

報道発表資料

平成 22 年 11 月 11 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 3 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 4～10 月で 89 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 4～10 月で 54 件。
（制度スタート後の総申請（195 件）の 6 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（48 件）のうち 6 割強の 30 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	7 (12)	0	0	0	0	22	2	
	9 月	20 (8)	7	4	3	0			
	10 月	42 (15)	5	3	1	1			
	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 (4～10 月)	89	54	30	18	6	41	7	1

（注 1）平成 22 年 10 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、最も多いのは保健衛生品（47件、約24%）。
- ・ 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. 保健衛生品	47	→
2. 金融・保険サービス	42	
3. 教養娯楽品	26	
4. 内職・副業・ねずみ講	13	
5. 教養・娯楽サービス	11	
6. 土地・建物・設備	9	
7. レンタル・リース・賃借	8	
8. 役務一般	7	
8. 運輸・通信サービス	7	
10. 住居品	4	
10. 保健・福祉サービス	4	
10. 他の役務	4	
13. 車両・乗り物	3	
13. 被服品	3	
13. 工事・建築・加工	3	
16. 商品一般	1	
16. 管理・保管	1	
16. 修理・補修	1	
16. 他の相談	1	
合 計	195	

(1)化粧品	46
(2)理美容器具・用品	1

(1)預貯金・証券等	21
(2)生命保険	8
(3)融資サービス	4
(4)デリバティブ取引	3
(5)損害保険	2
(5)その他の保険	2
(7)ファンド型投資商品	1
(7)他の金融関連サービス	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	177
2. 販売方法	120
3. 接客対応	21
4. 品質・機能・役務品質	20
5. 安全・衛生	11
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	195

(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)	174
2. 第2号類型(重大性)	7
(1) 生命・身体	(4)
(2) 財産	(4)
3. 第3号類型(複雑性等)	3
合 計	184

(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	86
2. 消費生活センター等の相談経由	109
合 計	195

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	13
2. 合議体(2人)	92
3. 合議体(3人)	79
合 計	184

(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」 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	○	株式会社アイデアプラント
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

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
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		包茎手術の解約に関する紛争(1)	○	
40		包茎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
48	22年11月	海外インターンシップの解約に関する紛争	×	株式会社アドミックス (リックインターナショナル)
49		注文住宅の外壁の品質に関する紛争	×	パナホーム株式会社
50		ネットショップの解約に関する紛争	×	株式会社IB 2件併合
51		電話機リースの解約に関する紛争(1)	○	
52		電話機リースの解約に関する紛争(2)	○	
53		電話機リースの解約に関する紛争(3)	○	
54		投資信託の損害金の返還に関する紛争	×	
55		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(1)	○	
56		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(2)	○	
57		退会金名目で金員を要求され代わりに商品購入をさせられた契約に関する紛争	○	
58		携帯電話の保証サービスに関する紛争	○	
59		中古車の修復歴の説明に関する紛争	○	

【事案 1】海外インターンシップの解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 19 年 11 月に、海外インターンシップの代行申請を行う株式会社アドミックス（リックインターナショナル）^(注)（以下、「相手方事業者」という。）との間で、米国で 1 年間インターンシップをするのに必要な手続の代行契約を締結したが（以下、「本件契約」という。）、インターンシップ用のビザを申請するに際して必要となる許可証が発行されないとして、約 2 年に渡り、渡米時期を延ばされ続けた。

相手方事業者へは本件の契約締結に伴い、申込金及び申請料として約 62 万円を払い込み、更に海外旅行保険の保険料として約 13 万円も支払っている。

しかしながらこの間、相手方事業者からは手続の進行状況についての連絡や説明もなく、相手方事業者に対する信頼を完全に失ったため、キャンセルを考えていることを伝えたところ、許可証発行前にキャンセルした場合は 15 万円と保険料の返金だけになると言われた。その後も状況が変わらなかったため、平成 21 年 12 月にキャンセルを申し出たが、相手方事業者からの連絡はなく、いまだに返金もされない。

自分に落ち度は全くないのに全額返金されないのは納得できないので、申込金及び申請料（約 62 万円）と保険料（約 13 万円）の全額返金を求める。

^(注) 本社所在地：東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー15 階

<相手方の対応>

回答書及び答弁書の提出なし。

2. 手続の経過と結果

相手方事業者からは期限を過ぎても回答書及び答弁書が提出されなかったため、事務局より直接架電し書面の提出を求めたところ、「来週中には提出する」との回答が得られた。しかし、なお提出がなかったため、再度架電したところ、担当者は不在とのことであった。その後、何度か架電するも、担当者不在、あるいは誰も電話に出ないという状況であった。そこで、事務局員が登記簿上の住所地に出向いたところ、ビルのワンフロアを細分化した、いわゆる「レンタルオフィス」の一室を賃借していることが確認された。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方事業者に対し、改めて回答書及び答弁書を提出するよう文書により要請したが、期限を過ぎても提出はされなかった。

そこで、仲介委員は、期日を設定したうえで、独立行政法人国民生活センター法第 22 条に基づき出席を求める書面を送付したが、相手方事業者は期日に出席しなかった。

そのため、第 1 回期日では申請人からのみ聴取を行った。申請人からは、①就労ビザの取得に必要な許可証は通常 1 ヶ月程度で発行されるにもかかわらず、「まだ許可が下りない」などとして、約 2 年に渡り待たされ続けたこと、②契約書類は全て相手方事業者にあり、申請人の手元には何も残っていないこと、③本件契約を締結する際に、相手方事業者の口座に保険料を振込んでいる

こと、④保険料の納付について保険会社から連絡がなかったこと等の主張がなされた。

このような状況に鑑みると、相手方事業者は合理的期間内に本件契約の債務を履行していないことから、申請人は本件契約を解除し、相手方事業者に対して損害賠償を求めることができると思料されたが、相手方事業者が手続に一切対応しないことから、本手続で解決することは困難であると判断し、手続を終了するに至った。

なお、申請人が支払った保険料は当然返金されるべきであると考えられるところ、相手方事業者と保険会社との間の保険代理店契約の有無等について、保険会社に対して事実の確認を行った。その結果、①相手方事業者とは平成18年6月に代理店契約を締結したが、平成21年5月に契約を解消していること、②申請人とは保険契約を締結していないことの実事が確認された。

【事案 2】注文住宅の外壁の品質に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

パナホーム株式会社^(注)（以下、「相手方事業者」という。）より「10年毎のメンテナンスがいない外壁である」旨の説明を受けたので、これを信じて平成4年に相手方事業者と新築住宅（以下、「本件建物」という。）の工事請負契約を締結した。

本件建物引渡後、約10年を経過した頃から、本件建物の外壁にクラック（裂け目や狭い割れ目）が生じたことから、相手方事業者に対し、購入時の説明に反している旨を申し述べたが、特に反応はなかった。そのため、相手方事業者の社長宛に書簡を発出したところ、支社長が来訪し、購入時の説明について誤りを認めたものの、一度の壁の塗替え及び5年間のみ補償することを告知された。

