



報道発表資料

平成 24 年 11 月 29 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 24 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 150 件、平成 24 年度（10 月末現在）76 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 179 件、平成 24 年度（10 月末現在）91 件。  
（制度スタート後の総申請（469 件）の 9 割超の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案 372 件（取下げ及び却下を除く）のうち 6 割超の 254 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 24 年	4 月	12 (7)	12	5	3	4	0	0	2
	5 月	10 (12)	16	11	4	1	25	5	0
	6 月	7 (11)	21	10	3	8	0	0	0
	7 月	12 (17)	22	14	3	5	0	0	0
	8 月	9 (11)	5	2	1	2	40	10	0
	9 月	11 (12)	4	3	0	1	0	0	0
	10 月	15 (17)	11	8	2	1	0	0	1
	11 月	(15)							
	12 月	(11)							
平成 25 年	1 月	(10)							
	2 月	(10)							
	3 月	(17)							
累 計	平成 23 年度	150	179	122	45	12	147	17	0
	平成 24 年度（4 月～10 月）	76	91	53	16	22	65	15	3

（注 1） 平成 24 年 10 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。

（注 2） 取下げ及び却下

## 2. 申請事案の分野別状況等

- ・ 申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（102件、22%）。
- ・ 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	102
2. 保健衛生品	55
3. 教養・娯楽サービス	41
4. 教養娯楽品	40
5. 運輸・通信サービス	38
6. 内職・副業・ねずみ講	37
7. 土地・建物・設備	24
7. 他の役務	24
9. 保健・福祉サービス	18
10. 車両・乗り物	14
11. 被服品	13
11. 住居品	13
13. 工事・建築・加工	11
14. レンタル・リース・賃借	8
15. 役務一般	7
15. 商品一般	7
17. 教育サービス	4
17. 食料品	4
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
22. 管理・保管	1
22. 光熱水品	1
合 計	469

  

(1) 預貯金・証券等	37
(2) 生命保険	26
(3) デリバティブ取引	9
(4) ファンド型投資商品	8
(5) 融資サービス	7
(6) その他の保険	6
(6) 損害保険	6
(8) 他の金融関連サービス	3

  

(1) 化粧品	53
(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	392	1. 第1号類型(多数性)	423
2. 販売方法	220	2. 第2号類型(重大性)	24
3. 品質・機能・役務品質	56	(1) 生命・身体	(18)
4. 接客対応	29	(2) 財産	(6)
5. 安全・衛生	27	3. 第3号類型(複雑性等)	6
6. 価格・料金	18		469
7. 表示・広告	14		
8. 法規・基準	12		
9. 施設・設備	7		
	469		

(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	157
2. 消費生活センターの相談を経たもの	312
合 計	469

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	68
2. 合議体(2人)	296
3. 合議体(3人)	91
4. その他(注)	14
合 計	469

(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)	×	ヘリテージファンド株式会社
25		未公開株の解約に関する紛争(2)	×	エコエナジー株式会社 3件併合
26		サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社アイデアプラント
27		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(1)(2)	○	2件併合
28		注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
29		還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
30		興行のチケットの払い戻しに関する紛争	×	
31		絵画の通信販売に関する紛争	○	
32		水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
33		旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	7件併合

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
34	22年8月	在宅ワーク契約の解約に関する紛争	×	株式会社テレメディアマーケティング
35		コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争	×	テクニカル電子株式会社
36		リゾートクラブ会員権に関する紛争	×	
37		軽貨物配送契約の解約に関する紛争	○	2件併合
38		婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争	○	
39		包茎手術の解約に関する紛争(1)	○	
40		包茎手術の解約に関する紛争(2)	○	
41		生命保険の前納保険料の残額の返還に関する紛争	○	
42		戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争	×	
43		男性用かつら等の解約に関する紛争	(※1)	※1:取下げ
44		マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争	×	
45		呼吸機能を増進するための健康器具に関する紛争	○	
46		下水管掃除と床下害虫駆除の解約に関する紛争	○	
47		未公開株に関する紛争(3)	(※2)	8件併合 ※2:7件で和解成立
48	22年11月	海外インターンシップの解約に関する紛争	×	株式会社アドミックス (リックインターナショナル)
49		注文住宅の外壁の品質に関する紛争	×	パナホーム株式会社
50		ネットショップの解約に関する紛争	×	株式会社IB 2件併合
51		電話機リースの解約に関する紛争(1)	○	
52		電話機リースの解約に関する紛争(2)	○	
53		電話機リースの解約に関する紛争(3)	○	
54		投資信託の損害金の返還に関する紛争	×	
55		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(1)	○	
56		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(2)	○	
57		退会金名目で金員を要求され代わりに商品購入をさせられた契約に関する紛争	○	
58		携帯電話の保証サービスに関する紛争	○	
59		中古車の修復歴の説明に関する紛争	○	

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

	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
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る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)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
173	24年5月	マネジメント講座の解約に関する紛争	×	株式会社コンサルト
174		出会い系サイトの返金に関する紛争(3)	×	株式会社プラグ
175		出会い系サイトの返金に関する紛争(4)	×	株式会社レジェンド 株式会社インパクト
176		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争(2)	×	株式会社総合入力事業
177		植樹・育成のオーナー権利に関する紛争	×	株式会社スタイレックエンタープライズ
178		セラピスト養成学校の約款等に関する紛争	×	
179		ローヤルゼリーの解約に関する紛争	○	
180		FXトレードシステムに関する紛争	○	
181		普通借家契約に係る個人用火災保険に関する紛争	○	
182		プロバイダ契約の回線速度に関する紛争	○	
183		ウイルス対策ソフトの解約に関する紛争	○	
184		洗濯機の水栓からの漏水による損害に関する紛争	×	
185		スキーのビンディングに関する紛争	○	
186		変額個人年金保険の解約に関する紛争(4)	×	
187		クレジットカードの利用料金に関する紛争	○	
188		ワーキングホリデープログラムの解約に関する紛争	○	
189		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(3)	○	
190		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争	×	
191		電気温水器購入契約の解約に関する紛争	○	
192		中古住宅の適合証明書発行費用に関する紛争	○	
193		まつ毛エクステーションの事故に関する紛争	×	
194		投資信託の勧誘に関する紛争	○	
195		個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争	○	
196		モバイルデータ通信の定額料金に関する紛争	○	
197		ハンドミキサーの事故に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
198	24年8月	犬の疾患の保証に関する紛争(1)	×	株式会社リバーズラン
199		ブレーキオイル交換器具に関する紛争	×	株式会社ワールドツール
200		サイドビジネス情報の解約に関する紛争(3)~(10)	×	株式会社インフォスタイル
201		中古電動自転車の故障に関する紛争	○	
202		投資信託と学資保険に関する紛争	×	
203		変額年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
204		給湯器の返金に関する紛争	×	
205		タレント契約の解約に関する紛争	×	
206		クッキー缶開封時に発生した怪我に関する紛争	○	
207		住宅新築設計・監理に関する紛争	○	
208		ブレーキ併用式車間距離制御機能付定速走行装置に関する紛争	×	
209		ガス給湯器の設置契約に関する紛争	○	
210		パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争	○	
211		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(4)	○	
212		化粧品販売の代理店契約の解約に関する紛争	○	4件併合
213		家屋沈下修正工事の契約に関する紛争	○	
214		犬の疾患の保証に関する紛争(2)	○	
215		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(4)	○	
216		宅地建物取引主任者の試験対策講座の解約に関する紛争	○	
217		幼稚園の入園料の返金に関する紛争	×	
218		パソコンの故障に関する紛争	○	
219		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(5)	○	
220		ミニショベルの修理代金に関する紛争	○	
221		革製家具の劣化に関する紛争	○	
222		SEO対策サービスの解約に関する紛争	○	
223		探偵調査に係る契約の取消しに関する紛争	○	
224		除霊費用等の返還に関する紛争(2)	○	
225		ネイルスクールの解約に関する紛争	○	
226		ダイビング器材等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
227	24年12月	インターネット接続サービスの解約に関する紛争	×	
228		美容手術の返金に関する紛争	○	
229		漏水事故によるフローリング修繕工事に関する紛争	○	
230		金の先物取引の解約に関する紛争	×	
231		高等学校の施設充実費の返金に関する紛争	○	
232		開運グッズの返金に関する紛争(2)	○	
233		投資信託の契約に関する紛争	×	
234		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(6)	○	
235		変額個人年金保険の無条件解除に関する紛争	×	
236		開運グッズの返金に関する紛争(3)	○	
237		新築戸建住宅の補修に関する紛争(2)	○	
238		介護付有料老人ホームの退去時における入居金等の返還に関する紛争	○	
239		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(7)	○	

## 【事例1】インターネット接続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21年7月、パソコンを購入した際、相手方通信会社との間で、2年間のインターネットサービスプロバイダー契約を結んだ（以下、「本件契約」という。）。

平成22年7月31日に相手方販売代理店に出向き、本件契約の中途解約を申し出たところ、約2万円の解約金が必要と言われたため、契約期間満了となる平成23年7月まで契約を続けることにして、それ以降は契約を更新しないと伝え、解約の手続きは終わったものと考えていた。

しかし、本件契約は自動更新されており、夫が解約期間以降の通信料（平成23年8月分と9月分）を立て替えて支払ってしまった。平成23年10月の請求書を見て契約が更新されていることを知り、相手方販売代理店で解約手続きをしたが、解約金9,975円の請求を受けた。

