

報道発表資料

令和5年3月22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4回）

- ・ 直近6年度分（平成29年度～令和4年度）の申請は977件（令和5年1月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）908件のうち約7割の637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（126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)	122	115	82	25	8	17	6	2	101	3	1
合計	977	972	637	271	78	193	53	11	874	82	3

※令和5年1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	126
2.他の役務	110
3.運輸・通信サービス	103
4.金融・保険サービス	96
5.保健・福祉サービス	93
6.保健衛生品	51
7.工事・建築・加工	49
7.食料品	49
9.教養娯楽品	48
10.商品一般	47
11.土地・建物・設備	33
12.修理・補修	31
13.内職・副業・ねずみ講	27
14.車両・乗り物	25
15.教育サービス	18
16.住居品	17
17.被服品	16
18.レンタル・リース・賃借	13
19.クリーニング	10
20.管理・保管	6
20.役務一般	6
22.他の商品	2
23.光熱水品	1
合 計	977

  

(1)教室・講座	97
(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)宿泊施設	1
(6)ソフトウェアライセンス	1

  

(1)役務その他	74
(2)冠婚葬祭	29
(3)外食・食事宅配	6
(4)家事サービス	1

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	821
2.販売方法	436
3.品質・機能・役務品質	166
4.表示・広告	157
5.接客対応	93
6.安全・衛生	40
7.価格・料金	31
8.法規・基準	25
9.施設・設備	2
10.包装・容器	1
	977

(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)	952
2. 第2号類型(重大性)	19
(1) 生命・身体	(17)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	1
	977

(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	163
2. 消費生活センターの相談を経たもの	814
合 計	977

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	0
2. 合議体(2人)	970
3. 合議体(3人以上)	0
4. その他 <sup>(注)</sup>	7
合 計	977

(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5年3月22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	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(31)	×	エーライフ合同会社※ (法人番号9070003004231) ※旧社名:関東設備合同会社
事案2	コンサルタント契約の解約に関する紛争(26)	×	株式会社クレヴァー (法人番号7011401023813)
事案3	通信販売の定期購入に関する紛争(60)	×	株式会社Be (法人番号6290001069488)
事案4	太陽光発電システムに関する紛争(8)	○	
事案5	アフィリエイト契約の解約に関する紛争(10)	○	
事案6	通信販売の価格表示等の誤りに関する紛争	○	
事案7	脱毛エステの返金に関する紛争(19)	○	
事案8	生命保険の解約の有効性に関する紛争(3)	○	
事案9	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(10)	×	
事案10	通信講座の解約に関する紛争(2)	○	
事案11	クレジットカードの不正利用に関する紛争(55)	×	
事案12	手術の解約料に関する紛争	○	
事案13	コンサルタント契約の解約に関する紛争(27)	○	
事案14	語学教室の解約に関する紛争(6)	○	
事案15	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(14)	○	
事案16	スポーツジムの中途解約に関する紛争(5)	○	
事案17	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(32)	×	
事案18	語学教室の解約に関する紛争(7)	○	
事案19	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(18)	○	

## 【事案 1】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（31）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年3月、19時ごろに自宅の洗面台からの水漏れに気付き、洗面台を少しずらしたところ、劣化していた管が裂けて大量に水漏れがした。「水漏れ修理 300 円～」と表示された相手方<sup>(注)</sup>のウェブサイトを見つけ、洗面所の水漏れで困っている旨 SNS で連絡したところ、折り返しの電話があり、工事担当者から電話をされると言われた。

約 30 分後、相手方から電話があり、22 時ぐらいには訪問できると言われた。その際、状況の確認や価格に関する話はなかった。

22 時ごろ、到着した相手方から、現場を見てすぐに「これはかかる。水道管までいっている」として、20、40、60 万円の 3 コースを紹介された。保証のない 20 万円のコースを依頼したところ、現金支払いのみになるとのことで、コンビニまでお金を下ろしに行った。

23 時ごろ、自宅に戻るとすぐに相手方に呼ばれ、「大変なことが起きた。あっちもこっちもダメで木も腐っていて、大きな工事をしないとイケない。40 万円か 60 万円かかる」と言われた。説明があいまいで工事内容もよく分からず、価格も高かったので悩んでいると、相手方から、風呂やトイレの水がない旨指摘され、「早く直さないと困りますよね。これがマンションだったら下の階の修繕も必要だから安い方ですよ」と言われた。23 時を過ぎており、早く修理をしないと困ると思い、40 万円で修理を依頼した。

翌日 2 時ごろ、修理作業が終了し、現金で 40 万円を支払った。

2 日後、価格に納得がいかず、消費生活センターに相談し、翌日、相手方にクーリング・オフ通知を送付した。しかし、相手方からの回答は、訪問販売には当たらない、返金しても 1～2 万円程との内容で、あっせんは不調で終了した。

契約をなかったことにして、支払った代金 40 万円を全額返金してほしい。なお、工事をした洗面所の外壁部分に水漏れの跡があり、その箇所を見に来てもらった水道工業者に確認したところ、相手方が修理した部分の見積もりは、夜間の場合でも約 6 万円であった。

<sup>(注)</sup> エーライフ合同会社※（法人番号 9070003004231）

所在地：群馬県高崎市 代表社員：吉原 将広

※旧社名：関東設備合同会社

＜相手方の主張の要旨＞

※回答書・答弁書は提出されなかったが、電話で以下の回答があった。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

期日の場で和解案について話し合いたい。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方より、回答書等の提出がなかったため、提出を求めるとともに、手續に応じるように促す文書を送付したところ、回答書等は提出されなかったものの、期日に出席する旨の回答がな

れた。

第1回期日において、仲介委員は、契約時の状況等について、両当事者から聴取した。

相手方は、相手方の一般的な事業内容について、「基本料金 300 円～」以外に価格の表示はない、300 円でできるのはパッキン交換などの簡易的な作業である、今回のような給水部の修理は一般的ではないので、その都度見積もりとなる、電話口で費用の概算を伝えているが、電話口で分からない状況もあり、ウェブサイトの記載と比較して高額になる例もあるが、ある程度は仕方がないと考えているなどと述べた。しかし、本事案における電話でのやりとりや具体的な作業内容、説明内容等の詳細な事実関係は把握しておらず、和解案の提案もなかった。そのため、仲介委員から相手方に対して、次回期日までに事実関係の確認と、和解案の検討を行うよう依頼し、期日後に、相手方に対して、確認事項を記載した文書（以下「検討依頼文書」という。）を送付した。

第2回期日は、期日開始直後に相手方から連絡があり、体調不良のため、期日を延期してほしいとのことであった。そのため、仲介委員は、期日の日程を再調整した上で、相手方に対して、検討依頼文書に記載された事項について、次回期日前に文書で提出するよう依頼し、了承を得た。しかし、相手方から文書は提出されず、第3回期日についても、期日開始直前に、事務局に連絡があり、担当者が体調不良で出席できない、代替りの出席者による対応もできないとのことであった。事務局から相手方に対して、担当者の体調回復後に必ず連絡するよう依頼し、了承を得た。

第3回期日後、約2週間後を期限に、検討依頼文書に対する文書での回答等を求める文書を相手方の法人登記簿上の所在地に送付したところ、宛所不在で返送された。そのため、事務局から相手方に連絡して、事情確認をしようとしたところ、担当者から連絡させるとの回答があった。しかし、その後も相手方担当者からの連絡はなく、第3回期日から約2週間が経過した。

仲介委員は、必ずしも十分に事実関係の聴取は行えていない状況ではあったものの、手続が長期化している状況を踏まえ、第1回期日での聴取や申請人から提出された客観的な資料から分かる事実を元に、国民生活センター法25条に基づいて、和解案の受諾勧告を行うこととした。そして、本件契約が特定商取引法上の訪問販売に該当し、ウェブサイトや契約当日の両当事者のやりとり等を踏まえると、同法のクーリング・オフ規定が適用除外とされる「来訪要請」には該当しない可能性が高いこと、申請人は、契約締結から4日後にクーリング・オフ通知を発出しており、相手方は40万円全額を返還する必要があること等を指摘した上で、本来は全額返金が相当であるところ、期日における申請人の早期解決の希望や本手続の趣旨を踏まえ、相手方が申請人に対して20万円の解決金を支払うとの内容で和解案の受諾勧告を行った。

あわせて、相手方に対しては、国民生活センター法22条に基づいて、受諾勧告に対する回答書面の提出および期日への出席要求書を送付した。なお、文書の送付に当たって、事務局から相手方担当者に連絡したところ、数日後に会社をたたむ、お金がないので和解金は支払えない、登記上の住所からは退去しているとの回答があった。事務局からは、追って送付する文書に回答するよう伝え、相手方に了承を得た上で、法人登記簿上の所在地と代表者の住所宛てに上記文書を送付した。

文書回答期限である2週間後、申請人からは和解案の受諾勧告を受け入れる旨回答があったが、相手方からは回答がなく、事務局からの電話に対しても応答がなかった。そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案2】コンサルタント契約の解約に関する紛争（26）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年5月に、インターネットで副業を探していたところ、「簡単な作業で隙間時間を使って仕事ができる」という広告があり、興味を持ち、具体的な仕事の内容を知るために相手方<sup>(注)</sup>のSNSアカウントを友達登録した。SNS上のやりとりで、電子書籍費用約2万円がかかるが、仕事の報酬を得た後に支払うことができると言われ、購入すれば仕事ができるのであればと思い、後払いでの購入を申し込んだ（本件契約①）。

相手方への電子書籍の申し込みが完了すると、仕事をするに当たり、専門サポートのための別のSNSアカウントを友達登録し、AIによる収入診断を受けるように言われたので、指示通りにしたところ、月額60万円程度の収入が得られるとの診断結果だった。

その後、仕事の内容を電話で説明するとメッセージが届き、予約を求められた。

予約した日時に相手方から電話があり、電子書籍を送付したので開くように指示され、それを見ながら、仕事の説明を受けたが、リアルタイム動画（ライブ）の配信者を増やすことで報酬を得るという副業で、相手方から、収入を得るためのサポートを受けられるというサービスの勧誘を受けた。相手方には電話でのマンツーマンのサポートプランを勧められたが、高額で、電話でのサポートを受ける時間もないため、SNSで1カ月間サポートが受けられるプランを申し込んだ（本件契約②）。電話でプランの説明を受けながら、パソコンで申込手続きをし、その電話の直後に代金25万円を銀行振込で支払った。

1週間ほど、SNSで相手方のサポートを受け、指示通りに作業したが、報酬を得られるようになるとは思えず、消費生活センターに相談をしてクーリング・オフを申し出たが、相手方から返事がない。既払い金を返還してほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社クレヴァー（法人番号7011401023813）

所在地：東京都中野区 代表取締役（代表清算人）：田村 翔一

＜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。

既に解散済みであるため。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方の回答書には、清算状況の詳細について記載がなかったことから、相手方代理人弁護士に対して、会社法499条1項の公告の有無を確認した。その結果、7月27日付で債権の申し出期間2カ月との公告がなされており、本件の和解仲介申請書が解散公告にて指定された期間内に到達していることが確認でき、申請人の有する債権は、清算から除斥されていないと考えられた。