相手方事業者に対して、購入金額の返還を求める。それができない場合は、被害に対する補償、及び被害防止のための世間に対する宣言を求める。

^(注) 本社所在地：大阪府豊中市

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

本件建物の引渡後、10年以上経過した平成16年12月に、申請人より本件建物の外壁にクラックが生じたとの連絡があったため、保証期間経過後ではあるが無償で外壁の補修を実施した。補修後も申請人はいくつかの要望を出したため、外壁の耐久性を向上させる防水塗装工事の提案を行ったものの、申請人は納得しなかった。

本事案については、既に保証期間は経過しているが、企業責任として円満に解決するべく、本件建物の外壁全体を点検し、不具合箇所が発見された場合には補修を行うとともに、無償にて外壁の耐久性を向上させるための防水塗装工事を実施することを考えている。

2. 手續の経過と結果

申請人から本件建物の現況や請負契約締結過程での本件建物の外壁についての説明状況などについて聴取したところ、本件建物の契約締結時、営業担当者からパンフレットに基づきながら、「10年毎のメンテナンスがいないお得な壁、軽量鉄骨住宅を対象とする最長ローン期間である35年は耐久性がある」、「ブラシで洗える外壁」である旨の説明を受け、それを信じて契約を締結していたとのことであった。

本件建物に関する保証書などによると、外壁の保証期間は、構造亀裂の著しいものについては、本件建物引渡日より10年であり、外壁の仕上材の剥離などが著しいものについては、本件建物引渡日より2年であった。相手方事業者は、本件建物の外壁の保証期間は既に満了しており、本件建物の外壁のクラックは経年劣化によるものであると主張する一方、申請人は本件外壁の性能や耐久性に問題があると主張したため、本件建物の外壁の性能や耐久性について専門家（建築士）による現地調査を踏まえて検討すべきものと考えられた。

このため仲介委員より相手方事業者に対して専門家（建築士）などによる外壁鑑定を打診し

た。これに対し、相手方事業者は、期日前に、外壁の点検と不具合箇所が発見された場合に補修を行うことなどを内容とする和解提案を示し、これを踏まえて、抽象的に「補修する」と答弁するのみで具体的な補修箇所や補修内容を示さなかった。

そこで、仲介委員は、相手方事業者に対し、外壁性能や外壁取付に関する各種資料の提示を求めたところ、相手方事業者は、これを拒否するとともに、本件建物所在地に赴き、仲介委員・専門家立会いのもとで外壁に生じたクラックなどを確認する手続に対してもこれに応じなかった。さらに、相手方事業者は、仲介委員による後見的視点に基づく本手続の進行が中立性・公平性に欠ける旨を述べるとともに、本手続によって紛争を解決する意思はなく、裁判所の調停手続を求める旨を表明したため、仲介委員は本手続に応じるよう次回期日まで検討するよう求めた。その後、相手方事業者より速やかに本手続を終了させるよう求める文書が寄せられたことから、仲介委員は本手続により解決が図られるよう促す文書を発出したが、相手方事業者からは、再度、ほぼ同旨の文書が送付されてきた。このため、仲介委員は、期日を設定して、相手方事業者に対しセンター法第 22 条に基づき出席を求めたが、相手方事業者は、これにも欠席したことから、本事案については和解が成立する見込みがないと判断し手続を終了させることとした。

なお、相手方事業者は、本手続終了後、裁判所に調停を申し立てた。

(参考)

- ・申請（平成 22 年 3 月 1 日（3 月 19 日補正））
- ・仲介委員会議（5 月 21 日）
- ・期日（6 月 28 日）
- ・期日（7 月 28 日）
- ・期日（9 月 7 日）
- ・手続終了（9 月 7 日）

【事案 3】 ネットショップ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>

「他の店より安い卸値で商品を提供できる、売上げで初期投資の契約金額を回収できない場合には返金する」と株式会社 I B^(注)(以下、「相手方事業者」という。)担当者から説明され、インターネットショップを開設する契約を 120 万円で締結した。契約後に販売商品を仕入れようとしたところ、当初の説明のような価格ではなく、また、ホームページの修正を依頼しても対応してもらえなかった。

契約前の説明と異なっていたため、相手方事業者に契約の解除と返金を求めたが、全く連絡がない。契約金の 120 万円を返還してほしい。

(注) 株式会社 I B

本社所在地：東京都中央区

<相手方の対応>

相手方事業者は所在不明

2. 手続の経過と結果

相手方事業者については、本件申請がなされ、手続が開始された直後の本年 7 月 9 日に関東経済産業局より、特定商取引法第 57 条第 1 項(業務提供誘引販売取引の停止等)に基づき、1 年間の業務停止が命じられた。こうした中で、相手方事業者に対して、申請書に記載されている住所(登記されている所在地と同じ)に配達証明郵便を用いて通知等を送付したが、「不在」として事務局に返送されてきた。また、電話をかけると、「現在使われていない」旨の自動アナウンスが流れる状況であった。そこで、事務局員が現地に出向いて確認したところ、当該物件は既に事務所として使用されておらず、移転先についても把握することはできなかった。

こうした状況の下で、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 4】 電話機リース契約の解約に関する紛争（1）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 14 年 7 月、相手方販売会社 S 1（以下、「販売会社 S 1」という。）の販売員が自宅に来訪し、「現在使用中の黒電話は電話会社に返却しなければならないが、当社の勧める契約は電話機が自分のものとなる」と勧めたので、相手方リース会社 L 1（以下、「リース会社 L 1」という。）との間で 84 ヶ月間、月額 12,000 円の電話機のリース契約を締結した（以下、「本件リース契約」という。）。

平成 17 年 7 月、相手方販売会社 S 2（以下、「販売会社 S 2」という。）の販売員が自宅に来訪し、「電話を 2 回線にすれば、母屋と作業所で同時に電話が使える。新しいファックスをサービスする」と勧めたので、その他関係者であるリース会社 L 2（以下、「リース会社 L 2」という。）との間で 84 カ月間、月額 21,500 円で、主装置、電話機、コードレスフォン、ドアフォンなどのリース契約を締結した（以下、「新リース契約」という。）。

平成 19 年 10 月、再度販売会社 S 1 の販売員が自宅に来訪し、リース会社 L 1 との間の通信機等のリース契約を勧められたが、翌日、毎月の支払額が高額になるリース契約であったことに気づき、地元の消費生活センターに相談すると、自宅用電話機にリース契約は不要であることがわかり、また、特定商取引法に基づく契約書面としては不備があるため、クーリング・オフが可能と助言されたので、各社にクーリング・オフを通知した。

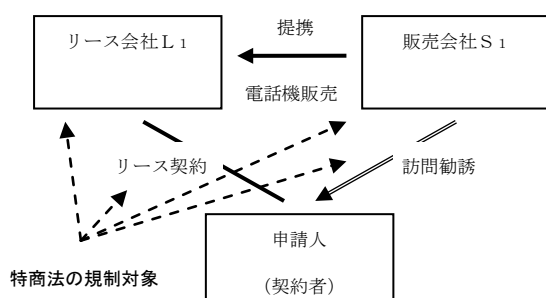
リース会社 L 2 は、新リース契約のクーリング・オフを認め、既に支払ったリース代金約 60 万円を返還した。

