

報道発表資料

令和4年3月17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4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117件（1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129件（1月末現在）（制度スタート後の総申請（2,020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1,815件（取下げ及び却下を除く）のうち約7割の1,197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	11 (18)	13	8	3	2	0	0	0	
	12月	10 (15)	24	19	4	1	36	5	0	
	令和4年	1月	6 (12)	13	11	2	0	0	0	0
		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（4～1月）	117	129	84	33	12	93	12	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（344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	344	→	(1)生命保険	104
2.運輸・通信サービス	239		(2)預貯金・証券等	78
3.教養・娯楽サービス	219		(3)ファンド型投資商品	50
4.他の役務	196		(4)その他の保険	25
5.保健・福祉サービス	160		(5)デリバティブ取引	24
6.教養娯楽品	128		(6)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	84		(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	63		(3)インターネット通信サービス	31
13.食料品	62		(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	36		(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	23			
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	2,020			

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	1,673
2.販売方法	840
3.品質・機能・役務品質	304
4.表示・広告	169
5.接客対応	140
6.安全・衛生	75
7.価格・料金	74
7.法規・基準	74
9.施設・設備	10
10.包装・容器	1
	2,020

(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)	1,911
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
	2,020

(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	454
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,566
合 計	2,020

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,743
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	28
合 計	2,020

(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4年3月17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	投資ソフトの利用にかかる会員契約の解約に関する紛争(2)	×	ネクステージ株式会社 (法人番号2070001031011)
事案2	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(22)	×	九州住宅設備 こと 三浦 海
事案3	復縁プログラムの解約に関する紛争	○	
事案4	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(12)	×	
事案5	コンサルタント契約の解約に関する紛争(19)	○	
事案6	整体施術の中途解約に関する紛争	○	
事案7	中古自動車の購入に関する紛争(14)	○	
事案8	脱毛エステの返金に関する紛争(15)	○	
事案9	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(21)	○	
事案10	海外インターンシップの解約に関する紛争(3)(4)	○	
事案11	太陽光発電システムに関する紛争(7)	○	
事案12	水道管の保全装置の解約に関する紛争	○	
事案13	脱毛エステの返金に関する紛争(16)	×	
事案14	FXトレードシステムに関する紛争(9)	○	
事案15	スポーツジムの中途解約に関する紛争(2)	○	
事案16	クレジットカードの不正利用に関する紛争(52)	○	
事案17	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(24)～(26)	○	
事案18	コンサルタント契約の解約に関する紛争(20)	○	
事案19	ペット保険の支払いに関する紛争	○	
事案20	Wi-Fiルーターの解約に関する紛争(2)	×	
事案21	作家養成講座の解約に関する紛争	○	

【事案 1】投資ソフトの利用にかかる会員契約の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 12 月、SNS を通じて知り合った男性から、お金に関して知っている人を紹介すると言われた。後日、男性と相手方^(注)の担当者とカフェで会い、お金の話をされ、途中でパソコンソフトの話になった。「このソフトを使えばもうかる」「自分もそのソフトで結構もうかっている」と話していたが、全く分からなかったので聞き流していた。すると突然相手方から「もし始めるならお金が必要だから」と言われ、パンフレットを見せられながら言われた通りにスマートフォンで何かに会員登録した。その後、「給料では足りないから」と言われ、日時を変えて複数の消費者金融の無人店舗に連れて行かれ、お金を引き出した。その後、売買契約書にサインさせられ、現金で合計 77 万円を渡した。その際、「このことは家族に言わないで」と言われたので、黙っていた。

しかし、その後体調不良で仕事をやめたため消費者金融への返済ができなくなり、令和 3 年 2 月、裁判所から書面が届き、家族に知られた。そこで消費生活センターに相談し、あっせんを行ったが解決しなかった。解約して支払った 77 万円を返金してほしい。

なお、私は療育手帳を所持している。

^(注)ネクステージ株式会社（法人番号 2070001031011）

所在地：群馬県前橋市 代表取締役：伊東 佳洋

＜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。

申請人には契約前に説明しており、同意書にもサインをもらっている。家族に言わないようにとは言っておらず、利益が出るようになってから自分で伝えたと言った。

2. 手續の経過と結果（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、配達を確認された。その後、相手方から回答書および答弁書が提出され、和解の仲介手續に協力する意思があると回答があったことから、答弁書に記載された相手方の電話番号に事務局から連絡をした。しかし、当該電話番号は現在使われていないというアナウンスが流れ、連絡を取ることができなかった。そこで、事務局から手續への参加を促す文書を送付し、配達を確認したが、回答はなかった。

事務局より、申請人を勧誘した相手方の担当者に連絡を取ったところ、担当者は「自分は既に相手方を退職しているため、対応できない。相手方も解散したと聞いている」と回答した。しかし、相手方は法人登記上解散しておらず、新たな代表取締役が就任していることが分かった。そこで仲介委員は国民生活センター法 22 条に基づき期日出席要求書を相手方代表取締役に送付し、配達を確認したが、回答はなかった。

仲介委員は期日を開催し、申請人から事実関係等を聴き取ったが、相手方は期日に出席しなかった。このため、仲介委員は、本手續において和解が成立する見込みはないと判断し、手續を終

了した。

以上

【事案2】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（22）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年2月、自宅（築26年、木造モルタル造）トイレの水があふれ、ゴムポンプを使ったが解消しなかった。そこで、インターネット検索で相手方^(注)のウェブサイトを見つけ、「出張費無料・トイレ詰まり1280円～最安値」と書かれていたため、電話したところ、相手方から自宅に向かうという返事があった。

相手方の作業員2名が訪れ、作業前に「外の配管を見せてほしい」と言われ、屋外の汚水升の位置を確認した。その後、「専用のポンプ作業代8000円」と言われ、了承した。

10分ほどして、相手方から「トイレの排水管が詰まっているかもしれない。取り外し工事には2万円くらいかかる」と言われた。目の前でポンプ作業をしてもらい、解決できなかったため取り外し作業を依頼した。

20分後、相手方が「構造が複雑で外せない。屋外の排水管が詰まっているかもしれない。汚水管が詰まっている場合、ドリルで粉碎する作業になり、20万～50万円」「高圧洗浄機を使う場合は別料金で、20万～30万円」と提示してきた。相手方と一緒に家の外門近くの汚水管に汚物がたまっている様子を確認した後、25万円までなら出せると答えた。この時、見積書も出されず、口頭の説明だけだった。相手方から「現金なら2割引きできる」「家中の配管から汚物があふれてくるかもしれない。シャワーもトイレも使えない」と言われたので、工事を依頼した。その後、詰まりを溶かす薬液やドリルという長いチューブを入れて作業していたが、高圧洗浄機は使っていなかった。

作業後、相手方は作業請負契約書を提示し、約26万4000円を請求された。2割引きのはずだと抗議すると、「値引きした金額である。説明はその都度したし、金額も言って了承を得て作業をきっちりやった」と言われ、怖くなって現金で全額を支払った。

相手方が出て行った後、あまりにも高すぎると思い、インターネット等で調べたところ、水道局指定業者であればどれほど高くても10万円ほどだと知り、だまされたと思った。

消費生活センターに相談したが、解決しなかった。実施された工事の適正価格以上は支払いたくないので、返金してほしい。

^(注)九州住宅設備 こと 三浦 海

所在地：福岡市博多区美野島

（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「作業請負契約書」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）

相手方に対し、和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付し、配達を確認されたが、期限までに相手方から回答書、答弁書の提出はなかった。そこで事務局から相手方に電話をしたと

ころ、「既にその住所にはいないので申請書等を確認していない。新しい住所は改めて伝える」旨の回答があったが、その後相手方から連絡はなく、事務局から複数回電話をしたが呼び出し音が鳴るのみだった。

そこで、事務局から手続への参加を促す文書を送付したが、「あて所に尋ねあたりません」「ポスト封鎖のため」として返送され、電話をしても相手方と連絡を取ることができなかった。

仲介委員は期日を開催し、申請人から事実関係等を聴き取ったが、相手方は期日に出席しなかった。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、手続を終了した。

以上

【事案3】復縁プログラムの解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年6月、離婚した相手と復縁したいと考え、インターネットで情報を収集していたところ、復縁レッスン完全無料と書かれた相手方のサイトを見た。SNSで相手方をフォローすると、相手方から復縁に関する無料レッスンとアドバイス集のプレゼントと案内があった。無料レッスンの希望日時を伝えると、その時間に電話をかけるよう指示され、後日相手方から1時間の無料レッスンを受けた。

数日後、SNSで特別無料レッスンの案内が届き、日時を指定して申し込んだ。

7月中旬のお昼ごろ、相手方に電話すると、10分程復縁の意向確認等をされた後、「ここからは有料になる」「今日中に申し込まないと私が担当できない」「6カ月コースで40万円程かかる」等と言われた。高額で支払えないとは思ったものの、怖くてやめるとは言えなかったため、一度電話を切った。しかし、コースの内容について、話だけでも聞きたいと思い、再度相手方に電話したところ、メールで内容を伝えるとして、メールアドレスや住所等の個人情報を聞かれた。その後、契約書と200ページ程ある復縁情報がメールで届いた。

その20分後、「ご契約ありがとうございます」とのメールが届き、代金支払期限は本日14時50分まで、としてカウントダウンが表示され、支払期限を経過すると支払日までの日数分の遅延利息（年365日当たり14.56%で算出した額）がかかると記載されていた。契約したつもりはなかったが、期限まで1時間半弱しかなかったので焦り、相手方の口座に代金約40万円を振り込んだ。相手方に入金を伝えると、同日夜レッスンをを行うので電話するよう指示された。

同日のレッスンでは、相手方の質問にイエスかノーで答えるだけで終了し、電話口から笑い声などが聞こえてきたことから、不信感を持った。

消費生活センターに相談し、契約から2日後に契約解除通知（クーリング・オフ通知）を送付したが、解決しなかった。契約を解除し既払い金約40万円の返金を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張する経緯には一部虚偽がある。早期解決のために動いていくつもりであり、一部返金で解決する用意はあるが、虚偽の主張に対しては一切の返金の意思がない。

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取した。

申請人は、相手方に個人情報を伝えはしたものの契約はしていないと述べた。一方で、相手方は、無料レッスンの案内はSNS登録者全員に送っているものであり、申請人に対して個別に勧誘は行っていない、無料レッスンは複数回受けられず、以降は有料になる旨の説明を受けた上で、契約日当日に申請人自らサービスの提供を求めてきて契約をしている、「今日申し込まないとダメ」などと言って契約を強制した事実はない、支払期限についてメールでのカウントダウンも行っていない、申請人は実際に電話やSNS上で数十回のサービスの提供を受けており、状況が大きく改

善したという報告も受けているなどと述べ、申請人が電子上で署名したとする契約書を提出した。しかし、当該契約書は電子上のものであり、直筆ではなかったことから、申請人自身が書いたものかの確認はできなかった。

