

報道発表資料

令和 5 年 6 月 28 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 5 年度第 1 回）

- ・ 直近 6 年度分（平成 30 年度～令和 5 年度）の申請は 832 件（令和 5 年 4 月末現在）。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）784 件のうち約 7 割の 541 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（97 件、約 12%）。
- ・ 内容別にみると、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「表示・広告」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 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)	142	136	94	33	13	20	6	3	120	6	1
令和 5 年度 (2023 年度)	7	11	6	4	1	3	0	1	0	0	0
合計	832	840	541	243	74	169	43	13	732	72	2

※令和 5 年 4 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	97	(1)教室・講座 78
2.他の役務	90	(2)他の教養・娯楽 10
3.金融・保険サービス	86	(3)旅行代理業 3
4.保健・福祉サービス	78	(4)観覧・鑑賞 2
5.運輸・通信サービス	75	(4)各種会員権 2
6.保健衛生品	48	(6)宿泊施設 1
7.食料品	47	(6)ソフトウェアライセンス 1
7.商品一般	47	
9.教養娯楽品	44	(1)役務その他 59
10.工事・建築・加工	41	(2)冠婚葬祭 26
11.修理・補修	34	(3)外食・食事宅配 4
12.車両・乗り物	25	(4)家事サービス 1
13.土地・建物・設備	22	
13.内職・副業・ねずみ講	22	
15.教育サービス	20	
16.住居品	15	
17.レンタル・リース・賃借	12	
18.被服品	9	
19.クリーニング	8	
20.役務一般	6	
21.管理・保管	4	
22.他の商品	1	
22.光熱水品	1	
合 計	832	

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	723
2.販売方法	386
3.表示・広告	144
4.品質・機能・役務品質	138
5.接客対応	70
6.安全・衛生	36
7.価格・料金	24
8.法規・基準	19
9.施設・設備	1
9.包装・容器	1
	832

(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)	808
2. 第2号類型(重大性)	16
(1) 生命・身体	(14)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	1
	832

(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	153
2. 消費生活センターの相談を経たもの	679
合 計	832

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	0
2. 合議体(2人)	825
3. 合議体(3人以上)	0
4. その他 ^(注)	7
合 計	832

(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6月28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(29)	×	合同会社GloriousSolution (法人番号5011103011572)
事案2	コンサルタント契約の解約に関する紛争(30)	×	株式会社RIGHT (法人番号7011401023508)
事案3	通信販売の定期購入に関する紛争(61)～(63)	×	株式会社ラウレラ (法人番号4040001109493)
事案4	エステティックサービスの返金に関する紛争(18)	○	
事案5	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(11)	○	
事案6	コンサルタント契約の解約に関する紛争(28)	○	
事案7	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(33)	○	
事案8	オンラインカウンセリングの解約に関する紛争(1)(2)	×	
事案9	クレジットカードの不正利用に関する紛争(57)	×	
事案10	住宅設備の設置工事に関する紛争(4)	○	
事案11	学習塾の中途解約に関する紛争(3)	○	
事案12	クレジットカードの不正利用に関する紛争(58)	○	
事案13	スポーツジムの中途解約に関する紛争(6)	○	
事案14	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(34)	○	
事案15	葬儀代に関する紛争	×	
事案16	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(42)	○	
事案17	通信販売の定期購入に関する紛争(64)～(67)	○	
事案18	FXトレードシステムに関する紛争(11)	○	
事案19	着物の解約に関する紛争(4)	○	
事案20	スポーツジムの中途解約に関する紛争(7)	○	

【事案 1】コンサルタント契約の解約に関する紛争（29）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 4 年 8 月中旬、マッチングアプリで出会った異性 A とカフェで会った。A から、5 カ月で 130 万円くらい稼げる仕事を紹介できる、金融商品の営業で、金融の知識がなくても勉強できるから心配ない、あなたは稼げる見込みがある、誰にでも仕事を紹介するわけではない、などと言われた。仕事の紹介を受けるつもりで会ったわけではないので気乗りしなかったが、断りにくかったため仕事について話を聞くことを承諾した。

数日後、A と、A の上司だという B と相手方^(注) オフィスで会った。相手方のサービスが不動産のコンサルティングであり、営業する相手にお金や投資について興味付けをする仕事であるとの説明を受けた。仕事のために研修を受ける必要があること、月に 10 人くらいと会い、そのうち 1～3 人が契約すれば、10～15 万円ほどの給料が支払われること、詳しい話ができるようになれば給料の単価が上がること、月に 80 万円ほど稼ぐ人もいることなどを聞いた。そして、仕事をするためにコンサルティング料として 55 万円を支払う必要がある、返済は月 1 万 3000 円ずつでよい、と言われ、お金を払う話になるとは思っていなかったが、仕事をするための紹介料のようなものかと思った。

即答できずにいると、相手方で働いているという C が B に呼ばれて入ってきて、月に 10～15 日、1 日当たり数時間仕事をしてコンサルティング料はすぐにプラスになった、といった話をされ、B に仕事をしたいと伝えた。

契約書に署名すると、55 万円の支払いがすぐに必要だと言われた。月 1 万 3000 円ずつ給料から天引きされると思っていたので困っていると、B から、職業と年収を偽って、消費者金融からの借入れやクレジットカードのキャッシングを使って支払うよう指示された。B の指示通りにスマートフォンから消費者金融に 50 万円の借入れを申し込んだ。途中、よく分からない操作はスマートフォンを渡して B が行い、借入れた 50 万円は B に手渡した。また、消費者金融への申し込みと同じ年収設定で、クレジットカードも作成した。

契約書に署名をした日から 9 日後の 8 月下旬、3 回目の研修で、営業相手を探すためにマッチングアプリをインストールするよう指示された。マッチングアプリで営業相手を探す方法に不信感を抱き、自分が A から B を紹介されたのと同じことをするのだと気が付いた。研修後、B とともに ATM に行き、クレジットカードでキャッシングした 5 万円を B に渡した。帰宅後、SNS で B に対し今回の仕事は引き受けない、と伝えると、クーリング・オフ期間が過ぎているので返金できない、と言われた。

翌日、消費生活センターに相談し、相手方に契約解除通知書を送付した。その後、消費生活センターにあっせんしてもらったり、自分でも相手方代表者と電話で話をしたりしたが、解決しなかった。

契約をなかったことにして、支払った 55 万円を返金してほしい。

(注) 合同会社 GloriousSolution (法人番号 5011103011572)

所在地：東京都新宿区 代表社員：中村 友哉

<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、回答書等は提出されなかった。そこで事務局より相手方に電話をかけたところ、弁護士に委任したので弁護士からの連絡を待ってほしい、との話があった。しかし、その後も回答書等は提出されず、手続への協力を促す文書を送付したが、回答はなかった。

改めて、事務局から相手方に電話で連絡をし、委任したという弁護士について聞き取った上で、当該弁護士の事務所に電話をしたところ、弁護士が不在とのことだったため、折り返しの連絡を依頼したが、連絡はなかった。そのため仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき文書提出要求および期日出席要求書を相手方に送付した。そして再度、事務局から弁護士に電話をかけたところ、弁護士が対応し、「委任は受けているが、申請書等の書面は見えていない」「予定があるため期日には出席しない」「手続に協力するかどうかは会社に聞くように」との話があっただけで、委任状も提出されなかった。その後、相手方に何度も電話をかけたが、電話がつながることはなく、回答書等も提出されなかった。

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 2】コンサルタント契約の解約に関する紛争（30）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年4月、スマートフォンで「スタンプを送るだけの副業」との広告を見てタップをすると、相手方の SNS に登録された。SNS には「最短 15 分で収益発生」等のメッセージが表示され、無料診断に回答すると、「1 日 3～5 万円の収益が得られる。スタンプ・文章をもらう、コピーして送信、繰り返して収益を待つだけ」として相手方^(注)のサイトを紹介された。

「サポートブックを受け取って仕事開始」をタップすると、通常 1 万円のサポートブックが約 2000 円で購入できるなど表示された。無料でないと分かり迷ったが、「追加料金はかからない」とあったので、キャリア決済で購入した。その後、相手方から、無料個別サポートを電話で行うとのメッセージがあり、翌日 13 時に予約した。

翌日、相手方から電話があり、指示に従ってサポートブックをダウンロードした。他社の副業サイトとの契約にかかる借金が 50 万円あり、これ以上借金はできない旨伝えていたが、「サポートがあれば稼げる」「2 カ月で 120 万円稼げるから、それで他社の借金の返済をすればよい」などの相手方の発言があり、相手方の提供するサポートを受ける権利を購入することを勧められ、稼げるのなら大丈夫と思い、送られてきた URL から 50 万円のプランを選んで申し込んだ。代金は、相手方の指示に従い、コンビニの ATM で、消費者金融から 50 万円を借り入れて振り込んだ。

その日から作業に取り掛かり、週 1～2 回ほど相手方の SNS や電話でのサポートも受けながら、副業用の SNS アカウントの作成、SNS への日記の投稿、似たようなことを投稿している人のアカウントをフォローするなどした。

5 月上旬、相手方に対して、1 カ月近くたってもお金が入らない旨伝えたとこ、とりあえず 3 万円を支払うと言われた。指示通りに、メールで提示された解約同意書と題する書面に署名したところ、5 日後に 3 万円が振り込まれた。

その後、相手方の指示に従い、SNS のフォロワーにライブ配信アプリを紹介する定型文を送付する作業を行った。

6 月上旬、報酬が得られていないと再度問い合わせたところ、「収益は SNS など募ったライブ配信志望者が活動を開始したら発生する。作業せずに収益が発生するものではない」などと返信があった。

6 月中旬、消費生活センターに相談し、相手方に返金を求める書面を送付したが、「5 月上旬に解約同意書を交わしている、これ以上の返金には一切応じない」との回答だった。

契約をなかったことにして、返金済みの 3 万円を除いた残り 47 万円を返金してほしい。

(注) 株式会社 RIGHT (法人番号 7011401023508)