しかし、販売会社 S 2 は、新リース契約の際、本件リース契約を合意解約処理しており、残リース代金約 57 万円を解約損害金としてリース会社 L 1 に支払っていることから、返還を求めている。このとき、初めて、販売会社 S 2 が残リース代金を支払っていたことを知った。

また、リース会社 L 1 は、本件リース契約は事業用の契約であること、平成 17 年 9 月に合意解約されていること、契約から 5 年以上経過していること等を理由に、クーリング・オフに応じない。

リース会社 L 1 に対しては、本件リース契約のクーリング・オフを認めて既払いリース代金約 49 万円を返金するよう求める。また、販売会社 S 2 に対しては、解約損害金約 57 万円の請求を放棄するよう求める。

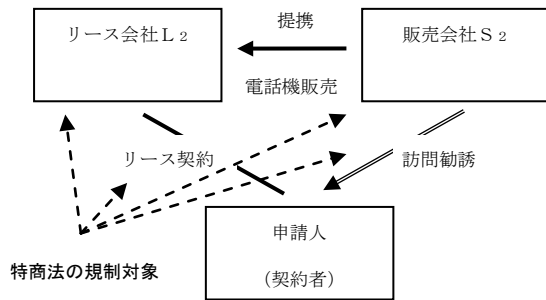
○本件リース契約（平成 14 年 7 月）



○本件リース契約の内容

リース会社：リース会社 L 1
販売会社：販売会社 S 1
契約者：農園
契約締結月：平成 14 年 7 月
商品名：電話主装置 (1 台)、電話機 (3 台)、
コードレスフォン (1 台)
月額リース料：12,000 円 (税抜)
リース期間：84 ヶ月間
リース代金の支払方法：申請人名義の口座から毎月引落とし

○新リース契約（平成 17 年 7 月）



○新リース契約の内容

リース会社：リース会社L2
販売会社：販売会社S2
契約者：農園
契約締結月：平成 17 年 7 月
商品名：電話主装置（1 台）、電話機（2 台）
コードレスフォン（1 台）、ドアホン（1 台）
月額リース料：月額 21,500 円（税抜）
リース期間：84 カ月間
リース代金の支払方法：申請人名義の口座から毎月引落とし

<相手方らの対応>

(1) リース会社L1

和解の仲介の手續に応じる。

本件リース契約は、平成 17 年 9 月に合意解約されており、申請人との関係は全て清算済みであるため、クーリング・オフをすることはできない。

販売会社S1の販売員の行為について、当社が法的責任を負う立場になく、具体的な事情を知らないため、受領した金員を返還する法的根拠が見当たらない。

申請人のクーリング・オフ通知は、当社との本件リース契約締結日（平成 14 年 7 月）から 5 年以上経過した時点でなされており、既にクーリング・オフ権は時効消滅している。

(2) 販売会社S1

和解の仲介の手續に応じる。

本件リース契約において、申請人の主張するような説明は行っておらず、問題は存在しない。

本件リース契約については、既に販売会社S2を通じて解約処理がされており、解約になっている契約をクーリング・オフすることはできない。

(3) 販売会社S2

和解の仲介の手續に応じる。

新リース契約を締結する際に、本件リース契約のリース期間が残っていたため、残リース代金を含めた金額で新リース契約の申し込みを受けた。

新リース契約締結後、当社からリース会社L1に対して、残リース代金の支払いを行っている。

申請人からクーリング・オフの申出があり、新リース契約については、リース会社L2から入金されていた代金を全額リース会社L2に返金した。

本来申請人が支払うべきリース会社L1の残リース代金を当社が負担する義務はなく、申請人の不当利得に当たるので、申請人はリース会社L1へ支払った残リース代金を返還すべきである。

2. 手續の経過と結果

申請人及び相手方事業者らから、本件リース契約がリース期間満了前に中途解約されて新リー

ス契約が締結された経緯等について、それぞれ聴取したところ、リース会社L1は、本件リース契約が既に平成17年9月に中途解約されていると主張するが、中途解約は、販売会社S2が申請人に十分な意思確認をすることなく、申請人に代わってリース会社L1に申し入れたものであった。

また、本件リース契約は、リース会社L1と提携関係にあった販売会社S1の販売員の勧誘によって締結されていること、申請人は電話機を専ら家庭用に使用していること^(注)から、本件リース契約は、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられた。しかし、リース会社L1は、申請人に対し法定書面の交付義務があったところ、これを交付していないため、クーリング・オフの起算が始まっていないと考えられた。

さらに、本件リース契約の中途解約時に、販売会社S2が本件リース契約の残リース代金を立替えていること、新リース契約のリース代金にその残リース代金が上乗せされていることなどを、販売会社S2は申請人に対して十分に説明していないとみられた。

以上の諸点を踏まえつつ、仲介委員は、

- ・リース会社L1に対し、本件リース契約について、既払いリース代金から、電話機の使用利益（約3年分）に相当する分を差し引いた約39万円を申請人に返還するとともに、
- ・販売会社S2については、本件リース契約の中途解約時にリース会社L1に支払った残リース代金（約57万円）を申請人に対し請求しないこと

等を内容とする和解案を示した。

これに対し、相手方事業者らはいずれも、和解案を受け入れることはできないが、互譲により解決を図る意思がある旨の回答があった。

そこで、仲介委員が当事者の意見を調整した結果、リース会社L1が申請人に対して解決金22万円を支払うとともに、申請人は、販売会社S2に対して解決金20万円を支払うことで和解が成立した。

^(注) 平成17年12月6日の特定商取引法に関する通達では、「リース提携販売のように、一定の仕組みの上での複数の者による勧誘・販売等であるが、総合してみれば一つの訪問販売形態を形成していると認められるような場合には、いずれも『販売業者等』（特定商取引法第2条1項）に該当する」との解釈が示されている。

また、同通達では適用除外（特定商取引法第26条）について、「一見事業者名で契約を行っていても、購入商品や役務が、事業者用というよりも主として個人用・家庭用に使用するためのものであった場合は、原則として特定商取引法は適用される」との解釈が示されている。

【事案 5】 電話機リース契約の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 16 年 2 月頃、相手方販売会社 S 1（以下、「販売会社 S 1」という。）の販売員が来訪し、それまでに契約したリース代金の支払が無くなるというので、勧められるままに、相手方リース会社 L 1（以下、「リース会社 L 1」という。）との間で月額 26,800 円、84 ヶ月間の電話機のリース契約書面に署名した（以下、「本件リース契約」という。）。

平成 16 年 10 月頃、今度は相手方販売会社 S 2（以下、「販売会社 S 2」という。）の販売員が来訪し、勧められるままに、その他関係者であるリース会社 L 2（以下、「リース会社 L 2」という。）との間で月額 45,000 円、84 ヶ月間の電話機のリース契約書面に署名した（以下、「新リース契約」という。）。

消費生活センターのアドバイスに従って、平成 18 年 6 月に、リース会社 L 1 とリース会社 L 2 に対し、本件リース契約と新リース契約のクーリング・オフをそれぞれ通知したところ、リース会社 L 2 は、新リース契約のクーリング・オフを認め、既に支払ったリース代金約 94 万円を返還した。

