

報道発表資料

令和4年9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（令和4年度第2回）

- ・ 直近6年度分（平成29年度～令和4年度）の申請は889件（令和4年7月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）839件のうち約7割の582件で和解成立。
- ・ 商品・役務別にみると、最も多いのは教養・娯楽サービス（116件、約13%）。
- ・ 内容別にみると、「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. 紛争解決委員会への申請等の状況

	和解の仲介・仲裁										
	申請	手続終了						結果の概要 公表		義務 履行 の 勧告	
		和解 成立	和解 不成立		当事者 より 取下	却下	事業者 名含む 公表				
			手続 非応諾	応諾後 不調							
平成29年度 (2017年度)	172	164	114	40	10	30	10	0	161	13	1
平成30年度 (2018年度)	177	178	112	53	14	39	12	1	140	10	0
令和元年度 (2019年度)	204	192	120	65	15	50	5	2	178	19	1
令和2年度 (2020年度)	166	182	120	51	18	33	10	1	176	23	0
令和3年度 (2021年度)	136	141	89	37	13	24	10	5	118	14	0
令和4年度 (2022年度)	34	40	27	11	1	10	1	1	29	1	0
合計	889	897	582	257	71	186	48	10	802	80	2

※令和4年7月末現在。

## 2. 申請事案の分野別状況等

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1.教養・娯楽サービス	116
2.運輸・通信サービス	100
3.他の役務	98
4.金融・保険サービス	94
5.保健・福祉サービス	90
6.食料品	48
7.教養娯楽品	47
8.工事・建築・加工	46
9.商品一般	43
10.土地・建物・設備	31
11.修理・補修	27
11.内職・副業・ねずみ講	27
13.車両・乗り物	25
14.保健衛生品	20
15.住居品	16
16.教育サービス	15
16.被服品	15
18.クリーニング	10
19.レンタル・リース・賃借	9
20.管理・保管	6
21.役務一般	3
22.他の商品	2
23.光熱水品	1
合 計	889

  

(1)教室・講座	87
(2)他の教養・娯楽	15
(3)旅行代理業	6
(4)各種会員権	5
(5)観覧・鑑賞	2
(6)宿泊施設	1

  

(1)放送・コンテンツ等	59
(2)インターネット通信サービス	15
(3)移動通信サービス	13
(4)郵便・貨物運送サービス	5
(4)旅客運送サービス	5
(6)電報・固定電話	2
(7)運輸・運送サービス一般	1

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	739
2.販売方法	382
3.品質・機能・役務品質	149
4.表示・広告	113
5.接客対応	87
6.安全・衛生	30
7.価格・料金	29
8.法規・基準	25
9.施設・設備	2
	889

(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)	869
2. 第2号類型(重大性)	18
(1) 生命・身体	(16)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	1
	889

(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	150
2. 消費生活センターの相談を経たもの	739
合 計	889

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	0
2. 合議体(2人)	883
3. 合議体(3人以上)	0
4. その他 <sup>(注)</sup>	6
合 計	889

(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

(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

(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

(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9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	パーティー等の解約に関する紛争(3)	×	株式会社ポジティブドリームパ ー ンズ (法人番号1011001037351)
事案2	宝飾品の解約に関する紛争(12)	○	
事案3	養老保険契約に関する紛争(3)	×	
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(13)	○	
事案5	パスワードの解除サービスに関する紛争	○	
事案6	語学教室の解約に関する紛争(4)	○	
事案7	包茎手術等の一部返金に関する紛争(9)	○	
事案8	データ復旧サービスの解約に関する紛争(2)	○	
事案9	着物の解約に関する紛争(3)	○	
事案10	出張害虫駆除サービスの解約に関する紛争	○	
事案11	クレジットカードの不正利用に関する紛争(53)	×	
事案12	マンション購入契約の解除に関する紛争(3)	×	
事案13	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(29)	○	
事案14	エステの危害に関する紛争(2)	×	
事案15	データ復旧サービスの解約に関する紛争(3)	○	
事案16	資格取得講座の解約に関する紛争(4)	○	
事案17	海外留学あっせんサービスに関する紛争(7)	○	
事案18	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(30)	○	
事案19	モバイルデータ通信サービスの解約に関する紛争(4)	○	
事案20	FXトレードシステムに関する紛争(10)	○	
事案21	通信販売の定期購入に関する紛争(28)～(33)	○	

## 【事案 1】パーティー等の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 3 年 10 月、相手方<sup>(注)</sup>の結婚式場を見つけ、ブライダルフェアに参加するために結婚式場ポータルサイトを通じて予約した。

11 月、ブライダルフェアに参加し、結婚披露宴の希望日時を質問されたので希望を伝えたところ、令和 5 年 4 月を提案された。その後、披露宴会場を 3 カ所見学した。

見学後、相手方から令和 5 年 4 月で見積もりを作成すると言われたが、令和 5 年 10 月や 11 月でも良いと考え直し、その旨を伝えた。しかし、相手方から、「今日契約すると合計 120 万円の値引きができるが、令和 5 年 10 月や 11 月は時期が先過ぎるため値引きが少なくなる」と言われた。そこで令和 4 年 1 月ごろに再来館したら値引きされるのかと尋ねると「年末年始は結婚式場の来館が多く予約が多く入るので令和 5 年 10 月や 11 月の空きはない」という。そのため、令和 5 年 4 月で披露宴の見積もりを出してもらい、120 万円値引きされた約 276 万円に納得し、申込金 20 万円をクレジットカード一括払いで決済し、契約した。この時、相手方は利用規約の一部のみを読み上げ、全文は読み上げなかった。

しかし、帰宅して利用規約を読み返すと、予約開始は披露宴等開催日の 1 年 6 カ月前からと記載されていた。そのことから令和 4 年 1 月に予約したとしても、令和 5 年 10 月の予約が取れないという説明はあり得ないことに気づき、不信感を抱いたので解約することにした。

後日、相手方に費用の問題があるので解約したいと伝えたところ、利用規約に基づき申込金 20 万円は返金できないと言われた。そこで消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが解決しなかった。

契約をなかったことにして申込金 20 万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社ポジティブドリームパーソンズ（法人番号 1011001037351）

所在地：東京都渋谷区 代表取締役：宮下 慶輔

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

「年末年始は結婚式場の来館が多く予約が多く入るので令和 5 年 10 月や 11 月の空きはない」と発言した事実はない。また、当社は顧客が規約の内容を理解しやすいように動画を閲覧してもらった上で質問を受け、サインしてもらっている。そのため、規約の一部のみを読み上げることはあり得ない。

以上のことから契約は有効に成立しており、争いはないという判断である。疑義があるのであれば訴訟で明らかにしてほしい。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方より本手續に協力しない旨の回答があったことから、事務局から相手方に対し、手續への参加を促す文書を送付した。しかし、相手方より、回答書・答弁書に記載された回答と同様の理由から、本手續に応じる意思はない旨の回答があった。

そこで仲介委員は、本事案は、披露宴当日から起算して500日以上前に申請人らが本件契約の解約の申し入れをしており、この解約により相手方にどのような損害が発生したのかを確認することで、相手方の契約約款のキャンセル条項の運用と消費者契約法9条1号の平均的損害を論点として話し合う余地があると考え、国民生活センター法22条に基づき期日出席要求書を送付した。しかし、相手方から、平均的損害を論点とするのであれば裁判で明らかにしてほしい、手続には協力しない旨の回答があった。

仲介委員は、当事者間で和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了した。

## 【事案2】宝飾品の解約に関する紛争（12）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年1月、恋人がほしいと思いマッチングアプリに登録した。登録してすぐ異性であるAから連絡があり、メッセージアプリでやりとりを始めた。その後Aから会いたいと言われたので会うことになった。

2月、カフェでAと会って話をしていたところ、「ジュエリーショップで仕事をしている。自分が作っているものがあるから見に行かないか」と言われた。興味はなかったがもっと話がしたいと思い、承諾した。

カフェを出て相手方販売会社の事務所に連れていかれた。部屋の中はネックレスやリングの見本が少し並んでいて、多数の資料が机の上に山積みになっていた。そこでAから「宝石を買うことは将来財産になるので無駄なことではない」とアクセサリーの購入を勧められた。最初は「お金に余裕がないので買わない」と断ったが、「日々の無駄遣いをなくして宝石を買う方が無駄にならない」と再三説得され、Aと会えなくなるのが嫌で断れず、買うことにした。その後、アクセサリーや宝石の種類等の説明を受け、勧められるままに選び、最終的にダイヤモンドの指輪を注文し、相手方カード会社のクレジットカードで約33万円を支払うことにした（毎月約1万5000円、24回リボルビング払い）。指輪は完成までに1カ月以上かかると言われた。相手方販売会社事務所に着いてから契約の話をすべて終えるまで2時間以上かかった。

その後、Aに連絡を取っても会うことができなかつたので、だまされたのではないかと思い始めた。3月下旬にAから指輪ができたという連絡があったので、4月に消費生活センターに相談した。消費生活センターがあっせんに入り、クーリング・オフを主張するとともに、相手方カード会社に支払停止を申し出た。相手方カード会社は引き落としを停止し、相手方販売会社と話し合った。しかし、相手方販売会社はクーリング・オフには応じられない、指輪を受け取るようにと反論し、解決しなかつた。

指輪が送付されてきたが、受け取りを拒否した。契約をなかつたことにして、今後の請求を止めてほしい。併せて、支払ったお金（約1万5000円）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。

クーリング・オフの主張については理由があいまいなため、納得できかねる。同意書をもってすべてに納得したと判断した上で契約した。仮に同意していなかつたのであれば、クーリング・オフの権利行使期間中に熟慮し、クーリング・オフを主張できたはずである。指輪の製作期間として約2カ月間設けているが、その期間中も連絡はなかつた。受注生産のオーダーメイド品であることを伝えていたにもかかわらず、製作完了後に契約をなかつたことにしてほしいと主張するのは、悪意ある請求である。円満に商品を受け取ってほしい。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。



消費生活センターの要請に応じて、既に本件カード支払いにかかるカード請求代金の保留ならびに調査結果の報告をしている。

また、相手方販売会社は当社と契約するカード加盟店ではないため、現時点で当社が協力できることはない。ただし、今後の状況等により協力できることがあれば、改めて検討する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

相手方から、和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付したところ、回答書・答弁書が提出されたため、事務局から状況確認のために相手方販売会社に連絡した。そうしたところ、「回答書・答弁書は提出したが、期日に出席するとは言っていない」と述べた。その上で、相手方販売会社は指輪の売買代金の半額である約 16 万 5000 円を返金するという和解案を提示した。和解案を申請人に伝えたところ、納得できないと回答したため、その旨を相手方販売会社に伝えたところ、返答がなかった。そこで、事務局が手続への参加を促す文書を送付したところ、本件は代理人弁護士に委任したという書面が届き、委任状を確認できたため、期日を開催することとなった。

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への事情聴取を行った。

聴取を踏まえ仲介委員は、商品代金の支払方法としてリボルビング払いを選択した場合、売買契約書の「支払の時期および方法」には弁済金の支払方法まで記載する必要があるが、売買代金を分割回数 24 回のリボルビング払いで支払うこととしているものの、申請人に交付された売買契約書には分割回数、1 回の支払金額および支払総額の記載がなく、そのため、特定商取引法が定める記載事項の記載のある書面が交付されたとはいえず、クーリング・オフの行使期間は起算していないことから、申請人の相手方販売会社に対してのクーリング・オフは有効に成立するのではないかと指摘した。その上で、クーリング・オフによる全額返金を検討するよう求めた。併せて、売買契約書に記載されている担当者名が B（相手方販売会社代表者）となっているところ、これは A と同一人物であるか否かも回答するよう求めた。

これらについて相手方販売会社は、持ち帰って検討すると回答した。

期日後、仲介委員は、期日での確認事項を明確にするため、第 1 回期日で相手方販売会社に確認を求めた事項について、書面で回答するよう質問状を送付した。

後日、相手方販売会社から、仲介委員が指摘した売買契約書の法定記載事項について、契約時に申請人がクレジットカード決済を選択したことおよび支払回数が 24 回であることは相手方販売会社も認識しているが、締め日、支払日、手数料等は申請人と相手方カード会社との間の契約内容であることから、相手方販売会社が認識することはできない、従って、契約書の支払期間、月々支払額、ボーナス支払額を記入しなかったことをもって、法定記載事項の不備があったという解釈は受け入れられないという回答が寄せられた。また、A と B が同一人物であるか否かについては、勧誘を行ったのは B ではなく A であるとのみ回答があった。

