



報道発表資料

平成 29 年 6 月 15 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 29 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 167 件、平成 29 年度（4 月末現在）15 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 181 件、平成 29 年度（4 月末現在）10 件。（制度スタート後の総申請（1,199 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 1,033 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 653 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 29 年	4 月	15 (11)	10	6	4	0	0	0	
	5 月	(20)							
	6 月	(15)							
	7 月	(17)							
	8 月	(17)							
	9 月	(8)							
	10 月	(14)							
	11 月	(11)							
	12 月	(12)							
平成 30 年	1 月	(16)							
	2 月	(13)							
	3 月	(13)							
累計	平成 28 年度	167	181	103	67	11	148	23	2
	平成 29 年度（4 月）	15	10	6	4	0	0	0	0

（注 1）平成 29 年 4 月末日現在。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（260件、約22%）。
- ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	260
2. 運輸・通信サービス	120
3. 教養・娯楽サービス	112
4. 他の役務	87
5. 内職・副業・ねずみ講	85
6. 教養娯楽品	84
7. 保健・福祉サービス	77
8. 保健衛生品	73
9. 土地・建物・設備	68
10. 住居品	40
10. 被服品	40
12. 車両・乗り物	38
13. 工事・建築・加工	34
14. 教育サービス	20
15. 食料品	15
16. レンタル・リース・賃借	14
17. 商品一般	11
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
19. 修理・補修	3
21. クリーニング	2
21. 他の相談	2
21. 光熱水品	2
24. 管理・保管	1
24. 他の行政サービス	1
合 計	1,199

(1) 生命保険	76
(2) 預貯金・証券等	65
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	23
(5) 融資サービス	19
(6) 損害保険	18
(6) その他の保険	18
(8) 他の金融関連サービス	12

(1) 移動通信サービス	42
(2) 放送・コンテンツ等	35
(3) インターネット通信サービス	19
(4) 郵便・貨物運送サービス	11
(4) 旅客運送サービス	11
(6) 放送・通信サービス一般	1
(6) 電報・固定電話	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	992
2. 販売方法	497
3. 品質・機能・役務品質	169
4. 表示・広告	71
5. 接客対応	62
6. 安全・衛生	55
7. 法規・基準	52
8. 価格・料金	46
9. 施設・設備	8
10. 包装・容器	1
	1,199

(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)	1,106
2. 第2号類型(重大性)	54
(1) 生命・身体	(39)
(2) 財産	(15)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,199

(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	314
2. 消費生活センターの相談を経たもの	885
合 計	1,199

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	928
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	22
合 計	1,199

(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 29 年 6 月 15 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	海外パック旅行の解約に関する紛争(2)	×	株式会社JTBメディアリテーリング (法人番号1010001121157)
事案2	コンサルティング契約の解約に関する紛争	×	株式会社OneBrain (法人番号5011401018930)
事案3	光回線のオプションサービス解約に関する紛争	○	住通テレコム株式会社 (法人番号5080001018236)
事案4	美容フェースパッチ使用に伴う皮膚障害に関する紛争	○	
事案5	墓地使用契約の変更の有効性に関する紛争(1)~(6)	○	
事案6	太陽光発電システムに関する紛争(2)	○	
事案7	外国公社債の買付取引に関する紛争	×	
事案8	住宅補修工事の解約に関する紛争	×	
事案9	軽貨物配送契約の解約に関する紛争(4)(5)	○	
事案10	リゾート会員権の返金に関する紛争	×	
事案11	互助会の解約に関する紛争(5)	○	
事案12	別荘地の賃貸借契約の解約に関する紛争	○	
事案13	賃貸マンションの電気温水器転倒による水漏れに関する紛争	×	
事案14	終身保険の支払請求に関する紛争	○	
事案15	チケット購入サービスに関する紛争	○	
事案16	盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(13)	○	
事案17	宝飾品の解約に関する紛争(5)	○	
事案18	荷受け代行にかかる携帯電話の解約に関する紛争(1)~(6)	○	
事案19	投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(5)	×	
事案20	競馬予想ソフトの解約に関する紛争(6)	○	
事案21	ペットの病気による損害の補償に関する紛争	○	
事案22	クレジットカードのポイント付与に関する紛争(1)(2)	×	
事案23	光回線卸契約の取り消しに関する紛争	○	
事案24	呉服等の次々販売に関する紛争(2)	○	
事案25	宝飾品の解約に関する紛争(6)	○	
事案26	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(17)	○	
事案27	太鼓のばちの返品・返金に関する紛争	○	
事案28	包茎手術等の一部返金に関する紛争(5)	○	

事案29	ペットの売買契約に関する紛争	○	
事案30	引っ越しに伴うプロバイダー契約手続きに関する紛争	○	
事案31	インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争	○	
事案32	タブレット端末等の解約に関する紛争(2)	×	
事案33	光回線契約の解除に関する紛争	○	
事案34	健康食品の解約に関する紛争	×	(2件併合)
事案35	医療保険の給付金支払いに関する紛争	○	
事案36	不動産付き会員権の解約に関する紛争(3)	○	
事案37	化粧品の使用期限に関する紛争	○	
事案38	クリーニング事故に関する紛争(4)	○	

【事案 1】海外パック旅行の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 3 月、姉妹 2 人でカナダに行こうと、相手方^(注)主催のパック旅行に申し込んだ。翌月、6 月 28 日出発のものに変更し、代金を支払った。

カナダ入国には電子渡航認証(eTA)が必要と聞き、姉は自分で取得した。妹も自分で申請したが、認証メールが送られてこないため、相手方に取得を依頼した。

出発 1 週間前、相手方が妹に、「eTA のメールが受信されていませんか」と電話で問い合わせてきた。出発 5 日前には、eTA の認証が連絡されないと伝えてきた。翌日、大変なことになったと思い、消費生活センターに相談した。同センターが相手方に問い合わせたところ、出発 2 週間前から eTA 申請手続きをしており、通常は 3 日間程度で取得できるとのことだった。

出発前日、相手方から、まだ取得できないと連絡があり、eTA なしで旅行に参加した場合のリスクとして、入国審査官の許可が出なければ入国できないこと、入国できなかった場合に帰りの飛行機代は実費で正規料金になることなどを説明された。

妹は入国審査でトラブルになっても 1 人では対応できない上、飛行機の正規料金は今回の旅行代金より高いことなどから不安になり、旅行をキャンセルした。姉も自分だけ行くわけにはいかないとキャンセルした。

相手方に代金の全額返金を求めた。しかし相手方からは、手続きに落ち度はなかったとして、キャンセル料は減額するものの全額返金には応じられないとの回答があった。

8 月、相手方より、妹の eTA が取得できたと連絡があった。10 月、2 人分の旅行代金から取消料 10 万 8000 円を差し引いた 46 万 3210 円が姉の銀行口座に振り込まれた。

相手方の対応に納得できない。2 人分のキャンセル料 10 万 8000 円を返してほしい。

^(注)株式会社 JTB メディアリレーリング（法人番号 1010001121157）

所在地：東京都文京区小日向 代表取締役：大谷 美文

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

取消料は本来、旅行代金の 50%であるところ、営業判断にて 20%に減額した。その取消料分を差し引いてご返金対応済みである。

カナダ入国には eTA 取得が平成 28 年 3 月より義務付けられ、特例措置として同年 9 月末までは未取得でも入国は可能とされていた。しかし、弊社では団体旅行という性質上、トラブルを避けるため、なるべく eTA を取得してから参加するよう勧めていた。

申請人姉妹は共に自身で eTA を申請し、姉は取得できたが、妹は当局から返信がなかった。妹はこれを心配して弊社に相談した結果、弊社で代行取得することになった。その後弊社が申請したが、結果は同じく、当局から何ら返信がなかった。原因は全く不明で、弊社から問い合わせを試みても回答を得られなかった。弊社では以前、出発前日に認可が下りた事例を経験していたため、可能な限り直前まで当局からの返信を待つことにした。出発が近づいた 6 月 23 日に、最悪の事態も想定し、申請人（妹）に連絡し、9 月末までは移行期間の特例措置がある

ことを確認した上、リスクはあるものの eTA 未取得のまま出発していただくか、旅行を見合わせるかの二者択一しかないと伝えてところ、出発前日の 6 月 27 日に旅行見合わせの連絡をもらった。弊社では事情を勘案し、取消料は本来なら旅行代金の 50% であるところ、営業判断により 20% に減額し、契約解除に応じた。

今回の論点である eTA の認可については、あくまでもカナダ当局の判断によるものであり、一介の旅行会社である弊社が督促や圧力をかけることは不可能である。また、当局への連絡も e メールに限られているという状況下でできる限りの手は尽くしており、弊社側に落ち度はないと考えている。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方は回答書で、「弊社としては、お客様に誠意を尽くして事前事後にわたり十分に説明を行っており、すでに対応済と考えている」との理由から、手続への参加を辞退した。事務局からは、こうした理由による不参加は合理的な理由とは見なしがたいとして、電話や文書で手続への参加を説得したが、相手方の対応は変わらなかった。

そこで仲介委員は第 1 回期日を指定の上、相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づき出席要求書を送付した。これに対し相手方は顧問弁護士と相談の上、文書で、「弊社の詳細な経緯説明に対して、理由もなく『合理性がない』と断じておられるのは、紛争解決機関として極めて不適切」と主張し、「中立性を疑わざるを得ない」との理由から出席を拒否した。なお、相手方は事務局に対し、万が一企業名が公表される場合、差し止めの仮処分、損害賠償請求等、社会的に問題提起をする可能性を示唆した。

このため、仲介委員は相手方からの事情聴取を断念し、第 1 回期日では申請人らから事情を聴取した。

その上で、仲介委員は次のような見解を示した。

- ・相手方が取消料を 20% に減額した点については、2 人のうち 1 人はカナダに入国可能だったため本来なら 50% 請求してもおかしくないところ、2 人とも 20% にしていることから、一定の配慮をしたという認識だと思われる。しかし、9 月末までは移行期間の特例措置があることについて調査不足が推測され、消費者への情報提供が不足していた可能性もある。
- ・eTA を取得できないこと自体は相手方の責任ではないが、そうしたリスクがあることを説明し、相手方としては過去の経験からも時間的余裕を持って手配すべきだった。大手の事業者に対する消費者の期待は大きい。契約上の義務、法的義務ということではなく、消費者からの期待にこたえるというスタンスで、対応する必要があったのではないか。そういう意味からは、もっとやれることがあったはずであり、結果的に消費者からの大きな不満につながったと考えられる。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 2】コンサルティング契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 7 月、相手方^(注)から電話があり、「以前、ネットビジネスの登録をしてもらった件で電話した。費用は一切がかからないので話を聞いてみないか」と誘われ、会うことにした。

数日後、ホテルのラウンジで相手方と会ったところ、「当社とコンサルティング契約をすることで、ビジネスに必要な集客方法や販売方法について 30 日間助言・指導が受けられる。2 カ月後には確実に 50 万円を稼がせる」と言われた。その日のうちに契約しないと今後のコンサルティングはできないと言われ、契約を締結した（49 万 8000 円）。

2 日後、家族の病気によりお金が必要になったので、相手方にクーリング・オフを申し出たが、後日、相手方担当者と会ったところ、考え直すよう説得された。その後もクーリング・オフを認めてくれない。クーリング・オフを認め、全額返金してほしい。

^(注)株式会社 OneBrain（法人番号 5011401018930）

所在地：東京都板橋区三園 代表取締役：石川 憲男

＜相手方の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出なし。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方の登記記載住所に、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、「受取人様ご不在のため、配達することができずお預かりしていましたが、保管期間が経過しましたのでお返しいたします」として返却された。

住所を確認するため、契約書記載の電話番号に架電したところ、電話番号が変わった旨のガイダンスが流れた。新しい番号に架電したが、電話に出た者は別会社を名乗り、相手方との関係性を聞いたところ、知らない会社であると述べた。

そのため、登記記載の相手方代表者住所に、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付したが、同様に「受取人様ご不在のため、配達することができずお預かりしていましたが、保管期間が経過しましたのでお返しいたします」として返却された。

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、手続を終了した。

【事案 3】光回線のオプションサービス解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 3 月、自宅にポスティングされていたチラシにあった通信用光ファイバーサービスに興味を持ち、相手方代理店^(注)に電話して申し込んだ。

翌月から、契約した覚えのないサービス 4 件（以下「本件サービス」という。）の料金、3996 円のクレジットカード引き落としが始まっていたが、育児で忙しく、体調も思わしくない時期だったため、しばらく気付かなかった。

平成 28 年 2 月ごろ、本件サービス料金の請求元をインターネットで検索し、光ファイバーサービス事業者を確認したところ、代理店ではないかと言われた。

そこで、相手方代理店に本件サービスを問い合わせたが、内容や金額に関する説明は、サービス開始から 1 カ月間は無料であり、解約は加入者が行う必要があると述べたほかは、要領を得なかった。今後の請求を止めるため、やむなくこの段階で本件サービスの解約を申し出た。

相手方代理店のポスティングしていたチラシには、本件サービスに関する事項は見当たらず、このような契約を相手方代理店、相手方サービス会社と締結した記憶も認識もない。

そこで、平成 28 年 12 月、光ファイバーサービス契約後、本件サービス 10 カ月分の代金 3 万 9960 円について、相手方らに返金を求める通知を発したところ、相手方サービス会社から 3 カ月分の返金意向があったのみであった。相手方らの対応には納得できない。本件サービス代金 10 カ月分、3 万 9960 円の返金を求める。

^(注)相手方代理店 住通テレコム株式会社(法人番号 5080001018236)

所在地：東京都豊島区西池袋 代表取締役：三ツ峰 洋平

＜相手方サービス会社の主張の要旨＞

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。

申請人は、本件サービスに関する契約を締結した記憶も認識もないと述べているが、相手方代理店の電話録音記録によれば、サービスの内容、無料期間と無料期間経過後の料金等の説明を行っていた。

よって、申請人との間には、口頭であるが合意があり、契約は成立していると認識しており、申請人が契約内容に合意していないとする主張には同意できない。しかし、サービス内容の案内に不十分な点があったことから、返金により和解したい。

なお、相手方代理店は、当社の販売代理店であることに相違ないが、昨年より事実上の破産状態にあり、当社も相手方代理店代表取締役と連絡が取れない状態にある。当社の商品に関し、相手方代理店を介して契約したものの苦情等対応は、今後、当社が責任を持って行う。

＜相手方代理店の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方サービス会社が答弁書において申請人の請求を全面的に認める旨を表明しており、これに申請人が応じたため、返金時期等の調整を行い、両当事者間で和解が成立した。

なお、仲介委員は、相手方サービス会社が相手方代理店を介した契約に関する苦情等について、今後の対応を引き受けることを確認した上で、本件事案と同様の苦情が各地の消費生活センターにも寄せられていることを指摘し、相手方サービス会社から各代理店に、勧誘時や契約締結時の十分な説明や書面交付を指導する等、今後の消費者対応について改善を図るよう要請した。

【事案 4】美容フェースパッチ使用に伴う皮膚障害に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 2 月中旬、相手方メーカー製の美容フェースパッチ（以下「本件製品」という。）を、相手方販売店の通販サイトで見つけ、定期購入することにした。

届いた本件製品を指示通り両下まぶたに貼付して翌朝剥がした後、昼ごろから貼付部分に違和感を覚え始めた。次第に赤くなって腫れ上がり、さらに下まぶたの皮膚が頬骨の上まで垂れ下がった。

翌朝、かぶれ、ただれ、両眼下の深いしわが発生した。皮膚科で本件製品の使用による接触性皮膚炎と診断された。相手方メーカーに連絡したところ、被害状況の確認に来ることはなかったが、治療費負担を約束され、診断書の提供を求められた。

回復が進まなかったため、皮膚科で紹介を受けた形成外科を受診したところ、患部炎症は 5 月末に沈静化したとの診断だった。下まぶたの組織が緩んで下垂し、以前の状態に戻る可能性が少ないこと、戻すには外科手術が必要だが危険が伴うことを教示された。さらに美容医療専門医の紹介を受け、転院して治療を続けた。

治療費は相手方メーカーに請求していたが、事故から 4 カ月後、相手方メーカーの代理人弁護士より、症状の原因が本件製品だとする明確な根拠がないとして、治療費支払いの打ち切りを通告された。10 万円での示談を提示されたが、同意しなかった。

平成 28 年 3 月、本件製品の使用に伴う顔の炎症による線状痕について、後遺外貌醜状 9 級 16 号に相当するとの診断書が交付された。相手方らに賠償請求したが、相手方メーカーからは本件製品と発症の因果関係がないとして、相手方販売店からは本件製品の製造者ではないとして、いずれも賠償責任を負わない旨の回答があった。

相手方らの対応に納得できない。本件製品の購入費用 3450 円と、後遺障害の損害賠償として日弁連の民事交通事故訴訟損害賠償額算定基準に準じ、616 万円を支払ってほしい。

＜相手方メーカーの主張の要旨＞

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。

本件製品は現在までに約 6 万個を販売したが、本事案以外に同様の危害に関わる苦情はない。また、申請人が当社に送付した診断書には、症状が本件製品により発生した根拠が示されておらず、本件製品が原因となって皮膚トラブルが発生したとは考えられない。

申請人の状況については、送付された診断書と、被害箇所を映した写真画像の確認を行った。申請人が診断を受けた医師にヒアリング等はしておらず、申請人の状況を会って直接確認した者はいない。また、本件事故報告後に本件製品の出荷を止めたりしたことはなく、申請人に治療費の支払いをしたのは、使用により赤みが出ることはあるので、可能な範囲の対応として行ったものである。PL 保険から支払ったものではない。

治療費の打ち切りを決めたのは、申請人が美容整形を申し出たので、支払いの該当性がなくなったことが理由であり、外貌醜状についても、申請人の顔面部に主張するような線状痕は存在しないことは明らかで、請求には根拠がない。

＜相手方販売店の主張の要旨＞

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。

当社が相手方メーカーの商品を、誇大表現や消費者心理を巧みに誘導するような言辞をもって販売した事実はない。また、当社には販売した消費者から、本件製品に関する苦情は寄せられておらず、販売等を停止したこともない。

本件製品に関する製造物責任や債務不履行等の責任を負う立場にもなく、申請人の請求は不合理なものだ。本事案に関わる補償等交渉は申請人と相手方メーカーの間で進めていただきたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、申請人から診察を受けた時の状況等および損害算定を検討するため、職業およびその収入等の現況等を聴取した。また、外貌醜状に関する医師の診断書について、次回期日までに提供するよう要請した。

続いて、相手方メーカーの申請人への対応の経緯や本件製品について詳細に聴取する必要があると判断し、代理人に対して、次回期日に相手方メーカー担当者も同席するよう求めた。

また、相手方販売店の代理人に、申請人が主張する販売停止の事実があったかどうかについて、次回期日までに確認をするよう要請した。

第2回期日において、申請人から、外貌醜状に関する医師の診断書が提示された。申請人は、資料で提出している事故前の顔写真と比較し、当時はまぶたの下にしわがなく、事故後、皮膚が下に伸びた点が該当するものだと主張した。

相手方メーカーは、本件紛争に至るまで申請人の治療費を支払ってきたのは、自社製品を使用した顧客に対する誠意として行ったもので、責任を認めたわけではなく、今後の慰謝料等の支払いには否定的だと述べた。

相手方販売店は、調査の結果、本件事故発生後に本件製品の販売を止めたりした事実はないと述べ、使用による事故はメーカーが対応すべきだと述べた。

仲介委員は、申請人と相手方メーカーに対し、実質的に発生した顔面の症状について、通院慰謝料算定の枠組みによる解決の可能性を提示し、次回期日までに解決金額について、双方とも検討するよう促した。

第3回期日において、仲介委員は、申請人と相手方メーカーに対して、申請人から提出された資料だけでは医学的見地からも後遺障害の認定が難しいことから、治療期間を基に通院慰謝料額を算出し調整を加えた額から治療費を控除した額を検討の起点とし、双方に歩み寄りを求めた。

後日、申請人と相手方メーカーが仲介委員の解決提案に応じたため、和解が成立した。

なお、申請人と相手方販売店については、商品代金相当額を申請人に支払うことで和解が成立した。

【事案 5】墓地使用契約の変更の有効性に関する紛争（1）～（6）

1. 当事者の主張

＜申請人 A、B、C の主張の要旨＞

旧管理会社に墓地永代使用料と 5 年間の管理料（1 万 5000 円）を支払い、墓地使用契約を締結した。その後の法要等は外部の寺院に依頼していた。

平成 28 年 2 月、相手方から、管理料の値上げと相手方寺院の檀家^{だんか}になることの義務化が記載された書面が届いた。契約時に見た広告では宗教宗派は問わない旨が明記されており、宗派を指定されるのはおかしい。管理料の値上げも一方的な通知で納得できない。従前の契約内容を変更しないでほしい。

＜申請人 D、F の主張の要旨＞

旧管理会社に墓地永代使用料（60 万円）と 5 年間の管理料（1 万 5000 円）を支払い、墓地使用契約を締結した。

平成 28 年 2 月、相手方から、管理料の値上げと相手方寺院の檀家になることの義務化が記載された書面が届いた。一方的な取り決めで納得できない。住居地近くの霊園に移転したいと伝えたところ、相手方寺院から墓地の移転妨害と思えるような書類が届いた。契約を解除して墓地を移転したい。

なお、申請人 F は、平成 14 年 10 月に墓を建てたが、納骨しておらず、未使用の状態である。

＜申請人 E の主張の要旨＞

平成 10 年 3 月、亡夫が旧管理会社に墓地永代使用料（70 万円）と 5 年間の管理料（1 万 5000 円）を支払い、墓地使用契約を締結した。

平成 12 年ごろ、以前より所有している自宅近くの墓地が整備されてきた等の事情により、支払った墓地永代使用料（70 万円）は放棄することを伝えたところ、旧管理会社に快諾され、以後の管理料は請求されていない。

平成 28 年 3 月、相手方から管理料値上げ等に関する書面が届いた。既に解約していると伝えたところ、「前住職からは何も聞いていない。意見があるなら弁護士をつける」と言われた。債務がないことを確認し、今後は何の請求もしないでほしい。

＜相手方寺院および相手方管理会社の主張の要旨＞

当寺院と管理会社は、平成 28 年 2 月下旬より霊園利用者に対し、契約・利用状況について教えてほしいとの通知書を発送した。申請人らの多くは、契約・利用状況について回答がなく、連絡もなかったことから、何の対応も検討できなかった。

霊園の護持会費の単価については、今後、霊園墓地を適正に護持していくための最低限の金額としてコミットしたものであり、理解いただきたい。価格の決定については、責任役員会議や総代会によって適正に議決した内容であり、正当な手順で決定したものである。管理料ではなく、護持会費であることを理解してほしい。

