

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第1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（4月末現在）13件。
- ・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（4月末現在）21件。
（制度スタート後の総申請（708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591件（取下げ及び却下を除く）のうち約6割の375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				
平成26年	4月	13 (14)	21	8	10	3	0	0	0
	5月	(13)							
	6月	(4)							
	7月	(17)							
	8月	(13)							
	9月	(12)							
	10月	(9)							
	11月	(17)							
	12月	(13)							
平成27年	1月	(19)							
	2月	(7)							
	3月	(13)							
累 計	平成25年度	151	159	82	58	19	139	32	3
	平成26年度（4月）	13	21	8	10	3	0	0	0



(注1) 平成26年4末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。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（165件、約23%）。
- ・ 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	165	
2. 教養・娯楽サービス	68	
3. 運輸・通信サービス	62	
4. 保健衛生品	60	
5. 内職・副業・ねずみ講	52	
6. 教養娯楽品	51	
7. 他の役務	45	
8. 土地・建物・設備	39	
9. 保健・福祉サービス	33	
10. 被服品	28	
11. 住居品	21	
12. 車両・乗り物	18	
13. 工事・建築・加工	14	
14. 教育サービス	10	
15. 食料品	9	
15. レンタル・リース・賃借	9	
17. 役務一般	7	
17. 商品一般	7	
19. 他の商品	3	
20. 修理・補修	2	
20. 他の相談	2	
20. 光熱水品	2	
23. 管理・保管	1	
合 計	708	

(1) 預貯金・証券等	48
(2) 生命保険	45
(3) デリバティブ取引	20
(4) ファンド型投資商品	14
(5) 融資サービス	11
(5) 損害保険	11
(5) その他の保険	11
(8) 他の金融関連サービス	5

(1) 教室・講座	40
(2) 他の教養・娯楽	12
(2) 各種会員権	12
(4) 旅行代理業	3
(5) 観覧・鑑賞	1

(2)内容別

(3)重要消費者紛争の類型別

内容	件数	類 型	件数
1. 契約・解約	589	1. 第1号類型(多数性)	639
2. 販売方法	318	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	37
3. 品質・機能・役務品質	77		(29)
4. 安全・衛生	38	3. 第3号類型(複雑性等)	(8)
5. 接客対応	32		8
6. 表示・広告	30		708
7. 法規・基準	25		
8. 価格・料金	23		
9. 施設・設備	8		
	708		

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(注) 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	207
2. 消費生活センターの相談を経たもの	501
合 計	708

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	130
2. 合議体(2人)	465
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他(注)	19
合 計	708

(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20年5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20年8月4日 内閣府令第49号）

（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21年4月1日 決定）

（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。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 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

三 前二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 委員会は、前二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。

平成26年5月22日結果概要公表事案 一覧

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	26年5月	コンテナ売買契約の解約に関する紛争(2)(3)(4)	○	株式会社MJC、株式会社MJ ギャランティー、株式会社アイ・エ ス・テクノロジー (3件併合)
事案2		匿名組合の出資金返還に関する紛争(2)	×	ワイズキャピタル合同会社、株式 会社MJC、MJインベストメント合 同会社、合同会社フランチャイズ 基金、ドリームエックス合同会社 (5件併合)
事案3		長茎手術に関する紛争(4)	○	
事案4		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(9)	○	
事案5		屋根改修工事の返金に関する紛争	○	
事案6		賃貸マンションの排水管の汚水漏れに係る損害賠償に関する紛争	○	(2件併合)
事案7		モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(2)	○	
事案8		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争(2)	○	
事案9		パン屋開業スクールの受講料の返金に関する紛争	×	
事案10		開運グッズの返金に関する紛争(15)	○	
事案11		連鎖販売取引の解約に関する紛争	○	
事案12		記念金貨の売買契約及び匿名組合契約等の転売契約に関する紛争	○	
事案13		転換契約の説明の妥当性に関する紛争	×	
事案14		普通養老保険の解約に関する紛争(1)(2)	○	(2件併合)
事案15		ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争	○	
事案16		長茎手術に関する紛争(1)(2)(3)	○	
事案17		生命保険の給付金の支払い基準に関する紛争	×	
事案18		傷害特約付養老保険の障害給付金の請求に関する紛争	○	
事案19		衛星放送の受信料に関する紛争	×	
事案20		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(8)	○	
事案21		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争(3)	○	
事案22		傷害保険の死亡保険金に関する紛争	×	
事案23		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争(3)	○	

【事案1】コンテナ売買契約の解約に関する紛争（2）（3）（4）

1. 事案の概要

同時期に3件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。

＜申請人らの主張＞

【申請人イ・申請人口の主張】

申請人イと申請人口は親子である。平成24年12月、電話で勧誘があり、相手方販売代理店①の担当者が来訪した。「コンテナを購入して貸すと月4,500円入る。コンテナ所有権は家賃のように利息があり、5年間利回り保証で、いつでも同額で解約できる」との説明を受け、申請人イは相手方コンテナ販売業者^(注1)からコンテナ所有権2口を105万円で購入し、相手方レンタル保証会社^(注2)とコンテナレンタル保証契約を締結した。さらに追加して、12月に4口210万円を、平成25年1月に2口105万円を購入した。また、3月に今度は申請人口名義で、2口105万円を購入した。

平成25年3月、消費生活センターの方が来て被害に遭っているのではないかと言われ、不安になって相手方コンテナ販売業者に解約を申し出た。しかし、いつでも解約できると言われていたにもかかわらず、解約してもらえなかった。

その後、相手方コンテナ販売業者にクーリング・オフ通知をしたが、返金されなかった。申請人イに420万円の返金を、申請人口に105万円の返金を、それぞれ求める。

【申請人ハの主張】

平成25年2月、相手方コンテナ販売業者から電話があり、コンテナの所有権を購入し、転売することで利益が得られるという話を聞き、興味を持った。後日、相手方コンテナ販売業者と会い、1口52万5,000円のコンテナ所有権を70万円程度で転売できる、転売できない場合でも、相手方コンテナ販売業者の100%保証で転売できるなど、詳細な説明を聞いた。信用できると思い、相手方コンテナ販売業者からコンテナ所有権を1口購入し、相手方レンタル保証会社とコンテナレンタル保証契約を締結した。

その後、相手方コンテナ販売業者から「転売できることが確定した、追加購入すれば大きな利益を得られるので無理してでも購入したほうがいい」と勧誘され、さらに2口契約した。

5月に相手方販売代理店②^(注3)ら「社内事情で転売ができなかった、5口以上ないと転売は難しい」と説明され、さらに1口契約したが、結局転売できなかった。

契約時の説明と異なるので、これまでに支払った210万円を返金してほしい。

^(注1) 株式会社MJC

所在地：東京都港区

^(注2) 株式会社MJギャランティー

所在地：東京都港区

^(注3) 株式会社アイ・エス・テクノロジー

所在地：東京都中央区

<相手方らの対応>

【相手方コンテナ販売業者・相手方レンタル保証会社の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

【相手方販売代理店①の対応】

会社解散手続中であるため、和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

平成25年5月に香川県より特定商取引に関する法律に係る不実告知等の法違反行為により業務停止命令を受け、営業活動が困難となり、会社としては解散せざるを得ない状況になったため、財務的にも支払いに応じることができない。

申請人イ・申請人口の請求の認否同様に、解決策を主張するに^{あた}能わないため、相手方コンテナ販売業者または相手方レンタル保証会社との解決を希望する。

【相手方販売代理店②の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社は相手方コンテナ販売業者のコンテナ所有権の販売代理店であり、転売を担当してはいない。転売や解約に関する相談は、相手方コンテナ販売業者と話し合いをしてほしい。

2. 手続の経過と結果

相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社の代理人が期日に出席し解決方法等について説明した。代理人によると、申請人ハを勧誘した営業担当者は、相手方コンテナ販売業者の従業員ではなく、相手方コンテナ販売業者が指示していない方法で勧誘をしており、その勧誘には問題があり優先的に解決すべきだと思われるものの、2月以降は、和解金を含む一切の支払ができておらず、裁判上の和解にも応じることができない経営状態であり、相手方レンタル保証会社の代表取締役は債権者申立により破産手続が開始されているから、本事案も和解できない、本手続で解決する意思があると回答したのは期日に出席するという意味であり、資力の観点から実際の解決は難しいと述べた。仲介委員は、相手方コンテナ販売業者と相手方レンタル保証会社に対して、いったん会社に持ち帰って和解案を検討してくるよう求めたが、後日、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社は、代理人を通じて、いずれの申請人とも和解できないので手続を終了してほしいと述べた。そのため、仲介委員は、申請人らと相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社との間に和解が成立する見込みがないと判断した。

他方で、相手方販売代理店①は、国民生活センター法22条に基づく出席要求を受けて態度を翻し期日に参加した。期日において、相手方販売代理店①は、会社解散手続中であるため、大金を支払うことはできないが、和解金を一切支払う意思がないわけではないと述べた。そこで、仲介委員と相手方販売代理店①が協議し、申請人イ及び申請人口の意向を確認した結果、相手方販売代理店①が申請人イ及び申請人口に対して合計20万円を返金することで両当事者間に和解が成立した。

また、相手方販売代理店②は、期日には参加せず、期日外における事務局による問い合わせに対して、「相手方コンテナ販売会社の販売代理店業務については、独立自営業の営業マンに相

手方販売代理店②の名義貸しをして販売していたが、クレームが多かったため営業をやめている。現在は売り上げがなく会社として機能していないが、相手方コンテナ販売会社に関する訴訟に巻きこまれているため会社を清算することもできず、お金を支払うことができないので「手続終了してもらおうほかない」と述べた。一連の経過を踏まえ、仲介委員は、申請人ハと相手方販売代理店②との間に和解が成立する見込みがないと判断した。

よって、本事案については、申請人イ・申請人口と相手方販売代理店①との間で和解が成立したほかは、本手続においては両当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了した。

【事案2】匿名組合の出資金返還に関する紛争（2）

1. 事案の概要

（同時期に5件の申請があり、相手方らが同一の弁護士を代理人として選任したため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。）

【事案1】

＜申請人イの主張＞

平成22年8月、相手方ワイズキャピタル^(注)の担当者から「まいどファンド」（匿名組合の目的は、営業者が開発する中食及び外食産業等の多店舗展開する店舗を取得しリリースすることで得る収益等を源泉に、受益者に対して2カ月ごとに安定的な分配を行うとともに、中長期的なインカム・ゲインを追求すること）への投資を勧誘された。興味がないと断ったにもかかわらず、長時間にわたって勧誘され、50万円を出資する匿名組合契約を結んだ。翌日、再度、相手方の担当者が来訪し、「自分が課長になるために、あと50万円の追加出資の契約を結んで欲しい」と勧誘され、何度も断ったが、帰ってくれそうにないと思い、追加で50万円の契約を結んだ。「まいどファンド」は3年償還の契約だった。

平成25年6月、他社の社員が来訪し、出資してくれれば他社がお金を返すと言われたが、断った。

「まいどファンド」の契約を結んでから3年が過ぎ償還時期になったので、100万円を返して欲しいと相手方に何度も申し出たが、お金が無いので待ってくれと言われ、返金されない。

償還時期を過ぎているので速やかに100万円を返金してほしい。

^(注) ワイズキャピタル合同会社

所在地：東京都港区

＜相手方らの対応（申請人イについて）＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

手続費用は申請人の負担とする。

契約締結の事実及び出資の事実は認める。

お金が無いので返金できないと言ったことは認める。

「MAIDO投資事業組合・1号合同会社」は、平成23年6月27日に「ワイズキャピタル合同会社」に商号を変更しているため、「MAIDO投資事業組合・1号合同会社」と「ワイズキャピタル合同会社」は同一法人である。

【事案2】

＜申請人口の主張＞

平成24年2月、高齢の父（87歳）に、相手方ワイズキャピタル^(注1)の担当者が来訪し、「東北の復興支援になり、配当金も入る」と言われ、コンテナ事業投資ファンド100万円の匿名組合契約を結んだ。当初、2万7,677円の配当金が入ったが、その後途切れた。

平成25年6月ころ、相手方ワイズキャピタルから相手方MJC^(注2)に投資金額が肩代わりするこ

と、相手方MJCと合意書及び金銭消費貸借契約を結ぶことをすすめられたが、元金の10%の返金しか望めないと言われ断った。

詐欺だと思うので、配当金を除く全額を返金してほしい。

(注1) ワイズキャピタル合同会社

所在地：東京都港区

(注2) 株式会社MJC

所在地：東京都港区

<相手方らの対応（申請人口について）>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

手續費用は申請人の負担とする。

契約締結の事実及び出資の事実は認める。その余は否認する。

コンテナファンドについての契約の事実は認め、出資金額についても認める。

詐欺であるとする点は、否認ないし争う。

【事案3】

<申請人への主張>

平成23年6月、相手方MJインベストメント^(注1)の担当者2名が来訪し、「元本保証だから投資してほしい」と言われ、何度も断ったが、担当者1名から渡された名刺の裏に「私が元本を保証します」と書かれ、「絶対に大丈夫、損はさせません。銀行へは車で送り迎えする」と執拗に勧誘され、相手方MJインベストメントと匿名組合契約を結んで投資した。

後日、相手方MJインベストメントが相手方ワイズキャピタル^(注2)に社名変更したと言われた。しばらくすると、相手方ワイズキャピタルが相手方フランチャイズ基金^(注3)に社名変更したと連絡があった。その度に追加投資してくれと言われ、断りきれずに5回にわたって投資した。

平成25年8月、相手方MJC^(注4)が来訪し、「金融庁から警告を受け、お金は相手方MJCが責任を持ってお返しするので合意書、金銭消費貸借契約書にサインしてくれ」と言われ、サインした。その後、金銭消費貸借契約の解除及び返金を依頼したところ、「金銭消費貸借契約を無かったものとして、ファンドに戻します」と通知が届いて、それ以降何も回答がない。支払った500万円を返金してほしい。

(注1) MJインベストメント合同会社

所在地：東京都港区

(注2) ワイズキャピタル合同会社

所在地：東京都港区

(注3) 合同会社フランチャイズ基金

所在地：東京都港区

(注4) 株式会社MJC

所在地：東京都港区

<相手方らの対応（申請人ハについて）>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

手續費用は申請人の負担とする。

申請人が身体障害者であることは知らない。

コンテナファンドに出資したことは認める。相手方MJインベストメントが相手方ワイズキャピタルに社名変更したことは否認する。

相手方MJCの藤野が申請人宅を訪問し、申立人が合意書及び金銭消費貸借契約書にサインしたことは認める。

さらに、金銭消費貸借契約が合意解約されていることは認める。

【事案4】

<申請人ニの主張>

平成23年10月から、相手方ワイズキャピタル^(注1)に1000万円、相手方フランチャイズ基金^(注2)に100万円、合計1100万円を投資した。平成24年10月に中途解約の合意書を交わし、相手方ワイズキャピタルが25万円の20回払いで返還し、相手方フランチャイズ基金が10万円の5回払いで分割して返金されることになったものの、平成25年4月から返金が滞りがちになり、平成25年10月を最後に滞っている状況である。（中途解約により現在までに受け取っている金額は、相手方ワイズキャピタルから（一部は相手方MJインベストメント^(注3)から）208万円、相手方フランチャイズ基金から50万円である。）

