

報道発表資料

令和6年10月9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6年度第2回）

- ・ 直近6年度分（令和元年度～令和6年度）の申請は795件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）747件のうち約7割の508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（101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」、「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						
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)	117	130	72	44	14	30	10	4	103	12	3
令和6年度 (2024年度)	30	26	13	9	2	7	3	1	0	0	0
合計	795	807	508	239	75	164	44	16	695	74	5

¹ 令和6年6月末現在（第64回紛争解決委員会（令和6年9月4日開催）審議）

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	101
2.他の役務	95
3.金融・保険サービス	86
4.保健・福祉サービス	76
5.運輸・通信サービス	58
6.保健衛生品	49
7.商品一般	48
8.食料品	45
9.修理・補修	44
10.教養娯楽品	38
11.工事・建築・加工	28
12.教育サービス	26
13.車両・乗り物	20
14.土地・建物・設備	19
15.住居品	14
16.レンタル・リース・賃借	13
17.内職・副業・ねずみ講	10
18.役務一般	8
19.被服品	7
20.クリーニング	6
21.光熱水品	2
22.他の商品	1
22.管理・保管	1
合 計	795

(1)教室・講座	75
(2)他の教養・娯楽	18
(3)観覧・鑑賞	2
(3)各種会員権	2
(5)宿泊施設	1
(5)ソフトウェアライセンス	1
(5)娯楽等情報配信サービス	1
(5)旅行代理業	1

(1)役務その他	66
(2)冠婚葬祭	25
(3)外食・食事宅配	3
(4)家事サービス	1

(2) 内容別

内容	件数
1.契約・解約	708
2.販売方法	354
3.表示・広告	146
4.品質・機能、役務品質	124
5.接客対応	46
6.安全・衛生	32
7.価格・料金	26
8.法規・基準	20
9.包装・容器	1
	795

(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)	771
2. 第 2 号類型(重大性)	11
(1) 生命・身体	(10)
(2) 財産	(1)
3. 第 3 号類型(複雑性等)	1
	795

(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	170
2. 消費生活センターの相談を経たもの	625
合 計	795

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6年10月9日結果概要公表事案 一覧

	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
事案1	連鎖販売取引の解約に関する紛争（24）	○	
事案2	クレジットカードの不正利用に関する紛争（68）	×	
事案3	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（28）	○	
事案4	クレジットカードの不正利用に関する紛争（69）	×	
事案5	美容整形手術の解約料に関する紛争	○	
事案6	医療脱毛の解約に関する紛争（2）	○	
事案7	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（33）	○	
事案8	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（41）	×	
事案9	データ復旧サービスの解約に関する紛争（5）	○	
事案10	ペットの販売契約に関する紛争（8）	○	
事案11	出張水道工事サービスの料金に関する紛争（2）	×	
事案12	クレジットカードの不正利用に関する紛争（72）	×	
事案13	医療契約の中途解約に関する紛争	×	
事案14	住宅ローンに関する紛争	×	
事案15	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（45）	○	
事案16	レンタカーの補償金に関する紛争（4）	○	
事案17	Wi-Fi ルーターの修理代金保証サービスに関する紛争	○	
事案18	生命保険の取消しに関する紛争（3）	×	
事案19	家庭教師の解約に関する紛争（5）	○	

【事案 1】連鎖販売取引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4年5月、知人から、相手方が扱っている権利収入が得られる商品があり、相手方の会員になることで報酬が得られると紹介された。相手方の会員には、権利収入が得られる会員の他に一般会員と呼ばれるものがあり、一般会員は、月会費を納め、アプリをインストールすることで複合的なサービスを受けられるとのことだった。そして、一般会員を増やしていくと権利収入が増えるなどと仕組みを説明され、権利収入が得られる会員への加入を勧められた。人を勧誘できないし、勧誘する時間がない、ネットワークビジネスはよく分からないと伝えたが、権利収入が得られる会員もアプリを使うことができるし、勧誘したくなければ何もしなくても相手方から権利収入が得られると言われた。また、令和4年10月からは、テレビCMを流して、全国から一般会員を集めることになっているとの説明もあった。さらに、権利収入が入ってくるまでの2～3年は約1万円の年会費を毎年払うことになると言われた。

後日、権利収入が得られる会員になることを改めて勧められ、会員募集は6月末で締め切られる、翌週からは会員登録費用が値上がりするなどと言われた。そして、何もしなくても相手方から権利収入が2～3年後に入るだけとの説明を信じ、1口約10万円の申し込みをし、クレジットカードの一括払いで支払った。

その後も知人からは、会うたびに追加の購入を勧められ、友人を相手方に紹介すると社会のためになると言われ、何人かを知人に紹介してしまった。紹介者として、契約書面に自分の名前を記載されたが、何もしなくても権利収入が得られるという認識しかなかったため、説明は知人が行った。

令和4年10月になっても一般会員を募集するためのCMは流れず、令和5年3月には、相手方から突然メールが届き、他社にサービスの一部を引き継ぐことになったため、事務手数料を支払って他社と新規契約を結ぶようにとの案内があった。知人を介して相手方に、事務手数料の支払いがなぜ必要なのかなど、メッセージアプリで質問したが、回答は得られなかった。

契約時の説明と異なるため、解約、返金を求めて消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

契約がなかったことにして、支払った約10万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。

申請人の知人が不当な勧誘を行ったことについて当社では確認できない。

他社にサービスの一部を引き継ぐことになったのは、契約締結後に事情が変わったものであり、申請人の契約の効力に関わるものではない。

当社は各種書面において権利収入について否定しており、これらの書面に目を通せば容易に権利収入がないことは分かる。また、申請人は、何も分からないまま友人を勧誘したような主張をしているが、勧誘したことによる報酬を受領しており、当社の仕組みについて知らないというのはあまりに恣意的な主張と考える。

しかし、和解には応じたいと考えており、申請人の請求額の 25%程度である 2 万 5000 円の返金を提案する。

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、事実関係等について当事者から聴取を行った。

申請人は、知人から誘われた際、人を紹介することもできないし、機械に弱くアプリを使うこともできないと伝えたが、分からなくても大丈夫、会員が多くなれば報酬が勝手に入ってくるようになるとの説明を受けたと述べた。そして、本件取引について、最初は全く興味がなかったが、付き合いのある知人からの誘いでむげに断ることができない雰囲気であったこと、何もしなくても最初にお金を払って 2~3 年たてば、毎月収入があり、1 年で元が取れるということだったので契約してしまったと経緯を説明した。また、勧誘してきた知人に友人を紹介したことに関して、紹介者の欄に自分の名前こそ書かれているものの、勧誘時、実際に説明をしたのは知人であり、本件取引の内容について理解していなかったと述べた。加えて、友人を勧誘したことをもって、本件取引の内容を理解していたとする相手方の主張およびその主張を前提とした解決案は受け入れることができないと述べた。さらに、勧誘に関する友人との SNS のやりとりを示すので、相手方に対して事実関係について正確な理解を求めたいと主張した。

相手方は、申請人を勧誘した知人の説明内容について、同人は多くの会員のうちの一人であり、個々の会員の具体的な説明内容までは確認できていないと述べた。そして、申請人に関しては、友人の紹介という勧誘活動を行っていることからすれば本件取引の内容を理解していたであろうと考えられ、紹介に対する報酬も支払っていると説明した。また、クーリング・オフの期間も過ぎていて、本来であれば返金対応はできないが、申請人は相手方が事業として行う連鎖販売取引における勧誘活動にも関わっており、事業への一定の貢献も考慮して解決案を提案していると述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人に交付された契約書面は特定商取引法に規定する連鎖販売取引の法定書面としての要件を満たしておらず、記載不備に当たる可能性があることを指摘しつつ、その上でクーリング・オフの期間が過ぎているか否かについては見解の相違もあるが、申請人の主張を踏まえた譲歩の余地がないか検討を求めた。また、申請人に対しては、紹介した友人との勧誘に関するやりとりを資料にまとめて、事務局へ提出するよう求めた。

第 2 回期日において、仲介委員は、相手方に対して、申請人の主張を伝えつつ、事実関係の認識が申請人と異なっているが、当事者双方に和解の意向があることから、改めて検討の余地がないか確認した。その結果、相手方から一定額を返金する旨の提案があり、申請人に意向を確認したところ、応じるとの回答であったことから、当事者間で和解が成立した。

【事案 2】クレジットカードの不正利用に関する紛争（68）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年3月の21時ごろ、勤務先から電車で帰宅する途中、かばんを足元に置き、スマートフォンを手に持った状態で、車内で眠ってしまった。かばんの中の財布には、相手方カード会社が発行するクレジットカードが入っていた。

翌日0時30分ごろ、目が覚め、財布とスマートフォンがないことに気付いた。すぐに警察に行き、遺失物届を提出した。帰宅後、財布に入っていた複数枚のクレジットカードの発行会社や、スマートフォンで利用していた各種決済サービス会社に連絡し、利用を停止してもらった。その際、クレジットカードや決済サービスが不正利用されていたことが分かった。

相手方カード会社のクレジットカードでは、1時ごろに相手方コンビニエンスストア A の店舗①で暗証番号が変更され、相手方コンビニエンスストア B の店舗①内に設置された ATM で3回、相手方コンビニエンスストア A の店舗①内に設置された ATM で1回操作されており、4回ともキャッシングが可能かの残高確認が行われたようだ。2時30分ごろ、さらに相手方コンビニエンスストア A の店舗②で約24万円利用され、その約10分後に相手方コンビニエンスストア B の店舗②で約5万円利用されていた。

後日、相手方カード会社から連絡があり、状況から第三者による利用であることはほぼ間違いないと思うが、暗証番号取引であるため規約により一切補償できないとの回答があった。警察でクレジットカード等の不正利用について被害届が受理された後も、相手方カード会社に補償を求めたが、応じてもらえなかった。

クレジットカードの不正利用による利用額、遅延損害金等その他のすべての支払いの補償を求める。なお、他社のクレジットカードや決済サービスについては、不正利用分が補償された。

<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。

当社の記録では、当社のクレジットカードは、1時ごろに相手方コンビニエンスストア B の店舗①内に設置された ATM で3回の操作、その約10分後に相手方コンビニエンスストア A の店舗①内に設置された ATM で1回の操作、かつ暗証番号が変更された。

状況から「第三者による利用であることはほぼ間違いないと思う」との案内をした事実はなく、申請人に対しては、暗証番号が第三者に漏れた事実がある以上、本人に責任があるため補償はできないと伝えている。

申請人しか知りえない暗証番号を一度も間違うことなく ATM にて入力操作の上、利用が完了していることから、申請人の求める「すべての支払いの全額補償」に応じることはできない。

<相手方コンビニエンスストア A 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。

当社としても、クレジットカードの不正利用自体は、警察等の捜査機関において適正に捜査されるべきと考えているが、当社との売買契約があったかどうか分からないため、申請人の請求に応じることはできない。なお、相手方カード会社からクレジットカードの利用明細が共有された場合には、事実関係の解明に可能な範囲で協力する。

<相手方コンビニエンスストア B 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。

本件は、申請人と相手方カード会社間で解決すべき問題と考える。

なお、申請人が不正利用されたと主張する店舗②は、当社とフランチャイズ契約を締結した加盟店である第三者が事業主として運営する店舗である。加盟店は、当社から独立した別の事業者であり、店舗②の運営・管理は、すべて加盟店が自己の責任で行っている。従って、そもそも当社は、本事案に関して何らかの責を負う立場にはない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、相手方コンビニエンスストア A の答弁を受け、申請人の意向を確認した上で、本件利用にかかるクレジットカードの利用明細を相手方コンビニエンスストア A に送付した。また、相手方コンビニエンスストア A および B に対し、本件利用の具体的な内容を確認したところ、相手方コンビニエンスストア A の一つの店舗（店舗②）で、電子たばこ 30 カートン（1 カートンは電子たばこ 10 個分）とカートリッジ等合計約 24 万円分、相手方コンビニエンスストア B の一つの店舗（店舗②）で、電子たばこ 9 カートン等が約 5 万円分購入されていることが判明した。

