

報道発表資料

平成 30 年 6 月 21 日  
独立行政法人国民生活センター  
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成 30 年度第 1 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（4 月末現在）15 件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度 159 件、平成 26 年度 155 件、平成 27 年度 158 件、平成 28 年度 181 件、平成 29 年度 164 件、平成 30 年度（4 月末現在）18 件。（制度スタート後の総申請（1,371 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 1,193 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 771 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				
平成 30 年	4 月	15 (15)	18	10	6	2	0	0	0
	5 月	(15)							
	6 月	(11)							
	7 月	(17)							
	8 月	(14)							
	9 月	(12)							
	10 月	(14)							
	11 月	(22)							
	12 月	(13)							
平成 31 年	1 月	(17)							
	2 月	(11)							
	3 月	(11)							
累計	平成 29 年度	172	164	114	40	10	161	13	1
	平成 30 年度（4 月）	15	18	10	6	2	0	0	0

（注 1）平成 30 年 4 月末日現在。カッコ内は前年度件数。

（注 2）取下げ及び却下

## 2. 申請事案の分野別状況等

- ・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（271件、約20%）。
- ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	271
2. 運輸・通信サービス	143
3. 教養・娯楽サービス	140
4. 他の役務	109
5. 内職・副業・ねずみ講	98
6. 保健・福祉サービス	93
6. 教養娯楽品	93
8. 土地・建物・設備	82
9. 保健衛生品	77
10. 被服品	47
11. 住居品	45
12. 車両・乗り物	41
13. 工事・建築・加工	39
14. 教育サービス	21
15. 食料品	18
16. レンタル・リース・賃借	16
17. 商品一般	13
18. 役務一般	8
19. クリーニング	4
20. 他の商品	3
20. 修理・補修	3
22. 他の相談	2
22. 管理・保管	2
22. 光熱水品	2
25. 他の行政サービス	1
合計	1,371

  

(1) 生命保険	80
(2) 預貯金・証券等	68
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	24
(5) その他の保険	20
(6) 融資サービス	19
(7) 損害保険	18
(8) 他の金融関連サービス	13

  

(1) 放送・コンテンツ等	48
(2) 移動通信サービス	44
(3) インターネット通信サービス	24
(4) 旅客運送サービス	13
(5) 郵便・貨物運送サービス	12
(6) 電報・固定電話	1
(6) 放送・通信サービス一般	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,110
2. 販売方法	561
3. 品質・機能・役務品質	199
4. 表示・広告	90
5. 接客対応	84
6. 安全・衛生	60
7. 法規・基準	57
8. 価格・料金	55
9. 施設・設備	9
10. 包装・容器	1
	1,371

(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)	1,275
2. 第2号類型(重大性)	57
(1) 生命・身体	(42)
(2) 財産	(15)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,371

(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	335
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,036
合 計	1,371

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,100
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	22
合 計	1,371

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

### 3. 結果概要の公表

#### 【参考】結果概要の公表制度について

#### 1. 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

#### 2. 参考条文

##### (1) 独立行政法人国民生活センター法（平成 29 年 6 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

第 36 条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

##### (2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 29 年 9 月 29 日改正）

（結果の概要の公表）

第 32 条 委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

##### (3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成 30 年 3 月 19 日 改正）

（公表）

第 52 条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

(1) 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

(2) 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

(3) 前2号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

(4) センター法第 37 条第 1 項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、そ

の不履行につき正当な理由がないと認められる場合

- 4 委員会は、前2項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

平成 30 年 6 月 21 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	連鎖販売取引の解約に関する紛争(10)	×	株式会社ABL (法人番号3290001023209)
事案2	起業家育成セミナーの解約に関する紛争(2)	×	株式会社絆パートナーズ (法人番号2010701031134)
事案3	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(22)	×	株式会社アールマーケティング (法人番号8290001065650)
事案4	資産形成セミナーの解約に関する紛争(1)(2)(3)	○	
事案5	タレント等養成スクールの解約に関する紛争	○	
事案6	連鎖販売取引の解約に関する紛争(6)	○	
事案7	レンタカーの補償金に関する紛争	○	
事案8	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(2)	○	
事案9	ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争(3)	○	
事案10	訪問販売による除湿シート等の解約に関する紛争	○	
事案11	脱毛エステの返金に関する紛争(7)	○	
事案12	医療脱毛の危害に関する紛争	○	
事案13	自動車の買い取り契約に関する紛争	○	
事案14	連鎖販売取引の解約に関する紛争(8)	○	
事案15	葬儀代の返金に関する紛争	○	
事案16	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(19)	○	
事案17	脱毛エステの返金に関する紛争(8)	○	
事案18	洋服の洗濯表示に関する紛争	○	
事案19	新築工事請負契約に関する紛争(4)	○	
事案20	ホテル予約サイトに関する紛争	×	
事案21	浄水器の解約に関する紛争(3)	○	
事案22	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(3)	○	
事案23	パソコンのサポート契約に関する紛争(2)	×	(3件併合)
事案24	宝飾品の解約に関する紛争(9)	○	
事案25	リコール品の返金に関する紛争	×	
事案26	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(4)	○	
事案27	エステティックサービスの返金に関する紛争(11)	○	
事案28	中古車の解約に関する紛争(2)	○	
事案29	鉄道定期券の返金に関する紛争	○	

事案30	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(13)	○	
事案31	クレジットカードの不正利用に関する紛争(8)	×	
事案32	介護付き有料老人ホームの退去時における修繕費等の返還に関する紛争	×	
事案33	光回線のオプションサービス解約に関する紛争(5)	○	
事案34	宝飾品の解約に関する紛争(10)	○	
事案35	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(14)	○	
事案36	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(16)	○	

## 【事案 1】連鎖販売取引の解約に関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 4 月、友人に誘われ、相手方<sup>(注)</sup>が実施していた無料のエステ体験に行った。施術後に相手方担当者より、「肌がきれいになっているから続けてみないか」と誘われ、1 万 5 千円のエステチケットを購入した（本件契約①）。エステチケットは 1 回 1500 円のものが入っていたが、実際にエステを受ける際には追加で 2500 円必要と言われた。

5 月 4 日の 2 回目の施術後、相手方担当者より「メンバーになると社長と一緒にいろいろな体験ができ人生が変わる。メンバーにならないか。また、オーナーになって友達が加入すればお金をもらえる。オーナーになればいいことばかりだ」等と誘われたが、メンバーになるのに 50 万円の化粧品を購入する必要があり、オーナーになるには更に 50 万円が必要と言われたため、断った。

5 月 19 日の 3 回目の施術後、再度メンバーにならないかと 2 時間程度勧誘を受け、「39 万円のセットを特別に作った」等と言われ、断りきれずに購入することになった。その際、親には言わないようにとの説明を受けた。手持ちの現金がないため、相手方社員に勧められて消費者金融から借り入れ、3 日後に相手方口座に 39 万円を振り込んだ（本件契約②）。

5 月 28 日の 4 回目の施術後、本件契約②の契約書を作成したところ、②で購入した商品の一部について、使用方法を教えるので商品を開封するよう言われ、開封した。また「化粧品を特別安く買え、社長と楽しく人生を過ごせるオーナーになるには 100 万円必要だが、既に 39 万円支払っているため、残りの 61 万円を払えばなれる」等と勧誘され、了承した。本件契約②と同様、相手方に勧められて消費者金融から借り入れ、相手方口座に 61 万円を振り込んだ（本件契約③）。

6 月 4 日、相手方店舗に行き、本件契約③の契約書を作成したが、後日、相手方から連絡があり、代理店契約書を書いてもらう必要があると言われた。6 月 8 日、相手方店舗に行き、代理店契約書を作成した（本件契約④）。その際、友人を勧誘し、その友人が化粧品の契約を締結すると、代金の 40%が受け取れると言われた。

その後も、常にランクアップの勧誘を受け、追加でお金が必要と言われ続けたため、このままでは借金地獄になってしまうと考え、6 月 18 日に相手方に解約を申し出たところ、引き止められた。消費生活センターに相談し、8 月 21 日に相手方から解約に関する合意書が送られてきたが、内容に納得できなかった。

4 件の契約をなかったこととし、既払い金 101 万 5000 円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社 ABL（法人番号 3290001023209）

所在地：福岡県福岡市

<相手方の主張の要旨>

回答書、答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等とともに回答書、答弁書の提出を求める書面を配達証明付き郵便にて送付し、配達を確認できたが、回答書等の提出がなかったため、改めて提出期限を指定し、



手続に応じるよう促す書面を送付した。

提出期限を経過しても回答書等の提出がなかったため、相手方に連絡を試みたところ、電話が繋がらなかったことから、国民生活センター法 22 条及び同法施行規則 21、22 条に基づく文書等の提出要求書と期日への出席要求書を送付した。しかし、それらに対する回答もなかった。

そこで、仲介委員は、国民生活センター法施行規則 23 条に基づき、相手方の営業実態を把握するために相手方所在地への事実の調査を実施するとともに、申請人から事情を聴取するため、期日を開催した。

事務局員が相手方所在地を訪問したところ、玄関扉に相手方社名が表示された看板が掲出されていたものの、中に人がいる気配はなく、呼び鈴にも応答がなかった。

期日において申請人は、代理店になれば化粧品を安く購入でき、相手方のエステ施設を自由に使用できるものの、自身はエステ施術には興味がなく、購入した化粧品もほとんどが相手方店舗に置かれたままになっており使用できないと述べた。

仲介委員が期日の場から相手方へ電話をしたところ、相手方は応答せず、折り返しの連絡もなかったため、委員は和解成立の見込みがないと判断し、手続を終了した。

## 【事案2】起業家育成セミナ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＞

平成29年5月、交流サイト（SNS）で、起業したい女性を支援しているという相手方販売会社<sup>(注)</sup>のイベントに誘われた。趣味でやっているセラピーの資格を取得し、それを使う機会を探していたところだったので、出展したいと伝えたところ、まず相手方販売会社主催の交流会に参加するよう言われ、2500円の代金を払って参加した。そこでは、相手方販売会社のメンバーより、会員になればイベント出展料金が割引になり、今申し込めば入会金も不要と勧誘されたので、会員になりたいと伝え、後日月会費5600円を支払った。

何度か交流会に参加したところ、他の参加者もこれから起業したいという人たちであった。イベントに出展した後、起業の具体的な方法を知りたいと思い、相手方販売会社に要請して起業家養成スクール集中講座のダイジェスト版セミナーを開いてもらった。同セミナーで起業家養成スクール集中講座に参加するよう勧められた。2人以上の申し込みがあれば地元で開催でき、即日申し込めば、本来48万6千円の代金が半額になると言われたため、申込金1万円を支払って申し込んだ。

ところが、集中講座は他県で朝早くから夕方遅くまで行われることとなったため、参加は難しいと思った。相手方販売会社にキャンセルしたいと伝えたところ、事業者同士の契約なのでできないと言われ、残金を請求された。そのため、相手方クレジット会社のクレジットカードで支払うことにした（リボ払い）。

しかし、相手方販売会社の対応に納得できなかったため、同年8月に退会し、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

自身は給与生活者であり、趣味でセラピーを行っていることは相手方販売会社代表者にも伝えていた。契約時に事業者同士の契約という話はあったものの、消費者の受講を断っているという説明は一切なかった。これから起業をする人を対象としたセミナーであったことから、消費者が対象となっていることは明らかであり、自身も消費者としてセミナーを受講していた。起業家養成スクール集中講座の契約をなかったことにして、既払い金1万円を返金してほしい。また、相手方クレジット会社からの請求を止めてほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社絆パートナーズ（法人番号2010701031134）

所在地：東京都品川区

＜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はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

申請人はそもそも消費者ではなく事業者であり、国民生活センターで取り扱う事案ではない。少なくとも当社が提供している講座は事業主を相手としており、消費者の受講はお断りしている。申請人はそれを理解した上で申し込みをしている。

当社セミナー及び講座はビジネスとして成功したい、稼ぎたい事業者向けの内容の講座である。申請人が講座申込用紙の赤字で記載されている（申込者は事業主としての契約に付き、消費者

契約法の適用はないことを理解してます（YES・NO）の部分にNOとしていたら、申し込みをそもそも受け付けることはしなかったが、申請人はその時、YESに丸をしていた。もし、申請人が消費者と主張されるなら、それは申請人が当社に虚偽の内容を申し出ていたことになり、当社は申請人にだまされていたことになる。

申請人が自身の落ち度を認め、事業主として当社と関わっていたことを認めるのであれば、全額若しくは一部を返金し、訴訟はしない方向にする。

<相手方クレジット会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人及び消費生活センターより本件概要を聴取しているが、申請人への請求を停止している以外の詳細に関しては知らない。申請人と相手方販売会社の間での解決を求めたい。

決済手段としてクレジットカードが選択されたにすぎないため、申請人と相手方販売会社の間での和解内容に従い、請求の取り消し若しくは再開等の処理を行う。

また、本手續等で解決が図られない場合には請求を再開せざるを得ない。その場合は申請人の希望に沿った形にしたい。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方らに和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付し、回答書、答弁書の提出を求めたところ、相手方クレジット会社からは提出があったものの、相手方販売会社からは提出がなかったため、改めて提出期限を明示し、手續に応じるよう促す書面を送付した。

提出期限を経過しても回答書等の提出がなかったため、相手方販売会社に電話連絡したところ、多忙のため書面作成が遅れており待つてほしいとのことであったが、一向に提出はされず、その後、連絡も取れなくなったため、国民生活センター法 22 条及び同法施行規則 21、22 条に基づく文書等の提出要求書と期日への出席要求書を送付した。そうしたところ、期日への出欠についての回答はなかったものの、回答書、答弁書が提出された。

そこで、仲介委員は、各当事者から事情を聴取するため、期日を開催した。

期日で仲介委員は申請人と相手方クレジット会社から事情を聴いた上で、相手方販売会社に電話をした。しかし相手方販売会社が電話に出なかったため、和解が成立する見込みはないと判断し、手續を終了した。

## 【事案 3】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（22）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 3 月、相手方<sup>(注)</sup>から電話があった。平成 15 年ごろ A 社の未公開株詐欺で 1000 万円近い被害に遭ったが、相手方は私とその被害者だと知っており、「新たに（A 社の）取締役の存在が分かり、彼に被害額の請求ができる道が見つかったから、話を聞いてみないか」と勧誘してきた。これまでも類似の話を持ち掛けられ二次被害に遭ったことがあったが、相手方の事務所が居住地から比較的近かったこともあり、出向いて確認ができるため、興味を持った。

後日、相手方事務所を訪ねたところ、返金請求への大まかな流れとして①対象会社の実態解明②対象会社の資産状況調査③事実経過報告書作成④調査報告書の作成⑤弁護士の紹介—を行うと説明された。未公開株詐欺の被害については数年前に弁護士に相談したが、対象会社には実体がなく、損失を取り戻すのは難しいと言われた。その旨を伝えたところ、相手方が「調査結果が出なかった場合、仮に結果が出て、その後何も打ち合わせが進まなかった場合、調査資金全額一括返金します」と契約書に書き入れたため、専門の弁護士につないでもらえ、訴訟に持って行き、被害額の全額は難しくても少なくとも一部は取り戻せる、仮に取り戻せなかった場合は返金されるものと理解し、署名・押印し、クレジットカードで 2 回に分けて決済した。

同年 4 月に対象会社の旧所在地と代表取締役の旧住所、取締役の父親の家に関する報告書が送られてきたが、既知の内容で無意味なものだった。

同年 5 月に一度打ち合わせをしたが、5 月末の調査結果報告の期限までに具体的な報告はなく、督促しても約束が果たされないため、「調査資金を返済してください」とメールしたところ、8 月に取締役が現在経営する会社に関する報告書が送られてきた。報告書には「次の段階に進めていきたい」と記載されていたため、今後も財産調査がなされるものと思っていた。

しかし、その後何の連絡もなく、失った資産を取り戻せる見込みは立っていない。支払った調査資金 27 万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社アールマーケティング（法人番号 8290001065650）

所在地：福岡県福岡市

＜相手方の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、期限までに回答書、答弁書の提出がなかったため、事務局から電話連絡したところ、週明けには返送すると述べた。しかし、翌週末まで待っても到着しないため、再度電話で確認したところ、至急提出する、期日についても相手方事業所の所在する福岡市内で開催されるのであれば出席すると述べたため、期日の日程調整を優先することとした。

期日は申請人、相手方の都合のつく日時に福岡市内で開催することとし、事務局から相手方に日時及び場所を伝えたところ、出席する旨を述べた。しかしながら、期日の 1 週間前になっても

回答書、答弁書の提出がなかったため、再度事務局から相手方に確認したところ、急ぎで送ると繰り返し述べたが、最終的には、翌週話し合いをするのになぜ書面を出さないといけないのかと述べ、申請人の主張に対する答弁は一切しなかった。

期日は予定通り開催したが、相手方は回答書、答弁書を提出せず、出席もしなかった。このため、仲介委員は申請人から聴取した上で、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。

## 【事案 4】資産形成セミナーの解約に関する紛争（1）（2）（3）

### 1. 当事者の主張

同時期に相手方販売会社に対する申請が 3 件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの 1 件をもとに記載する。なお、申請人によって支払い方法が異なるため、販売会社以外の相手方は一様でない。

#### <申請人イの主張の要旨>

平成 28 年 5 月、自分と同じように会社員だった女性が投資で経済的に豊かになっている様子をブログで見て、この女性が講師を務める相手方販売会社の資産形成セミナー（以下「セミナー」という。）のことやお金の殖やし方を知りたいと思い、個人面談を申し込んだ。

7 月、指定されたホテルのラウンジで約 1 時間の個別面談を行った。セミナーについては「来月から 100 万円稼ぐ方法等を教えます」と言われ、約 50 万円という費用を提示されて驚いたが、即答しないとイケない雰囲気だったのと、100 万円稼ぐ方法を教えてもらえるならと思ったことから、その場で申し込んだ。その際、契約書の控えや規約を受け取っていない。

後日、相手方決済代行会社を通じ、相手方カード会社①と相手方カード会社②でそれぞれ 36 回払いで決済した。

9 月から 11 月にかけてセミナーを受講したが、その中で、後続のセミナーを紹介され、入会した。

しかし、説明されたような情報提供はなく、とても安定的に利益が得られるような状態ではない。契約をすべてなかったこととして、既払い金を返金し、残代金の請求を取り下げてほしい。

#### <申請人イに対する相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は申請人に対し、契約上求められる義務の履行をしており、申請人はそれらの給付を受けている。したがって、当社には、申請人に返金すべき法的義務はない。