回答書の記載のみでは手續に応じないことの合理性についての判断が困難であったことから、仲介委員は、相手方代理人弁護士に対して、その後の清算の手續や方針が確定したのか確認をしたものの、「任意の和解の仲介手續に対して、清算状況について回答するつもりも、手續に応じるつもりもない。事業者名や代表者名の公表についても理解している」との回答であった。



相手方の回答を踏まえ、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づいて、清算手続や状況についての回答を求めた。なお、相手方代理人弁護士への委任状は、相手方が解散後に作成されているにもかかわらず「代表取締役」名義になっていたことから、相手方代理人弁護士だけでなく、法人住所と代表清算人の住所の 3 カ所に送付した。

しかし、回答期限までに返答がなく、仲介委員は、和解の見込みはないとして手続を終了した。

## 【事案 3】通信販売の定期購入に関する紛争（60）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年5月下旬、スマートフォンでSNSを見ていた時、相手方<sup>(注)</sup>が扱う犬用サプリメントの広告が目にとまった。飼っている犬の目が少し白くなっていることから、相手方の広告の、「犬の目に良い」「定期縛り一切なし」「初回から解約可能」「1980円でお得に試してみる」等の表示を見て、定期購入との認識はあったものの、1回だけ試した後すぐに解約するつもりで申し込んだ。支払い方法はコンビニ後払いを選択した。申込時、利用規約には気が付かなかった。

申し込み後に相手方から、申し込んだコース名と、金額が手数料を含め2200円（税込み）であることが記載されたメールが届いた。

2日後、相手方から商品発送完了メールが届き、その2日後に商品が届いた。さらに2日後にはコンビニ払込票が届いた。

払込票が届いた2日後、相手方から「注文完了のお知らせ」という件名でメールがあり、請求金額約4万円、発送予定日としてこのメールが届いた日の日付が記載されていた。あまりに突然で、高額でもあり驚いたが、この日は日曜だったため、翌日相手方に電話をかけた。しかし、何度かけても電話はつながらなかった。その翌日にも電話をかけたところ、つながったため、1回のみと思っていたと伝えた。相手方からは、次回商品発送予定日の3日前までに解約の連絡がなければ解約できない、次回発送予定日は、最初の申込時に送付したメールに記載されている、と言われ、書いてあるなら仕方がないと思い、一括では支払えないので分割にしてほしいと伝え、了承された。しかし、電話を切つてすぐに最初の申込時に相手方から届いたメールを確認したところ、次回発送予定日の記載はなく、電話での説明と違っていたため、支払わない旨のメールを相手方に送った。

消費生活センターに相談し、あっせんしてもらった。その中で相手方から、約3万1000円払えば解約に応じるとの提案があったが、応じられないと答え、解決しなかった。

初回商品代の2200円は、6月上旬にコンビニから支払った。また、2回目の商品が6月初旬に届いたが、開封せずに相手方に返送した。

2回目をなかったことにして、請求しないでほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社 Be（法人番号 6290001069488）

所在地：東京都中央区 代表取締役：大堀 仁

＜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、相手方所在地への送達を確認できたものの、回答書および答弁書の提出はなく、相手方に電話をかけたが応答がなかった。そこで、書面にて手続への協力を促したが、回答書等の提出はなく、電話への応答もない状態が続いたため、国民生活センター法22条に基づき期日への出席要求書を送付したが、期限までに相手方からの連絡は

なかった。

期日において、相手方の出席が得られなかったため、仲介委員は申請人から聴取を行った。その上で申請人に対し、相手方が手続に応じず、話し合いによる解決が難しい旨説明し、本件は和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了させた。

## 【事案 4】太陽光発電システムに関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 10 月、家計の足しにするために収入を得る方法を探していたところ、相手方販売会社のウェブサイトを見付け、「忙しいサラリーマンのためのほったらかしで副収入」という広告が目が留まり、問い合わせた。

11 月、相手方販売会社のセミナーに参加し、太陽光発電投資は高利回りの運用が見込まれること、融資を受ければ自己資金を使わずに規模を拡大できることなど説明を受け、相手方販売会社から具体的な発電所の紹介を受けた。

平成 30 年 1 月、相手方販売会社から、紹介された発電所が成約済みになったと言われ、別の発電所を紹介された。販売価格は約 2650 万円、年間借地料約 20 万円、年間管理費約 7 万 5000 円の他、登記費用と償却資産税がかかるという資料を見せられた。そして、この発電所は日当たり抜群なので売電シミュレーションも上振れし、年間 280 万円の収入が見込まれる、発電所を押さえるには相手方信販会社の審査に通る必要があると説明された。しかし、あまりに高額なので迷っていた。

その後、相手方販売会社から催促の連絡が頻繁にあったため、ローン審査に落ちれば諦めようと思い、相手方信販会社のローンを申し込んだところ、相手方販売会社から審査に通ったと連絡があった。

平成 30 年 2 月、相手方販売会社から、別途遠隔監視装置サービス料約 30 万円がかかること、年間管理費が約 12 万円に値上げしたことなどの連絡があった。追加費用がかかることが分かったので契約を取り消せるかと尋ねたところ、遠隔監視装置サービス料は当社が負担するし、税務的な支援もする、今後 20 年間付き合っていくから安心してほしいと言われ契約した。その後、相手方販売会社から頻繁に税務的な手続や開業届の提出を指示されたので手続を取り、税務署に個人事業の開業届、青色申告承認申請書等を提出した。

5 月、相手方販売会社との間で、発電所売買契約書、土地転貸借契約書、管理委託契約書に署名した。最後に、太陽光発電事業に関するリスク説明確認書を渡され、年間発電量（金額）、シミュレーション通りに発電量が得られなくても責任を負わないことが記載されていた。不安に思い、年間シミュレーション通りに発電するのか尋ねたところ、このシミュレーションは最低ラインなので、天候が良ければ年間で 270～280 万円は発電する、サラリーマン給料からは持ち出しはない、と改めて言われたので信じることにした。

7 月に発電所が稼働したが、想定よりも低い発電しかされず、返済が苦しかったため年間管理費の免除等の対応を求めたが令和 2 年度分の管理費および借地料を免除するとの回答しかなくなかった。管理費と借地料の請求が毎月のように届いたので消費生活センターに相談した。しかし、相手方販売会社からはリスクを十分説明した上で契約している、令和 2 年度の管理費と借地料を免除するという譲歩案は申請人から返事がないので契約通り請求するという回答があった。

また、相手方信販会社からは、事業用の太陽光発電投資なので抗弁権というものはないが、対応できることはしたいという回答だった。

すべての契約を取り消し、今後の支払いを免除してほしい。

#### <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。

申請人は、本件太陽光発電による現在の手取り収入が赤字であることを問題にしているが、申請人が本件太陽光発電所の購入代金を全額相手方信販会社からの借入金で賄っているため、15年間にわたり年間約212万円を返済しなければならないのであって、この返済額に加えて管理費やパネルの償却税を差し引くと、手取り金額は少なくなり、太陽光発電所の発電量が少なくなると、手取り収入が赤字になることも十分あり得る。しかし、ソーラーパネルの償却資産税については、毎年少なくなっていくので、申請人の手取り収入も遠からず黒字に転換すると考えられる。

申請人は、見積書の発電量のシミュレーションと実際の発電量が異なるというが、太陽光発電は日照という自然現象に頼るものであるため、時期によって発電量が異なる。また、シミュレーションされた発電量と比較して、90%を超えているのは決して低い数字ではなく、申請人から相手方販売会社に対し、契約上の責任を迫及できるものではない。そればかりか、相手方販売会社は、申請人に対し、本件太陽光発電所の売買契約を締結する前に、太陽光発電事業に関するリスク説明を行っている。

このように、相手方販売会社は、申請人に対し、本件太陽光発電所の発電量が予想より少なく、売電利益が少なかったとしても、契約上の責任を負わない。

本件太陽光発電所の事業は、20年という長い期間を継続し、その期間内の収支を考えるべきであり、事業が開始されて4年程度の短期間で収支で考えるべきではない。

かえって、未払いの借地料および管理費合計約33万円の支払いを求める。

#### <相手方信販会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社とのローン契約に関する詳細な主張がないため、答弁は控える。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、三者から事情を聴取した。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方販売会社に、申請人は契約当時に担当者にせかされて精神的に参っていたために契約してしまったようだと説明した。そして、シミュレーションは下限であり、上振れするという当初の説明と実際の発電量が異なり、シミュレーション自体が甘かったと考えられ、説明義務違反が問題となるのではないかと指摘した。

一方で、申請人に対し、過去4年間の収支をみる限り、当初は経費がかかっているものの、その後はシミュレーションを上回ってはいないが、大きく下回っていることもないことから、契約の取消しは困難と考えられると伝えた。その上で、契約を継続するが相手方信販会社への返済期間を延ばすことで月々の返済額を減額し、負担を減らす解決を提案し、本解決案は、相手方らにおいても検討の余地があるのではないかと申請人に説明した。

申請人は、月15万円程度まで返済額を減額してもらえれば何とか返済できると回答した。また、相手方販売会社に現在の太陽光発電所の買い取りの可否および未払いの管理費・借地料の免除を求めたいと主張した。

これを受け仲介委員が、相手方販売会社と相手方信販会社に解決の方向性を伝えたところ、両者は持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方販売会社は、申請人が未払いである2年分（令和2年度および令和3年度分）の管理費・借地料約74万円を16年の分割払いで支払うという提案をするとともに、相手方販売会社とは別の第三者に管理を委託すれば、管理委託料を抑えることができるのではないかと提案した。

相手方信販会社は、未払い利息約21万円を支払ってもらえれば、月々の支払額を15万円程度に収めることは可能であるが、申請人と相手方販売会社の合意が合理的なのかを見定めて回答したいと述べた。

申請人は、相手方販売会社との管理委託契約を解除し、別の事業者と契約すると回答した。また相手方信販会社については、未払い利息を支払うが、固定金利ではなく変動金利への切り替えを検討してほしいと述べた。

仲介委員が、申請人の希望を相手方販売会社と相手方信販会社に伝えたところ、両者は持ち帰って検討すると回答した。

第3回期日において、申請人は、第2回期日後に相手方販売会社とは別の事業者と管理委託契約を締結したが、相手方販売会社に解約の意思は伝えていない、相手方販売会社との関係を断りたいので土地の賃貸借契約も相手方販売会社を仲介せず、地主と直接契約したいと主張した。

これに対して仲介委員は、相手方販売会社に解約の意思を伝えていない以上、一方的に解約することはできないため、管理費の二重払いが発生しているのではないかと確認したが、申請人はその点は問題なく支払うと回答した。

