

報道発表資料

令和3年9月16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3年度第2回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況^{（注1）}

- ・申請件数は、制度がスタートした平成21年度106件、平成22年度137件、平成23年度150件、平成24年度151件、平成25年度151件、平成26年度167件、平成27年度155件、平成28年度167件、平成29年度172件、平成30年度177件、令和元年度204件、令和2年度166件、令和3年度50件（7月末現在）。
- ・このうち手続が終了したものは、平成21年度57件、平成22年度103件、平成23年度179件、平成24年度159件、平成25年度159件、平成26年度155件、平成27年度158件、平成28年度181件、平成29年度164件、平成30年度178件、令和元年度192件、令和2年度182件、令和3年度48件（7月末現在）（制度スタート後の総申請（1,953件）の約9割の事案で手続終了）。
- ・実質的な手続が終了した事案1,740件（取下げ及び却下を除く）のうち約7割の1,137件で和解成立。

	申 請	手続終了			結果概要の公表		義務履行の勧告			
		和解成立	和解不成立	その他 ^{（注2）}	事業者名を含む					
令和3年	4月	13 (13)	6	2	2	2	0	0	0	
	5月	11 (5)	14	10	3	1	0	0	0	
	6月	13 (19)	15	5	7	3	35	3	0	
	7月	13 (17)	13	7	6	0	0	0	0	
	8月	(7)								
	9月	(16)								
	10月	(20)								
	11月	(18)								
	12月	(15)								
	令和4年	1月	(12)							
		2月	(15)							
		3月	(9)							
累計	令和2年度	(166)	182	120	51	11	176	23	0	
	令和3年度（4～7月）	50	48	24	18	6	35	3	0	

（注1）カッコ内は前年度件数。 （注2）取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

- ・ 申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（337件、約17%）。
- ・ 内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数			
1.金融・保険サービス	337	→	(1) 生命保険	100
2.運輸・通信サービス	236		(2) 預貯金・証券等	78
3.教養・娯楽サービス	211		(3) ファンド型投資商品	49
4.他の役務	188		(4) その他の保険	25
5.保健・福祉サービス	152		(5) 融資サービス	23
6.教養娯楽品	122		(5) デリバティブ取引	23
7.保健衛生品	85		(7) 損害保険	21
8.土地・建物・設備	84		(8) 他の金融関連サービス	18
9.工事・建築・加工	80			
10.内職・副業・ねずみ講	68		(1) 放送・コンテンツ等	117
11.商品一般	66		(2) 移動通信サービス	52
12.食料品	60		(3) インターネット通信サービス	28
12.車両・乗り物	60		(4) 旅客運送サービス	18
14.住居品	48		(5) 郵便・貨物運送サービス	17
15.被服品	42		(6) 電報・固定電話	3
16.レンタル・リース・賃借	26		(7) 運輸・運送サービス一般	1
16.教育サービス	26			
18.修理・補修	17			
19.クリーニング	15			
20.役務一般	11			
21.他の商品	7			
22.管理・保管	6			
23.光熱水品	3			
24.他の相談	2			
25.他の行政サービス	1			
合 計	1,953			

(2)内容別

内容	件数
1.契約・解約	1,612
2.販売方法	801
3.品質・機能・役務品質	292
4.表示・広告	160
5.接客対応	135
6.安全・衛生	74
7.法規・基準	72
8.価格・料金	70
9.施設・設備	10
10.包装・容器	1
	1,953

(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)	1,845
2. 第2号類型(重大性)	69
(1) 生命・身体	(52)
(2) 財産	(18)
3. 第3号類型(複雑性等)	11
	1,953

(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	431
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,522
合 計	1,953

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,677
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	27
合 計	1,953

(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（平成 29 年 6 月 2 日 改正）

（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（平成 29 年 9 月 29 日改正）

（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（平成 30 年 3 月 19 日 改正）

（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3年9月16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	FXトレードシステムに関する紛争(8)	×	合同会社異類無礙 (法人番号6120003017734)
事案2	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(10)(11)	×	株式会社SK (法人番号1010901043062)
事案3	学習塾の中途解約に関する紛争(2)	×	株式会社修優館 (法人番号4140001077664)
事案4	男性器の増大手術等に関する紛争	○	
事案5	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(16)	○	
事案6	住宅設備の設置工事に関する紛争(2)	○	
事案7	自動車の安全運転支援機能に関する紛争	×	
事案8	蓄電池の解約に関する紛争	○	
事案9	タレント契約の解約に関する紛争(4)	×	
事案10	自己啓発プログラムの解約に関する紛争(3)	○	
事案11	匿名組合契約の解約に関する紛争(5)	×	
事案12	訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(5)	○	
事案13	サプリメントの解約に関する紛争(5)	○	
事案14	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(12)	○	
事案15	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(35)	○	
事案16	パーティー等の解約に関する紛争(2)	×	
事案17	会員サービスの解約に関する紛争	○	
事案18	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(13)(14)	○	
事案19	クレジットカードの不正利用に関する紛争(47)	×	
事案20	脱毛エステの返金に関する紛争(12)	○	

【事案 1】FX トレードシステムに関する紛争（8）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和 2 年 9 月、ポイントアプリの広告に「投資を支援するという SNS の公式アカウントに登録するとポイントがもらえる」と表示されたので、登録したところ、相手方^(注)が表示された。体験版のコンテンツがあったので使ってみたところ、「買い」と「売り」のボタンがあり、点減している方を選ぶことで金額が増えていく仕組みで、誰でも稼げるようになっていた。しばらくして相手方から「正規版のモニターを 200 名限定で募集する」という内容のメールが届いた。メールには、利用料金がかかるとは書いておらず、氏名・メールアドレス・電話番号等を入力し申し込んだ。

10 月、相手方から電話がかかってきて、説明を受けた。相手方から、「10 月下旬から FX のコンテンツを使用できる。1 カ月間は無料だが、それ以降は 1 カ月ごとに 10 万円の手数料がかかる。1 年で 120 万円が引かれるが、週に 20 万円の収入が入るので、悪い話ではない」と言われた。クレジットカードがないと使えないと言われたので、指定されたフォーマットにカード番号等の情報を入力したところ、手数料 10 万円が翌月一括払いで決済された。

その後、「同意書」と書かれたメールが届き、そこで初めて FX コンテンツの料金が 39 万 8000 円であることを知った。解約するために相手方に電話とメールをしたが、連絡はなかった。消費生活センターに相談したが、解決しなかった。解約に応じ、既に支払った 10 万円を返金してほしい。

(注) 合同会社異類無礙^{いるいむげ}（法人番号 6120003017734）
所在地：大阪市 代表社員：三宮 祐輔

＜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、配達を確認された。その後、相手方から電話があり、「7 万円の返金であれば和解する」という回答があった。申請人も和解に応じる意向を示したため、仲介委員は期日を開催することとした。しかし、日程調整のため事務局から相手方に複数回連絡をしても「担当者が不在。折り返し電話させる」というのみで、手続を進めることができず、期限までに回答書等の提出もなかった。事務局から書面でも手続への参加を促す文書を送付し、配達を確認できたが、回答はなかった。

そこで、仲介委員は国民生活センター法 22 条に基づき文書提出および期日出席要求書を送付し、配達を確認できたが、回答はなかった。仲介委員は期日を開催し、申請人から事実関係等を聴き取ったが、相手方は期日に出席しなかった。このため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

以上

【事案2】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（10）（11）

1. 当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

令和3年1月、入居している賃貸アパートのトイレが詰まり、インターネットでみつけた「作業費900円～」と書かれた相手方に電話したところ、相手方^(注)が来訪することになった。

相手方がトイレを確認し、「押し込むような道具（圧力ローポンプ）を使って作業をすれば大抵は直る」と話した。値段を聞くと8000円と言われたため、依頼した。

5分後、相手方から「詰まりがひどくてこれだと直らない。便器を脱着する作業が必要。3万円かかる」と言われた。直すためには仕方がないと思い、作業を了承した。

その後、再度相手方から「詰まりがひどくて直らない」「20万～25万円の工事をすれば、詰まっているものが紙だけなら直る」「これで直らなかつたらトラックを呼んで100万円の工事をしない」「放っておくと下の部屋のトイレも詰まってしまう」と言われた。修理費用が高すぎると思ったが、近隣に迷惑を掛けたくないと思い、20万～25万円の工事を依頼した。

30分ほどで作業が終了し、流れるようになったことを確認した。作業料として21万円を請求されたので、コンビニでお金を引き出した。その際、契約書への署名を求められ、未成年だと答えたところ、未成年は契約できないので、未成年ではないと書くようにと指示され、署名して21万円を支払った。しかし、翌日、トイレを使用した後、床と便器の間から水漏れしていることに気付いた。

消費生活センターに相談したが、解決しなかった。支払った21万円を返金してほしい。

＜申請人口の主張の要旨＞

令和2年9月、入居している賃貸住宅のトイレで大量のトイレットペーパーを一度に流してしまい、トイレが詰まって水が流れなくなった。管理会社に電話したが、事業者がいつ来るかわからないと言われ、自分で水道業者を探すことにした。

インターネットで検索したところ、「トイレのトラブル900円～」と書かれていた相手方^(注)をみつけたので、電話したところ、作業員が訪問することになった。

相手方が到着してトイレを確認し、便器内に原因があることを想定して作業を進めると説明を受け、費用は8000円と言われたので了承した。

その後、相手方から「便器を外して配管を確認するしかない。この作業は3万円かかる」と言われ、了承した。便器を外して状態を確認したところ、床下配管が詰まっていると言われた。そして、「機械で高圧をかけて流す、それでも駄目なら大型車の応援を呼ぶ。この作業は50万円くらいかかる」「高圧洗浄なら、他社より少し高いが20万～30万円のできる」と言われた。高額なので迷ったが、相場からかけ離れていないのであればと思い、作業を依頼した。

後刻、相手方から詰まりが解消したと言われ、配管を確認した。受け取った工事請負契約書内容をほとんど理解できなかったがそのまま署名し、現金で約19万円を支払った。

しかし、管理会社などから話を聞くと、不要な工事があり、相場よりも高額であることが分かった。相場料金を支払うので、差額を返金してほしい。

(注)株式会社 SK (法人番号 1010901043062)

所在地：千葉市 代表取締役：阿部 悟

<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、保管期限切れで返送された。そのため、特定記録郵便で送付したところ、到達を確認できた。しかし、期限を過ぎても相手方から回答書・答弁書の提出はなかった。そこで、相手方に電話で確認したところ、書面が届いていないので、確認できたら回答すると返答があった。その後も回答がなかったため、改めて事務局から相手方に電話をしたところ、顧問弁護士に対応を依頼しているという返事があったものの、相手方から回答書・答弁書が提出されることはなかった。そこで、回答書・答弁書の提出を求める書面を送付したが、回答はなかった。