また、契約書では、使用者は霊園の使用規則に従う旨が明記されているため、法要等について当方の指示に従ってほしい。

- (※) 相手方から回答書・答弁書の提出はなかったが、これに類する書面が提出され、本手続に承諾する旨が読み取れたことから、これを受領した。
- (※) 相手方から事務局に対し、「これまでの契約関係が複雑で、旧管理会社や同社代表取締役、複数の石材店などが相手方寺院に無断で墓地使用契約を締結していたようだ。既に旧管理会社は解散しており、同社代表取締役も亡くなっているため、これまでの契約状況を把握することが難しい。契約した墓地の区画が重複しているケースもある。契約金や管理料もどこが受領していたのか判然としない」との説明が口頭でなされた。

2. 手続の経過と結果（一部和解）

第1、2回期日では、全ての当事者からの聴取および墓地の現地確認を行った。現地確認の結果、契約書記載の区画とは異なる場所に墓が建っているケース（申請人A）、1区画の契約であるにもかかわらず、2区画分の区分けがなされているケース（申請人E）が見受けられた。

後日、仲介委員は相手方らに対して、次の提案を行った。

- ・申請人A、B、Cに関して
管理料について、相手方らの霊園維持のために増額するとの説明には一定の合理性が認められるものの、相手方から開示された費目を検討したところ、増額する管理料の相当な金額としては年8000円が上限ではないか。
- ・申請人D、Fに関して
法律上、申請人らの墓地使用契約の将来に向かっての解約は可能と判断できるが、改葬に関して、被埋葬者の確認、霊園の安全確保等の見地から、相手方らが一定の条件を求めることにも合理性がある。そのため、申請人Dが必要書類を提出し、これを確認した上で、相手方らにおいて墓地管理者の証明書を発行し、改葬手続きを進めてはどうか。申請人Fの墓には納骨されていないため、証明書の発行は不要である。また、申請人らの墓碑の移設や原状回復は、相手方指定の石材業者に依頼してはどうか。
- ・申請人Eに関して
墓地使用契約の解約について、当時の相手方寺院の代理人（旧管理会社の代表取締役）が承認しているものと判断でき、まき石の撤去についても、当該代理人が当時の現状での解約を承認したと思われる。なお、仮に、まき石に関して当該代理人の承諾がなく現在も当時のまき石が残っているとすると、解約がなされたのが約16年前のことであり、現時点でその撤去を求めることは法律上困難であると考えられる。そこで、申請人と相手方らの間に債権債務がないことを相互に確認してはどうか。

これに対して、相手方からは、次の回答があった。

- ・申請人A、B、Cに関して
相手方寺院が護持経営する墓地霊園であるため、公営墓地における管理費と相手方が利用者に求めている護持会費を同一視することは不適切である。また、増額する管理料の上限額（年8000円）の算出根拠も提示されておらず、提案に応じる理由がない。
- ・申請人D、Fに関して
申請人らが使用規則に従い、必要書類の提出や原状回復に向けて事務処理を進めるのであれ

ば、改葬は差し支えないが、改葬にかかる法要等も必要である。

- ・申請人Eに関して

墓地使用契約の解約には墓地の原状回復が必要であり、まき石が残っているままでは再販も不可能である。墓地使用契約の解約について、物的証拠がないまま申請人の主張を認定しており、到底、承服できない。

そこで、期日を設け、相手方らと調整を図ったが、申請人D、Fを除き、譲歩する余地はないとのことであった。そのため、申請人A、B、C、Eについて和解が成立する見込みはないと判断せざるを得ず、不調にて終了した。申請人D、Fについては、両当事者が一定の譲歩を示したことから和解が成立した。

【事案 6】太陽光発電システムに関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 2 月、相手方から太陽光発電を勧誘する電話があり、後日訪問を受けた。父親が対応し、玄関先で 30 分程度契約手続きの話をした。

その際、相手方から「父親は高齢なので、契約者は息子の方がいい」と言われた。父が「息子は持病（統合失調症）がある」と説明したが、「その病気は薬を飲んでいけばいい」と返された。売電代として毎月約 2 万 9000 円入金されると言われ、父は費用負担は発生しないものと認識した。相手方が夕方再度来訪した際、言われるがまま、自分が請負契約書等に署名した。太陽光発電システムの契約という認識はあったが、相手方から言われた場所に署名しただけであり、金額等は確認していない。

高額な契約であるにもかかわらず、契約書類の控え以外に発電量シミュレーションやパンフレット等の書面も受領しておらず、契約内容を全く理解できていない。自宅の所有者は父親であるが、契約に際し相手方から確認はされていない。また、太陽光パネルの設置に伴って屋根のふき替え工事が行われたが、事前に説明はなかった。

相手方を信用していたため、費用負担なく太陽光パネルを設置し、屋根まで補修してくれる親切な業者だと思っていた。後日、親族（申請人代理人）に契約書類を見てもらったところ、総額 539 万円のローン契約であることが分かった。

地元の消費者センターに相談してローン契約はキャンセルできた。

太陽光パネルの設置工事が行われたものの未完成であり、まだ太陽光発電は稼働していない。

自分は障害年金受給者で、他に収入もなく、とても支払えない。また、初めて太陽光発電システムの話聞いてから契約まで 2 日しかなく、性急な相手方の販売手法に納得できない。契約をなかったことにし、設置済みのパネルを撤去して屋根を元通りにしてほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人に持病がある旨の説明は受けていない。申請人の負担が発生しない等の説明は行っておらず、ローン契約については本社および信販会社から申請人に契約内容を確認している。

勧誘した日は、太陽光発電の概要について詳しく説明し、実際に屋根を見るためのアポイントを取った。その際、気象庁のデータを基に発電量シミュレーションを説明しているが、資料は渡していない。

勧誘の 2 日後、昼ごろに下見担当が屋根に上がって採寸等を行った。その結果を基に何台のパネルを設置できるか等の調整をメーカーと行い、夕方、契約のため再訪した。屋根の下見から契約までに要した時間については、本件が特別だとは思っていない。

電気の契約名義は電力会社に提出する必要があるため確認しているが、家の所有名義については信販会社から指摘されない限り確認していない。

太陽光パネル設置工事については配線も含めほとんど終了しており、残った 1 面のパネルを設置するのみである。仮に撤去するとなると、まずパネルを取り外し、雨漏りを防ぐため瓦の穴を埋めることになるが、屋根のふき替え工事については元の状態に戻すことができない。

解決策として①月額料金を1万5000円(総額180万円)にまで値引きした上で太陽光発電システムを利用してもらう②費用負担なしで太陽光発電システムを設置し、家庭の電気は普段通り使用してもらい、電力会社からの売電入金口座を弊社に指定する、の2案を提案する。

2. 手続の経過と結果(和解)

第1回期日では、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、解決策②とする場合の売電代金の入金期間と、太陽光パネルを撤去した場合の修復費用の見積もりを提出するよう求めた。

第2回期日で申請人及びその家族(以下「申請人ら」という。)は、いつまで家に住めるか分からず、築年数からすると建物の耐久性も心配である上、申請人の病状等からして太陽光発電システムの維持・管理は困難だとして、撤去を求めた。その上で、撤去費用全額、および屋根の補修費用の半額を相手方で負担してほしいと述べた。

一方、相手方は解決策②について、相手方への売電代金の入金期間を最大180カ月間とした上、申請人らに万一の事態が生じた場合はそれ以降の入金は必要ないと述べた。また、太陽光パネルの取り外しに費用をかけるのであれば、撤去せずにそのまま使ってもらうことでもよい(ただし、設置工事を完成させて発電するためには幾らかの費用が発生する)とも提案した。

これに対し、申請人らは費用を支払ってでも撤去することを望むと述べた。相手方も撤去工事(屋根等の修繕工事は含まない)を行うことに同意すると共に、費用についても最大限譲歩するとのことであった。

後日、申請人らの負担で事業者を選定して撤去後の屋根等を修繕することを前提に、相手方が太陽光パネルの撤去工事を行い、申請人らがその費用として20万円を支払う内容で和解が成立した。

【事案 7】外国公社債の買付取引に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 5 月、申請人代理人（申請人の息子）は、80 歳の申請人から債券（以下「本件商品①」という。）の取引確認書を見せられ「よく分からないので見てほしい」と言われた。本件商品①は日経平均連動型の円建て外国公社債でロックイン条件を満たすと 25%以上の損失を被る仕組債であり、契約金額も高額であった。

相手方の説明により、本件商品①は、平成 27 年 7 月に契約し契約金額は 2000 万円であること、平成 28 年 2 月にロックインしており、5 月中旬の含み損は 400 万円以上あることが分かった。また、申請人は損失が出ていることを認識しておらず、平成 28 年 3 月に約 1700 万円で別のブラジルリアル建ての外国公社債（以下「本件商品②」という。）も購入していることが分かった。

申請人は数年前から記憶が曖昧で、複雑な言い回しの会話が理解できず、乗除算ができない等の状態であり、他の大手証券会社には「代理人取引の届」を提出し、平成 25 年 7 月に受理されている。

家族への相談もないまま契約がなされているため、申請人代理人は、相手方に数回にわたり契約経緯の聞き取りを行った。相手方支店長は申請人のような高齢者と取引をするにあたっては家族の同意を得るようにしていると説明した。勧誘や契約締結は申請人の自宅でもなされたが、申請人は夫の介護のため落ち着いて話を聞ける状況になかった。加えて、申請人の夫は認知症であるため、夫の在宅をもって、家族の同席や同意があったとはいえない。

申請人の金融商品の経験は、認知症になる前に申請人の夫が主導で行っていたものである。本件商品①同様のロックイン債は過去に 2 回の購入経験があるが、過去 2 回ともロックインはしておらず、申請人はロックイン債の仕組みや元本欠損リスクを理解していなかった。

契約をなかつたこととして既払い金約 3700 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

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。

申請人および申請代理人の主張には事実誤認がある。申請人は、内容を理解した上で希望する商品を契約しており、契約は正当に成立しているため取り消しに応じられない。

申請人は資産家で、投資経験は豊富であり、余裕資金にて「積極的値上がり益重視」の投資方針である。

本件商品①については 3 回購入しており、内容を理解していないとは考えられない。申請人は系列銀行に預金口座を有していたが、0.4%以上の金利・利回りを望み、そのような商品は預金商品にはなかつたことから、証券商品を案内した。ロックインの損失については現段階では含み損であり、「最終評価日」の日経平均株価終値が「当初価格」以上であれば損失は発生しない。損失が出る場合については、元金に対する割合だけでなく具体的な金額を示して説明している。元本欠損リスクについて申請人は「しょうがない」と発言していた。本件商品②については、約定後に、関係人（申請人の娘）に反対されたとのことであったため、弊社より関係人

に商品内容を説明し納得いただいている。

申請人代理人は、申請人に認知症の症状があるように主張するが、申請人およびご家族からそのような申し出は受けておらず、弊社職員（複数名）には、申請人にそのような症状があるとの認識はない。

弊社は日本証券業協会ガイドラインに基づき、高齢者勧誘ルールを改正し、商品のリスクや仕組みの複雑さ等を考慮して定めた商品ランクに応じて、勧誘可能商品と勧誘留意商品に区分し勧誘留意商品の75歳以上への勧誘については営業課長以上の事前面談と承認を必要とし、80歳以上についてはより慎重な手続きを取ることとしている。

また仕組債販売ルールについては、商品選定時に投資家へ販売するに相応の商品かどうか検証し、適合性確保のため勧誘開始基準（投資方針・金融資産保有額・仕組債保有比率による制限、注意喚起文書の交付、高齢者配慮等）を設けている。本件商品①についてもこれらルールを順守し、契約締結に至っている。

2. 手続の経過と結果（取下げ）

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。申請人は資産管理について自身で記帳しているというノートを持参した。

仲介委員は相手方に対し、本件商品①のパフレットでは消費者にとってノックインに係る仕組みが分かりにくいこと、申請人のノートや、勧誘時に申請人が資料に書きつけたメモ等の記載状況および期日での申請人の発言から、申請人は利率についての理解はあったが、ノックインの仕組みや元本割れリスクについては理解していなかった様子がうかがえることを指摘した。また、相手方は日本証券業協会のガイドラインに基づいて高齢者ルールを定めた旨主張しているが、相手方においては電話の通話記録しか残しておらず、高齢顧客に対する営業管理のあり方が万全とは言えなかったのではないかと指摘した。仲介委員は、相手方から提出された営業日報を確認した上で、相手方に対し、ノックインしたことを申請人に報告した際の通話記録等の提出を要請した。

期日後に、相手方より、申請人と相手方間の通話記録および営業日報の提出がなされた。また申請人代理人より、申請人代理人と相手方のやりとりの通話記録、申請人・申請人代理人・関係人と相手方との間での打ち合わせ時の録音、相手方の提出した答弁書（主張書面）に対する反論書面が提出された。

仲介委員は、仲介委員会議（第2回期日）でこれら提出資料を検討し、本件商品①は損益が確定する最終評価日が未到来であること、本件商品②は償還日が約1年先であり、契約時に関係人の関与もあったことから申請人は必ずしも本件商品②に係る既払い金の返金を望んでいないことから、第3回期日を本件商品①の最終評価日直後とした。

本件商品①の最終評価日後、第3回期日前に、相手方より評価損益の推移に関する資料が提出された。本件商品①は最終的に損失が出たものの、株価の変動により申請時より損失額は減少した。また、本件商品②の償還日は約1年先であるものの、為替変動により利益が出ており、②の利益が①の損失を上回る状況であった。

これを踏まえ、第3回期日で仲介委員は、相手方の契約経緯等に一定の問題はあると考えられるものの、申請人に損失がないことから和解案の提示は難しいと判断した。仲介委員が申請人代理人に保有する商品の評価損益状況を説明したところ、申請人代理人から「トータルでプ

ラスになるのであれば取下げの方向で本人と話したい」と意向が示され、その後、相手方が売却の申し出に応じたため、本件は申請取下げにより終了した。

【事案 8】住宅補修工事の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 2 月 9 日、一人暮らしをしている高齢の母（申請人）の自宅を相手方が突然訪問し、「下水のパイプが汚れている」などと説明し、約 3 万円でパイプクリーニングの契約を締結した。自宅は築 35 年の木造戸建て住宅であるが、パイプクリーニングは道路の地中にある下水の配管を対象としており、相手方がパイプの中をのぞいてクリーニングが必要だと言った。さらに、依頼していないにもかかわらず、自宅の基礎をチェックし、「工事した方がよい」と勧めたため、母は言われるがまま約 53 万円の基礎補強工事の契約を締結した。

翌日、パイプクリーニングと基礎補強工事が開始されたが、さらに相手方に「1 階の雨どいを交換した方がよい」と勧められたため、母は言われるがまま約 65 万円の 1 階部分雨どい交換の契約を締結した。

翌日、申請人代理人（申請人の息子）が母の自宅を訪れた際、工事に気付いた。相手方に工事の中止を申し出たものの受け入れられず、母が代金を支払ってしまった。請負契約書以外に受領した書面は一切なく、工事後に施行内容の確認を求められたことも特になかった。

パイプクリーニングについては、それほど高額ではなく、きれいになったことも確認できたが、基礎補強工事と 1 階部分雨どい交換工事については本当に必要な工事か否か不明で費用も高額であるため、2 月 14 日、相手方に対し、基礎補強工事及び雨どい交換工事の両契約をクーリング・オフする旨の通知を出した。両工事の代金として既に支払った約 118 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

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。

申請人との契約は今回が初めてであり、パイプの清掃中に他の工事を提案した。

基礎補強工事についてはパワーアラストという耐震補強にもなる補修剤を使用している。費用はメーター換算であり、図面については不要なため作成していない。目視と触診で基礎の劣化が確認できたので、工事を提案した。

工事前後の写真は撮影して保存しているが、申請人に渡した書面は請負契約書の写しのみである。

既に工事が終わって集金まで完了してから、クーリング・オフ通知が届いた。早い段階で通知があれば工事の中止もできた。

雨どい交換工事施工前に申請人の子から電話連絡があったが、キャンセルの話はなかった。また、工事中にも警察官から聴取を受けたが、申請人が自らの意思で契約していると説明していた。納得した上での契約であり、金額については検討の余地があるものの、クーリング・オフについては受け入れられない。

2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日において、申請人は、雨どい交換工事について不備があったと主張し、また、相

手方の工事代金についても、他社で相見積もりを取得したところ、相見積もりに比して高額に過ぎ、この点についても不満があると述べた。これら両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、法律上クーリング・オフが認められる公算が高いことを説明し、早期解決のために譲歩し得る金額として申請人が提示した100万円を返金する方向で検討するよう求めた。

第2回期日で相手方は、おおむね以下の通り述べた。

- ・社内で検討した結果、工事が既に終わっており、返金には応じられないものの、工事に不備があった場合には対処するという結論となった。
- ・申請人が主張する雨どい交換工事の不備については、値引きや工事のやり直しを検討できる可能性がある。
- ・申請人が主張する金額の不満については、当社が出した見積書に対して他社から相見積もりを取得すれば金額が下がるのは当然の話である。
- ・クーリング・オフは申請人本人ではなく、申請人代理人の意向ではないかと考えている。
- ・仮にクーリング・オフが申請人本人の意向によるものであれば、法律上それに応じなければならないことは認識しているが、申請人が納得した上での契約であり、既に工事が完了して代金も受領していることを踏まえると、このような段階でクーリング・オフに応じてしまえば中小企業は倒産してしまう。

一方、申請人代理人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・申請人本人の明確な意思に基づき、クーリング・オフ通知を出した。
- ・解決にあたってはクーリング・オフにこだわらないため、値引きという名目でもよく、早期解決のため、雨どい交換工事費用相当額のみでの返金でも和解に応じる余地がある。

そこで、仲介委員は、相手方に対し、申請人が工事の不備を主張している雨どい交換工事費用相当額を返金することで解決を図れないか改めて検討するよう求めた。

後日相手方から、社内で再度検討したものの、この段階での返金には一切応じられないという結論となったとの回答があった。仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 9】軽貨物配送契約の解約に関する紛争（4）（5）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 21 年 5 月、相手方業務委託会社①の軽貨物運送業の求人広告を見て説明会に行った。担当者からは必ず稼げると言われ、高額な報酬を得た例を紹介された。後日、契約希望を伝えると、業務を行うには車両が必要と言われた。相手方自動車ローン会社における自動車ローン審査が約 60 万円しか通らなかったが、相手方業務委託会社①から、車両購入費用の不足分約 40 万円を同社が貸し付け、毎月 5 万円ずつ給料から引き、ガソリン等を自己負担しても十分利益が出ると提案された。そこで、業務委託契約および軽貨物車の「注文契約」を締結した（以下両契約を合わせて「本件契約」という。）。「注文契約書」の受注者は相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）となっていた。

約 1 カ月後、相手方業務委託会社①から連絡があり、申請人の居住地での仕事は自社で紹介できないとの理由で相手方業務委託会社②を紹介され、同社と業務委託契約を締結した。その後、相手方自動車販売会社から車両の引き渡しを受けたが、走行距離が 10 万 km を超えていた。

業務を開始したが、相手方業務委託会社①の当初の説明とは異なり、委託される仕事は少なく、制服代と車両の電気部品積立金が報酬から引かれたため、初月の報酬は数万円であった。その後も報酬が少なく、生活が困窮した。そのため同年 10 月、相手方業務委託会社②に解約を伝えたところ、相手方業務委託会社①から、ローンを完済した上で退職書面を提出してから 1 カ月後でないと辞められないと連絡があった。また、同年 9 月に相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）から報酬支払いが遅延するとの連絡を受けたので、相手方業務委託会社②に相談したところ、報酬は当社が払うのだから無視するようにと指示される一方、辞める前に相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）としっかり協議しないと引き継ぎができないとも言われ、自分は誰と契約しているのか分からなくなった。

平成 21 年 11 月に消費生活センターの助言により、相手方業務委託会社②にクーリング・オフの書面を送付したところ、相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）から「クーリング・オフはできない。車代は最後の給料から引いておく」と言われ、実際に 25 万円が引かれた。

こうした経緯から、弁護士に依頼し、相手方ら 4 社にクーリング・オフを主張したが、相手方からは認めなかった。また、弁護士から、相手方自動車ローン会社に対し、支払い停止の抗弁を主張したが、業務提供誘引取引であるかの把握ができないため支払い継続を求めるとの回答があった。その後、体調不良等があり弁護士費用を払えなくなり、提訴を諦めた。また、相手方自動車ローン会社に対してローンの支払いを継続し、平成 25 年 6 月にローンを完済した。

当初説明されたような利益は得られず、本来なら購入する必要がなかった走行距離 10 万 km 以上の車両を高額で購入させられたことに納得できない。車両代金とローン手数料、約 117 万円の返金を求める。なお、平成 21 年 11 月に本件配送業務を辞めた時点での走行距離は 11 万～12 万キロと記憶しているが、平成 25 年に車両が動かなくなったため廃車にした。

<相手方業務委託会社①の主張の要旨>

回答書、答弁書の提出なし（平成 21 年 9 月 30 日清算終了、平成 24 年 7 月 13 日閉鎖登記がなされている。）。

<相手方業務委託会社②の主張の要旨>

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。

相手方業務委託会社①は廃業しており詳細は不明だが、同社から申請人に仕事を紹介してくれないかと依頼があった。そのため、当社と申請人の間で委託契約を締結し、当社の配送請負業務を申請人に委託していた。当社は大手運送会社から配送業務を受託しており、当該運送会社からの報酬はそのまま、相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）へ送金し、申請人への委託料の支払いは、相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）が行っており、当社からは一切していない。車両販売に係る内容は知らない。

本件で問題となっているのは車両の代金であるが、当社は車両販売契約には関係がないため金銭の支払いには応じられない。この点を争うなら裁判によりたい。

<相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）の主張の要旨>

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。

相手方業務委託会社①と申請人の間でどのような話があったかは分からないが、弊社が売買したとされる自動車売買契約書の提出を求める。請求の根拠となる事実を裏付ける書類がないため、申請人の主張が真実かどうか判断できない。売買代金および既払い金額に係る証拠書類の提出、車両の現状確認等を求める。

申請人主張の事実があったとしても、クーリング・オフ適用外であるため返金理由がない。車両返還が可能であれば、現在の査定額を返金する。

<相手方自動車ローン取扱店（自動車販売会社）の主張の要旨>

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。取引相手に申請人名が見当たらないため、当社とどう関わったか不明である。

本件では、業務委託契約と自動車売買契約は別個の契約として分けており、自動車を購入しなければ委託業務ができないということではなかったと考えるため、業務提供誘引販売取引にあたらぬ。