仲介委員は、相手方販売会社に申請人の現状および希望する解決案を伝えるとともに、未払いの管理費および借地料を免除することを検討するよう求めた。これに対して、相手方販売会社は、別の事業者に管理を委託して構わないが、その場合は本手続内で当社との管理委託契約を解除することを書面で明確にすることを希望した。また、地主は当社との信頼関係に基づき土地を賃貸しているのであって、申請人が地主と直接契約することは難しいと回答した。一方、未払いの管理費および借地料の免除については、仲介委員の提案であることから持ち帰って検討すると述べた。

相手方信販会社については、月15万円程度の支払いに収めることおよび変動金利への切り替えは、持ち帰って改めて検討すると述べた。

第4回期日において、相手方販売会社から、2年間の管理費を免除するが、令和4年度に発生した管理費と借地料を合計した約68万円の支払いを求め、申請人と相手方販売会社間の管理委託契約は解除するという和解案が提示された。また、相手方信販会社からは、残債務約2150万円につき、毎月15万円ずつ、160カ月間支払うという和解案が提示された。これらの和解案に申請人が合意したため、当事者間で和解が成立した。

## 【事案5】アフィリエイト契約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＞

令和2年6月、求人サイトで「在宅で週0日」「自由に働く！資料・リスト作成」と書かれた相手方販売会社の求人ページを見つけた。表計算ソフトを使ったデータ入力と思い応募したところ、相手方販売会社から面接予約のメールが届き、予約した。

7月、レンタル会議室に行き面接を受けたところ、「現在データ入力の仕事はないが、代わりにこちらの職種を紹介したいので検討してほしい」と言われ、インターネット上で広告を出稿してお金を稼ぐアフィリエイトを紹介された。「費用は無料」「頑張れば月10万円以上は稼げる」と勧められ、やってみたいと答えると「前向きに採用選考する」と言われ、面接を終えた。

数日後、相手方販売会社から採用の電話があり、前回と同じレンタル会議室に出向いたところ、契約と同時に講習代と教科書代として合計約53万円の支払いを求められた。無料ではないのかと尋ねると、「基本設定は無料。分割で払えば元が取れ、必ず稼げるので大丈夫」と言われた。その言葉を信じ、確認書を一緒に読み上げてチェックを入れた後、相手方カード会社のクレジットカードを作り、契約した（クレジットカードによる54回分割払い）。

8月から半年ほど続け、稼ぎやすいサイトや出稿の方法などの講習を受けながら週1～2回出稿を行い、毎月5000円から3万円ほど収入を得られたが、月10万円以上という説明と異なる結果になったことに気付いた。

令和3年5月、相手方販売会社に解約を申し出たところ、解約には応じるが残りの金額を支払ってもらおうと言われ支払い続けたが、納得できず消費生活センターに相談した。

その後、事情により交渉ができなくなり、令和4年2月に改めて相手方販売会社に解約の手紙を送付したが、回答はなかった。既払い金を返金し、今後の請求を止めてほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

面談の中で申請人がウェブ系の業務にも興味を持っていたようなのでアフィリエイト関連の業務も説明した。その際、発生する諸経費、クーリング・オフ、中途解約などの重要事項については説明し、理解を得た上で契約書および確認書に署名押印を得ている。

収入モデルを提示したことはあるが、「必ず10万円稼げる」と伝えた事実はない。むしろ、当社のコンサルによって月に5000円から3万円の収入が得られていることから、当社のコンサルが功を奏したと認識している。

契約締結日から解約の申し出があった日までの期間に応じて返金する規定を設けているが、既に1年近く経過している、そのため返金可能な金額はないと伝えたところ、契約満了まで継続すると話があったものの、今回申請があり、困惑している。

しかし、申請人において不服な部分があり、本手續の申請に至ったことも事実であるため、慎重に協議した上で対応を決めたい。

<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。

申請人と相手方販売会社間で解決に向けた話し合いを行ってほしい。なお、その間の申請人への請求は保留する。また、和解に際し、クレジットカード決済上の処理が必要であれば協力する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日で申請人と相手方販売会社から事情を聴取した。

相手方販売会社は、データ入力業務は当社がクライアントから直接請け負い、その業務を応募者に委託し仲介手数料を得られることから、応募者に費用は発生しないと説明した。その上で、本件の場合、契約書に記載の通り、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当する、アフィリエイトはひとりで行うことは難しいため、マニュアルの提供やスタッフが1年間サポートし、その費用として約53万円を支払ってもらったと説明した。その上で、全額返金には応じられないが、一部返金は検討すると述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、求人広告にはアフィリエイトに関する表記がなく、申請人は仕事してもらえんと思って応募したが、実際はアフィリエイトを行うという内容だったことに納得できなかったこと、契約書にあるクーリング・オフの説明が赤字で囲まれていないことから、法定記載事項を欠く不備書面の可能性もあることを指摘した。その上で、相手方販売会社に対し、申請人が相手方カード会社に対して有する残債務約21万円を超える金額の返金をするよう提案した。

仲介委員の提案を受け、相手方販売会社は、持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方販売会社から、サポート期間である1年を既に経過していること、申請人が期待していた金額に及ばなくても一定の収入を得ていることは当社のサポートが功を奏した結果であることから、約21万円の支払いには応じられないと回答した。一方で、早期解決のため、申請人が相手方カード会社に対する残債務の支払いをするのであれば、サポート費用約53万円の20%に相当する約10万6000円を返金することで和解したい、これ以上の歩み寄りには困難であると述べた。

仲介委員は、申請人に相手方販売会社の和解案を伝えたところ、申請人は、相手方販売会社の和解案には納得できないので訴訟も視野に入れるが、本手續での早期解決も検討したいので、法律相談を受けた上で後日回答すると述べた。

第3回期日において、申請人から、相手方販売会社の和解案に応じられないので、再度検討を促してほしいという回答があった。これを受け、仲介委員が両当事者と和解金額を調整した結果、相手方販売会社から、申請人に約26万4000円を返金するという和解案が提示され、これに申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

また、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】通信販売の価格表示等の誤りに関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年6月に相手方の直販サイトで使える割引クーポンが配布されたため、その日の深夜に、相手方の直販サイトで、数十万円の商品（以下「本件商品」という。）を、割引クーポンを使い数万円で注文し、クレジットカード決済した。その後、相手方から注文内容の確認メールが届き、決済も完了し、メールで領収証の送付があった。

しかし、翌日に、相手方から「クーポンの設定に誤りがあり、本来販売できない価格で注文を受け付けてしまったため、契約をキャンセルし、返金する」とのメールが届いた。

相手方に問い合わせたが、販売規約に「相手方からのキャンセルが可能」との条項があるので、契約はキャンセルすることだった。納得ができないので、割引クーポンを適用した数万円で本件商品を販売してほしい。

＜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。

申請人が本件商品を数万円で注文し、契約がいったん成立したことは認めるが、その後、当社が契約をキャンセルした。当社が送信した領収証は、クレジットカード会社から、申請人のクレジットカード利用を承認する旨の連絡が来た時点で発行するものであり、申請人のクレジットカードが決済されたことを示すものではなく、本件においては、相手方が注文キャンセル手續を行ったため、クレジットカード会社から申請人への請求は行われていない。

本件については、当社がクーポンの計算式を誤り、大幅な値引きとなるクーポンを発行してしまった。

このため、直販サイトの販売規約上の契約のキャンセル事由に該当し、キャンセルは有効である。また、本件における代金の錯誤は、法律行為の目的および取引上の社会通念に照らして重要なものであるため、キャンセルは錯誤取消しとしても有効であり、申請人の請求は認められない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、申請人から購入目的や購入までの経緯などを確認した。申請人は、現在、使用している商品が古くなってきたこともあり、本件商品を日常的なインターネット利用などの私事に用いる目的で購入したと述べた。

また、今回の割引クーポンについては、インターネットのリアルタイム検索で知り、大幅な割引率ではあったが、以前にも同じサイトで同様の大幅な割引販売が行われたことがあり、それを覚えていたので、今回の割引率も不自然に思わなかったと説明した。

申請人からの聴取の後、仲介委員は、申請人に対して、本手續は、解決に当たって、両当事者の歩み寄りが必要になる手續であることを説明したところ、申請人は、そのことは理解するが、本申請は経済的な目的のみで行っているのではなく、安易に誤表示といって一方的なキャンセルをするという相手方の事業姿勢を正してほしいという動機も含んでいるため、本手續で納得のいく解決が得られない場合には、訴訟も検討する意向であると述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人からの聴取を踏まえると、申請人が割引率に疑問を持たなかったこと等については合理的な説明があり、また、争いとなっている金額に鑑みると、本手続にて解決を図るメリットが当事者双方にあるとも考えられることなどを伝え、解決案の検討を求めた。これに対し、相手方は、誤表示による価格での販売に難色を示したため、仲介委員から、本来の販売価格で本件商品を販売しつつ、別途、何らかの営業的なクーポンを付与するといった解決案もあり得るのではないかと提案したところ、相手方は検討すると回答した。また、仲介委員は、申請人の副次的な目的についても相手方に説明し、企業として再発防止に努めることを検討するよう求めた。

第2回期日に向け、相手方から、本件紛争の解決のための対応として、本件商品（同等品）の販売と合わせて、当初の割引クーポンを適用した場合の価格との差額を、大手通信販売サイトで利用できる金券で交付するとの提案がなされた。

これに対して、申請人が、相手方において本件と同様のトラブルの再発防止策等を講じることを約束することを条件に相手方の提案を受け入れ、両当事者間で和解が成立したため、手続を終了した。

## 【事案 7】脱毛エステの返金に関する紛争（19）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

就職の内定を得たので上京するまでの1年以内に減毛したいと思い、インターネットでエステサロンを探していたところ、「通い放題」という広告を見て、相手方にお試し施術の予約をした。

令和4年2月、相手方店舗でお試し施術を受けた後、2年の脱毛プランを提案され、1年以内に減毛を完了したいと担当者に伝えたところ、個人差はあるが、上半身と下半身（全身）は1カ月、ひげは2週間の期間で効率よく脱毛でき、1年で完了すると言われた。また、インターネット広告に記載されていた学生特典について尋ねると、施術期間を1カ月延長できると説明を受けた。

そこで、契約期間が13カ月であれば、上半身と下半身それぞれ13回、ひげは26回施術を受けられ、翌年3月には完了すると考え、全身脱毛1年間通い放題のプラン（約50万円）と眉上・眉間の脱毛プラン（約4万円）を契約し（合計約54万円）、20万円はクレジットカード一括払い、残りは相手方に勧められ個別クレジットを組んだ。なお、個別クレジット分は、後日一括払いし完済した。

契約時、相手方の担当者は、タブレットの動画で予約方法と施術の流れ、脱毛の仕組みを見て利用規約に署名してほしいと言いつつ、席を外した。その際、口頭による利用規約の説明はなかった。また、契約書と概要書面はタブレットで示され、署名した後、印刷された契約書を受け取ったが、概要書面は渡されなかった。2月と3月は順調に予約でき、全身は5回、眉上・眉間は2回、施術を受けた。しかし、4月から予約方法が変更され、複数のコースを申し込んでいても1人1部位ずつ、予約分の施術後でないと次の予約を取ることができず、予約が取りにくくなった。

