

報道発表資料

平成 28 年 6 月 2 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 28 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 155 件、平成 28 年度（4 月末現在）11 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 155 件、平成 27 年度 158 件、平成 28 年度（4 月末現在）20 件。（制度スタート後の総申請（1,028 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 871 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 551 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 28 年	4 月	11 (13)	20	7	11	2	0	0	0
	5 月	(15)							
	6 月	(13)							
	7 月	(13)							
	8 月	(11)							
	9 月	(7)							
	10 月	(10)							
	11 月	(18)							
	12 月	(10)							
平成 29 年	1 月	(10)							
	2 月	(10)							
	3 月	(25)							
累計	平成 27 年度	155	158	94	48	16	123	19	1
	平成 28 年度（4 月）	11	20	7	11	2	0	0	0

（注 1）平成 28 年 4 月末日現在。平成 27 年度の申請については仲裁（1 件）を含む。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（241件、約23%）。
- ・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	241
2. 教養・娯楽サービス	98
3. 運輸・通信サービス	86
4. 内職・副業・ねずみ講	76
5. 他の役務	75
6. 教養娯楽品	74
7. 保健衛生品	66
8. 保健・福祉サービス	64
9. 土地・建物・設備	52
10. 住居品	34
10. 被服品	34
12. 車両・乗り物	31
13. 工事・建築・加工	27
14. 教育サービス	19
15. レンタル・リース・賃借	13
16. 食料品	12
17. 商品一般	8
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
20. 他の相談	2
20. 光熱水品	2
20. 修理・補修	2
23. 管理・保管	1
23. 他の行政サービス	1
合 計	1,028

  

(1) 生命保険	69
(2) 預貯金・証券等	61
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	22
(5) 融資サービス	17
(5) 損害保険	17
(7) その他の保険	16
(8) 他の金融関連サービス	10

  

(1) 教室・講座	53
(2) 各種会員権	24
(3) 他の教養・娯楽	13
(4) 旅行代理業	7
(5) 観覧・鑑賞	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	861
2. 販売方法	447
3. 品質・機能・役務品質	119
4. 表示・広告	51
5. 接客対応	46
6. 法規・基準	43
7. 安全・衛生	42
8. 価格・料金	38
9. 施設・設備	8
	1,028

(注) マルチカウント

## (3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	944
2. 第2号類型(重大性)	44
(1) 生命・身体	(32)
(2) 財産	(12)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,028

(注) 補正中等を除く。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	278
2. 消費生活センターの相談を経たもの	750
合 計	1,028

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	154
2. 合議体(2人)	758
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	22
合 計	1,028

(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 28 年 6 月 2 日結果概要公表事案 一覧

	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
事案1	有料メール交換サイトのポイント代に関する紛争	×	株式会社アシスト (法人番号不明) 株式会社アスラン (法人番号6030001099932)
事案2	FXトレードシステムに関する紛争(3)	○	株式会社フィナンシャル・スタディ (法人番号5010401113155)
事案3	航空券のキャンセル料に関する紛争(3)	○	
事案4	回収された不要品の転売に関する紛争	○	
事案5	所得補償保険の約款解釈に関する紛争	○	
事案6	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(15)	○	
事案7	クリーニング事故に関する紛争	○	
事案8	布団等の次々販売に関する紛争	○	
事案9	連鎖販売取引の解約に関する紛争(4)	○	
事案10	連鎖販売取引の解約に関する紛争(5)	×	
事案11	自動車保険における保険金支払いに関する紛争	×	
事案12	互助会の解約に関する紛争(1)～(4)	○	(4件併合)
事案13	パチスロ機の投資に関する紛争	○	
事案14	浄水器の解約に関する紛争	○	
事案15	失効生命保険契約の復活有効性と給付金に関する紛争	×	
事案16	屋内電気工事の解約に関する紛争	○	
事案17	投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(2)	×	
事案18	住宅用鍵ほか設備品の解約に関する紛争	○	
事案19	新築工事請負契約に関する紛争(2)	○	
事案20	海外募集型企画旅行に関する紛争	○	
事案21	出張開錠サービスの料金に関する紛争	×	
事案22	パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争	×	
事案23	NISA口座での取引に関する紛争	○	
事案24	防滑効果をうたう床のコーティング施工に関する紛争	○	
事案25	入院共済金の請求に関する紛争	○	
事案26	クレジットカードの不正利用に関する紛争(1)	○	
事案27	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(16)	○	
事案28	積立終身保険の支払拒否事由に関する紛争	×	
事案29	包茎手術の解約に関する紛争(7)	○	

## 【事案1】有料メール交換サイトのポイント代に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成27年5月、スマートフォンに「当選おめでとうございます」と差出人不明のメールが届き、950万円当たったと書いてあった。記載されていたURLをクリックし、その後は画面の指示通りにクリックを繰り返した。当選金を受け取るためにはポイントを購入してメールを送受信する必要があり、途中、何度もポイントを購入するためのクレジット決済を行った。メールの送受信を5日間ほど繰り返し、クレジットの支払いが気になったので支払額を調べたところ、30万円以上になっており、これ以上請求されないためにカードを解約し、受信メールも全て消去した。

地元の消費生活センターに相談し、相手方サイト業者①<sup>(注1)</sup>と②<sup>(注2)</sup>との間でメール交換をしていたこと、これらのサイト業者とのポイント代の決済には決済代行会社が存在していることが判明した。相手方クレジットカード会社①に状況を伝えたところ、相手方クレジットカード会社②から、相手方決済代行業者①および②の連絡先を知らされた。消費生活センターのあっせんの結果、一定の返金額の提示があったが、納得できず、不調となった。契約を取り消してほしい。

(注1)株式会社アシスト※

所在地：東京都新宿区上落合

(注2)株式会社アスラン（法人番号6030001099932）

所在地：東京都中野区野方 代表取締役：大城 英貴

#### <相手方の対応>

##### 【相手方サイト業者①】

申請人の請求を認めない。

\*回答書および答弁書の提出はあったものの、本手続に協力する意思があるか明らかでなかった。

##### 【相手方サイト業者②】

回答書および答弁書の提出なし。

##### 【相手方クレジットカード業者①】

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当該利用については、申請人と加盟店間で契約解除に関する話し合いを行ってほしい。なおその間、請求を一時保留する。当事者間の取り決め内容に従い、円滑に解決するための協

---

\* なお、当該事業者の登記及び法人番号は確認できない。相手方の所在地は、申請人の提出資料による。

力は行う。

**【相手方クレジットカード業者②】**

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請内容に基づき、当社の会員であるかどうか売り上げ等を確認したが、該当せず、申請人は当社の会員ではなかった。

**【相手方決済代行業者①】**

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は決済システムを提供している立場にすぎないため、決済システムが犯罪に使用された場合などを除き、消費者、加盟店間での紛争は当事者同士の責任において解決することを望む。

**【相手方決済代行業者②】**

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は決済システムを提供している立場にすぎないため、決済システムが犯罪に使用された場合等を除き、消費者、加盟店間での紛争は当事者同士の責任において解決することを望む。

**2. 手續の経過と結果**

相手方サイト業者①より、回答書および答弁書が提出されたが、同書面では本手續に協力する意思があるか明らかでなかった。電話をしたが、担当者が不在とのことで、回答を確認できず、折り返しの電話を依頼したが連絡がなかった。また、相手方サイト業者②については、回答書および答弁書の提出がなく、再三にわたり状況を確認するために電話をしたものの、担当者が不在とのことで、状況を確認できなかった。

上記のような状況から、仲介委員より、相手方サイト業者①および②に対し、国民生活センター法 22 条に基づく文書提出要求を発出した。しかしながら、相手方サイト業者①および②から文書の提出はなかった。

仲介委員は、販売店であるサイト業者らが手續に応じない以上、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させるに至った。

## 【事案2】FXトレードシステムに関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

上京し、求職活動をしていたところ、平成27年2月、登録していたSNSにおいて見知らぬ人（以下、「A」という。）からコンパに誘われて参加した。途中、Aの知人（以下、「B」という。）も同席し、副業の話題になったところ、Bから「相手方<sup>(注)</sup>から購入したFXシステムを使うと、リスクなく確実にお金が増えていく。何も難しい操作をしなくてもいい。放置していても勝手に増えていく」と言われた。

翌日、A、Bと共に相手方の事務所に出向き、相手方担当者から「このシステムを使うと確実に投資したお金が増えていく。おおよそ、月々1.4倍ずつ増えていく計算になる。始めだけ設定を行えばあとは、操作する必要がない」等と説明された。3時間以上にわたって、確実に増えていくと繰り返し説明され、集中力を失ってしまい、儲かるなら契約しようと思った。

相手方担当者から、教材は120万円だが、キャンペーン中で100万円にすると言われ、支払えないと答えたら、Bから「消費者金融で借りればよい」と言われた。すでに消費者金融から80万円を借りていることを伝えたところ、足りない20万円だけ借りたらいいと言われ、貸し付けを有利にするために偽の給与証明書を渡された。偽の給与証明書を使用することに不安を感じたが、Bから「バレないから大丈夫だ」と言われ、消費者金融の無人契約機で審査を受けたが、審査は通らず、その旨を報告するとBと相手方担当者が相談し「80万円が良い」と言われた。

同日、Bは相手方担当者呼び出し、Bから、契約書類に記入し、預金口座から引き出していた約27万円を相手方担当者に支払うよう言われた。残金は2日後の給料日に払うこととなったが、引き出しに行く時間がないと言ったところ、Bが代わりに現金を下ろすから銀行のキャッシュカードと暗証番号を渡してほしいと言われた。そこまですることに抵抗があったが、雰囲気を押されて従った。その3日後、Bの操作により残金約53万円が相手方に振り込まれた。

翌日、相手方に出向き、残代金約1万円を支払ったところ、教材を渡され、携帯サイトのアプリをダウンロードするよう指示を受けた。

しかし、偽の給与証明書や、キャッシュカードの預かり等、これまでの経緯から、相手方を信用できず、FXに手を出さずにいた。職場で相談し、疑わしいから契約を解除すべきと言われた。支払った約80万円を返してほしい。

(注) 株式会社フィナンシャル・スタディ（法人番号5010401113155）

所在地：東京都港区芝浦 代表取締役：奥田 将英

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

話し合い次第としたい。

Aは社員ではなく、当社とは関係がない人間である。申請人とのやり取りや来社した経緯はわからない。BについてもAと同様であり、申請人を含め3人の間のやり取りは知ることができない。



なお、消費者金融に行ったことや、給与証明書のこと等は一切関係がない。相手方として申請人に消費者金融に行くことを勧めたとあるが、申請書の別紙を見る限り、既に借り入れがあるようで、申請人自らの意思で消費者金融に行ったものと考えている。

## 2. 手続の経過と結果

相手方に対し、国民生活センター法 19 条 5 項に基づき、申請書の写し等を送付し、本手続において和解による解決を図る意思があるか否か確認するため、回答書、答弁書の提出を求めたが、相手方より回答書等の提出はなされなかった。事務局から相手方に対し、数回にわたり、電話で回答書等の提出を求めたが、相手方は、回答書等の提出をたびたび延ばした。そこで、手続に応じるように促した文書を発出し、次いで国民生活センター法 22 条に基づく文書提出要求書を発出した。

文書の提出期限日以降、相手方への電話がつかない状況に陥り、連絡は困難となったが、文書の提出期限日から 1 カ月半後に、相手方から回答書等の提出がなされた。

そこで、期日開催の日程調整を行ったところ、電話・FAXともに不通状態に陥ったため、郵送で連絡を行ったが、相手方から返送はなかった。そのため、相手方所在地および代表取締役住所地の両方に、対応を求める文書の発送を何度か行ったところ、さらに 3 カ月後、相手方代表清算人より連絡が入り、期日の日程調整が可能となり、期日開催に至った。

仲介委員は、期日において、申請人から、勧誘当時の状況および和解案について聴取した。

申請人は、A から誘われたコンパの席上で B から一気に儲かるのではなく確実・堅実に儲かると言われたこと、同じコンパに参加していた知らない人は乗り気になっていたため、これなら大丈夫だと思い、やろうかと思ったこと等を述べた。

FX 取引に関する理解や認識について、本件契約当時は言葉を知っていた程度で、実際の取引方法、リターンやリスクについてはよく理解していなかったが、その後、確実に儲かることはないと分かったため、解約を申し出たこと、教材として、冊子 2 冊とパソコン用ソフトウェアが収録されているという USB メモリ 1 本を渡され、冊子は読んだが、USB メモリは怪しいと思い、開封していないこと、実際の FX 取引はスマートフォンにアプリをダウンロードしてやっていくと説明され、いったんはダウンロードしたものの、怪しいと思い、すぐに消去したことを述べた。解決案について、申請人は、支払った代金全額（約 80 万円）の返金を希望するが、早期解決のため、譲る余地はあると述べた。

次に、仲介委員は、相手方から事業の現況および解決案を聴取した。なお、相手方は清算手続に入っており、代表清算人が期日に出席した。

代表清算人は、相手方が、既に営業は行っておらず、法人名義の口座の残額もほぼ 0 であること、期日時点で本件のほか、弁護士等を経由した返金請求が十数件寄せられていること、本件契約時の代表取締役およびその親族の保有財産を相手方に貸し付ける形で拋出させ、これを返金の原資として、契約時の状況や過失度合いを勘案し、現在、返金請求が寄せられている事案に対し、おおむね同額程度の返金を提案していること等を説明した。

仲介委員から、申請人への返金意向の有無と返金額について質問したところ、相手方代表清算人は、22 万 5,000 円を返金したいと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、本件は民事上の詐欺に該当することも考えられ、契約は取消し得る可能性が高いものであり、申請人が全額返金を求めている点を踏まえ、さらなる譲歩

を求めた。

仲介委員は、本件について、時間を掛けて検討を求めた場合に、返金原資が減少していく可能性を踏まえ、代表清算人の判断として即答できる上限について確認を取ったところ、25万円までなら支払う用意ができると述べた。

仲介委員が、申請人に確認したところ、早期解決のため提示された返金額に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案3】航空券のキャンセル料に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### ＜申請人の主張＞

平成27年5月、相手方旅行会社が運営する旅行予約サイト（以下、「本件サイト」という。）において、同年8月の海外往復航空券（以下、「本件航空券」という。）を予約し、その料金約10万円を、相手方クレジット会社のクレジットカードで決済した。

予約直後に、相手方旅行会社からメールが届き、記載された予約内容を確認すると、帰国便について、日程が間違っていることに気付いた。

そこで、翌日、相手方旅行会社のカスタマーセンターへ電話で連絡し、帰国便の日程が誤っていることを伝え、変更を依頼したところ、まずは本件航空券のキャンセルをする必要があり、航空会社へ支払う取消料、相手方旅行会社へ支払う航空券取扱手数料および航空券取消事務手数料（以下、「本件キャンセル料」という。）が必要であると言われた。本件キャンセル料がかかることに驚き、キャンセルはせずに日程の訂正を依頼したが、日程が訂正されないまま本件航空券のeチケットが発行された。

結局、後日、本件航空券をキャンセルしたため、相手方旅行会社から本件キャンセル料として約4万円を請求されている。日程変更ができないことがあらかじめ分かっていたら、本件航空券を予約しなかった。本件キャンセル料の請求に納得できない。

#### ＜相手方旅行会社の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件サイトにおいては、検索した日程で当社管理記録および航空券記録が作成される。操作ログを調査したところ、帰国日は申請人が主張する誤った日付で検索がなされ、本件航空券の予約に至っている。

したがって、帰国便の日程の相違は、申請人の誤操作および確認を怠ったことによるものである。

キャンセル料（航空券取扱手数料および航空券取消事務手数料）は正当な手数料である。

#### ＜相手方クレジット会社の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方旅行会社との和解に協力する。

申請人と相手方旅行会社間の交渉状況は不知。

申請人への請求は、申請人と相手方旅行会社間の和解結果が出るまで保留する。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、各当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、本件航空券の予約をした翌日に相手方旅行会社へ電話にて連絡したとのこと、その際に相手方旅行会社担当者から日付の変更はできず、キャンセルしなければならないことを言われ、その後、相手方カード会社へ連絡しカード使用の停止を申し出たこと、航空会社へ連

絡したところ、変更は可能なはずであると言われたとのことであった。本件サイトを使用したのは今回が初めてであり、今までは他社の旅行予約サイトや航空会社のサイトから航空券を購入していたとのこと、本件のようなトラブルになったのは初めてであり、今までは変更手数料が取られても変更ができていたこと、なぜキャンセルとなってしまうのか納得がいかず、このような不合理的は改めるべきであると述べた。

一方相手方旅行会社は、本件サイトにおいて、航空券が変更可能な場合にはその旨の記載があり、本件航空券に関しては変更できるという記載がないため、変更はできないこと、変更ができるタイプの航空券でも、変更の際に一から航空券を作るため、キャンセルの場合と同じ手続きを行っていること、本件キャンセル料の内訳にある航空券取扱手数料は手配条件書に記載の額が上限であり、その範囲内で個別に決めていることを述べた。また、予約後の流れについて、予約からおおむね2時間から3時間でチケットの案内（発券確認メール）まで行われること、それは航空会社によって異なること、本件キャンセル料に関しては、入金された時点から発生すること、そのため、未入金の状態であれば契約は成立していないので、日付を変えての再予約は可能であったかもしれないこと、航空会社から直接購入する場合と、変更の可否や取消料金等のルールも異なること等を述べた。

また相手方クレジット会社は、申請人と相手方旅行会社間で合意した内容で請求等をするため、本件手続きの結論が出るまでは申請人に対する請求を止めると述べた。

そのため仲介委員より申請人に対し、請求の内容を本件キャンセル料のうち航空会社へ支払われた取消料を除いた約1万円とすることを確認し、相手方旅行会社に対しては、予約確認画面の改善の可否について検討を依頼すると共に、航空券取扱手数料および航空券取消事務手数料の取扱いについて、減額や免除の可能性の検討および国内外の同業他社の取扱いにつき、比較できる資料の提出を依頼した。

第2回期日では、申請人と相手方旅行会社が出席して開催した。

相手方旅行会社は、国内外の同業他社のホームページを参考に検討した結果、改善の余地があることを認め、すでに航空会社へ支払われた取消料を除いた航空券取扱手数料および航空券取消事務手数料の約1万円を返金すること、ホームページの表記についても検討したいと述べた。

一方申請人は、航空会社へ支払われた取消料以外が返金されることにつき了承した。

そのため仲介委員より、相手方旅行会社ホームページの予約画面に注意事項を載せること、キャンセル料の規定や航空券の変更取消しの可否等についての取扱いを予約画面に表示させること等を相手方旅行会社に提案し、それらの内容を和解内容に盛り込めるか検討を依頼した。

第3回期日で和解内容の確認を行ったところ、相手方旅行会社は、仲介委員が提案した和解案に同意した。なお、申請人は多忙を理由に欠席した。

また相手方クレジット会社は、申請人と相手方旅行会社間で合意した場合、航空券取扱手数料および航空券取消事務手数料の約1万円について請求せず、航空会社へ支払う取消料3万円を和解締結後速やかに申請人へ請求したいと述べた。

後日申請人からも和解案に同意が得られたため、当事者間で和解が成立した。

なおその後、相手方において、和解内容に従ったホームページの改修が行われ、当センターに対してその旨の報告があった。

## 【事案 4】回収された不要品の転売に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 8 月、自宅の改装に伴い、インターネットで見つけた相手方に依頼し、衣類やベッドのマットレス、犬のケージ、椅子など不要品を 9 万円支払って回収してもらった。

翌月、回収して処分されたはずの 10 点以上の競泳水着がインターネットオークションにかけられているのを偶然見つけた。相手方に申し出たところ、「回収したものは契約している業者に渡した。そこがオークションに出品しているとは思えないし、それらが申請人のものであるという証拠はない」と言われた。しかし、競泳水着の柄や形状などの特徴から、自分のものと思えない。

処分を依頼したものが無断で他社に引き渡されるとは聞いていないし、転売されるとは思わなかった。相手方に支払った費用を一部返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

インターネットオークションでの出品は行っておらず、申請人が主張する出品者へ連絡を取ったが、全く関係ないところから当該商品を仕入れており、当社は関係がない。

また、水着は有名メーカーの商品であり大量に流通していると思われるため、なぜ申請人が自身の水着であると思ったのか聞いても明確な回答がない。

申請人の主張は事実無根であるため、返品・返金はできない。

### 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。

申請人は、不要となった水着を含む衣料品のうち、中古品として業者に買い取りを依頼するものと、ごみとして処分するものにと仕分けし、後者を相手方に依頼したこと、自身が肌に身に着けていた衣類を処分するという性格上、他人に中身を見られることがないよう、袋を二重にし、回収に来た相手方の従業員にもその旨伝えたこと、相手方のホームページの「不要品回収」という文言から、相手方において最終的に廃棄処分されると考えていたこと、回収された水着が第三者に流れることが分かっていたのであれば、相手方に処分を依頼することはなかったこと、和解の金額には拘<sup>こどわ</sup>らないが、事実関係を明らかにしてほしいこと等を述べた。

一方相手方は、申請人から回収した物品については、種類別にそれぞれ委託している専門の業者へ処理を依頼しており、水着を引き渡した業者に事実関係を確認したが、ネットオークションへの出品はしていないとのことであったこと等を述べた。