その上で相手方販売会社は、紛争の早期解決のため、指輪の売買代金の半額である約 16 万 5000 円を返金するという和解案を再度提示した。仲介委員は、和解案を申請人に伝えたところ、和解案を受け入れることはできないと回答したことから、第 2 回期日を開催することとした。

第 2 回期日では、申請人が体調不良により期日に出席できなかったため、相手方販売会社のみが出席した。

仲介委員は、書面での回答内容を踏まえ、申請人を直接勧誘したのは A であることから、売買

契約書の担当者欄にはAの氏名を記入する必要があったのではないかと述べた。また、指輪が相手方販売会社の手元に残っているかを確認するよう求めた。

これに対し相手方販売会社は、売買契約書を作成するときに、申請人の目の前で内容を確認して、Bが決裁をしている、特定商取引法が担当者の記載を求めている趣旨は、当該契約における担当者を特定することでクーリング・オフの通知先を明確にするためであると考えられるので、直接勧誘した者には限定されていないと解釈している、従って、担当者として記載された者がAではなくBであっても法定記載事項の不備にはならないと主張した。一方で、指輪の保管状況については確認し、改めて回答すると述べた。

期日後、相手方販売会社から、指輪は保管しているという回答があった。

申請人に相手方販売会社の回答を伝えたところ、和解案を受け入れると回答した。一方で、清算方法については、相手方販売会社が相手方カード会社に対してキャンセル処理を行い、キャンセル処理確認後、申請人が相手方販売会社に売買代金の半額である約16万5000円を支払うことを求めた。この清算方法を相手方販売会社に提案したが、その後、連絡が取れなくなった。

約1カ月後、相手方販売会社から、クレジットカードのキャンセル処理による清算は受け入れられない、相手方販売会社が申請人に直接返金する方法で清算したいという回答があった。その後も、相手方から一方的に書面が届くのみで、直接話をすることができず、また、相手方販売会社の対応も変わらなかった。

申請人は、早期紛争の解決のため、やむなく相手方販売会社が提案する清算方法に合意し、返金と同時に指輪を申請人に送付するという和解案を受け入れると回答した。これにより、申請人と相手方販売会社が和解案に合意したため、和解が成立した。

なお、相手方カード会社については、申請人が申請を取り下げた。

### 【事案3】養老保険契約に関する紛争（3）

#### 1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成7年に契約した養老保険2件（いずれも保険金額300万円。契約①、契約②）の満期保険金計600万円について、平成22年に契約①②を更改して養老保険（保険金額500万円。契約③）を契約し、契約①②の満期保険金を保険料に充当して支払ったが、差額の約100万円が未払いである。

平成11年に契約した財形住宅貯蓄（契約④）について、貯蓄金約340万円を支払ったが、同金額および利息配当金が未払いである。

平成27年に契約した養老保険（保険金額200万円。契約⑤）について、契約当日に保険料を支払ったが、翌年、保険料未払いの連絡を受け、再度保険料を支払ったため、保険料200万円が二重払いとなっている。また、契約時期は不明であるが、旅行積立保険契約（契約⑥）を締結したが、保険金350万円および利息配当金が未払いとなっている。なお、この契約については相手方からの記録が消失し、詳細が確認できない。

これらを認めて支払ってほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成7年に契約した養老保険（保険金額100万円。契約⑦）の満期保険金100万円および利息配当金が未払いである。

また、平成17年に契約した養老保険（保険金額400万円。契約⑧）は解約返戻金96万3544円を送金した旨の通知を受けたが、口座に入金がない。これを認めて支払ってほしい。

<相手方イ・ロの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約①、②、④、⑦、⑧については、契約後、相手方イではなく相手方ロが権利義務の主体としての立場を継承している。

本件の各契約については、以下の理由により申請人らに請求権はない。

- ・ 契約①、②については平成22年に満期保険金等を支払い済みであり、申請人が署名押印した受領証が存在する。なお、契約③については契約①②を更改したものではなく、新規契約であり、契約①②の保険金は支払っているため、契約③の保険料の差額100万円が未払いであるということはない。
- ・ 契約④については、平成20年に解約され、解約返戻金を支払い済みであり、申請人が署名押印した受領証が存在する。
- ・ 契約⑤については、保険料支払額を案内したものの、期限までに支払いがなく、後日支払いを受けたため、前納基準保険料が適用される期間が変わったものである。なお、責任開始日から契約日の前日までの間に保険金等の支払事由が発生したことから、約款に基づき契約日等を変更した。契約日を変更し、契約期間が1年延びたことにより、申請人に保険料約5000円の未払いが発生している。

- ・ 契約⑥は相手方イおよびロの商品ではなく、詳細は不明である。
- ・ 契約⑦については平成 17 年に満期保険金等を支払い済みである。
- ・ 契約⑧については平成 17 年に解約請求があり、解約返戻金等を支払っている。

なお、本件契約①、②、⑦、⑧については仮に支払請求権が存在するとしても既に法定の時効期間を経過している。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

申請人イおよびロは親子関係にあり、いずれの申請も同一の相手方らに対する同種事案で、また、契約関係の整理のため、両事案について相手方らから並行して事情聴取を行う必要があったため、仲介委員は両申請を併合して手続を行った。

期日において、仲介委員は、申請人らに対して、各契約の満期保険金や解約返戻金等の未払い等の主張を裏付ける資料の提出を求めたが、申請人らからは、そのような資料の提出はなかった。

また、相手方らに対しても、相手方らが申請人らへ、各契約の満期保険金や解約返戻金等の支払い等を行ったことを裏付ける資料の提出を求めたところ、申請人らが署名押印した受領証等が提出された。

仲介委員は、相手方らに対して、長期間にわたって複数回の契約がなされていること等を踏まえ、個別紛争の解決に向けた検討が可能であるかを確認した。これについて、相手方らは、申請人らの主張や相手方らに残っている記録等を改めて確認したものの、本事案については、何らかの提案ができるような事案ではないと判断したと回答した。

申請人らの主張を裏付ける追加資料の提出がない状況では、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 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（13）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

10歳の子どもには発達障害があり、子どもの発達年齢は4歳程度と診断されている。親である私のスマートフォンを子どもに貸して遊ばせていたところ、子どもがブラウザゲームをするようになった。データを保存するため、以前私が作成した相手方ゲーム会社のIDアカウントを入力した。

令和3年5月、子どもに初めてスマートフォンを購入した。フィルタリング機能を入れ、ショッピングへのアクセスもブロックし、インターネットのアクセス制限もした。

子どもから以前プレイしたブラウザゲームの続きをやりたいと言われたので、ゲーム画面で「データ連携・引き継ぎ」を選択し、相手方ゲーム会社のIDアカウントを入力した。後日、子どもからブラウザゲームの有料ガチャを引くために課金したいと何度もせがまれたので、120円分課金した。

5月下旬、突然クレジットカードが利用できなくなった。心当たりがなかったのでカード会社に調査を依頼すると、限度額まで決済されており、合計80万円以上であることが判明した。利用明細を確認したところ、ゲームへの課金であることが分かったので、子どものスマートフォンでブラウザゲームの履歴を確認したところ、子どもが少なくとも有料・無料合わせて500件以上のガチャを引いていることが分かった（以下「本件課金取引」という。）。驚いて相手方に問い合わせた。

後日、相手方から、IDアカウントは成年者として登録されていたので購入者は成年者であると判断した、仮に未成年者が購入したとしても成年であると偽って購入したと判断せざるを得ず、この場合もやはり取消しは認められないという内容の回答があった。

6月、消費生活センターに相談し、カード会社に支払い停止の抗弁書を送付したところ、支払いの猶予をしてもらえることとなった。その後、消費生活センターがあっせんを行ったが解決せず、カード会社が猶予できる期間を過ぎたため、約83万円が引き落とされた。

未成年者取消しを認め、既に支払った約83万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。

事実関係を踏まえ、話し合いの上しかるべき解決を図りたいと考える。

少なくとも、申請人において、本ゲームをプレイしたいという子どもの希望を容認し、そのために自身が有する相手方ゲーム会社のIDアカウントを利用させたこと、課金することに同意している等の事実が認められる。さらに、アイテムの購入には複数の画面遷移が必要であり、簡単には購入画面にたどり着かないこと、ゲームの進行に応じて必要なものを適宜判断して購入しているように見受けられることから、相応の知的能力や状況判断能力を有する者と推認される。

また、2日間にわたって課金が行われており、午前1時台や2時台など、幼い子どもが起きている時間とは思われない時間帯でも課金が行われている。

以上のことから、課金のすべてが子どもによるものかは疑義があると考えている。

## 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、当事者から事情を聴取した。

申請人は、子どもは睡眠障害があるため眠ることができず、深夜になってもゲームをすることは日常的にあり、また、相手方が指摘する複雑な画面遷移に対応した点については、子どもはスマートフォンの操作にたけており、大人よりも早く行うことができると説明した。また、子どもの課金が判明してから、申請人が自らゲーム画面を確認したところ、未成年者に対する課金への注意画面は、スクリーンショットを取れないぐらい短い時間しか表示されなかったこと、カード情報を入力するとその後も入力されたままになるということが初期設定になっていると述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方に対し、申請人によると子どもは午前1時～2時にスマートフォンでゲームをすることは日常的であることから、その時間帯に子どもが課金をすることは不自然ではないと述べた。その上で、子どもは発達障害があり、本件課金取引によって総額約83万円もの高額な支払義務が生じる結果となることを理解する能力はなく、4歳程度の能力しか有さないと医師の診断書にも明記されている、従って、本件課金取引は意思無能力により無効であると考えられると説明した。

併せて、子どもは、申請人に決済をしてもらわなくても課金できてしまったためにうれしくなり、課金の操作を繰り返したようであること、前述の通り、理解能力と金銭感覚といった判断能力が4歳程度であることを考慮すると、「詐術を用いた」には当たらず、法定代理人である申請人の同意を得ずに行った本件課金取引については、未成年者取消しが成立するのではないかと述べた。その上で、双方歩み寄って和解を検討するよう求めた。

これに対し相手方は、子どもの理解能力と金銭感覚といった判断能力は4歳程度だというが、本件課金取引を行うには複数の画面遷移が必要であり、簡単には購入画面にたどり着かないため、親が何らかのサポートをしたという可能性も否定できない、仮にそうでなかったとしても、子どもにスマートフォンを使わせることが分かっていたのであればクレジットカード情報を課金するたび入力する設定を行う等、より一層注意すべきだったのであり、子どもの監督管理が不十分だったのではないかと主張した。一方、申請人の主張は具体的であり、子どもの発達障害を考慮すると譲歩する余地があるため、持ち帰って検討すると述べた。

これに対し仲介委員は、申請人自身も不注意があったことは認めているが、申請人によると、注意画面がスクリーンショットを取れないぐらい短い時間しか表示されなかったこと、カード情報を入力するとその後も入力されたままになるということが初期設定になっていることが、本件課金取引に至る一因だったと考えられるので、今後何らかの改善を講じるよう付言したところ、相手方は、改善を検討していると述べた。

また、申請人には、子どもに発達障害と睡眠障害があることが客観的に分かる資料（療育手帳や診断書等）の写しを相手方に提出して良いか確認したところ、これについて申請人は了承した。

第2回期日において、相手方から、①今後申請人が子どもに申請人の同意および監督・補助なしに相手方のゲームにおいて課金取引をさせないこと、②今後、相手方に対し、子どもが申請人の同意および監督・補助なしに単独で相手方のゲームにおいて課金取引をしたことを理由として、当該課金取引にかかる支払義務がない旨の主張をしないこと、③守秘条項を和解条項として定めるのであれば、全額返金に応じるとの和解案を提示した。

これに対して申請人は、本件については既に複数の関係者に相談をしていることから守秘条項

の考え方を確認したいこと、今後、子どもが単独で相手方のゲームにおいて課金取引を行わないようにすることは困難であることから、守秘条項や無効・取消しの主張を制限する内容の条項を盛り込むことに否定的な態度を示した。

これについて仲介委員は、本事案は子どもが未成年者であるとともに発達障害による意思無能力者であり、未成年者のように成年したことによって意思能力者になるわけではないという特殊な事情があることから、②を意思無能力者であるといった事情を考慮した内容に修正するよう求めた。併せて、守秘条項については、口外を禁止する具体的な内容を盛り込むことはできないかと提案した。

