

平成 24 年 1 月 19 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 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、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度（11 月末現在）101 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 98 件。  
（制度スタート後の総申請（344 件）の 75% の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案 229 件（取下げ及び却下を除く）のうち 6 割超の 148 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	
	7 月	16 (7)	7	6	1	0	0	0	
	8 月	11 (7)	10	8	1	1	0	0	
	9 月	12 (20)	12	6	5	1	0	0	
	10 月	17 (42)	7	4	3	0	28	4	
	11 月	15 (16)	38	34	4	0	0	0	
	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～11 月）	101	98	69	24	5	50	11	0

（注 1） 平成 23 年 11 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（83件、24%）。
- ・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	83
2. 保健衛生品	51
3. 教養娯楽サービス	32
4. 教養・娯楽品	31
5. 運輸・通信サービス	26
6. 内職・副業・ねずみ講	21
7. 土地・建物・設備	18
8. 他の役務	14
9. 住居品	11
10. 保健・福祉サービス	10
11. 車両・乗り物	9
12. レンタル・リース・賃借	8
13. 役務一般	7
14. 被服品	6
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	344

  

(1) 預貯金・証券等	35
(2) 生命保険	22
(3) ファンド型投資商品	6
(4) 融資サービス	5
(4) デリバティブ取引	5
(6) その他の保険	4
(7) 損害保険	4
(8) 他の金融関連サービス	2

  

(1) 化粧品	49
(2) 理美容器具・用品	1
(2) 医療用具	1

## (2)内容別

## (3)重要消費者紛争の類型別

内容	件数	類 型	件数
1. 契約・解約	291	1. 第1号類型(多数性)	309
2. 販売方法	172	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	20
3. 品質・機能・役務品質	40		(14)
4. 接客対応	26	3. 第3号類型(複雑性等)	(6)
5. 安全・衛生	19		4
6. 表示・広告	10		344
6. 価格・料金	10		
8. 法規・基準	7		
9. 施設・設備	5		
	344		

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(注) 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	166
2. 消費生活センター等の相談経由	178
合 計	344

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	31
2. 合議体(2人)	214
3. 合議体(3人)	91
4. その他(注)	8
合 計	344

(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)	×	シゲ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	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
126	24年1月	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	有限会社トレックス
127		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(3)	×	株式会社ハート引越センター
128		投資商品購入契約の解約に関する紛争(2)(3)	×	株式会社IAGトラスト 2件併合
129		キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争	○	
130		株式投資信託の解約に関する紛争	×	2件併合
131		ウェブショップツールの解約に関する紛争	○	
132		家庭用温熱器の返品に関する紛争	○	
133		クリーニング事故の補償に関する紛争	○	
134		ゲーム専用ICカードデータの初期化に関する紛争	○	
135		小麦加水分解物含有石鹼によるアレルギー症状に関する紛争	×	
136		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(1)	○	
137		火災事故の損害賠償に関する紛争	×	
138		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争	○	
139		投資マンション購入契約の解約に関する紛争	○	
140		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(2)	○	
141		カイロプラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争	○	
142		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争	○	
143		水生成器の解約に関する紛争	○	
144		多数回にわたる株式取引による損害賠償請求に関する紛争	○	
145		服飾専門学校の授業料等の返還に関する紛争	○	
146		ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争	○	

## 【事案 1】国際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>

国際結婚をあっせんする相手方<sup>(注)</sup>のホームページを見て、入会前無料アプローチを申し込んだところ、交際希望女性(A)から交際希望の返答があった。相手方から入会を強く促されたこともあり、相手方に入会金等約50万円を振り込み、入会した。その後、Aが来日するための費用として約6万円を振り込んだ。

その後、Aとは交際を中止し、新たに<sup>しょうへい</sup>招聘ミーティング料(約8万5,000円)を支払い、別の女性(B)と交際を開始した。Bから日本にきたいとの強い要望があり、日本への旅費などを送金した(約2,600米ドル)が、ビザやパスポートが発行されておらず、詐欺であることが判明した。

相手方に不信感を抱いたため、相手方に対し、電話とメールで契約の解除と返金を求めたが、契約はすでに終了しているとして全く受け入れられなかった。契約を解約して、全額返金してほしい。

(注) ホームページ上の名称: 「Harmony」

本件契約時の名称: 有限会社トレックス

本社所在地: 神奈川県相模原市中央区

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

- ・申請人の請求は認めない。
- ・契約書に基づき、交際確認申請書を申請人が提出し、契約は終了しており、既に支払われた金銭に関して、双方に何ら債権債務が存在しない。
- ・入会時に男性会員全員に当社制作のマニュアルを熟読するよう伝えており、申請人から紹介した女性Bが旅費とは違う金銭を要求しているとの報告を受け、交際を中止し、金銭を送らないようメール及び電話で再三再四、注意勧告をしていた。その後も、当社の制止を振り切って送金した模様である。
- ・申請人からは「すべて自己責任のもとで女性と交際し、送金して招聘するのだから、御社には関係ないし、迷惑を一切掛けない」と強く主張されている。
- ・契約が終了していることをご理解いただけない場合には、司法の判断に委ねるべきである。

### 2. 手續の経過と結果

第1回期日では、両当事者に対し、本件契約の経緯や契約書等について聴取した。

申請人は、解約を申し出た際に初めて相手方から契約が終了していると言われたこと、紹介された女性Bとの交際についても注意勧告といえるものはなかったことなどを述べた。

他方、相手方は、特定商取引に関する法律(以下、「特定商取引法」という。)に則って概要書面、契約書を交付の上契約しており、その後申請人がAと交際に至ったため、契約は終了していること、よって何ら債権債務は存在しないことなどを述べた。

仲介委員より相手方に対し、①契約が終了しているのであれば、その後も申請人に女性を紹介しているのはどういうことか、②申請人に注意勧告したメールが保存されているのであれば提出してほしい、③契約書は誤りが多く、特定商取引法の定める法定書面になっていないのではないかと指摘したところ、相手方は、①契約終了後に紹介しているのは、交際に至っても別れてしまうことがあり、そういった場合には無償で海外のエージェントを紹介している、②メールは保存してあると思うが、探し出すのに手間がかかり、やり取りが長くなるので、これ以上は司法の判断に委ねたい、③契約書は司法書士に確認してもらっており、問題ないと考えているが、問題があるというのであれば、何条に抵触するのか明確に示してもらいたいと主張した。

そこで、第2回期日（仲介委員会議）を開催し、相手方に送付する書面の検討を行った。

検討の結果、相手方が作成した契約書は、クーリング・オフの起算日が契約締結日とされていること、クーリング・オフによる返還に要する費用が契約者の負担とされていること、クーリング・オフの効力が書面発信時に生ずることの記載がないことなど、多くの点で特定商取引法の定める法定記載事項と相違しており、書面不備につき、法定書面不交付であるといえ、申請人は今に至ってもクーリング・オフの権利を行使することが可能であることを指摘し、クーリング・オフができないとの見解であれば、法的な観点からその理由を明らかにするよう求めることとした。

後日、相手方からその理由も明らかにせずに「特定商取引法42条に基づく内容を概要書及び契約書に記載していると考えております」との回答が文書で寄せられた。

これを踏まえ、第3回期日にて相手方に回答の趣旨を尋ねたところ、司法書士に相談したうえで回答であり、法的見解に相違があれば、和解は進まないと思うので、司法判断に委ねたいと述べた。

仲介委員より、法的な解釈の違いというレベルではなく、明らかな間違いであることから、書面不備であり、申請人はクーリング・オフが可能であること、違反すれば行政処分もあり得ること等を繰り返し説明したが、相手方は書面の不備を半ば認めつつも、なお司法の判断に委ねたい旨を繰り返した。

そこで、再度、本件は、法的な解釈の違いが入り込む余地のないほど明白な不備であるにもかかわらず、クーリング・オフを認めない法的な理由を書面で求めたところ、相手方から「事実確認の認定に関しては、司法の場でご解決頂くのが賢明である」旨の回答が寄せられた。仲介委員からの質問に正面から回答しないことに加え、期日より接客を優先して電話に応じないなど、相手方の対応は、実質的に非協力で真摯な解決努力がなされているとは認められないことから、相手方に和解する意思がないことは明らかであると判断し、本手続を終了した。

## 【事案 2】引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

家族の引越を相手方<sup>(註)</sup>に依頼し、平成 23 年 3 月 30 日から 3 月 31 日にかけて、大阪府豊中市から千葉県佐倉市に引越した際、海外で購入したカーペット 2 枚を紛失された。

引越の際、旧住居から家財が全て運び出されたこと、新住居にて搬入後トラック内に荷物が残っていないことを確認したうえで、書類にサインをした。しかし、作業員が帰った直後にカーペットが 2 枚ともないことが判明したため、相手方に連絡をしたところ、「カーペットは手にしていない」と言われた。豊中市で生活していた妻が引越先の佐倉市へ調査に出向いたが、やはり見つからなかったため、相手方に対して、カーペットの購入代金と調査に要した旅費の弁償を求めたが応じない。

旧住居のマンションの防犯カメラにカーペットを搬出する様子が映っており、相手方の対応に納得できない。

カーペットの購入代金 24 万 8,645 円と調査に要した旅費 3 万 1,140 円を支払ってほしい。

<sup>(註)</sup>株式会社ハート引越センター

所在地：東京都葛飾区

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続きに応じない。

申請人から荷物の積込完了、受取完了の確認文書を頂いている。したがって当社が引越作業の途中でカーペットを紛失した事実はない。この点で当社と申請人の言い分が激しく対立しているため、話し合いでの解決が難しいと判断している。

当社としても、本件の解決を図る予定ではいるが、本件は訴訟での解決が妥当であると考えるので、貴センターの和解の仲介手続きにより解決を図る意思はない。

### 2. 手続の経過と結果

相手方より当委員会の和解の仲介手続きには応じない旨の回答書・答弁書が提出されたことから、事務局より本手続の概要及び主旨について電話で説明し、手続に参加するよう検討を促したが、相手方からは、「弁護士と協議した結果、本手続でなく裁判で解決を図りたい。当方から裁判を起こすつもりはないが、申請人が提訴すれば裁判に臨む。」との回答であった。

本手続に応じない理由が相手方からの回答からは必ずしも明らかでないことから、仲介委員より手続勧奨文書を相手方に送付し、まずは、本手続において相手方の見解を直接仲介委員に対して述べるよう書面で要請したが、相手方は、「当方がカーペットを紛失した事実はなく、この点で申請人と当方の主張が激しく対立しているため、弁護士と相談した上、話し合いでは解決が難しいと判断した。当方としても本件の解決を図る予定であるが、本件は訴訟での解決が妥当である。」と書面で回答し、対応に変化はなかった。

このような状況をふまえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法の規定に基づく出席要求書を送付し、本手続では解決が困難な事情及び裁判手続によるしか解決を図ることができな

いと考える理由について、期日に出席した上で説明するよう求めたが、相手方は書面で、「申請人から荷物の積込完了・受取完了の確認文書を頂いているため、カーペットを紛失した事実はない。」と、前回書面と同様の主張を繰り返し、期日への出席に応じようとはしなかった。

そのため、第1回期日（仲介委員会議）を開催し、本手続の終了を検討した。その際、申請人に事情を聴取したところ、「本件は、引越作業完了後、紛失に気づいた後相手方にすぐに連絡し、申請人が自ら調査を行い多くの資料を集め、状況を揃えた。」とのことだった。また、旧住居のマンションの防犯カメラの記録に残っていた相手方の作業員がカーペットを搬出している様子をプリント画像を使って説明した。

