

平成 27 年 3 月 19 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成 26 年度第 4 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況（注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度（2 月末現在）157 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 159 件、平成 26 年度（2 月末現在）145 件。
（制度スタート後の総申請（852 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 703 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 445 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 (注2)	事業者名 を含む				
平成 26 年									
	4 月	13 (14)	21	8	10	3	0	0	0
	5 月	9 (13)	7	3	2	2	33	8	0
	6 月	14 (4)	13	11	2	0	0	0	0
	7 月	11 (17)	11	7	3	1	0	0	0
	8 月	15 (13)	8	3	3	2	28	3	1
	9 月	19 (12)	14	6	6	2	0	0	0
	10 月	13 (9)	16	8	8	0	0	0	1
	11 月	14 (17)	11	10	0	1	0	0	0
	12 月	15 (13)	15	6	7	2	34	8	0
平成 27 年									
	1 月	10 (19)	13	7	6	0	0	0	0
	2 月	24 (7)	16	9	5	2	0	0	0
	3 月	(13)							
累 計	平成 25 年度	151	159	82	58	19	139	32	3
	平成 26 年度（4 月～2 月）	157	145	78	52	15	95	19	2

（注 1）平成 27 年 2 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（204件、約24%）。
- ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	204
2. 教養・娯楽サービス	80
3. 運輸・通信サービス	74
4. 内職・副業・ねずみ講	69
5. 保健衛生品	64
6. 教養娯楽品	60
7. 他の役務	53
8. 保健・福祉サービス	45
9. 土地・建物・設備	43
10. 被服品	33
11. 住居品	25
12. 車両・乗り物	23
13. 工事・建築・加工	20
14. 教育サービス	14
15. 食料品	11
16. レンタル・リース・賃借	9
17. 商品一般	8
18. 役務一般	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	852

(1) 生命保険	58
(2) 預貯金・証券等	53
(3) ファンド型投資商品	25
(4) デリバティブ取引	22
(5) その他の保険	14
(6) 融資サービス	13
(7) 損害保険	12
(8) 他の金融関連サービス	7

(1) 教室・講座	47
(2) 各種会員権	16
(3) 他の教養・娯楽	12
(4) 旅行代理業	4
(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	711	1. 第1号類型(多数性)	776
2. 販売方法	386	2. 第2号類型(重大性)	41
3. 品質・機能・役務品質	93	(1) 生命・身体	(30)
4. 安全・衛生	39	(2) 財産	(11)
5. 表示・広告	38	3. 第3号類型(複雑性等)	8
6. 接客対応	35		852
7. 法規・基準	31		
8. 価格・料金	25		
9. 施設・設備	8		
	852		

(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	231
2. 消費生活センターの相談を経たもの	621
合 計	852

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	144
2. 合議体(2人)	591
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他(注)	23
合 計	852

(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。

平成 27 年 3 月 19 日結果概要公表事案 一覧

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	27年3月	語学教室の解約に関する紛争	×	株式会社JO
事案2		輸入オートバイの購入に関する紛争	×	アメリカン・ストリート株式会社
事案3		中古ミシンの解約に関する紛争	×	中原ミシン修理センター
事案4		競馬予想ソフトの解約に関する紛争(3)(4)	×	KTPコーポレーション、司株式会社
事案5		株式交換契約に関する紛争	×	新日本マテリアル株式会社、シールドジャパン株式会社、株式会社シールド
事案6		塀・擁壁ブロック工事の不具合による返金等に関する紛争	×	株式会社大槻ホーム
事案7		カイロプラクティックにかかる商品購入の解約に関する紛争	○	
事案8		メルマガ広告に関する情報商材の解約に関する紛争(2)	○	
事案9		養老保険契約に関する紛争	×	
事案10		学資保険の「元本割れ」に関する紛争	○	
事案11		記念コインの売買契約に関する紛争(1)	○	株式会社ゴールドスター
事案12		保険転換契約に関する紛争	○	
事案13		歯科治療契約の解約に関する紛争	○	
事案14		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争(1)	○	
事案15		共済保険における入院共済金の請求に関する紛争(2)	○	
事案16		クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争	○	
事案17		特定疾患に効果があるとうたう歯科治療の返金に関する紛争(1)(2)	○	(2件併合)
事案18		トイレに流せる乳児用おしり拭きによる排水管詰まりに関する紛争	○	
事案19		携帯電話の電波状態に関する紛争	○	
事案20		メルマガ作成内職の解約に関する紛争(2)(3)	○	(2件併合)
事案21		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(5)~(7)	○	(3件併合)
事案22		住宅の外壁工事の解約に関する紛争	×	
事案23		航空券のキャンセル料に関する紛争	○	
事案24		子どもの共済の「元本割れ」に関する紛争	×	
事案25		電子書籍に関する受講契約の解約に関する紛争	×	
事案26		リゾートクラブ入会申込みのクーリング・オフに関する紛争	○	
事案27		連鎖販売取引の解約に関する紛争(3)	○	
事案28		記念コインの売買契約に関する紛争(2)(3)	○	(2件併合)
事案29		トリマー育成スクールの学費返還に関する紛争	○	
事案30		コインの売買契約に関する紛争	○	
事案31		クレジットカードの利用料金に関する紛争(3)	○	

【事案 1】語学教室の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 3 月、2 年間の中国語教室の受講契約締結のため、相手方販売会社^(注)の指示どおりにヒスイリングの購入契約ということにして相手方信販会社と個別クレジットで 5 年間の分割払いとした（契約金額約 370 万円）。相手方販売会社からは、「語学授業料の支払方法としてローン契約を締結すると課税の対象となり、契約金額が高くなるので、名目上ヒスイリングを購入したことにする。相手方販売会社と相手方信販会社との間でヒスイは中国語レッスン、別の宝石名は英語レッスンの商品名であることが暗黙了解とされている」と説明された。

相手方販売会社の提供する講座内容が当初の説明と異なり、非常に貧相であったため、受講契約を中途解約し精算を申し出た。相手方販売会社から引き渡されたブルーダイヤの商品を売却してローンの返済に充当したが、残債には遠く及ばなかった。

相手方信販会社から残債約 154 万円の支払請求を受けているが、納得がいかないので支払いたくない。

^(注) 株式会社 J0（ジョー）※

所在地：広島県広島市中区 代表清算人 岡村 龍哉（契約当時、代表取締役）

<相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

本件売買契約は、相手方販売会社の店頭にて割賦販売法所定の書面を交付した上で成立したものであり、申請人の主張は認められない。

また、申請人の主張する事実については不知であるが、仮に事実であったとしてもクーリング・オフの事由にはならない。

<相手方販売会社の対応>

所在不明。

2. 手続の経過と結果

相手方信販会社及び相手方販売会社に対して和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書・答弁書の提出を求めたが、相手方販売会社については「不在のため持ち戻り」として返送された。

このため、相手方販売会社に電話をしたところ、「現在使われていない」旨のメッセージが流れ、電話で連絡を取ることができなかった。相手方販売会社の法人登記を確認したところ、本申請前に相手方販売会社は解散しており、清算人が選任されている状況であった。

そこで、以下の方法により、さらに相手方販売会社との連絡を試みた。

*平成 25 年 9 月 10 日に解散。

最初に和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付した際、会社所在地から、相手方販売会社の代表清算人宅へ転送されており、転送期限までは十分余裕があったことから、特定記録郵便にて和解の仲介申請書等を送付した。しかし、転送されず、「あて所に尋ねあらず」として返送された。

次に、相手方販売会社の代表清算人宅へ特定記録郵便にて送付したところ、相手方販売会社の代表清算人宅へ到達したことを確認した。しかし、代表清算人から回答書・答弁書の提出はなかった。

また、相手方クレジット会社からは訴訟提起の準備中との回答が寄せられたため、本手続での解決を促したが、その後、訴訟提起がなされ、訴状写しが提出されたため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、不調にて終了とした。

【事案 2】 輸入オートバイの購入に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 5 月、相手方販売会社^(注)と、アメリカからオートバイを輸入してカスタマイズしたものを引き渡す契約を締結した（売買代金及び分割払手数料合計約 334 万円）。その際、相手方信販会社と個別クレジット契約を締結し、7 年間の分割払いとしたが、同年 12 月の納車期限を過ぎた後も期限を先送りされ、その間、相手方販売会社から車両は国内に入っているため心配ないと言われていた。合計で約 51 万円を支払ってきたが、平成 25 年 12 月に相手方信販会社から照会があり、商品未納となっていることを通知した。そして、平成 26 年 5 月に相手方販売会社及び信販会社に対して、キャンセル及び返金の通知をした。

同年 6 月、相手方販売会社から返答はなかったが、相手方信販会社からは既払金の返金はしないこと、今後の請求はしないことを内容とした和解案を提案された。

相手方信販会社の提案には納得できないので、既払金を返金してほしい。

(注) アメリカン・ストリート株式会社*

所在地：東京都世田谷区 代表取締役 瀬下 雅之

<相手方販売会社の対応>

破産管財人より、相手方販売会社については平成 26 年 8 月 6 日、東京地方裁判所により破産開始決定を受けており、和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

<相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

ただし、和解条件は当社が提示した和解条項案を骨子とする場合に限り、当社が申請人に対して金銭の支払いを条件とするのであれば、その金額の多寡にかかわらず一切応じられない。

2. 手續の経過と結果

相手方らに対して和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書・答弁書の提出を求めたところ、相手方販売会社破産管財人より、相手方販売会社は破産開始決定を受けたため、本手續に応じられないと回答があった。一方、相手方信販会社は本手續により解決を図る意思があると回答がなされたため、仲介委員は、相手方信販会社との間で本手續を行うこととした。

期日において、仲介委員は、申請人から、オートバイを購入してから相手方信販会社に商品未納の通知をするまでの一連の経緯等について聴取し、相手方信販会社からは相手方販売会社に関する加盟店管理の状況等を聴取した。

申請人は、本件売買契約の内容について、アメリカから輸入したオートバイを相手方販売店がカスタマイズして売買する契約を締結しており、申請人が年式を指定し、仕上がりに対して

*平成 26 年 10 月 31 日、東京地方裁判所の費用不足による破産手續廃止の決定が確定したことを登記情報により確認した。

ベースとなるオートバイを決め、詳細な仕様書については、売買契約締結後の打ち合わせの際に作成したと説明した。また、申請人が仕様書作成前に個別クレジット契約の締結をしたことについては、相手方販売会社社長の「まずローンを先に通す」という指示に従ったものであると述べ、今まで大きな金額のローンを組んだことがなかったが、審査が通りやすいと相手方販売会社社長に言われ、実際には頭金を支払っていないものの、契約書上は頭金を支払ったことにしたと述べた。個別クレジット契約成立後、納車時期が経過しても商品が届かなかったにもかかわらず、相手方信販会社に対して支払いを止める手続を行わなかった理由について、相手方販売会社にオートバイの状況を何度か問い合わせたが、その都度大丈夫と言われ、不安を抱きつつもその言葉を信用していたためであると説明した。

一方、相手方信販会社は、相手方販売会社が最初に加盟店登録をしてから約10年経っているが、今まで苦情はなく、管理上、特に問題があるという加盟店ではなかったと述べた。平成25年の夏ごろに、複数件、商品が納入されていないという苦情があり、調査したところ、特定物売買として契約の成否に係る問題があり、また、相当数引き渡しされていないものがあることを確認した。その時点では、現に、従業員がおり、引き渡しが遅れながらも営業をしていたため、それほど深刻な事態が生じているという認識はなかったと説明した。そして、申請人から支払停止の申し出があればいつでも止められたが、連絡がなかったため商品未納の通知があるまで請求を継続したと述べた。さらに、本事案についてこれ以上の支払いは求めないが、既払金の返金には応じられないとの強い姿勢が示され、提案した和解案以外での和解には応じないことを述べ、それ以外の和解を求めるのであれば任意に応じることは困難であるため、本手続ではなく、裁判所の判断に従いたいと述べた。また、同じようなケースが多数あるので、本事案に関してだけ譲歩することはできないと回答した。

仲介委員が本手続での解決を促したが、相手方信販会社は、提案した和解案以外での和解に応じなかったため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、不調にて終了とした。

【事案 3】中古ミシンの解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 6 月、母が使用していたミシンが故障したため、妻がインターネットで見つけた相手方^(注)に電話し修理の依頼をした。5 日後、自宅に来訪した相手方から、母は修理費用と納期を聞いて修理を依頼することとし、ミシンを引き渡した。

翌日、相手方が再度来訪し、修理するより中古ミシンを購入しないかと勧誘してきた。相手方は修理を依頼したミシンを分解しており、母はもう直してもらうことはあきらめて、言われるがまま 6 万円の中古ミシンの購入契約を締結した（以下、「本件契約」という。）。

5 日後、クーリング・オフ通知を送付したが、相手方は「販売した中古ミシンを引き取る代わりに、故障したミシンを同額で修理して引き渡し」と述べ、返品及び返金に応じなかった。相手方を信用できないため、修理を依頼したくない。

購入した中古ミシンをクーリング・オフし、引き取った上で返金してほしい。また、相手方に引き渡したミシンを返却してほしい。

^(注) 中原ミシン修理センター※ こと沢井 晴治

所在地：神奈川県川崎市中原区

＜相手方の対応＞

回答書の提出なし。

答弁書については、後述のとおり最終的には提出されたが、相手方の住所や相手方の主張内容、提案する解決策は記載されていなかった。

2. 手続の経過と結果

相手方から回答書及び答弁書の提出がなかったため電話にて状況を確認したところ、相手方代表者を名乗る者が、申請書等については内容を確認していないと述べた。本申請がなされた旨を説明し、回答書及び答弁書の返送を依頼したところ、身内の体調が芳しくなく、病院通いが続いているため、本手続に対応する時間がないこと、このため 1 カ月程度回答を猶予してほしいこと、本件契約については、申請人は高齢ではあるがしっかりしていて、本件契約は有効に成立したと考えていること、しかしながら長引かせたくないの、数万円程度返金するつもりがあること等を述べた。

相手方の回答を受け、仲介委員は、相手方に本手続により解決を図る意思があると判断し、申請人の了解を得た上で、回答書及び答弁書の返送期限を 1 カ月間延長することとした。また、相手方が保管しているという申請人のミシンについては、処分せず保管するよう要請した。

改めて定めた回答期限を過ぎても回答書及び答弁書の提出はなかった。そこで再度相手方に状況を確認したところ、ようやく落ち着いたので今から書いて送ると述べ、相手方は書面の提出を了承した。

* なお、当該事業者の登記は見あたらない。相手方の所在地は、申請人の提出資料による。

その後、改めて定めた回答期限を過ぎたが、相手方より答弁書が提出された。依頼していた回答書は提出されず、本手続によって解決を図る意思があるか否かを書面で確認することはできず、また答弁書については、相手方の住所や相手方の主張内容、提案する解決策等が一切未記入の状態であった。

相手方は、話し合いに応じるつもりはあると口頭で述べるものの、書面による回答がなく、また本手続に応諾するか否かの意思確認ができていないことから、仲介委員は相手方に対して、国民生活センター法 22 条の規定に基づき、文書提出要求書及び出席要求書を送付した。

しかしながら、文書の回答期限及び出席可否についての連絡期限を過ぎても、相手方より連絡がなかったため、仲介委員は、本手続による解決は困難であると判断し、本手続を終了とした。

【事案 4】競馬予想ソフトの解約に関する紛争（3）（4）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 3 月、SNS で知り合った女性に競馬予想ソフト(以下、本件ソフト)を紹介され、相手方販売店^(注1)の事務所を訪れた。安定して 1～3%のリターンが得られる、残り 2 本で販売を終了すると言われ、指示されたとおりに金融機関で 50 万円借り入れをし、貯金 50 万円と合わせた 100 万円で本件ソフトを購入した。

本件ソフトを利用したが、説明されたような収入にならず、実際にはマイナスであった。

返金を求めて消費生活センターであっせんしてもらい、15 万円の返金を提案されたが納得できないため、相手方販売店を相手方として本申請を行った。

本申請後、本件ソフトのメーカー^(注2)を名乗る者から、「販売店はつぶれてもうない。当社から返金することが可能である」旨の連絡があったため、本件ソフトのメーカーを相手方として新たに申請を行った。

契約をなかったことにして返金してほしい。

^(注1)KTP コーポレーション※

所在地：京都府京都市下京区

(申請人が契約のために出向いた事務所の所在地。

相手方メーカーの登記上の所在地と同一)

京都府京都市上京区

(契約書面上に記載された所在地)

^(注2) 司株式会社

所在地：京都府京都市下京区 代表者：渡辺 浩一

＜相手方販売店の対応＞

回答書、答弁書の提出なし。

＜相手方メーカーの対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社とは関係のない契約につき仲介には応じかねる。

2. 手続の経過と結果

相手方販売店からの回答書及び答弁書の提出がなかったため電話確認したところ、本件ソフトのメーカーを名乗る事業者（相手方メーカー）が応答した。相手方メーカーによると、販売店は個人事業主として当社のソフトを販売していたが、つぶれてもうない、メーカーである当社に販売責任を負う義務はないが、当社と販売店とは利害関係があるので、15 万円であれば当社が負担して手続外で返金に応じてよい、との回答であった。

※ なお、当該事業者の登記は見あたらない。相手方の所在地は、申請人の提出資料等による。

相手方メーカーに対して、回答書の返送を依頼したところ、了解する旨の回答があったが、15万円を負担することの理由や内訳、相手方販売店との関係等について、期日で説明することには応じられないとのことであった。

後日、相手方メーカーより回答書が返送された。本手続により解決を図る意思はない、当社とは関係のない契約であるため仲介には応じかねるとの内容であった。なお、答弁書の提出はなかった。

申請人の主張によると、申請人と相手方販売店が本件契約を締結した場所は、相手方メーカーの登記上の所在地と同一住所地にあるビルの事務所であった。また、相手方販売店と相手方メーカーの電話番号も同一であった。このように、相手方2社の強い関連性ないし一体性がうかがわれる状況下において、相手方メーカーに本手続の実施に応諾しない合理的な理由はないと判断するに至った。

そこで、仲介委員より相手方販売店及び相手方メーカーに対して、国民生活センター法 22条の規定に基づき、文書提出要求書及び出席要求書を送付した。

しかしながら、文書の回答期限及び出席可否についての連絡期限を過ぎても、相手方のいずれからも連絡がなかったため、仲介委員は、本手続による解決は困難であると判断し、手続を終了とした。

【事案 5】株式交換契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 19 年 7 月、知人の紹介で知り合った人（以下、「A 氏」という。）に誘われ、B 社と総代理店業務提携契約を締結した。その際、B 社に 500 万円を支払ったが、A 氏からは 2 年経てばいつでも返すと言われた。

平成 21 年 6 月ごろ、B 社の代表者から、B 社の事業がうまくいかないことを理由に C 社（B 社の代表取締役が、C 社の取締役となっている）と契約するよう言われ、C 社との間で、C 社が B 社の債務を重畳的に引き受ける旨の債務返還契約書を交わした。その際、申請人には、C 社から 1 年に 10%の利息が支払われ、平成 26 年 10 月には元金も返還されるとされたが、平成 22 年に一度だけ 50 万円の支払いがあったのみで、その後の支払いはなく、元金の返還もなかった。

平成 26 年、A 氏らからファミリーレストランに呼び出され、「外国株を買う。来年の 6 月には売れる。申請人が投資した 500 万円に 100 万円上乗せし 600 万円分にする。」といった勧誘を受け、相手方ら^(注)との間で、当初 B 社に投資した 500 万円に 100 万円を上乗せした 600 万円分の外国の株式と交換する旨の株式交換誓約書を交わした。しかし、外国の株式は信用できないと思い、株式の交換はしなかった。

その後、消費生活センターに相談し、相手方らに 500 万円を返金してほしいと申し出たところ、「株式と交換するので返金できない」と言われた。500 万円を返してほしい。

(注) 新日本マテリアル株式会社

所在地：鹿児島県鹿児島市 代表取締役：羽田 潤一郎^{※3}

シールドジャパン株式会社^{※1}

所在地：鹿児島県鹿児島市 代表取締役：羽田 潤一郎^{※3}

株式会社シールド^{※2}

所在地：鹿児島県鹿児島市 代表取締役：宮里 勉

<相手方らの対応>

(1) 新日本マテリアル株式会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人との間に何らの債務は存在しない。

(2) 株式会社シールド

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

^{※1,2} 両社の登記は東京都中央区になっているが、相手方株式会社シールドの代表取締役は、いずれも鹿児島市に移転したと述べている。なお、東京都へ移転する前の両社の本店所在地は、B 社の現本店所在地及び C 社の旧本店所在地と同一である。

^{※3} 当該代表取締役は、C 社の代表取締役でもある。

申請人との間に何らの債務は存在しない。

(3) シールドジャパン株式会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人との間に何らの債務は存在しない。

2. 手続の経過と結果

相手方らに対して申請書等一式を送付し、本手続への諾否を表明するよう要請したが、いずれの相手方からも期限までに回答がなされなかった。このため、相手方らに電話で問い合わせを繰り返したものの、相手方らは「担当者が不在でわからない。担当者から電話をさせる」旨を述べ、担当者からの電話が一向にないという状況が続いた。

そこで、相手方らに対して書面を送付し、回答書・答弁書の提出及び本手続への応諾を要請したところ、書面の送付と前後して回答書のみが提出された。回答書には、本手続には非応諾とし、その理由として「申請人との間に何ら債務は存在しない」旨が記されていた。

改めて電話で問い合わせを行ったところ、相手方株式会社シールドの代表取締役が対応し、次の説明がなされた。

- ・申請人とは株式交換契約をしたものであり、500万円を返金する必要はないと考えている。
- ・株式交換契約の際、申請人にどういった説明をしたのかは、自分（株式会社シールドの代表取締役）は関わっていなかったため、わからない。
- ・当時の詳細を把握しているのは、新日本マテリアル株式会社の代表取締役である（なお、シールドジャパン株式会社の代表取締役と同一人物である。）。
- ・新日本マテリアル株式会社の代表取締役は外出しているので、折り返し連絡するよう伝える。

