

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について

目次

	ページ
1. 国民生活センター法改正の背景と内容	1
2. 紛争解決委員会の構成	2
3. 「重要消費者紛争」	4
4. 苦情処理と紛争解決（ADR）	5
5. ADR機関の連携	6
6. これまでの経緯	7
7. 申請等の状況	8
8. 申請事案の分野別状況等	9
9. 結果の概要の公表制度	11
10. 結果の概要（平成21年9～10月）	13

平成21年11月4日

独立行政法人国民生活センター 紛争解決委員会

1. 国民生活センター法改正の背景と内容

ADRとは・・・

「Alternative Dispute Resolution」＝「裁判外紛争解決手続」とは、裁判によることなく、法的なトラブルを解決する方法、手段など一般の総称。例えば、調停、仲裁といったものや、「裁定」「審査」等がある。

ADRの特徴

- ・手続の状況や内容を公開せずにトラブルの解決を図ることが可能
- ・当事者の事情や意見なども考慮し、柔軟な解決を図ることが可能
- ・トラブルの種類や内容に応じて、簡易迅速に手続を進めることが可能

消費者トラブルの現状

- ・近年、消費者紛争の発生件数は高水準
- ・内容も複雑化・多様化

消費者トラブルの特性

- ・消費者と事業者との間には情報量・交渉力において構造的な格差
- ・被害額が比較的少額

消費者紛争の適正・迅速な解決を促進するため、

国民生活センター 裁判外紛争解決手続(ADR)の整備



国民生活センター法改正

(平成20年5月2日公布、平成21年4月1日施行)

- 独立した紛争解決委員会を設置し、解決が全国的に重要である紛争について、和解の仲介と仲裁を実施
- 法律や取引等に関する知識・経験を有する者から15名の委員と、手続に参加する特別委員25名を任命

「手続の柔軟性」を具備

- ①当事者の事情や意見なども考慮し手続を実施
- ②紛争の種類や内容に応じて、簡易・迅速に手続を進める
- ③非公開で行う

「紛争処理の専門性」を確保

- ④中立・公正な手続が法に定められている
- ⑤消費者問題に関する知見と消費者からの認知度を備えている
- ⑥実効性の担保措置がある
 - ア. 出席、関係書類の提出要求
 - イ. 義務の履行の勧告
 - ウ. 結果の概要の公表 など

「内容の専門性」も補完

- ⑦専門的な知識を有した委員・特別委員が紛争の解決に当たる

2. 紛争解決委員会の構成

(1) 委員（平成20年12月17日 任命）

	氏 名	現 職 等
委員長	落合 誠一	中央大学法科大学院教授
委員	池本 誠司	弁護士
	神田 敏子	前全国消費者団体連絡会事務局長
	蔵本 一也	(社)消費者関連専門家会議顧問
	近藤 康子	サントリービジネスエキスパート(株)お客様リレーション本部VOC推進部顧問
	齋藤 憲道	同志社大学法学部 教授
	齋藤 雅弘	弁護士
	丹野 美絵子	消費生活相談員
	円谷 峻	明治大学法科大学院教授
	長谷部 由起子	学習院大学法科大学院教授
	平野 なおみ	司法書士
	森 倫洋	弁護士
	森脇 勝	元名古屋地方裁判所長
	横山 敏男	(財)家電製品協会 家電製品PLセンター センター長
吉岡 和弘	弁護士	

(2) 特別委員 (平成21年4月1日 任命)

氏名	現職等
阿部 一恵	消費生活相談員
阿部 美雪	消費生活相談員
荒井 哲朗	弁護士
石川 正美	神奈川大学法学部 教授
加藤 貴子	消費生活相談員
河合 敏男	弁護士
清澤 伸幸	京都第二赤十字病院 小児科部長
島川 勝	大阪市立大学大学院法学研究科 法曹養成専攻特任教授
菅 美千世	消費生活相談員
杉浦 英樹	弁護士
鈴木 春代	消費生活相談員
高橋 久仁子	群馬大学教育学部 教授
谷口 哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 自動車安全研究領域長

