

平成 24 年 3 月 15 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 4 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注 1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度（1 月末現在）122 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 148 件。
（制度スタート後の総申請（365 件）の 84% の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案 277 件（取下げ及び却下を除く）のうち 6 割超の 186 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	11 (8)	40	32	6	2	0	0	
平成 24 年	1 月	10 (9)	10	6	4	0	23	4	
	2 月	(11)							
	3 月	(4)							
累計	平成 22 年度	137	103	53	37	13	76	17	8
	（4 月～平成 23 年度 24 年 1 月）	122	148	107	34	7	73	15	0

（注 1） 平成 24 年 1 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。

（注 2） 取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

- ・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（87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	87
2. 保健衛生品	54
3. 教養・娯楽品	35
4. 教養娯楽サービス	32
5. 運輸・通信サービス	29
6. 内職・副業・ねずみ講	22
7. 土地・建物・設備	18
8. 他の役務	16
9. 住居品	11
9. 保健・福祉サービス	11
9. 車両・乗り物	11
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	5
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	365

(1) 預貯金・証券等	36
(2) 生命保険	22
(3) ファンド型投資商品	7
(4) 融資サービス	6
(5) デリバティブ取引	5
(5) その他の保険	5
(7) 損害保険	4
(8) 他の金融関連サービス	2

(1) 化粧品	52
(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	308	1. 第1号類型(多数性)	329
2. 販売方法	184	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	21
3. 品質・機能・役務品質	40		(15)
4. 接客対応	26	3. 第3号類型(複雑性等)	(6)
5. 安全・衛生	21		5
6. 表示・広告	11		365
6. 価格・料金	11		
8. 法規・基準	9		
9. 施設・設備	5		
	365		

(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	179
2. 消費生活センター等の相談経由	186
合 計	365

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	34
2. 合議体(2人)	231
3. 合議体(3人)	91
4. その他(注)	9
合 計	365

(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」こと西村由美 8件併合
4		会員向け定期預金の解約に関する紛争	○	
5		金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争	○	
6		プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争	○	
7		ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争	○	
8		事故歴に応じて適用される自動車共済の掛け金率に関する紛争	○	
9		掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争	○	
10		パチンコ攻略法の解約に関する紛争	×	
11	22年2月	経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	×	株式会社日本マネジメントアカデミー
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	株式会社マイクロシステムテクノロジー
13		原油海外先物取引に関する紛争	○	
14		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争	○	
15		街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争	○	
16		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争	○	
17		リフォーム工事の契約締結に関する紛争	○	
18		原油海外先物オプション取引に関する紛争	○	
19		頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争	○	
20		建築士資格取得講座の解約に関する紛争	○	
21		タレント養成講座の解約に関する紛争	○	
22		インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争	○	
23		自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	×	
24	22年5月	未公開株の解約に関する紛争(1)	×	ヘリテージファンド株式会社
25		未公開株の解約に関する紛争(2)	×	エコエナジー株式会社 3件併合
26		サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社イデアブランド
27		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(1)(2)	○	2件併合
28		注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
29		還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
30		興行のチケットの払い戻しに関する紛争	×	
31		絵画の通信販売に関する紛争	○	
32		水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
33		旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	7件併合

	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	○	

	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	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
147	24年3月	介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争	×	ワタミの介護株式会社
148		着物クリーニングの補償に関する紛争	×	きものクリニック京都屋 こと 宮坂 正
149		モデルタレントスクールの解約に関する紛争	○	
150		化粧品購入契約の解約に関する紛争	○	48件併合
151		生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争	×	
152		包茎手術等の一部返金に関する紛争	○	
153		挙式披露宴提供サービスの解約に関する紛争	×	
154		早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争	×	
155		変額個人年金保険の解約に関する紛争(3)	○	
156		マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争	○	
157		外国債券取引契約の解約に関する紛争	×	
158		除霊費用等の返還に関する紛争	○	
159		株式の無断売買に関する紛争	○	
160		銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争	○	
161		中古バイクの修繕費用に関する紛争	○	
162		スマートフォンの自動通信に関する紛争	○	
163		家庭教師の解約に関する紛争	○	
164		音楽・タレント契約の解約に関する紛争	○	2件併合
165		ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争	○	
166		資産分散型ファンドに関する紛争	×	
167		不動産仲介に関する紛争	×	
168		積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争	×	
169		有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争	○	
170		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	○	
171		投資信託商品をめぐり損害金の請求に関する紛争	○	
172		出会い系サイトの返金に関する紛争(2)	○	

【事例1】介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人代理人の主張>

平成22年3月下旬、相手方^(注)の介護付有料老人ホーム（以下、「本件老人ホーム」という。）に認知症の妻（申請人）の入居を申込み、入居一時金950万円を支払って契約を締結し、申請人は約2週間後に入居した。

本件老人ホームのケアにはこれまでも不十分な点が多く、申請人が一人で外出しないように見守りを頼んでいたのかかわらず、平成23年4月に申請人が本件老人ホームの玄関から外に出て徘徊し近隣の住民に保護されたことを契機として退去する決心をした。契約から退去までの期間は1年1カ月である。

後日、入居一時金の返還について相手方から連絡があったが、契約条項に従って950万円から、1年目300万円、2年目260万円を差し引き（「償却」という）、390万円しか返金しないという。2年目は約1カ月しか利用していないのに、2年目を丸々償却されるのは納得できない。また、重要事項説明書については、契約時に説明されなかった。

償却として適切なのは、1年目の償却金（300万円）と2年目のうち1カ月分の償却金（260万円÷12カ月＝約22万円）の計322万円であると考える。入居一時金950万円から322万円を差し引いた金額628万円を返金してほしい。これに、見守りができなかった詫（わ）び料として22万円を加えて、合計650万円の返金を求める。

^(注) ワタミの介護株式会社

所在地：東京都大田区 代表取締役：清水 邦晃

<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。
- ・契約書に従い、入居一時金950万円から560万円を償却した後の390万円の返還義務は認めるが、その他の請求について応じる義務はない。
- ・重要事項説明書の説明は契約時に適正に行われており、申請人代理人から説明を受けた旨の署名もなされている。
- ・申請人が本件老人ホーム外に徘徊したのは30分に満たない時間であり、外傷もなかった。申請人代理人から、これまでこの事故が問題であると主張されたことはない。
- ・生活費の精算は、申請人に対する請求分が残っている。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者から、本件契約の経緯や交付書面等について聴取した。

入居契約書には解約条項として、下記の記載がある。

入居一時金返還表

(単位/万円)

入居金	定員	償却年数				
		初年度	2年目	3年目	4年目	5年目
950	1	650	390	195	65	0

申請人代理人(夫)は、契約時に重要事項説明書の交付は受けたが、内容についての説明は受けていないこと、入居一時金の償却方法が年単位であることは認識していたものの、本件老人ホームのケアの不十分さを理由に1年程度で退去することは想定していなかったことなどを述べた。

他方、相手方は、重要事項説明書や契約書は担当者が読み上げて説明すること、また、説明を受けた後には、説明がなされた旨の署名を説明者とお客双方がなすことになっており、本件についても説明者と申請人代理人の署名捺印があること、入居一時金の償却方法についても年単位の償却方法であることを契約書や重要事項説明書を使って説明していること、入居一時金の消費税は、消費税法基本通達の「家賃には、月決め等の家賃のほか、敷金、保証金、一時金等(略)も含まれる」の一時金に該当するため免税されていることを説明した。

また、本件老人ホームの償却方法が年単位であるのは、①相手方が有料老人ホームに参入した際に、別会社の有料老人ホームを引き継いだ経緯があり、償却を年単位とする契約もそのまま引き継ぎ、その後、増設した有料老人ホームも年単位の償却方式を取り、本件老人ホームも年単位の償却となったこと、②本件老人ホームの所在する自治体が策定した「有料老人ホーム設置運営指導指針」では月単位の償却方式を取る旨定められているが、これまで当該自治体からは年単位の償却金条項が問題だと指摘されたことがないこと、③平成23年に老人福祉法が改正され、改正法の施行時には償却方法を月単位に変更しなければならないが、退去者に対して月単位で償却して返金するように変更すると返還金が増加して収支が大きく変わるところ、相手方は、上場している親会社の連結子会社のため、その変更には一定の準備期間を要することが理由であると説明した。

さらに、④償却方法を月単位とすることが望ましいことは認識しており、最近開設した有料老人ホームは、月単位の償却方式としていること、⑤既存の年単位の償却方式の有料老人ホームについては、約2年前から月単位の償却方式への変更を検討しているが、すでに年単位で償却する契約を結んだ入居者と、今後、月単位で償却する契約を結ぶ入居者が同一ホームに混在すると公平性が損なわれるので、すぐには月単位には変更できずその時期を模索していること、⑥申請人が外を徘徊してしまったことは相手方の落ち度であるとしても、申請人代理人には再発防止策等を説明してきたことなども述べた。

仲介委員より相手方に対し、本件の解決策として年単位での償却を行わず、月単位で償却する取扱いを検討するよう求めた。それが社内的に難しいのであれば、本件の外出徘徊の事情を重視した特別な解決案として、退去日を実際の退去日ではなく退去の意思表示をした日ととらえて繰り上げ、1年目で退去した扱いにして、1年目の300万円のみ償却して650万円を返還

するように検討できないか、提案を行った。

後日、相手方より検討結果が書面で寄せられ、第2回期日を開催した。

相手方は、申請人が退去に至ったことは遺憾だが、そのことと入居一時金の償却の計算方法とは関係がなく、けがもなく損害賠償も成立しないと考えられる30分の外出徘徊を理由に260万円もの上乗せの支払いを認めることは適正とはいえず560万円を償却して返還金は390万円である結論に変わらないこと、これに加えて、お詫びとして5万円（場合によっては若干の増額も検討可能）を支払う用意はあるが、この金額を大きく上回ることは困難であると主張した。

そこで、仲介委員より、①入居一時金の本質は家賃であり、月単位の償却が妥当であること、②賃貸住宅の原状回復の負担範囲の契約条項の拘束力をめぐる裁判例（最判平 17. 12. 16）をもとに考えると、「自治体の『有料老人ホーム設置運営指針』では月単位の償却方式を求めているところ、本件老人ホームはそれに反して年単位の償却方式を採用しており消費者に不利になっていること」の説明または明記が足りず、本件の解約条項の拘束力には疑問があることを指摘したところ、再度検討するとのことであった。

第3回期日では、相手方より検討結果が提示されたが、①本件の入居一時金は契約の本質上当然に月単位の償却を要求されない、②償却方式の説明に関しては、償却金額を契約書に明示し、また重要事項説明書と合わせ説明した後にその旨の署名をいただいている以上、説明または明記が足りないなどとする根拠は全くない。そのことは、申請人代理人も入居一時金の償却方法が年単位であると認識していたことから明らかであるとの主張で、560万円を償却して返還金は390万円であると述べ、前回期日以上歩み寄りは見られなかった。

申請人代理人からも390万円プラス5万円で合意するつもりはない旨の意向が示されたことから、両当事者の意見の隔たりが大きく、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案2】着物クリーニングの補償に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

インターネットで探した相手方クリーニング店^(注)に、振袖（以下、「本件振袖」という）のしみ抜きを依頼した（以下、「本件契約」という）。後日、金箔^{きんぱく}が全て取れ、刺繍^{ししゅう}が全体的に薄くなり、光沢がなくなった状態で本件振袖が返ってきた。本件振袖は亡くなった祖母から譲り受けたもので、しみ抜きを依頼していたものだった。

相手方に問い合わせたところ、事故の原因は本件振袖が古いことであり、補修費用は全額自己負担するようと言われた。

相手方の対応に納得ができなかったため、調査機関に鑑定を依頼し、鑑定書を示すなどして補修費用などを求めて、消費生活センターが間に入り相手方と話し合ったが、応じてもらえなかった。

クリーニング代と送料など3万5千円、補修費用10万円、精神的慰謝料50万円などを支払ってほしい。

(注) きものクリニック京都屋 こと 宮坂 正

本社所在地：長野県長野市安茂里

＜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、「2. 和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。」欄の「理由(4) その他」に○印があり、「紛争はない」との記載があった。相手方に問い合わせ、本和解の仲介手続について説明したところ、手続の中で対応するとのことであった。

紛争がないため、申請人の請求を認めない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、本件契約の経緯やクリーニング後の本件振袖の状況、相手方とのやりとり等について聴取した。また、相手方から、クリーニング方法や苦情申し出を受けた後の対応等について聴取した。

申請人は、①インターネットで相手方ホームページに「着物を解かずにシミ抜きができる」との記載があり、本件振袖が古い着物であることやしみの状態等を相手方に伝えた上で本件振袖を送付したところ、「新品同様になる」と言われたためしみ抜きを依頼した、②検査機関に依頼した鑑定書をもとに消費生活センターが交渉したが^{らち}が明かず、相手方の対応に信頼を失ったため、止むなく他の補修業者に本件振袖の補修を依頼した、③クリーニング代、補修費用等を支払ってほしいと主張した。

これに対し、相手方は、①本件振袖のクリーニング方法について、鑑定書に記載されているような「全体を洗剤を含む水に漬けて漂白した」ことはなく、ドライクリーニング後にカビ部分に石油系溶剤をスプレーする工程を繰り返すという方法をとった、②当社は着物の専門店であり溶剤管理に大変神経を使っており、30年以上クリーニング業をしているが、金箔が全て取

れ刺繍部分が色落ちするという経験がない、③本件振袖の写真を見ないとわからないので送付してほしいと伝えたのに、申請人がその申し出を断り勝手に他の補修業者に補修を依頼したので、当社に非はなくトラブルは発生していないと主張した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、①クリーニング前後で金箔が取れた等の変化があることは写真から見て取れ、第三者が作成した鑑定書の記載が事実ではないかと考え、②申請人は着物の補修を他の補修業者に依頼する権利があり、その損害を填補^{てんぽ}する必要があることを指摘した。相手方が、写真がなければ検討できないと述べたことから、申請人からクリーニング前後の写真の提出を受けて相手方に送付し、写真を見た検討結果を踏まえて、第2回期日で相手方より意見を聴取することとなった。

第2回期日において、相手方に写真を見た感想を聴取した。相手方は、①写真が本物か疑わしい、②当社で補修するとの申し出を申請人が断り他の補修業者に補修を依頼したので、当社に責任はない、③消費生活センターとの交渉が決裂した経緯を調べれば当社の言い分が認められたことが判明する等の主張を繰り返した。

仲介委員より相手方に対して、クリーニング代金、補修費、慰謝料等を含め約20万円の和解案を提示したが、相手方は明確な根拠を述べることなく拒否した。このため、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

後日、相手方から事業者名を公表されると当店のような小規模店は倒産するため、賠償金20万円で和解したいとの申し出があった。そこで改めて相手方に確認したところ、相手方は再度申し出を撤回した。

【事案3】モデルタレントスクールの解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

モデルタレント登録会社（以下、「相手方 A」という。）のホームページでエキストラのアルバイトを見つけ、面接を受けるために相手方 A の事務所に出向いたところ、タレント登録を勧められた。当初はエキストラ登録が目的だったが、「入会金、退会金が無料で、エキストラ登録よりも仕事の内容やアルバイト料が良い」と説明されたため、タレント登録の契約をした。

