

報道発表資料

令和6年12月20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3回）

- ・ 直近6年度分（令和元年度～令和6年度）の申請は827件¹。
- ・ 手続が終了した事案（取下げおよび却下を除く）758件のうち約7割の513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（107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)	62	42	18	15	3	12	6	3	30	7	0
合計	827	823	513	245	76	169	47	18	725	81	5

¹ 令和6年9月末現在（第65回紛争解決委員会（令和6年11月27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	107
2.他の役務	96
3.金融・保険サービス	92
4.保健・福祉サービス	77
5.運輸・通信サービス	61
6.商品一般	54
7.保健衛生品	49
8.食料品	45
9.修理・補修	44
10.教養娯楽品	39
11.工事・建築・加工	30
12.教育サービス	27
13.車両・乗り物	22
14.土地・建物・設備	19
15.住居品	15
16.レンタル・リース・賃借	13
17.内職・副業・ねずみ講	11
18.役務一般	8
19.被服品	7
19.クリーニング	7
21.光熱水品	2
22.他の商品	1
22.管理・保管	1
合 計	827

(1)教室・講座	77
(2)他の教養・娯楽	21
(3)各種会員権	3
(4)観覧・鑑賞	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	26
(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	738
2.販売方法	364
3.表示・広告	148
4.品質・機能、役務品質	129
5.接客対応	46
6.安全・衛生	33
7.価格・料金	28
8.法規・基準	20
9.包装・容器	1
	827

(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)	801
2. 第 2 号類型(重大性)	12
(1) 生命・身体	(11)
(2) 財産	(1)
3. 第 3 号類型(複雑性等)	1
	827

(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	177
2. 消費生活センターの相談を経たもの	650
合 計	827

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12月20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	アートメイクの解約料に関する紛争	×	一般社団法人 MARUNI (法人番号 6010005037270)
事案2	フィットネスクラブに関する紛争	×	
事案3	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(43)	○	
事案4	屋根改修工事の返金等に関する紛争(5)	○	
事案5	クレジットカードの不正利用に関する紛争(73)	○	
事案6	新築戸建住宅の屋根の落雪防止に関する紛争	×	
事案7	競馬予想ソフトの解約に関する紛争(8)	×	
事案8	通信販売の定期購入に関する紛争(69)	○	
事案9	火災保険における保険金請求に関する紛争	×	
事案10	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(34)	○	
事案11	クレジットカードの不正利用に関する紛争(74)	×	
事案12	未成年者のオンラインクレイゲームの高額請求に関する紛争	×	
事案13	クリーニング事故に関する紛争(22)	○	

【事案 1】アートメイク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 6 年 5 月、美容アプリで相手方^(注)の唇のアートメイク施術を予約した。予約の際、問診票の提出は求められなかった。キャンセル規定はあったが、診察の結果、施術できない場合に当日キャンセルとなる旨の記載はなかった。

翌日、予約した時刻に相手方のクリニックに行き、受付で問診票を渡され記入した。問診票に、薬剤を使用する施術履歴の項目があったため薬剤の名称を記入したが、外科手術の施術履歴を記載する項目はなかった。

その後、個室へ案内され、アートメイクのデザインについて聞かれたため、4カ月前に口角拳上術を行ったが、唇の輪郭が少しぼやけているのでアートメイクで輪郭をくっきりさせたいと伝えた。これに対し、口角拳上術を行っている場合は施術できないことがあるので医師に見せる写真を撮ると言われ、了承した。写真撮影後、相手方から、希望通りにならない可能性があるのでハイリスク同意書に同意した上で、モニター対象ではない料金 6 万 6000 円であれば施術が可能と説明され、その条件で施術を依頼した。

その後、相手方から、希望の施術は唇に傷があるためできない、傷を除いた部分の施術であれば可能であると説明されたため、自分が希望する施術ができないのであれば施術をしないと回答した。すると、今回の予約はカウンセリングの予約ではなく施術の予約であり、施術をすることが前提のためキャンセル料は支払ってもらおうと言われ、当日キャンセルとして施術料の 70%に当たる 3 万 8500 円を請求された。仕方なく、クレジットカードの一括払いで決済した。

後日、消費生活センターに相談したが、相手方から、問診の際に口角拳上術による傷の申告がなかった、今回の予約は施術の予約であるためキャンセル料がかかると言われ、キャンセル料の返金は認められず、解決できなかった。

美容アプリで予約する際に事前の問診はなかった。キャンセル料として支払った 3 万 8500 円を返金してほしい。

(注) 一般社団法人 MARUNI (法人番号 6010005037270)

所在地：東京都中央区 代表理事：井手 聡美

＜相手方の主張の要旨＞

申請人の請求を認めない。

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

美容アプリの予約画面にキャンセル規定を掲載しており、注意事項に「美容施術のダウンタイム中の方、その他肌に関して特記事項がある場合は、ご来院前にご相談ください。ご相談なくご来院した場合別途費用が発生する場合がございます。」と記載している。

希望のデザインについては、口角の形を整えたいと言われ、その時点では口角拳上のダウンタイム中とは伝えられていない。傷跡を見た看護師が不審に思い、問いかけたところで口角拳上の手術後であることを認めた。申請人の要望は①口角の形を整えたい、②オーバーリップにしたい、③口角拳上の手術跡の傷口にベージュのアートメイクをしてほしい、であったが、①は傷口に針

で傷つけ色素を入れなくてはならないため、技術が高い看護師しかできない、②は医療行為では行うことができない、③はアートメイクという傷跡修正・スカーレスという施術で当社にはメニューも機械もない。

申請人の「自分が希望する施術ができないのであれば、施術をしない」という主張については、上記の②③のことであり、当社では医療行為の違反になることはできず、存在しないメニューの提供はできないため、②③の施術を希望することによるキャンセルはお客さま都合になるため、当日キャンセルとして料金を請求した。今回の予約は施術の予約であり、施術をすることが前提であるため、個人都合でのキャンセルはキャンセル料をいただくことになる。

申請人が予約時に必要な情報を読んでいないことから発生した事案であるにも関わらず、事実とは異なる虚偽の内容を口コミサイトに複数書き込みをしており、実際に当社への被害も確認できている。損害賠償請求・開示請求を行うための訴訟提起に向けて準備を行いたいと思う。虚偽の流布を行わず当社や当社のスタッフへの干渉を行わないと約束いただけるのであれば上記は行わないものとする。

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、手続に協力する意思はないとする旨の電話があり、その理由として訴訟提起に向けて準備中と述べていた。そのため、事務局から本手続の趣旨を説明の上、本手続への協力を求めたが、手続に協力する意思はないとする旨の回答書等が提出された。

事務局より相手方に対して、本手続に応じるよう促した文書を送付したが、回答は変わらず、電話で手続に応じてもらえないか再考を促したものの、回答は変わらなかった。

そのため、仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づき、相手方に期日への出席要求書を送付したが、期限までに回答はなく、期日当日に和解の仲介手続へは協力できない旨の書面が届いた。

相手方の出席が得られなかったため、期日において、仲介委員は申請人に対して、現在までの相手方の対応状況等について説明し、申請人からのみ事実関係について聴取を行った。その上で、相手方が手続に応じる姿勢を見せないことから、話し合いによる解決が難しい旨を説明し、本事案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2】フィットネスクラブに関する紛争

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。

相手方が運営するフィットネスクラブの利用規約（以下「本件利用規約」という。）について、その条項の一部に消費者契約法上の問題があるとして使用停止または適切な内容に修正することの申し入れ等を行ったところ、相手方からは何ら回答がなかった。

本件利用規約について、消費者契約法上の問題がある以下の条項の使用停止または適切な内容への修正を求める。

- ①解約方法について、店舗の専用端末機での手続を必要とする部分
- ②会費その他利用料等（以下「会費」という。）が未納の場合は、解約・退会届の提出までに完納しなければならないとする部分
- ③気象災害等によって施設の全部または一部の利用を制限する場合であっても、会員の会費の支払義務が縮減され、または停止されることはないとする部分
- ④会員の施設利用に際して発生した盗難、紛失については一切損害賠償の責を負わないものとする部分
- ⑤会員が18歳未満の場合、保護者は、本件利用規約に基づく責任を本人と連携して負担するとする部分
- ⑥本フィットネスクラブを運営する本社所在地を管轄する地方裁判所を第一審専属的管轄裁判所とする部分

＜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。

和解すべき紛争は存在しないが、手続には参加する。

申請人からの申し入れや問い合わせはない。紛争自体が存在しない。

本件利用規約について、明確な法令違反や顧客の利益を害した具体的な事例があるとするなら、修正を加えることに何らの躊躇^{ちゅうちょ}はない。

修正を加える際には、申請人より具体的な修正案を提示してほしい。

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、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、本件利用規約の①について、相手方との利用契約を解約したい消費者が会員カードを紛失してしまったため、フィットネスクラブの施設内に入れず、専用端末機で解約できなかった、会員カードの再発行費用に5000円かかってしまう、という消費者紛争の情報（以下「端緒情報」という。）を得たことが、本手続に申請するきっかけとなっていると述べた。

相手方は、店舗の専用端末機で解約手続をしなければならないとしているのは、登録IDにひも付けて会員を管理しており、会員カードを使って店舗の専用端末機で解約することで間違いが生じないようにする目的であると述べた。

