

報道発表資料

平成 29 年 12 月 7 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 3 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況（注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 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（10 月末現在）98 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（10 月末現在）90 件。（制度スタート後の総申請（1,282 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 1,112 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 710 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	15 (20)	14	9	5	0	0	0	
	6 月	11 (15)	17	15	2	0	51	3	
	7 月	17 (17)	11	8	3	0	0	0	
	8 月	14 (17)	18	12	6	0	36	2	
	9 月	12 (8)	10	7	2	1	0	0	
	10 月	14 (14)	10	6	4	0	0	0	
	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 (4-10 月)	98	90	63	26	1	87	5	0

(注1) 平成 29 年 10 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（267件、約21%）。
- ・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	267
2. 運輸・通信サービス	134
3. 教養・娯楽サービス	127
4. 他の役務	95
5. 内職・副業・ねずみ講	93
6. 教養娯楽品	86
7. 保健・福祉サービス	84
8. 保健衛生品	74
9. 土地・建物・設備	73
10. 被服品	43
11. 住居品	41
12. 車両・乗り物	39
13. 工事・建築・加工	37
14. 教育サービス	21
15. 食料品	17
16. レンタル・リース・賃借	16
17. 商品一般	12
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
19. クリーニング	3
19. 修理・補修	3
22. 他の相談	2
22. 管理・保管	2
22. 光熱水品	2
25. 他の行政サービス	1
合計	1,282

  

(1) 生命保険	80
(2) 預貯金・証券等	66
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	24
(5) その他の保険	19
(5) 融資サービス	19
(7) 損害保険	18
(8) 他の金融関連サービス	12

  

(1) 移動通信サービス	43
(1) 放送・コンテンツ等	43
(3) インターネット通信サービス	23
(4) 郵便・貨物運送サービス	12
(5) 旅客運送サービス	11
(6) 電報・固定電話	1
(6) 放送・通信サービス一般	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,050
2. 販売方法	525
3. 品質・機能・役務品質	185
4. 表示・広告	80
5. 接客対応	72
6. 安全・衛生	57
7. 法規・基準	53
8. 価格・料金	47
9. 施設・設備	9
10. 包装・容器	1
	1,282

(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)	1,188
2. 第2号類型(重大性)	56
(1) 生命・身体	(41)
(2) 財産	(15)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,282

(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	324
2. 消費生活センターの相談を経たもの	958
合 計	1,282

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,011
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	22
合 計	1,282

(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 12 月 7 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	土地の交換売買の解約に関する紛争	×	株式会社スペースドットコム (法人番号8020001085460)
事案2	土地の交換売買の解約に関する紛争(2)	×	株式会社千代田エステート (法人番号9010901022876)
事案3	インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争(2)(3)	×	株式会社ライセンスプラス (法人番号7010401127038)
事案4	脱毛エステの返金に関する紛争(5)(6)	○	株式会社グロワール・プリエ東京 (法人番号2010001140172)
事案5	住宅の屋根・外壁塗装等の返金に関する紛争	○	
事案6	外貨建て終身保険の死亡保険金に関する紛争	○	
事案7	床下換気扇設置に係る住宅基礎の修繕に関する紛争	○	
事案8	ヘアカラーリングにおける身体被害に関する紛争	○	
事案9	インターネット接続サービスの不良に関する紛争	×	
事案10	プロバイダーのオプション契約に関する紛争	○	
事案11	介護付き有料老人ホームの退去時における入居金等の返還に関する紛争 (2)	○	(2件併合)
事案12	クレジットカードの不正利用に関する紛争(5)	○	
事案13	投資信託の解約に伴う損害金等に関する紛争	○	
事案14	クレジットカードの不正利用に関する紛争(6)	○	
事案15	脱毛エステの返金に関する紛争(4)	○	
事案16	行政書士講座の解約に関する紛争(2)	○	
事案17	医療保険の手術給付金に関する紛争	○	
事案18	プロバイダーの二重契約に関する紛争	○	
事案19	美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(6)	×	
事案20	パソコンのサポート契約に関する紛争	×	
事案21	訪問介護サービスの解約に関する紛争	○	
事案22	戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争	○	
事案23	未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争(5)	○	
事案24	駐車場における乗用車損傷の補償に関する紛争	×	
事案25	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(5)(6)	×	
事案26	ビジネス講座の解約に関する紛争(2)	○	
事案27	クリーニング事故に関する紛争(5)	×	
事案28	婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争(2)	○	
事案29	インターネットビジネスの解約に関する紛争	○	

事案30	タレント契約の解約に関する紛争(3)	○	
事案31	墓の建立費用の返金等に関する紛争	×	
事案32	幼稚園の保育料等の返金に関する紛争	○	
事案33	光回線のオプションサービス解約に関する紛争(3)	○	
事案34	リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(9)	○	
事案35	赤水除去装置の解約に関する紛争	○	

## 【事案 1】土地の交換売買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 29 年 2 月、相手方<sup>(注)</sup> から突然自宅に電話があり、私が以前に原野商法で買った土地（以下「本件土地①」という。）を売ってほしいとのことだったため、自宅で話を聞くことにした。この土地は昭和 46 年に親族から話を持ち掛けられて 160 万円で購入したものだが、無価値な土地と分かり、長年そのことを後悔していた。

来訪した相手方は、本件土地①を 500 万円で買いたいと切り出してきた。そのような高額でなら、ぜひ売りたいと考えた。その後、説明や必要な手続について話を聞き、その日のうちに、全容を理解できないまま（本件土地①の売買の手続だという理解で）指示に従って書面に署名、押印した。相手方に 46 万円の支払いを求められ、コンビニエンスストアの現金自動預払機で引き出して渡した。このお金は本件土地①売買の手数料だと思っていた。その他、指示に従い役所で必要書類（印鑑証明）を取得するなどした。相手方が自宅を訪ねてきてから契約手続を終え別れるまで、移動時間等を含め 3 時間程度かかったと思う。

翌日、契約書類をよく確認すると、当該契約は、本件土地①を 500 万円で売り、代わりに相手方所有の土地（以下「本件土地②」という。）を 546 万円で購入する内容だった。46 万円はこの交換売買の差額分とされていた。

それぞれの土地の公示価格を調べると、本件土地①は 6280 円、本件土地②は 4896 円だった。本件土地②の状況について現地の役場に電話で尋ねたところ、山林で、周辺に道もない無価値な土地であると分かった。役場にはほかにも同様の原野商法の被害に関する問い合わせが来ているとのことだった。

消費生活センターの助言を受けて、契約締結の 4 日後に契約解除通知を相手方に送ったが、相手方とは話し合いができない状況が続いている。本件土地①②の移転登記は 3 月に完了していた。さらに本件土地①は既に相手方から転売されており、申請人代理人が転売先の人に電話で問い合わせたところ、1200 万円で購入したとのことだった。

契約をなかつたことにしてほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社スペースドットコム（法人番号 8020001085460）

所在地：横浜市青葉区藤が丘 代表取締役：御船 亮

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかつた。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方から回答書、答弁書の提出がなかつたため、事務局から何度も電話で対応を要請したが、相手方は「本件担当者は外回りで不在」「折り返し連絡させる」と答えるばかりで、本件担当者からの連絡は一向になかつた。そこで事務局より相手方に手続勧奨文書を送付し、手続への協力を求めたが、これにも返答はなかつた。

仲介委員は期日を設定し、相手方に出席を求める文書を送ったが、相手方は期日に出席しなかつた。

った。

期日で申請人代理人は、相手方との契約後、申請人宅には不動産会社や被害救済センターを名乗る電話が多数かかってくるようになり、中には家まで押しかけてくる者もいて悩まされていると述べた。

申請人代理人はまた、本件土地①については160万円で購入したものを500万円で売却し、340万円の利益が出たことになっているため、来年には約70万円の所得税が課される見込みだとした上、「契約がなかったことにしていただければ税金がなくなるのでありがたい」と話した。既払い金の46万円については必ずしも返金にはこだわらない考えを示した。

仲介委員は相手方に対する事情聴取も試みた。期日の席上から相手方事務所に電話したところ、電話に出た相手方の電話窓口の人物は「本件担当者が外回りの営業で不在のため、折り返し連絡させる」と回答したものの、折り返しの電話はかかってくらなかった。時間を置いて相手方事務所に再度電話したところ、相手方は応答せず、留守番電話の自動メッセージに切り替わった。事務局の携帯電話から相手方事務所の同じ電話番号にかけてみると、相手方の電話窓口の同一人物は電話に出たが、「本件担当者がまだつかまらない」と弁明した。仲介委員は、これまでの手続経緯を話し、一定時間まで待つがそれまでに何も応答がない場合は手続を打ち切り、事業者名を含めた公表等もあり得ることを説明した。しかし、その後も相手方から電話はかかってくらなかったため、仲介委員が念のため事務局携帯電話から再度電話したところ、相手方は応答せず、留守番電話の自動メッセージに切り替わった。

仲介委員は相手方からの事情聴取を断念し、和解成立の見込みがなくなったと判断して手続を終了した。



## 【事案 2】土地の交換売買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＞

申請人が所有する北海道内の土地を購入したいとして、平成 29 年 1 月下旬、相手方<sup>(注)</sup>の営業員が自宅を訪ねてきた。この土地は約 50 年前、農産物の収益から配当を得られると触れ込む投資に参加した際に購入したが、事業が破綻して土地だけ残ったもので、現地を見に行ったこともなかった。

処分困っていたこともあり、売却意思を示したところ、翌月上旬、相手方営業員 2 名の訪問を受け、200 万円で売却することになった。その際、何回か土地の売買を繰り返すと税金がかからなくなるとして、別の土地の購入を勧められた。そこで、200 万円で土地を売却すると同時に 450 万円の土地を相手方から購入することとし、50 万円を現金で手渡し、後日、銀行から 200 万円を相手方に振り込んだ（取引①）。契約書は作成したが、後日、精算が終了したとのことで持ち帰られてしまったため、当該土地の詳細は不明である。

その後、数日から 1 カ月おきに、宅地に容易に転用できる、工場敷地として欲しがっている人がいる等と言われ、次々と北海道内の土地の交換売買等を勧められ、4 月下旬までに 4 件の土地の売買契約を締結した形となり（取引②～④）、差額分等の名目で計 1900 万円を現金で相手方に支払った。相手方からは、「当社は宅地建物取引業の免許を受けている業者だから安心してほしい」と言われていた。

相手方と取引が始まった頃から、同じように土地の売却や取引を持ちかける電話がさまざまな業者から相次いでかかってくるようになった。

5 月下旬、相手方が、他の不動産会社からの妨害で、今まで購入してきた北海道内の土地を売却できなくなったと述べた。北関東の土地であれば売却できると言われ、以前の土地との交換でこの土地を購入することにし、土地代金の差額 150 万円を現金で相手方に支払い、権利書の差し替えを行った（取引⑤）。

相手方は、この北関東の土地が 3800 万円で売却できると約束しているが、3 カ月経過しても売却されていない。相手方に買い戻しも求めたが、断られている。取引①～⑤のいずれについても、契約書に記された宅建有資格者から重要事項の説明を直接受けておらず、重要事項説明書の交付もない。いつ売却できるのか問い合わせても、時期を引き延ばされるばかりだった。相手方の対応には納得できない。相手方との契約をすべてなかったものとして、支払い済みの 2300 万円を返金するよう求める。

(注) 株式会社千代田エステート（法人番号 9010901022876）

所在地：東京都千代田区神田和泉町 代表取締役：赤松 竜

＜相手方の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出はなかった。事務局は電話や書面により、手続への参加を求めたが、担当者不在、上席不在等とあいまいな回答を繰り返し、対応しなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、申請人から、各土地の契約ごとに経緯や相手方の説明内容、取引状況を詳細に聴取した。続いて、相手方に電話により手続への参加意思について再度確認したが、対応の意思を示す返答は得られなかった。

仲介委員は、相手方が合理的な理由なく手続に参加しない状態にあり、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3】インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争（2）（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

平成28年5月ごろ、相手方インターネットビジネス会社<sup>(注)</sup>社長の画期的なビジネスの動画配信が同年9月にあると知り、動画とメールマガジンを登録した。

動画では「働くのは配信する側で、このキャンペーンに賛同し参加した人は何もせずともお金が入る」「語学教材を申し込めば、何回でも見放題、やりたい放題で身に付けられる画期的なシステムを構築する」と言っていた。教材は同年11月にリリースされ、約2カ月後にお金が入ってくるとのことだった。魅力を感じて、9月に同社と契約を結び、相手方カード会社のクレジットカードで12回分割払いの決済をした（教材代金21万3840円）。その時点で相手方決済代行会社の名は知らなかった。

その決済画面の下に「特別代理店契約」について表示されており、申し込むと一般の代理店の3倍のお金が入ると書かれていたので、追加で同契約を結んだ。金額は50万円弱ぐらいだったと思う。

平成29年1月、「教材のプレリリースをするが、お金の配分はしない」とのメールが届いた。その後も教材はリリースされなかったため、消費生活センターに相談した上、相手方インターネットビジネス会社に解約・返金希望のメールを送ると、「代理店契約だから解約できない」との返信が来た。動画では代理店の説明はなかったので、代理店契約をしたとの認識はなかった。教材について「会員は視聴できるようにIDとパスワードは送った」とのことだが、届いていない。契約書面も受け取っていない。

3月、特別代理店契約の分の既払い金計6万5948円がカード会社を通じて返金された。通常の代理店契約もなかったことにし、既払い金5万3460円を返してほしい。

＜申請人口の主張の要旨＞

平成28年9月、仕事の中にネットで相手方インターネットビジネス会社<sup>(注)</sup>のサイトを見つけ、メールマガジンを受け取って読んだり、リンク先の動画を見たりした。それらの中で相手方インターネットビジネス会社が「働くのは私、もらうのはあなたたち」「私が新サービスを立ち上げ、あなたたちはSNSやフェイスブックなどで『いいね』をクリックするだけです」と言っていることから、自分にも簡単にできると信じ、相手方インターネットビジネス会社と代理店契約を結んだ。契約金額は約21万円で、3回に分けて同年10～12月に振り込んだ。

また、平成28年10月に開かれた相手方インターネットビジネス会社の決起集会で、「特別代理店契約」を結べば、通常の代理店契約の5倍の報酬になると勧誘され、同契約も結んだ。契約金額は49万8000円で、24回分割払いとし、同年12月までに約6万円を振り込んだ。

相手方インターネットビジネス会社は同年12月中旬にはCMを流す予定と言っていたのに、実際には流されなかった。また、うまくいなくても30万円は保証すると断言していたのに、契約書にはその点が記載されていない。さらに、相手方インターネットビジネス会社からは意味のないメールが来るだけで具体的な作業指示もないことから、不審に思い、解約したくなった。

相手方インターネットビジネス会社に解約申請書を送ったが、回答は全くない。区役所の生活支援の窓口で相談の上、相手方インターネットビジネス会社に解約と返金を依頼したが、応じら

れなかった。

解約に応じ、既払い金 27 万 7818 円を返してほしい。

(注)株式会社ライセンスプラス (法人番号 7010401127038)

所在地：東京都港区南青山 代表取締役：阿部 大地郎

<申請人イに対する相手方インターネットビジネ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ない。

消費生活センターによると、申請人は出会い系サイトのやり過ぎで支払いができなくなったと  
のことである。そのような理由での解約・返金はできない。

<申請人口に対する相手方インターネットビジネ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ない。

サービスのリリースが遅れたのは事実だが、決してサービスがとん挫したわけではなく、現在  
リリースされている。

また、契約は即時ではなく、時間をかけて締結していただいている。

申請人とは 75 通のメールのやりとりをし、すべての質問に回答している。返金の理由が受け付  
けられる内容ではない。

<申請人イに対する相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

加盟店並びに決済代行会社により取り消しが確認できれば、既払い金を返金する。

(その後、決済代行会社からの返金処理に伴い、申請人イに既払い金が返金された。)

<申請人イに対する相手方決済代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。

弊社の決済サービスを利用したクレジットカード決済 21 万 3840 円は 6 月に返金した。相手方  
インターネットビジネス会社は弊社との契約の取り決めにより、いったん返金することに同意し  
たものである。

本取引の当事者は申請人イと相手方インターネットビジネス会社である。契約取り消しについ  
ては両者間で交渉するよう求める。

## 2. 手續の経過と結果 (不調)

相手方らに和解仲介手續の申請通知を送付し、回答書、答弁書を提出するよう要請したところ、  
相手方カード会社、相手方決済代行会社からは提出があったものの、相手方インターネットビジ  
ネス会社は期限内にこれら書面を提出せず、事務局からの再三の提出要請にも応じなかった。こ  
のため事務局より手續勧奨文書を同社に送付し、協力を求めたところ、手續参加を応諾し、申請  
人らの請求を認めない旨の回答書、答弁書が届いた。これを受け、事務局で期日の日程調整を行

おうとしたものの、同社の担当者は電話に応答しなかった。このため、仲介委員は、期日を設定した上、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を同社に送付したが、出席の可否についての回答はなく、期日にも出席しなかった。

相手方カード会社と相手方決済代行会社については、期日前に申請人イに対する返金処理が完了し、実質的に請求内容が満たされていたことから、仲介委員は期日への出席を要請しなかった。

仲介委員は期日において、申請人イ、ロそれぞれから事情を聴取した。申請人イに対しては、「相手方インターネットビジネス会社は解約を認めておらず、契約に基づく未払い代金を請求してくる可能性はあるが、そうした場合は慎重に対応してほしい。弁護士に相談する方法もある」と助言するとともに、同社の事業内容自体が実体のない詐欺的なものである疑いが強いとの見解を示し、今後は甘言に乗せられることのないよう注意した。

申請人口は、本手続を申請した理由について「相手方インターネットビジネス会社をめぐっては他にも多数の被害者がおり、これ以上引っ掛かる人が出ないように、これはやめた方がいいと伝えられた。社名公表を希望する」と述べた。

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 4】脱毛エステの返金に関する紛争（5）（6）

### 1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 28 年 6 月ごろ、電車の中づり広告で、脱毛エステ店を運営している相手方エステ会社<sup>(注)</sup>を知り、同月、自宅近くの店舗でカウンセリングを受け、施術と予約システム、進め方について説明を受けた。

その後、代金支払い方法の話となり、即日の契約を条件に 3 カ月分無料や、シークレットコースとして 56 回（約 3 年半相当）分の料金で 10 年間の施術受け放題等のサービス条件を提示された。代金 37 万 500 円の一括支払いは難しいことから、相手方クレジット会社 A によるボーナス時 2 回払いのローンを利用した。

施術は予約が必要であったが慢性的な混雑で、たびたびキャンセル待ちとなるなど、なかなか施術が受けられない状況が続き、また、予約受け付け方法も突然変更されたりした。12 月中旬、相手方エステ会社が行政処分を受けたことを知り、施術予約が取れないこともあって、解約することとした。

12 月下旬、相手方エステ会社に連絡したところ、返金のめどは立たないが、相手方クレジット会社 A からある程度の返金がある旨を示された。

平成 29 年 3 月、相手方エステ会社から解約精算書が届いたので、記載の指示通り相手方クレジット会社 A に連絡したところ、相手方クレジット会社 A の解約申し出書と共に送付するよう指示を受けた。施術を受けた店舗は店名が変わっており、教えられた解約窓口に問い合わせたところ、相手方エステ会社からの連絡を待つしかない、クレジット支払いの停止もなされるか不明であると伝えられた。

不安になり、相手方クレジット会社 A に問い合わせたものの、次回引き落としが止まるかどうかの回答はできない、既払い分は相手方エステ会社から返金してもらうしかないと言われた。

相手方エステ会社からは、8 回の施術しか受けられておらず、施術効果はほぼ感じられないことから、支払い済みの代金全額（18 万 5250 円）を返金してほしい。また、今後引き落としが予定されている金額（18 万 5250 円）についても、これを止めてほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 27 年 4 月ごろ、電車の中づり広告で相手方エステ会社<sup>(注)</sup>の月額 9500 円と表示された全身光脱毛サービスに興味を持ち、店舗に向いたところ、全身脱毛は 1 万 8100 円だと言われた。9500 円ではないかと確認したが、最終的に押し切られるように契約することとなり、費用の支払いについて、相手方クレジット会社 B を紹介され、18 回分割払いのローンを組んだ。