こうした状況の下、相手方が本手続に応じないことから、本事案は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 3】投資商品購入契約の解約に関する紛争（2）（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 22 年 5 月ごろ、相手方<sup>(註)</sup>から一方的に送られてきた「適格機関投資家向け米国上場投資ファンド」、「IAG 優先株式投資のご案内」と題するパンフレット等に、「年間 6%のクーポン(配当)」、「金利年 6%」等という記載があったため、確実に出資金額に対し年 6%の利益が得られる非常に魅力的な投資であると思い、同封されていた匿名組合契約申込書に記入して相手方に送付し、後日 500 万円を振込んだ。後日、匿名組合契約書が 2 通送付されてきたため、署名押印をして 1 通を相手方に返送した。

500 万円を振込んだ直後から、相手方担当者から頻繁に電話がかかってくるようになり、言葉巧みに追加投資を勧誘され、さらに 10 回にわたり合計 8,600 万円を振り込んだ(これら全 11 回の投資を、以下、「本件契約」という。)

しかし、送付された匿名組合契約書について、相手方の説明は一切なく、「投資先の会社の経営が悪化している」、「1 億円の特別ラインを満たすと記念配当がある」などと相手方からの情報が錯綜<sup>さくそう</sup>しており、また、最初の投資から 1 年以上経過しても年 6%の配当を一度も受けておらず不安になった。

本件契約を取り消し又は解除して、出資金全額 9,100 万円を返してほしい。

<sup>(註)</sup>株式会社 IAG トラスト

本社所在地：東京都新宿区

#### <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、回答書・答弁書の提出はなく、電話にも誰も出ない状態であった。そこで、仲介委員の名のもとに回答要請書を送付し、期限を定めて回答を要請したものの、回答書・答弁書の提出がなされなかった。郵便配達されているものの、相手方と一切連絡が取れない状況であることから、これ以上手続を継続しても相手方から回答を得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 4】キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 22 年 8 月、数日間の留守中に自宅マンションの台所に設置されていた水栓ホースから漏水し、推定 15 m<sup>3</sup>以上の水が流れ出て、4LDK 全室が浸水してしまった（以下、「本件事故」という。）。（階下の漏水による損害は住宅総合保険にて支払われた。）漏水の原因を相手方（水栓メーカー）が調査したところ、水栓ホースのフレキホースの内層材に欠陥があったことが判明した。

相手方は、「水栓の交換のみ無償で応じるが、漏水による損害はマンションの設備関係の瑕疵担保期間（2 年）をすぎているため、賠償には応じない」との見解だった。

漏水によって、和室の畳が<sup>か</sup>びて水に浮いたり、ベッドのフレームが変形したりするなど、重大な損害を被った。これらの損害（原状回復費用、家財等の損害等 合計 500 万円）を賠償してほしい。

#### <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。

申請人は、製造物責任（製造物責任法 3 条）又は一般不法行為責任（民法 709 条）に基づく損害賠償を請求していると考えられるが、当社はいずれについても責任を負わない。①除斥期間の経過、②本件水栓に「欠陥」がないことから、当社は製造物責任を負わない。

当社で調査したところ、本件水栓の湯側耐圧フレキホース内層チューブ内に「黒水現象（EPDM ゴムの一部が粒状になって黒い異物となって流出する現象）」が生じていたが、本件事故のような漏水事故が生じることについては、およそ予見し得なかったものであり、当社に「過失」（民法 709 条）はない。当社が一般不法行為責任（民法 709 条）を負うこともない。

当社が申請人の損害賠償に応じる法的義務はないが、現時点では、申請人が今後行う具体的な主張及び提出する資料等によっては、紛争の早期解決という観点から、少額の解決金を支払うことを検討する。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、まず、申請人から、本件事故の経緯や請求内容等について聴取した。

申請人によると、本件事故は、平成 22 年 8 月に申請人が家族で実家に帰省して自宅マンションを不在にした際に発生した。隣人が玄関から染み出てくる水を見つけ、申請人に連絡をしてくれたが、その際、常駐の管理人がたまたま夏休みだったため、臨時の管理人が対応したが、水漏れの原因まで特定できなかったとのことであった。

次に、請求内容について、申請人から提出された資料に基づき確認した。申請人の請求は主に 3 つに分けられ、①家屋への被害に対する原状回復費用、②家財等の損害賠償、③その他、電気料金、水道料金等であった。①については、フローリングや壁紙の張替えなどを実施した場合の施行業者による見積書、漏水による家屋への被害箇所を撮影した写真が提出され、4LDK 全室が浸水している状況が確認できた。②については、被害のあった家財の写真が提出され、書籍やカタログが水で濡れた様子が確認できた。③については、漏水により水道料金が高額に



なったこと、濡れた室内を暖房等を利用して乾燥させたことにより電気料金が高額になったことを聴取した。

一方、相手方からは、相手方が持参した同型のキッチン水栓を参考にしながら、漏水箇所や構造を確認した。相手方は、本件事故で破損した箇所は水栓の湯側耐圧フレキホースの内層チューブの中腹あたりであること、構造としては EPDM ゴムのホースの外側をステンレス製のメッシュで覆っており、ゴムにかかる水圧を分散していること等を説明した。

また、相手方は、出荷記録をもとに申請人のマンションの施行業者に水栓を出荷したのは平成 12 年 6 月であり、本件事故の発生日（平成 22 年 8 月）は、水栓を出荷してから 10 年が経過していることから、製造物責任法上の損害賠償責任については除斥期間が満了していること、平成 12 年 10 月 2 日付で厚生労働省から各都道府県水道行政担当部局等宛てに、給水栓の製品の一部における不具合の発生に関する通達があり（以下、「厚労省通達」という。）、給水栓（台所用シングルレバー混合栓）の製品の一部において、吐水時に黒い異物が混入することがあること（以下、「黒水現象」という。）については承知しているが、黒水現象から漏水事故に至ることは予見できなかったため、一般不法行為にも該当しないことを主張した。厚労省通達では、黒水現象が発生した際に事業者が対応するようにと記載されており、黒水現象が発生したケースの報告がなかったことから、即座に何らかの対応を行ったわけではないが、別素材への変更を検討し、ゴム系素材から樹脂系素材へと変更していったとのことであった。

相手方は、事前に提出された答弁書の中で、製造物責任（製造物責任法 3 条）又は一般不法行為責任（民法 709 条）に基づく損害賠償請求については、いずれについても責任を負わないこと、①除斥期間の経過、②本件水栓に「欠陥」がないことから、製造物責任を負わないことを主張していたが、仲介委員より相手方に対し、本手続が裁判外紛争解決手続であり、お互いの譲歩により和解の成立を目指したいことを説明し、申請人の請求に対して解決案を検討するよう促した。これに対して、相手方からは、まずは申請人が請求している金額の妥当性を検討したいとの申し出があったため、申請人から提出されていた資料を提示した。

第 2 回期日では、相手方から解決案の検討状況について確認したが、現在までに申請人から提出されている資料では被害状況が把握できず、請求金額の妥当性が確認できないと報告があり、①鑑定会社立会いの下で、本件事故の現場である申請人の自宅を調査したいこと、②損害として請求する家財の写真及び領収書を提出すること、③その他、電気料金、水道料金等の前年同月比を示す資料を提出すること等の申し入れがあった。

仲介委員は、相手方からの申し入れを認めることとし、あわせて、国民生活センター法施行規則第 23 条に基づく事実の調査として、事務局職員が申請人の自宅マンションの調査に立ち合い、結果を報告させることとした。

後日、申請人の自宅マンションで申請人の案内により、相手方及び鑑定会社は家屋への被害箇所、被害のあった家財等を確認した。

また、申請人は可能な限り領収書や写真等を揃え、相手方に提出した。最終的には、①家屋への被害に対する原状回復費用として約 360 万円、②家財への損害賠償額として約 142 万円、③その他に電気料金、水道料金等の合計約 17 万円の合計約 519 万円を相手方に請求すること

となった。

第3回期日では、まず相手方より提出された解決案の再検討結果について検討した。それによると、相手方は、製造物責任法上の損害賠償責任の除斥期間10年が経過していることから責任はないと判断しているが、不法行為の点からある範囲での責任を認識すべきと判断するとして、約420万円の和解金額が提示された。和解金額の内訳は、①家屋への被害に対する原状回復費用約360万円、②家財への損害賠償額約47万円、③その他に電気料金、水道料金等の合計約13万円である。②については、耐用年数や使用年数等を考慮（減価償却）して減額され、③については、申請人から資料が用意できなかった水道料金の一部を減額されたが、その他については相手方が妥当と判断した。

申請人に対し、相手方から提案された解決案を提示したところ、申請人が合意する旨の回答をしたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 5】 株式投資信託の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

ほぼ同時期に 2 件の申請があり、併合して和解の仲介手続を進めることにした。

#### <申請人イの主張>

相手方銀行員から「3 年後に元本は絶対にもどる」と言われたため、3 年の定期預金のようなものだと思い、平成 18 年 3 月から平成 19 年 10 月にかけて、いわゆるロックイン型投資信託 3 商品と、分散投資型ファンドの投資信託 1 商品（以下 4 商品を合わせて「本件投資信託」という。）を、相手方から合計 9,000 万円で購入した。

3 年後、相手方銀行員にいつお金が戻るのか問合せたところ、元本保証のない商品であることが判明した。契約時の説明と異なっていたため納得できず、支店長や本店の部長にも話をしたが、「リスクについては説明しており、確認の印もある」といって聞き入れてもらえなかった。契約の際、元本が保証されないとは説明されておらず、納得できない。

9,000 万円全額の返還を求める。（なお、配当金として約 830 万円を受領している）

#### <申請人イに対する相手方の対応>

和解の仲介の手続に応じる。

弊行は、申請人イに対し、投資信託におけるリスクを十分説明しており、商品性についてご理解ご納得頂いたうえで販売している。

また、申請人イは、「今まで投資の経験は全くありません」と主張しているが、弊行で本件投資信託の取引を開始するにあたり、証券会社において株式や他の投資信託商品の取引を行っていたことを予め確認している。

申請人イの主張には、事実と異なる点が多く、契約金の全額返金を求める申請人の請求には応じられない。

#### <申請人口の主張>

平成 18 年に、相手方の支店長と担当者から、「途中解約は日経平均で決まるため損をすることもあるが、満期までおけば元本保証される」と言われ、本件投資信託を紹介された。支店長からの説明であったため、500 万円なら預けると言ったが、「日経平均が上回っていれば元本が 1 年で返ってくるので、1,000 万円にした方が良い」と何度も言われたため、根負けし、1,000 万円の購入を申込んだ。

しかし、後日、元本保証でないことが分かった。契約時の説明と異なり納得できない。

1,000 万円全額の返還を求める。（なお、配当金として、約 50 万円を受領している）

#### <申請人口に対する相手方の対応>

和解の仲介の手続に応じる。

弊行は、申請人口に対し、投資信託におけるリスクを十分説明しており、商品性についてご理解ご納得頂いたうえで販売している。

また、1,000 万円という金額は申請人口が自ら決定したものであり、弊行担当者から具体的金額の提示はしていない。

したがって、契約金の全額返金を求める申請人の請求には応じられない。

## 2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者らから事実関係の聴取を行った。

申請人イは、一連の本件投資信託商品を契約する以前より相手方から複数の投資信託商品を購入しているが、これらの契約のいきさつは覚えておらず、こんなのをしていたのか、という程度の認識であって、相手方との取引はいつからであったかは覚えていないし、前の担当者については記憶がない、と述べ、さらに、担当者の言葉を信じて買った、本件投資信託商品の購入にあたっては、窓口で元本が保証されることについて何度も何度も念を押した、と主張した。

