

平成 25 年 12 月 5 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 25 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 151 件、平成 25 年度（10 月末時点）82 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 159 件、平成 25 年度（10 月末現在）96 件。
（制度スタート後の総申請（626 件）の約 9 割の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案 523 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 336 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 25 年	4 月	14 (12)	20	10	9	1	0	0	0
	5 月	13 (10)	7	4	3	0	0	0	0
	6 月	4 (7)	11	6	5	0	43	15	0
	7 月	17 (12)	15	6	7	2	0	0	0
	8 月	13 (9)	12	8	3	1	26	2	1
	9 月	12 (11)	8	3	4	1			
	10 月	9 (15)	23	14	8	1		1	
	11 月	(15)							
	12 月	(15)							
平成 26 年	1 月	(15)							
	2 月	(14)							
	3 月	(16)							
累計	平成 24 年度	151	159	84	46	29	120	17	4
	平成 25 年度（4～10 月）	82	96	51	39	6	69	18	1

（注1） 平成 25 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（135件、約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	135
2. 教養・娯楽サービス	63
3. 保健衛生品	59
4. 運輸・通信サービス	54
5. 内職・副業・ねずみ講	50
6. 教養娯楽品	46
7. 他の役務	39
8. 土地・建物・設備	32
9. 保健・福祉サービス	31
10. 被服品	22
11. 車両・乗り物	17
12. 住居品	15
13. 工事・建築・加工	12
14. レンタル・リース・賃借	9
14. 食料品	9
14. 教育サービス	9
17. 役務一般	7
17. 商品一般	7
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
20. 光熱水品	2
23. 管理・保管	1
合 計	626

(1) 預貯金・証券等	46
(2) 生命保険	36
(3) デリバティブ取引	15
(4) その他の保険	9
(4) 融資サービス	9
(4) ファンド型投資商品	9
(7) 損害保険	7
(8) 他の金融関連サービス	4

(1) 教室・講座	36
(2) 他の教養・娯楽	12
(3) 各種会員権	11
(4) 旅行代理業	3
(5) 観覧・鑑賞	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	518	1. 第1号類型(多数性)	568
2. 販売方法	288	2. 第2号類型(重大性)	34
3. 品質・機能・役務品質	70	(1) 生命・身体	(26)
4. 安全・衛生	35	(2) 財産	(8)
5. 接客対応	30	3. 第3号類型(複雑性等)	8
6. 表示・広告	29		626
7. 価格・料金	23		
7. 法規・基準	23		
9. 施設・設備	7		
	626		

(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	190
2. 消費生活センターの相談を経たもの	436
合 計	626

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	112
2. 合議体(2人)	403
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他(注)	17
合 計	626

(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	×	
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	×	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	×	
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	
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	×	
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		カイロブ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		スキーのペ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11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)	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
240	25年3月	新株引受権付社債の解約に関する紛争	×	パワーゲート株式会社
241		外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争	×	SMBCフレンド証券株式会社
242		次々販売による資格商法の解約に関する紛争(1)~(8)	○	
243		次々販売による資格商法の解約に関する紛争(9)~(11)	○	
244		軽貨物配送契約の解約に関する紛争(2)	○	
245		開運グッズの返金に関する紛争(5)	○	
246		生命保険契約の継続に関する紛争	○	
247		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(5)	○	
248		開運グッズの返金に関する紛争(4)	○	
249		オンラインゲームの利用停止に関する紛争	×	
250		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(2)	○	
251		国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(2)	○	
252		俳優養成講座の解約に関する紛争	×	
253		ワーキングホリデーの就職支援費用の返還に関する紛争	○	
254		国際線航空機の手荷物紛失に関する紛争	○	
255		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(3)	○	
256		副業サイト管理の返金に関する紛争	○	
257		アフィリエイト塾代金の返金に関する紛争	○	
258		生命保険における転換後契約の取消等に関する紛争	○	
259		デリバティブ取引に関する紛争(2)	×	
260		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(4)	○	
261		ドロップシッピング内職の解約に関する紛争	○	
262		共同住宅付き自宅の新築工事請負契約に関する紛争	×	
263		開運グッズの返金に関する紛争(7)(8)	○	2件併合
264		値上がりすると勧められて購入した土地に関する紛争	×	
265		匿名組合の出資金返還に関する紛争	○	
266		自動車保険の等級と修理代金に関する紛争	×	2件併合
267		小顔矯正の施術代金の返金に関する紛争	×	2件併合
268		パチンコ攻略情報の解約に関する紛争	○	
269		生命保険契約の継続に関する紛争(2)	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
270	25年6月	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(7)	×	株式会社ファルコン総合探偵事務所
271		副業サイト管理の返金に関する紛争(2)	×	株式会社エースネット
272		調香師専門学校の学費返還に関する紛争	×	株式会社香料食品技術アカデミー 日本フレーバー・フレグランス学院
273		副業サイト管理の返金に関する紛争(3)	×	株式会社エースネット
274		FXトレードシステムに関する紛争(2)	×	株式会社フロンティア
275		輸入車の納車に関する紛争	×	4U
276		数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争(1)(2) 消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争	×	株式会社セオリー、株式会社スタイル、 こくみん生活救済センター
277		副業サイト管理の返金に関する紛争(5)	×	株式会社エースネット
278		副業サイト管理の返金に関する紛争(4)	×	株式会社モバイルコミュニケーションズ
279		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(1)(2)	×	株式会社エメラルドグリーンクラブ 2件併合
280		利付少人数私募債の解約に関する紛争	×	ライテンジャパン東京合同会社
281		開運グッズの返金に関する紛争(9)	×	神楽
282		外国語検定試験の検定料の返金に関する紛争	×	
283		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(6)	○	
284		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(5)	○	
285		海外旅行保険の請求に関する紛争	○	
286		競馬予想ソフトの解約に関する紛争(2)	○	
287		注文住宅の手付金に関する紛争	○	
288		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(1)(2)	○	2件併合
289		中古自動車の保証範囲に関する紛争	×	
290		CD作成販売等の返金に関する紛争	×	2件併合
291		多数契約した生命保険の解約に関する紛争	×	
292		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(4)	×	
293		塗装工事による劣化に関する紛争	○	
294		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(8)	○	
295		太陽光発電の蓄電システムに関する紛争	○	
296		生命保険の手術給付金の請求に関する紛争(2)	×	
297		終身介護保険契約に関する紛争	○	
298		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(8)	○	
299		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(2)	○	
300		募集型企画旅行で発生した食中毒に関する紛争	○	
301		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(2)	○	
302		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争	○	
303		アンティーク腕時計の返品に関する紛争	○	
304		海外パック旅行の解約に関する紛争	○	
305		犬の疾患の保証に関する紛争(3)	○	
306		リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争(1)	○	
307		滑車の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	×	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
308	25年8月	原野商法の二次被害に関する紛争	×	株式会社オネストイト商事
309		タレント養成スクールの解約に関する紛争	×	株式会社STYLE
310		注文住宅の不具合に関する紛争	○	
311		カンボジア不動産使用权に係る売買契約の解約に関する紛争(1)(2)	○	
312		カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約に関する紛争	○	
313		着物等の過量販売に関する紛争	○	
314		音楽スクールの中途解約に関する紛争	○	
315		不動産付会員権の解約に関する紛争	○	
316		医療保険の特定部位不担保特約に関する紛争	○	
317		不動産仲介に係る説明違反に関する紛争	○	
318		情報商材の短期育成講座に関する紛争	○	
319		社債の特別譲渡に関する紛争	○	ベック・ジャパン株式会社
320		靴のソール貼り付けに関する紛争	×	
321		投資信託の解約に伴う返還金等に関する紛争	×	
322		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(6)	○	
323		生命保険契約の特約の説明に関する紛争	○	
324		折りたたみ椅子の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	○	
325		レンタカー利用による自損事故に係る補償に関する紛争	○	
326		サプリメントの解約に関する紛争(1)(2)	○	2件併合
327		転院に伴う入院給付金の支払停止に関する紛争	○	
328		共済保険における入院共済金の請求に関する紛争	○	
329		告知義務違反による保険契約解除に関する紛争	○	
330		新築分譲マンションの眺望・日照等に関する紛争(1)(2)	×	2件併合

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
331	25年12月	家庭教師の中途解約に関する紛争(1)(2)	×	株式会社シンドバッド・インターナショナル 一橋セイシン会 2件併合
332		リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争(2)	×	株式会社ZKR
333		宝飾品の解約に関する紛争	×	株式会社ジェムケリー
334		小顔矯正の施術に関する紛争	×	一般社団法人美容整体協会
335		建築設計契約に関する紛争	×	
336		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(5)	○	
337		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(5)	○	
338		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(3)(4)	×	2件併合
339		保険契約のクーリング・オフの有効性に関する紛争	○	
340		傷害保険契約に基づく傷害保険金等の給付請求に関する紛争	×	
341		軽貨物配送契約の解約に関する紛争(3)	○	
342		包茎手術の解約に関する紛争(3)	○	
343		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(2)	○	
344		外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争(2)	○	
345		プリペイドカード残高の返金に関する紛争	○	
346		サウナでの熱傷に関する紛争	○	
347		定期預金とセット販売の投資信託の解約に関する紛争	×	
348		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(1)	○	
349		オークションで落札した中古車の不具合に関する紛争	×	
350		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(3)	○	
351		サプリメントの解約に関する紛争(3)	○	
352		予定利率変動型生命保険の解約に関する紛争	○	
353		データ通信のLTEの表示に関する紛争	○	
354		通信講座の解約に関する紛争	○	
355		開運グッズの返金に関する紛争(10)(11)	○	2件併合

【事案 1】家庭教師の中途解約に関する紛争（1）（2）

1. 事案の概要

<申請人代理人の主張>

（長男）

平成 21 年、長男の中学受験のため、相手方^(注)に入会した。平成 24 年、高校受験対策のため、相手方と英語の契約を締結した（月 8 時間）。その後、数学も契約した（月 8 時間）。なお、中学受験のときに相手方と契約しているため、今回の契約は「再開」という形で申し込んでいる。また、契約時には相手方担当者が自宅に来訪し、講師の希望（男性で、本人のやる気を出してくれるような講師）を伝えた。

その後、講師が決まり、受講していたが、英語の講師とはスケジュールが合わなかったことから、担当講師の変更を申し出たが、なかなか見つからなかったため、打ち切りとせざるを得なかった。

また、数学の講師は、相性が悪かったため、講師を変更してもらったものの、2 人目の講師は多忙で、追加講義に応じてもらえなかった。受験まで時間が限られるなかで追加講義もできないので、平成 25 年 1 月 7 日に終了を申し入れた。

次男の未指導分の授業料（約 44 万円）を長男の授業料に振り替えることになっていたため、返金を求めたところ、拒否された。

広告や事前の説明では「講師の交代は何度でも可能」「冬休みに回数を増やして集中的に指導を受けられる」ということで契約したが、対応されなかったため終了せざるを得なかったにもかかわらず、返金できないというのは納得できない。返金してほしい。

（次男）

平成 24 年、次男の中学受験対策のため、すでに長男が契約していた相手方に入会した（月 16 時間。講師の希望は、男性で、算国理社の 4 教科を同じ講師が教える）。

最初の講師と相性が悪かったため、別の講師の派遣を依頼したが、10 日以上経っても見つからなかったため、相手方と協議のうえ、打ち切りとした（なお、この講師は、長男の数学の講師でもあった）。

この際、未指導分の返金を求めたところ、「規則上返金できないので、長男分に振り替えることで対応したい」と言われ、了承した。

ところが、長男の契約についても未指導分が生じたことから返金を求めたが、対応されない。返金してほしい。

^(注) 株式会社シンドバッド・インターナショナル 一橋セイシン会

所在地：東京都渋谷区

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

未指導分の月謝について返金できない旨は契約時に説明し、納得して入会いただいている。また、その後も契約内容に沿って対応しているため。

2. 手続の経過と結果

相手方より本手続に非応諾とする回答書が提出され、「契約内容に基づき対応している。未指導分の月謝について返金できない旨は契約時に説明し、納得して入会いただいている。また、その後も契約内容に沿って対応しているため」との理由が提示された。

この理由だけでは、これまでの経緯や申請人へどのような説明をしたのか等が把握できないため、相手方に期日への出席を求めたところ、電話にて期日に出席して説明することとなった。

第1回期日では、両当事者に具体的な事情等について聴取した。

申請人は、長男の数学の講師（次男の講師と同一）の交代を依頼したのは、講師が高圧的で問い詰めるような対応を子どもたちにするため、相性が合わないと思い、交代を希望したこと、受験目的で契約していることは伝えているにもかかわらず、代わりの講師の候補者の打診がなかったこと、相手方が対応しないので他社の家庭教師に依頼したこと、相手方に対応を求めた際、「受験が終わったら講師の手が空くので待ってほしい、規約にあるとおり返金はできない」の一点張りだったが、受験目的で契約している以上、受験シーズンが終わってからでは意味がないこと等を述べた。

他方、相手方は、週1回の契約だったが、週2回に増やしてほしいと申請人より依頼があったが、期限までに見つからなければ退会すると言われ、結局退会となったこと、受験期なので、期限を定められると代わりの講師が見つからない場合があること、次女の未受講分を長男に振り替えたのはイレギュラーな対応であること等を述べた。

仲介委員より相手方に対し、「特定商取引に関する法律」（以下、「特商法」という。）に規定されている特定継続的役務提供契約に該当するのではないかと、講師の交代が迅速に対応されなかった場合の取扱い等について尋ねたところ、「当社の規定は弁護士と相談のうえ作成している、法律の専門家でないので回答できない」とのことだった。

そこで、相手方に対し、①申請人との経緯、②相手方の提供する役務が特商法の特定継続的役務提供契約に該当しないとする理由、③講師の交代は迅速に対応すると明記されているが、対応されなかった場合の取扱い及びその場合の規定と解釈について書面で回答するよう要請した。また、第2回期日への出席を依頼した。

ところが後日、相手方より「弁護士に確認した結果、特商法を含め法令には違反していない、申請人との経緯を書面では出さない(期日でのやりとりを録音しているため、聞き直せば良い)」旨の回答が事務局宛にあった。

そこで、独立行政法人国民生活センター法22条に基づき、回答及び第2回期日への出席を要求したところ、後日、相手方より「回答書に関する補充書面」と題する書類が提出され、仲介委員からの質問に対する回答を含む以下の点が記述されていた。

「当社では入会希望者に入会申込書に記載してもらい、これが契約書となっているが、月謝制で終了月の前月末日までに申し出るによりいつでも契約を終了することができ、関連商品も存在しない。2カ月を超える拘束期間を持たないため特定継続的役務提供には該当しない。

未指導分については振替授業を受けることはできるが、授業料を返還することはできない旨入会申込書に明記されており、退会時に未指導分が存在する場合、残時間は無効となる。

兄弟姉妹が受講する場合や、本人が再入会する場合にはそちらで未指導分を利用できるサービスを行っているが、これは兄弟姉妹の入会や本人の再入会に対する営業上のインセンティブ

であって、当社の契約上の債務ではない。

会員が講師の交代を希望する場合には交代することができ、また、1週あたりの受講回数を増減することもできるが、当然ながらいつでも希望の講師が希望の科目を希望の回数授業できるということを保証するものではない。

本件契約では、平成24年7月18日から、長男が英語・古典（週1回）でA講師、次男が算数・国語・理科・社会（週2回）でB講師の指導を開始したが、同年10月13日に申請人が次男を指導していたB講師に長男の数学（週1回）も指導するよう希望し、契約が追加された。

しかるに、1カ月も経たない同年11月7日に長男とB講師の相性が合わないといって講師の交代を申し出、同月8日には長男の指導を打ち切ることでB講師に来てもらうのはきまずいからといって次男の講師も交代を申し出た。

長男の数学についてはすぐに代わりの講師を手当てすることができ、同月11日から指導を開始することができたが、次男については選考中であった11月15日に申請人代理人から塾で対応してもらえることになったので、代わりの講師探しをキャンセルしてもらいたいとの連絡があった。

契約上、退会は終了月の前月末日までに申し出る必要があり、その時点で退会を申し出ても効力の発生は同年12月末となる。退会まで受講するか否かは会員の自由であるものの、指導料の支払義務は免れないが、申請人の場合は長男の指導が継続するので、次男の未指導分は長男が振替授業を受けてもらっても構わない旨伝えたところ、申請人はそちらを選択した。

しかるに、申請人代理人は、平成25年11月20日、それまで長男は英語・国語で週1回、数学で週1回受講していたものを、数学ともそれぞれ週2回に増やしたいが、英語・国語を担当していたA講師は受験直前期で冬期講習の予定が入っていて週2回に増やすことができないという理由で、講師の交代を申し出た。

しかしながら、(講師の新規登録や会員の退会がほとんどなく、受験産業自体が繁忙のピークである) 受験本番まであと2カ月という時期になって、直ちに週2回入れる講師を手配することは不可能であったため、当社からは英語、国語を分けて各週1回とし、別々の講師が担当すること等を提案したが、申請人代理人はあくまでも英語・国語を同一の講師が週2回授業を行うことを希望して、同月末まで対応できる講師がいなか調整し、見つからなければ同月末で退会を申し出て、12月末で退会する旨の意思表示をした(それ以降A講師が週1回指導することも拒否した)。

結局、11月末までに週2回対応できる講師の調整はつかなかったため、数学のみ指導を継続し、12月末をもって退会したが、当社は契約に基づいて指導を行っており、申請人が無計画かつ不合理に講師交代、退会を申し出たため、未指導分が相当時間残ったものである。