所在地：東京都新宿区 代表取締役 (代表清算人)：原澤 秀斗

＜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が、保管期間経過により送達されなかったため、事務局から相手方に電話したところ応答がなかった。法人登記簿を確認すると、相手方は令和4年5月末に解散していたことが判明した。そのため、元代表取締役である代表清算人の住所宛てに和解の仲介申請書等を送付し、回答書等の提出とともに、会社法499条1項に基づく公告において示された債権の申し出期間等が確認できる官報の写し、破産申し立てまたは特別清算開始の申し立ての有無およびその手続の進捗状況が分かる資料の送付を依頼したところ、書面の到達は確認できたものの、回答書等の提出はなかった。

そこで、相手方所在地および代表清算人の住所に、回答書等の提出を促す文書を送付したが、提出はなく、その後も電話がつかない状況であった。なお、事務局において、相手方の解散広告を確認したところ、令和4年8月25日付で、債権の申し出期間2カ月との公告がなされていたが、清算終了登記はなされていなかった。

仲介委員は、申請人が同年6月中旬に返金を求める通知を送付しており、知っている債権者(会社法499条1項)といえること、相手方の清算登記が未了であることから、手続進行に特段支障はないと判断し、国民生活センター法22条に基づき、相手方所在地および代表清算人の住所に文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付した。

しかし、回答期限までに相手方からの回答書等の提出や連絡はなく、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（61）～（63）

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

同時期に相手方販売会社に対する申請が3件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの1件である申請人ハの事案を基に記載する。

令和4年4月中旬、スマートフォンでゲームをしていたところ、シミに効果があるような化粧品動画が表示された。「定期縛りなし」「リスクゼロで初回お試し価格」等の記載があり、一度試してみようと思い、相手方販売会社^(注)に初回550円のコースを申し込んだ。支払いは相手方クレジットカード会社のクレジットカード払いとした。

申し込みの4日後、商品が届いて使用した。他社の定期購入を利用した経験から、商品は月に一度送られてくると思っていたので、初回分を使用して肌に合わなければ、翌月までに解約しようと思っていた。

4月下旬、2回目分として、商品3個が届いた。驚いて相手方販売会社からのメールを確認すると、1回目の商品が届いた数日後に2回目の商品を発送した旨のメールが届いていることが分かった。すぐ2回目が届くと思わなかったし、商品3個がまとめて届くことも知らなかった。

相手方販売会社に問い合わせたが、電話はつながらなかったため、2回目分の商品を解約したいとメールを送った。2回目分の商品は受け取り拒否し、相手方販売会社に返品した。相手方クレジットカード会社に確認すると、2回目分約4万円の請求が上がっていると言われた。

5月上旬、相手方販売会社から、3回目以降の解約を受け付けるとメールがあった。2回目分が解約できないことに納得がいかないと返信したが、返信はなかった。消費生活センターに相談したところ、消費生活センターが相手方販売会社と交渉し、2回目分の解約を求めたが応じられなかった。相手方クレジットカード会社には、支払い停止の抗弁書を提出した。

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ったことにし、約4万円の請求を取り下げしてほしい。

(注) 株式会社ラウレラ (法人番号 4040001109493)

所在地：東京都港区 代表取締役：宇田 明日香

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜申請人ハに対するクレジット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。

申請人の請求は認めない。

申請人がいかなる表示に基づき相手方販売会社との間で本件カードの利用を行ったのかは明らかではないが、カード利用による立て替え払い契約である本件利用は有効に成立しており、当社において立て替え金の請求を取り下げるべき理由はない。

本件は申請人と相手方販売会社との間で返金の可否等を協議すべき事案である。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方販売会社に和解の仲介申請書等を送付したところ、相手方販売会社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、相手方販売会社に電話をかけたが、この電話番号は現在使われていないとのメッセージが流れ、状況を確認することができなかった。そこで、相手方販売会社の所在地と代表取締役の住所地宛てに書面を送付し手続への協力を促したが、回答書等の提出がなかったため、国民生活センター法 22 条に基づき回答書等の提出要求書を送付し、また同書において期日への出席意向を尋ねたが、期限までに連絡はなかった。

仲介委員は、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】 エステティックサービス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>

ポスティング広告をきっかけに相手方のエステを知り、チケットを購入しながら通っていた。チケットの保有枚数および有効期限は、相手方から口頭やメッセージアプリで確認することで管理されており、チケットが配布等されることはなかった。また、契約書面の交付を受けたことはない。

令和2年3月ごろ、コロナ禍で外出を控えたり、病気治療の必要があったりしたことから、相手方に、保有しているチケット約10万円分（有効期限令和2年8月下旬）について、返金を含め早めに相談したいことを伝えた。相手方からは、返金はできないが、有効期限までにチケットを追加購入すれば未使用分の有効期限を1年間延長する、と回答があったため、有効期限が近くなったら改めて相談させてほしいと伝えた。

令和2年8月ごろ、相手方に未使用分の返金を含め相談したいと伝えたところ、相手方から、チケットを12枚（約8万円）追加購入してもらえれば、すべての未使用分のチケットの有効期限を令和3年12月末までとする、と提案された。より少ない枚数の購入とできないか、コロナ禍であることや基礎疾患のため以前のように通えず、有効期限を延長しても使いきれない、未使用分を返金してほしい、と相手方に伝えたが、今は売り上げがほしい、保有しているチケットを無駄にしないためには追加購入しかない、延長した有効期限内に使いきれなかった場合は負担がかからないようにする、と言われ、やむなく約8万円分のチケットを購入することにした。代金は指定された相手方スタッフの個人名義の口座に振り込んで支払った。

令和3年10月、病気治療が続いており、コロナ禍で外出も難しいことから、保有しているチケット約18万円分（有効期限令和3年12月末）についてどうしたらよいか相談したいと相手方に伝えた。相手方からは、さらなる有効期限の延長や、知り合いへの再販も可能であるといった提案があったが、返金には応じられなかった。その後、消費生活センターなどに相談をしながら、相手方に経緯等を記載した書面を送付したり、メッセージアプリで返金希望を伝えたりして交渉を重ねた。その中で、相手方から約6万円の返金が提示されたが、最終的に約6万円の返金もされず、解決しなかった。

未使用のチケット代約18万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。

申請人はこれまでかなりの回数チケットを購入しており、返金ができないという相手方の方針を理解し納得して通っていたものと考えている。そのため、契約書面の提示、交付がないことを理由に返金してほしいという主張は理解できない。

令和2年3月に申請人から返金の相談を受けた際には、チケットを追加購入することで期限を延長する救済措置を行っていたが、先行きが不透明なコロナ禍であったため、救済措置の実施はとりやめたところ、申請人から同年8月に再度返金の相談があった。そのため、既に行っていなかったチケット追加購入による期限延長を提案した。その際、追加購入して大丈夫か、追加購入

をやめることも考えるよう再三にわたり提案している。相手方からの一方的な営業であるかのような申請人の主張とは、認識がかけ離れている。

相手方は、チケットの期限が迫り残数があつた際に負担にならないように考慮すると説明し、実際に、追加購入なしでの期限延長や知り合いへの転売を可能とする特別な提案を申請人に対し行っている。また、令和3年10月中旬に、チケットの期限が切れているものは返金できないが、追加購入した期限内の分については、違約金を差し引いて返金するとの提案もしたが、申請人は納得しなかった。その後、追加購入分の期限が切れてから、令和3年10月中旬に提案した金額の返金を求められたため、期限切れを理由に返金をしなかった。

返金は諦め、今後連絡しないでほしい。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方へ申請通知等を送付したが、期限までに回答書等の提出がなかったことから、手続に協力するよう促す書面を発出した。その後事務局より複数回電話をかけたがメールを送信したりしたが連絡を取ることはできず、回答書等の提出もなかった。そのため仲介委員は国民生活センター法22条に基づく出席要求書を送付した。後日、相手方より、手続に協力する意思はある、回答書等の作成に時間を要している、との連絡があり、第1回期日の直前に回答書等が提出された。

第1回期日において、相手方に関し、相手方店舗を運営する会社（以下「相手方運営会社」という。）が存在すること、また、第1回期日に出席した担当者は、施術担当として相手方店舗で施術を行っている個人事業主（以下「相手方担当者」という。）であることが分かった。申請人は相手方運営会社の存在について認識があつたこと、また、相手方担当者から施術を受けることもあり、追加購入したチケット代約8万円は相手方担当者名義の口座に振り込んだ、と述べたことから、仲介委員は、相手方担当者を本手続の対応者として手続を進めることとした。

仲介委員は相手方担当者に対し、チケットの追加購入の経緯については当事者双方の主張に食い違いがあるものの、相手方が行っているのはエステティックサービスであることから、特定商取引法における特定継続的役務提供に該当し、書面交付義務があるが、相手方においては契約書面を交付していないことからクーリング・オフ期間が起算していないと考え得る、と指摘した。また、法律上は中途解約も認められるため、申請人の最初の申し出時に法律にのっとった対応をすべきであったこと、その対応をしていればチケットの追加購入は不要であったことを説明した。

相手方担当者は、法律の規制があることは理解するが、チケット購入時に返金やキャンセルはできないと口頭で伝えており、申請人も納得していたはずである、と反論したものの、追加購入したチケット約8万円から1割の違約金を引いた約7万円を返金する、と述べた。これに対し申請人は、全体を中途解約した場合の違約金くらいであれば譲歩できるが、約7万円の返金では納得できない、と述べた。仲介委員は、改めて相手方担当者に対し、事業者として法律の規制は守る必要があることを説明した上で、もともと保有していたチケット分約10万円も含め、全体を中途解約として、返金額について相手方運営会社とも協議して検討するよう要請し、相手方担当者は検討することを了承した。

第2回および第3回期日において、返金額について引き続き協議を行った。相手方担当者は、コロナ禍において売り上げが落ちており、相手方店舗は現在相手方担当者が一人で運営していることから返金は難しい、まとめて支払えるのは第1回期日で提案した約7万円が限界である、と主張した。仲介委員は、相手方の法律違反は重大なものであり、本来的には全額返金が認められ