後日、事務所に出向いた際に、「レッスン会社（以下、「相手方 B」という。）のレッスンを受けなければ仕事も与えられない。受講料は 40 万円になる」と説明された。契約時に聞いておらず、40 万円は高額であるため、支払えないと伝えたところ、クレジットカードを作るように促され、担当者に付き添われてカードを作成し、その日のうちにキャッシングで 30 万円、ショッピング分で約 16 万円の決済をした。

数回レッスンに通ったが、その後都合でレッスンに通えなくなったため、解約を申し出たところ、取り合ってもらえない。また、アルバイト代も支払われていない。

未受講レッスン分の返金と、未払いのアルバイト料（2,000 円）を支払ってほしい。

<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。

レッスンに関しては、クーリング・オフの対象外である。

解約手続に応じる用意をしていたが、申請人が来社せず現在に至る。

(2) 相手方 B の主張

申請人の請求を認めない。

当社は、相手方 A と業務委託契約をしているだけで、申請人と契約関係がなく、何ら責任を負う立場にない。

2. 手続の経過と結果

申請人および相手方 A から、本件モデル登録契約締結や解約申し出の経緯等について聴取した。

申請人は、数回レッスンに通ったが、その後都合でレッスンに通えなくなったため、解約を申し出たと述べた。そして、「相手方 A は、解約手続をしたいのであれば事業所に来るよう求めたが、事業所に行けず解約できない。本来クーリング・オフができるはずであり全額返金を求めたいが、せめて未受講レッスン分の返金と未払いのアルバイト料を支払ってほしい。」と主張した。

これに対し、相手方 A は、「レッスンを受けたからと言って仕事があるとは限らないと契約書に明示しており、特定商取引法（以下、「特商法」という。）の「業務提供誘引販売取引」には該当しないと考えている。自己都合で解約した場合、本来返金すべきとは思わないが、当社にも至らない点があったと考え本和解の仲介手続に応じた。」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 A に対し、本件契約が消費者契約に該当すること、および特商法の「業務提供誘引販売取引」に該当する可能性があることを指摘した。本事案の現実的な解決のため、両当事者が折り合える具体的な和解金額を探った。

その結果、相手方 A は、モデル登録料から受講済みのレッスン料と写真代相当額を差し引いた残額を返還することに応じ、これに申請人も同意したことから和解が成立した。

【事案 4】化粧品購入契約の解約に関する紛争

ほぼ同時期に 47 件の申請があり、遅れて 1 件の申請があったため、48 件を併合して和解の仲介手続を進めることとした。和解仲介手続の中では、全 48 件を以下の 4 つのグループに分類した。

- ・ I グループ：相手方クレジット会社 A とクレジット契約している者で、残債務がある者 (19 名)
- ・ II グループ：相手方クレジット会社 A とクレジット契約している者で、残債務がない者 (20 名)
- ・ III グループ：相手方クレジット会社 B または C とクレジット契約している者 (残債務なし) (2 名)
- ・ IV グループ：クレジット契約しておらず、現金支払いで契約している者 (7 名)

1. 事案の概要

(申請人らの主張内容がほぼ同じであるため、代表的な 1 件について記載したものである。)

<申請人の主張>

知人の紹介で相手方化粧品地域販売店の責任者と会い、化粧品の購入額が高いほど値引きがある、知人を紹介してくれればキャッシュバックがあると説明を受け、クレジット契約で化粧품을大量に購入した。化粧品は一括で引き渡されても品質が落ちるとのことから、必要な化粧品が無くなり次第、相手方化粧品地域販売店に届けてもらうこととした。

しかし、平成 22 年 4 月に突然、司法書士から、相手方化粧品地域販売店の責任者が自己破産する旨の通知があった。まだ引き渡されていない化粧品がある。

化粧品の購入契約とクレジット契約をなかったこととして、支払ったお金を返して欲しい。

<相手方らの対応>

(1) 相手方化粧品会社本社

< I・II・III・IV グループ > (48 名)

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社は各販売店に卸売する形で営業を行っており、相手方化粧品地域販売店についても同様である。雇用契約や代理店契約は存在せず、相手方化粧品地域販売店は別個の独立した販売業者として営業を行っていたものである。クレジット会社らとも、相手方化粧品地域販売店と直接加盟店契約を締結していて、当社とは関係ない。

本事案は、通常の倒産事案として相手方化粧品地域販売店とクレジット会社らとの間で解決が図られるべきである。

自社製品の安価な提供による申請人の損害の補填^{ほてん}について可能な限り協力する意思がある。

(2) 相手方化粧品地域販売店

< I・II・III・IV グループ > (48 名)

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

自己破産の申立てをする予定である。申請人らの主張は全て間違いない。

(3) 相手方クレジット会社 A

< I グループ > (19名)

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人らが、化粧品の購入額が高いほど値引きがあると説明され、クレジット契約により化粧品を大量に購入したことは把握していない。

申請人らは「商品の全部を受け取っていない」と主張しているが、クレジット契約の確認電話で、「契約後間もなく商品の引き渡しを受ける」あるいは「商品は納品済みである」等の確認ができています。

相手方化粧品地域販売店の自己破産手続が分かってから、申請人らと同じような理由で支払停止の抗弁を申し出てきた契約者に対して、①申請人が主張する未受領商品分の商品供給（割引価格ではなく定価で算定する。）を手配した後、申請人は当社にクレジット契約の残債務を支払う、もしくは②クレジット契約の残債務の半分を申請人が負担することを解決案として提案し、いずれかで和解した経緯があるため、同等の内容で解決を図りたい。

< II グループ > (20名)

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

商品未受領による商品引き渡しの請求は、相手方化粧品地域販売店に求めるべきものであり、クレジット契約は支払金の完済をもって終結している。

(4) 相手方クレジット会社 B

< III グループ > (1名)

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

クレジット契約の存否を含め確認できないが、仮に申請人の申し出の通り、既に一括完済したのであれば、当社としては現時点での対応はできない。

(5) 相手方クレジット会社 C

< III グループ > (1名)

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

紛争に当たる事項がない。

2. 手続の経過と結果

ほぼ同時期に 47 件の申請があったため、47 件を併合して和解の仲介手続を進めることとした。第 10 回期日以降に、遅れて申請を受け付けた 1 件も後に併合した。

(1) 当事者の主張の確認

第 1 回期日において、相手方化粧品地域販売店、相手方化粧品会社本社、相手方クレジット会社 A より、それぞれの主張を聴取した。

相手方化粧品地域販売店は、以前より相手方化粧品会社本社の「統括販売会社」として店舗を設けて活動し、相手方化粧品会社本社の販売員に対して販売用の商品を卸したり、一般の消費者に対して自己使用のための商品を販売したりしていたが、資金繰りが困難となったため、司法書士に委任して自己破産の手続をすることとなった。相手方化粧品会社本社やクレジット会社に無断で商品を分割納品していたが、残りの商品を納品できなくなったと主張した。

相手方化粧品会社本社は、化粧品を製造して相手方化粧品地域販売店のような「統括販売会社」に卸していただけで、相手方化粧品地域販売店が申請人らに分割して商品を納品していたこと、相手方化粧品地域販売店が申請人らとの間のクレジット契約により、クレジット会社から支払われた商品代金を報告していなかったこと等は知らなかったと主張した。

相手方クレジット会社 A は、訪問販売を行う事業者として相手方化粧品地域販売店とクレジット加盟店契約をしており、相手方化粧品地域販売店が相手方化粧品会社本社から化粧品を仕入れ、顧客に販売するものと認識していたと主張した。

また、相手方クレジット会社 A は、Ⅱグループの申請人の和解仲介申請に対しては、本手続によって解決を図る意思がない旨の回答であったため、仲介委員より相手方クレジット会社 A に対して手続に応じるよう勧奨したところ、翻意し、本手続に協力する旨の回答があった。

仲介委員は、相手方化粧品地域販売店、申請人らから、より詳しく事情を聴取する必要があると考え、相手方化粧品地域販売店の所在地であり、また、申請人全員の居住地である都道府県において、期日を開催することとした。ただし、申請人からの聴取は、47 名全員を対象にすることが現実的に困難であると考えられたため、期日を指定し、出席可能な申請人に絞り、14 名から 2 回の期日に分けて聴取することとなった。

第 2 回期日において、相手方化粧品地域販売店より聴取を行ったところ、商品の納品方法については、申請人の多くが化粧品を大量に購入し一括で納品されても、家族から指摘されて困るという者が多かったので、無くなり次第、希望の化粧品を引き渡すこととして、商品管理の帳簿により申請人ごとに管理していたとのことであった。自己破産を申立てる状況になった原因を確認したところ、店舗兼住宅として購入した戸建住宅の住宅ローンの支払いや事務員の手当てが負担となったとのことであった。

第 3 回期日、第 4 回期日において、申請人らから事情を聴取したところ、以下の状況を確認することができた。

- ・ 申請人らの中には、「概要書面」を受領している者がおり、商品の購入金額に応じて、一定のランク以上の契約の場合は、キャッシュバックが得られる旨が記載されていた。
- ・ 商品の引き渡し方法については、相手方化粧品地域販売店の責任者から、「一括で化粧品を納品しても、品質が落ちてしまうので、必要な商品を連絡してもらえれば、届ける」などの説明を受けた者もいた。
- ・ 化粧品を大量に購入する際に、相手方化粧品地域販売店の責任者から、クレジット契約を勧められ、クレジット会社から確認の電話があったら、「商品は全て受領する予定である」と答えるように指示されていた。
- ・ 申請人の中には、相手方化粧品地域販売店から、相手方化粧品会社本社に登録料 6 万円を支払い、化粧品を一定額以上購入することが割引で商品を購入するための条件であると説明されている申請人もいれば、相手方化粧品地域販売店の商品管理の帳簿では、登録料と思われる 6 万円が申請人の承諾を得ないまま無断で差し引かれていたという申請人もいた。

(2) 主要な論点の整理

第 5 回期日において、これまでの期日で当事者から聴取した内容と当事者から提出された資料の内容を踏まえ、本事案の論点を検討した結果、次の 4 つを論点として整理した。

【論点①】特定商取引法の「連鎖販売取引」の該当性（第 33 条）について

相手方化粧品地域販売店から提出された「販売店登録」という書面や申請人らから提出された「概要書面」の記載内容から、商品の購入金額に応じて、一定のランク以上の契約の場合は、他の会員を紹介することで特定利益が得られる仕組みであったと判断できるため、相手方化粧品会社本社と相手方化粧品地域販売店の間は再販売型、相手方化粧品地域販売店以下の会員は販売のあっせん型の連鎖販売取引に該当する可能性が高い。こうした特定利益の配分システムは相手方化粧品会社本社が設定し、会員の登録も行っていることから、相手方化粧品会社本社が「統括者」に該当する可能性が高い。

【論点②】特定商取引法の「連鎖販売取引」の「契約書面」の交付（第 37 条第 2 項）について

連鎖販売業を行う者は連鎖販売取引契約の締結後、遅滞なく、契約内容について明らかにした書面（契約書面）を交付しなくてはならない。しかし、本件においては「概要書面」と記載された書面を交付された申請人もいるが、「契約書面」は交付されていなかった。仮に「概要書面」と記載された書面が、特定商取引法第 37 条第 2 項で定められた「契約書面」と捉えた場合でも、商品の種類・性能・品質に関する事項、連鎖販売契約の解除に関する事項、特定利益に関する事項、禁止行為に関する事項についての記載がなく、書面不備が見受けられた。

仲介委員は、【論点①】及び【論点②】から、本件の取引形態は、特定商取引法の「連鎖販売取引」に該当するが、相手方化粧品会社本社または相手方化粧品地域販売店から申請人らに対して、「契約書面」が交付されていないため、申請人らはクーリング・オフが可能であると考えた。

また、化粧品販売契約についてクーリング・オフが可能であれば、これを抗弁事由としてクレジット会社に対し未払金の支払い拒絶を主張できるものと考えられる。

【論点③】申請人らの登録料の支払いについて

申請人らの中には、相手方化粧品地域販売店から割引価格で化粧品を購入するためには登録料 6 万円を相手方化粧品会社本社に支払う必要があると説明されている者、契約時に一切説明されていないが相手方化粧品地域販売店によって支払金額のなかから無断で 6 万円が差し引かれている者がいた。しかし、相手方化粧品会社本社が定めた「化粧品販売規定」では、登録料 6 万円は、「統括販売会社」である相手方化粧品地域販売店が相手方化粧品会社本社に対して支払う必要があるものと記載されていた。よって、クーリング・オフがなされた場合、登録料についても、相手方化粧品会社本社から申請人らに返金されるべきものと考えられることができる。

【論点④】商品の分割納品について

相手方化粧品会社本社及び相手方クレジット会社 A は、第 1 回期日において、「相手方化粧品地域販売店が申請人らに対して商品を分割で納品していたことは知らなかった」と主張した。しかし、相手方化粧品会社本社については、書面上の記載内容から、商品を分割納品することを容認していたのではないかと考えられた。また、クレジット契約書面で、商品名と数量が「化粧品」「〇セット」と記載されているのみであったことから、相手方クレジット

ト会社 A において、1 セットの内訳を把握していなかったものと考えられた。さらに、申請人らの中には、商品代金が同額であるにもかかわらず、セット数が「5 セット」と「10 セット」と異なる記載がなされているクレジット契約書面があった。相手方クレジット会社 A は、クレジット契約の確認電話で、「契約後間もなく商品の引き渡しを受ける」あるいは「商品は納品済みである」等の確認ができていると主張するが、実態としては分割で商品が納品されており、相手方クレジット会社 A の加盟店管理が不十分であったと考えられた。

(3) 和解案<第 1 案>の提案から申請人らへの意向調査まで

第 6 回期日において、仲介委員より相手方化粧品会社本社、相手方クレジット会社 A に対して、第 5 回期日で整理した論点（【論点①】～【論点②】）を説明し、相手方化粧品会社本社において、申請人との契約が特定商取引法の連鎖販売取引に該当するか否かを確認し、それに応じた解決案を検討するよう促した。

第 7 回期日において、相手方化粧品会社本社より、特定商取引法の連鎖販売取引の該当性については争わない旨の回答があり、次の<第 1 案>が解決案として提案された。

<第 1 案> 化粧品現品の引渡しを希望する申請人には、「未受領商品相当額」の化粧品を引き渡す。（ただし、I グループの申請人については、相手方クレジット会社 A に対して、残りのクレジット契約の残債務を分割して支払わなければならない。）

これについて、仲介委員は、<第 1 案>による解決案は、申請人らと相手方化粧品地域販売店との当初の契約内容を、そのまま相手方化粧品会社本社が引き継ぐという内容であると考えられるため、申請人の中には<第 1 案>により解決を希望する者もいるのではないかと考えた。

そこで、次回期日までに、申請人全員に対し、<第 1 案>で合意する意思があるか否かについて、書面にて意向を確認することとした。

また、相手方化粧品会社本社からは、<第 1 案>による解決を希望せず、現金の返金を希望する申請人には、「未受領商品相当額」をそのまま返金するのではなく、申請人が既に受領している商品を定価で計算し直し、既払額との差額を返金するという解決案の提案があったが、仲介委員としては、<第 1 案>に比べて申請人らにとって著しく不利益な解決案であったため、さらに協議を重ねる必要があると考え、当該提案については申請人らに提案することを差し控えた。