#### <申請人イに対する相手方カード会社①の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は、相手方販売会社及び相手方決済代行会社とは直接加盟店契約を締結していない。

相手方販売会社及び相手方決済代行会社と協議していただきたい。

#### <申請人イに対する相手方カード会社②の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本手續中は申請人への請求を保留する。

#### <申請人イに対する相手方決済代行会社の主張の要旨>

相手方販売会社の返金意思が確認できれば返金処理を行うが、紛争の当事者ではないため、期

日への出席は控えたい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請書等を送付したところ、相手方販売会社からは回答書及び答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡したところ、別の会社名を名乗り、相手方販売会社とは無関係であるとの回答であった。

そのため、事務局から相手方販売会社及び相手方販売会社代表取締役に対し、回答書及び答弁書の提出を促す書面を送付したところ、手続に協力する意思がある旨の回答があった。

仲介委員は、第1回期日において、相手方販売会社に対し、①セミナー受講契約は訪問販売に該当するところ、申請人らは法定書面を受領していないことから、クーリング・オフが可能である②勧誘トークからすると消費者契約法の断定的判断の提供、不実告知に該当する可能性がある③無登録で投資助言を行っていると評価され、金融商品取引法に違反する可能性がある一と指摘した。

これに対し、相手方販売会社は①本契約は役務提供型契約に該当するのかが疑問であり、その締結にあたって申請人らは面談後メールで申し込みを行っており、訪問販売には該当しない②セミナー内で紹介した投資先については積極的に勧誘しておらず、受講生からどういうところに投資しているのかと質問されたため紹介したにとどまる③申請人らはインターネットの掲示板や交流サイト（SNS）に匿名で当社の名誉を傷つける投稿を行ったと考えられるため、謝罪して今後一切同様の投稿をしないと誓約しない限り、和解はできない一と述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人らが SNS への書き込みを否定していることから、③については切り離して手続を進めることを促した。

相手方カード会社①は、チャージバックは期限を超過しており対応できず、独自の立場で賠償する意向もないと述べた。

第2回期日において、相手方販売会社は、紛争の早期解決のため、申請人らがこれまでインターネットでの投稿を行っておらず、今後も行わないこと、本手続の結果とその内容を口外しないことを和解書で誓約するなら、契約金額の半額返金で和解したいと述べた。

これに申請人らも応じたため、各当事者間で和解が成立した。

## 【事案5】タレント等養成スクールの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成29年7月、相手方芸能事務所が開催する映画出演新人俳優募集オーディションをインターネットで見つけ、応募した。相手方芸能事務所の製作するショートムービーに出演するのが目的で、出演が無報酬である点は理解しており、そこから俳優の仕事が広がればよいと思っていた。合格してもレッスンに通う必要があるというオーディションが多い中、レッスンやアカデミーについて記載がなかったことから選んだ。

8月初めに相手方芸能事務所を訪れてエントリーシートに必要な事項を記入した後、場所を移動し1次審査を受けた。

約1週間後、再び事務所を訪れ、最終面談を経て合格通知書を手渡された。「条件付き合格」である旨の告知はされなかった。その後、同事務所の担当者から相手方スクールの紹介が始まった。「ショートムービーに出るにはスクールに通う必要がある。6カ月通えばよい。すぐにでも始めないと時間がない」と言われた。レッスン費用38万9000円の支払いを求められたため、「考えてから、あす以降銀行で振り込みする」と2回伝えたが、「カードがあるならコンビニで下ろしてきて」と言われ、現金自動預払機(ATM)で引き出して支払った。

契約までのいきさつなどを不審に思い、行政書士に相談したところ、この契約はアポイントメントセールスまたは業務提供誘引販売取引に該当する可能性があるとの助言を受けた。このため相手方2社にクーリング・オフ通知書を送った。相手方スクールには通知書が届かなかった。相手方芸能事務所からは「アポイントメントセールス、業務提供誘引販売取引のいずれにも該当しないが、レッスン受講の意思がないのなら10万2800円分の返金はできる」との回答があったが、納得できない。契約をなかったことにし、既払い金を返してほしい。

＜相手方芸能事務所の主張の要旨＞

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。

相手方スクール受講契約書に、入学金や受講料等はいかなる場合も返金を請求できないと規定しており、原則として返金に応じられないが、申請人にレッスン受講意思がなく、また一度も受講していないため、受け取った38万9000円のうち受講料に該当する10万2800円を返金したい。

申請人はレッスン等の記載のないオーディションだから選んだと主張するが、平成29年8月初めに申請人が来社した際、「オーディションの結果には合格、不合格のほか『条件付き合格』があり、これは有料のレッスンを受けていただくことを条件に映画出演を認めるものだ」と伝えていた。エントリーシートにも「特待生として選ばれなかった場合、レッスン料など一部実費がかかる場合がございます」と明記している。このため最終面談時にレッスン受講契約の話になる可能性は十分予測でき、アポイントメントセールスに該当しない。

オーディション結果が「条件付き合格」の場合、まず「条件付き合格」であることを伝え、映画出演までのレッスンの概要、期間、金額をすべて説明し、その条件を了承いただいた上で、相手方スクールの受講申込書に記入、押印してもらった後、合格通知書を渡している。

レッスンはすべて提携先である相手方スクールで行っている。レッスンは芸能に関する業務を



提供するためのものではなく、ショートムービー出演のためのものである。そしてショートムービーへの出演は無報酬であり、それ自体が申請人の収入に直接結びつくものではない。また、この受講契約は当社とは別組織である相手方スクールとの契約である。このため、同契約は業務提供誘引販売取引ではなく、特定継続的役務提供に該当する。

#### <相手方スクールの主張の要旨>

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。

本商取引は、申請人と当スクール販売店である相手方芸能事務所との話になる。申請人も相手方芸能事務所も当スクールのお客様である。また、両者の契約までの一連の流れは把握していないので、両者の話し合いで解決するよう求める。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は、本件契約が特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当するかどうかについて、相手方芸能事務所と相手方スクールは一体とまでは言えないものの、業務提携関係にはあることから、業務提供誘引販売取引の要件を一応満たしているとの見解を示した。その上で相手方芸能事務所に対し、本件契約では書面不交付によるクーリング・オフが成立し、本来なら全額返金の義務があることを前提に、解決案を検討するよう求めた。

期日後、相手方芸能事務所は、改めて弁護士に相談した結果、やはり本件契約は業務提供誘引販売取引には当たらないとし、当初提案通り約10万円の返金で和解したいと回答した。

第2回期日で仲介委員は相手方芸能事務所に対し、仮に本件契約が業務提供誘引販売取引に当たらないとしても、入学金等をいかなる場合も返還しないとの契約条項は消費者契約法に照らし、消費者の利益を一方的に害する条項として問題があると指摘した。その上で、契約額の8割の約31万円を相手方らが返金する内容の和解案を示した。

期日後に相手方芸能事務所は書面を提出し、本件契約は業務提供誘引販売取引には当たらないと改めて主張した上、約10万円の返金による和解を繰り返し求めた。

第3回期日で仲介委員は相手方芸能事務所に対し、ショートムービー出演自体は無報酬でも、それがきっかけとなって他の映画等の出演や収入につながる可能性があることから、本件契約は業務提供誘引販売取引に該当すると説明した。

期日後、相手方芸能事務所より、仲介委員の和解案を受け入れるとの回答があり、同社が申請人に契約額の8割を返金する内容で、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 6】連鎖販売取引の解約に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 6 月、部活の先輩 A から「将来が心配だから、就職活動に役立つ話をしてくれる人と話してみないか。勧誘の話が出て聞き流せばよい」と声をかけられ、了承したところ、相手方販売会社担当者 B の待つカフェに連れて行かれ、同社の事業内容等の話を聞いた。

その後 B とはもう一度会い、相手方販売会社について、海外投資信託や農業、アパレル関係の事業を行っている、一員になれば世界中で使える海外のクレジットカードが作れるかもしれないなどと説明された。

同年 7 月、A 及び B と会い、B から会社の一員にならないかと勧誘され、登録料 18 万円が必要と言われた。A から「お米や化粧品、スーツ、携帯電話等、これだけの商品を自分でも安く購入できるので安い方だと思う」と言われ、登録料の元は取れるし、大学の友人等を紹介してくれば相手方販売会社が話をすると告げられた。3 時間以上勧誘を受け、「このまま悩んでいたら君はずっとこのままだ。18 万円くらいは人生を変えるほどの金額ではない。クーリング・オフもできる」と半ば強引に話を進められ、契約内容の説明がないまま代理店契約書に署名した。登録料については B の勧めに従って相手方カード会社のクレジットカードを作り、月 1 万円のリボ払いで決済した。

その後、ミーティングや有料のセミナー、合宿等に参加したが、特にメリットはなかった。海外のクレジットカードも、相手方販売会社に新規会員を紹介しないと作れないことが分かった。相手方販売会社の代理店業については説明を受けておらず、販売方法やコミッションもよく分からなかった。代理店業は形だけで実体はなく、販売で利益を上げて登録料を取り戻すこともできなかった。

聞いていた話と違うので、契約をなかったことにして、支払った代金を返してほしい。

<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。

当該契約は連鎖販売取引に該当し、顧問弁護士に相談した上で交付書面を作成しており、概要書面、契約書、取扱商品パンフレットの 3 種類を交付している。

特定利益については、取扱商品の取り次ぎ等によるコミッションの他、当社に代理店を紹介した人数に応じてランク分けし、セミナーの参加権利や代理店契約更新料の免除等を与えている。

海外研修の参加については当社に紹介した代理店数が 5 店以上ある場合と契約書に明記しており、勧誘時にも説明している。

すぐに稼げる話でも簡単にもうかる話でもないため、長い目でやっていこうといった話をしてるので、やり始めてすぐに何も得られないから辞めるのではなく、継続を提案したい。

その上で、申請人がメンバーとして継続するために、当社としてどのようなサポートができるか話し合いたい。

<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。

相手方販売会社は直接の加盟店ではなく、本事案は、申請人と相手方販売会社との契約行為に関する問題であり、本件カード決済に係る売り上げについては、既に相手方販売会社に立て替え払い済みであるため、申請人と相手方販売会社との間での解決を望む。

なお、契約金額 20 万 4120 円のうち既払いの 7 万円を除く 13 万 4120 円については、本手續の間、請求を保留する。

## 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、相手方販売会社に対し、①特商法 37 条の交付書面は一体化していることが必要である②申請人は取扱商品パンフレットを受領していない③仮にパンフレットを受領していたとしても、概要書面及び契約書に記載のあるコミッション支払い条件一覧表と取扱商品パンフレットとの関連が明確でなく、販売した場合にコミッションが支払われる商品や代理店への取り次ぎをした場合にコミッションが支払われる商品が混在しているにもかかわらず、それぞれの商品のコミッション支払い条件が読み取れないなどの点から、相手方販売会社の交付書面は法定書面に該当せず、クーリング・オフ期間は開始しないため、クーリング・オフによる全額返金が法律上要請されるのではないかと指摘した。

これに対し相手方販売会社は、交付書面については特商法に違反しないよう顧問弁護士と相談しながら整えてきたので、仲介委員の指摘を踏まえ、再度顧問弁護士と相談した上で回答したいと述べた。

第 2 回期日では相手方販売会社は代理人弁護士が対応し、契約書にコミッションの支払い条件を「販売又はあつせんすること」と記載していることから、支払い条件は十分理解可能であり、そもそもすべての必要書面を交付して説明していれば消費者は契約内容を理解できるから、書面の一体性は法の要請するところではなく、特商法に違反するような書面不備はないため、本手續における全額返金には応じかねると主張した。その上で、解決に向けて一定金額を支払うことはやぶさかではないと述べた。

これに対し申請人は、相手方カード会社への未払い額に相当する 13 万 4120 円を相手方販売会社から返金してもらうことで和解したいと述べた。

また、相手方カード会社は、請求保留中は遅延損害金は発生せず、本手續終了により支払い再開となった際は、申請人は残金 13 万 4120 円についてのみ支払う方法を選択できると述べた。

第 3 回期日で和解金額について調整したところ、相手方販売会社が申請人に 10 万円を返金する内容で両当事者間で和解が成立し、申請人は相手方カード会社についての申請を取り下げた。その後、申請人はクレジットカード未払い残高について、相手方カード会社に対して支払い方法の変更を申し入れ、一括支払いにて支払いを行った。

## 【事案 7】 レンタカーの補償金に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 4 月、レンタカーのフランチャイズ事業を行っている相手方口の加盟店である相手方の店舗にて、乗用車（以下「本件自動車」という。）の 24 時間レンタル契約を、免責補償制度に加入した上で締結した（約 5000 円）。免責補償制度は、事故の際に借り主が負担する対物免責額と車両免責額を免除するものと、休業補償（ノンオペレーションチャージ）の支払いを免除するものの二つに加入した。本件自動車を借り受ける際、相手方の従業員と共に車体の傷をチェックシートに基づき確認したところ、細かな傷や塗装の剥がれ、へこみなどが 10 カ所以上あり、チェックシートに載っていないものも数カ所あったが、全部を指摘してはきりがなかったため、相手方の従業員の説明を受けるのみで、新たにチェックシートへ記載してもらうことはなかった。

翌日、レンタカーを返却した際、後部座席左側のドアに赤い傷があると言われ、ノンオペレーションチャージ 2 万円と修理費用の一時金として 5 万円の合計 7 万円を請求され、クレジットカードの翌月一括払いにて支払った。しかし、傷をつけた記憶がなかったため、改めて傷を確認し、軽く爪でこすったところ、何かの塗料が付着した汚れのようで、赤い塗料が剥がれた。そのことを相手方に伝えたが、赤い塗料が問題ではなく、塗料が付いた場所のへこみが問題であるなどと主張され、取り合ってもらえなかった。そのため、フランチャイズ事業の本部である相手方口にも返金を求めたが、応じてもらえなかった。

その後、相手方より、本件自動車の修理費の見積もりが届いた。併せて、既に支払った修理費用の一時金から修理費の見積金額を引いた約 3 万円が返金された。

納得できないので、既払い金（約 4 万円）を返金してほしい。また、同種の紛争が繰り返されないように、車両ごとに傷の情報をデータベース化し、傷のチェックリストへ常に反映されるようにしてもらいたい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社の対応は、相手方口がフランチャイズ展開しているレンタカーの業務運用基準に基づき行ったもので、本件自動車貸し渡し時に申請人同席の下、車両確認をしている。その際申請人は、本件自動車返却時に自ら現認した「左後部座席のドアに赤い凹み傷（幅 5 mm、長さ 30 mm）」がなかったことを確認し、車両チェックシートに署名している。

申請人が現認したため、当社は業務運用基準に基づき車両修理費用として、車両免責金額の上限 5 万円と休業補償として 2 万円を請求した。

なお、その後申請人は本件自動車の左後部座席のドアにある赤いへこみ傷を爪で物理的に削り取る行為を十数分間続けており、その後、赤い部分は目立たなくなっていたものの、赤い痕跡は残っており、へこんだ状態に変化はなかった。この傷の修理のため、本件自動車は 3 日休業している。修理前後の写真は撮っていないが、本件を踏まえて、現在では、写真を撮るよう運用を変更した。

以上のように、当社は業務運用基準にのっとり適正な取り組みをしているため、申請人の請求を否認し、金銭を払わず、円満に解決したい。全店舗に影響があることから、フランチャイズ本部である相手方と連携して対応したい。

<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。

当社はレンタカーのフランチャイズ本部を運営しており、今回の紛争事案に関する申し出については、車両の所有者でも貸し渡し契約の当事者でもないため、手續の当事者にはなり得ない。車両の所有者は加盟店で、修理や管理は各加盟店に任せている。

なお、レンタカーの業務運用基準では、貸し渡し時と帰着時の車両を契約者同席の下確認し、車両に傷等の事象が新たに発生した場合は、車両の修理費用として車両免責金額の上限5万円を預かり、修理費との差額を返金している。また、修理のために車両を使用できない場合で自走して店舗に戻った場合は、休業補償として2万円を契約者に負担してもらうルールになっている。したがって、今回の加盟店舗の対応に関しては、業務運用基準に合致したものと考え、申請人の請求については争う。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は相手方らに対し、問題となっている本件自動車の傷については、写真もなく、貸し出し時からあったものか否かは判断ができないと説明した。その上で、相手方らにおいて規定するノンオペレーションチャージの2万円は、修理期間中にもし貸し出しを行っていたら得られたはずの利益より高額だと指摘し、差額の約8000円を本件解決金として支払うことができないか検討を依頼した。相手方イは、ノンオペレーションチャージの額はフランチャイズ本部である相手方で決めているものであり、全国に影響があるため、当社の一存では判断ができないと述べた。そこで、仲介委員は、相手方らに対し、本件の個別事情に鑑みて、対応を検討するよう依頼した。

期日後、相手方らから、申請人と相手方イの話し合いで出た結論が公序良俗に反するものでなければ、相手方イが和解することを妨げないとの回答がなされた。また、相手方イからは、申請人がノンオペレーションチャージの支払いを免除する補償に加入していたにもかかわらず、当社がノンオペレーションチャージとして2万円を受領していたことが判明したため、同額に加え一定額を支払うことにより解決を図りたいとの回答がなされた。申請人が相手方イの提案に応じたため、和解が成立した。

## 【事案 8】タレント等養成スクール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 28 年 3 月、相手方スクールグループ主催のオーディションを知り、応募した。

3 次審査までを経て最終審査に出向いた。最終審査は相手方芸能事務所のオフィスで面談となり、仕事の内容や報酬の取り分等の説明を受け、合格しているのだと認識した。

その後、スタッフから、仕事をするには相手方スクールでレッスンを受けてもらう必要があると言われた。地図を渡されて訪ねた相手方スクールでは、入学金 40 万円と毎月のレッスン料が必要と説明された。高いと思ったが断れる雰囲気ではなく、仕事につながるなら書類に氏名等を記入した。

当時未成年で、入学金等の支払いのためのローン審査がどこも通らなかった。相手方芸能事務所の担当者から相手方スクールへの入金をせかさされ、親類にも相談したがすべて断られた。最終的にアルバイト先の人から借金して支払った。相手方スクールのオリエンテーションでは、レッスン料は受講の有無にかかわらず毎月支払う必要があると言われた。入学の承諾書は親に記入してもらった。

通い出して 2 カ月くらいはメールでオーディション案内も来ていたが、地域や時期の条件が合わず、応募したオーディションは受からず、もともとの志望である音楽関係の情報は来なかった。事務所に所属したことによってライブ等の活動に制限がかかり、多くのチャンスを逃してしまったと思う。

