



報道発表資料

令和4年12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3回）

- ・ 直近6年度分（平成29年度～令和4年度）の申請は936件（令和4年10月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）884件のうち約7割の621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（121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	結果の概要 公表	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)	81	87	66	17	3	14	3	1	60	2	1
合計	936	944	621	263	73	190	50	10	833	81	3

※令和4年10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	121
2.運輸・通信サービス	102
3.他の役務	101
4.金融・保険サービス	95
5.保健・福祉サービス	93
6.工事・建築・加工	48
6.食料品	48
6.教養娯楽品	48
9.商品一般	45
10.保健衛生品	44
11.土地・建物・設備	32
12.修理・補修	28
13.内職・副業・ねずみ講	27
14.車両・乗り物	25
15.教育サービス	16
15.住居品	16
17.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	4
22.他の商品	2
23.光熱水品	1
合 計	936

(1)教室・講座	92
(2)他の教養・娯楽	14
(3)旅行代理業	6
(4)各種会員権	5
(5)観覧・鑑賞	2
(6)ソフトウェアライセンス	1
(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	16
(3)移動通信サービス	13
(4)郵便・貨物運送サービス	6
(5)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	784
2.販売方法	416
3.品質・機能・役務品質	163
4.表示・広告	140
5.接客対応	90
6.安全・衛生	39
7.価格・料金	30
8.法規・基準	25
9.施設・設備	2
	936

(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)	914
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
	936

(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	154
2. 消費生活センターの相談を経たもの	782
合 計	936

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	0
2. 合議体(2人)	929
3. 合議体(3人以上)	0
4. その他 ^(注)	7
合 計	936

(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12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	コンサルタント契約の解約に関する紛争(24)	×	株式会社StyleForce (法人番号2011101073246)
事案2	包茎手術等の一部返金に関する紛争(8)	○	
事案3	宝飾品の解約に関する紛争(13)	○	
事案4	クレジットカードの不正利用に関する紛争(54)	×	
事案5	宝飾品の解約に関する紛争(14)	○	
事案6	エステの危害に関する紛争(3)	×	
事案7	脱毛エステの返金に関する紛争(18)	○	
事案8	タブレット端末等の解約に関する紛争(6)	○	
事案9	海外留学あっせんサービスに関する紛争(8)	○	
事案10	通信販売の定期購入に関する紛争(34)	○	
事案11	中古車の解約に関する紛争(8)	○	
事案12	家具による事故に関する紛争	○	
事案13	スポーツジムの中途解約に関する紛争(3)	○	
事案14	スポーツジムの中途解約に関する紛争(4)	○	
事案15	コンサルタント契約の解約に関する紛争(25)	○	
事案16	洋服の定期レンタルサービスの解約に関する紛争	×	
事案17	ペットの売買契約に関する紛争(7)	○	
事案18	通信販売の定期購入に関する紛争(35)～(58)	○	

【事案 1】コンサルタント契約の解約に関する紛争（24）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年12月、マッチングアプリを通じて異性Aと知り合い、カフェで会うことになった。Aに「親から離れて一人暮らしをするためにもっと働いて稼ぎたい」と話すと、アルバイトの話を持ち掛けられた。具体的には、金融商品やコンサルティングの販売で、「あなたならトップ営業マンになれる」と言われた。報酬は歩合制と聞き不安だったが、「自分が面倒を見て成長させてあげる」と言われ、期待を抱いた。

数日後、Aから知人を紹介すると言われ、貸会議室に連れて行かれた。そこには相手方^(注)の社員であるBがいた。話が始めると、いきなり、採用するに当たって、相手方に支払うビジネスコンサルティング料金として80万円の支払いが必要なので、インターネットで消費者金融の口座を開設するよう言われた。同時に、学生であるにもかかわらず、Bから年収200万円のフリーターとして申し込むよう指示され、消費者金融2社から合計80万円を借りるよう指示された。返済できる自信がないと言ったが、AとBから「ビジネスコンサルティングを受ければそれ以上に稼げるからすぐに返せる」と言われ、その言葉を信じて申し込んだ。

消費者金融の審査が通るまでの間、突然現れたCから契約書を提示され、内容を一通り読み上げられた後、署名押印した。そして、ビジネスコンサルティングの一環として営業ノウハウを教わるための研修が3回あるという話があり、その場でCから1回目の研修を受けた。研修後、消費者金融の審査が通り、現金80万円を借り入れて相手方に手渡した。

その後、飲食店でDから2回目の研修を受け、副業を禁止されている企業の会社員へ為替やFXの取引を勧誘する方法を教わり、3回目の研修でAからマッチングアプリを使って、お金を稼ぎたいと思っている人を勧誘するよう言われた。研修後、報酬について説明を受けた。後日、研修で教わった通り、学生を中心に5人ほど勧誘したが、契約には至らなかった。

不安になったので消費生活センターに相談し、あっせんが行われたが、解決しなかった。契約をなかったことにして、80万円を返金してほしい。

^(注) 株式会社 StyleForce（法人番号 2011101073246）

所在地：東京都新宿区 代表取締役：吉川 允

＜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配達証明付き郵便にて送付したが、受領されず、保管期限が終了したため返送された。そこで事務局から相手方に電話で連絡をしたところ、特定記録郵便で送付するよう依頼があったため再送した。しかし、回答書の提出期限までに相手方から回答書および答弁書の提出はなかった。そのため、事務局から手続への参加を促す文書を送付し、配達されたことを確認したが、回答はなかった。再度、事務局から相手方に電話で連絡をしたが、受付の人物が「担当者が不在」「折り返し電話させる」というのみで、折り返しの連絡はなかった。

そこで仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき文書提出要求および期日出席要求書を相手方に送付し、配達されたことを確認したが、提出期限までに回答はなかった。

一方、申請人より、相手方の代理人を名乗る弁護士（以下「当該弁護士」という。）から、相手方から本件を委任されたので契約の経緯等をまとめた書面を送付するように、と記載された書面が申請人宛に届いた、という連絡があった。そこで事務局から当該弁護士に電話で連絡したところ、当該弁護士から「委任を受けたのは事実である」「回答書、答弁書、委任状を提出するかはこちらが判断する」と話があり、電話が終了した。その後も何度も連絡を試みたが、受付の事務職員が「折り返し電話させる」「夜中に帰ってくることもあり、順番に対応しているので電話できない」と言うのみで、返答はなかった。

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

【事案2】包茎手術等の一部返金に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年4月、相手方のウェブサイトに掲載されている情報に触れ、包茎治療の存在を知った。特段日常生活および性生活において不具合は感じていなかったが、無料カウンセリングを受けて安価かつ安心できる内容であれば包茎手術を受けようと思った。

後日、相手方のクリニックを訪問したところ、カウンセラーから包茎手術および亀頭部に吸収性物質を注入する亀頭増大術（以下「本件手術」という。）を勧められた。亀頭増大術は高額だったため検討させてほしいと伝えたが、即日なら35万円を割り引く、後日になると二度とこの金額では手術できないと言われ、5分程度一人で部屋に残されて考えたが、最終的に本件手術の診療契約を締結し、施術代金約50万円をデビットカードで支払った。

契約当日本件手術を受けることになったが、その際、医師から「大丈夫だね」と一言があっただけで具体的な説明はなかった。そして術後も効果はなく、射精障害および亀頭の感度減退という複数の身体的不具合が生じ、損害を被った。

そこで、代理人弁護士が相手方と交渉したところ、相手方は法的責任を全面的に争うものの、一定金額の解決金を支払うという和解案を提示したが、到底受け入れられなかった。

相手方は、本件手術において説明義務を負っていたが、亀頭増大術の効果およびその持続期間、不利益（吸収性物質注入部が壊死する危険性）を説明せず、また仮性包茎は保険適用により自由診療に比して低廉で受けられることを説明しなかった。併せて、施術を受けるか否かの決定について熟慮する機会を与えていなかった。

以上の通り、説明義務違反が原因で申請人に損害が生じていることから、相手方に対して既払い施術代金、慰謝料、弁護士費用の合計である約170万円の支払いを求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

相手方は、本件契約を締結するに当たり申請人に対して必要な事項を誠実かつ適切に説明し、熟慮の機会を提供した上で契約締結および本件手術を行っている。従って、相手方には何らの義務違反は存在しないため、申請人の請求に応じる理由は全くない。

また、本手續に至る前の話し合いにおいて、申請人は、仮性包茎の保険適用の有無について法的に誤った主張を繰り返しており、また、申請人が被ったという身体的不具合に関して何らの証拠も提出しないなど、申請人の主張は全体として信用性を欠くと言わざるを得ない。

そのような状況にもかかわらず、相手方は、話し合いの場で一定金額の解決金を支払うことも検討すると回答したところ、申請人は、相手方の有責を前提とした金額の解決金でなければ応じられない旨を述べ、和解は成立しなかった。

このように、申請人と相手方とは、相手方の法的責任の有無という点で主張に大きな隔たりがあることから、事実認定を前提としない本手續において互譲による和解に至ることは困難だと考えている。

なお、申請人が裁判手續を利用するのであれば、相手方も対応する予定である。

※事務局から相手方に電話および書面で手續への協力を促したところ、手續に協力するという

回答があった。

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、業界団体のウェブサイトには仮性包茎手術は健康保険の適用があると記載されているため、その旨を説明しなかった相手方には説明義務違反があったと考えられると主張した。一方、相手方は、所管官庁に照会したところ、仮性包茎手術に健康保険は適用されないという見解を得たと主張した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、説明義務違反については申請人が契約前にどのような説明を受けたのかをできるだけ詳細に確認する必要があると、また、申請人において本件手術によって何らかの身体的不具合が生じ、それが現存しているのかを確認した上で損害額を算定する必要があるとの見解を示した。その上で、申請人に対し、①施術前の説明内容を含む事実関係を時系列にまとめた経緯書の提出、②身体的不具合が生じているかの現状確認、③亀頭増大術の効果が現存しているかの確認等について、書面にまとめて回答するよう求めた。

