

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 24 年度第 4 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況（注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度（1 月末現在）121 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（1 月末現在）122 件。
- （制度スタート後の総申請（514 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 398 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 7 割の 267 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 24 年	4 月	12 (7)	12	5	3	4	0	0	2
	5 月	10 (12)	16	11	4	1	25	5	0
	6 月	7 (11)	21	10	3	8	0	0	0
	7 月	12 (17)	22	14	3	5	0	0	0
	8 月	9 (11)	5	2	1	2	40	10	0
	9 月	11 (12)	4	3	0	1	0	0	0
	10 月	15 (17)	11	8	2	1	0	0	1
	11 月	15 (15)	10	4	2	4	13	0	0
	12 月	15 (11)	16	7	9	0	0	0	0
平成 25 年	1 月	15 (10)	5	2	2	1	0	0	1
	2 月	(10)							
	3 月	(17)							
累計	平成 23 年度	150	179	122	45	12	147	17	0
	平成 24 年度（4 月～1 月）	121	122	66	29	27	78	15	4

（注1）平成 25 年 1 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。

（注2）取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

- ・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（112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	112
2. 保健衛生品	55
3. 教養・娯楽サービス	50
4. 内職・副業・ねずみ講	44
5. 教養娯楽品	42
6. 運輸・通信サービス	38
7. 他の役務	29
8. 土地・建物・設備	28
9. 保健・福祉サービス	20
10. 被服品	16
11. 車両・乗り物	15
12. 住居品	13
13. 工事・建築・加工	12
14. レンタル・リース・賃借	8
15. 役務一般	7
15. 商品一般	7
17. 食料品	5
18. 教育サービス	4
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
22. 管理・保管	1
22. 光熱水品	1
合 計	514

(1) 預貯金・証券等	39
(2) 生命保険	28
(3) デリバティブ取引	12
(4) ファンド型投資商品	8
(4) その他の保険	8
(6) 融資サービス	7
(6) 損害保険	7
(8) 他の金融関連サービス	3

(1) 化粧品	53
(2) 理美容器具・用品	1
(2) 医療用具	1

(2)内容別

(3)重要消費者紛争の類型別

内容	件数	類 型	件数
1. 契約・解約	428	1. 第1号類型(多数性)	464
2. 販売方法	245	2. 第2号類型(重大性)	29
3. 品質・機能・役務品質	63	(1) 生命・身体	(23)
4. 接客対応	31	(2) 財産	(6)
5. 安全・衛生	29	3. 第3号類型(複雑性等)	7
6. 価格・料金	20		514
7. 表示・広告	16		
8. 法規・基準	13		
9. 施設・設備	7		
	514		

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(注) マルチカウント

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	166
2. 消費生活センターの相談を経たもの	348
合 計	514

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	86
2. 合議体(2人)	322
3. 合議体(3人)	92
4. その他(注)	14
合 計	514

(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。

結果概要公表事案 一覧

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
1	21年8月	年会費が有料となったETCカードに関する紛争	×	
2		サイドビジネスのためのマニュアルの通信販売に関する紛争	○	2件併合
3	11月	インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争	×	8件併合
4		会員向け定期預金の解約に関する紛争	○	
5		金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争	○	
6		プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争	○	
7		ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争	○	
8		事故歴に応じて適用される自動車共済の掛け金率に関する紛争	○	
9		掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争	○	
10		パチンコ攻略法の解約に関する紛争	×	
11	22年2月	経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	×	
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	
13		原油海外先物取引に関する紛争	○	
14		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争	○	
15		街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争	○	
16		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争	○	
17		リフォーム工事の契約締結に関する紛争	○	
18		原油海外先物オプション取引に関する紛争	○	
19		頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争	○	
20		建築士資格取得講座の解約に関する紛争	○	
21		タレント養成講座の解約に関する紛争	○	
22		インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争	○	
23		自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	×	
24	22年5月	未公開株の解約に関する紛争(1)	×	ヘリテージファンド株式会社
25		未公開株の解約に関する紛争(2)	×	エコエナジー株式会社 3件併合
26		サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社イデアプラント
27		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(1)(2)	○	2件併合
28		注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
29		還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
30		興行のチケットの払い戻しに関する紛争	×	
31		絵画の通信販売に関する紛争	○	
32		水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
33		旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	7件併合

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
34	22年8月	在宅ワーク契約の解約に関する紛争	×	株式会社テレメディアマーケティング
35		コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争	×	テクニカル電子株式会社
36		リゾートクラブ会員権に関する紛争	×	
37		軽貨物配送契約の解約に関する紛争	○	2件併合
38		婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争	○	
39		包茎手術の解約に関する紛争(1)	○	
40		包茎手術の解約に関する紛争(2)	○	
41		生命保険の前納保険料の残額の返還に関する紛争	○	
42		戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争	×	
43		男性用かつら等の解約に関する紛争	(※1)	※1:取下げ
44		マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争	×	
45		呼吸機能を増進するための健康器具に関する紛争	○	
46		下水管掃除と床下害虫駆除の解約に関する紛争	○	
47		未公開株に関する紛争(3)	(※2)	8件併合 ※2:7件で和解成立
48	22年11月	海外インターンシップの解約に関する紛争	×	株式会社アドミックス (リックインターナショナル)
49		注文住宅の外壁の品質に関する紛争	×	パナホーム株式会社
50		ネットショップの解約に関する紛争	×	株式会社IB 2件併合
51		電話機リースの解約に関する紛争(1)	○	
52		電話機リースの解約に関する紛争(2)	○	
53		電話機リースの解約に関する紛争(3)	○	
54		投資信託の損害金の返還に関する紛争	×	
55		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(1)	○	
56		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(2)	○	
57		退会金名目で金員を要求され代わりに商品購入をさせられた契約に関する紛争	○	
58		携帯電話の保証サービスに関する紛争	○	
59		中古車の修復歴の説明に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
60	23年3月	波動水生成器の解約に関する紛争	×	株式会社バイオシーパルス
61		賃貸マンションの修繕に関する紛争	×	株式会社トーヨーテクノ
62		競馬情報の返金に関する紛争	×	株式会社ウイニングチケット
63		会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争	×	株式会社ギフト
64		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	×	有限会社富澤ハウジング
65		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	株式会社ドクターズ・エクセレンス
66		俳句集の自費出版の解約に関する紛争	○	
67		クリーニング火災に関する紛争	(※3)	※3:取下げ
68		インターネットオークションに関する紛争	○	
69		電話機リース契約の解約に関する紛争(4)	○	
70		変額個人年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
71		手術給付金等の過少給付に関する紛争	○	
72		マンションの共用部分の不具合に関する紛争	○	
73		自動販売機ビジネス代理店契約の解約に関する紛争	○	
74		育毛剤等の解約に関する紛争	○	
75		ビジネス講座の解約に関する紛争	○	
76		ノートパソコンリース契約の解約に関する紛争	○	
77		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(3)	○	
78		終身年金保険の解約に関する紛争	○	
79		電気駆動型自動車の電磁波被害に関する紛争	○	
80		社債の償還に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
81	23年6月	新株予約権付社債の解約に関する紛争(1)	×	シグマリゾート株式会社
82		新株予約権付社債の解約に関する紛争(2)	×	株式会社アクア販売 株式会社アクアテック
83		小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争	×	株式会社価格ネット
84		投資商品購入契約の解約に関する紛争	×	株式会社IAGトラスト
85		ペットの移動販売に関する紛争	×	有限会社スマック(グッドボーイ)
86		結婚相談所の加盟店契約に関する紛争	×	
87		新築戸建住宅の補修に関する紛争	×	
88		デリバティブ取引に関する紛争	×	
89		学資保険における支払保険料の返還に関する紛争	×	
90		「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争	○	
91		事業用操縦士資格の取得に係る訓練費用の返金に関する紛争	×	
92		投資信託の販売時の説明に関する紛争	×	
93		生命保険の契約締結に関する紛争	×	
94		投資ソフト(FX自動売買)の解約に関する紛争	○	
95		未公開株の買取りに関する紛争	○	
96		生命保険の特約に関する紛争	○	
97		終身保険における入院保険金の支払に関する紛争	○	
98		中古車の解約に関する紛争	○	
99		スポーツシューズの返金に関する紛争	×	
100		養老保険の解約に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
101	23年10月	パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争	×	株式会社ネクスト
102		マンションの補修に関する紛争	×	三井不動産レジデンシャル株式会社
103		包茎手術の返金に関する紛争	×	代々木メンズクリニック
104		出資社員券の解約に関する紛争	×	合同会社クリアスタイル
105		変額個人年金保険の解約に関する紛争(2)	×	
106		新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争	○	
107		プリペイドカードの有効期限に関する紛争	○	
108		競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争(2)	○	
109		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争	○	
110		事故が発生したバイクの引取りに関する紛争	○	
111		店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争	○	
112		モデル登録の解約に関する紛争	○	
113		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(1)	×	
114		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(3)	○	
115		終身介護年金保険の解約に関する紛争	×	
116		電動自転車の事故に関する紛争	○	
117		航空券取扱手数料の返還に関する紛争	○	
118		デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争	○	
119		未公開株の解約に関する紛争(4)	○	
120		多数の生命保険の解約に関する紛争	○	2件併合
121		ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争	○	3件併合
122		投資信託に関する紛争	○	
123		サイドビジネス情報の解約に関する紛争(2)	○	
124		国際線航空券の払戻に関する紛争	○	
125		カーナビの修理に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
126	24年1月	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	
127		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(3)	×	株式会社ハート引越センター
128		投資商品購入契約の解約に関する紛争(2)(3)	×	株式会社IAGトラスト 2件併合
129		キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争	○	
130		株式投資信託の解約に関する紛争	×	2件併合
131		ウェブショップツールの解約に関する紛争	○	
132		家庭用温熱器の返品に関する紛争	○	
133		クリーニング事故の補償に関する紛争	○	
134		ゲーム専用ICカードデータの初期化に関する紛争	○	
135		小麦加水分解物含有石鹼によるアレルギー症状に関する紛争	×	
136		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(1)	○	
137		火災事故の損害賠償に関する紛争	×	
138		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争	○	
139		投資マンション購入契約の解約に関する紛争	○	
140		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(2)	○	
141		カイロプラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争	○	
142		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争	○	
143		水生成器の解約に関する紛争	○	
144		多数回にわたる株式取引による損害賠償請求に関する紛争	○	
145		服飾専門学校の授業料等の返還に関する紛争	○	
146		ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
147	24年3月	介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争	×	ワタミの介護株式会社
148		着物クリーニングの補償に関する紛争	×	きものクリニック京都屋
149		モデルタレントスクールの解約に関する紛争	○	
150		化粧品購入契約の解約に関する紛争	○	48件併合
151		生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争	×	
152		包茎手術等の一部返金に関する紛争	○	
153		挙式披露宴提供サービスの解約に関する紛争	×	
154		早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争	×	
155		変額個人年金保険の解約に関する紛争(3)	○	
156		マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争	○	
157		外国債券取引契約の解約に関する紛争	×	
158		除霊費用等の返還に関する紛争	○	
159		株式の無断売買に関する紛争	○	
160		銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争	○	
161		中古バイクの修繕費用に関する紛争	○	
162		スマートフォンの自動通信に関する紛争	○	
163		家庭教師の解約に関する紛争	○	
164		音楽・タレント契約の解約に関する紛争	○	2件併合
165		ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争	○	
166		資産分散型ファンドに関する紛争	×	
167		不動産仲介に関する紛争	×	
168		積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争	×	
169		有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争	○	
170		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	○	
171		投資信託商品をめぐる損害金の請求に関する紛争	○	
172		出会い系サイトの返金に関する紛争(2)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
173	24年5月	マネジement講座の解約に関する紛争	×	株式会社コンサルト
174		出会い系サイトの返金に関する紛争(3)	×	株式会社プラグ
175		出会い系サイトの返金に関する紛争(4)	×	株式会社レジェンド 株式会社インパクト
176		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争(2)	×	株式会社総合入力事業
177		植樹・育成のオーナー権利に関する紛争	×	株式会社スタイレックエンタープライズ
178		セラピスト養成学校の約款等に関する紛争	×	
179		ローヤルゼリーの解約に関する紛争	○	
180		FXトレードシステムに関する紛争	○	
181		普通借家契約に係る個人用火災保険に関する紛争	○	
182		プロバイダ契約の回線速度に関する紛争	○	
183		ウイルス対策ソフトの解約に関する紛争	○	
184		洗濯機の水栓からの漏水による損害に関する紛争	×	
185		スキーのペンディングに関する紛争	○	
186		変額個人年金保険の解約に関する紛争(4)	×	
187		クレジットカードの利用料金に関する紛争	○	
188		ワーキングホリデープログラムの解約に関する紛争	○	
189		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(3)	○	
190		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争	×	
191		電気温水器購入契約の解約に関する紛争	○	
192		中古住宅の適合証明書発行費用に関する紛争	○	
193		まつ毛エクステーションの事故に関する紛争	×	
194		投資信託の勧誘に関する紛争	○	
195		個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争	○	
196		モバイルデータ通信の定額料金に関する紛争	○	
197		ハンドミキサーの事故に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
198	24年8月	犬の疾患の保証に関する紛争(1)	×	株式会社リバーズラン
199		ブレーキオイル交換器具に関する紛争	×	株式会社ワールドツール
200		サイドビジネス情報の解約に関する紛争(3)~(10)	×	株式会社インフォスタイル
201		中古電動自転車の故障に関する紛争	○	
202		投資信託と学資保険に関する紛争	×	
203		変額年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
204		給湯器の返金に関する紛争	×	
205		タレント契約の解約に関する紛争	×	
206		クッキー缶開封時に発生した怪我に関する紛争	○	
207		住宅新築設計・監理に関する紛争	○	
208		ブレーキ併用式車間距離制御機能付定速走行装置に関する紛争	×	
209		ガス給湯器の設置契約に関する紛争	○	
210		パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争	○	
211		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(4)	○	
212		化粧品販売の代理店契約の解約に関する紛争	○	4件併合
213		家屋沈下修正工事の契約に関する紛争	○	
214		犬の疾患の保証に関する紛争(2)	○	
215		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(4)	○	
216		宅地建物取引主任者の試験対策講座の解約に関する紛争	○	
217		幼稚園の入園料の返金に関する紛争	×	
218		パソコンの故障に関する紛争	○	
219		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(5)	○	
220		ミニショベルの修理代金に関する紛争	○	
221		革製家具の劣化に関する紛争	○	
222		SEO対策サービスの解約に関する紛争	○	
223		探偵調査に係る契約の取消しに関する紛争	○	
224		除霊費用等の返還に関する紛争(2)	○	
225		ネイルスクールの解約に関する紛争	○	
226		ダイビング器材等の解約に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
227	24年11月	インターネット接続サービスの解約に関する紛争	×	
228		美容手術の返金に関する紛争	○	
229		漏水事故によるフローリング修繕工事に関する紛争	○	
230		金の先物取引の解約に関する紛争	×	
231		高等学校の施設充実費の返金に関する紛争	○	
232		開運グッズの返金に関する紛争(2)	○	
233		投資信託の契約に関する紛争	×	
234		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(6)	○	
235		変額個人年金保険の無条件解除に関する紛争	×	
236		開運グッズの返金に関する紛争(3)	○	
237		新築戸建住宅の補修に関する紛争(2)	○	
238		介護付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	○	
239		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(7)	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
240	25年3月	新株引受権付社債の解約に関する紛争	×	パワーゲート株式会社
241		外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争	×	SMBCフレンド証券株式会社
242		次々販売による資格商法の解約に関する紛争(1)~(8)	○	
243		次々販売による資格商法の解約に関する紛争(9)~(11)	○	
244		軽貨物配送契約の解約に関する紛争(2)	○	
245		開運グッズの返金に関する紛争(5)	○	
246		生命保険契約の継続に関する紛争	○	
247		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(5)	○	
248		開運グッズの返金に関する紛争(4)	○	
249		オンラインゲームの利用停止に関する紛争	×	
250		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(2)	○	
251		国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(2)	○	
252		俳優養成講座の解約に関する紛争	×	
253		ワーキングホリデーの就職支援費用の返還に関する紛争	○	
254		国際線航空機の手荷物紛失に関する紛争	○	
255		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(3)	○	
256		副業サイト管理の返金に関する紛争	○	
257		アフィリエイト塾代金の返金に関する紛争	○	
258		生命保険における転換後契約の取消等に関する紛争	○	
259		デリバティブ取引に関する紛争(2)	×	
260		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(4)	○	
261		ドロップシッピング内職の解約に関する紛争	○	
262		共同住宅付き自宅の新築工事請負契約に関する紛争	×	
263		開運グッズの返金に関する紛争(7)(8)	○	2件併合
264		値上がりすると勧められて購入した土地に関する紛争	×	
265		匿名組合の出資金返還に関する紛争	○	
266		自動車保険の等級と修理代金に関する紛争	×	2件併合
267		小顔矯正の施術代金の返金に関する紛争	×	2件併合
268		パチンコ攻略情報の解約に関する紛争	○	
269		生命保険契約の継続に関する紛争(2)	○	

【事案 1】新株引受権付社債の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年 10 月、相手方^(注)より書類が届いた後、相手方ではない A 社（もともと、相互に意思の連絡が存在したことは優に推認される。）から電話があり、相手方の新株引受権付社債が大変良いので欲しいと言われた。相手方に電話したところ「茨城県限定で 49 人募集しており、あと 4 人分ある」等と言われた。A 社に電話し、相手方から聞いた新株引受権付社債の代金の振込先等を伝えた。その後、相手方から電話があり、「入金を確認したが、なぜ居住地から離れた場所からの振り込みなのか、金融庁がおかしいと動き出している」等と言われ、相手方から「現金 1,000 万円を本日中に宅配便で送付しないとあなたが監獄行きになる」等と脅されたため、混乱し、銀行を回って現金 1,000 万円を引き出し、指示された住所に宅配便で現金 1,000 万円を送付した。

後日、家族に質問されたため、事情を話したところ、詐欺被害と言われ、最寄の警察や消費生活センターに相談した。

その後、息子が相手方と話し合い、月々 5 万円ずつ返金するとの回答があったが、一括で返金するように主張した。相手方からは初回分 5 万円の返金があったが、1,000 万円の返金の見込みが乏しいため、返金確約書を送るように伝えたが、来週送ると言われ、まだ届いていない。速やかに全額返金してほしい。

(注)パワーゲート株式会社

所在地：東京都豊島区

＜相手方の対応＞

相手方は所在不明

2. 手続の経過と結果

相手方に対して、申請書に記載されている住所（登記されている相手方の本店の所在地と同じ）に配達証明郵便を用いて通知書等を送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送された。

次に、申請人が相手方に指示されて現金を宅配便で送付した住所に配達証明郵便を用いて通知書等を送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送された。

そこで、相手方に電話をかけ、通知書等の送付先を確認したところ、申請書に記載されている住所（登記されている相手方の本店の所在地と同じ）に普通郵便で送付すれば届くとの回答であった。登記されている相手方の本店の所在地は階数のみの表示であったため、ビル名や部屋番号を確認したが、「答えられない」「分からない」と回答するだけであった。そのため、申請書に記載されている住所（登記されている相手方の本店の所在地と同じ）に普通郵便で通知書等を送付したが、やはり返送された。

その後、相手方に電話をかけたが、担当者が不在で対応できないとの回答であり、通知書等が届かなかったことを担当者に伝言し、担当者からの折り返しの電話連絡を依頼したが、連絡

がない状態が続いた。

仲介委員としては、このような経過に加え、①A 社が本件との係わりにおいて時間と労力を用いているのは申請人が購入することによって自らの利益を得ようとするところにあることは明らかであるが、金銭は A 社ではなく相手方に送付されており、A 社は相手方から利益を得るしかなく、そうだとすれば A 社と相手方との間には利益分配に関する共謀があると推認されること、②健全な金融商品取引において多額の現金を宅配便で送付させることは通常はなく、現金を交付・送付させる手口が投資を偽った詐欺において多用されること等から、本件は、いわゆる劇場型投資詐欺に該当する蓋然性^{がいぜん}があると判断し、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させることとした。

【事案 2】外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方^(注)でもともと国内投資信託の取引経験があったことから呼び出しを受けて店舗に向いたところ、担当者の他に支店長も同席して、絶対にもうかると言われ、外国株式の購入を勧められた。国内投資信託の取引経験はあるが、国内株の取引経験はなく、外国株式の購入もはじめてであったため、不安があったが、担当者が誠意のある人だと思い、絶対に大丈夫だという言葉信じ、外国株式の購入契約を結び、約 436 万円を支払った。その後、担当者に言われるままに売買を行ったが、株価が大幅に下がった後は、担当者からの連絡もなく、結局、約 352 万円の損失を被った。相手方に対して外国株式購入契約の破棄と、これまでに支払ったお金の返金を求めたい。

(注) SMBC フレンド証券株式会社 *

本社所在地：東京都中央区

＜相手方の対応＞

以下の理由を述べて、手続きに応じなかった。

裁判外紛争解決手続への参加は指定紛争解決機関である証券・金融商品あっせん相談センター（以下、「FINMAC」という。）で行う方針としており、個別紛争案件については他の裁判外手続に応諾する意思はない。

本事案は申請人と相手方の個別紛争案件であり、そもそも「重要消費者紛争」に該当しない。

2. 手続の経過と結果

和解仲介手続の申請書等を送付したところ、相手方より回答書が届き、指定紛争解決機関である FINMAC 以外の裁判外機関を通じた紛争解決は行っていないため、和解の仲介手続により解決を図る意思はないとの回答があった。

相手方に電話し、指定紛争解決機関との手続基本契約（金融商品取引法（以下、「金商法」という。）37 条の 7）を締結し、相手方が、FINMAC での紛争解決を希望したとしても、国民生活センター法（以下、「センター法」という。）11 条以下で規定される当委員会の手続（以下、「当委員会の手続」という。）が排斥される訳ではない旨説明して手続に応じるように促したが、再検討は難しいとの回答であった。

【手続に応じるように促した文書の送付（相手方宛）】

仲介委員より相手方に対して、電話で伝えたのと同内容を書面で送付することとし、①相手方が FINMAC での紛争解決を希望したとしても、本手続が排斥される訳ではなく、②申請人は本手続での解決を希望して申請しているということを書面で相手方に対して送付し、当委員会の手続に応じるよう促し、回答書等の提出を求めた。

* なお、当該事業者は、本手続終了後に翻意し、本手続に応諾するようになった（平成 25 年度第 3 回参照）。

これに対し、相手方より委任を受けたとして代理人弁護士名義で、①当社は、FINMACにおいて、事件ごとの事実関係に基づき、和解を行うべき事件に関しては和解契約を締結してきた等の経緯があり、他の裁判外紛争解決手続に応諾する意思はないこと、また、②本事案は申請人と相手方の個別紛争案件であり、争点は絶対にもうかると勧められたか否かであり、「重要消費者紛争」（センター法1条の2第2項）に該当しないため、当委員会の手続に応じる意思はないとの回答書が届いた。

【手続に応じるように促した文書の送付（相手方代理人弁護士宛）】

仲介委員より相手方代理人弁護士に対して、①「裁判外紛争解決手続への参加はFINMACで行う方針」という理由のみで当委員会の手続に応じないことは、「合理的な理由」（業務規程52条3項2号）に該当せず、事業者名等を特定する情報を含めた公表（以下、「事業者名公表」という。）をする可能性が極めて高いと注意喚起するとともに、当委員会の手続に応じない法的根拠を示すよう求めた。②また、「重要消費者紛争」該当性については仲介委員が判断する事項である（センター法11条2項及び19条3項）と伝えて、相手方代理人弁護士に対して回答書等の提出を求め、当委員会の手続に応じるように促した文書を送付した。