仲介委員は、体調が悪い消費者や遠方に引っ越した消費者が店舗の専用端末機に行くことがで

きないときに、解約ができないのではないかと指摘した。これに対して、相手方は、実際には消費者の事情を鑑みて電話や書面による解約の申し出を運用では認めているが、口頭や書面による解約で申し出たかどうかのトラブルが発生しないように、トラブル防止の観点から利用規約では店舗の専用端末機で解約するように定めている、解約方法を店舗の専用端末機に限定することで解約しづらくするという趣旨ではないと説明した。また、申請人が修正等を求めている条項に関して消費者紛争が発生しているのか不明であり、顧客に不利益を与えているのであれば改善する意思はあると述べた。

仲介委員から相手方に対して、端緒情報の消費者トラブルについて説明し、他の条項に関して意見を聴取したところ、運用では柔軟な対応を行っている状況が確認できた。

仲介委員は、第2回期日までの間に申請人から本件利用規約の修正案と修正を求める趣旨を示し、相手方が修正案について対応が可能か否かを検討し、回答することを要請した。

第2回期日において、仲介委員は、当事者から本件利用規約の修正案や対応の可否について確認した。

相手方は、申請人の修正案に関して、法令違反であるとの根拠が不明確であること、具体的な紛争の事実が明らかになっておらず申請人の意見を述べているにすぎないことから、対応が可能か否かについて回答できないと回答した。また、申請人の意見は回答の内容次第で新たに本件利用規約の修正等を求めるとの内容であり、裁判外紛争解決手続（ADR）で簡易迅速に解決するという目的を逸脱しているとも回答した。

仲介委員は、相手方に対し、申請人は裁判所ではないため法令違反であると断定することはできず、申請人における消費者契約法の解釈で修正案を提示していること、本事案は重要消費者紛争のうち「同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争（内閣府令第1条第1号）」の「同種の被害が相当多数の者に及ぶおそれがある」と判断していることを説明した。

仲介委員は、相手方の意見を踏まえ、申請人に対しては、第3回期日までに修正案および修正等を求める法的根拠を示した再修正案を示すこと、相手方に対しては、申請人からの再修正案について対応可能か否かを検討し、回答することを要請した。その後、申請人から再修正案が提示され、国民生活センター法施行規則15条に基づき、和解の仲介を求める事項が再修正案への修正等を求める内容に変更されたため、その旨を相手方に通知した。これに対して、相手方から再修正案への対応の可否について書面が提出された。

第3回期日において、仲介委員は、当事者から本件利用規約の再修正案や対応の可否について確認した。

相手方は、申請人の主張は具体的な紛争の事実が明らかになっておらず、申請人の意見を述べているにすぎないと述べた上で、申請人が再修正案において、本件利用規約の①部分を、特別な事情がある場合には郵送での解約も受け付けるように修正するよう求めていることに対しては、直接店舗に行くことが難しい特別な事情がある場合には、特定記録郵便等の配達記録が残る郵送での解約の申し出を受け付ける旨の修正を行うとの考えを示した。また、申請人が再修正案で修正を求めた他の条項に関しても、対応の可否を回答した。

仲介委員は、相手方が修正等を受け入れないとしている条項について、消費者契約法に抵触するおそれがあることを伝えたが、相手方は、申請人の示した再修正案のうち、いわゆるカスタマーハラスメントの発生を助長しかねない修正については応じられないと回答した。そのため、申

請人に対し、第4回期日までに、相手方が修正等を受け入れる条項だけを対象に本手続で和解する意思があるかを検討するよう要請した。

その後、申請人から、相手方の回答を踏まえた修正案が示され、相手方がそれを受け入れない場合には、本手続による解決を断念し、差止請求訴訟を提起するとの書面が提出された。仲介委員は、申請人から提出された書面を相手方に送付し、修正案が受け入れられるかどうかを検討するよう要請した。それに対し、相手方から申請人に対し、本件利用規約を理由とする具体的な紛争の内容を明らかにしてほしい旨を求めたが回答がなかったことを理由に、相手方からは、申請人の修正等の意見は具体的な民事上の紛争についてではなく、申請人の解釈に基づく紛争の可能性を述べているにすぎないため、申請人の修正案を受け入れるかどうかの諾否を回答することはできないと主張する書面が提出された。

第4回期日において、仲介委員から当事者双方に対して、本手続における解決の意思を聴取したところ、本手続において本件利用規約の一部の条項のみを対象として修正等に応じる内容の和解をするのではなく、差止請求訴訟において裁判所の判断による解決を図ることが相当であるとの意向が確認できた。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 3】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（43）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年12月、午前8時ごろ、同居している母が自宅の1階トイレに尿取りパッドを流してしまい、水の流れが悪くなった。すぐに兄が家庭用のラバーカップで詰まりを直そうとしたが直せなかった。2階にもトイレがあり緊急性がなかったため、20時ごろ、兄がインターネットで修理業者を検索し、「詰まり、今すぐ解決！最安価格150円～」との広告に表示されていた電話番号に電話した。相手方から、「すぐには行けない、翌日の15時ごろなら行ける」と言われ、来訪を依頼した。兄からは、相手方と費用に関する話は特にしていないと伝えられた。

翌日、15時に相手方の作業員が来訪し、簡単な作業であれば費用は4～5万円ほどになると説明され、作業を依頼した。10分後、排水管作業が必要なので約20万円かかると言われ、仕方なく承諾した。3時間ほど作業を行い、トイレの詰まりは直った。作業員から工事請負契約書を渡され、署名し、約20万円を現金で支払った。領収書を求めたが契約書に記載されていると言われ、渡されなかった。

後日、修理代金が約20万円と高額だったことに疑問を持ち、消費生活センターに相談した。訪問販売に該当するため、クーリング・オフが可能との助言を受け、クーリング・オフ通知を発信した。しかし、相手方からは、作業内容と費用は説明してから作業している、今回の契約は訪問販売には該当しない、1万円ぐらいなら返金してもよい、との回答で解決できなかった。

契約をなかったことにして、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。

電話受付の時点で、高圧ローポンプ作業であれば5000円がかかり、直らない場合は現地にて作業内容、料金の説明をし、了承を得た後、次の作業に入るといふ流れになると説明している。

現場到着後、伝票に記載の通り必要な作業内容と料金の説明をして、作業前に見積りにサインをもらってから作業を進めている。また、領収書に関しては、必要であれば後日郵送で対応できると伝えた。

すべての作業において状況説明と作業内容、料金について説明をして、了承を得た上で作業を行っていること、作業前に見積りにサインをもらっていること、説明を行った上で最終的に作業するか否かの判断をしてもらっていること、実際にトイレの詰まりを直していることから、全額返金ではなく、減額対応による解決を提案したい。

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、両当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、便器の脱着作業はしていたと思うが、はっきりとは覚えていないと述べた。また、外に出て行ったことや器具らしいものを見せられたことはあったが、作業の様子を見ていたわけではなく、実際にどのような作業をしていたかは分からないと述べた。契約書については、工事前に見せられたが、作業内容には「高圧ローポンプ」、「衛生費・汚水くみ上げ」、「便器脱着作業」の記載しかなく、作業をした後で追加の作業が必要と言われ、料金を示されながら、作業内容が

付け加えられていったと経緯を説明した。クーリング・オフについては、工事終了後にサインを求められた時にチェックしてくれればいいと言われた程度で説明はなかったと述べた。そして、本手続での解決が難しければ、少額訴訟を検討していると述べた。

相手方は、「高圧ローポンプ」で作業したが改善できなかったのもので、次に行う作業内容と料金を伝えて作業を進めたと述べた。作業前には、見積もりにサインをもらっており、作業をやらなくてはだめだと言ったこともなく、クーリング・オフ制度があることも説明しており、申請人から「お願いします」と言われたので作業を行ったと説明した。また、緊急対応する業者のため、費用が高いということも伝えたと述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、申請人は本手続での解決が難しい場合には少額訴訟も検討していること、同種のトラブルについて京都地裁では消費者側を勝訴とした判決があることなどを伝え、クーリング・オフ制度も踏まえ、申請人に寄り添った返金の提案ができないか検討を促した。

相手方は、汚物の処理をさせ、通貫しているにも関わらず、クーリング・オフで全額返金を求める主張には納得ができず、広告費や出張費の経費もかかっているため、返金をするとしても5割が限界であると述べた。

申請人に相手方の提案を伝えたところ、工事前に示された「高圧ローポンプ」、「衛生費・汚水くみ上げ」、「便器脱着作業」の費用である約4万円の支払いは仕方がないとしても、その他の費用については返金を求めたいと主張し、返金されない場合には少額訴訟をしたいと回答した。

仲介委員は、申請人に対して、裁判をした場合にクーリング・オフの主張が認められる可能性は高いものの、費用の回収ができないリスクもあること、相手方ではない業者に作業を依頼した場合でも遠方から来れば出張費、休日であれば費用が上乗せされる可能性があることも伝え、これらの点も含めて本手続で和解を目指すのか、裁判をするのか、検討を促した。そして、相手方に対しては、申請人の意向を伝えた上で5割の返金が上限なのか、多少なりとも譲歩の余地がないか、第2回期日までに再度検討するよう求めた。

第2回期日において、相手方は、申請人が支払うと言っている約4万円の料金で同じ作業を行う業者はなく、請求額は決して暴利ではないと主張した上で、納得はできないが本手続における解決として、分割であれば6割の約12万円の返金を提案したいと述べた。

申請人は、相手方の提案に対して、工事前に示された作業内容の約4万円を支払うということで相手方が理解しないのであれば、裁判をしたいとの意向を示した。

仲介委員は、申請人の訴訟意向に理解を示す一方、裁判となった場合にも難しさがああり、慎重な検討が必要であることを改めて説明した上で、当事者双方の事情を考慮して約13万円の返金という和解案の提案を行った。