そこで、相手方新日本マテリアル株式会社の代表取締役（相手方シールドジャパン株式会社の代表取締役と同一人物）からの連絡を待つこととしたが、連絡は来ず、電話連絡を複数回試みたが、結局連絡は取れなかった。

その後、本手続への応諾を改めて書面で再度要請したが、回答は寄せられなかった。

これまでの経緯を踏まえると、これ以上相手方らに連絡を重ねても真摯な対応は期待できないと判断せざるを得ないことから、不調にて本手続を終了とした。

【事案 6】 塀・擁壁ブロック工事の不具合による返金等に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 3 月、地震で居住地(都内)の敷地内の土留め(擁壁)が崩落したので、平成 24 年 3 月、相手方^(注)と擁壁兼塀の建築工事を契約し、翌月施工してもらった(以下、できあがった擁壁兼塀を「本件擁壁」という。)

平成 24 年 10 月ころ、本件擁壁のコンクリートブロック表面にさび状の斑点が出現したので、相手方に高压洗浄をしてもらったが、改善しなかった。その後、本件擁壁を建築士に調査してもらったところ、①コンクリートブロック表面のさび状の斑点については、鉄粉等の異物が混入してさびた可能性が高く、当該コンクリートブロックは JIS 規格に適合しない、②本件擁壁の構造が法令等の各種規制に違反している可能性がある、との指摘をされた。

そこで、相手方に支払った工事代金 95 万円、撤去費用約 43 万円、建築士による調査費用約 11 万円、交渉段階の通信費や法律相談料等約 3,000 円の合計約 149 万円を支払ってほしい。

^(注)株式会社大槻ホーム

所在地：東京都世田谷区 代表者：大槻 明彦

＜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。

現状復旧ということで施工した。お互いに了承済みの工事である。現在の法に適用させようとするとならざる限り、かなりの費用がかかると思われるため、申請人の請求には応じられない。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人、相手方双方から事情を聴取した。

申請人は、地震で自宅の擁壁が崩落したため、祖父の代に自宅の施工を請け負った相手方に工事を頼んだ、安全で確実なものを作るよう依頼し、金額を優先するとの要望は伝えていないと述べた。

仲介委員から、相手方の答弁書にある「お互いに了承済みの工事であった」との記載に思い当たることはあるか尋ねたところ、申請人は、思い当たることはなく、むしろ相手方から「この工事内容で絶対大丈夫だ、10 年も 20 年も持つ」と説明され、施工を依頼したと述べた。

申請人は、本件擁壁施工完了後、ブロック表面にさび状の斑点が生じ、相手方が高压洗浄を施したが改善されなかったため、建築士に調査を依頼したところ、塀自体に安全上の重大な瑕疵があると判断されたことで、本申請に至ったと述べた。

一方、相手方は、営業担当者が出席し、当時の担当者は退職しているため、契約当時の担当者とは申請人とのやりとりは記録がないので詳細はわからないとしつつ、以下のとおり述べた。本件擁壁につき申請人との間で行政法規に完全に適合したものでなくてもよいという合意があったかどうかはわからない、行政法規に適合した工事をする必要があることは認識しているが

予算の問題でできないことはある、世間でもそのような事例は多数あるとのことであった。

仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、本件擁壁には安全上の重大な瑕疵があり、修補することが不可能であることから、申請人は相手方に対して、施工し直しに要する費用相当額の損害賠償を請求することができると判断した。その上で、損害賠償額としては、合計 135 万 6,805 円（内訳：再工事費用 95 万円、本件擁壁の撤去費用 30 万円、現地調査費用等 10 万 6,805 円）が相当であると判断し、両当事者に対して、相手方が申請人に対して 135 万 6,805 円を支払う旨の和解案を提示し、第 2 回期日までに検討するように伝えた。また、相手方に対して、第 2 回期日は代表者である代表取締役が出席するよう求めた。

ところが、第 1 回期日の翌日、相手方営業担当者より、上記和解案を受け入れることができないとの回答があった。仲介委員は、第 1 回期日の内容を相手方代表者に正確に伝える必要があるとの判断から、本事案の概要、第 1 回期日の内容を踏まえた委員会の判断及び和解案の算定根拠等を記載した文書を送付し、和解案についての再検討及び第 2 回期日への出席を求めた。

第 2 回期日には、相手方代表者は多忙のため出席できないとして、第 1 回期日に出席した営業担当者が出席した。相手方の回答は、仲介委員から提示された和解案は受け入れられない、対案は検討していないというものであった。仲介委員は、再検討の余地はないか確認したが、相手方の回答は変わらなかった。なお、仲介委員から、事業者を特定できる情報を含む結果の概要公表制度につき説明したところ、相手方代表者も承知しているとの回答であった。

相手方が営業担当者の出席にとどまることから、相手方代表者の意思を確認するために、仲介委員から、和解案に対する回答を相手方代表者から文書で提出するよう、相手方営業担当者に要請した。

しかしながら、第 2 回期日終了後、相手方営業担当者より、相手方代表者は文書提出に応じるつもりはないと伝えてきた。

念のため、仲介委員は相手方に対して、国民生活センター法第 22 条の規定に基づき、相手方代表者宛の配達証明郵便にて、文書提出要求書を送付した。

文書の提出期限を 2 日過ぎて、相手方から回答が提出された。回答の内容は、和解案を受け入れる意思はないが、ブロックに塗装等を施し、汚れを目立たなくすることを提案する、というものであった。

相手方からの提案は、仲介委員の提示した和解案の内容から大きくかけ離れていることから、仲介委員は、本手続による解決は困難であると判断し、手続を終了とした。

【事案 7】カイロプラクティックにかかる商品購入の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 21 年、カイロプラクティックの無料説明会のチラシが自宅に入った。家庭内療法と書いてあったので興味を持ち、連絡を取った。セミナーに誘われ、5 回ほど参加したが、カラオケ店を開業していたので、カイロプラクティックを開業するつもりはなく、そのことは伝えていた。指導してくれる担当者から「まとまったお金がいる」と言われ、400 万円を支払ったが、入学金か投資のようなものだと思っていた。

その後、商品が届き、「この商品をさばくために一緒に行動しなくてはいけない」、「この仕事は人を紹介しないと儲^{もう}からない」等と言われ、いわゆるマルチ商法ではないかと思った。

商品を引き取ってほしいと思っていたところ、消費生活センターの存在を知り、相談したが、解決できなかった。未使用分の商品を引き取ってほしい。

<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がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張は事実を歪^{わい}曲^{きょく}し明らかに悪意に満ちた主張であり、あたかも自らが被害者であるかのような主張は到底認められない。

申請人が支払った 400 万円は、商品の購入等のためであり、申請人の指定する倉庫に搬入されて売買は終了している。申請人が買い取りを求めているのは、申請人がかかる商品を売却等した後に残った在庫商品に過ぎない。

開業するつもりはないと最初から言っていたことはなく、現に、カイロプラクティックの施術院として開業し、継続的に顧客に施術を行い、商品の販売もしてきたものである。平成 21 年の入会後、平成 26 年ごろになるまで商品を引き取ってほしいと申請人から相手方へ申し出たこともない。

相手方は申請人に何らの被害も与えておらず、申請人は、自らのカイロプラクティック事業活動によって相応の売上を得ていたことは明らかである。

本事案は、消費者被害の問題ではなく、もともとカラオケ店を経営し、さらに事業としてカイロプラクティックを始めた申請人が、5 年近くにわたって事業活動を行ってきたものである。長年にわたって事業活動を行ってきた申請人が、自らの体調悪化に伴い廃業するに際して、消費者被害等とうそぶいて、売れ残った自らの商品を相手方に押し付けようとしているにすぎず、そのような申請人の不当な要求に応じることはおよそ不可能である。

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事情等を聴取した。

申請人と相手方との契約によると、商品の売買契約は、申請人が注文伝票に必要事項を記入して FAX 等で送付し、それが相手方に届いた時点で成立するとされているが、申請人は、注文伝票を書いたことはなく、また、自宅に FAX がなく自分で注文伝票を送信できないこと、400 万円の支払いは入学金のようなものとの認識であり、商品を購入したつもりではなかったこと、

自分でお客さんにカイロプラクティックを施術したことはなく、商品も積極的に売ったことはないこと等を述べた。

他方、相手方代理人は、セミナー時の面談等で契約内容は説明しており、400万円の支払いを入学金のようなものと誤解すること等ありえず、その際、申請人自身が仕入れを決めたこと、周囲の話からして、申請人はカイロプラクティックの事業を行おうとしていたと推測できること、FAXは自宅から送信するとは限らないこと等を述べた。

仲介委員は、両当事者の聴取を踏まえ、申請人は積極的にカイロプラクティック事業を行おうとしていたわけではなく、これまでの活動で得た利益が非常に低廉であることに鑑みると、申請人を事業者とみなすことは難しいのではないかと、また、売買契約の成立について疑義があるとの見解を示した。その上で、相手方代理人に対して、本事案の解決策について検討するよう依頼した。

第2回期日では、相手方代理人より契約時や注文時の詳細について関係者にヒアリングした結果が報告されたが、申請人への聴取結果とは異なる点が散見された。また、契約から現時点までに長期間が経過している点について、申請人は、お金を振り込んでから2年ほど経過した時点からたびたび相手方社員に対してクレームを伝えていたと述べたことから、相手方代理人に対して、当該相手方社員への事実確認を求めることとした。

第3回期日では、相手方代理人より申請人を担当していた相手方社員へのヒアリング結果が報告された。当該相手方社員は、本件契約時には関わっておらず、本申請に至る半年前まで申請人からクレームもなかったと述べているとのことであった。

仲介委員は、これまで行った両当事者からの聴取を踏まえ、契約書では、上記のとおり、申請人が注文伝票に必要事項を記入し、それが相手方に到着した時点で売買契約が成立すると定められているところ、申請人は、上記のとおり、自ら注文伝票を書いていないと述べている上、注文伝票における申請人の署名と、それ以外の書面における申請人の署名とは、筆跡が異なるように見えること、商品の納品先等について申請人が理解していないことから、本件契約が成立しているか疑問があり、また、契約成立につき立証責任を負うと考えられる相手方において、注文伝票が見当たらないと述べていること等から、双方が譲歩して和解してはどうかと提案した。

申請人は、在庫商品について送料を相手方が負担して引き取り、100万円を返金してほしいとの和解案を述べた。相手方代理人は検討の上、次回期日で回答すると述べた。

第4回期日では、相手方代理人より和解案には応じられないとの回答があり、減額した上での和解にも応じられない旨が表明された。そこで、仲介委員がこれまで指摘してきた事項について、相手方において、具体的にどういった検討が行われたのかについて、書面での回答を求めた。

後日、相手方代理人より、①本件契約は有効に成立していると考えていること、②注文伝票への署名は、申請人本人が行ったと考えていること、③改めて和解案について検討した結果、本事案に限り特別に、申請人が現在保有する商品等を40万円（送料は相手方負担）で買い取ることを提案したいとの回答が寄せられた。

相手方代理人の提案に対して、申請人が合意したことから両当事者間に和解が成立した。

【事案 8】メルマガ広告に関する情報商材の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 12 月、相手方販売会社から情報商材を勧める内容のメールが届き、興味を持ったため、情報商材を約 15 万円で購入した（以下、「本件契約 1」という。）。

同月下旬、相手方販売会社から、別の情報商材を勧める内容のメールが届き、年収 500 万円以上は稼げるとうたっていたので、相手方銀行発行のクレジットカードで分割払いにして、35 万円で購入した（以下、「本件契約 2」という。）。

平成 26 年 1 月、本件契約 1 及び本件契約 2 の情報商材がそれぞれ配信された。メールやホームページの広告では簡単にできるとうたっていたにもかかわらず、実際には感想文を書く必要があり、簡単にできる内容ではなく、また、仕事の内容を知っていれば絶対に申し込みはしなかったのに、キャンセルしたいと伝えたが、できないと言われた。広告と実態が異なっていたため、契約をなかつたことにし、支払済みの約 18 万円を返金してほしい。未払分については、今後の請求を取り下げしてほしい。

【本件契約 1・2 の各契約関係】

	支払方法	既払金額	加盟店 決済代行会社	クレジット カード会社	クレジットカ ード発行会社
本件契約 1	現金振込 (相手方販 売会社宛)	既払金 約 15 万円全額			
本件契約 2	カード決済	既払金 約 3 万円/35 万円	相手方決済代 行会社	クレジット カード会社	相手方銀行・ クレジットカ ード発行会社

<相手方らの対応>

【相手方販売会社の対応】

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。

本件契約 1 について、解約・返金の理由はない。どのような法的理由で解除を求めているのか、明らかにしてほしい。

「実際には、誰でも簡単ではなく、収入も得られる見込みもないため」との申請人の主張を否定する。

本件契約 2 について、相手方決済代行会社の回答に準じる。

【相手方銀行・クレジットカード発行会社の対応】

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。

本件契約 1 について、現金購入とのことで、当社が事実関係を承知する立場にない。

本件契約 2 について、当社発行のクレジットカードを利用して決済されているが、当社が承

知っている事実関係は、加盟店名が相手方決済代行会社であるということのみである。

当社は、クレジットカード発行会社として、カードの利用代金を請求する立場に過ぎず、本事案は、申請人と相手方販売会社との間で解決すべき事案と考えている。

申請人からの支払停止の抗弁を受け付け、クレジットカード会員である申請人に対して、未払金の請求を止めている。既払分の返金等については、申請人と相手方販売会社との間の契約上のトラブルの解決方法等を踏まえて、当社の希望する解決策を述べ、協議したい。

【相手方決済代行会社の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

本件契約2について、申請人の請求を認める。

相手方販売会社と話し合い、本件契約2の35万円については、クレジット決済を取消し、返金対応をする。

本件契約1については、わかりかねる。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、本件契約1締結の経緯や情報商材の具体的な内容、消費生活センターでのあっせんの経緯等について聴取した。また、相手方販売会社、相手方銀行、相手方決済代行会社の3社から、本手続での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、本件契約1締結の経緯について、「誰でも簡単に安定してお金を稼げる」ノウハウに対して対価を支払ったとの認識であり、相手方販売会社から定期的に仕事が提供され、毎月安定して収入があり、自分のスキルが向上していくと思ったと述べた。本件契約1当時、無職で、家族を養うため何とか稼がなくてはと思い、「1日30分〇〇するだけで月収50万円」、「おそろしいほどシンプルに初心者でもできる」等の相手方ホームページの広告を信じて申し込んだが、本件契約1締結前は、情報商材の具体的な内容がわからず、本件契約1締結後に、情報商材をダウンロードして初めて、相手方販売会社の商品のやらせ記事をブログに掲載して執筆料が得られるとわかったこと等を述べた。ブログ記事を数回書いてみたが、批判的な記事を書く相手方販売会社から修正するよう指示があり、自分のやらせ記事を見た人が更に相手方販売会社の情報商材を申し込むかと思うと、良心が痛んだと述べた。自分は国語が苦手であり、具体的な内容が記事を書くことと契約締結前にわかっていたら、絶対に申し込まなかったし、自分に合わないため解約したかったと述べた。また、仕事の内容に関して、相手方販売会社にメールで問い合わせたがなかなか対応されず、サポート体制が整っていないことも不満であると述べた。本件契約2についても、同様に、契約締結前に情報商材の具体的な内容がわからなかったが、決まったテーマについて70頁程度の論文を書く内容であり、自分に合わないため解約したかったと述べた。

一方、相手方販売会社は、本件契約1の商品説明について、契約締結前のセールページには商品の内容について何も記載がなく、契約締結後のメンバーズページに掲載していると説明した。情報商材の具体的な内容について、自由に商品やテーマを選び、ビジネスにつながっていく内容であること、当社が記載内容を指示することはなく、キーワードを入れる等の最低限のルールに従う必要はあるが、感想文であり、得意不得意は関係ないこと、申請人は実際にブログ投稿していること、サポート体制として基本的には48時間以内に返信していること等を述

べた。本件契約1は、本件契約2に比べて簡単な商品であり、現時点の内容では、返金に値する理由とは言えず、全額返金は難しいと述べた。本件契約2は、本件契約1より長文の作成であり、本件契約1に比べれば難しく、相手方決済代行会社が返金するのであれば返金対応すると述べた。

仲介委員は相手方販売会社に対して、広告においては、簡単に報酬が得られるとの記載があるだけで、何をすれば報酬が生じるか明確に記載されていないが、契約締結前により具体的に内容を知らせる必要があるのではないかと指摘した。その上で、申請人にとって、広告と実際の情報商材との間にギャップがあったと考えられることから、解約を検討するよう促した。

相手方決済代行会社は、本件契約2に関して、相手方販売会社とは解約返金の合意がすでにできており、相手方決済代行会社が相手方銀行に対して、キャンセル処理をする流れになると説明した。

また、相手方銀行は、本件契約2に関する相手方販売会社及び相手方決済代行会社の解決意向について、異論はないと述べた。

申請人及び相手方3社からの聴取を踏まえ、仲介委員は、本件契約2に関しては、キャンセル処理をし、相手方銀行は申請人に対して、未払金の請求をせず、既払金を申請人に返還することで当事者の了解を得たが、本件契約1に関しては、解決内容につき合意を得るに至らなかったため、第2回期日を開催することとした。

第1回期日後、仲介委員は相手方販売会社に対して、書面を送付し、本件契約1に関して、以下のとおり伝えた。

①申請人と相手方販売会社サポート担当者との電話録音データ及びメールについて提出を求めた。あわせて、相手方販売会社に、②契約締結後に知った具体的な感想文作成およびパソコンの操作は、申請人にとっては困難な作業であり、契約締結前の相手方販売会社の説明と実際の契約内容に大きな隔たりがあったこと、③契約締結前の広告には「何を」「どうする」と収入を得られるかについて具体的に明らかにされておらず、契約締結後にメンバーズページから具体的な内容が判明する仕組みとなっていることを指摘した上で、契約締結時に申請人に一種の錯誤があったこと等も考慮し、本件契約1を解消（全額返金）することを検討すること、もし解消が難しい場合は具体的な和解金額を提示することを促した。

第2回期日において、仲介委員は、本件契約1に関して、相手方販売会社から提出を受けた電話録音データの内容を検討し、相手方販売会社より具体的な解決意向等について聴取した。

相手方販売会社は、本手続での解決意向はあると述べた上で、本件契約1の内容が初心者にはできない内容である旨は否定すると述べた。その上で、相手方販売会社は、契約締結後サポート等を何もしない場合の解約でも10%の手数料を受け取っており、本事案は、契約締結前の誤解があったが、実際にサポート担当者とやりとりしており、サポート体制において不適切な対応はなかったと思っていること、一方、申請人には難しい作業内容であったとの事情も理解できないわけではないことから、契約金額の10%を差し引いて返金したいと提案した。

仲介委員が申請人の意向を確認したところ、申請人が相手方の提示額に同意したことから、当事者間で和解が成立した。本件契約1に関して、相手方販売会社が約13万円（契約金額の90%）、本件契約2に関して、相手方銀行が既払金約3万円全額を、それぞれ申請人に返金する

こととなった。

【事案 9】 養老保険契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

昭和 61 年、相手方の養老保険（以下、「A 保険」という。）を契約し、平成 23 年に満期を迎えた。契約時、相手方から、生存して満期保険金を受け取る時には配当金が加算されるので合計 2,000 万円くらいになると説明された。

しかし、満期保険金を受領するにあたり、支払明細に記載されている金額が契約時に説明された金額と大きく異なっていたので問い合わせたところ、契約した保険が異なっていた（以下、実際に締結されていた保険を「B 保険」という。）。全く知らない保険であり、契約書のコピーを確認したところ、本人が記入する申込年月日の筆跡が異なっていた。

自分が契約した正しい保険契約（A 保険）に基づき、満期保険金約 2,000 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がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の保険は養老保険であり、満期時に支払いする金額は約 1,010 万円となる。満期時の受取額が申請人の考えと大きく異なった原因は保険種類の違いではなく、経済情勢により配当金が予想配当率とおりにならなかったためである。

申請人は A 保険に加入したと主張しているが、A 保険は定期付養老保険であり、申請人が自署・押印した B 保険は養老保険であり、定期の死亡保障の特約が付いた養老保険ではない。保険証券にも養老保険と記載があり、その他、毎年契約内容に関するお知らせを送付しており、保障内容を確認することが可能であったが、申請人からは平成 23 年 9 月になるまで何ら申し出はなかった。

申請人は満期保険金を受け取る際、配当金が加算されて 2,000 万円くらいになるとの説明を受けたと主張しているが、契約当時の B 保険の予想配当率で試算したところ、予想配当金額は 945 万円となり、満期保険金 1,000 万円と合わせると満期時に支払われる金額は約 2,000 万円となる。しかし、資産運用利回りが契約時の予定利率を下回る状況が続いており、予想配当率通りの配当金額にはならず、また、契約時の説明は確定した配当金額を約束するものではない。

本保険契約で申請人が払い込んだ保険料の合計額は、約 664 万円であるが、予定利率が 5.5% となっており、実際に支払われる金額は約 1,010 万円となる。

申請人に上記満期保険金約 1,010 万円を速やかに受領してもらうことで解決を図りたい。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、契約した保険は A 保険であること、満期には主契約 1,000 万円と特約 624 万 5,000 円に加えて配当がつくため、合計 2,000 万円くらいになると勧誘員より説明を受けたこと、特約の金額については、平成 19 年ごろに借入をした際の通知に載っていたので金額が判明していたが、配当は契約時には決まっていなかったこと等を説明した。また、契約書はもらっておら

ず、約款と設計書は紛失したことから、客観的に証明はできないが、もらった約款にはA保険と記載がされており、間違いなくA保険を契約したと主張した。申請人の説明する保障内容からするとB保険を締結したかのようにも考えられたため、仲介委員は申請人に対して、相手方から提出のあった、当時のB保険の保険約款を提示したが、自分がもらったものではないと述べた。