これに対し、相手方代理人弁護士より、①相手方は、当委員会の手続により和解による解決を図る意思があるかどうかをその判断によって表明することができることは明らかであり（センター法19条5項）、表明を行うに当たって法的根拠を示すよう求めることは、センター法の趣旨に反する。②また、役割分担配慮義務（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律1条）に照らし、申請人にFINMACの存在を紹介すべきである。③「重要消費者紛争」該当性は最終的には裁判所で判断されるものである等と主張し、当委員会の手続に応じる意思はないとの回答書が届いた。

【手続に応じるように促した文書の再送付（相手方代理人弁護士宛）】

そこで仲介委員より相手方代理人弁護士に対して、①申請人は、裁判外紛争解決手続の利用を検討するにあたって、消費生活センターより、当センター及びFINMACの紹介を受けた上で、当委員会の手続を選択し、申請している点、また、仲介委員の見解として、②金融商品・サービスに関する紛争解決の手段としては、金融ADRのほか、訴訟、国民生活センターのADR、消費生活センターにおけるあっせんなどさまざまな手段が存在し、紛争解決手段をどのように利用するかは、利用者の選択が尊重されるべきものと考え、③金商法においても、消費者による当委員会の手続の利用を前提に、当委員会の手続において合意による和解が成立している場合は、事故確認が不要である旨規定されている（金融商品取引業等に関する内閣府令（以下、「金商業府令」という。）119条1項6号）ことを挙げて、相手方の対応は、事実上、消費者に指定紛争解決機関の利用を強制し、金商法が紛争解決手段の一つとして定めている当委員会の手続の利用の道を閉ざすものであり、相当とは思われない旨伝えて、相手方代理人弁護士に対して改めて回答書等の提出を求め、手続に応じるように促した文書を送付した。

これに対し、相手方代理人弁護士より、①金融商品取引業者に対して、手続実施基本契約の相手方である指定紛争解決機関の商号または名称を公表する義務（金商法37条の7第1項1号及び同条2項）が課される趣旨は、金融商品取引業者とその顧客との間の裁判外紛争解決手続は指定紛争解決機関によって行われることを想定したものと見え、②また、そもそも本事案

は「重要消費者紛争」に該当しないものといえ、この点からも、当社の方針は何ら不当ということではできない。③再三にわたり、書面で事業者名公表の可能性がある旨指摘していることは、脅迫罪を構成する場合がある等と主張し、当委員会の手続に応じる意思はないとの回答書が届いた。

【仲介委員が今後の手続の進め方を検討】

仲介委員と相手方代理人弁護士との書面のやりとりが続いた経緯を踏まえ、仲介委員は今後の手続の進め方を検討し、相手方にセンター法 22 条に基づく出席要求書を送付することとなった。

【国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書の送付（相手方代理人弁護士宛）】

金融庁金融 ADR 室に、事業者名等を特定せず、「FINMAC で解決する方針であるため当委員会の手続に応じないとの対応について、金商法上の問題点はないか」問い合わせたところ、「金融 ADR 制度は手段の 1 つである」との回答を得たため、この回答結果を踏まえ、仲介委員より相手方代理人弁護士に対して、

①紛争解決の手段について利用者の選択を尊重すべきことは、金融商品取引法制の前提とするところであり、「複数ある苦情処理・紛争解決の手段は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、顧客の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要がある」（金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-5-1(2)④ハ）とされている。

②損失補てんの禁止に関して事故確認手続を必要としない場合として、当委員会の手続が定められている（金商法 39 条・金商業府令 119 条 1 項 6 号）。

③金融庁の立法担当者が執筆した金融 ADR 制度に関する書籍によると、金融商品・サービスに関するさまざまな紛争解決手段をどのように利用するかは利用者の選択に委ねられており、利用者にとって金融 ADR の利用は自由であるとの見解が示されている。

④FINMAC の手続においても、事業者より FINMAC に申請する場合は相手方である消費者の同意書が必要とされており、手続の選択において消費者の意向を尊重することを前提に制度がつけられている。

⑤事業者の責務として、「消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること」が求められている（消費者基本法 5 条 1 項 4 号）。

⑥紛争の早期解決の観点より、「FINMAC 以外の裁判外機関を通じた紛争解決は行っていない」との相手方の方針について、再度申請人に伝えて申請の意向を確認したところ、申請人は FINMAC に申請する意思はなく、当委員会の手続による解決を希望しており、このままでは申請人は事実上紛争解決の道を閉ざされることとなる。

⑦当センターは消費者庁所管の独立行政法人であり、当委員会の手続は法律に基づき設置された制度であり、当委員会を構成する委員は内閣総理大臣の認可を受け、当センター理事長が任命した専門的な知識経験を有する者である。法令の手続に従い当委員会が事業者名等を特定する情報を含めて結果の概要を公表すると決定した場合には、報道発表及び当センターのホームページに掲載されることとなり、その際には、あわせて、金融庁金融 ADR 室から案内を受けた「金融サービス利用者相談室」に、相手方の対応について事業者名等を特定する情報を含め

て情報提供する用意がある旨伝え、主張等について仲介委員に直接、口頭で説明するよう、センター法 22 条に基づく出席要求書を送付した。あわせて、相手方代理人弁護士に電話して本手続の今後の流れを説明し、手続に応じるように促した。

これに対し、相手方代理人弁護士より、本事案が「重要消費者紛争」に該当しない旨の主張は既に伝えているところであるが、当委員会より「重要消費者紛争」に該当する根拠等を説明されておらず、当委員会が、「重要消費者紛争」に該当する根拠等を書面により開示すれば、出席要求に対する対応等を検討したいとの回答書が届いた。

【仲介委員からの通知文（最終）の送付（相手方代理人弁護士宛）】

仲介委員より相手方代理人弁護士に対して、「重要消費者紛争」該当性は、規程に基づき仲介委員が判断する事項である旨再度伝えた上で、本事案については、昨年（平成 24 年）8 月に申請受付後、相手方との間で既に何度も書面のやりとりをしているものの、当初の回答から何ら事態に進展が見られない経緯を踏まえ、手続のこれ以上の遅延を防ぐためにも本書面を最終とする旨通知した。当委員会の手続について、質問等がある場合は、期日に出席すれば、仲介委員より適宜回答ができること、及び事業者名等を特定する情報を含めて公表する可能性があることを、再度注意喚起した。

これに対し、相手方代理人弁護士より、出席するとの回答書が届いた。

【仲介委員が今後の手続の進め方を再度検討】

仲介委員は今後の手続の進め方を再度検討し、当事者双方出席のもと、事情聴取を行った。

仲介委員より、相手方代理人弁護士に対して、当委員会の手続応諾の意思があるかを確認したところ、相手方代理人弁護士は従前通り、FINMAC での裁判外紛争解決手続を行うべきであると考えていると主張した。

本事案については、①本事案が「重要消費者紛争」に該当するか、②該当するとしても、「裁判外紛争解決手続への参加は指定紛争解決機関（FINMAC）だけで行う方針」ということが当委員会の手続に応じない「合理的な理由」となるかの 2 点が論点であると仲介委員より整理された。

そこで、仲介委員より相手方代理人弁護士に対して、本事案が、「重要消費者紛争」に該当する理由について説明がなされた。

①「重要消費者紛争」該当性の考え方については、当センターで公表しており（「国民生活センター紛争解決委員会が扱う「重要消費者紛争」について」（平成 21 年 4 月 1 日））、内閣府令 1 条 1 号類型（多数性）について、本事案のような海外株への投資に関する同種の相談は増えており、勧誘時のトラブルは多いと認識していることから、1 号に該当する。内閣府令第 1 条第 2 号類型（重大性）について、具体例として「高齢者を契約当事者とする金融商品の販売に関する紛争」が挙げられていることから、申請人は、老後の生活資金を必要としており、契約金額も小さくなく、2 号に該当する。内閣府令 1 条 3 号類型（複雑性等）について、アメリカ株の取引は通常の日本株と違い複雑でリスクがあることから、3 号に該当する。よって、本事案はいずれの類型であっても、「重要消費者紛争」に該当すると考えていると説明がなされた。当委員会の手続の制度設計として個別の消費者の申請を想定しており、個別の申請の背後に同種紛争があり共通の問題点があるため、申請を受け付けていること、「重要消費者紛争」の要件

解釈は最終的には裁判所で決定するものであるが、第一義的には仲介委員が判断する事項であること、本事案は、役割分担の上でも当委員会が取り扱うべき事案であると考えていること等が説明された。

②「裁判外紛争解決手続への参加は指定紛争解決機関（FINMAC）で行う方針」について、すでに仲介委員より書面で通知しているように、金商法、金融庁の監督指針等においても消費者が手続選択できる制度を整えるようになっている等と指摘して、改めて相手方代理人弁護士に当委員会の手続に応じる意思の有無を確認した。

これに対し、相手方代理人弁護士は、「重要消費者紛争」に該当する紛争とは集団訴訟のような事案であり、そうであれば多数性があると認められる。しかし、本事案のような1人の申請人1つの商品の場合は「重要」な消費者紛争に該当せず、また、本事案の争点は絶対にもうかると勧められたか否かであり、個別の紛争と解釈している。金融商品というくくりで「重要消費者紛争」であると判断されてしまうと、「重要」の意味がなくなってしまう。当社は個別の紛争については、FINMACで解決することとしており、当委員会の手続に応じないのが社の方針である。「重要消費者紛争」に該当しないと解釈する個別の紛争については、FINMACで解決する方針であるが、本事案については、申請人がFINMACに申請すれば対応するが話し合いで解決するには事実の認識に差があると考えていると主張した。また、金融庁の監督指針も消費者に対して、不当に選択を妨害する等の示唆をしてはいけないということで、消費者が選択した手続に事業者が応諾すべきということまで要求している訳ではないと解釈している等と主張した。

そこで、仲介委員より相手方代理人弁護士に対して、当委員会の手続における相手方の対応については、事業者名等を特定する情報を含めて公表する必要があることを再度注意喚起した。その上で、本日の仲介委員とのやりとりを踏まえ、当委員会の手続に応じるか否かについて、会社に持ち帰って、再検討し、回答するよう求めた。

仲介委員より申請人に対して、相手方の対応状況を説明し、相手方の回答を待つよう求めた。その上で、相手方が当委員会の手続に非応諾の場合、当委員会の手続は終了してしまうことから、当委員会としては、結果の概要の公表において情報提供するのみであり、申請人の紛争本体については、裁判等の他の選択肢で解決することになると説明した。

後日、相手方代理人弁護士より、本事案は「重要消費者紛争」に該当せず、当委員会の手続で解決できないと考えている等との回答書が届いた。

仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 3】次々販売による資格商法の解約に関する紛争（1）～（8）

1. 事案の概要

一人の申請人から 8 件の申請があった。以下は、申請人の主張内容がほぼ同じであるため、代表的な 1 件について記載したものである。

<申請人の主張>

平成 20 年 6 月に、突然相手方販売会社 A から監査の資格に関する資料と登録申請書が届いた。数日後、相手方の担当者から電話があり、「会計監査の業務で、税理士、公認会計士が 500 人ぐらい登録している。業務内容は、中小企業に対しての監査報告書の作成、審査、監査である。マークシート方式で行い、マニュアル等があるのでそれを見ながらできる」と説明された。冊子にも「この資格は平成 20 年 10 月から翌年の 4 月までに導入される制度です。」等と記載されていた。

後日、相手方の担当者から再度電話で勧誘され、登録料 39 万円を支払って申し込んだ。

しかし、その後、仕事のあっせんが無かった。登録料として支払った 39 万円を返金して欲しい。

（その後、2 年間のうちに他の 7 社とも同様に資格に関する契約を次々と締結した。各相手方にもそれぞれ返金して欲しい。）

<相手方らの対応>

<相手方販売会社 A・B・C・D の主張>

- ・ 和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。
- ・ 申請人からの解除申し出日が契約日より相当期間経過しており、クーリング・オフの要件を満たしていないため、申請人の請求を認めない。

<相手方販売会社 E・B1 の対応>

- ・ 相手方販売会社 E は所在不明のため、回答書・答弁書等の提出はなかった。
- ・ 相手方販売会社 B1 からは当社とは関係がないとして、仲介委員指名通知書等の書類を返却してきた。

※相手方販売会社 B1 は B と同じ事業者であり、申請人から提出された資料によると、相手方販売会社 E・F は解散廃業し、相手方販売会社 B1 がサポート支援のみ行っているとのことであった。

<相手方販売会社 F・B2 の対応>

- ・ 相手方販売会社 F は所在不明のため、回答書・答弁書等の提出はなかった。
- ・ 相手方販売会社 B2 からは当社とは関係がないとして、仲介委員指名通知書等の書類を返却してきた。

※相手方販売会社 B2 は B と同じ事業者であり、申請人から提出された資料によると、相手方販売会社 E・F は解散廃業し、相手方販売会社 B2 がサポート支援のみ行っているとのことであった。

<相手方販売会社G・Hの対応>

- ・ 和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。
- ・ 消費生活センターのあっせんにより、平成23年8月18日申請人に示談金3万円を支払い済みであり、解決している。

※相手方販売会社A・B・C・Dと相手方販売会社G・Hは、それぞれ同じ所在地である。

2. 手続の経過と結果

【期日前における相手方らとのやりとり】

相手方販売会社A・B・C・Dは、手続に応じるとの回答を行ったにもかかわらず、第1回期日の日程調整に応じようとしなかったため、仲介委員より、手続に協力するように促した文書を送付したところ、相手方販売会社Cから回答があり、申請人の主張には事実誤認があり、そのため、当該主張を前提とした当委員会の通知書面にも同様に、事実誤認もしくは事実と相違している箇所があるため、事実関係の確認を求めるとのことであった。そこで、仲介委員は、期日の日時を指定して第1回開催通知を相手方販売会社A・B・C・Dに送付したが、相手方より連名で、本手続の公平公正さに疑念があるため、本手続に期待できないとの回答があり、第1回期日に欠席したため、聴取ができなかった。

一方、相手方販売会社G・Hは、本事案は消費生活センターがあっせん中に相手方が申請人の口座に3万円ずつ振り込んできたが、申請人はそれをもって解決したとは思っておらず、本手続を申請していたことから、相手方販売会社G・Hに対して、改めて手続に応じるように促した文書を送付したところ、回答が届き、面談に代えた方法を希望するとのことであったため、電話による手続参加となった。

【第1回期日：申請人及び相手方販売会社G・Hの2社から聴取】

第1回期日において、申請人から、手続に応じた相手方販売会社G・Hの勧誘方法や契約締結の経緯、消費生活センターでのあっせんの経緯等について聴取した。また、相手方販売会社G・Hについては一人の担当者が応じるとのことであったため、当該担当者から契約内容や本事案の解決意向等について聴取した。

申請人によると、相手方販売会社らからは電話で勧誘を受け、その際、相手方販売会社らの薦める資格は、来年（平成23年）から国家資格になる予定であり、提携先の会社の会計報告を役所に申請する行政関係の仕事をあっせんすると説明を受け、仕事の内容が自分の希望と合致していたことから、契約したとのことであった。それ以降次々と電話で勧誘を受けて契約をしてしまった。相手方販売会社らから送付を受けた教材は、100ページぐらいの本が1冊だけであり、当初の説明と異なり、仕事のあっせんを受けていないため全額返金を求めると述べた。

相手方販売会社G・Hの担当者によると、費用は教材、研修の費用との認識であり、教材について質問に対応できる態勢を整えており、会計報告の仕事を紹介するようなことはそもそも行っていないとのことであった。また、本事案については消費生活センターでの一部返金で解決済みとの認識であると述べた。

仲介委員は、相手方担当者に対して、消費生活センターでのあっせんにおいて、申請人は、全額返金を求めているのであって、現状は一部の返金のみで支払いが滞っている状況であり、申請人は解決済みと思っていないため、本手続を申請していることを説明した。また、送られ

てきた教材の費用として、本件契約金額は高額に過ぎるのではないかと指摘した。その上で、契約金額62万円から支払い済みの6万円を差し引いた残額の半額28万円での和解案を提示し、第2回期日までに回答を用意するように求めた。

また、手続に参加をしなかった相手方販売会社A・B・C・Dに対しては、国民生活センター法第22条に基づく第2回期日への出席要求書を送付した。

【第2回期日：申請人及び相手方販売会社G・Hの2社から聴取・相手方販売会社Cの主張の検討】

第2回期日において、相手方販売会社G・Hの担当者から、領収証は研修教材費として発行しており、申請人は内容を理解して契約しているにもかかわらず、返金を求めていることに対して不満はあるが、仲介委員が提示した和解案については、28万円を3回の分割払いにするのであれば、返金には応じると述べた。そこで、申請人に意向を確認したところ、合意したため、申請人と相手方販売会社G・Hの2社との間で和解が成立した。

また、第2回期日当日、相手方販売会社Cから、契約金額約50万円の半額を返金するとの解決案提示文書が届いたが、期日には出席しなかった。本来であれば、当事者双方より事情を聴取し、仲介委員が和解案を検討する手続ではあるが、本事案の早期解決のため、仲介委員が申請人に対して、相手方の対応状況、提示内容等を伝えたところ、申請人が合意したため、申請人と相手方販売会社Cとの間で和解が成立した。

【期日間における相手方販売会社A・B（B1・B2）・Dの5社とのやりとり】

本事案の第2回期日後、相手方販売会社A・Dを相手方とする別件の和解仲介手続の期日において、当該手続に応じていた相手方販売会社A・Dから、本事案について事業者名公表がされるのかとの質問がなされた。これに対して、仲介委員は、別の手続である以上、一括して検討することはできず、事業者名公表については、各事案ごとに独立して判断すると説明した。その上で、本手続に応じるとの回答を提出しながら手続に対応しない相手方販売会社A・B（B1・B2）、Dに関しては、そもそも本件取引自体に違法性があるものと考えられることや和解に向けての誠実な対応がなかったことからすると、事業者名公表の可能性が高いとの一般論を説明するとともに、本手続に協力してほしい旨を伝えた。

相手方販売会社A・Dは、相手方販売会社E・FとB1・B2は現在は関係がないが、以前は委託契約関係があったと述べ、本手続に対する不審が解消されれば、相手方販売会社B（B1・B2）についてもまとめて話し合いに応じるとして、相手方販売会社A・B（B1・B2）・Dの5社分として、本事案について、5社合計で、契約金額約220万円に対して10万円の返金案での解決を希望した。

こうしたやりとりの後、仲介委員は、本事案の事情に鑑みて、相手方5社合わせて30万円の返金が妥当であると考え、当該解決案の提示文書を送付し、第3回期日までに回答を用意するように求めた。

【第3回期日：申請人及び相手方販売会社A・B（B1・B2）・Dの5社から聴取】

第3回期日において、相手方販売会社A・B（B1・B2）・Dの5社の担当者（相手方販売会社Cと同一人物）は、委員会が相手方に送付した、手続に応じるよう促した文書や国民生活セン

ター法 22 条に基づく出席要求書に記載のある、「事業者名を含めた公表があることを申し添える」との文言について、文書で回答しているにもかかわらず、こうした記載があることが強制的で高圧的であると述べた。その上で、仲介委員が提示した和解案について、30 万円の返金には応じるが、別件の申請事案に対する和解金支払いとの関係もあるため、12 回分割にしてほしいと述べた。また、事業者名を公表しないという確約をしてほしいと述べた。

仲介委員は、相手方担当者に対して、事業者名を公表するか否かは紛争解決委員会が最終的に決する事項であることから、本事案の和解について検討し、回答してほしいと伝えた。

第 3 回期日後、相手方担当者より、改めて 30 万円を 12 回分割で返金するとの返答があり、申請人もこれに合意したことから、申請人と相手方販売会社 A・B (B1・B2)・D の 5 社との間で和解が成立した。

【事案 4】次々販売による資格商法の解約に関する紛争（9）～（11）

1. 事案の概要

一人の申請人から3件の申請があった。以下は、申請人の主張内容がほぼ同じであるため、代表的な1件について記載したものである。

<申請人の主張>

平成21年9月に、相手方から電話があり「あなたは特別に選ばれた。申請すれば資格として登録できる。登録すると、仕事をあっせんする」と言われたので、相手方に申請書をFAXで送信して、手続き費用39万円を支払った。しかし、仕事のあっせんが無かったため、相手方に領収書を求めたところ、届いた領収書には「教材費用」と書かれていた。登録料として支払った39万円を返金して欲しい。

（その後、他2社とも同様に資格に関する契約を締結した。各相手方にそれぞれ返金して欲しい。）

<相手方らの対応>

<相手方販売会社A（A1）・Bの対応>

- ・ 和解の仲介の手続により解決を図る意思がない。
- ・ 消費生活センターのあっせんで、相手方販売会社Cの分だけ返金してほしいとの申し出があったため、分割払いの提案をし、初回返済金5万円を振込んだため、既に和解している。
※相手方販売会社AはA1と同じ事業者であり、相手方販売会社Bと同一の所在地である。

<相手方販売会社Cの主張>

- ・ 所在不明のため、回答書・答弁書等の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果

【第1回期日：仲介委員が今後の手続の進め方を検討】

相手方販売会社A（A1）・Bの3社（以下、「相手方ら」という。）は、消費生活センターで解決済みのため手続に応じないとの回答であった。一方で、申請人は、消費生活センターで解決したと思っておらず本手続を申請しており、また、申請人や消費生活センターに確認したところ相手方らの主張と食い違いがあり、事情を直接聴取する必要があったため、相手方らに対し、国民生活センター法22条に基づく出席要求書を送付することとなった。

【第2回期日：仲介委員が今後の手続の進め方を検討】

相手方らから回答がなかったため、改めて、回答期限を設けて、本手続に応じるよう促した文書を送付することとなった。

第2回期日後、相手方らに文書を送付する前に、相手方らから回答があり、申請人と相手方らとの主張が食い違っているというのであれば、当該相違点を明らかにすべく、当委員会において、消費生活センター相談員から聴取した内容等を書面で連絡してほしい等とのことであった。

そこで、手続に出席する意思の確認を再度行うため、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を送付したところ、相手方から回答があり、3 社まとめて一人の担当者が電話により手続に対応するが、手続実施前に、消費生活センターに事実解明するように要請するとのことであった。

【第 3 回期日：申請人及び相手方から聴取】

申請人から、相手方の勧誘方法や契約締結の経緯、消費生活センターでのあっせんの経緯等について聴取した。また、相手方から、契約内容や本事案の解決意向等について聴取した。

申請人によると、資格を取り仕事をあっせんしてもらい年金の足しになればいいと思い、契約したとのことであった。資格は企業全般に関わる業務監査との説明があり、申請人に何が適しているかの調査もあったが、仕事の紹介は 1 件もなく、相手方販売会社 A から教材が届き、問題に対するレポートを提出したところ、資格登録料を請求されたとのことであった。次々に相手方から請求があったため、支払い切れないと思い、消費生活センターに相談し、全額返金を求めたところ、分割で返金するという話だったにもかかわらず、5 万円のみが返金されただけで、相手方は既に本事案が終了したかのように述べていると説明した。