これに対して相手方は、持ち帰って検討すると回答した。

期日後、相手方から①については努力義務に変更し、③については既に相談している第三者には和解が成立した旨のみ伝えても差し支えないことを明記した修正案が提示された。申請人は、①および③の修正案については合意できると述べたが、②については、子どもは健全な未成年者と違い、成年後も本来守ってもらえるところ、本和解によって、本来法的に主張可能である意思無能力者による契約の取消しが主張できなくなるというのは、今後、何が起こるか分からないため約束できないと主張した。

第3回期日において、和解条項案の検討を行い、仲介委員から、②について、別途協議条項を設けることを提案したところ、両当事者ともに持ち帰って検討すると述べた。

期日後、相手方から、②を削除し、代わりにゲームアカウント情報および一切のゲームプレイデータを削除するという和解案が提示された。これを受け、仲介委員が申請人に意向を確認したところ、申請人が和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案5】パスワードの解除サービスに関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年12月初旬、スマートフォンの画面ロックを解除するためのパスワードを忘れてしまった。インターネットで検索して見つけた相手方役務提供会社に電話をかけたところ、無料で見積もりをするのでスマートフォンを送るように言われ、送付した。

翌日、相手方役務提供会社から電話があり、解析できる可能性はある、と言われ、1年間の解析作業で約60万円の料金を提示された。料金の内訳や作業が2段階あるという説明とともに、時間さえかければ解析ができる、早い場合は数週間で解析に成功する、といった話もあり、さらに、申請人の場合は解析が短期間で行える可能性が高い、と言われた。エンジニアを確保しているため、すぐに決めてほしいと言われ、考える時間がほしいと伝えたところ、2日後までと期限を設定された。

2日後、相手方役務提供会社に電話をかけ、高額なため依頼しない旨伝えたところ、90日間の作業で約30万円に値下げすると言われ、了承した。同日、相手方役務提供会社から約30万円の見積書兼発注書がメールで届いたため、指示通りに同意事項に丸を付して、返信した。

令和3年2月初旬、相手方役務提供会社に状況等を確認するメールを送ったところ、翌日に電話で、事前解析作業は完了しており、パスワード解析作業に移行していると説明され、成功報酬を除く作業代約28万円を請求された。作業代は相手方カード会社のクレジットカードを使い、一括払いで支払った。

3月中旬、相手方役務提供会社から、パスワード解析ができなかった、返却か追加料金を払い作業をするか検討するよう、電話で連絡があった。数日後、相手方役務提供会社から再度電話があった際、スマートフォンの返却を依頼し、それに基づき返却がなされた。

解析できる可能性が高いと説明されたので信じて契約したのに解析できなかったことが不信で、相手方役務提供会社に契約取消しと返金を求めたが、応じられなかった。消費生活センターを通じた交渉でも、ロック解除を保証するものではない、パスワード解析作業までできているため返金はしない、との回答だった。

相手方カード会社には支払い停止の依頼をし、引き落としは保留になっている。

契約をなかつたことにして、請求を取り下げてほしい。

<相手方役務提供会社の主張の要旨>

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。

申請人から支払われている費用については、復旧の可否にかかわらず発生する費用であり、見積書兼発注書にも記載している。当社は契約内容に沿って作業を行っているため、契約のキャンセル、返金は原則行っていない。

まずは話し合いを持ち、今後の対応を検討したいと考えている。

<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。



申請人と相手方役務提供会社との間の紛争の内容について、当社は把握しておらず、当事者間の交渉への協力のため、一時的に請求保留をしているものである。

申請人と相手方役務提供会社との間での速やかな和解および解決を希望する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、申請人、相手方役務提供会社からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方役務提供会社に対し、本事案が特定商取引法の電話勧誘販売に該当する場合には、契約書面が交付されておらず、クーリング・オフができる可能性もあることを指摘した。相手方役務提供会社は、申請人が契約の意思を持って相手方役務提供会社に連絡をしていることから、クーリング・オフはできない、また契約時には、解析ができなかったとしても作業費はかかる旨を説明している、と述べた。仲介委員は、申請人、相手方役務提供会社に対し、話し合いによる歩み寄りの余地があるかどうかをそれぞれ確認した上で、相手方役務提供会社に本事案の解決に向けた案を検討するよう伝え、相手方役務提供会社はこれを了承した。

期日後、相手方役務提供会社より、社内で検討した結果、申請人に約6万円を返金する、との回答があった。仲介委員が事務局を通じて申請人に相手方役務提供会社の提示額を伝えたところ、申請人は、約6万円の返金では納得できない、本手続で和解できなければ訴訟も視野に入れている、と述べた。仲介委員は、相手方役務提供会社に申請人の意向を伝え、再度返金額について検討するよう促した。その後相手方役務提供会社より、再度検討し申請人に約20万円を返金することで和解したい、との結論に至った、と回答があり、申請人が相手方役務提供会社の提案を受け入れ、両当事者間で和解が成立した。なお、申請人は相手方カード会社への申請を取り下げた。

## 【事案6】語学教室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＞

相手方から、初心者でも、スペイン語の勉強をしながら通訳や翻訳の仕事を紹介する、とのメールが届き、在宅での仕事を探していたため興味を持った。

平成28年3月から平成30年12月までの間に、相手方のセミナーに計3回参加した。セミナーは宿泊を伴うものもあり、内容は、通訳コースの説明の他、本コースを契約した人の近況報告や、スペイン語のレッスンであった。通訳コースについては、通訳や翻訳の仕事をして、給料をもらいながら語学習得ができる、スペイン語の方が英語より業務参画が容易で、たくさん仕事があるなどと説明を受けた。3回目の説明会の後、相手方が説明するような仕事の紹介が期待できると思い、平成30年12月、1年間の通訳コースを150万円を契約し、代金はクレジットカードの一括払いで支払った(以下「本件契約①」という。)

令和元年11月、英語から日本語への翻訳の仕事の提供があり、引き受け、1万5000円の報酬を得た。

令和元年12月、および令和2年12月に、それぞれ相手方と面談し、契約時に説明を受けたような仕事が今後提供されると考え、更新料各50万円をクレジットカード一括で支払い、契約更新をした(以下それぞれ「本件契約②」「本件契約③」という。)

また、相手方から仕事を提供されることを期待し、相手方のビジネスパートナーらから、英語教材や健康食品を購入した。

しかし、その後提供された仕事は報酬が数千円のもので、収入には結びつかなかった。収入にならないので、既に支払った250万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、申請人の語学レベルに合う仕事は何件か引き受け、実際に収入も受け取っている。語学レベルの上達度は個人差があるが、上達に伴って申請人も収入を得られるようになっていた。語学や仕事の知識、経験を得ておきながら、授業料の返金を求めるのは理に反している。

通常は3年間、当社のメソッドに取り組めば、語学力がかなり上がり、仕事に関われる人が多くいるが、申請人は思うように伸びていなかったと思われる。仕事を紹介できるときでも、申請人が希望しなかったり、選抜で選ばれなかったりしたようだ。

仕事のチャンスも受け、報酬を受け取る経験をしている。また当社の語学レッスンやセミナーにも参加しており、当社からの強要は一切なく、申請人の意思で役務提供を受けていることから、返金には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は、両当事者から契約の経緯等について聴取した。申請人は、収入について、相手方から、2～3カ月すれば元が取れると説明を受け、語学ができるようにならなくても、給料を得ながら語学習得が望めると言われたので、信用して契約に至ったと述べた。

ネーティブの講師からレッスンを受けた分は払う意向があるが、一方で、相手方のビジネスパートナーに払った健康食品代の未返金があり、その分と差し引いて考えると、支払った250万円全額返金してほしいと主張した。また、本件契約③については、受講していないレッスンもあると主張した。

一方相手方は、本件契約②および③にかかる契約書面は、申請人から希望されなかったため交付していないと述べ、受講生の語学レベルと提供する仕事の量に関係はないが、申請人の場合は、家族の体調不良のため東京で仕事ができない時期があり、仕事を案内しても断られることがあったと述べた。これに対し仲介委員は、本件契約①から③のいずれも訪問販売や業務提供誘引販売に該当し、担当者名が記載されていないなど書面不備が見られることから、今からでもクーリング・オフができる可能性があるとして指摘し、その点を踏まえて、検討を依頼した。

第1回期日後、相手方より、検討の結果、本件契約①は、申請人も熱心に取り組み、役務提供済みであることから、返金は難しいが、その後の更新にかかる本件契約②および③の50万円2回分（合計100万円）については、返金すると回答があった。

第2回期日において、相手方は、申請人が健康食品の契約をした当社のビジネスパートナーは、当社の元生徒であるが、現在は連絡先も把握していないと述べた。

申請人は相手方の検討結果に対し、初心者でも仕事を受けられると勧誘され信用し、高額な金額を払って契約に至った、約束された通り仕事を提供されていないので納得できないと述べた。仲介委員は申請人に対し、現在相手方が配信している動画を見る限り、相手方の勧誘について誇大広告的な要素が含まれていた可能性があるものの、本事案における具体的な勧誘文言について記録が残っていない点に加え、一般的に、翻訳には相当程度の語学力が求められる点や、相手方からは一定の仕事が提供されている点等を踏まえると、裁判になった場合に申請人にとって厳しい見通しになる可能性があるとして説明し、本手続において折り合える点を探ることが得策であると案内した。これを受けて申請人は、200万円の返金を希望すると述べた。

仲介委員が相手方に、申請人の意向を伝えたところ、相手方は、200万円では応じられないが、本手続での解決を希望すると述べた。

両当事者の意向を踏まえ、仲介委員は、相手方が申請人に対し150万円返金する内容で和解する提案を示した。

期日後、両当事者より上記仲介委員提案に応じる旨の回答がなされたことから、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 7】包茎手術等の一部返金に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年12月、インターネットで相手方のクリニックを見つけ、初回の通院日に包茎手術が可能であることを確かめて予約した。ホームページには、「切らない包茎手術約3万円」「環状切開法約5万円」などの記載があったため、10万円もあれば足りると思っていた。

予約当日、カウンセラーから、切る手術では傷跡が残る場合がある、切らない手術は皮の量的に無理だが、ヒアルロン酸を注入することでストッパーとなり、包茎も改善されるとして、亀頭増大手術を勧められた。手書きのメモを見せられながら、ヒアルロン酸には、6カ月で吸収されるタイプ（1ccで5万円）、2～3年で吸収されるタイプ（1ccで10万円）、80～90%が半永久的に残るタイプ（1ccで23万円）の3種類があり、6～7ccの注入が必要と説明された。

吸収された都度注入することになると費用もかさみ、患部にも良くないとのことで、半永久的に残るタイプを5cc注入することを相談したが、ストッパーの役目が弱くなる、10%割引くとして、6ccを勧められた。

80～90%が半永久的に残るというカウンセラーの説明を信じて、6ccの半永久的に残るタイプを申し込み、当日手術をした。治療費約140万円のうち、10万円は現金で支払い、残金は後払いとした。なお、アフターケアの説明も、内出血や感染症などの場合のみで、担当医からは、合併症のリスク以外の説明はなかった。

翌日、治療費の残金約130万円を振り込んだが、患部の腫れが引いても、全く効果を感じられなかったため、相手方に連絡したところ、「見せに来るように」「効果がない場合は再注入する」として、初めて、亀頭増大効果がない場合があることや、効果がない場合のアフターケアの説明を受けた。数日後、クリニックに出向き、カウンセラーと担当医に患部を見せたところ、担当医から10人に1人くらい注入した薬剤が埋没してしまい効果が出ない場合があることを聞かされた。アフターケアとして再注入を勧められたが、相手方に対する不信感等から再注入ではなく返金を求めたところ、断られた。

上記説明を事前に聞いていれば施術を希望しなかったもので、全額返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

半永久的に残るタイプのヒアルロン酸を注入しても亀頭増大効果が出ない場合があると説明していないという点、アフターケアの説明をしていなかった点は否認し、その他の説明内容についてはおおむね認める。

### 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、申請人から提出された説明時のメモや術前の同意書等を確認した上で、両当事者に聴取を行った。

相手方は、10人に1人は効果がない旨の説明は、同意書に記載した上で、治療後のサポート内容の例で説明している、80～90%が半永久的に残るという説明がそれに当たると述べた。