相手方は、分割であれば受け入れると述べ、申請人に相手方の意向を伝えたところ、やむを得ずではあるが、分割による約13万円の返金を受け入れると回答したため、当事者間で和解が成立した。

【事案 4】屋根改修工事の返金等に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和5年11月、「近所のアパートで工事をしている」と言って、相手方が突然自宅に来訪した。ドローンで撮影したという、屋根の棟板金の折れ目のついた画像を見せられ、「貫板が腐っているので、トタンが折れてパタパタしている。修理しないと雨が降ったら困る」と言われた。屋根は5年前にシーガード工事をしていたが、不安になり、勧められるまま、屋根工事（貫板交換工事および防水工事）を契約した（契約①）。工事代金は90万円で、防水工事は屋根工事の一環で必要な工事だと説明された。

数日後、屋根工事の途中で雨どいの話になり、雨どいがねじれていると言われ、雨どいにネットを張ることを勧められた。翌日は職人2名が来て屋根工事を行った。

2日後、相手方が雨どいのネット取り付け工事の見積書、契約書を持参して来訪し、90万円で契約した（契約②）。その後数日間で工事が終わり、相手方に現金で180万円を支払った。なお、屋根工事終了直後からくぎが何本も庭に落ちており、作業時間も短かったことから、適切に工事されているかどうか不安に思った。

令和6年1月、棟板金が曲がって浮いていると言って、別の事業者Aが突然自宅に来訪した。2カ月前に工事をしたばかりと伝えると、「貫板は国の決まりで樹脂を使うようになっている。ビスで留めるのでくぎのように抜け落ちることはない。棟板金も古いままだ」と言われた。相手方の工事に不信感を抱いていたことから、Aとの間で、棟板金の交換、貫板の樹脂製品への交換工事を38万円で契約した。その後、同工事は終了した。

2月上旬、エアコンクリーニングの事業者に経緯を話したところ、だまされているのではないかとわれ、消費生活センターに相談した。その後、消費生活センターにあっせんしてもらい、住宅専門の相談機関に依頼した見積書の確認結果や建築相談の結果を踏まえて、約125万円の返金を相手方に請求したが、応じられなかった。

工事に納得できないので、施工不備のためAに支払うこととなった20万円を含め、少なくとも約135万円を返金してほしい。なお、Aには2月上旬に10万円、同月下旬に10万円を支払っている。

<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。

担当者は既に退職しているが、顧問弁護士同席の上、事実確認を行った。

当社は施工写真を非常に細かく、一工程当たり約10枚、一工事で100枚程度残しており、申請人にも渡している。施工した職人全員に確認したが、施工完了時の棟板金の写真に板金部のくぎ抜けやくぎ打ち漏れの施工不良などが見られないこと、貫板交換後に棟板金を戻し、その上から板金専用さび止め塗料や屋根用塗料を塗り、板金ジョイント部分にコーキング処理まで行って、施工完了から2カ月程度でくぎが抜けて板金が浮くなど100%考えられないことから、当社の施工不良があった可能性はないと断言できる。

初回来訪日、後日で構わなければドローンでの点検も可能なこと、許可いただければ今屋根に登れることなどを申請人に伝えたところ、今屋根に登ってほしいとの申し出があった。そのため、担当者がはしごで屋根に登って屋根の状態を写真撮影し、申請人に見せた。

棟板金が曲がっていることや A が述べた国の決まりはなく、A が不実告知や詐欺をしている可能性、当社の工事後に A が破損している可能性も考えられる。

当社の工事金額は高いが、施工の技術、施工品質、使用材料に伴うものであり、長期保証を付けて、保証期間は無償で手直しや点検を行っている。今回も、申請人からの依頼があれば無償点検を、万が一、施工不備があれば無償修理をしていた。くぎが落ちていた点については、今までついていた古いくぎが施工中に落ちたと考えられ、くぎを専門機関に鑑定してもらえれば何年くらい経過したくぎなのかが分かると思われる。

当社としては、法的根拠があり、当社の過失が認められるのであれば返還請求に応じるが、担当者への聴取内容、施工写真、関係者への確認等を鑑みる限り、現時点での要望金額の返還は難しいと考えている。また、高齢のお客さまには、判断能力がある親族の方に契約前に連絡し、了承いただくよう促している。今回も確認しており、契約段階で不実告知等もなく、理解していただいて着工している。しかし、申請人に不信感を与えたのは事実であり、和解のためにできる限りのことはする。

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契約書、施工写真等を確認した上で、両当事者から事実関係等を聴取した。相手方によると、屋根に登った際の写真は、担当者個人のスマートフォンで撮影しており、現在は残っていないとのことだった。

仲介委員から相手方に対して、①申請人は平成29年にシーガード工事をしており、経過年数からすると貫板交換工事の必要性に疑問がないとは言えない、②塗装工事の必要性も感じられないと指摘したところ、相手方は、①工事前の写真を見れば中の木の状態は一目瞭然であり、貫板が腐っている、貫板交換工事は必須だった、②塗装工事はしなくても雨漏りにつながる訳ではないが、遮熱性や美観の観点から、メンテナンス工事として一緒に行ってもいいのではないかと提案したと回答した。

仲介委員は、最初に屋根を見た際に板金を取って貫板を確認したのか質問するとともに、しみは当然あるもので、貫板を全部取り換える必要があったか判断しかねること、契約書の特定商取引法上の不備と考えられる点として、防水工事における防水材の品番およびカラー、雨どい工事における雨どいネットの品番の記載がないこと、役務の提供時期や代金の支払い方法が実際と異なっていること、保証書記載の20年間保証に関する記載がないことを指摘した。その上で、クーリング・オフの場合は本来全額返金だが、本手続の趣旨を踏まえた歩み寄りとして、一般的な相場価格で差し引いた額での和解の検討を依頼し、申請人の希望、Aの説明や工事に至った経緯に疑問があることを踏まえて、申請人がAに支払った20万円を除いた約115万円の返金を提案した。それに対して相手方は、担当者に再度事実確認を行い、和解案を検討すると回答した。

第2回期日において、相手方は、担当者に再度事実確認をしたが、屋根工事は原料の高い遮熱塗料を使っており金額も妥当で、施工写真からも分かる通り当社に非がないため返金はできない、雨どいネットは確かに高額であったことから半額の45万円を返金する、申請人の意向を踏まえて再度和解案を検討する余地はあると回答した。

申請人に相手方の回答を伝えたところ、申請人は、雨どいは接着剤を載せたのみで現在も雨漏りが続いている、平成29年にシーガード工事をした屋根が切れるのはおかしい、作業内容からして請求額が高額である、仲介委員から和解案を提示してほしいと述べた。

仲介委員は、相手方に申請人の主張を伝え、第1回期日で指摘した契約書上の不備や屋根工事の必要性等を踏まえると、屋根工事に問題がないとは評価しづらいと指摘し、屋根工事についても半額45万円を返金し、雨どいが直っていないため雨どい工事については補修費用10万円を加えた55万円を返金し、合計100万円の返金を検討するよう依頼した。

相手方は、雨どいが直っていないとの認識はなかったと述べ、どこまでの工事をしたのか確認した上で、社内で和解案を検討すると回答した。

第3回期日において、相手方は、100万円の支払いには応じるが、遅延なく支払うために4回分割での支払いとしたいと述べ、申請人に相手方の回答を伝えたところ、もう少し短い期間にできないかとの要望があった。

仲介委員から相手方に対して、分割回数や期間の再検討の余地がないか確認したが、これ以上短くすることは難しいとの回答であり、申請人に相手方の回答を伝えたところ、4回分割に応じるとの回答であった。そのため、相手方から申請人に対して、和解金100万円を4回に分割して支払うとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案5】クレジットカードの不正利用に関する紛争（73）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和5年10月下旬、自転車事故のため病院に入院した。入院期間が数カ月になることが分かった。

相手方カード会社が発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）を利用していたため、長期入院になると引き落とし口座に入金できないことが心配になり、相手方カード業務受託会社に電話で問い合わせたところ、残高不足の場合ははがきが届く、ウェブサイトからも利用明細が確認できると案内された。その後、スマートフォンでウェブサイトから利用明細を確認しようとしたが、うまくいかず断念した。この際、本件カード番号や電話番号といった個人情報を入力したか否かは覚えていない。

同年10月、12月に手術を受け、勤務先を退職し、リハビリに専念することにした。

令和6年2月、病院を退院し自宅に帰ったところ、相手方カード会社およびカード業務受託会社から封書やはがきが複数届いていた。内容は、本件カードの利用代金の引き落とし口座が残高不足になっている、相手方カード業務受託会社が相手方カード会社との保証契約に基づき申請人の利用代金の弁済をした、利用代金を支払ってほしいというものだった。

利用明細書を確認すると、身に覚えのない相手方遊園地のオンラインチケットの購入に関する請求が、1月請求分に約12万5000円、2月請求分に3万8000円あることを見つけた。1月請求分は未払いだが、2月請求分は引き落とされていた。相手方カード業務受託会社に自分の利用ではないことを電話で伝えるとともに、近くの警察署に行き当該不正利用について相談した。相手方カード会社の担当者からは、調査の後、2月請求分に含まれる不正利用は返金対象になるものの、1月不正利用分は申請人に支払義務があると言われた。この後、相手方カード業務受託会社から、1月請求分の不正利用の金額から、返金対象となる2月請求分の不正利用の額を控除した額の請求書が送られてきた。信用情報が気になったため、相手方カード業務受託会社の請求する金額をいったん支払った。

