97    | 61                         | 31      | 5  | 71      | 7  | 0 |

（注1）平成30年10末日現在。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（278件、約20%）。
- ・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    | 278   |
| 2. 運輸・通信サービス    | 155   |
| 3. 教養・娯楽サービス    | 149   |
| 4. 他の役務         | 118   |
| 5. 内職・副業・ねずみ講   | 103   |
| 6. 保健・福祉サービス    | 102   |
| 7. 教養娯楽品        | 99    |
| 8. 土地・建物・設備     | 83    |
| 9. 保健衛生品        | 79    |
| 10. 工事・建築・加工    | 47    |
| 10. 被服品         | 47    |
| 12. 車両・乗り物      | 45    |
| 12. 住居品         | 45    |
| 14. 教育サービス      | 22    |
| 15. 商品一般        | 20    |
| 16. 食料品         | 19    |
| 17. レンタル・リース・賃借 | 16    |
| 18. 役務一般        | 9     |
| 19. クリーニング      | 6     |
| 19. 修理・補修       | 6     |
| 21. 他の商品        | 3     |
| 21. 管理・保管       | 3     |
| 23. 他の相談        | 2     |
| 23. 光熱水品        | 2     |
| 25. 他の行政サービス    | 1     |
| 合 計             | 1,459 |

  

|                |    |
|----------------|----|
| (1) 生命保険       | 83 |
| (2) 預貯金・証券等    | 68 |
| (3) ファンド型投資商品  | 30 |
| (4) デリバティブ取引   | 25 |
| (5) 損害保険       | 20 |
| (6) その他の保険     | 20 |
| (7) 融資サービス     | 19 |
| (8) 他の金融関連サービス | 13 |

  

|                   |    |
|-------------------|----|
| (1) 放送・コンテンツ等     | 59 |
| (2) 移動通信サービス      | 45 |
| (3) インターネット通信サービス | 24 |
| (4) 旅客運送サービス      | 13 |
| (5) 郵便・貨物運送サービス   | 12 |
| (6) 電報・固定電話       | 1  |
| (6) 放送・通信サービス一般   | 1  |

## (2)内容別

| 内容            | 件数    |
|---------------|-------|
| 1. 契約・解約      | 1,175 |
| 2. 販売方法       | 602   |
| 3. 品質・機能・役務品質 | 215   |
| 4. 接客対応       | 96    |
| 5. 表示・広告      | 93    |
| 6. 安全・衛生      | 65    |
| 7. 法規・基準      | 63    |
| 8. 価格・料金      | 56    |
| 9. 施設・設備      | 10    |
| 10. 包装・容器     | 1     |
|               | 1,459 |

(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)  | 1,359 |
| 2. 第2号類型(重大性)  | 62    |
| (1) 生命・身体      | (47)  |
| (2) 財産         | (16)  |
| 3. 第3号類型(複雑性等) | 10    |
|                | 1,459 |

(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         | 345   |
| 2. 消費生活センターの相談を経たもの | 1,114 |
| 合 計                 | 1,459 |

## (5)仲介委員数別

| 委員数                   | 件数    |
|-----------------------|-------|
| 1. 単独                 | 155   |
| 2. 合議体(2人)            | 1,188 |
| 3. 合議体(3人以上)          | 94    |
| 4. その他 <sup>(注)</sup> | 22    |
| 合 計                   | 1,459 |

(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。

平成 30 年 12 月 20 日結果概要公表事案 一覧

|      | 事 案 名                              | 和解の<br>成否 | 公表した事業者名等                            |
|------|------------------------------------|-----------|--------------------------------------|
| 事案1  | 医療脱毛の解約に関する紛争                      | ×         | 医療法人社団エムエフシー<br>(法人番号4010005014874)  |
| 事案2  | 農作物等オーナー契約に関する紛争                   | ×         | 株式会社ケフィア事業振興会<br>(法人番号7010001127512) |
| 事案3  | 乗馬教室の約款に関する紛争                      | ○         |                                      |
| 事案4  | クレジットカードの不正利用に関する紛争(7)             | ○         |                                      |
| 事案5  | タレント等養成スクールの解約に関する紛争(5)            | ○         |                                      |
| 事案6  | 訪問介護サービスの解約に関する紛争(2)               | ○         |                                      |
| 事案7  | 占い鑑定サイトの返金に関する紛争(2)                | ○         |                                      |
| 事案8  | 痩身エステの研修費の返金に関する紛争                 | ○         |                                      |
| 事案9  | クレジットカードの不正利用に関する紛争(9)             | ○         |                                      |
| 事案10 | FXトレードシステムに関する紛争(5)                | ×         |                                      |
| 事案11 | 専門学校の授業料等の返還に関する紛争(6)              | ○         |                                      |
| 事案12 | 連鎖販売取引の解約に関する紛争(12)                | ○         |                                      |
| 事案13 | 携帯電話の解約に関する紛争(2)                   | ○         |                                      |
| 事案14 | 投資ソフトの解約に関する紛争                     | ○         |                                      |
| 事案15 | 連鎖販売取引の解約に関する紛争(13)                | ○         |                                      |
| 事案16 | クレジットカードの不正利用に関する紛争(11)            | ○         |                                      |
| 事案17 | コンサート入場時の本人確認書類に関する紛争              | ○         |                                      |
| 事案18 | 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(18)      | ○         |                                      |
| 事案19 | データ復旧サービスの解約に関する紛争                 | ×         |                                      |
| 事案20 | 別荘の外壁塗装の品質に関する紛争                   | ×         |                                      |
| 事案21 | 布団のリフォーム契約に関する紛争(3)                | ○         |                                      |
| 事案22 | クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争(4)         | ○         |                                      |
| 事案23 | 結婚式と披露宴の解約に関する紛争(20)               | ○         |                                      |
| 事案24 | エステティックサービスの返金に関する紛争(14)           | ×         |                                      |
| 事案25 | 化粧品購入契約の解約に関する紛争(2)                | ○         |                                      |
| 事案26 | 自動車の不具合に関する紛争(5)                   | ○         |                                      |
| 事案27 | インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(7)(8) | ○         |                                      |
| 事案28 | 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(20)      | ○         |                                      |
| 事案29 | タブレット端末等の解約に関する紛争(4)               | ○         |                                      |
| 事案30 | トイレ修理の返金に関する紛争                     | ○         |                                      |

## 【事案 1】医療脱毛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 29 年 11 月、脱毛サービスをインターネットで探していたところ、相手方クリニック<sup>(注)</sup>の開院キャンペーンとして、全身レーザー脱毛 3 回で 15 万～18 万円という広告を見た。同クリニックに電話したところ「今日なら空いている」と来院を促された。

相手方クリニックを訪れると、すぐに「クーリング・オフできないがいいか」と聞かれた。そもそもクーリング・オフについてよく知らなかったので、あいまいな返答をしてしまった。カウンセラー担当と思われる女性と受付担当の女性の 2 人に「広告の 3 回コースでは足りない。5～10 回の照射をしないと効果が出ない」と言われた。広告に掲載の無かった別の価格表を出され、「今なら 37 万円で 5 回照射できる」と言われた。

結局、全身脱毛 5 回コース約 35 万円を契約し、24 回払いの医療ローンを利用するよう言われた。アルバイトの収入は月 2 万～3 万円程度しかないと伝えたが、ローンを通すには年収がこのくらいは必要だと言われ、クレジット契約書の年収欄には、言われるまま 90 万円と記入した。

契約後、すぐに両脇の脱毛を受けた。

帰宅後、高額な契約であることに不安を覚え、2 日後にクーリング・オフしたいと申し出たが、断られた。地元の消費生活センターに相談しても解決できなかった。

契約をなかったことにしてほしい。

<sup>(注)</sup>医療法人社団エムエフシー（法人番号 4010005014874）

所在地：東京都中央区

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

カウンセラーが脱毛回数を目安、注意事項、コース等を説明し、申請人は最初 12 回 60 万円の全身脱毛コースを希望した。学生なので無理なく通えるものに変更を促し、申請人は 5 回コースを希望した。クレジット契約書の「年収欄」は、学生は仕送り等も合わせるよう案内した。90 万円と記入するよう伝えてはいない。

医療行為であるため、自己都合による解約やクーリング・オフができないと申請人は理解した上で契約が成立している。申請人の請求に法的根拠がない。契約通りの履行を希望する。

＜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。

申請人の請求を認めない。

クレジット契約は有効に成立しており、既に立て替え払いをしているため、当社単体で契約をなかったことにはできかねる。

解決まで請求は止めるが、抗弁事由がなくなったら請求停止分は一括で支払ってもらう。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は相手方クリニックに対し、医療契約であっても民法上の準委任契約にあたり解約はできる、相手方クリニックの契約条項は、医療的な観点から施術を受けられない場合にのみ解約を認める内容で、消費者契約法10条により無効と考えられると指摘した。その上で、本件契約を解約し、解約料は2万円程度とするよう検討を促した。

後日、相手方クリニックから、要望に応えかねる、と文書で回答があった。

仲介委員は、第1回期日に電話参加した相手方クリニックの担当者が質問に即答できず、電話を保留にすることが複数回あったことを踏まえ、相手方クリニックに対し、上席や代理人弁護士を次回期日に参加させるよう要請した。相手方クリニックは、担当が代わっても対応は同じだとして要請を断った。

第2回期日において、仲介委員は相手方クリニックに和解案を受けられない理由を尋ねた。相手方クリニックは、回答書の通りである、法的な事項は弁護士に確認するので質問は文書で送ってほしいと主張した。仲介委員は第1回期日で検討を要請した事項を詳しく説明し、書面を送付した。

後日、相手方クリニックから回答書が届いたものの、敷金返還や生命保険料に関する問題点において、消費者契約法10条に違反しないと判断した最高裁判例を示し、本件契約条項も同法10条に違反しないという内容であった。

第3回期日において、仲介委員は相手方クリニックに対し、例示の判例は医療分野に関するものでなく、本件と関係がないと指摘した上で、本件契約条項が消費者契約法10条に違反しない根拠は何かと尋ねた。相手方クリニックは、分からない、質問は文書で送ってほしいと繰り返し、説明はしなかった。

申請人は今後相手方クリニックで施術を受ける気はなく、ある程度の解約料を支払ってでも解約したいとの意向を示した。そのため、特定継続的役務提供の規定が本件契約に適用されたと仮定した場合、中途解約の解約料は約5万5000円であること、また本件は美容医療が特定継続的役務提供の対象となる前の契約であることを勘案し、申請人が相手方クリニックに10万円を支払い、医療脱毛契約とクレジット契約を解除する旨の和解案を文書で提示した。

その後、相手方クリニックから、和解案を受諾する意思はないと文書で回答があった。

仲介委員は相手方クリニックに対し、次回期日では詳しい説明、和解案に関する協議ができる者（上席や代理人弁護士等）を参加させるよう文書で要請したが、相手方クリニックは、法的義務がなければ代理人弁護士等は期日に参加しないと説明した。

第4回期日において、仲介委員は相手方クリニックに対し、再度、消費者契約法10条違反で解約できると考えると説明し、和解に関して何らかの提案はないかを尋ねた。相手方クリニックは、ない、と述べた。仲介委員は、相手方クリニックは手続に協力的と考えにくく、事業者名が公表される可能性もあると説明したが、相手方クリニックは対応を変えなかった。

仲介委員は、相手方クリニックとの和解が困難であることから、相手方クレジット会社への支払いについて、請求停止分の一括払いを分割にする案も提示したが、後日、申請人は、個人情報情報機関への情報登録を懸念し、請求停止分は一括で支払うと述べた。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 2】農作物等オーナー契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年、相手方のグループ会社が販売する農作物等が気に入り注文した。その際、実母に薦められ、同年秋ごろに相手方<sup>(注)</sup>のオーナー契約を締結した。オーナーになると、1口5万円の申込金に対して6、7カ月後に4000～5000円プラスされた金額で相手方が農作物等の商品を買戻してくれるという内容だった。このため商品はオーナーの手元に来ないが、契約時に成約特典として約束されたプレゼント品は受け取った（一部内容が変更になったものもある）。

実際に買戻し金の支払いが履行されていたので、相手方を信用して次々に契約し、平成 29 年においても6月から12月までに合計11件、申込金総額165万円のオーナー契約（口座振込）をした。

ところが同年12月以降、支払いが滞り、遅延利息を加算して支払う旨の書面は届くが、履行されない。相手方に問い合わせても返事がない。

契約通り、買戻し金と遅延利息を支払ってほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社ケフィア事業振興会（法人番号7010001127512）

所在地：東京都千代田区

＜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。

分割にて支払うことで解決したい。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、当事者双方から解決に向けての意向を聴取した。申請人は、買戻し金と遅延利息約181万円の支払いを希望するが、相手方の現状も踏まえ、せめて支払った165万円だけでも返金してほしいと述べた。

一方、相手方は、取引先の金融機関が、ある法律事務所の求めに応じて、いわゆる振り込め詐欺被害救済法に基づき主要口座を凍結したため、資金を一切動かせなくなっていると明かした上、当該金融機関を相手取って預金の払い戻し請求訴訟を起こしており、その第1回口頭弁論がまだ開かれていないことから、現時点では具体的な返済プランを示せないと述べた。

相手方はさらに、他の口座も債権者による仮差し押さえを受けており、同様に資金を動かすことができないと述べた。その上で、事業を継続して誠実に対応していくつもりだが、現時点では解決策を示すことは不可能であると改めて訴えた。

仲介委員は相手方に対し、返金する意思があると述べても具体的な返済プランを示さない以上、返金しないことと同じであると指摘した上で、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

## 【事案3】乗馬教室の約款に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

適格消費者団体である申請人は、平成26年9月、相手方の乗馬クラブ会則のうち、①中途解約時の入会金・年会費の不返還条項②騎乗中の事故の免責条項（騎乗者傷害保険適用以外の責任）－が消費者契約法に抵触する不当条項に当たる可能性があるとして是正を求めた。

平成27年11月、相手方の乗馬教室規約のうち、③乗馬教室の中途解約に伴う入会金・授業料の不返還条項④授業料の割賦支払いにおける法定利率を超える遅延損害金の支払条項⑤騎乗中の事故の免責条項（騎乗者傷害保険適用以外の責任）－が消費者契約法に抵触する不当条項に当たる可能性があるとして是正を求めた。

平成29年3月、相手方から改定後の乗馬教室規約が送付され、④⑤は是正されていることを確認した。しかし、③は是正が不十分であった。クラブ会則については回答がなかった。

同年4月以降、相手方に数回にわたって回答を要請しているが、対応されない。クラブ会則の①②と、乗馬教室規約の③については是正してほしい。

＜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。

話し合いの上、解決したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は、相手方の契約条項の妥当性を判断する前提として、相手方の経営実態に関する資料を提出するよう求めた。

第2回期日で申請人は、本件の乗馬クラブ会則と乗馬教室規約の入会金に相手方に入会し得る地位の対価としての権利性があるわけではないので、中途解約時には経過年数に応じた返金をすべきではないか、また乗馬クラブ会則の騎乗中の事故の免責条項（騎乗者傷害保険適用以外の責任）を是正してほしいとの意見を表明した。

相手方は、それぞれのコースに応じて入会から一定期間、騎乗料を免除している期間（騎乗料免除期間）があり、入会金は騎乗料の先取りという性質を有しており、その部分が入会金の大半（約7割）を占めることに加え、利用者の事情に応じて騎乗料免除期間の進行を一時的に停止していると説明した。

そこで、仲介委員は相手方に対し、これらの実績を示すことや契約条項の改定の可否の検討を求めた。

後日、相手方から、騎乗料免除期間の一時停止を希望する会員は入会者の約3～4割程度いると説明した上、他の乗馬クラブと比較しても、騎乗料免除期間を考慮すると、現行の制度が利用者にとっても合理的であるとの主張が示された。なお、乗馬クラブ会則の騎乗中の事故の免責条項（騎乗者傷害保険適用以外の責任）については、速やかに改定作業に着手し、平成30年4月に変更したいとの意向が表明された。

第3回期日で、申請人は騎乗料免除期間中に中途解約した場合には入会金の返金を検討すべきではないか99%以上の会員が入会金の減額を受けられるコースに入会している実態を踏まえ、入