レッスンも毎回同じ内容で、事前の説明と異なり、パンフレットに載っている講師からレッスンを受けられることはほぼなかった。借金返済のためアルバイト 5 件を掛け持ちし、睡眠時間は連日 2 時間程度、10 月ごろから家族の入院で生活費に窮し、レッスンにも通えなくなったが、レッスン料の請求は続くので、平成 29 年 5 月ごろ、相手方スクールに退学願を送付した。

相手方芸能事務所の面談時に説明された仕事の紹介やバックアップについても実際は全く異なるものであったため、消費生活センターに相談し、相手方スクールに解約と返金を求めたが、応じてもらえない。

契約をなかったことにして支払い請求を止め、既払い金約 67 万円も返してほしい。

<相手方スクールの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認める。

当校は申請人にシステムと費用について説明した上で入学手續をしてもらっている。芸能活動（仕事）について話をした事実はない。レッスンを提供し、申請人はそれを受講している。契約当時、申請人が未成年であったため、入校に際し親権者の承諾も得ている。

相手方芸能事務所からレッスンの内容について意見をもらい、生徒のためになると思えば採り入れる。申請人は受講するレッスンが偏っており、基礎ができていない人が受けるレッスンを受けていない。申請人からの解約申し入れは、留学のためと聞いている。

申請人の申し出内容は感情や思い込みによるもので、裏付けがないが、受講料の一部について返金に応じる用意がある。

＜相手方芸能事務所の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は申請人と所属契約をしていたが、金銭の授受は一切なく、現在は所属契約を解除している。

当社は申請人を相手方スクールに対し推薦をしたものであって、相手方スクールへの入校を強制したり当社所属の条件にしたりは一切していない。

当社所属者のうち、相手方スクールに在籍しているのは約3割、過去の受講歴を含めても1割強は相手方スクールの受講経験が全くない。経済状態が厳しい場合、相手方スクールの受講費用が用意できるようになってからでよいと説明している。多くのクライアントから信用を得られるようにするため、相手方スクールを紹介している。

さまざまな分野でデビューし活躍できる可能性を見いだすため、オーディションの情報は、本人の志望分野とは関係なく提供している。希望の分野や地域のもものが配信されないのなら、そのことを当社担当者に伝えてくれれば、できる限りの対応をする用意はあった。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日で両当事者から契約経緯の詳細について、更に申請人から現在の経済状況について確認を行い、相手方らに対しては、両社の業務上の関連性、申請人との契約状況や、その際の案内等について聴取した。

仲介委員は、相手方らに対し、申請人と相手方スクールとの契約は、相手方らの関連性等に鑑みると、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当する可能性があり、それを前提にすると、申請人に交付した書面の記載が法定記載事項を充たしておらず、申請人は期日時点においてもクーリング・オフが可能な状況にあると考えられる点、相手方スクールが申請人の経済状態や与信結果を知らず契約を促しており、配慮が足りていなかった点があることを踏まえ、相当額について返金の検討を促した。また、相手方スクールが申請人に請求している未払いの受講料については、実質的に受講できない状態にあった期間の分であるとして、取り下げの提案をした。

後日、相手方らより仲介委員の和解案を受け入れる旨の回答が寄せられ、申請人もこれに応じたため、和解が成立した。

## 【事案 9】ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

昭和 55 年 4 月、相手方が経営するゴルフ場の会員となり、入会金 10 万円、入会保証金 100 万円を支払った。当時、ゴルフ場が勤務地の隣県にあったためよく利用したが、その後遠方に引っ越したことから、利用の機会がなくなった。

今後利用しないため、平成 29 年 5 月、脱退と入会保証金の返還を求める手紙を相手方に送った。返事がないので相手方のサポートセンターに電話したところ、当方からの手紙は受領済みで、年会費の引き落としは今後しないものの、脱退や入会保証金の払い戻しは中止していると言われた。ゴルフ場の利用率を高める工夫をしているが、確たる見通しは立っていないため、経営回復を待たず会員権買い取りを希望する会員には買い取り業者の A 社を紹介しているとのことだった。

A 社に電話したところ、会員権の買い取り価格は 5000 円と言われた。あまりに低額で納得できないため、売却手続はしていない。

ゴルフ場会則の定めに従い、脱退を認め、入会保証金 100 万円を返還してほしい。

＜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。

申請人の請求について、当社が申請人に対し入会保証金 100 万円の支払い義務を負担しているという限りでは認める。しかし返金希望者が多く、償還に対応できないため、申請人に 5 万円を返還することで和解したい。

保証金返還をめぐるのは多数の問い合わせが来ているが、当方としては現在はゴルフ場の運営だけで精いっぱい返金はできず、会員権買い取り業者を紹介したり、親族でゴルフをやる人がいるのであれば名義書き換えを依頼したりするぐらいしかできない状況だ。これに納得しない場合は訴訟を起こす人が大多数で、訴訟提起後はすぐに判決となり、強制力を持つ回収が行われる。ADR になった例はあまりない。

会員の全体からすれば、保証金の償還を求める人はそれほど多くはなく、ゴルフ場を利用する人が多い。ただ、高齢の会員が多く、若い人はゴルフをしない傾向にある。

前経営者はそれなりに保証金を返還していたが、経営が立ち行かなくなり、経営母体が変わって、数年前から今のような形になった。保証金を支払っていると、従業員の給料の支払いやゴルフ場のコース管理もできなくなってしまう。また、民事再生法で再建を図る場合は、債権者への配当は数%程度になってしまうだろう。

### 2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日で、申請人は希望する解決策を問われ、当手続では双方折半という観点から 50 万円の返金を希望するものの、この額と相手方が答弁書で返金額として提案した 5 万円との中間である約 30 万円程度が妥協点になると述べた。

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、利用者から提起される保証金返還訴訟の判決を受けてゴルフ場収益が強制的に回収されてしまうため原資がなく、申請人が希望する金額の一括払いは難しいと述べた。しかし申請人は、分割払いの場合は途中で支払いが止ま



る恐れがあるとして一括払いを求めた。これを受けて仲介委員は、相手方が返金する内容について、一括払いの場合と分割払いの場合の2通りの和解案を示した。

期日後、相手方は、仲介委員の和解案には応じられないものの、対案として、20万円を分割で支払うことで和解したいと回答した。

第2回期日で、仲介委員は両当事者の意向を調整し、解決金25万円を分割払いで申請人に支払うことで双方が一致した。

ただし相手方は、今回の和解内容が公開されれば他の会員との交渉に悪影響を及ぼしかねないとして、和解書に口外禁止条項を盛り込むことを求め、申請人もこれに同意した。

期日後、申請人、相手方、利害関係人である会員権買い取り業者の3者間で、上記内容での和解が成立した。

## 【事案 10】訪問販売による除湿シート等の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 11 月、突然自宅を訪ねてきた相手方担当者に、押し入れ用の湿気取り商品を薦められた。以前に別の会社から同様の商品を購入させられたものの使っていないので、「要らない」と断ったが、聞いてもらえなかった。精神的な疾患のため言葉が出にくく、話がうまくできずに押し切られてしまった。

代金も年金暮らしの自身にとって 54 万円と非常に高額のため、払えないと断ったものの、分割で払えばよいと言われ、何と言って断ればよいのか分からずパニックになった。早く帰ってほしいと思い、言われるがまま契約書にサインした。

契約当日に手元にあった 4000 円を支払い、残りの約 53 万円を 10 回の分割払いとして口座引き落としで支払っていたが、貯金もなくなり、引き落とせなくなったため、相手方にその旨を伝えたところ、支払うよう強い口調で言われた。しかし、経済的に苦しく支払えないため、消費生活センターに相談したが、解約できなかった。

商品は使っておらず、相手方が玄関に置いたままにしている。契約をなかったことにし、既払い金（約 16 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。

相手方担当者が勧誘した際、申請人が購入を断ったということではなく、パニック状態になっている様子も見受けられず、相手方担当者の説明に熱心に耳を傾け、内容を理解している様子であった。また、同じような商品を既に購入済みであることの申告はなかった。

販売時に訪問した相手方担当者や、その後の支払いについて連絡をした相手方担当者も申請人と会話をしているが、申請人の受け答えや対応について、多少滑舌が悪かったものの何ら問題はなかった。また申請人が親を介護している実態からも、申請人には相応の意思能力、判断能力があったと考えられ、本件売買契約は有効である。

また、申請人に販売済みの商品は再販売ができないため、既払い金約 16 万円の返還には応じられず、未払いとなっている残金約 37 万円の支払いを求める。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、①契約当時、申請人は自身と親の年金とを合わせて暮らしていたものの、現在は親が亡くなり一人暮らしのため、代金の支払いが難しい状況である②期日で申請人とやりとりをしたが、記憶力、判断力などについてかなり問題がある印象を持った一等と指摘し、本件解決のための譲歩を求めた。

相手方は①申請人は契約書に署名・押印しており、仮に最後まで断り続けたのであれば、このような契約行為を行わないのではないかと②クーリング・オフについては説明しており、申請人はしようと思えばできたのにしておらず、支払いが遅れた際にもそういった話はなかったため、今になって主張されても受け入れ難いと述べ、契約金額の半分から既払い金を除いた約 10 万円を

申請人が支払うことによる和解を希望した。

第2回期日で申請人は、年金暮らしで収入も少ないため、分割払いであれば応じると回答した。相手方もその内容に同意したため、和解が成立した。

## 【事案 11】脱毛エステの返金に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年秋、脱毛しようと思い、相手方エステ会社で無料カウンセリングを受けた。部位選択脱毛か全身脱毛か希望を聞かれ、全身脱毛を希望した。

担当者は、全身脱毛は①顔・腕・脇②脚③前面④背面一ごとに 1 回ずつの施術を 1 クールとして、4 クールと 6 クールの契約がある、規定回数の施術後に毛がなくなっていない場合、4 クールなら追加施術に料金がかかるが、6 クールだと 30 年間は追加料金なしで受けることができると説明した。資料に沿った詳しい説明はなかった。

6 クールの方がよいと思ったが、74 万円と高額で支払いが不安だった。担当者から、クレジットを組めば月々約 2 万 6000 円で返済できると言われ、相手方クレジット会社と 36 回払いで約 93 万円のクレジット契約をした。

その後、月 1 回のペースで施術を受け、4 クールと 4 分の 1 が施術済みだが、29 年春、相手方エステ会社の破産手続が開始された。

その際、エステティック業の団体が相手方エステ会社の会員に向けた文書に、相手方エステ会社の全身脱毛 1 クールの施術代が 3 万円弱と記載されており、1 クール約 12 万円の自分の契約がそれに比べ高額であることを知った。

地元の消費生活センターに相談し、相手方クレジット会社と交渉してもらったが、同社には考慮してもらえず、施術済みの役務に関する未払い金約 17 万円を請求されている。

契約時は相手方エステ会社を信頼していたが、高額な契約しか案内されず、施術に使用した機器は安い契約を結んだ他の人と同じもので、施術内容にも差はなく、納得がいかない。また、エステ契約書に記載されている別紙「特約事項」を受け取っていない。

1 クール 3 万円弱で精算してほしい。

<相手方エステ会社破産管財人の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

エステティック業の団体が公表した文書で、相手方エステ会社の 1 クールの施術代が 3 万円弱とされていることについて、この文書は相手方エステ会社が作成に関与したものではなく、相手方エステ会社と申請人の契約内容とは無関係である。

また、事業譲渡先にいる相手方エステ会社の元従業員に確認したところ、一時期 3 万円弱と 13 万円超の二つの単価の契約があり、相手方エステ会社取締役が一部のカウンセラーにのみ高額単価の契約を許可し、申請人の担当者は高額契約できるカウンセラーだった、単価によるサービス内容に違いはなく、3 万円弱の単価で申請人同様 30 年保証の人もある、とのことだった。当該担当者や高額な契約締結を許可されたカウンセラーは全員退職しており、当該担当者や取締役に確認した情報ではない。

事業譲渡先に申請人に関する全資料の提出を求めたが、エステ契約書記載の別紙「特約事項」は、提出された資料の中にはなかった。

利用代金の変更には応じられない。

<相手方クレジット会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の申し出内容は自己中心的なものである。申請人と同様の契約で支払っている契約者が100名弱おり、申請人にだけ支払いを免除する理由がない。

精算金の支払期限は11月末だが、本手續に対応するため支払いを猶予する。

## 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、相手方クレジット会社に対し、①同内容の施術で安価な契約コースもあったのに高額な契約しか勧められなかったと申請人が主張する点について、不利益事実の不告知による取り消しが可能ではないか②申請人はエステ契約書記載の別紙「特約事項」を受領していないという主張であることから、交付書面に不備があるのではないかと指摘した。

相手方クレジット会社は、①契約当時、申請人はその金額で納得している②クレジット契約締結前の本人確認の電話において契約書面一式の受領を確認しており、別紙「特約事項」については控えが当社に提出されていたように思うと説明した。

仲介委員は、相手方クレジット会社に対し、本件契約は不利益事実の不告知により取り消し得るとの見解を示した上、これを前提に和解案を検討するよう伝えた。また、契約時に交付された別紙「特約事項」の控えの提出を要請した。

後日、相手方クレジット会社は、別紙「特約事項」の保管はなかったと回答した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方クレジット会社に対し、同社において別紙「特約事項」が保管されておらず、これが交付されていないとすれば書面不備であり、クーリング・オフが現在でも可能と考えられ、その前提で和解額を検討してもらいたいと要請した。

相手方クレジット会社は、別紙「特約事項」がない点は重要ではないと主張、また、申請人の契約は高額であった分、予約が取りやすいよう優遇されていたと主張した。仲介委員の要請に対しては、法律的な議論はしない、取り消しやクーリング・オフの前提では和解できない、申請人に支払い困難な事情があるなら、可能な範囲で支払ってほしいと回答した。

仲介委員が、申請人から健康面、経済面の事情を確認した上で、意向を尋ねたところ、申請人は、気持ちとしては全く支払いたくないと考えているが、早期解決のため3万円を分割であれば支払うと回答した。

仲介委員は、相手方クレジット会社に、月々1万円の3回払いを申請人が希望していると伝え、相手方クレジット会社もそれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

なお、相手方エステ会社については、今後、破産手續において配当の可能性があることから、本手續では和解せず、申請人は同社を相手方とする和解仲介の申請を取り下げた。

## 【事案 12】医療脱毛の危害に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 5 月、インターネットにて相手方クリニックのオープニングキャンペーンを見つけ、カウンセリングを予約した。

看護師によるカウンセリングでは、肌が弱いこと、産毛をなくしたいことを伝えたところ、問題ないとの回答であった。契約してからでないと試し照射はできないと言われたため、全身脱毛 5 回コースを契約し、約 20 万円をクレジットカードの一括払いで決済した。

当日は腕の試し照射のみを受け、1 回目の施術として、翌日に上半身、翌々日に下半身の施術を受けた。医師とは初回訪問時に 1、2 分話ただけであり、施術室には在室していなかった。

2 回目の施術として、8 月に上半身の施術を受けた際、「産毛をなくしたいのであればパワーを上げるとよい」と勧められ、かさぶたになる程度だと聞いたため承諾した。施術後はピリつきや熱感があり、服に触れる部分などは痛みもあった。

翌日、下半身の施術を受けた際、上記の事情を説明したところ、弱めの施術となったが、医師の診察やアドバイスなどは受けられなかった。

その翌日、上半身が尋常でないかゆみに襲われ、若干の腫れも見られたため、相手方に電話したところ、「かさぶたになることをご了承いただいている」と言われ、診察を希望しても薬を出さただけだからと断られ、翌日訪問して塗り薬（ステロイド剤）を受け取った。

その後、腫れは治まったものの痕が残ったため別の病院を受診したところ、レーザー脱毛による熱傷による炎症後色素沈着があり、完全消失まで約 1 年間を要すると診断され、仕事にも支障を来している。

未施術分の約 12 万円の返金、治療費及び後遺症の損害賠償約 119 万円の計約 131 万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。

申請人の請求を一部認める。

本院では医師による診察後に看護師がカウンセリングで詳しく説明する流れを基本としており、テスト照射も原則として契約前に実施している。

カルテにはテスト照射の出力等について記載しておらず、8 月以降に医師が診察したか否かも記載がないため、事実関係は不明である。

かさぶたができることは説明しているため損害賠償請求については応じられないが、未施術分については約 12 万円から振込手数料を控除した額を返金する。

### 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、両当事者から事実経過を詳細に聴取した。また、相手方が持参した診療記録等を検討し、医療行為として脱毛を行っているにもかかわらず、初診時の問診を医師が行ったのみで、脱毛部位の診察を行った形跡のないこと、脱毛レーザーの選定、出力の決定に医師がかかわった形跡のないこと、熱傷の症状が出た後に申請人が診察を求めても対応し

た看護師の判断で診察を断ったと認められること、薬剤処方決定も医師の診察なしに行なわれていると認められること等のクリニックの対応等の問題点を指摘した。

その上で、脱毛レーザーの決定や出力の決定が慎重になされたといえず、その結果、相手方に対し、消失まで長期間を要する炎症後色素沈着（診断書によれば、完全消失まで約1年間を要する）が生じたことについて、申請人に対する補償を検討するよう求めた。補償金額に関しては、交通事故の通院慰謝料として裁判上一般に認められる金額は、通院期間12カ月の場合、100万円前後であることを伝えた。

相手方は、写真で熱傷の程度を確認した上で、仲介委員の提案に対し、当時の看護師や医師に確認した上で、次回期日までに回答したいと述べた。

期日後に相手方から、治療費・お見舞金として30万～70万円の支払いを考えていると回答があった。

第2回期日において、相手方は、クリニックとしての対応に問題がないと判断しているため、提示金額に幅を持たせたと説明した。仲介委員は相手方に対し、診療記録等からは医師の診察や関与ないままに一連の脱毛や熱傷に対する対応がなされていることがうかがえること等の問題点を指摘し、網状皮斑が残った事案で約180万円の損害を認めている裁判例があること、交通事故の通院慰謝料が約100万円であることを踏まえ、同一の事案ではないものの申請人には消失まで長期間を要する炎症後色素沈着（診断書によれば、完全消失まで約1年間を要する）が生じたことを考慮して金額を算定すべきと指摘した。相手方はかかる指摘を受け、中途解約精算金と合わせて80万円を支払う意向があると述べ、申請人もこれに応じたため、和解が成立した。