地元の消費生活センターに相談しても、お金がないと言い、話が進まない。また、証券等取引監視委員会から警告を受けたこと、まともに運用していなかったことも聞いた。きちんと運用しているのであれば中途解約についても納得したが、運用していないのなら、解約手数料も根拠が無く、投資した全額1100万円を返金してほしい。

^(注1) ワイズキャピタル合同会社

所在地：東京都港区

^(注2) 合同会社フランチャイズ基金

所在地：東京都港区

^(注3) MJインベストメント合同会社

所在地：東京都港区

<相手方らの対応（申請人ニについて）>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

手續費用は申請人の負担とする。

申請人の出資の事実及び出資金額並びに解約の合意を交わしたことは認める。

申請人の相手方ワイズキャピタルへの1000万円の出資及び相手方フランチャイズ基金への100万円の出資は認める。また、合意解約をしたことも認める。また、解約金の支払いが止まっ

ていることも認める。

【事案5】

＜申請人ホの主張＞

平成24年9月初旬、突然、相手方ドリームエックス^(注1)の社員が来訪し、「東北の震災で大惨事におそわれ住居を流された人たちにコンテナの家を造りたい。当社は被災地にコンテナを送る事業をしている」と説明された。被災者の人たちの役に立つのであれば協力したいと心が動き、「10年預けると利率が20%で、300万円の契約を結べば、利子が36万円、年6回に分けて、6万円ずつ振り込まれる。銀行に預けてもほとんど利子はつかない」とも説明されたため、相手方ドリームエックスの社員の説明を信じて、5年間預けることにした。数日後、相手方ドリームエックスの社員2名が来訪し、契約書等を記入し、300万円を支払った。

その後、相手方ドリームエックスの社員が再び来訪し、追加で預けないかと勧誘され、平成24年10月15日に相手方ドリームエックスの社員に300万円を支払って、1年間預けた。平成24年11月9日にも相手方ドリームエックスの匿名組合契約に3年間150万円出資した。

平成25年1月からいくらか振り込まれたが、8月以降は振り込みも無くなり、不安に思い、相手方ドリームエックスの社員に問い合わせたところ、「相手方ドリームエックスが行政処分を受け、危ない状況だが倒産したわけではないので返済できる」と言われた。

平成25年8月9日に、相手方ドリームエックスの社員が来訪し、乗ってきた車の中に誘われ、車の中で、「このままだとお金が返ってこなくなるのでこの書面にサインして欲しい。元金を7年間に伸ばし、年2回、2月、8月に元金と利子を一緒に14回に分けて支払う」と説明され、書面にサインした。（この書面は、後で相手方MJC^(注2)との金銭消費貸借契約書とわかった。）平成25年9月に相手方ドリームエックスから約5,000円の振込みがあったが、それ以降の振込みは無くなった。

説明された内容が事実でないことがわかり、相手方MJCに返金を求めたが、応じてもらえなかった。契約を解除して今まで支払ったお金を返金してほしい。

(注1) ドリームエックス合同会社

所在地：東京都中央区

(注2) 株式会社MJC

所在地：東京都港区

＜相手方らの対応（申請人ホについて）＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

手続費用は申請人の負担とする。

相手方ドリームエックスが申請人との間で750万円の出資の契約をしたことは認める。

申請人が相手方MJCとの間で、金銭消費貸借契約をしたことも認める。

申請人は誰に対して何を求めているのかが不明確であるため、明らかにして欲しい。

2. 手続の経過と結果

事案1～5の各事案で相手方となっている相手方ワイズキャピタル、相手方MJC、相手方MJインベストメント、相手方フランチャイズ基金、及び相手方ドリームエックスの5社が事案ごとに同一の弁護士を代理人（以下、「相手方ら代理人」という。）として選任し、期日には相手方ら代理人のみが出席した。

第1回期日において、仲介委員から相手方ら代理人に対して、本手続による和解が可能か否かについて確認したところ、相手方代理人は、すでに和解に至った事案で和解金の支払時期が到来している件についても和解金の支払いが滞っており、本事案において申請人らに和解提案ができないと説明した。

仲介委員は相手方ら代理人に対し、第2回期日までに具体的な解決案を検討し、提案するように強く要請した。

その後、申請人らに相手方ら代理人の回答内容を伝えた。

第2回期日において、相手方ら代理人から、具体的な解決案の検討結果を聴取したが、第1回期日で回答したとおり、本事案において申請人らに和解提案ができないとの回答であった。

仲介委員は、相手方ら代理人からの聴取内容を踏まえ、本手続により当事者間に和解が成立する見込みがないものと認め、本手続を終了することとした。

【事案3】長茎手術に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成21年1月、新聞広告を見て20万円程度の手術代のつもりで、相手方クリニックを訪問したところ、50万円程度の手術を勧められ、その日のうちに執刀することになった。局部麻酔で身動きのとれない状態で「異物がある」「これもしないとまずい」等とオプション手術の追加を勧められ、結局、総額217万円余りの費用がかかることを手術終了後に知らされた。施術内容は、包茎手術、^{きょうさく}狭窄解除、長茎手術、コラーゲン注入及びコンジローム除去の施術であった（以下、「本件施術」という。）。また、診療費の支払方法として、相手方クリニックの自社割賦のほか、2社のクレジット契約を締結することとなったため、支払総額が360万円余りとなった（契約金額は表1を参照）。

すでに半額（約182万円）は支払済みであるが、未払金について債務なしとしてほしい。また、既払い金についても適切な金額を越える部分については返金してほしい。

（表1「契約金額」）

	元金	分割手数料	分割回数
相手方クリニックの自社割賦契約	約67万円	約63万円	120回
※上記自社割賦契約は、相手方債権譲受会社に債権譲渡され、相手方債権譲受会社から申請人へ支払請求がなされている。			
相手方クレジット会社①のクレジット契約	50万円	約23万円	84回
相手方クレジット会社②のクレジット契約	100万円	約57万円	72回

<相手方クリニックの対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

当方は本件契約に従い本件施術を履行しており、本件契約には何ら無効事項や取消事由は存在しないので、本件契約の解除および代金支払請求の停止に応じることはできない。

本件施術のうち、コンジローム除去の施術が手術中に追加されたものであることは認めるが、申請人の症状は真性包茎であったため、手術前には亀頭部のコンジロームを発見できなかったが、本件施術を進めていくことによりコンジロームを発見し、当方からコンジローム除去施術について説明したところ、申請人が希望したためコンジローム除去施術を実施した。

また、当方が申請人の意思に反してクレジット契約を組ませている事実はない。

<相手方クレジット会社①の対応>

当方は、相手方クリニックが和解仲介手続により解決を図る意思があるのであれば、当方も手続に加わる意思がある。

<相手方クレジット会社②の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

本件契約が無効な場合には、当社契約の分割支払金の合計の残高の放棄及び、既払金返還の検討をする。

既払金を放棄していただけるなら、債権債務なしで和解を検討する。

<相手方債権譲受会社の対応>

相手方債権譲受会社については、所在不明のため連絡不能。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人代理人、相手方クリニック、相手方クレジット会社①、相手方クレジット会社②からそれぞれ事情を聴取した。特に、相手方クリニックないし相手方クレジット会社2社のクレジットを利用した結果、総額が360万円余りとなったことについて、与信の方法に問題がなかったか、相手方クリニックから詳しく聴取を行った。なお、相手方債権譲受会社は音信不通であるため聴取を行えなかった。

申請人代理人によると、申請人は相手方クリニックを訪れた当日は施術を行う気はなく、話を聞きにいくつもりだったため印鑑を持参しておらず、手術承諾書等への捺印はすべて拇印で行ったとのことである。

他方、相手方クリニックによると、クレジットを3社に分けたのは申請人の与信が不足であったためであるが、過剰与信ではなく問題ないと考えているとのことであった。

相手方クレジット会社①によると、現在相手方クリニックとの加盟店契約は中止となっており、現在は新規取扱を停止している。さらに、複数のクレジット会社が同時に与信していることを知っていれば、与信は行わなかったと主張した。

相手方クレジット会社②によると、契約当時はクレジットを3社に分けていることは知らなかったが、知っていれば与信は通らないはずだと述べた。また、約53万を相手方クリニックから保証弁済されており、未払いの手数料約12万円を申請人に対して放棄しているため、相手方クリニック②の債務は清算済みであることが判明した。

第2回期日では、申請人に実際に施術を行った相手方クリニックの医師が出席したため、具体的に診察や施術について聴取したところ、相手方クリニックでは患者を座らせて胴体と脚が90度の角度になった状態で診察を行うとのことであった。仲介委員は、座った状態では陰茎が腹部内に凹むので、診察は患者を寝かせた状態で行うべきではないかと指摘したが、相手方クリニックは、寝た状態で包茎が治っても座った状態で陰茎に皮が被っているのは、患者からすれば包茎が治ったことにはならないと述べた。

仲介委員は当事者と和解条件の協議を行い、相手方クリニックは和解に応じる意向であったが、相手方クレジット会社①は分割手数料を含めた残債全額を請求する意向であった。

最終的に、相手方クリニックは、本件契約金約202万円の50%に該当する約101万円の支払義務を免除し、申請人が相手方クリニックに支払った既払い金約108万円から約101万円を差し引いた約7万円を返還すること、相手方クレジット会社①の残債務の元本約10万円を負担すること、相手方債権譲受会社から申請人に対し請求がなされないように相手方クリニックが配慮することを柱とする和解を受諾した。そして、申請人が相手方クレジット会社②に残債務の分割手数料約23万円を支払うことで和解が成立した。

【事案4】盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（9）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成24年10月30日午前1時～2時頃、首都圏の駅前付近の植え込みで寝てしまい、気がついたらかばんの中のセカンドバッグが盗まれていた。すぐに交番に行き、被害届を出した。午前6時～10時にかけて、銀行やカード会社に順次電話連絡したが、11月2日になって、相手方のクレジットカードが不正利用されていることが判明した（以下、「本件カード利用」という。）。

相手方に盗難届等を送り事情を説明したが、相手方は、今回の不正利用は暗証番号取引なので申請人の暗証番号管理に過失があると主張し、被害金全額の約210万円を請求された。相手方と交渉を繰り返した結果、相手方が約160万円を補償（自分は約50万円を負担）する旨の和解案が提示されたが、同時に被害にあった他社クレジットカードは全額補償されており、納得できなかったため、合意には至らなかった。

暗証番号管理について全く過失がなかったのに、支払義務がないことを認めてほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本事案では、申請人より、暗証番号管理について申請人に故意又は過失がないことについての立証がまったくない。

会員規約には、暗証番号について、次の規定がある。

「会員は、暗証番号を他人に知られないように善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。カード利用の際、登録された暗証番号が使用されたときは、その利用はすべて当該カードを貸与されている会員本人が利用したものと推定し、その利用代金はすべて本会員の負担とします。ただし、登録された暗証番号の管理につき、会員に故意または過失が存在しない場合には、この限りではありません。」

同規定で暗証番号取引による利用代金を会員本人の負担とした趣旨は、暗証番号は他人には知られないものである以上、暗証番号使用によるクレジットカード利用については、会員本人の意思に基づく利用と推定されるためである。

申請人は、本件カード利用による代金約50万円を相手方に支払うとの解決を求める。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、申請人の申請内容及び相手方の答弁書の内容を踏まえ、両当事者より本件カードの利用状況、不正利用発覚後の相手方の対応状況等について具体的に聴取した。

申請人によると、セカンドバッグを盗まれた際に、相手方のクレジットカード以外にも複数の他社クレジットカードや銀行のキャッシュカードが盗難に遭い不正利用されたが、相手方以外の他社の被害については全額補償されたとのことである。また、本件カード利用の内訳は、キャッシング枠につきカードローン90万円の引き出し、ショッピング枠につき自動券売機での新幹線回数券約120万円分の購入であり、本件カード利用を含むすべての不正利用は午前6時～

10時の間に行われているとのことであった。

他方、相手方によると、本件カード利用は通常の利用パターンではなく、被害届も出されているので、申請人本人の利用であるとは認識していないが、暗証番号を一度も間違えることなく取引が成立しており、暗証番号管理ができていなかったと判断しているとのことであった。また、本件カード利用の補償について、同様の被害に遭った他社が補償していることは聞いているが、約款に補償はできないと記載していると説明した。

仲介委員は、相手方は暗証番号管理に係る立証責任を消費者側に一方的に転嫁していると指摘した。そして、本事案の解決案として、本件カード利用のうちショッピング枠の被害額約120万円については相手方が請求を放棄し、キャッシング枠の被害額90万円の範囲内で申請人が相手方に一定額を支払うという内容の和解案を提案した。

第2回期日において、申請人と相手方が仲介委員の提案に同意したため、両当事者間に和解が成立した。

【事案5】屋根改修工事の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成25年3月、相手方からソーラーシステムの点検を勧誘する電話があったのでお願いした。点検後、相手方から屋根の瓦（または屋根の棟の瓦）が破損しているので放置すると雨漏りすると言われ、屋根改修工事を契約した。契約時、相手方から詳細な説明はなかった上、屋根瓦について詳しくなかったので相手方に任せた。

工事完了後、別のソーラーシステムの業者が来訪し、屋根にコーキングされていて問題があると指摘された。思っていた工事内容と異なるので、クーリング・オフをしたい。なお、県の瓦屋根工事業協同組合に屋根点検を依頼したところ、相手方の工事は妥当とはいえないと報告されている。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

工事内容の説明を事前に実施しており、工事内容の説明書面を交付し、工事終了後、写真を用いながら説明している。修理内容として妥当な修理といえる。契約書面に不備はなく、クーリング・オフ期間は経過している。コーキングは不要ではない。

2. 手続の経過と結果

期日においては、申請人の申請内容、相手方の回答書、答弁書、及び関連資料の内容等を踏まえ、申請人からは、ソーラーシステム点検と屋根改修工事との関係性、本件契約締結過程、特に勧誘段階における相手方の担当者の説明状況等の確認や本件紛争後の相手方とのやり取りの経緯等について聴取した。一方、相手方からは、コーキングの必要性やコーキングを施工するに至る経緯、施工方法の妥当性等について聴取し、具体的な事実関係の確認を実施した。

申請人の主張によると、当初、相手方からソーラーシステムの点検に係る勧誘があり、実際の点検後、相手方から屋根の瓦が破損しており、コーキングしなければ雨漏りするなどと言われ、本件契約を締結した。その際、相手方から特に具体的な説明はなく、コーキング施工に係る計画書の提出もなかったとのことであった。当初、コーキングをしっくいによるものと想定していたが、実際には内容が異なっていたとのことであった。なお、相手方に屋根のコーキングを剥がす原状回復を依頼することは再度の紛争を引き起こす可能性があることなどから拒否したいとのことであった。そして、申請人が別業者で対策工事の見積もりを取得したところ35万円程度かかるとのことであった。なお、この工事を実施することが本来の屋根瓦補修工事と考えられるが、結果として原状回復される以上に補修されることになる。

他方、相手方の答弁によると、本件契約締結前の勧誘段階での説明については的確に入念になされているとのことであったが、コーキングの必要性や施工方法・工法の妥当性については特に明確な答弁はなされなかった。なお、コーキングを剥がすことは8万円程度の費用で行うことができるとのことであった。