相手方は、消費生活センターのあっせんで、相手方販売会社 C の契約金額 45 万円について全額を返金することで相手方に対してはそれ以上返金を求めないとの和解が既に成立しているが、本手続で和解を蒸し返すのかと質問した。相手方販売会社 A1 は、昨年相手方販売会社 C から委託を受けて窓口として対応してきたが、現在は委託契約が終了しており、相手方販売会社 C は別の団体であるので、消費生活センターでの和解については関係がないため、返金には応じられず、申請人に対して、仕事を紹介すると勧誘したことはないと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、消費生活センターでの和解が不履行となっており、相手方販売会社 A1 が相手方販売会社 C に代わって本手続の窓口となって対応している以上、和解の履行についても責任を持つべきであると説明し、支払った契約金額約 130 万円に見合うものが客観的になく、これだけの金額が生活に響くことは想像できるはずであると指摘した。その上で、相手方販売会社 C に関する契約金額 45 万円から消費生活センターで支払い済みの 5 万円を差し引いた残額 40 万円を返金するという解決案を提示し、第 4 回期日までに回答を用意するよう求めた。

【第 4 回期日：申請人及び相手方から聴取】

相手方は、仲介委員が提示した和解案について、40 万円の返金には応じるが、相手方を同一にする別件の申請事案に対する和解金支払いの関係もあるため、5 万円の 8 回分割にしてほしいと述べた。事業者名を公表されると業務を継続する上で支障が出るので、事業者名を公表する場合は、月額 1 万円の 40 回分割になると述べた。

仲介委員は、相手方に対して、本事案で和解することと事業者名公表は別の制度であり、事業者名公表をしないことを条件として和解するわけではないため、両制度を切り離して、本事案の和解について検討し、回答してほしいと伝えた。また、申請人に対して、相手方の対応状況や支払方法等を伝え、相手方の回答を待つこととなった。

【第5回期日：申請人及び相手方から聴取】

相手方らは、40万円の返金には応じるが、分割の回数について、2万5000円の16回分割で対応したいと述べた。

仲介委員は、相手方らに対して、早期の支払いを求めている申請人の意向を伝え、12回分割で検討し直してほしいと伝えたところ、相手方らは、12回分割で合意するが、事業者名を公表しないことを和解書に記載してほしいと述べた。仲介委員は、事業者名公表を行わない旨の文言を和解書に入れた前例はなく、また、公表の有無は紛争解決委員会で決定すべき事項であることから、手続上、そうした対応をとることはできないため、そのことを踏まえて、和解するか否かを検討してほしいと伝えた。

第5回期日後、相手方らより、40万円を12回の分割で返金するとの回答があり、申請人もこれに合意したことから、申請人と相手方らとの間で和解が成立した。

【事案 5】軽貨物配送契約の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

知人から「月収 40～50 万円の仕事がある」と相手方を紹介され、相手方から「仕事が途切れず、一定以上の収入が約束され、仕事が紹介できなければ入会金は返金する」と説明を受けた。

「月収 40～50 万円の仕事はありますか」と尋ねたところ、相手方から「忙しい時で月収 40～50 万円、普通で月収 35 万円ほどあります」と回答があったため、相手方との間で軽貨物自動車運送事業独立支援に係る契約（以下、「本件入会契約」という。）を結び、約 59 万円（入会金：約 53 万円、諸費用：約 6 万円）の入会費用を支払った。

しかし、本件入会契約締結後、紹介された仕事が相手方の都合でなくなったりしたため、不安になり、クーリング・オフをしようとして相手方に電話した。相手方が、「クーリング・オフが本日までである」と、言ったため、迷っていると、「先では 40 万円以上の仕事もある、別の仕事を紹介する」と言われたので、契約を続けることにした。しかし、紹介された仕事は 1 カ月程待たされた上に、短期間の穴うめの仕事や営業を伴うものであった。これでは生活ができないため退会を申し出たところ、6 万円を返金すると言われた。

相手方から納得できる仕事は 1 つも紹介されておらず、この返金額では納得できない。相手方に支払った全額約 59 万円を返金して欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請内容は申請人の一方的な主張であり、事実と反している部分が多い。

以前より、申請人はクーリング・オフ妨害を主張しているが、そのような事実はない。入会契約書でクーリング・オフ期間、ハガキの書き方まで表示しているにもかかわらず、申請人は 20 日間の期間内にクーリング・オフ行使の意思表示を口頭、書面で全く行っていない。当社にクーリング・オフ運用上の落ち度はなく、受領した金額を返金する法的理由が存在しないため、申請人の請求を認めない。

当社には法的に返金する根拠が見当たらないが、10 万円の返金を申請人に申し出たところ、紛争解決には至らなかった。

2. 手続の経過と結果

<第 1 回期日>

申請人から、本件入会契約の締結理由及びクーリング・オフ申し出の経緯、退会申し出の経緯等について確認した。

申請人は、元々運送会社で働いていたが、会社が別会社に吸収されたことにより、給料が下がったため、知人に相談したところ、相手方を紹介されたとのことであった。申請人は、収入について、相手方より、生活ができるぐらいは確保できると説明を受け、知人の紹介であったこともあり、本件入会契約を締結したと述べた。契約締結後、相手方から複数の請負先を紹介されたものの、仕事内容が契約時に伝えていた希望と合わないものが多く、希望に合った荷主 A 社（建材業者）を紹介された際には請け負いたいと伝えしたが、後日、請負先の事情で仕事が

なくなってしまう、他に紹介された請負先の仕事をしても収入面でやっていけないと思ったため、相手方にクーリング・オフを申し出ようと考えたと説明した、クーリング・オフの期限が分からず、相手方担当者に電話で問い合わせたところ、本日が期限であると言われたため、クーリング・オフしたい旨を伝えたが、「月収 40～50 万円の会員もいる」等と言われたので、いったん電話を切って考え直すこととした。2～3 時間後に相手方担当者から請負先の紹介があったため、クーリング・オフを思いとどまることにしたとのことであった。

退会申し出の経緯について、申請人は、クーリング・オフを思いとどまった後、相手方から希望に合う仕事内容である荷主 B 社（パン製造業者）を紹介され、次の月から働けると聞いたため、勤めていた会社を辞めて働けるように備えていたが、その後は相手方から連絡がなく、相手方に問い合わせると、とりあえず荷主 B 社（パン製造業者）とは別の請負先のアルバイトを勧められたため、不安になり、退会を決意したとのことであった。

一方、相手方から、本件入会契約の内容について確認した。

本件入会契約が特定商取引に関する法律（以下、「特商法」という。）の業務提供誘引販売取引に該当するものであるか相手方の認識を確認したところ、相手方は、契約者によって該当するか否かは異なり、全ての契約が業務提供誘引販売取引に該当するとは考えていないが、特商法の業務提供誘引販売取引で求められている記載事項を満たした概要書面・契約書面を使用していると説明した。

次に、相手方担当者より、申請人とのやり取りの経緯について確認した。

相手方担当者は、申請人から電話でクーリング・オフの期限を尋ねられたが、申請人から家族と相談して報告すると聞き、電話を切っており、2～3 時間後に申請人に対して請負先の紹介をした記憶はないため、クーリング・オフ妨害はなかったと考えており、その日に申請人からクーリング・オフの連絡がなかったため、申請人に入会費用を返金する理由はないと説明した。

続いて、相手方担当者に、申請人が荷主 A 社（建材業者）の仕事を請け負えなくなった理由を確認したところ、A 社から、すでに請負契約を結んで就業していた会員の就業態度が良くないので入れ替えたいとの連絡があったため、申請人に紹介したが、後日、A 社からその会員の就業態度に改善が見られたため 1 カ月間様子を見たい旨の連絡があり、申請人に仕事を紹介できなくなったとのことで、請負先の事情であるため、不可抗力であったと説明した。

<第 2 回期日>

相手方から、申請人に対する仕事の紹介の経緯等を確認した。

相手方は、通常であれば、入会から実際に仕事を紹介するまでに 1 カ月から 1 カ月半ほどかかるが、申請人は会員の紹介により入会したので、先行して仕事を紹介してきたと説明し、これまでに申請人に紹介した請負先の資料を提出した。また、契約上、会員には入会 3 カ月目から会費を支払ってもらうため、入会 3 カ月目までには仕事を紹介するようしており、本件入会契約の規約でも、会員から稼働開始の報告があった日から 2 カ月間に、希望内容を考慮して、請負内容を示す特定の書面を提示した仕事の紹介が一度もなされないときは全額返金の上、退会を認める旨を定めているとのことであった。

そこで、仲介委員から相手方に対して、申請人の稼働開始日について確認したところ、稼働開始日は会員が確定し報告することになっているが、本件では、申請人から書面や口頭による報告はなかったとのことであった。これに関し、申請人は、稼働開始日の報告について相手方担当者から説明を受けていないため、報告もしていないとのことであった。また、個別の事情

として、本件入会契約時に、申請人は別の仕事に就いており、相手方より仕事が紹介され、決定した後に、現在の勤務先を退職するため、決定してから、15～20日後からしか働くことができない旨を伝えていたとのことであった。申請人は、荷主B社（パン製造業者）の紹介を受けたため、相手方担当者に現在の勤務先に退職することを伝えても大丈夫か相談したところ、相手方担当者から、そうした方が良いと言われ、翌日、勤務先に退職する旨伝えたとのことであった。

相手方担当者に対して、申請人の個別の事情を把握していたのかを確認したところ、申請人が当時仕事をしていることを聞いており、仕事を辞めた日以降、できるだけ間を置かずに請け負えるように仕事の紹介をしていたとのことで、仕事ができるようになったら連絡するよう申請人には伝えていたとのことであった。

<第3回期日>

相手方から、荷主B社（パン製造業者）を紹介した経緯を確認したところ、荷主B社（パン製造業者）から4トントラックの経験者の問い合わせがあり、経験者は申請人だけだったので、申請人に対してのみ紹介したと説明した。申請人には、荷主A社（建材業者）が請け負えなくなった場合に備えて、荷主B社（パン製造業者）を紹介して、申請人から了解を得ていたが、荷主B社（パン製造業者）に見積書を提出した後、荷主B社（パン製造業者）が検討中という状況のまま、申請人の荷主面接や請負契約には進展しなかったと説明した。荷主B社（パン製造業者）の稼働開始日については具体的な日付までは決まっていなかったと説明した。

また、相手方に、申請人の希望する仕事内容について、相手方担当者がどのように把握していたのかを確認したところ、申請人の仕事の希望を記録したものはなく、申請人の希望は詳細までは分からないが、配送業務、宅配業務のどちらでも構わないと聞いており、売上が月収26～28万円程を希望していたと記憶しているとのことであった。さらに、本件入会契約時に聴取した会員の希望を考慮した仕事の紹介はするが、100%希望に合った仕事が紹介できるわけではないと伝えていたとのことであった。

これに対して、申請人より、本件入会契約時に、仕事の希望を相手方にどのように伝えていたのかを確認したところ、ルート配送であればすぐにできる自信があり、宅配ではなく、ルート配送を希望すると伝えており、宅配でも良いと言ったことはないとのことであった。また、自分の車を持ち込むよりも、荷主の車を使用して仕事をする形態を希望することを伝えていて、収入については、25～26万円以上を希望していたとのことであった。

後日、仲介委員は、期日での相手方の主張内容及び申請人の意向を考慮した結果として、相手方が申請人に対して、入会費用約59万円の9割を返金する旨の和解案を書面により提示した。和解案の検討にあたって、相手方の入会契約書では、請負先紹介は請負内容を示す特定の書面を提示して行うことや契約者の事情や希望を考慮することが規定されており、また、入会后、契約者から相手方に報告された稼働開始が可能である日から2カ月間に、希望内容を考慮し、請負内容を示す特定の書面を提示した仕事の紹介が一度もなされないときは退会を認めると規定されているが、申請人及び相手方担当者から聴取したところによると、①申請人の事情や希望の聞き取りが不十分でこれらを正確に把握できておらず、申請人の希望を考慮した請負先紹介がなされたとは評価し難いこと、②申請人が相手方担当者から提示された書面は請負内容を示す特定の書面ではなく、個別具体的な請負契約内容が記載されたものではなく、仕事の特定性を欠くものであったため、請負内容を示す特定の書面を提示した仕事の紹介とはいえないこ

と、③申請人は稼働可能な日を書面ではなく口頭で相手方担当者に伝えており、相手方担当者も稼働可能な時期を認識していたことを考慮した。

<第4回期日>

仲介委員の和解案に対する相手方の回答を聴取したところ、相手方は、請負内容を示す特定の書面ではないが、配送の種類、稼働日数、稼働時間等の内容を含んだ書面を申請人に提示して仕事を紹介していると主張したが、仲介委員が確認すると、稼働開始日の記載がなく、特定された仕事を紹介したとは判断できなかった。また、相手方が書面を提示して仕事を紹介したと説明した請負先について、申請人に確認したが、請負先にずれがあった。そのため、相手方に対して、第5回期日までに、申請人に紹介した請負先を再度調査するよう促した。

<第5回期日>

相手方は、申請人に紹介した請負先について、相手方担当者の記憶があいまいになっており、記録もないため、不正確であった可能性があるとの回答であったが、申請人に対して何らかの仕事を紹介しているという主張は変わらなかった。その後、仲介委員より、和解金額の調整を行ったところ、相手方が申請人に対して、28万円を返金する内容で両当事者が合意したため、和解が成立した。

【事案6】開運グッズの返金に関する紛争（5）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

雑誌広告に「商品先渡し、効果がなければ代金不要」と記載されているのを見て興味を持ち、開運ブレスレットを電話で注文した。その際、念を入れるのに必要と言われ、1万5,000円を支払った。

後日、商品が届いた際に同封されていた書面に写真と願い事を書いて送付したところ、相手方から電話があり、「霊視の結果、あなたは商品を持っていても効果はない」と言われ、20万円の遠隔^{きょう}祈^{とう}を勧められた。不審に思ったので、返金を求めたが、相手方に拒否された。納得できないので、支払った開運ブレスレット代金1万5,000円を返金してほしい。

<相手方の対応>

返金に関しては応じるが、事務手数料等は差し引く。

8日以内に解約の書類が確認できていない。

2. 手続の経過と結果

期日では、両当事者から事情等を聴取した。

申請人は、広告に「効果がなければ返金」とあったので興味を持ったこと、解約を申し出たが応じられなかったこと等を述べた。

相手方は、商品の代金として1万5,000円が必要であることは必ず説明していると主張した。仲介委員より、そうであれば、広告が不適切なのではないかと指摘したところ、広告に問題があることは社内でも認識しており、近々に変更する予定であるとのことだった。また、電話勧誘販売であること及びクーリング・オフの主張を認め、全額返金に応じると述べたことから、和解が成立した。

なお、相手方による履行の確実性を確保すべく、仲介委員から相手方に対して早期の入金処理を行うよう要請した結果、即日履行された。

【事案 7】生命保険契約の継続に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 11 月、相手方募集代理店を通じて相手方保険会社の入院保険を契約した（以下、「本件契約」という。）。平成 23 年 11 月に入院し手術を受けたので、相手方保険会社に保険金を請求したところ、保険金は支払われたが、直後、告知義務違反を理由に本件契約を解除するという通知が届いた。その通知には、解除理由として、不眠症で通院、投薬、治療を受けていた事実を告知していなかったことが記載されていた。本件契約締結時、高血圧の治療を受けていることを告知していたが、寝付けないと血圧が高くなることから、睡眠薬を処方されており、睡眠薬のことを相手方募集代理店の担当者に確認したところ、「時々飲むくらいであれば大丈夫です」と言われたので、その事実を告知書には記載しなかった。

そこで、告知義務違反を理由に本件契約を解除されたことは納得できない。本件契約を継続してほしい。

<相手方保険会社（乙イ）の対応>

- ・和解の手続により解決を図る意思がある。
- ・申請人には保険契約の契約解除事由である告知義務違反があり、弊社の行った保険契約の解除は何ら瑕疵のあるものではないため、申請人の主張を認めることはできない。

<相手方募集代理店（乙ロ）の対応>

- ・（和解手続には応じるが）申請人の請求を諾否する立場にはない。
- ・弊社は当該生命保険契約の募集業務のみを相手方保険会社から委託されている立場であり、契約の解除・存続等に係る一切の権限を有しない。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からは本件契約締結の経緯及び過去の通院歴等を、相手方保険会社からは告知義務違反と判断した理由等を聴取した。また、相手方募集代理店からは、本件契約の勧誘時の状況等を聴取した。

申請人は、数年前に高血圧症と診断され、本件契約を締結する数カ月前に身内が病気になりその看病等のため寝つきが悪くなったこと、寝つきが悪くなったことに関して通院している病院の医師から、寝つきがよくなれば血圧も安定するとの説明を受け、睡眠薬を処方されたが、不眠症という診断は受けなかったこと、処方された睡眠薬を全て服用しているわけではなく余っていること、本件保険契約を継続することを希望する等と述べた。また、本件契約勧誘時、相手方募集代理店の担当者に対し、眠れないことがあり時々薬を飲むことがあると伝えたところ、「時々なら大丈夫です」という説明を受けたと述べた。

これに対し、相手方保険会社は、不眠症は重要事実¹に該当すること、申請人は告知書を記載する 1 カ月半ほど前と告知書を記載した当日に通院しているところ、告知書の質問事項として「3 カ月以内に医師の診察を受けたことがありますか。」「7 日以上の期間にわたり、医師の診察（検査・治療・投薬）を受けたことがありますか。」と記載していること、申請人は、告知

書を記載した日から1カ月半ほど前に、病院で高血圧症及び不眠症の薬を処方されており、高血圧症の薬だけでなく不眠症の薬について告知時に十分に思い出すことができたと考えられるため、重過失があると判断したこと、新たな事情が出ない限り告知義務違反による解除を再検討することはできない等と述べた。

次に、相手方募集代理店責任者は、申請人を担当していた元社員に確認したところ、申請人の告知書に関して、高血圧症に関する記載の記憶はあるが、睡眠薬に関して申請人と話をした記憶はないと言っていること、相手方募集代理店の入社時の教育では、契約申込手続に入る際、告知受領権がないことを顧客に伝えるよう指導していること、仮に顧客から告知すべきか否かを質問された場合、相手方募集代理店には判断する権限がないため、各保険会社の窓口に書面の郵送か電話により直接質問するシステムになっていること、顧客の来店記録を共有カードにしており複数名でチェックできるようにしていること等を述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は、申請人及び相手方保険会社に対し、今後の方向性として、①申請人が不眠症ではなかったことを立証するため新たに医師の診断書を提出する、②不調で終了する、③申請人の心情にも配慮して告知義務違反による解除ではなく、合意解除による契約終了に変更する、という3案を提案した。後日、両当事者より③案で和解することに了解するとの回答があったため和解が成立した。

【事案 8】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（5）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 12 月の深夜に、電車内で眠っているすきにかばん盗難の被害に遭い、クレジットカード等を盗まれた。翌日クレジットカード会社や警察には届け出たが、その間に、クレジットカードを用いて、指定席券売機で 27 万 8,040 円分の新幹線自由席券を購入されていた。

相手方からは、自由席券の購入の際に暗証番号が一致しているため、損害はすべて会員である自分の負担になると言われた。

しかし、かばんには暗証番号を特定できるものは一切入れておらず、相手方のカード保障規約に照らして、会員本人の免責事項に該当すると思われる。相手方から受けている請求を免責してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本事案に係る取引は、暗証番号の入力によって行われている。申請人が主張するような、容易に推測されるような暗証番号ではないにもかかわらず暗証番号が一致して使用されたことは、申請人の暗証番号の管理について故意又は重大な過失がなかったこととは認められない。暗証番号を他人に知られたことにより生じた損害であり、会員規約に基づき申請人に請求する。

申請人は、盗難に遭ったかばんには暗証番号を特定できるものが一切入っていないので、会員規約の保障されない損害には該当せず、免責に当たると主張している。しかし、暗証番号は設定した本人以外には知りえない個人認証番号であるにもかかわらず、4 桁の暗証番号をわずか 3 回目で推測され利用されたことは、暗証番号の管理について申請人の故意又は重大な過失がないとは認められない。暗証番号による本人認証システムの根幹にかかわる問題と認識している。

2. 手続の経過と結果

当事者から提出されていた書面を踏まえ、第 1 回期日では、はじめに申請人から被害の状況やカードの暗証番号等を中心に事実関係の聴取を行った。

申請人によると、被害に遭ったカードは財布に入っていた 3 枚のうち 2 枚で、全て同じ暗証番号を登録しており、不正利用者は、それらのカードを交互に用いて暗証番号を入力し、7 回目で一致させていることや、暗証番号は第三者からは推測されない番号を用いており、暗証番号を特定しうるものはカードと一緒に入れていなかったこと等を提出した資料をもとに説明した。また、相手方に対して、盗難に遭った翌日に警察や相手方に被害届を提出しており、暗証番号の管理についても落ち度はなかったと主張したが、相手方は応じなかったとのことであった。なお、相手方のカードの利用履歴から、毎月数千円程度のショッピング支払い用であることが確認された。

一方、相手方からは、相手方が定めたカード会員規約とカード保障規約の解釈や暗証番号の取扱い等について聴取した。

相手方は、暗証番号は 3 回誤って入力すると取引停止になるが、本件では 3 回目に番号が一

致していることや、不正検知システムはなく、過去の取引履歴とは異なる不自然な時間帯、金額であっても取引をストップさせる仕様とはなっていないこと、カード発行時に利用者が推測されやすい暗証番号を指定したときは、全く違う番号を付与して通知しているが、申請人の番号はそのまま申し出た暗証番号が通っていること等を説明した。

また、約款の解釈については、改めて本社に確認した上で回答すると述べたことから、仲介委員は、期日において質問した事項を書面に整理した上で、回答を求めることにした。

第2回期日では、相手方から提出された回答書の不明な点について補充説明を求めたうえで、互譲の意思があることを確認した。

両者の説明及び意見を踏まえ、仲介委員は、双方に対して、以下のとおり見解を示して和解案を提示した。

- ①相手方のカード会員規約とカード保障規約には、過失の内容について混同が見られるが、カード保障規約中、暗証番号入力取引で損害が生じたときに免責される会員の暗証番号の管理責任について、「過失」とあるのは、「重過失」と制限的に解釈することは、相手方も反論がないし、カード会社側に有利に判断することは、作成者不利の原則に反し妥当ではない。
- ②また、両規約の条項において、「重大な過失」の存否について、判断権者がカード会社となっていると読めるが、会員の重過失の判断をカード会社のみが判断することは、消費者契約法10条に反するおそれがある。
- ③過失の判断は、合理的理由に支えられたもので、「重大な過失がない」とは、通常、カードに暗証番号をメモしたり、財布の中に暗証番号が推定されるものを入れる等、著しく管理義務に懈怠がないことと考えられ、相手方が回答書で説明したように脅迫等により、意思の自由が奪われた状態で暗証番号を伝達し、かつ警察等へ届けた場合や著しく正義に反する場合にのみに適用されるものではない。
- ④本件における申請人の直接の落ち度は、酒に酔って寝てしまい、電車の中でカードを盗まれてしまったことだが、これは重過失とはいえない。また、申請人の暗証番号は、相手方も認めているとおり、容易に推測されにくいものであったため暗証番号の指定にも重過失はなく、盗難に遭った後は速やかに関係各所に届け出ている。
- ⑤カード会社は、不正な取引の可能性が高い早朝の高額な買い物を防止できなかったのであり、損害拡大防止義務違反があるのではないか。
- ⑥カード会員規約では、会員の暗証番号管理責任は、重過失が無ければ免責されることになってはいるが、申請人は忘年会の帰路に泥酔して、不正利用者にカード窃盗の機会を与えてしまったことについて軽過失があることは事実である。
- ⑦以上のことから、本件では、預金者保護法を参考にしつつ上記事実を総合的に斟酌して、申請人は70%免責されるのが妥当ではないか。