相手方エステ会社の担当者からは、月に 1 度は予約が取れる旨を説明されていたが、実際にはなかなか予約が取れず、施術を受けられても、施術時間も非常に短く光照射する部位がバラバラで、全身脱毛の効果が感じられなかった。

平成 29 年 1 月、相手方エステ会社の店舗に向いたら閉鎖されており、解約を求めて近隣店舗に向いたところ、よく分からない書面にサインするよう求められた後、担当者より施術を受けた回数を基に返金額を提示された。

しかし、解約手続を行っても相手方クレジット会社 B の引き落としは続くと言われ、不安にな

って地元の消費生活センターに相談し、相手方クレジット会社Bに抗弁書を提出したところ、以後の引き落としは止めてもらえるようになった。また、契約書面を確認したところ、契約時期等が申し込み内容と相違していたこと等から、相手方エステ会社と相手方クレジット会社Bに解約を求め、クーリング・オフ通知を発した。しかし、相手方エステ会社の業務を引き継いだ会社から、返金原資がないことを伝えられ、相手方クレジット会社Bからはクーリング・オフには対応できないと回答があった。相手方らの対応には納得できない。契約を解除し、支払った代金を返金するよう求める。

(注) 株式会社グローール・プリエ東京 (法人番号 2010001140172)

所在地：東京都港区北青山 代表取締役：下田 友洋

<申請人イ・ロに対する相手方エステ会社 破産管財人の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認めない。

申請人らが主張する相手方エステ会社に対する返金等請求は、破産債権となる。目下、相手方エステ会社の破産手續において、債権届け出は留保されており、配当の見通しも立っていない。今後、仮に配当原資が生じた場合、申請人から破産債権として届け出された時は、債権調査の結果を踏まえ、認められた場合、一定額の配当を行うこととなる。

<申請人イに対する相手方クレジット会社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。

申請人イの請求を一部認めない。

申請人イより、当社にクレジット利用により、相手方エステ会社に対し37万500円の立て替え希望の申し込みがあり、相手方エステ会社に全額送金済みである。そのため、既に実施された1回目の引き落としについての返金には応じられない。

なお、2回目の引き落とし予定(18万5250円)については、相手方エステ会社が破産したため、当社が負担することとしたい。また、上記状況の通り、1回目の引き落とし分については、相手方エステ会社に対して債権者届け出を行い、配当を受けていただくこととしていただきたい。

<申請人口に対する相手方クレジット会社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。

申請人口の請求を認めない。

申請人口が相手方エステ会社と締結した施術サービス等の詳細状況について、当社は了知していない。また、現段階では申請人口と相手方エステ会社間での施術の様態についても確認が取れず、申請人の請求をそのまま認めることはできない。

よって、既払い金の返金に応じることはできないが、今後のクレジット引き落としについては、相談に応じる。

## 2. 手續の経過と結果 (和解)

<申請人イについて>

第1回期日において、仲介委員は相手方クレジット会社Aに対し、相手方エステ会社が行政処分を受けたことに触れ、契約状況が処分内容に沿っていることを指摘した上、特定商取引法、割賦販売法に照らして契約段階で問題があり、相手方クレジット会社Aにも応分の加盟店調査等の責任があるのではないかと指摘した。

相手方クレジット会社Aは、行政当局や業界団体による調査でも自社に問題点は指摘されておらず、行政処分について司法判断が確定しなければ、かかる指摘に基づく交渉は応じられないが、申出者個々の事情に鑑み、返金等の検討を促されれば応じる用意があると述べた。

この見解を仲介委員が申請人イに伝えたところ、申請人イは自身の経済状況に触れ、相手方クレジット会社Aによる再検討を希望した。仲介委員は、相手方クレジット会社Aに対し、次回期日までに返金額の検討を行うよう要請した。

第2回期日において、仲介委員が申請人Aの状況を伝えたところ、相手方クレジット会社Aは既払い金の30%相当の返金を提案した。申請人イがこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

#### <申請人口について>

第1回期日において、仲介委員は申請人口に契約当時の状況を聴取し、相手方エステ会社に役務提供期間の記載不備や概要書面の不交付が見受けられることなどを確認した。また、施術回数と既払い金額を照らし、不足分を相手方クレジット会社Bから請求される可能性が残っていることを指摘した。申請人口は返金を希望するものの、金額面で譲歩の余地があると述べた。

相手方クレジット会社Bは仲介委員に対し、契約経緯や状況を確認したところ、相手方エステ会社を通じた契約件数が急増した等の事情を考慮し、経営判断により取引停止をしたと述べた。また、加盟店調査等の責任については、他の苦情事案に関する書類等を確認したところ、法定書面等は適切に付されていたこと等から、申請人口との契約が行われた時期を含めて、取引停止するまでの間については、問題性は少なかったとの認識を述べた。

相手方クレジット会社Bはその上で、相手方エステ会社に関する契約件数は数千件に及び、各個事案について対応を検討しており、申請人口については残額請求しない代わりに、既払い金を返金しないとの内容での和解の可能性を次回期日までに検討する用意があると述べた。このため、仲介委員は返金の選択肢も含めた上で次回期日までに検討するよう求めた。

第2回期日において、相手方クレジット会社Bは、申請人口が引き落とし済みの金額をやや上回る回数の施術を受けているものの、追加請求等はせず、以後の債権債務をなしとする内容で和解を希望すると述べた。申請人口がこの提案に応じたため、両当事者間で和解が成立した。



## 【事案 5】住宅の屋根・外壁塗装等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＞

平成 27 年 8 月、相手方が突然来訪した。住宅にどこか悪い箇所はないか尋ねられ、鬼瓦 1 枚が割れていると告げた。すると相手方はその場で屋根に上がり、撮影した写真を見せながら、「しっくいと瓦が一部駄目になっている」と言い、ペンキ塗装を勧めてきた。初めは断ったが、言動が威圧的であったため、屋根塗装、しっくい、棟交換工事（工事代金 95 万円）の契約を締結した（以下「本件契約①」という。）。同日、相手方は外壁についても、クラックや塗装の不具合を指摘した。

約 1 週間後、外壁塗装工事の契約を締結した（工事代金 200 万円。以下「本件契約②」という。）。工事内容について説明を受けておらず、3 面のみ塗装された理由が分からない。

また同年 9 月、相手方が自宅を訪問した際、浴室の壁をたたき、一部壁を剥がして「中を見たら穴が開いていて水漏れしている。柱が腐っている。工事が必要だ」と言ったため、浴室改修工事の契約を締結した（210 万円。以下「本件契約③」という。）。本件契約①②の代金は 9 月に支払ったものの、不審に思い、リフォーム業に従事しているおい（申請人代理人）に相談した。申請人代理人が浴室の状況を確認したところ、現状のままで問題なく使用できることが分かったため、相手方に本件契約③の中止を伝えたところ、契約金額の 25%の違約金を請求された。

消費生活センターのあっせんにより、相手方に書面で、これまで契約した工場の必要性および違約金額の根拠の説明を求めた。同年 11 月に相手方より回答書を受領し、12 月に相手方と現場確認を行った上で、相手方見積額をベースに計算した工事費用約 210 万円の返金を書面で請求した。これに対し平成 28 年 3 月に相手方代理人より本件契約③の違約金として約 39 万円の請求、4 月に約 35 万円の返金の提案があったが納得できない。

すべての契約をなかつたこととして既払い金 295 万円を返金するよう求める。

＜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。

屋根塗装工事および外壁塗装工事は完成しており、工事結果の利益を申請人は享受している。支払い済み代金を返還する必要はないが、工事の一部不備は認めるので、一部工事費用に相当する金額を瑕疵修補に代わる損害賠償として支払うことは考えている。

瑕疵修補が必要な部分に係る工事費用は約 74 万円である（①）。屋根・外壁塗装工場の必要性については、工事確認書に記載され、外壁が 3 面であることは契約書、工事確認書に明記している。

浴室改修工場のキャンセルについては、クーリング・オフ期間後であること、システムバスを仕入れ済みであることから、仕入れ代金および保管料として、実損額約 39 万円を請求する（②）。①②を相殺した約 35 万円の返金およびシステムバスの引き渡しで解決したい。これ以上を求めるのであれば、裁判によって解決を図りたい。ただし、申請人が瑕疵修補を行った上で実費が答弁書記載の金額を上回る場合には、その金額を支払う用意はあるが、見積額では支払うことはできない。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は、両当事者の主張を聴取した上で、次回期日において、参考人として1級建築士を招へいの上、現地調査を実施することとした。また、相手方代理人に対し、工事内容の内訳明細書の提出を要請した。

第2回期日および第3回期日では、相手方代理人立ち会いの下、現地調査（屋根、外壁、浴室、浴室床下確認）を実施し、相手方代理人に対し、次の通り、仲介委員の所見を伝えた。

- ・相手方が交付した各工事に係る契約書面では、数量が「一式」と記載されており、特定商取引法上の法定書面として不備があるのではないかと判断があり得る。
- ・提出された外壁工事内容の内訳を見ると、基本工事費に加え諸経費を計上している根拠が不明である。
- ・相手方の各工事の見積額は、一般に比べて高いのではないかと。
- ・各工事の必要性に疑問が残る。屋根鬼瓦1個破損を端緒に、棟約5m交換する必要性や棟の塗装による防水効果が不明である。外壁を塗装する目安となるチョーキングが見られない。
- ・施工に不完全な点がある。具体的には、屋根のしっくい、塗装にムラがある。外壁の亀裂の補修は、Vカット等の基本工事がなされていない。

相手方代理人は、仲介委員の所見に対し、契約書面に問題があると言われるなら、今後のためにも司法判断が欲しい、また、一部瑕疵による賠償は認めており、それ以上を求めるなら見積額を提示してほしいと述べた。

仲介委員は、相手方と同業である申請人代理人に対し、客観的な資料を基にした適正な工事費用額および修補費用の積算書面の提出を要請した。

後日、申請人代理人から提出された積算書面を基に仲介委員会会議を開催した。参考人として現地調査を行った1級建築士参加の下、本件全工事について、①相手方の工事費用と申請人代理人が作成した工事費用の見積もりとの比較②相手方が提示した瑕疵の賠償額と申請人代理人が作成した補修費用の見積もりとの比較—を行い、参考人の所見等を勘案し、和解案を検討した。

第4回期日では、適正な工事費用や補修費用について仲介委員の所見を述べ、相手方代理人に和解条件および和解金額の意向を確認した。相手方代理人より、システムバスを申請人に引き渡す場合には50万円、システムバスを相手方が引き取る場合には80万円を返金する（ただし後者の場合は相手方本人に最終決裁を取る必要がある）、これ以上の返金を求めるのであれば、裁判で争う方向となり得る旨の発言があった。申請人はシステムバスの相手方引き取りと80万円の返金での和解を希望し、後日、相手方代理人からも同内容で和解するとの回答を得た。

第5回期日において和解書の調整を行い、和解が成立した。

## 【事案 6】外貨建て終身保険の死亡保険金に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

平成 25 年 2 月、A（申請人イの配偶者、申請人口とハの母親）が、相手方保険会社の代理店である相手方銀行から、外貨建て終身保険の勧誘を申請人イと共に受けた。

相手方銀行から、契約通貨ごとに利率が記載された 1 枚の片面印刷のチラシを基に、豪ドル建てが最も利回りが良いと言われた。利回りが良いとする根拠については特に説明はなかったが、興味を持ち、A を保険契約者、申請人イを死亡保険金受取人として契約した（1000 万円。以下「本件保険契約」という。）。その際、契約から 1 年未満で解約すれば元本割れするが、3 年以上継続すれば元本割れはないと言われた。

平成 28 年 7 月、A が亡くなり、申請人イが A の銀行口座を解約しようと相手方銀行の店舗に行き、保険金請求書類の記載方法などを教えてもらいながら手続きを済ませた。

同年 9 月、相手方保険会社から死亡保険金が振り込まれたが、金額が契約時の入金額より少なかった。確認したところ、死亡保険金の受け取り通貨は、保険金請求書類で指定がなかったために円貨となり、保険金は豪ドルから円貨換算して支払われた、契約時より円高であったため損失が生じた、とのことだった。

為替リスクがあるとは聞いていない。申請人イは、契約時にリスクの説明を受けていたら契約はしなかった、死亡保険金の通貨選択について説明がなかった、と言っている。A は生前、死んだら保険金が申請人イに 1000 万円入ると言っており、リスクについて話したことはないため、十分に理解して契約したと思えない。

元本から目減りした分の約 122 万円を支払ってほしい。

＜相手方保険会社の主張の要旨＞

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。

2 回の面談において、契約者は保険商品の案内にあたっての同意書に署名、押印し、元本保証がないこと、為替リスクがあること等について確認、了解していたため、契約者の意向に沿っており、募集行為は不適切でなく、何らの瑕疵も認められない。

死亡保険金の受け取り通貨については、通貨選択がない限り円貨受け取りになると死亡保険金請求書面に明記されており、死亡保険金請求手續に関する案内資料において死亡保険金を円貨に換算して受け取る場合に為替リスクがあることを十分説明している。相手方銀行が面談して、受け取り通貨の選択がなかったことから、円貨での支払いとなった。

したがって、死亡保険金の受け取りに関して相手方保険会社および相手方銀行による保険金受取人への説明に何らの瑕疵も認められない。

契約約款に従って支払った死亡保険金額にてご理解いただきたい。

なお、死亡保険金を円貨で受け取る場合、為替レートによって受取金額が異なるため、事前に受け取り通貨による保険金額は伝えていない。また、保険金請求の手續方法や死亡保険金額の問い合わせが保険会社にあれば直接説明・回答し、代理店にあれば保険会社コールセンターに取り次ぐか、代理店が保険会社に確認し、説明・回答している。

<相手方銀行の主張の要旨>

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。

平成 25 年 2 月に商品説明を行い、保険商品の案内をする旨の同意書を受領し、同月に主に保険設計書を用いて具体的に説明し、為替リスク等についても十分に説明をした。

2 回にわたって面談、商品説明をし、いずれの説明の際にもパンフレット、契約概要および注意喚起情報を示して、為替リスクについては十分に説明し、契約当事者は理解した。

受け取り通貨については死亡保険金請求書に明記されており、それ以外の記入等については十分に説明した。保険金請求手續に関する案内資料には為替リスクを含めて受け取り通貨に関する説明がある。

保険契約締結時および保険金受取時のいずれにおいても、相手方による説明内容等に瑕疵はないと判断しており、申請人の請求は認めない。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は相手方保険会社に本件保険契約の商品性について確認した上で、相手方銀行に、為替リスクを負ってでも A がこの商品を選択した理由が分からない、何にメリットを感じて契約したと考えるかと尋ねた。相手方銀行は、利率に興味を示したのが大きいと答えた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方らに、

- ・投資経験が豊富とは言えない契約者であり、パンフレットやチラシの利率の記載や、契約者や申請人イに利率の印象が強い状況に鑑みると、契約時にリスク説明が十分具体的にあったか疑問がある

- ・意向確認書兼適合性確認書に、元本割れのリスクがある本件保険契約と整合性のない記載がある

- ・保険金請求時には相手方らで連携して、受け取り通貨に関して説明すべきではないか

など、本件保険契約の勧誘時のリスク説明、保険金支払時の案内に問題があった可能性を指摘した。

その上で、仲介委員は和解案として、①相手方らは解決金として、本件保険契約成立時に相手方銀行が相手方保険会社から受け取った手数料の 50%相当額を申請人らに支払う②うち 4 分の 3 を相手方銀行、4 分の 1 を相手方保険会社がそれぞれ負担する一との案を示した。後日、相手方らから、募集に不適切な点は認めていないものの、紛争の早期解決の観点から返金の提案に応じる旨の回答があった。

第 2 回期日において申請人らも和解案に同意したため、同期日において和解条項について調整を行い、後日、当事者から和解条項についての確認が得られたため和解が成立した。

なお、第 1 回期日で相手方保険会社から提示されたチラシの表面には通貨ごとの利率、裏面にはリスク説明の記載があったが、期日終了後に申請人が受領したチラシの写しを提出し、裏面に記載はなかったと主張した。仲介委員は第 2 回期日において、今後の紛争を防止する観点から、相手方らに、勧誘時の資料は片面に利率等のメリットを強調するのではなく、メリットとリスクが一覧できる紙面にするなど、消費者がリスクを認識しやすいものとするよう、配慮を要請した。

## 【事案 7】床下換気扇設置に係る住宅基礎の修繕に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 7 月、築約 30 年になる自宅をリフォームするため、自宅を建てた住宅メーカーA に点検してもらったところ、平成 10 年に相手方が行った床下換気扇設置工事の際に、基礎のコンクリートをくりぬき、鉄筋も切断していたことが判明した。住宅メーカーA の建築士からは、大きな地震が来た場合に自宅の安全性は保証できず、修繕したとしても元通りの強度には戻らないが、主要な箇所についてはできるだけ早く補強する必要があると言われた。

そのため、最寄りの消費生活センターに相談し、住宅メーカーA から基礎補強工事の見積書もらい、相手方に補償を求めたところ、基礎片側の補修になら応じるが、基礎両側への補修は不要と考えており、応じられないとの回答があった。

適切な修繕工事を行い、その費用を相手方に負担してほしい。

＜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。

18 年前の施工に問題があったことは認め、基礎を原状回復することは当然であると認識しているが、原状回復において、両側の基礎補強と新規システムキッチンとの交換は必要ではないため、片側の基礎補強工事分の費用負担が相当と考える。

当社が平成 10 年に申請人宅で行った床下換気扇設置契約（32 万 5500 円）は、その契約・履行から 18 年以上経過しており、既に時効が成立していると考えられる。また、平成 20 年に行った床下換気扇取り換え契約（18 万 9000 円）も、その契約・履行から 8 年以上経過しており、同様に時効が成立していると考えられる。

申請人が提示している見積額には、システムキッチンの撤去費用、新規システムキッチンの代金および設置費用等が含まれていると思われるが、これは、両側の基礎補強工事を行う際に床とともにシステムキッチンをも取り外す必要があり、また、一度取り外したシステムキッチンは再度取り付けることができないという理由から新規のシステムキッチンを設置することを前提として作成されたものであるが、両側の基礎補強工事であっても、キッチン側の床を剥がさずに実施できることを鑑みれば、当社が 18 年前に行った施工との間に相当因果関係はない。

当社が平成 10 年に行った施工により生じた<sup>かし</sup>瑕疵を補修するには、平成 28 年度以降の協議において県の土木建築関係の担当者からも一定の評価が得られた通り、床下換気扇を撤去した後の開口部は無収縮モルタルを充填してふさいだうえで、16 cmの基礎幅と同じ幅の補強で問題ないと考えるため、片側の基礎補強工事を行うことで解決を図りたい。それらに要する費用として、134 万 3984 円を申請人が指定する口座に振り込み支払いたい。

### 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、建築士を参考人として招致し、申請人宅の現地調査を行った。

工事後の換気口の状態については、鉄筋コンクリートの基礎<sup>はり</sup>梁を削り取って床下換気扇を設置したため、開口部の基礎梁の剛性および強度が減少していた。加えて、開口部周囲にひび割れが

生じていることや、鉄筋コンクリート内の主筋および縦方向肋筋 4 本が切断されており、柱のアンカーボルトも 1 本切断された可能性があった。

第 2 回期日では現地調査の結果を踏まえ、参考人および両当事者から聴取を行った。参考人からは、本件建物につき、相手方が施工した床下換気扇設置工事において、建物の安全性に重要な構造耐力上主要な部分である基礎梁に欠損断面を作ることは安全上問題であると述べた。そのため、基礎梁の欠損断面周囲の削り面を平滑にし、既存のものと同等のコンクリートで打ち直し、切断した鉄筋については、現状に適した継手方法を利用して修繕すること、基礎コンクリート補強のため、片面または両面に 10 cm ほどの鉄筋コンクリートの打ち増しを行うことが必要との見解を示した。

そのため仲介委員より相手方に対し、参考人意見も踏まえると、申請人宅は建築基準法に適合しない建物となっており、民法 709 条の不法行為責任が認められると指摘した。また、参考人の調査結果を踏まえると、補修工事を行うことが適切であり、その施工方法については住宅メーカー A において見積書を作成した上で、具体的な金額負担について検討したい旨を伝えた。一方、申請人に対しては、住宅メーカー A に見積書を作成させるよう要請した。