仲介委員は国民生活センター法 22 条に基づき文書提出および期日出席要求書を送付し、到達を確認したが、回答はなかった。相手方に電話で再度回答を求めたところ、顧問弁護士または工事担当者から連絡させると回答があったものの、期限までに連絡はなかった。

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

以上

【事案3】学習塾の中途解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成29年3月ごろ、相手方^(注)が突然自宅に訪問してきた。相手方は当時中学2年生だった息子の友人も通っている学習塾だったこともあり、体験を申し込み、体験後に、息子が希望したので、高校入試対策のために相手方に入塾することにした。契約の際、契約書や規約などの書面は交付されなかった。週2回の通常の受講分については月謝で支払い、春・夏・冬については希望に応じ追加講習の申し込みができるとのことだった。

高校入試後も大学入試対策のために、相手方への通塾を継続しており、令和2年の夏に相手方の教室の担当講師から、面談をしたいので塾に来てほしいと言われ、8月上旬に相手方の教室へ出向いた。面談では、息子の志望校や入試スケジュールを確認し、受験に向け、夏の追加講習として、入試科目の国語と英語で合計100コマの受講を勧められ、最初の入試がある11月第2週までに通常授業分も合わせて100コマを消化することで相手方講師が了承したため、追加分の86コマの料金約27万円を4回に分けて支払った。

さらに、8月下旬に、相手方講師から塾に来てほしいとの電話があり、出向いたところ、予定より講習の進度が速く10月半ばにすべて消化してしまい、入試直前に授業ができないため、追加講習の受講を勧められた。これ以上、追加の費用を支払うことが難しかったので、進度を緩めて対応するように依頼したが、「それでは合格できない」と言われた。結局1時間以上にわたり強引に勧められ帰ることもできず、断り切れずに15コマ分追加した。

9月ごろに息子から「8月中旬からは、講師が授業中に、追加受講の勧誘のための保護者面談ばかりしていて、全く教えてもらっていない。追加講習の時間がかなり残っている」と言われた。

12月中旬に志望校より合格通知が届いたので、1月末での退塾を申し出たが、返金は一切しないとされた。納得できないので、未受講分と強引に契約させられた追加分については返金してほしい。

^(注)株式会社修優館（法人番号4140001077664）

所在地：大阪市 代表取締役：大迫 安行

＜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）

相手方から期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡をしても、和解の仲介手続に応じるとの意思を確認することができなかった。

このため、事務局から相手方に対し、制度等を説明し手続に応じるように促す書面を送付したが、回答書等の提出はなく手続に応じる意思も確認することができなかった。このような状況を踏まえ、改めて相手方に対し、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が、相手方からの連絡や回答書等の提出はなかった。

仲介委員は、期日において、相手方に連絡したが担当者が不在だったため、事務局より制度の

説明などを行い、伝言を依頼した上で、期日中の折り返しの連絡を依頼したが、その後も、相手方からは連絡はなかった。

相手方の出席が得られなかったため、仲介委員は、申請書の内容と申請人からの聴取を踏まえ、仲介委員において検討を行い、以下の通り整理した。

申込書類や契約受講数を踏まえれば、契約期間は短く見積もっても2カ月を優に超えると考えられ、契約金額は合計5万円を超えているため、特定商取引法（以下「特商法」という。）41条1項の特定継続的役務提供に該当し（政令12条別表第四）、相手方は、申請人に対し、法定書面（特商法42条1項、2項）の交付義務を負う。このため、申請人が主張するように一切の書面が交付されていないとするのであれば、当然に、特商法の法定書面の不交付の状態であり、クーリング・オフの起算が開始していないとしてクーリング・オフの主張も可能であると考えられる。

また、仮に、申請人に対して前記の法定書面が交付されていたとしても、役務提供開始後においても、特定継続的役務提供契約を将来に向かって中途解約することができる（特商法49条1項）。

中途解約された場合の精算金額については、未消化の講習分に申込書により算出される1講習分の単価を乗じた金額から、解除によって通常生じる損害の額である2万円（政令12条別表第四五）を控除した額となる。この金額については、申請人は相手方に対して返金を求めることが可能であると考えられる。

仲介委員は申請人に対し、特商法に基づいて、クーリング・オフの主張や中途解約による精算金の返金を求めることを検討できる事案であるものの、文書等で働きかけを行っても相手方が翻意をせず手続にも応じない状況においては、和解が成立する見込みがないことを伝え、手続を終了させた。

以上

【事案 4】男性器の増大手術等に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 8 月、知人から相手方のウェブサイトを紹介され、包茎手術の他、亀頭に非吸収性物質を注入する手術および陰茎増大注射法（包茎手術と同一機会に亀頭・陰茎を増大するために行うものでトッピングといわれている。以下「本件施術」という。）を初めて知った。申請人の陰茎は仮性包茎の状態ではあったが、特段日常生活および性生活において不具合を感じていなかった。しかしウェブサイトに記載されている本件施術の効果等の図や症例比較写真、「硬く永久的に残る」「非常に安全性は高い」などの記載を見て、安全かつ半永久的に亀頭部や陰茎が大きくなるのではないかと期待を抱き、相手方を受診することにした。

同月、申請人は相手方に出向き、カウンセラーより、申請人の陰部を見ながら本件施術について陰茎の各部位がどのようなイメージで増大するかについて手書きのイラスト等を交えながら説明を受けた。同時に本件施術については「切ったりする手術ではないので危険性はない」旨の話も受けた。なお、モニター割引による代金減額の説明も受けた。

9 月、相手方で本件施術を受けた（契約金額約 104 万円）。ところが、本件施術を受けても亀頭および陰茎増大効果が得られなかったばかりか、申請人の亀頭および陰茎に複数の身体的不具合（亀頭部の黒ずみ、痛み、陰茎変形等。以下「本件症状」という。）が生じた。

代理人弁護士が相手方と交渉したところ、本件施術によって亀頭に注入された非吸収性物質は、当該物質の説明書に生殖器内への移植は「禁忌」と記載されていたことが分かったが、この点等を相手方は施術前に申請人に説明していなかった。

申請人は、禁忌である非吸収性物質の亀頭部への注入という、相手方の適応義務違反および説明義務違反が原因で損害が生じていることから、相手方に対して既払施術代金、慰謝料、弁護士費用の合計である約 330 万円の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

包茎手術と亀頭・陰茎増大の手術をトッピングとして一体の契約として論じることは誤りである。それぞれの手術として説明し患者の意思を尊重しながらそれぞれ個別の契約として進めている。また、申請人は亀頭・陰茎増大の手術を希望しており、申請人の希望に沿った手術であるため、トッピングの指摘は当たらない。

平成 28 年 8 月、カウンセラーから説明を受けたというが、その前に申請人は院長から診察を受けている。また、包茎手術は切開が必要であるため、「切ったりする手術ではないので危険性はない」と説明することはあり得ず、現に切開があること、危険性があることを説明している。

非吸収性物質の説明文書には「禁忌」とあるものの、亀頭部への注入が一般的に行われていたものである。仮に「禁忌」とあったとしても、申請人に特に十分に説明を尽くしており、同意書の通りに本人から同意を得ているため、適応義務違反および説明義務違反は認められない。

なお、申請人は本件のような手術には熟慮する機会を提供すべきであると述べるが、医師の診察およびカウンセラーの十分な説明を受けた上で、1 カ月近く経過後に手術を受けている。従っ

て、熟慮期間を含めて慎重に判断する機会は十分に提供されている。

以上の通り、当方に過失等はないため返金等は認められないが、何らかの解決に向けて和解の仲介手続に協力したいと考えている。

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、契約の経緯や現在の症状等について聴取を行った。

申請人は、「陰茎色素沈着」「亀頭部出血斑」「亀頭部痛」「勃起障害」「排尿障害」等の症状があると説明した。相手方は、非吸収性物質は医師の責任の下で海外から輸入し、使用しており、他のクリニックでも同様であると説明した。「禁忌」というのは、注入することによって合併症を引き起こすリスクがあるという意味であり、液体であることから注入後の陰茎の形状が必ずしも整った形にならない場合や色素沈着が発生する場合があるが、これらも含めて申請人には契約前に細かく説明しており、同意書にも署名してもらい同意を得ていることから、適応義務違反および説明義務違反は認められないと改めて主張した。また、申請人の症状については、本件施術によって排尿障害や勃起不全が生じることは、通常あり得ないと述べた。

聴取を踏まえ仲介委員は、申請人に対して、本件施術によって具体的にどのような不具合が生じているのかを客観的な証拠により明確にし、併せて当該不具合から生じている損害を具体的な損害額として算定し、書面にまとめて第2回期日までに提出するよう求めた。

次に仲介委員は、相手方に対して、一般的に「禁忌」とは、原則として行ってはいけないことであり、他の手段がない場合にやむを得ず行うものであると認識しているため、説明したからといって不具合が生じて責任を免れるという主張は、説得力に欠けるのではないかと指摘した。また、実際に症状が発生していることから、相手方の医師に責任が生じるのではないかと指摘した。その上で、申請人から前述の書面が提出され次第、内容を吟味し和解案を検討するよう求めた。これに対して相手方は、申請人から提出される書面を確認し、検討して回答すると述べた。

第2回期日において、申請人は、仲介委員から求められた書面と診断書を提出した上で、「陰茎色素沈着」「亀頭部出血斑」「亀頭部痛」「勃起障害」「排尿障害」等の各症状が残存しており、複数回の施術と別のクリニックへの通院を余儀なくされていると主張した。損害額は、「民事交通事故訴訟 損害賠償額算定基準」に基づくと200万円に近接した金額となり、相手方の適応義務違反および説明義務違反の悪質性ならびに亀頭および陰茎という羞恥性が高い部位に対する施術であることに鑑みると、慰謝料200万円の請求は妥当であると考えられると主張した。

これに対し相手方は、適応義務違反および説明義務違反は認められないと改めて反論した。

以上を踏まえ仲介委員は、複数の障害の中でも影響が大きいと考えられる痛み、勃起障害および排尿障害を証明するための現時点における詳細な診断書を提出し、損害の根拠を明確にするよう申請人に求めた。併せて、相手方に対して、申請人から客観的な証拠が提出された場合に、再度和解案を検討するよう伝えた。

第3回期日において、申請人から、痛み、勃起障害および排尿障害に関する診断書と、非吸収性物質の注入により障害が発生するおそれがあることを記した文献等が提出された。また、診断した医師によると本件施術と本件症状には因果関係があるという意見があったと述べた。

これに対して相手方は、提出された診断書は、以前提出されたものと同様、あくまで申請人の主張に基づくものであり、医学的に客観的な証拠とは認められないことから、本件施術と本件症状に因果関係は認められないと回答した。その上で、早期解決のために申請人が主張する弁護士