また、申請人口からの説明によると、相手方の支店長が、突然自宅に足を運んでくれたこともあって、話だけでも聞こうと思ったのが契約のきっかけであるが、支店長から、早期償還期間があって、今まで皆1年で元本が戻ってくるから1千万円預けた方がよいといわれ、信頼した。1年たって元本割れしていることがわかり、解約しようかと思ったが、5年待てば元本保証があると聞いていたので、持っていようと思った。投資経験については、生命保険会社に勤務していたときに付き合いで株を購入した程度である、とのことであった。

続いて相手方に対して、両申請人との本件紛争の経緯について聴取を実施した。

相手方は、申請人イと契約した一連の投資信託商品の契約関係や契約書類、契約担当者のキャリア等について説明を行い、さらに70歳以上の申込人との契約に際しては、自社の内規に従い、3年以上の投資経験があることを確認した上で、2人の担当者により、複数の商品の説明を行なうことを実践していること等を説明した。

また、申請人口との契約のいきさつについては、記録はないものの、支店長が突然訪問することは考えにくいこと、申請人口は生命保険会社に勤務していた経験から、金融商品の知識があると判断したこと、本件投資信託の契約に際しても、他の銀行の同種商品と比較して本件投資信託を選択したことが記録として残っていること等を説明した。

このような両当事者らの説明を踏まえ、仲介委員は、本事案の事実関係について詳細に検討を行うため、相手方に対してさらに補充資料の提出を求めることにした。

第2回期日は、両当事者らの出席を求めず、仲介委員のみで相手方から提出された補充資料の検討及び今後の手続の進め方について協議を行った。

その結果、申請人イは、それなりに投資経験はあるものと認められたが、高齢であること等の事情を鑑み<sup>かんが</sup>、適合性の問題等が考えられることから、相手方に対して、当該ノックイン型投資信託商品に関して、本部の商品企画・営業企画等を担当する部署が営業店に対してどのような投資家層にどのように販売勧誘すべきと指導していたのかを知ることができるような書面（販売勧誘のためのマニュアル等）の提出を求めることとした。また、申請人口との契約に際しては、相手方より提出された書面が少ないことから、契約時における事実関係をより正確に把握するために、契約を締結した当時の担当者の陳述書の提出を求めることとした。

第2回期日終了後、申請人イより、本件に関して裁判手続を準備するため、申請を取り下げる旨の通知があった。相手方からは、申請人口との契約時のチェックを十分に行っており、販売の妥当性を確認している旨の回答があった。

以上のような経緯から申請人口と相手方と紛争に関しては話し合いで解決することは難しく、和解の可能性は少ないと考えられ、第3回期日において申請人口に対してこれまでの経緯を伝

えて不調として手続を終了した。

## 【事案 6】ウェブショップツールの解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

以前の勤務先の同僚（以下、「元同僚」という。）から、「相手方の運営する事業の会員になって人を紹介し、会員を増やすとお金が入ってくるシステムがある」と勧誘を受けた。

人を紹介するのは嫌であると伝えたところ、「何もしなくてもよい。紹介は私がやる」と言われたため、その言葉を信じ、後日、元同僚と一緒に相手方の事務所に行き、ウェブショップツール等を約 30 万円で購入した。費用は、ブランド品をクレジットカードで購入したことにして約 23 万円を支払い、残りをキャッシングで用意したお金で支払った。

しかし、契約後に 1 万 7 千円が振込まれた後、毎月 1 万円の費用を引落とされるだけで、当初の説明とは異なり、お金が入ってくることはなかった。

契約をなかったことにして、支払った約 30 万円を返金してほしい。

#### <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。

申請人と紹介者である元同僚との当事者間での話であり、当社は申請書記載の事実を把握していない。

申請人の主張が事実であったとしても、中途解約により返金される期間はあったため全額の返金は難しく、10%の返金を提案したい。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、まず、申請人から、契約に至る経緯や商品の内容、説明の内容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、元同僚から「とにかく儲かる、損はさせない」「自分が人を紹介するので何もしなくてもよい」等と説明されてウェブショップツール等を約 30 万円で購入したとのことであった。申請人から提出された資料を確認すると、ウェブショップツールとは、申請人がウェブショップを持ち、商品を掲載し、商品の注文があった際に、注文を相手方に取り次ぎ、相手方から注文者に商品を直送するいわゆるドロップ SHIPPING に使用するツールであることがわかった。申請人は、他の人に本件取引に関する紹介は行っておらず、契約したウェブショップツールを使用してドロップ SHIPPING を行うことにも全く興味が無く、自身のウェブショップも見ることがない状況であった。また、相手方の会員になると、会員はサーバ使用料及び事務手数料として、毎月 1 万円を相手方に支払わなければならない、これまで相手方に 5 回支払っていたことがわかった。

購入代金については、購入代金を全額現金で支払うことが難しいのであれば、ブランド品をクレジットカードで購入したことにして約 23 万円を支払うように元同僚から説明されてそのとおりにしたとのことだった。

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、申請人は元同僚から「自分が人を紹介するので何もしなくてもよい」と説明されたことと主張しているが、申

請人と元同僚との約束であり把握していない。また、申請人が人を紹介しないと利益が得られないシステムであることは理解していたのではないかと主張した。

購入代金の支払方法についても、ブランド品をクレジットカードで購入したことにして決済したことについては把握していないとのことであった。

契約後、申請人に1万7千円が振り込まれていることについては、申請人が人を直接紹介して発生した利益ではなく、申請人の元同僚らが人を紹介したことによる利益であるとのことであった。

両当事者からの聴取内容及び申請人から提出された相手方の資料等を踏まえ検討したところ、申請人と相手方との契約は特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）の「連鎖販売取引」に該当するとともに、ドロップ SHIPPING に関しては「業務提供誘引販売取引」に該当する可能性があると考えた。そのうえで契約書面を確認すると、特定商取引法で求められている事項に記載不備があると考えられた。

そこで、仲介委員は相手方に対し、答弁書において、10%を返金するという解決案が事前に提案されているが、特定商取引法の「連鎖販売取引」及び「業務提供誘引販売取引」に該当する場合、申請人は相手方にクーリング・オフを主張することが可能で、原則的には無条件解除により全額返金されるべきであることを指摘し、それを踏まえた話し合いができないか要請した。

仲介委員の指摘に対し、相手方は、申請人は元同僚から「自分が人を紹介するので何もしなくてもよい」と言われ契約に至ったと主張しており、申請人と元同僚との合意内容ではないかと主張し、50%または60%の返金で解決できないかと提案した。また、相手方は、営業を今年2月に終了しているため、長期の分割返金でないと和解できないとのことであった。

仲介委員は、相手方の状況から、長期分割による返金を認める代わりに、申請人に対しては全額返金するという解決案で和解ができないかと提案したところ、相手方が了承した。

仲介委員より申請人に対し、相手方が申請人に対して全額返金するが、長期の分割返金となるという解決案を伝えたところ、相手方が全額返金するのであれば、長期の分割でもやむを得ないとのことであったため、両当事者間で和解が成立した。

和解内容は、申請人が相手方に対してウェブショップツールの代金として支払った約30万円とサーバ使用料及び事務手数料として支払った5万円から、相手方から申請人に対して支払われた利益1万7千円を差し引いた約34万円を毎月1万円ずつ返金し、相手方が2回分支払いを怠ったときは、期限の利益を喪失し、残金と遅延損害金を支払うというもので、相手方の他に、相手方の代表取締役を連帯債務者とした。

## 【事案 7】 家庭用温熱器の返品に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 22 年 9 月 11 日、相手方担当者がミシンの点検に来た際に家庭用温熱器（以下、「本件商品」という。）を勧められた。息子がアトピーで悩んでいたため、「アトピーも治るのか、アトピーが治らないのであれば必要ない」と伝えたところ、「自分（相手方担当者）も半身不随になったが、本件商品を使い始めてこんなに元気になった、大丈夫」と言われた。相手方担当者は「社長にいくら安くなるか聞くので、とりあえず、この紙に住所と名前を書いて」と言われ、出された紙にサインをしてしまった。

その後、相手方担当者から自宅に何度か電話があり、値引き期限の同年 9 月 30 日に再度電話があり、断りきれずに「買う」と答えたら、相手方担当者がその日のうちに本件商品を持ってきた。契約金額は 21 万円で、3 回払いとし、同日 7 万円を支払った。しかし、息子のアトピーは治らなかった。

本件商品を薦めた時の説明とは異なり納得できない。本件商品を返品するので、これまでに支払った 14 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

- ・申請人の請求は認めない。
- ・申請人宅を訪問したのは、ミシンの無料点検と合わせて取扱商品の宣伝と販売である旨を告げており、申請人本人の承諾書もある。
- ・アトピーが治る、病気が治るといったことは、一言も話していない。また、いかにも治るかのようにオーバートークすることもしていない。
- ・契約書に、納入日、支払日が未記入ゆえに書面不備としてクーリング・オフの要求がなされたことは誠に不条理である。なぜならば、納品日も支払日も申請人の事情で後日連絡を入れることで対応した結果だからである。
- ・希望する解決策としては、以下の①、②のいずれかとしたい。

#### ①支払残金の軽減

支払残金 7 万円を販売価格の 10%（2 万 1,000 円）を差し引いた 4 万 9,000 円に減額する。

#### ②解約

解約の場合には中古となるため、価格の評価は半減する。そのため、本件商品価格（21 万円）の半額（10 万 5,000 円）は評価損となり、申請人の既払金額 14 万円から 10 万 5,000 円を差し引いた 3 万 5,000 円の返金とする。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者に対し、本件契約の経緯や交付書面等について聴取した。

申請人は、9 月 11 日にサインしたのは、相手方担当者が値引きをしようとするのでとりあえずサインしただけであること、その後、頻繁に電話があったため、断りきれずに 9 月 30 日に購入する



と回答したことなどを述べた。

他方、相手方は、9月11日に契約は成立しており、支払日や納品日は申請人の希望を踏まえて未記入としていたこと、本来であれば、支払日等が確定した時点で、改めて特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）に規定する書面を交付する義務を負うところ、これを行わなかったことがあるとしても、アトピーが治らないことと書面の不備は別の問題であるにもかかわらず、<sup>さまつ</sup>瑣末な書面不備を理由にクーリング・オフとなることは不条理であることなどを述べた。

仲介委員より相手方に対し、支払日等が確定した9月30日に改めて特定商取引法上の契約書面を交付しなかったのだから、申請人は今でもクーリング・オフが可能である旨を伝えたが、相手方は、申請人の希望を尊重した結果であり、クーリング・オフは認めないと主張した。

そこで、仲介委員から相手方に対し、クーリング・オフを認めない理由を求めた書面を発出したところ、相手方より「申請人との合意のもとで支払日等を空欄としていたものであることから、クーリング・オフ制度を悪用して不正に利益を得る意図で故意にクーリング・オフの行使をしていると思われ、背信的な特段の事情が存在するとともにクーリング・オフの行使は権利濫用と考えられる」旨の回答が寄せられた。

これを踏まえ、第2回期日を開催した。相手方はこれまでの主張を繰り返していたが、仲介委員より、早期解決の観点から現実的な解決案について検討を求めたところ、全額返金は難しいが、10万円を返金することで解決を図りたいとの意向が示された。申請人もこれに合意したところから和解が成立した。なお、相手方は、今後、特定商取引法で定められている要件を全て満たした書面を消費者に交付するなど、同法の定めを遵守することを約束する旨の条項も和解内容に盛り込むこととなった。