現在請求を受けている解約金および解約までの通信料（平成23年10月、11月分）の請求を取りやめ、平成23年8月以降に支払った通信料2カ月分を返金してほしい。

#### <相手方通信会社の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。

平成22年7月、当社のインフォメーションセンターでプロバイダー契約に係る高速プランの廃止を受け付けたが、携帯電話回線の解約の予約は受け付けていない。また、平成22年7月31日の相手方販売代理店での解約相談は当社において確認していない。

当社のシステム上、解約の予約を受け付けることはできず、契約期間満了月の翌月一カ月の期間中に改めて来店し解約手続きをとるよう案内している。したがって、当社及び販売代理店が解約の予約を受け付けることはありえない。

なお、申請人が主張している平成23年10月の解約受付店舗は相手方販売代理店とは別の店舗であり、申請人の主張は正確ではない。

#### <相手方販売代理店の対応>

和解の仲介手続きに応じない。

平成22年7月のプロバイダー契約に係る高速プラン廃止受付は相手方通信会社のインフォメーションセンターであり、当店ではわかりかねる。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、平成22年7月31日に解約を申し出た際のやり取りについて聴取した。また、相手方通信会社から、インフォメーションセンターや相手方販売代理店における本件の対応状況について聴取した。なお、相手方販売代理店は本手続に非応諾であり、期日には出席していなかった。

申請人によると、平成22年7月31日、本件契約が割高だと思い、相手方通信会社のインフォメーションセンターに電話をかけ、解約できないか相談したところ、相手方通信会社から、今、解約すると解約金が高いので、プロバイダーに係る高速プランを廃止し、基本料金のみを

契約期間満了まで支払ってはどうかと言われ、期間満了まで基本料金のみを支払えば、期間満了時に自動で解約できるものと考えたとのことであった。そもそも本件契約が自動更新されることを知らされておらず、2年間で契約が終了すると考えていたと主張した。

他方、相手方通信会社によると、平成22年7月31日、相手方通信会社のインフォメーションセンターで申請人からの相談を受け付け、約30分間やり取りをして、プロバイダーに係る高速プランを廃止し、基本料金のみを支払いとした。その際、解約金を支払わなければ平成23年8月まで解約できず、同月における自動解約もできないため、改めて店舗に出向いて解約申出をする必要があることを申請人に伝えた。インフォメーションセンターにおいて申請人からの入電記録が存在しており、十分に対応していたことが記録されている。相手方販売代理店において申請人の来店記録が確認できないため、平成22年7月31日に申請人が相手方販売代理店に来店したか否かはわからないが、インフォメーションセンターでプロバイダー契約に係る高速プランの廃止を受け付けた記録があり、また相手方販売代理店でプロバイダー契約に係る高速プランの廃止の書面を発行した履歴がないため、こうしたやり取りは相手方販売代理店ではなく、インフォメーションセンターでのやり取りであると考えられると述べた。なお、本手続には相手方通信会社に対応するので、相手方販売代理店には本手続に対応しないよう指示をしているとのことであった。

仲介委員は、平成22年7月31日のやり取りについて、申請人から更なる聴取を行った。申請人は、相手方販売代理店で担当者とやり取りをした記憶がある、相手方通信会社のインフォメーションセンターにかけた電話は相手方販売代理店に転送されていると考えていたと主張した（なお、実際には、インフォメーションセンターから相手方販売代理店に電話が転送されているとの事実はなかった）。また、平成23年10月の解約手続についてはっきりと記憶していないが、おそらく10月13日に相手方販売代理店に出向いてやり取りをし、後日別の販売店に出向いて解約手続を行ったのだらうと述べた。仲介委員は申請人に解約の方法について説明したが、申請人は解約手続が複雑で理解し難いと主張した。

仲介委員は、申請人が契約の自動更新システムを正確に理解できていないことから、相手方通信会社及び相手方販売代理店が自動更新システムについて正しく説明していなかった可能性があると考えた。また、相手方通信会社が考案した2年間の定期契約の仕組みや解約の手続がわかりにくいことが本件紛争の根本的原因であると考えた。そこで、相手方通信会社に仲介委員の考えを伝え、何らかの歩み寄りができないか検討を促した。しかし、相手方通信会社は、申請人に対応した記録が残されており、申請人への対応や説明内容に落ち度がないため、申請人に解約までの利用料金および解約金を支払っていただきたいと主張し、従来の姿勢を崩さなかった。そのため、仲介委員は、両当事者が歩み寄る余地がないと判断して、手続を終了した。

なお、相手方通信会社は申請人に対して年14.5%の遅延損害金を請求していたが、仲介委員は、本手続で係争中であることから遅延損害金を請求すべきでないと考え、相手方通信会社に対し、遅延損害金の請求をしないよう要請していたところ、手続終了後、相手方通信会社から申請人に対しては遅延損害金を請求しないことを決定したとの連絡を受けた。



## 【事案 2】美容手術の返金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

鼻先の丸みと小鼻縮小で悩んでいたため、平成22年2月、相手方の美容整形医院で小鼻縮小、鼻尖縮小手術のカウンセリングを受けた。

後日、再度相談したところ、バランスを取るために追加で鼻を高くする隆鼻が必要であると勧められた。手術費用が高額だったため、割引を受けるためにモニターを希望し、手術をした（費用約87万円）（以下、「本件手術」という。）。

本件手術後、当初説明された以上の腫れや抜糸の糸が残っていたほか、鼻根部分が本件手術前のカウンセリングと異なっていたため、他院に相談したところ、ずさんな手術であることが判明した。

本件手術後、鼻が不自然な形になり、まひや傷跡も残るなどしており納得できない。本件手術費用全額の返金に加え、他院での鼻の修正手術にかかる費用との差額や他院のカウンセリング料、休業手当等、合計約130万円を支払ってほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

申請人の要求には理由がないため、申請人の請求を認めない。

(※) 相手方は上述の回答書・答弁書を提出したが、その後、「申請人の要求に理由がない」ことについて説明するため、期日に出席することに同意した。

### 2. 手續の経過と結果

第1回期日では、申請人から本件契約締結の経緯等について聴取した。

申請人は、数年前、他院で目と鼻の整形手術を受けたことがあること、相手方以外にも複数のクリニックを訪れたが、相手方担当医師の「バランスを考える」という説明に魅力を感じたことに加え、相手方が有名なクリニックだったので契約を締結したこと、まひなどの後遺症のリスクに関する説明はなかったことなどを述べた。

一方、相手方代理人は、本手續に非応諾の回答書を提出していたため、その理由について聴取した。

相手方代理人は、本件手術は成功しており、何ら問題ないと認識していること、術前に仕上がるのシミュレーションや合併症（感染症、腫れ、内出血等）のリスクについて十分説明していること、これまでも申請人には真摯に対応しており、診療録の開示や説明を繰り返してきたが、これ以上の対応は困難であることなどを述べた。

仲介委員より、紛争の拡大防止の観点から本手續に応じてはどうかと打診したところ、相手方代理人は翻意し、改めて担当医師より経緯等を聴取し、答弁書を提出すること、また、申請人が主張するまひについては、他院の診断書が提出されれば対応を検討することとなった。

第2回期日では、相手方代理人より答弁書が提出され、慎重にカウンセリングを重ねたことや、本件手術は成功していること、申請人の傷はその開き具合からして申請人自身が本件手術後に指先でもてあそんだ可能性が高いと考えられること、それについても対処をしようと治療

を受けるよう伝えたが、申請人がこれを理解せず、切り直すよう要望したこと、切り直しても意味がないと説得したが、聞く耳を持たず、頻繁にクレームをつけてきたことなどを述べた。

申請人は、まひに関する診察を近日中に他院で受診予定となっていたことから、その結果も踏まえ、次回期日を設けることとした。

第3回期日では、申請人から大学病院の整形外科による「知覚鈍麻」との診断書が提出された。相手方代理人は、当該診断書に関して、仮に知覚鈍麻があったとしても、本件手術と知覚鈍麻との因果関係が不明である等と述べた。これまでの経緯を踏まえ、仲介委員より、本件手術の実費を差し引いた部分の半額（30万円）を、申請人に返金することが相当とする解決案が提示されたが、相手方代理人はこの案に合意しなかったことから、再度期日を設けることとした。

第4回期日において、相手方代理人は「そもそも本件手術や申請人への説明に落ち度はなく、これまでも十分申請人に対応してきたつもりである。そのうえ、30万円を支払うのは納得がいかないと考えるが、早期解決の観点から15万円の解決金であれば支払う」との意向が示された。

仲介委員より、知覚鈍麻の診断書を踏まえ、損害賠償額算定基準額を考慮した場合、30万円は妥当な金額であり、再考すべきであると伝えた。

第5回期日では、相手方代理人より20万円の解決金を支払う旨の回答があり、申請人もこれに合意したことから和解が成立した。

なお、本件契約では、割引を受けるためにモニター契約を締結していたが、モニター規約の中に「一切の異議を申し立てないものとする」旨の条項が含まれていた。この条項が、消費者の苦情申し出を阻害する要因になり得ることから相手方に対して見直しを求めたところ、後日、相手方代理人から仲介委員の指摘を踏まえ、改定した旨の回答が寄せられた。

## 【事案 3】漏水事故によるフローリング修繕工事に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 22 年 5 月、自宅マンションから階下に漏水が発生した。管理組合より建物管理を委託されている相手方担当者が調査した結果、洗面室排水口の老朽化が原因と判明した。相手方は、洗濯機の排水ホースに布を巻いて太くする加工を施し、工事終了まで洗濯機の排水を浴室に流すよう指示した。