期日後に住宅メーカー A が作成した見積書が申請人から提出されたため、参考人と相手方へ写しを送付した。

第 3 回期日では、参考人および両当事者からの聴取を行った。参考人は、申請人宅の修繕にあたり、システムキッチンの撤去・新設を床を剥がさずに施工できるかが大きな問題であり、住宅メーカー A の見積書ではシステムキッチンを撤去せずに施工することは難しいと考えており、相手方で技術的に可能であると立証できない限り、見積書通りに施工せざるを得ないとの見解を示した。

そのため仲介委員は相手方に対し、参考人意見も踏まえると、住宅メーカー A が作成した見積書通りに施工すべきと考えられるため、システムキッチンの撤去・新設は必要であるが、両当事者の歩み寄りのため、システムキッチンの負担分を折半とし、工事代金約 536 万円からシステムキッチン代の半額を引いたものに、床下換気扇設置工事及び床下換気扇取り換え工事代金を足し、さらに解決金を加えた 550 万円を相手方が支払う旨の和解案を提示した。

期日後に相手方から、住宅メーカー A が作成した見積書の金額からシステムキッチン代金・施工代金の半額を差し引いた額並びにこれの消費税・地方消費税の額と、床下換気扇設置・取り換え工事代金を再計算して得られた金額を考慮して、約 510 万円を解決金として和解に応じたいとの回答があった。

第 4 回期日において、申請人が相手方の提案に応じたため、和解が成立した。

## 【事案 8】ヘアカラーリングにおける身体被害に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 28 年 7 月、情報誌を見て相手方が運営する美容院へ行き、ヘアカラーリングの施術を受けた。相手方美容院からの注意事項に関する説明は一切なく、同意書に記載はあったものの、視力の関係から確認できず、言われるまま同意書にサインをした。ヘアカラーの施術を受けるのは初めてだったため、かぶれの可能性についても把握していなかった。

その後も施術を受けていたが、同年 10 月の 4 回目の施術の際、耳カバーが何度も外れたため、施術の翌日に耳がただれ、まぶたも腫れてしまった。そのため、相手方美容院に電話をして事情を話したところ、医療機関の受診を勧められ、眼科と皮膚科を受診した。受診後、相手方美容院へ行ったところ写真を撮られ、眼科の費用とヘアカラー代として一定の額が支払われた。薬代については、追って支払われると考えていた。

翌月の 5 回目の施術の際、皮膚科医からパッチテストを受けるよう助言を受けたと相手方店長に伝えたところ、テスト結果が出るまで 2 日かかる上、ヘアカラーの薬剤は前回と異なり肌に優しい成分になっているとの説明を受け、パッチテストをせず勧められるまま施術を受けた。その際、相手方担当者よりサインしてほしいと言われ、何の書面か説明を受けていないため分からないが、言われるままにサインを行った。しかし、帰宅直後から首筋や頭皮に湿疹ができ、まぶたと顔がひどく腫れてしまい、翌日以降の仕事に支障が出てしまったので、皮膚科と眼科を相次いで受診した。

数日後、相手方に状況を伝えたところ、相手方美容院の代表者から、治療費は支払うが休業補償については支払えないと言われた。その後、相手方は弁護士に委任し、弁護士との話し合いは決裂した。通院代や休業補償等、約 11 万円を支払ってほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

本事案は、前提となる事実関係に争いがあり、かつ事業者の過失の有無が全面的に争いとなっている事案である。このため、裁判所における適式な本人尋問、証人尋問手続が必要となる。仲介をいただいて和解をすべき（和解可能な）性質の事案ではない。

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

申請人には 5 回ほどカラーリングの施術を行ったが、1 回目以前に契約関係になったことはなく、また、3 回目までの施術で問題となったことはない。

相手方店舗では、ヘアカラー施術の初回には危険性について十分に説明をし、時間を取って注意事項を読んでもらっている。2 回目以降の施術前にも必ず注意事項を読んでもらうべき、その上で確認、同意をする趣旨で必ず署名してもらっている。注意事項の記載は細かい字ではなく、極度の老眼でなければ読め、十分理解し得る。加えて申請人から視力についての申告はなく、現に自ら署名しており、コンタクトレンズを使用していたことが十分に推認できる。

また、4 回目の施術の際にカラー剤が目に入って腫れてしまったという話が電話で相手方にあったため、早めに医療機関を受診するよう伝えた。その後、ヘアキャップが外れたことや前髪に

染め残しがあった等の苦情が相手方に伝えられた。そのため、数日後に来院した際、金銭を支払った。

それらの経緯より、5回目の施術の際には相手方店舗の店長が対応し、パッチテストを強く勧めた。これに対し、申請人はカラー剤ではなく毛髪保護クリームでかぶれたと思うと主張し、店舗を訪問した日に染められないのであれば、パッチテストは行わないと拒絶している。相手方としては、顧客からの強い希望があった場合には断れないため、パッチテストを行わずに5回目の施術を行った。なお、申請人は毛髪保護クリームについてパッチテストを要望したが、相手方担当者は保護クリームには皮膚に炎症等を生じさせる成分は含まれていないと考え、テストは不要と伝えている。

本件は、本質的に自らリスクを承知で、しかも医師から指導を受けた申請人がパッチテストを拒絶し、困惑する相手方に対して強く要求を行っていたことについて、結果責任を求めるものである。相手方には申請人の要望を断ることが困難であったという事情について適切に検討をする必要がある。なお、本件解決のため、解決金として実費相当分を支払うことを検討したい。

## 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、仲介委員は両当事者に対し、5回目の施術の際のパッチテストに関する事実関係に争いがあるものの、本件解決のために両当事者に歩み寄りが必要であることを指摘し、申請人に対しては、休業期間中の給与減額が分かる資料や受診した医療機関の診断書等の提出を依頼した。

第2回期日において仲介委員より両当事者に対し、4回目の施術に伴う治療費の未払額、及び5回目の施術に伴う治療費並びに相当因果関係が認められる休業損害を合わせた額に本件の事実経緯を勘案して一定の割合を乗じて得た額との合計額である約4万円を相手方が申請人に対して支払う旨の和解案を提示し、検討することを依頼した。

期日後、両当事者が和解案に同意したため、和解が成立した。



## 【事案 9】インターネット接続サービスの不良に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 8 月、相手方の提供するインターネット接続サービス（回線終端装置に無線 LAN 機能がセットになったもの）を申し込み、翌月開通した。当初はつながっていたが、すぐに無線 LAN が不安定となり、パソコンからインターネット接続を試みてもつながらず、家族のモバイル Wi-Fi ルーターや店頭の無線 LAN を使用してインターネットを利用していた。

事情を説明しようと試みたが、顧客対応窓口は電話が混み合っていてつながらなかったため利用料金を支払わないでいたところ、相手方から督促を受けた。

平成 28 年春ごろ、相手方店舗から顧客対応窓口に連絡してもらったところ、「未納のためインターネット接続を切っており、未納分を支払わなければ接続できない」とのことだったため、つながるようになることを条件に 1 万 2692 円を支払った。

しかしながら、相変わらずインターネットにはつながらなかったため、その後は利用料金を支払わず、相手方店舗経由で技術者の派遣を依頼したが、回線終端装置までは通信がされているということで断られ、「このままでは契約解除になる」と言われたため、契約解除されたものと考えていたが、平成 29 年になって 2 万 9302 円の請求を受けた。

相手方店舗には無線 LAN で接続することを伝えて契約しているにもかかわらず無線 LAN が不安定でインターネットにつながらなかったのであるから、2 万 9302 円の請求を取り下げ、既に支払った 1 万 2692 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。

開通時にはインターネットが使用可能であることを確認した上で申請人からサインを受領している。

当初は無線 LAN がセットになった契約であったが、開通後すぐに申請人から無線 LAN 停止の連絡があり、無線の機能は停止しているため、インターネット通信の接続不良は、申請人が所有し、設置されている無線 LAN ルーターが原因と思われる、相手方には責任がない。

システム上で利用停止期間外の通信記録を確認したところ、通常使用と思われるパケット量が日々流れていたため、別の方法でインターネットを使用していたことが推定される。

未払いの 2 万 9302 円の支払いを求める。

### 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、相手方から事実関係を聴取し、2 万 9302 円の請求内訳を示すよう求めたが、来所を予定していた申請人が急病のため連絡が取れず、聴取ができなかったことから、次回期日を設定することとした。

第 2 回期日において、両当事者からの聴取を踏まえ、9 月 19 日に回線工事がされ、23 日に開通し、26 日より申請人が利用開始するとともに相手方が課金を開始したことが明らかになったが、申請人は 23 日に、電話で相手方担当者との間で、保有している他社製の無線 LAN ルーターを接続

して無線 LAN 機能付き回線終端装置と同様にインターネットが利用可能か確認したところ、「可能」との回答であったため、他社製の無線 LAN ルーターを使用する旨を伝えたが、契約変更の認識はなく、26 日の利用開始時にはどちらの無線 LAN でも接続できていたと述べた。

これに対し相手方は、上記通話により無線 LAN 機能利用契約は解除されたため、遠隔操作で機能を停止させたと述べた。

第 3 回期日において、相手方は、前回期日後の調査結果として、9 月 19 日の回線工事の後、21 日に設置サポートで申請人宅を訪問したものの、他社製の無線 LAN ルーターを設置したか否かの記録は残っていないこと、無線 LAN 機能付き回線終端装置の無線 LAN 機能は 9 月 30 日まで使用可能となっており、10 月 2 日には申請人から無線 LAN カードの返却があったことを述べた。

これに対し申請人は、相手方の機器ではなく他社製の無線 LAN ルーターを使えるよう切り替えることを依頼したものの、オプションを解約するとは伝えておらず、他社製の無線 LAN ルーターで同様に通信できることを何度も相手方に確認しているため、無線 LAN を利用してインターネットを利用するという契約目的が当初から達成できていないのであれば、既払い分も含めて返金してほしいと述べた。

仲介委員は両当事者に対し、9 月 23 日の電話のやりとりにおいて両者の認識に差異があることから、相手方にもオプションの解約についての確認不足や回線終端装置に付加されている無線 LAN 機能が使用不可になることなどの説明不足があったことがうかがわれると指摘し、一定の譲歩を求めた。

後日、相手方から、和解には応じられない旨の回答書が提出され、第 4 回期日においても改めて和解には応じられない旨を述べたため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 10】プロバイダーのオプション契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 7 月、プロバイダー契約している相手方に契約内容について問い合わせたところ、遠隔操作により端末の設定やトラブル解決をサポートするオプションサービス（以下「遠隔操作オプション」という。）があると伝えられた。他のオプションサービスとのセットでないと入れないとのことだが、「1 カ月以内に解約すれば料金はかからない」と言われた。個々のサービスについて具体的な説明はなかったが、相手方の提案通りオプションサービスに加入し、数週間後にその解約を申し出た。

ところが、同年 11 月、相手方にプロバイダー契約の解約について問い合わせた際、まだオプションサービスに加入していると言われた。不審に思い、再度確認したが説明はなかった。12 月にプロバイダー契約とオプションサービスを解約し、消費生活センターに相談した。

相手方から、①7 月にオプションサービス 6 件の契約内容を説明し、契約しており、数週間後に解約されたのは 1 件のみである②9 月に私が遠隔操作オプションのサービスを受けている③利用のあった遠隔操作オプション以外の料金は返金する一旨の回答があった。

私はスマートフォンを持っていないが、6 件のオプションサービスの中にはスマートフォン用のものがあつた。また、サービス内容が重複する 2 件のオンラインストレージが含まれていた。十分に説明を受けていたら契約するはずがない。

セットのオプションサービスがどういった内容か説明を受けておらず、9 月に遠隔操作オプションのサービスを受けてもいない。これまでに支払った 4 カ月分のオプションサービスの料金約 6000 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。

応対履歴を確認したところ、申請人には個々のオプションサービスの内容について説明しており、申し込み内容を記載した書面も送付している。契約から数週間後に 1 件のみの解約を承っている。

遠隔操作オプションは、7 月と 9 月に合計 5 回利用した記録がある。

そのため、解約を承っていない 5 件のオプションサービスについて返金する義務はないが、申請人の指摘を真摯に受け止め、申請人が利用した遠隔操作オプション以外の料金約 4000 円を返金する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は主に①オプションサービスの契約時に適切な説明があつたか②遠隔操作オプションの利用があつたかーの 2 点について確認した。

①について、相手方は、勧誘時に契約内容を説明し、契約後は申し込み内容を示す書面も送付したと主張した。一方で、「セットで契約すれば割引になる」ことを「セットでないと加入できない」と申請人が誤解した恐れがあると述べた。仲介委員は、説明が不十分だったのではないかと

指摘した。相手方はこの指摘に一定の理解を示した。

申請人は、セットになったオプションサービスの内容について契約時に説明を受けていないとして、これを理由にオプションサービス全体の無効を主張した。このため、仲介委員より相手方に契約時の録音データの開示を求めた。相手方は、録音データは保管指示をしない限り6カ月経過すると自動的に消去されるため、契約時のものは残っていないと説明した。

②遠隔操作オプションの利用について、相手方は7月と9月で計5回の利用があると主張し、通話内容の概要を書面で示した。申請人に伝えたところ、7月分の利用は思い出したが9月分は記憶にないと否定した。そのため、仲介委員は次回期日に向け、遠隔操作オプション利用時の通話録音データがないか、相手方に確認を求めた。

後日、相手方より、遠隔操作オプション利用時の録音データは6カ月経過後に自動消去されていたとの報告とともに、申請人が相手方に電話をかけた日の着信履歴の提示があった。

第2回期日において、相手方は、自らの正当性を主張したい意向はあるものの、早期解決の観点から特例的に全額返金に応じると回答した。

申請人に伝えたところ、以下の主張があった。

- ・契約時の説明内容の確認が重要であるのに、相手方は全く対応していない
- ・相手方に問題があることを認め、謝罪してほしい

相手方が録音データはないと説明する限り、契約時の状況を詳細に確認することは難しいことから、仲介委員は、相手方が申請人の主張を全面的に認めていない中、全額返金に加えて謝罪を求めると和解自体が難しくなる恐れがあると説明した。

申請人は、相手方が申請人の指摘を真摯<sup>しんし</sup>に受け止め、今後の勧誘方法についてさらなる改善に努める旨を和解書に記載すれば和解したいと述べた。申請人の要望を反映した和解案を相手方に提示したところ、相手方は持ち帰って検討するとのことだった。

後日、相手方より早期解決のために承諾する旨の回答があったため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 11】介護付き有料老人ホームの退去時における入居金等の返還に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 25 年 3 月、母が自宅で転倒し骨折した。手術をしたが、退院後も自立歩行は不可能と診断されたため、自宅での介護を断念した。

5 月、母が相手方の運営する有料老人ホームに入居した。契約締結の際、原状回復の説明書にも署名したが、控えは受領していない。

平成 29 年 1 月、母が死亡したため、退去の手続を開始したところ、相手方からクロス張り替え、クッションフロア張り替え、マットレス交換を含む 18 万 1329 円を請求され、確認書に署名はしたが、やはり納得できないため部屋の確認をするなどして相手方と交渉した。

クッションフロアについては、車いすを使用する際にできた傷があり、クロスについては小さなめくれと臭いがあり、マットレスについては経年劣化ということだったが、壁は汚れておらずクロス进行全面張り替えるのはおかしい、車いすに乗る際は必ずヘルパーが押していたと主張したところ、請求額が 14 万 4943 円に減額された。

室内備品の清掃費用については支払うが、クロス張り替え、クッションフロア張り替え、マットレス交換代金計 12 万 2698 円については通常損耗であるため、相手方で負担してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 26 年 9 月、母（申請人）が相手方の運営する有料老人ホームに入居した。母は入居時には要介護 2 認定を受けており、介助なしでは自力で歩けず、その後要介護 3 となり、退去の 4 カ月前からは常に車いすを押してもらった状態であった。

職員の態度や母の様子に違和感を覚え、平成 28 年 12 月、別の施設に移るため相手方ホームを退去した。

相手方からは、クロス張り替え、クッションフロア張り替え、マットレス交換、ごみ廃棄、寝具交換、マットレスクリーニングの費用を請求されたため、居室を確認した上で交渉したところ、クロス張り替え、ごみ廃棄、マットレスクリーニングの費用が差し引かれた 9 万 7005 円を請求され、確認書に署名した。

しかし、自力では動けない母に床の修繕費用を請求されることに納得できず、相手方と交渉していたところ、先払いしていた月額利用料等から修繕費が相殺されて振り込まれた。

クッションフロア張り替え、マットレス交換については通常損耗であり、原状回復修繕費 9 万 7005 円を返してほしい。

<相手方の主張の要旨>

【申請人イについて】

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。

クロスの剥がれはたんすの裏にあり、通常施設側がたんすを動かすことはなく入居前に剥がれていた事実も確認できないため、当初申請人家族が付けたものと認定したが、傷は付けていないとのことだったため、経時逡減負担割合に従って請求を行った。

クッションフロアについては車いす使用による傷が認められたため、経時逡減負担割合に従って請求を行った。

マットレスおよび寝具は入居者が故意に寝具等を汚したか否かに関係なく、要介護状態にある利用者が長期間身体と直接接触することにより、次の入居者がそのまま使用するのに差し支え、交換せざるを得ない状態であるため、全額請求を行った。

申請人は既に原状回復修繕に関わる確認書に署名押印しているので、請求通りに支払ってほしい。

#### 【申請人口について】

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。

クッションフロアについては円形の傷があるものの原因は不明なため、経時逡減負担割合に従って請求を行った。

マットレスおよび寝具は入居者が故意に寝具等を汚したか否かに関係なく、要介護状態にある利用者が長期間身体と直接接触することにより、次の入居者がそのまま使用するのに差し支え、交換せざるを得ない状態であるため、全額請求を行った。

申請人は既に原状回復修繕に関わる確認書に署名押印しているので、請求通りに支払ってほしい。

## 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、相手方に対し、退去時の室内修繕規程（以下「修繕規程」という。）では通常損耗も原則として入居者負担になっており、経時逡減負担割合は入居者負担に減価償却の考え方をういているにすぎないから、通常損耗も入居者負担とする原状回復条項は不当条項の可能性があると指摘した。

これに対し、相手方は、当該施設は入居者の入れ替わりが多いところ、何らかの認知症状を有している方も多く、一般的な賃貸住宅の入居者と同様の使用が期待しづらいことから、国土交通省の原状回復にかかるガイドライン（以下「ガイドライン」という。）には従っておらず、修繕規程を作って入居者に説明していると主張した。

仲介委員は相手方に対し、施設の性質上、車いすの使用は当然に行われるものであるから、車いす使用によるクッションフロアの傷については施設が負担すべきであり、申請人イのクロス張り替えおよび申請人口のクッションフロア張り替えについては対象面積を考慮して減額すべきだと述べた。また、マットレス交換については退去時の交換が前提となっているのであれば、入居者の個人負担であることを入居契約書等に明記すべきであり、部屋の修繕規程とは切り離して考えるべきであると指摘した。さらに、退去時の原状回復修繕に関わる確認書の署名について、ガイドラインにおいて法的な意味での合意とまでは言えず、署名があることをもって請求できるわけではないと指摘した。

申請人イは、相手方が減額するのであれば和解したいと話したが、申請人口は、クッションフロアの張り替えについては納得できず、マットレス交換については契約書に書いてあると言われたから署名したのであって、契約書に書いてない以上は相手方が負担すべきと主張した。

第2回期日において、相手方は、マットレスおよび寝具の費用については譲れないものの、申

請人イのクロス張り替えおよびクッションフロア張り替え、申請人口のクッションフロア張り替えに係る費用については、譲歩の余地があると述べた。

これに対し、申請人らも相手方の和解案を受け入れると述べたため、相手方が申請人イに対しては月額利用料の返還金から10万2494円を除いた金額を支払い、申請人口に対しては5万1000円を支払う内容で、当事者間に和解が成立した。なお、仲介委員は、同種トラブルの防止のため、マットレスおよび寝具の費用負担条項の明確化を含む原状回復条項の見直しを要望した。

## 【事案 12】クレジットカードの不正利用に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成28年8月、夏休みを利用して初めてフィリピンへ行き、マニラ市内を観光していたところ、たまたま通りがかったフィリピン人3人と知り合い、観光地を一緒に巡った後、誘われてカラオケバーのような所に行った。ビールを数杯飲んだところ、急に意識を失った。翌朝、目覚めた時には、カラオケバーからホテル到着までの記憶がなく、不審に思い、財布を確認したところ、現金3万円とクレジットカードがなくなっていることに気が付いた。