## 【事案 13】自動車の買い取り契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

6年前に中古で購入した乗用車を売却するため、平成29年8月、複数の買い取り会社の価格見積もりを一括で行うウェブサイトに応じ申し込みをしたところ、相手方を含む買い取り業者5社が名乗りを上げ、自宅マンションの駐車場で車両状態の確認（査定）が行われた。

査定は約2時間にわたって行われ、その間、相手方を含む各社担当者から適宜質問がなされ、その都度回答を行った。査定後、その場で40万円から競りを行い、最高額46万円を付けた相手方と契約することとした。その後、マンションの共用スペースで相手方担当者から売買契約書にある約款の説明を受けながら所定事項の記入を行った。その際、第三者機関等で査定時に判明しなかった事故歴や修復歴等が認められた場合に減額があり得ると説明されたため、傷があるが大丈夫かと聞いたところ、フレームに及ぶものでなければ修復歴に当たらない旨の回答を得たので、事故修復歴等すべて無しと書面で申告し、車両を引き渡した。

約10日後、相手方から、第三者機関の鑑定により事故修復車両と分かったので、売り主（私）の査定時の告知と異なる車両状態であるとして、買い取り額を30万円にするよう求められた。相手方はプロの目で確認し、買い取り金額を提示したはずであり、相手方に落ち度があると考え、消費生活センターに相談し、相手方に46万円で購入するよう通知文を送付するなどしたが、一切話し合いに応じてくれなかった。

その1カ月後、相手方から一方的に30万円振り込まれ、買い取り金額30万円と記した契約書が送付され、署名・押印するよう求められている。相手方の対応には納得できない。当初の契約通り、買い取り価格を46万円として、既に支払われた買い取り代金との差額16万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。

申請人には、査定時に事故歴や修復歴等を質問している。その際、申請人は事故歴に関する質問に対し、分からない旨の回答をしていた。査定場所は申請人宅マンション併設の立体駐車場内だったため完全な確認を行うことは無理であり、<sup>かし</sup>瑕疵を100%見抜くことは難しいという説明はしている。また、申請人は、査定時に車両の傷やへこみについて申請人と当社社員が相互に確認し、当社社員が修復歴ありとならない旨を述べたと主張しているが、この点は否認する。

当該車両の引き取り後、いわゆる事故車両であったことが判明した。申請人は、事故の事実を秘して当該売買に至っており、告知義務に反している。

事故車両と判明後、申請人には、当社より連絡のため書面を内容証明郵便で複数回送付しているが、郵便局の保管期限超過で返送されてしまったケースがあるなど、申請人の対応が芳しくないため、苦慮した。

申請人から引き取った車両について、申請人から何らの返答もなかったため、補修して、平成29年11月ごろに売却している。事故箇所は外形からは判別が困難であり、告知が必要な部位であった。当該車両の実勢価値は最大でも30万円であり、この価格での買い取りを認めるよう求め



る。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は両当事者から査定の状況や、その際の車両状態に関する質疑応答の様子等について詳細を聴取した。査定時の車両状態に関するやりとりの内容について、双方の主張は異なっていた。

申請人においては、査定時の車両状態を十分に把握できておらず、契約後の相手方からの書面等に対する対応も十分になされていないことがうかがわれた。一方で、相手方においては、契約後に売買代金を減額し得る根拠や減額後の金額について、十分な説明がなされておらず、根拠も示されていないことがうかがわれた。そこで、仲介委員は、本件紛争の解決のため、双方が一定程度譲歩する余地があるものとして、検討を促した。

第2回期日では、仲介委員は、契約時に双方が認識していなかった車両の不具合についての責任の所在や買主である相手方が車両査定の専門家であること、また車両が第三者に転売されており、そもそも車両の適正な価格が不明であること等の諸事情を踏まえ、両者が主張する買い取り額の間額による和解を提案したところ、相手方は支払い済みの30万円に加え5万円を申請人に支払う旨を提案し、これに申請人が応じたため、和解が成立した。

なお、仲介委員から相手方に対しては、売買代金の合意成立後に瑕疵を理由として減額するには、その根拠が適切に理解されるよう説明する責務があること等を指摘し、業界団体が示している乗用車買い取りにおけるモデル約款等を踏まえ、売買契約約款について改善を検討するよう、口頭で要望を行った。

## 【事案 14】連鎖販売取引の解約に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 28 年 10 月、出会い系スマホアプリに面識のない男性からメッセージが入り、同月下旬に繁華街のカフェで会った。

しばらくは、お互いの趣味や出身地の話をしたが、仕事の話になると、男性から旅行の仕事をしていると切り出され、相手方販売会社の勧誘シートを渡されて、読むように言われた。質問をしても答えてもらえず、一方的に説明会に参加するよう促された。日程を次々提案されたので、話を聞くだけならと思い、翌月中旬の説明会の約束だけしてその日は別れた。

同年 11 月に開かれた説明会は昼から夕方まで、質問時間なども設けられず、相手方販売会社のマルチビジネスについて一方的に話を聞かされるものであった。

説明会が終わってからリゾート会員権の勧誘があった。話を聞くだけだと誘われて来たのだが、しつこく勧められた。何度も断ったが、「今買わないと。早く始めた方が将来稼げる額が変わってくるから、今始めるポジションが大切だよ」等と言われ、会場から出してもらえなかった。会場には、先日カフェで会った男性もいて、その人の上司まで来て会員権をセールスされた。

リゾート会員権そのものの紹介は 1 時間余りで終わり、勧誘が 4 時間近く延々と続いた。長い説明会で疲れており、これ以上勧誘が続くことに耐えられず、その場から立ち去りたいがため、やむなく契約してしまった。代金は相手方カード会社のクレジットカードによるリボ払いとした。クーリング・オフ等の制度については、口頭による説明は受けていない。

友人・知人を相手方販売会社のリゾート会員権に勧誘する気もなく、日がたつにつれて解約したい思いが強くなり、平成 29 年 2 月に消費生活センターに相談し、同年 6 月下旬に相手方販売会社に中途解約を求める通知を発した。

相手方販売会社からは、解約は受けるが返金できない旨の回答があった。相手方販売会社の対応には納得できない。既払いの契約代金 32 万 4960 円について返金を求める。この件について、相手方カード会社にも協力を求める。

#### <相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の紹介者、上位者に聴取したが、申し込みについて当社が強要したり強引に行ったりしたことはない。申請人は、自らの意思で契約を申し込んだものと認識している。申し込み時、申請人に対し概要書面を交付し、クーリング・オフや中途解約について説明も行っており、申請人は問題なくそれらを行える状態にあった。返金を求める通知については、期間が開き過ぎである。申請人は、申し込みはしたが、サービス利用はなく、営業活動はしていたようだが、ボーナスの取得はない。

しかしながら、申請人との認識のずれを防ぎたいと考えており、月払い維持管理費 8 万 1000 円を返金することで、和解としていただきたい。

#### <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。

申請人は、平成 28 年 11 月分の相手方販売会社利用分の支払いについて、同年 12 月にリボ払いへ変更している。相手方販売会社における利用総額は、平成 28 年 11 月の 17 万 4646 円と、平成 29 年 1 月から 6 月まで毎月 1 万 3500 円の 1 回払いの合計 25 万 5646 円である。なお相手方販売会社は、当社の直接契約先ではない。

申請人への請求は、平成 29 年 8 月請求分より引き落としを保留している。該当の売り上げは、相手方販売会社で計上されており、売り上げの取り消しについては相手方販売会社と交渉していただきたい。相手方販売会社より、売り上げの取り消し連絡があれば請求は行わない。また、協力として話し合いの期間について請求保留を継続する。

## 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、申請人からは勧誘から契約に至る詳細、消費生活センターへの相談経過について聴取した。続いて、相手方販売会社の勧誘方法について確認を行い、本件事案に関する和解意向について聴取を行った。

相手方販売会社の説明について、勧誘段階における特定利益の説明が概要書面と一体で行われていない可能性があり、仲介委員から連鎖販売取引の勧誘方法としては適切さを欠く可能性があることを指摘した。また、申請人が消費生活センターへ解約方法の相談に行っていた経緯を示し、その時点で実質的にリゾート会員権について解約意思を表明したものと客観的に評価できることから、相手方販売会社の規程に照らした返金（90 日以内での中途解約の場合における返金）の検討を促した。

第 2 回期日において、相手方販売会社は、リゾート会員権価格の約 9 割を返金する和解案を提案した。仲介委員は、相手方販売会社の提案に加え、申請人が消費生活センターへ相談した月以降の維持管理費（4 カ月分）も、適切な対応が取られることで実質的に不要であった費用と考えることができるとし、返金に加えられるか検討を求めた。相手方販売会社は、これに応じると述べ、申請人もこの和解案に応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 15】葬儀代の返金に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 8 月の深夜、夫が死去し、病院で相手方の「家族葬 40 万円～」と書かれたパンフレットを見て電話した。

翌日の午前中、親戚への対応やお寺への連絡と並行して相手方担当者と打ち合わせたが、看病疲れと睡眠不足のため意識がもうろうとし、正常な判断ができない状況であった。

通夜、告別式の日程が決まり、40 万円プランを契約するつもりがなぜか 120 万円プランになっていたが、受注書の最下部に記載されていた小計の 9 万 8840 円を、総額が 98 万円（家族葬で返戻品や会葬礼状が不要なため、120 万円から値引きになったもの）であると勘違いし、せかされるまま書面にサインした。

通夜の日の午後に親族から指摘があり、相手方に葬儀の内容と料金が納得できない旨伝えてもらったが、既に準備が始まっているからと取り合ってもらえなかった。

葬儀は参列した 21 名の親族が入りきらないほど狭い会場で行われたが、霊きゅう車のランクアップなどを提案されて追加料金が発生し、最終的に約 176 万円の請求があった。

分厚いパンフレットを見せられて個別項目を選んでいったが、120 万円プランの内容を具体的に把握しておらず、多少の差額はありますと言われた程度で、どれを選ぶと幾らの差額が発生するのかも分からないまま、通夜が当日のため早く決めないと、という一心で対応していた。

最終的に各請求項目について説明を受けて同意した記憶はなく、98 万円ぐらいと勘違いしてサインしたので、98 万円に減額してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人と打ち合わせをしたのは、故人が逝去した翌朝の午前 9 時 30 分ごろからであり、その場には申請人の親族等も多数おり、申請人は適宜相談しながら決めていたこと、相手方担当者は葬儀コース、個別項目についてもパンフレットを示しながら説明し内容を決めていっていること、受注書面を作成して示しながら、各項目を説明した上で申請人自身に確認事項欄をチェックしてもらい、更に総額等を確認の上、申請人自身に同書面へサインしてもらっていることから、本件契約が申請人の意思に基づいて適正に成立していたことは明らかである。

申請人が 40 万円プランではなく 120 万円プランを選択したのは、湯かんが含まれるのは 120 万円以上のプランであるためである。

また、申請人の親族から連絡があったのは当日の夕方であり、既に花の発注等も済んでいることを伝えたところ、特段変更を求められなかった。仮にその時点で変更したとしても、変更に応じられたのは霊きゅう車と翌日の仕上げ膳程度である。

遺品処理費約 3 万 5000 円の値引きには応じるので、約 173 万円の支払いを求める。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人から聴取した。申請人の受け答えははっきりしていたが、

過去に親族が相手方を利用して葬儀を実施しており、家族葬であれば数十万円という安価で実施できるという認識でいたこと、通夜が契約日当日という時間的余裕のない中、頼りにできる直系の親族も到着していない段階で契約しなければならなかったことから、契約内容や金額を理解できないまま署名していたことが強く推認された。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の状況を伝えた上で、①相手方の基本プランに記載されている内容と個別項目のパンフレットは用語が統一されておらず、パンフレットからは基本料金の範囲内で選択できるものと追加料金が発生するものが読み取れないことから、何を選択すると差額が発生するのかが明確でない②サービスの性質上、高齢者との契約も多いことから、それぞれの顧客の状況や理解力に合わせた丁寧な説明が求められ、紛争防止のため喪主に加えて別の親族からも署名を受領した方がよいと指摘し、金額について譲歩を求めた。

相手方は①パンフレットは直ちに修正する②話すスピードについては第三者が聞いても理解できるようにしっかり教育している③署名については改善を検討する一と述べ、申請人が150万円を支払う内容で和解したいと述べた。

これに対し申請人は、相手方は「家族葬40万円～」といかにも安価に実施できるよう広告しており、別の事業者を介して契約すれば100万円程度で実施可能だったと聞いていたため、納得しかねると述べた。

そこで、仲介委員から本手続の趣旨を改めて説明したうえで、調整を進めた結果、140万円で和解が成立した。

## 【事案 16】結婚式と披露宴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＞

平成 29 年 9 月、結婚式場を探すため、情報サイトを検索し、相手方式場の見学会に応募した。当日の夕刻、相手方式場でアンケートに記入する際、他の式場も見学するため、同日中には契約はしないこと、翌日が仕事のため 20 時までには帰宅したい旨を伝えた。

しかし、料理の試食は 20 時ごろとなった。試食中、担当者から提示された見積もりが予算を大幅に超過するものであったため、その旨を伝えたところ、1 時間後、約 100 万円値引いた見積もりを提示された。

契約総額が高額なこともあり、他の式場との比較検討もしたい、見積もりを持ち帰って検討したいと申し出て、仮予約の可否を尋ねたところ、仮予約は不可能で、値引きは同日中の契約に限り適用されると言われた。

決めかねていたところ、23 時ごろに、更に約 20 万円を値引くと言われ、総額約 120 万円近く値引きした見積もりが提示された。長時間の検討で疲弊しており、帰らせてもらえないのではと思い、契約することとした。

契約書面を提示されたが、待合所の照明は薄暗く、文字も小さかったため、約款を十分に読み込めないままサインし、申請人（夫）のクレジットカードの一括払いで申込金（20 万円）を決済した。相手方式場担当者による説明時間は長時間であったが、契約に関する処理等に要した時間は数分だった。相手方式場の手配したタクシーで午前 0 時ごろ帰宅した。

帰宅後、夫婦で契約内容を相談したが、納得できない思いが強く、不安になったため、翌日、キャンセルの意向を伝え、申込金の返金を求めた。しかし、相手方式場は、約款に基づき返金を拒否した。

相手方式場の約款については、適格消費者団体から差し止め請求が行われており、相手方式場は、本件と同時期の取り消し料を 5 万円としていたが、渡された約款には 20 万円と記載されており、相手方式場が取り消し料を再改定していたことが分かった。

消費生活センターに相談し、相手方式場に契約解除と返金を、相手方カード会社に支払い停止を、それぞれ求める書面を送付した。相手方カード会社は、引き落とし処理をいったん停止しているが、相手方式場は返金を拒んでいる。

相手方式場の対応には納得できない。契約をなかったことにしてほしい。

＜相手方式場の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人が主張する事実の経過自体については、特段争いはない。顧客の希望があればスタッフが対応するため夜遅くまで残ることはあるが、帰りたいたいという顧客を長時間引き留めて勧誘するなどの対応はしていない。しかしながら、一般的に打ち合わせ時間は 2、3 時間程度であり、今回は打ち合わせ時間が他の多くの事例より長かったという認識は持っている。

結婚式や披露宴は、おおむね 1 年前には契約する方が多く、予定の開催日に近い時期に解約されると、会場の稼働率やスタッフの手配等に鑑みると、経済的な損失が大きいことも理解していただきたい。

申請人が契約を強制されたという主張や、約款、特にキャンセル料規定等の有効性に関する主張は受け入れかねるが、早期解決のため 20 万円を返金することで和解していただきたい。

<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。

当社は、平成 29 年 10 月に申請人より支払い停止の申し出を受け、本件に係る申請人へのカード代金の請求を保留している。申請人と相手方式場との間での速やかな和解と解決を希望する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

申請人らが主張する事実経緯について相手方らが特に争わず、相手方式場が申込金全額の返金を回答段階で表明していることから、期日において、仲介委員は三者間の金銭面の精算方法について詳細を調整した。

最終的に、相手方式場が申請人らに対する本件契約の売り上げ（20 万円）を取り消し、相手方カード会社も保留していた引き落としを取り消す旨の和解が成立した。

なお、仲介委員から相手方式場に、契約の勧誘については、長時間勧誘や事実上の拘束にならないよう、消費者側の意向も踏まえて、より丁寧に行うことを口頭で要請した。また、取り消し料については、契約翌日の解約申し出等、契約から時間を置かずになされた解約の場合には、消費者契約法に規定のある平均的損害額の考え方に基づき、消費者にも理解が得られるような柔軟かつ現実的な金額が検討されるよう、改善を要請した。

## 【事案 17】脱毛エステの返金に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 3 月、繁華街で「美容、脱毛に興味はないか」「他より安いので話だけでも聞きに来ないか」と相手方エステ会社に声をかけられ、断りきれずに訪問日時を約束し、後日店舗を訪れた。

そこで担当者から、脱毛は絶対にしておいた方がよいと勧められ、年を取ると毛穴が開いてきて肌トラブルが出てくる、脱毛やフェイシャルトリートメントをしておいたら予防できると説明を受け、言われるがまま、全身脱毛、顔脱毛全 6 回の契約書や 36 回払いのクレジット契約書等の書面に記入した（支払総額 72 万 540 円）。この時、1 年間の期限があることの書面での説明はなく、契約書も交付されなかった。

同年 4 月に顔脱毛、全身脱毛、フェイシャルトリートメントの施術を受けたが、思ったより施術に時間がかかること、クレジットの支払いが厳しいことから解約しようと思い、6 月に相手方エステ会社に申し出たものの、「次回来店時に話しましょう」と言われ、認められなかった。

同年 8 月の施術時に再度、中途契約を申し出たが、うやむやにされた。同月末に 3 回目の施術を受けたが、その後は仕事が忙しくて通えなくなった。

29 年 6 月に改めて中途解約を申し出たところ、同年 3 月で契約期間が終了しているからできないと言われた。

同年 10 月に相手方クレジット債権譲受会社からクレジット債権を譲り受けたと連絡があった。エステ代金 55 万 6200 円のうち未施術分の 27 万 8100 円を返してほしい。

＜相手方エステ会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

既に契約期間を経過しているため中途解約はできないものと考えているが、特別に中途解約に応じる。

その場合、クレジット契約も解除されるため、当社は申請人に対し、施術済みの料金 27 万 8100 円と解約手数料 2 万円の計 29 万 8100 円の支払請求権を有することになるが、当社がこれを放棄し、代わりに申請人がクレジット会社に対して有することとなる 28 万 3540 円の既払い金返還債権を当社に譲渡してもらうことで解決したい。

＜相手方クレジット債権譲受会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は平成 29 年 10 月にクレジット会社から申請人に対する債権を譲り受けしており、その旨の書面を申請人に対して送付している。