聴取の結果を踏まえ、仲介委員から相手方に対して、①半永久的に効果が残るように思わせる施術名であること、②10人に1人は効果がない旨の説明が同意書にないこと、③説明時のメモにおいて、3タイプを羅列する形で、期間とパーセンテージ（0、10～20%、80～90%）が記載されており、効果のある人の割合ではなく、ヒアルロン酸の残る期間と量と読めること、④アフターケアに関しては、申請人は痛みが出た場合の話と聞いていること、⑤ホームページ上のリスク説明も、痛みのケアに関してのみ記載されていることを指摘し、これらの事情を踏まえると、申請人の主張する通り、10人に1人は効果がない旨の説明はされていない可能性が高いと考えられると伝えた。

その上で、申請人の意向も踏まえて、相手方が契約金額の8割である約110万円を返金する和解案を提示し、次回期日までに検討するよう求めた。これに対して、相手方は、メモの記載からすると、ヒアルロン酸の残る量として説明していた可能性が高いだろうと認め、その点を考慮して、和解案を検討すると述べた。

第2回期日において、相手方は、和解金として契約金額の6割である約80万円を支払うと述べたため、仲介委員は、申請人の意向を確認した上で、再度の和解金額の提示として、100万円の支払いを検討するよう依頼した。その結果、早期解決のため、相手方が当該提案を受け入れたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 8】データ復旧サービスの解約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 3 年 1 月下旬、デスクトップ型 PC（以下「PC」という。）が起動しなくなった。スマートフォンで検索し相手方役務提供会社のウェブサイトを見つけ、無料の初期診断を依頼した。

無料初期診断のために PC を送付したところ、2 日後に相手方役務提供会社から電話があり「復旧実績があり、より高い復旧率での復旧作業を行うことが可能」と言われ、作業費約 28 万 4000 円の支払いを求められた。金額は初めて提示されたが、担当者の説明を聞きデータは復旧できるものと思い、依頼した。同日に発注手続のメールが届き、申し込んだ。支払いは相手方カード会社のクレジットカードを使い 10 回の分割払いで決済した。

同年 2 月中旬、相手方役務提供会社から 68%復旧できた、と連絡があり、成功報酬 2 万 2000 円を請求されたため、相手方カード会社とは別のカード会社のクレジットカードを使い一括払いで支払った。

4 日後、相手方役務提供会社から PC が返却されたが、電源が入らなかったため問い合わせると、電源が入らないのはハードディスクドライブの物理的障害によるものだと説明され、また相手方役務提供会社は修理業者ではない、と言われた。

PC を修理業者に送り見積もりを依頼したところ、原因は PC 内部の電源ケーブルとスピーカーケーブルの回線がつながれていなかったことによるものと報告を受けた。また、ディスプレイ基盤も損傷を受けているとのことだった。ケーブルはつなぎ忘れであり、ディスプレイ基盤の損傷は慎重さに欠ける作業によるもので、PC を扱っている業者であれば通常起きるものではない、と説明があった。

同年 5 月初旬、修理業者から修理された PC が届き、修理費用約 10 万円を支払った。復旧されたデータを確認したが、どれだけ復旧できたのか分からなかった。

復旧率が分からないこと、また相手方役務提供会社のミスにより修理費用がかかったことに納得できず、消費生活センターに相談したが、相手方役務提供会社は減額には応じられないとし、解決できなかった。

修理にかかった費用約 10 万円を作業費用から減額してほしい。

＜相手方役務提供会社の主張の要旨＞

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。

預かった機器についての原状回復は行っておらず、規約にも記載している。申請人から依頼のあった機器は内部の記憶媒体を取り出すために筐体<sup>きょうたい</sup>を破壊して取り出す必要があった。そのため、申請人に対し、機器の破壊の許可、元に戻せなくなること、使用できなくなる可能性も伝えた上で、了承を得て作業を進めており、修理費用分の返金はできない。

なお、成功報酬については、100%の復旧ではなかったため、申請人の理解を得た上で減額して請求している。

<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。

申請人と相手方役務提供会社との間の紛争の内容について、当社は把握しておらず、当事者間の交渉への協力のため、一時的に請求保留をしているものである。

申請人と相手方役務提供会社との間での速やかな和解および解決を希望する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、申請人、相手方役務提供会社から事情を聴取した。

相手方役務提供会社は、データ全体の68%が復旧できたわけではなく、ハードディスクドライブからデータのクローンが全体の68%取り出せたという意味であり、そこから解析を行い、復旧できたデータはさらに少なかった、そのため成功報酬については減額の上請求をしている、と述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、相手方役務提供会社に対し、無料の初期診断においてかなり高い確率で復旧ができるような説明をしている印象もあり、金銭的な譲歩による和解のため、検討するよう促した。

その後、相手方役務提供会社より、検討の結果、約5万円を申請人に支払うことで和解したい、との回答があった。仲介委員は、事務局を通じて相手方役務提供会社の提示金額を申請人に伝えたが、申請人は約5万円では納得できないが、本手續で和解をしたいという気持ちは強い、と述べた。仲介委員は相手方役務提供会社に申請人の意向を伝え、金額について再考するよう促した。

後日、事務局を通じてやりとりを行い、最終的に相手方役務提供会社が申請人に8万円を支払うことで、申請人、相手方役務提供会社とも合意し、両当事者間で和解が成立した。

最後に、仲介委員は相手方役務提供会社に対し、申請人は相手方役務提供会社のウェブサイトの高い復旧率の記載や、無料の初期診断における、高い確率で復旧できるとの説明を信じて契約に至っており、復旧率の記載については誤解を招かない書きぶりにするなど検討するよう、事務局を通じて伝えた。

なお、申請人は相手方カード会社への申請を取り下げた。

## 【事案9】着物の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年7月上旬ごろ、職場近くの商店街にある相手方の店舗で、振り袖を見ていた際に、店員に声をかけられ、精神的な持病があることなど個人的な話もして親近感を持った。

7月中旬、当該店員から電話があり、「即売会をするので、見るだけでも良いので来てほしい」と誘われ、昼休みに店舗に行く約束をした。即売会までに2度ほど店舗に行き、当該店員と話をした。

即売会当日、購入するつもりはなかったため、昼休みの20分の間に相手方店舗へ行った。

当該店員と雑談をし、「作業所で働いているので収入が少ない」と話した。気付くと、小紋の着物などを勧められ、「もう少し安くならないか」と聞くと、店長から「帯などとセットで50万円にする」と言われたので、契約することにし、支払いは、後日、クレジットカード払いで決済することにした。クレジットカード払いの手続をする前に、再度相手方店舗に赴き、商品を選択して採寸を行った。

しかし、家族に反対され、カード払いの手続をする約束の日の前日（契約から約2週間後）に電話でキャンセルを申し出た。当該店員から「店長に確認をする」と言われた。

その約10日後に、当該店員から電話があり、話し合いのために店舗に来てほしいと言われ出向き、3時間ほど話し合ったが、「帯だけはキャンセルできない」と言われた上に値引きを提案され、断れない雰囲気だったため、最終的に相手方から提示された25万円をクレジットカードで支払い、9月上旬に帯は受け取った。高額なので、解約し、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。

申請人は、来店初日に、持病について当該店員に話したというが、そのようなことはなく、キャンセルの際に初めて申請人から副店長が聞いた。これまでの申請人とのやりとりで、申請人が配慮の必要な状況にあると気付くような出来事もなく、申請人の職場や収入についても、本手続の申請書が届いて初めて知った。

また、即売会の案内をした際に「見るだけで良い」と言った事実はない。

申請人は即売会までの間に2度来店し、2度目の際には、申請人が選んだ小紋と帯、小物等の試着や吟味をしていた。当該店員から電話で即売会の案内をしたのは、これらについて申請人が購入を検討している時期であったので、状況を確認するため来店してもらおうと思っていたのであった。

即売会では、「新しく展示されている帯が気に入った」と申請人は自ら言い、購入を検討していた帯と差し替える場合の差額などを聞かれた。昼休み時間内に間に合うように急ぐように求められたので、店長が対応し、その場で注文を受けた。クレジットカードの決済を後日行うことしたのは、ポイント付与率が高くなる日を申請人が指定したためである。なお、キャンセル申し出後の話し合いにおいても、購入意思を慎重に確認しており、申請人が購入を希望したことから新たな契約を行った。



## 2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は当事者双方から聴取を行った。申請人は、子どものころから着物が好きで、相手方店舗の前に展示されていた振り袖を見ていた時に声をかけられたのがきっかけで、店舗を訪れるようになり、即売会の案内の連絡があるまでに、何度か店舗を訪れ、小紋を複数回、試着したと述べた。小紋はかわいいと思ったが高額なため、購入の決断はできないままで、即売会の案内の電話があった際は、「見るだけで良い」と言われたので、見るだけなら行っても良いと思ったと述べる一方で、良いものがあれば買うつもりもあったし、勧誘もあるだろうと思っていたと説明した。

契約後に、解約についての話し合いをした際については、相手方から、帯についてはキャンセルができないと言われ、最終的に帯のみ購入することになったと述べた。

相手方は、契約の過程について、販売員に聴き取りを行い、また、記録を確認したが、無理に購入を勧めたことはなく、申請人が2度試着しているため、購入の意思があると思っていた。帯については、即売会において申請人自身から購入を希望されたものであったし、即売会の案内をした際にも、「見るだけで良い」と言ったことはない。なお、相手方は、解決策については、柔軟に検討する意向があると述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人が初めて相手方店舗を訪れた後、帯のみの売買契約を締結するまでの経緯について両当事者の説明が異なる部分もあり、実際にどのようなやりとりであったか心証を形成するのが困難であるとした上で、申請人に対しては、本手続において解決で解決を図るメリットについても付言をし、相手方に対しては、解決に向けた検討を求めた。

そうしたところ、相手方は、契約過程に問題はないと考えているものの、申請人の事情に鑑み、商品の返品は求めず販売価格の半額を返金するとの和解案に応じるとのことで、紛争の早期解決のために当事者が当該和解案に合意し、和解が成立したため、本手続を終了した。

## 【事案 10】出張害虫駆除サービスの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

親族が所有する空き家の様子を見に行った際、2階軒下の外壁に50 cm超のスズメバチの巣を発見した。インターネットで見つけた相手方駆除会社のサイトに、「4400円から」とあり、信頼できそうでも価格も安かったため「今日見に来てもらえないか」と電話で依頼した。その際、費用の説明はなかった。

16時ごろ、到着して巣の大きさを確認した相手方駆除会社から、「20万円ほどかかる」「今ならすぐ駆除できる。放っておくと周りにも危険だ」などと言われた。高額で躊躇<sup>ちゅうちよ</sup>したが、「このくらいの大きさであれば20万円はかかる」と何度も言われ、どの業者に頼んでも同じくらいの値段との印象を受けたため、仕方ないと思い、約23万円の見積書の提示を受けた上で、駆除を依頼した。17時ごろ、駆除が終了し、代金は、私が保有する相手方カード会社のクレジットカードの一括払いで支払った。

翌日、インターネットにスズメバチの巣の駆除の相場は1～5万円と書かれているのを見て、消費生活センターに相談し、相手方らに契約解除通知を送付した。相手方駆除会社は消費生活センターに対し、「約80 cmの巣で、危険を伴う作業だった。申請人との同意の上での契約である」と減額に応じず、相手方カード会社は請求を保留にした。

相場に見合う額（5万円程度）を差し引いて返金してほしい。また、同条件での他社の見積もりは約2万円だった。

＜相手方駆除会社の主張の要旨＞

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。

事実関係については、申請人の主張に争いはない。事前に料金を伝えてから作業しており、他社が現場状況を見ずに出した見積額と比較されても困る。

返金はできないので、申請人には速やかな料金の支払いを求める。

＜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。

申請人と相手方駆除会社の交渉を見守りたい。

### 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、両当事者から聴取を行った。

申請人は、相手方駆除会社の来訪時に、800匹程スズメバチがいる、10年程かかってできた巣と説明を受けたが、作業後には、それぞれ100匹、2～3年と言われたと述べ、作業前後で相手方駆除会社の説明が一貫していないことに不信感を抱いているようであった。

相手方駆除会社は、作業内容や料金は巣の大きさや高さ等によって変わり、現地で作業員が判断する、そのため最初の電話では料金は伝えていない、ホームページ上の最低料金4400円で作業できるのは巣がない駆除の場合である、商売上の理由から間口で安く見せるために最低料金のみ

