

平成 25 年 8 月 29 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成 25 年度第 2 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注 1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度（7 月末時点）48 件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度（7 月末現在）53 件。
（制度スタート後の総申請（592 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 483 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 311 件で和解成立。

	申 請	手続終了			結果概要の公表		義務履行の勧告		
		和解成立	和解不成立	その他 <small>（注 2）</small>	事業者名を含む				
平成 25 年	4 月	14 (12)	20	10	9	1	0	0	0
	5 月	13 (10)	7	4	3	0	0	0	0
	6 月	4 (7)	11	6	5	0	43	15	0
	7 月	17 (12)	15	6	7	2	0	0	0
	8 月	(9)							
	9 月	(11)							
	10 月	(15)							
	11 月	(15)							
	12 月	(15)							
平成 26 年	1 月	(15)							
	2 月	(14)							
	3 月	(16)							
累計	平成 24 年度	151	159	84	46	29	120	17	4
	平成 25 年度（4～7 月）	48	53	26	24	3	43	15	0

（注 1） 平成 25 年 7 月末現在。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（132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	132
2. 教養・娯楽サービス	59
3. 保健衛生品	57
4. 運輸・通信サービス	51
5. 内職・副業・ねずみ講	50
6. 教養娯楽品	42
7. 他の役務	35
8. 土地・建物・設備	31
9. 保健・福祉サービス	26
10. 被服品	18
11. 車両・乗り物	16
12. 住居品	14
13. 工事・建築・加工	12
14. レンタル・リース・賃借	9
14. 食料品	9
16. 商品一般	7
16. 役務一般	7
16. 教育サービス	7
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
20. 管理・保管	2
23. 光熱水品	1
合 計	592

(1) 預貯金・証券等	44
(2) 生命保険	36
(3) デリバティブ取引	15
(4) その他の保険	9
(4) 融資サービス	9
(6) ファンド型投資商品	8
(7) 損害保険	7
(8) 他の金融関連サービス	4

(1) 教室・講座	34
(2) 他の教養・娯楽	12
(3) 各種会員権	9
(4) 旅行代理業	3
(5) 観覧・鑑賞	1

(2)内容別

(3)重要消費者紛争の類型別

内容	件数	類 型	件数
1. 契約・解約	492	1. 第1号類型(多数性)	537
2. 販売方法	276	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	33 (26) (7)
3. 品質・機能・役務品質	67		
4. 安全・衛生	34	3. 第3号類型(複雑性等)	8
5. 接客対応	30		
6. 価格・料金	23		592
6. 表示・広告	23		
8. 法規・基準	22		
9. 施設・設備	7		
	592		

(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	180
2. 消費生活センターの相談を経たもの	412
合 計	592

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	103
2. 合議体(2人)	382
3. 合議体(3人以上)	93
4. その他(注)	14
合 計	592

(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		カイロブ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		拳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	マネジメント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		スキーのビ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 SHIPPING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)	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
270	25年6月	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(7)	×	株式会社ファルコン総合探偵事務所
271		副業サイト管理の返金に関する紛争(2)	×	株式会社エースネット
272		調香師専門学校の学費返還に関する紛争	×	株式会社香料食品技術アカデミー 日本フレーバー・フレグランス学院
273		副業サイト管理の返金に関する紛争(3)	×	株式会社エースネット
274		FXトレードシステムに関する紛争(2)	×	株式会社フロンティア
275		輸入車の納車に関する紛争	×	4U
276		数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争(1)(2) 消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争	×	株式会社セオリー、株式会社スタイル、 こくみん生活救済センター
277		副業サイト管理の返金に関する紛争(5)	×	株式会社エースネット
278		副業サイト管理の返金に関する紛争(4)	×	株式会社モバイルコミュニケーションズ
279		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(1)(2)	×	株式会社エメラルドグリーンクラブ 2件併合
280		利付少数人私募債の解約に関する紛争	×	ライテンジャパン東京合同会社
281		開運グッズの返金に関する紛争(9)	×	神楽
282		外国語検定試験の検定料の返金に関する紛争	×	
283		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(6)	○	
284		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(5)	○	
285		海外旅行保険の請求に関する紛争	○	
286		競馬予想ソフトの解約に関する紛争(2)	○	
287		注文住宅の手付金に関する紛争	○	
288		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(1)(2)	○	2件併合
289		中古自動車の保証範囲に関する紛争	×	
290		CD作成販売等の返金に関する紛争	×	2件併合
291		多数契約した生命保険の解約に関する紛争	×	
292		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(4)	×	
293		塗装工事による劣化に関する紛争	○	
294		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(8)	○	
295		太陽光発電の蓄電システムに関する紛争	○	
296		生命保険の手術給付金の請求に関する紛争(2)	×	
297		終身介護保険契約に関する紛争	○	
298		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(8)	○	
299		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(2)	○	
300		募集型企画旅行で発生した食中毒に関する紛争	○	
301		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(2)	○	
302		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争	○	
303		アンティーク腕時計の返品に関する紛争	○	
304		海外バック旅行の解約に関する紛争	○	
305		犬の疾患の保証に関する紛争(3)	○	
306		リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争(1)	○	
307		滑車の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	×	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
308	25年8月	原野商法の二次被害に関する紛争	×	株式会社オネストエイト商事
309		タレント養成スクールの解約に関する紛争	×	株式会社STYLE
310		注文住宅の不具合に関する紛争	○	
311		カンボジア不動産使用权に係る売買契約の解約に関する紛争(1)(2)	○	
312		カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約に関する紛争	○	
313		着物等の過量販売に関する紛争	○	
314		音楽スクールの中途解約に関する紛争	○	
315		不動産付会員権の解約に関する紛争	○	
316		医療保険の特定部位不担保特約に関する紛争	○	
317		不動産仲介に係る説明違反に関する紛争	○	
318		情報商材の短期育成講座に関する紛争	○	
319		社債の特別譲渡に関する紛争	○	ベック・ジャパン株式会社
320		靴のソール貼り付けに関する紛争	×	
321		投資信託の解約に伴う返還金等に関する紛争	×	
322		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(6)	○	
323		生命保険契約の特約の説明に関する紛争	○	
324		折りたたみ椅子の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	○	
325		レンタカー利用による自損事故に係る補償に関する紛争	○	
326		サプリメントの解約に関する紛争(1)(2)	○	2件併合
327		転院に伴う入院給付金の支払停止に関する紛争	○	
328		共済保険における入院共済金の請求に関する紛争	○	
329		告知義務違反による保険契約解除に関する紛争	○	
330		新築分譲マンションの眺望・日照等に関する紛争(1)(2)	×	2件併合

【事案 1】原野商法の二次被害に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

以前から所有していた2カ所の土地（地目は山林）（以下、「A・B土地」という。）が不要なので処分したいと考えていたところ、相手方^(注)より電話があり、「その2カ所の土地を買い取りたい。那須にある別の土地（地目は原野）（以下、「C土地」という。）を購入してくれば高値で買い取る」と言われた。新たに購入するC土地は、すでに売却先も決まっているとの説明を受け、平成24年5月、所有するA・B土地を相手方に対し350万円で売却し、330万円を追加し、相手方からC土地を680万円で購入した（以下、「本件契約」という。）。

その後、相手方よりC土地の売却の話はなくなったと言われた。話が違うので契約をなかったことにするか、購入したC土地を買い取ってほしい。

^(注) 株式会社オネストエイト商事
本社所在地：東京都品川区

＜相手方の対応＞

回答書・答弁書を提出したはずであると主張するも、回答書・答弁書の提出はない。

※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った。

2. 手続の経過と結果

申請書を相手方に送付したところ、相手方担当者から電話があり、「回答書・答弁書の提出期限を延期してほしい」旨を表明した後、回答期限を過ぎても回答書等の提出がなかった。回答書等の提出を求めて再三にわたり電話したが、「提出したはずである。届いていないのであれば提出する」等と述べて提出がない状況が続いた。このため、国民生活センター法第22条に基づく文書等の提出要求書を送付し、第1回期日前までに回答書等を提出するよう求めた。一方で、相手方は電話による手続参加について了解しており、結局、回答書等の提出がないまま、第1回期日を迎えることとなった。

第1回期日において、申請人から、本件契約を締結した経緯や相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、契約時の状況や本件の解決意向等について聴取した。

申請人から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

本件契約を締結した経緯について、宅地建物取引主任者の資格を持たない相手方担当者が自宅に來訪した際、重要事項説明書の交付がなかったため、相手方担当者に対して、「宅地建物取引主任者が重要事項説明書を交付しなければいけないのではないか」と聞いたところ、相手方担当者から、「本件契約の土地は一時的に所有するだけなので、このような場合、当社では重要事項説明書を交付していない。必要であれば、当社事務所に來てほしい」と言われた。相手方代表取締役（本件申請時）の親が宅地建物取引主任者の資格を持っており売買契約書に署名押印があるが、1度も説明を受けたことはない。本件契約の前後に相手方から執拗^{しつこく}に電話勧誘があり、相手方が自宅に來訪したり外に呼び出すなどして迷惑しており、関係を切りたいと思っている。

一方、相手方から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

本件契約の担当者は既に会社を退職しており、契約当時の説明状況については把握していない。その担当者が宅地建物取引主任者の資格を有していたかは定かではない。那須の物件は、当社取引全体の2～3割程度扱っている。申請人が購入したC土地は地目が原野であり、家を建てるような土地ではないと思う。申請人に交付する予定であった重要事項説明書については会社にあると思う。

仲介委員より相手方に対して、①本件契約のC土地に関して、前の所有者から相手方が購入し、2週間後に申請人に転売しているが、2つの売買契約の所有権移転登記が同日となっており不自然な契約である、②申請人がC土地（原野）を買う動機はなく、相手方担当者の説明を信用して買ったというのが自然である、③本件契約の相手方担当者は、宅地建物取引主任者の資格を持たず、重要事項説明書の交付もしておらず、相当問題のある取引と考えている等と指摘した。

以上を踏まえて、仲介委員より相手方に対して、C土地の売買と申請人が所有していたA・B土地の売買をそれぞれ合意解除してはどうか（具体的には、C土地を相手方に返還し、申請人が購入したC土地680万円から、相手方が買い取ったA・B土地350万円を差し引いた残額330万円を申請人に返金し、申請人の所有していたA・B土地を申請人に返還してはどうか）と和解案を提示し、相手方は、次回期日までに検討結果を回答することとなった。あわせて、申請書に対する回答書等及び本件契約に関する重要事項説明書の提出を求め、責任者である相手方代表取締役の次回期日への出席を求めた。

第1回期日後、相手方から連絡があり、既に退職している本件契約の担当者に確認したところ、申請人に対して「C土地がいくらで売れる」等と言って勧誘していないため、結論としては本件契約を解除できず和解案を受け入れられないとのことであった。

第2回期日において、相手方は、相手方の代表取締役が交代したが、まだ会っていないため名前は分からない、新しい代表取締役と和解案を検討したい等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、第1回期日で提示した和解案に対する相手方の代替案や事実関係の主張書面の提出を求め、あわせて、申請書に対する回答書等及び本件契約に関する重要事項説明書の提出を再度求めた。また、申請人に対して、相手方の対応状況を伝え、相手方の回答を待つこととなった。

第2回期日後、回答期限を過ぎても和解案に対する回答書等の提出がなかった。

以上の経緯を踏まえて、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 2】タレント養成スクール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 7 月、相手方^(注)より芸能事務所だと声を掛けられ、写真を撮られた。審査に合格したと言われ、数日後に面接を受けたところ、スクールに入ることを勧められた。親に相談しようとする、「どうせ親が、だまされていると思って止める」「お金を払ったことを親に隠して活動している子はたくさんいる」「仕事をして報酬がもらえるので、元が取れる」などと説得され、親には知らせずに契約することとし、撮影代及びスクール代金として 9 万 7,000 円を支払った（契約当時、申請人は 19 歳であった。）。

その後、エキストラやアイドルグループでの活動を行ったが、報酬が支払われず、不審に思い、消費生活センターに相談した。未成年者契約の取消しの通知を相手方に送付したが、取り合ってもらえなかった。

報酬も支払われず、契約前の話と異なる点も多いので、未成年者契約の取消しにより 9 万 7,000 円全額を返金してほしい。

(注) 株式会社 STYLE (※)

所在地：東京都渋谷区

<相手方の対応>

相手方より回答書・答弁書の提出はなかった。

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に配達証明郵便を用いて通知書等を送付したところ、相手方に通知書等は到着したが、本手続によって解決する意思があるか否かについて回答日までに回答が無かった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法 22 条の規定に基づき、文書提出要求書及び出席要求書を送付した。文書提出要求書では、本手続によって解決する意思があるか否かについての回答と申請書に対する相手方の主張をそれぞれ文書で提出するように求め、さらに、相手方の代表取締役・登記簿上の本店所在地等が確認できる書面の提出も求めた。出席要求書では、出席すべき期日の日時と場所を通知し、出席する意思があるか否かを事前に連絡するように要請した。

