

報道発表資料

令和3年12月23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3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177件、令和元年度204件、令和2年度166件、令和3年度90件（10月末現在）。
- ・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182件、令和3年度79件（10月末現在）（制度スタート後の総申請（1,993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1,768件（取下げ及び却下を除く）のうち約7割の1,159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3年	4月	13 (13)	6	2	2	2	0	0	0
	5月	11 (5)	14	10	3	1	0	0	0
	6月	13 (19)	15	5	7	3	35	3	0
	7月	13 (17)	13	7	6	0	0	0	0
	8月	8 (7)	12	10	1	1	0	0	0
	9月	14 (16)	11	7	3	1	22	4	0
	10月	18 (20)	8	5	2	1	0	0	0
	11月	(18)							
	12月	(15)							
令和4年	1月	(12)							
	2月	(15)							
	3月	(9)							
累計	令和2年度	(166)	182	120	51	11	176	23	0
	令和3年度（4～10月）	90	79	46	24	9	57	7	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（338件、約17%）。
- ・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	338	→	(1)生命保険	100
2.運輸・通信サービス	238		(2)預貯金・証券等	78
3.教養・娯楽サービス	213		(3)ファンド型投資商品	49
4.他の役務	192		(4)その他の保険	25
5.保健・福祉サービス	155		(5)デリバティブ取引	23
6.教養娯楽品	126		(5)融資サービス	23
7.保健衛生品	86		(7)損害保険	21
8.土地・建物・設備	85		(8)他の金融関連サービス	19
9.工事・建築・加工	81			
10.内職・副業・ねずみ講	69		(1)放送・コンテンツ等	117
11.商品一般	67		(2)移動通信サービス	52
12.車両・乗り物	62		(3)インターネット通信サービス	30
13.食料品	61		(4)旅客運送サービス	18
14.住居品	48		(5)郵便・貨物運送サービス	17
15.被服品	43		(6)電報・固定電話	3
16.教育サービス	35		(7)運輸・運送サービス一般	1
17.レンタル・リース・賃借	26			
18.修理・補修	22			
19.クリーニング	16			
20.役務一般	11			
21.他の商品	7			
22.管理・保管	6			
23.光熱水品	3			
24.他の相談	2			
25.他の行政サービス	1			
合 計	1,993			

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	1,647
2.販売方法	825
3.品質・機能・役務品質	300
4.表示・広告	163
5.接客対応	139
6.法規・基準	74
6.安全・衛生	74
8.価格・料金	73
9.施設・設備	10
10.包装・容器	1
	1,993

(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)	1,884
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
	1,993

(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	446
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,547
合 計	1,993

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,716
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	28
合 計	1,993

(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3年12月23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	キャッシュカードの不正利用に関する紛争(2) クレジットカードの不正利用に関する紛争(42)～(45)	○	株式会社セブン・カードサービス (法人番号4010001088278)
事案2	屋根改修工事の返金等に関する紛争(4)	×	株式会社リオテック (法人番号4020001121046)
事案3	投資ソフトの解約に関する紛争(2)	×	Number こと 島田 晃司
事案4	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(15)	×	ライフサポート こと 中村 雅俊
事案5	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(16)	×	西日本住宅設備 こと 藤井 天将
事案6	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(10)(11)	○	
事案7	クレジットカードの不正利用に関する紛争(46)	○	
事案8	ダイビング器材等の解約に関する紛争(2)	○	
事案9	タブレット型コンピューターの保証に関する紛争	○	
事案10	コンサルタント契約の解約に関する紛争(18)	○	
事案11	クレジットカードの不正利用に関する紛争(48)	×	
事案12	洗濯機の漏水に関する紛争	○	
事案13	海外インターンシップの解約に関する紛争(2)	○	
事案14	脱毛エステの返金に関する紛争(13)	○	
事案15	保育料等の返金に関する紛争	○	
事案16	日英翻訳講座の中途解約に関する紛争	○	
事案17	クレジットカードの不正利用に関する紛争(49)	○	
事案18	共済の転換に関する紛争	×	
事案19	ペットの売買契約に関する紛争(6)	○	
事案20	金地金の売買契約の解約に関する紛争	○	
事案21	携帯電話の通信料に関する紛争(2)	○	
事案22	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(28)	×	
事案23	脱毛エステの返金に関する紛争(14)	○	
事案24	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(37)	×	
事案25	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(18)(19)	○	
事案26	クレジットカードの不正利用に関する紛争(50)	○	
事案27	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(20)	○	
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(29)	○	

【事案1】キャッシュカードの不正利用に関する紛争（2）

クレジットカードの不正利用に関する紛争（42）～（45）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年7月下旬、かばんに入れていた財布とカードケースがなくなっていることに気付いた。カード発行会社である相手方銀行および相手方カード会社 A、B^(注)、C、D 各社に紛失の申し出をするとともに、カードの利用停止をした。警察に通報し、その後の捜査の結果、自宅の2階で就寝中、深夜に1階に置いていた財布から相手方らのキャッシュカードとクレジットカード（以下「本件各カード」という。）を盗まれたようで、未明から早朝にかけて、鉄道回数券を購入されたり、コンビニエンスストアのATMから預金が出金されたり、知らない名義人に振り込まれたりと不正利用されていたことがわかった。

なお、同日、同じ町内で複数の住居侵入窃盗が発生したと警察から知らされた。自宅に侵入された当日は、玄関と勝手口を施錠したのは間違いないが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、換気のため和室の窓を開けていた可能性がある。

相手方からは、不正利用分の全額の補償が認められず、納得ができない。暗証番号は同一のものを利用しているが、高校時代の友人の好きだった芸能人の名前の語呂合わせであり、推測されやすい番号ではなく、メモなども財布に入れていなかった。本件各カードの不正利用分（相手方銀行：約60万円、相手方カード会社A：約50万円、相手方カード会社B：約70万円、相手方カード会社C：約30万円、相手方カード会社D：約25万円）の全額を補償してほしい。

^(注) 株式会社セブン・カードサービス（法人番号4010001088278）

所在地：東京都千代田区 代表取締役：水落 辰也

<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ない。

申請人によると、1階和室の窓の鍵が開いていた可能性があるとして述べており、その窓から侵入された可能性が高いと考えられ、申請人には過失があると認識している。

本件出金についてはいずれも、入力間違いによりキャッシュカードの使用がロックされることがなく、正しい暗証番号が用いられて払い戻しがなされていることから、申請人が他人に暗証番号を知らせたか、暗証番号をメモし、そのメモと共にキャッシュカードを保管していたものと考えられる。しかし、申請人は、そのような形でメモなどに書き起こしていたことはないことを主張していることなどから、申請人に対して、預金者保護法の規定に基づき、本件出金合計額の75%に相当する額の補償を提示したいと考えているため、本手續の取下げを希望する。

<相手方カード会社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。

申請人の請求を認めない。

利用規約において、暗証番号は会員本人によって善良なる管理者の注意をもって管理するもの

とされ、盗用等によって他人に使用された場合であっても、それによる支払いは会員の責任となると定めている。また、補償については、カード利用の際に使用された暗証番号と登録された暗証番号が一致している場合は、当社は補填^{ほてん}の責任を負わないとしている。以上の規定からすると、本件カード取引について、それらにかかる支払いは申請人の責任であり、申請人はカード利用金額の支払い義務を免れない。本件カード利用額約 50 万円の返金に応じることはできない。

なお、仲介委員による、事実関係の経緯を踏まえた解決案の提示があった場合は、別途検討を行う。

<相手方カード会社 A の業務受託会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本事案については、相手方カード会社 A に判断を委ねたい。当社の回答は、相手方カード会社 A の回答に準ずるものとする。

<相手方カード会社 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。

本件取引は暗証番号が一致しており、本人しか知り得ない暗証番号が用いられたということは、第三者による利用であったとしても、暗証番号の管理について申請人に過失があったものと判断できるため、補償しない。

<相手方カード会社 C の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件カード利用については、令和 2 年 7 月に繰り返し暗証番号の入力を伴う取引が行われたものであるところ、いずれも、1 回目の入力で正しい暗証番号が入力されている。本人しか知り得ないはずの暗証番号が、同日中に取引のたびに一度も間違えることなく正確に入力されている事実に加えて、結局、申請人が本件カードを自宅で所持していたという事実などからして、本件カード利用取引は申請人の意思に基づくものであると考えている。本件カード利用は不正利用であるとは考えておらず、返金請求に応じることはできない。

<相手方カード会社 D 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。

当社カード規約に基づき、暗証番号取引は、本来であれば申請人に全額請求するが、自宅への忍び込み被害であり、同時期に同地域で同様被害が発生した状況に鑑み、当社が 50%負担するとした。申請人に 50%である約 12 万の負担を求めたところ、「わかりました」と回答があり、合意の上で入金いただいたことで、解決済み案件と認識している。当初の合意内容を維持したい。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

仲介委員は、本件各カードの利用について、他人に暗証番号が使用された場合であっても、会員の暗証番号の管理に過失がない場合にまで責任を負わせることは会員にとって酷であり、申請

人の過失の有無を個別に検討すべきと整理した。

相手方カード会社 B は、暗証番号が一致していることから補償せず、和解の仲介の手續に協力する意思はないと述べるため、手續に応じるよう要請する書面を送付したが、回答に変化はなかった。そのため国民生活センター法 22 条に基づき、期日への出席要求書を送付したものの、相手方カード会社 B からは、出席しない旨の回答が寄せられた。仲介委員は、相手方カード会社 B と申請人との紛争については、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了した。

他の申請については、相手方の数が多いため、機会を分けて事情を聴取した。

第 1 回期日には、申請人および相手方銀行、相手方カード会社 A が出席し、仲介委員は、当事者から事情を聴取した。

申請人は、現在警察の捜査中で犯人は捕まっていない、現金やギフトカードの他、申請をしたものの他にも複数のキャッシュカードやクレジットカードも盗まれたと述べた。申請をしていない他の各カードについては、各発行会社に確認したところ、使用しようとした形跡はあるが、暗証番号が一致しなかったためか、使われなかったと述べた。

相手方銀行は、複数のカードが利用され、暗証番号が同一であったこと、かつ入力相違が一度もないことから、申請人の暗証番号管理に問題があった可能性がある点に加え、戸締まりが不十分であった点を加味すると、申請人に過失があると判断し、預金者保護法にのっとり、75%の補償をすると述べた。

仲介委員は相手方銀行に対し、自宅が完全に施錠されていなかったことを過失と捉えるのは、申請人にとって厳しい判断であるため、さらなる譲歩が難しいか、改めて検討するように求め、相手方銀行はこれに検討する旨応じた。

次に、相手方カード会社 A は、利用時に正しい暗証番号が入力されており、通常、カードを盗難されただけでは暗証番号はわからないはずなので、申請人に責任があると述べた。

仲介委員は相手方カード会社 A に対し、施錠した自宅で深夜の就寝中に盗難に遭ったことが申請人の過失なのかは疑問であること、クレジットカード取引については直接の適用がないものの、預金者保護法においては、仮に暗証番号の管理について申請人に過失があった場合であっても、カード所有者の負担は被害額の 25%となっていることなどを踏まえ、75%の補償とできないか、検討を依頼し、相手方カード会社 A はこれに検討する旨応じた。

第 2 回期日には、申請人および相手方カード会社 C、相手方カード会社 D が出席した。

申請人は、相手方カード会社 C が、「結局、申請人が本件カードを保持していた」と主張する点に関し、そもそも本件カードは、入会申込時に名前を入力し間違え、後日正しいカードが再発行されたという経緯があり、被害発生当時、2 枚持っていた状態だったと説明した。相手方カード会社 C に対しては、8 月中旬にカードが 1 枚見つかったことを報告したものの、盗難に遭ったカードが戻ってきたわけではないと事情を説明した。

この点について相手方カード会社 C は、カードが 2 枚発行された経緯を把握していないため、事実確認したいと述べた。仲介委員は相手方カード会社 C に対し、カードが 2 枚発行された経緯や、どちらのカードが不正利用されたのか等の事実確認をした上で、譲歩が可能か、改めて検討するように求め、相手方カード会社 C はこれに応じた。

次に相手方カード会社 D は、会員規約に基づけば、会員に 100%の負担を求めるところ、同時期に申請人の近所で複数の住居侵入窃盗被害が発生していることもあり、申請人の状況などを考慮し、カードの管理については特段過失がないと認められたことから、50%の負担に減額したもの

であると述べた。

仲介委員から相手方カード会社Dに対し、施錠した自宅で深夜の就寝中に盗難に遭ったことが申請人の過失とまでいふべきか疑問であること、クレジットカード取引については直接の適用がないものの、預金者保護法においては、仮に暗証番号の管理について申請人に過失があった場合であっても、カード所有者の負担は被害額の25%となっていることなどを踏まえ、75%の補償とできないか、再度検討をするよう依頼し、相手方カード会社Dはこれに検討する旨応じた。

第3回期日では、申請人、相手方銀行および相手方カード会社Dが出席した。

相手方銀行は、カードの管理に関し、申請人宅の窓が壊されたような事実がないことから、申請人が自宅を完全に施錠していなかった可能性が高いと判断した、また、暗証番号については、他の暗証番号を設定したカードが使用されていないこと、類推されやすい番号ではなかったことからすると、暗証番号を記載したメモと一緒にあった可能性もあり、重過失と考えられるものの、単なる過失と認定するにとどめており、この判断を変える意向はないと述べた。

仲介委員は相手方銀行に対し、一般社団法人全国銀行協会（以下「全銀協」という。）が示す『「預金等の不正な払戻しへの対応」について』では、「預金者の過失となり得る場合」として、通帳を他人の目に付きやすい場所に放置するなど、第三者に容易に奪われる状態に置いた場合や、届出印の印影が押印された払戻請求書、諸届を通帳とともに保管していた場合などが示されているところ、相手方銀行の判断は、この基準と比較しても、申請人にとって厳しすぎるのではないかと述べ、例えば、75%以上100%未満というような中間的な解決が可能か、打診した。これについて相手方銀行は、当社の判断が全銀協の同基準と比べて厳しすぎるとは認識しておらず、また他の事案との公平性にも鑑み、75%以外の提案は難しいと改めて主張した。

これを受け申請人は、本手続において、相手方銀行から75%以上の補償を受けることが難しいのであれば、手続外で75%の補償を受けたいと述べたため、仲介委員は、申請人と相手方銀行との紛争について、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

次に相手方カード会社Dは、申請人の事情に鑑み既に50%の負担に減額しており、これ以上の負担は難しいと改めて回答があった。

仲介委員は、申請人と相手方カード会社Dとの紛争について、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

第4回期日に先立ち、相手方カード会社Aより、仲介委員の提案について再度検討したが、結論は変わらない、また、申請書によると、本件カード利用がなされた当日、申請人は、本件カードを車内に置きっぱなしにしている事情もあり、この時間に車上荒らしにあった可能性があり、返金は難しいと回答があった。

第4回期日では、申請人、相手方カード会社Aおよび相手方カード会社Cが出席した。

仲介委員は相手方カード会社Aに対して、本件カード利用時刻の確認を求めたところ、申請人が自宅に侵入されたとされる未明の時間であり、申請人が自家用車を駐車場に停めている時間よりも4時間近く早い時間であると判明した。これにより、本件カード利用が車上荒らしによるものではないことが明らかとなった。仲介委員は相手方カード会社Aに対し、これまで仲介委員が示してきた考え方などを書面にて示し、過去の相手方カード会社Aに関する申請事案との公平性も考慮しながら慎重に検討するよう、改めて検討を依頼した。

次に相手方カード会社Cからは、申請人が主張する通り、カードが2枚発行された経緯があることは確認できたが、どちらのカードが利用されたのか現在は確認できないと回答があった。

仲介委員は相手方カード会社Cに対し、施錠した自宅で深夜の就寝中に盗難に遭ったことが申請人の過失なのかは疑問であること、クレジットカード取引については直接の適用がないものの、預金者保護法においては、仮に暗証番号の管理について申請人に過失があった場合であっても、カード所有者の負担は被害額の25%となっていることなどを踏まえ、75%の補償とできないか、再度検討をするよう依頼し、相手方カード会社Cはこれに検討する旨応じた。

期日後、相手方カード会社Cより、本件カード利用には預金者保護法の適用がないものの、参考基準として受け止め、仲介委員提案に歩み寄りたいと考える一方、申請人側にも一定程度の譲歩を求めたいという観点から、相手方カード会社Cが一定額を補償するという案を提案したいと回答があった。この回答について、申請人が応じたため、相手方カード会社Cと申請人間で和解が成立した。