会案内記載の入会金を減額済みのものにしてはどうかと主張した。また、違約金の定めについても平均的損害を超えると考えられるため、是正すべきであると指摘した。

後日、相手方から、事業の性質上、事前投資が膨大であることや、馬という生体を取り扱う特殊性を踏まえると、騎乗料免除期間中の解約に対して返金を定めることや違約金の是正は困難であるが、入会案内から入会金の減額記載をなくして会員募集を行う方向で検討しているとの回答が寄せられた。

第4回期日では、両当事者の意向を踏まえ、仲介委員から、①入会金については、消費者が騎乗料免除期間中に中途解約した場合、中途解約申し出までの期間および権利行使の状況等、諸般の事情を考慮の上、入会金の一部を返還することとしてはどうか②入会契約解除に伴う違約金の定めについては、「会員の解除の手續が入会手續から30日以内でかつ会員の権利の行使前である場合に限り、当該入会金の1割5分の違約金を収受することができる」旨の条項に改めてはどうかと提案した。

後日、相手方から、仲介委員の提案のうち①については同意するが、②の「30日以内」は期間が長く、馬の準備や指導員の配置にコストがかかるため、「20日以内」にしたい旨の意見が出された。申請人がこれに同意したことから、和解が成立した。

## 【事案4】クレジットカードの不正利用に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成29年9月、米国へ友人と2人で旅行した。オーランドでタクシーを利用する際、現金がなかったためクレジットカードが使えるタクシーを探していたところ、個人タクシーと思われる初老の男性ドライバーに声をかけられた。

見た目は普通の車だったため、タクシーであることやクレジットカードが使えることを確認し、車で15分ほどのA地までなら15ドル、宿泊ホテルまでなら17ドルという料金の説明を受けた。対応も金額も良心的であったため、A地までの15ドルで依頼した。

A地到着後、相手方のクレジットカードをドライバーに渡し、決済を行った。よく見えなかったが、タブレットのような端末を使っていた。サインも暗証番号入力もなかったので不審に思い、レシートはないのかと尋ねたところ、「使っているシステム上、レシートは出ない。5分後くらいにメールで届くはずだから後で確認してくれ」との返答があり、タクシーを降りた。

帰国後、タクシー利用に関するメールが届かないことから、相手方ホームページでクレジットカードの利用履歴を確認したところ、約17万円（現地通貨で1500ドル）翌月一括払いの身に覚えのない決済があり、利用日時等からあの時のタクシーではないかと推測した。

相手方に不正利用のため引き落としを止めるよう依頼し、同年12月、相手方より調査結果の連絡があった。タクシードライバーは、オーランドからマイアミ（片道3、4時間）まで往復で乗せた代金であると主張しているとのことであった。相手方は、タクシー代が15ドルであったという証明がない限り、金額の訂正や差し止めはできないという。

15ドルは支払うつもりがあるが、1500ドルは支払いたくない。

＜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29年9月下旬に申請人から当社に問い合わせがあった。当社は申請人の利用額が15ドルであることの証跡の提出を依頼したが、クレジットカードの利用伝票（お客様控え）は渡されなかったという。

本来は調査受付対象外であるが、会員の事情、心情に鑑み、利用内容の調査を受け付けた。12月、国際ブランドを通じて、オーランドからマイアミまでのタクシー往復料金1500ドルの伝票を取得し、直筆のサインらしきものはあった。利用店は当社の加盟店でなく、住所らしきものは取得した資料に記載があるものの、連絡先等は知り得ない。

申請人には加盟店への直接確認、現地警察への相談を提案し、請求は保留している。利用店から売り上げの取り消し連絡があれば請求は行わない。会員と利用店の間で解決してほしい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日前に、相手方から1回目のチャージバックは不成立だったため、2回目の手續きに向けて反論資料の提出は可能かと問い合わせがあった。そのため、タクシー会社が申請人の乗車を主張する時間帯に申請人がオーランドにいた証拠として、同カードで買い物した際のレシートを相手

方に提出した。

第1回期日において、仲介委員は、相手方に対し、相手方が請求するには、運送契約、立て替え払い契約の成立を主張立証する必要があるが、金額の認識が加盟店と申請人で異なる上、タクシー会社提出の伝票のサイン欄には波線しかない中、運送契約の成立についてどう認識しているのかを尋ねた。

相手方は、申請人が提出したレシートからオランダからマイアミまでは乗車していないと認識しているが、タクシーは利用している、サインは弊社でなく加盟店に確認義務があり、波線がサインでないとも言い切れない、タクシー代15ドルの契約であることは申請人が証明するものと述べた。

仲介委員が相手方に対し、加盟店が行った不正のリスクを誰が負担するかと聞いたところ、相手方は、弊社が全負担するとは言えない、チャージバックなどの国際ブランドルールにのっとりしか取り返す方法はないと説明した。

相手方から申請人は被害届を出したのかと質問があったため、第1回期日後、申請人は在米領事館に問い合わせ、現地の保安官事務所にウェブ申請による被害申告を行った。後日、相手方から2回目のチャージバックも反証があったと連絡が来たため、3回目に向けて、保安官事務所への申請資料を相手方に提供した。その後、相手方から3回目のチャージバックにも反証があったと連絡があった。

第2回期日において、相手方は、3回のチャージバック、国際ブランドの仲裁手続でも主張は通らなかった、申請人には15ドルのレシートを受領しなかった過失があると主張した。

仲介委員は①本件は過失割合の議論の前に立て替え払い債権の発生原因事実について議論すべきである②あるサイト利用料の裁判例において、代金の発生についてカード会社に立証責任があるとされており、本件でも立証責任は相手方にあるのではないかと指摘した。相手方は、弊社にも時間的、費用的に負担があった点を理解してほしいと述べ、1500ドルから申請人の主張する15ドルを差し引いた1485ドルの折半による和解を提案した。仲介委員は次回までにさらなる譲歩案を検討するよう要請した。

第3回期日において、相手方は①社内で検討した結果、立て替え払い契約と原契約は別契約であり、原契約の成立の立証責任を弊社は負わない②立て替え払い契約はカードの貸与と売り上げデータの存在だけで請求根拠はあると認識しており、前回期日と同提案を行うと主張し、参考裁判例を提出した。当該裁判例は、個別クレジット契約に関するもので原契約の成立自体は争点ではないため本事案とは前提事実が異なるものの、原契約に瑕疵<sup>かじ</sup>があつて無効となっても直ちに立て替え払い契約は無効とならないと判示するものだった。

申請人は、一般消費者が知らない業界ルールを基に対応されても納得がいかないが、紛争が長期間に及ぶことから早期解決したいと述べた。

仲介委員は相手方に、せめて15ドルを差し引かずに1500ドルの折半で和解できないのか、と提案した。相手方はこれに応じ、申請人に寄り沿い、1500ドルの折半で和解したいと述べた。1500ドルの半額である750ドルについてカード決済時のレートで換算した約8万5000円を申請人が相手方に支払うことで双方が合意したため、和解が成立した。

## 【事案5】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成29年12月、インターネットで相手方のオーディションを見つけた。グランプリになるとメジャーデビューでき、オリジナルの楽曲やビデオを制作してもらえるとのことに応募した。翌日相手方から電話があり、一次審査に合格となった。

三次審査を受けた際、相手方から、相手方事務所のプロモーションビデオを見せられ、スタッフが親身になってタレントを支援してくれるという内容だった。次にパソコンで交流サイト(SNS)を使って有名になった人のページを見せられた。さらに、半年間個別指導をする、相手方事務所に所属する歌手はテレビ番組のエンディング曲を歌っているなどの説明を聞いた。これからどうしたいかと聞かれ、興味があると答えると、包括的エージェント契約（契約①）や役務提供契約（契約②）に関する契約書を渡された。契約②は教材費約39万円を含む総額約54万円の契約だった。

料金について聞くと、他の大手芸能事務所より安い、40万円払えるなら残額は今度でよい、近くの現金自動預払機(ATM)で引き出せるかと言われた。同日、契約を締結し、契約②について現金約44万円を支払った。

帰宅後、家族に相談したところ、おかしいのではないかと指摘された。また、後で見ておくよう言われた個別指導用の動画12本（1本5分程度）は、SNSの操作方法など、知っている内容ばかりで不信感を抱いた。

地元の消費生活センターに相談したところ、クーリング・オフ通知を出すよう言われ、契約締結日から起算して10日後に通知を発出したが、相手方は返金できないと言う。契約をなかったことと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ない。

申請人は当社のサービスを受けているため返金する気はない。

オーディションした会場は当社のレッスン会場であり、また、事前に電話で契約の話はしているため、訪問販売に当たらない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は相手方に対し、訪問販売に当たる場合、相手方の交付書面に不備があるためクーリング・オフできるとの見解を示し、弁護士に相談の上、次回期日までに解決案を検討するよう要請した。

第2回期日において相手方は、担当者が退職することになったため会社としての回答ができない、次回から別の者が対応すると説明した。

第3回期日において、相手方の新しい担当者は、訪問販売に該当すると指摘される理由を確認したいと述べた。仲介委員は以下の通り説明した。

- ・ 三次審査のつもりで出かけたオーディション会場に契約に至った。オーディション会場は

相手方の住所地と異なるため、営業所等以外での契約の場合、訪問販売に該当する

- ・ オーディション会場が営業所等に該当する場合でも、有料の役務契約をすると知らされずに呼び出され契約に至っているという申請人主張によると、いわゆるアポイントメントセールスとして訪問販売に該当する
- ・ 訪問販売に該当する場合、交付書面が法定書面の記載事項を満たしていないため、申請人はクーリング・オフができる

相手方は、申請人がオーディション会場と主張している場所は、当社がレッスン会場として使用しているものであり、営業所等に当たると主張した。仲介委員は、申請人が訪れた際には案内板等に相手方社名は見当たらなかったと主張している一方、相手方の営業所等であるという事実が確認できないと伝えた。

販売目的を事前に伝えたかについては、相手方は、面談日程を決める際に販売目的を応募者に伝えるよう社内で徹底していると主張した。仲介委員は、そのような説明は申請人の主張とは異なる上、相手方ホームページや面接日程の通知書面に教材販売があると記載しているわけでないため、販売目的を事前に伝えているという客観的な根拠がないと指摘し、その点を踏まえて和解案を検討するよう要請した。

相手方は持ち帰って検討するが、全額返金は厳しいと主張したため、仲介委員は申請人の意向を確認し、既払い金の6割（約26万円）の一括返金を提示した。

第4回期日において、相手方は、クーリング・オフできるとは考えておらず、6割返金は認められないので、10万円の返金を提案すると述べた。仲介委員は申請人の意向を確認し、相手方には、5割（約22万円）返金を求めたいところではあるが、早期和解のためとして20万円の返金を提案した。

後日、相手方が15万円であれば一括で返金できる、これ以上は検討の余地がないと回答し、申請人もその和解案に同意したため、和解が成立した。

## 【事案6】訪問介護サービス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＞

平成27年6月、化粧品の講習会で知り合った相手方担当者にファミリーレストランでの食事に誘われた。これまでも相手方の介護サービスについてはパンフレットなどを受け取って加入を勧められていたが、当日は相手方の別の担当者も含め3人で話をした。

相手方担当者からはパンフレットを見せられ、「公的介護保険で不十分なサービスを、110万円が家族の分まで受けられる。サービスは受け放題」などと説明され、相手方と契約すれば今後子供に迷惑がかからないと思い、契約することにした。

その際、申込書に記入したと記憶しているが、契約したことを夫に知られるのが嫌だったので、書類を自宅に送付しないよう告げたところ、相手方担当者を通じて受け取ることとなった。

後日、親族から借りて相手方口座に110万円を振り込み、相手方担当者から加入者証を受け取った。相手方の介護サービスは一度も受けていないが、会員料金で安く泊まれる宿泊施設は数回利用した。

ところがその後、友人から相手方について「解約してもお金が戻らない」「介護が必要になって連絡しても何もしてもらえない」などと聞いて解約したいと思うようになり、平成29年9月に消費生活センターに相談した。

法律相談で、「レストランで勧誘され、契約書を受領していないのならクーリング・オフできる」との助言を受けたため、同年11月に相手方へクーリング・オフ通知を出したが、法定書面は交付しているため返金しないとの回答があった。

クーリング・オフを認め、支払った110万円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申込書記入の際に退会返戻金がないことを説明した。また、サービス受け放題と説明した事実はない。

また、申請人には申込書の控えと規約および重要事項説明書を交付しており、既にクーリング・オフ期間を経過しているため、返金を求める申請人の主張には理由がない。

当社の事業理念はあくまでも会員同士の助け合いであり、理念や趣旨を理解・賛同された方に入会していただいている。申請人は会員歴3年で実際に当社のサービスも受けている、

（※）相手方の回答が手續非応諾であったことから、事務局より手續に応じるよう文書を送付したところ、手續に協力するとの回答が寄せられた。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において相手方に対し、サービスの仕組みについて説明を求めた上で、①特定商取引法は原則として1つの書面に所定の事項を記載することを求めているものの、相手方の交付書面にはすべての記載事項を網羅したものがない②仮にパンフレットを含むすべての書面を一体として見たとしても、クーリング・オフに関する事項にかかる法定書面が存在しないことから、平成29年11月に行ったクーリング・オフは有効であり、法律上は全額返金しなけれ

ばならないと指摘。この点を踏まえて解決案を提示するよう求めた。

これに対し相手方は、サービスの仕組みは介護サービス提供事業者への支払いを会員に代わって行う現物給付であり、会員が要介護となった際に介護サービス提供事業者に依頼する介護サービスのうち、介護保険の対象外部分に使用する方が多いとしたうえで、契約当時の交付書面を確認したうえで回答したいと述べた。

第2回期日において相手方は、自社の事業理念はあくまでも会員同士の助け合いであるところ、理念や趣旨を理解・賛同された方に入会していただいていること、申請人は会員歴3年で実際に自社のサービスも受けていることから、自社の理念を申請人に再度説明した上で会員として続けていただきたい、難しいようであれば半額返金で和解したいと述べた。

これに対し申請人は、相手方の会員を含む周りの友人からの話を踏まえると相手方を信頼できないため継続は希望しておらず、契約金は借金をして支払ったので半額返金では和解できないと述べた。

後日、相手方から、申請人が契約してからクーリング・オフを通告するまでの29カ月間の利用料として14万5000円を契約金額の110万円から控除し、95万5000円を返金することで和解したい旨の連絡があり、これに申請人が応じたため、和解が成立した。

## 【事案 7】 占い鑑定サイトの返金に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 28 年 11 月ごろ、仕事に不安を覚えていたところ、相手方販売会社の占いの広告に興味を持ち、無料の占い鑑定を依頼した。その後、相手方販売会社の鑑定師から 1 日に何通もメールが届くようになった。メールには「幸せを掴む方法を教える」などと書いてあったため、1 回のやり取りで教えてもらえると思ってポイントを購入したが、1 回では終わらなかった。また、複数の鑑定師からメールが来るため、相手方販売会社にメールを止めるよう依頼し、了解されたにもかかわらず、メールは止まらなかった。

29 年 8 月、相手方販売会社に再度メールを止めるよう依頼したところ、いったんは止まったものの、しばらくするとまた次々とメールが届くようになった。メールには「金運を掴み取っていない。幸せになってほしい」などとあったため、メールで指示されたことを行わないと幸せになれないと思って不安になった。また、「続けなければ元の苦労がやってくるだけです。お返事をお待ちしております。」と返信を急かすようなメールが続いてやはり不安になり、弟から借金して鑑定師とやりとりするためのポイント購入を続けた。以前から心療内科に通院しており、鑑定師の指示に従わないと幸せになれない、生活苦からも抜け出せない信じ、1 年以上もポイント購入を続けてしまった。

その後、クレジットカードで決済していた分が支払えなくなり、貯金もなくなった。地元の消費生活センターに相談したところ、合計約 544 万円（カード決済分が全て翌月一括払いで約 311 万円、振り込み分が約 233 万円）の契約だったことが判明した。相手方販売会社から「カード決済分以外は返金しない」と言われたが、納得できない。何度も断ったにもかかわらず、恐怖心をあおられたため、全額を返金してほしい。

#### <相手方販売会社の主張の要旨>

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。

多くの鑑定師が存在する中で、申請人自身が鑑定師を選んでおり、継続的にポイントを購入、利用していることから、申請人がその都度考えて鑑定依頼を行っていたものと理解している。また、あくまで占いであるため、将来実際に起きる出来事を保証するものではないことも当初から理解した上で利用していたと認識している。