第 1 回期日において、仲介委員は、全当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、財布とスマートフォンがないことに気付き、帰宅後速やかに相手方カード会社に連絡をした、本件クレジットカードに設定していた暗証番号およびスマートフォンのロック解除にかかるパスコードはいずれも推測されやすいものではない、と述べた。本手續を申請中であるのに、本件クレジットカードの支払いが不払いであるとして個人情報情報機関に異動情報が入った点について、このような措置を取るのには問題であり、不利益を被っているため取り消してほしい、と主張した。

相手方コンビニエンスストア A は、店舗②での本件利用について、購入者は夜勤の時間に来て、電子たばこを大量に買いクレジットカードで決済した、店舗②では電子たばこの大量購入が常連的にあり、スタッフも不審に思うことはなかった、通常、大量購入の理由を聞くことはなく、店舗②では 150 カートンほどの在庫を用意している、過去、たばこの大量購入に関連して、カードの不正利用等で警察が捜査に来たことはない、と述べた。

相手方コンビニエンスストア B は、本件利用について対応したスタッフとの契約が終了しており、現在連絡が取れず、防犯カメラも残っていないので詳細は不明であると述べた。

相手方カード会社は、本件利用は暗証番号取引であるが、ATM で暗証番号を変更する際には申請人が設定した暗証番号を入力しなければならない、会員規約に基づき、暗証番号が使われた取引についてはカード会員に利用代金の支払いを求めており、申請人のみを特別扱いはできないと述べた上で、個人情報情報機関に異動情報が登録されている点については、通常の流れに沿ったものだと思われる、と説明した。

仲介委員は、聴取を踏まえ、本件利用について、相手方コンビニエンスストア A および B が不正利用であると気付けた事情は少ないと整理した。一方で相手方カード会社については、現在の不正利用の態様に鑑みれば、暗証番号自体が完全に安全なセキュリティー対策ではないという社会的な状況になっている点、相手方カード会社の規約が消費者契約法 10 条により、不当条項として無効となる見解もあり得るのではないかと整理している点、申請人が財布やスマートフォンの紛失に気付いて、帰宅後速やかに相手方カード会社にも連絡している点も踏まえ、相手方カード会社に対し、申請人が相手方カード会社に 10 万円を支払うことでの和解ができないか検討するよう依頼した。

期日後、仲介委員より相手方カード会社に対し、検討を依頼する文書を発出した。

第 2 回期日には、申請人と相手方カード会社が出席した。相手方カード会社は、検討の結果、4 桁の暗証番号がセキュリティー上、不適切であるという考えを取ることはできず、それを理由に減額はできないとの判断に至った、申請人の資力に問題があるということであれば担当部署で事情を聴いた上で今後の対応を検討すると述べた。

相手方カード会社の回答を受け申請人は、深夜帯に会員本人への支払確認もせず一括払いで高額クレジットカードの決済が通ることが問題であり、他のクレジットカードについては、利用停止や本人への確認の連絡があったと述べた。仲介委員は、申請人の資力に関連し、申請人から、現在の収入や負債、家族構成などを聴取した。

期日後、仲介委員から相手方カード会社に対し、改めて申請人が相手方カード会社に 10 万円を支払うことでの和解ができないか検討を依頼する文書を発出した。

第 3 回期日には、申請人と相手方カード会社が出席した。相手方カード会社は、再検討の結果、本件利用が不正利用であることは認めるが、当初申請人からは、飲酒の上で帰宅中の電車内で長時間眠ってしまったと聞いており、うたた寝程度ではなく意識を失っている状態で本件クレジットカードが窃取されたと考えており、クレジットカードの管理について申請人に過失がある、さらに、申請人しか知りえない暗証番号が使用された取引であることから、暗証番号の管理にも過失があると考え、申請人への全額請求を取り下げることにはできないとの判断に至った、申請人の資力に問題があるということであれば担当部署で事情を聴いた上で今後の対応を検討すると述べた。

仲介委員は、相手方らの回答を踏まえ、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3】探偵調査に係る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5年7月下旬、インターネットで探偵社を調べ、相手方のサイトを見つけて問い合わせた。他の探偵社と比較して対応が一番早いなどの理由から調査を依頼することにした。

同日、相手方の事務所に行き、調査に関して話を聞いた。行動が読めない人で、調査の予定日を決められず、私からの連絡を受け即日調査に入って尾行する必要がある、他の探偵社では対応できるところがあまりなかったことを伝えると、相手方からは上記即日調査に対応することができるなどの説明があり、契約を結ぶことにした。

調査にかかる費用として、4時間で約11万円という内容で契約し、代金を支払った。

数日後、調査依頼していた内容が友人の協力によって解決したことを相手方に伝えると、別の調査を勧められ、解約を迷った。

後日、調査は必要ないと思い、相手方にメッセージアプリで解約を申し出たところ、4000円程度しか返金できないとの返信があり、調査前なのに返金額が少ないので納得できないことを伝えた。相手方からは契約書に記載の通り解約料を差し引いて返金するとの回答があった。

その後、消費生活センターに相談し、実費以外の返金を求めたが、契約書および重要事項説明書を示して説明し、解約料についても合意した上で契約しているため、返金はできないとの回答だった。

解約して支払った代金約11万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。

協力はしたいが、契約後、現地状況の確認や調査員配置等を含めブリーフィングなど実費としてかかっているものがあるため、費用については相談したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。

申請人は、はっきりとは覚えていないが、相手方の事務所に1時間から2時間程度滞在し、契約したと述べた。料金については、料金表は示されず、最低料金で契約をして、不足がある場合や別の調査をしたい場合には、調査時間を追加していく流れになると説明されたと述べた。また、解約に関しては、契約時にも説明を受けた記憶はあるが、その時は気に留めておらず、実際に解約を申し出ると、調査前にもかかわらず返金額が少なかったため、具体的に実施した調査内容を明らかにするよう告げたと説明した。それに対して相手方からは、明細を出すとの回答があったが、結局示されなかったと述べた。

相手方は、解約時に違約金が発生することは、重要事項説明書と契約書で2度説明していると述べた。そして、張り込みや尾行といった調査は実施していないが、調査開始の連絡が来た際にすぐに動けるよう打ち合わせを行い、調査計画などの準備をしていることから実質的な損害があり、全額の返金は難しいと主張した。加えて、調査の依頼を受けると、関係先に業務を委託するため、委託に関する経費も発生すると説明した。しかし、申請人の心情も理解できることから、

一部の返金であれば検討したいと述べた。

仲介委員は、双方の聴取を踏まえ、確かに調査は行われていないが、本件は、依頼の性質上、調査実施日を事前に決めておくことができず、申請人が相手方に連絡をしたらすぐに相手方において出勤の上、調査を開始しなければならない契約であったことを踏まえると、少なくとも、調査に入るための準備として打ち合わせが行われている可能性はあるとの見解を示した。その上で、打ち合わせの費用に関する記載が契約書にないため、相手方の調査料金の単価を参考に1時間当たり約7000円と算定し、調査員4名で1時間の打ち合わせが行われたものとして約3万円の費用が生じたとし、申請人に対して差額の約8万円を返金するという和解案を提示した。

相手方は、仲介委員からの和解案を受け入れると述べ、申請人に相手方の回答を伝えたところ、応じるとのことであったため、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（69）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和4年4月19日から4月27日にかけて海外のホテルに宿泊した。当該ホテル内での支払いは部屋付けとし、相手方の発行するクレジットカード（以下、「本件カード」という。）により支払うこととしていた。

ホテルは申請人が宿泊する部屋Aと、知人が宿泊する部屋Bの2室を予約していた。知人は4月24日に、申請人は4月27日早朝に部屋をチェックアウトした上で午前の便の飛行機に搭乗し日本に帰国したが、同月27日と29日に、当該ホテル内の店舗で身に覚えのない合計約685万円の利用が本件カードによりなされた。これらは既に全額引き落とされている。

本件カードの身に覚えのない利用について相手方に問い合わせたところ、すべて部屋Aの宿泊客によって当該ホテル内の複数の店舗にて利用されたものであり、知人の名前による購入だと回答があった。また、知人は4月24日の部屋Bのチェックアウト後も、部屋Aの利用者として4月27日まで登録されていた、とも回答された。

本件カードは一貫して申請人が所持しており、第三者に貸与していない。また、知人が本件カードを利用して購入した事実自体認められておらず、利用を許可したこともない。さらに、申請人は4月27日早朝にチェックアウト後帰国しており、4月27日および29日に当該ホテルで本件カードを利用することはできない。知人においても、4月24日に部屋Bをチェックアウト後、部屋Aに宿泊していたことはない。

以上により、4月27日および29日に部屋Aの宿泊客により本件カードが利用されることはない。

相手方に対して身に覚えのない約685万円について補償を求めたが、回答はなかった。

引き落とされた不正利用分約685万円を遅延損害金とともに支払ってほしい。

＜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。

本件はカード会員である申請人と加盟店であるホテルとの間で生じている金額の認識相違であり、申請人と加盟店との間で解決すべき問題である。

部屋付けとは一般に、宿泊者（同じ部屋に宿泊する旨を登録された同伴者を含む）がルームサービス等ホテル内での取引をした場合に、その場で代金を請求せずに宿泊費と合わせて請求する仕組みのことである。申請人は当該ホテルに到着した際、ホテルからの請求を本件カードにより決済するため、本件カードの情報を登録している。本件カード利用は当該登録に基づき決済され、ホテルは部屋付けがなされた費用について宿泊契約の当事者である申請人に請求を立てたものであり、本件カード利用は第三者によるものではない。

また、申請人が相手方に不正利用である旨の届け出を行ったのは令和4年8月初旬であった。これは当該ホテルでの部屋付けによる本件カードの利用から100日弱経過した時点であり、相手方が利用代金明細を申請人の閲覧に供してから9週間以上たっていた。相手方のカード会員規約では、不正利用について届け出からさかのぼって60日以内のものに限り補償対象とする旨規定し

ており、仮に第三者によるホテルでの部屋付け利用を本件カードの不正利用とみなすとしても、もとより補償の対象外である。

なお、ホテルによれば、本件で部屋付けによる本件カードの利用をした申請人の知人は、申請人と同じ部屋に宿泊する旨の登録があったとのことであり、カード会員規約に定める「会員の同僚、…（中略）…家族、同居人等、会員の関係者」に該当し、申請人は相手方に対して補償を求めることができない。

以上により、申請人の求める和解は受け入れることができない。

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。

相手方は、ホテル内の店舗で部屋付けによる買い物をする場合の本人確認について、店舗が身分証明書の提示を受け、ホテルの宿泊者名簿と照合して確認を行っている、4月29日の利用とされる分について、店舗のレシートを見ると4月27日の利用だったようであり、店舗が決済データをあげるのが2日間遅れたものと思われる、と述べた。また、部屋付けの利用が申請人の知人ではない第三者によるものだった、ということが示されれば前提が変わることになるため持ち帰って検討するが、その点の立証がなければ和解は難しい、とも述べた。

仲介委員は、当事者からの聴取内容を踏まえ、申請人に対し、本件カードの利用が第三者によるものであることを明確に示す証拠があるか確認し、あれば次回期日までに提出するよう伝えた。

後日、申請人から、本件カードの利用が申請人の知人ではない第三者によるものであることを示す証拠は提出されず、主張が記載された書面が提出された。

第2回期日において、仲介委員は申請人の提出資料および主張について確認した。

申請人は、ホテルが海外にあるため、本件カードの利用が第三者によるものであることを示す証拠を集めることが難しい、本件は知人の登録情報を利用して第三者が利用したと考えている、と述べた。

仲介委員は、相手方に申請人の回答を伝えたが、第三者により本件カードが利用されたことを明確に示す証拠がない限り和解は難しいとの回答であったため、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】美容整形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＞