契約時の事実関係の確認が困難であったことから、仲介委員から相手方に対して、契約から翌々日に解約していることも踏まえた上での返金額の検討を求めた。相手方は、申請人は十分にサービスを受けているためサービス提供の量を基準に返金額を決めることはできないし、虚偽の主張には対応できないが、早期解決のためであれば半額返金すると述べた。

仲介委員が申請人に相手方の主張を伝えたところ、申請人が同意したため、相手方から申請人に約 20 万円を返金することで、当事者間で和解が成立した。

期日後、和解書締結作業中に相手方から、返金額を消費税抜きの額で算出する案が提示された。通常、税込み額を基準にする旨説明し了承を得ようとしたが、相手方は受け入れず、調整中に数カ月が経過した。そのため、申請人に状況を説明したところ、和解の確実な履行のために相手方の提案をやむなく受け入れるとのことだった。

しかし、その後も相手方は和解書案の確認に数カ月をかけ、指定した回答期限を大幅に超過したため、仲介委員は国民生活センター法 22 条に基づき文書提出要求を行い、和解書の送付を求めた。その結果、相手方から和解書が送付され、消費税抜きの代金を基準にした額の半額約 19 万円の返金で和解した。

以上

【事案 4】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（12）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月ころから、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令和2年1月から3カ月間の間に約60万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、ゲームのユーザーID等がないと取引を特定することができないと言われ対応してもらえなかった。

孫にID等について聞いてみたが覚えていないとのことだった。また、ゲームアプリは既に削除しており、復元も試みたができず、ID等を確認することはできなかったため、アプリストアでの購入履歴を相手方へ提出した。しかし、相手方からは、アプリストアのID等からゲームのユーザーID等を結びつけることができず、取引を特定することができないため、返金することはできないと言われた。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。

申請人の請求を認めない。

申請人が既にアプリをアンインストールしてしまっているとのことであり、その他のユーザー情報につながる情報が確認できないため、アプリ内でユーザーを特定することができず、取引の有無およびその内容を確認することができない。

また、アプリストアの利用履歴はアプリ内の利用履歴とひもづけることができない。

取引の有無およびその内容を確認できない以上、返金を行うことはできない。なお、未成年者取消しに関しても、未成年者による取引であることを確認できないため、対応できない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、申請人に、スマートフォンでゲームを利用した際の課金について、クレジットカード決済ができる設定となっていることに関して、設定した心当たりがないか確認をしたが、申請人は、そもそもスマートフォンでクレジットカード決済ができると認識していないため、そのような設定をするはずもなく、クレジットカードについては、孫が出入りしない部屋に保管しており、見せたこともないと述べた。また、ゲームのユーザーID情報等については、孫に聞いても覚えておらず、手がかりもないと述べた。

相手方に対しては、申請人の主張や孫の理解力などについて伝え、申請人の手元ではアプリストアの履歴しか確認できないため、アプリストアの購入履歴と利用者自身が書いた取消しを求める手紙を提供するので、ゲーム内の取引の特定など解決に向けた検討をすることができないか求めたところ、相手方がこれに応じたため、第2回期日を設けることとした。

第2回期日において、相手方は、提供された利用者自身の手紙やアプリストアの履歴を確認し、取引の特定を試みたものの、アプリストアから相手方に対しては、当該ゲームの取引の総額が毎月提示される形式となっており、人気のゲームであることから課金の金額も膨大であるため、個々のユーザーの取引を特定することは不可能であるとの回答があった。また、相手方は、利用までの状況（クレジットカード等の決済情報のスマートフォンへの登録状況等）についての詳細な情報がないとなると、解決に向けた提案等を検討することは非常に難しい。しかし、申請人において課金までの状況の確認を行い詳細な情報が提供されるのであれば、その情報の内容次第ではあるが、返金に向けて検討する余地もあると主張した。

このため、仲介委員は、申請人に対し、アプリストアから課金の都度届くメールの提出を求めるとともに、スマートフォン購入時に、スマートフォンの設定を手伝った通信会社やクレジットカード会社にも詳細について確認等するよう促した。しかしながら、申請人から、さらなる情報の収集や本手続を継続すること自体が困難となったとの連絡があった。

相手方に申請人の事情を伝えが、利用状況に関する情報の提供がない状況では対応の検討は困難とのことであった。

仲介委員は、オンラインゲームの高額課金にかかるトラブルについては、高額課金の防止が利用者におけるペアレンタルコントロール任せとなっている現状は問題であることに加え、本件ではペアレンタルコントロールも及びにくい祖父と孫という関係でもあることを踏まえて、解決に向けた情報収集と検討を当事者双方に求めてきたものの、上記の状況にお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。

以上

【事案5】コンサルタント契約の解約に関する紛争（19）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月、SNSアプリに女性からメッセージがあり、「簡単に稼げる方法を教える」と言われた。興味がある旨伝えたところ男性Aを紹介され、その後複数回Aと電話し、自身の悩みや将来のことについて話した。

3月上旬、高級ホテルでAと会った。Aから、事業や資金運用についての話があり、物販のサポートサービスの契約書を出された。学生でアルバイト収入しかないのでお金がないと断ったが、クレジットカードを作るよう言われた。

4月中旬、Aと電話をしながら相手方カード会社のクレジットカードを作った。その際、Aから、勤務先欄にアルバイト先を、年収も実際より多く書くように指示され、従った。

5月上旬、Aとの電話中にメールで契約書が届いた。電話で説明を受けながら契約書に記入し、契約書の、「内容について説明を受け十分に理解しました」という項目にチェックはしたものの、契約書は部分的にしか説明されず、物販の具体的な内容の説明もなかった。「学生なので、契約金50万円の半分の25万円で良い」と言われ、クレジットカード番号を口頭で伝えて契約した（リボ払いで、8万5000円支払い済み）。契約後、契約書が添付されたメールが届いた。この時は気付かなかったが、メールの送付元も契約書の相手先も相手方販売会社となっており、Aは契約担当者であった。

その後、物販を始めるための動画を視聴したところ、SNSの会員ページから商品を選んでショッピングサイトで購入し、レビューを投稿すると、商品代金が返金されるというものだった。未使用のままレビューを書き、実質的に無料で仕入れた商品を個人間売買サイトで転売すれば良いと説明されたが、契約前にこのような方法は説明されておらず、おかしいと思った。

5月中旬、商品3点を計約1万円で購入したが、未使用のままレビューを書くことは良くないと気づき、やめた。

9月下旬、消費生活センターに相談し、後日相手方販売会社に解約通知を、相手方カード会社に支払い停止の抗弁書と解約通知を送った。しかし、相手方販売会社に連絡してもつながらず、センターが間に入っても交渉はできなかった。

契約をなかったことにして、今後の請求を止めるとともに、既に支払い済みの8万5000円について返金をしてほしい。

＜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。

契約時に申請人に支払いを求めたのが25万円だったにすぎず、契約金額自体は50万円である。申請人はサービスの説明を受けた上で契約しており、クーリング・オフ期間内に返金の申し出もなかった。まだ決済していない25万円は請求しないが、支払い済みの8万5000円については返金せず、8万5000円を除いた16万5000円についてもそのまま請求する。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

現在、当社は申請人の要請に応じて、請求を保留している。

当社はクレジットカードの発行会社であり、申請人と相手方販売会社との紛争の経緯については把握していない。また、相手方販売会社と加盟店契約を行っている会社（アクワイアラー）へは苦情連携を行っており、相手方販売会社から「お客さまとの間にしっかりと契約書を結んでおり、クーリング・オフ期間に申し出がなかったため返金は致しかねる」との回答を得て、申請人が相談した消費生活センターに連絡している。

上記の通り、現時点で当社が協力できることはなく、申請人と相手方販売会社との間での速やかな解決を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、申請人と相手方販売会社から聴取を行った。

相手方販売会社は、本件契約は物販のコンサルティングを行うものであるが、未使用の商品のレビューを書くようにという助言はしていないと述べ、クーリング・オフ期間を経過しているので、クーリング・オフには応じられないと主張した。

仲介委員は、相手方販売会社に対して、本件契約は特定商取引法上の訪問販売もしくは電話勧誘販売に該当し、相手方販売会社は法定記載事項を満たした書面を交付する義務があるところ、契約書には役務の対価の支払い時期や方法等、複数の点において書面不備があり、申請人は法定記載事項を満たした書面が交付されるまではクーリング・オフができると考えられる旨指摘した。

相手販売会社は、契約書が現在手元になく確認ができない、また、クーリング・オフの可否については責任者に話をしてほしいと述べたため、仲介委員は、次回期日までに責任者と検討の上、クーリング・オフの可否について回答するよう求めた。また、期日後、クーリング・オフに関する指摘事項を書面にまとめ、相手方販売会社に送付した。

第2回期日において、仲介委員が上記検討結果を確認したところ、相手方販売会社は全く検討しておらず、弁護士と相談して次回期日において回答すると述べた。

期日後、相手方販売会社から、当初の回答と変わらず、契約金額が50万円であることを前提に、決済していない25万円は請求しないが、決済済みの25万円については支払い済みの8万5000円は返金せず、残りもそのまま請求する、納得がいかなければ裁判を起こしてほしい、これ以上求めるのであれば50万円満額請求するとの回答があった。この提案を申請人に伝えたところ、申請人はやむなく受け入れるとのことであったため、当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 6】整体施術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＞

肘の痛みで悩んでおり、相手方の整体院の院長の施術を受けたいと思い、令和3年2月に、初回限定のお試しキャンペーンを申し込んだ。

予約の時間に相手方に出向いたが、予約受付に手違いがあり、院長は不在で、別の担当者から施術を受けた。

施術後、院長より、今後の施術と料金についての説明があり、施術は長期になる見込みなので、1回当たりの金額は、15回の回数券の方の場合は6000円台となり、都度払いの8000円よりもお得であると説明を受け、回数券を購入しクレジットカードで約10万円を支払った。帰宅後、1回当たりの金額を確認すると7150円だったので、相手方に問い合わせたところ、説明は税抜きの金額であり、税込みでは7150円になるとして、謝罪を受けた。

5日後、相手方に施術に出向いた。その際、院長より前回の予約の手違いや料金の説明について謝罪があり、お試しキャンペーンのやり直しとして、院長より無料での施術を受けた。次の予約は痛みが出たときに決めることになった。

その5日後、肘に痛みがあったので予約をしたが、相手方より予約時間の変更を打診する連絡があった。

相手方の対応に不信感が募ったので、解約と返金を求めたが、相手方は応じず、相手方が返金の条件としている医師の診断書を提出したが、返金されなかった。未施術分の回数券の代金約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。

これまでも、申請人からは、さまざまな理由で返金を求められており、診断書の内容についても非常に疑問を感じるものである。

お試しキャンペーンのやり直しについては、申請人の求めに応じて対応しており、通常30分程度の施術時間であるにもかかわらず、申請人からの質問等があり60分ほど対応した。このため、その後の予約の変更については、お試しキャンペーンのやり直しの際と同様に施術時間が長引く可能性があったことから提案した。