相手方に苦情を伝えたが対応されず、信用できなくなった。また、このままでは翌年3月までに減毛はできないと思ったので、中途解約を申し出たところ、返金額は約10万円と言われ、驚いた。

消費生活センターに相談し、あっせんを行ってもらったが、相手方は、契約書に記載された回数分の施術を受けた後は、中途解約をされても契約代金の返金は発生しない、担当者が既に退職しているが今まで書面不交付はなかったので今回も印刷して渡しているはずだ等とし、回答は変わらなかった。

施術は5回しか受けておらず、契約時に説明を受けた通りに予約ができれば、13カ月で上半身、下半身それぞれ13回、合計26回でとなり、残り21回は受けられた計算になるので、施術残額から中途解約手数料2万円を引いた約41万4000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。

当社のプランには、回数制と通い放題の2種類のプランがある。

回数制は、施術回数分のチケットを購入し、契約回数以上の施術を希望する場合は追加購入が必要となる。通い放題は、一定期間において回数制限がない。そのため、来店回数を重ねるごとに実質的な単価が下がる料金形態になっている。

申請人が提示する和解案は、通い放題プランの利点を得ながら、申請人が理想とする回数制プランとして都合よく置き換えている内容である。これでは、回数制プラン契約顧客と並べて公平性に欠けるため、請求の承認はできかねる。加えて、単価は契約書に記載されている上、利用規約書面上でも明確に同意を得ている。

ただし、当社としても争いの長期化は本意ではないため、契約当時の回数制プランにおける施術1回の代金を単価として再計算を行い、約20万4000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、期日において、当事者から事情を聴取した。

相手方は、予約は1人につき1つまでと利用規約に規定していたが、実際には1人で複数の予約が取れるシステムになっていたところ、一部の顧客が大量の予約をして顧客間に不公平が生じるなどの事例が生じたため、システム上も1人につき1つしか予約が取れないように4月から予約システムを変更した、契約書に記載された役務提供期間は眉上・眉間の脱毛プランの有効期間のことであり、複数のコースが契約書に記載される場合には最も長い期間が提供期間として記載されるシステムとなっている、学生特典の1カ月延長については契約書には記載はないが、社内で情報共有されていたと説明した。

聴取を踏まえ仲介委員は、契約書面について、役務内容の「提供期間」には2年間とあるが、2年間は回数制である眉上・眉間の脱毛プランの有効期間を指すこと、全身脱毛のプランの期間は学生特典利用で13カ月であること、学生特典利用による1カ月の期間の追加が記載されていないことから、特定商取引法が定める記載事項たる役務の提供期間について誤った記載がされており、重大な不備であると考えられることから、不備書面としてクーリング・オフによる契約解除の可能性もあると指摘した。

一方で、申請人が中途解約による和解を望んでいることから、仲介委員は、申請人が契約した全身脱毛のプランは複数回施術を受けることを前提としたプランであり、通い放題の期間が1年間であることからすれば、相手方が提出した回数制プランの料金表の中では、施術回数8回の場合の単価を用いる方が、より契約実態に合致すると考えられ、8回の場合の単価とし上半身と下半身それぞれで計算すると、提供された役務の対価に相当する額は、約22万8000円となり、相手方が申請人に請求し得る金額は、全身脱毛の約22万8000円と特定商取引法施行令で定める計算式に従って算出した「通常生ずる損害の額」2万円の合計である約24万8000円に、眉上・眉間脱毛の施術分約8000円を加えた合計約25万6000円となると整理した。よって、相手方は申請人に対し、既払い金約54万円から25万6000円を控除した約28万4000円を返還する、という和解案を当事者に提示した。

これを受け、申請人と相手方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 8】生命保険の解約の有効性に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 4 月から令和元年 8 月まで、うつ症状のため断続的に通院していた。

令和元年 11 月から、水産物卸売市場（以下「市場」という。）内の商店で年末商戦の手伝いとして働いていた。市場には毎日のように相手方の営業担当者が来訪していたことから、立ち話をするようになり、医療特約付き生命保険の契約を勧められ、契約することにした。年齢が 70 歳以上のため、契約時の家族の立ち合いを求められ、夫に、契約日の 12 時に印鑑を持って商店に来るよう頼んだ。

12 月上旬、相手方の担当者 3 名と、市場内の商店で契約手続をした。商店での勤務時間中であつたため申し訳ないような気持ちがあり、また、市場の騒々しい環境に加え、右耳が聞こえにくいことや、照明の暗さと文字の小ささから書類が読みにくい状況であつた。契約書の説明を受け署名するまでの間、夫は商店にいなかった。

夫は 12 時に商店に到着したが、相手方担当者の姿がなかったため、市場の入り口にて待機していたという。しばらくすると相手方担当者が夫の前に現れ「奥さんに話したので」と言って、契約内容の説明も受けないまま書面にサインを求められ、サインをした、とのことだった。

令和 3 年 5 月に躁状態<sup>そう</sup>になったため入院し、同年 6 月に退院した。その後、給付金を請求するため書類を作成し相手方に送付した。

9 月末、それまで何度か相手方に問い合わせをしていたにもかかわらず、事前の説明等のないまま、相手方から契約解除の通知が届いた。理由は平成 30 年 4 月から令和元年 8 月までの通院にかかる告知義務違反とのことだった。

10 月上旬、契約は市場内の商店で行われ落ち着いた環境ではなかったこと、夫の同席を求めながら、実際には同席のないまま手続を進められたことを理由に、契約解除の再考を求める書面を相手方に送付した。10 月下旬、相手方より、告知義務違反による契約解除に変更はない、契約時の環境について不適切な取り扱いを確認できなかった、との回答があつた。

11 月以降、相手方と面談をしたり、再度書面を送付したりしたが、解決には至らなかった。

契約時の市場内は騒々しく、落ち着いた環境ではなかったため、当該通院歴について思い出すことができなかった。また、契約時に相手方から告知書の重要性についての説明もなかった。さらに、平成 30 年 4 月から令和元年 8 月までの通院と令和 3 年 5 月から 6 月までの入院は別の症状によるものであり、直接の関係はない。

契約解除をなかったことにし、給付金を支払ってほしい。それが難しい場合は、支払った保険料を全額返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続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 6 月に申請人より請求のあつた入院給付金の支払い可否の判断に当たり、医療照会をしたところ、本件契約前の相当期間、うつ病にて通院していたことが判明した。これは告知書において告知すべき内容であるが、告知書による告知はなかった。また、この期間の通院は、本件

契約時まで時間的にも近接し、その通院の頻度、期間を考慮すると、不告知について重過失があったと評価できる。そのため、相手方は保険法および約款に基づき、本件契約を解除する旨申請人に通知した。

以上から、本件契約は告知義務違反による解除にて終了し、また、給付金の支払い義務も負うことはない。

次に、本件契約手続を行った市場の営業時間は、平日は13時までであり、市場の性質上11時30分以降は客足も途絶え、騒がしいという状況はない。市場内の照明も、販売陳列用の商品を照らす必要もあることから、十分な照度がある。同所を契約締結場所としたのは申請人の希望による。

本件契約手続当日、相手方担当者3名は12時より前に市場内の商店に到着したが、申請人の夫が到着していなかったため、担当者の1人が市場の入り口に迎えに行き、商店にお連れした。そこで、設計書を広げ保険内容の説明をし、親族同席確認書にサインをしてもらった。その後、申請人に保険の内容、重要事項の説明を行った。重要事項説明では、重要事項説明の冊子を申請人に交付し、同冊子を見ながら説明をしており、告知に関しては、正しく告知されなかった場合のデメリットについて、冊子の該当ページを示しながら口頭で説明をしている。告知書については、申請人は高血圧での通院歴があるとのことだったが、うつ病での通院歴についての話は一切なかった。また、申請人や夫から質問もなく、喧噪で聞こえづらい、照明が暗く文字が見えづらいといった話もなかった。

なお、相手方では、70歳以上の高齢者に保険募集を行う場合は、高齢者の特性に配慮して、自主的なルールを設けているが、本事案では、本件契約手続当日の他、その4日前に設計書を基にした説明、3日前に意向確認をしており、本件契約手続当日には申請人の夫の同席の下複数募集人による説明がなされ、当該ルールとの関係でも何ら問題がない。

以上の通り、本件契約が申請人の意思に基づくものであることは明らかで、募集手続にも法的に何ら瑕疵はない。従って、申請人の主張には理由がない。

本件契約は告知義務違反により解除されたため存しないこと、本件契約に基づき支払うべき給付金はないこと、をそれぞれ確認する仲介を求める。

## 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、申請人と相手方から事情聴取を行い、相手方に対しては、①告知義務違反による契約解除の問題と②契約時の手続の問題をそれぞれ検討する必要があることを説明し、①保険法による解除権の除斥期間を経過している可能性もあったことから、契約解除について相手方が解除の原因があることを知った時から1カ月の間に行っているかどうか、改めて確認するよう要請し、②契約時の状況については当事者間に認識の隔たりがあるが、この点は、申請人の告知義務違反についての重過失の有無の判断に影響するだけでなく、相手方による説明等の勧誘の適切さの評価にも関連することから、契約時の状況等について、契約当時の相手方担当者に再度確認するよう伝えた。一方、申請人に対しては、書面に署名したことの事実は重く、契約時の説明が不十分であったとしても、それによって相手方による契約解除が直ちに無効となるものではないと説明した。その上で、申請人には、契約当日の市場の混雑具合などの状況や市場の営業時間が客観的に分かる資料があるかどうか確認するよう伝えた。

期日間に申請人および相手方から提出された資料等を踏まえ、第2回期日において、仲介委員

は、申請人には告知義務違反があったとはいえ、通院歴を隠す意図はなかったと考えられること、また、契約内容の説明や契約締結の場所を市場としたことについて、申請人が相手方と保険契約を締結するのが初めてであったことに加え、高齢者であることや右耳が聞こえにくいといった属性であることを考慮すると、場所が妥当といえるか問題がある、と見解を示した。また、本件において契約締結場所としての妥当性の問題がある場所での募集であったことを踏まえると、契約に際し十分な説明が尽くされたかについても疑問が残るとして、相手方に対し、申請人が支払った保険料から解除に伴う払戻金を除いた金額の3分の2に当たる金額を解決金として返金する、あるいは、今回の給付金は支払わないが、保険契約を継続する、との二つの和解案を検討するよう要請し、相手方は検討することを了承した。

第3回期日において、相手方より、申請人が支払った保険料から解除に伴う払戻金を除いた金額の3分の2に当たる金額を解決金として返金することで和解したい、との回答があり、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9】住宅リフォーム工事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＞