一方、相手方は、申請人が契約した保険はB保険であり、A保険とB保険の違いは養老保険に定期保険特約がついているか否かであると説明した。仲介委員は相手方に対して、保障の内容について説明を求めたところ、相手方は、満期保険金とは別に契約3年目から買増配当金が出て、その配当金で養老保険が買い増せるほか、契約から7年が経過すると特別配当金が出ると説明した。また、パンフレット記載の配当金額はパンフレット作成時の資産運用の予定利率を前提に記載したに過ぎず、配当金額については経済状況によって変動するため配当金が出ない可能性があり、パンフレットにもその旨の表示があると説明した。

仲介委員は相手方に対して、20年前のパンフレットとはいえ、満期時にある程度の保険金が出ると期待させる表示がなされていること、買増保険金の説明がわかりにくいこと、満期時配当金額が明示されていないこと等の問題点を指摘し、解決案の提示を求めたところ、相手方より申請人の申し出に対して長期間対応をしてきており、金銭的な解決は考えていないということであった。そこで、仲介委員より再度、表示の問題を指摘したところ、相手方は、解決促進のため7万円の支払いであれば検討できるとのことであったため、これを申請人へ提示したが、申請人が了解しなかったため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、本事案を不調にて終了とした。

【事案 10】学資保険の「元本割れ」に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 7 年、自分に第 1 子が誕生することを機に、以前から勤務先に出入りしていた相手方の担当者に、将来に備え貯蓄型の学資保険を検討していることを伝えたところ、相手方の募集担当者から、設計書に基づき学資保険の内容を説明され、受取金額が支払った保険料とほぼ同額か、下回ることはなく受け取ることができ、かつ子どもがけがを負った際の保障も付いていると勧誘されたため、良い商品と思い、相手方と学資保険の契約を締結した（以下、「平成 7 年契約」という。）。

平成 11 年、第 2 子が誕生したことを機に、相手方の募集担当者から、設計書に基づき説明を受け、第 1 子と同一の学資保険の契約を締結した（以下、「平成 11 年契約」という。）。

平成 14 年に勤務先を退職したため、相手方の募集担当者とは連絡等のやりとりはなくなった。

平成 24 年 7 月、相手方より第 1 子の育英資金積立金額の通知書が届き、当初の説明よりも受取金額が少ないことが判明した。すぐに相手方のコールセンターに問い合わせたが、納得できる説明はなく、相手方の募集担当者に直接連絡し、会って説明を聞くこととなった。

平成 24 年 8 月、相手方の募集担当者と会い、平成 11 年契約の設計書を見せて、満期金額が受取金額を下回った理由の説明を求めたが、相手方の募集担当者から、謝罪はあったが、子の生命保険と契約者に万が一のことがあった際の保障がついているとの説明であった。保障がどれぐらいの金額なのか、支払保険料の内訳の説明を求めたが、募集担当者だけでは回答できないとのことで、後日、上司を交えて話し合うこととなった。

平成 24 年 9 月以降、相手方の募集担当者及びその上司と保険料の内訳や仕組みの説明を求めたが、納得できなかった。このため、平成 7 年契約及び平成 11 年契約は解約手続を行うこととなった。

平成 25 年 11 月以降、引き続き相手方と話し合い、運用方法や保険料の内訳等の回答に納得できないこと、勧誘時のリスクについての説明不足、設計書のわかりにくさ、ニーズに合わない商品の勧誘について問題があると考え、支払った保険料と受取金額の差額の支払いを求めたが、解決できなかった。

平成 7 年契約及び平成 11 年契約について、支払った保険料と受取金額とのそれぞれの差額の合計約 23 万円の支払いを求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、平成 7 年契約及び平成 11 年契約の双方について、当社の募集担当者から事実と異なる説明を受けており、当社の説明義務違反に該当するとして、不法行為に基づく損害賠償（民法 709 条）を求めていると思われる。

平成 7 年契約及び平成 11 年契約の締結にあたり、当社の募集担当者が申請人に対して事実と異なる説明を行った事実は認められないことから、当社としては、申請人の主張を認めること

はできない。

平成7年契約及び平成11年契約の募集担当者から事情を聴取したが、それぞれの契約締結にあたり、申請人に対して、設計書に基づき、育英資金、満期時育英資金及び配当金といった生存給付部分については、確実に受け取ることができる部分と積立利率等により変動（増減）する可能性がある部分とを明示の上正しく説明していること、保障内容についても十分な説明を行っていることを確認している。

一方で、募集担当者は、払い込まれる保険料と満期時受取額とを比較しての説明は行っておらず、申請人が主張するような「支払った保険料とほぼ同額か下回ることなく受け取れる」という説明はしていないことを明確に確認している。

なお、平成7年契約及び平成11年契約に関して、募集担当者が申請人に対する募集時の説明に使用した設計書には、育英資金の積立利率や配当金額は経済情勢等により今後変動することがそれぞれ注記されている。

当社としては、現時点では申請人に理解してもらうことで解決したいと考えている。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、平成7年契約及び平成11年契約を締結する際の相手方の募集担当者の説明内容及び各契約内容について聴取した。

申請人は、平成7年契約の設計書は引越し等により紛失してしまったが、相手方の募集担当者に対して、第1子が将来大学に進学する際の資金として積み立てがしたいと要請し、設計書に基づき第1子が18歳になった際の受取金額の説明を受け、支払った保険料とほぼ同額を受け取ることができ、かつ子どもの医療保障も付いていると説明されたため、申し込んだとのことであった。平成11年契約の際は、相手方の募集担当者から詳細な説明を受けることは無く、平成7年契約と同様の契約内容と理解して申し込んだと説明した。

申請人は、子どもの将来の進学の際の資金を積み立てることが主な目的であったが、実際には支払った保険料には契約者の死亡保障の掛け捨て部分があるために積立部分が目減りすることがわかった。別途保険に加入していたため死亡保障は不要であったし、相手方の募集担当者からその旨説明されていれば、各契約に申し込むことはなかったと主張した。

一方、相手方より、募集担当者の説明内容について聴取した。

相手方は、募集担当者にはアヒリングを行ったところ、募集担当者が契約内容を誤って理解していることはなく、商品説明を正確に行ったとのことであったため、誤説明の可能性が低いと考えているとのことであった。

申請人が主張するように、契約者の死亡保障を外すことはできるかを確認したところ、相手方は、特約以外の死亡保障は外すことはできないと説明した。

仲介委員から相手方に対して、平成7年契約及び平成11年契約の設計書をそれぞれ当時の記載内容で復元し、提出するように要請し、それを申請人にも交付し、契約時に相手方の募集担当者から説明された内容をまとめるように要請した。

その後、相手方より復元した各契約の設計書がそれぞれ提出され、申請人が内容を精査したところ、平成7年契約については支払った保険料と受取金額との差額は約30万円、平成11年契約については支払った保険料と受取金額との差額は約33万円と算定し、本手続で相手方に約63万円の支払いを求めたいとする意向を示した。このため、国民生活センター法15条1項に

より申請人が申請事項のうち請求事項を変更し、仲介委員から相手方にその旨を通知した。

第2回期日では、申請人より、相手方の募集担当者から説明された内容について聴取したが、募集担当者からの説明を聞いて、支払った保険料と受取金額が同額程度になると誤認して契約を結んでおり、加えて子どもの医療保障がついていたため、契約する意思を持ったとのことであった。平成11年契約も同様であるとの説明であった。

しかし、仲介委員が設計書を確認したところ、受取金額と保険料の差額を計算すると、平成7年契約については申請人が誤認したと主張できる状態であったが、平成11年契約については設計書でも明らかに保険料より受取金額が下回る状況であった。また、平成7年契約の設計書に記載されている注記内容について、配当金の変動について記載はあるものの、積立額が変動することを正確に理解できない可能性があった。

仲介委員は、当事者からの聴取内容及び設計書等の記載内容をもとに、平成7年契約について申請人が支払った保険料と受取金額との差額は約30万円であり、これまで保険利益を受けてきたことや説明内容に確定できない部分が残ること等を考慮し、相手方が申請人に対して15万円を和解金として支払うことを和解案として当事者に提示した。

その後、当事者より仲介委員の和解案に合意する旨の回答があったため、和解が成立した。

【事案 11】記念コインの売買契約に関する紛争（1）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 4 月ごろから、他社の勧誘でコンテナ所有権の譲渡契約とコンテナレンタル保証契約を複数の事業者と次々に締結した（合計約 314 万円）。

後日、相手方販売会社^(注 1)から「コンテナは機能しておらず大勢の人がトラブルになっているので、話を聞いてほしい」と電話があり、その後、相手方販売会社及び相手方代理店^(注 2)が自宅に来訪した。相手方販売会社からは、「コンテナは機能しておらず、コンテナの会社はつぶれかかっている」と説明され、「150 万円で記念コインを購入してくれたら、コンテナの書類を預かり、お金を取り戻す。記念コインは 10 万円に対して、1~2%の利子がつく。記念コインは質屋でも当社でも買い取る」と言われたので、記念コイン 1 枚あたりに 10 万円の価値があると思い、記念コインの売買契約（以下、「本件売買契約」という。）と、コンテナ所有権を相手方販売会社に譲渡する契約（以下、「本件譲渡契約」という。）を締結し、同日、本件売買契約の購入代金（約 464 万円）に本件譲渡契約の譲渡代金（約 314 万円）を充当することとし、差額 150 万円を相手方販売会社に支払った。しかし、それ以降、相手方販売会社からは連絡がなく、記念コインも届かなかった。

その後、記念コインに 10 万円の価値がないことがわかり、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

本件売買契約を取消し、150 万円の返金及びコンテナ所有権の譲渡代金約 314 万円の支払いを求める。

^(注 1) 株式会社ゴールドスター（旧商号 株式会社千笑）※

所在地：東京都港区海岸 代表取締役：石井 和典

^(注 2) 相手方代理店は、コンテナ所有権を販売していた事業者の元代理店である。申請人にコンテナ所有権を販売した代理店ではない。

<相手方販売会社の対応>

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。

手続費用は申請人の負担とする。

申請人から 150 万円を受け取り、コインを販売したことは認める。

契約どおり、申請人に対してコインを引き渡すことによる解決を希望するが、状況によっては、申請人との間の契約を解消し、受け取り済みの金員を分割で返還する内容の和解による解決を希望する。

*申請人が契約した時点での相手方販売会社の商号は株式会社千笑（所在地：東京都渋谷区宇田川町）であったが、平成 26 年 10 月に株式会社ゴールドスターに商号変更を行っている。

<相手方代理店の対応>

手続の実施には協力する。

申請人の請求を認めない。

相手方販売会社に頼まれて、コンテナの会社について知っていることを申請人に話しただけであり、記念コインの売買契約には関わっていない。記念コインの売買契約時、集金時には同席すらしていない。申請人とは取引関係になく、金銭の授受はない。相手方販売会社とも金銭の授受はない。

関係ない者を巻き込まないでほしい。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、本件売買契約及び本件譲渡契約を締結する際の相手方らの説明内容について聴取した。

申請人によると、相手方販売会社及び相手方代理店が自宅に来訪し、相手方代理店から渡された名刺に、以前コンテナ所有権を購入した会社のマークが印刷されており、代表取締役の肩書が付されていたことから信頼し、説明を聞くことになったとのことであった。主に相手方販売会社の担当者から説明を聞いており、記念コインは1枚10万8,000円の価値があるもので、2%の利子がつくと説明されたが、記念コインに関する説明はよく理解できなかつたと説明した。

一方、相手方販売会社から、具体的な和解案について聴取した。

相手方販売会社は、本件売買契約時に申請人から現金で支払われた150万円について、10回に分割して返金すると提案した。

仲介委員は相手方販売会社に対して、本件譲渡契約によってコンテナ所有権が相手方販売会社に譲渡されていることについて、本件譲渡契約を解除し、申請人の元にコンテナ所有権を戻すのか確認したところ、相手方販売会社は、本件譲渡契約は有効のまま存続してもらいたいと主張した。本件売買契約の契約書では、記念コインの売買契約を解除する場合にはコンテナ所有権の譲渡契約を解除する旨が規定されていたため、仲介委員から相手方販売会社にその旨指摘したが、相手方販売会社は、本件譲渡契約を有効とした上で、本件売買契約の際に現金で支払われた150万円を分割して返金すると主張した。

次に、相手方代理店から、申請人と相手方販売会社が本件売買契約を締結した経緯について聴取した。

相手方代理店は、以前にコンテナ所有権を売買する会社の代理店を行っていたが、現在では代理店契約は解消しており、相手方販売会社に依頼されて、コンテナ所有権の販売会社について、配当が止まっていることや自己破産を申し立てたこと等を説明しただけで、本件売買契約及び本件譲渡契約について関与していないため、申請人に金銭を支払う内容の和解をすることは難しいとのことであった。また、申請人へ説明を行ったことについて相手方販売会社から日当や報酬はもらっていないとも主張した。

仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、相手方販売会社に対して、150万円を10回の分割より少ない回数で分割して支払うこと、コンテナ所有権については申請人に戻すことまたは譲渡代金を支払うことを検討するように要請した。

第2回期日において、相手方販売会社から解決案の検討結果を聴取したところ、相手方販売会社は、本件譲渡契約は有効としてコンテナ所有権は相手方販売会社が譲り受けることを前提

として、本件売買契約を解除し、150万円を3回の分割で支払うと提案した。

次に、仲介委員は相手方代理店に対して、金銭的な和解に協力するように要請したが、相手方代理店は、申請人にとっては勧誘時に相手方販売会社と一緒にいたことで同じ仲間だと思われているようだが、相手方販売会社とは無関係であり、金銭を支払って和解することは難しいとの回答であった。

仲介委員は相手方販売会社に対して、本件譲渡契約を有効とするのであれば、譲渡代金を支払うべきであり、譲渡代金全額約310万円を支払うことが難しいのであれば、例えば譲渡代金を50万円と考え、本件売買契約の解除に伴う返金とあわせて、相手方販売会社が申請人に対して、200万円を支払うという和解を検討するように要請した。そうでなければ、本件売買契約と本件譲渡契約を切り離して、本件売買契約の解除により150万円を申請人に返金し、本件譲渡契約も無効として申請人に所有権を戻すことを検討するように要請した。これに対して、相手方販売会社は、記念コインの引渡しという本来の債務を履行することを希望するが、再度解決案を検討したいとのことであった。

その後、申請人に対しても、相手方らの回答及び200万円の返金について提案したことを伝えた。申請人は、妻が要介護4の認定を受けており、年間100万円の介護料がかかり、約314万円分のコンテナ所有権を50万円で譲渡することについては抵抗があったようであったが、200万円の返金について合意の意思を示した。

第3回期日において、相手方販売会社から検討結果を確認したところ、仲介委員から提案された200万円の返金については合意できず、本件譲渡契約を有効とした上で、本件売買契約を解除し、150万円を3回に分割して返金するという内容を上回ることは難しいとの回答であった。

仲介委員から申請人に対して、相手方販売会社の回答を伝えたところ、申請人は断腸の思いで和解すると回答した。

申請人及び相手方販売会社が合意したため、本件売買契約を合意解除し、本件譲渡契約は有効に成立し、存続していることを確認した上で、相手方販売会社が申請人に対して解決金約464万円の支払義務があることを認め、この解決金のうち150万円を3回に分割して支払い、1回でも支払いを怠ったときには約464万円から既払金を差し引いた残金を支払うこと、150万円を支払った時は残りの約314万円の支払義務を免除するという内容で和解した。

ところが、和解成立後、相手方販売会社から、和解内容通り1回目の50万円が支払われたものの、2回目以降の支払いはなされなかった。和解において、相手方販売会社が支払いを怠ったときは解決金約464万円から既払金50万円を差し引いた残金約414万円を一括して支払う約束をしていたが、一括支払いの履行もなされなかった。そのため、独立行政法人国民生活センター法第37条の規定に基づき、義務履行の勧告を実施したが、相手方販売会社はこれに応じなかった。

【事案 12】 保険転換契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方の定期保険特約付普通終身保険に加入していた(以下、「本件契約①」という。)

平成 19 年、相手方保険募集人が設計書を持参の上、訪問してきた。「現在の保険に医療保障がついた良い保険がある、入院保障が 1 日目から 5,000 円つく」と説明され、本件契約①に特約を付けたつもりで契約した(以下、「本件契約②」という。)。なお、平成 21 年にも相手方保険募集人が訪問し、保険の見直しを図り、3 件目の契約となる医療保険に加入した。

平成 25 年、相手方保険募集人が払込終了間近のため来訪し、その際の説明により実際には本件契約②は保険の転換であり、これにより本件契約①が消滅し、死亡保険金 500 万円がなくなったことを知った。一番大切な終身保障 500 万円の死亡保険金がなくなるとは思っていなかった。本件契約①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。

当社は、募集に関して不適切な行為はしていないため、申請人の保険を本件契約①に戻すことはできない。

保険募集人は、まずご契約明細書を使用し本件契約①の保障内容について説明し、提案書等を使用して本件契約②の保障内容について説明している。死亡保障 500 万円の消滅及び積立金を取り崩して本件契約②の保険料に充当すること等も説明し、その旨が記載された提案書や重要事項説明書を申請人に交付している。なお、説明には申請人の妻も同席していた。

したがって、申請人は、要素の錯誤(民法 95 条)により申し込みを行ったとはいえない。仮に、申請人の意思表示に要素の錯誤があったとしても、申請人が保険募集人から説明を受け、提案書・重要事項説明書等の交付を受けていたことからすると、申請人に重過失(民法 95 条ただし書)があったと言える。

したがって、申請人の請求には理由がないため、転換前の本件契約①に戻すことはできない。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、本件契約②の締結にあたり、保険料は同じでありながら疾病の際の見舞金もある良い保険があるとの説明で勧誘を受けたが、終身の死亡保障がなくなるという説明はなかったと述べ、終身の死亡保障の部分は変わらないという認識で本件契約②を締結したと述べた。その後、保険料の払込み期間の終了の際に、相手方社員が来訪して説明を受け、本件契約②が実際は転換契約であり、これにより本件契約①の終身の死亡保障がなくなっていたことに初めて気づいて取消依頼の文書を出したと述べた。そこで、転換前の本件契約①に戻してほしいと主張した。

一方、相手方は、本件契約②の勧誘にあたり、保険募集人は申請人に対して設計書を用いて 20 分から 30 分程度説明を行った、勧誘は適切であり申請人の請求には応じられないと述べた。

また、本件契約②による転換後の保障内容について、保険料が同じでありながら医療保障は手厚くなることを説明しており、死亡保障がなくなることには容易に気付くはずであるとも主張した。

仲介委員から相手方に対して、20分から30分程度の説明で本件契約②の内容が十分に理解できるとは考え難いこと、また、医療保障が手厚くなった点についても本件契約①にも医療保障自体はついていたことから、良い保険があるとの説明により死亡保障はそのまま医療保障の内容が充実したと誤解しても無理もないこと、申請人からの聴取の結果及びそれに沿う取消依頼の文書の存在等から、同人には本件契約②の内容につき錯誤があったと考えられること等の見解を示した。その上で、相手方に対して、解決案について検討するよう求めて、第1回期日を終了した。

第1回期日後、相手方より、申請人の請求どおり、本件契約②を無効とし、それに伴って本件契約①を継続させることを了解する旨の回答がなされた。また、相手方は、本件契約①を現在まで継続していた場合の保険料は、申請人が現在までに実際に支払った保険料よりも高額となるため、その差額について申請人の負担を求めた。そこで、具体的な和解内容につき協議するため、第2回期日において両当事者から意見を聴取することとした。

第2回期日では、期日間に相手方から要請のあった保険料差額の負担について申請人が了解したことから、両当事者間で和解が成立した。

【事案 13】 歯科治療契約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 10 月、前歯の一部が欠けたので相手方歯科医院で治療した。後日、ブリッジでかぶせ物をした歯が虫歯になったので、そちらの治療もお願いした。かぶせ物の素材はメタルボンドセラミックを希望し、仮歯の型取りをしたものの、治療中に別の歯に痛みが出たため歯科医師に訴えたが、治療はしてもらえず、不安に感じた。治療費の約 50 万円は 2 回分割のカード払いにした（以下、「本件契約①」という。）。

その後も通院したが、痛みが出た歯の治療はしてもらえず、不信感が生じた。痛みが出た歯の治療費は約 26 万円であり、同様にカード払いにした（以下、「本件契約②」という。）。

セカンドオピニオンを求め、別の歯科医院で診てもらったところ、仮歯のかみ合わせが合っていないと言われた。このため、相手方歯科医院に治療契約の解約を申し出たところ、本件契約②の解約には応じるとのことであったが、本件契約①の解約には応じてもらえなかった。すでに材料を購入したという理由であったため、材料費は支払うと言ったが応じてもらえなかった。

本件契約①の治療は未了であり、相手方歯科医院ですでに治療した分については支払うので、残金は支払いたくない。

<相手方歯科医院の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

治療方針は事前に説明し、本人の同意を得ている。また、治療の都度、説明を行い、本人の同意を得ている。

契約書には治療の内容により返金できないと記載しており、契約書を読んでサインを頂いている。今回は虫歯の治療、ブリッジ形成、仮歯セットまで終了しており、7~8 割方終了している。治療に対する誤解、事実の概要に記載している内容の間違いと、本人の勝手な思い込みによる被害妄想に対して、約 33 万円の返金を認めることができない。

以前、消費生活センターを通じて申請人と話をしたが、消費生活センターの担当者が内容等を理解及び把握して頂けないまま終わってしまった。このため、もう一度治療について申請人と直接話をして説明、理解して頂きたい。また、仲介委員とも一度、話をして状況を理解して頂きたい。

<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はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

当社はイシューアであり、相手方歯科医院を管轄するアクワイアラーではない。あくまでも決済手段として使われただけである。このため、加盟店へ直接の働きかけはできない。相手方歯科医院を管轄するアクワイアラーを本手続に参加させない限り、当社は本手続に参加しない。

また、カード決済と同時に立替払を行ったので、申請人に対して債権が残っている。しかし、相手方歯科医院と申請人との間で負担割合が決まるまでは請求を控えるので、結果が決まった

ら教えてほしい。

2. 手続の経過と結果

本事案においては、相手方カード会社が本手続により解決を図る意思はないとの回答であり、また、訴訟提起に向けて準備中であるとの回答であったことから、仲介委員より本事案が解決するまで訴訟提起を待つよう要請し、その間に手続を行った。