得ることを改めて指摘し、申請人が裁判も視野に入れていることを伝えた上で、さらなる譲歩を促した。そうしたところ、相手方担当者から、①約8万円を一括で返金する、②全額約18万円から1割を引いた約16万円を月に1万円ずつ返金する、との二つの提案がなされた。仲介委員は、②は支払期間が長くなることから、もう少しまとめたの支払いができないか、あるいは、最初に約8万円を返金し、その後月に1万円ずつ支払うことではどうか、など、期間や金額について相手方担当者に検討を促したが、いずれも対応が難しい、①か②での対応しかできない、との回答であった。

申請人は、①では返金額が少なすぎる、②は途中で返金されなくなるリスクがあり、選ぶことができない、と述べた。仲介委員は、②の場合のリスクをなくすことは難しいとしつつ、相手方運営会社と買い増したチケットの代金を受領していた相手方担当者の両方で申請人と和解契約を結ぶことや、2回以上支払いが滞った場合は全額約18万円から既払い金を除いた金額を一括払いすることなどの条件を相手方担当者に提示し、相手方担当者はそれらの条件を了承した。そのため、②の内容で和解することに申請人も同意し、和解が成立した。

【事案5】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（11）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成31年3月、相手方と自宅（以下「本件建物」という。）のリフォーム工事を契約し、令和元年12月に工事が完成した。

しかし、令和2年2月、白アリ駆除業者に本件建物の床下調査を依頼したことをきっかけに、基礎のひび割れ、断熱材の固定が不十分など複数の不具合が発覚した。また、それに加えて屋根の雨だれの他、複数の箇所に施工不良と感じる場所があったため、相手方と協議を重ね、消費生活センターにもあっせんしてもらい、令和3年3月、相手方と合意書（以下「本件合意書」という。）を交わし、同年5月、本件合意書に基づく是正工事等が完了した。

令和3年6月、本件建物の1階屋根の2カ所から雨だれしていることが分かり、相手方に連絡した。

しかし、相手方担当者から回答がなく、改めて苦情を伝えたところ、同年8月、屋根の雨だれについては以前交わした本件合意書に基づく工事で解決済みであるという回答があった。納得できなかったため、自宅の屋根を坂の上から確認したところ、隣家に比べて傷が多いことに気付き、屋根板金の不適切な施工が問題だと思った。そこで同年8月末、不適切な部分の写真を相手方に送付すると、屋根板金の施工について一部補修対応の用意があるという回答があった。

令和3年9月ごろ、以前本件建物の新築工事をしてもらった事業者2社に屋根と外壁診断を依頼したところ、傷と穴開きが多く、屋根材メーカーのカタログ通りに施工されていない、リフォームで金属カバー工法が行われたが雨どいは既存の仕様のままであるため、雨水が正常に処理されていない、修繕では既存下地が穴だらけになるため対応できないと言われた。

令和4年1月ごろ、外壁および外装劣化診断を行う事業者に屋根診断を依頼したところ、屋根材メーカーの施工基準に照らすと、棟板金中芯材^{むねぼんきん}の取り付け方法の誤りや、棟板金接合部に^{くうげき}空隙、空洞、コーキングなしなど、複数の不具合がある、屋根は傷だらけでくぎ跡が多数残り、このままでは雨漏りやカビが発生し、下地が腐ってくるので修繕しても雨漏り保証は適用されない、ふき替えた方がよいと説明された。

同年5月、相手方に診断結果を伝えるとともに、見積書（屋根ふき替え工事：約250万円、軒雨どい交換工事：約55万円）を提示して協議し、屋根の他、2階トイレ、キッチン、ユニットバスの不具合も解消するよう求めた。しかし、同年6月、相手方からは申し出事項は保証期間を超過していることから、見積書通りの支払いには応じられないという回答があった。

屋根のふき替え工事と軒雨どい交換工事の費用を支払ってほしい。また、2階トイレ、キッチン、ユニットバスの不具合も解消してほしい。

<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。

前提として、申請人は屋根ふき替え工事費用と軒雨どい交換工事費用を請求するものであるが、当社はこれらの費用を負担することはできない。

まず、屋根の傷に関しては、消費生活センターのあっせん時に交わした本件合意書の締結時お

よびそれに基づく是正工事完了時に指摘がなく、令和3年11月ごろになって初めて主張があったものである。本契約における屋根の仕上げの保証期間および瑕疵担保責任の期間は1年間であり、保証期間および瑕疵担保責任の期間はいずれも経過しているため、当社としては、屋根のふき替え工事の負担はできかねる。

次に、雨どいに関しても、本件合意書にて既に解決済みであるため、当社において、交換費用を負担しかねる。

もっとも、本件の解決方法として、令和3年11月ごろに提案した再点検および一部補修に限り対応を検討することは可能である。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から事情を聴取した。

聴取を踏まえ仲介委員は、相手方に対し、申請人から提出された屋根の写真と動画を確認する限り、屋根に複数の不具合が見られること、防水コーキングが行われていないことがうかがえるが、施工完了後の検査を行って見逃すはずはないとして、令和2年5月に申請人と相手方が本件合意書を交わした時点で気が付かなかった理由を質問した上で、屋根の施工については、元の請負契約における保証責任または民法上の不法行為責任に基づき相手方に法的責任があるとの考えを明示した。その上で、施工前に相手方が作成した調査報告書の提出、申請人が仲介委員に提出した写真と動画の確認、何らかの和解案の提示を求めた。

これに対して相手方は、本件合意書を交わした当時は基礎部分や床下の不具合が問題の中心であり、その中に雨だれの指摘があったため、屋根の不具合については確認していなかったと考えられると述べた。また、屋根の不具合箇所の補修と金銭による解決を含めた和解案を検討するが、屋根の現状を確認しなければ判断することができないので、写真と動画を確認した上で次回期日までに補修を前提とした和解案を提示したいと回答した。

第2回期日において、相手方から相手方が施工前に作成した屋根調査報告書および施工後の検査報告書が提出された。同時に、屋根の隙間部分に防水コーキング施工、板金の折り曲げ不備が見受けられることから軒板金の交換および板金の加工補修、傷の補修未了箇所の補修等の補修工事を行うことで対応したいという和解案が提示された。

仲介委員は、相手方の和解案を申請人に伝えた。これに対し申請人は、今回のリフォームは将来的な売却を念頭に行ったものであり現状ではとても売却できない、これまでの経緯から考えて相手方を信用できないことから、部分補修ではなく屋根のふき替え工事を前提とした金銭による解決を強く希望すると主張した。また、2階トイレ、キッチン、ユニットバス等の屋内の不具合の解消は求めないと述べた。

当事者の主張を受け仲介委員は、相手方の提案する補修内容は、一部不十分な部分が見受けられるが、美観を除いた機能的な面だけで考えると不十分であるとまでは言えず、仮にこの提案を金銭に換算すると50万から100万円程度であってふき替え工事と部分補修工事では金額に大きな開きがあるため、申請人と相手方の主張には大きな乖離があると考えられると当事者双方に説明した。その上で、本件の一切の解決ということで、相手方が申請人に150万円を返金するという和解案を提示した。これを受け当事者は持ち帰って検討すると述べた。

第3回期日において、申請人と相手方が、仲介委員の提示した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 6】コンサルタント契約の解約に関する紛争（28）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年5月、スマートフォンで動画共有サイトを見ていたところ、「ワンタップで稼げる」という広告が表示され、詳細を見るためにSNSで個人名のアカウントとやりとりすることとなった。指定箇所をタップする作業により即20万円の収入が入るというメッセージがあったため、指示に従いスマートフォンの画面をタップしたところ、お試し参加のために相手方のアカウントとやりとりをすることとなった。約2000円の副業ガイドブックを購入して、これを見ながら作業すると、一日5分～の簡単作業で収入を得られると説明されたため、指示に従い、後払い可能なプリペイド型アプリで購入した。

購入後、コミュニケーションアプリで相手方の別の公式アカウントを登録し、指示に従い無料電話相談を予約した。予約した電話相談で、突然、有料サポートの説明をされ、140万円のプランを勧められた。1カ月で160万円の収入を得られるので、差額20万円がもうけになるという話だった。お金がないと答えると、消費者金融4社を案内された。失業中であったが、借り入れの際には仕事をしていて年収100万円があると申告するように言われた。少しでも収入を得られるならと思い、契約することにして、代金の一部として30万円を銀行振り込みで支払った。案内された消費者金融のうち1社から約20万円を借り入れられたが、振込手続きがうまくいかず、相手方には支払わなかった。なお契約書は書面、電子媒体、いずれでももらっていない。

不安になり、翌日、消費生活センターに相談し資料を確認してもらったところ、仕事の内容は、オンラインでライブ配信をする人のエージェントになるというものだと分かった。クーリング・オフ通知を出したが、6万円しか返金しないと言われた。支払った30万円を返金してほしい。なお、消費者金融からの借入金は返済した。

＜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。

通信販売のため、契約書面は交付していない。ウェブ上の申し込みフォームを通じて申し込みを受けており、利用規約を確認いただいている。以前消費生活センターより3割返金の提案を受けたので、同内容（9万円の返金）で和解したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日にて、両当事者から契約の経緯などを聴取した。申請人は、電話相談で140万円のサポートプランを説明され、同プランを契約する前提で話が進んでいたため、少しでも収入が得られるのであればと思い、電話相談の際に契約を決めた、自らウェブサイトですし込んだ記憶はないと述べた。

相手方は、約2000円の副業ガイドブックを電子媒体で交付し、その電子媒体から購入ページにアクセスして契約する流れになっており、本件契約の取引形態は通信販売である、消費者金融での借り入れで代金を支払うことについて、推奨はしていないが禁止はしておらず、本事案は、申請人からお金を借りてでもやってみたくてと言われたから消費者金融の所在等の情報提供をしたに

すぎない、収入が得られる点については、エビデンスのあるものを紹介していると述べた。

相手方の説明を受け仲介委員は、本件契約の取引形態を把握するため、相手方に対し、①副業ガイドブックからアクセスした申し込みページ、②利用規約、③申請人の申込内容、④収入が得られるというエビデンスを提出するよう求めた。これに対し相手方は、提出できるか検討するが、早期解決のため、既払い金額の半額の返金に応じると述べた。