以上の両当事者の聴取内容等を踏まえ、仲介委員より相手方に対して、互譲の精神に基づい

て、申請人が支払ったコーキング施工工事代金約23万円は申請人に返還されるべきであるとし、さらに申請人には原状回復のための費用がかかることになってしまったので相当額として10万円を加算し、合計33万円を申請人に支払う内容の和解案を提示したところ、相手方はそれを承諾し、申請人もそれを応諾し、本事案の解決を図りたいとの意向が示されたことから、和解が成立した。

【事案6】賃貸マンションの排水管の汚水漏れに係る損害賠償に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人らの主張＞

平成23年12月夜、賃貸マンション（平成14年2月より家賃8万9,000円で賃貸マンションの3階に妻と二人で住んでいた。以下、「本物件」という。）の上層階（4階から9階）の風呂や台所の生活排水（汚水）が3階の居室内に排水管より流入し、家財等が直接水没した（以下、「本件漏水事故」という。）。後始末作業を担当した相手方管理会社の担当者が水没した被害品とそうでない物とを重ねて置いたこと等により、さらに被害が拡大した。また、当日から翌日早朝にかけて、居室内が汚水により結露し、全ての家財等が汚染されて、変色、退色、劣化、および悪臭を放つ状態となった。

本件漏水事故直後より、相手方管理会社は、家財等の損害に対して、同等レベルの品又は購入価格にて代金を支払うこと等を約束していた。

本件漏水事故があった居室で、家財等の損害を一つ一つ確認しながら、購入価格も調査して、約1,080万円の損害として損害品のリストを作成し、相手方管理会社に提出したが、その後、相手方管理会社から、損害品リストに対する保険会社の査定額520万円が提示され、見舞金として100万円を加え、620万円の提案があった（本件漏水事故後に買いそろえた生活必需品等の代金は、その都度相手方管理会社が支払っていたため、その金額を含む）。提示された補償金額について、相手方管理会社に不満を申し出ると、見舞金を100万円追加するとの提案もあったが、それ以上は応じてもらえなかった。

家財等の損害として約1,080万円の損害の8割の約860万円、慰謝料として夫婦で400万円、本件漏水事故の居室から転居する際に賃貸借契約の特約で定められていたために差し引かれた敷金約24万円、その他雑費の合計約1,300万円から、相手方から既払いされた約169万円と支払いを保留中の家賃6カ月分約53万円を含め、約1,078万円の支払いを求める。

＜相手方らの対応＞

【相手方親会社】（※ 後に本手続の進行上、相手方としては除外した。）

回答書・答弁書の提出なし。

【相手方貸主及び相手方管理会社】

相手方貸主及び相手方管理会社は、和解の仲介の手続に応じることはやぶさかではないが、本物件の持主が施設賠償責任保険の契約を結んでいる保険会社の手続参加が無い場合、相手方貸主及び相手方管理会社が申請人らとして和解しても、保険会社に求償することができなくなる可能性が高く、このような不安定な立場に置かれることを強要されるいわれはないので、保険会社が本手続に参加することを条件に本手続に応諾することとしたい。

本物件の契約関係・権利関係を整理すると次のとおりである。

- ・ 本物件の所有者は相手方らではなく、相手方貸主が賃借している。
- ・ さらに、相手方貸主は、相手方管理会社を代理人として申請人に賃貸した。
- ・ 相手方親会社は、本件賃貸借契約には一切関わっておらず、本物件に何らの権利関係も無い関連会社であるだけで、当事者にされるいわれはない。

- ・ 本事案の漏水は、排水縦管の目詰まりが原因であると推測され、共用部分の瑕疵に該当するため、本物件の所有者である本物件の持主又は管理組合（管理者）の責任範囲でもある。したがって、申請人の損害を補填すべきはこれらの者であって、最終的には保険会社である。
- ・ 本手続の申請前に、権利関係を前提にして、本物件の持主が契約している保険会社が申請人の損害を査定したが、申請人はこれに納得せず、本申請に及んだものである。

【相手方物件持主】（※ 第2回期日以降から相手方となった。）

相手方貸主に一般賃借人に転貸する運用を委託する内容で契約を結んでいる。申請人との間には契約関係は無いので、本件漏水事故による損害賠償請求については、施設管理上の責任の有無が争点となる。施設管理上の責任があるとすると、不法行為に基づく損害賠償義務を負う可能性があるが、そのために保険会社との間で施設賠償責任保険の契約を結んでいる。保険会社の意向を無視して、和解の仲介の手続により和解しても、保険会社から保険金の支払いを受けることができなくなるため、保険会社が本手続に参加することを条件に本手続に応諾することとしたい。保険会社が本件漏水事故に基づく損害を査定したところ、本手続の請求金額より低額であるものの、異例に高額な査定結果となったと聞いている。

2. 手続の経過と結果

当初は、相手方貸主・相手方管理会社（及び相手方親会社）のみを相手方とする事件であり、手続に応諾した相手方貸主及び相手方管理会社は、同一の弁護士を代理人として選任した（以下、「相手方ら代理人」という。）。

相手方ら代理人の回答に対し、仲介委員から①申請人に対する貸貸人（転貸人）が誰なのか、②所有者と、申請人に対する貸貸人（転貸人）との関係で、共用部分の管理に関する権利関係を明らかにすること、③所有者の契約している保険契約の内容について明らかにすることについて回答を要請した。

相手方ら代理人から回答が書面で提出され、①本物件の貸貸人（転貸人）は相手方貸主であること、②「排水管のつまり」に基づく損害賠償義務の帰属主体としては、転貸人である相手方貸主または共用部分の管理者である本物件の持主が考えられるが、共用部分の瑕疵に基づく損害賠償義務を担保するために本物件の持主は施設賠償責任保険に加入していることから、本手続で解決するためには、最終的に責任を負う保険会社の関与が必要であること、③保険会社に保険金請求できるのは契約者である本物件の持主であるため、保険会社が本手続に関与できるように整理が必要である、とのことであった。

第1回期日において、相手方ら代理人から、事前に提出された回答書面を基に、本件漏水事故の状況及び本事案の手続進行方法について聴取した。

相手方ら代理人は、本件漏水事故の原因等の究明はできていないが、おそらく排水管のつまりが原因と考えられ、今後、同種事故が再発する可能性については原因が究明されていないため可能性についての判断はしていないと回答した。

申請人の主張によると、本件漏水事故より前に何度か逆流事故が発生しているとのことであったため、相手方ら代理人に確認したが、そのような事実は把握していないとの回答であった。現在の相手方らの提案及び本事案の手続進行方法については、保険会社の査定額520万円に

慰謝料200万円を加えた720万円からすでに現物で支給している金額及び支払い済みの金額約283万円、未払賃料53万4,000円を差し引いた金額約383万円という提案をしており、これが相手方としては最大限の譲歩であるとのことであった。そして、これ以上の譲歩を求めるのであれば、保険会社の譲歩が必要であり、保険会社を手続に参加させなければ本事案の解決は困難であると考えていると回答した。また、本事案において、相手方貸主及び相手方管理会社には何ら法的責任を負うものではなく、責任論を議論するのであれば本手続における解決は困難であるとも主張した。

仲介委員より、相手方代理人に対して、両当事者の互譲により解決を目指す手続であることを説明し、相手方にもさらなる譲歩を要請した。

仲介委員は、相手方代理人の意向も踏まえ、第2回期日以降は保険会社に関係人として本手続に参加するよう要請することとした。そして、その方法として、保険会社は本物件の持主と施設賠償責任保険の契約を結んでいるため、本物件の持主を相手方に加えることとした。

後日、申請人から本物件の持主（以下、「相手方物件持主」という。）を相手方とした新規の和解仲介申請がなされ、手続を併合することとした。相手方物件持主は、相手方貸主及び相手方管理会社と同一の弁護士を代理人として選任した。

第2回期日において、申請人から本件漏水事故の状況について確認した。

申請人は、本件漏水事故の際は夫婦ともに自宅を不在にしていたが、連絡があり帰宅すると、自宅玄関ドアから汚水が溢れており、ドアを開けると勢いよく流れ出てきたとのことで、電気系統も被害を受けていたと説明した。

次に、相手方代理人及び保険会社から事情を確認したところ、本件漏水事故の原因は排水縦管のつまりではないかと考えており、排水縦管の清掃については相手方物件持主の責任となる、責任論は議論しないことを前提に手続に参加した趣旨に反する質疑には応じないとのことであった。また、本件漏水事故が発生した後の保険会社の対応を確認したところ、保険会社が依頼した鑑定人が本物件の事故発生現場に臨んだのは本件漏水事故の発生から約20日経過したころであり、すでに処分されている被害品も多数あり、鑑定人が被害品を一品一品確認できる状況ではなかったため、購入時期がわからなかった被害品については一律購入から3年として査定したと説明し、申請人らから被害品について査定の根拠となる資料が提出されれば再度保険金額を検討することが可能であるとのことであった。

仲介委員から申請人らに対し、保険会社に再度の査定を要請するために、①被害品賠償額、②慰謝料等について意見をまとめ、資料を提出するように要請した。

後日、申請人らより、①被害品賠償額について、被害品は平成22年9月の結婚後に購入したものがほとんどで、購入したばかりの物等が多く含まれている。本件漏水事故当初、相手方管理会社から保険実行額に関わらず全て賠償すると説明されていたことや相手方管理会社が事故被害を拡大させたことを考慮の上、被害品賠償額の再度の査定を申し出た。申請人としては、本手続が裁判外紛争解決手続であることから、実際の約1,080万円の損害の8割の約860万円を請求していることを改めて申し出た。②慰謝料について、申請人らのうち妻が妊娠中と伝えていたにもかかわらず、相手方管理会社が頻繁に本件漏水事故に関して妻に連絡し、心労がかかったこともあって流産してしまったこと、特に大切な色留袖について管理を依頼したにもかかわらず、相手方管理会社はその色留袖をベランダに放置し、雨水等により汚損されたこと等により心労がかかってしまったことを申し出た。

第3回期日において、仲介委員から保険会社に対して、申請人から提出された資料を基に再度の査定を依頼し、相手方ら代理人に対しても和解金を検討するように要請した。申請人らも、被害品賠償額について精査し、資料を準備して提出することとなった。

第4回期日において、申請人が被害品賠償額の精査が困難であるとの申し出があったことを相手方ら代理人に伝え、仲介委員の解決案を提示し、第5回期日までに検討を要請することとした。

仲介委員は、相手方ら代理人に対して、①申請人らは新婚であり被害品には新品が多かったと推測されること、②生活に必要な物品については、それを失ったことを損害として理解するよりも、それを再取得しなければならなくなったことが損害であり、このような物品については再取得価格（新品価格）を損害額と考えた方が合理的であること、③本件漏水事故の連絡を受けた保険会社が鑑定人を現場の確認へ向かわせるのが遅かった点につき申請人に帰責すべきではなく、厳密な被害金額の積算が困難になっていることの不利益は相手方らが一定程度負うべきこと、④申請人のうち妻はストレスを受け流産したこと、困難な被害金額の積算を余儀なくされていること等の理由により、相手方らが申請人らに対し解決金として600万円を支払う旨の解決案を提示し、保険会社とも調整の上検討するように要請した。

第5回期日において、相手方ら代理人及び保険会社から仲介委員の解決案に対する検討結果を聴取したところ、①新婚の事実は認められないこと、②新品価格については本来認められない慰謝料でまかなえていると言わなければならないこと、③全物品については相手方管理会社と保険会社が写真で保全しており、被害品の積算が困難であるとは考えられないこと、④流産について因果関係が認められないことを指摘した上で、現在も本物件の別室に居住している申請人らとの紛争を早期に解決するため、500万円から申請人らの未払賃料を差し引いた金額で解決を図りたいとの回答であった。これに対して、仲介委員が両当事者と和解金額の調整を行ったところ、相手方らが申請人らに対し、連帯して、本件漏水事故の解決金として一定額の支払義務があることを認め、申請人は相手方貸主に未払賃料の支払義務があることを認め、支払義務を対当額で相殺し、相手方らが申請人らに対し、連帯して、相殺後の残金を支払うことで和解が成立した。

【事案7】 モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

移動通信サービスを勧誘する複数のウェブサイトの記載内容を比較検討し、平成25年10月10日、そのうちの一つである相手方に電話で連絡した。その際、相手方に自宅の住所を伝え、自宅で相手方が提供する移動通信サービスが利用できることを確認したうえで相手方のサービスに申し込み、あわせてパソコンも購入した。10月13日に端末とパソコンが届いたので、相手方に電話し、指示を仰ぎながら初期設定を行ったが、Wi-Fiルーターの接続ができなかった。接続できないのであれば機器一式を解約したい旨を相手方に伝えたところ、平日昼間に機器一式を用意したうえで、相手方が指定する契約者サポート用の別の電話番号に連絡するように言われた。しかし、平日昼間は仕事があるため、時間を確保することができず、電話できないまま約2カ月が過ぎた。

平成25年12月24日にあらためて解約を電話で申し出たところ、すでに約2カ月が経過しており、解約する場合、解約料がかかると言われた。相手方によれば、自宅で接続できなかったとしても、解約する場合には解約料を支払う必要があるとのことであった。相手方は、確実につながることを保証しておらず、そのことについて、申し込み時に説明していると主張しているが、申し込みの時点でそのような説明は聞いていない。

契約をなかつたこととし、使えなかつた期間の月額利用料及び契約解除料合計約8万円を免除して欲しい。また、既払金約3万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を一部認める。

契約申込時の通話内容を確認したところ、申込窓口担当者が、「問題なく利用いただける地域」、「全くつながらないということはなく、問題はない」という発言を行っていたため、過度に申請人を期待させる発言であった可能性がある。しかし、「圏外になり利用できない」旨の申告については間違っている。端末を開通させた平成25年10月11日以降300万パケットの通信があったことから、契約解除料は請求するが、初期費用及び通信がなかつた平成25年11月から平成26年1月分の月額料金については返金する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人からは通信の接続状況等について聴取し、相手方からは勧誘時のやり取りや解決の方向性等についてそれぞれ聴取した。

申請人は、相手方の主張する約300万パケットの通信については、通信状況を調べるため、数カ所でインターネットのページを閲覧したほか、回線速度を動画で計測するサイトを利用したと述べた。申請人の提出した映像から、自宅で使用した際には通信状況が圏外になる、あるいは通信状況が極めて悪いことが確認でき、その周辺には通信を阻害するような建物等もないことが確認できた。申請人はパソコンの売買契約も締結していたため、仲介委員は申請人に対し、パソコン代金を負担する意向があるか確認したところ、申請人は、パソコンは今後も利用する

ことができるので、パソコン代金を支払う意思はあると述べた。

相手方は、MVNO(仮想移動体通信事業者)としてサービスを提供しており、申請人が利用したパケット通信がいつ頃利用されたものかについては、別の会社が情報を管理しているため、詳細は分からないと述べた。仲介委員から相手方に対し、約300万パケットの通信については、申請人が速度計測のために通信を利用したものであることを伝えたところ、相手方は、ある程度の利用はあったものと考えているが、約300万パケットの通信が確認された初月以降の月額使用料は請求しないと述べた。