その後、申請人全員に対する意向調査の結果、47 名の申請人のうち、28 名から<第 1 案>による解決を希望する旨の回答があった。

(4) 和解案<第 2 案>の提案から申請人らへの意向確認まで

第 8 回期日において、仲介委員より、相手方化粧品会社本社、相手方クレジット会社 A に対して、申請人全員に対する意向調査の結果を伝え、<第 1 案>による解決を希望した 28 名については、他の申請人に先行して和解を成立させることとした。

申請人全員に対する意向調査では、I グループの申請人のうち、<第 1 案>による解決を希望した申請人は 8 名で、各申請人から相手方クレジット会社 A に対して残債務（総額約 115 万円）が分割により支払われることになるため、I グループの申請人のクレジット契約の全体の

残債務（総額約 263 万円）の半額相当が支払われる見込みとなった。

この状況を受け、仲介委員より、相手方クレジット会社 A に対して、I グループの申請人のうち<第 1 案>による解決を希望しなかった申請人（11 名）の残債務（総額約 148 万円）の支払いを免除することで解決を図ることができないかと提案し、検討するよう促した。

第 9 回期日において、相手方クレジット会社 A より検討の結果を聴取したところ、I グループの申請人のうち<第 1 案>による解決を希望しなかった申請人（11 名）の残債務（総額約 148 万円）の支払いを免除するとの回答があった。

このため、次の<第 2 案>を考え、I グループの申請人のうち<第 1 案>による解決を希望しなかった申請人（11 名）に対して、<第 2 案>で合意する意思があるか否かについて、書面にて意向を確認することとした。

<第 2 案> ・相手方クレジット会社 A は、申請人に対するクレジット契約の残債務の請求を放棄する。
・相手方化粧品会社本社は、クレジット契約の残債務の請求が放棄されたことで代金の支払いを免れた分に応じて修正（減額）した「未受領商品相当額」の化粧品を引き渡す。

その後、I グループの申請人のうち<第 1 案>による解決を希望しなかった申請人（11 名）に対する意向調査の結果、8 名から<第 2 案>による解決を希望する旨の回答があった。

（５）和解案<第 3 案>の提案から申請人らへの意向確認まで

第 10 回期日において、仲介委員より、相手方化粧品会社本社に対して、I グループの申請人のうち<第 1 案>による解決を希望しなかった申請人（11 名）に対する意向調査の結果を伝え、<第 2 案>による解決を希望した 8 名についても、<第 1 案>による和解に引き続き、和解を成立させることとした。

これまでに<第 1 案>により解決した 28 名、<第 2 案>により解決が見込まれる 8 名を除いた申請人（11 名）については、「未受領商品相当額」の総額が約 222 万円となり、当初の約 918 万円から大幅に減額することができた。

そこで、仲介委員より、相手方化粧品会社本社に対して、未解決の申請人（11 名）は現金の返金による解決を強く希望していることを伝え、「未受領商品相当額」の全額をそれぞれの申請人に返金する場合、どのような返金スケジュールになるのかを確認したところ、相手方化粧品会社本社は毎月総額 10 万円程度であれば申請人らに返金することが可能であるとの意向を示したため、次の<第 3 案>を考え、未解決の申請人（11 名）に対して、<第 3 案>で合意する意思があるか否かについて、書面にて意向を確認することとした。

＜第3案＞（Ⅰグループ）

- ・相手方クレジット会社Aは、申請人に対するクレジット契約の残債務の請求を放棄する。
- ・相手方化粧品会社本社は、クレジット契約の残債務の請求が放棄されたことで代金の支払いを免れた分に応じて修正（減額）した「未受領商品相当額」に相当する現金を分割により返金する。

（Ⅱ・Ⅲ・Ⅳグループ）

- ・相手方化粧品会社本社は、「未受領商品相当額」に相当する現金を分割により返金する。

その後、未解決の申請人（11名）に対する意向調査の結果、11名全員から＜第3案＞による解決を希望する旨の回答があった。

第11回期日において、仲介委員より、相手方化粧品会社本社に対して、未解決の申請人（11名）に対する意向調査の結果を伝え、＜第3案＞による解決を希望した11名全員の和解が成立した。

また、遅れて申請を受け付けた1件の申請について、申請人の希望する解決案を確認したところ、＜第1案＞により解決を希望する旨の回答であったため、相手方化粧品会社本社に申請人の意向を伝え、和解が成立した。

【事案 5】生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

以前に契約していた生命保険契約が満期を迎える際に、相手方担当者の勧めもあり、平成 21 年 3 月、以前に契約していた保険の定期保険部分及び特約部分を転換し、別の生命保険契約に入ることにした。その契約時に、相手方担当者から「年払の方が支払保険料は割安になる」と説明されたため、年払で契約を締結した（以下、「本件契約」という）。3 年目の保険料が引落されてから約 1 カ月後に、相手方に解約を申し出たところ、未経過分（10 カ月分）を含め、支払済の年払保険料は返金されないとされた。ご契約のしおりには書いてあると言われたが、ご契約のしおりは契約後に渡されたものであり、契約時に渡された重要事項説明書にその旨の記載はなく、説明もされていないので、未経過保険料の返還をしてほしい。

また、解約返戻金についても、2 年 2 カ月経過であるにも関わらず 3 年経過とみなされ納得できないので、解約返戻金を 2 年経過分として算定した上で、3 年経過分として支払われた金額との差額を払い戻してほしい。

<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。本件保険契約の年払保険料については、保険料不可分の原則が妥当するため、未経過保険料を返還することはできない。また、転換前の保険契約の保険料支払方法が年払いであったことから、本件契約も年払いで設計したもので、殊更、年払いの方が割安であるとの説明は行われていない。ご契約のしおりは契約申込時に交付されており、その受領を証する受領印が契約申込書に押印されている。さらに、解約返戻金についても、重要事項説明書に推移が記載され、3 年経過後の解約返戻金が少ないことが分かるのであるから、解約返戻金の差額払い戻しに応じることはできない。

2. 手続の経過と結果

本事案に係る期日においては、申請人の申請内容や、それに対する相手方の答弁内容などを踏まえ、申請人より本件契約に至る経緯や商品の内容に関する理解、説明の内容などについて聴取した。他方、相手方からは年払保険料の解約返戻金の取り扱い及び説明内容を中心に聴取した。

まず、申請人の主張である保険料不可分原則の適否を主たる争点として検討が行われた。原則として、改正保険法の適用はないが（保険法附則 2 条、4 条）、本件契約は保険法施行直前に締結されたものであり、改正保険法においては、保険料不可分の原則が採用されていないことから、本件契約についても、改正保険法の趣旨を及ぼし、未経過分の保険料返還の可能性がないか否かが具体的に検討された（約款の条項には明確な規定がないことから、商法の解釈により、保険料不可分の原則が認められるかが、問題となった。）。この点、相手方は、保険料不可分原則については、判例において認められており、法解釈のみならず実務的観点からみても適用させることに合理性があると主張した。

次に、勧誘段階における説明の適切性についても検討が及んだ。申請人は契約締結に至る経

緯書を事前提出した上で、相手方より「年払の方が支払保険料は割安になる」と説明されたとのことであった。そうした説明を受け、申請人は年払方式を選択したものであり、勧誘時に、年払方式のデメリット等の説明が適正になされていないのではないかとのことであった。この点について、相手方によると、実際の担当者に当時の勧誘方法などについて確認を行ったが、転換前の契約が年払であったことから本件契約でも年払が選択されただけで、担当者が担当者が年払を働きかけたものではないし、その他特に違法性を帯びる勧誘は行っていないとのことであった。また、未経過保険料を返還しないことは、法的には説明義務の内容にないが、ご契約のしおり部分には説明されているとのことであった。

申請人によると、転換前の契約と比較して、保険料算出用利率（予定利率）が下がっている点について相手方担当者の具体的な説明がないままに転換契約を締結したとのことであったため、転換契約締結に至る経緯についても検討されたが、相手方は、転換前の契約、転換後の本件契約いずれかの予定利率も交付されたことに争いが無い保障設計書に記載されていること、予定利率の差異が問題となるのは終身保険部分のみであること、本件契約と転換前との契約と比較すると、入院などの給付内容をはじめとしてほとんどの保障内容が手厚くなっていることから一概に申請人にとって、転換契約が必ずしも不利益であるとはいえないと答弁した。

これらの聴取内容を踏まえ、商法の解釈上も保険料不可分の原則が認められないという考え方も有力であること、未経過保険料を返還しないことを説明すべきとの解釈もありうることを指摘して、本手続の妥結点を模索したが、相手方は、担当者の勧誘が適切になされていた本件においては、約款上、年払方式における中途解約に係る保険料の返還に関する規定が存しないことや、顧客間の公平的な取り扱いなども考慮すると、本事案に関しては申請人の意向に沿うことはできないとのことであった。こうした答弁内容について、申請人に本手続に関する意向確認を行ったが、両当事者の主張の乖離^{かいり}が大きく、これ以上の話し合いによる解決は困難であると判断し、手続を終了した。

【事案 6】包茎手術等の一部返金に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

2年前に雑誌広告で見た相手方クリニックに行き、包茎についてカウンセリングを受けた。カウンセリングの後、当日の手術を勧められたが、費用が高額（約200万円）であったため躊躇していると、80万円程に値下げすると言われたため、包茎手術を行うことにした。

手術後の説明で、分割手数料約63万円を含めた支払い総額が148万円になることが判明したものの、手術も終わっていたため仕方ないと諦め、相手方債権譲渡前信販会社とクレジット（立替払委託）契約を締結し、1年8カ月の間、支払いを続けていた（平成22年2月からは相手方債権譲渡後信販会社に対して支払いを行う）。

しかし、先日、包茎手術の高額な費用請求に関するトラブルを特集したテレビ番組を見て、自分も必要のない手術をされているのではないかと気づいた。

当初望んでいた手術内容（包茎切除術のみ（75,600円））での料金にしてほしい。

＜相手方クリニックの対応＞

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の主張を認めない。手術費用や内容については美容処置を含めた仔細内容を施術前に説明を行い、様々な術式の中より申請人が希望された施術を合計して費用を算出した。また支払いについてはクレジット（立替払委託）契約を希望されたことから施術前に手続は行っており、他の確認書等の書面も徴求しているので当院に落ち度はない。しかし、良識の範囲内で解決することを望んでおり、現在の既払金（358,718円）で検討していただきたい。

＜相手方債権譲渡前信販会社の対応＞

和解の仲介手続きに応じる。

回答は留保する。相手方債権譲渡後信販会社へ既に債権譲渡しており、当債権の権利を有していない。当社としては当事者双方にて決定された内容に従うこととする。

＜相手方債権譲渡後信販会社の対応＞

和解の仲介手続きに応じない。

加盟店たる相手方クリニックと原債権者たる相手方債権譲渡前信販会社との間における割賦斡旋契約では、相手方クリニックが瑕疵担保責任を負うこととなっており、当社は割賦債権の譲渡を受けたものに過ぎず、まずは申請人と相手方クリニックとの間で本件解決を図ってほしい。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方からの回答内容や答弁内容などを踏まえ、期日においては、申請人より主張内容の確認を行うとともに、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論を聴取した。

期日において、申請人は、包茎手術を受けるに至った経緯について、相手方クリニックの雑

誌広告を見て、日頃悩んでいた包茎を安価で打開できると思い、施術を申し込んだ旨を陳述した。施術前の相手方クリニックからの説明について、各施術内容を具体的に説明されたのではないとのことであった。一方、相手方クリニックから施術内容や事前の説明内容について聴取したところ、施術前に十分説明を行い、申請人の同意のもとで施術を実施した旨を答弁した。また、仲介委員より一般的に包茎手術は保険外診療であることが多いが、健康保険適用の有無については包茎手術であったとしても適用の可能性は高いことを指摘したが、相手方クリニックは、申請人の意向に基づいて美容整形の観点から施術を行っていることを根拠にして保険外診療（自由診療）に該当するとし、申請人も健康保険は適用しない施術であることも了知していたと主張した。

その後の期日においては、執刀した医師より施術までの経緯や施術内容などについて聴取した。仲介委員は相手方クリニックに対して、一般社団法人外科系学会社会保険委員会連合『手術報酬に関する外保連試案』（以下、「試案」という。）や施術時に注入されたコラーゲンの単価表などに基づき、相手方クリニックの得た報酬の適正性について具体的な検討がなされた。相手方クリニックは、一般の泌尿器科の施術方法と異なり、美容医療の観点から施術をしていること、熟練技を要する手技・技術料に基づいた保険外診療（自由診療）であることから、試案通りの報酬基準を置いていないとのことであった。しかし、紛争の長期化を回避するため、相手方クリニックが既払金以外の請求を放棄することを了承したことから、相手方債権譲渡後信販会社が残余請求を放棄することを了解し、申請人もこれを受け入れたため、和解が成立した。

【事案 7】 挙式披露宴提供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>

結婚式を挙げようと思い、CM で知った相手方店舗に出向いたところ、担当者からお勧めのホテルの式場を紹介された。担当者が式場の空き状況を確認したところ、「たまたまキャンセルが出た」として、約 1 年後の挙式日を案内された。「他の式場の様子も見たい」と言ったが、この式場を強く勧められた。後日予約をすると申し出たが、「そのときまで残っているか保証できない。」と言われた。

その日は持ち帰り家族で検討した結果、翌日店舗に出向いて予約をすることにした。当日申し込みをし、パック代金 168,000 円を支払った（以下「本件契約」という）。申し込んでから 16 日後、式場を見学したところ、式場の担当者の対応が悪く、相手方の担当者が説明していた程良い施設ではなかった。不安な気持ちが強まり、それから約 10 日後、申込み日からは約 1 カ月経った頃に、相手方に解約を申し出たところ、規約によるキャンセル料として支払ったパック代金の半額が必要であるため、既払金は返金できないと言われた。その上に、既払金では足りない 16,000 円を支払うように言われた。

納得できなかったため、その内訳を求めたところ、パック代金の半額 84,000 円と式場を押さえるために相手方が式場に支払った内金 10 万円を加えた合計金額として 184,000 円になる、との回答で詳しい内訳の説明はなかった。その後、キャンセル料の一部 16,000 円を免除するという連絡があったが、既払金全額は返せないということだった。

挙式日が約 1 年後であるのに、支払ったお金が一切返金されないのは納得できない。既払金全額返金してほしい。

<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が、申請人の請求を認めない。
- ・ キャンセル料が記載されている当社の契約書は、社団法人日本ブライダル事業振興協会の「結婚式・披露宴会場におけるモデル約款」（以下、「モデル約款」という）に基づいて作成している。契約書の内容はすべて契約時に説明しており、申請人の理解を得ている。また、当社にサービス上の落ち度はない。
- ・ 申請人の事情による一方的なキャンセルなので、本来であればモデル約款に基づいた金額（既払金の半額）と、既に相手方が式場に支払った内金の合計金額をキャンセル料としていただきたいが、今回については、申請人から既に受領しているお金を返金しない（減額する）ことで対応したい。

