

報道発表資料

平成 22 年 8 月 18 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（平成 22 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 件の後、平成 22 年度 4～7 月で 20 件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件の後、今年度 4～7 月で 42 件。  
（制度スタート後の総申請（126 件）の 8 割近い事案で手続終了）
- ・今年度に実質的な手続が終了した事案（37 件）のうち 6 割強の 23 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 22 年	4 月	2 (2)	14	10	3	1		1	
	5 月	5 (11)	5	1	2	2	19	5	
	6 月	6 (7)	9	2	6	1			
	7 月	7 (8)	14	10	3	1			
	8 月	(12)							
	9 月	(8)							
	10 月	(15)							
	11 月	(13)							
	12 月	(5)							
平成 23 年	1 月	(10)							
	2 月	(6)							
	3 月	(9)							
累計	平成 21 年度	106	57	26	20	11	31	11	
	平成 22 年度 (4～7 月)	20	42	23	14	5	19	5	1

（注 1）平成 22 年 7 月末日現在。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（35件、約28%）。
- ・ 内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「接客対応」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	35
2. 教養娯楽品	20
3. 内職・副業・ねずみ講	12
4. 教養・娯楽サービス	9
5. レンタル・リース・賃借	8
6. 役務一般	7
7. 土地・建物・設備	6
8. 運輸・通信サービス	5
9. 他の役務	4
10. 住居品	3
10. 保健・福祉サービス	3
10. 工事・建築・加工	3
10. 車両・乗り物	3
10. 被服品	3
15. 保健衛生品	1
15. 管理・保管	1
15. 商品一般	1
15. 修理・補修	1
15. 他の相談	1
合 計	126

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

(1) 他の教養娯楽品	10
(2) 学習教材	4
(3) パソコン・パソコン関連用品	2
(3) 音響・映像製品	2
(5) スポーツ用品	1
(5) 書籍・印刷物	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	109
2. 販売方法	59
3. 接客対応	20
4. 品質・機能・役務品質	17
5. 安全・衛生	10
6. 表示・広告	7
7. 価格・料金	6
8. 法規・基準	3
9. 施設・設備	2
合 計	126

(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)	106
2. 第2号類型(重大性)	6
(1) 生命・身体	(4)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	3
合 計	111

(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	75
2. 消費生活センター等の相談経由	51
合 計	126

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	13
2. 合議体(2人)	63
3. 合議体(3人)	38
合 計	114

(注) 委員指名前の取下げ、補正中を除く。

### 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。

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
1	21年8月	年会費が有料となったETCカードに関する紛争	×	ヤフー株式会社
2		サイドビジネスのためのマニュアルの通信販売に関する紛争	○	2件併合
3	11月	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	×	「星の雫」こと西村由美 8件併合
4		会員向け定期預金の解約に関する紛争	○	
5		金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争	○	
6		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	○	
7		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	○	
8		事故歴に応じて適用される自動車共済の掛け金率に関する紛争	○	
9		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	○	
10		パチンコ攻略法の解約に関する紛争	○	
11	22年2月	経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	×	株式会社日本マネジメントアカデミー
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	株式会社マイクロシステムテクノロジー
13		原油海外先物取引に関する紛争	○	
14		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争	○	
15		街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争	○	
16		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争	○	
17		リフォーム工事の契約締結に関する紛争	○	
18	22年2月	原油海外先物オプション取引に関する紛争	○	
19		頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争	○	
20		建築士資格取得講座の解約に関する紛争	○	
21		タレント養成講座の解約に関する紛争	○	
22		インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争	○	
23		自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	×	
24	22年5月	未公開株の解約に関する紛争(1)	×	ヘリテージファンド株式会社
25		未公開株の解約に関する紛争(2)	×	エコエナジー株式会社 3件併合
26		サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社イデアブランド
27		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(1)(2)	○	2件併合
28		注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
29		還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
30		興行のチケットの払い戻しに関する紛争	○	
31		絵画の通信販売に関する紛争	○	
32		水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
33		旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	7件併合
34	22年8月	在宅ワーク契約の解約に関する紛争	×	株式会社テレメディアマーケティング
35		コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争	×	テクニカル電子株式会社
36		リゾートクラブ会員権に関する紛争	×	
37		軽貨物配送契約の解約に関する紛争	○	2件併合
38		婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争	○	
39		包差手術の解約に関する紛争(1)	○	
40		包差手術の解約に関する紛争(2)	○	
41		生命保険の前納保険料の残額の返還に関する紛争	○	
42		戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争	×	
43		男性用かつら等の解約に関する紛争	(※1)	※1: 取下げ
44		マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争	×	
45		呼吸機能を増進するための健康器具に関する紛争	○	
46		下水管掃除と床下害虫駆除の解約に関する紛争	○	
47		未公開株に関する紛争(3)	(※2)	8件併合 ※2: 7件で和解成立

## 【事案1】在宅ワーク契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

以前より在宅ワークを探していたところ、相手方事業者<sup>(注)</sup>のホームページに興味を持ち資料請求をした。その後、相手方事業者から電話とメールの勧誘があり、改めて問い合わせたところラジオショッピングの注文受付の仕事を紹介されたので、保証金等 35,000 円を支払って業務委託契約を締結した。

仕事を始めるにあたって、電話で相手方事業者の指示を受けながらパソコンの設定をしたが、時間がかかってしまいきつく指導される等したので、その対応に信頼感を失い仕事を続けていく自信がなくなった。そのため、期間内にクーリング・オフの通知をして契約解除をしたが返金されない。

相手方事業者を支払った 35,000 円の返還を求める。

<sup>(注)</sup> 相手方事業者

株式会社テレメディアマーケティング (<http://www.tm-marketing.jp/index.html>)

#### <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。

(状況証拠不足や申請人の主張のみを『正』とし、申請人を消費者と位置付けることによる『紛争』と称し、和解を解決の手段とする態度に対し、頑として応じられない」旨の文書とともに申請書等が送り返されてきた。)