その後、洗濯機を使用しても特に問題なかったが、同年 6 月、洗濯機の排水ホースが何らかの理由で踊り、洗面室の床面、廊下、リビングに水がまき散ることがあった。そのため、廊下及びリビングの床の一部に反りなどの変形が生じた。

相手方に対応を求めたところ、修理代を負担することを了解したため、交渉を踏まえて修理を行ったが、相手方は修理代金の支払いを拒否したため、自分が立て替えて支払った。

修理に要した費用（23 万円）と、これまで相手方に送付した内容証明郵便の作成費用等（23,770 円）の支払いを求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

洗面室排水口に問題があり、同箇所に排水することができない以上、洗濯する場合には排水を浴室に流すしかないとアドバイスしたにすぎず、本来洗濯機の取扱責任は申請人にあるものであるから、当社にフローリング修繕費用を負担する理由はない。

当社の従業員から工事開始の了解を得たこと、仮補修の範囲で限定した修繕で納得してほしい旨の返答をしたことは事実ではない。

申請人からの修繕費用の要求は漏水から約 1 年半経過してからの要求であり、排水ホースの取り扱いは申請人の負担であることから、費用の負担はできない旨を再三にわたって回答してきたが、申請人の妻からのクレームを受け業務に支障が出る状況を経て、やむを得ず弁護士対応となった。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、相手方が非応諾であったので、その理由を聴取した。

相手方は、申請人の主張と当社が把握している事実経緯が異なっており、事実が明確にならない以上、申請人の要求を認める理由がなく、仮にあったとしても過剰な要求であることや、いずれ訴訟になると考えていたことから、非応諾の回答をしたと述べた。

申請人は、相手方の排水ホースの処理が甘かったことが原因であることに加え、相手方が修理代を負担すると言ったのに、それを拒否するのは納得できないとしつつも、一定の譲歩をする余地はあると述べた。

そこで、仲介委員より、早期解決の観点から互いに譲歩し、相手方が申請人に対して 12 万円の和解金を支払う解決案を提示し、次回期日にて回答するよう求めた。

第 2 回期日では、両当事者とも解決案に合意したことから和解が成立した。

## 【事案 4】金の先物取引の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

申請人は、平成 23 年 11 月、以前に金地金 1kg を購入した相手方店舗に、追加で金地金を購入するために訪問した。その際、相手方の担当者から、金地金の価格の現況等の説明を受け、さらに、以前購入した金を預けるよう勧誘されたが、それに関する適切な説明がなかったため断り、金地金を購入せずに帰宅した。その翌日、担当者から金を預託する取引の電話勧誘があり断ったものの、チャートだけ見てほしいと言われたため会うことにした。翌日、担当者から、金地金下がっているとして取引の勧誘を受けたので、自宅の近くにある喫茶店で会い、口座開設の申込書を金地金の購入に関わる申込用紙と誤認してサインし、お金を振り込んだ。

その後、担当者から複数回にわたってお金を振り込むようにと言われて、約 850 万円を振り込んだが、後々、先物取引の契約をしていた事が判明した。再三、もう止めたいと告げたが、その都度、もう少し待てば取り戻せると言われ、翻意させられた。しかし、一向に良くならないので、手仕舞いをしたところ、約 70 万円しか戻らなかった。

契約がなかったことにして、既払金を返還してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人には事実誤認があるので、申請人の請求は認められない。金の先物取引に係る損失はあくまで自己責任であり、当社の説明の妥当性の観点及び適合性の原則に照らしてみても問題がない取引であったと認識している。加えて、当社との先物取引開始前に差し入れられた書面及び適格性審査の録音内容に照らしてみても違法行為があったとは考えられない。

### 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て、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、委託者別勘定元帳、現在高帳等の書類や、取引開始審査時における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文書等に基づき、勧誘時や契約締結時の具体的状況を把握の上、事実関係の確認を実施した。なお、相手方に対し、個々の取引勧誘時の録音を提出するよう求めたが、録音設備が壊れていて個々の取引勧誘時の録音は存在しないとのことで、提出されなかった。

申請人の主張によれば、金地金を追加購入する予定であり、金の先物取引を行う意思はなかったが、相手方の説明に圧倒され、口座開設申込書に必要記載事項を記入したこと、相手方は、先物取引の契約であるという説明はせず、金の違う買い方だと言っていたこと、口座開設申込書の流動資産や投資可能金額は、相手方の指示により他人の情報を書き写したとのことであった。また、契約締結当時、投資信託や外国債券を保有していたが、先物取引に関しては基本的な知識もなく、寝たきりの配偶者や障がいをもった実子の介護等で睡眠が取れておらず、判断力や理解力が十分ではない状態であったため、相手方担当者の説明を理解した上で、確認書等に捺印したわけではないとのことであった。さらに、相手方からは金以外の商品への分散投資

がよいと勧められて応じ、その後、多大な損失が生じたため、取引終了（手仕舞い）をしようとしたものの、損失を取り戻せる等との相手方の発言を信用して取引を続行せざるを得なかったとの主張がなされた。

他方、相手方の反論によると、先物取引の開始にあたっては、商品先物取引法等にのっとり、適正に価格変動リスク等の説明を十分行っており、取引概要を記したリーフレット等により具体的に説明を行ったとのことであった。相手方は、こうした説明の上で、相手方の本社審査部への架電により取引可能か否かの審査を実施しているとのことであった。そのため、申請人は、先物取引であるということを十分認識した上、金の買建ての発注のために振込みをしており、金以外の商品についても、申請人の希望により買建てをしたものであると主張した。

本事案においては、申請人は一度金地金を購入しており、今回も金地金の購入を希望して相手方と接触していること、相手方は、金地金を安い手数料（相手方サイトには大手地金商の半分以下の手数料と表示されている。）で購入できるという広告で顧客を誘引して先物取引に誘導するなどして営業活動をしており、現物と先物の区別を曖昧にして勧誘したことを過去に指摘されていることから、申請人の主張のとおり、先物取引であることを意識することなく口座開設の申込書を作成して取引に至った可能性があった。さらに、申請人の実情（70歳代という年齢、介護を必要とする家族の存在、資金の状況、先物取引の経験がないこと。）に鑑みても、申請人が商品先物取引を理解して希望するとは考えがたく（相手方が取引開始時に徴求した申請人自筆の文書は内容が不自然であるうえ作成経過に疑問があり、申請人の当時の意思を表すものとは認められない。）、この可能性が補強される事情が散見された。本事案では、相手方が不招請の勧誘禁止規定（商品先物取引法 214 条 1 項 9 号、商品先物取引法施行令 30 条）に違反して、さらに商品先物取引と現物取引との区別を曖昧にしたまま勧誘したことが疑われた。こうした状況下においては、商品先物取引の仕組みやリスクが理解できるように伝えられることはないものと推認される。

開始後の具体的取引についても、商品先物取引の経験のない申請人が、金の他に銀、白金、パラジウムを短期間に売買していることからすれば、相手方の担当者が主導した取引であると考えられる。加えて、従来、商品先物取引会社は、個々の取引受注時の会話を録音して適正に受注したことを証明できるよう体制を整えてきたにもかかわらず、相手方は自己に有利に誘導できる状況下で録音した取引開始審査時の録音のみを提出し、個々の取引時の録音は存しないとして提出しなかったことも、この認定を支えるものである。

こうした事実関係を踏まえつつ、両当事者の主張の乖離<sup>かいり</sup>が甚だしい状況のなか、仲介委員は、相手方に対し、一定程度の歩み寄りを求めた。後日、相手方は、譲歩の余地の有無について再検討を行ったものの、結局のところ、本事案においては相手方の取引に問題ないとの考えから譲歩できず、譲歩を検討するにあたっては法令違反等の根拠が必要であるとのことであったため、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 5】高等学校の施設充実費の返金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

娘が相手方高校に入学するため、平成 22 年 3 月までに入学金 13 万円と、施設充実費 14 万円を支払った。しかし、同年 4 月 2 日、志望していた公立高校から、辞退者が出たため入学できるという連絡があった。そこで、相手方に対して入学辞退を告げて、施設充実費の返金を求めたところ、誰にも返金していないので返金できないと回答された。実際に通学していないのに施設充実費を支払うのは、納得できない。施設充実費を返金して欲しい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。和解の仲介を求める事項にある「施設充実費 14 万円の返金」に同意する。

被申請人は、申請人からの問い合わせに対して、説明の上、納得いただいたものと解釈していた。紛争が存在しているとの認識はなかった。もとより、紛争は望むところではない。

申請人に対しては、「特別の事情がある場合を除き、入学に関する諸納入金は返金しません」と説明を行った。本年 4 月に入ってから入学辞退であったため、円満に了解されたものと解釈していた。

特別の事情がある場合を除き、入学に関する諸納入金は返金しないことは、生徒募集要領にもうたっている。ただし、どのような場合であっても、当該条項を硬直的に適用し、一切返金しないという運営は行っていない。個別ケースごとの具体的事情を検討し、真にやむを得ない不可抗力によると認められる場合は返金していることもある。本件は、入学されないのは個人的事情によるものであり、そのような事案とは判断しなかった。しかし、紛争解決には相当のパワーを要し、もとより望むところではない。申請者の主張を踏まえた上で同意することにした。

### 2. 手続の経過と結果

本事案では、相手方は申請人の希望通り、施設充実費全額を返金すると回答したが、仲介委員は相手方に係る今後の同種被害の未然防止と、改善を求める必要性から期日を開くことにした。

