

報道発表資料

平成 23 年 3 月 3 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 4 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 4～1 月で 122 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 4～1 月で 86 件。
（制度スタート後の総申請（228 件）の 6 割強の事案で手続終了）
- ・今年度に実質的な手続が終了した事案（75 件）のうち 6 割強の 47 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)	8	5	3	0			
	10 月	42 (15)	6	4	1	1			
	11 月	16 (13)	5	0	4	1	13	4	
	12 月	8 (5)	15	9	3	3			7
平成 23 年	1 月	9 (10)	10	6	3	1			
	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 (4～1 月)	122	86	47	28	11	54	11	8

（注 1）平成 23 年 1 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（57件、25%）。
 ・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	57
2. 保健衛生品	48
3. 教養娯楽品	28
4. 内職・副業・ねずみ講	14
5. 教養・娯楽サービス	12
6. 土地・建物・設備	11
7. 運輸・通信サービス	9
8. レンタル・リース・賃借	8
9. 役務一般	7
10. 車両・乗り物	6
11. 保健・福祉サービス	5
11. 住居品	5
11. 他の役務	5
14. 被服品	4
15. 工事・建築・加工	3
16. 他の商品	2
17. 管理・保管	1
17. 修理・補修	1
17. 商品一般	1
17. 他の相談	1
合計	228

(1) 預貯金・証券等	25
(2) 生命保険	13
(3) 融資サービス	4
(4) デリバティブ取引	4
(5) 損害保険	3
(5) その他の保険	3
(7) ファンド型投資商品	3
(7) 他の金融関連サービス	2

(1) 化粧品	47
(2) 理美容器具・用品	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	202
2. 販売方法	131
3. 品質・機能・役務品質	26
4. 接客対応	21
5. 安全・衛生	15
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	228

(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)	204
2. 第2号類型(重大性)	11
(1) 生命・身体	(8)
(2) 財産	(4)
3. 第3号類型(複雑性等)	3
合 計	218

(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	102
2. 消費生活センター等の相談経由	126
合 計	228

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	19
2. 合議体(2人)	108
3. 合議体(3人)	87
合 計	214

(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	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
60	23年3月	波動水生成器の解約に関する紛争	×	株式会社バイオシーパルス
61		賃貸マンションの修繕に関する紛争	×	株式会社トーヨーテクノ
62		競馬情報の返金に関する紛争	×	株式会社ウイニングチケット
63		会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争	×	株式会社ギフト
64		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	×	有限会社富澤ハウジング
65		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	株式会社ドクターズ・エクセレンス
66		俳句集の自費出版の解約に関する紛争	○	
67		クリーニング火災に関する紛争	(※3)	※3: 取下げ
68		インターネットオークションに関する紛争	○	
69		電話機リース契約の解約に関する紛争(4)	○	
70		変額個人年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
71		手術給付金等の過少給付に関する紛争	○	
72		マンションの共用部分の不具合に関する紛争	○	
73		自動販売機ビジネス代理店契約の解約に関する紛争	○	
74		育毛剤等の解約に関する紛争	○	
75		ビジネス講座の解約に関する紛争	○	
76		ノートパソコンリース契約の解約に関する紛争	○	
77		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(3)	○	
78		終身年金保険の解約に関する紛争	○	
79		電気駆動型自動車の電磁波被害に関する紛争	○	
80		社債の償還に関する紛争	○	

【事案 1】波動水生成器の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

友人に良い話があると誘われ出向いた先で、販売員から「持病がよくなる、良い商品なので知人にも売れる」等と、相手方事業者^(注)の波動水生成器（以下、「本件商品」という。）について説明された。後日、研修先で様々な体験談を聞き、効果があるなら沢山の友人にも勧められると思い、平成 17 年 8 月、本件商品を 10 セット購入した。

しかし、説明されたような効果は全くなく持病も治らなかった。そのため、友人に勧めることはできないので、返品・返金を求めたが、契約に問題はないので応じられないと言われた。

全ての商品を引取り、支払済みの約 300 万円全額を返還してほしい。

(注) 株式会社バイオシーパルス

本社所在地：福岡県福岡市博多区

<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。

当社の商品は、健康維持・健康増進の手助けをするものであり、病気等の治癒や改善を約束するものではない。

申請人の手元にある本件商品のうち 2 セット分を寝具等他の商品へ交換する方法で、解決したい。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、本件商品に関する契約締結までの経緯等について聴取した。申請人によると、勧誘の際、本件商品を使用すると病気が良くなり元気になる、勧誘者が申請人に代わり本件商品を説明して再販売するという説明があり、病気が治る良い商品なら知人にも勧められると思い購入したとのことである。しかし、実際には効果を認めることができなかつたため知人に勧めることもできず、解約を申し入れた。

申請人は、最低でも商品代金の半額の約 150 万円の返金を希望した。これに対して、相手方事業者は、申請人に契約意思があつたので契約したのであり返金には応じられないが、自社の別の商品と交換するという解決方法を提示した。

このため、仲介委員より相手方事業者に対して、申請人が効果を疑問視している同社の他の健康関連商品と交換するという解決方法は不誠実であり、現実的ではない旨を指摘したが、相手方事業者は、金銭での解決を拒み、あくまで自社の別の商品と交換することに固執したため、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、手続を終了するに至った。

【事案2】賃貸マンションの修繕に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成15年8月に賃借し、現在も賃借しているマンションの排水が悪いので、平成21年7月頃、貸主である相手方事業者^(注)に「トイレの床が茶色くなっている。トイレが臭く全室に臭いが充満する」などと苦情を申し入れたところ、相手方事業者社長は「分かった」と言いながら放置し、平成22年6月になってようやく相手方事業者を名乗る者が来訪し、便器を見て「交換しないとダメだ」と述べ、便器を交換した。しかし、便器交換後もトイレが詰まって溢れ^{あふ}そうになったり、家中に臭気がこもる日々が続くなど、以前よりも排水が悪くなったので、相手方事業者に連絡をすると、電話に出た女性が「あっそう」などと言って放置した。そこで再度相手方事業者に連絡したが、相手方事業者社長は「部屋を借りている人が直すべきだ」などと述べて、さらに放置した。その後何度も相手方事業者に連絡をしているが、まともに取り合ってもらえない状態である。

相手方事業者の負担で下水管などを早急に修繕するよう求める。

(注) 株式会社トーヨーテクノ

本社所在地：千葉県千葉市中央区

＜相手方の対応＞

回答書及び答弁書の提出を要請したが、提出されていない。

2. 手続の経過と結果

相手方事業者からは、回答書及び答弁書の提出期限を過ぎても提出されなかったため、事務局より架電し書面の提出を求めたところ、指定する日までに提出するとの回答が得られた。しかし、指定する日に提出されなかったため、再度提出を促したところ、社長に確認のうえ折り返し連絡をするとの回答を得たが、その後相手方から連絡はなかった。事務局より再び架電したが、いつ提出できるか不明であるとのことであったので、再び連絡した際に、相手方事業者が再び提出日を指定した。

以上の状況をふまえ、仲介委員より相手方事業者に対して、相手方事業者自身が指定した期限までに回答書等の提出を求めるとともに、その提出がない場合には、相手方事業者が和解仲介手続に応じる意思がないと判断せざるを得ず、手続は終了となる旨を記載した書面を送付した。しかし、相手方事業者が提示した期限までに回答書及び答弁書の提出はなされなかった。

このような状況に鑑^{かんが}み、仲介委員は、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。

【事案 3】競馬情報の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

競馬情報無料を謳った相手方事業者^{（注）}のホームページを見つけ、後日、氏名や連絡先等を登録した。メールで無料情報が届いた後、相手方担当者から電話があり、「1万円が100倍、1000倍になったらどうします？」と言われ、興味を持った。その後も電話でやり取りをしたところ、「すぐに400倍のレースがあるので手付金を入金するように」と言われて手付金3万円を入金した。

翌日、相手方事業者から電話があり、「出来レースなので外れることはない」「外れたときは翌週に代替レースがある」等と説明され51万円を入金した。

ところが入金した翌日、相手方担当者より電話があり、「運搬中に馬がけがをしたのでレースは中止になった。翌週に倍率1400倍の代替レースがある。内金110万円を入金してほしい。外れたら全額返金する」と言われ、110万円を入金した。

数日後に相手方事業者に電話したところ、「情報漏れがあり、レースは中止」と言われた。全額返金の話をしたところ、「返金はできないので競馬で勝って取り戻してほしい」と言われた。その後も再三返金を求めているが、対応されない。

