

報道発表資料

平成 26 年 8 月 27 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 26 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 151 件、平成 26 年度（7 月末現在）47 件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度 159 件、平成 26 年度（7 月末現在）52 件。  
（制度スタート後の総申請（742 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 619 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 396 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 26 年									
	4 月	13 (14)	21	8	10	3	0	0	0
	5 月	9 (13)	7	3	2	2	33	8	0
	6 月	14 (4)	13	11	2	0	0	0	0
	7 月	11 (17)	11	7	3	1	0	0	0
	8 月	(13)							
	9 月	(12)							
	10 月	(9)							
	11 月	(17)							
	12 月	(13)							
平成 27 年									
	1 月	(19)							
	2 月	(7)							
	3 月	(13)							
累 計	平成 25 年度	151	159	82	58	19	139	32	3
	平成 26 年度（4 月～7 月）	47	52	29	17	6	33	8	0

（注 1）平成 26 年 7 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（170件、約23%）。
- ・ 内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数		
1. 金融・保険サービス	170	→	(1) 預貯金・証券等 49
2. 教養・娯楽サービス	70	⇕	(2) 生命保険 48
3. 運輸・通信サービス	63		(3) デリバティブ取引 20
4. 保健衛生品	61		(4) ファンド型投資商品 14
5. 内職・副業・ねずみ講	59		(5) 融資サービス 11
6. 教養娯楽品	53		(5) 損害保険 11
7. 他の役務	48		(5) その他の保険 11
8. 土地・建物・設備	41		(8) 他の金融関連サービス 6
9. 保健・福祉サービス	36		
10. 被服品	29		
11. 住居品	22		
12. 車両・乗り物	18		(2) 各種会員権 14
13. 工事・建築・加工	16		(3) 他の教養・娯楽 12
14. 教育サービス	13		(4) 旅行代理業 3
15. 食料品	9		(5) 観覧・鑑賞 1
15. レンタル・リース・賃借	9		
17. 商品一般	8		
18. 役務一般	7		
19. 他の商品	3		
20. 修理・補修	2		
20. 他の相談	2		
20. 光熱水品	2		
23. 管理・保管	1		
合 計	742		

## (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	617	1. 第1号類型(多数性)	670
2. 販売方法	333	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	39
3. 品質・機能・役務品質	80		(29)
4. 安全・衛生	38	3. 第3号類型(複雑性等)	(10)
5. 接客対応	33		8
6. 表示・広告	31		742
7. 法規・基準	28		
8. 価格・料金	23		
9. 施設・設備	8		
	742		

(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	211
2. 消費生活センターの相談を経たもの	531
合 計	742

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	134
2. 合議体(2人)	494
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他(注)	20
合 計	742

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

### 3. 結果概要の公表

#### 【参考】結果概要の公表制度について

#### 1. 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

#### 2. 参考条文

##### (1) 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日改正）

（結果の概要の公表）

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

##### (2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年8月4日 内閣府令第49号）

（結果の概要の公表）

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

##### (3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成21年4月1日決定）

（公表）

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

平成 26 年 8 月 27 日結果概要公表事案 一覧

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	26年8月	コンテナ売買契約の解約に関する紛争(1)	○	株式会社MJC、株式会社MJギャランティー、株式会社ホームドクターFP事務所
事案2		音楽活動契約の返金に関する紛争	×	株式会社ハートサウンズ
事案3		メルマガ作成内職の解約に関する紛争	×	株式会社マネージメント トップワーク
事案4		フラワーデザイナー資格講座の解約に関する紛争	○	
事案5		団体信用生命保険付ローン契約の保険金請求に関する紛争	○	
事案6		生命保険契約締結時の説明内容に関する紛争	×	
事案7		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(10)	○	
事案8		リゾート会員権の入会後の臨時徴収に関する紛争(1)	×	
事案9		インターネットオークションに関する紛争(1)	×	
事案10		インターネット接続サービスの解約に関する紛争(2)	○	
事案11		訪問販売で購入した社債の解約に関する紛争(1)	○	
事案12		クレジットカードの利用料金に関する紛争(2)	○	
事案13		注文住宅の解約に関する紛争	×	
事案14		インターネット通信販売事業者の顧客対応に関する紛争	○	
事案15		開運グッズの返金に関する紛争(14)(19)	○	(2件併合)
事案16		開運グッズの返金に関する紛争(17)	○	
事案17		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争(4)	○	
事案18		浄水器購入契約の解約に関する紛争	○	
事案19		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(10)	○	
事案20		中古自動車の購入に関する紛争	○	
事案21		外国為替証拠金取引のシステム障害に伴う損失に関する紛争	×	
事案22		インターネットオークションに関する紛争(2)	×	
事案23		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(3)	○	
事案24		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争(3)	○	
事案25		貴金属等の査定買取に関する紛争(1)(2)	○	(2件併合)
事案26		リゾート会員権の入会後の臨時徴収に関する紛争(2)	×	

## 【事案 1】コンテナ売買契約の解約に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 24 年 11 月、電話があり、相手方販売代理店<sup>(注1)</sup>の担当者が来訪した。担当者は、相手方コンテナ販売業者の代理店をしていると説明し、「震災でコンテナ需要が伸びている。コンテナを購入して貸すと月 4,500 円入る」と勧誘され、相手方コンテナ販売業者<sup>(注2)</sup>からコンテナ所有権を 4 口購入した（1 口：52 万 5,000 円）。あわせて、相手方レンタル保証会社<sup>(注3)</sup>とコンテナレンタル保証契約を締結した（以下、コンテナ売買契約とコンテナレンタル保証契約をあわせて「本件契約」という。）。

その後、本件契約の解約を申し入れたところ、解約には 4 カ月かかると言われた。地元の消費生活センターに相談し、調べてもらったところ、コンテナの所有権が相手方コンテナ所有会社にあると判明した。

本件契約を取り消して 210 万円を返金してほしい。なお、これまでに相手方レンタル保証会社から合計約 8 万円が支払われている。

<sup>(注1)</sup> 株式会社ホームドクターFP 事務所 <sup>(※)</sup>

所在地：東京都江東区

<sup>(注2)</sup> 株式会社 MJC

所在地：東京都港区

<sup>(注3)</sup> 株式会社 MJ ギャランティー

所在地：東京都港区

#### <相手方らの対応>

##### 【相手方販売代理店の対応】

（所在不明のため連絡が取れなかった。）

##### 【相手方コンテナ販売業者・相手方レンタル保証会社の対応】

和解の仲介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。

コンテナ売買契約及びコンテナレンタル保証契約の締結の事実は認め、また、本件契約に基づく金銭の授受については認める。

相手方販売代理店の勧誘の具体的な内容については不知。

分割払いによる返済による和解を希望する。

##### 【相手方コンテナ所有会社の対応】

---

<sup>(※)</sup> なお、当該事業者の登記は見あたらない。所在地は、申請人が把握する住所地。

和解の仲介手続により解決を図る意思はない。

当社は、相手方コンテナ販売業者との間で、コンテナの売買契約及び所有権をめぐる紛争関係にある。また、当社は、相手方コンテナ販売業者外2社によるコンテナ販売に一切関係しておらず、申請人と相手方コンテナ販売業者外2社の紛争に無関係であるため、申請人の請求に応じかねる。

当社は、相手方コンテナ販売業者外2社による違法な販売行為や他人物売買を反復継続したことについて、複数の捜査機関、消費者センター、報道機関、弁護士から事実関係の照会を受けて対応する等、日常業務に甚大な支障が出ている。

そのため、当社に対する和解の仲介申請を取り下げてほしい。また、当社の事業者名その他に関する情報は一切公表しないでほしい。

## 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、当事者から事情聴取を行ったが、特に、本件コンテナの所有権について、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社と相手方コンテナ所有会社の主張に食い違いがあるため、両者からそれぞれ聴取した。

まず、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社によると、本件コンテナは、相手方コンテナ販売業者が相手方コンテナ所有会社から購入したものであり、本件コンテナの管理は相手方コンテナ所有会社に任せていたが、現在は本件コンテナの所有権をめぐる相手方コンテナ所有会社と争っているとのことであった。

他方、相手方コンテナ所有会社によると、相手方コンテナ所有会社は本件コンテナを含む複数のコンテナを相手方コンテナ販売業者に販売したが、代金が未払いのコンテナがいくつかあり、本件コンテナも代金が未払いであるため、本件コンテナの所有権は相手方コンテナ所有会社にあると主張した。

このように、本件コンテナの所有権について相手方らの主張が対立していたが、本件契約に係る紛争について、相手方コンテナ所有会社は、申請人と相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社との間で解決してほしいとの立場であり、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社も、相手方コンテナ所有会社は本件契約について責任はないと述べたため、仲介委員は、本事案については相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社と解決を図ることにした。

申請人は、相手方販売代理店の担当者がとても良い人だったので信用した、コンテナの需要が伸びるとの説明を信じて本件コンテナを購入した、いつでも解約できると説明を受けていた、受け取ったレンタル保証金は返すので解約して210万円を返金してほしいと述べた。

他方、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社は、相手方販売代理店の担当者の勧誘行為は関知しないが、相手方販売代理店に対して手数料を支払っているので全く責任がないわけではないと述べ、相手方販売代理店に対して支払った手数料や特定商取引法（以下、「特商法」という。）のクーリング・オフの規定等を考慮し、105万円を分割払いで返金する意向を示した。

仲介委員は、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社に対して、本件契約は特商法に基づくクーリング・オフができるのではないかと指摘し、次回期日までに和解案を再検討するよう求めた。また、音信不通となっている相手方販売代理店の連絡先を調査するよう求

めた。

第2回期日において、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社は、①相手方販売代理店に相応の代金をすでに支払済みであること、②会社の資金繰りが厳しいことを理由に、105万円を分割払いする方法以外の和解案はないと述べた。また、相手方販売代理店と連絡を取ることはできなかったと述べた。これに対して、申請人は、紛争の早期解決のためにこの提案を受け入れることもやむを得ないとの意向を示した。

このため、仲介委員が当事者と協議した結果、①相手方らは申請人に対して和解金210万円の支払義務があることを認め、同金員を分割して支払うこと、②和解金の支払いを怠りその遅滞額が20万円に達したときには、期限の利益を喪失し、和解金の残金及び遅延損害金を支払うこと、③期限の利益を失うことなく合計105万円を支払ったときは、和解金のうち残金105万円の支払義務を免除することで和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社が和解内容を一切履行せず、和解金の遅滞額が20万円に達し、期限の利益を喪失したため、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社は、210万円及びこれに対する遅延損害金を支払う義務が発生した。このため、紛争解決委員会は、国民生活センター法37条の規定に基づき、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社に対して、義務履行勧告を実施したが、相手方コンテナ販売業者及び相手方レンタル保証会社から「経営状態が悪化したため、今後も和解金を支払うことができない」との回答があった。



## 【事案 2】音楽活動契約の返金に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 12 月、SNS がきっかけで音楽バンドのオーディションを受けることになった。オーディション後、バンドリーダーと話し合うことになったが、リーダーは相手方<sup>(注)</sup>社長であった。

相手方社長から「プロになるには準備が必要である。楽曲を作成し、CD として売り出し、宣伝する」と言われた。話を進めるためには相手方に 50 万円を支払って契約を結ぶ必要があり、お金がなければ消費者金融から借りるよう言われたが、なかなか消費者金融の審査が通らなかった。相手方社長から、勤務先を相手方とし、年収 250 万とするよう助言を受け、そのとおりに行ったところ、審査を通過した。

審査の通った消費者金融から 50 万円を借りて相手方と専属実演家基本契約を締結し、相手方に 50 万円を支払ったが、両親からだまされているのではないかとわれ、不安になった。地元の消費生活センターに相談した結果、相手方社長から返金すると言われたが、期限が過ぎても返金されない。50 万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社ハートサウンズ

所在地：東京都港区

＜相手方の対応＞

所在不明。

### 2. 手続の経過と結果

相手方に対して、配達証明郵便にて申請書等を送付し、回答書・答弁書の提出を求めたところ、郵便局より「あて所に尋ねあたりません」として返送された。このため、事務局より相手方に架電したものの、連絡が取れない状況であった。

そこで、登記に記載されている相手方代表取締役の住所地に申請書等を送付したが、同様に、郵便局より「あて所に尋ねあたりません」として返送された。

こうした状況のため、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せざるを得ず、手続を終了した。

## 【事案 3】メルマガ作成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 26 年 4 月、時給 1,100 円の在宅ワークの求人を見つけ、応募したところ、相手方<sup>(注)</sup>から電話があり、メールマガジンを書く仕事は 1 件 1,000 円との説明を受けた。3,000 円の登録申請料を支払い、2 件の仕事を行った。