仮に適用があるとしても、車両返還ができないならばクーリング・オフは成立しない。

<相手方自動車ローン会社の主張の要旨>

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。

当時、当社は相手方自動車ローン取扱店と加盟店契約を締結し、同社の車両販売にあたり、ローンの申し込みを受け信用調査の上、申込者に内容の確認をしている。信用調査は、信用情報機関への照会のほかは、申込書記載の、収入等から判断する。対象となる売買契約の内容は、申込書で把握し、申請人や販売店に売買契約書の提出を求めている。本件オートローン契約時には、申請人に当社から売り主が相手方自動車ローン取扱店であることや契約金額も含め

て契約内容を確認している。また、申請人の主張によれば、申請人の収入等の資産状況も当社への申告とは異なるようであり、申請人が当社に虚偽の事実を告げたことになる。なお、現在、相手方自動車ローン取扱店と加盟店契約はしていない。

平成 21 年に申請人代理人弁護士から業務提供誘引販売取引のクーリング・オフを理由とする支払い停止の抗弁があった際、これに対して、本件自動車売買が業務提供誘引販売取引を前提としたものであるか明らかでない旨を回答したまでである。その後、当方の回答に対し当該弁護士から連絡がなかったため、業務提供誘引販売取引の主張が難しいと判断したと考え、当社も対応をしなかった。7 年前のことであるため、当時抗弁を受け、どの程度の調査を当社で行ったかは明らかでない。

2. 手続の経過と結果（一部和解）

相手方業務委託会社①は閉鎖登記がなされ、申請書の写し等を登記簿上の住所に送付したが、「あて先不完全」で送達できなかったため、登記簿上の代表清算人住所に送付したが、回答書・答弁書の提出はなされなかった。そこで、仲介委員は、相手方業務委託会社①からは期日での事情聴取は行わないこととして手続を開始した。

第 1 回期日において、相手方業務委託会社①を除く当事者らから事情を聴取した。仲介委員は、申請人の主張および提出資料、相手方業務委託会社①②の代表者の同一性、相手方業務委託会社①②の使用する契約書条項・様式の同一性、相手方業務委託会社①の会社の存続期間がわずか 3 カ月であること等から、業務委託会社①②の関連性は深く、勧誘・契約締結経緯などについて相互に承知していると考えられ、両社は実質的に一体、ないしは②が①を引き継いで本件業務委託を行ったものと判断した。

仲介委員は、当事者らに対し、本件契約は業務提供誘引販売取引にあたり、本件車両購入は、業務提供誘引販売取引における特定負担であるところ、契約書にはクーリング・オフに関する記載がなく、書面不備が認められるため、クーリング・オフが成立しているとの見解を示した。その上で、仲介委員は、申請人が相手方業務委託会社①の指定により、走行距離 10 万 km の中古車を購入していることから、同様の状態の車両の市場価格を 50 万円と評価し、オートローン契約の総額から同金額を控除した約 67 万円を、3 社で負担する旨の和解案を提示し、次回期日までに検討するよう要請した。

相手方 3 社は、本件は約 7 年前の契約であり、従業員が代替わりしている、担当者が退社している等の理由で当時のことが分からない、申請人との契約関係が確認できない等と述べたため、申請人に確認の上、申請人から提出された契約書面、クーリング・オフ書面等を相手方 3 社に送付した。

期日後に、申請人が、新たに相手方自動車ローン会社を相手取り申請を行ったため、手続を併合した。また、第 2 回期日に先立ち、仲介委員は、同社に対し、当時の申請人代理人弁護士の支払い停止の抗弁に対して、支払いを継続するよう書面で回答した根拠、オートローン契約締結の経緯、オートローン申込書に「購入商品が自動車の場合はクーリングオフできません」と記載されている根拠等について質問状を発し、同社より回答がなされた。

第 2 回期日で、相手方自動車ローン会社を除く 3 社は、本件は業務提供誘引販売取引に当たらないと主張し、仮に業務提供誘引販売取引に当たるとしても車両現品の返却ができなければクーリング・オフは成立しない、車両価値を評価して金銭的に精算する方法でクーリング・オ

フをすることはできないと主張し、3社とも和解案を受諾しないと回答した。仲介委員は、相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）に対し、売買契約書にクーリング・オフができないと印刷されているのは問題であると指摘したところ、当時は自動車はクーリング・オフ適用外と説明して契約していたと述べた。

また、上記相手方3社への聴取からは、本件自動車の売り主が誰になるのか、明確にならなかったが、これについて、相手方自動車ローン会社は、相手方自動車ローン取扱店（自動車販売会社）が売り主であると認識していると説明した。仲介委員は、実際に申請人に本件自動車を販売したのは相手方自動車販売会社（業務委託関連会社）で、与信を得るため、相手方自動車ローン取扱店（自動車販売会社）を売り主としていたようだが、相手方自動車ローン会社からの与信審査時の質問に対して、申請人が言われるがまま、売り主は相手方自動車ローン取扱店（自動車販売会社）であると回答したことについては、申請人にも過失があると判断した。

仲介委員は、相手方自動車ローン会社に対し、本件オートローン契約は、平成20年改正の割賦販売法施行前に締結されており、個別クレジット契約（個別購入あっせん）のクーリング・オフはできないものの、本件については、その代金支払いは業務提供誘引販売取引における特定負担にあたりと解されることから、特商法に基づくクーリング・オフが成立するため、平成21年に当時の申請人代理人弁護士が行った支払い停止の抗弁は有効であったとの見解を示した。その上で、オートローン契約書に「購入商品が自動車の場合はクーリングオフできません」と印刷されているのは問題であると指摘した。また、当該支払い停止の抗弁の主張に対し、相手方自動車ローン会社は、加盟店への調査等も行わず漫然と支払い継続を求める回答をした点は、業界の自主規制に定める調査義務に違反すると指摘した。

その上で、仲介委員は、相手方自動車ローン会社に対し、申請人が抗弁接続の機会を逸し全額弁済に至っていることから、オートローン契約に係る与信額約58万円（頭金として現金払いした金額を支払い総額から控除した額）のうち、上記申請人の過失割合を3割として過失相殺した約40万円での和解案を提示し、別案があるのであればその提示も含めて検討を要請した。

後日、相手方自動車ローン会社より、オートローン契約書に自動車がクーリング・オフの適用除外であると記載したのは、改正割販法施行前は、ローンにかかる売買契約が特商法の5類型に該当する場合であっても個別信用購入あっせん契約はクーリング・オフができないことを表記したものであるため問題はないと考えているが、契約締結過程において申請人に過失があることや申請人が車両を取得している点を考慮して、申請人が支払った総額約117万円のうち車両代金（50万円と見なす）を控除した額を基礎に、購入代金におけるローン割合を勘案の上、申請人に5割の過失があるとして、約18万円を支払う内容での和解に応じるとの回答があった。

これを受け、仲介委員は、相手方自動車ローン会社に対し、ローン金額58万円のうち、申請人の過失割合を5割として過失相殺した、約29万円での和解案を書面で提示し、再検討を要請した。また、業務提供誘引販売取引の特定負担に当たる売買契約については、特商法上、その対象が自動車であってもクーリング・オフの適用除外とされないこと（相手方自動車ローン会社が主張する条文は訪問販売、電話勧誘販売における適用除外条項であること）、改正割販法施行前は、個別信用購入あっせん契約は取引類型を問わず、すべてクーリング・オフができなかったのに、自動車についてのみできない旨を申込書に明記しているのは合理的でないこと、本件支払い停止の抗弁主張への対応は、自主規制違反であることを指摘した。

第3回期日において、相手方自動車ローン会社が和解案を受諾したため、申請人との間で、

29 万円の返金を行う旨の和解が成立した。

仲介委員は、相手方自動車ローン会社以外の相手方 4 社とは和解が成立する見込みがないとして、相手方自動車ローン会社を相手方とする申請と手続を分離した上で、不調として手続を終了した。

【事案 10】リゾート会員権の返金に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

昭和 57 年、自宅を訪れた相手方販売会社の営業員 4 人に 1 時間くらい勧誘され、300 万円を支払って相手方運営会社のリゾートクラブに入会した。勧誘時、会員権は資産価値が値上がりし、いつでも自由に譲渡できると説明された。

その後、利用機会が減少したので、平成 6 年 9 月に、相手方系列の会員権売買仲介業者に会員権譲渡の仲介を依頼したものの、何の連絡もなかった。

平成 9 年 4 月と平成 21 年 11 月に、相手方販売会社は年会費を値上げしたが、使途に関する説明を求めても回答がなかったため、今後もこのような値上げ通知が来るのかと不安になったので、平成 21 年 6 月から年会費の支払いをやめた。平成 22 年 3 月以降、相手方販売会社に対し、会員権の買い戻しを何度も求めたが、全く応じてくれなかった。

平成 27 年 5 月、相手方運営会社から、年会費未納により会員資格を喪失したと通知があったが、元の会則には、5 年間会費を滞納した場合に除名される旨の規定はなかった。

相手方の会則では、会則改定に際しては理事会による決議のほか、会員総会でこれを諮る必要があるとなっているが、会員総会が開かれたことは一度もない。

約束を守らない相手方らの対応には納得できない。勧誘当時の説明通り、入会時の会員権価格 300 万円を返金してほしい。なお、その際、当方未払いとなっている年会費分を相殺することについては、異議はない。

＜相手方らの主張の要旨＞

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。

申請書では相手方運営会社と相手方販売会社の 2 社を相手方としているが、両者は 3 年前に会社分割したものの、実態としては同一であり、本件は相手方運営会社が対応する。

申請人が主張するような、資産性や可処分性を前面に出した販売は行っていない。申請人宅を訪問した 4 名は退社している。

会則では、会員権の代金は施設や設備に充当されて全会員が合有し、会員権の買い戻しや返金等はできないとされている。この会則は申請人にも手渡している。当クラブには、多数の会員がいるが、申請人のような主張を申し立てる人はいない。施設資産は全会員の合有とし、公正証書を作成しているが、会員数の変動があった際、公正証書を都度書き換える運用はしていない。

会則の改定手續きについて、会員総会が開かれたことはない。必要事項は別に理事会で細則を決めるとあり、これで運用している。

会費値上げに係る資料は、会員に郵送している。改定前の会則にある、やむを得ない事情による退会とは、当社側に落ち度があった場合の適用を予定したものである。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、双方当事者より事情を聴取した。期日後、仲介委員は相手方に会員権譲渡金額（入会金）の法的性格、改定前の会則における退会条件、勧誘時の状況確認、

会則の改定経緯について質問事項を送付し、第2回期日までに調査検討し、文書で回答するよう要請した。

第2回期日において、仲介委員は、申請人側に勧誘時の相手方社員の名刺が残されていたことに触れ、申請人が契約のため相手方を訪問してもいないことから、訪問販売による勧誘が行われた可能性もあると述べた。また、勧誘時の説明内容と実際との違いを理由とする退会は、相手方の会員規約上、やむを得ない理由による退会と考えることもできるのではないかと指摘した。

仲介委員はまた、会則の改定や会費増額のような重要事項の決定について、会員総会を経ていないことは、有効性について法的に疑義が残る旨を指摘した。その上で、申請人が会費支払いを止めるに至った経緯に触れ、相手方の運営や申請人への対応ぶりに、一定程度の責任があると考えられることから、次回期日までに、返金等を含め、和解への一層の取り組みと検討を行うよう促した。

第3回期日において、仲介委員は、申請人が平成6年に、相手方の書式による会員権売却の仲介依頼を出していたこと、これに対し相手方は仲介や情報提供などの具体的な取り組みを行った形跡が見当たらないことを挙げ、かかる不作為につき、相手方に一定程度の責任があるのではないかとの見解を示した。

相手方は、平成6年ごろには会員権売買相場が存在し、申請人も約280万円で会員権売却のチャンスがあったはずだが、申請人が会員権売買の仲介を依頼していたことについては確認できなかったと述べた。

また、相手方は、本件手続で和解金を支払えば、退会した他の会員と扱いが不公平になるので、金額の多寡にかかわらず支払うことはできない、未払い年会費に関する請求権は放棄しないが、現実問題として請求できる状態にはないと考えていると述べた。

このため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 11】 互助会の解約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成3年7月、相手方の冠婚葬祭互助会に加入した。3口分として月々3000円の掛け金を支払い、平成11年10月、30万円を完納した。

平成28年3月、相手方から、契約約款を変更するとの通知が来た。不同意の場合は解約できるというので、4月に解約の通知をした。この時、相手方従業員からは、約款変更不同意を理由とする解約の場合、元金と預けた年数分の法定利息が支払われると説明され、法定利息は年利6%になると言われた。契約時の約款（平成2年9月改訂。以下「平成2年約款」という。）にも、相手方が契約目的を果たせなくなったときには「加入者の支払い済金額に年利6%（単利）相当の金額を加え、遅滞なく加入者へお支払いいたします」と書かれている。計算したところ、利息だけで約35万円となる。

しかし、6月に相手方から入金されたのは、元金30万円と1年分の利息1万8000円の合計31万8000円だけだった。不審に思い相手方に電話すると、「利息は1万8000円で、経済産業省に届けている通りであり、他の加入者も同じだ」と言われた。

利息が約款通り支払われないことに納得できない。未払い分を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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、業界団体脱退に伴い約款を変更せざるを得なくなったため、これに不同意の会員については、旧約款の損害賠償に関する規定を準用し、解約と損害賠償に応じることにした。会員に適用される約款は契約時点のものであり、申請人の場合、平成2年改訂の約款が適用される。

同約款の「年利6%（単利）相当の金額」とは、元金に6%を乗じた金額という意味であり、「単利」という文言に特段の意味はない。当社は金融機関ではなく、月掛け金に利息が発生する余地はない。旧約款の裏表紙にも注意事項として「お預かりする月掛金に利息は発生しません」と明記している。

申請人に対しては、月掛け金残高30万円×1.06の31万8000円を支払い済みであり、申請人の請求には応じられない。

申請人に説明した内容については、当時の従業員が退職しているため確認できないが、当時は業界団体脱退を巡り多数の問い合わせがあり、その対応に他の部署から動員された。当該従業員も応援要員の一人だったため、不適切な説明をした可能性はある。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は当事者双方から事情を聴取した。

第2回期日では、相手方の平成2年約款で規定する「（相手方が契約目的を果たせなくなった場合）加入者の支払い済金額に年利6%（単利）相当の金額を加え、遅滞なく加入者へお支払いいたします」との文言の解釈が主な争点となった。

仲介委員は「年利6%（単利）相当の金額」との記載は、6%×預けた年数分の金額と解釈するのが文理上自然であるとの見解を示した。ただ、こうした解釈を認めれば互助会の運営が立ち行かなくなるという相手方の事情にも理解を示した。

申請人は「平成2年当時の住宅ローン金利が10%前後であったことを考えると、年利6%は決して法外ではない」と強調する一方、「相手方の悩みは十分分かる」「平成28年4月に相手方に電話した際、金利は1年分だと説明されていれば、私も納得したかもしれない」とも述べた。

相手方代理人は、同条項の記載は全日本冠婚葬祭互助協会が昭和59年に作成した標準約款をそのまま使ったもので、「『単利』という余計な文言のために、この規定は非常に誤解を招きやすいものになった」と説明した上、「この標準約款を使っている互助会業者は他にもあると思われる、本事案での解決の仕方によっては業界に重大な影響が及ぶ」と指摘した。

両当事者の主張を踏まえ、仲介委員は相手方に、一定額の「おわび料」を申請人に支払うことで解決できないかと提案した。

第3回期日で相手方は、和解書に守秘義務条項を盛り込むことを条件に、申請人に解決金を支払う内容の和解案を示した。後日、申請人がこれを受け入れたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 12】別荘地の賃貸借契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 4 月、相続により別荘、別荘地の建物管理契約および土地賃貸借契約の契約上の地位を承継した。しかし、別荘を維持管理する意思がなかったことから、相手方賃貸会社から管理委託を受けている相手方管理会社に対し、別荘の解体および土地賃貸借契約の解約を申し出た。なお、申請人が相続をしたことは相手方にも連絡した。

相手方管理会社より、解約するためには名義変更が必要であると説明された。土地賃貸借契約の解約のために必要な手続きであると思い、同社より送付を受けた名義変更手続き書類を記載し、返送するとともに、相手方管理会社に別荘の解体を注文し、解体が完了した。

ところが、その後も別荘会員向けの会報が届いたため、相手方管理会社に問い合わせたところ、名義変更は完了しているが、新名義人としての解約手続きは終わっていないと言われた。相手方管理会社から建物管理契約と土地賃貸借契約が別個の契約であるとの説明はなく、名義変更手続きの書面に更新料と記載されていたが、これは名義変更料であるとの認識であった。そのため、平成 28 年 1 月末ごろ、改めて解約の意思表示を行った。

同年 4 月に入り、相手方賃貸会社から、平成 28 年度の賃料、手数料、水道基本料金等の請求があったため、問い合わせたところ、「申請人から将来建物を再築する意向が示されたため、建物管理契約のみを解約し、土地賃貸借契約は解約していない。土地賃貸借契約を解約するのであれば、平成 28 年分の賃料、共益費等を支払ってもらう必要がある。本件別荘地には水道メーターが残されており、建物のあるなしにかかわらず、水道基本料は請求せざるを得ない」等と言われた。

そこで、相手方管理会社に対し、支払いを拒絶する旨と賃貸借契約が終了していることを確認する旨を通知したところ、相手方賃貸会社から回答があり、本件土地賃貸借契約は期間を定めない契約であるため、合意解約以外で契約が終了することはなく、合意解約には応じることはないため、引き続き賃料等を請求すると言われた。

土地賃貸借契約について解約済みであること、賃料等の支払い義務がないことを確認したい。

＜相手方らの主張の要旨＞

(相手方賃貸会社・相手方管理会社ともに同一内容の書面が提出された。)

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。

本件賃貸借契約の対象となっている土地は、自治体が所有する土地を相手方賃貸会社が借り受け、これを申請人へ賃貸している。相手方管理会社と申請人間では建物管理契約のみ締結している。

相手方らは解約手続きを意図的に放置はしていない。申請人から土地賃貸借契約を解約したい旨の申し出は一切なく、手続きも行われていない。そのため、土地賃貸借契約は継続している。

本件においては、1 年ごとの自動更新となっている建物管理契約と土地賃貸借契約の 2 契約があり、申請人は建物管理契約の解約を土地賃貸借契約の解約であると主張している。相手方

らとしては、土地賃貸借契約の解約申し出があったという認識はなく、申請人との間に、契約更新と名義変更の契約が取り交わされていたため、申請人が土地賃貸借契約を更新するものと考えた。

水道メーターの撤去については、申請人と電話のやりとりにおいて、再度設置する場合に10万円ほど費用がかかることを説明したところ、悩んでいるとのことであったため、保留としたものである。

土地賃貸借契約の期間が満了していたため、更新手数料と名義変更手数料の合計15万円を申請人へ請求し、申請人が契約書に署名しているため、土地賃貸借契約の更新は有効に成立している。

申請人に解約の意向があるのであれば、本年度の賃料等を支払った上で合意解約を検討することはできる。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は当事者双方に、相手方ら提出の資料等を見る限り、本件土地賃貸借契約には旧法（借地法）が適用されることを説明した。その上で相手方らに対し、契約当初の土地賃貸借契約の契約書には、更新料の支払いについての定めがないため、更新料を収受する根拠がないと考えられることを指摘した。これに対し相手方らは、最終的に契約書を交わしており、その契約書には、更新料の支払いを定めた管理規定を順守する旨の記載があることを根拠に、更新料を収受する根拠はあると述べた。そこで仲介委員は、相手方らに対し管理規定の提出を求めたが、持参していなかったため、提出はされなかった。

そのため仲介委員は、資料として確認できない以上、相手方賃貸会社が更新料を収受する根拠がないこと、一方で申請人には解約までの間の賃料の支払い義務があること等を考慮し、相手方賃貸会社が約3万5000円を支払い、さらに履行されていなかった水道メーターの撤去を行う内容の和解案を提示した。

期日終了後に両当事者から和解案に対する回答があり、申請人は和解案に応じるとの回答であったが、相手方らは、更新料は、管理規約や重要事項説明書に記載されていることから請求は可能と考えており金銭の支払いは困難であるとして、紛争の早期解決の観点から双方債権債務のないことを確認する内容であれば和解が可能であると提案した。

第2回期日において、仲介委員が両当事者と調整したところ、申請人が相手方らの提案する和解に応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 13】賃貸マンションの電気温水器転倒による水漏れに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

相手方との間で、平成 24 年 5 月から 2 年間の建物賃貸借契約（鉄筋コンクリート造り 6 階建て）を締結し、その後更新されている。当初よりキッチンに電気温水器が設置されていた。

平成 28 年 4 月に発生した地震で、電気温水器が転倒、損傷し使用できなくなった。その際、転倒した電気温水器の底部がボルト固定されていなかったことが分かった。上階でも同様の転倒等が生じたようで、和室押し入れ、洋間ドア付近天井から水漏れが生じた。本震発生翌日、洋間天井の半分が崩落し、それを伝って水が滴り落ちる状況となった。これにより本約 100 冊がぬれて使用できなくなったほか、ぬれた布団一式、毛布 2 枚、タオルケット等を廃棄した。その後キッチン天井から水漏れが生じた。天井崩落については 4 日後に仮修復、6 月中旬に修復がなされた。また 5 月初めに新しい電気温水器が設置された。しかし、この設置方法は国土交通省の定める基準（国土交通省告示第 1447 号 平成 25 年 4 月 1 日施行、以下「告知基準」という。）を満たしているか疑義がある。

4 月中に借り主らが相手方に要望を出したが実現されないため、7 月に相手方に対し、①賃料減額②損害賠償（引っ越し代金を含む）③電気温水器転倒防止策の実施④敷地、建物共用部分の修繕、の 4 点の要望をまとめた書面を送付した。これに対し、相手方は管理会社に連絡するようにとの返信のみがあったため、管理会社に同書面を送付したところ、回答できる立場にない等の回答があった。

相手方に次の 3 点を求める。

- ①前震発生から 6 月末日までの賃料減額分の支払い。
- ②上階での電気温水器転倒により生じた漏水による被害の損害賠償として 30 万円の支払い（財産被害 10 万円、慰謝料 20 万円。慰謝料は平成 24 年 8 月 8 日東京地裁判決を参考に算出）。損害賠償の根拠は賃貸人の賃貸借契約に基づく安全性確保義務の不履行と考える。
- ③新しく設置された電気温水器の転倒防止策の実施。底部 3 カ所がボルト固定されたが、木質床にのみ固定され、コンクリートに届いておらず、上記告知基準に適合していないとの疑念がある。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求のうち、賃料減額請求については金額によっては検討の余地がある。