申請人への請求は保留としており、紛争解決まではこれを継続する考えである。

申請人と相手方エステ会社間での和解が早期になされることを望む。



## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方エステ会社に対し、①契約書の契約当事者の記載が店舗名 A になっている、代表者の記載がないなどの書面不備がある②申請人の主張によると概要書面も契約書面も交付されていない③1 回目の施術後に中途解約を申し出たにもかかわらず対応されていないことから、対応が適切であったとは評価できないと指摘し、本件紛争の解決について譲歩を求めた。

これに対し、相手方エステ会社は、①本件では関連商品の販売はないものの、関連商品の販売者欄に店舗運営事業者として会社名と代表者を記載している②業界団体の指定契約書を使用しているため不備はない③同契約書に申請人から署名を受領している④契約時に概要書面、契約書面のいずれも交付している⑤中途解約の申し出があった際に解約のために相談日を設けたものの、申請人が来訪しなかった一などと述べた。

相手方クレジット債権譲受会社は、相手方エステ会社がクレジット契約を解除するとクレジット会社（債権譲渡会社）に債権を買い戻してもらうことになるが、そのような方法では手数料額の差額などの問題が生じ、複雑となるため、相手方エステ会社が相手方クレジット債権譲受会社に対し、同社がクレジット会社（債権譲渡会社）に支払った債権買い取り金額相当額を支払う方法での和解も可能であると述べた。

これに相手方エステ会社が応じたため、申請人と相手方エステ会社間の契約を中途解約し、その精算として相手方エステ会社が相手方クレジット債権譲受会社に約 39 万円を支払って実質的にクレジット契約を解消する内容で和解が成立した。

## 【事案 18】洋服の洗濯表示に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 9 月、サイバーモール上で相手方が運営しているインターネットサイトで「ウォッシュャブル」という単語で検索したところ、「洗える」と記載されているスラックス（以下「本件商品」という。）を見つけ、家庭の洗濯機でネットに入れて洗濯できるものと認識して、別のスラックス 1 枚と共にクレジットカード決済で購入した（翌月一括払い、5200 円）。

3 日後、届いた本件商品を確認したところ、洗濯証紙（以下「本件タグ」という。）に家庭洗濯ができない旨の表示があった。相手方に問い合わせたところ、本件タグには洗濯不可の記載があるものの、相手方のインターネットサイトに掲載されている洗濯方法に従えば、家庭でも洗濯が可能であると言われた。購入時にそのことに気づいておらず、また本件タグの表示とも異なっていることから納得できず、相手方に合理的な説明を求めたが、納得いく説明が得られなかった。

使用したサイバーモールの用意している補償サービスの利用が可能なのは分かったが、キャンセルに伴う本件商品の返品費用を申請人が負担することには納得がいかないで利用しないこととした。

本来購入したかった洗濯が可能と表示のある商品と交換するか、契約金額の全額を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件商品は家庭洗濯可能であり、その商品が掲載されている当社ホームページ上に、洗濯方法や、本件タグの写真と、本件タグの記載方法と異なって洗濯できる旨を明示している。

本件の場合、商品ページに記載の家庭洗濯方法と申請人がイメージしていた洗濯方法が異なるため、お客様都合による返品理由に該当する。また本件商品は裾上げをしていることから、返品・交換・キャンセルができない商品になり、その点は当店取引ガイドに記載している。

なお、申請人が返金を求める金額のうち送料は、申請人が本件商品と同時購入した別のスラックスに付随するため返金対象にはならない。本件商品の実質価格は 4280 円となる。

申請人が指摘した事項は、商品購入時に確認できるものであり、注文通りの商品を申請人へ届けている。

なお返金を希望する場合、当社では対応ができないものの、サイバーモールでの返金申請が可能であるため、サイバーモールへ問い合わせしてほしい。また、本件タグの取り換えを希望であれば、申請人が送料を負担して本件商品を送付すれば、タグを交換した上で返送する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、①相手方ホームページでの「ウォッシュャブル」という記載では、一般の消費者が無条件で、家庭の洗濯機を使って洗濯ができると誤解する可能性が高く、錯誤が認められる可能性がある、②錯誤が認められる場合、電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律に照らして、相手方の主

張のとおり注意書がなされていたとしても、契約の無効が主張できる可能性が高い、③本件タグを交換することは、家庭用品品質表示法に照らしても適切ではない等と指摘し、本件商品の売買契約のキャンセルによる本件商品の返品と代金の返金を内容とする和解で解決するよう譲歩を促した。

それに対し相手方は、①洗濯方法については本件商品ページにおいて大きく記載している、②申請人が返品する主たる理由は、本件商品の色がウェブサイト上の画像の印象と異なっていたことであり、従たる理由として、本件タグの問題を挙げていたにすぎないと主張した上、当社はサイバーモールの返品ルールに基づいて対応しており、本件タグを交換するのであれば対応したいと述べた。

他方、申請人も、キャンセルとなる取引にもかかわらず、本件商品の送料を負担することには納得できないと述べた。

仲介委員が更に申請人及び相手方に譲歩を促したところ、申請人が本件商品を返品し、相手方が商品代金全額と送料の半額を返金することで両当事者が合意したため、和解が成立した。

## 【事案 19】新築工事請負契約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

平成 29 年 1 月、知り合いである相手方社長に二世帯住宅の家づくりについて相談し始めた。同年 3 月、約 3500 万円の請負契約をし（以下「本件請負契約」という。）、代金の一部として 540 万円を相手方銀行口座に振り込んだ。着工は同年 6 月中旬、完成は同年 11 月下旬の予定であった。

同年 4 月、相手方社長が海外出張で不在の時期に新人のコーディネーターや建築士と打ち合わせをした。相手方社長に話していたことが従業員に伝わっていなかったり、追加見積もりが間違っていたりして不信感が募った。相手方社長の帰国後に話し合い、測量だけは依頼し、それ以外はいったん保留としてもらった。

その後、測量の 3 日前になっても相手方が隣人と日程調整をしておらず、自分の親や親戚が測量の日程を変更することになった。

不信感が強まり、同年 6 月、相手方社長に本件請負契約を解除する旨を口頭で伝えた。後日、相手方代理人弁護士から連絡があり、解除通知書を送付した。同年 8 月に相手方代理人弁護士から相手方の損害が約 140 万円に上ること等に関する内容証明が届き、後日、既払い金 540 万円から 140 万円を一方的に相殺された上で約 400 万円が振り込まれた。相手方代理人弁護士に返金を請求するが、対応されない。

損害金とされる金額のうち測量分の 30 万円については支払うつもりがある。しかし、自分に説明なく実施された工事や手続の費用約 50 万円は、他業者の見解によると必要のないものであり、また、設計報酬の約 60 万円は見積書に記載がなく、支払う理由が分からない。約 110 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、相手方が経理会計業務を依頼している事務所の従業員で、相手方の担当であった。

平成 29 年 2 月に、相手方社長がバックアップすることを前提に新人を担当させてよいか申請人に確認し、快諾された。結果として申請人に不信を感じさせたことは申し訳なく、謝罪もしている。

不満が伝えられた後は、図面や間取りが関係する場合は当社所属の建築士が担当した。申請人は当該建築士から説明を受け、納得した旨の連絡を相手方社長にしている。複数回の打ち合わせの末、少なくとも 13 回の図面の変更・作成を行い、同年 4 月中旬に図面確定書に署名・押印している。

同年 5 月に、申請人からいったん保留にする旨の発言はあったが、その後不安点を確認し、4 月に署名・押印した図面確定書を 1 カ所修正して進めることを確認した。その後、申請人から相手方に期待しているとの連絡もあった。

測量費用については、当初 34 万円であり、通常、当社の報酬は 6 万～10 万円のところ、申請人が高いと言うので、測量業者と交渉を重ね、測量費用 29 万円と当社報酬 1 万円にした。

返金しなかった約 140 万円は、相手方に生じた損害及び契約解除までの相手方業務の報酬を、

早期解決のために少なく見積もったものである。それにもかかわらず申請人が本手続を申請したため、裁判例や国土交通省の告示に基づき計算した設計報酬の全額請求を検討している。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、相手方に対し、見積書に設計報酬の記載はあるかと確認した。相手方は、申請人が工事費用を安価に抑えたい希望が強く、また、最終的に契約総額を受け取れば相手方は実質的に設計報酬分を受け取れるため、見積書には記載しなかったと説明した。ただ、設計費用は実際にかかっており、それを安く算出した上で相殺したと説明した。

仲介委員は、実際にかかった費用全額を申請人が当然負担することにならないし、建築士法上、設計報酬については重要事項説明において説明すべきだと指摘した。

相手方は、重要事項説明では50万円ほどと説明したと述べた。これに対し、申請人は、重要事項説明は受けておらず、資料も受け取っていないと反論したため、仲介委員は相手方に対し、次回期日までに重要事項説明の資料、また、その説明経緯についての資料の提出を依頼した。

一方、仲介委員は申請人に対し、他の業者が不要と言ったからとあって、実施済みの工事や手続が不要だったかどうかは判断しかねると説明したが、申請人は、相手方に損害がないとは思わないが納得がいかないと述べた。

仲介委員は両当事者に対し、認識が食い違う点が多いことから、双方の主張を固持しては解決に至らないと譲歩を促し、次回期日までに和解案を検討するよう伝えた。

後日、相手方から、従業員が少ないこと等から経緯資料作成等の労を回避したい、資料提出はせずに早期解決のために満額返金したいと連絡があった。申請人に相手方の回答を伝えたところ、和解する意向を示した。相手方の希望する和解条項に申請人が同意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 20】 ホテル予約サイトに関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

夫婦でA国への旅行を計画し、平成29年9月、ネットの検索エンジンで検索したところ、旅行予約会社Xのサイトを運営する相手方（以下「相手方旅行サイト運営会社」という。）の旅行予約サイト（以下「本件サイト」という。）が出てきたので、経由地のホテルを1泊のつもりで予約した（以下「本件宿泊契約」という。）。決済は相手方カード会社のクレジットカードで行った（1回払い）。

間もなく届いた予約確定の確認メールを見ると、経由地のホテルの宿泊日数が5泊（7万8885円）となっていた。すぐに本件サイト上で変更またはキャンセルを試みたが、どうしても変更・キャンセルボタンが表示されなかった。

同日、相手方旅行サイト運営会社のカスタマーサポートに電話したところ、担当者から、本件宿泊契約はキャンセルできないと言われた。しかし、本件サイト上でホテルを選択した際、「返金不可」「キャンセル不可」といった記載は一切なかった。担当者からはその後メールで、サイトのシステムエラーの可能性があるものの、証拠がないため返金は難しいと伝えられた。同日中に同じ担当者と電話で3回やりとりしたが、対応は変わらなかった。

消費生活センターに相談の上、本件宿泊契約の錯誤無効を主張する通知書と抗弁書を相手方に送ったところ、相手方旅行サイト運営会社からはやはり返金を拒否されたが、納得できない。本件宿泊契約をなかつたことにし、支払った宿泊代金を返してほしい。

<相手方旅行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。

申請人の請求を認めない。

申請人は、本件サイトで経由地ホテルの宿泊プランを閲覧した際、「キャンセル不可」とは書かれていなかったと主張するが、実際には「キャンセル不可」の記載はないものの「返金不可」である旨は複数の箇所に明記されていた。客室選択画面では利用条件が「オプション」欄に列挙されているが、その最初に「返金不可」である旨が記載されていた。ご予約完了画面でも「予約に関する重要なお知らせ」と太字で分かりやすく注意喚起した上、最初の項目に「この特別割引料金は返金不可です。この予約を変更またはキャンセルした場合、一切返金されません」と、返金できない代わりの特別料金である旨が記載されていた。「予約完了」ボタンを押す前の最終確認画面でも同様に「予約に関する重要なお知らせ」の最初の項目として明記されていた。

また、経由地ホテルの宿泊日数については予約完了前から「5泊」と表示されていた。申請人はホテル検索画面及び客室選択画面で宿泊数を変更することが可能だった。

これらの画面が分かりにくい画面構成だったということもない。

なお、当社はサービスの一環として申請人に代わってホテルと返金交渉を行ったが、ホテルからは返金できないとの回答があった。当社としてこれ以上の対応はできかねる。

したがって、本手續は不調により終了としていただきたい。

なお、当社はB国の企業であり、B国の旅行業法にのっとり営業しているが、同時に各国の規制にも準ずるよう社内で話し合っている。本件サイトの画面構成も日本の行政機関と協議の結果、

了解を得て現在のようなものになっており、その点からも問題はないと考えている。

#### <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。

平成 29 年 9 月に申請人名義のクレジットカードで、旅行サイト X 社名で 7 万 8885 円を 1 回払いの利用があることを確認している。当該利用を含む 10 月請求分のご利用明細書を申請人に 9 月下旬に送った。同月、消費生活センターから申請人の抗弁書が届いたが、既に金融機関への引き落とし依頼を修正できない時期だったため、いったん引き落としした後で 10 月に当該金額を返金した。

売り上げの取り消しについては利用店と交渉していただきたい。同店より売り上げの取り消し連絡があれば請求は行わない。また、手續への協力として、話し合いの期間は請求を保留する。

なお、利用加盟店は当社の直接契約先ではない。売り上げ加盟店名 X 社の表示は本件サイトの名称と同一だったが、それが相手方旅行サイト運営会社であるかどうかは分からない。

## 2. 手續の経過と結果（取下げ）

期日で仲介委員は相手方旅行サイト運営会社に対し、本件サイトは国内の他の旅行予約サイトと比べても表示が極めて分かりにくい上、最終確認画面が不十分なことから電子消費者契約法に基づく確認措置を講じていないと評価され、仮に消費者に重過失があったとしても錯誤無効の主張が認められる余地があると指摘した。また、申請人が予約したのは朝食込みのプランなのに、自動配信されたとみられる予約確認メールには、朝食代は別途課金される旨記載されており、システム上の不備の可能性もあるのではないかとただした。

これらの点について、相手方旅行サイト運営会社は、後日回答書を提出すると約束した。

その後、申請人より、相手方旅行サイト運営会社と本手續外で和解する旨の連絡があり、取下書が提出されたため、本手續は終了した。

相手方旅行サイト運営会社からも、申請人と本手續外で和解する見通しとなったため、今後の手續に参加せず、回答書も提出しない旨の連絡があった。

## 【事案 21】浄水器の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 27 年 8 月、相手方イの担当者が突然来訪し、「温水器の点検に来た」等と言うため、水道局の担当者かと思い、対応した。

そうしたところ、相手方イの担当者は、おもむろに相手方が総販売元となっている浄水器のパフレットを出し、商品の説明をし始めた。コップを渡され、水道水を入れるよう言われたので指示に従ったところ、担当者がそのコップに「検査の粉」を入れた。するとコップの水はピンク色になった。このまま水を使い続けると温水器や水道管の故障につながるなどと言われた。担当者の説明に不安を覚え、浄水器の購入契約を締結した（約 40 万円）。当初は 60 回の分割払いとされていたが、金利が高いことに驚き、契約翌日にクレジットカードの一括払いに決済方法を変更した。その後、相手方ロ名による「クレジットカード決済についてのご案内」書面と領収書が届いた。

29 年 7 月ごろ、浄水器のフィルターを交換するという手紙が届き、相手方イの担当者が交換に来た。

同年 9 月、浄水器設置に関する消費者被害が相次ぎ、ある販売業者が逮捕されたと報道で知り、自分が契約した時と同様の手口であることに気が付いた。解約したいと思い、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。契約をなかったことにし、浄水器を取り外し、約 40 万円を返金してほしい。

#### <相手方イの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社担当者が申請人宅を訪問した際、身分証明書を提示し、営利目的の訪問であることを伝えている。また、電気温水器の点検は、する必要がないため行っていない。試薬を使って水道水の色の変化を確認したのは、浄水器設置後に浄水器の動作確認を申請人に確かめてもらうためであるにすぎない。

申請人が解約の根拠としている、逮捕された浄水器販売業者は当社とは一切関係がない。申請人は浄水器の形状が摘発された業者のものと似ているという理由だけで返金を求めてきているものである。

申請人は本件契約時から逮捕報道がなされるまでの間、返金を求めることは一切なく、浄水器のカートリッジ交換も滞りなく完了していた。

申請人は報道された業者と当社とを同一会社若しくは関連会社であるかのように思い込み、何の確認も取らないまま、一方的に被害者であるかのような思い込みをして当社に返金を求めたのであり、当社はまさに風評被害の被害者である。

そのため、本申請の取り下げを希望する。

#### <相手方ロの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。



当社は製品を相手方に売り渡したにすぎず、当事者ではない。

販売者である相手方に任せる。

(※和解の仲介の手續に協力する意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、翻意し、期日に出席すると回答した。)

## 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日の1週間ほど前に相手方より連絡があり、社内で検討した結果、申請人の主張は事実と異なるものの、申請人に満足してもらえない以上、全額返金し解決を図りたいとの申し出があった。浄水器の撤去も相手方負担で行うとのことであった。

第1回期日において相手方は、和解条項に文言を追加したいが、社内協議がまとまっておらず、後日条項文案を送付するので検討してもらいたいと述べた。

また相手方は、相手方に対応を任せており、すべて解決したと聞いていたと述べた。

一方、申請人は、全額返金してもらえるのはありがたいとしつつ、浄水器の撤去については相手方に対応してもらうことに不安を示し、和解条項の追加についても文言を見て検討したいと述べた。

そのため仲介委員は各当事者に対し、相手方から和解条項追加部分の提案があった後で第2回期日を開き、改めて和解内容の調整をすると述べた。

期日間に相手方より書面が提出された。

第2回期日で、上記経緯を踏まえ仲介委員が提示した和解書案に各当事者が同意し、和解が成立した。

## 【事案 22】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

芸能人に憧れ、平成 29 年 7 月初旬、相手方芸能事務所のウェブサイトからオーディションに応募した。8 月中旬に相手方芸能事務所の事務所で 3 次審査を受けて合格し、マネジメント契約を結んだ。契約締結にあたって金銭の支払いはなかった。

契約時、相手方芸能事務所から「モデルとして活躍するためには相手方スクールに通わないといけない」「相手方スクールにはお金がかかるが、通えば仕事が入り、収入になる。所属タレントは活躍してお金を取り戻しているから心配することはない。相手方スクールに通えるのは、自分で入学を志願し合格した者か、このオーディションで合格した者だけだ」と言われた。自分は能力のある人間で、頑張れば大丈夫だと思った。