また、相手方カード会社Aからは、本件カード利用について、盗難を行った犯人の逮捕がなされていないことや、不正利用時の画像等の確認が行われていないこと等から、申請人の過失がないことを前提とした上での和解案の検討には応じかねるものの、和解案を提案できるよう検討中であると回答があった。

第5回期日では、申請人および相手方カード会社Aが出席した。仲介委員は相手方カード会社Aに対し、本手続は裁判ではなく事実認定を行う場ではないことを説明した上で、警察の捜査も行われており、一連の不正利用の中で、申請人が防犯カメラ映像を確認している上、空き巣被害が発生したことは申請人の町内会の会報でも言及されていること等の事情を踏まえると、規約を厳格に適用するのは必ずしも相当ではないと伝えた。

期日後相手方カード会社Aより、再検討の結果、やはり規約に基づき、補償する意向はないとの回答が寄せられた。仲介委員は、申請人と相手方カード会社Aとの紛争について和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

【事案 2】屋根改修工事の返金等に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 3 年 1 月、自宅（築 50 数年、2 階建て）に相手方が来訪し、「瓦がずれている。雨漏りするし、いつ落ちてもおかしくない、落ちたら大変だ」と言われ、2 階屋根の点検を勧められた。その後、相手方から電話があり、再度点検を勧められた。近所に迷惑をかけては大変だと不安で怖くなり、点検を承諾した。

後日、相手方が来訪し、はしごを持参して 2 階の屋根に上がり、同居している次男に屋根の確認を求めた。次男が屋根に上がったところ、瓦の下にある板が腐っていると指摘され、写真を見せられた。瓦がずれているかは判断できなかったが、近隣の住宅に迷惑をかけるかもしれないと言われていたので、屋根を修理する契約をした。契約金額は 500 万円で、相手方が持参したカタログから屋根の色を選んだが、部材等の話はなかった。

1 月下旬に工事が始まる予定だったが、話を聞いた長男がインターネットで調べたところ、工事の相場は 200 万～250 万円であり、高額ではないかと言われた。そこで、解約するために消費生活センターに相談した。

消費生活センターがあっせんを行い、契約書面の法定記載事項に不備があることを理由にクーリング・オフの通知を送付し解約を求めたが、相手方から拒否された。契約をなかったことにしてほしい。

（注）株式会社リオテック（法人番号 4020001121046）

所在地：川崎市 代表取締役：森川 高旨

＜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。

相手方が申請人宅の側を通りかかった際に、申請人から屋根の様子を確認するよう求められた。相手方が屋根を見たところ、瓦がずれており雨漏り等により腐食する可能性があることを伝え、早急な対応を勧めた。すると申請人は相手方に対し、詳細な調査の上で見積もりを提示し、工事を進めたいと述べた。相手方は申請人の調整可能な日時に来訪し、改めて契約を締結することにした。

後日、相手方が申請人宅を訪問し、屋根を確認したところ、瓦の下の板部分が腐っていた。相手方が申請人に該当箇所の写真を見せ、修繕に必要な工事の見積もりを提示したところ、申請人は工事請負契約書に署名押印した。なお、工事に必要となる資材等の説明だけでなく、工程に関する説明を尽くした上で契約に至っている。

以上のことから、本件が訪問販売に該当するとしても、相手方は申請人の求めに応じて日程調整を行い、契約締結に至っている。よって、特定商取引法 26 条 6 項 1 号における適用除外に該当する。

申請人宅の屋根の老朽化は現実的に発生していることから、補修をなした形での解決を図りたい。相手方としては、資材等相当額の支払いを申請人から受ける形での解決でも構わないが、工

事金額を下げた必要最小限の工事の注文を受け、施工する形での和解も併せて希望したい。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に、和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付したところ、相手方の代理人を名乗る弁護士（以下「当該弁護士」という。）から回答書・答弁書が提出され、和解の仲介手続に協力する意思があると回答があった。

仲介委員は、期日を開催したが、期日当日に出席した当該弁護士は、相手方が、新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者であると保健所から判断されたことから打ち合わせができなかったため、委任状を取得しておらず、提出できないと述べた。仲介委員は、委任状がない以上、当該弁護士を相手方代理人と認めることはできないと判断し、次回期日までに委任状を提出するよう求めた。これについて当該弁護士は承諾した。

そこで、仲介委員は申請人からのみ、聴取を行った。申請人への聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人は見積りのために来訪を求めたのであり、住居において契約を締結することを請求したとはいえ、特定商取引法 26 条 6 項 1 号の適用除外には該当しない、従って、本件工事請負契約書は書面不備であることから、申請人の行ったクーリング・オフは有効と考えられると整理した。

期日後、事務局から当該弁護士に複数回連絡を取ったが、「相手方と連絡が取れないため、打ち合わせができていない」「委任状も受け取っていないので提出できない」と述べ、その後連絡が取れなくなった。仲介委員は、委任状が提出されない以上、当該弁護士を相手方代理人と認められないと改めて判断し、相手方に対して、回答書・答弁書の提出を求める書面を直接送付したが、返答はなかった。そこで、事務局から相手方に連絡を取ったところ、「お金を払って当該弁護士に委任していることは事実だ。委任状がなくてもいいだろう」「当該弁護士から相談が一切ない」「当該弁護士に連絡し、事務局に電話させる」と述べたが、その後連絡はなかった。

仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき、相手方に文書提出および期日出席要求書を送付し、到達を確認したが、回答期限までに回答はなかった。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。

以上

【事案3】投資ソフト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2年5月上旬、アルバイト先の友人から、「投資でもうかる話がある。友達だから特別に紹介してあげる」と言われ、相手方^(注)の副代表Aから商品の説明を受けることになった。

同月下旬、友人同席のもとカフェでAの話聞き、「本件商品を使って投資（バイナリーオプション）をすれば高確率で利益を出せる」と説明を受けた。消費者金融で借入れをした上での購入を勧められたものの、商品の価格が約54万円と高額で不安だったことから断った。

7月上旬、友人と会った際再び「今買わないと後悔する」等と言われ、契約の意思を固めた。

同月下旬、カフェでAから再び話を聞き、本件商品の購入契約をした（契約①）。その際、友人から消費者金融での借入れの仕方を教えられ、借入れ理由を中古車の購入に、身分を大学生ではなくフリーターで、年収約230万円であるという虚偽の申告をするよう指示された。消費者金融から借入れた現金約54万円をAに手渡し、商品であるUSBメモリを受け取った。その際、契約書付属の確認書面の記載内容を読み上げられたが、早口だったことやAと友人の2人から勧誘を受けていたこと等から、内容を十分に理解しないまま、すべて「はい」に丸を付けてしまった。

7月末～9月中旬までの間、週に3～4回程、ミーティングやセミナーと称される投資アドバイスが受けられる集まり（または学習会）に参加し、本件商品を用いてバイナリーオプションの運用をしたが、利益は生まれなかった。また、9月中旬のミーティングの際、他の人に本件商品を販売することで1件につき7万円の報酬を得ることができる、お金だけでなく知識も人脈も増えるとして、商品販売の業務委託契約を勧められ、同月下旬に契約書にサインした（契約②）。この際、現金は支払っていない。

同月中旬、消費生活センターに相談し、助言に従って相手方に解約通知を送付したが、相手方と連絡が取れず解決しなかった。

契約①②をなかつたことにして、支払い済みの約54万円を返金してほしい。

^(注) Number こと 島田 晃司

所在地：東京都新宿区西新宿

（相手方の登記および法人番号が確認できないため、相手方名称、代表者名、および所在地は申請人が受領した契約書による）

<相手方の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

申請人が相手方から受け取った契約書記載の相手方の所在地に、和解の仲介申請通知等を郵送したが、保管期間経過により送達されなかった。そのため、特定記録郵便で送付したところ、到達を確認することができた。しかし、期限を過ぎても相手方から回答書・答弁書の提出はなく、事務局より同契約書に記載された相手方連絡先に複数回電話したものの、留守番電話につながる

ことなく切れてしまい、折り返しの連絡もなかった。そこで、相手方に対し回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなく、その後も電話が繋がらない状況であった。

このため、仲介委員は、国民生活センター法第 22 条に基づき、相手方に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、やはり回答書等の提出や連絡はなかった。

仲介委員は期日を開催し、申請人から事実関係等について聴き取ったが、相手方の出席が得られなかった。このため、仲介委員は、申請人に対し相手方の対応状況などについて説明した上で、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

【事案 4】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年2月中旬、夜にトイレが詰まり便器に水が大量にたまる状態になった。翌朝も同じ状態だったため、インターネットで「770円～」と記載のあった相手方サイト運営会社に電話をかけると、相手方作業会社^(注)より折り返し電話があり、依頼した。

正午前に相手方作業会社が来訪し、トイレを見て、ポンプ使用料が8000円、と言われた。「770円～」との表示を見たと言ったが、あくまで基本料金と言われ、仕方なく作業を依頼した。

詰まりは改善せず、便器脱着の作業でポンプ使用料を合わせて3万3000円になると言われ、悩んでいると、便器を外す作業で8割詰まりが直ると聞き、やむを得ず依頼した。作業中、思ったより状況が悪い、2階のトイレで配管が長いと聞き、詰まりやすい構造かもしれない、配管の詰まりには特殊なドリルを使うためさらに20万円かかる、と言われた。あまりに高額で驚くと、20万円支払えば、薬品を流して汚れを浮かせ、ドリルで配管に詰まっているものを砕いて汚れを落とす他に、高圧洗浄で配管をきれいにして5年保証も付く、などと言われた。当初高くても2～3万円くらいで済むと考えていたものの、詰まりやすい構造かもしれないのであれば、5年保証を付ける方が割安と思い、冷静な判断ができないまま依頼した。作業は14時ごろに終了し、現金で25万円を支払った。

後日、自治体の指定水道業者複数社に聞いたところ、いずれも相手方作業会社の作業内容に疑問を示し、また高圧洗浄作業の金額は5～7万円程度とのことだった。

消費生活センターに相談し、契約から4日後に相手方作業会社にクーリング・オフ通知を送付したが、応じられなかった。

支払った25万円のうち、適正価格を超える部分について返金してほしい。

^(注) ライフサポート こと 中村 雅俊

所在地：横浜市中区弥生町

(相手方の登記および法人番号が確認できないため、相手方名称および所在地は申請人が受領した「工事請負契約書」による)

＜相手方作業会社の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方サイト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。

相手方作業会社が行った修理等に関し、当社は一切の関与がないため対応しかねる。

申請人の請求に対して対応できる立場にないことを理解いただきたい。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方作業会社と相手方サイト運営会社の所在地が同一であったため、和解の申請通知等の書面を同じ所在地へ、相手方作業会社宛て、相手方サイト運営会社宛てにそれぞれ送付した。その

後、相手方サイト運営会社から通知を受け取ったとの電話があり、相手方作業会社宛ての封筒も受け取っているとのことだったため、相手方作業会社に封筒を渡してほしいと依頼したところ、了承された。

しかし、相手方作業会社から回答書、答弁書の提出はなく、事務局より相手方作業会社に電話をかけたところ、電話での話し合いには応じるが、書面での回答はできない、とのことだった。後日事務局より、期日の日程調整のため電話をしたが、相手方作業会社と連絡がつかず、留守番電話に折り返しの連絡を依頼するメッセージを複数回残したものの、連絡はなかった。そこで、相手方作業会社に対し回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなかった。相手方作業会社と連絡を取る手段を探るため、相手方サイト運営会社に伝言を依頼し了承されたが、その後も相手方作業会社からの連絡はなかった。

このため、仲介委員は、国民生活センター法第 22 条に基づき、相手方作業会社に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。しかし、回答書等の提出や連絡はなかった。

期日において仲介委員は、申請人と相手方サイト運営会社から、契約の経緯や相手方作業会社との関係について聴取を行った。

申請人は、相手方作業会社による作業後、改めてサイトを確認したところ、その時点での運営会社は相手方作業会社と表示されていたと述べた。

相手方サイト運営会社は、相手方作業会社の代表者とは知り合いであり、相手方作業会社がサイトの運営をやめると聞き、令和 3 年 3 月から広告事業を引き継いだ。相手方作業会社がサイトを運営していた当時は全く関与がなかった、と述べた。また、所在地が同一なのは事業を引き継いだためであり、本日移転するところである、とも述べた。さらに、現在も相手方作業会社とは仕事を依頼する関係にあるが、その数は多くない、本手続の通知があつてから、相手方作業会社には何度も連絡し、手続に対応するよう伝えている、とのことであった。

仲介委員は、紛争の発端はサイトに「770 円～」と記載があるのに高額な請求となったことであり、サイト運営の引き継ぎに当たり事情は聞いているか確認したところ、相手方サイト運営会社は、事情は聞いていない、770 円は基本料金であり作業工賃は別である、と述べた。また、相手方サイト運営会社は、一番の問題は相手方作業会社が手続に応じていないことであるとして、期日中に相手方作業会社と連絡を取り、来週中に必ず相手方作業会社から連絡をすると言っている、と述べたため、期日を終了した。

一週間後、相手方作業会社から連絡がなかったため、事務局より電話をかけたところ、電話がつながった。相手方作業会社は、手続に協力する意思はない、事業者名公表をしてもかまわない、と述べ、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。

以上

【事案5】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

本件契約当時、20歳の大学生であった。令和2年12月、寮の個室の流しの排水溝の流れが悪くなり、ネットで見つけた相手方^(注)に電話で「水の流れが悪いので、みてほしい」と頼んだ。

16時ごろ、相手方担当者が到着し、「排水溝に物が詰まっている。特殊作業が必要で、10万円程かかる」と言われた。両親に連絡を取ろうとしていたら、相手方担当者から「特殊車両を呼びますね」と言われた。既に作業が始まっていたので、断ることができなかった。その後、相手方担当者が契約書を記入しながら作業内容を説明し、契約書に署名を求められた。合計金額が44万円と聞いて、驚いて頭が真っ白になってしまっていたが、狭い部屋に2人きりだったので、怖くて断れず、応じた。相手方担当者が44万円をクレジットカードで決済しようとしたが、限度額超過のために金額を変えながら決済とキャンセルを繰り返した末に、30万円だけ一括払いで決済した。「今日中に残金を支払う必要がある。残りの14万円を銀行で下ろしてくるように」と言われ、銀行に行くため寮を出たところで、寮の管理人に会った。管理人に事情を説明すると、寮のオーナーと警察官を呼び、後刻、部屋に到着した。特殊機械搭載車とその作業員も到着したが、オーナーから作業をやめるよう言われ、退室した。その直後、相手方代表者ら2名がやってきた。オーナーが、法外な料金のため支払いはできないと告げたが、相手方代表者は「契約者は申請人だ」として、申請人に「残金を今日中に支払わなければ、明日裁判を起こす。あなたは被告席で尋問される。裁判費用もかかる。支払いをしないとクーリング・オフもできない。全額を支払わないと帰らない」と言った。このため、親にも連絡し、一時をしのぐためにオーナーらに14万円を立て替えてもらった。契約書を受領し、管理人、オーナー、警察官、相手方が部屋から退出した。しかし、21時半ごろ、相手方担当者が再訪し、クレジットカード払いと現金払いを分けた契約書面に署名をするように言われ、怖くて署名してしまった。

消費生活センターに相談し、相手方とクレジットカード会社にクーリング・オフ通知を送付した。クレジットカード会社はキャンセルに応じたが、相手方に送付した通知は保管期間経過のため返送された。クーリング・オフに応じ、既払い金14万円を返金してほしい。

^(注) 西日本住宅設備 こと 藤井 天将

所在地：北九州市小倉北区宇佐町

(相手方の登記および法人番号が確認できないため、相手方名称および所在地は申請人が受領した「工事請負契約書」による)

<相手方の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

申請後、相手方に送付した和解の仲介申請通知書が宛所不明で返送された。仲介委員は申請人から提出された資料等を精査したが、申請書記載以外の住所を確認することができなかった。事務局において、相手方工事担当者の携帯電話に電話したところ、相手方工事担当者が応答した。

相手方工事担当者は、相手方は個人事業主であったが既に廃業したと述べた。仲介委員は事務局を通じ、相手方工事担当者に手続参加を求めた。しかし、相手方工事担当者は、自分は相手方と業務委託関係にあったが、既に相手方の元を離れており、本手続に参加したり、相手方と連絡を取ったりすることはできないとのことであった。事務局は相手方工事担当者から紹介された、相手方が契約していたウェブサイト運営会社にも連絡したが、相手方の連絡先として相手方工事担当者の連絡先を紹介されるにとどまり、相手方と連絡を取ることができなかった。