しかし、相手方から文書の提出は無く、期日への出席に関する意思表示もなかったため、予定していた期日を中止した。

こうした状況の下、相手方が本手続に応じないことから、本事案は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。

(※) 当該社名での商業登記は見あたらない。所在地は、申請人の把握する住所地。

【事案3】注文住宅の不具合に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成23年10月、相手方と約2200万円で戸建住宅の請負契約を結んだ。しかし、相手方の不手際が続発して、引渡日の平成24年4月17日を過ぎても、基礎しか出来なかった。しかも基礎には無数の亀裂、穴、立ち上がりの傾きがあったが、相手方は十分な説明なしに問題ないとして、工事の続行を求められた。

相手方を信用する事が出来なくなったので、口頭で解約と既払金900万円の返金を求めたところ、後日相手方から、当方の自己都合による解約なので、損害賠償金を請求したいという連絡が入った。そこで、相手方に話し合いを提案したが、拒否された。

契約が無かったこととして、基礎を撤去するとともに既払金全額の返金、遅延金の支払いを求めたい。

<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。

申請人の請求を認めない。

- ・申請人と相手方担当者間の意思疎通に齟齬があり、工事着工が遅れたことは認める。この点については請負代金から特別値引き（50万円）を行うことで合意しており、既に解決済みである。
- ・施工した基礎は、強度面・構造面において何ら問題ないものであり、これは各調査及び試験の実施により確認している。
- ・申請人には幾度にもわたり、具体的な根拠資料を示しながら問題ないことを説明してきたが、申請人は、基礎の亀裂はコンクリートの強度不足によるものと誤解しているために工事の続行を拒否している。
- ・申請人が終始基礎のやり直しに固執するため、基礎のやり直しをした場合についても提案するなど、申請人との話し合いによる解決を誠実に試みてきたが、申請人は聞き入れようとしなかった。
- ・申請人から本件請負契約を解除する旨の通知書が届いたところ、基礎が強度面・構造面において何ら問題ないにもかかわらず、一向に工事続行に応じようとしなかった申請人による一方的な契約解除であることは明らかであるため、着工金（900万円）からこれまでに要した費用等（約360万円）を差し引いた約540万円を返還する旨の通知書を送付した。
- ・よって、上述の約540万円を申請人に返還することで解決を行いたい。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者からこれまでの経緯等について具体的な事情を聴取した。

申請人は、施工された基礎には無数の亀裂、基礎立上りの傾き等があったため、建築士等に相談したこと、基礎には問題があるため、やり直しをしてもらったものの、依然として問題のある基礎であると考えていること、この状態で工事の続行は考えられないことなどを述べた。

他方、相手方は、契約締結時に不手際があり、工事着工が遅れたことは事実だが、このため

申請人からは100万円を要求され、社内で検討した結果、請負代金から特別値引き（50万円）を行うことで合意していること、基礎は外部機関の検査でも問題がないことは証明されていること、これまで再三申請人に対し、基礎には問題がない旨を説明し、また、具体的な対応策も提案してきたが、申請人は聞き入れようとしなかったことなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、現地を見に行くことを提案したところ、相手方より、今後の進め方について検討したい旨の回答があった。

第2回期日では、相手方より現地に出向く必要性はないと考える旨が表明された。そのうえで、当初から表明されていた540万円の返還に加えて、申請人の希望を踏まえ、基礎は無償で撤去することが提案された。ただし、杭の撤去は考えていないとのことだったため、仲介委員より、申請人が検討するためにも、杭の関連資料（位置図、仕様、施工計画、施工完了報告書等）を提出するよう求めた。

第3回期日では、基礎の瑕疵^{かし}の存否については両当事者間の見解に相違があるものの、①申請人が住宅ローンと賃料の二重の負担をしており、早期の解決を強く要望したこと、②相手方は、基礎には瑕疵がないという認識であるにもかかわらず、相応の提案をしたことなどから、相手方が既払金全額（900万円）を返還し、基礎を無償で撤去することで大筋合意した。もともと、基礎の撤去工事の具体的な方法等について、不明な点があったので、さらに検討することとした。

第4回期日では、相手方が基礎の撤去工事を施工した場合、新たな紛争が生じる懸念があることから、相手方が基礎の撤去工事を行うのではなく、別の事業者による工事費用を金銭的に補填^{ほてん}する案について検討を行った。申請人が別の事業者から徴収した見積金額と相手方のそれとは乖離^{かいり}があったが、申請人が杭の撤去及び遅延損害金を求めないこととするなど、調整の結果、双方が納得できる金額で合意し、和解が成立した。

【事案 4】カンボジア不動産使用权に係る売買契約の解約に関する紛争（1）（2）

1. 事案の概要

＜申請人らの主張＞

申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの1件をもとに記載する。

平成24年3月、ある会社から架電^{かでん}があり、カンボジアの土地使用权を3倍で買い取ると言われた。その後、相手方二次販売代理店から、相手方一次販売代理店が販売するカンボジアの土地使用权の申込書とパンフレットが送られてきたので、45万円（3口分）を現金書留により送付した。

その後、契約書が届いたが、契約書中に当初説明のなかった種々のリスクが記載されていたので、契約書を返送する前に解約したいと申し出たところ、返金するとはいわれたものの、履行されていない。

そこで、既払金（45万円）の返還を求めたい。

＜相手方らの対応＞

相手方総代理店については、中立の立場の委員が仲介するのであれば、和解の仲介手続きに応じるが、申請人の請求を認めない（なお、相手方一次販売代理店及び相手方二次販売代理店については、それぞれ回答書及び答弁書の返送がなかった。）。

2. 手続の経過と結果

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て、申請人からはカンボジア不動産使用权の購入経緯やこれまでの相手方らとの返金交渉の経緯等を聴取した。一方、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店からはカンボジア不動産使用权の販売時における説明内容やその後の対応経緯の具体的状況を把握の上、事実関係の確認を実施した。

申請人の主張によれば、カンボジアの不動産使用权を3倍で買い取りたいとの電話連絡を受け、不審に思っていたところ、相手方一次販売代理店が販売するカンボジアの土地使用权の申込書とパンフレットが突然、自宅宛に送付され、当初は困惑し放置していたが、3倍で買い取ると言われたことを思い出し、言われたとおり、申込書と重要事項説明書に署名押印し、45万円を送金したとのことであった。その後、本人控えの重要事項説明書を熟読したところ、自己都合で契約を解除した場合、損害賠償請求をされるような規定が定められており、恐怖感を覚えたとのことであった。なお、そもそも土地が実在するののかも不明であり、契約内容に関してリスク等の具体的な説明もなかったとのことであった。解決の方向性に関しては、既払金の返金の可能性が低いことを自覚しているものの、可能な限り多くの返金を要求したいとの強い意向を示した。

一方、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店によると、カンボジア不動産の使用权は現に存在しており、かつ、申請人らは理解の上で申込書や重要事項説明書に署名押印をしており、法的に問題はないとの答弁をした。解決の方向性として、全額返金には応じられないが、カンボジアの法律事務所と密に連絡を取って、使用权に係る抹消手続を経るのであれば、一部返金

は可能であるとの認識を示した。

以上の当事者双方の聴取内容により、仲介委員は、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店に対し、法律上の問題点を指摘した上で、本事案の早期解決の観点から、できる限り申請人の希望に添う返金額を検討するよう求めた。

そうしたところ、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店はそうした指摘を受け、既払金のうち、相当額を支払うとの見解を示し、申請人はこれに応諾したことから、和解が成立した。

【事案5】カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

後日、買い戻すと言われたため、カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約を交わし、相手方一次販売代理店に30万円分の普通為替を送付した。その後、買い戻しを条件に400万円分の追加購入を強く要求され、自宅で相手方一次販売代理店の担当者に現金を手渡した。

さらに、追加購入を要求されたが、金融機関の職員が不審に思い、警察に通報したことから、支払うことを中止した。その後、地元の消費生活センターに相談し、相手方一次販売代理店に返金を求めたが、拒否された。

そこで、既払金（430万円）の返金を求めたい。

<相手方（相手方総代理店）の対応>

態様が全く異なるため、和解の仲介手続に応じない（相手方一次販売代理店については、それぞれ回答書及び答弁書の返送がなかった。）。なお、後日、相手方総代理店の代理人が相手方一次販売代理店の代理人を兼務する旨、委任状が提出された。

2. 手続の経過と結果

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て、申請人からはカンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約の締結経緯やこれまでの相手方らとの返金交渉の経緯等を聴取した。一方、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店からはカンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約締結時における説明内容やその後の対応経緯の具体的状況を把握の上、事実関係の確認を実施した。

申請人の主張によれば、相手方一次販売代理店によりカンボジアの将来性に基づいた収益性等の説明を受けたことから、収益性に魅力を感じ、カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約を締結したとのことであった。その後、不動産を買い戻すことを条件として、30万円を普通為替により送金し、さらに400万円を相手方一次販売代理店の担当者に手渡したとのことであった。その前提として、カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約に関する具体的な説明はなかったとのことであった。解決の方向性に関しては、既払金の返金の可能性が低いことを自覚しているものの、可能な限り多くの返金を要求したいとの強い意向を示した。

一方、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店によると、カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産は現に存在しており、かつ、申請人は理解の上で申込書や重要事項説明書に署名押印をしており、その裏づけとして録音データを保有し、法的に問題はないため、裁判上で争う姿勢を示した。その一方で、本手続きでの解決の方向性として、全額返金には応じられないが、カンボジアの法律事務所と密に連絡を取って、不動産所有権に係る名義変更手続を経るのであれば、一部返金は可能であるとの認識を示した。

以上の当事者双方の聴取内容により、仲介委員は、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店に対し、法律上の問題点を指摘した上で、本事案の早期解決の観点から、できる限り申請人

の希望に添う返金額を検討するよう求めた。

そうしたところ、相手方総代理店及び相手方一次販売代理店はそうした指摘を受け、既払金のうち、相当額を支払うとの見解を示し、申請人はこれに応諾したことから、和解が成立した。

【事案 6】着物等の過量販売に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 21 年 10 月、息子の結婚式のため、相手方販売店で留袖を購入した。購入者は毎週無料の着付教室に参加することができ、その教室は相手方販売店の奥にあるため、教室に通う場合は、相手方の店舗内を必ず通る必要があった。

当時、申請人は体調不良で自宅療養中であったが、着付教室の講師と懇意になり、教室に通い続けていた。教室の帰りに相手方販売店で着物や帯を勧められ、断りきれずに購入していた。

平成 24 年 4 月頃、夫（代理人）に相談し、今後は契約しないことを約束し、残債を完済したが、翌月、相手方販売店から有名な織元の紋屋井関についての講座開催の案内状が届いたので出かけたところ、講座終了後に相手方の店員に着物等を勧められ、断りきれずに契約した。夫が相手方販売店に解約を求めたが、断られた。これまで購入した着物や帯は、ほとんどが未使用であることから、返品し、総額約 570 万円の返金を求めたい。

<相手方らの対応>

(1) 相手方販売店の主張

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・相手方販売店の販売方法は正当であって、売買契約の解消に応じる根拠はない。
- ・既に申請人のために仕立てられた着物であり、この返品に応じることはできない。
- ・平成 21 年 10 月 29 日頃、申請人が入院治療後の自宅療養中であったこと、平成 24 年頃、夫に相談して今後は契約しない約束をしたことは不知。
- ・平成 24 年 5 月 21 日の取引経過は、以下のとおりであり、販売方法に不相当な点はない。
 - ・相手方販売店は、特別企画を開催し、併せてお話し会も催した。申請人には事前に案内の連絡をした。
 - ・お話し会では、申請人は誰よりも早く来店し、お話し会が始まる前に、特価品を予約（取り置き）した。
 - ・お話し会終了後、相手方販売店の販売員と反物や帯を見たり、コーディネート、用途などについても会話をし、値段の相談なども行っている。
 - ・これらのことから、申請人は、自ら出向いた相手方販売店で、自ら気に入った着物を、自らの支払能力を考慮しながら購入したのであり、相手方販売店の販売方法に特段不当な点はない。
- ・相手方販売店の販売方法に照らして法的に妥当な解決案が示されれば、誠実に検討する。

(2) 相手方信販会社の主張

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から契約の状況等について聴取した。

申請人は、初めは貯金から支払いをしていたこと、夫（代理人）も購入していることは認識していたが、明確に購入の必要性等を確認することはしなかったこと、購入した着物等は開封せず、放置した状態となっていることなどを述べた。また、平成24年5月の契約は、織元の講座を聞きに行ったところ、相手方販売店の店員から商品を勧められたこと、購入しない旨を伝え、おまけを付けてくれるので、断りにくくなったこと、購入すると言う前に注文書が記載されており、ますます断りにくくなったこと、契約後に相手方信販会社から確認の電話はあったが、異議は唱えなかったことなどを述べた。