## 【事案 8】クリーニング事故の補償に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

相手方クリーニング店にキュロットスカート（以下、「スカート」という。）をクリーニングに出した。後日、クリーニングが完了したスカートを着用しようとした際、前ファスナーの裏地に他人の入れ歯が絡んでおり、その入れ歯でスカートの両脇部分とファスナー部分の裏地の3カ所が切れて裂けていることが分かった（以下、「本件損傷」という。）。

相手方に対し弁償を求めたが、「ドライクリーニングで切れることはない。初めから切れていたのではないか」などと言われ、話し合いに応じてくれない。

スカートの裏地の全取替え、または、スカート修復代の弁償（5,800円）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。

クリーニング品の損傷については着用及び経年劣化によるものと判断し、顧客に失礼になるため、クリーニング品の受付時に指摘していない。

申請人のスカートと一緒にクリーニングした他の顧客のクリーニング品（30点以上）について同様の苦情はなく、また入れ歯が行方不明になったとの問合せもないため、本件損傷がクリーニングによるものと判断することは不自然である。もし入れ歯が入っていれば、アイロン仕上げや包装の際に気付くはずであり、本件損傷は着用によるものと判断する。

### 2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方から、スカートの購入時期、着用頻度やクリーニング受付時の状況、申請人の苦情申し出やそれに対する相手方の対応、クリーニングの方法等について聴取し、申請人が持参した本件スカートについて検分を行った。

申請人は、本件スカートの着用頻度は高くはないが、スカートをクリーニングに出したのち、スカートを着用しようとして本件損傷に気づき、他人の入れ歯が引っ掛かっていて大変なショックを受けた。相手方に説明を求めたが、申請人に納得がいく説明がなく誠実に対応しようとする相手方に不満がある。今後もスカートをはきたいので、裏地の補修費用を相手方に負担してもらいたいと主張した。

これに対し、相手方は、ドライクリーニングで布地が裂けることはありえない。仕事の基本としてはクリーニング品の損傷を確認すべきであることは分かるが、クリーニング品を受け付ける際にほつれ等をいちいち確認しては商売にならないので、確認は事実上無理である、最終検品はしており問題ないと主張した。

両当事者からの聴取内容及び本件スカートの損傷状況からは、本件損傷の原因が入れ歯によるものかどうかは明らかにはならなかった。しかし、クリーニング品の受取時と引渡し時にはトラブルの防止のため検品を行い説明する必要があると、また申請人が苦情を申し出た際の初期対応には問題があったと指摘した。

その結果、相手方は、申請人が長く不満を持ったことに対し遺憾に思うとして、和解金を支

払うことを約束し、これに申請人も同意したことから和解が成立した。

## 【事案 9】ゲーム専用 IC カードデータの初期化に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 23 年 2 月、アーケードゲーム（以下、「本件ゲーム」という。）に内在していたプログラム不具合が原因で、本件ゲームにおいて使用する、専用の IC カードのデータが一部初期化されてしまった。そのため、相手方に対してカードのデータを症状発生前の状態にするよう求めたところ、相手方は、「可能な限り症状発生前の状態に近づける」と約束した。このため、IC カードを相手方に送付したが、実際に復元されたデータは、症状発生前の状態とは大きくかけ離れたものだった。

これまでに当該 IC カードのデータ蓄積に費やしたと想定される額（累積プレイ代金総額相当）で、当該 IC カードを買い取ってほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。

本件データの初期化は、本件ゲームに内在していたプログラムバグに起因して発生したものであるが、本件ゲームが非常に精密・複雑なものである以上、バグは不可避免的に発生し、全てのバグを未然に防ぐことは技術上不可能といわざるを得ない。全てのお客様にカード規約・条件を了承いただいた上で、同様の条件で、ゲームプレイを実施いただいている。

弊社自身もカードデータを保有しておらず、データの修復は理論上の基準に従って行っているため、症状発生前のデータ内容とは完全に一致しない。

本件ゲームのプレイ代金はあくまで「ゲームをプレイすること」の対価であり、カードの記録が正しくなかった場合や、カードに記録された情報が消失した場合であっても、そのことを理由に、ゲーム代金の返還等には応じられない。

弊社に損害賠償責任・義務はないが、法的な責任とは別に、お詫びの気持ちとしてゲーム関連商品を提供する。

### 2. 手続の経過と結果

申請人から、本件ゲームの内容、プレイ経験やデータ初期化の状況について聴取した。また、相手方からは、ゲームの契約関係や、バグやシステム障害への対応について聴取した。

申請人は、イベントに参加するためにカードを高度に進化させるべく使用してきたことから、今までに費やした全額を請求したとのことであった。

相手方は、本件ゲームの契約関係について、ゲーム筐体<sup>きょうたい</sup>や IC カード等は、相手方からオペレーター（ゲームセンターの経営者）に販売するので、筐体の所有権はオペレーターになることなどを説明した。また、相手方は、バグやシステム障害発生時には、修正したり、バグ修正ソフトをオペレーターに供給し、ダウンロードの方法等をアドバイスして対応しているが、本件ゲームの仕様上、全てのデータを保存しているわけではないので、申請人のカードデータの修復は、カードに残されている情報から理論上の推測値で修復したもので、元のデータと完全に一致はしないとのことであった。

相手方としては、金銭により解決を図る前に、説明を尽くすという誠意と、修復するという誠意を示すため今回の対応をしており、バグが不可避免的に発生するのは事実なため、誠意をもって対応したいと述べた。

後日、相手方から、①申請人の申告に応じた IC カード再修復提案、②迷惑をかけていることについてお詫び料を支払うとの回答が提出された。

しかし、申請人は、データの再修復は不要とのことであった。

そこで、仲介委員は、申請人に対し、ゲームのプレイ代金全額の請求は難しく、ある程度譲歩するよう求め、相手方に対しては、データの再修復なしでの解決を求めたところ、相手方は和解金の支払に応じ、申請人も提示された金額に同意したことから、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 10】小麦加水分解物含有石けんによるアレルギー症状に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 21 年 8 月頃に娘から相手方が販売していた石けんを貰<sup>もら</sup>って以来、小麦加水分解物を含有した相手方の販売する石けん（以下、「本件製品」という。）を自らも購入して使用していた。同年 12 月頃から喉や鼻に異常が出始め、翌年 6 月には、ランニング中に目が痒くなり両目<sup>まぶた</sup>瞼が浮腫するなどし、その後、原因不明の熱も続くようになった。

平成 23 年 6 月に、相手方から本件製品を自主回収するとの書面が届いたが、同書面に記載されていた症状がこれまでの当方の症状と一致していたため、アレルギー検査を受けたところ、本件製品に起因する経口小麦アレルギーと診断され、定期的な通院を余儀なくされている。

アレルギーは完治の見込がなく、今後のことを考えると不安である。

もともと小麦アレルギーはなく、相手方の石けんが原因でこのようなアレルギーを発症してしまったのであるから、これまでにかかった治療費や交通費のほか、慰謝料として 1,000 万円支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に応じる。

他の顧客との均衡を図るため、他の顧客と同様に弊社基準にて解決を図りたいと考えている。具体的には、申請人の請求のうち、治療費及び交通費は原則として認め、平成 24 年 7 月までに費やした小麦アレルギーに関しての治療費用を負担するが(平成 24 年 7 月以降については再度検討のうえ決定)、石けん代の返金や慰謝料は申請人の請求のとおり認めることはできない。

### 2. 手續の経過と結果

申請人から現在の状況、医師から受けている説明等について聴取を行った。

申請人によれば、現在は小麦が含まれているものを食べるとすぐにアレルギー反応を起こしてしまい、目が痒くひどい頭痛が続き、化粧も外食もできない状態にある。本件製品が原因とは気づかず、生活が変わっていないのに何が原因かと不思議に思っていた。

医師からは、今後良くなる可能性も悪くなる可能性もあり、なんともいえないと言われている、とのことであった。

引き続いて相手方および代理人から聴取を行った。

相手方によると、本件製品による何らかの症状が発生したことを知り、食物アレルギーに発展することを認知したため、成分を小麦からシルクに変更を行った。開発時の段階では加水分解小麦は化粧品やシャンプーなどにも多く使用されており、体に入るものだから安全だろうという認識で使用したと思われる、と説明した。また、本件製品と起因するアレルギー症状との因果関係については、多数の報告がある以上、社会的な責任としては感じてはいるが、本当に因果関係があるかという最終決着が出ていないので、因果関係を認めるかどうかについては留保すると述べた。

さらに相手方は、申請人の主張に対しては、既に回答書及び答弁書に記載しているとおりとし、この対応は因果関係論、瑕疵の問題、開発危険の抗弁の問題といった法的義務ではなく、社

会的な責任を果たしていこうという趣旨である、したがって、申請人の趣旨には応じられず、見舞金はある程度上乗せをすることができるが、大幅な上乗せはおよそありえない、と述べた。

このような相手方の対応について、仲介委員から申請人に説明を行ったところ、申請人は、今後は裁判手続きにより解決を図りたいとの意向が示されたので、本手続において和解の成立は困難である判断して手続を終了させることにした。

## 【事案 11】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

家出をした息子を検索してもらうため、相手方に対して約 300 万円を支払い、調査を依頼したが、調査依頼の 3 日後、他者からの連絡により行方不明であった息子の所在が判明したため、相手方に対して委任契約の解除を申し出たところ、相手方の契約書の約款規定（調査着手後、依頼者の都合による契約の解除又は依頼者の責に帰すべき事由による契約の解除の場合には、依頼者に対し違約金として調査料金の 100%の金員の支払を申し受ける）に基づき返金できないと言われ、50 万円返金の和解案を提示してきた。

相手方の回答に納得できなかったため、調査業務に係る経費の明細を出すように求めたが、拒否され、再び一方的に 50 万円を返金する旨の和解契約書が送付されてきた。調査依頼から 3 日しか経過していないにもかかわらず、50 万円のみ返金されるのは納得できないので、支払済の約 300 万円から実質経費を差引いた金額を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認める。契約金 315 万円のうち、250 万円を 5 回分割して支払う方法によって解決したい。

### 2. 手続の経過と結果

相手方より、本事案に関して申請人に対して一定額の返金をする旨の回答を得ていたことから、申請人が希望する返金額や分割回数等を踏まえ、話し合いが進められた。

申請人からの聴取によると、契約金 315 万円のうち 250 万円を返金する相手方の和解提案に対し、差額 65 万円の経費の内訳の明示を求めるとともに、分割ではなく一括で返金を希望するとのことであった。他方、相手方からの聴取によると、実際に費消した経費を差し引いた金額が 250 万円であるとして適正な返金額であるが、分割回数については譲歩の余地があり、3 回分割による返金も可能であるとのことであった。

以上の両当事者の聴取内容及び和解内容の履行確保の観点から、本手続で妥結できる現実的解決として、①相手方代表取締役等に連帯保証人としての責任を負わせること、②分割回数を 2 回として返金（125 万円を 2 回分割）を行うこと、以上の条件を付した和解内容について、両当事者双方がこれに同意したことから和解が成立した。



## 【事案 12】火災事故の損害賠償に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 20 年 7 月、二口コンロのガステーブル（LP ガス用。以下、「本件製品」という。）の右側コンロを使用して調理を行っていたところ、コンロの左側から突然火が上がり、左上腕に熱傷を負った（以下、「本件事故」という。）。