仲介委員は、期日において、申請人から事情を聴取したものの、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。

以上

【事案6】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（10）（11）

1. 当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

令和2年6月、遊びに来ていた甥（10歳、小学生）が、私が以前に使っていたスマートフォンでWi-Fiを使って相手方のオンラインゲームをしていた。

現在使用しているスマートフォンにクレジットカード会社から利用確認のメールが届き、甥が3日間でオンラインゲームに約23万円分課金したことが分かった。甥が使った古いスマートフォンはクレジットカード決済の際のパスワードの入力を簡略化してしまい、ワンクリックで決済ができる設定になっていたことを、すっかり忘れていた。

甥に確認したところ、音声でインターネットを検索し、相手方のオンラインゲームをダウンロードし、ガチャを引いたとのことだった。甥は、課金する際の年齢確認の画面で「20歳以上であれば制限がない」との旨の表示がされている選択肢を選んだのは、金額が書いていないのでお金がかからないと思ったからで、課金しているとは思っていなかったとのことだった。

相手方に未成年者取消しを主張したが、年齢確認画面で事実とは違う年齢を選択しており、年齢を偽っているとして拒否された。納得できないので返金してほしい。

＜申請人口の主張の要旨＞

令和元年11月、同じ敷地に住む孫（12歳、小学生）を預かっている間に、孫の申し出に応じて祖父である私のスマートフォンでゲームをさせていた。私自身スマートフォンの取り扱いに慣れておらず、孫に使わせるようになるまで、スマートフォンでゲームができることも知らなかった。

孫がゲームをしていることは分かっていたが、孫には料金がかからないことを確認していたので、ゲームをしても料金がかかるとは思っていなかった。

しかし、クレジットカードに高額な請求があり、孫が相手方のオンラインゲームで約110万円を課金していたことが分かった。

孫には発達障害があり、ゲーム中に表示された年齢確認の表示については覚えておらず、いまだに料金が発生しているとの認識もない。孫にどのように課金したのかを聞いても、「いろいろと押していたらゲームができた」と言っている。

相手方に未成年者取消しを主張したが、年齢確認画面で事実とは違う年齢を選択しており、年齢を偽っているとして拒否された。納得できないので返金してほしい。

＜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・ロいずれに対しても、条件付きで両申請人の請求を認める。

申請人イについては、利用したゲームのデータの削除を条件に、契約金額全額の払い戻しに応じる。

申請人口については、未成年の利用者本人またはその法定代理人からの取消しの意思を確認できる書類や、購入までの具体的な経緯の説明があれば、契約金額全額の払い戻しについて検討する。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日に先立ち、仲介委員は、申請人イに対して、ゲームのデータの削除についての意向を確認した。

また、申請人口に対しては、ゲームの利用者である孫本人による取消しの主張を記載した文書の提出を求め、これらを相手方に送付した。そうしたところ、相手方において、紛争の早期解決の観点から申請人口の事情を総合的に考慮し全額返金するとの意向が提示された。

期日において、仲介委員は申請人イおよびロから利用当時のスマートフォンの設定や管理状況を確認するとともに、今後はパスワードの設定やスマートフォン内の決済情報等の管理を徹底することや、ゲームの利用に関するルールについて家族間で話し合いをすることなど再発防止の対策を検討するよう促した。

また、相手方に対しては、年齢確認画面の表現や構成については、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を踏まえて、改善を検討するよう促した。相手方からは、申請人イおよびロについては、利用したゲームのデータの削除を条件に、契約金額全額の払い戻しを行うとの回答がなされた。これに対して、申請人イおよびロはゲームのデータの削除に応じるとの意向を示した。

このため、仲介委員は相手方に対して、ゲームを行う子どもたちの理解力を意識して検討することが望ましいことを付言するとともに、申請人らのデータ削除に関する意向を伝え、両事案について当事者間でそれぞれ和解が成立した。

以上

【事案 7】クレジットカードの不正利用に関する紛争（46）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年1月、夫と1歳の子どもとともにスーパーに行った。レジで相手方カード会社のクレジットカード（以下「本件カード」という）で支払いをしている最中に、子どもが駄々をこねはじめたため、あやすために会計の場を離れ、夫が、本件カードと商品を受け取った。自分は暴れる子どもを抱きかかえていて財布を出すことができなかつたため、本件カードは夫が夫の財布にしまった。

数日後、夫から財布を盗まれたとの連絡があった。夫は勤務後、22時ごろに飲食店で支払いをした際に財布を確認し、1時間後に別の飲食店で支払いをしようとしたところ財布がなくなっていることに気付いたと言う。財布には本件カードの他に、現金、夫名義のクレジットカード、健康保険証等が入っていた。他社のカードについて夫に不正利用を知らせるメールがあったため、本件カードについて申請人から利用停止の連絡をした。その際、「現時点で不正利用はない」と言われた。夫は警察に紛失届を提出した。翌日、警察から財布が届けられたと連絡があったが、クレジットカード、現金は入っていなかった。

数日後、本件カードについて利用明細に身に覚えのない80万円の利用があることを発見し、相手方事務受託会社に事情を説明して補償を求めた。しかし、相手方事務受託会社からは、カードの契約者ではない夫が本件カードを所持していて紛失したことがカード会員規約（善管注意義務、カードの貸与禁止）に違反し、補償対象とならないため、80万円を支払うように連絡があった。相手方事務受託会社に対し、利用のためにカードを貸したわけではないと反論したが、取り合ってもらえなかった。後日、相手方より、本件はサイン利用であるとして伝票の写しが提示されたが、申請人も夫も訪れていない店舗での利用であり、サインも申請人のものではなく、読み取ることができないものであった。不正利用された80万円について、全額支払いを免除してほしい。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。なお、仲介委員による事実関係の経緯を踏まえた解決案の提示があった場合は、別途検討を行う。

会員がカードを貸与した場合、会員はカードの貸与等禁止、善管注意義務を定めるカード会員規約の条項に違反することになり、この状態で会員本人以外の者による利用が行われた場合、同規約に基づき、相手方カード会社は補償の責任を負わない。なお、相手方カード会社のカード会員規約の「貸与」には、会員以外の人物による占有を許諾する行為が広く含まれるものと解されるため、本件において申請人が子どもの世話のために一時的に夫にカードの保持を依頼した行為も、貸与に該当する。また、夫にカードの保持を依頼し、子どもをあやす行為が一段落した後も、本件利用までの数日間、夫による保管を放置していた行為は、善管注意義務違反が認められる。

＜相手方事務受託会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社の回答は、業務委託元である相手方カード会社の回答に準ずるものとする。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、相手方カード会社に対し、「貸与」とは通常利用を許可して交付することを意味し、本件カードの会員規約における「貸与」も利用を前提としてカードを貸す行為と解釈できる記載となっており、生計を一にする家族が、数日間、利用を前提とせず保管する行為は「貸与」に当たらないのではないかと指摘した。また、夫は本件カードを財布に入れて保管しており、当該保管の態様は一般的であり、本人保管とリスクの程度は変わらず、善管注意義務違反とは言えないのではないかと指摘した。さらに、不正利用は10分間で複数回、合計80万円の決済が行われており、これは不自然である点、夫名義のカードでも同じ店で同一時間帯に不正利用が行われており、加盟店の本人確認にも問題がある点を指摘した。その上で、相手方カード会社に対し、チャージバックが可能か確認を促し、それが難しい場合には、申請人が3割、相手方カード会社が7割を負担する内容で和解ができないか検討してほしいと要請した。

第2回期日において、相手方カード会社は、本件については対面取引であるところ、対面取引ではチャージバックには対応しておらず、また、仲介委員提案で和解することも難しいと述べた。具体的な対案が示されなかったため、仲介委員は相手方カード会社に再度問題点を指摘し、再検討を求めた。

期日後、相手方カード会社から、再検討の結果、善管注意義務違反があったかどうかについては一律に判断できない点を考慮し、不正利用金額の半額である40万円の支払いを免除する内容で和解したいとの回答があった。申請人も早期解決のためこの和解案に合意したため、申請人、相手方カード会社間で和解が成立した。なお、相手方事務受託会社については申請人が申請を取り下げた。

以上

【事案 8】ダイビング器材等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 6 月、マッチングアプリで知り合った異性（以下「A」という。）と食事に行った。食事後、相手方販売会社の店舗に連れて行かれ、A が店員であると知った。A や他の店員から約 4 万円のダイビング初級ライセンスコースの勧誘を受けたが、契約せず帰宅した。後日 A と食事をした後、再度店舗に連れて行かれ、勧誘を受けた。A を困らせたくないと思い、契約した（契約①。一部現金払い、残金は他社クレジットカード一括払い）。

翌日、店舗で講座を受講した後、A や店員等から、中級・上級ライセンスコースの勧誘を受けた。一度断ったが「今契約しないと割引できない」と言われ、帰りたいと言っても帰らせてもらえず約 2 時間勧誘された。複数名で勧誘され、怖かったこともあり、約 43 万円で契約した（契約②。現金で 4 回分割払い）。

7 月、契約①の実習の際、店舗で A と店員数名から約 50 万円のウエットスーツ等のダイビング器材を勧められた。高額なので断ったが、勧誘が続き、終電間際になったので仕方なく契約した（契約③。一部現金払い、残額は相手方信販会社ローンで 84 回払い）。後日、店舗でのウエットスーツの採寸の際、名入れと特注生地の使用を勧められた。断る気力がなく、契約した（契約④。約 6 万円現金払い）。

8 月、契約①の実習後に店舗で A や店員等から約 40 万円のコースの勧誘を受けた。断ったが、「上達するには契約①では不足、キャンセル料はかからない」等と 2 時間以上勧誘され、終電の心配や早く解放されたい思いから、契約した（契約⑤。一部現金支払い、残額は他銀行のローン払い）。

同月、自分と全く同じ経緯で相手方販売会社と契約した女性と知り合った。A から好意があると明言されたことはなかったものの、手をつないだこともあり、A は自分との交際を望んでいると思っていたため、不快感を抱いた。

10 月、A に契約⑤の解約を申し入れると、キャンセル料がかかると言われ、約 5 万円を振り込み解約した（他銀行のローンも解約済み）。さらに契約②の解約を申し入れたが、中途解約料 15 万円がかかるため籍を残すことを助言され、様子を見ることとした。

令和 2 年 6 月、A に契約②の解約希望を再度伝えた。消費生活センターに相談したところ、相手方販売会社から、契約②のキャンセル料は約 27 万円のため返金額約 16 万円とする清算内訳が届いたが、一度も受講しておらず、納得できない。

信販契約を含む、相手方らとの契約をすべて解約し、既払い金の返金を求める。また今後の請求を止めてほしい。

＜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。

契約①については、契約書にて、受講をすべて終えた場合契約を解約することはできない旨を規定している。申請人は講座をすべて受講済みのため、同契約を解約することはできず、当社は代金約 4 万円の返還義務を負わない。

契約②については契約書に記載の通り、申請人は解約手数料と受講済み講座の料金等、計約 27 万円の支払い義務を負う。既に申請人から約 43 万円が支払われているため、当社は申請人に対して約 16 万円の返還義務を負う。

契約③④について、契約書にて、器材の使用後は契約を解約することができない旨を規定している。申請人は器材を既に使用しており、各売買契約を解約することはできない。よって、当社は既払い金約 6 万円の返還義務を負わない。また、本手続への申請を受けて、当社は相手方信販会社の信販契約を取り消したため、申請人は当社に対し残金 50 万円の支払い義務を負う。

契約⑤について、当社のスタッフが「キャンセルしてもキャンセル料はかからない」等と述べたことはなく、受領したキャンセル料約 5 万円の返金義務を負わない。

なお、契約②～⑤について、申請人が契約の申し込みを断った事実や、当社のスタッフが 2 時間もの長時間勧誘を行い、「今契約しないと割引できない」などと述べた事実はなく、申請人が「帰りたい」等と言ったこともない。手続はいずれも午後 8 時までにはすべて終了しており、終電を逃すという事態は起こりえない。申請人は自らの意思で申し込んでおり、契約の解除・取消事由となるべき事情は何ら存在しない。また、A が申請人と知り合った経緯は確認できていないが、勧誘目的で申請人に連絡をした事実はない。

以上の通り、申請人に契約③の残金 50 万円の支払い義務があり、当社に契約②に関する約 16 万円の返還義務があることを踏まえ、申請人が当社に約 34 万円を支払うとの内容であれば和解に応じる。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

本手続申請後の令和 3 年 4 月、相手方販売会社から当社に対して契約③にかかる信販契約のキャンセルが行われた。そのため、当社に対する既払い金約 30 万円を申請人に返金し、残金についても請求しない。

2. 手続の経過と結果（和解）

申請後、相手方らより、相手方販売会社が相手方信販会社に対して信販契約のキャンセルを申し入れたと報告があった。

仲介委員は、第 1 回期日において、全当事者から事情を聴取した後、相手方販売会社に対して、事実関係の主張に争いがあるとはいえ、マッチングアプリを入り口として勧誘が行われた、本件と同じ経緯で契約した女性と知り合っていると申請人が主張していることから、本件ではデート商法的な勧誘が行われた可能性があり、契約締結までの過程に問題があったのではないかと伝えた。加えて、長時間勧誘について、契約時の状況にかかる申請人からの聴取結果を伝え、相手方販売会社の事実確認に不十分な部分がある可能性を指摘した。また、申請人が受講していないと主張する契約②の実習がキャンセル料に計上されている点等を踏まえたキャンセル料の再確認を求めた。その上で、ダイビング器材すべての返品を前提として、申請人が既払い金の返還を放棄する代わりに、相手方販売会社も申請人に対する残金の請求を行わないとの和解案を提示した。

第 2 回期日において、相手方販売会社は、申請人が契約②の実習を受講していない旨確認できたと述べた。その上で、本来であれば申請人に残金の支払い義務があるとの考えは変わらないものの、早期解決のため、上記の和解案に応じると回答した。仲介委員が相手方販売会社の主張を

申請人に伝えたところ、申請人も和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。なお、相手方信販会社については申請人が申請を取り下げた。

以上

【事案9】タブレット型コンピューターの保証に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年11月中旬に、相手方販売店のネットショップより相手方メーカーのタブレット端末(以下「本件タブレット」という。)を購入した。1日平均2~3時間、主に椅子に座った状態で本件タブレットを使用し、3日に1回程度充電をしていた。充電する時は、就寝前にテーブルに置き、付属品のUSBケーブルを使っていた。

1カ月ほどたった12月中旬、USBケーブルを本件タブレットに接続したが充電ができず、コネクタ差し込み口が熱くなり異臭がしたので使用を中止した。その1週間後、相手方メーカーに、1年間の製品保証期間内の故障なので、無償修理をメールで依頼し、相手方メーカーの指示に従い本件タブレットを相手方メーカーへ送付した。

翌年1月上旬、相手方メーカーより電話があり、検証の結果、製品自体に問題はないため有償(約1万7000円)での修理になるとの連絡があった。相手方メーカーに無償での修理を求めたが対応されないため、相手方販売店にも対応を求めたが、相手方メーカーの保証規定通りの対応しかできないと言われた。

無償で修理をしてもらえないのであれば、購入代金を返金してほしい。

<相手方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。

本件タブレットを当社で確認したところ、充電ケーブル接続口に破損および焼損痕が認められた。

本件タブレットは約1カ月間問題なく充電ができていたものと思われる。仮に出荷時に上記の接続口の破損があった場合には、充電機能に重大な支障が生じ、1カ月間も使用できるとは考えられず、製造出荷時において申請人が主張するような事象の発生要因を有していたとすることは、1カ月間の使用経緯とは整合しない。

また、当社の別製品において類似事例はあるものの、いずれも使用上の過失が確認されている。

<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。

申請人の請求を認めない。

当社が本件タブレットを販売した日以降の事実関係については把握をしていない。

なお、当社が申請人に販売したのは、未開封の新品の商品であり、申請人が主張する欠陥については認識をしていない。商品に欠陥がなければ当社もメーカーも対応の必要はないと考えている。なお、欠陥があるのであれば、メーカーにて対応すべきであると認識している。

2. 手續の経過と結果(和解)

仲介委員は、期日において、申請人に本件タブレットの使用状況を聴取した。申請人は、本件タブレットを持ち運ぶ際には、付属品のケースに入れており、使用環境も水分や油分、ほこりが