サイトには、相手方スクールへの入学が必須とは書かれていなかったが、相手方芸能事務所からは相手方スクールのみ紹介され、行き方を説明した文書を渡され、同日中に行くように言われたため、相手方スクールへの入学が前提と感じ、入学を申し込んだ。

授業料等支払いのため、相手方クレジット会社と、29 年 10 月から 30 回（2 年 5 カ月）返済のクレジット契約（入学金、授業料、手数料等、計約 88 万円）を締結した。当時、アルバイト等の収入もあり、何とか支払える範囲であると考えていた。

周囲の入学者を見て、必ずしもオーディションに合格した人だけではないと感じ、また、オーディション時に、相手方芸能事務所がバックアップすると記載があったが、具体的にどのようなものがこれに当たるのかも分からず、相手方スクールの対応に不安と不満を感じ、1 カ月悩んだ末、相手方芸能事務所及び相手方スクールへ契約解除及び退学を電話で申し入れた。

消費生活センターにも相談し、相手方らとのあっせんをしてもらったが、解決には至らなかった。契約をなかったことにして、既払い金約 3 万 2000 円を返金してほしい。また、今後の請求を止めてほしい。

#### <相手方芸能事務所の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方スクールへの入学について、最終的な判断は申請人に任せており、相手方スクールに通えば仕事や収入が入るなどとは言っておらず、法に反する行為は行っていない。あくまでも成功事例として、当社所属者の話を行ったにすぎない。

契約期間は 1 年単位であり、期間が経過するまで解約はできないのが原則であるが、仮に本手續で和解できる場合、解約時期を前倒しすることは可能である。

#### <相手方スクールの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当方は、申請人に契約を強制したことはなく、申請人自身が希望して入学を志したと認識している。受講料等のクレジット契約も、申請人が自らの意思で申し込んだものである。

契約内容については、当スクールの入学金と 1 年間の受講料であると明記した上での契約である。申請人の主張には裏付けがない。また、申請人の退学申し出は病気を理由としたものである

ため、当方が、当然に解除に応じて請求を取り下げ理由はない。

クレジット契約については、相手方クレジット会社に対しキャンセル済みであり、入学金と受講済み月数の受講料の支払いをもって、和解としていただきたい。

<相手方クレジット会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

当社は、相手方スクールとの加盟店基本契約に基づき、紛議未解決状態で2カ月経過したため、平成29年12月下旬に、申請人とのクレジット契約について解約処理を実施し、既払い金については、振込手数料を除いて申請人に返金済みである。よって、当社には申請人に対する債務がなく、申請人と相手方スクールとの和解による解決を希望する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、当事者から状況を聴取した。

第1回期日において、申請人は、相手方スクールの主張する金銭支払いによる和解は困難であると述べた。

仲介委員は、相手方芸能事務所と相手方スクールに対し、業務上の連携関係、オーディションから入学に至る状況等に鑑み、申請人と相手方芸能事務所、相手方スクールの契約は、業務提供誘引販売取引に該当し得ると指摘した。その上で、それを前提にすれば、法定書面が交付されていないため、申請人はクーリング・オフし得る状態にあると指摘し、解決のため歩み寄るよう促した。

他方、仲介委員は、申請人に対しても、現に1カ月のレッスンを受けている状況を踏まえ、解決に向けて譲歩ができないか検討を促した。

第2回期日において、申請人は、相手方スクールに金銭を支払う形での解決は困難だと改めて述べた。一方、相手方芸能事務所と相手方スクールは、自らの主張が正当であるとの考えに変わりはないが、紛争の早期解決の観点から譲歩し、申請人に残債務を請求しない方向で検討すると述べ、これに沿った仲介委員による和解案を持ち帰った。

後日、相手方芸能事務所と相手方スクールは、仲介委員の和解案に同意する旨回答し、申請人も同意したため、相手方クレジット会社も含めた全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 23】パソコンのサポート契約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

同時期に相手方販売店についての申請が 3 件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの 1 件を基に記載する。なお、申請人によって支払い方法が異なるため、販売店以外の相手方は一様でない。

#### <申請人 A の主張の要旨>

平成 29 年 7 月、娘のパソコンを利用中、システム更新を促す画面が表示されたため、指示に従ったところ、パソコンが動かなくなった。そこで、当該パソコンを購入した店舗であること、「キャンペーン無料」と書かれた新聞の折り込みチラシを見たことから相手方販売店にパソコンを持ち込み、見てもらった。

相手方販売店に、「パソコンの機械そのものの不具合ではない。ウイルス駆除が必要。」と言われ 4 万 2000 円の見積もりを提示された。高額のため、パソコンの買い替えも含めて検討したいと伝えたところ、「最近のウイルスはパソコンを起動しただけで感染する。月額 2560 円のサービスを契約すれば、修理代は不要になる」と言われたため、このサービスを契約すれば、今回だけでなく、今後も無料で修理してもらえろと思ひ、クレジットカードの一括払いで契約することにした。その際、5 年間の契約であることや、中途解約すると残月の 50% の違約金が発生することを説明されたが、総額で幾らになるかなどの説明はなかった。

帰宅後、娘に 5 年間で総額 16 万円程度の支払いになると指摘され、翌日、解約を申し出たが、「クーリング・オフの対象外であり、違約金が生じる。また、作業も既に実施している」と言われた。納得できず、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。契約をなかったことにして請求を取り下げしてほしい。

#### <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 A の請求を認めない。

「パソコンを起動しただけでウイルスに感染する」等の説明を行った事実はない。インターネットで閲覧したページやダウンロードを通じてウイルスに感染するリスクを説明した。サポート契約についても年額及び総額の説明を行い、申請人と配偶者が相談の上で入会したものである。申請人が現に受けたサービスの料金（4 万 5360 円）を支払っていただくことで解決を図りたい。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日で仲介委員は、申請人らから事情を聴いた。その上で相手方販売店に対し、①無料診断と言いつつ実際には販売しているので販売目的を告げていないのではないか②感染したウイルスの種類の説明や保守サービスの内容について説明が足りないのではないかなどと指摘した。相手方販売店は、診断は無料で実施しており、有料になる場合にはその旨を説明しているため、問題ないと考えていることや、当時の担当者からの報告によっても保守サービスの内容については十分説明し、書面も交付していることを述べた。仲介委員から相手方販売店に、より詳細な説明内容について改めて担当者にヒアリングするよう求めた。

後日、相手方販売店からヒアリング結果が提出されたため、改めて申請人らに事情を確認したが、説明の有無やその内容について、特に新しい事実は出てこなかった。

第2回期日で仲介委員は相手方販売店に対し、申請人らは契約内容を十分に理解しておらず、説明が不十分だったのではないかなどと指摘した。相手方販売店は、紙や説明資料を用いて分かりやすく説明しており、申請人らから質問されていれば答えていたはずであり、説明不足があったとは考えていない、答弁書に提示した和解案で解決を図りたいと述べた。これ以上期日を重ねても相手方販売店の譲歩は期待できないことから、本件については不調とし、相手方が答弁書で提示した和解案に応じるかは各申請人の判断に委ねることとした。

## 【事案 24】宝飾品の解約に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 10 月、出会い系サイトで知り合った男性（以下「相手方担当者」という。）と食事をした。その際、「ジュエリー店で働いている。自分のことを知ってほしいから見に来てほしい」と言われ、一緒に店に向かった。着いた場所は看板等のない、オートロック式のマンションの一室で、指輪やネックレスの入ったショーケースが 1 台だけあった。商品に値札はなかった。

相手方担当者がショーケースからネックレスや指輪を取り出し、「似合う」「かわいい」「自分と会う時だけでも身に着けてほしい」と言ったため、買うと言ってしまった。同担当者は上司を呼んで値引き交渉し、上司は、特別に 100 万円を 50 万円にすると行った。

50 万円もないと伝えたら、消費者金融で借りるよう言われた。消費者金融で借りたことはなく、抵抗があったが、断り切れず、インターネットで消費者金融の審査を受け、40 万円の融資が可能とのメールが来た。ネックレスは 2 カ月後に渡せると言われ、翌日、消費者金融で 40 万円を借り入れ、相手方担当者に渡した。

数日後、相手方担当者から、代金不足分の調達と借り換えのために別の消費者金融で 50 万円を借りるよう勧められ、融資の審査を受けたが、10 万円しか借りられなかった。同額を相手方担当者に渡して 50 万円の領収書もらった。それ以外の書類はもらっていない。

その後冷静になり、契約日から 8 日目に行政書士に相談し、相手方に契約解除通知を送ってもらった。相手方担当者から電話が来て「好きだから大事にしたいのに、こんなことをするなんて納得いかない。裁判で徹底的に戦う」と言われ、怖くなり解約を取り消すと伝えてしまった。

地元の消費生活センターに相談し、書面不交付、クーリング・オフ妨害により、再度契約解除を通知する書面を送付したが、相手方は認めないと言う。

消費者金融への返済は滞りなく支払っている。

契約をなかったことにして、相手方に支払った 50 万円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認めない。

商品の購入、支払い方法は、どちらも申請人の意思を確認し、申請人の判断で行われている。クーリング・オフ妨害はしていない。

クーリング・オフではなく、中途解約として、領収した金額の一部を返金する。

### 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、相手方に対し、本件契約は訪問販売と考えられ、申請人の行ったクーリング・オフを認めざるを得ないのではないかと指摘した。相手方は、契約解除には応じ全額を返金するが、資金繰りの関係から、月々 5 万円の 10 回分割で返金したいと述べた。

仲介委員は、クーリング・オフは原則一括返金すべきものであって、資金繰りの事情があるにしても、そこまで長期の分割としてしまうと申請人の法的権利とあまりにかけ離れてしまうこと、相手方において、クーリング・オフ通知後も返金を延滞していると考えられることを指摘した上、

返金期間が長期となると申請人は確実に全額返金されるか不安な状態が続くため、返金回数を3回にできないかと提案した。相手方は、資金繰りの事情から難しいと繰り返し主張し、7、8回であれば全額返金できるが、それより短期間であると確実に返金できるとは約束できない、資金繰りがうまくいき、早期に返金できる状況になれば返金すると答えた。

仲介委員は、申請人が5回の分割返金を希望していることを確認し、相手方にその意向を伝えた。相手方は、7回より短くはできないが、その代わりに支払総額を増額して毎月7万円ずつ返済し、最終返金月の7カ月目に1万円を上乗せして9万円を返金すると提案した。

仲介委員は、せめて最初の返済を多めに返金できないか促し、1月目、2月目の返済は8万円、以降の返済は7万円とすることを提案したところ、相手方は最終的にその条件を受諾した。申請人も、その返金回数、返金額で和解に応じると答えたため、和解が成立した。

なお、相手方は法人登記をしていないことから、代わりに相手方の代表とされる人物を和解の当事者とし、同人の本人確認資料写しを添付の上、和解書を締結することにした。

## 【事案 25】リコール品の返金に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

頭皮が弱い家族のため、天然由来成分 100%と表示されている相手方のシャンプー等（以下「本件製品」という。）を平成 28 年 12 月ごろから購入し、使用してきた。

29 年 9 月、相手方ウェブサイトにおいて、本件製品の配合成分の表示に誤りがあり、化学合成成分が含まれていたとして回収告知が掲出された。相手方に電話で確認したところ、成分表示を訂正した新品と交換すると伝えられた。化学合成成分が配合されている商品は家族に合わないため、使うことができないと伝えたと、相手方のオンラインストアで使える本件製品相当額のクーポン券の交付により対応すると言われた。

本件製品は、百貨店でも取り扱っていたため、信頼できるものと思い、配合成分が天然由来 100%であることを理由として購入してきたのであり、天然由来成分 100%でないのであれば、使い続ける理由がないことから、相手方に代品交換等ではなく返金を求めて書面を送付した。しかし、本件製品相当額のクーポン券による対応に限っており、現金による返金できないとの回答であった。

相手方の対応には納得できない。購入した本件製品の代金 2 万 1600 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。

当社製品について、申請人が本件申請にて主張した通り、商品を購入したことは事実である。なお、回収告知を掲出したすべての商品に天然由来と言えない成分が含まれていたわけではない。当社としては、適正な表示が記載された商品との交換や、商品代金相当額の当社製品クーポン券の交付による対応としてきた。

申請人は、当社ウェブサイト上より商品交換の申し込みを行っていたが、その後、当社自主回収窓口への電話において、商品交換をキャンセルし、同額のクーポン交付を希望する旨を告げている。そのため、クーポンの発行をもって本件紛争を解決する旨の合意が成立しているのだから、申請人が一方的に当該合意を破棄して、返金を求めることはできない。

当社は、今まで、現金による返金を行ったことはない。申請人の主張する商品代金相当額の当社製品クーポン券の提供により和解としていただきたい。

### 2. 手續の経過と結果（取下げ）

第 1 回期日において仲介委員は、申請人から本件製品の購入経緯、使用状況等を聴取した。他方、相手方から、解決の意向を聴取したところ、自主回収の促進のための新たな対応を社内で検討しており、次回期日までに何らかの報告ができる旨を述べたため、相手方に検討を要請した。

第 2 回期日において相手方は、社内で検討した結果、この度、購入記録の提示や該当製品の容器返却等、一定の条件を満たせば、広く一般顧客に対して返金を含めた対応を行うこととした旨、また、申請人もその条件を満たすと思われるため、当該手續により返金の申請をしてほしい旨を述べた。当該対応は既に相手方のホームページで公表しているとのことであった。



仲介委員が、当該結果報告を申請人に伝えたところ、申請人は相手方の示す方法に従って返金  
手続を行うと述べた。

後日、返金を確認できたとして申請人が申請を取り下げたため、手続は終了した。

## 【事案 26】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

モデルと芝居の仕事がしたくて所属できる事務所を探していたところ、平成 29 年 6 月にネット広告で相手方雑誌社のモデルオーディションを見つけ、応募した。書類選考を通過したとの連絡があり、面接のため相手方雑誌社を訪れ、担当者と面談した。担当者からは、同じビルの同じ階に入っている相手方スクールの肩書の入った名刺も渡された。

実技試験後、この担当者から「ある程度できているが、モデルとして仕事をするならレベルアップが必要」と言われ、相手方スクールのレッスンを受けるよう勧められた。レッスンは月 4 回で 1 回 90 分、半年間のレッスン料は約 20 万円で、受講すればモデルやタレント、演技の仕事の紹介や相手方雑誌社のファッション誌の撮影があるほか、ファッションショーのオーディションにもタレント枠で参加できるとのことだった。オーディションの場でレッスン契約を勧められたことを疑問に思ったが、後日、仕事を紹介してもらえると、「レッスンを受けます」と電話で連絡した。オーディションの合否は結局伝えられないままだった。

同月下旬、相手方雑誌社を訪れ、レッスン契約（以下「本件契約」という。）の申込書などに記入した。頭金 3 万 3840 円を振り込み、残額は相手方スクールの自社割賦で 6 回払いとし、総支払額は分割払い手数料を含め 22 万 2480 円になった。

7 月にレッスンを 2 回受けたが、仕事を紹介してもらえなかった。レッスン内容も基礎的なことばかりで、レベルアップにならなかった。解約したいと思い、消費者センターに相談したところ、本件契約は特定商取引法の業務提供誘引販売取引に当たり、法定書面が交付されていないためクーリング・オフが可能と助言された。相手方スクールにクーリング・オフ通知を送ったが、同社は業務提供誘引販売取引ではないと主張し、返金に応じてくれない。相手方集金代行会社からは「請求は止めておく」と言われた。

契約がなかったこととして、今後の請求を止め、既払い金 3 万 3840 円を返してほしい。

<相手方スクールの主張の要旨>

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。

申請人の主張内容は一方的で理解できない。

レッスンの初級クラスで申請人のレベルをチェックしたが、本人はできているつもりでも、全くレッスンしなくてよいレベルではなかった。こちらから強制的に契約させてはおらず、勧誘当日に契約書に記入させてもいない。

本件契約は、申請人がライブ映像配信のための撮影に何の連絡もなく来なくなったことで、契約自体が打ち切りとなった。

初月分の返金はしないが、レッスンを受けないのであれば、2 カ月目以降のレッスン料をもらうつもりはない。他の受講者についても、受講していない分のお金を取ったりはしていない。しかし、全額返金を求める申請人の要求には応じられない。

レッスンを受ければ仕事の情報は紹介すると説明したが、当社は芸能プロダクションではなくスクールなので、収入を得られるとは一切言っていない。マネジメント契約もしていない。

<相手方雑誌社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社と申請人との間では契約は一切していない。

<相手方集金代行会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方スクールとの間で解決してほしい。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

期日で仲介委員は相手方スクールに対し、本件契約が客観的にも特定商取引法上の業務提供誘引販売取引に該当するとの見解を示した。

これに対し、相手方スクール代表者兼相手方雑誌社代表者は「これまで各地の消費生活センターから、業務提供誘引販売取引には当たらないと認められている」と反論し、この点の見解の相違をめぐっては訴訟も辞さない構えを見せた。また、クーリング・オフに関して契約書面に記載がない点については「契約時に口頭で説明している」と述べた。ただ、申請人の既払い金のうちレッスン受講分を除いた金額の返金には応じてよいと表明した。

一方、申請人は、全額返金を求めて訴訟で争うつもりではなく、未受講分の返金があればそれで構わないと述べた。

相手方スクールによれば、3カ月に1度の特別講師によるレッスンは通常レッスンの枠内で行い、仕事の紹介は無料とのことであった。このため仲介委員は、レッスン1回当たりの受講料を8910円と算定した上、申請人が既に支払った3万3840円から、受講済みの2回分の受講料1万7820円を差し引いた1万6020円を相手方スクールが返金する内容の和解案を提示した。これに相手方集金代行会社を含む全当事者が同意し、和解が成立した。

## 【事案 27】 エステティックサービスの返金に関する紛争（11）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

やせたいと思っていたところ、平成 27 年 8 月、自宅のポストに入っていたチラシを見て相手方の店に行き、そこで勧められて 30 万円のエステの契約をした。息子が週 1 回、家の片付けにやってくるので、高額な契約をしたことが見つかったら息子に怒られると思い、相手方に頼んで契約書を預かってもらった。相手方は、他のお客さんでもよくあることだと言い、契約書を預かってくれた。それ以降の契約についても契約時に契約書を預かってもらっていた。

同年 9 月から 29 年 1 月まで相手方で勧誘されるまま複数回の契約をし、エステを続けていた。相手方は施術中にもかかわらず、毎回キャンペーンと称して新たなサービスやダイエットに効くサプリを勧めてきた。断ったら丁寧な施術をしてくれないと思い、サプリ等も購入した。サプリに一定の効果は感じられたものの、お金の工面に思い悩み、相手方への支払いのため障害年金を使っただけでなく、定期預金も解約した。