相手方販売店は、着付教室は相手方販売店が運営していること、申請人の購入額が他の顧客に比し、特に多いという認識はないこと、申請人の体調が優れないという話を対面時に聞いたことはなかったことなどを述べた。また、平成24年5月の契約は、ダイレクトメールで発送し、講座の案内をしたこと、その後、電話をかけ、開催時間等について説明したこと、申請人が商品を見ていたので、商品のご案内はしたが、強く勧めることはしていないことなどを述べた。

相手方信販会社は、最初の個品割賦契約と最後のそれとの間に約3年空いているので、与信上、特に問題があるとは思っていないことなどを述べた。

契約のほとんどは相手方販売店の店舗における契約であったために特商法の訪問販売規制が及ばないと思われたが、平成24年5月の最後の契約については有名な織元の紋屋井関についての講座開催のダイレクトメールにより呼び出されているので、販売目的隠匿型の呼出しとして訪問販売に該当する可能性があったため、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員より、相手方販売店に対して注文書とダイレクトメールの提出を、相手方信販会社に対して契約書の提出を、それぞれ求めた。

第2回期日では、相手方販売店から提出されたダイレクトメールを見ると、販売目的であることは記載されていたが、文字が小さく、販売目的を告げたことにはならないのではないかと考えられる事案であった。また、相手方信販会社から提出された契約書には、別紙が特定されていなかったり、付帯役務の記載方法に不備があるなどの問題点が見受けられた。

相手方販売店は、そもそもダイレクトメールはお得意様向けに発送していること、さらに販売目的であることを記載し、併せて着物等のセールを実施することも赤字で大書していることから、売買契約の締結を勧誘するものであることを告げていること、同日交付した注文書には、商品の特定性を欠く点もないこと、過量販売には当たらないことなどを述べた。

仲介委員から、過去の判例、特に高裁レベルでは、呼出しごとに勧誘目的の説明が必要と判断されていることや、割販法上の問題点を指摘し、一定の譲歩の上で和解による解決を求めた。

第3回期日では、相手方販売店より、平成24年5月の契約分（98万円）について、帯の購入分は取消に応じ、着物の契約はそのまま継続する（既払金は着物の購入代金に充てる）という和解案が提示された。その後、申請人の意向を踏まえ、帯の契約は継続とする一方、着物の購入分は取消（ただし、既払金は折半）とする内容の和解が成立した。

【事案 7】音楽スクールの中途解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年 2 月、将来、音楽業界で活躍したいと思ったため、パソコンの音楽ソフトの使い方と作曲方法を学ぶため、相手方のサウンドクリエイター養成の 1 年間コースを申し込み、既に申込金と前期分の授業料を支払った。

同年 4 月から受講を開始したが、相手方の設備（例えば、パソコン機材）が不足していたり、補講を受講できなかったことなどの不都合が生じ、当初の相手方の説明や相手方のホームページに掲載されている内容と相違する点が多々あったため、同年 9 月、中途解約を申し出たところ、未受講分の授業料 21 万円全額を支払うよう請求された。

この件に関し地元の消費生活センターに相談しあっせん交渉してもらった結果、解約料を計算の上、請求額が約 10 万円まで減額されたが、申請人はその根拠や金額に納得できず、その後も交渉を続けたが、金額その他の条件面で折り合いがつかず、あっせん不調となった。

そこで、未受講分の授業料の支払いを免除してもらい、既払額も一部返金してほしい。なお、仮に返金ができない場合は、未受講分の授業料の支払いを大幅に減額してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求に応じない。申請人の主張する事実に誤認があるため、本手続において事実を精査の上、今後検討したい。

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答弁書等の内容を踏まえ、申請人からは入学前の相手方の説明内容や入学後の就学環境や音楽制作電子機器の配備状況、また、消費生活センターにおけるあっせん交渉の経緯等を具体的に聴取する一方、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、相手方の入学説明会に参加し、体験レッスン等を経るなどして、平成 24 年 4 月、受講を開始したが、仕事との両立を図るため、個人レッスン等の講義については柔軟に対応することができるとされていたが、実際にはそのような対応はなされなかったとのことであった。また、当初の相手方の説明や相手方のホームページに掲載されている内容と相違する点が多々あったため、同年 9 月、中途解約を申し出たところ、未受講分の授業料を支払うよう請求されたとのことであった。

一方、相手方の答弁及び反論によると、創設以来、入学金や授業料等に係る法的紛争に遭遇したことがなかったことなどから、入学申込書（契約書）等の書面の取り交わしもなされず、休学・退学に係る諸規定（中途解約に係る規定）も整備していないとのことであった。また、授業料等の分割払い方式を認めていたのは、本来一括で支払うべきところ、受講生が授業料等を一括で支払うことが困難な場合があったため、こうした方式を採用したという経緯があり、割賦販売法の適用があるとの認識はなかったとのことであった。こうした点を踏まえ、今後は各関係法令を順守し、法的な観点から入学申込書やパンフレットの記載内容を検討し、適正な

中途解約に伴う返金条項を規定することを約束した。

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歩み寄りを求め、申請人が解約金3万円を支払うとの和解案を提示し、相手方および申請人がこれに同意したことから、和解が成立した。

【事案 8】不動産付会員権の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人らの主張＞

平成 24 年 1 月、国内リゾートホテルに宿泊した際、ロビーに相手方が運営するホテル系列の会員制リゾート施設のデスクがあり、リゾート地のグッズや情報など色々聞けるので、営業所に遊びにいらしてくださいと案内された。

後日、営業所に出向いたところ、2 時間程度話を聞いたり、DVD を見せられたりした後、リゾート会員権の契約を勧められた。時間も買う気もなかったが、帰りそびれてしまい、土日は混むので今ならすぐ契約できると言われ、契約してしまったが、不動産付会員権とは説明されなかった。

同年 3 月、管理費の請求が来て初めて不動産付会員権と知った。何とか解約したいと思い、相手方に申し出たが、「このようなケースは初めてである。解約はできないので、売却するしかない」と言われた。

地元の消費生活センターに相談し、相手方と交渉してもらったが、相手方は何の対応もしてくれなかった。

その後、売却するために奔走したが、結局売却できないままとなっている。また、相手方は、これまで売却しかないと言っていたにもかかわらず、権利放棄が選択できると言い出すなど、信用できない状況が続いている。

契約をなかったことにし、支払った約 158 万円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・申請人は、不動産付会員権の説明を受けていないと主張しているが、販売説明時及び契約時ともに不動産所有権の購入である旨を説明しており、契約締結時には、権益の詳細を明記した書面をもとに、再度重要事項について説明している。また、「購入申込書」の他、購入契約書等においても、契約の目的物が不動産所有権であることを明記している。
- ・当社商品は、不動産の所有権であり、その処分を検討する場合は、現地不動産会社にて任意に売却手続をしていただくことになる。
- ・その後、申請人より管理費を負担したくないという強い要望があったため、極めて例外的な措置として権利放棄による所有権の復帰的移転を提案した経緯がある。
- ・申請人の権利放棄による所有権の復帰的移転による解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から契約に至る経緯など具体的な事情を聴取した。

申請人らは、相手方の営業所に出向いた際、担当者から話を聞かされ、DVD を見せられた後に、帰りたいと言ったところ、契約を迫られたと述べた。契約書の内容の説明は全く理解できなかったが、リゾート会員権の契約だと思い、言われるがままに契約書に署名したこと、管理費の説明はなかったこと、管理費の請求が来て始めて、不動産付の契約であると気付いたこと、

物件は売却しようとしているが、約 30 万円でも売れなかったことなどを述べた。

他方、相手方は、①契約書については、特に重要な部分は読み聞かせを行っていること、②契約締結の際に申請人らが手書きした書面から、相手方が申請人らに対し十分な説明を行ったことは明らかであること、③申請人らが署名した書面には、契約の目的物が不動産であることや年間管理費の支払いが必要であることが明記されていること、④申請人らを営業所に招待した際に招待状を交付しており、その招待状にはリゾート会員権の販売説明会であることや説明時間が明記されていることから、いわゆるアポイントメントセールスに該当しないこと、を説明した。さらに相手方は、⑤申請人らより売買契約解除の申し出があったが、解除理由がなかったため、まず売却手続の案内をしたこと、⑥申請人らが売却手続をうまく進めることができなかったことから、極めて例外的な措置ながら、目的物を放棄して管理費の支払義務を免れることを提案したこと、⑦申請人らが、かかる相手方の申し出を受けたことから、相手方にて通常行われない放棄による所有権の復帰的移転の手続につき検討していたところ、申請人らが本申請をしたこと、を説明した。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、本件契約に際し、当事者双方に思い違いがあったと考えられることから、相手方に対し、管理費の返金に加え、本件物件を約 30 万円で買い戻す和解案を提示した。

第 2 回期日では、相手方から、申請人らの主張には何らの根拠もないが、申請人らのように相手方のサービスに不満を持つ者がオーナーであり続けることによる悪影響や、本手続が続行された場合に要する費用・時間等に鑑み、特例として本件契約を合意解約し、申請人らに和解金として約 30 万円を支払い、管理費についても返金する和解案に同意する旨が表明され、申請人らもこれに同意したことから、和解が成立した。

【事案 9】医療保険の特定部位不担保特約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 1 月、相手方募集代理店の担当者から保険の見直しを勧められた。加入していた生命共済はがんの保障がないことから、相手方保険会社のがん保険と医療保険への乗り換えを勧められたため、相手方保険会社と契約を締結することにした。契約締結時、第 2 子が妊娠 3 カ月で、過去に第 1 子の切迫早産で入院したことを相手方募集代理店の担当者に伝えた。相手方募集代理店の担当者に指示されたとおりに申込書と告知書を書いた。

同年 2 月、相手方募集代理店の担当者から「書類を送った。記入する箇所に付箋を貼ったので、そのとおりに記入し、大至急返送するように」と電話があったため、言われたとおりに書類に記載して返送した。その時は書類が異常妊娠・異常分娩^{ふんべん}の不担保承諾書であることに気付いておらず、契約後、第 2 子も切迫早産で入院 (49 日間) したため、給付金を請求したところ、相手方保険会社から異常妊娠・異常分娩を不担保とする特定部位・指定疾病不担保承諾書に署名をしているため保険金は支払えないと言われ、提出した書類が不担保承諾書であったことが初めてわかった。

契約時にその説明を受けていたら相手方保険会社とは契約しなかった。第 1 子の切迫早産の際には、生命共済から入院給付金を受け取っており、以前の生命共済に加入したままであれば第 2 子の際にも支払われたはずの入院給付金約 44 万円を請求したい。

<相手方保険会社の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の主張を認めない。

異常妊娠・異常分娩については入院給付金が支払われないことを申請人へ事前に説明し、書面にて承諾いただいたうえで締結した保険契約であり、相手方保険会社が現在確認している事情の下においては、申請人が請求している入院給付金約 44 万円を支払うことはできない。

なお、相手方募集代理店の担当者は、告知の際に第 1 子の切迫早産に関する話は聞いておらず、第 2 子を妊娠している事実についても、告知の際に「妊娠している」と申出があったのみである。

<相手方募集代理店の対応>

相手方募集代理店は、紛争解決委員会の議事等に関する一切の対応権限について、相手方保険会社に委任する。

2. 手続の経過と結果

本事案では、告知書作成時、相手方募集代理店の担当者が、過去の切迫早産に関して、申請人に対し、適切に質問をし又は回答をしたのかという点、及び、特定部位・指定疾病不担保特約に関して、相手方募集代理店の担当者が、申請人に対し、十分に説明したのかという点が問題となると考えられた。そこで当事者からかかる争点を中心に事情を聴取した。

申請人から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

告知書は相手方募集代理店の担当者の前で記載し、第2子を妊娠中であることを担当者に告げたが、担当者から特定部位・指定疾病不担保特約に関する説明はなかった。また、過去に第1子を切迫早産で入院し出産したことについて告知書の項目「過去5年以内の病気やけが」に該当するのではないかと担当者に質問したが、やはり具体的な説明はなく、それは関係ないですねという感じだった。不担保承諾書のやり取りについて、相手方保険会社へ告知書を提出後、事前の連絡もなく特定部位・指定疾病不担保の承諾書が送られてきた。しかし、不担保の意味が分からなかったため、重要な書類であれば相手方募集代理店から連絡が来るはずであると考え、不担保承諾書をしばらく放置していた。すると、相手方募集代理店から急いで不担保承諾書を提出するように連絡を受けたため、不担保承諾書を返送したが、不担保承諾書を詳しく読み込んでおらず、その内容を理解していなかった。その後、第2子も切迫早産の恐れがあり入院し出産した。そこで、相手方保険会社に入院給付金の支払を求めると連絡したところ、特定部位・指定疾病不担保特約が付されているため支払えないといわれ、改めて不担保承諾書を読み返してはじめて異常妊娠・異常分娩が不担保であることが分かった。