期日において、申請人の申請内容及び相手方の回答内容を踏まえて、仲介委員は申請人から申請までの状況を聴取した。

申請人は相手方に施設充実費の 14 万円を 3 月に支払った後、4 月 2 日に第一志望の公立高校から補欠合格したため入学できるという連絡を受けたため、すぐに相手方に入学辞退を告げて、施設充実費の返還を求めた。しかし、相手方からは理由を示されることなく返金しないといわれ、その時は分かったと答えたが、本心は納得していなかったと述べた。また、申請人は、ガイドブック及び生徒募集要項に記載されていた「特別な事情」に、公立高校の補欠合格が該当するのではないかなどと主張した。

次に相手方から聴取をしたところ、相手方は回答書・答弁書に記載した通りに申請人に施設充実費全額を返金すると述べた。併せて、学校法人を所管する所轄庁に届け出ている本学の学則上、申請人の娘は 4 月 1 日に本校の生徒となっており、転学・退学・辞退のうちどれに該当

するか微妙であったため、手続的に一番負担のない辞退を認めたこと、施設充実金を戻さないことは申請人も納得していたと述べていたと主張した。

相手方の主張を受けて仲介委員は、事前の回答で紛争にたくないということで返金に応じたことは、評価できるものの、今後、同じ紛争が起きる懸念があったことから期日を開いたと述べた。そして、学校に納入したお金の返還訴訟に係る判例等を説明し、ガイドブック及び生徒募集要項に「特別な事情がある場合を除き返金しない」とあるが、入学金を除いて一切返金しないということであれば、その条項の内容自体の問題として、消費者契約法9条に抵触する可能性があるため、個別的・例外的な対応では不十分であること、返金の具体的基準を条項中に盛り込むことが適切である旨を指摘した。

相手方は、ガイドブック及び生徒募集要項には、「特別な事情がある場合を除き、入学に関する諸納入金は一切返金しません」との記載をしており、また学則には既に支払ったお金は返還しないと定めていることから問題はないと思っていたが、今回のことで一切返金しないという対応には問題があるのではないかという認識を持つようになったと答えた。また「特別な事情」については、保護者の転勤等で、どうしても通学できない事情が生じた際に、個別に判断することになるが、これまで施設充実費の返還を求められたことはなかったと思うと答えた。さらに、施設充実費と施設費の違いは、前者は在学中に必要な長期的な費用であり、後者は月々において摩耗する分の費用であると述べた。

仲介委員は、学則は入学者には分からないのではないか、また一般的にトラブルをなくすという考え方からすれば、施設充実費は入学式の前であれば返金するのが良いのではないか、併せてガイドブック及び生徒募集要項の記載は、消費者契約法（以下、「消契法」という。）9条の趣旨を踏まえて記載の変更等を検討してほしいと要請した。これに対して相手方は、学則は所轄庁と学校との取り決めであり、確かに入学者や保護者には分からない部分ではあること、仲介委員からの要請については、持ち帰って検討しないと回答できないと述べた。その後、相手方から、ガイドブック及び生徒募集要項の記載の見直しについては、消契法等を踏まえながら検討をしている旨の連絡が事務局にあった。

## 【事案6】開運グッズの返金に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成24年5月、相手方から20万円のブレスレットが無料でもらえるというダイレクトメールが届いたので相手方に電話したところ、願望を達成したり、運気を上げるためには自らブレスレットを購入する必要があるなどと言われたため、その費用として1万5,000円を支払った。

後日、ブレスレットは自宅に届いたものの、相手方から当該ブレスレットには運気を上げる念が入っていないので、念を注入する必要があると言われたため、相手方の指示に従い、自分の写真と悩みを書いて相手方に送付した。

そうしたところ、相手方から、送付した写真からマイナスオーラが出ているので、別途、祈祷が必要になると言われたため、祈祷料として5万円を相手方の指定口座に振り込んだ。

振込入金後、後日、種類の異なるブレスレットが届いたので、相手方にその理由を聞いたところ、祈祷とセットの商品であるとのことであったため、速やかにブレスレットを返品したい旨を告げた。その際に、ブレスレットに雨のしずくが付いたかもしれない旨を相手方に伝えると、既に運気を発生する効果はなくなっており、ブレスレットの交換はもとより返金もできないと言われた。特定記録郵便による方法によりクーリング・オフの通知を発出したものの、一向に返答がない状態となった。

こうした相手方の対応に納得できないので、既払金（6万5,000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。

電話勧誘を行っていないので、クーリング・オフの対応はできないが、7割（4万5,500円）の返金には応じる予定である。

### 2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容、相手方の答弁内容等を踏まえ、申請人からは本件商品の購入経緯や返金希望額等を、また、相手方からは組織の現況や返金可能額等を、それぞれ具体的に聴取した。

こうした聴取の結果、申請人は、本事案について早期かつ円滑に解決したいとの意向を示し、約4万5,000円の返金に応諾したい旨の意向を示した。

なお、相手方による履行の確実性を確保すべく、仲介委員から相手方に対して早期の入金処理を行うよう強く要請するとともに、本件商品等の返送費用（1,000円）については、相手方の負担とすることを約して、両当事者間で和解が成立した（後日、申請人より振込入金を確認したとの架電があった。）。



## 【事案 7】投資信託の契約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

34年前に中国から帰国した申請人（中国残留孤児で、現在もほとんど日本語の読み書きはできない。）は、平成18年に定期預金の利息を確認するために相手方の支店に出向いたところ、相手方行員から元本割れはしない商品であると勧められたので、利息の良い預金だと思い、定期預金を原資として、228万円で投資信託を購入した（以下、「本件契約」という。）。しかし、実際には元本割れをする商品だと分かった。相手方に問い合わせたところ「元本割れしないとは言っていない。」と主張したが、納得できない。現在、元本割れして損失が発生している。投資信託の購入代金全額を返してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思があるが、申請人の主張は認めない。

交渉・応対履歴記録、販売担当者からのヒアリングを勘案した結果、申請人は自らの意思で本件契約を申し込んでおり、当方としては投資初心者であったことから、元本割れリスクを十分に説明して販売している。

申請人は日本語が不自由であることを感じ受けることは一切なく、また、読み書きについても、複数書類に住所氏名、商品名、金額等ではあるものの、何ら問題なく記入していたことから、同様に不自由と感じ受けることはなかった。

以上から、本件契約は適切であったと考えている。

### 2. 手續の経過と結果

第1回期日において、仲介委員は、申請人から、申請人の属性、本件契約締結過程及び本件契約内容の理解等について聴取した。

申請人の娘である申請人代理人（以下、「代理人」という。）によると、申請人は日本語の読み書き能力が十分ではなく、日本語の理解力は低いこと、中国語で説明する際にもかみ砕いた説明を要するというのであった。このため、申請人からの聴取は代理人の通訳を通じて行うことになった。

仲介委員は、申請人の生い立ちについて確認した。申請人は、5歳のときに中国に渡り、終戦頃に家族と別れ、残留孤児となりその後中国で育てられたが、中国では小学校に通えず炭鉱で働いていたこと、41歳のときに帰国した後も日本の学校へは行けず、約20年間溶接工として働いていたこと、会社が倒産した後は週1~2回程度の草刈のアルバイトをしているということであった。日本語については、名前は漢字で書けるが、漢字の意味はほとんど分からないと答えた。仲介委員が、本件契約に際して相手方から渡された書面に書いてあった国債や投資信託という言葉の意味を聞いたところ、全く分からないと答えた。

次に、本件契約の締結過程を確認した。申請人は、平成18年11月に定期預金の利子を確認するため通帳記帳に訪れた相手方支店で、これまでは窓口で記帳していたためATM機の操作方法が分からなかったため、相手方社員に聞いたところ、こんなにお金を持っていてもつたいないと言われて窓口で連れていかれたこと、窓口で対応した者（以下、「契約担当者」という。）

から本件契約を勧められた際、5年で20万円か10万円の利子があると言われたことは分かったが、それ以外の説明は理解できなかつたこと、契約担当者に元本が減ると困ると言ったところ、大丈夫、と言われたので、契約を締結したと答えた。なお、本件契約締結の約2週間後、申請人はさらに約800万円を持って相手方支店に出向き、追加購入しようとしたが、むしろ押しとどめられて契約担当者に言われるがまま、国債を購入した。

平成19年秋ごろ、申請人が代理人に「とてもよい利息がつく貯金をした」等と本件契約の話をしたため、代理人は本件契約の存在を知ることになった。代理人は株ではないか、元本割れする商品ではないかと申請人に聞いたところ、「株とは違う」「担当者は元金はなくなるらないと言っていた」と答えたため、代理人はその時はそれ以上の話はしなかった。

その後、代理人は不信感が消えなかったため申請人とその妻の3人で相手方支店に行き説明を求めたところ、初めてこの商品が元本割れのリスクのある商品であることが分かった。相手方の説明に納得できなかったため、本件契約をすぐに解約したいと伝えたが、解約の時期があるためすぐには解約できない等と言われた。相手方が信用できなくなっていたため、国債だけ先に解約することにした。

申請人は本件契約で払ったお金は、年金のない妻に残すためにためていたお金の一部であり、利子をもらえても元本が減るようなことがあれば、契約を締結しなかったと答えた。また、申請人が本件契約をするまでの金融商品の取引履歴は、定期貯金のみということであった。

