

平成 27 年 6 月 4 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 27 年度第 1 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 167 件、平成 27 年度（4 月末現在）13 件。
- ・このうち手続きが終了したものは、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 155 件、平成 27 年度（4 月末現在）14 件。（制度スタート後の総申請（875 件）の約 9 割の事案で手続き終了）
- ・実質的な手続きが終了した事案 724 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 458 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 27 年	4 月	13 (13)	14	8	5	1	0	0	0
	5 月	(9)							
	6 月	(14)							
	7 月	(11)							
	8 月	(15)							
	9 月	(19)							
	10 月	(13)							
	11 月	(14)							
	12 月	(15)							
平成 28 年	1 月	(10)							
	2 月	(24)							
	3 月	(10)							
累計	平成 26 年度	167	155	83	55	17	132	26	4
	平成 27 年度（4 月）	13	14	8	5	1	0	0	0

（注 1）平成 27 年 4 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（209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	209
2. 教養・娯楽サービス	83
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	65
6. 教養娯楽品	63
7. 他の役務	56
8. 保健・福祉サービス	49
9. 土地・建物・設備	44
10. 被服品	33
11. 住居品	25
12. 車両・乗り物	23
13. 工事・建築・加工	21
14. 教育サービス	16
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	875

(1) 生命保険	61
(2) 預貯金・証券等	54
(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
(6) 損害保険	13
(8) 他の金融関連サービス	7

(1) 教室・講座	49
(2) 各種会員権	17
(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	727	1. 第1号類型(多数性)	800
2. 販売方法	390	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	42
3. 品質・機能・役務品質	98		(31)
4. 安全・衛生	41	3. 第3号類型(複雑性等)	(11)
5. 表示・広告	39		9
6. 接客対応	35		875
7. 法規・基準	32		
8. 価格・料金	27		
9. 施設・設備	8		
	875		

(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	233
2. 消費生活センターの相談を経たもの	642
合 計	875

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	148
2. 合議体(2人)	612
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	21
合 計	875

(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6月4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6月	脱毛エステの返金に関する紛争(2)	×	エステクリスこと高島 秀義
事案2		太陽光発電システムに関する紛争	○	株式会社アース
事案3		オークションで落札した中古自動二輪車用品の不具合に関する紛争	×	ミッキーサイクルこと内田貢
事案4		宝飾品の解約に関する紛争(3)	×	有限会社ジュエリーシャーロン
事案5		連鎖販売取引の解約に関する紛争(2)	○	
事案6		モデルタレントスクールの解約に関する紛争(2)	○	
事案7		外国為替証拠金取引の勧誘時の説明不足に関する紛争	×	
事案8		飲料水のフランチャイズ会員契約の解約に関する紛争	○	
事案9		デリバティブ取引に関する紛争(3)	×	
事案10		終身医療保険の手術給付金の請求に関する紛争	○	
事案11		住宅リフォームの次々販売に関する紛争	○	株式会社Nisseiホームズ (法人番号4120101049540)
事案12		ペットシッターの業務提携契約の解約に関する紛争	○	
事案13		自動車の不具合に関する紛争(2)	○	
事案14		利率変動型積立保険の手数料(控除額)に関する紛争	○	
事案15		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(4)	○	
事案16		健康食品の通信販売に関する紛争	○	
事案17		医療終身保険における手術給付金の返金請求に関する紛争	×	
事案18		医療カウンセリング費用の返還に関する紛争	○	
事案19		インターネット接続サービスの解約に関する紛争(3)(4)	○	(2件併合)
事案20		インターネットバンキングの不正送金の補償に関する紛争	×	
事案21		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(13)	○	
事案22		変額個人年金保険の解約に関する紛争(5)	○	

【事案 1】脱毛エステの返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年 2 月、相手方^(注)と 14 万 9,000 円で脱毛エステ 12 回分の契約を締結した。契約時、プレゼントとしてアクセサリーと化粧品をもらった。6 回施術を受けた後、妊娠が判明したため、その旨を申し出て施術を受けるのを中断した。その際、相手方から、出産後に 7 回目の予約を取るよう言われた。

しかし、その後、遠方に引っ越しをしたため、相手方に通うことができなくなり、解約と未施術分の精算と返金を求めた。

その際、相手方から、プレゼントしたアクセサリーを返却するよう言われたので返却したが、相手方から提示された精算金の内訳をみると、自分がアクセサリーを買い取ったことになっていること、プレゼントされたはずの化粧品代も請求されていること等、精算金の計算方法や金額に納得できない点がある。

プレゼントとしてもらったアクセサリー代 1 万 9,800 円と化粧品代 1 万円を含まない金額 6 万 3,720 円を、精算金として返金してほしい。

(注) エステクリス ※ こと 高島 秀義

所在地：大阪府大阪府中央区島之内

＜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

相手方に対して、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、回答期限を過ぎても提出がなかった。

このため、相手方に電話したが、電話に出ないため、連絡が取れない状況であった。

そこで、以下の方法により、さらに相手方との連絡を試みた。

①相手方に対して、手続に応じるように促した文書を簡易書留にて送付したが、「不在のため持ち戻り」として返送された。

②再度、同文書を簡易書留郵便及び普通郵便にて送付したところ、簡易書留郵便は「不在のため持ち戻り」として返送、普通郵便は返送されず、相手方の郵便受けに到達していることが予想された。

③しかし、その後も相手方より回答がなかったため、国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書及び出席要求書を、簡易書留郵便及び普通郵便にて同時送付し回答書及び答弁書の提出並びに期日への出席を求めたが、簡易書留郵便は「不在のため持ち戻り」として返送されたが、普通郵便は返送されず、相手方の郵便受けに到達していることが予想された。

④しかし、回答期限を過ぎても回答書・答弁書の提出がなく、連絡が取れない状況が続

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

いた。

本事案は、相手方を名宛人として申請されているが、以下のとおり、相手方との同一性がうかがわれる A 社という登記のある法人が存在した。すなわち、①A 社も相手方と同様にエステティック業を営んでいること、②相手方代表者と A 社の代表取締役とが同一であること、③相手方のサロン所在地と A 社の登記上の本店住所について階は違うものの同一建物内であること、④別件ではあるが A 社が相手方の名称を屋号として用いていることを認定した裁判例があること等の事情があった。しかし、申請人からの提出書類のみでは、相手方と A 社との同一性を判断するには至らなかった。

そこで、仲介委員は、期日を開催し、申請人から本件契約の経緯や相手方と A 社との関係等を聴取することとした。

期日において、申請人は、以下のとおり述べた。

本件契約の経緯について、美容系のポータルサイトが相手方を知ったきっかけであること、相手方店舗を訪問して本件契約を締結したこと、その際の事務手続をした担当者が施術も実施したことを説明した。解約を申し出た際、相手方から「プレゼントしたアクセサリーを返還したら未施術分を返金する」と言われたので返還したこと、その後「アクセサリーを（申請人が）買い取ることとして返金額を減額する」と言われたが、そのままアクセサリーの返還も返金もなかったことを述べた。相手方と A 社の関係について、契約書に押印されていたのは A 社の会社印ではなかったと思うこと、クレジットカードの利用店名についてはウェブ明細書のデータがないため不明であることを述べた。

仲介委員は申請人に対して、本件契約は特定商取引法（以下、「特商法」という。）の特定継続的役務提供に該当すると考えられ、特商法の中途解約時の清算ルールに基づき相手方に返金を求めることができる可能性がある事案であるが、相手方の回答がない状況では、本手続を終了せざるを得ないと説明した。

期日後、手続保障の観点から、以下の方法により、さらに相手方との連絡を試みた。

国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書及び出席要求を、A 社の登記に記載されている相手方代表者の自宅住所宛てに、簡易書留郵便及び普通郵便にて送付したところ、簡易書留郵便は到達が確認され、普通郵便も返送されず、相手方の郵便受けに到達していることが予想された。

しかし、回答期限を過ぎても回答書・答弁書の提出がなかった。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 2】太陽光発電システムに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 10 月、相手方施工業者^(注)に屋根の修理を依頼したが、その際太陽光発電について尋ねたところ、「過去の住宅リフォーム工事の残債を含めたローンを組めば、毎月の支払額を増やすことなく太陽光発電システムを設置できる」と言われ、相手方信販会社での個別クレジット契約を利用して、太陽光発電設備設置請負工事契約を交わすことにした。太陽光発電システムのメーカーが作成した見積書の金額は 206 万円であったが、相手方施工業者は、与信が通るか試すと言って 315 万円の請負契約書を作成し、相手方施工業者の指示に従って、同額の個別クレジット契約申込書に署名押印した（以下、「本件クレジット契約」という）。その後、相手方信販会社から電話による本人確認があり、相手方施工業者に言われるまま、「設置工事は完了した」と回答した。

平成 26 年 3 月頃、工事が遅れる旨の通知が相手方施工業者から届いたので、相手方施工業者に以前のローンの清算を依頼すると、「今回は 3 月分まで支払った金額を当社が負担する」と回答され、平成 26 年 4 月に、相手方施工業者から 15 万 9,399 円が振り込まれた。

その後工事が完了しないまま、平成 26 年 8 月、相手方施工業者が倒産するとの通知が届いた。高額なローンの支払いだけが残ったので、消費生活センターに相談し、相手方信販会社に減額を申し出たが、拒否された。太陽光発電システムの設置を履行してほしい。

^(注)株式会社アース

所在地：千葉県佐倉市鏑木仲田町 代表取締役：出水 健

<相手方の対応>

【相手方施工業者の対応】（破産管財人からの回答）

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

相手方施工業者については、平成 26 年 9 月 24 日に破産手続の開始決定がなされ、破産手続が進行している状況にあり、同手続外で対応することが困難である。

【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がある。

申請人の請求を認めない。

現在支払い中のリフォーム工事のローンの残債を今回の太陽光発電設備設置請負工事のローンに組み込んで一本化することや、設置工事が遅延していることなどについては、当社から相手方施工業者の立替金の支払いが完了してから約 10 カ月後に、消費生活センターおよび申請人からの通知書面によって初めて知るに至った。

申請人は、相手方施工業者と共謀し、リフォーム工事のローンの残債を繰り上げ返済する目的で、太陽光発電設備設置工事に関し、虚偽の見積書、ローン契約書を作成した。さらに、工事が完了していないにもかかわらず、工事完了の旨の虚偽の回答をしている。

以上のように、本件紛争は、申請人による虚偽のローン契約書等の作成と回答を原因とする

ものであり、申請人の責任は極めて重大であるといえる。したがって、申請人に対して契約書約定通りの支払いを求める。

2. 手続の経過と結果

相手方信販会社からは手続応諾との回答がなされたことから、第1回期日を開催し、申請人および相手方信販会社二者から事情を聴取した。なお、第1回期日前に相手方施工業者の破産管財人に問い合わせたところ、第1回債権者集会前であり回収の見込みについては不明であるとのことだった。

申請人側は以下のとおり述べた。

平成9年に自宅の新築を行い、35年ローンを組んでいる。その10年後に外壁工事を行い、さらにその翌年にもオール電化工事を行っているが、これらの工事代金は、いずれも相手方信販会社との間の個別クレジット契約により支払った。他方、相手方施工会社との付き合いは、平成25年10月に火災保険を利用した屋根の修理工事を行ったとき以来である。屋根の修理工事のあとに、相手方施工会社から今回の太陽光発電システムの設置工事の勧誘を受けた。上記のとおり住宅ローンのほかにも2つの個別クレジットの支払いがあることから、それに加えて太陽光発電システムの設置工事を行うのは難しいと相手方施工会社に伝えたところ、月々の返済額を確認された。その結果、相手方施工会社から個別クレジット契約をまとめることが可能と言われ、今回の315万円分の個別クレジット契約(本件クレジット契約)申込書類を作成することとなった。相手方施工会社は、過去にもクレジット契約の1本化をしたことがあると言っていたので信用した。相手方施工業者から、材料調達資金が必要なので、相手方信販会社からの工事完了確認の電話に対して、完了したと言うよう指示された。相手方施工業者から材料がそろったと言われて工事の日程調整をしていたところに破産したとの連絡が来た。希望としては、早期に太陽光発電システムを設置したい。また、返済額も減額してほしい。

続いて、相手方信販会社は以下の通り述べた。

当社は相手方施工業者と平成25年5月に加盟店契約を開始した。加盟店調査としては、加盟店契約の直後に、申込み内容通りの工事が行われているかの追跡調査を2件行っており、問題はなかった。その後の取引実績にも特に変わった点はなく、再審査は実施していない。しかし、加盟店取引に関して問題が生じたことから平成26年4月に相手方施工業者からの新規の申し込みを停止し、平成26年8月には取引を終了した。なお、本件を含め、相手方施工業者の行うべき工事が一部または全部完了していないという申し出が5件ほど寄せられている。なお、本申請前の消費生活センターを介しての交渉段階において、太陽光発電システム設置費用20万円を相手方信販会社が負担し、申請人には本件クレジット契約の約定通り支払ってもらうという案があったが、この案を申請人が拒否し、当社としても現段階では応じられない。

仲介委員は、相手方施工業者の倒産による負担を、申請人のみに負わせるのは適当ではないと述べ、現に太陽光発電システム設置工事のための材料がそろっていることに鑑み、設置工事費用を相手方信販会社が負担して行き、本件クレジット契約の支払いも若干軽減できないかと打診したところ、相手方信販会社は持ち帰って検討すると述べた。

後日、相手方信販会社から寄せられた回答の概要は次のとおりであった。すなわち、①相手方信販会社は申請人に対する請求権を20万円分放棄するがその余の支払いについては約定通り支払ってもらう、②太陽光発電システムの設置工事は申請人が手配する、③相手方信販会社は

20万円分の請求権を放棄するが、貸倒償却処理をするので信用情報機関に登録する。

第2回期日において、申請人および相手方信販会社から再度、事情を聴取した。

まず、仲介委員から、上記相手方の回答に対する申請人に意向を確認したところ、申請人は、太陽光発電システムの設置の手配は相手方信販会社に求めたいと述べた。

そこで、仲介委員は、相手方信販会社に対し、太陽光発電システムの設置工事の手配を相手方信販会社において行うよう譲歩を求めるとともに、申請人が20万円を除き約定通り支払う以上、信用情報機関に登録するのは酷であると指摘し、再検討を促した。