### 2. 手続の経過と結果

相手方事業者から申請書に対する回答書等が送られてこなかったため、回答を促す書面を送付したところ、相手方事業者は、「書類返却・受理拒否について」として申請人の業務委託契約違反及び同契約に基づく守秘義務違反に伴う損害の発生等を主張した書面とともに事務局が送付した申請書等の一切を送り返してきた。

そこで、相手方事業者に対して、当委員会の和解の仲介手続の趣旨について改めて説明し手続に応じるよう要請する文書を送付したが、相手方事業者からの返答はなかった。

これらの経緯を踏まえて、仲介委員は、本事案における申請人からの主張や提出された資料に基づき事実関係の確認を行うとともに、本事案の申請に先立って申請人の相談を受け、あっせんを行っていた地元の消費者相談室から資料の提出を受けて事実の調査を実施した。

その結果、

- ① 相手方事業者は、ホームページ上で在宅ワーカーの募集を行い、同社が提供またはあっせんする在宅ワークにより収入が得られると誘引していること、
- ② 申請人は、マニュアル代金や保証金等 35,000 円(特定負担)を相手方事業者を支払っていること、
- ③ 申請人は、相手方事業者から仕事のあっせん(テレマーケティング業務等の在宅業務)を受けるために業務委託契約を締結していること

から、相手方事業者の業務形態は、特定商取引法第 51 条に規定する業務提供誘引販売取引に該当し、申請人が相手方事業者に送付したクーリング・オフの通知は有効であると考えられた。

そこで、相手方事業者に対して、改めてこれらの問題点を指摘するとともに、期日に出席を求める書面を送付したが、相手方事業者は、当該書面にも回答することなく期日にも出席しなかった。

こうしたことから、これ以上手続を進めても和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させることにした。

## 【事案2】コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

連休中に家族で一泊旅行に自動車で出かけ、途中、昼食をとろうと思い、飲食店の向かいにあったコインパーキング（以下、「本件駐車場」という。）を利用した。本件駐車場は、30分100円の料金で、フラップはね上げ式（ロック板で左後輪を押さえるタイプ）であった。

自動車を入庫した際、斜めに駐車してしまったことに気づき、自動車の向きを修正するため、一旦前進しようとした。その際、ロック板が既に上がってしまったようで、車体底部に引っかかり前進できず、後退しようとしても動かない状態になった。この際、車体底部及びブレーキケーブルがロック板に接触し傷がついた（以下、「本件事故」という。）。

駐車場運営会社のテクニカル電子株式会社<sup>(注)</sup>（以下、「相手方事業者A」という。）に本件事故に係る修理代約6万円を請求したが応じない。自動車の傷は、本件事故が発生した直後に駐車場警備会社（以下、「相手方事業者B」という。）が確認している。

相手方事業者らに対して、修理代金約6万円の支払いを求める。

(注) 相手方事業者A

テクニカル電子株式会社 本社所在地：東京都大田区 代表取締役：本房周作

#### <相手方の対応>

##### (1) 相手方事業者A

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

支払う義務及び支払う意思が共がない。

##### (2) 相手方事業者B

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

相手方事業者Aの営業所から委託されて警備を行っているため、委託元に一任する。

### 2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方事業者Aの回答書の内容を踏まえ、相手方事業者Aに対し、①本事案に関する見解を当委員会の手続において説明すること、②本事案の法律関係を整理するため、本件駐車場設備の製造者及び本件駐車場の土地の所有者について回答すること等を要請した。

これに対し、相手方事業者Aからは、①社内で、本手続に応じないと既に決定しているため、本事案に関する見解を当委員会の手続において説明することはできない、②本件駐車場設備の製造者及び本件駐車場の土地の所有者に関する質問についても答えられないとの回答があった。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本事案を当委員会の和解仲介手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

なお、仲介委員は、駐車場警備会社である相手方事業者Bについては、具体的な業務の内容



が明確にならなければ、申請人からの修理代請求は困難であると考え、その旨を申請人に伝えたところ、後日、申請人より相手方事業者Bについては、「その他関係者」に変更する旨の申し出があった。

## 【事案 3】リゾート会員権の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

昭和 63 年、リゾートマンションの共有持分（以下、「本件共有持分」という。）を購入し、所有者間の円滑な相互利用を目的とした会員クラブ（以下、「本件クラブ」という。）の会員となった。当初は、会員に配布されるリゾートマンションの利用券を相手方事業者 A が年会費を上回る価格で買い取っていたため、年会費を差引いても利益が出ていた。しかし、買い取り価格が値下げされ、年会費を下回る価格での買い取りになったため、相手方事業者 B から年会費の請求を受けるようになった。

そのため、本件クラブからの退会を申し出たところ、相手方事業者 A から、現在のクラブ規則を根拠に、契約時には規定されていなかった登録名義変更料（45 万円）を請求され、これを支払わないと退会できないと言われた。本件規則の変更については知らされておらず、納得できない。費用負担をせず退会したい。

#### <相手方の対応>

##### (1) 相手方事業者 A

和解の仲介の手續に応じる。

買い戻し期間（契約時から 5 年以上 10 年未満）が経過している本事案については、当社に本件共有持分不動産の所有権を買い取る義務はなく、申請人自身で第三者へ所有権を移転すべきである。なお、名義変更の際に必要となる名義変更料と移転登記料については、本件規則第 6 条にその旨を明記している。

##### (2) 相手方事業者 B

和解の仲介の手續に応じる。

主張については、相手方事業者 A に同じ。

### 2. 手續の経過と結果

申請人及び相手方事業者 A（相手方事業者 B は本手續に関する一切の行為を相手方事業者 A に委任）から、本事案について聴取した。申請人は、支払わなければならない根拠が不明確な登録名義変更料を支払わずに本件クラブを退会し、本件共有持分不動産の所有権は放棄したいと主張した。