2. 手続の経過と結果

両当事者から提出された申請書、回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人及び相手方より聴取を行った。申請人は、キャンセル料や相手方が式場に支払う内金について説明を受けていないこと、相手方から紹介された式場に出向いたところ、事前に説明を受けたような会場ではなく、さらに式場担当者の対応に不満を持ったことなどを主張した。

相手方は、申請人にはキャンセル料や内金についての説明はしていること、内金は式場を押さ

えるために必要なものであり、このことは契約書にも明記しており、既に支払った内金の返還を式場側に求めることは、式場との力関係では難しいと回答した。

仲介委員は、約1年後の挙式日のキャンセルであれば空きは埋まると思われること、消費者契約法9条を根拠として、損害額につき平均的損害を超える部分は無効となる可能性もあること、相手方に式場から内金を返金してもらうように交渉することを依頼して、返金額の検討を依頼した。

これに対して相手方は、会社において事実関係を確認したが、本件契約に関して担当者に問題等があったという事実は見出せなかったが、本事案を解決するために、式場に支払った内金10万円を差し引いた金額を返したいと回答した。

仲介委員は申請人に相手方の返金の提案について伝えたところ、申請人は、相手方が式場に対し内金の返金を強く求めないことに不満があると主張したため、仲介委員は、再度、相手方に、式場と交渉すれば内金の一部でも返金できるのではないかと質問をした。これに対して相手方は、式場に対して立場が弱く、返金を求めると契約を切られる可能性があるためできないと回答した。

このことを申請人に伝えたところ、申請人は式場に対して返金を求めることもなく、納得できる金額の返金にも応じない相手方の対応に対して、裁判による判断を求めたいという意向を示し、相手方もこれ以上の返金額の増額には対応できないということだった。そのため、本手続において和解の成立は困難であると判断して手続を終了させることにした。

【事案 8】早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方の店舗で割引航空券を購入したが、予約した日の都合がつかなくなった。翌月、相手方に航空券のキャンセルを申し出たところ、キャンセル料として航空券代金の約半額分がかかると言われた。

購入の際、キャンセルする場合にキャンセル料が発生するとの説明は受けておらず、購入した航空券にもキャンセル料の記載はなく、納得できない。

キャンセル料として支払った約 35,000 円を返金してほしい。

<相手方の対応>

本手続により解決を図る意思はない。

本事案は、申請人と相手方の間で手配旅行契約（単品手配）が成立しているが、当社に申請人の請求を認めるべき過失がないため、申請人の請求は認めない。

キャンセル料については、航空会社のホームページなどで誰でも容易に確認できる状態にあり、航空会社であっても、利用者に個別に案内していない。当社は航空会社と同様の説明をしている。（その後、期日において仲介委員の勧めに応じて手続に応じることになった。）

2. 手続の経過と結果

相手方から提出された回答書・答弁書では、本手続によって解決を図る意思がない旨の回答であったため、仲介委員より相手方に対して手続に応じるよう勧奨する文書を発出したところ、相手方より期日に出席して事情を説明する旨の回答があった。

期日において、まず、相手方から、契約時の状況を確認した。

相手方によると、契約時に担当者からキャンセル料について口頭で案内したが、航空券だけの単品手配の場合は旅行条件書を交付する必要がないため、キャンセル料等を記載した書面の交付まではしていないとのことであった。

また、申請人が購入した航空券の内容やキャンセル料の内訳について確認したところ、相手方は、当該航空券は、一定期間前までに予約・購入すれば割引される航空券として、航空会社が販売したもので、予約・購入後はどの時期にキャンセルをしても航空代金の半額相当のキャンセル料がかかる旨が航空会社の約款で定められており、受け取ったキャンセル料の全額は航空会社に支払われていると説明した。

仲介委員より相手方に対して、本手続で提案できる具体的な解決案がないかを確認したが、相手方は、キャンセル料の一部を受け取っていることもなく、契約時にキャンセル料を口頭で説明していることから、解決案の提案は困難であると主張した。

一方、申請人に対して、相手方からの聴取内容を伝え、契約時に相手方の担当者からどのような説明を受けたかを確認したところ、契約時には相手方の担当者からキャンセル料について一切説明されず、キャンセルを申し出た際に初めて説明されたと主張した。また、航空会社が販売する割引航空券を購入した経験があるか、キャンセル料についてどのように認識していた

のかを確認したところ、申請人は過去に航空会社が販売する割引航空券を購入したことがあり、キャンセル料については認識していたが、今回購入した航空券は、航空会社が販売する割引航空券ではなく、旅行会社が特別に確保した手持ちの航空券だと思っていたとのことであった。

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の主張は平行線であるため、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に対して、予約・購入後はいつキャンセルしても航空代金の半額相当のキャンセル料がかかる航空券については、消費者に分かりやすく説明するよう努力すること、説明の有無が問題となることも多いため、書面を交付したり、店頭に表示したりする方法を検討するように促した。

これに対して、相手方は店頭での表示などを今後検討したいと回答した。

【事案9】変額個人年金保険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11月初旬、娘と一緒に相手方銀行の支店に出向き、普通預金の100万円を利率のよい定期預金にすることにした。しかし、その支店では手続が出来なかったため、担当者から1カ月後に同様の利率のよいキャンペーンの定期預金があると説明され、一旦通常の定期預金を申し込み、1カ月後に再度出向いて切り替えることとなった。次回の来店日が書き込まれた担当者の名刺と持参するもののメモを渡された。その際、娘から担当者に、定期預金以外のもので、理解できない商品や損失が出る商品を申請人に勧めないように申し入れた。

約1カ月後の来店予定日の12月中旬に、担当者の名刺とメモに記載されていたものを持って、一人で相手方銀行に出向き、名刺を担当者ではない他の銀行員に渡して案内を依頼したが、何の手続もとってもらえず、定期預金の切り替えが出来ないまま帰されてしまった。

次の日、相手方銀行の担当者とは別の銀行員（以下、「本件商品の募集人」という。）から電話があり、相手方銀行に出向くことになり、本件商品などの金融商品をいくつも説明され、3日後の個人向け国債の満期までに契約する商品を決めるよう言われ、理由が分からないまま11月初旬に契約した定期預金を解約させられ、帰宅した。

3日後に、相手方銀行に出向き、本件商品の募集人に商品がよく分からないため決められない旨を伝えたところ、再度、商品の説明を一方向的にされ、いいことしか聞かされず、よく分からないまま話が進み、変額個人年金保険（以下、「本件商品」という。）を契約してしまった。

商品について理解できないまま、変額個人年金保険（運用期間：10年）の契約をしてしまったため、契約がなかったことにして、既に支払った一時払保険料（200万円）を返金して欲しい。

なお、自分は74歳で投薬加療中である。

<相手方の対応>

【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。

申し込み時に、商品説明や適合性の確認及び申し込みの意思確認を行っており、契約は有効と考えているため、申請人の請求を認めない。

申請人は商品性について認識した上で申し込んでおり、契約は有効であるとする。申請人による申請の取り下げを希望する。

【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。

販売時には複数商品を提案した上で、「長期の運用で構わない」「家族にも遺したい」等の意向を確認して取り扱っていることから、契約取り扱いに不適はなく、申請人は商品内容を了解のうえで自身の判断で加入していると考えられるため、申請人の請求を認めない。

ただし、申請人の病気及び投薬の影響については詳細を承知していないことから、本手続によって新たな事実が判明するならば、それを踏まえた解決策を再検討する。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人より本件商品の契約締結の経緯について聴取した。

申請人は本件商品の募集人から、商品パンフレットで運用実績が110%になった場合の記載部分を見せられて説明を受け、すぐに110%に上がり110%から落ちることは滅多にないと強調されて契約に至ったとのことであった。しかし、契約時には本件商品が保険であることは理解できておらず、本件商品の良し悪しについても判断できていなかった。

次に、相手方から商品の特徴や契約締結までの経緯について聴取した。

本件商品について、相手方保険会社から、年金原資と死亡給付金額は100%最低保証で、運用実績に応じて最低保証が切り上がる特徴があり、例えば110%の保証率にタッチすれば、ステップアップしてその後は下がらない仕組みであるとの説明があった。

契約締結までの経緯について、相手方銀行は、平成22年11月に申請人と娘が来店した際に、運用商品の勧誘を拒否する意思表示があったという記録はないと主張し、銀行内の運用として、個人向け国債が満期になると顧客に電話することになっており、申請人に対しても、電話をして、銀行で本件商品の募集に至ったと説明した。本件商品の説明の際、本件商品の募集人は、商品パンフレットを使用して説明し、例として、110%の保証率にタッチした場合にステップアップする仕組みであることも説明したとのことであった。

また、申し込みの際、本件商品のリスク等について「意向確認書兼適合性確認書」で申請人に確認を行い、その際の申請人の署名もあるとの主張であった。

仲介委員より相手方に対して、申請人からの聴取内容を踏まえると、運用実績が110%になった場合の説明は申請人の印象に残っていたようだが、本件商品が変額個人年金保険であることを知らなかったとのことであり、申請人が本件商品について十分に理解した上で契約したとは考えられないこと、申請人が本件商品を契約した際、病気及び投薬の影響が少なからずあり、判断力が十分ではなかったと考えられることを伝え、第2回期日までに、申請人に医療機関の診断書の提出を依頼するので、診断書の内容を踏まえた上で解決案を検討するよう促した。

後日、申請人から医療機関の診断書が相手方保険会社に提出された。診断書には、申請人は疾患により平成22年5月より投薬を開始しており、投薬の副作用として、集中力が低下しており、1時間以上の保険の説明に対する理解力はないと思われる旨記載されていた。

その後、相手方保険会社から、本事案の争点は、①募集時における申請人の判断能力の有無、②募集時における申請人の理解に必要な程度による説明の有無と考えており、②については、募集時、契約時に、申請人の理解に必要な程度による説明は十分になされていると考え、保険の募集行為自体には法令等に違反することなく、適正に行われたものと考えているが、①については、申請人から新たに提出された医療機関の診断書をもとに検討した結果、相手方銀行及び相手方保険会社では認識できなかった申請人固有の事情があったことが確認できたため、本契約を解消することで本事案の解決を図りたいとの申し出があった。

相手方銀行からは、相手方保険会社の判断に従うとの申し出があった。

第2回期日において、相手方保険会社からの回答内容を申請人の代理人に伝えたところ、代理人としては相手方銀行の募集行為に問題がなかったとは考えておらず、相手方に非を認め

てもらった上で和解したい気持ちはあるが、申請人の意向を尊重し、一時払保険料（200万円）が返還されるのであれば合意したいとのことであった。

そのため、申請人と相手方保険会社は、契約当時の申請人の状況に鑑^{かんが}み、本件商品の契約を合意解除し、相手方保険会社が申請人に対して、一時払保険料200万円（全額）を申請人に返還する内容で当事者間に和解が成立した。

【事案 10】 マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

自宅マンションを売却するため、一番高い査定額を示した相手方と、専任媒介契約を締結した（以下、「本件契約」という）。本件契約後、相手方担当者が実際の間取りとは異なる間取りが記載されたチラシの作成・配布したこと、定期的に行うはずの業務報告を怠ったこと、他の不動産会社からの問合せに対し適切に応じないなど、当方の不利益になるような対応をしたために、自宅マンションの売却ができなかった。そのため、相手方に本件契約の中途解約を申し出たところ、広告費用を負担してもらおうと言われたため、本件契約の有効期間満了日まで契約を継続しなくてはならなかった。

相手方の対応に納得できないので、売却の機会を失ったことによって生じた損害を賠償してほしい。また、相手方の不誠実な対応によって精神的苦痛を受け、通院を余儀なくされたので、その治療費を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求は認めない。

1. 広告の間取りには確かに記載ミスはあったが、申請人から指摘を受けた後、数日間で訂正を終えている。
2. また、申請人に対して定期的に業務報告を文書にて行っており、当社に業法に違反するような行為はない。したがって、申請人の主張するような責任は当社にはない。

2. 手続の経過と結果

両当事者から提出された申請書、回答書、答弁書等の内容を踏まえて、仲介委員は申請人の主張する損害や治療費の請求について損害額を認定することは難しく、また本件と病気との因果関係を立証するのは難しいと判断した上で、第1回、第2回の期日において、申請人及び相手方より聴取を行なった。なお、申立人は現在の居住地が遠いため、すべて電話によって事情の聴取が行われた。

申請人は、相手方を専任媒介の契約先に選んだ理由として、短期間で売却できるという説明のほかに、他社の出した査定額を下回る値段には絶対にならないと言われたためであると述べた。しかし本件契約1カ月を経過して、相手方担当者から売却希望価格を下げるべきという提案や、相手方担当者は媒介契約期間内に成約できるか分からないと発言するなどがあったことから、相手方の対応に納得できなくなり本件契約の解約を申し入れたところ、相手方は広告費用を請求するとしたため、本件契約の期間満了まで契約を継続したと答えた。これに対して相手方は、申請人の申し出は当社の受託期間中に成約できなかったことに対する不満等であり、解約の申し出を受けた時点で解約には応じており広告費用を請求していないこと、申請人が他の不動産会社からの問合せに相手方が対応してくれないと主張している点については、申請人に確認せず問合せを断ることはありえないと答えた。

両当事者の主張を受けて仲介委員は、①相手方が他社よりも売却価格を高く示して本件契約

を獲得した経緯、②本件契約締結後に相手方が申請人のために適切に仲介等の義務を果たしていたか等の観点から、改めて事実確認を行うこととした。

まず相手方と他の不動産会社との査定価格が相当程度異なっていたことから、相手方に本件契約の査定額を決める際の申請人とのやり取りを確認した。相手方は申請人の意向を尊重して当初の売却価格を決定したこと、売却価格を変更することは本件契約を締結する際に提案しており規定路線であったと回答した。相手方の主張と申請人の主張は異なっており、仲介委員は聴き取りを重ねたが、相手方の勧誘方法に問題があったという事実の確認まではできなかった。また、申請人に渡されていた業務報告について仲介委員は、記載内容では相手方が申請人のために活動していたかどうかを判断するには不十分な内容であると指摘し、相手方担当者が申請人のマンションが売却できるように対応したことを示してほしいと求めた。

第3回期日において、相手方担当者の具体的な営業活動が記載された書面が提出されたが、活動内容がこれまで申請人に渡された業務報告に反映されていなかったことが、結果的に申請人に不安を与えてしまったとの判断から、仲介委員は紛争の早期解決を図る点から、和解の可能性を相手方に打診した。

相手方は仲介委員からの指摘を受けて、業務報告の記載方法を改善したこと、申請人への報告が十分ではなかった点は、社員教育も含めて、改善していかなければならないと述べた上で、相手方は見舞金を支払うことで解決したいという意向を示した。仲介委員は相手方の解決案を申請人に伝えたところ、申請人は相手方の提案を受け入れたため、相手方から見舞金を支払うという内容で和解が成立した。

【事案 11】 外国債券取引契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方から電話勧誘を受け、豪ドル建債権の契約をした（契約金額、約1千万円）。これまで銀行預貯金と個人向け国債しか購入したことがなく、外国債券をはじめとした積極的な運用を目的とした投資商品とは全く無縁であり、金融知識もなかった。