後日、「仕事が優秀なので、“フリーシフト”になる審査をする」と言われ、メールマガジンを書いたところ、審査に通ったとの連絡があった。「“フリーシフト”は、月 25 件以上の PR 文を書き、それを見て商材を購入する人がいれば 20%が自分の収入になる、10 日間の返金保証制度もある」と説明され、37 万円を支払い、契約した。

その後、「ホームページにアクセスが殺到しているので、サーバーの規模を大きくしたほうが良い、それには 400 万円ぐらい必要」と言われた。支払った 37 万円以上の利益があがっていないのに追加で費用を支払うことに納得できず、地元の消費生活センターに相談し、クーリング・オフしたが、2 万 9,000 円しか返金しないと言われた。全額返金して欲しい。

(注) 株式会社マネージメント トップワーク<sup>(※)</sup>

所在地：東京都港区

<http://top-work.biz/smart/>

＜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。

(答弁書の提出はなし。)

### 2. 手続の経過と結果

期日では、両当事者から具体的な事情等の聴取を行った。

申請人は、インターネットで相手方を見つけて興味を持ったこと、メールマガジンを 2 件書き、その報酬は受領したが、その際に相手方より、メールマガジンの出来が良いので今のままではもったいないと言われ、相手方から自分のサイトを提供してもらい、そこで扱う商品の売上げの 20%が収入となる“フリーシフト”に移行することを勧められたこと、そのために 37 万円の費用がかかること、37 万円を振り込んだ後に契約書面等が送付されたこと、37 万円が何の費用なのか明確な説明がなかったが、“フリーシフト”に移行するための登録料のようなものだとして認識していたこと等を述べた。

一方、相手方は、会社の状況について、法人登記はあると思うが、詳細（代表者氏名や本店所在地）はわからないこと、従業員への給与が未払いとなっており、大半の社員は退社したこと、苦情が多くなり、電話代や広告代の支払いもできておらず、今後連絡も取れなくなると思われること、新規の営業活動はしていないこと、複数の銀行口座を有しているが、そのうち凍結になっているものもあること、お金がないため返金はできないこと等を述べた。

---

(※) なお、当該事業者の登記は見あたらない。所在地は、申請人が把握する住所地。

仲介委員は相手方に対して、本事案は特定商取引法の業務提供誘引販売取引としてクーリング・オフの対象となり、全額返金されるべきであると考えられる旨を伝えたが、相手方は、他の同種の事業者の裁判例を見ても全額返金となった例はない等として、仮に資金があったとしても全額は支払わないこと、実際には資金面から3万円の返金が限度であることを繰り返し主張した。

このため、仲介委員は、申請人の意向も踏まえた上で、本事案は和解が成立する見込みがないものと判断し、不調にて終了とした。

## 【事案 4】フラワーデザイナー資格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 25 年 9 月、フラワーデザイナー 2 級の資格取得ができる学校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に「NFD2 級資格 100%合格、途中退校時には違約金がかからない」と記載があり、問い合わせたところ、相手方担当者から「現時点での入学なら 1 時限 3 時間、27 単位で平成 26 年 3 月の 2 級試験の受験に間に合うが、平成 26 年 4 月以降は 1 時限 2 時間、40 単位に変更になるため、受講料も上がる」と説明されたため、入学を決意し、平成 25 年 9 月下旬に入学金、事務手数料、受講料の合計 29 万 5,000 円を一括で支払った。

平成 25 年 10 月中旬の初回授業の時、相手方から書類が交付され、「試験日の 1 週間前までにタイムに入らなかつたり、理論をマスターしていない場合には、担当講師から受験許可申請書を渡すことができないので、試験を棄権していただきます」「試験前には試験課題最終タイム・理論チェックを受けてください（必須）。この代金は別途 5 万 4,000 円かかります」と記載されていた。改めて、入学金、事務手数料、受講料を支払った後に、相手方から届いた書類を確認すると、スクール規約に、講師判断で試験が棄権になることの記載はあったが、試験課題最終タイム・理論チェックを受けるための費用については記載されておらず、不信感を持った。

27 回の授業のうち 7 回まではレッスンを受けたが、相手方のホームページの広告や入学前の相手方担当者の説明と実際の授業に違いがあったため、中途解約を申し出た。スクール規約には「いったん納められた内金・入学金・受講料等は理由のいかんを問わずお返しできません」と記載されていたが、入学金、事務手数料を除く、未受講分（レッスン 20 回分）の受講料約 20 万円の返金を求めた。これに対して、相手方はスクール規約では返金できないところ、受講料の 20%に当たる約 4 万円を返金するというが、未受講分の受講料約 20 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。

申請人の主張には虚偽が多いため、申請人の請求を認めない。

これまでの申請人とのやりとりで、申請人は納得してレッスンを入れて受講してきた。申請人が最初から不信感を持っていたのであれば、なぜ 7 回もレッスンを受講したのか不思議である。申請人は自分の実力がなく辞めたくなくなったとしか考えられない。

妥協して返金する金額は、4 万円である。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から受講料等の費用を支払った経緯及び相手方に返金を求めた経緯を確認した。

申請人は、相手方のホームページに「途中退校時には違約金がかからない」と記載されていたことから、追加で違約金を支払うことはなく、レッスンの未受講分についても返金されるものと考えていたとのことであった。

申請人から提出された資料を確認すると、入学申込書及びスクール規約に「いったん納入し

た内金・受講料等は返金できない」と記載されていたため、申請人が理解していたかを確認したところ、申請人は、入学申込書の記載については相手方から特段の説明がなく、記載を見落としていたとし、スクール規約は相手方に入学金、事務手数料、受講料を支払った後に相手方から届いたため、支払い前にスクール規約の記載は確認できなかったと回答した。

また、申請人に対して、試験前に試験課題最終タイム・理論チェックを受けなければならず、別途5万4,000円の費用が必要と知った時期について確認したところ、初回の授業日に相手方から交付されたカリキュラムやNFD試験に関する資料に記載されており、このとき初めて知ったとのことであった。

一方、相手方から、試験前に試験課題最終タイム・理論チェックを受けなければならず、別途5万4,000円が必要であることを申請人に伝えた時期を確認したところ、入学申し込みの前に電話で申請人に説明したと回答した。なお、スクール規約には記載していないとのことであった。

また、スクール規約の交付時期について相手方に確認したところ、同業他社の偵察等も考え、入学申し込み後に交付しているとのことであったため、スクール規約に受講料等がいったん納入されたら返金されないことの通知は、受講料等を支払う前にすべきではないかと指摘した。

相手方は、申請人は自己都合で辞めるのであって、申請人の主張も事実と異なる部分が多いと考えており、本手続でその事実を究明してもらいたいとの主張であった。

相手方と申請人のやり取りについては主張に乖離<sup>かいり</sup>が大きかったが、消費者契約法では、事業者は消費者契約の解除に伴って平均的損害を超えて違約金を収受できないことになっているため（消費者契約法9条1号）、スクール規約の「いったん納入した内金・受講料等は返金できない」との定めについては、そのまま認められるものではないことを指摘した。そして、いまだレッスンを受講していない受講料については、平均的損害を超えるものとして申請人に返還すべきではないかと提案した。

また、特定商取引法（以下、「特商法」という。）では、一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取ってエステティックサロン、語学教室、パソコン教室等の役務を提供する契約については、特定継続的役務提供契約として規定されており（特商法41条）、クーリング・オフ期間の経過後でも、将来に向かって特定継続的役務提供契約を解除（中途解約）することができるかとされている。その際、事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償等の額の上限が定まっており、それ以上の額をすでに受け取っている場合には、残額を返還しなければならないとされている。相手方と申請人が結んだ役務提供契約は、特商法で定められた特定継続的役務の提供ではないため、本事案にそのまま当てはめることはできないが、1度だけ役務を受ける契約ではなく、相手方が一定期間にわたり申請人に役務を提供する契約であるため、特商法の特定継続的役務提供契約と同様に考えると、いったん納入された受講料等を一切返還しないという規約は適切ではないのではないかと仲介委員は指摘した。

そして、相手方に申請人のために発生した損害を質問したところ、教材費6,500円を挙げたため、受講料27万4,000円から教材費6,500円を除いた26万7,500円について、未受講の受講料20回分を約19万円とし、特商法の特定継続的役務提供契約の中途解約の際に事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償等の額の上限で、パソコン教室の場合の「5万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額」を参考に、契約金額の20%を差し引いて、約16万円を返還する和解案を相手方に提示した。

相手方は、一定の理解は示すものの、本手続の前に申請人と感情のもつれがあることや申請人の主張に事実と異なる部分が多いことから、仲介委員の和解案をそのまま受け入れることはできず、最大限譲歩しても12万円の返還であると回答した。

次に、仲介委員から申請人に対して、仲介委員から和解案を提示したが、相手方から最大限譲歩しても12万円の返金であるとの回答であったことを伝えたところ、申請人が相手方との紛争状態が長引くことは望まず、早期に解決し精神的な負担を取り除きたいと回答し、相手方が申請人に対して12万円を返還する内容に合意した。

相手方に対して、申請人の回答を伝えたところ、相手方も合意したため、和解が成立した。

## 【事案 5】 団体信用生命保険付ローン契約の保険金請求に関する紛争

### 1. 事案の概要

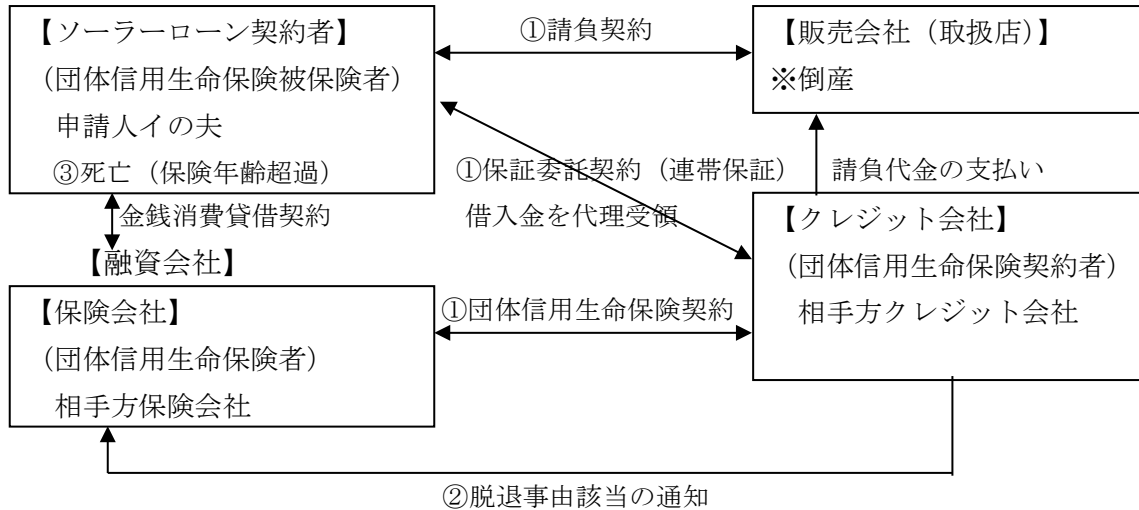
#### <申請人の主張>

平成 19 年、販売会社の訪問販売で、住宅オール電化設備工事を勧められた。その際、「10 年ローンにすると月々の支払いが安くなり、万一契約者が死亡しても、(相手方保険会社の) 団体信用生命保険が付いているので、残金は保険で支払われる」と説明された。そのため、相手方クレジット会社と、ソーラーローン (提携ローン残債方式・団体信用生命保険付) 契約 (以下、「本件契約」という。) を締結した。

平成 25 年、契約者である夫が死亡したため、相手方クレジット会社に伝えると、「夫の年齢が 75 歳 6 カ月を過ぎているので保険金はない。残債を支払ってほしい」と言われた。

当初の契約どおり、残債務約 27 万円については保険金で支払ってほしい。

#### 【相手方らの関係図・ソーラーローンの仕組み】



#### <相手方らの対応>

##### 【相手方保険会社の主張】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人らの請求を認めない。

契約者・被保険者 (ローン債務者) である申請人イの夫は、保険者 (当社含む引受保険会社) と保険契約者 (相手方クレジット会社) との協定によって定めた年齢超過という脱退事由に該当したことにより、保険契約者からの通知に基づき脱退処理されている。よって、契約者が死亡した時点では既に当該被保険者に対する保険契約上の保障は消滅している。

当社が把握している事実は、保険契約者を經由した本件契約の加入の申し込み・脱退の通知等の事実のみであり、保険契約者側 (販売員等を含む) と契約者・申請人ら間に生じた事項については把握していない。

本件契約の年齢制限は契約内容の一部となっており、契約書によれば、被保険者が十分承知すべき事項である。契約時に、相手方クレジット会社は必要な説明を行っているとは推察する。