解決案として全額返金の請求に応じられないが、鑑定師の鑑定内容に満足いただけなかった、不安をあおった鑑定内容があった点については、当社の管理責任を踏まえ、60%相当額（350 万円）を返金したい。

#### <相手方決済代行業者イの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売会社より取り消し指示があったため、クレジット利用分は取り消し処理をする。

#### <相手方決済代行業者ロの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社のクレジット利用分は124万円である。全額を各クレジットカード会社に返金済みである。申請人と相手方販売会社との間の契約については関与しておらず、対応できない。

<相手方カード会社イの主張の要旨>

回答書、答弁書の提出はなかった。

(※) 相手方カード会社イに確認したところ、「相手方決済代行業者イが取り消し処理を行うため、そのデータが到着次第、取り消し処理を行う方針である。そのため、申請人との間に紛争はなくなることから、回答書、答弁書の提出はできない」とのことであった。

<相手方カード会社ロの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

81万円の売り上げ分については、既に決済代行業者イが取り消し処理を行い、申請人に返金を行っている。12万8000円の売り上げ分については、相手方決済代行業者ロを通じた決済かどうか不明である。

(※) 相手方カード会社ロに確認したところ、相手方決済代行業者ロからの取り消しデータが到着次第、申請人に返金処理を行うとのことであった。

<相手方カード会社ハの主張の要旨>

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。

申請人は会員規約に従い、申請人と加盟店とにおいて紛争を解決する義務を負っている。そのため、申請人は加盟店（相手方決済代行業者イおよびロ）との間の紛争を申請人自身で解決すべきと考えており、当社が申請人に対して有する債務にかかる契約の取り消しまたは当該債務の減額を認めることはできない。

(※) 相手方カード会社ハに確認したところ、相手方決済代行業者イおよびロからの取り消しデータが到着次第、申請人に返金処理を行うとのことであった。

<相手方カード会社ニの主張の要旨>

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。

(※) 事務局に「既に申請人が支払い済みなので、当社との間に紛争はない。解決に向けて協力はするが、答弁すべき内容がないので、回答書のみ提出する」との連絡が寄せられた。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方決済代行業者イおよびロからクレジット決済分について取り消し処理を行う意向が示され、相手方カード会社4社も取り消しデータが到着次第、申請人に返金するとのことであった。そこで、相手方カード会社4社について申請人から取り下げ書が提出され、手續が終了した。

第1回期日では、仲介委員から相手方販売会社に対し、申請人の利用額が約544万円と非常に高額となっているため、途中で、相手方販売会社から注意喚起等を行うべきであったと指摘した

ところ、相手方販売会社も管理上の問題を認め、一定額を返金する意向を示した。後日、相手方販売会社から、70%の返金を行う旨の回答があった。

第2回期日では、返金額を中心に調整を図ったが、合意に達することができなかった。そこで、仲介委員は当事者双方に対し、相手方販売会社が申請人に対して利用額の75%の返金をする和解案を提示した。申請人は同意したが、相手方販売会社は持ち帰って改めて検討することとなった。

第3回期日では、相手方販売会社から70%の返金が限度である旨の回答があり、申請人がこれに応じたことから和解が成立した。なお、相手方決済代行業者イおよびロについても申請人から取り下げ書が提出されたため、手続が終了した。

## 【事案8】<sup>そうしん</sup> 瘦身エステの研修費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28年11月中旬、知人に紹介された相手方代表者から、女性の自立を支援したいなどと言われ、エステの資格取得を勧められた。

1週間後、相手方が指定した本店所在地の近くの喫茶店で相手方代表者および営業担当者と面談したところ、近くのホテルで研修が行われているのでインストラクターに紹介したいと言われ、ホテルに場所を移して面談が続いた。帰宅できる最後の列車の発車時刻が迫っていたため帰りたいう旨を申し出たところ、今回の機会を逃すとしばらく研修が受けられないと言われ、契約をしないと帰れないと思い、<sup>そうしん</sup> 瘦身エステの研修を受講する契約を締結した（契約金額25万3800円）。

相手方担当者が私（申請人）の個人情報をパソコンで代理入力して手続き、代金をクレジットカードの一括払いで決済した。契約書にサインは求められなかった。相手方との契約後、自身でも経験を積んでおきたいと思い、12月に居住地近くのマッサージ店で勤務を始め、タイのマッサージスクールへ自費で研修にも行った。

その後、12月下旬に相手方の指定するサロンで研修を受けた。その際、資格を取得したら毎月約5万円のジェルを定期購入しなければならないことを知った。契約時にはそうした説明はなかった。

平成29年1月、相手方代表者から新規開業のサロンでの勤務を打診され、就労を希望したものの、その後、話は特に進まず、不信感を持った。

3月初め、研修が終了したことを示す卒業証書が送られてきた。定期購入と言われたジェルについては、2月下旬に1回目の商品と請求書が届き、指定口座に代金を振り込んだものの、2回目（3月中旬）は納品書や請求書が届いたが品物を受け取っていないことから、相手方に連絡して購入を断り、支払いはしていない。新規サロンでの就労のめどが立たない件も含め、相手方代表者に連絡を試みたが、返答はなかった。

消費生活センターを通じて相手方との話し合いを試みたが、応じられなかった。相手方の対応には納得できない。研修費とジェル代計30万5640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はない。

申請人の主張内容は、中核部分が虚偽であり、事実と大きく異なっている。

当社で提供する研修等は、業務として業界人向けに提供するものであり、申請人との契約についても、将来の独立開業を念頭に契約したものと認識している。

当社は、契約や決済を急がせたり、契約するまで帰さなかったりするような対応は一切していない。また、原則5万円のジェル定期購入が必要なことは契約前の時点で既に話している。申請人が良い経験を積む場になればと思い、エステ店の話をしたものである。

申請人は、契約当日に本社へ赴いたが、契約するスペースがなかったため、研修会場となったホテルで契約したのであり、実態として本社事務所で契約したのと同様の状態にあると主張する。当社で行った契約は、将来の独立開業を念頭に置いた開業準備の行為であり、申請人は一般に言

われる消費者と異なる立場で契約したものである。

よって、当社は返金の義務を負わないと考える。申請人が今後もこのような主張を続けたいのであれば、裁判所で行っていただきたい。

(※) 相手方に制度の趣旨を説明したところ、後日相手方代理人から答弁書が提出された。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日で、仲介委員は両当事者から契約経緯と主張について聴取した。

仲介委員は、本件契約が特商法上の訪問販売に該当するものであり、法で義務付けられた契約書面が申請人に交付されていないことなどから、申請人はいつでもクーリング・オフを主張できると指摘し、相手方に対し和解に向け、返金について検討するよう促した。

第2回期日で、相手方は、申請人は独立開業を念頭に、本件契約に先立ってマッサージ店で勤務しており、海外でのマッサージ技術の研修にも行っていることから消費者とは言えず、申請人との契約は特商法の適用外であると主張した。これに対し申請人は、マッサージ店の業務委託契約書、パスポートの渡航記録や現地（タイ）における研修記録と修了証を提示し、相手方の主張は事実と異なっていると主張した。仲介委員は本件ではどのような事情があったとしても事業所外で契約していることで訪問販売に該当すると説明した。

第3回期日で、相手方は、本件契約が特商法上の訪問販売に該当するとした仲介委員の指摘について、認識が異なり受け入れ難いと主張する一方、早期解決のため、研修費について経費相当額を差し引いた6割弱の返金と、未使用のジェルについても返品を条件として全額返金するとした和解案を提案した。これに申請人が応じたため和解が成立した。

## 【事案9】クレジットカードの不正利用に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成29年10月から12月まで、イタリアに滞在していた。同年12月初旬、日本へ帰国予定だった日に、駅近くで強盗に遭い、財布を盗まれた。現地の警察に被害届を提出した後、盗まれた財布にクレジットカード2枚が入っていたため、相手方を含むカード会社に連絡した。15時ごろに盗まれて、現地の警察に被害届を出したのは17時ごろだった。

警察署内から相手方を含むクレジットカード会社2社に連絡し、クレジットカードの利用停止の連絡をした。相手方によると、相手方発行のカードで既に不正利用されているとのことで、不正利用分については請求を止めると相手方に言われた。

パスポートを含めて盗難に遭ったため、パスポートの再発行手続などがあり、帰国を延期した。

帰国後、インターネットで相手方の利用明細を確認したら、不正利用分が掲載されていた。イタリアの革用品店で約13万円、宝飾店で約39万円の2取引の請求だった（リボルビング払い）。相手方に問い合わせたところ、暗証番号を入力した取引なので、カード会員規約により申請人が全額負担することになると言われた。

自分の暗証番号が漏えいするとは思えず、盗難に遭った日の10時ごろに自動販売機で電車の乗車券を買った時に盗み見られた可能性が高い。身に覚えのない請求を全額支払えというのは納得できない。

請求を取り下げしてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件取引では暗証番号が入力されている。相手方の会員規約では、暗証番号は他人に知られないよう善良なる管理者の注意をもって管理するものとされており、暗証番号が利用された時には、相手方に責めのある場合を除き、申請人が支払いの責任を負うことになる。

一度の誤りもなく入力されていたことから、一般的な紛失盗難の事案と判断できず、申請人自身が暗証番号を入力して2件のカード利用をしたか、第三者に暗証番号を提供し、カード利用を許したかのいずれかであると判断せざるを得ない。

申請人が本件申請を取り下げる解決を求める。

### 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、相手方に対し、強盗があったことは申請人の提出資料からも推認できるが、暗証番号を入力していることだけで補償を受けられない結論となるのかと尋ねた。

相手方は、本件は通常の強盗事件と異なり、①1度のエラーもなく暗証番号が入力されている（エラー情報は相手方において確認できる）②盗まれたもう1枚のA社発行のカードは利用可能限度額の大きいゴールドカードであり、不正利用するなら限度額の大きいゴールドカードを使うと思われるところ、申請人の主張ではもう1枚のカードは不正利用されていない③盗み見られた

可能性のある駅の取引から5時間後にカードが盗まれている点が不自然である」と述べた。

仲介委員は申請人に対し、A社発行カードについて①暗証番号は相手方発行カードと同じか②暗証番号を入力された（不正利用しようとした）形跡があるか③本件の不正利用の店舗において利用が可能であったかの確認を要請した。

後日、申請人から、①暗証番号は相手方カードと同じだった②A社によると暗証番号を入力された形跡はなかった③店舗が完全に特定できないが、当該2店舗ではA社カードは使えないと思われる、ローマでA社カードが利用できる店舗がそもそも少ないとA社に言われたとの報告があった。

第2回期日において、仲介委員は、申請人の回答を踏まえ、相手方に対し、強盗被害の有無についてどう認識しているかを尋ねた。

相手方は、典型的な強盗は立て続けに何回も不正利用し、カードの利用限度額まで使うが、相手方発行カードの限度額が90万円のところ、本件は約50万円の2回の決済のみであるとして、本件が強盗被害の典型例と異なる旨を説明した。加えて、申請人は職業柄イタリアに滞在することが多く、通常の旅行者とは異なると主張、現地の知人が関係している疑いも否定しきれないとの見方を示した上、折半での解決を提案した。

仲介委員が申請人の意向を確認したところ、自分が支払うことについては納得がいかないと述べた。そして、暗証番号が使われたということであっても自分に過失があるとは考えないが、キャッシュカードの場合なら、預金者保護法で、本人に過失があると損害補てんが75%になり本人が25%を負担することは知っている、早期解決のために相応の譲歩は考えるが、これを超える負担はありえないと述べた。

仲介委員は両当事者に対し、申請人が25%、相手方が75%を負担することで和解する案を提示した。相手方は、預金者保護法は本件に適用されないが、早期解決のために検討すると回答した。

後日、両当事者が和解案に同意したため、和解が成立した。

## 【事案 10】FX トレードシステムに関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 3 月、知人の紹介で、相手方が販売するサポートサービス付き FX トレードシステム（以下「本件商品」という）を知った。相手方のホームページや紹介動画を見ると、本件商品は、優秀なトレーダーA の取引をコピーして同じ取引ができる仕組みで、「自分でトレードしなくてOK」「天才トレーダー集団の全取引を 100%自動再現」などと説明されていた。そのため FX 取引（外国為替証拠金取引）の経験のない自分でも安定運用ができると思い、本件商品の会費 1 年分の約 21 万円をクレジットカードの一括払いで購入した。

その後、450 万円を運用口座に入金し、相手方の指示通り、安全性が高いとされている設定で運用を開始した。契約書面はもらったような気がするが定かではない。

同年 7 月、約 3 割（約 150 万円）の損失が起こり、「過去 7 年間で実質一度だけの損失」と宣伝していたのにおかしいと思った。その後、相手方からビデオレターが届き、「長期投資の中の一時的な出来事」という説明があり、そういうものかと思った。

同年 12 月、損失が膨らみ、運用資金をすべて失ったため、相手方に抗議文を送った。その返信を見る中で、優秀なトレーダーA の口座（マスター口座）の取引が 100%自動再現されているはずの自分の口座と、同様に自動再現されているはずの相手方のモデル口座の取引が違っていることに気が付いた。また、マスター口座と、それをコピーしている相手方のモデル口座の取引さえ違っていることも判明した。

トレーダーA はほとんど損をしないと広告にあり、全額損をする可能性があると思わなかった。宣伝と異なっているため、相手方に本件商品の購入額の返金を求めたが、教材費用の返金は金融商品取引法で禁じられている損失補てんにあたるとして拒否された。

本件商品の購入額を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件商品であるトレードシステムは、コピー元のトレード情報をシステムが送信し、受信機を持つユーザーの口座で同じトレードが自動で行われる仕組みである。ユーザーの利用環境（通信回線等）により取引の差異が生じていたとしても、申請人の損失と因果関係はない。

今回の損失は、欧米の政治面での動きが相次いだことなどが原因で実績を積み上げていた自動売買ソフトが適合しなくなったものであり、広告に記載された実績などは虚偽ではない。

したがって、売買代金を返還しなければならない法的根拠はない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日において、仲介委員は相手方代理人に対し、申請人の契約当時のホームページ画面と申し込み画面のコピーおよび契約書の提出、加えて、トレーダーA の取引実績の確認を要請した。

また、仲介委員は、相手方が申請人に案内した海外の証券会社が、無登録で金融商品取引業等

を行う者として地方財務局に公表されていたことから、相手方代理人に対し、無登録業者である認識があったかについても確認を求めた。

後日、相手方代理人から、契約締結前書面、契約締結時書面の電子交付に申請人が同意したことを示す資料、相手方が平成29年6月に電子交付した契約書面の提出があった。仲介委員はこれを申請人に伝え、契約書面の電子交付に関するメールの受信があったこと、契約書面やホームページ等の終盤にリスクに関する記載があったことを確認した。

第2回期日において、仲介委員は相手方代理人に、取引開始は平成29年3月だが、なぜ同年6月に契約書面を電子交付したのかを尋ねた。相手方代理人は、本件契約は当初投資助言葉に当たらないと認識していたが、所管官庁から自動でトレードまでできる自動売買ソフトであれば投資助言葉にあたる可能性があり、契約書面を交付した方がよいと助言があったため、取引開始後に契約書を交付したと説明した。

仲介委員は、本件商品はサポート付きであるため、当初から売り切りの商品ではないのではないかと指摘したが、相手方は、サポートは資産運用に関してでなく、ソフトの使い方に関するものであると主張した。

海外の証券会社について、相手方は取引当時は無登録の認識がなかったと説明した。仲介委員は、投資助言葉を行う者として、無登録業者に関して顧客に注意喚起をしてもよかったのではないかと指摘した。相手方は、本件商品を使える証券会社であれば、顧客は証券会社を自由に選べる、顧客の権利を奪うことはできない、本件の証券会社はトレーダーAの使用口座として顧客に示しているが当社は推奨していないと述べた。

トレーダーAの実績については、相手方代理人は仲介委員限りとして資料2枚を提出した。仲介委員が、記載されている収益実績を算出する元データと照合したのか、元データの提出はないかと尋ねたところ、相手方代理人は、元データとの照合まではしていないと述べた。