当社には一切の債務不履行はなく、また、契約上未指導分に対する返金を行わないものと定められているのであるから、申請人の請求は根拠を欠いており、当社としては一切応じられない。」

また、第2回期日への出席については言及されていなかった。(なお、「回答書に関する補充書面」の提出前に相手方より連絡があり、「そもそも本手続に非応諾と回答しており、第1回期日には出席していない。第1回期日での対応は、担当者が問合せに答えたというレベルの対応であり、当社を代表して答弁したわけでも出席したわけでもない」と述べた。)

そのため、改めて第2回期日への出席を求めたところ、「本手続により解決を図る意思がない

理由について合理的に回答、協力しており、出席要求に応じる必要性はないと認識している」旨の回答が寄せられた。

以上の経緯に鑑みると、本手続により和解に至る可能性はないものと判断せざるを得ず、不調にて終了とした。

【事案2】リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成5年に別荘地を購入し、ログハウスを建てたが、使わなくなり、管理費もかかるので売却したいと思っていた。

平成19年、別荘地を一括管理する相手方^(注)が行った売却相談会に参加したところ、「リゾートクラブ会員権の会員になれば優先して売却する。資産運用にもなり、一口100万円で預託金70万円に60万円分のポイントがつく。預託金70万円は5年後の満期時に返金する」等と説明され、別荘地とログハウスを売却できるならと思い、相手方とリゾートクラブ会員権の会員契約を締結した（以下、「平成19年契約」という。）。

平成23年、相手方から「中古のログハウスを探している人を紹介するので、もう一口100万円の会員契約を締結して欲しい。新たに預託金を支払っても1年後には前回の満期金が返金される」と説明され、リゾートクラブ会員権の会員契約を締結した（以下、「平成23年契約」という。）が、その後何度催促しても、相手方から中古のログハウスを探している人を紹介されなかった。

平成24年、相手方から、満期が近づいているので退会を希望するなら手続をするようにという案内が届いたため、退会手続を行ったが、預託金70万円は返金されず、督促したところ、「お金がないので期限までには返金できない」と言われた。

地元の消費生活センターに相談したが、返金されなかった。平成19年契約に関しては預託金70万円の返金、及び平成23年契約に関しても、相手方は約束を守らないので支払った100万円全額を返金してほしい。

^(注) 株式会社ZKR（旧商号 株式会社全管連）

所在地：沖縄県国頭郡今帰仁村

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

理由は、①昨年（平成24年）、申請人の代理人と称する者から何度も電話があり、契約条項に無いサービスを強要され、度重ねて怒鳴り声で暴言を吐かれ、業務に支障を来たした経緯があり、契約条項に基づかない例外として取り扱う意思がないこと、②申請内容は当社が認識している事実とは異なること、③複数の代理人が登場し、かつ代理人が主張する根拠となる事実は信用性に欠け、安心して対応することができないことである。（仲介委員から相手方に対して、本手続への参加を促す文書を送付したところ、相手方より、規約で定められた以外の措置を考慮する余地はないが、本手続により解決を図る意思があると回答し、翻意した。ただし、規約で定められた以外の措置を考慮する余地はないとしながら、平成19年契約の預託金70万円に関しては、退会手続等が終了したことを理由に、本事案の手続実施中の平成25年5月に申請人に支払われた。）

2. 手続の経過と結果

平成 19 年契約の預託金 70 万円に関しては、退会手続等が終了したことを理由に、本事案の手続実施中の平成 25 年 5 月に申請人に支払われた。そのため、期日では、主に平成 23 年契約に関して聴取した。また、申請人は高齢であったため、娘を代理人として本手続に申請しており、期日では娘（以下、「申請人代理人」という。）からの聴取を行った。

第 1 回期日において、申請人代理人より、平成 23 年契約を締結した経緯及び相手方の説明内容等について聴取した。

申請人代理人は、経緯について、相手方から届いたダイレクトメールにより、申請人と一緒に相手方の売却相談会に出向いたところ、相手方担当者からすでに申請人が所有している別荘地とログハウスの買主を紹介するので、もう一口 100 万円の会員契約を締結して欲しいと説明され、平成 23 年契約を締結したと述べた。申請人の別荘地は、共用部分の上下水道の設備等を相手方が所有して、管理しており、他の不動産会社が入り込むことができない状態にあったため、相手方に売却を依頼したとのことであった。

一方、相手方より、平成 23 年契約の際の申請人とのやり取り及び説明内容に関して聴取した。

相手方は、平成 23 年契約を勧誘した相手方担当者はすでに退職しているため、別荘地とログハウスの買主を紹介すると説明した経緯は把握していないと述べ、申請人の別荘地及びその一帯の地域の水道設備、排水設備、隣接する道路等を所有し、管理して、資産価値を維持しているため、申請人のような別荘地の所有者から管理費の支払いを受けているが、他の不動産会社が売却を仲介することを禁止しているものではないと説明した。また、申請人が今解約するのであれば、規約上の中途解約として預託金 70 万円の半額 35 万円が返金されるが、入会后 5 年間は解約を遠慮して欲しいと説明した。申請人が地元の消費生活センターに相談した際、平成 23 年契約については、相手方から、規約上の中途解約による 35 万円と未利用ポイントの買取りを提案した経緯があることも確認した。

仲介委員から相手方に対し、本手続では、申請人は平成 23 年契約の際に相手方から説明された内容が事実ではなかったとして、支払った 100 万円全額の返還を求めていることを改めて説明した。

これに対し、相手方は、申請人の代理人と称する者から何度も電話があり、契約条項に無いサービスを強要され、度重ねて怒鳴り声で暴言を吐かれ、業務に支障を来した経緯があり、申請人を規約に基づかない例外として取り扱う意思がないと主張した。

仲介委員は、両当事者からの聴取内容を勘案し、相手方に対して、申請人が平成 23 年契約で支払った 100 万円のうち 80 万円を返金するという解決案を提示し、第 2 回期日までに、解決案に合意できるか否かを検討するように促した。

その後、相手方より、仲介委員が提示した解決案には応じられず、規約上の中途解約による解決を希望する旨の回答があった。また、第 1 回期日において相手方が行った、申請人の未利用ポイントの買取りに関する説明が不十分であったとして、再度、説明があった。規約では、会員が病気その他正当な事由により付与されたポイントを利用できなかった場合には特例買取措置として、会員の種類に応じて、65～80%の割合で未利用ポイントを買取ると定めており、中途解約時に全ての会員から無条件で未利用ポイントを買取るものではないとのことであった。

第 2 回期日において、相手方から回答内容について詳細を聴取したところ、仲介委員の提案

した解決案には合意できず、未利用ポイントの買取りについても、申請人には「病気その他正当な事由」が無いものと判断したため応じられないと説明した。仲介委員から、申請人が高齢であり、申請人が要介護認定の手続に入っている状況であることを相手方に伝えたが、「病気その他正当な事由」が無いと主張した。

一方、仲介委員が規約を確認すると、入会資格について、74歳以下で健康な者と定められていたが、申請人が平成23年契約を締結したときには75歳を過ぎていたため、本来であれば入会できなかったのではないかと指摘したが、相手方は申請人が当時は健康であり、強い希望があったので契約を締結したのではないかと回答した。

仲介委員は、相手方に対して、申請人から要介護認定を受けたことを証明する書類を相手方に送付するので、相手方が規約上の未利用ポイントの買取りに関して、「病気その他正当な事由」に申請人の事情が該当するか否かを検討し、回答するように要請した。相手方は、要介護の認定を受けていても、ポイントにより介護サービスを受けることができると説明しつつ、申請人から要介護認定を受けたことを証明する書類が提出されれば再度ポイントの買取りを検討すると回答した。

仲介委員から相手方に対して、平成19年契約を締結していた高齢の申請人がさらに平成23年契約を締結するメリットは無く、相手方担当者の事実と異なる説明により申請人が誤認して契約した可能性が高いため、100万円全額の返金が妥当と考えていることを説明した上で、解決案を検討するように伝えた。しかし、相手方は承諾できないと回答し、申請人がポイントの付加価値を理解して契約に至っていると主張した。

仲介委員から申請人代理人に対し、相手方の回答を伝えたところ、早期解決のためであれば、預託金に関しては規約上の中途解約により半額35万円の返金となってもやむを得ないと考えており、未利用ポイントに関して買取りに応じてもらえない場合でも、本手続において解決したいと回答した。

その後、申請人より要介護認定の書類が提出されたため、相手方に通知したが、相手方から回答期限までに回答がなく、ようやく回答された書面には、それまで論点として取り上げていなかった点、つまり、申請人はすでに退会している“元会員”であり、元会員に対しては規約上の未利用ポイントの買取りに関して、そもそも対象にならないという理由により未利用ポイントの買取りはできないとの説明があった。さらに、要介護の認定を受けたとしても、介護の相談、介護生活サポート補助、健康診断、家事代行等でポイントを有効活用できると回答があった。

相手方の回答に対して、仲介委員は、①申請人がすでに退会している“元会員”であることを理由に未利用ポイントの買取りを拒否するのであれば、規約には退会の際には別途相手方が定める書面にに基づき退会の申し出が必要であるとも規定されているため、この書面の有無及び記載内容について具体的に示すこと、②相手方の“元会員”との指摘には退会の申し出をすでに受理していることとも受け取れたため、そうであれば、規約上の中途解約により預託金の返金時期がすでに決定しているのではないかと考え、返金時期を回答すること、③規約ではポイントによりサービスを利用できるのは会員に限定されており、申請人がすでに退会し、会員ではないという認識であれば、ポイントの利用を提案することとは矛盾していること等を相手方に質問し、「病気その他正当な事由」に申請人の事情が該当するか否かを明確に回答するように再度要請した。

相手方からの回答を待っていたところ、相手方より、平成 25 年 8 月 16 日に、相手方は、東京地方裁判所に対して民事再生手続開始の申立てを行い、同日付で受理され、弁済禁止等を内容とする保全処分命令及び監督命令が発令されたとの電話連絡があり、期限までに回答はなかった。仲介委員はこれらの状況を踏まえ、本手続により解決を図ることが困難であると判断し、手続を終了した。

その後、相手方から、民事再生手続のため、個別案件の和解等の対応ができないとの回答があり、申請人が現在でも会員なのか、すでに退会した“元会員”なのかも不明確なままとなった。

(※相手方の民事再生手続に関する情報は、相手方のホームページで確認できます。

相手方のホームページ URL : <http://www.zenkanren.co.jp/>)

【事案3】宝飾品の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成24年3月、相手方販売会社^(注)よりプレゼント（ブレスレット）が当選したので、展示会場にてプレゼントを渡すので来てほしい旨の架電があり、相手方販売会社主催の展示会場に出向いたところ、同社担当者からプレゼントの引渡しにとどまらず、長時間にわたり数多くの貴金属の購入を勧誘され、結局のところ、3点の貴金属を購入するに至った（以下、「本件商品」という。）。

その際、相手方債権譲渡前クレジット会社との間で本件商品に係るクレジット契約を締結した（なお、クレジット契約に基づく債権・債務は相手方債権譲渡後クレジット会社に移転したものの、加盟店契約解除等に基づき、相手方販売会社に再譲渡されている。）。

同年9月、相手方販売会社が消費者庁より特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）に基づいて、6カ月の業務停止命令を受けたという情報に接し、業務停止命令に係る具体的内容を確認すると、違反對象行為と同様の手法で勧誘を受けていたことが分かったこと等から、相手方販売会社に対して解約の申入れを行ったものの、応じてもらえなかった。

上記クレジット会社への返済も困難になっており、生活も困窮していること等から早期に既払金の返金をしてほしい。

^(注)株式会社ジェムケリー

所在地 京都府京都市下京区

<相手方販売会社の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

本事案に関しては、訴訟提起による解決を決定している。申請人より支払停止の抗弁の取下げも行われなかったため、債権譲渡前クレジット会社及び債権譲渡後クレジット会社との間で清算手續を行わざるを得なくなった。申請人に対し、残代金の回収等、しかるべき請求を行う予定であり、法的手段を採ることもやむなしと考えている。

<債権譲渡前クレジット会社の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

本事案に関して、平成24年9月時点で加盟店契約を解除しており、クレジット契約に基づく債権・債務関係に当社は該当しない。

<債権譲渡後クレジット会社の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はある。

しかし、平成25年7月時点でクレジット契約に基づく債権は相手方販売会社に移転しており、平成25年5月に消費生活センターにおけるあっせん後に引き落とされた約7万円についてはすでに返金対応している。

2. 手続の経過と結果

相手方より届いた回答書、答弁書等において申請人と債権債務関係にある相手方販売会社は本手続において解決を図る意思はないとの回答を得た。

そのため、仲介委員より、本手続に応諾するよう促した文書を通知したところ、相手方販売会社より、本事案については訴訟提起において解決を図ることを決定しており、本手続による解決を図る意思はないとの回答を得た。その後、仲介委員より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を発出したが、何らの応答を得ることができなかった。

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

【事案 4】小顔矯正の施術に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年頃から相手方^(注)を紹介していたテレビ番組や女性週刊誌の記事を見て興味を持った。

平成 23 年頃にもテレビ番組で相手方が紹介されていたので、施術を受けようと思い、相手方に電話したところ、約 1 年待ちという状況であったが、平成 24 年 1 月に予約を取ることができた。

平成 24 年 1 月、相手方で、まず無料のカウンセリングを受け、若い頃から顔が大きいと悩んでいたこと、自分の子どもたちは標準サイズの顔の大きさであるため、施術によっては自分も顔の大きさが変わるのではないかということ話を話した。カウンセリングは、スーツ姿の男性が対応し、「自分も施術を受けてかなり効果があった」「顔は〇枚の骨が組み合わさってできている。それを正しい位置に動かすことによって小顔になる。他の一般的な整体とは違い骨に働きかけるという独自に編み出した画期的な施術方法で、リバウンドは全くなく、一度の施術で絶大な効果が得られる」と説明された。事前に見聞きした内容と同じであったため施術を受けることとした。「顔の縦・横、片方だけの施術ではバランスが悪くなる。1カ所だけの施術では失敗だったと後でもう一度来る方もいる」と説明され、2カ所の施術を勧められた。

施術の際、以前のテレビ番組に出演していた人物（以下、「本件担当者」という。）が奥からやってきて、自己紹介の後、コの字型の定規で、顔を何カ所か測定した。コンタクトレンズを入れていなかったため、どのような場所を測ったかは全く分からなかった。施術は 10 分～15 分程度で多少の痛みはあったが我慢できないほどではなかった。施術後は、コの字型の定規で再度測定した後に、施術前・施術後の写真のようなものを見せられ本件担当者や周りのスタッフから「変わった」と言われたが、施術前の期待が大きかっただけに、同調はできなかった。測定した数値を見せられ、署名を求められたため、納得できなかったが「効果を確認しました」という欄に署名した。

帰宅後、夫に「全く変化がない」と言われ、子どもや周囲の人たちも変化に気づかなかった。

後日、相手方が消費者庁から措置命令を受けたことを知り、返金を求めたいと思った。地元の消費生活センターに相談し、返金交渉をしてもらったが、決裂した。施術代金の全額（42 万円）若しくは半額（21 万円）を返金して欲しい。

^(注) 一般社団法人美容整体協会

所在地：東京都中央区

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

前提事実の認識に大きな隔たりがあり、和解による解決が見込めないため手続に応じることはできない。施術は申請人の同意の下で行い、申請人には施術効果を実感したということで署名してもらっている。

2. 手続の経過と結果

相手方に対して、通知書等を送付したところ、相手方は本手続によって解決を図る意思がない旨を回答書で表明し、その理由として、前提事実の認識に大きな隔たりがあり和解が見込めないこと、施術は申請人の同意のもとに行い、効果を実感したという署名もあることを挙げ、答弁書は提出されなかった。

相手方の回答に対し、仲介委員から相手方に、本件施術の効果自体に疑義があることに照らし、上記理由では和解仲介手続の実施に応諾しないことについての合理的な理由であると判断することはできない旨指摘し、本手続への参加と説明を促す文書を送った。しかし、相手方は、本紛争について合理的解決を目指すことを放棄したわけではないが、当センターの結果概要の公表について不確かさがあるため本手続には応諾できないとしつつ、施術実施後の代金返還は事業の根幹に関わる問題である旨を回答し、翻意しなかった。答弁書の提出も要請したが、提出されなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法 22 条の規定に基づく文書提出要求書及び出席要求書を送付した。文書提出要求書では答弁書を提出するように通知し、出席要求書では出席すべき期日の日時と場所を通知し、期日に出席する意思があるか否かを事前に連絡するように要請した。

しかし、相手方から、前回と同様の回答があり、期日に出席する旨の意思表示がなかったため、期日を中止した。なお、答弁書は提出されなかった。

こうした状況の下、相手方が本手続に応じないことから、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 5】建築設計契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人代理人の主張>

平成 23 年 9 月、雑誌に掲載されていた相手方事務所に興味を持ち、「予算 2,000 万円で RC 工法での建築が可能か」と尋ねたところ、可能とのことだった。そこで、自宅を建てるため、相手方と建築設計等の契約を締結した（報酬費 210 万円）。

その後、数回の打合せを経て建築費の見積りを出してもらったところ、2,000 万円を大きく上回った。再度、複数社から見積りを出してもらったが、やはり予算をオーバーするため、建築を断念した。