これまで何度も書面での回答を求めてきたが、情報漏れになると言われ、口頭のみとなっている。これまで相手方事業者を支払った全額（約160万円）を返金して欲しい。

（注）株式会社ウイニングチケット

本社所在地：東京都渋谷区

<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書等を送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送された。そこで、相手方事業者に電話をかけ、住所に誤りがないことを確認の上、再度通知書等を送付したが、やはり返送された。

そのため、相手方事業者の了解を得た上でファックスにて送信し、回答を待ったが、期限までに回答が寄せられなかった。

その後、以下の方法で相手方事業者との連絡を試みたが、いずれも届かなかった。

- ①相手方事業者の住所宛に、回答要請の書面を添えて通知書等の書類一式を配達証明郵便にて送付。
- ②相手方事業者の代表取締役住所宛に、①と同じ書類一式を配達証明郵便にて送付。
- ③相手方事業者のファックスに、回答要請の書面を送付。

その後、電話も「現在使われていない」旨の自動アナウンスが流れる状況となり、相手

方事業者と連絡を取ることができなくなったため、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】 会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

知人から、事前に会員登録して、新規会員を紹介すると利益が得られると説明されたため、相手方事業者から投資用ソフトウェアの CD-ROM（以下、「本件ソフトウェア」という。）を約 24 万円で購入した。後日、知人の話を聞いて不安を感じたことから、相手方事業者^{（注）}に電話によりクーリング・オフを申し出たところ、本件ソフトウェアが封入されている商品の開封シールを剥離したことを理由に認められなかった。

その後、消費生活センターに相談し、再度、相手方事業者に対して書面にてクーリング・オフを求めたものの、一方的に拒否された。

そこで、クーリング・オフに基づいて本件ソフトウェアを返品し、既払い代金の返還を相手方事業者に対して求めたい。

（注） 株式会社ギフト

本社所在地：神奈川県横浜市中区

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

ソフトウェア購入申込書の注意事項において、①必ず利潤が生じるとは明記していないこと、②会員の活動内容次第で期待される収入を得ることが可能ではあるが、単に参加するだけで活動しなくとも収入を得られるものではないこと、③「本製品の性質上、開封後の返品は一切できません」と明記していることから、申請人の請求を認めない。

2. 手続の経過と結果

申請人から本件ソフトウェア購入の経緯などについて聴取したところ、相手方事業者の販売方法は、ソフトウェアを購入した者が販売員組織に加入して、他の顧客を勧誘又は紹介することによって、その売上金の一部をボーナスとして受け取るシステムとなっていた。このような取引は、特定商取引に関する法律（以下、「特商法」という。）第 33 条に規定する連鎖販売取引に該当し、相手方事業者及び販売員組織に加入して勧誘をする者は同法に基づく規制を受ける可能性が高いと考えられた（なお、申請人はいわゆる無店舗個人である。）。

そこで、仲介委員は、相手方事業者に対して、交付書面に中途解約などの契約解除に関する事項や商品の種類、性能、品質に関する事項として投資取引先及び投資商品の種類などが明記されていないこと、契約書の文言（「本製品の性質上、開封後の返品は一切できません。」）が、クーリング・オフの行使範囲を不当に制限する規定であることなど、交付書面の記載不備によりクーリング・オフの行使が認められる可能性があることを指摘した。また、契約締結後 20 日経たないうちに、申請人が相手方事業者に対してクーリング・オフを架電により申し入れたところ、担当者が「本製品の性質上、開封後の返品は一切できま

せん」との契約書の文言を理由に、クーリング・オフを拒否していることが、クーリング・オフの妨害行為に当たるのではないかと指摘した。

こうした仲介委員の指摘に対して、相手方事業者は、本手続による解決ではなく、裁判所による解決を望み、上記の法的問題点については回答しなかった。

その後、仲介委員は相手方事業者に対して上記の法的問題点を質問書に記載して発出したところ、「話し合いの機会を求める」旨の抽象的な意見を寄せるにとどまった。その後、二度にわたって同旨の質問書を発出したが、結局、上記の法的問題点に対する回答は得られなかった。そこで、相手方事業者に対して、改めてこれらの法的問題点に対し回答するよう要請するとともに、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、これ以上本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とした。

【事案5】賃貸住宅の敷金返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

住宅の賃貸借契約の途中解除を申し出たところ、相手方事業者^(注)から契約時に交わした「重要事項説明書」の「敷金の精算に関する特約」に基づき、敷金月額賃料2カ月分13万円のうち月額賃料1カ月分を償却すると告げられた。

契約を締結した際に、当該特約について相手方事業者等から十分な説明を受けていない。また、そもそも本件賃貸借契約の中途解約は、居住中に発生した問題（隣接道路の振動の問題(*1)、ガス料金の問題(*2))について、相手方事業者が真摯^{しんし}に対応しなかったことに起因し、やむを得ず転居するものである。

相手方事業者が差し引いた敷金の一部（月額賃料1カ月分65,000円）の返還を求める。

(注) 有限会社富澤ハウジング

本社所在地：千葉県白井市

- (*) 居住場所が県道に接しており、大型ダンプカーの通行において道路状況（短い区間にて工事後により段差がある。）と相まって大きな振動により安眠できない状況であった。
(*) ガス料金が高額のため、生活費の負担軽減のためにプロパンガス納入会社の変更を相手方事業者に求めたが、真摯^{しんし}な説明なく拒否された。

<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。

事実と異なる一方的な主張であり、認める訳にはいかない。

本件賃貸借契約の中途解約の際に敷金1カ月分を償却することについては、仲介業者の立会いのもと、申請人も納得の上で契約している。また、契約解除の場合、敷金からハウスクリーニング代等を差し引くことになっており、本物件は新築未入居で賃貸借契約したが、申請人退去時はタバコの臭いがきつかった。当方に何らの問題はない。申請人に対し、申請の取下げを求める。

ガス料金の問題については、引越時に共益費（ガス代）の清算をしていない。6カ月分36,000円の未納があり、その半額を当方がプロパンガス納入会社に支払った。

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の回答書の内容を踏まえ、相手方事業者に対し、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等を書面で要請した。

これに対して、相手方事業者からの回答はなかった。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、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。

【事案 6】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 2 月、医師や歯科医を紹介するという結婚相手紹介所^(注)（以下、「相手方事業者」という。）から、ダイレクトメールが届いた。中に入っていた資料に、先着 30 名限定で、正規料金約 51 万円が割引され約 7 万円でサービスが受けられる旨の記載があったため、相手方事業者に電話をかけた。

電話で、相手方事業者から「まずは約 7 万円を振り込んでください。先着 30 名なので、急いだほうがよい」と言われ、電話の対応も丁寧で、感じの良い方だと思ったので、数日後に、相手方事業者に振り込んだ。その後、入会申込書とプロフィールを記入した用紙を郵便で送付し、3 月、4 月の利用を申し込んだが、仕事が忙しくなったため、電話でクーリング・オフを申し出た。

しかし、相手方事業者から「クーリング・オフはできない」と断られた。クーリング・オフができると思っていたので、困って、最寄りの消費生活センターに相談し、アドバイスを受けて、書面でクーリング・オフを相手方事業者に通知した。これに対し、相手方事業者は「2 カ月の利用期間なので、特商法の適用はない。返金はできない」と回答した。

契約書の交付もなく、結婚相手の紹介も受けていない。支払った約 7 万円の返還を求める。また、相手方事業者に提出した個人情報を含む資料の返却を求める。

(注) 株式会社ドクターズ・エクセレンス

本社所在地：滋賀県近江八幡市

<相手方の対応>

相手方事業者から回答書がファックスで寄せられたが、和解の仲介の手続により解決を図る意思があるか否かの明確な意思表示はなく、別紙に手書で「当社に落度がある場合、速やかに返金や和解をしたい。ただし、国民生活センターに対して、いくつか質問があるので回答願いたい。」として下記内容が記載されていた。

- ①サービスの提供期間が 2 ヶ月の場合、特定継続的役務提供に該当するのか。
- ②特定継続的役務提供に該当しない場合、法的にクーリング・オフや返金をしなければならないのか。
- ③申請人に交付した「入会案内」に、クーリング・オフの適用がないことを記載している。
- ④国民生活センターは、申請人と当社のやり取りを正確に把握しているのか。
 - ・ 入会前の電話では、サービスの内容など詳しく説明している。
 - ・ 入会後に、申請人から「サービス開始をずらして欲しい」との申し出があったが、一括同時サービスで安くできる旨説明し、パンフレット通りのサービス提供期間のままとなっている。
 - ・ 退会前の問合せでは、当社から申請人に、退会しても返金はなく、サービスも受けられない格安サービスであることを説明し、サービスを受けることを勧めた。
- ⑤申請人から提出してもらっているのは入会申込書のみで、写真や免許証コピーなどは