診断書の日付も施術から1カ月以上が経過しており、因果関係が不明であったので、申請人に確認したところ、内容の異なる診断書が提出されたという経緯があり、診断書の内容の信ぴょう性について疑問を排除することができない。

このような紛争になるまでの経緯などを踏まえると、本件については返金対応できない。なお、本来、医師による治療を必要とするほど痛みが強いのであれば、2度にわたって返金を求める前に診断書の提出がなされるのが通常ではないかと考える。

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、申請人に対して、回数券を購入する際に注意事項などにつ

いてどのような説明があったのかを確認したところ、申請人は、注意事項については「読んでおくように」と言われただけであったと述べた。また、診断書を作成した医師はかかりつけ医であり、その医師に診断書を依頼したところ「整体では効果がない」との内容となったと説明した。

相手方に対しても同様に確認したところ、「回数券は1年間使えるが、返金不可である」ことは説明していると述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員より、相手方に対して、回数券の中途解約についての法的な考え方を説明し、施術に問題がない場合であっても、中途解約により損害が生じていない状況では一切返金をしないという対応は、法的には問題となる可能性を示唆し、相手方に検討を促した。

第2回期日において、相手方より、紛争の早期解決の観点から、振込手数料を申請人が負担することを条件に全額返金する旨の提案がなされ、申請人がこれに合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 7】中古自動車の購入に関する紛争（14）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年4月、中古車を購入するために相手方の店舗に行き、相手方担当者と店舗内のパソコンで他店舗の在庫車両を検索したところ、希望に合致する車両が複数見つかった。その中の1台のスペック一覧画面を確認すると、スマートキーとの表記があったため、「この車はキーを携帯してドアハンドルを触ると鍵が開錠される仕様であるという認識で良いか」と質問したところ、その仕様で間違いはないとの回答があった。そのため、当該車両を購入することにして、注文書にデジタル署名をした。現金で手付金1万円を支払い、数日後、下取り価格60万円を差し引いた残代金約120万円を現金で振り込んだ。

5月中旬、納車のために店舗を訪問し、数日前に補修を依頼した箇所を確認するとともに、操作方法等の説明を受けた。その際既にドアは開錠されており、開錠方法の説明はなかった。自宅に帰る途中、ドアハンドルを触っても鍵の施錠や開錠ができないことに気づき、SNSで相手方に連絡した。その後、相手方から電話で謝罪があり、ドアハンドルを触ると鍵が開錠される仕様を含むメーカーのオプションパッケージが付いていないことが分かった、本部と対応を検討することだった。

翌日、相手方から、車両本体価格約130万円のみ返金による返品で対応したい、その他の金額約50万円は返金できないと回答があった。

納得できなかったため全額返金と下取り車両の返還を依頼したが、輸入車であるため返品対応はできない、当該機能の後付けで対応したい、部品の取り寄せには3週間かかり、約30万円の純正品と約18万円の社外品があるが部品代は負担できないとの回答だった。

納得できないので、部品代含めて相手方らの負担で説明通りの装備を付けるか、修理費用を負担してほしい。

＜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。

商談の際、本件車両はドアハンドルを触れての鍵の施錠や開錠ができない旨、申請人に伝えている。申請人は事実と異なる主張をしているため、請求に応じるつもりはない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から契約時の状況等について聴取を行った。

仲介委員から、相手方に対して、申請人から提出されたスペック一覧画面や、申請人と相手方担当とのSNSのやりとりの資料をもとに、スペック一覧画面にスマートキーとの記載があり、画面上からはスマートキーが付いているように見えること、納車当日の申請人からの連絡に対して相手方担当が「スマートキーの機能が付いていると説明していない」などと反論することなく、対応を検討する旨回答していることから、本件ではスマートキーの機能が付いていることを前提に契約が行われたと考えられることを指摘した。

相手方は、一覧画面にはキーレス（※鍵が付いているボタンでドアを開錠施錠することができ

る機能)、スマートキーとの記載があるが、車種によってはキーレスのみの場合もあり、商談時に担当者から説明を行っている、スマートキーが重要と考えているのであれば納車時に確認するのではないかと主張し、取り付け作業は行うが費用は一切負担しないと述べた。一方で、SNS のやりとりや、契約時に相手方の担当者同席のもとスマートキーを条件に車を選択したことは把握していないとのことだった。

仲介委員は相手方に対し、再度上記問題点を指摘し、SNS のやりとりを確認した上で担当者に聴取して、再度事実関係を確認するよう求めた。また、申請人の意向を踏まえ、スマートキーの部品代と取り付け費用を折半とすることを検討するよう求めた。

第2回期日において、相手方より、SNS のやりとりを確認した結果、当初担当者から聴き取りをしていた事実と異なり、当社にも非があることが分かった、スマートキーの部品代と取り付け費用を折半することで対応したいとの回答があった。この提案を申請人に伝えたところ、部品代の半額に相当する金員を解決金として受け取り、自身で取り付け作業を行いたいとのことだった。仲介委員から、相手方に対して申請人の上記提案を伝えて検討を求めたところ、相手方が受け入れたため、解決金として相手方から申請人に15万円を支払うことで和解が成立した。

以上

【事案 8】脱毛エステの返金に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

動画サイトの広告に「10回通えばツルツルになる」という表示があったので、相手方エステ店のウェブサイトから脱毛の無料カウンセリングを予約した。

令和2年5月、相手方エステ店へ出向き、ひげ脱毛と全身脱毛の説明を受けた。脱毛プランには5種類あり、回数券100枚単位で金額が変わり、枚数を増やしていくと1枚当たりの単価が安くなるとのことだった。相手方エステ店からは、申請人の毛の状態を見て「すごく薄いから、ひげは10～15回、腕や足は8～10回ほどでなくなる」と施術前後の資料写真を見せられながら勧誘を受けた。さらに、「SHRという光脱毛器を使っている、回数券が300枚あれば毛がなくなり、産毛も目立たないくらい肌がツルツルになる」と言われたため、300枚の脱毛プランを契約し、代金約66万円は相手方信販会社に36回払いで支払うことにした。

5回通ってあごや腕、足等の施術を受けたが、契約時に説明されたような効果はなかった。そこで令和2年7月に効果に疑問があると伝えたが、10～15回で効果が出ると言われたので続した。しかし、回数を重ねたが効果を実感できず、むしろ施術を受けた部位は施術前より濃い毛が生えてきて、毛穴が目立つようになった。

不安を覚えたので、別の脱毛エステ店で見てもらったところ、「光脱毛のせいで今まで産毛だった毛が成長している」と言われ、消費生活センターに相談するよう勧められた。

令和3年2月ごろ、相手方エステ店に効果がないので解約したいと電話したが、「解約するのは良いが、使用した回数券204枚分と解約損金2万円を合計した約47万円と既払い金約19万円の差額料金約28万円を一括で支払ってほしい」と言われた。

消費生活センターがあっせんしたところ、使用した枚数を204枚から150枚として再計算し、解約損金2万円は請求しないという提案があった。しかし納得できなかったので再考を求めたが、これ以上は対応できないという。契約をなかったことにして支払った約23万円を返金してほしい。

＜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。

申請人の請求を認めない。

契約時に、当社が行うエステサービスは美容効果や結果を保証するものではなく、役務提供に対する保証となっている旨を説明し、申請人は納得の上で契約している。申請人に何らかの誤解を与える言葉が全くなかったかを確認することはできないが、消費者にサービスを提供する企業として、最大限の誠意を示すという観点から、回数券使用枚数204枚（約45万円）を105枚（約33万円）へ低減し、中途解約時にかかる解約損金2万円を免除する。また、申請人は既に約23万円を支払っていることから、不足分約9万9000円の支払いを求める。

＜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。

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、当事者から事情聴取を行った。

相手方エステ店は、申請人が契約した脱毛プランはチケット制（回数券）であり、全身のうち希望した部位を選んで300回分脱毛できる内容で、消費される回数は部位によって異なると説明した。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方エステ店に、契約書面にはプラン名の記載があるのみで具体的な施術内容が分からず、1回当たりの時間数、総時間数、施術を行う者の記載も欠いていることから、特定商取引法が定める法定書面の記載事項を満たしていないため、クーリング・オフの行使期間が経過しておらず、従って申請人はクーリング・オフが有効である可能性があることを説明した。併せて、施術後に何枚分の回数を消費したのかを、書面や契約者向けのウェブサイト等で申請人と相手方エステ店の双方が確認できる仕組みがあると分かりやすかったのではないかと伝えた。

これに対して相手方エステ店は、確かに契約書面にはプラン名のみが記載されているが、契約前に身体の一覧表が書かれたイラストを用いて該当部位の消費枚数を詳細に説明しており、また、当社は男性専用の脱毛エステであることを全面的に広告や表示していることから、契約書面のプラン名に脱毛エステである旨が記載されていなかったとしても、役務内容を推測することができるのではないかと主張した。これについて仲介委員は、特定商取引法の趣旨を説明した上で、法定書面は必要事項が記載されていることが重要であり、口頭による説明だけでは補ったことにはならないと解釈されていると説明した。その上で、和解案について検討するよう求めた。これに対し相手方エステ店は、既に提示した和解案が最大限譲歩したものであるが、持ち帰って検討すると述べた。

次に仲介委員は、相手方信販会社に対し、交付されている契約書面にはプラン名だけが記載されており役務の具体的内容が分からないことから、割賦販売法が定める法定書面の記載事項を欠いていると考えられる、そのため、クーリング・オフの行使期間が経過していないのではないかと説明し、クーリング・オフの可否について社内で検討するよう求めた。これを受け相手方信販会社は持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方エステ店は、社内で検討した結果、仲介委員の指摘通り契約書に不備があったと考えられる一方、申請人が施術を受けていることから全額返金は難しいと説明した上で、早期解決のため既払い金の8割を返金するという和解案を提示した。また、相手方信販会社は相手方エステ店から解約の意向があったので、申請人と相手方エステ店が和解するのであればそれに対応すると答えた。

仲介委員が相手方らの和解案を申請人に伝えたところ、申請人が和解案に合意したため、三者間で和解が成立した。

以上

【事案9】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（21）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年4月中旬、自宅マンションのトイレに母乳パッドを落とし、トイレが詰まった。「基本料金500円～」「事前見積もり実施」と記載されたウェブサイトに電話をした。その際、金額の話はしていない。その後、相手方作業担当者から電話があったが、金額や詰まりの状況の確認はなかった。