仲介委員は、インターネットオークションに出品されたのが申請人の水着か否かを確定することは、本手續においては不可能であり、申請人の水着であることを前提とした返金等の解決は難しいと判断したものの、相手方が申請人に対して回収した水着の処分方法（自ら処分するのではなく、第三者に処分を委託していること）を十分に説明せず、申請人がその点の理解がないまま相手方との契約に至った点を踏まえ、相手方がその点の説明が不十分だったことにつ

き遺憾の意を表するという内容での和解を提案したところ、申請人が同意し、相手方も同意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 5】所得補償保険の約款解釈に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 15 年 5 月、代理店を通じて相手方と保険期間 22 年間(平成 15 年 6 月から平成 37 年 6 月)の所得補償保険(以下、「本件商品」という。)を契約した。当時、自営のドライバーとして仕事をしていたため、所得補償の保険を必要としていた。代理店より、本件商品は長期型のため、掛け金が変わらず、病気やけがごとにその都度最長 12 カ月補償が受けられるが、同一疾病が短期間に生じた場合は補償されない旨の説明を受けた。

平成 20 年、病気により約 2 カ月分(72 日分)の補償を受けた。

平成 26 年 6 月、勤務先でけがをしたため、入院し、退院後も通院してリハビリを継続していたことから、断続的に相手方に対して保険金請求を行い、2 回目までは満額が支払われたが(1 回目 77 日分、2 回目 106 日分)、3 回目の請求をしたところ、満額ではなく、10 日分減らされて支払われた(3 回目 110 日分)。そこで、相手方に問い合わせたところ、「本件商品は総支払日数が 12 カ月(365 日)と定められており、すでに 12 カ月分の支払いを行ったため、10 日分を減額した。」と言われた。

約款を確認したところ、就労不能の場合には一つの疾病で最大 12 カ月保険金を受け取ることができるがとしか読めない。相手方の約款の解釈はおかしいのではないか。

保険金の満額(12 カ月分、360 万円)から受領済の金額(289 万円)を差し引いた 71 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協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

所得補償保険普通保険約款に、「当社は、被保険者が日本国内または国外において傷害または疾病を被り、その直接の結果として就業不能になったときは、被保険者が被る損失についてこの約款に従い保険金を支払います。」、「当社は就業不能期間に対して、被保険者に保険金を支払います。」と規定しており、長期保険特約条項に、「この特約を付帯した保険契約の保険金の支払限度は、所得補償保険普通保険約款の規定により支払う保険金(中略)について次の各号のとおりとします。保険期間を通じ保険証券記載の総支払限度日数をもって限度とします。」と規定している。

本件商品については、長期保険特約条項が適用されるため、支払われる保険金は、保険期間を通じ保険証券記載の総支払限度日数相当額(365 日相当額)が限度となる。既に、総支払限度日数 365 日に達しているため、本件商品は終了している。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、まず申請人から事情等を聴いた。

申請人は、契約当時の代理店の説明内容と申請人の認識は同じであるが、代理店の説明内容を示す客観的な資料はないこと、以前は短期型の所得補償保険に加入していたが、本件商品は長期型で繰り返し補償が受けられるという点に魅力を感じて契約したものであり、病気やけがごとに

その都度最長 12 カ月補償が受けられないのであれば契約するメリットがないことを述べた上、保険証券にも「てん補期間（総支払限度日数）12 カ月」と表記されているし、相手方の約款は就業不能事由ごとに 12 カ月分が支払われるとしか読めないと述べた。

仲介委員は、約款や保険証券等の記載からすると、理解しにくい面があることは否定できないものの、「てん補期間」と「総支払限度日数」と用語が区別して約款に用いられており、それぞれは違う概念であって、約款の読み方については申請人の誤解であるとの見解を示した。

また、説明義務の違反があったとした場合に、すでに支払った保険料を超える保険金を受領しており、損害を観念することも困難であるし、仮に損害があったとしてもそれは申請人が想定していた契約内容に基づく支払金額となるものではないとの見解を示した。

次に、仲介委員は、相手方代理人に対し、代理店も約款を誤解しているようであることに加え、消費者からすると約款および保険証券の記載にわかりにくい面があることは否めず、保険契約の性質からして、誤解が生じないような十分な手当が必要であることを指摘し、紛争の早期解決の観点等から、本件について一定の解決金を支払うことの検討を求めた。

第 2 回期日において、相手方代理人より、解決金として 30 万円を支払うとの提案があり、仲介委員はこれを相当と考えたことからこれを和解案とし、申請人がこれに合意したことから、和解が成立した。なお、仲介委員より、相手方に対して本件保険約款や保険証券の記載がわかりにくいものになっていることを指摘し、改善を促したことについて、和解書上に付記した。



## 【事案 6】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（15）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 5 月、相手方の結婚式場に見学に行った。見学は初めてであったが、相手方担当者から、挙式予定を聞かれ、平成 27 年 10 月から 12 月までを希望する旨を伝えたところ、一般的に 1 年前くらいから契約をするので、申請人らは式場を選ぶのが遅すぎる、取り急ぎ空き状況を調べると言われた。幸いにも 10 月に空きがあったため、今すぐ予約をしたら 100 万円割り引くと言われ、約 150 万円の見積額の挙式プランを提示され、申込金 10 万円を支払って契約した。

3 日後、やはりじっくり考えたいと思い、キャンセルを申し出たところ、「約款によりキャンセル料が約 30 万円かかる。すでに支払済みの申込金 10 万円を差し引いた約 20 万円につき請求する」と言われた。その後相手方と面談もしたが、相手方の回答は変わらなかった。

申込金 10 万円の返還とキャンセル料の請求を取り下げしてほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

商談においては和やかな状況で実施し、キャンセルに関する説明も特に一番時間をかけて行っており、キャンセル料も業界水準以上にならないように設定しており、仮にキャンセル申し出がありトラブルになった場合でも、弁護士や消費者センターへの相談をしていただいてもよいとの説明をしている。

契約にあたり、約款の説明をし、理解された場合に確認書へチェックおよびサインをいただいている。また、今回のキャンセルが天災地変、不可抗力等の特別な事情によってではなく、申請人は約款を認知した上で契約をしているため、キャンセル料については予見できる立場にあったと考えられる。キャンセル料は、公益社団法人日本ブライダル振興協会のモデル約款を参考にしており、特段高額な設定をしているものではない。

さらに結婚式は準備に時間がかかるものであり、挙式日半年前を境に予約が埋まりにくくなり、本件でもキャンセルされた日程は現在までのところ空いてしまっている。

以上のことから、契約およびキャンセル時の対応に不備はなく、キャンセルに伴う逸失利益として規定のキャンセル料を請求しており、正当な権利であると認識している。

### 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。

申請人からの聴取は、おおむね以下のとおりである。

インターネットの広告において、相手方の結婚式場の見学者に抽選で映画とタイアップした来場記念品がもらえることを知り、式場見学に行くことにした。式場ではまずアンケートで希望する挙式の時期等を記載し、その上で、相手方から予約可能な日を提示されたが、その際、空いているのは奇跡である、仮予約はできず、次に来たときには埋まっていてもう予約できない等と言われた。見積もりも提示され、当日契約であれば 100 万円ほど値引きすると言われた

ため、契約を締結してしまった。契約内容を確認する際、途中から相手方の説明のスピードが速まり、理解が追い付かず、簡単なキャンセル料の説明はあったものの、申込日や解約時期を踏まえた具体的なキャンセル料の説明はなかった。式場へは昼過ぎに行ったが、見学や試食等も含め、終わったのは夕方ごろであった。契約締結から3日後のキャンセル料が約30万円というのは納得ができない。

一方相手方から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

過去に本件と同種の紛争が発生した際、社内マニュアルやコンプライアンス研修内容を強化し、全社員の再教育を行った。約款やチェックシートを一つ一つ説明し、お客さまに不明点を聞いてもらうよう指導している。解約料金はお客さまともめる部分であることは社員も十分に理解しており、解約料金の説明をしていないとは考えにくい。ただし、契約者に対し、解約時期ごとの具体的な金額まで説明はしていない。挙式披露宴に50名～100名を呼ぶ場合、半年以上前から予約して準備をするのが通常である。コールセンターがあり日々予約を受け付けているため、今回は空いていない可能性があるとして申請人にお伝えしただけであり、契約をせかしたわけではない。キャンセルによる実損の算定が困難なため解約料金を定めている。本事案では招待状の印刷等の準備はしていないが顧客登録は実施した。

仲介委員より相手方に対し、約款には「本予約の成立には、申込金10万円のお支払が必要となります。」とあり、本予約の趣旨が不明確であり、予約の表現を使用しているのに、申込金の支払いで契約が事実上成立していること、相手方約款によると、解約料金は解約通告日が挙式の150日前までであれば申込金全額(10万円)、挙式の149日前から90日前までの期間内であると見積額の20%となっており、本件契約では解約通告日が契約締結から3日後であるにもかかわらず、挙式の149日前から90日前の期間となり、キャンセル料が約30万円になるのは平均的損害を超えている可能性が高いこと等を指摘した。それを踏まえ、申請人が負担すべきキャンセル料は既払金10万円のみとする和解案を相手方に提示し、次回期日までに検討するよう依頼した。

期日間に相手方より連絡があり、仲介委員の提案を受け入れることはできず、申込金に加えて新たなキャンセル料を申請人に請求したいと提案があった。

第2回期日では、相手方の提案について詳しく聴取した。

相手方は、過去の解決例を元に計算し、キャンセル料の約30万円の半額から既払いの申込金を控除した金額を申請人が支払うことを提案するとし、申請人らは解約料金について理解しましたとチェック欄に印を入れており、申請人らの確認不足もあったこと等を述べた。

そのため仲介委員より、相手方に対し、契約締結から3日しか経過していないのに約30万円のキャンセル料は実損と比較し高すぎる点、約款には「本予約」とあり、仮契約の段階があるとの誤解が生じる点等をあらためて指摘し、解決策として譲歩を促したところ、相手方が少額ではあるが譲歩をし、申請人も不満は残るがこれに同意したため、申込金に加え申請人が相手方に対し4万円を支払う内容で和解が成立した。

## 【事案 7】クリーニング事故に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 10 月、相手方メーカー直営のアウトレット店で、カーディガン、セーター、スカートからなるニットのアンサンブル（以下「本件商品」という。）について、エナメル調のコーティングが気に入り購入した。同年 12 月、相手方クリーニング業者に本件商品のクリーニングを依頼したところ、コーティングが全て剥がれて戻ってきた。相手方クリーニング業者が依頼した検査機関によると、クリーニングの方法が不適切であったとはいえないとの結果であった。

相手方クリーニング業者から、2,750 円分のクリーニングができるクーポン券を交付されるとともに、洗濯表示が不適正の可能性もあると言われたため、相手方メーカーに問い合わせた。相手方メーカーからは、本件事故の原因は、クリーニングの技術不足または消費者の保管・着用状況等であり、商品に問題はないと言われた。

着用は 3 回のみで、外出時にはコートを着用しており、雨や雪でぬれたことはない。ハンガーにかけ、クロゼットにて、通常の保管をしていた。クリーニング事故賠償基準に基づく賠償（購入額約 17 万 6,000 円の 94%の支払い）をしてほしい。

＜相手方らの対応＞

#### 【相手方クリーニング業者】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件商品の日本語洗濯表示（以下「J I S 表示」という。）に従いドライクリーニングを行っており、クリーニングに問題はない。検査機関による調査結果も同様となっている。

商品の取り扱い絵表示に「数年で樹脂の剥離や粘着力が弱く剥がれやすくなります」とあり、消費者に、この点を理解して使用する責任があると考え。ドライクリーニング可能との J I S 表示を行った相手方メーカーにも責任があると考え。早期解決の趣旨から、相手方メーカー、申請人、当社の 3 者が賠償額を分割して負担することを提案する。

本件商品はアウトレット店で購入したものであること、クリーニングでコーティングが剥がれたことから、本件商品はクリーニング事故賠償基準 C 級とみるべきである。そこで損害金額約 15 万円を 3 分割した額、約 5 万円を負担したい。

#### 【相手方メーカー】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件は申請人と相手方クリーニング業者間で解決されるべきである。クリーニング事故賠償基準では、クリーニング業者が、その職務遂行において相当の注意を怠らなかったことおよび利用者またはその他第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明しない限り、被害を受けた利用者に賠償することが原則である。仮に相手方クリーニング業者が当社の責任を主張するならば、これらを証明すべきである。

また、本件商品は約 120 点の販売実績があるが、これまで同種の事故報告は当社になされていない。

#### 【相手方クリーニング業者フランチャイザー】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件は、申請人と相手方クリーニング業者間の紛争であり、争点も単純であることから重要消費者紛争にあたらぬ。また、申請人と当社は契約関係にない。当社と相手方クリーニング業者間のフランチャイズ契約により、当社は相手方クリーニング業者に対し、ノウハウの開示やトレードマーク等の使用許諾等を行うが、この契約を根拠として、申請人に対し当社に責任が生じることはない。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、全当事者から事情を聴取した。

申請人は、購入時の状況について、本件商品を購入したアウトレット店は複数回利用していたこと、返品はできないとの説明はあったが、本件商品のコーティングがポリウレタン加工であることや剥離の可能性についての説明はなかったこと、コーティングの重厚感に引かれたが剥がれるリスクがわかっていたら購入しなかったこと等を述べた。

購入後の状況について、着用は 3 回、外出時はコートを着用し帰宅後は着替えていたと述べた。店頭では受付担当者にブランド名を伝えたところ、クリーニング担当者に伝えると説明があったこと、返却時は店頭で特段の説明はなくその場で本件商品の確認はしなかったが、自宅でコーティングの剥離に気付き、相手方クリーニング業者の店舗に持ち込んだ際、受付担当者は剥離前の状態を記憶しており、クリーニング前後の相違を認識していたと述べた。

次に、相手方クリーニング業者は、本件商品のクリーニングはブランド製品を扱うハイクラスの扱いで、表示や商品の状態確認を慎重に行ったが、ポリウレタンの劣化はなく、ラベルからも新しい商品であると思われたこと、洗濯表示はドライクリーニング不可の国際標準化機構 (ISO) 表示であったが、JIS 表示に従って洗濯可能と判断したこと、本件クリーニング担当者は 25 年以上の経験者であること、本件商品のクリーニング各工程の時間や方法を説明した。また、一般的にポリウレタン加工製品は 3 年～5 年でひび等が生じるものの、本件商品のような全部剥離は考えにくく、本件商品は石油系溶剤でのドライクリーニングができない素材であった可能性があるとの見解を示し、また事故後に相手方メーカーに連絡したと述べた。

次に、相手方メーカーは、本件商品の販売店は相手方メーカーの直営店であること、アウトレット店で扱う商品は検品しており前シーズン (1 年前) の商品であるが劣化品ではないこと、販売時にポリウレタンの特性に関して口頭説明はしていないが、製品には取り扱いに関する注意事項のタグを付けていることを述べた。また、本件商品は、イタリアで製品化し、日本に輸入していること、洗濯表示は、イタリア本社で ISO 規格により検査しており、相手方メーカー (日本法人) で JIS 規格での検査は実施していないこと、本件商品は、ISO 表示がドライクリーニング不可、JIS 表示が可となっているが、ISO 規格の検査でドライクリーニング可となっているためドライクリーニングができる素材であると認識していること、通常 ISO 表示でドライ不可であれば JIS 表示もドライ不可となること等を説明した。

仲介委員は、相手方メーカーに対し、ISO表示とJIS表示の間に齟齬が生じた原因を次回期日で説明するよう要請した。最後に、相手方クリーニング業者フランチャイザーは、フランチャイズ契約により、経営ノウハウ提供、技術指導としてクリーニング事故の研修を実施しているが、本件に関しフランチャイザーとして賠償責任が生じるものではないとの見解を示した。

期日間に相手方クリーニング業者は書面を提出し、本件クリーニングの方法や本件商品の窓口受付時のやりとり等を説明した。これに対し、相手方メーカーは、相手方クリーニング業者に注意義務違反がないこと、および相手方メーカーに過失があることは立証されておらず、クリーニング事故賠償基準に従えば、相手方クリーニング業者が申請人に損害賠償をするべきであると書面で主張した。

また、期日間に、相手方メーカーの要望に応じ、申請人から本件商品および事故前の本件商品の写真の提出があり、相手方メーカーに写真を交付するとともに相手方メーカーが現物確認を行った。

第2回期日の数日前に、相手方クリーニング業者より、代理人を委任したが委任直後であるため第2回期日を延期してほしいと連絡があった。仲介委員は、紛争の早期解決の観点から手続を進行することとし、第2回期日では相手方メーカーより聴取を行った。

第2回期日で、仲介委員は本件商品を確認した。

相手方メーカーは、本件商品の洗濯表示について、本件商品の型番については製造地のイタリアにてISO規格でドライクリーニング可と判断されており、この判断に基づき相手方メーカー（日本法人）にてJIS規格でもドライクリーニング可と判断した経緯について資料を示して説明した。実際には本件商品にはドライクリーニング不可のISO表示が付いている点については、ISO表示、JIS表示ともに製造地で縫い付けを行っており、縫い付け時に取り違えたと考えられるとの見解を示した。

また、本件商品と同一の商品は在庫・店頭を含めて全く残っておらず、保存用のサンプル布もないため、事故原因調査（クリーニングの再現）のために商品やサンプルを提供することが不可能であり、イタリアにおいても同様の状況であると説明した。

さらに、相手方クリーニング業者が実施したクリーニング方法について、石油系ドライクリーニング溶剤で洗浄1分という洗い時間や洗い方等について疑問点を指摘した。

仲介委員は、洗濯表示の齟齬について、消費者は、洗濯の可否や洗濯方法を考慮して商品購入の決定をすることが多く、洗濯表示の誤りが売買契約の意思決定に影響を与える可能性があることを指摘した。また、一般にポリウレタン素材は製造時から劣化が進行するため商品使用年数は数年間であること、申請人は本件商品をアウトレット店で購入しているが、購入時には製造から1年以上が経過しており、素材特性や使用年数が短いこと等について販売時に説明することが望まれたと指摘した。相手方メーカーは、消費者には製品使用保管上での注意書きを渡していると説明した。

第2回期日後に、相手方メーカーは、本件はクリーニング事故賠償基準にのっとって解決されるべきと考えるが、本手続ではそのような解決が期待できないとして、今後は本手続に参加しないとの上申書を提出した。

期日間に、相手方クリーニング業者は、再現写真を用いた本件クリーニングの実施状況の説明書面を提出した。

第3回期日開催にあたって、相手方メーカーに期日に出席するよう要請文書を発出したが、相手方メーカーは期日には出席しないと回答し、相手方クリーニング業者はクリーニング行程のどの段階でポリウレタン加工の剥離が生じたのか特定できておらず、剥離に気付かないまま本件商品を申請人に返却したこと等から、専門事業者として十分な注意義務を果たしていないと書面にて主張した。また検査のためのサンプル提供や商品貸し出しについて、提供が不可能なこと、仮に提供可能であってもポリウレタン素材の経年劣化状態は保管環境等によって大きく変動するため、同環境下での同期間保管品でなければ比較の意味をもたないとの見解を示した。

仲介委員は、本件商品現品での検査を検討し、第三者検査機関に問い合わせたが、加工が完全に剥離し、残存部分のない現品での検査では事故原因の特定につながる結果を得るのは難しいとの結論であった。

第3回期日において、相手方クリーニング業者は、クリーニング実施について過失はないとの認識であり、これ以上の事故原因究明を行うなら裁判で争いたいと述べた。一方、本手続の互譲の趣旨にのっとり、申請人、相手方メーカーと3者間で和解したいので、具体的な和解案を提示されれば検討したいと述べた。

仲介委員は、事故原因が明らかにならず、相手方クリーニング業者、相手方メーカーいずれにも過失の可能性が否定できないことから、クリーニング事故賠償基準を参考とし、本件商品の状態や購入日から算出した賠償金額約16万円を両者が半額ずつ負担する和解案を提示した。申請人はこれを了解した。

仲介委員は、相手方クリーニング業者フランチャイザーに対し、フランチャイジーへのクリーニング事故の研修や事故情報の周知業務との関係で、本件同種事故の知見を確認した。

期日後に、相手方メーカーより和解案を受諾しない旨の回答が、相手方クリーニング業者より相手方メーカーも受諾するのであれば和解案を受諾する旨の回答があった。

第4回期日で、仲介委員が相手方クリーニング業者に和解について再検討を促したところ、相手方クリーニング業者は、相手方メーカーが和解に応じなくても、消費者保護の観点から、申請人との間で8万円を支払うことで和解する余地があると述べ、申請人はこれを了解した。

後日、相手方クリーニング業者より、応諾との回答がなされたため、申請人と相手方クリーニング業者間で和解が成立した。

なお相手方メーカーは、第4回期日においても前回同様の理由により欠席した。

## 【事案 8】 布団等の次々販売に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

母(以下、申請人)の判断力に不安があったので、平成 26 年秋ごろ、申請人代理人(子)が相手方に対し、自宅に来訪して申請人に勧誘販売を行うことを断ることを申し入れ、了解された。