美容整形の骨切り施術を得意とする医師 A の SNS を見て、興味を持ち、普段遠方で勤務している A が、月 1 回相手方クリニックでカウンセリングや施術をしていることを知った。

令和 5 年 7 月下旬、カウンセリングを予約して、相手方クリニックに行った。

まず、カウンセラーからカウンセリングと写真撮影を受け、輪郭手術を希望する旨伝えた。次に、A から 15 分程度カウンセリングを受け、V ライン形成を勧められた。その後、カウンセラーから金額の説明を受け、回復スピードなどを考えると 1 年でも早く受けた方がよいと言われ、約 280 万円の V ライン形成施術を受けることとした（以下「本件診療契約」という。）。分割手数料は合計約 220 万円と高額だったが、相手方信販会社と 120 回の分割ローンを組み、A の出張来院日に合わせて 10 月下旬を施術日とした。なお、リスクについては、マスクがあれば 1 週間程で仕事に戻れるという説明があったくらいだった。

10 月上旬、施術日の直後に人と会う予定ができ、ダウンタイム中は人に会えないことから、相手方クリニックに日程変更の依頼をした。しかし、「手術日 2 カ月以内の場合、契約金額の 20% で最長 6 カ月後まで 1 度のみ変更可能」とキャンセルポリシーに記載されていたにもかかわらず、日程の変更はできず、キャンセルの場合は契約金額の 50% の支払いが必要と言われた。いったん考えると伝えて電話を切った。

10 月中旬（手術 1 週間前）、手術の後遺症等を調べると、元の生活に戻るまでには時間がかかると知り、手術後のことが心配になった。キャンセルしたいと考え、相手方クリニックに連絡したところ、契約金額の 80% に当たる約 230 万円の支払いが必要と言われた。

翌日相手方クリニックから電話があり、キャンセルするのであれば他の患者のカウンセリングの予約を入れる、キャンセルしてよいかと聞かれた。キャンセルする旨回答したところ、一括でのキャンセル料の支払いを求められた。

10 月下旬、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったが、相手方クリニックからは、申請人のために遠方から A が来院する予定で、キャンセルしても交通費やホテル代は 100% の支払いが生じるなどと言われて、解決しなかった。

請求されているキャンセル料を支払いたくない。なお、相手方信販会社には抗弁書を提出して、支払いを止めてもらっている。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

A のカウンセリングや施術は、月に 1 回などの一定頻度で行っているものではない。カウンセリングを受けた患者が手術を予約した場合、手術と合わせてカウンセリングも行うこととしているため、カウンセリングの結果、手術予約者が現れなかった場合には、A と別途協議した上で、以後のカウンセリングの実施の有無を決定している。

A およびカウンセラーは、施術後のダウンタイムは 1～2 週間であり、3 カ月すれば腫れは落ち着くと説明しており、1 週間程で通常の生活に戻れるとの説明はしていない。また、手術のリスク

は、全身麻酔や神経まひのリスク、表面の皮膚に弛^{たるみ}みが生じる可能性など、多岐にわたって説明している。

施術日は、麻酔の専門医が複数の候補日を提示し、その中から A、患者の順で希望を確認することとしている。今回はその結果、10月下旬に A が来院すると決定しており、当初から予定されていたものではなかった。

10月上旬の申請人からの連絡については、手術は原則変更できないと述べたとの限りで認める。手術は外部の医師に委託して行うことから、当院の医師が行う手術のように変更することが容易ではなく、A との協力関係がいつまで続くかが未定であることから、手術日の変更は極めて困難であった。

10月中旬の申請人からの連絡では、キャンセル理由について「親戚の家に行く」と述べており、後遺症等の術後の不安は述べていなかった。翌日の電話で後遺症に対する不安を聞いたため、大きな手術であるため絶対に大丈夫とは言い切れない、不安であれば医師に相談できると伝えたが、申請人がキャンセルを希望したことから、申請人の手術をキャンセルとした。

以上の通り、申請人の主張は誤った認識に基づいており、これを前提とした請求には応じかねるが、キャンセル料の減額による和解であれば応じる用意がある。キャンセル料の支払額として、施術料金の 50% である約 140 万円を提案する。

<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。

初回の支払いから請求を停止しており、以降は申請人と相手方クリニックの交渉結果に準ずる。申請人と相手方クリニックの双方が納得する解決を希望する。

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手術申込書や同意書、キャンセルポリシー等を確認した上で、全当事者から聴取した。なお、手術同意書には、ダウンタイムやリスク等の記載と申請人による署名があり、キャンセルポリシーには、手術日 2 カ月以内のキャンセルの場合は契約金額の 50%、1 週間以内の場合は 80% のキャンセル料が発生すると規定されていた。

申請人は、3 カ月すれば腫れが落ち着くと聞いていれば手術はしなかったと思う、手術申込書や同意書はカウンセリングの際に渡されて読むように言われたなどと述べた。

相手方クリニックは、申請人は事前に A の施術による症例写真等を見て手術をする強い意思をもって、過去にも大きな美容手術を受けており知識不足は感じなかった、ダウンタイムやリスクに関して申請人が理解していないとは感じなかった、申請人の手術がキャンセルになったことから、その日に入っていたカウンセリングの予定が変更になったなどと述べた。

仲介委員から相手方クリニックに対して、50% の減額以上の譲歩は難しいかを確認したが、相手方クリニックは、キャンセルポリシー通りであれば 80% の違約金を請求するところ、早期解決に向けた譲歩として 50% まで歩み寄っている、A や麻酔医、看護師 3 人の専門チームに支払う費用が発生していることから、これ以上は譲歩できないと回答した。

仲介委員から申請人に対して、ダウンタイムやリスクについては書面に記載され、申請人も署名していることから、説明不足等を主張するのは難しいこと、キャンセル料の相当性も論点には

なるが、その場合は訴訟での解決を求められる可能性もあることを伝えた。

それに対して申請人は、キャンセルポリシー上、半額の支払いは仕方ないと思っていたため、相手方クリニックの提案を受け入れる、約 140 万円の一括払いは難しいため、毎月 3 万円や 5 万円の分割払いとしてほしいと述べた。

仲介委員から相手方クリニックに対して、分割での支払いの検討を依頼したところ、相手方クリニックは、一度支払うと言ったキャンセル料を申請人が支払わなかったこと等、本件の経緯を踏まえると回収リスクがあり、相手方信販会社を利用したローンでないと受け入れられないと回答した。そのため、仲介委員から申請人に対して、相手方クリニックの回答を伝え、次回期日までに支払い方法を検討するよう依頼した。

第 2 回期日において、申請人は、一括払いは難しいため相手方信販会社のローンを利用して約 140 万円を支払うと回答した。しかし、相手方信販会社によると、加盟店規約上、キャンセル料の支払いのために再度自社ローンを組むことはできないとのことで、相手方クリニックにおいて、再度支払い方法を検討することとなった。

第 3 回期日において、相手方クリニックから、一括払いに加え、分割手数料を除いた施術代の半額（約 140 万円）を相手方クリニックから申請人に支払い、申請人が相手方信販会社を利用したローンの支払いを継続する方法が示された。申請人は、分割払いの手数料が約 220 万円にのぼることから、一括で支払うために次回期日までに資金の調達方法を検討することとなった。

第 4 回期日において、申請人は、資金の調達が難しいためローンの支払いを継続する案を選択すると述べ、相手方らにおいて、期日後に和解条項を確認することとなった。

期日後、相手方信販会社から、約 140 万円を相手方クリニックから相手方信販会社に支払い、申請人から相手方信販会社に約 4 万 2000 円を 36 回払い（合計約 150 万円）で支払うとの和解案が提示された。ローンの手数料が約 210 万円減免されることとなり、申請人、相手方クリニックともに同和解案を受け入れたことから、全当事者間で和解が成立した。

【事案 6】医療脱毛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 5 年 5 月、回数無制限・期間無期限でひげの医療脱毛が受けられる医院を探し、相手方医院を見つけた。相手方医院の公式ウェブサイトから診療予約をした。

6 月、相手方医院に行くとともに、ひげの医療脱毛の注意事項が記載された紙と、クーリング・オフができない旨が記載された紙を渡され、カウンセリングまでに署名するよう求められ、応じた。カウンセリングは医院長と看護師の 2 名から受けたが、医院長は途中で席を外し、看護師から金額やプランの説明を受けた。その後、「一度施術を受けてみましょうか」と言われ、施術を受けた。

施術後、コースの説明があり、回数無制限・期間無期限のコースを選択した。代金 9 万 8000 円は相手方カード会社のクレジットカードで決済した（以下「本件美容医療契約」という。）。受け取った書面は、診療明細書、クレジット売上票、領収証のみであった。

後日、相手方医院から契約書が交付されなかったことから、回数無制限・期間無期限の約束が守られるか心配になり、クーリング・オフしたいと考えるようになった。

消費生活センターに相談したところ、特定商取引法（以下「特商法」という。）の特定継続的役務提供に該当し、クーリング・オフが可能と助言され、クーリング・オフ通知を発信した。しかし、相手方医院からは、施術を受けた 1 回分の代金と診察料を支払えば、解約を認めると言われ、解決できなかった。

契約をなかったこととして、代金 9 万 8000 円を支払いたくない。なお相手方カード会社は請求を保留してくれている。

<相手方医院の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

カウンセリング時に金額やプランについては詳しく説明し、「一度施術を受けてみましょうか」ではなく、「本日施術はされていますか」と尋ねたところ、「はい」と返答されたため、施術室に案内した。

診察とひげ脱毛の施術を行っており、これについて支払われないのは納得できない。

また、消費生活センターで解決できなかった後、申請人は再度予約を入れ、無断キャンセルした経過もある。

契約に不安があるのであれば、契約書を請求するのが先である。他に事情があつて解約を希望しているとしか考えられない。

初診料 3000 円、ひげ脱毛の施術 1 回分（2 万 7000 円）を差し引いて、6 万 8000 円を返金する。

<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。

解決までの間、請求を保留することで手續に協力するものの、本事案については、申請人と相手方医院間での解決を求める。

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、申請人および相手方医院から契約の経緯等を聴取した。なお、相手方医院は、出席予定であった医院長が欠席し、代わりに看護師が出席した。

申請人は、コースの説明時に、1回当たりの金額や契約の内容が書かれた書類は見ておらず、控えももらえていない、消費生活センターで解決できなかった後、再度予約を入れ、無断キャンセルした事実はないと述べた。

相手方医院は、コースの説明時には、脱毛の注意事項を示す書類とクーリング・オフの対象外であることを示した書類（重要事項説明書）を見せている、金額はメニュー表を示しており、申請人はウェブサイトを見ているので知っているはずであると述べた。

仲介委員から相手方医院に対し、本件美容医療契約は、ひげの医療脱毛を内容とするもので、金額、施術予定期間から特商法の特定継続的役務提供に該当すると考えられ、クーリング・オフの対象となること、相手方医院は契約書面の交付義務を負うこと、本事案において契約書面は交付されていないためクーリング・オフ期間は進行していないこと、申請人が発出したクーリング・オフ通知は有効で相手方医院に対し全額返金を請求でき、相手方医院が既履行分の対価を請求することはできないこと、契約書面の交付義務に違反した場合には、刑事罰や業務停止命令等の対象となり得ることを指摘した。その上で、相手方医院において、法律にのっとり結論を踏まえ、本事案の解決に向けて全額返金することを検討するよう依頼した。

それに対して相手方医院は、期日に出席した者に決定権がないため、回答ができず、仲介委員からの打診内容について相手方医院長に伝えると回答した。

期日後、仲介委員は、第1回期日にて指摘した事項を書面にして相手方医院に送付した。

第2回期日に先立って、相手方医院の医院長から、1回分の施術代金2万6000円、初診料3000円、カード手数料約3000円を差し引いた約6万6000円を返金するとの回答があった。一方で、指摘事項については回答がなく、併せて提出された重要事項説明書には、医療機関であるため特商法の適用対象外となっていること、契約成立後は理由のいかんにかかわらずクーリング・オフや中途解約ができないことが記載されていた。