相手方の和解案について仲介委員が申請人の意向を確認したところ、25万円の返金を希望すると述べた。

仲介委員が申請人の希望額を相手方に伝えたところ、検討すると述べたため、仲介委員は、次回期日までの間に25万円での返金に応じられるか検討の上、回答するよう、また25万円の返金に応じられない場合は、上記①～④の資料を提出するよう依頼した。一方、申請人に対しては、副業ガイドブックから申し込みページにアクセスできるのか、確認するよう依頼した。

期日後相手方より、早期解決のため、25万円の返金に応じると回答があったことから、当事者間に和解が成立した。

【事案 7】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（33）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

洗面台の排水溝にヘアピンを落としてしまい、水の流れが悪くなった。令和4年8月中旬、インターネットで見つけたサイトに、排水溝の詰まりは修理代350円～、と記載されていたことから電話をかけ、状況を説明して状態を見てほしいと依頼した。その後すぐにオペレーターから連絡があり、同日13時ごろに業者を手配した、とのことだった。

13時すぎ、相手方の担当者2名が到着した。担当者より、詰まりを解消する方法として排水管バキュームで吸い上げる方法と、ドリルで砕く方法を提示され、部屋が高層階にあることから必然的にドリルで砕く方法になること、それで一時的に流れがよくなったとしても洗管作業をしないと詰まりが再発する可能性がある、洗管作業は規模の大きい作業のため高額になると言われた。ドリルで砕く方法の金額を確認すると、15万円とのことで、高額で戸惑った。また、物が落ちている箇所までの深さによっては、15万円に2～3万円加算されるとも言われた。高額なためドリルで砕くだけでお願いしたい、と伝えたが、その場合は保証が付かず、詰まりどころが悪いと同じ作業をもう一度行わなければならない、費用も2～3倍になる可能性があるといったデメリットを挙げ、高圧洗浄を併せて行うことを勧められた。そこで、ドリルで砕く方法と高圧洗浄を依頼することにした。

作業は14時ごろ終了し、18万円を請求された。なぜ最初に聞いた金額から上がったのか尋ねると、深さにより金額が変わることは伝えていた、と言われた。近くのコンビニエンスストアでお金を下ろし、現金で18万円を支払った。

同日中に消費生活センターに相談した。また、自治体の管工事工業協同組合に確認したところ、同じ状況での修理代は6～7万円とのことだった。

翌日、相手方に対しクーリング・オフ通知を送付した。消費生活センターに交渉してもらい、相手方から1～2万円返金の提示があったが、納得できないと伝えた。

契約をなかったことにして、18万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

事務局より相手方に電話をかけたところ、手続に協力する意思があるとの回答があった。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は申請人および相手方から事情を聴取した。

申請人は、相手方担当者から、このままだと下の階の住人にも迷惑がかかるかもしれない、他の業者に依頼してもこの値段だ、などと言われ、相手方担当者の口調が強かったこともあり恐怖を感じた、と述べた。また、詰まっているという排水管の画像を見せられ、画像は不鮮明でよく分からなかったが不安になった、母親にも説明してほしいと相手方担当者に伝え、電話で説明してもらったが、母親は現場にいて状況を見ているわけではないので修理を依頼するしかなかった、とも述べた。

相手方は、緊急対応なので高額なのは当然である、落ち度があるとすれば見積もりを口頭で出

した点だが、申請人の母親にも電話で説明し、お願いしますと言われたため作業をしている、と述べた。また、相手方としては3万円を返金すると提示したが、申請人からの回答がなかった、とも述べた。

仲介委員は、聴取を踏まえ、相手方に対し、本件は法律上のクーリング・オフが認められる契約であり、申請人はクーリング・オフ通知を发出していることから、クーリング・オフは有効であると考えられる、また、申請人が見たというウェブサイトには「350円～」「業界最安値に挑戦」といった記載があり、実際の請求額との乖離かいりが大きいことを指摘した。その上で、仲介委員は、申請人の希望と相手方の主張に隔たりがあることから、申請人が支払った金額の半額に当たる9万円の返金について検討するよう、申請人と相手方に促した。

第2回期日において、申請人は、納得できない部分はあるが9万円の返金でもやむを得ない、と述べたが、相手方は、なぜ9万円なのか意味が分からない、作業中のためこれ以上対応できない、と述べ、回答が得られなかった。そのため仲介委員は、相手方に改めて9万円の返金について検討するよう伝え、相手方は検討することについて了承した。

その後、仲介委員の指示の下、事務局を通じてやりとりを行い、相手方は4万5000円の返金を提案する、と述べた。申請人より、さらに歩み寄れないか、との提案がなされたものの、相手方が応じず、最終的に申請人が4万5000円の返金でやむを得ない、と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 8】オンラインカウンセリングの解約に関する紛争（1）（2）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和4年3月、動画サイトの広告を見た。就職活動（以下「就活」という。）に不安があったため、相手方のウェブサイトアクセスし、相手方が実施する、就活の無料相談の予約をした。

無料相談はウェブ会議で行われ、その中で、有料の就活カウンセリングを勧められた。カウンセリングの内容は、ウェブテスト対策、自己分析、タイムマネジメント能力強化、エントリーシート対策、面接対策などで、週1回の面談と、毎日 SNS を通じた連絡などが含まれると説明された。3つのコースを示されたが、3カ月間サポートが受けられ、一定の条件下で内定を獲得できなかった場合の全額返金保証が付いた約55万円のコースを勧められた。支払いは分割でも可能と言われた。就職できないと不安になり、契約することにし、電子契約書がメールで届いた。契約書に基づき、本契約がクーリング・オフの対象外であると説明を受けた。

受講料について、分割で支払いをする予定だったが、翌日、やはり高額なので思い直し SNS を通じ解約を申し出た。また消費生活センターに相談し、契約の5日後にクーリング・オフのはがきを発出したが、相手方から、規約に基づくとして契約金の20%に当たる解約金約11万円の支払いを求められた。

契約がなかったこととして、今後の請求を止めてほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和4年7月、就活について情報収集しているときに、SNS で就活の無料相談の案内を見つけ、申し込んだ。申込画面上で、有料サービスの案内があるとの表示には気付かなかった。

無料相談はウェブ会議で行われ、どういった職に就きたいのか、就活の進捗状況について質問を受けた後、有料の就活サポートサービスを案内された。3つのコースを提示され、スタンダードな真ん中のコースとして約55万円のコースを勧められた。2時間以上説明を受けているうちに、就活に対する不安が大きくなり、相手方の提供するサービスを受ければ不安が解消されると思い契約を決めた。契約書はオンライン上で取り交わした。支払いに不安があったが、月々2万円の分割払いでよいと言われ、払っていけるように思った。

翌日、高額な契約をしたことを思い直し、SNS を通じ解約を申し出たところ、相手方から、規約に基づくとして契約金の20%に当たる解約金約11万円の支払いを求められた。消費生活センターに相談し、契約の7日後にクーリング・オフの通知を書面で発出したが、相手方から、無料相談の申込画面で、有料サービスの案内があることについて同意を得ているとし、規約に基づき解約金約11万円の支払いを求められた。

契約がなかったこととして、今後の請求を止めてほしい。

<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。

訴訟提起に向けて準備中である。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方より、訴訟提起に向けて準備中であるため、和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答書が届いた。

仲介委員は、申請書や提出された書類から、申請人らはウェブ会議で実施された無料就活相談の中で相手方から勧誘を受けて本件契約に至っており、申請人イは当日、申請人口は翌日に SNS で解約の申し出を、また申請人イは契約の 5 日後、申請人口は契約の 7 日後にそれぞれ書面でクーリング・オフの通知を発出していることを確認した。消費者庁の「特定商取引に関する法律・解説（令和 4 年 6 月 1 日時点版）」では、電話勧誘販売に関し、「インターネット回線を使って通話する形式を用いた場合であっても『電話』に該当する」との考えが示されているところ、申請人らの契約は電話勧誘販売に該当すると考えられ、本事案においては特定商取引法の法定書面が交付されていないため、申請人ら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整理した。

その上で、相手方の回答書の記載内容からは、手続に応じないことの合理性の有無を判断できなかったことから、国民生活センター法 22 条に基づいて、本手続に応じるよう書面による回答と答弁書の提出を求めた。

これに対して相手方から、訴訟による解決を図る考えであり、本手続に応諾する意思はないとの回答が届いた。

その後、申請人らよりそれぞれ、相手方から申請人らを被告とする未払金の支払請求訴訟の訴状の写しの提出があった。

仲介委員は、申請人らと相手方間で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9】クレジットカードの不正利用に関する紛争（57）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年5月、クレジットカード発行会社である相手方から通知があり、身に覚えのない約26万円を請求されていることが分かった。夫婦でクレジットカードを保管している自宅の保管場所をみると、私名義の相手方発行のカードがなくなっていた。そこで前夜から外泊している夫に連絡すると、私名義のカードを間違えて持っていることが分かった。

夫によると、昨日午前1時ごろに知人と会食後、宿泊先のホテルに一人で戻る途中に、駅付近で「3000円飲み放題」と声を掛けられ飲食店に入り、お酒を一口飲んだところ意識を失い、その後ホテルで午前11時ごろにチェックアウトの電話があるまでの記憶がないとのことだった。

すぐに相手方に電話をかけて事情を伝え、調査を依頼した。

6月、夫がカードを無断で使われたと警察に相談したが、カードを利用された店名や場所が不明なので被害届は受理されなかった。その後、相手方にカード決済の控えをもらっていない、サインした記憶もないことを伝え、引き落としの停止を依頼した。

7月、相手方から調査内容が届き、店名と、夫が飲んだ日の午前3時から4時半の間にボトルワイン1本約20万円を含め約26万円を使ったことが記載されていた。夫には心当たりがない店であり、カードの売上票の署名は夫のサインではなかった。