勧誘時に、相手方担当者から為替リスク等の説明は受けたものの、為替変動リスクやカントリーリスク等の用語の意味を理解できず、結局のところ、相手方担当者と言われるがまま確認書面等に署名・押印をして契約を締結した。

契約を取り消し、既払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ない。申請人は株式や投資信託の取引経験を有しており、社会人としての経験やそれに伴う能力や判断力がある。そうした経験を踏まえ、本件商品に関するリスクを認識した上で購入しているので、本件取引に問題があるとはいえない。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、申請人からは主張内容の確認や相手方とのやり取りの経緯等を聴取した。一方、相手方からは申請人に対する説明内容を聴取した。また、期日開催前に相手方に対して、両当事者間の架電でのやり取りを録音した電子媒体の反訳などの提出を求め、勧誘時や契約締結時の具体的状況を把握の上、期日において事実関係の確認を実施した。

申請人の主張によれば、外国債券の申込時点において、相手方担当者が金融に関する基本的知識のない高齢の申請人に対して、リスク等の説明は行われたようであるが、本人は全く理解しておらず、言われるがままに確認書に捺印したと考えられることから、契約の取り消しを主張する原因があるとして既払金全額の返還を求めたいとのことであった。他方、相手方の反論によると、外国債券販売に当たっては、適正に為替リスクやカントリーリスク等の各種リスクの説明を十分行っており、商品概要を記したリーフレット等により商品説明を行ったとのことであった。相手方は、こうした説明を受けて、申請人より電話で買付の希望が寄せられたことから商品性を十分認識をした上で、本件商品を購入していると主張した。

本事案においては、申請人が外国債券を購入しようとする動機を基礎付ける諸要素、例えば、外国債券の受取利率をはじめ、外国債券の基本的な仕組みや各種リスクが発生することなどについて、申請人が申込時点において認識していたかが争点となった。なお、両当事者間の架電でのやり取りのなかで、申請人は当初、500万円分の購入を希望する発言があったものの、その後、相手方担当者の積極的な勧誘発言も手伝って、1,000万円分の購入に至った点に着目し、購入金額が倍増した理由などについても確認を行ったが、録音されていた申請人の発言などを分析すると、必ずしも相手方担当者の言うままに購入したわけではなく、自ら購入意思を発現している点も否めない状況であった。

こうした事実関係を踏まえつつ、両当事者の主張の乖離が甚だしい状況のなか、一定程度の歩み寄りを求めたが、相手方は、本事案においては取引に問題ないとの考えから、譲歩できない、譲歩を検討するには明確な支払い根拠が必要とのことであり、申請人も、既払金全額の返還を希望し、手続終了でも構わない、為替の変動（円高・円安基調）によって損害額も同時に変動することから、このまま契約を継続し、為替による損害額が低廉になった時点で売却したいとの意向を示した。

以上の経緯から、これ以上の話し合いによる解決は困難であると考え、和解が成立する見込みがないものと判断して手続を終了した。

【事案 12】除霊費用等の返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

雑誌広告を見て、相手方から通信販売で開運ブレスレットを購入した。後日届いた商品には、ブレスレットを装着する前に相手方に連絡するように書かれた手紙が同梱^{どうこん}されていたので、電話したところ、悩みを書いた写真付メールを送るように言われた。メール送信後、病気が治らない、人間関係や仕事がうまくいかないなどという悩みの原因は悪霊がついているからであり、遠隔除霊が必要と勧められ、除霊代と悪霊封じ石、数珠の代金合計 30 万円を相手方に支払った。

さらに、相手方から、別の除霊師の除霊代も必要と言われ、30 万円を支払った。除霊後、石と数珠を川に流すよう相手方から指示されていたので、その通りにした。

その後、体調が悪くなり、その旨を相手方に申し出たが相手にされなかった。相手方との契約がなかったこととして、既に支払った代金 60 万円を返金して欲しい。

なお、精神障害者手帳 2 級を持っている。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人が精神障害 2 級ということを知らなかった。

申請人は、除霊後に体調が悪くなったと主張しているが、除霊をした除霊師は、厳しい修行をした者が行っているため、体調が悪くなっていることはない。

当社では、顧問弁護士が契約書面を作成しており、電話勧誘販売の際に必要な事項を備えた契約書面を使用している。

2 回目の 30 万円の振込みについては、当方より催促したものではなく、申請人自身の意思で入金したものである。

申請人が精神障害 2 級との申し出であるため、申請人に対して 60 万円全額を返金し、解決を図りたい。

2. 手続の経過と結果

相手方から提出された回答書・答弁書によると、申請人が精神障害 2 級との申し出であるため、申請人に対して 60 万円全額を返金し、解決を図りたいとのことであった。

そこで、期日において、仲介委員から相手方の運営責任者に対し、返金の意思を確認した。

その後、申請人に対して、相手方の返金の意思を伝えたところ、申請人もこれに合意したため、相手方が申請人に対して、60 万円を返金する内容で和解が成立した。

【事案 13】株式の無断売買に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

株式の電子化に伴い、平成 19 年に、所有していた株券 9 銘柄を相手方に預けた。

しかし、人口膝手術退院後の心身共に弱っている直後の平成 21 年 1 月から平成 23 年 1 月の間に、相手方担当者によって無断で取引を繰り返され、少なくとも半年間は全く取引明細を受け取っておらず、推定 300 万円の損失を被っている。

手数料稼ぎのために頻繁に売買を繰り返され、本来取得できた配当金も僅かしか得られず納得できない。

当初所有していた株式全てを無償で元に戻してほしい。また、株式を保有し続ければ本来得られるはずであった配当金を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に応じる。

- ・申請人の請求は認めない。
- ・申請人に取引の都度、売買の内容を確認し、注文を受託・執行しており、無断売買には該当せず、法令上何ら問題ない。
- ・申請人が口座開設する際に提出した「証券総合取引申込書」には、株式取引は 30 年の経験があるとしていることから、株式のリスクは十分認識しているものと判断される。
- ・取引の都度、「取引報告書」を送付しており、返戻されたことはないため、申請人に届いていると認識している。
- ・3 カ月に一度、「取引残高報告書」を送付しており、売買内容及び残高等を確認してもらっているが、これまで取引について疑義の申し出はなかった。
- ・取引の注文発注時の通話記録で確認したところ、担当者は申請人に電話連絡のうえ、売買することに同意のうえ、注文を受託・執行している。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から、これまでの経緯等について聴取した。

申請人は、相手方担当者からの電話に應對していたことは認めるが、売買するつもりはなく、その認識もなかったことや、即答を求められたため、生返事や相づちを打っていたところ承諾と取られ、取引が進んでいったことなどを述べた。また、申請人は希望する解決案として、最低でも売却してしまった株の一部銘柄を買い戻せる程度の解決金の支払いと中国株の損失の穴埋めを求めた。なお、申請人代理人は、株取引に詳しくない高齢者に対してこういった取引を繰り返した相手方の対応は問題であると主張した。

他方、相手方は、全取引を録音する仕組みとなっているので、申請人に断りなく全くの無断で売買したことはないこと、約定の都度、売買報告書を送付しており、これを受け取っていたことから、申請人は了解していたと考えられること、電話した際には申請人の家族が電話を取り次ぐこともあることから、取引をしていることは、ある程度、家族も承知していたと考えられることなどを述べた。

仲介委員より、通話記録を検討すると、相手方の申請人に対する株式勧誘は強引で、生返事のままで取引をしているのは問題ではないか、国内銘柄だけでなく中国株も2銘柄購入しており、このような商品には為替リスクやカントリーリスク、情報リスクがあるため、高齢者に売るのは適合性の観点から問題ではないかと指摘した。そのうえで、申請人が無断を強く主張している国内株式銘柄と中国株購入に係る申請人の通話記録（録音を含む）の提出を求めるとともに、解決案の検討を求めた。

後日、相手方より、申請人との通話記録が提出されるとともに、24万円の返金という解決案が提示された。24万円の根拠としては、中国株2銘柄は、第1回期日時点で46万円の含み損となっており、これを原状回復する一方、申請人の過失を5割として相殺すると23万円の返金となることから、売買手数料（1万円）を加え、24万円との説明であった。また、24万円を返金することで、申請人の証券口座残高が約130万円となり、申請人が希望していた株式銘柄の買い戻しが可能になると述べた。

しかし、提出された通話記録を確認したところ、相手方担当者は申請人に電話をかけた際、銘柄の説明等はしているものの、申請人は生返事を繰り返しており、理解して返答している様子はなかったことから、売買に関する明確な承諾を行ったとは考えにくく、相手方の解決案では不十分と判断した。

そこで、相手方に対し、再検討するよう促し、第2回期日を開催した。相手方は、申請人の実現損（約84万円）をベースに、申請人の過失を4割として算出した金額（約50万円）を解決案として提示したが、とくに取引が難しい中国株2銘柄購入の経緯や評価損、申請人代理人の希望も加味して再度検討するよう促した結果、最終的には70万円の解決金で和解が成立した。なお、和解書には、相手方が顧客から保護預かり保管中の株式の売買を行うにあたっては、顧客の属性に配慮した上で、顧客が理解できるよう、なお一層丁寧な説明を心がけ、顧客の確実な同意を得る旨の条項が盛り込まれた。

【事案 14】 銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

結婚を機に生命保険の加入を検討するようになり、友人の危険な妊娠体験（麻酔で生死をさまよった・胎児が育たず死亡の危険・入院が長引く等）を聞いたため、自分が妊娠し異常分娩^{ふんべん}になった際の費用を補填するため、女性特約のある保険を検討し、代理店である相手方銀行を訪問した。

相手方銀行の担当者に、異常分娩になった際の費用を補填できる等の女性疾病保障の厚い保険に加入したい旨を伝えたと、相手方保険会社の医療保険（以下「本件医療保険」という。）を勧められた。翌日、再度相手方銀行を訪問し、本件医療保険の契約を締結した。

その後、妊娠したが、妊娠 12 週で胎児異常により人工死産させる手術（以下「本件手術」という。）を受け 4 日間入院した。健康保険適用外で本件手術費用を全額自己負担した。（後日、健康保険組合から出産一時金を受け取った。）

本件医療保険の保険金の支払いについて相手方保険会社に問合せたところ、「健康保険適用外の分娩であり、約款に定める支払事由に該当しないため、保険金の支払いはできない」と言われた。健康保険適用外の分娩の入院手術が保険金支払いの対象にならないとは契約時に説明されておらず、納得できない。

保険金の支払いに相当する金銭を支払って欲しい。

<相手方の対応>

【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。

当行としては、健康保険適用外の分娩に関する入院及び手術については保険金支払対象としないことについて、本件医療保険加入時の説明が不足していたとは考えていないため、申請人の請求は認められない。

保険金を支払うかを判断するのは保険会社であり、申請人と相手方保険会社との間でのやり取りに委ねたいと考えている。当行としては、申請人に対する金銭の支払いには応じられない。

【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。

今回の「胎児異常」による入院は、健康保険適用外（療養の給付の対象外）の分娩であるため、約款に定める支払事由である「疾病（別表で定める公的医療保険制度の法律に定める『療養の給付』の対象になる分娩を含みます。・・・）」に該当しないと判断している。申請人の受けた本件手術については、健康保険の適用がなく、全額自己負担になっている。したがって、今回の手術、入院は、約款に定める支払事由である「『療養の給付』の対象になる分娩」には該当しない。

また、今回の症状は女性入院特約の支払対象となる女性特定疾病にも該当しない。

しかし、申請人の今回の手術等が母体に危険が及ぶことを避けるために行われたものであり、今回の手術を行わなかったとしたら母体に危険が及んだ可能性が十分あった、との旨を

医療機関が証明した場合には、今回の手術が実質的に健康保険の対象となる手術等として保険金（入院・手術給付金）の支払事由に該当するかを再度検討したいと考えている。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、本件医療保険の契約締結から保険金請求までの経緯、保険金の支払事由についての相手方銀行の説明及び申請人がどのように理解したのかについて聴取した。

申請人は、異常分娩になった際の費用を補填する目的で本件医療保険を契約し、妊娠後、医師から胎児に先天性の病気があると判断され、そのまま胎児が育っても分娩の際に子宮を傷つけ母体に危険性があると説明されたため、本件手術を受け、手術後に本件医療保険に基づき、相手方保険会社に保険金を請求したと経緯を説明した。保険金（入院・手術給付金）の支払事由については、本件医療保険の契約前に重要事項説明書を熟読していたことに加えて、契約時に相手方銀行の担当者から、「異常分娩」の場合、保険金が支払われると説明されたが、異常分娩がどういうものかについての具体的な説明はなかったので、申請人は、自然分娩以外の何らかの処置をしなければ母体に危険が及ぶような分娩を「異常分娩」と理解していたため、本件手術が支払事由に該当すると考えていたとのことであった。

一方、相手方らに対して、本件医療保険の不払事由について確認したところ、相手方保険会社より、約款により「療養の給付」に含まれないものは支払いの対象にならないこととなり、本来、分娩は疾病ではないので支払いの対象外となるが、健康保険の適用となるものは「異常分娩」として支払いの対象としていると説明した。

そこで、仲介委員より、申請人が本件手術を受けたのは、医師から、そのまま胎児が育っても分娩の際に子宮を傷つけ母体に危険性があり、その危険を避けるためであると説明されたからであることを相手方らに伝えた。これに対し、相手方保険会社は、今回の処置が未然に申請人の疾病等による入院・手術を防ぐためという目的であったのであれば、医師にその旨を診断書に記載してもらえれば、支払事由に該当するかを再度検討する余地があると回答した。

後日、申請人より「妊娠の継続が母体の精神的・身体的に危険が及ぶ可能性が十分あるため、入院及び本件手術を施行した旨」の診断書が相手方保険会社に提出され、相手方保険会社から、保険金（入院・手術給付金）の支払いを決定したとの回答が寄せられ、両当事者に和解が成立した。

なお、申請人からは、①「疾病（別表で定める公的医療保険制度の法律に定める『療養の給付』の対象になる分娩を含みます。・・・）」との記載は約款のみの記載であり、その他の重要書類に一切記載がないこと、②現状の約款の記載内容では極めて難解な表現であり、素人では理解しにくいとの主張があった。

【事案 15】中古バイクの修繕費用に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

インターネット・オークションサイト（以下、「本件オークションサイト」という。）で、相手方が出品する「エンジンはセル一発で始動」「アイドリングも安定」と書かれた中古バイク（以下、「本件バイク」という。）を見つけ、落札した。落札後、エンジンやライト等の具合を相手方に確認したところ、問題はないとの回答を得たため、相手方を信用して商品代金と輸送費用を振り込んだ。

しかし、実際に届いた商品を確認したところ、エンジンがうまく始動せず、相手方に何度か状況を報告したが、一向にエンジンが不安定な状態であった。

そのため、近くの整備業者でバイクを見てもらったところ、オーバーホールしないと動かない状態であることが分かった。

本件オークションサイトに記載されている状態と大きく異なるバイクであったため、既に支払った修繕費用及びキャブレターの交換費用を支払ってほしい。

<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。

10 数年経過した古いオートバイを現状で本件オークションサイトに出品しており、自己責任において取引できる方に入札していただくよう記載している。商品説明に記載してある状態については、運送業者への引渡し時まで何ら問題はなかった。