予算を伝えただけで設計を依頼している以上、相手方に^{かし}瑕疵があると考えている。これまで相手方には、報酬費 210 万円のうち、168 万円（基本設計料として 63 万円、実施設計料として 105 万円）を支払済だが、基本設計料として支払った 63 万円を除く 105 万円の返金を求めたところ、拒否された。納得できないので、返金してほしい。

<相手方代理人の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

契約書にのっとり、正当な業務報酬を受領しただけであり、申請人が主張するような瑕疵はまったくなかった。したがって、返還の法的根拠はない。

(※) 本手続について説明したところ、和解に応じるつもりはないものの、期日には出席することとなった。

2. 手続の経過と結果

期日では、まず申請人からこれまでの経過等について聴取した。

申請人は、見積りが出るまで相手方から金額の話は出なかったこと、相手方から付帯設備をカットしたり、建設会社と交渉して 2,300 万円前後にする提案がなされたが、設備をカットすると設計のコンセプトがいかされず、貧弱な住宅になること、カットする点についての説明も不十分で不安に感じたこと、実際に図面を描いてもらったので、基本設計料は支払うが、実施設計料は返金してほしいこと、予算 2,000 万円を超える可能性はあるが大幅に超過するとは思っていなかったこと等を述べた。

他方、相手方代理人は、当初は 2,000 万円の予算だったが、打合せをしていくと、申請人の希望が多岐にわたるようになったため、予算をオーバーしたこと、申請人の希望を反映させると 2,000 万円では建築できない旨を事前に伝えていたこと等を述べた。また、契約書にのっとり、正当な業務報酬を受領しただけであり、申請人が主張するような瑕疵はまったくないため、和解に応じるつもりはないと主張した。

仲介委員より、相手方代理人に対し、概算見積書を出したか、申請人の要望を反映させることが建築費の増額につながることにについて、どのように説明したのか等について尋ねたところ、和解を前提にした回答はできないとのことだったため、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

なお、相手方代理人に対し、本事案の解決とは別に、同種の消費者紛争の未然防止・拡大防

止を図る観点から、上述の質問に関して書面で回答を要請したが、回答は寄せられなかった。

【事案 6】在宅ワーク契約の解約に関する紛争（5）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 3 月、インターネットで在宅ワークを検索し、相手方に応募したところ、採用の連絡があった。在宅ワークはブログにバナー広告を貼るアフィリエイトで、月に 30～40 万円の収入になるとのことだった。在宅ワークは起業と同じなので 39 万円の資金が必要だが、1 カ月で必ず回収できるし、その保証書を発行すると説得された。相手方の指示を受けて消費者金融で 40 万円を借り入れ、相手方と 39 万円で契約したが、契約後に届いた保証書には FX 取引の情報処理業務提供契約と記載されていた。さらに、相手方から「集客が見込めないので、特別プログラムを使う必要があり、400 万円が必要だ。支払えないだろうから、形式的に消費者金融に行って手続をするだけでよい」と指示された。不信感から解約を伝えたところ、^{しつよう}執拗に電話にて説得された。

当初の説明と異なる契約であるため、全額を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

お金がないため 3 万円なら支払う。

2. 手続の経過と結果

相手方の登記を確認できなかったため、相手方の住所地とされていたバーチャルオフィス宛に、配達証明郵便で申請通知を発送したが、相手方不在のために通知書類が返送された。そこで、相手方へ電話連絡し、申請通知を受け取るように要請した上で、改めて配達証明郵便で通知書類を発送したが、やはり相手方不在のために通知書類が返送された。そのため、やむを得ず、普通郵便で申請通知を発送し、相手方に対して、郵便物を確認して事務局まで連絡するように要請したが、相手方から返事はなく、提出期限を経過しても回答書・答弁書が提出されなかった。

仲介委員は、国民生活センター法 22 条に基づく文書提出要求を行ったが、文書提出要求書が郵便局で留め置かれた状態になっていた。そのため、事務局から相手方に対して、要求書を受け取るように電話連絡したところ、相手方は「当社はほぼ倒産状態で住所がない。FAX は使える」と述べたため、事務局から FAX で回答書の原本を送信し、直ちに回答書・答弁書を提出するように何度も催促したところ、ほとんど無記入で「お金がないため 3 万円なら支払います」とだけ記載された回答書・答弁書が提出された。回答書・答弁書には相手方の住所地や担当者名は記載されていなかった。

仲介委員は、3 万円は低額であるものの、相手方との連絡が難航したという事実や相手方の資金難という主張を踏まえて、一部だけでも返金させるためには早急な行動が必要であると判断した。そこで、仲介委員は、第 1 回期日前ではあったが、3 万円であっても早急に受領してしまう選択肢があることを申請人に伝えて、申請人が、これを了解した。そこで、事務局を通じて、相手方に 3 万円の支払を求めたところ、相手方から 3 万円が支払われた。

【事案 7】アフィリエイト契約の解約に関する紛争（5）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 9 月ごろ、登録したメールマガジン経由で「短い時間でも収入が得られるノウハウがある、期間限定で特別価格になる」等の勧誘メールが届くようになった。翌月、そのノウハウが収録された教材（講義の DVD とネットを通じたメール指導サービスのセット）を購入することにし、相手方に約 20 万円を支払った。契約書面はなく、確認のメールが届いただけだった。11 月に合計 20 枚程度の教材セットが届き、勉強を始めたが、仕事が忙しくてあまり見る暇がなく、見た部分についても内容と広告との相違を感じ、実践には至らなかった。広告では、時間のない人でも短期間で収入が得られるとあったが、実際にはブログを書いてメルマガを発行し、SNS を通じて知人を増やして行く等、相当のネットの仕組みに対する知識・経験があることと、毎日継続して膨大な作業が必要であった。また、教材購入に伴って提供されるネット上のマイページを通じたガイド（メール相談等）も、一定期間経過後に閉じられてしまい、契約時にその説明がなく、期待外れであった。

そこで、平成 25 年 3 月、相手方に返金を求めるメールを送信したが、応じられないと言われた。契約を無効として返金してほしい。

<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。

申請人の請求を認める。

- ・1 日 30 分の作業で月収 3,000 万円を達成したノウハウをうそ偽りなく提供するのが本件商品の内容である。広告と商品内容に差異はないと考える。また、再現性を保証する商品でない旨を記載している。
- ・申請人は、本件商品の内容を実践していないので成果が出ていないが、ノウハウは提供できたものと認識している。
- ・本件商品は返金保証をつけておらず、また、申請人は DVD セット等、コンテンツを受け取り、実際に勉強を開始したため、契約の無効には応じられないが、当社の対応に不満だったとのことなので、購入金額の一部返金（1～2 割）にて解決を図りたい。
- ・実際問題としては、例外的処理として、指導サービス提供中の契約期間内であれば和解交渉による返金には応じてきたが、本事案の場合は契約期間終了後の解約申し入れであり、本来ならば和解交渉に応ずることは難しい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から具体的な契約の経緯等を聴取した。

申請人は、未経験者でも月 50 万円ぐらいの収入になると書かれていた広告を見て興味を持ったこと、購入した教材のとおりに行っても収入を得るのは難しいと感じたこと、教材の購入後、多忙のため DVD の開封が遅れたこと等を述べた。

他方、相手方は、断定的な表現で収入が得られる旨は記載していないこと、実際に収入を得ている人はおり、広告の裏付けはあること、申請人からもっと早く申し出があれば柔軟に対応

ができたが、DVD をすべて受け取り、サポート期間が終了してから返金を要求されると対応が難しいこと等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員より、相手方に対し、契約書又は確認画面、特定商取引法に基づく表記の提出を要請した。

第2回期日では、相手方より特定商取引法に基づく表記が提出された。また、契約書はないものの、契約時の確認画面が提出された。仲介委員より、特定商取引法に基づく表記では「利益を保証するものではない」旨が記載されているが、購入者に明確に伝わるよう大きく分かりやすい表示をすべきと考えられること、提出された確認画面では契約内容が特定できず、何が役務なのか判然としないこと、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（経済産業省が策定したガイドライン）において求められている再度の意思確認のための「確認ボタン」がない等の問題点の指摘がなされた。

また、相手方の直接的な広告や確認画面上においては、明確な断定的判断の提供といえるかどうかは微妙であったが、DVD に収録されているノウハウを提供している人物が個人としての立場でインターネット上で流しているメールマガジンやサイト上の動画には、明らかな断定的判断提供と評価できるような内容が認められた。この点、相手方は、会社自体としてはそのような広告や説明は行っていない、同人物が勝手に流してしまった等と弁明していたが、展開している商品についてかかる表示・広告めいた表現をインターネットで流してしまったのであるから、合理的な弁明とは評価できなかった。

これらを踏まえ、早期解決の観点から、相手方が申請人に対し、売買代金の半額を返金する和解内容で両当事者が合意し、和解が成立した。

【事案 8】アフィリエイト契約の解約に関する紛争(3)(4)

1. 事案の概要

(同時期に2件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。)

<申請人イの主張>

平成24年11月、メールで相手方のサイトを知り、「アルバイト大募集」などという文言を見て電話で問い合わせた。1時間後に担当者から電話があり「商品案内文作成の仕事で月に25～26万は稼げる。費用は一切かからない」と説明されたが、後日受取った契約書には、基本契約料やホームページ制作料など合計36万円が必要となっていた。相手方は、「ホームページを作らないと仕事ができない」と言い、結局ホームページ制作料の10万円だけ支払うことになった。

その後、仕事をして報酬が支払われないので、地元の消費生活センターに相談し、解約と返金を求めたが、応じられなかった。既に支払った10万円と未払いの報酬費用等の合計約12万円を支払ってほしい。

<申請人口の主張>

平成25年1月、携帯で「パート・アルバイト募集、時給1100円スタート」などと書いてある相手方のサイトを知り、申し込んだところ、相手方から電話があり、「最初から自分のホームページで稼げないので、まず最初はメルマガに載せる商品紹介を作成したらよい、週4日毎3時間で20万円以上稼げる」と言われた。

その後、文章を書き、採用になったと聞いた。ホームページを開くのに10万円必要で、4日間働いてもらった後に振り込むと説明されたので、言われたとおり、10万円を振り込み、4日間働いた。

しかし、報酬は得られず、サーバーを大きくするのに300～400万円必要と言われ、最終的には50万円が良いと言われたが、断った。

振り込んだ10万円も返金されず、約束された報酬もないので、契約がなかったことにして返金してほしい。

<相手方の対応>

(回答書・答弁書の提出なし)

2. 手続の経過と結果

申請を受理したため、相手方指定の住所に申請通知を郵送したところ、相手方から事務局へ問い合わせ電話が入ったため、事務局から回答書・答弁書の提出を求めた。しかし、相手方は、期限を経過しても回答書・答弁書を提出せず、「通知をまだ見ていない」「通知を紛失した」と述べたため、相手方指定の住所に通知を再送した。その後も事務局から何度も催促をしたが、相手方は「一部返金に応じるつもりである」「数日後に提出する」「代表取締役と相談している」などと返答して、提出を先延ばしにしていた。

仲介委員は、国民生活センター法22条に基づく文書提出要求を行い、期限を定めて回答書・答弁書の提出を求めたが、相手方は提出を先延ばしにするばかりであった。そこで、仲介委員は、相手方に対して、国民生活センター法22条に基づく出席要求を行うべく、出席要求書を相

手方指定の住所地に発送したが、宛所尋ねあたらずとして返送されてしまった。相手方は「従来の住所地で間違いない」と説明したが、相手方指定の住所地に存在するバーチャルオフィスに問い合わせたところ、数カ月前に相手方とバーチャルオフィスの契約が終了しており、委員会から発送した全ての郵送物がバーチャルオフィスに留め置かれた状態になっていたことが判明した。こうした状況から、相手方が虚偽の発言で手続の妨害を図っていた可能性も考えられたが、一方で、相手方は一部返金をすると発言していたため、期日を開催して相手方に事情聴取を行うことになった。

相手方は電話で事情聴取に応じ、契約内容等について説明した。

相手方によると、申請人らが支払った10万円はホームページ制作料であり、メールマガジンを作成することで報酬を得られるが、申請人らは契約後すぐに辞めているので報酬が得られなかったとのことである。相手方は、報酬はメールマガジンでの売上の半分が契約者に入ること、報酬については契約書に記載せずに口頭で説明していること、契約時に説明を行った相手方の担当者は既に退職していること、今月か来月にも会社を閉鎖する予定であることを説明した。

仲介委員は、申請人らの主張に基づくと、特定商取引法の業務提供誘引販売に該当し、クーリング・オフにより全額返金を求めることができると指摘したが、相手方は、報酬を得ていないので業務提供誘引販売ではないと反論した。仲介委員は、当事者と和解金額について協議を行い、相手方が申請人らに一部返金を行うことで当事者の同意を得た上、支払期限については相手方が会社の閉鎖をほのめかす発言をしていることから、和解内容の履行をできるだけ早く行うべきだと考え、9日以内に和解金を支払うという内容で相手方の同意を得て、和解書の記載内容を確認の上、期日を終了した。

ところが、支払期限になっても和解金は支払われなかった。相手方に問い合わせたところ、期限を延長してほしいと要請されたため、仲介委員は支払期限の延長を認めたが、延長後の支払期限になっても和解金は支払われなかった。相手方は、後日に和解金を支払うと述べたので、仲介委員は支払を待ち続けたが、和解金が支払われないまま、期日から1カ月以上が経過した。そのため、仲介委員は、本手続では和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了させた。

手続終了後、しばらくして、相手方から申請人らの口座へ入金があった。支払われた金額は仲介委員の和解案と同額であった。

【事案 9】 保険契約のクーリング・オフの有効性に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 4 年、相手方の定期保険特約付普通終身保険に加入した。平成 24 年 12 月に相手方担当者から転換を勧められた。転換後の保険はメリットが多いと言われ、転換したが、よく考えると転換する必要性が乏しいと感じた。

そのため、クーリング・オフをすると相手方担当者に電話で伝えたところ、夕方に突然訪問され、契約をやめないよう説得された。

やはり納得できなかったため、後日、地元の消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが、相手方から強引な勧誘はなかったと説明され、転換前に戻してもらえなかった。元の保険契約に戻してほしい。

<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。

申請人の請求を認めない。

- 平成 24 年 12 月 16 日、担当者の携帯電話の留守番電話に申請人からクーリング・オフの申し出が録音されていたため、翌日折り返したところ、「クーリング・オフすることにした。今後は来ないでほしい」とのことだった。担当者より、クーリング・オフは文書でしか受付ができないので、文書で提出してほしいと依頼した。ただ、転換が申請人のためになると考えていたので、もう一度説明する機会を設けてもらい、夕方、申請人宅を訪問した。
- 同日夕方、申請人宅を訪問し、改めて説明したところ、当初の転換でかまわないとの結論に至った。
- 同年 12 月 20 日、申込契約の特約について、特定部位に 3 年間の不担保の特別条件がついたので、説明のため、担当者が申請人宅を訪問した際、再度、契約を元に戻してほしいとの申し出があった。これまでの説明を丁寧に繰り返し、最終的には転換に了承いただき、特約を外すことで署名捺印^{なついでん}をいただいた。
- 転換比較表を用いて転換前と転換後の内容やメリット・デメリットを説明している。
- 保険業法 309 条でクーリング・オフは書面で行わなければならないことが定められているので、口頭でのクーリング・オフを認めることはできない。
- 申請人の現況に合致した保障内容であると考えており、現契約を継続されることを希望する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から事実経緯や説明内容等について具体的に聴取した。

申請人は、相手方から転換を勧められた際、①入院 1 日目から保険金が支払われる、②保障対象の疾病が増える、③（もっとも大きいポイントとして）要介護 3 以上になった場合、一時金が支払われる等のメリットを説明されたこと、しかし、転換契約後は死亡保障がなくなり、介護保険は掛け捨てであって、要介護 3 の認定もされることはまれであるため、自分にはメリットがほとんどないと考え直すに至り、相手方担当者にクーリング・オフをすると留守番電話にメッセージを残したこと、その後、相手方担当者が来訪し、もう一度考え直してもらいたい

と言われたため、面倒に感じたうえ、何度も来てもらっていたことから相手方担当者が気の毒に感じたので、転換契約を続行することにしたが、納得していたわけではないこと等を述べた。

他方、相手方は、担当者にクーリング・オフの申し出があった場合、口頭では受け付けられないため、書面で出すよう顧客に伝えることになっており、本事案においても書面で出すよう伝えていること、重要事項説明書にもその旨が記載されていること、申請人からクーリング・オフの申し出があった後、担当者が訪問したのは、説明不足や誤解がないよう、改めて契約内容を説明するため、その結果、申請人は当初の転換でかまわないとの結論に至っていること、また、消費生活センターから書面で出すよう言われていたにもかかわらず出していなかったことから、問題はないと考えていること等を述べた。

仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、事実関係に関する双方の主張に大きな乖離^{かいり}はないものの、事実経過に関して日付に若干の相違があることから、客観的に確認できる資料の提出及び次回期日における相手方担当者の出席を求めた。

第2回期日では、相手方担当者は体調不良により期日出席が難しかったため、上司である営業所長が出席し、改めて事実関係の聴取を行った。

そのうえで、仲介委員は、相手方に対し、①転換契約の合理性には疑問があり、申請人にとって必ずしもメリットが大きいとはいえないこと、②本事案においてクーリング・オフが有効かどうかは議論のあるところだが、その意思表示があったことは両当事者が認めており、争いはないこと等の事情を踏まえ、早期解決の観点から転換前の契約に戻す和解案を提示した。

