

平成 23 年 10 月 6 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 23 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、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 57 件。
- ・ このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 41 件。
（制度スタート後の総申請（300 件）の 6 割強の事案で手続終了）
- ・ 実質的な手続が終了した事案 173 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 104 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 <small>（注2）</small>	事業者名を含む				
平成 23 年	4 月	7 (2)	5	0	5	0	0	0	
	5 月	12 (5)	5	3	2	0	0	0	
	6 月	11 (6)	14	8	3	3	22	7	0
	7 月	16 (7)	7	6	1	0	0	0	0
	8 月	11 (7)	10	8	1	1	0	0	0
	9 月	(20)							
	10 月	(42)							
	11 月	(16)							
	12 月	(8)							
	平成 24 年	1 月	(9)						
		2 月	(11)						
		3 月	(4)						
累計	平成 22 年度	137	103	53	37	13	76	17	8
	平成 23 年度（4 月～8 月）	57	41	25	12	4	22	7	0

（注1） 平成 23 年 8 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（75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	75
2. 保健衛生品	50
3. 教養娯楽品	29
4. 内職・副業・ねずみ講	21
5. 教養・娯楽サービス	20
5. 運輸・通信サービス	20
7. 土地・建物・設備	12
8. 他の役務	11
9. 住居品	9
10. 車両・乗り物	8
10. レンタル・リース・賃借	8
10. 保健・福祉サービス	8
13. 役務一般	7
14. 被服品	5
15. 工事・建築・加工	4
16. 商品一般	3
17. 他の商品	2
17. 教育サービス	2
17. 他の相談	2
20. 修理・補修	1
20. 光熱水品	1
20. 管理・保管	1
20. 食料品	1
合 計	300

(1) 預貯金・証券等	32
(2) 生命保険	21
(3) ファンド型投資商品	5
(4) 融資サービス	4
(4) デリバティブ取引	4
(4) その他の保険	4
(7) 損害保険	3
(8) 他の金融関連サービス	2

(1) 化粧品	48
(2) 理美容器具・用品	1
(2) 医療用具	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	255
2. 販売方法	160
3. 品質・機能・役務品質	35
4. 接客対応	26
5. 安全・衛生	18
6. 表示・広告	8
6. 価格・料金	8
8. 法規・基準	6
9. 施設・設備	5
	300

(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)	269
2. 第2号類型(重大性)	18
(1) 生命・身体	(13)
(2) 財産	(5)
3. 第3号類型(複雑性等)	4
	300

(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	149
2. 消費生活センター等の相談経由	151
合 計	300

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	28
2. 合議体(2人)	175
3. 合議体(3人)	89
4. その他(注)	8
合 計	300

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

3. 結果概要の公表

【参考】結果概要の公表制度について

1. 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

2. 参考条文

(1) 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日改正）

（結果の概要の公表）

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

(2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年8月4日 内閣府令第49号）

（結果の概要の公表）

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

(3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成21年4月1日決定）

（公表）

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

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		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)	×	ヘリテイ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	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
81	23年6月	新株予約権付社債の解約に関する紛争(1)	×	シグマリゾート株式会社
82		新株予約権付社債の解約に関する紛争(2)	×	株式会社アクア販売 株式会社アクアテック
83		小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争	×	株式会社価格ネット
84		投資商品購入契約の解約に関する紛争	×	株式会社IAGトラスト
85		ペットの移動販売に関する紛争	×	有限会社スマック(グッドボーイ)
86		結婚相談所の加盟店契約に関する紛争	×	
87		新築戸建住宅の補修に関する紛争	×	
88		デリバティブ取引に関する紛争	×	
89		学資保険における支払保険料の返還に関する紛争	×	
90		「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争	○	
91		事業用操縦士資格の取得に係る訓練費用の返金に関する紛争	×	
92		投資信託の販売時の説明に関する紛争	×	
93		生命保険の契約締結に関する紛争	×	
94		投資ソフト(FX自動売買)の解約に関する紛争	○	
95		未公開株の買取りに関する紛争	○	
96		生命保険の特約に関する紛争	○	
97		終身保険における入院保険金の支払に関する紛争	○	
98		中古車の解約に関する紛争	○	
99		スポーツシューズの返金に関する紛争	×	
100		養老保険の解約に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
101	23年10月	パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争	×	株式会社ネクスト
102		マンションの補修に関する紛争	×	三井不動産レジデンシャル株式会社
103		包茎手術の返金に関する紛争	×	代々木メンズクリニック
104		出資社員券の解約に関する紛争	×	合同会社クリアスタイル
105		変額個人年金保険の解約に関する紛争(2)	×	
106		新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争	○	
107		プリペイドカードの有効期限に関する紛争	○	
108		競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争(2)	○	
109		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争	○	
110		事故が発生したバイクの引取りに関する紛争	○	
111		店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争	○	
112		モデル登録の解約に関する紛争	○	
113		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(1)	×	
114		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(3)	○	
115		終身介護年金保険の解約に関する紛争	×	
116		電動自転車の事故に関する紛争	○	
117		航空券取扱手数料の返還に関する紛争	○	
118		デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争	○	
119		未公開株の解約に関する紛争(4)	○	
120		多数の生命保険の解約に関する紛争	○	2件併合
121		ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争	○	3件併合
122		投資信託に関する紛争	○	
123		サイドビジネス情報の解約に関する紛争(2)	○	
124		国際線航空券の払戻に関する紛争	○	
125		カーナビの修理に関する紛争	○	

【事案 1】パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

携帯電話で相手方^(注)のパチンコ情報のサイトのメールマガジンに登録したところ、「限定200名様に攻略情報を無料でプレゼント」とのメールが届き、試しに応募したところ当選した。

その後、相手方の担当者から、「この情報は必ず当たる」などと次々と攻略情報を紹介されたため、合計131万円を支払って購入し、実際に試してみたが、結局、全然当たらなかった。

必ず当たると言われたにもかかわらず、全く当たらないのは納得できない。既払済の131万円全額を返金してほしい。

(注) 株式会社ネクスト

本社所在地：東京都世田谷区

<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

相手方に対して、申請書に記載されている住所地（商業登記記録上の本店所在地と同一）に、配達証明郵便を用いて通知等を送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送されてきた。そのため、事務局から相手方に架電したところ、同住所地へ配達証明郵便ではなく普通郵便により送付してほしい旨、さらに、同住所地とは別に指定する住所地に送付してほしい旨の回答があった。そうした回答を受けたことから、事務局より通知等を再送付（同書面をFAXによっても送信済）したものの、結局、相手方より回答書・答弁書が期限内に提出されなかった。その後、事務局より再三にわたって架電により回答書・答弁書の提出を促したが、一向に提出がなされなかった。そこで、仲介委員より回答書・答弁書の手続勧奨文書を発出したものの、対応は何ら変わらなかった。再度、国民生活センター法22条に基づく文書等提出要求文書を発出したが、同様に何らの応答を得ることができなかった。その後、事務局員が相手方の所在確認をするべく現地（東京都世田谷区）へ赴き調査を行ったところ、当該物件は既に事務所として使用されておらず、その後の調査でも移転先について把握することはできなかった。

こうした状況の下、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了するに至った。

なお、本事案は、パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争であるが、パチンコやパチスロは偶然の事情に支配される勝負事に財産上の利益を賭けてその得喪を争うギャンブルである。こうした「パチンコ・パチスロ攻略情報」に関するトラブルは、「絶対に儲かる」などの謳い文句で勧誘するものであり、高額な攻略情報を売りつける手口が横行しているところである。本事案においても「絶対に儲かる」などというセールストークが消費者契約法4条に規定されている「断定的判断の提供」に該当する可能性が高いといえるが、同条に該当するとして「パチンコ・パチスロ攻略情報」の売買契約の取消を認める裁判例も全国各地で出されているところである（名古屋地方裁判所平成21年4月24日判決他）。

【事案 2】マンションの補修に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 20 年 3 月、相手方^(注) から約 9,600 万円で新築分譲マンションを購入したが、リビングのフローリング部分に隙間や床鳴りがあったため、相手方と協議し、タイルへの全面貼替工事をしてもらった。

しかし、工事後も床の多くの箇所で床鳴り、目地割れ、不同沈下等の現象が起こっており、日々悪化している状況にある。

そのため、相手方に対応を求めたが、不誠実な対応で根本的な解決にならない。

日常生活に重大な支障と財産価値にも重大な被害が生じているので、タイル床を完全に修補してほしい。

^(注) 三井不動産レジデンシャル株式会社

本社所在地：東京都中央区

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

- ・訴訟提起に向けて準備中である。
- ・相手方として適正と考える調査、補修の対応、提案等を再三行ってきたが、申請人からの要求が過大で、現在は話し合いが平行線をたどっている。そこで、執行力のある民事調停の申立てに向け準備中である。

2. 手続の経過と結果

相手方は回答書を提出後、簡易裁判所への調停申立てを行ったが、申請人は「本手続で解決を図りたい」との意向を表明し、民事調停に出頭しなかった。その後、同裁判所から申請人に対して再度、出頭要請がなされたが、申請人はこれにも出頭しなかったことから民事調停は不成立となった。

そこで、仲介委員より相手方に対し、本手続の実施に協力するよう求める文書を発出したところ、「申請人は、話し合いによる解決を前提とした本手続を申し入れておきながら、ほぼ同様の手続であってかつ調停調書に執行力がある点で調停条項の履行について担保されている裁判所の調停を拒否している以上、話し合いによる解決の意思がないことは明らかである。よって、本手続による解決は極めて困難かつ無意味であると判断し、出席しない。申請人は裁判所の調停への出頭を正当な理由無く拒否している以上、(相手方も)出席を拒否することは公平の観点から見て不当ではない」と回答した。

そのため、第 1 回期日(仲介委員会会議)を開催し、本手続の終了及び事業者名公表の適否を検討した。その際、申請人に出席を要請し、民事調停ではなく、本手続での解決を望む理由を聴取したところ、「いきなり民事調停の申立てをされたことは不本意である。話し合いをするつ

もりで本手続に申請したのに、裁判所の民事調停では争いになってしまうのではないかと思う。根拠のないこと、事実でないことも散見され、加害者の意識がまったく欠如していて話し合いにならない恐れがあった。また、本手続は消費者の視点を有していると考えている」とのことだった。

これらを踏まえ、和解が成立する見込みがないと判断したため、本手続を終了させるに至った。また、相手方は、当委員会の手続に応じない理由を、「民事調停を申し立てたため」と述べ、本手続と民事調停とでは、「執行力」に違いがあることを根拠にするが、相手方にとってメリットのない執行力を非応諾の根拠にするのは合理性を欠くと思われる。さらに、相手方は、申請人が民事調停に出頭しないので、自らも本手続には協力しないと述べるが、申請人が民事調停に応じるか否かは自由であり、そのことが本仲介手続応諾を拒否する正当な理由とはならないと考えられる。相手方の主張に合理性を認めることはできないことから、業務規程 52 条 3 項 2 号に基づき、事業者名も含めた結果概要の公表が適当と判断した。

【事案 3】包茎手術の返金に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

包茎手術が 11 万円で受けられるとの相手方^(注) ホームページをみて相手方クリニックを訪れたところ、ホームページとは大幅に異なる金額（約 50 万円）を提示されたうえに、不必要な治療をされた。手術代金を支払い包茎手術は受けたが、以前の状態と変わっておらず、縫合部は治癒していない。

手術後に他の病院に問い合わせたところ、今回受けた治療の大部分が必要ないものであるとの回答を受けた。そこで、相手方に対して治療費の返金を求めたが、拒絶された。

既に支払った約 50 万円から不要な治療分であった約 40 万円の返金と、完治していない縫合部の処置、又は他院で治療を受けるための費用の支払いを求める。

(注) 代々木メンズクリニック

所在地：東京都台東区

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

真実と証拠に基づき、診療の正当性を主張するため、裁判での解決を希望する。

2. 手續の経過と結果

相手方より手續非応諾の回答書・答弁書が届いたことから、事務局より本手續について説明等を行うために電話をしたところ、「弁護士と協議した結果、本手續ではなく、裁判で解決を図りたい。本事案は厳密に判断すべきと考えるので、裁判を希望する。申請人が提訴すべきと考える」との主張がなされた。