インターネット・オークションでは、不明な点は事前に質問あるいは下見をしていただき、落札後は自己責任であることが大前提であり、今回のような下見なしでの落札に関しては、ノークレーム・ノーリターンで取引できる方を対象としていることを明記している。

なお、本件バイクは、当方が業者用オークションで本年7月に購入したものであり、専門の査定資格を持った第三者の査定書もある。購入後より、当方は本件バイクを日常的に使用していた。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、本件オークションサイトでの競りの状況や、本件バイクの状態について聴取した。また、相手方からは、申請人への引渡し前の本件バイクの状態や、本件バイクの入手経緯等を聴取した。

申請人によると、購入直後の本件バイクは、スターターを押してもエンジンがまったくかからず、アイドリングしないで停止してしまう状態であった他、劣化したガスケットからのガソリン漏れや、ヒューズボックスがむき出しになっているため雨天時にショートする可能性があったこと、ガソリンが赤錆^{あかさび}で変色していたことが判明した。そのため、整備業者に3度にわたり修理を依頼し、キャブレター清掃、プラグ等の交換、ガスケットの修理を行ったが、いまだにアイドリングが安定していないとのことであった。

オークションには終盤に2～3回入札して落札した。ノークレーム・ノーリターンの記載をす

るのであれば、相応の商品を出品すべきである。相手方とのメールでのやり取りでクレーマー扱いされたため、謝罪を求めたいが、相手方への歩み寄りとして、謝罪は不要なので修理代のみを請求したいと述べた。

一方、相手方によると、本件バイクの輸送中、あるいは輸送後に起きたトラブルであることから、古いバイクを長距離輸送したためオーバーフロー等によるプラグのかぶりでエンジンが始動しづらくなったと考え、申請人に対処方法を伝えたが、修理後もアイドリングが安定しないのは、申請人の修理の手順が間違っているためだと考えられる。相手方が本件バイクを業者用オークションで購入した際、査定書での本件バイクの機能評価は「下」であったが、これはヒューズボックスカバー欠けやタンク内腐食等の特記事項の総合評価であり、エンジンに関しては問題ないとされていた。

本件オークションサイトには下限なしの1円スタートで出品しており、現物を見に行けないのであれば、申請人は質問や写真の要求をするべきだったと述べた。

本件バイクは古いバイクであるため、タンク内の錆やキャブレターの汚れなど、細かく指摘すればいくらかでも悪いところがでてくるが、出荷前の点検では問題がなかったことから、その後起きたトラブルについては責任がない。

トラブル発生後、申請人から詐欺師扱いされ、本件オークションサイトに悪い評価を書き込まれたため、謝罪をしてほしいと述べた。

仲介委員は、「エンジン一発始動」、「アイドリング安定」の表現について、相手方が保証してくれるかのように消費者が誤解してしまう可能性を指摘し、トラブルの原因が不明である点を考慮した上で、相手方に対し、解決の意思を尋ねたところ、申請人が本件オークションサイト上に書き込んだ評価を撤回するならば、プラグ交換費用として5,000円を支払ってもよいと述べた。

そこで、仲介委員は、①和解金として5,000円を申請人に返金し、②両当事者が相互に対して行った発言を撤回すること、③他に何らの債権債務のないことを相互に確認するとした和解案を提示し、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。

【事案 16】スマートフォンの自動通信に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 2 月ころ相手方代理店店舗においてスマートフォンに機種変更し、段階料金体系の
パケット定額プラン（以下、「本件プラン」という）で契約した（以下、「本件契約」という）。

本件契約後、パケット通信をあまり使用していないにもかかわらず、パケット通信料がほと
んど毎月定額料上限になっていることを不審に思っていたところ、スマートフォンにおいては、
ソフトウェアやアプリケーションの各種設定などにより通信を自動で行い（以下、「自動通信」
という）パケット通信料が発生することを同年 5 月の新聞報道で知った。本件契約時に自動通
信について説明を受けていなかったため、相手方に元の契約に戻すように求めたところ、契約
解除料が発生すると言われた。

相手方の説明が足りなかったために元の契約に戻すことを求めているのに、契約解除料を支
払わなければならないのは納得できない。

本件契約をなかったことにして、契約解除料を支払うことなく、元の契約に戻してほしい。

また、自動通信にかかるパケット通信料を適正価額で返金してほしい。

<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。

申請人自身がスマートフォンの設定を変更することにより、本件プランの最低額からの利用
は可能であり、契約取消の主張には根拠がない。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から本件契約時の状況や申請人が求める解決方法等について聴
取した。また、相手方から、自動通信の仕組み、問題を把握したあとの顧客対応等について聴
取した。

申請人は、本件契約時の状況について、相手方代理店販売員より、パケット通信をあまり使
用しない人向けのプランとして本件プランをすすめられ、機種変更前の携帯電話と同じ程度の
料金で利用可能と思い契約したこと、本件契約時に、自動通信について説明を受けておらず、
販売方法に問題があった等と主張した。

これに対し、相手方は、自動通信について当初は認識していなかった、自動通信の原因につ
いて、当社で検証して原因究明し、自動通信の告知をホームページに掲載した。

申請人自身が「モバイルデータ通信」をオフにする設定変更をすることにより、本件プラン
の最低額からの利用は可能である。また、契約解除料を免除するという個別の対応はしておら
ず申請人の請求には応じられないと主張した。

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、本件プランによった場合に
自動通信により定額料下限を超える可能性があることは、重要な契約内容であるにも関わらず
販売員はこれを説明していないことから、販売現場に、自動通信に関する説明を行うことを周
知徹底することが不足していたのではないかと指摘し、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、当該スマートフォン以外の携帯電話機に機種変更する場合

でも、新スーパーボーナス用販売価格で機種変更した場合は、そもそも契約解除料を免除している旨説明した。仲介委員が、申請人にその旨説明したところ、申請人において、機種変更手続をとることとなった。なお、和解書を取りかわすにあたっては、事前に相手方が相手方代理店店舗に念のために連絡をし、申請人が契約解除料を徴収されなかったことを確認することとした。

【事案 17】 家庭教師の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

息子の高校受験を控え、相手方に家庭教師の派遣を依頼したが（以下、「本件契約」という。）、A大学の学生が派遣されるコースを申し込んだにもかかわらず、B大学の学生が派遣されてきた。

そのうえ、その家庭教師は体調不良などを理由にたびたび休むことがあり、結局、受験寸前で入院してしまい、全13回中、計7.5回分のレッスンが未実施となった。

相手方に対し苦情を言ったが、真摯^{しんしつ}に対応してくれない。

納得できないので、相手方に支払った契約金全額の返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

担当教師について説明し申請人の納得を得た上で指導をスタートしており、指導日のキャンセルについてもやむを得ない事由によるもので、事前に連絡しており、全額返金には応じられない。

未実施分の金員相当額80,080円の返金で対応したい。

2. 手續の経過と結果

第1回期日において、申請人及び相手方から、本件契約時の相手方の説明や家庭教師の指導実施状況、申請人からの苦情申し出やそれに対する相手方の対応等について聴取した。

申請人は、受験直前の大事な時期に家庭教師が来なかったため、精神的な不安は計り知れない。苦情を申し出た際、未実施分だけ返還すればよいとの相手方の対応に不満がある。息子が被った精神的慰謝料を含めた契約金額全額の返還を求めると主張した。

これに対し、相手方は、家庭教師による指導は個々のケースに応じて対応することが必要なため、家庭と家庭教師の間でレッスンの日時の決定・変更を協議して決めることになっているとしている。また、教師が指導できなかった理由が、①教師が緊急入院したことにより連絡がつかなかったこと、②不都合があった場合は家庭から相手方に連絡することになっていたが家庭からも連絡はなかったこと、③教師から相手方への指導回数報告は月に1度ではあるものの、相手方社員から家庭に学習の進捗確認などの連絡を行おうとしても、不在がちな家庭で連絡がつかなかったなどの要因があったため、連絡が十分に行き届かなかったとしても当社に責任はないと主張した。また、家庭教師の在籍大学については、家庭が事前に了解していたと主張した。また、本和解の仲介申請前に申請人と直接交渉した際、未実施分を返還するとして、申請人に面談を申し入れたが拒否されたと説明した。

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、短期間のしかも受験直前期の契約という本件契約の性質を考慮すれば、月1回、月末の報告のみでは本件のような事態を把握できない。家庭と家庭教師の間でレッスンの日時の決定・変更を協議して決めることになっているとの主張であるが、会社には業務委託している家庭教師を管理する義務（家庭教師が契約期間内にレッスンを履行し、実施状況について報告を受けること等）があり、申請人が連

絡してこなかったから対応できなかったとの回答には問題がある。未実施分の返還は当然であり、その対応だけでは不十分である。また、コースと教師に関するパンフレットの表示が誤解を招きやすいため、修正を検討するよう指摘した。

仲介委員は、相手方に対し、上記のような問題点を踏まえて和解案を提示するよう求めた。

第2回期日において、相手方は、誠意をもって対応していると考えているが、結果的に申請人が不快な思いをしたのであれば遺憾であり、その観点から、授業の未実施分相当の金額に若干上乗せした額を提示した。仲介委員は、相手方に対し、契約者にきめ細かいフォローを行うことで本件のような事態は防げたはずであると指摘し、相手方に一層の譲歩を求めた。

第3回期日において、相手方は、前回期日において提示した額に若干上乗せした額の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。

【事例 18】音楽・タレント契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人イの主張>

専属芸術契約を交わした A 社に音楽をやっていることを話したところ、相手方を紹介され、相手方とタレント専属契約を締結した。

相手方担当者から、音楽活動をしていくためにプロに楽曲を提供してもらうことを提案され、音楽原盤制作契約（制作費用 70 万円）を締結し、貯金や消費者金融で借り入れるなどして、これまでに計 53 万円を支払った。

しかし、作曲家と細かい打ち合わせができないことや、楽曲の内容に不満があり、納得できない。

契約がなかったことにして、支払った 53 万円を返金してほしい。

<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。

- ・楽曲制作者との打ち合わせ後、楽曲制作や作り直す際の打ち合わせも行っている。楽曲受け渡し後の返金は難しい。
- ・申請人イとの連絡が途中で取れなくなり、困惑している。
- ・すでに作曲家に支払いをしているので、すぐに返金はできない。
- ・話し合いで解決したい。

<申請人口の主張>

SNS を通じて相手方の面接を受けたところ、その場で合格になり、登録契約書にサインした。事前に登録費用は不要と聞いていたが、宣伝用写真を撮ると言われ、5 万円を請求された。支払えないと言うと、分割払いでよいと言われ、2 万 5,000 円を支払った。

宣伝用写真の撮影後、相手方事務所に寄るよう言われて立ち寄ったところ、「売り出すために必要」と説明され、動画プロフィール作成（50 万円）を勧められた。お金がないと断ったが、消費者金融で借りてくるよう言われ、断りきれずに契約し、お金を支払った。

冷静に考えると、勧め方が強引でおかしいところも多く、自分の収入では支払いが厳しいので取消して返金してほしい。

<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。

- ・申請人口の請求を認めるが、宣伝写真、動画プロフィールは強制ではなく、任意である。契約時の署名は本人に記入してもらっており、強制ではなく同意を求めている。
- ・すでに映像制作会社に入金しているため、月々の分割返済を希望する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から、本件契約の経緯等について聴取した。

申請人らは、高額な契約であったにもかかわらず、契約前に聞いた説明と異なる点が多いた

め解約を希望すること、本件契約時に、多額のお金は出せないと言ったところ、相手方担当者に消費者金融を紹介されて、借金した上で、本件契約を締結したことなどを述べた。

他方、相手方は、すでに申請人らには楽曲提供あるいは映像制作会社への依頼などを行っており、関係業者に金銭を支払っていること、タレント専属契約の履行状況について、申請人に仕事を紹介したことがあることなどを述べた。

仲介委員より相手方に対し、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当するのではないかと尋ねたところ、該当しないとの見解を表明し、その理由について、本件契約はいずれも制作契約であり、業務提供誘引販売取引に該当しないと主張した。また、本件を解決するために歩み寄るつもりはあるが、全額を返金することは難しいと主張した。

そこで、次回期日を設け、それまでに返金額について検討するよう相手方に求めた。

第2回期日では、相手方が申請人らそれぞれに25万円を返金（5回の分割払い）することで双方合意し、和解が成立した。

【事例 19】ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

ワンセグ機能付携帯電話（以下、「本件携帯電話」という。）を購入したが（以下、「本件契約」という。）、自宅にはワンセグの電波が届かず、ワンセグ放送を視聴することができなかった。

購入の際、ワンセグの電波について説明がなかったので返品を申し出たが、相手方は返品に応じてくれない。

ワンセグ放送が見られないのであれば本件携帯電話を購入しなかったので、返品のうえ、本件携帯電話の購入代金全額を返金してほしい。また、本件携帯電話購入時に使用したポイントを購入前のポイント数に戻してほしい。

<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。

販売者は、ワンセグ放送の視聴条件が放送波の状態によりエリアにより異なることを申請人に告知しており、販売者の法的な説明義務は果たされていると考えている。

しかし、申請人はワンセグ放送の視聴を本件携帯電話購入の第一としているという本件事案の特性を前提に、経営判断をもって、申請人の希望に対して合理的な範囲で最大限の譲歩をなし申請人の請求を認めることにより解決することを希望する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から本件契約時の状況や消費生活センターでの交渉経緯等について聴取した。また、相手方から、本件契約時の販売方法やワンセグ放送の視聴エリア等について聴取した。

申請人は、本件契約時、相手方販売員に、自宅でワンセグ放送を視聴するために本件携帯電話を購入することを伝えていたという経緯や、相手方販売員が、本件携帯電話を購入してもエリアによっては自宅でワンセグ放送の視聴ができない可能性について注意を喚起しておらず、販売方法に問題があったと主張した。

これに対し、相手方は、ワンセグ放送の視聴条件が放送波の状態やエリアにより異なることを申請人に告知しており、販売員の法的な説明義務は果たされており、当社に非はないと考えている。しかし、申請人がワンセグ機能に着目して画質を見比べて購入し、購入動機を販売員に伝えていることや購入当日に返品を申し出ているという状況から、心情を察して対応すると主張した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、自宅でのワンセグ放送の視聴を本件携帯電話購入の動機とし、かかる動機を相手方販売員に伝えていた申請人については、消費者のニーズに沿った顧客サービスとして、本件携帯電話を購入してもエリアによっては自宅でワンセグ視聴ができない可能性について注意喚起をしても良かったのではないかと指摘した。また、ワンセグ放送の視聴エリアに関する注意事項について、パンフレットに記載がなく、購入後にしか確認できない取扱説明書に記載があるのみという現状においては、この種のトラブルが発生する素地があるのではないかと指摘した。

相手方は、本件携帯電話購入の状況に鑑み、申請人の求めるとおり本件契約を解約し、購入前のポイント数に戻すことに応じ、申請人が席上にて本件携帯電話を相手方に返品して、両当事者間で和解が成立した。