19時50分ごろ、相手方作業担当者が来訪した。薬品を流す方法（5000円）とポンプによる吸引（8000円）の2通りがあると言われ、ポンプによる吸引を依頼した。

相手方作業担当者より、70回ほど吸引しても詰まりが解消しない、これ以上は統計上効果がない、などと言われた。また、実際に排管を見る必要があるが、このマンションは特殊な構造で横排管になっており、奥に流れ込んでいる可能性がある、排管を見るのに汚水くみ上げ、衛生費用、便器の取り外しでそれぞれ1万円ずつ費用が発生すると説明された。母乳パッドは奥に入ってしまったおり、これを取り除くには、本来60～70万円かかる高圧洗浄車の出動が必要だが、特殊なドリルで取り除くことができると言われ、仕方なく作業を依頼した。当該作業の金額は説明されていない。

その後、特殊なドリルでも詰まりを解消できなかった、逆噴射ができる高圧洗浄機があり、それで解消できるかもしれない、20万円ほどかかる、と言われ、躊躇したが、高圧洗浄車を呼ぶ場合はより高額になると聞き、依頼する他なかった。

22時ごろ、詰まりが解消したと言われ、実際にトイレが流れることを確認した。総額を確認したところ、40万円と記載された工事請負契約書を渡され、現金で支払った。

翌日、消費生活センターに相談した。また自宅マンションの管理会社に確認したところ、排管設備に特殊性はないとのことだった。管工事工業協同組合への確認では、工事請負契約書記載のすべての作業を行った場合の相場は15万円程度であるとの回答だった。

相手方に経緯を記した書面およびクーリング・オフ通知を送付したが、10万円以上の返金には応じないと回答された。

支払った40万円のうち、実施された作業の適正価格以外は返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

申請人の請求を認めない。

24時間、緊急屋として対応しているため、他の業者よりは金額が高いと伝え、前もって金額を提示し、申請人の同意を得て作業している。

10万円を返金する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人と相手方からそれぞれ聴取を行った。申請人、相手方とも、本手続において話し合いの上、円満に解決したいとの意思がある、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人が管工事工業協同組合に確認したところでは、工事請負契約書記載のすべての作業を行った場合の相場は15万円程度であるとの回答を得ていることから、

相手方に対し、申請人が支払った金額との差額である 25 万円の返金を検討するよう促した。相手方は、作業担当者と相談する必要があるが、検討する、と述べた。

期日後、相手方より、25 万円の返金は作業内容に見合わないが、20 万円の返金で和解したい、との提案があり、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 10】海外インターンシップの解約に関する紛争（3）（4）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和元年 11 月、相手方が開催する米国での就職希望者に向けたセミナーに参加したところ、インターンシップ先である有名飲食店による企業説明会および面接があること、面接に合格した当日に相手方のインターンシップあっせんサービスに申し込み、キャンペーンが適用され、費用が通常料金約 88 万円の半額である約 44 万円になるという説明があった。

インターンシップ先企業と面接したところ内定が出て、令和 2 年 6 月から開始と言われた。同行する妻については、相手方から、同行者ビザサポート費用として約 44 万円が必要という説明があった。内定を承諾することを相手方に連絡し、相手方のオフィスを訪れた。採用内定通知書にサインし、申込金として現金 5 万円を相手方に支払い、後日、残金約 83 万円を銀行振り込みで支払った。その後、ビザ取得のため、米国国務省直下のスポンサー団体との面接対策となる英会話レッスンを全 6 回中、4 回受講した。

令和 2 年 4 月、相手方から、新型コロナウイルス感染症の影響はあるが、インターンシップは予定通り実施されるという連絡があった。しかし、その後も新型コロナウイルス感染症は収束せず、開始日を複数回変更した。

11 月、相手方より、ビザ発行が再開されていないことやインターンシップ先の営業再開のめどが立っていないことから、研修開始日を再度設定したいという連絡があった。

12 月、インターンシップをキャンセルした場合の金銭的な対応について確認したところ、相手方から、現在はビザ申請が可能になっているため、自己都合によるキャンセルとなり、通常の規定と半額キャンペーンの規定が適用されるため、追加で通常価格の 20%を支払ってもらうという回答があった。しかし、半額キャンペーンの規定については初耳で、規定は手元になく、サインをした覚えもない。また、契約時と現在では状況がかなり異なり、仮に渡米しても契約書通りに給与がもらえるか不安に感じた。そこで、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。支払い済みの金額のうち、サービスを受けていない一部の費用および同行者分の費用全額の返金を求める。

<申請人口の主張の要旨>

令和 2 年 2 月、米国のブライダル企業にインターンシップをしたいと考えていたところ、相手方ウェブサイトを見つけ、電話でカウンセリングを受けた。令和 2 年 6～8 月に渡米したいこと、業種はブライダル企業を望んでいると伝えたところ、独占契約をしているブライダル企業もある、今ならインターンシップ 18 カ月のプログラム約 90 万円のうち半額をインターンシップ先の企業が負担してくれるキャンペーンを行っているという説明を受け、契約することにした。後日、相手方から契約書、申込書等が届いたので、必要事項を記入して返信し、申込金 10 万円を銀行振り込みで支払った。その後、相手方から候補の企業を紹介され、1 社を選択した。

令和 2 年 3 月、インターンシップ先企業と面接し、4 月に内定が出たという連絡が相手方からあった。同時に内定通知書と半額キャンペーンの規定が届いたので、署名して相手方に返信し、約 35 万円を銀行振り込みで支払った。開始時期は令和 2 年 8 月で調整した。

6 月、米国国務省直下のスポンサー団体との面接を行ったが、相手方から、ビザの新規発行が

停止されたので、開始時期を変更すると連絡があり、承諾した。しかし、その後も開始時期の変更が続き、新型コロナウイルス感染症の収束の見通しが立たなかったことから、インターンシップを実際に行えるのか不安になった。相手方にキャンセル料について質問したところ、延期に対する特別措置はなく、キャンセルする場合は半額キャンペーンの規定にのっとり、追加で通常価格の20%を支払ってもらうという回答があった。

その後も新型コロナウイルス感染症は収束せず、開始時期が変更され続けたが、日本人観光客向けのブライダル需要が回復するとは思えなかったため、令和3年2月、解約と返金を求めて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ったが、相手方から、実際にビザが取得できる状態であることから自己都合によるキャンセルとなるため返金には応じられない、ただし、キャンセル料の請求については免除するという回答があった。

納得できないので、既に支払った代金約45万円のうち、未提供のサービス分を返金してほしい。

<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。

申請人イのビザは申請可能であり、またインターンシップ先企業も受け入れ可能な状態である。また、既に50%以上のサービスを実施済みであり、同行者である妻のビザの申請も既に進んでいる。以上の通り、サービスを提供できる状況なので、申請人イの自己都合によるキャンセルとなる。

そのため、契約に基づき、同行者ビザのプログラム費用約44万円の30%に当たる約13万円を返金する。

<申請人口に対する相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口の請求を認めない。

インターンシップにおけるトレーニングは実施可能であり、申請人口のビザの申請も可能な状態である。また、既に半分以上のサポートを実施済みである。さらに、スポンサー団体との契約は企業間での取り決めで返金不可のため、個人向けに掲載されている内容とは根本的に異なる。

なお、契約書に記載の通り、インターンシップにおける内容や質は保証できない。そのため、インターンシップ先のブライダル企業における挙式数を保証しているものではない。従って、申請人口の自己都合によるキャンセルとなる。

以上のことから、規定に基づき、プログラム費用の20%である約19万円の支払いを求める。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

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。

相手方は、申請人らに対し、半額キャンペーンの規約およびキャンセル料規定を、内定承諾書等において書面を見せながら口頭で説明しており、その上で契約に至っていると述べた。また、契約時には、新型コロナウイルス感染症拡大を含む何らかの情勢の変化によってスケジュールが大幅に変更される等のリスクが発生する恐れがあることも説明しており、規約にも当社は責任を負わないという免責条項を定めていることから、渡米スケジュールが遅延したのは当社の責任に

よるものではないと主張した。

聴取を踏まえ仲介委員は相手方に対し、契約上、一切の責任を負わないという免責条項は消費者契約法の解釈により問題となる可能性があると説明した。また、新型コロナウイルス感染症という当事者に責任がない事由による解約申し出ではあるが、相手方が事前に説明していたとはいえ、認識のずれがあり、申請人らは、令和2年2月の段階で新型コロナウイルス感染症の影響がここまで長引くと想定していたとは限らないのではないかと説明し、双方歩み寄って解決を図ることはできないかと提案した。

これについて相手方は、申請人イは自己都合によるキャンセルではあるものの、コロナ禍以前の申し込みであり、当初は追加のキャンセル料を請求しないというキャンセル規定だったことから、同行者のビザの申請については、当社のサポートに当たる役務の部分は請求しないが、実費分は当社のサービスではなく本人のビザ申請費用なので自身に負担してもらいたいと考えている、そのため、実費分は負担してもらい、それ以外の部分（約30万円）は返金するという和解案を提示した。

一方、申請人口については、契約時期がコロナ禍の最中であり、スケジュールが大幅に変更となる恐れがあることは十分説明しており、その事情を理解した上で契約をしている、また、当社に債務不履行があったとも考えられないことから、契約通りキャンセル料金を支払ってほしい、これ以上の譲歩は困難であると述べた。

仲介委員は、相手方の和解案を申請人らに提示し、次回期日までに検討するよう伝え、申請人らは持ち帰って検討することとなった。

第2回期日において、仲介委員が当事者らに意向を確認したところ、申請人イは相手方の和解案に合意すると回答し、相手方もこれに合意したため、申請人イと相手方の間で和解が成立した。

一方、申請人口は、消費生活センターにおけるあっせんで相手方が提案した、キャンセル料の請求を免除するという内容であれば、和解に応じると回答した。

仲介委員は、申請人口の考えを相手方に伝えた。これに対して相手方は、当社は契約にのっとって対応しているが、何らかの落ち度があったと認められる場合には対応を検討する、しかし、申請人口については当社に何の落ち度もなかったと考えていることから、キャンセル料を免除することはできないと述べた。

仲介委員は、契約書に書かれていればすべて有効というわけではなく、消費者契約法9条および10条に基づき、清算ルールや違約金の定めが不相当であれば無効となると説明した。その上で、申請人口は、契約時において新型コロナウイルス感染症の影響を一定程度予期できたと思われるものの、ここまで長引くと予期することは困難であり、一般の消費者と海外の状況を把握している相手方との間では、立場の違いから認識の齟齬が生じており、その齟齬を埋めるのが譲歩であると説明した上で、相手方に具体的な落ち度があるかという問題としてではなく、申請人口も一定の譲歩をしていることから、歩み寄ることはできないかと、改めて打診した。

仲介委員の説明を受け相手方は、認識のずれが生じていることを理由にキャンセル料の請求を取り下げることは納得できないが、キャンセル料として支払うプログラム費用を20%から10%である約9万5000円に減額するという和解案を提案した。これに対して申請人口は到底納得できないと回答した。