次に、相手方に対しては、相手方が所管官庁から得た見解について、その具体的な内容を書面にまとめて提出するよう求めた。

期日後、申請人より、①が提出されるとともに、②および③の回答があった。申請人は包茎手術を受けた箇所に問題は感じていないものの、亀頭増大術については効果を全く喪失したわけではないが、亀頭の大きさが施術直後よりもしぼんだと認識している、また、射精障害および亀頭の感度減退は現存しており、改善していないとのことであった。

また仲介委員は、独立行政法人国民生活センター法施行規則23条に基づき、所管官庁および業界団体に対し、仮性包茎手術に健康保険の適用があるか否かの照会を行った。そうしたところ、所管官庁および業界団体から、仮性包茎だからといって健康保険が全く適用されないというわけではなく、医学的な見地から治療のために手術が必要と判断されれば保険適用の対象になり得る、もっとも、治療が必要というのは、例えば仮性包茎のために感染症になってしまった場合など、極めて限定的な場合である旨の回答があった。

一方、この点について相手方からも回答があり、第1回期日後に改めて所管官庁に照会を行ったところ、診療行為が保険診療として認められるか否かは、当該診療行為が疾病の診断、治療または予防のために必要なものか否かという個別の医学的判断によることとなる、との回答であったということであった。

第2回期日において、仲介委員は、申請人と相手方に所管官庁と業界団体からの回答内容を説明した。その上で、仮性包茎手術への健康保険の適用の可否については、全く認められないというのは正確な説明ではなかったといえるが、この点が説明義務違反の柱になるとは考えづらいと述べた。また、本件では、射精障害や感度減退を裏付ける客観的証拠が提出される見込みはないようであることから、慰謝料の請求も困難であると述べた。

一方で、相手方のウェブサイトにおいては、高額な手術料金がかかる旨の記載が見やすいところにはないという状況の下で、相手方が、申請人に対し、同人が当初想定していた数万円程度の手術とは異なる高額な施術を勧める一方で、亀頭増大術につき、割り引きする旨説明して即日手術を勧めたことは、申請人に十分な熟慮の機会を与えたとは言い難く、問題であると指摘した。その上で、当事者双方に対し、歩み寄って和解を検討するよう促した。

仲介委員の指摘を受け、相手方は、問題があったとは考えておらず、返金に応じる必要もないと考えているが、紛争の早期解決のため、持ち帰って検討すると述べた。

また、申請人においても、慰謝料に固執するわけではなく、本手続での解決を希望していると述べ、持ち帰って検討すると述べた。

第3回期日において、申請人は55万円の返金を求める他、①相手方において契約締結につき熟慮期間を設けることを約する条項、②相手方において保険適用の有無に関して患者に対して説明することを約する条項の和解案を提示した。

これを受け相手方は、①②はいずれも申請人との間で約する事柄ではないため受け入れる必要はなく、金額についても本件手術代金全額の返金は到底受け入れられず、早期解決のため当事者間の話し合いの段階で提示していた金額を少し上回る金額の返金を提案する等と回答した。

仲介委員が改めて双方の意見を尋ねたところ、申請人は次回期日までに回答すると述べた。

第4回および第5回期日において、和解金および守秘条項について調整し、相手方が申請人に対し上記提案金額を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案3】宝飾品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＞

令和3年4月、オープニングセールチラシを見て、相手方の店舗に行き、広告商品のネックレス等4点、約1万円をクレジットカード払いで購入した。その際、相手方から、ルース（裸石）が当たるキャンペーンをしていると勧められ、応募した。アンケートに答えるのに精いっぱい、何か説明があったのかもしれないが、覚えていない。

7月中旬、相手方から自宅にルースの当選通知が郵送された。また、数日後、相手方の店舗に景品のルースを取りに来るようとの電話があり、8月上旬に店舗に行く約束をした。会話の内容はあまりよく覚えていないが、加工契約について話をした記憶はない。

7月下旬、相手方から届いた広告はがきを見て、はがきに記載されていた少額のアクセサリ等3点、約5000円の置き置きを電話で依頼した。

8月上旬、19時ごろに相手方の店舗に行き、置き置きの商品を購入しようとする、「当選したルースを見るだけで良いから」と言われ、店舗の奥に連れて行かれた。店長の他に男性店員2人が同席していた。当選したルースは指輪かペンダントに加工してから渡す、職人が一つ一つ丁寧に手作りするためかなり費用がかかると言われ、ペンダントを選んだ。

ルースは封筒に入っており、開封の際に「もうキャンセルはできない」と言われ、その後、約12万円の金額だけ書かれたメモを見せられた。高額だったので断ったが、「財産になる」などとして、テナントビルの閉店時間（20時）を過ぎても繰り返し勧誘を受け、契約しないと帰れないと思い、諦めてペンダントトップの加工契約をした。なお、ローンを選択したが、帰宅後金利が高いことに気付いたため、2日後にクレジットカードの2回払いに変更した。

8月下旬、不要で高額な契約をしたことを後悔し、相手方に電話して解約したいと伝えたが断られた。その後、完成した商品を取りに来るよう連絡があったが、商品は受領せず、10月上旬までに約12万円が引き落とされた。

10月、消費生活センターに相談して、相手方に契約解除通知書を送付したが、「以前に一度取引をしているので、特定商取引法上の訪問販売には当たらない」として断られ、あっせんは不調に終わった。

契約をなかったことにして、支払った約12万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本キャンペーンは、当社の商品を購入した顧客がアンケートに応募すると、抽選により、特別価格でルースを購入できる権利が当たるものであり、枠加工を含めた売買契約の締結が条件である旨はアンケート用紙および当選通知に多数記載し、アンケート用紙交付の際や当選通知後の電話で、申請人に対して、口頭でも説明している。申請人は、その説明を聞いた上でアンケートに記入しており、申請人が加工の必要性を認識していなかったはずはない。

また、当選通知、その後の電話いづれでも、ルースを取りに来るようには告げておらず、ルースの購入は申請人が望んで行ったものである。その際、申請人が契約を断った事実や、当社が繰

り返し勧誘を行ったり、威圧感を与えたりした事実は一切ない。

以上の通り、①申請人に対して、ルースに関して枠加工を含めた売買契約の締結が必要であることを説明していること、②本件契約以前の4月に、当社との間で宝飾品に関する売買契約を締結しており、申請人は、「当該要請の日前に当該販売または役務の提供の事業に関して取引のあった者」に該当することから、本件契約は、特定商取引法上のアポイントメントセールスに該当しない。よって、クーリング・オフは認められず、本件契約は有効に成立している。

ただし、早期解決の観点から、本件契約が有効に成立していることを確認の上、売買代金を10%減額することを提案する。

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、申請人から提出されたアンケートや当選通知のひな型等を確認した上で、両当事者に聴取を行った。なお、アンケートや当選通知には、当選した権利の行使には枠加工契約の締結が条件であることが記載されていたが、加工代金の記載はなかった。

申請人は、突然アンケートの記入を求められたため、回答するのに精いっぱい、細かい字で記載された条件には気付かなかった、ルースが入った封筒を開封する際、加工費用が発生することは認識していたものの、主婦が苦しむ支払える程度の金額と思っていた、「着けて行く場所がないので必要ない、要らない」「歯の治療に20万円が必要なので、12万円を支払うと困る」とはっきり断ったにもかかわらず、「財産になる」「美しいものは心に必要」と言われ、40分ほど押し問答が続いたなどと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、「抽選で30人だけにルースを特別価格で購入できる権利が当たる」というキャンペーンを実施し、これに当選したとして当選権利の行使のために店舗を来訪するよう告げる行為は、「他の者に比して著しく有利な条件で売買契約を締結することができる旨を告げ」営業所等への来訪を要請する行為に該当し、特定商取引法上の有利条件型アポイントメントセールスに該当する可能性が高い旨、申請人に交付されている預かり証は、同法の法定記載事項を満たしていない旨を伝えた。その上で、「当該要請の日前に当該販売または役務の提供の事業に関して取引のあった者」が適用除外とされているのは、過去に取引があると信頼関係が出来上がり、不意打ち性が無くなるからであり、過去の取引が店頭において約1万円の既製品を自由意思で選んで購入したのに対して、今回が約12万円の受注販売ということとを考慮すると、今回の加工契約には、不意打ち性が認められ、クーリング・オフが可能と考えられるのではないかと指摘した。

これに対して、相手方は、申請人はネックレス等を購入した際にキャンペーンに応募しているため、過去に取引があったと言える、アンケート等に枠加工が必要である旨記載していること、少なくとも金額の規模感を説明していることから、不意打ち性はない、もしくは弱いのではないかと述べた。

仲介委員は、アンケート等に枠加工の代金が記載されていないこと、申請人は数千円～1万円程度の金額をイメージしていたこと、契約前に断る意思表示をしていること、不意打ち的な勧誘を受けている印象が強いことを指摘し、消費者契約法上の取消し事由である退去妨害の可能性も指摘した上で、相手方に対して、事実関係の確認と法的事項の検討を行った上で、10%の減額以上の歩み寄りを検討するよう求めた。

第2回期日において、相手方は、封筒を開ける際にキャンセルできないとは言っていない、歯

の治療の話は聞いておらず、財産になるなどと言った事実もない、アンケート等に最低額の記載がなかった点で譲歩の余地はあるものの、申請人は相手方の店舗に一度来店して商品の価格帯も理解しており「過去に取引があった者」に該当することや、枠加工が条件である旨記載していることから、不意打ち性が認められるとは言えないのではないかと述べた。また、商品は既に中古品の扱いになっているため店頭で販売することは通常なく、中古の市場で換金する場合価値が低下することから、商品を引き渡さない方法による和解は難しいと述べ、従前提示の和解案を超える金額の提示はなかった。一方で申請人は、商品は要らないためその分多く返金してほしい、半額の6万円であれば和解に応じると述べた。