本件事故後、本件製品のメーカーである相手方に対して責任のある対応を求め、話し合いをしたが、相手方は「製品に不具合はない」との対応を崩さず、一方的に話し合いを終了されてしまった。

治療のために約 3 カ月間の間に 14 日間通院し、仕事を休まなくてはならない等の肉体的、精神的ダメージを受けており、何も対応しないのは納得できない。

治療費、慰謝料等の支払いを求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に応じる。

本件製品については、事故後、国の検査機関における検証（消防立会い）の結果、製品及び燃焼に異常なしとの報告を受けている。

したがって、当社に補償の義務はない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、申請人より、事故の状況や事故後の相手方の対応等について聴取した。申請人は、①調理中に「ボン」という音を立てて換気扇のレンジフードまで火が上がり、右上腕を火傷した、②本件製品付近に可燃物はおいていなかった、③本件事故当日に油を使用した料理はしていないと述べた。

申請人からの聴取の後、相手方からの聴取を予定していたが、申請人への聴取の途中、東日本大震災に見舞われ、同日の聴取を行うことは困難な状況となったため、仲介委員は期日の中止を決定した。

第 2 回期日では、はじめに申請人より事実関係の補充のため聴取を実施した後、相手方から、本件製品の検証結果や事故後の対応等について聴取をした。

相手方は、国の検査機関が、消防署員立会いのもとに行った本件製品の検証の結果、本件製品の燃焼装置等並びに外観の異常は認められないとの結果がでていることから当社に責任はないが、当社製品を使用中の火傷であることに鑑み、お見舞いをしようと考え、事故後、申請人宅に出向いたが、話がまとまらなかったと述べた。

仲介委員は、申請人及び相手方の主張を踏まえると、火災事故発生後に行われた消防署の見分結果や国の検査機関での検証結果を把握する必要があると考え、申請人に対し、次回期日までに、個人情報保護条例に基づき消防署の保有する火災事故報告書の開示請求をするよう求めた。

第 3 回期日では、はじめに申請人から提出された火災調査報告書、及び仲介委員が国の検査機関に対して開示請求した検証結果の検討を行った。これらの書面によると、本件製品の燃焼

装置等に異常はなく、本件火災が本件製品に起因するとはいえないと記載されていた。

しかし、申請人によれば、事故当時、本件製品の他に発火の要因となるようなものが存在していなかったとのことであり、コンロの上に取り付けられているレンジフードフィルターが溶解している状況からすれば、本件製品から火がでたと推定されたため、仲介委員は、相手方に対し、申請人に生じた損害の賠償を求めたが、相手方は、消防署や国の検査機関の報告書においても本件製品に異常はないため損害を賠償する責任はないと述べた。

そこで、紛争の早期解決の観点から、相手方に対し、お見舞金として金銭を支払うことは可能か否か確認したところ、相手方は一旦会社に持ち帰った。

後日、相手方より、本件製品に何ら異常はないため、如何なる名目の金銭を支払うつもりはないとの回答がなされたことから、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 13】 パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

自宅のパソコンでデータ入力の内職をしたいと思い、相手方ホームページからスタッフ登録希望の申込みをした。

後日、相手方担当者から仕事内容について詳しい説明を行いたい旨の連絡があり、「スタッフ登録をするには高額なデータサーバーの利用料金がかかるが、月々の支払いにすれば負担はかからない」、「提供する業務の量は多く、月 5 万円以上の収入は約束する」との説明を受けたことから、契約を締結した。

しかし、実際に業務を開始すると、業務量が少なく予定していた収入にならないことが判った。

契約を解除し、支払った約 30 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

契約解除について応じる。申請人の主張には事実と反する点が散見されるものの、当社の責任を踏まえて、返金に関する具体的な金額交渉をしたいと考えている。

### 2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方から、契約内容や契約に至るまでの経緯等について、双方より事実の確認を行った。なお、本事案に関して、相手方は申請人に対して、一定金額の返金を行う旨の回答を提示していたことから、申請人の希望返金額を踏まえつつ、和解の仲介手続きを進めた。

申請人からの聴取によると、契約締結当初、相手方より月 5 万円程度の報酬に相当するデータ入力に係る作業依頼があるので、長期的に見れば負担額を上回る利益が発生すると説明を受けていたが、実際には、作業依頼は少なく、収入は月 1 万円にも満たなかったとのことであった。加えて、相手方は入力ミスが多いことを理由として入力業務依頼を中止していたが、入力ミスによって業務依頼を中止する旨の詳しい説明はなかったとのことであった。なお、申請人は可能な限り支払った額に近い金額での返金を求めたいが、代表者が所在不明となる可能性も高いこと等を理由に相手方の提示する金額を基準として和解に応じるとのことであった。

他方、相手方からの聴取によると、契約締結当初、申請人に対して、出来高制であるため月 5 万円程度の報酬が必ず支払われるとは説明していないこと、並びにミス率によって注意書の送付、再研修の実施及び作業依頼をする際に考慮する旨を十分説明をしていたとのことであった。また、申請人の作業内容にはミス率が 3%を超過していたため、注意書を発出し、その後もミスが生じたので再研修を実施し改善を求めたとのことであった。なお、既に新規の営業活動を終了しており、現存する顧客のクレーム処理を続けており、申請人に対しても真摯に対応したいとのことであった。

以上の両当事者の聴取内容や相手方の交付した契約書面に特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）における法定記載事項に不備があった点等を考慮して、相手方に対して、契約の解除及び既払金（約 30 万円）の返還を要請したところ、相手方はこうした要

請を受け入れ、申請人もこれに同意したため、和解成立に至った。

## 【事案 14】投資マンション購入契約の解除に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 20 年 9 月、うつ病で休職している時に、相手方の営業員から投資用のマンション購入の電話勧誘を受けた。節税対策にもなる等と説明され、精神状態も悪かったこともあって、勧誘を受けた日とその 3 日後にマンション 2 部屋を信販会社でローンを組んで次々に購入した（合計金額約 3,800 万円）。

その後、口座に毎月賃料らしき約 14 万円が入金されるようになったが、ローンの支払いで毎月約 16 万円引落されるため、預金が底を尽き、信販会社から督促状が届くようになった。

申請人には、賃借人が誰で家賃がいくらか等、賃貸借契約がどのように行われているのか全く分からず、今後も賃料が入金される保証がない。

契約を解除し、これ以上負担がないようにしてほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

本件契約は営業方法や販売方法に関して問題がないと考えているため、申請人の請求を認めることはできないが、当社としても和解での早急な解決を望んでいる。2 部屋を合わせて約 2,700 万円で当社が買い取ることを提案するが、金額は協議の上で決定したい。

### 2. 手續の経過と結果

両当事者から提出された申請書及び答弁書の内容を踏まえ、申請人及び相手方より、勧誘時の状況等についてそれぞれ聴取した。

申請人によれば、大阪に事務所がある相手方より架電があり、「(大阪市内の)投資用のマンションを買わないか」との勧誘を何度も受け、担当者と自宅(山口県)近くのファミリーレストランで面談をした。相手方から、資料を見せられて、マンションから得られる収入や節税対策の話を受けたが、マンション収入の金額は聞いていない。病气療養中のために思考能力が働いていなかったこともあり、説明を受けてそんなものかと思い、相手方と自宅へ戻って実印と印鑑登録カードを渡した。2 部屋目の契約も断ろうと思ったが、もう話しはついていると言われた、等と説明した。

一方、相手方によると、相手方は全国組織で電話勧誘を行っており、申請人は勧誘したときに節税対策や将来の年金対策などに興味をもっているようであったので、収支をシミュレーションした書面などを交付して説明を行った。説明内容は、家賃保証や空室リスクについて重点的に行ったことから、申請人も内容を理解していたと思う。申請人は既にマイホームの購入を行っており、本件においても正常な取引であったと思っている、等と説明した。さらに相手方は、申請人の昨年の年収から判断して、最初から 2 部屋分のシミュレーションデータを用いて説明を行っていること、申請人がローンのための頭金を全額用意できなかったことから別にローン契約を行っていることなどを説明した。

このように両当事者の事実関係の認識には大きな乖離<sup>かいり</sup>があったため、改めて相手方に説明を裏付ける書面の提出を求め、第 2 回期日において再度両当事者から聴取を実施した。

相手方は、説明時に用いた収支を計算したシミュレーションの内容やローンについて、提出した資料をもとに説明を行うとともに、申請人が病気であることを告げずに本件及びローン契約を行っており、申請人の状況を知る由もなかったこと、重要事項説明書、売買契約書の説明及び署名・捺印は申請人の自宅で行っていることから、クーリング・オフの対象にならないこと等を改めて主張した。また、仲介委員が指摘したシミュレーションにおいて不足している将来の変動リスク情報などは、担当者が口頭で補っているとした上で、当社がマンションを買い戻すにしても、時価が落ちていることから、申請人には1,000万円程度は負担して欲しいと述べた。

仲介委員は、申請人が提示した負担可能額と相手方の提示した金額には大きな乖離があることから、手続を終了せざるを得ない旨両当事者に伝えたところ、申請人代理人は、本手続が終了した場合は、裁判手続による解決を図る意思を示した。

これを受け相手方はさらに再譲歩の用意があることを表明したことから、第3回期日を開催し、和解内容の概略（相手方が諸費用を合わせて約3,200万円で購入する）について合意した。さらに両当事者間及びローン会社等と、ローン返済金や登記費用、保険金等について協議を進め、和解が成立することになった。

## 【事案 15】引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 4 月 10 日、相手方が引越作業を行ったところ、翌日、デパートの包装紙に包んだまま未開封のブラックフォーマルスーツや礼式用品等（以下、「本件スーツ等」という。）の紛失に気づいた。相手方に連絡し、スーツを探してもらったが、本件スーツは発見されなかった。

相手方作業員が引越当日に部屋から本件スーツ等を持ち出したことは確認している。相手方からは、第三者に盗難された可能性もあるし、作業員がスーツ等を覚えていないと言っているため、金銭の補償はできないと言われた。

幾度かのやり取りの末、相手方から本件スーツ代金の半額で和解したいと言われたが、納得できない。

本件スーツ等の代金全額（約 14 万円）を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。

3 月 18 日に電話にて引越を請け負ったが、その際に家財のリストを作成した。しかし、それだけ高価な本件スーツ等に関しては一切聞いておらず、当日の作業員 2 名も運んだ覚えがない。まして取扱いの注意も受けていない。

本件スーツ等を買っただけの証明では当社従業員が運んだ証明にはならない。

当社が運送して、紛失した証明を求める。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からは、本件引越作業の内容、引越運送に伴い紛失されたと主張する本件スーツ等の梱包の状態、荷物の確認作業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紛失防止対策、紛失時の対応、保険や補償の内容について聴取した。

申請人は、本件スーツ等は大手デパートの特徴のある袋に梱包されていたので、作業員が運び出すのを覚えており、作業時に個数や積込のチェックもされないままに確認サインをしてしまったと述べた。

他方、相手方は、通常個数のチェックは行っておらず、作業員は常に二人なのでトラックに常にいることは難しく、目を離す時間もあるので、盗難の可能性もあるため申請人に警察に届けるよう言ったが、早期解決のための半額の和解案を提示したと述べた。保険や補償規定については、運送中の事故に対する保険であり、今回は荷物があつたか定かではないので、相手方が荷物を失くしたことを証明してもらわなければならないと述べた。

そこで、仲介委員は、相手方に、申請人から提出された本件スーツ等が購入したデパートから申請人宅へ配送されたことを示す伝票を渡し、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こととなった。