そこで、相手方に対し、とくに裁判での解決を図る理由を提示してほしい旨を記載した手續勸奨文書を発出したところ、「申請人から刑事裁判を示唆する内容証明郵便が届いたので、民事、刑事で反訴する予定であり、そのため、和解の仲介は役割を終えた」との回答が届いた。

相手方の主張を直接確認する必要があると考えられることから、相手方に対し、第 1 回期日への出席要求書を発出したところ、質問に回答してほしい旨の文書が届いたため、仲介委員が事務局を経由してこれに回答した。しかし、それにもかかわらず、結局、第 1 回期日に相手方は出席しなかった。

そのため、第 1 回期日は申請人のみが出席することとなった。申請人から、施術前に受けた説明内容や相手方に刑事裁判を示唆する内容証明郵便を送った趣旨等について聴取した。

申請人は、相手方に予約した際、健康保険適用の可能性があると伝えられたので、できることなら保険を使いたいと思い、保険証を持参したが、診察の結果、保険適用外との説明を受けたが、その理由については説明されなかったこと、また、内容証明郵便を送付したのは、相手方が本手續非応諾との回答であったことから、本手續がこのまま終了してしまうと判断したためであり、本手續が継続するのであれば、裁判ではなく、本手續での解決を望むと述べた。

第1回期日での申請人の主張を踏まえ、相手方に対し、再度、出席要求書を発出したが、出席の有無について回答期限までに連絡が無かったため、仲介委員は、本手続で解決を図ることは困難であると判断し、手続を終了させることにした。

ところが、終了通知を発出した日の夕方、相手方から「期日出席の代わりに書面で見解を述べる」として、申請人の診察・手術を行った状況や保険適用についての見解が記述されているFAXが届いた。

そこで、改めて、相手方に対して期日への出席を求める書面を発出したが、「当初より裁判での解決を希望しており、これ以上の見解の主張は裁判に関わるのでコメントしない」「本来、裁判で主張すべき見解を、事業者名公表を理由に強制的に引き出させることは、裁判を認めないと言っているに等しく、明らかに違法で職権を超えている」などを記した書面が届いた。

この書面では、申請人への診断や症状についての記述もあったが、やはり診断について不明確な点が多くあったことから、文書提出要求書を発出して、申請人のカルテや術前・術後の写真等、受診にかかる書類一式の提出を求めたところ、問診票と診療録が提出された。

これらを踏まえ、期日への出席を求めたところ、電話で出席するとの回答があった。そこで、第2回期日では、相手方に対し、保険適用についての見解を電話で聴取した。相手方は、「申請人を診察した結果、保険を適用しなかった」と説明したが、仲介委員より、提出されたカルテ等を見ると、患者利益として保険適用が可能な事案だったのではないかと指摘したところ、相手方は、それは解釈の違いであると述べた。また、仲介委員が、保険適用に関する解釈の違いがあるのだから、本手続に出席し、話し合いに応じてはどうかと打診したが、「当初より裁判を希望していることに加え、これまでも文書で見解を述べており、出席する必要はないと考える」とのことだった。よって、仲介委員は、相手方に本手続での解決を図る意思はないと判断し、本手続を終了するに至った。

【事案 4】出資社員券の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 5 月頃、相手方^(注) から合同会社出資の案内が郵送されてきたが、無視していたところ、他の会社（以下、「A 社」という。）から、相手方の社員券を購入するとの電話があり、これを信じて出資を行った。振込んだ金額は計 1,200 万円であり、取得した社員券（額面 20 万円）は 72 枚（計 1,440 万円相当）である。この社員券は、償還期限 1 年で利息は最大年 10% とされていた。

その後、社員券の買取りがなされないまま相手方及び A 社と連絡がとれなくなったため、騙されたことに気がついた。

契約を解除し、支払った代金計 1,200 万円を返金してほしい。

^(注) 合同会社クリアスタイル

本社所在地：東京都文京区

<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

和解仲介手続の申請書を相手方宛に送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送された。そこで、登記記録上の代表社員の住所地に送付したところ、相手方代表社員を受取人として配達されたものの、回答書・答弁書の提出がなされなかった。こうした調査は業務規程第 21 条第 2 項の「相当の調査」を尽くしたものと考えられ、これ以上の調査をもって相手方の所在を明らかにすることは困難であり、また、回答書・答弁書を提出しないことから、その事実をもって「手続に応じない」と判断した。

こうした状況の下、本事案は和解が成立する見込みは無いと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 5】変額個人年金保険の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

個人向け国債を買うために、現金 1,002 万円を持参して相手方銀行の窓口に行ったところ、相手方銀行の担当者に、「国債と同様に安全で、しかも利回りの良い商品がある」と言われ、変額個人年金保険（以下、「本件商品」という。）を勧められた。この金は一円たりともおろそかに出来ない金であること、5 年くらい先には必要になる金であること等を述べたが、担当者は、個人向け国債と同様安全で 4～5 年で 120%になると説明するため、平成 18 年 6 月、502 万円で個人向け国債を購入し、残りの 500 万円で本件商品を購入した。本件商品について契約書を記入する際、相手方銀行の担当者から「年金などに関する記入欄があるが、この内容は無視して下さい」と言われた。帰宅後、やはり不安に思ったので、担当者に電話をして、本件商品は止めて個人向け国債にすると述べたが、「大丈夫、損はさせません。安全ですから」などと述べるので、何度も必要な金であると念を押しつつも、契約はそのままとなった。

平成 22 年 3 月、相手方保険会社から保険法改正についての通知があったため、相手方銀行に問合せたところ、本件商品が元本割れしていることを知り、衝撃を受けた。

契約時の説明と異なるので、契約がなかったことにして、元本を返金してほしい。

<相手方の対応>

（1）相手方銀行

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当行は本件商品の募集に際し、申請人に対し契約内容を誤認せしめるような説明等をした事実はなく、その他何らの違法行為もなかったものと考えているため、申請人に対して一時払保険料 500 万円を補填することはできない。

当行担当者は本件商品が「国債と同等に国がつぶれない限り安全で利回りの良い商品」、「4、5 年で 120%になって受け取れば終わりなので、この内容（年金などに関する記入）は無視してください」といった説明は行っていない。

適合性の検証状況については、資金の性格が余裕資金であること、申請人は株式投資経験があること、推定年収は 300 万円未満であるが推定金融資産は 3,500 万円を保有しており本件保険契約は、申請人が保有する他のリスク性商品（個人向け国債のみ）と合算して金融資産の推定約 37%だったが、過大なリスクとなるものではないことをそれぞれ確認している。

（2）相手方保険会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社の本件商品の契約を取り消して、一時払保険料を返還する理由がない。

申請人の申出内容にあるような「窓口の女性に、国債と同様、安全で、国債より利回りが良いとすすめられ」という事実はない。申請人の申出内容にあるような「商品が今年になって、10 年運用し、その後 15 年の年金で受け取らないと元本割れする変額個人年金保険であることが分かった」という点については、勧誘行為の過程で説明していることから、そのようなことは無い。募集人が本件契約を勧誘するにあたって「5 年も置いておくのであれば、国債と同様、

国がつぶれない限り安全でしかも利回りのよい商品」という説明を行った事実はない。申請人が本件契約の申込書を記入する際、募集人が申込書の年金などに関する記入欄について、「期間4、5年で120%になって受け取れば終わりなので、この内容は無視してください」との説明を行った事実はない。

申請人が平成22年3月頃に当社からの通知を見て、はじめて本件契約が元本割れをする保険商品であったことを知ったとのことだが、勧誘行為の過程で本件商品がそのような商品であることを説明し、契約後も四半期ごとに「ご契約状況のお知らせ」を申請人に送付している。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方から、申請人の適合性、本件商品の契約締結の経緯、両当事者の提出資料等について、それぞれ聴取した。

まず、申請人に本件商品を契約する適合性があったか否かを確認するため、仲介委員から申請人に対し、金融資産や投資経験等について聴取したところ、申請人は契約当時2,600万円の金融資産を有し、平成17年10月に投資信託を100万円で購入したことがあり、また、平成18年4月に個人向け国債を購入したことがあるとのことであった。さらに、父親からの相続により株も保有しているが、売買したことはないとのことであった。

次に、本件商品の契約締結の経緯を確認したところ、申請人は、「夫が亡くなった後に家の売却資金で生活していたが、相手方銀行で個人向け国債を購入すれば商品券がもらえるという広告を見て、他の銀行の預金1,000万円を引き出して、現金を持って相手方銀行に行った。窓口でも個人向け国債を購入するために来たことを告げたが、本件商品の勧誘を受けた時も、この500万円は5年後に絶対に必要な資金であると告げていた。」とのことであった。

申請人に引き続き、相手方銀行から聴取すると、適合性については、契約金額は余裕資金か否か、投資経験等について確認したうえで、適合性があると判断し本件商品を勧誘したとのことであった。また、契約締結の経緯について、相手方銀行は、「申請人が、平成18年4月に個人向け国債を購入した際に、「夏の国債が発売されたら教えて欲しい」と言っていたので、電話で国債発売を知らせたところ来店した。」と来店のいきさつについては、申請人が個人向け国債を購入する目的で来店したと認識していたが、申請人から「個人向け国債は春にも購入しているの、同じものはどうかと考えている」と言われたため、保険商品が一覧になっているパンフレットで紹介したところ、定額の個人年金保険では納得せず、「変額であれば増える可能性があり、本件商品であれば相場がよければ早く受け取れるかもしれない」と言って、申請人が本件商品に興味を示して選んだものと述べた。申請人は、契約金が早期に目標値に達しない場合は、10年後から15年間の年金として戻ることには納得していたとのことであった。

仲介委員が相手方銀行に、申請人に対して本件商品を勧誘した際使用した資料について質したところ、相手方銀行は商品パンフレット、特別勘定レポート、保険商品の勧誘であることを示す書面等によって説明したとのことであった。

そして、本件商品のパンフレットについて、相手方銀行は、顧客に対して、変額年金保険の特徴を説明し、保険金額の目標値については、過去の参考指数による運用シミュレーションを基にした想定平均運用期間と想定目標値到達割合を使って説明し、顧客に目標値を決めてもらっており、その際、パンフレット記載の過去のデータとして、133本のデータのうち133本（結果的に全て）が4.3年で110%の目標値に達しているという説明をすると述べた。なお、相手

方銀行は、募集人はシミュレーションの数値が保証されるものではないことを申請人に説明したとも主張した。

そこで、仲介委員は、パンフレットの記載内容について、運用シミュレーションは、過去の実績ではあるが、133 分の 133 との表記は、限りなく 100%目標値を達成できるかのように誤認する可能性があるのではないかと相手方銀行に指摘した。

一方、申請人は、勧誘の際に用いられた資料はどのようなものかとの仲介委員からの質問に対して、相手方銀行からは、特別勘定レポートの資料のみを使用して説明を受けたと主張した。仲介委員は、申請人に対して、再三にわたって、本件商品の契約締結時にパンフレットをもとに相手方から商品説明を受けたのではないかと確認したが、申請人は、特別勘定レポートを使用して説明されており、パンフレットは一切見たことがないと一貫して否定した。

そのため仲介委員は、本件商品のパンフレットに掲載されている内容には、契約者を誤認させる可能性が否定できないものだが、申請人は、あくまでパンフレットを示した説明は受けておらず、従ってパンフレットを見て誤認したものではない旨主張するため、これを本事案の争点とすることはできないと判断した。

そして、両当事者からの聴取内容を踏まえて、仲介委員で協議したところ、申請人の主張と相手方銀行、相手方保険会社の主張は全くの平行線であり、折り合うところがないこと、両当事者は金銭的な譲歩の姿勢が全くないことから、本和解仲介手続により、和解が成立する見込みがないとして、本手続を終了することとした。

なお、本手続終了にあたって、仲介委員から相手方保険会社に対して、本件商品パンフレットに消費者が誤認する可能性があると思われる記載があることを指摘し、修正を含めて真摯に受け止めるよう要請した。