平成 27 年 3 月、申請人が相手方から約 60 万円のマッサージ機を購入した書類を申請人代理人が見つke、クーリング・オフを行った経緯がある。

同年 3 月中旬ごろ、申請人の部屋で見慣れない羽毛布団と相手方の名刺を申請人代理人が見つke、相手方に問い合わせたところ、訪問販売で羽毛布団と枕(本件契約①、42 万円)、展示会でネックレス等(本件契約②、約 15 万円)を契約していることが判明した。申請人は、申請人代理人に対し、購入時の状況について、「足がぬくもって膝の痛みが良くなる」と言われ購入したと説明した。展示会については、電話や訪問で勧誘され、何度も断ったが、相手方に、「来てくれる人がいない、見るだけでも良いから」と言われ、何の展示会かもわからないまま行った、展示会の会場で「ネックレス等は体の痛みが良い」と言われ、耳鳴りやひざの痛みに効くと思い購入したとのことであった。本件契約①は全額支払い済み、本件契約②は頭金 5 万円のみ支払っており、残金が約 10 万円ある。

訪問を断ったにもかかわらず、相手方は申請人に次々と販売していたことが分かり、地元の消費生活センターにあっせんしてもらったが、解決できなかった。3 月末、申請人はアルツハイマー型認知症と診断された。契約①②を取り消し、既に支払った 47 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張する事実に違う箇所が複数ある。申請人代理人から、申請人の判断力に関する状況についての説明は受けていない。薬事法<sup>1</sup>に抵触する説明は行っていない。また、勧誘を断った方を展示会に案内できるわけがなく、積極的に展示会に行く意思を示したのは申請人である。羽毛布団、ネックレス等の商品はいずれも数種類の中から申請人が積極的に選んだ経緯があり、金額に関しても、強い値引き要求があり、また、当日から商品を使用しており、十分納得されたうえでの契約である。

十分な意思能力を示されたからこそ、通常の販売を行った。納品もすべて終わっており、ネックレス等の残金約 10 万円を速やかに支払してほしい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日において、申請人および申請人代理人から契約の経緯について聴取した。申請人代理人は、平成 26 年秋ごろから申請人の判断能力の低下に不安を感じていたところ、平成 27 年 3 月に自宅で相手方のマッサージ機の契約書を見つけ、当日の契約であったのでクーリング・オフを申し出たこと、その後、相手方との間で、平成 26 年 11 月に布団の売買契約(本件

---

<sup>1</sup>現：医薬品医療機器等法

契約①を、平成26年12月にネックレス等の売買契約(本件契約②)を行っていることが判明したことを述べた。仲介委員より、契約の動機等について尋ねたところ、申請人は、本件契約①については、過去のけがによる膝の痛みがあり、相手方に夜眠れないと伝えたところ、この布団を使えば治ると説明されたこと、本件契約②については、見るだけで良いと説明されて展示会に出向いたこと、展示会では買うつもりがなかったため、座っているだけであったが、ネックレスやアンクレットを勧められ契約してしまったと述べた。申請人は平成27年3月に認知症の診断を受けていたため、仲介委員が、症状について尋ねたところ、申請人代理人は、理解力が低下していると感じること、日常生活における介助は不要で、日常の買い物はほとんど娘である申請人代理人が行うが、休みの日や病院の帰り等に自身で行うことはあること等を述べた。

続いて相手方から販売方法等について聴取した。相手方は、訪問販売、展示会販売、通信販売の3種類を行っていること、契約書は3枚複写式で、1枚目は顧客用、2枚目は会社用、3枚目は納品書・受領書となっていること、平成27年ごろ、契約書面の記載内容を変更したこと等を述べた。仲介委員より、契約書面の変更点について確認したところ、相手方は、クーリング・オフに関する記載について、裏面全てを使用して記載するようにしたこと、支払い手段の区分けを明記したこと、商品の数量や代表者名について記載するようにしたことが変更点であると説明した。仲介委員より、本件契約①および②は変更前の契約書で行われており、契約書面の改定は本件契約①および②の後であると指摘したところ、相手方はその点を認めた。また、仲介委員から、展示会の状況について尋ねたところ、相手方は、会社の事務所に畳を敷いて展示会場としていること、常時商品を展示しており、展示会が無い日でも商品を見ることは可能であること、展示会ごとに取り扱うメーカーを変え、その際、メーカーの販売員を呼んで当社の従業員と共に接客を行うが、効果・効能をうたうような勧誘は行っていないこと、申請人が布団を購入した際に展示会の案内を行ったこと等を述べた。

仲介委員より、申請人には認知症の診断が出ているが、契約時点で申請人の判断能力に疑問を感じることはなかったか尋ねたところ、相手方は、不自然な言動や様子があれば販売するはずがなく、そのような印象がなかったため通常の販売をしたこと、毎月のように本人が高齢者の会合に出向いていることは他の顧客から聞いており、判断能力が低下していることは知り得なかったこと等を述べた。

仲介委員は、本件契約①については訪問販売に該当することは間違いなく、契約時に渡された契約書は、法定記載事項を満たしていないため、法定書面不備として、クーリング・オフの適用が可能となることを指摘した。また、本件契約②については訪問販売に該当するか否かは判断が分かれるところであるが、契約から3カ月後に認知症の診断が出されており、契約当時の判断能力について認識できる態勢を取っていなかったのではないかと指摘しつつ、返金に応じられないか打診したところ、相手方は、展示会は4日間開催しており、申請人は既に当社の展示会へ訪れた経験があるため、販売目的等は把握しているはずであるから訪問販売には該当せず、解約には応じないと述べた。仲介委員が譲歩の余地があるのか尋ねたところ、相手方は、本件契約①については解約に応じない、本件契約②については既払いの5万円を返金し、商品を引き取る解決案を提案したいと述べた。

これに対して仲介委員は、申請人が応じるとは到底思えないと述べ、再考を促した。

その後、相手方より、本件契約①については28万円を返金とし、本件契約②については未払金約10万円を請求する解決案の提案があった。そこで、仲介委員より、本件契約①について、



相手方が 28 万円を返金し、本件契約②については残債を請求しないことで合意ができないか解決案を示したところ、相手方はこの内容で和解したいと述べ、申請人もこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。なお、当日申請人が持参した本件契約①にかかる布団を相手方に返品し、本件契約②にかかるネックレス等の返品は行わないこととなった。

## 【事案 9】連鎖販売取引の解約に関する紛争（4）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 7 月頃、知人から「儲け話がある」と誘われ、食事をしながら話を聞いた。知人からは、「近々、海外市場に上場する会社があり、この会社の社長は、特定のボーナスがランクによって年間 800 万円、年間 2,000 万円、年間 3,000 万円、年間 4,500 万円の収入になると説明している。年間 800 万円のボーナスを得るには約 500 万円の出資をすることと、毎月約 2 万円の会費を支払うだけでよい」と、出資して入会するよう勧誘された。お金が無いといったん断ったものの、9 月末までに契約をすれば約 250 万円で約 500 万円出資したのと同じ権利を得ることができると言われ、9 月下旬にせかされて相手方に 8 口分の出資を申し込み、約 250 万円を振り込んだ。この時、支払ったお金で購入することになっている商品に関しては一切説明されなかった。

11 月、12 月に相手方から報酬が振り込まれていた。

翌年 2 月、相手方が海外市場に上場したと知人から聞いたが、実際には上場しておらず、解約して返金してほしいと伝えた。

これまでに支払った約 250 万円から振り込まれた報酬額を差し引いた約 200 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は詐欺・錯誤を主張しているように見受けられるが、申し込みに関する承諾書面において、申請人は、入会の申し込みにあたり、契約書面等の内容を熟読し、理解し、納得の上自己責任で申し込みをすること、特商法上の連鎖販売取引に該当すること、必ず儲かるとは限らず、収益が得られない場合もあること等について承諾した上で、署名・押印している。

申請人の主張には理由が無いため、請求には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、契約締結の経緯や知人（以下、「勧誘者」という。）の説明内容について聴取した。

申請人は、勧誘時、勧誘者から、相手方は海外市場で近々に上場する予定で、平成 27 年には最初のボーナスが支払われ、最初は少額だがいずれは年間 800 万円になると説明されたと述べた。また、投資のようなもので、相手方と契約を締結し、お金を支払うだけで、ボーナスを得る権利を取得すると説明されたとのことであった。

次に、契約内容について、勧誘者の話だけを信じて契約に至っており、特定のボーナスについて契約書に記載が無いことや他の者を勧誘して報酬を得る契約であるとの理解は無かったと述べた。契約書によると、1 口契約を結ぶと、情報端末 1 台と他の者を勧誘するための書類一式等が 1 セットになったビジネスキットが引き渡されることになっており、その後、情報端末から、相手方の関連会社が提供するインターネットの教育コンテンツが利用できるクラブに会

員登録する手順となっていた。

これに関し、申請人は、勧誘者から、8口の契約となるため、情報端末8台とビジネスキット8セットが届くことになることになると聞かされ、家族が驚かないように、勧誘者宅に届くようにした方がよいと勧められて、そのように相手方に申し込んだと述べた。その後、勧誘者から1口の情報端末とビジネスキットのみを受け取り、勧誘者が残り7口分を受領し、会員登録も済ませたとのことであった。

次に、仲介委員から相手方代理人（以下、「相手方」という。）に対して、事実関係を確認しようとしたところ、相手方から、当事者の主張が異なるため、一つ一つの事実を争うのであれば裁判で解決したいとの意向が示された。仲介委員は、勧誘時の状況について、当事者の主張が異なっているため、当事者双方から事情を確認したいこと、および当事者の主張に隔たりが大きくても、特定商取引法（以下、「特商法」という。）の連鎖販売取引では、いわゆる中途解約の際の返品ルールがあり、一定の条件を満たせば、相手方は違約金を差し引いて一定額の返金をする必要があるのではないかと指摘したが、相手方は、役務の提供を始めているため、返品ルールの対象にならないと主張した。

これに対して、仲介委員は、申請人は8口の契約を締結しており、勧誘者からビジネスキットを1セットしか受け取っていないことから、7口分は未使用である旨を伝えたが、相手方は、情報端末から8口分の会員登録が済んでおり、役務の提供を開始しているため、返品ルールの対象にならないと主張した。仲介委員は特商法の返品ルールでは、情報端末を使用しているか否かが重要であり、未使用であれば返品ルールの対象になり得る旨を説明した。

仲介委員から相手方に対し、相手方が海外市場に上場すると説明した点について確認したところ、関連会社が上場を準備しているのは事実だが、相手方が上場するというものではないと説明した。仲介委員は、勧誘時、相手方が上場するという説明をしたか否か、年間800万円のボーナスを得ることができるかと説明したか否かについて、勧誘者に確認し、解決案を再度検討するように要請した。

これに対し、相手方は、事実関係を争うのであれば裁判で解決する方が適切であり、本手続で譲歩できるのは既払い金額の1割（約19万円）の返金であるとの回答であった。

相手方の回答を申請人に伝えたが、既払い金額の1割（約19万円）の返金では合意できないとの回答であった。

後日、相手方より、勧誘者に確認した結果として、勧誘者は申請人に対して、相手方と明示せず海外市場で上場すると述べ、特定のボーナスについて年間800万円程になることを話題にしたが、視野に入れていと述べたにとどまることを報告し、解決案として20万円の支払いを提案するとの回答が書面で提出された。

第2回期日において、相手方から書面で提出された回答の内容を申請人に伝えたが、申請人は相手方から提案された解決案では和解できないとの回答であった。そのため、仲介委員は、両当事者に譲歩を要請し、申請人と勧誘者との間のやりとりで事前に申請人に交付されていた金員を含め合計130万円をもって解決するという内容で和解が成立した。

## 【事案 10】連鎖販売取引の解約に関する紛争（5）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 6 月、相手方に代理店登録すれば老後の権利収入になる、特定のボーナスが期待できる等と誘われた。また、関連会社が海外市場に上場する予定とも説明された。そして、14 人を勧誘するか、自分が 15 口分契約すると特定のボーナスを受け取る権利が得られるが、それは、売り上げの 20%が還元されるもので、予測では月 200 万円との説明であった。申請人は、知人らを勧誘し続けなければならないのであれば断ると伝えたが、「大口の契約が入ったら地位を押し上げられるから、とりあえず（勧誘するのは）2 人で大丈夫」と言われた。会員登録には、1 口約 30 万円で営業に必要な販促物のセットや情報端末を購入する必要があり、この他にもクラブに約 1 万円を支払って入会し、月会費も必要であると説明された。お金がないと断ったが、勧誘者がお金を貸すと言い、1 口約 32 万円の会員契約の申し込みをした。このとき、契約書は受け取っていない。

翌月になって契約書を受け取り内容を確認したが、特定のボーナスについては記載されていなかった。

同年 8 月、解約と返金を求めたが、応じられないとの回答であった。契約をなかったこととし、返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の主張事実が異なるため、申請人の請求を認めない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から勧誘時の説明内容について聴取した。

申請人は、知人から相手方を紹介され、特定のボーナスが期待でき、勧誘するのは 2 人くらいとの説明を信じて契約を結んだこと、また、特定のボーナスに関しては、相手方の社長によるセミナーに出席した際も、契約者が 10 万人を突破して支払いが開始されるのも間近である旨の説明がなされたこと、さらに、契約時に契約書の交付がなかったことを述べた。契約締結後、クーリング・オフは多忙でできなかったが、90 日以内であればいわゆる中途解約による返金を受けられるものと思っていたと述べた。

次に、相手方から特定のボーナスに関する説明内容および特定商取引法（以下、「特商法」という。）の解釈について聴取した。

相手方は、特定のボーナスについて、将来の予測として説明しているに過ぎず、具体的な支払時期については説明していないし、申請人の契約口数では特定のボーナスを受け取るランクを取得していない、申請人から勧誘者にお金を借りたい旨を述べたと説明し、申請人の主張は事実と異なり、全面的に対立しているので譲歩の余地がないと述べた。

仲介委員から相手方に対して、特商法の連鎖販売取引では、一定の条件を満たせば、いわゆる中途解約・返品ルールによる返金は可能ではないかと確認したが、相手方は、申請人は会員登録を済ませてインターネット上のサービスの提供が受けられる状態であり、情報端末も使用

しているため、中途解約の条件を満たしていないと主張した。

仲介委員はさらに、商品は、営業に必要な販促物のセットや情報端末がセットになって1口30万円ということであれば、使用した情報端末以外の販促物等については未使用のため、中途解約・返品ルールにより一定額を返金すべきではないかと指摘したが、相手方はそのような考え方の当否は裁判で明らかにしたいという回答であった。一方で、相手方は、本事案の解決金ということであれば5万円で和解に応じる余地がある。

仲介委員から申請人に対し、相手方からの聴取内容を伝え、特商法に関して解釈に違いがあり、中途解約・返品ルールによる返金はできないが、5万円の和解金という提案があるとの回答を伝えた。これに対して、申請人は、相手方の回答内容に納得できないという回答であった。

これまでの状況を踏まえ、仲介委員は、本手続により和解が成立する見込みが無いと判断し、手続を終了した。

## 【事案 11】自動車保険における保険金支払いに関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 27 年 3 月、自家用車(以下、「本件車両」という。)で有料道路を走行中、セーフティコーンと接触する事故を起こした。その際の衝撃で、本件車両のラジエーターの冷却水循環系統が損傷し、ラジエーターおよび補助タンクが爆発した。

相手方の自動車保険に加入しているので、保険金の請求をしたところ、相手方は「ラジエーターの爆発」は、約款に規定する「爆発」には該当しないと主張し、支払いを拒否した。

相手方の主張は納得できないので、保険金を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

ラジエーターの破損につき、申請人が「ラジエーターの爆発」と称する現象が原因であると主張したのは、接触事故から 2 カ月近く経過した後であり、本件車両の損傷状況を確認するため申請人宅を訪問しようとした際、ジャッキアップをしなければ損傷箇所が確認できないということで、申請人がディーラーへ本件車両を持ち込んだ際に撮影された写真が送付され、確認をしている。

しかし、写真を確認する限り、申請人が起こした有料道路におけるセーフティコーンとの接触事故につき、本件車両の車体表面のクリア層の光沢に変化が確認されるだけであり、車体部分のへこみや擦過傷などは確認できない。そのような軽度の接触によりラジエーターの冷却水循環系統に損傷が発生することはありません。申請人が主張する「ラジエーターの爆発」と称する現象が発生することもないため、本件車両のラジエーターの破損は経年劣化によるものと推定される。

そのため、本件保険の保険金支払事由に該当しないため、保険金の支払い義務はない。

### 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。

申請人は、自身が航空・自動車分野において専門的知見があること、本件車両が有料道路におけるセーフティコーン接触事故の後、ラジエーターの爆発があったこと、その瞬間や音などの現象は確認できなかったが、補助タンクに亀裂が入り水漏れが生じていることから、ラジエーターが爆発したとしか考えられないことを主張し、加入している本件保険では、爆発も保険金支払事由になっているため、本件車両におけるラジエーターの爆発により保険金が支払われるべきであると述べた。

一方相手方は、ラジエーターの破損については、経年劣化による破損であり、本件保険における支払事由には該当しないこと、ラジエーターの爆発という事象も確認できないため、爆発を理由に保険金を支払うことはできないことを述べた。

そのため仲介委員は申請人に対して、ラジエーターが爆発したことを示す資料の提出を要請したものの、資料は提出されなかった。

仲介委員は両当事者に対し、さらに和解のための歩み寄りを促したが、隔たりが大きく、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 12】 互助会の解約に関する紛争（１）～（４）

### 1. 事案の概要

(同時期に同一事業者を相手方とした申請が複数あったため手続を併合して進行した。)

< 申請人らの主張 >

#### 【申請人イ、申請人口】

平成 17 年、母が加入していた互助会（以下、「事業譲渡互助会」という。）から勧誘を受け、夫婦で入会した。掛金 5,000 円（掛金 1 口 3,000 円 90 回払い、掛金 1 口 2,000 円 90 回払いの 2 コース）として申し込み、平成 25 年に完納した。入会時にパンフレットは渡されず、解約手数料の説明も一切なかった。

平成 27 年、相手方の代理店職員と自宅で会い、相手方が事業譲渡互助会の業務を引き継いだことを聞き、支払済みの掛金は継続してもよいし、解約して新たに相手方に加入してもよいと説明を受けた。サービスは利用していないが、事業譲渡互助会の解約手数料は 1 人約 7 万円であると言われ、高額であることから、解約手数料の金額について、事業譲渡互助会の約款によるのか、相手方の約款によるのか等を相手方に再度問い合わせた。また、相手方に提出した事業譲渡互助会の解約申請書は保留扱いとすることを依頼した。その後、相手方より、解約手数料の 1 人約 7 万円は事業譲渡互助会の約款に基づくものであるとの回答があった。

互助会サービスを解約し、裁判例（大阪高判 H25. 1. 25）に従った方法で解約手数料を算出し、既払金 45 万円から控除して返金してほしい。

#### 【申請人ハ】

昭和 51 年、自宅訪問にて事業譲渡互助会から勧誘され、掛金 1 口 1,000 円 60 回払いのコースを 1 口申し込み、昭和 56 年に完納した。その後も勧誘を受け、掛金 1 口 1,000 円 90 回払いのコース 1 口を昭和 60 年、平成 5 年、平成 13 年に申し込み、それぞれ、平成 5 年、平成 12 年、平成 20 年に完納した。

平成 26 年 9 月頃、事業譲渡互助会から、互助会契約の契約上の地位を相手方に譲渡したという内容の通知があり、相手方より現在の契約内容では受けられないサービスがあるので現在の契約を解約して新たに契約を締結しないかとの連絡があった。解約手数料は約 6 万円となると説明を受けた。

こうした経緯に不信感を持ち、サービスを利用することなく、平成 27 年 10 月に相手方に解約の連絡をした。解約手数料が高額のため交渉を行ったが、相手方は規約通りと主張した。高額で納得できない。

互助会サービスを解約し、裁判例（大阪高判 H25. 1. 25）に従った方法で解約手数料を算出し、既払金 33 万円から控除して返金してほしい。

#### 【申請人ニ】

平成 5 年、相手方の代理店でアルバイトをした際に入会を勧められ、掛金 1 口 3,000 円 100 回払いのコースを 2 口申し込み、平成 13 年に完納した。サービスを利用することなく、平成 25 年に 1 口解約した。解約手数料約 4 万円を請求されたため、高額であるとして、相手方と交渉したが減額されず、納得はできなかつたが、解約した。



事業譲渡互助会に加入していた夫宛てに、平成 26 年 9 月頃、事業譲渡互助会から、互助会契約の契約上の地位を相手方に譲渡したという内容の通知があり、相手方より現在の契約内容では受けられないサービスがあるので現在の契約を解約して新たに契約を締結しないかとの連絡があった。こうした経緯に不信感を持ち、平成 27 年 10 月に 2 口目について相手方に解約の連絡をした。相手方は解約手数料は高額だとの説明のみで、明確な金額の説明はなく、何度も連絡した末に解約手数料約 4 万円の明示がなされたものの、相手方は規約通りと主張した。高額で納得できない。

互助会サービスを解約し、裁判例（大阪高判H25.1.25）に従った方法で解約手数料を算出し、既払金 30 万円から控除して返金してほしい。

<相手方の対応>

【申請人イ、ロ、ハ】※回答は各申請人に対しなされたが内容は同一である。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