これに対して相手方事業者 A は、①契約書に規定されている買い戻し期間（契約時から 5 年以上 10 年未満）を過ぎている本事案では、登録名義変更料を支払ったうえで権利義務の承継を行うしかない、②所有権の放棄をするには、共有者全員（約 200 名）の同意を得なければならず、申請人が一方的にできるものではないと主張した。

両当事者から提出された資料及び聴取内容を踏まえ、仲介委員は所有権を放棄すれば登録名義変更料を支払う義務はなくなると判断し、相手方事業者 A にその旨を伝えた。しかし、相手方事業者 A は、法的な問題は今すぐに回答できないと主張したため、①民法第 255 条に規定する共有持分の放棄ができない根拠、②本来譲受人が負担すべき登録名義変更料を譲渡人が負担し

なければならぬ根拠について、相手方事業者Aに書面での回答を求めた。

仲介委員の質問に対する相手方事業者Aからの回答は、法的根拠を明確にするものではなく、期日での主張から変わってはいなかったため、仲介委員は再度相手方事業者Aに対して共有持分の放棄について説明をしたが、相手方事業者Aの主張は変わらなかった。

そのため、和解の見込みがないと判断し、本件手続を終了することとした。

## 【事案 4】 軽貨物配送契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

同時期に 2 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。(申請人の主張には共通性がみられるため、以下は、そのうちの 1 件について記載。)

#### <申請人の主張>

軽貨物自動車運送業務の独立支援の説明会に参加したところ、相手方事業者から「ライフスタイルに合わせた仕事を 100 パーセント紹介する」「希望に合わせた複数の仕事を紹介する」「仕事は切れることがない」「希望月収 50 万円の仕事がある」などと説明され、入会金等約 60 万円を支払って契約を締結した。

契約締結後、相手方事業者からは、契約前に伝えていた希望月収 50 万円を満たす仕事の紹介はなかった。また、独立支援サポートも十分に受けられなかったため退会した。

契約前に相手方事業者から説明された内容と違うので、支払済みの約 60 万円の返還を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続に応じる。

最初から申請人の希望収入を満たす仕事を紹介するのではなく、月額 30 万円前後の仕事から稼働を始め、徐々に高収入の仕事を紹介していくことを申請人に説明し、理解を得ている。また、仕事の紹介をしなかった事実はなく、申請人の希望に見合う企業を手配していた。

以上のことから、当会には非がなく、返金には応じられない。

### 2. 手続の経過と結果

申請人からは、契約締結に至る経緯及び契約後の収入状況等について、相手方事業者からは、仕事の紹介状況や業務の仕組みなどについて、それぞれ聴取した。

申請人は、契約するにあたって相手方事業者に対して希望収入を伝えたところ、相手方事業者も「最初は大変だが頑張れば月収 50 万円も可能である」と説明された。それにもかかわらず、希望収入に満たない仕事ばかりを紹介されたと主張した。

これに対して相手方事業者は、申請人の希望を満たす仕事は紹介しており、退会したのは申請人の都合であると主張した。

聴取内容を踏まえると、

- ①相手方事業者は、運送業を独立開業するための支援及び仕事をあっせんすると申請人らに説明して誘引していること
- ②申請人は、入会金や諸経費等合わせて約 60 万円(特定負担)を相手方事業者を支払っていること
- ③申請人は、相手方事業者から運送業開業の支援(提供される役務:業務に関するアドバイス等)や仕事のあっせん(役務を利用する業務:相手方事業者が登録している荷主の紹介による運送業務)を受けるために入会契約を締結していること

から、仲介委員は、特定商取引法第 51 条第 1 項に規定する業務提供誘引販売取引に該当すると判断した。

また、「事業所等」とは「当該業務を行うことを目的とし、相当程度の永続性を有する施設」

を意味するところ、申請人は自家用車を用いるだけの「あっせんされる業務を事業所等によらないで行う個人」であり、相手方事業者には、特定負担をする入会契約を締結する際に同法第55条に規定する書面を交付する義務があるが、申請人に対しては特定商取引法に基づく契約書面が交付されていないため、クーリング・オフが可能と考えられた。

こうした事情に鑑み、仲介委員より相手方事業者に対し、申請人が支払った契約金の全額を返還すべきであるとの和解案を書面で通知した。これに対し、相手方事業者は、本件契約は業務提供誘引販売取引には該当せず、全額返金はできないが、両申請人の生活状況等の諸事情を勘案し、契約金の一部を返金すると回答してきた。

仲介委員は、本件紛争を早期・円満に解決するため、相手方事業者に対して返金額の上積み求めたところ、相手方事業者は、両申請人に対し、それぞれ45万円（支払済み額の76%）を返還する旨の提案を行い、両申請人はこれに同意して和解が成立した。

## 【事案 5】 婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

ウェディングのプランニング会社から相手方事業者を紹介され、相手方店舗で婚礼衣装の試着などをしたが、気に入った婚礼衣装を見つけることができず、また式の日取りも正式に決まっていなかったため、契約を渋っていた。しかし、店員に「いつでも予約の変更はできる」「何度でも変更可能」などと言われたため、貸婚礼衣装を予約し（契約金額 280,000 円）、内金として 81,000 円（契約金額の 30 パーセント相当）をクレジットカードで一括払いした。

その後、都合により 2 日後にキャンセルを申し出たところ、「契約時にキャンセル料について説明しているので、規定どおり内金は返金できない」と言われた。

キャンセル時点で挙式予定日まで 6 か月以上もあり、キャンセル料を 30 パーセントとする規定は無効であるから、支払済みの 81,000 円の返還を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続に応じる。

申請人に対して、契約を取消す場合には取消料が発生することを説明しており、申請人はその旨を理解した上で本件契約を締結している。したがって、当社の不手際はないため、返金には応じられないが、特例として、今後申請人が当社を利用する際に、本件の申込金を新たな衣装費用の一部金として充当する対応を考えている。