相手方は、解決策として、パソコンは申請人の手元に残すことを前提に、パソコンセット契約解除料及び契約事務手数料は免除できないが、平成25年10月から平成26年1月の間に申請人が支払ったオプション料金を含む月額基本料及び初期費用の返金並びに同年2月以降の月額基本料、契約解除料の免除を提案した。申請人がパソコン代金を24回分割(1,680円/月)で支払う契約を締結しており、すでに4カ月分を支払っていたことから、仲介委員は相手方に対し、4カ月分のパソコン代金がパソコンセット契約解除料から控除されるのではないかと確認したところ、相手方は、本事案限りの対応として、4カ月分のパソコン代金を控除すると述べた。そこで、申請人が相手方に対して支払うパソコンセット契約解除料及び契約事務手数料と相手方が申請人に対して返金する金額を相殺し、差額については申請人が請求を放棄する内容で和解が成立した。

【事案8】CO2排出権の差金決済取引に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成23年12月、相手方とファストフード店で面会し、CO2排出権取引について説明を受け、重要事項説明書に署名捺印した。その後、相手方が指定した銀行口座に100万円を振り込んだ。後日30万円プラスになったとの連絡を受け、さらに200万円を手渡した。

平成24年3月、再び相手方とファストフード店で面会し、相手方から「鞆取り」の説明を受けた。売りと買いの幅があるので損金を取り戻せるが、それには500万円が必要だといわれ、翌月同じファストフード店で相手方に400万円を手渡した。

平成24年6月、相手方から無断で620万円の取引を行ったとの事後報告を受け、相手方に複数回に分けて合計256万円を手渡した。

その後、相手方に取引の終了を申し出たところ、手元には約4万円しか戻らないことがわかった。未払い差損金約4万円を放棄し、相手方が和解金として100万円支払う旨の確認書が提示され、それに署名押捺してしまったがやはり納得できない。

既払額956万円とすでに返金された100万円の差額856万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、当社が申請人に無断で620万円の取引を行ったと主張しているが、申請人から依頼を受けた62枚の売り注文によるものであり、当社が勝手に売買したことはない。また、申請人は損金が出た際に、取引を停止するためにどのような手続をすればよいか分からなかったと述べているが、担当者から申請人に対して止める場合の選択肢について説明しており、その内容について申請人は理解していたと承知している。また、平成24年4月24日頃からは、申請人が自らCER(CO2排出枠の認証排出削減量)の値段をインターネットで確認するようになり、積極的に電話が入るようになっている。取引開始時の意思確認により契約が成立し、取引においても注文により売買を行ったものであり、また、平成24年11月28日付確認書に基づき、本件取引は終了していることから、申請人からの和解の仲介を求める事項については認めることができない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日の申請人への事情聴取において、申請人は、仲介委員からの適合性原則に関連する質問に対し、金融商品取引の経験はなく、収入は年金のみであることや、申請人名義の預貯金はあるものの実質的には申請人の夫の資産であり、不動産も有していないと述べた。仲介委員から、クーリング・オフの要件を満たしているか確認する観点から、契約書のクーリング・オフの記載を囲む線の色に加え、記載の文字色を確認したところ、申請人は、線は赤色で文字色は黒であると述べた。また、年金保険を解約した経緯については、相手方からお金があると連絡があり、年金保険を解約するように言われたため、解約したと述べた。

次に、相手方への事情聴取において、相手方が作成した顧客カードに申請人の年収が500万

円未満と記載されていることに関しては、申請人は無職で年収はなく年金のみの生活であることを認識していると述べた。また、イギリスの証券会社への取次のため、カバー取引はしていないと述べた。さらに、年金保険の解約についても、申請人の意思によるものであると説明した。仲介委員より、相手方が交付した契約書は、特定商取引法に照らし記載不備であることを指摘したところ、相手方は確かに不備があるが、取引開始時、申請人に対し、クーリング・オフ制度について口頭で説明していると述べた。相手方は、取引の内容について関連書籍を渡し十分説明し、取引をやめる方法を説明し、申請人の理解の下に行っていることや損金発生後も何度も申請人に説明をした上、申請人と確認書を交わし100万円を送金する等、精いっぱいに対応を行ってきたと説明した。

仲介委員は、法定書面の記載不備及び適合性原則の点に問題があり、清算条項が記載された確認書については、申請人はその意味を理解できておらず錯誤の対象になること等の事情をふまえて、相手方が申請人に対し400万円を返金する解決案を提示し、相手方に対し次回期日までに検討するよう依頼した。

第2回期日では、相手方は解決案について、250万円の支払いなら可能であると述べた。相手方は、契約締結前及び契約締結後においても申請人に対し十分に説明して対応してきたと補足した。仲介委員から、本件で中心となる論点は、法定書面の記載不備によるクーリング・オフであることや早期解決の観点から相手方に対し再度の検討を求めたところ、相手方は最終的に300万円の支払いなら可能であると述べた。申請人もこれを受け入れたため、両当事者の和解が成立した。

【事案9】パン屋開業スクールの受講料の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成22年4月、相手方の運営するパン屋開業者育成スクールに申し込み、5月の説明会を経て、入学金10万円を支払った。相手方から「10月から入学できる」と連絡があったため、6月に校舎の周辺へ転居したが、当該校舎が閉鎖するので別の地域の校舎に移るよう言われ、転居し、残りの受講料等156万円を支払い、10月に入学した（受講料内訳：授業料138万円、施設設備費12万円、管理費6万円）。

ところが、実際に通学してみると、講義内容や講師陣が期待するものと異なっていたため、講師に退学の意思表示を行い、退学届を平成22年12月に発送した。しかし、その後、相手方から送付された解約届に「返金額（約17万円）に承諾する」との文言があったため、返金額に納得できない旨を伝えた上で提出しなかった。

その後は、体調がすぐれず精神的にも不安定となり、受講料返金を求めることができなかった。

平成25年10月、返金と慰謝料を求める内容証明郵便を相手方に発信し、さらに、消費生活センターであっせんしてもらったが、相手方は「受講規約に基づいた手続がなされないまま、無断欠席の状態を受講期間を経過しており、一切返金できない」との回答でありあっせん不調となった。

退学の意味は相手方に到達しているので、入学金を除く受講期間6カ月分の受講料156万円のうち、未受講の3カ月分の78万円の返金を求める。また、相手方の定める清算条項は、受講者に一方的に不利な内容であるため無効ではないか。

<相手方の対応>

和解の仲介手続で解決を図る意思がある。

契約書に基づく返金額を支払い和解したい。

申請人は退学届を送付したと主張するが、当方にはそのものがないため分からない。

解約に関しては、返金額が少ないということで継続をすすめたが、申請人が手続をしなかったため対応しようがなく、また、返金しようにも申請人の口座がわからない状況だった。

なお、以前届いた内容証明郵便に記載されていた早期退職分の給与や、精神的苦痛の慰謝料等については支払う意思はない。

2. 手続の経過と結果

相手方の受講規約に基づく返金額の算定方法は、実質的には損害賠償の額の予定であると解されることから、本事案の争点は、受講料の返金額の算定方法であると整理された。平均的損害額を超える請求は消費者契約法9条1号により無効となるが、相手方の受講規約の返金額の計算方法は、入学金を除く受講料（A）に、キャンセルを申し出た日の翌々月1日から受講終了までの月数（B）を乗算したものを、講習総月数（C）で除算し、それを3で除算するものであり、計算式は $(A \times B \div C) \div 3$ と表せられる。そこで、仲介委員は、第1回期日において、相手方から返金額の算定方法、特に、受講規約の算定方法において、3で除算している根拠について相手方

の見解を求めた。

相手方は、返金額の算定方法について、受講生の習得の便宜上、パンのレシピを最初に受講生に配布しており、レシピの価値はパン業界では高いため、これを考慮して3で除算していること、受講規約は弁護士に依頼して作成しており、法律上の問題はないと考えていることを説明した。

他方で、申請人代理人は、契約した受講期間の半分しか受講していないため、受講料の半額は返金して欲しいと述べた。また、講義内容に強い不満を持っていると述べた。仲介委員は、申請人代理人に対し、本事案の争点である返金額については消費者契約法9条1号に照らして考えなければならないため、相手方に生じた平均的損害額について検討していくことを説明した。

当事者からの聴取の結果、レシピの価値と平均的損害額の関係が必ずしも明確ではなく、3で除算する根拠も明確とはいえなかったため、仲介委員は、相手方に対して、次回期日までに、受講規約と消費者契約法9条1号の考え方について、受講規約を作成した弁護士の見解を確認することを要請した。また、本事案の解決方法として、解約通知送付後の未受講期間2カ月分の受講料52万円を返金することで解決できないか提案した。

第2回期日において、相手方は、受講規約を作成した弁護士は消費者契約法を意識して作っており、それ以上のものを求めるのであれば、法的手続きをとって欲しいと述べた。相手方の説明では、レシピの価値と平均的損害額の関係が明確にならず、特に返金額の算定において3で除算することが合理的であるかどうかは不明であったが、相手方は、あくまで受講規約に基づいた額の返金しか考えていないと述べ、従前の主張を維持した。

そのため、仲介委員は、本手続においては当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了した。

【事案10】開運グッズの返金に関する紛争（15）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成25年7月、雑誌広告を見て開運ブレスレットを購入したところ、相手方から「あなたに入るお金は6,000万円で、その数字が見えている」「人間には108の煩惱があり、取り去ればお金が入る」と、108万円を支払うよう、電話で請求された。払えないと断ったところ、半額の54万円だよと言われて。ちゅうちょしているうちに、押し切られてしまい、電話が切れたので、すぐに電話をかけて取消してほしいと伝えたところ、「もう準備した。12万円でもいいので、この分だけは支払ってほしい」「あなたに1カ月で6,000万円入れてあげる。12万円以上は一切請求しない」と言われ、受け入れざるを得ず、やむなく12万円を振り込んだ。

その後、6,000万円が入金されなかったので、12万円の返金を求めたところ、10%の1万2,000円しか返金できないと言われた。既払金全額（12万円）を返金してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。申請人の言い分に食い違いがある。

2. 手續の経過と結果

申請人の申請内容、相手方の答弁内容等を踏まえ、申請人からは本件商品の購入経緯や返金希望額等を、また、相手方からは組織の現況、実際に^{まじとう}祈禱を行った寺院とその関係者、及び返金可能額等を、それぞれ具体的に聴取した。なお、相手方は、当初予定されていた第1回期日に参加しなかったため、仲介委員より、独立行政法人国民生活センター法22条に基づく出席要求書を相手方に対して発出したところ、第2回期日には出席した。

申請人は、おおむね以下のとおりに述べた。

以前もいわゆる靈感商法の被害に遭っていたことから、二度と繰り返さないよう注意していた。相手方が掲出していた広告物には開運ブレスレットの販売を主たる目的としているかのごとく掲載されていたため、当初は開運ブレスレットのみを購入する予定だった。そして、届いた開運ブレスレットには、願いを書いて送付する祈願書が同封されていたので、それに自らの願いを記入して送付した。その後、相手方から架電があり、相手方が掲出していた広告物にも顔写真入りで掲載されている靈感師が、申請人が相手方に送付した祈願書が激しく燃えてよくないので祈禱した方がよいと言っている、著名な僧侶を紹介し、適切に対応させるので安心してほしい等と言われた。その後、相手方から紹介を受けたとする僧侶から電話がかかってきて祈禱には108万円がかかると言われたが、お金がない旨を述べると54万円に減額され、そこでちゅうちょしていると契約することを押し切られた。いったん電話を切った後におかしいと思って相手方に再度電話したが、すでに祈禱を準備済みだと言われ、12万円を払うよう強く求められた。そして、12万円を支払えば1カ月で6,000万円が手に入るようにしてやると言われた。そこで、やむを得ず12万円を僧侶が指定した銀行口座（当該僧侶が所属している宗教法人名義の口座）に振り込んだ。その後、その僧侶の指示に従って暮らしていたが、一向に6,000万円が手に入ることはなかったし、架電すると、その僧侶が病気になったとのことで僧侶の師匠が電話

にできるようになった。

申請人の聴取を受けて、仲介委員は、相手方と当該僧侶が所属している寺院（宗教法人）との関係性に疑義が生じ、本事案の本質的な解決のためには当該寺院の実態を解明する必要があると思料し、当該寺院が所属する宗派の総本山の寺院に対して、独立行政法人国民生活センター法施行規則（以下、「施行規則」という。）23条に基づいて、当該寺院の宗教活動状況、法人格の売買、休眠宗教法人の該当の有無、その他不正行為等の有無等について、事実の調査を実施した。

そうしたところ、当該寺院が所属する宗派の総本山の寺院は、次のように回答した。本事案のほか、相手方との同種紛争の情報が寄せられているとのことであり、こうしたケースが仮に事実であった場合は、当該寺院の住職に対する召還命令や当該寺院に対する指導等を検討するとのことであった（なお、その後、相手方より、施行規則23条に基づく事実の調査に関して、同調査の趣旨説明を求める旨の架電があった。）。

一方、相手方は、当該寺院や僧侶との関係性等を特に疎明することはなく、既に祈祷を実施しているため、全額返金には到底応じられないと強硬な抗弁を展開していたものの、本事案について早期かつ円滑に解決したいとの意向を示し、6万円の返金に応諾したい旨の意向を示した。

そうした相手方の意向を申請人に伝えたところ、2度も靈感商法の被害に遭ったことを反省しつつ、本事案を早期に解決したいとの強い意向を示したことから、既払額（12万円）の5割（6万円）を返金する旨の和解が成立した（後日、申請人より振込入金を確認したとの架電があった。）。

【事案11】連鎖販売取引の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成24年9月、職場の先輩から「会わせたい人がいる」と言われ、喫茶店で相手方ディストリビューターと会った。そこで、ネットワークビジネスに誘われ、断りきれずに入会することにし、書類に署名した。会員契約には約30万円が必要と言われ、次回会う時に用意することになった。その際、1カ月はクーリング・オフできると言われた。

後日、仕事内容について詳しく説明したいと言われ、相手方ディストリビューターと会った際、まだお金の用意ができていないと伝えた。すると「本当はできないのだが、あなたを信用しているので約30万円を貸す。1カ月で約30万円得られるので、それで返してくればよい」と言われた。お金を借りてまでやりたくなかったが、職場の先輩との関係も気になり、結局約30万円を借りて契約を締結した。借りた約30万円については、相手方ディストリビューターとの間で特に書面等は交わしていない。

翌月になり、相手方連鎖販売業者からビジネスキットが届いたが、やはりこのようなことは辞めたいと思い、職場の先輩に伝えたところ、相手方ディストリビューターに申し出するよう言われた。相手方ディストリビューターからは書面でクーリング・オフするよう言われたので、通知をしたところ、相手方連鎖販売業者から「クーリング・オフの期間が経過しているので出来ない」と言われた。

同年12月になると、相手方ディストリビューターから「ボーナスも入ったと思うので、約30万円を返してほしい」とのメールが届いた。契約がなかったことにしてほしい。

<相手方らの対応>

(1) 相手方連鎖販売業者

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

- ・相手方ディストリビューターの一部の行為について問題があったと理解するが、申請人と当社の間で締結された契約については、契約そのものに瑕疵はないと考える。契約の無効を前提とする和解案に応じることはできない。
- ・申請人は、契約時、「確認事項書面」の各項目に自署していることから、当社としては、勧誘の目的の不明示、断定的判断の提供等、申請人の主張に対して判断しかねる。
- ・クーリング・オフについて、申請人は、平成24年10月下旬に相手方ディストリビューターに連絡し、書き方を習ってすぐに提出したと述べるが、当社に到着したはがきの消印は同年11月4日であった。11月2日がクーリング・オフの期限であり、クーリング・オフは発信した時点で効力が発生することから、10月下旬に提出したのであれば、期間内での通知として十分に間に合っていたところ、実際のはがきの消印からすると、申請人の主張には間違いがあり、かつ当該事実は申請人の責任によるところが重大であると考ええる。