仲介委員が示した提案について、両当事者が合意したので、和解が成立した。

【事案9】開運グッズの返金に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

願いがかなってから、開運ブレスレットの代金を支払えばよいという内容のダイレクトメールが相手方から届いた。相手方に電話したところ、ダイレクトメールには記載されていない^{きょう}祈禱料1万5,000円を請求され、支払った。

後日、相手方の祈禱師から別のブレスレットを勧められたので、商品の代金として15万円を支払った。その後も祈禱には塩（30万円）が必要と言われ、不審に思い消費生活センターに相談した。相手方にクーリング・オフの通知を発信したところ、相手方から「15万円はクーリング・オフに応じるが、1万5,000円は商品代金なので返金できない、お金がないので、今すぐには返金できない」等と言われた。

納得できないので、これまでに支払った16万5,000円を返金してほしい。

<相手方の対応>

申請人の請求を認めない。

- ・1万5,000円については、特定商取引法（以下、「特商法」という。）の記載により返金しない。
- ・15万円の返金については、資金の用意が難しいため、一部であれば返金を検討する。

2. 手続の経過と結果

期日では、両当事者から、契約に至った経緯やこれまでの返金交渉の経過等の具体的な事情を聴取した。

仲介委員より、電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフの主張ができるため、全額を返金するべきではないかと指摘したところ、相手方はこれを認め、全額返金に応じると述べたことから、和解が成立した。

なお、相手方による履行の確実性を確保すべく、仲介委員から相手方に対して早期の入金処理を行うよう要請した結果、期日の3日後に履行された。

【事案 10】 オンラインゲームの利用停止に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 14 年頃より必要な会員登録を行い、相手方のオンラインゲーム（インターネットを介して複数の人が同時に参加して行われるコンピューターゲーム）をプレイしていたが、平成 24 年 2 月頃に、相手方から RMT（Real Money Trade。ゲーム内で得られた財産を現金で売買する行為）を行ったことによる規約違反があることを理由に、契約していたアカウントの全てを一方的に強制退会させられた。外部プログラムの利用も指摘されたが、外部プログラムを利用したことは無い。そこで、規約違反になるようなことはしていないと相手方に抗議したが、相手方は規約違反の詳細は教えられないの一点張りであった。

相手方に対して、強制退会の取り消しか、これまでオンラインゲームをプレイするのに要した費用（約 40 万円）の返金を求めたい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人には規約違反が認められ、規約に基づきアカウント停止処分とした。このため、和解の必要性が認められない。

2. 手続の経過と結果

当日、申請人が期日に出席しなかったため、事実関係の聴取を行うことができなかった。そこで、仲介委員は、和解仲介手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと認め、手続を終了した。

なお、相手方から提出された答弁書によれば、RMT を行ったことが確認された場合には、事前に告知あるいは説明をしないで退会措置をする可能性があるとのことであった。

【事案 11】在宅ワーク契約の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

障害者であるため在宅で出来る仕事をネットで探していたところ、在宅ワークに関するシステムの販売会社のホームページを見つけた。在宅で確実に稼げるという記載があったので、資料請求をしたところ、販売会社から電話があった。電話では、契約に当たって指定サーバーを使用すること、その料金として約 50 万円が必要であると言われた。断ろうと思ったが、元はすぐ取れるので心配要らない、1 カ月に 3 万円から 5 万円位稼げる仕事を紹介すると言われたので、平成 20 年 11 月、販売会社及び業務配信や提出先であるサポートセンターを運営する相手方業務委託会社と契約を締結した。

しかし、業務配信前に難しい入力トレーニングを多量に要求され、配信された業務も単価が安く、販売会社が説明したようにお金を稼ぐことは出来なかった。また、平成 22 年に販売会社は解散しており、相手方事業譲受会社が事業を引き継いでいた。

相手方事業譲受会社及び相手方業務委託会社に対して、契約の解約と返金を求める。

<相手方事業譲受会社>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を一部認める。

販売会社のホームページは事業譲渡契約後も当時の状態にしているが、在宅で確実に稼げる等の宣伝はしていない。

入力トレーニングについてサポートセンターのメール履歴を確認したが、ミス率の多さで単価の高い業務に至っていない状況がうかがえる。

事業譲渡会社である販売会社の契約金約 50 万円の半額の約 25 万円の和解金を提案する。さらに、①商品の原状回復、②知識・技術に関するスキル、③申請人が得た報酬金額については放棄する。

<相手方業務委託会社>

和解の仲介手続きに応じる。

本件和解仲介手続きに関し、当社と相手方事業譲受会社において協議した結果、本件に関する窓口を相手方事業譲受会社に一元化し、相手方事業譲受会社に答弁及び和解案の権限を委任する。

<相手方信販会社>

和解の仲介手続きに応じる。

当社に法的な返還責任はない。契約内容についてはすべて不知である。

支払停止抗弁の接続の確認のため、いったん請求の停止を行うが、既払金の返還は行わない。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、契約締結に至る過程において販売会社から受けた説明内容や配

信された業務について聴取した。また、相手方事業譲受会社から解決への意向について聴取した。

申請人は下肢1級の障害があるため車椅子生活をしており、外で働くことができない状態である。申請人はかつて一般企業に在籍していたため、パソコンの操作を十分にこなすことができる。申請人によると、販売会社から電話で月3万円稼げると言われたため、販売会社を信じて契約を締結したとのことである。その際、約50万円はシステム代金だと説明されたとのことである。相手方業務委託会社から配信された業務は1件につき50時間以上の作業を要したが、得られた報酬は1カ月あたり1,000円～2,000円程度であったこと、それでも2年間業務を続けたが、2年間で得られた報酬の合計は約3万円に過ぎず、業務を受注することを止めてしまったとのことである。申請人は、相手方信販会社には毎月8,000円ずつ返済しており、完済したいと考えているが、残債務を全額一度に支払うことはできないと説明した。

他方、相手方事業譲受会社は、報酬金額支払状況が記された資料を仲介委員に示し、契約者の中には月3万円以上の報酬を受け取っている者もいると主張した。また、申請人から提出された履歴書に健康状態が良好と記載されていたため、申請人の状況を認知することができず、今回紛争となって初めて認知したこと、申請人の個別事情に配慮して約25万円の和解金の支払いの譲歩案を示したことを説明した。

仲介委員は、相手方事業譲受会社に対し、申請人の個別事情を最大限に考慮して、相手方信販会社に対する残債務が残らない形での解決を図りたいとの仲介委員の意思を伝え、相手方事業譲受会社に更なる譲歩を要請した。また、相手方信販会社については、申請人の了解を得て本手続から外し、申請人の相手方信販会社に対する残債務は、申請人と相手方信販会社が直接交渉して返済していくことになった。

相手方事業譲受会社は、最終提案として35万円の和解金を示した。申請人もこの和解条件を受け入れたため、両当事者の間で和解が成立した。

なお、相手方信販会社に対する残債務については、相手方信販会社としても申請人の負担を軽減する形の清算方法を提示していくとのことであった。

【事案 12】国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 20 年、相手方と結婚相手紹介サービスの契約を締結した。日本人女性を紹介する契約となっていたが、なかなか成婚に至らなかった。

平成 22 年、相手方から会員向けサービスとは別の国際結婚を勧めるダイレクトメールが届いた。相手方が責任を持って結婚前後のサポートをすることや、女性の入会には厳しい審査をしていること等の説明を受け、現地人女性とお見合いができるコースを契約した（以下、「本件契約」という。）。

その後、現地に行きお見合いをして挙式したが、その女性（以下、「婚約者」という。）はいろいろと理由をつけ、来日しない。

相手方のサポートが受けられない等、国際結婚のコースを契約する際の説明と異なるため、婚約者との結婚はなかったこととし、相手方に対して支払った費用及び現地への渡航費等、総額約 400 万円の返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・国際結婚料金として領収したのは 170 万円（お見合い費用 50 万円、結婚費用 120 万円）であり、いずれも当社の責任はすべて果たしているものとする。
- ・申請人が婚約者に贈った私的なプレゼント及び結婚式費用は、当社の関知しないものである。
- ・会食の場を設け、申請人・申請人親族・婚約者・当社が出席して、婚約者に対する日本語授業料や生活費の支給を約束してもらったが、結婚式当日に申請人が「生活費は知らない」ととぼけたために婚約者が激高して後々の不仲の原因になった。
- ・お見合い前日のレクチャー、お見合い時及び婚約時のアドバイス、結婚式渡航時の会食・打ち合わせ、式後及びプライベート渡航時のミーティングと、何回もアドバイスをしたにもかかわらず、申請人は婚約者と会うたびに関係を悪化させた。関係悪化は、申請人と婚約者二人だけのときに起こっており、その理由を聞くと申請人が当社のアドバイスを無視し、自分勝手に振る舞った結果となっている。
- ・前述のとおり、申請人と婚約者の関係を修復しようと最大限の援助をしたが、お互いに相手が悪いと言うのみで、実現への努力が見られなかった。

2. 手続の経過と結果

期日では、両当事者から契約締結に至る経緯や契約締結後の経緯等の具体的な事情を聴取した。

申請人は、婚約者が来日しないのだから、契約の目的が達せず、そのため、全額返金が妥当と考えていること、婚約者が来日するための条件として同意書を作成することになったが、書面に「虐待、監禁しないこと」「パスポートを取り上げないこと」等の文言があり、自分がそういったことを行うわけがないのに疑われているようで嫌だったこと、婚約者に生活費として毎

月 10 万円を限度に支払う内容の同意書になっていると認識しており、事前の話と違うこと等を述べた。なお、生活費については、仲介委員が同意書の記載内容を確認したところ、申請人の希望を踏まえ、毎月約 6 万円が上限額となっていたが、申請人はこれを理解できず、10 万円と思い込んでいたことが判明した。

他方、相手方は、お見合いは原則 1 回で終わり、2 回目のお見合いをする場合には無料で対応しているため、特商法の特定継続的役務には該当しないと考えていること、契約内容は口頭で説明をしていたが、担当者によって説明が若干異なることもあったため、現在は契約書を作成していること、同意書の作成で問題になったのは、生活費と避妊の点で申請人と折り合わなかったこと等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、契約書を作成しなかったためにサービスの範囲が不明確となり、申請人が過度な期待を持ってしまう原因を作った相手方の落ち度は大きいものの、申請人と婚約者の関係を修復するために相応の努力も行っていること、一方、申請人にも、生活費に関する調整結果への理解が足りない等、一定の落ち度があったことも否定できないと判断した。そのため、お見合い費用や結婚式費用の合計金額（220 万円）の半額を相手方が返金する和解案を両当事者に提示した。

後日、和解案に合意する旨の回答が寄せられたため、和解が成立した。

【事案 13】俳優養成講座の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 5 月に、相手方芸能スクールの新人発掘オーディションを受けたところ、授業料 5 万円割引の特待生合格の通知が来た。授業料を支払って受講するつもりはなかったが、頻繁に勧誘のメールが届き、相手方芸能スクールから「1 年コースは午前、午後の授業で週 5 日だが、アルバイトをしている者もいるので大丈夫だ。デビューオーディションもあり、デビューまで面倒をみる」と言われたため、入学を決意した。

平成 23 年 1 月に相手方芸能スクールの担当者と直接会って、説明を受け、その際も、同様の説明を何度もされたが、学校概要の資料や学費の資料はその場では渡されず、後日郵送することであった。その後、学費の資料は送られてきたが、レッスンに関する資料は送られてこなかったため、レッスンの詳細が分からないまま、担当者の説明を信じて、入学願書を送った。

平成 23 年 4 月に相手方信販会社との間で学費ローンを組み（ローン代金約 100 万円）、学費約 85 万円を支払い、相手方芸能スクールに入学した。オリエンテーションを受けたところ、契約前の担当者の話とは異なり、1 年コースは週 3 日で一日 3 時間の授業であることが分かった。担当者に連絡したところ、非を認めたものの、解約には応じられないと言われた。

相手方芸能スクールの担当者の説明が間違っていたのだから、契約を取り消し、授業料は支払いたくない。

<相手方芸能スクールの対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

当校は、申請人に対し、週 3 日の当校の 1 年制の授業が、週 5 日であるとの誤解を招くような不適切な説明は一切行っておらず、むしろ 1 年制の授業が週 3 日であることを明確に説明している。

申請人の主張は事実に反し、理由がない。

当校の見解を説明し、申請人に理解してもらいたいと思料する。

<相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人との間には平成 23 年 4 月 2 日に契約が成立しているため、契約書に基づいた支払いを求める。

申請人と相手方芸能スクールの主張を確認したうえで解決策を検討する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人及び申請人代理人（申請人の母・相手方信販会社との間の信販契約の契約者）からは、レッスンに関する相手方の説明内容、電話で勧誘を受けた際の状況、資料送付の経緯等を聴取した。相手方芸能スクールからは、申請人に交付した資料の内容、レ

ッスンに関する説明内容等について、相手方信販会社からは、学費ローンの支払状況について聴取した。

申請人代理人は、何度も質問して、1年制のレッスンは週5日あると確認していたことやレッスンの資料を請求したが相手方芸能スクールから送られてこなかったため、担当者の話のみでレッスン内容を判断するしかなく、担当者からは1年制は2年間で学ぶべきことを1年間で学ぶ密度の濃いレッスンをすると聞いたため、その点を重視して入学を決めたことを述べた。また、申請人は、当初は芸能スクールに通うつもりはなかったが、オーディション合格後、相手方担当者から頻繁にメールや電話連絡があり、実施しているレッスンの内容を説明されたり、君はセンスを持っていると言われたりしたこともあって入学を決意したと述べた。また、勧誘を受けるなかで、レッスンに関して具体的な曜日や時間は聞いていないが、週5日レッスンがあると説明されたと述べた。

相手方芸能スクールは、オーディションの当日に、オーディション受験者全員に対して、①学校のコースやコンセプト、デビューシステムを記載した冊子、②学費や手続の方法を記載した入学案内ガイド、③入学願書の3点を交付していると述べた。レッスンに関して、カリキュラムは基本的な情報であるため、担当者が何度も繰り返し間違えて1年制の授業が週5日であると説明するとは考えにくく、申請人からも1年制と2年制のコースの違いについてメールで問い合わせがあったため、回答の際に、コースの違いを説明しているはずであると述べた。また、オーディションについては、オーディション当日に、芸能事務所のオーディションではなく、芸能スクールへの入学のためのオーディションであることを説明して、応募者には理解してもらっていると述べた。

相手方信販会社は、学費ローンの契約者である申請人代理人より、支払停止の抗弁書が提出されているため、申請人代理人に対する支払請求は行っていないと述べた。

仲介委員は、相手方芸能スクールがオーディション時に交付した資料の内容を精査し、入学のためのオーディションであることやレッスンに関しての説明を十分に行っていたかを検討するため、次回期日までにこれらの資料を提出するように依頼し、相手方芸能スクールはこれを了承した。

第2回期日においては、相手方芸能スクールより提出されたオーディション時の配布資料に基づいて、オーディションの際の説明内容を当時の担当者から聴取した。相手方芸能スクールは、技術の大切さや技術を身につけるように説明はするが、学校要綱の内容的な説明はしていないと答えた。また、申請人及び申請人代理人が相手方芸能スクールの担当者と直接会った際のやりとりについては、約20分間、申請人代理人から学費の支払方法や申請人のオーディション時の状況を尋ねられたため答えたが、レッスン内容については何の質問もなく、資料の請求もされていないと述べた。

一方、申請人代理人は、レッスン内容が分からなかったため、相手方芸能スクールの担当者に直接尋ねたくて会いに行き、2、3時間にわたって学費とレッスンのことを質問したところ、担当者より、1年制は毎日、午前と午後レッスンがあり、短期間で集中的にレッスンすると説明を受けたと述べた。また、週3日の一日3時間程度のレッスン内容であれば、申請人をわざわざ遠隔地まで引越しをさせ、高額な授業料を払うことはあり得ないと述べた。

仲介委員は、相手方芸能スクールのオーディション募集広告は入学のためのオーディションであるとは分かりにくく、また、オーディション当日に学校案内の資料が渡されたとしても、

受験者の関心はオーディションの合否に向いており、適切な時期に交付されたとはいえないことに加え、単に資料を渡されただけであり、資料に基づいた説明はなされておらず、資料自体にも学校案内として必要な記載が十分になされていないこと等も問題であると指摘した。また、申請人に対して頻繁な電話勧誘を行ったうえで、契約していることからすると、特定商取引法の訪問販売あるいは電話勧誘販売の要素が強く、そうであれば、法定書面の交付の有無が疑問であるとも指摘した。これらの問題点を考慮したうえで、本事案では、申請人が入学直後に退学を申し出ており、相手方芸能スクールの実損害は少ないと考えられるため、仲介委員は、入学金 10 万円を申請人負担とし、残金を相手方芸能スクールが負担する旨の和解案を書面により提示した。

第 3 回期日において、相手方芸能スクールより、レッスンの内容について誤解を招くような不適切な説明は一切行っておらず、1 年制のレッスンは週 3 日であることを明確に説明しているため、申請人の入学の取消請求には理由がなく、授業料等の返還には応じられない、また、本事案については、オーディション会場で資料を交付して、説明を行ったうえで、申請人から申込みを受けているため、特定商取引法の訪問販売や電話勧誘販売には該当しないと考えているという内容の回答書が提出された。加えて、相手方芸能スクールは、担当者がカリキュラムの内容について、間違った内容の説明を何度も繰り返して行うことは考えにくく、申請人の主張は受け入れ難いと述べた。また、代替案についても検討はしたものの、申請人の主張は納得し難いものであり、応じられないと述べた。

相手方芸能スクールの歩み寄りが見られないため、仲介委員は、本事案において当事者間に和解が成立する見込みはないと判断し、不調として手続を終了するに至った。

【事案 14】ワーキングホリデーの就職支援費用の返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

フランスへのワーキングホリデーを考えており、インターネットサイトを検索していたところ、就職支援が充実していた相手方に関心を抱き、相手方に出向いた。

その際、資金のめどがたっておらず、当初は話を聞くだけで帰るつもりだったが、相手方担当者より長々と話を聞かされ、渡航日を取りあえず平成 24 年 1 月として、平成 22 年 7 月に契約を締結し、申込金を支払った。

契約締結後、東日本大震災のボランティア等に従事しつつも、ようやく資金の目途がついたので、平成 24 年 4 月頃、就職支援を受けようと相手方に申し出たところ、同年 3 月 31 日に終了したために、就職支援を受けることができないことが発覚した。

元来、就職支援がなければ相手方と契約を締結することはなく、就職支援の終了に関する事前告知もなかった。申込金である既払金の返金を求めたい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人には、契約時に約款記載の内容について十分説明の上、同意を得ている。

和解により解決を希望するが、消費生活センターにおいて提案していた解決金 3 万円に 2 万円を増額して、合計 5 万円で本件解決を図りたいと考えている。

2. 手続の経過と結果

本事案に係る期日においては、申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、両当事者より、本件契約に至る経緯や相手方担当者からの概要書面内容の説明状況、調査事項の認識等について聴取した。

申請人からの聴取によると、フランスへの留学資金の目途が立っていない状況であったが、同業他社にはない充実した就職支援に魅力を感じ、契約を締結したとのことであった。契約締結前の勧誘段階において、渡航予定日も定まっていなかったこともあり、相手方の担当者より、具体的な渡航プランの明示もなく、また申込金として支払った 15 万円の内訳や性質についても説明されなかったとのことであった。契約締結後、数年経過していたが、留学資金の目途がついたので、就職支援を受講しようとして相手方に申し出たところ、既に就職支援が終了したことが発覚したが、相手方に連絡先を提供したにもかかわらず、事前に就職支援終了に関する告知連絡はなかったとのことであった。

他方、相手方からの聴取によると、申請人は当初よりフランス留学の意思があり、それに基づいて、担当者は勧誘段階に留学に係る具体的な費用等の説明を的確に行ったとのことであった。申込金は渡航前後のサポート全般に供するものであり、就職支援料金もその一部であるとのことであった。なお、就職支援終了の告知は、契約者すべてに架電や電子メール送信等により個別的に連絡をしていたといい、相手方のホームページにおいても該当する内容を掲出していたとのことであった。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、仲介委員より両当事者に対して、互譲の精神に基づい

て一定程度の歩み寄りを求めた結果、相手方は、回答書及び答弁書にて提示していた5万円をさらに上回る8万円を解決金として支払うことより本事案の解決を図るという和解提案を提示した一方、申請人は本件紛争を早期かつ円満に解決したいとの強い意向を踏まえ、これに同意したことから、和解が成立した。

【事案 15】国際線航空機の手荷物紛失に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 4 月、夫婦で相手方の航空機を利用して海外旅行に行ったところ、出発時に相手方に預けた荷物が目的地の空港に届いていないことに気づいた。荷物は翌日、宿泊先のホテルに届けられたが、荷物が届くまでの間に、もともと予約していた観劇のために靴を購入せざるを得ず、インターネットで相手方に荷物紛失の連絡をしたため接続料金がかかり、また、夜食もテイクアウトにする等したため、本来不要な費用がかかり、また精神的な苦痛も被った。そこで、相手方と交渉したが、満足な対応が得られず、相談した消費生活センターのあっせんも不調だった。

荷物の到着遅延やその後の顧客対応の不備によって生じた損害（慰謝料を含む）について、支払いを求めたい。

<相手方の対応>

運送約款上、靴および通信費については直接的損害として補償対象となるが、飲食費および心労に対する補償については補償対象となり得ず、支払いはできない。しかし、補償に関する対応の遅れにより迷惑をかけたことに配慮し、上記補償金を含めたお詫びとして、申請人が実損と主張する金額を支払うことで解決したい。

2. 手続の経過と結果

相手方の対応を受けて、申請人の意向を確認したが、慰謝料も請求するとしてこの提案では受け容れられないとの返答であった。

申請人によると、海外旅行での手荷物紛失の経験は数回あるが、今回は手荷物紛失後、延着までの間に相手方から適時の連絡がなかったため、空港のバゲッジクレームカウンターに電話で問い合わせたり、手荷物検索システムサイトで検索したが手荷物に関する情報表示が更新されておらず、結局ホテル内で自らが手荷物を探し当てたとのことであった。また、帰国後も相手方に問い合わせたが、対応が遅かったため、不満であると述べた。より迅速に対応されていれば、消費生活センター等に相談する手間を掛けずに済んだはずであり、慰謝料として約 10 万円を求めると述べた。

相手方によると、空港でクレームを受けた際に「手荷物は次の便で到着する」と案内のうえ、その通り手荷物が次の便で到着し、これをホテルに配達済みであって、手荷物が翌日まで申請人の手元にいかなかったのはホテルから申請人に連絡がいかなかったためであるとの話があった。また、申請人はインターネットのホームページ上から荷物の問い合わせをしたと主張しているが、ホームページ上のお問い合わせ欄は一般的な問い合わせ用に掲示しているもので、手荷物等の急を要するもののために設けられているものではないし、ホームページ上もインターネットからの問い合わせについては即答できないと掲載しているとのことであった。ただ、インターネットの問い合わせでは確認できる情報のタイムラグがあるために複数回受けた質問と各質問に対する回答が前後して、混乱させてしまったということや、帰国後の問い合わせに対しても回答するまでに大幅に時間がかかってしまい、迷惑を掛けたことは申し訳なく思ってい