ホームページ上に表示しているなどと述べた。

仲介委員は、本事案の事情を踏まえると、申請人が電話した時点で、契約内容を認識した上で契約を締結したいという明確な意思を表明しているとは言えず、特定商取引法における来訪要請には該当しないと考えられると整理した。

仲介委員は相手方駆除会社に対して、本事案は特定商取引法上の訪問販売に当たりクーリング・オフが可能であり、申請人には代金の支払い義務がないと考えられる旨指摘した。これに対して、相手方駆除会社は、法律上クーリング・オフが認められることには異論はないが、事前に料金を伝えた上で申請人に納得してもらい作業をした、どの業者であったとしても5万円以上はかかる作業であり、良いサービスを提供している自負もあるので、返金には応じられないとして、代替案として再度ハチが発生しないような防止策を実施すると述べた。

仲介委員から、相手方駆除会社に対して、申請人は5万円の負担までは認めていること、クーリング・オフ相当事案であることを再度伝え、作業前後において担当者の説明に違いがあった点も踏まえ、返金について次回期日までに再度検討するよう依頼した。

第2回期日において、相手方駆除会社は5万円の支払いであれば応じられると述べた。仲介委員から、特定商取引法の規制について再度説明し、書面不備の点も指摘したが、第1回期日で述べた通りの理由から、これ以上の支払いには応じられないとの回答だった。

仲介委員から申請人に相手方駆除会社の回答を伝えたところ、申請人は、やむを得ず受け入れることとするが、相手方駆除会社が行った巣を駆除した後の対策によって、ハチの死骸が落下し、ウッドデッキが粘性のある物質で汚れてしまい、申請人がウッドデッキの清掃をするに至っており、そのことについて相手方駆除会社の説明がなかったという点を踏まえて、和解額を再度検討できないかとの要望があった。

仲介委員から、相手方駆除会社に対して申請人の上記要望を伝えて、相手方駆除会社から申請人に支払う和解金として、6万円を提示したところ、相手方駆除会社は、巣を駆除した後の対策に関する事前の説明不足を認め、上記提案に応じたため、相手方駆除会社から申請人に6万円を支払うという内容で、両当事者間で和解が成立した。また、申請人は相手方駆除会社から6万円が支払われることを条件に相手方カード会社に対する申請を取り下げるとの意思表示をした。

## 【事案 11】クレジットカードの不正利用に関する紛争（53）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年11月、相手方カード会社の業務受託会社（以下「相手方業務受託会社」という。）から突然メールで連絡があり、海外の事業者から約6万円の利用（以下「11月利用」という。）について請求がされているとして、利用の有無について確認を求められたので、覚えがないと回答した。後日、「当該クレジットカードの利用を止める、カード番号盗用届を提出してほしい」と説明されたので、指示に従って対応し、新しいカードも届いて安心していた。

しかし、12月、相手方業務受託会社から利用状況の確認を求めるメールが再び届き、1万2000円×8回の決済が2日に分けて合計16回、約19万円利用されたことを知った（以下「12月利用」という。）。自身の利用ではないので、相手方カード会社に連絡したところ、「短期間に何件も利用があり、クレジットカードの管理に問題がある。11月利用は取り消すが、今回の12月利用は支払ってほしい」と言われたが、クレジットカードは財布に入れて保管していたし、誰かに見せたり貸与したりしたこともなく、納得できない。

12月利用はオンラインゲームでの利用のようであるが、同居の家族は妻のみであり、自分も妻もオンラインゲームはしない。また、子どももおらず、自宅を出入りする者は他にいない。

既に引き落とされた12月の利用分約19万円を返金してほしい。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、令和3年11月末にクレジットカードの再発行の依頼を行い、12月上旬に再発行後のクレジットカードを受領しているが、再発行後のクレジットカードの受領から約10日後に、再発行前の11月末の利用先と同じオンラインゲームにてカードが不正利用されている。再発行にてカード番号が変更になっていること等を踏まえると、申請人本人の意思による利用である可能性が高い。

また、令和3年10月にも、同一のオンラインゲームの利用が発生しているが、申請人から利用覚えなしなどの連絡を受けていないことから、申請人の意思に基づく利用であった可能性が高い。仮に第三者がクレジットカードの情報を不正に取得したとしても、当該第三者が申請人と偶然同じゲームを愛好し、10月利用と同じ1回分の金額にて課金を行う可能性は極めて低く、10月利用の事実から、12月利用についても申請人本人の意思に基づく利用であることが推認される。

仮に、12月利用が申請人以外の者による利用の場合でも、当社のカード利用規約において、同居の親族による利用は盗難補償の対象外になっており、また申請人の同居の親族以外の第三者がクレジットカードの情報を取得して12月利用を行った場合、上記の通り、通常あり得ないこのような不正取得が成立することは、申請人のクレジットカードの保管について、善管注意義務に著しく違反する形で行われたことが推認され、当社のカード利用規約における免責不可の事由への該当性が認められる。

以上の通り、現時点において、申請人の主張を前提とする12月利用金額全額の補償に応じることはできないが、期日における申請人の供述内容および仲介委員の見解または提案を考慮の上、

当社においても和解に関する検討を行う。

＜相手方業務受託会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社の回答は、業務委託元である相手方カード会社の回答に準ずるものとする。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から聴取をした。

申請人は、相手方カード会社の答弁通り、令和3年10月にも同じオンラインゲームの利用があったようだが、自らの利用ではないと主張し、利用の有無について確認を求めるメールも来なかったもので、気が付かないまま料金が口座から引き落とされていたと述べた。

相手方カード会社は、12月利用前後に、海外加盟店での利用が複数発生しており、そのうちの一部は相手方カード会社において取消処理がなされた記録があると述べた。

仲介委員は、申請人からの聴取によると、申請人は妻の他に家族はおらず、またカードの保管方法についても特段の落ち度があるようには見受けられないと整理した。その上で相手方カード会社に対し、相手方カード会社において利用の取消処理をした記録を提出するよう依頼するとともに、他に海外加盟店での利用があり、それについては取消処理がなされたという経緯からすると、12月利用は不正利用の可能性があることから、相手方カード会社において、いくらかの補償が可能か検討し、次回期日までに回答するよう依頼し、了承された。また申請人に対しては、この度利用されたオンラインゲームは、比較的高機能の仕様が求められていることから、申請人が使用するパソコンの仕様等を示す資料を提出するよう依頼した。

期日後、相手方カード会社より、利用の取消処理をした記録が提出された。それによると、①令和2年2月に、申請人が保有する相手方発行の別のクレジットカードについて、複数の加盟店の利用についてチャージバックにて補償が確定し、かつクレジットカードの再発行がなされているようであり、また②令和3年11月利用の同時期にも、複数の加盟店の利用について取消処理がなされていることから、相手方カード会社において過去に100万円近い金額の補償がなされていることが判明した。相手方カード会社からは、上記の記録に基づいて改めて検討した結果、申請人に対し既に約100万円の補償を行っており、カード自体は申請人の手元にあるにもかかわらず、再発行の前後で繰り返しカードの不正利用が行われた事実は、やはり申請人に何らかの過失があったのではないかという疑いを生じさせるものであり、本申請の対象取引についての補償はできないとの回答がなされた。

また、申請人からは、申請人が使用するパソコンの仕様等を示す資料が提出され、同資料を相手方カード会社にも送付した。

第2回期日において、相手方カード会社は、申請人が使用するパソコンの仕様などを示す資料について、申請人が使用するパソコンのメモリは8GBであることが示されているが、パソコンのハードディスクの容量が示されていないので、カード利用がされたオンラインゲームアプリのインストールに必要な容量が64GBであるとしても、本人利用でないことを直接的に示す根拠にはなっていないと主張した。また、再調査の結果、令和3年11月利用を含んだ約6万円の利用について、取消処理はされておらず、現在、請求保留状態となっていることが判明したと述べた。

相手方カード会社の回答を受けて申請人は、確かに令和2年2月にも、相手方カード会社から、

覚えのないカード利用についての確認依頼があり、記憶がないと回答した経緯があると述べた。また、使用しているパソコンにはウイルスソフトを導入し、無線 LAN にはパスワードを設定していると述べた。クレジットカードは財布に入れて保管しており、紛失もしていないので、本件申請にかかる利用については、負担したくないと述べた。

仲介委員は申請人に対し、相手方カード会社の主張によれば、再発行の都度カード番号が変更されているにもかかわらず、申請人が保有する2種類のカードについて1年間で3回も不正利用される点は不可解であり、これまで既に100万円近い金額の補償をしていることもあり、相手方カード会社の対応が硬化していると説明した上で、解決意向を尋ねたところ、申請人は、自身に落ち度がないので悔しいが、相手方カード会社が12月利用の半額を負担してほしいと述べた。

これを受け仲介委員は相手方カード会社に対し、カード情報の流出経路が不明であり、また申請人のクレジットカードの保管に特段の落ち度がないことから、本事案の特殊性に鑑み、申請人の意向として、相手方において12月利用の半額を負担する案で和解できないか打診した。本提案について、相手方カード会社は、検討の上回答すると述べた。

期日後、相手方カード会社より、検討の結果、やはり補償は難しい、なお、請求保留としていた令和3年11月の約6万円について、チャージバック対応または相手方カード会社における補償が確定したと回答があった。

第3回期日において、相手方カード会社は、情報が流出しなければ不正利用が起きるはずがなく、申請人における善管注意義務違反が疑われることから、やはり負担は難しいと説明した。本回答について申請人は、自身が使っていないので、全額負担することに納得がいかない、相手方カード会社にもいくらか負担してほしいと述べた。

仲介委員は相手方カード会社に対し、12月利用の3割程度の負担が可能か、再度の検討の余地があるか尋ねたところ、相手方カード会社は検討すると述べた。

期日後相手方カード会社より、検討の結果、やはり補償は難しいとの意向が示された。仲介委員は、本手続において当事者間に和解が成立する見込みがないため、手続を終了させた。

## 【事案 12】 マンション購入契約の解除に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

夫を亡くし、子どもたちも遠方にいるため、戸建ての自宅を売却し、高齢になっても暮らしやすいマンションの購入を検討していた。

令和2年10月下旬、住宅情報誌を見て、相手方が扱う新築分譲マンションの販売センター（以下「販売センター」という。）を訪れたところ、住宅情報誌に掲載されていた部屋は売れており、別の部屋を勧められ内覧することにし、その日は資金計画書（売買代金約4400万円）を受け取った。

翌日、マンションを内覧し、資金計画書に手付金1万円との記載があったため、これで申し込みができると思い、相手方担当者に申し込むと伝えた。相手方担当者から、この部屋は既に申し込んでいる人がいるため、そのローン審査の結果が出る前の本日中に手付金約220万円を振り込むよう言われた。相手方担当者から手付金の意味や契約成立後は原則として返還されないことの説明はなかった。この時点で内覧開始から3時間以上経過しており、通帳や印鑑も持ってきていないと伝えたが、先に申し込んでいる人のローン審査結果が出てからでは買えなくなる、今すぐ振り込んでとせかされ、考える間もなく銀行で約220万円を振り込んだ。その後、重要事項や契約書の内容の説明を受け、そこで初めて、キャンセルした場合に手付金は戻らないと言われがくぜんとした。その日は重要事項説明書や契約書は渡されず、約10日後に受け取った。

契約に納得がいかず、消費生活センターや弁護士等にも相談し、11月下旬、相手方担当者に電話で契約を解除したいと伝えたところ、販売センターに来るよう言われた。販売センターはマンションの一室で、ドアが閉じられ、相手方担当者2人きりの状態であった。契約を解除したいと伝えたが、価格を下げる、購入後不要になった場合は売りに出すこともできる、20年、30年後に売却しても買った時の価格とあまり変わらない価格で売れる、現在の戸建てに住んでいると水道などが壊れてお金がかかる、などと長時間説得された。家族に相談したい、いったん家に帰りたいと繰り返し伝えたが、最後には書類をテーブルにたたきつけて怒鳴られ、怖くなり、言われるがまま提示された書類に署名した。翌日、再度重要事項説明書と契約書を受け取った。

12月初旬、相手方に売買契約の解除と手付金の返金を求めるはがきを送付した。また、弁護士を通じて相手方に手付金の返金を求める書面も送付したが、手付金の返金には応じないとの回答があった。

契約をなかったことにして、支払った手付金約220万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2年10月に申請人が本件マンションのモデルルームを訪問した際、申請人に、手付金は、契約成立後は原則として返還されないこと等を説明した上で、振り込みを行ってもらっており、手付金について説明することなく申請人に振り込ませた事実はない。