翌日、調査内容に記載された店舗の所在地に行ったが、別の店名の看板があり、電話も通じなかった。相手方に伝えしたが、「対面決済のため請求せざるを得ない」と言われた。その後、行政書士に相談し相手方に内容証明郵便を送り、約26万円を支払いたくないと主張した。

8月、相手方から「本件はカード管理（保管）義務違反に基づくものであり、加盟店との間で申請人自身が解決する問題なので請求せざるを得ない」という回答があった。

9月、利用された店名と所在地が分かったため、警察に相談したところ、被害届を受理された。約26万円の請求を取り下げしてほしい。

<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。

本事案は、申請人と加盟店との契約行為に関する問題と捉えている。本件カード決済の売り上げについては既に加盟店との間では支払いが完了している。

また、当社はカード発行会社（イシューア）であるため、取引内容の詳細については把握することができない。

申請人と加盟店との間での解決を望む。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日で申請人と相手方から事情を聴取した。

申請人は、夫婦で普段使用しないカードを1カ所にまとめてキャビネットに保管しており、相手方発行のカードは申請人と夫がそれぞれ持っているが、表面が同じなので区別がつかず、夫が申請人のカードを間違えて持ち出したのは今回が初めてだと述べた。

相手方は、本件カードを申請人が夫に貸与したのか誤って持ち出したのかは判断できないが、会員以外の人物が利用していることから、善管注意義務違反に該当し、また、本件はアクワイアラーが調査した結果、夫の署名が記載された売上傳票と夫の勤務先の名刺が確認できたことから実際に店舗に行って利用したことは明らかである、従ってカード規約に基づき申請人に請求せざるを得ないと述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、アクワイアラーの調査により売上傳票と名刺が確認できたというが、夫が意識を失っていたことからすれば、第三者が本件カードと共に名刺を抜き取ることもできた可能性があり、名刺があるからといって、必ずしも夫本人がカードを利用したとは限らないのではないかと述べた。また、仮に夫に何かしらの過失があるとしても、本件カードの名義人は申請人であることから、夫婦であったとしても利用者と別人格である申請人に請求することはできないのではないかと説明した。また、本件同種事案では、カードの盗難に該当するとして補償されたケースもあったが、今回も同様の解決はできないかと質問した。

仲介委員の質問に対して、相手方は、本件カードが申請人の手元に残っていることから盗難に当たらないと回答した。その上で、警察が犯人を逮捕した等、刑事事件として進展しているのであれば社内で検討するが、公平な顧客対応を行うため、割合的な解決はできないと主張した。

そこで、相手方の主張を踏まえ、仲介委員は、申請人に対し、本件は被害届が受理されているものの、捜査が進んでいないように見受けられることから、次回期日までに警察に進捗状況を確認するよう求めた。これを受け、申請人は確認すると回答した。

第2回期日において、申請人から、警察に電話と対面で進捗状況を確認したところ、捜査状況は回答できないと言われたが、捜査を行っているようには見えなかったと回答があった。仲介委員は申請人の回答を相手方に伝え、改めて和解に向けて検討を促したが、刑事事件として進展がない以上、補償することはできないと回答した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

【事案 10】住宅設備の設置工事に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年9月、新築戸建て住宅に設置するエアコン3台を相手方のインターネット通販で購入した。9月下旬、相手方の提携先工事業者の下請け会社が、事前下見で申請人から据付工事説明書を示した説明を受けた上で、エアコンを1階に1台、2階に2台設置した。1階の設置工事の際、相手方の提携先工事業者の下請け会社が壁内の電線カバー管を破損した。直ちに工事の中止を求め、1階部分の商品と工事はキャンセルすることとなり、後日、相手方から商品代金や工事代金が返金された。

相手方の提携先工事業者の指示より、破損した電線カバー管の修理については、相手方の提携先工事業者の下請け会社と直接交渉することとなり、その結果、住宅メーカーによる補修工事費用約5万7000円を、相手方の提携先工事業者の下請け会社が負担することとなり、支払われた。なお、作業を中止していた1階部分は、別業者からエアコンを購入し、設置工事が無事完了した。

令和3年2月、前年に起きた設置工事ミスが気がかりで、自身で2階のエアコン設置箇所を点検したところ、次の6つの不具合が判明した。①配管穴の下り勾配角度が高低差約27～28ミリと大きすぎたこと、②室内側配管スリーブのツバと円筒部の接合部分の上側に広範囲に割れが生じていたこと、③配管の断熱材被覆に亀裂が生じていたこと、④外部配管カバーの取り付け位置が不適切であったこと、⑤配管内のパテ埋めが不十分であったこと、⑥室内機の据付板が木ネジのみで固定されていたため、強度不足により室内機が脱落する恐れがあったこと。①については、エアコンメーカーに確認したところ、過剰な下り勾配によって配管穴の上下方向の直径が拡大し気密性の低下や虫等が侵入する恐れ、エアコンセンサー誤作動の恐れ、断熱性能の低下、雨漏りなどの問題が生じる恐れがあるとの回答を得た。

相手方の提携先工事業者に状況を報告し、是正を求めたが、納得いく対応が得られなかったため、10月、相手方に対し、原状回復に要する費用、工事立ち会いに要する交通費や休業補償、新居への引っ越しが遅延し居住できなかった期間の住宅ローン金額等を含めた約80万円を請求したところ、相手方は11万円の支払いを提示した。

その後も交渉を続け、令和4年10月、原状回復に関する費用(エアコン取り外しおよび再設置、外壁パネルの交換)、工事立ち会いに対する交通費や休業補償など約50万円の支払いを求めたが、やはり11万円の支払いしか応じられないとのことだった。

相手方に対し、外壁パネルの交換等費用約50万円の支払いを求めたい。

＜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。

申請人は配管穴の下り勾配角度が大きすぎることを問題視しているが、下り勾配の角度自体が問題となることはなく、エアコン工事業者数社に確認したところ、勾配角度について、高低差が5～7mmになるよう正確に測って穴あけ工事をしている業者はなく、施工箇所の状況等に合わせて工具を下方向に傾けて穴を空けているのが通常であった。本件のエアコンメーカーに確認し、勾配角度は何度であっても施工工事やエアコンの機能に問題はなく、また勾配角度から生じる壁と

スリーブの隙間は、パテ埋めをすることで問題ないと回答を得ている。

下り勾配角度から生じる各種懸念については、既に対策がなされていたり、本件工事時に発生したものかは不明であったり、そもそも懸念自体がないというものであるが、希望であれば、手直し工事を実施する。なお、申請人が希望する外壁パネルの一部張り替えは過大な要求ではあるが、仮に実施したとしても、申請人の懸念を根本的に是正することにはつながらず、申請人の懸念を払しょくするための有効な手段とはならない。

本手続において、早期解決の観点から合理的な範囲での解決金として11万円を支払うとともに、申請人の懸念に対する手直し工事6点を実施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、当事者より主張の概要と解決意向を聴取した。

申請人は、不具合が起きているのは2階に設置した2台分であり、この点は相手方の提携先工事業者に伝えていと述べ、補修業者は申請人において選定したいので、相手方には補修費用の負担を求めたいと主張した。

仲介委員が、申請人の提出した本件配管スリーブの写真を確認したところ、不具合②に関し、確かに室内側配管スリーブのツバと円筒部の接合部分の上側に広範囲に割れが生じているように見受けられることから、急な勾配角度で設置しようとした際、無理な力が加わった可能性があり、当該配管穴の下り勾配角度が大きすぎる可能性があるとして整理した。

相手方は、申請人は配管の勾配角度過多により気密性が低下する恐れがあると主張するが、配管の勾配角度にかかわらず穴あけ工事を行うことにより気密性の低下は生じること、当時から通常のエアコン設置工事で行われている気密性確保の対応は行っていること、外壁パネルの一部交換を行っても気密性低下の改善にはならないことを述べた。また、相手方が提案する手直し工事のうち配管スリーブの取り替えに関し、勾配角度を0～15度の間で変えられる配管スリーブ（以下「勾配角度可変配管スリーブ」という。）が市販されており、これを使用すれば、現在空いている壁の穴の位置を変更する必要がないと述べた。なお、各手直し工事は、不具合が発生していると相手方の提携先工事業者から聞いている1台分の提案であると述べた。

仲介委員は両当事者に対し、本件申請に至る経緯を踏まえると、相手方において手直し工事を実施することで、さらなる紛争が発生する恐れがあることから、金銭の支払いによる解決を促したところ、当事者ともに解決の方向性に同意した。また相手方は、手直し工事6点を実施した場合の費用は1万円程度であると述べた。

仲介委員は申請人に対し、相手方が提案するような勾配角度可変配管スリーブを用いた手直し工事を実施することで、現在の壁の穴の位置を変更せずに工事が済む、その場合は外壁の補修も不要になると説明した。その上で、相手方と金銭解決をする場合の金額の希望があるか尋ねたところ、申請人は、25万円の支払いであれば応じると述べた。

仲介委員より相手方に対し、申請人の希望を伝えたところ、相手方が応じたため、当事者間に和解が成立した。

【事案 11】 学習塾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＞

申請人は適格消費者団体である。

相手方の留学等のサポート講座の受講規約に、中途解約を一切認めない旨の規定があったため、同規定の削除等、消費者契約法に抵触しない内容への是正を求める申し入れを行ったが、相手方から返答がない。

＜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。

当社のビジネスの性質に鑑みて、どのような規約とすればよいか提示いただきたい。

当社は就職活動や海外留学等のサポートを主に個人向けに実施しており、特に、企業や大学に提出するエッセーや推薦状についての添削や、語学試験対策のサポートをしている。

契約直後には、オンライン会議で直接アドバイザーと面談をする機会を設けており、その際に、履歴書等のひな形や、就職活動や留学、語学試験対策のノウハウをなどの書類をすべて提供し、重点をおいてアドバイスを行っており、高い合格率の一因となっている。

しかし、過去に複数回、この面談で当社から大量のノウハウやアドバイス、ひな形等を入手した後に、解約する人たちが現れた。このようなことが続くとビジネスとしての維持も難しい状況である。