氏名	現職等
永沢 裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中野 和子	弁護士
原 まさ代	消費生活相談員
本城 昇	埼玉大学経済学部 教授
前野 春枝	消費生活相談員
増田 悦子	消費生活相談員
町村 泰貴	北海道大学大学院法学研究科 教授
矢吹 香月	消費生活相談員
横山 哲夫	弁護士
吉岡 邦彦	元日本生命保険相互会社お客様サービス部 専門部長
吉川 萬里子	消費生活相談員

3. 「重要消費者紛争」

センター法

内閣府令

「重要消費者紛争」＝「国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要であるもの」

第1条第1号

同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争

第1条第2号

国民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争

第1条第3号

1、2号のほか、争点が多数であり、又は錯綜しているなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争

国民生活センターによる指定

(1) 消費者契約の締結の勧誘、商品等の表示などに関して、広域的かつ相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(2) 商品等の内容に関して広域的かつ相当多数発生している又は発生するおそれのある紛争

(3) 事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的かつ相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(1) 生命又は身体に対する重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

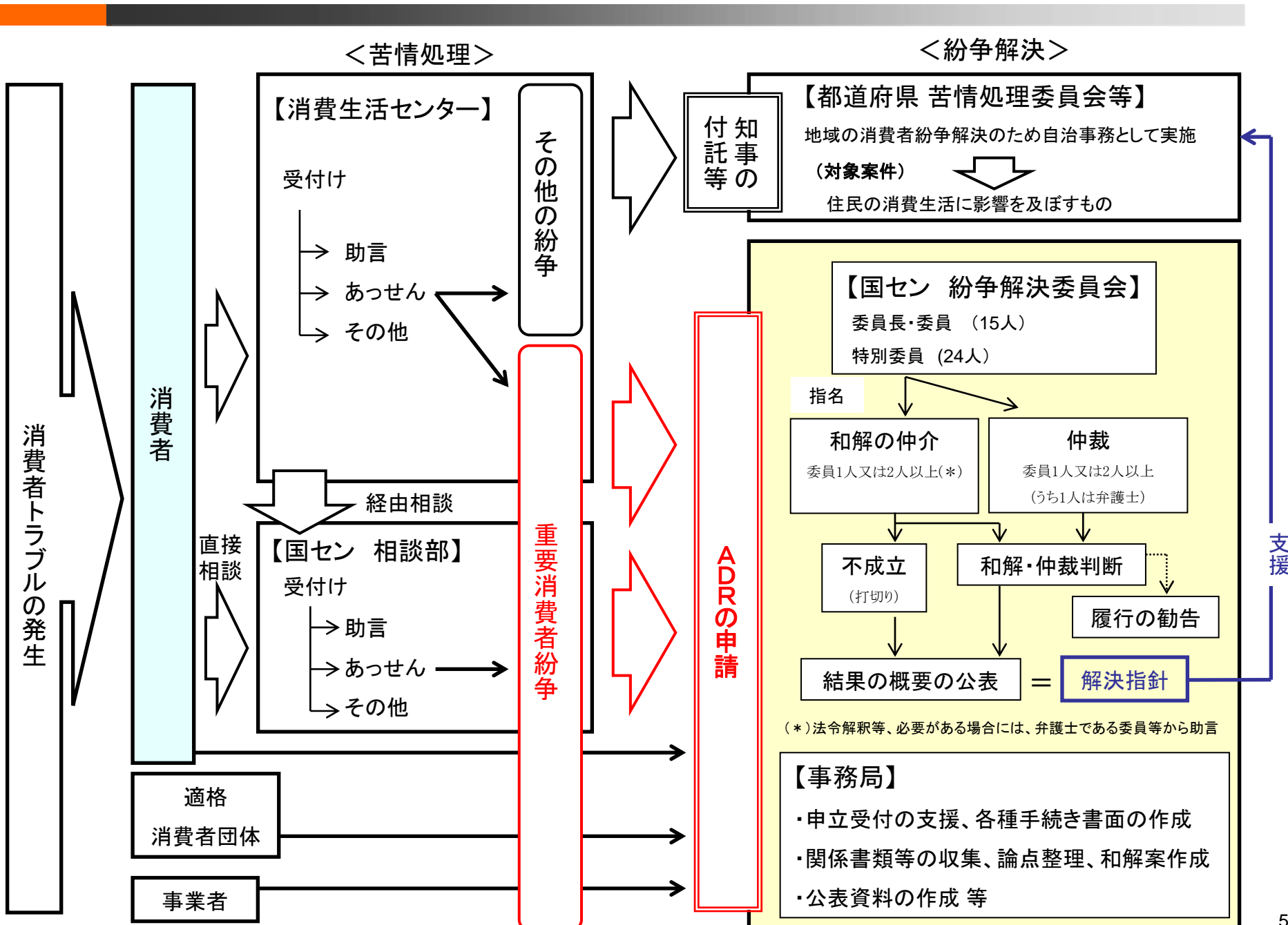
(2) 財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