後日、相手方から、配送伝票は引越当日に本件スーツ等が存在していたことを証明するもで

はないので、和解案は手続前に提案した6万円の支払であるとの回答が書面で提出された。

しかし、申請人は手続前のやり取りでは解決金として7万円を提案されたと述べたことから、第2回期日で金額について確認することとなった。

第2回期日において、相手方に対し、具体的な紛失防止策について詳しく聴取した。

仲介委員は、相手方に対し、本件スーツ等が引越当日に存在した証明を消費者に求めることは難しく、相手方は本件スーツ等が存在しなかったことを作業員の記憶だけで主張しており、客観的な紛失防止策を取っているか疑問であること、管理体制が不十分であることを指摘し、一度相手方が提案した7万円を下回ることなく、7万円を最低限度額として、相手方に再検討を促した。

しかし、後日、相手方から提出された書面では、手続前に申請人から本件スーツ代金は12万円と聞いていたので6万円を提案したのであり、提案金額は6万円が変わりないとの回答を得るのみであった。

第3回期日において、仲介委員は、相手方に対し、手続前の6万円についてのやり取りは別にして、解決案として7万円の金額を検討するよう促し、相手方は金額について再度検討することとなった。

後日、相手方から、本件スーツ等の代金約14万円の半額である約7万円を支払うとの回答があり、申請人もこれに同意したことから和解が成立した。



## 【事案 16】カイロプラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

肩こりがひどかったため、地方雑誌の骨盤体操の広告をみて、骨盤体操のカルチャースクールに参加した際に相手方の会員である先生から「接骨院の施術は根本治療ではないが、カイロプラクティックは根本治療である」「もうすぐ国家資格になるから、カイロプラクターの資格を取ったほうが良い」等と言われ、初級のセミナーに出席するよう勧められた。

初級のセミナーに参加したところ、セミナーの半分以上が販売する商品の説明で、技術については地元で先輩の先生に教えてもらうように言われた。また、プロのカイロプラクターになるためにはさらに上級のセミナーに参加しないとならず、それには商品を購入しなければいけないと言われ、多額の商品を購入せざるを得なかった。

ところが、上級のセミナーを受講したところ、実際には会員を勧誘し商品を販売することが目的であることがわかったため、解約したい。未使用の商品を引取り、商品代金（約 390 万円）とセミナー代（約 90 万円）、賠償責任保険料（約 2 万円）の合計約 500 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

- ・申請人の主張を認めない。
- ・申請人は、初級のセミナーを受講後、開業に向けて始動し、その後、更なる事業利益拡大のために自らの意思で多くの商品を 2 回に分けて仕入れし、また、複数回のセミナーに積極的に参加している。
- ・セミナー受講は義務ではなく、本人が特に希望したことからも上級のセミナーを受講しているほか、セミナーの内容についても、商品の説明はごく一部で、技術・知識的な実習が大半である。
- ・申請人が主張するような不適切な勧誘や説明はないほか、契約条件などにも不備はなく、申請人の請求は本来認められるべきものではないが、申請人の意向に配慮し、円満に解決すべく、和解の道を探っていきたい。
- ・希望する解決策は、以下のとおりである。
  - ① 代理店契約を解約（解約申請を受理）する。
  - ② 商品を再度検品の上、再販売可能な未使用商品分を仕入価格にて引き取る。返金金額は現在の推定で約 260 万円である。
  - ③ セミナー代はいずれも返金しない。
  - ④ 保険については、保険中途解約に伴う解約返戻金分のみを返金する。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、申請人から受講目的や契約時の説明などについて、相手方から業務内容などについて、それぞれ聴取した。

申請人は、①初級のセミナーを受講した動機（目的）は、技術を習得し、家族の治療をすることであり、相手方からカイロプラクティックが国家資格になると説明され、国家資格になるので

あれば、より一層受講した方が良いと思ったこと、②事業は、相手方の勧めによって決意をしたものであり、積極的な意思はなかったこと、③大量に商品を購入したのは、その方が仕入額やセミナー代が安くなるためであること、④初級のセミナー受講時に初めて事業の話聞いたこと、などを述べた。また、いわゆる“マルチ取引”ではないと説明されていたのに、その上級のセミナーを受講した際、講師から“マルチ取引”だと聞き、解約したいと思うようになったと主張した。

一方、相手方は、①事業を始める前の段階として過去13回にわたって勉強会に参加していたとき、家族以外の第三者に仕事としてカイロプラクティックを行うことに興味がある方に初級のセミナーを紹介しており、申請人自身がアンケートにおいて「事業の意思がある」と回答していること、②セミナーへの参加は義務ではなく、このことは申請人も理解しているはずであること、③連鎖販売取引に該当するのは、ビジネス契約の締結後であり、セミナーを受講しただけでは、承認者や推薦者に紹介料などの対価報酬は生じないこと、④セミナーの対価は技能面の提供であり、申請人に十分提供したと認識していることから、セミナー代の返金については難しいことなどを述べた。

申請人の消費者性や連鎖販売取引への該当性等について不明確な点多かったため、次回期日にて改めて聴取することとした。

第2回期日において、両当事者より再聴取を行ったところ、本事案では、セミナー受講契約、代理店契約及びビジネス契約が締結されていることが確認され、それらは全体的に契約が複雑なものとなっており、申請人が十分に理解できていたか疑問があると考えられた。特に、どの契約から連鎖販売取引に該当するのかを申請人が明確に理解していたとは思えなかったことや、セミナーの対価である技能面についても申請人は習得できていないと主張していることから、仲介委員より相手方に対し、セミナー代の清算も含めた解決が妥当ではないかと提案したところ、相手方から、申請人には十分時間を掛けて説明し契約書も完備しており全く法律上問題ないと認識している。従って、セミナー代金の返金は困難だが、紛争の早期解決を図るという観点から、特別に申請人が保有している商品の中古品として金銭的に柔軟に評価して買い取りをすることにより返金額を増やすことは可能であるとの譲歩案が示された。相手方が示した案について、紛争の早期解決の観点から申請人もこれに同意し、次回の期日において申請人が保有している商品の状況を確認することとなった。

第3回期日では、申請人が保有している商品を、相手方が348万円で購入する（送料は申請人が負担する）ことで両当事者が合意に至り、和解の成立に至った。

## 【事案 17】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

しわを目立たせなくする治療が 50%オフで受けられるとの新聞広告をみて、広告記載の「無料カウンセリング予約専用ダイヤル」から相手方に問い合わせ、50%オフの適用について確認したところ、相手方が「はい」と了解したため、詳しい話を聞こうと思い、予約を入れた。

2週間後、相手方に出向いたところ、カウンセリングは行われず、何の説明もないまま、5分程度で数枚の書類に署名・捺印をさせられて、女性従業員に顔を拭かれ、メイクを落とされ、ベッドに座らされた。その後、院長という男性がやってきて、何の説明もないまま、顔に注射され、アクアミド注入治療を行われた。その後、注射に関して値段や効果の説明があったが麻酔の不快感でよく理解できなかった。

施術後、広告（50%オフ）の適用外と説明され、治療費として 42 万円の請求を受け、やむなく手持ちの 15 万円を支払い、後日、残金 27 万円を支払った。

無料カウンセリングはなく、注入液の説明もなく、いきなり施術をされたことに納得できない。

契約を取消し、支払った 42 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。

申請人が、広告を見て無料カウンセリング予約専用ダイヤルに予約を入れ、当方のクリニックでアクアミド注入治療を受けたことは事実だが、それ以外の事実についてはすべて間違っている。

申請人は無料カウンセリングを受けてアンケートにも答え、申請人が当日の手術を希望し、手術契約申込書、同意書、説明書の内容を十分理解した上で同意し、これら書面に任意に自署押印している。アクアミド注入治療の料金及びこれが 50%オフの対象外であることも事前に説明している。手術を行った医師のカルテにもヒアルロン酸、アクアミド、フェイスリフトの費用や効果について説明した旨の記載があり、申請人の主張は明らかに虚偽である。

本件契約及び施術に一切の瑕疵はなく、契約の解除には応じかねるが、早期解決という趣旨で、数万円程度の解決金を支払う用意はある。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、電話予約の際の状況、本件契約締結の経緯や、施術内容について相手方からどのような説明を受けたのか聴取した。また、相手方からは、相手方の経営形態や、申請人に対する本件施術の説明内容等、新聞広告の表示に対する相手方の見解等を聴取した。

申請人によると、アンケートに記入後、施術内容や費用の説明もなく、いきなり顔を洗うよういわれ、何の注射を打つとも説明もないまま施術を行われてしまい、施術終了後に 1 本 14 万円のアクアミドを 3 本打ったと言われ驚いたとのことだった。

一方、相手方代理人弁護士によると、相手方のクリニック名称は屋号であり、株式会社Aがハード面を担っているとのことであった。施術をした担当医師は雇われ院長であり、グループ医院数カ所を曜日ごとに担当していた。施術前のカウンセリングや施術に関する説明内容については、担当した医師に確認していないので、当日の詳しい経緯については把握していないが、アクアミド注入治療は広告の50%オフの対象外であり、このことは施術前に説明している、広告のチェック体制については、広告を作成している代理店がチェックを行っているとした。

カウンセリングの詳細や、施術内容についてどのような説明がなされたかについて確認する必要があったことから、相手方に対し、次回期日に担当医師の出席を求めるとともに、当日の経緯や広告についての質問状を作成し、書面で回答を求めることにした。

後日、相手方から質問状に対する回答書面が提出され、カウンセリングや治療における担当医師の役割や、アクアミド注入治療が最適だと判断した理由、施術前後の説明内容について回答がなされた。

また、薬事未承認であるアクアミドを広告に掲載していること、キャンペーン価格を目玉広告にしていることから、広告を作成する際に、医療法、厚生労働省のガイドライン、日本美容外科学会の美容広告ガイドラインに抵触しないよう、広告のチェックを行っているか、文書で質問をしたところ、広告会社とともに広告の作成とチェックを行っているが、今後は消費者に誤解を招くこと無きよう、関係法令を厳密に検討しながら対応していきたいとの回答がなされた。

第2回期日には、申請人、相手方のほか、担当医師も出席した。相手方には、第1回期日の代理人弁護士の口頭での解答と後日の回答書面の内容に一部食い違いがあったことから、その確認を行った。担当医師には、カウンセリングや診断、申請人への説明内容や施術について詳しく聴取を行った。

担当医師は、「カウンセリングとは診察のことであり、広告の「無料カウンセリング」というのは、カウンセリングをしても施術をしなければ診察代を受け取らないという意味である。施術内容については、申請人の同意が得られたと思っていた。料金表を店内に掲示していなかったが、料金については申請人に説明し、施術前に精算を行っている。」と述べた。カウンセリングから施術まで20分程度しかなかったため、施術内容を説明するには時間が足りないのではないかと指摘したところ、30分前後の説明時間は一般的であり、治療方法としてアクアミド注入を選んだ理由は、切除を伴う手術は年齢的に負担が大きいからとのことであった。

相手方に対し、解決の意思を尋ねたところ、争いのある事実について申請人の主張を前提とした和解は難しいが、高齢の方への説明、広告の読み取りにくさなどを反省し今後に生かすために、金銭的解決の用意があると述べた。