令和4年5月、自宅（築42年の木造2階建て）の庭にいた際、相手方から「屋根の板金が剥がれている。40～50万円で修理ができる。すぐに見てあげる」と言われた。2階のトイレの壁のシミを見てもらったところ、「これはひどい。屋根が傾いていて雨水がトイレの方に流れてくるのが原因だ。工事には160万円かかる」として屋根工事を勧められた。シミが心配だったため、工事を依頼した。

数日後、契約書等を持参して自宅に来た相手方から、工事の内容の説明を受けた。雨漏りはなかったが、相手方がシミの原因は雨漏りだと言うため、心配になり、言われるままに契約書に署名し、その数日後に代金160万円を振り込んだ。

契約から8日後、作業予定日の前日にもかかわらず、相手方が自宅に来て、足場を組み始めた。大きな音がしたり、足場で門の扉が開かなくなったりしたことから、工事を進めることが怖くなった。消費生活センターに相談したところ、書面不備によるクーリング・オフが可能との助言を受け、ケアマネジャーから相手方に電話をかけて、工事の中止を要請した。また、3日後に、クーリング・オフ通知を発送した。

6月頭、屋根の材料が自宅前に届いたため、消費生活センターから相手方に確認してもらったところ、屋根全体に防水シートを施工済みであるため、材料費も作業費も足場代も返金できないとの回答があった。

翌日、別の工務店に屋根を確認してもらったところ、将来的には屋根をふかないと雨漏りが生じてしまう、工務店が工事を続行する場合、足場を解体して新規に組むためコストがかかると言われた。そのため、相手方による工事を続行することとし、ケアマネジャーから相手方に工事続行を伝えてもらった。この際、新たな契約書はもらっていない。

6月中旬、相手方から何も連絡がなかったため、消費生活センターを通して相手方に契約の解除を伝え、工務店に工事を依頼することとした。その後、相手方により足場は解体されたが、材料は引き取られず、返金にも応じてもらえなかった。

7月中旬、工務店に点検してもらったところ、2階のトイレに水漏れは生じておらず、トイレの壁は結露によるカビであり、過去に行った1階屋根のリフォーム工事によって雨漏りは収まっており今回屋根工事を行う必要はなかったとの説明を受けた。屋根は、自宅に放置されていた材料を利用して、工務店が修理を行い、工務店に65万円を支払った。

契約をなかったことにして、既に支払った代金160万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。

契約締結日、自宅の状況、工事の内容、契約に関する家族への同意、クーリング・オフの説明を行い、工事内容に合意してもらった上で契約書を交わしている。2階のトイレの壁のシミについては、屋根からの雨水の浸入が原因になることもあるとは伝えたが、一切断言はしていない。また、契約後に当社の雨漏り鑑定士にも、家の状況に合った工事内容かどうかの確認を行っている。



る。

代金の振込日、作業着工前に着工の日付を連絡した上で、足場、防水シートを施工しており、申請人が足場の着工日時を知らないという状況はない。

消費生活センターから返金を求められた際、今回の工事で人件費や交通費等が発生していることから、返金対応不可と回答した。材料については、当社負担の物を他社工事に使用したとのことから、当社に返金を求めてくるのは疑問である。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

期日において、仲介委員は、契約時の状況等について、両当事者から聴取した。

その上で、相手方に対して、交付書面について、特定商取引法で定められた必要的記載事項が記載されていない場合は書面不備となり、クーリング・オフ期間が進行しないこと、申請人に交付された契約書や見積書において、役務の種類や材料等のほとんどが「一式」と記載されていて特定が不十分であること、そのような記載は同法に違反し、書面不備となると考えられていることを指摘し、本件で申請人が行ったクーリング・オフは有効と考えられる可能性が高いと伝えた。また、相手方によると、材料費が約45万円とのことだったため、既払い金額の160万円から同額を差し引いた額での和解を提案した。

これに対して相手方は、特定商取引法の点は知らなかったので追って弁護士に確認する、作業のほとんどを外注しており外注費を除くと会社の利益はわずかである、その利益の中から返金することは一切できないと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、クーリング・オフの点を踏まえて再度検討できないか依頼したが、相手方の回答は変わらず、これが最終回答とのことだった。

そのため、仲介委員は、申請人に相手方の回答を伝えた上で、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 10】通信講座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11月、スマートフォンを使って受講できる教員免許更新講座を探していたところ、相手方を見つけた。相手方ウェブサイトのよくある質問のページで、年度末までに受講が終了しない場合、自動で新年度に受講データを引き継ぐことができ、新年度中は受講できると書かれていた。私の教員免許更新年は令和5年3月であったため、ある程度受講期間に余裕があると思い、申し込み、受講料約4万5000円をコンビニ払いで支払った。申込時、別の注意事項に目が行き、「令和4年度以降に予定されている『教員免許更新制度』の発展的解消に伴い、令和3年度講習の令和4年度への繰り越しはできませんので、あらかじめご承知おきください。」という注意事項は目に入らなかった。その後、IDとパスワードが届き、ログインできることを確認したが、育児等で忙しく、受講しなかった。

令和4年4月、相手方の講座を受講しようとしたがログインできなかったため、相手方ウェブサイトを確認したところ、国が教員免許更新制度を廃止したことに伴い、相手方の教員免許更新講座も廃止すると記載されていた。そこで、一度も受講していないのに返金されないのか相手方に問い合わせたところ、本講習事業の廃止に伴い決済システムも既に解約しているため返金できない、と回答があった。

消費生活センターに相談したが、解決しなかった。支払った受講料約4万5000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。

令和4年1月と3月に、申請人に、教員免許状更新制度の発展的解消に伴い、本講座の自動延長サービスはないこと、受講期間が令和4年3月末日までであること等を記載したメールを送信している。しかし、原因は不明であるが、3月に送付したメールが申請人に届いていないということなので、特例的に受講料を全額返金する。

### 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、申請人の請求を認めるとの回答があったことから、紛争の早期解決のため、当事者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とした。

相手方が申請人に全額返金することを認め、これに申請人が同意したため、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 11】クレジットカードの不正利用に関する紛争（55）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年3月末の深夜に、飲酒をした状態で、路上で背後から側溝に突き落とされ、財布などの入ったかばんを盗まれた。警察に被害届を出したが、相手方が発行するクレジットカード（以下「本件クレジットカード」という。）は、新幹線のチケットをインターネットで購入する際にか利用していなかったので、不正利用されないと思い、相手方に対して盗難の連絡をしなかった。

その2週間後、相手方から「不正利用の疑いがある」と連絡があり、30万円のキャッシングと、約70万円のショッピングが発覚した。警察に被害届も出しており、補償してほしいと申し出たが、暗証番号取引であるため補償しないとの回答があった。暗証番号は推測されやすい番号ではなく、かばんの中にメモなども入れていないので、なぜ使われたのか分からない。自身が利用した内容でないので、引き落とされた約100万円の本件カード利用代金を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件クレジットカード会員規約にて、会員は、本件カード利用および保管について善管注意義務を負い、また本件クレジットカードを他人に貸与等してはならないとしている。

申請人は、窃盗に遭った旨を申告しているが、この事実を客観的に裏付ける証拠はない。仮に申請人の主張を前提としても、窃盗に遭った直後に、申請人から相手方に対し速やかに連絡し、カードの利用停止措置が申し出されていれば、本件カード利用は防止できたものと考えられる。この点、申請人は、本件クレジットカードは新幹線利用の際にのみ利用しており犯人に悪用されないと考え、利用停止の申し出が遅れたと主張するが、本件クレジットカードは新幹線利用の用途以外に利用できるものであることは明らかであり、利用停止の申し出が遅れたことについての合理的な理由とはならない。以上の通り、申請人の主張を前提としても、申請人は相手方に対し速やかに連絡を行っていないことから、会員保障制度の適用はない。

さらに、本件カード利用については、サインレス決済以外は、いずれも申請人自身が登録した暗証番号が入力されている。そのため相手方としては、本件カード利用に際し、申請人自身が暗証番号を入力して本件カード利用を行ったか、申請人が第三者に暗証番号を提供し本件カード利用を行うことを許諾したかのいずれかであると判断せざるを得ない。そのため本件カード利用について申請人が支払責任を負うことは明らかであり、会員保障制度の適用もない。

申請人が本申請を取り下げるという解決を希望する。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件クレジットカードは新幹線の指定席予約をスムーズに行えることに魅力を感じ10年ほど前に申し込んだが、クレジット機能が付いているという認識が薄かったため、盗難後の相手方への申し出が遅れたと述べた。ここ2年間は新型コロナウイルス感染症の影響もあり新幹線を利用しないことから本件クレジットカードを全く使っていなかったが、短期間に限度額近い

利用がなされたことは、通常の利用と比べて異常であり、相手方においてもっと早期に検知できたのではないかと主張した。なお、同時に盗難された各クレジットカードについては、カード会社側から盗難の2日後までに連絡があり、利用停止がなされ、利用された分についてもすべて補償を受けられた、自身が速やかに連絡しなかった点は落ち度があるものの、相手方にも歩み寄ってもらい、和解をしたいと述べた。

相手方は、盗難に遭ったかどうかを客観的に裏付ける証拠はなく、またほとんど暗証番号取引であるため、相手方が設ける会員保障制度も適用にならず、補償はできないと述べた。

仲介委員より相手方に対し、申請人が同時に盗難された各クレジットカードは、カード会社から盗難後早期に不正利用の疑いの連絡があり、利用停止に至ったという経緯があり、申請人は、相手方においても、より早期に不正利用として検知すべきであったと主張している点を伝えた。相手方は、会員の保護と利便性確保との均衡の関係で、あまり頻繁に検知をすることで、かえって苦情につながる可能性もあると述べ、どのような取引を不正利用として検知すべきかは、日々起きている事象を踏まえて設定の見直しを行っているため、本事案の事象についてもシステム改善に向けた意見として聞き入れるが、そのことを理由に補償はできないと改めて述べた。

仲介委員より相手方に対し、本件カード利用には一部暗証番号取引でない金額が含まれているが、この点のみ補償する余地がないか尋ねたところ、相手方は、盗難に遭った直後に申請人が速やかに相手方に連絡しカードの利用停止措置が申し出されていれば、本件カード利用は防止できたという点で、やはり申請人の落ち度が大きく、歩み寄りの余地はないと述べた。

仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 12】手術の解約料に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年9月、老眼の自覚があり眼鏡を使用しなくなかったため、相手方を受診したところ、軽度の白内障および緑内障と診断され、白内障手術により老眼が長期間にわたり改善し、同手術時に数分程度の緑内障バイパス手術を行うことで、緑内障の治療に要する点眼治療が不要になるとの説明を受けた。そのため、令和2年1月に、眼内レンズを用いたレーザー白内障手術（以下「本件治療契約①」という。）と緑内障バイパス手術（以下「本件治療契約②」という。）を受けるとした。治療費は約280万円で、同日、内金として半額の約140万円を支払った。