多いといったことはなく、ペット等もおらず、充電中に落下させることもしていないと説明した。

また、相手方メーカーに対して、本件タブレットについて確認をしたところ、申請人の使用環境を随時確認しているわけではないので、原因については明言することはできないが、充電中にUSB ケーブルや差し込み口に力がかかることや、電源ポートや差し込み口にショートを起こす可能性のある異物が混入または付着し、時間の経過とともに症状が悪化することなどが原因としては考えられると述べた。本件タブレットの破損状況を確認する限り、工場の出荷時から破損していたのではなく、何らかの後発的な要素が原因となったと考えていると説明した。

仲介委員から相手方メーカーに、初期不良の可能性について確認をした。相手方メーカーは、生産ラインのなかで、統一規格を満たした同じ品質の部品を組み立て、動作確認を行い市場に供給しているが、手工芸品とは異なるため、1万台製造したら1台だけに不具合が起きるといった個体事情もほぼ考えられないと説明した。

さらに、相手方販売店に対しても仲介委員より、独自の解決案を提案する意向があるかを確認したところ、相手方メーカーの対応に従うとのことであった。

仲介委員は、相手方メーカーに対して、故障の原因については、本手続で明らかにするのは困難であるが、早期解決の観点から何らかの提案を行うことについて検討の余地があるか提案をしたところ、相手方メーカーにおいて、本件タブレットの状態を再度確認した上で、具体的な提案内容を検討したいとの意向が示された。

後日、相手方メーカーにおいて、本件タブレットの状態について再度確認を行った。その後、相手方メーカーより、技術的な点については、これまでの見解に変更はなく、初期不良や製品由来による故障とは考えてはいるが、早期解決の観点から、修理費の一部を負担する、または、代替品購入の一部を補助するとの提案がなされた。

申請人が、相手方メーカーの提案である代替品の購入の一部補助を選択し、和解が成立した。

以上

【事案 10】コンサルタント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＞

令和3年1月、SNSのフォロワーから「副業ですぐに10万円稼げる」というメッセージが届いた。やりとりをしたところ、メッセージアプリにある相手方の公式アカウントを紹介された。

相手方の公式アカウントを登録したところ、メッセージアプリを通じて相手方から連絡があり、7800円のガイドを購入すること、仕事の内容は無料アプリをインストールして確認すること、返金保証や無料プランがあること等の説明を受けた。また、3000円のプランを申し込み、より高額な有料コースを契約せずに仕事を始められると言われたので、合計1万800円を銀行振り込みで支払った。

その後相手方から、アフィリエイトサイトに登録し、マニュアルを読むよう言われた。またサポートを付けられると言われ、自分にできるのか不安があったため、相手方に電話で相談した。相手方から、「掲載した想定総収益金額分の収益を得られる」「1日30分以上やれば大丈夫、返金保証もある」等の説明を受けた。さらに、「通常8万円のコースに1万円を上乗せすれば、通常15万円のコースから始めることができる、差額の6万円は後ほど得られる収益から支払えばいい」と言われたので、9万円を銀行振り込みで支払った。この時、相手方の指示通りに手続きが進み、利用規約を確認する時間はなかった。

後日、初回サポートを予約し、オンラインで資料を送ると言われたが届かなかった。催促したところ、以前受け取ったマニュアルが再度届いた。既に読み終わっていると伝えると、マニュアルに沿って自分自身で副業をやるよう言われた。副業の内容は、婚活サイトに登録したり、クレジットカードを多数作ったりするというものだった。拒否したところ、婚活サイトには登録しなくていいと言われ、不信感を抱いた。クーリング・オフすると主張したが、返金には応じられないと言われた。

消費生活センターに相談したが、解決しなかった。契約をなかったことにして支払った10万800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。

3割の返金であれば和解する。

収入を保証するとは言っていない。返金保証については一部返金と説明しており、全額返金とは言っていない。返金保証には条件があり、サービス開始の連絡から1カ月間、当社が指定する作業を行ったにもかかわらず売り上げが1円でも得られず、作業レポート等の提出があった場合に返金すると定めている。この条件は利用規約に記載している。顧問弁護士のリーガルチェックを受け、問題ないという見解を得た上で行っている。

当社が指定する作業とは、アフィリエイトサイトに登録し、自己アフィリエイトとブログのアフィリエイトのカリキュラムを行うことであるが、申請人は作業の途中で解約と返金を求めているので、作業を途中までしか進めていない。

当社にすべて責任があるような申請人の主張は納得できない。収入を得られなかった理由として、申請人のモチベーションや作業をしていなかったという点も挙げられると考えられる。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情聴取を行った。

聴取を踏まえ仲介委員は、確かに返金保証の条件は相手方のウェブサイト上の利用規約に記載されているが、広告ページには「収入保証」「返金保証」が大きく表示されているにもかかわらず、返金保証を受けるための条件が記載されていない点は問題ではないかと指摘した。また、申請人と相手方の間にサポートの内容について認識の相違があったと考えられることから、返金を考えることはできないかと述べた。その上で、和解案を提示し、双方の歩み寄りを求めた。

これに対し、相手方は、契約当初に通常の料金よりも減額して契約していることや、消費者に対してはきちんと説明をして理解を得たつもりであることなどを述べ、仲介委員の提示する和解案に難色を示した。その上で、表示上の問題やこれ以上の紛争の長期化を望まない意向を示し、5割の返金であれば和解に応じると回答した。仲介委員が、相手方の提示した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。

以上

【事案 11】クレジットカードの不正利用に関する紛争（48）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年12月の深夜から早朝にかけて自宅に泥棒が入ったが申請人も家族も就寝中で気付かなかった。同日昼ごろにバッグの中に入れてあった現金とカードがないことに気付いた。警察により自宅の現場検証が行われ、リビングダイニングに置いてあった現金、キャッシュカード、クレジットカード類が盗まれたことがわかった。同日、相手方カード会社の事務受託会社のコールセンターに連絡し、相手方カード会社発行のカード（以下「本件カード」という。）の利用停止を依頼した。しかし、翌日に再度問い合わせると、本件カードで30万円のキャッシングが行われていることがわかった。使用日時は盗難当日の午前6時ごろである。

相手方事務受託会社からは「不正利用ではあるが、暗証番号を用いたキャッシングなので、会員規約にのっとり補償できない」と言われた。警察から「キャッシングに使われたATMの防犯カメラには第三者が映っている」と聞いた旨を話したが、それでも回答は変わらないとのことであった。また、キャッシングは、利用時の設定でリボ払いとされていると聞かされたため、高額なリボ払い手数料の支払いを避けるため、1回目の引き落としと前後して、残金を一括で相手方事務受託会社に振り込んだ。

納得できないので、支払った約30万円（リボ払いの利息、ATM利用手数料を含む）を返金してほしい。

なお、本件カードの暗証番号は4台所持している自家用車うちの1台のナンバーと同じだが、その他に暗証番号がわかるメモ等は家の中になかった。泥棒が入った際には家のドアは施錠されており、カードの保管に問題はなかった。

また、盗難被害に遭い、不正引き出しされた銀行のキャッシュカードについては、すべての銀行が補償に応じてくれた。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。本件規約においては暗証番号に関し、会員本人によって善良なる管理者の注意をもって管理するものとされ、盗用等により他人に使用された場合も、当社に帰責事由がある場合を除き、支払いは会員の責任となると定めている。また、暗証番号取引はカードの紛失・盗難について当社が行う損害補填の対象から除外される。このため、本件取引について、仮に本件カードの盗用という事情があるとしても、当社規約に基づいて申請人に対して返金に応じることはできない。なお、本件カードの暗証番号が自家用車のナンバーと同じに設定されていた点については、暗証番号は他人に容易に推測されないような数字を用いるとの規約の定めにも違反する。

<相手方事務受託会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社の回答は、業務委託元である相手方カード会社の回答に準ずるものとする。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において当事者から事情を聴取した。その上で、相手方カード会社に対し、本件においては、申請人が店舗等でクレジットカードを利用する際に、暗証番号を盗み見られた可能性が疑われるところ、暗証番号は利用の状況に応じて、人目のある場所で入力せざるを得ないこともあり、消費者が細心の注意を払っていても、悪意のある人物から盗み見られてしまうことがあるが、それは申請人の落ち度ではないことを指摘した。その上で、申請人が侵入窃盗の被害に遭った事案まで、規約に基づいて補償の対象外とすることには疑問があると投げかけた。また、相手方カード会社の本件カードを紹介するウェブサイトには「(紛失・盗難により不正使用された場合) カード紛失の届け出を受理した日を含めて 61 日前にさかのぼり、その後に発生した損害額について全額補填します」と記載されており、盗難被害の場合には必ず補償されるかのように安心をうたいながら、規約上、暗証番号利用の場合には補償の適用がない旨の記載がなく、情報提供が不十分であると指摘した。これに対し、相手方カード会社は、本件が侵入窃盗であったとしても、暗証番号を第三者は容易に知り得ないにもかかわらず、暗証番号が利用された経緯を考えれば、申請人が暗証番号の書かれたメモ等を本件カードと一緒に保管していた可能性も高いとの考えを示した。その上で、申請人の過失がないと明白になるのは、窃盗犯人が逮捕されて暗証番号を盗取したスキミングの手口等が明らかになった場合のみであり、申請人の過失の有無を問題とするのであれば訴訟で争いたいとの姿勢を示した。相手方カード会社が本件については譲歩の余地がないと明言したため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

【事案 12】洗濯機の漏水に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 11 月、相手方販売店にて、相手方メーカーの縦型洗濯乾燥機を購入した。約 1 年後の平成 30 年 12 月、洗濯乾燥機の内ぶたの上に水がたまり、床に浸水していたため、相手方販売店に連絡し確認してもらったところ、初期不良と判断され、故障した洗濯乾燥機と同型のものと交換された。

その後、令和 2 年 7 月に、ふたスイッチと洗剤ケースの交換を相手方メーカーの関連会社（以下「関連会社」という。）が行った。

令和 2 年 12 月末、雑巾 3 枚を洗濯したところ、床が水浸しになった。発見した時、洗濯乾燥機の内ぶたに水がたまっており、洗濯を開始してから約 30 分経過していたが「洗い」の段階で、給水水道からは通水の音がしていた。

洗濯乾燥機を置いていた洗面所の床や壁、洗面台下の床などに損害が生じ、補修工事が必要になった。住宅メーカーから、家屋の損害を放置すると今後損害が拡大する可能性があると言われ、関連会社に補修工事の発注の可否について尋ねたところ、原因確認まで待つように言われ、発注が遅れたことから、家屋の損害が拡大した。また、漏水原因については、関連会社より水圧変動による可能性を指摘されたため水道局に確認したが、該当の日に水圧関連の異常の報告はない、との回答だった。さらに、住宅メーカーによる給排水設備の調査でも異常はみられなかったとの報告があり、原因が不明なまま、再度の水漏れの不安から予約洗濯などの高次機能を使えなくなった。最終的に相手方メーカーからは、解析の結果原因特定に至らず補償はない、との報告を受けた。

水漏れに伴い必要になった家屋の補修工事代金のうち、約 111 万円を支払ってほしい。

<相手方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。

申請人が主張する家屋の補修工事の発注可否について、関連会社が「原因確認まで待つように」と述べた事実は否認する。

また、関連会社が水圧変動による漏水の可能性を指摘した事実は正確ではなく、本件洗濯乾燥機以外に起因する漏水の可能性として、水圧変動ではなく、異常な水圧も想定され得ることを説明した。

申請人は自身で加入する損害保険で、保険金を受領していないのか。

<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。

当販売店から購入された商品の不具合で迷惑をおかけしたことについておわびする。

本件は洗濯乾燥機本体に関することであるため、相手方メーカーが対応する内容と考える。

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、申請人および相手方メーカーから事情を聴取した。

申請人は、加入している住宅の火災保険は、家自体の設備が原因で被害を受けた場合に支払われる内容の保険で、給排水設備に問題はなかったとの住宅メーカーからの報告書や、排水ホースの取り付け等にも問題はなかったとの報告があり、漏水の原因が不明であるため家屋の補修について保険は下りていない、と述べた。

相手方メーカーは、洗濯槽の水があふれたのではなく、内ぶたの上に水が流れて漏水したという申請人の申告内容は理解しているものの、実験で再現できず、製品の欠陥については否認すると述べた。また、解決金（いわゆるお見舞金の趣旨）としての支払いには検討の余地がある、とも述べた。

仲介委員は、申請人に対し、解決金について検討の上、意向を示すよう伝え、第1回期日を終了した。

第1回期日後、申請人は、解決金として約49万円が相当であるとし、そのうち約23万円は、家屋の補修工事の発注が遅れ、被害が拡大したために増えた補修工事費用分であり、特に強く希望する、との意向を示した。

第2回期日において、仲介委員は、申請人の意向を受けての相手方メーカーの回答を確認したところ、相手方メーカーは、金額の内訳は申請人の考え方とは異なるものの、解決金として25万円を支払うと述べた。相手方メーカーの提示した金額を申請人が受け入れたため、申請人と相手方メーカーとの間で和解が成立した。

なお、相手方販売店は、洗濯乾燥機の漏水の原因について知るところになく、漏水発生時に代替機の貸し出し等の対応も行っているとして、申請人は相手方販売店への申請を取り下げた。

以上

【事案 13】海外インターンシップ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 11 月、海外で働くための情報をインターネットで検索していたところ、米国のインターンシップのあっせんを行っている相手方を見つけた。詳細を聞くために電話したところ、相手方から「インターンシップ先企業を紹介でき、現地でトレーニングを受けられる」と言われた。さらに、面接に合格した後は、渡米に必要な書類の作成、大使館面接のための英語レッスン、現地スタッフによる 1 年間のサポート等を受けられると聞き、困った時も対応してもらえると判断した。費用は通常だと約 80 万円だが、キャンペーン期間中なので半額の約 40 万円であるという。同行者の費用について確認すると、「同行者は常に通常費用の半分でいける」と説明があり、1 人分の通常料金で 2 人行けるのはかなりお得だと考えた。近々面接会があり、就職先として有名飲食店を紹介できると言われたので、面接を受けることにした。

12 月に面接を受け、その場で内定通知をもらったため、契約書を一読してサインした。その場で頭金 5 万円を現金で支払い、2 人分（申請人と息子）合計約 80 万円を銀行振り込みで支払った。

その後、申請書の作成、英会話レッスン、インターンシップ先企業との面接、不動産サイトの案内等のサービスを受け渡米に備えていたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、現地の受け入れ先が休業となったため、インターンシップの開始時期が延期された。その後も感染症の影響は続き、ビザが発給停止となり、相手方からさらに延期するという連絡があった。

令和 2 年 12 月、昨今の世界情勢や経済状況等を考え、解約することにした。契約書には、大使館面接前のキャンセルであればプログラム総額の 30%を返金するとあったので、その分の返金を求めたが、相手方から、申請人からは総額の 50%しか支払われていないため、残り 20%を支払ってくれば、解約に応じるという回答があった。

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、契約書通り、支払った申請人分（約 40 万円）の 30%と同行者分（約 40 万円）全額、合計約 52 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。

契約に沿った内容の部分のみ、返金に応じる。

本件契約における半額キャンペーンの規約では、契約者の事情によるキャンセルには応じられないと定めており、本規約に同意する形で採用内定通知書にもサインを得ている。

なお、現状では、インターンシップ先の飲食店は既に営業を再開しているため、インターンシップを行うことは現実的には可能である。この状況でのキャンセル理由は、「契約者の事情」に当たると考えられる。

一方、同行者については契約書の取り交わしを行っていないため、全額返金に応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方に聴取を行った。

相手方は、当社の中心業務は海外インターンシップにかかわるビザの申請代行であり、申請人においては既に申請が完了していることから、サービスをすべて提供したと考えていると述べた。

また、料金が半額になるキャンペーンについては、半額分をインターンシップ先企業が相手方に支払い、残りの半額分を申請人が負担するという仕組みになっているが、インターンシップ先企業が負担するのは、申請人がインターンシップを12カ月間継続して行うことを条件としているからであり、申請人が解約した場合は企業からの支払いがなくなるため、通常料金のキャンセル料になると説明した。