加入時の事情については事業譲渡互助会とのやり取りであるため、不知である。

京都消費者契約ネットワークを当事者とする判決（大阪高判H25.1.25）については事実である。福岡高判（H27.11.5）では、反対に事業者の主張をおおむね認める判決となっているが、申請人の主張に従った解約手数料の算出方法にて和解したい。

【申請人ニ】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。申請人は平成 5 年に当社の代理店に勤務しており、当社の契約内容（解約手数料）について理解しているため、申請人の請求を認めない。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日において、当事者から事情を聴取した。

相手方は、事業譲渡互助会の加入者である申請人イ、ロ、ハについて、事業譲渡互助会の事業を引き継いだが、相手方が勧誘時の対応や会費振り込み事務を行ったわけではなく、経費の明細もわからないため、これを争う意向はなく、申請人らの請求の通り、裁判（大阪高判H25.1.25〔最決H27.1.20により確定〕）で示された算出方法で解約手数料を計算するとの意向を示した。一方、相手方の加入者であり、相手方の代理店での就業経験がある申請人ニの請求は認めず、契約時の約款通りの算出方法で解約手数料を計算するとの意向を示した。

上記裁判では、消費者から具体的な冠婚葬祭の施行請求がされる前の解約について、損害賠償の範囲は原状回復を内容とするものにとどまるとし、具体的には契約締結および履行のため通常要する平均的な費用が平均的な損害となると判断した。また、当該平均的な費用について、個々の契約との間で関連性が認められるものをいうとして、具体的には月ごとの掛金振替費用と、会報誌作成費等を認定している。

相手方はこの算出方法に従うとともに、振替費用の具体額については事業譲渡互助会の事務であり、明確に立証できないことから、上記裁判での金額である 1 回 60 円とすると述べた。

事業譲渡互助会における平均的な費用（振替費用等）に関して、申請人イは、申請人イおよび申請人口の掛金の振替回数について、もともと掛金 5,000 円で申し込んだところ、事業譲渡

互助会において2,000円1口、3,000円1口の2コース2口に分割され、毎月2回（2コース各1口分）が銀行引き落としとなっていたと述べた。また会報誌等については送付されてきたことはないと述べた。

仲介委員がこれを相手方に指摘したところ、相手方は、自社では加入者番号ごとに引き落としを行うが、事業譲渡互助会の事務詳細は不明であるため、振替回数を毎月1回として振替費用を計算すると述べた。また、会報誌についても費用なしとして計算してよいとした。ただし、解約返金に係る振込手数料は申請人が負担することを希望した。

仲介委員は、相手方が近時約款を改訂し、上記裁判での判断基準に準じた解約手数料としていることに鑑み、上記裁判での算出方法に従って、平均的な費用を掛金振替費用毎月60円/1回分（ただし、初回の掛金は直接徴収とする）とし、これに振替回数に乗じた金額を解約手数料として、掛金（既払金）全額から控除した残額を申請人イ、ロ、ハに解約返戻金として支払う内容の和解案を提示した。当事者がこれに合意したため、相手方が、申請人イ、ロに対し約44万5,000円を返金し、申請人ハに対し約31万円を返金する内容の和解が成立した。

次に、仲介委員が、申請人ニに相手方の代理店での就業経験について聴取したところ、申請人ニは、仕事の内容は週2日、1日3時間程度のポスティングのアルバイトであり、アルバイトの募集チラシを見て応募したこと、就業にあたり研修等はなく相手方事業の仕組みや約款の説明は受けたことはなく、消費者に対し互助会の内容について説明をするようなことはなかったこと、1～2カ月就業後、ポスティングのエリアが遠方に変更となったため退職したと述べた。また、アルバイト時に相手方互助会への加入を勧められ入会したが、契約時に約款や証書は交付されなかったと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人ニの就業状況からすると、短期のアルバイトを行っただけで、当然に相手方の約款を承知していたとはいえないと指摘した。相手方は、相手方の代理店が独自にアルバイトを雇用しており研修実態はわからないが、事務所内に約款を掲示しているはずであって、また、就業経験の点を除いても、申請人ニは他の申請人と異なり、事業譲渡互助会ではなく相手方と契約締結しており、契約時に約款を交付しているため、解約時に解約手数料がかかることはわかっていたはずであると述べた。また、近時の高裁判決（福岡高判H27.11.5）では、互助会の主張する平均的な費用が認定され、約款が有効との判断がなされている状況を踏まえ、相手方の約款規定の解約手数料について争うのであれば裁判によりたいと主張した。

仲介委員は、申請人ニと相手方の契約締結は消費者契約法施行前であり、同法の適用がないことから、申請人ニが裁判（上掲大阪高判H25.1.25）の判断基準を主張することは困難であり、また、相手方での就業時期や本件契約締結時期が20年前であることから約款交付の有無を立証することは困難であること等を申請人ニに説明した。これにより、申請人ニは相手方の旧約款に従って解約返戻金約25万8,000円を受領する、との和解が成立した。

## 【事案 13】パチスロ機の投資に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 4 月、83 歳の母親が「お金がないので銀行でおろしたい」と言うため、不審に思い、調べたところ、相手方らとの契約書（契約金額 120 万円）が出てきた。母親に契約内容等を尋ねたところ、「定期か投資信託のつもりで契約した」と述べ、契約内容については理解していなかった。

契約書を見ると、相手方販売店が回胴式遊戯機（パチスロ機）を 120 万円で母親に販売し、同時に母親が回胴式遊戯機の貸主、相手方販売店が借り主となって、相手方販売店から月額 3,999 円のレンタル料が支払われる契約となっていた。また、レンタル期間は 24 カ月で、期間経過後は相手方販売店が販売価格と同額で買い戻すことになっていた。いずれの契約についても、相手方代理店が相手方販売店を代理しており、母親に尋ねたところ、契約の勧誘は相手方代理店が行ったようである。

母親が契約内容を理解していないため、地元の消費生活センターに相談したところ、相手方販売店は解約するなら 40 万円を返金するとのことであったが、納得できない。全額返金してほしい。なお、母親はアルツハイマー型認知症の診断を受けている。

#### <相手方の対応>

##### (1) 相手方販売店

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。支払い原資に余裕がないため、申請人が拠出した 120 万円からすでに申請人に支払ったレンタル料（2 万 3,994 円）を控除した 117 万 6,006 円を 5 分割で支払う。

##### (2) 相手方代理店

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売店に一任している。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、まず申請人代理人から事情等を聴いた。申請人代理人は、母親（申請人）は 2 年ほど前から認知症の疑いで通院しており、昨年 4 月にアルツハイマー型認知症と診断されたこと、契約書は母親の自筆であること、契約金額を母親が自分ひとりで銀行から引き出したのか、相手方代理店が銀行に同行したのかは不明であること等を述べた。また、相手方販売店から提案のあった和解内容について、一括にて返金してほしいとの希望を述べた。更に、今後の回収のために購入したパチスロ機の特定を求めた。

次に、相手方販売店から事情聴取を行ったが、出席予定であった担当者が出張で不在であったため、別の従業員が対応することになった。ところが、同従業員は、一括での返金や代表取締役の連帯保証の可否、売買の目的となったパチスロ機のシリアルナンバーや所在地等、仲介委員からの質問に回答することができず、期日の進行に支障を来すと判断された。そこで、急きよ、当初出席予定であった担当者に電話で対応してもらい、仲介委員より、認知症の高齢者を勧誘した

ことは特定商取引法上、問題のある勧誘であると考えられることを指摘し、解決方法等について再検討するよう要請した。相手方担当者は、出先であり、検討期間をもらいたいとのことであったため、第2回期日を設けることとし、期日前に回答するよう依頼した。

後日、相手方販売店から「他の事案で提訴されている状況でもあるため、一括での返金が難しく、当初の提案通りの分割払いでの返金としてほしい。また、代表取締役の連帯保証も難しい。申請人がこれらの条件にこだわるようであれば、裁判で解決を図りたい。なお、まだ出張先に滞在中のため、パチスロ機の所在地等については、第2回期日にて回答したい。」との回答が寄せられた。

第2回期日において、あらためて仲介委員から相手方販売店に解決方法を確認したところ、「監督官庁の監査を受けており、新たな募集もストップしている状況である。そのため、一括での返金や代表取締役および相手方代理店の連帯保証をつけることはできない。パチスロ機の所在地等は機器を他社が管理しているため、調査に時間が必要である。」とのことであった。また、裁判で解決した事案は1割程度の返金となっていることを述べた。

相手方販売店の提案について申請人代理人に意向を確認した結果、相手方販売店が5回に分割して返金すること、対象パチスロ機について申請人の所有権を留保したうえ、同パチスロ機の所在地等については、別途定めた期限までに回答することを了として和解が成立した。後日、相手方販売店より、パチスロ機の転貸先、設置施設の住所等が回答された。

## 【事案 14】浄水器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 7 月、相手方販売会社の来訪を受け、夫と 2 人で浄水器の勧誘を受けた。相手方販売会社の担当者は、「浄水器を取り付けると給湯器の手入れが不要になり、長持ちする。また、浄水器は水道管の根元に付けるので家中の水がきれいになる。」等と説明され、その日のうちに契約を締結した。契約金額約 40 万円は、相手方信販会社と 60 回の分割払い契約により購入した。

平成 27 年 7 月、引っ越しのため、転居先での浄水器の取り付けを依頼しようと思い、相手方販売会社に電話したが、電話がつながらなかったため、インターネットで調べたところ、平成 25 年に東京都から行政処分を受けていたことを知った。地元の消費生活センターに相談し、相手方販売会社に契約取消通知を送ったが、「販売方法に問題はなく、不実告知もなかった」と述べ、解決できなかった。相手方販売会社が行政処分を受けた平成 25 年 4 月以降の支払いをしたくない。既払金のうち、約 20 万円を返金してほしい。

#### <相手方らの対応>

##### (1) 相手方販売会社

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

訴訟提起に向けて準備中である。事実関係に争いがあり、裁判所による事実認定を求めたい。

※事務局から同社に対して書類を送付したところ、同社が再配達手續を行わなかったため、郵便局の保管期間が経過し、事務局に返送された。改めて送付したものの、同じ経過をたどったことから、登記を参照の上、代表取締役の住所宛てに送付したが、宛所不明により送付できなかった。事務局から同社に架電しても連絡が取れない状況が続いていたが、その後、「多忙のため、郵便物を受領できなかった。本件は弁護士に委任する。」旨の電話があった。そこで、委任状の提出を要請したが、一向に提出されず、事務局からの架電にも応答しない状況が続いたため、第 1 回期日を踏まえ、普通郵便にて再度、委任状を提出するよう要請した。第 2 回期日において、相手方卸会社の代理人弁護士から、相手方販売会社の代理人も受任した旨の発言があり、後日、回答書及び委任状が提出された。

##### (2) 相手方卸会社

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は販売に関与していない。商品の卸のみである。

##### (3) 相手方信販会社

平成 27 年 8 月 24 日に加盟店である相手方卸会社より債権残高の清算を受けており、申請人に対する当社の保有債権の残高はない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、まず申請人代理人から事情等を聴いた。申請人代理人は、東日本大震災の影

響で水道水に不安があり、相手方販売会社からの勧誘に関心を持ったこと、勧誘時、浄水器をつければ、給湯器が半永久的に長持ちし、水がきれいになるので乾燥肌にも良い、マンションの他の住人も契約するので、今日一緒に工事をすれば無料になると説明があり、契約を締結したが、特に効果は感じられなかったこと、地元の消費生活センターに相談し、平成27年7月分から分割払いを停止しており、相手方信販会社から今後の支払いも不要と聞いたこと等を述べた。

相手方卸会社は、本件を代理人弁護士に委任したと第1回期日で突然述べたため、当該代理人弁護士に事情を聴いたところ、相手方卸会社からは裁判する方向で受任したこと、申請人の主張を前提とした和解には応じられないこと、相手方卸会社の主張を記した答弁書を作成の上、提出する用意があることを述べた。

また、相手方信販会社は、申請人から解除通知が届いたため、加盟店である相手方卸会社に調査を依頼したところ、相手方卸会社が残債を支払うことになったこと、そのため、申請人の主張を相手方卸会社が認めたものと考えていること等の説明がなされた。

これらの状況を踏まえ、仲介委員はあらためて期日を設けることとし、相手方卸会社の代理人弁護士に対して次回期日までに答弁書を提出するよう求めた。なお、相手方販売会社には、普通郵便にて再度、委任状を提出するよう要請することとした。

第2回期日では、相手方卸会社の代理人弁護士より、相手方販売会社の代理人も受任したことが報告された。また、申請人の主張する事実には争いがあり、勧誘行為に不実の告知等があったという前提であれば和解には応じられないこと、早期解決のための和解であれば、本件契約は有効に成立したという前提が必要であること等を述べた。そこで、仲介委員は、申請人代理人の意向を確認した上で、本件契約の効力を争わないことを相互に確認したうえで、相手方卸会社が申請人に5万円を返金する和解案を提示した。申請人代理人は承諾したが、相手方代理人弁護士から検討したいとの意向が示された。後日、相手方代理人弁護士から4万円を返金するとの回答が寄せられ、申請人代理人も同意したため、和解が成立した。

## 【事案 15】失効生命保険契約の復活有効性と給付金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 8 月、申請人の職場に相手方外務員（以下、「A」という。）が来訪し、5 年ごと配当付き終身保険（以下、「本件保険」という。）を勧められ、契約した。

平成 26 年 7 月、申請人は病院において股関節唇損傷と診断された。日常生活に支障はないが、痛みが強くなる場合は手術を検討するよう伝えられた。そのため、申請人は、本件保険による手術時の給付金支払いの可能性を A に確認するよう妻に伝え、妻が A に確認したところ「手術するときにまた教えてください。」と回答があった。

その後、仕事をするのが困難になるほど股関節の痛みがひどくなり、平成 27 年 4 月に手術を受けたことから、本件保険内容に基づき、入院給付金と手術給付金を相手方に申請したところ、2 週間以上経過して、給付対象外であり支払えない旨の回答が届いた。予想外の回答であり、電話で異議申立を行ったが、相手方の地域営業所の担当者からも、本社確認をしたが本件保険からの給付金支払はできない、との回答であった。

さらに相手方に説明を求めたところ、相手方地域支社の担当者、地域営業所担当者と A の 3 人が申請人宅に来訪し、保険料の未納が理由でいったん失効しており、その後、復活していたことから、復活前に判明していた疾病については給付対象外となっていたと説明を受けた。

保険契約については、平成 26 年 10 月に、A から同年 8・9 月分保険料が未納なため 1 回失効し、復活の形になると説明されており、10 月 26 日に A に指示された通り、新たに告知書を作成して提出していた。復活に関する詳細は説明されず、後で読んでおくよう書面を渡されただけであった。後日、未納月を含め 3 カ月分の保険料を A に渡した際、妻が申請人の手術可能性について伝え、保険金給付の有無について確認していたが、その際も「手術するときにまた教えてください。」と述べ、給付対象外となる疾病について、特に詳細な説明や対応は受けていない。

A の対応について、相手方に説明したが、A は「そんな話は知らない」と述べ、相手方地域支社の担当者、地域営業所担当者ともども、A はベテランであり、A が知らないのであれば、相手方として非はないと伝えられた。納得できないので、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。

相手方の対応には納得できない。本件保険契約に基づく給付金相当額 60 万円（内訳：入院給付金 40 万円、手術給付金 20 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協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件保険契約は、平成 26 年 10 月 1 日より保険料未納で失効しており、その後、復活手續が取られている。保険契約上、復活日以降に確認された疾病による入院等が給付の対象となる。申立人が請求している手術は、初診が復活後契約の前に存在した疾病または傷害を原因としており、保険金を支払うことはできないことをあらためて説明し、申請人に理解を求めたい。

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において、両当事者より契約経緯について聴取した。

申請人に、保険失効の契機となった連続2カ月の未払いの時の状況について確認をしたところ、保険料の引き落としに備え、1カ月分の保険料相当額を振り込んであったものの、公共放送受信料の引き落としが先に入ってしまい、結果的に保険料の引き落としが行われなかったこと、数日以内にそれに気付いて、Aの携帯電話に連絡を入れ、対処方法の教示を求めたと述べた。

その際、月末日までに保険料の入金がないと、保険が失効することについて知らされていれば、急ぎ支払う手続を取ったが、特にそのような情報は教えてもらえなかったと述べた。毎月の口座引き落とし以外の入金方法については、後日、Aに教えてもらうまでは知らず、結果的に保険料未納で失効したと述べた。

その後、保険料の支払いを再開し、保険は復活したものの、翌年夏ごろ、再度保険料未払いによる失効となり、以降、現在に至るまで失効状態のままになっていると述べた。

次に、相手方に保険料が引き落とされなかったことがいつ分かるのか尋ねたところ、金融機関からの情報がシステムに反映されるまで2~3営業日かかるので、それより前に確認することは不可能と述べた。

また、各外務員には、引き落としができなかった場合、会社のルールではないが、加入者に電話するよう勧奨しており、本件担当外務員はそれを行っていたものと思われると述べた。そして、相手方は、保険の失効を担当外務員個々の成績給に反映させる仕組みとなっていることから、本事案でも保険を失効させないようにするインセンティブはあったとも述べた。

その上で、明確な非が見当たらないことから、和解による解決について難色を示した。

さらに、仲介委員は、申請人に保険失効から復活にかけての手続面の状況を聴取したところ、復活手続の際に何らかの書類をもらった記憶はあるが読んでいないと述べた。また、相手方より保険料の引き落としができなかったことを知らせる通知が来ていたことは記憶があり、翌月も引き落としができないと失効することは分かっていたと述べた。しかし、Aから失効によって、従前からの疾病について保障がなされなくなる等の問題について、具体的に教示されることはなく、申請人らの回答からは、その理解や認識も希薄であることがうかがえた。仲介委員は相手方に対し、申請人らが保険等の知識を含め、まだ社会経験の浅い若い夫婦であることから、保険に関する説明がやや不親切で、失効させないための配慮が不足していたのではないかと指摘した上、保険契約の解約を前提として、幾分かの解決金を支払う形での和解案の検討を求め、期日を終了した。

後日、相手方より、仲介委員の示した和解提案について、受け入れることができない旨の回答があったため、仲介委員は、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 16】屋内電気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 27 年 8 月、購入したエアコンを設置するために来訪した作業員から、エアコン用の電源配線が途中分岐しており、過電流による火災可能性を指摘され、ブレーカー増設工事について電力会社へ問い合わせる必要があると言われた。

電力会社に問い合わせるほどの工事と思わなかったため、申請人の代理人（子）がインターネットで電気工事を請け負う会社を検索して相手方を見つけた。

8 月 9 日、相手方に工事目的を告げ、費用等を問い合わせたところ、現地調査結果が前提ながら、目安は 1 万円程度と回答があった。現地調査後、すぐ工事できる場合は、その場で作業を行うとの説明であった。代理人は、申請人にこの旨を告げ、工事費用として 3 万円を用意した。

同日夕刻、相手方が到着し、申請人立ち会いの下、すぐ現地調査が行われた。作業はメジャーでブレーカーまでのコード長を計測する程度であった。調査後、相手方は工事代金が 13 万 680 円であるとし、前金を請求したため、申請人は用意していた 3 万円に小銭を併せて 3 万 680 円を支払った。工事予定日は、8 月 15 日か 16 日だと告げられた。

申請人から、工事代金と作業内容を聞いた代理人が請求書を確認したところ、相手方と異なる事業者名で作成されていること、次に工事内容もブレーカー設置工事ではなく、コンセント新設工事となっていること、そして、工事費用の明細が不明であること、さらに電話で問い合わせた際の費用を大きく上回る金額が請求されていることが分かった。

相手方に、詳細を確認すべく問い合わせをしたものの、返答や連絡はなかった。

地元の消費生活センターに相談し、返金を求めて契約解除通知を送付したところ、相手方より、あらためて見積書の FAX が届いた。しかし、すでに交付された請求書と金額が全く異なり、不信感が募るだけであり、結局、自宅のブレーカー工事については、工事を別途、他業者に依頼し、2 万 1,000 円で完了した。相手方との工事契約を解約し、8 月 9 日に前金で支払った費用から、相手方ウェブサイトに記載されている現地出張費 5,000 円を差し引いた 2 万 5,680 円の返金を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する。

申請人の請求を認めます。

基本調査費用は税込みで 6,000 円であるが、申請人の主張に従う。

### 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事情を聴取した。

申請人は本件申請に至った経緯について確認したところ、事前に電話で問い合わせた際に示された見積金額と大きく異なる高額な費用が請求されたこと、請求書記載の工事内容が依頼内容と異なっていること、地元の消費生活センターのあっせんについて、誠実な対応がなされなかったこと等を述べた。

また、既にキャンセルしているのであるから、既払い金から相手方ウェブサイトを示されていた現地出張費用を差し引いた額の返金を求めたいと述べた。

これに対し、仲介委員は相手方に、当初交付された請求書と後日送付された見積書では、事業者名、工事内容、金額のいずれについても違いがあり、このことが契約成立に重大な疑義をもたらすものであると指摘した上、相手方が申請人の主張を認め、和解し返金する点について再確認をした。

相手方は、請求書の事業者名相違について、本件施工が各地域における相手方の協力店によるものであるためと説明した。

また、申請人が主張する出張費用が、本来の金額と若干（1,000 円程度）異なると述べた。しかしながら、紛争の早期解決のため、申請人の主張通り返金すると回答が得られたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 17】投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 21 年 8 月、首都圏にあるワンルームマンション 1 室（以下、「本物件」という。）について、相手方と売買契約を締結した。