相手方は、地震から 5 日後に天井の仮復旧を行うなど、可及的速やかに修理・復旧作業を行った。電気温水器についても約 1 カ月で新たな温水器を設置し、温水の利用を可能とした。1 台設置に 5 万円ほどかけているが賃借人負担とはしていない。地震が未曾有の大災害であったことに鑑みれば、相手方にとっては不可抗力であり、損害賠償に応じることはできない。

電気温水器転倒防止措置の実施については、基本的には応じられないが、過大な費用や労力を要しない方法によるものであれば検討の余地がある。

本件マンションは別会社の施工によるが、当該会社は倒産している。相手方は本件マンションの建築工事に携わっていないが、賃借人らに建築業者としてのノウハウを用いて震災後の迅

速な対応を提供している。

本手続に協力するのは、申請人の個別救済のためであるが、現在も同様の要望を述べている賃借人はいない。本件に関し一切他言しないことが手続に応じる前提である。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方から、手続に協力する意思はない、請求を認めないとの回答があつたが、その理由が述べられていないため、仲介委員は、相手方に対し、非応諾の理由を求めるとともに手続に協力するよう、文書で要請した。その後、相手方より、手続に協力する意思があるとの回答および申請書に対する答弁が書面でなされた。

これを踏まえ、第 1 回期日および相手方立ち会いのもと現地調査を行った。現地調査では、地震後に設置された電気温水器の設置状況、水ぬれ染みの残存する押し入れの状況、水漏れにより崩落した天井の修復状況、洋間壁クロスの修復状況、洋間床（水漏れによる紙の貼り付きが残存）の状況等を確認した。現場で申請人が水漏れの状況について、上階は本震時は留守であったようであること、温水器取り換えの際に業者から、温水器内のチューブがすべて割れていると言われ、これが水漏れの原因と考えられることを説明した。

電気温水器は 3 本のボルトで固定されているが、天井の固定はなかった。相手方によればボルトは木質床までの固定で、床下のコンクリートまでは届いていないとのことであった。

押し入れは水ぬれによる染みが残存するが、押し入れの機能が制限されるほどの状況ではなく、天井、壁の修復は外観上は継ぎ目等もなくきれいな状態であった。

賃料減額請求については両当事者が仲介委員の提案額で検討する意向を示したため、次回期日までに仲介委員が妥当な金額を提示することとした。また水漏れに係る損害賠償請求については、相手方は、旧電気温水器はボルト固定がされていなかったと述べ、仲介委員は、漏水が上階の電気温水器の設置方法に起因していれば、過去の裁判例に照らして一定の損害賠償責任が生じることもあると指摘した。これに対し、相手方は天災による不可抗力を強く主張し、一切応じられないと回答したため、申請人は次回期日までに反論書面を提出したいと述べた。

電気温水器の転倒防止策については、申請人が知人の 1 級建築士から助言を得た方法（木質床下、床スラブ上にコンクリートを入れ、そこにボルトを打設する方法）を含めて、相手方は対応できないとし、現状でも震度 6 程度までは転倒しないとの見解を示したが、その具体的根拠は説明しなかった。現状の設置が告知基準に合致していないとする根拠および希望する追加処置方法を 1 級建築士等の見解として申請人が提案すれば検討する、と述べたため、次回期日までに申請人にて検討し、可能であれば当該見解を提出することとした。

なお、相手方が、申請人に守秘義務を課すことが手続参加の条件と主張していたため、申請人の意向を確認したところ、本件紛争解決の内容を同種被害者に情報共有したい意向が示された。

第 1 回期日後に、仲介委員は賃料減額案を当事者に提示した。また、申請人より相手方への反論書面および、電気温水器設置が告知基準を満たしていない場合は違法となる点に係る相手方の見解を問う書面が提出され、相手方に開示した。転倒防止策については、申

請人は1級建築士等専門家による見解を得られず、温水器メーカーへ問い合わせたところ、温水器の所有者である貸主からの依頼により販売店を通じて設置に係る調査（や追加の設置処置）を行うことも可能との回答を得たため、当該対応の検討を相手方に依頼した。

第2回期日で、申請人は賃料減額請求案に同意し、同種被害者に対しても同様の算出方法で減額が可能となる仕組みの設置を希望した。相手方は守秘義務を条件として減額請求に同意した。損害賠償請求については、申請人が提出した裁判例の分析等を含む詳細な反論書に対して、相手方は、個別に反論、意見等を述べるつもりはなく、一切応じる余地はないとした。転倒防止策に関するメーカー調査について、販売店を申請人に教える等の協力はするが、相手方からメーカーや販売店に依頼をするつもりはなく、現状で問題ないと考えており、調査結果を踏まえた追加設置処置を行うつもりもないと述べた。

仲介委員は、告知基準不適合が建築基準法違反となる可能性を指摘したが、相手方は、その点は本手続内で申請人との関係で回答しなければならない事項ではないとした。

こうした相手方の見解および守秘義務について互譲の余地がない点を踏まえ、和解をするか否か申請人が持ち帰り検討することとなった。

期日後に、申請人より個別救済のみならず、同種被害者に情報共有がなされることの意義に重きを置きたいことから、守秘義務について同意できず、不調終了はやむを得ないとの回答があった。仲介委員は和解成立の見込みはないとして、手続を終了した。

【事案 14】 終身保険の支払請求に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 6 月、要介護 4 の状態で特別養護老人ホームに入所していた母が、施設内で誤飲事故により救急搬送された後、意識が戻らないまま同年 10 月に死亡した。この事故については、施設が過失を認めたため示談している。

母を被保険者とした相手方の生命保険の約款に基づき、保険金の支払いを請求した。死亡保険金と傷害入院保険金は支払われたが、不慮の事故により死亡した場合に支払われる災害割増保険金については、認知症による判断力低下に起因する事故であるとして、認められなかった。

また、事故による身体障害状態の変化についても、事故以前の等級と同じであるとして、特約による傷害保険金は支払えないとの通知が届いた。

相手方の理由に基づくと、被保険者が認知症であれば保険金の支払いを免れることになる。また、事故を機に身体障害等級が変化したのは客観的に明らかであるにもかかわらず、事故以前と障害等級が変わっていないとする相手方の判定には承服できない。

地元の消費生活センターで、相手方と話し合いを継続してきたが、回答は変わらなかった。相手方の対応には納得できない。災害割増保険金と傷害保険金の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

被保険者の事故原因は、施設の病床近くに置かれた^{こうこう}口腔ケア用手袋を誤飲したものである。食品でないものを、重度の認知症による判断力の低下により飲み込んだことで発生した事故であり、事故原因は認知症にあると認められる。これは、本件保険の約款上、免責事項に該当することから、災害割増保険金の支払いをすることはできない。

また、被保険者は、誤飲事故以前より日常生活動作（ADL）が全介助の状態で、「終身常に介護を要するもの」であったことから、事故前と事故後の身体状態には同一等級の身体障害が存し、差異はないものと認められる。これらのことから、傷害保険金を支払うことはできない。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は、申請人より被保険者（母）の当時の身体状況、事故発生後の経過、特に施設の対応について聴取した。その中で、特に申請人が主張する不慮の事故を補強するための資料として、施設と取り交わした示談書について、次回期日までに準備するよう求めた。

一方、相手方には、本件保険契約に基づき、保険金を申請人の主張通りに支払った場合と既払い金との差額について確認し、申請人の請求について、相手方による調査内容、判断資料の提示を要請した。また、申請人から施設の過失を認める資料（示談書）が提示された場合、保険金支払いについて、再度検討を行い得ることについて確認を行った。

申請人と相手方は、期日後にそれぞれ追加資料を提出し、仲介委員はこれらを確認した上で、第 2 回期日を開催した。

申請人からは、施設と取り交わした示談書と、事故前後の被保険者の身体状況を示す写真が提示された。これを基に、仲介委員は、相手方に保険金支払いの判断について、再度検討するよう促した。

なお、相手方からは、本件の保険金支払いに関する調査報告書が提示され、申請人が主張する事故後の身体障害等級の変化について、同一等級の傷害が既に存したことから、保険約款に基づく判断基準を満たさないものであるとの説明であった。

仲介委員は、両当事者の主張を踏まえ、災害割増保険金について相手方が支払うとする和解案を提示し、両当事者に検討を求めた。後日、この和解案に両当事者が応じ、和解が成立した。なお、仲介委員は相手方に対し、業界団体が策定したガイドラインに触れ、今般の申請人への説明等状況には不足があり、これが相手方への不信感にもつながったとして、今後の改善になお一層の努力を求めた。

【事案 15】 チケット購入サービスに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

ある女性歌手のコンサートに毎年行っており、そのチケットを購入するため、平成 26 年、相手方チケット販売会社に会員登録した。

平成 28 年 4 月、女性歌手のコンサート情報を得るため、同社のチケット購入サービス（以下「本件サービス」という。）に希望するアーティスト名を入力しコンサート開催場所を全国とし、枚数を 4 枚と入力した上で、クレジットカード番号を入力した。本件サービスについて、登録した条件に合致するコンサート情報が配信されるだけで、チケットを購入する場合は改めて手続きするものと思っていた。

同年 6 月、相手方クレジット会社から届いた請求書に心当たりのない請求があったため、確認した結果、本件サービスにより女性歌手のコンサートチケット 4 回分、合計 16 枚（1 枚 8900 円）が自動的に購入されたと分かった。

相手方チケット販売会社になぜ購入したことになっているかを問い合わせるとともに、どの公演も公演日まで時間的余裕があるので他の買い手もいるはずだと考え、請求取り消しを求めた。同社からは①本件サービスの登録条件と一致したため自動申し込みが行われ、当選した②申し込みされると登録アドレスに申し込み完了メールが配信される③当選後はキャンセルできないとの回答があった。自動申し込み時に私に送られたメールが 3 度、エラーで届かなかったことも分かった。

メールが届かなかったのは、平成 28 年 4 月に携帯電話を替え、メールアドレスも変わったためだ。相手方チケット販売会社は、アドレス変更手続きをしなかった落ち度があるとの理由から、キャンセルを拒否した。

相手方の対応に納得できない。チケット代金とサービス利用料計 15 万 3808 円の請求を取り消してほしい。

＜相手方らの主張の要旨＞

【相手方チケット販売会社】

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。

本件サービスがチケット抽選発売へ自動申し込みする機能であることは、サービス告知ページや登録画面で十分説明しており、情報提供サービスと誤解するはずがない。

申請人が本件サービス登録後、抽選発売への自動申し込みがなされ、当選したことにより、チケット購入契約が成立している。抽選販売で当選と同時に購入契約が成立し、クレジットカード決済がなされるのは、チケット業界では一般的な取引方法だ。

規約上、会員は当社からの電子メールを常に受信できるよう設定しなければならない。アドレスの変更手続きをしなかったため受信できなかったとすれば、会員の責任だ。また、メールが届かなかったとしても、会員はウェブサイト内で申し込み履歴を確認できる。

申請人との間でチケット購入契約が成立している以上、当該座席を他に販売できず、チケットを入手できなかった購入希望者に迷惑をかけた。当社取り扱いチケットから複数の空席が生じた

ため、興行元や出演アーティストの期待を裏切るなどして、当社の信用も傷つけられている。和解案の提示がなされれば真摯に検討する所存だが、こうした事情も考慮してほしい。

【相手方クレジット会社】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当該案件はカード名義人と加盟店の間のカード利用内容に関する問題だ。両者間で和解した上で、クレジット上の処理が必要であれば処理する。なお、当該売り上げについては既に当行で立て替え払い済みのため、クレジット処理が必要な場合、加盟店側でクレジット上の返品処理をしていただくことで解決していただきたい。

【相手方クレジット会社の業務委託先】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は契約当事者ではないため、当社判断で対応できることはない。ただし、加盟店からの取り消しデータの計上があれば、当該データに基づき処理する。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は、各当事者から事情を聴いた。その上で、相手方チケット販売会社に対し、本件サービスの名称からはチケット自動申し込みサービスであることが分かりづらい上、規約にも消費者に対する一方的不利益性があると指摘し、次回期日までに和解案を提示するよう要請した。

第1回期日後、相手方チケット販売会社は、申請人が和解条項に関して秘密保持義務を負うことを条件に、自動購入された4回分（16席）のコンサートチケットのうち申請人の居住地に比較的近い都市での開催分（4席）を除く3回分について請求を取り消す旨の和解案を示した。

第2回期日で、申請人はこの和解案に対し、「もともとその公演には行くことができなかった。公演日まで時間的余裕がある時期に請求取消を求めたのに拒否された。行っていないものに代金を支払いたくない」と受け入れを拒否した。

仲介委員は、自動申し込みが行われた後は消費者が購入しない意思を積極的に示さない限り売買契約が成立してしまうというシステムには問題があるのではないかとの見解を示した。その上で相手方に対し、「申請人には確定的な購入意思はなかったはずであり、売買の意思表示もなかった」と指摘、「基本的には全額の請求を取り消してもらえない」と述べ、一段の譲歩を求めた。

相手方チケット販売会社は「本件サービスでの同様なトラブルは本事案の1件だけであり、サービスに問題があるとは認識していない」と反論しつつ、さらなる譲歩が可能かどうか持ち帰り検討すると述べた。

後日、相手方チケット販売会社より、4回分（16席）すべてについて代金請求を取り下げるとの回答があり、他の全当事者がこの内容での和解に同意したため、和解が成立した。

【事案 16】盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（13）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 7 月の夜、帰宅するため電車に乗り、かばんを網棚に置いて座っていたが、下車しようとしたところ、網棚のかばんがなくなっていた。

かばんの取り違えだと思い、駅に問い合わせたが、他の乗客からのかばんの取り違えに関する連絡はなかったため、相手方らにかばんおよび財布の紛失に関する連絡をしたところ、複数のコンビニエンスストアで現金が引き出されたこと（キャッシング被害）が判明した。すぐに警察へ被害届を提出した。

その後、警察署よりかばんが拾得されたとの連絡があり、内容を確認したところ、かばんに入っていた財布の中からキャッシュカード、クレジットカード、現金などがなくなっていた。

銀行および他のカード会社は、キャッシュカードによる現金引き出しおよびクレジットカードによるキャッシングの被害の損失を補てんしてくれたが、相手方からは「暗証番号に起因する内容は補償対象外」と言われた。

盗難に遭った日、飲食店でクレジットカードを使用したが、暗証番号は使わず、サインでの取引であった。キャッシュカードとクレジットカードの暗証番号は同じものを使用していたが、当日はキャッシュカードでの預金の引き出しやクレジットカードでの暗証番号の利用は行っていない。

設定した暗証番号は容易に類推できる番号ではなく、財布には暗証番号のメモ等も入っていない。かばんにも暗証番号が書かれたメモは入れておらず、スマートフォンのロック解除には別の暗証番号を使用している。

警察からは、犯人が ATM から引き出す画像を確認したところ、すべて同一人物であり、手口からするとプロの犯行であると伝えられた。盗難による不正使用のため、既支払い分（約 10 万円）を返金してほしい。

＜相手方カード発行会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求は、相手方クレジット会社と申請人との債権債務に関するものであり、当社は意見を述べる立場ではない。相手方クレジット会社と共同発行のカードではあるが、すべて相手方クレジット会社が債権者になるので、相手方カード発行会社は当事者には当たらない。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

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。

状況に応じて、話し合いでの解決を希望する。

カードからは暗証番号を抜き出すことはできない仕組みとなっているが、盗難クレジットカードの暗証番号取引による不正使用は増加傾向にある。暗証番号が一致しているため、申請人の善管注意義務違反となり補償はできないというのが基本的なスタンスではあるが、ある程度譲歩する余地はあり、追って書面で主張したい。盗難を裏付ける証拠として被害届受理証明を

出してほしい。

相手方カード発行会社については、ポイント付与の面で提携しているにすぎず、キャッシング利用に関しては無関係である。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日では、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方クレジット会社に対し、カード会員規約を民法や消費者契約法との関連でどのように考えるべきかという問題点を示した上で、主張を具体化するよう求めた。

第2回期日で相手方クレジット会社は、おおむね以下の通り述べた。

- ・クレジットカードはカード自体から暗証番号が読み取れない仕組みになっているにもかかわらず暗証番号を間違えることなく取引されているので、暗証番号が書かれたメモが財布やかばんに入っていた可能性が高いと考えている。
- ・本事案では事実経過からして、空き巣やすりの事案と異なり、クレジットカードが盗まれたこと自体にも申請人に落ち度があるため、全額の補償は難しい。

仲介委員は、相手方クレジット会社に対して、本件は、本来であれば犯人が負うべき負担を当事者間でどう分担していくかの問題であり、事業者は、利用規約の解釈・運用にあたっては、民法や消費者契約法の考え方に照らし、制限的な解釈をする必要があり、不正利用対策についてもカード会社には期待された役割があるのではないかと述べた。また、本件盗難事案は、申請人によれば、警察は本件をプロによる犯行と見ていることから、申請人に暗証番号管理について全部の責任を負わせるべき明確な落ち度を指摘し難いこと等を総合的に踏まえると、相手方クレジット会社がキャッシングの不正利用相当額の3分の2を負担することが相当であるとす和解答を提示した。

これに対し、申請人は和解答を受諾した。相手方クレジット会社は受諾しなかったが、第3回期日では6万円の負担であれば応じるとのことであったため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 17】宝飾品の解約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 7 月、相手方宝飾品店から、以前に購入したネックレスの糸替えサービスを電話で勧誘され、ネックレスを預けた。後日、ネックレスを取りに行こうと店に電話すると、8 月下旬に開催される健康チェックに誘われた。

血圧測定のようなものをイメージしていたが、会場ではテスターらしき機械に手のひらを置かれ、測定結果を基に、機械を持参した女性から自律神経の乱れとストレスを指摘された。

相手方宝飾品店の店員が持参した指輪やネックレスを装用し、再度同じ機械で測定したところ、波形がきれいになったと伝えられ、店員から「指輪やネックレスをたくさん身に着ければ着けるほど、自律神経の乱れやストレスに効果がある」と言われ、ネックレスや指輪の購入を勧められた。

しかし、勤め先では勤務中のアクセサリ類装用が禁止されており、肌も弱いと言って断ったところ、足首に二重巻きにすれば見えない、常に装用しないと効果が出ないと、ネックレスの購入を勧められた。

店頭で勧められた段階で変だと思っていたが、店員から矢継ぎ早に褒められて、断る気が失せてしまった。手術を経験し、足の調子が思わしくないこともあり、健康に効果があるならばと思いい、ネックレス（以下「本件商品」という。）を買うこととした。費用は相手方クレジット会社のカードで決済した。

帰宅後、貴金属の装用で健康になると思えなかったこと、職場の規則で足首でもアクセサリ類装用が認められていないこと、そもそも健康チェックを目的に招かれたのであり、高額な本件商品の購入を勧められるとは思ってもいなかったことから、地元の消費生活センターに相談し、4 日後に相手方宝飾品店に電話で解約を求めたが断られた。

その翌日、相手方宝飾品店と相手方クレジット会社にクーリング・オフを求める書面を発したが、応じてくれなかった。本件商品は、まだ渡されていない。

＜相手方宝飾品店の主張の要旨＞

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。

申請人の主張には、当時の販売状況と大きく異なった記載がなされている。販売会場において、アクセサリ類を多く着けるほど健康効果があるような言辞をもって勧誘した事実はなく、申請人より肌の弱さを理由として身に着けられない等、伝達された事実もない。

申請人には、事前に電話で健康ジュエリーの販売である旨、また、およその価格について説明しており、これを理解した上で来店し、納得の上で購入しているものと認識している。

販売方法に問題がない限り、申請人との契約解除に応じられない。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人名義のカードで、加盟店（相手方宝飾品店がテナントとして入っている商業ビルが直接

の加盟店)において約30万円、2回払いでのクレジット利用があること、契約の取り消しを求める通知書が平成28年8月下旬に申請人より届けられていることは認めるが、それ以外の申請人と相手方宝飾品店の間で行われた対応については知らない。

クーリング・オフを認め、契約解除に応じるかどうかは加盟店判断によるものと考えている。加盟店より、売り上げ取り消しの連絡があれば、請求は行わない。なお、既に2回分の請求について問題が解決するまで、請求を保留にしている。売買契約に関わる紛争については、申請人と相手方宝飾品店とで解決していただきたい。

2. 手続の経過と結果(和解)

第1回期日において、仲介委員は相手方宝飾品店に対し、本件契約に関する和解意向を聴取した。

相手方宝飾品店は、解約処理によりクレジット会社から販売方法等について改善報告を求められたり、ペナルティーが課せられたりする事態を想定し、和解に難色を示した。なお、商品販売時、購入者にレシートは必ず渡しているが、売買契約書は交付していないと述べた。

続いて、相手方クレジット会社に聴取したところ、日本クレジット協会で情報共有するような特段の事案でなければ、解約処理について理由を求めることはないと述べた。

仲介委員は、相手方宝飾品店に相手方クレジット会社の回答を伝え、その上で和解の検討、健康チェックで用いた機材、本件商品の詳細情報の次回期日での提示を要請した。

第2回期日において、相手方宝飾品店は、健康チェックについては専用のテスト機器を用いており、本件商品が含まれる健康ジュエリー製品は海外の財団法人の品質推奨を受け、製造元のウェブサイト指定管理医療機器として掲載されていると述べた。

また、相手方宝飾品店は第1回期日では本件商品が申請人に渡っていたものとして回答したが、渡っていないことが分かったので、特段の事情を考慮し、解約・返金に応じると述べた。このため、両当事者間で和解が成立した。

相手方クレジット会社は、本件契約の事後処理について、相手方宝飾品店へのペナルティー等は特に課さない旨を述べた。

【事案 18】 荷受け代行にかかる携帯電話の解約に関する紛争（1）～（6）

1. 当事者の主張

<申請人アの主張の要旨>

平成 28 年 4 月、交流サイト（SNS）に「誰でも簡単。在宅ワークの紹介です」という副業広告が掲載され、興味を持った。詳細な説明を求めたところ、「荷物を受け取り、指定された住所に転送する『荷受け代行』という仕事である。初期費用も不要で、1 回転送すると 3000 円の報酬がある。荷物の中身は電子機器である」とのことだった。

この仕事をしようと思い、紹介された人に身分証明書の写真をデータで送付し、報酬の振込先金融機関を伝えた。その後、10 台の荷受け代行をし、報酬を得た。転送先は、横浜市内の「M 氏」宛てであった。

同年 6 月、SNS 上で、荷受け代行で被害に遭っているとの情報を聞き、調べたところ、自分の名義で 6 社の通信会社と契約されていることが判明した。6 社に対して事情を説明したところ、2 社は契約を無効にしてくれたが、残り 4 社（相手方 A、相手方 B、相手方 C、相手方 D）からは請求すると言われた。