(1) 専門的知見が必要な紛争

(2) インターネット取引等新たな販売方法であるなどにより争点の整理が必要な取引に関する紛争

(3) 新たな商品等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

4. 苦情処理と紛争解決(ADR)



5. ADR機関の連携

<苦情処理>

<紛争解決>

広域性・多数性

連携

国民生活センター 紛争解決委員会

(対象案件)

全国的に重要な案件

- ①広域性・多数性
- ②重大性
- ③複雑性(専門性・新規性)

民間ADR

- ・弁護士会仲裁センター
- ・PLセンター
- ・消費者団体の実施するADR
- ・業界団体の実施するADR 等

(対象案件)

高度に専門的な知見を要する案件

- ・技術的要因に起因する案件
- ・商品やサービスの複雑性に起因する案件
- ・債務整理や医療過誤紛争など特殊性を有する案件など

専門性

苦情処理

支援

都道府県 苦情処理専門委員会等

地域の消費者紛争解決のため自治事務として実施

(対象案件)

住民の消費生活に影響を及ぼすもの

6. これまでの経緯

	紛争解決委員会	備考
平成20年12月	○委員の任命(12月17日) ○第1回準備委員会(12月19日)	○紛争解決委員会について公表(12月17日) (議題)・業務規程案について
平成21年1月	○第2回準備委員会(1月23日)	(議題)・業務規程案について ・「重要消費者紛争」の指定案について
2月		○「重要消費者紛争」指定案の公表(2月19日)
3月		
4月	改正法施行 ○第1回紛争解決委員会(4月1日)	○「重要消費者紛争」の指定 ○特別委員の任命 (議題)・業務規程について(決定) ○紛争解決委員会の発足について公表(4月9日)
5月		
6月		
7月		
8月	○第2回紛争解決委員会(8月7日)	(議題)・結果の概要の公表について ○実施状況と結果概要の公表(8月20日)
9月		
10月	○第3回紛争解決委員会(10月28日)	(議題)・結果の概要の公表について
11月		○実施状況と結果概要の公表(11月4日)

7. 申請等の状況

年 月	和解の仲介												結果概要の公表	義務履行の勧告	
	申 請	申請書の補正中	当事者より取下	手続実施中	合議体処理	単独処理	手続終了	和解の仲介							
								却下	和解成立	和解不成立	手続非応諾	応諾後不調			
平成21年 4月	2	2													
5月	11	1	2	10	10										
6月	7	2		14	14		2	1		1	1				
7月	8	2		20	19	1	2		2						
8月	12	0		33	31	2	1			1	1		3		
9月	8	0		34	30	4	7		5	2	1	1			
10月	15	13		25	21	3	11		2	9	1	8			
11月															
12月															
平成22年 1月															
2月															
3月															
平成21年度 累計	63	—	2	—	—	—	23	1	9	13	4	9	3	0	