提出してもらっていない。当社としては、返却したいが、入会申込書等は、税法上、保存が必要なので、どのように対応したらよいか。

当社の提案として、サービス（男性プロフィールの送付等）を提供することも解決案の1つではないかと考える。

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の回答書の内容を踏まえ、相手方事業者に対し、文書により当委員会の手続概要を説明の上、まずは、本手続によって解決を図る意思があるか否かの明確な回答をした上で、解決を図る意思がある場合、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等を要請した。

これに対して、相手方事業者からは、「(回答までの)日数がない」と記載された文書が届くのみであった。

そこで、仲介委員より相手方事業者に対して、センター法第22条に基づき、出席すべき日時、場所等を記載した書面により期日への出席要求を行った。ほぼ同時に、相手方事業者より、弁護士に相談したところ契約締結に何の問題もないと確認したこと、当社からの質問に対して国民生活センターは答えるべきであること等を記載した文書が届いた。

その後、相手方事業者より、出席要求書に対しては、所用があり指定された期日には出席できないが、期日の約4カ月後の特定の日時に変更して欲しい旨の文書による回答があった。

相手方事業者からの連絡はいずれもファックスのみであり、送信元も不明であった。相手方事業者の本店所在地は滋賀県であるが、相手方事業者のホームページに記載されている東京オフィス、大阪オフィスの電話番号は利用されていない状況であった。こうした状況を踏まえ、仲介委員は相手方事業者が手続を引き延ばすのみで誠実に対応しているとは考えられないとして、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。

【事案 7】俳句集の自費出版の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 4 月頃、相手方事業者から届いた郵送物で、申請人代理人は、申請人が俳句集の発刊の契約をしていたことを知った。申請人は、当時、認知症の初期段階と推察される状態で、体調不良でもあったことから、申請人代理人は、申請人に確認した上で相手方事業者に発刊を断った。

しかし、相手方事業者は、担当者が、申請人に俳句集を発刊する意思があることを改めて確認したとのことで、解約に応じなかった。

再度、申請人代理人は、相手方事業者に対し、申請人の体調不良、判断力の衰えを理由に俳句集の発刊ができないことを伝えたと、申請人から既に 150 万円が支払われており、解約の場合には俳句集制作に係る人件費等を既払い金から差し引いて返金する場合もあるが、内部での調整が必要であるため 1 カ月後に回答するといわれた。しかし、回答期限を過ぎても相手方事業者から何の連絡もなかった。

既払い金 150 万円全額の返還を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

申請人の請求を認め、150 万円全額を返金する。但し、当社は 6 月決算となっており、決算日の売上費用がかさんでいるため、月 30 万円ずつの返金となる。

2. 手續の経過と結果

相手方事業者は、申請人の求める 150 万円全額を返金すると述べていたが、分割での支払いになる旨を併せて述べていたため、支払方法について話し合いをした。

申請人は、相手方事業者の信用に不安があるとして、手形の振り出しを求めていたが、相手方事業者が当座預金を有していないため、手形の振り出しはできないと述べた。

そこで、仲介委員が、相手方事業者の履行確保のために、相手方事業者の代表取締役個人を連帯保証人として和解書に加えることを提案したところ、両当事者が同意したため、和解が成立した。

【事案 8】クリーニング火災に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 5 月、購入金額約 30 万円分の衣類のクリーニングを相手方事業者に依頼したところ、相手方事業者がクリーニング品を保管していた倉庫に隣接する企業から火災が発生し、クリーニング品に損害が生じた。

相手方事業者は、クリーニング料金の 5 倍の額を補償すると連絡してきたが、補償規定に準じ、クリーニング料金の 20 倍である約 30 万円の補償を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思の有無は回答書の記載からは不明であるが、「和解の仲介の手続により解決を図る意思はない」欄に以下の記載がある。

隣接する建物からの罹災^{りさい}により被害を受けており、自社には過失がない。被害回復に努めるため、被害者が出火元に対して有する損害賠償請求権を自社の補償額の限度で譲渡する解決方法を案内している。案内に応じない場合は、直接出火元に請求するしか方法はない。

2. 手続の経過と結果

相手方事業者から回答書、答弁書が届いたが、回答書、答弁書の担当者欄には、相手方事業者の代表取締役が運営している別会社の社員名が記載されており、会社としての正式な回答が得られない状況にあった。

このため、相手方事業者に会社としての回答を求める手続勧奨文書を送り、出火元に対する代償請求の可能性を検討するために消防署に出火原因を問い合わせる等、手続を進めていた。

しかし、相手方事業者が本手続に応じない可能性が高いことや、相手方事業者が本手続外で提示する以上の補償金を請求することが難しそうであるという事情により、申請人から申請を取下げるとの連絡があった。

申請人が申請を取下げたため、本手続を終了した。

【事案9】インターネットオークションに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

インターネットオークションにより、新品未開封と記載されたCDプレーヤーを相手方事業者から購入した（以下「本件契約」という。）。商品は約1週間後に届いていたが、多忙であったため、1カ月半後に開封した。すると、商品には傷があり付属品も足りないなど、明らかに中古品であった。そのため、相手方に対して返品を申し出たところ、「1週間を過ぎたものは認めない」と拒否された。

本件契約を解除して商品代金、送料等合計約11万円を返還してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

当社は新品未開封で出品しており、商品到着後1カ月半後に申請人から連絡を受けたため、事実を確認することはできない。また、1週間を過ぎた返品は認めない旨記載しており、申請人もそのことに同意の上入札をしているはずである。

全額の返金は受け入れられないが、当社が商品を約9万円で引き取ることを提案する。

2. 手續の経過と結果

両当事者からこれまでの経緯等について聴取した。申請人によれば、オークションの際、「新品未開封」と記載されていたことに安心しており、かつ多忙等の理由により、開封が商品配達約1カ月後となったとのことであった。また、包装されていた箱のテープが二重張りであることなどから、中古品であると主張した。

一方、相手方事業者は、商品の返品の受付は商品到着後1週間以内であれば受け付けるが、商品到着後1カ月がたった状態では事実確認ができないため、返品には応じられないと主張した。

しかし、相手方事業者によれば、「新品未開封」として販売している商品は、包装のテープに二重貼りがなくことの確認のみをもって「新品未開封」と判断され、中身の確認はされていないとの説明であったが、「新品未開封」の定義はインターネット上の画面には掲載されていなかった。

仲介委員は、「新品未開封」として販売されていた商品が中古であるとすると、それは債務不履行であり、その責任は事業者側が負うべきであると相手方に対して指摘した。そこで、相手方事業者の和解案を踏まえ、申請人に一定の譲歩をすることを促しつつ、相手方に対しても今一步の金額の譲歩を求めたところ、紛争の早期解決の観点から両当事者が合意し、和解が成立した。

【事案 10】 電話機リース契約の解約に関する紛争 (4)

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 17 年 9 月、販売会社 A^(注) の販売員から自宅を訪問したいと電話連絡があった。来訪を断ったが、同日販売員が来訪し、盗聴防止用として電話機等のリース契約を勧められた。販売員に「収入が少ないので高額な支払いはできない」と何度も断って「帰ってほしい」と伝えたが応じてもらえなかった。根負けしてリース会社である相手方事業者との間で、月額約 2 万円、84 カ月間の電話主装置と電話機を申し込んだ（以下、「本件リース契約」という。）。電話機を設置した当日から解約を求め続けたが応じてもらえなかった。約 1 週間後、再び販売会社の販売員が自宅に来訪し、「これなら支払えるだろう」と言って、契約した電話主装置と電話機を撤去し、別の電話主装置を接続等もせず置いていき、別の電話機は設置されなかった。そのため、それ以降は以前から使用していた黒電話を使用してきた。

平成 22 年 4 月に、弁護士の助言に基づき、相手方事業者に解約通知を出した。これに対し、相手方事業者は担当者が自宅に来訪し、機器の写真を撮っていったが、解約についての回答は何もなかった。

本件リース契約の際、指示されて契約者欄に自宅玄関に看板を掲げていた寺の名前を記入したが、寺は、亡くなった弟が看板をかけて家庭内で仏像を拝むだけで、本件リース契約当ても看板だけを掲げていた状況だった。