費用に相当する額を支払うことを提案した。

仲介委員は、複数の病院から提出された診断書は本件施術と本件症状に因果関係があることを認める客観的証拠と考えられるとの見解を示した。それを踏まえ、申請人が診断書や文献の翻訳等に実費等を負担していることを考慮し、相手方が申請人に150万円を支払うという和解案を提示し、両当事者歩み寄って解決するよう求めた。これについて両当事者は持ち帰って検討することとなった。

第4回期日において、両当事者が譲歩した結果、相手方が申請人に135万円を支払うという和解案について、両当事者がこれに応じたため、和解が成立した。

以上

【事案5】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年1月上旬、スマートフォンのアルバイト検索アプリで、エキストラの募集に応募した。当日、相手方と面接をし、「映画を作成しており、オーディションがある。無料なので受けてみないか」と誘われた。合格すれば映画に出られるのかと興味を持ち、後日、オーディションを受けた。

2月、相手方から合格の連絡があり、契約書を書くために事務所に来るよう言われた。時間が欲しいと伝えたが、相手方から「君なら役者で成功する。絶対にやった方がいい」と勧められ、応じた。相手方と、タレントとしての所属契約をするものと思っていた。

3月、相手方の事務所に出向き、契約書に署名・押印した。その後、49万5000円のレッスンがあるとされた。高額で払えないと伝えると、月1万5000円をクレジットカードで返済するように言われた。レッスンは全72コマで、期間は令和2年8月までと説明があった。

クレジットカードを持っていないと言うと、相手方が事務所のパソコンからクレジットカード会社のウェブサイトを開き、私が必要事項を入力した。その後、作成したクレジットカードのキャッシング（リボ払い）で代金を支払った。

3月、60分のレッスンを2コマ受けたが、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言が出された影響で休講になり、自身も仕事で忙しくなったため、レッスンを受けることができなかった。

8月、体調を崩し、仕事ができず経済的に苦しくなった。そこで、相手方にレッスンを解約したいと伝えた。相手方から「契約から時間がたっているので解約は無理だと思うが、上の方に相談してみる」と言われた。その後、相手方から連絡はなかった。

契約を取り消し、支払った49万5000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。

既にレッスン期間を過ぎており、レッスンに行かなかったのは申請人の責任である。また、本件契約に際しては十分に時間をかけて検討するよう伝えており、数日後に本人から契約したいという連絡があったため、契約に至った。また、申請人の主張には事実と異なる部分が多数ある。具体的には、①エキストラ募集と映画のオーディションの話は全くの別物であることは事前に十分説明している、②映画に出演するためには有料のレッスンを受講することが条件であり、仮に役者として出演できたとしてもギャラはわずかであり、利益にはつながらないことは契約前に説明している、③申請人に連絡したのは最終面接のためであり、契約書を書いてもらうためとは一言も言っていない、④契約書のひな型等は渡していないが、契約書に署名押印する前に契約内容や金額等を口頭で十分説明している。以上のことから、返金に応じるつもりはない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、契約の経緯等について、両当事者への聴取を行った。

相手方は、契約から半年以上経過しているにもかかわらず全額返金を求める申請人に憤慨していると主張した上で、早期解決のため、一部であれば返金に応じると回答した。この和解案について、申請人は到底受け入れられないと回答した。

仲介委員は、申請人と相手方双方の主張が大きく食い違っており、どちらの主張が正しいのか判断することは困難であると述べた。その上で、早期解決のため、お互いが歩み寄って解決することはできないかと伝え、相手方が申請人に和解金として一定額を支払う和解案を提示した。これを受け申請人と相手方は持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方は、第1回期日で提示した金額と変わらず、これ以上の譲歩の余地はないと回答した。また、新型コロナウイルス感染症の影響により経営状況が悪化したことから破産等の法的手続を行う予定であるため、これ以上の対応は困難であると現状を説明した。

仲介委員が申請人に相手方の意向と現状を伝えたところ、紛争の早期解決のため、相手方が提示した和解案に合意した。これにより、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案6】住宅設備の設置工事に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成27年4月、現在住んでいる新築賃貸住宅に引っ越した際に、相手方に引っ越し作業全般とエアコンの取り付けをしてもらった（引っ越し作業代金約10万円。うちエアコン取り付け工事約2万円。）

令和元年12月、室内にいた際に突然エアコンの室内機が壁から脱落し、配管につり下がった状態になった。相手方にそのことを伝えると、3日後、自宅へ確認に訪れた。相手方から「脱落の要因は相手方の取り付け工事によるものであると思われるので、無償で修理をする」と言われ、費用負担がないことを何度も念押しをした。数日後、相手方が修理のため来訪したが、相手方は、壁の穴と強度が原因でしっかりと固定できず、再び脱落する可能性があるため、壁の修理も必要と説明し、その日は作業をせずに、室内機を壁に固定する据付板すえつけいたを持ち帰った。

後日、大家から壁修理の許可がとれた旨を相手方に連絡し、何度も早急に修理するよう依頼したが、相手方は日程調整をすると言いながら対応しなかった。

翌年5月、相手方から弁護士に依頼したとの連絡があり、後日、相手方代理人から施工不良はないとの通知が届いた。経緯詳細や写真等を送付したが、相手方代理人の対応は変わらなかった。

8月、室内機設置のため据付板の返却を相手方代理人に依頼した。相手方からは翌日に届けると言われたが、届かなかった。相手方代理人に再度早急に届けるよう依頼したところ、翌月据付板が送付されたため、10月にやっと他社による補修工事（壁面解体、補強工事、壁紙貼付、電気配線工事、エアコン取り付け。計約12万円。）が行われた。

今回の脱落によって発生した補修費用を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

エアコンの設置において、誤った施工方法を講じた箇所は見受けられず、施工不良はなかった。また、設置後4年半以上経過後に落下したことからも、落下と施工の間に因果関係は認められない。従って、相手方にはエアコン落下の帰責性はない。

2. 手續の経過と結果（和解）

落下したエアコン室内機は石膏ボードの壁に据え付けられていた。業界団体において、石膏ボードに据付板をじか付けする場合は、ねじ込み式アンカーは締めすぎると保持強度が極端に落ちる場合があるため使用せず、カサ式アンカーを使用するよう注意喚起が行われている。仲介委員がこれを踏まえ、第1回期日において、申請人に据え付けに使用されていたネジを確認したところ、申請人が手元に保管していたネジはねじ込み式のアンカーであったことが確認された。そこで、仲介委員は相手方に対し、既に補修が行われているため当時の据え付け状況は確認できないが、ねじ込み式アンカーが使用されていた可能性があるため、譲歩案を検討してほしい、また、検討の際、法律的観点に加えて、室内機脱落直後に相手方が現場確認を行って以降半年以上対応が行われず、その後据付板が返却されるまでにさらに相当の時間がかかった事情やその間の申請

人の心労等も考慮してほしいと伝えた。

第2回期日において、相手方から、本件について保険の適用を受けられるか保険会社に確認を行っているとの報告があったが、第3回期日において、本件については保険の適用が受けられなかったため、相手方が申請人に対し3万円を支払うことで解決したいと回答があった。これに対し、仲介委員は申請人の意向を確認した上で、再度相手方に据え付けに関する問題点等を指摘し、補修費用の半額である約6万円を相手方が支払う和解案を提示した。

期日後、相手方が和解案に合意する意向を示したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 7】自動車の安全運転支援機能に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 12 月に相手方の店舗で、安全運転支援機能付きの乗用車(以下「本件車両」という。)を購入した。しかし納車当初より、低速で走行していると、衝突被害軽減ブレーキが、カタログや納車前に渡されたガイドブックに記載されている通りに作動していないように感じた。1 カ月点検で、相手方にその旨を伝えたが、相手方からは「計器パネル内の警告灯が点灯せず、コンピューター診断で異常がなければ正常である」と言われた。正常に作動していないという疑念が取り除けなかったため、相手方に検証を求めたが、メーカーから禁止されているとの理由で応じてもらえなかった。

このため、1 年以上かけて自ら、公道上や商業施設の駐車場でダミー障害物などを用意し、さまざまな条件下で衝突被害軽減ブレーキや誤発進抑制機能などについてのテストし、その映像を記録して、相手方に渡し、検証を求めた。しかし、コンピューターに故障コードが表示されない限り正常であるとして何ら対応されなかった。

本件車両について、カタログ等に記載がされているように安全運転支援機能が作動しているか検証し、異常があれば修理をするか、修理ができないのであれば契約を解除して返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

まずは、申請人と当社の店舗代表者による話し合いでの解決を希望する。

申請人が求める機能の作動実地検証については、危険なため実施しないよう国土交通省などのホームページで注意喚起がされていることから、当社では行わない。

また、各機能が作動する対象や条件などについては、カタログやガイドブック等に注意事項として記載があり、申請人の検証結果からは、本件車両が修理を要する不具合が発生し、売買契約を解除するに値する要件と判断することは困難である。

申請人が作成した映像の内容について当社の見解を伝え、当事者間での話し合いを行いたい。

なお、当事者間での話し合いでは解決が図れない場合には、本手続に従い解決に向けて対応したい。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、相手方の求めに応じ、申請人が提出した資料を期日外で相手方が確認する機会を設けたが、見解の隔たりが解消されなかったため、期日を設けて当事者から聴取を行った。

第 1 回期日における両当事者からの聴取の結果、申請人および相手方ともに、契約時の安全運転支援機能の具体的な機能や詳細に関する説明については、自動車メーカーのカタログの提示のみであったと述べた。

安全運転支援機能の作動については、申請人が行ったテストの映像から問題があるということは困難であり、当手続では、機能の検証を行うことはできないため、仲介委員より、本件車両の買い取りといった経済的な方法での解決について両当事者に検討を促したところ、双方より、検討の余地があるとの回答が得られたため、相手方に対して、具体的な提案についての検討を求めた。

第2回期日にて、相手方からは、本件車両を実際に確認した上で、紛争の早期解決の観点から、通常買取価格を上回る金額の提示がなされた。これに対して、申請人は、相手方が提示した買取価格では本件車両と同等程度の中古車の購入ができないとして、買い取りの時期について、代替車購入のタイミングとの関係から最長で約6カ月の猶予を求めたが、相手方はこれに応じられないとのことだったため、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。

以上

【事案 8】蓄電池の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年5月、相手方から「電気の固定買い取りが終了した世帯に有利な提案があるので、ぜひ聞いてほしい」と電話があり、興味があったので自宅で話を聞くことにした。後日訪れた相手方から蓄電池の勧誘を受け、日を改めて説明を聞くことにした。

5月下旬、相手方から「新しい機種が登場しており、既存の太陽光パネルとの相性も問題ない」と、ある蓄電池を勧められた。価格は高かったが性能が高く、耐用年数も長いことに魅力を感じ、購入および設置工事を契約した。