【事案 6】新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 5 月、相手方から新築の建売分譲住宅（以下、「本物件」という。）を購入したが、当初本物件の前の公道に埋設されていた電柱が、同年 8 月の引渡時には、敷地内に移されていた。本物件の購入時に相手方から重要事項説明を受けた際には、電柱が敷地内に埋設されるとは説明されていない。

電力会社に対して撤去して欲しい旨を連絡したところ、電力会社から連絡を受けた相手方から、「電柱は撤去できない、本物件の売買契約書の特約条項に電柱の埋設に関して記載している」との連絡があった。

後日、相手方より、「電柱を移設することは可能だが、移設のためにかかる費用 12 万 2,420 円は全額負担するように」と言われた。

相手方から電柱の埋設について何も説明を受けていないのに、移設費用を全額支払わなければならないのは納得できない。移設費用を相手方に負担して欲しい。

<相手方の対応>

当初相手方は、和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとしていたが、事務局より手続勧奨を行ったところ、和解の仲介の手続により解決を図る意思があると翻意した。

不動産売買契約書の特約条項として、電柱の埋設について買主は売主の指示に従うものとする旨明記しており、特約条項に記載のとおり契約を履行しているため、申請人の意向による電柱の移設費用は申請人が負担すべきである。

特約条項には、「1. 電柱は分譲計画の全体の中で、必要箇所を売主と電力会社で協議し埋設位置を決定しております。従って、敷地内の埋設（新設・移設）について買主は売主の指示に従うものとする。また、計画の変更が生じた場合も同様とする。」と記載している。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、本物件購入時の重要事項説明及び契約内容について、申請人および相手方それぞれから聴取した。

申請人の主張によると、購入前の現地確認時および売買契約時には、電柱は公道に埋設されていたが、本物件の引渡しの際には、電柱は本物件敷地内に移設されていたとのことであった。また、重要事項説明については、相手方の担当者が約束の時間に遅刻したために全ての条項を読み上げず、電柱に関しては、「公道に電柱があるので車庫入れの際に面倒臭くなる」との説明は受けたが、「電柱埋設の場合あり」という重要事項説明書の記載については説明されていないとのことであった。

相手方からの聴取においても、相手方は、重要事項説明及び契約締結の際に、電柱が敷地内に移設されることについて説明を漏らしてしまったと認めた。また、相手方によると、当初電柱が公道に埋設されていたときは、電柱を鉄線が支える形状となっていて、本物件の駐車場の前になる部分に鉄線が位置したため、これを取り除くために電力会社と協議して、敷地内に新しい電柱を移設したとのことだった。

仲介委員は、本物件の重要事項説明または売買契約締結の際、相手方がすでに電柱移設について知っていて、故意に申請人に伝えなかったとすれば、宅地建物取引業法上の重要事項説明義務違反や消費者契約法上の不利益事実の不告知等に該当する可能性があると考えたが、相手方の主張によれば、電柱移設が必要であることは本物件の売買契約締結後に知ったことであり、契約締結時には、鉄線を取り除くとはしか確認できていなかったとのことであった。

また、聴取により、電柱の移設により敷地内に埋設する場合は、電力会社はその土地の所有者から承諾を得ることにしているが、本物件については、相手方が承諾したことが確認された。仲介委員は、相手方に対し、建売分譲住宅を販売する場合、購入者が決定していれば、購入者へ所有権が移転する前であっても、その意向を聞くべきであったとの考えを伝えた。これに対し、相手方は、売買契約書の特約条項で、電柱が宅地内に入る可能性がある旨の条項を記載しており、申請人はこれに承諾して契約を締結していると考えているとの主張であった。しかし、仲介委員は、売買契約書に電柱に関する特約条項の記載があっても、本事案においては、相手方から申請人に注意喚起して、敷地内に電柱が入り得ることまで説明していないことから、申請人は、道路から敷地内に電柱が移設されるという認識を全く持っていなかったであろうと述べた。また、特約条項の「敷地内の埋設（新設・移設）について買主は売主の指示に従うものとする。」という記載については、相手方が申請人に指示をした形跡が確認できないため、申請人が特約条項の意味を理解することはできないであろうとの見解を相手方に伝えた。そのうえで、仲介委員は、電柱の移設費用について、相手方が全額負担するという解決を提案し、検討を促した。

後日、相手方より、電力会社に見積りを取ったところ、電柱を公道に移設する費用が約 15 万円であることが分かり、この全額の支払いを負担するという回答が寄せられた。そこで、第 2 回期日において、両当事者に和解が成立した。同期日において、仲介委員は、今後、相手方が同一の売買契約書を使用することによって、同種の紛争が発生しないように特約条項の記載内容の見直すよう促した。

【事案 7】プリペイドカードの有効期限に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 17 年 4 月頃(約 5 年前)に、相手方コーヒーショップ発行の記念のプリペイドカード(以下、「本件カード」という。) 1,000 円分を 4 枚購入した。

本年まで開封せずに保管していたが、本年に入り、開封したところ、カードの裏には「3 年間ご利用がない場合は、残高の有無によらず無効(ご利用とは:金額の入金、残高確認、及び本カードによる商品購入)」と記載されていた。

本年まで開封せずに保管していたが、本年に入り、念のため相手方にカードの有効期限について確認したところ、ご利用には「発行時の入金も含む」と記載されている現在の約款を根拠に、当該カードはすでに無効であると言われた。

説明された約款は購入時以降に改定されたものであり、納得できない。

購入代金 4,000 円の返金をしてほしい。

<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。

カードの返金に応じる義務はない。

利用約款第 11 条に有効期限について記載しており、店頭および当社ウェブサイトにて約款を開示しているため、カード購入者は容易に知ることが可能である。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人及び相手方から、本件カード購入の経緯等について聴取した。

申請人は、本件カードの有効期限が切れて使用できない状況を知った経緯や、本件カード販売時の購入店舗における販売方法が、カードに有効期限があることや有効期限を記載している約款の存在について知りえない方法であり問題があったと主張した。

これに対し、相手方は、「本件カードは購入時に有効期限を確認できない外装であり、また、販売時の個々の店舗での販売方法については事実確認ができないが、約款の入手が可能であったはずであり、法的には問題はなかったと理解している。なお、現在はカード販売時に約款を手渡し有効期限について注意喚起している。」とのことだった。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、有効期限は最も重要な契約内容であるにも関わらず、本件カード販売時是有効期限に関する説明が徹底しておらず、カード購入者は有効期限があることを知りえない状況にあり周知方法が不十分であると指摘し、解決方法を検討してほしいと伝えた。

第 2 回期日において、相手方は、本件仲介手続における具体的な解決方法を提示し、今後も有効期限の周知に努め真摯に対応すると回答した。仲介委員が、申請人に説明したところ、申請人も相手方が提示する条件に同意したので、両当事者間で和解が成立した。

【事案 8】競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で知り合った友人 A から競馬投資ソフト（以下、「本件ソフト」という。）を勧められた。後日、友人 A に連れられて相手方の事務所に行き、担当者から本件ソフトについて、「月々に 2～3 万円は確実にもうかる。運がよければ 10 万円も可能」などと説明を受けた。担当者の説明を聞き、やってみたいと思ったが、本件ソフト代が 84 万円もしたため、躊躇^{ちゅうちよ}していたところ、「足りない部分はサラ金で借りればいい」といわれ、頭金として 20 万円を支払い契約した。

しかし、やはり解約したいと思い、後日、相手方事務所に出向いたが、契約を勧められ、残金 64 万円をサラ金で借りるなどして、支払ってしまった。

その後、何度か本件ソフトを使ってみたが、競馬のための資本金 10 万円が 1 万円まで減ってしまい、契約時の説明のような儲けは全く期待できない。

契約の取消しと、支払った代金 84 万円の返金をしてほしい。

<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。

社内調査により、「確実に儲かる」「月々に 2～3 万の利益」などの断定的な説明をしていない。また、当社はサラ金へのあっせんは行っていない。

以前、消費生活センターにおいて、当社社員 2 名、申請人による面談を行ったが、書面等の内容と口頭で述べる事実の違いがあると聞いている。消費者という立場を利用して脚色している部分があるのではないか。

仲介委員の仲介により公平な判断をしていただき、早急に解決したい。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、まず、申請人から、商品の内容や契約に至る経緯等について聴取した。

契約に至った経緯について、申請人は、SNS で知り合った友人 A から、最初はインターネットを通して簡単に利益が得られると説明されたため興味を持ち、次に具体的な方法としてインターネットを利用して投資のような形で競馬の馬券を購入してお金を増やすことができると説明されたとのことであった。申請人は、これまで競馬に全く興味が無く、馬券を買ったことも無かったが、在学中に奨学金の貸与を受けており、友人 A から、契約すれば奨学金もすぐに返すことができるなどと後押しされ、後日、相手方の事務所に行く約束をした。そして、相手方の事務所では、相手方担当者から、本件ソフトについて、過去の競馬予想の履歴などを見せられながら利益が得られるという内容の説明を受けたため、損が少なく、安全性が高く一気に高額な儲けを得るだけでなく自分の計画に合わせてコツコツ貯めることができるという印象を受けたため、本件ソフトを購入することにしたとのことだった。

購入代金については、相手方担当者からサラ金の利用を勧められ、相手方担当者と一緒に相手方の事務所の近くの消費者金融の ATM に行き 50 万円を借り入れ、預金と併せて相手方に本件ソフトの代金を支払ったとのことである。

続いて、相手方から、契約に至る経緯や商品の内容等について聴取したところ、申請人に対して「月に2〜3万円は確実にもうかる。運がよければ10万円も可能」などとは説明していないと主張した。また、過去のデータをシミュレーションで見せて説明することはあるが、損失が発生するリスクについては、その際に必ず説明しており、消費者金融の利用については、一緒についてきて欲しいと依頼されたときはそのようにすることもあるとのことだった。

また、本件ソフトについて、相手方は、「統計的な手法により各レースに出場する馬のデータから予想して馬券を購入するものであり、購入者は、パソコンで本件ソフトを利用して、十数種類のプラン（単勝、3連単などの馬券の購入方法）や開催競馬場の選択をするなどして馬券を購入することができる。利益や損失が生じた際に馬券の購入を停止する条件も設定できる。あくまでも過去のデータに基づき、競馬というものに投資をするソフトである。」と説明した。

仲介委員から、申請人は、友人Aから紹介されて本件ソフトを購入していることから、申請人を紹介した友人Aは、申請人が本件ソフトを購入したことによって謝礼などの利益を得ることがあるのかとの質問があったが、相手方はそのような仕組みではないと回答した。

また、仲介委員は、申請人が、本件ソフトの購入申し込みした日から5日後に、相手方に解約の意思表示をした際、相手方がクーリング・オフという対応をせず、事務所への来訪を指示したことは、クーリング・オフ妨害に該当する可能性もあると指摘した。これに対して、相手方は、申請人から相談を受けたため、解決方法について説明すると、申請人本人がやはりこのまま続けたいと言ったのであり、強制的に続けさせるようなことは一切していないと主張した。

仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、事実関係については両当事者の主張のずれが大きく、これを確定することは困難としつつも、恐らく、相手方には、特定商取引法上のクーリング・オフ妨害に該当する行為や、勧誘時の説明には消費者契約法上の問題があったであろうと考えた。そして、申請人は、本件ソフトの購入代金全額の返金を求めているが、現在のサラ金への返済状況等も考えて、残債額相当の50万円を返金するという解決案を相手方に示し、検討するよう要請した。

後日、相手方より、仲介委員の提案する解決案には応じられないが、40万円であれば返金するとの意思表示があった。

第2回期日において、仲介委員より、相手方に対して、40万円の返金額の根拠を確認したところ、「元々当社は商品を仕入れて販売する商社であり、仕入値や契約時からが大分経過していることなどを社内で協議した結果、40万円の返金が妥当であると判断した」とのことであった。仲介委員は、再度、特定商取引法、消費者契約法上の問題点を指摘し、解決案の50万円まで譲歩することはできないかと相手方を説得したが、難しいとのことであった。