後日、相手方信販会社より、太陽光発電システムの設置について、相手方信販会社が、施工業者の手配・費用負担をすること（ただし、注文者は申請人となる。）、申請人は相手方信販会社との間の本件クレジット契約につき約定通りの方法・金額を支払う（なお約定通りの支払いとなるため信用情報機関への登録は行わない）との内容で和解したいという意向が示された。同内容について申請人も了承したため、相手方信販会社と申請人間で和解が成立した。

【事案3】オークションで落札した中古自動二輪車用品の不具合に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方販売者^(注)が、相手方オークション会社のインターネットオークションにおいて、商品説明欄に「大きな傷やへこみはございません」と書かれた中古オートバイ用ガソリタンク（以下、「本件商品」という。）を出品していたため、本件商品を落札したところ、届いた商品には大きなへこみ（タンク左側前部、縦7cm×横4cm）があった。

相手方販売者に連絡したところ、全額返金、返品で対応する旨の回答があったが、その後、ノークレーム・ノーリターンを理由に一方的に取引終了とされた。

なお、相手方オークション会社にも連絡したが、個々の取引には関与しないとの回答であった。

へこみの修理代金8,640円の支払いを相手方販売者に求めたが、応答がない。修理代金を支払ってほしい。なお、修理代金は、二輪車専門の塗装工場にて現物を確認の上、見積もりを出してもらった金額である。

^(注) ミッキーサイクル※ こと 内田 貢
所在地：栃木県宇都宮市宮の内

＜相手方の対応＞

【相手方販売者の対応】

回答書・答弁書の提出なし。

【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。

当社は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ている。

2. 手続の経過と結果

相手方販売者に対して、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、回答期限を過ぎても回答書・答弁書の提出がなかった。

このため、相手方販売者に電話したところ、相手方販売者より「何の書類かわからない。見てみる」との回答であった。その後、再度電話したが、「調べてみる」との回答しか得られなかった。

そこで、その翌日にも電話し当委員会名を名乗ったところ、一方的に電話を切られるに至った。以上により、電話にて、当委員会の手続の説明等が事実上できない状況であった。

そこで、以下の方法により、さらに相手方との連絡を試みた。

①相手方販売者に対して、手続に応じるように促した文書を簡易書留にて送付したが、相手方より回答がなかった。

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

②このため、国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書及び出席要求書を簡易書留にて送付し、回答書及び答弁書の提出並びに期日への出席を求めたが、相手方販売者より回答がなかった。

他方、仲介委員は相手方オークション会社に対して、同社からの回答書の主張を裏付ける追加資料の提出を求め、本手続への協力を求めた。

これを受けて、相手方オークション会社より、同社の主張を裏付ける追加資料として、オークションを通じた取引は出品者及び落札者間での当事者間取引であり、同社では契約の成否も不明であることから、同社は紛争解決に関与しない旨のインターネットオークション利用規約の提出を受けた。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 4】宝飾品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 6 月ごろ、あるセミナーで知り合った人から「S 氏はオーラがある方なので一度会った方が良い」と誘われ、S 氏が代表取締役をしている相手方販売店^(注)の店舗に一緒に行き、40 万円の指輪を購入した。

その後、相手方販売店から電話があり、店舗に友人と一緒に訪れたところ、「この指輪をすると仕事が順調になり、3～5 倍のお金が入るようになる」と勧められ、92 万円の指輪を相手方信販会社 A の信販契約（以下、「本件信販契約①」という。）により購入した（以下、本件指輪の売買契約を「本件売買契約①」という。）。

その 1 カ月後にも相手方販売店から連絡があり、「あなたにぴったりのブレスレットが入ったから見に来て」とのことで、店舗を訪れたところ、「これが最後だから、これで完璧。もう勧めない。このブレスレットで良いことがとどまるから、絶対に必要である」と勧められ、84 万円のブレスレットを相手方信販会社 B の信販契約（以下、「本件信販契約②」という。）により購入した（以下、本件ブレスレットの売買契約を「本件売買契約②」という。）。

しかし、収入が減少し、人間関係が崩れ、良いことがないので、消費生活センターに相談し、相手方販売店に解約したいと申し出たが、相手方販売店の代理人弁護士から、開運商法ではない旨の回答があった。

本件売買契約①および本件売買契約②を解約して、相手方信販会社 A に支払った約 7 万 5,000 円を返金してほしい。

^(注) 有限会社ジュエリーシャーロン

所在地：愛知県岡崎市百々西町 代表取締役：柴田 律子

<相手方の対応>

【相手方販売店の対応】

（相手方販売店の破産手続開始決定後に、裁判所に選任された破産管財人から回答された。）

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

破産手続中のため、和解による解決ができない。

破産手続中において、債権の認否および配当の可能性について、一般破産債権として検討されるものとなる。破産裁判所に届出をしてほしい。平成 26 年 12 月に破産手続開始が決定されている。

【相手方信販会社 A の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の信販契約は平成 26 年 10 月に取消し済みである。

【相手方信販会社 B 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。

申請人の主張は事実と反しており、申請人と当社との信販契約を解約し、既払金を返還すべき理由が認められない。

申請人は、本件売買契約②締結の際、相手方販売店が「収入が5倍になる」「良いことがこのプレスレットでとどまるから絶対必要である」と述べたと主張するが、当社が相手方販売店に確認したところ、相手方販売店はそのような発言の一切を否定した。靈感商法、開運商法のような商法を採用した事実も明確に否定している。

仮に、相手方販売店が本件信販契約②のキャンセル処理に同意し、当社が相手方販売店に支払った商品代金を返還すれば、本件信販契約②の解約に応じる。

なお、申請人の主張は相手方販売店の販売方法に関するものであり、解決にあたっての責任は、第一に相手方販売店が負うべきであって、和解等による解決のためには、相手方販売店の参加と対応が必須である。

しかし、相手方販売店の代理人弁護士によると、相手方販売店は自己破産申立準備中で、自己破産手続きをとることが確実である。そのため、売買契約および信販契約の有効性等に関する紛争について、相手方販売店の認否、対応は、破産手続開始決定後の破産管財人に委ねられることになり、相手方販売店が独自に和解による解決をすることができない。

よって、相手方販売店の破産手続開始決定が出て、破産管財人が選任され、かつ、破産管財人が本事案に対する対応・方針を決定するまでは、和解による解決を図ることは困難である。

2. 手続の経過と結果

相手方らに対して、配達証明郵便を用いて通知書等を送付したところ、相手方信販会社Aおよび相手方信販会社Bには到達したが、相手方販売店は不在配達となり、保管期間を経過したため、返却された。

その後、相手方販売店が自己破産手続を申し立てる予定であることがわかり、事務局から自己破産申立手続の代理人弁護士に連絡し、相手方販売店の状況を確認した。相手方販売店は、業績悪化のため事業を継続することが困難となり破産申し立てをすることになったとのことで、近日中に申し立てる予定とのことであった。

その後、相手方販売店は自己破産手続を申し立て、裁判所が破産手続の開始を決定した。そのため、事務局から破産管財人弁護士に連絡し、相手方販売店に送付した通知書等をあらためて送付し、本手続への対応を依頼した。

その後、破産管財人より回答書、答弁書が提出され、本手続において相手方販売店の状況等について期日で聴取することに了承を得た。

事務局より相手方信販会社Bに対して、相手方販売店の破産管財人が本手続に対応する旨を報告し、相手方信販会社Bも本手続に応諾することとなった。また、相手方信販会社Aについても、申請人の本件信販契約①が取消しされていることを確認することとした。

第1回期日において、申請人からは相手方販売店からの説明内容および解約理由について、相手方信販会社らからは本件信販契約①②の現状や加盟店管理等について、破産管財人からは相手方販売店の負債状況等について聴取した。

申請人は、相手方販売店から、仕事が順調になる、3~5倍のお金が入るようになる等と説明され、指輪やプレスレットを購入したが、実際には収入が増えるような効果が無かったこと、

当該指輪に鑑定書が付いておらず不審に思い、質屋に鑑定を依頼したところ値打ちがある物ではないと言われたことから、相手方販売店に解約を申し出たとのことであった。

相手方信販会社 A は、申請人の本件信販契約①については平成 26 年 10 月に取消し済みであると回答した。相手方信販会社 B は、本手続の前に、加盟店である相手方販売店に対して申請人の申し出について調査したところ、相手方販売店からは、申請人に対して靈感商法や開運商法のような勧誘はしていないとの説明があったため、本件信販契約②について取消等の処理は行っていないとのことであった。なお、平成 22 年以降、相手方販売店について靈感商法を理由とする苦情は 1 件あるが、それをもって、本事案において相手方販売店が靈感商法のような勧誘を行っていたと認定することはできないと述べた。また、相手方販売店が自己破産手続を開始しているため、本事案の解決は、破産管財人の判断に委ねるとのことであった。

破産管財人は、本件信販契約①について、相手方信販会社 A が取消処理を行っていることから、本件売買契約①によりすでに申請人に引き渡しが行われている指輪については、申請人に返還を要請する予定であると述べた。申請人の主張については、相手方販売店に確認しているところであるが、破産管財人という立場では本手続で和解することはできず、今後は破産手続において対応したいとのことであった。

仲介委員は、諸般の事情を考慮し、相手方信販会社 B に対して、本件信販契約②について、申請人が既払金の返還請求を放棄し、相手方信販会社 B が残債務を免除する等の解決案を検討するよう促した。債権者集会が行われた後に第 2 回期日を開催することとした。

第 2 回期日において、相手方信販会社 B より解決案の検討結果について聴取した。

相手方信販会社 B は、相手方販売店の破産管財人より事実関係を確認したところ、申請人と相手方販売店の主張に相違があるため、元金の一括支払を条件に手数料の一部を免除する程度の譲歩は検討できるが、残債務の全部免除はできず、必要に応じて訴訟提起も検討するとの回答であった。

仲介委員は、あらためて相手方販売店が靈感商法の手口で勧誘した本事案以外の事案について確認したが、相手方信販会社 B は、本事案とは販売形態および特定商取引法の適用が異なると述べた。

仲介委員から申請人に対して、相手方信販会社 B からの聴取内容を伝えたところ、申請人が申請を取り下げる意思を示したため、手続を終了した。

【事案 5】連鎖販売取引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 5 月、自己啓発セミナーで知り合った相手方勧誘者からメールで誘われ、会って話を聞いたところ、インターネット関連の教育事業で、働かずに大きく儲けられるチャンスがあると勧誘を受けた。

翌月、相手方勧誘者とその知人と喫茶店で会い、数十口分のお金を払うことによってインターネット関連教育事業を行っている会社から収益がもらえること、海外市場で未公開株を買う権利が得られること、6 月上旬まではキャンペーンで海外市場に未公開株を買いに行く旅費が無料になるとの説明を受けた。説明内容はよく理解できなかったが、すごい額のお金が入ってくるのは間違いないと言われ、信じてしまい、約 410 万円を支払い、契約を結んだ。

3 日後、再度、相手方勧誘者と会い、連鎖販売会員の申込書、申し込み承諾書、預金口座振替依頼書の 3 種類の書類数十口分に印鑑を押した。全ての書面は相手方勧誘者により記載済みで、自分は押印しかしていない。契約に関する説明は一切無く、「概要書面（契約書面）」と記載された書面を 1 部のみ渡された。契約により相手方からビジネスキットが送付されるが、相手方勧誘者が送付先に自宅住所を記入したため、数十口分のビジネスキットは全て相手方勧誘者宅に届いている。

7 月、相手方のインターネット関連の教育事業で使用するというコンテンツを見たところ、中身が無く、自分が想像していたビジネスと大きく異なることに気がつき、相手方勧誘者に解約を申し出たが、クーリング・オフ期間が経過しているため解約は無理だと言われた。

7 月下旬、相手方に対して、書面により全ての契約を解約の上、約 410 万円の返金を求めたが、返金しないとの回答であった。

相手方から自己購入による報酬として入金された約 95 万円を差し引いた約 315 万円の返金を求める。

＜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。

申請人は未公開株を購入するために必要と言われ、契約を締結したと主張しているが、そのような事実は無い。申請人の請求には法的理由が無い。

申請人は未公開株を購入しておらず、また、購入しようともしていない。本件契約と未公開株の購入は全く別の問題である。インターネット関連教育事業を行っている会社からの収益については、あくまで将来の予定として説明したものであり、特定の時期から確実に支給されるものとして説明した事実は無い。なお、支給することを検討していることは事実であり、予定として説明したことに誤りは無い。

勧誘者が記入済みの連鎖販売会員の申込書、申し込み承諾書、預金口座振替依頼書を持参して、申請人が押印のみを行い、書類を完成させたのは事実だが、申請人の都合により依頼に基づいてこのような作成過程になったのであり、申請人は全ての書類について中身を確認し押印したのだから、契約書類は有効であり、作成過程にも法的問題は無い。

申請人は数十口分の連鎖販売会員の契約を結んでいるが、いずれも同一内容であり、契約内容によって「概要書面（契約書面）」の内容を異にするものではない。申請人に交付した「概要書面（契約書面）」は、全契約に共通するものとして交付されたものであり、申請人もそのことを理解し、承諾していたため、法律に違反するものではない。

ビジネスキットの送付先についても、申請人の意向に沿って、承諾に基づいてなされたもので、相手方は申請人が指定した送付先にビジネスキットを送付しており、法的には申請人に対する送付と同一視することができる。

申請人は契約に基づき支払った金員の返還を求めるが、その法的根拠は不明である。

申請人はビジネスキットが届いてから直ちに内容を確認していれば、クーリング・オフ期間内にクーリング・オフをすることが可能であった。自ら確認行動をすることなく、後日になって商品内容が自分の予想と反していることを理由に契約解除を申し出ているに過ぎず、契約解除を認めることは法の趣旨に反するもので、認められない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、契約締結までの経緯および相手方勧誘者とその知人からの説明内容について聴取した。

申請人は、相手方勧誘者から、働かずに大きく儲けられるチャンスがある、インターネット関連の教育事業で収益が得られる等の説明の他、人を紹介して会員を増やすことで収益が得られるという内容の説明もあったが、自分の下に相手方勧誘者が紹介した会員をつけてあげることで、自分は人を紹介して会員を増やさなくても収益が得られると説明されたとのことであった。インターネット関連の教育事業については、毎月定額を払うことによりインターネットサイトで学習サービスが受けられるもので、当該事業で利益が発生した際に、一定の契約を結んでタイトルを得ている会員に対して、相手方から特定のボーナスが支払われると説明されたとのことであった。