仲介委員は、申請人は1年以内の運用で投資金を全損しており、広告と実際が違いすぎるのではないかと指摘したが、相手方は、運用実績に応じた広告をしていると主張した。

仲介委員は相手方に対し、本件商品のメリットに関する広告が多い一方でリスク説明は少なく、説明義務違反や不利益事実の不告知に当たる可能性があり、申請人には返金を求める根拠があると伝えた。相手方代理人は、返金の意向が無い点は変わらないと述べた。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 11】 専門学校の授業料等の返還に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 4 月、申請人が相手方音楽専門学校の楽器の制作・修理を学ぶ学科（2 年制）に入学した。同年 9 月、申請人は体調不良で欠席し、その際の担任の対応に不信感を覚えたことから、以後不登校となった。しかし、代理人（申請人の母親）は、相手方から何も連絡がなかったため、申請人が引き続き登校していると思っていた。

平成 30 年 2 月、代理人は 2 年次前期分の学費や維持費等、計 101 万円を相手方に振り込んだ。

翌日、代理人は申請人から同 29 年 9 月以降通学していないことを知らされ、話し合った結果、進級はさせずに退学させることにした。同日、申請人および代理人から相手方に対し、退学の意思を伝え、前日に振り込んだ学費全額の返金を求めたが、応じられなかった。

その後、複数回問い合わせをしたが、相手方の回答は変わらなかった。

同月、最寄りの消費生活センターに相談した。申請人が相手方に、代理人を含めた 3 者での話し合いを申し入れ、同月下旬に学校で話し合いをすることになったが、その後、申請人、代理人ともに体調不良のためキャンセルした。

翌月、相手方からの面談の申し入れがあったが、退学の意思は変わらないため、他機関に相談していることを伝え、断った。その後、相手方に退学の申し出と返金を求める書面を提出した。

支払った学費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。

申請人の請求を認めない。

2 年次前期の学費等は、自動引き落としではなく、申請人からの振り込みで支払われており、進級の意思はあったと理解している。支払い後の解約は個人的な理由によるものと考えている。

なお、当校スタッフと代理人との電話でのやりとりの際に、代理人は申請人が登校していないことを認識していたとの報告を受けている。また、本校は生徒の自主性を重んじており、登校していない生徒に対し無理に出席を求めることはしていない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、申請人等から入学後の経緯を確認した。通学しなくなった 9 月以降、登校を促すようなメールが学校から来ることは無かった。平成 30 年 1 月に 2 年次学費の支払いについて問う葉書が届き、2 月に半期分を口座引き落としで払うと回答したが、2 月 14 日に引き落としができず、翌日代理人が振込んだと述べた。

仲介委員は相手方に対し、相手方学則上、退学は学費等が納入されていることを必要とし、納入されている学費等は返還しないと規定されていることについて、消費者契約法上問題があることを説明し本事案への対応を求めた。その上で申請人の解約に伴い発生した損害があれば、具体的にその内容と金額を示すように促した。また、年度途中の転編入について尋ねたところ、随時受け付けていると述べた。後日、相手方より、101 万円全額を返金するとの回答があり、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 12】連鎖販売取引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>

平成 29 年 7 月、大学 3 年時に高校時代の先輩 A から「いい話があるので会おう」と誘われ、居酒屋で話を聞いた。「投資だけで生計を立てることを可能にするシステムを多くの大学生に提供している。実際に稼いでいる B に会ってほしい」と言われて喫茶店に移動し、B に会うと、当該システムに加わるには 58 万円の費用が掛かるが、契約するとセミナーやイベントに参加でき、人脈が増えるため、将来的に考えたら安い、始めれば 58 万円はすぐ返せると説得された。人を紹介して契約してもらおうと 5 万円の紹介料がもらえると説明を受け、金銭面での不安も少しなくなったため、契約の概要を記載した書類などに署名した。お金はなかったが、その後に出会った大学生の C からは、学生ローンで借りる方法を勧められた。

翌日、A に呼び出され、C から公認会計士の資格を取る名目で学生ローンで借りる方法を教わってローン会社 4 社を回り、計 45 万円を借りた。さらに消費者金融で 10 万円を借り、手持ちの 3 万円と合わせて 58 万円を用意した。その次の日、相手方代表者と喫茶店で会って売買契約書などを取り交わし、現金で支払ったところ、日経 225 先物取引に関する投資システムの学習教材が入った USB メモリー（以下「本件商品」という。）を手渡された。この時示された書面には「連鎖販売業」と表示されていたが、どういうものか理解していなかった。

帰宅後、本件商品の動画を見たが、理解できなかった。その後、C にスマートフォンを渡して証券口座を開設してもらい、相手方が主催するセミナーに何度か参加して取引もしてみたが、利益より損失の方が大きかった。

10 月ごろ、相手方代表者から人を紹介するビジネスの説明を受け、「紹介ビジネスをした方が成長スピードが上がる。やってる人はみんな稼げている」と言われ、やることにした。友人 6 人を勧誘し、うち 4 人が契約したが、紹介料等は受け取っていない。

親に話したところ、すぐにやめるよう言われ、消費生活センターに相談して相手方に契約解除書面を送付したが、合意には至っていない。

契約をなかったこととして、支払った 58 万円を返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件商品を勧誘するために申請人に電話をした時にも勧誘時にも、事業者の氏名や勧誘目的であることを明示していた。

また、本件商品の販売に関わったすべての人物が連鎖販売取引であることを明示して勧誘、契約締結を行っており、説明を受けた旨の確認書も提出されている。

学生ローンでお金を借りさせるようなことは一切行っていない。

既に契約書面を交付してから 20 日間を経過しているため、クーリング・オフによる返金には応じられないが、満足していただけていない点は本望ではないため、誠意ある対応をさせていただきたい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したが、保管期間経過で返送されてきたため、事務局から電話で連絡を試みたところ、電話番号が使われていない旨のメッセージが流れた。

そのため、事務局から相手方代表者に対し、改めて和解の仲介申請書等を送付した。

仲介委員は、期日において、申請人から当時の収入や資産状況について確認した。申請人は、当時はアルバイトの収入が月に数万円程度しかなかったと述べたが、証券口座開設時の入力項目には正社員で年収 500 万～1000 万円未満、株式現物取引歴 2 年と登録されていたことが分かった。

仲介委員は相手方に対し、本件商品は先物取引を行って利益を得るための教材であるが、申請人の属性ではそもそも先物取引の口座を開設することができず、仮に口座を開設できたとしても、本件取引は適合性を欠くとともに、当該取引に関するリスクが十分に説明されたことがうかがわれないことからすれば、重要事項を告げなかったことを理由として特定商取引法上の取り消し権を行使できる可能性がある」と指摘した。一方で、仲介委員は、申請人が連鎖販売取引であることについて説明を受けていたにもかかわらず、よく理解しないまま契約し、自身も勧誘行為を行っている点に照らし、全額ではなく半額以上の返金が解決策として相当であると指摘した。

これに対し、相手方は、他の会員との公平上 30 万円の返金が限度であると述べ、これに申請人も応じたため、和解が成立した。

## 【事案 13】携帯電話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>

平成 29 年 11 月、ショッピングモール内の催事場で、相手方民事再生会社の代理店（相手方代理店）の担当者から「毎月のスマートフォンの利用料金が安くなる」と声を掛けられ、相手方民事再生会社の SIM カードに切り替える契約を締結した（以下「通信契約」という。）。通信契約の締結にあたって契約書は受領したが、契約内容の説明はなかった。また、契約手続中にスマートフォン端末をプレゼントすると言われた。要らないと断ったが、無料だからと言われ、受領した。

平成 30 年 1 月、相手方民事再生会社が相手方通信会社に吸収されると聞き、不安を覚えたため、通信契約を解約することにした。解約料として約 1 万 4000 円がかかることは了承した。

同年 2 月、相手方カード会社から約 8 万 8000 円の請求書が届き、驚いた。消費生活センターに相談したところ、相手方代理店にプレゼントすると言われたスマートフォン端末は分割払いで購入したようになっており、今回の請求はスマートフォン端末代金の残債務と解約料であることが分かった。また、相手方民事再生会社に問い合わせたところ、MVNO 事業は相手方通信会社に譲渡しており、今回の請求も相手方通信会社に引き継いでいることが分かった。

そこで相手方通信会社に請求の取り下げを求めたが、「契約当時のことは調査できず、対応できない。通信事業しか継承しておらず、民事再生中の案件のため、料金の変更はできない」と言われた。平成 30 年 2 月分の請求金額（約 8 万 8000 円）から通信契約の解約料（約 1 万 4000 円）を差し引いた約 7 万 4000 円の請求を取り下げしてほしい。

#### <相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は、事後的に申請人に対する割賦債権を相手方民事再生会社から承継した立場にすぎないため、契約締結における申請人と相手方代理店または相手方民事再生会社との間の経緯等については直接知る立場にない。

#### <相手方代理店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社と相手方民事再生会社との業務委託契約は平成 29 年末をもって解除されており、当時の販売スタッフも退職している。また、申請人の顧客情報も保有していないため、本件の調査ができない。プランの内容についても、当時、相手方民事再生会社が定めた契約内容を同社の規定に基づき販売していたため、当社が契約内容について回答することができない。

そのため、申請人の顧客情報を保有する相手方民事再生会社が契約内容を調査し、申請人への債権を引き継いだ相手方通信会社が対応するよう求める。

（※）相手方代理店に手續への協力を求めたところ、「対応できない。事業者名公表になっても構わない」とのことだった。そこで、手續勧奨文書を送付し、翻意を促したところ、期日に出席することとなった。

#### <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はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

(※) 相手方カード会社に確認したところ、「本手續が終了するまで訴訟の準備は保留したい」とのことであった。

<相手方民事再生会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社が販売したスマートフォンの売買代金の割賦債権は、平成 29 年 11 月 30 日付にて相手方通信会社に譲渡され、現在、同社に帰属している。そのため、本件の割賦債権の支払いの免除については、当社で判断できる事項ではなく、相手方通信会社の判断になるものと解されることから、当社は相手方として不適格であると思料する。

(※) 相手方民事再生会社に確認したところ、「当社は民事再生手續中である。期日に出席して契約内容や当社の状況を説明することは可能だが、相手方代理店の説明内容等については資料がなく、既に担当者も退職しているため、詳細は回答できない」とのことであった。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は、申請人が相手方代理店から受けた勧誘状況や携帯電話の利用状況、購入した端末等を聴取し、申請人の主張には一定の合理性が認められると判断した。その上で、相手方代理店に対し、勧誘時の説明に不適切な点があったのではないかと指摘するとともに、申請人が求めている金額を負担することで解決してはどうかと提案したところ、相手方代理店がこれを受け入れ、和解する方向で調整を進めることとなった。

第 2 回期日では具体的な精算方法について相手方らと協議し、後日、和解が成立した。

## 【事案 14】投資ソフト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>

1年以上前から相手方から迷惑メールや投資の勧誘電話が来ていた。興味はあったが、当時は忙しかったため、話に乗らなかった。

平成30年1月、相手方から携帯電話に着信があり、折り返し電話をしたところ、投資話を持ち掛けられた。今はある仮想通貨が安い、1年前からやっていたら倍になっていた、今なら期間限定で10万円分の仮想通貨をサービスする、1年持っていたら回収できる、と言われた。

50万円分の仮想通貨を買うと60万円分の仮想通貨をもらえると聞き、契約を了承し、銀行で50万円を振り込んだ（以下「本件契約」という。）。

翌日、相手方から契約書入りの封筒が届き、申請人本人は内容がよく分からないので、孫の夫である代理人に相談した。契約書は、外国為替証拠金取引（FX取引）の自動売買ソフトの購入と投資金の契約書であった。代理人に言われて、契約書に署名押印して送り返すのをやめた。

翌日、地元の消費生活センターに申請人と代理人で相談に行き、その場で相手方に電話をした。消費生活センターからクーリング・オフをすると伝え、後日、内容証明郵便を発送し、到着は確認した。その後、消費生活センターで交渉するも返答がない。

既に支払った50万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請書の内容には間違っている点が複数ある。当社は仮想通貨を勧誘、販売していない。本件契約は、説明すれば、申請人に納得してもらえると考えている。代金を返還する意思はない。

(※)相手方は、申請受付時には、法人登記に「平成30年4月25日株主総会の決議により解散」と記載があり、第1回期日の際には、清算終了の登記がされていた。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日で仲介委員は、相手方に対し、申請人が支払った50万円の内訳を確認した。相手方は40万円が自動売買ソフトの代金、10万円が投資金であると説明した。仲介委員は、申請人はいまだ投資を開始していないことから、10万円は当然返金されるものであると相手方に説明し、相手方も返金すると回答した。

仲介委員は加えて、自動売買ソフトの売買契約については、相手方は金融商品取引業の登録をしていないため、特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、法定書面が交付されていないため、クーリング・オフ期間は起算されていないと指摘。既に申請人が契約解除通知を発送していることから、相手方に全額の代金返還義務がある旨を説明した。

相手方は、申請人がそもそも仮想通貨の購入と誤認していたことから、その誤解を解けば契約に納得してもらえると考えていると述べた上、相手方に返還義務はないと主張した。これに対し、仲介委員は、申請人の返金意思は固まっており、また、特定商取引法上、当事者の納得の有無にかかわらずクーリング・オフはできると説明した。

相手方は、地方財務局から行政指導を受け、会社は既に解散し、資金が枯渇していると説明した上で、自動売買ソフトの既払い金である 40 万円全額の返金はできない、投資金と合わせて 30 万円であればすぐに返金できるが、全額返金であれば、投資金 10 万円を一括返金し、残りは月々 2 万または 4 万円ずつの分割にしたいと主張した。

仲介委員は、申請人の意向を確認し、30 万円を一括返金した後 20 万円を分割払いする案や、一括の場合は支払額を増額する案を相手方に提案したが、相手方は資金がないため一括で支払えるのは 30 万円が限度で、それに加えて分割で返金するのは難しいと繰り返した。

仲介委員は、相手方が既に解散していることから、分割で長期返金を受けるより、なるべく早くに 30 万円の返金を受ける方が被害回復にとって有利である旨を申請人に説明した。申請人は 30 万円の一括返金での和解に同意したことから、和解が成立した。

なお、相手方が既に解散していることから、和解書において相手方の元代表取締役を和解書の名義人に加え、個人保証による連帯責任とし、かつ、支払義務としては 50 万円全額を認めさせた上で、支払期限までに 30 万円が支払われた場合には残額を免除するという内容の和解とした。

## 【事案 15】連鎖販売取引の解約に関する紛争（13）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 10 月、交流サイト（SNS）で知り合った相手方販売会社の勧誘員 A と会った。自分のビジネスの話をしたと言われ、別の日に再度会った。

A から、相手方販売会社の会員になれば自分で探すより格安で車の購入等ができる、口コミで簡単に会員を増やすことができ、紹介すれば報酬が得られる、1 口約 7 万円だが 4 口契約した方がよい、と強く勧められた。A からタブレットで会員サービスを使い、格安で契約できた例を見せられ、得だと思った。詳しい内容を理解しないまま、A の持っていたタブレットで仮登録をした。その時に概要書面は渡されたが、説明はなかったのでクーリング・オフなどについては知らなかった。

帰宅後、自分の月収では支払いが厳しいと思い、1 口に変更したいと A に連絡した。Aからは「4 口の方が君のためだ」「すぐに発行されるクレジットカードがあるので、それで支払えばよい。カードを作りと一緒に連れてあげる」と言われた。

後日、A とともに相手方クレジット会社の関連会社店舗を訪れてカードを作り、A のタブレットで相手方販売会社の会員として本登録し、会員権 4 口の購入費用約 30 万円をリボルビング払いで支払った。

その後、しばらくたってから A に会った際に「そういえば、うちに届いていたよ」と契約書面を渡された。

相手方販売会社のサービスを何回か利用したが、インターネットで調べれば分かる程度の情報しか得られず、口コミで会員を増やすのは無理だと思った。おかしいと思いつつも、A にセミナーに誘われ続け、解約したいと言い出せずにいたが、平成 30 年 3 月、消費生活センターに相談した。契約の解除と返金を求めた通知文を郵送したが、解決できなかった。

契約をなかったことにして、既に相手方クレジットカード会社に支払った 10 万円を返金してほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

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。

勧誘時にクーリング・オフ、中途解約の説明を行い、概要書面の交付を行ったことを A から確認している。クーリング・オフ、中途解約には応じられない。

契約書面の送付先が A の自宅となったのは、申請人から頼まれたためと聞き取っている。

申請人はサービスを 5 回ほど利用しているため、無理やり登録させられたとは考えにくい。

弊社のサービスは、例えば繁忙期の飲食店の空き状況等について、会員から問い合わせを受け、当社でインターネット検索等を代行するサービスである。インターネットで検索できる内容ではあるが、会員の手間は省けるものである。将来的に問い合わせ内容等をまとめ、月会費制のサイトを運営していきたいと考えており、現在成長開発段階のサービスである。A が説明したサービスの魅力については不実の告知には該当しない。