以上を踏まえて、仲介委員は相手方に対して、一度も申請人に引き渡されていない商品が中古品に当たるのか、別に流通させられる可能性がないか、その際の商品の価値について確認するよう依頼し、その回答を踏まえて、期日間に和解案を提示することとした。

期日後、相手方から、商品は中古品という扱いにはならないが、申請人が希望した枠加工が施された商品であり汎用性^{はんよう}に欠けており、流通させられるものではないため、流通価値はないとの回答があった。

上記回答を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、再度クーリング・オフについて指摘をした上で、50%の減額、もしくはルース部分の再利用を含めた流通価値の再検討をし、商品を引き渡さずに和解金を上乗せするよう依頼する書面を送付した。

これに対して、期日間に相手方から、当初から提案している10%の減額以上は応じられない、10%分の約1万2000円を支払うとの回答があった。

第3回期日において、仲介委員から相手方に対して、クーリング・オフに関する見解を確認したところ、前回期日までと同様で、争うのであれば訴訟の場にしてほしい、本手続では10%分の減額が限界であるとの回答であった。しかし、多少の調整は可能とのことで、2万円までであれば支払い可能とのことであった。相手方の回答を申請人に伝えたところ、やむを得ず受け入れるとの回答で、申請人がペンダントの引き渡しを受けた上で、相手方から2万円の支払いを受けるとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 4】クレジットカードの不正利用に関する紛争（54）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年8月下旬、飲食業の仕事中はロッカーにバッグを入れ、ロッカーには鍵をかけて保管していた。午前0時ごろ頃、仕事で飲んだ酒に酔って、帰宅途中にビルの入り口で寝てしまった。何者かがバッグを持ち去るのが見えたが、そのまま意識が遠のいてしまい、3時前に目が覚めた時には手元からバッグが無くなっていた。

バッグの中には、携帯電話や家の鍵等の他、財布に相手方発行のクレジット機能付きポイントカード（以下「本件カード」という。）他、何枚かのクレジット機能付きカードや保険証、マイナンバーカードが入っていた。

3時すぎに交番で遺失届を提出し、順次カード利用停止の手続をした。本件カードの利用停止手続の際、本件カードにより10万円キャッシングされていることが分かった。なお、本件カード以外のカードによる被害はなかった。

9月初め、警察から相手方に問い合わせてもらったところ、本件カードは盗難当日にコンビニエンスストアのATMで2回暗証番号の入力に失敗し、同日3時すぎに別のコンビニエンスストアにて1回失敗した後、2回目で暗証番号が通って10万円をキャッシングされたことが分かった。警察の助言を基に、相手方に被害状況と10万円を補償してほしいことを伝えたが、対応されなかった。

9月中旬、自治体の弁護士相談を受けたり消費生活センターにあっせんをしてもらったりしたが、解決せず、9月下旬に相手方に経緯書と支払い停止の抗弁書を送付した。相手方からは支払い停止の抗弁には対応できないとの回答があった。警察への問い合わせでは、キャッシングされたコンビニエンスストアの所在地は他県であったことが分かった。

本件カードでキャッシングされた時間は、交番にいたためキャッシングはしていない。また、盗まれたバッグや財布の中に、暗証番号が分かるものは入れておらず、保険証やマイナンバーとも無関係のものにしていた。本件カードによるキャッシングをなかったことにしてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件カードによる10万円のキャッシングが申請人名義のクレジットカードによる暗証番号取引であることは認める。

暗証番号管理について申請人に過失がなかった、本件カード利用が第三者による不正利用であった、との申請人主張については、否認ないし争う。

本件カード規約に基づき、本件カードによる暗証番号取引については、申請人の意思に基づくものと推定されるため、申請人主張の免責理由はない。また、暗証番号によるクレジットカード利用に関する先例においても、同様の判断手法がなされている。暗証番号管理について故意または過失がないことについての申請人による立証が全くない。そのため、本件カード利用の代金が申請人の負担になることは明らかである。

早期解決の観点から、相手方が申請人に対し解決金として2万円を支払う、との解決を求める。

申請人が上述の解決策に応じられない場合には、裁判所での解決を求める予定である。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、バッグを盗まれる直前は勤務先の飲食店での接客のため酒を飲んでおり、飲食の支払いでクレジットカードは使用していない、本件カードはポイントカードとして使用していたため、クレジット機能はほとんど利用していない、キャッシングは利用したことがないと述べた。また、相手方とやりとりをした際に、警察が相手方に問い合わせをした履歴が残っていなかったり、不正利用の時に間違えて入力された暗証番号がどのようなものだったか教えてもらえなかったりしたため、可能な範囲で答えてもらいたい、とも述べた。

相手方は、現状では暗証番号管理について、申請人の故意か過失かは分からないが、そのいずれかは存在すると考えている、と述べた。また、申請人が回答を求める内容について、回答が可能か分からないが持ち帰る、なお、相手方としては、真実の究明であれば裁判が適切であるとの考えである、とも述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、暗証番号が通ったのは複数回入力に失敗してからであること、キャッシングされた時間に申請人は交番にいたことなどから、申請人の故意は考えにくいのではないかと指摘した。また、過失の中身も見えない状況であり、解決として、期日前に答弁書で相手方が提案した、解決金2万円から金額を上げることができないか、具体的には、キャッシング額の半額に当たる5万円とできないか、相手方に提案をしたところ、相手方は持ち帰り伝えると述べた。仲介委員は、申請人にも、相手方に提案した5万円の金額を伝え、申請人においても検討するよう促した。

第2回期日の前に、事務局が相手方に連絡をした際、相手方から申請人の意向を問われたので申請人は5万円の和解に応じる意向である旨伝えた。

第2回期日において相手方から、5万円の支払いは受け入れられない、手続を終了してほしい、申請人からの質問にも答えない、さらに、当初提案した2万円も支払わない、との回答がなされた。

仲介委員は2万円についても支払わないと提案を翻した理由について尋ねたところ、相手方は、早期解決のために解決金2万円を提案したが、申請人が事務局を通じて5万円での和解に応じる旨述べたことにより民法528条の申し込みの拒絶があったものと考えて、もともと既に会員が支払いをしている事案については裁判で対応している、総合判断であり不調にて手続を終了してほしいなどと述べた。

仲介委員は、通常一度提案された内容に変更がある場合、相当の理由があるのではと考えるが、解決金2万円の提案から一転して支払わないとの判断になったのは、判断基準に変更があったのか、そのような判断となった本事案の特殊性は何か教えてほしい、と相手方に尋ねたが、いずれも明確な説明はなかった。

仲介委員は相手方に対し、第1回期日においては、仲介委員が2万円よりも少し金額を上げて5万円で解決ができないかと提案したものであり、申請人が解決金2万円に応じられないと述べたわけではないことを説明し、改めて検討できないかと伝えたが、相手方は、これ以上の検討は難しい、手続を打ち切ってほしい、と述べた。

以上のことから、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5】宝飾品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＞

令和3年10月、相手方販売会社の店舗で2万円弱のネックレスを買った際に、抽選でダイヤモンドが当たるキャンペーンをしていると勧められ、アンケートに記入した。

令和4年1月、自宅に当選はがきが届き、ルース（裸石）が2000円で購入できると書かれていた。その後、相手方販売会社から電話があり、当選したルースについて、「見るだけでもよいので、ぜひ来てください」と言われたため、月末に店舗に行く約束をした。

1月下旬、相手方販売会社の店舗に出向いたところ、相手方販売会社と指輪の加工会社の担当者がおり、当選したルースや指輪などに加工した商品を複数見せられた。指輪に値段が付いていなかったため、そのうちの1つの値段を聞くと、約22万円とのことで、高額で断りたいと思った。指輪が不要だったということもあり、ネックレスにできないかと尋ねたが、「肌身離さず付けられるので指輪を勧めている」と言われた。担当者が前方に、専門家である指輪の加工会社の人が横にいたことから、断り切れずに契約してしまった。代金は約27万円（消費税や諸経費込み）で、相手方カード会社のクレジットカード一括払いとした。なお、会計前に、商品を取りに来なかった別の当選者の分を購入してネックレスに加工することを勧められたが、ネックレスは勧めていないはずではないかと不審に思い断った。

翌日、相手方販売会社への不信感から解約したいと思い、相手方販売会社に電話したが、契約解除はできないとして断られた。その後、消費生活センターに相談して相手方販売会社にクーリング・オフのはがきを出したが、再び断られた。

契約をなかったことにして、請求を取り下げてほしい。なお、相手方カード会社には支払い停止の抗弁書を提出し、現在請求を止めてもらっている。

＜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。

本キャンペーンは、当社の商品を購入した顧客がアンケートに応募すると、抽選により、特別価格でルースを購入できる権利が当たるものであり、当選した権利を行使するには、枠加工を含めた売買契約の締結が条件である旨はアンケート用紙および当選通知に多数記載し、アンケート用紙交付の際や当選通知後の電話で、申請人に対して、口頭でも説明している。申請人は、その説明を聞いた上でアンケートに記入している。

また、電話で「見るだけでもよいのでぜひ見に来てください」などと、店舗への来訪を強く勧誘した事実はない。ルースの購入は申請人が望んで行ったものであり、申請人が契約を断った事実や、当社が断り切れない状況を作りだした事実はない。

以上の通り、①申請人に対して、ルースに関して枠加工を含めた売買契約の締結が必要であることを説明していること、②本件契約以前の令和3年10月に、当社との間で宝飾品に関する売買契約を締結しており、申請人は、「当該要請の日前に当該販売または役務の提供の事業に関して取引のあった者」に該当することから、本件契約は、特定商取引法上のアポイントメントセールスに該当しない。よって、クーリング・オフは認められず、本件契約は有効に成立している。