仲介委員より、40万円返金という提案について、申請人に意思確認をしたところ、これに同意したことから、両当事者間で和解が成立した。

【事案 9】結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

以前、複数の結婚相手紹介サービス会社から散々な対応を受けた経験がある。そのため、親身に対応するかのような発言や、「先生を信用してください」と言われたことから相手方を信用して、平成 22 年 9 月、相手方と結婚相手紹介サービスの契約を締結した。契約書の内容の説明はなかった。

その後、3 カ月活動をしたが、提示された金額より多くの会費を徴収されたり、紹介されたお見合い相手からも仕事内容の侮辱を受けるなど、満足なサービスが提供されなかった。

おかしいと思ったが、相手方から「お金を支払う義務がある」「我慢しなければ結婚できない」「1 回会っただけでは分からない」などと言われ、交際を続けるよう強く勧められた。

交付された契約書には、割り印や押印がなかったり、紹介相手の検索にネットを利用することの説明がないなど、法律的にも問題があると思う。相手方に苦情を伝えても改善されない。今までに支払った全額（約 6 万円）の返金を求める。また、相手方に提出した各種書類（住民票、独身証明書、資格証の写しなど）の返却を求める。

<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。

- ・申請書の記載内容は事実に反し不愉快に感じている。
- ・申請人は、契約後 4 人とお見合いをしており、本手続への申請日は、お見合い相手と交際期間中であった。
- ・入会金、登録料、月会費、お見合い料などすでに提供した役務に照らし、対価の未納分がある。
- ・当社は、複数の団体（連盟）と提携しており、契約書に基づいて適正にやっている。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、申請人から契約時の説明や会費、提供されたサービス内容等について、相手方からはサービス提供の内容等について、それぞれ聴取した。

申請人は、相手方から説明を受けた際、「個人情報の管理はしっかり行っている」「紹介する会員もしっかりしている」「24 時間相談対応している」などと親身に対応することを確認して、相手方を信用して契約したが、実際には会費が説明と異なっていたり、紹介された会員 2 名から自分の仕事を侮辱されたことなど、満足なサービスが提供されず、精神的に苦痛を受けたので、返金を求めたいと主張した。

他方、相手方は、入会金と登録料は、本来は入会時に支払うべきものを申請人の希望を聞き入れ、特別に分割払いにしていたこと、これに月会費とお見合い料を加えると引落し額になり、申請人から徴収した費用に誤りはないこと、お見合いには最後まで立ち会っているわけではないので、お見合い相手との会話内容は関知できないこと、相手方の発言内容は不明だが、嫌なら交際を断ることができるにも関わらず、申請人はその後もお見合い相手と会っていること、

入会后4名の相手とお見合いを設定して実際に会っており、入会金、登録料、会費、お見合い料など提供した役務の未納金(約11万円)があり、これを請求したいこと、などを主張した。

これらを踏まえ、改めて申請人に確認したところ、仕事を侮辱された後もお見合い相手と会ったのは、相手方に「1回会ったのみでは分からない」などと言われ、交際を継続するよう強く勧められたためであると述べた。また、相手方に提出した各種書類の速やかな返却を強く求めた。

そこで、仲介委員より両当事者に対し、主張の対立を踏まえつつ現実的な解決案の検討を求めた。また、各種書類の返却については、第2回期日の席上で返却することとした。

第2回期日では、申請人より、「未払債務を消滅させるほか、既払金も全額返金してほしい。一部の返金で解決に応じるつもりはない」との意向が示された。一方、相手方からは、「未納金は請求を放棄するが、これが最大限の譲歩であり、申請人に既払金を返金することは応じられない。一部返金も応じられない。そもそも返金する理由がない」との主張がなされた。

これらを踏まえ、仲介委員から、①相手方の概要書面や契約書等に、契約の成否や解除権等に影響を与えるような重大な記載不備は見当たらないこと、②お見合い相手の不適切発言は、その事実の存否の問題は別としても、直ちに相手方の責任には結びつかないと考えられること、③仮に不適切発言をした紹介相手について交際の継続を強く勧めた事実があるとしても、問題がなかったお見合い2名分など、提供された役務があるため、申請人の未納金の支払義務を全部消滅させることは難しいこと、④一方、相手方は、未納金の請求を放棄するとしており、和解に至ることで申請人は一定のメリットを享受できると考えられることなどについて申請人に伝えた。

その結果、申請人は既払金の返還請求を放棄すること、相手方は未納金の請求を放棄することで和解が成立するに至った。なお、申請人が返却を求めていた各種書類については、第2回期日の席上にて返却が行われた。

【事案 10】 事故が発生したバイクの引取りに関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方が総販売元である中古のバイクを左側旋回で発車させて、車体をまっすぐに戻そうとしたが、ハンドルが中央に戻らず転倒、右鎖骨を骨折し全治3カ月の傷害を負った。

本事故の発生原因は、運転前にハンドルロックを解除することを忘れたからであるが、そもそも本バイクは、メインスイッチとハンドルロックのキーシリンダーが別であり、ハンドルロックをしたままでも走行が出来るという安全性についての欠陥がある。また、ハンドルロックのロック位置が、中央より左に約5度の位置にあり、左方向に進行する場合には解除を忘れたことに気づくことができないという欠陥がある。

そこで、相手方に対してリコールの要望書を提出したが、相手方からの回答書はバイクの構造に関する調査状況がほとんど書かれていないものであった。

ハンドルロックの構造を分析、数値化し、重大な事故を起こしうる可能性のある構造かどうかを相手方に回答してもらいたい。

あわせて当該事故車両を時価相当額で引き取ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に応じる。

申請人の過失による転倒と判断しているため、申請人よる申請の取下げを希望する。

また、申請人によれば、ハンドルロックの位置が中央より約5度の位置でロックされることだが、そのような状態は出荷状態と異なるため、保守上の問題であると考える。

2. 手續の経過と結果

国民生活センター商品テスト部の推薦による参考人の調査で、本件オートバイと同タイプの商品群では、メインスイッチとハンドルロックのキーシリンダーが別になっている構造のものは、市場に多数存在していることがわかった。また、ハンドルロックの掛かる位置が左約5度にあることは、何者かが窃盗目的でハンドルロックを破壊しようと試みたなどの原因が考えられるが、申請人が故意にこのように改造する理由は考えられないとのことであった。

以上の参考人意見を踏まえて、両当事者から事実確認の聴取を行った。

申請人は、本件オートバイのハンドルは、ロックがされた状態でも最大切れ角（左38度）から左5度まで大きく可動し、購入当時からこの状態であったため、正常な状態であると認識していたこと、過去に3度ハンドルロックの解除を忘れて走行しようとしたことがあること、本件オートバイは中古であるため、第三者が窃盗目的でハンドルロックを壊そうとしたかどうかは不明であること等を説明した。

仲介委員は、申請人に対して本件オートバイのようなキーシリンダーの構造は他の商品でも多数存在していること、本事案は中古オートバイ購入時における販売店、申請人の確認の問題となりうること等を説明した。

一方、相手方は、キーシリンダーがメインスイッチと別になっているのは、メインスイッチの小型化及びデザイン的なものであること、ハンドルロックの固定位置は国の安全基準（左右

いずれか 20 度以上) を満たしていること、ハンドルロック時の可動域が申請人の主張するとおりであるとすると、出荷時以降に何か起きたと考えられるが、オートバイが転倒して装置に過大な力がかかったとしても 5 度という角度は想定外であることなどを説明した。

仲介委員は、ハンドルロック時のハンドルの可動域に関する両当事者の認識および主張には大きな隔たりがあることを踏まえつつ、紛争の早期解決のためお互いに譲歩するように促したところ、2 回目の期日において相手方が提示した見舞金を含む和解案 (4 万円) について、申請人が基本的に合意したことから和解が成立するに至った。

また、相手方は、製品品質情報などを製造者に確実に伝え、製造者が、より高度な安全性の確保につなげられるよう引き続き取り組んでいくことを約束した。

【事案 11】店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 11 月に相手方店舗に買い物に行った。寝具売り場で、高さ約 160cm の商品棚にあった羽毛布団を取り出して見ようとしたところ、羽毛布団の上から長さ 30～40cm 程、重さ 200 グラム程の商品設置用金具（ブラケット）が顔面に落下し、前頭部裂傷及び頸椎捻挫の怪我を負った（以下、「本件事故」という。）。

本件事故後、相手方に対し、治療費、休業補償、慰謝料等を請求したが、過失はないとして治療費以外の支払いを断られた。頸椎に未だ痛みが起きることもあり、相手方の回答には納得できない。

本件事故で負った傷と頸椎捻挫について、相手方に治療費（約 2 万 3,000 円）、休業補償（10 万円）、慰謝料（35 万円）の合計約 47 万円を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社が賠償責任を負うことは争わない。

当社が相当と考える賠償額は以下のとおりである。

- ① 治療実費及び診断書代は認める。
- ② 休業補償は本件事故に起因するという合理的な理由があるものについては認める。
- ③ 慰謝料については相当と認められる金額を支払う。申請人の受傷内容、治療経過等を踏まえると、慰謝料は 10 万円が相当と考える。

なお、当社は、示談交渉の段階で、申請人に損害立証資料の提出を依頼していたものの十分な資料の提出がなく、当社としては、本件事故時の状況や当社が把握している治療経過等から相当と認められる金額を提示していたものである。

2. 手続の経過と結果

期日において、まず申請人から、本件事故の状況や請求金額の根拠について確認した。本件事故の状況については、有給休暇中の申請人が、午後 3 時頃に相手方店舗に出かけ、高さ 160cm の棚から羽毛布団を取り出そうとしたところ、商品設置用金具（ブラケット）が顔面に落下して怪我を負ったとのことであり、事前に「診断書」が提出されていた。

また、①治療費等（約 2 万 3,000 円）の請求根拠については、6 日間通院して治療した際の治療費、薬代、診断書料であり、事前に領収書等が提出されていた。このほか、申請書には記載していないが、申請人は、整骨院での治療を、事故後 5 カ月後に再開しており（震災の影響で治療を再開するまで時間がかかった）、できれば今後の治療費も請求したいという意向であった。

②休業補償（10 万円）の請求根拠については、申請人から明確には示されなかった。仲介委員が、申請人の事故当時の勤務先から出されていた「休業損害証明書」を基に確認したところ、有給休暇取得、遅刻、私用外出があることと、遅刻、私用外出については、そのために給与が減額されたり有給休暇扱いにされたりすることはないことを確認した。

③慰謝料（35万円）の請求根拠は、申請人がインターネット等で調べた情報を参考に算定したとのことで、具体的な算定方法は明確にならなかった。

次に、相手方より、本事案の和解への考え方及び賠償額について確認した。相手方は一定の賠償責任を負うことは争わないとの姿勢であったため、申請人からの聴取内容及び提出資料を基に、主に賠償額について協議を進めた。

①治療費等については、治療実費及び診断書代は認めるとのことであったため、仲介委員より相手方に対し、申請人から提出された領収書等を示したところ、申請人の請求金額（約2万3,000円）全額の支払いを認めた。

②休業補償については、本件事故に起因するという合理的な理由があるものについては認めるが、申請人から提出された「休業損害証明書」から判断すると、有給休暇は事故当日と通院治療終了後の2日の計3日であり、本件事故との因果関係は無く、休業補償の対象となる有給休暇とは考えにくいというえ、治療のための遅刻、私用外出に関しては申請人の勤務先に確認したところ、有給休暇として消化されたり給与が減額された事実はなく、申請人に損害はなかったと判断しているとのことであった。仲介委員も、休業補償については、同様の意見であった。

③慰謝料については、相手方は申請人の受傷内容、治療経過等を踏まえると、慰謝料10万円が相当と考えるとのことであったが、仲介委員は、「診断書」によると、実通院日数は6日間だが、通院治療期間は28日間であったことから、「損害賠償額算定基準」（（財）日弁連交通事故相談センター東京支部発行）を参考に試算すると、約26万円が相当ではないかとの考えを示した。これに対し、約26万円の8割に当たる約22万円であれば支払う用意があると回答した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員より相手方に対し、「診断書」では、後遺障害の有無については「不詳」と記載されているが、申請人からの聴取によると、5月末頃から週2～3日のペースで頸椎捻挫により整骨院の電気治療を受けていることから、治療費等、慰謝料については、申請人が今後治療を継続することも考慮できないかと伝え、再度検討を促した。相手方は、最終通院日から約5カ月後の通院再開は、事故との因果関係を詳細に確認する必要があるため、その費用について負担すると即答することは難しいとのことであったが、相手方が申請人に対し、治療費実費約2万3,000円と慰謝料約26万円で約28万円を和解金として支払うという内容で解決する意思を示した。