<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。

申請人の請求を認めない。

加盟店が提供したサービスや料金の相違によるトラブルについて、当社は一切関与していない。既に加盟店への立て替え払い済みであり、申請人と加盟店との間での解決を望む。

和解仲介の間、申請人への請求は保留する。和解に際し、カード決済上の処理が必要であれば協力する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において仲介委員は相手方に対し、連鎖販売取引の中途解約規定の記載について、概要書面にはあるが契約書面にはないと指摘した。

相手方は、概要書面と契約書面は表紙が異なるだけで記載内容は同様であると述べたが、申請人から提出された両書面の写しを見比べたところ、概要書面にある1枚が契約書面では欠落していた。相手方によると、契約書面はA4判数枚の書面をとじずに折り畳んで交付しているとのことだった。

申請人が契約書面を直接受領しておらず、勧誘員Aが郵送で受領後、しばらくしてからAが申請人に交付していることから、仲介委員は、どこかの段階で書面が欠落した可能性があり、そうであれば交付書面は不備となりクーリング・オフ期間は起算しないと指摘した。その上で、現在もクーリング・オフできることを念頭に和解案を検討するよう相手方に要請した。

また、仲介委員は、相手方販売会社の会員規約に「融資の紹介・斡旋<sup>あつせん</sup>をしてはいけません」との記載があるが、Aの案内で申請人がクレジットカードを作成しており、これは申請人の月収以上の契約であることから、無理な勧誘があったのではないかと指摘した。

相手方は、Aからの聞き取り内容と異なる点があるため、申請人の主張をうのみにできないとしつつ、勧誘する者が目先の利益を求める可能性はあると述べた。その上で、申請人は5回もこのサービスを利用しており、そのたびに当社は作業を行い回答してきたと述べ、全額返金は厳しいと主張した。

仲介委員は申請人の意向を確認した上で、相手方販売会社に3口分の返金を提案したところ、相手方販売会社は了解した。

相手方クレジットカード会社に状況を伝えたところ、相手方クレジットカード会社はリボルビング払い手数料は請求しないと述べた。このため、クレジット決済はキャンセルせずに、相手方販売会社が申請人に3口分の返金をした後、申請人が相手方クレジットカード会社に残金を支払うことで全当事者が合意したため、和解が成立した。

## 【事案 16】クレジットカードの不正利用に関する紛争（11）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 1 月上旬、トルコ観光中に、現地で知り合った人とパブのような店に案内され、一緒に食事をした。飲食代をクレジットカードで支払おうとしたところ、決済用端末で暗証番号を入力しても認証が通らず、端末装置の不調を理由に、店員が相手方カードを含め都合 3 社分のカードをバックヤードへ持ち込んだため、不正利用を警戒してカードを取り戻した。手持ち現金は請求額に不足だったので、取り戻したカードを持って近くの ATM でクレジットカードによるキャッシング操作を行ったところ、エラーが出て引き出せなかったため、店に戻り手持ちの現金を渡して店を出た。

すぐにホテルに戻って、各クレジットカード会社へ問い合わせたところ、既に 200 万円を超える身に覚えのない利用代金が計上されていたため、カードの停止依頼を行った。

翌日、ツーリストポリス（旅行者保護を専門に行う警察の担当官）を介し、現地の日本総領事館から対応方法の助言を受け、通訳を交え、警察の現場捜査と聴取に協力し、被害届が受理された。店内の写真を撮っていたため、その位置情報から店の場所を特定できた。

帰国後、相手方を含むカード会社 3 社に被害届を踏まえて状況を報告し、不正利用された分の利用額について補償を求めた。相手方以外の 2 社は補償できそうとの見解を示したが、相手方は暗証番号の不正読み取りは盗難と異なるため補償できないと述べ、現地の警察で作成された被害届の確認すらしてもらえなかった。

消費生活センターに相談し、再度、相手方に調査を求めたが、不正利用は見受けられないので現地利用分の請求を予定通り行う旨の回答があり、同年 2 月下旬に口座引き落としが行われた。他のカード 2 社の利用分は、不正利用による被害だと認められ、同年 4 月にそれぞれ全額が補償された。相手方の対応には納得できない。引き落とされた不正利用分、約 50 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はない。

申請人が返金を求めている金額については、会員の被害救済を目的として、申請人の口座に返金する。よって、本件申請に基づく手續を進める理由はないものとする。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

申請書の写しを相手方に通知したところ、相手方から検討材料にしたいとの理由で、現地で作成された被害届（写し）を提供するよう依頼があった。申請人の同意を得てこれを送付したところ、相手方から申し出の既払い金額を返金するので争点はなく、和解の仲介手續に応じる意思はないとの回答があったため、相手方に期日に出席するよう説得を試みたところ、期日への出席はしないものの、和解契約の締結について同意を得た。

相手方の回答を踏まえ、申請人は、今般申請における相手方の対応の変移について疑念を表し、期日の開催を希望した。相手方は早期返金による解決の姿勢を崩さず、手續期間中に申請人の口座への返金を行った。

仲介委員は、相手方の期日への出席が見込めないため、申請人にのみ出席を求め、現地でのカ

一ド利用状況とその後に対応、帰国後の相手方との交渉経緯について詳細を聴取した。その後、両当事者は和解書を取り交わした。

## 【事案 17】コンサート入場時の本人確認書類に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 1 月、相手方チケット販売会社のサイトでコンサートチケットの抽選に当選した。当選通知メール上のリンクから相手方旅行会社のサイトにアクセスして、チケット付き鑑賞ツアー（以下「本件ツアー」という。チケットに加え、往復の電車の切符、ホテル等が含まれる。）に申し込んだ（2 名分、約 8 万円。クレジットカード払い）。チケットは相手方チケット販売会社のサイトからダウンロードした。

相手方チケット販売会社への抽選申し込み時から、コンサートの入場には本人確認のための身分証明書が必要との記載があり、指定身分証一覧には「障害者手帳」と書かれていた。手帳の種類、色、見本写真の記載はなかった。自分は療育手帳を持っているので、これを身分証明書として入場できると思った。

コンサート当日、入場ゲートで療育手帳を提示したところ、スタッフから「身体障害者手帳でないとは入場できません。療育手帳は（障害者手帳には）含まれません」「国からの発行でないとはダメです。地方自治体の発行（したもの）は認められません」と言われた。健康保険証の提示を求められたため提示したが、それでも入場は許可されなかった。その後、何度もスタッフに対し、事前の案内では「障害者手帳」としか記載されておらず、身体障害者手帳には限定されていないと訴えたが、結局、コンサート会場には入れてもらえなかった。私が入場できなかったのも、同行した母も入場しなかった。

後日、地元の消費生活センターに相談し、相手方チケット販売会社と交渉してもらったが、相手方チケット販売会社は「身体障害者手帳と精神障害者保健福祉手帳は法律を根拠に発行されているが、療育手帳は厚生事務次官の通知を根拠に発行しているので障害者手帳と認めない」と主張し、返金を受け付けてくれなかった。

事前に「療育手帳は指定身分証と認めない」との案内はなく、納得できない。本件ツアー代金全額(2 名分)を返金してほしい。

＜相手方チケット販売会社の主張の要旨＞

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。

当社が本人確認のための指定身分証のうち「障害者手帳」として指定しているのは身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳のみであり、療育手帳は含まれない。

今回のコンサートにおいては、チケットの高額転売を防止するため、全てのチケット購入者に対して指定身分証による本人確認を実施した。大規模なコンサートであり、多くの方の来場が見込まれるため、本人確認にあたっては、短時間で統一的、画一的に判断を行う必要があった。この点、身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳は、法律に基づき全国のどの地域でも同一の名称、体裁、発行基準で交付されており、確認が容易である。しかし、療育手帳は厚生事務次官通知および厚生省児童家庭局長通知を根拠に、各都道府県知事等が定めた実施要綱に基づいて交付されるため、自治体により手帳の名称、体裁、判定基準、申請手續が異なり、確認が容易ではない。このため、療育手帳は指定身分証としては取り扱わない方針とした。

この方針にのっとり、チケット購入者には購入ページ、FAQ、当選メール、公演前日の確認メールにおいて繰り返し指定身分証の案内を行い、その際も「障害者手帳」とだけ記載し、療育手帳を含む旨の記載はしていない。

なお、当社が管理・運営するのはチケットの販売管理、入場業務のみで、本件ツアー代金全額の請求は本件の被害として因果関係を欠く。また、申請人の同行者については、入場が可能だったが、同行者の意思により入場しなかったもので、本件の損害として2名分の請求は過大と言わざるを得ない。

#### <相手方旅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ない。

本件ツアーについては、チケットの管理・抽選等に当社は一切関与できない契約になっている。申し込み時には、チケットの転売防止のため、相手方チケット販売会社でチケットの抽選に当選した者のみを受け付け、さらに申込者の入力した情報が相手方チケット販売会社に入力された情報と同じか照合を行った。このため、本件ツアーは一般的に販売される募集型企画旅行とは異なり、チケット当選者向けのツアーであり、当選の段階で相手方チケット販売会社と申請人との間で取引条件の説明はなされているものとする。

なお、本件ツアー代金はチケット代を含む代金として設定しているため、公正競争規約により、「チケット（入場）に関する管理」は相手方チケット販売会社、「ツアーの企画・実施」は当社と、旅行の企画者とイベントの主催者を明確に区分して、サイト上に表示している。

また、チケット代金は旅行代金に含まれているものの、当社はチケット代金について何ら手数料を収受することなく、相手方チケット販売会社へ納めている。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴き取った。

申請人は、顔写真入りで身分を証明できるものは療育手帳しかなく、これまでも違うアーティストのコンサート、美術館や公共施設で療育手帳を身分証明書として示し、だめと言われたことがなかったため、療育手帳が相手方チケット販売会社の指定する障害者手帳に含まれないとは思っていなかったと述べた。また、今後、療育手帳が他の身分証と平等に、認められるようにしてほしいと述べた。

一方、相手方チケット販売会社は、療育手帳を指定身分証として取り扱わない方針はコンサート募集以前から決定しており、当該判断に合理性はあったと考えているものの、「障害者手帳」に療育手帳が含まれると考えて入場できなかった来場者が複数いることに鑑みると、事前の案内が親切でなかったと言えることから、<sup>しんこ</sup>真摯に反省していきたいと述べた。

仲介委員は相手方チケット販売会社に対し、身体障害者手帳と精神障害者保健福祉手帳も、発行主体が国ではなく地方自治体である点や、発行する自治体により表紙等のデザインが異なる点は療育手帳と同じであることを指摘した。また、申請人と同様に、身分証明書として療育手帳のみしか所持していない消費者も相当数いることから、療育手帳を指定身分証から除外することでサービスを受けられなくなってしまう人がいる可能性があることにも配慮し、療育手帳も他の身分証と同様の扱いとするよう要請した。

これについて相手方チケット販売会社は積極的に検討したいと述べ、2名分のツアー代金全額を支払う旨の和解案を提示し、これに申請人と相手方旅行会社も応じたため、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 18】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（18）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 12 月、購読しているメールマガジンから相手方の副業を案内する内容が届き、本来 20 万円の教材（以下「本件教材」という。）が 5000 円になるということだったため、翌月インターネット上で購入した（ドル建て一括払い決済のため、実際の請求は 5503 円）。

その後、相手方から専用サイトの URL とパスワードが届いたため、ログインして、スタッフとの電話打ち合わせを予約した。

後日、相手方から電話があり、仕事内容を説明された。宣伝したい商品が相手方の提携会社から送られてくるので、使用体験や画像をブログに掲載すると、報酬が受け取れるとのことだった。1 件につき約 5 万円の収入になり、数百万円の収入を得ることも可能だが、そのためにはアクセスアップツールという、検索エンジンでブログを上位に表示させるシステム（以下「本件 SEO 対策ツール」という。）が必要と言われた。

そこで、相手方に電話でクレジットカード番号を伝え、32 万円の本件 SEO 対策ツールを申し込んだ。（一括払い決済）

その後、毎日メールで送られてくるカリキュラムに沿ってブログを 4 アカウント開設して更新したものの、宣伝のための商品送付や報酬の支払いはなかった。

契約をなかったこととして、支払った 32 万 5503 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。

会社から商品が送られてくるとか、報酬は 5 万円であるといった約束はしていない。

アクセスアップツールは既に申請人のアカウントに使用しており、初心者でも分かるように操作方法等を案内し、平成 30 年 1～2 月にもアドバイスのメールを送付し、電話でも対応している。

申請人から初めて返金を求める連絡があったのは 5 月のことだが、それまでに連絡があれば当社の損害分も減らせていた。

（※）相手方からは当初、申請人は当会の会員ではないとの答弁書が送付されてきた。そこで事務局から、申請人が相手方の会員であることを示す資料を提示した上で、当委員会の手続に応じるよう改めて要請したところ、相手方は本手續に協力すると回答した。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係および解決意向を聴取した。相手方は勧誘時の説明に関する申請人の主張内容については否定したものの、紛争の早期解決のため 32 万円を返金すると述べた。これに申請人が応じたため、和解が成立した。

## 【事案 19】 データ復旧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 29 年 12 月上旬、所有するパソコンのハードディスクが不具合を起こし、読み込みができなくなった。そこでインターネットで見つけた相手方のホームページを見たところ、「成功しなければ費用は一切いただきません」「無料診断」とあったため、このホームページより問い合わせた。翌日、相手方担当者より電話があり、事情を説明したところ、見積もり後のキャンセルの場合には送料のみの負担となり、復旧が成功しなかった場合には費用は一切請求しないと言われたため、見積もりをしてもらうためにパソコンを送付した。

2 日後に相手方担当者より連絡があり、どのデータを復旧できれば成功としていいのか聞かれたため、復旧を希望するデータを指定した。その際、データの詳しい内容については聞かれず、「希望するデータの復旧状況により、成功報酬が上下する」と言われた。相手方とのやりとりは、ほとんどが電話によるものであり、メールを併用することもあった。

さらにその数日後、相手方から連絡があり、過去の例から導き出した大まかな見積もりでは 10 万～20 万円の費用がかかること、既に復旧に取り掛かる準備ができており、送付したメールのリンク先で署名をしなければ作業に取り掛かれないこと、ハードディスクに通電しているので、キャンセルしたり作業開始が遅れたりすると大事なデータを復旧できなくなる可能性があることを告げられた。想定以上の費用であったためキャンセルを考え署名をためらっていたが、相手方から電話で署名をせかされたため、仕方なく署名して契約を締結した（以下「本件契約」という。）。

同月中旬、相手方から約 31 万円の請求書が届いた。見積もりより高額であり、そもそもデータが復旧しているか不明で不安だったが、復旧していなければ返金されると思い、父親のクレジットカードで支払った（翌月一括払い）。数日後、相手方からパソコンと、復旧データを移し替えたレンタルの外付けハードディスクが届いた。平成 30 年 1 月上旬、データを確認したところ、希望するデータが復旧していなかった。そのため、相手方担当者にその旨を伝えたが、請求の前に説明をしたと言われて返金に応じてくれず、地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。既払い金を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は、見積書に記載の料金の内訳、作業規約、注意事項について電話で説明している。

データ復旧サービスの提供の流れは①受付②機器の集荷③初期診断④見積もり提示⑤申し込み⑥復旧作業⑦データ確認⑧支払い⑨納品一となっている。

金額を確定する前に見積もりを提示しており、復旧したデータ量に応じて 24 万円から 34 万円の中で変動することを説明した。申請人が主張する見積金額は、正式な金額の提案をする前の金額のことである。その後、申請人は、注意事項が記載された発注フォームへ署名を行い発注していることから、申請人は納得した上で当社にデータ復旧を依頼したはずである。その際には自動返信メールにより、見積金額を記載したメールを送付している。

署名を急がせたのは、当社のエンジニアの確保をすべきか否か判断する必要があったためであ

る。さらに、電話だけのやりとりでは記録に残らないため、メールも使用しており、電話についても現在は録音するようにしているが、申請人との電話のやりとりについては録音はない。