第2回期日において、申請人に相手方医院の回答を伝え、提案に応じる意思があるかどうかを確認したところ、申請人は法律にのっとり全額を返金してほしいと回答した。

一方で、相手方医院の医院長は再度期日を欠席し、代わりに事務長が出席した。そのため、仲介委員から問題点を再度指摘し、美容医療については平成29年施行の改正特商法により特定継続的役務提供に追加されたことを説明し、第1回期日後に送付した書面を確認して、和解案を再検討するよう依頼した。

期日後、相手方医院から、全額返金の提案を受け入れる、今後契約書面についてはすべて弁護士にリーガルチェックを依頼するとの回答があった。そのため、申請人に相手方医院の回答を伝え、相手方医院から申請人に9万8000円を支払うとの内容で和解が成立した。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 7】 インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（33）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 11 月、以前から副業に興味があり、SNS 上の広告からアカウント A を追加したところ、「参加者に 3 万円プレゼントキャンペーン」と表示された。その後、流れに沿ってタップを続けていくと、順番に「ワンタップ送信作業で高額報酬発生」「報酬発生受け取り希望の方はコチラ」「簡単 3 ステップ、①報酬受取用の銀行口座を用意、②無料スタンプを送信、③報酬ゲット」「参加する」などと表示された。

最後の「参加する」をタップすると、約 2000 円のガイドを購入する必要がある旨のメッセージが届き、購入すれば 3 万円を受け取れると思い、クレジットカード決済で購入した。

その後、案内に沿って報酬受取専用のアカウント B を追加したところ、「3 万円受け取りに進みましょう」「受け取りサポート無料」と表示された。「希望する」をタップすると、希望日時を尋ねられ、約 3 時間後の 16 時から電話することとなった。

16 時ごろ、相手方から電話があり、ガイドを見ながら、「SNS アカウントを作り定型文を送信すると 10 日から 2 週間で収益が入りだし、2 カ月以降収益が安定する」などと言われ、約 230 万円のプランを勧められた。お金がない、高額な報酬はいらないと伝えたが、「決断しないと法的処置をとる」などと言われ、消費者金融からの借入れを勧められた。出先であることを伝えると、遠隔操作アプリをインストールし、帰宅後に連絡するように言われた。

17 時半過ぎ、相手方に帰宅した旨 SNS で連絡したところ、電話がかかってきた。アプリで画面共有をしながら銀行口座を開設し、消費者金融 4 社それぞれに 50 万円の融資の審査を申し込んだ。その際、実際の年収は 140 万円程度だが、年収確認欄には 240 万円と入力するよう指示された。相手方のプランを申し込んだ覚えはなく、19 時半過ぎに「申し込みありがとうございます」という内容のメールが届いていたが、気が付かなかった。

当日に 1 社から 50 万円が振り込まれ、相手方に全額を振り込んだ。翌日、2 社から振り込みがされ、相手方に 50 万円を振り込んだ。翌日、消費生活センターに相談し、5 日後に SNS のメッセージで、7 日後に簡易書留郵便でクーリング・オフを申し出た。

12 月、相手方から 35 万円の返金が提案されたが、納得できず解決できなかった。

契約をなかったことにして、支払った 100 万円を返金してほしい。なお、サポートサービスは一切受けておらず、SNS アカウントの作成や定型文の送信なども一切行っていない。

＜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。

本件サービスは、アフィリエイト事業を行っている、または行おうとする顧客に対して、SNS 運用、ウェブサイト制作、SEO 対策等に関する助言等を行うものである。本件サービスを利用することで、自身の SNS アカウントやウェブサイトのインプレッションを増やすことができ、これによりアフィリエイト収入の増加を期待できる。また、期間の定めのあるサービスではあるものの、期間終了後も、顧客は本件サービスにより得た知識やノウハウを用いて、アフィリエイト事業による収益を上げることが期待できる。

申請人と担当者との間の具体的なやりとりの内容はいずれも否認する。現在、担当者は離職しているものの、当社においては、各担当者に対して、顧客との通話の際に有料プランを積極的に案内すること、当社のサービスを利用することによって利益が発生する旨の断定的な説明を行うことを禁止している。顧客に対して代金支払いのための消費者金融からの借入を積極的に行わせるような案内、指導も一切行っていない。そのため、担当者においては、申請人の主張するような言動をとっていないはずである。

申請人の請求は、クーリング・オフを根拠としていると推察されるが、本件サービスは通信販売取引に過ぎないため、クーリング・オフの適用はない。また、そもそも申請人は、業としてアフィリエイト事業を行う事業主の立場で本件サービスに加入しており（相手方においては、利用規約上、サービス加入が可能な顧客を成人している事業主に限定している）、取引類型に関わらず、特定商取引法のクーリング・オフ規定は適用されない。

以上の通り、クーリング・オフに基づく返還請求には理由がなく、申請人の返還請求は法的理由に欠けるものといわざるを得ないものの、本件の早期かつ円満な解決のために、一定金額を返金する形での和解に応じる用意はある。

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、申請人から提出された相手方の利用規約、着信記録、契約成立のメール等を確認した上で、両当事者から聴取した。なお、利用規約は相手方のウェブサイト上にあり、自らが営む営利事業の補助を目的に、事業主としての地位に基づく場合にのみ、サービスを購入・利用することができる旨規定されていた。

申請人は、インターネット事業はしていない、相手方に指示されるままに行動しており、消費者金融の審査を受ける認識はあったものの、契約や借入れ、送金をした認識はなかった、送金した100万円がどのような意味合いのお金かも分からなかったなどと述べた。

相手方は、担当者から申請人に電話したことは否定しない、担当者が退職していることから細かいやりとりは確認できず、記録も存在しないなどと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人にはインターネット事業の経験がなく、取引に対する習熟度を総合的にみて事業者性を検討するとの消費者庁の見解を踏まえると、申請人は事業者とはいえないのではないかと指摘し、併せて現時点の和解案を確認した。

相手方は、これまでに事業を行っていない場合でも今後継続して営利目的で行う場合には事業者性は否定されない、広告料等の経費がかかっており金額に上限はあるものの、サービス提供がほとんどできていないことから一定額返金する用意はあると回答した。

以上の聴取を踏まえ、仲介委員から相手方に対して、①申請人との電話の内容および②本件契約にかかる申込みや承諾の方法・時期を確認の上、③和解案を検討するよう依頼した。相手方は、担当者が離職しているため可能な範囲で確認すると回答した。

第2回期日に先立って、相手方から、①サービス提供開始以降は記録を作成しているが、申請人はその前に音信不通となったため対応記録が存在しない、③早期解決の観点から35万円の支払いを提案するとの回答があった。また、②については、無料通話サポート時にガイドが送付され、その後SNSに送付される追加有料サポートの案内を受けた消費者が専用フォームから申込みを行い、確認メールが送付された時点で契約が成立したこととなり、本事案では無料通話サポートをした日に契約が成立したとの回答であった。

第2回期日において、相手方は、本件をクーリング・オフ対象事案とは考えておらず、会社の財務状況も良くないものの、申請人はサービスをほとんど受けていないことから、35万円の返金を提案したと述べた。一方で申請人は、本来なら全額返金してほしいところだが、80万円までであれば譲歩してもよい、一括の支払いが難しいようであれば分割でも構わないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、相手方が主張する契約成立までの流れと、申請人から提出された着信履歴および契約成立のメールの受信時間を踏まえると、契約の申込みは無料通話サポート中に行われており、特定商取引法上の電話勧誘販売に該当する可能性が高いと考えられ、相手方の法律上の主張は認められない可能性があることを指摘した。その上で、申請人の希望額を伝えて、和解案の再検討を求めた。

第3回期日において、相手方は、50万円の一括払いを提案する、債務超過状態になることが見込まれており、時間が経過すると当該提案を維持できるかも分からないと述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方の回答および今後の回収リスクを説明し、和解案を受け入れるかどうかを確認したところ、申請人はすぐには決断できないと回答し、期日後に検討の上、回答することとなった。

期日後、申請人から、やむなく相手方の和解案を受け入れるとの回答があったため、相手方が申請人に50万円の和解金を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 8】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（41）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 6 年 1 月、自宅（戸建て住宅）のトイレが詰まり、手動式のポンプで解消を試みたが解消されなかった。携帯電話で「トイレ詰まり作業」と検索し、相手方のウェブサイトを見つけ、表示されていた電話番号に電話した。ウェブサイトには「工事費 5000 円～」「最初のお客様は 2000 円引き」と表示されており、電話で料金を確認したが、料金は作業担当者に確認するようにとのことであった。

その後、相手方担当者が来訪して、トイレ詰まりの状況を確認し、「問題は排水管にある」と言った。相手方担当者から出張費として約 1 万 5000 円を請求され、支払った。工事を依頼すれば、出張費は工事代金に充当するとのこと、高齢の家族がトイレを使用できない事態を避けたいと思い、工事を依頼したところ、出張費は返金された。担当者から、トイレ周りの排水管修理と併せて屋外の排水管等の修理の費用が約 12 万 6000 円になると説明された。最大で 12 万円程で済むと思い、工事を了承した。

工事の途中で、担当者から、便器に詰まった汚物の塊が屋外配水管に詰まっている可能性があるため、工事部を呼んだ方がよいと何度も言われ、トイレとキッチンからの排水の合流配水管が将来詰まりを起こさないようにクリーニングした方がよいと勧められたが、断った。作業終了後、担当者から工事代金約 19 万円の工事請負契約書を渡され、現金で支払った。

後日、工事代金に納得できず、消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフを通知した。担当者から 1 割程度しか返金しないとの回答があり、解決できなかった。

契約をなかったこととして、支払った工事代金約 19 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。

最初の電話で、料金は作業担当者に確認するようにと言われたとのことだが、料金表、作業工程表を確認して分からなかったら再度電話するようにと伝えている。

出張費約 1 万 5000 円は受け取っておらず、トイレの交換も勧めていない。排水管を確認して詰まりの原因を伝えた。

「工事費 5000 円～」「最初のお客様は 2000 円引き」との申請人の認識は間違っている。料金表、作業工程表ともに当社のウェブサイトに掲載している。

現場でも料金表、作業工程表ともに見せて説明している。

契約金額の 1 割の返金で解決したい。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、相手方のウェブサイト「コミコミ 5000 円～」「初回限定 2000 円 OFF」と表示されていた、相手方に電話で問い合わせた際、料金は作業担当者に確認するようにと言われており、ウェブサイトの料金表や作業工程表を確認するようにとの案内はなく、見ていない、料金表や作

業工程表は作業後に見せられており、作業前には説明を受けていない、契約金額の1割の返金では和解できない、7割の返金であれば和解を検討したいと述べた。

相手方からの聴取は代表者および作業担当者から行う予定だったが、期日当日に急遽代表者が体調不良のため欠席となり、作業担当者のみからの聴取となった。

相手方は、料金表、作業工程表を申請人に見せて説明した上で、実際に作業を行って詰まりは解消している、訪問販売には当たらないと考えているため、契約金額の1割の返金で和解したいと述べた。

仲介委員から相手方に、申請人が7割の返金であれば和解を検討する意向があることを伝えたが、応じられないとの回答であった。

次に、仲介委員は、申請人に対して、相手方からの聴取内容を伝えた上で、本事案は特定商取引法の訪問販売に該当し、申請人は相手方から契約書面を受け取った日から8日以内にクーリング・オフ権を行使しているため、クーリング・オフが認められるのではないかと考えており、本来であれば相手方は申請人に契約金額全額を返金すべきと考えるが、本手続は裁判とは違って事実認定はできず、互譲による和解を調整する手続のため、相手方にこれ以上の譲歩の余地がなければ、本手続で解決が難しい旨を伝えた。申請人は、契約金額の半額の返金でも和解に応じる意向があると述べた。