次に、仲介委員は、相手方から、申請人に対する勧誘時の説明内容、本件契約内容、申請人の日本語能力に対する認識等について聴取した。

相手方によれば、契約担当者は、社歴は20年以上あり10年以上の投資信託販売経験があること、申請人の日本語能力については、日常会話の中で日本語が不自由とは一切感じなかったと答えたとのことである。また、契約担当者の説明を聞いた申請人から「分配金がすごくいい」という発言があったこと、契約担当者は申請人に対して、日経平均の水準次第での元本確保であるが、あくまで投資信託であるため、いいことばかりではないことを「落とし穴」という言葉を用いて説明したこと、契約担当者が申請人は中国残留孤児であると聞いたのは、契約当時ではなく家族が同席して申請人と会った際であったと答えたということであった。

その後、申請人から改めて聴取をしたところ、「落とし穴」という言葉に対して、「おとしなや？」と繰り返し、言葉の意味を理解した会話は続かなかつた。

両当事者の聴取を終えた仲介委員は、申請人の日本語能力の不十分さや取引経験等の観点からは適合性の問題があると指摘しつつ、申請人は本件契約について、よい利息が付く預金的一种と認識しており、元本が減る可能性がある投資信託であることを理解していないことから、本件契約は錯誤により無効であるという考えを示して、申請人に実損分(約91万円)全額を返すというあっせん案を相手方に提示した。あっせん案を持ち帰った相手方は、後日応じられないと回答した。そこで、仲介委員は相手方が応じられない理由等を確認するとともに、第2回期日を開催することにした。

第2回期日では、仲介委員は、相手方に対して、申請人は本件契約の内容を誤認し、誤認に基づいて取引を承諾しており、錯誤による意思表示となるとして、改めて実損分を返すように提案し、錯誤に係わる根拠を示した。具体的には、

- ①定期預金だけをしてきた申請人の取引傾向と本件契約が合わない点。
- ②申請人は、元本が減るような契約はしないという趣旨で「元がなくなるのは買わん」と言

っている。そのような具体的な本人の意向と本件契約が合わない点。

③本人に日本語の読み書き等の理解力がなく、リスクを理解して取引したとは思えない点。

そして、適合性の原則や説明義務に違反するとして不法行為の問題も考えられるが、錯誤の場合はそのような相手方の過失を根拠とする考え方ではなく、あくまでも申請人が契約内容をどのように理解していたかの問題とする考え方であり、相手方も申請人本人の日本語能力について確認できれば、あっせん案に一定の理解を示しやすいのではないかと考えて、申請人と直接会うことを提案した。これに対して、相手方は、銀行の記録や支店の報告に基づき判断すべきであり、本件契約締結時に申請人の日本語が不自由だと感じなかったとの報告であるとして、直接の面談を拒否し、本件契約には問題はなかったと主張した。そして、実損分を返すという仲介委員の提案は持ち帰って検討すると答えた。

その後、相手方は実損分を申請人に返すという提案には応じられないが、次回期日が開かれれば、相手方からの解決案を提示したいという意向を示した。一方、申請人は実損分が一定程度戻るのであれば和解に応じるが、それ以下であれば訴訟を検討したいという意向を示した。

仲介委員は、本手続において紛争を解決するという観点から、次回期日を設定した。

第3回期日では、相手方は、本件契約についての落ち度はないが、互譲の精神等を考えて、申請人から受領した本件契約に係る手数料等（約35,000円）の返金を提案した。

これに対して仲介委員は、本件契約については以前に指摘した錯誤のほか、不法行為の該当性もあるとして、以下の説明を行った。

#### ①商品性

本件契約の投資信託は商品性に問題があり、最近では販売されていない。ちなみに「リスク軽減型ファンド」の名称は使用禁止となっており（社団法人投資信託協会の「店頭デリバティブ取引に類する複雑な投資信託に関する規則」、「店頭デリバティブ取引に類する複雑な投資信託に関する規則に関する細則」平成23年4月1日施行）、ノックイン型投資信託は事実上販売できなくなっている。

#### ②適合性原則違反

申請人の属性と取引意向について検討すると、属性については中国残留孤児であり、中国では小学校に行っておらず、全く教育を受けていないという経歴であること、また、日本語を読むことは全く教育を受けていない。そういう申請人に対して、店頭デリバティブ取引に類する複雑な投資信託に分類されるような、本件投資信託の理解を期待するのは困難である。また、適合性原則違反の論点として、知識、理解力、資産の状況があるが、申請人の資産状況について考えると、定期預金の1,000万円余の中から、228万円が本件契約に使われていることになり、かなりの割合になる。

取引意向について検討すると、申請人はどういう取引をしたい人だったのかといえば、定期預金の利息がつくのを楽しみに記帳のために銀行に通うという、安定志向の人である。たまたまATM機の操作を聞いた際に、窓口案内されたことをきっかけに本件契約に至っており、その時点まで何らの予備知識もなく、そもそもリスク負担の意味も全くない状況で、契約担当者の前に座らされている。

申請人の安定志向で、知識、理解力、資産状況、取引経験という属性を踏まえれば、本件契約のようなノックイン型投資信託を勧誘して販売するのは、意向と実情に著しく反する取引であり、その勧誘は違法になるという最高裁判所の適合性違反の判決（平成17年7月14

日判決)を踏まえておく必要がある。

### ③説明義務違反

申請人は日本語能力が低いため、相手方が投資判断に必要な事項を日本語で申請人に理解できるように説明することは、困難だと思われる。また、申請人は定期預金以外の取引経験がなく、学校教育も受けていないので、その観点からも、申請人に理解できるような説明することは困難である。相手方は申請人に理解できるような説明をしたとは認められない。説明義務違反については、そもそも申請人に説明して理解を求めるのは無理であると思われるので、むしろ適合性原則違反のほうが中心的なポイントになるかと思う。以上からすると、申請人に対する投資信託の勧誘は、不法行為（民法 709 条）に当たるとの判断も成り立ちうる。

そして、仲介委員は、相手方に対して、本件は申請人に過失相殺をするべき事情は見当たらないと思われるが、ADR 手続であること等に鑑みて、双方の互譲による解決という趣旨で、最終解決案として申請人に実損分のうち 5 割を支払うことを検討してほしいと伝えた。仲介委員のあっせん案に対して、相手方は再度持ち帰って検討することになった。後日、相手方は違法性はなく、5 割を戻すことはできないと回答した。

仲介委員は相手方の回答を受けて、本手続において和解が成立する見込みはないと判断して、手続を終了した。

## 【事案 8】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（6）

### 1. 事案の概要

#### <申請人らの主張>

平成 23 年 8 月 13 日に、相手方が主催するブライダルフェアに行った。見学後、見積額約 240 万円で相手方と挙式・披露宴の契約を結び、申込金 20 万円を支払った。契約の際、相手方担当者から「ここは長年の歴史を持ったブライダル業界のベテランなので安心して任せてください」「通常は 3~4 件で皆さん決めますよ」と言われ、ちょうど 3 件目の式場で、ドレスを初めて試着した高揚感もあり、見積もり金額も安かったため、契約することとした。

その後、見学当日に契約したことについて、家族から反対されたため、契約締結から 4 日後（8 月 17 日）に相手方を訪問して解約を申し出たところ、相手方から申込金は一切返金できないと回答され、もう少し検討するように促されたが、解約は心に決めていた。9 月 4 日に相手方担当者から契約をどうするかの確認電話があり、再度解約の意思を伝えた。

契約締結後すぐの解約であり、打合せを一度もしていないのに申込金の返金に一切応じてもらえないのは納得できない。

支払った申込金全額を返金して欲しい。

（平成 24 年 8 月 19 日挙式予定）

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人らの意思で契約し、解約しており、解約に際して当社の非はなかったと考えている。契約締結時に規約について説明した際も申込金は返金できない旨伝えている。契約締結から 4 日後の解約という短期間の解約のため、契約から解約までの期間を考慮し、申込金 20 万円のうち、10 万円を返金する。

当社の契約上、申込金は日程を確保する対価であり、解約料とは別のものである。当社は申請人らのために日程、時間、会場を確保し、他の顧客が同じ日程、時間、会場を検討していても、一切案内していないので申込金は返還できない。解約料を請求するものではない。

最終的には申請人らの判断で契約を締結し、申込金を支払っており、当社の強制的な営業ではないと判断している。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人らから解約までの経緯、解約理由について聴取した。

申請人らは、見学当日に契約したことについて、家族から反対されたため、同年 8 月 17 日（契約締結から 4 日後・挙式予定日の 1 年 2 日前）に相手方を訪問して、解約を申し出たと説明した。その際、相手方から申込金は一切返金できないと回答され、もう少し検討するように促されたが、①契約を迷っているときに、相手方から、家族に相談してから決めてはどうかなどの提案が一切なかったこと、②申込時に、平均的な結婚式で絶対に付けるものは付けた見積もりを出すように相手方に依頼していたが、後々、見直すと、招待状などのペーパー類、演出のオプションなどの代金が見積金額に入っていなかったことから、このまま相手方に任せてもいいのかと不安が募り、相手方から契約に関して確認の電話があった 9 月 4 日に、再度解約の意思

を伝えることになったとのことであった。

申込金 20 万円について、申請人らは、契約締結時に相手方から、挙式・披露宴の規約を見せられ、解約しても申込金全額は返金できないことを説明されていたが、1 年以上先の挙式予定で、契約締結から 4 日後に解約を申し出ており、準備のために人が動く前であるにもかかわらず、申込金 20 万円全額が返金されないのは、納得できない、そもそも他の結婚式場と比べても申込金が高額であるし、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」を参考にしても同時期の解約料を上回っていたため、おかしいと主張した。