他方、相手方保険会社及び相手方募集代理店（以下、両者をあわせて「相手方」という。）から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

一般に、医療保険では、妊娠している場合、妊娠・分娩に関する入院は不担保になる。申請人のケースでは、相手方募集代理店の担当者の前で申請人に告知書に記載してもらった際に申請人が妊娠していることが分かったので、担当者はその場で異常妊娠・異常分娩による入院の場合は入院給付金が支払われないことも説明した。ただし、不担保の判断は相手方保険会社が告知書をもとに審査をして決めるため、その時点では不担保承諾書の話まではしていなかった。相手方募集代理店の担当者によると、申請人は担当者の説明に相づちを打って納得していた様子であり、不担保に関する質問もされなかった。告知書の提出後、相手方保険会社による審査の結果、特定部位・指定疾病不担保特約がついたため、担当者から申請人に対して事前に電話で連絡し、異常妊娠・異常分娩の場合は入院給付金等が支払われないことを告げてから不担保承諾書を送った。しかし、申請人から不担保承諾書の返送がなかったため、申請人は特定部位不担保がついたために保険加入を諦めたのだと思い、しばらくして確認のために電話連絡をしたところ、申請人が不担保承諾書を返送することになったので、担当者としては意外に思った。

仲介委員は相手方募集代理店の担当者に対し、申請人に対して加入していた生命共済を解約するように勧めたのか尋ねたところ、担当者は「申請人から生命共済を解約しても良いか質問されたので、時期は明確には覚えていないが、新しい保険に加入するまでは生命共済を解約しないように伝えた。ただし、当時加入していた生命共済を出産までは解約しない方がよいとまでは説明していない」と回答した。つづいて仲介委員は相手方保険会社に対し、第1子が切迫早産であったことを契約締結時に告知されていたと想定した場合において、相手方保険会社の査定内容に変更があるか尋ねたところ、当初から告知がなされた場合は、異常妊娠・異常分娩につき契約開始から5年間の不担保となったと思われると回答した。

両当事者への事情聴取から、仲介委員は、申請人は妊娠中であり出産に伴うリスクが高まっている時期に、異常妊娠・異常分娩に伴う入院給付金が出る生命共済を解約し、切迫早産等をカバーできない本件医療保険に乗り換えており、客観的にみて不合理な判断をしていることから、相手方募集代理店の担当者の説明が不十分であったと考えられるが、一方、申請人も十分

に内容を把握せずに不担保承諾書を提出しており、申請人にも一定の落ち度があったと考えた。そこで仲介委員は、仮に不担保となっていなければ相手方保険会社の医療保険で支払われたであろう入院給付金相当額である約 24 万円から 2 割の過失相殺を行い、相手方保険会社が申請人へ約 19 万円の和解金を支払う和解案を提案した。

後日、両当事者が和解案を受け入れたため、両当事者間に和解が成立した。

【事案 10】不動産仲介に係る説明違反に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 12 月、静かな環境だと相手方から勧められ、両隣に住宅が建つ前提で、相手方が仲介の広告をしている 8 区画ある分譲地のうち、1 区画（約 115 平米）の売買契約を相手方を仲介業者にして締結した（以下、「本件売買契約」という。）。

ところが、本件売買契約の締結の 2 週間後、相手方より、角地を含む西側隣接地 3 区画（約 360 平米）を一括で購入したいという人が現れたと聞いた。アパートやマンションが建つ可能性を危惧し、購入目的を確認するよう求めたところ、「購入者の娘の住宅を建てるためであると確認している」との回答があった。

その後、相手方は、西側隣接地の購入目的が店舗建設であることを知ったにもかかわらず、これを直ちに当方に知らせなかった。もし、本件売買契約の売買代金決済日前に店舗が隣接地に建つ計画を知っていれば手付金を放棄し、解除していた。

相手方の営業所長は、管理不行き届きを認めながら、仲介手数料（約 120 万円）の返金に応じない。

<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。

- ・申請人に対し、特に静かな環境であることを勧めたり、本分譲地の環境を勧めた事実はない。
- ・申請人に対し、本件土地の両隣に住宅が建つ前提であるなどの説明は行っておらず、申請人から確認を受けたこともない。さらに、重要事項の概略説明及び本件売買契約の締結時にも将来の本件土地の周辺環境等について変更がありうることを説明し、理解を得たうえで本件売買契約を締結した。
- ・西側隣接地の購入に係る商談が具体的に持ち上がったのは本件売買契約締結後であり、あらかじめ申請人に伝えることはできなかった。
- ・西側隣接地の店舗建設計画について、当社が西側隣接地の購入者から知らされたのは、本件売買契約の売買代金決済日の 2 日前であり、その内容は「店舗を建築する計画を検討している」という程度のものであり、具体性や実現可能性などは知らされていなかった。
- ・当社は、申請人に対して、西側隣接地の使用目的の調査・説明義務を負っていない。また、当該義務の存否に争いがあったとしても、当社は、使用目的を確認し、申請人に説明している。その後の西側隣接地の使用目的の変更について、当社が責任を負うことはできない。
- ・当社が西側隣接地の店舗建築計画を初めて知ったとき、売主は本件売買契約の履行にすでに着手していたため、申請人は手付解除できない状況だった。
- ・申請人と話し合いを行った際、申請人からかなりの叱責しつせきを受けたため、営業所長は話を受け止め、これをとりなす対応を取ったものであり、当社の法的な責任を認めたわけではない。
- ・上述のとおり、本件において、当社の仲介業務に違法な点は存在しない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者から契約に至る経緯など具体的な事情を聴取した。

申請人は、以前から静かな住宅地を探していたところ、相手方から紹介されたこと、用途地域としても店舗の建設も可能であることは理解していたが、広告にも「閑静な住宅地」として売り出している前提で契約を締結しているにもかかわらず、購入当初から店舗では困ること、それが分かっていたら、そもそも契約はしなかったことなどを述べた。

他方、相手方からは、法令上、隣接地の使用方法について調査・説明義務は課されていないこと、また、西側隣接地の一括売買の話が具体的にになったのは本件売買契約締結後であり、申請人が本件土地を購入する当時、西側隣接地に店舗が建築されることは判明しておらず、そのため、これを説明することはできなかったこと、将来、周辺環境等に影響が出る場合があることを申請人に説明の上、本件売買契約を締結したこと、隣接地の使用方法について、法令上、申請人に対して情報提供すべき義務もないが、申請人の要望に従って情報提供をしたものであると述べた。

第2回期日では、相手方から、申請人との契約に際し、住宅以外の用途の建物が建築されることはないという条件は付されていないこと、周辺環境の調査等について申請人から要請がなかったこと、将来的に西側隣接地に店舗が建築される可能性があることは、法令上可能であるという以上は知り得なかった（情報として存在しなかった）のであるから、相手方に西側隣接地の使用方法に関する調査・説明義務は存在せず、説明義務違反にも該当しないことから、法的に仲介手数料を返金すべき事情はないとの見解が示された。

申請人は、本手続への申請前に、相手方と話し合いを行った際、当時の店舗責任者が責任を認める発言をした以上、何の対応もしないことは納得できないと主張したことから、次回期日において、当該責任者の出席を求めることとした。

第3回期日では、相手方の店舗責任者も出席し、契約時の説明内容について聴取を行ったものの、本件の事実関係を前提とした場合、相手方は売買契約締結時に仲介業務のすべての義務は終了し報酬が発生するのだから、相手方に説明義務違反や善管注意義務違反はないという主張に変化はなかった。そこで、仲介委員より、申請人の意見を踏まえ、相手方が30万円の解決金を支払う和解案を提示した。後日、相手方から合意する旨の回答があり、和解が成立となった。

【事案 11】 情報商材の短期育成講座に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 9 月、インターネットで「月 100 万円超続出中」などの表記を見て情報商材を購入した。海外のスポーツ試合を賭けの対象とする方法のマニュアルだったが、うまくいかず、困っていた。

その後、トレーダーの育成プログラムの参加者を募集しているとメールで勧誘を受け、応募したところ、会員に選ばれ、同年 11 月 1 日、「月収 200 万円」という案内に魅力を感じ、100 万円で入会した。その際、2 枚のクレジットカードで 50 万円ずつ決済した。

相手方販売会社が提供するプログラムの講座が開始されたが、賭けの対象となる試合を探し出せず、相手方販売会社のサポートに連絡するも有益な回答は得られなかったため、トレーニングに入ることもできず、収益を得られる見込みはなかった。そのため、地元の消費生活センターに相談したが、返金されない。解約したい。

(※) 情報商材の購入代金は、消費生活センターのあっせんによって返金されることになっている。

<相手方らの対応>

(1) 相手方販売会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める。

- ・申請人が主張している内容は、事実と異なるため、納得できないが、申請人が販売取消を他言しないのであれば、早期解決のため、売買契約の取消に応じる。
- ・本件について、今後、これ以上の申し出をしないことを申請人に約束してほしい。

(2) 相手方決済代行業者

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める。

- ・加盟店管理責任に基づいて、申請人の請求を認める。
- ・相手方クレジット会社 1 及び 2 利用額の赤伝票処理を行うことで清算したい。

(3) 相手方クレジット会社 1

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・当社カード利用分については、引落をしていない。なお、当社が認識している金額は 50 万円ではなく、49 万 5,000 円である。
- ・申請人と相手方販売会社との契約の経緯及び解約の交渉については、会員規約に基づき、当事者間での解決をお願いしている。
- ・なお、現時点で相手方販売店よりキャンセルデータの到着が確認できているため、請求は取り消しできる見込みである。

(4) 相手方クレジット会社2

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・購入契約の当事者ではないため、申請内容について判断する材料を持っていない。
- ・取消データが当社に到着次第、申請人の口座へ返金する予定である。

2. 手続の経過と結果

期日前に、相手方から取り消しに応じ返金する旨の回答が寄せられ、実際に履行されていたことから、期日では事実関係の確認及び和解書の調整を行った。

申請人は、「月収 200 万円」などと書かれたメールを見て興味を持ったこと、会員しか閲覧できないページにダウンロードできるソフトがあると言われたが、よく分からなかったことなどを述べた。

相手方販売会社は、申請人がサービス内容を誤解していたこと、申請人がもっと問い合わせてくれれば対応できたと考えていること、より丁寧な説明が必要と感じていることなどを述べた。

その他の相手方からは、和解書の内容について確認を行い、それぞれ合意が得られたことから和解が成立した。

【事案 12】社債の特別譲渡に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 1 月、相手方^(注)よりパンフレットが届き、社債 100 万円を購入した。同年 3 月、株の特別譲渡の話があり、株価が 2～3 倍になるというので、株に切り替えた。

平成 24 年になり、(自分の)借金返済の期限が迫っているため、現金が必要となり、解約を申し出たが、なかなか了承されなかった。

消費生活センターに相談したが、進展がない状態が続いていたところ、相手方から返済一覧表が届き、平成 25 年 6 月から 10 年間で返済すると書かれていた。

これでは借金返済にも支障があり、高齢の身には耐えられない。解約金の返金を求める。

(注) ベック・ジャパン株式会社

所在地：東京都港区

＜相手方の対応＞

回答書、答弁書の提出はない。

(回答書等の提出を求めたが提出されず、返済計画表に従って返済していく旨の文書が提出された。また、後日、平成 25 年若しくは 26 年中に完済する予定とする文書が改めて提出された。)

2. 手続の経過と結果

相手方より回答書、答弁書の提出がなされなかったため、同書類の提出を要請する文書を発出したところ、相手方より連絡があり、本手続に応諾する意思を確認することができたため、第 1 回期日を開催した。

第 1 回期日では、両当事者から具体的な事情等について聴取を行った。

申請人は、相手方から突然、社債募集のパンフレットが届き、不特定多数の人から頻繁に電話があり、相手方がいい会社であると言われたため、相手方の社債を購入したこと、株に切り替えることを相手方に提案されたこと、その場合に償還がなくなることは説明もなく、理解もしていなかったが、2～3 倍の価値になると言われたため切り替えたことなどを述べた。

他方、相手方は、当時、インドネシアに試験的な工場や法人を作って、バイオマスの発電事業を行っていたが、東日本大震災があったため、資金が集まらず、休業状態に陥ったこと、社債は 2 回販売したが、購入者の約 8 割から返金要求が寄せられ、株と合わせて 1 億円程度を返金しようと考えており、現在行っている発電システムの設計やメガソーラー事業の売上げのなかから、公平を期すために、社債等の購入金額の割合に応じて返金していく方針であること、メガソーラー事業についてはめどがついたため、当初の返済計画よりも早く返金できること等を述べた。また、相手方名義の銀行口座について、振り込め詐欺救済法に基づく債権消滅手続に異議が出されないまま終了していることについては、振り込め詐欺と間違われて凍結されたものであるが、会社もうまくいっておらず、面倒なので異議を出さずに放置していたと説明した。