仲介委員は、相手方に対して、本件は申請人がクーリング・オフ権を行使したことにより、本来は相手方が契約金額全額を申請人に返金すべきと考えられるところ、申請人から契約金額の半額の返金であれば和解に応じるとの意向が示されていることを伝えた。

これに対し、相手方は、申請人から電話があった際に、ウェブサイトに掲載している料金表を案内し、料金表には最大の料金も記載しているため、訪問販売には該当しないと考えており、契約金額の半額の返金には応じられないと回答した。

両当事者の聴取を踏まえ、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9】データ復旧サービスの解約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

大事な思い出を記録しているハードディスクドライブ（以下「HDD」という。）が再生できなかったため、近所の家電量販店等でデータ復旧の見積もりを取ったところ、いずれも約15万円と高額で、データも復旧できるか分からない、と言われた。そこで、インターネットで検索し、相手方のウェブサイトの高い復旧率の記載があったため、見積もりを取ることにした。

令和5年7月下旬にHDDを相手方に発送した。3日後に相手方から、HDD内部の磁気ディスクにスクラッチ傷が入っている可能性があり、HDDを分解しないと正確な初期診断ができない、としてHDD分解の許可を求める連絡があった。見積もりが高額な場合は他社に依頼しようと思っていたため、分解しても他社でデータ復旧できるかを相手方に尋ねたが、分解しないと見積もりが出せず、分解したHDDを他社で扱えるかは分からない、と回答された。仕方がないため、分解を許可した。

その日の夕方、相手方より診断結果として、復旧の見込みがある、ひとまずご安心くださいとメールが届いた。100%の復旧保証はできかねる、と記載があったが、過去に同様の事例で復旧できている実績が多数ある、ともあり、復旧できるのだと安心した。見積金額も約12万7000円と、これまで見積もりを取った中で最も安かったことから、相手方に復旧作業を依頼しようとして、翌日、よろしくお願ひしますと連絡した。相手方からは発注内容確認などの記載があるメールが届き、データ復旧が全くできない可能性もあるが、データ復旧の可否にかかわらず作業費等の請求をする旨の記載があった。

さらに翌日、相手方から請求書がメールで届き、約12万7000円を指定の口座に振り込んだ。HDDには亡くなった母との思い出や子どもの成長の思い出など大切な画像等がたくさん入っていたため、復旧見込みありと聞いて安心して、楽しみに待っていた。

8月中旬、相手方から、データ復旧不可と結論付けた旨の報告書とHDDが宅配便で届いた。翌日、データを復旧できなかったのであれば返金してほしいとメールを送ったが、返金できないと回答された。消費生活センターに相談し、改めて相手方に返金を求める文書を送付したが、契約通りに実行しているため返金には応じられない、と消費生活センターを通じて回答があった。

契約をなかったことにして、支払った約12万7000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。

申請人から支払われた費用は復旧作業を行うために必要な固定作業費であり、通常返金が行っていない。申請人の心情等を考慮し、話し合いの上で和解をしたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、複数社から見積もりを取り相手方が一番安価であったこと、相手方のウェブサイトの高い復旧率が記載されていたこと、相手方から診断結果として復旧見込みがあると連絡があったことから、100%の復旧が保証されているものではないとの説明はそれほど気に留めず、復旧で

きるものと期待して相手方に復旧作業を依頼した、と述べた。

相手方は、本件については、申請人の請求に応じて全額返金する、また、当社のウェブサイトに記載している復旧率は、当社の技術力の高さを訴求するためのものであるが、消費者に対して丁寧な対応をするために、表示や営業時の案内を改善するよう社内では対応を進めている、と述べた。

仲介委員から相手方に対し、診断結果として復旧見込みがあると申請人に伝えていたが、見込みが外れて復旧できなかったのは何が原因なのかを確認したところ、HDD 内の部品の状態について、以前に復旧した事例のアプローチが当てはまらなかった、データが消えた理由などが複雑に絡み合っていて、診断結果と作業結果に差異が生じた、との説明があった。これに対し、仲介委員は、そのような事情で診断結果の通りにならないことがあることが消費者にも伝わるように、相手方のウェブサイトの記載の見直しを検討してほしいと伝えた。

仲介委員から申請人に対し、相手方から全額返金するとの回答があったことを伝えたところ、申請人がこれに合意したため、当事者間で和解が成立した。

【事案 10】 ペットの販売契約に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年1月、相手方が運営するペットショップで子犬を購入（生体価格約28万円）し、健康チェック表を受け取った。脱臼があることと睪丸^{こうがん}が一つしかないことを説明されたが、成長すれば大丈夫だと言われた。

4月、去勢手術のために動物病院に行ったところ、検査で肝酵素の値が上昇しており、手術できないと言われた。

相手方の店舗担当者に、肝酵素の値が高いこと、今後の治療費等を補償してほしいことを伝えしたが、対応できないと回答された。その後も検査を続けたところ、10月上旬には門脈シャントの疑いがあると言われ、大学病院で検査を受けることになった。

相手方の店舗担当者と相手方の代表取締役至今已の検査の説明と今後の検査や治療について相談したところ、お見舞金2万円の支払いの提案があった。

10月中旬、大学病院で検査した結果、肝微小血管異形成、原発性門脈低形成、門脈の肝内末梢枝の発育不全の3つの病気が分かり、いずれも手術ができない、生まれつきのものだと言われた。

11月、動物病院で去勢手術と肝生検を実施し、病理組織学的検査をしたところ、びまん性の肝細胞変性、軽度の肝小葉萎縮、軽度の小葉間静脈低形成と診断された。根本的な治療はなく、肝機能低下と肝数値の悪化があれば、内服や肝臓用療法食が対症療法になると言われた。

12月、相手方の店舗担当者に、購入時には説明されなかった病気が分かったので15万円を返金してほしいと伝えたと、診断書があればお見舞金15万円が払えるかもしれないとの話があったものの、後日お見舞金は支払えないと回答があった。

令和6年1月、相手方の店舗担当者と相手方代表取締役に、診断書と10万円の返金を求める書面を送付したが、店舗担当者から返金できないとの回答があった。

10万円相当を返金してほしい。

<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。

「お見舞金15万円を出せるかもしれない」といった事実はない。

10月上旬の動物病院による診断書は「門脈シャントの疑い」、10月中旬の大学病院による診療報告書は「門脈シャント認められず」、12月の肝生検による病理検査結果は「現段階での肝臓の組織変化は軽度ですので直ちに大きな問題とはならないと思われます」との内容である。よって、現状症状はなく、治療を要しないと認識しており、保証・返金を要する当方の過失は見当たらないと判断する。

当社としては、返金10万円が妥当とは考えておらず、その算定基準とそれに相応する当社の過失を明示してほしい。各方面の専門家にも随時相談しながら対応してきたが、仲介委員の意見も聞いて判断したい。

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、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、本件犬に関して総額で約27万円の治療費がかかっているが、保険金により約7万円が補填^{ほてん}されている、現在も医師の指示により3カ月に一度検診に通っている、本件犬の今後の治療費等に充てるため、10万円相当額の返金を希望すると述べた。

相手方は、申請人による請求金額の算定基準があいまいであり、金銭の支払いに応じるつもりはないと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、本件売買契約の締結当時、本件犬が病気を有していたことをもって、その品質が契約不適合であると考えられる場合、本件犬の売買代金をどの程度減額するのが適切かという問題となると指摘した。また、本件犬の病気が判明したのは申請人が検査を繰り返した結果であり、検査や手術の費用は、本件犬に関する問題の解明費用と言えるところ、その費用を飼い主だけが負担するのは公平であるのかという観点から、相手方にもその費用の分担をお願いしたいと伝え、申請人が支払った本件犬の治療費約27万円から保険金により補填^{ほてん}された約7万円を差し引いた、約20万円の半額である10万円を相手方が申請人に返金する和解案を提案した。

相手方は、申請人から当社に送られてきた治療費の明細には、本件病気以外の費用が含まれているので、10万円の返金は難しいが、本件に関する現場スタッフの負担等を考慮して、お見舞金を支払うことで和解する可能性はあると述べた。

仲介委員は、申請人に対し、本件犬の治療費に関する資料の提出を求めるとともに、両当事者に上記和解案についての検討を依頼した。

第2回期日に先立って、申請人から、本件犬の治療費に関する保険金の領収証を精査した結果、約7万円ではなく、約10万円の保険金を受領していたことが分かったとして、約10万円の領収書等が提出された。また、10万円の返金を希望する意思に変わりがない旨の連絡があった。

第2回期日において、申請人は、第1回期日後に本件犬が急性膀胱炎^{すいえん}にかかり、約6万円の治療費を支払った、急性膀胱炎^{すいえん}と本件病気との因果関係は不明である、急性膀胱炎^{すいえん}に関する治療費等も含めて10万円の返金を希望すると回答した。

相手方に申請人の回答を伝えたところ、相手方は、急性膀胱炎^{すいえん}と本件病気との因果関係は不明であるため、その点を考慮しても10万円の請求は過大であると述べつつ、紛争の早期解決の観点から、お見舞金として考えていた2~3万円に多少であれば上積みしても良いと回答した。

そのため、仲介委員から両当事者に対して、それぞれの希望する和解金額のほぼ中間である6万円を相手方が申請人に支払うという和解案を提示したところ、申請人、相手方ともに受け入れたことから、両当事者間で和解が成立した。

【事案 11】出張水道工事サービスの料金に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年12月下旬の昼ごろ、洗濯機取り換え工事の際に、洗濯機用水栓の蛇口付近から水漏れが発生し、工事をした業者から、「蛇口のパッキンの破損が原因なので水道工事会社に修繕を依頼するように」と言われた。インターネットで検索したウェブサイトには、「工事代金は350円～」と表示されていたため、電話したところ、「蛇口パッキンの取り換えであれば5000～8000円だが、見てみないと分からない」と説明され、見に来てもらうことにした。

数時間後、相手方サービス業者の担当者が自宅に来訪し、水漏れを確認した。担当者からは、蛇口の交換が必要で工事費は約1万4000円と言われ、高いと思いながら、交換をお願いした。しかし、蛇口交換では水漏れが直らず、点検の結果、水漏れは給水口金具と防水処理の劣化によるもので、金具を取り付ける必要がある、工事費は13万円程度と説明された。高額であるためいったん断り、工事で閉栓されていた量水器の元栓の開閉方式を尋ねたところ教えてもらえなかった。家屋全体の給水が止まっており不便であったため、やむを得ず工事を依頼した。工事終了後、担当者から工事請負契約書を渡され、工事費を相手方カード会社のクレジットカードで支払った。

翌日、消費生活センターに相談し、相手方サービス業者宛にクーリング・オフを通知した。しかし、担当者は工事の承諾を得て工事をしており、工事費も事前に口頭で説明しているため、クーリング・オフには応じられないとの回答だった。その後、相手方サービス業者から工事費の1割を返金する旨の提案があったが、納得できず解決できなかった。

契約をなかったこととして、蛇口交換代およびその後の工事費用約15万円を返金してほしい。

<相手方サービス業者の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

<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。

当社は本件の解決まで申請人への請求を保留するが、申請人と相手方サービス業者との間で解決することを希望する。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方サービス業者に和解の仲介申請通知書等を配達証明付き郵便により送付したが、保管期間経過により返送されたため、同通知書等を特定記録郵便にて送付したところ、相手方サービス業者に到達したことを確認できた。しかし、相手方サービス業者からは提出期限までに回答書等の提出はなかった。

そのため、相手方サービス業者に複数回電話し、本手續への協力および回答書等の提出を求めたところ、契約書記載の住所ではなく、郵便が届く新しい住所へ通知書等を送付してほしいとの回答があった。そこで、新しい住所へ和解の仲介申請通知書等を送付したが、「あて所に尋ねあたりません」として返送され、その旨相手方サービス業者に電話で伝えたところ、「郵便は届くはずである。本手續に応じるか否かを周りの者と相談して回答したい」とのことであった。その後、