仲介委員は、申請人口と相手方の間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 11】太陽光発電システムに関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年2月、相手方販売会社が「近所の工事のお知らせ」とのことで自宅にやってきた。その際、太陽光発電の話になり、パンフレットを提示されながら説明を受け、興味を持った。相手方販売会社からは「モニターになれば工事費は無料。後で担当者を派遣する」と言われた。

後日、相手方販売会社がやってきた。発電量の予測や経済的な効果を試算した資料などを見せられ、「工事費を払っても負担になることはない」と言われ、約1カ月後に契約をした。支払いは、相手方信販会社で180回払いのローンを組んだ。

取り付け工事に先立ち、工事事業者がやってきて、実際にソーラーパネルを取り付ける屋根の位置に「×」印を付けた。工事が行われたが、「×」印とは違う位置にソーラーパネルが取り付けられたので、相手方販売会社に確認したが説明はなかった。

工事から5カ月ほどして、相手方販売会社がやってきて、発電システムのメーカーのシミュレーションソフトによるパネルの取り付け位置の図面と予測発電量のグラフを見せられたが、実際の発電量は当初の予想より半分ほどであった。

その後、何度かパネルの移動を求めたが、相手方販売会社は、メーカーの保証を受けられなくなることを理由として、これを拒否した。

契約時の説明のような経済的効果がないので、契約をなかったことにしてほしいと求めたが、相手方販売会社からは明確な回答がなく、納得できない。

＜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。

申請人に対して、営業活動は行ったが、モニターを条件として引き合いに出したことはなく、重要事項説明書や確認書にもその旨が記載されており、これらの書面には申請人が署名・押印している。

また、太陽光発電による経済効果は、売電だけでなく、買電を削減することを含めたものであり、発電量についても確約をするものではなく仮定の説明であることを申請人には説明している。

なお、パネルを移設した際にメーカーの保証が問題になることは伝えたが、移設ができないとは回答していない。メーカーの保証を考慮しなければ移設は可能である。

工事は完全に履行しており、本件契約の解除および原状復帰を求めるということであれば争うが、これらに固執しないとのことであれば、柔軟な和解案を提案する準備がある。

＜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。

申請人と相手方販売会社の主張の内容を慎重に検討し、それらを踏まえ適切な解決に向けて協力したい。なお、手續実施中は、当社から申請人への請求を保留とする。

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、申請人に対して、相手方販売会社から交付された資料や勧誘時の説明などについて確認をした。その結果、売電による収入などから、使用電力やソーラーパネル等の支払いを控除し経済効果を示した相手方販売会社作成資料の数値が、申請人の契約の際の判断において重要な要素であったと考えられた。

仲介委員は、相手方販売会社に対して、発電量のシミュレーションの数値に関し、相手方販売会社が当初提示した資料の方が、ソーラーパネルのメーカーのソフトを用いて作成した資料の数値より1.7倍も大きくなっている理由などについて確認した。相手方販売会社は、メーカーのシミュレーションは計測地点が限定的であるため正確に発電量を反映することができないことや、いずれの資料においても発電量のシミュレーションの数値は目安であり発電量を保証するものではないことを明記しており、そのことを申請人にも伝えているので、勧誘時の説明に問題があるとは考えていないと説明した。しかし、相手方販売会社としても、申請人が現状に満足しているわけではないことは理解しており、紛争の早期解決の観点から、金銭的な解決について検討する意向があると述べた。

このため、申請人、相手方販売会社ともに金銭的な解決について検討の意向を示していることから、仲介委員は、申請人に対して、実際の発電量の実績等について資料を追加して提出するよう求めた。

第2回期日にて、申請人において、ソーラーパネルのモニターや電力会社からの請求書より把握した発電量や電気使用量の1年間の実績を示す資料が提示され、それによると、発電量は、ソーラーパネルのメーカーのソフトを用いて作成した資料の数値と同程度であった。

このことを相手方販売会社に提示し、両当事者間での意向を調整した結果、紛争の早期解決の観点から相手方販売会社が商品価格の3割強を申請人に返金することで、申請人、相手方販売会社間で和解が成立した。

なお、相手方販売会社と和解したことを受けて、相手方信販会社に対する申請については申請人より取下げがなされたため、仲介委員は本手続を終了させた。

以上

【事案 12】水道管の保全装置の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年3月、「給排水管清掃約2万円」というチラシを見て、申請人である70代の母が相手方に電話で排水管清掃を依頼した。当日、相手方が自宅を訪問し、母と申請人代理人である自分の立ち合いの下、排水管の清掃が行われた。その後、相手方が給水管もきれいにすると、圧縮した空気を入れる機械を用いると、水道から濁った黄色い水が出てきた。相手方から「水道管がさびている。放置しておく、水道管が破裂して床下が水浸しになり、修理に何百万円もかかる」と言われた。これまでに濁った水が出ることはなかったが、不安になってどうすればいいか尋ねると、「水道管にさびを予防する給水管保全装置（以下「本件商品」という。）を付けばいい。半永久的に使える」とパンフレットを見せられた。44万円と高額だったが、修理費よりは安いと思い、契約した（以下「本件契約」という。）。相手方から、本件商品の見積書、排水管清掃の契約書を受け取り、排水管清掃の代金約2万円を支払った。

3日後、相手方が地中に埋まっている水道管を掘って10cmほどの装置を取り付けた。工事は1時間もかからなかった。工事後、代金は自分が現金で支払い、契約書には母が署名した。

数日後、町内会の回覧で、排水管高圧洗浄の注意喚起のチラシを見て、本件商品の効果に疑問を持った。消費生活センターに相談し、パンフレットに記載された本件商品の効果には科学的な根拠がないと情報提供を受けた。相手方に母の名で経緯書を送付したところ、相手方から、本件契約をしたのは自分だと言われた。翌月、自分の名前で相手方に返金を求める書面を送付し、消費生活センターから契約取消しの交渉をしてもらったが、相手方は「水道管が破裂するとは言っていない。漏れる可能性があると言っただけだ」と応じなかった。

本件契約をなかったことにして、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。

当社は申請人宅で水道管の清掃を行った際、かなりのさびが出たので、今のうちに止めた方が良くいと伝え、さび止めと水あか除去の目的で申請人らに本件商品を勧めた。本手續のためにメーカーから本件商品のさび止め、水あか除去の効果を示す資料を取り寄せたところ、同種商品の設置事例における設置前後の水質調査結果や水道管の状態を比較した資料が示された。本件商品とは別の業務用の商品のデータであるが、メーカーからは「資料の商品は本件商品と同じ技術を使用した商品であり、本件商品についても同様の効果が得られる」と言われている。また、契約は見積書を渡し、その後電話で申し込みを受けている。契約は申請人の判断で行われ、クーリング・オフの期間もあり、熟慮する時間もあり、適切な経緯で契約に至っている。

消費生活センターでのあっせんの際は、上記効果以外にパンフレットに記載されていた本件商品の働き（水周りのぬめり、臭気や雑菌を防ぐ、給湯設備の燃焼効率を保つ、洗濯物の汚れ落ちが良くなる、トイレの汚れや黄ばみを防ぐ、洗顔後に肌がつっぱらない、飲料水ののど越しが良くなる等）について、効果の有無が問題となり、折り合いがつかなくなってしまった。なお、その点については、メーカーにパンフレットからの削除を要請し、既に改善された。

契約本来の目的であるさび止めおよび水あか除去については効果がある旨、申請人に対して説

明を行った上で、解約等について話し合いを行いたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、相手方に対し、相手方が提出したさび止めおよび除さび効果等に関する根拠資料は、本件商品のものではなく同種商品のものであることや、製品の特性で配管内部の腐食が著しい場合等には完全に改善できないとしているが、築年数の古い申請人宅の配管内部を検査して効果が及ぶ状況か確認していないことを指摘し、本件商品の効果または本件商品と同種商品の共通性についての根拠資料の提出を求めた。

第2回期日において、相手方から資料が提出されたが、本件商品の実証データ等を示すものではなかったため、仲介委員は、本件商品については、現時点で提出された資料だけでは効果の有無を確認できないこと、この商品について技術的な知識を持たない消費者が効能効果を理解し、契約の適否を判断することは難しいことを指摘した。この上で、仲介委員は、本件は技術的な点について確認が及んでいない部分があることを前提としつつ、早期解決のために当事者に歩み寄りを促した。当事者が和解姿勢を示したため、意向を調整したところ、本件商品は申請人宅に取り付けたままとし、相手方が申請人に対して25万円を返金する条件で交渉が折り合ったため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 13】脱毛エステの返金に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年6月、相手方エステ店のウェブサイトの「全身脱毛月額約3000円」という記載を見て、予算や回数については特に想定せず、話を聞くつもりで無料カウンセリングを申し込んだ。

カウンセリングに行ったところ、相手方エステ店から「全身脱毛すると通常100万円はかかるが、回数無制限で施術を受けられる保証が付いた約90万円のコース（以下「永久コース」という。）がある。カウンセリング当日に限り契約できる」と言われた。回数制限のあるコース（以下「回数制限コース」という。）の説明はなかった。2時間勧誘され、当日限りと言われたので、永久コースの契約をした。全身脱毛18回と、ローション12本合計約90万円を、相手方信販会社の36回ローンで支払う契約だが、18回以降も無期限で施術を受けられる保証書を受け取った。

契約後、17回の施術を受けローションも11本使用したが、他のエステ店と比較するとやはり高額で納得できず、令和3年2月に中途解約を求めたところ、有効期限は1年で既に経過済みなので、返金する金額は生じないと言われた。なお、次回の予約日時を記載する予約カードには、有効期限として、契約から3年後の日付が記載されていた。

有効期限のある契約だという説明は受けていないので、納得できない。クレジットの残金約30万円の支払いを免除してほしい。

＜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。

申請人の請求を認めない。

当社は、「永久コース」だけでなく、メモ書きを示した上で「回数制限コース」の説明も行った。申請人は自らの意思で「永久コース」を選択した。契約内容については、「概要書面」「契約書」「保証書」各書面の内容を正確に説明し、申請人は、納得した上で署名した。以上のように、申請人の主張には事実に反する点が多くある。

申請人の主張には正当な理由がなく、契約内容に応じて計算された約30万円を一括で支払うことを求めるが、今後の話し合いによっては支払い方法を検討する余地はある。

＜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。

申請人の請求を認めない。

申請人と相手方エステ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。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人、相手方エステ店、相手方信販会社から事情を聴取した。

相手方エステ店は、「永久保証」とは、契約期間終了後も施術を受けることができるという意味であり、契約書において、契約期間は1年間と定めているが、別途交付している保証書において、永久に施術を受けることが可能としていると説明した。