仲介委員は、相手方が多額の資金を集めながら、具体的な事業展開に至っておらず、その見込みもないこと、相手方が、詐欺であるかどうかはともかく返金していくとの意向を持っていることから、相手方に対し、次回期日までに、可能な限り短期間に、かつある程度最初にまとまった返金をするような具体的な返済計画等を明記した和解案を提示するよう求めた。

期日間において、相手方より、毎月3万円の返金を基本とした1年半の返済計画が示されたため、第2回期日では、相手方より提出された返済計画について履行の可能性を具体的に聴取した。相手方は、返済計画に根拠があるわけではなく、入金予定を考慮して最低限、履行可能な額として提示したものであるが、事業がうまくいけば前倒しして支払うことも可能であると述べた。仲介委員より、直近に入金予定があるのであれば、頭金を多くする返済計画に変更すべきであると伝えたが、資金的に苦しいと答弁し、これに応じなかった。

そこで、仲介委員は、1年半に及ぶ長期の分割返済を認めるが、相手方代表取締役にも連帯して支払義務を負わせ、支払いの遅延合計額が6万円に達した場合には期限の利益を失うこと等を内容とする和解案を提示した。両当事者ともこれに合意したため、和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方及び利害関係人（代表取締役）（以下、「相手方ら」という。）が和解内容を履行しなかったため、独立行政法人国民生活センター法第37条の規定に基づき、義務履行の勧告を実施したが、相手方らはこれに応じなかった。

【事案 13】靴のソール貼り付けに関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 2 月、百貨店で新品のブーツを購入した（149,100 円）。百貨店では、店員と傷や汚れがないことを確認して購入した。その後、その足で相手方店舗を訪れ、相手方店舗の店員とブーツに傷や汚れがないことを確認したうえで、ハーフソールの貼り付けを依頼した（約 2,400 円）。

2 日後、相手方店舗にブーツを取りに行った。その際、仕上がりの確認はしなかった。数日後、初めてブーツを履いて車に乗り込もうとしたときに、傷や擦れ、接着剤のようなものが数箇所付着していることに気がついた。

相手方店舗に申し出たところ、「当店で付着したものではない」と言われた。新品のブーツに交換するか、ブーツ代金を返金してほしい。

＜相手方らの対応＞

（1）相手方店舗の対応

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない（後日、事務局より本手続応諾の意思を確認したところ、手続には応じるとの回答がなされた）。

申請人の請求を認めない。

- ・ブーツを預かり、当店で付着したものかどうかの検査をしたいと申し出たところ、申請人に拒絶された。検査結果により、万一当店で付着したものであれば、修復すると伝えたが、新品に交換するか、ブーツ代金の全額返金でないと受け入れられないと言われた。当店で付着したかどうか不明な状況で、交換若しくは返金することを受け入れることはできない。
- ・申請人には、過去に何度も同様のクレームを起していることから、特に細心の注意を払って作業及び管理を徹底している。それでも万一の可能性を考え、検査したいと申し出たが、却下されたため、申請人の請求を認めない。

（2）相手方フランチャイザーの対応

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

相手方として適格性を欠くため。

2. 手続の経過と結果

相手方フランチャイザーは適格性を欠くという理由で手続非応諾の回答であったが、相手方店舗は手続に応諾する旨の回答であったことから、相手方店舗のみ出席を求め、第 1 回期日を開催した。

申請人から相手方とのやり取りの経緯を聴取したところ、相手方店舗と話し合いをした際、ブーツを検査するため、預けて欲しいとの申し出があったが、不安だったので断ったこと、クリーニングで取れるかもしれないと言われたが、アレルギーがあり、クリーニングの薬剤に反応する懸念があったので断ったこと、数年前にも相手方店舗でトラブルがあったが、そのときは全額弁償してくれたので、対応の良い店舗だと思っていたこと、相手方店舗に検査若しくは

修復をさせるつもりはないことなどを述べた。

他方、相手方店舗は、作業工程上、接着剤が付着することはほぼないと思うこと、申請人のブーツは、接着剤が飛び跳ねて付着したような状態となっているが、使用している接着剤は、瓶を逆さにしてもこぼれないぐらい粘度が高いため、当社で付着したものとは考えにくいこと、ブーツの付着物が接着剤なのか不明であり、念のため、検査したいと申し出たが、拒否されたこと、店舗で商品を引き渡す際、原則として消費者に仕上がりを確認してもらっているが、急いでいる人もいるため、現場の判断で確認せずに引き渡すこともあること、現在のブーツの状態を確認しておらず、引き渡し時の状態と変わっている可能性も高く、申請人の請求を認めることは難しいが、現在のブーツの状態を確認のうえ、修復できるようであれば、無償で行うことは可能であることなどを述べた。

仲介委員は、相手方店舗の提案を申請人に伝えたが、申請人はこれを拒否したことから、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 14】投資信託の解約に伴う返還金等に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 12 月頃、母親に関する、障害者のマル優の適用の相談と定期預金の更新を行う目的で、相手方の支店店舗を訪れた。しかし、こちらの希望したマル優の適用の話や定期預金の更新の話はなく、現在キャンペーン期間中であり、金利が優遇されていることなどを理由に、新たな投資信託と定期預金がペアになっている商品を勧められた。

その際、申請人が契約している投資信託を解約した場合の精算金額が 1,056 万円であると示されたため、この金額が信託財産留保額を差し引いた後の金額であると考え、これを原資として、投資信託と定期預金がペアになった新規契約（以下、「本件契約」という。）を締結した。後日、解約報告書が届き、相手方支店担当者が口頭で説明した金額（1,056 万円）と解約報告書に明記された金額とが相違していることに気がついた（解約報告書には 1,047 万 7,000 千円と記載）。

この点を相手方支店担当者に確認したところ、「解約報告書の精算金額は信託財産留保額が差し引かれた後の額であり、口頭で説明した精算金額は、信託財産留保額を差し引く前の額であった」と説明した上で、謝罪し、後日、相手方支店の管理職も謝罪に訪れた。

相手方はこのように謝罪はするものの、本件契約の解約及び信託財産留保額や手数料の返還には応じられないとしている。

相手方支店担当者が示した 1,056 万円を基準に投資信託を解約し、本件契約を締結することとしたため、信託財産留保額や手数料等の相当額である約 34 万円の返還を求めたい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。申請人には事実誤認があり、本事案に係る当社説明等に社内ルール違反、法令違反等の特段の問題がないことから、和解等に応じることはできない。

2. 手続の経過と結果

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て、申請人からは主張内容の確認や本件契約締結に至る経緯等を聴取した。一方、相手方からは本件契約の勧誘時における両当事者間のやり取り等、契約締結時の説明内容等及び事実関係の確認を実施した。なお、本事案の争点は、相手方の「投資信託を解約した際の精算金額は 1,056 万円」との説明について、申請人が、本件契約当時、当該金額が、信託財産留保額が差し引かれた後の金額であるとの認識を持ちうるものであったか否かであると整理された。

申請人の主張によれば、相手方支店担当者より、新規に投資信託と定期預金をセットで購入すると、特典として定期預金の利率上乘せや粗品のプレゼントがあるキャンペーン期間中であると説明を受け、申請人が契約していた投資信託を解約し、その精算金を新規契約の原資とすることにし、本件契約を締結するに至ったとのことであった。その際、相手方支店担当者が投資信託を解約した後の精算金額であると説明した上で 1,056 万円を明示したため、この金額が信託財産留保額を差し引いた後の金額であると認識したとのことであった。後日、自宅に解約

報告書が届き、当初の説明と約9万円の相違が生じていることが発覚したとのことであり、こうした差が生じるのであれば、以前契約していた投資信託を据え置く予定であり、また、50万円の利益が出ることを一つの区切りとして運用を考えていたことから、合計50万円の差益が生じるのであれば、解約する予定であったが、それを下回るのであれば解約はしなかったとのことであった。

他方、相手方の反論によると、投資信託の販売にあたっては、関係法令等にのっとり、適正に種々のリスク等の説明を十分行っており、パンフレット等により具体的に説明を行っていること、また、信託財産留保額については、基準価格が決まるのが翌営業日であるため、解約当日は正確な金額は明示できないものの、解約前日の基準価格を前提にして、想定される金額の説明を行っており、そこから解約時に信託財産留保額0.7%、所得税及び地方税10%が差し引かれることを説明しているとのことであった。

こうした事実関係を踏まえつつ、両当事者の主張が乖離^{かいり}したままの状況のなか、仲介委員は、相手方に対し、一定程度の歩み寄りを求め、申請人が区切りと考える50万円の差益を基準として、申請人が以前契約していた投資信託の解約当時の評価額が約48万円であったことから、差額の約2万円を相手方が支払うとの和解案を提示した。

相手方は和解案の受託の可否について検討を行ったところ、結果的に申請人に不快の念を抱かせてしまった点については真摯^{しんし}に受け止めるものの、社内ルール、法令等に基づく説明は実施していることから和解案の提示には応じられないとの回答であったため、これ以上の話し合いによる解決は困難となり、仲介委員は和解が成立する見込みがないものと判断して手続を終了した。

【事案 15】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（6）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 9 月、海外出張のためミラノへ渡航していたが、滞在中、財布を盗まれたこと（以下、「本件事件」という。）に気づき、財布内に相手方発行のクレジットカードが入っていたため、盗難にあった事実とクレジットカード停止に係る諸手続を行った。その際、盗難後、9 回のクレジットカードキャッシングの引き出しに遭っていたことと 5 回目の際にロックがかかっていたことが分かったが、不正利用に伴い合計 1,200 ユーロ（日本円に換算して約 12 万円）の被害が判明した。

相手方のクレジットカード会員規約（以下、「会員規約」という。）には、紛失、盗難届が相手方に提出された場合、クレジットカードの盗難による被害は、会員の故意、重過失等の場合を除き、免責されるとあるが、相手方は、登録した暗証番号と紛失した期間中の取引に使用された暗証番号とが一致しているため、クレジットカードの盗難による損害はすべて会員である自分の負担になると言われた。

クレジットカードの暗証番号は、誕生日などの簡単に推測できるような番号にはしておらず、自分には重大な過失はないと考えている。

よって、既に相手方に支払った不正利用分（1,200 ユーロ）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。

申請人の請求を認めない。会員規約では、会員は、暗証番号を知られないよう、善良な管理者の注意をもって管理する旨、及び、登録された暗証番号が他人により使用された場合は、当社に責めのある場合を除き、その損害は会員負担になる旨が記載されている。本事案は他人に知られることなく管理される暗証番号による取引であり、同規約に記載されているとおり、その損害は会員負担となる。

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、両当事者より本件事件の発生時、発生後の対応状況や会員規約の解釈等について具体的に聴取した。

申請人からの聴取によると、仕事の関係上、海外出張のためミラノへ渡航し、滞在中、本件事件に遭遇し、同僚等の協力もあって、金融機関発行のキャッシュカードやクレジットカード等の使用停止に係る諸手続を行ったとのことであった。後日、保有していた相手方発行のクレジットカードによりキャッシング被害（合計 1,200 ユーロ）に遭っていたことが判明し、相手方に対して免責を求めたところ、会員規約に基づき、クレジットカードを不正利用された場合であっても登録された暗証番号を使用した取引の場合にはクレジットカードを所有する会員の負担となると回答を受けたとのことであった。こうした回答を受け、申請人は、他人には容易に推測できない暗証番号を登録していたこと等を踏まえ、クレジットカードの所有者として特に重大な過失があるとは認識していないとの見解を示した。

一方、相手方からの聴取によると、申請人からの報告により本件事故の経緯等については了知しており、原則としては会員規約の規定どおり実務運用されているところではあるが、本件案の特質等を考慮しつつ、また、紛争の長期化・複雑化を回避するためにも一定程度の譲歩は可能であるとの認識を示した。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、両当事者に対し、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、不正利用に係る被害金額の半額程度（約6万円）を返金することより本件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を考慮し、これに同意したことから、和解が成立した。

【事案 16】 生命保険契約の特約の説明に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 8 年 2 月、相手方担当者から終身保険の勧誘を受け、①57 歳から 70 歳まで保険料を支払うと一生涯保障される、②保険料払込終了時点である 70 歳から生存保険金 80 万円、健康祝金が 5 年ごとに 4 回と死亡時に 40 万円及び配当金がもらえる、③保険料は約 1 万 6,000 円（疾病入院特約と災害特約を付加）との内容であった。相手方担当者に何度も健康祝金について確認したところ、「この商品はもうすぐ終わりになる。保険料を最後まで支払えば健康祝金が出る」等とくり返し説明を受けたため、終身保険契約（以下、「本件保険契約」という。）を締結した（申請人は、本件保険契約締結当時 56 歳であった。）。