消費生活センターに相談したが解決できなかった。

自分は相手方遊園地のオンラインチケットを購入していないので、返金されていない約12万5000円を返金してほしい。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

オンラインチケットの購入に関するショッピング利用（以下「本件利用」という。）が行われたことは認めるが、「被害状況」との評価については知らないし争う。

本件利用が仮に申請人以外による利用であったとしても、会員規約において、紛失、盗難等により他人にカードを使用された場合であっても、それにより生ずる支払いについては会員の責任としており、原則として申請人が支払義務を負う。

また、警察署および当社に対し、速やかに紛失、盗難等の連絡をし、所定の届け出をした場合には、届け出を受理した日を含めて61日前にさかのぼり、その後に発生した損害額について全額補填ほてんするとしている。

そのため、所定の期間内に届け出を行うことで、本件利用分が補償の対象となりうる可能性があったが、申請人が問い合わせを行った時点で本件利用から 62 日が経過しており、補償の要件を満たしておらず、規約上、補償義務を負うものではない。

本件利用の全額の補償に応じることはできないが、申請人の入院という事情や仲介委員の見解または提案を考慮の上、和解に関する検討を行いたい。

<相手方カード業務受託会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社の回答は、業務委託元である相手方カード会社の回答に準ずるものとする。

<相手方遊園地の主張の要旨>

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。

申請人が主張する事実は把握していない。

申請人の主張を前提とすれば、申請人と相手方カード会社等の間で解決されるべき問題であり、既に一部の問題は解決されている。

また、国民生活センター紛争解決委員会における、クレジットカードの不正利用と補償期間の経過が問題とされた過去の事例では、申請人とカード会社との間で和解が成立し、ショッピングサイトに関する申請は取り下げられている。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方カード業務受託会社を除く当事者から事実関係等を聴取した。

申請人は、フリマアプリや動画配信サービスの支払いなどに本件カードを利用していたが、相手方遊園地のオンラインチケットを購入したことは一度もなく、10 月から 12 月の入院中も新型コロナウイルスの感染症対策として途中で退院することができず、外出して本件カードを使うこともなかったと述べた。入院中は、本件カード以外のクレジットカードと一緒に財布にしまい、ポーチに入れて、ベッドの脇にある鍵の付いていない小物入れで保管し、手術時には看護師に預けていたと説明した。また、管理に関して、フリマアプリや動画配信サービスの利用に当たり、スマートフォンの操作に詳しくなかったことから、以前勤務していた職場の友人にクレジットカード情報を含む登録作業をしてもらったことはあるが暗証番号を伝えたことはないと述べた。さらに、スマートフォンで通信販売のウェブサイトを見るときは怪しいサイトを避け、本件カードの請求については紙の請求書で確認していたと説明した。

相手方カード会社は、規約により 61 日前にさかのぼり、その後に発生した損害額は既に補償をしているが、規約では手当てされない長期入院という事情については個別に検討することになると述べた。

相手方遊園地は、オンラインチケットを購入する場合、会員登録が必要であり、登録されたメールアドレス宛にチケットのコードが送られるシステムになっていると説明した。そして、本件問題は、申請人と相手方カード会社との問題であることから、基本的に双方の間で解決されるべきであると主張した。

仲介委員は、相手方カード会社に対して、親族や身近な人物による不正利用であれば、補償は難しいとの前提のもと、第三者による不正利用の場合には一定の補償が検討できないか依頼した。

相手方カード会社は、本件カード情報を友人に教えたことがないというわけでもないようであり、オンラインチケットの購入者に関する情報もある程度把握できていることから、親族や身近な人物の中に該当する人物がいないか確認したいと主張した。

仲介委員は、相手方カード会社から提供されたオンラインチケットの購入者に関する情報を基に申請人に聞き取りを行った。しかし、本件利用に関連付けられる人物は確認できなかったことから、その結果を相手方カード会社に伝えた上で、申請人に帰責性を求めるのは難しいことを前提に解決策を検討できないか改めて依頼した。

相手方カード会社は、善管注意義務違反というよりは、長期入院という事情をどこまで考慮するかの問題と考えており、仲介委員より和解案が示されれば検討したいと回答した。

そこで、仲介委員は、相手方遊園地を除いて、申請人および相手方カード会社に対して、次回期日において和解案を示すことにした。

第2回期日で仲介委員は、申請人および相手方カード会社の事情を考慮した上で、相手方カード会社に対して約6万2500円の返金という和解案を示した。申請人は、希望としては全額の返金を求めたいが和解案に応じると述べ、一方、相手方カード会社は、持ち帰り検討したいと述べた。

後日、相手方カード会社から和解案に応じるとの回答があり、申請人および相手方カード会社の間で和解が成立した。なお、申請人は相手方カード業務受託会社および相手方遊園地に対する申請を取り下げた。

【事案 6】新築戸建住宅の屋根の落雪防止に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和3年9月、相手方と木造3階建て新築住宅（以下「本件住宅」という。）に関する請負工事の契約を結び、令和5年3月、引き渡しが完了した（以下「本件請負契約」という。）。

令和6年2月、居住している地域に降雪があった。降雪の翌日、隣家から「屋根から大きな音とともにエアコンの室外機、物置、自動車に直接落雪した」との苦情を受けた。また、屋根を確認すると、屋根半分には雪止めはあるものの、下半分には設置されていないため、その下部の積雪が全て落雪したようだ。気温や雪質により凍結し、家屋や車両の破損の危険があると指摘を受けた。

調べると、民法218条に「土地の所有者は、直接に雨水を隣地に注ぐ構造の屋根その他の工作物を設けてはならない」とあり、民法に抵触する物件の引き渡しを受けている状態であると思った。そのため、相手方に屋根部分の無償修繕を依頼した。

3月、相手方から回答があり、屋根の下部に雪止めが設置されていないのは、勾配が急であるため、雪止めを設置しても流れ落ちてしまい、意味をなさないため設置しなかった、法的にも問題ないため原則施主負担であれば施工することだった。屋根の下部に雪止めを設置する工事の費用として見積金額約31万円が提示され、約11万円を値引きすることだった。

工事費用のうち雪止め金具代約6万2000円は支払う意思があるが、雪止め金具の設置を無償で行ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

民法218条に対して、雨どいを設置し、隣地に雨水の直接的な流下を防止しており、民法に抵触するような施工は行っていない。

雪に関しては、当社の標準的な雪止めの設置により常識の範囲で想定される積雪に対して問題なく効果を発揮しており、今回のまれな大雪による落雪が受忍限度を超えているとの評価にはならないと判断している。

申請人の希望があれば、以前に提示した見積金額で有料の施工を行う準備はある。ただし、施工は法的対応および落雪防止を保証するものではない。

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、当事者から事実関係等を聴取した。

仲介委員が本件住宅の図面を見ると、屋根の上半分と下半分で勾配が違い、上半分はいわゆる3寸勾配（傾斜角度約17度）、下半分はいわゆる7寸勾配（傾斜角度約35度）で、下半分の方が上半分よりも勾配が急になっていることが分かった。

申請人は、本件請負契約締結時の図面では、雪止めの設置位置は、屋根の下部（7寸勾配部分）に記載されていたが、その後の建築確認申請時の図面では、屋根の上部（3寸勾配部分）に変更されており、変更について相手方の担当者から一切説明はなく、変更に同意した覚えはないと述べ

た。また、申請人の居住する地域の「最深積雪」が分かる気象庁の気象データを示し、令和6年2月は最深積雪が4センチメートルで、それを超える年は過去35年で16回あるため、相手方が主張するような「まれな大雪」ではない、今後も同程度の積雪は想定できるため、隣家に落雪による損害を与えないように、屋根の下部にも雪止めを設置してほしいと述べた。

相手方は、社内マニュアルでは、3寸勾配の屋根で雪を止めておき、7寸勾配の屋根は勾配が急なため自然に落雪させることとしているが、担当者が間違えて7寸勾配の屋根に雪止めを設置するよう図面に記載していたところ、その後間違いに気が付いて変更したものと思う、担当者が申請人に変更の説明をしたかどうかは不明だが、最終的には変更後の図面を申請人に確認してもらっているので問題はないと述べた。また、令和6年2月はまれな大雪による落雪であって、そのような積雪を想定する義務はないとも述べた。

仲介委員は、申請人から提出された本件住宅や隣家の写真などを確認し、相手方に対して、本件住宅は隣家との距離が近く、軒が出ているため、落雪があれば隣家のエアコンの室外機、物置、自動車に直接雪が当たる可能性があり、令和6年2月の最深積雪4センチメートル程度の積雪で落雪するようであれば、落雪防止に対する配慮が不足していたのではないかと指摘した。また、社内マニュアルがあるとしても、建物は個別性が高く、本件住宅に即した判断が求められるところ、本件住宅に設置された雪止めが、屋根からの落雪の危険性に対して通常有すべき安全性を有していたかが問題であり、参考裁判例（東京地方裁判所令和元年12月24日判決）を踏まえると、申請人の建物には上記安全性が欠けており、建物の設計ないし施工には契約不適合があったという評価も可能ではないかと指摘し、当該参考裁判例の判決文を送付することとした。