しかし、リース会社 L 1 は、本件リース契約は既に合意解約済みであり、販売会社 S 2 によって解約に伴う残リース代金が一括で支払われていることから、クーリング・オフには応じられないと回答してきた。このとき、初めて販売会社 S 2 が残リース代金を支払っていたことを知った。

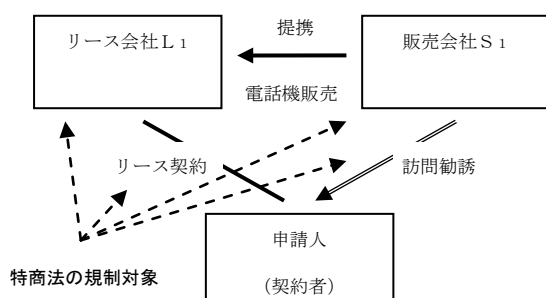
以上より、リース会社 L 1 に対して、本件リース契約のクーリング・オフを認めて既払いリース代金約 25 万円を返金するよう求める。

なお、申請人には、以下のような事情が認められる。

平成 14 年 5 月頃、他の販売会社の販売員が自宅に来訪し、新しい電話機を勧めたため、「自営している米店は廃業する予定である」と述べたところ、「電話代がグッと安くなる」などと説明するので、他のリース会社との間で電話機のリース契約を締結した。平成 14 年 8 月に米店を廃業したため、電話機を返却しようとしたが、リース契約期間中であるため解約できないと言われて困っていたところ、次々と業者が来訪し、「この契約をすれば、現在の契約のリース料の支払が無くなる」などと説明するので、言われるまま契約書に署名し、電話主装置、電話機、パソコンなど合計 13 件（うち廃業手続完了後は 12 件）のリース契約書に署名してしまった。

地元の消費生活センターに相談したところ、契約書面不備でクーリング・オフできると助言されたので、各事業者に書面で通知をした。

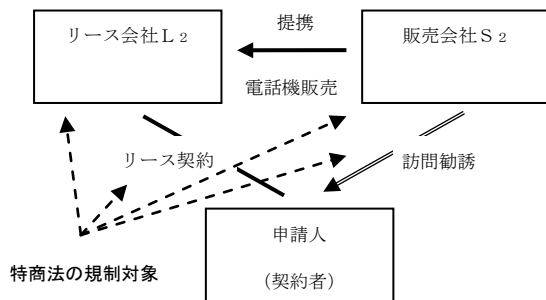
○本件リース契約(平成 16 年 3 月)



○本件リース契約の内容

リース会社：リース会社 L 1
販売会社：販売会社 S 1 販売代理店
契約者：米店
契約締結月：平成 16 年 3 月
商品名：電話主装置（1 台）、電話機（2 台）、
コードレスフォン（1 台）
月額リース料：26,800 円
リース期間：84 ヶ月間
リース代金の支払方法：「米店」名義の口座から毎月引落とし
(廃業後名義変更をしていない)

○新リース契約（平成 16 年 10 月）



○新リース契約の内容

リース会社：リース会社L2
販売会社：販売会社S2
契約者：米店（米店のゴム印を使用）
契約締結月：平成 16 年 10 月
商品名：電話主装置（1 台）、電話機（2 台）
コードレスフォン（1 台）
月額リース料：月額 45,000 円
リース期間：84 カ月間
リース代金の支払方法：「米店」名義の口座から毎月引落とし
（廃業後名義変更をしていない）

<相手方らの対応>

(1) リース会社L1

和解の仲介の手續に応じる。

本件リース契約は平成 16 年 12 月に合意解約済みであるため、クーリング・オフの対象にはならない。

(2) 販売会社S1

和解の仲介の手續に応じる。

申請人は、平成 16 年 3 月に販売会社S1の担当者が申請人宅を訪問したと主張しているが、販売会社S1は、申請人に対し、営業行為、訪問した事実はない。申請人に対して直接訪問したのは、当社の販売代理店である。

本件リース契約の既払いリース代金については、本和解仲介手續により、リース会社L1に代わって、当社が申請人に返還する用意がある。

(3) 販売会社S2（申請内容変更後に回答）

和解の仲介の手續に応じる。

2. 手續の経過と結果

申請人及び相手方事業者らから、本件契約内容や契約に至る経緯等について、それぞれ聴取するとともに、申請人から提出された本件リース契約及び新リース契約の契約書面を確認したところ、平成 14 年 8 月に米店の廃業手續が完了しているにもかかわらず、平成 16 年 3 月に締結された本件リース契約については米店の名称が記載されており、また、同年 10 月に締結された新リース契約については米店のゴム印が押されていた。また、特定商取引法で定められているクーリング・オフに関する事項は記載されていなかった。

これに対し、リース会社L1は、本件リース契約は平成 16 年 12 月に合意解約済みであるため、応じることはできないと主張した。そこで、仲介委員から、リース会社L1に対して、

- ・ 本件リース契約は申請人が代表取締役を務めていた米店が契約者となっているが、契約時には米店は廃業しているため、家庭用として利用していることは明らかであり、特定商取引法の適用除外（特定商取引法第 26 条）に該当しないこと（前傾注）、

- ・ また、本件リース契約は同法の訪問販売に該当する可能性が高く、リース会社L 1 から申請人に対して法定書面が交付されていないため、申請人が平成18年6月に発信したクーリング・オフの申し出は有効と考えられること

を伝えたが、リース会社L 1 は本件リース契約が合意解約済みであることを理由にこれを受け入れなかった。

一方、販売会社S 1 は、本事案を早期に解決するために、申請人がリース会社L 1 に対して返還を求めている本件リース契約の既払いリース代金約25万円を、リース会社L 1 に代わって申請人に支払う用意がある旨を示した。

そこで、仲介委員は、リース会社L 1 に対し販売会社S 1 の意向を伝えたところ、リース会社L 1 は、販売会社S 1 による既払いリース代金の返還がリース会社L 1 に代わって支払われるという点については異論を述べつつも、申請人が納得するのであれば、それを踏まえ合意したいとの考えを示した。

また、申請人もその解決案に同意したことから、販売会社S 1 が申請人に対して本件リース契約の既払いリース代金相当額を解決金として支払う内容で、関係当事者間で和解が成立した。

なお、新リース契約がクーリング・オフされることに伴い、本件リース契約を中途解約する際に販売会社S 2 が立替えた残リース代金約200万円の取り扱いが問題となるが、販売会社S 2 は、申請人にその返還を求めないことに同意した。

【事案 6】 電話機リース契約の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 15 年 6 月頃、その他関係者である販売会社 S 1（以下、「販売会社 S 1」という。）の販売員が来訪し、それまでに契約したリース代金の支払が無くなるというので、勧められるままに、相手方リース会社 L 1（以下、「リース会社 L 1」という。）との間で月額約 9,100 円、84 ヶ月間の電話機のリース契約書面に署名した（以下、「平成 15 年契約」という。）。

平成 17 年 2 月頃、今度は販売会社 S 2（*）（以下、「販売会社 S 2」という。）の販売員が来訪し、相手方リース会社 L 2（以下、「リース会社 L 2」という。）との間で月額約 8,300 円、72 ヶ月間の F A X 機のリース契約書面に署名した（以下、「平成 17 年契約」という。）。