仲介委員は、期日において、申請人と相手方歯科医院から事情を聴取した。

申請人によると、以前、前歯が欠けてしまった際に、相手方歯科医院で治療してもらったところ、その処置がよかったため、引き続き気になっていた別の箇所の治療を依頼したとのことであった。しかし、その歯の治療を行った際、他の歯が痛み出したため申し出たが、すぐに治療はされず放置され、またかぶせ物の材質を何にするか決める際、迷っていたが、その場で決めてほしいと言われ、相手方歯科医院へ強い不信感を持ったと述べた。このため、セカンドオピニオンを受けたところ、痛みの出た箇所はすぐに治療をしてくれた上、かぶせ物の材質についても、時間はあるのでゆっくり決めてくださいと言われ、値段も相手方歯科医院より安価だった。以上の経緯から相手方歯科医院での治療契約の解約を申し出たとのことであった。

一方、相手方歯科医院は、治療計画を当初説明し、自費診療による治療として、上の歯のブリッジの部分を先に治療する予定であったと述べた。また、上の歯の治療中に申し出のあった他の歯の痛みについては、咬合性外傷の可能性があったため、治療を少し待ち、仮歯を入れるまでは様子を見ようと伝えており、申請人にも了解を取ったとのことであった。治療については7割程度終了しており、もし返金する場合、仮歯の材料費と技工料の返還を考えているとのことであった。

仲介委員は相手方歯科医院に対して、治療に問題があったというわけではないが、治療の説明を尽くしたつもりでも結果的には他の進め方をすれば治療中断に至らなかった可能性があり、その点を考慮して清算を考えるべきであると指摘した。その上で、歯科治療契約は準委任契約に該当し、中途解約できる旨と、その際は解約までに行われた実際の出来高に応じて清算することになると伝え、実際にかかった費用について詳細に聴取した。その結果、診療費の3割に技工料を加え、中断後に別の歯科医院において治療を終了するまでの治療費の3割を足した金額である25万円を支払うとの和解案を提示したところ、申請人はその場で同意したものの、相手方歯科医院はいったん持ち帰って検討したいとの意向を示した。

後日、相手方歯科医院より回答があり、25万円での和解には応じるが、中断後にかかった治療費の明細についての資料を提示してほしいとの要望がなされた。仲介委員は、これを認め、申請人に対して提出を依頼し、申請人は資料を提出したが、中断後治療を行った別の歯科医院は、申請人が紛争状態になっていることに鑑み、当初提示した治療費を減額して治療契約書を作成していたことから、相手方歯科医院が25万円を支払う旨の和解を撤回したため、再度和解金額について調整を行うこととなった。

そして、仲介委員が再度和解金額を算定し23万円の和解金額を提示したところ、両当事者が合意したため、和解が成立した。関係当事者間の清算の方法については、申請人が相手方カード会社へ本件契約①の請求額の約50万円の振り込みをしたのち、相手方歯科医院が申請人へ和解金を支払うという形となった。

【事案 14】寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（1）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 5 月、申請人（70 代・女性、申請人代理人の母にあたる）は、自宅を訪問してきた相手方販売会社に勧められるままに寝具等の契約を締結した（契約①）。当該契約を申請人の夫（70 代・男性、申請人代理人の父にあたる）が、不要なのでクーリング・オフを申し出たところ、受け入れられたものの、相手方販売会社が寝具等を引き取りに来訪した際、気の毒に思い、寝具等を 1 点購入することにした（契約②）。

その後、商品代金の支払等のたびに、相手方販売会社より寝具等の購入やリフォームを勧められて契約し（契約③～⑧）、平成 25 年 5 月までの 2 年間で、契約②～⑧の 7 件で合計 200 万円超の契約をした。

申請人代理人（申請人の子）がこのような状況に気づき、消費生活センターを通じて相手方販売会社及び相手方商標登録会社（以下、「相手方ら」という。）に対して解約を求めたが、納得のいく解決が図れなかった。

すでに支払った約 213 万円を返金してほしい。

＜相手方らの対応＞

【相手方販売会社・相手方商標登録会社代理人の対応】

和解仲介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。

相手方らの訪問販売事業については、コンプライアンスを意識し、特定商取引法を順守するよう適宜指導している。

その一環として、申請人に対して、契約締結後の平成 24 年 4 月 21 日及び平成 25 年 5 月 22 日に、営業担当者とは異なる事務担当者が訪問し、購入意思の確認を行っているため、本件契約は適法に成立しており、法定解除はできないものとする。

しかし、未使用の商品があれば合意解除の申し出を受け入れたい。

【相手方販売会社の対応】

本事案については、社内規定に基づき、申請外の関連会社（相手方代理人）が対応し、当社はこの決定に異議をとどめず従うことを上申する。

【相手方商標登録会社の対応】

本事案については、社内規定に基づき、申請外の関連会社（相手方代理人）が対応し、当社はこの決定に異議をとどめず従うことを上申する。

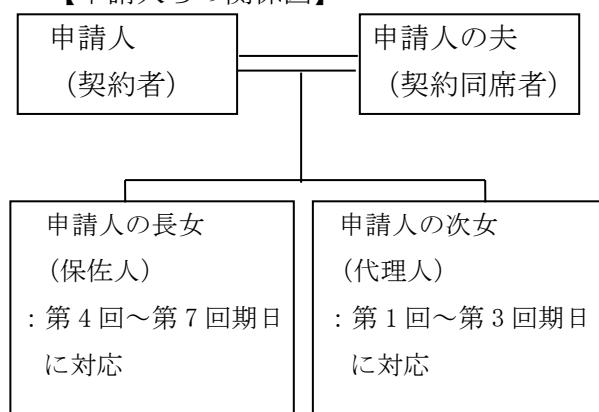
2. 手続の経過と結果

本件契約①から⑧締結の経緯は、おおむね以下のとおりである。

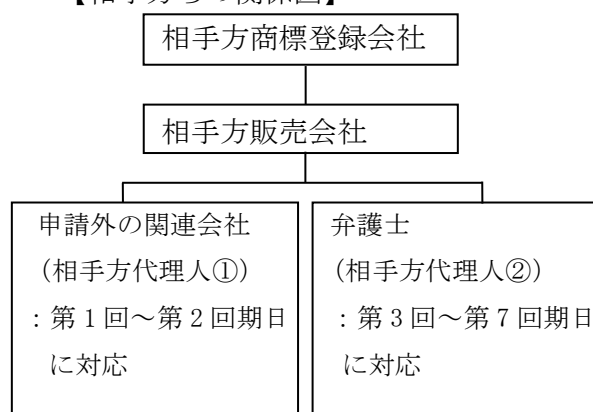
契約番号	契約日	商品種類	契約金額	備考
契約①	平成 23 年 5 月 1 日	寝具、ベッド合計 6 点	145 万 3,200 円	契約日に納品
① 解約申出	平成 23 年 5 月 1 日	上記商品	上記金額	クーリング・オフ済み。5 月 7 日に商品を引き取り
契約②	平成 23 年 5 月 8 日 ※契約書の「7 日」を「8 日」に改変した形跡あり	敷きパッド、掛け毛布合計 2 点	27 万 3,000 円	クーリング・オフをした契約①の商品の 1 つと同じ型式の商品を契約している
契約③	平成 23 年 5 月 24 日	冬用羽毛掛け布団 2 点	23 万 9,400 円	契約②の集金日に、契約③を締結した
契約④	平成 23 年 11 月 12 日	敷き布団、マットレス合計 4 点	64 万 500 円	
契約⑤	平成 23 年 11 月 12 日	敷きパッド 2 点の点検 (ふとんクリニック)	6,300 円	契約④と同日
契約⑥	平成 24 年 4 月 19 日	敷きパッド他合計 6 点	32 万 5,080 円	
契約⑦	平成 25 年 5 月 16 日	冬用羽毛掛け布団 2 点の点検 (ふとんクリニック)	6,300 円	
契約⑧	平成 25 年 5 月 16 日	ベッド、肌掛け布団合計 4 点	65 万 5,830 円	契約⑦と同日
②～⑧ 解約申出	平成 25 年 9 月 29 日	②～⑧全商品	214 万 6,410 円	消費生活センターであっせん不調となった
本手続 申請	平成 25 年 11 月 27 日	②・③・④・⑥・⑧ (⑤・⑦除く)	【返金を求める額】 総額 213 万 3,810 円 (⑤・⑦除く)	【和解金額】 75 万円支払・商品は申請人の処分委ねる

本手続の申請人ら・相手方らの関係は、おおむね以下のとおりである。

【申請人らの関係図】



【相手方らの関係図】



【第 1 回期日：申請人代理人及び相手方代理人①（申請外の関連会社（相手方販売会社・相手方商標登録会社代理人））から聴取】

第 1 回期日において、申請人代理人から、相手方販売会社の勧誘方法や本件契約後の相手方

らとのやりとり等について聴取した。また、相手方販売会社・相手方商標登録会社代理人（以下、「相手方代理人①」という。）から、相手方らの関係、勧誘方法や本事案の具体的な解決意向等について聴取した。

申請人代理人は、申請人本人の判断能力について、平成 25 年 2 月の「アルツハイマー型認知症、多発性脳梗塞」の診断前は神経内科を受診したことはなく、要介護認定も受けていないが、申請人の夫によると、平成 24 年 2 月から物忘れが増えたため、おかしいと思ったとのことであると述べた。相手方販売会社の勧誘方法について、「当社商品は良い物である」、「人生の 3 分の 1 は寝ているから良い布団がいい」等と言いながら目の前で寝具等を広げて勧め、車から寝具等を 2 階の寝室に運び広げて帰るため未開封品はないこと、契約時に申請人の夫が同席している場合もあるが、申請人がほしがるため仕方なく認めたこと、子や孫が泊まる際の寝具等（他社商品）はすでに十分あるため、相手方らの寝具等は不要であることを述べた。

相手方代理人①は、相手方らの関係について、相手方代理人①は相手方商標登録会社及び相手方販売会社との関係を説明し、あわせて、委任状、印鑑証明書、親会社の業務分掌規定、グループ職務権限表、組織図等を提出し、ガバナンスの問題であるため、相手方代理人①が対応すると述べた。そこで、仲介委員は、提出された資料を検討し、相手方販売会社・相手方商標登録会社の代理人となることを承認した。相手方代理人①は、勧誘方法について、相手方販売会社の担当者から問題ないと聞いていること、地元の消費生活センターでのあっせんで、未使用品は返金する旨伝えていることを述べた。

仲介委員は相手方代理人①に対して、①相手方販売会社担当者の販売勧誘状況のヒアリング、②販売当時の管理体制、③訪問販売協会（以下、「協会」という。）の自主行動基準の周知徹底方法、④協会の同基準にある過量販売に関する「勧誘に正当な理由があったこと」及び「契約の締結を当該消費者が必要とする特別な事情」を示す資料を、それぞれ提示するよう求めた。

これに対して、相手方代理人①は、本件各契約はそれぞれ別の種類の商品であって、過量販売の「同種の商品」（特定商取引法 9 条の 2 第 1 項 2 号）とは認識していないこと、社内のガイドラインで、販売後、確認の電話をし、販売日報も残していることを述べた。商品の使用状況について、開封しただけでは「使用済み」とは言えず、未使用品は解除に応じて返金する意向であるとし、使用状況を確認しなければわからないと述べた。

仲介委員は、今後の手続の進め方として、①相手方ら立ち会いのもと寝具等の使用状況を判定し、②申請人本人から事情を聴取し本人の判断能力を確認する期日を設けることとした。

【第 2 回期日：寝具等の使用状況を確認する現地調査（申請人ら（申請人本人・申請人の夫・申請人代理人）及び相手方代理人①が立ち会い）、及び申請人らから聴取】

第 2 回期日において、申請人ら及び相手方代理人①立ち会いのもと、申請人宅の寝具等の使用状況を確認する現地調査（国民生活センター法施行規則 23 条）を実施した。

仲介委員は、申請人宅の寝室と押し入れにある寝具、ベッド等の使用状況を確認した。また、各商品に付いている商品タグに記載された商品名、型式の表示と、契約書に記載された商品名、型式の表示を照合した。いずれの商品も商品タグの表示と契約書の表示が相違しており、契約した商品が納品されていたのかが疑われたが、相手方ら代理人①によると、表示が相違しているが、同一の商品が納品されているとのことであった。

その後、申請人らから、本件契約の経緯及び寝具等の保有状況について事情を聴取した。

申請人の夫は、契約書について、契約①は申請人本人が自署したが、契約②以降は代筆し、契約に同席していると述べた。契約①（寝具、ベッド）に関して、使用しない物は不要であると考えたことから、5月1日に、相手方販売会社に対してキャンセルを申し出たところ、5月7日に、相手方販売会社担当者が商品を引き取りに申請人宅を来訪し、全商品をいったん車に引き上げ、申請人の夫が契約解除確認書に申請人の氏名を記入したと述べた。その際、相手方販売会社担当者が文句を言わずに素直に引き上げた態度に同情し、また、再度購入を勧められたこともあり、1つ購入した（契約②（敷きパッド））が、5月1日にクーリング・オフした契約①の商品と同一型式であったことは知らず、別の商品と思って購入したと述べた。契約②（敷きパッド）の契約書記載の契約日を「5月7日」と記入した後、7を8に改変して「8日」と訂正した形跡がある点に関して、申請人の夫は、キャンセルした商品を引き上げた日（7日）の翌日（8日）に2日連続して来訪した記憶はなく、商品引き取りに来訪した7日に、購入したと述べた。また、相手方販売会社の勧誘方法について、「他社商品とは全然違う」、「カタログに値段の記載がないが、当社は品質重視」等と勧め、寝具等を広げて説明しながら見積書を記載すること、月末に集金で来訪した際、別の商品を更に勧められたこと等を述べた。

申請人本人は、本件契約についてあまり記憶がないと述べた。具体的な解決意向について、本件商品に替わる商品はどこでも買えるため、特別にほしいとは思っておらず、一部使用したものの、ほとんど使用していない状態で押し入れに収納しているため、全品返品・全額返金してほしいと述べた。

また、申請人宅には、未使用の寝具等を含め、家族の人数以上の寝具等が押し入れの中に入り、相手方販売会社の担当者が押し入れを開けてみるだけでも寝具等が十分に足りていることを確認できる状況であった。

第2回期日後、仲介委員は相手方代理人①の代表取締役役に対して、現地調査報告書（寝具等の商品タグの表示と契約書の商品名、サイズ、型式等の照合表、写真）、及び第2回期日における申請人らの聴取を踏まえた質問書面を送付した。その内容は、おおむね以下のとおりである。

①相手方らの関係を示す追加資料、②クーリング・オフした同一商品を引き取りに来た同日に再勧誘し、契約書に虚偽の契約年月日を記載して交付した可能性を確認するため、相手方販売会社担当者の5月7日と8日の販売日報、商品出荷台帳、キャンセル品引取台帳等の客観的資料、契約②の商品説明方法についての資料、③各契約書記載の商品名と実物表示、商品型式と実物表示の型式等の不一致により、契約した商品が納品されていない可能性を確認するため、商品名と実物表示の対応表、型式と実物表示の対応表等、④同一商品に対する布団リフレッシュ等の事実確認が商品タグの表示からは難しいため、布団リフレッシュ後納品する商品に関する管理の仕組み、布団リフレッシュ後、家庭用品品質表示法による詰め物の組成表示が欠落していた理由、⑤商品の使用状況に関する相手方らの見解、⑥協会の「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」についての見解、⑦協会の自主行動基準により、「勧誘に正当な理由があったこと」及び「契約の締結を当該消費者が必要とする特別な事情があったこと」を示す資料、⑧平成25年5月16日の契約⑦より以前に申請人が認知症を発症していることについて、相手方販売会社担当者の認識状況及び勧誘方法等の陳述書、⑨具体的な解決意向について、それぞれ資料等を提示するよう求めた。

質問書面に対する相手方らの回答を待っていたところ、相手方代理人①より、当社が代理人

となって法務部が対応することを取りやめ、今後は弁護士に委任した上で本手続に臨むことを知らせてきた。

【第3回期日：申請人代理人及び相手方代理人②（弁護士（相手方販売会社・相手方商標登録会社代理人））らから聴取】

第3回期日において、仲介委員は弁護士（以下、「相手方代理人②」という。）らに対して、第1回期日以降のこれまでの経緯について説明した。また、第3回期日当日、申請人代理人（次女）より、申請人の長女が申請人の保佐人となった旨を知らされ、相手方代理人②らにその事実を伝えた。

相手方代理人②らは、仲介委員による本手続の進行方法等について異議を述べ、国民生活センター法21条に基づく忌避を申立てた。仲介委員は、忌避申立てに対する委員長の忌避決定判断がなされるまで、本手続を中止することとした。

その後、委員長の判断により、相手方らの忌避申立ては却下され、更に1名の仲介委員を追加することとした。

【第4回期日：申請人ら（保佐人）及び相手方代理人②らから聴取】

第4回期日において、申請人の保佐人（長女）が手続に参加することとなり、保佐人（長女）は、第1回期日以降、申請人代理人（次女）が対応した本手続を承認し、従前の主張を維持すると述べた。仲介委員は、保佐人の主張等を確認した上で、本手続を再開することとした。

仲介委員は相手方代理人②らに対して、本事案の問題点として、①契約書と商品タグの表示の型式が一致せず商品を特定できないことによるクーリング・オフの成否、②契約①について、申請人がクーリング・オフの意思表示をし、契約する意思がないと表示したにもかかわらず、同一商品を再勧誘し、契約書に虚偽の契約年月日を記載した再勧誘の禁止の2点を指摘し、書面での回答を求めた。あわせて、次回期日までに、契約②に関する売買契約書（「7日」を「8日」に改変した形跡がある）の原本を提出するよう求めた。

これに対して、相手方代理人②らは、「ベッドのみ50万円で返金対応し、商品の処分を申請人に委ねる」との相手方らの解決案に対する申請人の回答を聞きたいと述べた。

仲介委員は申請人らに対して、相手方代理人②らの対応状況を説明したところ、申請人らは、高齢で判断能力が鈍っている両親が必要のない商品が次々を買わされている実情を訴え、少なくとも契約金額（約213万円）の7割程度の返金は求めたいと述べた。

仲介委員は相手方代理人②らに対して、上記問題点①・②の回答次第で50万円の返金提案が妥当か否かの判断に影響することを指摘し、法律の専門家として、裁判においても相手方代理人らの主張が通るとは思えないため、本手続で6～7割（約130万円～約150万円）の返金で解決できないか、次回期日までに検討するよう促した。

第4回期日後、相手方代理人②らより上申書が届き、「70万円を支払う。それ以上であれば裁判での解決を希望する」旨の回答であった。

【第5回期日～第7回期日：申請人ら（保佐人）及び相手方代理人②ら間で和解案の検討】

第5回期日において、両当事者よりさらに事情を聴取した。

仲介委員は相手方代理人②らに対して、前回期日で提出を求めた契約②の契約書原本の提出

がないこと、問題点①（商品を特定できないことによるクーリング・オフの成否）・②（クーリング・オフ後の同一商品の再勧誘の禁止）に対する回答がないこと等の対応状況を踏まえ、国民生活センター紛争解決委員会業務規程 52 条 3 項 2 号の事業者名公表の趣旨を説明した。

これに対して、相手方代理人②らは、①クーリング・オフの成否や②契約書の真正を争うのであれば、裁判所が望ましいと考えており、本手続に合理的な理由なく協力していないわけではないと主張した。

仲介委員は相手方代理人②らに対して、問題点①・②に対して理由を付して回答した上で、見解の相違であるとして和解がまとまらないのであれば理解するが、現状では「合理的な理由なく本手続に協力していない」と判断される可能性があることを再度伝えた。

仲介委員は申請人らに対して、相手方代理人②らの対応状況を説明したところ、申請人らは、本手続の不調終了は希望しないが、70 万円から上乗せしてほしいと述べた。

申請人らの主張を踏まえ、仲介委員は相手方代理人②らに対して、100 万円の返金を提案し、相手方代理人②らは持ち帰って検討することとなった。

第 6 回期日において、相手方代理人②らより、「75 万円を支払う。布団やベッド等の返品は求めない」旨の回答があった。当該提案につき、相手方代理人②らは、第 2 回期日の現地調査で、寝具等が使用済みであることがわかっており、それを踏まえての提案であると述べた。一方、申請人らは、増額を求めたいと述べた。

申請人らの主張を踏まえ、仲介委員は相手方代理人②らに対して、80 万円の返金を提案し、相手方代理人②らはさらに持ち帰って検討することとなった。

第 6 回期日後、相手方代理人②らより上申書が届き、「75 万円を支払う」旨、前回期日と同内容の回答がなされた。

第 7 回期日において、仲介委員は申請人らに対して、相手方代理人②らの対応状況を説明したところ、申請人らは、全額返金を希望していたが、紛争の早期解決という観点から合意すると述べたため、相手方販売会社が申請人に対して 75 万円を支払い、相手方販売会社は布団やベッド等の返品は求めない内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 15】 共済保険における入院共済金の請求に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 16 年に相手方の共済保険に加入し、以後毎年更新してきた。以前から糖尿病で治療を継続していたが、体調が悪化し、平成 26 年 1 月 9 日から 3 月 25 日まで 76 日間、入院した。

退院後、相手方に上記期間の入院共済金を請求したところ、2 月 5 日までの 28 日分しか給付されなかった。

その理由を相手方に尋ねたところ、糖尿病等の検査基準値である HbA1C の数値が 9%を下回った 2 月 6 日以降は通院治療が可能であったため、契約規定にある入院共済金の支払対象になる「入院」の定義に該当しないとの回答であった。

3 年前に同様の症状で入院した際は全額給付されたので納得できない。今回の症状も入院が必要だったとの診断書は入手済みである。入院していた 76 日分の入院共済金を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

入院の定義について「入院とは医師または歯科医師による治療が必要であり、かつ自宅等で治療が困難なため病院または診療所に入り、常に医師または歯科医師の管理下で治療に専念することをいう。」と定めているところ、申請人の入院期間（平成 26 年 1 月 9 日から同年 3 月 25 日（76 日間））のうち、平成 26 年 2 月 6 日以降の入院については、「常に医師または歯科医師の管理下で治療に専念」しなければならない状態とは認めることはできない。