保険金支払の要件に該当しないため、残債務については、保険金支払による完済ではなく、ローン契約の取扱い範囲での解決を希望する。

### 【相手方クレジット会社の主張】

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

年齢制限（被保険者が75歳6カ月に達したときは、自動的に保険契約の対象外となる）に関しては、契約書に十分な記載がある。契約者は本件契約に加入したが、年齢制限により保険脱退しており、保険金請求ができない。したがって、連帯保証人である申請人ハ及び、相続人である申請人イ、申請人口に対して、残債務の清算を求める。

申請人らは、本件契約の内容、条件の認識に誤りがある。

契約時の販売会社による本件契約の一部説明、及び保険金が出る等の当社からの一部説明に対しては否認する。

しかし、早期の紛争解決を希望するため、柔軟な対応を考えている。

## 2. 手續の経過と結果

期日において、申請人から、本件契約の経緯や相手方らの対応等について聴取した。また、相手方から、契約時の説明状況や本件の具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、本件契約の経緯について、販売会社の訪問があり、オール電化設備工事を勧められた際、毎月の支払金額の観点から、ローン支払期間は10年くらいがいいと伝えたところ、販売会社から、団体信用生命保険に加入しておくと言われたと述べた。また、夫と同席の上、申請人が契約書類を代筆した際、契約書類に目を通していているが、ローン支払期間と保障期間が異なるとの説明はなかったため、ローン支払期間の10年間で保険で保障されると思っていたが、10年間保障されないとわかっていたら支払期間を考えたと述べた。

これに対して、相手方保険会社は、保険年齢の設定は、顧客である相手方クレジット会社との協議事項であるため、汎用性のある注意喚起情報や契約概要書面に、保険年齢等の具体的な記載はできない、本件のようにローン支払期間と保障期間が一致しない場合でも、相手方クレジット会社の与信で判断したと思われると述べた。

仲介委員より相手方保険会社に対して、支払期間を保険でカバーできない場合、契約者が誤解しないように、十分な説明とともに、書面上の記載の配慮が必要ではないか、本件では、契約書面上、年齢制限がわかりづらい等と指摘し、本件解決のため、保険会社も一定の負担をしてほしいと打診した。

これに対して、相手方保険会社は、契約者が保険脱退事由に該当した時点で、相手方クレジット会社よりシステム管理で自動通知を受けており、既に脱退処理されている、当社では、保障期間を満了しており、社内で検討したが対応は難しいと述べた。

一方、相手方クレジット会社は、本件契約の経緯について、販売マニュアルを確認したところ、本件契約時、販売会社は団体信用生命保険の説明をしているはずと認識していると述べた。また、相手方クレジット会社から契約者への確認について、まず販売会社から連絡を受け、当社より契約者（申請人イの夫）に対して、電話で、生年月日、ローン契約内容、毎月のローン分割支払金、利息、支払総額、団体信用生命保険の説明をしていると思う、支払期間と保障期間が一致するのが望ましいが、契約者の希望に沿って、支払期間と保障期間がずれる場合はある、保険年齢について、申込書に赤字で大きく記載していると述べた。

仲介委員より相手方クレジット会社に対して、団体信用生命保険が勧誘の理由となっており、



申込書には、保険年齢が非常に小さな文字で記載されており、主張するような「赤字で大きく記載」していると評価することはできない、申請人が、ローン支払期間の10年間、保険で保障されると誤解するのももつともであると指摘した上で、具体的な解決意向を確認した。

これに対して、相手方クレジット会社は、消費者にわかりやすく説明するという観点から、平成19年以降、契約書の記載を改変したと説明し、解決案について、残債務約27万円の一部減額免除（5割）でどうかと提案した。

仲介委員より申請人に対して、相手方クレジット会社の提案内容を説明したところ、申請人が了解したため、申請人と相手方クレジット会社の間で和解が成立した。

## 【事案 6】生命保険契約締結時の説明内容に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成元年 10 月ころ、相手方保険外交員から、相手方の 25 年満期の積立型生命保険について、保険設計書に基づいて、25 年後の満期時に「積立配当金 440 万円、清算受取金として 705 万円もらえる」と説明され、何度も確認して「もらえる」と言われたので、信用して積立型生命保険契約（以下、「本件保険契約」という。）を締結した。

平成 25 年 8 月ころ、相手方から書面が届き、記載内容について問い合わせるため、相手方の営業所を訪れた。当時の相手方の保険外交員が対応し、当時作成した保険設計書を見せながら、来年の本件保険契約の満期時の受取金額を確認したところ、受取金が 265 万円と言われがくぜんとした。

7 年前に積立配当金として約 40 万円を受け取っているが、契約時の説明である 705 万円とかけ離れており、納得できない。705 万円を支払ってほしい。

#### <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。

申請人は本件保険契約を 25 年満期の積立型生命保険と申し出ているが、本件保険契約は、主契約の保険料払込期間が 25 年、主契約保険期間が終身の保険商品である。

積立配当金については、設計書に記載されているとおりの金額を支払うことはできない。理由は、本件保険契約の内容が次の①～④に基づくことによる。

- ① 配当数値は今後の配当の実績によって変動することがあるとなっていること。
- ② 配当金を原資とする清算受取金の額は、今後の配当の実績によって変動することがあるとなっていること。
- ③ 配当数値は今後の配当の実績によって変動することがあるということを設計書に記載の注意喚起文言等により契約者が知り得たこと。
- ④ 外交員が、不適切な説明をしたという事実は確認できないこと。

設計書記載の、清算受取金 705 万円については、支払うことができないことを、申請人に理解してほしい。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件保険契約を勧誘された際の相手方募集人の説明及び配当金約 40 万円を引き出した経緯を確認した。

申請人によると、勤務先の食堂で、相手方募集人から声をかけられ、当時契約していた保険が独身のときに契約した保険であったところ、本件保険契約を締結したほうが、家族で入ることができ、入院等の保障もあり、保険設計書に基づいて、25 年後の満期時に「積立配当金 440 万円、清算受取金として 705 万円もらえる」と説明されたため、確かにもらえるのか何度も確認の上、本件保険契約を締結したとのことであった。約 25 年前の契約だが、設計書があれば当時の相手方募集人の説明内容を証明できると考え、保管していたとのことであった。

申請人がすでに相手方から配当金約 40 万円を引き出した経緯について、申請人は 2～3 年前に相手方募集人から勤務先の食堂で声をかけられ、「自由に使えるお金がある。金利もかからないので、使ってもよい」という説明があり、そのころちょうど祖父が亡くなり葬儀代が必要であったため引き出したとのことで、相手方募集人から詳しい説明はなかったと主張した。

一方、相手方から本件保険契約の締結までの経緯及び配当金約 40 万円を引き出した経緯を確認した。

相手方に確認したところ、相手方募集人は、本件保険契約時に何を説明したか、説明の回数や時間も記憶していないとのことで、申請人が何度も確認して清算受取金 705 万円がもらえると説明されたとの主張については、記憶にないが、設計書に記載されている内容はそのまま説明したと思うとのことであった。また、相手方募集人は、本件保険契約締結時、入社から 1 年程度を経過しており、本件保険契約と同様の転換契約の取扱も初めてではなかったことから、設計書の記載内容について申請人に適切に説明したものと考えていると述べた。

仲介委員から相手方に対して、設計書はどのように作成するのかを確認したところ、営業所で定型の設計書の用紙に印字しており、申請人の属性（33 歳、男性）という条件ならば全国どの営業所で印字しても同じ記載になる、記載内容は平成元年度の配当率がそのまま推移したと仮定して試算したもので、誤りではないとのことであった。申請人が配当金約 40 万円を引き出した経緯については、約款に配当金については請求があった場合に引き出すことができる旨記載されており、毎年 1 回、配当金残高のお知らせを送付していると主張した。

仲介委員は相手方に対して、本件保険契約時の説明内容を確認するために、第 2 回期日には相手方募集人も出席するように要請した。

第 2 回期日において、相手方募集人から本件保険契約時の説明内容を確認したところ、当時は申請人の勤務先に月曜から金曜まで毎日出入りしており、ライフサイクルに合わせて申請人に対して本件保険契約を提案したとのことであった。また、相手方募集人は入社 1 年程度の経験であったため、設計書を元に説明するしかなかったが、どのように説明したかについては詳しく覚えていないと述べた。配当金約 40 万円の引き出しについては、申請人に必要があれば引き出すことができるものであることを説明しただけであり、相手方募集人から引き出して欲しいと説明したことはないと主張した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員が両当事者に対して、清算受取金に加え、相手方は申請人に対して、50 万円を支払う内容の和解案を提案した。提案の理由については、①勧誘時の問題として、相手方募集人は、清算受取金が 705 万円であるとの設計書の記載をそのまま説明した可能性が高く、相手方募集人の当時の知識経験を踏まえると、申請人から精算金受取金を確認された際、「清算受取金 705 万円を受け取ることができる」と回答した可能性も高く、それにより申請人が誤解し本件保険契約を締結したと考えられること、②配当金を引き出した平成 18 年ころには、すでに清算受取金 705 万円を受け取れる状況にはなかったが、相手方から具体的な説明がなかったこと等を挙げた。

後日、相手方より、仲介委員の和解案には合意できないとの回答があり、理由として、①配当金額が変動しうることは約款により契約内容となっており、設計書にも明記しているため、契約者に誤解を与える資料とは考えられないこと、②契約者が今日まで保管していた設計書には、清算受取金の性質が解約返戻金と配当金との合計額であることが明記されており、平成 18 年ころに申請人が配当金を引き出した手続書類には当該金額が配当金であることが明記されて

いること、③「設計書記載の額が確実に受け取れると説明した」という事実は確認できず、募集に問題はなかったと認識していること、④申請人が支払った保険料の対価として、各種保障を提供しており約 40 万円の配当金の支払いもしているため契約の履行義務を果たしていること等を挙げた。

仲介委員は、相手方の姿勢が硬く、本手続により両当事者間に和解が成立する見込みがないものと認め、本手続を終了することとした。

## 【事案 7】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（10）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 9 月 28 日、約 5 カ月後の挙式のため、雑誌で知ったブライダル相談で予約し、相手方が開催するブライダルフェアにおいて、担当者から見積書が提示され、説明を受けた。見積書についての感想を伝えると、相手方から 2 枚目の見積書が提示され、各種特典により約 77 万円を割引くと説明された。その後、3 枚目の見積書が提示され、さらに特別特典として約 15 万円を割引くと言われた。別のブライダルフェアに出向いて比較検討する予定であったので、相手方が提示した条件について、翌日まで検討したい旨を伝えると、相手方からは、「本日契約しないと特典は適用できない、予約が埋まってしまう可能性がある」と言われたことから契約を締結した。その際、相手方から解約時に申込金 10 万円の他に解約料がかかると言われたが、具体的な金額については承知していなかった。

その後、別のブライダルフェアに出向いたところ、そちらの運営会社のサービスにも魅力を感じた。このため、相手方との契約を一度白紙に戻し、あらためて検討しなおしたいと考え、契約翌日の午前中、相手方に電話で解約の意思を伝えた。相手方から、解約するためには、解約料約 49 万円を支払う必要があると言われた。

平成 25 年 10 月 14 日、相手方に書面で解約の意思を伝え、申込金 10 万円は放棄するが解約料については請求を取り下げよう申し入れたところ、相手方から拒否された。

解約料の請求を取り下げてほしい。

（平成 26 年 2 月 23 日挙式予定）

#### <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。

請求金額全額に対する取り下げには応じられない。しかしながら、減額交渉に応じる意思はある。当社は申請人に対して契約内容に関する十分な説明を行い、申請人が納得した上で成約に至っている。また、申請人は解約料の発生を認識した上で自らの意思で解約しており、逸失利益として解約料を請求するのは当社の正当な権利だと認識している。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から契約締結時の相手方の説明内容及び解約までの経緯について聴取した。

申請人は、相手方のブライダルフェアに参加し、午前に会場を見学して雰囲気が入り、その日の午後、相手方担当者から、翌日までは待てない、仮契約はなく今契約しなければ希望する日時を他の顧客に取られると急かされたため、契約を締結したとのことであった。

また、解約料については、1 日も経たないうちに解約を申し出たので、相手方に説明すれば解約料は請求されないと考えていたと説明した。契約書では契約締結直後に解約を申し出たとしても、見積金額の 20%を解約料として請求すると記載されていたが、相手方に具体的な損害を与えていなければ解約料を請求される可能性はないと考えていたとのことであった。

一方、相手方から、契約締結時の説明内容、解約料の点について聴取した。

相手方は、解約料の請求は申請人が契約した挙式予定日に対する逸失利益として請求しているものであり、コールセンターに問い合わせがあった際に、申請人の挙式予定日を案内できなくなるため、その意味において機会損失があったと説明した。

仲介委員から相手方に対して、解約料は消費者契約法9条の損害賠償の予約であるため平均的損害の有無が問題となるところ、申請人は契約を締結してから約17時間後に解約したのであり、相手方が実損害の発生を立証するのは困難であると指摘した。