後日、仲介委員は、相手方に対して、和解に向けた検討を依頼する文書、申請人の居住する地域の「最深積雪」が分かる気象庁の気象データ、参考裁判例を送付した。

第2回期日において、相手方は、本件住宅は本件請負契約の合意の下で施工し、既に申請人に引き渡して終了している、雪止め設置位置を屋根の上部に変更した図面で最終的に申請人から確認のサインをもらっているため、申請人の請求に応じることはできない、雪止めの設置位置を変更した際に、担当者から申請人に説明しているかどうかは不明であると回答した。また、申請人が確認のサインをした図面が示されたが、打ち合わせを行う中で本件請負契約時の図面から変更した点は図面に赤字で記載されているようだが、相手方の担当者から申請人に雪止めの設置位置の変更に関して説明したことを示すものではなかった。

申請人は、雪止めの設置位置が変更された後の図面に確認のサインをしていたとしても、相手方の担当者からは何らの説明がなかったため変更について認識していないと回答した。

仲介委員は、申請人に対しては、相手方の担当者とのやりとりを時系列に記載した資料、相手方から渡された図面の提出を、相手方に対しては、雪止めの設置位置の変更に関して申請人に説明したかどうかを担当者にヒアリングし、その結果および結果を踏まえた解決案を書面で提出するよう要請した。

第3回期日において、仲介委員は当事者から提出された資料に基づき事情を聴取した。

相手方は、担当者にヒアリングした結果、申請人との打ち合わせや図面作成の際に、雪止めの設置位置の変更に関して申請人の希望を聞いたり、相手方の担当者から申請人に説明したりすることはなかった、本件請負契約締結後、建築確認申請の際に提出するための図面では雪止めの設置位置を屋根の上部に変更しており、申請人からも確認のサインをもらっている、雪止めの設置

位置を屋根の下部に設置する施工費用として約 31 万円の見積書を作成し、以前より施工費用約 31 万円から約 11 万円を値引きすとも提案しており、ヒアリングの結果を踏まえてもこれ以上の譲歩は難しいと回答した。

仲介委員から相手方に対して、申請人が最終図面について確認のサインをしているとしても、申請人は雪止めの設置位置の変更について認識していないため、当事者間で変更に関する合意があるとはいえないと指摘したが、相手方の回答は変わらなかった。

仲介委員から申請人に対して、相手方の回答を伝えたところ、約 11 万円の値引きは本手続に申請する前から提案されていたため、本手続で相手方と和解する意思はないとの回答であった。

仲介委員は、両当事者の回答を踏まえ、本手続で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 7】競馬予想ソフトの解約に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年1月上旬、マッチングアプリで知り合った男性Aと食事に行き、「いところがテーマパークに関連する仕事をしているため、無料でチケットをもらえる。今度一緒にチケットをもらいに行こう」と言われた。

1月下旬、Aと会ったが、「いとは仕事で来られなくなった。知人が代わりに説明する」と言われ、マンションの一室に連れて行かれた。部屋に入ると相手方の担当者から競馬の運用実績を見せられ、「自動投票開始のボタンをクリックするだけで馬券を購入してくれる。最低でも月2〜3万円の利益が出る。外れることもあるが、下がった分を投資することで利益が上がる。絶対に損することはない」と言い、勝馬投票券の自動投票ツールを勧められた。Aからは、「自分もやっており、もうかったお金で自動車を買った」と説明された。

相手方の担当者から、どの月も7〜8万円の売り上げがあるとして、昨年の運用実績を見せられ、代金103万円は数年で回収できると言われた。高額なので購入するとは言えずにいたところ、相手方の若手社員のための特別価格と同じ88万円で購入できることとなった。その後、Aと部屋を出て食事をしたが、「自分もやっていて安心できる。一緒にやってくれたらうれしい」と言われ、断りきれずに、指示されたアプリをインストールした。

銀行のATMで88万円を引き出して部屋に戻ったところ、相手方の担当者から、「自動投票ツールが入っているCDを渡す予定だった人が海外に行っている。今ならこのCDを渡すことができる」と言われた。売買契約書を交わし、代金88万円を手渡した。

購入後、運用しても利益が出ず、Aに相談したところ、プラスになるから大丈夫と言われた。不信に思い、インターネットで検索したところ、詐欺と書いてあった。

3月、相手方に返金を求める通知書を送付したが、回答はなく、返金もされなかった。

支払った商品代金88万円を返金してほしい。なお、受け取ったCDは未使用のまま保管している。

<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（取下げ）

相手方に和解の仲介申請通知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が、回答書等の提出はなく、事務局からの複数回の電話に対しても応答がなかった。そこで、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。

そのため、仲介委員から相手方に対して、国民生活センター法22条に基づき、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ところ、後日、申請人から連絡があり、和解の仲介申請通知書等の回答期限の数日後（事務局からの3度目の連絡後）に、相手方から88万円が振り込まれていたことが分かった。

事務局から相手方に連絡して事情を確認しようとしたが、つながらなかったため、相手方に対して、返金の確認等を和解条項として定めた和解書を送付し、約3週間後を期限に署名押印の上、

返送を求めた。

その結果、期限までに和解書は返送されなかったものの、請求額全額の 88 万円が既に振り込まれていたことから、申請人により申請が取り下げられ、手続は終了した。

【事案 8】通信販売の定期購入に関する紛争（69）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年1月中旬、SNSに相手方の広告が頻繁に表示されるようになり、遷移した広告から「シワ改善」という広告を見て興味を持った。

1月下旬、スマートフォンに同じ広告が表示され、シワ改善、国が認めたなどと記載されており、化粧品セットを注文しようと思った。動画広告の中に、「続けなくてもOK」などと記載されていたため、1回だけの注文であると理解した。注文入力画面から必要事項を入力したが、「注文を確定する」ボタンは押さずに画面を閉じた。しかし、相手方から注文を受け付けた旨のメールが届いた。

2月、相手方から商品、納品書、請求書が届き、仕方なくコンビニ後払いで代金約4000円を支払った。納品書には次回お届け予定日が記載されており、これ以上は購入を希望しないため、相手方の電話番号に何度も電話したが、混雑してつながらなかった。

数日後、消費生活センターに相談して、販売サイトを確認してもらったところ、初回で解約する場合には解約手数料が約6000円かかることを知った。誤認による取消しを相手方にメールで求めたが、「解約には手数料がかかる、2回目を受け取った後に解約できる」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、商品を返品するので、既に支払った約4000円を返金してほしい。解約手数料約6000円を請求しないでほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

注文を確定せずに画面を閉じたという申請人の主張については、システム上注文確定ボタンを押さない限り、契約の申込みはされないことから、契約の申込みは間違いなくされている。解約手数料についても申込画面に明記している。従って、契約は有効に成立している。

1回目の発送は完了し、申請人からの入金も完了しているが、紛争の早期解決のために一部譲歩し、未払いの解約手数料は請求を放棄し、既払いかつ商品配送済みの初回分は返金・返品なし、との解決を提案する。

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、注文確定までの経緯を含めた事実関係等について聴取した。その上で、申請人の主張する画面遷移が明らかでなく、どの段階で注文が確定されたか判別できなかったため、相手方に広告の表示から注文までのシステム上の流れについて確認した。

相手方は、SNSの広告からランディングページに遷移し、ランディングページ内のボタンをクリックし、そこで「注文する」を押すと、入力画面に遷移する、入力後、「注文内容を確認する」を押すと、利用規約があり、チェックボックスにチェックを入れ、最終確認画面で「注文を確定する」を押すと申し込みになる、「注文を確定する」を押さない限り、勝手に申し込みにはならず、申し込みの後に自動返信メール、注文確定メール、配送メールの3通を送信していると述べた。

また、解約の電話は、つながりにくい時間帯もあるが、電話がつながらない場合には、サポートデスクにメールを送信してもらえば、すぐに折り返し連絡をしており、現在は電話対応の人員を増やしていると述べた。

仲介委員から実際の確認画面等を示す資料の提出を求めたところ、相手方は、その場で資料の提出に応じ、「注文を確定する」のボタンを押さない限りは、申請人の情報を知り得ることができず、途中の段階で商品を配送したら犯罪であり、申請人は確実に押している、などと述べた。

仲介委員は、上記資料を申請人に見てもらい、最終確認画面の認識を確認しようとしたが、申請人より相手方の希望する解決策の提案に応じるとの意向が示された。そのため、早期解決の観点から画面の確認は求めず、相手方に申請人の意向を伝え、相手方が未払いの解約手数料の請求を放棄し、既払いかつ商品配送済みの初回分は返金・返品なしとする内容で、両当事者間で和解が成立した。

なお、仲介委員から相手方に対し、最終確認画面における契約条件の表示は、非常に小さな小窓に記載されており、分かりにくいことを指摘し、改善策の検討を促した。また、解約についてはその方法を記載するだけでなく、実際の対応を担保すること、広告の表示については化粧品等の適正広告ガイドラインに従った表示となるよう改善することを求めた。

【事案 9】火災保険における保険金請求に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 11 年 1 月、相手方と住宅ローン特約火災保険の契約を結んだ。

令和 5 年 7 月、雷害により固定電話機が使用不能になり、相手方に電話で連絡したところ、保険金請求書等が届いた。その後、保険対象に動産は含まないなどのやりとりが続いた。

8 月、相手方から、固定電話機が保険対象外であるとの文書とともに、家財は保険対象外となる旨が記載された資料（以下「特約火災保険の概要に関する書面」という。）が届いた。

令和 6 年 3 月、相手方に、電気の付帯設備には照明器具やフットライトなどが入るのではないかと、固定電話機は電気と電話線につながっている付帯設備に該当するのではないかとメールで問い合わせた。これに対して、相手方から、社外の弁護士にも相談し、社内でも再度検討したが、固定電話機は家財に該当するため、保険の目的に該当しない、との回答があった。