仲介委員から申請人に、一定の契約を結んで得られるタイトルについて確認したところ、連鎖販売会員の契約を自分一人で所定口分の契約を結ぶか、自分以外にも他の者を勧誘して数十口契約させるかの2つの方法があると説明され、相手方勧誘者からは、自分一人で数十口分契約を結び、約410万円を一度に相手方に支払ったとしても、それを上回る億単位の報酬が得られるという説明があったと回答した。

「概要書面（契約書面）」を確認すると、相手方と連鎖販売会員の契約を結ぶと、相手方からビジネスキット（他の者を勧誘する際に使用する書類10部）が1口につき1セット引き渡されることとなっており、連鎖販売会員の申込書では、全ての契約書のビジネスキットの送付先が、相手方勧誘者の自宅に指定されていた。そのため、仲介委員から申請人に、ビジネスキットの送付先をどのように指定したのかを確認したが、申請人は相手方に支払った約410万円はビジネスキットの代金という認識ではなく、特定のボーナスを受け取るための権利のために支払ったという認識のため、相手方勧誘者からビジネスキットの送付先をどこにするかという確認は無かったと説明した。

一方、相手方に対して、申請人からの聴取内容を伝え、当該ボーナスが得られるタイトルの取得条件について確認したところ、当該ボーナスは具体的に金額や支払時期が確定しているものではないが、単月で当該会員以下所定人数の加入実績または連月で当該会員以下所定人数の

加入実績があればタイトルが得られ、当該ボーナスの支払対象となることは決まっていると説明した。申請人は自身で所定口分の連鎖販売会員契約を結んでいるので、当該ボーナスの配当を得るタイトルを取得しているとのことであった。

特定商取引法で定められている法定書面の交付については、相手方は、契約締結前の勧誘の際に概要書面を交付し、契約締結後に契約日等を記載した申込書とともに、概要書面と同じ書面を契約書面として交付しているとの説明で、申請人の手元にある書面は契約書面であると主張した。

また、インターネットサイトが利用できるクラブの入会登録は、一般的には、ビジネスキットに同封されている初回認証コードをWEB上で登録することによって行うところ、申請人の入会登録は全契約すでに完了しているとのことであった。

仲介委員から相手方に対し、申請人は数十口の契約を結んでおり、ビジネスキットは数十セットとなるが、1セットにつき他の者を勧誘するために使用する書類が10人分となると、申請人は相当数の人数を勧誘するための書類を購入したことになるのではないかと、また、申請人と相手方との契約は、契約を締結した場所が喫茶店であるため、特定商取引法の訪問販売にも該当し、申請人が数十口の契約を締結したことは、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超えていると考えられるため、いわゆる過量販売契約の契約解除ができるのではないかと指摘した。

仲介委員は、相手方に対しては、勧誘時の説明内容およびビジネスキットの送付先の指定についてのやり取りを勧誘者およびその知人から聴取して報告するように要請した。また、申請人に対しても、勧誘時の説明内容について具体的に報告するように要請した。

第2回期日では、申請人から具体的な勧誘時の説明内容について聴取した。自分の契約した1口の下に所定口分の連鎖販売会員が契約するか、自分で所定口分の連鎖販売会員契約を結べば、相手方から特定のボーナスをもらうことができるタイトルを取得することができること、タイトルを取得していると未公開株を買うことができその未公開株は海外市場で上場する予定のため億単位の利益になること、上場した後に会員が10万人に達したら特定のボーナスが支払われるという説明があったと述べた。また、ビジネスキットの送付先について相手方勧誘者から確認されることは無く、商品を預かっているとされたと説明した。

一方、相手方より、勧誘者およびその知人の報告書が提出された。勧誘者およびその知人は、ボーナスについて、①勧誘実績に応じたボーナス、②グループから継続的に得られるボーナス、③相手方の事業が将来大きくなった時、事業の発展に寄与した一定のタイトル以上のメンバーに支払われることになっている特定のボーナスについて説明し、③については絶対に支払われるものではなく、支払時期や金額も確定していないことを説明したが、申請人は興奮して、舞い上がっている様子であったため、心配になり、確定していないことを強調して説明したとのことであった。また、ビジネスキットの送付先の指定については、申請人は、同棲中の婚約者には契約について話しておらず、知られたくないので、郵便物を送ったりしないで欲しいとの要望があったため、勧誘者宅で預かることを申し出たところ、申請人が了承したため、送付先を勧誘者宅に指定したと述べた。また、インターネット関連教育サービスの入会登録についても、件数が多かったことから申請人から登録手続きを任せられており、勧誘者が他のメンバーにビジネスキットに入っていた初回認証コードを用いて登録手続きをするように依頼したとのことであった。

仲介委員より相手方に対して、申請人と相手方は数十口分の連鎖販売契約を一挙に結んで、約95万円の特定利益を得ているが、特定負担として契約している商品は他の者を勧誘するための書類（ビジネスキット）であり、その商品も勧誘者の自宅に送付されただけで申請人には引き渡されておらず、インターネット関連教育サービスの提供も受けていない状況であり、本件取引の実態は金銭を支払って入会した後順位者を増やすことにより収入が得られる構造とも考えられ、無限連鎖講に該当する可能性があるとして指摘した。

相手方は、訪問販売に該当するとの指摘は申請人が営業のためにもしくは営業として契約していることから適用除外であると主張した。

仲介委員は相手方に対して、勧誘方法の問題のほかに、無限連鎖講の該当可能性、訪問販売の過量販売契約の解除の該当可能性を踏まえ、解決案を検討するように要請した。

第3回期日において、相手方は、1口の契約につき一つ一つのインターネット関連教育サービスを提供しているため無限連鎖講には該当しない、特定商取引法の訪問販売についてはあらためて該当しないと回答した。これに対して、仲介委員は、申請人は購入した商品を使用することが主眼ではなく、特定のボーナスを得るためのタイトルを取得する対価として金銭を支払っているため無限連鎖講に該当する可能性があると考えられ、特定商取引法の訪問販売については適用除外にはならず該当可能性が高いことをあらためて指摘した。

仲介委員から相手方に対して、申請人と相手方との連鎖販売会員の契約は特定商取引法の連鎖販売取引に該当することは明らかであるが、ビジネスキットもインターネット関連教育サービスも現実の引き渡しと使用がないことから、いわゆる中途解約・返品ルール（特定商取引法40条の2）を適用し、約410万円の9割（約369万円）からすでに受け取っている自己購入により発生した報酬約95万円を差し引くと約274万円となるため、約274万円以上の和解案を再度検討するよう要請した。

第4回期日において、相手方より、和解案の再検討結果を聴取したところ、和解金250万円を申請人に支払って和解したいとの回答があった。申請人がこれに同意したため、相手方が申請人に対して解決金として250万円を支払う内容で和解が成立した。

【事案 6】モデルタレントスクールの解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 6 月、相手方 A のホームページを見て、モデル事務所の登録だけするつもりで面接を受けたところ、「モデルは技術職なのでレッスンが必要」、「うちは、歴史もあり独自で仕事を請け企画もしているのでモデルとして採用されやすい」、「登録だけでは仕事がもらえない」等と言われ、相手方 A の登録申込書や相手方 B のモデルスクール受講契約書等を渡された。相手方 A から、学校帰りに楽しくレッスンが受けられる、レッスンの期限はないので安心である等と説明を受けたため、やる気になり、相手方 B のモデルスクールの申し込みを行い、受講契約を締結した（以下、「本件契約」という。）。その際、親権者である母親の同意を得ている。

しかし、学校との両立が難しく、休みの連絡をしたところ、相手方 B より、「このままでは 4 カ月の期限内のレッスン消化ができない」と言われた。当初、期限はないと聞いており、また、仕事やオーディションのたびにレッスン費用が別途かかることがわかったため、解約を申し出たところ、一切返金しないと言われた。

受講料等の既払金約 45 万円のうち、未受講分の約 36 万円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

【相手方 A（モデル事務所）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。

申請人の主張する事実について、すべて間違いない。

【相手方 B（モデルスクール）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。

申請人の主張する事実について、すべて間違いない。

※和解の仲介の手続により解決を図る意思の有無について記載がないが、電話で確認したところ、口頭で回答があった。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人代理人（母親）から、本件契約締結の経緯や解約したいと考えるに至った理由等について聴取した。また、相手方 A（モデル事務所）及び相手方 B（モデルスクール）（相手方 A の社員が相手方 B の社員も兼任しているため、以下、「相手方ら」という。）から、本件契約時の説明内容や本手続での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人代理人は、本件契約締結の経緯について、申請人本人が過去にキッズモデルの経験があり、これにより自信がついたこと、申請人本人もまたモデルをしたいとの意向を持っていたこと等から、親子でインターネット検索をしてモデル事務所を探したところ、相手方ホームページに主要取引先の記載等があったため、しっかりした会社であるとの印象を持ち応募したとのことであった。書類審査後の面接の際、相手方らより、技術職のためスキルを身

に付けないとモデルの仕事がないこと、レッスンを受講すれば仕事の紹介の仕方が変わり、出演料が多くなること等の説明を受けたと述べた。レッスンは受講するコマ数によって複数のコースに分かれていたが、相手方より、コマ数の多いコースを受講したほうが良いとの説明を受けたため、コマ数の多いコースを選択したと説明した。契約後、オーディションのたびに別途レッスン費用がかかることがわかったが、契約時にそのような説明はなく、また、オーディションに合格するかわからない段階で別途レッスンを受講するのはおかしいと思い、さらに、学校との両立が難しいため、解約したいと述べた。

一方、相手方は、本件契約時の説明内容について、書類審査後の面接時に必ず保護者に同席してもらい、会社概要やモデル登録とレッスン受講は別であること、複数のコースの違い等を説明し、モデル登録するか否かを検討するための日にちを開けて回答するようにしていること、スキルが必要な仕事がしたいとの本人の希望が強い場合にレッスン受講を案内しているが、受講するか否かは強制していないことを説明した。また、レッスンを受講してスキルを身につけないとモデルの仕事ができない旨の説明はしていないが、キッズモデルとは異なり、レッスンを受講した人と受講していない人で仕事に違いがある旨の説明はしており、申請人本人には、現状のスキルで希望する仕事ができないことからレッスンを紹介したと述べた。さらに、オーディションの際に別途レッスンを受講することについて、オーディションを受けるのに最低限必要なスキルを身につけていない場合にはレッスンを紹介していると説明した。そして、本手続での具体的な解決意向について、申請人の求める請求額全額を返金するつもりであるが、申請人より教材の返還の申し出があったため、教材一式は返還してほしいと述べた。

仲介委員は相手方に対して、契約約款に「中途解除時には受講料等の返金できない」旨の記載があるが、消費者契約法は、解約時における損害賠償の額の予定として平均的損害を超える部分については無効と規定していることから、今後は改善してほしいと要望した。その上で、仲介委員は、相手方が未受講分の約36万円（申請人の求める請求金額全額）を返金し、申請人が教材一式を返還するとの和解案を提示したところ、全当事者が合意したことから、申請人と相手方らとの間で和解が成立した。

【事案 7】 外国為替証拠金取引の勧誘時の説明不足に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 10 月から平成 26 年 2 月下旬ころまでの 5 カ月間、複数回にわたり、相手方担当者から電話で投資信託の勧誘があった。断り続けたが、押し切られて、平成 26 年 2 月 26 日に相手方担当者と会うことになった。その際に、投資信託を勧められ、同日、投資信託のための証券総合口座の開設を申し込んだ。その直後、FX 取引の勧誘を受けたが、リスクが高いと聞いたことがあり、断った。

しかし、それ以降も FX 取引の勧誘がたびたびあり、「金利が年内に 4 回上がる」、「儲かっている人がたくさんいる」等の説明を受け、結局、同年 3 月 11 日に FX 口座の開設を申し込んだ。同月 13 日に 100 万円を送金し、相手方担当者の勧めに応じて、NZ ドルを買って外国為替証拠金取引（FX 取引）（以下、「本件取引」という。）を開始した。その直後、取引をやめたいとの申し出をしたが引き留められ、結局、相手方担当者の勧めるままに平成 26 年 3 月 26 日から同年 4 月 2 日にかけて 5 回の売買をした。最終的に平成 26 年 4 月 21 日の決済で 60 万 6,400 円を受け取った。

短期間で売買が繰り返され、嘘の説明もあり、不必要な売買をされたと思う。

本件取引を取り消し、契約時に送金した 100 万円と送金手数料の合計額と受領額の差額 39 万 4,125 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はない。

申請人の請求を認めない。

申請人は、証券総合口座開設時のアンケートで FX 取引の詳しい説明を受けたいと当社に対して招請して外国為替証拠金取引口座の申込みをしている。当社は、外国為替証拠金取引口座開設時に、仕組み、リスクの理解度及び招請の状況等を直接申請人から確認している。

投資信託の勧誘の状況、FX 取引の勧誘の状況についても申請人の主張を争う。

本件取引における売買は、当社の説明の上、申請人の判断により行われたものである。

当社は情報提供を行っているが、売買は申請人の判断により行っている。

申請人に対する行為に違法性がなく、損害賠償義務は発生しない。

※ 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、手続の中で解決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、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件取引の経緯について、相手方営業担当者より、投資信託の勧誘の電話が 15 回から 20 回もあり断ったにもかかわらず押し切られたこと、NZ ドルが「年内に 4 円上がる」旨の説明を受けたことを述べた。勧誘時に示された相手方営業担当者的手書きメモを提出し、当該メモには「1 年で 7 円上がる」と受け取れる図の記載があった。相手方は、申請人が FX 取引に興味があり詳しい説明を受けたいと平成 26 年 2 月 26 日付アンケートに回答していると主張してい

るが、申請人は、同日はFX取引に強い拒絶感があったのでこのアンケートを作成した覚えはないと述べ、作成したとすれば同年3月11日であると述べた。投資経験について、相手方の投資信託が初めてであると述べた。

一方、相手方は、営業担当者からの電話でのヒアリング及び業務日誌を確認の上、答弁書を作成したと述べた。申請人と営業担当者との電話録音は、録音後1カ月で手動消去しているため残っていないと述べた。その上で、本件取引の勧誘の電話は7から8回程度であったこと、年内に4円上がる旨の断定はしていないことを述べた。