相手方信販会社は、本件契約にかかるクレジット契約は既に解約されており、当社から申請人

に対して請求することはないと述べ、また、クレジット契約書における役務期間の記載は、相手方エステ店の申告によると説明した。

仲介委員は相手方エステ店に対し、特定商取引法においては、役務提供期間の記載が求められているところ、概要書面には契約期間は「契約日より1年間」という記載があるが、役務提供期間についての記載かどうか判然とせず、またクレジット契約書における役務期間には3年間、予約カードにおける有効期限には3年後の日付が記載されているなど、役務提供期間の記載が明らかになっていないこと等、本件契約は契約書面の不備があり、クーリング・オフの対象となり得ることを指摘した。

相手方エステ店は、書面の記載に不備はなく、保証期間を永久としているのは、別途交付している保証書によるものであるため、各書類において齟齬はないと認識しているものの、早期解決のため、クレジットの残金約30万円の半額について、申請人が相手方エステ店に支払う内容で和解したいと提案した。

仲介委員は相手方エステ店に対し、相手方エステ店の書類には複数の不備が見られることから、クーリング・オフの対象となり得、この点を、次回期日までの間に顧問弁護士等に相談してはどうかと促したが、相手方エステ店はこの提案を断った。

相手方エステ店の和解案に対し申請人は、既に支払った金額でさえ支払いすぎていると考えており、これ以上の支払いは受け入れがたいとしつつも、本提案を受け入れるかについて検討したいと述べた。

期日後、申請人より、相手方エステ店の和解案には応じられないと回答があり、仲介委員は本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

【事案 14】FX トレードシステムに関する紛争（9）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年10月、SNSで老後の生活費を補う方法を探していたところ、相手方のアフィリエイト広告を見つけ、個人情報を入力して登録した。相手方からメールで届いた動画を視聴した後、1億円の使い道についてコメントをしたところ、お礼のメールとともに動画が届いた。動画では、FX初心者でもスマートフォン一つで年収1~2億円は簡単に稼げる、特殊な数式に基づいてFXトレードを自動的に行うツールがあるので、勝率100%、利益確定などの説明があり、セミナーに参加すればもうかる方法を徹底的に学べるという説明があった。自分はFXの経験はないが、これなら簡単に取引をして稼げると思った。

その後、募集ページが公開され、相手方は金融庁登録の投資顧問会社であり、情報商材販売会社から表彰されたと書かれていたことから信用した。参加費が約33万円であると分かったので、分割払いを希望したところ、銀行振り込みによる3分割払いを提案され、その場合、商品の引き渡しは2回目の支払い確認後になると説明された。また、相手方から送信されたメールにリンクのあった利用規約には、期日までに代金が振り込まれない場合ツールの提供を中止する等と記載されていた。3分割で支払うことに同意して契約を締結し、11月上旬に約13万円を、11月下旬に約10万円を銀行振り込みで支払った。

12月、相手方から会員サイトの情報がメールで送られてきた。会員サイトにログインしたが、やり方が分からなかったため、相手方にメールと電話で質問したが、会員サイトの中で質問するように言われ、対応されなかった。その後、対面方式のセミナーに参加したが講師の説明を聞いても理解できなかった。ツールはダウンロードできなくて使えず、サポートも一度も受けていないので、3回目の10万円を支払うのはやめた。

令和2年10月、相手方から代金の支払いを督促するメールが届いたので、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ったが、相手方は、申請人からの質問にはすべて回答しており、また、申請人は相手方が提供したサービスをすべて受け取っていることから、自己都合のキャンセルや返金には応じられないと述べ、解決しなかった。

契約をなかったことにして、残金の請求を止めてほしい。また、既に支払った約23万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。

令和元年12月、相手方は申請人に対し、本件商品のアカウント情報を交付する際にツールを含めてすべてのコンテンツを交付している。そのため、債務不履行はない。また、相手方は、本件商品の購入の勧誘に当たり、初心者でも年収1~2億円を必ず稼げるといった断定的な説明はしていない。

従って、本件において、契約解除または契約取消し事由はなく、支払い済みの売買代金を返還する義務はない。もっとも、紛争の早期解決のため、未払い代金債務（約10万円）については、免除する意向はある。

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、当事者から事情を聴取した。

相手方は、本件契約の内容は、FXトレードのチャート上で売買の適切な時期が発生したときにアラートが表示されるサインツールを提供するものであり、併せてそのサインツールがどのような理論に基づきシステム化されているかを説明するものであると述べた。また、本件契約はFX口座の提供や紹介までは含まず、消費者自身が金融機関を探して口座を開設することになると付言した。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方のウェブ広告は、消費者契約法4条1項にいう「勧誘」に該当する、また当該ウェブ広告には本件商品を用いることで「年収5000万円、1億円を誰もが目指せる」「初心者も迷わない」「勝率100%」等が記載されているが、インターネットに詳しくない申請人はサインツールを使用できなかったことから、誰もが高額利益を得られる性質のものではなかった、従って、本件商品の「質、用途その他の内容であって、消費者の当該消費者契約を締結するか否かの判断に通常影響を及ぼすべきもの」に関して不実を告げたと考えられることから、消費者契約法4条1項1号の不実告知に該当し、当該契約の取消しが求められるのではないかと述べた。その上で、何らかの解決案を提示するよう求めた。

併せて、相手方は令和元年12月にすべてのコンテンツを提供したと主張しているが、本件商品の提供方法を確認するよう求めた。

これに対して相手方は、サインツールを使えるように説明をしたのか、コンテンツをどのように提供したのかは確認するが、現時点では不実告知に当たらないと考えており、未払い代金債務を免除する以上の譲歩は難しいと述べた上で、持ち帰って検討すると回答した。

第2回期日において、相手方から回答書面が提出され、取引ツールおよびサインツールの取り込み方法と使用方法をマニュアルで詳細に説明しており、また、遠隔サポートも利用可能である、従って、会員サイトのURLおよび会員サイトログインのためのIDやパスワードが提供された時点で、申請人はすべてのコンテンツを利用できる状態になったので、相手方の債務が履行されたことは明らかであると改めて主張した。

仲介委員は、相手方に対し、当事者で情報量および交渉力などに大きな格差がある消費者契約においては、裁判外で紛争解決することが当事者双方にとってメリットになり得ることを説明した上で、債務不履行の前段階である勧誘の時点で消費者契約法における不実告知に該当するのではないかと改めて指摘し、一定額の返金を検討するよう求めた。

これに対して相手方は、相手方のウェブ広告に勝率や利益を記載しているものの、サインツールをもとに検証した結果を記載しているまでであるから不実告知には該当しない、また、そもそも紛争の端緒が、申請人がサインツールを受け取ったのに使えないということであるから、返金する理由に当たらないと述べた。

仲介委員はこのままでは和解不成立が見込まれるため、申請人の意向を確認した上、せめて既払い金の半額（約11万円）の返金ができないかを検討するよう求め、これを受け、相手方は持ち帰って検討すると回答した。

期日後、相手方から約11万円を返金するという和解案が提示され、この和解案に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 15】スポーツジムの中途解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年12月、仕事帰りにヨガのクラスに通いたいと思い、21時開始のレッスンがある相手方ヨガスタジオ（以下「スタジオ」という。）で体験レッスンを受け、相手方が運営するすべてのスタジオで、希望の時間および回数のレッスンを受けられる全店舗通い放題コース（月額約1万7000円）を契約した。当日契約すれば、入会金と会費2カ月分の割引を受けられるが、1年以内に解約すると違約金2万5000円が必要との説明だった。契約前に仕事帰りに通いたいと伝え、21時開始のレッスンがあることを確認した。新型コロナウイルス感染症対策について質問したが、以前、営業時間が短縮されたことは教えてもらえなかった。

契約後、2店舗限定の通い放題コースがあることを知り、翌年1月にコースを変更した（月額約1万4000円。変更の適用は同年3月）。

同月、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、スタジオの営業時間が20時までに短縮され、受講が難しくなった。スタジオに相談したが、「スタジオが入っている商業施設の営業時間が短くなった」「減額や契約延長はできないが、他店舗を無料で利用できる」と言われた。しかし、他店舗はかなり離れた場所にあり、通うことが難しかった。解約すると違約金がかかるので、しばらく有給休暇を使ってスタジオに通った。同年5月、一つの店舗で好きな時間のレッスンが受けられる月4回コースに変更した（月額約9000円。変更の適用は同年6月）。しかし、有給休暇を使い果たしてしまい、6月は一度もレッスンを受講できなかったため、スタジオに退会を申し出た。違約金2万5000円を請求されたため、「営業時間短縮で通えなかった月の会費と違約金の支払いには納得できない」と言ったが聞いてもらえず、月会費を止めるために仕方なく違約金を支払った。その後、契約期間が終了する7月まで、一度も通うことはできなかった。なお、後になって、3月から5月まで全店舗通い放題コースの会費が引き落とされていたと分かった。コース変更後の月額会費差額、一度も通えなかった6月、7月分の会費、違約金の計約5万2000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。

申請人の請求を一部認め、全店舗通い放題コース月会費と店舗限定通い放題コース月会費の差額3カ月分9000円を返金することで和解したい。

違約金については、上限額を2万5000円として割引後の月額費用と通常契約の月額費用の差額を請求するものであり、消費者契約法に反するものではなく、返金の理由がない。また、令和3年6、7月の月会費については、会員契約上、月会費は利用の有無にかかわらず発生するものであり、利用のなかった月の月会費を返金する対応は行っていないため、返金の理由がない。

なお、申請人が体験レッスンを受けた当時、相手方は新型コロナウイルス感染症に関して、政府の方針等をもとに迅速かつ適切に対応方針を決定し、対策を講じて営業を行っていた。このような不透明な状況下で、今後の営業体制について明確な案内をすることは困難であったため、入会時点でのレッスン時間や感染対策の説明を行った。

また、入会金と会費2カ月分の割引を受けられるのは全店舗通い放題コースのみで、契約内容

が合わないと感じる場合には、実質的に会費が発生する3カ月目から契約変更をしてもらっている。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対し、申請人は通い放題の契約に複数のコースがあること等の説明は受けていないと主張しており、入会金および2カ月分の月会費の割引の適用を受けられるのは全店舗通い放題コースのみということも申請人には十分に伝わっていないようだと言った。また、申請人の生活や勤務の状況からも有給休暇等を消化しなければ受講が難しかったことにも触れ、相手方に譲歩が可能かを尋ねた。これに対して、相手方は、違約金や月会費については、他の契約者に対しても一律に免除しないという対応を行っており、本件で特別に免除はできないと回答した。また、コース変更後の月額会費差額については、システムの誤操作によるものと思われ、今後の改善に生かしたいとのことだった。仲介委員が相手方の主張について申請人に伝えたところ、申請人は心情的には納得がいかないものの、早期解決のためにコース変更後の月額会費差額9000円の返金で和解したいと述べたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 16】クレジットカードの不正利用に関する紛争（52）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年1月上旬、19時すぎごろに駅ビルで外食をし、相手方が発行するクレジットカード（以下「本件クレジットカード」という。）で支払いを行った後、電車で帰宅した。