手術申込書、同意書、術後説明書に申請人の署名が認められるものの、当事者からの事情聴取から施術について申請人へ十分な説明がなされていない可能性が認められ、仲介委員は、和解金として施術代金の半額の21万円を申請人に返金し、美容外科手術を施術するにあたっては、高齢者であること等患者の特性に配慮した上で、患者が理解できるよう十分な説明を行い、患者に同意を得るよう努めること、広告について、消費者に誤解を生じさせないよう改善を行うこととする和解案を提示し、申請人、相手方の双方がこれに同意したことから和解が成立した。

## 【事例 18】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>

約 17 年前に姉に勧められたのがきっかけで、相手方から水を継続して購入していた。孫がぜんそくとアトピー性皮膚炎を患っていたため、相手方から定期的に届いていたアトピー性皮膚炎が治るとの体験談を見て、平成 18 年 12 月に約 300 万円で洗浄活性軟水生成器（以下、「水生成器」という。）を購入した。相手方に水生成器を設置してもらう際、月額約 1 万 3,000 円の高額な保守契約も結んだ。

水生成器を使い続けたが孫の症状は変わらず効果はなかったため、契約がなかったこととして、相手方に水生成器を引き取って欲しい。保守代金を含め既に相手方に支払った代金（約 370 万円）を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

（以下の相手方の主張は、国民生活センター法第 22 条に基づく文書等提出要求を行い、その期限を過ぎてから提出された回答書・答弁書の内容によるものである。詳細は、後述の「2. 手続の経過と結果」を参照。）

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

#### 【水生成器について】

申請人は水生成器を購入する以前から、相手方が販売している水を購入しており、生成される水については充分に知っていた。

水生成器を販売する際、申請人から生成される水について充分知ってから購入することの確認書に署名捺印をもらっている。

したがって、3 年半使用した水生成器の代金は返金できない。

#### 【保守契約について】

水生成器の購入に係る確認書で、消耗品としてランニングコストが発生すること、任意加入の保守契約に加入することに同意している。

申請人が使用している間、毎年一度申請人宅に訪問しメンテナンスを実施している。

保守費用は返金できないが、解約の申し出から、当社が振込み停止するまでの間に受け取った平成 22 年 8 月、9 月分の 2 カ月分（約 2 万 6,000 円）については返金したい。

### 2. 手続の経過と結果

相手方に対して、和解仲介手続の申請書を送付したが、回答書・答弁書の提出はなかった。

そのため、仲介委員より相手方に対して、期限までに回答書・答弁書を提出するよう要請する文書を出したが、期限を過ぎても提出されなかった。事務局からも相手方に架電し、回答書・答弁書の提出を促したが対応はなされなかった。

そこで、国民生活センター法第 22 条に基づく文書等提出要求書を送付し、期限を定めて、回答書・答弁書の提出を要求したが、これに対しても、相手方から回答書・答弁書の提出がなかった。

こうした状況の下、第1回期日を開催し、これまでの状況を踏まえ、今後の手続方法を検討した。仲介委員は、相手方から回答書・答弁書が提出されない事実をもって「本手続により解決を図る意思がない」という意思であるという評価はできるものの、申請人が少しでも本手続での解決に望みを持っているのであれば、最終的な手段として、第2回期日を設け、国民生活センター法第22条に基づく出席要求書を送付し、期限を定めて、期日への出欠の意思の有無について事前に回答を求める通知を事務局に指示した。

しかし、これに対しても相手方からは回答がなかった。やむを得ず第2回期日を中止し、本事案は和解が成立する見込みは無いと判断し、手続を終了しようとしたところ、相手方から、第2回期日に出席する意向がある旨の回答があり、回答書・答弁書が提出された。

第2回期日では、まず、相手方から、これまでの対応の遅れの理由を確認したところ、相手方は、業務が多忙であったこと、担当者が震災の被災地へ出張し対応できなかったこと等を挙げた。仲介委員は、期日における相手方の姿勢を見て、本手続に協力的か否かを判断することとした。

次に、相手方より、契約に至る経緯や商品の内容等について聴取した。申請人の申出内容によると、相手方より定期的に「体験談集アトピー性皮膚炎編」という体験談集が届き、その内容を見て、孫のアトピー性皮膚炎が治ると信じて水生成器を購入したとのことであったため、相手方に対して、体験談集がどのように作成されたものかを確認した。相手方は、水生成器の購入者に使用した感想を用紙に記載して送付してもらい、現在は活動していないが、当時所在地が同じであったNGO団体が監修したものを配布していたと説明した。元々は洗浄力がある水として販売していたが、水を飲んだらアトピーがよくなった等の体験談が寄せられたとのことだった。また、体験談集については、保健所から薬事法に抵触するとの指導を受け、現在は使用していないと主張した。

水生成器については、硬度ゼロの軟水生成器であり、界面活性剤をなくするという活動から生まれた水であるとのことであった。

仲介委員からは、申請人が相手方から水生成器を購入した際（平成18年12月）にはまだ体験談が配布されていたことから、申請人がその内容を信じて購入した経緯があることを伝え、解決案の提案を促した。相手方からは、メンテナンスを実施しており、保守費用の返金には応じられないが、申請人が水生成器を継続して使用することを希望するのであれば、保守料金の負担が減るような料金プランに変更する、あるいは減額するなどの解決案を提案したいとの見解が示された。また、相手方から、元々、申請人は相手方の販売していた水を継続して購入した後に納得して水生成器を購入しており、購入後も長期間にわたり使用している。平成22年に申請人から水生成器を移設したいとの申し出があったという経緯があり、アトピー性皮膚炎に効果がなかったという解約理由は後付けではないかと考えると主張した。

仲介委員から相手方に対し、申請人が水生成器を継続して使用することを希望しないときは、購入代金のうち一部を返還するという解決案を検討するよう要請した。

次に、申請人に対しても、契約に至る経緯等について聴取したところ、申請人が相手方から水生成器を購入した大きな動機は、孫のアトピー性皮膚炎を治したいということであった。また、水生成器を購入してから半年未満の間に、操作パネル部分が故障したため、相手方に交換

を依頼し、費用を支払ったとのことであった。申請人に対して、相手方から提案された解決案を伝えたが、申請人は、水生成器を今後継続して使用することは希望しないという意向であった。

そこで、第3回期日までに、仲介委員から相手方に対し、両当事者からの聴取を踏まえて検討した本事案の問題点を通知し、解決案の提案を要請することとした。問題点としては、①申請人は体験談の内容を見て水生成器を購入しており、表紙に「体験談を編集したもので、病気の治癒を保証するものではありません。」と記載されているものの、申請人が体験談集の内容を見て、本件商品を使用すれば、孫のアトピー性皮膚炎に同じような効果があると誤認して購入の意思を形成することは大いに考えられること、また、あたかも相手方と関係のないNGO団体がお墨付きを与えているような記載があること、②契約書では商品購入後1年間が保証期間であると定められており、申請人が相手方に修理費用を支払う必要がなかったのではないかということ、③申請人が相手方に解約を申し出た以降に、引落した保守費用（平成22年8月分、9月分（約26,000円））については、相手方が利益を受ける法律上の原因がないと考えることの3点を指摘した。これらの問題点を踏まえ、相手方に対しては、①申請人は水生成器の解約を希望しているため、申請人が相手方に水生成器を返品し、相手方は中古買取等により申請人に返金すること、②操作パネル交換費用を全額返金すること、③申請人が支払った保守代金のうち、平成22年8月分、9月分（約2万6,000円）を返金することを具体的な解決案として検討するよう要請した。回答期限を定め、書面による回答を要請したが、相手方からは、回答期限を過ぎて回答が寄せられた。

相手方は、①申請人は、引越しを機に水生成器の移動を申し出ている経緯があり、水生成器が不要なので引き取らせようとしているのではないかと考えているが、申請人が水生成器を今後使用しないのであれば、本来請求する引き取り費用は請求せず、無償で回収する用意があること、②申請人から修理代金の支払いが確認できないが、領収書等の提出があれば返金すること、③平成22年8月分、9月分の保守代金（約2万6,000円）の引き落としはミスであり返金することを解決案として再提案した。

第3回期日では、仲介委員は、相手方の回答内容について確認し、①について、商品代金の何割かを返金することができないかとやり取りした結果、相手方から、お詫びとして5万円の返金が提案された。次に、相手方の回答内容を申請人に伝えたところ、①について、5万円のお詫びについては受け取りは拒否するが、無償で水生成器を引き取ってもらいたいこと、②について、修理代金として費用がかかることを当時の担当者から聞いたが、支払ってはおらず、保守費用から差し引かれたと思っていたこと、③については、返金して欲しいことを意向として確認した。相手方が申請人に対して、平成22年8月分、9月分のメンテナンス代金（約2万6,000円）を支払うこと及び水生成器を相手方が無償で回収することで両当事者間で和解が成立した。

## 【事例 19】多数回にわたる株式取引による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 13 年に多数の金融商品を夫から相続したのをきっかけに、自己の貯蓄とあわせて、相手方との間で取引を開始するようになった。

体調がすぐれず、また夫が過去に金融商品で多額の損失を出してしまった経験があることから、得る利益は少なくとも、なるべく危険の少ない金融商品を購入したい旨を相手方担当者に話していた。

しかし、実際には、相手方外交員から投資信託、外貨建て等リスクのある金融商品を勧誘され総計百数十回にも及ぶ取引を行った結果、約 800 万円もの損害が発生してしまった。

勧誘時の相手方外交員の説明は不十分であり、適合性原則違反、説明義務違反である。

損害賠償金の約 800 万円の支払いを求める。

#### <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。

申請人が主張する、勧誘時の適合性原則違反、説明義務ないし不当勧誘、過当取引について、否認ないし争う。

取引に関する勧誘行為に違法はなく、申請人の請求は認められないが、紛争の早期解決のために和解金を支払うとしても、大幅な減額を前提とすべきである。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人代理人及び相手方から、本件取引経過や申請人の判断能力、相手方の営業状況、商品説明等について聴取した。

申請人代理人によると、申請人は、金融商品取引の経験がほとんどなく、本件取引を開始する際、目的は投資ではないので、得る利益は少なくともなるべく危険の少ない金融商品を購入・保有したい旨、相手方に伝えた。取引当時、保佐人を付するのが相当な状況にあり、商品の特性及び取引の仕組み、リスク等を理解することが難しかった上に、相手方担当者を信用して取引を任せていた。相手方から投資信託、外貨建て等リスクのある金融商品を勧誘され、勧められるまま取引を行っていた。その結果、取引数量、価格、回数等が明らかに過当な取引をさせられ、多額の損害が発生したので、損害を補填してほしいと述べた。

これに対し、相手方は、取引当時の生活状況等から判断して、申請人の理解力、判断能力には問題がなく、担当者との取引記録によると、担当者の提案内容に納得がいかなければ断っていた事実もあり、本件取引について申請人は慎重に自己判断していた。本件取引は過当取引には該当せず、勧誘行為には違法はなく、申請人の請求は認められないと述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、販売当時の商品説明や取引経過を明らかにするために、相手方担当者の陳述書、顧客カード、注文伝票、業務日誌、売買日記帳、監査資料等を、可能な限り提出するよう求めた。特に大きな損害が発生している新興国を対象とした投資信託については、商品の仕組みやカントリーリスクがわかる勧誘時のパンフレットを提出するよう求めた。また、申請人代理人と相手方が提出した損益の金額に相違が