平成 17 年 5 月頃、今度は相手方販売会社 S 3（以下、「販売会社 S 3」という。）の販売員が来訪し、勧められるままに、相手方リース会社 L 3（以下、「リース会社 L 3」という。）との間で月額約 46,000 円、72 ヶ月間の複合機のリース契約書面に署名した（以下、「本件リース契約」という。）。

これらの被害を相談した消費生活センターのアドバイスに従って、平成 18 年 6 月に、リース会社 L 1、リース会社 L 2、リース会社 L 3 に対し、平成 15 年契約、平成 17 年契約、本件リース契約のクーリング・オフをそれぞれ通知した。

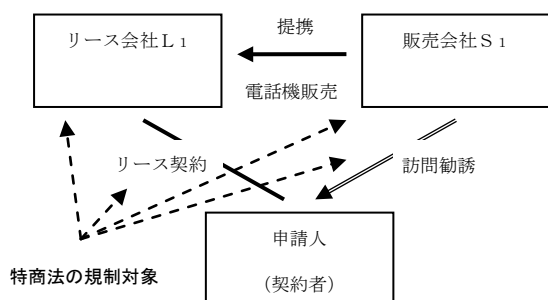
その結果、平成 15 年契約については、リース会社 L 1 から、既払いリース代金約 23 万円が返還され、平成 17 年契約については、販売会社 S 2 から既払いリース代金約 16,000 円が返還された。しかし、本件リース契約については、リース会社 L 3 より、既払いリース代金は返還できないと回答があった。その理由は、本件リース契約の締結にあたって、販売会社 S 3 が、平成 15 年契約と平成 17 年契約の中途解約に伴う残リース代金（合計約 112 万円）をリース会社 L 1 及びリース会社 L 2 に支払っており、この残リース代金を上乗せした総額約 330 万円で本件リース契約が締結されているためであるとのことだった。このとき初めて販売会社 S 3 が、残リース代金を支払っていたことを知った。

リース会社 L 3 に対して、本件リース契約のクーリング・オフを認めて既払いリース代金約 59 万円を返金するよう求める。

（なお、本事案の申請人は、「電話機リース契約の解約に関する紛争②」の申請人と同一である。）

（*）販売会社 S₂ は、平成 21 年 11 月に登記が閉鎖されているため、「相手方」又は「その他関係者」とされていない。

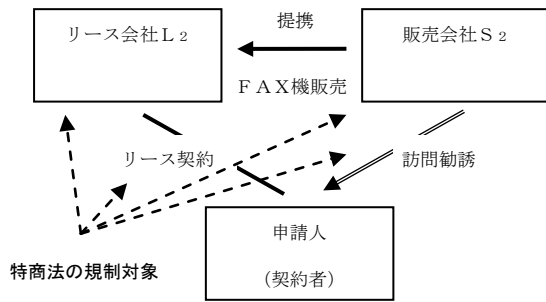
○平成 15 年契約（平成 15 年 6 月）



○平成 15 年契約の内容

リース会社：リース会社 L 1
販売会社：販売会社 S 1
契約者：米店（米店のゴム印を使用）
申込年月：平成 15 年 6 月
商品名：電話機（3 台）
月額リース料：9,135 円（税込）
リース期間：84 ヶ月間
リース代金の支払方法：「米店」名義の口座から毎月引落とし
（廃業後名義変更をしていない）
中途解約損害金（残リース代金）：557,235 円

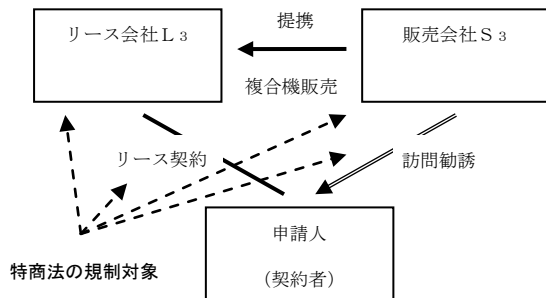
○平成 17 年契約（平成 17 年 2 月）



○平成 17 年契約の内容

リース会社：リース会社L₂
 販売会社：販売会社S₂
 契約者：米店（米店のゴム印を使用）
 申込年月：平成 17 年 2 月
 商品名：FAX機（1 台）
 月額リース料：月額 8,295 円（税込）
 リース期間：72 カ月間
 リース代金の支払方法：「米店」名義の口座から毎月引落とし
 （廃業後名義変更をしていない）
 中途解約損害金（残リース代金）：564,060 円

○本件リース契約（平成 17 年 5 月）



○本件リース契約の内容

リース会社：リース会社L₃
 販売会社：販売会社S₃
 契約者：米店（米店のゴム印を使用）
 申込年月：平成 17 年 5 月
 商品名：複合機（1 台）
 月額リース料：45,990 円（税抜）
 リース期間：72 ヶ月間
 リース代金の支払方法：「米店」名義の口座から毎月引落とし
 （廃業後名義変更をしていない）

<相手方らの対応>

(1) リース会社L₁

和解の仲介の手續に応じる。

平成 15 年契約は既に解決済みであり、本事案の当事者の立場にはない。既に既払いリース代金を返還し、残債を放棄しており、解決処理済みである。

(2) リース会社L₂

和解の仲介の手續に応じる。

平成 17 年契約は平成 17 年 6 月に既に解約されている。

(3) リース会社L₃

和解の仲介の手續に応じる。

本件リース契約のクーリング・オフは認めるが、既払いリース代金の返還には応じられない。本件リース契約のクーリング・オフを認め、既払いリース代金を返還すべき状態にあるとしても、申請人に対して、平成 15 年契約、平成 17 年契約の残リース代金相当額の不当利得返還請求権を有するため、両債権を相殺すると、既払いリース代金の返還請求権が消滅する。

申請人に対し、不当利得返還請求をすることができるので、平成 15 年契約、平成 17 年契約の残リース代金（本件リース契約の既払いリース代金との相殺後の代金）は申請人に支払ってもらいたい。

(4) 販売会社S 3

和解の仲介の手續に応じる。

申請人の代わりに立替えた約112万円と本件リース契約とは別に申請人に直接交付した20万円の返還が履行されれば、速やかに本件リース契約が解除されることを了承する。

2. 手續の経過と結果

相手方事業者らから、申請人が平成18年6月に通知したクーリング・オフの通知への対応について聴取したところ、リース会社L 1は、平成15年契約は既に中途解約されているが、申請人のクーリング・オフに対し、紛争の早期解決を図るために、既払いリース代金を申請人に返還し合意解約したと説明した。また、リース会社L 2は、平成17年契約が既に中途解約されていることから、申請人のクーリング・オフは認めないと主張した。

リース会社L 3は、本件リース契約のクーリング・オフを認め、既払いリース代金約59万円を申請人に返還しなければならないとしても、平成15年契約、平成17年契約の残リース代金（合計約112万円）を上乗せした金額で本件リース契約を締結しているため、申請人にその返還を求めたいと主張した。