後日、相手方より、和解案に応じるとの回答が寄せられたことから、和解が成立した。

【事案 10】 傷害保険契約に基づく傷害保険金等の給付請求に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 10 月、配偶者（申請人の夫）が運転していた軽自動車規格の小型トラックが橋梁^{きょうりょう}側面のフェンス（河川防護柵）に衝突した（以下、「本件事故」という。）。本件事故直後、小型トラックはわずかに橋梁上に留まっていたが、運転者である配偶者は行方不明の状態であった。本件事故の 3 日後、配偶者は川付近で死亡した状態で発見された。

配偶者を司法解剖した結果、直接の死因は虚血性心不全による病死であり、原因は心臓肥大と判定された。そのため、傷害保険契約（以下、「本件保険契約」という。）を締結していた相手方より死亡保険金及び人身傷害保険金が支払われなかった。なお、別に契約していた共済保険も、当初は病死であるため死亡保険金の支払対象とはならないとのことであったが、その後の調査により、事故死と認定され死亡共済金が支払われた経緯がある。

相手方の認定に不服があり、納得しかねるので、配偶者の死因を病死ではなく事故死と認定し、死亡保険金（1,000 万円）を支払って欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

相手方は、傷害保険契約及びその約款上、被保険者が急激かつ偶然な外来の事故によってその身体に傷害を被り、その直接の結果として死亡した場合に（死亡）保険金を支払うことになっており、本事案では、解剖医からも本件事故による受傷と死亡との因果関係はない、直接の死因は虚血性心不全による病死であるとの回答を受けているとして申請人の請求を認めない。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請書記載事項及び相手方の回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人からは申請内容の確認等を行い、本件事故の経緯等を聴取するとともに、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論について聴取した。

なお、相手方は当初、本手続の意義・目的を理解した上で本手続において解決を図ることは困難であるとして非応諾の意思を表明していたが、仲介委員により本手続での解決を図るよう相手方に対して勧奨するとともに説得したところ、本手続において相手方の見解、結論を申請人に説明するため、本手続に応諾することとなった。

本事案に係る円滑な手続の進行を図るため、①事実関係の整理、及び②本件保険契約における約款（保険金支払事由の該当性）解釈、以上 2 点を主たる争点として設定し、手続を進行した。

上記①については、本件事故から約 2 年経過していたこと等から、両当事者の言い分等を踏まえながら、より正確な事実に基づく和解仲介手続を行うため、独立行政法人国民生活センター法施行規則 23 条に基づき、関係各署（死体検案を実施した医師、本件事故に係る現場検証を実施した警察署、本件事故現場の河川を管理する県土木事務所）に対して事実の調査を実施した。加えて、同条に基づき、事務局担当職員らを本件事故現場に派遣し、写真撮影による報告を求めた。そうしたところ、下記記載の事実が確認された。

本事案は、平成22年10月下旬(午後8時から午後11時ごろ)、神奈川県海老名市において、申請人の夫が運転する車両が河川防護柵(フェンス)に河川にせり出す形で衝突し、3日後、同衝突現場から数百メートル下流の岸で遺体が発見されたものである。本件事故当時、雨天であり、河川堤防部分の地面から川底まで約6メートルの高さであったが、水量は普段よりも40センチほど増水していた。なお、車両衝突現場から死体発見場所に至った経緯(河川の水流に流されたのか、自ら移動したのか等)に関しては不明であった。

本事案については、申請人の夫の死体検案書において、直接死因として「虚血性心不全」等の記載がされているものの、後日、死体検案を行った医師の回答書によると、「河川防護柵に衝突、受傷後にいかなる原因で川に落ちたかはわかりませんが、川に落ち、冷たい水で身体が冷えたことや、事故の精神的ストレス等が虚血性心不全を誘発した可能性が高い」との見解が補足的に示された。本事案については、申請人の夫の虚血性心不全の発症の原因として、心臓肥大、及び、当日の交通事故や外部環境の影響が考えられるものの、発症がそのいずれによるものか、あるいは、いずれの要因がどの程度寄与して発症に至ったのか、判然としなかった。

上記②については、本件保険契約によると、「当社は、被保険者が急激かつ偶然な外来の事故によってその身体に被った傷害に対して、この約款に従い保険金を支払います。」と規定されており、各要件(急激性、偶然性、外来性)のうち、本件事故状況等を鑑みると、とりわけ、外来性の要件が充足しているか否かについて争われた。

この要件につき、相手方によると、「外来性」とは「事故の原因が被保険者の身体外部からの作用によること」と解釈し、本事案において申請人及び仲介委員がどのような外部からの具体的な作用(交通事故あるいは外部環境)を問題としているのか判断ができず、死亡結果と因果関係も判断できない、むしろ現在判明している事実関係からすると、死体検案を実施した医師が作成した死体検案書の「死因の種類」欄に「病死及び自然死」と明記されていること、また、死亡の直接原因を「虚血性心不全」、その原因を「心臓肥大」と明記されていること等から、「疾病」に該当するとのことであった。この点、仲介委員は、被保険者の死亡が疾病のみを主因とする限りにおいては外来性の要件は充足しないことは当然であるが、「虚血性心不全」、「心臓肥大」等の発作性の疾病による傷害については、何らかの外的な要因が「心臓肥大」の発作の契機になっている可能性があることを指摘し、本件事故と死亡との間に因果関係がある可能性が高いことや、前記の医師の回答等から、外来性の要件を充足する可能性があるのではないかと指摘した。この指摘に対して、相手方は、調査の結果としても外来性の要件に該当する具体的事実が確認できないため、外来性の要件を満たすものではなく、申請人の保険金請求には応じられないとした。上記に関して、仲介委員は相手方に対して、前記医師の回答を踏まえた相手方の専門医の意見を求めていたが、相手方は、第9回期日において、申請人の夫の心臓肥大は治療を必要とする状況にあり、いかなる環境下においても虚血性心不全等を発症し得る状態であったとの専門医の見解を示した。

また、仲介委員は、金融庁及び一般社団法人日本損害保険協会による監督指針・ガイドラインに基づいて、保険会社は保険金請求に際し、支払事由の該当性等について、適切な調査を行うべきものと考えられることを説示したところ、相手方は、本事案において、法令及びガイドライン等に基づく調査義務、説明義務を尽くしており、支払事由の該当性について、可能な限りの適切な調査を行ったとのことであった。なお、相手方の対応は、社内での協議にとどまらず、外部専門家である弁護士や医師等複数名に対しても判断を仰いでおり、監督指針やガイド

ライン等に基づいて調査を行った結果であるとの見解を示した。

以上の手続経緯を踏まえつつ、仲介委員は、相手方に対し、一定程度の歩み寄りを求めたものの、相手方は、本事案においては死体検案書に死因は「病死及び自然死」とされており、「虚血性心不全」と断定されていること等から、約款に規定されている保険金支払事由（「急激かつ偶然な外来の事故によってその身体に傷害を被り、その直接の結果として死亡した場合」）に該当するものではないと当初からの主張を改めて表明し、他方、申請人も本手続において改めて専門医の見解に基づく回答を得たとの理解もあり、仲介委員としては、本手続にて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 11】 軽貨物配送契約の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 4 月、相手方の新聞広告を見て、相手方主催の軽貨物運送の説明会に夫と一緒に参加した。同年 5 月、再度、夫だけで相手方の説明会に参加した。数日後、自分と夫の共同経営のため、相手方の営業所で軽貨物自動車運送事業独立支援に係る契約（以下、「本件入会契約」という。）を締結し、約 59 万円（入会金：約 53 万円、諸費用：約 6 万円）の入会費用を支払った。

同年 6 月、相手方の営業所で、自分と夫の 2 人で、相手方から仕事についての最終説明を受けた際、本件入会契約の締結前に受けていた説明内容と異なる部分があり、本件入会契約の締結前は予定収入が 25～35 万円と説明を受けていたが、締結後は、15～25 万円と言われた。そこで、相手方と話し合った結果、収入の条件の良い宅配の仕事をすることにした。

しかし、実際に宅配の仕事を経験してみたところ、大変な激務で、入会金を支払ってまでやる仕事ではないと思った。本件入会契約の締結前は、いつでもクーリング・オフできると説明されていたので、相手方にクーリング・オフを申し出たところ、相手方の担当者から「とりあえず約 4 万円を返金する」と連絡があったが、書面での退会手続きが終わる前に相手方から一方的に約 4 万円が返金された。夫が相手方の本社に対して、改めてクーリング・オフを申し出て全額返金を求めたが、返金できないと回答された。

その後、地元の消費生活センターで話し合ったが、解決しなかった。

契約前に相手方から受けた説明のクーリング・オフに関する内容及び仕事内容に多くの相違点があるため、相手方に支払った全額約 59 万円を返金して欲しい。

<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。

申請人の申請内容は、一方的な主張であり、事実と反している部分がある。申請人はクーリング・オフを主張しているが、契約書面、概要書面には、クーリング・オフ期間は、契約書面の受領当日から起算して 20 日と明記している。クーリング・オフ期間は適法に進行、終了しており、期間終了後に申請人がクーリング・オフを主張することはできない。申請人は当社の社員が「いつでもクーリング・オフできると言った」と主張しているが、そのような申請人が一方的に有利になるような条件をつけた事実は全く無い。平成 24 年 6 月にすでに約 4 万円を返金しているため、申請人の請求額の上限は約 55 万円である。

したがって、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、本件入会契約締結理由及び退会申し出の経緯等について確認した。

申請人は、本件入会契約締結前に、相手方から手取収入が 25～35 万円と説明されたため、最低の収入が 25 万円で、ガソリン代や相手方に支払う会費として約 5 万円を差し引いても 20 万円の収入があるという認識であったと述べた。しかし、本件入会契約締結後、仕事の打合せ

をする段階になって、手取収入が 15～25 万円であると説明内容が変わったため、相手方担当者との口論になったとのことであった。

また、本件入会契約締結時には、契約締結から仕事開始までに約 1 カ月かかると説明されたため、仕事開始時にはクーリング・オフできなくなってしまうことを指摘したところ、相手方担当者がいつでも対応すると答えたとのことであった。

一方、相手方から、本件入会契約締結時の説明内容等について確認した。

相手方は、申請人は本件入会契約締結時に担当者といつでもクーリング・オフできると合意したと主張するが、そうであればそのような重要な事項をなぜ契約書面に書き加えなかったのか、担当者が規約上のクーリング・オフの内容を変更することは無いと主張した。また、収入に関しては、出来高制であることを説明し、既存会員のこれまでの収入額を例示して説明することはあったが、確実にその収入が得られるとの説明はしていないとのことであった。申請人の主張に裏付けはなく、本手続の申請前に地元の消費生活センターで話し合った際にも、クーリング・オフや収入に関する説明について、申請人の主張を裏づけるものは一切提出されなかったため、提出されれば検討したいと述べた。

仕事の内容に関する説明内容を精査するため、申請人に対して、相手方から紹介されて体験した宅配の仕事について聴取したところ、申請人は、ネットスーパーの宅配業務で、1 回に 10 軒分の荷物を載せて、朝から晩まで 1 日 10 回配送する業務で休む暇が無い状態であったことから、入会金約 59 万円を支払ってまでやる仕事ではないと判断したとのことであった。

第 2 回期日において、相手方は、広告、概要書面及び契約書面では、収入に関して完全出来高制であると表記しており、概要書面及び契約書面では標準月収を記載し、状況（地域、経験、稼働日数、稼働回数、請負先等）により異なることを注意書きし、入会希望者に対して収入金額を保証することは無いと説明した。また、仲介委員から申請人が相手方から紹介されて体験した宅配の仕事に就いている既存会員の月収額の一覧を提出させ、それによると、既存会員の中には 30 万円以上の月収額の者も複数人存在していることが判明した。

仲介委員は、相手方に対して、まだ具体的な仕事を特定して紹介していない段階で収入額を契約書面、概要書面に明記することはできないため、完全出来高制とし、標準月収を記載するにとどめているという相手方の主張も理解はできるが、入会契約の締結前に具体的な収入について書面に記載し、説明すべきであることを指摘した。

一方、申請人は、証拠を示すことはできないが、相手方担当者が説明した収入やクーリング・オフに関して、本件入会契約締結前と締結後では説明された内容が異なっていると主張した。

第 3 回期日において、相手方は、申請人代理人は長年旅行会社に勤務していた職歴を有し、総合旅行業務取扱管理者の資格を有していることから、契約に不慣れではないため、クーリング・オフがいつでもできるという条件を付加して本件入会契約を締結したのであれば、条件を書面にしていないことに疑問を感じると主張した。

仲介委員から相手方に対して、収入やクーリング・オフに関して相手方担当者の説明により誤認して契約に至った可能性もあることを説明し、解決案を検討し、後日提出するように要請した。次に、申請人に対して、相手方からの聴取内容を説明し、本手続による解決について意見を確認したところ、相手方の解決案が入会金の半額の返金（すでに相手方から返金されている約 4 万円の他に、約 25 万円を返金する内容）を下回るようであれば、裁判も辞さないと回答した。

後日、相手方より、すでに申請人に返金している約4万円の他に、20万円を返金し和解に応じたいとの回答があった。これを申請人に伝えたところ、同意したため和解が成立した。

【事案 12】包茎手術の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方クリニックの公式ホームページで、「包茎手術 48,000 円～」の表示を見て、平成 25 年 3 月に、包茎手術の相談のために、相手方クリニックに予約を取って出向いた。

相談当日、相手方クリニックの男性職員 A に触診され、「とてもひどい状態のため、40 万円の包茎手術の方法（手術方法 A）しかできない」と言われた。高額なため、友人に相談したい旨を伝えたが、「相談するものではなく、一人で決めるものである」と強く勧められた。他に方法はないかを尋ねると、25 万円の包茎手術の方法（手術方法 B）があるが、40 万円の包茎手術の方法（手術方法 A）に比べて傷が目立ち、切除する皮が少ないため、また包茎に戻りさらに費用がかかる可能性がある、また、女性から見て、包茎は恥ずかしいとも説明された。40 万円の包茎手術の方法（手術方法 A）に関する手術・麻酔同意書に署名し、手術台に通された。相手方クリニックの男性職員 A の他、もう一人の男性職員 B と執刀医が入室し、包茎手術を受けた。包茎手術後、手術台の上で、麻酔が残っている状態で、さらに亀頭強化・増大手術も勧められ、処置をしてもらった。その後、包茎手術の際に署名した同意書は破棄され、新しい同意書に署名した。包茎手術及び亀頭強化・増大手術の手術費用は合計 105 万円となった。

後から考えると、亀頭強化・増大手術は不要だったと思うので、契約をなかったことにしてほしい。

なお、手術前に、朝、勃起しても痛くないか確認したところ、相手方クリニックの男性職員 A から「大丈夫、痛くない」との説明を受けていたが、実際には、手術後から深夜に患部の痛みで目が覚めることが度々あり、生活習慣が乱れ、ひどくストレスがたまっている。また、亀頭部分への注射痕が点々と 5～6 カ所、黒くはっきり残ってしまっている。

（手術費用 105 万円について、包茎手術及び亀頭強化・増大手術を受けた後に、後払いの申込書を作成し、申込金 30 万円を相手方カード会社のクレジットカードで 1 回払いし、残りの 75 万円に分割手数料 9%の 6 万 7,500 円を加えた合計 81 万 7,500 円を 24 回の分割で相手方運営会社に支払うこととなった。）

<相手方クリニックの対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の主張は事実と反するため、申請人の請求を認めない。

来院時、申請人の陰部はすでに出血が認められ、早急に治療するように求められた。また、申請人は見栄えを良くすることを強く求めている。麻酔の激痛や手術により精神的に疲弊しきった状態での勧誘ではない。

一定金額について譲歩することは考えるが、事実に基づかない申請人の主張は受け入れることはできない。

<相手方運営会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社は相手方クリニックの治療費の集金業務を行っている会社に過ぎず、相手方として答弁

する立場にない。(第1回期日後、仲介委員から相手方運営会社に対して、本手続への参加を促す文書を送付したところ、相手方運営会社より、本手続により解決を図る意思があるとの回答があり、翻意した。そのため、第2回期日から期日に対応した。)

<相手方カード会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社の債権は申請人の代わりに相手方クリニックに対して立替払いした代金の請求であり、1回払いのため割賦販売法の規制を受けないため、相手方クリニックと申請人の間の抗弁の接続を受ける立場にない。そのため、法律上、当社の債権の請求には問題がないと考えている。

当社は、治療の状況・内容に関して一切知らない。

当社が債務免除をする理由はないものとするが、相手方クリニックから当社に対して返金を行うか、申請人を經由して決済に応じるかはこだわらない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から相手方クリニックで包茎手術及び亀頭強化・増大手術を契約し、手術を受けた経緯を確認した。

申請人は、相手方クリニックの公式ホームページを見て、包茎手術をすぐに受けるのではなく、まずは専門的な知識のある人に相談する目的で相手方クリニックに出向いた。すると、医師ではない男性職員Aに個室で触診され、あまりにもひどい状態のため40万円の包茎手術の方法(手術方法A)しかできないと説明されたと述べた。その際、保険診療による手術が可能か否かについての説明は無かったとのことであった。