【事例 20】資産分散型ファンドに関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 18 年 11 月に、定期預金（500 万円）のうち 150 万円を解約して生活資金とし、残金 350 万円を別の定期預金とするために相手方店舗に出向いたところ、担当者から、「ローリターンだがローリスクの投資信託に投資する方が得策である」と資産分散型ファンド（以下、「本件商品」という。）を勧誘され、簡単な説明の後、その場で 350 万円を資金として、本件商品を契約（以下、「本件契約」という。）をした。

本件契約後、数カ月間は投資益の分配があったが、世界的な市場混乱を受け、約 123 万円の損害を被ってしまった。

平成 23 年 3 月に本件商品を解約し、相手方に対し、損害賠償を求めたところ、業界団体の ADR を提案されたため、当該 ADR に申請したが、不適格として不受理決定がなされた。申立書不受理の原因となった相手方答弁書には、申請人が本件契約締結日の前日に相手方店舗に出かけ、本件商品の説明を受け販売資料を持って帰り、明くる日に改めて相手方店舗に出向いて本件契約を締結したと書かれており、事実と異なる。

本件商品につき、相手方よりローリスクと説明されたのに納得できない。損失を受けた約 123 万円を返還してほしい。

＜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。

販売については初回提案で即時に販売したのではなく、2 日かけて商品リスク内容を十分に説明しており、申請人の投資意向や投資経験を聴取し、適合性、判断能力とも十分に配慮した上での販売であると認識している。さらに本件商品販売後も合計 32 回のアフターフォローをしていることから、マーケットの変化に伴う本件商品の価格推移を申請人は理解されていた。その後、申請人の損失額賠償要求に対しても、業界団体の ADR 機関を案内し、誠実に対応してきた。ADR 機関での公正な審査の結果、「不受理通知書」を受領したものであり、相手方としては、申請人の損失額の賠償要求には応じかねると考えている。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、契約締結過程やリスクの理解について聴取した。また、申請人は契約当時 70 歳であったことから、相手方からは、高齢者への勧誘の社内ルール及び申請人への勧誘や説明内容等を聴取した。

申請人によると、相手方とは 37 年間取引があり信用しており、ローリターンと言われ、軽い気持ちで、簡単な案内と手続きで契約したとのことであった。

さらに、申請人は、①本件商品は小遣い稼ぎ程度のローリターンだと聞いたので、その裏返しはローリスクだと考え、元本割れの可能性は理解していたが、せいぜい 1 割程度だと考えていたこと、②サブプライムローン問題が起きた後、平成 19 年 9 月に解約したいと言ったがもう少し様子を見るよう言われ、その後、リーマンショックが起きたこと、③相手方の答弁書の内

容は事実と異なっており、契約締結日の前日に銀行に行った記録はないこと、④本件契約締結時の対応者は1人で、家族同伴も求められなかったと述べた。

一方、相手方は、当時の社内ルールに従って勧誘しており、本件契約締結時時の対応者は2人だったと述べ、当時の対応記録を提出した。提出された記録には、相手方が2日間かけて勧誘していることを示す日付が記載されていた。また、申請人は書面の「株の経験が3年未満」にチェックしていることから、投資経験があり、リスクについて理解していると考えられると述べた。

仲介委員は、平成19年9月の申請人からの解約申出に従っていけば、損失は少ないものになっていた可能性があることを指摘し、相手方に対し、リーマン・ショック時の顧客への対応に関する資料や、本件商品の基準価額の推移や収益分配金の入金履歴等の資料の提出を求め、第1回期日を終了した。

後日、相手方から提出された資料から、申請人は分配金約54万円を受領しており、受け取った分配金を差し引いた実損は約70万円であること、仮に平成19年9月時点で解約をしていけば実損が発生しなかったことが判明した。

第2回期日では、申請人から、分配金の受け取り状況等について聴取した。また、相手方に対し、申請人の解約意思を制し、意向を変えさせる言動があったかについて聴取した。

申請人は、分配金が振り込まれていることは知っていたが、総額については計算したことが無いため、実損は把握していないと述べた。また、平成19年9月の解約申出時には、相手方に「回復するからもう少し様子を見てくれ」と引き止められたが、強引なものではなかったと説明した。

仲介委員は、平成19年9月の解約申出の後、一時的に本件商品の価額が回復基調だった時期があったにもかかわらず申請人がそのタイミングで解約しなかったこと、むしろその後、申請人自ら、分配金の受け取り方法を定期引き出し方式から累積投資方式へと変更し本件商品を保有し続けることにした点を指摘し、市場の問題については相手方に責任を負わせることができないため、全額の賠償は難しいことを伝えた。

他方、相手方は、平成19年9月の解約申し出のやり取りの記録は残っていないが、一般に顧客から解約の申出を受けた場合は、商品内容の説明はするが、その判断は顧客に任せていると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の株の経験が3年未満とあることについては、株の経験と言っても、随分以前になされた短期間かつわずかの金額の取引に過ぎず、投資経験はゼロに等しいという見解を伝えた。

両当事者の説明を踏まえ、仲介委員は、勧誘に2日間かけたかどうかという点では双方に争いがあるが、リーマンショックやサブプライムローン問題という世界的金融情勢を考慮しても、平成19年9月に申請人が解約を申し出た時に相手方より申請人の意向を変えさせるような言動があったことが推測されるため、相手方にも実損の一部を負担させることが適当だと考えた。

そこで、仲介委員は、実損70万円の2割にあたる14万円を相手方が支払うとした和解案を両当事者に提示し、双方から後日回答を得ることにして、第2回期日を終了した。

しかし、後日、申請人から、相手方の過失を2割とした和解案に納得できないため再度の検討を求める書面が提出された。さらに、相手方も、本件商品販売時の説明に問題が無く、アフターフォローも十分に行われていることから、和解案には応じられず、金銭は一切支払うこと

ができないと回答し、業界団体の ADR 機関での判断を覆すような新たな証拠の提出がなければ再検討は難しいと述べた。

両当事者の意見を踏まえ、仲介委員で協議したが、申請人と相手方の主張が平行線であり、本件事案において和解が成立する見込みがないことから、手続を不調で終了させることとした。

【事例 21】不動産仲介に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 20 年 6 月、新築不動産を購入するため、相手方仲介業者に相談した。申請人の妻の住民票がすぐに出せないこと、主たる債務者となる申請人、連帯保証人となる申請人の妻がともに派遣社員であることを担当者に伝えたところ、まずは融資の審査を進めて、住民票は後で融資先に相談することとし、審査が通りやすいように正社員と記載するようにと提案された。

提案されたとおりの審査の提出書類を作成したが、数社の融資先から、住民票や雇用形態を指摘され融資先がなかなか決まらなかった。また、相手方仲介業者に預けていた個人情報書類が、申請人の承諾なしに金融機関に提出されていた。

融資先が決定した後は、売主の清掃が不完全な状態で不動産の引渡しを受けることとなり、トラブル解消と転居に伴い、精神的・肉体的疲労を受けた。

約 90 万円の仲介手数料と、約 12 万円のローン代行手数料を支払ったが、これまでの状況から、相手方仲介業者に対して仲介手数料の最高報酬額全額を支払うには至らないと考えるため、支払った仲介手数料の 3 分の 1 に当たる 30 万円の返金を求める。

なお、本紛争については、民事調停の申立てを行ったが、不成立で終了している。

<相手方らの対応>

(1) 相手方仲介業者

申請人の請求には、法的な根拠がないことから応じられない。

申請人の主張は事実ではなく、提出書類に虚偽記載をさせたこと、契約成立のため申請人だけが奔走したこと、引渡し時に清掃がされていなかったこと等の事実はない。相手方仲介業者は、不動産売買契約を媒介し決済させており債務不履行はない。民事調停で何度も協議したが不成立となっているので、和解の仲介手続で解決が見込めるとは思わないが、申請人や仲介委員が求めるのであれば、同手続に応じることは吝かではない。

(2) 相手方関係会社

和解の仲介手続に応じない。

申請人と当方との取引は一切ない。

また、申請人の主張が事実と異なっていると聞いている。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方仲介業者は、本事案の経緯について説明した文書を提出して、和解の仲介手続に協力した。しかし、相手方仲介業者は、既に、裁判所の民事調停において何度も協議をしたものの不調に終わっている経緯もあり、任意の手続で解決が見込めるとは思われないとのことであり、それ以上の和解の仲介手続の進行には懐疑的であった。

これに対し、仲介委員は、相手方仲介業者を説得すべく、話し合いに入る前段階として、まずは仲介委員会として両当事者の話を聞く場を設け、相手方仲介業者に手続への参加を促すことにした。

仲介委員会議において、仲介委員は、相手方仲介業者に対し、相手方仲介業者が十分に対応してきたにも関わらず、申請人が誤解しているとすれば、話し合いの場で説明した方が良いのではないかと、非応諾のまま現状で終わらせるべきではなく、手続に応じてはどうかと説得した。相手方仲介業者はこの説得を受け入れ、本手続において解決を図ることになった。

そして、申請人に、相手方仲介業者が手続に応じるよう翻意したことを伝え、本手続申請前の民事調停におけるやりとりについて聴取した。

申請人によると、相手方仲介業者と、相手方仲介業者のオーナー会社である相手方関係会社に返金を求めたが受け入れられず、民事調停により、相手方仲介業者と解決を図ることになった。民事調停では期日を3回開催した。調停委員に、30万円の返金が難しい場合の金額について判断を委ね交渉したが、相手方仲介業者の提案は3万円にとどまったため、納得できず不調になったと説明した。

仲介委員は、後日に期日を設定し、両当事者から改めて話を聞くことにした。

期日において、申請人から、30万円の返金を求める理由について聴取した。また、相手方仲介業者からは、本手続における解決意向を聴取した。

申請人によると、引越の予定をたてて有休をとっていたが、なかなかローンが組めなかったこと、不動産内の清掃が不十分であったこと、リフォームの依頼が思うように進まなかったことで、申請人が奔走する羽目になり、すべての予定が狂い、申請人が夜中まで片付けに追われる等と苦しい思いをしたので、精神的慰謝料を含めた30万円で解決を望むとのことであった。

仲介委員が、本件における慰謝料として30万円や15万円の要求は過大であり、実際の経済的損失を考慮した金額で解決を図るべきだと伝えたところ、申請人は、金額について仲介委員の判断に任せると述べた。

一方、相手方仲介業者の主張によると、申請人がローンのために奔走した事実はなく、申請人がローンを組むことができ、不動産売買を成立させるという契約目的は達成できているのであるから、相手方仲介業者は仲介業務を遂行しており、何ら債務不履行はないので30万円を支払うべき法的根拠はない。また、不動産物件内は何度も清掃されており、相手方仲介業者の責任はない。しかし、お客様である申請人が3回目の清掃代金3万円を負担したというのであれば、これ以上の紛争の長期化を避ける趣旨で、解決料3万円を支払うことは吝かではない。しかし、請求に何らの根拠がないことから、それ以上の不当な要求には応じられないとの見解を示した。

仲介委員は、相手方仲介業者に対し、民事調停時と同額では和解の可能性が低いことを伝え、再度の検討を促したが、相手方仲介業者はこれ以上の支払いには応じられないと述べ、いかなる譲歩も行わない姿勢を示した。

そこで、仲介委員は、申請人に対し、和解金として3万円を申請人に返金するとの内容で和解する意思があるか否かを質問し、申請人の回答を待つことにした。

後日、申請人から、相手方仲介業者が非を認めておらず、調停時と同じ3万円の金額では納得がいかないため、手続を終了させてほしいとの回答が文書で提出された。

そのため、仲介委員は、本手続で和解が成立する見込みがないことから、手続を終了させることにした。

【事例 22】積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

申請人は一人暮らしで、契約当時 79 歳。相手方銀行との取引は定期預金と国債のみであったところ、銀行員が二人で申請人宅を訪問、翌日に本件商品を勧めるために再訪し、同日に 1,500 万円の契約を締結した。

締結した契約は、積立利率変動型一時払終身保険契約である。この商品は、積立金を国債等を中心に運用し、市場金利に応じた運用資産の価格変動を解約払戻金額に反映させるもので、解約時には損失が生じる可能性がある。保険業法上の「特定保険」である。

<申請人の主張>

相手方銀行の担当者が自宅に訪れ、相続税の対策として積立利率変動型一時払終身保険（以下、「本件商品」という。）を紹介した。

その際、「相続税額は一人 500 万円までだが、お子さんが 3 人いるので 1,500 万円までの手続ができる。定期預金を解約すれば 1,500 万円ある」と言われたため、定期預金解約の手続をして契約（以下、「本件契約」という。）をした。本件契約締結時、相手方銀行の担当者から詳しい説明はなく、本件契約の内容を理解できなかったが、言われるがまま書類を記入した。

その後、次男に書類を見せたところ、「1,500 万円が当初から 1,400 万円台に減っているのはおかしい」と言われたので、相手方銀行に解約を申し出たところ、元金よりも約 132 万円少ない約 1,368 万円しか返戻されなかった。

相手方銀行に預けた 1,500 万円は中途解約しても元金は減らないと思っていたし、銀行はそういうところだと思っている。

地元の消費生活センターで四者面談（申請人、相手方銀行、相手方保険会社、消セン）をしたが、決裂した。契約がなかったことにして、元金との差額の約 132 万円を返還してほしい。なお、132 万円の内訳は、契約締結時費用 75 万円と、契約締結時よりも市中金利が上昇したことにより発生した金利調整金約 57 万円である。

<相手方銀行の対応>

和解の仲介の手続に応じる。

- ・申請人の請求は認めない。
- ・一時払保険料の 5%が契約締結時の費用としてかかることを説明したところ、申請人は「けっこう引かれるね」と言っていたことから、75 万円の契約締結時費用がかかることを認識していた。
- ・申請人は高齢であることから、当行は役席 2 名で対応しており、また、家族同席を求めたところ、妻は既に亡くなっていること、子ども 3 人は県外在住であること、財産管理は一人でやっており、家族に知られたくないことを理由に拒否された。
- ・契約後、約 2 週間後に「相手方保険会社の保険証券が届いた。お世話様でした。」とのお礼の電話まであったが、約 5 カ月後になり、突然解約したいと言い出し、中途解約すると元本割れするので考え直した方が良いと言ったところ、「1 週間考えてみる」とのことだったが、後日、解約したいとの意向が改めて示された。

- ・本件契約締結時の説明も適切に行っており、緊急に資金を必要とする状況ではないなかで中途解約をすると元本割れすることから、再三思いとどまるよう説得するなど、誠実に対応してきたにもかかわらず、申請人が自ら解約手続きを取ったものである。
- ・以上のとおり、本件契約の申込み受付並びに解約に関して何ら問題はなかった。よって、申請人の請求を認めることはできない。

<相手方保険会社の対応>

和解の仲介の手続に応じる。

- ・申請人の請求は認めない。
- ・申請人は、本件契約内容について十分理解した上で加入申込手続きを取ったものであり、相手方らの保険募集において何らの瑕疵もなく、申請人の求める和解の仲介に応じる理由は一切存在しない。
- ・当社が、申請人の要求に応じ本件契約をなかったことにすることあるいは、既に支払い済みの解約払戻金の額を超えて金銭を支払うといった解決に応じる合理的な理由は一切存在しない。したがって、申請人と当社の間には何らの債権債務が存在しないことの確認を行い、これをもって解決策とするのが適切である。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者に対し、本件契約の経緯等について聴取した。