すぐに相手方に連絡し、クレジットカードの使用停止を依頼したところ、既に約20万円が海外キャッシュサービスにより引き出されていた。現地警察に被害を届けて事情聴取を受け、供述調書が作成され、その後現地の日本国大使館へも連絡し、帰国した。その後、不正利用された分の補償を相手方に求めたが、暗証番号の入力を伴う取引のため、補償されないと言われた。フィリピンではホテルへチェックインした際にクレジットカードを利用（暗証番号を入力）して代金を支払っただけであり、暗証番号を書いた紙等を財布に入れておらず、簡単に推測できるものでもなかったが、相手方は認めず、不正利用分は既に口座から引き落とされている。

相手方の対応に納得できないため、不正利用された約20万円を補償してほしい。

＜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。

本件カードの規約において、申請人にはカードの管理について善管注意義務があり、カード利用にあたり暗証番号が使われたときは相手方に責任のある場合を除き、申請人は一切の債務について支払いの責めを負うとされている。また、カードおよびカード情報が紛失、盗難、詐取、横領等により他人に不正利用された場合、申請人はその不正利用分についての支払いの責めを負うとされている。さらに、海外キャッシュサービス取引等のうち暗証番号の入力を伴う取引における損害について、暗証番号の管理に故意または過失がないと相手方が認めた場合を除き、相手方はてん補の責めを負わないと規定されている。

申請人が主張する事実の概況について、現地の日本国大使館へのメールは申請人が相談しただけであり、現地警察での供述調書も、申請人が警察に対しそのような事実を供述したことを立証するものであって、警察が当該事実にかかる犯罪行為を摘発したわけではなく、申請人側で何らの犯罪行為に係る事実が立証されているとはいえない。昏睡状態こんすいまたは眠った状態で申請人から暗証番号を聞き出すことは通常考えられない。申請人しか知り得ないはずの暗証番号を一度の誤りもなく入力しての取引であったため、申請人自身が入力したか、申請人が第三者に暗証番号を提供したかのいずれかと判断せざるを得ない。

また、申請人の主張によっても、申請人は、自らの意思によりフィリピンのマニラで知り合った女性に誘われてカラオケバーに赴きビール等を数杯飲むなどの行為に及んだものであって、このような一連の行動は、本規約に定める善管注意義務違反に該当する。

そのため、申請人の補償請求に応じることはできない。申請人が本申請を取り下げるといふ解決を求める。



## 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、両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、不正利用の有無および申請人の故意または過失の有無という観点からは、申請人が意識を取り戻して直ちに相手方や現地警察へ届け出、現地警察でも供述調書を作成され、日本大使館へも報告するなど、可能な限り手を尽くしており、申請人の主張および一連の行動には一定の合理性があること、日付をまたいだ短期間のうちに14回もお金が引き出されている経過は異常とみられること、約款上も利用者が免責される場合がありうる旨の定めがあること等を指摘し、本件解決のための譲歩を促すとともに、申請人が不正利用されたと主張している取引の詳細情報の提出を求めた。

期日後に相手方より申請人の主張に対する反証並びに取引の詳細情報に関わる書面が提出された。

第2回期日で仲介委員は、それまでに提出された書面や両当事者の聴取を踏まえ、両当事者から解決へ向けての意向を聴取したところ、双方とも、相手方が申請人の請求金額の半額を返金する内容での和解に応じる用意がある旨が示されたため、和解が成立した。

## 【事案 13】投資信託の解約に伴う損害金等に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 10 月下旬、相手方担当者から来訪したいとの電話を受けた。投資信託の勧誘なら不要と伝えたとこ、**「債券のお話です」**と言うので、午前中の 30 分程度、来訪を了した。

翌日、相手方担当者は目論見書を開きながら、**「債券を集めたものです」**と言い、毎月の分配金も滞りなく安心だとする商品（以下「本件商品」という。）の勧誘をしてきた。私が保有する社債 2 件より有利だとして、それらを売却した金での購入を勧められた。相手方担当者は投資信託の勧誘とは話しておらず、私は社債だと信じて買い替える気になった。

社債売却と本件商品購入について、相手方担当者の上司から計 2 回意思確認の電話があったが、いずれについても**「はい」**と回答するよう相手方担当者から指示があり、これに従った。

電話の後、相手方担当者は、本件商品の目論見書の他のページの説明を始めた。表紙に「投資信託説明書」と書かれているのに気づき、指摘したところ、担当者は**「(投資信託の) くくりに入る」**と答えた。

過去、他社の営業社員から株式の購入だと言われて契約した商品が、実際は株式投資信託で、結果的に大きく損失を出したことを思い出し、投資信託は希望していないと伝えていたこと、来訪目的の電話で、債券の紹介だと思い込まされていたことから不安になり、その日の夜、相手方に電話で**「投資信託なら買わなかった」**と伝えしたが、担当者に**「投資信託の説明をした」**と言われた。本件商品の契約前日に相手方から電話があった際、私は投資信託であれば必要ない旨を伝えており、本件商品の目論見書は、相手方担当社員が退去する直前に手交したものである。説明等のチェックシートの○印も、その際に相手方担当社員が記入したものである。

10 月末、改めて相手方に苦情を伝え、地元の消費生活センターに相談した。翌月上旬、相手方担当者的上司 2 名が事情説明のため来訪したが、投資信託なら買わなかった旨を再度述べたところ、**「当日の 15 時までには連絡があればキャンセルできたが、遅すぎた」**「この件は本社にも伝えている。検討するので待ってほしい」と言われた。

2 週間後、相手方部長と担当者の訪問があったが、私と話がかみ合わなかった。その後、消費生活センターから、相手方の社内では私が投資経験豊かな投資家で、間違えうわけがないと判断され、返金が認められなかったと教えられた。

11 月下旬、本件商品の売却手続きが終わり、収益分配金の案内が届いた。相手方の担当者が**「順調に支払われている」**と言った分配金は、元本を取り崩す元本払戻金だった。相手方の販売方法、対応には納得できない。本件商品の購入代金から売却代金と分配金を差し引いた 33 万 9777 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ない。

当社担当者が申請人宅へ電話で訪問の意向を伝えた際、申請人が投資信託なら必要ない旨を述べた事実はない。また、訪問時に申請人保有の社債 2 件の売却代金による本件商品の買い付けを提案している。当社担当者は申請人に対し、本件商品の勧誘とは別に、着任あいさつを兼ねて平

成 28 年 6 月に電話したほか、8 月にも電話した記録が残っている。

担当者の上席が申請人に電話をしたのは 1 回のみであり、保有社債 2 件の売却と本件商品購入の意思確認を同時に行った。また、この電話の後、担当者が申請人に本件商品の説明をしたわけではない。なお、同日夜に申請人から本件商品に関する苦情電話があったことは認める。11 月上旬、担当者の上席らが申請人宅を訪問した際、申請人は、担当者の説明内容についておおむね認める一方で「投資信託であれば買い付けなかった」等と主張した。

- ・申請人が投資信託かと問うたことについて、担当はそのくくりに入る旨を回答した。
- ・申請人には他社で投資信託を購入した経験があり、勧誘時における、本件商品の目論見書に基づいた、基準価格、分配金、運用対象、為替ヘッジ、金利変動リスク、信用リスク等の説明内容について争いが無い。
- ・その他、目論見書受領書や補完書面にも本件商品が投資信託であることは明示されているため、本件商品を債券と誤信することは考えづらい。

等の状況より、申請人の主張には応じられない。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日では、申請人が、本件商品の勧誘電話に際し、投資信託の購入意思がない旨の発言をしたと主張し、相手方の主張と対立したことから、仲介委員は相手方の承諾を得て、相手方より提出された当該勧誘電話の録音を申請人に聞かせ、かかる発言がなかったことについて確認を取り、歩み寄りによる解決に理解を得た。

一方、仲介委員は相手方に対し、本件商品が申請人の投資意向と異なる商品であることは客観的にもおおむね事実とみられることや、申請人が苦情を申し出たのも損益が出ていない契約直後であったことから販売姿勢の適切さに疑義が残ることを指摘し、次回期日までに解決に向けた一定程度の譲歩を検討するよう求めた。

第 2 回期日において、相手方が本件契約の手数料相当額を和解金として支払うとした仲介委員の解決案に相手方が応じる姿勢を示し、申請人もこれに応じた。後日、和解条件について細部を調整し、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 14】クレジットカードの不正利用に関する紛争（6）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 4 月、「5000 円で飲める」と東京・銀座の路上で声を掛けられた。始発電車までの時間をつぶそうと思い、そのまま A という店舗に入ったが、ウイスキーの水割りを 1 杯飲んだ後、意識がなくなり、タクシーで帰宅したが記憶は曖昧である。後日、相手方から 7 万 2000 円の請求があったため、伝票を取り寄せたところ、筆跡が自分のものと異なっていたため、相手方にその旨伝えたが、相手方からは、被害届を提出して筆跡鑑定をしてもらうほか、なすすべはないという回答であった。大げさにするのめどうかと思い、警察には行かず、相手方に全額を支払った。

平成 27 年 12 月末、「5000 円で飲める」と銀座の路上で声を掛けられ、B という店舗に入ったが、ウイスキーの水割りを飲んだ後、意識がなくなった。

後日、B の代金が他社のカードで、また、入店した記憶のない C という店の代金が相手方カードで、それぞれ決済されていることが判明した。B については他社が補償したので請求されなかったが、C の分は相手方から 11 万円を請求された。相手方に対し、フルネームでの署名ではないことなどを挙げ、第三者による不正サインではないかと主張したが、「カード会社としては何もできないので、利用金額については利用店舗と交渉してください」と言われたため、諦めて全額を相手方に支払った。

平成 29 年 1 月、A が摘発されたとのニュースを見た。そこで、消費生活センターの助言に従って警察に相談したが、被害届は受理してくれなかった。A、C いずれもクレジットカードの不正利用と思われるため、全額を返金してほしい。

＜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。

平成 27 年 4 月に店舗名 A において 7 万 2000 円の利用（以下「本件利用①」という。）および平成 27 年 12 月に店舗名 C において 11 万円の利用（以下「本件利用②」という。）がなされ、相手方は各利用代金について各店舗に対し申請人に対する債権の譲り受け代金として支払った。

一方で、申請人は本件利用①について「記憶がない」「被害届は出さなかった」などと主張しているが、相手方は認識しておらず、また、申請人が主張する事実関係の立証もされていない。本件利用②についても同様である。

申請人の主張によっても、申請人は、にわかには信じがたい銀座で「5000 円ぽっきりで飲める」との甘言に釣られ、自らの意思により各店舗に入店したものであって、軽率のそしりを免れないと言える。かかる申請人の一連の行為は、会員規約に定める善管注意義務違反に該当し、申請人が支払い責任を負うことは明白である。また、不正利用によるものと判断できず、会員保障制度の適用もない。なお、A、C いずれも当社の加盟店ではない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者から事情等を聴取した。その上で、申請人の被害届は A については警察が受理しておらず、C については提出もされていないため、客観的に被害と

言えるかどうか不透明であること、他方、申請人が相手方に問い合わせた時点で被害届を提出すると述べているにもかかわらず、その受理状況を確認する前に補償が難しいと案内するのは好ましくないこと等を両当事者に伝えた。また、A 店舗の代表者が逮捕されているという事実を踏まえ、A については全額（7 万 2000 円）、C については半額（5 万 5000 円）を相手方が負担する和解案を提示した。相手方は、A について半額（3 万 6000 円）は検討可能だが、C については負担できないと回答した。そこで、仲介委員から両当事者に対し、次回期日までに和解案を検討するよう要請した。

また、期日間に、仲介委員は相手方に対し、A、C の各アクワイアラーに同種被害の有無等について調査するよう要請した。

第 2 回期日で、相手方は、A、C の各アクワイアラーに尋ねたところ、いずれも加盟店契約は解約されているものの、その理由までは不明であったと回答した。また、A について半額は返金するが、C については負担できないとの結論に至ったと述べた。

他方、申請人は、過去の利用履歴から不正利用を容易に判別できると主張し、補償されないことにも不満を表明した。

相手方は、A について全額返金の検討は可能だが、C については負担できないと主張した。そこで、仲介委員から相手方に対し、申請人の利用履歴および C が摘発された犯行グループに含まれるかどうかについて、改めて調査の上、検討するよう要請した。

後日、相手方より、C は犯行グループに含まれていないという回答が寄せられたが、それ以上の具体的な情報が伝えられず、確認もできなかった。

第 3 回期日では、相手方より A の全額を返金するが、C については返金できないとの回答があり、申請人がこれに受け入れたことから、和解が成立した。

## 【事案 15】脱毛エステの返金に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 9 月、新聞広告を見てひげの脱毛に興味を持ち、相手方に電話をかけた。1 回 1 万 2000 ～1 万 3000 円程度で脱毛ができるという説明であったため、電話で予約し、相手方の医院を訪れた。受付にいた女性に脱毛の範囲について希望を伝え、院長（男性）より、脱毛 1 回あたり 2 万 3000 円と説明されたため、電話で聞いた価格と違うと伝えたところ、お試しとして 1 万 5000 円で施術すると言われたので了承し、施術を受けた。施術方法は、顔にクリームを塗ってレーザー脱毛器で 15 分から 20 分程度なぞるものだった。施術は女性が行った。

同年 10 月、相手方に予約をして訪れたところ、担当者より、施術の際にまとめて契約すると割引になるからと治療費を一括払いするよう勧められ、同意書に署名するよう言われた。何回分まとめた契約なのか、どの程度割引されるのか等、契約について説明を求めても答えてもらえないため署名を渋っていたところ、途中からは院長も出てきて署名を求められた。同意書を書かなければ治療も始まらないと思い、署名した。手持ちの現金が施術 1 回分程度しかないと伝えたところ、金銭借用書へ署名するよう強く言われ、割引を受けるため署名、指印した（契約金額は約 13 万円で、そのうち約 1 万 5000 円を現金で支払った）。

しかし、契約に納得できなかったため、警察に相談し、相手方に電話をかけてもらったところ、10 月の契約金額は 4 回分の施術代金と判明した。その後、けがで入院することになり、相手方に通えなくなったが、金銭借用書を書いたため、お金を借りたままになっていると思い、代金の残りを相手方口座に振り込んだ。退院後、消費生活センターにあっせんしてもらったが、返金に応じてもらえなかった。

施術代金として支払った約 13 万円のうち、未施術分の約 11 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。

相手方は医師（以下「総院長」という。）が個人経営している医療機関であり、全国数カ所にある分院にはそれぞれの代表者として分院長が置かれているが、院長が各分院を巡回して診療等を行っている。各分院には院長以外に医師、看護師がおり、通常、初診の人にはスタッフがカウンセリングで要望や予算を聴取し、選択肢や料金の説明を行った後、医師が改めて問診、施術前の説明を行ってから施術している。医療契約書の作成はしないが、同意書に署名押印をもらう。通常は手術内容とリスクについての同意書であるため、金額の記載はない。

レーザー脱毛の施術は、看護師資格を持ったスタッフがレーザーの強さや部位を具体的に医師から指示されて行っている。通常 1 回につき約 6 万円で行っているところ、初回はトライアル価格として 1 万 5000 円に価格を下げ、施術が患者の体質に合うか、また施術を受けた感覚が患者のイメージ通りであるかを確認してもらい、その上で希望する患者には、5 回分をセット割引価格として約 13 万円（通常価格約 30 万円）で提供している。この旨の説明はカウンセリングのスタッフ、医師の双方で行っている。

申請人のひげが濃かったため、確実な脱毛効果を得るために 8 回分の施術を勧めたが、申請人

の経済状況により5回セットの施術で合意した。

医療ローンを利用しない分割払い希望者は、残金を相手方から借りているのと同視できるため、残金額を記載した金銭借用書に署名押印をもらっている。これは税理士等の専門家からの助言をもとに行っていた。相手方が嫌がる申請人に金銭借用書への署名押印を強く迫ったり、割引を強調して同意書への署名押印を迫ったりした事実はない。

本件では、施術前の料金説明等に関しては全く何の落ち度もなく、施術自体も適切であった。そのため、申請人都合による一方的な中途解約として、精算・返金処理がなされるべきである。

申請人から受領した施術料金は、初回施術分の1万5000円、2回目施術時に契約した5回分の約13万円である。

約13万円から、本来の1回分の施術費用約6万円を差し引いた約6万円を返金しての解決を希望する。なお、残りの4回の施術を希望する場合には、これに応じる。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回、第2回期日において、仲介委員は、両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、相手方のホームページには、レーザー脱毛の施術の最低金額としてトライアル価格が掲載されている一方で、本来の1回分の施術費用という通常価格約6万円についての記載がなく、医療機関ホームページガイドラインに照らしても料金表示に問題があるとの見解を示した。また、記載された単価に対応する施術の範囲が不明確であること、申請人が署名押印した同意書には施術内容の記載がなく、申請人に借入の事実がないことから、金銭借用書の作成は妥当ではないこと等を指摘した。さらに、本件のレーザー脱毛の施術契約は準委任契約であって、解約の場合には既履行分の請求しかできず、未履行分の返金が妥当であるところ、返金額を算定する際の単価については価格表示のなされていない「通常価格」の約6万円ではなく、割引価格を元に算出すべきであるとして、約10万円を相手方が返金する内容の和解案を提示した。これに対し、相手方が9万円での和解を提案し、申請人もこれに同意したため、和解が成立した。

## 【事案 16】 行政書士講座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 5 月下旬、相手方から行政書士養成講座の勧誘電話が職場にあった。相手方は自身の名前を告げず、20 代の人に取り次いでほしいと述べたため、たまたま居合わせた自分が対応した。

相手方がセールストークを矢継ぎ早に述べたため、電話を切るタイミングを失し、業務に戻りたい一心で携帯電話番号と住所を教え、電話を切った。

翌月、相手方より、入門用 DVD と契約用紙等が届いた。その 1 週間後、携帯電話に相手方から再度の勧誘電話があった。その際、相手方は「行政書士試験に合格すれば他の資格講座も無償で受けられる。このコースで資格をたくさん取得している人は何人もいる」「このコースに 3 年間挑戦しても合格できなかったときは全額返金する」と言った。

行政書士養成制度のコースは 49 万円とあり、これで他のコースも無料受講できるとすれば得だと感じ、相手方に契約用紙を送り、9 万円を振り込み、残額については銀行ローンを組んだ。

教材が届いたが、その中に指導料 5 万円との記載があった。相手方に確認すると、指導料は毎年必要であると伝えられ、支払いを催促されたため、7 月に振り込んだ。教材を確認したが、あまりに難しく、受験を諦めた。同年 9 月、相手方から来年度の指導料の納付を催促された。受験するつもりはないと伝えると、指導料は半額でいいと言われ、指示通り 2 万 5000 円を振り込んだ。

高額な教材費用に疑問を持ち、平成 29 年 1 月、地元の消費生活センターに相談した。条件を確認したところ、3 年間挑戦して合格できなかった場合に返金されるのは年間指導料のみであり、電話勧誘を受けた際の説明と異なっていることに気付いた。また、電話によるサポートがある旨は知らされていない。教材は DVD も含め未使用、テキストもめくった程度で書き込み等の汚損はしていない。

教材代金のために組んだローンは約 21 万円残っている。年間指導料とは、資格試験の学習内容ではなく、試験手続等のサポートの料金であると認識している。

私が 49 万円支払ってもよいと思ったのは、相手方が提示した国家資格等一覧表に掲げられていた他の資格講座も無償で学習できると説明されており、他の資格の方に関心があったからで、行政書士資格には興味がなかった。本件教材の解約と既払い金全額の返金を求める。

#### <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ない。

申請人との契約については、法令に基づいた書式により、適切に契約が成立していると認識しており、申請人の主張は受け入れられない。指導料については、資格によって対応等が異なるので、内容を特定した記載はしていない。

資格試験への受験意思について、申請人に電話で確認した際、受験意思があり、教材も使用している旨を回答していることから、申請人が主として他の資格に興味を持っていたとは認識していなかった。他の資格講座は、サービスの的に提供しているものであり、教材の在庫がある限りで対応するものである。教材費用は、3 年連続で試験に不合格であれば全額返金するとしているのは事実である。