一方、相手方から、契約締結時の説明の内容、相手方の挙式・披露宴の規約に定める申込金の意義及び解決案について聴取した。

仲介委員より、相手方に対して、申請人らの解約理由は、見学当日に契約したことについて家族から反対されたこともあるが、申込時に、平均的な結婚式で絶対に付けるものは付けた見積もりを出すように依頼したが、後日、見積もりに入っていないものが多数あることが判明したことも理由の一つであり、選択の機会を十分確保されなかったところに不満があったということ伝えた。

これに対して、相手方は、パックプランでのサービス提供をしておらず、必要なものを顧客に選択してもらうという考え方で見積もりを出しているため、最初の見積もりでは希望がなければ計上しないとのことであった。仲介委員から、申請人らに対する見積もりには結婚式に必ず必要と思われる招待状すら入っていないことを指摘すると、相手方は、昨今、招待状を新郎新婦が手作りすることも多いため、顧客から希望がなければ招待状の代金は見積もりに計上しないと回答した。

しかし、仲介委員は、申請人らの立場で考えると、平均的な結婚式で絶対に付けるものは付けた見積もりを出すように相手方に依頼していたため、招待状の代金は見積もりに入っているものだと思っていたという主張は理解できるもので、招待状の代金が見積もりに入っていないことについて、口頭による確認があってもよかったのではないかと伝えた。

次に、相手方の挙式・披露宴の規約において、解約の場合に申込金は返金できない旨が定められていることに関して、申込金の意義を相手方に確認したところ、申込金は、申し込みを受けた婚禮日時における会場を当該顧客のために確保し、他の顧客に紹介しないという対価として支払いを受けているものであると説明した。また、本事案の解決案について、相手方からは、申請人らが支払った申込金 20 万円のうち 10 万円を返金するとの提案がなされた。

両当事者からの聴取内容及び提出資料を踏まえ検討したところ、①挙式・披露宴から 1 年以上も前の解約であり、契約締結から 4 日後に解約を申し出ていること、挙式予定日が 8 月の大安ではない日であることから、同じ日に予約があったとは考えにくく、相手方に実損害が発生しているとは考えにくいこと、②本件と類似の事案で、取消料として申込金 10 万円と実費を収受するとしている約款の規定について、消費者契約法 9 条 1 号により無効とした裁判例（東京地判平成 17 年 9 月 9 日）があること等から、仲介委員は、相手方に対して申込金 20 万円全額を申請人らに返金する和解案を提示し、次回期日までに検討するよう促した。また、相手方が現状の挙式・披露宴の規約を使用する限り、同種の紛争が今後も発生し得ることから、規約の改善について話し合うため、相手方本社の、挙式・披露宴の規約について責任を持つ者の出席を要請した。

第 2 回期日には、式場の責任者に代わって相手方本社の総務部門の担当者（以下、「相手方

総務担当者」という。)が出席した。挙式・披露宴の規約の改定について改めて聴取したところ、現在、相手方が各式場で共通で使用している挙式・披露宴の規約に定める申込金や解約料の扱いについては、相手方本社において、見直しを図ろうとしており、仲介委員からの指摘内容を含め検討したいとのことであった。そこで、再度、仲介委員の有する問題意識を相手方総務担当者に伝えた。また、本事案の紛争解決は、式場の責任者が対応することとなっていたが、本事案の解決案についても相手方本社で検討し、対応することとなった。

第3回期日において、相手方総務担当者から、本事案の解決案について聴取したところ、仲介委員の和解案(申込金20万円全額を申請人らに返金する内容)では合意できないが、申込金20万円のうち15万円を返金するとの提案があった。仲介委員より、再度、消費者契約法について説明し、全額返金を求めたが、相手方総務担当者は、これ以上の譲歩は難しいと回答した。相手方から提案のあった解決案(申込金20万円のうち15万円を申請人らに返金する内容)について、申請人らから早期解決のため合意するとの回答があり、和解が成立した。

また、本件個別紛争の解決のほか、相手方に対して、本事案のように、挙式・披露宴の予定日が1年以上先であり、契約締結から数日後に解約をした場合であっても申込金を一切返金しないという規約こそがトラブルの原因であり、現在、相手方本社が挙式・披露宴の規約について見直しを図ろうとしているのであれば、トラブルの再発防止を図ることができるものに改正するよう要請した。相手方はこれを了承したため、「相手方は、消費者契約法その他消費者関連法規の趣旨を尊重し、これに沿うよう、相手方の挙式・披露宴の規約を改定する」ことも和解内容に加えることとした。

## 【事案 9】変額個人年金保険の無条件解除に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 23 年 3 月、手持ちのお金を相手方銀行の定期に預けるために出向いたところ、窓口で相手方生命保険会社の変額個人年金保険を勧められた。相手方銀行の担当者から、年利 3%で、定期貯金よりもこの商品にしたほうが絶対がいいと説明されたので、考える間もなく書類にサインして押印した（以下、「本件契約」という。保険料 800 万円）。翌月には、相手方銀行から通帳に誤りがあるという呼び出され、説明もなく持っているお金のほとんどを支払って本件契約の保険料を増額する手続きを行った（増額保険料 3,700 万円）。

本件契約の保険料で合計 4,500 万円支払ったため、一定水準の生活に要するお金がなくなってしまった。また、定期貯金のようなものと思い契約を締結したが、商品について事実と異なる説明を受けて契約を締結したものである。

契約をなかつたことにして、支払ったお金を返して欲しい。

#### <相手方らの対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・申請人の請求は認めない。
- ・本商品をお申込いただくため、申請人とは 2 度にわたり面談を実施しており、定期貯金の預入れ、本件商品の案内、本件契約まで一気に行われたとの申請人の主張は事実と反する。
- ・募集人は、「年利 3%で、定期貯金よりもこの商品にしたほうが絶対がいい」などと説明したことはない。
- ・増額した際も、「預金通帳に誤りがある」と称して呼び出した経緯はなく、パンフレット等を用いて必要かつ十分な説明を行い、これらについて十分理解していただいた上で申込を受けている。
- ・初回の契約では、資産運用ご相談シート（以下、「ご相談シート」という。）を使用して申請人の投資経験、投資意向等について確認しており、その際、申請人の金融資産は 1 億円以上あり、契約した 800 万円も使う予定のない余裕資金であるとのことだった。
- ・申請人から「途中で解約しなければ損をしないの？」と何度も質問を受けたので、その都度、中途解約をしない限り元本割れは起こらないこと、逆に中途解約をした場合は市況の状況次第で元本割れを起こす可能性があること、ただし、中途解約をした場合でも、市況の状況が良好なときに解約すれば、元本割れにならない場合もあることなどを説明した。

(※) 本件商品は、変額年金保険であり、1 年間の積立期間(据置期間)経過後に年金支払が開始し、開始後には少なくとも基本年金額が終身にわたり支払われる。また、年金支払開始後の死亡時には死亡一時金が支払われるが、既払年金累計額と死亡一時金を合算すれば一時払保険料相当額を下回ることはない。中途解約時には、市況により、既払年金累計額と解約返戻金の合計が一時払保険料を下回る解約払戻金になる可能性がある。



## 2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者から、契約時の説明等について聴取した。

申請人は、顧客の知識、経験、財産の状況、投資の目的を聞くためのご相談シートは交付されておらず、聞き取りも受けていないと述べた。担当者からパンフレットを使って本件契約の説明が行われたが、預金よりもいいものであり、途中解約しなければ、基本年金額3%がずっと支払われると認識したこと、中途解約する可能性は確実にあったが、相手方銀行の担当者から、いつでも必要なときに止めることができ、その場合には3%の利子は付かないものの、元本は100%保証すると説明されたこと、意向適合性確認書等の書類にチェック及び署名はしたが、その内容を読み上げられてはいないこと、相手方銀行の担当者との会話の中で、軽い冗談のつもりで「金融資産が1億円以上ある」と発言したことなどを述べた。また増額については、東日本大震災以降、安心のために他行から相手方銀行へ資金を移動させたこと、当初の契約の際に良い商品との説明を受けたから4,500万円投入しようと思ったが、担当者に800万円にしておけばと止められたこと、増額契約時には、通帳の訂正目的に相手方銀行に来店したのであり、なぜ3,700万円を投入することになったのかは今もわからないことを述べた。うつ病については、以前から精神科受診を勧められていたが、仕事の関係で時間が経過したこと、本件契約については勧誘に問題があるのであって病気は関係ないとも述べた。

一方、相手方は、ご相談シートは、必ずしも申込者自身が記載する必要はなく、相手方銀行の担当者が聴き取って、顧客の面前で確認しながら記載する場合もあること、この相談シートは顧客には交付しないこと、申請人は十分説明を受けた上で意向適合性確認書等に署名しておりその内容を理解していること、また、説明はパンフレット等で行ったこと、本手続の前に消費生活センターで話し合った際には、申請人は本件契約締結時にうつ病に罹患<sup>りかん</sup>していたとして、診療情報提供書が提出されたが、同書類では、初診年月日が本件契約締結後及び増額契約締結後であり、契約締結時に事理弁識能力が不十分であったことを確認できる客観的な判断資料とはなり得ないことなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、適合性原則が論点の一つと考え、相手方らに対し、相手方銀行の担当者が説明した客観的な資料（営業日報等）等の提出を求めた。

第2回期日は、相手方らから提出された資料を踏まえて適合性原則に関する点を中心に聴取を行った。その結果、相手方らに法的責任があるとまでは認められないものの、中途解約時のリスクに関する説明が十分とはいえず、誤解を招いた可能性が否定できないことから、本件契約及び増額契約を解約した時点で申請人に生じる損失額の2割を相手方らが負担する和解案を両当事者に提示した。