相手方サービス業者に電話し、本手続に応じるか否かの検討結果を確認したところ、「本手続に協力しないわけではない。もう一度通知を送付してほしい」との回答だった。

これを受け、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サービス業者の契約書記載の住所および郵便が届く新しい住所に送付し、相手方サービス業者に到達したことを確認した。しかし、提出期限までに回答はなく、相手方サービス業者に電話し、本手続への協力および本件期日への出席を求めたところ、了承する旨の回答があり、期日を開催することとした。

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、既にクーリング・オフのはがきを送付している通り、支払った金額の全額返金を希望すると述べた。また、本件工事後に別の工事業者にて当該部分のやり直し工事をした際、同工事業者から、本件契約書に記載されている給水管一部新設工事（約 9 万円相当）は不要だったと言われたことから、給水管一部新設工事の約 9 万円については納得がいけないとも述べた。

これに対して相手方サービス業者は、作業に当たっては事前に説明を行っていることから、1 割の返金であれば応じると回答した。

仲介委員は、本件契約について、特定商取引法の訪問販売に該当し、クーリング・オフとなる可能性が高く、申請人もその認識で全額の返金を求めていることを指摘した上で、相手方サービス業者に対して具体的な返金額を検討するよう求めた。

相手方サービス業者は、クーリング・オフとなる可能性があるというだけで全額返金はできない、作業前に説明を行い、納得してもらった上で作業を進め、水も使えるようになっている、1 割の返金で納得できないのであれば、裁判をした方が良いのではないかと回答した。

仲介委員がこの内容を申請人に伝え意向を確認したところ、申請人は、全額返金が無理だとしても、本来不要であった給水管一部新設工事の約 9 万円は返金してもらいたいと主張した。

そこで、仲介委員は、相手方サービス業者に、申請人の希望する約 9 万円の返金に応じるか否かについて、次回期日の前に事務局まで回答するよう依頼した。後日、相手方サービス業者から、約 9 万円の返金できない、工事費の 1 割を返金する旨の提案に変わりはないとの回答があり、本回答を申請人に伝えて意向を確認したところ、工事費の 1 割の返金では受け入れられないとの回答であった。

以上により、仲介委員は、和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を不調にて終了させた。

【事案 12】クレジットカードの不正利用に関する紛争（72）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年11月、相手方発行のクレジットカード（以下「本件カード」という。）について、利用のお知らせがメールで届いた。内容を確認したところ、11月4日にマレーシアにおいて本件カードで物品の購入をしているとのことだった。自分はマレーシアに行っていないので、間違った請求（以下「本件不正利用」という。）であると思い、相手方に電話で問い合わせた。

その後、相手方からメールが届き、「お問い合わせフォーム」の内容に回答した。

また、11月4日以前の本件カードの利用状況を調べたところ、10月中旬の利用が最後で、オンラインショッピングでは国内旅行代金の支払いに、実店舗では飲食店の支払いに利用していた。

普段本件カードは自宅のリビングの引き出しの中で保管し、場所は自分と夫以外は知らないし、不正利用された11月4日は自宅にいた。

相手方とやりとりを重ねたが、ICチップを搭載したクレジットカードは偽造できないこと、実店舗において本件カードで買い物をしていることなどの理由から請求を取り下げてもらえなかった。

消費生活センターに相談したが解決できず、相手方が夫の銀行口座から約20万円を引き落としした。相手方に問い合わせたが、今後も調査はしないとされた。

既に支払った約20万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。

利用日、利用先、対面取引決済であること以外は不知。

ICチップを搭載したクレジットカードでの対面利用であり、カードが手元にあることから不正利用と判断できないため、申請人の申し出に関して対応することはできない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、客観的に何が起こったのかという事実を明らかにすべく、当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件カードについて、日常的には利用しておらず、普段は引き出しの中で保管しており、利用するときだけ持ち出すか、オンラインショッピングで利用する程度であると説明した。そして、本件不正利用がされた11月4日には確認できていないが、数日後のメールが届いた時点では手元にカードがあったと述べた。マレーシアへの渡航歴はなく、親族にもマレーシアと関係がある人はいないと述べた。また、クレジットカード取引に関わる事業者が実施すべきセキュリティ対策を定めたガイドライン（クレジットカード・セキュリティガイドライン4.0版）の中でICのコピーが不可能とは書かれていないこと、国内においてクレジットカードが手元にある状況の中、海外で不正利用され、補償されたとの報道があることなどを主張し、本手續での解決が難しければ訴訟も検討していると述べた。

相手方は、アクワイアラー経由で来たデータからICチップを搭載したクレジットカードによる

利用であることを確認したと説明した。そして、利用時の本人確認については、加盟店が行うことであり、発行会社としては客観的なデータから判断していると述べた。加えて本事案は、インターネット取引という可能性はなく、ICチップを搭載したクレジットカードによる対面利用という認識であり、これを覆す新たな事実がない限り対応は困難であると述べた。

仲介委員は、申請人の主張も踏まえ、相手方に対して、暗証番号取引であるか否か、本件カードの利用時間について確認ができないか依頼した。相手方からは、すべて非暗証番号による取引であり、利用時間は9時～16時台との回答があった。

申請人に相手方の回答を伝えた上で、仲介委員は、当事者双方の事実認識が大きく異なり、共通認識となる事情が確認できないことから、和解の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 13】医療契約の中途解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年、脊柱管狭窄症^{きょうさく}と診断され、治療を受けた。その後も歩行が難しく、接骨院での治療を続け、痛みを耐えながら歩いていたが、生活に支障をきたすので何か良い治療法はないかと探していた。

テレビ番組を見て、先端医療に基づく治療を知った。外科的手術を行わず点滴だけで脊髄損傷が回復、脳梗塞によるまひの人が歩けるようになった、重度の心筋梗塞で治療が難しい人が回復、副作用もあまりないとのことだった。同番組に出演していた医師の病院を探し出し、メールや電話で連絡を取り、相手方の診察を予約した。

令和5年5月、相手方の当該医師の診察を受け、脊柱管狭窄症^{きょうさく}だけでなく白血球が標準より少ないこと、橋本病を患っていることを伝えたと、「白血球は正常値に戻ると思うし橋本病は薬を服用しなくてよくなるが、1回の治療で治るというものではない」と言われた。この日に1回目の治療を受け、約33万円をクレジットカードで支払った。次回の治療を7月に予約した。

7月、相手方に出向いたところ、当該医師から、病気の治療には回数が必要になる、10回で50%安くなる（1回約17万円）、残った回数は期限なしでいつでも使えると説明され、本件治療10回約165万円の契約を結び、代金の一部をクレジットカードで支払った。当日、10回のうちの1回目の治療を受けた。

9月、10回のうち2回目の治療を受け、残代金を前回とは別のクレジットカードを用いて支払った。11月に、10回のうち3回目の治療を受けた。

11月下旬、知人から本件と類似の治療で死亡例があるという内容の動画を教えてもらい、確認したところ、本件治療の安全性に懸念を抱いたことから、医師に本件治療を継続すべきか相談した。しかし、納得のいく説明は得られず、医師に対する不信感が募ったため治療をやめようと思った。

当該医師に解約を申し出たが、返金できないとの回答だった。

そこで、消費生活センターに相談し未治療分の治療費の返金を求めたが、当該医師は、返金しないという書類にサインがあると主張し、解決できなかった。

未治療7回分の治療費約115万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。

本件の経緯については、いずれも知らないし否認する。当院は、診療契約の締結に先立ち、治療の中途解約ができない旨説明し、申請人はこれに同意して診療契約を締結した。

申請人は、医師による動画や医学関連の学会のホームページを見て治療の安全性に懸念を抱いたことから、自己の都合により解約を希望し、返金を求めている。しかし、当院において本件治療法で死亡事例は生じていない。また、本件治療薬の投与と因果関係をもって人が死亡した事例は存在せず、当院における本件治療の安全性には何ら問題はない。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、本件治療についての一般的な説明を5分くらいの間に一気に聞いたが、副作用については一切聞いていない、中途解約についての説明もなかった、7月に相手方に治療のため出向いた際にも副作用の説明はされず、契約書も渡されなかった、合計4回治療を受け、本件治療の安全性に懸念を抱いたことから相手方医師に解約する旨話したが、返金しないという書面にサインがあるので、返金はできないとの回答で、本件治療が嫌であれば、その他の治療やサプリメントを購入することもできると言われたなどと述べた。

相手方は、本件治療を中途解約できない旨記載した書面は医院にあると思うが、代理人である私の手元にはない、立証責任は申請人にあるので、本手続ではなく、裁判をすればよいではないか、本手続に参加しているが、和解には応じないと回答した。

仲介委員から、本件医療契約は準委任契約に該当するところ、各当事者がいつでも解除することが可能であり、消費者契約であるから、中途解約の場合、適正な金額を返金することになる旨指摘した。

しかし、相手方は、申請人と相手方との間で、返金はできないという合意をしているので、その事実認定をしてもらう必要がある、その立証責任は請求する申請人の方にある、本件治療の安全性について問題があると言われたら、和解は無理である旨述べた。

仲介委員は、本件治療の安全性を争うものではなく、本件医療契約が準委任契約であることから、中途解約が争点となると再度説明したが、相手方は、本件治療法の安全性について問題があると申請書に書いてあることから、和解に応じることはできない旨の強固な意思を示した。

仲介委員により法的問題点について指摘した上、解決の可能性を探ったものの、相手方は、申請人が本件医療契約を中途解約できないことについて不満があるのであれば、裁判をすればよいのではないかと述べ、本件治療法の安全性を争うのであれば和解に応じることはできない旨の回答に終始した。

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 14】住宅ローンに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 9 年、父を債務者、私を連帯債務者として、相手方金融機関の住宅ローン（以下「本件住宅ローン」という。）で約 1800 万円を借りた。

平成 12 年 6 月、父が死亡したため、本件住宅ローンの取扱金融機関である相手方組合の支店で、支払者の変更を行った。

9 月以降に、相手方組合連合会から督促の連絡があり、父が死亡したため支払者の変更を行ったことを伝えた上で、再度相手方組合の支店に行き、支払者の変更を行った。その際、連帯債務者なので相続の届け出は必要ないとだまして、組合の利益のために、死亡届の提出、「契約者が不利益になると知りながら住宅ローンの相続の手続きをし、支払者の変更をしない」で、住宅ローンの支払口座を私名義に変更した。

その影響で、平成 12 年 9 月から令和 4 年 11 月のローン完済日まで、住宅ローンの借り換え、一括返済にならないための支払い方法の変更、新型コロナウイルス感染症対策のための支払い方法の変更ができなかった。

令和 5 年 1 月、弁護士会 ADR に相手方組合連合会に対する損害賠償請求等を申し立てたが、解決できなかった。

相手方らに対し、①本件住宅ローンとして支払った約 2700 万円を返金して再契約してほしい。②約 2700 万円うち、私が支払った約 2400 万円を農業資材費として利用していれば 1.5 倍の収益があったため、約 3600 万円の賠償をしてほしい。③慰謝料として私と妻に 300 万円ずつ支払ってほしい。

＜相手方金融機関の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は、本件住宅ローンの融資に関する手續業務を相手方組合連合会に業務委託しており、融資手續の実務は相手方組合連合会が行った。融資手續は相手方組合連合会において遺漏なく適切に行われており、当社もそのように認識していた。

申請人が当社に対して、本件住宅ローンの返金および再契約、慰謝料を請求する法的根拠は全く明らかでないが、連帯債務者である以上、申請人には本件住宅ローンの融資に基づく借入金債務全額の支払義務がある。よって、申請人の主張いかに関わらず、当社が本件住宅ローンの返金および再契約、慰謝料支払いの各義務を負うべきいわれはない。