一方で、法令は順守すべきであり、当社の契約形態や内容を変えるべきところがあれば取り組む意思はあるため、上記の当社のビジネスの性質等を踏まえて、どのような対応をすべきかアドバイスをいただきたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

申請書等を相手方に通知したところ、本手續に協力するとの回答書が提出されたが、主張の詳細を確認することができなかつたため、回答書に記載された連絡先に連絡をしたものの、連絡は取れなかつた。

そこで、連絡を求める旨の文書を相手方に送付したところ、相手方から連絡があり、その後、速やかに主張について記載された文書が提出された。

相手方の主張にかかる文書は申請人にも事前に提示した上で、期日を開催した。

期日において、仲介委員より申請人に本手續を利用するに至った事情や求める解決について意向を確認した。

また、相手方に対しても求める解決について確認をしたところ、相手方は、相手方のビジネスの一つである留学サポートについては、契約期間の初期の段階で、留学先候補の大学などに提出する自己PR等の書類作成のアドバイスを集中的に行うという特性を有していること、また、留学等を実現するモチベーションを維持する点でも、現行の規約が適していると考えており、実際の運用では途中解約に応じたり、役務提供期間等を踏まえて返金を行ったりするケースもあるとのことであった。もっとも、今後も法令を順守してビジネスを実施していきたいと考えており、問題点があれば、法令に適合するよう是正したいと考えていると述べた。

このため、仲介委員は相手方に消費者契約法 8 条の 2、同法 9 条 1 号の内容や趣旨について説明を行い、中途解約を認めず、返金となされないという現在の条項は、実質的に、平均的損害を超える違約金等を求めることになるため、同法に抵触する可能性があることを指摘した。

相手方は仲介委員の説明に理解を示したが、中途解約を認め、返金に関する規定を定める場合には、相手方において役務の提供方法等も含めて今後見直していく必要があるとのことであった。平均的損害をどのように考え、中途解約による返金の規定を具体的にどのように定めるかは、見直し後の役務提供方法の内容を踏まえ相手方で検討することとなり、本手続においては、「中途解約を認めない」「一切返金しない」との条項を削除することで当事者間において合意が成立し、手続を終了した。

【事案 12】クレジットカードの不正利用に関する紛争（58）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年6月上旬の22時ごろ、仕事帰りに電車に乗り、財布入りのリュックサックを膝の上に置いたまま寝てしまった。財布の中には、相手方を含めた4社のクレジットカード等が入っていたが、駅に着いて目が覚めた際にはリュックサックがなくなっていた。なお、スマートフォンは持っていたが、クレジットカード等の暗証番号は他人が特定できない番号であったため不正利用されるとは思っていなかったこと、会社から貸与されている物がリュックサックに入っていたため、会社に迷惑がかかると思い、会社への連絡を優先したことなどから、カード会社等に紛失の連絡はしなかった。

翌日8時ごろ、鉄道会社の落とし物センターに問い合わせたが、リュックサックは見つからず、スマートフォンで預金残高を確認すると、身に覚えのない払い戻しがあった。急いで銀行に連絡し、その後カード会社らに連絡して、夕方、警察にも盗難の届け出をした。

しかし、紛失日の深夜から早朝にかけて、既に暗証番号取引でキャッシングやショッピングに利用されており、相手方については、早朝4時に鉄道会社の駅の券売機で約10万円の同額の決済が計9回、計約90万円が利用されていた。警察によれば乗車券が購入されたということであった。なお、他の2社は、同券売機での同額の請求が繰り返されたため、2回目以降の利用がカード会社のシステムにより阻止されていた。

2日後、警察署から、荷物窃盗の容疑者とカード不正利用の容疑者の2人が逮捕されたと連絡が入り、各カード会社にその旨伝えた。警察によれば、荷物窃盗の容疑者は先に別件の窃盗容疑で逮捕されており、本件のカード利用明細を持っていたことから本件も発覚したとのことだった。警察に後に確認したところ、荷物を盗んだ犯人は起訴され、有罪となったが、カード利用者は証拠不十分で不起訴になったと説明を受けた。

8月、他の2社から連絡があり、ショッピング分は半額補償、キャッシングは補償できないとの回答だった。

9月、相手方から連絡があり、暗証番号がどのように知られたか不明だと補償ができない、調査を打ち切ると言われた。

他社では不正検知システムによって不正利用が阻止されており、相手方の不正検知システムにも問題があると思うため、約90万円の請求を取り下げてほしい。なお、相手方カードは、オンライン決済のみに利用し、普段は月に1万円前後しか利用していない。

＜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。

カードの会員規約において、会員は善良なる管理者の注意をもってカードおよびカード情報を使用・保管・管理すること、それに違反してカードおよびカード情報が他人に使用されたことにより生じる債務については、すべて会員がその責任を負うものとするを定めている。また、暗証番号について、同じ数字の連続や生年月日などの他人から推測されやすい番号を避け、登録した暗証番号を他人に知られないよう管理すること、登録された暗証番号が使用されたときは、

会員に暗証番号の管理についての故意または過失がないと当社が認めた場合を除き、暗証番号の盗用やその他の事故があっても、生じる一切の債務について会員が支払いの責めを負うことを定めている。

当社で調査をしたところ、本件では一度も間違えることなく暗証番号取引でカード決済されていた。そのため、会員規約の上記事項に関し、申請人が管理義務を怠ったことに伴い発生した事案と判断し、補償はしない。

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、事実関係等について、両当事者から聴取を行った。

その上で、相手方に対して、申請人は電車で寝込んだところを、別件の窃盗容疑もある容疑者にリュックサックを盗まれており、その容疑者は起訴されて有罪判決まで出ていることからすると、申請人に善管注意義務違反はないと考えられること、他社のクレジットカードにおいて不正利用された際には、2回目に利用が阻止されている一方で、相手方では9回連続で高額が決済がされていることを指摘した上で、①相手方が申請人に善管注意義務違反があると判断した理由、②不正検知システムの構築に問題があった可能性について確認した。

それに対して相手方は、①細かい行動一つ一つを取り上げて検証するのではなく、会員の一連の動きから判断し、本件が暗証番号一致取引であることをもって、申請人に義務違反があると判断した、②決済時点で何が購入されたかは分からず、一度も間違いなく暗証番号が入力されていることから本人の取引と判断し、利用を阻止しないことには問題がないと判断したと述べた。なお、暗証番号取引であることや本件では暗証番号が知られた経緯がはっきりしないことから、トラブル後の調査は特に行っていないとのことだった。

以上の聴取結果を踏まえて、仲介委員は、相手方に対して、暗証番号は申請人が学生時代に利用していたポケットベルの番号の一部であり、所持品から推測できるものではないこと、申請人は相手方のカードをこれまでオンラインでしか利用していないこと、申請人自身もカード情報を漏らしておらず管理に問題がなかったと主張していること、本人が利用したか否かにかかわらず暗証番号が使われた場合には会員本人が支払義務を負うとのカード利用規約の条項は消費者契約法10条に違反して無効となる可能性があること等を指摘し、申請人の希望を踏まえて、利用額の半額の支払い免除での和解を提案した。

第2回期日において、相手方は、カードの不正利用により購入された乗車券は警察に押収されており、返還を受ければ払い戻しができるものと認識しており、払い戻した分を当社に返金してもらって、残金を申請人と折半したいと述べた。それを踏まえて、申請人に聴取を行ったところ、払い戻しをしようと思い警察に乗車券の返還を求めたができなかった、10月ごろに3カ月の有効期間が過ぎているので払い戻しはできないと言われたとのことであった。仲介委員から相手方に対して、申請人の上記回答を伝えて、払い戻しを前提とせずに、再度の和解案の検討を依頼した。

第3回期日において、相手方は利用額の半額の支払い免除に応じると述べ、申請人も了承したため、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（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年7月、インターネットで「月々7000円、今だけ初月無料」などと記載された相手方のパーソナルジムの広告を見て、無料カウンセリングを申し込んだ。

数日後、無料カウンセリングを受けた後に、4カ月間で30分のトレーニングが32回受けられる約24万円のコースの説明を受け、クレジットカード一括払いで契約した。契約書や確認書の細かい説明無しで流されるまま契約したため、帰宅して契約書を確認して初めて、入会金3万5000円が発生していることが分かった。

5日後、クーリング・オフができると思い、相手方に申し出たが、断られた。

その後、消費生活センターにあっせんしてもらい、一度もトレーニングを受けていないことを理由に解約と返金を求めたが、契約時に交付した確認書に記載の通り返金はしないとの回答だった。

解約して、支払った約27万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。

申請人の請求を認める。

契約申込時に、申請人に対して、契約内容や入会金が発生することについて説明している。また、当サービスはクーリング・オフの対象外であることに加え、契約当時の確認書に、利用料金の支払いが前受け制であり、一度契約したコースの料金や入会金は返金されないことが記載されているところ、同書面に申請人も署名しており、返金不可の条件で契約が締結されていることから、返金不可の対応は当然のことと考えている。

解約希望が自己都合によるものであり、申請人の主張に正当性が確認できないが、譲歩として、解約申出書を提出いただければ、解約に応じ、約27万円を全額返金する。

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て約27万円を全額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續を実施し、両当事者間で和解が成立した。なお調整の結果、申請人からの解約申出書の提出は不要となった。

【事案 14】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（34）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年9月、自宅マンションのトイレの流れが悪くなり、インターネットで「トイレの詰まり」と検索すると、「220円～」というサイトを見つけて電話で問い合わせた。地域の担当業者から連絡させると言われ、相手方から電話があり、夕方に来てもらうことになった。

最初に6000円と説明されて、相手方がラバーカップを使って作業したが、便器を外して中を見ないと分からないと言われた。便器を外し、原因箇所までの距離によって料金が変わる、との説明を受けた。

最終的に詰まりは解消し、約25万円を請求され、支払ってくれないと帰らないと言われた。手持ちのお金がなかったのでATMで下ろして支払った。しかし金額に納得できない。