ただし、早期解決の観点から、本件契約が有効に成立していることを確認の上、売買代金を10%減額することを提案する。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方販売会社が互いに納得する形での和解を希望する。

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、申請人から提出されたアンケートや当選通知のひな型等を確認した上で、両当事者に聴取を行った。なお、アンケートや当選通知には、当選した権利の行使には杵加工契約の締結が条件であることと、加工代金は約10万円以上であることが記載されていた。

申請人は、アンケート記入時に加工費用のことは頭になかった、電話連絡の際に加工費用の話は聞いていないと思うが、店を訪れた際には、ルースを購入するのであれば杵加工代として10万円程かかることは認識していた、指輪の型は10~20万円強程で指にはめてみて良いと思った物を選んだ、断り切れずに契約してしまい、断る意思表示はしていないなどと述べた。また、ルースをネックレスにできなかったことに不満があるようであった。

仲介委員は、相手方販売会社に対して、申請人に交付されている預かり証は、特定商取引法上の契約書面としての法定記載事項を満たしていない旨伝えた上で、アンケート等に金額の幅が記載されている点や杵加工代金として10万円程度かかる旨を申請人が認識していた点等の考慮は必要なものの、「当該要請の日前に当該販売または役務の提供の事業に関して取引のあった者」が適用除外とされているのは、「過去の取引があると信頼関係が出来上がり、不意打ち性が無くなる」という趣旨であり、過去の取引が2万円程の既製品の購入で、今回が約27万円の受注販売ということを検討すると、今回の加工契約には、不意打ち性が認められる余地もあるのではないかと指摘した。

相手方販売会社は、申請人とは過去に取引があった、アンケートや当選通知に金額の幅を含めて記載しており口頭でも説明している、希望に応じて提示した複数の型の中から申請人自身が商品を選択しており、押し売りもしていない、その他の事実関係や和解案は検討するが、10%の減額以上の譲歩にはそれなりの理由が必要であると述べた。

第2回期日において、仲介委員は、申請人が不満に思っていた、ルースをネックレスにできなかった点等について、両当事者に聴取を行った。

相手方販売会社は、電話での来店日時の調整の際に申請人から指輪への加工を希望するという話があり、加工の話スムーズに進めるために加工業者の担当者が同席した、当日指輪とネックレスで迷った後に、最終的に申請人自身が指輪を選択したと述べ、当初の提案通り、代金を10%減額した上で指輪を引き渡すとの和解案が提示された。

これに対して申請人は、日程調整の際の電話は覚えていない、当日ネックレスにできないか尋ねた際に「指輪を勧めている」と言われたことで、指輪でなければならないと思ったと述べた。また、和解案については、指輪には愛着が無くなったため、指輪を受け取らずに契約を解除したいとのことだった。

仲介委員は、指輪が未加工であった場合には、商品を引き渡さない形での和解が検討できると

考え、相手方販売会社に対して、次回期日までに指輪が加工済みであるかどうかの確認を求めた。また、ルースの元値や契約後にネックレスを勧めたかどうかの事実確認も併せて依頼し、それらを踏まえた上で、和解案を再度検討するよう求めた。

期日後、相手方販売会社から、指輪は加工済みであると連絡があった。その事実を踏まえ、仲介委員は、相手方販売会社に対して、申請人が翌日に電話で解除を申し出た上で解除通知書を発送しており、相手方販売会社においては、申請人の意向を確認すべきであったこと、その上で加工の中止やネックレスへの変更、安価な物への変更提案もできたと思われること、キャンペーンに応募して当選したことによって、高額な指輪の契約をするに至ってしまったこと、申請人が商品を受け取らない形での解決を希望していることを踏まえ、契約解除を前提として、商品を引き渡さない形での和解案も検討するよう記載した文書を送付した。

第3回期日において、相手方販売会社は、申請人からの解除通知に対しては解除の理由がないと判断した、解除事由がない段階で加工を止めた場合、相手方販売会社に債務不履行が発生する可能性があるため、契約内容通りに加工を継続した、解除を前提とした解決はできない、商品を引き渡す前提での売買代金の減額について、今までに提示している10%減額を超える案は検討していないと述べた。

仲介委員は、申請人の意向を確認した上で、相手方販売会社に対して、期日間での減額案の検討を依頼し、期日後に、30%の減額を検討するよう記載した文書を送付した。

期日後、相手方販売会社から、10%の減額以上には応じられない、クレジットカードの請求を再開した上で、相手方販売会社から、売買代金の10パーセントに当たる約3万円を支払うとの回答があった。相手方販売会社の回答を申請人に伝えたところ、やむを得ず受け入れるとのことだったため、申請人が指輪の引き渡しを受けた上で、相手方販売会社から約3万円の支払いを受けるとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

なお、申請人は、相手方カード会社に対する申請を取り下げた。

【事案 6】エステの危害に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

相手方の全身痩身エステの体験施術を予約し、令和3年10月中旬、相手方店舗に出向いた。

体験施術後、全身痩身エステのコース（全5回、約8万3000円）を契約することにした。さまざまな施術を組み合わせたコースとのことだったが、施術の組み合わせ方の説明はなく、また、1回当たりの施術時間や中途解約に関する説明もなかった。その場で契約書に記入したが、当日は契約書の控えや他の書面は受け取っていない。その日は契約代金の一部（1万円）を現金で支払った。

10月下旬、1回目の施術を受け、契約代金の残りを現金で支払い、契約書を受け取った。

11月上旬、2回目で、全身をタオル等で巻かれ、その上に発熱するマットを乗せ身動きの取れない状態で体を温める施術を受けた。施術中に暑さで息が苦しくなったため、マスクを外したいと思いスタッフに声をかけたが、スタッフは施術スペースを離れており対応してもらえなかった。

11月下旬、3回目で、2回目の時と同じマットを用いた施術を受けた。施術中、右上腕部がチクチクして何かの角が当たっているような感覚があったが、施術スペースを離れているスタッフを呼ぶほどの違和感ではなく、やけどの自覚症状はなかった。

3回目の施術翌日、右上腕部に水疱と痛みがあったが、自宅で様子を見た。12月に入って水疱が破れたため、相手方に電話で連絡したところ、皮膚科受診を指示された。その際、通院医療費について相手方に支払い意思があるとの話があった。

翌日皮膚科を受診し、Ⅱ度の熱傷と診断された。診断内容を相手方にメッセージアプリで報告した。その後、相手方店長からメッセージアプリで謝罪はあったものの、通院医療費について連絡がなく不安になり、消費生活センターに相談した。

12月下旬、相手方にメッセージアプリで解約の意向を伝えるとともに、12月までの通院医療費の支払いを求めた。

令和4年1月上旬に再度相手方に連絡をしたところ、相手方から、未消化の2回分の施術代から解約手数料を引いた3万円を返金する旨の回答があった。

1月下旬、通院している皮膚科の医師から、症状固定まで今後6カ月程度の通院が必要と言われた。その後、消費生活センターの助言を受け、3月下旬に相手方に対し、契約書の書面不備によるクーリング・オフと、これまでの通院医療費の実費、今後の通院医療費および慰謝料を求めた書面を送付したが、対応されなかった。

支払った約8万3000円を返金してほしい。また、これまでの通院医療費と今後の通院医療費および慰謝料を支払ってほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が申し込んだコースは、定価約17万円のところ約8万3000円での契約となっており、このコースは基本的に解約ができない。

11月下旬の施術の際、スタッフは申請人に「熱くないですか」と何度も聞き、申請人も「大丈夫

夫です」と何度も言ったとのことであり、やけどになるような施術は一切行っていない。申請人から連絡があったのは施術後8日も経過してからであり、相手方は今回のトラブルに対して一切の責任を負わない。

相手方としても解約を希望するため、未消化2回分の施術代から手数料を引いた3万円を申請人に返金する。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日において仲介委員は、両当事者から契約の内容や施術時の状況等について聴取を行った。

申請人は、施術で使用したマットの温度は分からないが「このマットは海外製であり、日本製のマットではここまでの温度は出ない」という話を相手方担当者から聞いた、と述べた。また、3回目の施術時、うつぶせの状態では背中から二の腕まわりをマットで巻き込むようにしていたため、マットの角が腕に当たってチクチクするのかと思ったが、少し体を動かしてみてもチクチクとするので、角が当たっているのではないと思った、ただし当日はそれほど違和感がなかったため申し出なかった、とも述べた。

相手方は、マットの温度は40度～50度であるが、スタッフは申請人に熱くないか聞いていたとのことであり、施術日から申請人の申し出まで8日も経過していたことから、当該施術が原因のやけどかどうか疑問がある、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、相手方が申請人に交付している契約書面には、施術1回ごとの単価や時間の記載がなく、書面不備であり特定商取引法のクーリング・オフの対象となり得ると指摘した。また、日常生活の中で上腕部をやけどするような場面は限定的であり、相手方の施術が原因と考えることは不自然ではないと思われ、相手方においてやけどの可能性について説明する必要があったのではないかと投げかけた。相手方は、これまでやけどをするケースはなかったため注意喚起もしていない、申請人には何かあればすぐに連絡するよう伝えており、連絡なくやけどが悪化したのであれば相手方としてはどうしようもない、と反論したが、申請人が3回目の施術に満足していないのであれば、当初提案していた3万円に1回分の施術料を加え、約4万7000円を返金する、と述べた。

仲介委員が、本件契約はクーリング・オフの対象となり得るため、契約金額全額を返金すべきではないかと再度相手方に伝えたところ、相手方は、約4万7000円の返金が受け入れられないのであれば、一切の返金はできない、と述べた。