相手方は、申請人の挙式予定日は、実際に挙式は開催されなかったと主張したが、仲介委員より、申請人の解約後新たに予約が入らなかっただけで挙式が行われなかったのは、結果論にすぎないと説明した。

相手方は、契約を締結する際に、申請人に解約料についても説明していると主張したが、仲介委員からは、申請人らは、約90万円の割引特典を受けるには、今契約しないと受けられないとも説明されているようで、一般的には、そのような説明があった場合に冷静に判断することは難しいのではないかと指摘した。

仲介委員は相手方に対して、申請人が申込金10万円を放棄した上で、解約料の請求を取り下げを求めていると伝え、本事案で相手方が請求できるのは実損害程度と考えられるため、実損害が発生しているのであればその金額を算定して報告するように要請した。

第2回期日において、相手方より解決案について聴取したが、損害を算定して立証することは難しいが、解約料約49万円の半額約24万5,000円から申込金約10万円を差し引いた約14万5,000円を申請人が支払うことで和解したいとの解決案が示された。

仲介委員から相手方に対して、更なる譲歩を促したが、相手方は難しいとのことであった。

仲介委員から申請人に相手方の回答内容を伝えたところ、相手方の解決案に合意するとのことであったため、和解が成立した。

## 【事案 8】リゾート会員権の入会後の臨時徴収に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 3 月、相手方クラブ運営会社（以下、「相手方」という。）とリゾートクラブ会員契約を締結し（以下、「本件契約」という。）、相手方が管理運営するリゾートクラブに入会した。本件契約締結時に、クラブ運営状況は順調と説明されたが、数カ月後の総会案内で運営状況が極めて悪いことを知った。

その後、突然新たな臨時徴収金の請求書が届き、さらに管理費の増額も予定していると言われた。

入会時の説明とはまるで違い、財務状況が悪い実情を知り、消費者契約法の重要事実の不告知を理由に本件契約の取消を通知したが、認められないと回答された。

本件契約をなかったこととし、将来提供を受ける 30 年分の役務の対価分を含む既払金約 60 万円を返金の上、現在請求されている臨時徴収金約 1 万 5,000 円を取り下げてほしい。

#### <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。

当社規約に基づき、既払金の返還には応じかねる。過去に既払金を返還する対応を一切とっておらず、他の会員との公平性を損なう。

申請人は会員として、機関の意思決定に拘束されるのが当然の法理であり、当社規約に基づき臨時徴収に応じる義務を負うのは当然のことである。

申請人は、本件契約の解消と返金を求める一方で、当社が臨時徴収を決定し会員に対する通知や説明会等を実施した後においても、異議を述べることなく、会員として施設を利用し、総会で議決権を行使しており、退会意思が真正なものであるかについて疑問がある。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、相手方の契約締結時の説明方法や本申請に至る経緯等について聴取した。また、相手方から、本手続での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、契約締結時の相手方の説明方法について、会員数及び施設数が増加している等のポジティブな情報のみで、多額の累積赤字があること等のネガティブな情報について説明を受けなかったと述べた。また、経営コンサルタントをしている経験から、高齢者にも余暇の楽しみを提供するリゾート会員権というビジネスモデルは需要が見込まれ、しっかりと経営管理をしていれば利益を上げることができると認識しており、相手方の説明を聞いてリゾートクラブの経営が良好だと疑わなかったため、申請人からは財務状況の質問をしなかったと述べた。

入会後の状況について、契約締結後 1 カ月半ほど経過した頃、送付された定時総会招集通知に添付されていた計算書類等を見て、リゾートクラブに多額の累積赤字があり、財務状況が悪いことを初めて知ったと述べた。その後、定時総会に出席し、リゾートクラブを運営する相手方の財務状況を開示してほしいと求めたが拒否され、財務状況について質問もしたが相手方から納得できる説明はなかったとのことだった。契約締結時、計算書類等を踏まえ、リゾートクラブに多額の累積赤字があるとの説明を受けていたら、入会しなかったと述べた。和解案とし

ては、相手方の一連の対応が眞摯でなかったため、リゾートクラブを退会する意向であり、既払金に対する会員権の割合分（約 50 万円）の返金を求めると述べた。

これに対して、相手方は、相手方とリゾートクラブとの関係について、相手方がリゾートクラブから管理運営の委託を受けて、リゾートクラブを運営し会員権を販売していると説明した。契約金額の残額を相手方から借り入れる形式の金銭消費貸借契約について、実質的には分割払いであり、そのため金利は 0%になっていると説明した。リゾートクラブの経営について、東日本大震災等の影響により、申請人が契約締結する以前から赤字であったとのことであった。相手方の財務状況に関する資料を申請人に開示しなかった理由は、相手方は本件契約の当事者ではなくリゾートクラブの管理運営を委託されているだけであるからであると説明した。本手続での解決意向について、契約締結時、いかなる場合も代金返還しないと説明しその旨契約書に記載しており、説明方法にも瑕疵はないため、本件契約を取り消す理由がないと述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、本件契約に係る代金支払方法について、相手方は貸金業登録業者であるため、支払いが遅滞すると信用情報機関に登録される（ブラックリストに掲載される）リスクがある、申請人は、相手方から借り入れた金銭を相手方に支払う形式を取っており、金銭の現実交付がないため、本件金銭消費貸借契約は無効ではないか、臨時徴収金の根拠について、相手方の規約で読み込むのは難しいのではないかと指摘した。その上で、申請人が、財務状況が悪いことを知らずにリゾートクラブに入会し、入会後すぐに臨時徴収金等の請求を受けたという申請人に固有の特殊事情を考慮してほしいと伝えた。

相手方は、既払金約 60 万円は返金できないが、未払金約 40 万円の請求権を放棄すると提案し、本手続で譲歩する姿勢を示した。

仲介委員は申請人に対して、相手方の提案を説明し、次回期日までに、これに対する申請人の対案を検討するよう求めた。

第 2 回期日において、申請人は、相手方の提案について納得せず、既払金に対する会員権の割合分の 8 割（約 40 万円）の返金を求めると述べた。

これに対して、相手方は、第 1 回期日での仲介委員の指摘を踏まえ、現金交付がない金銭消費貸借契約について、今後は自社割賦契約への変更を検討したいと述べた。あわせて、勧誘方法に問題がないことは再度確認したいと述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、本手続での早期解決のために、未払金約 40 万円の請求権を相手方が放棄し、申請人に 10 万円を返金するとの和解案を提示した。相手方は、仲介委員の和解案を持ち帰って検討し、回答することとなった。

第 2 回期日後、相手方より、仲介委員の和解案を受け入れるとの回答があった。あわせて、紛争解決委員会（以下、「当委員会」という。）が結果概要公表を行うのであれば、和解はしないと述べ、期日における和解は保留となった。

第 3 回期日において、仲介委員より相手方に対して、本手続は、申請人と相手方との個別紛争の解決を目指す手続であると同時に、各手続が終了した場合に、公益的な見地より結果概要の公表を制度として規定し実施しており、公表に係る判断は当委員会が行うため（国民生活センター法 36 条）、仲介委員が、手続実施中の段階で結果概要の公表について「事案を公表しない」ことを約束し、本手続を進めることは、制度上できないことを説明した。

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たところ、申請人は、本手続内で



の和解を希望しており、検討する時間がほしい。結果概要公表制度は事前に知っておくべきことであると述べた。

第3回期日後、仲介委員より相手方に対して、本手続内で和解するよう再考を促す書面を送付した。

これに対して、相手方より、結果概要公表制度により事案公表されれば、同じ立場にある相手方クラブの会員間において同種紛争が発生し、同様の請求を受けるおそれがあり、申請人が本申請を取り下げ、本手続外での和解を希望するとの主張書面を通知してきた。

第4回期日において、仲介委員より相手方に対して、和解と結果概要公表制度を切り離して検討するよう再度説得したが、相手方の意向が変わらなかった。このため、申請人が本申請を取り下げたため、手続終了となった。

## 【事案9】インターネットオークションに関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

相手方のインターネットオークションに、海外ブランドの女性用腕時計を出品し、落札された（以下、「本件オークション取引」という。）。

落札者に商品を発送したところ、落札者が「届いたものはケースだけであり、時計がない」と相手方に伝え、返金申請を行ったため、相手方は商品代金を落札者に返金したという。なお、代金に関しては相手方を仲介して支払う制度を採っているため、落札代金は相手方が保管していた。

ところが、相手方から違反事実や理由の明示がないまま相手方インターネットオークションの利用を制限された。このため、出品者である自分に商品が返送されず、商品代金も入金されない状態となっている。

相手方に自分の違反事実を明確に立証して欲しい。立証できない場合は速やかに謝罪、利用制限の解除、及び自分に支払われるべき代金・立替金の弁済をして欲しい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

本手続の実施には協力する。

当社では、落札した商品が落札者に届いていないものと判断される場合には、落札者から預かった商品代金を落札者に返金している。申請人が落札者に送付したのについて、落札者から、届いたのはケースのみで腕時計が入っていないとのクレームがあり、当社が取得した情報から、申請人が落札者に対して商品を送付していない可能性が高く、商品代金を落札者に返金すべきであると判断し、落札者に代金を返還した。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、まず、申請人より請求事項及び本件オークション取引の経緯について聴取した。

申請人は、相手方に本件オークション取引における自分の違反事実を明確にして欲しいと主張し、それとともに商品の落札代金相当額の支払いを希望するとのことであった。当該オークション取引では、全てにおいて相手方が介入しており、相手方を通して落札者に商品を送ったという物証を残しているため、相手方が主張する違反事実はないと主張した。

一方、相手方より本件オークション取引後の申請人への対応について聴取した。

相手方は、自己の保有する情報から申請人の違反事実が認められたため、落札者へ商品代金を返金し、申請人を利用停止としたと説明した。相手方は、オークション取引におけるトラブルは、基本的には出品者と落札者の当事者間で解決すべきものと考えているが、本件オークション取引は、申請人が故意にケースのみを送った可能性が非常に高いと考え、オークション事業者として介入を行っており、申請人に商品代金を支払う等の解決は困難であると回答した。

仲介委員は相手方に対して、申請人が自分の違反事実を明確にするように相手方に求めており、相手方から違反事実や理由の明示がないまま利用停止にされたことについて不満を申し出

ていることを伝え、インターネットオークションの運営業者としては、利用者である申請人に対して、利用停止とした理由を説明するべきではないかと指摘した。また、仲介委員は、申請人が利用規約のどの部分に違反したか、該当性の説明は必要であると伝えた。相手方は仲介委員に対して、「同種の問題行為が生じることを防ぐために、申請人への説明を含めて、他者への開示は差し控えてほしい」と要望を付した上で、本件オークション取引において申請人が故意にケースのみを送った事案であると判断した理由及び申請人を利用停止にした規約上の根拠を具体的に説明した。

仲介委員は、相手方からの聴取内容を踏まえ、本手続により当事者間に和解が成立する見込みがないものと認め、本手続を終了することとした。

## 【事案 10】インターネット接続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 25 年 9 月中旬、相手方から光回線契約について電話で連絡を受け、解約する旨を申し出た。モデムの貸し出しを受けており、契約の際、解約時に返却する必要があると聞いていたが、モデムの返却場所について手元にメモ用紙がなく書き取れなかったため、①返却場所は後日再度電話をかけて確認すること、②光回線契約は解約することを伝えて電話を切った。その後、忙しく返却場所の確認電話がすぐできなかつたが、12 月に入り返却場所を確認するため相手方に電話をかけたところ、光回線契約が解約できていないと言われた。9 月に解約を伝えた旨を説明すると、相手方は「解約完了しましたという言葉を使っていないので解約になっていない、今日で解約する」と言う。「解約完了しました」という言葉を聞かないと解約にならないという説明は、契約時も解約を伝えたときも一切聞いていないし、9 月に解約を伝えた後、解約手続が未了である旨の連絡も一切なかった。

平成 25 年 9 月中旬に解約手続をとっているため、それ以降の請求に応じたくない。

#### <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。

申請人から、返却場所だけを後日連絡するという旨の発言はなかった。また、本人からの電話がないと解約を受け付けないという旨の発言を当社はしていない。

当社としては、申請人との電話のやり取りの際、解約受付が完了したことを連想させる言葉を発しておらず、申請人の多忙を理由に会話を続けられなかったため、詳細な案内を伝えることができないまま、申請人からの「ではまた明日電話します」という発言により、電話を待っていた。その後、申請人からの電話はなく、解約手続が完了しないままであった。

平成 25 年 9 月 20 日時点では解約が成立していないため、平成 25 年 10 月 1 日から解約日である同年 12 月 6 日までの利用料金 8,498 円を徴収したい。