(2) 相手方ディストリビューター

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

- ・特定商取引法にのっとり、正当なやり取りのもとで契約が行われたため、申請人の請求を認

めることはできない。

- ・クーリング・オフ期間については、毎回確認事項書面にサインする際、一緒に項目をひとつひとつ読み上げ、「この書類を投函^{とうかん}していただくと大体1週間前後でビジネスキットが届くので、その届いた日を起算日にして20日間がクーリング・オフ期間になる。ですので、その1カ月弱の期間にいろいろ見て確認してください」と伝えている。
- ・「1カ月で約30万円が返ってくる」との説明については、損益分岐点の収入のシミュレーションの話はしたが、何もやらなくても1カ月で約30万円返ってくる旨の発言はしたことがない。投資ではなく、仕事なので動けば入ってくるし、動かなければ入ってこないことも伝えている。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、当事者から契約に至る経緯やクーリング・オフに関する説明等、具体的な事情について聴取を行った。

申請人は、相手方ディストリビューターからクーリング・オフの起算日は入金してから1カ月と聞いていたこと、仕事の内容は、①人を紹介すること、②ブログを作って毎日更新すること、③商品の設置場所を見つけてくると説明されたこと等を述べた。

相手方ディストリビューターは、クーリング・オフが1カ月とは伝えておらず、交付した書面にも商品が届いてから20日と記載されていること、何もしないで1カ月で約30万円を得られるとは説明していないこと、規約違反ではあったが、約30万円は、申請人からメールで貸して欲しいとの申し入れがあったため応じたものであり、メールも保存してあること等を述べた。

相手方連鎖販売業者は、相手方ディストリビューターと申請人との間において金銭の貸し借りがあったことは、当社の規約に反する行為であると認識しており、相手方ディストリビューターに注意を行ったこと、しかし、関係法令に反する行為があったわけではなく、当社と申請人との間で交わした契約について瑕疵はないと考えること等を述べた。

当事者から聴き取った内容を踏まえ、仲介委員は、①クーリング・オフ期間の説明、②仕事の説明、申請人の仕事に対する理解、③1カ月で得られる利益の実現性、④金銭の貸し借り等に問題があったといえるのではないかと指摘した。これに対して、相手方連鎖販売業者から、①～③について申請人自身が不適当な説明は受けていない旨の文書を相手方連鎖販売業者に提出しており問題とすべき点はなく、④についても契約の有効性に影響を与えるものではない旨の意見が述べられた。そのうえで、相手方連鎖販売業者は、相手方ディストリビューターによる規約違反行為があったことに鑑み、本来法律上の要件は満たさないが、実質的に未使用の商品の返還に伴う一部返金に応じるとの提案がなされた。

第2回期日では、申請人と相手方ディストリビューター間の調整を図ったものの、合意には至らなかった。そこで、相手方連鎖販売業者に対し、実費のかからない登録費等を返金額に上乘せできないか打診したところ、検討したいとのことであった。

第3回期日では、相手方連鎖販売業者から返金額の上乗せは難しいとの検討結果が示されたものの、仲介委員が再度、当事者に調整を図ったところ、相手方ディストリビューターが約3割、申請人が約2割、相手方連鎖販売業者が5割の負担をすることで和解が成立した。

【事案12】記念金貨の売買契約及び匿名組合契約等の転売契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

過去にA社に100万円、B社に257万5,000円、C社に200万円を投資していた。

平成25年12月、相手方が訪れ、「当社はB社の公認の会社である。イギリスで王子が誕生した記念金貨を210万円分購入してもらえれば、過去に投資した商品（557万5,000円）を525万円で買い取る」と言われ、取引口座開設申込書、転売合意書、合意書にサインし、後日210万円を相手方に支払った。

210万円を支払った3日後に、相手方に契約解除の書面を送ったが、何の返事もなく、1カ月経過したが記念金貨も届かないし、買い取ると言われた代金525万円の支払いもない。

525万円の支払がないのなら、記念金貨を購入する契約を解除して、支払った210万円を返金して欲しいと考えるようになった。また、その場合でも、A社、B社、C社に投資した金額を返金して欲しいと考えている。

売買契約で購入したことになっている記念金貨の引渡し及び過去の投資商品を転売した代金525万円を支払って欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

和解仲介手続における基本方針は、申請人との契約である記念金貨の売買契約を合意解約する方向での代金返還を検討したい。

理由としては、①平成25年12月6日に、記念金貨20個を210万円で売買する契約を締結したものであり、これら以外の何らかの権利もしくは商品等の売買は行っていないこと、②申請人を勧誘した者は、業務委託会社の社員であり、その者が当社の社員としての名刺を使用し、委託された当社の商品の販売を行っていた事実は存するが、これは当社が業務委託会社に商品販売を委託していたからであるが、転売等に関する業務委託は行っていないこと、及び③当社の委託を受けた業務委託会社の従業員が本件記念金貨売買契約に関して正確な説明等を行っていない可能性が存することに鑑み、当社としては合意解約による代金返還を検討する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、本件記念金貨の売買契約を締結した際の相手方担当者の説明内容について確認した。

申請人は、自宅に来訪した相手方担当者が以前にA社と契約を結んだことを知っており、相手方がA社の公認の会社で、記念金貨を購入してもらえれば、A社の他、B社、C社に投資した商品も含め（557万5,000円）を525万円で買い取ると説明されたとのことであった。また、相手方担当者とのやり取りの中で、購入した記念金貨は引渡しを受けず、相手方に預けておくこととし、A社、B社、C社に投資した商品を買取ってもらっても、平成27年まではお金は支払われないと聞いていたとのことであった。

申請人に対し、記念金貨の売買契約書が交付されたか否かを確認したところ、申請人は記入したが、現在は手元に残っていないと回答した。

この他、申請人から提出された資料を確認したところ、A社、B社、C社に投資した商品の買い取りに関する書類は、転売合意書のみであったが、転売の相手方である買主は相手方ではなく、イギリスの会社が記載されていた。

一方、相手方からは、記念金貨の売買契約に関しては合意解約による代金返還が提案されていたため、返金方法について確認したところ、相手方は一括で210万円を返金すると回答した。

また、相手方より記念金貨の売買契約書が提出され、内容を確認したところ、A社との契約代金を記念金貨の売買契約の代金に充当することができる旨の記載があり、相手方とA社は密接な関係であることがわかった。

仲介委員は、①相手方とB社等が一定の関係を有することを確認できたが、先行するB社等との関係性については不明であり、②転売行為についても買主がイギリスの会社となっており、これを仲介したのが業務委託会社の従業員であったことから、直ちに相手方の責任を問うことは難しいと判断し、③相手方が本手続では記念金貨の売買契約のみの取り扱いを希望していること等から、本手続では金貨の売買契約のみの取り扱いになることはやむを得ないと判断した。

相手方が記念金貨の代金210万円全額を申請人に返金する内容で、両当事者が合意したため和解が成立した。

A社、B社、C社との契約で支払った代金の返還については、申請人が改めて別件として申請することとなった。

【事案13】 転換契約の説明の妥当性に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成25年7月に夫（契約者）が死亡した。夫は、昭和63年に相手方の保険に加入し、平成5年、平成15年、平成24年と転換契約や定期保険特約の減額更新をしていた。

夫は平成18年から慢性腎不全のため、人工透析を開始した。平成24年の転換契約は、それまでの保険金額を下回る転換となっており、疾病のある者に勧める内容とは思えない。

夫の死亡後、これらの契約に気がつき、相手方に説明を求めたところ、すべて夫の意思で転換契約を行った旨の回答が寄せられたが、納得できない。転換前の保険に戻し、3,813万円を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

昭和63年加入とされる保険契約については、すでに社内記録がなく、保険金額は不明だが、平成5年以降の契約加入・変更経緯等の事実関係については相違ない。

（1）加入・変更経緯について

・平成5年

昭和63年ごろに加入した保険契約について転換制度利用により新たに契約（契約①）。

死亡保険金額：8,090万円 保険料：28,970円

・平成11年

追加的に新たな定期保険契約を締結（契約②）。

死亡保険金額：3,000万円 保険料：17,970円

・平成15年

（契約①）の更新型特約更新日到来により、定期保険特約を減額の上、更新。

死亡保険金額：3,813万円 保険料：30,195円

・平成22年

（契約②）が満期消滅し、新たな終身保険を締結（契約③）。

死亡保険金額：150万円 保険料：16,954円

・平成24年

（契約①）を転換して対象契約を締結（契約④）。

死亡保険金額：2,072万円（初年度） 保険料：38,822円

（2）保険募集人の認識

保険募集人によれば、上記契約④の締結を取り次ぐにあたり、契約①の二度目の更新を平成25年に控えていることを契約者（申請人の夫）に伝えたところ、「同額で更新した場合、保険料が3万円から6万円に上昇するのであれば、低廉な保険料で保障を継続することを前提に1歳でも保険加入年齢の低いうちに保険料を同額程度に抑えるような内容で見直しをしたい」「見直しの視点としては、死亡保障よりもすでに治療中の疾患についての将来的な入院等の備えを重視し、死亡保険金額は保険料の調整の中で水準を検討したい」との意向を承ったとのことである。な

お、糖尿病・慢性腎不全（透析中）であることを踏まえると、転換制度の利用によってでも引受けできない可能性があることはお伝えしたとのことである。

（3）相手方の見解

保険料の払い込みを行う契約者自身の保険料は従前と同程度とし、将来の入院等への備えを重視して、死亡保険金額は保険料水準に合わせて減額するとの意向の下に、契約者自身が判断したものであり、錯誤等があったとの事情もないため、転換を無効とすべき理由はない。また、保険料支払余力や生活・資産設計における生命保険の重要度は、契約者により様々であり、これら総合的判断より契約内容の変更を申し出る契約者の意思に反して、募集人が契約者に病歴があるからといって取次ぎを拒むことはできないため、募集人の対応に不適切な点は認められない。

2. 手続の経過と結果

期日では、両当事者から具体的な事情等を聴取した。

申請人に対し、金銭管理等の家庭内の状況や夫の健康状態の経緯等を聴取したところ、夫は職場で保険に加入し、保険料も勤務先の給与から引去りされていたために妻である申請人はあまり関与していなかったこと、夫は医師で急死する直前まで勤務していたことなどを述べた。また、昭和63年に加入した保険契約のみで十分であったにもかかわらず、死亡保険金を減額のうち転換契約を締結したり、新たに定期保険に加入させるなど不審であり、相手方募集人の勧誘が不適切に行われた可能性がある旨を述べた。

他方、相手方は、契約者（申請人の夫）の入院・手術等への備えを手厚くしたいとの意向を踏まえ、死亡保険金を減額させる一方、先進医療特約を付すなど、医療保障を重視した契約であり、不合理と判断する事情はないと考えると述べた。そして、契約者の健康状態や過去に保険金を支払ったことがあることに鑑みると、医療保障を手厚くしたいとの契約者の意向は自然であり、申請人の請求を認める理由はないことなどを述べた。

両当事者から事情を聴取したところ、申請人と相手方との主張が、事実関係についても価値判断においても食い違うところが多かったが、契約者本人が死亡しているため、食い違いを埋めることは難しかった。そして、聴取内容からは不合理な契約を押し付けたといえるほどの事情を見出すことができず、相手方の主張に矛盾する点が見当たらなかったことから譲歩を求めることも難しかった。そこで、仲介委員は、和解が成立する見込みがないとして、不調にて手続を終了した。

【事案14】普通養老保険の解約に関する紛争（1）（2）

1. 事案の概要

＜申請人らの主張＞

同時に同一の申請があったことから、独立行政法人国民生活センター法施行規則25条1項に基づき、和解の仲介手続を併合した。

平成23年9月、保険契約が満期となったため、相手方保険代理店の担当者が母親を訪ねてきた。ところが、持参したのは満期金（716万7,910円）の全額ではなく、新規の養老保険3件の2年分保険料619万4,513円を差し引いた97万3,397円だった。

担当者は母には、「満期保険金から2年分の保険料を支払うと、保険料の支払いの負担が少なくなる。平成25年8月に前払い分の保険料は終了し、以降は毎月27万円の保険料を支払うことになる」と説明し、それに対し、母は「国民年金受給者の79歳の高齢者に毎月20万円以上の保険料の支払は無理である」と断ったものの、勧誘担当者からは「払えなくなったら、その時は止めればよい」と説得され、押し切られたかたちで保険を契約した。

平成25年になり、母から事情を聞き、契約を取消そうと相手方保険代理店に出向いたが、話にならず、地元の消費生活センターに相談したが、うまく解決できなかった。契約は、解約したため、3件合計で532万1,939円が返金された。結局約87万円の損失を被ったことになる。

保険契約者を母とする養老保険2件と保険契約者を申請人とする養老保険1件をなかったこととし、支払済保険料と解約返戻金の差額約59万円と約28万円をそれぞれ返金してほしい。

＜相手方保険会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件契約に関して法律上の無効・取消し原因はないものの、申請人に対する説明上の配慮が十分に尽くせていなかったこと等を考慮し、紛争の迅速かつ柔軟な解決という観点から、支払済保険料と解約返戻金の差額について、仲介手続を踏まえて、当社における応分の負担割合を解決金としてお支払することで、解決を図りたいと考えている。

＜相手方保険代理店の対応＞

当社は、契約をなかったことにすると申し出に応じることはできないが、可能な対応をする用意はある。本件契約においては、当社は締結の媒介をしたが、契約締結権がないため、契約の無効または取り消しを求める申請人の請求を認否する立場にない。

2. 手続の経過と結果

申請人らの申請書記載事項及び相手方らの回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人らからは申請内容の確認等を行う一方、相手方らからは申請人の主張に対する認否及び反論について聴取した。

申請人らの主張によると、生活費を確保するため、保険契約終了に伴う満期保険金を現金で受領する予定であったが、相手方保険代理店の担当者が自宅を訪れた際、あらかじめ新たな保

険契約に係る2年分の保険料を差し引かれていたとのことであった。その後、特段、保険商品の具体的な説明を受けることなく、申込書、意向確認書等に署名捺印をしたとのことであった。その際に、「国民年金受給者の79歳の高齢者に毎月20万円以上の保険料の支払は無理である」旨、断ったものの、相手方保険代理店の担当者からは「払えなくなったら、その時は止めればよい」等と説得され、保険契約を締結したとのことであった。

他方、相手方らの答弁によると、本件契約締結前に申請人らの自宅を数回訪問しており、申請人らの意向に即して、保険商品のリーフレットや保障設計書（契約概要）を用いながら、中途解約によるリスクについても説明しており、そうした説明を受けて、満期保険金の一部を新たな保険契約の保険料に充当し、申請人ら自らの意思で契約の申込書類等に自署していること等から、本件契約は有効である旨の反論をした。とはいえ、高齢の年金生活者である申請人の事情等を総合的に考慮して、本手続において譲歩する余地があるとの見解を示した。