販売会社S 3は、本件リース契約がクーリング・オフされるのであれば、平成15年契約、平成17年契約の残リース代金（合計約112万円）の返還と、中途解約の際に申請人に交付した20万円の返還を求めたいと主張した。

また、申請人から提出された平成15年契約、平成17年契約及び本件リース契約の契約書面を確認したところ、平成14年8月に米店の廃業手續が完了しているにもかかわらず、いずれのリース契約書も米店のゴム印が押されていた。また、特定商取引法で定められているクーリング・オフに関する事項は記載されていなかった。

以上の諸点を踏まえると、本件リース契約は申請人が代表取締役を務めていた米店が契約者となっているが、契約時には米店は廃業しているため、家庭用として利用していることは明らかであり、特定商取引法の適用除外（特定商取引法第26条）には該当しないと考えられた（前項注）。また、本件リース契約は同法の訪問販売に該当する可能性が高く、リース会社L 3から申請人に対して法定書面が交付されていないため、申請人が平成18年6月に発信したクーリング・オフの申し出は有効と考えられた。

こうした認識に立ちつつ、仲介委員より、関係当事者に対して、以下の内容の和解案を示し検討を促した。

- ・ リース会社L 3及び販売会社S 3は申請人に対し平成15年契約及び平成17年契約の残リース代金（合計約112万円）を請求しないこと
- ・ 一方、申請人は、販売会社S 3より交付を受けた20万円を返金するとともに、リース会社L 3に対して本件リース契約の既払いリース代金約59万円の返還を求めないこと

この和解案を受けて、リース会社L 3と販売会社S 3の間で調整した結果、申請人がリース会社L 3に対して解決金20万円を支払うことで、今後リース会社L 3及び販売会社S 3は申請人に一切の請求をしない旨を回答してきた。また申請人もこの和解案に同意したことから、関係当事者間で和解が成立した。

【事案 7】投資信託の損害金の返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 19 年 7 月、約 30 年の付き合いがある相手方銀行の販売員 2 名が自宅を訪れ、いわゆるノックイン型投資信託商品^(※)（以下、「本件商品」という。）を購入するよう勧誘した。当時、補聴器を付けている状態だったので説明がよく聞こえず、どのような金融商品であるか全く理解できなかったが、「元本だけには手をつけたくない」と伝えたところ、販売員が「分かっています」と言ったため、定期預金のようなものだと思います、定期預金を解約して、本件商品を購入した（以下、「本件契約」という。）。契約後しばらくしてから、元本が半額近くまで減っていることに気付き、平成 21 年 10 月に解約した。元本割れを起こす可能性がある商品だと分かっていたら絶対に契約しなかった。

損害金（約 780 万円）の返還を求める。

(※) 日経平均株価が一定の範囲を超えて下落しなければ、一定の利回りが支払われるといった、特殊な条件が定められた債券（仕組債）を投資対象とする投資信託である。一定の範囲を超えて下落した場合（「ノックイン」）、その下落分がそのまま損失になるという、リスク性の高い金融商品でもある。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

申請人から過去に投資経験がないとの申告があったため、本件商品の内容や各種価格変動リスク等について時間をかけて説明し、申請人の理解を得たうえで本件契約を締結している。申請人が「元本に損失が発生するものは嫌」と述べていれば本件商品は販売しなかった。

したがって、適切な販売行為を行っている本件において、申請人の請求を認めることはできない。

2. 手續の経過と結果

申請人から、契約当時の状況および契約に至る経緯、相手方事業者からは、契約時の説明内容および契約に至る経緯等について聴取を行った。

申請人は、①資産のほとんどを本件商品の購入に充てており、余裕財産の中で行った投資ではないこと、②これまでに投資経験はないこと、③本件商品は定期預金のようなものであり、元本割れを起こすような商品だとは思わなかったこと等を主張した。

相手方事業者は、本件商品については時間をかけて説明しており、申請人とのやり取りの中で申請人が本件商品の仕組みやリスクを理解したと判断したため、本件契約を締結したと主張した。

両当事者からの聴取内容を踏まえると、違法な勧誘が行われたと判断することまでは困難であるものの、申請人の財産状況やこれまでの資金運用の形態を考えると、申請人に本件商品を勧誘することは適合性を欠く可能性があることに加え、申請人の耳が聞こえにくいという事情、及び申請人の本件商品についての理解の状況も考慮して、仲介委員は、相手方事業者に対して、損害金のうち一部を申請人に返還するという和解案を提示した。

後日、相手方事業者は、この和解案について、申請人の耳の状態という特殊事情を加味して

も、他のケースとの比較において、本事案について提示された額を申請人に返還すべき合理的な理由は見出せないとして、本和解案には応じられないと回答してきた。

仲介委員は、相手方事業者の回答を申請人に伝えるとともに、提示された額以下の金額でも応じる意思があるかどうかを確認したところ、申請人は、それであれば裁判手続で解決を図りたいとのことであった。

このため、仲介委員は、本事案を和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 8】結婚式と披露宴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 8 月、結婚式場と披露宴会場を見つけるため、相手方事業者主催のブライダルフェアに行った。結婚式と披露宴を行うにあたり、ゲストの宿泊用としてホテルの部屋を 14 部屋確保できることを絶対条件としていたところ、式場に併設されたホテルの部屋を確保できると担当者が約束したため、申込金 10 万円を支払って、挙式及び披露宴（挙式予定日 平成 22 年 11 月）を申込んだ（以下、「本件契約」という。）。

後日、挙式担当プロデューサーから、併設ホテルの改装工事があることや、挙式日が 1 年以上先なので部屋の確保を約束できないことを聞かされて、不信任感が募り、本件契約締結の 2 ヶ月後の平成 21 年 10 月に解約を申し出たところ、規約を根拠に申込金は返還しないと言われた。申込金 10 万円の返還を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

申込金は挙式日を確保するための権利金であるところ、当社は申請人の希望する日時を確保している。また、解約によって当社に生じる平均的な損害は、少なくとも 10 万円を下回ることはない。また、ホテルの改装は検討段階に過ぎないこと、仮に改装したとしても挙式日までには完了するため影響がないことを説明している。

もっとも、申請人は不安な気持ちを抱いたと考えられるので、申込金の半額（5 万円）を返金する。

2. 手續の経過と結果

申請人からは、本件契約を締結した経緯、解約を申し出た経緯等について聴取するとともに、相手方事業者からは、契約当時の状況、申込金半額を返金するとの根拠等について聴取した。

申請人は、相手方事業者の施設が気に入り契約を締結したにもかかわらず、いきなり改装の話が出てきたことや、改装の説明が二転三転したことに不信任を感じたため、解約を申し出たものであり、申込金全額の返金を強く求めると主張した。

これに対し、相手方事業者は、①計画段階の予定を話してしまった従業員に落ち度はあるものの、改装はあくまで予定であり、仮に改装しても式には影響がない旨は説明していること、②挙式の場所と日時を確保し、申込金の対価となる業務もしていること等を主張した。