なお、本手續の前に申請人と当社との間でやりとりされた書面の内容からも、申請人の主張が何らの法的根拠に基づいていないことは明らかである。

以上の通り、当事者間に和解が成立する見込みがないことは明らかであるので、直ちに手續を終了されたい。

＜相手方組合連合会の主張の要旨＞

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。

当連合会は、相手方金融機関から、本件住宅ローンにかかる手続業務の委託を受けており、申請人の本件住宅ローンに基づく支払いの管理や督促などの手続業務を行っていた。

申請人は、主債務者が死亡した後、本件住宅ローンの支払い用口座を申請人名義の口座に変更し、支払いを継続していたが、令和2年6月以降、支払いの延滞が続くようになったため、新型コロナウイルスの影響により返済が困難な場合の相談を受ける旨も記載して支払督促を送付した。申請人からは、延滞の理由として収入の減収や新型コロナウイルスの影響が挙げられたが、条件変更の申し出はなく、延滞分も支払うとのことであった。その後も延滞が解消されることはなく、相手方金融機関と相談して延滞の容認期間を延長した。

また、申請人からの申し出がないことから、新型コロナウイルスを理由とする支払条件変更の提案をすることを考えたが、そのためには主債務者の相続手続が必要であることから、申請人に対して、令和2年12月に、主債務者に関する相続手続をするよう依頼した。しかし、何度か催促したにもかかわらず、相続手続がなされることはなく、申請人との間で、本件住宅ローンに基づく支払いの条件変更に関する協議がなされることはなかった。

その後、申請人の延滞回数が重なったことから、相手方金融機関と相談の上、本件住宅ローンの契約内容に基づいて残元金等の一括弁済の催告をしたが、支払いはなかった。

このように相手方金融機関との業務委託契約に基づき、適切に本件住宅ローンに関する手続を行ったものの、申請人の都合で相続手続がなされず、支払条件変更に至らなかった。また、申請人は本件住宅ローンの連帯債務者であり、連帯債務者として、本件住宅ローンに基づく債務の履行をした。

申請人の請求の法的根拠は不明であるが、上記の通り申請人の求めに何ら理由はない。弁護士会ADRによるあっせん手続が終了し、和解成立の見込みがないので、速やかに手続を終了されたい。

<相手方組合の主張の要旨>

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。

当組合は、相手方組合連合会が行う相手方金融機関に関する受託業務のうち、当組合の地区内に住所を有する者について、借入申込書その他の借入関係書類の受け付け、借入関係書類の調査等の事務処理を受託し、これらの書類を受け付けた上で相手方組合連合会に交付する処理を行っていた。当組合は、こうした書類の授受についての取次という形で関与していたにすぎず、申請人に対する不法行為等の損害賠償義務などの法的責任が認められることなどあり得ない。

さらに、申請人は本件住宅ローンの融資の連帯債務者である以上、当然に融資に基づく借入金債務の支払義務があるのであるから、申請人の支払いが理由ないもので、その支払いがなされたことによって不法行為が成立するといったこともあり得ない。

再契約の可否の判断は当組合とは関係せず、逸失利益の賠償請求、慰謝料請求については、責任原因の根拠が不明で当組合に損害賠償義務はなく、損害発生事実や精神的損害の発生も争う。以上の通り、申請人の請求には何らの理由がなく、主張は認められない。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、当事者らから提出された本件住宅ローンの借入申込書、契約証書、支払口座の変更依頼書（以下「変更依頼書」という。）等を確認した上で、全当事者から事情を聴取した。

申請人は、相手方らが「契約者が不利益になると知りながら住宅ローンの相続の手続をし、支払者の変更をしない」という主張をしていたが、当該「不利益」について、令和2年に相手方組合から「相続手続をしないと不利益になる」と言われたものの、不利益の具体的内容については質問しておらず、内容は分からない、自分としては住宅ローンの借り換え等ができなかったこと、遺産の相続において家族間で不利になったことが不利益と考えていると述べた。また、契約当時、父親が団体信用生命保険に入れないため連帯債務者になってほしいと言われたが、父親が死んだら住宅ローンを支払わなければならないとは説明されていない、説明されていたら母親を連帯債務者とする選択肢もあった、父親が死亡したため相続手続をして私を債務者にする必要があったところ、相続手続が必要である旨相手方組合から説明されていないとも述べた。

仲介委員から申請人に対して、連帯債務者である以上、父親の死亡にかかわらず当初から本件住宅ローン全額を支払う義務があること、申請人自身が変更依頼書を提出して自身の口座から支払う手続をしていること、相続手続と支払口座の変更手続は別であること、令和2年の際も、相手方組合から相続手続を行うことを勧められていることからすれば、父親死亡時から時間が経過したことによって相続手続を行う機会を奪われたわけでもないことなどを説明した。

それに対して申請人は、変更依頼書の債務者欄および連帯債務者欄は自分の筆跡であるとした上で、変更依頼書に口座名義人の記載がなく、平成12年に父親が死亡しているにもかかわらず、依頼日が平成13年になっているなど書面に不備がある、変更依頼書はだまされて書かされたなどと主張した。

相手方金融機関は、主債務者である父親死亡後、申請人による口座変更依頼前も父親の口座から自動引き落としがされていた、残高不足で申請人に督促したところ、入金されて引き落としが再開されたと述べた。相手方組合連合会は、今であれば変更依頼書の口座名義人の空欄は補充してもらおうが、記録がないため当時の状況は分からない、申請人から変更依頼書が提出されたため口座変更手続を進めたと述べた。

その上で、相手方らは、本件は申請人が連帯債務者として、債務者である父親と同じ責任を負っていることをどの程度理解していたかにさかのぼる問題で、既に主張した通り申請人の主張は法律論として成り立たないことから、和解をする余地はないと述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方らの回答を伝え、連帯債務者として署名押印している以上、自身が全額負担する責任がある旨分かって契約したと考えざるを得ないこと、申請人は自ら変更依頼書を作成していること、確かに口座名義人の記載欄が空欄にはなっているが、申請人名義の口座から引き落としが開始されてから20年以上異議を述べずに支払っていること、現在提出されている書類等から相手方らが申請人をだましたとまではいえないこと、申請人が主張する相手方らの不法行為の時期は契約締結時におけるやりとり、あるいは父親が死亡した際における手続の不備を主張するものであったが、そもそも契約締結時または父親の死亡時から20年以上が経過しており時効の関係上請求が難しいことを伝え、本手続での解決が困難なことを繰り返し説明した。

申請人は、相手方らにだまされた、説明がなかったなどと繰り返し主張したが、仲介委員は相

手方らの回答を踏まえ、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 15】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（45）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年1月、ブライダルフェアに参加し、勧められた5件の式場ブースに行って話を聞いた。そのまま5件の式場の見学を予約した。

約1週間後、相手方の式場の見学に行った。相手方のプランナーから式場の案内を受けた後、6月中旬の日程にキャンセルが出て式場の予約が空いたと言われた。しかし、他4件の式場見学を控えていたため、その日のうちに決めることはできないと伝えた。仮予約はできないとのことだったため、予約をしてキャンセルするとキャンセル料がかかるかを確認したところ、キャンセル料はかかるとの説明だった。そうであれば予約できないと伝えたが、プランナーから、「この業界は大体キャンセル料を持ってくれますよ」と言われ、「そうであれば押さえてください」と伝え、見積書にサインし、申込金20万円を支払って帰った（以下「本件契約」という。）。相手方の式場には7～8時間いた。

その約1週間後、2件目の別の式場に見学に行き、相手方の式場より気に入ったため、相手方の予約をしていることを伝え、キャンセル料の負担をお願いしたところ、「そのような対応は行っていない」と回答された。相手方に電話で問い合わせるが、「すべての式場がキャンセル料を持ってくれるとは言っていない」「申込金は返金できない」「キャンセル料も支払ってもらおう」との回答だった。

その後、消費生活センターに相談し、相手方と交渉してもらったが、解決できなかった。キャンセル料の請求を取り下げて、既に支払った申込金20万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が、話し合いには応じる意向である。

当社従業員は「成約後に他会場へ見学に行かれる方もおられ、そこでキャンセル料分を割引かれることもありますよ」と発言したが、申請人らが主張する「この業界は大体キャンセル料を持ってくれますよ」というような、成約後に他の会場で申し込む際には、申込金やキャンセル料相当額を割引して対応することが多いであるとか、それが業界の慣行であるかのような発言をしたことはない。また、上記発言は、式場見学後の挙式日程の案内の際ではなく、式場を見学する前段階における当社従業員によるヒアリングの際である。なお、式場見学後の見積もり提示や挙式日程の案内、契約締結の段階では、当社従業員からも、申請人らからも、他の式場においてキャンセル料を負担する可能性があることについての発言はなかった。以上より、申請人らが主張するような当社従業員の発言はなかったといえる。

申請人らの請求がいかなる法的根拠に基づく請求であるか明らかでないところ、上記の通り、当社従業員は、申請人らが主張するような発言をしていないことからすれば、当社は、申請人らに対して、「結婚式・披露宴会場ご利用に関する共通約款」に基づき、キャンセル料として申込金20万円全額および3万950円を請求することができる（申込金については既払いであるため、その返金義務を負わない）ことは明らかである。

もっとも、当社としては、申請人らが当社従業員の発言を受け、当社と契約しても他の会場が気に入れば、当社の申込金やキャンセル料を負担してもらってその会場に切り替えることができると誤解したことに鑑み、申請人らに対して、和解成立後の一定期日までに、申込金の半額 10 万円を返金し、申請人らに対するキャンセル料（3 万 950 円）の請求を放棄する旨の和解を提案する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人らは、本件契約に至った経緯に問題があると考えており、キャンセル料に関する相手方従業員の発言内容やタイミングなど、自身の認識と相手方の認識とが異なっていることについて、相手方に不信感を抱いていると述べた。その上で、申請人らがサインしたことによって人が動いたというのであれば、キャンセル料は支払っても良いが、申込金 20 万円は全額返金してほしいと主張した。

それに対して相手方は、相手方従業員の発言について、既に主張している通り、申請人の認識と相手方の認識とは異なると主張した。

仲介委員は、相手方に申請人からの聴取内容を伝え、申込金 20 万円とキャンセル料を相殺した約 17 万円を相手方から申請人らに返金する内容での和解が検討できないかと提案した。

相手方は、本件請求に応じる法的根拠はないと考えており、申込金の半額の 10 万円を返金して、キャンセル料の請求を放棄する和解案は、相当譲歩したものであると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人と相手方との間に事実認識の相違はあるものの、式場見学を始める前のヒアリングのタイミングで、最初からキャンセル料に言及するというのはやや不自然であること等を指摘した上で、早期解決の観点から、現在の和解案を一步進め、申込金のうち 15 万円を返金して、キャンセル料の請求を放棄することによる和解が検討できないかと提案した。

後日、相手方から、早期解決のため、申込金のうち 15 万円を返金して、キャンセル料の請求を放棄する内容の和解案に応じる旨の回答があった。そこで、申請人に相手方の回答を伝えたとこ、申請人がこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 16】 レンタカーの補償金に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 11 月末、貸出期間 1 日、約 7000 円で相手方からレンタカー（車両は令和 4 年初度登録、走行距離は約 6 万 5000 キロメートル）を借りた。

利用中、駐車しようとしたところ、駐車場の小さな石垣に後部のバンパーを擦ってしまい、翌日返却する際に、相手方から 7 万円の請求を受けた。擦り傷に対して費用が高額であると反論したところ、実際の修理代が免責額（5 万円）を下回った場合には、修理後に差額を返金すると言われ、修理費用の証明書と修理後の写真を提出することを条件に承諾し、いったん 7 万円を支払った。