届いた荷物の送付伝票は破棄してしまったので、手元にはないが、荷物には「電子機器」「通信機器」「SIM」などと書いてあったように思う。請求を取り下げてほしい。

<申請人イの主張の要旨>

平成 28 年 4 月、副業を探していたところ、SNS で「安心・安全・家にいながら空いた時間のできる・1 件 3000 円」「子育てしながらでもできる。簡単・誰でもできる。主婦に人気」という副業広告を見つけ、興味を持った。問い合わせたところ、「『荷受け代行』という仕事をしてもらおう。仕入れの手伝いということになる。自宅で荷物を受け取り、それを着払いで指定住所に送付する。1 回転送すると 3000 円の報酬がある。荷物の中身は電子機器である」との説明を受けた。また、合法かどうか尋ねたところ、「合法である」と言われた。インターネットで検索しても怪しい情報はなく、荷受け代行という仕事が存在していることが分かったので、紹介された人に安心して身分証明書の写真をデータで送付し、報酬の振込先金融機関を伝えた。

その後、9 台の荷受け代行をし、報酬を得た。転送先は、横浜市内の「M 氏」宛てであった。

同年 7 月、SNS 上で、荷受け代行で被害に遭っているとの情報を聞き、調べたところ、自分の名義で 6 社の通信会社と契約されていることが判明した。6 社に対して事情を説明したところ、4 社は契約を無効とするか、または請求を取り下げてくれたが、残り 2 社（相手方 A、相手方 B）からは請求すると言われた。

届いた荷物の送付伝票は破棄してしまった。当時もきちんと見ていなかった。説明を受けていたため、家電製品が送られてきていると認識はしていたが、具体的に何が入っているのかは考えなかった。当時は仮想移動体通信事業者（MVNO）についてよく知らず、送り主の名前は見たが、大手携帯電話会社の社名ではないので、携帯電話会社から送られてきているとは思わず、また、携帯電話が入っているとも思わなかった。請求を取り下げてほしい。

<相手方らの主張の要旨>

（1）相手方 A

<申請人アに対する主張の要旨>

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。

申請書記載の契約日およびサービスについて相違ないが、申請人本人の氏名・住所にて Web ページから申し込みを受け付けており、申し込み内容と相違ない本人確認資料の提出も受けていることから、当該住所に交付書類と端末機器を送付し、受領されていることを確認済みである。そのため、契約は有効に成立しているものと考えており、解約に際して発生した諸費用（端末機器の割賦残債、違約金、月額利用料等）9万5604円を支払ってほしい。

申請人アは警察に相談したようだが、被害届は受理されておらず、事件化していない。申請人アの場合、不正利用者との区別ができていない。また、同種トラブルも寄せられている。転送先の名宛人「M氏」は逮捕されているが、その情報はインターネット上に出回っているため、「M氏」へ転送したと通知すれば無償解約ができると主張してくる者が考えられるので、公平性を考える必要があり、この点からも請求を取り下げるのは難しい。

<申請人イに対する主張の要旨>

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。

申し込み時に本人確認資料が提出されており、入会手続きにおいて登録された申請人本人の氏名・住所に誤りがないことを確認している。また、入会後に当該住所に交付書類と端末機器を送付し、受領されていることを確認済みである。そのため、契約は有効に成立しているものと考えており、解約に際して発生した諸費用（端末機器の割賦残債、違約金、月額利用料等）4万4832円を支払ってほしい。

申請人イは警察に相談したようだが、被害届は受理されておらず、事件化していない。申請人イの場合、不正利用者との区別ができていない。また、同種トラブルも寄せられていることから、公平性を考える必要がある。転送先の名宛人「M氏」は逮捕されているが、その情報はインターネット上に出回っているため、「M氏」へ転送したと通知すれば無償解約ができると主張してくる者が考えられるので、公平性を考える必要があり、この点からも請求を取り下げるのは難しい。

(2) 相手方B

<申請人アに対する主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

平成28年7月4日に申請人から解約申し出があり、同日をもって解約処理したことは認める。

申請人に送付した宅配便の外箱には、出荷元が当社であること、内容物が「携帯電話・付属品」であることを表示しており、契約内容通知書を送付した封筒には、発信者として当社の社名とともに「転送不要」と表示して、これが申請人自身において受領されるべき郵便物であることを明示している。申請人はこれらを申請人宅において受領を拒絶することなく受け取っている。このような事実経過から、仮に第三者が申請人に成りすまして契約手続きを行ったものだとしても、携帯電話端末および契約内容通知書の受領をもって申請人が当社との契約成立を受諾したものである。

また、申請人は、端末の外箱と封筒の記載のみによってもこれが携帯電話端末とその契約書類

と認識できたのであり、もし開封し内容を確認すれば、契約内容をより詳細に確認できたのであるから、申請人の不法行為責任は明らかである。

以上から、申請人は当社に対し、契約に基づく支払い債務として、あるいは不法行為に基づく損害賠償債務として、未収端末代金および通信料の支払い義務がある。なお、申請人の収入および資産状況から一括の支払いに困難がある場合には、分割払い等に応じるなど、適切な解決に応じる用意はある。

<申請人イに対する主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

平成28年7月13日に申請人から解約申し出があり、同日をもって解約処理したことは認める。

申請人に送付した宅配便の外箱には、出荷元が当社であること、内容物が「携帯電話・付属品」であることを表示しており、契約内容通知書を送付した封筒には、発信者として当社の社名とともに「転送不要」と表示して、これが申請人自身において受領されるべき郵便物であることを明示している。申請人はこれらを申請人宅において受領を拒絶することなく受け取っている。このような事実経過から、仮に第三者が申請人に成りすまして契約手続きを行ったものとしても、携帯電話端末および契約内容通知書の受領をもって申請人が当社との契約成立を受諾したものである。

また、申請人は、端末の外箱と封筒の記載のみによってもこれが携帯電話端末とその契約書類と認識できたのであり、もし開封し内容を確認すれば、契約内容をより詳細に確認できたのであるから、申請人の不法行為責任は明らかである。

以上から、申請人は当社に対し、契約に基づく支払い債務として、あるいは不法行為に基づく損害賠償債務として、未収端末代金および通信料の支払い義務がある。なお、申請人の収入および資産状況から一括の支払いに困難がある場合には、分割払い等に応じるなど、適切な解決に応じる用意はある。

(3) 相手方C

<申請人アに対する主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はあるが、同種トラブルが多数寄せられており、本件の解決が公表された場合、影響が大きいことを懸念しているため、回答書・答弁書の提出は差し控えた。

同種トラブルが多く寄せられており、犯人が逮捕されているが、捜査中なので決断ができない。司法の判断を待って対応を決めたいと考えている。現時点で提案できる解決策として、申請人らは携帯電話端末を受領しているので、それを返却してほしい。端末が手元にないのであれば、端末相当額を支払ってほしい。月額利用料や解約料等については免除する用意がある。

(4) 相手方D

<申請人アに対する主張の要旨>

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。

事実関係は不明だが、申請人が荷受け代行詐欺の被害に遭い、第三者が申請人と偽って通信

契約を締結していると判断したため、通信料等の請求は行わない。

2. 手続の経過と結果（一部和解）

第1回期日で相手方Aからの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方Aに対し、①申請人には契約する意思がないこと、②転送先の名宛人が逮捕されていること、③被害に気づき、相手方Aに契約を申し出た時期が早いことなどを考慮し、解決策を検討するよう要請した。

相手方Bからの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方Bに対し、申請人らに契約の意思があったと評価することは難しいのではないか、また、転送した行為をもって契約が成立すると評価することは難しいのではないか、不法行為が認められるとしても、損害賠償の範囲はどこまで認められるかなどの問題があるため、それらを考慮した上で、解決策について検討するよう要請した。

相手方Cからの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方Cに対し、申請人Aの状況を踏まえ、より踏み込んだ解決策の検討を要請した。

相手方Dは、「答弁書で回答したとおり、申請人Aの請求を認め、通信料等の請求は行わない」旨を表明したことから、申請人Aとの間で和解が成立した。

当事者が多いことから、第2回期日は、申請人らと相手方Aのみで開催した。

相手方Aは、「警察からの情報などを踏まえ、申請人Iが契約した端末が犯罪グループに悪用されていたと考えられることから、申請人Iに対する請求を取り下げる。しかし、申請人Aについては、そういった情報がないため、従前の回答と同じく、請求金額を支払ってほしいと考えている」旨を述べた。

仲介委員は、申請人Aに対し、端末を送付した際の送付伝票を運送会社から入手するとともに、警察に相談していたことを示す相談受付番号を開示するよう要請した。また、地元の消費生活センターでの相談記録を入手し、これらの書類を相手方Aに提供した上で、相手方Aに対して再度、解決策を検討するよう要請した。

第3回期日は、申請人らと相手方B及び相手方Cで開催した。

相手方Bは、「改めて社内で検討したが、契約は有効に成立していると考えており、また、当社との関係において、申請人らが被害者とは考えにくいことから、請求を取り下げることは難しい。ただし、経済的に一括での支払いが困難であれば、分割払い等の相談には応じる」と述べた。

相手方Cは、「警察とも協議を重ねているところであるが、被害者は当社と考えている。そのため、申請人Aに対する請求をすべて取り下げるのは難しいが、同種のトラブルが多数寄せられており、統一的な解決を図る必要があるため、一定の基準を設けて解決案を提示したい。その提示は来月には可能である」とのことであった。

仲介委員は、申請人らの意見も聴取した上で、相手方Bについては解決の見込みはないと判断し、不調で終了とした。相手方Cについては、改めて期日を設け、解決案の提示を待つこととした。

相手方Cは、後日、申請人Aへの請求を取り下げる旨を表明したため、和解が成立した。

第4回期日および第5回期日は、申請人Aと相手方Aで開催した。

申請人Aは、相手方Aに対し、端末を送付した際の送付伝票と警察に相談していたことを示す

相談受付番号、地元の消費生活センターでの相談記録に加え、自身が注意欠陥多動性障害であると診断された診断書を提供した。また、経済的に困窮しており、支払いが難しいと述べた。相手方 A からは、「請求を取り下げることにはできないものの、申請人 A の経済状況は理解した」との回答があったことから、仲介委員は、不調で終了とした。

【事案 19】投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 24 年 6 月ごろ、相手方イ主催の懇親会で同社従業員 A と知り合い、資産運用などの話をするようになった。申請人の資産状況を知った A から「こんな状況でどうすんの」「老後全然足りないよね」と言われて焦りを感じ、十分な説明も受けずに平成 25 年 5 月、A から勧誘された投資用マンション（以下「本件マンション」という。）を 2960 万円で購入した。

A の指示で、頭金については虚偽の借り入れ名目で融資を受けた。A から「他人のお金でローンが返済されていくから、自分の持ち出しや損はない」「節税もできる」と強調されたため、不動産投資は気軽にできてメリットが多く、安心できるものと思い込んでいた。また A は「所有して 2 年目からは確定申告の還付金が倍になる」と述べ、年数を経るごとに還付金が増え利益が上がるかのように説明した。しかし実際には、還付金は 2 年目には初年度の 100 分の 1 に減り、3 年目は 0 円だった。

契約直前の平成 25 年 5 月ごろ、A は「借り主がついたよ」と述べた。物件はできたばかりで、まだ借り主は入居していないかのような口ぶりだった。しかしその後、契約書と一緒に送られてきた賃貸契約書を見ると、入居日は 5 月でなく 3 月になっていた。

勧誘段階では A からは本件マンションの売り主について明確な説明がなかったが、契約当日になって初めて、売り主が相手方イではなく相手方ロであることを知った。契約成立以降は A と会うことはなくなり、別の担当者に代わった。A は病氣療養中と聞かされた。

本件マンション所有に不安を覚えるようになり担当者に相談したが、相手にしてもらえず、さらに不安が募り、別の業者に売却を依頼したが、決心がつかず、いまだに売却できていない。相手方らによる本件マンションの買い戻し、あるいは本件マンションを第三者に売却した上での相手方らによる損害の補てんを求める。

＜相手方らの主張の要旨＞

【相手方イ】

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。

本件はマンション賃貸事業を営むため行われたもので、「消費者紛争」に該当しない。

当社は本件において違法なことを行っていない。当社従業員が申請人に対し、虚偽の借り入れ名目で融資を受けるよう指示したり、「所有して 2 年目からは確定申告の還付金が倍になる」と説明したりした事実はない。申請人は、売買代金、借入金額、借入期間、金利、家賃、月々の返済額、節税の説明を受けた旨のアンケートチェックシートに署名、押印をして提出している。

本件マンションの買い戻し、損害てん補などを行う考えはない。

【相手方ロ】

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。

申請人はマンション賃貸事業を営むため本物件を購入しており、国民生活センター法にいう「消費者」ではないため、本和解仲介の要件を欠く。また、申請人自身が署名・押印した確認書等の資料によれば、申請人が各種リスク等を正確に理解、認識の上で購入したことは明らかであり、申請人の意思表示に瑕疵はない。本物件について買い戻し、損失補償の余地はない。

当社は契約成立以降の事情は把握しているが、売買交渉過程についてはほとんど把握していない。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日で申請人は「自分のマンション購入がきっかけで相手方が情報を流したとしか思えないが、職場にも自宅にも不特定多数の業者から営業の電話がかかってくるようになり、不安で押しつぶされそうだと訴えた。

一方、相手方イ、口はいずれも、本件マンションの買い戻しや申請人への損失補てんには応じられないと改めて強調した。

相手方イの代理人は、契約は本人の意思で契約したものであり、問題のある販売はしていないと説明し、買い戻しについて「紛争の当事者同士が再度契約当事者になるのは好ましくない」等と述べた。

相手方ロの代理人は「他のお客様との間では今回のようなトラブルは起きていない。また、当社は中古物件の買い取りは行っておらず、仮に買い取れば、たとえ申請人の意思表示ひいては売買契約自体に何らの瑕疵がないことを前提とするものであっても、何かトラブルがあったのではないかと業界内で不審に思われる」と述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は申請人に対し、訴訟の負担や借り主が不在になるリスク等を考慮すると、仮に価格が購入時より下がる場合でも本件マンションを売却する方向で検討する方がよいと助言した。その上で、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 20】 競馬予想ソフトの解約に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 5 月、出会い系サイトを通じて知り合った女性 A に、競馬予想ソフトを利用した投資法を教えてもらった。女性 A の紹介で相手方イの事務所に出向き、相手方イ担当者より、競馬予想ソフトは日本中央競馬会（JRA）のデータに基づいており、ほとんど外れることはない、月 20 万円儲かるなどと説明され、女性 A の親族の運用実績も聞いて信用し、競馬予想ソフトを 100 万円で購入した（領収書は相手方ロ名義であった）。ソフトは、契約したその場にて CD-ROM に入ったものを受け取った。購入費用は、相手方イおよび女性 A からの勧めで、消費者金融で借り、その際、目的を自動車購入にするよう相手方イ担当者より指示された。

ところが、購入前の説明と異なり、実際にはハイリスクな投資であることが判明したため、ソフトの購入費用（100 万円）および競馬ソフト利用による損失額（約 14 万円）を支払ってほしい。

＜相手方らの主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなされていない。

電話にて、本手続きに応諾する旨の回答を得た。

書面等で相手方イと表示しているのは間違いであり、実際の契約先は相手方ロである。また、相手方イとロは同一と考えてほしい。

消費生活センターでのあっせんで結論は出ており、総額 20 万円が支払える限度である。

クーリング・オフは適用できないため、返金する理由がなく、会社の事情も含め、歩み寄ってこの金額である。

※ 当初、本手続きに協力する意思はないとの回答であったが、事務局より本手続きの趣旨・内容等を説明したところ、本手続きへの参加を了解した。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らは同じ住所地に存在し、電話番号も共通であった。期日を開催するにあたって、相手方らに対し、回答書等の提出を要請したが、提出はなされなかった。そのため事務局より相手方らに架電したところ、相手方らが近いうちに廃業する旨のことを述べたため、仲介委員は早期に期日を開催する必要性が高いと判断し、書面の提出を待たずに期日を開催した。

第 1 回期日では、両当事者からの聴取ならびに女性 A の連絡先も、同人に連れて行かれた相手方イの事務所の住所も不明であり、相手方イロともに法人登記も見当たらず、購入代金が手渡しであったこと、近々廃業すると述べていることを踏まえ、仲介委員は相手方らに対し、本件解決のため、申請人に対して 50 万円を支払う旨の和解案を提示して、検討を依頼した。

第 2 回期日において、相手方らは 20 万円での和解しか応じることができない旨を再度主張したことから、仲介委員が申請人の意向を確認したところ、同額での和解に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 21】 ペットの病気による損害の補償に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 4 月、相手方が運営するペットショップを訪問し、子猫（生体代金 25 万 8120 円）を買うため予約金として 2 万 5000 円をクレジットカード決済した。

5 月 3 日、相手方店舗にて契約について説明を受けた後、クレジットカードで餌代等を含め 24 万 9150 円を決済した。その際、契約書と飼育の説明書を読むように言われたが、ワクチン接種を行っていない猫が病気に感染する率が非常に高いということは説明されなかった。子猫を連れて自宅まで電車で約 1 時間かけて帰宅したが、子猫は箱の中で鳴きながら暴れている様子であった。帰宅してすぐに片手 1 杯程度の餌をふやかし与えると全量摂取し、水とミルクも与えると少しずつ摂取した。子猫は部屋の中で放し飼いにしており、ケージは購入するかどうか店で聞かれたが、購入していない。

6 日までは元気な様子であったが、7 日には餌をほとんど食べなくなり、8 日にはぐったりしており、嘔吐したため相手方店舗に電話で相談し、病院に連れて行ったところ、制吐剤の注射をして一時帰宅となった。脱水予防のため、注射器でシロップを口に入れていたが、嘔吐を繰り返し、下痢もし始めた。

9 日には入院治療することになったが、翌日死亡した。

血液検査では顕著な白血球減少が見られ、猫パルボウイルス抗原検査で陽性であったことから、猫汎白血球減少症（猫パルボウイルス感染症）と診断された。また、医師からは「（同感染症は）潜伏期間が 7～10 日のため、ペットショップで感染した可能性が高い」との説明を受けた。

当該子猫がワクチン未接種であることは契約時に説明を受けたが、実家の猫は病気をしたことがなかったから、ワクチン接種が重要であるとは認識していなかった。そのため、生後 2 カ月経過後にワクチンを接種するよう説明されたものの、特段疑問を抱かず、ワクチンを接種するまで購入を控えたり、ワクチン接種済みの別の子猫を買ったりすることは考えなかった。

子猫と餌の代金 27 万 4150 円、および治療費 3 万 9258 円の計 31 万 3408 円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

病気やけが等のさまざまなケースを説明して生命保障制度加入を勧めたにもかかわらず、申請人は病気やけがをした場合は自費で治療する、生命保障制度も必要ないと断ったため、ペットショップで感染したという事実、または確定的な証拠がない限り補償を行うのは困難である。

ワクチン接種を行っていない猫の感染率はほぼ 100%と言われており、野良猫や感染猫のいる公園などが感染源となり、飼い主経由で家猫にも感染するとされている。猫汎白血球減少症についてはさまざまな報告があるが、潜伏期間は 2～14 日とされており、非常に生命力の強いウイルスだと言われている。

ブリーダーからきょうだいの猫汎白血球減少症発症報告もなく、また、販売当時、店舗には

猫が 20 頭前後おり、約半数はワクチン未接種であったが、同じ部屋で一緒に展示されていた猫、および同時期に展示・販売された猫からも猫汎白血球減少症の発症報告はない。

子猫は生後 51 日目から販売可能であるが、母猫の生乳から抗体を受け取っており、あまり早くワクチン接種してもかえって体調を崩すことがあるため、生後 2 カ月で接種するように案内している。今回も販売後の 5 月 9 日に予防接種を実施するよう伝えた。また、家の中で飼う場合であっても、ウイルス感染の予防だけでなく、幼少期の運動制限が必要なことから、ワクチン接種を終えるまでは放し飼いをせず、ケージの中で飼うようにと説明している。

ペットショップにいる時点で感染していたという証拠、診断書を提示していただくか、猫を迎え入れた後に感染した可能性がないという証拠が提示されれば、同等の猫を提供する。あるいは見舞金を支払うなど、双方が納得する解決策を見いだしたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、猫汎白血球減少症の潜伏期間について、申請人が受診した病院の獣医の見解として 7～10 日としたのに対し、相手方は 2 日～14 日であると主張したことから、仲介委員は相手方に対し、根拠資料を提出するよう求めた。

後日、相手方から資料が提出され、文献によっては 2 日で発症する旨の記述があることが確認できた。

第 2 回期日において、本件で明らかとなっている事実関係からは、猫汎白血球減少症の感染源・感染時期を特定することは困難であるものの、ワクチン未接種の子猫が接種を受けるまでの間に感染・発症することは当然起こり得ることであり、その危険性について相手方が販売時に十分説明を尽くしたかどうかについては疑義があると思われた。他方で、申請人も相手方から説明された通りに飼育していなかった事実を踏まえ、仲介委員は、損害の合理的な分担という意味で子猫の購入費用と治療費の計 30 万 8178 円を両当事者で均等に負担する旨の和解案を提示した。

相手方は、きょうだい猫および相部屋で展示されていた猫が発症しなかったことから、①代替の生体を提供するか、②生体代金の半額である 12 万 9060 円を返金するか、のどちらかが譲歩の限界であると述べた。

これに対し申請人は、相手方が生体代金の半額である 12 万 9060 円を返金する内容の和解案を受諾すると述べたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 22】クレジットカードのポイント付与に関する紛争（１）（２）

1. 当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

平成 28 年 8 月、インターネット上の募集広告に、「クレジットカード入会后 3 か月間に公共料金など対象加盟店で 1 回のお支払い毎に、2000 ボーナスポイントプレゼント ※最大 30 回（6 万ポイント）まで」「初年度年会費無料」との記載があり、魅力を感じたため相手方クレジットカードを申し込んだ。

数日後、クレジットカードを受領し、投資効率を考えて月末に対象加盟店である衛星放送会社でオンデマンド番組を 1 本 108 円で 30 本購入し、相手方クレジットカードで決済したが、全ては視聴していない。

9 月 9 日に相手方から、入会特典のボーナスポイントプレゼントは 8 日をもって終了することとし、9 日以降に記載されるクレジットカード利用履歴に関しては、対象加盟店での支払いであってもボーナスポイント加算の対象外になるとのメールを受信した。

16 日になってようやく利用履歴が反映されたため、明細を確認したところ、衛星放送会社からの請求は 9 月 1 日付で 30 回分挙がっていたものの、ボーナスポイントは一切加算されていなかった。