### 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において、当事者双方から、申請人が解約を申し出た際のやり取り等について聴取した。

申請人は、電話の回線の契約を別会社に切り替えたところ、当該別会社から相手方に連絡がいったようで、相手方から連絡がきて、インターネット回線契約についても解約するか尋ねられたため、解約する旨を伝えたこと述べた。申請人は、その際、相手方より機器を送り返して欲しいと言われたが、返却先の住所を覚え切れなかったため、後日、申請人から連絡をすると伝えて電話を切り、解約の意思を伝えたことで解約については通知済みと認識していたとのことであった。なお、機器については、3 カ月後に返却したとのことであった。

一方、相手方は、電話で解約の申し出を受け、手続を進めるつもりであったが、申請人から、時間がないので翌日電話をされると言われたため、連絡を待っていた状態であり、解約手続は 10 分もあれば終了するが、それが終わるまでは解約手続は完了しないと述べた。また、申請人と

の間には電話の契約とインターネット接続回線の契約があるが、これらは別個の契約であるため、電話の契約を解約してもインターネット接続回線の契約の解約手続をとらなければそのまま契約は有効に存続すると説明した。

仲介委員は相手方に対して、申請人は解約の意思を表明しており、手続を完了させる必要があるのであれば、その旨を相手方から申請人に告知すべきであったと述べた。また、電話の契約とインターネット接続回線の契約が別個の契約であったとしても、両契約ともに解約の意思を伝えたことで全ての契約について解約ができたと考えるのも不自然ではなく、インターネット接続回線については、申請人が解約申し出をした日以降使用していないことは明白であり、機器の返却まで解約手続が完了しないとすれば、申請人にとって不利益になることを相手方が説明すべきであったと指摘をした。さらに、相手方のパンフレット等には、解約条件について詳しい記載がなく、この点について改善が必要であり、また、本事案のように解約手続が完了していないまま契約者からの連絡を待つ場合でも、一定期間連絡がない場合は、事業者から確認の電話をするような行程を設ける必要があるのではないかと述べた。その上で、相手方に対して、申請人への請求を取り下げることでの解決案を提案した。

相手方から、持ち帰って検討し、後日、結果を回答すると発言があり、期日が終了した。

期日終了後、相手方より、仲介委員からの指摘を受け止め、申請人への請求を取り下げるとの回答があった。申請人もこれに同意したことから、相手方が請求を放棄する内容で、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 11】 訪問販売で購入した社債の解約に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

相手方から2回電話勧誘があった後、平成25年10月10日、相手方が来訪し、「これからは電気よりガスの方がお得で、海外事業も行う」と説明され、300万円の社債を購入した。

その後、再び相手方が来訪して社債の追加購入を勧められたが断った。相手方担当者は申請人が他社との間で締結したコンテナ売買契約の解約を希望していることを知っており、同社に対するクーリング・オフ書類の作成等をしてくれたので、なかなか解約を言い出せなかった。

しかし、購入した社債の利息が毎月振り込まれるはずなのに入金されなかった。相手方に確認したところ、満期日にまとめて支払うと言われた。信用できないので契約を無効にし、300万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。

話し合いによる解決を求める。

申請人が1年満期の社債に300万円投資していることは相違なく、満期時に一括で300万円を返す予定である。当社には期限の利益があり、満期まで解約に応じない権利を有する。申請人の契約は1年契約なので、このまま契約終了まで待つてほしい。利息は、契約時に年1回払いだと説明してあるが、申請人が希望すれば毎月5日払いに切り替える。

中途解約については規定に従い分割払いで応じる用意がある。

### 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人代理人は、相手方はなぜ申請人が他社と締結したコンテナ売買契約で困っているのか疑問を抱いており、相手方から購入した社債に関して「海外進出して利益が上がる」との説明を受けたが実際には海外進出せず経営状態がよくないように思える、社債の募集要項や重要事項説明書には利息を毎月支払うと記載されているにもかかわらず、契約してから利息は1年後の満期時に支払うと告げられたと述べた。

他方、相手方は、利息は申請人との合意で1年払いに変更しており、社債申込書の償還期限の欄に「1年毎」と手書きで記載している、申請人を勧誘した担当者はすでに辞めており、相手方は社債の販売事業も止めている、申請人が社債申込書に署名押印しているため全額返金できないと述べた。

仲介委員は、他社とのコンテナ売買でトラブルになっていることを知りながら社債の勧誘をしており、相手方の経営状態や利息支払いについても、申請人への説明に問題があったと考えられたため、相手方に対して、300万円の8割以上の返金をすることを提案し、次回期日でも和解条件を回答するように求めた。

第2回期日において、相手方は250万円を分割払いで返金すると回答した。そこで、仲介委員が両当事者と協議した結果、相手方は300万円の支払義務を認め、分割して合計250万円を支払えば残金50万円の支払義務を免除することで、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 12】クレジットカードの利用料金に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

相手方が発行している申請人名義のクレジットカードを、妻のハワイ旅行時に妻に貸与したところ、ハワイでスキミング被害に遭い、モスクワの飲食店で不正利用された（約1万6,000ドル）。

相手方からは、妻にカードを貸与するのは規約違反であり、申請人に請求すると言われていた。

スキミングは利用規約の違反の有無にかかわらず起こりうる犯罪であり、たまたまカードを貸与した際にスキミング被害に遭ったからといって、不正利用分まで支払ういわれはない。

不正利用分の請求について、申請人が負担しないことを確認したい。また、申請人が不正利用分の請求に対して支払っていないことを、信用情報機関に登録しないで欲しい。もし、相手方がすでに信用情報機関に信用情報を登録している場合は、削除の手続きを行って欲しい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

本手続の実施には協力する。

利用規約でカードの第三者への貸与を認めていないため、申請人の請求は認めない。

申請人が申請人の妻にカードを貸与した期間中に不正利用による売上が発生しており、申請人の善管注意義務違反を伴う不正利用は支払免除の対象にならない。申請人が利用規約に違反しているため、そのために生じた利用代金、その他一切の損害について申請人が責任を負うことになる。

申請人には請求額金額を支払って欲しい。

### 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人及び申請人の妻より、当該カードの利用状況及び管理状況を聴取した。

申請人は、当該カードは出張等で海外に行った際に利用するのみで、国内では利用せず自宅に保管しており、この度、妻がハワイ旅行に行く際に貸与して利用を許可したとのことで、モスクワの飲食店で不正利用された原因がスキミングであるとすれば、いつスキミングされたのかはわからないとのことであった。

仲介委員は申請人及び申請人の妻に対して、相手方の利用規約ではクレジットカードを会員以外の第三者に貸与することを禁止しており、申請人が申請人の妻に貸与した事実は、利用規約に反することとして会員に責任を負わせる一要素にはなると指摘した。

これに対して、申請人は、本事案においては、被害の金額、場所、時間と際立った特徴があり、相手方が当該カードの利用状況を注意深く確認していれば不正利用を防ぐことができたはずであり、スキミングについては会員本人である自分が利用していても、貸与した妻が利用していても被害に遭った可能性があり、第三者に貸与していたことを理由に会員が負担すべきという相手方の主張には納得できないとのことであった。

次に、相手方より、当該カードの不正利用の状況及び利用規約の解釈について聴取した。

相手方は、当該カードの不正利用に関して、正確な原因の確認まではできていないが、犯人が当該カードの情報を何らかの方法（スキミング、インターネット取引情報等）で盗み取り、プラスチックカードを偽造して、モスクワの実店舗で利用したと考えており、不正利用の決済時のカード情報は有効であったため、その売上は承認され、正常取引とみなされ、その後、相手方は、国際ブランドの精算ルールに基づく決済処理を行っているため、支払いを止めることは技術的にもタイミング的にも不可能であると説明した。カードの利用状況はモニタリングを行っており、不自然な利用状況が確認された場合、不正利用検知システムによりアラートが発生し、カード名義人に対して、名義人本人の正常な取引か否かを確認する手順となっているとのことであった。不正利用検知システムは、売上承認後に検知するものであるため、最初の不正利用を防止するというよりも、その後不正利用が継続することを防ぐためのものであるとも説明した。

利用規約の解釈については、当該カードを第三者に貸与したことによる善管注意義務違反を根拠としてカード代金を請求しているものであり、偽造カードの規定を適用したものではないとのことであった。

利用店舗の信用販売手続については現在調査中で、当該手続に<sup>かし</sup>瑕疵があるか否かについては、売上傳票へのサインと偽造クレジットカードの裏面に記載されたサインと照合したのかを確認するため、売上傳票を請求しているとのことであった。

第1回期日終了後、仲介委員から相手方に対して、①利用規約の解釈について、偽造カードに関する規定では、偽造カードの作出または使用について会員に故意または過失があるときは、その偽造カードの利用代金について会員が支払いの責を負うものとする旨が規定されているが、過失の有無の判断においては、損害発生の予見可能性があったにもかかわらず、結果回避義務を怠ったことが必要になるため、相手方が申請人に過失があると判断した根拠を具体的に回答すること、②利用店舗から売上傳票を入手し提出すること、及び利用店舗へのその他の確認事項や信用販売取引において瑕疵の有無を判断する基準があれば具体的に示すこと、③不正利用検知システムについて、検知の対象となった取引について利用店舗からの承認請求に対する承認通知の後でなければ検知は不可能なのか否かの3点について文書にて質問事項を送付し、相手方に回答を要請した。

後日、相手方より、①利用規約の解釈について、善管注意義務として会員がカードを第三者に貸与することを禁止する規定があり、一方で、カードの紛失、盗難、偽造等に関しては別に規定があるものの、利用代金の支払い免除については会員規約の違反ならびに会員の故意または過失がある場合には適用されないこととしており、善管注意義務に違反し、第三者に貸与することは、通常会員が利用するときとは異なり、貸与された第三者の責任感の欠如、または不注意により、偽造カードの被害、または偽造カードの作出にかかる危険性を高めることになることは、会員は十分に予見でき、会員が偽造に対する回避義務を怠ったという解釈になること、②利用店舗の信用販売取引における瑕疵の有無について、基本情報が漏れなく記載されているか、承認番号が記載されているか、サインが所定欄に記載されているかを確認し、手続に瑕疵があったか否かを判断し、利用店舗から入手した売上傳票では瑕疵があったとは判断できないこと、③不正利用検知システムについて、不正利用の可能性が高い場合は取引の承認請求があっても、承認を出不さずに保留とし、確認することとなるが、本事案のように不正利用の危険性



が高いとまで判断できない場合は、承認通知後に真正利用か否かを確認する方法をとっており、国際精算ルール上、売上を止めることは不可能に近いとの回答があった。

第2回期日において、相手方から不正検知システムと本事案の状況についてさらに確認した。仲介委員は相手方に対して、申請人は2回にわたって不正利用されており、2回目を保留とすることができなかった理由を確認したところ、相手方は、2回の不正利用はモスクワの同じ飲食店の決済であり、飲食店の場合には、追加オーダーが通っていなかったり、チップを別に決済する等の事情により、短時間で追加決済が発生しやすく、換金性の高い商品を短時間に連続して決済する場合と違い、承認請求を保留にする等の対応は困難であると回答した。

仲介委員は相手方に対して、本事案では高額な決済が短時間に2度にわたって決済されているため、承認請求を保留する判断は可能ではないかと指摘したが、相手方は、飲食店では高額利用が想定され、高額な決済を保留するためではなく、会員の真正利用を阻害しないためのシステムを設計していると回答した。また、仲介委員は相手方に対して、本事案の利用規約の解釈については、偽造カードに関する規定で判断すべきであり、申請人または申請人の妻に偽造カードの作出または使用について故意または過失があるとは言えず、スキミング被害については申請人が妻に貸与したことで危険性が高まるとまでは言えないのではないかと指摘した。

相手方は、本事案の利用規約の解釈については、申請人が家族といえども妻にカードを貸与した事実を見過ごすことはできず、善管注意義務違反という大きな規約違反を犯しているため、偽造カードに関する規定で判断することはできないとのことであった。これ以上本手続で審議を継続しても利用規約の解釈についてどちらが正しいとも明確に判断できるものではなく、本手続での和解に寄与することはないと付言した。

次に、仲介委員から申請人に対して、相手方の回答内容を伝えた。

その後、仲介委員は、両当事者からの聴取内容を踏まえ、契約者のカード管理責任、及び、事業者におけるスキミング防止の体制整備の責務等を考慮し、預金者保護法等の規律等にも鑑みて、相手方が申請人に対して現在請求している約1万6,000ドルについて、相手方が請求金額の4分の3を負担し、申請人が請求金額の4分の1を負担する旨の和解案を文書で提示した。

申請人からは仲介委員の和解案に合意する旨の回答があったが、相手方からは仲介委員の和解案には合意できないが、両当事者が2分の1ずつを負担することで解決を図りたいとの回答があった。その後、両当事者からの回答を調整した結果、相手方が請求金額の3分の2を負担し、申請人が請求金額の3分の1を負担することで和解が成立し、申請人の希望により、相手方が信用情報機関に登録した支払遅延情報を削除する手続を行うことで和解が成立した。