本物件の勧誘の際、「5 年間所有してから売却すれば 100 万円もうかります」といった説明があった。また、当時、申請人は、罹患<sup>りかん</sup>していた精神疾病により、対話相手から強く迫られると断れない状態にあったところ、契約締結日にも、家族から強い反対意向があったことを伝え、契約しない意思を示したが、相手方の営業担当者（以後、「A」という。）から、これを無視して強く契約を迫られたため、本件売買契約を締結するに至った。

平成 26 年 6 月、契約締結後 5 年の売却時期が近づいたため、A に本物件の売却依頼をしたところ、相手方において、本物件が購入価格を大きく下回る 1,690 万円で販売募集されていることを知り、A に確認すると、価格間違えだと述べる等した。さらに、本物件勧誘時に「5 年間所有してから売却すれば 100 万円もうかる」等と説明していたことに言及したところ、A は無関係の別物件（売却済み）を指して「あなたが 2 軒目を他社から購入したからもうからなくなった。」等と述べ、勧誘当初の説明と異なる対応をするようになった。

本物件の査定を他の不動産業者に依頼したところ、1,100～1,600 万円程度と評価される一方、本物件ローンの残債務は、平成 27 年 8 月時点で約 1,800 万円となっており、5 年後に売却すれば 100 万円の利益が出るとの A の勧誘時の説明と、著しく乖離<sup>かいり</sup>している。

これらの状況を踏まえると、本物件については、約 700 万円の損害が発生する可能性がある他、すでに管理費等の諸経費の負担が約 200 万円に上っている。

以上のとおり、「100 万円もうかる」との勧誘を受けたことにより契約締結に至っていることから、錯誤に該当する他、A の勧誘行為は公序良俗違反であり、本件売買契約は無効である。

また、A には、説明義務、情報提供義務違反が認められること、加えて、「5 年間所有してから売却すれば 100 万円もうかります。」とした発言は、宅地建物取引業法（以下、「宅建業法」という。）における断定的判断の提供に相当する禁止行為であり、さらには売買契約書と実際の売買額の相違も宅建業法上の違反行為であることからすると、相手方には債務不履行や不法行為の成立するものとする。よって、相手方には本物件をローン残代金での買い戻し、および発生した損害約 100 万円について賠償を求める。

#### <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。

A が申請人への営業に際し、「5 年間所有してから売却すれば 100 万円もうかります。」等と言った事実はない。また、威圧的な態度で購入を迫った事実もない。A は、申請人から契約する意思はない旨を聞いたこともなく、申請人の意向を無視して購入を迫った事実はない。なお、申請人が精神疾病を罹患している事実は知らなかった。

これらのことから、申請人に錯誤はない。また、申請人との間で売買契約が公序良俗により無効になることもない。

Aの対応において、説明義務違反・情報提供義務違反はなく、断定的判断の提供も行っておらず、重要事項説明義務違反もない。これらのことから、申請人の求めに応じる必要性はないものと考えている。

なお、本物件の買戻しと、その金額については、合意の見込みがあれば、これを否定しないが、本物件を再販する場合に損失が出るような金額では買戻せない。

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、当事者双方の代理人より事情を聴取した。

申請人代理人に、相手方の勧誘状況について確認したところ、Aから申請人に対し、職場へ頻繁な電話があり、Aから「とにかく会って話がしたい」と言われ、会った時に断れば勧誘も止まると考え、地元のファミリーレストランで対応したと述べた。以後Aと3回会ったが、「購入5年後に売却すれば100万円の利益が出る」旨の説明があったことと、相手方に強く迫られたことから断りきれず契約したと述べた。

そして、100万円の利益というのは、毎月家賃とローンの差し引きで損が出たとしても、5年後に売却すればその差損が消えて100万円の利益が出るという説明だったと述べた。

そのうえで、申請人は、本物件に関して相手方によるローン残額分での買戻しと、経費として持ち出した損害分について補償を求めているが、買戻しを優先させたいとの意向を示した。

続いて仲介委員は、相手方代理人に、Aからの売却により利益が得られる旨の話がなければ、定年間近の申請人が本物件を購入することはなかったのではないかと指摘し、相手方は否定しているものの、多少行き過ぎた勧誘があったかもしれないことや、申請人に精神疾病があることも踏まえたうえで、できるだけ残ローンに近づける金額での買い取りを次回期日までに検討するよう要請した。

第2回期日は、主として解決の方向性について聴取した。

相手方は、申請人が求めている本物件買戻しの金額について、約1,100万円を提示し、申請人側が主張するような勧誘は行っていないとして、社内調整をしても申請人側が求める1,700万円超の金額には到底届かないと述べた。なお、相手方が本物件の仲介をして売却する形での解決方法もある旨の提案もなされた。

仲介委員は、無差別の電話勧誘により、そもそも勧誘に適さない消費者へも高額な物件の勧誘を行ってしまうことで発生するリスクは事業者側が負担すべきであること等を踏まえ、さらに歩み寄りをするよう検討を求めた。

申請人側には、相手方回答が申請人希望額と大きく隔たっていることを伝えた。申請人代理人からは、申請人本人と相手方の勧誘者Aについて次回期日での聴取を希望する旨の求めがあったが、和解仲介手続では裁判のような心証形成は行わないことを説明し、両当事者に、仲介委員から和解案（買取価格）を提示し、一定期間内にて諾否の検討を求めた。

後日、相手方から、再検討の結果、本物件の買取価格について仲介委員の提案額より低い1,350万円で和解したいと回答があったことから、申請人側にこれを示したところ、同意しない旨の回答があったため、仲介委員は、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 18】住宅用鍵ほか設備品の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成27年8月、自宅に空き巣が侵入し、窓ガラスが割り破られる等の被害に遭ったことから、原状復旧のため、家屋修理・補修サービスを営む相手方をインターネットで探し、保険対応によるガラス交換を電話で依頼した。

翌日午前、来訪した相手方の現場担当者（以下「A」という。）が、申請人宅には防犯上の死角が存在し、戸窓もバール等の器具を用いて容易に侵入される状態であると述べたことから、申請人は不安になり、破損ガラス交換、玄関鍵交換、畳、カーペットの清掃交換作業の他、Aに勧められた14カ所の戸窓クレセント鍵交換と補助鍵取り付けを依頼した。

Aからは、先に約30万円支払い、その後で保険請求をすれば、12～13万円の自己負担となると説明を受けた。作業は同日午後終了し、Aから32万4,000円の請求を受け、その場で現金による支払いを済ませた。見積書と請求書（領収書）は支払後に手交された。その際、Aから保険会社には見積書だけ提出し、領収書を見せないよう言われた。

その後、保険会社の担当者に見積書だけを提出したが、破損ガラスの交換が終わっていたことから、領収書の提出を求められ、応じたところ、相当高額であるとの指摘を受けたことから、最寄りの消費生活センターに相談した。

その後、Aの携帯電話に電話してガラス交換代金が保険会社の査定額より高額だったことを指摘し、返金を求めたが応じてもらえず、問い合わせても、納得いく説明はなかった。

消費生活センターから、書面不備によるクーリング・オフを試みるよう助言を受け、10月に相手方へクーリング・オフ通知を発したが、相手方からはクーリング・オフに応じられない旨の回答があった。契約はなかったこととして、支払済みの32万4,000円について返金を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

窓ガラスについては、保険金として5万5,000円が出たと聞き及んでいるので資料で事実確認ができ次第、差額の8万5,400円（税込）を返金する。補助鍵、クレセント鍵については、販売価格とメーカー小売希望価格との差額7万6,161円（税込）を返金する（合計16万1,561円の返金）。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、双方から意見を聴取した。

申請人からは、相手方に修理を依頼した経緯、修理方針、被害家屋における現状の問題点と希望する解決方針について聴取した。

割り破られた窓ガラスの修理については、費用を保険会社の査定額でまかなえる範囲として相手方に依頼したと認識しており、本件のような高額な請求になるとは思っていなかったこと、保険金の支払いはまだ受けていないことを述べた。

また、戸窓のクレセント鍵は、被害以前からハンドル部をキーで施錠できるタイプが取り付

けられており、交換後の鍵との差異は、キー差込口の向きが異なっている程度であり、申請人が鍵メーカーに問い合わせたところ、鍵としての性能差があるわけではないとの回答を得たと述べた。

このほか、相手方が取り付けした補助鍵も、本来取り付けるべき戸窓下端ではなく、上端に取り付けられたため、戸窓に設置されているスライド式換気口が動かせなくなる等、現に生活上に不都合が生じていると述べた。

申請人は、これらの点から、不要なものを取り付けられたり、不適切な施工がなされたりしたと認識しており、支払金額全額の返金を求めているが、和解手続きにおける金額面の互譲の余地はあると述べた。

相手方からは、ガラス交換費用の根拠と、クレセント鍵・補助鍵の設置経緯、申請人の請求に対する相手方の解決方針について聴取を行った。

ガラス交換費用について相手方は、ガラスの他サッシの修理関係の費用が含まれていると説明した。これに対し、仲介委員は、保険会社査定では約2万6,000円であり、超過した差額分を返金するというのでよいか聞いたところ、相手方は、申請人から保険金として5万5,000円支払われると聞いているとして確認を求めた。

また、戸窓のクレセント鍵交換や補助鍵については、現場で申請人より防犯性を高めたいと口頭で意向を受けて施工したと述べた。

これに対し、仲介委員からは、現地勧誘での契約分は訪問販売となり、法定書面の交付が必要となっていること、現に発行している請求書は、鍵の品名・型番等、法定記載事項を満たしていないと考えられ、この場合、書面不備により契約期間に関わらずクーリング・オフが可能になることを指摘した。これに加え、請求した金額が、いずれも一般的な事業者の施工費用、部材の購入単価と比べてかなり高額であり、あらためて市価に準じた適切な価額で再計算する等、和解金額について譲歩・検討を求めた。

相手方は、自社のビジネスモデルとして24時間・年中無休で出張対応できるようにしていること、この特性を価値として織り込んだ費用を請求していると述べ、鍵の価格については、最安値ではなく定価を基にするべきであると述べた。他方で、相手方は回答書・答弁書の通り、請求金額の半額となる約16万余円の返金であれば、和解可能であると述べ、申請人側への再考を求めよう述べた。

仲介委員は、相手方の回答や考え方について申請人に伝え、金額面の互譲について検討を促したところ、申請人は返金額が20万円を下回ったら裁判で解決したいと述べたため、相手方に20万円にて検討を求めて第1回期日を終了した。

後日、相手方より20万円で和解としたい旨の返答が寄せられたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 19】新築工事請負契約に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 19 年、相手方と自宅の新築工事請負契約を締結した。工事中から浄化槽が契約書と異なっている等、問題が発生したので、修繕対応について話し合いをした結果、相手方と修繕に関する保証契約書（50 年）を交わした。

しかし、工事のずさんが目につき、保証契約書に基づき対応を求めていたが、次第に対応がなされなくなり、仕方なく平成 20 年 9 月に完成確認を受け、建物（以下「本件建物」という。）の引き渡しを受けた。その後も、玄関のタイルのはがれ、サッシの隙間風、鍵がかからない等の不具合が次々と発生したため、相手方に不具合の修繕対応を求め、消費生活センターに相談した。保証契約（50 年）に基づき修繕を求めたが、相手方の代理人弁護士から「長期（50 年）の保証契約の効力について疑義があり、仮に保証契約が有効としても保証契約書に例示されているような損傷の場合および不可抗力の場合まで責任を負う合理的理由は無い」との回答があり、納得できなかった。

その後、不具合の状況を具体的に確認するために、第三者の建築専門団体に調査を依頼したところ、工事に問題があること、地盤調査においては本件建物が不同沈下を起こしていることが判明した。

相手方から修繕する旨の回答が寄せられたが、他の業者に修繕を依頼することとし、その費用（約 636 万円）および地盤復旧工事費（約 365 万円）の負担を相手方に求めたい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続きにより解決を図る意思はない。

申請人が相談した消費生活センターで処理中であるため。

当社は、消費生活センターを通じて、当社の施工に問題と責任がある工事箇所については補修を申し出てきた経緯がある。

当社としても紛争解決のために手続き的な負担も甘受してきたが、消費生活センターの他に紛争解決機関を一方向的に追加されると、その度に一から反論の準備や調査を行わざるを得ず、手続負担がさらに重いものとなる。民事訴訟により最終的な結論が得られないのであればこれ以上の手続的な負担を甘受する意思はない。

申請人と当社の認識には大きな開きがあるので、和解による解決は極めて困難である。

申請人が当社の回答に納得しないのであれば、訴訟による解決が望ましいと考えている。

### 2. 手続の経過と結果

相手方に対して、和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方から回答書が提出されたが、訴訟による解決が望ましいとして、本手続によって解決を図る意思がないとの回答であった。そのため、相手方に対して電話にて本手続への協力を促したところ、期日における仲介委員からの事情聴取には応じる旨の回答があったため、第 1 回期日を開催した。

第 1 回期日において、申請人および代理人（申請人の夫）（以下、「申請人」という。）から、本件建物の状態および請求事項を確認し、相手方からは本手続に協力しない理由を聴取した。

申請人は、本件建物に瑕疵<sup>かし</sup>があることおよび不同沈下により本件建物が傾いていることを説明し、補修費用および再発防止措置にかかる費用を相手方に請求したいと主張した。

相手方は、申請人との間の紛争は、歩み寄りによって解決を図ることが難しいと考えているため、判決が出る民事訴訟手続による解決を希望すると主張した。これに対して、仲介委員から相手方に対して、当事者の負担が少ない本手続への協力を要請した。

後日、相手方から委任を受けた代理人弁護士より、本手続に協力する旨の回答書と答弁書が提出された。答弁書で、相手方は、申請人が請求している地盤復旧工事の費用についてそもそも不同沈下が発生しているとは認められないこと、仮に地盤沈下が認められるとしても地盤調査報告書の結果からすれば地盤沈下を予見することはできなかったこと、瑕疵の補修費用の見積額について瑕疵とは認められない工事箇所が含まれていたり、高額な工事代金を請求されていたりするため、申請人の請求は認められないと主張した。

第2回期日において、申請人が本件建物の瑕疵と主張している箇所について、相手方および代理人弁護士（以下、「相手方」という。）の意見を聴取したところ、申請人から提出されている瑕疵の調査報告書では具体的な根拠が不足しているため、具体的な根拠を示してもらいたいとのことであった。そのため、相手方立ち会いの下で、申請人が主張する本件建物の瑕疵および傾きや沈下の状況について仲介委員が現地に赴いて確認することとした。また、申請人に対して、不同沈下や本件建物の傾斜について、さらに詳細な数値を示すように要請した。

後日、申請人によって第三者の建築専門団体の1級建築士作成の再調査報告書が提出された。それによると、本件建物の傾きの数値が示され、同時に、申請時よりも不同沈下や傾斜が進行したため、修復工事の費用が約1,300万円になるとの見積もりが示された。

本件建物の現地調査では、申請人が依頼した第三者の建築専門団体の1級建築士を本手続における関係人（国民生活センター法施行規則24条）として立ち合わせ、調査報告書等の内容について、計測や目視により確認していった。その後、仲介委員は、申請人の主張する瑕疵の項目を一覧表として作成し（以下、「瑕疵一覧表」という。）、当事者双方に対し、事実の調査を踏まえたおのおのの主張を記入するように要請した。

第3回期日において、仲介委員は、当事者双方が記入を終えた瑕疵一覧表の各項目に対して、当事者の主張が対立する項目を中心に、瑕疵に当たるか否かを判断し、補修費用の算定を行い、あっせん案を作成した。

第4回期日において、仲介委員は当事者双方にあっせん案を提示し、瑕疵一覧表の各項目について説明した。仲介委員は、①不同沈下の発生は明確に確認できていないため、地盤復旧工事費用の請求は認められないこと、②本件建物の壁や柱が傾いている事実は確認できたが、傾斜が同方向ではないため、構造的要因によるものとは認められず、施工技術の問題と思われ、瑕疵とまでは言えないこと等を説明した。瑕疵一覧表の各項目について仲介委員が相手方負担での補修が相当と認めて計上した費用は約120万円であり、これを解決金として、相手方が申請人に支払うことをあっせん案として提案した。

これに対して、相手方は、解決金を支払って、本件紛争を終局的に解決することには同意し、支払金額については検討する旨の回答があった。一方、申請人は、第三者の建築専門団体の1級建築士に調査を依頼し、その調査報告書を根拠として補修費用等を請求しており、本件建物の傾きは認めるが不同沈下によるものとは認めないという判断には納得できないと主張した。

仲介委員は、申請人に対して、長期間かけて傾きの経過を見なければ現状では不同沈下があ



ると判断することはできず、不同沈下に関する請求項目をあっせん案の解決金に含むことができないこと、柱や壁の傾きを補修する費用については一定程度認めて解決金に含めていることを説明した。

後日、申請人から、第三者の建築専門団体の1級建築士名義で、仲介委員のあっせん案に対する見解書が提出され、不同沈下および柱や壁の傾斜については経過観察が必要であること、瑕疵一覧表の各項目に関しての見解が示された。

その後、仲介委員は、瑕疵一覧表の各項目について見直しを行い、不同沈下および柱や壁の傾斜については、経過観察を行う必要があると考えられることから、住宅の品質確保の促進等に関する法律（以下、「品確法」という。）の瑕疵担保期間である「引渡しから10年間」の終了時に、相手方が10年目の点検を実施し、瑕疵が認められるのであれば、当事者間で協議を実施することを内容とする修正を行い、あっせん案として当事者双方に提案した。

この提案に対し、相手方からは、10年目の点検を実施することはできないが、品確法上の義務があることを確認し、解決金を支払うことについては合意する旨の回答があった。しかし、申請人からは、和解に際し、条件を付加したい旨の要求があった。

和解の意思確認をしたところ、相手方はすでに大幅な譲歩をしているため申請人の要求には応えられないという回答であったが、相手方の意思を申請人に伝え、申請人に本手続において和解する意思があるか否かを最終確認したところ、相手方の要求を受け入れ、和解に応じるとの回答がなされた。そのため、相手方から申請人に対して、瑕疵一覧表記載の各項目についての解決金として約120万円を支払い、本件建物について、引渡日から10年を経過するまでの間は、品確法に基づく義務があることを当事者双方で確認する内容で和解が成立した。

## 【事案 20】海外募集型企画旅行に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 10 月、相手方主催の 8 日間のドイツ・オーストリア周遊旅行ツアー（以下、「本件旅行」という。）に夫婦で参加した。

旅行 2 日目、ドイツのケルン大聖堂を見学の際、鐘楼へ登ったところ、500 余段のらせん階段で、上りの側には手すりもなく、急勾配であったため、予想しないほど激しい運動となり、肌着が大量の汗でびしょりとなった。このため風邪をひき、体調を崩したので、以降の旅程を楽しむことができなかった。

相手方から事前にこのような状態の場所であることが伝えられていれば、参加について慎重に判断したと思われる。このため、夫婦 2 人の 6 日間の旅行費用に相当する約 48 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

ケルン大聖堂は、申請人が主張するような、生命の存続さえ脅かす恐れのある危険な場所ではなく、通常の世界遺産の観光地である。したがって、添乗員からの説明およびパンフレット、WEB画面等で希望者のみご案内する旨を記載していることで、注意喚起は十分足りていたと考える。また、500 段余りのらせん階段を上る可否につき、お客さま各自が体力・体調面を考慮して判断するべきであり、当社が強制できるものではない。

そのため、本件旅行で体調を崩されたことは申請人の自己責任であり、当社に賠償責任はないと考えるが、旅行をお楽しみいただけなかったことに対する見舞金をお支払いしたい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、両当事者および申請人の配偶者である関係人それぞれから事情を聴取した。

申請人および関係人は、景色を見るのが好きだったため、本件旅行に参加したこと、添乗員からはケルン大聖堂について詳しい説明や注意事項等は無く、鐘楼に登る時にはタイミングが合わず添乗員や他のツアー参加者と別れることとなり、非常に不安であったこと、そのため狭い階段を後ろから来る観光客のために無理をして上るしかなかったこと、上半身びしょり汗をかいてしまったこと、そのことが原因でへんとう炎となり、その後の日程については予定通りの観光ができなかったこと、また別件で現地添乗員との間でトラブルになり、申し込んであったオプションツアーの参加を断念せざるを得ず、相手方への不信感が募ったことを述べた。

一方相手方は、ケルン大聖堂の鐘楼に関する説明についてツアー中 5 回行ったこと、ケルン大聖堂の鐘楼へ登るのは希望者のみであること、そのため登らない人や途中で引き返してくる人も一定数いること、申請人は添乗員とはぐれてしまったようであるが、通常添乗員はツアー参加者の最後尾から登ることなどを述べ、現地添乗員とのトラブルについては把握をしていないと述べた。

そのため仲介委員より、安全配慮義務違反の立証や損害の算定は難しいものの、結果的に本

件旅行を楽しめなかったのは事実であり、現地添乗員とのトラブルがあったこともふまえて、解決金5万円を支払うことによる解決を促したところ、両当事者で合意に達したため、和解が成立した。