その後11月に申請人が解約の意思を申し出た際、相手方が契約は有効に成立しているため、解約するのであれば手付金放棄での解約になる旨伝えたのは事実だが、執拗に解約しないよう勧誘

をし続けたり、怒鳴ったりした事実はない。相手方は申請人の不安を解消するため売買代金の減額を提案し、申請人はいったん持ち帰って検討した上で、当初の契約を合意解除し、改めて売買契約を締結した。このため本件マンションにかかる売買契約は<sup>かど</sup>瑕疵なく有効に成立していると考ええる。

以上により、申請人に対して手付金を返金することは一切できない。

手付金の返金を行わない内容の解決を希望する。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、手付金の振り込みに関して、相手方から解約した場合に手付金が戻らないという話はなく、もし手付金が戻らないと聞いていれば慌てて振り込むことはしなかった、と述べた。また、11月下旬に解約の意思で販売センターに行ったが、長時間の説得を受け怖くなったため書類に署名してしまい、署名した直後にやめたいと伝えたが、相手方に署名をしたのでもう駄目ですと言われ、もうやめられないと思ってしまった、とも述べた。

相手方は、手付金を受領して物件を押さえるということはしていないため、手付金を支払わないと物件を押さえないという説明をすることはなく、契約締結前に手付金を支払うことは特段珍しい例ではなく、契約には手付金の着金確認が必要なため、翌営業日に契約を締結する前提で内覧の日に振り込んでもらったと述べた。また、11月下旬に申請人が販売センターに来訪した際には、申請人が本件マンションの購入について悩んでいたため、話を聞き、値下げを提案したものである、とも述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、申請人が本件マンションの内覧をしたその日に手付金を振り込み、重要事項を説明したというが、不動産の契約に慣れていない消費者に対し、理解できるように十分な説明がなされたのか疑問があるとの見解を示した。その上で、申請人と相手方の主張に食い違いがあることから、専門的な事業者と消費者との知識や経験等の格差を踏まえ、解決金といった形での和解の余地がないか、相手方に検討を促した。相手方は、顧客への誠意のために本手続に応じているが、本事案の経過については申請人と認識が違っており、金銭的な解決は考え難い、と述べた。

以上より、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させた。



## 【事案 13】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（29）

### 1. 当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

令和3年12月、自宅（戸建て）のトイレが詰まり、インターネットで「最安値 350 円～」と広告していたサイトに電話した。相手方担当者から折り返し連絡があり、自宅に来てもらうことにした。料金の説明は全くなかったが、高くても2万円程度だろうと思っていた。

来訪した担当者が手動ポンプで作業したが、詰まりは直らず、担当者から便器を取り外して機械を用いた通管作業をすることを提案された。「費用は7万円」「別業者に頼んでも構わない」とも言われたが、相場も分からず、既に便器も外していたので、作業を続けてもらった。作業後に詰まりは解消したが、担当者から「薬品を使用したのでさらに高くなった」と15万4000円を請求された。高額だと思ったが、仕方なく現金で支払った。

消費生活センターに相談し、契約の5日後、相手方に返金を求める書面を発送したが、受取人不在で返送された。消費生活センターのあっせんでは、相手方は作業前に説明しなかった薬剤散布分（3万円）のみ返金してもよいとの回答だった。しかし、業界団体に確認して、同種の作業代金は高くても7万円程度と言われたこともあり、納得できない。適正価格以上の金額を返金してほしい。

＜申請人口の主張の要旨＞

令和4年1月、自宅（戸建て）のトイレが詰まり、インターネットで見つけたサイトに電話をした。電話では料金の説明はなかったが、サイトに「1350円～」とあったので、高くても1万円程度だと思っていた。

2日後、来訪した相手方担当者が高圧ポンプで作業したが、詰まりは解消されず、便器の脱着（3万円）、ワイヤ作業（3～10万円）を勧められ、その都度契約書にサインをした。しかし、詰まりは解消されず、担当者から高圧洗浄（3～10万円）を勧められた。担当者から、高圧洗浄で詰まりが解消しない場合は、業者に依頼して高圧ポンプ車を呼んでもらうことになり、さらに費用がかかると言われ、不安になった。工事代金は合計13～14万円程度と説明を受け、他に方法もなさそうなので、仕方なく工事請負契約書にサインをした。作業後、詰まりは解消したが、事前の説明のない作業や行われていないはずの作業を含む費用26万円を請求された。違和感があったが、当日、仕方なく振り込んで支払った。

消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を送付した上で、あっせんしてもらった。相手方からは汚水・汚物処理、薬品散布分（計3万円）の返金提案があったが、納得できない。全額返金してほしい。

＜申請人ハの主張の要旨＞

令和3年12月、21時ごろに自宅（築5年のマンション）のトイレが詰まり、インターネットで検索して「キャンペーン価格 1350 円～」と書かれていたサイトに電話をかけた。「代金は現場を見ないと分からないが、価格は1350円から」と言われたので、追加の作業が生じても1万円以内に収まるだろうと思い、来訪を依頼した。

その後、来訪した相手方担当者がポンプ作業をしたが、詰まりは解消せず、「便器を外すので3万円かかる」と言われ、仕方なく依頼した。担当者は便器を外して状態を確認し、「ドリルのような機械で作業する。追加で20万円かかる」と言う。担当者から「このままだとトイレは使えない」と強調され、渋々了承した。作業後に詰まりは解消したが、担当者から30万円の契約書を渡され、高額で驚いた。説明を受けていない、汚水・汚物処理費用、薬剤散布、夜間作業料が加算されていることに気付いたが、支払わなければいけないと思い、ネットバンキングで支払った。

翌日、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を送付した。相手方からは3万円の返金提案があったが納得できない。適正価格以上は返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

※相手方より事務局に対し、電話で「和解の仲介の手續に協力する意思がある」旨の回答があった。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

同時期に3件の申請があったため、併合して手續を進めることとした。仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、本件契約はいずれも特定商取引法の訪問販売に該当し、事業者が書面交付義務が課されているところ、相手方が申請人らに交付した契約書面は、法人化していない団体であればその代表者、個人事業主の屋号であれば個人名を記載すべきであるところ、その記載がない他、作業内容の詳細が記載されていない等、複数の不備がみられる、そして、申請人らはクーリング・オフの通知書を送付していることから、申請人らに新たに適法な書面を交付しない限り、クーリング・オフは現在も有効だと考えられると指摘し、全額返金するよう求めた。

これに対して相手方は、仮にクーリング・オフが有効だとしても、作業を行って詰まりが解消したことは事実であるから、全額返金に応じることはできない、また、緊急の出張サービスであることから一部作業料金が相場よりも高額であることも説明した上で、申請人らが契約に至っていると主張した。その上で、紛争の早期解決のため、一部返金に応じると回答した。

これを受け仲介委員は、申請人らの意向を確認した上で、既払い金の50～70%を返金するという和解案を双方に提示したところ、申請人らと相手方がそれぞれ合意したため、各当事者間で和解が成立した。

## 【事案 14】エステの危害に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年7月、予約サイトを通じて相手方のエステサロンを予約し、1万円強のHIFU（高密度焦点式超音波）機器を用いた施術（以下「HIFU 施術」という。）を受けた。当日はエステティシャン1名が対応し、「施術により顔の痛み・鈍痛・みみず腫れがまれに生じるが数日間で治る」と説明を受けた後に、額部等に施術を受けた。その後、申し込んだ内容（脂肪組織まで届く HIFU 施術）と異なり、表面だけの HIFU 施術が行われたことが判明し、2 回目の施術を受けることとなった。施術中、額に痛みを感じたが、相手方からは、HIFU の種類によるもので問題ないと言われ、そのまま施術された。

帰宅後、額に、電流が流れるような痛みと赤い湿疹が生じ、左目の腫れなどが生じた。皮膚疾患の既往があったため、今回も同様と考え、経過をみた。

数日後、痛みに耐えかね受診したところ、そのまま入院し、退院後に紹介された病院で、HIFU 施術による両側眼窩上神経障害との診断を受けた。施術から約7カ月経過した現在も通院中で、改善傾向にはあるものの、依然として前額部（両側眼窩上部）に痛みが残っており、担当医からは今後痛みが消失するかは不明と言われている。

8月、相手方はHIFUを当てる場所を間違えたことにより痛みが出ていることを認め、1～2カ月で自然治癒するとして治療費負担の申し出があった。しかし、治療費の支払いは行われず、弁護士に委任して通知を送ったところ、12月に約22万円が振り込まれた。

相当の損害賠償として、治療費、通院慰謝料、後遺症慰謝料等の支払いを求める。

<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。

本来、HIFU 施術は頬のみに実施しており、額や他の箇所は危険が生じるため行っていないが、申請人が立腹していたこともあり、本人の希望で額も施術を行った。

ただし、施術を行ったことは事実で、当社の過失と認識しており、12月に治療費を請求された際は、高額であったものの、全額支払った。

申請人による口コミには事実でないことも書かれており、集客に悪影響を及ぼしている事実もあり、また、売り上げの少ない当社にとって、既に支払った治療費以上に支払う余裕はない。ただし、通院による治療費、交通費は支払う意思がある。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日に先立って、仲介委員から、申請人に請求額を確認したところ、治療費約32万円、入院雑費約5000円、「民事交通事故訴訟損害賠償額算定基準」を元に算定した通院慰謝料116万円、後遺症慰謝料110万円から、既に相手方から支払いを受けた約22万円を差し引いた約236万円が提示された。なお、治療費については、令和4年2月までの仮集計で、その後の通院分を追加請求する可能性があるとのことだった。

第1回期日において、仲介委員は、施術時の経過等について、両当事者に聴取を行った。

申請人は、顔全体の施術は依頼したものの、額への施術は要求していない、2回目の施術につ

いても、施術内容が予約と異なっていたため、要求したにすぎないと述べた。また、入通院の状況、請求の詳細については、入院が3泊4日、1週間に1回程度の通院が6カ月続いており、6カ月後の症状固定以降は後遺症の治療として通院している、後遺症慰謝料は、局所の神経症状として一番低い等級である14級で請求していると述べた。

一方で相手方は、申請人から、「遠方から来ているので額も含めた顔全体に施術してほしい」と依頼を受け、通常行っていない額にも施術を行った、当てる場所を間違えたかどうかは分からないが、施術から痛みが生じていることから、治療費を負担したと述べた。

現在の症状の程度や治療経過、通院状況を示す客観的な証拠がなかったため、仲介委員は、申請人に対して、次回期日までに、症状固定に関する記載のある診断書、診療報酬明細書（ない場合は領収書）を提出するよう求め、相手方に対しては、申請人の請求を踏まえた譲歩金額の検討を求めた。

第2回期日において、仲介委員は、申請人から提出された診断書、通院等の領収書を確認した上で、聴取を行った。なお、前回の集計以降の通院分として、治療費約7万円が加算されて、請求額が約243万円に増加していた。

相手方は、既払い金約22万円分を控除した上で、治療費全額である約16万円、もしくは1カ月の猶予をもらえれば20万円まで支払うが、小規模の会社であり、会社が存続できなくなるため、それ以上の支払いには応じられないと述べた。

仲介委員から、相手方に対して、分割払いを含めた慰謝料部分の支払いの検討を依頼したところ、相手方は、問診時に持病の有無を確認しており、持病がある場合は施術を行っていない、申請人に皮膚疾患の持病があることは施術後に初めて聞いた、当該持病がある場合でもHIFU施術を行うことに問題がない旨確認できれば、30万円までは支払えると述べた。

一方で、申請人は、当該皮膚疾患の既往はあったが現在発症しておらず、今回の身体的な被害との関係性は低いと考えている、現在の相手方の和解案には到底応じられず、このままであれば民事刑事含めた法的手段も検討すると述べた。

以上の通り、両当事者の主張に大きな隔たりがあったため、仲介委員は、再度期日を開くこととし、相手方には、慰謝料部分の長期的な分割も含めた譲歩金額の再検討を、申請人には相手方の和解案に応じるか否かの検討を依頼した。

第3回期日において、申請人は、現在も身体的な被害が残っていること、トラブル以降の相手方の対応に不満があることなどから、前々期日の相手方の提案には納得できず法的手段を検討していると述べた。