## 【事案 13】注文住宅の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 8 月、住宅展示場で知り合った相手方と注文住宅の建築工事請負契約を締結し、頭金として 101 万 5,000 円を支払った。その際、解約について尋ねたところ、「実際に要した費用のみ、設計の段階であれば設計費約 26 万円の支払いのみ請求する」との回答を得た。

その後、相手方の対応や説明に不信感が増し、解約を申し出たところ、約 58 万円の請求を受けた。すでに実施された設計料や調査費用は支払うつもりがあるが、その金額は 34 万円程度と考えるので、既払い金からこれを差し引いた約 67 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

違約金として約 58 万円の請求をしたのではなく、かかった実費として請求した。

契約時、約款説明の際、解約について具体的にどのぐらいの金額がかかるのかを尋ねられた時、設計費については約 26 万円以外にもかかるが、契約時点では計算ができないと回答している。また、解約時の精算には設計料以外にも敷地調査料、地耐力調査料等も対象となるため、設計料のみ指し示すことはない。その事実もない。

当社としては、申請人に対して正当な請求をしている。

当社は契約行為が継続していると考え。しかし、目的物の建築敷地に他社にて建築工事が完了しているのはどのような理由か。完成した他社の建物は当社との設計打合せの内容とはかけ離れたものであり、当社の対応を不誠実として解約請求されることに疑問を感じる。

当社は解約を拒んでいるのではなく、契約書、契約約款に記載された解約条項の履行を求めている。

### 2. 手續の経過と結果

期日では、両当事者から具体的な事情等を聴取した。

申請人は、相手方担当者の説明不足や不手際が多いため不安になり、解約を申し出たこと、返金額の内訳について具体的な説明がなされなかったこと、他社と契約したことは事実であるが、相手方に解約を申し出た後に契約を締結しており、問題ないと考えていることなどを述べた。

一方、相手方は、注文住宅は着工までに間取り等を変更することが多いため、契約時に正確な金額やその内訳を出すことはできないこと、このため、解約した場合の精算額を契約時点で正確に伝えることもできないこと、苦情の申し出があれば改善する余地はあったにもかかわらず、理由も告げず突然解約と言われ、困惑していること、地元の消費生活センターのあっせんもあり、頭金から実費を差し引いた金額を返金すると提案したが、これについても申請人に拒否されたことなどを述べた。

仲介委員から相手方に対して、返金額の内訳を尋ねたところ、相手方から設計に要する実費の算定根拠は社外秘のため、回答を差し控えたいとの答弁がなされた。申請人は実際に要した費用であれば支払うと述べていることから、相手方に対して、設計に要する実費の算定根拠を

開示できないか、検討を要請した。

その後、相手方から、社内で検討した結果、やはり算定根拠は社外秘であるため、申請人には開示できない旨の検討結果が寄せられた。一方で、申請人からは裁判等の司法的な解決方法を検討したいとの意向が示されたため、不調にて本手続を終了した。

## 【事案 14】インターネット通信販売事業者の顧客対応に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 4 月、相手方からパソコン用メモリ（以下、「本件商品」という。）を 7,480 円で購入した。購入当初は販売店である相手方による保証が付くが、販売後一定期間以降は、メーカーがじかに保証対応するとされていた。

購入から 8 カ月後、本件商品が故障したが、メーカー名が記載されていなかったため、相手方に問い合わせたものの正しい回答がなく、6 週間で空費した。その間、長期の不便に耐えかねて本件商品と同じ商品を別途、他店舗で購入した（12,097 円）。

地元の消費生活センターに相談し、同センターが相手方と交渉した結果、メーカー名が判明し、メモリを交換することができたが、相手方の対応には納得できない。本件商品の購入代金を返金してほしい。

#### <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る。

申請人からの問い合わせからメーカー名の確認まで、6 週間ほどの時間がかかったのは事実である。海外メーカーの製品の場合、日本のメーカーと比較して対応に時間がかかることがあり、6 週間の対応時間が不当に長かったわけではないが、速やかな解決を図るため、製品の金額と同額である 7,480 円の支払いによる和解を受け入れる。また、申請人の要望に対して、できる限り誠心誠意の対応をしたうえで、最終的には交換品を提供した。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人、相手方双方から事情を聴取した。

申請人は、本件商品の故障により一切パソコンが使えなくなり、本件商品について相手方とメールでやり取りをするために複数の友人からパソコンを借りるなどして対応していたこと、相手方に問い合わせを続けたが 6 週間ほど経過しても一向にメーカー名が判明せず、これ以上友人からパソコンを借りて対処していくことが難しくなったため、メーカーの代理店の保証対応を待てず新しいメモリを購入したと説明した。本件商品の購入代金相当額を請求したことについては、友人にパソコンを借りる等相当な不便を強いられたため、なんらかの補償を求めたいという意向であると述べた。

一方、相手方は、申請人からの問い合わせを受けてからメーカー名が判明するまで 6 週間の時間を要したことについて、本件商品は複数の代理店で取り扱っているため、申請人からシリアルナンバーを知らせてもらい、代理店を特定させるのに時間がかかったと説明した。申請人が消費生活センターに相談した直後に本件商品を取り扱った代理店が判明したのは偶然のことで、それまでも本件商品を取り扱う代理店に再三催促をしていたし、申請人に対しても海外メーカーに問い合わせ中であると伝えていたと説明し、しかし、これら代理店の対応が遅いことについて当社に責任がないとは思っていない、申請人の主張する金額を支払うことで和解を受け入れると述べた。

仲介委員から相手方に対して、調査中に代理店名が判明したのであれば、問い合わせに対しては調査中とだけでなく、進行状況を可能な限り報告すべきであり、消費者からの問い合わせに迅速に回答できるシステムを構築すべきであると指摘した。また、シリアルナンバーがなければ代理店が判明しないのであれば、申請人から問い合わせがあった時点で申請人にシリアルナンバーを確認すべきであったと述べた。また、販売後一定期間以降はメーカーが保証するとしていながら、商品にメーカー名の表示がないのも問題であり、あわせて改善が必要であると指摘した。

これに対して、相手方は、指摘を受け止め、改善につなげるよう尽力したいと述べ、その上で申請人の請求に応じたため、申請人の求める金額を解決金として支払うことで和解が成立した。

## 【事案 15】開運グッズの返金に関する紛争（14）（19）

### 1. 事案の概要

同一の申請人が相手方商品販売事業者及び相手方役務提供事業者（寺院）に対してそれぞれ申請したため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。

<申請人の主張>

平成 25 年 9 月、雑誌の広告で開運ブレスレットを見つけ、相手方商品販売事業者に電話してブレスレット 2 点を注文した。届いた商品を開封すると、中にはブレスレットの他に願い事を記載する紙等が入っており、ブレスレットの使用方法を説明するので相手方商品販売事業者に電話するよう記載されていた。そこで、相手方商品販売事業者に電話したところ、申請人の運気を上げるために儀式をするので、再度電話するよう指示を受けた。

平成 25 年 10 月、注文した 2 個目の商品が届き、相手方商品販売事業者に電話したところ、「儀式の途中で黒い波動のせいで涙が止まらなくなり、儀式に用いる棒が折れた。これはめったにないことで私の手に負えないので師匠に交代する」と言われ、「師匠」に電話するよう指示を受けた。

そこで「師匠」に電話したところ、「不浄の魂に操られている」と言われ、お参りをするので花代として 5 万 4,000 円を本日中に振り込むように指示されたため、指定された宗教法人である寺院（以下、「相手方役務提供事業者（寺院）」という。）名義の口座に 5 万 4,000 円を振り込んだ。その後、いくつか注文していない商品が届いた。

ある日、「師匠」に電話をしたところ、別の人物が電話に対応し、「師匠」はお参りの最中に倒れて危険な状態だ。意識が朦朧<sup>もろろ</sup>としているなかで、申請人の名前を何度も叫んでいる。申請人と「師匠」を助けるために祭壇の費用として 70 万円を本日中に振り込むように」と言われた。70 万円を用意できないと伝えると、強い口調で非難され恐怖を感じたため、相手方商品販売事業者の担当者に連絡したが、「祭壇を買わなければならない」と言われた。その後、相手方商品販売事業者の担当者とは何度か電話で相談したが、次第に連絡がとれなくなっていった。さらに平成 25 年 11 月、注文していない商品が 3 点届いた。

その後、相手方商品販売事業者に対し、解約と返金を申し出たが、返金は応じないと言われた。広告にはいつでも返金を受けられると記載があるので解約して返金に応じるべきではないか。消費生活センターであっせんしてもらったが解決しなかった。すでに支払った 5 万 9,600 円を返金してほしい。

<相手方の対応>

#### 【相手方商品販売事業者の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

自らサービスを受ける決断をしたことへの責任感、信頼関係構築のために多大な時間を割いたことへの言及がない。

当方に何らコンプライアンス違反はないが、紛争となればお互いに得ではないので、商品代金及び花代の合計額の 5%（2,855 円）なら返金に応じる。

#### 【相手方役務提供事業者（寺院）の対応】

(回答書・答弁書の提出なし)

## 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人は、返金額について、できる限り多く返金してもらいたいと述べた。他方で、相手方商品販売事業者は、ブレスレット代について最大3,600円を返金することはできるが、<sup>きとう</sup>祈祷料の5万4,000円は相手方役務提供事業者(寺院)への振り込みであるため返金することはできないと述べた。また、相手方商品販売事業者の勧誘は、相手方役務提供事業者(寺院)の指導監督のもと適正に行われていると主張した。

そこで、仲介委員は相手方商品販売事業者に対して、事件関連資料として相手方役務提供事業者(寺院)との関係がわかる書類等の提出を求めることにした。

後日、相手方商品販売事業者は、仲介委員の要請に応じて、祈祷料等の納品書と加持祈祷指導監修等契約書を提出した。

期日間において、申請人は改めて役務提供事業者(寺院)を相手方とする和解の仲介手続の申請を行った。

第2回期日において、申請人は、早期解決のために2万7,000円が返金されるのであれば和解してもよいと述べ、これに相手方商品販売事業者も同意したことから、申請人、相手方商品販売事業者、相手方役務提供事業者(寺院)の間に和解が成立した。

## 【事案 16】開運グッズの返金に関する紛争（17）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 2 月、雑誌の広告を見て相手方商品販売事業者にブレスレット（代引き手数料込みで 2,800 円）を電話で注文した。商品に同封されている用紙に願い事を書いて送るように電話で言われていたため、そのとおりにしたところ、儀式を行うと連絡があった。

翌日、「儀式で良くないことが起きた。尊師と相談するように」と言われ、寺院（以下、「相手方役務提供事業者（寺院）」という。）の連絡先を教えてもらった。相手方役務提供事業者（寺院）から「供養が必要。供物料として 108 万円を支払うように」と言われた。支払えないと言うと、最終的に 16 万 2,000 円になり、相手方役務提供事業者（寺院）の口座に振り込んだ。後日、相手方商品販売事業者からお経の書かれた紙等が届いた。

そこで、近所の寺院に出向いて相手方商品販売事業者から届いたお経の意味について質問したところ、お経は特定宗派のものだが寺院がそのような形でお布施を催促することはしないとされたので、地元の消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが解決しなかった。

これまでに支払った代金を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

##### 【相手方商品販売事業者の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める。

##### 【相手方役務提供事業者（寺院）の対応】

（回答書・答弁書の提出なし）

### 2. 手続の経過と結果

本手続開始後、期日開催前に、相手方商品販売事業者は、本事案については相手方商品販売事業者が対応をするので相手方役務提供事業者（寺院）に連絡を取らないでほしい、返金を行うので申請人の口座を早急に教えてほしいと申し出た。

期日において、相手方商品販売事業者は、申請人が過去に相手方商品販売事業者に送付した解約通知に記載されている 16 万 2,000 円を返金すると述べ、これに申請人も同意したことから、申請人、相手方商品販売事業者、相手方役務提供事業者（寺院）の間に和解が成立した。



## 【事案 17】結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争（4）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 11 月、相手方と結婚相手紹介サービスを契約し（以下、「本件契約」という。）、契約金額約 32 万円を支払った。本件契約当日は、契約締結の意思はなく、詳しい説明を聞きに行くだけのつもりであったが、相手方に 2 時間にわたり勧められ、判断力が鈍った状態で契約してしまった。その際、返金や相手方会員規約（以下、「本件規約」という。）に関する説明を受けておらず、熟慮する時間がなかった。

契約後、相手方のサポートに不満を感じたため、同年 12 月に中途解約を申し出た。返金を求めたが、相手方から、サービス提供済みとして返金できないと回答された。

消費生活センターに相談したところ、13 万円を返金するとのことであったが、利用していない分が返金されないのは納得できない。

入会から退会まで 2 カ月未満であり、サポートを受けていないため、解約手数料を除く約 30 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。