また、申請人もその和解内容に同意したことから、相手方が申請人に対して、和解金約28万円を支払う内容で、両当事者間で和解が成立した。

このほか、申請人より、相手方店舗において、類似の事故が発生しないように、相手方に努めてほしいという要望を受けたため、仲介委員から相手方に伝え、相手方が類似の事故が再発しないように、なお一層の企業努力を約束する旨が、和解条項に書き加えられた。

【事案 12】モデル登録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 5 月、街でモデル登録会社（以下、「相手方 A」という。）のスカウトマンから「モデルの仕事に興味はありますか」と声を掛けられ、簡単なアンケートに答え、携帯電話で写真を撮影してもらったところ、翌日、合格との連絡があった。

後日、面接のために事業所に行くと、「仕事を紹介するには登録が必要だが、広告の仕事は 1 回で 30 万円位稼げるので登録料の元はとれる」と言われたので、面接翌日、写真撮影スタジオ（以下、「相手方 B」という。）で写真撮影をした際に、登録料やヘアメイク代金等を、カメラマンに全額支払った。

しかし、その後モデルの仕事の紹介はなく、担当者も全く取り合ってくれない。

契約を取り消し、支払った登録料（15 万 7500 円）とヘアメイク代（6300 円）全額を返金してほしい。

<相手方の対応>

（1）相手方 A の主張

和解の仲介の手続により解決を図る意思があるか否かについて回答書に記載はないが、電話で確認したところ、手続により解決を図る意思がある旨の口頭での回答があった。

モデル登録解約は認めるが、申請人は仕事の紹介等のサービスを利用しているため、登録料等の返金には応じられない。

（2）相手方 B の主張

回答書・答弁書等の提出はなかった。

登記上の代表者個人住所宛にも書類を送ったが、回答書・答弁書等の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人及び相手方 A の担当者から、本件モデル登録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、モデル登録をすれば仕事を紹介するとの相手方 A の勧誘時の説明により、登録料等を支払ったが、実際には仕事を紹介されなかったため、解約をしたいと主張した。これに対し、相手方 A は、モデル登録料等に見合う仕事をしたため返金には応じられないと主張して、具体的にかかった費用として、①仕事を紹介するプロデュース料、②営業費、③レッスン費、④宣伝材料写真を撮りスポンサーに売り込む費用を挙げた。そして、両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方 A に対し、次回期日には、仕事紹介をしたとするメール配信サービスの資料等を提出し、また、解決に向けて決定権のある代表取締役が出席するよう求めた。

第 2 回期日において、相手方 A の代表取締役は、契約書類不備によるクーリング・オフは認めるが、申請人がモデル登録料等を支払った相手方 B から当社に振込みが確認できないため返金には応じられないと主張した。仲介委員は、相手方 A に対し、クーリング・オフを認める以上、返金すべきであるとして、次回期日までに解決案を提示するよう求めた。

第3回期日において、相手方Aは、モデル登録後の仕事の流れ図や、モデルを起用したイベントの企画書、会社設立の思い等を記載した資料を持参し、和解の前提として、自社が誠実に業務を行っていることについて申請人の理解を得たいとし、その上で、仲介委員より和解案を提示してほしいと主張した。仲介委員は、申請人に対し、次回期日までに相手方Aが提出した資料を検討するよう述べた。

第4回期日において、仲介委員は、相手方Aに対し、申請人は相手方Aの担当者の指示に従って相手方Bに代金を支払ったため、相手方Aと相手方Bを一体と捉えることが可能であり、振込みが確認できないために返金には応じられないとの論理は通らないこと、本事案は本来、クーリング・オフの適用がある契約であることを指摘した。

その結果、相手方Aが、写真代とヘアメイク代を差し引いたモデル登録料等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 13】引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（1）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 7 月、相手方に引越運送を約 8 万円で依頼し、8 月に運転手 1 名、アルバイト 2 名の計 3 名で引越運送を行った。

引越後、洗濯機、食器棚のガラス戸、椅子の背もたれに損傷が見つかったため、相手方に電話したところ、引越作業を行った運転手とアルバイト 1 名が訪れ、洗濯機のへこみを直そうと叩いたりして、逆に洗濯機をデコボコにしてしまった。

消費生活センターに相談の上、相手方に対し、標準引越運送約款に基づいて損害賠償を求めたところ、9 月、相手方から①洗濯機の修理相当額 1 万円、②食器戸棚ガラス戸 2 枚交換、③椅子代金を支払うという「覚書」を受け取った。②ガラスの交換、③椅子代金支払については了承したが、洗濯機は原状修理を求めた。しかし、相手方は応じない。

標準引越運送約款を守り、①洗濯機の原状修復代、②ガラス戸修理代、③椅子代金の合計約 4 万円の損害を賠償してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

請求の原因について、根拠がないため、より詳細に主張されたい。

以前提案した和解案は、全て白紙撤回して争う。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からは、本件引越運送契約締結の経緯や、引越作業の内容、引越運送に伴い発生したと主張する家財の毀損の状態等について聴取した。また、相手方からは、本件の事実関係や引越作業の内容、通常業務で行っている毀損防止対策、毀損発生時の対応、損害賠償額の基準等について聴取した。

申請人によると、本件洗濯機は本件引越で初めて移動させたので、本件引越以外でへこみがつくことはない。さらに、相手方の作業員が直そうとして叩きデコボコにしてしまったのだと主張した。また、合計約 4 万円の請求額について譲歩する意思はなく、全額の弁済がなければ訴訟を考えるとのことだった。

他方、相手方は、本件洗濯機のへこみは作業前から存在しており、作業員も認識していたが、申請人に確認を取るほどではないと判断したところ、作業後になってへこみを指摘されたので、作業員が少し叩いて直したところ、申請人に「もうそれでいいです。」と言われたので許していただいたと認識していたと述べた。また、ガラス戸については疵きずを付けたことを認めないが、イスについては作業前から疵が存在したものの、作業中さらに疵を付けたことを認め、損害賠償については、残存価値も考慮しつつ金額を検討したいと述べた。

そこで、仲介委員は、相手方に、損害額の算定根拠となる洗濯機とガラス戸の修理見積書を渡して再度の検討を促したところ、相手方は検討結果を次回期日までに書面で回答すると述べた。

後日、相手方から、最終和解案として 5,000 円を支払うとの回答が書面で提出された。そし

て、その内容を申請人に伝えたところ、申請人はこの金額では合意できないとの意思を示したため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本件手続を終了とした。

なお、手続終了後、申請人から事務局に対して、訴訟準備の援助の申出（国民生活センター法40条1項）があり、資料を提供したところ、申請人は、その後簡易裁判所に訴訟を提起したとのことである。

【事案 14】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 22 年 9 月に、相手方が主催するブライダルフェアに行った。約 6 時間の見学・試食会の後、担当者から 3 度にわたって見積りの提示があり、当日の申込みだと 25 万円分の割引特典を受けられるとの勧誘を受け、申込金として 20 万円を現金で支払った（挙式予定日：平成 23 年 12 月）。

しかし、相手方を見積書の内容に不信感をもったことや、会場の内装に少々不満があったため、申込みの 1～2 時間後に契約の取消しと申込金 20 万円の返金を求めたところ、返金できないといわれた。

挙式予定日より 1 年以上前の契約で、かつ、契約当日に取消しを申し出たのに返金されないのは納得できない。契約の取消しと申込金 20 万円の返金を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に応じる。

申込金の 50%にあたる 10 万円を返還する。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、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、相手方からは、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、挙式予定日は決まっていなかったが、相手方担当者から「いつでも予約変更できる」「当日の申し込みなら 25 万円の割引特典が受けられる」と強く勧誘されたため、婚礼費用が一番安い 12 月で申込をしたが、見積書を再度確認したところ、希望したプランが記載されていないため相手方への不信感が募ったことや、相手方の施設の内装に気になる点があったことからキャンセルを申し出たと述べた。

これに対し、相手方は、規約で申込金は返金できないとしており、全額の返金はできないと述べた。

仲介委員は、挙式の予定日が 1 年以上先であることや、申込みから約 1 時間後のキャンセルであることから、相手方に何らかの損害が発生しているとは考えられず、消費者契約法第 9 条に照らし、申込金 20 万円は全額返金すべきであると判断し、相手方に申込金 20 万円の返金を求めた。

相手方は期日当日の回答を留保したが、後日、全額（20 万円）返金するとの回答がなされ、申請人も相手方の回答に納得したため、和解が成立した。

【事案 15】 終身介護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>

平成 20 年 6 月、相手方銀行の担当者から勧められ、投資信託を契約したが、その 2 カ月後に、相手方銀行から呼び出され、相手方保険会社の投資型終身介護年金保険（以下、「本件商品」という。）に切り替えることを勧められた。本件商品の仕組みやリスクについての詳しい説明はなかったが、「元本保証である」と言われたため、安心して先の投資信託を解約し、本件商品に切り替えた。

2 年後、相手方銀行の他支店から電話があったときに、初めて本件商品が元本保証のない投資型終身介護年金保険であることを知った。

説明と違い元本が保証されないのは納得できない。生活費に困窮しているため、保険契約（以下、「本件契約」という。）を取消し、支払済保険料全額（3 千万円）を返金してほしい。

<相手方の対応>

(1) 相手方銀行

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当行は、投資目的を聴取のうえ適正に勧誘して説明義務を果たしており、申請人も本件商品の商品性を理解していた。よって、契約取消には応じられない。

必要な資金の手当てについては、一部解約の手続により対応したい。

(2) 相手方保険会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

募集代理店である相手方銀行は、申請人のニーズを確認して本件商品を提案しており、適正に商品説明を行っている。当社が保険契約を引き受けるにあたり、申請人から提出された申込書類の内容に問題等は見受けられない。よって、当社が本件契約を取り消す事由はない。

申請人が求める本件契約の取消、元本（一時払保険料）の返金には応じられず、本件契約を継続することを望む。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人及び相手方銀行・相手方保険会社から、本件契約締結時の状況や解約申し出の経緯等について聴取した。

申請人は投資経験はなく、相手方銀行より資産運用の電話勧誘を受け店舗に出向き投資信託を契約したが、2 カ月後再度、相手方銀行の担当者から元本保証だと説明を受けて投資信託から乗り換えを勧められ、当日本件契約を締結した。その際、本件商品の仕組みについての詳細な説明は受けていないこと、ニーズにも合っていないこと、また、消費生活センターでの三者面談で相手方銀行に契約の取消しを求めたが、相手方銀行が譲歩しないため、本和解の仲介申請をしたこと等述べた。

これに対し、相手方銀行は、申請人から介護について、自分の時は誰が面倒を見てくれるのかと心配していたことを聞きとり、本件商品はニーズに合った商品である、リスクについては

パンフレットを用いて 60 分かけて十分説明しており、申請人も本件商品内容を十分理解した上で意向確認書に署名しているため、問題はないと主張した。

相手方保険会社は、本件商品販売に先立ち相手方銀行と綿密に打ち合わせを重ね、募集代理店用資料を使って、商品販売時に注意すべき説明箇所について研修をしていること、また、本件商品の相手方銀行に関する苦情は本申請のみであり、この数字からも相手方銀行の商品説明に問題はなかったと理解していると述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方銀行に対し、本件は投資経験の乏しい高齢者に即日販売していること、難しい構造の商品のため、60 分という説明時間で申請人の理解を得られたか疑問であること、また、申請人のニーズに合わない商品を勧めた可能性が高いこと等を指摘した。そこで、販売当時どのような説明を行ったかについて販売担当者から具体的に聴取する必要があることを伝え、次回期日には販売当時の担当者の出席を求めた。また、仲介委員は、相手方保険会社の出席者に対し、本件商品の契約時に申請人に差し入れさせている意向確認書に記載がある「特別勘定群」の設定について説明を求めたが、わかりやすい説明が得られなかったことから、当該社員でさえ理解が難しい用語について、申請人の理解を得られたか疑問であること等を指摘し、次回期日に「特別勘定群」の説明をすることができる担当者の出席を求めた。