ところが、平成 21 年 2 月の最終保険料の納付完了後に窓口健康祝金の受け取りに行ったところ、「健康祝金付の場合は別途月約 1,300 円の保険料を支払う必要があり、その契約とはなっていないため、健康祝金は支払えない」と言われた。

相手方担当者から受けた説明と異なっている。契約日から平成 21 年 2 月までの健康祝金が支払われる特約（以下、「健康祝金特約」という。）の保険料 13 年分約 21 万円（約 1,300 円×156 カ月）を相手方に支払うので、申込み当初から健康祝金特約が付加された保険契約として欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める。

本件保険契約の申込当時、基本契約に特約を付加する場合には、保険契約申込書の特約種類欄の付加する特約に○印を付して保険契約の申込みをすべきところ、本件保険契約の保険契約申込書において、健康祝金特約には○印が付されておらず、災害特約及び疾病傷害入院特約に○印が付されていることから、本件保険契約は災害特約及び疾病傷害入院特約を付加した保険契約として申込みがあり、本件保険契約が成立しているものである。また、申請人から健康祝金特約の保険料の支払いを受けていないことから、本件保険契約については、健康祝金を支払うことはできない。

しかし、本件保険契約の申込みを受理した担当者は、健康祝金特約が付加された保険契約についての説明書面（以下、「本件資料」という。）があり、本件保険契約募集時に使用していた可能性は高いと認めている。本件保険契約募集時の状況について明らかではないが、申請人が本件資料に基づき説明を受けたと主張していることからすると、本件資料により、本件保険契約は健康祝金が支払われる保険契約であると申請人に誤解を与えた可能性は否定できない。

このような状況下で、申請人は不足する保険料を払い込むので、本件保険契約の申込み時にさかのぼって健康祝金特約を付加したものとして取り扱うことを求めていることから、申請人が不足する保険料を払い込むことを条件として、申込当初から健康祝金特約が付加された契約とすることにより、紛争の解決を図る意思がある。

申請人は、担当者から「この商品はもうすぐ終わりになる」と言われ契約した旨を主張しているが、担当者はそのような説明をしていないと否定しており、健康祝金特約はその後販売

している状況からすると、そのような説明をしたとは考えにくい。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、本件保険契約申込時の状況等について確認した。

申請人は、保険契約申込書の特約種類欄にどのように記入したかについて、本件保険契約締結が約 20 年前のため、詳しい状況については記憶にないとのことであったが、相手方担当者から本件資料を見せられながら説明を受ける中で、本件保険契約の内容を健康祝金がもらえる保険契約と理解して申し込んだとのことであった。また、健康祝金をもらうためには、他に保険料が必要であるとの説明もなかったと述べた。

一方、相手方から、本件保険契約募集時の状況等について確認した。

相手方は、社内で保存している本件保険契約の保険契約申込書では、特約種類欄の健康祝金特約には○印が付されておらず、担当者も本件保険契約募集時の状況を全く覚えていないが、本件保険契約締結当時、担当者が申請人の意向を聞き取り、本件保険契約の特約種類欄の記入を行っていた可能性が高く、記入の際、健康祝金特約に○印を付さなかった可能性があるとして説明した。本件保険契約募集時の状況は必ずしも明らかではないが、申請人の請求を認めて和解したいとのことであった。

そのため、申請人が相手方に対して、健康祝金特約の保険料 13 年分を相手方に支払うことにより、平成 8 年 2 月の契約時にさかのぼって、相手方が本件保険契約に健康祝金特約が付加されていたものとして取り扱うという内容で和解が成立した。

【事案 17】 折りたたみ椅子の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 3 月、息子（当時 5 歳）が、相手方グループが製造し、相手方が販売している折りたたみ椅子（以下、「本件商品」という。）を使って遊んでいたところ、脚部の交差する部分に指を挟み、左薬指の爪から先を切断した（以下、「本件事故」という。）。救急搬送の上、接合手術を受け、6 日間の入院、344 日間にわたっての通院をした結果、指先の欠損は免れた。

相手方に 80 万円の補償と再発防止策を求めたが、相手方は「製品に問題はなく、申請人側の過失による事故のため、治療費、通院費等は支払うが、それ以外の損害賠償金を支払うことはできない」と言われた。

損害賠償金 80 万円を支払うとともに、再発防止策を講じてほしい。

＜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。

本件商品を当社グループの本部に送って検査した結果、家庭用椅子製品についての欧州基準に照らして、製品としての問題・欠陥が認められなかったため、本件商品に瑕疵はない。また、申請人の使用方法は本来の使用目的に従った使用ではなく、本件事故は申請人の不注意によって生じたものと考えられる。よって、法的な損害賠償義務は負わないと考えている。

しかし、本事案の早期解決のため、解決金として一定の金額を申請人に支払う意思はある。金額については、期日で提示する。

再発防止策について、本件商品について椅子の開閉時に関する警告を表示すべき義務はないと考えるが、当社グループの本部に対して、本件商品と同種の商品について、椅子の開閉時に関する注意書を付することを要請する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人代理人から、本件事故の状況やけがの症状と経過、相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、本件商品の強度や安全に関する欧州基準、具体的な解決案等について聴取した。

申請人代理人は、おおむね以下のとおりに述べた。

本件事故の状況について、台所で昼食の準備をしていたところ、食堂で遊んでいた子ども（申請人）の叫び声が聞こえて駆けつけたところ、押さえた手から血が噴き出していて、子どもも自分もパニックになった。本件商品はテーブルの下に倒れており、脚部に切断された指が付着していた。夫が医療関係者で、以前に指を切断した場合の対処方法を聞かされていたので、それを実践し、救急車を呼んだ。

けがの症状と経過について、多少の変形があり、子どもは気にしているようであるが、日常生活に支障はなく、平成 25 年 5 月 14 日の診察の際、医師から、事故後 2 年が経過しているが問題がないので症状固定と判断する、後遺症はない、との診断を受けた。

相手方が、入院 3 週間後の抜糸でけがを完治と扱い、NITE（製品評価技術基盤機構）への事故情報として「軽傷」と報告していることに納得できない等と述べた。

相手方は、本件商品の欧州基準について、座面や部品の強度の基準であり、安全基準ではない。販売当時、指はさみに関する注意書はなく、本件事故後も添付していない。本件商品の欠陥を認めることはできないが、当社の商品で本件事故が起きた事実や申請人代理人との交渉に長い時間が掛かっていること等の経緯から、本件を早急に解決したいと願っている等と述べ、その上で、解決金として30万円を提示した。

仲介委員より相手方に対して、申請人のけがは後遺症がないこと、申請人代理人の処置が適切であったからだと思いと伝えた。また、「重大事故」の法律上の要件は1カ月が認定基準かも知れないが、生身の親の気持ちを理解し、今後の消費者対応に留意してほしい等と指摘した。

以上の両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方が提示した30万円には、本件事故の重大性やこれまでの交渉の経緯等を踏まえた相手方の気持ちが込められていると判断し、相手方の提案が妥当な解決案であると判断し、申請人に対して同内容での和解を勧めた。申請人は金額については異論を述べなかったが、相手方が再発防止についてどのように考えているのか疑問を呈した。そこで、仲介委員が相手方にこの点を質問したところ、相手方は、本件商品と同種の商品について、椅子の開閉時に関する注意書を付することを検討しているので本部に要請する旨を回答した。申請人が、相手方の回答を承諾したため、和解が成立した。なお、和解書において、注意書の添付に係る文言を付加することとした。

手続終了後、相手方は和解条項に基づき、相手方グループの本部に対して、本件商品と同種の商品について、椅子の開閉時に関する注意書を付するよう要請したところ、相手方グループの本部から、一律の対応は難しいとして、最終的に本件商品を廃版にする措置をとるとの通知があった。

【事案 18】 レンタカー利用による自損事故に係る補償に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 8 月、相手方からレンタカーを借り、その際、免責保険に加入した。レンタル中、ガードレールにバンパーをこすってしまい、返却時、相手方に申し出た。数カ月後、相手方から修理代約 15 万円の請求書が自宅に届いた。免責保険（加入料 1,000 円）に加入していたにもかかわらず、相手方から請求されたことに納得できず、問い合わせたところ、自損事故は免責保険に含まれないと言われた。

レンタカーを借りる際、相手方より上記の説明は受けておらず、免責保険に入っていたことから修理代金を支払いたくない。

<相手方の対応>

本手続に承諾し解決を図る意思がある（今後、訴訟提起に向けて準備中である。）。

申請人の請求を認めない。使用上の注意を記載した書面を事前交付したうえで、レンタカーを貸与しており、物損に伴う修理代を請求するのは当然である。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請書及び相手方の回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人からはレンタカー貸渡前の相手方の説明内容や事故発生時の状況等について具体的に聴取する一方、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、相手方からレンタカーの貸渡を受けたのは本件で 3 回目であり、同業他社と比して、値段が安く、未成年者でも比較的に貸渡条件が緩和されていたため、申請人にとって借りやすかったことから、しばしば貸渡を受けていたとのことであった。相手方との契約時に追加料金を支払って免責保険に加入したが、その際、相手方の貸渡約款の交付は受けておらず、自損事故が保険適用外であることについての説明はなかったとのことであった。また、貸渡約款には対人補償や対物補償、車両補償等の規定は存するが、自損事故に関する補償の有無について定めがなされておらず、自損事故についても免責規定に包括されるものだと認識していたと述べた。さらに、本事案の解決の方向性に関して、事故を起こした責任はあるため、一定額の支払は検討したいとの意向を示した。

一方、相手方の答弁及び反論によると、契約時において、「ご利用上のご注意」という説明紙を交付しており、そのなかで「自損事故に対しては保険が適用されません」と明記するとともに、口頭によって担当者が十分説明し、説明がないままレンタカーを貸し渡すことはないと言った。また、貸渡約款についても車内の所定位置に格納されていることを告げており、申請人が認知していないとはいえないと反論した。さらに、本事案の解決の方向性に関しては、損傷部分の修理費用（実費）として 13 万円、営業損失代として 2 万円の計 15 万円を請求したいとの見解を示しつつも、紛争の長期化を回避したいとの希望を踏まえ、申請人が 10 万円を支払うことにより解決を図りたいとの意向を示した。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、仲介委員より相手方に対して、互譲の精神に基づいてさらなる歩み寄りを求めた結果、期日後、申請人の法定代理人より相手方が当初請求していた

修理代金等の半額（7万5,000円）を支払うことより本事案の解決を図りたいとの意向が示され、相手方も早期解決の観点から、これに同意したため、和解が成立した。

【事案 19】サプリメントの解約に関する紛争（１）（２）

1. 事案の概要

（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 25 年 3 月、相手方から電話があり、身体に良いというサプリメントを勧められた。外出直前で急いでいるのになかなか電話を切ってくれないので、「じゃいいよ」と言ってしまった。

数日後、代引きで商品が届いたので、1 万 2,600 円を支払ったが、不要なので、その日のうちにクーリング・オフ通知を出した。返金されないで、返金してほしい。なお、商品は開封していない。

＜申請人口の主張＞

平成 24 年 11 月、高齢（当時 91 歳）で認知症の母に、相手方から大量のサプリメントが代引配達で届いた。

母は契約について記憶がなく、相手方に返金を求めたが、半額の返金しか応じない。契約をなかったことにし、27 万 2,160 円を返金してほしい。なお、商品は開封していない。

＜相手方の対応（申請人イについて）＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認める。

申請人より注文を受け、確認の電話を入れ、代引き等の旨を了承して頂いていたが、申請人多忙時の連絡のためきちんと伝えられていなかった。

商品未開封及び 10 日以内の返品要請につき、当社規定通り返品・返金を行う。

＜相手方の対応（申請人口について）＞

和解の仲介手続に応じる。

判断能力・行為能力を欠く認知症患者への販売は当社としても不本意であるため、申請人の診断書を提示していただき、認知症の診断年月日・判断能力について確認したうえで、契約を無効にして返金する。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は期日を開催し、当事者から事情聴取を行った（以下、申請人イ及び申請人口をあわせて「申請人ら」という。）。

申請人イは、かなり以前に、相手方から電話がかかってきてサプリメントの購入を勧められ最初の購入をしたこと、相手方のアンケートに回答した覚えはないこと、その後は血圧が高くて薬を飲むことができないと購入を断っていたが、相手方から依頼された弁護士と称する者から「2 年間契約なので 2 年分の料金を支払わないと裁判する。痛い目にあわせるぞ」等と言われ、怖くなって消費生活センターに相談したことを説明した。

申請人口の代理人によると、申請人口は 92 歳で認知症を患っており、相手方からサプリメントを購入したことを記憶しておらず、申請人口の介護のために訪れた弁護士が大量のサブリメ