(注) 平成21年10月末日現在。仲裁の申請は無し。

8. 申請事案の分野別状況等

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	22
2. 教養娯楽品	16
3. 役務一般	7
4. 内職・副業	6
5. 教養・娯楽サービス	4
6. 住居品	2
6. レンタル・リース・貸借	2
6. 通信・運輸サービス	2
9. 土地・建物・設備	1
9. 工事・建築	1
合 計	63

(2) 相談内容別

相談内容	件数
1. 契約・解約	58
2. 販売方法	31
3. 接客対応	8
4. 価格・料金	4
5. 品質・機能・役務品質	3
6. 安全・衛生	2
7. 法規・基準	1
7. 表示・広告	1
合 計	63

(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)	43
2. 第2号類型(重大性)	4
(1) 生命・身体	(2)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	3
合 計	46

(注) 取下げ、却下、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	34
2. 消費生活センター等の相談経由	29
合 計	63

9. 結果の概要の公表制度

(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) 参照条文等

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性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。

10. 結果の概要(平成21年9～10月)

【事案1】 インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争

1. 事案の概要

同時期に5件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。その後さらに3件の申請があり合計8件を併合した。

以下は、8件の申請事案について概括的に記載したものである。

<申請人の主張>

インターネットで「星の雫」^(注1)のホームページを見て、豆柴又はすず柴と称する小型の柴犬を注文し、注文の翌日又は翌々日に、送料、ワクチン代等を含めた代金を振り込んだ。

約束の引渡日は代金支払から約1ヵ月後だったが、引渡日前日になって、子犬の体調不良(咳と鼻水)を理由に引渡しが遅延となった。

その後、引渡しを催促したり、現状での引渡しを求めたりしたが、引渡日から1ヵ月たっても引渡してもらえなかった。このためキャンセルを申し出たが^(注2)、相手方から、キャンセルは買手の都合によるものなので、犬代の3分の2または全額をキャンセル料として差し引いて返金すると言われた。全額を返金してほしい。

(注1)名称:「星の雫」こと西村由美、事業所所在地:熊本県菊池市七城町山崎610番地

相手方は、「動物の愛護及び管理に関する法律」に基づく動物取扱業の登録を熊本県に行っている個人事業者である。法人登記は行っていない。

(注2)申請人がキャンセルを申し出た時期は、早い者で申込みの翌々日、遅い者で約束の引渡日の1ヵ月半後となっている。

<相手方の対応>

和解の仲介には応じる。但し、期日には出席せず、電話で対応する。

申請人らに対しては、予約時にメール等で、体調に問題がある場合は引渡しを延期する可能性があることを伝えてある。これを了解しながらのキャンセル申出は申請人らの都合による不当なものであり、当然に100%のキャンセル料が発生する。引渡しの遅延もブリーダーとして当然のことであり当方に何ら問題は無い。

2. 手続の経過と結果

相手方回答書の内容からは和解に対する具体的な考えが読み取れず相手方の主張が不明確なこと、8件中7件の申請事案において一様に引渡日前日に子犬の体調不良が発生するという特異な状況があることから、相手方からの主張の聴取と事実確認を行う必要があると判断し、期日を2回設定し、各回において、国民生活センター法第22条に基づき相手方の出席を求めた。しかし、いずれの期日においても、相手方は出席に応じなかった。また、前記の目的を果たすため、万一欠席の場合には電話をかける旨を伝え待機を求めているが、第1回期日においては電話への応答もなされなかった。

このため十分な事実確認はできなかったが、申請人提出資料及び相手方回答書の記載内容に基づいて法令等に照らし、和解の前提となる仲介委員の考え方を整理したうえ、これを記載した書面を相手方に送付し、1週間の猶予をもって相手方の主張・反論書面を求めることとした。この際、書面が提出されない場合は手続を終了し、事業者名を含めた結果の概要を公表する必要があることを送付書面に明記し、重ねて第2回期日における電話でも、相手方にその趣旨を伝えた。