6月下旬、蓄電池の設置工事が行われた。ところが、1週間後、モニターに家電・発電量履歴等のグラフが表示されなくなり、コントローラーにエラー表示が出て作動しなくなった。メーカーの代理店に修理を依頼し、いったんは復旧した。しかし、8月に入ってから、設定内容が勝手に変わる、家電の使用状況とモニター表示が一致しておらず正常に稼働しているか確認できないなど、不具合が多発した。そのため、再度代理店に連絡をして調整してもらったが、原因を突き止めることはできなかった。そこで、相手方に、不具合が解消しておらず、代金支払いはできないと連絡した。

その後も不具合が発生し続け、相手方も修理に来ない上に具体的な説明もないことから不満を感じたので、蓄電池の撤去を申し出、相手方に契約解除のはがきを送付した。

9月、相手方から原因の解明に時間を要したと説明があり、「改めて不具合箇所を直す機会を与えてほしい」「契約解除は申請人に負担が掛かる」と言われた。しかし、撤去の意思は変わらなかったため、撤去に向けた具体的な話を聞かせてほしいと伝えた。

10月、相手方から撤去費用等を含め合計65万円を請求するという回答があった。消費生活センターや弁護士に相談した結果、撤去費用として3万円を負担すると伝えたところ、相手方から通知書兼催告書が届き、撤去費用の減額には応じないという回答があった。契約を解除してほしい。

＜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。

申請人は契約の解除を希望しているが、既にクーリング・オフ期間を経過しているため、クーリング・オフによる契約解除は認められない。

また、本件では、確かにエラー表示が出るなどの不具合は生じているが、メーカーの修理において対応可能なものであり、契約の目的達成が不能というわけではなく、民法542条に定める無催告解除の要件を満たさない。また相手方は、申請人からの申し出に応じて、都度、適切に対応し、正常に稼働させるめども立てているのであるから、民法541条本文による催告解除は認められない。また、そもそも本件で契約不適合があるとしても、修補が可能な範囲のものであるから、社会通念上軽微なものとして同条ただし書きにより契約解除は認められない。

申請人は撤去・復旧工事を希望しているが、復旧については、撤去後に新たなパワーコンディショナー（以下「パワコン」という。）等を取り付け、電力会社等への申請も行う必要があり、適

切な工事がなされないと事故の恐れがあるため、推奨しない。従って、申請人の希望に沿って本件機器を撤去するためには、基本的に 65 万円（商品代金 19 万円、設置時の工事費 25 万円、復旧のためのパソコン・モニター等の部材の費用 15 万円、撤去・復旧工事 6 万円）の支払いを受けて工事するのが妥当と考えている。もっとも、申請人がやむなく相手方に復旧工事を依頼しないのであれば、65 万円のうち復旧部材費用 15 万円は不要となるため、50 万円で足りる。

申請人が以上の負担に一切応じないということであれば、相手方としては申請人が契約追完を拒否している以上、設置機器の撤去等に協力する和解をすることはできず、本来に戻って契約代金を請求していく他ないと考えている。

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、契約の経緯や蓄電池の不具合等について、当事者に聴取を行った。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、民法 542 条に基づく解約の可否は、現在発生している不具合が修補によって解消されるかを検討する必要があるとともに、本件契約は特定商取引法（以下「特商法」という。）の訪問販売に該当することから、特商法 10 条 1 項で定める訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限を適用されると考えられると説明した。

その上で、①修補の具体的な内容および修補することで不具合を解消できると客観的に判断できることを示す資料と、②相手方が請求する 65 万円の内訳を、次回期日までに提出するよう求め、相手方は対応すると回答した。

第 2 回期日において、相手方から①②に関する書面が提出された。①については、基盤の交換やセンサーの取り付け調整によって一日で簡単に完了する工事であり、そのため、正常稼働に向けた修補を行うことができることから、債務不履行に基づく解除には当たらないと述べた。②に関し、65 万円または 50 万円という金額は、最大限譲歩した金額であると改めて主張した。また、仮に本手続が不調に終わった場合は、訴訟もやむを得ないと述べた。

これに対して申請人は、不具合が発生した根本的な原因や、1 回目の修理工事で不具合を解消できなかった理由等について、回答が欲しいと主張した。また、不具合への対応を求めてから 1 カ月半にわたって有効な手だてを講じてこなかったことから、強い不信感があると述べた。その上で、設置時の工事費 25 万円および撤去・復旧工事 6 万円の合計 31 万円の半額である 15 万 5000 円を支払うことならできると回答した。

仲介委員は申請人に対し、法律的な観点から考えると、申請人が催告したにもかかわらず相手方が十分な対応をしなかった点は、民法上の履行遅滞による解除権が発生する可能性がある一方、相手方が修補する姿勢を示しており、実際に修補可能と考えられることから、債務不履行による解除を主張することは困難ではないかと説明した。

その上で、紛争の早期解決のため、双方歩み寄って和解するよう求め、撤去工事費用 50 万円から 10 万円を減額した 40 万円を、申請人が相手方に支払い、相手方が撤去工事を行うという和解案を提示し、次回期日までに検討するよう両当事者に求めた。

和解案について申請人は、到底納得できる提案ではないが、相手方が質問に回答し、その内容次第で和解案に合意するか検討すると述べた。これに対して相手方は、申請人の質問に回答するとともに、仲介委員の提示した和解案を持ち帰って検討すると答えた。

第 3 回期日において、相手方は、申請人からの質問に対し、本件不具合は、メーカーの機器に

起因するものと、施工に起因するものが複合的に発生した複雑な不具合であったことから、1 回目の修理工事で解消しなかったものである等、各質問に対して回答した。

その上で、相手方は仲介委員が提案する和解案であれば応じると回答した。仲介委員から申請人に伝えたところ、和解案に合意したため、当事者間で和解が成立した。

以上

【事案9】タレント契約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2年8月、SNS広告で知った芸能事務所のモデルオーディションに応募したところ、オーディションの日時と場所を知らせるメールが届いた。

同月下旬、オーディション会場である事務所で、芸能事務所の担当者と面談し、「相手方のモデル事務所に所属してほしい」と言われた。応募した芸能事務所ではなく相手方に所属する話になり不審に思ったが、話を聞くことにした。

翌日、再び同じ事務所に行くと、相手方から、「相手方への所属は確定」「近々開催される音楽フェスやファッションイベントにモデルとして出演できる」と言われ、オーディションに合格したと思った。

その後、相手方がマネジメント業務委託契約書と入金手続の書類を持参し、契約期間は6か月であることなどの注意事項があったが、後は読んでおくように言われた。また、「申請人の仕事をわれわれが各会社から取ってくるため」の費用として55万円の支払いが必要と言われた。自分のために相手方が具体的な確定した仕事を取ってきてくれるのだと思った。高額なので悩んだが、相手方に説得され、55万円を指定された銀行口座に振り込み、契約書を郵送した。

後日、確定した仕事が割り当てられるわけではなく、自分でオーディションを受けて仕事を取ってこなくてはならないものばかりだと分かった。

9月、相手方に話が違うと抗議したが、話を聞いてもらえなかった。交通費や宿泊代、チケット代も自己負担であることを知り、続けていくのは難しいと考え、相手方に解約と返金を求めて何度も電話やメールをしたが、連絡はなかった。

後日、消費生活センターに相談したが、相手方から「返金には応じない」と言われ、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。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約内容や仕事、レッスンの流れ、交通費、イベント出演に関するギャラ等の話は、2日間に分けて合計4時間、契約前に説明している。イベント出演に関しては、当社が協賛金を主催者に支払い、出演枠を確保することも伝えている。

また、契約書は、すべて本人の目の前で読んで説明しており、説明した当日に契約をさせるようなことはしていない。さらに、55万円を支払えば当社が仕事を取ってきて紹介するということも説明していない。

基本的に、契約後21日以内に申し出があれば、契約解除・返金等の対応をしている。しかし、申請人は大型イベントに出演することが決まっていたにもかかわらず、直前になってキャンセルしたため、当社に損失が発生している。当初は大型イベント出演枠の協賛金を請求しないことも考えていたが、イベント主催者との領収書、支払明細もあるので、55万円を差し引いた不足分を当社に支払うのであれば、和解に応じる。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、「新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言中で担当者が不在のため、宣言解除後に回答する」旨の回答書・答弁書が提出された。事務局から相手方に対し、電話と書面で連絡を試みたが、いずれも返答はなかった。

そこで仲介委員は、期日を開催することとし、相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、期日への出席要求書を送付したが、期限を過ぎても相手方から返答はなかった。しかし、期日当日になって相手方から、書面の確認が遅れ、指定された期日には出席できないが、別の日時であれば期日に出席するという回答があった。

仲介委員は、第 1 回期日において申請人からのみ契約の経緯等を聴取した。その上で、相手方が別の日時であれば対応すると回答していることから、再度、出席要求書を送付した。後日、相手方から第 2 回期日に出席するという返答があった。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方から契約の経緯等について聴取を行った。

相手方は、紹介するすべての案件にギャラが発生するわけではなく、交通費や宿泊代等を申請人が負担する案件があることや、契約から 21 日以内に申し出があれば無条件で契約解除・返金等の対応を行っており、このことは契約前に説明していると述べた。また、申請人は出演が決まっていたイベントを直前でキャンセルしながらも別の案件を受けることを希望するなど、解約の意思を明確に示していなかった、むしろ、直前のキャンセルによって被害を受けたのは当社であり、譲歩の余地はない、裁判をしてもらってもよいと主張した。

仲介委員は、双方の主張が大きく食い違っているものの、契約書にはギャラが発生しない案件があることおよび交通費や宿泊代を自己負担する案件があること、ならびに、契約から 21 日以内であれば解約に応じる等の説明が記載されておらず、申請人に十分説明したとは言い難いのではないかと指摘した。また、申請人は契約から 21 日以内に、相手方担当者に対して電話やメールで解約する旨を複数回伝えたにもかかわらず、相手方が申請人に新規の案件を紹介し続けていたことから、申請人は解約できないと判断し、やむなく別の案件を受けたのではないかと指摘した。そこで、申請人が解約する旨を伝えた事実の有無および解約に応じなかった理由を当時の担当者に確認するよう求めた。同時に、早期解決のため、お互いが歩み寄って解決することはできないかと検討を求めた。これを受け相手方は、担当者に確認するとともに、譲歩の可否について持ち帰って検討すると述べた。

後日、相手方から、担当者に確認したが 21 日以内に申請人から解約の連絡があったという記録はなく確認できない、譲歩する余地はないと回答があった。

そのため、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、手続を終了させた。

以上

【事案 10】自己啓発プログラムの解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

「脳の勉強をしている会」だと知人に誘われ、令和2年6月初旬、サロン（会場はXの自宅）に行ったところ、Xから相手方販売会社のセミナーに誘われた。後日、ウェブ会議によりセミナーに参加したところ、脳に関する理論の説明があり、なりたい自分になることを目指すという話があった。高額だと思ったが、知人やXに誘われ断り切れず、約40万円のコース（動画・合宿費用込み）を相手方販売会社に申し込んだ。決済は相手方カード会社AおよびBが発行するクレジットカードで行った（以下「本件契約①」という。）。