## 【事案 21】出張開錠サービスの料金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 9 月、18 時 30 分頃に帰宅したが、自宅マンションの鍵を忘れたため、家に入れなかった。スマートフォンで検索し、ウェブサイトに表示されていた開錠サービス業者に電話したところ、オペレーターから、なぜ鍵を開けてほしいのか、自宅の住所などを尋ねられた。開錠サービスを申し込むと、約 1 時間で作業員が到着すると言われた。その際に、料金や出張費等の説明はなく、自分も尋ねなかった。

待っている間にあらためてウェブサイトを確認すると、作業代「7,500 円～」と掲載されていたため、出張費がかかっても 1 万 5,000 円程度あれば足りると思っていた。

19 時 40 分頃、到着した作業員から、自宅の鍵について、ピッキングができない鍵であることと作業手順の説明があったが、その際も作業員から料金の説明はなかった。

開始後 40 分程で作業が終了し、相手方から約 4 万 7,000 円（基本料金：3 万 5,000 円＋出張料：9,000 円＋消費税）を請求され、高額で驚いたが、開錠できたため料金は支払わなければならないと思い、料金を支払った。

後で冷静になって、領収書を見ると、申し込んだ会社とは別の会社名が記載されていた。確認のため、再度、ウェブサイトに掲載されていた電話番号に電話し、相手方の名称と料金を尋ねると、ピッキングできない鍵であること、開錠作業にも時間がかかっているため、この金額となること、出張費も到着までに 1 時間かかったことなどから、距離があったため、この金額となることを説明され、料金にも誤りが無いとの答えであった。

納得できず、相手方に 3 万円の返金を求めたが、料金を支払ったということは納得したということだと主張され、応じてもらえなかった。既払金約 4 万 7,000 円のうち、3 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

会社の所在地から現場（申請人の自宅）までの出張料は 9,000 円であり、正当な金額である。

また、申請人宅には防犯性の高い鍵が設置されており、ピンが多数内蔵されたディンプルキーで、ピッキングによる開錠は不可能に近かった。また、室内のサムターンには防犯機能付きサムターンが設置されていた。当社の当該鍵の開錠価格は、3 万 5,000 円で、適切な価格である。

また、開錠に使用した工具は当社独自の工具であり、開発に 3 年以上と多額の費用をかけて開発した特殊な工具である。

以上の点から料金は適切であり、誤りはない。

また、作業すべて含めて 7,500 円で完了することも多くあることも事実である。作業員に確認したが、作業前に料金説明をしており、了解を得ているとのことであった。たとえ了解を得ていなかったとしても、申請人が料金を支払う前にキャンセルする旨の話があれば、元の鍵が閉まった状態に戻してキャンセルを了承することもできた。

当社に何の落ち度もないため、返金の義務は生じない。

## 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人より、相手方からの料金の事前説明について聴取した。

申請人によると、電話で開錠サービスを申し込んだ際も、相手方の作業員が来訪した際も、料金について説明はなく、作業が終了して鍵が開いた後、初めて作業員から料金の説明があったとのことであった。また、インターネットで検索し、ウェブサイトを見て電話で開錠サービスを依頼した会社は相手方ではなかったが、来訪したのは相手方の作業員であったこと、当日の夜に、領収書を見直していたところ、料金が高額すぎると思い、電話で申し出たが、料金は適正であると言われたことなどを述べた。この他、ウェブサイトには、作業代「7,500円～」と掲載されていたが、事前には料金がいくらになるのか事前には明確にはわからなかったとも述べた。

次に、相手方より、申請人に対する説明内容や開錠サービスの料金および表示等について聴取した。

相手方は、申請人宅の錠前はピッキングなどの開錠方法で開けることができず、ドアスコープからの迂回開錠でも通常の開錠工具では開けることのできない特殊なもので、非破壊で開錠するには自社が開発した工具を使用することから、申請人宅に到着した作業員は、作業前に、開錠費用が3万5,000円、出張料9,000円、消費税を含め合計4万7,520円になると電卓を見せながら説明してから作業を行ったと述べた。3万5,000円の基本料金についてはウェブサイトに掲載しているが、作業前に料金について説明したことの書面での確認は行っていないとのことであった。

また、申請人が連絡した会社と相手方の関係については、会社の資本は同じであるとのことであった。

相手方が、申請人から開錠サービスの申し込みを受けた際の記録が会社にあると述べたため、仲介委員は、相手方に対して、当該記録とウェブサイトに掲載している料金の説明について後日資料を提出するように求めた。その上で、相手方が和解金として2万円を申請人に支払うという和解案を提示し、検討を促した。これに対して、相手方は、作業前に料金を説明していると確信しており、申請人への返金は一切考えられないと回答したが、仲介委員が、紛争解決のためにあらためて期日を設けることとしたい旨を伝えたと、相手方はこれに同意した。

後日、相手方から、一般的な鍵であれば1万2,000円程度だが、防犯性が高い鍵であれば4万円～5万円の料金が発生することを申込みの際の電話で伝えており、システム上、記録を残していること、作業員が申請人宅を訪問した際、申請人宅の鍵は特殊な工具で開けることとなること、作業前に料金を説明して申請人が了承したため作業を行ったこと、相手方の運営するウェブサイトは三つあり、そのうちの二つのウェブサイトには料金表を掲載していないため、今後は掲載する予定であるとの報告が書面で提出された。また、一般的な鍵であれば1万2,000円程度だが、防犯性の高い鍵の場合は4万円から5万円程度になる旨を申請人に説明したとするオペレーターの陳述書および料金を説明せずに作業することはあり得ず、作業前に料金を説明するのが会社の規定であるとする作業員の上長の陳述書も併せて提出された。

第2回期日において、申請人に相手方から提出された書面の内容を伝えたと、申請人は申込時にも、開錠作業前にも料金の説明はなかったと再度主張した。

次に、相手方から、提出書面について聴取したところ、料金表では、申請人宅の鍵の開錠料金は9万8,000円であり、鍵の内部のピンの数が多くなるほど防犯性が高く、申請人宅の鍵は非常に防犯性が高いものであると説明した。

仲介委員から相手方に対して、料金表では9万8,000円と決められているのに、電話では4万円～5万円と説明し、実際には3万5,000円を請求している点について説明を求めた。相手方は、電話では申請人宅の鍵が防犯性が非常に高いものだとわからなかったため上限金額を5万円と伝えたこと、また、料金表は作業員全員が持っているが、実際には作業員が現場で料金を安くすることがあること、本件においては、コールセンターから申請人に伝えた料金を作業員は請求したことを説明した。

また、相手方は、電話申込時に録音する体制にはなっていないため、録音はないとのことであった。

仲介委員が相手方のウェブサイト上の料金表を確認したところ、膨大な鍵やサービスの種類が一覧で表示されており、申請人宅の鍵の開錠料金が探しにくいことを指摘した。相手方は、間違ったことはしていないため、和解案に合意することはできないと回答した。申請人に、相手方の回答内容を伝えたところ、申請人は、開錠料金が4万円～5万円と事前に伝えられていれば開錠サービスを相手方に申し込むことは無く、ホテルに泊まったり、それほど離れていない実家にスペアキーを取りにタクシーに乗ったりすることもできたと主張した。

後日、相手方より、電話による開錠サービス申込時に料金について説明したという記録があること、ウェブサイト料金表を掲載していること、作業員が作業前に料金を説明していること等の事情から、何ら責任があるとは考えられないため、和解案は受け入れられず、申請人に申請の取下げを要求する、取下げがなされない場合は申請人に対する損害賠償請求を検討するとの回答が書面で提出された。また、オペレーターが電話の段階で料金を説明しないことはあり得ず、電話の段階で料金を説明するようにオペレーターに指導しているとするオペレーターの上長の陳述書も併せて提出された。

第3回期日において、申請人は仲介委員の和解案を受け入れる意向であると述べた。

相手方に対しては、申請人の申し込みの際の録音の有無を再度確認したところ、相手方は、録音はあると思うが見つからないと回答した。

これまでの相手方の対応を踏まえ、仲介委員は、相手方が本手続により解決する意思がないことから、本手続により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 22】パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

瘦身効果をうたうトレーニングジムに通っていたところ、担当していたトレーナーが独立し、新たに相手方トレーニングサロンを開設することになった。開設に伴い、それまで通っていたジムを辞め、平成 26 年 9 月に相手方に入会した。入会にあたり、契約書は作成しないと言われ、24 回分の料金、約 26 万円を振り込んだ。

その後、計 4 回トレーニングを受けたが、体調不良のため、通うことができなくなった。相手方には体調不良で通えないと伝えたが、休会等の案内はなく、有効期限について何度か問い合わせたが、明確な回答がなかった。

平成 27 年 8 月、体調が戻ったため、トレーニングの再開を申し入れたところ、コースの有効期限が過ぎている、返金もできないと言われた。そこで、有効期限が切れているとどうなるか等と尋ねたが、明確な回答はなく、会員としては有効なので、新たに契約を結べば継続プランを利用できると説明された。しかし、トレーニングを継続する意思は全くないため、返金交渉をしたが、拒否された。相手方とのこれらのやりとりは主にメールで行っていたが、納得できず、書面で返金を求めたが、回答はなかった。未消化分のトレーニングの料金を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約書の有無は申請人から問われていない。有効期限の問い合わせはない。その他細かい点で事実と異なる点があるので期日にて説明していきたい。

### 2. 手續の経過と結果

相手方に対し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、提出がなかった。回答期限以降相手方に連絡し、提出を依頼し続けたが応じられなかったため、文書の提出を要請する書面を送付したところ、期限を 1 カ月以上超過し、提出された。

第 1 回期日において、仲介委員は申請人に対し、以前通っていたトレーニングジムおよび相手方と契約に至った経緯等について尋ねた。

申請人は、平成 26 年 2 月に以前のトレーニングジムに入会し、入会金、トレーニング費用、サプリメント代を含み約 90 万円支払い入会したこと、担当トレーナーと無料メール交換アプリでやり取りをするようになっていたこと、同年夏、担当トレーナーより、所属するトレーニングジムを退社し、トレーニングサロンを開設するが、自分のところに来てくれたら入会金はいらないと案内され、トレーナーが変更になるのが嫌だったので、相手方と契約を決めたこと（以下、「本件契約」）、相手方と契約するにあたり、契約書は交わさないのか何度もメールで尋ねたが、信頼関係でやっているから契約書はないと回答されたこと、その後計 4 回トレーニングを受けたが、同年秋ごろ体調不良のため相手方に通うことができなくなり、休会するか、休会できない場合には解約したい旨申し出たが、有効期限が切れる前に相手方から連絡が来ることは

なかったと述べた。

仲介委員より、以前のトレーニングジムの解約時の清算について尋ねたところ、未消化分のトレーニング費用と未使用のサブリ代として、規約に基づき 40 万円弱の返金がなされたと述べた。

一方相手方からの聴取では、契約の経緯等について尋ねた。

相手方は、以前のトレーニングジムで申請人の担当トレーナーとして勤務しているときから、申請人と個人的なメールのやり取りをするようになったこと、平成 26 年 7 月に以前のトレーニングジムを退社し、同年 8 月に会社を設立しトレーニングサロンを開設したこと、申請人には、トレーニングサロンを開設する旨を告げたところ、通いたいという申し出があったので、入会金を免除すると回答したこと等を述べた。仲介委員より、本件契約に係る有効期限について尋ねたところ、本件契約時に合意で 4 カ月と定めたが、契約書は交わしていなかったこと、体調不良等によりトレーニングの継続が困難となったと申し出があった場合は、残回数分の返金は行っていることを述べた。

仲介委員より、本来、都度払いでもよいところ、24 回分の費用を契約時に前払いさせ、相手方の都合で、有効期限を 4 カ月とするのであるから、契約時のみならず期限到来前に伝える義務があったと指摘したところ、相手方は、トレーニング開始前に伝えているので十分であると述べた。

ここで相手方は、これから外出しなければならないのでこれ以上期日への対応ができないと急に述べたため、仲介委員より解決策を尋ねたところ、提案があれば検討すると述べた。

そこで仲介委員は、相手方に対し、本件契約時に契約書を交付していないことや、申請人が以前のトレーニングジムから相手方に移った経緯等を踏まえ、以前のトレーニングジムの規約における退会手数料の定めを基準とすることが妥当と考えると述べた。なお、この定めは特定商取引法の特定継続的役務提供契約（エステティックサービス）の中途解約規定を参考に算出するものとしていることを伝え、相手方に対し、未受講分のトレーニング費用（20 万円）から退会手数料（2 万円）を差し引いた 18 万円を返還する内容の和解案について、次回期日までに検討するよう伝え、併せて、現在使用している契約書のひな型を次回期日までに提出するよう求め、了承された。

次回期日の前日、相手方が現在使用している契約書のひな型が提出されたが、利用可能回数が無制限となっており、本件契約のように回数および期限の定めのある内容のものではなかった。

第 2 回目期日において、仲介委員より相手方に対し、提出された契約書は本件契約とは異なることを指摘したところ、相手方はひな型を送るよう指示されたから送ったまでだと応答した。仲介委員からの提案に対する検討結果について尋ねたところ、有効期限については契約時に伝えており、その他申請人の不利になることは伝えているため金銭解決はできないが、紛争解決に向け、契約回数 24 回のうち役務提供分と当日キャンセル分を除く 19 回について、トレーニングを提供することは可能と述べた。

相手方の提案を申請人に伝えたところ、トレーニングの再開を申し出た当時に本提案があれば可能であったが、既に遠方に引っ越しており相手方のジムに通うことは難しく、受け入れられない、相手方が、申請人の最寄り駅近くのスポーツ施設に出張して担当者を代えてトレーニングを受けられないか打診してほしいと述べた。



相手方に申請人の意向を伝えたところ、受け入れられないと述べた。仲介委員は、両当事者間の歩み寄りによる解決が困難として、本事案を不調終了とさせた。

## 【事案 23】N I S A口座での取引に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 12 月、相手方でN I S A（少額投資非課税制度）口座を開設した。

平成 27 年 2 月、相手方担当者が来訪した際、A社株 100 株の購入を依頼した（購入依頼時の株価は 6,990 円）。相手方担当者は、今後株価が若干下がると思われるので、時機を見て手続きをすると述べた。株の購入は初めてであり、手続きや流れがわからず、購入の判断は相手方担当者に任せた。同年 3 月、相手方担当者からA社株が 8,000 円を超えているが購入するかと問い合わせがあり、購入することに同意した。

同年 6 月、A社より配当金の案内が届き、課税がなされていたことからN I S A口座での購入ではなかったことに気がついた。相手方に問い合わせたところ、手続きのミスを認め、謝罪があったが、課税分は返金できないと言われた。納得できず、その後も相手方と話し合いを継続していたが、解決できなかった。同年 12 月の新たな配当金にも課税が生じた。それぞれの配当金の課税分である計 760 円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

A社株の注文は、指値で受注しており、申請人から「特定口座」または「N I S A」扱いの別について特段の指示がなかったため、「特定口座」扱いで発注したが、この確認を行わなかったのは適切ではなかった。そのため、税金分 760 円を支払う意思がある。なお、申請人から他社移管にかかる書類が提出されたが、移管手数料が支払われていないため、移管手続きを中断していることから、申請人に移管手数料を支払ってもらい、移管手続きも進めたい。

### 2. 手續の経過と結果

期日では、まず申請人から株式取引の経験、意向等を聴取した。

申請人は、これまで株式を購入したことはなく、今回が初めてであったこと、A社株は保有し続けるつもりで購入したこと、N I S A枠で追加の購入をするつもりもなかったこと、他の証券会社への移管については悩んでいるところであることなどを述べた。

他方、相手方は、受注の際の不手際を認めること、特定口座からN I S A口座へ切り替えることは可能だが、昨年購入した株式をN I S A口座に切り替えることができるかは不明であること、N I S A口座への切り替えを申請人に再三勧めたが、申請人がこれに応じず、移管するための書類が提出されたこと、既に生じた課税分の 760 円は支払うこと、N I S A口座に切り替えができない場合、将来発生するであろう配当金にも課税されるが、現時点では損失が発生しておらず、今回の申請では請求されていないため、その部分について支払うことはできないことなどを述べた。

そこで、申請人は、国民生活センター法施行規則 15 条に基づき、申請事項の変更を行った。その内容は、課税分 760 円の支払いに加えて、特定口座からN I S A口座への区分変更および変更ができない場合には将来の課税分について課税が生じる都度支払ってほしいというものである。

そのうえで、相手方に当該申請に対する検討を要請したところ、相手方より、昨年購入した株式であってもNISA口座への切り替えが可能であるとの回答を得たことから、相手方が課税分760円を支払うことおよびNISA口座へ変更を行うことで和解が成立した。

## 【事案 24】 防滑効果をうたう床のコーティング施工に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 27 年 5 月、新築マンションを購入した。室内の床は滑りにくい加工をしてあるという説明であったが、内覧時に子どもが滑って転倒したため、防滑目的で床をコーティングすることを検討した。

インターネットで見つけた相手方のショールームを訪れ、コーティング施工済みの床を子どもに走らせてみると滑らなかった。①防滑性、②製品保証およびアフターメンテナンスの充実、③自社施工を行っていることが決め手となり、相手方にコーティング施工を依頼し、後日クレジットカード翌月一括払いで支払った（契約金額 45 万円）。

ところが入居後、防滑性が感じられなかったため、相手方に申し出たところ、「本件マンションの床材はコーティングの効果が出にくい。ショールームの床材は効果の出やすいものを使用している」と本件マンションの床とショールームの床との効果が異なると説明された。

その後の交渉で、相手方から再施工の申し出、換気扇フィルター等およびクリーニングサービスの提供が提案されたが、再施工をしてもショールームと同様の効果は得られないとの説明を受けたため、応じなかった。効果がないのであれば契約しなかった。返金および原状回復してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件コーティングにより、施工前の床と比較し防滑性は上がっている。防滑性に対する評価は申請人の解釈である。施工したことによって滑りやすくなるということはない。

施工に不備はないため、以前提案した、換気扇フィルター等およびクリーニングサービスの提供を行うことで解決したい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から契約に至る経緯等について聴取した。

申請人は、購入したマンションの内覧時、子どもが滑って転倒したため、防滑目的でコーティング施工を検討したこと、相手方がホームページ上で、すべてのフローリングに対して滑り止めの効果を高めると表示しているのを見て問い合わせたこと、子どもが滑って転ばないように、防滑目的でコーティング施工を検討している旨を伝えたところ、相手方より、ショールームに来て体験するよう案内され、家族 4 人で出向いたこと、相手方に主目的は滑らないことであると伝えたが、自宅の床材については相手方に尋ねられなかったため、シートフローリングだとは伝えなかったこと、ショールームでは子どもが走っても滑らなかったため、ショールームの床と同じ防滑効果が出ると思って契約したこと等を述べた（以下、相手方の行ったコーティング施工を「本件施工」という。）。本件施工後、防滑効果が全く感じられず、また本件施工を行っていない同じマンションの友人宅の床と比較しても、より滑りやすくなったと感じ、相手方に苦情を申し出たところ、相手方は、床材の違いによって、防滑効果が異なるため、マンショ

ンの床とショールームの床では本件施工による防滑効果が異なることを認め、担当者が説明不足を認め、謝罪し、土下座したと述べた。

仲介委員より、謝罪の具体的な内容について尋ねると、ショールームの床材は滑りにくいものを用いており、申請人宅の床材とは効果が異なるが、この点について契約前に十分説明しなかったことについて相手方が謝罪したと申請人は述べた。

一方、相手方は、本件施工は、床の上にガラス素材の塗膜を塗り、傷や汚れを防いだり、耐久性を高めたり、床自体を保護したりするためのものであること、もとの状態よりも粘着性が上がるため、防滑性も高まるが、湿潤状態では逆に滑りやすくなるという特徴があること、施工する床材によって効果に差が出るが、この点を申請人に説明していなかったことについて、担当者が謝罪した経緯があること、ただし、防滑効果のみが契約の目的であるとは認識しておらず、他の効果も目的とし契約に至ったと理解していること等を述べた。

仲介委員より、相手方ホームページのQ&Aには、ごくまれに相性がよくない床材があるという記載があるが、通常、施工前に床材の確認をしないのか尋ねたところ、相手方は、本件施工の際には確認していないと回答した。また、木が液剤を吸うため、木材のフローリングは防滑効果が出にくいことから、無垢の床材かどうかのみ確認するが、申請人宅の床材は施工実績のある床材であり、滑り止め効果を示す一般的なデータもあることから、効果は出ていると主張した。

仲介委員は、申請人は45万円の返還と床の原状回復を望んでいるが、こうした解決の余地があるか尋ねたところ、相手方は、原状回復は4日程度かかり、無料で行うことは可能であるが、返金は検討していないと述べた。

仲介委員より、事実関係の確認のため、次回期日における担当者の出席および施工により防滑効果が生じたことを示すデータの提出を求めたところ、相手方はこれに応じた。

第1回期日後、申請人より相手方担当者が謝罪をした際の録音の反訳、相手方より施工に関する滑り抵抗性の一般的なデータを示した書面がそれぞれ提出された。

第2回期日において、相手方が、提出した滑り抵抗性のデータの数値はパンフレットに掲載しているものと同じであると説明した。仲介委員より、申請人から提出された反訳を示しながら、担当者は申請人に対し、床材によって本件施工の防滑効果が異なることを説明していなかったことを謝罪していること、契約時に申請人が受け取った資料を見ても床材によって効果が異なるという記述はなく、また中には、すべての床材について防滑性が増すと記載もあり、重要な事項の記載があいまいになっていることを指摘した。