仲介委員は相手方に対して、7から8回としても回数が多いこと、申請人が投資信託についても余裕資金がないと断り続けていたこと、FX取引が投資信託より格段にリスクの高い金融商品であること等の事情を挙げ、投資経験や余裕資金がない申請人がなぜFX取引を開始するに至ったか、申請人の投資意向に変容を生じさせた相手方営業担当者の働きかけがなかったか、勧誘方法をさらに確認する必要があると指摘した。また、申請人が本件契約直後に異議を申し出た経緯があるにもかかわらず、電話録音が1カ月で手動消去された点について、適切な対応ではないと指摘した。その上で、次回期日までに、①営業担当者からの詳細なヒアリング調査、②手元に残っている申請人とコンプライアンス担当者との電話録音データの提出、③平成26年2月26日付アンケート及び平成26年3月11日付「勧誘の要請確認書」の原本の提示を求めた。

第2回期日において、相手方から提出を受けた追加資料を踏まえ、さらに両当事者から事情を聴取した。

仲介委員は相手方に対して、形式的に来訪要請の有無を確認する書面の徴求だけでは足りないこと、運用資金の性質の確認も単に「現在は使う予定のない資金」というだけでは不十分であること、リスクについても不明な点は担当者に説明させるという対応では不十分であり、コンプライアンス部門として役割を果たしていないこと等の問題点を指摘し、追加資料の内容も踏まえた上で、適合性の原則、説明義務、断定的判断の提供の観点から、問題がなかったということではできないとの見解を示した。その上で、仲介委員は両当事者に対して、両当事者からの事情聴取並びに客観的な資料等を総合考慮し、紛争の早期解決のため、申請人請求額の半額約20万円を相手方が申請人に支払うとの和解案を提示した。第2回期日後、相手方より、上記和解案には応じられないとの回答書が届いた。その理由として、①勧誘方法について、招請意思を確認した上でのFX取引の勧誘であり問題ないこと、②説明義務について、口座開設申込書の記入時及び口座開設前の電話審査時に、顧客の属性、担当者による説明の有無、顧客の理解度を確認していること、③適合性原則について、顧客の属性や理解度を確認していること、④断定的判断の提供について、相場の変動等は過去の資料等に基づく予想やニュース等の提供であり、断定的判断の提供とは考えていないこと等を挙げた。

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 8】飲料水のフランチャイズ会員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 24 年 10 月ごろ、飲料水の販売会社である相手方の紹介者と知り合った。同年 12 月ごろ、紹介者の部下を通じて、特別な話があると言われ、締め切りが 12 月 25 日でありこれに申し込まなければ一生のチャンスを逃すといった説明であった。

12 月 21 日、相手方の工場に連れて行かれ、初めて相手方の会社名を知った。そこで相手方社長のセミナーを受けたところ、「お譲りした株を持っていればお大尽様になれる」「株の価値は億の単位まで上昇する」といった説明があった。M&A の話等もされたが理解できなかった。セミナー後に、紹介者からも「心配いらない」と言われ、話に乗ることとした。同月 26 日ごろ、登録仮申請書に記入して紹介者に FAX し、28 日に相手方に差入保証金として 130 万円を支払った。

平成 25 年 1 月に相手方から契約書が届き、その際に毎月 3 万円相当の相手方の飲料水を購入しなければならないことを知ったが、退会すれば差入保証金が戻ってくるとの説明もあったので最終的に飲料水の購入に同意した。

2 月には相手方代表者から相手方株式 1 株の贈与を受ける内容の贈与契約書が相手方から届き、署名押印して返送した。

3 月には相手方からフランチャイズシステムを業務転換して代理店制度を導入するとの通知があり、平成 25 年 4 月 7 日に相手方の販売代理店となった。

その後、紹介者を信用できなくなり、関係を絶つこととし、相手方との契約も継続する必要がなくなったので、差入保証金の返金を求めた。しかし、相手方からは金銭ではなく商品で返すことになると言われた。地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

差入保証金 130 万円を全額現金で返還してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続で解決を図る意思はないが、国民生活センターのコールセンターを通した話し合いでの解決を希望する。

※その後、相手方から和解の仲介手続に参加する意思がある旨の電話回答があり、相手方から合意書案が委員会に提出された。合意書案の概要は、相手方は申請人に 100 万円を支払うというものである（ただし、130 万円の返還義務を認め、100 万支払った場合に 30 万円を免除する構成）。

2. 手続の経過と結果

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、申請人の説明は以下のとおりであった。

相手方との間の会員契約の内容が、当初の契約後に代理店制度の導入によって変更された点について、これは相手方からの一方的な通知によるものである。従前の会員契約の規約では、解約時に差入保証金は全額返還されることになっていたが、変更後の会員契約の規約では、解約時に差入保証金の全部または一部を商品である飲料水で返還することがあるとの内容に一方

的に変更されていた。相手方から購入した飲料水は、自己消費し、他人への販売はしていない。

仲介委員は、申請人に対し、申請人と相手方間の会員契約は、特定商取引法上の連鎖販売取引に該当するとの判断を示した。

続いて、相手方からの事情聴取を行った。相手方の説明は以下のとおりである。

返還すべき額は差入保証金から購入済み商品代金の一部を控除した金額になるが、相手方の計算によると、申請人の場合は約 117 万円になる。さらに、変更後の会員契約の規約上、返還すべき差入保証金の全部または一部を商品である飲料水で返還することができるはずである。しかし、本事案においては現金 100 万円の返還であれば可能である。

仲介委員は、相手方に対し、当事者が合意していた差入保証金の返還条件を、相手方が一方的に変更することはできないとの判断を示し、約 117 万円の返金による和解案を提示した。これに対し、相手方は 110 万円の返還であれば応じられるとして金額について譲歩するとともに、申請人と相手方代表者との間の株式贈与契約の解除を求めた。

仲介委員が両当事者と協議した結果、相手方が 110 万円を返金し、申請人が相手方代表者との間の株式贈与契約によって贈与を受けた株主権を放棄する内容にて、両当事者間に和解が成立した。

【事案 9】デリバティブ取引に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 17 年 11 月、相手方グループの銀行に 20 万ドルを預けていたところ、同銀行員の誘導により同じフロア内にあった相手方ブースに連れていかれ、相手方担当者から相手方グループ株に連動する外貨建て仕組債（以下、「第 1 商品」と言う。）を勧められた。十分な説明はなく、投資経験も乏しかったので、投資信託の一つと思い、仕組債のリスクを十分理解しないまま第 1 商品の買い付けをした。

平成 18 年 3 月に第 1 商品は券面 100%で期限前償還した。同月、第 1 商品と同様に相手方グループ株に連動する仕組債（以下、「第 2 商品」と言う。）を再度買い付けた。

第 2 商品の買い付け後 1 年半ほどは順調だったが、その後のリーマンショックによる株暴落のため、満期時の受取額が投資額の 4 分の 1 以下となる損害をこうむった。途中で何度か解約を申し入れたが、応じてもらえなかった。

数年後、相手方に顧客データを開示してもらったところ、相手方の説明不足等、不備が明らかになったので、仕組債の買付金 20 万ドルより利金を返上し、満期時の残金を引いた実質損失分の金額の 8 割、約 10 万ドルを返金してほしい。

<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。

当社担当者は申請人に対して、商品を買付ける際に十分な説明を行っており、申請人も説明を十分理解した上で、申請人自身の判断で買い付けの申し込みをしている。また、適合性原則違反も説明義務違反はもとより、何らの違法行為は存在しない。

よって申請人の主張と請求に応じることはできない。

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、以下のように述べた。

口座開設時に書類へ記入した投資経験に関する事項については、債券と証券の違いなどを完全に理解したうえで記入したわけではない。口座開設時に申告した資金の性質、年収額、保有する金融資産額は正しい内容である。投資意向に関しては、口座開設時に記入したとされる書類上は「値上がり益重視」となっているが、自分の意向としては、利回り重視のミドルリスク・ミドルリターンが正しい。相手方グループ銀行との取引の経緯は、もともと別支店（A 支店）で預金口座を開設した後、B 支店にも預金口座の開設をした。B 支店で行っていた特約付き外貨定期預金が思わしくなかったため、担当者から新たに勧められたのが今回の仕組債であった。第 1 商品、第 2 商品ともに期限前償還となる仕組みについては、担当者からの説明によりおおむね理解していた。相手方グループの株価と連動する商品であるということも理解していた。また、下げ幅により利息が大幅に変わることについての説明も受けたが、最終的に投資額が 4 分の 1 程度になってしまうことまでは考えていなかった。そして下がり始めてから何回か解約

したいと申し出たが、応じてもらえなかった。元の投資金額 20 万ドルから利金を引いた実質損失分をドルで返してほしい。

続いて、相手方は以下のように述べた。

申請人のことは相手方グループ銀行からの紹介により知った。3 回の説明を経て、今回の取引に至った。外貨預金で損が出た分を取り戻そうとしていたと聞いている。申請人の属性に照らし、取引に問題があったとは思わない。商品の内容につき申請人がかなり正確に理解していたと認識している。その根拠としては、2 回目に来訪の際、詳しい説明を求め、よくわかったと述べていたこと、そして申請人から他にどのような商品があるか等の質問もあり、チャートも丹念に見ていた。また、私募仕組債は、市場に限られるため、途中で売るには大幅に価格を下げないと買い手が見つからない。申請人が途中で解約を希望した際にはその説明を行ったのであり、決して解約をさせなかったわけではない。

仲介委員は、相手方に対し、本手続での和解意向について尋ねた。

相手方によると、申請人は、仕組債の発行体および相手方に対して、償還条件の変更や償還時期の延期、株券での償還などの対応を求める書面を送付しているとのことであった。相手方は、その書面の記載内容からしても申請人が仕組債のリスクなどについても理解していたと認識しているとして、和解に応じるつもりはないと述べた。

そのため、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することとした。

【事案 10】 終身医療保険の手術給付金の請求に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 8 月、相手方代理店（相手方保険会社の募集代理店）から、「加入から 10 カ月の不担保期間が経過すれば、帝王切開でも入院手術給付金が支払われる」と説明され、5 年前第一子を帝王切開で出産した際に費用がかかったこともあったため、同年 9 月に相手方保険会社の終身医療保険に加入した（以下、「本件保険契約」という。）。

翌年 9 月、第二子を帝王切開で出産し（以下、「本件帝王切開」という。）給付金を請求したが、断られた。相手方保険会社に問い合わせたところ、帝王切開は 4 年 8 カ月の部位不担保（卵巣・子宮等）に当たるので支払いできないとのことであった。交渉した結果、既払込保険料を返金し本件保険契約を取り消すと言われたが、これでは納得できない。

入院手術給付金を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

【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。

特別条件は、告知内容に応じてそれぞれ独立して設定されており、①帝王切開の特別条件である特定疾病不担保期間（帝王切開／10 カ月）経過後も、②不妊治療の特別条件である特定部位不担保期間（子宮／4 年 8 カ月）を経過するまでは帝王切開については引き続き不担保部位に該当することになる。この特別条件に関して、申請人から承諾書の提出を受けている。

一方、申請人が承諾書に自署・捺印する際、当社の募集代理店である相手方代理店が、本来であれば「帝王切開の不担保期間は 4 年 8 カ月となる」と説明すべきところを、「通常の帝王切開は 10 カ月の不担保である」と誤って説明を行った事実が判明した。

本件帝王切開に限っては、諸般の事情を鑑み、以下の 2 つの解決案を提示する。

①申請人より、本件帝王切開にかかる診断書を提出してもらい、診断書に問題がないこと（告知義務違反等がないこと）を前提に、本件帝王切開について仮に本件保険契約上保障対象になるとすれば支払い可能な給付金相当額を解決金として支払う。今後、本件保険契約を継続する場合は、不担保条件の内容を正しく理解した上で、正しい不担保条件を前提に継続する。

②本件保険契約を取り消して、既払込保険料を全額返金する。

【相手方代理店の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

相手方保険会社に一任する。

2. 手続の経過と結果

期日前に、申請人より診断書の提出を受け、相手方保険会社に対して写しを送付した。

期日において、申請人から、本件保険契約締結の経緯や不担保条件に関する相手方代理店の説明等について聴取した。また、相手方保険会社から、本件保険契約締結の流れや本事案の具体的な解決意向等について、相手方代理店から、本件保険契約締結時の説明内容等について聴

取した。

申請人は、本件保険契約締結の経緯について、相手方代理店の担当者から保険の見直しの際、帝王切開で給付金が支払われる保険として提案を受けたと述べた。相手方保険会社から送付された承諾書（不担保期間の記載がある書類）には「帝王切開 不担保期間 10 カ月」と記載があったため、帝王切開の不担保期間は 10 カ月であると思ったが、担当者自身も承諾書を見て不担保期間は 10 カ月であると誤解して説明したようであると述べた。承諾書について、不担保条件を申請人が承諾する形式となっており、不担保となる特定疾病番号や特定部位番号、不担保期間は相手方保険会社が記載し、自分は日付と署名押印をして郵便で返送したと述べた。

一方、相手方保険会社は、本件保険契約締結の流れについて、保険申込みを受けても告知書の記載によってはそのままの内容で契約できない場合、不担保条件を付けることにし、相手方代理店を通じて申込者に説明し、承諾を得る流れになっていると説明した。不担保条件について、顧客の既往歴に応じて不担保部位及び期間が決まるため、特定の疾病・部位が特定の不担保期間になるとの対応表があるわけではなく、帝王切開の既往歴で「帝王切開（特定疾病）」、不妊治療の既往歴で「子宮（特定部位）」が不担保条件としてそれぞれ独立して設定され、本事案においては、結果として帝王切開に関する不担保条件が重複したと述べた。

仲介委員は相手方保険会社に対して、承諾書の「子宮（異常分娩が生じた場合を含む）」及び「異常分娩に帝王切開を含む」との記載からは、子宮（特定部位）は帝王切開（特定疾病）を含み、子宮（特定部位）が不担保となると、帝王切開の場合は常に不担保となってしまうため、独立して不担保条件の項目を立てる必要はないのではないか、特定疾病・特定部位と不担保期間の関係が不明確であり、消費者にとってわかりにくいと指摘した。その上で、生命保険証券及び承諾書の不担保条件の表示等について、消費者に誤認を生じさせないよう今後は改善してほしいと要望した。さらに、再発防止策として、①代理店との情報共有、②生命保険証券及び承諾書の表示の改善、③保険数理からの不担保条件の見直しの 3 段階を挙げ、再発防止策に関する相手方保険会社の考え方を聴取した。