生涯教育認定証に「本契約は役務ではない」と記載しているのは、本件商品を売り切りとしているという意味だ。資格商法の二次被害に関するトラブルが多発したことがあり、これに対応した頃の名残である。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は両当事者から契約経緯や商品に関する考え方について聴取した。その上で相手方に対し、指導料や返金規程等が契約書面に明記されていないことから、費用等に関する重要事項の記載不備と判断され得ると指摘し、クーリング・オフを見据えた解決水準を念頭に、次回期日までに返金額を検討するよう要請した。

第2回期日において、相手方は、指導料相当額の7万円の返金による和解を提案した。また、申請人が契約書面に署名・押印し、受講意思を示しているとして自己責任性を主張し、教材代金相当額の返金には対応しかねると述べた。申請人は、本件商品のローン支払いがまだ続いており、契約総額の半分（約28万円）以下では譲れない旨を述べた。

仲介委員は、相手方に対し、本件契約について教材と不可分となる指導料に関し、契約書面に明記されていないことから、法定書面上の不備があり、申請人は本来ならクーリング・オフによる解約ができると指摘し、特商法に関する理解となお一層の金額面の歩み寄りを求め、次回期日までに検討するよう求めた。

第3回期日において、相手方は分割払いによる18万円の返金での和解を提案し、申請人がこれに応じたため、和解が成立した。

## 【事案 17】医療保険の手術給付金に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 13 年 5 月、相手方の医療保険に加入し、毎年更新を続けている。

平成 28 年春、頸部および右大腿部に腫瘍があることに気付き、診察を受けたところ、腫瘍 2 カ所を摘出して組織検査することが望ましいと診断された。執刀医からは日を分けての手術を提案されたが、会社員で休暇を取りづらいため、1 日で実施するよう依頼した。

同年 9 月下旬に頸部と右大腿部の皮膚皮下腫瘍摘出手術を受け、相手方に 1 カ所 5 万円の手術給付金 2 カ所分 10 万円を請求したところ、保険約款の「被保険者が時期を同じくして 2 種類以上の手術を受けた場合には、いずれか 1 種類の手術についてのみ保険金を支払う」という条項により、1 カ所分 5 万円しか支払えないと回答された。

全く異なる箇所の手術であり、本来別の日に行うはずであった手術を 1 日で実施したにすぎないため、2 カ所分 10 万円の給付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。

執刀医が日を分けて実施しようとしたところ申請人の理由で同日に手術を行うことになったという事情があったとしても、約款に規定する「時期を同じくして 2 種類以上の手術を受けた」事実は変わらないため、約款に基づき判断せざるを得ない。

本件手術に係る疾病手術保険金として 5 万円を支払うことで申請人にご了承いただきたい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

本事案は、「時期を同じくして 2 種類以上の手術を受けた」か否かの解釈について争われたが、期日において、申請人は、皮膚皮下腫瘍摘出手術という 1 種類の手術を頸部と右大腿部の 2 カ所に行っているため、「2 種類以上の手術」には該当しないと主張した。

これに対し相手方は①疾病手術保険金は原則として、公的医療保険制度における医科診療報酬点数表により手術料の算定対象として列挙されている手術 1 回について 1 回支払うとしているところに倣っている、②「時期を同じく」の解釈については「同日中」とする保険会社もある中、相手方は「手術室に入ってから出るまで」という顧客優位の解釈をしている、③2 カ所の手術を行えば術式が同じでも 2 種類と解釈している一と主張した。

仲介委員は、申請人が 1 回で 2 カ所の手術を受けたことには争いが無いが、診療明細書で「皮膚、皮下腫瘍摘出術（露出部）」とのみ記載されていることなどからすると、本件は 2 種類以上の手術を受けたと評価できず、「被保険者が時期を同じくして 2 種類以上の手術を受けた場合」に関する条項の適用にはならないのではないかと、むしろ、疾病手術保険金については 1 回の手術に対する支払いは 1 回と解釈すべきではないかとの見解を示し、したがって、本事案では 1 回分 5 万円の支払いが妥当であると述べた。また、相手方に対し、約款の解釈基準について、より分かりやすくホームページ等で情報提供することが望まれると指摘した。

これに対し、申請人は、相手方が今後分かりやすい情報提供に努めることを約束するのであれ

ば疾病手術保険金 5 万円の支払いで和解すると述べた。一方、相手方は、企業として約束する以上は具体的な行動に移さなければならないと考えているため、対応可能性も含めて持ち帰って検討すると述べた。

後日、相手方からも和解案を受諾する旨の回答があったため、相手方が申請人に対し疾病手術保険金 5 万円を支払うとともに、保険金の支払い要件等について、保険契約者らに対するより分かりやすい情報提供に努めることを内容とする和解が成立した。

## 【事案 18】プロバイダーの二重契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 19 年 4 月ごろから相手方の ADSL 回線を使っていた。プロバイダーは A 社だった。

平成 22 年 10 月、相手方から光回線の訪問勧誘を受けた。息子に聞いてみると、光回線の方が通信速度が速いとのことだったので、光回線に切り替えることにして相手方と契約を結んだ。書面の確認項目チェック欄には相手方担当者が記入した。

新居に引っ越した平成 23 年 3 月から光回線を使い始めた。回線開通後、パソコンを接続すると、すぐにインターネットが使えた。光回線契約には B 社とのプロバイダー契約がセットされていたが、当時はプロバイダーの意味も知らなかったため、A 社のプロバイダーサービスが不要になったことに気付かなかった。

その後、B 社から「会員登録書」が何度か送られてきたので、どういうものか分からないまま、妻（代理人）が息子に渡した。息子は同年 10 月ごろ、B 社から送られてきた内容を見ながら会員登録したようだ。家の中でプロバイダーの設定ができる者は息子以外にいない。

平成 29 年 1 月、光回線の契約先を C 社に変更した際、それまでの契約状況を確認してもらったところ、プロバイダー料金が高いと指摘された。相手方に問い合わせたところ、プロバイダーは A 社と B 社の二重契約状態で、使っていない A 社のプロバイダー料金を支払い続けていたことが分かった。

消費生活センターに相談し、相手方と何度か話をした。相手方は「お気の毒なので、良い方向になるよう話を持ち帰ります」と答えて帰ったが、後日、「お客さんと A 社が契約していることについて、当社が案内する義務はない」と言われた。

また、相手方との光回線契約時に「現金キャッシュバック」があると言われ、それが契約した理由の一つだったが、キャッシュバックを受けた覚えはない。消費生活センターから相手方に問い合わせてもらったところ、「キャッシュバックは B 社のキャンペーンで、当社には関係ない」との回答があった。

平成 23 年 10 月から 29 年 1 月までに A 社に支払ったプロバイダー料金計約 8 万 5000 円を相手方に返金してほしい。また、キャッシュバックがあるなら受け取りたい。

#### <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。

相手方は光回線の販売に際しては複数のプロバイダーを公平に案内するよう販売担当者に指導しており、当社が特定のプロバイダーを指定することはない。

申請人は ADSL から光回線への切り替えに当たり、プロバイダーについてはそれまで使っていた A 社との契約を継続することもできたが、月額料金等を考慮し、キャッシュバックを提供している B 社との新規契約を選択した。このため相手方は申請人に対し、A 社とのプロバイダー契約を廃止するようご案内した。

訪問勧誘は光回線が利用可能となった地区で行ったが、ADSL を使っている家だけを選んで訪問したわけではない。訪問先が ADSL を使っているかどうかは把握していたが、どのプロバイダーを

使っているかまでは知らなかった。当時の担当者が退職しているため、具体的にどのような勧誘をしたかは確認できない。

申請人は平成 23 年 3 月に光回線を導入した直後から、設定を変更することなくインターネットが使えたと主張するが、光回線でインターネットを使うにはホームゲートウエイにプロバイダーの設定を行う必要がある。申請人はパソコン等により B 社プロバイダーの設定を行ったはずである。このため、申請人は平成 23 年 3 月以降、A 社とのプロバイダー契約が不要になったことを認識し得たはずである。

チェック欄には奥様（申請人代理人）が記入し、署名している。

なお、B 社のプロバイダー利用料の課金が平成 23 年 10 月分から始まっている点については、B 社の提案チラシにある通り、当時 B 社はプロバイダー利用料を 7 カ月間無料とするキャンペーンを行っており、申請人については同年 3～9 月が無料期間だったことで説明がつくと思われる。

キャッシュバックに関しては、相手方の販売担当者は申請人に対し、その手続を明示したチラシを渡しており、申請人はキャッシュバックの受け取り方法を認識し得た。しかし、申請人はその手続を実施しないままキャンペーン期間を経過したものである。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日で仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。その上で相手方に対し、訪問勧誘のあった平成 22 年 10 月当時も業界団体のガイドラインは不十分ながら存在し、回線契約時にプロバイダーを変更する場合について適切に説明する旨の自主ルールがまとまっていた点を指摘した。また、平成 28 年 5 月施行の電気通信事業法改正で、事業者が新たな通信回線やプロバイダーの契約をする際、顧客が既に別の回線やプロバイダーの契約をしていることを知りながら旧回線等の処理をしないことで顧客が不利益を受ける場合、事業者は行政処分の対象となることを挙げ、本件は法改正前の事案ではあるものの、事業者には信義則上、適切に対応する義務があると述べた。

仲介委員はさらに、申請人宅で ADSL 用に契約していたプロバイダーが解約されないまま数年間経過しているのは、相手方の説明が不十分だったことの証拠だと指摘。こうした点を踏まえて解決案を検討するよう相手方に要請した。

第 2 回期日で相手方は、顧客への説明については販売担当者には十分指導しているものの、本件に関しては申請人が十分理解できるような説明ができていたかどうか確認できないこと、また、申請人にプロバイダー利用料を何年間も二重払いをさせ、迷惑をかけた事実があることを踏まえ、申請人の請求を受け入れると回答した。ただ、プロバイダーが二重契約になったのは申請人の主張する平成 23 年 10 月ではなく、同年 3 月からではないかと指摘し、同月から平成 29 年 1 月までのプロバイダー料金相当額 9 万 4623 円を支払いたいと述べた。

これを受けて仲介委員は申請人に対し、相手方がプロバイダー料金の補償として請求額を上回る金額を提示したことを踏まえ、キャッシュバックに関する請求は撤回してはどうかと提案したところ、申請人はこれに同意した。このため、相手方が解決金 9 万 4623 円を支払う内容で和解が成立した。

## 【事案 19】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 10 月、相手方クリニックの水光注射（ヒアルロン酸＋ボトックス）全顔 2.5cc のクーポン券を購入し、代金 1 万 6300 円を相手方カード会社のクレジットカードで決済した。

同年 11 月、相手方クリニックに出向き、水光注射の施術を受けようとしたところ、院長から「レーザー治療」の追加施術（5 万 760 円）を勧められ、申し込んで施術を受けた。しかし、院長からは「1 回では効果がない」と言われ、レーザー治療の 6 回コースを契約するよう勧められた。そこで、3 回コースを申し込み、代金 29 万 1600 円を相手方カード会社のクレジットカードで一括決済した上、1 回目の予約をした。

ところが後日、子宮がんの疑いがあると健康診断で指摘されたため、施術を受けるかどうか悩んでいると相手方クリニックに話したところ、「今回の予約はキャンセルして、日を改めることは可能です」と言われた。そこで、今回の予約のキャンセルと、契約自体の取り消しをお願いした。しかし、しばらく後に、「期限を延長するので、体調が良くなったら来院するか、友人に譲渡してほしい。いかなる理由であっても契約のキャンセルは受け付けない」との書面が届いた。

地元の消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが、解決できなかった。契約をキャンセルできないとは契約時に説明されていないため、契約をなかつたこととし、29 万 1600 円の請求を取り下げてほしい。ただし、キャンセルに伴うカード手数料など、相手方に生じた実損だけは負担しても良い。また、相手方クリニックに関し、インターネットへの書き込みを行ったが、和解成立後であれば、同書き込みを削除することには同意する。

<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。

契約のキャンセルは、いかなる理由でも受けていないと説明済みであり、カウンセリング前の同意書やコース申込書にも書いてある。申請人も同意の上、サインをしている。

当方が説明義務等を怠ったとは思えず、インターネットへの書き込みは許せない。なお、申請人が相談していた地元の消費生活センターから「返金しないと申請人にインターネットに書き込ませる」と脅されたことも全額返金の意思がなくなった一因である。

話し合うためには、書き込みを何とかすること、今後書き込みを行わないことが必要である。これらが履行された場合には一定額を返金する用意はあるが、本件への対応で弁護士に相談したり、時間を費やしたりしているので、これらの金額を控除して返金したい。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方クリニックにおいて 29 万 1600 円を 1 回払いの利用があることを確認しているが、解約交渉中のため、請求保留としている。

相手方クリニックは、当社の直接の加盟店ではないため、加盟店管理会社に対してチャージバックを依頼したが、同意書にサインがあり、キャンセルポリシー理解済みとの理由からチャージ

バック不成立となった。

契約を取り消すかどうかは、相手方クリニックの判断による。相手方クリニックより売り上げ取り消しの連絡があれば請求は行わない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、申請人は、相手方クリニックに生じた実損以外を負担するつもりはなく、具体的にはキャンセルに伴うカード手数料は多く見積もっても10%程度と予想されることから、3万円程度の負担が限度であると述べた。また、申請人は、インターネットへの書き込みを削除する意向を示したものの、実際に削除できるか未確認とのことであったため、仲介委員から削除の可否について次回期日までに確認しておくよう要請した。

他方、相手方クリニックは、施術予定の前々日に2時間枠の予約をキャンセルされ、代わりの施術を入れられなかったため、今回のキャンセルにより1回分（9万7000円）の施術費用相当額の実損が生じていると述べた。更に、2回分の施術費用相当額を返金するとすれば、その分のカード手数料も実損となると主張した。

仲介委員は、両当事者の希望する解決案がかけ離れているが、本手続において解決を図った方が合理的ではないかと伝え、次回期日までにそれぞれ譲歩案を改めて検討するよう要請した。

第2回期日では、両当事者からそれぞれ譲歩案が提示されたが、合意には至らなかった。そこで、仲介委員から和解案を提示したが、それでも合意はできず、不調にて終了となった。

## 【事案 20】パソコンのサポート契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

数年前から自宅でパソコンを使用していたが、OSの無料アップグレード期間の終了が差し迫っていた。自分でアップグレードするとトラブルが多いと聞いていたので、専門店への依頼を考えていたところ、相手方店舗の折り込みチラシが入り、3000円程度でアップグレードできる上、パソコン診断や簡易清掃、ウイルス診断は無料と書いてあったので、相手方店舗にパソコンを持ち込んだ。

相手方店舗では、担当者にアップグレードしてもらった後、ウイルス診断時に膨大な量のウイルスの残骸リストを見せられた。「ウイルスに感染していたわけではないが、駆除後の破片や残骸のようなものがたくさんあった。きちんと取り除かないとパソコンの動きが遅くなる」といわれ、不安を覚えた。

相手方担当者から「サポート契約をすれば、ウイルス駆除をはじめパソコントラブル対応や電話サポート、出張サポート、リモートサポート等を受けられる」と言われたため、相手方とパソコンのサポート契約を締結した（60カ月間。月々2764円）。その際、書面にはサインしたが、内容は簡単に説明されただけだった。その場では、ウイルスの破片のようなものを除去してもらい、また、システムのバックアップ作業を行ってもらった。契約後、パソコンについての質問を2回ほど行った。

その後、相手方からクレジットカードの有効期限が切れているとの連絡があったが、よく考えると、アップグレードを目的に相手方店舗に出向いたにもかかわらず、ウイルスに対する不安をかき立てられ、サポート契約締結を急かされたことや、長期間の契約であることなどから不審に思い、地元の消費生活センターに相談した。相手方に契約の取り消しや既払い金の返還を求めたところ、相手方から非会員のサポート業務価格から既払い金を差し引いた3万6464円を支払うよう提案された。納得できないので、既払い金を返金してほしい。

<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。

申請人との間で締結したパソコンの保守メンテナンス契約は、会員規約に基づき、平成29年2月末日付で解約処理している。

当社は、申請人に対し、本契約の内容について十分な説明を行った後、申請人から確認事項同意書および申込書に署名捺印<sup>なついでん</sup>を得ることで契約に至り、会員サポート業務を現に行った。

・ウイルス駆除作業	非会員価格	3万8880円
・リカバリーディスク作成	同	6480円
・電話リモートサポート3回	同	2160円

合計：4万7520円

会員規約に従うと、平成28年12月～平成29年2月分の月額料金（2764円/月）に加え、残月53カ月分の50%の中途解約違約金を請求することになる（8万1538円）。



しかし、諸般の事情を考慮し、早期円満な解決のため、当社が申請人に提供したサポート業務代金(4万7520円)を支払っていただければ、上記違約金は請求を放棄する。そのため、4万7520円から当社が受領済みの金員(1万1056円)を差し引いた3万6464円を支払ってほしい。

## 2. 手続の経過と結果(不調)

第1回期日では、仲介委員から相手方に対し、相手方の作業内容のうち、①「ウイルス駆除作業」については、ウイルス感染はなかったのではないか、②リカバリーディスク作成は、バックアップ作業だけではないか、③電話リモートサポートは2回ではないか、という点について尋ねたところ、相手方は店舗の担当者に確認した上で回答すると述べた。

後日、相手方より回答があり、①申請人のパソコンはウイルスに感染していた、②バックアップ作業をしており、費用がかかる、③3回の問い合わせがあり、その日時と内容の記録がある、との回答が寄せられた。

第2回期日では、仲介委員から、これまでの両当事者の聴取内容を踏まえると、申請人は折り込みチラシを見て相手方店舗を訪れていることから、本件契約は、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高く、この場合、書面不備を理由に本件契約をクーリング・オフできることを相手方に伝えた。他方、申請人が当該折り込みチラシを保管しておらず、記載内容を確認できないことや、これまでの経緯、紛争の早期解決の観点から、相手方は申請人に対して中途解約違約金やサポート業務費用を請求しないこととし、申請人も既払い金の返還を求めない和解案を提示した。申請人はこれに同意したが、相手方は難色を示したため、書面にて和解案を送付し、検討を要請した。

後日、相手方より、無料のサービスと有料のサービスを記載し、十分説明も行っているため、アポイントメントセールスには該当しないと考えており、従前の答弁の通り申請人に3万6464円を支払ってほしいとの回答が寄せられた。これ以上期日を重ねても解決する見込みがないため、本件は不調にて終了した。

## 【事案 21】訪問介護サービス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 9 月、ウオーキングサークルで知り合った相手方担当者を自宅へ招いた際、相手方の訪問介護サービスを契約すると、ごみ出しや買い物をやってくれる上、介護認定の手伝いもしてくれて介護認定が受けやすくなると勧誘された。具体的な内容は分からなかったが、「とにかく介護保険以外は相手方が全額出す」「今月中に申し込まないと、この商品がなくなる」と言われ、加入したら今後一人暮らしを続ける上で何かあっても子供たちに迷惑がかからないと思い、契約することにした。

後日、相手方担当者宅で申込書に記入したが、控え等は受領していない。その後、相手方口座に 110 万円を振り込んだところ、領収証と規約、加入者証等が郵送されてきた。

平成 29 年 2 月、申請人の子が申請人から話を聞き、パンフレットや規約等を確認し、市の福祉課にも問い合わせたところ、介護認定を受けていなければ説明されたサービスを受けられず、民間の事業者が介護認定の手続を手伝うことは考えにくいと分かった。また、契約者が利用できる提携介護施設・事業所として相手方の資料に記載されている所に電話で確認したところ、以前は相手方と契約があったが、現在は無いとの回答だった。

消費生活センターを通じて法律相談したところ、法定書面を受領していないのでクーリング・オフ可能との助言を受けたため、3 月に相手方へクーリング・オフ通知を出したが、パンフレット等を渡しているため返金しないとの回答があった。

クーリング・オフを認め、支払った 110 万円を返してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

「契約書」と題する文書は存在していないが、契約の具体的内容を示す文書（パンフレットや規約等）を申請人は受理しており、法定期間の経過によりクーリング・オフはできないので、申請人の主張には理由がない。

また、申請人は現状で一定のサービスを受ける権利を有しており、何ら被害はない。

申請人が契約した商品（制度）は新規募集を終了しており、現在は別の商品（制度）を販売している。

### 2. 手続の経過と結果（和解）

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、本手続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、本手続に協力し、期日に出席するよう促す書面を送付したところ、本手続に協力し、期日に出席する旨の回答がなされた。