後日、相手方から約 6 万 5000 円の修理見積書が送付され、免責額を超えているため、ノンオペレーションチャージの 2 万円を足して、支払いは 7 万円になるとのことだった。業者名がマスキングされていたこと、擦り傷程度でバンパー自体を新品に交換していたことから、相手方に反論したところ、本来見積書は開示していない、バンパーは修理をしても完全に元通りにすることができないため交換となるとの回答だった。

その後、相手方の本社とやりとりし、消費生活センターに相談したところ、エリアブロック長から、バンパー交換ではなく、ペイント修理が妥当だったとの回答を得た。しかし、実際に交換作業をしていたことから、写真による修理の見積もりを修理工場 4 社から取得した平均額として、約 4 万 2000 円が提示された。その後も、相手方にペイント修理による業者 2 社の見積もり平均額 2 万 2000 円を伝えるなどして負担金額について話し合ったところ、最終的に 1 万 5000 円の返金を提案されたが、納得できず、解決できなかった。

支払った 7 万円のうち半額の 3 万 5000 円の返金、またはノンオペレーションチャージ 2 万円、修理代 1 万円の 3 万円を自己負担として差し引いた 4 万円の返金を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

修理の判断は、車の所有者である当社が行うものであり、借受人である申請人ではないため、新品交換したことが問題になるものではないと考える。交換修理作業を行った業者に対して、免責額を超過した約 6 万円を支払っているため、返金は発生しない。

申請人との交渉の際に、交換修理ではなく補修による修理をすべきだったと発言したこと、4 社の見積額の平均を申請人に提示し、最終的に 1 万 5000 円の返金を提案したことは事実である。申請人への連絡が遅くなったことについては、深くおわびする。しかしながら、当社としては実際の修理で免責額を超える金額を修理代として支払っているため、上記返金提案は誤りであったと判断し、同提案を撤回する。

申請人に誤った対応を行ったことについて、口頭で謝罪し、本件に関して一切の債務が存在しないこと、口外を禁止すること等を記載した合意書締結による和解を希望する。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人から提出された車両の傷の写真、約6万5000円の修理見積書等を確認の上、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、利用前に車両に傷があったかは記憶にないが自然消耗はあったと思う、石垣に擦った際バンパーにへこみは生じなかった、交渉時に回答が二転三転して相手方のエリアブロック長の発言が撤回されるなどした相手方の対応に不満があると述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人の主張を伝えるとともに、本事案では修理の必要性と相当性が争点となり、交換とペイント修理どちらが相当な修理方法か、相当な修理費用はいくらかを検討の上、必要かつ相当な範囲が損害として認められること、新品に交換してすべての修理費用を請求するのは相当因果関係のある損害とは認められない可能性があることを指摘した。

それに対して相手方は、レンタカーとしての商品性と安全性を考慮して交換の必要性を判断している、擦り傷でもバンパー内の緩衝材が傷ついた場合には次の利用者の安全性に影響し得る、今回は店長が車両を確認して安全性に関わる傷と判断しており、修理業者からペイントで済むとの提案もなかったことから、判断に誤りはなく、相当性のある損害と考えている、一方で、申請人に対する対応の不備等も踏まえ、4万円の和解金を支払って早期解決する意思があると回答した。

仲介委員は、交換修理の必要性に関して、事案の内容によって結論は変わると付言した上で、自動車の接触事故によるフロントバンパーの損傷について、交換修理の必要性を認めなかった裁判例（大阪地方裁判所平成29年12月26日判決）を紹介し、下部の擦り傷でへこみが全くない本件でも交換が妥当なのか改めて確認した。

相手方は、バンパーに損傷があった場合、中の緩衝材が少し縮んだり戻ったりするケースがあり、1回外して損傷がないかを見るのが基本である、今回は実際に外して店長と修理工場の判断で交換したと回答した。

仲介委員から申請人に対して、相手方の主張と和解案を伝えたところ、申請人は、自分以外の消費者のためにも事業者には対応を是正してほしい、具体的な事業者名を掲載しての公表が難しいのであれば、事業者名なしで構わないので、今回の事例をホームページ上に公表してほしいと回答した。

仲介委員から、制度の趣旨と結果概要の公表制度について説明したところ、申請人は和解案を受け入れると回答したため、相手方から和解金4万円を支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 17】 Wi-Fi ルーターの修理代金保証サービスに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 5 年 8 月、相手方のホームページからインターネット接続サービスを契約し、同時に、モバイル Wi-Fi ルーターも購入申し込みした。代金は約 3 万 2000 円で、36 回分割払いとした。さらに、購入と同時にモバイル Wi-Fi ルーターの修理代金保証サービスの契約（以下「本件保証契約」という。）を結んだ。月額料金は約 600 円でクレジットカード払いにした。

12 月、自宅のリビングでモバイル Wi-Fi ルーターを充電する際に、床に置いて、掃除機で床を掃除していたところ、掃除機が倒れてモバイル Wi-Fi ルーターの液晶画面に当たり、液晶画面を損傷した。通信機能としては問題なかったが、設定の操作ができなくなった。

後日、発売元に連絡し、代替機を借りることになり、損傷したモバイル Wi-Fi ルーターを送付したところ、修理に要する見積費用が約 1 万 8000 円とのことだった。相手方に本件保証契約に基づき、無償修理を求めたが、画面の割れなどの外的要因による故障などの修理については修理代金を負担してもらうことになるとのことであった。

その後、消費生活センターに相談し、本件保証契約の約款では、保証対象外が「故意による損傷」となっており、過失については保証対象ではないかと伝えてもらったが、過失による損傷であっても保証はできないとの回答だった。

本件保証契約に基づき無償で修理してほしい。

＜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。

申請人の主張している事実に相違ない。

本件保証契約について、書面等に保証対象外の詳細を記載していなかったため、当社と顧客との間で認識に相違が生じたものではないかと理解している。そのため、本件に関しては保証対象として無償での修理を認める内容で和解に応じることにした。

今後は、保証オプション契約時に、保証範囲について分かりやすい表記に改善する。

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てモバイル Wi-Fi ルーターの無償修理に応じ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あった。当事者間で和解が成立したため、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た。

【事案 18】生命保険の取消しに関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 8 年、職場で相手方の保険外交員から定期保険特約付終身保険の勧誘を受けた。「当該保険は定期保険を付加しており、定期保険特約条項のうち終身保険に付加した場合の特則があるため、主契約の終身保険の払込満了日までに保険料の一部を一時払いすれば、定期保険特約の保険期間を 80 歳まで継続できる」と説明を受け、保険料の払込期間を 55 歳までとして、月払いで保険契約を締結した（以下「本件保険契約」という。）。

令和 4 年 8 月、本件保険契約の払込満了日が近いと、保険料の一部を一時払いするための見積もりを依頼したところ、定期保険は 80 歳まで継続できないと回答があった。

令和 5 年 7 月、一般社団法人生命保険協会生命保険相談所裁定審査会（以下「裁定審査会」という。）に裁定申し立てを行い、相手方に対し、定期保険特約の保険期間を 80 歳まで継続するか、既払いの保険料の全額返金を求めた。

令和 6 年 2 月、裁定審査会による審理の結果、和解による解決を相当とする事情を見いだすことができないとの判断により、裁定手続が終了した。

本件保険契約をなかったものとして、既に支払った保険料を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

本件については、令和 5 年 7 月付で、申請人から、裁定審査会に対し、本件申請と同じ内容の裁定申し立てが行われている。

これに対し、裁定審査会は、令和 6 年 2 月付の裁定書によって、申請人の主張を認めず、和解による解決を相当とする事情を見いだすことはできないとの判断により、裁定手続を終了させている。また、当社は、既に申請人による苦情申し出から裁定申し立て手続の終了に至るまで、再三にわたり担当者から説明をしており、裁定手続においても答弁書、準備書面、多数の証拠を提出して説明をするなど、既に十分な対応をしており、裁定審査会の裁定以後、事情の変更等もない。

以上の理由により、本手続の不実施を希望する。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請通知書等を送付したところ、本事案については、裁定審査会において裁定済みであり、審理の結果、裁定審査会は、申請人の主張を認めず、和解による解決を相当とする事情を見いだすことはできないとの判断により、裁定手続を終了させている旨の結論が出ているところ、本手続の不実施を希望する旨の回答書等が提出された。

仲介委員は、事務局を通じ、相手方に本手続への協力意思がないか改めて確認したが、相手方は、本手続に協力する意思はないとのことであった。また、申請人に対して、上記裁定後に、相手方に主張し得る新たな事情の変更等がないか確認したところ、「一時払終身保険に定期保険特約が付加できないことが分かったが、この点は裁定手続で主張できなかった」旨の主張があったが、かかる主張は申請人の主観であって新たに発生した事実ではないこと、争点との関連性も明らか

でないことから、上記裁定後に、相手方に主張し得る新たな事情が存在するとの判断には至らなかった。

そのため、本事案については、既に他の機関による裁定手続が終了しており、相手方が翻意する見込みがないこと、相手方が本手続に応じないことについて一定の合理的理由があることから、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 19】家庭教師の解約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年7月、スーパーに置いてあったチラシを見て相手方役務提供事業者の家庭教師紹介サービスを知った。中学2年生の長男のためにウェブサイトから問い合わせたところ、相手方役務提供事業者の担当者が自宅に来訪した。授業の仕方、授業料の支払い、授業で使用するテキストの説明を受け、入会することとし、契約した。テキスト代は5教科2学年分で約45万円であったが、一括払いなら5%割引されるとのことであり、その他、入会金約4万円、家庭教師指導料（月4回・約1万円/月）、担当教師の交通費などがかかるとのことだった（以下「本件契約」という。）。その後、入会金は振り込み、テキスト代約43万円はクレジットカードの一括払いで支払った。

翌日、中学2年生および中学3年生の分で合計36冊のテキストが自宅に届いた。

7月下旬から12月下旬までの5カ月間、家庭教師によるテキストを利用した授業を週1回90分受講した。

11月、相手方役務提供事業者に中学3年生の理科・社会のテキストの解約を申し出たところ、約8万円の返金があった。

12月、相手方役務提供事業者に家庭教師サービスの退会を申し出たところ、翌年2月に中学3年生の英語、数学、国語のテキスト分約14万円が返金されたが、中学2年生のテキスト分の返金はなかった。そのため、中学2年生のテキスト代を月割りで計算し、相手方役務提供事業者に7カ月分約13万円の返金を求めたが、応じてもらえなかった。その後、消費生活センターに相談したが解決しなかった。

中学2年生分の教材費を月割りで計算し、7カ月相当額の約13万円を返金してほしい。なお、中学3年生分のテキストは全教科未使用であり、中学2年生分のテキストは、英語、数学、国語、理科、歴史の要点シートに折り目はついているものの、書き込みはなく、未使用と言えらる考えている。

＜相手方役務提供事業者および相手方教材販売業者の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

要点シートは、記入して使用するテキストではないが、折り目がついているのであれば、使用されているものと思われる。

申請人からは、令和5年10月に中学3年生分のテキストを返品したいとの申し出を受けたが、その際、申請人は、既に中学2年生分のテキストは使用済で返品できないとの認識を有していた。その上で、申請人の希望により、中学3年生の理科、社会のみの解約となっている。令和6年2月には、中学3年生分の英語、数学、国語の追加解約の申し出も受けたが、その際にも、申請人から中学2年生分のテキストの話はなかった。

当社は、ここまでテキスト未使用分の学年ごとで清算し、その返金をした後に、突然、申請人から役務の提供を受けた期間での清算を求められている。

もつとも、当社は、お客様それぞれのご事情・ご要望にもっと寄り添っていくという考え方を
もって今後の活動に生かしていきたいと考えており、話し合いによる解決後に、相手方教材販売
業者から、申請人へ約 13 万円を振り込むこととしたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請書等を送付したところ、相手方らから、申請人の請求を認め、約 13
万円の返金に応じる、との回答があった。相手方らの回答を申請人に伝えたところ、申請人がそ
れを受け入れたことから、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、申請人と相手方らとの間で和解が成立した。