体重が一定程度まで減ったらエステをやめようと思っていたが、途中で減量が止まってしまった。そこまでやせられたのはエステの効果ではなく、自分のカロリー減の努力によるものではないかとも思った。

29 年 1 月、病気の父の看病のためエステに行けなくなり、やっと店の予約を取り消した。父が亡くなり、夫も定年になって少し落ち着いた同年 9 月、相手方に解約を申し出た。相手方から「精算金は 39 万 500 円になるが、現金ではなく商品で返したい」と言われ、消費生活センターに相談したところ、初めてクーリング・オフについて知った。

断り切れず、多すぎる契約をした（18 件、約 182 万円）ので、すべての契約をクーリング・オフして、支払ったお金を返してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

平成 27 年 8 月に最初の契約を締結した際は、相手方担当者と申請人で契約書の読み合わせをした。申請人は十分に契約内容を説明された上で署名し、契約書等を持ち帰った。同年 9 月の 2 度の追加契約時も相手方は契約書等を申請人に交付し、申請人が持ち帰った。

相手方が契約書等を預かるようになったのは同月末ごろのことで、申請人が店を訪れた際、最近親族が怖い、エステに通っていることを知られたくないなどと述べ、預かってほしいと懇願した。担当者は困惑し、いったんは断ったものの、申請人の深刻な様子を見て、やむなく預かることになった。その後も申請人との間で新たな契約を締結するたび、十分に契約内容等を説明し、署名をもらった上で契約書を交付し、その都度、契約書等を預かるよう申請人から申し出があった場合には、やむなく応じてきた。

中途解約やクーリング・オフについては契約時に申請人に毎回説明していたし、契約書にも記載されている。申請人はこれらを理解した上で署名し、契約書の交付を受けていた。

施術中にキャンペーンやサプリを毎回勧められたとの申請人の主張は事実と反する。キャンペーンの説明は基本的には施術後にしていた。

平成 29 年 9 月に申請人が解約を申し出た際、相手方が精算金の商品での返還を提案したとされる点については、いずれの契約も契約期間を徒過していたため、本来は中途解約さえできない状況であったことによるものである。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日で仲介委員は、相手方に対し、まず、契約書面の不交付等がありクーリング・オフが可能とも考えられることを指摘し、更に、①一つのエステ契約の施術回数を消化しないうちに同種のエステ契約を次々と結ばせている②エステ協会の自主規制基準では成年の場合、契約金額の目安として 50 万円とされているところもあるが、申請人と相手方の契約は最初の 3 回でこの基準を超過している一などの点から、契約の必要性に疑義があることや過量販売の問題点を指摘した。また、申請人のきっぱりと勧誘を断ることができない気質等を奇貨として次々と契約を締結させたこともうかがわれるとして、解決へ向けた譲歩を求めた。また、申請人が購入後ほとんど使っていないサプリや美顔器、補正下着などの商品について返品処理はできないか検討を求めた。

相手方は、契約期間満了後も施術を継続している点について、サービスで行っているもので契約期間の延長の合意はなく、現時点で契約が継続しているとは評価できないため、本来なら中途解約はできないところ、譲歩案として中途解約による精算の提案を行ったと主張した。

第 2 回期日において相手方は、契約にあたって顧客の要望とはいえ、契約書を一部預かってしまったことがあったものの、3 回目の契約までは契約書をいったんは申請人に交付しており、その点を踏まえ、それ以降の契約に相当する金額を返金することで和解としたいと述べた。

そのため、仲介委員より和解案を提示したところ、両当事者が同意したため、和解が成立した。

## 【事案 28】中古車の解約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 11 月上旬、中古車情報サイトで 25 万円の中古車両を見つけ、販売元である相手方に在庫確認を行った。

翌日、相手方から在庫があると連絡があった。相手方に、必要なら仮契約として手付金を支払うので取り置きしてほしい、その後、現物を見てから本契約したい、と伝えた。

その翌日、相手方からメールをもらい、内金 5 万円を指定口座に振り込むよう指示を受け、振り込んだ。入金までのやりとりは、すべて中古車情報サイトの仕組みを使ったものだった。

週末に相手方の店舗に行き、現物を確認した。サイトの画像とイメージが異なり、外装は色あせや傷が目立ち、可動部には異音が発生、内装はへたりが見られた。そのため、契約を断ったが、相手方に内金の返金はできないと言われた。

地元の消費生活センターに相談し、同センターが相手方に電話した。相手方は「仮契約と言っても契約となる。車両については、サイトへの掲載をやめたことから、販売の機会を失っている。解決のため 1 万円のみ返金する」と回答した。納得できず、相手方の提案を断った。以後、同センターから相手方に連絡をするも対応してもらえない。

支払った 5 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、現物を見てから契約したいと当社に伝えたと言主張するが、メールでのやりとりを確認したところ、そのようなことは書かれていない。

写真と現物に違いはない。細かい部分を気にするなら事前に確認すべきである。

通常、取り置きしたい顧客には、5 万円を受け取っている。

また、内金は手付金と違い、商品の一部としての金銭であって、それをもって契約の意味合いを持つはずである。5 万円は返金しない。

### 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、相手方に対し、入金前のメールや相手方ホームページに当初差し入れた 5 万円は解約されたら返金しないと記載がなく、説明不足があったのではないかと、消費者は内金、手付金、申込証拠金の違いを理解していない場合があり、事業者から十分な説明があるべきだったのではないかと指摘した。

相手方は、申請人が仮契約のつもりでも契約は契約で、内金と申込証拠金は別物である、当社は中古車販売サイトの広告を取り下げて営業権を失った、と主張した。

仲介委員は、申請人が取り置きしてから解約意向を示すまでは 1 日程度である点から、損害がどれだけあるのか確認した。相手方は、中古車販売サイトの広告を取り下げており、1 日で 5 万円が高いとも言えないと主張し、1 万円の返金を再度回答した。相手方の出席者は従業員であったため、仲介委員は、持ち帰って代表取締役と協議するよう促した。

後日、相手方代表取締役が2万円なら返金すると回答した。また、車両の取り置き時に受け取る金銭は解約したら返金しないと口頭で顧客に説明することにしたとのことだった。申請人に伝えたところ、2万円では和解しないと回答した。

第2回期日において、仲介委員は相手方代表取締役に対し、中古車情報サイトの広告掲載の取り下げや再掲載に料金はかかるのか確認したところ、相手方代表取締役は、取り下げや再掲載に費用は生じないが、1台の広告を掲載するために写真撮影など当社の手間がかかっている、と説明した。

仲介委員は、相手方に対し、車両を取り置くために支払う金銭は個別の合意により性質が異なるが、一般的に手付金より申込証拠金の性格を持つ場合が多いと中古車情報ポータルサイトに記載があったことを伝え、本件の契約経緯からも優先交渉権を得るための申込証拠金という性質の支払いだったのではないかと指摘した。

相手方は、取り置いて売れなかったら当社には何のメリットもない、ボランティアでやっているのではない、と主張し、議論は平行線だった。

申請人は3万円での和解を希望したが、相手方は5万円の折半で2万5000円までしか支払うつもりはないと主張した。申請人は2万5000円で了解したため、両当事者間で和解が成立した。

なお、仲介委員は相手方に対し、受け取った5万円は解約したら返金しないと、入金前のメールやホームページに記載すべきではないかと伝え、相手方は今後そうすると回答した。

## 【事案 29】 鉄道定期券の返金に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 4 月、通学定期券の継続購入に際し、有効期間を 6 カ月から 3 カ月に変更しようとして、相手方の運営する鉄道の A 駅で駅員に対し、「学生です。定期の購入について教えてください」と依頼したところ、学生証の提示を求められないまま、自動券売機に誘導された。駅員は申請人に区間や期間を確認しつつ、自ら券売機を操作した。最後に駅員から確認ボタンを押すよう促されたため、ボタンを押して購入した。金額について特に高いとは思わなかった。

その後、定期券の 2 回目の更新をした際、友人に定期代が高いのではないかと問われ、確認したところ、通勤定期券を購入していたことが判明した。

A 駅に連絡したところ、購入したばかりの 2 回目の分は払い戻し可能だが、過去にさかのぼっての払い戻しはできないと言われた。その後、駅長から、券売機を駅員がその場で切り替えて販売したことや、申請人が同年 4 月上旬に通勤定期券を購入していたことが報告された。当日の担当者も判明したが、申請人の件は覚えていないとのことだった。

その後も数カ月にわたり、相手方と交渉してきたが、「(申請人が)最後に確認ボタンを押していることに加え、目的地まで運行する業務は成し遂げているため、返金できない」と言われた。納得できない。通勤定期代として支払った計約 4 万円(期間 3 カ月×2 回)と同期間の通学定期代計約 2 万円の差額である約 2 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。理由は以下の通りである。

- ① 当社運送約款に定める定期券払い戻しの条件に該当しない。
- ② 当社駅係員の立ち会いの有無、及び仮に立ち会った場合に誤案内をしたかどうかの事実確認ができない。
- ③ 申請人には定期券の種別の確認が不十分であった重過失があり、誤って購入したことに気付くまでの期間も長い。
- ④ 申請人は以前から通学定期券を購入しており、購入の手續について理解していると考えられる。
- ⑤ 同種の苦情は寄せられていない。

仲介委員から解決案が提示されるのであれば、紛争の早期解決のため、持ち帰って受諾の可否を検討する用意はある。

### 2. 手續の経過と結果(和解)

期日で仲介委員は両当事者の主張を踏まえ、購入者が通学定期券の購入方法を駅員に尋ねるのは自然であり、また、申請人が通勤定期券を購入する合理的必要性はなく、誤って購入したことは明白であることから、相手方の誤案内があった可能性は否定できないと判断した。他方、申請



人にも確認不足など、一定の過失は認められることから、通勤定期券と通学定期券の差額の1割を申請人が負担する内容の和解案を提示した。両当事者から和解案に同意する旨の回答があったため、和解が成立した。

## 【事案 30】 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（13）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 2 月、インターネットで転職情報や副業を探していて相手方コンサルティング会社のホームページを見つけ、電話で問い合わせたところ、「説明をするので事務所へ来るように」と言われ、出向いた。

事務所では 30 分程度説明を受け、「初月で 60 万～100 万円稼ぐ人はいるし、主婦でも月 20 万円稼いでいる」と言われた。説明を聞くだけのつもりだったのに、もうかると繰り返し説明され、契約しないと帰れない雰囲気になった。また、費用として 54 万円が必要となるが、辞める際にキャッシュバックされると繰り返し言われたので、その場をしのぐため、内容を理解できないまま契約書に署名・押印した。

支払いは相手方カード会社のクレジットカードで、カード払い手数料 2 万 7000 円を含む 56 万 7000 円を翌月一括払い決済したが、支払えないため、帰宅後、24 回の分割払いに変更した。

副業の内容は、海外ファッション通販サイトに登録し、相手方コンサルティング会社に紹介されたサイトや自分で見つけたサイトからアクセサリやバッグを中心に商品を探し、自分のページに貼り付けるという作業で、毎日 3 時間続けた。1 件の申し込みがあったが、説明されたような利益が出ないことから、同年 6 月に相手方コンサルティング会社に辞めたい旨を伝え、キャッシュバックを申し出たが、応じてもらえなかった。

同年 8 月に消費生活センターに相談し、相手方コンサルティング会社にクーリング・オフの書面を送付したところ、半額返金の提案があったが、契約時の説明通り全額返金してほしい。

＜相手方コンサルティング会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

事務所では 60～120 分間じっくり説明した。その際、継続していくことで 100 万円以上利益を出している人がいる旨は伝えたが、初月で 60 万～100 万円とは言っていない。また、作業をしても 30 万円の売り上げが達成できなければ返金する保証がある旨の説明は行ったが、辞める際にキャッシュバックされるとの説明は行っていない。

申請人が行う業務は、海外ネットショップなどから商品を仕入れ、国内向けネットショップなどで転売するものである。当社は主に転売に係る PC 環境の設定から販売サイトへの登録・出品方法、商品のリサーチ方法といったノウハウを教示した上、仕入れから販売まで行えるスキルを身に着けるためのサポートを 1 年間行っている。仕入れた商品は当社の委託している倉庫で保管し、発送代行サービスも行っている。また、当時は、国内向けネットショップに商品を簡単に 1000 件登録できるシステムも提供していた。

申請人は毎日 3 時間作業を続けたと主張するが、システム上のログからも申請人はほとんど作業していないと分かる。当社は申請人のモチベーションを上げるべく対応したが、「やる気がない」と言われ、作業していただけていない。

特定商取引法上の書面不備があったのなら返金するが、当社のサービスを無意味なものと思われたくないため、作業を継続するのなら無償でサポートする。

<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。

本申請を支払い停止の抗弁の申し出とし、未払い分の請求を停止する。なお、申請人の既払い分は分割払い手数料込みで24万6390円、未払い分の元本は37万3909円である。

<相手方決済代行会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は決済代行会社にすぎないため、事実関係については不知である。事実確認のため、申請人の主張を裏付ける客観的資料を提出してもらいたい。

申請人の主張が事実なら返金処理が相当であるため、既に返金処理を行った。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請書等を送付したところ、相手方コンサルティング会社からは回答書、答弁書の提出がなかったため、事務局から同社に提出を促す書面を送付したところ、これら書面が提出された。

仲介委員は期日を開催し、申請人及び相手方コンサルティング会社から契約内容の認識について聴取した。その上で、相手方コンサルティング会社に対し、本件契約は業務提供誘引販売取引に該当する可能性があるが、契約書がそれを前提とした書面となっておらず、クーリング・オフが認められる可能性がある旨指摘した。

これに対し、相手方コンサルティング会社は①契約書面については見直しに着手している上、本業務は簡単にもうかるものではないことを理解してもらってから契約を締結するようチェックシートを作成した②従業員教育を以前にも増して徹底し、実際の説明内容を録音して代表者が確認している一等と述べた。その上で、申請人が解除を求めるのならそれに応じるが、提供したノウハウが流用されないことを約束してほしいと求めた。

申請人がこれに同意したため、本件契約を解除した上、申請人が教えられたノウハウを使用せず、他にも漏えいしないと約束する内容で、両当事者間に和解が成立した。

また、申請人は、既に相手方カード会社から返金を受けていることから、相手方カード会社及び相手方決済代行会社についての申請を取り下げた。

## 【事案 31】クレジットカードの不正利用に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 9 月、勤務先の懇親会の後、当時の上司に誘われて相手方店舗に入り、上司分と合わせ約 2 万円の飲食代を相手方クレジット会社のクレジットカード（以下「本件カード」という。）で決済した（翌月一括払い）。上司が先に帰った後、自身は<sup>めいてい</sup>酩酊して店内で寝てしまい、早朝、相手方店舗前の路上で通行人に声をかけられ目が覚めた。

帰宅後、財布を見ると、現金約 3 万円がなくなっており、また身に覚えのない本件カードの利用明細があり、18 万円が決済されていた（翌月一括払い）。相手方店舗へ連絡し、18 万円の利用について問いただしたが、以前に同様のことがあった別の客に損害賠償として請求した額であると述べるのみで、納得できる説明はなかった。そのため同日中に、不正利用された旨を相手方クレジット会社へ伝え、調査を依頼するとともに、警察署へ届け出た。

その後、相手方店舗と交渉した結果、いったんは 18 万円を返金して、清掃代の 3 万円のみ請求すると言われたため、その金額の根拠資料を求めたが示されず、返金もされない。

同年 10 月下旬、相手方クレジット会社により 18 万円の請求が確定され、同月末に銀行口座から引き落とされた。

相手方クレジット会社からは同年 12 月、相手方店舗と申請人の間で交渉すべきであり、相手方店舗は直接の加盟店ではないため管理監督できる立場にない旨の調査結果が届いた。

相手方店舗で<sup>おうと</sup>嘔吐した記憶はない。不正利用された 18 万円を返してほしい。

＜相手方店舗の主張の要旨＞

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。

申請人は同伴者と共に当日午後 9 時ごろ来店し、時間制の飲み放題を利用して主にブランデーを飲んでいて、午後 11 時すぎに同伴者が退店した後も一人で飲んでおり、酔った状態で大声を上げたりカウンターをたたいたりしていたが、翌日午前 0 時半ころ、店内で<sup>おうと</sup>嘔吐した。吐いた物の飛び散った範囲が広く、かなりの悪臭がしたため、閉店を 1 時間早め、他の来店者には帰っていただいた。申請人に清掃を行う旨と後日費用を請求する旨を伝えたところ、乱暴な言動でこの場で支払うと言って本件カードを投げつけてきた。そのため、請求金額の内訳として、実費清掃費用 3 万円、翌日の営業補償料 10 万円、当日の迷惑料 5 万円の計 18 万円を請求すると伝えたところ、了承したため、午前 1 時半ごろ、本件カードで申請人に署名をもらって決済した。その後、申請人は店を飛び出していったため、相手方店舗担当者が後を追ったが、申請人の姿はなかった。代表者とスタッフと午前 6 時ごろまで清掃に当たったが、完全には除去できなかったので清掃業者を手配した。

同日夕刻、申請人より 18 万円を返金してほしいと連絡があったため、一連の経緯を伝えたが、らちが明かなかったため、当日の同伴者に連絡を取って解決を図ろうとしたができなかった。後日、相手方クレジット会社とは別のクレジット会社（アクワイアラー）より連絡があり、18 万円の決済についての調査があったが、事情を説明したところ、調査は終了した。

当方は正当な理由があって請求、決済しているため、一切返金に応じるつもりはない。本件に

関する申請・届け出等をすべて取り下げしてほしい。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方店舗は当社の加盟店ではない。

申請人からの申し出があったため、イシューアーとして、アクワイアラーに対して調査を依頼した。申請人のサインと売上傳票のサインが異なっている可能性はあるものの、加盟店契約を結んでいない相手方店舗を当社で指導できない。

当社はカード発行会社であり、相手方店舗を管理する立場ではなく、直接的な当事者である申請人と相手方店舗で解決すべきと考えるが、できる範囲での協力は行う。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

期日において、申請人は、①相手方店舗で飲酒をして同伴者を見送った後、急に眠気に襲われて記憶をなくし、気付いた時には相手方店舗の代表者らしき人物に声をかけられ、店から追い出された②自身は酒には強い方であり、当日の飲酒量では酩酊状態にはならないため、こん睡強盗を疑った③仮に迷惑料等を請求するとしても、店外に追い出し、早朝まで放置すること自体が許せず、店舗として客に対しきちんと対応してもらいたいと述べた。