### 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、契約当時の状況等について両当事者から聴取した。

申請人は、結婚式の日取りが決まっていないのを相手方担当者は認識していたのに、契約を急かされたと主張したが、相手方事業者は、①申請人の主張するように契約を急かしたことはない、②取消料の説明はしており、申請人自身の判断で契約したのであるから返金には応じられない、③衣装を予約で確保している間は他の客に紹介できないため損害が発生しているとの主張をした。

両当事者から提出された資料や聴取内容を踏まえると、「ご契約日から挙式日 30 日前迄」になされた場合の取消料が契約金額の 30 パーセントとなっている相手方事業者の約款の規定は、①挙式当日に着用するドレスやその利用日が確定していないこと、②契約締結から 2 日後の解約であることに鑑みると、消費者契約法第 9 条第 1 号の「平均的な損害」を超えていると考えられた。

そこで、相手方事業者に対して損害の具体的内容について回答を求めたが、相手方事業者から提出された書面では、損害の根拠及び金額について十分な回答がなされなかった。

そのため、仲介委員は、本事案では支払済みの全額を返還すべきものと考えたが、互譲による和解の成立を図る観点から、支払済額の約 6 割に相当する 5 万円を申請人に返還する旨の和解案を両当事者に提示したところ、両当事者がこれを受け入れ、和解が成立した。

## 【事案6】包茎手術の解約に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### ＜申請人の主張＞

平成21年9月、性器の丘疹<sup>きゅうしん</sup>（※）または水泡状の皮疹<sup>ひしん</sup>（※）を切除しようと、雑誌の広告で見た相手方クリニックに電話で治療費用を尋ねたところ、「最高で5万円」とのことだった。そこで5万円を持参し、相手方クリニックで診察を受けたところ、「この皮疹の原因は重度の仮性包茎であり、包茎の治療をしないと再発する」と言われた。そして、詳しい治療方法や費用も説明しないまま「治療を受けるのであればとりあえず名前と拇印を押してくれ」と言うので、下半身を露出したまま指示された紙に署名押印した。その後、「横になって下さい」と言われ、麻酔もされたが、手術中は激痛で声を上げるほどだった。手術についての説明はなかったため、何をされたのか全くわからないままだった。

手術後、受付に行くと、97万円の請求を受けたのでびっくりしたが、結局は手術をしているし、一括払いはできなかったので、やむなくクレジット申込用紙に記入し、その場で事務手数料として32,000円を支払った。帰りは激痛のため足を引きずるように帰宅した。

後日、相手方クリニックから、クレジットの審査が通らなかったとして、相手方信販会社の申込書が届き、指示された部分を書いて送り返したところ、支払総額が約188万円となっていた。

手術は5万円のできるという説明とは全く違っているし、手術後に皮疹も再発していることから、当日支払った手術代32,000円を返還してほしい。

（※）「丘疹」とは、直系1センチ以下の皮膚の突起。発疹の分類の一つ。

「皮疹」とは、皮膚にあらわれる発疹。

#### ＜相手方クリニックの対応＞

和解の仲介には応じるが、申請人の主張内容については争う。

- ・申請人の電話による問い合わせの際に、治療費が10万円を超えることは説明していた。
- ・診察の際にも、費用及び手術内容等を説明した上、手術承諾書に申請人が署名押印した。また、申請人の下半身を露出したままとの事実はない。
- ・申請人の治療費が当初の予定より高額になったのは、電話相談の際に予定されていた皮疹等の熱処理治療とは別に申請人が包茎治療を希望したことによる。97万円の治療費は手術前に申請人が承諾していた。
- ・支払総額が約188万円にも及んだのは、申請人が60回の長期分割（クレジット）を希望したことによる。

#### ＜相手方信販会社の対応＞

和解の仲介の手續に応じる。

また、相手方クリニック代理人に委任する。

## 2. 手続の経過と結果

申請人より手術当時の事実関係について聴取する一方、相手方クリニックに対しては、申請人が重度の仮性包茎であったことの説明及び手術の必要性などを確認するために執刀医の証言及び資料提出を求めた。また、執刀医に参考人としての出席を依頼した。

これに対し、相手方クリニックからは、本手続における解決を希望するものの、執刀医の出席は難しいとの回答が寄せられた。

これを受けて、両当事者間の調整を進めたところ、相手方クリニックより、手術に要した費用のうち、申請人に負担してほしい金額として約 27 万円が提示された。これに対し、仲介委員は、申請人の治療依頼におおむね対応する施術内容をさらに半分以下に限定し、既払金 (32,000 円) の他に 10 万円を支払うことで本件紛争を解決するとの提案をしたところ、両当事者が合意し、和解が成立した。



## 【事案 7】 包茎手術の解約に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### ＜申請人の主張＞

相手方クリニックの包茎手術が 10 万円程度でできるという広告を見て、平成 18 年 7 月頃に受診した。受診の際、「一番下のプランでは、仕上がりが汚くなったり、手術痕に細菌が入ったりする」などと言われて、失敗例の写真を多く見せられた。そこで、仕方なく一番上のプランを選んだところ、そのプランが 240 万円だと提示された。10 万円程度と宣伝しているのに比べて、あまりに高額で驚いたが、失敗例の写真のようにはなりたくないで、同日、一番上のプランで契約をし、ローンを組み、後日、手術を受けた。

相手方クリニックは、術前の状態を「<sup>かんとん</sup>嵌頓包茎」と診断しているが、嵌頓包茎の手術であれば、健康保険の適用があり、高額な手術を受ける必要はなかった。既に支払った手術代（約 217 万円）から、保険適用をした場合の手術料（8 万円）を差し引いた額の返還を求める。

#### ＜相手方クリニックの対応＞

未払金の支払いを求める訴訟を提起する予定であるため、和解の仲介手続きに応じる意思はない。

なお、申請人の主張に対しては、以下のとおり反論する。

- ・包茎手術に関する広告においては、手術当時、基本料金は最低 15 万円程度～と表記しており、包茎手術が 10 万円程度でできるという表示はしていない。
- ・申請人の術前の状態は、重度の「<sup>かんとん</sup>嵌頓包茎」（保険適用外）であり、手術が難しいことを説明した。
- ・申請人が主張するような説明をした事実はなく、申請人は、金額も納得した上でローンを組み、手術内容を選択した。