そこで仲介委員は、相手方が提案した金額を申請人に伝え、検討するよう促した。

期日後、申請人より、相手方提案の約4万7000円の返金は受け入れられない、手続を終了してほしい、との意向が示された。

以上により、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 7】脱毛エステの返金に関する紛争（18）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

インターネットで脱毛エステのサロンを探していて、相手方エステ店を見つけた。脱毛施術を受けるのは初めてで、ネット上では具体的なコースや料金が分からず、直接店舗で聞こうと思い、体験付き無料カウンセリングを予約し、令和3年7月上旬、相手方エステ店の店舗に出向いた。

体験施術後に、メニュー表を見ながら担当者から説明を受けた。総額約12万円から110万円までいくつかのコースがあり、110万円のコースは10年の保証があって10年間何回でも施術を受けられるため圧倒的にお得である、他のコースからこのコースには途中で変えられない、としっかりと110万円のコースを勧められた。高額だが、分割払いで月3万円ほどになるため、それなら支払い可能だと思い、契約することにした。

契約の説明を受け、契約書に回数が18回とあったため、10年間で施術は18回しか受けられないのかと担当者に聞くと、10年間は何回でも受けられるので、この数字は気にしないでいい、と言われた。また、中途解約の説明の際、単価が解約金に関わることを知り、契約書に記載されていた単価約6000円を指さしながら、この約6000円で中途解約金を計算するのか尋ねたところ、担当者は契約書を見ながら、この値段での計算になる、と回答した。支払いは相手方信販会社で36回払いのクレジット契約をした。

その後、5回施術を受けたが効果を感じられず、11月中旬、相手方エステ店の店舗に中途解約を申し出た。解約金については電話で伝えると言われたため、相手方エステ店からの連絡を待つことにした。

12月初め、相手方エステ店から連絡がないため、電話をかけたところ、その時に初めて実際の単価が約6万円であると言われた。契約書には単価約6000円と記載されていると伝えしたが、記載ミスであるとして、謝罪はするものの、中途解約の精算金は単価約6万円と計算すると言われた。その後相手方エステ店の店舗に出向いて話をしたが、最終的に相手方エステ店本社から、契約書に総額と施術回数が正しく記載されているため、単価約6万円と精算したい、と回答があった。

消費生活センターに相談し、12月中旬、相手方信販会社に支払い停止の抗弁書を送付した。消費生活センターのあっせんにも、相手方エステ店の回答は変わらなかった。

令和4年1月下旬、相手方エステ店と相手方信販会社に契約取消しの通知を送付した。

中途解約について、契約書に記載されている単価約6000円で精算してほしい。

＜相手方エステ店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、中途解約する場合の単価を、契約書を指さしながら確認したと主張するが、一般的に概要書面および契約書面において「単価」「回数」「料金」欄と横一列に並んでいれば、それぞれの意味するところまたは関連性は理解し得ると思われ、単価については誤記であることが容易に判明する場合といえる。それにもかかわらず申請人の主張のようなやりとりがあったとすることは極めて不自然であり、到底納得できない。

申請人の主張からは、単価が誤記であったことは分かっていた可能性があり、それを注意する

ことなく受け流し、何か問題のあった際に自分に有利に利用しようと考えた可能性も否定できず、自己の権利の乱用の可能性がある。また契約当事者である申請人には信義則違反の可能性もある。

申請人は成年者であり、自らの意思をもって意思の瑕疵なく合理的な判断で契約したことが明らかである以上、契約当事者双方がその契約内容に応じて義務を履行することが法の求めるところであり、契約社会の求めるところである。

従って、申請人の主張には正当な理由がなく、直ちに契約内容に応じて計算された約 25 万円を支払うことを求める。ただし、今後の話し合いによっては、支払い方法を検討する余地はある。

<相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

紛争の経緯については、申請人と加盟店との間で発生した事象であるため、当社では正確な事実を把握していない。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、エステの契約は初めてであったこと、金額が大きいことから、契約時にお金のことはしっかり確認しようと思っており、単価についても相手方エステ店の担当者から契約書記載の単価で合っていると言われたので契約した、もし単価が約6万円だと分かれば契約しなかった、と述べた。また、施術回数については10年間で何回でも受けられるため気にしなくてよいと言われ、中途解約時の精算において、総額を回数で割るという考えには至らなかった、とも述べた。

相手方エステ店は、担当者は契約時にマニュアルに沿って説明をしているはずであるが、当該担当者は既に退職している、契約書および概要書面の単価は記載ミスであり、実際の単価は約6万円であるが、申請人は単価の記載が間違っていることに気付いていたのではないかと思う、と述べた。

相手方信販会社は、クレジット契約書は総額のみ記載であり、施術回数や施術1回当たりの単価は把握していなかった、なお、最近は詳細を記載してもらうなど改善されていると認識している、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方エステ店に対し、契約時の説明内容や単価の記載ミスの経緯など、担当者に確認するよう要請した。そして、実際の単価が約6万円だとするならば、交付された契約書は書面不備であり、特定商取引法で求められている書面の交付があったとはいえないのではないかと、また、消費者契約法の不実告知や民法の錯誤の問題にもなり得る、と指摘した。その上で、申請人は単価が約6000円であることが契約の動機となった一方、回数に関しては10年間、18回を超えて何回でも通えるとの認識であったことを踏まえ、本件の和解に向けて解決案を提示するよう検討を促し、相手方エステ店はこれを了承した。

第2回期日において、仲介委員は相手方エステ店に、期日間の検討結果等を確認した。相手方エステ店は、退職した担当者とは連絡が取れず、契約時のことを聞き取ることはできなかった、と述べた。また、単価が約6000円であることはあり得ず、相手方信販会社から確認の電話もあったはずであり、総額が110万円であることからすれば、申請人は本来の単価（約6万円）を理解していたと認識している、として、積極的に解決策は提示せず、ただし、仲介委員から別の提案があれば検討する、とも述べた。

そこで仲介委員は、申請人の意向を確認した上で、相手方エステ店に対し、単価を約 6000 円として中途解約の精算ができないか、検討を促した。相手方エステ店は、申請人の既払い金が約 15 万 5000 円であることを踏まえ、申請人にこれ以上の支払いを求めないことではどうか、と提案した。仲介委員は、支払いを求めないだけでなく、申請人に対し多少でも返金ができないか、改めて投げかけたところ、相手方エステ店は、既払い金のうち約 2 万 5000 円を申請人に返金する、と述べた。申請人は、相手方エステ店による約 2 万 5000 円返金の提案を受け入れた。その後、相手方信販会社との精算方法についても調整ができたため、すべての当事者間で和解が成立した。

【事案 8】タブレット端末等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 30 年 2 月、通話のみのために利用していた携帯電話 2 台を機種変更しようと思い、夫婦(80 歳代)で相手方代理店が運営する相手方通信会社のショップに行った。2 時間の待ち時間を経て、携帯電話の機種変更手続を行った。手続が終わり疲れ切った後に、ショップの店員から「これを持ち帰るように」と言われ、帰宅後、受け取った紙袋を確認すると、タブレット端末 2 台（以下「本件タブレット端末」という。）が入っていた。当時「タブレット」という言葉自体も知らなかったし、契約に際し、「タブレット」という言葉を耳にしたことや、端末を見せられたこともなく、本件タブレット端末はプレゼントされたものと認識しており、使用方法が分からなかったことから一度も使用せず、押し入れにしまっていた。また、契約当時から今に至るまで、インターネットは使用していない。

携帯電話の通信料金について、毎月の支払いは 2 台分が 2 万 3000 円ぐらいで、高いと感じていたが、銀行の利用明細には、クレジットカードの名称が記載されていたのみで、金額の内訳は確認していなかった。

令和 3 年末、クレジットカードを解約したところ、請求書が自宅に届くようになり、娘に明細を確認してもらおうと、2 台分のタブレットの料金や通信料金が含まれていることが分かった。

消費生活センターに相談をして交渉してもらったが、返金してもらえなかった。

本件タブレット端末とその通信契約についての既払い金約 33 万円を返金してほしい。

＜相手方通信会社および相手方代理店の主張の要旨＞

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。

平成 30 年 2 月の契約時、相手方代理店から契約書を申請人に渡しており、契約書面には、毎月の支払額の合計が記載されており、料金に関する説明に欠けるところはないことから、相手方通信会社および相手方代理店に説明義務その他本件契約の成立過程において法的責任を負うべき根拠となる事実は認められない。また、相手方代理店の窓口での具体的なやりとりは、既に日時が経過しており正確に再現することは不可能だが、相手方通信会社は相手方代理店に対し、各種マニュアルにおいて、契約時には契約申込書を用いて毎月の支払額を消費者にはっきりと説明するよう、指導を徹底していた。相手方代理店の窓口対応において、本件申請以外には他の窓口と比較して特段トラブルが多発していることなども確認されていない。

なお、利用料金の明細は、代理店の窓口などで確認することが可能であった。

以上を踏まえ、申請人の主張は事実に反するものと判断されるので、申請人の請求には応じることができない。

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、平成 30 年 2 月の契約時のやりとりについて聴取した。

申請人は、携帯電話の機種変更時において、タブレット端末の話は一切聞いておらず、帰り際に本件タブレット端末を渡されたが、「最近はこんなものをくれるんだ」と喜んでいて、携帯電話