本件入院が定義に該当するかの判断にあたり、申請人が入院した病院に調査とともに専門医に見解を求めた結果、平成 26 年 2 月 6 日以降の入院は通院でも可能な治療内容であったことから入院の定義に該当しないと判断した。

本件入院は、一定期間、教育入院という形で入院し食事療法を行うのは妥当との顧問医の見解や、申請人は入院当初、血糖値 250、HbA1c 値 9.7%であったが、入院治療中に改善が認められ、平成 26 年 2 月 5 日時点では一定の入院治療による効果が評価できること、当初の入院診療計画書から入院予定は約 1 カ月であることも踏まえると、平成 26 年 2 月 5 日までの入院は、入院の定義に該当すると判断した。

2. 手続の経過と結果

期日では、まず申請人から具体的な事情等の聴取を行った。

申請人は、10 年ぐらい前から糖尿病に罹患（りかん）していること、これまでに糖尿病で 3 回入院しており、今回が 4 回目であったこと、過去 3 回の入院は相手方から満額の入院共済金が支払われたこと等を述べた。また、今回は、検査の数値が悪く、担当医と話し合って入院を決めたとのことであった。申請人としては、相手方が 2 月 5 日時点の HbA1c 値が 8.9%であることをもって、入院の必要性がないと判断した点につき、担当医からは HbA1c 値 8.9%という数値は安全とはいえないと言われていたこともあり、入院共済金を支払わないと言われても納得できないこと等を述べた。

他方、相手方は、申請人の入院は4回目であり、長期間でもあったので、客観的な調査を実施すべきと判断し、専門医に見解を求めたと述べた。また、入院しても、すべての期間につき入院共済金が支払われるわけではないことは以前から周知していること等も述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人が2月19日に初めて外泊していること等から、その前日までの入院を入院共済金の対象として認める内容の和解案を提示し、検討するように要請した。

後日、相手方から、2月19日の検査結果から食事療法及び薬物療法に一定の効果があったといえるので、その前日までの入院を入院共済金の対象として認めるとの意向が示された。申請人も和解案に同意したことから、2月6日から同月18日までの13日間が入院期間に算入されることになり、入院共済金として約10万円が申請人に追加で支払われることになった。

【事案 16】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 17 年 11 月、相手方銀行に出向いた際、相手方銀行の窓口担当者から、それまで使用していた相手方銀行のキャッシュカードが利用できなくなるので切り替えるよう説明を受け、勧められるまま、相手方カード会社のクレジットカード機能が付いた相手方銀行のキャッシュカードの申し込みをした。その際、いわゆるリボルビング払い専用カード¹であることの説明はなかった。

その後、クレジットカードとして利用し、一括あるいは 2～3 回の分割払いを指定して支払いをしていたが、平成 22 年 6 月を最後に他社のクレジットカードを利用するようになった。しかし、その後も相手方カード会社から請求書が届いていたため、相手方カード会社に連絡をしたところ、リボルビング払いになっていることがわかった。

消費生活センターに相談し、あっせんしてもらい、リボルビング払い手数料の返金を求めたが、応じられなかった。

商品代金の支払残額約 51 万円については一括して支払うので、これまで知らずに支払ったりリボルビング払い手数料約 71 万円は返金してほしい。

<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。

その理由は以下の 3 点である。

- ①申請人は、平成 17 年 11 月 9 日、本件カード申し込み時において、カード利用における自動リボルビング払いによる支払い方法欄に自ら○印を記入して申し込んでおり、その際、商品説明書を受領している。
- ②申請人は、平成 18 年 1 月以降、リボルビング払いとして毎月 5,000 円の支払いを開始しており、当社は申請人に対して、平成 18 年 1 月から平成 22 年 6 月までの約 4 年半の間、毎月利用明細書を送付している。申請人は、カード利用時においてリボルビング払いであることを認識していたことは明らかである。
- ③消費生活センターによるあっせん終了後、当社から申請人に対して、本事案の見解と対応窓口についての通知を送ったが、その後、約 1 年半もの間、申請人からは連絡がなかった。その間、申請人からのリボルビング払いは継続されており、かかる経緯からしても、申請人の主張自体が理由を欠くものである。

以上より、申請人による返還の請求やその和解について応じることはできない。

<相手方銀行の対応>

¹商品等購入時に支払方法を 1 回払いに指定した場合、設定された最低支払金額(本事案では 5,000 円)の範囲内は 1 回払い、最低支払金額を超えた場合はリボルビング払いとなるクレジットカード。なお、ボーナス一括払い・2 回払い・分割払いを指定した場合には指定した支払方法での支払いとなる。以下では、これを「リボルビング払い専用カード」という。

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当方は、申請人が返還を求めるリボルビング払い手数料を収受した当事者ではなく、申請人の請求は当方には無関係であるため、当事者適格に欠ける。本事案は相手方カード会社との間で解決すべき案件と考える。

2. 手続の経過と結果

相手方銀行より本手続に応じないとの回答がなされたが、窓口での対応について一切責任がないと言えるのか等、答弁書の内容だけでは確認が困難であったため、期日に出席して事情を説明するように打診したが、相手方銀行は、文書での回答で事足りる、本事案については、相手方カード会社との間で解決を図ってほしいとの主張が改めてなされた。

仲介委員は、相手方カード会社が本手続に応じる姿勢を示していたことから、まずは相手方カード会社から事情を聴取することとし、第1回期日を開催し、申請人、相手方カード会社双方から事情を聴取した。

申請人は、平成17年当時、相手方銀行の貯蓄預金用と普通預金用のキャッシュカードを2枚持っていたが、相手方銀行の店舗に出向いた際、1枚に統合するよう案内を受けたと述べた。相手方銀行の説明を受け、カードを1枚に統合した際、統合したキャッシュカードにクレジットの機能を付けた。当時、他社のクレジットカードを利用していたため、クレジットカードの利用方法に関する一般的な知識はあったが、リボルビング払い専用カードを申し込んだ認識はなく、支払方法のリボルビング払いの申込欄に○印を付けた経緯についても、全く記憶がないと述べた。仲介委員より、申し込み時、あるいは後日郵送等で商品説明書を受領したか尋ねたところ、窓口では何ももらっていない、カードが郵送されたときに一緒に同封されていた可能性もあるが、確認はしていないと述べた。

さらに、仲介委員より申請人に対して、長期にわたりリボルビング払いで支払いを続けており、商品購入額と請求・引き落とし額とに大きな差があるが、確認していなかったのか尋ねたところ、申請人は、請求書は確認していたが、請求書に記載されている「弁済金」という用語は聞いたことがなく、何を示すのか疑問に思ったものの、引き落とし額との差額については気がついておらず、また店舗で本件カードを利用する時に、店員から支払方法を尋ねられた際、1回もしくは2～3回払いと回答していたため、まさかりボルビング払いになっているとは思わなかったと重ねて主張した。

一方、相手方カード会社は、本件カード申し込みにかかる銀行窓口でのやりとりは把握していないと述べた。仲介委員より、申請人が本件カードを申し込んだ当時の本件リボルビング払い専用カードの普及率を尋ねると、回答できるか確認すると述べた。加えて、仲介委員は、相手方カード会社が相手方銀行に対して、銀行の窓口で本件カードの商品説明についてどのように案内するよう指導しているか、それがわかる資料があれば提出してほしいと述べ、相手方カード会社は確認すると述べた。

仲介委員より相手方カード会社に対して、申請人はリボルビング払いの申込欄に○印を付けているが、本件申込書の記載はわかりにくく、商品説明書には、「店頭で尋ねられたら、『リボ』または『1回払い』のどちらをお答えいただいてもリボ払いになります」と記載されているものの、当該説明の文字についても非常に小さくわかりにくいと指摘した。本件申込書の記載からすると、支払時にリボルビング払いを選択することが可能なカードを申し込んだと認識する

可能性もあり、これまで気がつかなかったことについては申請人の過失も相当程度あるが、説明書を渡しただけでは、申請人が本件カードの性質について正しく理解することが困難であった可能性がある」と指摘した。

その上で、本件紛争の解決のために相手方カード会社に譲歩の余地があるか確認したところ、相手方カード会社は、具体的な提示は困難であり、申請人がいくらかで折り合う気持ちがあるのであれば提示してほしいと要望したため、仲介委員は申請人に対して、次回期日までに、いくらの返金であれば和解に応じられるか検討するよう伝えた。

第2回期日前に、申請人より、すでに支払った手数料のうち42万円を返金してほしい、商品代金の残債を一括で返金したいとの申し出があり、相手方カード会社はこの金額について第2回期日までに検討することとなった。

第2回期日において、相手方カード会社より聴取を行った。

第1回期日において仲介委員より相手方カード会社に提出を求めた資料2点（①申請人が本件カードを申し込んだ当時の本件リボルビング払い専用カードの普及率を示す資料、②銀行の窓口で本件カードの商品説明についてどのように案内するよう指導しているかを示す資料）について、相手方カード会社より、①については内部情報であるため提示が困難であること、②については「相手方銀行に対して、本件リボルビング専用カードについて、リボ払い手数料が発生すること等、適切な説明を行うように具体的かつ明確に案内をしている」との回答がなされた。仲介委員より、②について具体的な要領等の資料の有無について確認をしたところ、相手方カード会社は、資料はあるが内部情報であって提示が困難であり、適切に説明を行うよう案内しているとの回答にとどまると述べた。

相手方カード会社は、申請人の希望額に対しては、法的返還義務がないことが前提であるため、申請人の請求である42万円の返金は受け入れられないが、本手続の申請から第2回期日まで約3カ月間が経過していることから、申請人が残債を一括返済することを条件に、3カ月分の手数料2万5,000円程度であれば返金できると回答した。

仲介委員は、両当事者の主張を踏まえ、本件紛争の解決に向け、申請人が残債を一括返済することを条件に、相手方カード会社が申請人に解決金を支払う内容の和解案を提示した。仲介委員は提示の背景として、①申請人が、本件カード申し込み時にリボルビング払い専用カードを申し込んだという認識がなかったこと、また、パンフレットもわかりやすさを備えていなかったといえること、②相手方カード会社は申請人に対して毎月明細書を送付しており、申請人は、リボルビング払いでの支払いになっていることに気がつく機会があり、早期に気がつけば、ここまで多額の手数料を払わずに済んだこと、③申請人は、リボルビング払いでの支払いになっていたことに気がついた時点で、残債を一括返済し、それ以降の手数料の支払いを免れる機会があったことの3点を指摘した。仲介委員は両当事者に対して、和解案を受諾するか否かを検討し、回答するよう求めた。

後日、和解案に対して両当事者より同意するとの回答がなされたため、本手続において和解が成立した。

【事案 17】 特定疾患に効果があるとうたう歯科治療の返金に関する紛争（1）（2）

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>

特定疾患に悩んでいたところ、「歯の噛み合わせを矯正する医療用器具（以下、「本件器具」という。）を使えば特定疾患は治る」旨の相手方の広告に興味を持ち、相手方を受診した。相手方から説明を受けた上で、本件器具を用いた治療を受けることとした。

平成25年3月、本件器具代を支払って、本件器具を受け取り、それ以降、毎夜本件器具を装着し、治療を開始した。しかし、4カ月経っても改善の兆しが見えなかったため、別の医療機関で検査を受けたところ、症状が悪化していた。

そこで、相手方に返金を申し出たが、応じられなかった。本件器具に治療効果があるとする広告表示には問題があることから、本件器具代を返金してほしい。

<申請人口の主張>

特定疾患に悩んでいたところ、「本件器具を使えば特定疾患等は治る」旨の相手方のホームページ広告に興味を持ち、説明を受けるため相手方医院に出向いた。平成24年8月、相手方から特定疾患が「完治した人は多数いる」、「早めに治療を始めるべき」との説明を受けた上で、本件器具による治療を受けることとした。なお、いったん、キャンセルを申し出たが、すでに歯型を取ったのでキャンセルできないと言われ、結局治療を受けることになった経緯がある。

相手方の治療方針にしたがって通院を続けたが、治療開始後2年経っても改善の兆しが見えず、逆に症状が悪化した。

そこで、相手方に返金を申し出たが、応じられなかった。本件器具に治療効果があるとする広告表示には問題があることから、本件器具代を含む実費治療費を返金してほしい。

<相手方の対応>

【申請人イについて】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人イの請求を認めない。

当医院の本件器具による治療は、歯科医師による治療行為であり、院内データ等に基づき、特定疾患の症状に一定の効果を有すると認識している。

申請人イと当医院との契約内容は、当医院による本件器具による治療の提供であり、治療行為である以上、その効果を保証するものではない。治療の有効率、総治療期間に個人差があることを事前に書面で説明し、申請人イから署名を得ている。

申請人イからすでに支払われた治療費は、契約に基づき、問診、歯型の作製、本件器具の製作及び装着、調整等に対する費用等になり、費用に対応する当医院の役務はすでに完了しており、返金に応じることはできない。

もっとも、当医院としては、特定疾患の症状に苦しむ申請人イの心情も理解し、本事案の解決金として相当額を支払うことで、本事案の解決を希望する。

【申請人口について】

和解の仲介の手段により解決を図る意思がある。

申請人口の請求を認めない。

申請人が主張するような説明はしておらず争う。

当医院の本件器具による治療は、歯科医師による治療行為であり、院内データ、論文等に基づき、特定疾患の症状に一定の効果を有すると認識している。

申請人口と当医院との契約内容は、当医院による本件器具による治療の提供であり、治療行為である以上、その効果を保証するものではない。治療の有効率、総治療期間に個人差があることを事前に書面で説明し、申請人口から署名を得ている。

申請人口からすでに支払われた治療費は、契約に基づき、問診、歯型の作製、本件器具の製作及び装着、調整等に対する費用等になり、費用に対応する当医院の役務はすでに完了しており、返金に応じることはできない。

もっとも、当医院としては、特定疾患の症状に苦しむ申請人口の心情も理解し、本事案の解決金として相当額を支払うことで、本事案の解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人イ及び申請人口から、本件契約の経緯や歯科治療の効果等について聴取した。また、相手方から、本手続での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人イは、本件契約の経緯について、本件器具に興味を持ったきっかけは、特定疾患でインターネット検索し、相手方ホームページの広告を見て、説明を受けるため相手方医院に出向いたことであると述べた。その際、相手方より、何千人も患者が治療しており良い実績を得ていること、実際に口腔内の診察を受けたところ、歯の噛み合わせ等が正常ではないため、本件器具の装着により歯の噛み合わせを矯正すれば、症状が改善する旨の説明を受けたと述べた。治療効果に個人差があるとの趣旨の覚書に署名している点について、申請人イは、治療効果に個人差はあるが、歯の噛み合わせを矯正する治療効果が多くの人にあると理解していたと説明した。申請人イは、治療目的は特定疾患の改善であり、治療効果は客観的な科学的根拠に基づく検査であるべきであり、治療後に毎回採るアンケートは主観的な感想であって根拠に乏しいと考えていること、また、自身の特定疾患の改善につながった自覚はないことを述べた。

申請人口は、本件契約の経緯について、本件器具に興味をもったきっかけは、かねてより薬剤による特定疾患の治療を受けていたが、副作用の懸念もあり薬剤に頼らない治療方法を探した結果、相手方ホームページを見たことと述べた。また、説明の際、相手方から、薬ではなく本件器具による治療で楽になる、治っている患者もいると説明を受け、治療を始める価値があると勧められたと述べた。以後、相手方の指示にしたがって治療期間や通院頻度を守って通院し、治療を継続したが、症状は改善するどころか、眠れなくなり薬が増えてしまったと述べた。治療効果に個人差があるとの趣旨の覚書に署名している点について、申請人口は、あくまでも治療効果があることを前提とする覚書であり、そもそも治療効果を示す合理的根拠がないのであれば覚書自体が有効ではないと考えていると述べた。

一方、相手方は、①申請人らがホームページの記載を見たことは動機に過ぎず、別途説明を受けた上で納得して契約していること、②発症のメカニズムがわからないものを治療するので治療効果は自覚症状で測るしかないが、効果があったという自覚症状があるとのアンケート結

果もあり、相手方としては治療効果があると考えていること、③本件器具による治療は長く続けて指示に従うことが必要であること等を述べた。その上で、本件器具による治療効果が全くないという前提での解決はできないが、本件器具の作製代の一部を返金するという解決案を提示した。金額の差については、申請人イと申請人口の治療期間の差によるものであり、早期に治療を中断した申請人イについてはより低額であるとの説明であった。

仲介委員は相手方に対して、申請人らは、相手方ホームページに記載されている広告に関心を持って、説明を受けるため相手方医院に出向いたところ、相手方から、本件器具による治療の仕組み、治療内容、治療効果の実績等の説明があり即日申し込みをしている経緯、治療の覚書については、本件器具による治療効果に合理的な根拠があることを前提としていること、アンケートを治療効果の根拠とすることの合理性に疑問があること、特に申請人口は長期にわたり相手方の指示どおりに治療を継続したこと等を指摘した。

これに対して、相手方は、申請人イに関する提示額は変わらなかったものの、申請人口に関しては2年間通院した経緯等に鑑み提示額を上乗せすると新たな解決案を提示した。

仲介委員は申請人らに対して、相手方の最終的な提示内容を伝えたところ、申請人らも同意したことから、申請人らと相手方との間で和解が成立した。

【事案 18】トイレに流せる乳児用おしり拭きによる排水管詰まりに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 12 月、自宅のトイレを流す音がおかしかったので、敷地内の排水蓋を開けてみたところ、白い布のようなものがかぶさっていた。排水管清掃業者に見てもらったところ、生理用品のようなものが粘土のように固まっていたと言われた。排水管清掃費用は約 3 万円かかった。

家族に尋ねたところ、2 年ほど前から、息子が相手方製造の乳児用おしり拭き（以下、「本件商品」という。）を使用していたことがわかった。本件商品には、トイレに流せるとの表示があり、1 日 1～2 枚程度使用していた。

国民生活センターに商品テストを依頼したところ、トイレに流すと詰まるリスクの高い商品ということがわかった。

相手方に対して、本件商品により排水管が詰まったのだから、清掃費用を支払ってほしいと伝えたが、拒否された。

清掃費用を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社から申請人及び排水管清掃業者に対して確認したところ、すでに清掃作業を終了したため、現場確認ができず、当時の状況写真等の書類もないとのことであり、排水管に詰まっていた商品が当社商品であると確認することができなかった。当社から申請人及び排水管清掃業者に対して、根拠を提示するよう求めたが、提示されなかった。

排水管詰まりと当社商品の因果関係を申請人が証明すれば、支払いを検討すると説明したが、清掃費用の明細書の提示がなかった。

おしり拭きについて、現在業界基準は設定されていないが、当社では自社基準を設けるだけでなく、第三者機関に評価を依頼し、また欧米におけるガイドラインに適合させた上で商品を出している。

なお、申請人はすでに当社からの代替品を受領済みであり、本事案への対応は終了している。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件商品が詰まった状況や消費生活センターでのあっせんの経緯等について聴取した。また、相手方から、本件商品の使用上の表示や第三者機関でのテスト結果、本手続での解決意向等について聴取した。

申請人は、本件商品が詰まった状況について、一昨年（平成 25 年）、トイレを流した後にゴボツという音がしたため、おかしいと思い敷地内の排水蓋を開けてみたところ、トイレトペーパーとは感じが異なる物が詰まっていたことや、取り除いた物はすでに廃棄して残っていないこと等を述べた。清掃業者によると、「詰まった物は女性の生理用品のような物」と言っていたとのことであった。また、本件商品の使用頻度等について、息子は本件商品を 2 年間ずっと

使用していたが、毎日使用していたわけではなく、使用する場合は1回につき1～2枚であることを述べた。消費生活センター経由で、国民生活センターに商品テストを依頼したところ、トイレに流すと詰まるリスクの高い商品ということがわかったと述べた。

一方、相手方は、本件商品について、第三者機関でテストした結果は、トイレに詰まらない、各家庭の浄化槽に影響がないという内容であったと回答した。商品に苦情があった場合の対応について、当該商品が不具合品か否かを現品回収して調査しており、不具合品とは仕様書に合致した商品ではないことを指すと述べた。また、本件商品に「1回に2枚」と表示する等して注意喚起に努めていること、この表示に基づかない使用は誤使用になりうることを述べた。本事案について、本申請前に、当社からも清掃業者に確認したが、詰まりの原因が本件商品とは特定できなかつたと述べた。

仲介委員は相手方に対して、トイレに流す物の基準として、トイレットペーパーのJIS規格しかない現状において、相手方が本件商品の統一基準の作成に動いていることを踏まえ、よりわかりやすい表示の改善等についても要請した。その上で、「トイレに流せる」と表示されている商品について、下水管が詰まるリスクがある旨の報告書がある自治体も存在することを情報提供し、本手続での具体的な解決意向を確認した。

これに対して、相手方は、申請人の依頼した清掃業者が作成した報告書等の提出があれば、申請人の負担した清掃費用を当社が負担することを前提として、本事案の解決を前向きに検討すると述べた。

第1回期日後、申請人から、清掃業者作成の修理結果報告書の提出がなされ、その書面の写しを相手方に送付した。

第2回期日において、上記修理結果報告書の提出を受けて、具体的な意向を確認した。

相手方は、上記修理結果報告書の内容は、「おしり拭き」という記載や詰まりの原因を特定する記載がなく、当社が費用負担するにあたって十分とは言い難いが、本手続での迅速かつ円満な解決のため、申請人の負担した清掃費用相当額の解決金を支払うことを了解した。申請人もこれに同意したため、和解が成立した。

【事案 19】携帯電話の電波状態に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 5 月、量販店で携帯電話端末を機種変更で、自分の分と夫の分の 2 台、同じ端末を購入した。

しかし、2 台とも電波状態が不安定で、通話ができなかったり、アプリのアクセスがなかなかつながらなかつたりするため、携帯電話として機能しなかった。

相手方に申し出たところ、IC カードや端末を交換してくれたが、改善されなかった。また、電波状況も調査してもらったが、使用しているエリアでは良好との結果であった。

そこで、平成 26 年 7 月、相手方に解約を申し出た。相手方に端末を返却するので、無償で契約を解除し、支払った端末代金を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