#### ＜相手方信販会社の対応＞

和解の仲介の手続きに応じる。

### 2. 手続の経過と結果

当初、手術を実施した相手方クリニックは、裁判による解決を図りたいとして本手続に応じない旨を主張していたが、申請人は経済的な事情等により本手続での解決を強く望んだ。

申請人は、紛争の早期解決のため、仲介委員の助言を受けて信販会社を紛争の相手方事業者として加えることにしたところ、相手方信販会社は、相手方クリニックによる契約の解約申し出に基づく解約処理として、申請人の既払金（約 217 万円）を全額返金した。

一方、相手方クリニックに対しては、本手続に応じるよう勧奨するとともに、期日（第 3 回）を定めて出席を求めたところ、相手方クリニックは期日に出席した。そこで仲介委員は、相手方クリニックに対して手続に応じるよう要請したところ、裁判手続と同様に中立公正な解決が図られるのであれば手続に応諾するとの回答があった。

仲介委員より相手方クリニックに対して、患部の写真等の資料提出を求めたところ、相手方

クリニックからは、後日、写真等はないものの、本手続における解決を希望するとの返答があったことから、期日（第5回）を開催し調整を進めた。

第5回期日においては、相手方クリニックより、申請人が手術を受けた際に頭金として支払った約30万円を除き、残余の請求は放棄するとの提案がなされ、申請人もこれを受け入れ、和解が成立した。

## 【事案 8】生命保険の前納保険料の残額の返還に関する紛争

### 1. 申請の概要

#### <申請人の主張>

昭和 63 年、生命保険の勧誘を受け、その際に、保険料を全期前納すれば、保険本来の保障とは別に、保険料払込期間満了時に前納返還金を約 100 万円受け取ることができ、また、主契約の保険料払込期間満了後の特約の保険料もこれでまかなうことができ一生安心だと説明された。このため、全期前納保険料約 280 万円を支払い、死亡保障を 1,000 万円とする終身保険を契約した（以下、主契約と特約を合わせて「本件契約」という。）。

その後、保険料払込期間満了前になって問い合わせたところ、前納返還金は 1,000 円以下だと言われた。

契約時に、営業職員から前納返還金の額が変動するという説明はなく、営業職員は、前納返還金がある旨とその金額についても 1 円単位まで設計書に手書きで追記している。

当初の説明どおりの前納返還金の支払いを求める。

#### <相手方の主張>

和解の仲介の手續に応じる。

しかし、以下の理由から、申請人の請求する金額を支払うことは困難である。

- ①設計書に記載した前納返還金の額は、契約当時の諸利率を前提に計算した数値であり支払いを約束した金額ではない。
- ②前納返還金については契約約款に基づいて適切に計算している。
- ③前納返還金に関連する数値（前納保険料残高と前納保険料積立利率）については、申請人に毎年通知していた。
- ④申請人は、全期前納することで、21 年間分割払いの場合の合計保険料よりも約 180 万円の割引を受けており、本件契約を解約した場合でも支払った保険料を上回る解約返戻金を受取ることができるし、他方、契約を継続すれば相応の死亡保障を受けられるのであり、損害は発生していない。
- ⑤契約者間の公平性を害する。

### 2. 手續の経過と結果

本件契約約款等の確認後、申請人に対して聴取を行ったところ、勧誘時には前納返還金の額が変動するとの説明はなかったとのことであった。申請人は、営業職員が設計書に書き込んだ約 100 万円が払込期間満了後に支払われると思っており、この前納返還金を特約保険料に充て、主契約の払込期間満了以後も特約の保障を継続させるつもりで、本件契約を締結したとのことであった。

これに対し、相手方事業者は、当時の営業職員は他界しており契約当時のやりとりについて確認することはできないが、当時の前納制度に関するパンフレット等で適切に説明をしたと推察されること、また、前納保険料残高や前納積立利率を記載した通知類を毎年送付していることなどから、申請人は前納返還金の額が変動することを認識し得たと主張した。

両当事者からの聴取を踏まえると、

- ①前納返還金の額について、営業職員が設計書に明確に記載していること、
- ②契約当時のパンフレットにおいて多額の前納返還金が支払われることを想定した例で説明がなされていること、
- ③各種通知においても、前納返還金額が変動することが理解しにくいこと
- から、申請人が前納返還金の額を誤信し続けた可能性を否定することはできないと思われた。
- そこで、仲介委員より、相手方事業者は本件契約を無効として処理する（案1）、または、保障を継続し、主契約の払込期間満了以後の特約保険料（80歳まで）を相手方事業者が負担する（案2）との両案を示したところ、申請人は契約の動機に合致する（案2）を強く希望した。
- また、相手方事業者も、前納返還金額について営業職員が記載した設計書が存在すること、本件契約の締結に当たった営業職員が他界しており事実確認ができないこと、契約時の保険料のみで80歳までの保障が担保されることが本件契約の動機であったことなど本事案に係る事情に鑑み、（案2）による解決を受け入れ和解が成立した。

## 【事案 9】戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 20 年 2 月、申請人が代表取締役を務める会社の名義で、相手方事業者と約 4,400 万円で自宅の工事請負契約を締結した。その後、駐車場の設計ミスの問題、間取りの問題、請負代金の変更の問題等が発生し、相手方事業者から引渡し予定日までに建物の完成及び引き渡しがされなかった（現状は、基礎工事、杭打ちのみが行われている状況）。

このため、相手方事業者に対し、請負契約上の債務不履行を理由に、契約を解除し、既に支払済みの請負代金の一部（約 1,600 万円）の返還と被った損害金（約 220 万円）の支払いを求めた。