仲介委員は第 1 回期日において、相手方に対し、相手方のパンフレットや規約の記載では特定商取引法に定める必要的記載事項が満たされていないこと、申込書の控えを契約時に申請人が受領しておらず、仮に受領していたとしてもクーリング・オフについての記載内容が不十分で必要的記載事項を満たさないため、クーリング・オフ期間が進行しないことから、相手方はクーリン

グ・オフを認めて110万円を返金すべきであること、規約上入会から1年間はサービスが受けられず、現状で申請人はサービスを受ける権利を有していないこと等を指摘した。

第2回期日において、相手方は、申請人および申請人代理人（以下「申請人ら」という。）が本手続の内容を正当な理由なく第三者に口外しないことを条件にクーリング・オフを認めて全額返金すると述べた。申請人らがこれに応じたため、相手方が解決金として110万円を支払うこと、両当事者は正当な理由なく第三者に口外しないと約束することを内容として、両当事者間で和解が成立した。

また、仲介委員は相手方に対し、相手方の交付書面はそれぞれ単体では法定書面の必要的記載事項を満たさず、一体性も欠いていることから、裁判例（東京地判平成16年7月29日（判時1880号80頁））も踏まえて交付書面を見直した方がよい旨を付言した。

## 【事案 22】戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 25 年 1 月、自宅を訪問してきた相手方と、オリジナル塗料を使った光触媒塗装の外壁塗装契約を締結した。その際、塗装は「15 年は持つ」と説明された。光触媒塗装と通常の塗装の違いについて説明はなかった。契約書に「仕上がりは下地の影響を受ける」と記載されていたものの、相手方から説明はなかったため特段気にはしなかった。

4 カ月後に塗装工事が始まり、完工後、代金約 110 万円を支払った。15 年保証する旨が書かれた保証書は、工事が終わってから、工事代金請求書と共に受け取った。

平成 27 年ごろ、外壁南面に変色が目立ち始めたため、相手方に連絡した。相手方は自宅を見に来た上で、15 年保証は塗装剥離のみなので対象外と言い、原因を説明しないまま、工事費 20 万円での工事のやり直しを提案した。いったんは了承したが、契約は締結せず、そのままになっていたところ、外壁全面に変色が目立ち始めた。

平成 29 年 1 月、地元の消費生活センターに相談し、建築士に見てもらったところ、施工不良と言われたため、相手方にやり直しを求めた。相手方が、施工不良である証明がなければ対応できないと主張したため、解決できなかった。他の建築士にも相談し、下地の塗膜が薄い状態で塗装したことが原因と言われたが、塗膜の厚さを計測できないため、鑑定書等の証明書は出せないとのことだった。相手方の負担で外壁塗装をやり直してほしい。

＜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。

漠然と「15 年は持ちます」といった説明は行っていない。また、光触媒塗装と通常塗装の違いも説明している。

相手方が施工する光触媒塗装は、性能、利用方法等が適切であることを光触媒工業会が認めた光触媒製品に与えられる認証マークを取得しており、一般的な塗装と比べ、塗装面の汚れが光触媒作用で取れやすくなるか分解される効果があり、長期間美観を保てる効果がある。

契約時に、工事申込契約書と、その別紙として契約事項確認書、見積書の計 3 通の書面を渡ししており、3 枚 1 組で契約内容を確認できるようにしている。また、補償内容については契約締結前に説明し申請人の合意を得ており、保証書は工事終了時に渡している。

申請人の主張する変色は、紫外線の影響により顔料が色味を失っているもので、他にもごく少数同様の事例があり、建物が熱をこもらせやすい材質、構造であった場合等に塗装の劣化が進むことがある。必然的に起こるものではないため、<sup>かきし</sup>瑕疵であることに間違いはないが、請負契約の瑕疵担保責任の期間は過ぎている。また、保証条項に記載されている「塗装のハクリ」ではないため、保証の対象外である。ただし、実際に外壁塗膜に色の変化が見られることから、従前の工事内容と同じ工事を、正規の見積金額(236 万 3250 円)から約 7 割減額し、消費税を加えた 75 万 6000 円で施工する解決案を提案する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、工事申込契約書と同時に渡したとする契約事項確認書に書面作成年月日がなく、各書面を別個に見た場合には別の機会に渡されたとも考えられ、契約書面としての一体性がないと考えられることを指摘した。また、法定書面としての記載事項を満たしていない場合にはクーリング・オフの対象となり得ること、通常の品質からすれば、10年は塗装が持つと考えられ、消費者もそう期待すると考えられるところ、施工後2年で外壁が変色しており、15年持つと勧誘していれば消費者契約法の不実告知に当たる可能性があること、保証書の保証内容に塗装の剥離についてのみ記載されているが、塗装である以上、色むらの方が多く想定され、当然に保証されると消費者が誤認する可能性が高く、保証内容が限定されているのは消費者にとって不意打ち的となること等を指摘し、第2回期日までの間に解決に向けて検討するよう依頼した。

期日後に相手方より光触媒塗装に関する資料の提出があった。

第2回期日では、両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、本件のように塗装面の劣化により変色する可能性がある場合には、その旨を販売時に説明しなければならないこと、実際に変色した場合にはその原因を調べる責任は事業者にあると考えられること等を指摘した。その上で和解案として①申請人が30万円を支払って相手方に再塗装工事を施工してもらい②再塗装工事後、壁面の変色等があった場合に備えて5年間の保証期間を設ける一の内容を提案した。

この和解案に両当事者が同意したため、和解が成立した。

## 【事案 23】 未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 7 月、小学 4 年生の息子に携帯型ゲーム機を買い与えた。ゲーム機の初期設定は母親である申請人が 1 人で行ったが、パッケージ版のゲームソフトを入れて遊ぶ機器と認識していたため、無線 LAN や「未成年者利用制限機能」の暗証番号の設定も、あくまでもゲーム機を利用する中で必要なのだろうという程度の認識で、暗証番号も特段重要なものとは思わなかったため、誕生日を登録した。

平成 29 年 1 月、数年間利用していなかった相手方カード会社から突然約 7 万 6000 円もの請求があり、利用明細を確認したところ、利用店は相手方ゲーム会社の運営するオンラインショップになっていた。

息子に確認したところ、携帯型ゲーム機をインターネットに接続して相手方オンラインショップにアクセスした際、保護者の使用制限の暗証番号を勘で入力したところ一致してしまったと話した。クレジットカード番号の入力を求められ、クレジットカードの意味は知らなかったが、母親がポイントカードを持っていることを知っていたため、家の中を探してたまたま見つけた相手方カード会社のクレジットカードの番号を入力したとのことだった。

息子にはオンラインでゲームを購入した認識は全くなく、ボタンを押すと画面が先に進めたので無料版や体験版だと思い込んでいたようで、課金されている感覚はなかったようだ。

同月、消費生活センターに相談して相手方ゲーム会社に未成年者取消しを書面で通知し、相手方カード会社にも支払い停止の抗弁書を送付したが、相手方ゲーム会社からは半額に減額する、相手方カード会社からはいったん請求を保留するが 6 月から請求を再開するとの連絡がそれぞれあった。

2 月には、さらに約 7 万円の請求書が届いたが、この請求も息子が同ゲーム機で相手方ゲーム会社からオンラインで購入したゲームの代金であった。

クレジットカード利用分約 14 万 6000 円について、支払いを免除してほしい。

<相手方ゲーム会社の主張の要旨>

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。

申請人は約 8 万円分のゲーム内課金をしており、約 7 万円分のダウンロード版ソフト等を購入している。

子どもがクレジットカードで当社オンラインショップでの残高追加を行うためには、保護者が設定した「未成年者利用制限機能」を 2 度解除し、保護者の承諾を求める画面において「承諾する」というボタンを押し、クレジットカードのカード番号や有効期限、セキュリティー番号を入力しなければならず、画面で求められる意味を理解し、保護者しか知り得ない数字 4 桁の暗証番号を正確に入力し、適切な操作を完了させる必要がある。これらの一連の行為を行っていることから、保護者の同意があつて購入手続をしていると積極的に偽っていると云わざるを得ず、民法 21 条の「詐術」に該当するため、未成年者取り消しは認められない。

仮に未成年者取り消しが認められるとしても、クレジットカードで購入したコンテンツはすべ

てダウンロードされており、申請人側に現存利益があるため、当社が返金すべき金額はない。

しかしながら、お客様に安心して製品をご使用いただけなかったことについては当社にも責任があり、また申請人側の事情を真摯に受け止めて、速やかな解決を図るため、おおむね半額程度を目安として返金する解決案を提案する。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

該当の売り上げは当社の直接加盟店ではなく、国際ブランドを経由した海外加盟店での利用であるため、カード利用時点で当社は利用内容詳細を知りえない。また、当該売り上げは当社の不適切取引検知条件には該当していない。支払いの免除については利用店と交渉していただきたい。同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。

支払い停止の抗弁を受けて、いったん請求を保留しているが、話し合いの期間は請求保留を継続する。

## 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、申請人に対し「未成年者利用制限機能」の重要性について説明した。また、相手方ゲーム会社に対し、子ども向けの商品・サービスを提供する事業を行っている以上、子どもが安全に利用できるよう十分に配慮すべきと指摘した上、①数字4桁の暗証番号の危険性はキャッシュカードなど他の分野でも指摘されているところであり、一緒に生活している人であれば番号を想像できる可能性が高く、4桁では足りないのではないかと、②暗証番号設定画面でその重要性について十分注意喚起されていないのではないかと、③申請人は社会的な利益や便益を得たと評価できるか否かゲーム会社側の主張とは異なる考え方もあるので、ゲームをダウンロードしたことをもって現存利益ありと考えることはできないのではないかと、ダウンロードされたソフトを消去することを前提に、解決金について譲歩するよう求めた。

仲介委員はまた、相手方カード会社に対しては、数年間利用していなかったクレジットカードが急に多数利用されていることから不正利用として検知することが望ましく、未成年者が親のクレジットカードを使用して携帯型ゲーム機を利用したことによる同種の紛争が多いことを踏まえると、たとえ直接の加盟店でなくても、アクワイアラーを通じて3Dセキュアを使った決済システムの導入を呼び掛けるなどの対応を行うことが同種紛争の防止につながり、カード会社にとってもメリットであると指摘した。

第2回期日において、相手方ゲーム会社は、①数字4桁の暗証番号は約1万通りの組み合わせがあるためセキュリティが不足するとは考えていない②「未成年者利用制限機能」の設定画面で重要性について表記し、暗証番号は子供に知られることのない番号を設定するよう注意喚起していると主張し、本事案に殊更特別な事情はなく、半額の返金以上の譲歩はできないと述べた。

これに対し、申請人も半額相当の返金で和解する旨を述べたため、申請人がダウンロードしたコンテンツの一部（半額相当分）を相手方ゲーム会社が削除することを前提に、相手方ゲーム会社が約7万3000円を申請人に支払うこと、および相手方カード会社は申請人に対する請求を再開することで、全当事者間に和解が成立した。

## 【事案 24】 駐車場における乗用車損傷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 27 年 8 月、所有する自家用車（以下「車両」という。）を自宅マンションの地下駐車場に入庫させるため、マニュアルに従い、エレベーター内のターンテーブルへ前進させたところ、前輪が手前の車輪止めに乗り上げたところで突然ターンテーブルが回転し始めた。

ターンテーブルの枠が車両の右ドアに接触したところで動きは止まったので、恐怖を感じながらドアミラーを畳み、車両を後退させた。車両がターンテーブル内から離脱した後、ターンテーブルは戻ってエレベーターの扉が閉まった。

エレベーターの製造元である相手方メーカーに電話し、事故状況を報告した。

車両は、ドアハンドルを主として側面部が損壊しており、修理費用は 48 万 3064 円と見積もられた。加入している自動車保険会社から、車両の損傷が事故様態と整合していること、相手方メーカーのエレベーター不具合は多く報告されていることを教示された。

その後、相手方メーカーや相手方管理会社に対し、修理費用の請求を行っているが、相手方は、過去に同種事故がないこと、エレベーター装置に故障が認められないこと、センサー類も正常反応していること等を理由に、ターンテーブルの誤動作を否定し、車両の損傷についても、私が他所で起こした事故であると主張し、これを支払っていない。相手方らの対応には納得できない。修理費用 48 万 3064 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。

本件事象が発生したとされる日に申請人から当社に電話で申し出があったこと、当社がターンテーブルの誤動作を否定し、車両修理代等の補償請求に応じていないことは認める。これはエレベーター事故ではない。

申請人が利用しようとしたエレベーターのターンテーブルは、全フロアのドアが閉扉している（ドアロックしている）など、3 段階の条件が満たされないと動作しないように作られており、申請人が主張する状態（地下 1 階のドアが開いている）で、自動車がかご内にある光電管ビームを遮光している状態では、動作条件を満たさないことから、ターンテーブルは作動しない。

類似事象の可能性として、乗用車がターンテーブル庫内に完全に収まってドアが閉扉した後、ターンテーブルが数 cm 程度の回転を始めた段階で、庫内の遮光センサーが何らかの遮蔽（車体等が動いた状態）を感知した場合、緊急的にドアが開扉し、その際に乗用車を後退させる事態は想定し得るが、申請人の申し出た事象と一致しない。

本件エレベーターの故障は過去 4 件発生しているが、平成 19 年 8 月以降、不具合は発生していない。よって、当社は申請人の主張する修理代等の補償について、その支払い義務はないものと考えている。

現場で原因調査を行ったが、動作ログや機械的な調査では申請人の申し出を裏付ける挙動は確認されなかった。電磁波等のノイズや、車両進入時に発生するターンテーブルの重量偏在に起因



する、電氣的・機械的な原因による誤動作の可能性については、製品として検証等を行っていない。

＜相手方管理会社の主張の要旨＞

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。

当社は、申請人が居住するマンションの建物管理会社であり、本件エレベーターについては、相手方メーカーに保守・点検等を委託しており、申請人の請求がエレベーター誤動作に基づくものであれば、当社はその責任を負う立場にはないものと考えている。

また、当該エレベーターについては、入り口や庫内等に監視カメラ等は設置されていない。設置等の求めがある場合は、本件マンションのオーナーに申し出をしていただくこととなる。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、申請人から事故時の状況を聴取した。また、相手方メーカーに同様の事故の発生可能性、機械的な検証や調査結果の有無について聴取するとともに、再度の事故調査や和解に向けた金額面の歩み寄りについて検討を促した。しかし、相手方メーカーは、再調査の意思はなく、自社製品に欠陥等は存在しないことから、歩み寄りの余地はない旨を述べた。

相手方管理会社も、自社がマンション所有者から管理業務を委託されているのみであり、駐車場のエレベーターについては相手方メーカーに管理等を委託しているため、和解の交渉先としては適切でないと述べた。

これらの状況から、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

## 【事案 25】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（５）（６）

### 1. 当事者の主張

＜申請人 A、B の主張の要旨＞

平成 28 年 4 月、申請人 A（小学 6 年生）は、相手方ゲーム会社が製造、販売するゲーム機を買ってもらった。A は兄に頼んでマスターアカウントを作成してもらった。最初は正しい氏名と生年月日を入力したが、うまくできず、初期化して、誕生年を「1970 年」と適当に変更したところ、作成することができた。初期化もマスターアカウント作成も容易にできた。

同年 12 月、A は母親である申請人 B の入浴中に財布からクレジットカードを抜いて番号を控え、ゲーム機で決済の登録を行った。クレジットカードは財布に戻したため、B は気付かなかった。

平成 29 年 3 月、クレジットカード会社から B に覚えのない請求があり、息子たちに確認したところ、A が利用したことを認めた。そこで、B が地元の消費生活センターに相談し、同センターから相手方ゲーム会社に未成年者取り消し権を行使する旨を伝えてもらったが、相手方ゲーム会社は「生年月日を偽って 18 歳以上が利用するマスターアカウントを取得している。正しい年齢を入力していればマスターアカウントは作成できず、クレジット決済もできなかったため、未成年者取り消しには応じられない」との回答だった。B の同意なく購入したプリペイドカードの代金を含めてこれまで A が利用した金額（約 13 万円）を返金してほしい。

＜申請人 C、D の主張の要旨＞

約 5 年前、申請人 C は相手方ゲーム会社が製造、販売するゲーム機（以下「本件ゲーム機」という。）を購入し、マスターアカウントを作成した。その際、相手方カード会社のカード番号を登録したが、その後、本件ゲーム機を利用してゲームで遊ぶ機会がなくなっていた。

平成 28 年夏ごろ、息子である申請人 D（中学生）が本件ゲーム機を使いたいと言うので、C は了承した。

平成 29 年 2 月、相手方カード会社から C に対し、身に覚えのない請求があり、D に確認したところ、ゲームで課金していたが、購入時に年齢確認画面は出てこなかったと述べた。そこで、C は地元の消費生活センターに相談し、同センターから相手方らに未成年者取り消し権を行使する旨を伝えてもらったが、相手方ゲーム会社は「未成年者はサブアカウントを登録することになっており、サブアカウントであれば有料の決済ができない。この件では対応できない」と言われた。これまで D が利用した未払い金額（約 2 万 5000 円）の請求を取り下げ、既払い金（約 5 万 5000 円）を返金してほしい。

＜申請人 A、B に対する相手方ゲーム会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認めない。

本件は、A は 18 歳未満であるにもかかわらず、マスターアカウント登録時に成年であるかのような虚偽の年齢を入力し、母親である B のカード番号、有効期限、セキュリティーコード等のカード情報を入力し、不正な登録を行った上で取引を行っている。かかる一連の行為は民法 21 条の詐術を用いたときに該当するというべきであるから、本契約につき同 5 条 2 項に基づく取り消し権の行使は認めない。

<申請人 C、D に対する相手方ゲーム会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認めない。

本件契約は C との間で成立したものであるから、未成年者取り消し権は行使できない。また、仮に本件契約が D との間で成立したものだとしても、本件ゲーム機のマスターアカウントは登録時に生年月日を登録し、成年である登録者本人のみが利用できるものである。D は、成年であるかのような虚偽の言動をした上で取引を行っているから D の一連の行為は、民法 21 条の詐術を用いたときに該当するといふべきであり、本契約につき同 5 条 2 項に基づく取り消し権の行使は認めない。

<申請人 C、D に対する相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求は認めない。もっとも、申請人らと相手方ゲーム会社との間で和解が成立すれば、それに従った処理を行う。

既に相手方ゲーム会社を立て替え払いをしており、現に利益を保持していない。したがって、申請人 C に不当利得として返還義務を負うことはない。

申請人らと相手方ゲーム会社との間の契約の未成年者取り消し権の行使が認められるとしても、それとは別個独立の契約である本件クレジット契約について当然に効力が失われるものではない。したがって、当社の申請人 C に対する請求が法的根拠を欠くことにはならない。

申請人らと相手方ゲーム会社との間での解決を求める。

<申請人 C、D に対する相手方カード事務代行会社の主張の要旨>

相手方カード会社の回答を援用する。

申請人らの請求は認めない。もっとも、申請人らと相手方ゲーム会社との間で和解が成立すれば、それに従った処理を行うよう検討したい。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

期日では、相手方ゲーム会社から、入力された生年月日に基づいてマスターアカウントを作れる 18 歳以上であるかどうかを識別していることや、虚偽の生年月日を入力されると識別できないことの説明があった。また、利用額の制限はサブアカウントのみにあり、マスターアカウントでは制限がないとのことであった。

仲介委員は、相手方ゲーム会社に対し、本件ゲーム機のシステムが、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則(平成 29 年 6 月)」に対応しておらず問題であると指摘した上、本件の解決についての見解をただしたところ、これまでも未成年者による親権者のクレジットカードの利用にかかる消費者トラブルについては取り消しを認めておらず、本件についても特別の対応を取るつもりはないとの回答であった。そこで、仲介委員から書面にて和解案を提示し、再考を求めることとした。

後日、仲介委員は相手方ゲーム会社に対し、和解案として、申請人 A、B については相手方ゲーム会社が利用額のほぼ全額を返金、申請人 C、D についてはマスターアカウントの登録を失念して