聴取を踏まえ仲介委員は、申請人が解約を申し出た令和2年12月時点の状況からインターンシップが実現可能であったのか判断する必要があると指摘した。その上で、新型コロナウイルス感染症の影響により申請人は渡米することができず、履行不能の状態だった可能性があり、また、ビザの申請代行が完了していたとしても、出発前オリエンテーション等の出発から現地到着までの業務については行われていないと考えられると述べた。以上を踏まえ、仲介委員は相手方に、以下の3点について、次期日までに回答するよう求め、これについて相手方は了承した。①令和2年12月当時のインターンシップ先の新型コロナウイルス感染症の状況、州の経済再生計画、インターンシップ先企業の再開計画、②申請人が解約を申し出た時点で、相手方がサービスを提供していた範囲、③キャンペーン中は申請人の負担が通常の半額になる理由について、契約書面およびホームページ等で明記されていたか、また、企業が相手方にどの時点で費用を支払ったのか。

第2期日において、相手方から上記質問事項に対し書面に基づき次の通り回答があった。①飲食店は条件付きで営業再開できる状態であり、米国国務省は通常通りビザを発行していた。このことは、州の経済再生計画、インターンシップ先企業の再開計画から確認できる。②当社は令和2年4月に申請人と同行者2名のインターンシッププログラムの代金全額をスポンサー団体に支払った。③当社の責任範囲を超える事態も十分に考えられるため、当社の責とならない事態についても契約書に明記し、了承を得た上でサポートしている。この度の新型コロナウイルス感染症についても特別な事態が起きたという考えはなく、申請人の自己都合による解約であると考えているが、同行者と契約書を交わしていなかった点は当社の落ち度であるため、同行者については全額返金に応じる。

仲介委員は、相手方の和解案を再度申請人に伝え、相手方が提出した資料からは、渡米について見通しが立たない状況ではなかったことがうかがえると述べた。また、相手方が申請人と同行者のプログラム費用全額をスポンサー団体に支払っており、同行者分を申請人に返金することを考えると、相手方も損失を被っていると考えられるため、相手方の主張に一定の合理性があると考えられると説明した。申請人は、契約書には大使館面接前のキャンセルであればプログラム総額の30%を返金するという規約があると伝えたが、仲介委員は、キャンペーン期間中は契約者の事情により内定承諾後のキャンセルはいかなる場合も返金できないという規約が別途あり、同時に説明を受けていた場合は特則に替わり得るため、主張は難しいのではないかと説明した。

以上を踏まえ、申請人が相手方の和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 14】脱毛エステの返金に関する紛争（13）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年6月、先輩から相手方エステ店を紹介され、インターネットでカウンセリングを予約した。店舗を訪問したところ、全身脱毛エステが通い放題のコース（以下「本件コース」という。）を勧められた。「月に支払う金額は自分で決められる」と言われ、契約することにした（クレジット契約の契約金額約44万円）。

年齢を尋ねられたので、未成年であると答えたところ、「親に言いたくなかったら言わなくていい。当社から親に電話しなくてもいいので、取りあえず親権者同意書を書いて持ってきて」と言われた。脱毛施術を受けることは親から反対されていたので、相手方エステ店から電話されたら断られると思った。そのため、親に電話をしないよう伝え、1回目の施術の予約を2週間後に入れた。持ち帰った同意書は親には確認せず、自分で字体を変えて母親の名前を書いて、1回目の施術時に渡した。この間、相手方信販会社から電話があったが、親への確認はなかった。

その後、相手方エステ店に通ったが、多忙のため通うことができなくなり、支払いも滞るようになった（既払い金額約12万円）。そこで、相手方エステ店に中途解約したいと連絡したところ、「7回の施術と5回の当日キャンセルを行っており、本件コースの12回が終了しているため、返金できない。中途解約せずに通った方がいい」と言われた。しかし、脱毛の効果もなく、相手方エステ店から支払通知書（請求額約24万円）が届いていることを両親に知られたため、解約したいと思った。

親が相手方エステ店に対して、親権者への電話確認がなく契約に同意していないことから未成年者取消しに当たると主張し、消費生活センターにも相談したが、「担当者が親に確認しなくていいと言ったという事実は確認できず、自分で親の名前を書いたのは詐術に当たるので取消しは認めない」と言われ、解決しなかった。契約を取り消してほしい。

＜相手方エステ店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の主張の一部に事実と相違する点があるため、対応を協議したい。

担当者によると「親に言いたくなかったら言わなくていい旨の発言はしておらず、むしろ、申請人から親に言わないでほしいという申し出があった」という話があった。また、「持ち帰った同意書は親には確認せず、自分で字体を変えて母親の名前を書いた」という点が事実であれば、民法21条および裁判例により、本件契約を取り消すことはできないと考えられる。

しかし、同意書に「カウンセリングに親権者が同席していない場合、担当カウンセラーから親権者に契約内容確認の電話をする」旨の記述があるにもかかわらず、当社が親権者に電話確認を行っておらず、申請人に寄り添った対応ができていなかったこともある。

以上のことから、契約条項に基づき、当日キャンセルにより消化扱いとなった5回分（約3万円×5回＝約15万円）について、特別対応として返金に応じる。本解決策は、民法121条の2第3項に沿ったもので、未成年者取消しをされた場合と同等の返金額であるため、妥当な内容と考える。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と加盟店間で発生した問題であるため、双方が合意する解決策を希望する。

なお、親権者同意書については、自動音声による本人確認を行う前に、当方で受領している。また、本人確認での親権者同意書の記入者が親権者本人であるかどうかの質問に対し、記入者は親権者本人であると回答している。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、事実関係等について聴取を行った。

相手方エステ店は、本件コースは12回までは中途解約できるが、13回以降は施術を受けることはできるものの中途解約ができないという内容であると説明した。

仲介委員は、クレジット契約の契約金額は約44万円にもかかわらず、相手方エステ店から届いている支払通知書に記載された請求金額は約24万円、申請人の既払い金が約12万円、合計約36万円であるため、差額約8万円はどうなったのか、金額が異なる理由の説明を求めた。これに対して相手方エステ店は、相手方信販会社がキャンセル処理を行ったことから、債権が相手方エステ店に戻された、そのため分割手数料約8万円がなくなり、約24万円の支払いを求める内容となっていると回答した。

この点について、相手方信販会社に確認したところ、キャンセル処理を行ったことにより相手方エステ店に債権が戻ったことは事実であり、申請人の既払い金約12万円も相手方エステ店に渡っている、そのため、申請人と相手方信販会社の間に債権債務はないと回答した。

聴取を踏まえ仲介委員は、概要書面および契約書面の記載事項について、「通り放題」と記載されているにもかかわらず「1~12回」と併記されていることから役務内容が分かりにくいこと、支払方法が「未払金」、回数がクレジット分割払いにもかかわらず「1回」とそれぞれ記載されており、支払回数や各回の支払金額が記載されていないことから、記載事項が欠けていると考えられるため、クーリング・オフが可能ではないかと指摘した。

これに対して相手方エステ店は、形式上は役務内容、支払方法、支払回数、支払金額の不備があるとも考えることもできるが、それらについてはクレジット契約書に明記されていることから補充されており、消費者を誤認させることはないかと反論した。

また、仲介委員は、本事案において、申請人は、提出を求められた親権者同意書に自ら親権者の名前を記入して提出しているが、相手方エステ店は、少なくとも親権者の同意は得られないこと、または同意書については未成年者自ら作成して来る可能性が高いことをある程度認識していたものとみられ、同意の存在を誤信したとは言い切れないことから、未成年者取消しが可能ではないかと指摘した。併せて、脱毛エステは生活に必須のサービスとは言い難く、サービスを受けたことでその分生活費が節約されたという関係にないので、遊興費に近い性質のものとして、申請人の現存利益が存在していないと捉えることもできるのではないかと指摘した。これに対して相手方エステ店は、遊興費と同様とはいえないとして現存利益の点については受け入れがたいと反論した。

以上を踏まえ、仲介委員は、未払い金である約24万円について、相手方エステ店が今後申請人に請求しないという和解案を提示し、相手方エステ店および申請人への歩み寄りを求めた。相手方エステ店は、紛争の早期解決のため、和解案を持ち帰って検討することとなった。

次に仲介委員は相手方信販会社に対して、申請人と相手方信販会社の間で債権債務が既にあることを証明する書面を発行するよう求めたところ、相手方信販会社は検討すると回答した。

第2回期日において、申請人と相手方エステ店が、早期解決のため、仲介委員が提示した和解案に合意したため、和解が成立した。

また、相手方信販会社からは、申請人と相手方信販会社間に債権債務の関係がないことを証明する書面を発行すると回答があり、申請人が当該書面を確認したため、申請人は、相手方信販会社への申請を取り下げた。

以上

【事案 15】 保育料等の返金に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

令和2年1月、相手方の経営する保育園（以下「本件保育園」という。）の入園契約（以下「本件保育契約」という。）をし、寄付金約5万円と、2カ月分の保育料約2万円（約1万円×2カ月）を前払いした。契約開始日は令和3年1月上旬で、同年3月末まで1日10時間、月20日（週5日相当）の保育サービスを受ける予定であった。なお、寄付金と保育料には、食事代・おやつ代・ミルク代・おむつ代・レクリエーション活動費・冷暖房費が含まれている。

令和3年1月中旬ごろ、ウェブ上の連絡媒体を通して、本件保育園の上の階から水漏れが発生していることを知った。相手方に問い合わせたところ、1月末には工事が終わる見込みであり、工事が終わるまでは臨時の場所で保育を行う、臨時の場所にはバスで片道20分かかり、食事を提供できないので弁当を持参してほしい旨回答された。この回答を受け、2月から本件保育園で慣らし保育をしたい旨を相手方に連絡した。

数日後、相手方から、「水漏れの被害状況が深刻であり、工事のめどが立たないため、2月以降も本件保育園で保育ができない可能性がある」との連絡を受けた。

そこで、相手方に退園時の返金について確認したところ、支払い済みの保育料と寄付金は返金できないと言われた。そのため、消費生活センターに相談して、相手方に返金を求めたところ、保育料は返金するが寄付金は返金できないとの回答を得た。

相手方の都合で通園できなくなったことによる解約なので、支払い済みの保育料と寄付金合計約7万円を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。

申請人らの請求を認めない。

本件保育契約の契約書には、「寄付金・保育料などにつきましては、理由のいかんを問わず返金できません」（以下「不返金条項」という。）と記載しており、申請人らはそれに同意して署名押印をしている。また、申請人らは利用開始の1年前に本件保育契約を締結しており、約1年間にわたり、保育園を利用できる権利を留保することで、相当の利益を得ている。

また、本件保育園において従来の保育運営を停止せざるを得なくなったのは、上の階からの水漏れによるもので、相手方には責任がなく、かつ従来の保育運営に準ずるサービスを確保すべく、近隣の代替施設において保育運営を継続し、できる限り対処している。

申請人らの主張には理由がなく認めることができないが、解決金として相手方が約2万円を支払う内容であれば和解に応ずる。なお、本件は訴訟での解決が相当である。

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から意見を聴取した。

申請人らは、立地条件やサービスの良さを理由に相手方と契約したのにもかかわらず、給食が提供されずに弁当持参となったことや遠方の代替施設での保育となったこと、それに対して保育料等の減額や納得のできる説明がなかった点に不満があると述べた。

一方で、相手方は、寄付金と保育料を返金しないことは契約書に記載しており、上の階からの水漏れという自分たちの責任でない事象に対して、できる限りの対応は行ったと主張した。

仲介委員から相手方に対して、寄付金は、契約書の規定や毎年利用者に請求されることなどから、実質として保育料の補完となっている旨指摘した上で、①本事案では、サービスの内容が変更されていることから、代替サービスの提供をもって債務を履行したと評価することは困難であり、不可抗力で債務の履行ができなくなっているため、民法の原則では、申請人らは相手方から、保育料と寄付金のうち履行不能となっている期間の保育料に相当する金額の返金を受けることができること、②本件は、準委任契約またはこれに類似する無名契約であると考えられ、相手方が損害賠償または報酬請求として申請人らに請求できる額は限られること、③上記原則に比して、不返金条項は理由のいかんを問わず寄付金と保育料を全額返金しない旨規定しており、実質的に受領済みの寄付金および保育料全額を解除の際の損害賠償として扱っていることから、消費者契約法によって無効となる可能性があることを指摘し、次回期日までに不返金条項の法的効力について検討し、返金額の再検討をするよう求めた。

第2回期日において、相手方は、顧問弁護士に相談して検討はしたが、規約に従って対処するという方針は変わらず、当初の提案通り、解決金として約2万円を支払うことで解決したい、それ以上を求めるとであれば訴訟を提起してほしいと述べた。仲介委員は、相手方に詳細な理由を確認したが、相手方からの説明はなく、法律の適用に基づいた再度の譲歩を求めても、相手方の姿勢は変わらなかった。

仲介委員が申請人らに相手方の検討結果を伝えたところ、納得はできないが、やむなく相手方の提案に応じると回答したため、相手方が申請人らに解決金として約2万円を支払い、これ以上の債権債務関係がないことを相互に確認することで和解が成立した。なお、仲介委員から相手方に対して、寄付金や規約の在り方については、今後の検討課題としてほしい旨伝えた。

以上

【事案 16】日英翻訳講座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>

令和3年1月、動画共有サイトで、相手方の「英語を学びながら収入を得られる在宅ワーク」という広告を見て興味を持ち、SNSに登録したところ、特許翻訳の仕事に関するメッセージや無料動画が送られてきた。動画では「6カ月で時給5000円以上」「これまで英語を学習したが身に付かなかった方におすすめの英語学習法」「中高生程度の基礎英語・文法を習っていれば基本的に問題なし」といった説明があり、相手方の講座を受ければ、英語を使った仕事をしたことがない自分でも時給5000円以上の翻訳の仕事ができるようになると思った。

後日、SNSで相手方から、通常価格約50万円の特許翻訳の学習コースについて、特別価格約30万円、先着100名限定特典あり、との案内があった。その後もSNSでの通知が続き、限定特典は残り3名と通知がきて、急いでしまい、SNSで送られてきたURLから申し込んだ（以下「本件契約」という。）。代金は相手方の口座に振り込んだ。

その後、専用サイトのパスワードや受講生用の掲示板の案内があり、講義のスケジュール等も提示された。

講義を受けたが、決められた日時に始まらないことが続き、不信感を覚えたため、受講生用の掲示板で解約を申し出た。また、内容も専門知識がないとついていくのが難しく、当初の説明と違うと思い、3月初旬に本件契約を解除する旨記載した文書を送付した。その後、相手方より途中解約は受け付けていないと回答があった。

消費生活センターに相談したが、相手方の対応は変わらず、返金に感じられなかった。

契約を解約し、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。

当講座は語学学校ではなく、副業の一つとして翻訳家としてのノウハウを学ぶものである。中高生レベルの英語力で収入が得られるというのは誤解であり、中高生レベルの基礎英語力があれば、翻訳家を目指して学ぶことができる、と記載している。

また、サイトには特定商取引法に基づく表記としてクーリング・オフについても記載している。

当講座は柱となるコンテンツがあり、それに加えてライブ講義を定期的に行っているが、申請人は講座の柱であるコンテンツを視聴し、他のサービスも受けているため、全額返金に応じることはできない。

講座の1カ月分の金額5万2800円のうち、1万3200円を返金する。

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、申請人と相手方から聴取を行った。

申請人は、本件契約解除の最大の理由は、相手方がライブ講義を遅延させたり、講師が講義を忘れてしまったことなどにより、相手方に対する信頼を失くしたためと述べた。一方、相手方は、ライブ講義は授業ではなくサービスで実施しているものであり、また、一度勘違いで開始時間が遅れたが、補填のライブも行った、と述べた。

仲介委員は、相手方に対し、本件契約は特商法の特定継続的役務提供に該当する可能性があり、そうであれば、契約書面の交付が必要であり、交付されていない場合申請人はクーリング・オフが可能ではないかと指摘した。しかし、相手方は本件契約が特定継続的役務提供に該当するとは認めなかった。

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、既払い金の返金額について譲歩ができないか、それぞれに検討を促した。

第2回期日および第3回期日において、金額の譲歩案が申請人と相手方から示されたが、金額の隔たりが大きく、和解には至らなかった。

第4回期日において、仲介委員は、本件契約のライブ講義やテキスト等は、外形上提供されているようにも見えるところ、ライブ講義については開始時間が大きく遅れるなど問題があったこともうかがえる、一方、申請人はテキストを閲覧したりライブ講義を受けたりできる状態にはあったものの、契約から約1カ月後には相手方に対して契約解除を申し出て、以降はテキストの閲覧や受講はしていない、といった事情を踏まえ、既払い金のうち半額の約16万円を相手方から申請人に返金する、との和解案を提示した。