相手方事業者は、本件リース契約の解約を認めて、これまでに支払ったリース代金約 108 万円を返還して欲しい。

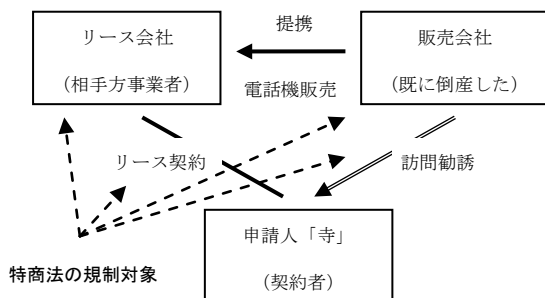
(注) 販売会社 A は平成 20 年 11 月に登記を閉鎖している。

＜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。

販売会社 A が既に倒産しているため、申請人の主張する販売会社の販売行為の真偽について確認ができず、販売会社と清算交渉する機会を既に喪失している。解決策として、リース残債を免除することを検討したい。

○本件リース契約（平成 17 年 9 月）



○本件リース契約の内容

リース会社：相手方事業者
販売会社：販売会社 A
契約者：寺
契約申込月：平成 17 年 9 月
商品名：電話主装置（1 台）、電話機（1 台）
月額リース料：約 20,000 円
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き落とし

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、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の契約書面を確認したところ、本件リース契約については契約者欄に自宅玄関に看板を掲げていた寺の名称が記載されていた。また、特商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。寺は、亡くなった弟が看板をかけて家庭内で仏像を拝んでいたもので、亡くなってからは申請人が引き継いだものの事業を行っていないとのことであった。

これに対し、相手方事業者は、本件リース契約は消費者としての契約ではなく事業者としての契約であるため、クーリング・オフの対象ではないこと、申請人は毎月自発的に月額リース代金を振り込んでおり、その経緯から本件リース契約を追認してきたと考えることを主張した。そこで、仲介委員から、相手方事業者に対して、

- ・ 本件リース契約は、寺が契約者となっているが、事業を行っているわけではないため、事業用に契約していないことは明らかであり、特商法の適用除外（第 26 条）に該当しないこと^(注)
- ・ 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、相手方事業者から申請人に対して法定書面が交付されていないため、クーリング・オフの起算が始まっていないと考えられること
- ・ 追認とクーリング・オフの議論は別であること

を伝えた。

しかし、相手方事業者は、クーリング・オフの趣旨は消費者に熟慮期間を与えることであり、本事案は5年近く約60回に渡り申請人が月額リース代金を振り込んでいることから、申請人には熟慮期間が十分にあったし、契約解除通知などの申し出をする機会は十分にあった。クーリング・オフの制度趣旨に照らせば、申請人のクーリング・オフ権の行使は信義則上制限されるべきであると主張して、クーリング・オフについては受け入れなかった。ただし、相手方事業者は申請人の本件リース契約の残リース代金の請求を放棄し、かつ既払いリース代金の5割を申請人に返還することで解決を図りたい旨を示した。

仲介委員は、相手方事業者の解決案を踏まえつつも、本事案については相手方事業者から申請人に対し、クーリング・オフにより既払いリース代金全額を返金することで解決が図られるべきであると考えた。そこで、相手方事業者の解決案の提示について、さらに譲歩する姿勢を示すことができないかを提案した。

これに対し、相手方事業者から、既払いリース代金約108万円のうちの8割（約86万円）を返還するとの回答があった。

申請人もその解決案に同意したことから、当事者間に和解が成立した。

(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』（特商法第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（特商法第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、原則として特商法は適用される」との解釈が示されている。

【事案 11】 変額個人年金保険の解約に関する紛争

1. 事案の概要

ほぼ同時期に 2 件の申請があったことから、併合して和解の仲介手続を進めることとした（申請人らの主張内容がほぼ同じであるため、以下、そのうちの 1 件（第 22-002 号）をもとに記載する）。

<申請人らの主張>

申請人らは、平成 20 年 4 月頃、年金保険に加入しようと思い、旧知の相手方事業者の営業担当者に相談したところ、定額年金保険と比べて変額年金保険の方が受取額はかなり多いなどとして、変額個人年金保険を勧められたため、同年夏頃、変額個人年金保険契約（以下、「本件契約」という）を締結した。

本件契約締結に至る保険募集の過程は、営業担当者による口頭での説明のみであり、相手方事業者発行のパンフレットなどによる保険内容の説明や元本割れなどの金融リスクの説明はなかった。また、変額個人年金保険の具体的内容を記した「契約のしおり・約款」の交付もなかった。

そして同年 10 月頃、世界金融不安の影響により、本件契約の運用状況を不安視した申請人らは、営業担当者に対し、本件契約を解約したい旨申し伝えたところ、営業担当者は 1 年経過しないと解約返戻金が発生しない旨を説明した。そのため、1 年経過後でなければ解約できないものと誤信し、1 年後に本件契約を解約した。

契約締結過程での説明不備などがあったことから、本件契約を取り消し、既払いの生命保険料の全額返金を求めたい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続に応じる。

申請人らの請求を認めない。

契約締結過程では、商品の内容はパンフレットなどを用いて説明をし、金融リスク等は重要事項説明書による説明も実施しているので問題はない。

さらに申請人らの知識、経験、財産の状況及び契約締結の目的に照らし適切かどうかを確認する「適合性確認書」や申請人らの変額型保険年金に関する契約意思を確認する「意向確認書」を、申請人らは各項目を確認の上で記入している。そして、「契約のしおり・約款」についても、重要事項説明書などとあわせて交付し、申請人らは申込書面の約款受領印欄に押印している。

また、平成 20 年 10 月頃に申請人らから連絡を受けた際には、「解約したい」と明確に言われたわけではなく、「1 年未満の解約ではほとんど解約返戻金が発生しない」と説明したのであって、「解約返戻金が全く発生しない」とは言っていない。

2. 手続の経過と結果

申請人らは実姉妹（40 代の企業勤務者）であり、相手方事業者の同じ営業担当者を通じ、

ほぼ同時期に変額個人年金保険契約（本件契約は一時払いではなく、月払い契約である）を締結していることから、両事案を併合して手続を進めることとし、申請人ら及び相手方事業者から、契約締結までの経緯や解約についての照会、相談の状況等について事情聴取した。

本事案における当事者双方の主張は真っ向から対立しているが、提出された資料の精査及び事情聴取を進める中で、契約締結過程においては、

- ・ 本件契約は申請人らからの申出によるものであること
- ・ 設計書は私製のものではなく相手方事業者所定のものであり、「定額」と「変額」の二種類の設計書が申請人らの手元に保管されていたこと
- ・ 「重要事項説明書」等も申請人らの手元に保管されていたこと
- ・ 「適合性確認書」と「意向確認書」は申請人らが自ら記入・押印したと認めていること
- ・ 契約締結の申込書は申請人らが自署、押印したと認めていること
- ・ 約款等の受領印は申請人らが自ら押印したと認めていること

等々の事実が判明し、これらからすると契約成立の形式的要件は満たしているとも考えられる。

一方、リーマンショックを契機とする金融不安が発生した際、申請人らが本件契約の運用状況等に不安を感じ解約についての照会、相談（平成20年10月頃）をしたことは、相手方事業者も認めている。その際に、相手方事業者が申請人らの意向を汲み本件契約の解約について詳細な情報を提供しておれば、申請人らがこの時点で実際に解約をしていた可能性は高かったとも考えられる。

このような状況を踏まえ、当事者双方の主張の相違点について、事実関係の有無を一つ一つ確定させることは本手続の性格上困難なことから、これまで両当事者間で1年にわたり交渉が続けられてきたことなどを考慮し、本件紛争を早期かつ円満に解決するため、平成20年10月時点で本件契約が解約されたものとして清算する内容の和解案を提示した。

これに対して、相手方事業者は、平成20年10月に^{さかのぼ}っての解約処理（遡及解約）は申請人らの解約の意思確認等の問題があり応じることはできないが、本件紛争を早期かつ円満に解決するため総合的な見地から、数万円程度の解決金を支払うことを提案、申請人らがこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 12】 手術給付金等の過少給付に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

自転車で走行中に転倒し、救急搬送された。緊急入院後に2つの手術（以下、「手術①」「手術②」という。）を受けた。

退院後、保険給付を受けるために昭和63年から契約していた相手方事業者にお問い合わせをしたところ、「給付金請求書」「受傷に関する状況・経緯の報告書」「診断書」が必要と説明され、必要書類一式が送付されてきた。診断書は様式の定まった所定の書類が送られてきたので、それを用いて病院に証明を依頼した。病院から封入された状態で診断書が返送されてきたため、開封せずに相手方事業者に他の必要書類と一緒に提出した。

その後、相手方事業者から保険給付金（以下、「初回給付」という。）が支払われたが、初回給付では手術②のみ、入院日数が1日少なく支払対象とされていたため、相手方事業者に照会したところ、「申請人から提出された診断書は手術②のみの記載となっているため、手術①の診断書を新たに病院からもらってほしい」と言われた。そこで、手術①の診断書を送付した結果、保険給付金が支払われた（以下、「追加給付」という。）が、遅延利息が付されていない。