仲介委員から、上記申請人の意向を伝えた上で、相手方の検討結果を確認したところ、相手方は、治療費に加え20万円の計約36万円を支払う、これが最終回答と述べた。また、金額に折り合いが合った場合の和解条件として、申請人からは、和解書への謝罪文言の追加が、相手方からは、申請人の相手方に対するロコミの削除が示された。

以上の両当事者の希望を踏まえ、仲介委員から、申請人に対して、上記相手方の提案を受け入れるか検討するよう伝えた。

期日後、申請人から、相手方の提示内容では合意することはできないとの連絡があったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 15】データ復旧サービスの解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年6月中旬、使用していたスマートフォンが起動しなくなった。スマートフォンに保存していた写真や動画、音声データを復旧したいと思い、インターネットで検索して相手方のウェブサイトを見つけた。相手方に電話をかけ、直るか尋ねると「実績はあります」とのことだったため、相手方の事務所にスマートフォンを持参することにした。この時、費用に関する説明はなかった。

翌日、相手方の事務所にスマートフォンを持っていくと、エンジニアによるチェックの後、「復元できない場合もあるが、復元の可能性は高い」と言われた。その後の説明でも高い確率で復元できると説明された。そこで初めて約28万円の作業費がかかることを聞いた。高い確率で復元できると聞いていたため、依頼することにし、促されるまま書類に署名をした。しかし、この時、データ復旧の可否にかかわらず作業費が発生することや、データ復旧ができない可能性について説明を受けた覚えはない。

後日、相手方から作業費約28万円の請求書がメールで届き、指定されたURLから、親のクレジットカードを使い一括払いで支払った。

7月中旬、相手方からデータが復旧できなかったと連絡を受けた。復旧できなかったのであれば作業費を少しでも返金してほしいと思い、相手方にメールを送ったが、返金できない、と回答された。スマートフォン自体は返却を依頼したが、返却されたスマートフォンは分解され、中の基板が見える状態だった。その後、契約している通信会社のショップに持っていったところ、スマートフォンは2万円ほどで交換できた。その際ショップ店員から、保険に入っているので、ショップにスマートフォンを持ち込めば、データ復旧ができた場合1万円、復旧できなかった場合は無料だった、と言われた。

12月中旬、消費生活センターに相談したが解決できなかった。支払った作業費約28万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。

申請人が相手方事務所に来訪した際、復旧可能とは案内しておらず、復旧作業着手が可能、復旧の可能性ありと説明している。また、作業費用がかかること、復旧できない可能性なども説明した上で署名している。

契約内容に沿って作業を行っており、支払われている費用は固定作業費用であるため、返金できない。

手續に沿って対応の上、社内協議を持って方針を決め、進めていきたいと考えている。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は第1回期日において、申請人、相手方から事情を聴取した。

申請人は、データの復旧ができない可能性がある旨記載された確認書について、契約の際にサ

インをしたことは覚えているが、記載内容について確認書を見ながら説明されたかはっきり覚えていない、と述べた。また、相手方ウェブサイト上のデータ復旧率の記載や、「復元の可能性が高い」と言われたこと等から、データは復旧できるものと信じていた、とも述べた。

相手方は、契約に際し、発注書と確認書は読み合わせの上サインをしているはずである、と述べた。

仲介委員は聴取を踏まえ、相手方に対し、契約時の説明の有無については申請人と相手方の主張に食い違いがあるが、データの復旧率については、相手方ウェブサイトでは高い復旧率の数値の記載の下に小さな文字で説明があり、数値の意味するところが分かりにくく、数値を見た消費者は、いつでも高い確率でデータ復旧ができると期待をするのではないかと指摘した。その上で、和解に向けて返金の可能性があるか、第2回期日までに検討するよう促した。

期日後、相手方より、検討の結果、作業費用の半額に当たる金額を申請人に返金することで和解したい、との回答があった。

第2回期日において、申請人が相手方の提示した返金額に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 16】資格取得講座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＞

令和3年11月、建設会社に就職し、3日間の入社研修後、突然相手方から、資格取得のための講座の勧誘電話があった。入社研修をオンラインで受講するため、使用できる個室を探していたところ、相手方から、相手方の校舎の個室を使って良いと案内を受け、個室が使え、資格の情報も得られるのであれば良いと思い、会うことになった。

2日後、相手方の校舎で担当者と会って話を聞いたところ、年収の書かれた表を見せられ、建築施工管理の資格を取得すると年収が上がると受講を強く勧められ、解約金3万円を払えば途中で解約もできるなどと言われて契約した。講座の受講料27万円については、相手方の自社割賦を利用して支払うこととした。

仕事が始まり、同年代の人で本資格を取得している人がおらず、また、本資格を取得するには実務経験が4年半必要であることが分かり、資格は必要ではないと思ったので、契約から約2週間後に解約を申し出た。何度も催促して1カ月程度たって解約精算書が示され、約12万円の解約料（解約手数料3万円、講座役務提供済み受講料5万5000円、未提供役務分20% 3万8500円）を請求された。納得できず、消費生活センターに相談したが、解決できなかった。なお、紙媒体の教材は一度も使っておらず、学習用のウェブサイトにはログインもしていない。

契約時に説明された3万円以外は支払いたくない。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約時、「必要だと思われる方が申し込んでいる」と案内している。解約金については、申込書の規定において、未提供役務分は20%請求をする旨を伝えており、解約条件および役務提供の方法を説明している。契約にかかる書面は申請人に交付し、解約規定の説明を受けたことについて、確認の自署をいただいている。1次試験は実務経験なく受験することができる旨を案内しており、その結果、申請人は1次試験だけを視野に入れた講座を契約している。

契約は正しく成立しており、瑕疵<sup>かじ</sup>はないと認識していることから、解約規定に沿って計算した解約金（約12万円）を支払ってほしい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、両当事者から契約の経緯等について聴取した。

申請人は、解約規定の説明について、相手方担当者から具体的な既定や金額の説明は受けておらず、担当者の説明のペースに飲まれて安易にチェックリストにチェックしてしまい、反省していると述べた。

相手方は、勧誘電話において、あらかじめ資格取得のための講座である旨を説明していることから、訪問販売には該当しないと認識していると述べ、解約金はパンフレットおよび解約規定に基づいて計算しており、申請人が学習用のウェブサイトログインしたかどうかは確認していないが、学習できる環境の提供は済んでいると述べた。

仲介委員は、提供されたパンフレットや解約規定を見ても、相手方が主張する精算金額を導き出すことは困難であり、また申請人が役務提供をほとんど受けていないにもかかわらず、実質的に授業料等の半額を損害賠償額として請求できる結果となる本件解約規定は、消費者契約法9条1号により平均的損害を超える部分について無効とイイウるのではないかと指摘した。これに対し相手方は、教材費や逸失利益を含んで解約金を算定しており、平均的損害を超えないものと考えていると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、譲歩の余地があるか尋ねたところ、相手方は、約12万円の解約料のうち、未提供役務分の20%である3万8500円については減額の可能性があるとして述べた。これに対し申請人は、早期解決のため、相手方の提案に応じると述べたことから、申請人が相手方に対し、8万5000円を支払う内容で和解が成立した。



## 【事案 17】 海外留学あっせんサービスに関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

令和3年11月、母と2人で、相手方営業所で開催された留学説明会に参加した。海外にある相手方関連会社が運営する語学学校に通学して英語を勉強するもので、留学先にはオーストラリアを希望していたが、説明会時点では新型コロナウイルス感染症の拡大のためオーストラリア留学のプログラムが開講されていなかった。そのため、説明会ではシンガポール留学の話聞いた。

説明会当日の申し込みであれば約5万円の割引があるとされた。そこで、当日、留学期間を令和4年1月末から3月上旬までの6週間としてシンガポールへの留学あっせんサービスを申し込んだ（コース費用約48万5000円）。また、渡航前に、相手方で週3回の英会話レッスンが受けられると言われた。2日後に、内金5万円を振り込んだ。後日、相手方から予約確認書が送られてきて初めて、コース費用の他に入学金や登録料合計約5万円が必要だと知り、相手方に対して不信感を持った。

契約から約10日後、オーストラリアの入国制限が緩和されたので、相手方に留学先の変更が可能か問い合わせたところ、可能であるとの回答を得た。そこで、留学先をオーストラリアに変更した。この際、語学学校のコースを授業数の少ないものに変更した（コース費用約46万7000円）。変更後、相手方サイトの中の契約者向けページで請求内容を確認すると、それまで説明のなかった変更手数料が発生していた。不信感が募り、解約と内金5万円の返還を申し出たところ、変更手数料とキャンセル料合計約15万円（登録料＋入学金＋オーストラリア留学のコース費用の2割）から既払い金5万円を差し引いた約10万円を請求された。

消費生活センターに相談したものの、解決できなかった。

契約時に違約金の説明はなかったもので、納得できない。変更手数料およびキャンセル料の請求を取り下げて5万円を返してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

令和3年11月の留学説明会において、パンフレットとは別に、申し込み方法と諸条件の案内を渡している。その後、申請人から申込書の提出を受けたが、署名欄には、「申し込みの諸条件を読みかつ理解しました」という文字が太字で記載されていることから、契約内容について知らなかったという主張を受け入れることは難しい。

消費生活センターからの問い合わせにおいて、代替案として、申請人が大学を卒業するまでの期間、変更手数料を収受せずに変更を承ると提案したが、申請人は本提案を受け入れず、キャンセルを希望するとの回答であった。

当社としては、申し込み受け付け時点で、シンガポール校の入学手續および滞在先の確保、ならびにビザ申請に必要な書類の準備を当社と海外にある当社の関連会社が完了しており、滞在先である学生寮も、他の予約が入らないよう確保していた。その後、渡航先変更の依頼を受け、11月末時点で、シンガポール校がビザ申請のための手續を棄却し、滞在先を解放するとともに、オーストラリア校が学校の受け入れ準備とホームステイ先の手配を完了し、入学許可を出した。

現地学校で多くの作業が発生していること、当社においても請求書や入学許可書の作成等の準備をしていることから、キャンセルのタイミングによってキャンセル費用を設定しているものであり、渡航や授業の受講の有無にかかわらず、規約通りのキャンセル料を請求している。

既に受け入れ準備ができていたため、規約通り、約10万円の支払いを求める。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日にて、仲介委員は、両当事者から契約の経緯を聴取した。申請人は、留学説明会において、コース費用総額約52万円と記載された明細書を相手方から提示されたが、内金5万円は、漠然とこのうちの5万円という理解で、登録料と入学金として支払った認識はなかった、キャンセルの申し出後、コース費用とは別に登録料と入学金として合計5万円がかかる、この5万円はキャンセルしても返金しないと言われ、改めて当該明細書とパンフレットに記載された契約条件を確認したところ、その旨が記載されていて驚いたと述べた。口頭での説明がなかったことから、支払った5万円は全額返金してほしいし、請求されているキャンセル料も支払いたくないと主張した。

一方、相手方は、留学説明会において、申し込みにかかる諸条件が書かれたパンフレット等を交付しており、スタッフがすべて読み上げて説明は行っていないが、一読の上申し込むよう案内していると述べた。コース開始日より起算して61日目以前までにキャンセルした場合のキャンセル料を、コース費用の20%と設定した根拠としては、渡航の有無にかかわらず、滞在や通学してもらうための準備や、契約書発行などの作業を進めているためであり、規約通りの対応としてはほしい、ただし、本来であれば未払い分の遅延損害金を徴取するところ、今回は免除すると述べた。

当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、相手方がキャンセル料を記載したパンフレットを交付している以上、法的拘束力があるが、解約に関する条件や追加費用については重要な部分なので、消費者に対し誤解のないよう丁寧に説明することが紛争の予防になると説明した。その上で、相手方の定めるキャンセル規定は、消費者契約法9条1号の観点から、相手方が主張するような作業を実施したのみで登録料と入学金の他にコース費用の20%の損害が発生するのかが疑問があり、請求額の妥当性は法的に問題があり得ると指摘し、これらの点を踏まえて、どのような解決が可能か、次回期日までに検討するよう求めたところ、相手方はこれを了承した。

一方申請人に対しては、紛争の防止においては、口頭での説明があった方が望ましいとは考えるが、留学説明会において、条件が明記されたパンフレット等が交付されていることから、キャンセル料の規定の有効性を争うことは難しいことを丁寧に説明し、この点を踏まえた上で、次回期日までに、希望する解決案について再考するよう依頼し、了承された。