平成 25 年 5 月に機種変更してから約 1 年以上にわたり、同端末を利用しており、正常に通話料・通信料が発生していることから、一定のサービス利用は可能であったと判断している。

申請人から電波状態が不安定と申告があった地域は、当社のサービスエリア内であり、電波状態は良好である。万が一、不安定な場合には電波増幅装置を設置することで電波状態が改善することがあるため、自宅訪問による電波状態の調査・対策を提案したが、承諾を得ることができなかった。

端末及び SIM カードを交換してからも同事象が継続していたとのことから、端末自体の故障ではないと考える。なお、同地域で同端末を利用している他の利用者から、同様の申告を受けていない。

※相手方と調整した結果、相手方が再考し、本手続により解決を図る意思を表明したことから期日を開催した。

2. 手続の経過と結果

期日では、まず申請人から具体的な事情等の聴取を行った。申請人は、スマートフォンに機種変更してからは、場所を問わず、電波状況が芳しくないため、思うように利用できなかったこと、相手方の通信サービスを利用している勤務先の同僚の間でも電波が悪くて使えないと評判になっていたこと、勤務先の特殊性から、市街地を離れた場所での使用が多く、その際自分のスマートフォンで同僚との連絡を取る必要があるが、自分のスマートフォンが使えない場合は同僚の使っている他社製の携帯端末を借りて使わざるを得ない等の支障があること、相手方から提案された電波増幅装置は、自宅にしか設置できず、外出先、特に上述のような勤務先での利用では改善されないため設置しても仕方ないと思い、断ったこと、以前から相手方の通信サービスを利用していたが、以前の端末ではおおむね問題なく利用できていたこと等を述べた。

他方、相手方は、端末によってデータ通信の周波数帯が異なるが、通話は同じ周波数帯なので、スマートフォンに機種変更をしたからといって通話の品質に問題が生じるとは考えにくい

こと、電波の調査を行ったが、結果は良好であったこと、調査をした上で、何らかの対応を検討することは可能であったが、申請人がすでに解約しているため、これ以上の原因究明や調査は難しいこと等を述べた。

仲介委員から相手方に対して、何らかの解決案の提示はないか尋ねたところ、解除料（2台合計1万3,500円）については免除する旨の提案がなされた。申請人の意向を確認したところ、これに合意するとのことであったことから、両当事者間に和解が成立した。

【事案 20】メルマガ作成内職の解約に関する紛争（2）（3）

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26年6月に、スマートフォンで副業在宅ワークのウェブサイトを見つけて登録した。次の日、相手方ロから電話があり、働いてみないかと勧誘を受けた。メルマガジンを数通作成して相手方ロに送ったところ、相手方ロより電話があり、「君は見込みがある。独立して仕事をしませんか。すでに700万円の売り上げがあり、その中の380万円を保証金として後で支給するので、心配しなくてよい。働くにあたって、サーバー代金、インターネット登録料が必要である」、「保証金の中で動くので心配ない」と説明され、信用して、相手方イとインターネット広告掲載契約を締結し49万5,000円を振り込んだ。その後も、相手方ロから言われるままに、消費者金融から借金し、相手方イの銀行口座に合計333万5,000円を支払った。

メルマガジンの作成業務を行ったが儲からず、保証金380万円についても、相手方ロからは、「メルマガジンで売り上げが出ないと支給できない」と言われた。

相手方ロの説明内容が事実と違うため、これまでに支払った333万5,000円を返金してほしい。

<申請人ロの主張>

平成26年6月に、インターネットで仕事を探していたところ、「空いた時間に副業ができる」、「メール感覚で短い文章を作成する仕事」という相手方ロの広告を見つけ、申し込んだ。翌日、相手方ロから電話があり、「メルマガジンに電子書籍の紹介文章を作ってメールで送る仕事」と説明され、文章を2通作成して送ると、合計3,000円が振り込まれた。

後日、相手方ロから「専用ホームページを作成すればもっと稼ぐことができる」と言われ、依頼した。その後、相手方ロから、専用ホームページの制作費用が37万円必要であると説明された。37万円を支払うことができないと伝えると、7万円は相手方ロが負担するので、消費者金融から30万円借りて支払うように指示されたので、相手方イに30万円を振り込んだ。相手方ロからは計画した収益が上がるまでサポートを保証する旨の保証書を受け取った。

相手方ロから「専用ホームページに顧客から問い合わせがあったら対応をお願いします。ホームページの広告の売上の30%を給料として支払う」と説明された。その後、20件以上の問い合わせがある日もあり、対応が難しいことを相手方ロに伝えたところ、「アクセス数が多くなりパンク状態なので、ホームページを拡大する必要がある。今なら140万円の売上げが見込めるが、このままでは顧客が逃げてしまう」と言われた。翌日には400万円が必要であると告げられた。また、消費者金融で借入れをすることや借入れの際に勤務先や収入を偽ること等を指示された。結局、消費者金融の審査に通らず、借入れはできなかった。

その後、消費生活センターに相談したところ、特定商取引に関する法律（以下、「特商法」という。）に基づく契約書面が交付されていないためクーリング・オフが可能であると助言され、相手方に申し出たが断られた。

これまでに支払った30万円を返金してほしい。

<相手方イの対応（申請人イについて）>

回答書・答弁書の提出なし。

※相手方ロの担当者に確認したところ、相手方ロは相手方イの一つの部署であり、法人名としては相手方イであると説明。相手方イの登記は見あたらなかった。

<相手方イの対応（申請人口について）>

回答書・答弁書の提出なし。

<相手方ロの対応（申請人イについて）>

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は違う。和解金として10万円を支払う。

<相手方ロの対応（申請人口について）>

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は違う。和解金として2万円を支払う。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、両当事者から聴取した。

まず、申請人らから契約締結までの経緯及び契約締結後の相手方とのやりとりについて聴取した。

申請人イは、「メールマガジンを作成すれば稼ぐことができる」、「売り上げが700万円あるので、そのうちの380万円を保証金に充てる」等と説明され、自分の作成したメールマガジンの評判が良く売り上げが700万円あると信じて、相手方イとインターネット広告掲載契約を締結したと説明した。しかし、相手方ロから何もしてもらえず、申請人イが既払金の返金を求めたところ、相手方ロから職場に言いふらす等と言われたとのことであった。

仲介委員は申請人イに対して、相手方ロが10万円の返金を和解案として提示していることを伝え、意向を確認したところ、その内容でも和解に応じる意思があると回答した。

次に、申請人口は、以下のように述べた。契約の際に相手方イから受け取った書面は紛失したので手元にはないが、代表者の名前や電話番号、クーリング・オフに関する記載はなかった。申請人口自身で返金を求めた際も相手方ロは応じず、むしろホームページ拡張費用400万円の支払いを要求してきた。消費生活センターの助言を受けて出したクーリング・オフ通知は、相手方ロに届かずに戻ってきてしまった。相手方ロから何回か振り込まれた金員は、自分が試しに作ったメールマガジンの報酬分が支払われたものである。契約締結の際には、自分専用のホームページを開設し、自分が作成したメールマガジンを見た顧客が購入する等して売り上げがあれば収入になると認識していた。

仲介委員は申請人口に対して、相手方ロが2万円の返金を和解案として提示していることを伝えたところ、申請人口は2万円の算定根拠も不明であり、合意する意思はない、最低でも10万円の返金を希望すると回答した。

続いて、仲介委員は、相手方ロから、申請人らへの説明内容及び解決案について聴取した。

相手方ロは、申請人イについて、申請人イの主張の大半について否定し、必ず儲かる、売り

上げが700万円あり、そのうち380万円を保証金として支給すると説明したことや、消費者金融で借金するように誘導したことはない等と述べた。登録料が必要であることも初期段階で説明していると述べ、業務内容や給与体系（歩合制・時給制）もすべて口頭で説明したとのことであった。

仲介委員は相手方ロに対して、申請人イに10万円を返金という提案の根拠を確認したところ、相手方ロは返金する資力がなく、従業員の給与未払いの状況であるとして、支払方法についても分割で支払いたいと述べた。これに対して、仲介委員は、申請人イの請求金額（既払金額）に対する和解案の提示があまりにも低いことを指摘した。さらに、相手方ロに対して、相手方ロの登記が確認できないことから、代表取締役の氏名及び商業登記されている所在地を確認したが、担当者ではわからないとの回答であった。

次に、相手方ロは、申請人ロについて、37万円の作成費用が必要であることはあらかじめ説明していたし、37万円のうち7万円を相手方が負担するので消費者金融で借金するように誘導した事実はないと説明した。

仲介委員は相手方ロに対して、申請人ロに2万円返金という提案の根拠を確認したところ、申請人イのときと同様に相手方ロは返金する資力がないことを理由に挙げたが、4万円までであれば譲歩するとの回答であった。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方ロに対して、クーリング・オフの検討を促した。しかし、相手方ロは、契約書面にクーリング・オフができないと記載していることを根拠として述べ、クーリング・オフが有効になされたことは認めなかった。

仲介委員は相手方ロに対して、第2回期日までに和解案を検討するように要請した。

第2回期日において、相手方ロに対して検討結果を聴取したところ、申請人イについては5万5,000円の2回払いで合計11万円を、申請人ロについては5万円を支払うとの和解案を提示した。

仲介委員は、申請人らに相手方ロの回答を伝え、それぞれ意向を確認した。申請人イは裁判費用の負担等も考慮の上、11万円の返金で和解する意向を示した。他方、申請人ロは5万円の返金では和解の意向はないと回答した。

そこで、仲介委員は、申請人イに関しては、①相手方ロが申請人イに対して、請求額である333万5,000円全額の支払義務を認め、うち11万円を支払う、②相手方が11万円を支払った場合には、申請人イが相手方ロに対して、その余の支払義務を免除するとの内容での和解を進めることとし、相手方ロからも口頭での了解を得た。また、申請人ロに関しては、再度和解案を検討することとして、手続を分離し、申請人ロに関しては期日を続行することとした。

第3回期日において、相手方ロより、再度検討した和解案を聴取したが、第2回期日で提示された内容から変わらなかった。しかし、申請人ロが和解成立を希望したため、①相手方ロが申請人ロに対して、請求額である30万円全額の支払義務を認め、うち5万円を支払う、②相手方が5万円を支払った場合には、申請人ロが相手方ロに対して、その余の支払義務を免除するとの内容での和解を進めることとし、相手方ロからも口頭での了解を得た。

その後、相手方ロから、申請人らに対する支払いの事実が確認されたものの、相手方ロについては和解書を送付しても届かない状況となったため、口頭での和解成立があったものの、和解書の取り交わしには至らなかった。

【事案 21】 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（５）～（７）

1. 事案の概要

（同時期に、相手方販売店に関する 3 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。）

<申請人らの主張>

【申請人イ】

平成 26 年 4 月、インターネットで月数万円稼げるという記事を見て興味を持ち、ノウハウが記載されているという情報商材 A を申し込み 1 万 3,000 円支払った。情報商材には、「帰宅支援セット」の販売をすると儲かる、パートナーにならないかと記載されていたため、相手方販売店に連絡を取った。

相手方販売店から、帰宅支援セットという防災用品のホームページを自分のブログで宣伝し売り上げが上がると、1 日 4 万円から 5 万円の収入が得られ儲かるという説明を受けた。商品の宣伝をする方法は、専属のコンサルタントより教授されると説明を受け、ショッピングサイト作成費用や防災用品の仕入れ代金として約 29 万円が必要と言われ、相手方丙(クレジットカード会社)のクレジットカードで相手方決済代行業者の決済代行サービスを利用して決済した。

その後、相手方販売店から、ショッピングサイトと管理画面が完成したと連絡があり、サポートメールが届いたが、具体的な作業方法がわからなかった。電話によるサポートを受けるため相手方販売店に電話をしたが、専属コンサルタントが出張で不在であったため、別の担当者に対応され、相談には十分に答えてもらえなかった。

その後、インターネットで相手方販売店の書き込みを目にし、だまされたと気がつき、地元の消費生活センターに相談し、相手方販売店にクーリング・オフを申し出たが、返金されなかった。そこで相手方決済代行業者に申し出たところ、当該商品は無形の商品のため、解約には応じられないと連絡があった。クーリング・オフを認めてほしい。

【申請人口】

平成 26 年 4 月、「60 日以内に月 10 万円を継続して稼ぐ方法をお伝えします」とのメールが届き、興味があったので相手方販売店から情報商材 B を 3,900 円で購入した。情報商材には、「帰宅支援セット」という防災用品をインターネットで販売すると、1 日 2～3 個売れる、ビジネスに興味を持った人は連絡をするようにと記載があり、相手方販売店に連絡を取った。

相手方販売店から、まず 80 個程度購入した方が良いと案内され、申し込み、インターネットバンキングで支払った（15 万 5,520 円）。その後、相手方販売店より運營業務委託契約書等が届き、記入後返送した。

契約前には説明がなかったが、その後の説明で、自らブログを開設し商品の紹介をするよう指示を受け、指示どおり行ってみたが、1 個も売れなかった。相手方販売店の PR サポートのメールや、電話によるサポートを参考にしようとしたが、どこかの書籍に記載されているアクセスアップの方法を転記したような内容であり、期待していたようなものではなかった。

相手方販売店に返金を求めたが応じられなかったため、地元の消費生活センターに相談したところ、相手方販売店より注文が一つもなかったということで 1 割返金すると言われた。納得できないので契約をなかったこととして全額返金してほしい。

【申請人ハ】

平成 26 年 4 月、ブログの広告をきっかけに、「3 日で 3 万円稼げる」とうたう情報商材 A を相手方販売店から 1 万 3,000 円で購入した。情報商材には「帰宅支援セット」という防災用品を売ると儲かると書かれていた。

相手方販売店から連絡があり、詳しく話を聞くと、1 日 5 個は売れる、1 カ月分の 150 個を購入するよう勧められ、100 個と 50 個に分けて相手方クレジットカード会社②のクレジットカードで相手方決済代行業者の決済代行サービスを利用して決済しようとしたところ、クレジットカードの利用限度額を超えたため 100 個分の決済しかできなかった。その後、相手方販売店より運営業務委託契約書等が届き、記入後返送した。

後日インターネットで調べると、売れる保証がまったくない契約だとの書き込みを見て、同年 6 月、相手方販売店に解約の申し出をしたが、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、最終的に 3~4 割の返金の提案があったが納得できない。全額返金してほしい。

<相手方らの対応>

【申請人イについて】

<相手方販売店>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

必ず収入が得られるとの案内はしていない。話し合いの上、和解を希望する。

<相手方クレジットカード会社①>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社は当該クレジット契約の信販会社であり、申請人より支払い停止抗弁書を受け付けており、クレジットの支払いについては、問題の解決まで請求を停止する。申請人と利用サイトとの間できちんと話し合った上で、問題の解決を図るよう希望する。

<相手方決済代行業者>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

ただし、売り手に代わり、特別に取引相当額(29 万 1,600 円)を支払う。

【申請人口について】

<相手方販売店>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

必ず収入が得られるとの案内はしていない。話し合いの上、和解を希望する。

【申請人ハについて】

<相手方販売店>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

必ず収入が得られるとの案内はしていない。

<相手方クレジットカード会社②>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社においては、決済手段としてクレジットカードが選択されただけに過ぎないため、和解等の内容により、請求取消し、請求再開等の処理を行う。

<相手方決済代行業者>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

ただし、売り手に代わり、特別に取引相当額(19万4,400円)を支払う。

2. 手続の経過と結果

申請人イ及び申請人ハの相手方となっている相手方決済代行業者から、期日への出席や本手続内での和解に応じることはできないが、本手続外であれば申請人への一部または全部の返金に応じるとの回答があった。その場合の返金額については、申請人らの請求額から相手方販売店が申請人らへの直接返金に応じた分を控除した残額を返金するとのことであり、返金方法は申請人らの利用したクレジットカード会社への返金によるとのことであった。

期日において、仲介委員は、申請人ら3名、相手方販売店、相手方クレジットカード会社①、相手方クレジットカード会社②から事情を聴取した。

仲介委員は申請人イ及び申請人ハに対して、今後の手続の進行について、相手方決済代行業者から本手続外であれば一部または全部の返金に応じる旨の回答がなされているが、まずは本手続内において相手方乙(販売店)からの直接返金を求める方針でよいか確認したところ、申請人らはその方針としたいと回答した。

仲介委員は申請人口に対して、申請内容を見ると特商法の業務提供誘引販売取引に該当すると思われる契約であり、クーリング・オフの主張が考えられると説明した上で、相手方販売店がクーリング・オフの成立及び全額の返金を争う場合に譲歩する意向があるか尋ねた。申請人口は、あくまでも全額の返金を希望するが、ある程度の譲歩の余地はあるとのことであった。

相手方クレジットカード会社①及び相手方クレジットカード会社②からは、現在支払停止の抗弁により申請人らへの請求が停止している状況であるが、和解成立の場合には、手数料や利息等については申請人らに請求せず、元金に基づく和解に応じる意向があることを聴取した。

仲介委員は相手方販売店に対して、申請人らが注文したとされる「販売権利」の具体的内容について尋ねた。相手方販売店によると、申請人らがインターネット上の通信販売で防災用品を販売する権利であるが、商品の所有権は相手方販売店にあるとの説明であった。なお、仲介委員より、商品そのものではなく、権利を販売することとしている理由も尋ねたが、特段理由はないとの回答であった。仲介委員は、申請人らの契約内容には、ウェブサイトの制作や運営、管理保守等の役務が含まれており、実態は権利販売ではなく商品販売であるから特商法の業務提供誘引販売取引に該当し、クーリング・オフが可能であると指摘したが、相手方販売店は、事業者間の契約であり特商法の適用はないと述べた。仲介委員より、事業者性はその実質が問題であって本件契約時点では申請人らには事業を行っている実態はなく、いわゆる内職商法に該当する可能性が高いことも指摘したが、相手方販売店は、事業者としての契約であることを説明した上での契約であるので特商法の適用はない、ただ返金に応じないわけではなく、かかった費用を差し引いて返金すると述べた。また、仲介委員より、申請人らのサイトから防災用

品の売り上げが出ているのか尋ねると、3名とも販売の実績はないとの回答であった。

相手方販売店の上記主張を受け、仲介委員は、契約時に事業者としての契約であると説明したことをもって本件契約が特商法の適用外となるものではないことから業務提供誘引販売取引に該当するという前提で話を進めるが、申請人口については全額返金を求め、申請人イ及びハについてはクレジットカード会社や決済代行業者も相手方となっているので、責任を応分する形の和解を目指したいと述べたところ、相手方販売店は、経費もかかっており、業務提供誘引販売取引でないと考えるため、一律5割の返金としたいと述べた。これに対して、仲介委員は、申請人イ及び申請人ハについては4割の返金、申請人口については8割の返金が可能か検討を求めたところ、相手方販売店は代表取締役を確認の上、これに応じた。

いずれの申請人らも上記返金額での和解を了解したため、申請人イについては相手方販売店と相手方クレジットカード会社①との三者間、申請人口については相手方販売店との二者間、申請人ハについては相手方販売店と相手方クレジットカード会社②との三者間の和解が成立した。

クレジットカード会社が関与する2件の和解条項は、相手方決済代行会社が本手続に参加しないため、その義務確認と給付条項は記載せず、相手方販売店の申請人らに対する支払義務と給付条項を記載し、その給付分を申請人らがそれぞれのクレジットカード会社に給付する条項とした。相手方決済代行会社の負担分を直接、相手方カード会社①・②への支払いとすることを手続外で双方に確認させること、相手方決済代行会社の責任条項はその性質上和解条項に記載できないこと等を、それぞれのクレジットカード会社に仲介委員より説明し、承諾を得た。

なお、申請人イ及び申請人ハについては、第1回期日終了後に相手方決済代行業者に上記和解結果を連絡し、相手方販売店からの直接返金が受けられない契約金額の6割については、手続外にて相手方決済代行会社からそれぞれのクレジットカード会社に返金が行われることとなり、実際に実行された。

【事案 22】住宅の外壁工事の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 9 月、一人暮らしの父が相手方の訪問を受け、外壁工事を勧められた。父の話では、相手方が勝手に家屋を見回った後、外壁工事を勧めてきたが、息子と相談すると返事をし、契約を保留したとのことであった。それにもかかわらず、契約したようになっていたようである（契約金額約 43 万円）。父は、契約書を自署しておらず、何に使うかよくわからないまま相手方に印鑑を渡した。

工事の必要はないと思い、自分が相手方に解約を申し出たところ、クーリング・オフ期間が経過しているため、材料費 27 万円を請求すると言われた。

納得できず、地元の消費生活センターに相談したが解決できなかった。

高額で不当と思うため、材料費は支払いたくない。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約の経緯については、以下のとおりである。

平成 26 年 9 月 11 日の契約日に、申請人に対して、「息子（申請人代理人）に聞いて下さい」と頼み、帰社した。

9 月 16 日、当社担当者が申請人宅の下見に行った際、申請人に会い、仕事に入る日を連絡する旨伝えたところ、申請人から「はい」と返事があった。

9 月 18 日、申請人宅に行き、キャンセルがなかったため、9 月 22 日に足場の工事をする旨伝えたところ、申請人より、「3 回払いにしてほしい」との申し出があった。

申請人が契約を了解していると思い、工事を実施する予定であったが、9 月 21 日（足場の工事日の前日）、息子より電話があった。

契約に関して、申請人が書いてほしいとのことで、代筆した。息子に話をするとのことであったため、8 日間待ったが、キャンセルがなかった。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人代理人から、本件契約締結の経緯や苦情申し出後の相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、本件契約締結の経緯や本手続での解決意向等について聴取した。

申請人代理人は、申請人（父）から相談を受けて、相手方に電話で解約を申し出たところ、相手方担当者より、工事の段取りを組んで材料も仕入れたため、契約金額の半額程度を支払ってほしい等と言われ、地元の消費生活センターに相談したものの解決できず、本申請に至ったと説明した。通常、工事を依頼する場合は、現場を確認した上で、見積もりを出し、それに納得したら契約する流れのはずが、本事案は来訪した当日に契約しており疑問に思うと述べた。申請人の判断能力について、80 代後半という年齢から、物忘れも多く、本件契約をはっきり理解できない状況にあり、相手方からクーリング・オフの説明はなかったと述べた。消費生活セ