12月末、体調を崩して入院したため、手術日を令和2年4月に変更した。

令和2年2月、遠方在住で術後通院するのがきつく、長時間待てないこと等を理由として本件治療契約①②の解約を申し入れたが、解約の場合でも注文済みのレンズ代金は返金できないなどと説明されたため、解約はしなかった。また、2回目以降の手術日の変更の際は、片眼につき30万円（両眼で60万円）が必要である旨、あわせて説明された。

3月末、新型コロナウイルス感染症の影響によって手術日を変更する場合にも変更料が必要なのか質問したところ、片眼20万円（両眼で40万円）は要すると回答された。

4月の手術予定日の前日、緊急事態宣言の発令により、手術日の変更は無料となると連絡を受けたため、手術日を秋以降に変更した。

令和3年1月、別のクリニックで人間ドックを受けたところ、白内障や緑内障の兆候は見られなかった。3月、相手方に上記結果を伝えて本件治療契約①②の解約を希望する旨伝えたところ、レンズ代や手術変更料（40万円）、検査代、キャンセル手数料等で約210万円の費用を要するため、返金もレンズの引き渡しもできないと回答された。そのため、解約はしないこととした。

数日後、眼科専門の医療機関で検査したところ、軽度の白内障は認められたが、緑内障は認められなかった。また、相手方の診療記録を知り合いの眼科医に確認してもらったところ、視野検査の信頼度が非常に低いとのことだった。そのため、相手方に本件治療契約①②の解約と既払い治療費の返金を求めたが、レンズ代や手術費用等を理由に断られた。

既に支払った約140万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。

申請人が緑内障であるとの診断に誤りはない。

申請人のために発注した白内障レンズ、緑内障の治療器具はそれぞれ80万円、45万円で代金を支払い済みであり、手術の予約を何度もキャンセルされて2年を経過していることから、返品できるものではない。また、申請人が手術を申し込んだ当時、緑内障の治療器具は現在利用している新しいタイプのものが発売される前であった。当クリニックでは、新しいタイプのものが発売されてからはそれに切り替えていることから、当該治療器具を他の患者に転用することもできない。

各種検査費用については、手術が行われる場合には、手術費用に含まれることとなるが、患者

側の事情で手術が取り消された場合には、検査費用として請求するものとなる。

さらに、申請人は2度にわたって手術のキャンセルを行っており、2回目のキャンセルは予定日の前日であった。手術に当たっては、医師や看護師等の予定を調整して準備を整えており、前日キャンセルされた場合には別の患者の手術を入れることもできず、その分の損害を被っている。

以上を踏まえると、申請人の手術申込金をもってしても不足が生じている状況にあり、本来であればこの不足額についても追加で請求するものとなる。よって、申請人からの返金請求には応じられない。

## 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、手術申込書等を確認した上で、両当事者に聴取した。なお、手術申込書には、手術代の半額を保証金として受け取る旨、レンズ等はオーダーメイドで他の患者に使用できない旨、海外に発注していることから、キャンセル時には理由や期間を問わず返金できない旨が記載されており、一方で手術変更料の記載はなかった。

申請人は、キャンセル時に返金されない旨は把握していなかった、白内障のレンズは複数の型から選択するもので他の患者にも使えるのではないかと、手術変更料は電話でキャンセルを伝えた際に初めて言われた、緑内障の治療器具は旧型モデルで、正規品だとしても相手方の主張する金額はしないのではないかなどと述べた。

相手方は、緑内障の検査結果については全面的に争うが本手続の争点ではないと認識している、キャンセル時に返金されないことは手術申込書に明記しており、申請人も署名している、申請人に使う予定だった白内障レンズのタイプは乱視の有無で計2種類ある、同レンズの手術は月に複数件入る、根拠規定はないがキャンセルの際に代替りの患者を入れられないことによる損失からおおよその金額で手術変更料を設定している、緑内障の治療器具は現在新しいタイプのものが発売されているが、契約当時発売されていたのは旧型モデルのみであったなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、①白内障レンズの転用、返品の可能性、②申請人が緑内障でない可能性、③白内障レンズと緑内障の治療器具の引き渡しが可能かを確認したところ、①申請人は、初回の申し込みから2～3年にわたって手術日の変更を繰り返しており、当クリニックはその都度準備を行ってきた、準備したレンズは度数や乱視軸が違うため他の患者に簡単に転用することもできず、何年も経過した後にメーカーへ返品を打診することは常識を逸脱している、②視神経の断面図まで検査した上で軽度または予備軍と診断しており、診断は誤っていない、③医療機器なので引き渡しはできないとの回答だった。

両当事者ともに本手続での解決の意思はあるとのことだったが、具体的な折り合い額は検討していなかったため、仲介委員から、次回期日までに和解金額を検討するよう依頼した。なお、相手方に対しては、キャンセル規定と消費者契約法（9条、10条）の関係が論点となること、キャンセル規定が小さい文字で、申請人が認識していなかったと考えられることを指摘し、その点も踏まえての検討を依頼した。第2回期日において、仲介委員は、相手方に対して、申請人の診療記録に「np (nothing particular, 異常なしの意味)」と記載されていること、約2年半後に別の医者から緑内障は認められないと診断されていることからすると相手方の初期診断に疑いが生じる可能性もあることを指摘した。その上で、両当事者の検討結果を踏まえ、裁判によらず話し合いで解決するという本手続の趣旨を説明して双方に歩み寄りを求め、解決金として相手方が65万円を支払うという内容の和解案を提示した。

第3回期日において、両当事者が仲介委員の上記提案に了承する旨回答したため、相手方が解決金として申請人に65万円を支払い、申請人は相手方による白内障のレンズや緑内障の治療器具の処分に異議を述べないとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 13】コンサルタント契約の解約に関する紛争（27）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和3年3月、SNSで副業の広告を見て興味を持ち、案内されたアカウントに登録した。そのアカウントから「15分程度の設定をすれば、後は何もしなくても収入が得られる」と連絡があった。マニュアル代として1万8000円が必要とのことで、クレジットカードで決済した。その後、相手方の公式サポートのSNSアカウントを案内され、登録した。そのアカウントから、仕事の案内のための電話予約を求められたので、日時を指定した。

指定の日時に相手方から電話があり、その後、FX自動売買ツールに関するマニュアルが届いた。マニュアルには、「スマホ一台で未経験でも簡単操作だから誰でもできる」「安定した利益を毎日出せる」と書かれていた。電話では、「専門家が24時間体制で管理しているから安心だ」などとFX自動売買取引をサポートするというサービスの勧誘を受けた。電話サポートが付く80万円のプランを勧められ、サポート代80万円のうち、60万円を指定された口座に振り込んだ。残金は、取引でもうけてから支払えばよいとのことだった。

4日後、説明書や契約書が郵便で届いた。サポートを受けながらソフトをダウンロードし、海外FX業者の取引口座を開設した。運用資金として、5万円を2回、合計10万円をクレジットカードで決済した。海外FX業者の取引口座のログインするための口座情報やパスワードは、指示に従って相手方に伝えた。運用を始めたが、すべて損失となってしまった。

相手方に苦情を伝えると、運用資金2万円の提供と新システムへの移行を勧められたので応じ、別の海外FX業者の取引口座を開設した。

相手方から合意書が届き、「和解金2万円」となっていたが、説明を求めても名目上のものだ、気にしないでいいと言われ署名して返送した。

しかし、不安になったので、消費生活センターに相談し、アドバイスに基づきクーリング・オフ通知を送ったが、返金がなかった。既払い金を返金してほしい。なお、運用資金10万円は、クレジットカード会社からチャージバックを受け返金された。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

クーリング・オフについては特定商取引法に基づく交付書面を発行しており、対応している。消費生活センターでのあっせんにおいて、和解の方向で検討していたものの、突然チャージバックの通知が届き、センターとの話と齟齬があったため話し合いが継続できていなかった。

真摯に話をさせてもらえるのであれば対応したい。

### 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、当事者から契約の経緯や解決に向けた意向を確認した。申請人は、仕事の案内のための相手方からの電話の間に、FX自動売買ツールに関するマニュアルのURLが届き、勧誘を受け、副業の内容がFX取引に関するものであるとは聞いていなかったのかおかしかったものの、プロのトレーダーがいるからと言われ、80万円のプランを契約することにし



たと説明した。裁判をすることまでは考えておらず、本手続において和解したいと述べ、契約金額 60 万から、既に返金を受けた 2 万円を差し引いた、58 万円の返金を求める申請だが、その半額程度は返金してほしいと主張した。

これに対し相手方は、既に 2 万円の支払いで合意ができていると主張したが、仲介委員は、合意書の記載内容からは対象が明らかでないことなどから、合意内容が有効とは考えづらいと説明した。相手方は、現時点では、3 万円とマニュアル代 1 万 8000 円合計 4 万 8000 円を返金する用意があると述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人の意向との乖離が大きいため、再度検討し、次回期日において検討結果を示すよう依頼した。

第 2 回期日において相手方は、13 万円の返金を提案すると述べた。本提案に対し申請人は、20 万円の返金であれば応じると述べたことから、仲介委員は相手方に対し、20 万円の返金について検討するよう依頼した。

期日後相手方より、20 万円の支払いについて応じるとの回答が示されたことから、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 14】語学教室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＞

令和4年4月、動画サイトで相手方の英会話レッスンに興味を持ち、メッセージアプリで相手方代表者のアカウントを登録したところ、数日にわたって視聴できる無料レッスンの動画が届いた。その中で、1日30分2カ月でも継続すれば必ず英会話は身に付く、2カ月間、講師のいう学習方法を実践しても英語が話せるようにならなければ全額返金する、と返金保証がある旨を説明していた。動画の視聴期間終了後に、相手方の指定する1時間に限って、返金保証が付いて割引価格約20万円で購入できるという内容のメッセージが届き、申し込んだ（支払い方法はクレジットカード一括払い）。

その後、会員サイトにログインし、受講を始めた。利用規約は会員サイトに入って初めて確認できた。受講開始から数日後、オンラインセミナーの案内が届き、当日セミナーに参加できなくても後日録画した動画を掲載するので安心してほしい、と説明があったため、録画を視聴した。この時以外にも視聴型のオンラインセミナーがあったので、録画を後日視聴した。

2カ月間、毎日欠かさず動画を視聴し、1日5～6時間費やして最後まで音声課題を提出した。しかし、担当講師からのフィードバックは毎回、何度も聞いて何度も練習すれば身に付くといった内容で、具体的なアドバイスはなかった。

6月、最後のレッスンを受けたが、英会話が身に付いたとは感じなかった。そこで、相手方に返金保証について問い合わせたが、交渉は途中でうやむやにされた。消費生活センターに相談し、相手方に保証に基づく返金を求めたが、「フィードバックで指摘された箇所の改善や、レッスン動画内で担当講師が伝えている内容を実践していないことから、返金には応じられない」旨の回答があった。