追加給付は、本来であれば初回給付時に支払われるべきにもかかわらず、遅延したのであるから遅延利息が付されるべきと考え、この点を相手方事業者に質したところ、「初回給付は手術②の診断書に基づき、追加給付は手術①の診断書に基づいて支払ったものである。書類受付後から支払いまでに遅延があったわけではないため、遅延利息を付すことはできない」と言われた。

初回給付で手術①の保険給付金が支払われなかった原因は、相手方事業者指定の診断書様式に複数の主治医による手術等の情報を盛り込むことができなかったことにある。また、申請人自身が記載した「受傷に関する状況・経緯の報告書」には、手術①及び手術②について記入しており、診断書と不整合であるにもかかわらず、チェック体制が機能していないこと、さらに診断書の合併症記入項目の見落とし又は吟味評価の怠慢にも原因がある。

同種の不払い被害を救済するため、相手方事業者に対し、診断書に起因する過少給付の根絶対策を講じる必要性を訴えたが、対応されない。追加給付に係る遅延利息を支払うとともに、過少給付に気づいていない保険金給付者を調べ給付することを求める。

<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。

申請人の請求は認めない。申請人が紛争の内容としている「入院手術給付金が過少であった」という点について、手術①及び手術②の給付金はいずれも医師により証明された診断書に基づき適正に支払っており、当社としては過少給付及び付利すべき遅延利息はないと考える。

また、当社は支払手続の後にご請求全件を再度点検し、他院の診断書で請求いただければ追加でお支払いの可能性があると判断される場合などには、改めてお客さま宛にご案内する態勢を構築しており、本事案は、そのご案内の前に申請人から指摘があったものと考

える。

これまでも真摯^{しんし}に対応してきたところであり、給付金申請に係るお客さまサービス向上への取り組みなども含め、申請人には納得してもらいたい。

2. 手続の経過と結果

申請人に対し、追加給付に係る遅延利息について本手続で取り扱うこととする旨を伝え、たうえで、両当事者からこれまでの経緯等について聴取した。また、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ことも踏まえ、仲介委員より相手方事業者に対し提案（申請人の意見が相手方事業者における給付金請求に係るお客さまサービス向上への取り組みの参考になったことに対する謝意を表することなど）をした。

その結果、相手方事業者から提案を踏まえた回答が示されたことから、仲介委員より両当事者に和解案を提示し、和解が成立した。

【事案 13】 マンションの共用部分の不具合に関する紛争

1. 事案の概要

本事案は、約 100 世帯規模の集合住宅（以下、「本件マンション」という。）に居住する住民 98 人により選定された代理人らから申請がなされたものである。

＜申請人らの主張＞

居住している本件マンションの共用部分に、外壁タイルの剥離^{はくり}や石材の取付不良、雨水の進入、構造耐力壁のクラック等、通常の使用による劣化・消耗に起因するのではなく、約 8 年前の建物建造時の施工不良によるものと考えられる不具合が多数発生している。

そのため、修繕委員会を設立して不具合個所の整理と原因究明を行い、管理組合を通じて、売主と施工主に対して、不具合個所についての原因の調査や修理・修繕を求めてきたが、アフターサービス規準にある「2 年間のアフターサービス期間」が経過していることを理由に修繕等に応じない。

設計図と現状の仕様が異なっている等、そもそもの施工に問題があると考えられる十数個所については売主らの費用負担で修繕してほしい。

＜相手方の対応＞

（1）相手方事業者 A

和解の仲介の手続に応じる。

しかし、申請人らが修繕を求めている項目（個所）は、管理組合理事長・修繕委員会委員長から送られてきた書面の中で、「昨年の修繕工事实施の過程ならびにその後、新たな共用部の問題や不具合が顕在化」と自ら記載しているように、本物件引渡 7～8 年経過後に顕在化した事象であることは明白である。また、管理組合による通常の適切なメンテナンスの不足による不具合^{かし}であり、瑕疵は一切無いものと認識している。従って、当該項目の無償補修に応じることはできない。

（2）相手方事業者 B

和解の仲介の手続に応じる。

しかし、当社は、本件建物の建築請負工事の元請負人の下請として建築工事に関わったに過ぎず、申請人らから直接補修等の請求を受ける立場にはない。また、施工上の瑕疵^{かし}はないものと認識している。従って、当該項目の無償補修に応じることはできない。

3. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、当事者双方から契約時の説明やこれまでのやり取りについて確認をした。また、申請人らから本件マンションの不具合の状況と主張内容について、相手方事業者らからは不具合に対する施工方法及び認識について、それぞれ聴取した。

申請人らは、外壁タイルの剥離^{はくり}や連結送水管の漏水等、不具合 12 個所については、設計図と異なる施工がされていたり、不適切な施工がされているため、相手方事業者らの費用負担で修繕を行うべきであるとのことであった。

一方、相手方事業者らによれば、申請人らが主張する「設計図」とは「竣工図^{しゅんこうず}」のこと

であり、竣工図と現状に齟齬があるのであれば、それは竣工図の誤記載であり、現状が優先するとのことであった。また、その他の不具合に関しても、現状を把握していない個所はあるものの、対応すべき法的義務はないと認識しているとのことであった。

仲介委員は、申請人らが主張する不具合個所が多岐に渡ることから、まずは、申請人らに対して、不具合個所の整理と相手方事業者らに対して求める事項を明確化することを要請し、その上で両当事者立会いのもと、現地にて、本件建物について申請人らが主張する不具合個所について調査を行った。

現地調査を踏まえ、仲介委員が各該当個所について、相手方事業者らに責任があると考えられる個所及びその負担金額を検討した結果、建物構造の基礎的な部分に生じている不具合については、相手方事業者ら負担による修繕とし、引渡し後のメンテナンスによって対応が可能であったと考えられる個所については申請人ら負担とするとともに、当該建物の立地環境等を考慮して設計・メンテナンスすべきであった個所については両当事者で負担を折半することとし、相手方事業者らが合計約 1,330 万円を負担する和解案を両当事者に提案したところ、両当事者が合意し和解が成立した。

【事案 14】自動販売機ビジネス代理店契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

「時給換算 1,550 円以上」と記載された自動販売機の管理（商品補充・集金等）の仕事を折込広告で見つけて応募した。相手方事業者から売上の 30%が申請人の利益になると説明されたため、自動販売機 2 台分（160 万円）のビジネス代理店契約をして、6 年間分割で支払うクレジット契約を信販会社との間で締結した。

相手方事業者から、売上は自動販売機 1 台あたり月 10 万円ぐらいになると説明されていたが、実際は月 2~3 万円程度しかなかった。このことを抗議すると、相手方事業者から金利の低いところに切り替えるよう勧められたため、信用金庫のフリーローンに切り替えることにした。しかし、信用金庫では、所得証明がないと 100 万円以上を借りることができなかったため、100 万円についてのみ切り替え、残りの 60 万円は相手方事業者の営業部長が立て替えることになった（60 万円は未払いの状態）。そして、相手方事業者から、「160 万円のクレジット契約は取り消すので、信用金庫から借りた 100 万円をすぐに（相手方事業者の）口座に振り込むように」と言われ、そのとおりに振り込んだ。

しかし、自動販売機の売り上げからは当初説明されたような利益が出ていないことから、契約の解約と、相手方事業者に対して支払った 100 万円の返還を求める。

<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。

自動販売機ビジネスのリスクはしっかり理解した上での契約であり、設置費用（6 万円）や営業費用（10 万円）等、当社としても費用をかけているため、申請人の請求を認めない。

未払金（自動販売機代 60 万円、商品（清涼飲料水等）の代金約 5 万円）を支払ってほしい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、申請人から、契約締結に至る経緯やクレジット契約等について、相手方事業者から、ビジネスの内容や特商法（業務提供誘引販売取引等）の認識について、それぞれ聴取した。その上で、仲介委員より、相手方事業者に対し、クレジット契約書の提出及び業務提供誘引販売取引に該当するのではないかと指摘し、これについての見解を求め、相手方事業者は次回期日において回答することになった。

ところがその後、相手方事業者から「担当者が入院した。新しい担当へ引き継いで間もないので、回答を準備する時間がない」旨の連絡が寄せられた。そのため、第 2 回期日では相手方事業者から見解を得ることができなかった。

第 3 回期日では、相手方事業者より「クレジット契約はキャンセル扱いとしたため、書類はない。また、業務提供誘引販売取引には該当しないと考えている」との見解が出された。業務提供誘引販売取引に該当しない理由に具体的な理由の説明がなかったことから、仲介委員より同法の説明をしたところ、「書面にしてほしい。そのうえで弁護士等とも相談して検討したい」との意向が示された。そこで、①相手方事業者のビジネスは、自動販売機の設置場