一方、相手方クリニックより、申請人の診断、手術方法の決定、手術費用の支払方法の決定を誰がどのように行ったのかについて聴取した。

相手方クリニックは、申請人が包茎手術及び長茎手術を希望して来院し、男性職員Aが申請人の希望を整理して医師に伝達し、包茎手術に至ったと説明した。また、包茎手術後、亀頭強化・増大手術に関して説明したのも男性職員Aであり、手術方法の選択、手術・麻酔同意書の作成は全て男性職員Aが対応したとのことであった。しかし、申請人の希望を確認する際には、触診ではなく目視のみであると説明したため、申請人が各手術を受けるまでの間に医師の診断がなされていなかったことがわかった。仲介委員から、男性職員Aが医師や看護師等の資格を有しているかを確認したが、何も資格を有していないとの回答であった。

また、手術費用の支払方法について、包茎手術及び亀頭強化・増大手術を受けた後に、後払い申込書を作成した経緯を、相手方クリニックに確認したところ、手術前には就職していると聞いていたが、手術後に無職であると聞いたため、後払いとなったと説明した。しかし、申請人の主張によると、最初に記入した問診票の勤務先欄を空欄にしていたとのことであったため、手術前に就職していると伝えた可能性は低いものと考えられた。

仲介委員から相手方クリニックに対し、申請人の包茎がひどい状態で、すぐに手術する必要がある状態であれば、保険診療による手術も選択できた可能性があるのではないかと指摘したところ、相手方クリニックは、保険医療機関ではなく、自由診療のみの対応のため、保険診療に関しては説明していないと回答した。

仲介委員は、両当事者から聴取した内容を勘案し、相手方クリニックに対し、包茎手術及び

亀頭強化・増大手術に関する費用について申請人の負担を5万円とする内容の和解案を提示し、第2回期日までに検討するように促した。

相手方カード会社には、クレジットカードの売上票に加盟店名が相手方クリニックとなっている点について確認したが、相手方カード会社の直接の加盟店ではなく、アクワイアラー（加盟店契約会社）が介在しているため、詳細は分からないとのことであった。

また、相手方運営会社は、和解の仲介手続により解決を図る意思はない旨を表明し、その理由として、相手方クリニックの治療費の集金業務をしている会社に過ぎず、相手方として本事案について答弁する立場にないことを挙げていた。しかし、①相手方運営会社のホームページの「会社案内」には、「事業種目」の欄に「相手方クリニックの経営」「相手方クリニックの運営業務に付帯する一切の事業」「医療・介護関連コンサルタント」と掲載されていること、②「運営クリニック」の欄に相手方クリニックの各院が掲載されていること、③全国共通のフリーダイヤルを設け、これら各院の総合案内の役割を担っているものと考えられること等から、仲介委員は、相手方運営会社が相手方クリニックの運営に深く関与し、本事案の紛争の当事者としての立場にあると判断し、本事案の個別紛争の解決のみならず、同種紛争の未然防止のためには、相手方運営会社の本手続への参加が必須であると考えた。

その後、仲介委員から相手方運営会社に対して、本手続への参加を促す文書を送付したところ、翻意し、相手方運営会社より、本手続により解決を図る意思があるとの回答があった。

第2回期日において、相手方クリニックと相手方運営会社（以下、「相手方ら」という。）を同席の上、聴取を行った。

仲介委員は、相手方らに対して、①本事案の包茎手術及び亀頭強化・増大手術について、医師免許等を有しない、無資格の男性職員Aが、申請人の患部を診て、手術方法を決定しており、医師法に違反する可能性があること、②手術・麻酔同意書の作成についても、申請人は無資格の男性職員Aから説明を受け、申請人が署名等していること、③最初に包茎手術の手術・麻酔同意書を作成し、包茎手術が終わった手術台の上で、亀頭強化・増大手術を勧め、亀頭強化・増大手術を受けた後に、事後的に包茎手術及び亀頭強化・増大手術の手術・麻酔同意書を作成しなおし、最初の包茎手術の手術・麻酔同意書を破棄していること、④保険診療が可能な状態にもかかわらず、男性職員Aから、今すぐに治療が必要であると申請人の不安を煽り、自由診療にて契約を締結していること、⑤手術費用の支払方法について、申請人は無職であったため、問診票の勤務先欄を空欄にしていたにも関わらず、高額な手術契約を結んでおり、手術後に分割による支払いを決めている経緯から、手術契約前に申請人の支払能力を確認していないこと、⑥相手方クリニックの公式ホームページの表示が適切ではないことを問題点として指摘した。

その上で、相手方らから、仲介委員の提案した和解案（包茎手術及び亀頭強化・増大手術に関する費用について申請人の負担を5万円とする内容）に対する回答を確認したところ、仲介委員の和解案で和解に応じたいとの回答であった。申請人に相手方らの回答を伝えたところ、これに合意したことから、和解が成立した。

この他、本件個別紛争の解決のほか、仲介委員の指摘した問題点に対し、相手方運営会社及び相手方クリニックが、今後、法令順守および消費者の誤解を招かない業務運営に努めることも和解内容に加え、和解が成立した。

【事案 13】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 1 月頃、未成年者である息子（申請人、当時 15 歳）が、相手方ゲーム会社 A 及び相手方ゲーム会社 B が提供する各オンラインゲームを、音楽再生機器で、相手方プラットフォーム運営会社を通して利用したところ、後日、各オンラインゲーム合わせて約 55 万円の請求があった。相手方プラットフォーム運営会社で ID を取得する際に、息子が自分の生年月日を登録し、相手方ゲーム会社 A のオンラインゲームの利用に際しては、再度生年月日を登録してゲーム ID を取得してオンラインゲームの利用を開始し、登録後は ID を入力するだけで各オンラインゲームを利用することができたようだ。相手方ゲーム会社 B のオンラインゲームの利用に際しては、再度生年月日を登録することなくゲーム ID を取得してオンラインゲームの利用を開始したようだ。

各オンラインゲームは、ゲーム内通貨を購入して進行し、そのゲーム内通貨でガチャを引き、モンスターを出すようになっており、ガチャで出てくるものは弱いもの、強いもの、レアなものがあり、レアなモンスターを出すために夢中になったようである。息子自身は 5～7 万円ぐらいの利用という認識だったようだ。

なお、相手方プラットフォーム運営会社の ID を取得するにあたっては、私（申請人の母）も夫（申請人の父）もパソコンが扱えなかったため、夫の姉（申請人の叔母）が帰省した際に、私（申請人の母）名義の相手方カード会社のクレジットカード情報を入力してもらった。

相手方ゲーム会社 A 及び相手方ゲーム会社 B に未成年者取消の通知を送付したが、応じてもらえなかった。未成年者契約の取消により、支払った約 55 万円を返金してほしい。

<相手方ゲーム会社 A 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。ただし、申請人が民法 5 条 2 項による取消（以下、「未成年者取消」という。）を主張する各取引について親権者の同意が無いことが本手続で確認できれば、確認できた限度で返金に応じる。

申請人が平成 24 年 1 月に当社のオンラインゲームの ID を取得したこと、当社のゲーム ID 取得の際に申請人の生年月日を登録したことは認める。

相手方プラットフォーム運営会社のプラットフォームの ID を取得する際に、申請人の母親名義のクレジットカード情報を入力していたこと、申請人の両親はパソコンが扱えず申請人の父の姉（申請人の叔母）が帰省していたときに入力してもらったことは、相手方プラットフォーム運営会社に関する事実であるため、当社は知らない。

申請人が決済に使用したクレジットカードの情報は、相手方プラットフォーム運営会社が提供しているプラットフォームへ登録されているため、当社には、クレジットカード情報がどのような経緯で登録されたのか、それにつき親権者がどのように関与していたのかという事情を知る立場にない。そのため、登録されているクレジットカード情報及び登録した経緯や方法について、具体的に確認したい。

申請人が未成年者取消を主張する各取引について、親権者の同意が無いことについて確認し

たい。

<相手方ゲーム会社Bの対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

情報不足により事実確認が行えない。

当社が提供するオンラインゲームで利用するアイテムは、無料で入手することもできるが、相手方プラットフォーム運営会社のプラットフォームから有料で購入することができる。アイテム5個でガチャを1回回すことができる。

事実確認が行えたとしても、相手方プラットフォーム運営会社での決済となるため、クレジットカード決済の取消しについては、相手方プラットフォーム運営会社に行ってもらふこととなる。

申請人の母親名義のクレジットカードの管理状況についても調査の上、管理責任の有無についても判断すべきであると考ええる。

<相手方カード会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。クレジットカードの管理を定める会員規約の善管注意義務違反に該当するため、本事案については、会員である申請人の母に支払義務があると判断する。

当社は、相手方プラットフォーム運営会社から売上データを受領しているため、申請人がどのオンラインゲームを利用しているかわからない。

<相手方プラットフォーム運営会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

一度限りの例外として返金の対応は可能だが、詳細を把握した上で最終的に判断したい。

当社の規約では、未成年者による利用の場合に、保護者の同意を条件としているので、未成年者取消には当たらないと考える。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人及び申請人の母（以下、「申請人代理人」という）から、オンラインゲームの利用手順及び有料課金に関する認識について聴取した。

申請人代理人は、申請人が相手方プラットフォーム運営会社を利用する際、最初はプリペイドカードを申請人に買い与えて、その限度で利用させていたが、頻繁に買い与えるのが煩雑であったため、クレジットカードによる利用を許可し、クレジットカード情報の登録を申請人の叔母に依頼したと説明した。それ以降はクレジットカードの利用となり、申請人が月に1~2万円の利用をした際には利用しすぎであると注意していたが、利用額をその都度、申請人代理人が把握できた訳ではなく、相手方カード会社から利用明細書が届いて初めて高額の利用をしていたことに気付いたと説明した。申請人代理人にも落ち度はあったと思うが、未成年者が使うにはあまりにも高額な利用金額であり、^{きょうがく}驚愕したとのことであった。

申請人は、購入履歴の確認方法が分からず、有料課金の度に相手方プラットフォーム運営会社から通知されるメールも確認していなかったため、高額な請求になるとは考えていなかった

とのことであった。

一方、相手方らより、それぞれの未成年者が利用する際の確認システム、相手方ら間の契約関係及び本事案の解決案について聴取した。

相手方プラットフォーム運営会社に対し、未成年者が利用する場合のアカウントの設定手順を確認したところ、相手方プラットフォーム運営会社は、未成年者が親の同意を得て親のクレジットカード情報を登録することは可能であり、未成年者の親が利用状況を管理するためには、例えばデバイス側で新しい有料のアプリケーションを購入できないようにするなど、保護者において使用制限の設定等ができる仕組みになっており、また、未成年者の利用に関わらず、意図せず高額な請求を受けることのないよう、有料課金を行う機能を備えたアプリケーションには、アプリケーション本体のダウンロード画面にその旨の表示を行っている」と説明した。本事案については、未成年者取消ではなく、オンラインゲーム利用に不慣れな消費者が誤って高額なクレジットカード決済によりオンラインゲームを利用してしまったと考え、一度限りの例外として返金の対応により解決を図る意思があるとのことであった。

次に、相手方カード会社から聴取したところ、本事案のような決済の場合、相手方プラットフォーム運営会社からは申請人代理人のクレジットカード番号、有効期限の情報と利用金額が通知されるだけで、利用状況の詳細までは把握できない状態であると説明した。本事案において、申請人の利用状況を申請人代理人が確認する術があったのかを確認したところ、インターネット上でクレジットカードの利用状況を確認することができたり、一定の利用金額を事前に登録しておけばその金額を超えた時に通知を受けられたりというサービスがあると述べた。

相手方ゲーム会社Aは、申請人の主張によると、申請人代理人が小遣いの範囲内で有料課金を許諾していたものと考えられるため、申請人代理人の認識を確認できれば、主体的に未成年者取消について検討したいと説明した。また、消費者、相手方ゲーム会社Aと相手方プラットフォーム運営会社との間の契約関係について、相手方ゲーム会社Aがオンラインゲームの売主、消費者が買主、相手方プラットフォーム運営会社が決済代行であると説明した。

相手方ゲーム会社Bは、相手方プラットフォーム運営会社から提供される情報が限られているため、申請人の利用状況を詳細に把握できていないと説明しつつ、申請人が申請人代理人名義のクレジットカード情報を登録している状況から判断すると、親権者の同意の上で未成年者が利用していたと考えたと説明した。また、相手方プラットフォーム運営会社との関係については、相手方ゲーム会社Bが相手方プラットフォーム運営会社に商品を卸して、相手方プラットフォーム運営会社が消費者に販売し、代金を回収する仕組みであると説明した。

相手方プラットフォーム運営会社に、各相手方ゲーム会社の聴取内容を伝え、相手方プラットフォーム運営会社とゲーム会社との関係を確認したところ、契約当事者は消費者とゲーム会社であり、ゲーム会社が有料サービスを提供する際の決済を相手方プラットフォーム運営会社が代行している仕組みであると説明した。

仲介委員は、相手方らの契約関係について、相手方プラットフォーム運営会社と各相手方ゲーム会社の認識に大きな差があるという印象を受けたが、相手方プラットフォーム運営会社が未成年者取消ではないが、一度限りの例外的な返金で対応すると提案していることから、本事案については未成年者取消による返金ではなく、相手方プラットフォーム運営会社の提案を受け入れ、解決することとした。

その後、各相手方ゲーム会社からの聴取内容を申請人代理人に伝え、相手方ゲーム会社Aか

ら確認を要請された申請人代理人がクレジットカードを申請人に貸与した際の認識を聴取したところ、申請人からクレジットカード決済でオンラインゲームの利用がしたいとの要望があったため、申請人の叔母に依頼してクレジットカード情報を登録し、申請人には月1万円程度の利用を許していたと説明した。

仲介委員より、相手方ゲーム会社A及び相手方ゲーム会社Bに対し、申請人からの聴取内容及び相手方プラットフォーム運営会社からの提案を伝えたところ、両者とも相手方プラットフォーム運営会社からの返金には反対しないとの回答があった。

そこで、相手方プラットフォーム運営会社が申請人に一度限りの例外的な返金をすることにより解決することで当事者が合意したため、和解が成立した。

なお、申請人から今後も相手方プラットフォーム運営会社を通してサービスを利用したいという要望があったことから、申請人法定代理人が申請人の親権者として、申請人に未成年者の利用に際しては保護者の同意が前提である旨を規定した規約の内容を確認させ、同規約に従ってサービスを利用させるよう努めることも和解条項に加えられた。

【事案 14】外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方と国内投資信託の取引経験があったことから、呼び出しを受けて相手方店舗に出向いたところ、担当者の他に支店長も同席して、絶対に儲かると言われ、外国株式（以下、「本件株式」という。）の購入を勧められた。国内投資信託の取引経験はあるが、国内株の取引経験はなく、外国株式の購入もはじめてであったため、不安があったが、担当者が誠意のある人だと思い、絶対に大丈夫だという言葉信じ、本件株式の購入契約を結び（以下、「本件取引」という。）、約 436 万円を支払った。その後、担当者に言われるままに売買を行ったが、株価が大幅に下がった後は、担当者からの連絡もなく、結局、利益を考慮しても、約 300 万円の損失を被った。相手方に対して本件取引の破棄と、これまでに支払ったお金の返金を求めたい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人は、本件取引の開始時にすでに保有していた投資信託の含み損を早期に取り戻す目的で、株価が下落した場合に損失を被ることを十分に理解しながら、本件取引を行っている。

当社担当者は、本件取引の内容及びリスクについて十分な説明を行っており、「絶対儲かる」等と利益発生が確実である旨を言った事実はない。

期日における話合いの内容及び仲介委員の見解を踏まえて、本事案の解決策を探ることを希望する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件取引の経緯、相手方の勧誘方法等について聴取した。また、相手方から、勧誘時の具体的な説明内容、本事案の解決意向等について聴取した。

申請人は、経緯について、相手方担当者から店舗に出向くよう電話があったため訪ねたところ、個室で相手方支店長と担当者から本件取引の勧誘を受けた。外国株式のリスク等についての説明はほとんどされず、相手方を信用していたため、株価が下がっても損をするまではないと信じ、勧められるままに書類に署名押印し契約してしまったと述べた。その後の株式売買については、売買してもいいかという確認程度で、勧め方も強引であり、いくらで売買する等の具体的な説明がないまま行われたと述べた。

相手方は、外国株式の取り扱いについて、75 歳未満の顧客の場合は取引年数に関わらず、株式経験がある人を対象にしており、75 歳以上の顧客の場合は支店長面談が必要であるが、申請人は基準を満たしていたため、支店長面談を行うことなく、本件株式について勧誘したと説明した。また、商品リスクの取り決めについて、さまざまな商品と属性（利回り安定重視等）の幅で組み合わせる商品を決めていると説明した。さらに、日本証券業協会の外国証券取引規則と投資勧誘規則を基本に業務運営を行っていることを説明した。外国株式は商品自体に複雑な仕組みはなく、重要事項説明書の説明時間が 20 分であったことについて、短いとは思わない。実際の書類作成時間であって、来店してからの説明は 1 時間以上であると説明した。相手方担当者が外国株式 10 銘柄を選定し、外国株式は国内株式より値上がりしやすいため、投資

信託の含み損を取り戻したいとの申請人の意向に沿っており、申請人が興味のある分野の銘柄であったことから、本件株式を勧めたと説明した。

仲介委員より相手方に対して、どのような説明書面を示して勧誘を行ったのかを明らかにするために、次回期日までに、契約日の店舗記録、申請人に交付した契約当時の外国証券情報、上場有価証券等書面及び申請人とのやり取りの通話録音記録の提出を求めた。