しかし、回答期限を過ぎても相手方から書面が提出されなかったため、当委員会の和解仲介手続による解決は困難であると判断して手続を終了した。

【事案2】 会員向け定期預金の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

銀行で、会員向け5年定期預金を利率が多少よかったので契約したが、契約4年目に資金が必要となり、中途解約を申し出たところ、解約はできないと言われた。銀行は、契約時に窓口で説明をしたはずとの主張を繰り返すが、確認書等もなく、そのようなリスクの説明はなかったため、中途解約ができなかったのは納得できない。

その後、定期預金は満期を迎え払い戻されているが、中途解約を申し出てから満期になるまで、自由に使うことのできなかった預金についての法定利息を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続に応じない。

申請人の問い合わせに対し、再三説明を尽くしてきたが、理解されなかった。また、業界団体の実施するあっせん手続(弁護士会に委託)で不調になった事案であり、裁判外の紛争解決手続による解決は期待できないものと思料されるため、本手続における解決を図る意思はない。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方事業者は、これまでの経緯等から裁判外での紛争解決手続による解決は困難であるなどとして、手続に応じないと回答した。このため、仲介委員会議において今後の進め方を検討した結果、当事者間での交渉が長期化していること等の事情を勘案し、相手方に対して手続に応じるよう求めることとした。

そして、仲介委員会議に相手方事業者の出席を求め、当委員会の制度の概要や特徴を説明して相手方の理解を促したところ、相手方事業者は手続に応じることとなった。

そこで、改めて期日を設定し、両当事者に出席を求めて意見を直接聴取した。

契約時に中途解約が制限されていることについて適切な説明がなかったとする申請人の主張に対し、相手方は、契約対象者が限定されており、極めて例外的な場合を除いて中途解約ができない代わりに、預金金利を一般の定期預金より高く設定しているという商品特性について、パンフレット等において十分に説明を行っていることを主張した。また、申請人が中途解約を申し出た際に、相手方が申請人の事情を十分に確認したかどうかについても、両当事者の認識は大きく乖離していた。

両当事者からの意見聴取の結果、申請人は、中途解約権の行使について制限を受けるという本件定期預金の商品性は認識していたものの、契約当時や中途解約申出時のやりとりについて事実確認を行うことは困難であると考えられた。

一般的には、定期預金は約定に基づく金利相当分の減額を甘受すれば中途解約できるという認識を持って購入するものであることからすれば、本件のように中途解約が認められる事情が通常定期預金より限定的である商品については、販売促進資料や個別の説明時において注意を促すなど特段の配慮が必要であると思われる。そこで、両当事者間で発生していた他の事案も含め、各種の事情を総合的に判断した和解案を提示し、両当事者がこれに応じ和解が成立した。

【事案3】 金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

銀行で、金銭信託を契約した。2年半後、銀行から、運用方針等の変更についての通知が届いた。本変更は、商品概要説明書の重要事項の変更であるが、銀行は、銀行の裁量の範囲内での変更だと言う。

変更内容に承服しかねたため買取を求めたが、中途解約しか認めないと言われた。運用方針等の変更期日が迫っていたため、後日、買取の手続を実施することを条件に中途解約したが、中途解約手数料が未だに返還されず、納得できない。慰謝料及び調査料を請求する。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じない。

申請人の問い合わせに対して、再三説明を尽くしてきたが、理解されなかった。また、申請人と相手方との間の法的見解に著しい乖離があることから、裁判外の紛争解決手続による解決は期待できないものと思料されるため、本手続によって解決を図る意思はない。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方事業者は、申請人との間で見解に大きな隔たりが見られることから裁判外での紛争解決手続による解決は困難であり、手続には応じないと回答したが、仲介委員会議において今後の進め方を検討した結果、当事者間での交渉が長期化していること等の事情を勘案し、相手方に対して手続に応じるよう求めることとした。