所の選定、設置及び商品の供給を相手方事業者が行い、購入者は代理店として自動販売機の管理を行うことで売り上げの30%の収入が得られるものと勧誘して、自動販売機を販売し商品を供給する取引であり、業務提供誘引販売取引に該当すると考えられ、そうであれば契約書面の記載不備によりクーリング・オフが適用できること、②申請人が主張する事実を前提とすると、本事案は消費者契約法上も取消しができる可能性があることと解されること、③本事案の解決案について提示するよう求めた書面を交付し、1カ月以上の検討時間を設けた。

しかし、相手方事業者は、第4回期日において、「回答が間に合わない。現在、検討中である」旨を繰り返した。

そこで、1週間後までに回答するよう強く求めたところ、「業務提供誘引販売取引には該当しないと考える。また、申請人の請求は認められない」との結論を示す回答が寄せられた。

相手方事業者から提供されたこの回答を踏まえ、第5回期日を開催した。仲介委員より、再度、業務提供誘引販売取引について説明するとともに、本事案の具体的な解決を促したところ、業務提供誘引販売取引についての認識は変更しなかったものの、本事案の解決案として、①本件契約を合意解除すること（申請人は自動販売機の鍵を返却）、②申請人は、100万円の返還請求権を放棄すること、③相手方事業者は残代金60万円及び商品代金の未払金約5万円についての請求権を放棄すること等が示された。これに対して申請人も合意したため、和解が成立した。

【事案 15】育毛剤等の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方販売会社Aが主催する毛髪育毛の無料体験コースについて、雑誌に掲載されていた広告を見て興味を抱いたため、数年前に相手方販売会社B（当時、相手方販売会社Aとフランチャイズ契約を締結していた。）の店舗に赴き、育毛無料体験コースを受けた。育毛体験後、相手方販売会社Bの担当者から、「治療すれば確実に良くなる。」等の勧誘を受けたが、高額であることを理由に断った。さらに、相手方販売会社Bの担当者が「このままでは治らなくなる。」等の発言により不安となったので、「絶対に治る。」という言葉を用いて、相手方信販会社Cとの間で、支払総額約 56 万円のクレジット契約を締結し、20 時間の育毛コースや育毛剤等を購入した。

その後も、相手方販売会社Bの担当者から「もっと良い育毛剤が使える 100 時間コースの方が良い。」等と強く勧められたため、新たに相手方信販会社Cとの間で、支払総額約 120 万円のクレジット契約を締結し、100 時間の育毛コースと育毛剤を購入した。

さらに、相手方信販会社Dとの間で、支払総額約 90 万円のクレジット契約を締結した（以上のクレジット契約を総称して「本件クレジット契約」という。クレジット契約総額は約 266 万円である。）。

しかし、相手方販売会社Bの担当者が説明したような効果が現れなかったのみならず、毛髪の状況は悪化し、地肌が透けるようになったので、本件クレジット契約を取り消し、既払い金の返還を求める。

<相手方販売会社A>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。

契約内容の説明や役務提供を行ったのは相手方販売会社Bである以上、契約内容の説明の具体的内容や現実に提供した役務の具体的内容については、相手方販売会社Bに事実関係を確認しないと判然としない点が数多い。したがって、相手方販売会社Bがいかなる理由でいかなる範囲の責任を認め、また、負担するのかについて判明した後に、対応する。

<相手方販売会社B>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認める。

当社が、申請人にとって納得の上で契約を締結していなかったこと及びトラブル等を未然に防止するための配慮が必要であった。相手方販売会社Aのマニュアル指示通りに説明をしてこうした結果となったが、すべての人が発毛するという印象を与えたことは、反省している。申請人の主張を尊重した上で柔軟な対応をしたい。

<相手方信販会社C>

和解の仲介手続に応じる。

当社との契約関係の事実以外については不知とする。本事案は、販売方法等に問題があるので、申請人と相手方販売会社A及び相手方販売会社Bとの問題解決が前提条件となる。

<相手方信販会社D>

和解の仲介手続に応じる。

事実の概要を調査中であり、現時点では答弁を差し控える。クレジット契約の存在自体は認めるが、それ以外は不知とする。相手方販売会社A及び相手方販売会社Bの答弁をふまえて検討する。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方販売会社等から、契約締結までの経緯や本事案における解決の方向性などについて聴取した。

申請人によると、無料育毛体験コースを受けた後、店員より数々の勧誘を受けたものの、とても即決できる金額ではなかったため、帰宅して再考すると述べたところ、店員は「帰ってからでは決められなくなると思う。」等と述べて引き止め、執拗に育毛剤などの勧誘を続けたため、契約せざるを得なくなったとのことであった。

これに対して、相手方販売会社Aは、フランチャイザーとしての責任については否定できないものの、現在、相手方販売会社Bと係争中であることから、本事案については相互に連絡をとっておらず、事実関係も把握していないとのことであった。ただし、本事案の解決に当たっては、クレジットに係る契約関係上、あくまでも相手方販売会社Aが加盟店たる地位にあることから、相手方販売会社Bによるキャンセル対応をもって、相手方販売会社Bにキャンセル料負担分を請求することとなるが、一時的には相手方販売会社Aがクレジット契約上の支払義務を負担せざるを得ないとの見解であった。

一方、相手方販売会社Bは、すべての役務提供は相手方販売会社Aのマニュアルに従って行われており、顧客に対する説明方法についても「必ず発毛する」と説明するよう指導されていたとのことであった。具体的な解決方法については、中立・公正な立場で仲介委員が和解提案をするのであれば応じるとの姿勢であった。なお、相手方信販会社C及び相手方信販会社Dは、相手方販売会社Aと相手方販売会社Bの対応をふまえたいとのことであった。

こうした両当事者からの聴取内容をふまえ、仲介委員は、①相手方販売会社Bが、申請人に対して総既払い額の半額相当額の支払義務があること、②申請人が相手方信販会社C及び相手方信販会社Dに対して負っているクレジット契約に基づく残債務は、相手方販売会社Aが引き受けて支払うこと、③相手方信販会社C及び相手方信販会社Dは、爾後、申請人に対して残債務の請求を行わないこと、以上3点を基軸とした和解案を両当事者に対して提示した。

その結果、両当事者は、本件紛争を早期に解決する観点をふまえ、和解案に応諾したことから和解が成立した。

【事案 16】 ビジネス講座の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 4 月、インターネットで見つけたビジネスコミュニケーション講座の無料のセミナーに参加したところ、相手方事業者から受講を勧められた。しかし、金額が高額だったため、後日、断るつもりで相手方事業者の事務所に出向いたところ、「費用対効果が高い。実践が多いから他社の講座よりも身につく」などと説明されて、契約をした。

その後、2 回受講したが、仕事の都合上通えなくなり、また、説明にあったような講座ではなかったことから、電話にて解約を申し出たところ、「正当な事由ではないため解約できない。休会扱いにする」と言われた。

適正な解約料で中途解約して欲しい。

<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。

当社が適法と思われる解約料を提示し、その解約料の支払による中途解約を希望する。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、本ビジネス講座契約締結の経緯や解約申し出の経緯等について聴取した。

申請人は、仕事の都合で受講することができなくなり、受講した 2 回の講座から費用対効果に疑問を抱いたことから、解約を申し出た。解約料の計算式が受講期間の日割計算になっているのは、消費者に不利であり問題があると主張した。

これに対し、相手方事業者は、申込規約に解約料の計算式を記載しており、申請人の了解を得て契約している。本講座は、複数の講座をパッケージにした商品内容となっており、講座ごとの単価を設定していないと主張した。

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解約条項について、本契約には消費者契約法の適用があることから、解約理由に大幅な制限を設けた申込規約は問題があり改善する必要があること、②解約料の計算式について、(1)受講料については、開講していない期間も含めた日割計算は問題があり、継続的契約の役務の対価という概念からすれば、受講した講座の単価で計算するのが公平であること、(2)解約手数料については、平均的損害の内訳を示すべきこと、(3)分割手数料については、自社割賦であり資金を他に運用可能であることから、通常の割賦販売と異なる計算式で算出すべきであること等を指摘し、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、受講料について講座の単価で計算する等により、相手方事業者の申込規約に基づく解約料より約 10 万円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 17】 ノートパソコンリース契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 16 年 6 月頃、相手方販売会社 S 1 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いが無くなると言うので、勧められるままに、同年 6 月末頃、相手方リース会社 L 1 との間で月額約 19,000 円、60 カ月間のノートパソコン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 17 年 3 月頃、今度は相手方販売会社 S 2^(注) の販売員が来訪し、勧められるまま同年 3 月末頃、その他関係者であるリース会社 L 2 との間で月額約 3 万円、60 カ月間のノートパソコン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、相手方リース会社 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 ではなく）販売会社 S 2 から、既に支払ったリース代金約 52 万円が返還された。