ントを発見したことではじめて明らかになった。サプリメントは未開封の状態で玄関に積まれており、申請人口に尋ねても「知らない間に袋に入ったものがある」というばかりであった。また、申請人口は認知症と血圧の治療のために処方薬を服用しているため、サプリメントを飲むするには医者にご相談する必要があるとのことである。

他方、相手方は、申請人イと申請人口それぞれの契約締結時の状況について説明した。「申請人イとの契約は、自動音声のアンケート調査を行ったところ、資料請求の連絡があったので、資料発送の電話を掛け、スターターセットの契約をした。その後、申請人イからサプリメントを購入したいとの電話があり、何度か確認の電話をした後、サプリメントを発送した。ただし、申請人イに電話を掛けた担当者は既に退職しており、帳簿などのデータベースも事故により消失してしまったため、契約の経緯や、申請人イが返品受付期間内にサプリメントの返品を申し出ているにも関わらず、返品を受け付けなかった理由については確認できない。また、申請人口との契約は、自動音声アンケートの後、スターターセットを契約し、その後、申請人口から電話でサプリメントの注文があったとのことである。

仲介委員は、申請人イの関係については、サプリメントが未開封であり契約後すぐに返品を申し出ていることから、申請人口の関係については、認知症の診断書があり真意に基づく契約か疑問があることから、当初からの考えどおり、いずれも返品を受けて代金返還を行うことで良いかと確認したところ、相手方は、当初からその考えであるとしてこれに合意した。更に、仲介委員が返品送料を相手方が負担することについても打診したところ、相手方はこれについても了解した。

もっとも、合意内容が、申請人からの返品、相手方からの返金という双方向の行為が必要となるものであり、その履行をめぐる再度の紛争が生じることを防止する必要がある。そこで、第1回期日でほぼ合意内容が固まっていたものの、その時点で合意書を作成して手続を終了させずに、第1回期日後に、申請人にはサプリメントを返品させ、相手方には代金を返金させ、その履行の完了を見届けてから、サプリメントの返品と代金の返金を確認する旨の合意書を作成することとし、返品と返金がされたことによって当事者間に和解が成立した。

【事案 20】 転院に伴う入院給付金の支払停止に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

昭和 55 年、申請人（父）が入院給付金付生命保険に加入した。

平成 24 年 10 月、申請人（父）が脳出血で倒れ、左半身のまひとなった。相手方担当者より、「満期後も入院給付金は支払われる」と事前に説明を受けていたにもかかわらず、保険契約満期後の転院を理由として給付金の支払を停止された。

相手方から、保険契約の解釈や説明に関して不手際があったとしておわび金 3 万円の提示があったが、納得できない。

転院日以降も、契約に沿った入院給付金を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、本件保険契約満期時に入院し満期後に転院しており、満期後の転院については、入院保障特約条項に基づき入院給付金支払対象外になるため、入院給付金を支払うことはできない。

なお、申請人から入院給付金請求書類の提出を受けていないため、申請人の入院について、現時点で入院給付金の支払金額は確定していない。正式な支払可否の判断は、申請人からの入院給付金請求書類の提出後になるが、満期後の転院に関する上記判断に変更はない。

当社担当者が、本件保険契約満期後に転院した場合も入院給付金の支払対象となると誤って説明したことにより申請人に迷惑を掛けたことについて、既におわび金を提案しているが、本手續で、申請人との間で円満な解決を図りたい。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、転入院の経緯や相手方とのやりとり等について聴取した。

また、相手方から、約款の解釈や申請人に対する誤説明の経緯等について聴取した。

申請人から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

転入院の経緯について、救急病院（以下、「A 病院」という。）に搬送された際、意識レベルの低下があり、数日で集中治療室を出たが、左半身にまひが残った。入院直後に、A 病院から申請人に対して、A 病院は救急病院であり救急病院ではリハビリができないためリハビリ専門の病院への転院が必要になるとの説明があった。このことを最初に相手方に伝えた時点で適切な回答があれば、満期前の転院も可能な状況であった。相手方の入院給付金に関する説明が二転三転した後、「満期後の転院には入院給付金が支払われない」との最終結論が出たのは、満期数日前であった。そこから数カ所の転院先候補に受け入れを問い合わせたが、数日では転院の手續きは出来ないといわれ、転院（以下、「B 病院」という。）できたのは満期後だった。その後、更に老人介護施設に移った。現在でも相手方の約款の説明がよく分からない状況である。

相手方は、約款解釈について、①保険期間中に同一病院に 20 日以上入院した場合に入院給付金が支払われるのが原則であり、独立して 20 日を満たさない場合であっても保険期間内の一定

期間内に「転入院」している場合には例外的に継続入院とみなす、②「入院」とは同一病院での入院を、「転院」とは別病院への入院を指す、③保険期間が満了した場合、「保険期間満了時から継続している入院」は保険期間中の入院とみなす、よって、④保険期間満了後の転院は保険期間中の入院とみなされないため、入院給付金は支払われないと説明した。また、誤説明の経緯について、おわび金3万円を提示した段階では、転院などの客観的な事実関係がわからない状況であり、診断書等の提出を受ければ、検討の余地はある等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、約款解釈について、保険期間内に疾病の発病があった場合、保険期間満了後の入院であっても、保険期間満了時から継続入院していた場合には保障するという規定があるが、前述①の規定では「転入院した場合でも、会社が認めた場合には、継続して入院していたものとみなす」とあるため、それらを合わせて読めば、保険期間満了後に「転院」した場合でも保障されると読むこともできるのではないかと、その理由として、約款に「入院」「転入院」及び「継続」についての定義規定がなく、転入院を「継続入院」に該当しないと解する根拠に乏しく、約款解釈のあり方として作成者不利の原則が適用されるべきであること、保険期間中の転入院に救済規定があるのに対し、保険期間後の転入院に救済規定がないのは均衡を失すること、「満了時から継続している入院」には転入院も含まれると解する方が、入院という保険事故に対して保障を提供しようとする保険契約の趣旨にかなうとして、約款解釈について、給付の対象になるか検討を促した。次に、転院についての正確な情報があれば満期までに転院ができたとして、情報提供義務違反に基づく因果関係のある損害は支払われるべき給付金相当額40万円であると考えており、保険のプロである相手方が誤説明を繰り返し、満期後の転院は支払対象外という結論を満期直前に伝えているという事実を重く受け止めてほしい等と指摘した。

また、仲介委員より申請人に対して、A病院に関する転院前の入院給付金の請求手続として、給付金請求書と診断書を相手方に提出すること、B病院に関する転院後の診療報酬明細書（レセプト）を提出することを求めた。

第2回期日において、仲介委員の指摘を踏まえた相手方の検討結果を聴取した。

相手方から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

約款解釈について、「継続している入院」とは入院から退院をいい、「転入院」とは、1つの医療機関からの退院と新たな医療機関への入院をいう。転入院を「継続している入院」でないことを前提とした規定を置いており、転入院を「継続している入院」にあたらないと解釈することは消費者一般の理解からしても無理を強いるものではなく、疑義を生ぜしめる解釈でもない。保険期間中にある同一疾病に起因する2つの入院を対象とした継続みなし規定と、保険期間中に開始した1回の入院の満期後の入院についての救済規定は目的が異なり、「継続」の判断に別のみなし規定を適用することは、約款解釈上困難ではないかと考える。あくまでも保険期間内における保障が原則であり、保険期間満了後の入院は保障されないことが前提である。満期後の転入院先での入院給付金の支払いはできないが、誤説明という事実を重く受け止め、誤説明がなければ申請人が満期前に転院できた可能性があることを考慮し、その場合、申請人が受領することができた上限60万円から支払い済みの転院前の入院給付金19万5,000円を控除した差額相当額40万5,000円をおわび金として支払う案を提案したい。

仲介委員より、約款解釈について、相手方が提出した現在の約款は、契約当時の約款に比べて定義規定を置いているが、解釈問題は依然として残ると伝えた上で、約款上、発病した時期

により次の5つの事例を想定しうることを説明した。

①契約の始期前発病については、契約期間中の入院でも給付金は支払われない。

②契約期間中の入院については、給付金は支払われる（典型例）。

③入院が契約の終期を挟んだ場合、給付金は支払われる（救済規定）。

④入院が契約の終期を挟んで、終期後に転院した場合、転院後の給付金は支払われない（本事案）。

⑤入院が契約の終期を挟んで、終期後も転院せず長期入院する場合、給付金は支払われる。

病院の設備などの関係で、転院を余儀なくされるケースが増えている実態を考慮すると、④と⑤で差が生じるのは均衡を失するのではないかと指摘した。また、約款の規定のあり方について、複数の文言解釈があることを前提に、注釈や図表等を用いて、消費者に対するわかりやすい情報提供を要望した。

仲介委員は、相手方の提案が妥当な解決案であると判断し、同内容での和解を勧めたところ、申請人がこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 21】 共済保険における入院共済金の請求に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

C型肝炎のインターフェロン治療を開始したところ、副作用が出たため、平成24年2月1日～6月12日まで133日間入院した。退院後、相手方に入院共済金を請求したところ、32日分しか支払われなかった。

相手方は外泊が可能となった日（3月3日）までの日数分（約27万円）しか支払わないと主張しているが、納得できない。

＜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。

規約において、「入院」の定義について「入院とは、医師または歯科医師による治療が必要であり、かつ、自宅等での治療が困難なため病院または患者の収容施設を有する診療所に入り、常に医師または歯科医師の管理下で治療に専念することをいう。」と定めており、医師の指示により入院した場合でも、客観的・合理的に入院治療が必要と認められない場合には、共済金を支払うことはできない。

申請人の入院期間中の治療内容はインターフェロン注射であり、通院でも可能な治療である。申請人の入院期間平成24年2月1日から同年6月21日（133日間）のうち、同年3月4日以降の入院については、長期入院に至った特段の理由や事情が認められず、「自宅等での治療が困難」な状況とは認めることができない。

一方、平成24年2月1日から3月3日（32日間）は、検査結果または傷病の症状などの所見に基づき、客観的・合理的に医師による入院治療が必要と認められると判断し、入院共済金を支払っている。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、入院の経緯や治療の経過、相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、申請人や病院との交渉の経緯や本事案の解決意向等について聴取した。

申請人から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

大学病院から紹介を受けて今回の病院に入院した。その病院の医師から、入院前に、入院期間は2～3カ月くらいと説明を受けた。他の人はどうかと質問をしたが個人差があると言われた。インターフェロン注射による治療は初めてで、注射後には血小板減少、関節痛、発熱、頭痛等の副作用の症状が出た。その副作用が強くてつらくなり、うつ症状が出た。医師からうつ病予防のために外泊もあると説明を受け、3月3日に初めて外泊した。その後、1カ月に1日程度、医師の許可を得て外泊し、翌日病院に戻った。その後、副作用の影響でレベトール注射が減量になったり中止になったりしたが、治療後3カ月でC型肝炎ウイルスがマイナスになる等、採血の数値が良くなった。

相手方から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

入院共済金支払の基準について、規約の「入院」の定義に規定されているとおり、全入院期間について入院共済金を支払うわけではなく、定義に該当するもののみ支払っている。C型肝炎に対するインターフェロン治療の入院標準期間は2週間であり、副作用の度合いから①治療の必要性及び②自宅での治療の困難性（医師の管理下で治療に専念）を判断し、入院共済金を支払っている。本件では、病院から看護記録等を取り寄せ、病院の主治医に面談を行った。しかし、本来看護記録は毎日記載するものであるが、病院から提出を受けた看護記録は1週間に1回、体温、主訴のみが記載されており、検査数値もなく、当社の顧問医が副作用の重篤度を判断するための資料が不足していた。申請人の同意書を取り全入院期間の看護記録等を求めたが、病院に拒否された。判断材料として、全入院期間の客観的なデータを開示してほしい。

主治医の意見書には、「6月12日の退院日まで貧血は改善せず、インターフェロンとレボトール併用療法に伴う強い副作用により133日入院が必要になった」との記載があるため、仲介委員よりこの記載を裏付ける客観的なデータを取り寄せて相手方に開示するので、その資料を検討して再考してほしい等と指摘した。仲介委員より申請人に対して、全入院期間の看護記録、検査結果、カルテの写しを病院に依頼して入手するよう求めた。

第2回期日において、相手方より、申請人から開示を受けた資料の検討結果を聴取した。

相手方は、開示を受けた資料は相手方が取り寄せた資料と同内容であり、主治医の意見書も相手方が把握している情報と変わらない等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、確かに、看護記録、検査結果という入院共済金を検討するために必要な資料が病院から開示されず、主治医の意見書のみで依拠することも困難であるが、医師の指示簿によると、4月3日にレボトールを中止し、pegイントロンを減量しているため、客観的に見て、少なくともこの時点まで副作用が強かったと推認されると述べた。また、患者（申請人）からすれば、入院前に主治医から「入院期間が2～3カ月」と説明を受け、医師の指示で入院したので入院共済金は支払われると信じており納得できないという気持ちは理解できるのではないか。インターフェロン治療では副作用が出る人もいるため、通院ではなく、今回のように医師の指示で入院したケースにおいて一定の給付を行うことは、共済のあり方からしても不自然なことではないと考えられると述べた。