返金保証を適用し、支払った受講料を返金してほしい。

＜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。

返金保証は、当社代表者のいう学習方法を実践しても英語が話せるようにならなければ全額返金する旨、記載している。

申請人は、同じ箇所の指摘を10回以上行ったにもかかわらず、アドバイスを聞くことはなく、改善する意思がみられなかった。また、30分の練習を勧めているものを数時間かけて行っていることから、当社が意図した学習方法と異なる。

さらに、視聴型のオンラインセミナーは視聴していたが、参加型のオンラインセミナーにも参加せず、積極的に学習を体得していく姿勢がみられなかったこと、当社はカリキュラムもサポートも誠意をもって対応していたことから、本来であれば返金保証の対象外である。しかしながら、紛争の早期解決のため、和解に応じる。

### 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、申請人の請求を認めるという回答

があったことから、紛争の早期解決のため、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続を実施することになった。

相手方の提案に申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 15】結婚相手紹介サービス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11月、近県の神社公認の結婚相談所を名乗る相手方から、スマートフォンに電話がかかってきた。話を聞かないかと言われ、話を聞くだけなら、と承諾した。

同年12月上旬、ファミリーレストランで相手方の社員と会い、会員の異性の写真を見せられたり、契約内容等について説明されたりした。当日は入会金として1万円を支払い、残金約34万円は、12月下旬に相手方事務所に出向いた際に現金で支払った。

令和4年1月中旬、相手方事務所に出向き、担当者と会った。この日はプロフィールの作成、写真撮影などを行った後、DVDを視聴した。翌日、SNSに相手方からeラーニングのコンテンツが届いた。そのうちの2本は、前日に相手方事務所で見聴したDVDと同じ内容だった。なお、SNSにはeラーニングスタイルの追加料金はないと記載されていた。

同年2月、相手方の担当者が代わると告げられ、新たな担当者からeラーニングのコンテンツをいくつか見た上でアドバイスがあったが、具体的な内容ではなかった。お見合い相手の希望や仕事の休みの曜日などについて伝えた。その後、SNSにお見合いについて連絡があったが、仕事の休みや時間が合わず断った。

2月下旬、Aという異性を紹介するとメッセージがあり、お見合い料1万1000円を相手方に支払って3月下旬にお見合いをした。お見合い相手は事前に聞いていたAではなく、Bという人だった。相手方担当者に交際を断る連絡をし、お見合い相手はAではなかったのかと聞くと、Bともお見合いをしてもらったつもりだった、と言われた。Aとお見合いは4月末だと言われた。

その後、相手方から3週間以上連絡がなかったため、こちらから連絡をすると、お見合い相手を探していると言われた。その後も2人ほど紹介されたが、仕事の休みや時間が合わず、お見合いには至らなかった。

5月初め、相手方担当者にお見合いについて聞くと「その年で年収が高くないとなかなか無理」と言われた。1回目のお見合いで事前に聞いていた人と違う人を紹介され、こちらから連絡をしないと相手方から連絡がないことから、5月中旬、相手方に退会希望を伝え、返金を求めたが、翌日、相手方より退会しても返金はないと回答された。

消費生活センターに相談し、相手方から退会に伴う精算書を出してもらったが、追加料金はないとされていたeラーニングの費用が含まれており、納得いかなかった。

受けていないサービス分の料金として約15万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はない。

精算書の通り、役務の提供は完了していると認識しているため、返金しない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に申請通知等を送付したところ、和解の仲介の手續に協力する意思はない、との回答書が提出されたため、手續に応じるよう促す文書を送付した。その後相手方より手續に協力する、と口頭での回答を得たことから、仲介委員は期日を開催することとした。

第1回期日において、仲介委員は申請人および相手方から契約の経緯などについて聴取を行った。申請人は、これまで結婚相手紹介サービスに登録したり利用したりしたことはなく、相手方から連絡が来た経緯は分からないが、一歳でも若いうちに入会した方がよいと言われ、契約することにした、と述べた。相手方は、独身の方の名簿があり、そこから申請人に連絡をした、サービスの内容はリーフレットを使いながら押しつけにならないよう説明をしている、eラーニングは利用者に少しでも理解を深めてもらえるよう近年取り入れた、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、契約書にはeラーニングについて記載がなく、eラーニングが契約書記載の各種カウンセリングに該当すると読み取ることができない、また、申請人はお見合いを1度しかしておらず、契約書上はあと3回のお見合いが可能と考えられる、との見解を示した。その上で、申請人が求める返金額から、特定商取引法に基づき、中途解約に際し相手方が請求できる損害金額を引いた約13万円を申請人に返金することについて検討するよう要請し、相手方がこれを了承した。

第2回期日において、相手方より、仲介委員から提示のあった約13万円を申請人に返金することで和解したい、との回答があり、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 16】スポーツジムの中途解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年5月上旬、インターネットで「月々7000円からのパーソナルジム」との相手方の広告を見て、話を聞くだけのつもりで、無料カウンセリングに行った。

カウンセリングでは、通う頻度や支払い可能額を聞かれ、週1回程、月1万円程であれば支払い可能だと回答したところ、32回のコース（役務提供期間4カ月で48回払い）を勧められた。月謝制ではなくチケット制であり、消化できるかどうか不安に感じたが、「しっかり小まめなサポートをしています」と聞き、信頼感が湧いたので契約することとした。支払いは、信販会社と個別クレジット契約をすることとし、頭金1万円はクレジットカードで決済した。

なお、タブレットで契約書等を見せられたが、契約書に記載の総支払額等の説明はなく、約1万3000円を48回払いと言われた。帰宅後、相手方に個別クレジット契約の審査が通ったかをSNSで確認したところ、問題ないと回答された。

5月中旬の初回トレーニング日、相手方から、個別クレジット契約の審査が通らなかったため、契約をやり直し、相手方の割賦販売を利用すること、前回支払った頭金を相手方の割賦販売の頭金に充当するために1万円を返金したという受領書に署名することを求められ、署名した。その後、トレーニングを受けたが、インターネットでなかなか予約が取れず、2回目のトレーニングが約3週間先になってしまった。

6月上旬、2回目のトレーニングを受けた後、インターネットで希望の時間帯に空きがないことを伝えて、店舗で5日後の予約をした。

3回目のトレーニング前、契約しなおした際に不備があったため、再度手続きをしてほしいとして、頭金充当の受領書に再度署名するよう求められた。相手方を信頼できず、今後通い続けるのは不可能だと思い、解約を依頼して、トレーニングはせずに帰宅した。

翌日、再度SNSで解約の意思を伝えたところ、確認書にも記載の通り、解約に当たって返金できないとの返信があった。その後、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、相手方の回答は変わらなかった。

契約をなかったことにして、受けていない分のトレーニング代の請求を取り下げしてほしい。なお、割賦販売の支払いに納得できないので、引き落としの銀行口座は止めている。

＜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。

5月上旬のSNSでの回答について、審査申し込みは滞りなく行われたという意図で返信している。「月々7000円から」との表記は、信販会社利用時の分割支払料金の一例であり、月額制であるとは記載していない。

契約書署名時、申請人に対して、役務提供期間、申し込みプラン内容、料金、信販会社利用時の頭金の額、分割手数料含めた総支払額について、説明している。サポートについては、他の契約者に対しても予約空き枠の情報共有や予約を促すなどの定期連絡は実施しておらず、予約については、初回トレーニング時に予約サイトからネット上で簡単に予約が行える旨の説明のみ行っ

ている。カウンセリング担当スタッフが認識を誤っていたことで事実と反して「小まめなサポートを行う」という旨お伝えしていたことは、申請人におわびしたい。

契約書と確認書に署名の上契約してもらっており、本来返金できないところではあるが、特別対応で中途解約する場合には2万円を支払ってもらうこととしている。そのため、今回は、入会金約1万7000円、2回消化分の約2万7000円に解約手数料2万円を加えた額から支払い済みの1万円を除いた約5万4000円を負担してもらい、解約申出書にサインをしてもらった上で、解約に応じたい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

相手方より、申請人の請求を認めて中途解約に応じるため期日には出席しない旨の回答があったが、解約手数料の負担が条件とされており、申請人の請求と齟齬があった。そのため、手続に応じるよう促す文書を送付したところ、相手方から、期日に出席する旨の回答がなされた。

期日において、仲介委員は、契約書や確認書等の資料を確認した上で、契約時やサービス提供時の状況等について、両当事者へ聴取を行った。

申請人は、仕事が休みの日に通いたい旨伝えていたにもかかわらず、5月中旬は早朝や夜遅くしか空いておらず、自分の希望する時間帯では3週間後まで予約が取れなかったこと、契約手続での相手方の対応、小まめなサポートがなかったことから、相手方に不審をいただき、解約したいと思ったなどと述べた。

それに対して相手方は、通う頻度は聞いていたが申請人から希望時間帯の申し出はなかった、5月中旬は予約が取りづらい時間帯もあったが他の時間帯は予約可能であったなどと述べた。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から相手方に対して、申請人が解約を希望するに至った事情や、ジムの契約で中途解約できないことは通常あまりないことを伝え、申請人が受けたサービス分の代金を支払い、解約手数料の負担なしで中途解約を認めるとの和解案を提案した。

その結果、相手方が上記提案を受け入れ、申請人も承諾したため、2回分の単価約2万7000円から支払い済みの1万円を差し引いた約1万7000円を申請人が相手方に支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。なお、相手方によると、令和4年10月以降、解約手数料2万円を支払ってもらうことで中途解約を認める運用に変更し、確認書にもその旨記載したとのことであった。

## 【事案 17】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（32）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年6月下旬、キッチンの排水が詰まり気味だったため、インターネットで修理業者を調べたところ相手方のウェブサイトを見つけた。ウェブサイトには「見積無料」「基本料金 280 円～」と書いてあったので、電話をかけ、見に来てほしいと伝えると、圧力ポンプ作業の価格は消費税別で 5000 円と言われた。その後、相手方担当者から電話があり、来てもらう日程を決めた。

翌日の 13 時、相手方担当者が来訪した。事前の説明はなく、すぐに圧力ポンプの作業に入った。作業をしながら「8000 円＋税、これでダメな場合は 20～30 万円かかる高圧洗浄になる」と言われ、事前のアナウンスと金額が違うと思ったが、質問する間もなく作業が進んだ。しばらくして相手方担当者は外の下水を見に行き、了解を求めることなく高圧洗浄を始めた。相手方担当者に外の配管を見せられ、配管を取り換えなければ使えない、と言われた。

その後、配管作業員を手配したとして、114 万円の契約書を提示された。このままでは使えないと言われ困ったため契約書にサインしてしまったが、高額なので、相見積もりを取らせてほしいと伝えると、キャンセル料を請求する、と高圧的に言われた。納得できない、払えない、と言うと、会社に聞いてみる、と外に行って電話をした。その後、70 万円にまける、そのかわり今日中に作業を終わらせるので、今日中に現金で払うように、と言われた。

21 時に作業が終了し、合意書にサインをさせられ、ネットバンキングで 70 万円を支払った。合意書は社判が必要なので後日送付する、と言われた。この合意書は、後日郵便で受け取った。