次に、仲介委員は、申請人に対して、相手方に①床材によって効果が異なることを説明せずに契約した点、②申請人の床材を確認しないまま施工した点の2点を指摘したことを伝えた。その上で、申請人にあらためて解決の意向を確認したところ、申請人は、コーティングをはがして元の状態に戻るのであれば原状回復と施工代金の返金を求めたいと述べた。

両当事者からの意見を踏まえ、仲介委員は、相手方が施工代金のうち35万円を返還し、原状回復工事は行わないとする案で和解成立が可能か双方に打診し、両当事者ともに次回期日までに検討することとなった。

第3回期日において、申請人より、和解案に応諾したい旨の回答があった。一方、相手方からは、代表取締役が検討した結果、和解案には応じられず、金銭的な解決ではなく、換気扇フィルター等およびクリーニングサービスの提供を行うことで和解したいと回答があった。仲介

委員より、相手方に対し、本手続を用いて本件紛争を解決することは双方にとって利益であることを伝え、また、本手続における公表制度についてあらためて説明したうえで、再検討を求めた。

第3回期日後、相手方より、検討の結果、35万円の返金には応じられず、本件施工時には、オプションとしてクロス加工、フッ素加工、防カビ加工の三つの加工を行っており、実費がかかっていることから、これらの実費を差し引いた約12万円の返金で和解したいと回答があった。

これを受け仲介委員は、相手方代表取締役宛てに、相手方の勧誘が消費者契約法4条2項に違反する可能性があることを指摘したうえで、35万円返金の和解案を提示する文書を発出し、再検討を促すとともに、次回期日における相手方代表取締役の出席を求めた。

第4回期日において、相手方代表取締役は、仲介委員からの和解案を提示した文書は読んでいないが、法律的な判断をするのであれば裁判を起こしてほしいこと、申請人は防滑性が低下したことの立証を行っておらず主観のみで述べていること、契約前に、自宅の床材について当社に申し出をしていないこと等を述べ、約12万円の返金以外の解決は困難であると述べた。そのため、仲介委員は、申請人に対して、相手方の提示する和解案で解決する意向があるか否か、後日回答するよう、依頼した。

後日、申請人より、相手方の提案約12万円の返金に応じたいと回答があったため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 25】入院共済金の請求に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 19 年 3 月、相手方の医療保障付生命共済（以下、「本件共済ア」という。）に加入し、さらに同年 4 月に相手方の入院特約付き生命共済（以下、「本件共済イ」という。）に加入した。

平成 21 年 10 月以降、糖尿病・アルコール性肝障害・線維筋痛症等の傷病名で複数回の入院を繰り返した（以下、「n 回目の入院を入院⑥」と表す。）。入院の都度、相手方に共済金の請求を行い、入院①から入院⑩までについては共済金の支払いを受けた。

平成 26 年 8 月に、相手方から調査を行う旨の連絡があり、調査会社との面談等が行われた。同年 12 月に、相手方から、入院⑨以来、糖尿病を基礎疾患とした治療の継続中であると確認したとして、既に限度日数の共済金が支払済みのため、入院⑫（入院期間：平成 26 年 6 月から同年 9 月）の共済金の支払いはできないとの書面が届いた。

さらに、平成 27 年 4 月には、相手方から、入院⑩の共済金として既に支払いを受けた約 158 万円の返還を求められた。

その後、相手方に、入院⑬（入院期間：平成 27 年 4 月から同年 5 月）の共済金を請求したところ、平成 27 年 6 月、入院⑬の共済金は、返還請求している入院⑩の共済金と相殺する旨が通知された。

相手方には、入院⑩の共済金の返還請求を取りやめ、未払いとなっている入院⑫・⑬の共済金を支払ってほしい。

【本申請後、以下のとおり申請事項の変更により和解の仲介を求める事項が追加された。】

入院⑭（入院期間：平成 27 年 5 月から同年 8 月）の共済金を請求したが、支払事由に該当しないとして共済金の支払を受けられない。入院⑭に係る共済金も支払ってほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件共済アの発効日は平成 19 年 5 月、本件共済イの発効日は平成 19 年 6 月である。

本件共済アおよびイに関する事業規約および事業細則は以下のとおり。

- ・ 1 回の入院につき、本件共済アは 184 日分を、本件共済イは 180 日分を限度とする。
- ・ 退院後一定期間内（本件共済アでは退院日の翌日から以後 180 日以内、本件共済イでは退院後 180 日以内）にその入院と同一の原因により入院を開始した場合、それらの入院は 1 回の入院とみなし、また、1 回の入院とみなされる入院から一定期間内（本件共済アでは退院日の翌日から以後 180 日以内、本件共済イでは退院後 180 日以内）にその入院と同一の原因により入院を開始した場合も、それらの入院は 1 回の入院とみなす。
- ・ 入院を開始した時に異なる疾病を併発していた場合、当初の入院開始の直接の原因であった疾病により継続して入院したものとみなす。
- ・ 入院とは、医師による治療が必要であり、かつ、自宅等での治療が困難なため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念することをいう。

相手方は、当初、入院⑩の原因を線維筋痛症であると認識していた。線維筋痛症は入院⑩の原因疾病でもあったことから、入院⑩では本件共済アおよびイのそれぞれ上限日数の残日数分の共済金(アイそれぞれ約80万円)を支払った。

しかし、調査の上再度検討した結果、入院⑩の原因疾病は、入院⑨(限度日数分まで共済金の支払を行っている)と同じ糖尿病・肝機能障害であると判断し、入院⑩(入院開始日が入院⑨の退院から180日を超えていない)の共済金約160万円の返還を求めた。入院⑫(入院開始日が入院⑩の退院から180日を超えていない)の原因疾病も、入院⑨と同じ糖尿病・肝機能障害であるとし、支払いを拒絶した。

また、入院⑩については約90日間の入院のうち約20日間は外出・外泊、入院⑫については、約100日間のうち30日近くは外出・外泊という状況等をみると、常に医師の管理下にある状況とはいえ、いずれも入院の必要性自体が疑われる。

【なお、相手方より申請事項の変更による追加分(入院⑭)についての答弁がなされた。】

入院⑭につき、関節リウマチおよび線維筋痛症、糖尿病のいずれの傷病から検討しても、常に医師の管理下で入院治療に専念することを要する症状の存在は認められず、自宅等で行うことが困難な治療が行われた事実も認められず、入院全体の状況も併せて考慮すると入院の必要性は認められないため、支払いを拒絶した。

## 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。

申請人代理人は、現在までに多くの病院を自力で探してきて、申請人を入院させたこと、相手方の規約の中にある共済給付金の支給限度額については理解しているが、線維筋痛症で入院した際に糖尿病の治療も受けると、後日肝機能障害で入院した時に、(線維筋痛症と肝機能障害との間に因果関係はないのに)糖尿病と肝機能障害は因果関係があるとして一律の入院とされることに納得がいかないこと、その後の入院についても入院の必要性がないとされ、入院給付金が支払われないことについて理由を聞きたいと述べた。

一方相手方は、事業規約および事業細則において、入院開始時に異なる疾病を併発、または入院中に異なる疾病を併発した場合、主たる疾病を特定し、その疾病により継続して入院したとみなすこと、申請書に対する答弁書を作成した際、医師の見解は聞いたものの、意見書の作成および答弁書の確認を要請していないことを述べた。

そのため仲介委員より相手方に対し、次回期日までの間に、医師による意見書の提出および約款の解釈についての説明を求め、第1回期日を終了した。

第2回期日では、相手方から事前に提出された書面をもとに聴取を行った。

相手方は、医師の意見書においては入院⑫と⑭につき一部入院の必要性を認めているものの、相手方としては入院状況等に鑑み支払うことは難しいこと、共済契約の継続につき、更新を断る可能性がある旨の書面を申請人へ送付しており、今後、調査により判明した事実次第では、更新拒絶や重大事由解除を含めて検討する可能性があること、既払共済金の返金請求については、引き続き求めていきたいこと等を述べた。

一方申請人代理人は、毎月の掛金の支払いが滞ったことはなく、更新ができなくなる旨の書面が届いたことを疑問に思っていること、相手方から提出された医師の意見書を申請人の主治医に見てもらおうと考えていること等を述べた。



そのため仲介委員は、相手方に対し共済契約の更新拒絶等に関する規約の提出とその可能性について意見集約を依頼し、申請人代理人に対しては相手方から提出された医師の意見書を見て解決の方向性につき検討を依頼し、第2回期日を終了した。

第3回期日では、相手方から事前に提出された書面と両当事者の検討結果等につき聴取を行った。

申請人代理人は、医師の意見書の中で、一部の入院のみ必要と認め、それ以外を認めないとした内容ではまだ整理がつかず結論が出せないこと、共済契約の継続を認めないとしていることは一方的すぎることに、既払共済金の返金請求についても納得できないこと等を述べた。また解決策としては、相手方が返金請求を取り下げることが大前提で、共済を終了するのであれば、紛争となっている期間の共済掛金の返還と、入院共済金の少なくとも一部については支払を求めたいが、結論は今すぐには出せないと述べた。

一方相手方は、医師の意見書において一部入院の必要性を認めた入院⑫と⑭については、その一部については共済金相当額の支払いを検討できること、その前提として、共済・保険の性質上、共済金を支払うのであれば共済掛金が支払われるのが前提であり、掛金の支払いを免除したうえで共済金を支払うのは難しいこと、入院⑮につき、支払事由にあたらぬとして、支払われない可能性が高いことなどを述べた。

そのため仲介委員より相手方に対し、入院⑮についての結論を出すよう要請し、申請人代理人に対しては、支払済みの掛金の返金は難しいことを述べたうえで、申請人が契約している二つの共済契約を終了すること、相手方から申請人に対する既払共済金の返金請求は行わないこと、相手方から申請人に医師の意見書に基づいた入院⑫および⑭の一部の入院共済金相当額の解決金を支払うこと、入院⑮については支払事由に該当しない可能性が高いことを伝え、その内容での解決を提案したところ、申請人はその場での回答が難しいと述べたため、一定期間後に回答をもらうこととして第3回期日を終了した。

その後、相手方より入院⑮につき支払事由に該当しないとの結論が出たとの連絡があり、あらためて両当事者へ第3回期日で提示した和解案での解決を促したところ合意に達したため、和解が成立した。

## 【事案 26】クレジットカードの不正利用に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 8 月 9 日深夜、終電を逃し、街中を歩いていると、外国人から声をかけられ、午前 5 時頃まで、休憩料 2,000 円の約束で、ビルの地下 1 階の飲食店①に入った。現金 2,000 円を店員に支払い、カバンに財布を入れた後、ソファで居眠りをしてしまい、午前 5 時過ぎに目を覚まして店を出た。

同年 8 月 10 日午後 1 時頃、カード会社 A から、不正利用の疑いのある決済があったためセキュリティシステムにより取り消した旨の連絡があった。そのため、他のクレジットカードも全て確認したところ、いずれもカード自体は手元に残っていたが、カード会社 B および相手方カード会社において身に覚えのない決済が判明し、すぐに警察に相談した。

クレジットカードの不正利用については、次の通りである。

- ・カード会社 A のカードは、8 月 9 日午前 3 時 23 分に 22 万円、午前 3 時 24 分に 12 万 2,000 円の飲食店②（行ったことが無い飲食店）の決済があったが、セキュリティにて取り消された。
- ・カード会社 B のカードは、8 月 9 日午前 3 時 25 分に 12 万 2,000 円の飲食店②の決済があった。
- ・相手方カード会社のカードは、8 月 9 日午前 3 時 34 分に 22 万 3,000 円の相手方飲食店の決済（以下、「本件カード決済」という。）があった。

いずれも身に覚えがないため、警察に相談した。

（飲食店①②は同じビルの階違いであり、相手方飲食店はそのビルから少し離れた場所にある。）

その後、警察から、クレジットカードの不正利用により、外国人が逮捕されたこと、飲食店①②および相手方飲食店は不正利用に関わりがあったこと等の情報が伝えられた。

警察からの報告内容をカード会社 B および相手方カード会社に伝えたところ、カード会社 B は請求を取り下げたが、相手方カード会社からは請求すると言われた。

相手方飲食店に対し、本件カード決済の不正利用について調べるよう申し入れたが、伝票の照合に時間がかかる、当時の従業員が帰国中である等と言われ、対応してもらえなかった。

不正利用である本件カード決済の利用料金（22 万 3,000 円）の請求を取り下げしてほしい。

#### <相手方らの対応>

##### 【相手方カード業務受託会社】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

仲介委員の和解案に従う予定である。

相手方飲食店が提供したサービスや料金の相違によるトラブルについては関与していない。

クレジットカードはカード表面に表示された会員本人のみが利用できるとしており、善良なる管理者の注意を持って、利用・保管をお願いしている。

本事案は、申請人と相手方飲食店との間のクレジットカード利用内容に関する問題と捉えている。クレジットカード取引内容の詳細事実については確認することができない。

### 【相手方カード会社の対応】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

仲介委員の和解案に従う予定である。

クレジットカードはカード表面に表示された会員本人のみが利用できるとしており、善良なる管理者の注意を持って、利用・保管をお願いしている。

カード決済など取引内容等詳細については、当社で確認することはできない。22万3,000円の売り上げについて、相手方飲食店にて平成26年8月9日に計上されていることは確認できている。

申請人と相手方飲食店で和解し、カード決済上の処理が必要であれば行う。

本件カード決済の売り上げについては、すでに相手方飲食店に立て替え払い済みであり、加盟店契約も解除済みと聞いているため、相手方飲食店から申請人に対する直接の返金を希望する。

本事案は、申請人と相手方飲食店との間のクレジットカード利用内容に関する問題と捉えている。クレジットカード取引内容の詳細事実については確認することができない。

### 【相手方飲食店の対応】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を話し合いの上認める。

誰が申請人のクレジットカードで決済したのか不明である。飲食店は閉店する予定である。

## 2. 手續の経過と結果

第1回期日において、相手方カード業務受託会社より、本件カード決済を不正利用として扱い、損害について補てんできるか、会員規約の規定の解釈等について聴取した。

仲介委員から相手方カード業務受託会社に対し、申請人名義のクレジットカード3枚について短時間に高額な決済が複数回なされている状況を説明し、事実経過から推測すると、申請人が入店した飲食店①で居眠りした際に、申請人が所持していたクレジットカードが全て抜き取られ、不正利用された可能性が高いことを指摘した。

相手方カード業務受託会社は、会員規約では、貸与されたクレジットカードは会員である申請人自身が管理し、使用することになっているため、カバンからクレジットカードを抜かれたとしても、申請人の善管注意義務違反となること、申請人は相手方飲食店ではないが、他の飲食店（飲食店①）で飲食している部分もあると考えられ、飲食代金に関するトラブルであるといえるため、申請人と相手方飲食店との間で解決すべき問題であるといえること、署名されたクレジット売上票があるため、申請人本人の利用であると考えていること等から、本件カード決済を不正利用として扱うことはできず、損害について補てんすることはできないと主張した。

仲介委員は、クレジット売上票を見ても申請人の氏名が漢字で記載されているとは判別できなかったため、外国人が書いたと思われることを指摘したが、相手方カード業務受託会社は、署名が判別できるか否かは関係なく、署名欄に記載があれば売り上げとして整理すること、クレジットカード名義人と同じ氏名が署名されているか確認するのは加盟店（利用店舗）の責任であること等を主張した。

仲介委員は、申請人が実際に利用した飲食店①の店舗名とクレジット売上票の加盟店名が異

なる点を指摘し、申請人が利用した飲食店①で、カバンに入った財布からクレジットカードを何者かが抜いて、周辺の店舗で高額な決済を繰り返している様子がうかがえるが、それでも申請人の善管注意義務違反という主張に変わりはないかと確認した。

これに対して、相手方カード業務受託会社は、警察で被害届が受理されれば保険の適用を検討するが、本件カード決済が申請人の意思に基づく決済ではないとの客観的な状況が判明していないため、申請人以外の第三者による利用であるとの判断はせず、申請人名義のクレジットカードで決済されている以上、申請人が来店し利用したと判断していると述べた。また、相手方飲食店から本件カード決済がキャンセルされるか、本件カード決済に係る犯人が逮捕されるなどして本件カード決済が不正利用であるとの客観的な状況が判明して、保険で対応できるかによらなければ、申請人に対して請求するとの回答がなされた。

次に、申請人に対し、相手方カード業務受託会社からの聴取内容を伝え、警察署への被害届の提出等について事情を聴取した。

申請人によると、所轄の警察に被害届を出そうとしたが、警察からは、現時点では相手方カード会社から相手方飲食店に利用代金の立替金が支払われた状態であって、申請人が相手方カード会社に対して当該代金が未払いの状態であるため、被害者は相手方カード会社となり、申請人からの被害届は受理できないと説明されたとのことであった。また、クレジットカードの管理状況について、申請人は、飲食店①において、クレジットカードを財布に入れ、それをカバンにしまって足元に置いており、カバンのファスナーは閉めていたことから、すぐに見える場所に財布を置いていたわけではないと説明した。

次に、相手方カード会社に対して、相手方カード業務受託会社からの聴取内容を伝え、申請人のクレジットカードの管理状況からすると、善管注意義務違反とは言えないと指摘し、相手方カード会社から警察に被害届を提出することの可否について確認したところ、確認するとの回答であった。

第2回期日において、相手方飲食店を経営している会社の取締役より、申請人の相手方飲食店の利用状況および本件カード決済の状況について聴取した。

相手方飲食店は、申請人の相手方飲食店の利用状況および本件カード決済については何ら把握していないと述べた。これに対し、仲介委員は、申請人が利用していないと主張している相手方飲食店で、本件カード決済がされているため、相手方飲食店側にも不正利用に協力した者がいるのではないかと指摘し、本件カード決済を取り消すように求めたところ、相手方飲食店経営会社は、事実関係は不明だが、責任を認めると回答した。しかし、立替金を一括で返還することは難しいため、月1万円程度の分割で返金したいとの意向を示した。また、相手方カード会社は、本件カード決済の売り上げについては、すでに相手方飲食店に立て替え払い済みであることを踏まえ、申請人が相手方カード会社に本件カード決済の利用代金を全額支払った上で、相手方飲食店が申請人に返金するという解決案を希望すると述べた。

これに対して、仲介委員は、本件カード決済の元となる契約がないと考えられることや相手方飲食店が立替金を返還すると認めているのであるから、申請人を切り離して、相手方カード会社と相手方飲食店（その他、本件カード決済に関係するアクワイアラー、決済代行業者等）との間で本件カード決済についての清算をするように強く要請した。

相手方カード会社は、相手方飲食店は外部の加盟店であり、本件カード決済当時は契約関係にはあったが、現在はその契約は解除されていることから、本件カード決済の取消処理は難し

いと思われると述べたため、仲介委員は、清算方法について次回期日までに検討するよう要請した。

第3回期日において、相手方カード会社から検討結果を聴取したところ、申請人に対する本件カード決済に係る請求を取り下げの旨の回答がなされた。また、事業者間の清算については、相手方飲食店から相手方カード会社に対し、1回ないし2回で立替金22万3,000円を返金してもらうことで処理したいとの要望があった。

これに対し、仲介委員より、本手続は、重要消費者紛争を取り扱っており、相手方飲食店と相手方カード会社との間の清算については、事業者間の問題であることから、これについて、仲介委員が関与することはできないことを説明した。また、相手方飲食店は既に閉店し売り上げが無いため、22万3,000円の一括返金は困難であると考えられることを伝えた。

第4回期日において、相手方カード会社と相手方飲食店を同席させ、本件カード決済の清算について両者に直接協議するよう依頼したが、相手方飲食店が分割支払いの金額の減額を求めたため、協議がまとまらなかった。そのため、申請人と相手方らとの間の本件カード決済に関する紛争についても進行することができず、相手方カード会社は、相手方飲食店と清算による合意書を交わしたうえで、申請人への請求を取り下げる内容で本事案を解決したいとの強い希望を示したため、改めて期日を設けることとした。

第5回期日において、相手方カード会社と相手方飲食店との間の清算について合意が整ったため、相手方カード会社および相手方カード業務受託会社が本件カード決済について申請人への請求を放棄し、申請人と相手方らとの間に債権債務が無いことを相互に確認する内容で和解が成立した。

## 【事案 27】 結婚式と披露宴の解約に関する紛争（16）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 27 年 7 月、申請人イと申請人口（以下、「申請人ら」という。）は、結婚式場に関する相談をするため、結婚情報サービス事業者の相談カウンターへ赴いたところ、相手方を紹介され、翌日、相手方の式場の下見に行くこととなった。

下見に行くと、複数の挙式会場と披露宴会場を案内され、相手方担当者に、予算、招待者人数や規模、挙式予定時期について伝えたところ、相手方から、挙式予定日を連休中の大安日（平成 28 年 10 月）として、所定のプランによる見積書（約 310 万円）と、割引価格による見積書（約 240 万円）を提示された。

申請人らは、挙式予定日が 1 年以上先であったため当日申し込むつもりはなく、他社の式場を複数見てから決めたいと相手方担当者に伝えたが、「今日申し込めば割引価格になる、今日限りである」と説明された。