ンターでは材料費の一定額の支払いの提案をしたが、それは早期解決のためであって、本手続を申請した以上、当該提案は撤回し、材料費は一切支払いたくないと述べた。

相手方は、本件契約締結の経緯について、2年前に申請人宅の屋根の塗装工事をしたが、家屋自体が古いため、今回、外壁の張替工事を勧めたと述べた。また、契約書に記載はないものの、代金の支払時期を工事終了後1週間以内としており、分割払いにも応じていると述べた。

仲介委員は相手方に対して、本件契約は、特定商取引法（以下、「特商法」という。）の訪問販売に該当するが、相手方の契約書面には、役務の対価の総額しか書かれておらず、法定記載事項である代金の支払時期や工事時期の記載がなく、外壁工事の仕様等の明細も記載がなく、契約書面が不備であり、書面不交付として、クーリング・オフが可能であると指摘した。契約条項は契約書面裏面に記載があるが、本件契約の具体的な契約内容は、契約書面の表面に記載する必要があること、相手方において、契約締結前の見積もり段階で申請人代理人に相談し、それを確認した後に工事を実施するという流れが、本来あるべき姿ではないかと指摘した。その上で、契約書面の不備が認められることから、本件契約は有効に成立しているとすべきではないとの仲介委員の見解を伝えた。

これに対して、相手方は、消費生活センターで申請人から具体的な提案がなされたのは、本件契約が有効であることを前提にしているからであり、本件契約が無効との見解は疑問であると反論した。また、材料を他に転用できるなら良いが、本件契約のために材料を新規購入し、材料費を支払済で、在庫を抱えている状況であり、材料費を支払ってほしいと述べた。

以上の経緯により、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 23】航空券のキャンセル料に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 7 月、相手方ホームページ上で東京・シンガポール間の往復航空券を 2 席分、申し込んだ。申込みにあたり、取消料等の発生日を確認したところ、「契約成立」以降に取消しを行うと取消料等が生じると記載されていたが、どの段階で「契約成立」となるのか明記されておらず、わからなかった。ホームページ上の記載から、予約完了後に契約の手続操作があるであろうと思った。クレジットカード番号を入力し、予約をした。その後、座席を指定しようとしたが、お盆の時期で混雑しており、座席を並びで取ることができなかった。

そこで、相手方店舗に出向き、並びの座席を確保できないか相談したところ、「店頭で申込みをした場合、スタッフが空席を継続して確認し、並びの席が取れるよう努力する」と言われたので店頭での予約手続をお願いした。相手方ホームページでの申込みは取消すよう言われたが、取消料等が発生するとは言われなかった。また、相手方店舗での申込みは別途取扱料金がかかり、ホームページ上から申し込んだ際の取扱料金より高額になることの説明もなかった。店舗での申込みを終えてすぐにホームページでの申込みを取消したが、操作中に取消料等が 5 万 800 円発生するとの表示はなかった。

後日、クレジットカードの明細を見たら、取消料等として 5 万 800 円が計上されていたので、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。取消料等を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が当社ホームページで予約を行う（以下、「オンライン予約」という。）際には、スケジュールと料金を確認する画面において、強調表示で「ご契約成立（予約・入金完了）後に取り消された場合」には取消料等が発生する旨を記載しており、契約が成立するのがどの段階なのか具体的に記載されていなかったとの申請人の主張は認めない。

当社店舗の担当者は、予約手配前に見積書を提示し、予約手配後には請求書を交付しており、いずれの書類にも料金明細が記載されている。また、申請人からオンライン料金よりも高いことについて質問を受け、回答しているため、取扱料金について説明を受けなかったとする申請人の主張は認めない。

オンライン予約の取消操作の途中では、①取消料が一人あたり 2 万円、②当社取消手続料金が一人あたり 4,320 円、③当社取扱料金が一人あたり 1,080 円かかることがそれぞれ記載されているので、取消料等が 5 万 800 円発生するとの表示がなかったとの申請人の主張は認めない。

申請人は当社との間で手配旅行契約を締結しており、契約の際、当該旅行条件に同意しているため、当社は申請人から取消料等の支払いを受ける権利がある。オンライン予約に関わる契約と店頭予約に関わる契約は、別個の契約であり、特別の事情がない限り、相互に影響を及ぼさない。本事案に特別の事情があったとは認められないので、オンライン予約に関わる契約に基づき、当社が申請人から取消料等の支払いを受ける権利を妨げるものではない。

申請人が希望する返金には応じかねるので、理解いただきたい。

2. 手続の経過と結果

期日では、まず申請人から具体的な事情等の聴取を行った。

申請人は、これまで相手方を5～6回利用しているが、オンライン予約は初めてであったこと、オンライン予約と店頭での予約とで同じプランにしたため、オンライン予約したものが店頭での申込みにスライドすると思っていたこと、店頭での予約の際、取消料等の説明はなく、取消料等がかかるのであれば説明してもらえろと思ひ、オンライン予約を店頭での予約に切り替えた認識であったこと等を述べた。

他方、相手方は、申請人の来店時、申請人から「店頭で座席の手配ができるか」と尋ねられたため、「オンライン予約は別契約なのでわからないが、店頭で押さえている枠があるかもしれないので探してみましよう」と案内したこと、申請人がオンライン予約で座席の手配ができなかったため、改めて店頭での申込みだと認識していたこと、オンライン予約と店頭での予約は別の契約であるため、店頭ではオンライン予約の状況はわからないこと、また、オンライン予約には様々な内容のものがあるため、申請人がオンライン予約を取消した場合の取消料等の発生について店頭の担当者が把握できたわけではなく、取消料等について、申請人から質問もなかったことから、案内はしなかったこと等を述べた。また、オンライン予約やキャンセル時の画面等を提示し、取消料等が生じる旨が明示されていることを説明した。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、①相手方が申請人に対して取消料等の一部を返金すること、②相手方は消費者トラブルの未然防止・拡大防止の観点から、顧客対応の更なる向上に努めることを表明すること、の二点を骨子とする和解案を両当事者に提示したところ、合意する旨の回答を得たことから、和解が成立した。

【事案 24】子どもの共済の「元本割れ」に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成8年、相手方で入院保障等の特約のついた子どもの共済(主契約300万円。以下、「本件商品」という。)に加入した。加入時、相手方イの担当者からは、幼稚園入園時から祝い金が出ること、銀行へ預けるより得であること、満期で300万円あれば進学資金としても十分等の説明を受け、貯蓄性が高いとの認識を持って契約した。

平成13年に引っ越し、相手方ロで住所変更手続をし、その際入学祝い金の請求をし、約45万円を受け取った。また、平成14年に主契約を200万円に減額し、また満期期間を22年から18年に短縮した。平成16年には、特約の解約手続を行った。平成26年2月に大学受験用資金を受け取るため再び祝い金の請求をし、約60万円を受け取った。

平成26年3月、満期案内が届き、支払額が約111万円となっており、少ないと思ったので相手方ロに問い合わせたところ、保障型の商品であるため、元本割れ部分の補てんはできないと言われた。

そもそも契約時に元本割れする商品であるとは説明を受けていない。このため、最低でも元本割れした約20万円は返金してほしい。

<相手方らの対応>

【相手方イの対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

本件申請にかかる対応については、相手方ハに委任する。

【相手方ロの対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

本件申請にかかる対応については、相手方ハに委任する。

【相手方ハの対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

本件契約は、満期に向けた資産形成に加え、契約者及び子ども双方の万一保障・第1級後遺障害を保障する契約であり、満期時受取額と払込共済掛金総額との差額は損害に該当しない。一般的に保険(共済)は、万一の場合や病気・けがの入院等を目的とした保障性的商品であり、特段明示している場合を除き、貯金のように元本保証を約束する商品ではない。

契約当時の説明に用いたパンフレットには、貯蓄性のみでなく保障性的内容も記載されており、実際の契約内容からも貯蓄性のみを強調し、契約締結に至ったとは言い難い。全国共通のパンフレットで説明を行っており、申請人のみに対して説明不足があるはずがなく、本事案についてのみ個別性や特殊性に該当する事実はなく、応じられない。

※ 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であったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、期日に出席して事情を説明することに了解した。

2. 手続の経過と結果

相手方イ及びロより手続に応じないとの回答が提出されたが、本事案は相手方ハが対応すると回答があったため、期日を開催し、申請人、相手方ハ双方から事情を聴取した。

申請人は、共済の契約をするために相手方イの店舗に出向いたところ、担当者からパンフレットを見せられ、本件商品のみを提示されたこと、設計書については見せられておらず、見せられていれば22年満期の商品であることに気づいたはずであること、大学入学の準備金として300万円あれば十分、これが標準的なものであると担当者に言われ、標準的なものであれば大丈夫だと思い、主契約を300万円にしたこと等を述べた。仲介委員より、平成14年と平成26年の2回、合計約105万円の祝い金を受け取っているが、どのようなものと認識していたのか尋ねたところ、積み立てたお金の一部が支払われるのではなく、満期金とは別に受け取ることができるものと認識しており、非常に得だと思ったと述べた。また、契約当時、勤め先の財形貯蓄を選択するか、相手方らの共済を契約するか悩んでいたが、祝い金が積立金の一部の支払いであることや、満期時の受取額が自分の支払った金額を下回る可能性があることを知っていたら本件商品は契約せず、財形貯蓄を契約していたと述べた。子どもの共済には貯蓄重視のものしかないと考え本件商品を契約したが、相手方イとの交渉において、本件商品は2大商品のうちの1つであると説明され、自分が契約した投資重視の商品でなく、もう一つの貯蓄重視の商品についても説明をしてもらえれば、そちらを契約したと述べた。

一方、相手方ハは、申請人が本件商品の契約をした当時、相手方ハが扱う子どもの共済には本件商品A以外にBという商品もあったが、投資型か貯蓄型かという違いではなく、Bに養育年金をつけるとAになるという違いであると説明した。また、保険金の受け取り方法は、ABどちらであっても幼稚園入学から祝い金の受け取りが可能となるタイプと、大学時代に4年間毎年受け取れるタイプの2種から選択が可能であるが、申請人は、幼稚園入学から祝い金の受け取りが可能となるタイプを契約していると述べた。

仲介委員より相手方ハに対して、申請人は財形貯蓄と迷って本件商品を契約した経緯があり、保障性的な商品であるという認識はなく、満期時に受け取れる金額が実際の支払額より少なくなる可能性は全く想定しておらず、こうした申請人の誤解について、相手方ハにおいて誤解を解くべきであったが、この点に関してどのように考えるかと尋ねた。相手方ハは、あくまで保険としての商品提供をしており、申請人もあくまで保険(共済)を契約するために来店したものと認識していると述べた。また、仲介委員より、申請人は受け取り金額に納得できないために満期金の受け取り請求を行っていないようだと説明したところ、相手方ハは、受け取らないということで紛争が長引くのであれば、相手方ハが引き取ることとなるであろうと述べた。相手方ハは、差額の支払いには応じられず、時間が経ちすぎているので解決が困難である、全国で同じ商品を販売しており、一律同じように商品説明をしているため、申請人にのみ個別性があるとは考えられないと述べた。

両当事者からの聴取を受け、仲介委員は、申請人は保障付きで掛け金が割高な本件商品を契約したが、これは意向とかけ離れた商品であったといえることから、本件紛争の早期解決のため、いくらかの和解金を相手方ハが支払うことで解決を図ることができるか、検討する余地はあるか相手方ハに尋ねたところ、検討することは可能であると回答したため、検討結果を待つこととなった。

後日、相手方ハより、和解金の支払いには応じられない、パンフレットには貯蓄性のみでなく保障性的の内容も記載されており、実際の契約内容からも貯蓄性のみ望んで契約締結に至ったとは言い難いと認識している、本事案についてのみの個別性や特殊性に該当する事実はないものと判断し、共済の公平性に鑑み、申請人に和解金を支払う等の仲介には応じられないとの回答があった。

仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了した。

【事案 25】電子書籍に関する受講契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

SNS で知り合い、一度会ったことがある人物（以下、「知人 A」という。）と平成 26 年 5 月に再び会った。その際、知人 A が書いたという電子書籍を見せられ、書いてみないかと勧められ、知人 A が電子書籍を書いた際にいろいろ教えてもらった人物に話を聞くことになった。

平成 26 年 6 月、知人 A と待ち合わせて、相手方事務所を訪れ、B という人物を紹介された。B には、電子書籍を書くには教材費が 32 万 4,000 円かかると言われた。知人 A からも、お金がなければ消費者金融から借りればよい、毎月 5,000 円支払えばよいし、支払えない時は貸してあげるから一緒にやろうと強く誘われ、断りきれず、消費者金融から借り入れて、相手方と受講契約（以下、「本件受講契約」という。）を締結した。消費者金融で借り入れをする際には知人 A が同行し、勤務先や年収の申告について指示されたので、それに従った。

その後、相手方事務所にて、借り入れた金銭を相手方担当者に渡し、契約書と英文の書類に署名した。

平成 26 年 7 月、自宅に英文の書類が届き、母親が調べ、地元の消費生活センターに相談した。相手方と本件受講契約を結んだものの、不安になり、教材には手をつけていない。親にも反対されたので、解約、返金を申し出たが、契約書にあるとおり、一切返金できないと言われた。

相手方に支払った 32 万 4,000 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。

申請人の請求を認めない。

クーリング・オフ期間を大きく過ぎており、他に、本件受講契約を取り消す事情（錯誤・詐欺・脅迫等）もないため、返金する義務がない。

知人 A 及び B は当社の社員ではなく、申請人が契約を締結するまでの経緯には関わっておらず、指示もしていない。

契約締結時に、当社社員である担当者が契約内容を全て読み上げて説明している。クーリング・オフ及び中途解約についても、申請人は納得の上で契約を締結している。

家族に反対されたからという理由で中途解約の返金に応じることはできないが、サポート期間を延長して、申請人がサービスを受けることは可能である。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から契約までの経緯及び契約時の説明内容について聴取した。

申請人は、知人 A とは SNS で知り合い、知人 A より連絡があり 2 回目に喫茶店で会った際に、電子書籍を書くことで自信がつくので書いてみないかと勧められ、知人 A と一緒に喫茶店から 20 分ほど歩いて相手方事務所に行ったとのことであった。相手方事務所にて B を紹介され、本件受講契約について説明及び勧誘を受けたとのことであった。申請人は、文章を書いたり読んだりすることは苦手であったが、書籍を書くことで自分に自信が持てると勧められ、帰ること

もできない雰囲気ですりきれなかったと述べた。申請人がお金がないと告げたところ、知人 A から借りればよいと言われ、そのまま消費者金融まで一緒に行って金を借り、相手方事務所に戻ったところで相手方社員に金を渡し、本件受講契約を締結したと述べた。

勧誘時の説明内容については、書籍を書くことで自分に自信がつくという内容で、自分が書いた電子書籍が売れば収入になるという内容ではなかったとのことであった。

また、本件受講契約が、パソコンを利用して動画を視聴する受講方法であったため、仲介委員は申請人のパソコンの使用状況について確認した。申請人は、家族で共有しているパソコンはあるが、自分のパソコンは持っていない状況で、学業でレポートを書く程度しかパソコンは利用しておらず、当初から電子書籍を書くことは難しいと考えており、自ら書くことはしていなかったが、B からの連絡には対応していたとのことであった。

続いて、相手方から本件受講契約の内容及び勧誘時の説明内容について聴取した。

相手方は、本件受講契約は主に受講生の知り合いやセミナーの参加者に対して紹介しており、本事案においても、申請人を受講生である知人 A の知り合いと認識して、契約を締結しているとのことで、本件受講契約の内容は、電子書籍の制作方法と出版方法を学ぶスクールであると説明した。電子書籍のタイトルの付け方や表紙の作成方法等、電子書籍を出版するために必要な知識を動画の教材を用いて教えるサービスとのことであった。

勧誘時の説明内容については、電子書籍を出版すれば収入になるという説明はしないように社員に指導しており、本事案でもそのような説明はしていないと主張した。また、申請人が消費者金融で借り入れをしたことについて、相手方は関与していないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、受講生が相手方の提供した動画を見ながら電子書籍を出版する場合、出版までに通常はどのぐらいの時間がかかるのかを確認したところ、相手方は、個人差が大きいと述べた。相手方によると、受講生の進め方次第であり、長ければ1年かけて出版することもあるが、最短だと1カ月の場合もあるとのこと、これまでに66人、86作品が出版されており、契約者の半数が出版できている状況であると説明した。

仲介委員から相手方に対して、申請人からの聴取内容を伝え、相手方の希望する解決案はサポート期間の延長というものであるが、そうではなく金銭解決は可能かどうか聴取した。これに対する相手方の回答は、クーリング・オフであればすぐに返金対応しているが、クーリング・オフを過ぎてからの申し出に対しては対応できないというものであった。

仲介委員は、申請人が説明用の動画以外の相手方の動画の教材を視聴していないことも踏まえて、金銭の支払いによる解決を検討できないかと相手方に再度確認した。相手方は、受講契約記載の動画教材は申請人にすべて提供済みであり、動画教材を視聴していないとする申請人の主張は裏付けが取れないと述べた。そして、申請人に対しては、契約時にクーリング・オフの説明をした上で契約を締結しているため、サポート期間の延長以外の解決案による和解はできないと回答した。

仲介委員は、当事者からの聴取内容を踏まえ、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 26】 リゾートクラブ入会申込みのクーリング・オフに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 8 月、相手方から電話があり、その後自宅に来訪した担当者より説明を受け、同日、高齢者向けの会員制リゾートクラブの入会申込みをした。その場で入会手付金 10 万円を現金で渡し、残金約 76 万円は 2 日後に支払ったが、1 人ではとても利用しきれない内容ではないと考え直し、契約 5 日後にクーリング・オフ通知（以下、「本件クーリング・オフ通知」という。）を発送した。

しかし、相手方から返金はなく、平成 26 年度の年会費約 3 万 5,000 円も引き落とされてしまった。

平成 26 年 5 月、地元の消費生活センターに相談し、相手方と交渉してもらった。相手方は、クーリング・オフは撤回されているので全額返金には応じられないと主張している。既払金約 89 万 5,000 円（契約金額及びクーリング・オフ後に引き落とされた年会費の合計額）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。

申請人の請求を認めない。本件クーリング・オフ通知は到着したが、申請人が書いたものではなかったため、相手方が申請人に直接確認したところ、申請人は本件クーリング・オフ通知が発送されたことを知らず、「老後を楽しむために入会したのでクーリング・オフはしない。今後もお世話になります」と述べていた。

平成 25 年 8 月の契約以来、申請人にイベントや年会費徴収の案内の書類及びクーポン等を送付しているが、申請人から特に連絡はなく、平成 26 年度の年会費も払い込まれており、何の問題も起きていなかった。なぜ 10 カ月も経過してから消費生活センターに相談したのか理解しにくい。

会員権は申請人以外の利用もでき、継承（譲渡）等も可能なので、親族知人等で利用してほしい。譲渡等の費用も無料とする。規約では譲渡は 5 年経過後となっているが、今回の措置をもって直ちに無料で譲渡を認める。会員権の流通業者も案内する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。特に、入会申込みのクーリング・オフの有効性が主要な争点となったため、本件クーリング・オフ通知の発信時と到達後の経緯を中心に聴取した。

まず、申請人の説明は以下のとおりであった。申請人が相手方に資料請求のハガキを送付したところ、相手方の担当者が自宅にやってくるまで説明を受けた。自分から来訪を要請した記憶はない。その場で相手方のリゾートクラブへの入会申込みをして、入会手付金 10 万円を支払い、2 日後に契約金の残金を振り込んだ。高齢の申請人 1 人でも宿泊施設を利用できることに魅力を感じ契約したが、契約後に再考した結果、申請人だけで旅行に出かけることは現実には不可能だと思い、申込みの 5 日後に本件クーリング・オフ通知を発送した。本件クーリング・オフ

通知は申請人自身がパソコンで作成した。ところが、本件クーリング・オフ通知発送の数日後に相手方から領収書や会員権証券等の書類が届いたので、相手方の担当者の携帯電話に掛けてクーリング・オフしたことを伝えたと、担当者は「残念だ」と言っていた。

他方、相手方の説明は以下のとおりである。本件クーリング・オフ通知は受け取ったが、パソコンで作成された書面であった。高齢の申請人がパソコンを使えるとは思えなかったので、申請人からの書面ではないと考え、担当者から申請人に電話で確認したところ、申請人は「会員を続けるつもりである。クーリング・オフ通知を書いた覚えはない」と言った。このため、相手方担当者はクーリング・オフにはならないと判断した。

仲介委員は、本件クーリング・オフ通知には申請人の印鑑が押印されており、申請人作成の書面であるという推定が働くこと、相手方の主張する本件クーリング・オフ通知作成を否定する申請人とのやり取りには客観的な裏付けが存在しないことから、クーリング・オフは有効になされているとの判断を示した上で、相手方に対して、解決案を検討するように伝えた。相手方からはクーリング・オフは撤回されたという前提で、申請人に会員向けの書面等を複数回送付したが、申請人からは何の応答もなかったため当該契約の効力に問題があるとはまったく認識していなかったと意見が述べられたが、第2回期日においてさらに協議を続行することとなった。

第2回期日において、相手方から、契約金額の5割を返金するとの和解案が示されたが、申請人はこれを拒否した。

仲介委員は、期間内に本件クーリング・オフ通知が発送されクーリング・オフは有効になされており、法律的にみて相手方の主張を認めることは困難であると判断し、相手方は申請人に対して、申請人請求額（契約金額と本件クーリング・オフ通知発送後に引き落とされた年会費の合計額）の9割を支払うとの和解案を提示し、双方に検討を求め、期日を続行することとした。

第3回期日において、相手方が、申請人請求額の8割程度を返金するが、支払方法は分割にしてほしいとの意見を述べた。申請人が、紛争の早期解決のためにこれを了解したことから、相手方が申請人に対して、約71万円（申請人請求額の8割）を分割して支払う内容にて両当事者間に和解が成立した。