第2回期日において、相手方から提出された資料を前提に、さらに具体的な事情を聴取した。

通話録音記録からは、申請人が、「任せますから」、「頼みますよ」と述べていたこと、それに対し、相手方担当者が、「自信はあります」、「信じて下さい」等と返答していたことがわかり、こうした調子の受け答えのやりとりの中で契約が成立していたことから、仲介委員より相手方に対して、問題があるのではないかと指摘した。相手方は、判例において、勧誘行為が、断定的判断の提供として民事上違法になるのは、社会的相当性を逸脱した場合であると判示されていることからすると、担当者が「自信がある」と告げることで、勧誘行為について直ちに民事上違法性があるとする結論には納得できず、勧誘行為に問題があるとは思っていないと述べた。また、相手方担当者が主導的に「自信がある」と勧誘しているわけではなく、申請人からの「株価が下がってしまうか」等の質問に対して返答している状況であり、会話の一部分だけを取り出すのではなく全体の流れを見てほしいと述べた。

そこで、仲介委員は、本件取引において断定的判断の提供がなされたとまでは言えないかもしれないが、断定的判断の提供、損失補填^{ほてん}の禁止の趣旨に鑑みると、顧客に自己責任に基づく投資判断をさせているかという基準から取引を検討すべきであり、本事案では、申請人の質問に対する返答として相手方担当者が発言しているとしても、自己責任に基づいた取引という観点からすると、投資判断の一部を請け負うかのような発言は適切ではないのではないかと指摘した。

その上で、仲介委員より相手方に対して、具体的な解決水準を提示するよう求めたところ、相手方は、本手続における早期の紛争解決という観点を考慮して検討したいと回答した。一方、申請人は、相手方担当者の誘導に任せていた自分にも非がないとは言えないため、一定の負担は容認するとのことであった。

仲介委員より相手方に対して、申請人の意向を伝えるとともに和解案を提示したところ、持ち帰って検討することとなった。

第2回期日後、相手方より、仲介委員の和解案を受け入れる旨の連絡があったため、相当程度の解決金で和解が成立した。

【事案 15】プリペイドカード残高の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年、自宅近くの相手方カー用品店（A 店）にある洗車場のプリペイドカード 3,000 円券 2 枚を購入した。カード裏面には使用期限 6 カ月と記載されていたが、店員からは使用期限に関係なく使用できると言われた。カード裏面の発行日の欄は記入されずに渡された。

その後、平成 23 年中に数回利用したが、平成 24 年には利用することがなかった。平成 25 年 5 月に、久しぶりに相手方カー用品店（A 店）に洗車のために訪れたところ、カー用品販売コーナーや洗車場が閉鎖され、自動車の販売店に変わっていた。

そこで、相手方カー用品店の別店舗（B 店）に電話し、プリペイドカード残高の返金を依頼したところ、洗車場は平成 24 年 3 月に閉鎖し、閉鎖から 1 年以上経過しており、閉鎖の際は店舗（A 店）に張り紙をして、平成 24 年 9 月までは返金対応をしていたので、今から返金には応じられないとのことだった。さらに、プリペイドカードの使用期限は 6 カ月でありすでに使用期限を過ぎていることや別店舗（B 店）の洗車場で利用できるとも説明された。

店舗（A 店）を訪れる機会がなければ洗車場が閉鎖になることは分からなかったし、プリペイドカードの使用期限が発行日から 6 カ月以内であればそもそも購入しなかった。納得できないので、プリペイドカード残高約 5,000 円（額面 3,000 円×2 枚－利用分約 1,000 円）を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

平成 24 年 3 月末で洗車場の終了に伴い、平成 23 年 11 月で洗車カードの販売を終了している。また、顧客への告知として、返金期間を平成 24 年 9 月末日までと掲示した。プリペイドカードには、使用期限を 6 カ月と記載している。そのため、申請人の請求は認めない。

申請人は、店員から使用期限に関係なく使用できると言われたと主張しているが、事実確認ができていない。

平成 24 年 3 月の店舗（A 店）閉鎖に伴い、平成 24 年 1 月より店舗（A 店）に張り紙を掲示し、プリペイドカード残高の払い戻しを顧客に告知している。払戻期間は、6 カ月と設定し、その間に申し出た顧客に対しては適切に払い戻しを実施している。別店舗（B 店）は現在も営業中であり、洗車場の事業を廃止したものではなく、仮に使用期限内であれば、別店舗（B 店）でも使用は可能であった。

当社は、プリペイドカード残高の払い戻しのためしかるべき手続を履践したと考えているため、申請人に対して残高全額の返金に応じることは困難と考える。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人からプリペイドカード購入時の相手方カー用品店の店員の説明内容（使用期限等）について聴取した。

申請人は、相手方との紛争について、相手方カー用品店（A 店）の洗車場が閉鎖された際、相手方カー用品店（A 店）の店頭で張り紙をしていただだけで、他の方法では告知していないと

のことであったため、消費者への告知方法が問題であると考えていると述べた。使用期限については、プリペイドカードを購入した際に、相手方カー用品店（A店）の店員から、カード裏面には使用期限6カ月と記載されていたが、使用期限に関係なく使用できると説明され、発行日の記入も無かったため、購入から6カ月を超えて、相手方の事情で使用できなくなった際には、残高が返金されるべきであると考えて説明した。

一方、相手方から消費者への告知方法について聴取した。

相手方は、相手方カー用品店（A店）の店内と入口に張り紙をし、平成24年3月から9月末までの間で払い戻しを実施し、その間でおよそ70件の払い戻しの対応を行ったと説明した。確かに、店舗に来ないと分からないような告知方法であったが、払い戻しの期間を長めに設定していたと考えており、その程度の期間があれば払い戻しに来てもらえるという認識であったと述べた。また、使用期限については、相手方では、店員が販売時にカード裏面の使用期限の欄に、油性ペンで書き入れる手順をとっていたが、本事案のように書き入れていないケースもあり、また、使用期限に関する説明も店舗や担当者によって異なっていた可能性があり、使用期限を過ぎても使用を許可していたこともあるとのことであった。相手方は、本件プリペイドカードは資金決済法の適用を受けないものと考えており、消費者への告知方法や払戻し方法については問題がないと考えていると述べた。

両当事者の主張には開きがあり、また、購入時の説明内容等、事実確認が十分にできない面も多々あったが、本事案の解決について、両当事者から意見を聴いたところ、相手方が申請人に対して、申請人が所持しているプリペイドカード残高を返金するという和解内容に合意の意思を示したため、和解が成立した。

【事案 16】サウナでの熱傷に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 5 月、相手方の入浴施設にあるサウナを利用中に寝てしまい、気がついたときには救急搬送されていた。右半身にⅡ度の熱傷を負い、6 日間の入院と 8 カ月間の通院を要した。

相手方に補償を求めたが、責任はないと応じてもらえない。治療費等の約 372 万円を負担してほしい。また、同種事故を防ぐため、施設における利用者の安全性を向上させてほしい。

<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。

申請人が熱傷を負われたことに対する法律上の賠償責任は発生しないものとする。

- ・サウナ室で申請人が意識を失われたことと、当社の当該施設の運営に関連性を見出すことはできないし、熱傷を負われたこととも関連性はないものとする。
- ・サウナ室内の巡回は、サウナマット交換作業とともに定期的実施しており、事故発見の注意義務についても十分に果たしていたものとする。

(※) 本制度について説明したところ、翻意し、応諾することとなった。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から具体的な事情等について聴取を行った。

申請人は、これまで相手方施設を数十回利用していたが、サウナは初めて利用したこと、サウナ室のタオルを換えたばかりで清潔な感じがしたため、利用しようと思ったこと、家族に相手方施設まで送ってもらい、1 人で利用していたこと、飲酒や眠くなるような薬の服用もなかったこと、事故後、自分の不注意だと思っていたが、友人等に大事故だと言われ、相談しようと思ったこと、スポーツセンターのサウナだと、一定時間ごとに従業員が声をかけると聞いたこと等を述べた。

他方、相手方からは、申請人の退院後に電話したところ、また行きたいとの発言があったのでこのような紛争になるとは思っていなかったこと、サウナ室の温度は定期的に確認していることに加え、マット交換も 3 時間ごとに実施しており、そこでサウナ室内を確認していること、さらに清掃スタッフも不定期に見回っていること、当該施設だけでも年間約 50 万人、営業開始時から起算すれば約 250 万人、運営する他店舗も合わせればおよそ 500 万人もの方々にご利用いただいたなかで、同様の事故が起きたという報告は 1 件もないこと、このようなことから法的な賠償責任はないと考えるが、熱傷を負われたお客様をお見舞いする気持ちから些少ではあるが、見舞金を支払う意思はあること等を述べた。

仲介委員は、相手方施設の状況（窓の大きさ、温度計や表示の有無、現場の記録、マニュアル等）について提出するよう求めた。

第 2 回期日では、相手方から提出された資料をもとに、安全配慮義務上の観点から検討を行い、「公衆浴場における衛生等管理要領」（厚生労働省）にのっとり、サウナ室の窓から全体が見渡せる程度の視認性が認められるかが論点となった。これについては相手方の説明や提出された写真等からは判然としなかったため、期日間に仲介委員がサウナ室を検分することとした。

第3回期日では、サウナ室を検分した仲介委員より、窓の位置が高く、清掃スタッフがマット交換を行っていたが、おおむね身長が150cm程度であり、身長150cm程度のスタッフが窓からサウナ室全体を見渡すことは困難ではないか、サウナ室の温度検査が定められた時間どおりに行われているか疑問に感じたとの報告がなされた。

これに対し相手方は、当該施設は建築基準法、条例及び指導基準に従い施工されているし、相手方の営業についても保健所の書類審査及び施設検査（要領よりも厳しい基準）等をクリアした結果、許可を得ているので法令に違反していないと述べた。

そのうえで、サウナ室で寝てしまった申請人の過失の程度、相手方の安全配慮義務上の問題点の有無、申請人が支払った治療費等の金額とその必要性等、これまでの議論を踏まえ、相手方が申請人に対し、一定額を支払う和解案を仲介委員から提示した。

第4回期日では、相手方から、本事案については依然として法律上の賠償責任はないと考えるが、当初から見舞金を支払う意思はあると言っていたのでこれを支払う旨を述べ、申請人もこれに合意したため、和解が成立した。

【事案 17】 定期預金とセット販売の投資信託の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 12 月、定期預金の満期手続をするために、相手方店舗を訪れたところ、相手方担当者から勧められて、預金金利 3.5%の定期預金とセットの高配当がつく投資信託（以下、「本件 A 商品」という。）を契約した。しかし、相手方から本件 A 商品の元本割れ等の保有リスクの説明を受けていなかったため、契約前の状態に戻してほしいと要望したが、断られた。

契約をなかったことにして元に戻してほしい。

<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。

申請人の請求を認めない。

申請人は高齢ではあるものの、投資経験も 20 年以上ある。当行の有資格者が目論見書に沿った説明を行い、即日契約も行っていない。申請人本人の納得の上契約したものと認識している。

販売について当行に非はなく、法的責任があるとの認識がないため、申請人の請求の却下を希望する。

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 A 商品購入の経緯、相手方の説明方法等について聴取した。また、相手方から、具体的な説明状況や本事案の解決意向等について聴取した。

申請人は、昨年（平成 24 年）8 月に、相手方担当者より本件 A 商品を「右肩上がりの良い商品」と勧められたが、証券会社の投資信託（以下、「別件 B 商品」という。）を保有していたので断ったところ、同年 12 月に、再勧誘を受けたと述べた。定期預金の年利や、本件 A 商品の配当額、販売手数料についての説明は受けたものの、リスク説明がなかったこと及び相手方担当者の強引な勧誘により、購入する意思がない本件 A 商品を購入したことは不本意であることから、直後に解約を申し出たと述べた。

相手方は、本件 A 商品を含む 30 種類の投資信託一覧表を申請人に提示したところ、申請人から何が良いかと聞かれたため、数種類の投資商品を紹介したと説明した。再勧誘時（12 月）に、初回（8 月）勧誘の経緯は把握していなかったが、為替の影響が小さい商品として、本件 A 商品を勧めた。1 度断られた商品を再度提案することはあると述べた。定期預金とのセット販売であること、発展途上国のカントリーリスクがあること等を具体的に説明していると述べた。

また、相手方は、別件 B 商品の解約に至る経緯について、申請人から証券会社に基準価額等を確認してほしいと何度も懇願され、申請人が「孫に電話を代わる」と言ったため、身分を告げずに証券会社と話した。申請人に基準価額等を伝えたところ、申請人自身が証券会社に再度電話し解約を申し出ており、別件 B 商品の売却代金が本件 A 商品の原資になっているわけではないため、対応に問題はないと述べた。そして、道義的責任、法的責任を含めて、銀行の公共性の観点から、明確な根拠があれば、譲歩の余地はあると述べた。

仲介委員より相手方に対して、投資信託一覧表の中から、なぜか過去に一度断っている本件 A 商品が選択されており、申請人が直後に解約を申し出ているということは、損失が発生した

という結果で解約を申し出たわけではなく、勧誘の経緯に不満があったことが推測されると伝えられた。

第1回期日後、仲介委員は相手方に対して、以下のとおり、問題点を指摘した書面を送付した。

勧誘時の問題点として、定期預金の優遇金利に惹かれた高齢の申請人に対して、数カ月前に断わった本件 A 商品を定期預金とセット販売している経緯が認められることから、①適合性の観点から、投資信託をそもそも購入したいのか、数ある投資信託の中でどれをどのような理由で選択するかに関して、顧客の自主性や意向に配慮した慎重な対応が必要であったところ、勧誘態様や投資信託の選択場面等において適切な対応がされなかったか、あるいは対応に不十分さがあったのではないかと指摘した。

②別の担当者が数カ月前に勧誘したという情報が本件担当者に共有されていなかった点に関して、勧誘販売の対象者に関する情報共有・連携を銀行内部でとるべきであったのにそうした対応がとられていなかったことは問題ではないかと指摘した。

③別件 B 商品の取得日に関する情報は、別件 B 商品を申請人に販売した証券会社にとって顧客情報に該当するところ、相手方担当者は、「申請人本人からの申し出であれば身内の者に伝えることも可能かもしれない」と述べ、申請人に電話をかけさせ、銀行員であるという身分を明かすことなく別件 B 商品の取得日・基準価額・分配金累計額等を証券会社から聞き出した行為は、銀行員がサービスとして行う範囲を超え、銀行員として求められる行為規範から外れる行為なのではないかと指摘した。

さらに、勧誘後の対応の問題点について、申請人は購入直後の昨年 12 月時点で「元に戻してほしい」と述べ、本件 A 商品が自分の意向に合致していないことを伝えたことに対して、相手方は、「半年間程度経過した後には手数料を含めても損がない状況になっていけば、本件 A 商品を解約する」との提案をした。当該対応は、基準価額が値上がりして損失が解消される状況のみを想定し、投資商品において想定されるべき値下がりして損失が拡大する可能性について想定しておらず、相手方から申請人に対して、保有し続けた場合に損害が広がるリスクについて十分に説明が行われなかった可能性が高い。結果的に、12 月時点より損失が拡大しており、相手方の対応に問題があったのではないかと指摘した。

相手方は、仲介委員の指摘事項を踏まえ、次回期日までに検討結果を回答することとなった。

第2回期日において、仲介委員の指摘事項に対する相手方の回答の趣旨は、以下のとおりであった。

勧誘時の問題点として、①適合性の観点については、年金型の定期預金を勧めたところ、申請人自身が本件 A 商品の説明を求めた。重要事項説明時に、申請人は即日契約しようとしたが、相手方が 1 日熟慮期間を与えて翌日契約締結しており、申請人の自主性や意向に配慮し、慎重な対応をとっている。

②再勧誘について、初回（8 月）の勧誘について内部で情報共有しており、投資信託に限定して勧誘しているわけではなく、申請人自身が説明を求めたためであり、問題はない。

③個人情報の取り扱いについて、申請人からの執拗な依頼により証券会社の担当者^{しつよう}と電話で話したが、個人情報の取得について本人の同意を得ているため、問題はない。しかし、証券会社が、相手方担当者を申請人の身内と誤認したことを正すことなく電話に代わり対応したこと

は、銀行員としては不適切であった。

勧誘後の対応の問題点について、申請人は20年以上の投資商品の経験があり、保有リスクは承知しており、説明不足はない。しかし、申請人が「元に戻してほしい」と申し出た際に、毅然とした対応をせずに誤解を与えたことは遺憾に思う。その上で、販売勧誘に問題があったとは認めないが、申請人が「元に戻してほしい」との主張し始めた時点以降の対応が適切ではなかったことについては認め、相応の支払いの余地はあると述べた。

仲介委員より相手方に対して、セールスプロセスにおいて、投資信託一覧表を示してはいるが、字が小さいため高齢者には判読が難しく、結果的にその他商品と比較選択をする等して本件A商品を購入したと言えるかは疑問であること等を指摘した。その上で、申請人が本件A商品を保有する意思がないことを確認した上で売却し損益を確定して5割ずつ負担してはどうかと提案したところ、申請人は了解した。相手方は、持ち帰って検討し回答することとなった。

第2回期日後、相手方より、仲介委員の和解案を受け入れる旨の連絡があった。一方、申請人は、他証券会社において別件B商品の解約に至った経緯に納得できないとの主張を追加し、これを含めて本手続内での解決を求めた。