こうした両当事者の主張・答弁内容、争点の内容、当時の客観的状況、過失の程度の比較、これまでの紛議の経緯、本手続外での解決の困難さ等を総合的に考慮し、仲介委員は当事者双方の過失割合を考慮して、申請人の求める支払済保険料と解約返戻金との差額の5割の返金を相手方保険会社に求める内容の和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受け入れたことから和解が成立した。

【事案15】 ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成10年、相手方が経営するゴルフクラブ（以下、「本件クラブ」という。）の会員権を購入し、預託金として60万円を支払った。

預かり証に満15年経過後に預託金を返還すると記載されていたので、平成25年に返還請求したところ、相手方より、預託金返還は順番待ちであり、平成48年（23年後）から12カ年の均等分割払いになると言われた。

相手方は、預託金返還の規約変更について、平成13年の理事会で決定したと言うが、全く知らなかった。

預託金60万円を直ちに返還してほしい。

<相手方の対応>

- ・ 和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。
- ・ 申請人の請求を認めない。
- ・ 当社は、実質上の社団法人組織である本件クラブを所有し経営している。本件クラブでは、運営執行機関である理事会で決議した事項について、意思決定機関である合同会議で承認を得て、執行している。
- ・ 申請人は、本件クラブに入会後、約16年在籍しており、本件クラブの運営状況や規約の改正等について、本件クラブは、毎年「会報」を発行して周知徹底を図っているため、申請人は、合同会議の決議内容を熟知している。
- ・ 預託金の返還について、バブル崩壊後のゴルフ会員権相場の急激な下落により、当社の運営・維持に甚大な影響が及ぶおそれが生じたため、本件クラブ規約の改正を実施し、所属会員の同意を得ている。
- ・ 現在は、規約改正に従い、全ての所属会員が預託金返還の順番待ちをしている状況にあり、申請人の請求にそのまま応じることは、甚だしく不公平となる。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、本件クラブ退会申請後の相手方とのやりとり等について聴取した。また、相手方から、本手続での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、預託金の返還に関し、相手方に電話で問い合わせたところ、相手方から、規約改正に従い、預託金返還は平成48年（23年後）から12カ年の均等分割払いになるとの書面が届いたが、返還期限まで自分は生きていないから、入会時の規約に従い預託金を返還してほしいと述べた。また、規約改正の事実は知らなかったと述べた。

これに対して、相手方は、申請人の気持ちは理解するが、会社が倒産してしまっただけでは返金できない、規約改正は、会報誌を送付することで申請人に知らせている、仮に申請人が死亡して相続が発生しても、返還期限が早まるわけではないと述べた。その上で、相手方は、預託金の返還に代えて10万円で相手方の関連会社がゴルフ会員権を買い上げるという和解案を提示し、10万円以上の金額を望むのであれば裁判で解決してほしいと述べた。

仲介委員より相手方に対して、分割払にすることで買い上げの金額である和解金を増額することができるかについて打診したが、本手続での解決は、当初の提案以外はないとの対応であった。

仲介委員より申請人に対して、相手方の対応状況や提示金額について説明し、また、仮に裁判手続によったとしても現実的な回収が困難なことが多いことを説明したところ、申請人が同意した。

第2回期日において、相手方は、和解契約締結のため、関連会社の利害関係人参加申出書や委任状等を提出し、申請人は、本件クラブ会員証の名義書換に必要な書類を提出した。相手方が席上にて和解金として10万円を返金して、申請人及び相手方ら間で和解が成立した。

【事案16】長茎手術に関する紛争（1）（2）（3）

1. 事案の概要

<申請人クリニックの主張>

【相手方消費者イについて】

申請人クリニックは、相手方消費者イとの間において、長茎術及びコラーゲン注入に係る契約を締結、実施し、代金約118万円は相手方消費者イから全額受領済みであった。ところが、相手方消費者イは、施術の効果がなく施術に伴う痛みが残った等として代金の返金を求め、申請人クリニックを相手方として、紛争解決委員会における和解の仲介の申請を行った。そして、この申請では和解は成立せず、仲介手続は不調により終了した。

その後、申請人クリニックは、相手方消費者イとの紛争の解決を求めて、改めて和解の仲介手続を申請し、118万円の既払金のうち50万円を返金することにより本件紛争を解決したいと申し出た。

【相手方消費者ロについて】

申請人クリニックは、相手方消費者ロとの間において、長茎術及びパフォーム注入の施術に係る契約を締結、実施した。しかし、相手方消費者ロは、施術の効果が無かった等を理由に、施術代金約106万円を一切支払わない。そして、相手方消費者ロは、申請人クリニックを相手方として、紛争の解決を求めて紛争解決委員会における和解の仲介の申請を行った。この申請では和解は成立せず、仲介手続は不調により終了した。

その後、申請人クリニックは、相手方消費者ロとの紛争の解決を求めて、改めて和解の仲介手続を申請し、施術代金約106万円のうち、50万円の支払義務を免除することにより、本件紛争を解決したいと申し出た。

【相手方消費者ハについて】

申請人クリニックは、相手方消費者ハとの間において、長茎術及びエレベス注入の施術に係る契約を締結、実施したが、相手方消費者ハは施術の効果が無かった等を理由に、施術代金約100万円を一切支払わない。そして、相手方消費者ハは、申請人クリニックを相手方として、紛争の解決を求めて紛争解決委員会における和解の仲介の申請を行った。この申請では和解は成立せず、仲介手続は不調により終了した。

その後、申請人クリニックは、相手方消費者ハとの紛争の解決を求めて、改めて、和解の仲介手続を申請し、施術代金約100万円のうち、50万円の支払義務を免除することにより、本件紛争を解決したいと申し出た。

<相手方消費者らの対応>

【相手方消費者イ】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

ただし、本事案については、以下の点に留意されたい。

本事案については、相手方消費者イは、まず自ら、申請人クリニックを相手方として和解の仲介申請を行った。そして、期日において仲介委員から申請人クリニックに対し受領金額の7

割を返還するよう提案があったが、申請人クリニックは10万円を返還すると回答するのみであり、この事件については、手続は不調により終了しているところである。

そのため、相手方消費者イは、やむを得ず、弁護士に依頼して、訴訟を提起せざるを得なかった。よって、この訴訟における請求金額の少なくとも半分を、申請人クリニックが支払うのであれば和解に応じる用意がある。

【相手方消費者ロ】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

施術効果は何もなく、高額な治療費を支払いたくない。詐欺と同じである。申請人クリニックに行って言葉巧みな説明により、必要のない施術を受け、だまされたという気持ちである。

【相手方消費者ハ】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

診察中に何度もリスクの確認をしたが、申請人クリニックは、今まで一度もミスをしたことがないとの一点張りであった。治療明細に関しても、施術後に詳しく説明はあったが、施術前は簡易なものであった。施術部位は何一つ以前と変わっておらず、今は施術により体内に残された糸のことで毎日が不安である。

本手続で解決する意思はあるが、学生の身分であり、経済的に苦しいため、少額しか支払えない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人クリニックから手術当時の説明内容や診断方法について聴取する一方、相手方消費者らに対しては、かつて相手方消費者側から申請人クリニックに対して、紛争解決委員会における和解の仲介の申請を行ったが、和解不成立にて手続が終了した事情を考慮し、もう一度本手続で解決を図る意思があるか確認をした。相手方消費者イはすでに提訴をしていたが、納得できる和解条件が示されれば本手続で解決しても良いと述べた。また、手続に応じないと回答していた相手方消費者ロは、和解条件いかんによっては本手続で解決することも^{やぶさ}吝かではないと述べた。

第2回期日において、仲介委員は、当事者からの聴取を踏まえて、申請人クリニックが相手方消費者イに100万円を返金すること、相手方消費者ロ・ハが申請人クリニックに2万5,000円を支払うことを当事者に提案した。

第3回期日において、すべての当事者が仲介委員の示した和解条件に同意したことから、和解が成立した。

【事案17】生命保険の給付金の支払い基準に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成25年、甲状腺に腫瘍があると診断され、精密検査を受けたところ、初期の甲状腺乳頭がんであると判明した。

後日、相手方に一時金の請求をしたところ、「細胞診により診断されていますが、病理組織学的所見により確定診断されておらず、現段階では支払い事由に該当していない」という理由で支払いを拒否された。

数カ月後、手術を受け、甲状腺乳頭がんであることが確定したので、再度、相手方に請求したところ、「病理組織学的所見の記載がある診断書を提出いただき、3大疾病保険金の支払いが決定しました。遅延利息の基準日は支払い可否の書類が届いた日となるため、遅延利息は発生しません」との文書が届き、一時金500万円を含む628万円を受領した。

本来、相手方は細胞診の時点で支払うべきだったのだから、121日遅延しており、年率6%の遅延損害金（9万9,452円）の支払いを要求する。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・申請人の請求を認めない。
- ・約款上、保険金の支払事由の一つとして、悪性新生物に罹患^{りかん}したと医師によって病理組織学的所見（生検）により診断確定されたとき（病理組織学的所見（生検）が得られない場合には、他の所見による診断確定も認めることがある）と定めている。「他の所見による診断確定」とは、「病理組織学的所見（生検）が得られない場合」の取扱いであって、病理組織学的所見（生検）が得られる場合には、病理組織学的所見（生検）による診断確定がされたときに初めて支払事由に該当する。
- ・平成25年8月、申請人から保険金請求を受けたが、申請人は、担当医から「悪性甲状腺腫」と診断されているものの、病理組織診断はなされておらず、「細胞診」による診断にとどまっていたため、この時点では保険金支払事由に該当しないことから、その旨を申請人に伝えた。併せて、今後、手術等により病理組織学的所見によって、悪性新生物の診断が確定された場合には、その結果に基づいて保険金の支払事由該当性を判断するため、改めて請求してほしい旨を案内した。
- ・同年12月、申請人から改めて保険金の請求を受け、このとき提出された診断書には、手術を受け、病理組織学的所見（生検）により診断確定されたことが記載されていたことから、後日、保険金500万円及び入院給付金等128万円を申請人に支払った。
- ・保険金の支払いは、必要書類が相手方に到達した日の翌日から5日以内に支払っているため、遅延損害金は発生しない。よって、申請人の請求には応じられない。

2. 手続の経過と結果

期日では、両当事者から具体的な事情等を聴取した。

申請人は、^{せんし}穿刺吸引細胞診を受け甲状腺乳頭がんであると診断されたこと、担当医からは手

術を勧められたこと、約款後半に「病理組織学的所見（生検）が得られない場合には、他の所見による診断確定も認めることがあります。」とあったがこれは当初は説明されず自分から指摘したこと、このような約款になっているのであるから相手方が細胞診の段階で保険金を支払わないのはおかしいことなどを述べた。

他方、相手方は、約款上、「悪性新生物に罹患したと医師によって病理組織学的所見（生検）により診断確定されたとき」が原則的な支払事由となり、後半の「病理組織学的所見（生検）が得られない場合には、他の所見による診断確定も認めることがある」は、何らかの理由により、病理組織学的所見（生検）が得られない場合に備えた救済規定であり、甲状腺乳頭がんは手術を受けるのが通例であって病理組織学的所見（生検）が得られないとは考えがたいこと、申請人が手術を受けるかどうかは調査会社を通じて担当医に確認を取っていること、手術を受けるのであれば病理組織学的所見（生検）を得られるのでそれを待つべきであること、仮に手術をせずに経過観察をするという判断であれば本当にかんなのか疑わしいことになること、8月の段階で支払いを拒否したのではなく、手術後に再度請求するようにとの案内であったことなどを述べた。

仲介委員は、両当事者の聴取を踏まえ、相手方に支払事由に該当しないというだけでなく、約款後半の救済規定にも該当しない旨の説明が必要だったのではないかと指摘した。相手方は、説明を行わなかったことについて認め、請求人への送付文書をわかりやすくすること等を検討するとしたが、申請人の請求を認める理由は見当たらないとのことだった。

このような状況を踏まえると、仲介委員としては和解が成立する見込みはないと判断せざるを得ず、手続を終了した。

【事案18】 傷害特約付養老保険の障害給付金の請求に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成18年、19年と立て続けに2度の交通事故に遭い（以下、「本件事故」という。）、^{けいつい}頸椎について12級13号、腰椎について14級9号の自動車損害賠償責任保険（以下、「自賠責保険」という。）後遺障害認定を受けた。

加害者と示談が成立し一段落した平成23年4月、相手方に対して、養老保険の傷害特約（以下、「本件契約」という。）に基づく障害認定の申請をしたところ、同年6月、相手方から、障害は、重度の障害等級（以下、「A級」という。）に該当するが、交通事故との因果関係がない（老化が原因）との理由で障害給付金の支払を拒否された。

その後、平成24年12月、相手方に対して、新たな治療情報を提供し、再審査を求めたところ、その時点における診断書の提出を求められたため、これに応じた。平成25年8月、相手方から、診断書の内容が症状固定時より快復傾向にあったため、障害は、A級ではなく、A級より軽度の障害等級（以下、「B級」という。）での後遺障害認定（給付金支払額75万円）を受けた。

相手方が、本件事故と障害との因果関係を認めなかった期間が約2年続いたため、本件事故から5年以上経った診断書をもとに等級が決定され、給付金が減った上に保険料の払込免除も受けられなくなった。

A級での後遺障害認定（給付金支払額250万円）と保険料払込免除を求める。

＜相手方の対応＞

- ・ 和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。
- ・ 申請人の請求を認めない。
- ・ 頸椎の障害について、A級（頸椎における完全強直の場合）には該当せず、過去の診断書に記載された障害状態より改善している。
- ・ 腰椎の障害について、A級には該当しない。
- ・ 腰椎についてB級に該当すると判断したのは、平成25年3月に申請人より提出を受けた診断書において、腰椎の運動障害という新たな情報が得られたことに起因する。
- ・ 一時的であっても頸椎・腰椎とも障害A級の要件に該当したと認める証拠書類はなく、給付金支払が決定するまでに時間を要したことにより障害等級が変わったものではない。よって、損害賠償及び遅延金の支払には応じられない。
- ・ なお、本件事故に関して、損害保険会社等3社より、自賠責保険後遺障害等級が認定されているが、いずれも神経症状があることを認めたものとどまる。規定が異なるため一概には論じられないが、自賠責保険後遺障害等級8級2号は、当社障害A級に比して頸椎は緩和、腰椎は同等のものであるが、申請人は少なくとも8級2号に該当しないものと認識している。