工事の2日後、相手方にクーリング・オフ通知を送付したが、当該書面は宛て所に尋ねあたらずとして返送されてしまった。その後、消費生活センターから相手方に住所を問い合わせてもらい、工事の約1カ月後に再度クーリング・オフ通知を発出し、相手方に送達された。

管工事業の組合団体に問い合わせたところ、今回相手方が行った作業は、全部で10万円前後が相場であり、契約書の内訳に記載された「汚水汚物処理」は、通常「衛生費」に含まれるもので、持ち帰りが必要な程度の処理を実施した際に発生するものと説明を受けた。

支払った修理代金を全額返金してほしい。一部返金というのであれば、15万円返金してほしい。

＜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。

緊急対応のため、料金は高く設定されている。汚水汚物はケースに入れて持ち帰っている。既払い金の半額（12万4500円）の返金を提案する。

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、申請人の請求を一部認め、既払い金の半額の返金を提案するとの回答があった。申請人の意向を確認したところ、早期解決の観点から、相手方の提案に応じるとのことだったため、仲介委員は、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、両当事者間で和解が成立した。

【事案 15】葬儀代に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和4年7月、母が他界し、母が平成12年に加入していた相手方冠婚葬祭互助会を利用し、相手方の葬儀会館で、葬儀を行うことにした（冠婚葬祭互助会の会費は月2000円、120回払い。全額支払い済み、以下「本件会員契約」という。）。

母が他界した当日、相手方と打ち合わせをし、家族葬で列席者は多くとも8名、受付はおく必要がないことなどを伝え、小規模な葬儀を希望することを伝えた。

翌日午前中の打ち合わせで、当初約114万円の見積もりが提示されたが、祭壇用の遺影写真は事前に母が用意したものと伝えたと、約111万円の見積もりを提示された。

葬儀後、相手方から、約106万円の支払いを求める請求書が届いた。請求書には、①祭壇装飾、②会場・控室使用料、安置室使用料、③式進行料が含まれていた。しかし、母が相手方から渡されていた互助会のパンフレットを確認したところ、本件会員契約に基づく役務として、「祭壇、袖祭壇、祭具一式の飾りつけ」「会館使用料を全額負担」「司会進行」と記載されており、本件会員契約約款にもおおむね同様の記載があった。そのため、これらの費用については支払う必要がないと考え、相手方に連絡をしたが、認めなかった。

消費生活センターに相談し、相手方と三者面談を行った。相手方は「祭壇装飾は花代であり、申請人が希望する量の花を飾るには追加で費用が必要、控室と安置室の使用料は会館使用料全額負担に含まれない。司会をプロに頼んだ場合は有料」などと主張し、あっせんは不調に終わった。なお、葬儀代については9月に40万円、約27万円の2回に分け、上記①から③までの費用相当額の約38万円を除いた約67万円を支払い済みである。

相手方から請求されている約38万円の請求を取り下げしてほしい。

<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。

相手方は、申請人に対し、葬儀費用の見積もり時に、互助会の役務内容および各種商品を説明し、申請人がグレードアップの商品を選択した場合には、役務相当額として特典控除の金額および追加料金についてきちんと説明している。申請人から葬儀費用の見積もりの内容および見積金額に関し見積もり内容を確認したことならびに見積金額に不明な点がないことについて確認書面を受領しており、また、見積もりの内容通りに商品および役務の提供をしていることから、相手方に債務不履行はなく、申請人は残金約38万円を支払わなければならない。

申請人の主張をすべて認めることはできないものの、解決のため、司会進行料約3万5000円を請求から削除するものとする。

申請人が相手方に対し、約35万円を支払うことで解決したい。

2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日において仲介委員は、当事者から本件葬儀契約締結の経緯等について聴取した。

申請人は、父が亡くなった時も相手方で葬儀を行った経緯があると述べ、今回は、家族葬で小規模な葬式を希望すると相手方に伝え、骨つばやひつぎは父と同じ高価な商品を積極的に選んだ

が、祭壇の花については、量を示す写真等を見せられたこともなく、なぜ花代として25万円もの高額な費用がかかるのか分からないと主張した。会館使用料についても、パンフレットを見れば、一切費用が発生しないと考えられ、司会進行料については、プロに頼まない場合の金額は示されていないと主張した。

相手方は、互助会の役務で提供される花は、パンフレットにある祭壇上の一對の花立てに入る、握って持つ程度の花の量であり、故人のためにより多くの量の花を飾りたいという場合、5万円刻みで花の量を変更し、写真を提示して選択してもらおうと述べ、申請人にも写真を提示したと主張した。会館使用料のうち、安置室や控室の使用料については、役務相当額として特典控除はあるものの全額負担は適用されない、司会進行料については、自社従業員による司会進行ならば役務に含まれるため追加料金は掛からないが、プロに頼んだから追加料金が必要になったと説明した。

仲介委員から相手方に対し、約款やパンフレットを見ると、祭壇装飾については、一般的にはある程度の花は含まれていると考えられるところ、どの程度の量の花が特典に含まれているのか明記されていないことは問題ではないか、司会進行料ならびに安置室および控室の使用料についても、約款等の表示からすれば追加の費用はかからないと理解できることを指摘した。指摘に対し相手方は、契約時に申請人から確認書へのサインを得ていることを根拠に、請求金額通りの支払いを求めると主張したが、仲介委員は、本事案は、契約にかかる経過が論点となっていると説明した。

仲介委員は相手方に対し、花の量を説明するために申請人に示した資料や外部の業者への発注に関する資料を提出するよう依頼するとともに、司会進行料の免除以上の譲歩の余地がないか、今一度検討するよう依頼した。

期日後、相手方より資料が提出された。

第2回期日にて、申請人は、相手方から提出された資料のうち、確かに一部の写真は見た記憶があるが、約款やパンフレットでは、祭壇装飾、安置室および控室使用料、司会進行料は互助会費用に含まれていると誤認させるような記載がなされており、実態と大きく齟齬が生じていることが問題であると主張した。

相手方は仲介委員に対し、提出した資料の概要を説明した上で、やはり司会進行料の免除以上の検討の余地はないと述べた。

仲介委員が申請人に相手方の検討結果を伝えたところ、申請人は、司会進行料に加え、安置室および控室の使用料分の支払いを免除してほしいと述べたことから、仲介委員から相手方に対し申請人の希望（請求金額約38万円に対し約10万円の値引き）を伝えたが、司会進行料の免除以上の検討の余地はないとの回答であった。

仲介委員は、本手続において両当事者間に和解が成立する見込みがないとして手続を終了させた。

【事案 16】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（42）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年8月、結婚情報サイトから相手方の式場のブライダルフェアに出向き、招待客の人数が十数名であること、披露宴の開催時期、ガーデン付き披露宴会場を希望することを伝えた。アンケートには、検討している他社の候補会場を記載した。

相手方から、他社の候補会場は少人数でのガーデン付き披露宴会場の貸し切りは行っていない、近隣では相手方だけと説明されたため、令和5年5月の披露宴の予約をした。既にキャンセル料として10万円が発生する時期であることの説明を受けた上で、申込金20万円をクレジットカードで支払った。

しかし、後日調べてみると、ガーデン付き披露宴会場を貸し切りできる式場は相手方以外にもたくさんあることが分かったため、契約の7日後の9月、メールでキャンセルを申し出たところ、10万円しか返金しないと言われた。

相手方の説明が誤っていたのに、キャンセル料の支払いは納得できない。申込金全額の返金を希望する。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

ブライダルフェアにて相手方は、「少人数でガーデンが貸し切りでついている会場は限りがある」旨の回答はしているものの、相手方以外にはないとは案内していない。

そのため、相手方としては、申請人らの主張が正しいということ認めるものではないが、契約締結の前提として、「ガーデン付き披露宴会場の貸し切り」という申請人の希望について十分加味した上で誤解が生じないよう慎重に情報提供することが望ましかったと考えることから、解決のために、申請人が希望する申込金全額の返金に応じることで和解したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に申請通知を送付したところ、上記1の通り、申込金の全額を返金することで解決したいとの回答があった。当事者の希望により、和解書を郵送等で取り交わして手續を実施し、和解が成立した。

【事案 17】 通信販売の定期購入に関する紛争（64）～（67）

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4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月下旬、スマートフォンに相手方が販売する化粧品の広告が表示され、タップしたところ、相手方の販売サイトに移動した。相手方のサイトには、「初回が約75%オフの約3000円、次回発送の10日前までの連絡でいつでも休止・解約が可能」と記載されていたので注文することとした。申し込みボタンを押したところ、値引きのクーポンが表示されたので、さらに安くなると思い、クーポンを利用して注文を確定した。

3月中旬、初回商品が届き、コンビニ後払い決済で初回代金約2000円を支払った。

3月下旬、商品が肌に合わなかったのでやめようと思い、相手方に電話したが、何回かけても全くつながらず、4月中旬に約1万3000円の明細書とともに2回目の商品が届いた。

その後、消費生活センターにも相談し、相手方に解約と請求の取下げ等を求めたが、「クーポンが適用されているので4回の購入が必要」として断られた。

2回目の商品を返品するので、2回目以降の約3万9000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。

申請人らの請求を認める。

特別クーポン適用の場合、4回購入いただくまで途中で解約できない旨記載している。

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、契約を解除して代金を請求しない。申請人ら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。

【事案 18】FX トレードシステムに関する紛争（11）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年9月中旬、スマートフォンで「副業、おすすめ」と検索して上位に出てきた相手方のサイトに「アプリのダウンロードだけで無料で始められる」などの記載があったため、SNS のアカウント A を追加した。「1日 5000 円～3 万円稼げる。アプリを取得して簡単な初期設定をするだけ。スマホだけで 0 円で始めることができる」とのメッセージが届いたため、費用がかからないか確認したところ、「マニュアル代 1 万 5000 円が 1 度だけかかるが、仕事を開始してからの報酬払いが可能。返金保証がある」と言われ、クレジットカードで決済した（以下「本件契約①」という。）。