相手方らは、持ち帰って検討したが、本件に係る相手方銀行の担当者の行為に問題はなく、2割を負担する理由が見いだせないことなどを理由に和解案を拒否したことから、和解が成立する見込みはないと判断し、不調となった。

## 【事案 10】 開運グッズの返金に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### ＜申請人の主張＞

平成 24 年 4 月頃に、相手方から突然ダイレクトメールが届いた。相手方に電話したところ、ブレスレットは無料だが祈祷料として 15,000 円が必要と言われたので、振り込んだ。その後、相手方から電話があり、自分には普通の人にはないオーラの数がある、必ず 1 週間後には宝くじで約 1 億円が当たると言われたので、別のブレスレット代金として 30 万円支払った。さらに相手方から電話があり、オーラが落ちかけていると言われて塩を 20 万円で購入したり、宝くじに必ず当たると言われて 30 万円で石を購入したりしたが、当たらなかった。

その後も相手方より開運グッズを複数購入し、結局、相手方には約 106 万 5,000 円を支払った。支払った全額を返してほしい。

#### ＜相手方の対応＞

和解の仲介手続きに応じる。

電話勧誘を行っていないので、クーリング・オフの対応はできないが、一定程度の返金（約 21 万円）には応じる予定である。なお、近日中に組織閉鎖を行う予定であるので、早期解決を希望する。

### 2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容、相手方の答弁内容等を踏まえ、申請人からはブレスレット等の購入経緯や返金希望額等を、また、相手方からは組織の現況や返金可能額等を、それぞれ具体的に聴取した。

こうした聴取の結果、申請人は、少なくとも既払金額の半額（約 50 万円）の返金を希望したいとの強い意向を示す一方、相手方は、数週間後に組織を閉鎖するため、諸費用等を捻出することも困難であることなどを理由に、回答書記載の通り、約 21 万円の返金をしたい旨を申し入れた。

本件はクーリング・オフの対象となり、あるいは消費者契約法による取消、公序良俗違反などが主張でき、本来全額が返還されるべきであったが、相手方が組織閉鎖をにおわし、またこの場で解決しないと現実的な被害回復はできなくなる可能性が大きいいため、慎重な対応が求められる事案であった。

結局のところ、即時返金となるなら一部の返金でも了承する方向性について、申請人も希望したため、両当事者の主張等を踏まえ、本事案を早期かつ円滑に解決する観点から、仲介委員から相手方に対して、よりいっそうの支払を求めたところ、相手方より申請人の希望額である 50 万円を返金するとの結論を得るに至った。

そして、相手方による履行の確実性を確保すべく、仲介委員から相手方に対して期日当日中の入金処理を行うよう強く要請したところ、同日中に 50 万円の振込入金がなされた。なお、申請人に対しては、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。

## 【事案 11】新築戸建住宅の補修に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 21 年 7 月に、相手方と新築戸建住宅請負契約を 2,460 万円で結んだ。平成 22 年 5 月に引渡しを受けてから 5 カ月後に、雨漏りがするようになった。応急処置はなされたものの、本改修がなされず、また、他にもキッチン吸排気、玄関タイルや基礎表面の割れ、白華、建物位置が建築確認申請図面と異なる等の様々な不具合が起きたため、相手方に再三にわたって対応を求めたが、対応してくれない。

相手方に対して、自宅の雨漏りの改修等を求めたい。改修等が出来ない場合には、金銭による補償をしてほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

雨漏り修理は、日程さえ決まればすぐに補修工事に入ることができる。金銭での補償は考えていない。雨漏りについては、修理しなければならないと考えている。そのため、何度も申請人に電話や F A X を送り、また自宅に伺い工事に入りたい旨を話している。申請人の日程の都合が取れないことで、進んでいないのが現状である。

希望する解決策としては、工事の日程を決めて、補修工事に入らせていただくことである。申請人宅を施工した大工、外壁事業者、屋根事業者と何度も話合いをして、施工図面を作っているので、紛争は解決できると考えている。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は申請人から契約の経緯と住宅の現状、不具合の箇所、相手方に求める事項について聴取した。申請人は相手方の社長が書いた本を読み、勉強会に参加して、相手方を信頼した上で契約したこと、住宅引渡し後に雨漏りのほかに複数の不具合が発生したため、相手方に対応を求めたところ、雨漏りについては 3 回応急処置をしたが、それ以上の対応がなかったこと、また、雨漏り以外の不具合については何らの対応もされなかったため、本手續において話合いで解決したいと考えていることを話した。

次に、相手方からは今後の対応について聴取をした。相手方は雨漏りについては当方に責任があり早く対応したかったが、申請人と工事日程の調整が出来ずに今日に至ってしまっているため、早急に補修工事を行う意向であることを話した。仲介委員は、雨漏りの原因を把握しているか否か、また、補修工事後に再び雨漏りが発生した場合の対応について相手方に確認した。相手方は原因の特定には至っていないが、相手方の提案している補修工事を行えば雨漏りはやむと思われる、もし再び雨漏りした場合は、改めて補修工事を行うと答えた。仲介委員は雨漏りの原因が特定されていない中で補修工事を行うことには問題があると考え、申請人も、補修工事の具体的な内容が分からないままでは工事することに同意できないと答えた。

仲介委員は、申請人に次回期日までに相手方に対する希望を書面にまとめるように依頼した。また、本件住宅は雨漏りに対する養生がされていないことも分かったため、仲介委員は早急に養生を行うことを相手方に求めたところ、相手方は、申請人と日程調整をして養生を行うと返

答した。

しかしながら、第2回期日までの間に、養生は行われなかった。これについて、相手方は、養生を行う際に自宅を汚したら責任を取るよう申請人から求められたが、建物を汚さず養生することはできないため、養生は行えなかったと答えた。仲介委員は本件事案では、雨漏りの原因を特定した上で、それに対応した補修工事を行う必要があると考え、原因究明のため、技術的な助言ができる建築の専門家を申請人が雇い、相手方も建築士同席の上、申請人、相手方、仲介委員の三者が立ち会って原因究明を行うという提案を両当事者に行い、同意を得た。

そこで、仲介委員は申請人に対して建築の専門家を探すよう、相手方には次回期日までに原因究明のためにどのような調査を行うのか具体的な内容を記載した書面を提出するように依頼し、両当事者はこれに応じた。

第3回期日では、相手方から補修工事の箇所と工事内容を具体的に記した書面が提出され、現地調査の打合せを行った。その際、申請人からは、専門家探しが難航しているという話があった。

期日後、申請人から補修工事の際には専門家を付けず、相手方の提案通りに行いたいという連絡が事務局にあった。仲介委員は、最終的には申請人の意向によるものの、本件事案においては、申請人が専門家からの助言を得た上で、補修工事を行ったほうが良いのではないかと考えた。仲介委員は専門家を付けることの必要性を申請人に理解してもらうため、第4回期日を設けることとした。

第4回期日は、申請人のみが出席し、申請人は改めて相手方の提案通りに補修工事を行いたい旨の意向を示した。原因究明の重要性はよく理解しているが、まずは相手方に任せてみて、雨漏りが再発した場合にまた対応してもらおうと考えるに至った、これまで家の不具合が起きてから原因を探ることに力を入れてきたが、相手方に任せてみることで相手方との関係性を回復させたいとも述べた。仲介委員からは、専門家の立会いなしに補修工事を行う場合、雨漏りの原因が分からないまま工事を行うことになってしまうため、雨漏りの原因を調べることの必要性、両当事者が力を出し合って、協力して家を見ていくことの重要性が伝えられた。しかし、申請人の意向に変わりはないため、現地調査は行わないこととなった。雨漏り以外の不具合については、次回期日で相手方と詳しい話をする事とした。

第5回期日では、仲介委員から相手方に、専門家を付けず、相手方から出された補修工事図面に基づいて工事を行いたいという申請人の意向が伝えられた。仲介委員からは、仲介委員立ち会いの現地調査は、申請人の意向で行わないこととなったが、技術的な立場から雨漏りの原因を確認する必要があると思われ、申請人の希望の有無に係わらず、相手方には技術的な側面から説明する責任があるため、工事箇所をはがした際に、下地の状況を調査し、申請人と雨漏りの原因と推測できる部分について確認し、その後の補修工事については上記確認事項を踏まえた工事内容の技術的な説明をしてほしいという意向が示され、相手方は了解した。また、レンジフードの吸気の不具合と、玄関タイルの損傷や白華、玄関ポーチの土間と建物基礎の間のひび割れについても対応してほしいという申請人の意向についても、相手方は自己の非を認めたと、了解した。

両当事者の合意を受けて、仲介委員から和解条項について具体的な提案がなされ、申請人は了解した。相手方は文言について顧問弁護士に相談することになり、和解条項に異論がなければ、次回期日は開催せずに和解書の交換のみを行い、本手続を終了させることとなった。

後日、相手方から和解条項について仲介委員と直接話をしたいという連絡があったため、第6回期日を開催することになった。

第6回期日では、相手方から仲介委員に対して、和解条項の文言についての質問があり、仲介委員は、相手方に説明を行い、相手方は納得した。同時に、補修工事の日程を決めるとともに、雨漏り以外の不具合についても相手方が対応するという事で両当事者は合意したため、和解が成立した。