今回の作業により、ハードディスク容量 1000GB のうち、66.5%のデータを抽出していたが、フォルダ構成、ファイル名が崩れており、希望データかどうかの判断がつかない状況であった。しかし、申請人よりデータ使用量は多くてもハードディスク容量の3割程度と報告を受けていたため、抽出量から希望データの判別はつかないものの、データの欠損も含め、成功報酬 50%減額で了承され、約 31 万円の請求を行ったものである。請求金額のうち、希望データが一切ない場合には、機器の返却のみで請求は行わないものの、ファイルが一つでも復旧できている場合には、少なくとも作業費等は請求し、成功報酬については復旧したデータ量に応じて請求している。

十分なデータの復旧でなかったと理解しているが、復旧できているデータもあり、希望データがないとの認識はなく、返金には応じられない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は両当事者からの聴取を踏まえ、相手方に対し、①申請人との間に、復旧を希望するデータの認識に食い違いがある②契約に際し説明が尽くされ、納得して支払いがなされたのかどうか確認できない一と指摘し、事実関係の確認のため、申請人が発注フォームに署名した後に送られる自動応答メールを資料として提出することや、本件解決に向けての検討を依頼した。

後日、相手方より、自動応答メールが提出された。また、申請人が使用した父親のクレジットカードについて、本件契約に関してチャージバックが行われ、完了したことが判明した。

第2回期日において申請人は①相手方からの自動応答メールについて、送付されたことは覚えているが、内容についての記憶はない②発注フォームについてもどういった文言が書かれていたか等の記憶がない③一部でも成功すればお金はかかることの認識はあったものの、希望するデータが復旧していないため費用が発生しないと考えていた一と述べた。

一方、相手方は、一部でも希望するデータが復旧している以上、作業費等の請求は行おうと述べた。

そのため仲介委員より相手方に対し、①相手方ホームページには、希望するデータが一部成功であっても費用は発生しないとの記載があり、一般消費者なら文言通り捉えてしまう一方、一つでも希望するデータが復旧していた場合には作業費が発生するとの記載はどこにも無く、広告上の問題があり、実際に申請人は誤解していた②希望するデータの復旧についても両当事者間にずれが生じており、錯誤に当たる可能性もある一と指摘し、解決のための譲歩を求めた。

そうしたところ相手方より、成功報酬部分は放棄してもよいものの、費用の多くを占める作業費等については一切譲歩に応じられない旨の返答があったが、申請人の希望金額との隔たりが大きく、申請人はその金額での解決には応じられない旨の意思を示したため、仲介委員は本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

## 【事案 20】別荘の外壁塗装の品質に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 5 月、相手方ホームページに記載されていた「外壁塗装 10 年保証」に魅力を感じ、所有する別荘の塗装工事について見積もりを依頼した。

相手方に木造であることを伝えて別荘を確認してもらった上、外壁、屋根、ウッドデッキの補修・塗装工事についての見積書を受領した（総額約 102 万円）。

相手方に、外壁の穴や腐食の修繕といった不具合箇所の修繕も含まれていることを確認し、①木部腐食など不具合箇所すべてを修繕してからの塗装工事となる②外壁塗装工事には 10 年保証があり、剥がれがあった場合には無償で補修する一旨の説明を受けたことから、契約締結を決意し（以下「本件契約」という。）、申込金 1 万円を支払った。

着工時に工事代金の半額（約 51 万円）を支払い、工事完了時に保証書を受け取った。

後日、相手方から送付された施工内容の写真を確認したところ、約束した施工がなされていない箇所や塗装漏れ等があったため、専門機関に相談の上、①一部修繕を実施しない代わりに 5 万円を減額する②外壁が木造であっても保証が適用される旨の確認書を発行する一ことを条件に補修工事を依頼し、7 月末の補修工事完了後、確認書の受領と引き換えに残額を支払った。

平成 30 年 5 月に別荘を利用した際、外壁の数カ所に大きな塗装の剥がれが見つかったため、写真を添えて相手方に補修を依頼したところ、申請人側で外壁を修繕してからでないと補修はできないと言われた。

保証内容を履行できないのであれば、工事代金約 97 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。

申請人の請求を認めない。

塗装工事自体は滞りなく終了している。

外壁木部の経年劣化を免責とはしない旨の確認書は、それを発行しない限り工事代金半金の支払いを拒否すると申請人が主張したため、発行したにすぎない。

塗膜劣化については保証するが、本件建物は外壁木部自体に劣化が見られ、塗膜部分の経年劣化ではないため、保証対象外である。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、相手方が発行した確認書について、10 年保証は塗装工事に関するものであるため、下地の劣化に伴う塗装の剥がれについてまで保証したものではない可能性もあると考え、期日において、両当事者の認識を聴取した。

申請人は、相手方の「10 年保証の免責となる木部とは窓枠などを指しており外壁は木部であっても 10 年保証の対象」との約束をふまえ、下地の経年劣化を免責としないことを専門機関からのアドバイスにより書面でも確認しているため、下地の劣化に伴う塗装の剥がれについても保証される認識であったと述べた。相手方も、下地の劣化に伴う塗装の剥がれについても保証する旨の書面であるが、申請人が工事残金の支払いを盾にとりて担当者にかかせたものであって、会社と

しては本意ではなく、築数十年の木造住宅について当社が責めを負わない原因による塗装の剥がれを10年間も保証することはできない、申請人の主張する塗装の剥がれは明らかに下地の劣化に伴うものであって、下地を修繕しない限り再塗装はできないことから、申請人の負担で下地を修繕するのであれば、再塗装を行う意向はあると述べた。

仲介委員は、塗装剥がれの原因については判然としなかったものの、築数十年の木造住宅について部分的に下地修繕を行うことは現実的ではないと考え、相手方に対し何らかの金銭解決による譲歩ができないか促した。相手方は、本件工事はたび重なる手直しにより赤字となっており、金銭の支払いにより解決する意向はないと述べたことから、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 21】 布団のリフォーム契約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 2 月、「布団の乾燥をしませんか」と電話があり、いつも除湿剤を購入している業者だと思い、来訪を承諾した。布団は何十年も前に訪問販売で高額な商品を長時間勧められて購入したので、何組も所有していた。

相手方は 2 度来訪し、カビが生えた布団や除湿剤で濡れた布団について、リフォームでないときれいにならないと言った。合計 4 枚の布団リフォーム代約 50 万円を相手方に支払い、リフォームされた布団を受領した。他にも布団があると伝えると、専門の人が来ると言われた。

同年 3 月、相手方が来訪し、長い間使っていない布団に蛍光灯を当て、カビだと言った。布団を湿気で駄目にしたくなかったので、除湿マット等の購入（約 115 万円）や布団 4 枚のリフォーム（約 36 万円）について総額で約 150 万円の契約をした（以下「本件契約」という。）。その場で 10 万円を払い、残りは翌月、定期預金が満期になった際に支払うことにした。

その後、いつもの業者が来訪したことで、相手方と関係がないことに気がつき、地元の消費生活センターに相談した。クーリング・オフ期限を 1 日過ぎていますが、契約書面に不備があるので交渉は可能だと言われた。その日に相手方に電話したが、相手方は不在だった。

4 月に入り、相手方から、除湿マット等約 115 万円分は契約解除に応じるが、布団のリフォームについては工場に送ってしまったので 30 万円に値引きして請求すると言われた。

同月中旬、クーリング・オフ通知を发出したが相手方は認めず、5 月にリフォーム済みの布団が宅配便で届いた。後日、布団のリフォームだけを記載した契約書と既払い金を除いた 20 万円の振込用紙等が届いた。

前の契約でリフォームした布団 4 枚は使っているものもあるので返金を求めないが、本件契約はなかったこととし、既払い金（10 万円）を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

除湿マット等については解約を受けるが、布団のリフォーム代については、消費生活センターとの話し合いの際に、30 万円に値引きする提案をしたが解決できなかった。その後、消費生活センターが 10 万円の既払い金を申請人が放棄することでの解決を提案したが、4 月中旬に当社が同意したところ、消費生活センターが契約書面の不備を見つけたとして全額返金を求めてきた。

話し合いで解決しようとしても折り合いがつかないので、30 万円に値引きした上で代金を請求し、リフォーム作業を再開した。

確かに契約書面に記載ミスはあるが、申請人と柄、生地等を選び、リフォームの了解を得ており、作業料金が発生している。10 万円の既払い金を申請人が放棄する内容で解決したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は相手方に対し、契約書面の記載不備を指摘し、クーリング・オフによる全額返金を前提に和解案を検討することとなると伝え、返金の意向があるかどうかを尋ねた。

相手方は、法定書面の記載不備は数カ所にすぎず、布団は4枚ともリフォーム済みで作業料金が発生しているため全額返金は難しいと主張した。

仲介委員は作業料金の有無にかかわらず、法律上はクーリング・オフが適用されれば全額返金となることを再度説明した。加えて、本事案では本件契約のみの返金を求めているが、本件以前のリフォーム契約についても契約書面の記載不備により返金を求められることも考えられると指摘した。

相手方は、仲介委員の指摘は理解するが、全額返金は難しいと主張した。仲介委員は申請人の意向を確認し、既払い金10万円のうち7万円を申請人に返金することを相手方に提示した。相手方は持ち帰って検討すると回答した。

後日、相手方から7万円を返金する旨の回答があったため、和解が成立した。

## 【事案 22】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争(4)

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 25 年 5 月、相手方とは別のクレジットカード会社（以下「前運営会社」という。）に、新規にクレジットカード（以下「旧カード」という。）を申し込んだ。リボルビング払い（以下「リボ払い」という。）のキャンペーンが行われていたため、毎月のリボ払い支払額（以下「支払元金」という。）が 60 万円を超える場合にリボ払いとする設定にした。その後、日常的にカードを利用したが、月間のカード利用額が 60 万円を超えることはなかったため、毎月一括払いで全額引き落としできていた。したがって、当月の支払元金が 60 万円を超過したことにより、支払いが翌月に持ち越される金額（以下「支払残高」という。）は発生せず、リボ払いの手数料（以下「手数料」という。）を支払うことはなかった。

平成 28 年、カードの運営会社が相手方に変更になると通知があり、切り替え用の新しいクレジットカード（以下「新カード」という。）が届き、以前と同様に利用していた。

平成 30 年 5 月、引き落とし額がおかしいことに気がつき、明細を確認したところ、カード切り替え時に、リボ払いに係る支払元金の設定が変更され（以下「本件設定変更」という。）、当初 2 カ月間は 5000 円、その後は 1 万円とされていたために、支払残高と手数料が生じていることが分かった。同月の時点で支払残高は 80 万円以上となり、そのために手数料も高額になっていた。相手方に、設定変更には承諾していないので、手数料を返金してほしいと伝えたが、解決できなかった。これまでに支払った手数料（約 15 万円）を返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は平成 28 年、前運営会社から会社分割により、本件カード事業の一部を事業承継した。その際、カード会員規約、サービス内容を変更した。リボ払いについては、前運営会社での自動リボの登録は引き継いだ上で、リボ払いとなる場合の支払元金の金額設定を、前運営会社会員規約に基づき変更することとした。ただし、会員の希望に応じて再設定は可能であった。

前述の変更点等についてはカード切り替えの数カ月前から電子メール、郵送にて複数回案内を行った。カード会員規約、サービス内容の変更に納得できない場合には、カードの切り替え自体を拒否することができたが、申請人からそのような申し出はなかった。

切り替えカード送付時にも、カード台紙にリボ払いの支払元金を記載した。また、カード切り替え後は、会員サイトで毎月の請求額と支払残高の確認が可能であった。カード会員規約において、当社が会員サイトに利用明細を表示した後、1 週間以内に会員から申し出がない場合には利用明細の内容に承諾したものとする、と定めていることから、毎月の請求に承諾して支払いをしているものと認識している。

上記の通り、当社はカード切り替え前後に申請人に対し複数回、十分な案内を行っており、手数料を返金することはできない。なお、本年 5 月以降の手数料を免除することで和解する用意はある。

## 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、両当事者から経緯を聞き取った。

申請人は、前運営会社がカード切り替え前に送付してきていた案内について、当時、内容を確認し、カード会社が変わることやカードが差し替えられることは認識したが、手続不要との記載があったため、その他についてはそれほど詳しく読んでおらず、本件設定変更に係る記載には気付かなかったと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、本件設定変更は契約内容の不利益変更にあたるのではないかと指摘し、契約変更の有効性についての見解をたじた。また、カード切り替え前の案内には設定変更に関する記載があるものの、案内文書は30数ページあり、多くの事項が記載されていることから、消費者にとっては本件設定変更に関する事項を認識しづらいことを伝え、相手方に譲歩を求めた。

第2回期日において、相手方は、前運営会社の規約（「運営会社からの規約改定の通知後に、カード会員がカードを利用した場合は、カード会員が規約改定を承認したものとみなすことができる」旨の規定）に照らせば、申請人が契約変更を承認したと見なせると主張しつつも、紛争解決のため、手数料の半額である約7万5000円の返金で和解したいとの意向を示した。申請人がこれに同意したため和解が成立した。

## 【事案 23】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（20）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 1 月下旬、結婚式場検索サイトを通じ、相手方式場の運営するブライダルフェアに参加した。フェアは朝 9 時に始まり、ゲスト数や会場のタイプ等について相手方式場担当者の聴き取りを受けた。ゲスト数は未定であり、幅を持たせて予定を回答した。その際、夕刻に別用があるので、遅くとも 13 時すぎに退出したい旨を伝えた。

式場見学は正午に終わり、相手方式場担当者から挙式・披露宴見積りの提案を受けた。他社式場との比較検討を考えていたため、持ち帰って検討したいと伝えたところ、相手方式場担当者にこの場で決めてほしい旨、この機会を逃したら希望条件からどんどん離れていく旨を告げられ、引き留められた。別用が控えており、当日成約特典として 10 万円値引きの提案を受けたため申し込んだ（挙式予定日の 292 日前、見積金額：約 289 万円）。

約款については、時間が押していることを理由に、一部のみ説明を受けた。きょう中に払う必要があると言われ申込金 20 万円を相手方カード会社のクレジットカードの一括払いで支払ったが、渡されるはずの契約内容確認書は受け取っていない。相手方式場から帰る間際に、当日成約特典の値引き（10 万円）の適用条件がゲスト数 40 人以上からである等、契約前に伝えられていない条件を示され、相手方式場の説明に不信感を持った。数日間検討を重ね、相手方式場に解約を申し出ることとした。

2 月中旬、消費生活センターに相談し、解約を求め相手方式場と交渉を行った。相手方式場からは、担当者の説明不足を謝罪され、値引きの適用条件をゲスト数 30 人以上に引き下げると提案された。しかし、値引きの条件について説明が十分なされなかったことが解約の契機であるため、約款のキャンセル料（申込金の半額）によらず、申込金全額の返金を求めたが、解決には至らなかった（契約日から 25 日後）。2 月下旬、相手方カード会社に対し、支払い停止を申し出た。

契約をなかつたこととし、申込金 20 万円の請求を取り下げて欲しい。

＜相手方式場の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求は認められないが、話し合いには応じる。

申請人の主張する事実関係については、おおむね争いはない。

当社が使用する約款のキャンセル料の定めは、消費者契約法 9 条 1 号に照らして有効なものであって、過去に提起された訴訟においても有効性が認められている。当社担当者は、申請人ら夫婦両名に説明を行い、申請人らが署名を行い、契約を締結したものである。当社としては、約款上キャンセル料 10 万円を収受でき、10 万円を返金すれば足りるものであるが、同額を超える返還についても話し合いには応じる。

契約内容確認書等、申請人らから署名をもらい、交付すべき一部の書面については、申請人らの時間的都合上、署名を頂き、これを交付する時間がなかったため、結果的に不交付となっている。しかしながら、申請人（夫）の勤務先に鑑みても、当社担当者の説明を理解できなかったとは考え難く、契約締結過程に大きな不備はない。

<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。

既に、クレジット契約は取り消されている。

平成30年5月、申請人が相談した消費生活センターより解決の依頼があり、ディスピュート(チャージバック)申請を行った。6月下旬、ディスピュートが成立したため、申請人と当社間のクレジット契約は取り消しとなった。そのため、当社から申請人に対する請求はない。当社としては、申請人と当社加盟店である相手方式場との間で解決を図っていただきたい。