7月、8月、10月に各1回1時間半、サロンでウェブ会議により勉強会に参加した。この他、相手方販売会社の教材を使用して、自宅で学習したところ、Xから早く合宿に参加するよう勧められた。

9月に1泊2日の合宿に参加し、家族のことを発表した。合宿後、X宅において、合宿復習会が行われた。その際に、相手方販売会社の代表者からのメッセージ動画を見せられ、「合宿での発表に感動した、仲間になってほしい」と言われた。またこのとき、相手方販売会社のYからウェブ会議で、上位コースを勧められるとともに説明資料が電子媒体で送付され、約100万円だと知った。高額と思ったがXからも勧められ、断り切れずに契約した（以下「本件契約②」という。）。相手方販売会社にクレジットカードA、Bの番号を伝えた。後日上位コースの教材が送付され、動画教材は3回程度利用した。また、ウェブ会議で勉強会に一度参加した。

消費生活センターに相談し、相手方販売会社に対し、本件契約①②について全額返金を求めたが対応されなかった。また、相手方カード会社らに、支払停止の抗弁を主張したところ、支払保留となった。

当初の説明と異なり、何も変わらないので、本件契約①②をなかったこととし、本件契約①については全額返金、本件契約②については請求しないしてほしい。

<相手方販売会社の主張>

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。

当社が、受講生あるいは受講生となり得る者に対して、勧誘、申し込みの誘引等をなすことはなく、申請人が主張する当社からの働きかけは、事実に基づかない虚偽の内容である。

当社は、営業所あるいは、営業所以外の販売拠点を設けておらず、申請人の主張する「サロン」なるものは存在しない。受講生となる者は、自ら当社に連絡の上、通信的方法により動画等の購入を行うものであって、特定商取引法（以下「特商法」という。）上の訪問販売等には該当せず、むしろ通信販売に該当し、クーリング・オフ権は発生しない。

契約締結に関して申請人の意思表示に何ら^{かし}瑕疵はなく、また、当社から困惑的言動、あるいは^{ぎも}欺罔的手段がとられたことについて申請人は何ら具体的な事実を主張していない。よって、本件各契約は有効に成立している。

<相手方カード会社 A の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社はカード発行会社で、相手方販売会社と加盟店契約はない。

利用はすべて翌月一括払いであり、支払停止の抗弁の対象とならない。本件契約①にかかる利用分、30 万円は引き落とし済みで、本件契約②にかかる利用分、約 25 万円は令和 3 年 5 月まで請求保留の予定であったが、令和 3 年 2 月、アクワイアラーより、これらの利用全額について、キャンセル処理がなされた。これを受け、他の利用額と相殺を行った上で、引き落とし済みの利用分を 3 月中旬に申請人に口座振り込みで返金する予定である。

<相手方カード会社 B の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件契約①にかかる利用分、約 10 万円は一括払いで引き落とし済みである。本件契約②にかかる利用分、約 75 万円も、一括払いだったが、申請人が 12 月にリボ払いに変更し、現在請求保留中である。

当社はカード発行会社で、相手方販売会社とは加盟店契約がないため、申請人と相手方販売会社との間での解決を望む。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方販売会社より、回答書、答弁書の提出がないため、提出を求めるとともに、手續に応じるように促す文書を送付したところ、相手方販売会社より、期日に出席する旨の回答がなされた。

仲介委員は、第 1 回期日において、当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件契約①について、セミナー後に複合ビル内の貸し会議室内で契約して概要書面の交付を受けた、本件契約②については、サロン（X の自宅）で SNS を使って申し込み、契約申込書はないと述べた。

そこで、仲介委員から相手方販売会社に対して、本件契約①②それぞれの特商法上の訪問販売該当性に対する相手方販売会社の見解を確認した。相手方販売会社は、本件契約①について、貸し会議室で契約はしていない、本件契約②については、申請人からの連絡を受けて対応したままで通信販売に該当するとして、訪問販売の該当性を否定するとともに、サービスの提供を受けた後に返金してほしいという申し出は受け入れられないと主張した。

仲介委員から、相手方販売会社に対して、特商法上のクーリング・オフ制度について説明した上で、本件契約①の契約場所の確認、本件契約①②それぞれの特商法上の訪問販売該当性について通達等も確認した上で再度検討するよう求めた。なお、相手方カード会社 A については、既にキャンセル処理が行われていたことから、第 1 回期日後に申請人が申請を取り下げた。

第 2 回期日において、仲介委員は、相手方販売会社に対して、訪問販売該当性の検討結果について確認した。相手方販売会社は、本件契約①について、セミナー当日ではなく後日熟慮の上申請人が申込書を作成し郵送してきたものであり、申請人の住居において請求によりなされているため、来訪要請に該当し、特商法上の訪問販売の適用除外に当たると述べた。また、本件契約②についても、申請人自らが希望してウェブ会議により相手方販売会社に接触して購入の意思表示をしたもので、通信販売に該当し、従前の取引があり取引意思が明確になっていたことから、不意打ちの恐れはほとんどなく、本件契約①同様に適用除外となると述べた。

仲介委員は、相手方販売会社の主張する特商法の解釈を採用するのは極めて難しいと考えられる旨を伝え、再度の検討を求めたが、相手方販売会社は、キャンセル済みの約 55 万円についての請求放棄であれば受け入れるものの、それ以上を求めるのであればキャンセル済みの約 55 万円も含めて訴訟を提起すると述べた。

仲介委員が申請人に対して、相手方販売会社の主張について伝えたところ、申請人がやむなく同意したため、キャンセル済みの約 55 万円について相手方販売会社が請求権を放棄すること、これ以上の債権債務関係がないことを相互に確認することで、当事者間で和解が成立した。なお、申請人は、第 2 回期日後に相手方カード会社 B についての申請を取り下げた。

以上

【事案 11】匿名組合契約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>

平成 30 年 3 月、相手方が募集する匿名組合契約を 2 件締結した。

平成 31 年 2 月下旬、証券取引等監視委員会（以下「証取委」という。）が、相手方のファンドの取得勧誘に関し、勧誘時の表示のような資金使途のための貸し付けは行われていないとして、虚偽表示の指摘をした。その 2 日後、相手方の勧誘は消費者契約法 4 条 1 項 1 号の不実告知に当たると考え、2 件の匿名組合契約の取消しを相手方にメールで伝えたが、翌日、相手方から匿名組合契約は中途解約ができないと回答があった。そこで、本件は相手方の違法行為に起因するものであり、速やかに契約取消しの事務処理を開始するよう伝えた。

同年 3 月初旬、関東財務局が相手方の第二種金融商品取引業の登録を取り消す行政処分を行った。数日後、相手方に対し、契約を取り消すことができない法的根拠を明示するよう伝えたところ、相手方からは監督官庁の行政指導の下、中途解約をすべて断っていると回答があった。

2 件の契約を取り消し、既払い金 260 万円に年 5 分の割合の遅延損害金を加えて返金してほしい。

<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。

平成 31 年 2 月に証取委が勧告を行ったことは事実であるが、「勧誘時の表示のような資金使途のための貸し付けは当初から行われていない」とは、本件ファンドの貸付先に対して、申請人を含む投資家からの出資金を貸し付けしていないという趣旨ではない。相手方は、本件ファンドの出資金全額を貸し付けしたものの、証取委の通常検査の中で、貸付先が相手方に提出した資料や説明が虚偽であったことが判明したものである。

本件ファンドは、貸付先が元請負会社から工事を受注し、当該事業資金・運転資金を資金使途として運用が行われたものであり、相手方は本件ファンドの貸し付け審査において、元請負会社からの注文書や貸付先の注文請書を受領し、元請負会社や貸付先を訪問して各代表者と面談し、注文書や注文請書が事実である確認を行った。貸し付け後にはモニタリングとして貸付先と元請負会社の各代表者同行の下、工事現場の視察も行っており、本件ファンドの事業が虚偽であった点について相手方に過失はない。

また「監督官庁からの行政指導の下、中途解約をすべて断っている」とは、平成 31 年 3 月に関東財務局が相手方へ行った行政処分のうち、「投資者間の公平に配慮しつつ、適切な対応を行うなど、投資者保護に万全の措置を講ずること」に関し、特定の投資家のみが有利となる対応を控える必要があり、投資家間の公平を保つよう留意して対応している趣旨で説明したものである。

相手方は投資家から複数訴訟（うち 2 件は集団訴訟）を提起されており、現時点で金銭をもって申請人との紛争を解決することは困難である。一方で、相手方は、本件ファンドの貸付先および元請負会社に対して訴訟を提起して係属中であり、当該被告らからの回収金をもって、他の投資家と平等に、申請人の本件ファンドへの出資割合に応じた分配を行う予定である。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人と相手方からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、投資先を探している際に相手方のファンドをインターネットで知り、工事の対象となっている地域が自宅に近かったことから興味を持ち、申し込んだ、と述べた、また、証取委の勧告を見たことから、相手方に対して消費者契約法に基づく契約取消しの意思表示を行うに至ったが、それに対する明確な回答を得ていないため、相手方としての回答を聞きたい、と述べた。

相手方は、本件においては、消費者契約法に基づく契約取消しについて争うつもりはないが、ファンドごとに運用を行っているため、他のファンドから返済資金を回すことはできず、受けている行政処分の内容や資力の問題からしても既払い金の返還は難しい、と述べた。

聴取を踏まえ、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。

以上

【事案 12】訪問販売による学習教材の返金に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年5月、相手方販売業者Aから電話があり、中学1年生の娘の学習教材について自宅で説明を受けた。「テストの点で高得点が期待できる」などと言われ、相手方教材会社Bのデジタル教材を中学1年から3学年分契約した（以下「契約①」という。代金約55万円。頭金1万円を当日現金払いし、残金は後日振り込みで支払った。）。相手方販売業者Aが勉強の仕方をアドバイスしてくれると思っていたが、具体的な勉強方法の指導は受けられず、娘はしばらくすると教材を使わなくなってしまった。

同年11月に、相手方販売業者Cと称する者から「その後どうですか」と電話があり、自宅で話をすることになった。約束の日に相手方販売業者Cの勧誘員Xを名乗る人物が来訪し、相手方販売業者Aから業務を引き継いだと説明があった。Xは娘に問題を解かせた後、「今の教材をやっても意味がない。基礎からやり直す必要がある」と言う。経済的に難しいと伝えたが、Xから「お子さんは基礎が全くできていない。このままでは大変だ」と言われ、不安になり、相手方教材会社Dのデジタル教材を小学校5年から高校1年まで6学年分新たに契約した（以下「契約②」という。契約金額は商品代金約140万円から前回契約分として約65万円を値引きした約75万円。その場で頭金1万円を支払った。残金は、相手方教材会社Dに直接支払った。）契約時、Xから「アフターフォローを頑張る」と言われた。