第 2 回期日において、相手方銀行の販売担当者から、販売当時の具体的な説明方法等について聴取した。

仲介委員は、相手方銀行に対し、意向確認書等の書面に関しては、申請人の署名捺印^{なつしん}の担保があるが、契約後 2 カ月で投資信託を解約したのは相手方銀行からの情報提供に依るものであり、その際、本件商品を選択したことが顧客ニーズに合致していたのかについては依然として平行線だが、申請人の投資信託の解約の動機から言って、相手方銀行が本件商品を勧誘^よしたことが本当に適切だったのか、また、相手方銀行が提出した取引開始基準に関する行内の内部資料を検討すると、適合性チェック項目に「NO」のチェックが全項目中半分を占めていることから、本件契約は適合性に関してボーダー上にある契約であり慎重に販売すべきであったこと等を相手方銀行に指摘した上で、中途解約した場合に生じる損害金の 10～15%を相手方銀行が負担してはどうかとの和解案を提示し、次回期日に回答を用意すると共に、決裁権のある立場の者の出席を求めた。

また、相手方保険会社からは、「特別勘定群」の説明をどのように相手方銀行に研修指導しているか等について聴取した。その結果、相手方銀行の当該箇所の説明が必ずしも正確ではない部分があったことも判明した。相手方保険会社は、申請人と相手方銀行との間で和解案を検討することについて異論はないと述べた。

第 3 回期日において、相手方銀行は、本件商品の販売に関して自社の説明義務違反、適合性原則違反等の問題があるとは考えておらず、和解案を受け入れることはできないと主張した。仲介委員は、相手方銀行の説得を試みたが、明白な法律上の違反はないので再考の余地なしと相手方銀行の意思が固かったため、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。なお、最後に仲介委員は、相手方銀行に対し、本件紛争は和解に至らなかったが、今後高齢者に特定保険契約を勧誘する場合は、特段の注意を要して欲しい旨を付け加えた。

【事案 16】電動自転車の事故に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 16 年 10 月、地元の自転車販売店（以下、「相手方販売店」という。）から電動自転車（以下、「本件電動自転車」という。）を約 7 万円で購入した。

購入後、本件電動自転車を毎日の買い物等に使用していたが、平成 21 年 7 月、緩やかな登り勾配の道路でこぎ出したところ、急にハンドルの角度が下方に下がり、瞬時に激しく転倒した（以下、「本件事故」という。）。本件電動自転車の下敷きになり、^{ろっこつ}肋骨骨折及び左膝挫創などの重傷を負った。

本件電動自転車の製造会社（以下、「相手方製造会社」という。）に連絡したところ、治療費と慰謝料、ハンドルの交換をすると説明され、本件電動自転車を持って帰ったが、きちんと向き合ってもらえなかった。その後、本件電動自転車を国の検査機関が調査することになったが、事故原因は不明であった。相手方製造会社は「本件電動自転車に問題はないので話し合いをする気はない」と言う。

当初の約束どおり治療費と慰謝料、ズボン代の合計約 12 万円を支払ってほしい。また、ハンドルバーを取り替えてほしい。

なお、以前にもハンドルの角度が下方に下がったことがあった。その際は、平坦地で走行中だったこともあり、転倒しなかったが、相手方販売店で直してもらったことがある。

<相手方製造会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求は認めない。

- ・治療費と慰謝料の支払い及びハンドル交換の対応については、以下のような説明であった。ハンドルの交換は、ハンドルが使えないのでは不便と思い、交換する旨を伝えたが、後日ハンドルに問題ないことが判明したため、交換しないと伝えた。また、本件電動自転車に問題はないことから、治療費と慰謝料は支払うことができない。但し、申請人が怪我をしていることを勘案し、見舞金 3 万円を提案した。
- ・相手方販売店からの話では、「本件事故後、申請人が相手方販売店に本件電動自転車を持参した際、ハンドルが手前に傾けて組付けられていた。なぜこのようになっているのか、申請人に尋ねたところ、この位置が使いやすいと説明された。相手方販売店は、ハンドル位置が好ましくないと判断し、いつも組み立てている位置に直して締め直した」と聞いている。
- ・解決策については、本件電動自転車を調査した結果、異常は認められず、また、国の検査機関の調査では原因は不明であり、本件電動自転車に異常は認められていないが、10 万円を限度として見舞金による解決を希望する。

<相手方販売店の対応>

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。

- ・当社は「自転車技士」及び「自転車安全整備士」の資格を有しており、適切な組立・点検・整備を行う技術と技能と知識を有している。

- ・本件事故後、申請人が本件電動自転車を持参した際、ハンドルが手前に傾けて組付けられていたので、なぜこのようになっているのか、申請人に尋ねたところ、この位置が使いやすいと説明された。ハンドル位置が好ましくないと判断し、いつも組み立てている位置に直して締め直した。
- ・自分が組み立てたときとハンドルの位置が変わっているため、ハンドルが下がった原因は、自分以外にハンドルを組み立てた方に起因するものと考えられる。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、申請人から本件電動自転車の普段の使用方法や事故時の状況等について、相手方から事故原因の調査結果やこれまでの申請人との話し合いの内容等について、それぞれ聴取した。

申請人は、主に日常の買い物の移動手段として本件電動自転車を使用しており、ハンドルの位置を変えたことはなく、購入してから定期点検を行ったことはないと述べた。

他方、相手方製造会社は、事故の原因について、調査結果から推測すると、ハンドルの締付けに緩みが生じてハンドルの固定力が低下したと考えられるが、なぜ緩みが生じたのかについては不明であると述べた。

相手方販売店は、本件電動自転車は、販売店においてハンドルを組み付ける製品であるが、ハンドルの組立に問題はなかったことや、そもそも締付けは簡単に緩むものではないことを述べた。また、一般に、自転車に異常がないのに定期点検に来る消費者はほとんどいないのが実情であると説明した。なお、申請人から使いやすいのでハンドルを傾けて使用していたとの説明を聞いたという点については、これを否定した。

これらを踏まえると、①本件事故は、製品起因性を明確に判断することは困難であること、②申請人の誤使用や異常使用は特に認められないこと、③相手方製造会社は、定期点検を推奨しているものの有料であり、かつ現場の販売店である相手方販売店に対し周知徹底がなされていないのが実情であること等から、当事者らの歩み寄りによる解決が望ましいと考えた。

そこで、仲介委員より相手方製造会社に対し、申請人の通院日数等を勘案して15万円の和解金を検討するよう要請し、第2回期日で回答することとなった。

第2回期日では、相手方製造会社より和解金15万円に合意するとの回答が寄せられ、申請人もこれを了承したことから和解が成立した。なお、相手方製造会社は、自転車の定期点検の啓発推進や、電動自転車の安全対策について、今後も継続して努力する旨の条項も和解内容に盛り込むこととなった。

【事案 17】 航空券取扱手数料の返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

3 日後に中国へ行くことになり、相手方に電話で航空券の問い合わせをしたところ、「空席がわずかなので、すぐに支払いをしないと席が確保できない」といわれたため、すぐにコンビニエンスストアから代金約 10 万円を支払った。

翌日、都合により相手方にキャンセルを申出たところ、航空会社のキャンセル料と相手方の取消手数料の他に、相手方の航空券手配に係る取扱料金がかかることをはじめて説明された。

キャンセル料及び取消手数料がかかることは理解できるが、その他に取扱料金がかかることは事前に説明を聞いておらず納得できない。

取扱料金を負担することなく、支払い済の約 10 万円からキャンセル料及び取消手数料を差引いた額の返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求は認めない。

契約解除に必要な費用を記載した書面を FAX にて交付しているため、契約上の説明責任は果たしている。よって返金には応じられない。事前に対処料金を返還できない旨の書面を交付しているため、翌日の電話での案内で初めて知ることは考えにくい。

弊社に契約上の不備はないため、仲介委員から、申請人に理解して頂けるよう仲介して頂きたい。

2. 手続の経過と結果

申請人から、本件手配旅行契約締結の経緯や、取扱料金について相手方から受けた説明内容について聴取した。また、相手方からは、手配旅行契約の成立時点や、消費者に対して通常行っている契約内容の説明方法について聴取するとともに、説明書面の表記方法に対する見解などを聴取した。

申請人によると、中国出身で日本で結婚したが、東日本大震災の放射能拡散により本国から帰国するよう連絡が入ったため、あわてて相手方の支店に電話した。キャンセル時にかかる費用について事前の口頭での説明はなされず、中国帰国者が多いため空席が少ないなどと入金を急かされたため、書面については読んでいた余裕がなかったとのことだった。

一方、相手方は、取扱料金について担当者から口頭の説明はしていないが、手配旅行契約は手数料で成り立つ商売であり、手配を依頼されれば取扱料金が発生するのは当然であると主張した。ただし、書面の表示が、キャンセルしても取扱料金を徴収するとは一義的に読めない部分もあることから、申請人が外国人であることにも配慮して、一定程度譲歩すると述べた。

また、標準旅行業約款では、航空券を手配した後でキャンセルした場合に、旅行業者は、航空会社のキャンセル料、旅行業者の取消手数料、旅行業者の取扱料金を請求する旨の規定があるが、相手方が公表している「旅行条件書」には、航空券を手配した後でキャンセルした場合に、相手方は航空会社のキャンセル料、相手方の取消手数料を請求すると規定しており、取扱

料金を請求する旨が落ちていた。

そこで、相手方に、取消手数料か取扱料金のどちらかの請求を放棄できないか打診したところ、取消手数料については放棄して、取扱料金のみを請求し、書面については表記を改め、一般消費者がキャンセルにかかる費用を誤解しないためにより一層の企業努力を行うことを約束し、申請人もこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 18】 デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

インターネットの無料サイトを検索していたところ、知らないうちに相手方の有料サイトに登録してしまった。相手方から登録料として6万円を請求されたため、後日、電話とメールで登録の無効を主張したが、相手方から登録したのは自己責任であり、登録料金6万円を支払うように言われた。パソコン画面に請求画面が張り付いて消えず、パソコンを仕事で使う必要もあったことから仕方なく、相手方の口座に6万円を振込んだ。

登録の仕方が正当なものと認め難いので、登録を撤回し、支払った6万円を返金して欲しい。

<相手方の対応>

回答書・答弁書を提出する意思はないが、申請人が求める6万円の返金に応じるとの電話連絡があった。

2. 手続の経過と結果

相手方からの電話連絡によれば、回答書・答弁書による意思表示はしないという姿勢ではあるものの、申請人が相手方に対して支払った登録料6万円については、口座番号さえ教えてもらえばすぐに申請人に返金するとのことであった。

申請人の主張によれば、インターネットの無料サイトを検索していたところ、知らないうちに相手方の有料サイトに登録してしまったとのことだが、これに対して相手方は、有料であることはサイトに明確に掲載しており、確認画面も複数設けているとの主張であった。

そこで、相手方から申請人に対し、6万円の振込みがなされた後に、申請人が振込みを確認し、その旨の確認条項及び両当事者間に債権債務がないことを相互に確認する内容の和解書を交わすこととなった。

後日、相手方から申請人に6万円が振り込まれたため、和解書を交わして和解が成立した。

【事例 19】未公開株の解約に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 20 年 7 月頃に、相手方から会社案内のパンフレットが送られてきた後、相手方の未公開株（以下、「本件未公開株」という。）の私募業務を委託された会社（以下、「委託会社」という。）から電話があった。委託会社の社員から、「平成 21 年 4 月から 5 月に相手方の株式が上場する。上場したら 1 株 35 万円になる」と説明されたため、儲かると思い、本件未公開株を購入した。その後も、委託会社や相手方が唯一の株主会として認めた株主会から電話で勧誘があり、平成 21 年 12 月までに計 30 株（195 万円）購入した。