これに対して、相手方保険会社は、情報共有して注意喚起することを早急に行うこととし、保険数理からの不担保条件の見直しは時間がかかると回答した。

一方、相手方代理店は、乗合代理店として複数社の生命保険や損害保険を多数取り扱っており、当社担当者が顧客のニーズに合わせていろいろな商品を説明すると述べた。不担保条件を説明する時期について、①顧客のニーズを聞き取って保険加入できるかを保険会社に問い合わせる告知書記入前の仮申込み段階と、②告知書提出後に保険会社から不担保条件が付けられる旨の連絡があった後の 2 段階であると述べた。特定の疾病・部位は特定の不担保期間になるとの医務査定の目安となる対応表が保険会社ごとに用意されており、その資料に基づいて説明していること、プロとしては間違えてはいけないため慎重に説明を行ったが、本事案については当社の落ち度であることは変わらないこと、今後は間違えないように相手方保険会社と話し合いを進めているところであること等を述べた。

全当事者からの聴取を踏まえ、相手方保険会社が申請人に対して給付金相当額（約 15 万円）を解決金として支払う意向があることを示していたことから、仲介委員が申請人に対して当該提案を受けるか確認したところ、申請人が同意したことから、申請人と相手方らとの間で和解が成立した。

【事案 11】住宅リフォームの次々販売に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 10 月下旬、80 歳代の父（申請人）宅に、相手方^{（注）}から、屋根瓦の点検をしたいと電話があった。点検を了承したところ、相手方の来訪を受け、外壁や土台にひびがあり、雨漏りの原因になる、放っておくと住めなくなる等と言われ、3 日後に外壁塗装工事の契約を締結したのを皮切りに、約 2 週間で 5 件の工事を次々に契約していた（総額 610 万円）。

これらの契約をなかつたこととし、全額返金してほしい。工事が終了している契約もあるが、正しく施工されているか不明であり、原状回復を求める。養生は早期撤去してほしい。

（注）株式会社 Nissei ホームズ（法人番号 4120101049540）

所在地：大阪府堺市 代表取締役：清野 正明

＜相手方の主張の要旨＞

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。

過去、申請人宅の屋根瓦ふき替え工事を施工した業者が倒産したため、その業者の顧客リストを基に申請人に連絡し、外壁塗装や亀裂補修を提案した。

クーリング・オフについては最初の契約時に説明した。工事代金の前受け金は施主（申請人）に事情を話して受領した。現在は工事を中止した状態である。屋根波板復旧工事、畳表替え工事、天井復旧工事、基礎クラック補修工事、畳・外壁補修工事は完了していない。また、足場撤去も未了である。

契約前に写真を撮り、申請人にも確認してもらい、修繕の必要性を納得してもらってから作業している。工事で状態が良くなったのであれば問題ないと思う。クーリング・オフという制度がある以上、認めるべきところは認めるが、工事の内容や、元の状態が悪かったことを考えると原状回復は難しい。会社の経営状態についても資産がほぼ無いに等しく、既に休眠状態である。

話し合いの余地があれば、責任をもって対応する。受領した 610 万円の半額（305 万円）を月 5 万円ずつ 61 回の分割払いで返金したい。代表者が、個人でこれに連帯保証をすることは可能である。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は施工状況の確認が必要と判断し、現地確認を行ったところ、おおむね相手方が回答書で申し述べた通りの施工状況や足場等の未撤去状態が確認された。

仲介委員は同日に期日を開催し、契約当時、施工当時の状況を聴取した上、施工の完了と解決方法について検討した。

申請人は、相手方の解決提案について、途中で回収できなくなる不安を示した。また、そもそもの工事について、既払い金（610 万円）より低廉に施工できたのではないかとし、早期の紛争解決のため、金額面で譲歩の余地があると述べた。

仲介委員は相手方に、見積書の記載不備や、そもそもの施工の必要性について疑問を提示した

上で、長期分割払いのリスクを踏まえ、一定額を頭金として支払うなど、支払い期間の短縮を念頭に、解決へ向けさらに検討するよう促した。

相手方は、残工事の対応と返金について、相手方代表者が個人で連帯保証することは可能と述べたものの、契約額の半額相当（305万円）以上の返金は、現在の会社の運営上できないと述べた。

仲介委員は、相手方代表者が債務等について連帯保証することを条件に、足場等の早期撤去、残工事の完工に加え、相手方提案の305万円の解決金については月5万円ずつ61回の分割払いとする和解案を提示した。両当事者がこれに同意し、和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方および利害関係人（相手方代表取締役）（以下「相手方ら」という。）が和解内容を途中から履行しなくなったため、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、相手方らはこれに応じなかった。

【事案 12】 ペットシッターの業務提携契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

ドッグトレーナーに興味を持ち、インターネットで相手方のホームページを見て、説明を聞きに行き、平成 26 年 3 月から相手方のドッグトレーナー基礎講座を受講した。

受講期間中に、相手方から、月 20 万円くらいの収入になる等と勧誘を受けた際に業務提携契約書を提示され、講座修了後にペットシッターの業務依頼する際に必要な契約であること、個人で活動する際のホームページ作成やチラシの提供などのサポートも行うこと、消費税増税前に契約する方が得であることなどの説明を受けた。そこで、相手方と業務提携契約（以下、「本件契約」という。）を締結し、1 年分の登録料約 44 万円を一括で支払った。

平成 26 年 4 月末にドッグトレーナー基礎講座を修了した。その後も補講を受講してきたが、契約時に説明のあったペットシッターの業務依頼もなされず、名刺の作成などもしてくれないことから、本件契約の解約通知を送り、登録料の返金を求めたが応じてもらえない。業務提携契約の解消と、登録料約 44 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る。

登録料約 44 万円に関しては、全額を返したいが、分割案をお願いしたい。

※当初、相手方からは回答期限内に回答がなかった。その後、独立行政法人国民生活センター法 22 条及び

独立行政法人国民生活センター法施行規則 22 条の規定に基づき文書等の提出要求書を送付等の手続きを経て、最終的に上記の内容の回答書が提出された。

2. 手続の経過と結果

両当事者から事情を聴取するために第 1 回期日を開催した。

申請人は以下のように述べた。

ペットアドバイザーの仕事に興味があり、ホームページで学校を探した。費用が安く短期間で集中して通えるということで相手方に決めた。講義の内容には不満はない。5 回目の講義の際に業務提携契約の勧誘をされ、登録料約 44 万円を支払い、6 回目の講義の際に本件契約の契約書を交わした。本来、愛玩動物使用管理士という資格がないと個人で仕事はできないが、相手方には動物取扱業の登録があるため、相手方の一員としてならば仕事ができるという説明であった。相手方からは、月 20 万円くらいの収入になる、平成 26 年 5 月からは確実に仕事が紹介できる等と言われ、相手方と大手の家事代行サービス会社との提携予定があることも伝えられた。そのため、相手方から紹介される仕事に専念できるように当時の勤務先も同年 3 月末で退職した。

続いて、相手方は以下のように述べた。

本件契約に至る経緯についておおむね申請人の主張のとおりである。家事代行サービス会社と提携に向けての話し合いは確かにしていた。本件契約にいう、相手方の提供する各種サポートとは、OJT の提供のことである。個人が事業としてやるには技術が必要で、その習得には相当の時間がかかる。申請人のスキルはまだ仕事を紹介するところまで行き着いていない。

仲介委員からは、相手方に対し、本件契約の契約書の記載からすると、OJT の提供のように受け取れず、仕事を紹介してもらえるものと理解したとしても無理はなく、相手方のホームページやパンフレットに記載されたサービスが一切提供されていないことから、同ホームページやパンフレットに記載されている説明は修正すべきであること、最初のうちは仕事が紹介できないのであれば申請人に対する本件契約前の説明が不足していること等を指摘した。

相手方は、申請人が本件契約の解除を求めることは否定しないとして、申請人の支払った登録料約 44 万円全額を返金するが、分割払いを希望すると述べた。また、仲介委員から指摘のあったホームページやパンフレット等の記載についても見直しを検討すると述べた。

最終的に、申請人と相手方は、相手方が、申請人に対し、既払登録料と同額の約 44 万円の解決金を 2 回の分割払いにて支払う内容にて和解が成立した。

【事案 13】自動車の不具合に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 4 月、相手方から新車（以下、「本件自動車」という。）を購入した。納車前に相手方に電子的な設定を変更してもらった。

ところが、購入直後から多数の不具合が発生した。例えば、ブルートゥースでスマートフォンが接続できない、カーナビゲーションシステムの本件自動車位置が正確に反映されない、カーナビ画面が突如として真っ黒になる、プリクラッシュセーフティシステムが誤作動を起こす等である。

相手方に申し出て、修理により解消された不具合もあるが、現存している不具合もあるため、解除通知を出し、売買代金の返還を求めたが、相手方は解除を認めなかった。

売買契約を解除し、売買代金約 649 万円を返還してほしい。

<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。

両当事者がいずれも同じ住所地であり、その周辺にある紛争解決機関による手続（民事調停あるいは約款合意に基づく管轄裁判所における通常訴訟）により解決を図りたいと考えている。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張には理由がなく証拠調べ等の専門的意見による必要があり、本手続になじまないと考えている。

申請人が主張する不具合の大半が再現せず、電波状況による機材の性能の限界による不具合（電波状態の良くない場所での受信、反応スピードのラグ等）もある。本件自動車そのものの瑕疵と断定されるものではないため、解除理由はなく、申請人の主張には理由がない。

本手続前に、申請人代理人からの求めに応じて、本件自動車を査定金額より高額の約 440 万円で買い取る旨の提示をしたが、申請人から回答がなかった。

申請人の請求金額は、契約前の見積金額であり、本件自動車の契約金額より高額になっており、法外で不当な請求である。

申請人と取引上の信頼関係が築けない現状では、リコール（サービスキャンペーン含む）を除き、定期点検等一般整備を断らざるを得ない状況に至っている。

※ 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、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

第 1 回期日において、申請人及び代理人から、本件自動車の不具合の状況、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、申請人に対する対応や本手続での解決意向等について聴取した。

申請人は、本件自動車の不具合の状況について、①ブルートゥース、②カーナビゲーションシステム、③プリクラッシュセーフティシステムの不具合が現存しており、④ブレーキ鳴きが常時する、⑤バックサイドモニターの不具合もあるという状況であると説明した。相手

方は納車時に不具合がある自動車を引き渡していながら、不完全な新車をなぜ買わないといけないのか不満であると述べた。また、本件自動車は、自動車とカーナビゲーションシステムが一体の仕様であり、自動車の重要な位置を占めており、正常に作動することを前提としていることから、カーナビゲーションシステムの瑕疵をもって、通常の性能がないとして、瑕疵担保責任に基づく本件売買契約の解除を求めると述べた。相手方の修理対応等を問題と捉えており、時間や手間が考慮されておらず、少なくとも本件自動車の瑕疵を認めてほしいと主張した。

仲介委員は申請人及び代理人に対して、解除の場合には、使用利益の精算が必要であると説得した。

これに対して、相手方は、本申請前に申請人と直接交渉した際、申請人代理人からの求めに応じて、第三者機関による査定金額にわび代を上乗せした 440 万円（平成 26 年 4 月時点）で、本件自動車を買取る旨を提示していたが、申請人から明確な回答がなかったと述べた。本件自動車の不具合の状況について、①ブルートゥース、②カーナビゲーションシステム、③プリクラッシュセーフティシステムの作動は再現できず、④ブレーキ鳴きは特性上音が出るものであって不具合と認識しておらず、保証対象外となっており、⑤バックサイドモニターの不具合は認め、修理対応したと回答した。当社は、技術面でも顧客対応としてもできる限り対応したが、申請人と信頼関係が築けなかったと述べた。

仲介委員は相手方に対して、修理対応したが最終的には直っていないという事実が残っており、自動車の性質上、安全性が第一であり、不具合のウェートをどこに置くかの問題ではあるが、不具合に対する両当事者の見解の不一致があると指摘した。その上で、本手続で解決するメリットを説明し、4 月に提示した 440 万円で再度検討してほしいと伝えた。

これに対して、相手方は、4 月から本申請（平成 26 年 8 月）まで期間が経過しているため、現状での査定金額が前提となり、再度査定する必要があると述べた。

このため、仲介委員は、仲介委員及び申請人が立ち合いのもと、相手方が自動車の査定を実施する現地調査（国民生活センター法施行規則 23 条）を実施することとした。

現地調査において、仲介委員が、本件自動車の使用状況等を確認したところ、約 1 万 8,000km（4 月時点より 3,000km プラス）であった。相手方から、後日、査定結果を通知することとなった。

第 2 回期日において、現地調査での状況を踏まえ、両当事者より具体的な解決意向について聴取した。現地調査での査定金額（平成 26 年 12 月）415 万円及び申請人の意向を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、アフターケアが難しいのであれば、契約関係を解消して本件自動車を買取る方法が望ましいと見解を伝え、仲介委員は両当事者に対して、4 月以降の使用利益や 12 月時点での査定金額を踏まえ、和解案として 430 万円での買い取りを提示し、両当事者に持ち帰って検討し回答するよう求めた。

第 2 回期日後、仲介委員の提示額に対して、両当事者より回答が寄せられた。

第 3 回期日において、両当事者の回答を踏まえ、和解金額の調整を行った。

仲介委員が和解金額を調整した結果、420 万円相手方が本件自動車を買取ることとし、両当事者がこれに合意したことから、和解が成立した。なお、和解書とは別途、自動車売買契約書を取り交わし、相手方が申請人に対して売買代金として 420 万円を支払い、申請人は相手方に対して、本件自動車及び必要書類を引き渡すとの流れになった。

【事案 14】 利率変動型積立保険の手数料（控除額）に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

保有していた積立貯蓄保険（以下、「旧積立貯蓄保険」という。）の満期を迎えた際に、相手方から一時所得の節税目的で、入出金自由の別の積立保険（以下、「本件積立保険」という。）への転換を紹介され、平成 24 年 11 月、契約を締結した。契約時に注意事項の説明もなかった。

契約後、株式運用や相続に伴う資金需要のため本件積立保険からの入出金を繰り返した。

当初の 1 年間の出金は問題なかったが、平成 26 年 1 月より、出金すると控除メッセージ画面が表示されるようになった。しかし、入出金履歴には出金手数料が 0 円と表示されていたため、前記控除メッセージは税務上の取り扱い（旧積立貯蓄保険での積立累計額の控除）と認識していた。しかし、実際には転換価格を超過する出金取引にかかる手数料であることが判明し、手数料合計は約 48 万円に達していた。