そして、仲介委員会議に相手方事業者の出席を求め、当委員会の制度の概要や特徴を説明して相手方の理解を促したところ、相手方事業者は手続に応じることとなった。

そこで、改めて期日を設定し、当事者に出席を求めて契約当時の状況や運用方針の変更手続について聴取をした。申請人は、契約締結に際して利用された販売促進資料に記載された内容をもとに、本事案の信託の運用方針を理解しており、この方針の見直しは重要な事項の変更に該当するのではないかと主張した。これに対し、相手方事業者は、信託契約において定めた内容を超える変更ではなく、また、変更時には十分に契約者に説明をしているとのことであった。

両当事者の意見聴取の結果、両者の主張の乖離は大きく、運用方針の変更手続の妥当性についての見解の調整は困難であると考えられた。しかし、紛争が長期化しており、両当事者とも本手続による解決を希望していたため、両当事者間で発生していた他の事案も含め、各種の事情を総合的に判断した和解案を提示し、両当事者がこれに応じ和解が成立した。

【事案4】プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成13年より約7年間、プリペイド携帯電話機を継続して使用してきたところ、平成20年6月、携帯電話の画面に、「バッテリーが寿命の為、交換してください」と表示された。そこで、バッテリーである電池パック(携帯電話機本体内蔵型)を新しく交換するため、相手方事業者のショップに行き注文した。しかし、既に電池パックは生産終了となっており、在庫がなかった。

同年11月、通話が困難となってきたため、新規サービス対応型の後払い携帯電話機を新たに契約した。

使用していたプリペイド携帯電話機は前払い利用料金の残金が46,000円あり、電池があればまだ使用することができるものである。この前払い利用料金の残金を今使用している新規サービス対応型の後払い携帯電話機へ引き継ぐことができないのであれば、返金して欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介に応じる。

なお、以前より、代替電池パックの提供及び新規サービス対応型プリペイド携帯電話機への前払い利用料金の残金引継ぎを提案してきたが、いずれも申請人に拒否されているため、解決は難しいとの認識を持っている。

2. 手続の経過と結果

相手方事業者に対して、携帯電話機の部品等の生産期間やそれらの在庫管理の状況及び顧客対応の体制等について確認を行った。申請人が使用していた携帯電話機の電池パックについては、既に生産を中止しており、新品を提供することはできないとのことであった。

そこで、現在の携帯電話サービスの提供停止に伴う前払い利用料金の残金の取扱いについて確認したところ、新規サービス対応型の携帯電話機に切り替える場合には、前払い利用料金の残金相当額を毎月の利用料金に充当するという対応を開始しているとのことであった。

このため、上記対応の開始前に新規サービス対応型の携帯電話機を購入している申請人に対しても同様に、毎月の利用料金から前払い利用料金の残金を差し引くとの和解案を提示したところ、両当事者がこれに応じ和解が成立した。

【事案5】ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

撮影したビデオを家族で見っていたところ、1歳3ヶ月の娘が一人で、ビデオカメラに付属するリモコンを手にしてテレビ台に掴まり立ちしていた。リモコンの蓋を開けるには、ロック解除の穴にピンのような細い棒状のものを差し込みながら電池ホルダーを引き出す2アクションが必要な構造であることから、特に取り上げることはしなかったが、突然、娘がむせるように泣き出したので、慌てて見たところ、リモコンの電池の蓋が開いており、周囲を見渡してもボタン型リチウム電池が見当たらなかった。そのため、娘が誤飲した可能性が高いと判断し病院に搬送した。検査の結果、食道に電池が引っかかっていたため、急遽、摘出したが、電池の放電により食道潰瘍を患い15日間の入院と7日間の通院を要した。

退院後も定期的な経過観察が必要だと医師から言われている。リモコンの蓋は、何も差し込まずに開いた可能性があり、製品に問題があったのではないかと思われるので、メーカーに対して、医療費や通院・付添いに要した費用や慰謝料を請求したい。