いた申請人側の過失も考慮し、相手方ゲーム会社が未払い金の請求を放棄する一方、申請人側も既払い金の返金を放棄する案を書面にて提示した。

その後、相手方ゲーム会社から、①申請人 A はマスターアカウントの作成に失敗したにもかかわらず、兄弟の協力を得て、虚偽の生年月日、住所を入力し、さらに取引を行う目的で第三者（親権者）の有効なクレジットカード番号、セキュリティーコードを入力し、複数回及び数か月間、取引に及んでおり、前述の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則（平成 29 年 6 月）」に照らしても、「人を欺くに足りる」行為であることが明白なため、未成年者取り消しは認めない、②申請人 C には、申請人 D にマスターアカウントの使用を認め、登録したクレジットカードを容易に使用できる状態を放置していた重大な過失がある一との回答が寄せられた。

また、相手方ゲーム会社は、年齢確認プロセスに起因して紛争が発生したとの認識はなく、申請人らがクレジットカード番号等を容易に入力できたり、マスターアカウントに登録されたクレジットカードを自由に使用できたりする状況であったことに起因したものであると主張した。

仲介委員は、相手方ゲーム会社の回答を踏まえると、これ以上期日を重ねても和解に至る可能性はないと判断せざるを得ないことから、本件を不調で終了とした。

## 【事案 26】ビジネス講座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 9 月下旬にネット広告を見かけ、10 月、相手方事務所で無料のコンサルティングを受け、担当者からコミュニケーションのトレーニング講座（以下「本件講座」という。）の受講を提案された。

良好な人間関係の構築やコミュニケーションスキルの会得ができ、コンサルタントによる個別のサポートもあると説明された。受講料等計約 70 万円（受講料約 60 万円、分割手数料約 10 万円）は高額に感じたが、成果が保証されたサポートを受けられるものと思い、翌日、相手方と受講契約を締結した。その際、相手方担当者から、本件講座の受講期間中はプレミアム会員の月額料金が無料になると言われ、同会員にも入会した。受講費用は、相手方の自社割賦により、月々約 3 万円を支払うこととした。

その後、計 5 回受講（うち 2 回は当日キャンセルしたため、受講済み扱いとされた。）したが、コミュニケーションに関する知識については期待以上の成果を得られなかった。

同年 11 月以降、体調が落ち込み、受講が難しくなった。費用が高額であったため、出欠確認等のフォローがあるかと思ったがなかった。契約の際に、本件講座に休会制度があると聞かされていたものの、利用方法の説明は受けていなかった。

平成 29 年 4 月下旬、相手方の別の担当者からメールで連絡を受けたため、まだ数回しか受講できておらず、契約期限までに未受講分を消化しきれない状態であると返信したところ、中途解約を案内するメールを受信した。中途解約には指定された書面の提出が必要とあったが、相手方より用紙を送付されなかったため、中途解約時の精算方法と、相手方担当者から約 5 カ月連絡がなかった理由を追加で質問したが、納得の行く回答は得られなかった。相手方の規定に基づく精算方法に納得できないと伝えたところ、休会制度の利用を勧められ、ようやく指定の書面が送付されてきた。

相手方の対応全般への不満や、提示された解約料が高額過ぎることから、消費生活センターに相談し、相手方と交渉してもらったが、解約料を約 3 分の 1 減じる回答にとどまった。相手方の対応には納得できない。5 講座目までを受講済み扱いとして解約料を精算し、過払い分を返金してほしい。

＜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。

休会制度については契約時に重要事項説明書を用いて説明したが、申請人が主張するような「事後連絡で休会制度を利用して最終受講日から残り日数分を受講できる」との説明は行っていない。

申請人からは、退会する旨のメールを受け取っており、当社はこれに応じて中途解約手續について返信したものである。その際に当社指定の書面は申請人に送付済みであったが、念のため再送もしている。

申請人より、過去にさかのぼって休会制度を利用したいと申し出があったため、社内で協議の上、特例として約 3 カ月の受講期間延長を認めており、申請人からのメールによる問い合わせに

も、その都度対応してきた。申請人が解約金の減額を求めてきたが、本件講座は回数制ではなく期間制の提供となっており、解約金は申込規定に示した計算方法で算出するものである。

しかしながら、状況に鑑み、申請人が既払い金を除き 16 万 1870 円を支払う内容で和解する準備がある。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

本件講座の契約日時や受講回数等の事実関係については当事者双方の見解が一致していたため、仲介委員は、主として中途解約時の精算金額の計算方法について意見を聴取し、検討を行った。

申請人は、当初、契約総額から 1 回分の受講単価を算定し、実質的に受講できた約 1 カ月（5 回分）の受講費用を差し引いて返金額を算定し、返金を求めた。一方、相手方は、申請人が退会の意向を示した平成 29 年 4 月までを受講期間とし、本件講座の契約約款に基づき、受講期間を基礎とした精算式により算出した解約金の支払いを求めた。

仲介委員は、相手方に対し、サービス提供事業者として、会員が受講できなくなってから一定期間を経てもなお受講を再開しない場合、連絡を取るなどの措置を講じるのが妥当であったのではないかと指摘した。その上で相手方に対し、解約金の算定基準のひとつとされている受講期間について、申請人が精神状態を悪化させ、相手方に連絡や相談ができなかった約 5 カ月（12 月～4 月）を全て算入するのではなく、歩み寄るよう求めた。解約手数料についても、消費者契約法における平均的損害額の考え方に照らし、一律で一定額を自動的に課すとの規定について根拠の説明を行うか、実質的損害額に照らして算出するよう検討を求めた。

仲介委員は、申請人が実質的に受講できた約 1 カ月に、相手方がフォローを講じるべき検討を行うに足る経過観察期間として、さらに 1 カ月を加えた期間を申請人の実質的な受講期間と見なし、これを基準として精算額を算定した和解案を示すとともに、申請人がまだ受け取っていない本件契約にかかる教材等を相手方が引き渡す内容を付加し、当事者双方に検討を促した。

後日、双方ともにこれに応じたため、和解が成立した。

## 【事案 27】クリーニング事故に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 1 月、夏物背広のズボンを他の衣類とともに相手方店舗に持ち込んでクリーニングを依頼した。料金は前払いだが、その時は後払いにしてもらった。店には無人受付用のボックスがあり、そのボックス専用の茶色の袋に入れて持ち込んだが、ボックスには入れず、店頭で袋から取り出し、店員に直接手渡して預け入れた。女性の店員が 1 枚 1 枚衣類を確認していた。

1 週間後、ズボンを店から引き取って自宅のクローゼットに保管した。集合住宅で夫と 2 人暮らしで、住戸のある 14 階にはセキュリティー上、住人が開錠しないと入れないようになっている。

5 月、夫がズボンを包装から取り出したところ、裾が両足とも 20 cm 程度切り取られているのに気付いた。同日、相手方店舗に出向き、この事実を説明し、原因究明と対処を求めた。

後日、相手方代表者から連絡があり、「品物が引き取られてから 4 カ月経過しており、原因は不明で、誰が切り取ったかも特定できない。また、当該背広は約 15 年前に作られたもので、経過年数から損害について評価できない。したがって賠償等はできない。消費生活センターに行き相談するように」と言われた。そこで相手方に対し、ズボンがこの状態では背広としての着用ができなくなったと主張し、今後の対処方針について書面にしてほしいと求めた。

6 月、相手方代表取締役宛てに、本件の損害賠償として 2 万 5200 円を請求するとともに、事故原因調査結果を回答するよう求める書面を送った。賠償請求額はクリーニング事故賠償基準を参考に、背広の再調達価格を 12 万円、補償割合を A 級の 21% として算出した。購入時の価格は 5 万 7000 円だが、高級品なので今買えば 12 万円程度はするはずと考えた。A 級としたのは、お気に入りの品で丁寧に着用していたためだ。

これに対し相手方から「当社に責任は一切なく、要望にはおこたえできない」旨の回答があったが納得できない。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。

クリーニング工程ではあり得ない切れ方のため、申請人の請求には一切応じられない。本件ズボンは股下 60 cm ちょうどで両足同時にはさみで切断されている。何者かが意図を持って切断しているが、当方スタッフによる嫌がらせの仕業とは到底考えられない。

通常の受け付け時には衣類を店頭で検品するが、日報を確認したところ、本件では申請人が無人受付用の袋に衣類を入れて持参したので無人受付の扱いになっている。料金後払いとなるのも無人受付のみである。無人受付の場合、検品は工場では行いが、受け付け時と引き渡し時には行わない。無人受付の会員規約では、受け付け時のほつれ、傷、変色等は顧客の了解済みとして弁償の対象にならないと定めており、この規約をあらかじめ提示し、同意を頂いている。クリーニング事故賠償基準は受け取りおよび引き渡し時に衣類の状態を利用者とともに確認するよう義務付けているが、当社は業界団体に加盟していないため、この規定には拘束されない。

一時はクリーニング事故賠償基準に基づき折り合いをつけようとした。しかし、申請人の主張する賠償額はあまりにも正当な評価額とかけ離れている。基準に従えば賠償額はせいぜい 2000

円程度だ。

店内はカメラで撮影しており、10日以内であれば受け付け時の状況を確認できた。

申請人の主張するズボンの再調達価格やクリーニング代、補償割合はすべて事実と異なる。

一切において責任を当方に求める申請人の主張は信用ができない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

期日で仲介委員は両当事者から事情を聴取した。相手方は、賠償に応じるつもりはなく、本手続による解決を望まないと強調した。申請人は、せめて謝罪してほしいと要望した。

仲介委員は、相手方の無人受付会員規約で、受け付け時の預かり品の状態についてはすべて顧客の了解済みとし、傷、染み、ほつれなどがあっても一切弁償の対象にならないと規定している点について、こうした免責規定は、たとえ消費者の同意があったとしても、消費者契約法に照らし、消費者の利益を一方的に害する条項として無効とされる可能性があるとして指摘した。その上で相手方に対し、今回のような問題が再発しないよう規約の見直しを約束する形で和解はできないかと打診した。

相手方は仲介委員の提案に応じたが、申請人は不調で終了してもらって構わないと述べた。

仲介委員は、和解成立の見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

なお、仲介委員は相手方に対し、無人受付は便利な半面、同種トラブルの再発を招く恐れがあると指摘。店側にとって無用のクレームを防ぐ観点からも、受け取り・引き渡し時の検品を行うことが望ましいと助言した。



## 【事案 28】 婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 1 月、結婚式場を紹介している会社 A（相手方の関連会社）の店舗に婚約者と話を聞きに行った。担当者より、式場の予約をしてくれた顧客に、提携している貸衣装会社（相手方）を紹介しており、今ならお得なプランがある、自分たちで気に入った結婚式場を探してもいいと言われたので、婚礼衣装は相手方から借り、式場は自分たちで探すことにした。後日、相手方店舗に出向き、婚礼衣装のレンタル契約を締結し、内金として約 14 万円を現金で支払った。その際、他の所も見たいと言ったところ、契約後でも変更が利くと言われ、ウエディングドレスやカラードレスを仮押さえした。契約をして 7 日目までに解約を申し出れば取消料はかからないと説明されたが、8 日目以降の解約申し出や契約規定については詳しく説明を受けなかった。

翌月、気に入った式場が見つかったが、その式場の担当者から、他店からの衣装の持ち込みはできないと言われた。そこで、会社 A に相談したが、提携関係にない式場なので自分たちで衣装持ち込みの交渉をしてほしいと言われたため、不信感を持ち、本日までなら取消料は要らないと思ひ、解約することとした。営業時間外であったため相手方にメールをし、翌日電話をかけて解約を申し出た。しかし、7 日目に解約したにもかかわらず、相手方からは無料取消期間の起算点は契約日を 1 日目としてカウントしているため、申請人の解約日は 8 日目に当たり、契約規定により 5%の取消料がかかると説明を受けた。その後、相手方から、貸衣装利用日の 180 日前を過ぎてからの解約に当たるため、30%の取消料が必要であり、内金として支払った約 14 万円をそれに充てると言われた。

無料取消期間の起算点の話は聞いておらず、納得できない。内金として支払った約 14 万円を全額返金してほしい。

＜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。

契約時に契約規定の書面を渡して担当者より説明しており、申請人は納得の上で契約を締結した。また、取消料の問い合わせがあった際には、5%かかると確定したと説明したわけではなく、改めて連絡する旨を回答しており、後日 30%かかるとお伝えした。その際、申請人からは、30%の取消料がかかるのであれば契約を続行するという話もあり、最終的に書面が届いて解約されるまでの間、衣装は押さえた状態であった。

契約規定に基づき、取消料 30%として、頂戴した貸衣装レンタル代金内金約 14 万円を返還しない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、①相手方の取消料に関する規定は初日参入なのか不算入なのか、どちらともとれる書きぶりで不明確な印象を受ける、②民法では初日不算入が原則であり、同様の考え方を本件に適用すれば、本件解約は無料解約期間中に行われたものとの評価も成り立ち得る、③いつでも衣装の変更が可能な契約であって、

申請人のドレスの予約も仮押さえであり、その点は相手方も了承していたことから、損害もほとんどないと考えられると指摘した。その上で、こうした点を踏まえて解決案を検討するよう求めた。

期日後に相手方より、3万円の返金で解決したいとの提案があった。

第2回期日で仲介委員より相手方にさらに譲歩を求めたところ、相手方は5万円の返金を提示した。後日、申請人がこの提案に応じたため、和解が成立した。

## 【事案 29】インターネットビジネス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 29 年 2 月、著名な企業家 A があるプロジェクトを始めたところ、知人から交流サイト（SNS）で連絡があった。動画やメールマガジンの無料配信を申し込み、プロジェクトの内容を動画で知った。

それによると、甲国の貧困をなくすための同国政府公認のプロジェクトで、A が確実に売れる家電製品等を仕入れて転売サイトに掲載する。参加者がその中から商品を選び、代金を支払えば、現地でその商品が販売され、荷造りや配送でたくさんの雇用が生まれる。販売利益は参加者に分配される。売れなければ商品代金は返金されるため、確実に利益が出ると言われていた。参加するには、転売サイトのサーバー維持管理費を負担する必要があるとのことだった。

興味を持ち、転売サイトを運営する相手方販売会社に参加を申し込んだ。サーバー維持管理費 10 万円を 2 回払いとし、振込先として指定された相手方収納代行会社に 5 万円を振り込んだ。契約書類は受領していない。

ところが、後日、さらに高額な負担のあるもうけ話を次々に持ち掛けられ、不審に思った。4 月に相手方販売会社に書面で解約と返金を求めたが、返金は拒否され、「消費生活センターに相談すれば、生活保護が打ち切られる」と脅された。

地元の消費生活センターに相談し、相手方販売会社に対し、錯誤無効や、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当するとしてクーリング・オフ等を主張した。相手方販売会社からは、通信販売に該当し、クーリング・オフは適用されない、既に利用されている分を計算すると 4 万円になるので、差し引きして 1 万円を返金すると回答があった。

既払い金の 5 万円を返金してほしい。

＜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。

申請人の請求を認めない。

既払い金 5 万円から必要諸経費を引いた 1 万円の返金を提案する。本商品は情報商材であり、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当するものではなく、通信販売に該当するものである。また、申請人は情報商材のポータルサイトの使用状況があり、情報商材を利用した証拠である。利益を得ておいて代金を返せというのはおかしい。

＜相手方収納代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。

申請人の請求を認めない。

収納代行の立場であり、紛争の内容とは関係がないため、相手方販売会社に問い合わせしてほしい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において申請人は、相手方販売会社から契約後に提供されたサイトの使用状況を仲介委員

に尋ねられると、IDを与えられたため、入り口だけどんなサイトか確認したと答えた。

相手方販売会社は、申請人が資料で示したプロジェクト紹介サイトについて、自社が他に委託し作成したものであることを認めた。

仲介委員は、今回の取引が特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当するか、通信販売に該当するかについては、申請人と相手方販売会社の間で見解の相違があるが、その点については本手続では深入りしないと告げた上で、他方で、この紹介サイトは、情報商材の広告に相当すると考えられ、広告の責任は、情報商材の販売会社である相手方販売会社が負うと指摘した。さらに、景品表示法では、広告の内容について事業者に表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を消費者庁長官が求め得ると説明した。その上で、プロジェクト紹介サイトの「Aは〇〇人に〇〇億稼がせた」「ノーリスクで資産が増やせる」などの記載について合理的な根拠を示せるのかと尋ねた。相手方販売会社は、広告の根拠はビジネスの仕組みを作成した委託元に確認すれば提出できると考えていると説明したが、自ら提出することはできないと述べた。

仲介委員は、さらに、当該広告が消費者契約法の勧誘に当たる場合、「ノーリスクで資産が増やせる」といった表現は断定的判断の提供に当たる可能性があり、これに該当すれば申請人は契約を取り消し得ると説明した。相手方販売会社は、この点に対しては明確な反論をせず、申請人は契約後にポータルサイトを閲覧しており、システムのコストとして1日3万円ほどかかっていることなどから、4万円を支払ってほしい（1万円のみ返金する）と繰り返した。

仲介委員から、仮に裁判で争い、契約が取り消された場合、申請人は代金を全額取り戻せるのが原則である。仮に、相手方販売会社が、申請人がポータルサイトを閲覧して利益を得たからその分を支払う必要があると主張するなら、申請人が受けた利益（コンテンツの価値）の立証を相手方販売会社がしなければならず、その価値の立証においては、相手方販売会社にかかったコストがそのまま価値と認められるわけではないと説明した。

相手方販売会社は、せめてネットワーク使用料は支払ってほしいと主張したが、仲介委員は、本件において申請人に幾らの利益が、相手方に幾らの負担が生じたかは立証困難として、5万円全額の返金の検討を求めた。

翌日、相手方販売会社の承諾が確認されたため、申請人と同社の間で和解が成立した。

なお、申請人は相手方収納代行会社への請求については、相手方販売会社からの振り込みを確認した上で、取り下げた。

## 【事案 30】タレント契約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＞

平成 29 年 1 月下旬、ネット検索で見つけた相手方スクール開催のモデルオーディションに応募したところ、審査の合格と、後日の来所を求める通知があった。

2 月初旬、相手方スクール担当者から、既にテレビ局へ売り込んでいると告げられ、モデルより女優としての所属を提案された。続いて在京キー局の情報番組やドラマのオーディションへの参加を促された。

相手方スクールの担当者から、年単位のデビュー計画書や短期のスケジュールを渡され、その際、他の有名な芸能事務所ではお金を支払わせて研究生として採用し、その中のトップの成績の者をタレントとして所属させる方法を取っていると聞き、芸能事務所に所属して仕事を得るには費用を支払わなければならないと思った。

相手方スクールに所属する費用として約 54 万円が必要と言われたが、相手方スクールは初めから売れる子を所属させる少数精鋭の方法を取っているとのことで、同社に来ている CM の仕事をすればすぐに元が取れると説明され、同説明を信じて契約することとし、相手方スクールとの役務契約書（以下「本件契約」という）、相手方事務所との包括的エージェント契約書に、それぞれ署名、押印した。費用の内訳等に関する説明は、特になく、費用の説明書面等の交付もなかった。相手方スクールの担当者から費用納入をせかされたため、翌日に 40 万円を同担当者に直接支払い、残額を指定口座に振り込んだ。その日にテレビ番組オーディション用の撮影を行い、翌週から演技レッスンに週 1 回ペースで通い始めた。レッスンは受け放題と説明された。

その後、相手方スクールのマネジャーから連絡もなく、渡されていた短期のスケジュールとも状況が異なっているため、2 月下旬、こちらから連絡を入れて面談したが、「売れるかなんて分からない」「運次第」などと言われ、話が違うと感じた。

その後も連絡も仕事の話もないことから、3 月、再びマネジャーに連絡を取ったところ、無料のスマホアプリサイトで自分の動画を生配信する仕事をもらった。2 カ月間指示通り配信を続けたが、それ以降は仕事が欲しいと連絡しても、まずは動画配信で知名度を上げるように言われた。配信の報酬（1 カ月で 1 万 6000 円）は受け取っていない。

地元の消費生活センターに相談し、相手方から宛てにすべての契約解除と返金を求めたところ、相手方スクールから動画配信の報酬 1 カ月分の振り込みがあった（ただし、1 万 6000 円全額ではない）ものの、解約については一切回答がない。

契約がなかったこととして、支払い済みの約 54 万円を返金するとともに、未払いの動画配信報酬を支払ってほしい。

＜相手方らの主張の要旨＞

※相手方スクール、相手方事務所の両社より、同内容の回答書、答弁書が送付された。

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る。契約は解除するが、既に撮影やレッスンをしていることから、全額返金には応じられない。