るとの話であった。なお、手荷物紛失時の対応について、クレームの申出を受けた際に、「手荷物は次の便で到着する」と案内し、その通りに手荷物が次の便で到着してホテルに配達していれば、通常改めて顧客に対して直接連絡することはしていないとのことであった。

解決案については、運送約款の補償規定に基づき算定しているが、本来は補償の対象とならない夜食等についても認めており、おわびの気持ちを込めて円価換算額約2万円を提案していることを、申請人にも理解してほしいと述べた。

仲介委員は、ホテルに荷物がついたことを顧客に連絡するか、最初の段階で荷物がつけば改めて連絡はしないことを明確に伝えていれば行き違いは避けられたのであって、相手方に対して、本事案は相手方のコミュニケーション、フォローの問題であり、責任はともかくも顧客サービスとして改善の余地があるのではないかと指摘した。そして、通常であれば約款に含まれない部分について補償を認めていることは評価するが、申請人が相手方に問い合わせた通信費等の実損以外にも、手荷物紛失のために費やした時間や労力、海外旅行中の楽しい時間を奪われて旅行代金の大半が無駄になったということに対する補償がなされていないし、その後の対応についての通信費等の支出もあると思われるため、顧客に対して何らかの対応ができないか尋ねたところ、相手方は、本手続での和解の意思はあるため、会社に持ち帰って検討したいと述べた。

第1回期日後、相手方より、問題の早期解決のため、当初提示額の倍額を支払う旨の連絡があった。

第2回期日において、相手方の再提示に対して、申請人が納得しなかったため、仲介委員より、申請人に対して、裁判では解決が難しい事案であり、本手続で解決を図るのも1つの選択であると伝えたところ、申請人が相手方の提案に同意したことから、和解が成立した。

【事案 16】在宅ワーク契約の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 3 月に、在宅で出来る仕事をインターネットで探していたところ、相手方のホームページを見つけた。初心者でも研修があるので、簡単なパソコン入力が出来れば大丈夫という記載があったので、資料請求をした。

後日、相手方から電話があり、「研修を重ねれば 1 案件につき 9 万円位の仕事がある」「今月中に契約・納金を完了させないと 4 月から開始できない」「やむを得ない事情で退会する場合は返金します」等と説明されたので、相手方と契約して約 39 万円を支払った（以下、「本件契約」という。）。

しかし、始めてから 3 カ月経つのに、実際の収入につながる外部からの業務依頼が全くないため、相手方に問い合わせたところ、「契約から 9 カ月間は研修期間のため仕事が入ることはなく、解約しても全額返金は出来ない」と言われた。本件契約締結前の相手方からの電話ではこのような説明はされなかった。

本件契約を解約するので、契約金を全額返金してほしい。

<相手方の対応>

和解仲介手続きに応じる。

申請人の主張を認めない。

当社は求職情報を登録制の求職ポータルサイトに掲載しており、当該サイトはプロフェッショナルかつ高次元レベルの登録エントリーを募るコンセプトでコンテンツが構成されている。また、申請人は資料請求等を一切行っていない。

勧誘時に確実に利益が得られるかのような断定的判断の提供はしておらず、また、申請人は契約締結前に研修内容を示す確認書に署名していることから、研修期間を知らなかったとの主張は申請人の失念または事実誤認に過ぎない。

申請人が解約の申出を行った平成 24 年 7 月 2 日時点における清算額として、製品の返却を含み、約 6 万円を返金することにより解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

本件契約で相手方が申請人に交付した契約書面によると、申請人が締結した契約はシステム製品の販売契約のみであって、業務委託契約は 9 カ月間の研修が終了しないと締結できない仕組みになっていたが、業務委託契約先は「クライアント」とだけ抽象的に記載されており、契約の全体像が判然としなかった。

そこで、第 1 回期日において、両当事者から契約締結の経緯や契約書面の内容等について聴取した。

申請人によると、相手方担当者から電話での説明で「能力があれば早く研修が終わる」と言われたので、半年くらい研修すれば 1 件 9 万円くらいの仕事ができると推測したとのことであった。また、概要書面と契約書面が届いた後に相手方から電話があり、書面及び研修の簡単な説明があったが、その説明では十分には理解できなかったこと、仕事がしたいと思っていたた

め「はい、はい」と答えていたが、研修で分からないときには教えてくれると思ったが、実際の研修では教えてくれることはなかったこと等を述べた。また、消費生活センターに相談して以降、まだ契約を解約していないにも関わらず相手方のシステム内にある研修資料の閲覧ができなくなったことを明らかにした。

他方、相手方から本件契約について説明を受けた。相手方によると、契約書でいう契約の成立とは販売契約を指し、研修で条件に達すると、相手方とは別の会社と業務委託契約を締結することが可能になるとのことであった。また、業務委託契約は相手方があつせんするのではなく、研修期間の状況を第三者のクライアントが評価し、相手方を介して業務委託契約を締結すると述べた。次に、契約金のうちサーバー代は他の技術会社に委託料として支払済みのため、契約金のほとんどが償却済みであり、契約金と償却額の差額である約6万しか返金できないと述べた。最後に、申請人への研修資料の提供を止めている理由は、コンテンツの保護のために契約書の守秘義務条項に基づいて行っていると主張した。

仲介委員は、相手方に対して、概要書面及び契約書面は非常に理解しづらい記載のため法定書面の交付があったといえないのではないかと指摘した上、契約金のほとんどが償却済みで返金できないとする相手方の主張が、消費者契約法9条に抵触しないか検討する必要があることを説明し、第2回期日までに相手方の顧問弁護士に確認することを求めた。

第2回期日において、相手方は、顧問弁護士に確認したが償却額は損害賠償とは別であり消費者契約法9条の問題となることはないと言われたと述べ、返金する金額を譲歩することはできないと主張した。仲介委員は、相手方に柔軟な解決を要請したが、相手方は、本件契約で相手方が得た利益は僅かであり不当利得は一切ないと主張し、申請人が謝罪して申請を取下げれば返金の増額を検討してもよいと述べた。両当事者の主張は平行であったが、申請人が、紛争の早期解決のために約6万円での解決を受け入れたため、和解が成立した。

【事案 17】 副業サイト管理の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

インターネットで、メールマガジン(以下、「メルマガ」という。)を作成する仕事を見つけた。時給 1,500 円とあったので連絡をし、8 月 10 日からアルバイトとして仕事をすることにした。8 月 20 日に、相手方からホームページのオーナーになる仕事を提案された。ホームページ作成費用として 15 万円支払えば、それ以上の負担は一切ないと言われたので契約した。後日、相手方から、売り上げが伴わないのはホームページの容量が小さいからで、容量を上げるために 15 万円を支払うようにといわれたので、応じた。しかし、相手方からさらに、クレジットカード決済に対応するために 100 万円の追加費用の支払いを求められたので拒否したところ、態度が急変した。100 万円を支払わないのなら個人情報世間にさらすと脅すようなことを言われ、開始 1 カ月後に売り上げが初期費用に満たない場合には差額は補償するという確約書を差し出していたにもかかわらず、対応しないとも言われた。

契約時の話とあまりにも違いすぎる。契約をなかったことにして、既払金 30 万円の返金を求めたい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

アルバイトで働いていた際、申請人から収入を増やしたいとのことで、ホームページのオーナーになる仕事のメリット・デメリットを説明した上で、契約を締結しているので、申請人と主張が異なる。

しかし、トラブルを早期解決するため、全額返金まではできないが、返金する意思はある。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、仕事の内容や報酬の振込状況、消費生活センターでのあっせんの経緯等について聴取した。また、相手方から、サイトの仕組み、勧誘方法等について聴取しようとした。

申請人は、テーマ自由のメルマガの文章を数通作成したところ、相手方から、「作成したメルマガの文章が良いので、時給 1,000 円の研修期間を早く終えてはどうか。メルマガ配信元のオーナーが休業したいとのことで、このままではサイトの収益が出なくなる。ホームページのオーナーにならないか」と勧められた。オーナーの仕事の内容は、メルマガの最後に相手方の URL が貼り付けてあり、読者が有料のメルマガに登録したり、相手方のサイト（ネットビジネス、副業サイト）から商材を購入すると、相手方とオーナーで売り上げを折半する仕組みのようである。もう少し良い仕事はないか等と自分からは言っていない。サイトのアクセス数が悪いのでクレジットカード決済対応にした方が良く勧められ、追加費用を請求された等と述べた。

相手方は、申請人がもう少し収入が欲しい、サイトを持ちたいと言うので、ネットビジネスの収入はすぐには出ないので長期スパンで見ないといけない等、メリット・デメリットを説明した。5~35 万円のコースがあり、サイトの容量で金額が異なる。販売している商材の内容は、アフィリエイトの仕事の情報、稼ぎ方である。申請人の主張は事実と異なり平行線のままであ

るため、具体的な返金の話し合いをしたい。確約書の「ホームページの運営が開始となった後、1カ月の間に収益が出ない場合、または売上の確保ができない場合は、ホームページ製作代金の全額を返金する」との記載について、売上が全く出なかった場合つまりゼロ円の場合に全額を補償するという意味であり、申請人に補償しなかったのは申請人が仕事を放棄したからである。具体的な返金額について、売買契約書に記載している「ホームページ維持管理料」のうち、本来は3カ月分消化しているが、本手続の申請書が届いた1カ月分を除く2カ月分消化を差し引いて計算し、4カ月分であれば返金できるが、これ以上の譲歩は難しい等と述べた。

仲介委員は、サイトや売上の発生する仕組みを具体的に理解した上で解決策を模索したいとの考えから、相手方に対してより詳細な質問（サイト容量の違いがもたらす影響や相手方の本店所在地が確認できない理由等）を試みたが、相手方は最終的な結論が協議できれば足りるはずであると強調して質問に対する回答を拒否し、和解協議の打ち切りの可能性を言及する等の態度を示した。

仲介委員より申請人に対して、相手方の対応状況や提示額等を説明し申請人の意向を確認したところ、申請人は、和解協議の継続を希望したうえ、分割ではなく一括で即日支払ってほしいと述べたが、相手方の対応状況等の諸般の状況に鑑みて、相手方が提案した一部支払いに同意したことから和解が成立した。

【事案 18】アフィリエイト塾代金の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

情報商材のアフィリエイトのノウハウを教えるという塾をインターネットで見つけて、塾費用約 13 万円で相手方販売店と契約した。相手方販売店は、アフィリエイト報酬で塾費用を上回ることができない場合には返金保証があるとうたっていた。なお、塾費用は、相手方システム会社のシステムを利用して、クレジットカードの分割払いで支払うことにした。

入塾後、アフィリエイトについて勉強し、並行して相手方販売店から提供された広告サイトを利用してリンクを張る等してアフィリエイトをしたがほとんど報酬がなかった。

実際にアフィリエイトを行ったがもうからなかったため、相手方販売店に返金保証に基づき塾費用の返金を求めたところ、強制退塾者なので返金できないと言われた。自分は強制退塾にされるようなことはしていない。

相手方販売店がうたっていた返金保証に基づいて、塾費用約 13 万円を返金して欲しい。

<相手方販売店の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人は塾の風紀を乱す言動が多かったため、強制退塾の警告メールを送ったが、申請人から言動を改めるとの申し出があったため、強制退塾にはしていない。

申請人から返金保証に基づく返金申請のメールを受け取ったが、返金保証は塾のカリキュラムを全て達成してそれでも塾費用を稼ぐことができなかった場合となっており、申請人はそれを達成していないため返金できない。

当社にも説明不足があったと思うが、申請人がカリキュラムをやっていないのは明白であったため、返金申請の内容を見る前に断った。

申請人の主張に対して納得できない部分が多いものの、裁判所や行政まで入れてやり取りをするのは、当社のような社員の少ない中小企業では、時間も労力も限られているため、申請人が求めている塾費用約 13 万円を返金することで和解したい。

ただし、紛争解決後に意図しないことを吹聴されたり、同様の被害が今後ないようにしたいため、和解には次の条件がある。

- ① 本紛争解決後に第三者に本件の内容について、いかなる通知一切を禁止する。
- ② 今後、申請人が当社の商品を購入しないこと。購入しても、いかなるクレームや返金にも応じられないことに同意すること。
- ③ ①、②に違反した場合は、本紛争解決に際して当社が申請人に返金した塾費用約 13 万円を速やかに返金するとともに、第三者に吹聴したことに伴う損害について金額を請求する。

<相手方システム業者の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人が当社のシステムを経由して相手方販売店から購入したことは認めるが、相手方販売店の対応については知らない。

当社はショッピングモールの類似であり、販売したのは相手方販売店であるため、相手方販売店に対応するよう依頼し、当社は責任を負わない。相手方販売店が申請人に塾費用約 13 万円を返金する解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人より契約の経緯及び相手方に返金を申し出た理由について聴取した。

申請人は、インターネットでアフィリエイトを探していたところ、相手方販売店のアフィリエイト塾の広告を見つけ、広告には、「作業はほとんどコピー・アンド・ペーストで、頭を使う作業はほとんどない」「簡単な作業でアフィリエイトができる」等という記載があったため、もうけることができると思い、返金保証に関する記載も見て、相手方販売店に入塾を申し込んだと述べた。しかし、入塾以降、カリキュラムが進むにつれて、広告に書かれていたほど簡単な作業ばかりではなくなってきたため、広告に記載されていた内容と異なることが分かり、返金保証に基づいて相手方販売店に返金を申し出ようと考えたとのことであった。

相手方販売店の返金保証は、塾のカリキュラムを全て達成しても入塾費用以上にもうけられなかった時の対応であったため、仲介委員より申請人に対して、カリキュラムを全て達成したのか、返金保証に基づいて相手方販売店に返金を申し出た際にカリキュラムの達成状況を報告したのかを尋ねたところ、「毎週更新されるカリキュラムを全部実施し、返金保証に基づく返金の申し出の際には、カリキュラムの達成状況について報告するように指示されていない」とのことであった。

相手方販売店から、条件付ではあるものの解決案が提案されていたため、申請人の意向を確認したところ、了承するとのことであった。

一方、相手方販売店からは、提案された解決案について聴取した。

相手方販売店は、申請人が条件を了承すれば、塾費用約 13 万円を申請人に返還するとのことであったため、相手方販売店に対して、和解の条件について確認した。「①本紛争解決後に第三者に本件の内容について、いかなる通知一切を禁止する」という条件は、本件の内容がインターネットの掲示板等に掲載されてしまうと、他の顧客との間に公平性を害するため、第三者に本件の内容について口外して欲しくないという意図であると述べた。「②今後、申請人が当社の商品を購入しないこと、購入しても、いかなるクレームや返金にも応じられないことに同意する」という条件については、インターネットの通信販売であれば相手方販売店が販売していることが分かるため、申請人には現在提供している塾や今後提供する予定の塾に関して申し込まないよという意味であるとのことであった。

また、「③①、②に違反した場合は、本紛争解決に際して当社が申請人に返金した塾費用約 13 万円を速やかに返金するとともに、第三者に吹聴したことに伴う損害について金額を請求する」という条件については、仲介委員から相手方販売店に対して、損害賠償を予定する条項を本手続の和解書で取り入れるのは難しい旨の説明をし、相手方販売店が了承した。

仲介委員から相手方販売店に対し、①、②の和解の条件を和解書に取り入れた形で、塾費用約 13 万円のクレジットカード会社に対する分割支払いを相手方システム業者がキャンセル処理することで、和解が図れないかと確認したところ、相手方システム業者が了承すれば構わないとの回答であった。

その後、相手方システム業者から、相手方販売店の解決案について伝え、和解内容を調整し

たところ、クレジットカード決済については、相手方システム業者が販売店となっているものの、クレジットカード会社と相手方販売店の間に相手方とは別の決済代行業者が介在することが分かった。そのため、和解内容としては、相手方システム業者が決済代行業者にクレジットカードの分割支払いの決済のキャンセル処理を依頼し、決済代行業者がクレジットカード会社にキャンセル処理を依頼するという流れで、申請人の支払義務がないように処理することで和解が成立した。和解書では、申請人が相手方販売店に対し、本和解の存在および内容について、今後、第三者に対し、いかなる手段（個人間のメールのやりとり、電話、メディア、web等を含む。）によっても、口外しないことを誓約すること、今後、申請人が相手方販売店の商品を購入しないこと等の条件が入れられた。

【事案 19】生命保険における転換後契約の取消等に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成7年8月、相手方と終身保険と医療保険の契約を締結した。平成10年頃から持病（うつ病、統合失調症）を発症し、現在も治療中である。平成17年7月に相手方の担当者から、同契約を今月中に更新するようにと勧められた。相手方担当者を信用していたので、言われるままに手続きをした。しかし、平成22年になって、実は契約の更新ではなく新しい契約を締結していたことが分かった（以下、「本件契約」という）。本件契約では、終身保険の死亡保険金がほとんどなく、また前の契約内容と比べて保険料が割高である。

そこで、前の契約に復旧するとともに、契約を戻した場合、その死亡保障を現在の額まで減額して、月々の保険料を低くして欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

当社は本件契約締結に当たっては必要な説明を行っており、持病である精神疾患の程度が重篤であったにもかかわらず軽微な状況のみ告知を受けていたため、重篤な状況であったことについては知りえず契約を締結したものであるから、申請人の請求を直ちに認めることはできない。しかしながら、今般申請人の精神疾患の状況が重篤であったことが明らかとなったことを踏まえ、申請人が、契約内容を理解し契約の締結の可否を判断することが著しく困難であった等の事情が認められる場合は、現時点において申請人が適切に事態を認識・判断できていることを手続的に担保した上で、請求の一部または全部を認める用意はある。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請書記載事項及び相手方の回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人からは申請内容の確認等を行うとともに、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論について聴取した。

申請人の主張によると、本件契約締結前に相手方担当者より転換後の保険内容の具体的な説明はなく、あくまで原契約の更新であるかのごとく勧められ、本件契約を締結したとのことであった。本件契約の具体的内容を確認したところ、現契約と比較して、終身保険の死亡保険金が少なくなっており、加えて、原契約の契約内容と比べ保険料が割高となっていたとのことであり、こうしたことは本件契約締結後に発覚したとのことであった。

他方、相手方は、原契約の積立部分や積立配当金を転換して本件契約の一部に充当し、原契約自体を消滅する旨の説明を適切に行っており、そうした説明を受けて、申請人自らの意思で契約の申込書類等に自署していること等から、本件契約は有効である旨の反論をした。こうした反論に加えて、申請人の病状等を総合的に判断して、本手続において譲歩する余地があるとの見解を示した。

申請人の希望する解決に向け、仲介委員との協議のもと、相手方は複数の和解提案を提示した。すなわち、①本件契約を契約締結時点に遡^{そきゅう}及して取り消し、原契約復旧しないとする案、②いったん原契約に復旧し、更新時期において原契約に付随する定期保険特約を減額して更

新・継続する案、③本件契約を継続した上、変更手続きにより定期保険特約を減額する案等であった。

こうした相手方の提案に対して、申請人は各案の検討を行った結果、本件契約を契約締結時に遡及して取り消し、原契約復旧しないとする案（上記①）を受諾することを表明したことから、それに伴い、相手方が申請人に対し、遡及取消しに伴う精算金を支払う旨の和解が成立した。

【事案 20】デリバティブ取引に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 17 年 10 月に、取引先銀行の担当者から銀行系証券会社である相手方を紹介されて、ユーロ円債（以下、「本件商品」という。）を約 2 千万円分購入した。相手方の担当者からは預金に比べて利率が良いという説明があった。他方で、投資経験も少なく、どのようなリスクが生じるかについて、具体的に踏み込んだ説明がなかったため、本件商品のリスクを十分理解できず、3 年後の償還時には仮に損が出たとしても、1 割程度だと思っていた。取引先銀行の担当者や相手方の担当者が複数名同席しており、その雰囲気追い込まれて契約を締結してしまった。

しかし 3 年後の償還時に、ある企業の株に転換されて株券で支払われたが、3 年間の利息を差し引いても、約 1,270 万円の損失が出た。相手方に損失を補償するように求めたが、拒否された。

相手方には、高リスクの商品を買う能力が無い者に勧めた責任を取って、損失全額を戻してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件商品の内容について、株券償還の可能性があること等のリスクについても十分に説明しており、勧誘については何ら問題がなかったものであり、当社は損害賠償責任を負うものではない。

本手続を通じて申請人の主張を確認し、それに対する当社の認識を説明したい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件商品購入の経緯、相手方の説明方法等について聴取した。また、相手方から、具体的な説明状況や本事案の解決意向等について聴取した。

申請人によると、申請人が勤務していた会社の厚生年金基金の清算金が相手方グループ内の銀行（以下、「銀行」という。）に振込まれた後、銀行の担当者から資金の運用として良いものがあるとして相手方を紹介されたとのことであった。また、会社の昼休みを利用して銀行 2 階に設けられた相手方の面談場所に出向いたところ、本件商品のみを紹介され、銀行担当者も複数同席した中で、約定日も含めて 30 分程度の説明を 3 回受けたが、その際、具体的にどのようなリスクがあるかを記載した書面は渡されず、具体的なリスク説明が行われたという記憶はなく、本件商品の説明時に、銘柄チャートを見せられた記憶もなく、カウンターにディスプレイが設置されていた記憶もないとのことであった。申請人としては、本件商品は銀行の紹介なので信頼していたということであった。また、申請人は、株式取引の経験はあるが、長期に保有し、株価水準を見て売買するような取引は行ってこなかったこと、本件商品については、償還時に株価が下がっていれば、自分の保持できる価値が下がることは理解していたが、購入当時は銀行株も上がっており、変動幅は 1 割程度しかなかったという認識であったこと、銀行が紹

介するのであるからリスクの小さい商品であり、損失が発生しても1割程度であると考えていたと述べた。さらに、本件商品を購入した資金について、生活費として使用することを相手方に明示はしなかったが、厚生年金基金の清算金が銀行口座に振り込まれた事実から、相手方担当者はその資金性格を分かっていたはずであると述べた。

他方、相手方によると、値上がり重視の商品を求めていると銀行より紹介を受けたため、仕組債を網羅的に提案し、その中で申請人の投資意向に合う仕組債をいくつか紹介したとのことであった。また、申請人が株式投資の経験があること、仕組債の参照銘柄となっていた相手方グループ内の持株会社（以下、「持株会社」という。）の株価について、値上がりを期待する発言が申請人から確認できたので、翌日、本件商品を説明したところ、申請人は、本件商品の利率が高いことに強い興味を示したと述べた。また、仕組債の概要説明時、個別提案書及び買付申込書でも、株式償還のリスク、金利変動のリスク等について説明しており、相手方担当者は、持株会社の株式の値下がりリスクについて、銘柄チャートを利用して説明したと思うと述べた。さらに、本件商品はリーブオーダー（一定の条件が満たされた場合に売買を成立させることを約して、証券会社に留保する注文）形式であり、本件商品を組成後はキャンセルできないこと、申請人は、十分な金融資産もあり、本件商品購入後に株式売買を頻繁に行っており、資金は余裕資金であると考えていること等を述べた。