<相手方の対応>

和解の仲介に応じる。

本件リモコンは、通常有すべき安全性を欠くものではなく、ボタン型リチウム電池の誤飲に関し、当社に故意・過失はないため、損害賠償請求には応じられない。

しかし、当社の製品に関し、申請人が主張するような事実が発生したとすれば、総額で10万円を上限として、お見舞金を支払う用意がある。

2. 手続の経過と結果

相手方事業者及び申請人らから、リモコンの構造や、使用状態、事故発生当時の状況について確認を行った。申請人によると、第三者機関においても比較的容易にロックが解除されることが確認されているとのことであった。これに対し、相手方事業者は、①本件リモコンは、2アクション構造を採用していること、②調査解析した結果、リモコン電池蓋のロック機構には異常や不具合はなく正常にロックされていたこと、③本件リモコンの事故後、ロックの緩みが確認されたが、その原因は本件リモコンの蓋に異物が付着していたこと等が推測されること、④本件と同型のリモコンは2,300万個以上を出荷しているが、これまでに同様の事故情報は確認されていないこと等を主張した。

しかし、仲介委員が実際に本件リモコンの電池蓋の開閉を行ったところ、本件事故発生時と同様の現象が確認され、当事者双方から確認した内容等を総合的に勘案すると、本件リモコンの電池蓋は、何らかの要因によって2アクション構造が想定したとおりに機能しなかったことが窺えた。

さらに、本件リモコンの取扱説明書には、「リチウム電池を取り外したときは、幼児の手の届かないところに保管してください」との警告表示はあるものの、ボタン型リチウム電池が内在されたリモコンについての警告表示がなく、誤飲についての直接的な警告表示として十分とは言えなかった。

そこで、交通事故損害賠償額算定基準(交通事故以外の損害賠償額算定にも準用されることが多い)をもとに和解金額を算定し、後遺症が発症した場合には別途協議をすること、相手方事業者は申請人らに対して陳謝するとともに、本件リモコンの設計上の改善及び警告表示の見直しなど更なる安全性の確保・推進を追求すること等を定めた和解案を提示し、両当事者が合意するに至った。

【事案6】 事故歴に応じて適用される自動車共済の掛金率に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

車を月極め契約の駐車場に停めていたところ、何者かの車によって前方部分をぶつけられて破損した。

この事故については、加入していた共済契約から車両損害補償を受けた。その際に相手方事業者は、本件事故が掛金に影響を及ぼす事故としてカウントする扱い(等級減算対象事故)になることから、次回の更新時より掛金を引き上げるという。

契約時に受け取った「ご契約のしおり」によれば、当方に過失がなく、かつ相手自動車による追突事故は、事故件数にカウントしないと規定されていることから、本件事故は掛金に影響を及ぼさない事故扱いとして処理されてしかるべきである。

ところが、相手方事業者は「追突事故」を「車の後部に後方から衝突された場合」のみであると限定的に解釈し、本件事故は「車の前方部分の損傷である」ことを理由に「追突事故」には該当せず、掛金は引き上げになると主張する。このような主張には納得できず、掛金に影響を及ぼさない事故扱いとして処理してほしい。

<相手方の対応>

当初、相手方事業者は和解の仲介手続については約款に即した判断であるとして手続に難色を示していたが、当委員会手続の趣旨を尊重して仲介に応じることになった。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方事業者は申請の原因となった自動車事故について、自らの約款解釈を示して和解の仲介手続には応じないとしていた。このため約款に関するヒアリングを行なうこととし、相手方事業者の出席を求めたところこれに応じたので、相手方事業者から約款の考え方及び当該事故が適用される約款の条文解釈等について聴取を行い、併せて和解の仲介手続に応じるよう促した。

その結果、相手方事業者が手続に応じる旨を表明したので、改めて期日を設定し、両当事者に出席を求めて今回の事故時の状況確認及び約款に関する考え方等を聴取した。これらを踏まえ、本件を申請人の主張どおり掛金に影響を及ぼさない事故として扱うこと等を内容とする和解案を提示し話し合いを進めていった結果、和解が成立した。