は、かかってきた電話に対応するのみにしか使用しておらず、メールやインターネットも利用していないと述べた。

相手方は、当時、高齢者に特化した勧誘マニュアルは整備していなかったものの、契約者本人に契約に関する理解が足りないと思われる場合は、家族に確認する運用をとっており、申請人らは夫婦で来店し、応答に問題がなかったため契約に至ったと推測できると述べた。本事案は契約から4年経過しての返金申し出であり、取り扱いが難しいが、正しく契約がなされたという前提で、何らかの譲歩ができるか検討したいと述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方らに対し、申請人らは契約時、既に80歳を超え高齢であり、携帯電話の機種変更手続中に複数の書類に対する署名を求められる中で、本件タブレット端末に関する書類が含まれていたとしても、その内容を正確に理解しないまま署名することは十分あり得ることと考えられると述べた。また申請人の通信機器の使用形態からしても、申請人らには本件タブレット端末を必要とする特段の事情がないように見受けられると述べ、仲介委員としては、申請人は、本件タブレット端末については無料で受け取れるものと勘違いをして契約書に署名しており、契約に関し意思表示の重要な要素についての錯誤が認められ、本件契約は無効と言いつつ整理したと伝えた。加えて、申請人らは、1人1台として複数のタブレット端末が必要であったとは到底考えられず、申請人に本件タブレット端末の契約を締結することを必要とする事情はなく、本事案は、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」にて「不適切な事例」として紹介される「通話のみを利用していただけの高齢者がスマートフォンを契約するために来訪した場合に、そのこと（モバイルインターネット接続サービスを利用したことがないこと）を承知しながら、当該高齢者に対して、オプションとしてタブレット契約やモバイルルーター契約等を勧め、それらの契約について通常通りの説明のみを実施して契約を締結する」に該当し得るのではないかとも思われ、説明方法についても万全であったとはいえないとも考えられると指摘した。その上で、相手方らにおいて、申請人に寄り添った和解案を検討するよう依頼し、相手方らはこれを承諾した。

期日後仲介委員は、相手方らに指摘した内容を改めて書面で送付し、検討を促した。第2回期日の前に、相手方通信会社より、本件タブレット端末の利用に関して相手方通信会社に支払われた総額約28万円を申請人に返金するとの回答がなされた。本回答について申請人は、相手方通信会社の和解案に応じるが、申請人が計算した既払い額と齟齬があり、不信感を持っていると述べた。

第2回期日において、相手方通信会社は、契約から年月が経過しており、正確な事実関係の把握が困難である点や、本手続に申請されたという点を考慮し、総額を返金するとの提案に至ったと述べた。仲介委員より相手方通信会社に対し、申請人より、返金額について自身が計算した既払い額と齟齬があると主張がなされていることを伝えたところ、相手方通信会社は、既払い額の毎月の内訳を示した上で、申請人は、解約直前の令和3年12月分の利用料を基に、既払い額を算出しているが、実際に支払った金額としては、①契約から24カ月の間割引サービスが生じていること、②契約月に新規契約事務手数料が発生していること、③消費税率の改正が生じたことなどの事情により、毎月の請求額は一定になっていないと説明した。仲介委員より、相手方通信会社の説明内容を申請人に伝えたところ、本件タブレット端末に対して実際に支払った金額が相手方の言う通りなのか、過去の記録もないことから自身では確認ができず、相手方らに対する不信感があると述べ、相手方通信会社の説明内容について、家族にも確認してもらいたいと述べた。

仲介委員より相手方通信会社に対し、返金額の内訳および月々の料金の変動した理由について、申請人への説明資料を用意するよう依頼し、相手方通信会社はこれに応じた。

期日後相手方通信会社より、上記資料が提供され、申請人に送付したところ、本件タブレット端末に対して支払った全額が返金される旨について理解できたと回答があり、相手方通信会社の提案に応じるとの意向が示されたことから、申請人が相手方代理店を通じて相手方通信会社に本件タブレット端末を返品し、相手方通信会社が申請人に上記金額を返金する内容で、当事者間で和解が成立した。

【事案9】海外留学あっせんサービスに関する紛争（8）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

高校卒業後の進学先としてマレーシアの大学への留学を考えており、令和元年9月下旬および11月上旬に相手方の店舗に出向いて、相手方が行う留学のサポート（大学入学手続、ビザ申請手続、現地でのサポート、寮の手配、航空券の手配）の説明を受けた。その際、相手方に支払う金額が総額でどれくらいになるのかについて説明はなかった。

令和2年3月上旬、相手方へ申込金として25万円を振り込んだ。また3月中旬には、留学先の大学に入学金600ドルを振り込んだ。この時点では、6月ごろに入学するつもりでいた。

5月中旬、相手方より、希望しているコースは8月まで入学を受け付けないとの発表が大学からあった、との連絡を受けたため、秋ごろ入学しようと思った。

9月中旬、大学から入学案内のメールが直接届いたため相手方に確認したところ、相手方から、大学からのメールには返信不要である、相手方から大学に入学時期変更の希望を伝えた、令和3年8月から授業開始である、手続は同年2月下旬から開始予定のため12月ごろに相手方から改めて案内する、との返信があった。

その後、12月を過ぎても相手方から連絡はなく、新型コロナウイルス感染症の状況から令和3年8月の入学はできそうになかったため、自分からも相手方に連絡をしなかった。

令和3年8月、新型コロナウイルス感染症の状況から渡航後の生活に不安があったこと等により、海外の大学進学を断念することにし、相手方に解約と申込金25万円の返金を求めるメールを送った。

9月上旬に相手方から、申込金は返金不可、今後短期間でも研修参加可能になったら一部金として利用できる、通常は一年以内の出発などへの振り替えに限るなどの条件があるが、入国状況を踏まえて期限を決めずに預かる、との返信があった。

支払った申込金25万円のうち、平均的損害を超える部分について返金してほしい。

＜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。

申請人との契約は手配旅行契約であり、当社は一種の委任事務を遂行したものである。25万円はその手数料であり、当社は留学サービスに着手していることから、返還義務はないものと考えている。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、申請人、相手方から事情を聴取した。

聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人に対し、本契約は手配旅行契約であり、その場合、パック旅行などと違い、旅行の内容は消費者側が決め、その手続を相手方が行うという契約になっていることを説明した。また、相手方に対しては、手配旅行契約であることについて申請人の理解が十分でなかったことなどから、相手方における説明が不足していた可能性があるのではないか、と指摘した。その上で仲介委員は、相手方に対し、申請人には大学に入学金として支払った600

ドル相当額の損失が別途発生していること、標準旅行業約款と相手方の事務処理手続とのずれが存在したこと、また、航空券や送迎の手配等が行われる前であったことなども考慮し、譲歩の余地がないか検討を促した。

相手方は、申請人の留学に向けた手続は開始していたものの、コロナ禍の影響で最終的には申請人の留学が実現に至らなかったこと、申請人が大学への入学金 600 ドルを負担しており、損失を負っていること、何より、契約者との信頼関係を大切にしたいと考えていることから、申込金として支払われている 25 万円全額を返金したい、と述べ、申請人が相手方の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 10】 通信販売の定期購入に関する紛争（34）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年4月、ポイントサイトに表示された動画広告で、「シミがとれる・定期縛りなし」という表示を見て、相手方のサイトにアクセスし、化粧品を購入した。効果を感じられなかったらすぐにやめればよいと考えていた。代金約1300円はコンビニエンスストアにて支払うこととした。

注文した翌々日に商品が届き使用したが、効果を感じられなかったため、続けて購入するつもりはなかった。約1カ月後に、「3本分約4万円の商品をお届けます」というメールが届いた。驚いて解約のために相手方に連絡すると「解約手続きしてください」と言われ、指示に従った。しかし、2回目として商品が3本届いた。

消費生活センターに相談した後、2回目として届いた商品は相手方に返送した。消費生活センターのあっせんの結果、相手方から、「3回目以降は解約できているが、2回目の商品代金は支払ってもらおう。初回注文日から1週間以内に解約の手続きをし、商品発送の3日前までに解約完了ができていないと商品を発送するが、このことは利用規約に記載している。利用規約通りの対応になる」と回答がなされた。1回目の代金約1300円の請求書が届き、支払った。

初回注文日から1週間以内に解約の手続きをする必要があるとの規約には気が付かなかったため、2回目以降の契約をなかつたことにし、約4万円の請求を取り下げてほしい。

＜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る。

本件契約は定期購入契約であるが、商品購入時に申請人は、定期コースの条件を記載した最終確認画面や、利用規約、特定商取引法に基づく表記を確認している。利用規約に同意し、特定商取引法に基づく表示についても理解した旨について、申請人がレ点でチェックを入れている。

申請人は解約期限の条件について記載がなかったと主張していたが、消費生活センターにおけるあっせん時に、購入画面に記載があることを確認している。

2回目の注文についての解約期限までに解約申請がなかったことは事実であり、定期コースの条件について本人の見落としであることが推察される。

なお、商品購入時に、購入完了のお知らせメールを申請人に送付しており、解約期限前に振り返って確認することができた。

本来支払ってほしいが、本手續であれば、2回目の商品の解約に応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方らに送付したところ、相手方から、申請人の請求を認めて2回目の商品代金約4万円を返金するとの回答があった。

申請人の意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れる、早期解決を優先したいと述べたことから、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わして本手續を実施し、当事者間で和解が成立した。

【事案 11】中古車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＞

令和4年5月初旬、相手方の店舗に出向き、登録済み未使用車（以下「本件自動車」という。）の購入契約をした。契約手続に時間を要し、外が薄暗くなってから現車確認を行った。その際、新古車なので、傷なんてないですよ、と確認したところ、相手方担当者から、そうですね、と言われたため、本件自動車の状態を記載したチェックシート（複写式）に、傷等がないことを確認した認識の下、署名した。後日、下取り車の買取価格約71万円を引いた155万円を相手方に振り込んだ。

5月中旬、本件自動車の納車時に、運転席側のルーフレールに4cm×50cmの塗装はがれ（以下「本件傷」という。）があることが分かった。相手方には、契約時に本件傷があるとの説明は受けていないこと、併せて、チェックシート（お客さま控え）には本件傷があるとの記載にはなっていないことを伝えた。すると、相手方の保管しているチェックシート（店舗控え）とは、本件傷の有無について記載内容が異なっているとの説明を受けた。相手方からは、本件傷について無償修理すると提案されたが、納車時の傷の発覚やチェックシートの店舗控えが書き換えられていたことを理由に、不信感が募ったため、本件自動車の購入契約を取り消したいと伝えた。