しかし、相手方リース会社 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、相手方リース会社 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 19 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。

(注) 販売会社 S 2 は平成 21 年 11 月に登記を閉鎖している。

<相手方らの対応>

(1) リース会社 L 1

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人とのリース契約は、平成 17 年 5 月に申請人の妻に架電し、解約の意思を確認の上、解約処理済みであるため、クーリング・オフの対象にはならない。

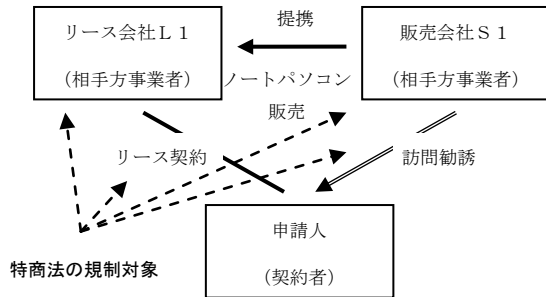
平成 14 年 8 月に米店が廃業した事実は知らない。

(2) 販売会社 S 1

和解の仲介の手段により解決を図る意思はない。

既に、関与したリース契約は解約されている。他のリース会社や販売店との間で解決すべき紛争であり、紛争の当事者としての適格がない。

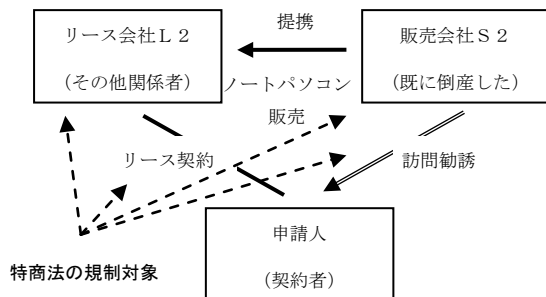
○本件リース契約(平成 16 年 6 月)



○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：米店（米店のゴム印を使用）
契約締結月：平成 16 年 6 月
商品名：ノートパソコン（1 台）
月額リース料：約 19,000 円
リース期間：60 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き落とし
（廃業後名義変更をしていない）

○新リース契約（平成 17 年 3 月）



○新リース契約の内容

リース会社：リース会社 L 2
販売会社：販売会社 S 2
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：ノートパソコン（1 台）
月額リース料：約 3 万円
リース期間：60 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き落とし
（廃業後名義変更をしていない）

2. 手続の経過と結果

相手方リース会社 L 1 及び相手方販売会社 S 1 の回答書の内容を踏まえ、仲介委員より、相手方リース会社 L 1 及び相手方販売会社 S 1 に対し、本手続への協力を促したところ、両者とも本手続によって解決を図る意思を表明した。

相手方リース会社 L 1 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、本件リース契約は既に中途解約されていること、本件リース契約の契約者は法人である米店であることから、申請人のクーリング・オフは有効とは考えていないと主張した。しかし、申請人が複数の販売会社の勧誘により、複数のリース会社とリース契約を繰り返し結んできたこと、本件リース契約を中途解約した際、残りリース代金を負担した販売会社 S 2 が既に倒産していること等に鑑み、本手続によって協力的に解決を図る意思を表明した。

仲介委員の見解は以下の通りである。

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 月に米店の廃業手続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、特商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、特商法の適用除外（同法第26条）には該当しないと考えられた^(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、相手方リース会社L1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。その他、本件リース契約及び新リース契約の対象となっている物件はいずれもノートパソコンであり、申請人は使用する技能を持っておらず、不要なものであったと考えられた。

こうした認識に立ちつつ、仲介委員より、相手方リース会社L1と相手方販売会社S1の間で意見を調整し解決案を検討するよう促した。

その後、相手方リース会社L1及び相手方販売会社S1から、本事案を早期に解決するために、申請人が相手方リース会社L1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19万円のうち、その3分の1ずつを相手方リース会社L1及び相手方販売会社S1がそれぞれ申請人に支払うことで解決を図りたいとの解決案を示した。

これに対し、仲介委員から、申請人が相手方リース会社L1に対して既に支払ったリース代金約19万円のうち、8割である約15万円の半額ずつを相手方リース会社L1と相手方販売会社S1がそれぞれ申請人に支払うという和解案を提案した。

その後、相手方事業者らで調整した結果、相手方リース会社L1が約15万円を一括して申請人に支払うとの回答があり、申請人も同意したことから当事者間で和解が成立した。

^(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』（特商法第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（特商法第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、原則として特商法は適用される」との解釈が示されている。

【事案 18】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（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

ハンガリーに海外旅行中、ブラジルからの留学生と名乗る者から道を聞かれ、同方向だったため、一緒に歩いていたところ、突然警察官を名乗る人物が現れ、鞆の中身を総ざらいにされた。このとき、財布の中身とクレジットカードの暗証番号を尋ねられ、不審に思ったが、脅迫されたような状態で命の危険を感じたため教えてしまった。

解放された後、財布の中身を確認したところ、クレジットカード2枚と現金がなくなっていることに気づき、各カード会社にすぐに連絡した。後日、相手方カード会社より、「盗難当日、約23万円が不正利用（キャッシング）されている」「暗証番号を教えているため、補償の対象外である」と言われた。もう一方のカード会社は「事件性あり」として補償の対象となっており、納得できない。

全額を補償して、約23万円の支払義務を免除してほしい。

<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。

平成22年10月7日に、申請人が電話で当社に申告している内容と相違なく、当社で調査を行った案件であるため、申請人の請求を認める。

事件後速やかに現地警察及び当社に対して届出がされているし、客観的事実として、外務省海外安全情報で、現地にて同様の行為が発生していることを確認した。

今回の損害については、善管注意義務をもって管理されるべき暗証番号による取引であり、本来は会員の負担となるべきものだが、被害事実の発生時の状況やその後の届出の状況から、会員に重大な過失があるとまでは認められないと当社で結論付けたので、和解に応じ、申請人への請求は全額免除することで解決を図りたい。

2. 手續の経過と結果

申請人から、クレジットカードを盗難された状況及び暗証番号を聞き出された経緯について聴取した。盗難の状況については、在ハンガリー日本大使館や外務省の海外安全ホームページで報告されている偽警察官による盗難事件の状況と酷似していた。暗証番号を聞き出された経緯についても、申請人が警察官を名乗った人物を警察官と信じており、カードの暗証番号を答えないことで拘束されたり、麻薬取引等の容疑を疑われる可能性等を懸念して、答えざるを得ない状況であったことを確認した。また、クレジットカードの盗難被害に気づいた後の申請人の対処についても確認したところ、相手方事業者の会員規約でカードを盗難されたときの対処として定められているとおり、現地の警察への被害届、相手方事業者のカード盗難の際の窓口への連絡、帰国後に相手方事業者に求められた報告書の提出等を遅滞なく行っていることを確認した。

次に相手方事業者に対し、申請人からの聴取内容を伝え、会員規約の解釈について確認したところ、会員規約の暗証番号による規定では、暗証番号が他人により使用された場合

の損害は会員の負担になると考えられるが、一方で会員規約の盗難に関する規定では、会員の故意又は重大な過失に起因しない場合には他人によるカードの使用により発生した会員の損害は免責されることとなっている。本事案の場合、暗証番号を答えた状況を鑑^{かんが}みると申請人の身の危険、差し迫る危機があったこと、申請人の報告内容にぶれがないこと、盗難事件の裏づけとなる現地の警察の被害届という第三者の立証があることを考慮し、申請人に重大な過失があるとまでは認められないと判断し、申請人に対するカードの不正利用に係る損害約 23 万円を請求しないと回答した。

申請人及び相手方からの聴取の結果、相手方事業者がカードの不正利用に係る損害約 23 万円について、申請人に支払義務がないことを認め、申請人に対して請求しないことを確約することで当事者間に和解が成立した。

【事案 19】 終身年金保険の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

10年間掛けていた養老保険（400万円）が満期になる直前に、相手方事業者Aの代理店である事業者Bの担当者2名が自宅に来て、10年保障で2カ月毎に3万円振込まれるという年金保険を勧められたため、相手方事業者Aと保険契約を締結し、同日保険料約400万円を支払った。勧誘時に担当者は「解約はできる」等と説明していた。