しかし、いつになっても上場されないことや、同時期に購入していた別の未公開株について、発行会社と連絡がつかない事態になったことから、本件未公開株についても不安になり、相手方に対して解約と返金を求めたところ、「買取制度がないため返金には応じられない」と言われた。株券を返還するので、本件未公開株購入代金 195 万円の全額返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

申請人からの名義書換請求に従って、当社の株主に登録をしているが、特に支障事項は見当たらなかった。申請人の主張する申請の根拠が分かりかねる。

なお、申請人が当社の株式を購入するために支払ったという代金は、当社に支払われていない。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からは、未公開株を購入した経緯、解約を申し出た経緯等について聴取するとともに、相手方からは、委託会社との関係や株主会との関係、上場の予定等について聴取した。

申請人は、購入当時、未公開株の危険性についての知識がなかったため、送られてきたパンフレットを見て相手方が良い会社であると判断し、本件未公開株を購入したが、別の未公開株の発行会社と連絡が取れなくなったため不安になり、相手方に解約を申し出たと述べた。

これに対し、相手方は、①委託会社に私募業務を委託したのは事実だが、不特定多数の者に売っていいとは言っておらず、委託会社が無断で販売した株券について当社に責任はない、②株主会が行った販売については当社に責任があるため、株主会販売分（10 株 20 万円）については返金する、③現在、米国市場に上場予定であると述べた。

仲介委員は、業務委託契約を締結した経緯等を詳細に把握する必要があると考え、第 2 回期日において、相手方代表取締役から業務委託契約の経緯について聴取をした。

相手方代表取締役は、①当社の前副社長であった者に、借金の担保として個人で保有する株式の一部を渡した、②その時に、ベンチャーキャピタルとして委託会社を紹介された、③委託会社から本件未公開株を購入した者から問い合わせがあり、委託会社が不特定多数の者に販売していることが判明したため、委託会社に対して「責任を持って対処してほしい」旨の連絡をしたと述べた。

仲介委員は、相手方の財務状況を確認したうえで、①相手方は上場することができない財務状

況であるにもかかわらず、日本市場に上場できるかのような記載をした業務委託契約書を委託会社との間で作成し、委託会社に勧誘・販売を行わせていること、②相手方は自社の未公開株を委託会社が不特定多数の者に販売していることを認識していたにもかかわらず、委託会社に対して特段の対応をとらずに、事実上放置していること等から、委託会社が申請人に行った販売行為についても相手方に責任があると考え、相手方に対し、申請人が支払った195万円全額の返金を求めた。

これに対し、相手方は、第3回期日において、委託会社が販売した分について返金する義務はないが、「精一杯の気持ちとして」全株式について1株につき2万円（計60万円）を支払うと述べた。

仲介委員は、上述の理由により、相手方の責任上、本来全額を申請人に返金すべきと考えられることや、申請人が少なくとも既払金の半分は返して欲しいと望んでいること等をふまえて、再度返金額について検討するように相手方に求めたところ、相手方から、後日、80万円を返金するとの回答があった。

仲介委員は、期日でのやり取り等から相手方の経営状況が思わしくなく、早期に紛争を解決する必要があると考え、第4回期日において、相手方代表取締役から、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の同意を得たうえで、申請人に対し譲歩する余地はないのか確認したところ、申請人も了承したため、和解が成立した。

【事例 20】多数の保険契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人代理人の主張＞

申請人ら（両申請人は夫婦で80歳（妻）と79歳（夫））は相手方との間で、平成19年7月に生命保険契約を締結して以降、約1年半の間に数名の販売員から次々と勧誘を受け、夫婦合わせて17件の保険契約（生命保険、変額個人年金保険等）を締結した。

このうち、平成18年から19年にかけて3件は解約したが、そもそもこれらの一連の保険契約は必要性が疑わしいうえ、過剰な契約であったと考える。また、申請人らは、ともに高齢であり、契約時に財産状況に関する十分な判断能力はなかった。なお、申請人らは、ともに後見開始の審判を経ており、代理人が後見人に選任されている。

これらのことから、契約を取消し、支払済の保険料から、配当金等ですでに受領した金額を差引いた残金を全額返金してほしい（残額：約3,700万円、平成23年1月時点）。

＜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。

申請人らの請求は認めない。

申請人らより「お葬式代と入院治療費を心配している」等のご相談があり、契約に至ったものである。契約内容は、パンフレット等も使用して複数回説明しており、十分理解いただいている。

保険加入に際し、当社嘱託医による診査を受けていただいております、さらに確認業務委託会社の確認調査員が面接している。その際、補聴器を付けていたが、嘱託医や調査員の質問等にもお答えいただいております、コミュニケーションは可能であったものと考えられることや、財産状況を理解されていたものと思われること、投資型年金保険の申し込みに際しては、契約ごとに、加入1年後から年金受取が開始するプランと将来的に一時金で受取りたいとのニーズにお応えできるプランを選択され、納得して加入いただいたと考える。

これらのことから、いずれの契約も金融商品取引法の適合性の原則に反するような募集過失はなく、取消及びすでに申請人らが受領した金額を差し引いた既払い金を返還しなければならない事由はないものとする。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者から契約時の状況や認識等について、それぞれ聴取した。

申請人代理人は、申請人らの現在の資産状況から、収入は年金のみで、頼れる親族もいないことなどを勘案すると、不要な保険はすべて解約したいと述べた。

相手方は、個々の契約は、申請人らのニーズを汲み取って契約したものであり、募集上の問題はなかったと認識していると述べた。

仲介委員は、「1件ずつの契約を見ていけばニーズを汲み取ったといえるのかもしれないが、そもそも保険は人生設計をしたうえで加入するものであり、それが頻繁に変更されて、その都度、保険に加入している以上、申請人らは人生設計ができていないと考える必要がある。申請人らが1年半の間に締結した合計17件の契約全体を客観的に見ると合理性があるとはいえない

のではないか。」と指摘した。

これを受けて、相手方は、契約全体で見た場合、契約当初は医療保障に重点を置いていたことは読み取れるが、死亡保障を中心とした後半は申請人らの年齢や収入の状況に照らすとバランスが悪い点があることを認め、解決案を検討することとなった。

第2回期日では、相手方から、①申請人らの希望に沿った契約を行っており、申請人らの判断能力に問題はなかったと認識していること、②そのため、結果として過剰と判断した契約は取消要請に応じるが、判断能力の観点からの取消要請には応じられないこと、③そのうえで、申請人らが締結した17件の契約中、死亡保障系商品の5件は取消に応じるが、残り5件は契約を維持、また、変額個人年金保険の7件のうち、既に解約した3件を除く4件についても契約維持とする内容の解決案が提示された。

仲介委員より、申請人らの年齢や財産、勧誘時の対応等を勘案して、再検討できないかと打診したところ、相手方が再度検討することとなった。

第3回期日では、相手方より、さらに死亡保障系商品の2件の取消に応じるとの回答があった。申請人代理人は、残り3件の死亡保障系商品について、申請人らの保険料支払いが困難なことから通常の解約を申し出、相手方からこれに応じる旨の回答を得た。また、変額個人年金保険は、保険料の払い込みは完了しており、今後の保険料は不要であることから、和解が成立した。

【事例 21】 ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

ほぼ同時期に 3 件の申請があり、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 23-021 号）をもとに記載する。）

<申請人らの主張>

インターネット上にある相手方の求人広告を見て、ネットショッピングに関するメール対応やメールマガジン作成等を主たる業務内容としたアルバイトに応募したところ、即日採用され、数日間で合計 4 時間程度、業務遂行した。

その後、相手方よりアルバイトとして業務に従事するのではなく、サイトのオーナーになれば売り上げの半分が返ってくると勧められた。その際、オーナーになるには事前資金として当初は 35 万円が必要と言われたため、事前資金を支払う余裕はない旨を申し伝えたところ、「まずは払えるだけのお金で始めてもいい。商品の売り上げが 15 万円の資金に満たなくても、20 日くらいで資金は返ってくる。商品が売れなくても 1 カ月経てば全額返金する。」と言われたため、その発言を信じ 15 万円を振込み、フランチャイズ契約を締結した。

しかし、最初に 5,000 円の利益が出た以外に商品が売れたことはなく、このまま売上げが得られないのではないかと不安になったため、相手方に対してフランチャイズ契約の解除と返金を求めたが、返金できないと言われた。

フランチャイズ契約を解約するとともに支払済の 15 万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続に応じる。

申請人らに対して返金に関する金額交渉をしたいと考えている。申請人の主張には事実反する点が散見されるが、当社は事業活動を終了していることから可能な限り早期の解決を希望したい。

2. 手続の経過と結果

本事案は、在庫を持たずにネットショップを開設し、顧客からの注文を受けると、その注文情報を相手方に転送して、商品を卸売業者等から直送させるというネットショップの運営方法である、いわゆるドロップ SHIPPING に類似した契約の解除を求めるものである。

相手方より、本事案に関して申請人らに対し一定額の返金をする旨の回答を得ていたことから、申請人らの希望返金額を踏まえ、話し合いが進められた。

申請人らからの聴取によると、可能な限り支払った額に近い金額での返金を求めたいとのことであったが、相手方の商業登記記録が存在しないばかりか、既に事業活動を終了し、会社自体が不存在であり、代表者が所在不明となる可能性も高いことなどから、相手方の提示する金額を基準として和解に応じたいとのことであった。

一方、相手方からの聴取によると、既に新規の営業活動を終了し、現存する顧客のクレーム処理を続けており、申請人らに対しても真摯に対応したいとのことであった。

その後、相手方より解決金額の提示及び 2 分割による解決金の支払に関する提案があったと

ころ、相手方の現況等を勘案し、相手方の履行を着実に確保すべきものと思料したため、相手方に対して1回でも解決金の支払を怠った場合は事業者名を含む結果概要を公表する旨の告知をしたところ、相手方はそれに同意した（業務規程 52 条 3 項 1 号）。

以上の条件を付した和解内容について、申請人らがこれに同意したことから和解が成立した。

【事例 22】投資信託に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 19 年 12 月に、定期預金を申し込もうと相手方の支店に出向いたところ、預金窓口の担当者から、投資信託商品（以下、「本件商品」という。）を勧められた。商品の詳細は分からなかったが、「5 年据え置けば元本保証される」と説明されたことから定期預金のようなものだと思い、本件商品の契約をして、700 万円および手数料約 11 万円を支払った。

翌年 4 月に相手方から分配金の振込通知があったため問い合わせたところ、ロックイン型投資信託であることがわかり、投資するつもりはないので、相手方に対応を求めたが、「途中で解約すると損する。5 年間据え置いたほうがいい」と言われ、良く分からなかったので、そのままにしておいた。

しかし、平成 22 年 4 月に相手方が自宅を訪れ、「株価が下がっている。早めに他の商品に買い替えたほうがよい」と言われたので、本件商品を解約し、約 540 万円を受領した。

相手方に、損失から受領済分配金を差し引いた 116 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。しかし、本件手續を不調とし、打ち切るように求める。

申請人に対する投資信託の勧誘・販売に際し、担当者は、申請人の適合性を確認のうえ、十分な説明を行い、必要な書面も交付した。よって申請人の主張は失当である。

申請人は、日頃から相手方の窓口担当者に積極的に話しかけるなど、経済情勢や市場動向に対する興味・関心をもっており、投資信託をはじめするのに必要な理解力・判断力を有していた。

また、担当者は 1 時間程度の時間をかけて商品やリスク・手数料等の説明を行っており、その途中や最後に申請人が説明を理解していくことを確認しており、申請人は確認書などに署名・押印している。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請書及び答弁書の内容等を踏まえ、両当事者から事実関係の聴取等を行った。

申請人は、生活費を下ろすために相手方の支店を頻繁に訪れていたこと、契約の当日も顔見知りの窓口担当者に定期預金を申し込むつもりで行ったこと、投資や配当には興味はないこと、また、契約当初、金融商品の説明を受けた認識はなく、自ら確認書等の署名・押印は行ったが、預かってくれればよいという気持ちしかなかったこと、4 カ月後に分配金の通知が来た際には意味が分からず相手方に説明を求め、話が違うと思ったが、そのままにしたことなどを述べた。また、投資経験はなく、株式や為替の相場は銀行やテレビで見ているが、取引経験があるわけではないので、関心があるわけではないと述べた。