決済した旨を相手方に伝えたところ、アカウント B を追加するよう言われ、指示に従って登録フォームに個人情報を入力すると、電話をしてもよいか尋ねられた。了承して電話を待っていたところ、アカウント B から SNS で電話があり、送られてきたマニュアルを見ながら話を聞いていると、「FX の自動売買で稼げる。アプリが自動的にやるので大丈夫」などと言われた。0 円のプランを選択しようとしたところ、「収益の保証がなく 2 万円くらい損をすることがある。約 14 万円の a プランであれば 20 万円稼げる」として別のプランを勧誘され、送られてきた URL から FX 自動売買システムの a プランを申し込んだ。

通話終了後、高額な契約に不安になり、アカウント A と B に対して、a プランのキャンセルと 1 万 5000 円の返金を求めたが、「マニュアルは通信販売なので返金できない。ここでやめるのはもったいない。どのプランでもちゃんと（収益は）プラスになるので大丈夫」などと言われ、約 14 万円を相手方指定口座に振り込んだ（以下「本件契約②」という。）。

その後、相手方（アカウント C）の指示に従って、マニュアルやアプリのダウンロードなどを行い、個人情報を伝えたところ、口座情報などが送られてきた。しかし、やはり解約したいと思い、アカウント C に対する SNS メッセージや電話でクーリング・オフと返金を求めたところ、相手方から「クーリング・オフはできるが 35%しか返金できない」などと言われ、30 日間だけ試してみようと思った。

しかし、親にも反対されたことから不安になり、消費生活センターに相談の上、2 日後に約 14 万円の返金を求める通知を送付したものの保管期間経過で返送された。そのため約 3 週間後、相手方から特定商取引法に基づく交付書面と題する書面を受け取った当日に再度通知を発し、同通知は 1 週間後に相手方に届いた。

もっとも、相手方から提案されたのは 1 万 5000 円の返金のみで、納得できなかった。契約をなかったことにして、支払い済みの約 14 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。

話し合いにより解決させていただきたい。

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、相手方に対して和解案

を確認したところ、利益が出ない場合に保証するとは伝えていない、申請人から早く始めたいと申し出があり、了承を得た上でマニュアルを送付している、証券口座の開設も行っている、契約書の中途解約条項に従って契約金額の70%とサービス利用分の日割り額を控除した約4万円を返金するとの回答があった。

仲介委員から、相手方に対して、本件契約②は、特定商取引法上の電話勧誘販売に基づくクーリング・オフが有効に成立していると考えられることから、法律上全額返金が相当であること、クーリング・オフは理由を問わず可能であること、70%差し引くとの中途解約条項は特定商取引法上無効であると考えられること、申請人は約14万円の対価としてのサービスを受けていないと主張していること等を指摘し、サイトの記載や事前の説明に不備があった可能性があることも踏まえて、和解案を再検討するよう依頼した。

その結果、相手方から5万円の返金に応じるとの回答があり、仲介委員から、クーリング・オフによって全額返金が相当な事案であることを再度指摘して検討を依頼したが、歩み寄りのために検討した最終回答で、これ以上の支払いには応じられないとのことだった。

申請人に相手方の回答を伝えたところ、やむを得ず受け入れるとのことだったため、相手方が申請人に対して5万円を返金するとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 19】着物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4年5月下旬、相手方販売会社の店舗を通りかかり、店頭の袱紗（ふくき）を手にとって見ていると、店員に「販売価格5000円だが、別店舗で近く開催される展示会では2000円で販売される」と言われた。展示会に出向いて商品を受け取る約束をし、代金2000円を支払った。

6月、展示会に出向くと、相手方販売会社の店員3人に囲まれ、反物を着付けられた。似合うと盛んにおだてられた。しかし、買うつもりはなかったので「今日はいらない」「お金がない」と言って断ったところ、店員から「今決めて」「40万円する品だけど安くする」と勧誘が続き、最後に20万円を提示された。その場を離れたいという一心から承諾し、内金1万円を支払い、残りは後日現金2回払いで支払うこととした。契約書を渡されたが、特に説明もなく、内容も確認していなかったため、契約書上の商品代金が29万8000円であることに気付かなかった。

数日後、まだ商品は届いていなかったでキャンセルしようと思ひ、店舗に出向き「払えないのでやめたい」と伝えた。しかし、相手方販売会社からキャンセルはできないと言われ、クレジットカード分割払いへの変更を勧められた。「24回払いなら2年で返せる」という言葉もあり、キャンセルできないなら仕方ないと思ひ、受け入れた。クレジットカードが手元にないという、相手方販売会社が自宅までついていくと言ひ、一緒に行くことになった。その間、ずっとキャンセルしたいと言ひ続けたが、聞き入れられなかった。自宅に到着し、相手方カード会社のクレジットカードを用ひ、自宅前で決済した（決済記録によると、20時すぎだった）。商品代金総額は、25万円に変更されていた。

7月、相手方販売会社に何度も電話し、反物を返品するので解約したいと伝えたが、対応してもらえなかった。それから11月までの5カ月間で、商品代金として月約1万1000円、合計約5万5000円が引き落とされた。これ以上は支払えない、欲しい人に売ってほしい、と伝え、店舗に反物を置いて帰宅した。

その後、消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが、相手方販売会社から「申請人からめいにプレゼントしたいと話があり、はっきり買うと言われた。申請人から、現金2回払いは厳しいという話があったので、クレジットカード24回分割払いを提案したところ、手元にないとのことだったので、再度来店してもらひのもの申し訳ないので自宅に付き添った。契約から1カ月ほどたった後に、加工を施した商品が店舗に返送され、申請人から電話で『契約をやめられないか』と聞かれたが、クーリング・オフ期間を過ぎていること、加工を施し、既に納品していることを理由に断ったところ、申請人は納得した。解約・返金は受け付けない。本件については社長も承知している」と述べ、解決しなかった。

契約をなかったこととして請求をやめてほしい。また、既に支払った代金を返してほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

なお、申請人の主張と事実に何点か相違がある。まず、伝票を渡す時に契約内容は必ず説明しており、7月に申請人は相手方販売会社に電話したというが、本人からの電話は一度もない。次

に、申請人から「売れたら売ってほしい」と言われたので、「転売はしていないのでできない」と伝えたが、了承なく一方的に店舗に置いて帰宅されてしまった。最後に、「本件については社長も承知している」というが、本件に関して社長に内容は伝わっていなかった。

<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。

本件紛争は、申請人と相手方販売会社間で発生した事案であり、当社は正確な事実を把握していない。両方で納得のいく解決を求めたい。

なお、クレジットカード代金の請求は、支払い停止の抗弁に基づき、令和4年12月より一時停止している。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請書を送付したところ、相手方販売会社より、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。

相手方販売会社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。

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 20】 スポーツジムの中途解約に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年10月、月々分割払い7000円から、お客様の目的に合わせた食事ガイドラインの説明と、管理栄養士がSNSでアドバイスをする、などと記載された相手方スポーツジムのサイトを見て、無料カウンセリングに行った。

無料カウンセリングで、ダイエットが目的で20kg減量したい旨伝えたとこ、96回分で100万円台のプランを勧められた。高額のため断ったところ、48回分で約64万円のプランを勧められた。1回のトレーニングは60分で、トレーナーと1対1のトレーニング、フリートレーニング、食事指導が含まれているというものだった。各人に合った食事指導を週2回続けることでダイエットができると説明されたため、それを信じて契約し、相手方銀行が発行するクレジットカード2回払いで決済した。

数日後、初回トレーニングを受けたが、1時間のトレーニングのうち40分がカロリーの話で、残り20分は2種類の筋力トレーニングを2セット行っただけだった。また、1日当たりの目標摂取カロリーの話はされたが、具体的な食事指導はなく、摂取カロリーを管理できるアプリをインストールして自分で栄養管理をするよう指示された。

数日後、2回目のトレーニングを受けたが、前回同様に自分の目的やライフスタイルに合った食事指導とは思えず、実際の食事指導やトレーニングが、サイトの記載や契約時の説明と異なることから、相手方スポーツジムに解約を申し出た。しかし、相手方スポーツジムの回答は、確認書に記載があることから解約返金は受けられないとの内容で、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、回答は変わらなかった。

解約に応じて、未消化分46回の返金に応じてほしい。なお、クレジットカード利用代金の支払いはいったん保留されている。

＜相手方スポーツジムの主張の要旨＞

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「カロリーの話が40分されるとは思わなかった、アプリで栄養管理をするよう指示されたことに納得できなかった、目的に合った食事ガイドラインの説明やライフスタイルに合った食事指導とは思えなかった」旨の指摘について、申請人が選択したプランの食事指導は、お客様の自己管理も必要とする内容であり、その旨契約時にも説明していた。よって、当社に不備は認められないが、誤解を招く表現や期待に沿えない点があったと考えており、その点は改善に努める。

申請人と契約時に取り交わした確認書には、「利用料金の支払いが前受け制であり、一度購入したコース料金、入会金に関しては支払い後に返金がされないこと」を記載しており、双方合意の元で署名もされていることから、返金不可の条件で契約は締結されている（現在、確認書の内容は改定されており、役務期間中の返金対応も行っている）。

解約が自己都合によるものであり、申請人の主張に正当性は確認できないが、譲歩として、解約申出書を提出いただければ解約に応じ、約64万円から2回分の料金を差し引いた約61万円を

返金する。

＜相手方銀行の主張の要旨＞

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。

和解の仲介申請を受けて、利用代金についての請求保留と督促停止の処理を行っている。

申請人がいかなる説明、表示に基づき相手方スポーツジムと契約したかの詳細は明らかでないが、クレジットカード利用による立て替え払い契約は有効に成立しており、当社において、上記立て替えにかかる代金の請求を取り下げるべき理由はない。

申請人と相手方スポーツジムとの間で返金の可否等を協議すべきである。

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、相手方スポーツジムから、申請人の請求を認めて約 61 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、相手方スポーツジムの提案を受け入れるとのことで、期日は開催せず、和解書と解約申出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。なお、申請人は相手方銀行に対する申請を取り下げた。