しかし、加入後に70歳代の自分が支払った保険料額400万円を受け取るには二十数年かかることに気づき、数カ月経過してから担当者に苦情を伝えたところ、年金受取開始後は解約はできないと回答されたため、勧誘時の説明とは異なるので納得できない。契約を取消して支払った保険料全額を返還してほしい。

<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。

本件保険契約につき、申込時に^{さかのぼ}遡ってなかったことにし、保険料から支払済みの年金を差し引いた残額を返還する。

本件保険契約申込みの勧誘の際、担当者から申請人に対して各種資料を用いて重要事項等を説明したと認識しているが、申請人に十分な理解をしてもらうだけの説明に至らなかったと考える。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者Aから、本保険契約締結の経緯や、解約申し出の経緯等について聴取した。

申請人は、契約時に、事業者Bの代理店担当者からいつでも解約できると説明を受けて契約したが、その後、年金受取開始後は解約できないと分かり、勧誘時の説明と異なるので、契約を取り消したいと主張した。

これに対し、相手方事業者Aは、本件保険契約の勧誘時に、事業者Bの担当者から申請人に対して各種資料を用いて重要事項等を説明したと認識しており、取消・無効事由には該当しないと考えるが、申請人に十分な理解をもらうだけの説明に至らなかったと考えるため、本件保険契約を申込時に^{さかのぼ}遡って合意解除することにより、保険料から支払済みの年金を差し引いた残額を返還すると主張した。

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Aに対し、約款に解約制限条項があり、年金受取開始後は解約できないのであるから、トラブル防止や注意喚起のために、解約できない不利益について重要事項として口頭で説明すべきであることや、消費者に契約内容に関する誤解を生じさせないようにするために、十分に慎重な取り扱いをするよう代理店の指導教育を徹底すべきであること等を指摘した。

その結果、相手方事業者Aが、申請人が支払った保険料から受領済みの年金額を差し引いた残額を返還することについて申請人も同意したことから和解が成立した。

【事案 20】電気駆動型自動車の電磁波被害に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 3 月に納車された電気駆動型自動車（以下、本件自動車という。）を運転するたびに、胸の締めつけ感や頭痛、肩こり等の不快感がある。この症状はエンジンを切ると同時に消失し、エンジンをかけると再発するため、10 分以上の乗車は苦痛を伴う。

インターネットで調べたところ、電気駆動型自動車はガソリン車に比べて 3～4 倍の電磁波が発生しており、自分の症状と酷似している健康被害が報告されていることがわかった。携帯電話を使用すると頭痛がするため、電磁波に過敏な体質と思われるが、本件自動車を契約する際、電磁波の発生についての説明はなく、リーフレット等にも記載されていない。もし契約前に本件自動車の電磁波に関する情報を知っていたら契約しなかったと思う。

納車された本件自動車は使用できないので、ディーラーに相談し、ガソリン車と交換してもらったが、本件自動車との購入価格の差額を過払いとして返還するよう求める。

また、電気駆動型自動車は電磁波過敏症の人には健康被害を生じるおそれがあることを契約前に説明するとともに、電磁波低減対策を強化するよう求める。

<相手方らの対応>

和解の仲介の手續に応じる。

本件自動車の電磁波量は、従来のガソリン車等とほぼ同レベルのものであり、WHO の専門委員会である「国際非電離放射線防護委員会（ICNIRP）」が提唱するガイドラインを大きく下回っていることから、健康被害を与えるものではなく、申請人の健康被害との因果関係はないと判断している。これまでも再三にわたり申請人に説明を行っており、十分な努力や配慮をしてきたところであるが、解決に向けて真摯^{しんし}に努力したい。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、申請人から具体的な発症状況等について、相手方事業者から本件自動車の電磁波量のデータ等について、それぞれ聴取した。

申請人は、エンジンを切ると同時に症状が消失し、エンジンをかけると再発することから、本件自動車に起因すると主張した。

他方、相手方事業者は、ガソリン車や新幹線、ホットプレート、掃除機等の電磁波量と、本件自動車の電磁波量に差がないことを示した相手方事業者が実施した実験データを提示した。その一方で代替に際しては、十分に配慮してきたと主張した。

そこで、仲介委員より相手方事業者に対し、差額部分について一定の配慮をするとともに、電気駆動型自動車の電磁波量低減に向け、今後もおなほ一層努力することなどとした和解内容について打診したところ、検討のうえ、第 2 回期日において回答することとなった。

第 2 回期日では、相手方事業者から和解内容に合意する旨の回答があったことから、和解が成立した。

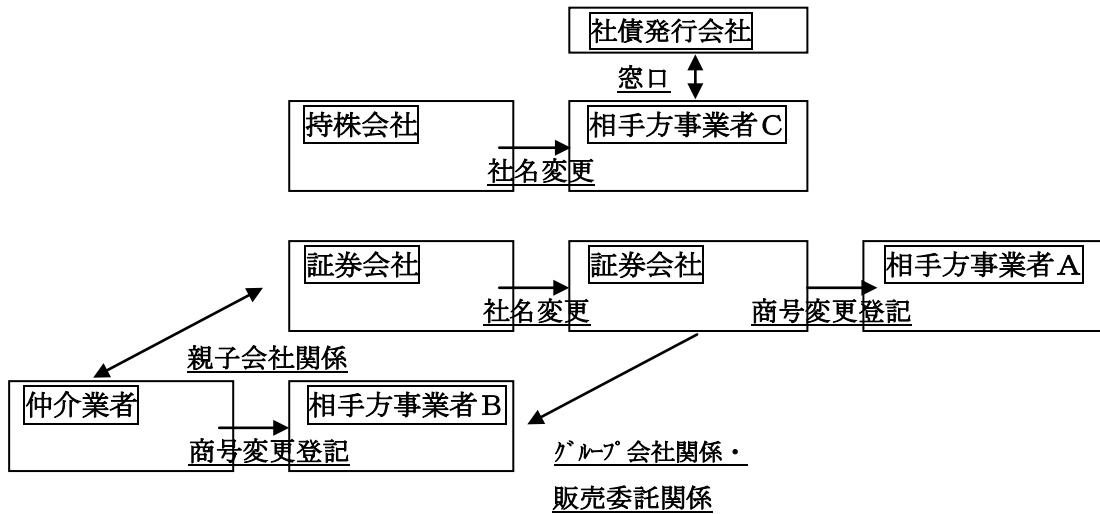
【事案 21】社債の償還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 17 年 9 月 1 日、証券会社（以下、「相手方事業者 A」という。）から勧誘を受け、相手方事業者 A と委託販売関係にある金融商品仲介業者（以下、「相手方事業者 B」という。）から 3 年満期の社債を 200 万円で購入したが、償還日（平成 20 年 8 月 31 日）を 1 年半過ぎても償還されない。社債発行会社の窓口会社（以下、「相手方事業者 C」という。）を含めた相手方事業者は、速やかに社債を償還してほしい。

<相手方事業者 A・B・C の関係>



<相手方の対応>

(1) 相手方事業者 A

所在不明のため、回答書及び答弁書等の提出はなかった。

相手方事業者 A の住所地にて確認したところ、当該建物の看板、郵便受、フロアに事業者名の表示はなかった（平成 22 年 10 月 1 日現在）。

そこで、登記簿上の代表者個人住所宛に書類を送ったところ、代表者が郵便局窓口で受け取ったことを確認したが、回答書及び答弁書等の提出はなされなかった。

(2) 相手方事業者 B（の破産管財人）

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社は破産手続開始決定を受け、現在破産手続進行中である。

当社に債権を有している場合、破産法の手続に従って配当等により処理されるものである。

(3) 相手方事業者 C

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

本社債は当社で販売したものではないため、償還は不可能である。

(事業者Aが)元グループ会社であることの道義的責任により窓口を開設し連絡業務を行っている。

社債販売、組成などはわからないが、資金が回収できれば分配しようと考えている。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者Cから、本社債購入の経緯や償還日以後の対応等について聴取した。

申請人は、本社債が償還できないのであれば、なぜ社債発行会社から償還を延期する旨の郵便が届くのか、納得ができない。償還できる限度で償還してほしいと主張した。

これに対し、相手方事業者Cは、当社で販売した社債ではなく、償還には対応できない。しかし、証券会社の親会社の株主として、道義的責任に基づき、顧客に償還する業務を行っている。本手続で解決する意思があり、^{しんし}真摯に対応したいと主張した。

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Cに対し、証券の組成自体に深刻な問題があるが、親会社は破産し破産手続が開始しており、証券会社は所在不明という状況にある。本社債発行の関係者の責任が正しく追及されているとは思えない等を指摘し、社債券面額の半額程度の支払（債券の買い取り）を内容とする和解による解決を求めた。

その結果、相手方事業者Cは和解に応じ、申請人も同意して、和解が成立した。