申請人からの聴取によって、契約当時の資産は自宅（40坪程度）の他に金融資産が4,000万円程度であったこと、相手方銀行から記入を求められた書類（適合性判断のためのヒアリング・シート）には金融資産5,000万円の欄にチェックを入れたこと等がわかった。また、申請人は、相手方銀行の担当者から相続税が1,500万円まで無税になると言われて本件契約を締結したが、後日消費生活センターに指摘されて初めて、資産が8,000万円を超えなければ申請人の場合は相続税対策は不要であると知ったこと、自分の資産は8,000万円はないと思うということ、銀行と契約したのだから元金が減るとは思っていなかったこと、本件契約締結時、相手方からは、家族の同席は求められていないことなどを述べた。

他方、相手方らは、申請人の配偶者が亡くなった際に資金の引き出しが大変だったという話及び銀行預金は使い途がなく、子どもに均等に遺したいということ（申請人から）聞いたことから、相続対策に関心があると判断して本件商品を勧めたこと、契約時に手数料（一時払保険料の5%相当額）が必要なことや中途解約時には金利動向によっては元本を下回る可能性があることについても説明したこと、家族の同席を求めたが申請人が家族に知られたくないと言っていたこと、さらに、相続税については申請人の場合、現行税制下で基礎控除が8,000万円であり、全ての財産の合計額が8,000万円を超える場合は相続税がかかる可能性がある旨説明したことなどを述べた。

そこで、仲介委員より相手方らに対し、①申請人の資産状況を踏まえると、相続税対策の必要性はなかったと思われるところ、相続税対策を目的とした説明を行って本件商品を申請人に勧めたことの合理性（必要性）の有無、②本件では預金や定期預金を解約して変額年金保険への加入を行っていることにより、従前元本が確保され任意に利用可能であった資金が、相当期間相当額の元本割れを覚悟しなければ解約できない状態となってしまうところ、申請人が高齢

者であること等に鑑みて、その合理性をどのように考えたか、③金融商品販売法では、元本割れの可能性のある金融商品の販売勧誘に際しては、顧客の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約の目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度の説明を要求しているところ、本件契約当時79歳と高齢等、投資経験が乏しく、金融商品についての知識や理解が十分であるとは言えない申請人に対して本件商品を説明するに当たり、販売担当者はどのような点に特に配慮したのか、④申請人が本件商品を十分に理解していたと判断された根拠や理由などについて、書面で回答するよう求めた。

後日、相手方より、①相続税対策や、遺産分割を経ずに資金を相続人に配分することを含んだ相続対策として本件商品を勧めたもので合理性の面で何ら問題ないこと、②本件商品は死亡時に少なくとも元金以上の金額を、契約者が指定する者（申請人の場合は子ども3人）に指定どおりに支払うことを約束する一時払終身保険であり、いわゆる変額保険として販売したものではないことに加え、申請人が「使う予定はない。預金の使い途はなく、解約するつもりもない、郵便局にも貯金がある。」等、再々の発言をしており、この発言どおりであれば（中途解約はなく）元本割れはあり得ないことであったこと、③申請人が聞きなれない言葉については、わかりやすい言葉に置き換えて説明し、また、パンフレットや意向確認書は、読んでいる箇所を指差しながら説明を行ったこと、解約時の市中金利が現在の金利より高くなっていたときには元本割れすることもありうるという説明も行ったこと、④申請人の発言（「なるほど、今は銀行でも保険を販売するようになったんだ。」「（元本割れについて説明した際）解約するつもりはない」「（手数料について説明した際）けっこう引かれるね」）から本件商品を十分に理解していたと判断したこと、さらには契約当日に「また後日参りますので、パンフレットを熟読して検討してみてください。」との発言に対し、申請人より「商品内容はわかった。面倒な手続をしないでスムーズに子どもにお金を遺せるから気に入った。今日、申込むよ。」との発言があったので申込書徴求となったこと等を挙げ、これらから申請人の要求に応ずべき理由はないとの回答が寄せられた。

相手方からの回答内容を踏まえ、第2回期日で改めて両当事者から聴取を行った。その結果、仲介委員としては、①本件契約解約時の返戻金について、相手方銀行より申請人が理解できる程度の説明があったか否かについては重大な疑問があること、②商品について説明した当日に本件契約に至っていること、高齢者であるにもかかわらず家族も同席していないなどが本件の背景となっていることから、相手方銀行においても高齢者を対象とした本件契約において改善を検討すべき点が見受けられること、③申請人に相続税対策の必要がないとみられることや本件保険が特定保険であること等から、適合性の観点からも妥当性に疑問があることから、話し合いによる解決が妥当と考えたが、相手方は譲歩をしての和解解決の意向を示さず、申請人においても、本件契約手数料の一部返金を内容とする解決案の打診に応じる姿勢を見せなかったため、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。

【事例 23】有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 22 年 12 月ころ、相手方より「今なら 2 カ月無料です。」などと電話勧誘があり、契約を締結した（以下「本件契約」という）が、平成 23 年 1 月、映像配信サービスに変更した。

その後、月々の支払額を超える高額な請求がされていたため、相手方に確認をしたところ、利用した覚えのない有料のアダルトコンテンツの利用料金（ペイパービュー・番組都度購入による料金）が課金されていることが判明した。

相手方から利用履歴の一覧が送られてきたが、全く利用した覚えがなく納得できない。

月額利用料金を超えて既に支払った金額を返金してほしい。また、相手方から請求されている有料コンテンツの利用料金を支払いたくない。

＜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。

申請人の利用態様が通常考えられる利用方法と異なる何らかの事情がある場合には、料金の減免等、特別対応を行うことがある。

ただし、特別対応を行う前提として、申請人が主張する、利用した覚えがないコンテンツについて具体的に明らかにし、視聴履歴が残っていることの合理的説明を求める。その上で交渉を行い、対応したい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件契約の経緯や視聴機器の操作方法、コンテンツの視聴の有無等について聴取した。また、相手方から、契約変更の方式やコンテンツの視聴履歴の表示、利用規約等について聴取した。

申請人は、相手方から送られてきた視聴履歴について全く利用した覚えがない上に、視聴履歴に記載されている視聴時間帯は勤務中や外出中であり視聴できないはずであるため、相手方から請求されている有料コンテンツの利用料金を支払う理由がないと述べた。また、アダルトコンテンツの視聴履歴は表示されないシステムになっており、高額な請求書が届き、メールで問い合わせるまでわからなかったと主張した。

これに対し、相手方は、視聴機器の操作方法と画面表示について、課金の有無や請求金額の表示があることにつき操作画面を示しながら説明した。また、当社は視聴履歴に基づき請求しているが、請求できない合理的な理由があれば、柔軟に対応すると述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、申請人に対し、視聴していないことを立証するために勤務先の出勤簿を提出するよう求めた。また、相手方に対し、契約変更の具体的な方式、契約者以外が視聴商品を購入した場合も契約者本人が購入したとみなされるとする利用規約が、消費者契約法第 10 条の不当条項に該当しないとする積極的な主張と、それを裏付ける判例等があれば提出するよう求めた。

第 2 回期日において、申請人が提出した出勤簿、相手方が提出した質問に対する回答書に基づき、それぞれから内容を聴取した。

仲介委員は、相手方に対し、①申請人が提出した出勤簿によると視聴していないとの申請人の主張には合理性がある、②視聴機器を操作する際に ID やパスワードがなく、アダルトコンテンツの視聴履歴が表示されないシステムには問題があった、③利用規約について実際に視聴していないものとの間で契約成立を擬制する条項は消費者契約法第 10 条に抵触する可能性が認められうること等を指摘し、申請人が視聴を認めている有料コンテンツ以外の利用料金については請求しないでほしいと相手方に伝えた。これに対し相手方は、これまでの申請人の負担等を踏まえて、条項の解釈や誰が利用者であるかを特定せず、紛争を早期に解決させるため、仲介委員の提示した和解案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。

【事例 24】賃貸住宅の敷金返還に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 17 年 9 月から平成 23 年 9 月までの間、賃貸住宅（家賃 55,000 円/月）に住んでいた。退去の際、相手方管理会社から、原状回復が必要な箇所を指摘され、約 80,000 円を敷金から差し引くことに同意し確認書に署名・捺印した。

その後、契約時に渡されていた「入居のしおり」を読んだところ、畳や建具の全面張替え等を定める規定があったものの、同しおりの下部には「原状回復の負担範囲は破損・不良箇所等のある場合」との記載があり、相手方管理会社から指摘された箇所の多くは、通常使用の損耗に該当すると思えた。

そこで、相手方管理会社と話し合いをしたところ、洋室の壁クロス張替えの請求（9,450 円）は取消すこととなり、確認書の金額を訂正した。

しかし、それ以外の部分についても、通常使用の損耗に該当すると思うため、納得できない。当方が負担すべき原状回復費用は、玄関の壁クロス（2 m²：2,100 円）とルームクリーニング代（34,000 円）の合計 36,100 円と考える。

よって、

敷金等（151,135 円）－申請人負担額（36,100 円）＝115,035 円

115,035 円 － 既に返金された金額（81,196 円）＝33,839 円 の返金を求める。

＜相手方賃貸人の対応＞

和解の仲介の手續に応じる。

- ・申請人の請求を認める。
- ・原状回復工事内容については過剰な請求とは考えていないが、長く利用していただいたこと、今後も地元に住住すると聞いていることから、心情と地元での風評も考え、請求を認める。

＜相手方管理会社の対応＞

和解の仲介の手續に応じる。

相手方賃貸人の見解に同様である。

2. 手續の経過と結果

期日では、両当事者に対し、契約締結時や退去時の認識等について聴取した。

申請人は、契約締結時、契約書及び「入居のしおり」を読み、過失による損耗・毀損は負担するが、それ以外は負担する必要はないと認識していたこと、退去時、相手方管理会社から指摘された箇所の多くは、通常使用の損耗に該当すると思えたことなどを述べた。

他方、相手方賃貸人は、一般に、なるべく賃借人の負担が少なくなるよう工夫することは必要だが、一定の負担はあって然るべきと^{しか}考えており、本件を今後の改善に活かしたいこと、申請人には長い期間、賃貸物件を綺麗^{きれい}に使ってもらっていたことから、申請人の請求を認め、返金することを述べ、ルームクリーニング代等を除き、申請人に返金することで和解が成立した。

【事例 25】投資信託商品をめぐる損害金の請求に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方の営業担当者が自宅を訪れ、「キャンペーン期間中であるので、郵便貯金の利率よりも相手方の定期預金の利息が良い」等と勧誘を受けて、相手方の定期預金に預入した。その後まもなくして、海外債券建ての投資信託を紹介された。

投資信託の勧誘時に、商品の性質上、元本割れの可能性があることを説明されたことから、元本割れが発生しそうな場合はすぐ連絡してもらうことを条件にして約 700 万円分の投資信託を購入した。その後も 2 本投資信託を購入した（3 本合計約 1,100 万円）。

その後、報道により株価が下がり始めたことを知ったため、相手方に損失が出ているのかを確認したところ、約 260 万円の元本割れが発生していたのですぐ解約した。

もともと元本割れが発生しそうな場合は事前に告知してもらうことを条件にして投資信託を購入したのであり納得できない。分配金を差し引いた損害金（約 200 万円）を請求したい。

<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。申請人に対して、「元本割れが発生しそうな時はお知らせすることを条件」に投資信託を販売した事実はなく、適切な販売行為を行っていた。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、申請人からは主張内容の確認等を行うとともに、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論を聴取した。

第 1 回期日において、申請人の主張によると、相手方より「毎月分配金があり、郵便局よりずっと利率が良く、元本割れが少ない商品なので大丈夫」等の説明を受け、担当者とともに郵便局へ出向き、郵便貯金の払い出しを行い、投資信託商品を購入したとのことであった。また、本件商品につき、担当者はそのリスクの説明を十分に行わず、むしろ、利益を強調した説明を行ったため、3 本合計の購入金額が高額となってしまう、その結果、元本割れが約 260 万円に及ぶこととなったとのことであった。一方、相手方は、回答書及び答弁書記載内容以外の事実関係の詳細を回答する準備が十分ではなく、別途確認の必要な項目が残ったため、事案における譲歩の余地の有無の回答を含め、第 2 回期日に持ち越すこととなった。

第 2 回期日では、投資信託に関する基本的知識がなかった 60 歳代の申請人に対する適切な説明の有無及び適合性原則違反の有無が本事案の主たる争点となった。第 1 回期日において相手方が回答を保留していた勧誘時の状況や契約締結時の説明状況等の事実関係に関する答弁がなされた。相手方によると、確かに、担当者が申請人を郵便局まで同道し、払い出しを行った事実があったが、投資信託の販売にあたっては、商品概要を記した販売用資料や目論見書等の契約締結前交付書面等に基づいて商品説明を実施し、各種リスクの説明を適正に行ったとのことであった。また、各投資信託販売の都度、申請人の金融資産額等を確認し、申請人に適合する商品を販売したとのことであった。

第 3 回期日では、具体的な和解の方向性について検討した。両当事者の主張の乖離が甚だし

い状況ではあったが、仲介委員から、相手方における申請人に対する適合性の把握等が十分に行われたかなどの点を指摘し、また申請人についても、相手方から商品説明を受け、元本割れ等のリスクがあると認識して購入しており、相手方に説明義務違反等の法令違反はない点等を指摘し、当事者双方に互譲の精神に基づいて一定程度の歩み寄りを求めた。仲介委員から相手方に対して、投資信託3本に係る手数料分相当額(損害金額全体からみると約30%に相当する)を申請人に支払う内容の和解提案をしたところ、相手方がこれに応じ、申請人も本件紛争を早期かつ円満に解決するため、総合的な見地から、これに同意したことから和解が成立した。

【事例 26】出会い系サイトの返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 7 月末、母親の手伝いをしようと思い、携帯電話で閲覧できる料理の調理法に関する情報提供サイトに登録したところ、登録した覚えのない出会い系サイトから次々とメールが届くようになった。オーストリアの医師と称する者からあなたの得点を 20 万円で譲ってほしいとのメールが届き、本人に会うために代金を振り込み、メール交換を継続したものの、結局会うことはできなかった。

そこで、地元の消費生活センターに相談したところ、斡旋により、相手方は 1 万円の返金を提案してきたが納得できなかったため、既払金全額（約 3 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る。申請人の利用総額及び請求金額が少額であるため、今後の係争にかかる費用等を総合考慮した結果である。

2. 手続の経過と結果

相手方より全額返金する旨の回答を期日前に得ていたことから、履行の確実性を確保すべく、期日に先立って、相手方に対して入金処理を行うよう強く要請した。その後、申請人に対し入金確認を行ったところ、平成 23 年 12 月 15 日、申請人の請求する既払金全額（約 3 万円）の振込入金を確認した。

このように入金相手方よりなされたことを受け、期日においては、申請人に対して、今後、同種紛争に巻き込まれないよう、注意喚起を行った。

以上の経緯から、本事案において、両当事者間で和解が成立した。