両当事者の主張等を踏まえると、①挙式日より 1 年以上も前の解約であり、相手方事業者には 10 万円に相当する損害が生じているとは考えにくいこと、②同様の事案で、取消料として申込金 10 万円と実費を支払うとしている約款の規定について、消費者契約法第 9 条第 1 号により無効とした裁判例（東京地判平成 17 年 9 月 9 日）があること等から、「御婚礼当日より起算して 180 日以前の場合」の取消料が「申込金の 100%+実費」となっている相手方事業者の約款の規定は、消費者契約法第 9 条第 1 号の「平均的な損害」を超えるものであると思料された。

そこで、相手方事業者に対して、消費者契約法第 9 条の適用や損害の具体的内容について書面で回答を求めたところ、相手方事業者は、一般的に、また本事案においても、10 万円を超え

る費用を支出していると主張するとともに、①申込金は、結婚式場を利用し得る地位を取得するための対価としての性質を有するものであり、既に対価を得ている以上、損害賠償の予定ではなく、消費者契約法9条の適用はない、②東京地判平成17年9月9日の裁判例は、在学契約について判断をしている最高裁平成18年12月22日第2小法廷判決に抵触するものであり、本件においては通用し得ない、③したがって、当社には申込金を返還する義務はないが、紛争の早期解決を図るため、申込金10万円全額を返金するとの回答をしてきた。

仲介委員は、紛争の早期解決が両当事者にとって有益であると判断し、申請人に対して相手方事業者の回答を伝えたところ、申請人もこれを了承したため、和解が成立した。

【事案 9】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

結婚式と披露宴を平成 22 年 4 月に行う予定で会場を探していたが、新婦の母が互助会の会員なので、会員特典として 30 万円割引になることを知り、同年 2 月 25 日、新郎新婦で相手方事業者に出向いた。相手方事業者の担当者に結婚式と披露宴の見積書を作成してもらったところ、2 月 28 日までに申し込んで申込金を支払うと、さらに 2 月特典として総額から約 25 万円の割引を受けられると説明された。会員特典の 30 万円割引の他にさらに割引されるのであればと思い、新郎と新郎の両親が 2 月 28 日に再び相手方事業者に出向くと、取消料の説明をされたので不安に感じた。しかし、担当者が「早く式を挙げた方が良いのでは」などと勧めるので、2 月特典を受けられるのはその日が最後だったこともあり、新郎が契約規定に署名し、申込金 10 万円を支払った。

しかし、その後の打合せの中で、相手方事業者から提示された見積書はすでに全ての割引特典が適用されたものであることが判明した。新婦が妊娠により体調不安定であったこともあり、申し込みから 1 週間後の 3 月 6 日に解約を申し出たところ、相手方事業者から、既に支払った申込金 10 万円の他にさらに約 42 万円の取消料を請求された。

申込時に見積書の詳細な説明や取消料についての説明がなく、納得できない。申込金 10 万円は放棄するので、その他の負担なく解約したい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

互助会の会員特典については、申請人に説明し、見積書にも記載している。

申し込みから約 1 週間後の解約の申し出だが、申請人が予約した期間中は、宴会場を他に販売できず、損失が発生している。契約時に契約規定に基づく取消料について説明し、申請人の理解を得ている。したがって、規定に基づいて取消料を請求する。

2. 手續の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、結婚式と披露宴の契約締結までの経緯等について聴取した。

申請人は、契約締結に際して、2 月特典の割引を受けるために 2 月中の契約を急がされた事情があり、相手方事業者から提示された見積書の記載がわかりづらい上に、相手方事業者から割引特典適用の有無や契約金額について詳しい説明がなかったため、誤解が生じたと主張した。また、申し込んでから 1 週間後にキャンセルしており、相手方事業者に損害が発生していないと考えられるにも関わらず、申込金（10 万円）に加え約 42 万円の取消料を請求するのは納得できないと主張した。

これに対し、相手方事業者は、「申請人が予約していた期間中は宴会場を他に販売できず、損害が発生している。取消料について説明した上で、申請人の了解を得て契約しており、当社の契約規定（宴会当日の 60 日前から 31 日前までの間の取消料は見積額の 50%）どおり、申込金 10 万円の他、約 42 万円の取消料を請求する」と主張した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方事業者に対し、①見積書の記載がわ

かりづらいこと、②社団法人日本ブライダル事業振興協会の「結婚式・披露宴会場におけるモデル約款」の解約料金の規定に比べて、契約規定の取消料が高く設定されていること等を指摘し、一層の譲歩を求めた。

その結果、相手方事業者は、本件紛争を早期に解決するため、上記モデル約款に準拠しつつ、その取消料について、モデル約款では59日目以降30日目までで見積額の40%とされているのを20%に引き下げることにより、解約のための追加支払い額を約10万円に引き下げることに応じた。これに申請人も同意したことから和解が成立した。

【事案 10】 退会金名目で金員を要求され代わりに商品購入をさせられた契約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

申請人は、物品が安く購入できるとの触れ込みでレジャークラブ等を運営する会社の会員となっていた（実際は余り使用できる場面がなく使用していなかった）ところ、退会することを考えていたが、当該会社の業務が倒産してその業務を引き継いだという販売業者（相手方事業者A）の担当者を名乗る者から突然連絡があり、「退会した場合には退会金は100万円ほどかかるが、退会せず移籍した場合であれば84万円で済む」、「移籍費用の84万円は教材を買ったことにしてローンを組めばいい」等と説明され、申請人はそのような退会金がかかるとの説明は全く受けていなかったものの、退会金より安く済むとの説明を信じて、その場で信販会社（相手方事業者B）の申込書に記入し、教材購入の契約を締結した。

しかし、実際には、当該会社が倒産したことも業務を相手方事業者Aが引き継いだこともなく、その後、上記担当者を名乗る者は詐欺で警察に逮捕され、上記の説明が事実ではないことが分かったため、信販会社（ただし契約書上は購入資金に関して金銭消費貸借を行った貸金業者であるものとなっている。）に支払停止の抗弁書を送り、クレジット返済の引き落としを止めてもらった。しかし、最近になり信販会社から再請求がきている。

教材を返すので、今後の引き落としを止め、既払金（約60万円）の返還を求める。

＜相手方の対応＞

（1）相手方事業者A

所在不明

（事務局が配達証明郵便で送付したところ「尋ねあたらず」で返送されてきた。

なお、記録上、相手方事業者Aは、上記販売担当者を名乗り逮捕された者について自社従業員ではないと主張していたことが窺われる。）

（2）相手方事業者B

和解の仲介の手續に応じる。

しかし、当社は民法上の善意の第三者的立場であり、購入資金の貸付けに当たっても、教材購入の意思表示の確認を行っているため、申請人の主張は認められず、残額と損害金の支払を求める。

2. 手續の経過と結果

相手方事業者Aは所在不明のため手續に応じず、相手方事業者Bと申請人との間で手續を進め、申請人からは契約に至るまでの経緯等について、相手方事業者Bからは相手方事業者A及び販売会社を管理する管理会社（以下、事業者C）との関係等について聴取した。

申請人は、平成3年頃から入会していたレジャークラブの移籍料等を支払う名目で、平成15年より数回にわたって、会員権の運営会社変更に伴い金員がかかるなどと言われては、そのたび毎にローンを組んで支払をしていた。平成19年2月には、再び上記＜申請人の主張＞記載のとおり経緯で同会員事業を引き継いだという相手方事業者Aの担当者を名乗る者から、退会