その後、相手方販売業者Cに何度か勉強のやり方を質問したが、有効な助言はなく、学校の勉強を優先するよう言われた。このため、契約②の教材は活用していない。

令和2年3月、消費生活センターに相談し、相手方販売業者Cに返金を求めたところ、本件は相手方販売業者Cとは無関係のYという人物がXを名乗って販売を行ったとのことだった。Yに契約②の半額の返金を求めたところ、Yからは返金すると回答があったが、結局返金が行われなかった。契約②の支払先である相手方教材会社Dにも返金を求めたが、対応されなかった。契約をなかったことにし、契約①、②の合計約130万円を返金してほしい。

＜相手方販売業者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。

申請人の娘に対して指導を行ったが、コミュニケーションがうまくいかなかったため、相手方販売業者Cに指導および対応を一任し、当方は関与しないということになった。このため当社は事情を把握していない。

なお、当方は既に廃業し、破産手續開始申し立てを行っている。

＜相手方教材会社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。

当社は教材メーカーであり、消費者と直接取引は行わない。このため、契約①については、回答は控えたいが、当社の教材に基づく勉強のサポートについては相手方販売業者Aとともに対応を検討したい。

また、契約②については当社の教材に関わる取引ではなく、全く事情を把握していない。

<相手方販売業者 C の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約①については、相手方販売業者 A と申請人間の契約であり、当社は関係がない。なお、当社が相手方販売業者 A から業務を引き継いだのは、デジタル教材のメンテナンス等のアフターケアのみであり、契約そのものの責任を引き継いだわけではない。

契約②については、当社は関与しておらず、名義を冒用されただけである。代金も受け取っていない。X も Y も当社の勧誘員ではなく、相手方教材会社 D の教材も取り扱ったことがない。なお、Y については令和元年 3 月まで、当社がアポイントをとった顧客に学習教材を販売する業務を委託していた。契約に至った場合、当社は販売額の一部を Y に支払っていた。しかし、申請人については当社がアポイントをとったことも、Y にセールスを委託したこともない。従って契約②について、当社は Y の行為に責任を負わない。

<相手方教材会社 D 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。和解の当事者は個人事業主である Y と申請人であると考え、当社から Y に返金するよう促す用意はある。

当社は教材の卸売業者であり、学習教材販売を行う Y と商品卸取引契約を結んでいる。契約②については、Y からの発注に基づいてメーカーに発注した商品を、Y が指定した通り申請人宅に出荷した。通常 Y から発注した商品の代金は Y から当社に入金してもらっているが、本件では申請人から直接当社に振り込みがあったため、当該商品代金等を相殺して、残金を Y に返金した。なお、Y が申請人に当社口座を案内した経緯は把握していない。

また、契約①については全く事情を把握していない。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

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。その上で、相手方販売業者 C および相手方教材会社 D に対して、販売員 Y に連絡し、手續参加を促すよう依頼した。併せて相手方教材会社 B および相手方教材会社 D に対し、両者は申請人との直接の契約者ではないものの、相手方販売業者 A および Y の主な取引先であることから、本件の特殊な事情をくんで、申請人の手元にある教材を返品することを条件に、返金を検討してほしいと依頼した。また、相手方販売業者 A には破産手續開始決定書の写しを提出するように求めた。

第 2 回期日を前に、相手方販売業者 C および相手方教材会社 D から、Y に連絡をしたが、手續参加の許可を得ることはできなかったと連絡があった。また、相手方販売業者 A からは破産手續開始決定書の写しが提出された。

第 2 回期日において、相手方教材会社 B からは、返品を条件とせず、約 10 万円を返金するとの提案があった。一方、相手方教材会社 D からは、返品を条件として約 10 万円の返金提案があった。仲介委員は、本件契約②については販売された教材の量が多く、契約相手が特定できないという問題も生じていることに鑑み、相手方教材会社 D に対しさらに譲歩を求めたところ、相手方教材会社 D は 11 万円を返金すると回答した。また、相手方販売業者 C からは、Y により名義を冒用さ

れただけの立場であり、返金を行う意向はないと回答があった。この内容を申請人に伝えたところ、申請人は相手方教材会社BおよびDと、相手方らが提案した金額で和解したいと述べた。このため、申請人、相手方教材会社B、D間で和解が成立した。仲介委員は、申請人と相手方販売業者AおよびCとの間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。

以上

【事案 13】サプリメント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2年12月中旬、自宅に代金引換配達で約2万9000円分のサプリメント（以下、「本件商品」という。）が届いた。息子とともに消費生活センターに相談したところ、相手方から、電話勧誘で平成30年1月から毎月本件商品を購入しており、合計金額が約31万円になっていることが分かった。

高齢であり、相手方との契約の経緯ややりとりについては詳細を覚えていない。本件商品は不要なものであるため、相手方に対し賞味期限内であり未開封の商品についてクーリング・オフ通知を送付したところ、令和2年12月に引き渡した商品（プレゼント2箱を含む5箱分、約2万9000円）のみの返品と返金を認める、との回答書が相手方から届いた。

消費生活センターを通じて改めて返品と返金を求めたが、相手方から回答書以上の歩み寄りはなかった。

賞味期限内であり未開封の商品17箱を返品するので、契約数量が増えた令和元年6月以降の商品代金（プレゼント6箱を含む25箱分）として合計約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。

令和元年6月に契約数量が増えた理由は、申請人がまとめ買いを希望したためである。

当社では主に電話で販売を行っているが、販売する量や時期などが過剰にならないよう、電話をかけた際に消費者の手元にある在庫を確認し、消費者から確認した使用量のペースに合わせて無理のない販売を行っている。

申請人が購入の経緯を覚えていないとしても、当時は配達日時などしっかり覚えていたり、配達時間の指定や変更なども申請人が決めたりしており、注文内容も申請人自身で決めたものである。そのため、申請人に対する過去の販売について問題はなく、また申請人から確認した使用量から判断すれば、過量販売には当たらないと考える。

申請人の手元にある商品17箱のうち、令和2年10月から12月に届けた商品（プレゼント2箱を含む9箱）の返品を受け付け、7箱分の代金約6万7000円を返金する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人の息子である申請人代理人および相手方から事情聴取を行った。

申請人代理人は、申請人の現在の状態について、病院で検査を受け認知症の症状が進んでいることが分かったが、一人暮らしのため、いつから症状があったかは明確ではなく、また、申請人は相手方以外にも複数社から健康食品を買っており、お金の使途も覚えていないようで、金銭管理ができていなかったと説明した。さらに、相手方は販売が過剰にならないよう確認しながら行っているとのことだが、家族への確認はこれまでなかったと述べた。

相手方は、消費者の年齢や収入、家族構成等を聞かれることを嫌う顧客もいるため、販売に際

し積極的に確認はしていないが、顧客の年齢によっては注文から届けるまでに日数を空けて覚えているか確認するなど、できる限りの注意を払って販売していると述べた。また、申請人が認知症であることや複数社から健康食品を継続して購入していたことについては把握していなかったと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の現在の状況を踏まえてさらに歩み寄りができないか、検討を促した。相手方は、本来であれば顧客から同様の申し出があった際には顧客の状況を聴取して返金にも柔軟に応じているが、本件においてはそのような聴取に至る前に、過量販売であると決めつけられてしまったため、返金に至らなかったものの、申請人の状況を事前に確認できていれば返金を検討する余地が十分あったとして、賞味期限内であり未開封の17箱のうち、プレゼントの4箱を除いた13箱分の代金約12万4000円を返金する、と述べ、申請人代理人がこれを受け入れたため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 14】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（12）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和2年11月、アパートのトイレが詰まり、流れなくなったので、インターネットで修理業者を探し、「950円～」「料金も良心的」と記載された相手方に電話をした。相手方から折り返し電話があったので、状況を伝えて料金を尋ねると、「見てみないと分からないが、5000円～8000円程度ではないか」と言われたので、来てもらうことにした。19時ごろ、相手方が来訪し、「薬品を使う方法は5000円、高圧ポンプを使うと8000円」と言われたので、高圧ポンプの作業を依頼した。しかし、高圧ポンプでは詰まりが解消されなかった。相手方から、配管に詰まりがあった場合は他の部屋でも詰まりが発生する恐れがあり、便器を外して詰まりの箇所を確かめる必要があると言われ、やむを得ず承諾した。相手方は便器を外し、「配管に詰まりがあるのでそれを解消するには、高圧洗浄が必要で25万円ほどかかる」「放っておくと他の部屋での詰まりや、階下浸水が起きる可能性がある」「他の業者を呼べば、再度基本料金や便器の脱着費用がかかる」と言うので、作業を続けてもらった。相手方は車から細長いホースがついた機械をもってきて作業し、7～8メートル先で詰まりが発生している、もし高圧洗浄機で詰まりが解消できない場合は専用の清掃車を呼ぶ必要があり費用が40～50万円となるが、その前に高圧洗浄機に薬品を併用してもよいかと聞かれたので、車を呼ぶ事態は避けたいと思い、薬品を使用してもらった。少したってトイレの詰まりは解消され、水が流れるようになった。代金29万円はクレジットカードの一括払いで決済した。

翌日、管理会社に連絡したところ、7～8メートル先は共用部分であり、詰まりが発生しているとは考えづらいと言われ、業界団体の窓口からも高額であると言われた。

高額な契約をするつもりで相手方を呼んだわけではないので、クーリング・オフを申し出た。相手方はクーリング・オフにも返金にも応じないとしつつ、4万円の返金を提案したが、納得がいかなかったため、応じなかった。契約金額29万円のうち、適正価格を超える部分の請求を放棄してほしい。

＜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。ただし、話し合いの上、和解できる金額を返金する。

なお、7～8メートルというのは機械を入れた長さであり、申請人に対し「7～8メートル先で詰まりが発生している」とは言っていない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方に対し、本件は特定商取引法上の訪問販売に該当すると考えられるが、契約書の記載事項に不備があるため、クーリング・オフが認められる可能性があると言った。また、広告の表示と実際の契約金額に大きな差があり、業界団体等が発行している資料を考慮しても実費とかけ離れているのではないかとの問題点を指摘した。この上で、当事者に対し、相手方が申請人に25万円を返金する案を提示したところ、当事者がこれに合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 15】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（35）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年11月中旬、相手方が運営する結婚式場のブライダルフェアに参加した。

16時過ぎから式場案内、試食等が2時間ほどあった後、見積もりの話になり、参加人数や日程を伝えたところ、約270万円の見積もりを提示された。初めての見学であり、他の式場とも比較したいので検討すると伝えると、1軒目の見学で当日契約だと割引が大きくなる、と新たに約184万円の見積もりが提示された。