しかし、相手方事業者からは、建物の引渡しができなかったのは、申請人に責任があり、契約解除するのであれば被った損害（3,300 万円）を請求すると主張された。

#### <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。

申請人と相手方事業者は全面的に対立しており、裁判所における書証や証人尋問などの証拠調べを得て、司法で判断される他ない。申請人に対しては、実損を賠償してほしいと考えており、和解の仲介の手続による解決は不可能である。

### 2. 手続の経過と結果

まず、本事案では、申請人が代表取締役を務める会社の名義で、相手方事業者と自宅の工事請負契約を締結した際の紛争であったため、消費者と事業者との間に生じた「消費者紛争」に該当するかを検討した。申請人から事情を聴取したところ、会社の名義で契約したのは節税対策のためで、当該建物の中で事業として使用するのは 1 室のみであり、主に居住用の建物として契約したものとこのことであったことから、建物の利用実態を勘案し、「消費者紛争」に該当する可能性があるかと判断した。

申請人の申請内容及び相手方事業者の回答書の内容を踏まえ、相手方事業者に対し、①本事案が「重要消費者紛争」に該当すると考えられること、②本手続の中で、相手方事業者から事情を聴取する必要がある旨を書面で通知し、本手続に協力するよう要請した。

これに対し、相手方事業者からは、①本事案が「重要消費者紛争」に該当するとの判断には納得できない、②双方の主張が鋭く対立していることから、裁判所に損害賠償請求訴訟を提起することとしているとの回答があった。

相手方事業者の回答内容を踏まえて検討した結果、本事案を当委員会の和解仲介手続によって解決することは困難であると判断し、手続を終了した。

なお、当委員会の手続終了後、申請人及び相手方事業者は、相互に損害賠償請求訴訟を提起した。

## 【事案 10】 男性用かつら等の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

頭部の怪我を目立たなくするため男性用かつらの購入を思い立ち、相手方販売会社の店舗に出向いたところ、男性用かつらは定期的なメンテナンスが必要であり、メンテナンス時に着用する替えが必要であるから、複数枚のかつらを購入するよう勧められた。また、育毛効果があるとして、育毛施術についても男性用かつらの購入と同時に契約したほうがよいと説明された。結局、平成 14 年から 20 年までの間に、計 7 回にわたり、かつら等の購入や育毛施術の契約（以下、「本件契約」という。）を締結した（総額約 580 万円）。

相手方販売会社より「3 年はもつ」と説明されていたかつらは 1 年程度で損耗が激しくなり使用不能となったこと等、相手方販売会社の説明や販売方法などに問題があると考えられるため、解約し、既払金（約 420 万円）を返還してほしい。

#### <相手方（販売会社）の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

かつらは消耗品であるから複数枚の購入を推奨しているに過ぎず、また育毛施術については必ずしも発毛効果を約束しているわけではない。また、かつらが連続装着型で、使用頻度も高く、6 年間で 8 枚程度の販売が公序良俗に反するとはいえず、申請人の請求は認めない。本件契約が妥当であることを前提に、申請人の経済状況等を踏まえ、未払金約 49 万円については債務を免除する。

#### <相手方（信販会社 A）の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

本件契約時においては、申請人の申告内容や外部信用情報機関の登録情報を参考に総合的に判断し、過剰与信及び公序良俗違反にはあたらない。ただし、消費者保護の観点からできるだけ対応を行う。

#### <相手方（信販会社 B）の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

本件クレジット契約は、公序良俗に反するものではなく、当社が経済的負担を強いられるような内容の解決には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果

申請人は、申請段階において、男性用かつら等の販売会社のみを相手方としていたが、紛争の一元的な解決を図るため、信販会社 2 社を相手方事業者として加え、3 回にわたり期日を開催した。

手續においては、相手方販売会社から、一連の男性用かつら等の購入及び関連役務契約の内訳及び契約金額等を個別に確認していくとともに、両当事者の主張の整理を進めた。

申請人は、相手方販売会社に対して、

①かつらは、1個3年はもつものであると説明を受けたが、実際の耐久は1年もなかったこと  
②人毛と人工毛のそれぞれのメリット・デメリットがあるにもかかわらず、それを説明せずに人工毛での契約を勧めたこと  
③頭髪に悩む者の不安感、他に相談したり料金等について比較しがたい点につけ込み、高額なかつらを複数個、執拗に購入させたこと  
などが、消費者契約法の不実告知、不利益事実の不告知や民法の公序良俗違反等に該当すると主張した。

これに対し、相手方販売会社は、

①かつらの耐久性については、通常なら2年から3年はもつと説明していること  
②申請人にとっては、人毛のメリットはないこと  
③同業他社がある中で、申請人は自ら何度も来店していること  
などから、申請人の主張する違法事由はいずれも当たらないと反論した。

また、申請人は相手方信販会社に対して、自らの年収等に照らすと過剰与信に該当すると主張したのに対し、相手方信販会社は、申請人の申告内容・利用実績や信用情報機関の登録情報を参考にして総合的に判断しており、過剰与信ではないと反論した。

こうした中、両当事者の代理人は、弁護士活動の一環として、本手続とは別に直接当事者間で交渉を進め、本手続外で和解することを合意するとともに、申請人は本申請を取下げたため手続を終了した。

## 【事案 11】 マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 18 年 7 月頃、申請人らは、相手方事業者 A から新築分譲マンションを購入したが、購入後に居住地区の「絶対高さ規制」が導入された。この特例により、次回の建替えの際には、現行と同程度の高さの建築物を建てることはできるが、次々回以降の建替えの際には、40 メートル以上の高さの建物は認められず、現行の 14 階（高さ 47 メートル）のうちの上の 2 階部分を削る必要がある。

購入前に相手方事業者 A 及び相手方事業者 B から重要事項説明として居住地区の「絶対高さ規制」の導入についての説明はなかった。将来発生する損害を補償してほしい。