第3回期日において、両当事者から、和解案に対する意見を確認した。

申請人は、別件B商品について、昨年12月に解約せずに現在まで保有していれば得られたであろう値上がり益は80万円程度であり、解約する意思がないのに解約に至った責任を求めたいと述べた。

相手方は、別件B商品の解約に至る経緯も含めて、全体として本手続で解決する意向であり、別件B商品について紛争蒸し返しの潜在的なリスクがあるのであれば、本件A商品に関する和解案も受け入れられないと述べた。

仲介委員より両当事者に対して、本事案は、申請書の記載内容においては本件A商品の購入に関する紛争であり、別件B商品の解約に関する紛争は別件であり、本申請では、別件B商品の解約は、一連の経緯の一事情であっても審理の対象にはなっていないと説明した。申請人は、別件B商品の解約に関する紛争と切り離して本件A商品の購入に関する紛争だけでも和解したいとの意向であるのに対して、相手方は本件A商品の購入に関する紛争と別件B商品の解約に関する紛争とを切り離しての和解には応じないという意向であったことから、申請人と相手方が譲歩する余地を見出し難い状況となった。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。

【事案 18】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（1）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

未成年者である申請人（娘）の携帯電話を機種変更した際、相手方携帯電話会社のマニュアルに、有料アプリを使用しない場合も、クレジットカード等の登録が必要と書かれていたため、申請人（父）のクレジットカードを申請人（父）が登録した。

その後、申請人（娘）が携帯電話で無料ゲームと思い込み、相手方ゲーム会社 A 及び相手方ゲーム会社 B の課金アイテムを購入し、申請人（父）が相手方クレジットカード会社より総額約 50 万円の請求を受けた。相手方プラットフォーム運営会社に対して返金を求めたが、利用規約に従い返金できないと回答された。

未成年者取消により全額返金してほしい。

<相手方ゲーム会社 A の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

当社は、顧客との法的紛争を裁判外紛争解決手續（ADR）で解決する方針をとっていない。

相手方プラットフォーム運営会社から受け取る毎月の売上明細内訳には、チャージ（課金）とキャンセルの差額のみ記載があり、誰が何人キャンセルしたか等を把握していないため、そもそも本事案の契約当事者ではない。

※ 和解の仲介の手續により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手續を説明したところ、期日に出席して事情を説明することに了解した。

<相手方ゲーム会社 B の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

申請人は、相手方プラットフォーム運営会社が運営するプラットフォームで、利用規約に同意の上で購入したものであり、当社の運営サイトから購入したものではない。

事前に当社のカスタマーサポートに問い合わせがあれば、当社のポリシーに従い、相手方プラットフォーム運営会社に対して連絡し対応することができた。

当社の本社は海外にあるため、当社は契約内容等を回答する立場にないが、日本法人として苦情の対応はしている。

※ 和解の仲介の手續により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手續を説明したところ、期日に出席して事情を説明することに了解した。

<相手方プラットフォーム運営会社の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

誤操作等を理由とする予期しない購入について、当社のサポート規定に基づき 1 回限りの例外的な対応として全額返金を行い、問題解決を図りたいと考える。

当社サービスの利用条件において、未成年者には保護者の同意を求めており、未成年者取消を根拠とする返金対応はしていない。

※ 和解の仲介の手續により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手續を説明したと

ころ、手続の中で解決することに了解した。

<相手方携帯電話会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の当社に対する請求は認めないため、当社に対する請求を取り下げしてほしい。

当社は申請人が利用したゲームについての契約当事者ではなく、ゲームアイテム代金を受け取っておらず、他の相手方らとの間で申請人に対して連帯して何らかの債務を負う旨の合意もしていない。当社は、申請人に対して何らの金銭も返還する義務を負っていない。

平成23年8月、当社ショップで携帯電話の機種変更をした際に、申請人に配布したマニュアルに「有料アプリを利用しない場合も、クレジットカード等の登録が必要である」と記載があることについては認める。その他については、知らない。

<相手方クレジットカード会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社のカード規約に基づき、正当に請求している。カード利用は会員に限定され、カードの貸与等ではできないという規定に違反して、他人にカードを利用させ又は利用されたことによる損害は、本会員の負担となる。カードの紛失等の場合も、カードが会員の家族、親族、同居人、その他会員本人以外の関係者によって使用されたことによる場合は、本会員が支払うことになっている。

申請人が当社に電話して引き落とし停止を求めたが、家族利用分については対応できないと回答し、その後引き落とされた旨の申請人の主張については認める。その他については、知らない。

※ 和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、手続に協力し期日に出席することに了解した。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人2名および相手方5社から、具体的に事情を聴取した。

申請人（父）は、相手方クレジットカード会社のカード利用明細が高額であることに驚き、相手方プラットフォーム運営会社の購入履歴画面で確認したと述べた。そして、5社を相手に申請した理由は、相手方ゲーム会社Aおよび相手方ゲーム会社Bについて、高額の商品を販売している点、相手方プラットフォーム運営会社について、ゲーム会社に対する管理の甘さや課金のハードルの低さ、セキュリティの甘さ、リスクの説明不足の点、相手方携帯電話会社について、携帯電話を購入した際、「有料アプリを利用しない場合も、クレジットカード等の登録が必要である」との初期登録マニュアルの記載に問題があった点、相手方クレジットカード会社について、申請人（父）が債務と認識していない請求について支払い停止を申し出たのに引き落とされた点について、それぞれ問題点を聞きたいと思った等と述べた。

申請人（娘）は、無料アプリの中から検索して、相手方ゲーム会社Aおよび相手方ゲーム会社Bのゲームを見つけ、相手方プラットフォーム運営会社を通じてダウンロードし、ゲームを開始した、全部無料だと思っており、ゲーム内の仮想通貨だと思っていた、有料表示は記憶にない等と述べた。

相手方ゲーム会社 A は、課金画面について、仮想通貨購入ボタンを押すと、仮想通貨単位当たりの金額一覧が出て、購入ボタンを選ぶと相手方プラットフォーム運営会社の画面に移行し、相手方プラットフォーム運営会社の ID とパスワードを入力すると、購入が完成する仕組みになっており、金額支払の表示は明白であり、購入するためのハードルが何度かあると説明した。申請人（娘）が未成年者であることについて、ゲーム会社側ではユーザーの情報は得られず、端末情報や生年月日等はあくまで参考値であり、当社は役務提供者であるが、決済をどう処理するかは相手方プラットフォーム運営会社の判断であり、受け入れざるを得ないと述べた。

仲介委員より相手方ゲーム会社 A に対して、回線契約者が親権者、使用者が未成年者で、未成年者取消を主張する場合、未成年者であると事業者が認識していたか否かは無関係であり、本手続の枠組みに当事者として入ることを検討してほしいと説得した。

相手方ゲーム会社 B は、契約関係について、ゲームのサーバーは当社であるが、販売サイトの設計に関わっておらず、アイテム購入ボタンを選ぶと相手方プラットフォーム運営会社の画面に移行するため、役務提供者は相手方プラットフォーム運営会社、買主は申請人と理解していると述べた。

仲介委員より相手方ゲーム会社 B に対して、契約関係について、ゲームのサーバーは相手方ゲーム会社 B であり、サービスの対価が課金であり、課金を決済するのが相手方プラットフォーム運営会社という役割分担であり、相手方ゲーム会社 B が契約当事者のはずであると指摘した上で、本手続の枠組みに当事者として入ることを検討してほしいと説得した。課金画面について、電子商取引法上の確認画面がないため、重過失があっても錯誤無効が主張できる可能性があり、画面表示に問題があると指摘した。

相手方プラットフォーム運営会社は、アプリ本体が無料でも課金がある場合、その旨の表示をしており、親権者向けに端末の機能制限の方法や適切な課金管理に関する情報提供も行っているが、サービス上の表示のわかりやすさの向上や、用語の周知をより徹底することを検討していきたいと述べた。自社サポートにおいて、操作ミスや ID 保有者以外の端末使用による購入等を対象に特例として返金を行うことがあり、本事案についても、課金金額が高額で、利用者による不慣れな操作で錯誤による使用もあるため、1 回限りの返金対応で解決を図りたいと述べた。

仲介委員より相手方プラットフォーム運営会社に対して、画面表示について、消費者庁の景品表示法ガイドライン等を参考に、「有料のアイテムが必要な場合があります」等のわかりやすい表現にする必要があると指摘した。

仲介委員より相手方携帯電話会社に対して、初期登録マニュアルの記載を改善できないか、顧客サービスとして検討してほしいと要望した。

相手方クレジットカード会社は、加盟店は相手方プラットフォーム運営会社であり、カード規約のとおり、クレジットカードをカード会員に貸与し、カード利用は会員に限定しているため、会員が会員以外に貸与し使用した場合等は規約違反であり、カード名義人（会員）本人の負担であると述べた。また、カード利用自体が未成年者という事実は、当社では確認できないと述べた。

仲介委員より相手方クレジットカード会社に対して、返金をめぐり求償関係の循環を回避するため、法律関係を確定する必要があるとあり、本手続の枠組みに当事者として入ることを検討してほしいと説得した。便利な仕組みを使う以上、カード会社もリスクや責任を負担するという裁

判例の考え方を紹介し、カード名義人以外が使用する可能性があり、マネジメントの観点から、本人確認の認証手続を厳格に構築してほしいと要望した。また、カスタマーリレーションの観点から、苦情に対して、紋切り型ではなく内容を聞いて適切に対応してほしいと要望した。

相手方5社は、仲介委員の要望を検討し、次回期日までに回答することとなった。

第2回期日において、仲介委員が、和解案に対する両当事者の意見を踏まえ調整したところ、相手方プラットフォーム運営会社が返金対応することで他の相手方4社と申請人はそれに同意し、和解が成立した。

【事案 19】オークションで落札した中古車の不具合に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方オークション会社が主催するインターネット上のオークションサイトで、「修復歴なし」の中古車（軽自動車）を約 76 万円で落札した。納車直後から、エアコンの OFF スイッチが作動しなかったり、段差での衝撃が強かったりする等、諸種の不具合があった。

相手方販売会社に問い合わせたところ、エアコンの OFF スイッチについては部品代金を補償してくれたが、その後の不具合については「ノークレーム・ノーリターンである。当社（北東北所在。なお、申請人は北関東居住。）まで運んできたなら直すか、そちらで直したものは補償しない」と言われた。

その後、知り合いの修理工場からセリに出したところ、「冠水車」「メーター改ざんあり」のため、強制流札となった。相手方販売会社に事実確認を求めたが、「ノークレーム・ノーリターンの取引であり、保証付で販売したのではない。全ての車両の履歴を遡^{さかのぼ}って確認することはできない」との回答であった。

地元の消費生活センターに相談したが、不調に終わった。納得できないので、落札代金及び負担した陸送にかかった費用の合計約 85 万円を返金してほしい。

<相手方販売会社の対応の対応>

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が、買取希望であれば検討する。

- ・軽自動車検査協会において検査済である車両を陸送したものであり、引渡時に走行不良の事実は確認できなかった。
- ・ノークレーム・ノーリターンで出品しており、落札前に現車の確認を勧めていたが、申請人からの質問は陸送及びその他の費用のみであった。
- ・「メーター改ざん」とあるが、個人からの買取車両で過去の詳細な履歴までは分からない。故意にメーター改ざんの車両を出品したのではなく、公式な車検証に記載されている走行距離を信じるしかない。
- ・上記の理由から申請人の請求を認めないが、買取を希望するのであれば、最近の事業者オークションの平均価格で買取をする。ただし、陸送費は差し引き、引取時に内装・外装、欠品部品等を確認し、引取地での支払いとなる。

<相手方オークション会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社が紛争の当事者ではなく、また、紛争当事者の間に立つべき事案ではないと考える。

2. 手続の経過と結果

相手方オークション会社は、紛争の当事者ではなく、紛争当事者の間に立つべき事案ではないと考えるという理由で手続非応諾の回答であったが、相手方販売会社は手続に応諾する旨の回答であったことから、相手方販売会社のみにも出席を求め、第 1 回期日を開催した。

申請人から本件自動車の入手経緯及び不具合箇所等を聴取したところ、中古車を購入するのは初めてであったこと、走行距離や内装・外装の状態は問題がないように見え、年式や値段を考慮して落札したこと、実際に本件自動車に乗ってみて初めて不具合があることに気づいたこと、不具合があるにもかかわらず相手方販売会社に対応しないので、本件自動車を売却しようと思い、知り合いの修理業者に依頼してセリに出したところ、「冠水車」「メーター改ざんあり」「走行不能」だと分かり、強制流札となったこと等を述べた。

他方、相手方販売会社は、本件自動車は個人から買い取ったこと、年式（平成 21 年）のわりに走行距離が少ない（約 2,700km）が、おかしいとは思わなかったこと、車検に出す際に往復で約 40 キロを自走したが、特に異常はなかったこと等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員より、相手方販売会社に対し、オークション出品時に本件自動車が良好な状態にあるとうたっていることや、ノークレーム・ノーリターンは、消費者契約法上認められないと考えられることから、落札価格（約 76 万円）を基本に解決案を検討するよう要請した。

第 2 回期日では、申請人が取得した「検査記録事項等証明書」から本件自動車の元所有者の履歴を確認したところ、平成 22 年時点では宮城県石巻市の個人が所有していたが、元所有者の死亡により翌年には車検証が返納され、その後、相手方販売会社が所有するに至ったことが判明した。また、東日本大震災における石巻市の津波浸水範囲を調べると、元所有者の住所地においては本件自動車は水没していた可能性が高いと考えられた。

そこで、改めて相手方販売会社に事情を尋ねたところ、冠水車であることは知らなかったこと、申請人には整備した上で納車しており、その時点では問題がなかったはずであること、解決案としては、以前の提案と同様、最近の事業者オークションの平均価格で買取をすること等を述べた。そこで、申請人が相手方販売会社の提案に対する諾否を検討することとした。

その後、第 3 回期日を開催する予定であったが、申請人より取り下げの意向が示されたため、取り下げにて終了となった。

【事案 20】リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成7年、相手方のリゾートクラブに入会した。その後、休会を経て、平成25年3月、退会を申請した。同時に、預託金全額の返金を要求したが、経営難を理由に平成50年より分割で支払うとの回答を受けた。

納得できない旨を伝えたと、相手方から返金の条件変更を提案されたが、納得できない。預託金全額を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

不況による影響で退会件数が急増し一括返金が難しい状況にあり、退会申請者に対して返金遅延、返金待機を依頼する事態になっている。当社の経営環境が厳しい現在、支払いの猶予をお願いせざるを得ない。

本手続で、返金方法（長期分割、または、預託金自体を減額した上での一括または短期の分割返金）について話し合いたい。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、退会申請後の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、具体的な返済計画等について聴取した。

申請人は、相手方の対応について、退会を申請した際、相手方から、平成50年からの長期分割返済を提示され、同意しかねると思い、公的な場で解決したいと思った等と述べた。

相手方は、会社の現状について、預託金の返還期限が到来した退会申請者が多く、年間200件程度、返還金総額は多額になる場合もあると述べた。当社は、入会金や預託金をもとに会員に施設利用をしてもらうサービスであるが、当社施設が過疎地にある場合は担保価値も低いいため、経営環境が厳しいことを理解してほしいと述べた。当社の破綻を避けるため、一部免除や長期の分割払いを提案していると述べた上で、本事案の預託金の返済計画について、今年（平成25年）よりの長期分割返済を提示した。

仲介委員より相手方に対して、相手方の当初提案（平成50年よりの長期分割返済等）は、会社が存続できるのか、返済の実現可能性があるのか、提案を受けた顧客は不安を持つと指摘した上で、相手方が提示した分割方法について申請人に確認したところ、申請人が同意したため、和解が成立した。

【事案 21】 サプリメントの解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 4 月、1 人暮らしの父（78 歳）に、アンケート協力依頼の電話があり、それから数日後、連絡無しにいきなりサプリメントが代金引換で送られてきた。父は注文した覚えがないと断ったが、相手方から「違約金が発生する」等と強く言われ、仕方なく 1 万 2,600 円を支払った。ところが、その後も 2 回目の商品を発送すると電話があり、消費生活センターに相談した。

契約していないので、返品し、1 万 2,600 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。

違約金ではなく、送料を負担していただく旨を伝えているが、不本意の中ご契約いただいたのであれば当社の意向と反する。商品が未開封の状態であれば、返品と返金に応じる。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日を開催し、当事者双方から事情を聴取した。

申請人代理人によると、申請人の自宅に女性の声でアンケート協力依頼の電話があり、それから数日後、連絡無しにいきなりサプリメントが代金引換で送られてきたので、相手方に問い合わせると「事前に話してある」と言われたため、やむなく支払をした、その翌々に電話があり、相手方から「2 回目の商品の発送をしたい」「断れば違約金として 20 万から 30 万円かかる」と言われた、相手方からパンフレットを送られたことはないとのことであった。

他方で、相手方によると、当時のデータが消失したため契約状況は確認できないが、営業担当者が作成していた記録によれば、申請人へ自動音声によるアンケートを行った後にパンフレットを送付したとのことである。また、相手方は、2 回目の商品発送に関する連絡をしたことはないこと、当時のパンフレットは全て破棄してしまいデータも存在しないこと、現在は自動音声によるアンケートは実施していないことを説明した。

仲介委員から相手方に対し、サプリメントが未開封であり契約後すぐに返品を申し出ていることから、相手方からの回答どおり、サプリメントを返品して返金を行う方向で進行させることについて確認したところ、相手方は、当初からその考えであるとしてこれに合意した。更に、仲介委員が返品送料を相手方が負担することについても打診したところ、相手方はこれについても了解した。