その後も検討する旨伝えて帰ろうとするたびに引き止められ、最終的な見積額は格安プランからさらに割引され約98万円になった。通常プランとの違いを何度か確認したが、料理が安いものになるのと、ドレスが古いモデルに限られる以外は通常プランと変わらない、とのみ説明された。この金額で通常プランと変わらないサービスであれば経済的に助かると思ったこと、時間が23時を過ぎ疲れていたことから、契約することにし、申込書へ署名した。申込金20万円はクレジットカードで一括払いにした。

翌日、改めて式場に出向いた際に、初めて通常プランよりも打ち合わせ回数やドレスの試着回数が少ないことなどが分かった。

その2日後、相手方に電話で契約を取り消してほしいと伝えたが応じられず（契約締結日から3日目。挙式予定日の148日前）、その翌日の相手方からの電話で改めて契約取消しの意思を伝えた。相手方からは、約款通り約24万円（申込金20万円、キャンセル料約4万円）をいただく、との回答があった。

消費生活センターに相談し、その後相手方よりキャンセル料約4万円を請求しない、との提案があったが、納得できず断った。

11月末に経緯書を相手方および信販会社に送付したところ、信販会社から申込金20万円の引き落としを留保するとの回答があった。

契約をなかったことにし、申込金20万円とキャンセル料約4万円の請求を取り下げてほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らは相手方の結婚式場の会場について大変気に入っていたが、費用面の理由から躊躇していたため、申請人らの意向に沿うべく、相手方より複数回見積もりを提示し低予算のプランを提案したものであり、虚偽の事実を申し向けたのでも、^{しつよう}執拗に勧誘したのものでもない。

また、詳細の説明は申請人らの同意を得て契約締結日の翌日に行ったが、その際申請人らは相手方の説明に納得しており、契約をキャンセルしたいとの意向が示されることもなかった。

上述の通り、相手方において申請人らに不当な契約を締結させたような事実はないから、申請人らの請求に法的に応じることはできないが、紛争の早期解決のため、キャンセル料および申込金の請求を取り下げる意向である。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から契約の経緯等の聴取を行った上で、申請人と相手方

の主張には食い違いがあるものの、申請人が契約締結をして帰宅した時間が深夜であり、退去妨害とも思える、また契約当日に約款等の書面が渡されないなど、契約の締結過程に問題があったのではないかと指摘した。

相手方は、約款等の書面は本来契約当日に交付すべきだったと述べ、本件については紛争の早期解決のため、キャンセル料の請求を取り下げ、申込金 20 万円を返金する、とした。相手方の提案に申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

以上

【事案 16】パーティー等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2年1月に相手方の会場を見学し、同年3月初旬に行う結婚式の二次会パーティーの契約をした（契約人数70名、最低保証金額（パーティー当日に参加人数が減った場合でも相手方に支払わなければいけない金額）約39万円。）。その際、最低保証金額および人数は変更できないこと、延期の際はキャンセル扱いになり、キャンセル料は延期された開催分の費用に充当されることの説明を受けた。その日のうちに、内金5万円を相手方に振り込んだ。

同年2月、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて相手方とやりとりする中で、「通常通り営業を予定しているため、最低保証人数の変更はできない」「式の4日前までに申し出れば、キャンセル料全額を代替開催に充当できる」と伝えられた。

式の5日前、相手方に、パーティーを同年9月に延期すると連絡した。キャンセル規約の確認書に署名をして返送し、請求された金額（キャンセル料（最低保証金額）から内金を差し引いた約34万円および実費約1万円）を相手方へ振り込んだ。

同年7月、新型コロナウイルス感染症拡大の収束が見込めず、パーティーを翌年4月に延期し、キャンセル規約の確認書に署名をして相手方に返送した。

令和3年1月、引き続き収束が見込めないことから、出席者を減らして実施するか、キャンセルできないかと相手方に問い合わせた。相手方は「人数を縮小したとしても、キャンセル料との差額は返金できず、他のオプション等に充当する。キャンセルした場合、キャンセル料は返金できない」と回答した。2月に相手方に対し、内金5万円の支払いによるキャンセルの希望を伝えた。相手方から、令和2年3月時点では政府からも具体的に強制力のある要請はなく、実施できないという判断は申請人の自己都合であるとして、キャンセル料の返金はないと回答があった。4月のパーティーについてはキャンセルを申し出て、相手方からも承諾を得た。

納得ができないので、内金5万円を除く約34万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約に沿ってキャンセル料を請求しており、申請人の請求には応じられない。

令和2年3月初旬の時点では、政府からも具体的な指針の発表はされておらず、実際に式等を実施した顧客もいたことから、延期判断は申請人自身の判断である。

延期の際に取り交わしたキャンセル規約の確認書にて、解約の際は当初契約のキャンセル規定に基づく対応となる旨について、申請人の署名押印を得ており、申請人も一度はキャンセル料金について納得したものと認識している。

なお、申請人が当初希望していた規模の縮小により、感染リスクが軽減されるという根拠はなく、申請人の相談は感染予防に鑑みたものではなく、保証人数を満たすことができないことが原因の自己都合であると考えている。申請人は令和3年4月に他の式場にて結婚式を開催すると聞いており、キャンセル理由が不可抗力に当たることは立証できない。

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、当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対し、本件には大きく二つの問題点があることを伝えた。

一つ目として、本件約款は、キャンセルのため実際には生じていない設営や飲食の経費まで最低保証金額として収受する内容となっており、法律上、全額一切返さないという条項は無効となる可能性があることを指摘した。これについて相手方は、延期分も含めて3回分の日程を確保していたことによる機会損失があったと主張した。これについて、仲介委員は、実際にはパーティーは開かれておらず、本件は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響によるキャンセルの負担をどのように分配するかの問題であり、申請人は、延期にかかる2回の日程変更については、いずれも実施日の2カ月以上前に相手方に連絡しており、当初の契約であればキャンセル料が発生しない時期の申し出であるため、機会損失があることをもって約款の規定が相当といえるかは疑問があると指摘した。二つ目として、新型コロナウイルス感染症の予防のため、当初の参加人数を維持して開催することが難しくなったことから、相手方は、事情変更を認め、参加人数を減らす対応を行うとともに、人数の減少に伴い費用も減額すべきところ、最低保証金額の変更は一切応じない点に問題があるのではないかとすることを指摘した。仲介委員はこれらに加え、当初のパーティー予定日の令和2年3月は全国の小中学校の一斉休校が決まる等緊迫した状況であったことも考慮して、譲歩案を検討するように求めたが、相手方からは譲歩案は出されなかった。

このため仲介委員は両者に対し、相手方が申請人に約19万円を返金するとの和解案を検討するように伝えた。

第2回期日において、申請人は仲介委員の提示する和解案に合意する意向を示した。一方で、相手方は、申請人はキャンセル料金について納得し、合意しており、相手方の対応には不備がなく、他の契約者に対しては一律に返金を断っている中で、本件について金銭的な解決は考えられないと回答した。

このため、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。

以上

【事案 17】 会員サービスの解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

友人が欲しいと思い登録したアプリで知り合った A に食事に誘われ、令和 2 年 6 月中旬に会った。その際 A から、一緒に旅行などに行く仲間を紹介したい、と言われた。

数日後、仲間の 1 人を紹介したいと誘われ、A とともにファミリーレストランに行ったところ、B がおり、相手方が運営する団体について説明を受けた。

B から、その団体は遊びと出会いと学びの場を提供し、FX や株取引も教えている、入会金約 90 万円は高いと感じるかもしれないが、定期的なイベントで一生遊べる、などと言われた。団体の会員規約等を渡され、B が席を離れる間に読んでおくよう言われたが、A からの勧誘が続いたため会員規約はほとんど読めなかった。

株などには興味があったが、金額が高いと感じ、断ると、貯金がない人もお金を借りて入っている、みんなやっているから大丈夫、後悔したらお金は全部返す、保証する、などと言われ、返金も可能なのだと思った。また、金額以上の学びや思い出が作れるのではないかと期待し、その場で申込書にサインした。その後、B からの念入りな説明の下、A に付き添われ、消費者金融 2 社から借りて入会金約 90 万円を支払った。

8 月下旬まで、団体の集会場に行ったり、飲み会やイベントに参加したりしたが、毎回のように参加費がかかり、また、株について教えてもらえる機会はなかった。

9 月上旬、A に SNS を通じて退会したいと伝えたが聞き入れられず、同月中旬に消費生活センターに相談した。

10 月上旬に相手方に対し契約解除通知を送付したが、消費生活センターのあっせんに対し、相手方は、契約書に問題はなく、サービスも受けているので一切返金しない、との回答だった。

契約をなかったことにして、支払った約 90 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。

相手方は申請人に対し、相手方の提供する役務内容について詳細に説明し、申請人も会員規約を熟読の上、役務内容を十分理解し、申し込みをしたものである。

申し込みに際して、参加イベントには有償のものがあることも契約締結前に説明している。また A は団体のメンバーに過ぎず、後悔したらお金を返す、保証する、旨の発言をすることはあり得ない。

入会金の支払方法については、相手方が例示したに過ぎず、あくまでも申請人の自由意志により入会金を準備し、支払ったものである。

相手方としては、申請人がサービスを十分享受していたこと等を鑑み、本件会員を継続することが最良であると思料する。契約解除原因はないので、入会金の返還に応じることはできない。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人、相手方からそれぞれ聴取を行った。

申請人は、金額が高くても契約しようと思ったのは、友人だと思っていた A から後悔したら全額返金すると言われたのを信用したためであり、現在は契約を継続することは考えていない、と述べた。

聴取を踏まえ、仲介委員は、本件契約は特定商取引法における訪問販売に当たり、書面の記載事項に不備があればクーリング・オフが認められる可能性があり、本件においてはこれが認められる可能性があることなどを相手方に指摘し、譲歩を促した。相手方は、書面不備については異論があるが、返金の可能性について検討すると述べ、第 1 回期日を終了した。

第 2 回期日において相手方より、入会金の半額を返金する、これ以上の譲歩の余地はないと回答があった。申請人は、提示された金額には納得しないと述べたものの、本手続での解決を望み、最終的に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。

以上

【事案 18】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（13）（14）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

令和3年1月、水を使うたびに洗面所の床がぬれるものの、どこから水が漏れているのか、原因が分からなかった。インターネットで「650円～」と記載されているウェブサイトを見て電話をしたところ、作業員に自宅に来てもらうこととなったが、料金の説明はなかった。

来訪した相手方から「水栓に収納されているホースが傷んでいる。たまたま他の客がキャンセルした手持ちのものがある」と言われ、水栓を交換した。さらに、洗面台の配管の途中にある止水栓近くのつなぎ目から水が噴き出したのを見て、相手方に言われ、配管のつなぎ目のところの部品を取り換えた。作業後、全部で13万円だが、現金で払えば11万円にすると言われ、11万円をATMで下ろして支払った。

しかし、その後、料金が高すぎると思い、契約から9日目であったがクーリング・オフ通知を出したが、相手方が応じない。適正な価格以上は返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