第2回期日にて相手方は、コース費用の20%のキャンセル料を請求する根拠として、シンガポールの外部宿泊施設を確保するための手続費用、海外にある相手方関連会社のスタッフと連絡を取るための人件費や通信費、オーストラリアのホームステイ先の募集のための広告費、ホームステイ先との面談や連絡にかかる人件費や移動費などが発生したと説明した。その上で、改めて検討した結果、キャンセル料については、コース費用の20%から10%に減額した約5万円に加えて変更手数料1万円の合計約6万円を、申請人が相手方に支払うという和解案を提示すると述べた。

本提案について申請人は、仮に相手方が主張するような費用がかかっているとしても、既に支払った5万円に収まるのではないかと主張した。また、申請人は交付された資料を十分に読まな

かった落ち度を認める一方で、申請前の相手方とのやりとりにおいて、変更手数料1万円がかかる点について説明がなかったことを訴えたところ、相手方が説明不足を認め謝罪したにもかかわらず変更手数料を請求されるのも不満であると述べた。

申請人の意向や相手方の提案を踏まえて仲介委員が調整した結果、最終的に、申請人が約3万円を支払う内容で合意したため、和解が成立した。

なお、仲介委員は相手方に対し、相手方の定める規約では、コース費用の内訳として、授業料とその他の費用のそれぞれの割合を明記しているところ、キャンセル料は、コース費用全額に対する何割かという一律の設定になっていることや、入学金や登録費用の性質やそれらのキャンセル料との関係については、消費者がキャンセル料の計算をするに当たって疑問を持つ可能性があるため、平均的損害を超えるキャンセル料の規定を無効とする消費者契約法の規定を踏まえた今後の検討を依頼し、了承された。

## 【事案 18】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（30）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年2月の深夜、自宅（築17年の集合住宅）のトイレの詰まりが悪化し、インターネットで見つけたサイトに電話をすると、「最寄りの事業者を探して、連絡させる」と言われた。この時、料金の説明はなかった。その後、相手方から電話があり、状況を説明したところ、「通常8000円だが、6000円」と言われ、6000円で直ると思い、修理を依頼した。

作業担当者が自宅にやってきて、「ラバーカップは6000円、高圧口ポンプでの作業は8000円。高圧口ポンプであれば大体の詰まりは解消する」と説明され、高圧口ポンプの作業を依頼した。

しかし、詰まりが解消せず、「便器を外して確認する必要がある、料金は2万円かかる」と言われ、依頼した。その後、機械式床下洗管工事を勧められ、料金は約10万円だったが、仕方なく了承した。しかし、解消せず、さらに、特殊車両での作業が必要で20万円がかかることを説明された。高額だったが、深夜であり周囲への騒音も気になり仕方なく依頼した。詰まりは解消し、ネットバンキングで30万円を送金した。

工事請負契約書を交付された2日後、問い合わせた際に聞いた料金よりかなり高額だったことに納得ができず、消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を発出した。

また、事業者組合に確認すると、「個人の占有部分で特殊車両を使用するのはおかしい」と言われた。

適正価格以上の料金は返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

すべて必要な作業であり、特殊車両も呼んでいる。また、自身が担当した作業については割引もしている。

話し合いで解決をしたいと考えている。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、本件契約は特定商取引法の訪問販売に該当し、申請人は工事請負契約書を交付された2日後に、書面によりその役務提供契約の解除の申し入れをしたのであるから、既にクーリング・オフの効力が生じていることを説明し、全額返金するよう求めた。

これに対して相手方は、仮にクーリング・オフが有効だとしても、作業を行って詰まりが解消したことは事実であるから、全額返金に応じることはできない、また、一部作業については、特殊車両も用いており、高額な作業料金が発生している。料金については、作業ごとに申請人に伝えて、意向を確認し、契約に至っていると主張した。その上で、紛争の早期解決のため、一部返金に応じると回答した。

これを受け仲介委員は、裁判手續を利用した場合の課題などを踏まえ、申請人が本手續での終

局的な解決を希望したことから、既払い金の約 30%を返金するという和解案にて双方がそれぞれ合意したため、和解が成立した。

## 【事案 19】モバイルデータ通信サービス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>

令和3年2月、通信および機器販売会社の代理店である相手方代理店から、SNS内で「相手方通信会社から提供されるモバイルWi-FiルーターとタブレットPCの使い心地をPRしてもらいたい」「機器は実質無料でプレゼント、投稿を通じた成約1件につき1万円の報酬を支払う」との連絡があり、無料でWi-Fiルーターなどが使えるのであればお得だと思い、詳細を聞きたいと返信した。3月に、相手方代理店から電話があり、「モバイルWi-Fiルーターの通信契約をして、ルーターとタブレットPC（以下「機器」という。）を割賦払いで購入してもらおう。通信代金と毎月の機器の割賦代金に相当する金額（以下「割賦代金相当額等」という。）は、相手方代理店が申請人に入金するので、申請人の負担は一切ない」「3年後からは、通信料がかかるが、機器はそのまま使えるし、通信契約は解約しても良い」と勧誘され、相手方通信会社とモバイルWi-Fiの通信契約および機器の割賦購入契約をした。

契約後しばらくは、相手方代理店から割賦代金相当額等が入金されていた。また4月と8月には、相手方代理店の指示に従い、SNSでPR記事を投稿した。成約報酬は受け取っていない。

10月ごろより、相手方代理店からの割賦代金相当額等の支払いが滞りはじめ、12月以降は入金されなくなった。決済に利用したクレジットカードを解約して通信代金と毎月の機器の割賦代金の支払いを止めたところ、相手方収納代行会社から、相手方通信会社との契約の解除に伴う機器の分割代金および違約金等として、約13万7000円を支払うよう文書で督促を受けた。

相手方代理店に、割賦代金相当額等の未払い額約8700円を支払ってほしい。また相手方通信会社からの請求を取り下げしてほしい。

なお、これまでSNSで商品のPRをして報酬を得た経験はあるが、その額は月に1万円に満たない程度であった。

#### <相手方代理店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人の主張がすべて事実であるため、当社から未払いの状態になっていた割賦代金相当額等約8700円は、申請人の銀行口座に振り込んだ。

#### <相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人の主張を相手方代理店に確認したところ、すべて事実であることが判明したので、当社が申請人に請求している約13万7000円は、請求を取り下げる。また、相手方代理店から未払いの状態になっていた割賦代金相当額等約8700円は、相手方代理店から、申請人の銀行口座に振り込ませる。

<相手方収納代行会社の主張の要旨>

当社は収納代行の立場である。当社と申請人は契約関係がなく、和解の当事者にはならない。相手方代理店または相手方通信会社に対し事実確認を行っていただき、事実であれば、誠実な対応をするよう要請する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方らに送付したところ、相手方代理店から、未払いの割賦代金相当額等約 8700 円は、既に申請人の銀行口座に振り込んだと回答があり、また、相手方通信会社からは、約 13 万 7000 円の請求を取り下げる、機器は返送してほしいと回答があった。

申請人の請求通り、相手方代理店および相手方通信会社に対応するとの回答が得られたことから、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わすことによって本手続を実施し、申請人、相手方代理店、相手方通信会社三者間で申請人の請求通りの和解が成立した。なお、本手続において相手方らの関係が明らかになったことから、申請人は相手方収納代行会社に対する申請を取り下げた。

## 【事案 20】FX トレードシステムに関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年12月末、インターネットで「アルバイト」と検索したところ、相手方のサイトを見つけ、SNSを追加した。「1日3万円稼げる。スマホに無料アプリを取得し、簡単な初期設定を行うだけで自動アプリが起動し、報酬を確認するだけ。手出し0円で開始可能」とのメッセージが届いた後、1万2000円のマニュアルの購入が必要と言われたため、デビットカード払いで購入した（以下「本件契約①」という。）。

後刻、無料アプリの説明のために電話予約を促され、予約して電話を受けたところ、稼げるアプリはFX自動売買ツールであると言われた。また、無料のコースだと7日間しかシステムを利用できず、利益の保証ができないとして、利益が22万円出るまでサポートを受けられる15万円の投資サポートプランのコースを勧められた。

19歳で学生であるため、契約に当たり両親に相談したいと言ったが、「優先順位が下がり、契約できない可能性がある。今決めた方が良い」として電話を切らせてもらえず、やむなく契約することとした。振込口座を指定され、年末年始だから早めに振り込むようにと言われたため、すぐに15万円を振り込んだ（以下「本件契約②」という。）。その後、相手方の指示に従って、ツール内の口座開設やソフトのダウンロードを行った。

2日後、マニュアルと契約書面が郵送されたが、両親に相談せず高額な契約をしてしまい、利益が出るかどうか不安であったため、クーリング・オフ通知のはがきを出した。

令和4年1月上旬、相手方が年末年始の休日ではがきが戻ってきたため、はがきの写真を添付した上で、SNSで相手方にクーリング・オフ通知のメッセージを送った。

翌日、相手方から電話があり、「メッセージを受信したが、システム料などの経費がかかっており、クーリング・オフはできない。中途解約で返金は35%となる」と言われた。

同日、消費生活センターに相談してあっせんしてもらい、2月上旬、相手方に対し未成年者取消し通知を送ったところ、本件契約①について、1万2000円が返金された。しかし、本件契約②の15万円については、50%のみ返金するとの回答であり、あっせんは不調に終わった。返金済みの1万2000円を除く15万円を全額返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

期日での話し合いによって、和解に向けた相談をしたい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対して、現時点の和解案を確認したところ、消費生活センターでのあっせん時の提示額と同様で、50%の返金であれば応じるとの回答であった。

仲介委員から、相手方に対して、本件契約②は、親権者の同意がない未成年者の契約で民法上取消しが可能であり、特定商取引法上の電話勧誘販売に基づくクーリング・オフも有効に成立していると考えられることから、法律上は全額返金が相当な事案であると指摘した。



これに対して、相手方は、親権者の同意は得られていたとの認識である、未成年者取消しやクーリング・オフの考え方は消費生活センターから何度も聞いた、申請人の希望で契約して自己都合で解約となっている中で、当方にも人件費等の費用が発生していることを考慮して50%の返金を提示している、和解のためにお互いが譲歩する手続であり相手方だけが全額返金するのは不公平であるなどと述べた。

仲介委員は、本手続はあくまで法律に基づく解決水準を前提とするべきであること、消費生活センターにおける交渉において50%返金の提示で交渉が決裂して本手続に至っているため50%返金の提示では和解は難しいと考えられることなどを伝え、相手方に再度の譲歩を求めた。

その後、相手方が既に本件契約①について1万2000円を返金していることを踏まえて和解金額を検討した結果、最終的に、相手方が申請人に対して11万円を支払うという内容で当事者双方が合意に至ったため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 21】 通信販売の定期購入に関する紛争（28）～（33）

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

同時期に相手方に対する申請が 6 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。

令和 4 年 2 月、スマートフォンで SNS のニュースを見ていたところ、相手方が販売する化粧品のキャンペーンページを見つけ、定価約 1 万 2000 円が約 3000 円になり、2 回目以降は約 7000 円、180 日間返金保証と記載されていたので、申し込むことにした。

注文ボタンを押したところ、今なら 10 分以内 1100 円割引になるというクーポンが表示されると同時にカウントダウンが始まったため、急いで個人情報とクレジットカード情報を入力した。この時、最終確認画面が表示されたが、4 回以上購入するという契約であること、総額の表示、利用規約は表示されず、申し込み後に届いた注文確認メールにも記載はなかった。

3 月、1 回目の商品が宅配便で届いたが、納品書に次回発送予定日と書かれていたので不信に思い、相手方にメールを送ったところ、4 回の購入が条件で総額約 4 万円になると返信があった。クーポンを利用したことで 4 回の購入が条件になっているという。

消費生活センターに相談し、相手方に解約する旨を伝えたが、解約できないと言われた。2 回目以降の契約をなかったことにして、今後商品も送らないでほしい。

＜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。

申請人らの請求を認める。

申請人は解約条件を満たしていないため、本来は解約対応をしていないが、申請人らに限って、契約を解除し、2 回目以降の代金を請求しない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書を送付したところ、相手方から申請人らの請求を認めるとの回答があり、申請人らも相手方の提案に応じると述べた。申請人らと相手方が早期の紛争解決を望んだことから、聴取を行う期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わすことによって本手續を実施することになった。

相手方の提案の通り、相手方が申請人らへの 2 回目以降の請求を放棄することを認め、これに申請人らが合意したため、各当事者間で和解が成立した。