【事案7】 掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

訪問販売で、平成14年から平成18年までの約4年の間に、掃除機、活水器、マッサージ器を次々に3件契約させられ、合計約167万円のクレジットを組んだ。

掃除機と活水器については、健康上の不安をおおる説明と長時間の勧誘に根負けして契約してしまった。また、マッサージ器については、掃除機と活水器の点検を装い、販売目的を隠匿し訪問を受けた際に、しつこく勧誘をされ困惑して契約した。

しかし、掃除機と浄水器については契約時の説明のような効果もなく、3件の契約すべて不必要だったと思う。年金生活で住宅ローンも残っており、今後の支払いも困難なため解約したい。

＜相手方(販売会社)の対応＞

2件目と3件目の契約については既払金放棄の条件で解約を認める一方、1件目は支払が完了しているので解約できない、という回答があった。

＜相手方(信販会社)の対応＞

販売会社への加盟店指導を行った、という回答があった。

2. 手続の経過と結果

(1) 申請人に対しては、申請の内容及び契約に至る経緯等を確認した。

販売会社には申請人への販売時の事実関係及び解決の意思等を確認した。

これに対し販売会社は、

- ・申請人が主張するような不当な勧誘行為はないこと
- ・5年前に遡って事実関係が調べられないこと
- ・早期円満解決のため2件目と3件目については解約返金(既払金返還)に応じてもよいが、1件目は契約日から5年以上経過しており、支払いも完了しているので、解約返金には応じられないこと

を主張した。

一方、信販会社は、販売会社に対し、申請人との契約を解約する方向で解決を図るよう働きかけを行った旨を回答してきた。

(2) 仲介委員より販売会社に対し、本件契約当時に類似事例で販売会社が行政処分を受けていることに鑑み、

- ・本件についても不当な勧誘行為があったものと推認される可能性が高いこと
- ・5年以上経過していても民法による錯誤無効等の余地もあること

などを指摘し、3件全部の解約返金を再度説得した。

その結果、販売会社は、早期の円満解決に配慮する観点から、3件全部の契約解除を認め、申請人が商品を返還した後、速やかに全額返還する内容で合意に至った。

【事案8】 パチンコ攻略法の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

「攻略法情報無料」をうたったパチンコ派遣スタッフ募集の雑誌広告を見て応募したところ、単に収支報告をするだけで初心者でも楽に利益が得られるとのことだった。契約には約70万円が必要と言われたので、消費者金融から借りて振り込んだが、収入は得られず、返金もされなかった。支払った70万円の返金及び慰謝料を請求する。

<相手方の対応>

和解の仲介に応じる。

ただし、申請書に添付されている内容証明書の内容と事実が大部分違うことは納得ができない。期日に出席することには応じられないが、電話等は応じる。

2. 手続の経過と結果

仲介委員会議において申請書の内容を踏まえて手続の進め方について検討のうえ、第1回期日を設定し、申請人及び相手方事業者から電話による事実確認を行った。その結果、相手方事業者に対して勧誘方法、契約内容等を改めて詳細に聴取する必要があると判断し、次回期日への出席及び答弁書の提出を求める書面を送付した。しかし、相手方事業者はこのどちらにも応じなかった。

第2回期日において、両当事者の和解解決に向けた考えを電話により聴取のうえ、両当事者の意見を踏まえて和解案を提示した。和解案は相手方事業者の勧誘に断定的判断の提供があったことを前提として、申請者が振り込んだ全額の返金及び慰謝料の支払いを分割により支払うという内容とし、両当事者に意見を求めたところ、申請人より和解案の文言について修正の依頼があり、かかる修正に対して相手方は応じなかったため、当委員会による和解仲介手続による解決は困難であると判断して手続を終了した。

<title>国民生活センターADRの実施状況と結果概要（平成21年9月～10月）について</title>