## 2. 手續の経過と結果(和解)

仲介委員は、申請人と相手方式場の両当事者より、紛争に至る経緯および和解の意向について聴取した。

相手方式場は、事実経過について、申請人の主張におおむね異議はないものの、相手方式場担当者の言動については見解の相違があると述べた上、和解に関しては、検討の結果、早期解決を期して全額返金の用意があると述べた。

仲介委員は、相手方カード会社の回答書の記載からすると、申請人が決済したカード利用契約は既に取り消されており、相手方式場と相手方カード会社間における精算処理によって事態は収束できると考えられたことから、相手方式場に対し、本事案の立て替え払いに関する状況を、相手方カード会社に確認するよう要請し、具体的な和解内容については別途書面で調整することとした。

後日、相手方式場より、相手方カード会社の主張に基づいた処理が行われているものとして、和解に向けた手續を進めたいとの意向が寄せられ、これに基づいた和解案を仲介委員より提案し、両当事者がこれに応じたため、和解が成立した。

## 【事案 24】 エステティックサービスの返金に関する紛争（14）

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

平成 29 年 7 月、申請人口は友人に誘われ、他県にある相手方店舗に行き、エステの施術を受けた。後日、申請人イは申請人口に誘われ、相手方店舗で施術を受けた。申請人らは相手方から「今なら 30 万円で 1 日 1 コースのフリーコースが受けられる。人数枠があるので早めに決めてほしい」と言われた。

申請人らは契約を断ろうと思ったが、相手方から「遠方から来ていただくので、1 日に 3、4 コース受けられるよう会議で承諾を取った」と言われ、得だと思い 30 万円のフリーコースを契約した。支払いは月々約 3 万円ずつ、施術を受けた際に現金で支払った。

フリーコースではいろんなエステメニューを受けられると説明されたが、自分の契約に関するメニュー表のような資料はもらえなかった。

契約後、1 日 3 コースを受けられたのは数回で、あとは 1 日に 2 コースしか受けられなかった。だんだん予約が取りづらくなかったが、何とか調整して通っていた。

平成 30 年 4 月、地元の消費生活センターに相談したところ、書面不備によりクーリング・オフができると言われ、相手方に通知した。相手方からは、施術内容に満足いただいていると書面で回答があり、利用分の施術の積算額が契約金額を超えていることを示す表が添付されていた。

契約をなかったことにして既払い金を返金してほしい。

（申請人イ）平成 30 年 1 月が最後の施術である。既払い金（約 19 万円）を返金してほしい。

（申請人口）平成 30 年 2 月からはスタッフの施術レベルの低さを感じ、自分は練習台にされているのではないかと思った。3 月が最後の施術である。既払い金（約 26 万円）を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

1 日 3、4 回の施術が可能とスタッフが伝えたことは認め、申請人らに不快な思いをさせたことについては謝罪する。

しかしながら、本人の意思で来店し、納得して契約し、支払える支払い方法にした。その上で、契約金額以上の施術を行っているので、十分に満足いただいたと考えている。

エステティシャンは 4 人おり、時間帯によって予約が取りにくいこともあったかもしれないが、当時施術を受けていた顧客会員数からすれば、申請人らが施術を受けられないほどの状況ではなかった。1 日 3 コースやってほしいと言われればやるが、当時、申請人らからそのような申し出はなかったと認識している。

エステティシャンが施術をした対価であるため、未入金分を入金してほしい。

※申請人イ・ロの申請に対して同内容の回答であった。

### 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、契約書面を確認した。会社控えには、フリーコースの概要として以下の記載があるが、申請人らが受領した契約書面にはそれがないことが分かった。

- ・1日1回1コースを1年間施術
- ・1回の消化はコースメニュー料金にて消化し、契約金額を消化後はサービスとする

仲介委員は相手方に対し、フリーコースの具体的内容や、1日3、4回施術可である特約に関して契約書面に記載しておらず、フリーコースで受けられるエステメニューの価格表も交付していないなど、交付書面に不備が多いことから、法的評価としては現時点においてもクーリング・オフが可能と考えられる旨を指摘した。

加えて、それらの記載不備や価格表の不交付から、フリーコースについての説明が不十分であったと推認され得る旨も伝えた。それらを踏まえ、申請人らが相当の施術を消化していても、裁判であれば全額返金もあり得る、未払い額に限らず、既払い金部分についても相当額の返金を検討すべきであると提案、説得した。

相手方は、客観的な書面不備の事実自体についてはおおむね認め、口頭では契約内容について説明していると主張しつつも、書面不備の状況から説明不足があったと思われても仕方ないと答えた。しかしながら、エステティシャンが一生懸命に施術した対価であり、実質的には申請人らは契約金額以上の役務を受けているため、既払い金を返金する意向はない、裁判で争えばよい、と回答した。

仲介委員が、エステティシャンの労力と書面不備に関する会社の責任は別問題であると指摘し、歩み寄りを促したが、相手方の回答は変わらなかった。そのため、仲介委員は相手方に対し、一部でも返金できないか持ち帰って検討するよう促した。

第2回期日において、相手方は、代表取締役と相談したが一切返金するつもりはないと回答した。仲介委員は、相手方の回答は法律面から導かれるべき解決内容とかけ離れている旨を伝えたが、相手方は対応を変えなかった。

申請人らに相手方の意向を伝えたところ、申請人らは今後裁判等の手続に進むかどうか検討するとのことだった。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 25】化粧品購入契約の解約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 3 月下旬、スマートフォンで SNS（交流サイト）を閲覧中、「お試し 990 円」と書かれた相手方が販売する美容液（以下「本件商品」という。）の広告を見つけ、使用感が良ければ定期購入も考え、まずは 1 本を「お試し」するつもりで申し込んだ。

商品選択後、カートに「1080 円」「12960 円」（税込）と表示されていたが、合計金額欄には「1080 円」と記載されており、それ以外の金額等は表示されていないことを確認し「上記内容で注文する」と示されたバーをタップしたら、注文を受け付けた旨の画面が表示された。決済はクレジットカードによる翌月一括払いとしていたが、注文内容の詳細を確認する画面等は特に表示されなかった。定期購入契約等の注意表示は、従前より意識し、ネット通販等を利用していたが、本件契約ではそのような表示も特に見当たらないまま注文が確定した。

4 月上旬、本件商品を相手方の説明通りに使用したところ、顔全体にひりひりとした痛みを感じ、発赤したので使用をやめて洗い流した。翌日、まぶたの下がただれたようになり、痛みと発赤が 3 日続いた。他社の美容液等の使用でこのような症状は起きておらず、相手方に症状を伝えるところ、塗布する部位を変えればよい旨を言われた。

電話における相手方の対応に不信感を持ち、消費生活センターに相談し、相手方と返品・返金について話し合ったが、相手方は自社約款に基づく対応しかしないと主張して交渉が進まなかった。消費生活センターでも相手方サイトの表示を確認してもらったが、メンテナンス等で表示されず、たびたび表記などを確認できないことがあった。この間、相手方より定期購入分として本件商品の 2～4 回目の送付があり、支払い用紙も同封されていたが、まだラップなどは未開封で代金も支払っていない。

相手方の対応には納得できない。本件商品 1 回目の代金 1080 円以外の請求を取り消してほしい。

<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。

肌のトラブルによる購入停止については即座に対応しており、電話対応による案内で、受診と診断書の提出を求めている。また、申請人には、注文時に 4 回分の定期購入契約である表示を見落とした過失があると考えている。当社は本件商品の販売サイトについて、発売開始以来、購入手續画面の表示の修正等は行っておらず、購入商品の選択画面において定期購入商品である旨を明記している。

商品には、納品書と代金支払い方法に関する案内書面も同梱しており、初回配送商品には使用方法に関する説明書も添付している。電話対応もマニュアルを整備し、申請人が主張するような対応はしていないと認識している。

しかしながら、本件紛争の早期解決のため、1 回目の代金については、本件商品の定価 1 万 6200 円と 1080 円との差額の 1 万 5120 円を支払っていただき、2 回目以降の分については、外箱等に損傷がない状態で返送が行われたら請求を取り消す。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者から契約時の画面表示等に関する認識と、交渉経緯について聴取した。

相手方サイトにおける商品購入画面上の注意表示や、手続画面の遷移に関する認識、電話対応における医師の判断を仰ぐ等の指示の有無について、申請人と相手方の主張には相違があった。

仲介委員からは、相手方に対し、定期購入契約の商品なのに最終確認画面で契約総額が確認できない仕様になっている点や、スマートフォンによる手続で、購入ボタンをタップすると定期購入契約である旨の注意表示がスキップされ、確認しづらくなる挙動となっている点は改善を要すると指摘し、修正を検討するよう要望した。

相手方は、経緯等詳細について双方主張に相違があるものの、本件紛争においては、2～4回目の配送商品について未開封・汚損なしの状態が確認できればキャンセル処理とし、商品代金について請求しない、また1回目の配送商品について、既払い額（1080円）と定価の差額についても請求しないとする和解案を提示した。

これに申請人が応じ、期日席上に持参した2～4回目の配送商品を相手方に返却し、これを相手方が損傷等の問題がないものとして確認し受領したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 26】自動車の不具合に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 12 月、中古車販売店にて相手方自動車メーカーの軽自動車（以下「本件車両」という。）を購入した。

平成 29 年 1 月、車検のためディーラーで事前整備を受け、陸運局に持ち込んだところ、左側フォグランプの球切れを指摘されたため、近くにあった相手方自動車用品店にて車検に通る製品を尋ねたところ、純正品は在庫がなかったことから相手方ハロゲンバルブ製造業者のハロゲンバルブ（以下「本件ハロゲンバルブ」という。）を購入し、同店で左右共に取り付けもらった。車検には合格した。

平成 29 年 9 月、霧が出ていたためフォグランプを点灯した。20 時ごろ駐車場に車を止めて降りると、左側のフォグランプ付近から煙と炎が見えたため、助けを求めてしばらく運転し、バス停に止まっていたバスの運転手に消火器で消してもらった（以下「本件事故」という。）。

消防署による実況見分の結果、何らかの要因により外れた高温の本件ハロゲンバルブがハウジング等の樹脂製パーツに接触し続けたことで出火したと推定されること、本件ハロゲンバルブを取り付けるためハロゲンバルブの差し込み口が削られていた可能性を指摘された。

また、地元の消費生活センターが国民生活センター商品テスト部に商品テストを依頼したところ、本件ハロゲンバルブは同型品に比べて小さな力で外れる傾向が見られることを指摘された。

相手方自動車メーカーは純正品でないため対応しない、相手方ハロゲンバルブ製造業者は 8 時間の振動試験を行った結果、ハロゲンバルブ固定が緩くても走行時の振動でハロゲンバルブ外れは発生しないとして、いずれも責任を否定した。

本件車両相当額 75 万円を賠償してほしい。

＜相手方自動車メーカーの主張の要旨＞

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。

申請人によれば、平成 29 年 5 月ごろ、本件車両を走行中、フロントバンパーの左前部を縁石に衝突させた事実がある。

当社は平成 28 年 6 月、フロントバンパー下部が縁石等に乗り上げ、後退した際にバンパーが引っ掛り外れると、左側前部霧灯（フォグランプ）の電気配線が引っ張られて、フォグランプのハロゲンバルブが固定部から緩み外れることがあり、適切な点検整備を行わないで、そのままの状態で使用を続けると、ハロゲンバルブの熱により周辺の樹脂部品が発熱して発煙し、最悪の場合、火災に至る恐れがある旨の周知を行うため、申請人を含む対象車両の所有者全てに宛てて郵便を発送しているところ、同郵便物が本件車両のグローブボックスに車検証とともに保管されていたことを現認している。

消防署から指摘のあったハロゲンバルブ差し込み口の削りについては、車両検証の際、当社社員が本件ハロゲンバルブの同型品を装着してみたところ、ハロゲンバルブのカプラ部とハウジングが干渉し装着できなかったことから、本件ハロゲンバルブを装着させるためにハロゲンバルブ差し込み口を削り加工したものと推測される。

以上により、ハロゲンバルブ差し込み口が削られていたこと自体はハロゲンバルブの外れやすさに寄与するとは認められず、本件ハロゲンバルブが外れた原因は、平成 29 年 5 月ごろに申請人がフロントバンパー左側を縁石にぶつけた外因によるものであり、本件ハロゲンバルブが純正品と比較して外れやすい要因の 1 つであると推測される。

<相手方ハロゲンバルブ製造業者の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。  
お見舞金としていくらかの支払いを考えている。

<相手方自動車用品店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。  
申請人および相手方 3 者が参加しての交渉を希望する。

## 2. 手續の経過と結果（一部和解）

仲介委員は、期日において、申請人から本件事故以前に発生したフロントバンパーの衝突状況について聴取した。申請人は、平成 29 年 5 月ごろか否かは定かでないものの、前進の際、歩道に寄りすぎてフロントバンパー左側をこすった記憶はあるが、修理はしておらず、特段大きな音もしなかったためフロントバンパーが外れた認識はなかったと述べた。

次に、相手方自動車メーカーから事故原因の認識について聴取した。相手方自動車メーカーは、本件車両にはフロントバンパーをこすった跡があり、バンパーを車台に留めるためのクリップも外れていることから、衝突時に相当程度の衝撃が加わったことによりハロゲンバルブが外れ、その状態でフォグランプを点灯したことが火災の原因であると述べた。

仲介委員は相手方自動車メーカーに対し、フロントバンパーをこする程度は通常使用の範囲内であるところ、通常使用において安全性を欠く場合には欠陥があるというべきであり、ユーザーへの通知だけで結果回避義務を尽くしたと言えるかどうかについても疑問があるため、解決に向けて譲歩するよう促した。

これに対し、相手方自動車メーカーは、本件車両は仕様として問題があるわけではなく、あくまでも事故に起因する事象であるところ、ユーザーへの通知を行ったことにより本件同様の火災事故件数が減少していることを踏まえると、メーカーとしての対応は十分であると考えているため、金銭解決には応じられないと述べた。

次に、相手方ハロゲンバルブ製造業者から事故原因の認識について聴取した。相手方ハロゲンバルブ製造業者は、本件ハロゲンバルブは発売から 7 年を経過しているものの、走行時に外れたという報告は一度もなく、商品に不具合はないと述べた。その上で、本件ハロゲンバルブは本件車両に適合しており、相手方自動車メーカーの主張するようなハロゲンバルブ差し込み口を削り加工する必要はなく、本件車両の前使用者等が HID ランプを取り付けるために行ったものであると述べた。また、責任とは関係なく、お見舞金として一定金額を支払うことを考えていると述べた。

次に、相手方自動車用品店から事故原因の認識について聴取した。相手方自動車用品店は、本件ハロゲンバルブの取り付けは単に差し込んで回すだけなので作業ミスは考えにくいこと、ハロゲンバルブ差し込み口の削り加工を当社は行っておらず、加工が行われていたことは作業時に気

付かなかったものの、そのことと外れやすさは関係がないと考えていることを述べたが、自社が作業した車両で火災事故が発生している以上、お見舞金として一定金額の支払いを考えていると述べた。

申請人は、相手方ハロゲンバルブ製造業者および相手方自動車用品店については一定金額の支払いを受け入れると述べたため、申請人と相手方ハロゲンバルブ製造業者、および相手方自動車用品店との間ではそれぞれ和解が成立した。

一方、仲介委員は、相手方自動車メーカーについて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 27】 インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（7）（8）

### 1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 30 年 5 月、「スマートフォンで作業をすれば 30 日間で 120 万円稼げる」という広告を見て相手方販売会社に応募したところ、メールと SNS（交流サイト）で、相手方販売会社のビジネスに参加しているモニターによる検証と称する動画が送られてきた。その動画は、お金を持たない男性が相手方販売会社の用意した部屋に 3 日間こもってスマートフォンで報酬を得ていくという内容だったので、自分も同じように報酬を得たいと思ってビジネスへの参加を希望した。

後日、相手方販売会社から SNS で、ビジネスに参加可能であり、参加費として 1 万 4600 円が必要との連絡があった。「参加費以外に費用はかかるのか」とメールで質問したところ、「別途有料プランに加入しなくても利用が可能」との回答があったので、登録ページから申し込み、代金はクレジットカードで一括払い決済した。

翌日、相手方販売会社から連絡があり、「追加のパックを使わないと稼げない。パックを使用したら絶対に稼げる。パック購入費以上に稼げる」と言われ、断りきれずに応じたところ、申し込み手続ページの URL がメールで送られてきたため、電話で案内を受けながら申し込み、代金 45 万 6000 円は相手方カード会社①のクレジットカードで一括払い決済した。