雷害により使用不可となった固定電話機の補償をしてほしい。

＜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。

おおむね申請内容に間違いはない。

申請人の保険は住宅ローン特約火災保険で、顧客と住宅ローン会社との契約に基づき、融資を受けた「建物」のみを保険の目的とする保険契約となっており、「家財」は保険の目的とはなっていない。

当該保険が「建物」のみを保険の目的としていて、「家財」を保険の目的としていないことについては、当該保険内容を示す資料の中で「保険の目的（建物）の所在」と記載があることや、「当該保険契約のしおり」に「建物につけていただく保険」と記載があることから明らかである。

当社と申請人との保険契約においては、建物のみが保険対象となっているため、固定電話機が「建物」であるのか「家財」であるのかが争点となる。

本件においては、申請人から落雷で固定電話機に損害が発生したとの連絡をもらったが、固定電話機については、電子レンジや冷蔵庫と同じく「家財」に該当する（建物ではない）ため、当該保険では保険の目的に該当せず保険金支払いの対象外と判断している。

申請人に固定電話機が「家財」に該当し、当該保険の保険金支払いの対象外であることを理解してほしい。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、住宅ローン特約火災保険の約款に、建物が保険の目的である場合には、「畳、建具その他の従物および電気・ガス・暖房・冷房設備その他の付属設備」のうち、被保険者の所有するものは、特別の約定がない限り、保険の目的に含まれる旨が規定されているため、固定電話機は「その他の付属設備」として保険の目的に含まれると考えていると述べた。また、約款が分かりづらかったため相手方に問い合わせたところ、社外の弁護士に相談後、分かりやすく回答すると

言われ、待っていたが、保険金支払いの対象外であるとの結論だけの唐突な回答と、特約火災保険の概要に関する書面が届いた、当該書面は契約時に受け取ったものではなかったため、相手方に何の書面かを尋ねたが、明確な回答がなかったと相手方の対応への苦情を述べた。

相手方は、一般論として、固定電話機は「建物」には該当せず、「家財」に該当する、これまで争点になったことはないと述べた。また、弁護士に相談したが、住宅ローン特約火災保険の約款に、建物が保険の目的である場合には、「畳、建具その他の従物および電気・ガス・暖房・冷房設備その他の付属設備」のうち、被保険者の所有するものは、特別の約定がない限り、保険の目的に含まれる旨が規定されているところ、「その他の付属設備」は「電気・ガス・暖房・冷房設備」と列挙しているものの付属設備を指し、この中には電話機や通信設備が記載されていないし、一般的に固定電話機は建物の付属物とは考えられないため、固定電話機は保険の対象にならないと主張し、結論は変わらなかった。

また、申請人に送付した特約火災保険の概要に関する書面は、申請人と契約を締結した後に作成された住宅ローン特約火災保険の資料であり、契約締結時より分かりやすく記載されていたので、該当部分のみを抜粋して送付したと述べた。

仲介委員は、両当事者の聴取を踏まえ、住宅ローン特約火災保険の保険金支払いは、「建物」が目的になっているが、「家財」は目的になっておらず、申請人は固定電話機が「電気・ガス・暖房・冷房設備その他の付属設備」に該当し、保険の目的であると主張するが、一般的には固定電話機は動産であり、不動産である建物に付属する設備である従物には該当しないため、固定電話機は保険の目的とはならないと整理し、申請人に見解を説明した。

当事者双方の約款の解釈が対立したため、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 10】 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（34）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和6年1月、知人の SNS に、知人が手伝っているネット販売のアパレルショップで一緒に働いてくれる人を募集しているとの投稿があり、その投稿を見て興味を持った。「興味がある」「興味がない」のボタンが表示されていたので、「興味がある」のボタンを押したところ、知人から、今後は担当者がメッセージアプリで対応することになると連絡があった。

2月、相手方担当者から電話があり、SNS マーケティングやネットショップの運営などの話を聞き、物販の流れを学ぶために相手方のサポートやお金が必要であると言われた。相手方担当者は、55万円のうち半額の27万5000円を自分が支払い、半額は相手方が負担し、事業を始めたら自分の収入の何%かが相手方に入る仕組みであると説明した。

相手方担当者から支払いはカードがよいと言われたが、持っているクレジットカードの利用可能額が足りず、保有資産は日本円ではなく、暗号資産のため手持ちもなかった。銀行口座の残高を聞かれ、仕方がなく相手方の銀行預金口座に2万円を振り込んだ。また、暗号資産を日本円に替えるようにメッセージアプリで言われた。さらに、クレジットカードを作るように電話で言われたが、クレジットカードは審査が通らなかった。

翌日、相手方担当者が設定した3名のグループで電話し、どんなサポートがあるのか、契約書を郵送するので記入して返送するよう言われた。

相手方担当者の強い口調とたびたびの電話を苦痛に感じ、また相手方担当者の指示通りにしなければ知人に迷惑がかかると思い、仕方なく暗号資産を日本円に換え、相手方に残金25万5000円を振り込んだところ、相手方から契約書が郵便で届いた（以下「本件契約」という。）。

その後、知人から電話があり、相手方が変な業者かもしれないと言われた。また、知人が相手方の仕事を手伝っている訳ではないことが分かった。そこで、契約書面は返送せず、メッセージアプリで相手方にクーリング・オフを申し出た。相手方担当者から電話があり、事業者間の契約のためクーリング・オフはできないなどの話があった。

消費生活センターに相談したが解決できなかった。

契約をなかったこととして、支払った27万5000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ない。

事業者間のため、クーリング・オフは認めないと会社で決めている。

事業者として関わってもらうため、クーリング・オフは適用されないと事前に伝えている。商品の卸ではあるため、事業者として理解していただきたい。

申請人の知人はインフルエンサーとして関わっていただけで、運営者として関わっているなどは当社から話していないため、勘違いされては困る。

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、知人の SNS の投稿を見て、お店に雇ってもらおうのだと思った、相手方との話の中で自分が販売事業をする話になっていておかしいと思った、ネットショップをどうやって立ち上げるのか、商品の発送方法、相手方のサポート内容などについてはよく分からない、自身はアルバイトをして生計を立てている、暗号資産は元々持っているものでこの事業者とは関係ない、などと述べた。

相手方は、自身は業務委託の営業担当であり、営業を管理する役員がいる、細かい話は分からないが、事業が回らなくなり、会社は倒産していると聞いている、申請人は暗号資産で投資をしているなど事業者に当たるため、事業者間での取引となり、クーリング・オフは適用されない、今回は事業者として関わっている認識であるなどと述べた。

そこで、仲介委員から相手方に対して、申請人はアルバイトで生計を立てており、多少投資を行っていたとしても、そのことをもって事業者とはいえないのではないか、実際に古着の販売を行っていないこと、契約書を締結していないことから、これからサポートを受ける者が事業者に当たるという主張はできないのではないかと指摘した。

その上で、相手方に具体的なサービス内容について確認したところ、相手方は、相手方が仕入れた古着を契約者がフリマアプリで販売する際に販売ノウハウを提供し、古着の撮影や在庫管理、発送作業を行うと述べた。これに対し、仲介委員は、本件が業務提供誘引販売取引に当たる可能性があることを指摘し、クーリング・オフが適用される事案ではないかと伝え、法的観点から検討を促したが、相手方は、会社が事実上倒産しており、資金繰りの問題もあることから、約 7 割の返金で解決を図りたいと述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方の事業状況を踏まえ、一部譲歩し、相手方の提案を受け入れるかどうかを確認したところ、受け入れるとの回答があったため、相手方が申請人に 20 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 11】クレジットカードの不正利用に関する紛争（74）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年3月中旬、午前1時ごろまで交際相手らと飲酒をしていたが、交際相手が勝手に帰宅してしまい、1人であてもなく歩いていた。その際、初めて会った男性とホテルに行くことになり、午前2時ごろホテルにチェックインした。財布を入れたバックはベッドの横に置いていたが、1時間ほど男性と話した後、寝てしまった。後日分かったことだが、午前5時ごろ、男性がフロントに電話をかけ、部屋にまた戻ってくるので少し外出をしたいと言い、外出をしたようだ。

午前8時ごろ、目が覚め、男性がいないことに気が付いた。バッグの中を確認したところ、相手方の発行するクレジットカードを含めたクレジットカード2枚、スマートフォン、現金5000円がなくなっていた。すぐにホテルのフロントから警察へ通報してもらい、被害届を提出した。警察で話を聞かれた後、携帯電話ショップで電話を借り、お昼ごろに相手方に電話したところ、鉄道会社で約28万円が利用されていたことが分かった。なお、他のカード会社でも、同鉄道会社で約44万円が利用されていた。

4月上旬から中旬、消費生活センターや警察に相談したが、相手方からは「一言でも話したことのある人が盗んで使用した場合、関係者とみなされる。クレジットカード保有者の過失、かつ暗証番号が入力されていることから不正利用とみなすことはできない」との回答があり、解決できなかった。

4月下旬、相手方に利用明細を確認した結果、利用日の午前6時ごろに計5回（約10万円が2回、約3万円が3回）、鉄道会社の券売機で新幹線のチケットが購入されたことが分かった。うち約3万円の3回は、相手方から不正利用の可能性があるというメールが届いた後の決済であった。