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。また、自治体の管工事業組合の事業者にも調べてもらったところ、配管の取り換え工事は必要がなく、工事を行ったとしても 12 万円程度とのことだった。

消費生活センターのあっせんにおいて、相手方から 20 万円の返金を提案されたが、納得できなかった。

必要な作業の適正価格以外の金額を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に申請通知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、手続に応じるよう促す文書を送付した。その後、相手方作業担当者から事務局に電話があり、回答書等は提出しないが、手続には協力する、と口頭での回答を得た。

期日において仲介委員は、申請人と相手方から、契約の経緯などについて聴取を行った。申請人は、相手方には見積もりを依頼したのであり作業は依頼していないが、相手方担当者は到着するなり説明のないまま作業に入ってしまった、自宅は 4 年半前にリフォームしたばかりで配管の交換は不要だったと思っており、自治体の管工事業組合からも不要な工事だったと聞いている、と述べた。相手方は、当初専用の機械を用いた工事については書面等は交付しておらず、見積もりを口頭で示し、申請人からお願いしましたと言われたため作業したが、詰まりがひどく当該作業



では解消しなかったため配管交換を提案した、配管の交換は高額なため作業に入る前に契約書を作成したがその後契約に難色を示され値引きした、と述べた。また、契約をした後にキャンセルをするのであればキャンセル料がかかるのは当然であると主張し、申請人に対してキャンセル料がかかりますと言ったことについては否定をしなかった。

仲介委員は、聴取を踏まえ、相手方に対し、本件は特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフが可能と考えられると指摘した。相手方は、本件は申請人と合意書を交わしているためクーリング・オフの適用外と考えていると述べ、また、申請人の依頼を受けて自宅へ行き、了解を得て作業をしている、とも主張した。そこで仲介委員は、クーリング・オフは合意書によって排斥できないこと、また、本件はウェブサイト記載の金額と実際の金額の乖離<sup>かいり</sup>が大きく、来訪要請には当たらないと考えられること、さらに、クーリング・オフは工事後であっても理由を問わず解約ができることなど説明をした。しかし相手方は、作業をしなかったり作業ミスがあったりすればクーリング・オフに応じるが、金額が高いとの理由でのクーリング・オフには対応しておらず、その理由でクーリング・オフに応じていたら会社がつぶれてしまう、当社としては3割の返金を超える提案はできない、と述べた。仲介委員から、相手方が提示する返金額は申請人の希望からも大きく離れており、何らかの譲歩ができないか、改めて検討を促したが、相手方は、それならば3割の返金も撤回する、これ以上は裁判をしてほしいとして、譲歩案は示されなかった。

仲介委員が相手方からの聴取内容を申請人に伝え、申請人から譲歩案を提示できるか確認したところ、申請人は、不調にて終了してほしい、と述べた。そのため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させた。

## 【事案 18】語学教室の解約に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年4月、動画共有サイトで、「日本人が2カ月間で英語を話せるようになった」という相手方の動画を数本見た。英語を話せるようになって、家族を海外旅行に連れていきたいと思っていたので、相手方のアカウントをSNSに友達登録をした。相手方から動画が次々と届き、視聴した。

約1週間後、相手方の運営するオンライン英会話サービスについて、「募集開始から24時間限定。30日間期間延長」というクーポンがSNSで届いた。通常は60日間で約21万8000円だが、90日間サービスを利用できることに魅力を感じ、相手方に代金を振り込んだ（以下「本件契約」という）。

レッスンの内容は、相手方から課題が毎日届き、それに対して音声を送り、添削を受けられたり、オンラインで外国人講師と直接会話をするレッスンを8回受けられたりするというものだが、レッスン開始はいつでもよいとのことだったので、家族の看病等もあり、開始せずにいた。

家族の体調の悪化などもあり、レッスンが受けられなくなったので、同年9月に、相手方にその旨と返金を申し出た。しかし、相手方は規約に返金不可と記載があることを理由に認めなかった。消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を发出したが、応じられなかった。

レッスンは一度も受けていないので、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。

登録から8日以降の返金を受けていないことは申し込みページに記載している。代金振り込みから返金の申し出まで長期間が経過しており、返金申し出事由も、申請人の家庭の事情によるもので、関係がないと捉えている。

特別に、半額の返金であれば応じる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、両当事者から契約内容等について聴取した。相手方は、相手方の提供するオンライン英会話サービスは、SNSを通じて音声を送信して添削を受けたり、オンラインで直接会話したりするサービスが含まれており、通常役務提供期間は60日であるが、申請人はクーポンを利用し、同サービスを90日間受講できる契約をしていたと説明した。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、本件契約は契約提供期間が2カ月を超え、特定継続的役務提供に該当するといえるところ、本件契約では法定書面が全く交付されていないため、クーリング・オフ期間は進行しておらず、申請人の行った契約解除の意思表示はクーリング・オフの行使として有効と考えられると指摘した。これについて相手方は、指摘は理解するが、返金申し出事由がもっぱら申請人の家庭の事情であることや、返金の理由や返金希望額が、申し出の度に変っていたことなども不審である、この点を申請人に伝えてほしいと述べ、法的に全額返金する必要があることは理解できるものの、既払い金の8割の返金を希望したいと述べた。仲介委

員は相手方の主張について、申請人に伝えることはできるが、本来クーリング・オフは理由を必要とせず、かつ無条件に契約を解除することができる制度であり、相手方が法律に従って整えるべき書面を用意していない以上、全額返金に対応すべきと説明した。

相手方の意向を受け、仲介委員は申請人に相手方の主張を伝え、最終的に、相手方が申請人に対し、既に支払われた約 21 万 8000 円全額を返金する内容で、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 19】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（18）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年12月、ファッション雑誌と相手方のコラボ企画のインターネット広告を見て、モデルのオーディションに応募した。

令和4年1月、一次審査合格の旨電話があり、「女優になってほしい」などと言われた。

月末、オーディションの中で、相手方から、「モデルに選ばれなくても、可能性を感じたら、相手方の新人発掘オーディションに推薦されることがある」と説明を受けた。

2月、審査結果のメールが届き、モデルとしては合格しなかったが、相手方の新人発掘オーディションの最終選考へ推薦され、オーディションを受けることにした。

数日後のオーディション当日、審査結果がグランプリなら相手方の芸能事務所（以下「相手方関連会社」という。）に所属できる、合格していれば相手方が運営するスクール（以下「相手方スクール」という。）に1～2年通えば、相手方関連会社を含めた多くの有名芸能事務所と面接機会が与えられ、さまざまな事務所からスカウトが来ると言われた。相手方スクールの卒業生の大半は相手方関連会社に、人によってはその他の芸能事務所に所属すると認識させる説明だった。また、「相手方関連会社に所属し現在活躍している芸能人はスクールに通っていた。うちはスクールに通ってからデビューが主流だ。現在スカウト行為はしていない」などと言われた。

2月下旬、相手方スクールから合格通知書類が届き、その中には、レッスン料の一部が免除されると記載されていた。入学を迷っていると、相手方から電話があり、相手方スクールへの勧誘を受けた。その際、同期の人数を聞いたところ、10人程度と言われた。レッスン料約100万円のうち20万円が免除されたため、後日、学費80万円を相手方に支払って、相手方スクールに入学した。

5月中旬、歌唱レッスンの際、相手方スクールの講師が、「デビューオーディションに大きい事務所は来ない。芸能人になる人は街中でスカウトされている」などと発言し、このままレッスンを続けても芸能人として大して仕事はできないと思った。相手方スクール生のほとんどが相手方関連会社に所属できないことを伝えられていなかったため、退学を希望する旨相手方に伝えたところ、支払い済みの学費は返還しないと言われた。8月、退学届を提出した。

追納となっている20万円の免除金の支払免除と未受講分の授業料の返還を求める。

＜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。

オーディション当日、相手方スクールに入りさえすれば全員が芸能界で活躍できることを保証するかなのような説明や、デビューオーディションで芸能事務所に必ず所属できるかなのような説明はしていない。スカウトに関しては、条例により、<sup>しつよう</sup>執拗な勧誘行為（スカウト）等が禁止されていることから、一般的に、芸能事務所においても大々的なスカウト行為は行われていない旨を説明している。これは、スカウト行為が全く行われていないとの趣旨ではない。また、合格書類には、今回の評価は、相手方関連会社への所属、または将来的に所属することを確約するものではない旨明記している。

同期の人数について、申請人のコースは10名程度であり、説明内容に誤りはない。スクール全体の定員は、募集要項やホームページにも記載している。

申請人が主張する講師の発言は正確ではなく、デビューオーディションに大手の芸能事務所は来場している。また、スカウトの点については、「スカウトではなく可能性を見いだされて芸能スクールに通う人たちは、レッスンで技術を身に付けていく必要がある」との趣旨であったと認識している。実際に相手方スクールのレッスン、デビューオーディションを経て相手方関連会社やその他の芸能事務所に所属して芸能活動を行っている卒業生も多い。

年度開始後に中途退学した場合に当該年度分の学費の返還はできないこと、退学した場合など一定の場合には学費の一部免除は取り消され、免除金額を直ちに納入しなければならないことを条件に学費20万円が免除されていることは、入学前に申請人に説明し、それぞれ入学願書裏面の誓約書や承諾書に記載の上、署名押印をもらっている。

それにもかかわらず、レッスンの受講を開始した後に、自己都合により退学した上で、未受講分に相当する学費の返還と免除金の追納義務の免除を求めるとの請求は、相手方の運営上の観点や他の生徒との公平の観点からも、受け入れることは困難である。申請人の請求には応じられず、申請人には申請の取り下げと、免除金の追納を希望する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、相手方から提出された誓約書や承諾書、学則等の資料を確認した上で、両当事者へ聴取を行った。

申請人は、スカウト行為が行われていることを知っていたら入学しなかった、同期が10人と説明されて自分は絞り込まれたものと思っていたが、実際スクールには多くの生徒がいたなどと主張し、相手方への不信感から中途退学することになったと述べた。それに対して、相手方は、あくまで「大々的なスカウト行為」が行われていない旨説明した、同期人数は申請人の通っていたコースの人数を伝えたと述べた。

仲介委員は、上記の事実関係に関する当事者間の主張の食い違い部分については、特に客観的な証拠となる資料の提出がなく、歩み寄りによる解決が難しいと判断した。その上で、学則等に定められた学費の不返還条項について、一連の学納金返還訴訟（最判平成18年11月27日）の考え方によれば、本件のように1年単位の学校で年度開始後に退学する場合、既に代わりの学生を確保する期間を経過していることから、当該条項は消費者契約法上の平均的損害を超える違約金を定めた不当条項とは言えず、支払い済みの学費約80万円の返還を求めるのは難しいと考えられること、一方で免除金20万円については、もともと免除していたのであれば退学によって損害は生じていないと考えられることを両当事者に説明し、相手方が免除金20万円の請求を放棄する内容での和解を提案した。その結果、両当事者が提案に応じたため、和解が成立した。