以上につき、申請人も了解したので、第 1 回期日後に、申請人がサプリメントを返品し、相手方が返金し、双方の履行の完了を見届けてから、サプリメントの返品と代金の返金を確認する旨の合意書を作成することとし、返品と返金がされたことによって当事者間に和解が成立した。

【事案 22】 予定利率変動型生命保険の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

長年付き合いがある相手方銀行の行員から、満期になる定期預金について利息の良い方にならないかと言われた。「良い方にしてくれたら良いよ」と答えたことがきっかけで契約を締結した（以下「本件契約」という。）。

後日、相手方保険会社から証書が届き、約2カ月が経過したころ、家族との会話の中で初めて生命保険と気がつき、利息が付与されず、満期のない保険商品であると分かった。家族がこれに気がつき、相手方らと本件契約をなかったことにしてほしいと交渉したが、応じない。認知症を患っているが、相手方保険会社はこれを初期状態と判断し、解約に応じない。

本件契約をなかったことにして返金してほしい。

<相手方銀行の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人は高齢であるものの、契約当時、本件商品に係る理解力や判断力に問題はなかった。当行は申請人に対し、募集資料にのっとして複数日に分けて商品説明を十分行っており、説明義務違反はないので、募集時における瑕疵はなく、契約の取消、保険料の返還には応じられない。

<相手方保険会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。保険募集において何らの瑕疵がなく、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。

2. 手続の経過と結果

期日においては、申請人の申請内容、相手方らの回答書、答弁書、及び関連資料の内容等を踏まえ、申請人からは、本件契約締結過程、特に勧誘段階における相手方銀行の担当者の説明状況等の確認や本件紛争後の相手方とのやり取りの経緯等について聴取した。一方、相手方からは、本件契約締結をめぐる勧誘時における保険商品の説明状況等について聴取し、具体的な事実関係の確認を実施した。

申請人の主張によると、長年にわたって銀行取引をしている相手方銀行の担当者より、満期になる定期預金を、よりよい利息を受け取れる金融商品にしないかと勧誘を受けたため、「良い方にしてくれたら良いよ」と答えたものの、そもそも予定利率変動型生命保険の勧誘を受けていたかどうかとも判然としないまま、本件契約を締結し、その後、相手方保険会社から保険証書が届き、約2カ月が経過したころ、初めて本件商品と認識したとのことであった。また、申請人は本件契約を締結する半年程前から認知症の薬を服用していたとのことであった。

他方、相手方らの答弁によると、本件契約締結過程においては、申請人に対して適切に説明を行っており、あくまで申請人自らの意思で契約の申込書類等に自署しており、本件契約締結当時、申請人が認知症と疑われる症状はなかったとのことであった。

相手方らは、本件契約の申込手続には法令違反等の瑕疵はないことから、本件契約をなかつたこととして払込保険料相当額を返金するという申請人の希望に応じることはできないと答弁したものの、本件紛争の長期化を回避するため、相手方銀行から少額の解決金を支払うことにより解決することは可能であるとの示唆がなされた。

以上の両当事者の聴取内容等を踏まえ、仲介委員より相手方銀行に対して、相手方銀行の募集に瑕疵があったとは判断されないものの、互譲の精神に基づいて、本件契約が適法かつ有効に成立し、同契約が有効に継続していることを相互に確認した上で、本申請前に相手方らが申請人に対して要請した本件契約解除事由該当性を判断するにあたっての疎明資料（医師による診断書や意見書等）に要した実費分を申請人に支払う内容の和解案を提示したところ、それを承諾するとともに、申請人及び相手方保険会社もそれを応諾し、本事案の解決を図りたいとの意向が示されたことから、和解が成立した。

【事案 23】 データ通信のLTEの表示に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年、相手方とデータ通信サービス契約を締結した。その際、通信速度と人口カバー率の高さをうたった広告を見て契約をした。

ところが数カ月後、消費者庁から相手方に対し、景品表示法に基づく措置命令が出された。相手方の広告は、実際のものよりも著しく優良であると示すものであったことから、相手方に対し、契約の取消を求めたが、相手方は「消費者が契約を締結するか否かの判断に影響を及ぼすほどの重要事項ではない」ことから、取消を認めないと主張した。

納得できないので、契約を取消し、既払金の返還に応じてほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手段により解決を図る意思がある。

申請人の請求を一部認める。

(※「一部」とは、消費者庁から措置命令を受けた事実について)

- ・申請人の申込経緯や利用状況、契約状況等に鑑み、個別の対応として、任意の解約を行い、契約解除料の免除及び申請人より送付された通知書を受領した日以降の既払金の返金を行う。
- ・消費者庁から措置命令を受けたことについては、真摯に受け止め、^{しんと}広告表示の改善はもちろんのこと、各種対応を行っている。利用者にはさまざまな利用環境があり、一律の対応をすることが必ずしも公平な対応とは考えていない。適合性の原則を踏まえ、都度、申込経緯や利用状況等を鑑み、個別の対応を行っている。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者からこれまでの経過等について聴取した。

申請人は、これまで光ファイバーを利用していたが、本件契約の締結に伴い解約したこと、本件契約は相手方店舗で締結したが、その際、最大通信速度について事実と異なる説明を受けたこと、エリアの説明は受けていないこと、実際に利用するとストリーミング通信が満足に行えず不便に感じていたこと、実際には競合他社の別の通信サービスの方が申請人にとって優れていたと考えられること、相手方の誇大広告がなければ契約しなかったのだから、契約日以降に要した費用をすべて返金してほしいこと等を述べた。

一方、相手方は、契約時に端末代金は 0 円としているが、月々の通信費には、端末代金相当額が実質的に含まれていること、答弁書で提示したとおり、個別の対応として、契約解除料の免除及び申請人より送付された通知書を受領した日以降の既払金の返金を行うことで解決を図りたいこと等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、本件紛争は、相手方が誤解を与える広告表示を行い、その広告表示が主たる購入決定の理由として契約が締結されたことを勘案すると、消費者契約法に基づく取消が認められるか否かはともかく、結論としては契約を解消する方向で柔軟な解決が図られるべきであるし、また、申請人が相手方から 3G 回線としては通常の通信サービスの提供を受けられていたことからすると、仮に取消が認められる場合であっても、その料金相当の対価

の支払いは必要となる可能性も相当程度あると考えられたことから、仲介委員より、両当事者に対し、次の和解案を提示した。

- ① 本件契約は、契約解除料を免除して解除される（相手方の提案どおり）
- ② 相手方が通知書を受領した日を解除日とみなし、それ以降に相手方が徴収した料金は全額返金する（相手方の提案どおり）
- ③ 相手方が通知書を受領した日を解除日とみなし、それ以前に徴収した料金については、本件契約は1つの契約であるが通信サービスの提供という要素と端末の売買という要素が含まれていることを前提にして、前者については遡及的に清算せず、後者については申請人が相手方に端末を返却することを条件に端末代金相当額を返金する

相手方はこれを了承したが、申請人が検討したいとの意向を示したため、次回期日を設けることとした。

第2回期日では、申請人が和解案におおむね合意する意向を示したことから、契約解除日を申請人が口頭（電話）で取消を伝えた日とみなす等、両当事者で和解内容の詳細について調整を図った結果、上記①ないし③を内容とする和解が成立した。

【事案 24】 通信講座の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 5 月中旬、相手方資格スクールのホームページから「公務員試験合格コース通信講座」を申し込んだ（分割手数料込で約 12 万円）。その後、子どもが病気になったため、今年の受験をあきらめることにした。5 月末、まだ商品は届いていなかったため、相手方資格スクールのコールセンターに電話で解約を申し入れたところ、「今朝、すでに宅配業者が訪ねているので、不在で商品を受け取っていても到着したものとみなす。よって、規約により、講座開始後の中途解約になり、受講したものとして、約 10 万円を支払ってもらおう」と言われた。自宅のポストを確認したところ、不在票が入っていたが、商品が届いていない状態にもかかわらず受講したものとされたことに納得できず、消費生活センターに相談した。消費生活センターの相談員の助言もあり、宅配業者に受け取り拒否の連絡をして、商品を相手方資格スクールに送り返し、相手方信販会社に抗弁権の接続と支払停止を求めた。

商品が手元に届いていない場合の解約として、相手方資格スクールの規約にのっとり、1 万円の解約料に加えて、相手方資格スクールが負担するクレジットキャンセル手数料や商品の宅配便代等を支払うことで解約したい。

<相手方資格スクールの対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を考慮する。

商品は申請人の支配領域に届いており、申請人が自己都合で受領しないに過ぎず、本件解約は「講座開始後の解約」に該当する。当方は債務の履行をしているため、何らの落ち度はない。

申請人の主張は一方的なものではあるが、一定額の支払意思を有しているため、特別に、申請人にお支払い頂く金額の点につき、できるだけ歩み寄る。

<相手方信販会社の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。

申請人と加盟店（相手方資格スクール）の問題であり、当社としては、減額の意思はない。分割・支払方法については相談可能である。申請人と加盟店との間での解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から紛争に至る経緯について聴取を行い、相手方資格スクールから約款の解釈について聴取を行った。

申請人は、相手方資格スクールから商品が届けられた際には外出中で、帰宅後、不在票に気がつかないまま、相手方資格スクールに解約を申し出たが、その際、相手方資格スクールより不在票が入っているのではないかと指摘され、ポストを確認したところ、入っていることを確認したと説明した。申請人は、解約できる場合の解釈について、商品が到着していないので講座開始後の解約になるとは考えていなかったが、相手方資格スクールに問い合わせたところ、

いたずら半分で申し込んで辞める人がいるので申請人のケースでも講座開始後の解約に当たると説明された。しかし、解約料の1万円ですうしたリスクをカバーしているはずであり、そもそも1万円の解約料を負担してまでいたずら半分で申し込む人がいるとは思えず、相手方資格スクールの理由では納得できないと述べた。また、申請人は、解約料1万円に加えて、宅配代金やクレジットキャンセル手数料等の実費をすべて負担する考えであると述べた。

他方、相手方資格スクールは、申込規定に記載の「お客様の手元に到着したことをもって「講座開始」とする」との文言については、弁済の提供を行うことであると解釈しており、弁済の提供とは、消費者の支配領域に商品を届けることであって、支配領域に入った時点で手元に到着したものと考えているため、本事案においては、申請人の自宅のポストに不在票が入り、申請人が希望すればすぐに受領できる状態になったことから、不在票が入った時点で、支配領域に商品が入ったと評価でき、相手方資格スクールは弁済の提供を行った、すなわち、手元に到着したといえると説明した。

仲介委員は、弁済の提供がなされたというには現実の提供が必要であり、商品の占有の移転が必要と考えられ、教材の到着の時点をもって様々な効果が生じることからしても、教材が受講者の手元にある必要があるのではないかと、また、消費者としては手元に到着したとは自分が受け取ったと考えるのが自然であり、約款には不在票が入っている場合に講座開始になると記載されていないことから、消費者に誤解を招きやすいのではないかと指摘した。

これに対し、相手方資格スクールは、宅配業者は実際に申請人の指定した住所に商品を持参したのであるから現実の提供は行われており、その後も、申請人の受領行為があれば直ちに商品を受け取ることができる状態にあったのであるから、事業者としての債務の履行はつくされており、到達と認められると主張した。ただ、本事案のように教材到着と解約のタイミングがほぼ重なってしまったことは過去に例がなく、特殊な事案であると考えているが、通常の場合と同様に原則的な対応をしてしまったことがトラブルになってしまった原因であると考えていると述べた。そして、本事案が講座開始後の解約との認識に変わりはないが、特殊な事案であることを考慮して、申請人の提案する条件で和解したいとの考えを示した。

一方で、相手方信販会社は、申請人と相手方資格スクールの間で紛争を解決するのであれば、相手方資格スクールが申請人と相手方信販会社間のショッピングクレジット契約の取消処理を行うことで対応可能であると述べた。

その結果、申請人と相手方資格スクールが講座受講契約を合意解除し、ショッピングクレジット契約の取消処理を行い、申請人が相手方資格スクールに対し、解約手数料、クレジット契約キャンセル手数料及び実費相当額として、合計約1万3,000円を支払うことで、当事者間に和解が成立した。

【事案 25】開運グッズの返金に関する紛争（10）（11）

1. 事案の概要

（同時期に2件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。）

<申請人イの主張>

平成23年9月、雑誌で広告を見た開運ブレスレットに興味を持ち、相手方に電話で注文した。その後も、邪気が取れないなどと何度も言われ、平成25年2月までに、魔よけ玉やおはらいなどを10数回購入した。その際に、相手方からクレジットカードで購入した新幹線の回数券を現金化する方法を教えられた。支払いは、障害者年金の入る偶数月にしていた。支払いが遅れると怒られたが、相手方の別の担当者から好意を寄せられ、「好きだ」と言われたこともあって、約1年半にわたり電話で注文する関係が続けた。しかし、最後に注文をした平成25年2月に、相手方から「もう電話するな」と言われた。

地元の消費生活センターに相談し、相手方に返金を求めたが、31%しか返金できないと言われた。これまでに支払った約121万円の返金を求める。

<申請人口の主張>

平成24年12月、雑誌広告を見て約1万円の念珠を購入した。数日後、注文した覚えのない別の念珠が届いたので、相手方に問い合わせたところ、^{きょう}祈禱師を紹介された。祈禱師から「3億円が当たる」などと言われ、200万円を要求されたが、払えないと断っても怒鳴られたため、支払える42万円を相手方に振り込んだ。その後も、再び祈禱師から200万円を請求され、パニックになって7000円を相手方に支払った。

返金を求めて電話をしたが、応じられない。約43万円の返金を求める。

<相手方の対応（申請人イについて）>

和解の仲介手続に応じる。

申請人イとの会話については、詳細は把握しかねるものの、少なからず過度な販売促進がなされた可能性はないとは言えない。

パンフレットによる商品受注後、電話での営業活動を行ったことは認めるが、あらたな商品の購入を強制しておらず、納得の上での購入と考えていた。

申請人イの請求額の4割相当額を解決金とする和解を求める。

<相手方の対応（申請人口について）>

和解の仲介手続に応じる。

申請人口との会話については、詳細は把握しかねるものの、注文していない商品を届けたこと及び申請人に対し怒鳴ったなどとする点については虚偽といわざるを得ない。当方は、カウンセリング料として200万円を請求したが、申請人を畏怖させるような発言は一切していない。

雑誌広告による商品受注後、電話での営業活動を行ったことは認めるが、あらたな商品の購入を強制しておらず、納得の上での購入と考えていた。

申請人口の請求額の1割相当額を解決金とする和解を求める。

2. 手続の経過と結果

申請人イによると、相手方との最初のやり取りは、平成23年9月頃に『相談者には無料ブレスレットをプレゼントする』という雑誌の広告をみて相手方に電話をかけたところ、無料のブレスレットだけでは邪気が取れないと言われ、約1万円で別のブレスレットを購入したのがはじまりであった。その後も、「邪気が取ればすべてうまくいく」等と勧誘され、平成23年9月から平成25年2月までの間に、ブレスレットに加え、魔よけ玉4個、お守り1個、おはらい6回を購入し、総額約121万円を支払ったこと、相手方の担当者が何人も入れ替わったこと、そのうち3名の担当者から「あなたのオーラが見える」と言われたこと、怒鳴る担当者がいて恐怖を感じたこと等を説明した。

申請人口は、週刊誌の広告を見て相手方に電話をかけ、自分の要望を確実に実現できるのか問い合わせたところ、相手方から「これをつけたら絶対に悩みを解決できる」「まずはお買い上げ下さい」と言われ、約1万円する念珠の購入を決めたことを説明した。また、申請人口は、相手方に「透視をしたら悪いものがついていると祈祷師から聞いた。祈祷師に連絡してほしい」と言われ、祈祷師に電話したところ、200万円を払うように強く言われ、夫に内緒で消費者金融からお金を借り入れて42万円を支払ったが、その後もお金を払うように強い口調で言われ恐怖を感じたとのことである。

仲介委員は、申請人イ及びロ（以下、両者をあわせて「申請人ら」という。）の主張に基づくと、本件契約は電話勧誘販売に該当し、法定書面の交付がないため、相手方に対して全額返還を求められると考えた。そこで、仲介委員は、相手方に対して、契約の問題点を指摘した。

相手方は、仲介委員の指摘に対して、「当方にも言い分はあるが、お客様から苦情が出ている以上前向きに対応したい。しかし、原資の問題で全額返還できない」と述べた。また、相手方の提示する解決金が、申請人イには4割返金、申請人口には1割返金と、金額が異なる理由について、申請人口は電話によるカウンセリングを何度も利用したためであると説明した。

仲介委員は、相手方に対し、本件のような事案は全額返金が原則と考えていると改めて指摘したが、相手方は、倒産手続も視野に入れておりとして経済的理由から全額返金はできないと回答した。

仲介委員は、相手方に対し、申請人イと申請人口で返金額の割合を区別する合理的な理由はなく、それぞれの和解金額を大幅に増額するよう強く求め、相手方の資力で支払える上限金額を提示させることにした。

仲介委員は、本手続での解決を望む申請人らの意向や相手方の経済的事情を考慮し、当事者らと協議した結果、申請人らの支払額を合計した金額の6割程度にあたる100万円を申請人らの支払額に応じて案分することになった。そして、申請人イが約73万5,000円、申請人口が約26万5,000円を受け取ることで、当事者間に和解が成立した。