申請人は、本手続が不調となった場合は少額訴訟の提起を検討しているが、本手続による解決を望むため、無念ではあるが和解案を受け入れる、と述べた。相手方は検討すると述べたが、期日後に和解案を受け入れるとの回答があり、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 17】クレジットカードの不正利用に関する紛争（49）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

冷蔵車の運転手をしている。

令和2年4月、勤務先にて荷物（青果）の搬入を行った。搬入時は冷蔵部分の温度管理のため、車の鍵を刺してエンジンをかけたままにする必要があり、車のドアを施錠することができない。30分ほど作業をした後、車内の座席に置いてあったバッグが盗まれていることに気付いた。警察に通報した後、相手方を含むクレジットカード会社3社と銀行2社に連絡し、バッグの中の財布に入れてあったクレジットカードやキャッシュカードの利用を止めてもらった。後刻、警察の事情聴取を受け、被害届を提出した。この時点では、相手方は不正利用があるかわからないとのことだったが、後日、盗難当日にディスカウントストア、ドラッグストア等で相手方のクレジットカードを用いて計約15万円が不正利用されていたことがわかった。本人確認はいずれも暗証番号入力ではないと聞いている。

翌月、相手方から支払いを保留にするための申請書類が届いたので、記入して返送した。秋ごろ、警察から犯人が捕まったとの連絡があった。

令和3年3月、相手方から今回の利用分は申請人に請求すると書面が届いた。相手方に電話し、支払いに納得がいけないと伝えたが、相手方からは申請人に落ち度があるので請求すると言われた。警察からは相手方から問い合わせがあれば応じると言ってもらえたが、相手方は警察には連絡をしないとのことで、回答は変わらなかった。

納得できないので、請求を取り下げしてほしい。

なお、同じ財布に入れていた他社のクレジットカード2枚についても不正利用が行われたが、いずれも支払いを免除された。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日においてまず事実関係等を確認したところ、窃盗の加害者から被害弁償はされていないということであり、相手方によれば、財布等の紛失の場合は、通常重過失とは判断していないということであった。相手方は、本件利用については全面的に請求を放棄するとのことであったため、仲介委員は和解内容の詳細を調整し、当事者がこれに合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 18】 共済の転換に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成7年3月、申請人が相手方と建物更生共済契約（掛け金（年払い）6万7000円、共済金額1000万円、満期共済金額200万円、30年満期の貯蓄型火災保険、令和7年満期で200万円を受け取ることができる。以下「旧契約」という。）を締結した。

令和2年12月、家族が申請人の預金通帳を確認していたところ、掛け金の引き落とし金額が約6万7000円から約7万7600円に増加していることに気付いた。

申請人に確認したところ、平成29年8月に相手方が自宅に訪れ、新たな建物更生共済契約（掛け金（年払い）13万8530円、共済金額1000万円、満期共済金額200万円、10年満期の貯蓄型火災共済、令和19年満期で200万円を受け取ることができる。以下「新契約」という。）に転換されていることが分かった。これにより、令和7年が満期にならず、同年の解約返戻金が146万円程度になってしまうことが分かったが、申請人には転換契約をした記憶がなかった。

申請人と息子である代理人が、相手方に転換の取消しと旧契約の復活を求めたところ、当初は了承されたが、その後ほごにされた。また、転換によってどのような損得が発生するのか正確に分かるような比較資料の提供を求めたが、予定利率の開示すら拒否された。

相手方と交渉を続けたが、代理人弁護士から、今後一切対応しないという回答があった。新契約への転換を取り消し、旧契約を復活させてほしい。

＜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、転換契約によって掛け金が著しく増加したと主張するが、積立金を利用することで実質的に掛け金が年額約1万600円増加したにすぎない。申請人の主張は、額面のみに着目した主張である。また、新契約は旧契約よりも保障内容が向上しており、転換契約に伴う期間延長により1年当たりの掛け金負担が軽減され、かつ、満期も満期時支払金について変更はない。

相手方が転換契約の取消しおよび旧契約の復活を口頭で了承した事実はない。また、予定利率が分かる書類について、相手方は申請人に対して再作成はできないと回答し、再度申請人に資料を探すよう依頼した。なお、相手方は、申請人に保証の見直しに伴う契約内容の説明資料を渡すと伝えたが、申請人はそのような資料は不要であり、予定利率だけが知りたいと拒否した。

以上の通り、申請人は自分の意思に基づいて転換契約に応じていることから、当該契約の締結過程に何ら瑕疵はない。従って、申請人の要請に応じることはできない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、事実関係等について聴取を行った。

第1回期日では、申請人の息子である申請人代理人が対応した。申請人代理人は、転換前の当該保険の満額返戻金からの減額に焦点を当て、申請人にとって転換のメリットはないとし、旧契約への復活を強く希望した。

相手方は、申請人は相手方の販売する他の共済も契約しており、継続的な付き合いがあったと

述べた。転換契約の締結については、締結前に旧契約と新契約を比較できるパンフレットと設計書を用いて、メリットとデメリットを含めて具体的な内容を説明した、初回説明時に契約したわけではなく、3回ほど説明のために申請人宅を訪問し、申請人の妻が同席しているときにタブレット端末を用いて意向内容を確認した上で署名してもらったと記憶していると回答した。

聴取を踏まえ仲介委員は、申請人に対し、保険という商品の特性を説明し、転換になっても保険は適用されており、返戻金の金額のみに焦点を当てるのは、難しいケースになる旨を説明した。また、相手方に対し、旧契約は令和7年満期であったが、新契約に転換したことによって令和19年満期に延長されており、高齢の申請人に適合する契約なのか、適合性の観点から疑問を抱いていると述べた。また、相手方はパンフレットと設計書を提示しながら説明したと述べたが、情報提供義務および意向確認義務を尽くしたのかを確認する必要があると指摘した。そこで、次回期日までに転換契約を行った際に使用したパンフレットと保障設計書を提出するよう求めた。併せて、申請人は旧契約の復活を強く希望しているが、仮に現段階で新しい保険を契約した場合、どの程度の保険料が必要なのかを算出するよう求めた。これについて相手方は持ち帰って検討すると述べた。

期日後、相手方から以下のような回答があった。①契約当時のパンフレットと設計書は、現在は存在しない、②旧契約と新契約を比較しつつメリット・デメリットを説明している。また、申請人が共済を契約した理由は「満期」を迎えることではなく災害に対する「補償」を受けることであるから、申請人への契約は適切だった、③提案の際には妻が同席し、既に決定した内容を再度確認する作業をしているときに妻は中座したが、契約について問題はなかったと考えている、④第1回期日後申請人が新契約を解約したようなので、確認してほしい。

第2回期日において、申請人代理人から改めて聴取を行ったところ、新契約を解約したのは事実であるが、現在も旧契約の復活を希望しており、それが認められないのであれば何らかの金銭的な補填を希望すると述べた。また、申請人から直接話を聞いたところ、契約した当時のことは一切覚えていないが、旧契約に戻してほしいと繰り返し答えた。

申請人への聴取を踏まえ仲介委員は、相手方に対して、タブレット端末などの機械の操作、情報提供および意向確認を十分に尽くしたとはいいい難く、適合性の観点から問題があったのではないかと、また、申請人から聴取したところ、判断能力の程度がはっきりしておらず、契約当時も十分理解しないまま契約してしまったのではないかと説明し、旧契約の復活を改めて求めた。

これに対し相手方は、従前の通り、転換契約は申請人の意向に沿って締結しており、情報提供も十分に尽くしたと考えている、また、今回の期日で聴取をした際に判断能力が低下しているように見えたとしても、契約当時も判断能力が十分ではなかったとは言えないのではないかと反論した。さらに、そもそも申請人が新契約を既に解約しており、契約関係が解消されていることから、旧契約を復活させることは理論上あり得ず、新契約を新たに締結し直すこともできないと述べた。その上で、持ち帰って検討すると述べた。

期日後、相手方から、検討したが結論は変わらなかったと回答があった。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。

以上

【事案 19】 ペットの売買契約に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年10月ごろ、ブリーダーの紹介サイトで生後2カ月ほどのティーカッププードル（以下「本件子犬」という。）を見つけた。相手方の店舗に出向いたところ、相手方から「先約の人がいるが、即決してくれたらあなたに渡す。明日までに連絡してほしい」と言われた。翌日、本件子犬を買いたい旨を相手方に連絡した。

10月中旬、相手方の店舗において、生体価格45万円と食事代3万円を現金で支払い、本件子犬を購入した。犬舎に行くと本件子犬が下痢をしていたが、相手方から、赤ちゃんなのでそのようなものであると言われ、自宅に連れて帰った。しかし、自宅に帰っても下痢が治まらなかったため、相手方に相談したところ、環境が変わったことによるストレスではないか、ホットミルクをそばに置いて休ませてあげてほしいと言われ、その通りにした。

翌日、本件子犬が餌を食べずにぐったりしていたため相手方へSNSで連絡したが、返信が来なかったため、自宅近くの動物病院へ行き、低血糖に対する点滴等の処置をしてもらった。翌日も体調不良が続いたため、別の動物病院にみせたところ、入院となった。相手方に連絡したところ、「心配なのでいったん返して」と言われたが、動物病院の獣医師から「点滴を外すと死んでしまう」と言われたので、入院させたままにした。6日後、本件子犬は死亡した。

契約書を確認すると、いかなる場合もキャンセル、返品は受け付けないと記載されており、返金してもらえないようだったため、消費生活センターに相談した。相手方に連絡し、動物病院から、先天性の脳神経疾患の可能性があると診断された旨を伝えた。

翌日、相手方から連絡があり、「7万円を支払えば特別に代替犬を渡す」と言われたが断った。納得できないので、子犬の代金45万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。

もともと本件子犬は偏食気味であり、しっかりと食事を与えて、体調管理をしてから申請人に引き渡したかったが、申請人の希望で当初決めた引き渡し日より2日早い日程での引き渡しとなった。なお、子犬に異常があればワクチン接種は受けられないが、本件子犬は当方が信頼している獣医師において健康診断を受けた上で、ワクチン接種を受けて販売に至っている。

引き渡し当日、偏食気味ではあったものの、本件子犬は申請人の前で食事をしており、ぐったりしている様子もなかった。軟便については、偏食の旨と合わせて、申請人に十分伝えた上で、申請人は了承して本件子犬を連れて帰っている。

引き渡し後、休日や時間外も含めてSNSや電話で申請人に対応しており、血糖値が危ない旨や油断をしないでほしい旨伝えるとともに、体調不良の連絡があるたびに当方に戻してほしいと伝えていた。

当方は、法律に基づいて飼育説明書も交付しており、引き渡し後の責任は飼い主である申請人にある。契約書には、伝染病に限り保証する旨記載しており、申請人は納得の上サインして購入している。契約書に基づき返金はできないが、経費の7万円を支払ってもらえるのであれば、代

替犬を提供する。

2. 手続の経過と結果（和解）

本事案においては、「先天的要因もしくは低血糖の後遺症によって発生した脳神経疾患によるものと考察される」旨記載された死亡診断書が申請人から提出されており、第1回期日にて、仲介委員から当事者に対し、引き取り時の状況等を含めた事実関係について聴取した。

申請人は、引き取り時から本件子犬の体調は悪く、引き取り後に低血糖が生じるような事象はなかったと述べた。一方で、相手方は、死亡診断書は確認していない、ワクチンは接種できており引き渡し時に問題はなかったと主張し、餌を食べなかったことによる低血糖が死因と思われ、本件子犬にストレスを与えるなどした申請人の飼い方に問題があったのではないかと述べ、先天的な疾患があったことを否定した。また、契約書上に伝染病以外保証しないと記載して同意を得た上で契約しており、当該条項については弁護士に問題ない旨確認を取っているなどと述べ、返金はないと主張した。

仲介委員からは、①本件子犬に先天的疾患があった場合は事業者側の債務不履行となり申請人は契約解除による返金を求められること、②契約時に体調不良があり数日で死亡していること、獣医師から先天的要因等による脳神経疾患が死因であると記載された死亡診断書が出ていることなどから、本件は債務不履行に当たる可能性が高いと思われること、③一切返金しない旨を定めた条項は消費者契約法によって無効となる可能性があること相手方に伝えた。その上で、申請人が代替犬の提供を望んでいなかったことから、相手方に対して、死亡診断書や法的事項等を確認し、半額返金で和解することを検討するように求めた。

第2回期日において、相手方は、弁護士と相談の上検討した結果、死亡診断書の内容がはっきりしていない状況で当方の落ち度が明らかでなく、半額返金はないが、早期解決のために18万円の返金で和解したいと述べた。仲介委員が申請人に相手方の提案を伝えたところ、申請人は20万円の返金であれば応じるとの回答で、仲介委員は相手方に申請人の意向を伝えて検討を求めた。その結果、死亡診断書や血統書等の資料原本を申請人から相手方に送付することを条件に相手方が了承し和解が成立した。

以上

【事案 20】金地金の売買契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人代理人の主張の要旨＞

年金生活者である高齢の父（申請人）は目が悪く、片耳も難聴で聞き取りづらい状態だった。令和3年1月、父のところに、「昔の友人から紹介された」と言って相手方が訪問してきた。相手方から、金が爆発的に値上がりしていることを示すチャート図や新聞などを見せられながら、「100万円を預ければ、数カ月で倍になる」と説明され、父はよく分からず相手方に言われるままに、契約書に署名押印したようだ（以下「本件契約」という。）。

「100万円を金融機関で下ろす際には、『親族の具合が悪い』と言うように」と相手方から指示されたとのことだった。

2月、父から当該金融機関の口座の残高について連絡があり、本件契約に気付いた。消費生活センターに相談し、相手方から契約書を取り寄せると、総額680万円の金地金の売買の契約で、分割払いの口座引き落としの契約になっていた。

父に確認してもそのようなことは聞いておらず、預けたのは100万円だけだと言い、契約については全く理解していない。

相手方にクーリング・オフの主張をしたが、契約書にある通り解約をするには55万円を追加で支払う必要があると言われた。

契約をなかったことにして、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。

申請人の資力はもちろん、属性からしても適合性には問題ないとの認識および判断をしている。契約前の説明についても、自宅を再訪問し、値動きのチャートを示しながら丁寧かつ誠実に行った。また、申請人が理解している様子も確認しながら説明しており、説明義務は尽くしている。

契約を強制したことはなく、申請人も納得し理解した上で契約書等に署名押印し、投資金額についても、申請人の意思で決めている。

適法、適切な取引であり、契約書に基づく中途解約手續を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員が本件契約の関係書類を確認したところ、金地金1kgの購入代金と手数料を合わせた約750万円を5年間の分割払いとし、2回目以降の毎月の支払額は約11万円となっていた。さらに年間約2万5000円の口座管理費の支払いも必要であり、無職で年金生活者である申請人がこの分割方法により全額を支払うことは容易ではないと考えられた。他方、相手方は購入代金と手数料の全額が支払われるまで金地金の引渡義務を負わないこと、本件契約は書面で意思表示をすればいつでも中途解約が可能であること、中途解約の際には取引所の値に基づいて清算金が算定されることになっていた。このような事情に鑑みると、本件契約は、形式上は金地金の売買契約であるが、実質的には中途解約を前提とした中途解約時の金価格に基づく差金決済をすることを目的とした取引であるとも捉えられた。この場合には、本件取引の実態は、商品先物取引法2条3

項1号に定める先物取引と同一の性質を有する取引に当たると考えられ、先物取引に類似する取引をするための施設の開設の禁止およびその施設での先物取引類似の取引をすることを禁止した同法6条1項、2項に違反し、また、商品市場における相場を利用した差金の授受を目的とする行為を賭博行為として禁止する同法329条にも違反する私的差金決済取引に当たるとも考えられた（東京高判平成30年1月25日、東京地判令和元年11月26日）。

このため、仲介委員は期日において、申請人に対して、本件契約の内容をどのように理解していたのか確認をした。申請人は、金の実物を100万円分購入したと理解しており、支払い後に金の実物が交付されていないのでおかしいと思ったと述べた。また、これまで株などの投資や金融商品を購入したことはなかったが、「2、3カ月で倍にはなる」と相手方に言われ、年金以外の収入が得られればと思い契約したと説明した。

相手方に対して、契約時のやりとりを確認した後、申請人から聴取した内容とともに、契約書に記載されている金額が実際の金額と一致していないことなどを伝えた。また、相手方の書面によると、相手方自身においても、申請人は100万円以上の支払いができないことを認識していたとも考えられたことから、仲介委員より相手方に対して、返金による解決について検討の意向を確認した。相手方より、紛争の早期解決を図るため、未払い分については請求を放棄し、既払い金についても40万円を8カ月間の分割払いで返金するとの提案がなされ、申請人もこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 21】携帯電話の通信料に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年1月下旬、使用している携帯電話の利用料を安くしたいと思い、相手方の窓口で電話をかけた。