【事案 27】連鎖販売取引の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 3 月末ごろ、知人から「30 万円を出して 2 人加入させればお金が回ってくる」と勧誘された。さらに「1 年後に返す。30 万円以上支払う」、「今日お金を入れなければ間に合わない」、「現金ではなくカードでなければダメ」等と言われたので、相手方カード会社のクレジットカード払いで決済した。

それ以降、1 カ月に一度、健康食品が届くようになった。知人に問い合わせたところ、「相手方業務代行会社の商品である。説明はした」と言われた。説明されていなかったため、知人に 30 万円を返金してほしいと伝えたが、知人からは 30 万円を返す約束はしていないと言われた。健康食品の売買契約書面や概要書面はもらっていない。

平成 26 年 9 月に消費生活センターに相談し、自分がした契約は相手方連鎖販売業者の会員契約であることを初めて知った。クーリング・オフができると助言され、平成 26 年 9 月 22 日に相手方業務代行会社に対して、契約解除通知書を送付した。

その後、相手方業務代行会社からは返金できないと言われた。センターにて、相手方カード会社及び相手方決済代行会社との交渉もしたが、解決に至らず、本申請に及んだ。

契約書ももらっていないので、契約を解除し、既払金を返金してほしい。

<相手方らの対応>

【相手方業務代行会社の対応】

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る。紛争解決委員会の判断に委ねたい。

当社の会員（申請人の知人）と申請人の会員契約時の会話（やりとり）については、当社は知らない。

相手方連鎖販売業者については、海外の会社である。申請書に記載されている住所は会議室用のオフィスであり、平成 26 年 12 月で閉鎖されている。

当社は、日本国内において、相手方連鎖販売業者の業務の一部の委託を受けており、今回の和解の仲介の申請について任されている。

申請人と知人の間のやりとりについては不知。

申請人との契約については以下のとおり。

平成 26 年 3 月 31 日に申請人の登録申請書が届き、翌日クレジットカード決済した。同年 4 月 10 日に、初回セット（登録内容のお知らせ、パートナー登録申請書、同意確認書、パンフレット、カタログ等）を申請人に配送し、配達完了している。

同年 4 月 30 日、申請人の署名・捺印済みのパートナー登録申請書、同意確認書が当社に到着し、受理した（会員登録申請書は複写式になっており、「お客さま控え」を手元に保管し、「会社控え」を送付依頼している）。

平成 26 年 5 月 12 日、概要書面、健康食品 5 袋、使用方法の書面を申請人に配送し、配達を確認している。これ以降も、1 カ月に 1 回（5 月～12 月）、当社から健康食品を申請人に配送した。

【相手方連鎖販売業者の対応】

回答書・答弁書の提出なし。

【相手方カード会社の対応】

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社と相手方決済代行業者の契約の間には当社提携クレジットカード会社が入っているが、この部分は問題のある取引ではない。本事案の問題は、クレジットカードを利用する際の申請人とサービス提供事業者との契約に関する問題である。契約が無効となれば、それに伴い当社より申請人に返金を行う。

申請人とサービス提供事業者において話し合いで解決してほしい。

【相手方決済代行業者の対応】

申請人と相手方業務代行会社との間の話し合いで決定されたことに対して、クレジットカードでの返金手続が必要な場合は、速やかに手続する。

当社の判断で取消しを行うか否かの判断はできない。

2. 手續の経過と結果

期日において、申請人及び相手方から聴取を行った。

申請人から契約締結までの経緯及び勧誘時の説明内容について確認した。

申請人は、以下のように述べた。知人から良い話があると言われ、メンバーに入ってくれと誘われた。いったん断ったが知人は困っている様子であったので、名前だけ貸してお金が戻ってくるのならば入ってもよいと言った。知人に、現金ではなくカードにしてくれと言われ、クレジットカードで決済した。料金の内訳は聞いておらず、支払い前に渡された書面等もなかった。その後、健康食品が届くようになり、身に覚えがなかったので、知人に尋ねたところ、相手方業務代行会社から送られてきているもので、契約時に説明していると言われたが、実際にはそのような説明はされていなかった。

次に相手方業務代行会社から契約内容及び解決案について聴取した。

相手方業務代行会社は、申請人の契約した内容につき、デジタル仮想通貨を自分で購入できない者に対して、購入を代行するサービスであると述べた。依頼があれば相手方が申請人に代わりデジタル仮想通貨の購入を代行するとし、健康食品はサービスで提供しているとのことであった。また、解決案については、仲介委員の判断に委ねたいとの回答であった。

仲介委員より、本事案については、申請人が相手方業務代行会社に送付した契約解除通知によりクーリング・オフが成立し、契約が解除されたとの判断を伝えたところ、相手方業務代行会社はクーリング・オフが有効に行われたことを認め、既払金を返金するとの意思を示した。

その後、相手方カード会社及び相手方決済代行業者に対して、返金方法について聴取したところ、すでにクレジットカード決済されてから相当期間が経過しているため、相手方カード会社や相手方決済代行業者を通して申請人に返金すると相当の時間を要する旨の回答があった。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人と相手方業務代行業者との間の和解によ

り本事案の解決を図ることとした。そして、申請人と相手方連鎖販売業者間の契約をクーリング・オフにより契約が解除されたことを確認し、相手方業務代行業者が申請人に対して既払金全額を返金するとの内容の和解案を示したところ、申請人及び相手方業務代行業者が同意したことから、申請人と相手方業務代行業者との間で和解が成立した。なお、相手方業務代行業者は、本件契約に関して相手方連鎖販売業者の代理権限が委託されているとの説明があったため、申請人と相手方連鎖販売業者間の契約の解除についても和解の内容とした。

【事案 28】記念コインの売買契約に関する紛争（2）（3）

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22年ころから平成26年までの間に、いくつかの会社から、利回りが高くて元本保証されている商品に投資しないかと勧誘を受け、断続的に契約を結んできた。

平成26年3月、相手方から電話があり、投資した会社が倒産するので、210万円で当社のコインを買ってくれば今までに投資した約2,900万円と新たに支払った210万円の合計約3,100万円を証券会社で運用し、平成26年7月末までに振り込んで支払うと説明されコインの売買契約を締結した。

しかし、相手方は一向に支払ってくれない。約束どおり約3,100万円を支払ってほしい。

<申請人口の主張>

平成24年に他社との間で、コンテナ所有権の売買契約を210万円で締結し、レンタル料が月9,000円支払われるコンテナレンタル保証契約を締結した。

平成25年11月、コンテナレンタル保証契約を締結した会社から、業績悪化の知らせが届いた。平成26年1月には、レンタル料を減額する知らせも届き、レンタル料の収入は見込めない状況となった。

その頃、相手方から電話があり、レンタル保証契約を相手方が譲り受けるので、手数料として52万5,000円を支払えば、262万5,000円を返金すると言われ、52万5,000円を相手方に支払い、書類にサインした。

しかし、262万5,000円は支払われなかったため、相手方に支払いを催促したが、12月まで待つてほしいと言われ、支払ってもらえなかった。

相手方との契約書によると、合計262万5,000円でコインを購入したことになるが、相手方からコインの話は聞いていない。返金してほしい。

<相手方の対応>

【申請人イについて】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人イの請求を認めない。

手続費用は申請人イの負担とする。

申請人イの主張は否認する。相手方従業員が契約内容と明らかに異なる説明をすることはあり得ない。申請人イとの間でコインの売買契約を締結し、それに基づいて金銭を受け取ったことは争わない。

契約どおり申請人イに対してコインを引き渡すことによる解決を希望するが、状況によっては、申請人イとの間の契約を解消し、受け取り済みの金員を分割で返還する内容の和解による解決を希望する。

【申請人口について】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人口の請求を認めない。

手続費用は申請人口の負担とする。

申請人口の主張は否認する。相手方従業員が契約内容と明らかに異なる説明をすることはあり得ない。申請人口との間でコインの売買契約を締結し、それに基づいて金銭を受け取ったことは争わない。

契約どおり申請人口に対してコインを引き渡すことによる解決を希望するが、状況によっては、申請人口との間の契約を解消し、受け取り済みの金員を分割で返還する内容の和解による解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人らより契約締結までの経緯及び相手方の説明内容について聴取した。

申請人イは、相手方から突然電話があり、その後自宅に来訪し、相手方から、記念コインを購入すれば約3,100万円を支払うと説明され、相手方が自分の電話番号や過去に投資して被害に遭っていることをなぜ知っているのか、不審に思いながらも、記念コインの売買契約を締結したとのことであった。

申請人口は、相手方から電話があり、別会社との間のレンタル保証契約を相手方が譲り受けるので、手数料として52万5,000円を支払えば、262万5,000円を返金すると言われ、52万5,000円を相手方に支払い、書類にサインしただけで、記念コインの売買契約であるという説明は一切受けていないとのことであった。

一方、相手方より、具体的な和解案について聴取した。

相手方は、申請人らと締結した記念コインの売買契約時に各申請人から現金で支払われた金額を分割して返金すると提案した。

また、記念コインの売買契約と同時に、申請人らのコンテナ所有権を相手方に譲渡する契約をそれぞれ締結していたことから、仲介委員から相手方に対して、和解の際に、各譲渡契約を解除するのか確認したところ、相手方は、各譲渡契約は存続させたままで、記念コインの売買契約の際に各申請人から現金で支払われた金額を分割で返金すると提案した。

これに対して、仲介委員は、申請人イについては、相手方に譲渡したコンテナ所有権の価値が約2,900万円相当と高額であったため、譲渡契約を存続させたまま和解することは難しいと相手方に伝えた。仮に、コンテナ所有権の譲渡契約を存続させるのであれば、譲渡金額の一部の支払い（返金）も検討するように要請した。また、仲介委員は、申請人口についてもできる限り早期での支払いとするよう要請した。

第2回期日において、相手方より、各申請人に対する和解案についての検討結果を聴取した。

相手方は、申請人イについては、記念コインの売買契約の際に現金で支払われた210万円を21回に分割して支払い、コンテナ所有権の譲渡契約は解除すること、申請人口については、記念コインの売買契約の際に現金で支払われた52万5,000円を6回に分割して支払い、コンテナ所有権の譲渡契約は解除することを和解案として提示した。

仲介委員から相手方に対して、申請人イについての和解案が、長期の支払いであり、途中で支払いが滞る可能性もあるため、支払回数の短縮を強く要請した。また、申請人口についても

早期での支払いとするよう要請した。

第3回期日において、相手方から和解案の再検討結果を聴取したが、支払期間の短縮は難しいとの回答であった。しかし、その後、支払回数について調整したところ、申請人イについては解決金210万円を18回分割、申請人口については解決金52万5,000円を6回分割であれば支払いが可能であるとの回答がなされた。

このため、仲介委員は、申請人イについては、記念コインの売買契約及びコンテナ所有権の譲渡契約を合意解除し、相手方が申請人イに対して解決金210万円の支払義務があることを認め、これを18回に分割して支払い、1回でも支払いを怠りかつ各支払期限から10日を経過したときには期限の利益を喪失し、210万円から既払金を差し引いた残金を支払うという和解案、申請人口については、記念コインの売買契約及びコンテナ所有権の譲渡契約を合意解除し、相手方が申請人口に対して解決金52万5,000円の支払義務があることを認め、これを6回に分割して支払い、1回でも支払いを怠りかつ各支払期限から10日を経過したときには期限の利益を喪失し、52万5,000円から既払金を差し引いた残金を支払うという和解案を各当事者に対して提示した。各当事者が和解案に合意したため、それぞれ和解が成立した。

【事案 29】 トリマー育成スクールの学費返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

高校卒業後に相手方のトリマー養成専門学校への進学を希望し、高校3年生であった平成24年秋に新聞社の育英奨学会から新聞配達奨学生の内定をもらった。平成24年10月に相手方に平成25年4月入学の願書を送付し、185万円のコースの契約をした。

平成25年2月、同奨学会から相手方に対して、奨学金100万円が振り込まれ、そのうち30万円は、住居支度金として相手方から申請人に渡された。

しかし、平成25年3月、奨学生の内定を取り消され、不採用となったので、学費が支払えないことから、相手方に口頭で入学辞退を伝えたところ、5月まで待つと言われた。4月に改めて入学辞退を伝え、70万円の返金を求めたが応じてもらえなかった。

平成26年3月、同奨学会から貸与した奨学金100万円の返金を求められ、裁判上の和解により分割にて支払うこととなった。

8月に消費生活センターを通じて相手方に返金を求めたが、応じられないと回答があった。70万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

「学費等のご案内」の中で、「いったん納入された諸費用は原則として返金されない」旨を入学時に説明している。

話し合いによる和解を希望する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人、相手方双方から事情を聴取した。

申請人側からの聴取内容は以下のとおりである。申請人は、相手方の授業料込み185万円のコースに入学予定であった。このうち100万円は入学前の平成25年1月に奨学会から相手方に直接支払われ、残金85万円は翌年の平成26年3月に奨学会から相手方に直接支払われることになっていた。ところが、入学前の平成25年3月に奨学生の内定を取り消されてしまったので、すぐに相手方に連絡をした。申請人は相手方への入学を強く希望していたことから、他の奨学金の利用も検討したが、経済的に通学が困難との判断に至り、相手方に入学辞退を伝えた。

仲介委員が申請人に対して希望する解決案について確認したところ、相手方に納入済みの100万円から住居支度金としてすでに受け取った金額を差し引いた全額の返還を希望するが、譲歩する余地もあると述べた。

一方、相手方は以下のとおり述べた。申請人が契約した185万円のコースの入学金は約40万円である。申請人に渡した住居支度金は、申請人側から生活用品の購入費用が必要であるとの要請を受けて給付したもので、金額は24万5,000円である。住居支度金の給付は制度としてあるわけではなく、イレギュラーな対応である。申請人の入学辞退により4月入学者に欠員が生じた。申請人以外にも4月入学を希望していた生徒がいたものの、定員を超えたため入学を

断っており、その後に申請人の入学辞退があったので損害としては大きい。

仲介委員が相手方に対して希望する解決案について確認したところ、早期に解決する意思があると述べた。そこで、仲介委員から相手方に対して、学納金返還に関する最高裁判例を一つの根拠として、入学金以外の部分については返還を求めたいとし、納入済みの100万円から、住居支度金として申請人が受け取った金額及び入学金を差し引くと約35万円になるところ、双方の事情に鑑み、30万円を申請人側に返金するとの和解案を打診した。

相手方から分割であれば応じるとの回答があったことから、申請人の意向を確認し、最終的に、相手方が申請人に対して30万円を分割にて支払う旨の和解が成立した。

【事案 30】コインの売買契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 5 月上旬、FX 業者が運営する FX 取引サイトに 50 万円を入金するため、FX 業者の指示により、相手方販売店のホームページからコイン 50 万円分を相手方カード会社発行のクレジットカードを用いて決済したところ、FX 取引サイトに 50 万円が入金された。

平成 26 年 5 月中旬、FX 取引サイトに対して 50 万円の出金手続の依頼をした。出金手続を行うと、相手方カード会社に戻されるとサイト上に説明されていた。FX 取引サイトの残高が 0 円になったことから、出金処理がなされ、相手方カード会社のカード決済は取り消されたと思っていた。

しかし、相手方カード会社の平成 26 年 7 月の利用代金請求書に 50 万円の請求が記載されていたため、FX 取引サイトを確認すると、残高が 50 万円に戻っていた。

平成 26 年 8 月に、現金での出金依頼をし、FX 業者から出金受理のメールが届いたが、出金されておらず、FX 業者に何度もメールで問い合わせた。相手方販売店に連絡しても電話に出ず、メールを送付するが返事がなかった。相手方カード会社に電話で事情を伝えた。

平成 26 年 10 月初旬、FX 業者から 2 カ月ごとに 20 万円を返金するとの返事がメールが届いたが、返金されなかった。

その後、相手方カード会社に返金されない状況を伝え、カード決済を取り消して返金してほしいと伝えたが、調査のために 2 カ月を要する旨の回答があり、異議申出書の提出を指示されたため、指示通りに提出した。

平成 26 年 11 月に、相手方カード会社に状況を確認したところ、まだ調査中であり、現時点では返金できないと言われた。

契約を取り消して 50 万円を返金してほしい。

<相手方販売店の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本事案は、FX 業者と申請人との紛争であり、当社は無関係である。

したがって、相手方らに対する申請を取り下げ、FX 業者との間で紛争解決を図るべきであるとする。

<相手方カード会社の対応>

解決にあたりカード会社として可能な限り協力する意思がある。

事実確認をしているが、詳細が判明していない。

申請人から異議申出書面と証拠が提出されれば、申請内容を確認して加盟店調査等できる限りの対応をすると申請人に説明した。異議申出書は提出されたが、証拠が提出されず、その後連絡が取れていない。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人より、相手方販売店からコインを購入した経緯について聴取した。

申請人は、FX 取引を行う際に FX 業者からの指示により、相手方販売店のホームページからコイン 50 万円分を相手方カード会社発行のクレジットカードを用いて購入したとのことで、コインは実際に引渡しを受けていないため、架空の商品であって、相手方販売店から購入することによって、FX 取引サイトに同額が入金されるものだと理解したと説明した。決済後の金銭の流れについては認識していないとのことであった。

次に、相手方カード会社から、申請人との間のクレジットカード決済の状況及び本件紛争に至ってからの調査結果について聴取した。

相手方カード会社は、申請人と相手方販売店との間の売買契約については関与しておらず、申請人との間で 50 万円のクレジットカード決済を行っていること以外は把握していない、本事案は、決済代行業者を通じてクレジットカード決済を行っていると説明した。また、相手方カード会社のその後の調査により、決済代行業者から、本事案のクレジットカード決済は取消処理を行う予定であると聞いており、取消しデータが届けば通常業務どおりに返金処理を行うが、現時点においては、相手方カード会社が金銭の負担をする事情はないと考えていると主張した。

一方、相手方販売店から、申請人との間の契約内容及び解決案について聴取した。

相手方販売店は、申請人はコインを購入したことになっているため関係ないとはいえないが、FX 業者へのお金の通り道になっているに過ぎず、出金手続には関係ないため、50 万円の返金については海外にある FX 業者との間で解決してほしいと主張した。

仲介委員は、各当事者からの聴取内容を踏まえ、手続の進行を検討した。そして、クレジットカード決済については、決済代行業者からの取消処理の状況を確認した上で相手方カード会社から報告するように要請した。また、クレジットカード決済が取り消された場合、相手方販売店にコインの売買契約も合意解除するように要請した。

その後、相手方カード会社より、決済代行業者からクレジットカード決済の取消処理を行う旨の連絡があったとの報告がなされた。申請人及び相手方販売店に取消処理について伝えたところ、相手方販売店より、申請人との間のコインの売買契約についても合意解除する旨の回答があった。

相手方カード会社から申請人に 50 万円が返金されたため、申請人と相手方販売店がコインの売買契約を合意解除することで和解が成立した。

【事案 31】クレジットカードの利用料金に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 9 月、中国上海のマッサージ店でマッサージを受けた。料金は 100 元のはずであったが、途中で男性 3 人が入ってきて 4 万 9,800 元の請求書を見せられ首を絞める等の暴行を受けた。その際、クレジットカードを奪われ、暗証番号を言わされた。さらに、「警察に通報したら会社を首になる」等と脅されて、伝票や売上明細書等へのサインを強要された。

この日に約 74 万円分の売買につきクレジットカード利用があったとして、相手方から約 74 万円のクレジット代金の請求を受けている。暴行により売買契約をさせられたので売買契約をなかったことにして、引き落としを免除してほしい。

<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。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張する事実については、すべて不知であり、その立証もなされていない。

カード会員規約には会員保障制度を規定しているが、それは「紛失・盗難」を対象としているところ、申請人はカードを現在も所持しており、「紛失・盗難」には当たらないため、保障の対象にはならない。

また、会員規約に会員保障制度の適用条件として規定されている警察への届け出も確認できていない。

さらに、本事案は、暗証番号入力によるカードの利用であるため、会員規約の規定に基づき、当社は責任を負わない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

まず、申請人は、以下のとおり述べた。中国の警察へ届け出をしなかったのは、男性 3 人から警察に通報しないように脅迫を受けたからである。暴行を受け、クレジットカードを奪われた翌日に相手方と電話で会話しており、携帯電話に着信記録が残っている（申請書等の事前提出書面によれば、この時の相手方とのやりとりの内容は、クレジットカードで高額の取引があったとの相手方からの連絡に対して、申請人はそのような取引は知らないと答え、クレジットカードを無効にしてもらったというものである。）。帰国後に日本の警察に行ったが、被害届ではなく相談として受理され、カード会社から警察に問い合わせがあったら受理番号を知らせることだった。同様の被害に遭っているのは自分だけではないと思う。

一方、相手方は、以下のとおり述べた。事件の翌日の申請人との電話のやりとりの内容は申請人の主張するとおりでおおむね間違いない。カード会員規約上の会員保障制度の適用については、対象を「紛失・盗難・詐取・横領等」としており、これは例示列举ではあるが、本事案は該当しないと判断している。また、本事案は中国内の警察への届け出がされていないことも会員保障制度適用の要件を満たさない。

仲介委員から、会員保障制度の適用対象の「紛失・盗難・詐取・横領等」には本事案のよう

な強盗・恐喝も含まれると解釈しうることを指摘し、申請人が現地で警察への届け出ができなかったことにも脅されていた等無理からぬ事情がある点や、帰国後速やかに日本の警察へ相談している点等にも鑑み、両当事者に対して、クレジット代金の50%ずつを負担する和解案を打診した。これに対して、申請人はさらに自己の負担額が少ない解決を希望し、次回までに具体的な金額を申請人から提示することとなった。

第2回期日において、申請人から、第1回期日で仲介委員の提示したクレジット金額の50%ずつを双方が負担する和解案で了承するとの回答があったため、仲介委員が相手方へ提示したところ、相手方は、いったん持ち帰るが前向きに検討すると述べた。

第2回期日後に、相手方より申請人提案の金額での和解に応諾すると回答があった。その後、金額以外の和解条件についても、調整の結果、両当事者で合意に達したため、和解が成立した。