※ 相手方事業者 B は、相手方事業者 A から販売活動、契約書・重要事項説明書などの作成協力、重要事項説明・売買契約等の締結業務などの代理権を与えられている。

#### <相手方の対応>

##### (1) 相手方事業者 A

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

売主として適正な手続を行っている。

申請人の問合せに対し、再三説明してきたが理解されなかった。また、申請人との法的見解に著しい乖離があることから、裁判外の解決手続によって解決を図る意思はない。

##### (2) 相手方事業者 B

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

販売代理人として適正な手続を行っている。

申請人の問合せに対し、再三説明してきたが理解されなかった。また、申請人との法的見解に著しい乖離があることから、裁判外の解決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

申請人らの申請内容及び相手方事業者 A の回答書の内容を踏まえ、相手方事業者 A に対し、申請人らが話し合いの場をもち、将来における損害が発生しない手立てについて協議したいと主張している旨を連絡するとともに、事情を聴取するために、①当委員会の手続の実施に協力すること、②当委員会の手続を応諾しない場合でも、申請人らへの説明内容、事実関係、法的見解などについて当委員会の手続において説明することなどを要請した。

また、仲介委員は、相手方事業者 B について、宅地建物取引業法に基づく重要事項説明を行ったのが、相手方事業者 B の取引主任者であったため、当事者にすべきであると考え、申請人らに伝えた。後日、申請人らより相手方事業者 B を「その他関係者」から「相手方」に変更したいとの申し出があった。

申請内容変更後、相手方事業者 B に対し、速やかに、申請書の写しを通知し、当委員会の手続により解決を図る意思があるかどうかを確認したが、本手続によって解決を図る意思はないとの回答であった。そこで、相手方事業者 B に対しても、相手方事業者 A と同じ内容の要請を



行った。

仲介委員から本手続に応じるようにとの勧奨に対し、相手方事業者Aからは、裁判手続による適正な解決を望んでおり、憲法第32条の裁判を受ける権利を主張するとの回答があった。相手方事業者Bからも司法の場における解決を望むため、当委員会の手続には応じる意思はないとの回答があった。

これらの回答内容を踏まえると、本事案を当委員会の和解仲介手続によって解決することは困難であると判断し、手続を終了した。

## 【事案 12】呼吸機能を増進するための健康器具に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

新聞広告を見て呼吸機能を増進するというトレーニング器（以下「本件商品」という。）に興味を持ち、相手方事業者Aが運営するインターネットサイトで購入した。

取扱説明書に従って、毎日2回トレーニングを行ったところ、約2ヶ月半後に、肺気胸を発症し手術を受け、約3週間入院した。

肺気胸発症の約1年前に肺の検査を受けたが全く問題はなかったため、原因は本件商品にあると思う。商品代金約1万円の返還と治療費約10万円の支払いを求める。

#### <相手方の対応>

##### (1) 相手方事業者A（販売店）

和解の仲介の手續に応じる。

しかし、本件商品の使用が肺気胸の原因であるとの特定はできないと考える。

##### (2) 相手方事業者B（輸入代理店）

和解の仲介の手續に応じる。

商品の引き取りと代金の返還は認める。しかし、本件商品は10年以上の販売実績があるが、肺気胸を発症したという事例報告はなく、本件商品の使用と申請人の肺気胸の発症に因果関係を認めることは困難であるため、治療費の支払いには応じない。

### 2. 手續の経過と結果

申請人からは発症当時の使用状況や既往歴等について、両相手方事業者からは本件商品及び販売状況や広告、取扱説明書の注意表示等について、聴取を行った。

その結果、本事案は、申請人の使用状況や健康状態にも起因する偶発的な事例であると考えられるものの、特に高齢者や肺疾患がある人など、肺の機能が低下している者に対する警告表示が十分であるとはいえないと考えられた。

そこで、両相手方事業者に対してこれらの問題を指摘した上で、相手方事業者Aは商品代金約1万円を返還すること、相手方事業者Bは入院の費用や期間等を勘案して30万円を支払うこと、また、両相手方事業者は本件商品に関する警告表示の見直しなど、さらなる安全性の向上を図ることで両当事者が合意し、和解が成立した。

## 【事案 13】 下水管掃除と床下害虫駆除の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 21 年 12 月、近所でたまたま出会った相手方事業者が自宅の水道水の濁りの解消の作業を依頼した。その際、相手方事業者が、勝手に床下に入り、調湿剤を敷き、害虫駆除の消毒をした。契約金額の説明は一切なく、全ての工事が終わった後に、下水管掃除代約 3 万円と床下害虫駆除代約 60 万円を合わせた約 63 万円を請求された。依頼していない作業を勝手に行ったこと及び代金が高額すぎると強く異議を述べたところ、相手方事業者から 45 万円に減額すると言われた。不満だったが、翌日 45 万円を支払った。しかし、やはり納得できなかったため、地元の消費生活センターに相談し助言を受け、契約締結から 4 日後に相手方事業者からクーリング・オフを申し出た。クーリング・オフ申出日以降、消費生活センターがあっせん交渉したが、相手方事業者は、クーリング・オフの申し出に応じなかった。調湿剤については、クーリング・オフ対象として翌平成 22 年 3 月に現金書留で約 17 万円返金してきたが、害虫駆除消毒剤については、指定消耗品に該当しクーリング・オフ対象外であるとして返金しない。支払った 45 万円のうち、受領した約 17 万円を除いた、残額約 28 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

申請人との床下害虫駆除契約については、契約内容を金額も含めて説明し、納得を得た上で契約している。

床下害虫駆除消毒剤については、消耗品であり、散布についても説明しており、クーリング・オフの対象にはならない。契約書にも記載している。

### 2. 手續の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、下水管掃除と床下害虫駆除工事实施までの経緯等について聴取した。

申請人は、水道水が濁っていたのでその解消を依頼したところ、契約内容や金額の説明もなく、床下害虫駆除工事を実施されたと主張した。

これに対し、相手方事業者は、申請人から水道水が濁っているとは聞いておらず、無料点検で訪問した後、下水管掃除を行った。掃除後、下水管取付け確認のため床下にもぐったところ、床下に虫がいて湿度が高い状態だったので、害虫駆除消毒剤散布や調湿剤敷設の契約内容や金額を説明後、施工したと主張した。