自分の誤解もあるが、相手方の通知に不十分な点もあるため、手数料の半額減免を求めたが、拒否された。手数料の半額、約 24 万円にしてほしい。

<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、本件積立保険からの出金に会社所定の控除額が発生すること及び当該控除額について、本件積立保険の募集時、出金時並びに出金後において、十分に説明・通知をしている。

申請人が主張する「会社所定の控除額」を税務上の取り扱い（旧積立貯蓄保険での積立累計額の控除）と誤解するような「金銭の受け渡しに関する顧客通知不足」はない。よって、そのように申請人が誤解したとしても、当社の責めに帰すべき事情はないと考えている。

当社に積立金からの引き出しに係る控除累計額の減免を行うことにより解決を図る意思はなく、当社の主張を申請人に理解してもらうことで解決を図りたい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件積立保険は、旧積立貯蓄保険が満期を迎え一時所得が発生するため節税になると、相手方より紹介されたが、控除額の説明は受けていないこと、3 年経過すれば払い戻しができることと理解していたこと、入出金履歴に控除額を記載しないのはおかしいことを述べた。

一方、相手方は、本件積立保険の募集時に、本件積立保険は積立部分から出金可能であるが、①一般の預貯金とは異なり、出金時に控除額が発生すること、②転換価格部分について控除額が発生しないことについて、説明していると述べた。

仲介委員は相手方に対して、入出金について、消費者は銀行の ATM 手数料等をイメージするため、控除額についての仕組み（①出金は借入ではなく保険の一部解約であること、②出金後に入金した場合も新たな保険料としての扱いとなること等）をより詳しく説明する必要があると指摘した。

これに対して、相手方は、募集時に、預金ではないことを資料を用いて説明しており、イン

ターネットの最終確認画面に「控除額が発生する」旨を記載していると述べた。その上で、他の顧客より解約返戻金を多く支払うことと同様の結果となるため控除額減免とする和解には応じられないが、画面表示をわかりやすくすることは検討したいと述べた。

仲介委員が申請人に対して相手方からの聴取内容を説明したところ、申請人は、募集時に転換価格までは控除額が発生しない旨の説明があれば、短期間に入出金を繰り返す取引はしなかったと述べた。また、正しい残高を把握できる方法がなく、利用明細書上も「会社所定の控除額」とわかりにくい表記であることを主張し、控除額約48万円の半額減免を再度検討してほしいと述べた。

第1回期日後、仲介委員は相手方に対して、書面にて、問題点を指摘し、それに対する回答を求めるとともに解決金の提案及び画面表示の見直しについての意向を尋ねた。仲介委員が指摘した問題点は、以下のとおりである。

- ・入出金時及び入出金後のインターネット画面上や各種通知上の表示には、控除額の記載があるものもないものがあり、出金累計金額が転換価格を超えた後は、出金のつど控除額が発生することについての説明として不十分である。また、出金が、保険の一部解約であることを理解するのは困難な表示でもある。

- ・電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（以下、「特例法」という。）の趣旨に鑑み、最終的な意思表示となる送信ボタンを押す前に、取引の内容を同一画面上に一覧表示させること等が要請される。

- ・本件積立保険の募集時の説明では、申請人が転換価格を超えた後は、出金のつど控除額が発生することを理解できたとは考えられない。

- ・ホームページの表示についても、出金時に所定の控除額がかかる旨が小さく記載されているものの、自由に入出金できる旨が大きく記載されており、誤解を招く可能性がある。

と指摘した。

これに対する、相手方の回答は、以下のとおりである。

- ・入出金時及び入出金後のインターネット画面上や各種通知上の表示について、必要な説明・表示・注意喚起は行われていると認識している。確かに控除額の記載がない画面も含まれるが、ヘルプボタンを押すことで詳細な説明画面が出すことができるため、問題のある表示ではない。

- ・転換価格を超えた後は、出金のつど控除額が発生することについて、募集時に説明資料（設計書等）に基づき、契約後3年未満は控除額が発生しうること、転換価格部分について控除額が発生しないことを説明しており、説明が不十分であったとは考えていない。また、出金時に控除額を表示し、出金後にもメールで通知している。

- ・当社のインターネット画面は、送信ボタンの存在する画面上に取引内容を明示しており、取引を訂正・取り消しできる機会も付与しているため、特例法の趣旨に沿う。

- ・ホームページには、自由に入出金できる旨の表示はあるが、同一ページ下部に会社所定の控除額についての説明も記載している。また、インターネットの画面にも会社所定の控除額について説明を記載している。

- ・現在の表示により説明義務を十分に果たしていると考えますが、よりわかりやすい表示をすることについては今後も努力したい。現在、注意文言を出す等の対応も検討中である。

- ・申請人の希望する手数料減免は、説明義務を十分に果たしており、契約者間の公平の観点

から受け入れることはできない。
と回答した。

相手方の回答を踏まえた結果、本事案においては募集時の説明や画面表示、ホームページの表示等に関して、法令の解釈を含む論点が挙げたことから、助言者として他の仲介委員から弁護士を選任し追加した（弁護士の助言者・国民生活センター法 24 条）。

第 2 回期日において、両当事者からさらに詳しく事情を聴取した。

仲介委員は相手方に対して、ホームページ上の表示について、「入出金自由」という記載と「3 年未満は控除額が発生する」旨の留意事項とが近接した場所に表示されていないことから、画面をスクロールしないと留意事項を見ることができないと指摘し、トラブルの原因となりうるとの認識を示した。

これに対して、相手方は、設計書で説明しホームページでも表示し二重の説明の機会を設けていること、パンフレットには出金時に控除額が発生すること等を記載していること、当社に過失はないと考えていることを述べた。

仲介委員が申請人に対して相手方の対応状況を説明したところ、申請人は、取引経過と問題意識を述べたが、金銭的解決については譲歩可能であると述べた。

両当事者の主張を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、相当額の解決金の支払いを内容とする和解案を提示し、相手方に持ち帰って検討し回答するよう求めた。

第 2 回期日後、相手方より、和解の意向はあるが、当社の主張を再度伝えたいとの回答であったことから、仲介委員は第 3 回期日を開催することとした。

第 3 回期日において、相手方は、募集担当者の説明やホームページの記載内容等について、申請人の誤解を招くような不備を認めるものではないと述べた上で、早期解決のために総合的見地から、相当額の解決金の支払いを内容とする和解案を受け入れるとの意向を示し、申請人も上記和解案に同意したため、和解が成立した。なお、仲介委員は相手方に対して、改めて、ホームページの表示において、本件積立保険を入出金自由とする点は、商品内容に誤解を招くおそれがあることを指摘し、表示の改善及びよりわかりやすい説明を行うことを求め、相手方も前向きに検討する旨の意向を示した。

【事案 15】リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 16 年、友人の経営する会社が保有していた相手方会員制リゾート会社の会員権を友人の依頼により購入した。その際、相手方会員制リゾート会社より利用保証金（50 万円）の満期は、名義変更から 10 年後と言われた（満期：平成 26 年 8 月 31 日）。

その後、年会費（7 万 5,600 円）を 10 年間支払い、利用保証金の満期を迎えることになったので、返還請求したところ、相手方会員制リゾート会社は経営難により返金できないと言い出した。利用保証金を返還し、区分所有権の買い取りを相手方会員制リゾート会社に求めているが、不本意な回答しかこない。きちんと対応してほしい。

<相手方の対応>

【相手方会員制リゾート会社の対応】

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

- ・平成 26 年 8 月 31 日をもって契約を終了したことを認める。
- ・利用保証金の返還に関して、長期分割返還を求める。
- ・区分所有権は当社で引取義務を負うものではないが、申請人が整理を希望される場合、区分所有権処分費用を、返還する利用保証金より相殺し、残額を分割にて支払い、区分所有権は相手方関係会社へ贈与していただくことを検討する。

【相手方不動産会社の対応】

引取義務を負っていないため、和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人は、友人の経営する会社から相手方会員制リゾート会社の会員権を購入したため、相手方会員制リゾート会社に支払ったのは名義変更料のみであること、本件の解決に際し、譲歩をする用意はあるが、利用保証金の返還と区分所有権の買い取りを希望すること等を述べた。

他方、相手方会員制リゾート会社は、財務状況が以前より悪化しており、無償で区分所有権を引き取ることは難しいこと等を述べた。

そこで、仲介委員が両当事者の希望する解決案を調整した結果、相手方会員制リゾート会社が申請人に対して分割で 30 万円を支払うこと、区分所有権は相手方不動産会社が引き取った上、登記費用を負担することとする和解案を提示し、両当事者から合意を得た。相手方不動産会社は第 1 回期日に出席していなかったため、第 2 回期日を開催することとした。

第 2 回期日では、相手方不動産会社からも和解案に対する合意を得たことから和解が成立した。

【事案 16】健康食品の通信販売に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 9 月、当社のテレビ広告を見た相手方（消費者）から、電話でサプリメント（以下、本件商品）の無料サンプルの申込みがなされた。

同年 10 月、相手方から、電話で本件商品の使用を続けたいとの感想が伝えられ、定期コース（2 カ月に 1 回 2 箱を届けるコース。初回分代金約 1 万 8,000 円）を契約した。契約の数日後に本件商品の定期コース初回分を送付した。

ところが、定期コース申込みの約 1 カ月半後、相手方から、本件商品には説明された効果がない、効果を誤認した、契約を取消すので既払金を返金してほしいとの通知が届いた。商品到着後 7 日以内の返品条件を満たしていないため、相手方のこの申し出を断った。

定期コースは 3 回以内の解約を認めていないので、3 回までは商品を受け取り、残りの 2 回分の代金（合計約 3 万 2,000 円）を支払うか、受け取る意思がないのであれば今後の契約をキャンセルするための費用として約 1,800 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。

自分にはパニック障害の持病がある。申請人の商品に興味を持ち電話で、問い合わせをした。その際に、相手方から、病院でも使われているものであるという説明や、本件商品を飲んで症状が良くなったという体験談を聞いた。

また、体験談やパンフレットの記載を見ると、本件商品の説明ではなく本件商品名の一部にもなっている神経伝達物質の説明ばかりをしている。この商品を飲めば体内で当該物質が生成させるようになり、持病に効果があると誤認して契約した。

期待していたような効果もなく、また、効果があると誤解して契約したのだから、契約を取消し、支払った約 1 万 8,000 円を返金してほしい。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は以下のように述べた。

相手方は定期コースを選択しているため、ルール通り残り 2 回分の商品を購入してもらいたい。商品を受け取る意思がないのであれば、キャンセル料金を支払ってもらいたい。なお、本件商品には商品名の一部にもなっている神経伝達物質そのものは含まれていない。神経伝達物質名を記載したパッケージ等の表記については広告審査協会に確認したが問題ないとのことであった。

上記の申請人の回答を受け、仲介委員は、申請人に対し、「広告審査協会だけでなく、消費者庁等役所の窓口を確認したり、弁護士のチェックを受けたか」を尋ねたところ、申請人からは、そのような確認は行っていないとの回答を得たので、仲介委員は、本件商品に前記神経伝達物質が含まれていないにもかかわらず、商品名の一部に同神経伝達物質の名称を冠している点等が景品表示法等に抵触するおそれがあることを指摘し、場合によっては、所管庁からの処分があり得る

ことを指摘した。

すると申請人は、和解したい意向を示したので、仲介委員は、申請人に対し、相手方が既払いの商品代金約1万8,000円全額の返金を求めていることを伝え、返金に応じる意向はあるかを尋ねた。

相手方は、これまでに送付した2箱のうち1箱を相手方がすでに消費したと聞いているので、未開封の1箱については返品を受け付け、既払い金のうち半額の返金であれば検討したいと回答した。

上記の申請人の回答を受け、仲介委員は、続いて相手方の意向を聴取することとした。

相手方は以下のように主張した。

本件商品に効果は感じなかった。既払い金全額の返金を希望する。本件商品が、前記神経伝達物質の名称を安易に使用したことは誤解を与える行為である。受け取った本件商品2箱のうち1箱は未開封であり、開封済みの1箱も全部は消費しておらず個包装でいくつか残っている。手元に残った商品を返品することに異存はないが、返品時の送料は申請人が負担すべきである。

相手方の申告によれば、未開封の1箱に加えて個包装4袋が手元に残っているとのことであった。そして、申請人の設定している商品価格をもとに相手方の手元に残っている本件商品を金銭に換算すると1万円強となる。

そこで、仲介委員は、双方に対し、①相手方が、申請人に対し、手元にある本件商品をすべて返品する。返品送料は申請人の負担とする。②申請人は、相手方に対し、解決金1万円を支払う。との内容の和解案を提示したところ、双方が合意に了解したため、和解が成立した。

【事案 17】 医療終身保険における手術給付金の返金請求に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 20 年、相手方の医療保険に加入した。一般的な入院・手術等に対する各種給付金の保障があるほか、がんの場合にはさらに、がん入院特約による各種給付金および三大疾病保障特約による三大疾病保険金が受けられる内容の保険である。

平成 24 年 12 月の乳がん検診での要精密検査との結果を受け、平成 25 年 1 月から平成 26 年 1 月にかけて複数の病院を受診した。平成 26 年 1 月、相手方から保険金請求書類を取り寄せ、その際、三大疾病保険金が下りるか確認したところ、「診断書にがんという文字があればすぐにおりる」と言われた。

平成 26 年 2 月、PET-CT 検査を受けた結果、ステージ 1 の乳がんと診断され、同月 22 日から 3 月 21 日まで入院し、放射線治療等を受けた。キシロカインアレルギーがあるため病理組織学的所見（以下、「生検」という。）はしていない。

同年 3 月、相手方に対し保険金を請求し、相手方からがん入院特約に基づく給付金を含む各種給付金合計約 51 万円が支払われた。しかし、相手方から、生検による悪性新生物の確定診断がないことを理由に三大疾病保険金は支払えないと言われ、さらに、支払済みの給付金のうち、がん入院特約に基づく給付金 24 万円（がん入院給付金、がん退院後療養給付金およびがん手術給付金の合計額）を返金するよう求められた。

生検による診断だけでなく、他の所見による診断を認め、契約通りの保険金を支払ってほしい。また、給付金の返金請求を取り消してほしい。

<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。

申請人は、キシロカインアレルギーのため生検は実施せずに、PET-CT 検査の所見で左乳がん^{りかん}と診断されているが、申請人提出の診断書の記載のみでは申請人の傷病状況の詳細が不明であったので、申請人が受診した医療機関に確認を行った。その結果を総合的に考慮すれば、申請人が左乳がん^{りかん}に罹患していると判断することはできない。したがって、三大疾病保険金の支払事由には該当しない。