※（参考）自動車損害賠償保障法施行令に基づく自賠責保険後遺障害等級

- ・ 8級2号：「脊柱に運動障害を残すもの」
- ・ 12級13号：「局部に頑固な神経症状を残すもの」
- ・ 14級9号：「局部に神経症状を残すもの」

2. 手続の経過と結果

申請人提出の診断書と相手方からの通知書の関係は、おおむね以下の表のとおりである。

平成18年9月	1回目の事故発生：歩行中に後方から原動機付自転車に追突された。					
平成19年12月	2回目の事故発生：歩行中に後方から自動車のミラー部に追突された。					
平成23年4月	相手方に、査定依頼書を提出する。					
書面提出日 (書面作成日)	診断書の種類	病院名	受傷日	傷病名	運動障害	
					頸椎	胸腰椎
平成23年4月 (平成21年3月)	自賠責保険後遺 障害診断書①	A病院	1回目の事故 (平成18年9月)	腰椎捻挫・腰椎椎間板 ヘルニア (外傷性)	記載なし (両方を記載する欄なし)	記載なし
平成23年4月 (平成20年10月)	自賠責保険後遺 障害診断書②	B病院	2回目の事故 (平成19年12月)	頸椎捻挫・右肘打撲・ 右頸肩腕症候群	× (非該当) (両方を記載する欄なし)	記載なし
平成23年5月 (平成23年5月)	障害診断書③ ※相手方の書式	B病院	2回目の事故 (平成19年12月)	頸椎捻挫・右肘打撲・ 右頸肩腕症候群	× (非該当) (両方記載する欄あり)	記載なし
平成23年6月	頸椎に関して、相手方から、障害等級 (A級) について査定したが、本件事故との因果関係がないとの理由で、障害給付金の支払対象外であるとの通知を受ける (以下、「通知書①」という。)					
平成23年7月 (平成20年9月)	自賠責保険後遺 障害診断書④	C病院	2回目の事故 (平成19年12月)	頸椎椎間板ヘルニア	× (非該当) (両方を記載する欄なし)	記載なし
平成24年1月	頸椎に関して、相手方から、1回目の交通事故との間に相当な因果関係を認めることができないとの理由で、障害給付金の支払対象外であるとの通知を受ける (以下、「通知書②」という。)					
平成24年12月 (平成24年12月)	診断書⑤ (MRI)	C病院	(平成20年3月の 近い過去)	頸椎椎間板ヘルニア	記載なし	記載なし
平成25年1月	相手方から、最終診断日平成20年9月から既に4年が経過しており、現時点の頸椎の障害状態を確認するため、障害診断書の提出依頼を受ける。					
平成25年3月 (平成25年3月)	障害診断書⑥	D病院	1回目の事故 (平成18年9月)	頸椎椎間板ヘルニア	× (非該当) (両方記載する欄あり)	○ (該当)
平成25年4月	腰椎に関して、相手方から、障害給付金 (75万円・B級) の支払決定通知を受ける (以下、「通知書③」という。)					

期日において、申請人から、本件事故の経緯や医師の診断の経過、相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、申請人や病院との交渉の経緯や本事案の具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、相手方に対する保険金請求が本件事故発生からしばらく空いている理由について、本件契約が養老保険の傷害特約 (主契約に付随するもの) であったため、すぐには思い至らず、直後ではなく、加害者との示談が一段落した後に通知したこと、平成23年4月の査定依頼で、自賠責保険後遺障害診断書 (頸椎部・胸腰椎部の運動障害のどちらか一方しか記載する欄がない書式のものを) を提出した際 (診断書①・診断書②)、相手方指定の診断書 (頸椎部・胸腰椎部の両方の運動障害を記載する欄がある書式のものを) の提出を求められなかったため、より重度の障害 (頸椎) の記載のみで足りると思っていたと述べた。

平成23年6月、頸椎に関して、障害等級（A級）について査定したが、因果関係がないため、認められないとの通知を受けたこと（通知書①）、障害等級について、自賠責保険の等級認定は段階的になっており、また、他社の基準と比較しても、相手方の頸椎に関する障害等級は1段階のみで、該当する場合が極めて限定されるため、不当な約款ではないかと述べた。平成24年1月、因果関係が認められないとの通知を受けたため（通知書②）、頸椎MRI検査ができるC病院で診察を受け、因果関係を証明する診断書を提出したこと（診断書⑤）、本件事故で障害を負い、現在も運動が全くできず首が後ろに動かない状態であるにもかかわらず、老化が原因と言われ、精神的苦痛を受けたと述べた。

これに対して、相手方は、保険金請求に関して、事故から保険金請求まで長期間経過していると、事故と身体障害の因果関係に関する判断が難しくなるケースもあるため、約款上「不慮の事故を直接の条件として180日以内」と規定しており、あわせて、契約者に対して年1回送付しているリーフレットで、事故に遭った場合は連絡するように案内していると述べた。障害等級該当要件について、約款上「不慮の事故を直接の条件として180日以内」と規定し、頸椎を1段階、腰椎を2段階と区別している理由は、部位の重症度が日常生活に与える影響を考慮しているためであり、主要な生命保険会社では同様の約款を使用しており、生命保険業界では一般的な規定と認識していること、本件契約は傷害特約が主契約に付随するものという性質上、自賠責保険ほど細かい基準はないと述べた。また、申請人から査定依頼を受けた際、当社指定の診断書の提出を求めたが、自賠責保険の診断書でお願いしたいと申請人から申し出があったと述べた。

障害認定の経緯について、A病院の診断書①は、主治医の退職を理由に面談を拒否されたため、因果関係を認めることは困難であり、B病院の診断書②は、記載内容及び医師との面談結果により、因果関係がないと判断したと述べた。

両当事者の主張を精査し、仲介委員より相手方に対して、おおむね以下のとおりに問題点を指摘した。

頸椎に関して、平成23年6月の通知書①（「A級について査定した」旨の記載）について、申請人によると、相手方担当者から、障害等級要件該当欄に付箋を貼りながらA級に該当する旨の説明があったとのことであったため、申請人は、A級該当性があるとの前提で、因果関係の問題であると認識し、因果関係が認められればA級に該当すると誤解し、平成24年12月、C病院の診断書⑤を提出したが、本事案において、頸椎に関して、そもそもA級該当性がないのであれば、当初より因果関係を問題とするまでもないはずであり、申請人が相手方とのやりとりに2年以上の月日を費やすこともなかったと指摘した。次に、相手方の約款上、B級は「脊柱（頸椎を除く）」と規定されているため、頸椎の障害に関して障害給付金の支払対象になる場合がA級の「脊柱の著しい運動障害」に限定され、また、自賠責保険や傷害保険等と異なり限定されており、しかも、A級の具体的内容が「完全強直（可動域が0）の場合」との内規があるにもかかわらず、これが十分説明されていなかったことから、契約者の予測を裏切る結果となっていることを指摘した。

複数の部位に運動障害がある場合、自賠責保険後遺障害診断書（頸椎部・胸腰椎部の運動障害のどちらか一方しか記載する欄がない書式のもの）では、自賠責保険の後遺障害基準が頸椎部と胸腰椎部を分けて規定していないことから、より重度の障害（本事案においては頸椎のみ）を記載することとなるため、相手方が申請人に対して、査定依頼当初の段階で、頸椎に関して

障害給付金の支払対象にならないことを伝えれば、申請人は腰椎の運動障害を伝えることができたはずであると指摘した（なお、相手方指定の診断書（頸椎部・胸腰椎部の両方の運動障害を記載する欄がある書式のもの）の提出を求めることでも、申請人は腰椎の運動障害を伝えることができたと思われる）。また、障害給付金支払決定手続の過程において、申請人に誤解を生じさせる説明を行っており、当初の段階で、適切な説明をしていれば、より早期に解決したのではないかと指摘した。

以上を踏まえ、仲介委員より相手方に対して、平成23年4月に査定依頼し、同年6月に最初の通知書①を受領していることから、それと近接した日にB級認定が可能であったとして、通知書①（平成23年6月）から本事案の期日（平成26年3月）までの2年10カ月の遅延損害金（75万円×年5%×2年10カ月）を参考に、和解金として10万円を支払ってはどうかと和解案を提示した（あわせて、腰椎に関して障害B級の障害給付金75万円を支払う）。

これに対して、相手方は、頸椎に関してそもそも障害等級要件に該当せず、腰椎に関して対応が遅れたとは考えていないため、損害賠償の問題ではないこと、異例な手順をとっておらず、誤った説明もしていないが、申請人に誤解を与えたという点を考慮して検討したい等を述べた。

仲介委員より申請人に対して、提示した和解案や相手方の対応状況を説明したところ、申請人は、仲介委員の和解案を了解し、相手方の回答を待つこととなった。

期日後、仲介委員より相手方に対して、期日での指摘事項と和解案の理由を提示した書面を送付したところ、相手方より、仲介委員の和解案を受け入れるとの回答があった。このため、申請人と相手方の間で和解が成立した。

【事案19】衛星放送の受信料に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人代理人の主張＞

平成25年、高齢の母が入院した際、預かった通帳を確認したところ、解約したはずの衛星放送の受信料が年払いで引き落とされていた。

衛星放送は、もともと父が契約していたが、平成14年に父が亡くなった際、衛星放送受信アンテナを外し、地上波だけの契約にしていた。相手方に問い合わせると、平成18年、相手方委託の訪問員が申請人宅を訪問し、母に衛星放送を見ているか尋ねたところ、見ていると答えたため、再度契約したことになるとのことであったが、母にそのような記憶はなく、相手方は契約書は5年を経過しているので破棄したと言う。衛星放送が映らないことを伝えても、契約者本人が契約したものであるとして相手にしてもらえない。地元の消費生活センターに相談しても同様であった。

実際には平成18年の衛星契約締結時から今まで衛星放送の受信設備はなかったのだから、払いすぎた受信料を返金して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

当方としては、申請人が平成18年の時点で衛星放送を受信できる受信設備を設置していたことに基づいて衛星契約を締結していると認識している。契約を取り次いだのは経験豊富な訪問員であり、契約取次時の受信確認や説明も通常業務として行っている。申請人は契約をした覚えがないと主張しているが、申請人の署名、押印のある契約書原本が存在する。また、契約締結後には、衛星契約を締結したことに対して、礼状はがきを送付し、申請人からはこれまで衛星放送受信料が継続して支払われており、何ら連絡はなかったことから衛星契約が有効に成立していると考えざるを得ない。

当方の担当者は、契約締結時における申請人と訪問員との会話記録がないにも関わらず、自己の推測を混ぜた不正確な回答を行っていたものである。また、当該担当者は契約書が破棄されていると回答していたが、実際には契約書原本は保管されている。仲介手續に入る前の当方のこれらの対応に、担当者の回答の誤りや説明不足等、行き届かぬ点があったことについては心よりお詫びする。

しかしながら、そのことと契約の有効・無効とは別問題であり、衛星放送契約は有効に成立しており、衛星放送受信料も正当に支払われていると考えており、返金の求めには応じかねる。

受信設備が無かったという事実について申請人には立証活動を尽くしていただき、真に契約締結時点で衛星放送を受信できる放送設備を設置していなかった旨の心証を有するに至った暁には、当該衛星放送受信契約を遡って無効とし、返金する。

2. 手續の経過と結果

放送法及び相手方の放送受信規約は、衛星放送を受信できる設備（以下、「受信設備」という。）を設置した者について、放送受信契約（衛星契約）の締結義務を課しているが、そもそも衛星

放送を受信できる受信設備がない場合は、申請人には契約を締結する義務はない。そのため、本事案においては、平成18年の契約時点での受信設備の有無が争点となった。そこで、仲介委員は、第1回期日において、申請人代理人から平成14年当時の受信設備の設置状況及び衛星放送の受信状況等について、相手方から平成18年の契約時における受信設備の確認状況等について、それぞれ聴取した。

平成18年時点の受信設備の有無を証明する資料は両当事者のいずれからも提出されなかったが、申請人代理人は、平成14年に父が亡くなり、母は衛星放送を見ていなかったことから、同年、申請人代理人自身が受信設備を外したと述べた。また、申請人代理人は、平成21年にテレビを買い替え設置したが、テレビの設置工事を行った電気店店長に依頼して、当時の受信設備の状況について電気店店長が供述したDVDを当委員会に提出した。電気店店長によると、少なくとも平成21年時点では申請人宅に受信設備はなく、配線もつないでいないため、衛星放送の受信は物理的に不可能であったと供述している。

他方、相手方は、平成18年当時の契約書から明確には受信設備の有無を確認できないが、契約を取り次いだのは経験豊富な訪問員であり、契約取次時の受信確認や説明も通常業務として行っており、申請人から口頭で衛星放送を見ていることの確認をとっていると考えられること、契約後にお礼のはがきを送っていること、年に一度、受信料の口座引き落としの連絡を郵送物で行い、引き落としをしているがそれに対してクレームがこれまでなかったこと等から、問題があったとは考えておらず、誤った契約がないように対処してきたと述べた。そして、相手方は、受信設備がなかったことについて、さらに申請人から立証をしてもらいたいと述べた。

仲介委員は、受信契約の締結義務は受信設備があることが前提であることから、衛星契約締結時にその前提となる衛星放送を受信できる受信設備があることの立証については、受信料を請求する側である相手方が立証責任を負うべきであるとも考えられること、電気店店長の供述の信用性については議論の余地があるが、他に証拠がなければ、仲介委員の心証としては、相手方に衛星放送受信料全額を返金すべきものとの見解を示した。

それに対し、相手方は、ケーブルテレビに加入していれば衛星放送を視聴できる契約もあり、申請人が現在使用しているテレビは衛星チューナー内蔵であることから、ケーブルテレビを契約していないことの証明もして欲しいと述べたため、次回期日までに申請人がケーブルテレビ契約の有無を確認することになった。

第1回期日終了後、申請人が地域のケーブルテレビ会社に照会した結果、ケーブルテレビの契約をしていないことが判明した。また、申請人は、受信設備を設置していた場所の写真を提出し、受信設備撤去時の状況について説明した。申請人によると、平成14年に受信用アンテナからケーブルを撤去し、受信用アンテナ本体はシートを被^{かぶ}せた状態でしばらく放置し、平成15年に受信用アンテナ本体も撤去したとのことであった。

相手方の求めに応じ申請人としてできる限りの立証を行ったものと考えられたが、相手方は、その後、相手方の主張を裏付ける新たな証拠が発見されたため譲歩できず従前の主張を維持せざるを得ない、新たな証拠は提出するつもりはなく、ケーブルテレビ契約の有無の確認結果のいかに関わらず、今後は本手続では対応できず、申請人においてさらに訴訟を提起されるのであればその訴訟で対応する意向であるため、手続を終了させて欲しいと主張した。仲介委員は、新たな証拠を確認せずに主張を認めることはできないため、証拠を示して欲しいと伝えたところ、相手方が期日で仲介委員に証拠を示しつつ説明することとなった。

第2回期日において、仲介委員は相手方の証拠を確認した上でその説明を受けたが、申請人が上記のとおり真摯に相手方の求めに応じて資料を収集する努力を行った一方、相手方はその「証拠」を仲介委員に示して説明したが、申請人に提示することはおろか、その内容を申請人に開示することをも拒んでいること、その「証拠」の体裁、提出時期、従前の主張と齟齬があること、これらについて相手方から説明が十分になされなかったこと等から、この「証拠」を以てしても申請人に対して受信設備があったものとの心証を仲介委員が抱いたとして申請人に申請の取下げを求める等することは適切ではなく、従前の経緯等をも勘案すれば、なお、相手方に対して衛星放送受信料全額の返金を提案することが適切であると判断した。しかし、相手方はあっせん案を受け入れて和解に応じることはできない、上記「証拠」の申請人への開示もしないと回答したため、仲介委員は、本手続においては当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了した。

【事案20】盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（8）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成25年6月8日午前3時半から5時頃の間、財布を紛失若しくは盗まれた。同日午後に財布がないことに気がつき、警察や相手方らに連絡したところ、相手方クレジットカード会社①が発行したクレジットカード（以下、「本件カード」という。）が不正利用されていることが判明した。不正利用の内容は、新幹線回数券を連続して購入（合計約190万円）されているものだった。相手方らと交渉したが、暗証番号取引であるため、免責されないと言われた。