申請人らは、両家親族へのあいさつ前に契約をすることに不安があり、いったん持ち帰って検討する時間が欲しい旨を述べたが、相手方担当者は、20 万円の申込金は必要であるが、仮に他社の式場に変更した場合でも、相手方に支払った申込金を肩代わりしてくれるのが業界の常識であり、申込金 20 万円は無駄にならないと述べた。

申請人らは相手方担当者より、六曜によって費用が異なると教示されたため、会場費が安いという仏滅日の見積書も依頼したところ、さらに値引きされた見積書（約 210 万円）が提示された。いずれも提供サービス内容に変化はなく、日取りによる価格差について具体的な説明はなかった。

申請人らは、この時点で相手方式場での滞在時間が長くなっており、疲労していたこともあり、安いならばよいと思って、最も低廉な仏滅日の挙式・披露宴を申し込み、各自のクレジットカードから 10 万円、計 20 万円を申込金として相手方に支払った。結局、相手方式場から退去したのは訪問から 5 時間後であった。

後日、申請人らは親族に挙式日の相談をしたところ、双方ともに仏滅日の挙式に反対を受け、相手方に日程変更を申し入れたところ、挙式予定が相当先であることを理由に了承され、費用も見積書のままとする回答を得た。

しかし、申請人らは、その後、休日を使って他社式場の下見を行い、検討を重ねたところ、他社式場では強引な引き止めもなく、先約式場への申込金の肩代わりといった業界慣習は存在しないということが分かったため、相手方では満足のいく挙式ができないと考えて、相手方との契約をキャンセルすることにした。

相手方の式場約款には、挙式・披露宴日の前日からさかのぼって 180 日目以前の解約の場合、解約金 20 万円を要すると記されているが、挙式予定日は 1 年以上先であり、消費者契約法 9 条 1 号における平均的損害を超えるものであると考え、消費生活センターに相談し、助言を得て相手方に契約の解約と申込金の返還について書面を発したところ、相手方からは、申請人らの予約日は、他の希望者がいるのでその者に譲ること、解約は受けるが、申込金は解約金に充当するので返還しないとの回答であった。相手方に申込金 20 万円について返還を求める。

## <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

式場の下見から、契約に至る申請人らへの説明、提示した見積書その他条件等、また業界慣習等の説明については、これら行ったことはおおむね認める。

しかし、当社の約款が定める解約金の算定については、見積金額を基にするのではなく、実際に挙行された挙式・披露宴1件あたりの平均的な挙行費用を基に算定することとしており、直近1年間の挙式・披露宴1件あたりの平均売上額に照らした解約1件あたりの逸失利益は、純利益換算で約58万円となり、約款に定めている解約金の最低金額を超える損失を被るものである。

よって、消費者契約法9条1号にいう平均的損害を超えるものではなく、申請人らの主張を受け入れることはできない。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、双方より、勧誘時の説明、契約内容、特に約款の解約料金規定に関する認識等について、意見を聴取した。

申請人らは、相手方担当者より、即日契約すれば約70万円を割引く内容の見積書を提示されたが、その具体的な根拠は示されなかったこと、解約料金については、約款を示されて説明を受けたが、他社の式場で挙式・披露宴を開催することになっても、当該式場が申込金を肩代わりしてくれるのが業界の常識であると説明され、実質的には損害がないと考えて、相手方に申込金を支払ったこと等を述べた。解決の方向性については、既払いの申込金全額の返還を希望しているが、紛争の早期解決のため、一定の譲歩の余地があると述べた。

次に、相手方は、解約料金規定については、京都地裁平成26年8月7日判決（以下「京都地裁判決」という。）等に照らし、消費者契約法9条1号には違反せず適法であると考えていること、相手方では、即日申し込みを条件に見積額から一定の割引をすることがあること、申込金の肩代わりが行われるという業界慣習については、過去、相手方が、他社からその名目で相当額を受け取ったことがあるという個別の経験に基づいた説明であったこと等を述べた。

仲介委員からは、相手方に対し、本件解約料金規定（180日目以前に解約した場合には解約金20万円）につき、挙式予定日の前日から180日目の解約と本事案のように1年以上前の解約とでは、新たな予約を期待しうるかどうかという点で当然に平均的損害に違いが生じること、東京地裁平成17年9月9日判決（以後、「東京地裁判決」という。）において、挙式予定日より1年以上前になされた解約に関する解約料金規定が無効と判断されたことを示し、相手方に理解を求めた。

その上で、仲介委員は、相手方に対し、次回期日までに、約70万円を割引した具体的な根拠を求めるとともに、相手方の申込金肩代わり等の説明により、申請人らが契約条件について誤解を起こしてしまったと思われる点、および東京地裁判決の考え方を踏まえ、和解案を検討するよう求め、第1回期日を終了した。

第2回期日は、まず相手方から、第1回期日において仲介委員より確認を求められた事項と、和解案に関する検討結果の聴取を行った。

相手方は、約70万円の割引については、相手方の披露宴約款や式場基準といった明文規定は

存在せず、予約状況や選択プランに応じ、店舗支配人に与えられた裁量権の範囲で適宜判断したものであり、すべての顧客に対し、常に一律額を割り引くものではないと述べた。

和解案については、第1回期日で示された東京地裁判決の時期とは業界情勢が大きく異なっており、東京地裁判決を考慮してもなお、京都地裁判決に照らせば、相手方約款における解約料の定めが正当性があるものと主張した。しかしながら、本件紛争の早期解決を図る目的から、別件における京都地裁の判断（平成25年4月26日判決）で示された、挙式・披露宴当日から365日以上前における解約金の考え方（申込金の半額が相当とした）に照らし、申請人らによる既払いの申込金20万円から、半額の10万円を返金する提案がなされた。

仲介委員は、業界団体のモデル約款における解約料を、本件事案の状況に当てはめると、申込金の25%（本件であれば5万円）または3万円のいずれか低い額と定められていること、本事案において申請人が申し込んだ日時・会場については、キャンセル待ちをしている顧客が存在しており、現実的には再販売によって逸失利益を回復できる状況にあったこと等を指摘し、更なる検討を求めた。相手方は、再販売の可能性の点を考慮しても、これ以上の金額面での検討は困難であると述べた。

仲介委員は、相手方が提案した和解金額について申請人らに確認したところ、申請人がこれを受け入れる意向を示したため、両当事者間で和解が成立した。



## 【事案 28】 積立終身保険の支払拒否事由に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 22 年 8 月、申請人の夫（以下、「夫」という。）は、相手方との間で、積立終身保険（以下、「本件保険」という。）を契約した。夫は責任開始日から 2 年 11 カ月後、自殺した。

このため、相手方に死亡保険金の支払いを求めたところ、相手方は、夫の自由な意思決定能力を喪失ないし著しく減退した状態を否定し、自らの意思で企図した自殺であるとして、契約約款上の免責事由に当たるとの判断により、保険金支払いを拒否した。

夫の死亡は、業務上の苦悩から精神疾患に罹患<sup>りかん</sup>したことで、自由な意思決定能力を喪失ないし著しく減退した状態に陥った故のものであり、死亡保険金の支払免責事由には当たらない。死亡保険金の支払いを相手方に求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申立書に記されている主張について、事実とは認めかねる。被保険者（夫）は、自ら死ぬという意思をもち、その意味を理解した上で自殺行為に及んだものであり、その結果として死亡したと考えている。

地上 3.5m の高さにロープを掛け、自殺に及ぶためには、手段、方法、手順を自身で検討し、理解し、実行しなければならない。実際に夫がこれを実行し、結果として死亡したことから、上記を実行するだけの精神状態であったと解され、精神障害による自由な意思決定能力の喪失または著しい減弱状態にあるとは認めがたい。

また、夫が自殺の前に大量の遺書を作成していたのであれば、自ら死ぬことを覚悟して実行に及んだ証しである。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者より事情を聴取した。

まず、申請人代理人に、夫が本件保険に加入した経緯等について尋ねたところ、把握していないとの返答であったことから、夫の年齢において新規に生命保険契約をするに至った動機や、毎月の保険料の支払いを誰が行っていたか、保険証券の管理状況等について、次回までに確認を求めた。

次に、相手方に夫の保険契約の履歴について確認したところ、本件保険は、夫の 2 回目の契約であり、前回は途中で解約になっていたと述べた。加入に至る経緯について確認したところ、既契約者であり、相手方営業担当者が訪問した際の契約であることその他、詳細については把握していないと述べた。

また、申請人側との今までの交渉等の経緯について確認をしたところ、複数の遺書とみられる書面や、夫の死に関する精神科医の意見書等、相手方が把握していない資料が本件手續に提出されていたことから、これらについて、期日にその一部を相手方に渡し、残りも申請人代理人より郵送することとした上で、それらを踏まえてあらためて審査検討を行うよう求め、第 1

回期日を終了した。

その後相手方は申請人側提出資料を基に再度審査検討を行い、第2回期日に先駆けて、その結果を答弁書の追記として提出した。これについては、仲介委員の判断により申請人側にも第2回期日の前に送付し、事前の内容確認を求めた。

第2回期日において、申請人側は、相手方回答（答弁書の追記）を踏まえると、申請人側で受け入れられる程度の相手方からの譲歩は見込めないとし、本手続による解決が難しいと述べた。相手方についても、本手続においては答弁書の追記にある以上の回答は不可能と述べたことから、仲介委員は、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 29】包茎手術の解約に関する紛争（7）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 7 月、包茎治療を検討しており、インターネットで見つけた相手方クリニックのウェブサイトに記載されていた無料相談（カウンセリング）を電話予約した。カウンセリング後すぐ手術をすることはないと説明を受けた。手術費用を確認したところ、患者の症状によって異なるため、カウンセリング時に医師から説明があると言われた。

1 週間後のカウンセリング当日、相手方クリニックの診察室に入ると、医師（以下、「A」という。）がおり、症状を A に伝え、診察台で診察を受けた。A は、通常より手術が困難であり、他院では上手に行えない、普通の包茎手術では根治できないと述べ、①包茎手術、②長茎手術、③パフォーム注入施術（永久持続のヒアルロン酸注射 2cc）の三つの手術を提案してきた。A は、現状を放置した場合は真性包茎に移行し、最終的に糸球体腎炎になると説明を行った後、手術費用として約 164 万円を提示してきた。

あまりの高額に驚いたため、無料相談で訪問したこと、帰宅して再考することを A に伝えたが、A は他院の安価な手術で失敗し再度の手術を考えると、相手方クリニックの手術は安い、本当に今やらないとまずいと述べ、引き止められた。A が「系列院の開院キャンペーン特別割引を適用する」と言ったが、包茎手術のみ適用であり、15 万円の割引であった。値段はあまり変わらないため、再度帰宅する旨を伝えたが、A がキャンペーン割引は今決めないと適用できないと引き止めてきた。陰茎の痛みと炎症が引いてから手術した方がいいと思うと述べたが、A は「今見た感じでは、問題はないから手術できる」と述べた。

このような説明を約 1 時間聞いているうち、次第に頭がフラフラし、何度も「今回は手術を受けにきたわけではない」と伝えたが、A が同意してくれず、手術を受けない場合のリスクを聞かされ、手術の緊急性を主張された。結果、正しい判断力を欠いた状態で手術契約書にサインし、当日に手術を受けた。私の場合は重症であり手術が大変であると言っていたにもかかわらず、手術は 20 分程度で終了した。

手術後、受付で説明を受け、相手方クレジット会社による費用支払いを申し込んで終了した。費用総額約 164 万円の手術明細は受け取っていない。

翌日、手術までの経緯に納得がいかないので、消費生活センターに相談したところ、相手方クリニックと相手方クレジット会社に経緯書を出し、あっせん交渉することとなった。相手方クレジット会社は請求を止めたものの、相手方クリニックとはあっせん不調となった。

無料カウンセリングのみが目的であり、当日に手術されたことについては納得していない。よって、高額な費用請求に応じることはできない。

#### <相手方クリニックの対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当クリニックは、申請人に対し、申請人の亀頭の状況および手術の内容ならびに手術に係る費用につき、十分な説明を行った上で本件契約を締結し、かつ本件契約に従い、誠実に手術を履行しており、何ら申請人の主張を基礎づける法的根拠は存在しない。A において診察の上、

できれば早めに手術を行うことが望ましい旨説明したが、手術を受けるようせかした事実はない。

申請人に対し、包茎手術および亀頭増大手術が必要不可欠であり、すぐ行わなければならない旨を誤信させる説明は行っていない。手術を急ぐ申請人に対し、日を改めて来院するよう勧めたが、申請人本人が本件手術を受けることを希望したため、カウンセリング当日に手術を行うこととなった。

手術の内容、費用、リスク等について十分な説明を行い、申請人もこれを十分に理解した上で書面に署名し、<sup>ぼいん</sup>指印を押し、契約を締結した。手術結果について、申請人は特に不満を述べておらず、誠実に手術を履行していることは明らかである。

そのため、未払い代金の免除に応じる理由はない。

#### <相手方クレジット会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

認否を留保する。

当方は、申請人と相手方クリニックの間で締結された医療契約について、手術の名称および内容について把握していない。相手方クリニックより解約伝票を受領し、平成27年9月1日付でクレジットは解約処理が完了している。しかしながら、三者間契約の当事者として、和解の仲介手續に協力したい。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、まず、申請人から、施術に至る経過について詳細を聴取した。

申請人は、包茎治療や長茎手術等を目的としていたのではなく、陰茎が出血を伴う炎症を起こしており、日常生活に支障をきたしており、治療のためのカウンセリングを受けようと考え、相手方クリニックの無料相談を受けたこと、2、3年前に病院の泌尿器科を受診したが、何の治療もせずに返されたため、相談に乗ってくれそうな機関を探していたことを述べた。

また、他のクリニックのカウンセリングも検討したが、手術を受けることを前提に無料としたカウンセリングであったり、電話応答の段階で回答に具体性が感じられなかったりしたため、対応が簡明かつ相談のみでも無料と説明され、手術費用については個別性があるので、カウンセリング時に教えてくれると説明された相手方クリニックでカウンセリングを受けることとしたこと、その際、当日手術を受けるつもりはないと伝えたことを述べた。

カウンセリングでは、手術を受ける必要性を聞こうと考えていたが、Aから30～40分程度、椅子に座った状態で症状について説明を受け、次に手術台の上で触診診察があり、その後も20分程度の説明があり、1時間程度経って、初めて164万円の費用を提示されたこと、説明を聞いて帰りたいと思ったが、Aより執拗に手術の必要性について説明され、引き止められたこと、帰りたいと2度申し出たが、これだけ説明させて帰る気なのかと言われ、聞き入れられなかったこと、保険適用の可否については、何ら説明がなかったことを述べた。

申請人は、手術後、別の泌尿器科で診察を受けているが、約4カ月経過した現在も陰茎からの出血が治らない等、相手方クリニックを訪れた目的が達せられていないため、本件契約について治療費を支払いたくないと述べた。

次に、仲介委員は、相手方クリニック代理人に対し、申請人からの聴取内容を伝えた上で、契約当時の状況や手術費用の提示等について確認した。相手方クリニック代理人は、手術内容の明細や費用に関する説明は、手術前に申請人に対し行っていること、申請人はお金がないと述べたため、支払いができるか確認したところ、支払えると回答したため施術を行ったこと、Aは申請人に対し、いったん帰宅した上で手術の是非を検討するよう伝えており、執拗・強引な勧誘はしていないこと、相手方クリニックは包茎治療を行うクリニックであって、申請人は、申込書にも包茎治療目的と記載していること等を述べた。施術は行っており、申請人において施術内容に対する不満があるとは考えていないため、治療費を支払っている他の顧客と異なる不公平な取り扱いは行いたくないと述べた。

続いて、仲介委員は、相手方クレジット会社に期日時点の契約状況や、本件の与信審査状況について確認した。相手方クレジット会社は、加盟店契約において、消費者からの抗弁申し出後、30日以内に解決の見込みが立たない場合、加盟店からの申し出によってクレジット契約を解除することとなっているため、本件においても、相手方クリニックからの申し出により、クレジット契約は解除されていること、診療契約に関する詳細な情報は、機微（センシティブ）情報となるため、本件契約の手術内容は把握していないこと、詳しい内容が必要な場合は別紙を出してもらっていること、加盟店指導を随時実施し、クレジット契約の適正な利用が図られるようにしていること等を述べた。

各当事者からの聴取を終え、仲介委員は、申請人に対し、第2回期日までに、過去に受診した泌尿器科の診療記録や、本件手術の必要性、効果等に関し、医師の意見書が出るのであれば準備するよう要請し、相手方クリニックに対し、カウンセリング時のやり取りについて録音記録があれば提出するよう要請した。

第2回期日において、申請人は代理人（弁護士）と共に出席し、他医院の整形外科医作成の意見書を提出した。同意見書には、当該医院においては、パフォーム注入施術や長茎手術を勧めるようなことはしないこと、包茎手術を12万円で施術していること等が記載されていた。申請人は、解決の意向について、同意見書に基づき12万円を上限として相手方クリニックへ支払う意思があることを述べた。

一方、相手方クリニックは、主張書面を提出し、本件施術においては必要十分な説明を尽くしたこと、診察後、申請人に家族と相談した上で後日手術を受けるように勧め、熟考を促していたこと、手術を誠実に履行したこと等を述べ、申請人に手術を強要した事実はないことを主張した。しかし、本件契約時の録音、録画は行っておらず、水掛け論にならざるを得ないことから、早期解決の趣旨で、一定額（80万円を下限）の支払いを受けることによる和解の意思があることを述べた。

仲介委員は、双方の解決案の乖離<sup>かいり</sup>が大きいこと、事実関係に争いがあることから、主張や資料（書面）について、双方検討する時間を要するであろうと判断し、第3回期日までに双方の主張に対する反論と、和解金額について再検討を求めた。

第3回期日において、仲介委員は、双方から反論および和解金額について聴取した。

申請人は、カウンセリング次第で包茎手術を受けたいと思い、軽い気持ちでカウンセリングに臨んだのであって、（長茎手術やパフォーム注入施術を目的として）相手方クリニックを訪問したわけではないこと、申請人にとって手術をすべき緊急の必要性の根拠について、十分な説明がなされていなかったこと、通常の包茎手術だけでは改善しない状態であるため、長茎手術

やパフォーム注入施術も必要と説明されたこと、相手方クリニックは申請人の署名・押捺<sup>おうなつ</sup>がある承諾書や、治療申込書を申請人が納得して施術を受けたことの証拠としているが、同申込書で予算 15 万円と明記しているにもかかわらず、相手方クリニックを訪問したその日のうちに予算の 10 倍を超える金額の契約を行っていることからすると、相手方クリニックの強い働きかけにより手術に至ったといえること、手術後、痛み等もあり、施術の結果にも満足しているわけではないこと等を述べた。解決案としては包茎手術としての相当額（15 万円程度）を支払うことで早期解決を図りたいと述べた。

次に、相手方クリニックは、相手方クリニックの施術には保険適用がないこと、申請人の陰茎の状態については、炎症性カントン包茎と診断し、単なる包茎治療を行っただけでは、状態が改善しないため、長茎手術およびパフォーム注入施術が必要であり、申請人に説明を行っていることから、決して強引に行ったものではないこと等を述べた。

仲介委員は、包茎手術と長茎手術、パフォーム注入施術は、不可分ではなく別物ではないかと指摘し、包茎手術・長茎手術・パフォーム注入施術の 3 施術について、関係性を説明するよう求めた。また、申請人と A のカウンセリング時間が 1 時間 20 分かかったことおよび 160 万円超の契約を締結することとなった理由について、回答を求めるとともに和解案の更なる検討を促した。

第 4 回期日では、期日間に相手方クリニックより和解案（30 万円の支払い、および長茎手術、パフォーム注入施術の可能な範囲の原状回復を行う（以下、「原状回復手術」という。））が提示されたことから、申請人に対し、意向を確認したところ、提示された金額（30 万円の支払い）は受け入れの余地があるものの、更なる譲歩を求めたいこと、また、原状回復手術については、心情的に A と顔を合わせたくないため、これを拒否する意向を示した。

次に、相手方クリニックに申請人の意向を伝えたところ、相手方クリニックは原状回復手術を金銭的な解決と分離することはできないと述べ、原状回復手術を行わないのであれば、本来の手術費用全額（約 160 万円）を請求すると回答した。

仲介委員は、相手方クリニックのカルテに、申請人の症状について「炎症性カントン包茎」と記載されていることについて、相手方クリニックのウェブサイトには、仮性包茎やカントン包茎の状態から炎症性包茎へ発展することが多いと記載されていたことから、診断名が異なると考えられることを指摘し、第 5 回期日までに和解案を再検討するよう要請した。

第 5 回期日には、A が代理人と共に出席し、相手方クリニックとしては譲歩しなければいけない問題点がないと考えており、診断後、申請人に手術を受けるか否か帰宅して再考するよう求めており、無理な引き止めはしていないと述べた上で、長茎手術やパフォーム注入施術を否定されるような和解はしたくないと述べた。そこで、仲介委員は本件の和解は施術自体を否定する内容のものではなく、早期解決の趣旨で和解してはどうかと検討を促したところ、相手方クリニックは、原状回復手術は行わず、申請人が治療費として 30 万円を支払うことで和解する意向を示した。

次いで仲介委員は、申請人に相手方クリニックの意向を伝えたところ、和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。