また、がん入院特約に基づく給付金（がん入院給付金、がん手術給付金およびがん退院後療養給付金）についても前記同様に、申請人が左乳がん^{りかん}に罹患していると判断することはできず、支払事由に該当しない。支払日の時点では、生検による診断確定はないけれども、PET-CT 検査の所見により左乳がん^{りかん}と診断され、放射線治療を受けていたことなどを考慮して支払うべきと判断していたものである。しかし、医療機関への確認の結果を含めてあらためて評価したところ、支払事由に該当しないと判断に至ったので、返還を求めた。

今般、再検討したところ、支払済みの給付金等の返還は求めないが、三大疾病保険金の支払い請求には応じない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、以下のように述べた。

保険加入時の理解では、がんであれば保障が受けられると考えており、浸潤か非浸潤かという意識はなく、相手方からの説明もなかった。相手方から保険金請求書類を取り寄せる段階で、浸潤か非浸潤かということが話題になり、医師に尋ねたところ自分の場合はわからないと言われた。同時期に加入していた他社の医療保険では同じ状況で保険金が支払われている。相手方からの保険金が下りることを前提として高額の治療に踏み切った。

続いて、相手方は、以下のように述べた。

がん入院特約に基づく給付金と、三大疾病保障特約に基づく三大疾病保険金では、対象となるがんの定義が異なり、前者には上皮内がんも含む。今回、後者のみならず前者についても支払事由に該当しないとしたのは、細胞診のクラス・腫瘍マーカーの数値・最終的に腫瘍が消失したこと等の病院調査の結果を踏まえての判断である。がん入院特約に基づく給付金は、保険金支払いを速やかに行うべきという要請やその他諸般の状況を考慮し、病院調査が確定しないうちに支払った。しかし、結局、がん入院特約の支払事由にも該当しないと判断に至ったので既払金の返還を求めた。浸潤か非浸潤かの判断方法については、生検の結果に基づいてなされるものであるが、例えば末期がんの場合には、医療機関の確認結果等、個別の様々な事情を踏まえ、生検をしていない場合であっても浸潤と判断する場合がある。

仲介委員から、相手方に対し、腫瘍が消失したのは、治療の結果である可能性もあり、これを上皮内がんにすら当たらないと判断する根拠としたのは合理性を欠くと指摘した。また、同じ保険商品の中で、保障対象となるがんの定義が違うのはわかりにくく、結局、生検ができるかどうか判断の分かれ目になるようだが、そのことが消費者に伝わっておらず、紛争の原因となる可能性がある点を指摘した。

そのうえで、本件に関し、三大疾病保険金に関し、金銭解決の意向の有無を尋ねたが、相手方は一切応じられないと回答した。なお、相手方としてはすでに支払ったがん入院特約に基づく給付金については和解の成立・不成立問わず、もはや返還は求めないと述べた。

そこで、仲介委員は、三大疾病保険金に関しては和解成立の見込みがないと判断した。がん入院特約に基づく給付金に関しては、申請人に返還義務がないことを確認するとの内容での和解書の作成を希望するかを申請人に尋ねた。

申請人は、いったん持ち帰って検討することとなったが、後日、和解書の作成は希望しないとの回答がなされた。そこで、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することとした。

【事案 18】医療カウンセリング費用の返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 8 月、過食症で悩んでいたため、インターネットで「過食の止め方、治し方を教える」とうたう相手方の無料電話相談を 4 日間受けた。

4 日目に突然、無料相談の終了を告げられ、「過食症は必ず再発する」、「有料の面会を案内できる」等と言われて不安になった。そこで、翌日、1 週間後の 2 日間の有料での面会相談を申し込み、さらにその 3 日後に料金を支払った（2 日間 10 時間で 14 万円）。

しかし、契約締結後、面会の技術指導が女性医師ではないこと、料金に関する説明等、さまざまな矛盾点が浮上し不安を覚えたため、料金支払の翌日にキャンセルを申し出たが、返金してもらえなかった。

支払った 14 万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当センターに、法律上及び道義上の問題がないため、申請人の請求を認めない。

有料の面会を受けたいという申請人の強い希望にそっただけであり、当センターから面会を強要していない。

有料の面会申込み前の「面会のしおり」には、返金ができない旨のキャンセル規定や男性のスーパーバイザーがいること等を記載している。

無料電話相談のみで難病である過食症が治るはずはなく、絶対再発すると言ったのは当たり前のことである。なお、必ず治る、完治する、回復する等の保証はしておらず、必ず悪化するという断定もしていない。

申請人は、「面会のしおり」の内容をよく読まずに申込みをしており、申請人が主張する解約理由は、面会の技術指導が男性であることが判明した等、過食を止める上でまったく関係のない非本質的な主張であり、認められない。

返金に応じれば、商品の説明やキャンセル規定をよく読まずに一時的な気分で契約を申し込む消費者を増やす結果につながるため、返金には応じられない。

返金を断念してもらい、早くこのトラブルを終了させたい。

2. 手続の経過と結果

期日において、仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、過食症について、3 年ほど前から悩んでいたが治療を受けたことはないと述べた。有料面会申込みの経緯について、無料電話相談は毎回 10 分程度で、過食に費やした金額を書き出す認知行動療法等の課題を行い、症状が治まったと感じたこと、4 日目にメールと電話で無料電話相談の終了及び有料面会を伝えられ、面会しないと治せないと考えて有料の面会相談を電話で申し込んだことを述べた。キャンセル申し出について、振込期限が 7 日以内と思っていたところ 3 日以内に振込を求められたこと、女性スタッフだけではないと知ったこと等により、不信感を抱いたこと等を挙げた。具体的な解決意向について、全額返金による解決を望むが、

親身になって無料で相談に乗ってもらったため、譲歩の余地はあると述べた。

他方、相手方は、料金の振込時期について、「説明を受けてから7日以内に振込が完了する場合」とは有料面会の料金が割引になる条件であること、「確認メールが届き次第3日以内に振込を完了すること」とはあくまでも当センターからの要望であり、仮にこの期限を順守しなくても有料面会を受けられなくなるわけではないことを説明した。有料面会について、摂食障害専門の女性医師がすべてに同席し、アドバイスしていると述べた。

仲介委員は相手方に対して、振込期限の記載について、3日以内なのか7日以内なのか消費者の立場からはわかりにくいこと、ホームページ上に、過食の再発に関して病院での治療及び心理療法に並記する形で相手方の有料相談等が説明されており、相手方が治療行為を実施しているとの誤解を招くおそれがあること等を指摘した。現時点で本事案の有料面会が特定商取引法（以下、「特商法」という。）の電話勧誘販売に該当するか否かの判断はできないが、仮に該当するとすればクーリング・オフの規定が存在すること、電話勧誘販売に該当しないとしても、準委任契約である以上いつでも契約の解除ができるため、既払金を全額返金しないとの規定は、平均的損害を超える損害賠償の予定として消費者契約法9条に抵触する可能性があることを指摘し、和解に向けて譲歩を求めた。

これに対して、相手方は、振込期限の記載がわかりにくいとの認識を持っていないこと、ホームページ上に当センターが治療行為を実施しているとは記載していないこと、申請人から積極的な申込みがされていることから本事案は特商法の適用外であること等を主張したものの、申請人の事情に配慮し、一定の返金に応じる旨の意向を示した。

仲介委員が相手方に対して、さらなる譲歩を求め説得したところ、最終的に、相手方が申請人に10万円を返金する内容で合意したことから、申請人と相手方の間で和解が成立した。

【事案 19】インターネット接続サービスの解約に関する紛争（3）（4）

1. 事案の概要

（同一の申請人が複数の事業者それぞれ申請したため、併合して手続を行った。）

<申請人の主張>

平成 26 年 7 月、自宅を訪ねてきた相手方販売代理店の二次代理店の担当者から、「別会社とすでに契約をしているテレビとインターネットの契約のうち、インターネット回線について当社と契約すれば、現在使用している回線よりも早くネット接続ができ、既存のテレビの利用料とインターネット利用料との合計金額が、従前とほとんど変わらない」等と説明され、相手方通信会社の光ファイバーのインターネット接続サービス契約を締結した。

ところが、契約後に、勧誘時の説明と異なり、実際には現在の料金よりも高くなり、通信速度も変わらないことが分かったので、違約金なしで解約したいと伝えたが、断られた。支払金額が最初の説明と大きく違ったのでお金を支払いたくない。

<相手方らの対応>

【相手方通信会社の対応】

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。

契約は瑕疵なく有効に成立している。何ら費用を負担することなく解約するという申請人の主張は合理性に欠けると判断する。申請人の主張する「最初の説明と実際の金額が大きく違った」は、従前の契約を申請人が解約していないことにより、二重請求となっていることを示しているものと推察する。

二次代理店の営業行為に関するヒアリング結果は以下のとおりである。

- ①申請人に対し、「チャンネル数が減っても良ければ出費を抑えられる」旨を説明し、「そのプランで問題ない」と了承いただいた。
- ②訪問時に右半身が不自由である様子が見受けられたが、日常生活においては問題がないように思われた。また、会話の応答についてもしつかりとしており、重要事項等の説明についても理解されていたため、契約に障害となるような事実は確認できなかった。

ただし、消費生活センターによるあっせん時に、2 カ月分の月額料金を支払えば、違約金を免除するという折衷案を提示していたことから、本件の早期解決に向け、申請人が被害金額としている 4,061 円を支払う用意がある。

なお、申請人が実際に引き落とされている金額は 3 万 5,316 円であるが、申請人が当該 3 万 5,316 円の返金を要求してもこれに応じることはできない。

【相手方販売代理店の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

状況を把握するため、交渉を希望する。

当社が確認した範囲では、適切に説明を行った上で、申込手続を行ったと考えられ、説明の金額と実際の請求が異なるという申請人の主張は、事実と相違すると考える。

状況把握の上、和解による解決を希望する。

【相手方クレジット会社の主張】

和解の仲介手続で解決を図る意思がある。

和解等の内容に従い、請求取消、請求再開等の処理を行う。

2. 手続の経過と結果

申請人は上肢および下肢ならびに脳機能に障害があることから、仲介委員は、まず申請人の居住地に赴き、申請人から直接面談による聞き取りを実施した。申請人は、自治体の支援員による介助を受けながら面談に応じた。

申請人の説明は以下のとおりであった。

以前は配送業の仕事をしていましたが、2度の脳内出血により高次脳機能障害による言語障害や記憶障害があり、また、上肢や下肢にも機能障害がある。現在は生活保護を受給しながら作業所に勤務している。親族は高齢で遠隔地に居住していて援助を得ることはできない。マンションに独りで住んでおり、当該マンションにインターネットサービスがついていたため、入居当初からケーブルテレビ会社との間でインターネットとテレビのパック契約を結び、毎月の料金は4,000円前後であった。平成26年7月、相手方販売代理店の2人が訪問してきた。「インターネットの通信速度が速くなる。見たい番組を見ながら料金は変わらない」と言われ、契約しなくてもよかったが、早く帰ってほしかったこともあり、見たい番組が見ることで料金が変わらないなら良いかと思ってインターネット接続サービス契約を締結した。解約時の違約金の説明はなかった。その後、相手方通信会社とケーブルテレビ会社を合わせた請求金額が以前より高額になるとわかり、支援員に相談した。インターネットの通信速度も契約締結前と変化を感じなかった。相手方通信会社のインターネット接続サービス契約を解約したい。

仲介委員は、申請人が一つの質問に答えるのに時間がとても長くかかり、質問に答えられなかったり、過去の記憶を思い出すことも難しい様子であったことから、申請人に高次脳機能障害に伴う記憶障害、言語障害や失語症（言葉が出てこなかったり、言葉が理解できなかったりする）があることは疑いの余地がなく、申請人との契約締結に問題はないとする二次代理店の担当者の供述には^{しんぴょう}信憑性が欠けると判断した。日常会話ですら、わかりやすい内容でゆっくり話しかけて、時間をかけて意思確認をする配慮が必要なことから、健常者ですら理解が容易でない複雑な契約を、申請人が理解した上で締結した、とする相手方の説明に無理があると確信した。また、インターネットの利用料とテレビの利用料を合わせた請求金額が、契約締結前に比べて高額になっていることも確認された。そこで、仲介委員は、期日を設け、相手方から事情を聴取することにした。

期日において、相手方通信会社および相手方販売代理店から事情を聴取した。

期日前に、相手方通信会社より、これまでは申請人が障害者であることが分からなかったが、仲介委員が面談をして判断したのであれば間違いのないから、申請人に対する請求を放棄することで和解したいとの意向が伝えられたため、当日は和解条件の協議も行った。

仲介委員は、相手方通信会社と相手方販売代理店に対し、申請人の障害は重く、健常者とは異なることは明らかであり、二次代理店の担当者の供述は信憑性が疑わしいこと、本件契約の成立に瑕疵があるため、インターネット接続サービスと包括クレジット立替払契約はそれぞれ無効であるという見解を伝えた。

相手方通信会社および相手方クレジット会社は、インターネット接続サービス契約と包括クレジット立替払契約を無効であることを確認した上、それに伴い相手方通信会社と相手方クレジット会社間で返金処理を行うことに同意した。また、相手方通信会社は、販売代理店に対して、申込書の記載内容を説明した上で確認事項のチェックと消費者の署名をもらうことを厳しく指導しているが、今後も指導を徹底していきたいと述べた。

相手方販売代理店は、二次代理店の担当者からヒアリングをしたが、担当者は申請人との契約締結には問題がないと判断したようだと述べた。また、今後は二次代理店についても一層の指導をしていきたいと述べた。

仲介委員は、申請人のような障害がある人との契約締結に問題がないと判断するような人物に営業行為をさせてはいけないと伝え、契約相手方の適合性をふまえ、十分な説明を行う必要があるとして、今後の改善を重ねて要請した。

すべての当事者が和解条件に合意したことから、インターネット接続サービス契約と包括クレジット立替払契約を無効であることを確認し、相手方通信会社と相手方クレジット会社間で返金処理を行うという内容で和解が成立した。

【事案 20】インターネットバンキングの不正送金の補償に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 9 月初め、振り込みをしようと思い、検索サイトに相手方銀行名を入れて相手方銀行のインターネットバンキングのホームページを開いた。