水道水の濁りをとる作業については、申請人と相手方事業者の主張に違いはあるものの、相手方事業者の作業の結果、濁りが解消したことから、申請人はその点は特段問題としておらず、返金を求めていなかった。

床下害虫駆除工事については、そもそも申請人から相手方事業者へ依頼しておらず、契約が不成立の事案とも考えられたが、両当事者の主張に乖離があり、これを解消することが困難な状況であった。また、両当事者からの聴取の結果、①申請人が、契約書面を受け取ってから 8

日以内に、相手方事業者に対して、クーリング・オフの通知をしたこと、②相手方事業者は、下水管掃除と床下害虫駆除工事の2つの契約の金額を45万円に減額しているが、減額後の契約金額を明記した契約書面を申請人に交付していなかったことについては一致していた。そのため、契約の成立については一つの争点となるものの、当時の状況を確認することが困難であることから、契約の成否には踏み込まずに、クーリング・オフによる解除とその効果に基づき紛争解決をめざすこととした。

相手方事業者は、床下害虫駆除工事のうち、調湿シートについてはクーリング・オフを認め返金したが、害虫駆除消毒剤については特商法第26条第4項第1号のいわゆる消耗品に該当するとして、クーリング・オフを認めず返金に応じていなかった。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員より、相手方事業者に対し、下水管掃除と床下害虫駆除の2つの契約をまとめて減額することに対応した契約書面（特商法第4条・第5条）の交付がなく、消耗品の契約書面への記載の有無以前の問題として無条件でクーリング・オフができるとの見解を説明した。また、相手方事業者が主張するように、害虫駆除消毒剤が消耗品に該当すると解するとしても、その金額は仕入れ価格の約10倍の金額となっており、相手方事業者が主張するように害虫駆除消毒剤そのものの価格と考えることは困難であり、技術料を含む害虫駆除消毒剤の散布という役務の対価と考えるのが妥当であるとの見解を相手方事業者に説明し、理解を求めた。

その結果、相手方事業者が、散布済みの害虫駆除消毒剤の仕入れ価格に相当する約4万円を差し引いた消毒剤代金の返還に応じることを了解し、申請人もその条件に同意したので、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 14】未公開株の解約に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

同時期に 8 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。以下の申請人の主張は、8 件の申請事案の中の代表的な 1 件について記載したものである。

#### <申請人の主張>

平成 21 年 2 月末に、相手方事業者からの電話で、自社の未公開株購入の勧誘を受け、2 回にわたって 231 万円（7 株分）を支払った。勧誘の時、株式公開準備室の担当者と名乗る人物は、「今年 5 月に上場することになった」「5 月になれば 5 倍くらいの価値になる」などと説明していた。しかし、5 月を過ぎても会社が上場されないので問い合わせると「上場の約束をして譲渡はしていない」「国内市場に上場するより、ロンドン AIM に上場しようと動いている」などと言って勧誘時点の説明と大きく食い違った。そこで、返金を求めたが応じなかったため、支払った 231 万円の返還を求める。

（なお、申請人のうち 2 名は、相手方事業者の勧めによって、株式分割による無償譲渡を受けた後、海外に設立された相手方事業者の持株会社が発行する株式と交換している。）

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続に応じる。

申請人が保有している株式は既存株主から譲渡されたものであり、株式の適正価格は 11 万円以下である。よって 1 株あたり 11 万円であれば、譲渡先の選定及びその支払いについて責任を持つ。なお、持株会社との株式交換等に応じた者は、株主利益を保全しているため、申立ては受け付けられない。

### 2. 手続の経過と結果

本事案について、両当事者から事実関係を聴取した。

申請人 8 名（平均年齢 70 歳強）は、①相手方事業者の株式公開準備室の担当者と名乗る人物から近々国内市場で株式公開が予定されており、公開されれば購入代金の数倍の利益が得られるとの電話による説明を受けて未公開株を購入しており、②申込みは、相手方事業者名義の銀行口座に代金を振り込んだとのことであった。また、③持株会社との株式交換等に応じた 2 名は、担当者から言われるままに株式の交換に応じたと主張した。

一方、相手方事業者は、本件未公開株譲渡の勧誘は、株主の意見を聞くために契約社員を派遣していた法人のグループが勝手に行ったものであり、申請人らが株式申込みの代金を振り込んだ銀行口座も当該グループのためにのみ使われていたと説明した。しかし、相手方事業者は、多忙のために社内の業務について把握できなかったことについては、監督不行届きがあったことを認めた。

両当事者からの聴取内容を踏まえると、申請人らは、相手方事業者を名乗る社員から、「上場は間違いない」「上場したら必ず儲かる」などとして株式購入の勧誘を受け、相手方事業者名義の銀行口座に代金を振り込んでいること等から、消費者契約法の断定的判断の提供及

び不実告知により当該契約を取消し、又は錯誤による無効が主張できるものと考えられた。また、持株会社の株式に交換した申請人2名についても、株式交換等の目的及び意義を十分に理解せず、言われるままに交換に応じており、他の申請人らと同様に扱うことが適切と考えられた。

一方、相手方事業者は、一連の取引が相手方事業者の名前で行われたことに関して会社の業務執行に直接かかわっている代表取締役自らが監督不行届きを認めていることから、一定の責任があると考えられたが、他の株主との関係、返済資金の制約への配慮が必要であると強く主張した。

これらのことを踏まえて、相手方事業者に対して本手続で、全ての申請人に対して支払い金額の7割程度の返還に応じるように求めるとともに、申請人に対してもある程度の譲歩を求めて数回にわたり期日を設けて調整を続けたところ、相手方事業者は、最終的には持株会社の株式交換等に応じた申請人も含め全ての申請人に対し購入価格の3分の1を返済する旨を申し出た。仲介委員がこれを申請人らに示したところ、申請人8名中7名がこれに同意し、和解が成立した（1名については和解不成立）。