仲介委員より相手方に対して、本事案の解決意向について聴取したところ、相手方は、申請人自らの判断で当該持株会社株式を本件商品購入後に追加購入しており、この事実より、当該持株会社株式に割安感があり今後上昇期待があると申請人は考えていたのであるから、本件商品の提案に問題はなく、説明も適切に行ったため、申請人の請求は認められず、話し合いでの解決意向はないと述べた。

第1回期日後、仲介委員は申請人に対して、①追加購入の趣旨を確認するため株式取引状況、②説明状況を確認するため部屋のレイアウト、それぞれを作成し提出するよう求めた。また、相手方に対して、質問書面を提示し回答を求めた。

質問書面に対する相手方の回答の趣旨は、以下のとおりであった。

①勧誘時の説明方法に関して、「値上り益重視」という申請人のニーズに該当する多数の商品の中から仕組債のみを勧めた点、及びパンフレット記載の複数の仕組債を紹介することなく本件商品のみを勧めた点について、コンサルテーション・プロセスに問題があるとの申請人の主張について、相手方は、申請人の投資意向を確認した上で、ニーズにもっとも合致している商品と判断したから勧めたのであり、コンサルテーション・プロセスに問題はない。

②持株会社の株式への投資に係る情報提供に関して、説明内容の客観性を担保する上で特に心掛けている点はあるかとの質問に対して、相手方は、株価チャート等客観的な資料に基づいて説明するよう指導している。

③銀行・相手方（証券会社）・持株会社等が顧客情報を共有してリスクのある商品を勧誘していること、結果的に、銀行系の証券会社が紹介する商品なので安全であるとの誤解が生じたことと申請人が主張していることに関して、相手方は、銀行と別法人であることを取引開始するにあたって説明しており、銀行は証券ニーズのある顧客を紹介されたものと認識している。

④本件商品の契約締結の流れに関して、本件契約が申込み→契約→入金の流れになっており買付代金の前受けが行われなかった理由について、相手方は、銀行紹介客であり、与信的には

問題ないと判断して前受けを行っていない。

⑤買付申込書に「本買付申込書の提出以降に注文の取消しができないこと」と記載がある点に関して、相手方は、リーブオーダー形式で原則キャンセルできない商品なので、申込書に例外の記載をしなくても問題はないこと、商品の説明時間が約定日も含めて3日間×各30分程度であった点については、申請人は商品性や商品の仕組について十分理解して買い付けており、問題ない。

なお、申請人が本件商品購入後に持株会社の株式を追加購入したことは、本件商品の購入が持株会社の株価について強気の投資判断に基づく取引であったことを示すものとする相手方の主張について、申請人は、購入は本件商品購入直後ではなく本件商品償還日以後であり、株価が値下がりしていたため平均単価を下げるためにやむを得ず行ったものであると主張し、相手方の主張と食い違いが生じた。

第2回期日において、仲介委員は、質問書面に対する相手方の回答を検討し、今後の手続の進め方について検討した。同期日に先立ち、申請人より、仲介委員に対して、本件商品と同様の仕組債で多額の損失を被ったとして証券会社を相手方とした損害賠償請求訴訟で、裁判所が顧客に十分な商品のリスク説明を行わなかったと認定し、証券会社に対し損失の一定の割合の損害賠償を命じた新聞記事の写しが提示された。

仲介委員は申請人に対して、第1回期日の聴取内容と両当事者から提出された資料（申請人から提出された①追加購入の趣旨を確認するための株式取引状況、②説明状況を確認するための部屋のレイアウト含む）を前提として本手続の進め方を検討した結果、前提となる事実関係について両当事者の主張が異なり、仲介委員が確定できない事項が多く、それを前提に和解案を提示することが難しく、相手方が譲歩し解決する意思がない以上、本手続では解決できないと指摘した。また、新聞記事について、具体的な事案ごとに説明義務が十分であったか否かが個別に判断されるため、具体的な1つの事案を本件に直ちに適用することはできないことを指摘した。

仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 21】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 5 月頃、ある人物の所在調査をしてもらうため、相手方に調査料金 52 万 5,000 円を支払い、調査を依頼した。

後日、相手方から、所在が判明したが、詳しい所在を教えるためには成功報酬として 26 万 2,500 円を支払う必要があると言われたので、言われたとおりに支払った。しかし、その後、相手方から出された調査結果報告書を弁護士に見せたところ、不十分な報告書と言われたので、相手方に再調査を求めた。相手方からは当該人物が住んでいるとされる家の写真を送ってきた。そこで自ら現地を訪れたが、その場所には住んでいなかった。

相手方の調査結果には納得できない。相手方に支払った全額を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

成功報酬である 26 万 2,500 円については返金する意思はあるが、着手金である 52 万 5,000 円については、返金できない。

2. 手続の経過と結果

本事案に係る期日においては、申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、両当事者より、本件契約に至る経緯や相手方担当者からの概要書面内容の説明状況、調査事項の認識等について聴取した。

申請人からの聴取によると、本件契約の目的は、申請人が検索している調査対象者の現在の居所を明らかにしたかったとのことであったが、相手方の調査の適正性はともかくとして、結果として相手方から提示された調査報告書は、現在居住しているとはみられない住所のみ記載されたものであり、期待していた内容のものではなかった。また、委任した弁護士を通じて新たに追加調査を依頼したが、写真付の調査報告書が提出されたのみであり、調査対象者の居所が判明したわけではなかったとのことであった。なお、本件契約締結時、相手方からは調査に係る稼働日数や単価についての説明はなく、契約書及び重要事項説明書においても記載がなかったとのことであった。

一方、相手方からの聴取によると、本件契約の契約書をみると、調査内容は「身辺調査（所在）」と定められており、加えて、報酬の特記事項として、「調査対象者の所在が判明した時」と規定されていることを踏まえ、身辺調査は全体の調査の一部であり、あくまでも申請人の調査の意向が契約書上の特記事項の記載に反映されているとのことであった。また、委任契約書や重要事項説明書については、適宜、該当書面の改定を加えているが、本件契約締結時、申請人に対しては、契約書及び重要事項説明書の記載内容を全て説明しているとのことであった。

仲介委員は、相手方に対して、契約条項の不当性、特に消費者契約法 9 条により無効とされる可能性のある条項が記載されていることや、契約書において探偵調査に係る稼働の具体的内容、稼働日数と単価（算定根拠）が不明確であること等を指摘したが、相手方は明確に回答しなかった。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、仲介委員より両当事者に対して、互譲の精神に基づいて一定程度の歩み寄りを求めた結果、相手方は、成功報酬 26 万 2,500 円を含む 52 万 5,000 円を一括にて支払うことより本事案の解決を図るという和解提案を提示し、申請人は、本件紛争を早期かつ円満に解決したい等の考慮により、これに同意したことから、和解が成立した。

【事案 22】ドロップ SHIPPING 内職の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 5 月、在宅ワークを探していたところ、興味を持った仕事があったため、その仕事の詳細が分かる情報商材（約 2 万円）を相手方から購入した。

その後、相手方担当者と話をし、1 日 10 分の仕事で 100 日後には 100 万円稼げると確信したため、相手方から電子タバコを仕入れてネットショップで売る契約を締結し、電子タバコの卸売り代として約 31 万円を支払ったほか、運営管理費として毎月約 1 万円を支払うことになった（以下、「本件契約」という。）。

相手方の指示通り、ブログ開設等を行ったが、全く収入が得られなかった。話が違うので本件契約を解約し、これまで相手方に支払った約 35 万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の主張を認めない。

当方は、1 日 10 分程度の作業をすることで 100 日後には 100 万円の収入が得られるとの説明は一切行っていない。申請人に対し、契約前に物品、権利、目的となるものの質、用途、対価等の重要事項を告げ、業務にあたってのリスク説明を十分に行っており、事実と異なることは一切伝えていない。また、本件契約は、申請人が当方に対し、ホームページの納品や取扱商品の在庫管理、注文処理からエンドユーザーへの納品、集金業務等を委託したものであり、売上や集客をあっせん、保証する類のものは請け負っていない。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は期日を開催し、両当事者から事情の聴取を行った。

申請人によると、購入した情報商材を読んで、相手方に仕入れ金を支払うことで電子タバコの在庫を持つことは理解した。その後、相手方の WEB 入力フォームに電話希望時間を入力したところ、相手方から電話があった。支払うことができる金額の上限について聞かれ、約 35 万円で契約することになったとのことである。

他方で、相手方からビジネスモデルについて説明を受けた。相手方によると、ビジネスモデルにおける申請人の業務は、商品の PR 活動及び商品の在庫管理である。相手方の業務は、エンドユーザーからの受注、発送、集金及びエンドユーザーからの問い合わせに対応するコールセンターを担うフルフィルメント業務であるとのことであった。また、相手方は、申請人にツールの販売をただけであり、業務の提供やあっせんをしていないので、本件契約は業務提供誘引販売に該当しないと主張した。なお、利益が出る旨の説明については、そのように記載しなければ誰も契約しないので、マーケティング手法の範疇^{はんちゆう}であると主張した。

仲介委員は、本件契約は、申請人が情報商材を読んだ後、相手方からの電話による説明で、電子タバコを購入し、ブログ等で宣伝して購入者が相手方に注文して購入すれば利益が得られると勧誘されていることから、「業務提供利益」が得られることをもって誘因され、「特定負担」にあたる電子タバコを購入を伴い、ブログ等で健康に関することやタバコの害を訴えて電子タバ

バコを広報し販売するという業務を行うが、業務提供利益を得るには相手方の提供するシステムを利用することが必要であることから、相手方は販売または役務のあっせんを行っており、特定商取引法上の業務提供誘引販売取引に該当する、また勧誘時に利益が出る旨の説明をしていた場合は消費者契約法の断定的判断の提供に該当する旨の判断を示し、相手方は返金しなければならない立場にあるとの認識を述べた上で、相手方との間で、申請人に返金する金額、時期及び方法について協議を行った。申請人は早期解決を強く望んでいたところ、相手方は和解提案として、申請人に売却したとする電子タバコを相手方が買い取ることとし、約35万円の半額である約17万5,000円を3日以内に申請人の口座に振り込むことを提案した。申請人も相手方の提案した金額での解決を受け入れたため、和解が成立した。

【事案 23】 共同住宅付き自宅の新築工事請負契約に関する紛争

1. 事案の概要

< 申請人らの主張 >

申請人らは、自宅を取り壊し、共同住宅付き自宅を建築し、共同住宅部分を賃貸しようと考え、平成 23 年 1 月頃からいくつかの住宅展示場を回ったところ、相手方から勧誘を受けた。他のハウスメーカーの担当者からは、申請人らの自宅と土地を見た際、ボリューム一杯の 3 階建ては無理なので、3 階は大きく削らなければならないと言われていた。しかし、相手方の担当者は、申請人らの自宅と土地を見て、容積率一杯の 3 階建てを建てることができ、日影規制もクリアできると断言したため、共同住宅付き自宅の建築を相手方に依頼することとし、平成 23 年 4 月に、工事代金額 6,000 万円で、自宅を取り壊し、共同住宅付き自宅を建築する旨の工事請負契約（以下、「本件請負契約」という。）を締結し、同年 3 月に現況調査費用等で約 10 万円を、4 月に手付金等で約 600 万円を支払った。

本件請負契約締結前の平成 23 年 3 月に、定められた位置に、小屋裏収納（2 階の屋上部分に屋根を付けて収納できる屋根裏部屋にすること）とベランダ（賃貸部分のうち 2 階部分で屋外に出て洗濯物を干す等できる場所）のある 3 階建ての建物を 6,000 万円で建てることで合意していたが、契約締結時の平成 23 年 4 月に相手方から申請人らに示された契約書面に添付されていた図面には、小屋裏収納もベランダも欠落していた。

申請人らと相手方は、工事代金額 6,000 万円のままで、ベランダと小屋裏収納を設置するという合意をしていたため、申請人らは契約書に添付されていた図面の訂正を求めたところ、相手方は修正することを約束した。

その後、相手方からベランダを付けると日照の問題が生じるため、違法建築になると言われたが、本件請負契約締結後、相手方より、建築基準法に抵触することなくベランダが設置できる旨の連絡があり、窓を大きく設計すれば日照の問題は解消され、ベランダの設置が容易であったとのことで、それから考えると、相手方が本来であれば設置可能なベランダを本件請負契約締結時の図面からあえて外しておいて、契約締結後に追加工事が必要とすることによって、追加料金を請求しようという意図だったのではないかと思われる。これは相手方による詐欺行為であるため、契約を取り消す。また、錯誤により契約は無効である。

本件請負契約締結後、相手方は、小屋裏収納を図面に追加したが、その後、平成 23 年 6 月に突然、小屋裏収納は日影規制に違反するので、建物全体を敷地内で移動させると連絡があった。小屋裏収納の設置は契約の重要な内容であり、その動機を表示していたことから、設置できないのであれば、錯誤により契約は無効である。本件請負契約は、定められた場所に、設計された小屋裏収納付の 3 階建ての建物を建てることであり、位置をずらして建てるのであれば、合意した内容と違うため、定められた位置に建物を建てることのできないのであれば、本件請負契約は、原始的不能であり、無効である。

相手方に対して不法行為に基づく損害賠償として精神的損害 150 万円を含む、合計約 760 万円を求めたい。

（なお、申請人は、本件請負契約の契約者である母と息子の 2 名である。）

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人らの請求を認めない。

申請の対象事項のうちには、消費者紛争に該当しない部分がある。

平成23年4月に、申請人らを注文者、相手方を請負者として建物建築請負契約を締結したが、契約の目的物となっている建物の用途は「長屋・共同住宅」とされており、地上3階建ての建物のうち、1階の3室全て及び2階の3室のうち2室は賃貸用の居室であり、その余（1階の階段、2階の1室、3階）が申請人らの自宅である。

紛争解決委員会は、重要消費者紛争の解決のための和解の仲介の手續等を実施するとされているが、本事案は、申請人らが賃貸用として居室を建築する部分については賃貸事業のためにした行為である。そのため、賃貸居室に関する請負契約部分については、重要消費者紛争に該当しない。

申請人らは、契約の原始的不能による無効、詐欺取消、錯誤無効及び不法行為の4つの法的構成を主張しているが、いずれも、その核心は「小屋裏収納を設置した3階建ての容積率一杯の建物」は建築できないにもかかわらず、相手方ができるとして契約したということにある。

申請人らと相手方の請負契約は、本件請負契約の契約書、添付の図面及び内訳書等によって特定される工事の合意がなされたものであり、本件請負契約の契約書添付図面では、2階の東側の上部（3階の東側）はルーフバルコニーの形状であり、2階の賃貸部分にバルコニーは設けられていない内容である。そもそも「小屋裏収納を設置した3階建ての容積率一杯の建物」を建築する契約内容ではない。本件請負契約について、申請人らの主張する「建築できない」ということがそもそもなく、申請人らの請求は直ちに棄却されるべきである。

申請人らの主張は、「合意されていない特定の建物の建築」を合意したとした上で、その特定の建物は「建築できないもの」であったと二段重ねの虚構によるものに過ぎない。

建物配置位置の変更については、確認申請の準備のため最終的な確認をしたところ、日影規制をクリアするためには配置図を変更する必要があることが分かった。変更契約に至る打ち合わせの段階で、従来の打ち合わせにおいて示していた事項を修正したに過ぎず、契約した後に合意内容を変更するケースとは全く異なる。

消費者紛争に当たる部分もそうでない部分も含めて本件請負契約全部について、申請人らの請求に何ら根拠がないことを理解してもらい、申請人らに請求権のないことを確認する内容の和解の成立を求める。

2. 手續の経過と結果

本事案においては、共同住宅付き自宅の建築工事請負契約が問題となっており、共同住宅部分は「事業のためにした行為」に当たると考えられることから、申請人らが国民生活センター法にいう「消費者」に該当するか否かを判断する必要があった。この点については、相手方からも、建物の用途の記載（「長屋・共同住宅」）や建物のうちの多くの部屋が賃貸用の居室であったこと等から、本件請負契約は賃貸事業のための契約であり、「重要消費者紛争」に当たらないとの主張があった。

そのため、第1回期日において、申請人らから、居室の使用予定等について聴取した。

申請人らは、賃貸として利用するのは2階の2室のみであり、1階の3室は当面の間、申請人らが使用・居住する予定（2室を申請人息子が物置として使用、1室を申請人母が居住）であるため、本件請負契約は消費者としての契約であると主張した。

本事案で問題となっている箇所は、①ベランダと②小屋裏収納の2つに大きく分けられ、①ベランダについては、賃貸として利用する予定の2階の2室に設置するものであり、申請人らが賃貸物件としての価値を高めるために必要としているものであるが、②小屋裏収納については、申請人らの自宅の居住部分であり、同一建物に関する①と②の問題を2つの紛争に切り離して紛争解決を図ることはできないと考え、仲介委員は、本件紛争を重要消費者紛争と捉え、本手続を進めることとした。

仲介委員より相手方に対して、本事案を重要消費者紛争として捉える旨を説明したところ、法的判断については異議があるものの、手続で取り扱うことの決定については異論がない旨を述べた。

そこで、申請人らから、本件請負契約締結の経緯と紛争の内容について聴取した。

申請人らは、本件請負契約を締結する前から、小屋裏収納の設置については相手方と打ち合わせをしており、打ち合わせメモや図面も作成されていると述べ、ベランダの設置については相手方の賃貸管理部門から設置しなければ賃貸物件の価値が下がるという指摘があつてスケッチも作成されていた経緯があつたが、本件請負契約締結時の契約書添付図面にはベランダや小屋裏収納が設置されていなかったため、相手方に指摘したところ、相手方が後日図面を修正して差し替えると答えたため、ベランダや小屋裏収納が設置された3階建ての建物を6,000万円で建築するという口頭での合意の上で契約書に署名をしたとのことであった。

本件請負契約締結後、ベランダの設置については可能となったものの、小屋裏収納を設置すると日影規制に違反することとなるため、建物全体を敷地内で移動させなければならないと言われたとのことであった。仲介委員が提出されていた図面を追っていくと、隣地と建物との距離が993ミリから1343ミリになり、さらに894ミリに修正されていることが分かった。そこで、相手方には図面と一緒に日影図を作成しているはずなので、仲介委員から相手方に提出を依頼し、図面修正の経緯を確認することとなった。

一方、相手方からは事前に書面で申請内容に対する反論が提出されていたため、その他に付け加えることがないかを確認したところ、相手方は、平成23年8月の変更契約の際、住宅ローンの名義をめぐって、申請人両名が親子げんかになったため、変更契約を見送った経緯があると付け加えた。その上で、本件請負契約は有効に成立しており、注文者都合による本件請負契約の解除であれば応じるが、その際には、契約書のとおり、申請人らは工事請負代金の5%を損害金として支払うことになるかと回答した。

仲介委員は、第2回期日までに、申請人らには相手方の主張に対する反論を書面で提出させ、その反論に対して相手方も書面で反論させることとした。また、相手方には、これまでに相手方が作成した図面及び日影図の提出、建築確認申請がなされている場合には建築確認申請書を提出するよう要請した。

第2回期日において、相手方から提出された図面及び日影図を確認したところ、本件請負契約締結前の日影図では、建物配置について、南側隣地との距離をさらに広くすることが困難であることが分かり、南側隣地と建物との距離が1343ミリの図面は契約後あるものの日影図は提出されていないことも分かった。そのため、相手方は日影図で南側隣地と建物との距離を

1343 ミリ設けることができないことを知っていた可能性が高く、それにもかかわらず、図面ではできるかのように申請人らに説明していた可能性があるのではないかと考えられた。

また、相手方から建築確認申請書が提出されたため内容を確認したところ、申請人らと相手方の連名で既に申請がなされており、確認が完了していた。この点について、申請人らに確認したところ、建築確認申請は折を見て相手方が申請するということになっていたため、事前に建築確認申請の委任状に署名・押印した経緯があり、申請にあたって、申請書の内容を確認したことはないとのことであった。建築確認申請書に添付されている図面では、申請人らが要望したベランダと小屋裏収納が設置されていたが、建物と南側隣地との距離は 894 ミリとなっており、申請人らの要望に沿っていないものであった。なお、申請人らの要望に沿って建物と南側隣地との距離を 1343 ミリ設けると法令上問題となることが分かった。

仲介委員より相手方に対して、本件請負契約締結前の日影図によって、建物について、隣地との距離をさらに広くすることが困難であることが分かっていたのではないかとということ及び距離が 1343 ミリの図面はあるが、日影図が提出されていないことを指摘したところ、相手方は、日影図で 1343 ミリの簡易チェックは行っていたものの日影図が間違っており、結果図面では距離を 1343 ミリと誤って作成した。間違った図面や日影図を申請人らに渡したことは認めるが、申請人らにはわびて、窓の追加費用をサービスすることで了解を得ていると主張した。

当事者の主張及び提出された資料を踏まえて、仲介委員が和解案を検討した結果、契約書に本件請負代金の内訳が記載されており、設計料が約 62 万円とされていたため、着工前であるが、相手方が図面、日影図の作成及び地盤調査を行っていることから、基本設計まで終了したとして、申請人らが約 34 万円を負担する内容を和解案とすることとした。

仲介委員は相手方に対して、当事者の事実認識が対立しており、本手続が裁判所のように事実認定したり、証拠調べをしたりすることができるものではないため、これまでにかかった相手方の損害を申請人らが賠償することで任意の解約により解決ができないかと提案し、申請人らが約 34 万円を負担して合意解約する内容の和解案を伝えた。これに対して、相手方は、仲介委員の和解案では、注文者解除の際の金銭支払いを定めた本件請負契約の契約書に申請人らが署名した事実を全く評価しておらず、契約書がないものと同じ扱いをしていることから、到底合意することができず、不調による終了もやむを得ないと回答した。相手方も一步も譲歩しないということではないが、契約書の条項（注文者による本件請負契約の解除であれば、申請人らは工事請負代金の 5%を損害金として支払うこと）を前提として和解案を検討して欲しいとの要請があった。

仲介委員から申請人らに対して、仲介委員の和解案を相手方に伝えたところ、同和解案では到底合意できないとの回答であったが、申請人らは本手続での解決を強く望んだため、申請人らにも大幅な譲歩を検討するように促した上で、再度仲介を試みることにした。相手方に対しては、隣地と建物との距離に関して、簡易な入力条件で 1343 ミリ離れた日影図を作成したが、それが間違っていたとの説明があったため、第 3 回期日までに、その日影図を提出するように依頼し、どのように間違えたのかを説明するように要請した。また、工事請負代金の 5%の違約金の定めは、消費者契約法 9 条の「事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」に該当するおそれもあるので、再検討するよう要請した。

第 3 回期日において、相手方は、仲介委員から要請された、南側隣地から 1343 ミリ離れた

日影図は無く、図面を作成する部署では南側隣地と建物の距離を 1343 ミリとしていたが、営業店の者が簡易な入力条件で日影図のチェックしたときに配置を 350 ミリ間違えたようで、993 ミリのまま進んでしまい、建築確認申請の際に誤りに気付いて訂正したと答えた。

その他の図面を見ると、同一の日付でも、南側隣地と建物との距離が、1343 ミリの図面と 894 ミリの図面という組合せが 2 部あったため、仲介委員から相手方に対して、隣地と建物との距離が 1343 ミリの図面が申請人らに渡されていることから、申請人らがこの通りに建てられると思うのも当然であり、建築確認申請の前に誤りに気付いたので訂正したということでは済まされないのではないかと指摘した。しかし、相手方は、本件請負契約の契約書に添付されている図面では、隣地と建物との距離が 993 ミリであり、1343 ミリの内容で合意して契約したのではなく、全く間違った図面で契約を取り付けたわけではないため、法律上の問題はない上、結果として 894 ミリに変更せざるを得ない状況となったが、本件請負契約時との差は僅か 99 ミリであると述べた。また、請負契約締結後の変更のための打合せで間違った数字を示したものであり、その後、途中で間違いに気付いて訂正しており、本事案の解決には影響しないと考えるが、仲介委員の指摘は真摯^{しんし}に受け止め、社内で再発防止のため活かしたいと回答した。