翌日、本件クレジットカードを含むクレジットカード3枚とポイントカード等が入ったカード入れを失くしたことに気付いた。カバン等や自宅内を探しても見つからず、最後に使った店、駅、相手方に連絡したところ、相手方に連絡した際に不正利用されていることが発覚した。数件あるうちの1件、約43万円については、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ので、会員規約通り不正利用としては扱わないとのことであった。翌日、警察署に紛失届を出した。

3月下旬、相手方の調査委託先より連絡があり、約1万円の利用についても暗証番号が一致したため不正利用としては取り扱わない、その他6件については暗証番号の決済ではなく、サインがない、あっても利用者本人と読み取れないため請求しないとのことだった。

暗証番号は誕生日等知られやすい番号ではなく、メモ等もカード入れに入れていない。納得できないので、不正利用された約44万円について請求しないでほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、当社とのクレジットカード契約締結において、会員規約に承諾している。

会員規約では、会員は暗証番号を他人に知られないように善良な管理者の注意をもって管理すること、登録された暗証番号が他人により使用されたことに基づく損害賠償責任については当社に責のある場合を除いて会員本人の負担となること、カード使用の際に登録された暗証番号が使用された場合は免責対象外となることが定められている。

本件では、これらの条項に該当するため免責対象外として申請人に請求しており、また、1万通りある4桁の数字の並びの中から申請人が設定した暗証番号を間違えることなく入力されている状況から、申請人による暗証番号の管理に瑕疵があったと判断している。なお、暗証番号の使用を伴わない取引（6件、約34万円）については、免責している。

会員規約にのっとって対応しているため、申請人には申請の取下げと支払いを求めたい。ただし、当社の暗証番号管理に責がある場合に該当する事実、もしくは申請人の暗証番号管理に問題がなかった事実の証拠を提示してもらえれば再検討する余地はある。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、相手方に対し、本件クレジットカードの不正利用について、利用店舗や金額などが分かるデータの提出を依頼し、期日において、そのデータを確認した上で、両当事者から聴取を行った。

申請人は、カード入れはズボンの後ろポケットに入れていた、普段から複数の暗証番号を利用しており、本件クレジットカードにどの暗証番号を設定したのかは自分でもはっきりと覚えてい

ない、クレジットカード自体普段ほとんど利用していない、なぜ暗証番号を入力された上で不正利用されたか分からないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、不正利用前に申請人が暗証番号を入力した取引の情報を確認したところ、数時間前に利用されていたことが分かった。また、深夜に約 40 万円の決済がされていたことから、過去に申請人に同様の高額な取引履歴があるか、異常を検知するシステムがないかを確認したところ、相手方は、過去にこれほどの高額利用はない、不正利用の検知はしているが、真正な利用を止めることのないようにそれほど厳しいシステムとはなっていないと述べた。

以上の事実関係を踏まえて、仲介委員は相手方に対して、会員規約に暗証番号取引が免責と記載されているものの、必ずしも消費者が細かく読み込んで契約しているわけではないこと、利用者本人に過失がない場合にも負担を求められるのはバランスを欠いていること、会員に無過失責任を要求するには、カード発行会社である相手方としても安全性を確立する必要があると考えられることを指摘した。その上で、本件においては、状況からして不正利用されたことに間違いはないと思われること、暗証番号の管理などに関し、申請人にそれほどの過失があるようには思われないこと、一方で、紛失時の状況が不明確で紛失なのか盗難なのか分からないこと等から、本当に申請人に過失がなかったかまでは分からないこと、異常を検知する機会がなくカード会社に重い負担を負わせることも難しいと考えられることから、双方が半分負担する形で、申請人が不正利用金額の半額である約 22 万円を負担することで解決できないか提案し、両当事者に対して、持ち帰って検討するよう求めた。

期日後、両当事者から仲介委員の提案に了承する旨連絡があったため、申請人が半額の約 22 万円を支払うという内容で和解が成立した。

以上

【事案 17】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（24）～（26）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和3年8月の22時30分すぎ、賃貸アパートの浴室の排水溝から水が流れなくなり、インターネットで検索して値段にひかれ、「お風呂の詰まり解決 390 円～」とあったサイトに電話をした。

30 分ほどして、相手方が到着した。トイレからも水が詰まる音がしており、「便器を外してトイレの詰まりを確認するので、2 万 5000 円かかる」と言われた。高いと思ったが、仕方ないと思い作業を依頼した。その結果、「浴室やトイレなどの排水が同じ排水管につながっており、詰まりを砕いてきれいにしないと直らない。機械で作業するため、15 万円かかる」と言われ、高額だと思いながらも依頼した。作業が完了後に契約書を渡され、代金は現金で支払った。契約書には、説明されていない作業項目も含まれていた。

翌々日、管理会社に確認すると、3 万円程度の作業ではないかと言われ、消費生活センターに相談しクーリング・オフの主張をしたが、相手方からは「1 万 5000 円しか返金しない」と言われ、納得できない。適正価格を超える分は返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和3年7月の21時30分ごろ、賃貸アパートのトイレが詰まり、インターネットで「390 円～」という広告を掲載していたサイトに電話した。

30 分後、相手方が来訪した。当初、「圧力ポンプで8～9割は解消する。料金は1 万 2000 円」と言われ、応諾した。しかし、その後、「さらに便器を外してドリルで詰まりを解消する必要がある」と言われ、最終的に20 万円を請求された。説明を受けていない「汚水汚物処理 1 万 5000 円」「薬剤散布 1 万 5000 円」「夜間作業料金約 2 万円」等が加算されており、おかしいと思ったが、既に24 時を過ぎており、相手方と2 人だけだったので怖くて主張できず、やむを得ずコンビニエンスストアで現金を下ろして支払った。

金額に納得ができず、消費生活センターに相談し、契約の5 日後にクーリング・オフの通知を発信したが、相手方からは「4 万円しか返金しない」と言われ、納得できない。適正価格を超える分は返金してほしい。

<申請人ハの主張の要旨>

令和3年7月、賃貸マンションのトイレが詰まり、インターネットで調べ、安い金額を記載していたサイトに電話した。

来訪した相手方から、費用は見てみないと分からないと言われ、見てもらったところ、「奥の排水管の方まで詰まっていそうなので便器を取り外さないと直らない」と言われたので修理を依頼した。作業後に合計 19 万円を請求され、やむを得ず現金で支払ったところ契約書を渡された。

後日、管理会社に伝えると通常 3～5 万円の工事だと言われた。

消費生活センターに相談し、契約の5 日後にクーリング・オフの書面を発信したが、相手方は1 万 9000 円しか返金しないと主張し、決裂した。

適切な価格以上の金額については返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

※回答書・答弁書は提出されなかったが、電話で以下の回答があった。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認め、全額を返金する。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の申請通知等の書面を相手方に送付したが、回答書等の提出がなかった。事務局より、相手方へ電話したところ、相手方の代表者より、回答書等を返送すると回答がなされたものの、以降、何度連絡をしても、提出すると述べるのみで、提出がなかった。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、やはり提出はなかった。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ところ、指定した期日の約一週間前に、相手方より電話があり、期日に出席する、申請人らに全額返金するとの回答がなされた。

仲介委員は、期日において、申請人から契約の経緯や解決意向等を聴取した。その上で、申請人らの各契約は、特定商取引法上の訪問販売に該当すること、来訪要請時における事業者とのやりとりの状況等を踏まえ適用除外となるケースではないこと、各申請人とも、契約の2～5日後にクーリング・オフ通知を発出していることから、クーリング・オフの効力が生じていると整理した。また、ウェブサイトの表示料金に対して、実際の契約金額が約300～500倍となるなど極めて大きな差があることや、料金体系が不明瞭であることは問題であると整理した。

仲介委員は、上記の整理を相手方に伝えるに当たり、各申請人の契約の契機となったサイトの作成者を尋ねたところ、相手方は、サイト作成者は当社ではないが、各申請人について全額返金する、これ以上の質問には答えられないと述べた。

相手方が各申請人に対し、既に支払われた契約金額全額を返金する内容で、各当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 18】コンサルタント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＞

令和3年5月、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、在籍していた医療系の学校から外出を制限されており、家でできるアルバイトを探していた。インターネットで相手方広告を見つけ、メッセージアプリで相手方を友達登録した。「平均月収は40～50万円」「知識や経験がなくてもできる超簡単ビジネス」と案内が届いた。相手方に費用を尋ねると、「最初にどうしても6000円かかってしまう」と回答があり、6000円払うだけで副業ができると思った。仕事の内容は分からなかったが、オンラインで申し込み、6000円を振り込んだ。個別相談会で詳しい説明をすると案内があり、5日後の相談会を予約した。数日後、相手方は詐欺だという書き込みを見て解約を申し出たが、やってみて稼げなければ返金保証があるとわれ、撤回した。

相談会の日、相手方から電話があった。預金残高を聞かれ、奨学金があるだけだと答えると、「奨学金を元手にビジネスをしている人は多い。稼いだお金で取り戻せる」と物販ビジネスを勧められた。仕事はスマートフォンで撮った出品物の写真を担当者に送るだけで、仕入れや発送は必要ないとのことだった。「多く稼ぐにはサポートプランの契約が必要」「一度選択したプランは後から変更できず、安いプランにすると後悔する」と言われた。半年の収入目標約290万円の、48万円のプランを選び、電話をつないだままオンラインで申し込んだ。その後、関係会社に代金を振り込んだ。

奨学金を使ったのを後悔し、翌日、電話で解約と返金を依頼したが、利用規約に同意しているのでできないと言われた。次の日に消費生活センターに相談し、メッセージアプリでクーリング・オフを通知したが、応じられなかった。また、相手方は日本国内の電話番号を使っていたが、海外の事業者であると分かった。契約をなかったことにして48万6000円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

※相手方より紛争解決委員会事務局に電話で連絡があり、「当社は利用規約において、利用者都合での契約解除は原則認めないと定めている。また契約時の、問題のある勧誘行為や断定的判断の提供がなかったかの確認事項に対して、申請人はこういった行為はなかったと回答している。このため、当社は申請人の請求に応じる法的な義務はない。しかし、申請人が本手続に申請している意図をくみ、早期解決のため、当社から申請人に24万円を返金するという事で解決したい。」との回答があった。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方に申請通知を送付したところ、回答書は返送されなかった。事務局より相手方の日本国内の電話番号に電話をしたところ、相手方より事務局に対して、手続への協力は難しい旨の連絡があった。そこで相手方に対し手続に応じるように促す文書を送付したところ、相手方より、本件の二つ目の契約金額の半額である24万円を返金するとの応答があった。事務局が仲介委員の指示の下、申請人に相手方の意向を伝えたところ、申請人は、内職の開始前に解約を申し出ており、本来は全額返金してほしいが、早期解決のため、この内容で和解することを希望した。このため、

仲介委員は事務局を通じて合意内容の詳細を調整する方法により手続を実施し、和解が成立した。
なお、申請人については事実確認のため、期日にて仲介委員より聴取を行った。