するためには退会金が必要であるが、退会金よりも移籍費用の方が安く済むと言われ、教材を買ったことにしてローンを組むことで移籍費用を支払えばよいとの説明を受けて、ビジネス教材を購入し、相手方事業者Bとショッピングローンの契約（以下、本件契約）を結んだ。その後、上記の勧誘者が詐欺により逮捕されたところ、申請人がその被害者リストに含まれていたことから、警察より問合せを受け、相手方事業者Aの担当者の説明が事実ではないということが分かったとのことであった。

一方、相手方事業者Bは、本件契約締結時に、申請人に対して電話で契約の意思確認を行っており、その際に申請人が退会金に代えて移籍金を支払うためにローンを組むだけで商品購入をする意思はないことを相手方事業者Bに伝えなかった以上、申請人の主張は認められないなどと主張した。

しかし、関係資料及び聴取結果によれば、相手方事業者Bと販売会社及び販売会社の間に介在する会社との関係や手続面からみて、取引は割賦販売の実体を有していると認められた。また、申請人はそもそもレジャークラブ会員を実質的に退会するために形として移籍料を支払うつもりであったのであって、ビジネス教材を購入する意思はなく、実際に教材自体申請人には全く不要なものであって、意思確認方法に不備があったと言わざるを得ないと考えられた。そのため、仲介委員として、これらの問題点を相手方事業者Bに対して指摘しつつ、本件紛争の和解案として、未払金について当然にその支払義務がないことを確認し、爾後これを請求しないこととするとともに、既払金についても相応の金額（少なくとも既払金の半額以上）を申請人に返還するよう提案・勧告した。

相手方事業者Bは、最終的に、この提案・勧告を受け入れ、申請人に未払金の支払義務がないことを確認し、既払金の半額の返還に応じることで、和解が成立した。

【事案 11】携帯電話の保証サービスに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

1年前に購入した携帯電話（以下「本件携帯電話」という。）の電源が入らなくなったため、点検をしてもらおうと相手方事業者のショップに行った。店員から、ここでは分からないのでメーカーに修理に出す必要があると言われたが、有料の保証サービス（「全損」等を除いて無償修理を受けることができるサービス）に加入していたので、修理を依頼することにして帰宅した。

後日、相手方事業者より、本件携帯電話の故障原因は、外圧により内部基盤が破損した「全損」であり、当該保証サービスの無償修理の対象外なので、有償修理（5,250円）になると連絡があった。

しかし、本件携帯電話を修理に出した時には、傷やへこみは無かったため、外圧による内部破損が起こっていたとは信じ難い。ショップからメーカーへ輸送した時に傷ついたものであると思われるが、相手方事業者はそれを認めない。故障の原因を明らかにした上で、保証の範囲内として無償で修理することを求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

本件携帯電話をメーカーで調査したところ、基盤の破損が故障の原因であったため、保証サービスの無償修理の適用範囲外であった。ただし、申請人は当社の顧客であることから円満解決をしたい。

2. 手續の経過と結果

両当事者より紛争の経緯や故障状態等について聴取したところ、申請人は、携帯電話の外観に基盤が破損するような傷をつけた覚えはなく、今回の故障は通常の使用をしていて起こったのであるから無償修理の対象とならないのはおかしいと主張した。また、当該保証サービスを申し込む際、相手方事業者から「全損」の具体的な例について説明を受けておらず、また、本件携帯電話を修理に出した時にショップの店員がチェックをしたが、外観に大きな傷はなかったと主張した。

他方、相手方事業者は、「全損」とは、携帯電話機内部の基盤の交換を要するものであり、外観に傷がなくとも日々の使用によって基盤が破損する可能性はあると説明した。また、契約の際には、携帯電話の適切な使用方法について消費者に向けたリーフレットを配布して説明をしていると主張した。

しかし、無償修理の対象外となる「全損」の具体的な範囲や内容については、約款やリーフレットにおいても明確な規定・説明がなされておらず、消費者にとって分かりにくいことは否定できないと考えられた。

以上を踏まえて、仲介委員は、相手方事業者が申請人に負担を負わせることなく本件携帯電話の修理を行うとともに、今後の顧客対応について見直し、また、「全損」の定義など保証サービス規定の明確化や携帯電話機の取り扱い方法に関する周知・啓発に努めること等を内容とす

る和解案を提示したところ、両当事者がこれに同意し、和解が成立した。

【事案 12】中古車の修復歴の説明に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

インターネットの中古車サイトで見つけた中古車について、相手方事業者と電話で問い合わせたところ、「インターネットに掲載している中古車よりも、もっと状態の良い同車種の中古車（以下「本件中古車」という。）がある。車体右側面の部品を交換しているだけで内外装ともにきれいな状態だ」と言われた。その後、FAXで見積書等を出してもらった上で、本件中古車の売買契約（以下「本件契約」という。）を締結したところ、事前に説明のあった部位以外にも修復歴等があることが判明した。そこで、相手方事業者の計算ミスにより余分に支払った法定費用等の返還請求をしない代わりに十分な点検整備をすることで相手方事業者と合意した。

ところが、納車された本件中古車には傷や不具合等が多く見受けられたため、修理・補修の一部費用を相手方事業者が負担する旨の約束を取り交わし、履行された。その後、相手方事業者に対する不信感から、本件中古車を複数の自動車整備業者等に点検してもらったところ、もっと多くの再塗装や修復歴があることが判明した。

そこで、相手方事業者と連絡したところ、すでに修理・補修の一部費用を支払うことで合意しているのだから、追加の費用負担には応じないとの回答であった。

契約前の説明と異なることや、十分な点検整備を依頼したにもかかわらず、明らかな傷等があったことから、法定費用の上乗せ分、部品代、修理費用の未払い分の計約 13 万円に加え、休業損害・精神的苦痛として 10 万円の合計約 23 万円の支払いを求める。

<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。

契約前及び納車前にすべて説明しており、FAX で申請人に確認してもらっている。また、これまで申請人と何度も話し合いをしており、最終的には「これをやってもらったら、もう何も言いません」と言われ、作業も完了している。すでに和解していることから、申請人の請求は一切認めない。

2. 手續の経過と結果

申請人からは、契約締結に至る経緯や修理に要した費用等について、相手方事業者からは、契約前の説明の状況やこれまで申請人に支払った修理代金等について、それぞれ聴取した。

双方の聴取内容を踏まえ、仲介委員は、申請人が請求している約 23 万円のうち、約 13 万円については本件中古車の修理に実際に要した費用であることから、請求として妥当であると判断し、両当事者に和解案として提案した。

これに対し、相手方事業者は、本和解仲介の手續前に行った申請人との話し合いの中で、以後の請求はしないことで合意済みであると主張し、金額の減額を求めたが、仲介委員より相手方事業者に対し再度説得に努めた結果、後日、相手方事業者より 10 万円であれば和解に応じるとの回答があり、申請人もこれに同意したため、和解が成立した。

<title>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 3 回）</title>