5月下旬、相手方より、本件自動車の契約キャンセルに応じる、また、下取り車の買取価格を1カ月間保証する等の連絡があったが、チェックシートの店舗控えが書き換えられていたため、これが契約違反であることを理由として相手方契約条項に基づく損害賠償も求めたところ、相手方からは、対応できるのは本件自動車の契約キャンセルのみであると回答された。その後も相手方とメール等でやりとりを行ったが、解決しなかった。

本件自動車の購入契約をなかつたことにし、支払った155万円を返金するとともに、下取り車については契約時の買取価格約71万円で買い取ってほしい。また、自動車の乗り換えに伴い切り替えた任意保険の保険料の増額分の負担、次の自動車購入までの下取り車の無償貸与を求めたい。

＜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。

申請人の請求は法的根拠に乏しく、妥当な請求とは言えないと判断する。

損傷箇所の交換を早期に実施させてほしい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、申請人および相手方から聴取を行った。申請人は、本件傷が発覚した時点で納車を受けないことも考えられたが、任意保険を切り替えており、自動車は本件自動車1台のみしか手元にないことから、本件自動車を使用せざるを得ず、現在も本件自動車を使用しているため、その使用利益として6万円程度は負担する意思がある、と述べた。また、チェックシートの店舗控えの書き換えがあったことからすれば、相手方に対し無理な請求を行っているつもりはなく、相手方の対応には誠実さが感じられず、今後関係を継続したくないため、一義的には本件自動車の購入契約を解約したい、とも述べた。相手方は、本件傷の原因については推測の

域を出ないが、高圧洗浄機を用いた洗浄時にメッキの付着度合いが弱いとはがれることがあり、いつの時点で本件傷が生じたのかは分からないが、相手方において保管中に生じたものであることは間違いない、と述べた。また、下取り車は既に処分しており、現状で対応できるのはルーフレールの交換であるが、相手方店舗以外で交換する場合にその費用を負担することや、相手方との関係を継続しないために購入契約時に合わせて契約したサポート契約等を解約し、その部分について返金することはできる、とも述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、購入契約の解約について再度検討できないか、また、解約以外の提案をする場合の条件について、改めて検討の上回答するよう要請した。申請人に対しては、本件傷が社会通念上軽微な^{かし}瑕疵である場合、民法上当然に解除が認められるかは難しい可能性がある、との見解を示した上で、相手方から提案が出された場合には改めて検討してもらうこととなる旨伝えた。

期日後、相手方より、購入契約の解約に応じる、下取り車は既に処分していて申請人への返却ができないため、申請人が支払った155万円と下取り車の買取価格約71万円の合計から、申請人が本件自動車を使用していた期間の使用利益として約6万円を差し引いた220万円を申請人に返金する、との回答がなされた。相手方の提案に申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 12】家具による事故に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年12月、相手方の店舗で、椅子等の家具15点を約40万円で購入した。数日後、相手方が自宅に搬入して、組み立てと配置作業を行った。

9日後の夜、椅子に座って文章を書いていたところ、突然椅子の脚が根元から外れて、右側から床に落ちた。右手首、右肘、右肩、右臀部^{でんぶ}を強く打ったため、湿布を張って応急処置をした。なお、外れた椅子の脚を入れようとしたが、入らない状況だった。

翌日、相手方に連絡して、椅子が壊れてけがをしたことを伝え、年明けに代替りの椅子を持ってきてもらうこととなった。

12月末、痛みが増してきたことから病院に行った。右手首と右肘には内出血が広がってきており、骨に異常はなかったが、湿布と痛み止めを処方された。

令和4年1月、相手方が代替りの椅子を持って来訪し、壊れた椅子を確認して謝罪するとともに、購入した椅子の代金を返金し、壊れた椅子を持って帰った。

以降、相手方に治療費等を求めて交渉し、一度は、その時点までにかかった治療費等約4万円を支払うとの回答を得たが、最終的に交渉は不調に終わった。

これまでにかかった治療費、薬代、交通費、通信費約5万円と、これ以降にかかる見込みの約1万円を合わせた約6万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。

椅子は、脚が4本で1本ずつ独立したねじ込みタイプである。申請人は突然脚が外れたと主張しているが、前ぶれなく外れることはなく、ネジが緩んで外れたのであれば、外れる前の椅子の脚はぐらぐらで、通常では座っていることができない状態である。

現在も引き上げた椅子を保管しているが、椅子自体に問題があるとは思われない。

既に椅子の引き取りと返金を行い、代わりに提供した椅子を無償で使ってもらうことにしている。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方から回答書等を受領した後、事務局から相手方に連絡したところ、相手方は、自主交渉時に提案している約4万円の支払いであれば、期日を実施せず合意書を取り交わす方向で和解する意向がある、椅子には問題がなく、それ以上を求めるのであれば、期日には応じられないとの回答であった。

以上の回答を申請人に伝えて意向を確認したところ、紛争が長期化していることもあり、約4万円が確実に支払われるのであれば、早期解決のために、相手方が提示する和解案で解決したいとのことだった。そのため、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わして本手續を実施し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 13】スポーツジムの中途解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年11月、SNSの広告に「通い放題月々約7000円～」と記載されていた相手方のパーソナルトレーニングジムに関心がわき、無料カウンセリングを予約した。

数日後、相手方店舗で無料カウンセリングを受けた後、通いやすい曜日と、18～19時の間に週3回程度通いたいと伝えたところ、慣れれば週3回通うことも可能と言われた。

入会金3万5000円、プラン料金約55万円の計約58万5000円で、1回の受講で栄養指導とパーソナルトレーニングを30分ずつ受けられ、当日から6カ月後まで通い放題のサービスを契約した。支払い方法は、頭金5万円をクレジットカードの一括払い、残りは個別クレジットの60回払いで総額約80万円を支払うこととした（クレジットカード分は2月に引き落とし済み、個別クレジットは2月ごろにキャンセル済み）。なお、初回の予約は口頭で行ったが、トレーナー数や予約の取得方法に関する説明はなかった。

翌日の受講の帰り際、相手方から、次回は自分でアプリから予約しなければならないこと、アプリからは4回先までの予約が可能であること、30分刻みのスケジュールで、60分まとめて取得できなければ30分ずつに分けて予約もできることの説明を初めて受けた。なお、この時点では2日後の予約ができた。

翌日の夕方になると、12月中旬まで予約が埋まっており、今後の予約が不可能であることが判明した。

その翌日、相手方店舗に行き、契約時に予約方法や予約状況の説明がなかったこと、予約が取れないことを理由に、契約解除の申し出をした。相手方からは、後日回答すると言われ、受講せずに相手方店舗を出た。

その翌日、消費生活センターに相談してあっせんに入ってもらい、相手方に契約解除通知を发出したが、中途解約金の額で折り合わず、あっせんは不調に終わった。

クレジットカードで支払い済みの5万円以上を請求しないでほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人は、初回の予約時にトレーナー数や予約の取得方法などの説明がなかった旨主張しているが、申請人に対する店舗状況の提示は義務ではない。また、実際に予約ができていることから、予約の説明は不要となり、担当者から申請人に不明点などを聞いた際、「特になし」との回答も受けている。よって、説明がなかったとの主張は虚偽であり、当社の説明不足はなかった。

「12月中旬まで予約が埋まっており予約が不可能であった」との主張については、会員数と店舗の従業員数、会員の平均受講頻度、従業員の稼働時間から算出すると、受講時間には余裕があり、申請人の主張には不可解な点が多い。申請人の来店頻度の高さによる影響であり、予約が不可能な状態ではなかった。

事実関係に関する主張は上記の通りであるが、本件の原因は申請人と当社間の認識の相違にあることから、譲歩という形で、申請人の請求に応じる。

2. 手続の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方に送付したところ、相手方から、申請人の請求を認めて支払い済みの5万円以上は請求しないとの回答があった。

申請人の意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとのことで、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わして本手続を実施し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 14】スポーツジムの中途解約に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年10月、相手方のゴルフレッスンスクールのホームページを見て、自宅から近くて通いやすいと思い、相手方の店舗に行った。

相手方からレッスンの説明を受け、「午前中の予約が取れるか。相性が悪い場合にインストラクターを変えられるか」などを確認したところ、「朝7時ごろは混んでいるが、9時以降は空いているので予約は取れる。毎日でも予約は取れる。インストラクターは数人いるので、他の人に変えることも可能」と言われた。また、土日祝日も通える、予約は大手予約サイトを使うようにとのことだった。これらの説明を受け、土日祝日を含む週3回ほど通えればとの気持ちで、マンツーマンで指導してもらえて、11月から2カ月通い放題の約17万円のコースを契約した（クレジットカード翌月一括払いで、引き落とし済み）。

11月、予約を取ろうとしたが、7時～11時半には空きがなかった。また、予約した分が終了しないと次の予約が取れず、ホームページには常時3人のインストラクターがいるかのような案内があったものの、予約サイトにはいつも1人しか記載されておらず、予定表にも空きがなかった。結局、11月中旬までの6日間しか予約が取れず、そのうち1日は、自主練習のみでインストラクターはつかなかった。

11月中旬の最終予約日以降、何度も予約を試みたものの、12月いっぱいまで予約が埋まっており、予約を取ることができなかった。

12月、消費生活センターに相談した上で、入会時の説明と異なり予約が取れないことを伝えて、相手方に対応を求めたところ、役務提供期間を1カ月延長され、インストラクターを増やした旨連絡を受けた。しかし、通う時間がないことや契約時の説明と違う状況であったことなどから、上記の提案は受け入れず、文書で返金を求めた。その後、消費生活センターにあっせんに入ってもらったが、返金は断られた。