引き続き、相手方に対して本件商品の内容・仕組み等について説明を受けるとともに、契約勧誘時の状況などについて聴取を行った。

相手方によると、本件商品は、主に日経平均株価の動きにより価格が変動する性格をもつユーロ円債を投資対象とした商品で、原則として年 4 回分配金が支払われ、一定条件の下で償還時の

元本が確保される仕組みであるが、元本確保判定期間における日経平均株価終値が基準レベル以下(-45%以下)に一度でも達した場合は元本が確保されず、運用実績に沿って清算される仕組みのノックイン型投資信託であること、分配金の原資や運用方法の詳細は運用会社が行っているため、販売者としては把握していないが、商品の仕組み自体は難しくないことから、初心者向けの商品と位置づけている、とのことであった。また、相手方は、契約時の状況について、窓口担当者は、申請人の余裕資金であることを確認して本件商品の説明を行ったこと、パンフレットを用いて本件商品の内容やリスクなどを十分に説明したこと、とくに「元本確保機能」の説明を行った際、申請人が「そこまではいかないだろう」と発言したこと等、窓口担当者からの聴き取りを踏まえて説明した。また、4カ月後に分配金について申請人から質問を受けたことは一切なかったと述べた。

以上のように、両当事者の事実関係の認識には大きな開きが認められた。

第2回期日では、両当事者から改めて事実関係について補充するため聴取を行うとともに、互譲の意思の有無を確認した。

申請人は、「元本確保型」と説明されても、契約当時は5年たてば元本は保証されるということが頭から抜けなかったし、分配金についても説明されているのであれば忘れるはずがない等と改めて述べたが、他方で、一定の説明を受け良く分からないまま契約書や確認書に署名捺印して契約をしたことについては、相手方も悪いが自分にも落ち度があるとの認識を示した。

一方、相手方は、本件商品は仕組みとしては難しいものではなく、投資の初心者向けであると考えて販売しており、申請人に対して説明義務を果たしていると再度主張した。ただし、申請人の理解度に応じてより丁寧な説明や確認をすべき高度の配慮義務を考慮してはどうかという仲介委員の指摘を踏まえて、相手方は、具体的な解決案を次回の期日までに提示することに同意した。

これまでの両当事者からの聴取内容及び本件商品の性質を踏まえて、仲介委員間で検討を行った結果、本事案において、相手方は申請人に対してパンフレット等を用いて一般的な水準としての説明義務を果たしていたとは推認できるが、申請人の年齢、理解力、資力、商品知識等を勘案すれば、相手方にはさらにより高度な説明をすべき義務があったのではないかと考えられた。

そこで第3回目の期日において、仲介委員は、相手方に対して上記問題点を指摘し、相手方が提示した和解金10万円についてさらに上乗せ譲歩の余地がないか検討を求めたが、相手方は、少なくとも現時点ではこれが譲歩できる限度であると主張し、また申請人も入院検査等を要する体調不良のため早期解決を望んだため、上記和解金額をもって和解が成立した。

【事例 23】サイドビジネス情報の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

情報商材の販売事業者（以下、「相手方販売業者」という。）が運営するインターネットサイトを見て「国の政策上、日本各地に存在する×××にある書類を持参することで利益を得られるビジネスモデル」（以下、「本件情報商材」という。）に興味を持ち、平成 21 年 1 月、本件情報商材の販売について決済代行業を運営する事業者（以下、「相手方決済代行業者」という。）の WEB サイトを通じて代金を支払った。

相手方販売業者のインターネットサイトには、「週に一度だけ、指定された場所へある書類をもっていくこと」と表記されていたが、実際には中古車の個人売買用の広告チラシを駐車場に停めてある自動車のワイパーに挟むという内容であり、明らかに誇大広告であった。

支払済みの本件情報商材代金約 6 万円の返還を求める。

<相手方の対応>

（1）相手方販売業者

事務局が配達記録郵便で連絡したところ、受取人不在で申請書の写しが返送された。

（2）相手方決済代行業者

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認める。

当該売買契約は、法律上では契約当事者間での紛争解決が原則と考えるが、決済代行業を運営する事業者として、利用者の円滑な取引が行われない場合には、積極的に関与すべきと考える。

本件は非常に重要な事案と鑑み、弊社介入による特例返金処理とする。

また、当該販売業者への勧告も合わせて実施する。

2. 手続の経過と結果

相手方決済代行業者は申請通知を受領後、期日に先立ち、平成 23 年 6 月、申請人に対しメールで返金通知をし、同年 7 月、申請外決済代行業者から申請人口座へ情報商材代金約 6 万円の振込みがなされた。

これを受け、期日においては、相手方決済代行業者に対し、過去に同種の案件での和解成立後も PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）においてトラブルが増加している時期があることについて、その事情や対応を聴取するとともに、現在においてもなお、真偽の疑わしい情報商材が多数掲載されている状況について、さらなる改善を求めた。相手方決済代行業者はこれを了承し、申請人が返金額を受領した旨の内容の和解が成立した。

【事例 24】国際線航空券の払戻に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

A 国に旅行に行くため、旅行会社を通じて相手方の航空券を購入し、平成 22 年 8 月 15 日深夜発の便で日本から経由地に向かったところ、途中でコックピットの窓ガラスにひびが入ったことを理由に、第三国に緊急着陸した。

緊急着陸後、第三国の空港施設で 18 時間とどまることになり、その間、移動制限が掛けられて、自力で情報や飲食物を得ることが不可能な状況にも関わらず、十分な情報や飲食物も与えられなかった。相手方が同国内に用意したホテル移動後も情報提供がなく、見知らぬ外国人と同室になるなど精神的に苦痛を被り、日本大使館に SOS を発して援護を受けるなど常に厳しい環境下に置かれた。

その後、修理を終えた機体で最終目的地に到着したものの、結果として予定より 54 時間遅れとなり、6 日間の旅程の半分を失った。相手方に国際航空運送についての規則の統一に関する条約(モントリオール条約)を基に賠償を求めたが、免責を定める自社の約款を盾に応じない。

航空券代金 13 万 6410 円および精神的慰謝料 36 万 3590 円の合計 50 万円を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

緊急着陸の原因は特定できないが、安全を最優先した措置に問題はなく延着は社会通念上相当といえる範囲内であり、空港施設内での対応のほか、ホテルの手配や別便の手配等、可能な範囲で十分に必要な対応をした。免責を定める自社の約款もモントリオール条約に反せず、支払をする法的義務はないので、賠償金を支払う意思はない。

航空機の運行の安全と乗客の安全を最優先してダイバードしたことについて、本手続を通じて、申請人に説明をして理解を得たい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件国際線航空機が緊急着陸した際の様子や、空港やホテルでの相手方の対応、どのような旅程変更があったか等の経緯について聴取した。

申請人は、緊急着陸後、最終目的地に到着するまで、空港施設内やホテルでの滞在を余儀なくされた間に、状況説明や情報提供に関する相手方の対応が不十分だったことが特に不満であり、予定していた旅程の半分を失ったため、相手方に賠償を求めたいと主張した。

これに対し、相手方は、緊急着陸の原因は特定できないが外的要因と思われ、安全を最優先した措置に問題はなく、延着は社会通念上相当といえる範囲内であり、空港施設内やホテルでの対応については、可能な範囲で必要な対応を十分したので、賠償金を支払う法的責任がないと主張した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、運送契約としてたとえ最終目的地に乗客を運送したとしても、54 時間も遅れては社会通念上相当な範囲内といえるか疑わしいこと等を指摘した。また、申請人の了解を得て、提出資料を相手方に開示することとした。

第 2 回期日において、相手方は、申請人の元に直接赴く時間はなかったため、電話で事情を

説明し、申請人に対して解決金の案を提示したが、実費（各種情報収集のための通信代、行政文書開示請求のための郵便代等）にも満たないため、拒否されたと報告した。

仲介委員は、申請人に対して、本手続で妥結できる現実的な解決ラインを聴取したところ、実費に上乘せして、航空券代金にできるだけ近づけたいとのことだった。

仲介委員は、相手方に対し、実費に可能な限り上乘せした解決金で妥結できないか、次回期日までに回答を用意するよう求めた。

第3回期日において、相手方は、法的責任があるとは考えておらず、本国の本社と協議の上、実費として申請人が主張する額を大きく超えるような支払には応じられないと主張した。仲介委員は、本手続が不調で終了した場合は裁判も辞さないとの意向を示していた申請人に対し、紛争解決手段の選択は申請人に委ねるとしつつ、裁判手続等について説明したところ、申請人も相手方が提示する条件に同意したので、両当事者間で和解が成立した。

【事例 25】カーナビの修理に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

約6年前に購入した車のカーナビが、走行3万km足らずで映らなくなったため、原因の確認を求めたが、自動車販売会社（以下、「相手方自動車販売会社」という。）、カーナビ製造会社（以下、「相手方カーナビ製造会社」という。）、自動車製造会社（以下、「相手方自動車製造会社」という。）ともに、経年変化であることが故障の原因であるとして、自分たちの非を認めず、思うような回答が得られない。

いつになっても責任の所在が曖昧なままであったため、あくまで仮払いということで修理代42,000円を相手方自動車販売会社に支払い、修理をしてもらった。

相手方自動車製造会社の保証書第10項には、「経年変化によるものではなく、その全部または一部が供給者側の責任に起因する場合は、責任の度合いに応じ、適正な費用負担で修理する」と記載されていることから、一部責任の可能性があることを認めさせ、修理費用の一部を相手方3社に負担してもらいたい。

<相手方らの対応>

(1) 相手方自動車販売会社の主張

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。
相手方自動車製造会社と同じ意思である。

(2) 相手方カーナビ製造会社の主張

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。
申請人と直接の取引関係がなく、本件は製造物責任法の対象ともならないと判断したため、当社は申請人と和解手続により解決を図る当事者ではない。

(3) 相手方自動車製造会社の主張

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。
カーナビの故障原因は経年変化であると考える。
保証期間が切れており有料修理になるが、値引き修理で対応した。
修理費用に関して申請人と隔たりがあるため、事実関係を整理した上で、解決に向けて真摯に対応したい。

2. 手続の経過と結果

申請人から、新車購入後のカーナビの使用頻度やカーナビ故障時の状況、苦情申し出や相手方らの対応等について聴取した。また、相手方自動車販売会社及び相手方自動車製造会社から、申請人に対する対応や修理代の内訳、カーナビ故障に対する保証等について聴取した。

申請人は、高額で購入した純正カーナビが走行3万km足らずで故障したため、自分の使い方や環境が悪かったのか、組立・流通段階で悪くなったのか、もともとカーナビ自体が悪かったのか問い合わせたところ、「経年変化」との回答のみで原因究明しようとしぬ相手方3社の対

応に不満があり、修理費用の一部を相手方3社に負担してもらいたいと主張した。

これに対し、相手方自動車製造会社は、申請人の期待に反して故障したのは残念であり、苦情対応の過程で申請人に誤解を与えたのは申し訳ないが、相手方自動車販売会社を通じて値引き修理で対応していると主張した。相手方からの事実聴取の過程で、自動車本体の保証書とは別に、カーナビの保証書があり、本件カーナビの保証はこちらの適用があることが分かったが、申請人はどの保証書が何について保証しているのか明確には認識していなかった。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方自動車製造会社に対し、本件不具合は偶発故障の範囲と考えられるため、「経年変化」と回答するのみでは足りず、考えられる要因を申請人に説明すべきであり、対応に問題があったことを指摘した。

また、仲介委員は、相手方自動車販売会社に対し、修理代の正規料金と値引き後の料金が不明であり、値引き修理で対応したことについて申請人に具体的に説明し理解を得るべきであり、対応に問題があったことを指摘した。

その結果、相手方自動車販売会社及び相手方自動車製造会社は、製品の品質向上に一層努めることを約束するとともに、修理代金の値引きの提案を含め、これに申請人も同意したことから和解が成立した。