申請人の主張は、次の部分が異なっている。

- ・既に売り込みを行っているとのことであるが、売り込みや営業は行っていない。
- ・他のプロダクションのシステムについての具体的な話はしていない。
- ・事務所に所属して仕事を得るために費用がかかるとは言っていない。
- ・CMの仕事ですればすぐに元が取れるとは言っていない。元が取れるCMの仕事もあると説明したのみである。
- ・費用納入をせかすようなことは言っていない。撮影についても、宣材写真としての撮影である。
- ・レッスンをしてスキルアップをしなければいけないと説明しており、納得してもらっている。
- ・仕事が運次第であるような説明は行っていない。
- ・契約期間は1年間、レッスンは週1回で、契約時に本人に料金表を交付している。
- ・動画配信の報酬は、2カ月分を支払い済みである。1カ月につき1万6000円満額が支払われていないのは、源泉徴収等の処理を行ったためである。

相手方2社の関係については、元々、相手方事務所の中にあつた事業部門やマネジメント部門を、相手方スクールに分社化したものであり、相手方スクールとの役員契約と相手方事務所との包括的エージェント契約は同時に締結される関係にある。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日で、仲介委員は相手方に、本件契約が特定商取引法における業務提供誘引販売取引に該当する可能性があり、そのことを前提とすれば、相手方スクールは法定書面等について不交付の状態にあることから、申請人はクーリング・オフをして、費用全額の返金請求ができる可能性があることを指摘した。併せて、今後の事業のためにも、契約書の記載内容について法的な検討が必要ではないかと指摘した。

その上で、互譲の観点から、相手方の説明による契約期間内に受講可能なレッスン回数が50回程度であるため、契約金額を同回数で除した額を1回のレッスン単価相当額と算定し、契約総額から受講済みレッスン料相当額を差し引いた額を返金する内容の和解案を提示し、当事者双方に検討を求めた。

第2回期日で、相手方は料金表を提出し、第1回期日で提案された和解案から、同料金表に記載された宣材撮影費用の控除および和解金の分割支払いを希望した。これに申請人が応じたため、和解が成立した。

なお、申請人が未払いであると主張していた1カ月分の動画配信報酬については、申請人が確認したところ、相手方から入金があつた（ただし全額ではないが、差額については相手方が源泉徴収等の処理をしたと説明した）ことが判明したため、その支払等については和解内容に含めなかつた。

## 【事案 31】墓の建立費用の返金等に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 15 年 3 月、父の急事に備え、霊園で墓所を契約し、相手方墓地管理代行会社（以下「相手方管理代行会社」という。）から相手方石材会社を紹介された。

相手方石材会社に対し、墓石について国産で黒色系の石材を希望した。国内の御影石の説明を受け、サンプルを見せられたため、これは国産の石材だと思い契約した。工法は耐震工法である旨の説明を受けた。契約内容の詳しい説明資料は受け取っていない。

同月に父が他界し、納骨の際、完成した墓を初めて見た。墓石の色が薄いことなどを不満に思ったが、父の他界で何かと気ぜわしいこともあり、この件には特に触れないでいた。

その後、平成 19～20 年に、墓石の外柵にずれが生じたり、芝台（墓の一番下の台部分）にひびが入ったりしているのを発見し、相手方石材会社に無償で補修してもらった。そのやりとりの中で、契約時には耐震工法で外柵のずれ防止のために鉄芯を入れると聞いていたが、入っていなかったことや、石材が中国産であることなどが分かった。

相手方石材会社は平成 20 年 12 月の面談で非を認め、「墓石全部を入れ替えることを前提に話を進める」と述べ、本来の耐震工法で工事をやり直すことを提案した。その後も灯籠のぐらつきを発見し応急処置してもらったが、耐震のための鉄芯が入っていなかった。

平成 21 年 2 月、相手方石材会社から、墓石の全面交換はできないと連絡があったが納得できず、相手方石材会社に契約解除を通知したものの、相手方石材会社代理人弁護士から「解約事由は見当たらず、請求に応じられない」との回答が届いた。

その後、訴訟準備等をしてしたが、体調を崩し、現在に至っている。

墓の建立費（約 350 万円）の返金、ならびに撤去費（約 30 万円）および法要費（約 10 万円）の支払いを求める。

<相手方石材会社の主張の要旨>

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。

平成 15 年 4 月に引き渡し、5 年後に申請人からクレームがあった。いずれも補修が必要とは考えなかったが、平成 20～21 年に階段、踏石、均石、芝台の交換、灯籠再設置の工事をした。

これらの工事後も、申請人が墓石の全部交換を要求するなどしたため、これ以上申請人の要求に応じられない旨を回答した。

次いで、申請人は、墓石工事に関し、契約解除、原状回復、損害賠償を主張した。そのため、解除事由が存在しないことを理由に申請人の要求には応じられない旨の回答をし、その後、本年まで申請人から連絡はなかった。

本件は平成 21 年に既に交渉終了となったものであり、訴訟的な解決しかないものと受け止めていた。和解の話し合いに応じる考えはない。

<相手方管理代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。

申請人の請求を認めない。

申請人は契約時に石材会社に関して特段希望がなかったため、複数ある提携会社から相手方石材会社を紹介した。契約内容は申請人と相手方石材会社で決め、代金は当社を通して相手方石材会社に支払っただけである。

そのため、墓石建立に関するトラブルについては不知であり、弊社には不備がないと判断している。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日において、申請人に対し、契約時の状況、墓石や外柵の明細が交付されていない点、申請人の認識している契約日が工事完了引き渡し日となっている点などを確認した。

申請人は希望する解決策を問われると、平成20年12月の面談で相手方石材会社は非を認めた面があるため、約390万円の返金を受け、別の墓地に墓を移したいと答えた。仲介委員が、金額面で歩み寄る可能性はあるかを聞いたところ、申請人から請求を減額するとの発言はなかった。

仲介委員は、墓の引き渡しから14年が経過していることから、時効の問題があり、相手方石材会社に譲歩を求めるのは難しい面があることを説明した。

相手方石材会社は、これまでの申請人との関係や時間経過を理由として、話し合いでの解決はできない、今後歩み寄る考えはなく、争うのであれば訴訟提起してほしいと述べた。

相手方管理代行会社は、相手方石材会社が申請人に勧誘した際にも立ち会っていないため、本件契約に関しては部外者であると主張した。また、訴訟での決着を希望すると述べた。

仲介委員は、相手方らの回答を申請人に伝え、当事者間の主張の隔たりが大きく、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。



## 【事案 32】 幼稚園の保育料等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>

平成 28 年 5 月、これまでも長男、長女を預けていた縁で、相手方が運営している幼稚園（以下「相手方幼稚園」という。）に次男を入園させるため、入園年齢（満 3 歳）になるまでの間、相手方幼稚園が行っている満 3 歳児保育に入室させた。その際、受け取った幼稚園入園案内資料に、保育料は年額一括納付であり、転退園時は年額残分の一括納付をするよう記載されていた。

10 月に次男が 3 歳となったため、相手方からの請求に基づき入園金 7 万円と平成 28 年度納付金 1 万円を支払った。同月、2 人いた常勤幼稚園教諭のうち 1 人が退職した。翌年 3 月、平成 29 年度の納付金や保育料等約 39 万円を支払い、4 月に相手方幼稚園に次男を入園させたが、初登園日に、唯一の常勤幼稚園教諭が退職したことを保護者向け文書で知らされた。

その後、まだ保護者の迎えが来ていない園児が園外の道路に出てしまったり、園長が家庭訪問に来た際に乗用車の運転を誤り、わが家のフェンスへぶついたりするなどの不手際が続いたため、不信感が募っていった。幼稚園が設置基準を満たしていないことを憂慮し、登園時に園長に改善要望書を手渡して回答を要請したところ、「内容によっては返事ないかもよ」と言われた。

4 月下旬、次男を退園させることとし、独自書式で退園届を作成し、保育料や教材費等の全額返還を求める旨も記載し相手方幼稚園へメールで提出したところ、園長より、退園は了承したが、返金には応じられない旨の返信があったため、消費生活センターへ相談した。

消費生活センターのあっせんで相手方は、退園届が出ていないため次男は欠席扱いであると述べたため、所定の退園届用紙を送ってもらい、同年 6 月、記入後返送した。相手方は 5 月末に退園届が提出されたと主張しているが、提出は 4 月であるため、未利用分の 11 カ月分の保育料等約 36 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。

幼稚園運営の方法について認識や、問題解決に関する手法が異なる。

申請人は長男、長女と 2 人の子供を通園させていたことから、当園の状況や仕組みは把握していたはずである。幼稚園教諭の免許を持った常勤の教諭は園長以外にはおらず、募集をかけているが、希望者が現れないため、中学校の教員免許をもった者に幼稚園の臨時免許状を取得させ、雇用することで、幼稚園の運営を行っている。父母の会の役員まで引き受けていたのに退園の理由がわからない。

退園時期については、メールで申請人が意思表示をした時期ではなく、当園所定様式の退園届が提出された 6 月 1 日を起算日としている。退園時に当園所定の様式による届け出が必要であることは、入園時に配布する入園ガイダンスに記載がある。

申請人に対し、教材費や絵本代、冷暖房費等、合わせて約 8 万円を返金しようと現金書留を送付したが、受け取りを拒否され、その後に送付した見舞金約 15 万円も受け取り拒否された。

申請人の請求している年度納付金は冷暖房費のみ返金し、それ以外の返金については別途検討する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、①園長以外に免許を持つ教諭等を置いておらず、形式的には幼稚園設置基準第5条に抵触した状態になっていること、②入園前の配布書面について、退園には所定書式の退園届の提出が必要とする旨の説明があったこと、③自己都合による途中退園の場合には、支払われた保育料を返還しない旨の契約条項はないこと、④保育料はなされた給付に対する対価であり、特約がない限りは退園が効力を生じた以降の分は返還されるべきこと、などを確認した。

このため、申立人の主張する上記設置基準違反は形式的にはあるが、それが債務不履行を理由とした契約解除を正当とするもので、契約全部の解除、従って入園料も含めて全額の返還を請求できるものなのかは疑問視される場所であった。他方で、不返還特約もなかったことから、少なくとも書面により退園届が出された以降の金額については返還がされるべきものと考えられる状況であった。このようなことから、訴訟になるとかかる場所の時間と費用を相互に節約ができることから、相互の譲歩を期待して、和解を試みた。その内容としては、相手方が申請人に現金書留を送付し、申請人により受け取りを拒絶されていたという事実があることが、相手方の説明より判明したため、この金額を基本とした和解案を模索した。聴取の確認の結果、相手方に合計約23万円の支払いの意思があることを確認したので、これを和解案することを相手方に確認をした上で、申請者にこの内容での和解を提案した。事案において感情的なもつれもあり交渉を続けても平行性になることが予想されることを説明した上で、申請人がこの和解案に同意をしたため、両者の間に和解が成立した。

## 【事案 33】 光回線のオプションサービス解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 7 月ごろ、自宅ポストに入っていたチラシを見て興味を持ち、代理店を通じてインターネット接続会社 A の光回線を申し込んだ。支払い方法を相手方カード会社のクレジットカード払いとした。なお、A 社から相手方オプション提供会社のオプションサービスについての話は一切なく、それに関する契約もしていない。

平成 28 年 2 月、インターネット接続サービスを B 社に切り替えた。

同年 8 月、インターネット接続サービスを C 社に切り替えた。その際、相手方オプション提供会社から覚えのない四つのオプションサービス（サポート、セキュリティー、ライフサポート、端末機器保証。以下これらをまとめて「本件サービス」という。）の料金として毎月約 4000 円が引き落とされていることに気が付いた。

そこで、地元の消費生活センターに相談し、相手方オプション提供会社に返金を求めたところ、3 カ月分（約 1 万 2000 円）は返金するとの回答だったが、納得できないため再度申し出たところ、オプションサービスの記載がないことを証明できるチラシがあれば全額を返金すると言われた。チラシは保管していないため、証明できない。これまでに支払った全額（約 4 万 4000 円）を返金してほしい。

＜相手方オプション提供会社の主張の要旨＞

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。

代理店と共有している顧客データ管理システムを確認する限り、契約時に入力必須項目として個人情報およびカード情報の入力があることから、申請人との合意の下で契約したものと判断している。

当社および関係会社と協議した結果、申請人に返金する。和解書に口外禁止条項を盛り込み、申請人がこれに違反した場合、当社が受けた損害額を請求しても異議申し立てしないこととしてほしい。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

加盟店管理業者に対し、申請人の申し出内容について調査を依頼したところ、相手方オプション提供会社が申請人に直接全額返金するとの回答を受けている。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、相手方オプション提供会社が全額返金の条件として求めていた口外禁止に申請人が同意したため、和解が成立した。

なお、仲介委員は、相手方オプション提供会社が消費生活センターのあっせんの際には 3 カ月分を返金すると回答したにもかかわらず、本手續では全額返金としたことについて、早期解決や公正な対応という観点から、消費生活センターでのあっせんにおいても全額返金とすべきではな

いかと同社に指摘した。同社は、事業分割を行っているため別会社との協議を要することや、事案ごとに消費者に対する説明の状況や書面等を確認していることから、一律に全額返金という対応はできないが、全く同じ内容の紛争なのに対応が異なることがあれば教えてほしいと述べた。

## 【事案 34】 リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

昭和 63 年 8 月、母が相手方会員制リゾート会社の管理運営する土地建物と付属施設の施設相互利用契約（以下「本件契約」という。）を締結し、入会金 50 万円、保証金 50 万円を支払った。リゾート施設の一部について共有持ち分権を購入することが本件契約の条件となっていたため、母は相手方会員制リゾート会社の子会社である A 社から 2 件の施設の共有持ち分権を購入し、代金計 230 万円を支払った。

※相手方会員制リゾート会社によると、A 社は資金繰りの悪化等により平成 21 年 3 月に解散し、同月設立された相手方不動産会社が申請人との契約関係も含め事業を引き継いだとのことである。

母が平成元年、その相続人が平成 11 年にそれぞれ死去したことから、私（申請人）が本件契約上の地位および共有持ち分権を承継した。私は施設を全く利用しておらず、平成 25 年ごろ、相手方に中途退会を申し入れたが、自動更新となっているため退会できないと言われ、やむなく本件契約を放置した。

平成 30 年 8 月に更新後の通算 30 年目の契約満了日を迎えることから、平成 29 年 5 月に退会を申し入れた。これに対し、相手方から退会の条件として①保証金を返還しない②リゾート施設の持ち分権を相手方に無償で譲渡する③申請人は不動産処分費用の名目で相手方に 26 万円を支払う一との提案があったが納得できない。保証金の返還と共有持ち分権の無償引き取りに応じてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

（回答書は相手方会員制リゾート会社、相手方不動産会社とも同一内容であり、答弁書は両社連名で提出された。）

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。

当該物件については、築年数、共有持ち分等の性質上、現在の評価では実質的な価値を見いだすことが限りなく困難な状況である。このため、保証金 50 万円から未納管理費 7 万 7760 円を差し引いた残額 42 万 2240 円の請求権を申請人が放棄することを前提に、同物件を相手方不動産会社が引き取る内容で和解したい。

当初は保証金放棄を前提に、申請人に対し 25 万円の物件引き取り費用の負担をお願いしていたが、未納管理費を精算した残額と相殺で物件を引き取らせていただく。

資金繰りがかなり厳しい状況になっている。未払い債務は 22 億円に上っており、預託金の返還には苦慮している。本来なら法的整理の手續に入るのが通常のパターンだが、約 3 万 4000 もの持ち分を販売しているため、法的整理になじみにくい。持ち分もさみだれ式に戻ってくるので、売りに売れない状況であり、積極的に物件を引き取りたくはない。

同種事案での紛争はこの十数年で 1 万件、訴訟は 1000 件を超えている。裁判上の和解では、保証金 50 万円全額を返還する場合、5 年分割としているケースがほとんどだ。一時払いの場合は債権額の 10%の返還が目安となっている。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

期日で仲介委員は各当事者から事情を聴取した。

相手方らは解決策として、(A) 申請人の共有持ち分権を無償で引き取った上、解決金 10 万～15 万円程度を一時払いで平成 29 年末までに支払う (B) 共有持ち分権の引き取りなしで、42 万～50 万円を 5 年分割で支払う一の 2 案を提示した。これに対し申請人は「物件を引き取ってもらって早期に解決したい」として、(A) 案を受け入れたいと述べた。

仲介委員は相手方らに対し、共有持ち分権の引き取り付きで、解決金を一時払いで 20 万円に上乗せできないかと打診した。相手方らは「他の債権者に対する支払いとの関係上、一時払いで突出した金額は提示しづらい」とした上、10 万円ずつ 2 回に分けて平成 29 年末までに 20 万円を支払う内容なら応じられると述べた。

申請人がこの案を受け入れたため、和解が成立した。

## 【事案 35】赤水除去装置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 29 年 5 月中旬、自宅に設置した自然冷媒ヒートポンプ給湯機（以下「給湯機」という。）の点検に行きたいと相手方から電話があった。毎年の点検時期に近かったこともあって、給湯機販売会社の関連会社と思ひ、来訪を了承した。

翌日、相手方担当者が給湯機を点検した後、台所と浴室の蛇口を開いて容器に入れた水を見せ、赤水が出ており、赤水除去装置（以下「本件装置」という。）を付けないと給湯機が長持ちしないと説明した。即決できず返事を保留したところ、3 日後に再訪すると言われた。

4 日後、相手方担当者から電話があり、回答を催促されたので、本件装置の購入を承諾した。翌日、相手方担当者が来訪し、本件装置とフィルター 9 個を、36 万円の現金払いで契約した。1 万円を手付金としてその場で支払い、3 日後に本件装置を取り付けた後、残額を相手方社員に支払った。

同年 6 月、給湯機の販売会社から、無関係な業者が活水器（本件装置と同様の装置）の訪問販売をしているが、そのようなものは必要ないと注意を促すはがきが届いた。相手方が給湯機と無関係な会社と分かり、相手方に電話で本件装置の解約を申し出たが、クーリング・オフ期間の経過を理由として拒否された。

地元の消費生活センターがあっせんしたところ、本件装置の継続利用を条件に 6 万円の返金、もしくはアフターサービスなしのフィルター返品で 7 万円余の返金なら和解すると提案されたが、納得できない。契約をなかったこととして商品を撤去し、代金 36 万円を返してほしい。

本件装置は給湯機への配管の途中に接続されており、直径よりやや大きめのコンクリート土台へボルトで脚部を固定している。

なお、給湯機販売会社と製造業者の両方に、本件装置の設置の必要性について確認したところ、両社とも、給湯機内部にフィルターがあるため必要ないと回答した。また、給湯機販売会社が点検に来た際、本件装置の設置状況について確認をしてもらったが、設置の仕方が雑であると指摘を受けた。冬季は積雪のある寒冷地であるため、今後の使用に不安を覚えている。

<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。

申請人にアポイントをとった時も訪問した時も、自社名、訪問目的を告げ、給湯機販売会社の関連会社ではないことを伝えており、販売を担当した社員は、虚偽の説明をすればどうなるかわかっていたはずであり、強引な契約、設置などを行わないよう指導もしている。本事案のほか、今までに各地で約 40 台を納品・設置してきた。また、本件装置に関し、メーカーが作成したパンフレットに記されている事項以外の説明は行っていない。

本件装置の設置は、契約日から日時を空けて行っており、申請人にも考慮する時間は十分あったと思われる。当社は法令上問題のある販売方法は取っていないものと考えており、申請人の一方的な言い分に承服しかねる点はあるが、既払い金の半額である 18 万円の返金で和解していただきたい。仮に本件装置を撤去し原状回復する場合、8 万円程度の費用がかかる。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、当事者双方より、契約経緯や本件紛争解決の意向等を聴取した。

相手方は、既に営業活動を停止しており、今月中にも解散手続きに入ると述べた。申請人は、紛争の早期解決を希望し、譲歩する余地があると述べた。

仲介委員は、聴取内容をふまえ、本件装置の売買契約については、解約・返品として、本来は契約代金 36 万円を返金すべきであるが、相手方による本件装置の撤去（返品）と原状回復を条件に、工事費用相当額として 8 万円を差し引いた 28 万円を申請人に返金する内容の和解案を提示したところ、両当事者が応じたため、和解が成立した。