申請人としては、暗証番号の管理に過失はないこと、換金目的が推測される連続使用にもかかわらず相手方が取引をブロックしなかったこと、本件カードの利用限度額は80万円であるにもかかわらず、200万円弱も使用されていることから、請求に納得できない。

請求を取り消してほしい。

<相手方クレジットカード会社①の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

暗証番号による本件カード利用による取引については、申請人の意思に基づくものと推定される以上、申請人主張の免責される理由はない。

本件カードの会員規約には、暗証番号について、次の規定がある。

「会員は、暗証番号を他人に知られないように善良なる管理者の注意をもって管理するものとします。また、カードの利用の際、登録された暗証番号が使用されたときは、その利用はすべて当該カードを貸与されている会員本人が利用したものと推定し、その利用代金はすべて本会員のご負担となります。ただし、登録された暗証番号の管理につき、会員に故意または過失が存在しない場合には、この限りではありません。」

同規定で暗証番号取引による利用代金を会員本人の負担とした趣旨は、暗証番号は他人には知られないものである以上、暗証番号使用によるクレジットカード利用については、会員本人の意思に基づく利用と推定されるためである。暗証番号使用によるクレジットカード利用に関する先例（東京高裁平成12年2月29日判決・金融法務事情No.1579p55以下）においても同様の判断手法がなされている。

本事案では、申請人より、暗証番号管理について申請人に故意または過失がなかったことについての立証が全くない。

それゆえ、本件カード利用の代金が申請人の負担になることは明らかである。

申請人は、当社に対して、本件カード利用による代金約190万円を支払う、との解決を求める。

<相手方クレジットカード会社②の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社は、相手方クレジットカード会社①の業務代行会社であり、和解の可否について決定する立場ではない。

なお、相手方クレジットカード会社①が本手続により解決を図る意思がある場合には、当社

も協力する。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、申請人の申請内容及び相手方の答弁書の内容を踏まえ、両当事者より不正利用の状況、不正利用発覚後の相手方らの対応状況等について具体的に聴取した。なお、当事者より提出された資料によると、不正利用は午前5時から午前7時頃にかけて、申請人が財布の盗難に遭った街の最寄り駅の自動券売機で、新幹線の回数券を40回連続で購入するものであった。また、申請人の本件カードの利用限度額はショッピング枠80万円と通知され、最新の利用代金明細書にもその旨の記載があるにもかかわらず、実際には申請人に通知されていた額の2.5倍にのぼる200万円の利用限度額を設定しており、相手方クレジットカード会社①は申請人に正しい利用限度額を通知していなかった。

申請人によると、財布を入れていたカバンは口が開いているタイプのもので、心当たりとしては、午前3時半から5時頃の間、目的地までの道がわからず困っていたところ、若い男女と一緒に行ってあげると声を掛けられ、申請人の両脇について道案内してくれたが、関係は不明なままであり、財布には暗証番号を推測されるようなものは入れていなかったとのことであった。申請人は、警察に被害届を出しており、警察が押収した防犯カメラの画像に犯人と見られる人物が写っていたが、いまだに犯人の逮捕には至っていないと説明した。カードの利用限度額については、相手方クレジットカード会社①のカードは日常の買い物に利用する程度で、使ったとしても数千円であり、利用限度額を明確に記憶していないが、200万円もの買い物ができるとは思わなかったと述べた。

他方、相手方クレジットカード会社①は、暗証番号が一致しているので申請人の主張は理屈が立たないこと、防犯カメラの映像は確認していないためわからないが、カード自体に暗証番号の情報が入っていないため、他人に使用されたのであれば申請人が暗証番号を教えているとしか考えられないこと、インターネットでカードの名義を貸し借りしていた可能性があること等を述べた。そして、相手方クレジットカード会社①は、暗証番号管理について故意または過失がなかったことについて、申請人にある程度の立証をして欲しいと述べた。

仲介委員は、①警察が押収した防犯カメラの映像に犯人と見られる人物が写っており、申請人が本件カードを使用していないことが明らかであり、暗証番号が他人に認知不可能な状態であったにもかかわらず、暗証番号管理について過失がなかったことの立証を消費者に求めることは、不可能を強いているのではないかと、②本事案は短時間に新幹線回数券を大量購入しているため、相手方クレジットカード会社らは、第三者による不正利用を疑うべきであり、カードの利用状況を確認して利用停止するなどの措置をとることはできなかったか、③消費者の知らない間に2.5倍もの利用限度額を設定していながら、正しい利用限度額を通知しない場合には、消費者の意に反する利用限度額が設定されるおそれがあり、消費者は利用限度額の引き下げの措置を講ずることもできず、予期せぬ不利益を被ることになるのではないかと指摘した。そして、本事案の和解案として、不正利用の総額ではなく申請人に通知されていた利用限度額80万円の範囲内で申請人が相手方クレジットカード会社①に一定額を支払う内容の和解案を提案した。

第2回期日において、相手方らは、申請人の利用限度額が増額されたのは、これまでの信用情報に問題がなかったことが理由であると考えられると説明した。和解については、申請人と相

手方クレジットカード会社①が仲介委員の提案に同意したため、両当事者間に和解が成立した。

【事案21】結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成25年5月、相手方から電話で結婚相手紹介サービスの勧誘を受け、自宅に訪れた相手方から、「次から次へと相手を紹介する。成婚はできる。34歳の女性（以下、「A」という。）と会ってみないか」と言われ、会うだけなら良いと思い、5月中旬にAと見合いをした。もう1度、Aに会いたいと思ったが、相手方に「契約をしないとAに会えない」と言われたため、その翌日に契約を締結した。

契約金約60万円を支払い、Aと再び会ったが、数日後、Aから断られたと相手方から連絡があった。

その後、7月と10月に、紹介された2人の女性と見合いをし、12月にも紹介されたが、それまでのやり取りから、相手方や見合い相手に真剣さが感じられず、解約したいと申し出た。しかし、解約返還金（約10万円）に納得ができず、地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

利用した分は支払うので、使っていない分は返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人と契約後、中途解約を申し出るまでの7カ月間に3人の女性を紹介している。当社は結婚相手紹介サービスであり女性のあっせんを行っているわけではないので、申請人にも目標達成に向けての意識の変化が求められるところ、それを欠いていた。当社側でお見合い相手の紹介できない時期に連絡がおろそかになった点は反省の余地があるが、お見合いがうまくいかなかったこと、紹介相手が申請人の好みではなかったことはあくまで申請人の責によるものである。

契約書の規定に基づき算出された約10万円の返還には応じる。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から契約締結の経緯や相手方から提供されたサービスの内容について聴取した。また、相手方から結婚相手紹介サービスのシステムや返金額の算出方法について聴取した。

申請人によると、最初に相手方の担当者と相手方の提携している仲人（個人）が自宅に来訪し、「昔ながらの見合い形式をしている。独身女性がいっぱいいる。申請人の年齢ならまだ大丈夫」と説明され、試しに会ってみようと思い、Aと一度目の見合いをした後、もう一度Aに会いたいと思ったため契約をしたが、契約締結時にシステムの説明や契約書面の読み上げ等はなく、申請人のプロフィールや個人情報の取扱いについて説明はされなかったとのことである。申請人は、お見合いには仲人が立ち会っていたこと、トラブル後に1年契約（契約金約30万円）があることを知ったが、契約時には2年契約の説明しかされなかったこと、7カ月で解約していることから約10万円の返金では納得ができないこと等を述べた。

他方、相手方によると、相手方の結婚相手紹介サービスのシステムは、個人の仲人に前金を支払い、申請人の情報を提供し、結婚相手を紹介してもらうものであり、契約金のうち初期費用37万円はすべて個人の仲人に前金として支払っているとのことであった。本事案では、12人の仲人に3万～4万円ずつ前金を支払っているが、紹介してもしなくても前金の額は一定であり、ひとたび支払えば仲人から前金は返金されないとのことであった。また、条件が難しい場合には成婚料を取ることもあるが、本事案では成婚料を取る契約ではなかったとのことであった。相手方は、お見合いには必ず仲人が立ち会うため、ある程度の情報を仲人に伝えており、申請人には契約締結時に、結婚相手紹介サービスのシステムや個人情報の取扱いについても説明していると述べた。さらに、契約のコースは基本的には2年コースしかなく、よほどの事情がない限りは1年コースは受けていないとのことであった。

個人情報の取扱いについて両当事者の主張に食い違いがあり、申請人の主張によれば、相手方は申請人に具体的な説明をしないまま、申請人の個人情報を12人の仲人に提供していることになるが、申請人は自分の個人情報が仲人にこのような形で提供されていることは知らされていないとのことであった。

仲介委員は、本事案における相手方の活動期間が7カ月間であることに鑑み、本事案の解決提案として、従来の相手方の返金提案約10万円に加え、初期費用の返金額を活動期間に応じて26万円と算出し、さらに従来から相手方が返金する意向であった広告費約4万円を加算した、合計40万円の返金を提案した。

申請人と相手方が仲介委員の提案に同意したため、両当事者間に和解が成立した。なお、40万円の返金額は特定商取引法に基づく計算にもほぼ一致する。

【事案22】 傷害保険の死亡保険金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方の家族傷害保険に加入していた。85歳の母が自宅の階段から転落し、右大腿骨頸部骨折により入院した。なお、母は以前より肝硬変を患っていた。母はこの転落事故から73日後、亡くなった。翌月、相手方から入院給付金13万5,000円が振り込まれた。その後、相手方に死亡保険金の請求をしたが、死亡診断書に「肝硬変の病歴による病死」と記載されているため、支払いはできないと言われた。死亡診断書を記載した医師に経緯を説明し、死因を訂正してもらったところ、相手方は弁護士に委任し、訂正前の診断書を採用したことから、結局支払いを拒否されたため、他のADR機関に調停を申立てたが、結果は手続不調となった。転落事故死として死亡保険金700万円を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

被保険者が階段からの転落事故で受傷された「大腿骨頸部骨折」に対する治療の際の入院給付金は支払い済みである。

本件は、他のADR機関にて話し合いを持ったが、結果は不調となり終了している。双方が希望する金額に著しい乖離があり、話し合いによる解決が不可能であるため、裁判の場での解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

相手方は、当委員会に対し、和解の仲介の手続により解決を図る意思がない理由について、文書を提出し、本事案が当委員会へ申請されるまでの経緯について説明した。相手方によると、本事案については過去に他のADR機関において、複数回期日を開催し、訂正された診断書を含むすべての診断書に基づいて検討したほか、主治医に対するインタビューを行い、総合的に検討したとのことである。相手方は、当該ADR手続において審議を尽くしており、また、本申請に新たな論点はないため、話し合いでは解決できないので、申請人があくまで争うのであれば裁判での解決を希望するとの意見であった。

以上の経過を踏まえ、仲介委員は、両当事者の主張の隔たりが大きく、本手続においては当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了した。

【事案23】寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成25年12月、相手方から電話があり、10年ほど前に他社で購入した敷布団型の電位治療器（以下、「敷布団」という。）のクリーニングをすると勧誘されたが、断った。しかし、翌日、相手方が突然自宅に来訪した。断わりきれず、敷布団を見せたところ、掃除機のような機械で吸い取った後、こんなに汚れていると言って、ドロドロの水を見せられた。驚いていると、敷布団カバーのパット（以下、「本件商品」という。）を勧められ、契約することになった。代金の14万7,000円のうち7,000円はその場で支払い、残金は後日支払うことにした。

6日後（クーリング・オフ期間内）、相手方に電話し、本件商品をクーリング・オフできるのではないかと、その場合どうなるのか尋ねたところ、相手方から「手数料がかかる」と言われ、断念した。しかし、やはり納得できず、クーリング・オフするので、既払金7,000円を返金してほしい。

<相手方の対応>

- ・ 和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。
- ・ 申請人の請求を認めない。
- ・ 当社が電話または訪問した際に、申請人より断られていない。
- ・ 契約内容・条件、クーリング・オフの告知内容等を説明した上で、申請人より署名・押印していただいている。
- ・ 契約後、申請人より電話があったが、「クーリング・オフしたい」等の解約の意思表示はなく、本件商品の使い方等に関する内容であった。
- ・ 契約内容に沿って履行してほしい。
- ・ 消費生活センターを介して再三話をしており、その際、「本件商品が不要であれば早く返品してほしい」と提案したが、申請人から回答がない状況である。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、相手方の勧誘時の説明状況や本件商品購入後の相手方とのやりとり等について聴取した。また、相手方から、勧誘時の具体的な説明状況や本事案の具体的な解決意向等について聴取した。

申請人から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

本件商品購入の経緯について、電話で1度断った翌日、相手方が突然来訪し、2度目も断ったが、「無料サービスのクリーニングだから」と言われて、了承した。相手方が持参した掃除機で本件商品を2回ほど吸引してもらったところ、掃除機の中の水が泥水みたいに黒くなっていた。それを見て、敷布団が汚れていて体に悪いと思った。さらに相手方から、「有名他社商品より安く提供する。このパットは汗で敷布団が傷まないよう防水する」等と勧められたため、本件商品を購入する気になった。本件商品購入後、やはり価格が高いので不安になり、相手方に電話して「返品するとどうなるか」聞いたところ、「手数料がかかる」と言われて返品を諦めた。体にいいと思っていたが、本件商品を使用し始めて、肩が痛くなり体調がかえって悪く

なった。本件商品を返品したい。

これに対して、相手方から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

勧誘時の説明状況について、契約書記載の文言を読み上げてクーリング・オフ制度を説明した。「有名他社商品より安い」と述べたのは、汗取り形式で敷布団カバータイプという点で形状と用途が同じである有名他社商品より安価という意味であって、性能や品質等が同じという意味ではない。古い敷布団であればクリーニング後の水が黒くなることもある。また、申請人を特定して勧誘したのではなく、電話帳で無差別に電話した際、申請人が断らなかったため、翌日来訪した。本件商品購入後の電話について、クーリング・オフ期間内に申請人から電話があったのは確かであるが、クーリング・オフの申し出ではなく、本件商品の使い方や価格の問い合わせ等であった。希望する解決案として、①申請人が本件商品を10万円で買い取る、あるいは、②相手方が本件商品を引き取るが、再販売時のクリーニング代等を考慮して、申請人が5万円（既払金7,000円を含む）を負担する、という2案を提案した。

仲介委員は、相手方より、勧誘時に相手方が申請人に示した他社商品のパンフレットの提出を受けて、その内容を確認した。

仲介委員より相手方に対して、申請人から聴取した勧誘文言や勧誘方法が、相手方が過去に受けた行政処分と類似した違反内容であることを指摘した上、性能や品質等が異なるにもかかわらず有名他社商品の価格と比較し「他社商品より安い」と勧誘したことにより、申請人が、他社商品と同品質の商品が安く手に入ると誤解したことが、購入動機の一つになったと考えられると指摘した。

仲介委員より相手方に対して、申請人の意向を確認した上で、相手方が提示した②案からさらに申請人の負担額を減額し、返金や返品の手数料を相手方負担とすることができないか再度打診したところ、相手方は、申請人の負担額については若干の減額に応じ、申請人もこれに同意したことから、和解が成立した。