一番安いプランにしたいと伝え、案内されたプランに変更することにした。その際、電話を時間制限なくかけられるオプション（以下「オプション」という。）については、一度外しても必要になった時に改めて付けられると聞き、外すことにした。

2月中旬、1月分の利用料として約6万4000円を請求する書面が届いた。驚いて相手方に問い合わせたところ、当該期間の通話料金約5万5000円を含んだ金額であるとのことだった。

請求のあった通話料金の金額に納得できない旨を相手方に書面で申し出たが、支払いをお願いせざるを得ない、との回答だったため、再度相手方に書面を送付した。相手方からは、プランの変更時期について「当月（1月）」「翌月（2月）」を選択する際に、申請人から当月からオプションを外してもかまわないと申告があったため、当該期間の通話料金はそのまま請求する、と回答された。

消費生活センターに相談したが、相手方の歩み寄りはなかった。

プラン変更について相手方の電話窓口で話した時の詳細は覚えていないが、当該期間の通話料金が5万円を超えていることや、1月にたくさん電話をかけていることを知らされていればオプションを外すことはしなかった。当該期間の通話料金約5万5000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。

令和3年1月に申請人から申し込みを受けたプラン変更のキャンセルに応じ、変更前のプランに戻すための手續を行う。

その上で、プラン変更の申し込み以降の利用金額を計算し直し、これまでの支払額との差額を返金または今後発生する携帯電話利用料と相殺する。

上述の手續に了承いただける場合、精算時期などの調整をし、具体的な返金額の算出、相殺または振り込みなどの手續を進めたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方から聴取を行った。

相手方は、令和3年1月に申請人からプラン変更を希望する電話があった際、オプションを外した場合にかかる30秒当たりの通話料金は伝えたが、申請人がかけた電話受付窓口では、個々の契約者における通話の利用状況や利用料金がどれくらいになるかは分からないため、契約内容の変更の判断は基本的に契約者本人に行ってもらっている、と述べた。また、申請人のプラン変更希望の電話におけるやりとりでは、客観的に申請人自身がオプションを外す判断をしたと考えられる、とも述べた。

仲介委員は、令和3年1月に申請人が申し込んだプラン変更をキャンセルし変更前のプランに戻すための手續を行う、との相手方の提案について、申請人が提案を受け入れることを確認し、

相手方には、変更前のプランに戻した場合の利用料金とこれまでの支払額との差額を具体的に示すよう求めた。なお、仲介委員は、相手方に対し、利用状況や料金などは契約者本人が管理するものだとしても、利用料を安くしたいと考える契約者に対し、プラン変更に伴うリスクをすべて負わせることについて疑問がある、と指摘した。

期日後、相手方より変更前のプランに戻した場合の利用料金とこれまでの支払額との差額が提示され、その差額を申請人に返金することで申請人、相手方とも合意し、和解が成立した。

以上

【事案 22】 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（28）

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

令和2年10月、申請人イはSNSで「洋服の転売で稼げる」という相手方販売会社の広告を見て、連絡を取った。メッセージアプリに登録し、オンラインで行われる個別相談の案内を受けた。コロナ禍でアルバイトがなくなり、大学の授業料を払うための在宅ワークを探していたので、どのくらいもうかるかを聞きたいと思い申し込んだ。

個別相談会で相手方販売会社の説明を聞いたが、よく理解できなかったため、同日、婚約者である申請人口とともに2回目の個別相談を受けた。「相手方販売会社から、有名ブランドの服を購入できる」「年間30万円相当の服を無料でもらえる」「20～30万円は余裕でもうけられる」等と言われ、転売のアドバイスももらえるとのことだったので、その場で契約したいと伝えた。申し込みフォームを通じて、申請人イの名前で申し込みをした。契約金額約28万円は、18万円を申請人イ名義のクレジットカード（相手方カード会社A発行）で、10万円を申請人口名義のクレジットカード（相手方カード会社B発行）で、それぞれ一括払いで決済した。

その後インターネットで、転売では簡単にはもうからないとの情報を見て解約したいと思った。申し込みの4日後に相手方販売会社に電話をしたが、応答がなく、契約を続けるしかないと思った。しかし、実際に相手方販売会社からもらったり、購入したりした洋服15点は新品だったものの、相手方販売会社の広告と違い、数年前の服ばかりで、フリマアプリでも全く売れなかった。また、転売の方法についても相手方販売会社からは説明が受けられなかった。そこで、消費生活センターに相談し、相手方販売会社に解約および返金を申し出たが、規約を理由に、一切返金には応じてもらえない。納得できない。契約をなかつたことにして既払い金を返金し、今後の請求を取り下げてほしい。

＜相手方販売会社の主張＞

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ない。

当社は商品に関して虚偽の説明を行っておらず、返金義務を負わないため、申請人らによる申請の取り下げを希望する。なお、本件サービスは当社が利益を保証するものではないため、個別相談会においては申請人らに対し、各自の活動状況次第でうまく利益が出ないこともあり得ると説明しており、「毎月送られてくる衣類をフリマサイトに出品するだけで、余裕でもうけられる」との説明を行っていない。ただし、本件サービスを利用して購入した商品の転売により、申請人らが希望したような月20～30万円の利益を上げている会員も多く存在する。

＜相手方カード会社Aの主張＞

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。

本件立替払いに関し、申請人イには当社に対して支払停止の抗弁権等、支払いを拒む法的権利はない。このため、当社は申請人イに対し、引き落としした代金の返還義務はない。

<相手方カード会社Bの主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

カード会社としての立場上、当社が紛議対象の金銭を負担することはない。なお、本手續において新たな事実が判明した場合は、その事実に応じた判断、対応を行う。

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、当事者から事情を聴取した。この上で、相手方販売会社に対し、訴訟を行った場合には、申請人らが消費者とみなされ、契約から4日目以降は解約しても代金を返還しないとする相手方販売会社の利用規約は消費者契約法上無効と判断される可能性があることを伝えた。また、相手方販売会社の提供するサービスの仕組みは、仕入れ面で申請人らの自由度が制限されていることから、特定商取引法に定める業務提供誘引販売と判断される余地もあり、その場合は書面不交付でクーリング・オフとなる可能性があることを説明した。さらに、1年間の契約をわずか1カ月で解約の意思を伝えていることも踏まえ、譲歩案を検討するよう求めた。これに対し、相手方販売会社は、申請人らからの譲歩案の提示を希望したため、仲介委員は申請人らの希望を確認した。申請人らは、相手方販売会社から送付された商品を返品することを条件に、相手方販売会社が申請人らに対し25万円を返金する提案を行い、仲介委員は本提案を相手方販売会社に伝えた。また、仲介委員は、本件クレジット決済のアクワイアラーである相手方カード会社Bに対しては、本件契約の法律上の問題点等を伝え調査を求めたが、相手方カード会社Bは既に相手方販売会社との加盟店契約を解除しており、これ以上の対応は難しいとの回答であった。

第2回期日において、相手方販売会社は、本件について弁護士に相談したが、当社は利用規約通りの対応をしており、問題はないため和解する意向はないと述べた。仲介委員は相手方販売会社に対し、消費者契約法に照らし、申請人らが消費者と認定されれば、利用規約に定められた解約条項等の有効性が問題となることを再度説明し、相手方販売会社ウェブサイトでは洋服の販売について「C to C」の取引を前提として契約者を募っていることを鑑みれば、訴訟となった場合に必ずしも消費者契約法の適用がないと断ずることはできないと伝えたが、相手方販売会社の意向は変わらなかった。このため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

以上

【事案 23】脱毛エステの返金に関する紛争（14）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月、相手方のテレビCMを見て、インターネットで脱毛の無料カウンセリングを申し込み、相手方の店舗に行った。カウンセリング後、「1年プランだが、2年間通えるので、その間に8回施術を消化してほしい。妊娠したら返金できるし、2年以上に延長することもできる」などの説明を受け、期間2年、回数8回で約22万円のプランを契約した。2万円を現金で支払い、残りはクレジットカードで一括払いした。

概要書面や契約書には、「施術期間1年、保証期間2年、保証回数8回」と記載されていたが、施術期間と保証期間の区別については説明されず、2年間施術を受けられ、その間に中途解約した場合、返金を受けられるものだと思っていた。

2回の施術を受け、4月に3回目の施術を予約したが、緊急事態宣言が出ていたためキャンセルした。その際、新型コロナウイルス感染症の影響を確認したところ、「通える時期を1年延ばす」と説明を受けたが、施術期間と保証期間のどちらが延びるかの説明や、返金期間に関する説明はなかった。その後、8月と12月にそれぞれ3回目、4回目の施術を受けた。

令和3年5月、妊娠して今後の施術をいつ受けられるか分からないことを理由に、中途解約と未施術分の返金を申し出た。しかし、契約期間終了後、延長保証期間中に解約した場合、契約期間満了時に未消化の役務は返金の対象外となると約款に記載されていることを根拠に、返金を断られた。また、契約時や電話の際にそのような説明はなかったと伝えても回答は変わらなかった。消費生活センターに相談してあっせんをしてもらったが解決しなかった。

未施術分の約11万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。

仲介委員の指示に従う。

契約書内に記載されている契約上の重要事項については、契約書とは別に契約内容のチェックシートを作成して契約内容を伝えている。また、契約約款に、契約期間が返金保証期間と同等である旨は記載しており、申請人に誤認を与えるような説明や、虚偽の説明は行っていない。そのため、本契約は、契約内容を申請人に納得していただいた上で締結している。

令和2年4月、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言に伴って、一部の店舗や従業員を休業としたが、その分延長保証期間を1年延長し、当社のホームページや契約者用のページ上に記載した。なお、返金保証期間は延長しておらず、その旨記載もしているため、申請人は理解できているはずである。

以上の通り、当社として契約上の問題はなかったものと判断しているが、契約時の担当者が退職しており、詳細のやりとりが確認できないため、仲介委員の判断に従って対応する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、契約書と同時に申請人に交付された約款および契約内容のチェックシートにおいて、「契約期間終了後、延長保証期間中に解約した場合、契約期間満了時に未消化の役務は返金の

対象外となる」旨が記載されているものの、概要書面や契約書では、それぞれの期間について、「施術期間」「保証期間」と記載されており、異なる用語が用いられていることを確認した。そのため、仲介委員は、期日において両当事者に聴取を行い、契約時の状況等を確認した。

申請人は、1 時間ほど説明を受けたものの、チェックシートは相手方担当者自身が淡々と読み上げながらチェックしたものであり、約款についても説明を受けた記憶はなく、読んでおくようにとも言われなかったと述べた。一方で相手方は、返金しない旨は約款やホームページ上にも記載しており、特定の顧客にだけ特別な対応はできない、ただし、担当者が退職しているため事実関係の確認ができず、仲介委員の判断に従って対応すると述べた。

仲介委員から相手方に対して、各種書面の分かりづらさや、契約時に十分な説明が行われていなかった可能性があること、申請人が十分に契約内容を理解していなかったこと等を指摘した。その上で、特定商取引法の中途解約ルールに従った返金を求めたところ、相手方が了承し、未施術分の約 11 万円から解約料を差し引いた約 10 万円を相手方から申請人に返金することで和解が成立した。なお、仲介委員から相手方に対して、今後各種書面を見直すこと、契約時に消費者が契約内容を十分に理解するような説明を行うよう求めた。

以上

【事案 24】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（37）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年11月中旬、令和2年6月中旬に行う挙式および披露宴の請負契約を相手方と締結し（契約人数80名）、クレジットカード一括払いで申込金10万円を支払った。同年12月中旬、打ち合わせ開始内金として30万円を銀行振り込みで支払った。

令和2年4月初旬、新型コロナウイルス感染症の影響により、2回目の打ち合わせをキャンセルしたところ、その翌日に相手方から電話で、挙式および披露宴の日程変更もできる、と言われた。相談の結果日程を令和3年1月下旬に変更することにし、日程変更実費分約4万円と、日程変更料約44万円を銀行振り込みで相手方に支払った。

令和2年10月初旬、新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況を踏まえ、挙式および披露宴をキャンセルする旨相手方に伝えたところ、キャンセル料の見積もりが出された。その後、令和3年1月までの間、相手方とキャンセル料の減額について交渉を重ねたが、納得のいくような減額はなかった。

挙式および披露宴のキャンセルは新型コロナウイルス感染症の影響によるものであり、相手方から請求されているキャンセル料約111万円は支払いたくない。また、既に支払った金額のうち申込金10万円、打ち合わせ開始内金30万円、日程変更料約44万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。

相手方と申請人らは、令和元年11月の契約時、申請人らの自己都合による解約の申し入れがなされた場合には、解約申し入れの時期により変動するキャンセル料が生じる旨の合意をした。

また、相手方と申請人らは、令和2年5月、新型コロナウイルスまん延に伴う特約として、令和2年6月1日から7月31日に披露宴の実施が予定される場合の特約に関して合意した。

申請人らは、令和2年10月に相手方に対し本契約の解約を申し入れたが、政府から相手方に対し休業要請が出されたものでもなく、相手方は感染拡大防止に努めながら安全に婚礼行事を開催できる状況にあり、申請人らによる解約の申し入れは、自己都合に他ならない。

申請人らに生じるキャンセル料は、上述の契約および特約に基づき、見積額の30%および印刷物の実費となるが、割引プランの適用や既に支払われている実費、契約時申込金および打ち合わせ開始内金を控除すると、約68万円となる。

なお、日程変更実費分約4万円と日程変更料約44万円については、キャンセル料への充当合意および解約時の返金の合意はなされておらず、相手方において、日程変更実費分と日程変更料のキャンセル料への充当義務または返金の義務はない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員が当事者から提出された資料を確認したところ、当初の日程における見積書には、最低保証人数（挙式および披露宴当日に参加人数が減った場合でも相手方に料金を支払わなければいけない人数）が15名と記載されていたのに対し、変更後の日程における見積書では、50名と

記載されていた。

仲介委員は、第1回期日において、申請人と相手方から聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、申請人が既に支払っている日程変更料約44万円の問題はさておき、キャンセル料について、当初の最低保証人数である15名を前提に減額できないか、検討を要請したところ、相手方は持ち帰り検討すると述べた。

その後、相手方は、最低保証人数を15名としたキャンセル料は受け入れられない、最低保証人数50名を前提とし、約45万円を申請人が相手方に支払うことで和解する、と回答した。一方、申請人からは、今回のキャンセルは新型コロナウイルス感染症の影響によるものであるため、既に相手方に支払っている約80万円のうち40万円を返金してほしい、との意向が示された。

第2回期日において、仲介委員は、申請人、相手方ともに本手続での和解を希望しているものの、求める内容が大きく乖離^{かいり}していることから、さらなる譲歩を促した。仲介委員は、相手方に対し、相手方提案のキャンセル料は、最低保証人数50名を前提とし、見積額の30%で算出されているが、この金額は契約人数80名でキャンセル申し出日から変更後の挙式および披露宴開催日までを基準とした場合のキャンセル料（見積額の20%）を上回ることを指摘したところ、相手方は、キャンセル料の減額について再度検討する、と述べた。申請人は、最低でも追加の支払いなしで和解したいと考えているが、検討する時間がほしい、と述べた。

期日後、相手方から減額したキャンセル料が提示されたため、申請人に伝えたところ、申請人は、追加の支払いは受け入れられない、と述べた。そのため、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、手続を終了させた。

以上

【事案 25】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（18）（19）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和3年2月、自宅キッチンの排水溝が詰まった。自分で詰まり解消を試みたが解消されず、大家とも連絡が取れなかったため、「税込み790円〜」「作業に入る前に必ずお見積もりをお出ししています」等と書かれたホームページを見つけ、電話をかけた。790円よりと記載があったため、高くても1万円くらいだろうと思った。電話口で、すぐ作業員を向かわせる、と言われたが、料金などの説明はなかった。

相手方が到着し、状況を説明して料金を聞いたところ、まだ分からない、とのことだった。

相手方に「炒め物をした後のフライパンはここで洗っているか」と聞かれたため、洗っていると答えると、「原因はそれだ」と言われた。キッチンの中の排水パイプを外して見せ「こんなに汚れている」と、排水溝に薬剤を入れた。そのまま、電気ドリルの先にブラシを付けて排水溝に入れ作業を続け、「高圧洗浄をしなければ駄目だ」と説明した。