9 月 27 日に相手方より、入会特典終了のおわびとして 1 万ポイントを付与する旨のメールを受信した。

上記の利用方法はインターネット上でテクニックとして紹介されていた。決して行儀の良い利用方法とは考えていないが、本キャンペーンは平成 28 年 4 月から実施されており、当初は付与ポイントの上限がなかったものの 6 月以降は上限を設けていることも踏まえると、相手方は予算措置をした上で本キャンペーンを継続させているはずであり、実際に数十万～100 万ポイントが付与されている会員がいることとの公平上、納得できない。30 回分の 6 万ポイントを付与してほしい。

＜申請人口の主張の要旨＞

平成 28 年 5 月、相手方クレジットカードの会員となった。当時、相手方はカード会員となった日から起算して 3 か月間（実務運用上は 105 日間）、有料放送視聴料やプロバイダー料金を含めた公共料金等の支払い請求 1 件ごとに 2000 ポイントを付与するというキャンペーンを展開していた。

当初は付与されるボーナスポイントに上限はなかったが、6 月以降は 6 万ポイントを上限とする告知がなされるようになったため、相手方に確認したところ、申請人については 5 月末までの申し込みのため上限なしで付与する旨の回答を得た。

しばらくはポイントが付与されていたが、9 月 9 日に相手方から、「当該キャンペーンは本日をもって中止し、それ以前にカード決済した分であってもまだ当社に請求が届いていないものについてはキャンペーンの対象外とする」旨のメールが届いた。

8 月中旬、1 回あたり数十円の決済であっても 2000 ポイントが付与されることをインターネットで知ったため、それ以降に有料放送視聴料などを合計 21 万 2175 円分決済していた。数十円で 2000 ポイントを購入するという感覚であったため動画は実際にはほとんど視聴していな

いが、613万2000ポイントが本来付与されるべきである。

数十円の利用で2000ポイントというのは普通に考えるとおかしい話だが、相手方は6月に本キャンペーンを継続した上で付与するポイントの上限を設けており、相手方の定めたルールの中で利用したにすぎない。

相手方クレジットカードの1ポイントはクレジットカード利用分に充当すると0.5円の金銭的価値を有するため、本来得られるはずであったポイント相当額306万6000円の支払いを求める。

<相手方の主張の要旨>

【申請人イに対する回答】

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

本件に関しては、ポイント付与の義務はないと考えていること、他の対象会員との公平の観点等から、和解の仲介手續による処理は希望しない。

なお、訴訟手續きが取られた場合には、応訴する用意がある。

【申請人口に対する回答】

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

キャンペーンを実施していく中で通常の利用の在り方からは大きくかけ離れた決済があまりに多数報告されたため、やむを得ず中止したが、これは、キャンペーンの案内に際して「本ページに記載のすべての特典およびサービスの内容、利用条件につきましては、予告なく変更または中止させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください」との免責事項に基づくものである。

本件に関しては、ポイント付与の義務はないと考えていること、他の対象会員との公平の観点等から、和解の仲介手續による処理は希望しない。

なお、訴訟手續きが取られた場合には、応訴する用意がある。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、回答書および答弁書の提出があったが、本手續に協力する意思はないとの回答であった。

そこで、相手方に対し、本手續に協力し、期日に出席するよう促す書面を送付したが、相手方は、ボーナスポイントを付与する法的義務はないものと考えており、対象会員には既におわびとして一律のポイント付与を行っており、当該対応についてほとんどの会員が了解している中で、一部の会員とだけ和解をすることは公平でないため、対応できないとの返答であった。

このような状況を踏まえ、相手方に対し、国民生活センター法22条および同法施行規則21条に基づく期日への出席要求書を送付した。しかし、これに対し、相手方からは、和解仲介手續には応じかねることから、期日には出席しないとの返答であった。

そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

【事案 23】 光回線卸契約の取り消しに関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 5 月、大手電話会社の料金請求業務の下請けを名乗る相手方から、電話でこれまでより料金が安くなる旨の説明を受けた。決済代行業務のみが相手方に変更になるだけと信じ承諾した。しばらくして別の業者から電話があり、パソコンを開くように指示された。登録業務の途中、疑念が拭えなかったので、相手方に口頭で確認したが、その都度、大手電話会社の名前を告げられ、自宅のパソコンを遠隔操作された。

同月、契約していたプロバイダーから契約解除通知の書面が届き、大手電話会社から回線が変更されていることが分かった。また、6 月下旬、従来のような請求明細書が届く前に利用料の引き落としがあり、様子がおかしいと思い始めた。そこで、7 月に地元の消費生活センターに相談し、回線を元に戻してもらうよう相手方と交渉したが、相手方は、決済代行業務を大手電話会社から委託されていると述べ、2 万円払えば元に戻せると提案してきた。納得できないので電話を切った。

8 月、回線に戻すよう求めた書面を相手方へ再度発送し、相手方による引き落としを止める手続きを取ったところ、9 月下旬に電話とインターネットが利用不能になった。相手方に問い合わせたところ、料金未納が理由だと言われた。その後も、相手方から書面による利用料の請求が続いた。

11 月、テレビも受信できなくなった。相手方に問い合わせたところ、電話番号等が廃止状態になっていると言われた。連絡や通知なしに廃止した理由を質問したが、分からないと言われた。

電話回線が使用できなくなっていることから、日常生活に大きな支障が及んでいる。相手方の勧誘時の説明はもちろん、以後の対応には納得できない。今まで使用していた電話番号による大手電話会社との回線復活を相手方の負担で行ってほしい。また、引き落とされた既払い金の返金と、その余の請求の取り下げを求める。

<相手方の主張の要旨>

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。

申請人の主張はおおむね事実であるが、平成 28 年 5 月下旬、申請人へ当社の商品を勧誘した際、申請人が従来契約していた大手電話会社および同社関連会社を名乗った事実は確認できない。また、平成 28 年 7 月、当社が大手電話会社から決済代行業務を委託されていると説明した事実についても確認できない。

申請人宅の電話回線を廃止にした経緯は、地元の消費生活センターを介して交渉していた期間中、当社担当者と消費生活センター担当者間の連絡が取れなかった時期があり、申請人らが交渉を断念したものと当社が認識してしまい、そのまま廃止の手續を取ったためである。

和解のため、申請人の既払い金(1 万 6142 円)の全額返金と、停止後の請求(3 万 3523 円)の取り下げ、また、廃止となっている申請人宅の電話回線再開にかかる費用負担には応じる。しかし、申請人が従前使用してきた電話番号の復活については、当社ではできかねる。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日で相手方は、申請人の請求に応じる旨を述べた。ただし、申請人側が使用していた電話番号の同番復旧については、大手電話会社に回線状況を含めた確認が必要であり、電話番号の割り当て方法の関係で希望が通らない可能性もあり、確認期間が必要だと述べたため、仲介委員は、次回期日までに確認を求めた。

一方、同番の再取得を強く希望する申請人にも、電話回線の再開にかかる費用について、地元の電話局に確認を取るよう要請した。また、申請人は、相手方が大手電話会社を名乗って勧誘していないとした回答について、相手方からの勧誘中、幾度も口頭で確認を取ったものであり、主張に同意できない旨を述べた。

期日終了後、回線廃止から一定期間が経過しているため、技術的・制度的に同番の再取得が不可能であると相手方より回答があった。申請人側も、地元の電話局と協議したものの、契約上、新規敷設と同様の扱いになるため、確実に戻す手段はないことを確認したことから、同番に拘^{こだわ}らない意向を示した。

第2回期日では、和解項目に掲げられた電話回線の再開工事費用は実際に請求されるまで確定できないことから、当該費用については金額が確定し次第、相手方が早期に支払うものとして調整し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 24】 呉服等の次々販売に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

	購入年月日	購入場所	購入品	購入金額	信販会社	支払回数	未払金
①	平成 25 年 12 月 10 日	展示会	絹毛布	210,000	相手方信販会社 A	3,500 円× 60 回	98,000 (28 回分)
②	平成 27 年 4 月 6 日	展示会	藍染め一式	1,380,900	相手方信販会社 A	40 万円× 4 回	807,000 (2 回分)
③	平成 27 年 9 月 28 日	相手方販売 会社店舗	真綿布団 2 組 シーツ 2 枚	324,000	相手方信販会社 B	5,400 円× 60 回	264,600 (49 回分)
④	平成 27 年 10 月 18 日	相手方販売 会社店舗	佐波理訪問着 シングル帯セット	1,390,001	相手方信販会社 C	482,100 円 ×4 回	964,200 (2 回分)
⑤	平成 27 年 12 月 7 日	展示会	着尺	1,500,000	相手方信販会社 A	1 回	1,490,000 (1 回分)

平成 22 年頃、友人に誘われ、相手方販売会社が開催する着物の展示会に出向いた。その後、平成 23 年 7 月から平成 24 年 10 月までの間に相手方販売会社から電話の誘いを受けて展示会に行き、ダイヤモンドペンダントや着物などを相次いで購入した。平成 25 年 12 月、相手方販売会社から誘いの電話があり、友人達と昼食会をすると伝えたが、少しだけでものぞいてほしいと強く勧められた。30 分くらいのつもりで立ち寄ったところ、靴と荷物を預けた後、着物や「天皇家でも使用しているほど質が良い」と 21 万円の絹毛布を勧められ、その場の雰囲気を押されてしまい、相手方信販会社 A のクレジット契約で上記表①の商品を購入した。昼食会に行きたいと伝えたが「もう少し、もう少し」と商品を勧められ、展示会には 11 時から 17 時までおり、結局、昼食会に行くことができなかった。

平成 27 年 3 月、相手方販売会社店舗で藍染めの反物を購入したが、高額すぎて怖くなり、クーリング・オフの通知をした。後日、相手方販売会社から「解約の手続きに来てください」と言われて店舗に行くと「近々得意客向けのツアーがある」等と誘われ、参加することした。

同年 4 月、ツアー先の展示会で先月クーリング・オフした藍染めの反物等の購入を勧められた。購入するまで観光が出来ないシステムであり、相手方販売会社の販売店店長や本部の課長、部長など 5,6 人に取り囲まれ、「藍染めの反物は高額なので値引きしたいが、その代わり品数を増やしてほしい」と言われて相手方信販会社 A のクレジット契約で上記表②の藍染め一式を購入した。購入後、相手方販売会社の販売店店長より、「キャンセルしないでくださいよ」と言われてしまい、キャンセルしたかったがあきらめた。

同年 9 月、相手方販売会社から、粗品の着物を差し上げるので相手方販売会社店舗への来訪を要請する電話があり、その受け取りだけのつもりで相手方販売会社店舗に行った。その際、相手方販売会社の課長らに強く勧められ、断りきれずに、相手方信販会社 B のクレジット契約で上記表③の商品を購入してしまった。

その後も同年 10 月に相手方販売会社の担当者から「ちょっと遊びに行きませんか」と誘われ、相手方販売会社店舗に行き、上記表の④記載の商品の購入を勧められ、相手方信販会社 C のク

クレジット契約で商品を購入した。

さらに同年 12 月には相手方販売会社の担当者から「着物のプレゼントがある」と誘われて、それをもたらすために展示会に行ったが、上記表の⑤記載の商品の購入を勧められ、相手方信販会社 A のクレジット契約で商品を購入した。

年収は年金のみで 100 万円ほどあったが、配偶者が脳梗塞で倒れ、現在は施設に入っており、施設への支払が月 30 万円ほどかかっている。配偶者が倒れてからは購入を断っていたが、他の着物販売店と異なり、次から次に勧誘してくるため、ことあるごとに購入してしまい、これまでの購入総額は約 830 万円になってしまった。このままでは経済的に破たんしてしまうことに気がつき、消費生活センターに相談した。契約した商品の中には使用したものもあるため、上記表①～⑤記載の未使用の商品（約 490 万円）については返品したい。

<相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

納得できないので話し合いを希望する。

契約は申請人本人の意思表示で合意され成立しており、当社は正しく販売している。

与信の関係では、当初購入したものについて滞りなく支払いが行われており、実績が積み重なり、多くの商品購入で与信が下りたものと考えられる。

キャンセル申し出については申請人の娘の影響と聞いており、申請人本人の気持ちを尊重したい。なお、本当に困っている状況であれば誠意をもって対応する。

<相手方信販会社 A の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売会社との調整が必要なため、当社の一存では決定できない。

なお、上記表①・⑤については、相手方販売会社に対する申請人の割賦販売代金支払債務についての保証委託契約、②については個別信用購入あっせん契約である。保証委託契約の場合、A 社としては割賦販売法の適用はないと考えており、CIC 情報の照会はしていない。そのため、審査は行うが割賦販売法とは別の審査となる。保証委託契約の申し込みは売買契約が前提となっており、電話で取引の確認をする。

個別信用購入あっせん契約においては、申請人は当時 1200 万円の預金があると述べていたため、与信審査を通した。

<相手方信販会社 B の主張の要旨>

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。

クレジット契約については販売時、申請人と直接対応していないため、状況等については不明である。なお与信審査の当時、申請人からは、配偶者の収入が 500 万、預貯金も 300 万円あると電話で聴取しており、返済に支障がないと考えていた。相手方販売会社とは加盟店契約を締結しており、上記表③については契約書の購入形態に店舗販売と記載されているのでそのように把握しており、それに関する個別の調査は行っていない。現在、支払停止抗弁の申し出に基づき支払い停止の状態を継続している。話し合いによる解決を求めたい。

<相手方信販会社Cの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

話し合いによる解決を希望する。

申請人と相手方販売会社間の契約締結に至る事実は関知していない。

相手方販売会社の主張を援用する。

申請人の与信審査では、申請人本人から聴取はせず、契約書、信用情報、及び加盟店である相手方販売会社からの情報により、本人や配偶者の年収と預貯金を把握し、借入内容と支払い可能見込調査の結果を総合的に判断した。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日では、各当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方販売会社に対し、申請人が年収100万円であることを踏まえると、販売総額が高額であり、この債務状況では家計が成り立たないこと、過去の取引を認識できる立場として過量販売等の特定商取引法に反する勧誘がなされたと考えられる事情があること、勧誘されている場所から退去しづらい状況を利用し、断ることが困難な状態で勧誘されたと考えられること、粗品の提供や旅行への招待など、便益を提供された消費者が断りづらい状況や関係を利用して勧誘したと思われる事情などもあること等、コンプライアンス上も問題がある取引だったとみられること等を指摘した。

次に、仲介委員は、相手方信販会社らに対し、本事案では、支払可能見込額の調査、対象となる契約が特定商取引法上の5類型に該当するかどうかの確認義務、勧誘方法や苦情申立時の調査義務等、与信審査における割賦販売法上の問題点があることを指摘した。

その上で、相手方らに対し、申請人が購入した商品の中で未使用品を返還する前提で、本件解決のために譲歩するよう要請した。

第2回期日では、相手方らより検討結果を聴取した。相手方らは、申請人の請求している上記表①～⑤にかかる契約を合意解除し、申請人が各商品を相手方販売会社に返還すること、既払い金の返還は行わないものの、未払い代金の請求を取りやめる旨を述べたため、仲介委員が申請人に確認し、了承したため、各当事者間に和解が成立した。

【事案 25】宝飾品の解約に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 9 月、出会い系サイトで相手方代表者と知り合い、交流サイト（SNS）でやりとりをする中で翌月、会うことになった。

当日、駅近くの喫茶店で趣味や仕事、家族の話をしていたところ、「ジュエリーデザイナーをしている。近くに自分のお店があるから見に行ってみよう」と言われ、オートロック式マンションの一室にある相手方店舗を訪問した。マンションの入り口には相手方の会社名は記載されていなかったが、部屋の前には屋号が記載された看板が設置されていた。

ショーケース内には値札のない宝飾品が幾つか展示されていたが、「見るだけだと分からないから着けてみよう」と誘われ、幾つかのネックレスと指輪を着けたところ、90 万円の指輪を特別に 40 万円にする、クーリング・オフや中途解約もできると説明された。既に店内には自分しかおらず、4 時間ほど経過して 21 時ごろだったこともあり、契約しないと帰れないと思い、承諾し、頭金として 1 万円を支払った。

後日、相手方に、40 万円の支払いは困難であると相談したところ、30 万円に減額すると言われ、消費者金融で借りて支払った。指輪はオリジナルのため、引き渡しは約 2 カ月後になるとのことだった。

契約書も交付されていないため、クーリング・オフに応じて 31 万円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

クーリング・オフに応じないとは言っておらず、中途解約として対応する。

ただし、ショッピングクレジットも可能である旨を説明した上で申請人が借入れを選択しており、資金繰りの関係により、5 万円ずつ 6 回（最終回のみ 6 万円）の分割による返金を希望する。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日では、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、①当該店舗はオートロック式マンションの一室であってエントランス部分には屋号の表示もないことを踏まえると、外形的に店舗とは認識しづらく、消費者が自由に入出入りして商品を選択できるような場所ではないことから、特定商取引法で定める営業所等の要件を満たさず、訪問販売に該当するのではないかと、②仮に営業所等に該当するとしても、販売意図を明らかにしないで店舗に誘引する手法はいわゆるアポイントメントセールスに該当する可能性があるのではないかと指摘した。その上で、クーリング・オフ可能な場合、法律上返金は速やかになされなければならないと述べた。

これに対し、相手方は訪問販売の該当性については否定せず、今後は特定商取引法に基づいて書面交付等をしっかり行っていく旨を回答したが、会社の資金繰りの関係上、一括での返済は難しく、3 回の分割払いで対応したい、また、代表者個人が連帯保証することも可能とのこ

とだった。

これを申請人も了解したため、相手方が31万円を3回の分割払いで返金し、代表者個人が連帯保証する内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 26】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（17）

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

平成 28 年 6 月、相手方の経営するホテルを見学した。挙式日を 12 月とし、招待客 120 名で、即日契約すれば約 110 万円値引きするとして約 350 万円の見積もりを提示された。一度帰宅して検討したいと伝えたが、見学開始から 4 時間経って 22 時となり、仮予約金 10 万円をクレジットカードで支払った。申込書に記載する前に相手方に次の事項を確認した。①料理は見積価格 1 万円で、食物アレルギーへの対応が可能。②自己負担額は 100 万円程度。③夏休み期間中に準備を終了できる。④予算内でドレスの選択ができる。⑤2 会場のうち一方を押さえるが、当日は他の予約がないため、他方は 2 次会でも利用可能。

しかし相手方提携のドレスショップに希望の色のカクテルドレスは 1 着もなく、とりあえず予約日に 1 着を予約変更という形で抑えた。

同年 7 月参加した内覧会では、食物アレルギーについて事前に伝えたのに対応がなかった。また、押さえていない方の会場へ変更しようとする と 10 万円高くなる、開催時間が変更となる等と言われたが、変更した。

8 月末の打ち合わせの際、装花の担当者から 1 万円以上のサンプルを見せられ、2 時間も打ち合わせた後に別の担当者から 5000 円でできると言われた。

打ち合わせ後に、内金 30 万円を支払った。料理については、以前はコースに含まれると説明されていたメニューが入っておらず、アレルギーのある食材が含まれていた。料理はランクが上がる 1 万 9000 円で見積もると言われ、招待客 140 名、約 700 万円への見積もり変更を提示された。また、夏休み中に準備を終えることができなかった。

そのため 9 月上旬、相手方を訪れ、当初の説明や契約と違うことを理由に解約の意向を伝え、返金を求めた。その際、ドレスショップで購入済みの新郎の衣装等についてレンタルができることを知った。また、当初見積もりに記載されていた 20 万円のウェディングドレスは、2 着しかなかった。

翌日、書面で契約を取り消し、既払い金の返金を求めた。翌月、相手方よりキャンセル料（挙式、披露宴のキャンセル料および衣装購入代金）約 64 万円から既払い金 40 万円を控除した残額の支払い請求が届いたが納得できない。既払い金の返金およびキャンセル料請求の取り下げを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人は挙式披露宴予定日の 103 日前に本契約を解約した。そのため相手方規約に基づき、「見積もりの約 20% 及び印刷物等の実費」である約 48 万円をキャンセル料として算出し、支払い済み内金 40 万円をこれに充当した。申請人は 6 月に A 社との間で衣装小物等約 16 万円の売買契約を締結し、相手方は A 社から売上金の回収業務を受託している。

また、食事や衣装、装花に関する説明についての申請人らの主張は大部分において事実に対する。相手方は申請人らに対して適切に説明をなしており、相手方のなした説明に消費者契約

法4条所定の不備はない。衣装については、A社から聴取したところ、常に購入とレンタルがある旨を説明しており、申請人についても同様である。ドレスは40着前後常備し、希望の色がなかったとは考えにくい。当初の見積もりではウェディングドレス20万円、色打ち掛け30万円であったところ、約80万円のドレスに変更し、見積額が上昇した。

申請人の質問に対し、一般論として自己負担金が100万円以内に収まるケースは多いと担当者が回答したが、100万円以内で収まることを断定的に保証したのではなく、代金一般について消費者契約法4条所定の不備はない。

内覧会の食事がアレルギー対応できていなかった点は、打ち合わせ時に申請人に謝罪している。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において両当事者から事情を聴取した。申請人は、解約理由としては、相手方の説明不足が一番の問題点であり、料理についても、契約時には披露宴時期のメニューが未定であったとしても、早期にアレルギー品目がメイン素材となる可能性等について説明があれば、より早期に検討ができたと主張した。

仲介委員は、相手方規約のキャンセル料条項は裁判例に照らすと不当条項（消費者契約法9条1号）とは言い難く、説明不足等が不実告知や不利益事実の不告知（消費者契約法4条1項1号、同条2項）または不法行為（民法709条）に当たるとまでは言えないとした上で、ドレス予約やメニュー決定の経緯等に鑑み、早期解決の観点から互譲の意向があるか、相手方に確認した。

相手方は、ドレスショップにおける売買契約については、商品の引き渡しが無履行であって代金請求をするつもりはなく、挙式披露宴契約のキャンセル料についても、未払金の多寡及び申請人らの事情を考慮した結果、申請人らに請求するつもりはないとして、相互に請求なし、返金なしとの内容で譲歩する意向を示した。また、ドレスショップとの関係でも相手方と和解書を締結することで足りるとした。

申請人らがこれに応じ、両当事者間に和解が成立した。

【事案 27】太鼓のばちの返品・返金に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 1 月、中学生の息子がゲームセンターで使うため、相手方のホームページで太鼓のばちを発注し、代金 6340 円を振り込んだ。平成 27 年にも相手方のばちを購入しており、息子が気に入って、より高級な製品をと求めたためだ。

同月末に商品が届き、翌日、ゲームセンターで息子が使ったところ、6 曲、20 分ほど打ったところで片方のばちが折れてしまった。

初期不良と判断し、相手方に交換を依頼したが、「初期不良がないことを確認後、発送している。使用後の破損に対する補償は行っていない。その旨を明記した返品特約がある」と言われ、応じてもらえなかった。納得できない旨のメールを数度送ったが、対応は変わらなかった。