その後、申請人らより、本事案解決のための譲歩について確認したところ、手付金額 600 万円の 1 割に当たる 60 万円を負担して合意解約したいとの回答があった。しかし、相手方からの聴取の内容を踏まえると、相手方が合意する内容ではないと判断し、本事案において当事者間に和解が成立する見込みがないと認め、本手続を終了することとした。

【事案 24】開運グッズの返金に関する紛争（7）（8）

1. 事案の概要

申請人らの主張内容がほぼ同じであるため、以下、そのうちの1件（第24-091号）をもとに記載する（なお、同時期に2件の申請があったことから、独立行政法人国民生活センター法施行規則25条1項に基づき、和解の仲介手続を併合した）。

<申請人の主張>

平成24年4月頃に、開運雑誌の相手方の広告（20万円の開運ブレスレットを無料提供すること、願望達成保証すること等とうたわれていた）を見て、無料ブレスレットを申し込んだところ、宝くじに当たるためには別の開運ブレスレットも必要であるとの電話勧誘を受け、新たに開運ブレスレット（15万円）を購入した。その後も、運気を上げるために盛塩を購入する一方、運気が上がりすぎた等と不安感を煽られ、石や香等、合計で78万5,000円を相手方に支払ったが、宝くじには当選しなかった。

地元の消費生活センターに相談し、クーリング・オフの主張を記載した書面を相手方に送付したが、相手方は、特商法上の電話勧誘販売ではないため、保証書対応で1割返金する等と主張していたが、その後、電話がつながらなくなり、交渉ができなくなった。

このように相手方の広告や電話勧誘により願い事が叶うと信じて、開運ブレスレット等を購入したが、全く効果がないため、既払金を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続に応じる。

電話勧誘を行っていないので、クーリング・オフの対応はできないが、可能な限り返金には応じる。

なお、現在のところ、組織自体に資金がなく、残高33万円となっており、かつ、消費者庁からも行政処分の可能性を指摘されているため、早々に組織を閉鎖する予定である。

2. 手続の経過と結果

申請人らの申請内容、相手方の答弁内容を踏まえ、申請人らからはブレスレット等の購入経緯や返金希望額等を、また、相手方からは組織の現況や返金可能額等を、それぞれ具体的に聴取した。

こうした聴取の結果、申請人らは、相手方の状況等を鑑み、少なくとも既払金額の3割ないし4割程度の返金を希望したいとの意向を示す一方、相手方は、近いうちに組織を閉鎖すること等を理由に、早期に紛争解決を希望したいとの意向を示し、申請人らに対して既払金額の6割の返金を提案した。

本事案は、クーリング・オフの対象となり、あるいは消費者契約法による取消し、民法上の公序良俗違反等が主張でき、本来、既払全額が返還されるべき事案であったが、第1回期日に至るまで、相手方との架電も不通になることが頻繁となっており、郵便配達物についても受取を拒否することも間々あったこと、さらには、近日中の組織閉鎖を口実にしていたことから、本手続で速やかに解決しなければ、現実的な被害回復や履行確保はほぼ不可能となる可能性が高い事案であった。

仲介委員から、申請人らに対して、本事案の特殊性及び相手方の意向を説明したところ、申請人らより、既払金額の6割を一括で返金するのであれば、それに応諾したい旨の表明があったことから、両当事者間で和解が成立した。

なお、相手方による履行の確実性を確保すべく、仲介委員から相手方に対して速やかに和解金の入金処理を行うよう強く要請したところ、翌日（営業日単位）に振込入金が行なわれたことを確認した。

【事案 25】値上がりすると勧められて購入した土地に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 17 年 10 月頃から、相手方より度々勧誘の電話があり、平成 18 年 6 月に 650 万円で土地（以下、「本件土地」という。）を購入した。相手方担当者からは、2 年本件土地を所有すれば、相手方が本件土地に家を建てて売却するため、本件土地を 1,000 万円で売却できると説明された。しかし、実際には、本件土地の周辺の土地の相場からすると、本件土地は 150 万円～200 万円程度の価値しかなく、相手方から高値で買わされたことに気が付いた。本件土地を購入してから 6 年以上経つが、現在も売却できず、本件土地を所有している。

相手方には、本件土地を約束どおり 1,000 万円で売却してほしい。売却できない場合には、購入価格（650 万円）で買い取ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続によって解決を図る意思がある。

申請人の主張が事実と異なるため、申請人の請求を認めない。当社が申請人に対して、本件土地を 2 年持っていれば値上がりし売却できると説明したという部分が間違っている。2 年以内に家を建築し売却するのは事実ではない。

売買契約締結時に申請人に署名・押印してもらった「契約のしおり」には、物件について「前もって買い戻し、転売の期限・価格のお約束はいたしておりません。将来処分のご依頼につきましては、媒介のお手伝いをさせていただきます」と記載しており、申請人の主張は事実と異なり、到底納得できるものではない。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人より契約の経緯、不動産の投資経験について聴取した。

申請人は、相手方から本件土地を投資用として勧められ、現在 800 万円の本件土地が必ず値上がりし、将来的には 1,000 万円で売却でき、必ずもうかると説明されたが、相手方に自己資金は 650 万円しか用意できないと伝えると、値下げされて価格が 650 万円になったため、売買契約を締結したと述べた。相手方の説明では、本件土地に相手方が家を建てて他者に売却すると、土地代だけで 1,000 万円になるとのことであった。申請人は、自己資金は 650 万円しか用意できないと伝えていたので、家の建築費用等は相手方が負担すると考えていたと主張した。

また、相手方から提出されていた「契約のしおり」には、物件について「前もって買い戻し、転売の期限・価格のお約束はいたしておりません。将来処分のご依頼につきましては、媒介のお手伝いをさせていただきます。」と記載されており、申請人の署名・押印がなされていたため、仲介委員から申請人に成立の真正を確認したところ、申請人は、署名した記憶はないが、筆跡は自分のものであり、内容を確認しないまま署名・押印した可能性がある」と答え、内容を理解して契約したのではないとのことであった。

次に、申請人の不動産投資の経験を確認したところ、以前に相手方を通して賃貸用のマンションを購入し、2～3 年後に他の事業者を通して売却した際、家賃（約 4 万円）の 3 年分程度の収益があったとのことであった。この他、首都圏の投資用マンションを 2 件購入したことがあ

り、現在は地元賃貸用の車庫も所有していると説明した。

一方、相手方からは、契約の経緯及び契約締結時の説明内容について聴取した。

相手方は、以前に申請人に販売した賃貸用のマンションの状況について電話したところ、既に他の事業者を通して売却したが損失が出てしまったので、マンション以外の良い投資先はないかという話があったため、本件土地を紹介したのが発端であったと説明した。申請人に本件土地を紹介したところ、興味を持った様子だったので、資料を送付して、何度かやり取りをして、現地を案内した後に、現地の相手方事務所で売買契約を締結したとのことであった。相手方は、説明の際に、「2年持っていれば値上がりする」、「当社が家を建てて売却する、1,000万円で売る」という話は一切していないと主張した。また、申請人には投資用マンションの購入経験もあり、投資については必ず値上がりするものではないことや損失が発生することがあることを十分に理解して契約に至っているはずであると説明した。

この他、申請人より、本件土地の売買契約の前に相手方から届いた書簡が提出されており、本件土地が、今後非常に発展性の有る開発有望地域であり、一度、現地確認をしながら、安全性、換金性、将来性等の話をさせて頂きたいと記載されていた。そこで、申請人に対して、書簡の内容をどのように理解したかを確認すると、現地を確認した際に、隣家もあり、本件土地にも家が建つことが確認できたので、相手方の説明のとおり、本件土地は将来的に値上がりすると思ひ、売買契約を締結したと説明した。

一方、相手方に対して、本件土地に関して、開発有望地域であり、安全性、換金性、将来性があるかのように書簡に記載したことについて申請人に対してどのような説明をしたのかを確認したところ、「開発有望地域」については、人口が増えているため、今後当然住宅も増え、インターチェンジやショッピングモールができる予定もあるということ、「安全性」については、本件土地が法律上、住宅を建てることのできる土地であるということ、「換金性」については、投資用なので安全性があれば転売できる可能性もあるということであると述べた。また、「契約のしおり」に記載しているとおおり、転売の約束はしておらず、売買契約締結時には、宅地建物取引主任者が契約に立会い、契約書と重要事項説明書を説明した上で「契約のしおり」を読み上げた上で申請人から署名・押印をもらっているとのことであった。

仲介委員より申請人に対し、申請人の主張を相手方が全面的に否定している状況を伝え、当事者の主張に大きな隔たりがあることを説明した。申請人は、自分の主張を裏付ける証拠を提出することができないものの、本件土地を売却できないまま所有し続けることは避けたいという考えから、500万円で相手方が本件土地を買い取ることで解決を図りたいとの要望を述べた。仲介委員は、申請人の要望を相手方に伝え、解決案について検討するよう促した。

第2回期日において、相手方の解決案の検討結果を確認したが、相手方は、一方的に非を認めて解決することは困難であり、もし申請人の主張が正しいのであれば、担当者の解雇、降格等を検討しなければならないが、担当者は申請人が主張するような説明はしていないと主張しているため、和解案を検討することができないと答えた。

そこで、仲介委員は、申請人の主張が全て正しく、相手方に全面的に責任があるとの判断はしておらず、相手方において、契約時の説明内容により申請人との間で行き違いがあった等の問題を少しでも考えられるようであれば、申請人の要望にこだわらず、代替案も含め、解決案を検討するよう促したものであるとの趣旨を十分に説明した。相手方は、中途半端な解決をして、前例となるのは困ると主張したが、代替案について持ち帰って検討することとなった。

仲介委員は、相手方の主張を申請人に伝え、第1回期日で申請人が要望した解決案では相手方の合意が得られず、仲介委員としても当事者の主張に大きな隔たりがあるため、申請人の要望での解決は困難であることを伝え、申請人にも大幅な譲歩を検討するよう促した。

第3回期日において、相手方から解決案の検討結果を確認したが、第2回期日の説明内容と変わらず、担当者も申請人が主張する内容の説明をしていないと強固な姿勢で、全く進展がなかった。

そのため、仲介委員は、本事案において当事者間に和解が成立する見込みがないと認め、本手続を終了することとした。

【事案 26】匿名組合の出資金返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 7 月、一人暮らしの 80 歳の母（以下、「申請人」という。）に、高い金利でもうかると電話勧誘があり、相手方担当者が申請人の自宅に訪問してきた。相手方担当者は「コンテナを震災時に寄付したので信用を得て仕事ができる。年金のように 2 カ月に一回配当がもらえる。1 口 10 万円で、100 万円につき 1 万円程の配当があり、5 年経ったら間違いなく元金が戻ってくる」と言ったので、コンテナ事業の匿名組合の出資金として 300 万円を手渡しで支払った。その後、申請人は相手方担当者を信用し、さらに 200 万円の追加出資をした。

消費生活センターに相談し、三者面談を行った。勧誘時にはリスクの説明はなく、配当の説明のみだったこと、重要事項再確認書は交付されたが、匿名組合規約書や目論見書は受取っていないことを主張したが、相手方はこれを認めなかった。相手方より、解決案の提示があったが、納得できない。500 万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求は認められないが、中途解約に応じる用意がある。申請人に対しては、事前に電話で約束をして自宅を訪問し、資料、目論見書、タブレット端末等を基に商品を説明し、分配金、リスク、解約手数料等を説明し、申請人に納得してもらった上で契約を締結した。予定分配金の支給は 2 カ月に 1 回と説明した。

重要事項再確認書にて、目論見書・規約を交付し、「元本が保証されるものではないこと」、「契約期間の満了前には解約手数料が必要となること」の項目に申請人がチェックを入れているため、申請人が説明を受けたという証拠である。

5 年経過したら、元本が返還されるという説明はしていない。コンテナを震災時に寄付したので信用を得て仕事をしているという説明はしていない。

次の 2 つのうちどちらかの解決を希望する。

①150 万円を合意後 3 カ月以内に支払う。

②250 万円を 10 回に分割して支払う（既に支払った分配金額も含む）。

申請人は銀行で投資信託を利用中であり、リスクが全く分かっていなかったとは思わない。当社の過失等の証拠や具体的な根拠を提示してもらえれば、別途解決策は協議する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は、相手方の業務と関係法令について、本事案を法的な観点で整理したところ、相手方は、平成 24 年 3 月に財務局に適格機関投資家等特例業務（金商法 63 条）の届出をしたが、平成 24 年 10 月末の時点では金融庁の「問題があると認められた届出業者リスト」に掲載されている状態であった。その理由は、適格機関投資家の商号、名称、氏名、出資対象事業持分の名称を記載した届出書第 8 面を財務局に提出していないことであった。適格機関投資家等特例業務は、集団投資スキーム持分の自己募集に関して、1 人以上の適格機関投資家かつ 49 人以下の一般投資家を相手とする私募の業務であり、適格機関投資家（いわ

ゆるプロ投資家) 向けの業務であることから、通常のファンド業務を行う際の金融商品取引法の厳格な登録は不要で、簡易な届出のみでファンド業務が行えるようになっているものである。

仲介委員より相手方に対して、適格機関投資家等特例業務を行っているようだが、勧誘時から現在まで、金融庁の「問題があると認められた届出業者リスト」に掲載されている状態ではないかと尋ねると、相手方は、現在確認中であり詳細は答えられないが、以前は金融庁の適格機関投資家等特例業者のリストに掲載されていたと回答した。

相手方の規約を確認すると、相手方は「いかなる法令、規則、通達、ガイドライン、命令、判決、決定、令状等々に違反していない」と表明し、申請人に規約を交付して勧誘していた。仲介委員は、財務局の届出内容も法令等に含まれるとすれば、相手方が申請人に対して、法令違反がないと表明したことは、事実と違う虚偽告知となるのではないかと指摘した。なお、金融商品取引法（以下、「金商法」という。）では、虚偽の告知は禁止されており（金商法 38 条 1 項）、違反すると罰則（1 年間の懲役若しくは 300 万円以下の罰金）があることを伝えた。

また、相手方は、金融商品販売法（以下、「金販法」という。）により、顧客とする対象者の基準方針、配慮すべき事項等の「勧誘方針」を策定していなければならず（金販法 9 条）、違反すると過料の制裁もある（金販法 10 条）。仲介委員は、この点について相手方に確認したが、明確な回答が得られなかった。もし、相手方が「勧誘方針」を策定していなければ、この点についても法令違反となり、相手方は申請人に対して虚偽告知をしたことになるのではないかと考えられた。また、相手方が申請人に交付した「運用イメージ」には、「満期日 5 年後 元金 300 万円償還」「出資証券返還」と記載されており、3 年満期配当 3.0%、配当 5.4%といった配当率や配当金を具体的に記載していることから、申請人が「運用イメージ」の内容を見て、必ず元金が戻ってくると認識したことは理解でき、相手方がイメージであると主張しても、一般的にはイメージとしては認められないと指摘した。

この他、仲介委員は相手方に対して、コンテナ事業の匿名組合の募集が終了していたことから、適格機関投資家特例業務（1 人以上の適格機関投資家かつ 49 人以下の一般投資家を相手にする私募）の該当性を確認するために、何人募集したのか、適格機関投資家が誰なのか等を確認したが、相手方は、募集人数を把握しておらず、適格機関投資家についても明確な回答がなかった。

また、申請人は 80 歳の女性であり、高齢者に該当すると考えられたため、募集した者に高齢者がどれくらい含まれるかを確認したが、相手方は分からないと答えるのみであった。

仲介委員は、以上の相手方の説明内容およびその説明内容が不十分であったことを踏まえて、相手方に対して、相手方が申請人に 300 万円を一括返還するという和解案を示し、検討を促した。

申請人代理人には、相手方からの聴取内容及び和解案を伝えた。

第 2 回期日において、仲介委員の和解案に対して、相手方は、仲介委員の和解案では合意できないが、250 万円（契約金額 500 万円の 50%）を 5 回に分割して返還するとの回答があった。仲介委員からは、返金額の増額、分割支払い回数の短縮、代表社員の連帯債務等を相手方に提案し、再考を促したが、相手方からはこれ以上の提案が困難である旨の回答が繰り返された。

そのため、申請人代理人に対して、相手方の提案を伝え、これ以上の返金額、返金条件の提案が困難であることを説明し、本手続で合意し解決を図るか否かを確認したところ、申請人代理人は返金額、返金条件には納得できないものの、早期解決のために合意すると回答したため、

和解が成立した。

【事案 27】自動車保険の等級と修理代金に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年 4 月、駐車中に発生した自動車のへこみ傷の修理を相手方自動車販売会社で行うことにした。その際、保険を使うことによって次年度の等級に影響がある場合があるため、相手方保険会社には相手方自動車販売会社の査定結果が出た時点で必ず自分に連絡をするように伝えて、相手方保険会社も了解した。しかし、相手方保険会社は査定結果を連絡しないまま、相手方自動車販売会社で修理が進められてしまい、次年度の等級が下がる条件でしか保険金が下りないという連絡をしてきた。相手方保険会社には必ず連絡をするように伝えていたので納得できず、等級据え置きでの保険金支払いを求めたが、拒否された。

相手方保険会社に対して、自費で相手方自動車販売会社に支払っている修理代金に係る保険金（12 万 5,184 円）の支払いを求めたい。また、自分に連絡しなかったことで相手方自動車販売会社に修理中止の連絡をする機会を失ったため、等級ダウンは据え置きとしてほしい。

＜相手方保険会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

技術アジャスターが自動車の状況を確認し、当社担当者が等級ダウン事故である旨を申請人に伝えようと電話したところ、留守番電話であったため、改めて電話する旨をメッセージに残した。ディーラーである修理工場担当者が等級ダウンになることを伝えて修理着工の有無を確認したところ、申請人の妻から、申請人の意向として等級ダウンもやむを得ないとのことで修理着工したと把握している。

本事案は、等級据え置き事故ではなく等級ダウン事故であると判断するため、保険約款に基づいて説明している。保険使用の場合は車両保険金を早期に適正に支払いたい。

修理着工に関しては、所有者と修理工場の修理請負契約であり、保険会社に修理着工の有無について指図する権限はない。その点を保険会社の履行責任に置き換えることには同意できないため、申請人の請求は認めない。

※ 和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、手続に応じる旨の回答があり、答弁書の提出があった。

＜相手方自動車販売会社の対応＞

和解の仲介を求める事項により、当社が仲介するにあたり具体的な内容が不明確である。

修理契約の経緯について、説明したい。

※ 和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、期日に出席して事情を説明することに了解した。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件事故の状況や相手方保険会社の対応、相手方自動車販売会社との修理請負契約の経緯等について聴取した。また、相手方保険会社から、約款の解釈や等級ダウンという査定結果の連絡方法等について聴取した。

申請人によると、申請人の自動車の傷は、車か物か分からないが、ぶつけられた感じであったとのことであった。また、相手方自動車販売会社に修理を依頼したのは事実であるが、等級ダウンするのであれば修理しない選択肢もあり得たため、相手方保険会社に査定結果を直接自分に知らせるように、また、電話に出られない時は携帯電話にメッセージを残してほしいと伝えたが、メッセージは残っていなかったため、査定結果を知りえなかったとのことであった。そして、申請人が海外出張から帰国後、自動車の修理がなされていたため、相手方保険会社の担当者に確認したところ、「電話したが途中で呼び出し音が変わったので切った」とのことであった。この点、申請人が修理請負契約について妻に確認したところ、相手方保険会社から連絡はなく、相手方自動車販売会社から連絡があった際、妻は自動車のことは分からないので「夫が修理するために預けたので、修理するのは当たり前ではないか」という趣旨の発言をしたところ、相手方自動車販売会社が相手方保険会社に伝えたようだと述べた。

申請人は、相手方保険会社が、契約者である自分に等級ダウンという査定結果を直接連絡しなかったことにより、自動車を修理しないという選択肢を奪われたことから発生した修理代が実損となるため、相手方保険会社に支払いを求めるとともに、相手方保険会社の保険を解約しても、別の保険会社に等級が引き継がれるため、等級は据え置いてほしいと述べた。

他方、相手方保険会社によると、約款の等級据え置き事故か等級ダウン事故かの認定について、申請人と保険代理店とのやり取りの記録によると、事故報告は「当て逃げ」とあり、等級据え置き事故に該当せず、約款の解釈は変えようがないと述べた。また、相手方自動車販売会社は申請人から修理着工の指示がないと修理できず、保険が下りることが確定してから修理を請け負うはずであり、申請人がどういう状況で自動車を預けたのか不明であると述べた。さらに、相手方保険会社は、修理請負契約について指図する権限はなく、申請人が求める事項は、そもそも相手方保険会社に請求する内容ではないと思うと述べた。

仲介委員は相手方保険会社に対して、事故報告が「当て逃げ」であっても、申請人にとっては「偶然的事故」（約款）として等級据え置き事故に該当すると言えないのか、また、申請人は自分に連絡するよう事前に伝えたが、連絡がなく留守電にもメッセージが入っていなかったという事情を考慮し、等級を下げず修理代相当分又はその一部でも支払うことはできないかを打診した。

第1回期日後、修理請負契約の経緯を聴取するため、相手方に自動車販売会社を追加し併合した。また、申請人の妻を関係人として来所を求めた。

第2回期日において、申請人と申請人の妻（以下、「関係人」という。）から、相手方自動車販売会社との修理契約及び修理の着工の流れについて聴取した。

関係人は、相手方自動車販売会社から連絡があった際、自動車を預けてから日にちが経過し相手方自動車販売会社が修理を急いでいる印象を受けたため、電話を一度切り申請人に電話したが電話に出なかったが、「主人と話はできなかったが、修理をお願いする」と伝えたが、等級の問題は知らなかったと述べた。

相手方自動車販売会社は、修理請負契約の経緯について、申請人から自動車を預けたいと連絡があった後、相手方保険会社から入庫確認後に連絡が欲しい旨のFAXが届き、自動車を引き取り後、板金専門工場に自動車を回送したと述べた。また、相手方保険会社のアジャスターが

工場に自動車の傷を確認に来て、相手方保険会社の担当者が相手方自動車販売会社の担当者に「等級ダウン事故」である旨を伝え、相手方自動車販売会社の担当者が関係人に電話した際、「相手方保険会社の担当者は等級が下がると言っているが、修理をどうしましょうか」と聞いたと述べた。修理に関する連絡については、通常、車検証の名義人にこだわっておらず、本件においても、普段から関係人（申請人の妻）と連絡を取っている。また、申請人から帰国するまでに修理を終わらせるよう言われていたため、妻の了承で修理をしないことはかえって別の苦情になりかねず、商売上やむを得ないと述べた。また、申請人は自費で修理代を当社に支払っており、当社には何ら求めていないはずであると述べた。

仲介委員は相手方自動車販売会社に対して、妻の承諾をもって契約者本人の意思を推定することは通常問題ない。しかし、裁判を想定した場合に結論が動く可能性があるかという観点から、形式的・法理論的には、自動車の所有者・保険契約者である申請人本人の意思確認が必要であり、本件修理契約は不成立のまま修理を実施したとして修理代金請求権が発生していないという状況と言える可能性があり、法的には議論の余地があると指摘した。