一方、相手方店舗は、①申請人が酩酊状態となって大声を上げたり机をたたいたりして対応に苦慮していた②嘔吐後に後日請求すると言ったにもかかわらず、本件カードを投げつけてきて決済を迫られ、とにかく掃除をするためお帰りいただきかただったので仕方なく決済を行った③金銭解決の前に、まずは謝罪をしてほしいと述べた。

他方、相手方クレジット会社は、相手方店舗は加盟店ではないため、本件解決のために積極的に動くことはできないが、相手方店舗が申請人に対し行った損害賠償請求をクレジットカードで決済すること自体は問題であり、売上傳票のサインについても問題がないとは言えないと述べた。

各当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人と相手方店舗で、説明している前提となる事実が大幅にかけ離れており、客観的に確認することも困難であることを指摘した上、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。

## 【事案 32】 介護付き有料老人ホームの退去時における修繕費等の返還に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

高齢の母のため、平成 25 年 8 月、相手方運営の介護付き有料老人ホーム（以下「本件施設」という。）への入居を申し込んだ。翌月、相手方と入居契約を締結した。

契約の際、相手方担当者と入居契約書や重要事項説明書等の読み合わせを行った。原状回復義務について尋ねたところ、担当者から居室内の造作や模様替え、故意過失でなければ原状回復費用の発生はないとの説明を受けた。他に特約等の説明や書面はなかった。

28 年 9 月、母の死亡により本件施設を退去した。入居していた部屋は、退去時に相手方施設長の立ち会いで、故意過失による損傷や造作はないことを相互に確認し、その後、退去に関する書類に署名・押印した。その際、入居時の契約条項に基づく原状回復費用がある場合は別途請求される点について読み合わせを行ったが、退去時の居室確認で、相手方施設長より特に指摘されたことはないため、請求がないものと認識していた。また、具体的な請求内容や項目、金額等も伝えられていなかった。

同年 11 月、相手方より解約に伴う返還金の精算書が届いたので確認したところ、居室清掃や壁紙張り替え等、原状回復の費用として 18 万 3600 円が差し引かれていた。

差し引かれた原状回復費用について相手方に説明を求めたが、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」（平成 23 年 8 月。以下「ガイドライン」という。）で言う「原状回復」とは意味が違うとして、詳しい説明を受けられなかった。解約に伴う返還金は同月末に振り込まれた。

消費生活センターに相談の上、相手方に書面で原状回復費用の返金を求めたところ、本件施設の居住にはガイドラインは当てはまらない旨の回答があった。

自治体の所管課にも照会したが、有料老人ホームの原状回復費用についてはガイドラインを参考に対応するよう、指針に基づき指導しているとの回答を得た。また、本件と同様の問題点を扱った裁判例でも、高裁や最高裁において、私の主張と同様の判断による判決があった。

29 年 1 月末、相手方の代理人弁護士から回答があった。入居契約に基づき原状回復費用を入居者に求めることは、ガイドラインとの関係でも合理性を欠くとは言えないので、返金はできないとするものであった。

業界団体に相談したところ、相手方との話し合いの場を設けるとの連絡を受けたものの、相手方がこれに応じなかった。相手方の介護や看護のサービスそのものに大きな不満や問題点は感じていないが、原状回復費用に関する対応には納得できない。差し引かれた 18 万 3600 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。

契約当時、手續を担当した社員は既に退職し、確認は困難であるが、当社は申請人が主張したような退去時の取り扱いに関する説明は行っていないはずである。

申請人の母は入居中、本件施設運営の都合で居室を移動している。移動前の居室における 2 年

間で発生した通常の汚損や臭気については、当社負担で修繕等を行った。

申請人の母が最後まで生活した移動後の居室には、大きな傷や改修の痕跡はなかったが、壁紙等に通常生活で付いた汚損や臭気はあった。当社は退去に際し、申請人に原状回復費用の負担が必要なことを十分に説明し、納得してもらった上で契約解除届出書に記名・押印していただいたことから、施工業者見積もり通りの修繕費等を差し引いている。

本件事案に限らず、入居者の退去に際しては、居室清掃、ワックス工事、壁紙張り替え等の修繕費用を負担していただいております、今まで申請人以外の入居者から、本件同様の申し出は受けたことがない。

ガイドラインは賃貸施設に関するものであり、本件施設は利用権方式の居住形態である。終身にわたり利用できることから、ガイドラインに基づく処理に当てはまらないと考えている。また、ガイドラインに強制力はなく、参考としてだけの存在と認識している。申請人が、当社の対応に納得していただけない場合、司法の場で判断を仰ぐべきと考えている。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より、主に契約時と退去時の説明や確認状況について聴取を行ったところ、入居契約時の説明状況と退去に際した原状回復費用の負担範囲について、双方の認識と主張には隔たりがあった。特に、相手方の入居契約条項における原状回復費用を定めた条項に関する認識については、大きな隔たりが確認できた。

仲介委員から相手方に対し、入居契約時の説明内容については主張に隔たりがあることや、国交省の原状回復ガイドラインが本件契約に適用があるか否かの見解に対立があるものの、入居契約書類に記載された契約期間中の修繕費用負担条項と契約終了時の原状回復費用に関わる条項を読む限り、入居者の故意・過失による損耗に関する修理等の費用を賃借人が原状回復費用として負担する意味として解されるのではないかと、今回請求している原状回復費用は事業者が負担すべき損耗の範囲内ではないかと、という意見を伝え、相手方に対し和解に向けた検討を促した。

しかし、相手方は、自社の施設は一般的な賃貸住宅とは利用形態が異なり、施設の終身利用契約であるから国交省の賃貸借ガイドラインを適用することは許容し難く、最終的には司法の判断により対応したいと主張し、本手続における申請人との互譲による解決を拒んだ。仲介委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 33】 光回線のオプションサービス解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年、自宅ポストに入っていたチラシを見て、インターネットの回線を引くため、チラシに記載されていた番号に電話をかけ、光回線を申し込んだ。その際、オプションサービスについての説明は受けておらず、当然、申し込みをした認識もなかった。

同年 10 月以降、クレジットカードから毎月オプション利用料(各 999 円×オプション四つ=3996 円) が引き落とされていたが、そのことに気がついたのは 29 年 8 月であった。過去の郵便物を確認したところ、同年 6 月ごろ相手方から契約内容確認書が届いていたが、当時は見落としていた。

相手方に申し込みをした覚えがないことを伝え、返金を求めるとともに、解約手続を行った。

同年 11 月、相手方から 3 カ月分 (1 万 1988 円) を返金するとの回答を得たが、納得できない。オプションサービス契約を締結していないので、これまでに支払った全額 (6 万 7932 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る。

代理店と共有しているシステムがあり、契約時には該当システムの個人情報及びクレジットカード情報を含む必須項目を入力して連携している。そのため、申請人との合意のもとで確認し、連携している内容と判断して請求している。申請人の主張を踏まえ、社内稟議<sup>りんぎ</sup>の結果、返金を認めることとする。

### 2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、申請人はチラシが既に手元にないことや、オプションに関する説明は受けていないこと、受領した書面にオプションサービス契約に関する記述はなかったことなどを述べた。相手方は、前回の手続と同じく、請求額の全額返金にあたっては、和解書に口外禁止等の条項を盛り込んでほしいと述べ、申請人が同意したため、和解が成立した。



## 【事案 34】宝飾品の解約に関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 3 月、出会い系アプリで相手方店舗の担当者と知り合い、無料通話アプリでやりとりをする中で、会うことになった。

当日、飲食店で仕事や人生の話をしていたところ、「相手方店舗の代表者に会って自分は変わった。アクセサリを取り扱っていて、ここから歩いて 10 分くらいのところにあるので、見るだけでも見てみないか」と言われ、オートロック式マンションの一室にある相手方店舗を訪問した。

ショーケース内には指輪が展示されており、テーブルの上には指輪にはめる石の見本が並んでいた。相手方店舗の別の担当者も加わり、幾つかの指輪を着けたところ、元値 90 万円の指輪を 50 万円にする、消費者金融からの借り入れで月々 1 万円の返済なら支障がないのではと言われ、契約し、頭金として 1 万円を現金で支払った（契約①）。「クーリング・オフ、中途解約についてはお問い合わせください」と書かれた紙を見せられ、スマートフォンで撮影した。商品の製作には 2、3 カ月かかると説明された。

後日、相手方担当者に付き添われて消費者金融から 40 万円を借り入れ、銀行預金から 10 万円を引き出して合計 50 万円を手渡した。

1 週間後、相手方店舗の担当者から「ネックレスを作ってあげたい。一からデザインしてあげる」と電話があり、プレゼントしてもらえると思って相手方店舗に出向いた。「30 万円で指輪より安い」と言われ、断りきれずに契約した（契約②）。当日中に銀行預金から 20 万円を引き出し、消費者金融から 10 万円を借り入れ、合計 30 万円を手渡した。商品の納期は説明されなかった。

数日後、相手方店舗担当者から印鑑を押してほしい書面があると電話があり、相手方店舗近くの飲食店で会った。契約書面を見せられ「指輪の値引きした分を書いておく」と言われたため、指輪の契約書面だと思い、支払いが済んでいるためこれ以上の負担はないと思い、よく考えずに署名・押印した（契約③）。その際、「相手方店舗担当者が申請人の銀行口座に毎月 1 万 7800 円を入金し、相手方収納代行業者が同額を引き落とすことになる」と言われたが、そういうものかと思っていた。

その後、商品が送られてこなかったため消費生活センターに相談したところ、領収書の発行者は相手方販売業者になっており、契約③の契約書面は 50 万円で指輪を購入して自社割賦で毎月 1 万 7800 円（総額 64 万 4000 円）を返済しなければならない契約内容になっていることが分かった。

指輪とネックレスの契約書は交付されていないため、クーリング・オフに応じて全額返金してほしい。

<相手方販売業者、相手方店舗の主張の要旨>

※相手方店舗は相手方販売業者の店舗であるため、回答書、答弁書は 1 通に記載する。

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、79 万 3900 円を返金するが、資金繰りの関係により、5 万円ずつ 16 回での分割返済を希望する。

<相手方収納代行業者の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売業者より収納代行業務の委託を受けて申請人の口座より引き落としを行っていたが、消費生活センターより連絡を受けた後、相手方販売業者とは申請人に関する業務委託契約を解除しているため、本件については既に関わりがない。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において両当事者の意向を確認した上で、相手方販売業者に対し、本件では申請人が既にクーリング・オフ通知を発しているところ、特定商取引法の立てつけからするとその段階で全額返金すべきであり、今から分割で返金というのは本来認められるものではないこと、申請人が消費者金融から借りて一括支払いしているのに対し、相手方販売業者が分割払いで返金したのでは相手方販売業者に金融利益が発生することから、一括で返金すべきであると指摘した。

これに対し相手方販売業者は、申請人が消費者金融へ利息を支払っていることも考慮して返金額を80万円とするが、一括での返済は困難であり、履行不能な約束はできず、毎月10万円ずつ8回での分割返済が限度である、ただし代表者個人が連帯保証することは可能であると述べた。

申請人も返金条件に応じたため、両当事者間で和解が成立し、申請人は相手方収納代行業者についての申請を取り下げた。

## 【事案 35】 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（14）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 8 月、ネット上の副業情報サイトで、パソコンの知識、経験が全くなくても、1 日 3、4 時間の作業で月収目安が 10 万～20 万円という相手方の求人を見つけた。同サイトから問い合わせ、パソコンが使えなくても大丈夫との回答を得たため、地元にある相手方の事務所で説明を受けた。

業務内容は、ネットショップに商品を出品し、実際に購入され、入金を確認できてから商品を仕入れて発送することで無在庫販売できるというものであった。このノウハウを学ぶため、12 週間の研修を受ける必要があるとのことだった（費用 54 万円）。

パソコン操作やネット売買等、全く分からないと言ったが、相手方担当者は「誰でもできます。しっかりサポートしていくので大丈夫です」と言った。また、売り上げが 30 万円を超えることが厳しいと判断した場合、費用は全額返金する契約になっているので安心であるとも説明されたことから、契約しようと思った。家族と相談し、後日、相手方事務所に出向き、コンサルティング契約を締結し、代金を支払った。

研修を兼ねて業務を始めたが、ネット決済の口座開設段階から、具体的、技術的なフォローはしてもらえず、ネットショップに出品する前の準備から進められない状態であった。12 週間の研修プログラムも、技術的、内容的に理解できないものが多く、相手方に質問を繰り返したが、説教され、具体的なサポートが得られず、収入もなかった。

その後も相手方に質問しながら取り組んだが、折り返しの連絡を約束したにもかかわらず行われなかったことなどから、不信感ばかり募った。

相手方の契約約款にある全額返金の条項に該当するものと思い、消費生活センターに相談し、相手方に返金を求める通知を送ったが、相手方は返金条項に該当せず半額しか返金できない旨を回答してきた。相手方の契約時の説明を受け、できると思い、契約したが、求められた作業の内容に対応できなかったことから、相手方の契約約款の返金条項に該当するものと思う。相手方の対応には納得できない。解約の上、既に支払った 54 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。

当社は申請人に、しっかり取り組めば誰でもできる旨を説明し、簡単にできるものではないと伝えている。また、申請人は、説明した内容をいったん持ち帰って検討をしており、吟味した上で当社と契約したものと認識している。

また、契約約款上の返金条項に該当する旨の主張をしている点について、当社は申請人が売り上げ基準を超えることが難しいとは判断していない。当社スタッフから申請人へのフォローとして声掛け等も行っていたが、一方的な理由で作業を中断されており、契約約款上の返金条項に該当するものとは考えていない。

当社としては、現にビジネスモデルに基づくノウハウ提供やシステム登録等、一定程度の費用を掛けており、全額返金の求めには応じられない。支払われた金額のうち 30 万円を返金すること

で和解したい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者から研修内容や業務内容について聴取した。

申請人は、相手方に言われた通り業務を行ったが、収益を上げられなかったため、本件契約による業務で収益を上げることが困難であると思ひ至り、解約を申し出たと述べ、返金額については早期解決のため一定程度譲歩する余地があると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人はそもそも相手方の提供する役務を利用するために必要な知識や技能を有しておらず、約款の全額返金の規定が適用されるのではないかと指摘した。

相手方は、一定のノウハウを提供しており、全額返金するとただで提供していることになるとして難色を示した。

そこで、仲介委員は、①勧誘広告の記載は、消費者に何とかなると期待させる内容であったが、申請人は当該業務を遂行するための能力が不足していた ②初心者にていねいに指導することは適切としても顧客の理解度によっては契約を断ることも必要ではないかと指摘し、歩み寄りによる解決への検討を促した。

仲介委員から相手方に対し、契約金額の9割相当額の返金による解決案を提示したところ、両当事者がこれに応じたため、和解が成立した。

## 【事案 36】 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（16）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 6 月、インターネットのセミナー情報サイトで「日本人であるだけで簡単に稼げてしまおうビジネス」とうたった相手方の無料セミナーを見つけ、申し込んだ。セミナーは相手方本社のセミナールームで行われ、カメラやゲーム、フィギュア、美容系といったよく売れる商品を日本のオークションサイトで仕入れて海外のオークションサイトで販売するという内容だった。

その中で有料セミナーの勧誘があり、「4、5 カ月で支払った分くらいはもうけられる」「日本製の中古品は海外に人気だから何でも売れる」「入会した人にしか見られないよく売れる商品をまとめたリストも用意している」と説明された。美容関連の商品であれば知識があったので、扱っているか聞いたところ、たくさん売れていると言われた。海外オークションサイトの利用方法から販売のことまですべて教えてもらえ、勧誘の際に言われたような利益が上げられるよう指導を受けられると思い、入会した。

コースが 3 種類用意されていたが、その場では一番安いコースに入会し、5000 円を支払った。後日、講師に相談し、セミナーに加えて個別に電話サポートを受けられる一段階高いコースに変更してもらい、5 万円をクレジットカードの翌月一括払い、53 万 5760 円をクレジットカードの 2 回払いと分けて決済した。

1 回目の勉強会に参加した際、セミナーは計 4 回で、2、3 回目は遠方開催のため参加できず、4 回目はセミナーの卒業日ということが分かった。セミナーは動画でも配信されるが、分からないところを講師にチャットか電話で質問するもので、動画配信だけで勉強するのは初心者にはとても難しいものだった。

セミナーの内容も思っていたものと違い、事前の説明でよく売れると聞いていた美容関連商品は売れ筋リストにほとんどなく、自分の知識を活かせないことから、相手方に解約を伝えたところ、契約金額 59 万 760 円のうち 20 万円が教材費、39 万 760 円が指導料にあたり、引き渡し済み教材費と指導料 1 カ月分を差し引いた金額を返金すると回答があったが、そのような内訳は聞いておらず、説明通りの指導を受けられていないため、契約金額全額を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

無料セミナーでは 1、2 時間かけてセミナーの概要を説明し、その後希望者を対象に 1 時間程度有料セミナーの説明を行い、最後に相談会を実施し、申し込む意思のある方のみ申込書と利用規約を渡して確認してもらい、記入していただいている。

講師は当社のセミナーを受講した生徒の中から一定の成果を上げた者が担当しており、ビジネスに関することであれば何でもチャットで質問できるようにしている。

申請人は最初の 1 カ月間、講師にチャットや電話で日々連絡していたが、突然連絡がなくなり、返金要求をするようになった。

無料セミナーの時に説明したことを、聞いていない、こんな風に思わなかったと後から言われても対応できない。また、返金保証の条件を満たさず、返金には応じられない。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人が有料セミナーを申し込むに至った経緯及び申込画面の記載並びに契約書類交付の有無、内容について確認した。申請人は無料セミナー申込画面の記載ではどのような内容の有料セミナーの勧誘が行われるのか分からず、また、申請人も有料セミナーの勧誘があることの認識を有していなかったと述べた。

そのため、勧誘目的を隠匿して来訪を要請したアポイントメントセールスに該当する可能性があるものと考えられた。しかし、相手方が交付した契約書面はクーリング・オフに関する記載がないなど、特定商取引法が定める法定記載事項を満たしておらず、書面不備が見られた。

そこで、相手方に対し、本件契約はクーリング・オフが可能ではないかと指摘したところ、相手方としてもクーリング・オフは可能と考えており、全額を返還する意向があり、顧問弁護士と相談して近日中に書面を見直す予定であると述べた。

以上により、申請人が支払った代金 59 万 760 円を相手方が返金する内容で、両当事者間で和解が成立した。