## 【事案 12】介護付有料老人ホームの退去時における入居金等の返還に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 23 年 1 月 3 日に配偶者（夫）を、相手方が経営する介護付有料老人ホーム（以下、「老人ホーム」という）に入居させるため、相手方と入居契約を締結し、入居費用等 370 万円（内訳：入居申込金 20 万円、入居金 100 万円、家賃前払金 250 万円）を支払った。

その約 2 カ月後、配偶者が病気になったため、相手方の協力医療機関に入院し、その数日後、担当医師が相手方担当者に対し、配偶者が回復し老人ホームに戻ることは困難である旨を告げた。その後、配偶者が危篤状態になったため、老人ホームの居室にある荷物を自宅に引き取るとともに、相手方担当者に対して老人ホームに戻ることは困難であることを数回告げた。

その後、配偶者は死亡（4 月 2 日）した。その 1 週間後の 4 月 9 日、相手方に出向き、契約解除届出書を提出した。契約締結前の相手方の説明によると、入居金に関しては、入居後 90 日間はクーリング・オフが可能である旨の説明を受けていたので、計算すると、入居金償却期間の起算日である入居日から 90 日目で配偶者が死亡したことから、いわゆる 90 日ルールにより、入居金全額の返金を求めたが、返金されなかった。

そこで、当初の説明と相違することから、入居金を返金して欲しい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人は入居後 90 日目の平成 23 年 4 月 2 日に死亡しているが、契約解除届出書が提出されたのは平成 23 年 4 月 9 日（入居後 97 日目）であることから、「入居後 90 日間」が経過していることから、申請人の請求を認めることはできない。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日及び第 2 回期日においては、申請人の申請内容、相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、申請人からは入居契約締結に至る経緯や担当者の勧誘段階における説明状況を確認する一方、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論等を具体的に聴取した。

申請人の主張によると、本件契約書には「入居者が死亡したとき」に、「本契約は終了する」旨が規定されているところ、申請人の配偶者が、入居した日（平成 23 年 1 月 3 日）から死亡（契約終了）日（平成 23 年 4 月 2 日）までは 90 日であることから、いわゆる 90 日ルールが適用されると考えていたとのことであった。また、申請人らに対して、相手方から交付された「料金表」によると、入居金 100 万円については、「入居日から 90 日間のクーリング・オフ期間（熟考期間）経過後、償却」するとの記載があることから、90 日目に契約が終了した場合、入居金は償却されず、相手方は入居金 100 万円を返還すべきであると陳述した。

一方、相手方の答弁によると、重要事項説明書や契約書等の書面については、社団法人全国有料老人ホーム協会が発行した「有料老人ホーム標準入居契約書本文」に基づいて作成したので、法的にも問題がないと認識していること、契約解除日は、居室に残されていた申請人の配偶者の荷物（座布団 1 枚）を搬出した日であると認識していること、また、申請人及び入居者に対しては、適切に契約内容を説明しており、申請人の主張は容認できないとのことであった。

以上の当事者の聴取内容に基づき、契約締結過程における相手方の説明不足や契約書上の不備等が認められたことから、仲介委員は、相手方に対し、法律上の問題点を指摘した上で、本事案の早期解決の観点から、一定の譲歩を促すとともに、相手方の求めに応じて、法律上の問題点を整理した質問書を、相手方に対して発出した。

第1回期日後に質問書を送った結果、相手方は、90日ルールについては、本契約は4月2日に終了しており存続期間は90日であると認めたが、1日当たり11,112円を償却した結果、返還する金額はないと主張した。第2回期日後に送った質問書に対しては、相手方の回答はなかった。

第3回期日においては、本事案の参考人として、社団法人全国有料老人ホーム協会の実務担当者の出席を得て、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」（以下、「指導指針」という。）の運用実態等を聴取した上で、相手方の契約書等の問題点を精査した。なお、相手方は、第2回期日において、次回期日（第3回期日）の出席を了承していたにもかかわらず、急きよ、欠席する旨を一方的に通知し、独立行政法人国民生活センター法22条に基づく出席要求書や通知書によっても、期日に出席しなかった。また、第2回期日後の質問書に対する回答もなかった。

このように<sup>こうちやく</sup>膠着した状態であったことから、相手方の真意を把握するために、仲介委員から相手方の本社住所の代表取締役に対し、文書で質問書に対する回答を求めたところ、相手方の担当者より架電があり、次回期日には出席し、和解したいとの意向を示したため、第4回期日を開催するに至った。

第4回期日においては、これまでの期日内容を踏まえつつも、両当事者の希望する解決金額を調整し、最終的に申請人にとっては約70万円であれば合意できる旨の申入れがなされたところ、相手方はこれに応諾したことから、和解が成立した。

## 【事案 13】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（7）

### 1. 事案の概要

#### <申請人らの主張>

平成 24 年 3 月 18 日に、相手方と挙式・披露宴の契約を結び、申込金 5 万円を支払った。契約の際、約款に規定されている契約の成立などの条項は説明を受けたが、それ以降は約款の用紙を渡されただけで、説明はされなかった。また、婚礼の打ち合わせに使用するというので、無料で情報端末の貸し出しを受けた。

5 月 6 日に、キャンセル料がどれくらいかかるのか確認したところ、招待人数や料理、飲料代が未定であるにもかかわらず、申込時の暫定人数でキャンセル料が計算され、申込金以外に 134,400 円が必要と言われた。これについて、相手方は約款の取消料等の条項に書いてある、というだけだった。婚礼というお祝い事でもあり、相手方の一辺倒の対応が信用できなくなったので、その場で、正式にキャンセルを申し入れた。その際、挙式・披露宴のキャンセル料とは別に、情報端末のキャンセル料（25,200 円）も必要と言われた。

挙式・披露宴と情報端末のキャンセル料を減額してほしい。

（挙式予定日 平成 24 年 9 月 22 日）

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

約款に基づいたキャンセル料の適正な請求であると考ええる。

約款は日本ブライダル事業振興協会の規定に基づいており、キャンセル料の算出に不当性を感じないため、請求通りの支払を求める。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、婚約中の申請人 2 人（以下、「申請人ら」という。）から、契約に至る経緯、相手方の約款の説明内容や解約申し出の経緯等について聴取した。また、相手方から、約款の説明内容や挙式までの具体的なスケジュール、情報端末貸与契約の内容、本事案の解決意向等について聴取した。

申請人らによると、挙式予定日の会場を押さえるために、仮予約を済ませ、その 3 週間後に相手方の店舗に出向き予約金を支払った。その際に、申請人の一方（男性）が風邪をこじらせていたこともあって、相手方と十分なコミュニケーションが図ることが困難な状況にあった。また、申請人の一方（男性）は、当日は説明だけで、予約金の支払いが必要とは考えていなかった。予約金は、申請人らが帰宅後、申請人の一方（女性）が、他方の申請人（男性）からお金を預かって、支払っている。約款については、最初の 1~2 行を説明されただけで、後は読んでおくように言われ、解約料が何日目から発生するとの具体的な説明はなかった。契約後、相手方から連絡がないことに不満を抱き、他の結婚式場も見学し、相手方の解約料が高ければ他社との契約は諦め、相手方との契約を続けようと考え、相手方に解約料を尋ねたところ、解約料は高額であり、また、相手方から約款について全て説明したと言われたため、不審感を覚え、相手方で挙式・披露宴をするのは難しいと考え、その場で解約を申し出たと述べた。



他方、相手方によると、約款の説明について、一般的には、上から順番に説明するが、一言一句読み上げるのではなく、解約日によって解約料が変わるといように大枠の内容を説明していること、挙式までの具体的なスケジュールについて、挙式4～5カ月前から、担当者との打ち合わせが始まること等を説明した。また情報端末については、あれば便利な追加のツールで、招待客リストの作成や電子カタログの提供として渡していること、解約料について、当社では事情によって約款以外の柔軟な対応もしているが、申請人からは解約に至る事情を聞くことができず、対応することができなかつたと述べた。

当事者からの聴取をふまえ、仲介委員は相手方に対して、挙式・披露宴のサービスは申請人らとコミュニケーションを密にして作り上げていくものであり、本事案では相手方担当者が契約後にフォローが十分できていなかったと思われること、約款について、見積書を出した段階から解約料が問題になることを明確にしたほうがいいこと、予約金は、契約の成立要件になっており清算に充当するが、キャンセルした場合には解約料に充当しないのは分かりにくいこと、将来的には、予約金を見積もり金額に組み込んだ形で解約料規定を置くのが望ましいことを伝えた。情報端末の規約同意書について、相手方が情報端末提供会社に基本使用料を支払い使用許諾を得て申請人に貸与する実態に対して、書面上は契約当事者、契約内容が明らかでない指摘した。

以上のことを踏まえて、仲介委員は、①挙式・披露宴の契約について、申請人らは契約成立に関する約款の説明を受け予約金50,000円を支払っており、申請人らに契約を成立させる意思はあったため契約は成立している。②情報端末のレンタル契約について、婚礼の準備に必要なシステムであり本来は挙式契約の中に含まれるべきである。③解約料について、見積もりが未定の場合は、何も決まっていないため根拠として適切ではないが、相手方が申請人の一方（女性）に予約の際に渡した婚礼プランのパンフレットに記載している会場使用料60万円を根拠として、その10%の60,000円をさらに支払うことを提示した。

仲介委員の和解案に対して、両当事者が同意したことから和解が成立した。なお、約款について、挙式、披露宴の契約が解約されるに至った場合には、申込者から収受した予約金を取消料に充当する取り扱いとするよう約款の改定に努めること、情報端末貸与に関する規約を約款に盛り込む改定を行い、権利義務関係が明確となるよう約款の改定に努めることを、和解書に明記することとした。