以上

【事案 19】 ペット保険の支払いに関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年11月、飼っている猫が歩行できなくなり、動物病院に向かう途中で嘔吐した。動物病院において処置、検査を受け、数時間経過観察した後、帰宅した。

その後は通院と投薬を続けながら様子を見ていたが、症状の原因をさらに詳しく調べるため、令和3年2月にMRI検査を受けたところ、異常は見つからなかった。同日、PCR検査も実施した。4日後に出たPCR検査の結果でも異常は検出されず、消去法のようにてんかんと診断された。

MRI検査とPCR検査にかかった費用について、ペット保険の提供会社である相手方に保険金請求をしたところ、約款に基づきてんかんは保険金支払いの対象外となる、2月のMRI検査にてんかんと診断されており、MRI検査以前の受診分までは支払いがある、との書面を受け取った。そこで相手方に対し、MRI検査はてんかんと診断できる検査ではないこと、また、てんかんはPCR検査の結果をもって、除外診断により診断されたものであることを伝える書面を送付した。

その後、相手方より、相手方はMRI検査の結果てんかんと確定診断されたと認識していること、また、一般論として、体調不良等により検査を行った結果、病名が特定され、その疾病が補償対象外の疾病に該当する場合、検査自体も当該疾病に対する治療として、支払いから除外するのが通例であるとの書面が届いた。

請求した保険金約7万5000円を支払ってほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が契約している当社の保険商品では、約款によりてんかんは補償対象外の疾病に該当する。令和3年2月の検査によりてんかんと確定診断に至ったため、この日を含めそれ以降のてんかんにかかる保険金請求は補償対象外となる。検査結果がいつ判明し、獣医師がいつ診断したとしても、2月の検査をもって診断が確定した以上、検査実施日以降はてんかんによる受診（検査、治療）であるものと認識し、すべての保険請求に対し同様の基準にて査定を行っている。

以上のことから、当社に保険金支払い責任は生じない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、申請人と相手方から聴取を行った。

申請人は、てんかんと診断された以降の治療が保険金支払いの対象外となることには違和感がなく、診断以降の治療等について保険金を請求するつもりはないが、令和3年2月の検査料が支払いの対象外となることは納得できない、と述べた。相手方は、保険なので契約者間の公平性が求められる、また、検査にかかる費用も支払いの対象外となることは一般的で妥当と考えている、と述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、相手方に対し、令和3年2月の検査はてんかんを調べるためのものではなく、脳や猫コロナウイルスの検査と位置付けられるのではないかと指摘した。また、約款や保険証券の記載からは、保険金の支払い対象外となる費用に検査料が含まれるか否かがは

つきりしないように見えるため、改めて保険金の支払いについて検討するよう要請した。

第2回期日において、相手方は、他の契約者との公平性などから、本件のみに保険金を支払うことはできない、と再検討の結果を回答した。また、約款の見直しの可能性について仲介委員から尋ねたところ、約款の変更は監督官庁への届け出や保険料にもかかわってくる、見直すとしても将来に向けてのことであり本件とは切り離して考える必要がある、約款の解釈の変更については検討する、と述べた。

仲介委員は、相手方の回答を踏まえ、保険金としてではなく、和解金として、本件においては5万円の支払いを検討できないか要請したところ、相手方は検討するとし、期日中に、和解金として5万円を支払う、と回答した。申請人もこの内容に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

なお、仲介委員からは、相手方に対して、約款の見直しや解釈の変更を検討し、契約者への説明で行き違いが生じないようにしてほしい旨、改めて伝えた。

以上

【事案 20】Wi-Fi ルーター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3年6月、相手方のウェブサイトからモバイルデータ通信契約およびWi-Fi ルーター等の機器一式のレンタルを申し込んだ。後日、機器一式が届き、機器を使い始めた。しかし、通信速度が著しく遅い上に不安定だった。そこで電気通信事業法に基づく初期契約解除を行うことにし、相手方のウェブサイトから初期契約解除通知書をダウンロードし、利用規約に沿って通知書と機器一式を指定の場所に返送した。

7月上旬、相手方から9200円が引き落とされた。その後も勧誘電話が続いたため契約内容を確認してもらったところ、既に初期契約解除の手続は完了していると言われた。

7月下旬、相手方から「返送された機器に不足があったため、機器損害金として約2万円を請求する」旨のメールが届いた。驚いて相手方に連絡を取ろうとしたが話ができず、8月になって機器損害金約2万円が引き落とされた。

後日、6月分と7月分の利用料約5900円を返金するというお知らせが届いた。相手方に連絡したところ、機器損害金はクレジットカード会社に請求済みであり、不足機器はSIMカードであるという回答があった。私は間違いなくすべての機器を返送したので機器損害金の請求を取り下げよう強く主張したが、最終的に「SIMカードの返送を確認できないため機器損害金を請求する。返金や減額には応じない」という回答があった。また、相手方から約5900円が返金された。機器損害金2万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

相手方においては、機器一式の返却を受けた際に、相手方の定めるフローに沿って確認をしているところ、SIMカードの返却が確認できなかった。申請人から返却されたSIMカードを相手方において紛失した可能性もない。初期契約解除に伴う機器の返却に当たっては、申請人が返却した事実の立証責任を負うところ、立証はされていない。そのため、機器損害金の減免には応じられない。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日を前に、相手方の親会社から利害関係人としての手続参加の申し立てが行われ、相手方に代わり当該事業者が利害関係人として手続に対応することとなった。

仲介委員は、期日において、双方から事情を聴取した。

聴取を踏まえ仲介委員は、SIMカードの返送の有無を証明する客観的証拠を双方持ち合わせていないが、一般的に考えてモバイルWi-Fi ルーターからSIMカードを抜き取るとは考えにくく、申請人は使用して1日で初期契約解除を行ったことから、紛失するような時間もなかったのではないかと利害関係人に対し説明した。また、仮に申請人がSIMカードを紛失しており、機器返還義務の不履行があったとしても、一定の手数料を支払えば再発行ができることから、損害額は再発行手数料が限度になると考えられ、相手方約款のうち、損害賠償額の予定に関する部分は不当

条項として消費者契約法 10 条により無効になると考えられると説明した。その上で、双方歩み寄って解決するよう求めた。

これに対して利害関係人は、相手方ウェブサイトの「よくある質問と回答」に、通信に障害が発生した場合は SIM カードを抜き差しするよう案内していることから、申請人が SIM カードを外した可能性は否定できないと反論した。また、SIM カードの再発行は初期契約解除を行わずに継続利用している利用者を対象に実施しているものであり、初期契約解除を行った場合の再発行は行っていないと説明し、さらに、SIM カードが返送されない場合は、モバイル Wi-Fi ルーターは使用できないので廃棄していることから、SIM カードだけでなく当該機器分も損害が発生しており、従って利害関係人が定める機器損害額は妥当であると反論した。その上で、一切和解に応じる意思はなく、減額するに足りる十分な根拠がない、継続して請求の取り下げを求められても回答は変わらないと強く主張した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

以上

【事案 21】作家養成講座の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年3月、相手方が実施する作家養成講座（特定の創作活動に関するもの。以下「本講座」という。全10回）をインターネットで知り、メールで受講希望を伝えた。相手方から受講申込書と受講料について返信があり、講座の詳細な内容は分からなかったが、出版等も行っているところなので信用して、申込書に記入して送付した。申込書には、本講座に望むこととして「童謡作品のような文章を書けるようになりたい、子どもを笑わせたい」と記載した。同年4月に受講料8万円を振り込んだ。

4月下旬から6月初旬にかけて、相手方より日程変更の連絡が複数回あった。6月下旬に第1回を受講し、課題を提出したが、教材はレジュメ1枚ほかコピー資料で、板書がなく講師の話を聞くだけだった。

7月中旬、相手方より日程変更の連絡があった。8月下旬に、第2回および第3回を受講した。質問に対する直接の回答が得られず終了し、また、第1回の際に提出した課題の講評、返却もなかった。

第2回および第3回受講の2日後、相手方に9月以降の本講座の解約と返金を希望するメールを送信したところ、翌日、相手方より退会の上承とともに返金不可との返信があった。

9月中旬、相手方より郵便とメールで第4回の資料が届いたため、9月末、8月をもって解約と返金を求めている旨と資料を送らないよう伝えるメールを相手方に送ったが、返信はなかった。

未受講の7回分の受講料を返金してほしい。

なお、日程変更について、いずれも調整や確認はなかった。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

相手方から申請人に対して送信した「返金はできない」旨のメールに対し、申請人から「ご検討いただき誠にありがとうございます」「返金が可能となりましたら大変ありがたいと思いお願いを致しました」等の内容のメールの返信があった。そこで相手方は、申請人が返金の要求を断念したものと考え、第4回の資料を送付した。また、令和3年9月末に申請人から資料は送らないでほしいとのメールを受信したが、再度解約と返金を求める内容のメールは受け取っていない。

本講座は、職業として作家を目指す人のためのものであり、対象者は一般消費者ではない。相手方は当該業界に対する感謝の気持ちから、いわばボランティアとして本講座を開設しており、受講料と経費のバランスは赤字で、利益を得ていない。経済的には大変厳しい中、当該業界に対して貢献したいとの気持ちから事業を実施しており、返金に関するポリシーについてはご理解いただきたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、契約内容や解約の経緯等について両当事者から聴取を行った。

申請人は、本講座への興味が高まっていたことや事前に受講料を全額支払っていたことから、

本講座の日程変更についてなんとか仕事を調整して対応したものの、講座内容は作家になるための技術やセンスを学べるものではなかった、と述べた。

相手方は、本講座は受講生が1人辞めた場合に別の人が入ることが想定されていない小規模な講座であり、未受講分を返金すればそのまま損失になる、と述べた。そして、事前に途中退塾の際の返金はできないと規定していることから、本来であれば返金の必要はないと考えているが、譲歩案として2万円を返金する、これ以上の金額を求めるのであれば裁判をしてほしい、とも述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、相手方の不返還条項は消費者契約法9条1号により無効となる可能性がある他（なお、本講座の受講生は募集定員に達していなかったため、申請人との契約締結により、相手方が他の受講生から受講料を得る機会を失ったとはいえ、その意味での逸失利益の損害は考えられない。）、新型コロナウイルス感染症の影響はあるとしても、一方的に講座の日程が変更され、申請人が調整を強いられたことなどは、民法上の債務不履行と評価される可能性もある、と指摘した。その上で、申請人が求めている未受講分の受講料の半額に当たる2万8000円の返金について検討を求めたところ、相手方は、早期解決のため2万8000円を返金する、と述べた。

申請人は、相手方の経営上の損失は受講生には関係がなく、未受講分の受講料は返金してほしいが、本手続での解決を望むため、やむを得ず2万8000円の返金の和解を受け入れる、と述べたため、両当事者間で和解が成立した。

以上