追加パック決済の 3 日後、費用が高額であり、もともと購入するつもりはなかったため、相手方販売会社に電話で解約したいと伝えたところ、「外注済みなのでキャンセルできない」と断られた。消費生活センターに相談し、パックの発送は止めてもらっている。

契約をなかったことにして、支払った代金を返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 30 年 4 月、「スマホで高収入のチャレンジ企画 月収 120 万円を目指す」という広告を見て相手方販売会社に応募したところ、SNS で、相手方販売会社のビジネスに参加しているモニターによる検証と称する動画が送られてきた。その動画は、ある男性が 3 日間スマホだけで 10 万円の利益を達成できるかどうかを見ていくものだった。

相手方販売会社のビジネスへの参加を希望したところ、当選したが、説明ページを最後まで見ると 1 万 4600 円が必要と書かれていた。お金がかかるならやめようと思ったが、動画のように 3 日で 10 万円がもうかるならやってみようと思い直し、クレジットカードで一括払い決済した。

翌日、相手方販売会社から連絡があり、電子タバこの宣伝をする仕事だと言われたが、6 つの有料コースがあることについて質問すると、「1 カ月以内は 100% 全額返金保証がありますので、やるなら高額コースの方が利益があります。どのパックを選んでも 100% 全額返金保証がありますのでご安心ください。80 歳すぎのおばあちゃんでも 100 万円以上稼いでいます」と言われ、自分でもできるのではないかと思い、66 万 8000 円のパックを選んだ。その際、66 万 8000 円の初期費用分はすぐに稼げると言われ、相手方カード会社②のクレジットカード番号を伝え、一括払い決済した。

登録後、相手方販売会社から、ブログや SNS にリンクを張って商品説明をする内容の課題が毎日メールで届いた。1 日 30 分の作業で簡単に稼げるとのことだったが、課題が多すぎてとても 30 分では終わらない量だった。

また、分からない点があればセミナーでも教えると聞いていたが、スタートしてから、セミナーは開催されていないと言われた。

4 月末に全額返金を受けたいと伝えたが、できないと言われた。契約をなかったこととして、今後の請求を止めてほしい。

< 申請人イに対する相手方販売会社の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

主張内容の一部を認め、和解を希望する。

「追加のパックを使わないと稼げない。パックを使用したら絶対に稼げる。パック購入費以上に稼げる」などと断定的な表現や伝え方はしておらず、受け取り側の主観である。

利用規約等も照らし合わせながら、利用分の一部返金による和解を希望する。

< 申請人イに対する相手方カード会社①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。

当該利用については、申請人と加盟店間で解決に関する話し合いを行ってほしい。なお、その間は請求を保留する。

< 申請人口に対する相手方販売会社の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

「66 万 8000 円はすぐに稼げる」などと断定的な表現や伝え方はしておらず、サポートを使用しながら作業・仕事をしてもらおうと伝えている。

利用規約等も照らし合わせながら、利用分の一部返金による和解を希望する。

< 申請人口に対する相手方カード会社②の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本手續申請に先立って、申請人口からの消費生活センターを通じた申し立てにより、平成 30 年 5 月から一時的に支払い停止の措置を行っている。

決済手段としてクレジットカードが選択されたにすぎず、相手方販売会社とは加盟店契約がないため、申請人口と相手方販売会社の間で解決することを望む。

< 申請人口に対する相手方決済代行業者の主張の要旨 >

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口と相手方販売会社との話し合いによる解決を希望する。当社はその協議結果に準じて対応する。

代金 66 万 8000 円のうち 50 万円については当社を通じて決済されているが、残りの 16 万 8000 円については不知である。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人及び相手方販売会社から経緯と契約内容について聴取した。

相手方販売会社はビジネスの仕組みについて、ドロップ SHIPPING・サービス・プロバイダー (DSP) 型のドロップ SHIPPING (通販サイトに商品の注文が入ると、その商品を卸売り業者などから直送させるネット通販の一形態) と同様の仕組みで、申請人らがブログや SNS で本件商品の宣伝を行い、注文が入ると購入者とのやりとりは全て相手方販売会社が行う仕組みであると述べた。

仲介委員は、本件契約は業務提供誘引販売取引に該当するところ、相手方販売会社は法定書面を交付していないことから、クーリング・オフ可能であると指摘した。

これに対し相手方販売会社は、当該ビジネスの対価は 1 万 4600 円であり、これについては書面不交付を認めて返金するが、追加のパックは申請人らがビジネスノウハウの教示を受ける受講料に相当し、両方契約することもパックのみ契約することも可能であるため、業務提供誘引販売取引には該当しないと主張した。

しかしながら、相手方販売会社は歩み寄りによる返金和解には応じると述べ、金額について申請人らと調整したところ、合意に達したため、両当事者間で和解が成立した。

なお、本和解が成立したことを受け、申請人らは相手方カード会社①②および相手方決済代行業者に関する申請を取り下げた。

## 【事案 28】 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（20）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成30年3月、交流サイト(SNS)で「1日10万円を稼げる副業を無料でレクチャーする」との広告を見て問い合わせたところ、副業の方法が書かれているという電子書籍を販売する相手方のサイトを紹介され、そのサイトで電子書籍を1万円で購入した（契約①）。

しかし、電子書籍に副業の方法は記載されておらず、副業に使用するツールが紹介されていた。相手方から詳細については電話相談を申し込むようにメールがあったので、ツールの詳細とそれを使った仕事の方法を知りたいと思い、申し込んだ。

数日後、相手方から電話があった。ツールはアフィリエイトサイトへのアクセスを増やすためのもので、90万円のコースを購入するよう勧められた。もともと購入する気はなかったので、せめて一番安いコースにしたいと言ったが、「このコースなら100万円は稼げる。途中で解約しても、未使用分は返金する」と説得され、購入を決めた。電話で案内を受けながら、相手方サイトで申し込み、デビットカード（10万円）とクレジットカード（当月35万円、翌月以降45万円を分割払い）で支払いをした（契約②）。

その後、相手方からのメールの指示通りアフィリエイトサイトの作成を進めた。しかし、数週間後に相手方から電話があり、「仕事が遅いから任せられない。サイトの作成を代行する。代行費用30万円を免除する代わりに、新たに120万円のツールを購入してほしい」と言われた。怖くなって、残りの貯金が85万円しかないと伝えたが、「それならば、前回の契約（契約②）代金のうち、翌月以降支払い分の45万円の請求を取り消すので、約85万円のツールを購入してほしい。購入したツールを全て使えば、月収160万円となる」と言われ、断りきれずに相手方サイトで申し込んだ（契約③）。代金は銀行振り込みで支払った。

一向に稼げないため、消費生活センターに相談し、相手方に解約を申し出て返金を求めたが、断られた。契約②のうち、既に支払っていた45万円はデビットカード会社、クレジットカード会社経由で返金された。契約をなかったことにして既払い金を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約②については、当社と申請人の間で清算条項を含む合意書を交わしている。当社は合意書に従い45万円の取り消しを行ったが、申請人は約束をほごにして、カード会社に返金の手續を行った。また当社は被害の拡大を恐れ、自主的に残金10万円の取り消しを行った。

契約③については、売買契約に問題はなく、返金を行う必要はない。

### 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き取った。その上で相手方に対し、契約①については内容が事前の説明と異なることから消費者契約法上の取り消しが、契約②③については特定商取引法上の電話勧誘販売に該当し、法定書面不交付のためクーリング・オフが、それぞれ可能と考えられることを説明した。

相手方は「契約②③では電話勧誘販売に関する規定の適用が除外される」と主張し、クーリング・オフの成立を認めなかった。また、「申請人が相手方との合意書に反し、カード会社に働きかけを行ったことで、契約②の代金を返金せざるを得なかった」「数週間後に解散手続きを控えており、資金がない」などと述べ、約 20 万円しか返金できないと主張した。

仲介委員は申請人に対し、本件はクーリング・オフにより全額返金を受けるべき案件だが、相手方の解散時期を考慮に入れる必要があると伝えた。申請人は心情的には納得いかないながらも、状況を考慮し、早期解決のため 25 万円の返金で和解したいと述べた。相手方がこれに同意したため、和解が成立した。

## 【事案 29】タブレット端末等の解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 11 月初旬、携帯電話を購入するため、大手量販店内の相手方販売店へ出向いた。店員に携帯電話を初めて持つこと、通話はほぼ行わないことを伝え、安くて Jアラートや緊急速報等を受信でき、操作が簡単な機種が欲しいと伝えた。スマートフォンと携帯電話の違いはよく分からず、パソコンなどを使った経験もほとんどない。店員は、条件に適合する携帯電話と共にタブレット端末を出し、「携帯電話に付いています。無料です」と言ったが、複雑な操作ができないことを理由に断った。それでも店員はしつこくタブレットを薦めてきたので、押し問答になったが、店側でどうにかしてほしいと伝えた。

プロバイダーやポケットと言われても意味が分からず、既にかかなり疲れていたのも意味も聞けなかった。最後に会計を行い、その場で 5 万 8044 円を支払った。持ち帰った袋には、携帯電話のほかタブレットも入っていた。

平成 30 年 1 月上旬、携帯電話利用料として 1 万 3288 円が引き落とされていた。携帯電話は通話した分だけ代金を請求されるものと思っていたため、使っていないのに高額な請求が来たことに驚き、相手方販売店に尋ねたところ、相手方電話会社の料金センターに照会するよう言われた。

料金センターでは、内訳は不明だが端末代の請求が入っていると言われた。携帯電話と一緒に渡されたタブレットは使い方も分からず、返したいと思ったが返却は受けられないと言われ、扱いに困ってしまった。

5 月、消費生活センターに相談したところ、携帯電話代として毎月 4509 円、タブレット代として毎月 1890 円、合計で毎月最低 6399 円を支払う必要があると、調べて教えてくれた。しかし、店員からはそのような費用の説明はなく、仮にそのような説明を受けていたら契約しなかった。タブレットは不要なので、返却と契約の取り消しを求めて消費生活センターに相談したが、解決しなかった。タブレットの利用契約を取り消してほしい。

#### <相手方電話会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

携帯電話の契約手続中に、申請人から、携帯電話でも動画サイトや SNS の利用、ネットラジオの聴取等ができるのかと質問されたため、店員は携帯電話でも利用できなくはないが、スマートフォンやタブレットのように普通に利用するのは難しい旨回答し、それらウェブサービスの利用が比較的容易なスマートフォンも提案した。

申請人が携帯電話のデザインを気に入っていたため、店員はいくつかの契約パターンを提示し、それぞれに必要な金額を記して申請人の意向を確認したところ、申請人が携帯電話とタブレットのセットが利用目的にかなうと述べたため、契約に至った。店員は、契約後にアプリ等の初期設定を申請人同席の上で行い、簡単な操作方法もその場で案内している。

平成 30 年 2 月ごろ申請人が来店し、利用料金に関して質問があるとのことであったため、申請人が持参した契約書類を基に再度説明を行い、納得いただいている。5 月下旬、申請人はタブレットが不要だとして店舗にタブレット本体を置いて退店した。後日、申請人よりタブレットをキャンセルするとともに月々の利用料等の負担を減らしたいと連絡があり、店員より料金プランの

変更または解約を提案したが、納得いただけなかった。タブレットは、後日、申請人からタブレット教室に参加するため返却してほしいとの申告により、返却している。

当社としてはこうした経緯より、これまでは、申請人が求める通話以外の契約取り消しには応じられないと回答していた。しかし、申請人は高齢でタブレットの操作ができず、今後も使う意思がないと主張していることから、電気通信事業法に準じ、タブレット契約のキャンセルを受け付け、端末の返却を条件として端末代金と事務手数料を返金し、解約料は免除することとしたい。なお、キャンセルを受け付ける前日までの基本使用料、通話料、オプションサービス等の料金は返金の対象外となる。

#### <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。

契約経緯については、相手方電話会社の説明と同じである。

なお、和解が成立した場合、具体的なキャンセル手續等は、当社が行うこととなるので、申請人と調整を図りたい。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、双方当事者より契約経緯や、和解に向けた考え方を聴取した。

申請人からは携帯電話やコンピューター一般、ネット上の各種サービスの知識や認識について聴取したものの、ほぼ未経験であることが分かり、本件契約当時の相手方販売店の説明や契約形態、費用や条件等について、その理解がほとんど追いつかない状態と見られた。

相手方らは、契約当時の申請人の対応経緯について事実認識を異にするものの、上記申請人の事情に鑑み、申請人よりタブレットの返却があり次第、タブレットにかかる契約を解約し、携帯電話のみの契約プランに組み直し、タブレット本体代金の返金処理を行うことができると述べた。

仲介委員は、タブレットと同時に購入していたセキュリティー対策ソフトについても、仕様上はタブレットと不可分の商品であるとして、併せて返品・返金が可能か相手方らに検討を求めた。

相手方らは検討の結果として、タブレットが返却されるまでの基本使用料と通信料相当額については申請人に負担を求め、タブレット本体代金とセキュリティー対策ソフト代金について返金（支払い金額の一部は、店頭で発生したポイントによる支払いであったため、ポイントによる相当額の返却を含む）することで和解したいと提案した。これに申請人が応じたため、和解が成立した。

## 【事案 30】トイレ修理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 30 年 1 月、自宅のトイレが詰まったため、電話番号案内で教えてもらった相手方修理受付会社に連絡したところ、その日の午後に相手方修理会社が来た。

相手方修理会社の担当者からは「普通に作業して 4 万 5000 円かかる。これは直らなくてもかかる費用である。詰まりが解消しない場合 18 万 9000 円かかる」と言われた。なぜそんなにかかるのか、納得できないと言ったが、相手方修理会社は「とにかくやってみます」と修理道具も持たずにトイレに向かった。

脚が悪いので修理作業に立ち会ってはいなかったが、10 分ほどで作業が終わり、高圧ポンプや特別の薬剤を入れたから 18 万 9000 円だと言われた。そんなにお金がないと言うと、現金自動預払機（ATM）まで車で連れて行くのでお金をおろしてほしいと言われた。納得できなかったが、相手方修理会社の担当者が大きな声だったので怖くなり、担当者の運転する車で ATM まで行き、18 万 9000 円を支払った。

地元の消費生活センターに相談したところ、相手方修理会社が 4 万円の返金を提示してきたが、合意しなかった。

既払い金のうち、相手方修理会社から「普通に作業して」発生する料金と説明された 4 万 5000 円を差し引いた 14 万 4000 円を返金してほしい。

＜相手方修理受付会社の主張の要旨＞

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。

相手方修理受付会社が出張修理の問い合わせ電話を受け付け、自社スタッフが依頼主の元に向かうケースもあるが、地域や状況によっては協力店である相手方修理会社などに出張修理を依頼することがある。

当社は協力店への指導も行っているため、期日に参加する。

＜相手方修理会社の主張の要旨＞

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。

担当者が平成 30 年 1 月に退職して事実確認ができない。状況によっては 4 万 5000 円程度の修理だったとも思われる。14 万 4000 円を返金する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、本件契約書には相手方修理受付会社の社名、屋号の記載がある一方、担当者欄には相手方修理会社の社員名が記載されていることから、相手方修理会社に対し、申請人はどこと契約しているのかを尋ねた。

相手方修理会社は、弊社と契約している、本来であれば契約書の空欄部分に弊社の判を押した上で使用するべきだが、本件では押印していなかったようだ、と説明した。

相手方修理会社は担当者が退職し、連絡も取れなかったことから、実際の施工内容について事実確認ができないと述べたため、仲介委員は、本件と同価格帯（18万9000円）で行う修理とは通常どういう作業であるのかを確認した。相手方修理会社は、トイレを外して、汚水回収するなどして、最低1時間はかかる作業であると説明した。

道具も持たずにトイレに行き、10分足らずで修理したとする申請人の主張と、本件契約金額で通常行う作業内容には大きな食い違いがあった。また、相手方修理受付会社のホームページには、トイレ修理は通常8000円からで、特殊な作業が必要な場合には1万5000円程度という記載があった。仲介委員は、それらを踏まえ、1万5000円を申請人が負担し、それ以外の17万4000円を相手方修理会社が申請人に返金してはどうか、と提案した。相手方修理会社は了承し、申請人も同意したため、全当事者間で和解が成立した。