国民生活センターで商品テストをしてもらったところ、何らかの原因で繊維の連続性が失われたチーク材が使用されたことで強度が低下していたとされ、「単品の不良」との結論が出た。

10 月、テスト結果を根拠に、消費生活センターを通じて相手方に返品・返金を申し入れたところ、当初は非を認め、返金に応じるとの返答だったが、その数時間後、「やはり返金には応じられない」との返答を受けた。その後も返品特約を理由に一切応じようとしなかった。

返品に応じた上、商品代金と送料計 6580 円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

当方は瑕疵担保責任免除の対象であり、返金の義務がないと考えている。使用時や使用後の破損に対する補償は行っていない旨の特約を販売サイトのショッピングカート内に明記し、承諾しないと購入できないシステムとなっている。

商品テスト結果を伝えられた際、画像で見た限りは当方の製品だと思い、いったんは返金に応じると答えたが、同じ時期に通販サイト上で偽物が出回っていたため、その可能性もあると考えた。以前、嫌がらせのクレームが多かったため、申請人に関してもあまり信用できない。申請人が万一、業務妨害目的購入者で、当方が破損補償をしてしまった場合、次々にクレームが入り、当方のような弱小工房は廃業に追い込まれる恐れがあるため、返金対応には慎重にならざるを得ない。

申請人が消費生活センターに提出したばちが当方の制作物であること、申請人が同業者関係者ではないことの確証を示してほしい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日で、本件ばちの商品テストを行った国民生活センターの担当者に参考人として出席を求め、テスト結果について再確認した。

仲介委員は両当事者からも事情を聴いた。申請人は「息子は相手方の商品を気に入っており、もう 1 回ばちを買おうとしていた。代金が返金された場合、相手方が売ってくれるなら、また買うかもしれない」と話した上、「相手方はこちらのことを変な業者と疑っている。嫌がらせで

ないと分かっていただきたい。疑われたまま終わるのは嫌だ」と強調した。

相手方は、申請人がライバル業者の回し者である疑いをまだ捨てていないと述べた。その上で、希望する解決策として、申請人が①本件ばちは相手方製品であること②申請人は業務妨害目的の同業者関係者ではないこと③ばちをゲーム機で使う前に太鼓より硬い物をたたいていないこと、の3点を誓約し、さらに本件ばちが自分の作った製品であることを確認できれば、本件ばち代金と送料の合計からポイント使用分を差し引いた6340円の返金に応じるとした。申請人もこの案に同意した。

後日、申請人から相手方に、業務妨害目的の同業者関係者ではないことなどを誓約する「確認書」が送付された。また、本件ばちを相手方に、グリップ部分のビニールテープを剥がして確認してもらったところ、テープ裏面に相手方が付けた目印のインク痕が見つかったため、相手方は自分の製品と認めた。これにより両当事者間で和解が成立した。

【事案 28】包茎手術等の一部返金に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 25 年 8 月、インターネットで相手方クリニックを見つけ、仮性包茎手術の費用は高くても 17 万～20 万円と表示されていたことから、カウンセリングを受診することとした。当日手術を受けるつもりはなかった。

カウンセリングでは、処置室にて院長に状態を確認してもらった後、カウンセラーから金額が提示されたが、225 万円と高額であったため戸惑っていたところ、「キャンペーン適用で 126 万円にまで割引可能」「一生に一度のことですし、これぐらいかかってくる」「他のクリニックで手術されて失敗して、うちで改善した例があり、実績は保証します」と言われ、失敗したくない恐怖感から、クレジットの分割手数料込みの総額約 210 万円で渋々サインした。

その日のうちに手術を受けたが、処置内容および金額の内訳については事前に具体的な説明を受けておらず、包茎手術の他、必要かどうか分からない亀頭増大手術まで行われた。

手術後に少し痛みがあったが、その後の通院はなく、数週間で傷みは治まった。身体の異常や変調もない。

業界団体に問い合わせたところ、仮性包茎手術では 20 万円以上の金額が請求されることはないと言われた。残債を免除するとともに、既払い金から 20 万円を差し引いた残りの 78 万 4000 円を返してほしい。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

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。

包茎治療について簡単に説明した上で院長の診察を受けており、診察室では治療についてのメリット、デメリットを細かく説明しているし、その後のカウンセリングでも症例写真を交えながら治療方法と金額について説明している。

当院では、患者の希望する治療について簡単な説明を行った後に診察を行い、診察結果に基づいてカウンセリングで治療内容と金額、支払い方法を決め、手術承諾書と各治療についての確認書が提出された後に治療を行っており、治療後には治療完了確認書の提出を受けていることから、申請人の主張する経緯については否定する。

しかしながら、申請人が若年者であること、ローンの返済が困難であることに鑑み、契約金額の半分相当額 63 万円であれば、和解可能である。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

手術の名称や内容については把握していないが、主張相違が事実であれば、本手續によって解決が図られることが期待できる。

申請人と相手方クリニックとの和解内容に基づいて対応する。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日では、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方クリニックに対し、ホームページを見て申請人が予想した金額と比較して本件手術費用が高額であること、過大・過剰な表現が見られるなど、厚生労働省の「医療機関のホームページの内容の適切なあり方に関する指針（医療機関ホームページガイドライン）」に照らして適切でない表記があること、申請人の来院目的はカウンセリングの受診だけで手術は希望していなかったことからすると、手術の契約を締結するに際しては熟慮期間が必要であり、来院当日の手術は拙速であることを指摘し、返金額について歩み寄りを求めた。

これに対し、相手方クリニックより、申請人の負担額を52万5000円とし、相手方クレジット会社とのクレジット契約を解除した上で既払い金額から52万5000円を差し引いた額を返金するという申し出があり、これに申請人および相手方クレジット会社が応じたため、当事者間で和解が成立した。

【事案 29】 ペットの売買契約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 4 月、ホームセンター内にある相手方店舗で、店員に声を掛けられ、猫の購入の勧誘を受けた。自宅がペット禁止のマンションであることを何度も伝えたが、店員自身もペット禁止のマンション住まいで動物を飼育しており、猫ならバレないので問題ないと言って、なおも売り込んできた。

店員は、私が買うと言うまで帰してくれない様子で、店長を通して価格交渉まで行い、支払い方法を検討したり、希望額を聞いたりするなど、購入を前提とした対応に終始した。途中、勇気を出して購入を断ろうとしたが、次々と購入方法を提案されて、遮られた。

1 時間以上の勧誘を受け、断りづらい状況に耐えられず、一刻も早くこの状況から脱したいと思い、契約すると言った。契約書は、店員が読み上げた場所だけ目を通したが、全部は読めていない。契約書も渡されず、契約条件の確認のしようもなかった。

販売方法に疑問を持ち、契約翌日、相手方店舗に電話で契約取り消しの旨を申し入れた。折り返し、販売担当者から電話があり、飼育環境を考えれば安易な引き取りはできない旨を伝えたが、昨日同様のセールストークとともに、猫の引き取りを促された。

地元の消費生活センターに相談し、改めて売買契約の取り消しを求めた書面を発出したところ、相手方からは、キャンセル料 10 万円で契約を取り消すという提案があったが、負担が高額すぎるので断っている。

相手方の販売時の言動や対応には納得できない。売買契約は取り消して、既に支払った代金 33 万 5870 円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

本件については、申請人の意思による売買契約であり、圧力をかけたり、強引な方法を採用しての販売は行っていない。また、ペット禁止のマンションにおける飼育等については、問題解決の提案を行ったものであり、申請人の申し出内容は事実と異なるものと認識している。しかしながら、紛争解決に相当時間を費やしてきたことから、早期解決のため、請求を認める。

2. 手續の経過と結果（和解）

本件事案については、販売経過について、双方当事者間で意見の相違はみられたが、相手方が回答書・答弁書において、申請人の請求を認める旨を回答していたことから、仲介委員が、相手方へ返金期限について確認を行い、次いで、申請人側にこのことを伝えたところ、申請人がこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 30】引っ越しに伴うプロバイダー契約手続きに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 15 年春、マンション A に居住していた際、相手方とプロバイダー契約を締結した。平成 23 年 12 月、マンション B（賃貸）に引っ越した。

平成 27 年 1 月にマンション C に引っ越す際、相手方との契約を解約しようとしたところ、マンション A に係る契約が継続され、その利用料金を支払ってきていたことが判明した。また、相手方はマンション B についてはマンション全体についてサービスを提供しており、マンション管理費用からプロバイダー利用料金を徴収していたことが分かった。

マンション A からマンション B に引っ越す際に、相手方から、A におけるプロバイダー契約の解約と、B での入会手続きが必要と案内された。インターネットはすぐに使えると言われたが、B では利用料は管理費用から徴収しているため個別の契約は不要、との説明はなかった。相手方に B への引っ越し済みの連絡や転居届を発送している。なお B への入居の際、相手方サービスを利用して IP 電話を使用しようと考え、この手続きについて相手方とメールでやりとりした。

マンション B 居住期間に相手方に支払った約 10 万円は過払いであるため、返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

当社はマンション専用のサービスプロバイダーであり、各マンションによりサービス提供形態が異なる。マンション A は利用希望の居住者との個別契約、マンション B はインターネット接続については管理組合との全戸契約で、各居住者との直接契約ではない。A から B に引っ越したのであれば、A に係る解約手続き、もしくは A から B への移転手続きが必要となり、その旨平成 23 年 11 月にメールで連絡している。同月に A 宛てに移転手続きに係る書面を郵送したが返信がなかったため、同年 12 月には B 宛てにも送付する必要はないかと申請人にメールで連絡している。手続きは規約により、ホームページまたは書面で行うとされ、申請人も規約に同意の上で契約しているが、申請人からはホームページまたは書面での解約手続きはなされていない。また、マンション B に引越後もインターネット料金が毎月クレジットカードから引き落とされており、申請人も手續が完了していないことを認識できていたはずではないか。そのため返金できない。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において仲介委員は、申請人に対し、マンション B における相手方プロバイダー利用料が管理費で支払われる旨の説明を貸主や不動産仲介業者から聞いておらず、また賃貸借契約の重要事項説明にも記載がないのであれば、その説明責任を問う相手方は貸主や不動産仲介事業者となると考えられると指摘した。

これに対して申請人は、貸主に連絡はつかない、相手方においても同様の説明はできたはずであるとして、相手方の責任を問いたい意向を示した。

申請人は、相手方から送付されてきた移転手続書類（マンションAでのサービスの解約書を含む）を郵送したと主張し、相手方は受領していないと主張した。仲介委員は申請人に対し、この点については証拠がないため、法的には解約の成立を主張し返金請求をするのは難しいと指摘した。これに対し申請人は、相手方規約には解約の方法として「郵送」が定められ、これを行ったが届かない、というような場合に二重請求となる可能性があることを相手方は認識できるのだから、その場合のリスクは相手方が負うべきで、利用者(申請人)に負わせるのは納得できないと主張した。また、仲介委員は、マンションBについては管理費から利用料金が支払われる旨は、相手方ホームページからマンション名を入力すれば確認できることを指摘したが、当該ページを見なければならぬ責務はないとして、自身に非がないと主張した。

一方、相手方は、期日において、委員の要請に応じて、移転手続書類とホームページ上の解約フォームを提出したほか、申請人に対する請求額一覧表を提出した。また、解約に必要な対応は行っていたことを確認するとともに、引っ越しに関わる問い合わせ対応が多数にのぼる中、移転手続書類が返送されてこない利用者を追跡、フォローすることは、当時は困難であったことも述べた。

仲介委員は、相手方に対して、賃貸マンションでは全戸型のプロバイダー契約は多くなく、分譲マンションに入居するまで管理費から利用料が支払われることもあることを知らない消費者もいると思われること、申請人とのメールのやりとりでは、マンションBが全戸契約であり個別契約は不要であることは明記されておらず、申請人にそれが伝わっていなかったことを指摘し、今後はそれらを明記した連絡様式を整備することが望ましいと伝えた。また、引っ越しにかかるサービスセンターへの問い合わせがあり手続書面を郵送後、一定期間経過しても書面が返送されない利用者に対してのフォローを講じることが望まれるとした。この点、相手方は本件を踏まえ、フォロー体制の構築を社内で検討中であると述べた。相手方は、申請人に不快な思いをさせたことは事実であり、紛争が長期化していることに鑑み、一定額の返金での和解に応じるとしたため、両当事者の間に和解が成立した。

【事案 31】 インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 9 月、ネットでビジネスができるところを探していて、相手方インターネット広告会社を見つけた。メールアドレスを登録した人に動画を配信するというので登録した。

配信された動画では「ウェブサービスの収益の一部を権利収入（月 10 万～300 万円程度）として永続的に還元する」「不労所得が得られる」と説明し、期間限定で参加者を募集していた。「賛同する、乗っかる、応援する、交流サイト（SNS）を通して、『いいね！』やシェアをするだけだ」とも言っていた。詳しい事業内容の説明はなかったが、出資金を募っていると思い、代表者の血判状があったことなどから信用できると考えて申し込んだ（以下「本件契約①」という。）。相手方クレジット会社のカードで 21 万 3840 円を振り込んだ。

その後、さらに動画が配信され、「49 万 8000 円でみんなより先にお金がもらえる。最短で 100 万円にする。3 人に 1 人だけがなれる」と言っていたので、これも申し込み、相手方クレジット会社のカード 2 回払いで決済した（以下「本件契約②」という。）。なお、これらの動画は現在ではネット上から削除されている。

ネットで調べたら、相手方インターネット広告会社について悪い評判があったので不安になった。消費生活センターに相談の上、同社に連絡してキャンセルを申し入れたが、「書面は 10 日以内に送る。キャンセルはできない」と言われた。その時になって、同社との契約内容は出資ではなく、代理店契約であることが分かった。本件契約①の代金については相手方決済代行会社 A、本件契約②の代金（2 回分割払い）のうち 1 回目の支払い分については相手方決済代行会社 B を通じて決済されていた。本件契約②の 2 回目の支払い分が引き落とされないよう、クレジットカード番号を変更した。

本件契約①②の取り消しに応じ、計 74 万 1720 円を返してほしい。

＜相手方らの主張の要旨＞

【相手方インターネット広告会社】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求のうち、代理店契約の解除には応じるが、返金には応じない。

弊社の事業は、動画配信サイトと通信教育を組み合わせたようなもので、さまざまなコースやカリキュラムを動画で配信している。当初は平成 28 年 9 月開始予定だったが、29 年 1 月にスタートした。申請人との契約はこれらの情報商材の代理店契約であり、そのことはネット上で告知している。申請人の契約申し込みに対する承諾メールや契約書も送っている。

代理店契約書には、代理店であるということだけで業績に応じ均等に手数料を払うという条項がある一方、代理店として活動いただいた成果分の報酬を支払うという条項もある。申請人は自分の都合のいいように前者を拡大解釈している。何もせずに利益を生むというのは社会通念上相当と言えない。代理店契約者に一定の「行為」をしてもらうのは当然のことだ。代理店契約なので「損をさせることはない」などと言うはずもない。

代理店契約をした人はかなりの数があるが、申請人のような人はいない。サービス開始の遅れを理由とする契約解除の申し出には、返金で対応している。しかし、申請人は次から次に主

張を変えている。最初は「夫にばれたのでやめたい」と言っていた。あまりに利己的だ。

そもそも弊社は代理店契約であるため、事業者対消費者という構図ではなく、消費者契約法の適用範囲外である。

【相手方決済代行会社 A】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

弊社を通して決済した 21 万 3840 円は返金する。しかし、申請人と相手方インターネット広告会社の契約には関与しておらず、対応できない。

【相手方決済代行会社 B】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の主張が事実であれば返金処理が相当であるため、既に返金処理を行った。当社は決済代行会社にすぎず、事実関係について不知である。事実確認のため、申請人の主張を裏付ける客観的資料（受領したメール、動画等）を提出してもらいたい。

【相手方クレジット会社】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と加盟店が結んだ契約であり、内容には一切関知していない。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日には相手方決済代行会社 A を除く各当事者が出席した。

期日前に決済代行会社 A、B より、それぞれ決済済みの本件契約①の代金約 21 万円、本件契約②の代金約 23 万円について返金処理したとの連絡があった。このため、期日で仲介委員が申請人にこの点の確認を求めたところ、3 月 10 日に入金されていたとのことだった。

相手方インターネット広告会社は、代金返還には応じられないとしつつも、決済代行会社が勝手に返金処理してしまったため、もはや申請人から代金を取り立てる手段はないと述べた。

相手方クレジット会社は、申請人への請求について、消費生活センターからの要請で一時的に請求を止めた際に相手方インターネット広告会社への事情確認は行っておらず、決済代行会社 2 社から返金処理があった際も事情説明は受けていないことを明らかにした。

聴取結果を受け、仲介委員が相手方インターネット広告会社に対し、申請人への代金請求権を放棄するよう要請したところ、同社はこれに同意した。どのような形で契約を解消するかについては「解除でも取り消しでも構わない」と述べた。

期日後、事務局より各当事者に対し、申請人と相手方インターネット広告会社の代理店契約を取り消し、申請人と各相手方との間に債権債務関係のないことを確認する旨の和解書案を提示したところ、いずれも同意したため、和解が成立した。

【事案 32】 タブレット端末等の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 10 月、手のリハビリと認知症防止のためスマートフォンを契約しようと思い、電動車いすにて相手方代理店を訪れた。

パソコンは使っておらず、携帯電話は主に通話とメモ機能を使用していたが、スマートフォンに機種変更したい旨を伝えると、店員が「タブレット 0 円」と言うので、特に必要ではなかったが、スマートフォンのおまけと思って契約した。

帰宅後に息子からタブレットが無料ではないことを聞かされたため、契約から 2 日後に相手方代理店で解約を申し出たが断られた。消費生活センターに相談したところ、相手方 2 社は、タブレットの解約には応じるものの機種代約 6 万円は請求すると言ってきた。

現在、視力障害（左目は見えておらず、右目もぼやけて見えている）と体幹機能障害を抱えており、障害者手帳を相手方に提示している。契約日は混雑により長時間（4～5 時間）拘束され、契約内容が全く理解できる状態ではなかったため、タブレットの契約はなかったことにしてほしい。

＜相手方らの主張の要旨＞

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。

10 月の来店時に店舗受付担当者が確認したところ、申請人はスマートフォンとタブレットのどちらを購入しようか迷っているとのことであった。そこで、それぞれの選択肢について説明し、結果としてスマートフォンを契約することになったが、大きな画面が良いとのニーズもあったため、タブレットの機器購入代金を分割払いとして特定の料金プランを契約した際には、毎月の分割支払代金と同額分が割引されることによりタブレットの機器購入代金が実質的に 0 円となることを申請人に案内した。しかしながら、タブレットによるインターネット利用状況を確認した結果、より利用実態に見合った料金プランに変更することを提案し、利用料金は下がるものの端末機器購入代金が実質的に 0 円とはならないことを案内し、申請人は承諾した。

また、月々の基本料金についてはスマートフォンとタブレットを合算しておよそ 9000 円台である旨を説明し、見積書もプリントアウトして申請人に手渡すとともに、裏面には当日契約する 2 回線分の合算額を手書きで記載した。

申請人は成年であり、身体障害者手帳の提示は受けたが、その他申請人の権利能力を制限する事情は承知していない。契約は有効に成立しており、取り消しには応じられない。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、両当事者からの聴取内容を踏まえ、相手方らに対し、仮にスマートフォンとタブレットで迷っていたとしても、具体的にどう使い分けするのかといったニーズを正確に把握しないまま両方とも契約させることは不自然であるとの見解を示した。さらに、①スマートフォンのみ②タブレットのみ③スマートフォンとタブレット、という見積書はあるものの、それぞれの契約を比較した資料も存在しないことを踏まえると、相手方らが交付した書面だけでは

一般的に契約内容を理解しづらく、申請人も契約内容を正確に理解していたとは思われないことから、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」にも反するのではないかと指摘した。

これに対し、相手方らは、申請人がタブレットをどのように使用するのかといったことは把握していると反論した。また、使い方も金額も十分に時間（約4時間）をかけて説明しており、高齢者向けには大きな文字で説明事項を確認していただくタブレットや書面を用意し、申請人には障がい者であることも考慮して手書きの説明も加えていることを踏まえると、相手方らの対応に不適切な点はなく、譲歩の余地はないと述べた。

そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 33】 光回線契約の解除に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 10 月、自宅に男性から電話があり、光回線とプロバイダーをセットにした契約について、「料金が安くなる」などの説明を受けた。次いで女性から電話があり、説明を聞いていくうちにパソコン操作を求められた。手足が不自由で目も見えにくいため難しいと伝えたが断り切れず、指示に従い 1 時間半ほど操作した。(家族によれば、この頃、申請人は脳梗塞による入院治療を経て 3 カ月前に退院したばかりで、脳に萎縮が見られ、判断力等も落ちていたと考えられる。) 電話の相手が当時利用していた通信事業者とは別の事業者であるとの認識はあったが、利用している通信事業者との間の契約内容が変更になり、料金が安くなるのだと思っていた。パソコン操作については具体的に何の作業をしているのか、分かっていなかった。

その後、別の者から電話があり、妻が対応したところ、利用開始日や基本料金を伝えられた。自分宛での電話と合わせて 3 時間の通話となった。以前から契約しているプロバイダーを解約しなければならないことの説明はなかった。

事情を聴いた申請人代理人(申請人の子)は消費生活センターの助言により相手方に対し書面で、電話番号の変更なしで元の状態に戻すよう求めた。それに対し、相手方より、元に戻すには廃止手続きが必要で、それにはまず契約者から通信会社へアナログ回線の電話設置工事(「アナログ戻し」)を申請し、通信会社から指定された工事日を相手方に伝える必要があり、廃止手続き完了日が解約日となる、「初期契約解除制度」により違約金は発生しない、問題勧誘はなかった等の回答があった。

11 月初めアナログ戻し工事が完了したが、同月中旬、相手方より、電話番号の継続使用を希望する場合、手続きに 2 週間程度かかり、その間の利用料等は契約者負担となると連絡があった。後日、相手方から解約日は 12 月初めとなると連絡があり、納得できなかったが 10～12 月の利用料を支払った。

契約をなかったこととし、既払い金の返金、アナログ戻し工事代金約 2000 円および以前契約していたプロバイダーに支払った契約解約違約金 2400 円の支払いに応じるよう求める。または、初期契約解除制度により、解約申し出日の解約成立を認め、既払い金から解約申し出日までの利用料等を控除した残額の返金、請求書発行手数料等の請求取り下げを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

初期契約解除の申し出は承知している。初期契約解除があつてすぐに回線を切ってしまうと、電話ができない状態となつてしまい、トラブルになることが多いため、利用者に確認をとつてから解除の手續きをするようにしている。