申請人が支払い済みの費用の半額は返金するが、それ以外の請求を認めない。

申請人は、入会時に行う相談、申請人自身のデータ作成その他入会時の事務手続というサービスの提供を受け、さらに、当社が保有する多数の男性会員の情報が記載された閲覧用ファイルを見て、担当者の助言も得つつ、見合いを申し込む男性を選択するというサービスの提供を 2 回も受けている。

本件規約（費用）に、入会時の負担費用の内訳及び入会後の諸費用について記載している。申請人は、本件規約に従うことを誓約する旨記載された契約書面に署名・捺印<sup>なつひん</sup>しており、本件規約の記載内容を把握していなかったはずはない。

申請人に対して、本件契約日より以前に概要書面を交付しており、本件契約当日も、契約内容を熟慮する十分な時間はあった。

入会時の費用約 32 万円は、入会していた期間に対応したのではなく、入会時の役務提供の対価となる。本件規約（退会）の役務提供完了後の中途解約の規定に基づく場合、法律論からすると、当社に返金の義務はない。

しかし、紛争の早期解決の観点から、支払い済みの費用の半額（約 16 万円）を返金し、和解してもよい。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件契約締結の経緯や、相手方から提供されたサービスの内容等について聴取した。また、相手方から、結婚相手紹介サービスのシステムや返金額の算出方法等について聴取した。

申請人は、本件契約締結の経緯について、本件契約締結前の平成 25 年 7 月ころ、親戚の紹介で相手方を知り、母が相手方店舗に出向き、相手方代表取締役から、現代の結婚観等の話があ

り、概要書面を受け取ったが、入会を勧誘されたわけではなかったと述べた。その後、相手方から数回電話があり、同年11月、父母と3人で相手方店舗に出向き、説明を受け、その際の入会時の面談で、通常の負担費用を支払うコース（以下、「Aコース」という。）ではなく、負担費用が軽減されるコースが適用になった（以下、「Bコース」という。）と述べた。AコースとBコースでは、入会時の負担費用の内訳及び入会後の諸費用の内訳の表記が異なっていた。このため、申請人は、両コースは異なる内容であって、今後の継続的な活動を前提にしていたことから、Bコースが適用になったのであって、入会時の相手方の説明等で、全てサービス提供済みになるとは思っていなかったと述べた。相手方の説明が3～4時間、見合い候補者を選ぶ時間がさらに2時間かかり、申請人は、合計6時間程度、相手方店舗にいたとのことであり、会員データは、離婚歴がある人や高齢者等、あらゆる年代の人が含まれており、希望の見合い候補者を数名選ぶのが大変な作業であったと述べた。また、1回目のカウンセリングの際、見合い候補者に断られた場合に理由を開示するよう相手方と約束していたにもかかわらず、見合い成立に至らなかった理由は全て、仕事が忙しくてタイミングが合わないという曖昧な理由であって、対応されなかったと述べた。そして、本件契約時の担当者から、変更になった新しい担当者の言動に不信感を抱き、信頼関係を築けないと思うとともに、相手方から受けたサービスは、数万円相当でしかなく、解約手数料を差し引いた約30万円の返金を求めたいと述べた。

一方、相手方は、結婚相手紹介サービスのシステムについて、見合い候補者が承諾すれば見合いし、見合い後に交際に発展すればそれ以降、相手方は間に入らないこと、見合い候補者が断る場合、理由を確認するが、回答を強制することはできないこと、理由を確認していれば必ず伝えていと述べた。また、AコースとBコースとあるが、負担費用の内訳の表記が異なっても実質的に同じ内容であると説明した。

仲介委員より相手方に対して、AコースとBコースは、費目の表記が異なっているが、内容が同じであれば表記は統一すべきであり、料金体系について、契約と同時にサービス提供済みとしている部分に、サポートの対価が実質的に含まれているのではないかと指摘した。その上で、仲介委員は、①見合いを断られた理由を開示しない事情、②担当者変更の経緯、③本事案の具体的な解決案等について、次回期日までに回答を用意するように求めた。

第2回期日において、相手方は、検討を求めた上記①から③について、①見合い後に交際するか段階では、なるべく理由を聞くようにしているが、見合い前の段階では、明確な理由までは要求しておらず、本事案でも、明確な回答が得られなかったこと、②特定の担当者が専属で付く方法は採っていないため、当初の担当者が対応できない場合に、別の担当者が対応したに過ぎないことを説明した上で、③早期解決のため、申請人に対して20万円を返金する案を提示してほしいと述べた。

仲介委員より申請人に対して、相手方の提示額を伝えた上で、本件規約から推認できる活動目安の期間からすると、申請人の場合、入会から退会まで1カ月半であり、相手方の提示額は、特定商取引法に基づく中途解約にかかる損害金額の計算とほぼ一致するため、妥当な水準ではないかと説明した。

申請人が20万円の返金に同意したため、両当事者間で和解が成立した。あわせて、費目の表記の統一を要請した。

## 【事案 18】浄水器購入契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

知人 2 名と相手方担当者が突然家に来て、「健康に良い水になる」と言って、説明もないままに浄水器を取り付けた。金額は約 19 万円であり、年金の 1 カ月分よりも高額であったが、来月の年金が入ったら納めればいいと説得された。契約書の控えはもらっていない。後日、請求書が届いたため、相手方の口座に代金を振り込んだ。

使用していたところ、知人から、「浄水器が健康に良い理由が聞けるから一緒に説明会に行こう」と誘われて出向いた。説明会では、浄水器を取り付けて出した水に薬を入れると水がブルーになる実験を見せられた。ブルーになるとミネラルが入っているということであったが、説明会から帰って自宅の水に同じように薬を入れてみたが緑色にしかならなかった。何度か説明会に通ったときに、自分の家の水は井戸水であることを隣の席の人に話したら、井戸水はすぐにブルーにはならないと言われた。すぐにミネラルが出るわけではないと知って驚いた。

また、いつかは覚えていないが、説明会の帰りの車の中でビジネスメンバー登録の申請書を書いた。内容については車の中であったため、よく見ておらず覚えていない。

商品の効果が疑問なので解約を申し出たが、応じてもらえない。

＜相手方の対応＞

和解の仲介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。

申請人は高齢であり、商品の機能性に対する理解を得られなかったため、商品を返送してもらい、申請人が支払った金額を全額返金する。

ただし、契約時のやり取りについては、担当者は突然申請人宅を訪問したのではなく、事前に申請人に連絡をした上で訪問した。浄水器の取り付けについても、きちんと説明し納得してもらったうえで取り付けしている。また、健康に良い水になるとは説明していない。契約書の控えは渡している。解約については、クーリング・オフ期間内の申し出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から勧誘時の状況等について聴取した。

申請人は、知人とその友人 1 名、相手方担当者 1 名が自宅を来訪し、その際、知人から良い水があるからこの浄水器(以下、「本件商品」という。)を付けるようにと勧誘され、お金がないので今は購入できないと断ったが、年金が入ってから払えばいいと言われ、知人と会話している間に、相手方担当者が本件商品を無断で取り付けたと述べた。本件商品購入後、研修会に参加したところ、商品の販売を行う人向けに本件商品の説明が行われていたが、自分は商品の販売をするつもりはなく、説明では水道水を使うことが前提となっているが、自分の家では井戸水を使っており、本件商品を井戸水に使ったとしても、水道水に使用したときと同様の効果は得られないと言われ、勧誘時の本件商品の説明と実際の効果が違っていると知って解約したいと思ったと述べた。

一方、相手方は、商品取り付け時の状況について、マニュアルどおり申請人に DVD を見ても

らい、デモ機で水の実験をし、申請人に商品について理解してもらったうえで取り付けを行ったと説明した。

仲介委員から相手方に対して、売買契約書に契約当事者である相手方社名の記載がないことを指摘すると、相手方は、「商品に対するお問い合わせ 総販売元」に相手方社名の記載があると回答したが、仲介委員から、この表記では契約の当事者として不明瞭であると指摘し、契約書の契約当事者欄について改善を求めた。

また、仲介委員から相手方に対して、ビジネスモデルを尋ねたところ、相手方の下にいる代理店が商品の販売を行うと、当該代理店に紹介料が支払われるというもので、特定商取引法上の連鎖販売取引に該当しないよう、勧誘時には特定利益が得られることを告げていないと説明した。このため、売買契約書の記載内容は訪問販売を前提とした内容となっていた。仲介委員は、仮に相手方の理解によっても契約当事者である売主の名義欄が売買契約書になく、最重要の契約当事者の記載がない以上、買主が購入後 8 日間を経過後にしたクーリング・オフの意思表示は有効であるから代金全額返還が認められてしかるべきであることを説明した。また、本事案の実体は特定負担と特定利益をともなった相手方をピラミッドの頂点とした代理店による会員増殖のモデルが設計されており連鎖販売取引に該当し得ると考えられたことから、今後は法に基づく記載事項にすべきであることを指摘した。

本事案の解決策について、相手方は、本件の機能性に対する申請人の理解を得られなかったため、本件商品を返送してもらい、申請人に全額返金すると述べ、本件商品の返送と同時に返金の手続を進めると述べた。

仲介委員から申請人に対して、本件商品の所在について確認をしたところ、本手続に入った後、相手方担当者が申請人宅を訪れ、本件商品の取り外しを行い、申請人を連れて郵便局から相手方に送り返したと述べた。相手方はその場で商品到着の確認を行い、返送済みであることを確認し、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 19】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（10）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 8 月、相手方に知人の行動調査を依頼し、調査代金 45 万円を支払った。契約締結時、相手方の担当者から、契約内容を「平日 3 時間の調査を 10 日間と、休日 2 日間の見張り調査」と説明されていた。その後、平日 2 日、休日 1 日の調査を行った時点で、相手方に調査の中止を申し入れ、調査報告書を受け取った。調査を行っていない部分の費用を返金してほしいと伝えたところ、相手方の担当者から、約款に基づき一切返金しないと言われた。

契約時には重要事項説明書、契約書、約款、契約時交付書面が交付されたが、中身については全く説明されなかったため、契約書に調査時間が 30 時間と記載されていたことや、約款の解約規定について知らなかった。

調査を行っていない費用(平日 3 時間を 8 日分と休日 1 日分)について返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介手続により解決を図る意思がある。

申請人の返金希望の全部は認めないが、申請人に約 7 万円を返金することで解決したい。

この調査契約は、スタンダード料金(1 日 5 時間単位で料金設定する。30 時間なら約 69 万円となる)を割り引いたバリューパック料金(1 日 5 時間単位で 30 時間なら約 45 万円に割引く)が適用されている。

契約時に、申請人から平日は 5 時間ではなく 3 時間でよいと言われたので、契約書に「3 時間から」と記載し、休日の調査も含めて「調査時間 30 時間」と記載し、口頭でも説明しているので、契約した調査時間は 30 時間である。調査を実施したのは平日 3 時間を 2 日、休日は 10.5 時間を 1 日で、計 16.5 時間の調査を済ませた。

契約時交付書面には、「契約締結日から 8 日間経過した後は解除手数料 100%」という記載があり、当社の担当者はそれに沿って返金しないと対応した。しかし、この条項には消費者契約法 9 条 1 号の問題があると考えるので、契約書にある「特約割引を適用した契約では、中途解約した場合は通常料金(割引なし)の適用となります」という記載に沿って、スタンダード料金(通常料金)の時間単価約 2 万円に調査時間 16.5 時間をかけた金額約 38 万円を実施済み料金として請求することとして、既払金から差し引き、残りの約 7 万円を返金したい。この方法で、消費者契約法 9 条 1 号で許容される解約料である「平均的損害額」に収まると考える。

### 2. 手続の経過と結果

両当事者から提出された契約書によると、調査料金の内訳や中途解約時の清算方法等が十分に把握できなかったため、両当事者から主に契約内容及び中途解約の清算方法について聴取した。

第 1 回期日において、申請人は、契約内容についておおむね以下のように説明した。

相手方から「5 時間の調査を 6 日間行うプラン」の提示があったが、1 日あたり 3 時間の調査を 10 日間行うことを希望していたため、そのプランを断ったところ、相手方に「平日 1 日あたりの調査時間は 3 時間で結構です。休日の調査も 2 日入れて、約 45 万円です」と言われたため、

平日1日あたり3時間の調査を10日間と休日2日間の調査の計50時間を行うものと理解した。契約締結後、調査の中止を申し入れところ、実際に行われた調査時間は、平日は3時間及び2時間の調査と休日10時間、合計15時間と認識している、相手方のホームページ記載の料金と、実際の料金の設定が食い違っているとのことであった。

仲介委員は申請人に対して、調査時間を50時間と理解したというが、契約書には30時間と記載されている点を尋ねたところ、申請人は、契約書の説明は受けていなかったため細かいところまで見ていなかったとのことであった。申請人は、解決案については、相手方と合意した調査時間は本来合計50時間であったと考えるべきであるが、早期解決の観点から相手方の主張をある程度受け入れ、調査時間30時間のうち15時間稼働したと考えて、既払金の半額が返金されるのであれば和解に応じると回答した。