相手方保険会社は、修理請負契約の経緯が不明であり、申請人が相手方自動車販売会社に自動車を預ける際、等級ダウンという査定結果であれば修理を着工しないしてほしい旨明確に伝えておけば良かったのではないかと、査定結果及び等級ダウンについて直接申請人に伝えなかったことは事実であるが、そのことと保険を適用した上で等級を据え置くという申請人の請求は結び付かないと述べた。

仲介委員は、申請人の意向を踏まえつつ、同時に本手続での相手方自動車販売会社を含めた三者間での解決に向けて譲歩の余地がないか検討したが、相手方自動車販売会社との関係では、和解が成立する見込みはないと判断し手続を終了した。

仲介委員は相手方保険会社に対して、申請人が提出した海外出張中の携帯電話通話履歴を確認したところ、着信時間が短く留守電に切り替わる前に切れており、答弁書の「留守電にメッセージを残した」旨の主張と食い違っていると述べた。また、申請人の意思は自動車を預ける際、「等級ダウンするか分からないので修理を待ってほしい」と伝えており十分ではないかと指摘した。

申請人は、等級ダウンについて連絡するよう事前に伝えたにもかかわらず連絡がなかったのは、相手方保険会社の説明義務違反による債務不履行であると述べた。

仲介委員は、申請人の意向を踏まえ、自動車の修理代は保険適用し、等級は据え置き、等級ダウン事故で下がる3等級が回復するまでの保険料3万円を申請人が負担するとの和解案を提示し、相手方保険会社に回答を用意するよう求めた。

第2回期日後、相手方保険会社より和解案に対する回答書が届き、保険等級にはノンフリースト等級別料率制度（無事故割引等の制度）を採用し、契約者間の公平や自動車保険の収支の観点より厳格な運用をしていることから、検討の結果、和解案を見送るとのことであった。

申請人は、等級の据え置きと修理代の保険適用の2点を相手方保険会社に求めるとの姿勢を貫き、相手方保険会社は保険適用するかしらないか二者択一との回答であったため、両当事者の主張は平行線をたどり、話し合いで譲歩する余地を見出し難かった。

仲介委員は、本事案において、相手方保険会社との関係でも、和解が成立する見込みはないと判断し手続を終了するに至った。

【事案 28】小顔矯正の施術代金の返金に関する紛争

1. 事案の概要

ほぼ同時期に2件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。

<申請人イの主張>

平成23年12月頃、女性週刊誌の記事で相手方を知り、有名女性芸能人がテレビ番組で相手方の小顔矯正の施術を受けて、顔が3cm小さくなったと紹介したことも知り、相手方に興味を持ち、平成24年3月に相手方の施術を受けた。

施術当日は、相手方のサロンに出向き、施術前に、「頭や顔は23個の骨でできていて、ほうごう線が開いているのでそれを埋める。えらの骨も内側に入る。顔の縦の長さは、おでこは縮まないが、目の下からあごまでは縮む」と説明され、4カ所（ほお、えら、頭、長さ）の小顔矯正施術を希望し、約80万円を現金で支払った。施術前に顔のサイズを測り、20～30分の施術を受け、施術後に再度顔のサイズを測ったところ、施術前より、ほお、えら、長さが小さくなったので確認するように言われたが、眼鏡を外していたため見えなかった。

相手方から顔のサイズを測られて顔が小さくなったと言われたが、小さくなったことは分からないと何度も答えた。しかし、相手方から小さくなったから契約書の施術効果の確認欄にサインするようと言われたので、十分に納得していなかったが、仕方なく署名した。

申請人イは、施術に行く前に、職場にあった病院用の計測器で顔を測り、施術後に再度測ったが数値は変わらなかった。また5年前に撮った首から顔にかけてのレントゲンと施術後に撮ったレントゲンを見比べたが、ほとんど変化はなかった。そこで相手方に苦情を言って返金を求めたが、相手方から「施術したので一切返金できない」と言われた。

施術前に相手方から説明されたような変化はなかったため、支払ったお金を返してほしい。

<申請人口の主張>

平成23年9月頃、有名女性芸能人が相手方の小顔矯正を紹介しているテレビ番組を見て興味を持ち、平成24年11月に相手方の施術を受ける予約をして、平成23年10月にカウンセリングを受けることとなった。

平成23年10月のカウンセリングでは、「骨と骨のすき間を無くすことで骨格が小さくなり小顔になる」「誰でも数cm縮む」と言われた。相手方に顔の縦の長さを縮めたいと伝えると、4カ所（ほお、えら、頭、長さ）の小顔矯正を受けなければならないと言われ、費用が約80万円であることを告げられた。その後、施術日が変更され、平成24年6月に施術を受けることになった。

施術当日は、相手方のサロンに出向き、施術前に、「施術後は余分な脂肪がとれて筋肉がしっかりと骨になじむまではあまり効果が分からないかもしれない」と言われ、4カ所（ほお、えら、頭、長さ）の小顔矯正施術を希望し、約80万円を現金で支払った。相手方から、施術前にコの字型の定規を使って、顔のサイズを測られ、30～40分の施術を受け、施術後に再度顔のサイズを測られたところ、施術前より、ほお、あご、縦の長さが合計7cm小さくなったと言われたが、測定もあいまいで、鏡を見ても変化が分からなかった。相手方のスタッフから、施術前と全然変わったと言われ、実感はなかったが契約書の施術効果の確認欄に署名した。

やはり施術に納得がいかなかったため、施術から2日後に電話で相手方に支払ったお金を返

してほしいと申し出たが、応じてもらえなかった。支払ったお金を返して欲しい。

<相手方の対応>

<申請人イについて>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

施術前のカウンセリング時には、①施術により骨格は小さくなるが、脂肪と筋肉が残るため、施術後は毎日マッサージを行う必要があること、②施術により別人になることはなく、一般の方が周りからすぐに気付いてもらえたという例はほとんどないこと、③自分で顔を触れば効果が実感できることを説明し、施術を希望するか否かを再度確認したところ、申請人イが施術を希望したので、契約書を作成し、施術効果の確認欄に署名をしてもらった。

施術後の施術箇所の測定時には、申請人イ自身に鏡を持ってもらいながら確認してもらった。測定結果を確認できなかったという主張は、事実と反している。

施術の効果については、契約書の施術効果の確認欄に記載されたとおり、ほおが-2.2 cm、えらが-3.8 cm、長さが-1.8 cmの施術効果が確認されており、施術後に申請人イに再度確認してもらった上で、特に異議なく署名してもらっている。

これらの事情から、施術費用全額の返金の請求には応じられないが、和解金を支払う意思はある。

<申請人口について>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

施術前のカウンセリング時には、①施術により骨格は小さくなるが、脂肪と筋肉が余るため、施術後は毎日マッサージを行う必要があること、②施術により別人になることはなく、一般の方が周りからすぐに気付いてもらえたという例はほとんどないこと、③自分で顔を触れば効果が実感できること、④余分な脂肪が取れ、筋肉が骨になじむまで時間がかかり、あまり効果を実感できない可能性があることを説明し、施術を希望するか否かを再度確認したところ、申請人口が施術を希望したので、契約書を作成し、施術効果の確認欄に署名をしてもらった。

施術前後の施術箇所の測定時には、申請人口自身に鏡を持ってもらいながら確認してもらった。測定結果を確認できなかったという主張は、事実と反している。

施術の効果については、契約書の施術効果の確認欄に記載されたとおり、ほおが-1.8 cm、えらが-3 cm、長さが-1.6 cmの施術効果が確認されており、施術後に申請人口に再度確認してもらった上で、特に異議なく署名してもらっている。強制的に署名させることはない。

これらの事情から、施術費用全額の返金の請求には応じられないが、和解に向けて手続に参加する意思がある。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人らから、施術に関する相手方の説明内容及び施術前後の測定方法について確認した。

申請人イは、施術は、ほお、えら、頭全体、顔の長さの4カ所の施術を希望し、指の腹より下のほうで頭・顔の全体を押し感覚で、痛み等は感じなかったと述べた。施術方法については、

ほうごう線を埋めるだけでなく骨を内側に入れる点が相手方の施術の特徴である等と説明を受けたと述べた。また、施術前後の顔の大きさの測定については、施術前に測るときは、ベッドに寝かされ、施術した先生が測定したが、鏡も持たされていなかったので測定箇所を見ることができず、施術後は、眼鏡をしていない状態で鏡を持たされ、顔を近づけたらその鏡を取り上げられたため、測定箇所を見ることができず、数値を言われただけであったと述べた。

申請人口は、以前から、顔の縦の長さを気にしていたため、相手方に電話で予約し、カウンセリングを受けることになり、その際に、相手方から、「顔の縦の長さを縮めるためには上も調整しなければならない」と説明され、他の3カ所（ほお、えら、頭）も含め4カ所（ほお、えら、頭、長さ）の施術を約80万円で受けることとなったと経緯を説明した。相手方からは、施術内容について、年齢を重ねると骨と骨のすき間が開いてくるため、そのすき間に圧をかけて縮めることにより小顔になるとの説明を受け、一回の施術で効果があり、いったん小顔になれば元に戻ることはないと説明されたと述べた。また、顔の長さに関しては、あごが上がることにより^{ほおほね}頬骨の下からあごまでの長さが短くなると説明されたとのことであった。施術は、まずは施術前の顔の大きさを測定し、施術する先生が手にオイルを塗って顔に圧をかけるように押さえ付けるが、痛み等はなく、20～30分で全体の施術が終わり、施術後にも顔の大きさを測定され、先生やスタッフからは小さくなったと言われたが、手鏡を持たされて自分の顔を見ても施術前とは変わっていないと感じたため、「これで小さくなっているのか」と尋ねたが、先生から小さくなっていると説明されたので、このために施術代金をためてやっと施術を受けられたこともあり、疑わしいと思いつつもそれ以上は尋ねなかったと述べた。施術前後の測定については、コの字型の定規を顔にあてて、ほお、えら、顔の長さの3カ所を計測したが、測定箇所に目印を付けること等もなかったため、施術前後に計測した箇所が同一だったか否かは分からないとのことであった。

一方、相手方より、施術内容、申請人らへの説明内容、及び施術前後の測定方法について確認した。

相手方は、美容目的の施術のため医学的根拠は無いが、開いたほうごう線を埋めたり、骨を内側に動かしたりして整えることで小顔にすることができると説明した。ある程度の圧力をかけるが、痛みは感じないように技術を磨いた施術で、施術する先生も特定の1人で、独自の施術方法であるとのことであった。仲介委員は、申請人口から、相手方に顔の長さを小さくしたいと伝えたが、4カ所（ほお、えら、頭、長さ）の施術が必要であるとの説明を受けたと事情を聴取していたため、相手方に対して、顔の長さを縮めるという1カ所の施術（約20万円）はできなかったのかと尋ねたところ、施術は、えら、ほお、^{ずがいこつ}頭蓋骨、長さの1カ所ずつできるが、顔の長さを縮めるためには、全体を動かさなければならないので、顔の長さだけの施術はできないことを申請人口に説明したと答えた。

施術による効果については、申請人らの施術効果について、施術サービス契約書に記載されている施術効果が確認されており（申請人イは、施術前：ほお17.7 cm、えら14.5 cm、長さ24.3 cm、施術後：ほお15.5 (-2.2) cm、えら10.7 (-3.8) cm、長さ22.5 (-1.8) cm、申請人口は、施術前：ほお17.3 cm、えら13 cm、長さ23.8 cm、施術後：ほお15.5 (-1.8) cm、えら10 (-3) cm、長さ22.2 (-1.6) cm）、申請人に再度確認してもらった上で、特に異議なく施術サービス契約書の施術効果の確認欄に署名してもらっていると主張した。

施術前後の測定については、相手方から、ほおは目じりから垂直に延長した線上の頬骨の左

右両端、えらは口角を垂直に延長した線上の^{かがくこつ}下顎骨の左右両端、顔の長さは髪の生え際からあごの下端までをそれぞれ測定していると聴取した。

その他、仲介委員が相手方の書籍・ホームページの表示内容を確認したところ、頭蓋骨は23枚の骨でできていて、そのつなぎ目であるほうごう線が年齢とともに開いてくるが、ほうごう線のすき間を詰めれば小顔になり、1回の施術で1～4 cmも顔の幅が変わり、長い顔も1～2 cm短くするという小顔を実現でき、半永久的に元に戻らないこと等が記載されていた。

不当景品及び不当表示防止法（以下、「景表法」という。）は、不当な表示を禁止しており、事業者は、自己の供給する役務の取引について役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示をしてはならないと定めている（景表法4条1項1号）。そこで、仲介委員は、相手方に対して、施術の効果に関する説明内容や広告表示の裏づけとなる合理的な根拠資料の提出を要請した。

後日、仲介委員の要請に対して、相手方は、相手方が別の医師に確認したところ、美容としては問題ないが、医療のエビデンスとしての根拠は出せないとの回答を得たこと、医療機関ではない相手方が根拠を示して科学的証明をすることはできないとの回答があり、参考資料として相手方が施術した顧客5名の簡単な体験談を記載した資料が提出された。

第2回期日において、仲介委員は、形成外科の専門医を本事案の参考人として選任し、相手方の書籍・ホームページの表示内容、施術による効果、施術前後の測定について報告し、本事案について意見を求めた（国民生活センター法施行規則34条）。

仲介委員は、参考人（形成外科の専門医）より、①ほうごう線は、そのすき間は1ミリもないため、個人差があるものの、一般的には年齢とともに開くということではなく、施術サービス契約書の施術効果の確認欄に記録されているような1～3 cm単位での小顔矯正は不可能であること、②下顎骨はそもそも1つの骨であり、ほうごう線が開くということではなく、圧力をかけてほうごう線を埋めたり、えらを内側に入れたりすることは不可能であること、③えらの施術前後の測定差が3.8 cmまたは3 cmという数値であるが、仮に下顎骨がこれほどに縮小すると上顎骨との接合部分に異常が生じること、④施術前後の測定箇所が客観的に記録されておらず、測定方法が正確とは言い難いこと、⑤骨格の変形により小顔矯正の効果が得られるのであれば、施術前後のレントゲン写真等により客観的な判定が可能でなければならないが、1～3 cmもの縮小を示す証拠資料は示されていないこと、⑥骨格を矯正して半永久的に元に戻らない施術であるとすれば、不可逆的に人間の骨を変形させる施術は医療行為に該当し、医療行為は医師免許を持つ医師しかできず、医師以外の者が医療行為を行ったときは医師法に違反すること等の意見を聴取した。

仲介委員は、相手方から提出された資料及び説明では、相手方の小顔矯正施術の効能・効果の裏づけとなる合理的・客観的な根拠資料としては不十分であると考え、第2回期日で参考人から聴取した意見を相手方に伝え、景表法の規定と趣旨を説明し、景表法の規定を参考にして、改めて施術の効能・効果に関する合理的・客観的な根拠資料の提出を要請した。

第3回期日において、仲介委員の再要請に対して、相手方は、施術の効果は多数の経験則によって行われているもので、形成外科医に確認しても、医療行為ではなく、美容なので問題ないと回答されたと報告した。書籍・ホームページの内容については、効果を数値で記載したり、「半永久的」と表示したりすることが適切でないのであれば見直しを検討したいと考えており、

景表法を所管する消費者庁表示対策課にも相談したと答えた。仲介委員からは、景表法で求められている合理的・客観的な根拠について改めて説明し、施術に関する合理的な根拠を提出すること、申請人らに対する解決案を検討することを要請した。

第4回期日において、相手方は、形成外科医から「骨は動く、ほうごう線を詰めることは昔からある」という意見を聴いているが、文書等で提出することはできないこと、骨がセンチメートル単位で動くことの裏づけについては、骨が内側に入るからである等と回答した。また、申請人らへの解決案については、1カ所分の施術代金に当たる約20万円の返金で解決したいとの回答であった。

そのため、仲介委員より、申請人らに対して、相手方からの聴取内容及び相手方の解決案を伝えた。申請人イは、相手方の施術によって小顔になったという効果を実感しておらず、相手方からも施術効果の裏づけが出ないのであれば、相手方の解決案については合意できないとの回答であった。申請人口も、同じく相手方の解決案については合意できないとの回答であった。

相手方に対して、申請人らの回答内容を伝え、解決案の再検討を促すとともに、仲介委員としても、現在の広告表示が継続されるようであれば同種紛争が再発するおそれが高く、表示について当局に相談中ということであれば、その結果を得て、どのように改善するのかを回答するように要請した。

第5回期日において、相手方より、解決案の再検討の結果について聴取したが、約20万円の返金以上の解決案は提案できないとの回答であった。

仲介委員より、申請人らに対して、相手方の解決案の再検討結果を伝えたが、相手方から本手続で約20万円以上の返金の回答が得られないようであれば、今後は訴訟手続において解決を図るほかないとの回答であった。

そのため、仲介委員は、本事案において当事者間に和解が成立する見込みがないと認め、本手続を終了することとした。

【事案 29】パチンコ攻略情報の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 6 月、携帯電話にパチンコ攻略法を無料プレゼントするとのメールが届き、サイトにアクセスして電話で連絡をしたところ、情報自体はプレゼント（無料）だが、情報を使用するのにお金がかかると言われた。攻略法の実績のような紙を FAX され、これだけ勝てるから安心してください等と説得されたので、相手方と 38 万円で会員契約を締結した。

しかし、実際に指示された方法で実践したものの、効果は得られなかった。説明が事実と異なるので、返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

确实とも攻略とも言っていない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日を開催し、両当事者から事情の聴取を行った。

申請人は、1 年程前から月に 8 回程度パチンコをやっているとのことで、携帯電話で以前から登録していたパチンコの情報サイトより届いたメールのリンク先に、パチンコ攻略情報プレゼントの抽選結果があり、相手方の電話番号とともに当選したと表示されていたため、自ら相手方に電話をして契約に至ったと説明した。また、購入したパチンコ攻略情報は、パチンコ台を指定の手順で操作すると直ちに当たりが出るというものだったが、その操作方法を実際に試してみたものの、当りは出なかったと述べた。

他方、相手方は、契約金額の一部を申請人に返金する意思があるものの、経営状況が厳しいため全額を返金することができず、返金する時期を 1 カ月待つて欲しいと述べた。

仲介委員は相手方との間で、申請人に返金する金額、時期及び方法について協議を行い、相手方は期日翌日中に 10 万円を申請人の口座に振り込んで返金することを約束し、申請人もこの和解条件を受け入れたため、両当事者間で和解が成立した。

期日翌日、申請人の口座に 10 万円が振り込まれた。

【事案 30】生命保険契約の継続に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 22 年 4 月頃、相手方の終身医療保険契約を締結し（以下、「本件契約」という。）、それから半年ほど経過した後、非小細胞肺ガンを発症したため、相手方に本件契約に基づき入院保険金等の支払請求を行ったところ、糖尿病予備軍での検査・診断歴の不告知やヘモグロビン A1c の結果の不告知を原因とする告知義務違反を理由にして、本件契約を解除された。なお、本件契約解除前、縦隔リンパ節生検手術に伴って疾病入院給付金や手術給付金の支払を受けている。

相手方に提出した告知書は、相手方の営業職員（生命保険募集人）の指示どおりに書いたものに過ぎず、当方には落ち度はないと考えている。また、当時、医師からも糖尿病とも診断されておらず、適正に相手方に健康状態等を告知しているので、相手方の対応には納得できない。

そこで、本件契約の解除をなかったことにして、本件契約を継続したい。加えて、支払請求した保険金を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。あくまで糖尿病予備軍での検査・診断歴の不告知に基づき解除をしており、ヘモグロビン A1c の結果の不告知のみを理由として解除したのではない。また、営業職員による不告知教唆の事実も、調査の結果認められなかったため、解除撤回には応じられない。また、相手方は申請人に対して支払うべきでない手術給付金を誤払いしている（なお、その関係で申請人への入院給付金の支払いを留保している。）が、それについては早期の返還を求めたい。

2. 手続の経過と結果

期日においては、申請人の申請内容、相手方の回答書、答弁書、及び関連資料の記載内容を踏まえ、申請人からは、本件契約締結過程、特に勧誘段階における相手方の営業職員（生命保険募集人）の説明の状況等の確認や本件契約解除後の相手方とのやり取りの経緯等について聴取した。一方、相手方からは、本件契約締結をめぐる勧誘段階の保険商品の説明状況や本件契約の合理的な解除理由の有無等について聴取し、具体的な事実関係の確認を実施した。

申請人によると、本件契約締結前に「糖尿病予備軍（境界型糖尿病）」での検査や診断を受けていたものの、相手方の営業職員に対し、ヘモグロビン A1c が悪化する可能性があるため、病院に通院することもあること等を告知書作成段階において事前に確認したところ、特に相手方に告知せずとも契約締結が可能であるとの回答であったため、営業職員の指示どおりに告知書を記載したとのことであった。また、担当医師によると、あくまで「糖尿病予備軍（境界型糖尿病）」であり、「糖尿病」ではないとの回答を得ているとのことであった。さらに、本件契約が唯一の保険契約であり、今後も傷病の治療が継続すること等から、本件契約の継続を切に希望したいとのことであった。

他方、相手方によると、あくまで「糖尿病予備軍（境界型糖尿病）」での検査・診断歴の不告知に基づき、該当約款に基づいて適正に解除をしており、申請人が主張しているヘモグロビン

A1c 検査の不告知のみをもって解除したのではないとのことであった。また、あくまで本件契約締結の勧誘段階においては、営業職員による不告知教唆の事実もなく、申請人自身が告知書に自署・押印している以上、告知書自体も有効に成立しているとの反論をし、本件契約の解除の撤回には応じられないと答弁した。なお、相手方内部において事実関係を調査したところ、申請人の配偶者である申請人代理人に対して告知すべき内容の説明や各種交付書類の具体的な説明等を実施したものの、被保険者である申請人に対しては、営業職員が直接、面接によって説明することはなかったとのことであった。

そのため、本事案において、こうした本件契約締結過程における無面接による営業行為が保険法 55 条 2 項 1 号にいう「生命保険契約の締結の時ににおいて、保険者が前項の事実を知り、又は過失によって知らなかったとき」に該当するか否かについても新たに争点化されるに至ったが、相手方は、告知書に申請人本人が自署していることや、本件契約締結にあたっては告知受領権者たる相手方の査定過程を経ていること等をもって、保険者たる相手方に過失は認められないと答弁した。しかし、本件紛争の長期化を回避するため、一定程度の解決金により早期に解決したいとの意向を示唆した。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、仲介委員より両当事者に対して、互譲の精神に基づいてよりいっそうの歩み寄りを求めた結果、相手方は、誤払いした手術給付金 12 万円の返還請求権を放棄すると共に、支払いを留保している入院給付金 9 万円を支払うことより本事案の解決を図りたいという和解提案を提示した。

他方、申請人は、相手方による営業社員の管理・監督^{けたい}懈怠^{けたい}こそが、本件紛争の端緒であったとの認識を改めて示した上で、相手方が本件紛争に対して真摯^{しんし}な謝罪をし、今後の同種事案の再発防止に努めるのであれば、本件紛争を早期かつ円満に解決したいとの意思を表明した。そこで、こうした点についても和解内容に盛り込むことを前提にして相手方と再協議したところ、相手方がこれに同意したことから、和解が成立した。