費用を聞いたところ、ここまですべて5万円、高圧洗浄するとさらに5万円、緊急で新型コロナウイルス感染症衛生費も入るので全部で15万円だと言われ、いつの間にか作業に入っていた。

金額があまりに高額で、気が動転した。安くならないか聞いたところ、消費税はもらわないと言われた。現金の持ち合わせがなく、振り込みでもよいか尋ねたところ、現金だけだと強く言われ、コンビニエンスストアで下ろして15万円を支払った。その際、工事請負契約書にサインし、領収証を受け取った。

後日消費生活センターに相談し、クーリング・オフ期間中に相手方へ契約解除通知を送付したが、返金の提示額は1〜2万円にとどまった。

自治体の水道局の窓口や他の事業者にも問い合わせたが、いずれも2万5000円くらいとのことだった。

実施された工事の適正な価格以上は支払いたくない。

<申請人口の主張の要旨>

令和3年3月、社宅のトイレが詰まった。自分で詰まり解消を試みたが解消されなかったため、インターネットで基本料金が「640円〜」という表示を見て電話をかけたところ、担当者より連絡させると言われた。

相手方から電話があった後、来訪された。状況を説明すると、相手方から、家庭にあるラバーポンプあるいは高圧力ポンプを使用する（8000円）か、薬品で溶かす（5000円）ことで、7〜8割は解決すると説明された。薬品で溶けない場合は高圧力ポンプの作業を合わせて1万3000円になると言われたため、高圧力ポンプのみの作業を依頼した。

相手方より、高圧力ポンプ作業を30回程度試みたが変化が見られないと言われ、便器を外して異物の除去作業を行いたいが、便器脱着3万円と新型コロナウイルス感染症衛生費1万円が追加費用としてかかること、また便器の配管が接着剤で壁に強固に固められているため、便器を元に戻す際に水漏れの原因となる可能性があるとの指摘を受けた。

管理会社に確認したところ、便器脱着以外の方法で解決策を探してほしいとの指示を受けた。

相手方からは、機械式床下通管作業（5万円）により汚物を切削し貫通させることを提案され、

やや高額だと思ったが、依頼した。

相手方が作業をしたが、貫通しなかった。建物の共有配管部分と居住トイレの間の配管部分に長年の汚物が蓄積していると推測され、機械式床下洗管作業であれば確実に詰まりが解消される、作業回数によって値段が上がるため、上限額を設けて作業すると言われ、依頼した。すべての作業で15万円を請求され、現金で支払い、領収証を受け取った。

2日後、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフの通知を送付した。後日経緯書も送付したが、相手方からの返金額の提案は2万円にとどまった。

建物の施工会社に確認したところ、相手方が説明していた配管の構造にはなっておらず、同様のトイレの詰まりの事象が発生した際も、高圧力ポンプによる作業で解決しており、費用は3万円であったとのことだった。

実施された工事の適正な価格以上は支払いたくない。

<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。

2万5000円で直る排水管詰まりではなかった。

契約金額の1割に当たる1万5000円の返金を考えている。

折り合いをつけて返金対応する。

<申請人口に対する相手方の主張の要旨>

すべて事前に説明して作業している。

契約金額の1割～2割の返金には応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、当事者からそれぞれ聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、本事案の契約はいずれも特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフが適用されること、またホームページに表示されている金額と実際の請求金額に大きな乖離^{かいり}があり、事前に見積もりが提示されていないなど、運用上の問題もあり、法的に契約の効果が否定され得ることを指摘した。重ねて、同種の紛争に関し複数の地域で弁護団が結成されている旨、申請人側から情報提供があったこと等を伝え、交渉した。

その上で、仲介委員は、相手方の作業によりいずれも詰まりが解消したことも勘案し、和解が成立しない場合の展開や双方の負担なども説明し、お互いに歩み寄りができないか検討を促したところ、相手方は、両申請人にそれぞれ8万円を返金すると述べ、両申請人もこれを了承したため、和解が成立した。

以上

【事案 26】クレジットカードの不正利用に関する紛争（50）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月、午前3時ごろ、内縁の夫は繁華街にあるなじみのダンスクラブを出た後、「ビール1杯1500円」との看板を見て、値段が看板通りであるのか確認すると、初めて飲食店Aに入った。15分ほど滞在し、1杯目を飲み終えて帰宅しようとしたところ、1万2800円を請求された。あまりに高額であったので支払いを拒んだが払えと言われ、現金の持ち合わせがなかったため、申請人を本会員とする相手方発行のクレジットカードの家族カード(以下「本件カード」という。)で支払った。夫はその後、タクシーで帰宅した。なお、本件カードについては、申請人から夫に緊急時だけ使うように伝えてあったため、発行から数年たっているにもかかわらず、夫が本件カードを利用するのはこの時が2度目であった。

翌月のクレジットカードの利用明細に、飲食店Aで約1万円(以下「本件決済①」。利用時刻は午前3時半ごろ)、身に覚えのない近隣の店Bで約8万円(本件決済②。利用時刻は午前4時ごろ)、さらに飲食店Aで約20万円(本件決済③。利用時刻は午前4時半ごろ)の請求が上がっていた。すぐに相手方に不正利用であるとして調査と本件カードの利用停止を依頼し、本件決済②③の引き落としは保留にしてもらった。しかし、4月、相手方から調査の結果、利用店は正当な請求だと主張しているので請求すると回答があった。相手方に、提示された不正利用決済の伝票にあるサインは夫のものと全く異なっていることを伝えた。

5月、相手方からチャージバックを行うとの連絡があった。しかし、12月になり、相手方から請求を再開すると連絡があった。サインはあくまで加盟店が本人確認を行うためのものであって、カード会社としては本件決済②③に対してカードを提示したことが善管注意義務違反に当たるとし、度重なる督促が行われた。

消費生活センターに相談し、本件決済②③の伝票の署名が本件決済①と全く異なること、店A、B間の移動を考えると決済が行われた時間が不自然であること、申請人が調査をしたところ店Bは実在していないことを伝えたが、相手方は請求を取り下げず、分割払いを提案された。

本件決済①の際に、本件カードを店員に預けたかもしれないが、一般的に行われている行為であり、それが善管注意義務違反に当たるとの主張には納得できない。実際に利用していない本件決済②③の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ない。

当社は決済②③について一時請求を停止し、アクワイアラーを通じて各加盟店に返金請求を行ったが、「内縁の夫」の飲食分の料金の請求であるとして、返金請求には応じられなかった。

本件カード会員規約においては、善管注意義務に違反する行為として「飲酒等により正確な判断が困難な状況においてカードを提示または利用すること」を規定しており、「本規約等に違反している状況において紛失、盗難等が生じた場合」には支払免除の対象とならないことを定めている。このため本件決済③の代金については全額の支払いを求める。

なお、本件決済②の代金の請求については、アクワイアラーが加盟店との交渉を重ねた結果、

本手続申請後に、返金請求に応じたため、売り上げの取り消しを行った。アクワイアラーによると、飲食店 A と店 B はオーナーが同じであり、B は「B の閉店後に A で保管していた端末を、誤って、A で内縁の夫が行った飲食の決済に用いた」と述べているとのことである。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対し、相手方は飲酒により正確な判断が困難な状況でカードを提示したことをもって善管注意義務違反を主張するが、当時の内縁の夫の判断力については、双方立証が難しいことを説明の上、本件では短時間で 3 回の決済が行われており、二つ目の決済では存在しない店舗の決済端末が使用されている等、申請人側の主張の裏付けとなる事実も存在することを考慮し、請求金額を減額してはどうかと提案した。これに対し、相手方は、知り合いが経営するダンスクラブに 5 時間もいたという内縁の夫の当日の行動を考えれば、^{めいてい}酩酊状態に近かった可能性もあり、本来であれば規約の通り全額を請求する案件であると述べた上で、早期解決のため、請求額の減額を検討する余地があるが、折半以上の解決案は絶対に応じられないと述べた。仲介委員は両当事者に対し、本件決済③の請求について、折半し、端数を相手方が負担する和解案で応じられるかを確認した。

第 2 回期日において申請人は、本件決済③は、実在しない店舗の端末で行われた本件決済②と一体であり、問題性があることは明らかだとして、上記和解案では納得ができない、本件決済③の約 4 分の 1 の金額である 5 万円以上は負担したくないと述べた。仲介委員が申請人の意向を相手方に伝えたところ、相手方は本件で訴訟を行った場合の費用等も勘案し、早期解決のため申請人の提案の通り和解する意向を示したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 27】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（20）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

戸建ての自宅1階のトイレが詰まり、インターネットで修理業者を検索し、「650円～」と表示されたサイトに問い合わせた。料金は現場を見てからと言われ、見に来てもらうよう頼み、約4時間後に相手方が来訪した。相手方から「トイレと浄化槽が離れており、2カ所で詰まっている。簡単な詰まりはバキュームで済むが、直らない場合は高圧洗浄となる。高圧洗浄も30万～50万円と60万円以上のランクがあるが、順番に契約すると全部の作業代が必要になるので、最初から一番高いランクで作業した方がよい」と説明された。65万円の高圧洗浄の契約の見積もりをもらい、契約した（以下「本件契約」という。）。

作業は見なかったが、30分程度で完了し詰まりが解消した。現金での支払いを求められ、そのような大金は家がないという、コンビニエンスストアで支払った客もいる、クレジットカードは使えないと言われ、当日、30万円を支払った。

夜になって他業者へ相場を聞くと、10～15万円ぐらいといわれたので、相手方に「高額すぎる」と訴えたが、減額してもらえず、仕方なく、翌日残金の35万円を支払った。

消費生活センターに相談して、クーリング・オフによる契約解除通知書を送付し、5万円の返金提案があったが、応じなかった。

適切な価格以上の分については返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

作業前に金額と作業内容を明確に伝え、申請人の了解を得た上で作業を実施している。

話し合いで解決したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人と相手方から解決意向等を聴取した。

申請人は、相手方が申請人宅で行った工事について、申請人宅の自宅状況を把握している別の複数の会社から見積額を聴取したところ、相手方に支払ったような高額な金額ではなかったと述べ、45万円程度は返金してほしいと述べた。

相手方は、支払い方法について、現金しか受け付けないと言った覚えはなく、ウェブサイトには「基本料金 650円から」と表示していたが、650円ですべて直るとは記載していないと主張した。

仲介委員は相手方に対し、本件契約は特定商取引法上の訪問販売に該当すると考えられるが、契約書の記載事項に不備があるため、クーリング・オフが認められる可能性があるかと伝えた。また、広告の表示料金に対して実際の契約金額は1000倍となるなど極めて大きな差があり、他社の見積もりと比較しても開きがあると指摘した。この指摘について相手方は、料金設定は事業者によって異なると主張しつつも、早期解決のため13万円の返金を提案すると述べた。

仲介委員は相手方に対し、本来クーリング・オフが認められるべき事案であるところ、本手續

によって解決することが両当事者にとってメリットになると説明し、より歩み寄った解決を提示するよう説得したところ、相手方は、現在返済資金がないが、分割払いであれば25万円を返金できると述べた。

申請人は、焦って契約した自身にも落ち度があると述べ、可能であれば30万円の返金を求めたいと述べた。

申請人の意向を受け相手方と調整した結果、相手方が、30万円について、はじめの1回を10万円、残りを5万円ずつ4回に分けて返金する案について、申請人と相手方ともに承諾し、和解が成立した。

以上

【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（29）

1. 当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

令和3年1月、在宅でできる副業を探していたところ、相手方の広告を見つけた。約1万円を支払えば、副業の方法を教えるということだったので、メッセージアプリに登録し、約1万円の電子書籍を購入した。代金は銀行振り込みで支払った。

その後、相手方から「お仕事等について話しましょう」とメッセージがあり、後日電話があった。「SNSで美容サプリの広告を出す仕事です。毎日、こちらから仕事内容を伝えます。作業1件完了ごとに報酬が出ます。報酬は定期的に当社から振り込みます」「当社から指示した仕事をするだけなので、200万円のプランの人は、皆、月に平均112万円を受け取っています」という話だった。迷っていると相手方から分割払いを提案されたので、200万円プランの契約を決めた。「最初に払うのは140万円で、残りの60万円は月々の報酬から徐々に引いていくので、大丈夫だと思います」と言われた。電話をつないだ状態で、インターネットの画面で申し込みを行い、クレジットカードで30万円を3回、合計90万円を決済した。4回目を試したところ、決済ができなかったため、翌日同クレジットカードで50万円をキャッシングして、振り込んだ。

翌日相手方から簡単な作業手順書が送られてきて、その通りに作業をした。SNSのページを作成する等、作業をひとつ行うごとに報酬が計上されたので、作業をこなせば収入が得られると安心した。しかし、日を迫うごとに計上される報酬金額が下がっていき、事前の説明のような報酬は得られないのではと感じ、解約したいと思うようになった。

2月、消費生活センターに相談し、相手方に契約解除通知を送付した。相手方からは報酬5万円の支払いに加え、70万円を返金する案が示されたが、納得がいかず、カード会社に調査を依頼した。カード会社がチャージバックを行い、90万円が返金された。報酬5万円についてはいまだに支払われていない。

契約をなかったことにして、既払い金のうち返金されていない50万円を返金してほしい。

＜申請人口の主張の要旨＞

在宅ワークを探していて、副業にまつわる詐欺被害などを掲載しているブログの運営者とSNSでやりとりをした。その人物から「私が紹介した方が100万円の報酬を達成した」「再現性が高く稼ぎやすい案件」と、相手方のウェブサイトを紹介された。「隙間時間で簡単に稼げる」とあり、実際稼げたという写真付きのコメントもあったので、仕事の紹介を受けるために、クレジットカードで約1万円を支払って相手方に登録した。

相手方から「電話で業務説明をしたい」との連絡ののち、電話があった。相手方は「ダイエットサプりをSNSで宣伝する仕事。1カ月で30万円稼げる」「1カ月続けてみて、30万円の報酬が得られず、仕事も合わなければ全額返金する」等と言い、50万円のプランの説明を始めた。支払いが発生すると思っていなかったのが驚いたが、「1カ月30万円稼げれば2カ月でペイできる。もし稼げなかったら収入保証もある」と言われた。「募集枠がすぐに埋まる可能性がある。今なら枠を押さえられる」とせかされ、電話を切った後すぐに、相手方のウェブサイトから申し込みを行った。代金45万円は翌日、振り込んだ。

相手方の指示通りに作業を行ったが、作業報酬は下がっていき、6日間続けたところ報酬は9000

円で、契約時の説明のようには稼げないと思い、契約から7日後に電話で解約を申し入れた。相手方からは、解約はできるが返金を行わないと言われた。納得がいかないと伝えると、5万円の返金を受けるか、ひとつ上のプランに追加料金なく変更ができると言われ、相手方からメールで書面が届き、せかされて署名して送り返した。後でよく見ると、本件契約を継続するという和解合意書だった。消費生活センターに相談して交渉してもらったが、相手方は「申し込み画面にクーリング・オフの適用はない旨を記載しており、申請人口は確認して契約したはずだ」と譲らなかった。改めて相手方に契約解除通知を送付し、交渉したが、折り合いがつかなかった。

契約をなかったことにして、約46万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

当社は既に清算終了している。

申請人イについては未払い金60万円の請求を放棄する。

申請人口については3万円を返還し、申請人口に支払った報酬の返還請求を放棄する。

2. 手続の経過と結果（和解）

申請後、相手方は清算を終了し、登記上もそのことが確認できた。しかし、回答書にて相手方が本手続への応諾意思を示したため、仲介委員は清算終了登記後も清算人のなすべき事務が残存している限り、実質的には清算は終了せず、会社はその処理のために存続するとの考え方（東京高裁昭和35年6月27日決定）に基づき、期日を開催した。また、申請人イおよびロの申請は同一相手方に対する、類似事案であったことから、仲介委員は両申請を併合して手続を行った。

仲介委員は、期日において、相手方に対し本件契約は業務提供誘引販売に当たると考えられ、申請人イはクーリング・オフ期間内に申し出をしていること、申請人口は契約書面を受領してから約1カ月半後の申し出であるが、書面に不備があることから、両事案とも本来はクーリング・オフが可能な案件であると伝えた。相手方は仲介委員の見解には同意できないとしながらも、申請人イに対しては5万円、申請人口については既払いの報酬があることを考慮して4万円を返金したいと提案した。

申請人らに相手方の提案を伝えたところ、申請人らも早期解決のためこれに合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上