契約期間2カ月のうち1カ月は全く予約が取れなかったもので、既に支払ったレッスン代のうち、半分の約8万5000円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

当時、稼働の兼ね合いで従業員1名体制の期間があったことは事実であるが、当該店舗に従業員は3名在籍していた。当社のホームページにも3名在籍店と記載しており、「常時3名在籍」とは記載していない。

また、当社では通常のパーソナルレッスンの他に、自主練習を無料で提供しているが、申請人はSNSから自ら自主練習サービスを予約しており、インストラクターがつかないことは分かっていたはずである。

事実関係に関する主張は上記の通りであるが、本件の原因は申請人と当社間の認識の相違にあることから、譲歩という形で、申請人の請求金額を支払って和解したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方に送付したところ、相手方から、申請人の請求を認めて約8万5000円を支払うとの回答があった。

申請人の意向を確認したところ、相手方の提案を受け入れるとのことで、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わして本手続を実施し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 15】コンサルタント契約の解約に関する紛争（25）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

マッチングアプリで知り合った異性 A に食事に誘われ、令和 4 年 5 月下旬に会った。居酒屋で話していると、A から、その年齢で実家暮らしはやばいよ、などと言われた後、一人暮らしのサポートや投資の話など何でも聞いてくれる会社があるから一緒に話を聞きに行こう、と言われ、次に会う約束をした。

5 月末、10 時に A と待ち合わせると、すぐに相手方事務所に連れて行かれた。相手方事務所では営業担当の B に会い、B から「うちの会社は投資、起業、一人暮らしなどの相談を受けたら、助言だけでなく、その人の思う人生になるよう解決する」「110 万円かかるが、足りない分は消費者金融で借りられる。10 万円は自分が負担するので、100 万円がいい」などと言われた。お金を借りる方法をメモに書いて教えられ、これで帰れると思ったが、A に消費者金融へ連れて行かれた。お金を借りることが怖く、帰りたかったが、入り口で A が待っているため、消費者金融の中で 1 時間以上悩み、審査だけならと思い、仕方なく手続をした。消費者金融を出て、A に「帰りたい、今決めなくてもよくないか？」と伝えたが、話は後で聞くから早く借りよう言われ、40 万円を借り、コンビニエンスストアで自己資金 60 万円を引き出した。

相手方事務所に戻ると B が 100 万円の領収証を持って現れたため、100 万円を渡した。その後、契約書や同意書などに言われるままに記入した。相手方事務所を出て A と別れたのは 18 時すぎだった。

6 月上旬、担当者を紹介すると言われ、相手方事務所に出向いた。その日は C と D を紹介され、貯金の仕方を教える、として、銀行の書類が届いたら手続するよう言われた。

数日後、そもそも一人暮らしを考えていないし、相手方のサービスの内容も分からずに大金を払ったことに不安になり、相手方事務所に行き、誰を信じればいいのか分からない、と言うと、B から「自分と C だけを信じればいい」と言われた。

6 月中旬、消費生活センターに相談し、また、行政書士にも相談をして、相手方に本件契約をやめ 100 万円の返金を希望する旨の書面を内容証明郵便で送ったが、解決できなかった。

契約をなかったことにして、支払った 100 万円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

当社の営業者が「その人の思う人生になるよう解決してあげる」「消費者金融で借りられる」「10 万円は自分が出す」などの会話を行ったことは断じてない。また、当社のルールに基づき、契約書の重要事項などを申請人と一緒に読み上げ、何度も確認して契約書に署名してから契約金を受け取っている。消費税は当社のお客さま紹介のため値引きした。A とのやりとりに関して当社は介入しておらず分かりかねる。

その後、申請人本人が作成したと思えない書面が届いたが、話し合いができず返金は断った。

このたびの和解の仲介の申請通知にて仲介者がはっきりしたため、申請人との契約を取り消し、契約金 100 万円を返金することで和解したい。

早期解決を希望する。

2. 手続の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方に送付したところ、申請人の請求を認め、申請人との契約を取り消し100万円を返金する、との回答があり、これを申請人が受け入れた。速やかな解決のため、和解書を郵送で取り交わすことで本手続を実施し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 16】 洋服の定期レンタル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＞

令和4年3月下旬、インターネットで「服 借り放題」と検索して相手方レンタル会社のウェブサイトにアクセスした。2カ月間は無料、月々約4000円というキャンペーンの表示を見て、2カ月無料で服がレンタルでき、2カ月以内ならいつでも費用負担なく解約ができ、3カ月目から会費が約4000円かかるものと認識し、会員登録をした。支払いは相手方クレジットカード会社発行のカードで、月々約4000円を支払うつもりで、一括払いとした。

契約以降、服を4回レンタルした。本件契約の初日に、相手方カード会社からカード利用のお知らせが届いており、4月中旬、相手方レンタル会社に対して約10万円の支払いがなされていたことを知り驚いた。消費生活窓口にご相談し、相手方レンタル会社に解約申し出をするとともに、相手方カード会社に調査を依頼した。

相手方レンタル会社からは、利用規約の同意に基づき、1年間の契約をしたことになっている、原則キャンセルや返金はできない、申し込み画面と利用規約に条件の記載をしておき、キャンセルや返金には応じられないと回答があった。改めて消費生活窓口にも相談したが、対応は変わらなかった。

無料期間中は、いつでも費用負担なく解約できると思っていた。相手方カード会社から現在請求されている約10万円の請求を取り下げしてほしい。

＜相手方レンタル会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本来であれば、規約上、返金やキャンセルは承っていないが、申請前の消費生活窓口からの連絡を、当社の電話故障によりすぐに対応することができなかった。このような経緯の中、特別対応として、1カ月分の料金（約1万1000円）のみ負担いただき、残りを返金する内容で和解したい。

本提案について、申請人と直接やりとりを済ませ、了承が得られたため、既に申請人からの服の返送も受け、退会および返金処理が完了している。

＜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。

申請人の請求を認めない。

申請人と相手方レンタル会社間で解決に向けた話し合いをしていただきたい。なおその間の申請人への請求は保留する。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

相手方らに和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方レンタル会社より、申請人に1カ月分の料金のみ負担してもらい、残りを返金するという内容での和解について、申請人と直接やりとりを済ませ了承が得られた、既に申請人から服の返送も受け、当社における退会および返

金処理が完了していると回答がなされた。事務局より申請人に連絡したところ、早期解決のため相手方レンタル会社の提案に応じることとした、申請は取り下げるとの意向が示された。その後、返金を確認できたとして、申請人が本申請を取り下げたため、本手続は終了した。

なお、相手方レンタル会社が申請人に負担を提案する1カ月分の料金は、契約時に示されたキャンペーン適用の割引価格ではなく、契約単価であった。

【事案 17】 ペットの売買契約に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年3月、相手方の店舗にて生後6カ月の猫を購入した。ペットフードを5年間定期購入することを条件に、生体価格とワクチン等のパック料金が、それぞれ半額となり、総額12万円程を現金で支払った。購入時に受領した生体検査表では、すべて「問題なし」となっていた。

令和3年11月、猫の股関節の具合が悪くなり受診すると、医師から「先天性疾患を発症している。症状を悪化させないために体重増加を抑制することが必要で、現在のペットフードではなく、ダイエットフードに切り替える必要がある」とのアドバイスを受けた。

相手方に対し、ペットフードの定期購入について、解約手数料の負担なしでの中途解約と、治療費約10万円の支払いを求めたが、相手方は、購入後3か月を経過したものには一切対応しない、ペットフードの解約手数料については申込書に記載の通り、割引価格の70%を請求すると回答した。そのような説明は聞いておらず、納得できない。

＜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る。

申請人の主張する紛争の経緯について相違ない。

2. 手續の経過と結果（和解）

和解の仲介申請書を相手方に送付したところ、相手方から、申請人の請求を認めると回答があった。申請人が相手方の和解案に応じたことから、期日は開催せず、和解書を郵送等で取り交わして本手續を実施し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 18】通信販売の定期購入に関する紛争（35）～（58）

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 24 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 4 月上旬、スマートフォンで、相手方が販売する化粧品のネット広告を見つけた。広告には、「初回約 3000 円、休止・解約はいつでも可能、次回発送 10 日前の連絡でキャンセルできる」とあり、いつでも止められるなら試してみようと思った。申し込みフォームに個人情報を入力して申し込みが完了すると、10 分間限定の特別割引クーポンが発行されたと表示され、このページを離れるとクーポンは表示されなくなるという案内があり、カウントダウンが始まったので、代金が安くなるならいいと思い、クーポンを使う、をタップして注文完了した（以下「本件契約」という。）。

4 月下旬、商品が届かないので不審に思い相手方に問い合わせたところ、発送予定日は 5 月中旬であると言われた。遅くとも 1 週間前後で届くと思っていたのでキャンセルを申し出たところ、「4 回は必ず購入しなければならないコースなのでキャンセルできない」と言われた。4 回、合計 4 万円分も購入しなければならないとは知らなかったと言うと、クーポンを使用するとそのコースになる、クーポンを使用する際の注文画面に表示しており、確認した上で注文をしていると説明された。

消費生活センターに相談し、相手方に対し、1 回のお試しのつもりで申し込んでおり、初回の発送もまだ先なのでキャンセルしたいと申し出たが、応じてもらえなかった。

5 月中旬に 1 回目の商品が届き、コンビニエンスストアの後払いで代金を支払った。その後、2・3 回目の商品が届いて受け取った。

2 回目以降の契約をなかったことにして、2 回目以降の代金を請求しないでほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認める。

申請人ら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、代金を請求しない。申請人の手元にある商品は返送を求める。

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、相手方より、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。