あるため、両当事者に対し、再度損益の金額を調査し提出するよう求めた。

第2回期日において、申請人と相手方が提出した陳述書や損益の金額の資料に基づき、内容を聴取した。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の判断能力の程度について問題があるとの認識がなかったとしても、勧誘当時、保佐人を付するのが相当との診断がなされている高齢の申請人に対し、仕組みを理解することが難しい商品を結果として販売した行為は、判断能力の問題というよりも適合性の観点から問題があったことを指摘した。また、年間取引回数が多い印象があり、本件取引当時の申請人の属性の問題、過当性の関係、新興国を対象とした投資信託を含む取引内容という全体的な事案の筋から判断して、損害額の4割の返還という申請人の意向を提示し、次回期日に回答を用意するよう求めた。また、書面からは判断できない申請人の状況を確認するため、申請人代理人に対し、次回期日に可能な限り申請人本人の来所を求めた。

第3回期日において、相手方は、我が国の判例法理に照らしても回転率は高くなく、過当取引は問題にならず、適合性についても問題としないと考えており損害額の4割の返還は難しい旨を回答し、紛争の早期解決のために、損害額の2割の返還を提示した。

仲介委員は、損害額を少しでも返してほしいとする申請人の意向を相手方に伝え一層の譲歩を求めたところ、相手方は損害額の約25%の返還に応じることを了解し、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 20】服飾専門学校の授業料等の返還に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

大学卒業後に1年間アルバイトで貯金し、入学前に体験入学で検討し、少人数授業や設備・学習環境などを考えて相手方の受験を決めた。平成23年3月の出願最終受付日に願書を提出し、翌日受験して合格し、後日相手方に入学金や授業料6カ月分（前期分）等、約70万円（以下、「学納金」という。）を支払った。

4月に入り、3日間のガイダンスを受けたが、今年は多人数1クラス編成でミシンも共同使用と分かったことと、家庭の事情により通学が困難になったことから、授業開始初日（4月11日）に相手方に退学を申し出た。

相手方との話し合いの結果、学納金のうち実験実習費や同窓会費など約14万円の返金には応じるとのことだが、入学金、授業料、施設・設備費の返金はできないと言われた。

入学金が返金されないのはやむを得ないとしても、授業料や施設・設備費が返金されないのは納得できない。

既に合意できている約14万円の返金に加えて、1日授業を受けた4月分を除く授業料5カ月分（約24万円）と施設・設備費（14万円）を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続によって解決を図る意思がある。

申請人より、4月11日に退学の申し出（口頭）があり、4月20日に退学届の提出があった。その際、申請人と行政書士の連名で申入書が提出された。

学則には、「納付金は原則として返還しない。」とあり、平成23年度学生募集要項に学納金の一部返還要領が明記されているが、申請人は要領記載の手続（「返還願」の提出）を行っていないため、申請人の請求に応じられない。

### 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人より、相手方に進学を決めた理由、退学の理由、退学に至るまでの経緯等について聴取した。

申請人は、退学の理由について、父親が内臓疾患で倒れてしまい学費の工面ができなくなったこと、オープンキャンパスや体験入学の際、一人で一台の実習用ミシンが使用できると聞いていたが実際には二人で一台の共同使用であったことを説明した。実習用ミシンが共同使用になった理由として、申請人は、相手方から、オリエンテーションの際に、今年度の入学者数が例年に比べて少ないため、通常2クラス編成のところ、1クラスになったということを知ったが、申請人はミシンが二人で一台であれば相手方には魅力がないと考えているとのことであった。

退学に至るまでの経緯について、申請人は、入学式、オリエンテーション、健康診断を行った後、父親の連絡を受けたため退学を決意し、授業開始日の朝に、相手方に退学の意味を口頭で伝えたところ、相手方からその際に交付された退学届には両親が記載する箇所があり、今日提出できないのであれば少し考え直してみてもどうかと説得され再検討することになったが、

数日後に退学のことを再度伝え、正式に退学届を提出し、相手方に受理されたと説明した。

一方、相手方より、今年度の入学状況について確認した。相手方は、例年70～80名が入学して、今年度の入学者数が特に少なかったことはないが、正確な人数まで把握していないとのことであったため、後日、過去3年度分の入学者数を仲介委員に報告することとなった。

仲介委員より、申請人の退学理由の一つに、事前のオープンキャンパスや体験入学の際、一人で一台の実習用ミシンが使用できると聞いていたが実際には共同使用であったということがあったと伝えたところ、相手方は、その理由は、当初、申請人からは聞いていない退学理由であると主張するとともに、特に1年生の授業では、クラス全員に対して同じ作業をするような授業進行をすることはないため、全員で一斉にミシンを使用することはないと説明した。

次に、相手方に、施設・設備費について、どのような費用なのかを確認したところ、相手方は、具体的な内訳があるわけではなく、学校の施設・設備を利用することができる他、例年、施設整備や教育関係の機器を購入する等の経費であると説明した。

仲介委員は、両当事者からの聴取内容を踏まえて、本事案の返還金額の考え方について検討した結果、本事案については、いわゆる学納金返還訴訟に関する裁判例<sup>(\*)</sup>の動向に鑑みると、①入学金：14万円については入学し得る地位を取得する対価であることから返還を要しないが、②授業料及び③施設・設備費については、入学後に在学契約が解除された場合、未だ相手方が役務を提供していない部分に対応する授業料等については、相手方が当然にその全部を取得し得るものではなく、相手方の学則で「納付金は原則として返還しない。」という不返還特約があったとしても、当該特約は損害賠償額の予定又は違約金の定めと解され、解除に伴い相手方に生ずべき平均的な損害の額を超えるものは、その超えた部分が無効となる（消費者契約法第9条第1項）ので、申請人に返還すべきであると考えられると相手方に説明した。

そこで、仲介委員は相手方に対して、第2回期日までに、平均的な損害額を算出し、それを超えた部分について返還を検討して回答するよう要請した。

また、入学者数については、毎年度、定員以上の人数が受験し、その中で絞り込んで入学させているということであれば、申請人が退学するのであれば他の学生を入学させることができ、申請人に利益を奪われたとの主張が認められるが、もともと入学者数が定員に届いていないのであれば損害としては認められないと考えることを付言した。

後日、相手方より、過去3年度分の定員数及び入学者数を示す資料が提出されたが、毎年度定員割れの状況であり、申請人が入学した学科の今年度の状況については、定員数70名のところ、40名程度しか入学していなかったことがわかった。

また、相手方より、学納金70万3千円（①入学金：14万円、②授業料：28万5千円、③施設・設備費：14万円、④実験実習費・同窓会費等：13万8千円）のうち、①入学金全額、②授業料及び③施設・設備費の2カ月分相当額を納付額より差し引いた約44万円を返還するとの回答が寄せられた。

第2回期日において、仲介委員は、相手方より、回答内容について算定根拠を確認したが、

---

(\*) 最高裁判所平成18年11月27日判決ほか

平均的な損害額を算出することができなかったため、学納金による収入額から学生一人当たり  
に要する費用を算出し、1カ月に換算して約12万円と算定したことから、その金額相当額の②  
授業料および③施設・設備費の2カ月分として回答したとのことであった。

仲介委員は、申請人が、学納金70万3千円のうち、①入学金全額、②授業料1カ月分につい  
ては返金を求めず、それ以外の返金を求めているため、申請人の希望に近づけることはできな  
いかと譲歩を求めた結果、相手方から、学納金70万3千円から、①入学金全額、②授業料及び  
③施設・設備費の1.5カ月分を差し引いた金額約47万円の返金が提案された。次に、相手方の  
回答内容を申請人に伝えたところ、申請人もその和解内容に同意したことから、両当事者間で  
和解が成立した。

また、学納金とは別に、申請人は相手方に対して、⑤学用品代金：約14万円支払って学用品  
を受け取っていたため、返品可能であった分の約12万円についても相手方から返金されること  
となり、相手方から申請人に支払われる和解金は約60万円となった。

## 【事例 21】ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

相手方の店舗にて、ペンキ缶（0.5ℓ：1缶、2ℓ：1缶）を購入後、ペンキ缶の入った袋を持ったまま、断熱マットを買おうと売り場に行ったところ、相手方店員がカートに断熱マットを積んでくれた。断熱マットの収まりが悪かったため、カートを右手で押さえながら、左手を持ったペンキ缶が入った袋で断熱マットを上から押さえていたが、相手方店員が急に断熱マットを持ち上げたため、左手を持ったペンキ缶が入った袋が手から滑り落ち、右足第5指を骨折してしまった（以下、「本件事故」という。）。

相手方は、治療費の実費分しか出せないと言っているが納得できない。

治療費実費分（約3万8,000円）と慰謝料100万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。

申請人に対し、治療費の領収書の提出を依頼したが返事がなかったため、対応できなかった。

申請人に治療中は治療費実費について支払うと連絡していたが、通院日数等の確認をした後に、当社から賠償の提案をする予定だった。

本件事故による申請人の傷害に関する資料が提出されれば、対応を検討したい。

### 2. 手続の経過と結果

相手方から提出された回答書・答弁書において、本件事故による申請人の傷害に関する資料が提出されれば、対応を検討したいとの意思表示があったため、第1回期日前までに、申請人から提出されていた病院、接骨院の治療費の領収書、診断書等の資料を相手方に対して送付した。

後日、相手方より、本件事故に対する解決案として、治療費及び慰謝料を含めた解決金の総額は15万円が相当と考えるとの回答が寄せられた。理由としては、申請人は本件事故により右足第5指を骨折し、病院に5日間、接骨院に123日間通院しているが、負傷の部位及び程度に照らせば、病院に通院しつつ、接骨院に通院する必要性は認められないことから、病院における治療費及び同院への通院慰謝料を合計約4万8,000円と考え、その上で、本件が和解仲介手続に係属していること及びその一切の事情を考慮して解決金15万円とするのが相当と考えるとのことであった。

第1回期日では、申請人から、本件事故による申請人の通院状況について聴取した。

本件事故当日の夜、足が腫れて痛みがあったが、翌日が土曜日で病院等が休診日であったため、後日、接骨院で受診し、通院することにした。相手方店舗の店長に接骨院に行っていることを伝えたところ、治療費は負担するので、治るまで治療を行うようにと言われた。その後、接骨院に通院しても痛みが取れなかったため、病院の整形外科で診察を受けたところ、骨折していると診断された。病院で医師に接骨院で治療を受けていることを伝えると、病院では月1回レントゲンを撮って経過観察することとし、接骨院で治療を続けるよう指示されたとのこと

であった。

一方、相手方からは、本件事故後の対応について確認したところ、本件事故後、申請人から相手方店舗の店長に、接骨院に通いたいと連絡があったため、治療費を支払うと説明したことは事実だが、病院に行きながら、平行して接骨院にも通う必要があったのか疑問を覚えると主張した。

仲介委員より、受傷の程度に照らして治療の妥当性に疑問を持つのであれば、第2回期日までに、接骨院の治療が本件事故による怪我<sup>けが</sup>に有効ではないことを積極的に主張するよう指示し、併せて本事案の解決案を再検討するよう依頼した。

後日、相手方より、本件事故による通院は2週間に1回が相当であると考えられるためそれを超える部分は過剰通院であり、その上で解決金を総額約18万円として申請人に支払うという解決案が提示された。

第2回期日では、相手方から提案された解決案を踏まえ、仲介委員が検討した結果、「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）を参考に算定し、通院慰謝料については、申請人の過失を1割とした過失相殺を行い、75万円と算定し、相手方に提示した。相手方は、総額25万円までなら支払う用意があるが、それ以上の金額を申請人が希望するのであれば、本手続による解決の見込みはなく、裁判による解決を望むとの見解であった。その後、仲介委員と相手方とのやり取りの結果、相手方が申請人に対し、35万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。

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35万円を支払う内容で、両当事者間で和解が成立した。