令和3年2月に台所の排水管が詰まり、インターネットで「790円～」と記載されていたウェブサイトに電話した。圧力ポンプで8000円くらいと言われたので、自宅に来てもらうことにした。

来訪した相手方が「詰まりを溶かす薬剤なら400円、圧力ポンプで8000円」と言うので、圧力ポンプでの作業を依頼した。

しかし、詰まりが解消せず、「排水管を新品同様に清掃すれば35万円、トローラーという機械で詰まりを取ると15万円」と言われた。

トローラーでの作業を依頼し、高額なので値引き交渉し、現金払い12万5000円と言われ仕方なく応諾した。その時点では、作業内容の説明も契約書もなかった。詰まりは解消したが、落ち着いて考えると、相場よりかなり高額だと思う。

相場より高額な薬品代などについては納得していないので、7万5000円の返金を求める。

<申請人イに対する相手方の主張の要旨について>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人イが主張する、適正な価格とはいくらなのか教えてほしい。一部返金し、和解したい。

<申請人口に対する相手方の主張の要旨について>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口の請求を認めないが、5万円を返金する。

「詰まりを溶かす薬剤なら400円」とは言っていない。内訳を口頭で説明し、申請人口の了承を得た上で作業に入っている。減額には応じるが、申請人口の希望額とあまりにも開きがある。メートルで作業する事業者もいると伝えたが、当社は、本件作業にこれだけの金額がかかると説明している。料金は、作業の仕方や事業者によって異なるので、相場より高いかどうかは分からない。作業衛生費についても、作業前に伝えている。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人らと相手方から解決意向等を聴取した。

申請人イは、本件と同様の作業を行った場合の他社見積もりが6万円であったことから、5万円を返金してほしいと述べた。申請人口は、相手方から5万円の減額との案が提示されたものの、この金額で応じるつもりはなく、他社見積もりをとったところ約3万2000円であったことから、7万円以上は返金してほしいと述べた。

相手方は、申請人らが見たウェブサイトの運営会社と業務提携し、仕事の紹介を受けている立場にあり、料金に対する一定割合をウェブサイト運営会社に支払っていると述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人イ、ロいずれの契約についても特定商取引法上の訪問販売に該当すると考えられるが、契約書の記載事項に不備があるため、クーリング・オフが認められる可能性があると伝えた。また、広告の表示と実際の契約金額に大きな差があり、他社の見積もりと比較しても開きがあると指摘した。この指摘について相手方は、料金設定は事業者によって異なり、また、緊急の依頼に対応するため、相場の1.2~1.4倍ぐらいの価格設定としていると説明したものの、早期解決のため歩み寄りの余地はあると述べた。

仲介委員が、両申請人の意向を受けて相手方と調整した結果、申請人イについては相手方が5万円を返金し、申請人口については相手方が7万円を返金する案について、各申請人と相手方間でそれぞれ和解が成立した。

以上

【事案 19】クレジットカードの不正利用に関する紛争（47）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 21 年からアメリカに居住している。平成 23 年に、相手方が発行するクレジットカードを契約した。利用明細はインターネットで確認していたが、令和 2 年 5 月の出産を機に利用しなくなったので確認していなかった。

令和 2 年 11 月、覚えのないカードの引き落としに気が付いて調べた結果、令和元年 7 月から令和 2 年 10 月までに 100 件以上（計約 70 万円）の不正利用が見つかった。

相手方に申し出た上で、利用店と自主交渉し、アメリカから連絡ができない利用店については相手方から連絡し、大部分は返金された。

一方、令和元年 7 月のヨーロッパのホテル等の利用料や、令和 2 年 4 月から 6 月のアダルトサイトの利用料等の 24 件（約 15 万円）は返金されなかった。なお、本件カードの不正利用がなされた期間はアメリカにいた。

相手方のウェブサイトでは不正利用検知システムについて業界最高水準をうたっているにもかかわらず、今回の不正利用については 1 件も検知されておらず、全く機能していないのと同じだと思う。相手方に本件カードの不正利用分の返金を求める。

＜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。

カード利用規約に基づき、利用代金明細書の内容に異議がある場合には、会員は、同明細書受領後 10 日以内に異議を申し出る必要があるとしている。

本件カード利用に関しては、規約に定める会員保障制度において、当社に損害補てんの責がある利用だけでなく、申請人に支払いの責がある利用分についても、当社としては関係各所と鋭意交渉等を行い、これまでに 70 件、約 57 万円の返金をしている。その他、申請人自身が交渉等を行い返金された額も含めると、既に、規約上の保障額を大きく上回る約 65 万円を返金しており、申請人が主張する金額について、当社に支払いの責はなく、請求は認められない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、令和元年 7 月、申請人がニューヨークで決済した日時と近接した日時に、ヨーロッパでも利用されており、同じクレジットカードを 2 カ国で用いることは不自然であるから、相手方はヨーロッパでのカード利用を不正利用として検知すべきであったと主張した。

相手方は、会員規約に従い、申請人が利用明細書を受け取ってから 10 日以内に申し出た分の利用については保障をしており、アメリカから連絡ができない利用店については相手方が申請人の代わりに連絡し、相当の人員と時間を割いて鋭意交渉した結果、規約上の保障額を大きく上回る金額が利用店や決済代行会社から返金されたと述べた。また、申請人が、相手方に不正利用を申し出た時点で既に、クレジットカードのブランドが定める決済から 120 日という期間が経過しており、売上傳票の取り寄せができず、各決済の詳細な情報が入手できないことから、本件カード

利用が不正利用であるか判断できないと述べた。本来、クレジットカードを利用する場合には、利用者は請求書を確認し、身に覚えのない利用については直ちに申し出るようカード規約上定められており、本事案においても、直ちに申し出をすれば情報が失われて対応できないという事態にはならなかったと主張した。

仲介委員は相手方に対し、本件カード利用が、相手方の不正利用検知システムによりなぜ利用停止されなかったのか、可能な限りで確認するよう依頼した。一方、申請人に対しては、申請人が利用したニューヨークでの利用と近接した時期に、ヨーロッパ現地で利用されたとの主張について、そのことを示す資料の提出を求めた。

第2回期日において、申請人から、本件カード利用分が記載された利用明細が提出された。これによると、申請人が利用したニューヨークでの決済の数日後、ユーロ建ての決済が確認できるものの、加盟店名の記載から、申請人が主張する不正利用分については、インターネット取引であり利用国については特定できないと推測された。

相手方は、不正利用検知システムの詳細は社内機密であり、公開はできないものの、当該本件ユーロ建て決済の多くがインターネット取引である可能性があり、不正の可能性が高いと判断されなかったため、利用の停止には至らなかったと述べた。

仲介委員は、インターネットを通じて国をまたいだ形でクレジットカード決済がなされること自体が常に異常であるとは言えず、申請人が利用したニューヨークでの利用と近接した時期の、ユーロ建て決済を不正として検知しなかったことについて、相手方に責任を問うのは困難ではないかと考えた。

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。

以上

【事案 20】脱毛エステの返金に関する紛争（12）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年7月、施術回数の制限なく全身脱毛を行うとのインターネット広告を見て、相手方エステ店の無料カウンセリングを予約した。同月、相手方エステ店の店舗に出向き、代金の分割払い終了後も回数無制限で全身脱毛が受けられるコースを契約し、支払いは相手方クレジット会社で個別クレジットを組んだ（以下「本件契約」という。クレジットの支払総額約37万円、24回払い）。

翌月から翌年3月にかけて、3回施術を受けた。

令和2年4月、妊娠したため、施術を受けることができなくなった。8月になり、契約の継続は難しいと感じて相手方エステ店に解約意思を伝えた。相手方エステ店から解約清算金についてメールが届いたが、その中では、有償施術の回数を4回とし、うち3回施術済みとして、相手方クレジット会社への既払い金約14万円に加え、約14万円を請求された。高額だったため、消費生活センターに相談し、相手方エステ店に対し経緯書を送付した。しかし相手方エステ店からは契約時に書面を交付して説明しており、申請人もこれに合意して契約していることから、解約清算金の減額等を検討することはできないと回答があった。12月、相手方クレジット会社に支払い停止の抗弁書を送付した。この際、相手方クレジット会社への既払い金は約20万円であった。

令和3年2月、相手方らにクーリング・オフ通知を送付したが、相手方エステ店からはクーリング・オフを認めないとの回答があった。

納得がいかない。医師免許を持つ弁護士から役務提供回数は24回が適当と助言を受けたため、24回中3回の施術を受けたと計算し、約16万円を返金してほしい。

＜相手方エステ店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。ただし、紛争の長期化を避けるため、相手方クレジット会社への既払い金約20万円を解約清算金とし、差額については請求しないということで和解したい。

なお、当社は契約書に基づいて施術内容から役務消化金額ならびに解約手数料を算出しており、解約清算金額の減額に応じる根拠はない。本件契約について4回の施術の消化後も実質的に有償の役務が提供されることから、契約期間1年との記載は書面不備に当たるとの申請人の主張については、契約書において有償施術の回数を4回とし、3カ月に一度施術を受けると、おおむね1年で施術を終えられることを意図しているため、書面不備には該当しないと考える。なお、5回目以降の施術の施術内容や品質は有償分の施術と同一である。

また、当社の提供する施術は美容ライト脱毛であり、業法により効能効果をうたうことが禁止されていることから、必要な施術回数については説明すべきものではない。24回程度の施術回数が適当との弁護士の見解は、美容医療で行われる脱毛施術のことを述べていると考えられ、当社の施術には当てはまらない。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方エステ店との話し合いを求めたい。両者間で合意した内容には従う。

当社はクレジット会社であるため、申請人と相手方エステ店間の契約について、クーリング・オフが可能であるか等の法的見解には回答できない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。その上で相手方エステ店に対し、本件契約書は施術期間が実態と異なっていること、全身脱毛の具体的な施術部位が示されていないこと、5回目以降の施術に関する記載が不足していること、クレジットの1回の支払金額が示されていないことから、書面不備でクーリング・オフが認められる可能性があることを指摘した。併せて特定商取引法では、無償の施術の費用が基本契約部分に転嫁されているとの判断があり得るとの解釈が示されていることを伝え、譲歩を求めた。これに対し相手方エステ店は、既払い金約20万円を申請人の負担とする案を提案とした。そこで、仲介委員は申請人と相手方エステ店に対し、申請人が最初に解約を申し出た時点の既払い金約14万円を申請人負担とし、現時点の既払い金との差額である約6万円を申請人に返金する案を提示した。申請人はこれに合意した。相手方エステ店は、仲介委員の解釈および指摘には一部承服しかねる点もあり、本件契約書に問題があるとは認められないとした上で、紛争の長期化を避けるためこの提案を了承した。既払い金の清算方法については相手方クレジット会社も含めて調整し、当事者間で和解が成立した。

以上