不正利用された約28万円を返金してほしい。なお、暗証番号は自分や親族の誕生日ではなく、カードを契約したときにランダムに設定した数字である。盗難に遭ったクレジットカード2枚は同じ暗証番号であったが、他のキャッシュカードに同じ暗証番号のものはない。スマートフォンのロックは6桁で推測し得ない番号である。他のカード会社からは、保険が適用されたので、不正利用分について請求しないとの連絡があった。

<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。

カードの会員規約において、会員は、暗証番号を他人に知られないよう善良なる管理者の注意をもって管理すること、カード利用に当たり、登録された暗証番号が使用されたときは、当社に責のある場合を除き、そのために生ずる一切の債務について支払いの責を負うものとするのが定められている。また、カード情報の使用・保管・管理について善管注意義務を負い、他人への貸与や使用のための占有の移転等もしてはならない。

本事案のカード利用については、いずれも暗証番号が使用されており、当社は申請人の暗証番号が入力されたカード利用について正当に利用金額等を請求しているものであり、当社に帰責事由は認められない。申請人は、男性にカードを盗まれ、自身が利用していない旨主張しているが、当社はそのような事実を認識しておらず、申請人本人しか知り得ないはずの暗証番号が一度の誤

りもなく入力されていたことから、申請人自身が暗証番号を入力して利用したか、第三者に暗証番号を提供してカード利用を行うことを許諾したか、いずれかであると判断せざるを得ない。

また、仮にカードが盗まれていたとしても、なぜ暗証番号が一度の誤りもなく入力されていたかなどについて、申請人から合理的な主張立証はされておらず、仮に申請人の主張を前提としても、申請人にカードや暗証番号の管理に過失があったことは明らかであり、申請人に過失がないと認めることはできない。

よって、本件カード利用については、申請人が支払義務を負うことが明らかであり、会員保障制度の適用もないため、本件請求に応じることはできない。

申請人による、本件申請の取下げを求める。

2. 手続の経過と結果（不調）

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について聴取した。

申請人は、ホテルと一緒に入った男性に渡された水を飲み、寝てしまったが、コップに注いでいるところを見ていなかったのも睡眠薬が混入されていたかもしれない、ナンバーレスカードで一度に使用できる限度額も設定し、暗証番号も自分にしか分からない方法でメモをするなど、セキュリティ対策には気を使っており、盗難されたことは警察も認めているため、最低50%は補償してほしいと述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人は利用確認メールが届く設定にしていたが、スマートフォンも一緒に盗まれ利用に気付かなかったこと、暗証番号は乱数を使用しており、当日にカードを使用した経緯もないので、なぜ突破されたのか分からないと主張していること、申請人の説明からすると、本件利用は犯罪行為、窃盗行為によるものであり、全額を申請人が負担するのは酷であると考えられることを伝えた。その上で、本来、キャッシュカードに適用される法律ではあるものの、クレジットカードとキャッシュカードの実態は変わらないことから、利用者に過失がある場合における預金者保護法による補償額と同じ75%の検討を依頼した。

これに対して相手方は、クレジットカード取引は預金者保護法の対象となっていないため同じ考え方をするのは難しい、暗証番号取引であり、暗証番号がどのように漏えいしたのか解明できない以上は補償が難しい、申請人に故意過失がないことが明らかであれば別だが、申請人の行動には軽率なところがあったと考えていると回答した。

仲介委員から相手方に対して、申請人に軽率な面はあったものの、犯罪被害者であることは間違いないと推測される中、警察も第三者の利用であることを認めて積極的に捜査していること、故意・過失がないことを会員が立証した際に免責を認める規約は、民法の原則から立証責任を転換しており、消費者契約法上無効となる可能性もあることを指摘した。しかし、暗証番号がどう漏えいしたのか解明できない以上、他の件との公平性の観点からも、補償が難しいとの回答は変わらなかった。

そのため、相手方の主張を申請人に伝えて意向を確認した上で、相手方に対し、相手方の規約に「換金性が高い商品を購入した際、利用が不審の場合にはカードの利用を停止できる」という規約があるにもかかわらず、カード利用が停止されなかったことを踏まえ、不正検知のメールが送られた後の計3回の利用分、約9万円の補償を検討するよう依頼した。

第2回期日において、相手方は、不正検知のメールを確認して検討したものの、指摘された規約の条項は、利用停止したことについて損害賠償請求をされないための免責規定であって、この

規定から直ちに取引を止めなければならない義務が生じるものではないことなどから、譲歩することはできないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、義務を認めるよう指摘したわけではないと伝え、譲歩の可能性がないか再度確認したが、相手方の回答は変わらなかった。

そのため、仲介委員は、申請人に相手方の検討結果を伝えた上で、和解が成立する見込みはないと考え、手続を終了させた。

【事案 12】 未成年者のオンラインクレーンゲームの高額請求に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

息子には知的障害と発達障害があり、療育手帳を所持している。不登校であり、学校との話し合いの末、毎日短時間のみ登校することとなっていたため、在宅時間が長い上に夜更かしをするようになっていた。息子専用のスマートフォンはなく、必要なときは母親のスマートフォンを使用させていた。また、スマートフォンには画面ロックを設定していたが、暗証番号は家族全員が把握しており、容易に解除できる状態だった。

令和5年12月以前、当時小学6年生だった息子に頼まれて、相手方ゲーム会社が運営するオンラインクレーンゲームのアプリをインストールした。生年月日の設定をした記憶はなく、課金時は、スマートフォンに登録している相手方カード会社AおよびBのクレジットカード、その他決済方法を都度母親が選択し、数百円ずつ課金していた。

令和6年3月上旬、母親が体調を崩して寝込んでいたため、息子は相手方カード会社Aのクレジットカード決済で、初めて両親に無断で課金を試みた。指紋認証に失敗し、パスワード（画面ロックの暗証番号とは異なり、息子には教えていなかった。）を求められたことから、心当たりのある数字などを試したところ、突破できてしまったようだ。それ以降、息子は両親に無断で毎日のように課金を続けていたが、母親の許可を得た上で別の決済方法でも課金をしていたため、息子が無断で課金をしていることに両親は気付かなかった。

3月下旬、相手方カード会社Aのクレジットカードが利用限度額を超えて使用できなくなり、息子は相手方カード会社Bのクレジットカードで約3万円を3回決済した。

その後、息子が無断で課金していることに母親が気づき、利用明細を確認したところ、相手方カード会社Aのクレジットカードを利用した、母親が認識していない相手方ゲーム会社の利用が218件、合計約82万円あることが分かった（以下、一連の課金行為をまとめて「本件契約」という。）。

消費生活センターに相談し、相手方ゲーム会社に未成年者契約の取消しを求めたが、「利用者自身が成人の生年月日を入力していること、携帯電話が母親の物であること」から、返金対応はできないと回答された。

契約をなかったこととして請求を取り下げ、既に支払った金額を返金してほしい。なお、現在までに相手方カード会社AおよびBには、リボ払いでそれぞれ3万円、2万円を支払った。4月上旬に相手方ゲーム会社から届いた景品は、開封せずに保管している。

＜相手方ゲーム会社の主張の要旨＞

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。

令和5年5月に、母親が利用規約に同意した上で、母親名義のアカウントを登録した事実、令和5年12月から令和6年5月にかけて、母親名義のアカウントにおいて約97万円の課金を行った上でサービスを利用していた事実を認識している。

以上の事実より、当社としては、当社と母親の間でゲームの利用にかかる契約が有効に成立したものと判断している。また、利用規約において「ユーザーは、登録情報について、自己の責任

の下、任意に登録、管理する」「登録情報によって本サービスの利用があった場合には、本サービスに登録したユーザー本人が利用したものと扱うことができる」旨定めており、母親は当該利用規約に同意の上、サービスを利用している。そのため、仮に母親のアカウントを利用していたのが息子であったとしても、母親は、当該利用を母親自らの利用として取り扱うことに合意していることから、契約の有効性が欠けることはないものと判断している。

申請人による申請の取下げを希望する。

<相手方カード会社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。

紛争の経緯に関しては不知のため、カード会社としては、該当の債権に対する弁済を求めざるを得ないとする。申請人には、弁済の履行を求める。

<相手方カード会社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。

申請人の当社カードサービス利用による加盟店との紛議については、カードの利用規約に基づき、まずは申請人と加盟店との間で解決していただく必要がある。

両親は、画面のロック解除の暗証番号を知る息子から時折求められ、ゲームの課金時の決済手段として、パスワードの入力等の本人確認手續を経ずに利用できる当社のカードを登録したスマートフォンを貸し渡し、自由に使用できる状態においていた等の事情が認められる。かかる事情は、カードの利用規約に定める善管注意義務を負担する保護者の重大な過失を構成するものと評価せざるを得ない。

従って、仮に申請人と加盟店との間で本件取引が有効と判断され、息子の当社カードサービスの利用に基づく代金相当額について、両親が当社に対し、カード利用規約に基づいて、紛失や盗難等による不正利用に基づく補償を求めた場合、同規約上の「損害が会員、その家族（略）の故意もしくは重大な過失（略）に起因するとき」などに該当するため、免責事由が認められ、請求には応じかねる。この場合、既払い金約3万円の返金には応じられず、未払い金約6万円の支払いを求める。

他方で、申請人と加盟店との間で合意によって取引が取り消された場合、クレジット契約の取消し処理を行い、申請人に対して既払い金を返金するとともに、未払い金については、今後一切請求をしない。

2. 手續の経過と結果（不調）

期日に先立って、仲介委員は、実際にゲームをダウンロードし、課金直前までの画面表示の検証を行った。また、申請人から提出されたゲーム課金時の画面やプロフィール画面、課金一覧表等を確認した上で、期日において、当事者から事実関係等を聴取した。