本件では、初期契約解除にあたり、申請人から同一の電話番号の継続使用の希望があつたため、その希望に沿つた対応をした。電話番号を継続使用するにはアナログ回線にする方法しかなく、その手續きが終了するまでの間、当社回線で電話番号を継続して使用してもらうことやその間利用料が発生することを伝え、了解を得ている。元の通信事業者の提供する光回線から、

当社に契約の相手方が変更となる際に、電話番号の変更はなかったが、当社との契約を解約した後、元の通信事業者と光回線契約する場合には、同一の電話番号は利用できない仕組みである。

契約経緯については、平成28年10月に代理店より申請人に電話で簡単な案内をしたところ、興味があるとのことであったため、別の担当者より電話で再度注意点等も含めて案内した。この際、契約中のプロバイダーを確認し、解約のための連絡先を伝えている。ウェブ画面で料金説明、契約内容等を詳しく確認していただくため、パソコン操作ができるか確認した上で案内した。固定電話機とパソコン設置場所が離れていたため、携帯電話に連絡してウェブ画面を見ていただきながら初期契約解除についても含め、詳細に案内した。

電話でサポートしたが、申請人の入力に時間がかかり、転用番号取得まで1時間20分ほどかかった。申請人はパソコン操作は苦手と言ったが、一度も断ってはいない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

仲介委員は、本事案では、電気通信事業法に基づく初期契約解除が成立するため、相手方が申請人に請求できる金額に制限はあるが、それとは別に、解約後の乗り換え通信事業者との通信開始までのつなぎの期間の利用料等については、同法に規定がなく、ガイドライン（「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」平成29年1月最終改定 総務省総合通信基盤局）において、一般的な民事規律に従って個別に判断されるものとされていることを申請人に説明した。

申請人は上記料金発生について了解していなかったが、事前にこうした仕組みの説明を受けていたとしても、やはり便宜のため同一電話番号の継続使用は希望したであろうと述べたことから、仲介委員は、適切な説明がなされた場合でも、アナログ回線工事実施およびアナログ回線利用までの相手方の回線利用はなされたものと判断した。

一方、仲介委員は、契約時の申請人の体調に鑑みると、こうした体調であることは電話では把握しにくいことから、相手方が申請人に電話での勧誘・契約締結を行ったことは不適切であったと指摘した。また、相手方との契約を解除した後に元の通信事業者に戻すと電話番号が変更となり、同一番号を継続使用しようとするアナログ工事が必要となることや、解除後に別の通信事業者との手続きが完了するまでは利用料が発生すること等を明確に申請人に伝えていなかったことは、消費者契約法上の不利益事実の不告知に該当する可能性があること、また申請人の理解に足る説明がなされているとはいえないことを指摘した。

こうした契約および解約後の経緯を踏まえ、相手方が12月、1月分の利用料を返金し、請求書発行手数料は請求しないとの内容で、両当事者間に和解が成立した。

【事案 34】健康食品の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

血糖値を下げる特定保健用食品を探していたところ、新聞広告で相手方の健康食品（以下「本件商品」という。）を見つけた。特定保健用食品であることや「血糖値が気になる方必見」などの記載があり、興味を持った。試用品を試した後、定期購入し、平成 28 年 5 月から 9 月まで毎日 3 回、1 回につき 2 粒ずつ飲んでいった。

その後、本件商品には血糖値を下げる成分が含まれておらず、消費者庁から特定保健用食品の許可が取り消されたとの報道に接した。血糖値を下げる成分が入っていないなら、定期購入しなかった。他社の別商品で同様の効果があるものを摂取しており、3 カ月でその成果が出てきた一方、本件商品を飲用してから 8 カ月間、血糖値に変化はなかった。

同年 10 月以降、消費生活センターに相談し、相手方に返金を求めているが、商品が残った分については返品し、返金に応じてもらえたが、既に摂取した分についての既払い金の返金に応じてもらえない。これまでに支払った代金（約 2 万円）を返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 28 年 1 月下旬、新聞広告で、血糖値の急激な上昇を抑制するという触れ込みの本件商品に興味を持った。特定保健用食品だということもあり、安心感があった。試用品を試した後、定期購入することにし、同年 3 月から 9 月まで毎日 3 回、1 回につき 2 粒ずつ飲んでいった。

同年 9 月ごろ、本件商品は特定保健用食品といえないという新聞記事を見た。その後相手方から、本件商品の販売を終了するとの書面が届いた。

自身としては、効能効果よりも特定保健用食品であることに重きをおいて購入しており、それが取り消された以上、購入分の返金を求めたい。

同年 10 月以降、消費生活センターに相談し、相手方に返金を求めているが、既払い金の返金に応じてもらえない。なお手元には、2 袋 182 粒が残っている。病院の検査で血糖値の変化はなかった。これまでに支払った代金（約 3 万円）を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件商品における消費者庁からの表示許可の取り消しは、本件商品の原料成分に含まれる関与成分の同定の誤りが、許可後の科学的知見の充実によって後発的に明らかになったことを理由とするものであり、本件商品が許可表示通りの保健の用途（糖の吸収を穏やかにする）を有しないことを理由としたものではない。むしろ、本件商品は許可表示通り有効成分を含んでいたものであり、かつ原料レベルにおいて消化酵素阻害活性の必要値が満たされていることから、少なくとも「特定保健用食品の表示許可において想定されていた有効性」は存在している。

そのため、申請人は消費した本件商品分の価値を現実に得ていたことから、申請人からの返金請求は認められない。また、本手續で解決した場合、他の案件にも波及していく可能性があり、個別解決にはマイナスが多く、対応することは難しい。

本件商品が特定保健用食品の許可要件を満たさないことが判明した時期や社内での自主検査

において関連事情が判明した時期等は、消費者庁と当社との見解に相違があるため、具体的に回答するのはこの手続きでは控えたい。異論があれば必要に応じて、裁判所において司法判断を受けるべき事案と考え、本件和解仲介手続を終了することを求める。本手続の制度趣旨に鑑み、手続の上で上記見解を述べることも有意義であると考え、申請人の見解を聞き、相手方の見解も申請人に対し説明することとし、理解を得たい。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日では、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対して、消費者にとってトクホの許可を受けている商品であることの信頼感によって購入を決断したのであり、許可に係る成分が含まれているとか有効性が存在しているという主張は反論として不十分ではないか、また消費者庁から特定保健用食品としての許可取り消しに際し、事前に許可要件を満たさないことが判明していたはずであり、その判明したであろう時期に対し申請人らの購入日が許可取消しに近接した時期であることを勘案すれば、返金を検討すべきではないかと促した。しかし、相手方の意思は固く、本手続きでの解決を拒否したため、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 35】医療保険の給付金支払いに関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年 8 月ごろ、相手方外交員に夫の医療保険契約を勧められたが、夫には疾病による手術歴があるからと断った。同年 9 月、相手方外交員らから「病気、手術をして保険に入れない人のための保険だ」と再度勧められ、積極的に入りたいわけではなかったものの、外交員とは数十年來の知己であったため、お守り代わりと思い、夫を契約者および被保険者として契約することとした（以下「本件保険」という。）。

告知書に「過去 5 年以内に悪性新生物で入院又は手術をしたことがありますか」という項目があったため、夫の病名や入院・手術等について詳細に相手方外交員らに話し、その場では 5 年経過しているか明確でなかったため「5 年経過しているか調べて」と依頼した。相手方外交員は「大丈夫」「分かった」と言ったため、後から相手方にて審査をし、5 年経過していなかったら保険には入れないものと考えていた。夫は相手方外交員の前で告知書に記入し、その場で初回保険料を支払った。

毎月の保険料の引き落としが始まったので、5 年が経過していたのだと思った。

平成 28 年 5 月、夫が亡くなり申請人ら 3 人が相続したため、相手方に、本件保険の入院給付金を請求したところ「告知義務違反のため支払えない」と回答された。相手方が病院に確認したところ最後の入院・手術から 3 年数カ月しか経っていないとのことだった。9 月に、支払い済みの保険料の返金請求をしたが断られた。その後、相手方外交員らから電話で謝罪され、3 万円を支払うとの申し出があったが、受け取らなかった。

地元の消費生活センターに相談したところ、告知書の記入は契約者本人が責任を持つてするものであると聞いたが、相手方からはそのような説明は一切なかった。事実と異なっていたら給付金は支払われない等の説明はなく、そう言われていれば申し込みすることはなかった。

入院給付金 9 万円の支払い、または既払い保険金約 5 万円の返金を求める。

<相手方の主張の要旨>

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。

募集状況を再確認した。外交員らは、社内調査において、契約者（被保険者）の既往歴、入院歴等について聞いていないと述べ、申請人との間で、「5 年経ったか調べてほしい」「分かった」等のやりとりがなされたかについても記憶にないと述べている。また、病気があったことを知っていれば勧めなかったと述べている。

本件では告知義務違反の事実があり、勧誘の経緯については、こうした状況から、不告知教唆など、告知義務違反解除を阻却し得る事実は認められないと判断した。そのため、告知義務違反解除および同違反を原因とする給付金請求の不払い決定は変わらない。したがって入金給付金の支払いには応じられない。

しかし、契約者が亡くなっており厳格な事実解明は困難である。顧客保護の観点から紛争の早期解決のため、既払い保険料相当額約 5 万円の和解金を支払う。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日で、相手方外交員らを含む両当事者から事情を聴取した。

仲介委員は相手方外交員らに対し、本件保険が入院歴のある者や現在薬を服用している者でも加入が可能とうたっていることを指摘したが、相手方外交員らは、契約者の入院事実等は知らず、年齢からして何らかの薬は服用している可能性があると考え、本件保険を勧めたと説明した。勧誘経緯については一切記憶にないと述べたため、事実関係の確認はできなかった。

仲介委員は申請人の主張等を勘案し、本件では相手方外交員らにおいて、不告知教唆を行ったとまではいえないと判断した。一方で、相手方外交員らが告知書記載時に十分に説明を行ったとはいえ、申請人においても契約者（夫）の直近の退院年月日をすぐには確認できなかったため、相手方に依頼すれば確認してくれるものと誤信しており、こうした状況からすれば、相手方が提案する既払い保険金相当額の返金による解決は妥当であると判断した。申請人がこれを承諾したため、両当事者間で和解が成立した。

仲介委員は金融事業者における顧客本位の業務運営（フィデューシャリーデューティー）の観点から、相手方外交員の勧誘行為に問題があった場合の成約報酬の体系がどのようになっているか相手方に聴取し、外交員に適切な動機付け（勧誘行為の問題の程度に応じた処分や報酬の返金）がなされるような体系となっていることを確認した。

また、仲介委員は、相手方外交員らが個人的に申請人に金銭を支払って紛争の解決を図ろうとしたことは、金融機関の社会的な信用を喪失する行為であると指摘し、改めるよう口頭で要請した。

【事案 36】不動産付き会員権の解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

相手方主催の海外不動産所有権付きリゾート会員権（タイムシェア）の説明会に出席するだけで商品券がもらえると誘われ、平成 28 年 5 月、説明会に出席した。

会場ではハワイのオアフ島で建設中の物件の先行販売がなされることやタイムシェアの仕組みについて説明された。利用できるのは 2 年に 1 回、1 週間だが、国内旅行にも使えるポイントが隔年で付与されるとのことだった。旅行で訪れたことのあるこの場所を思い出し、来年は真新しいシェアハウスに泊まると信じ込んでしまった。相手方がポイントを増やすと言い、「今決めないと後悔しますよ」と強く迫ってきたので、契約することにした。

相手方から「軽自動車 1 台分の金額を支払うだけで、あとはほとんどお金をかけずに海外旅行ができる」と説明され、お得な話だと思った。それが契約した動機のほとんどを占める。

予約手数料については、ネット予約およびポイントの繰り越しの際の手数料しか説明されなかった。契約金額は約 2 万ドル（約 230 万円）で、頭金 1999 ドル（約 23 万円）に登記手数料を加えた 2695 ドル（約 30 万円）をカード決済し、残金はローン支払いとした。その後、場所を移し、喫茶店で、言われるまま英文の契約書に署名し、日本語と英語の書類を渡され、「クーリング・オフがあります」の言葉のみで、書類の確認や説明はなかった。

7 月、息子に契約の件を伝えると、タイムシェアについての注意喚起が国民生活センターのホームページに掲載されていると教えられた。見てみると、商品券という特典を強調され説明会に誘われた点、今回だけポイントを増やすと言われた点、即日契約をせかされた点等、自分たちが勧誘された時の状況とよく似ていた。

勧誘時には建設中の新築物件と説明されたが、実際には古い建物で、だまされたと思った。さらに、勧誘時に解約や物件の売却について説明がなく、電話予約にも手数料がかかること等から解約したいと思った。

このため妻が相手方に電話し、解約や物件の売却について尋ねると、今から解約はできず、購入代金の支払い後に売却はできるが、半値以下になるだろうと言われた。相手方は消費生活センターのあっせんに対しても、解約には応じられないと回答してきた。8 月からは物件費の引き落としも始まり、4 回にわたり引き落とされた。

契約をなかったことにし、既払い金約 5330 ドル（約 60 万円）を返してほしい。

<相手方の主張の要旨>

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。

申請人と弊社との信頼関係は破たんしており、回復する見込みはないため、契約を解除することが望ましい。ただし、契約には何ら不備がないため、返金は一切認めない。

申請人は、弊社担当が「今決めないと後悔します」と強く迫ってきたと記載するが、これはその月に実施していた割引キャンペーンの期限が迫っており、申請人がハワイの物件の中で購入できるほぼ最安値の価格であったことから、この時期を逃せばリゾート物件の購入は難しくなることの説明の一環として出たものだ。申請人が記載するような、購入の意思のない者に購

入を無理に迫る類いのものではない。

各種手数料は書面に記載するだけでなく、口頭でも案内した。なお、電話予約にも手数料がかかる申請人が主張しているが、正確ではない。会員が所有する部屋を利用予約する際には手数料はかからない。「軽自動車1台分」の例えでは、車に維持費やガソリン代がかかるように、必ず会費等、年間維持費に相当する費用がかかる点も説明している。合意事項確認書でも、重要事項として管理費について明記している。

クーリング・オフについては、用紙等を手渡し、口頭でも告知している。申請人は契約時にクーリング・オフについて認識があり、契約内容や契約態様に疑問があったのなら契約後8日間はクーリング・オフによる解約が可能であった。なお、当方は本件契約が特定商取引法の対象になるとは考えていない。しかし、米本国にはタイムシェア法でクーリング・オフと似た制度があることから、日本での契約の際にはクーリング・オフの適用がある旨記載した書面を交付している。

申請人は消費生活センターで本件について相談をしているが、相談員による調査の結果、説明不足や契約の瑕疵はなかったと判定されている。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日で仲介委員は、両当事者からの聴取結果を踏まえ、相手方に対し、タイムシェアのシステムを消費者にどの程度説明しているかが問題だと指摘した。その上で、本事案の契約書面について「日本の一般的なユーザーの水準から考えて、契約内容をこれで理解しろと言うのはおかしい」と述べた。

相手方は、これまでも国民生活センターなどの助言に従い、説明会の招待状に「販売説明会」と明記したり、クーリング・オフの適用を認めたりするなど、日本の実情に合わせてさまざまな改善を行ってきたと主張した。また、本事案で希望する解決策として、①本件契約を合意解除する②既払い代金（約60万円）は返金しない③申請人に対する年会費、管理費等の請求は取り消す、旨の和解案を示した。

仲介委員は申請人に対し、両当事者の主張に食い違いは残るものの、本手続でこれ以上真実を解明することは難しく、仮に訴訟を起こしたとしても主張の立証は簡単ではないため、ここで和解した方がリスクは少ないと助言した。

これを受け、申請人が和解に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

仲裁委員は相手方に対し、タイムシェアの契約内容についてさらに丁寧な説明を行うよう検討を求めた。また、特定商取引法の関係では、不動産は一般的に同法の適用対象とならないものの、タイムシェアは実質的には会員契約に近いものだと指摘。タイムシェアが特商法の適用対象にならないとする相手方主張を認めたわけではなく、今後この点が議論となることもあり得ると強調した。

【事案 37】化粧品の使用期限に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 12 月、角質を除去するピーリングクリーム（以下、「本件商品」という。）をインターネットで購入した。すぐに使用を始め、最初に水分が出てきた。月に 1 回程度の頻度で使っていたが、3 カ月ぐらい使用しない時期があり、久しぶりに使用したところ、分離した水分が 2 滴ほど出てきてクリームがパサパサしていた。

そこで、平成 28 年 6 月、交換してほしいと相手方に連絡したが、拒否された。平成 29 年 1 月、本件商品の正規輸入代理店を訪問したところ、「開封して 1 年程度でこれほど水分がなくなることはない。パサパサで使用できない。かなり前の製造ではないか」と言われた。相手方に購入代金（2700 円）を返金してほしい。なお、開封後、直射日光が当たる場所で本件商品を保管していたわけではなく、机に置いていた。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人からの連絡は購入後、半年を経過しており、クーリング・オフの期間は過ぎている。また、その間の保存状態には当社は関与できない。製造輸入元が対応すべき旨を申請人に伝えた。本件商品は横流し品を安く仕入れ、特売品として販売したものである。30 個程度を販売したが、他から苦情は寄せられていない。

申請人の請求に対しては、当社の対応ではないと考えるが、当社に落ち度があるのであれば検討する。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日では、両当事者から事情を聴取した。その上で、仲介委員は、相手方に対し法的には販売時より商品に問題があれば売り主が責任を負うことになることを説明した上で、両当事者に対し、本件商品の販売時の状態は分からないため、相手方が責任を負うかを判断することはできないが、早期解決の観点から、相手方が申請人に一定額を返金し、その余の債権債務がないことを確認することで紛争を終局的に解決することも考えられると提案した。両当事者がこれを受け入れ、和解が成立した。

【事案 38】クリーニング事故に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 4 月、相手方が運営するクリーニング店（以下「相手方店舗」という。）にダウンコート（以下「本件コート」という。）のクリーニングおよび 5 カ月間の保管サービスを依頼した。

同年 9 月、相手方店舗で本件コートを引き取り、クリーニング後のカバーをかけた状態で部屋のウォークインクローゼットにつるし、11 月まで保管した。同月、初めて着用しようとしたところ、広範囲に変色していることに気付いた。

相手方店舗に本件コートを預け、状況確認、原因調査を依頼した。

なお、平成 27 年に本件コートをクリーニングに出した際は、相手方店舗から提案された高級品用コースで依頼し、保管サービスはできないと言われたので、返却時にかかっていた不織布のカバーをつけたまま自宅のクローゼットで保管したが問題はなかった。今回は高級品用コースを勧められず、カバーを外すようにとの説明もなかったし、商品を預ける際も返却時にも店頭で商品確認はなかった。

同年 12 月、相手方より、変色はガスによるもので、クリーニング工程上は問題なく、また相手方が保管している約 3 万点について本件同様の申し出はないことから、本件コート引き取り後の申請人の保管状況に問題があると推定されるため、一切の賠償はできないとの回答があった。

その後相手方と交渉したが平行線となったため、翌年 1 月、相手方に書面を送付し、クリーニング事故賠償基準に定められた①洗濯物の状態把握義務②処理方法説明義務が履行されていないと指摘した。同月、相手方より書面で、①は努力義務であり、②については本件コートの素材は一般的なもので高いリスクを伴う品物ではないため説明義務はなく、そのため、職務上の注意義務違反はなく、賠償請求に応じられないと回答があった。

クリーニング事故賠償基準に基づき、購入金額の 77%（預け入れ時点で購入から 19 カ月経過していることと、本件コートの状態が同基準に定める A 級であることを前提とする）である約 14 万円の賠償金を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

当社はクリーニング事故については、クリーニング事故賠償基準による賠償を行っているが、本件はクリーニングによって生じた変色ではないため、同基準による賠償はできない。しかし、クリーニング契約を履行できなかったと考えるため、クリーニング代金返金による和解を希望する。

保管サービスについて案内に不備はあったかもしれないが、通常包装（全面ポリプロピレン製）は通気性も悪く、あくまで運搬時の汚れ付着防止が目的の包装で、利用時には包装から出して保管するよう案内をしている。

本件ダウンコートの変色状態から、長期間ポリ袋に入れたまま保管した場合などに単色のナ

イロン製品に生じやすい事故事例として、酸化窒素ガス等による変色をあげ、当社の見解を説明したが、ご理解いただけなかった。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日で本件コートを確認するとともに、両当事者から事情を聴取した。

本件コートは、背中側の両肩から腰にかけてU字型に変色が生じている点に特徴があった。こうした変色の状態から、洗濯段階での事故であればコート全面に変化が生じるため、本件では保管時に変色が生じた、とする相手方の主張については、申請人も承知した。本件コートの返却時に商品確認は行われておらず、変色がいつ生じたのか不明であったが、申請人は、相手方が保管時に本件コートを折り畳み、他商品と重ねていたことから、保管時に外気に触れた箇所が、ちょうど変色の生じたU字型と一致するのではないかと主張した。一方、相手方は、保管時の状況について、畳んだ50着超の各商品を縦に重ねて一つの袋に収納し、こうした袋を数百個横置きで密接に並べているため、外気に触れる可能性という観点からはU字型の変色になる可能性は低いとの見解を示した。

仲介委員は、相手方に対し、本件では変色箇所の形に特徴があり、その点に着目すると申請人の主張にも一定の説得力があると思えることを指摘した。続いて、クリーニング事故賠償基準に定められた事業者側の過失推定規定が、本件のような保管中の事故にも適用されるかを確認したところ、相手方からは、適用されるとの回答があった。仲介委員は、そうすると、相手方は返却時の状態確認作業も行っていない以上、仮に民事裁判で争った場合にも、過失推定を覆すことは難しいのではないかと指摘した。

相手方は、仲介委員の指摘を受け、これ以上の事故原因追究、変色時期の特定は困難であるとしてクリーニング事故賠償基準による賠償に応じるとし、ただし、賠償額の算定にあたっては、通常の使用状態のものはB級と判定されるため、B級を前提とする金額としてほしいと述べた。また、クリーニング事故賠償基準上、賠償額を100%受領する場合は本件コートの所有権放棄となるが、申請人が本件コートを手元に置く場合は賠償額が半額となると述べた。

申請人は、現時点で新品を調達すればそもそも申請人の購入額では買えないとして、B級を前提として賠償額を算定することについて難色を示したが、仲介委員からは、仮に裁判になったとしてもクリーニング事故賠償基準を適用するのであれば、申請人の購入額を基準として賠償額が算定されるであろうことを指摘した。

申請人は、仲介委員の指摘を受け、本件コートの所有権を放棄し、賠償基準により約12万円（B級を前提に算定した金額）の賠償を受けることに同意したため、両当事者間で和解が成立した。