以上を踏まえ、仲介委員より相手方に対して、4月3日までの入院共済金（約27万円）を支払うという和解案を提示した。申請人は、仲介委員の和解案を了解し、相手方の回答を待つこととなった。

第2回期日後、相手方より連絡があり、仲介委員の和解案を受け入れるとの回答があったため、申請人と相手方の間で和解が成立した。

【事案 22】告知義務違反による保険契約解除に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 11 月、職場関係の保険の相談会への参加を勧められ参加したところ、相手方募集人と現在契約中の保険内容について相談する機会をもった。募集人から相手方の医療保険、がん保険、特定の疾病についての保障も付された終身保険の勧誘を受け、妻を被保険者として加入した。

妻は、告知書記入時、健康診断の一環として平成 23 年 9 月に乳がん検診を二度にわたり受診していたが、特に異常はなく、投薬治療もしていなかったため、そのことを募集人に伝えたところ、「過去 3 カ月以内に医師の診察・検査を受けたことがありますか」という質問に対して、「いいえ」で記入するよう言われ、そのとおりに記入した。

平成 24 年 9 月、妻が乳がんを発症したため、相手方に保険金を請求したところ、相手方より「告知義務違反で契約を解除する」と言われた。納得できなかったが、そのときは解除の手続を行った。

しかし、改めて考えてみても、納得できなかったため、相手方に書面で再検討を求めたが、回答に変化はなかった。契約解除をなかったこととし、各保険契約を再開してほしい。

<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。

被保険者である申請人の妻は、保険契約の告知日以前に告知事項に該当する検査目的の通院をしており、また、募集人が申請人の妻の当該受療状況を了知していた事実はなく、告知義務違反による解除の決定は正当なものであったと考えている。

相手方は、可能な限りの給付金（203 万円）を申請人に支払い、給付金が不払いとなった保険契約については既払保険料（約 7 万 5,000 円）を全額返戻している。申請人から決定の前提となった事実関係を覆す新事実の提出等がない限り、申請人には告知義務違反による解除を了承してもらい、和解の仲介の手続を終了することを求める。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、保険契約の申込時の状況等について確認した。

申請人は、妻を被保険者とする契約に関して、妻が告知書に記入する際（平成 23 年 11 月、以下、「告知日」という。）、募集人に対して、健康診断の一環として平成 23 年 9 月に乳がん検診を二度にわたり受診したが、担当医師からは特に異常はないと聞いており、投薬治療も行っていないことを伝えたと述べた。そうしたところ、募集人から、「過去 3 カ月以内に医師の診察・検査を受けたことがありますか」という質問について、「いいえ」と告知して問題ないと言われたが、募集人から、「医療に詳しい事務の者に確認して、確認後に結果を連絡する」とも言われたとのことであった。後日、募集人から「確認した結果、問題ない」と連絡があったと説明した。また、告知日には、乳房マンモグラフィや乳腺超音波検査等の検査を受けたことを具体的に伝えており、担当医師が異常がないと診断した証明として、診断書を取得したほうがよいかと確認したが、募集人からは診断書は必要ないと回答されたと経緯を説明した。

この他、相手方から、申請人の妻の担当医師への調査結果として、照会回答書が提出されており、同書面には、平成23年10月に、同年9月に行った検査の結果について、傷病名を左乳腺腫瘍と告げ、経過観察と説明したとの記載がなされていた。そこで、申請人及び申請人の妻（以下、「申請人ら」という。）が、担当医師からどのように説明を受け、病状に関してどのように理解していたのか、申請人らの認識を確認した。申請人は、担当医師から、経過観察とは説明されておらず、異常はない、がんではないと説明されたと述べた。次回の来院予約もそもそも診察を予約制で行っている病院であるため、担当医師から言われて予約したに過ぎないとのことであった。

相手方からは、募集人も出席の上、保険契約の募集時の状況等について確認した。

仲介委員は、相手方に対して、①申請人らは、告知日に、検査を受けたこと、検査の具体的な内容、検査の結果を募集人に伝えたところ、募集人から、告知書の該当項目に関して「いいえ」と回答するように指示されたと主張しているが、一方で、募集人は検査に関して一切聞いていないと主張していること、②相手方からは担当医師への調査結果として照会回答書が提出されているが、申請人らが担当医師からどのような説明を受け、病状に関してどのように理解していたのかが告知義務違反における重過失との点で問題になること、の2点が本事案の主な争点であると説明した。

①の争点に関して、募集人は、告知日の状況について、告知書の質問項目を読み上げ、申請人の妻に「はい」又は「いいえ」で記入してもらっただけで、他に会話はなく、乳がんに関して検査を受けたことは一切聞いておらず、健康診断に関して話題にも挙がっていないと述べた。また、告知日以前にもそのような話はなかったと述べた。仲介委員より、申請人は、告知日に、検査を受けたこと、検査の具体的な内容、検査の結果を伝え、募集人から「医療に詳しい事務の者に確認して、確認後に結果を連絡する」と言われ、後日、募集人から問題ない旨の回答があったと述べていると伝えたが、募集人はそのような事実はないと回答した。

②の争点に関して、申請人らは、医師から異常はない、がんはないという説明しか受けておらず、経過観察という認識ではなかったものと考えられる。仲介委員は故意又は重過失があれば告知義務違反が成立するが、医師が患者に検査結果を説明する際カルテに記載した正確な内容よりも不安を抑える簡単な説明をすることはしばしばあるため、申請人に重過失があったとまでは言えないのではないかと考える余地もあることを説明した。相手方は、担当医師への調査結果に記載されているように、通常健康診断の検査とは異なる乳がんに関する詳細な検査を受けていること、通常健康診断の周期である1年後ではなく、3カ月後の来院を指示されていることからすると、申請人の妻には重過失があったと考えられ、告知義務違反により保険契約を解除する判断を覆すことはできないと回答した。

第2回期日において、申請人から、①の争点に関して、告知日の募集人とのやり取りについて詳細に確認したが、従前の主張に変わり無く、②の争点に関しても、検査を受け、悪性所見が認められないという内容で理解しており、異常はない、がんではないという認識しかなかったとの主張であった。

次に、相手方に対して、再度、告知日のやり取りに関して確認したが、相手方の主張に変わりはなかった。そのため、仲介委員より、申請人らが担当医師から通院指示を受けていながらも、異常がないと考えたのは、念のための通院であると認識したものであって、一般人の受け止め方として不自然とはいえず、告知において重過失があったとまでは言えないのではないかと

と見解を述べたが、相手方は、担当医師から3カ月後に再度通院するように指示されている状況及び症状を自覚して検査をしている点からも申請人の妻に重過失があったと判断せざるを得ないと回答した。

なお、申請人は、第2回期日の翌週に検査を予定しており、手術後の再発の兆候があるかどうか判明する見込みとのことであった。

両当事者の主張は平行線で、告知に重過失があったという相手方の判断も変わらない状況を踏まえ、仲介委員から、両当事者に対して、相手方が一度解除した保険契約の効力を解除時にさかのぼって有効にするのではなく、仮に申請人の妻の現在の状態が追加の治療を要しない状態となっているのであれば、保険契約解除以降に、申請人が実際に負担した医療費実費分を相手方が負担するという和解案を提案し、それぞれ検討するように促した。

第3回期日において、申請人より、診断書及び保険契約が解除された以降に負担した医療費実費に関する資料が提出された。また、第2回期日後の検査結果の診断書では、明らかな局所再発所見及び新規病変は認めなかったとして、検査目的の通院は必要だが、追加治療は要しないとのことであった。また、保険契約が解除された以降に負担した医療費実費は約8万5,000円であった。仲介委員より、申請人に対して、契約解除を認めた上で、申請人が保険契約解除後に負担した8万5,000円の医療費実費を相手方が支払う内容で和解する意思があるかを確認したところ、申請人は、当初より契約解除は納得できず、保険契約を継続することを請求してきたが、募集人とのやり取りに関してもお互いの主張が平行線のままであれば、無念だが、精神的な負担もあるため、早期解決を望むので、同意するとの回答であった。

一方、仲介委員から、相手方に対しても、保険契約が解除された以降に申請人が負担した医療費実費約8万5,000円を和解金として支払うことで和解する意思があるかを確認したところ、損害保険契約ではないため、治療費実費という名目で申請人に支払うことはできないが、訴訟への移行等によりこれ以上申請人に負担をかけるのは本意ではなく、告知義務違反による契約解除という結果を覆すことなく、和解成立時点までに生じた通院給付金相当額から、保険契約が有効であれば申請人が支払っていた保険料相当額を差し引いた8万7,000円を和解金として申請人に支払うことで和解に応じたいとの回答があった。

相手方からの回答を申請人に伝えたところ、これに同意したことから、相手方が平成24年11月に行った各保険契約の解除が有効であることを確認した上で、相手方が申請人に対して、和解金8万7,000円を支払うことで和解が成立した。

【事案 23】新築分譲マンションの眺望・日照等に関する紛争（１）（２）

1. 事案の概要

<申請人らの主張>

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。）。

平成 23 年 11 月、相手方代理店を介して、相手方売主の所有する分譲マンションを購入した（以下、「本件契約」という。）。相手方売主はパンフレットにおいて、眺望と日当たりの良さをセールスポイントにしており、購入時に南側にオープンエア・バルコニーがあるという理由から相場よりその分高い価格で契約した。

ところが、引渡し後 3 カ月で、マンション南側隣接地に 5 階建ての旅館が建ったため、日当たりの良さやオープンバルコニーからの開放的な眺望が得られなくなった。

入居前の同年 12 月には旅館建設が決まっていたようであるが、相手方代理店は「永久ではないが、近い将来高い建物は建たない」と説明していた。旅館が建ったことによる不動産価値の低下により経済的損失が出たので補償してほしい。

<相手方らの対応>

相手方らの対応内容は同一であるため、まとめて記載する。

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。本件契約締結後、本件物件の隣接地に建築物が建築されたことは事実であるが、本件契約に基づく引渡しが平成 24 年 1 月であるのに対して、隣接地の売買契約は平成 24 年 5 月であるため、契約時、引渡時に第三者である相手方としては知るはずがなく、申請人に対しては、契約時に重要事項説明書に基づいて説明し、周辺環境の変化について申請人は納得して契約している。

2. 手続の経過と結果

申請人らの申請内容及び相手方らの回答書、答弁書の内容を踏まえて、申請人らからは本件契約締結に至る経緯や相手方の説明内容等について聴取した。一方、相手方らからは、本件契約の勧誘時における状況や隣接地に建設された旅館建設に係る情報を知った時期等、契約締結過程における説明内容等及び事実関係の確認を中心に聴取した。なお、本事案の争点は、申請人らと相手方らの間に、隣接地の売買契約締結の認知時期について齟齬があったことなどを踏まえ、相手方らにおいて、本件契約時に隣接地の旅館建設を知り、又は知りうべき事情があったか否かに取^{しゅうれん}斂するものと整理された。

申請人らの主張によれば、本件物件引渡し後 3 カ月で、マンション南側隣接地に 5 階建ての旅館が建築されたため、パンフレットで謳^{うた}っていた日当たりの良さやオープンバルコニーからの開放的な眺望はまったく得ることはできなくなってしまったとのことであった。また、本件物件と旅館との壁の間隔は約 70 センチメートルであって、旅館の部屋からバルコニーを覗くこと

が可能であることから、日常生活を営む上で支障があり、精神的不安に陥り、体調にも変化が生じているとのことであった。また、旅館建築主の説明によると、申請人らの入居前に旅館建設が決まっていたとのことであり、相手方らは事前に旅館建設の計画を知っていたのではないかとのことであった。

他方、相手方らの反論によると、本件契約に至る過程において「買主は周辺環境及び隣接する建物等との位置関係並びに日照条件等を十分確認し、自己の判断により理解したものとします。また、本書の交付日以降に近隣土地所有者等が、建築物を建設し、周囲の環境変化等がありうることをあらかじめ了承していただきます」との重要事項説明を行っていた他、旅館建設が予定されていることを知ったのは、同地に建築計画に係る看板表示等が設置されて以降であり、本件契約時点において旅館建設を認識する可能性はなく、「永久ではないが、近い将来高い建物は建たない」と誤信させるような勧誘・説明を行っていた事実もないとのことであった。

こうした事実関係を踏まえつつ、両当事者の主張が乖離^{かいり}したままの状況のなか、仲介委員は、相手方らに対し、一定程度の歩み寄りを求めたが、申請人らの主張には応じられないとの回答であったため、これ以上の話し合いによる解決は困難となり、仲介委員は和解が成立する見込みがないものと判断して手続を終了した。