母親は、息子は母親が生年月日を入力したと言っているが記憶にない、課金一覧表のうち3月以降の高額課金は息子が勝手にしたものだということは确实だが、個々の課金のうちどれを許可したかは覚えていないなどと述べた。

相手方ゲーム会社は、課金時に生年月日の入力が必要である、生年月日欄に成人の誕生日がデフォルト入力されている、会員登録をしなくてもゲームは利用でき、一般的には景品の発送を受けるタイミングで住所等を入力するなど述べた。

仲介委員から相手方ゲーム会社に対して、息子が利用したことの立証責任が申請人側にあることを前提に、①登録したユーザー自身がゲームを利用したと扱う規約は、民法の規定よりも重い責任を消費者に負わせるものであり、消費者契約法上無効となる可能性があること、②本件ではデフォルト入力の日付部分だけ変わった生年月日が登録されており、成人の生年月日がデフォルトで入力されている点、課金の都度年齢確認がされていない点には問題があると考えられることを指摘した。その上で、利用者から利用規約への同意を得ているタイミング、短期間での高額課金時における警告の有無について回答を求め、和解の余地がないかを確認した。

相手方ゲーム会社は、アプリの初回起動時に利用規約を表示して同意を求めている、高額商品を取り扱っており、1日で相当額を利用する利用者も多数いるため、高額課金だからといって警告は行っていないと回答した上で、未成年者が利用した証拠がないこと、仮に未成年者が使用していたとしても、成人の生年月日を入力しており詐術に当たること、成人でないと課金できない旨最初に表示していることから、譲歩は難しいと主張した。

仲介委員から相手方ゲーム会社に対して、仲介委員が試みたところアプリ起動時に利用規約は表示されなかったと伝えた上で、画面表示のフローを提出するよう求め、息子が使ったことは事実だと思われること、知的障害のある息子が利用してしまった事案であることを伝えて再度譲歩を求めたが、相手方ゲーム会社の回答は変わらなかった。また、相手方ゲーム会社は、問題となったアカウントから、知的障害のある息子によるものとは思えない約80件の問い合わせが寄せられていると述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方ゲーム会社の聴取内容を伝え、母親のスマートフォンおよびアカウントを利用していることから利用者が母親であると事実上推定される場所、立証責任がある申請人側で、息子が使ったことを証明できないのが難点であること、事業者側に譲歩の姿勢が見られないと本手続で解決するのは難しいことを伝えた。

申請人は、問い合わせはすべて息子が行っており親は関知していないと回答し、当該回答を仲介委員から相手方ゲーム会社に伝え、最終日の高額課金分約60万円の譲歩など、少しでも和解の余地がないかを確認した。しかし、相手方ゲーム会社は、はっきりした証拠がない中で和解金は支払えず、持ち帰っても検討結果は変わらないと回答したため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 13】クリーニング事故に関する紛争（22）

令和6年7月、クリーニング事故に関する紛争（22）について、消費者（申請人）とクリーニング店を運営する事業者（相手方）は、独立行政法人国民生活センター法に基づく仲裁に付し、その仲裁判断に服することを合意の上、消費者（申請人）が仲裁申請書を提出した。

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和6年3月末、当時6万9000円で購入した平成13年製のコート（以下「本件コート」という。）について、相手方のクリーニング店（以下「相手方店舗」という。）にドライクリーニングを依頼した。

4月上旬、妻がクリーニングを依頼していた別の品を受け取りに行った際、相手方店舗の従業員から、本件コートをドライクリーニングしたら、表と裏の圧着が剥がれてしわしわになったので、期日までに返却できないと言われたそうだ。

4月下旬、相手方店舗にて、従業員から、工場から戻ってきたクリーニング済みの本件コートを見せられたが、しわしわになっていたため、受け取れない旨を回答した。従業員から工場に確認すると言われた。

次の日、相手方の副工場長から電話があり、本件コートを確認したところ、平成13年に製造されているため経年劣化で賠償はできないと言われた。これに対して、経年劣化ではなく、相手方の過失のため賠償してほしいと申し入れた。

数日後、相手方の副工場長から電話があり、クリーニング事故賠償基準（以下「事故賠償基準」という。）に基づき、約5000円を賠償すると言われた。事故賠償基準を確認したところ、賠償額の元となる価格は再取得価格ではなかったため、納得できないと返答した。

後日、相手方の副工場長と電話で話し、同じメーカーの本件コートによく似たコートが約30万円で販売されており、約30万円（再取得価格）×補償割合21%（A級）＝約6万3000円が賠償額として妥当ではないかと申し入れたが、応じられないと回答された。

6月、相手方店舗にて、従業員からクリーニング代（980円）が返金された。

その後、相手方と国民生活センターの仲裁手続について仲裁合意を締結した。

約6万3000円を賠償額として支払ってほしい。

<相手方の主張の要旨>

事故賠償基準、仲裁委員の適正な判断による賠償に応じる意思はある。

本件コートは、工場にて通常のドライクリーニングで洗い、乾燥を経た後、生地がうねるような収縮がみられた。本件コートの状態から、ボンディング加工の劣化によるものと思われた。本件コートのメーカーに問い合わせたところ、平成13年（2001年）秋冬に販売されていたもので、販売価格は6万9000円との回答があった。

ボンディング加工に使用されているポリウレタン樹脂の寿命は2～3年といわれているところ、本件コートが製造から20年以上経過しているため、経年劣化による事故と判断し、申請人に説明した上で、クリーニング代は返金する旨を伝えた。しかし、クリーニング代の返金だけでは納得

してもらえず、店舗スタッフからのリスクの説明がなかったと指摘され、譲歩する形で事故賠償基準による賠償割合で算定した約 5000 円の補償を申し出たが、納得してもらえなかった。

申請人から、コートを再取得するには約 30 万円かかるとして、事故賠償基準により A 級で算出した約 6 万 3000 円の補償を求められたが、本件コートの代替品となるコートはなく価格の基準が不明確であること、本件コートのクリーニング事故において当社の過失によるものではなく経年劣化による損傷と考えられること、事故賠償基準で補償額を算出するに当たり、A 級ではなく B 級で算出するべきであることから、応じられないと回答した。

2. 手続の経過と結果（和解勧試による和解）

仲裁委員は、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、相手方店舗は長年利用しており、汚れが落ちなかったことはあったが、同様のトラブルが発生したことはなかった、本件コートのドライクリーニングを依頼した際に従業員からしわしわになるリスクがあることは説明されなかったと述べた。また、本件コートは 20 年前に購入し、冬季に週 1 日程度着用し、年 1 回の頻度でドライクリーニングに出していた、表と裏の圧着が剥がれてしわしわになったのは経年劣化が原因と説明されたが、前年にドライクリーニングを依頼した際には、そのような兆候はなかったと述べた。

仲裁委員は、申請人に対して、相手方はクリーニング事故による過失はないと主張しているが、事故賠償基準に基づく賠償には応じるとの主張であること、事故賠償基準 4 条では、賠償額は「物品の再取得価格×物品の購入時からの経過月数に対応して別表に定める補償割合」により算定すると定められており、「物品の再取得価格（損害が発生した物品と同一の品質の新規の物品を事故発生時に購入するのに必要な金額）」と「補償割合」が争点になることを説明した。

その上で、申請人に対して、本件コートは現在販売されておらず、同じメーカーの本件コートに類似したコート（以下「類似のコート」という。）の価格約 30 万円が「物品の再取得価格」であるとの申請人の主張だが、本件コートがポリエステル 100%に対して類似のコートはコットン 100%であり生地素材が異なっていること、メーカーのライセンス契約の変更等により品質や価格が大きく異なることなどから、類似のコートは「損害が発生した物品と同一の品質の新規の物品」とはいえないことを説明した。

また、事故賠償基準における「別表に定める補償割合」は、A 級 21%、B 級 7%で、A 級は「購入時からの経過期間に比して、すぐれた状態にあるもの」、B 級は「購入時からの経過期間に相応して常識的に使用されていると認められるもの」とされており、申請人は A 級として補償割合 21%で算定しているが、本件コートの着用の頻度やコートの平均使用年数が 4 年であることを踏まえると、B 級 7%と考えるのが相当であると説明した。

相手方は、日頃から従業員に対して、ボンディング加工の衣服についてドライクリーニングの依頼を受ける時はリスクを説明するように指導しているが、申請人に対するリスクの説明が十分ではなかった、事故賠償基準に基づく賠償額を支払って和解したいと述べた。なお、クリーニング事故が発生した場合に事故賠償基準に基づいて対応する旨を記載した利用規約は店舗内に掲示しているのみで、相手方のクリーニング会員に入会する際に同意を得たり、クリーニングの依頼を受ける際に個別に同意を得ているものではないとのことであった。

仲裁委員は、相手方に対して、本来はクリーニング事故が発生した場合に事故賠償基準を適用することについて申請人が同意している必要があると伝えた上で、事故賠償基準 4 条に基づく賠

償額の算定方法や本件コートの賠償額の考え方を説明した。

仲裁委員は、仲裁法 38 条 4 項に基づき、当事者双方より、仲裁委員において和解勧試を行うことの承諾を得た上で、両当事者と和解案の調整を行った。

和解案の調整の結果、相手方が申請人に対して、一定額の解決金を支払い、支払いがなされた後に申請人から相手方に本件コートを速やかに引き渡すという内容で、両当事者間で和解が成立した。