ログイン画面でパスワードを入力すると、乱数表の入力を求められたため、いつもと違うと思い、一度ホームページを閉じて、同じ手順でやり直したが、表示される内容は同じであった。心配に思い、三度同じ手順でやり直したが、変わらなかった。

月初めのため、相手方銀行のホームページの仕様が変更されたと思い、ログインして、振り込みをしようとしたところ、何もしていないのに知らない人に 50 万円の振り込みがなされてしまった。すぐに相手方銀行に連絡し、警察にも被害届を出した。

後日、相手方銀行から、以前からインターネットバンキングの利用経験があること、相手方銀行のホームページに掲載されている警告を確認せずにログインしていることから、被害額 50 万円の 75%しか補償できないと言われた。

不正利用された被害額 50 万円の全額を補償して欲しい。

<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。

申請人の請求を認めない。

当行では、インターネットバンキングでの不正送金被害について、顧客に過失がある場合は被害額の 75%補償としている。本事案は、申請人に過失が認められる。

申請人は偽画面に確認番号表（乱数表）の数字を入力しており、そのため、不正送金が発生した。

当行としては、被害額 50 万円の 75%を補償することで解決を希望する。

当行は、顧客が偽画面による被害に遭わないようにするために、ホームページ、E メール、インターネットバンキングログイン画面、ログイン後の画面等の各種媒体を通じて注意喚起を行っている。申請人に対しても直接 E メールを送信している。

当行から各種媒体を通じて注意喚起を行っていたにもかかわらず、申請人が偽画面に確認番号表（乱数表）の数字を入力したために不正送金被害に遭ったものであり、当行は、申請人のインターネットバンキングの利用実績、利用端末のセキュリティー管理の状況、申請人が偽画面に確認番号表（乱数表）の数字を入力したときの状況等も十分確認の上、申請人に過失があると判断した。

なお、インターネットバンキングの不正利用被害について顧客に過失がある場合の補償額が 75%になることは、ホームページやリーフレットによって周知している。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において両当事者から事情を聴取した。

申請人には、主にインターネットバンキングの不正送金被害に遭ったときの状況を確認した。申請人は以下のように述べた。

被害に遭った際は、検索サイトで相手方銀行名を入力して検索し、検索結果から相手方銀行のホームページを表示させ、インターネットバンキングにログインした。その際、ログイン直後に乱数表の入力を求められた。いつもであれば乱数表がこの段階で出ることはないのでおかしいと思った。そこで、同じ手順で初めから3回ほどやり直したが変わらなかった。結局、月初めで相手方銀行のホームページの仕様が変更されたと思い、操作を続けた。相手方銀行からの不正送金被害の注意喚起メールは開いていない。相手方銀行のホームページに相手方銀行の名称をかたったメールを用いての不正に関する情報が載っているのを目にしたことがあったので、不用意にメールを開くことを控えていたからである。

仲介委員は申請人に対して、インターネットバンキングによる不正送金被害については、特別法等が現状なく全国銀行協会でも補償の有無及び程度については個別に判断することとなっていること、申請人からの聴取内容を踏まえると申請人に全く過失がなかったとは言えないことを説明した。そのうえで、仲介委員としては、過失がある場合には75%の補償という相手方銀行の自主ルールを踏まえ、和解案として80%の補償を提案したいと伝えたところ、申請人は了解した。

続いて、相手方銀行から、主に申請人に過失があると判断した理由について聴取した。相手方は以下のように述べた。

申請人のインターネットバンキングの利用実績、おかしいと気づきながら入力を持続したこと、利用端末のセキュリティー管理の状況等により申請人に過失があると判断した。申請人はインターネットバンキングを毎月2回程利用しており、振込も利用した経験がある。相手方銀行が無料で提供しているインターネットバンキング専用のウイルス対策ソフトと市販のウイルス対策ソフトとの併用を勧めているが、申請人は市販のウイルス対策ソフトのみであった。

仲介委員は、今回の申請人に全く過失がないとは言えないが、その過失の程度についての評価は判断の分かれるところであると述べ、本事案においては申請人の過失の程度に照らし、相手方銀行の自主ルールの75%補償という一律の割合によらず、80%の補償による解決はできないかと提案した。

しかし、これに対して、相手方銀行は、インターネットバンキングの不正送金被害において顧客に過失がある場合には被害額の75%補償すると一律に定めている以上、申請人に過失があると判断した本事案において75%を超える補償できないと回答した。

仲介委員から申請人に対し、相手方銀行の回答を伝えたところ、申請人は75%の補償を了承し、本手続によらず相手方銀行との間で直接補償手続を行うこととし、申請人が取り下げる意思を示したため、手続を終了した。

【事案 21】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（13）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 11 月、相手方結婚式場の下見に出向いた。契約するつもりはなく、途中何度も帰ると言ったが、その都度引き留められた。式の内容が決まっていなくてもかかわらず、二種類の見積もりを見せられ「今日契約すれば 50 万円弱安くなる」など言われた。それでも断ったが、担当者が涙をためながら「食事もしましたね」と言ったため、帰れなくなり、結局断りきれず、申込金 5 万円を相手方カード会社のカードで決済してしまった。

強引な勧誘に疑問を持ったので、5 日後に解約の申し出を行ったところ、申込金は返金しないと言われた。地元の消費生活センターで三者面談を行ったが、相手方結婚式場から「約款に記載しており、他の申し込みを受けられなかったかもしれない機会損失による損害である」と言われ、解決できなかった。申込金 5 万円を返してほしい。

<相手方の対応>

【相手方結婚式場の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・当社で確認したところ、監禁や威迫の事実はない。本件契約は、アポイントメントセールスに該当せず、クーリング・オフは対象外と考える。また、消費者契約法で定める平均的損害の額を超えるとは言えないと考えているが、申込金 5 万円は返金する。
- ・本件契約は、申請人の判断により申し込みされた。申請人は申込金をカード決済し、申込書に記入の上、約款受領のサインもしている。
- ・来館についても、申請人が自発的にイベント参加の申し込みをしており、当社が不意に来館させたわけではない。

【相手方カード会社の対応】

当社は紛争の当事者ではないため、相手方として対応する立場にないと考える。申請人と相手方結婚式場との間の解決に従う。

※相手方カード会社から事務局宛に口頭で上述の回答がなされた。

2. 手続の経過と結果

相手方結婚式場から提出された回答書・答弁書にて申込金 5 万円を返金する旨の意向が示されていたことから、期日では、和解書の確認を行った上で、申請人及び相手方結婚式場から本件契約に至る経緯について聴取を行った。

申請人は、相手方結婚式場に見学に行った際、相手方担当者がつきっきりで、10 時から 16 時まで勧誘を受けていたこと、相手方担当者には何度も断り、家に帰って家族と相談したいとも言ったが、涙ぐみつつ、何度も勧めてくるため、強引だと思ったこと等を述べた。

他方、相手方結婚式場は、本件契約後、申請人とその母親が訪れる等、挙式への準備を進めていたこと、申請人より値引きの要請を受け、それを断ったところからクレームが生じたこと、見学時間は試食や試着の時間も含めて 16 時までかかったものであり、その間、ずっと説明していた

わけではないこと、強引な勧誘を行ったとの認識は持っていないこと等を述べた。

本件契約に至る経緯についての主張や認識は、申請人と相手方結婚式場間で異なるものの、相手方結婚式場が早期解決の観点から申込金全額を返金することとなり、和解が成立した。

【事案 22】 変額個人年金保険の解約に関する紛争（5）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方銀行に預けていた定期預金の満期が近づいた平成 26 年 5 月ころから、毎週のように相手方銀行の担当者から保険の勧誘をされるようになった。その度に断っていたが、いろいろ話をしているうちに打ち解けて担当者を信頼するようになり、自分は病気で余命宣告を受けていることや、投資信託は絶対に契約したくないので、安定性を重視した商品に預けたいことを何度も伝えた。

同年 6 月に、相手方保険会社の変額年金保険について、相手方銀行の担当者から「保険で利息が付く、こんなもの他にはない」「いつでも解約できる」との説明を受けた。従前の相手方銀行の担当者とのやり取りから、元本保証はされるものと考えていた。そこで、同年 6 月 27 日に、相手方保険会社の変額個人年金保険（以下、「本件保険」という。）を契約し、一時払い保険料 2,400 万円を支払った。

翌月、相手方保険会社から届いた保険証券を確認したところ、15 年の据置期間があり、それから 5 年が年金支払期間とあり驚いた。年金の支払開始時には 88 歳となるが、そのことにつき一切説明がなかった。相手方保険会社に問い合わせたところ、本件保険は投資信託で運用していることもわかった。相手方銀行に解約の申し出をしたところ「解約できるが約 120 万円の手数料を差し引く」と言われた。

相手方銀行の担当者から受けた説明と異なるので、契約をなかったことにして全額返金してほしい。

<相手方の対応>

【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。

申請人が相手方銀行の担当者の取り扱いにより変額個人年金保険を相手方保険会社と契約して 2,400 万円を支払ったこと、契約タイプを申請人が選択したこと、契約後に保険証券を受け取った申請人から、本件保険の内容や解約について問い合わせがあったことは認める。

その他の事実は知らないし否認する。

申込書や意向確認書兼適合性確認書によれば、申請人が変額個人年金保険に申込み意思があったことは明らかであり、商品説明や申請人の適合性に照らしても問題はないと考える。

よって申請人の主張に合理的な理由はなく、相手方保険会社は申請人の請求に応じることはできない。

【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。

申請人の請求を認めない。

相手方銀行の担当者が、申請人に対し、変額個人年金保険を勧誘したこと、申請人が、一時払い保険料として 2,400 万円を支払ったことは認める。なお、2,400 万円には契約初期費用 120

万円が含まれているため、変額個人年金保険の特別勘定繰入額（当初元本）は2,280万円になる。

変額個人年金保険は、満期となった定期預金を運用したいという申請人の意向に基づいて契約されたものであり、当面使う予定のない資金であったことから、申請人は、元本保証やいつでも解約できることにはこだわっていなかった。

据置期間とは、保険料を支払ってから、年金として受け取るまでの期間のことをいうが、据置期間に解約が制限されることはない。

担当者は、申請人から、夫だけでなくめいにも財産を残せることといった要望を受けており、保険であれば受取人を指定することができるので、夫だけでなくめいにも財産を残すという申請人の要望に合致すると考えた。さらに、変額個人年金保険は、据置期間中に被保険者が亡くなった場合、一時払い保険料と同額の死亡給付金が保証される。また、据置期間が経過して年金支払期間が開始した後は、一時払い保険料と同額の保険金又は年金が保証される。すなわち、被保険者の余命のいかにこだわらず、死亡時までには支払われる金額は一時払い保険料を下回ることはないため、担当者は変額個人年金保険の特徴が申請人のニーズと合致すると判断した。そこで、担当者は、申請人にヒアリングシートに記載してもらい、事前の同意を得た上で変額個人年金保険の勧誘を行ったものである。

また、意向確認書兼適合性確認書は申請人本人が署名したものである。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、全当事者からそれぞれ事情を聴取した。

まず、申請人の説明は以下のとおりであった。

申請人はがんの治療中であり、自宅で生活しており、申請人の夫はケアハウスに入居中である。現在、夫が利用しているケアハウスは今後認知症の発症等があれば利用を継続できず、別の施設に移らなければならない。本件保険については、相手方銀行の担当者から、良いものであると言われるのみで、商品内容の説明は十分になされなかった。

続いて、相手方銀行及び相手方保険会社同席にて事情を聴取した。

相手方銀行の説明は以下のとおりである。

夫だけではなくめいにもお金を残したいという申請人のニーズから本件保険を提案している。本件保険勧誘前にヒアリングシートで申請人の資産状況を確認しており、申請人は本件保険の原資の他にも老後資金を用意していると認識していた。15年据置のことも十分に説明している。

相手方保険会社は、相手方銀行の募集段階の対応に問題はなかったとの認識を示した。

仲介委員は、申請人の年齢や家族構成、申請人及び家族の状況等の客観的な事情に照らし、本件保険が申請人に適合する商品であったか疑問があるとの見解を示した。その上で、本件保険契約の取消しによる解決だけではなく、本件保険を解約の上、既払保険料と解約返戻金の差額につき相手方が負担する形での解決も選択肢としてありうると述べ、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1回期日後、申請人は本件保険を解約した。申請人の受領した解約返戻金は約2,385万となり、実損額は約15万円に確定した。

第2回期日で、再び全当事者から事情聴取を行った。

相手方銀行は、以下のように述べた。

申請人の夫がケアハウスを出る場合には7,000万円の資金（転居費用）必要がある点については、本件保険契約締結の後にわかった事情である。本件保険契約時、申請人には5,000万円から1億円程度の十分な資産があるという認識であった。本件保険契約前に転居費用のことを把握していれば、異なった対応をしていた。申請人は夫とめいに財産を残したいとの意向を持っていたので本件保険の提案をした。申請人の実損額の補てんには応じられない。なお、本件保険契約により相手方銀行の受領した手数料収入は開示できない。

相手方保険会社は、相手方銀行の承諾なくして上記手数料収入について開示できないと述べ、現時点では本件の具体的な解決案の提案はないと述べた。

続いて、申請人は、以下のように述べた。

夫やめいに財産を残したいという意向は否定しないが、本件保険契約の一番の問題点は、15年間の据置期間があるという点である。自分や家族の状況に適切な商品とは思わない。契約前に十分な説明はなく、保険証券を受け取った時点で気づき、すぐに解約の意向を伝えている。

第2回期日後、仲介委員は、これまでの聴取を踏まえた、以下のような文書を相手方らに送付した。

申請人の家族構成、申請人や夫の健康状態、今後申請人及び夫に予想される資金需要等を勘案すると、15年間の据置期間があり、年金の受け取りが88歳以降となる本件保険が、申請人の意向や実情に沿ったものと認めることは難しく、申請人が保険証券受領後すぐに解約の申し出を行っていることから、申請人が契約時に本件商品について十分な理解をしていなかったことのほか合理的理由がみあたらない。

上記事情に照らし、説明義務が尽くされていたかどうか、適合性原則に照らし問題がなかったといえるかどうか疑問があること等を勘案し、申請人の実損額約15万円のうち10万円を相手方らが申請人に解決金として支払うとの和解案を提示する。

この仲介委員からの文書による和解案の提示に対し、最終的に、相手方銀行及び相手方保険会社がそれぞれ5万円ずつの解決金を支払うとの意向を示し、この内容にて和解が成立した。