相手方は、契約内容についておおむね以下のように説明した。

実際に稼働した調査時間は、平日3時間の調査を2日間、休日10.5時間の合計16.5時間であり、本事案で適用されている料金は、スタンダード料金(1時間あたり単価約2万3,000円)に比べて割引されたバリューパック料金(1時間あたり単価約1万5,000円)を適用している、契約書には、中途解約の場合には通常料金(特約割引無し)の適用になる旨明記されているため、中途解約における清算はスタンダード料金の単価で計算する、スタンダード料金は契約書の記載と重要事項説明書の料金表を合わせてみれば計算できる、これ以外の部分については返金する意思はあるが、返金額は約7万円になると述べた。

仲介委員は、契約書、重要事項説明書及び契約後交付書面の中途解約の規定等に不十分な点があることを指摘し、本事案の解決策として稼働時間を15時間と考えて半額を返金してはどうかと提案し、相手方が検討することになった。

第2回期日において、相手方は、契約書やホームページの記載方法については改善を指示した、割引を適用した契約において中途解約した場合は通常料金を適用して清算することに消費者契約法上の問題はないと考えるが、本事案については譲歩し、申請人に15万円を返金することで解決したいと述べた。

仲介委員から、①契約書にスタンダード料金の総額及び時間単価の記載がなく消費者に示されていないため中途解約時にこれを根拠とすることはできないのではないかと指摘し、②相手方には、もう1つ別の料金プランが用意されており、それは30時間のパック料金ではなく実際の稼働時間に近いパック料金なので、本事案の解決策として別の料金プランの時間単価(1時間あたり約1万7,000円)を採用することとして計算し直してはどうかと提案したところ、相手方は、①については問題はないと考えているが、②については対応可能であると述べ、実際の稼働時間に近い別の料金プランを適用したものと考えて和解金を計算することに前向きな姿勢を示した。

このような状況を踏まえ、仲介委員が両当事者と協議した結果、相手方が20万円を返金することで両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 20】中古自動車の購入に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 3 月、相手方広告媒体運営会社が運営するホームページで中古のアメリカ車(以下、「本件自動車」という。)を見つけた。相手方販売店に問い合わせたところ、相手方販売店の担当者から「しっかりメンテナンスされており、年式相応のキズ等はあるが内外装、機関ともに良好である」との説明を受けた。また、多くの問い合わせを受けているとのことであったため、急いで契約(約 69 万円)し、数日後に頭金 30 万円を振り込んだ。

その際、相手方販売店に出向いて本件自動車の引渡しを行うことを申し出たが、相手方販売店の担当者から陸送を勧められたため、居住地まで陸送してもらうことにした(なお、申請人は近畿地方に居住しており、相手方販売店は北関東地方で営業を行っている。)

同年 4 月、本件自動車を受け取ったが、いったんエンジンを切るとバッテリーが弱っており、エンジンが始動せず、ウインカーも点灯しない状態であった。また、運転席と助手席のヘッドレスト、ルームミラー等がなく、公道を走行できる状態ではなかった。後日、改めて確認したが、フロントアームブーツは破れており、ファンベルト、エアサスペンションのエアバッグの劣化、補助サスペンションの一部のボルト等の緩みが確認できた。

相手方販売店の担当者に本件自動車の状況を説明したところ、自動車整備工場で見積もりをとるように言われたため、近所の自動車整備工場で見てもらい、作成した見積書を相手方販売店に送付し、修理代金の入金を依頼したが、返事がなかった。そこで、返品したい旨の申し出をしたが、相手方販売店から、「本件契約は担当者との個人間売買であり、当社は関係ない」と言われた。

クレジット契約を解除し、すでに支払った約 32 万円(頭金 30 万円、クレジット引落分約 2 万円)の返金を求めるとともに、修理等に要した費用も支払ってほしい。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

公道を走行できないとあるが、機能的には走行可能であり、陸送の際も陸送会社がエンジンをかけ走行しているのを確認している。本件自動車の販売にあたり、並行輸入車で古い車両ということもあり、現車確認を依頼したが、これを申請人が怠ったため、電話で車両及び欠品部品の説明をし、現状販売を約束の上で本件自動車を販売した。そのため、本件自動車の返品請求に応じられないが、申請人の指定工場の修理見積もり記載の 6 万 690 円を支払うことで解決したい。なお、販売店としての販売と認識しており、代表者が対応している。

#### <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。

申請人から支払停止抗弁書を受け付けており、問題が解決するまでクレジットの請求を停止する。申請人と販売店の間で問題の解決を図ることを希望する。

<相手方広告媒体運営会社の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。  
当社は広告媒体であり、売買の仲介は不相当と考える。

## 2. 手續の経過と結果

第1回期日では、両当事者から具体的な事情等を聴取した。

申請人は、本件自動車を購入するにあたって、中古自動車を扱う複数社から見積もりを取った結果、相手方販売店から提示された金額が安く、支払えそうだと判断したこと、相手方販売店に本件自動車の状態を問い合わせた上、写真を送付してもらったこと、納車後に相手方販売店から欠品となっているヘッドレスト等を送ると言われたが、結局、届いていないこと、自動車整備工場に点検代、駐車料等約5万円を立て替えており、この返金も求めたいこと等を述べた。

他方、相手方販売店は、従業員の所有していた本件自動車を買取って、相手方販売店が主体となって販売したこと（当該従業員はすでに退職）、販売前に本件自動車のチェックを実施したが、エンジンに問題はなく、バッテリーも弱っていなかったこと、ヘッドレスト等は付いていないまま納車したが、その旨は事前に説明していること、本件自動車は中古のアメリカ車であり、その市場では日本車等とは異なる基準があることを理解してほしいこと、申請人が現車確認を拒否したため、現状渡しとしたこと、整備すると30万円以上かかることが多いところ、本件契約では10万円としていること等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方販売店に対し、自動車としての保安基準を満たしていないことや消費者契約法に基づく取消が検討されるべき事案であることを伝えた。

相手方販売店は、重大な欠陥にあたらぬので本件契約の取消には応じられないが、ヘッドレスト等の部品は中古でよければ提供する用意がある、修理代金は金額が確定すれば検討するとのことであった。

第2回期日では、申請人から提出された修理代金の見積書をもとに調整を図った。

申請人は、修理代金の見積金額（約30万円）及びすでに自動車整備工場に支払った金額（約5万円）の合計約35万円を求めたいとのことであった。しかし、相手方販売店は、見積書には、本件自動車の引渡し時には問題のなかった部分（修理の不要な部分）の修理代金が盛り込まれていたり、相場から見て高い費用が計上されている等、見積金額をそのまま支払うことはできない、修理が必要だとする客観的な資料や請求根拠にかかる資料等の提出があれば検討すると主張した。

第3回期日では、再度、修理代金について相手方販売店と調整を図った。

仲介委員は、修理代金に加え、これまで本件自動車を適切に使用できなかった申請人の不利益等も踏まえ、15万円が解決金として妥当ではないかと提案したところ、相手方販売店は修理代金である約9万7,000円の支払いには合意するものの、それ以上の支払いについては弁護士とも相談した上で回答したいとの意向を示した。

後日、相手方販売店より、10万円であれば支払いに応じる旨の回答が寄せられ、申請人もこれに同意したことから、和解が成立した。



## 【事案 21】 外国為替証拠金取引のシステム障害に伴う損失に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 24 年 4 月、相手方に開設していた外国為替証拠金取引口座において、相手方の取引システムが大規模な障害を起こしたため、口座内の建玉すべてが強制的にロスカットされた（以下、「不正ロスカット」という。）。このため、決済損失が発生した。

その後、相手方から決済手数料のみ補てんされたが、決済損失については補てんされなかった。相手方からは建玉復旧の提案（建玉は不正ロスカット前の価格ではなく、新規で建直した時点での価格）がなされたが、これは断った。不正ロスカットによる決済損失の金銭による補てんについては実施できないとのことだった。

不正ロスカットによる決済損失額から既に補てんされた決済手数料を差し引いた約 225 万円の補てんを求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

不正ロスカット発生以降、金融庁へ報告・相談のうえ、顧客に対してシステム障害に起因する事象であることの説明、及び損失補てんに係る当社の対応についてメール、電話、郵送等で案内しており、申請人にも同様に案内をしている。

建玉の復旧に同意した顧客に対しては、建玉の建て直しを行い、不正決済時の約定価格と復旧建玉の約定価格との差額について補てんを行い、不正ロスカットが発生する前の状態に取引状況を回復する対応を実施した。

申請人の取引については、電話で建玉復旧不要との連絡があったため、建玉の復旧は行わなかった。不正ロスカットにかかる取引手数料については補てんを行い、明細の郵送を行っている。

申請人が請求する損失補てんは、申請人が行った取引に帰属する損益であり、これを補てんした場合、不正ロスカットの有無に関係なく、申請人の計算で行われた取引を無かったことにすることと同じ経済効果を持ち、金融商品取引法に定める損失補てん等の禁止に抵触すると認識している。

申請人の希望する補てんは、建玉の復旧を伴わない、申請人に帰属する取引にかかる損失の補てんであり、当社はこれを一切受け入れることはできない。

(※) 相手方と調整し、本手續に承諾することとなった。

### 2. 手續の経過と結果

期日では、まず申請人から具体的な事情等の聴取を行った。申請人は、頻繁に取引をする投資スタイルではなく、建玉を立てて、利益が出るまで保有する投資スタイルで投資を行っており、不正ロスカット時点では、含み損が出ていたため、含み損が解消するまで保有し続けるつもりであったこと、相手方は、以前にもシステム障害を発生させており（このときは自分の口座では不正ロスカットは発生しなかった）、今回の不正ロスカットにより相手方を信用できなくなったため、口座は閉鎖したことなどを述べた。

申請人からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方がシステム障害を発生させた責任はあるものの、相手方の提案する不正ロスカットに対する損失補てんは、不正ロスカット前と後とで、経済的に同じ状態に戻すという内容であることから、妥当な内容と評価できるものであり、不合理とはいえないことに加え、不正ロスカット直後の為替市場の動向を調べたところ、申請人の損失が拡大する方向に動いていたため、申請人に投資の機会を失ったことによる逸失利益があるとはいえないことなどを伝えた。

次いで相手方から聴取を行ったところ、申請人には損失補てんの内容について説明していること、申請人はいったん建玉の復旧に合意した後、復旧は不要との連絡をしており、こういった経緯からも申請人は自身の判断に基づいて決定しているといえ、申請人への説明が不足していたとの認識はないこと、申請人を含む顧客には迷惑をおかけしたおわびの意味で手数料の無料券1万円分を配布し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、申請人の求める内容での請求をそのまま認めることはできないものの、不正ロスカットが発生したことや、申請人が口座を閉鎖したためにおわびの無料券を利用する機会がなかったことを考慮し、相手方が申請人に対して1万円の解決金を支払うことで和解してはどうかとの和解案を提示した。

申請人は和解案に同意したが、相手方は社内で検討する必要があるとのことであった。後日、相手方から、和解案には同意できない旨の回答が寄せられたため、不調にて本手続を終了した。

## 【事案 22】 インターネットオークションに関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 2 月、相手方の運営するインターネットオークションにて、出品者からオンラインゲームのアイテムを 3 万円で落札した（以下、「本件オークション取引」という。）。相手方を經由して出品者に商品代金を支払うシステムであったことから、相手方に商品代金を振り込み、後日、相手方から商品代金が出品者に支払われた。出品者から商品が届かなかったため、連絡を繰り返したところ、出品者からは、返金するという返事もらったが、結局履行されなかった。

そこで、相手方が提供している補償サービスの申請をしたところ、自分が規約に定められた対応をしなかったことを理由に、補償はできないと言われたが、取引の状況を踏まえて、規定どおりに補償して欲しい。

（後述される相手方の定める手続に従わなかったという主張に対して）そもそも商品が 30 日間は取引ができないオンラインゲームのアイテムであったという事情から、規約に従った手続は困難であったので、補償してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

本手続の実施には協力する。

申請人の請求を認めない。

当社は、当社が運営するマーケットプレイスにおいて、商品の未着や、代金不払いのトラブルを避けるため、商品引き渡しとお金の支払いを同時履行できるサービスを提供している。当該サービスにおいて、落札者が商品を受け取れなかった場合には、当社所定の受取確認期限内に申し出れば、当社が事実関係を確認した上で落札代金の返金を受けられることになっており、このような申し出がない場合には、落札代金は出品者に支払われる。このようなルールは、当社のウェブサイトの「ご利用ガイド」及び「ヘルプ画面」に記載されており、利用者が何をいつまでに行うべきかは、利用者が取引状況を管理・確認する画面（取引確認画面）上に具体的に表示される。当社が提供する補償サービスは、上述の同時履行サービスのルールを含め、利用者が当社のルール及び手続を順守して商品を落札し、落札代金を支払ったにもかかわらず、出品者の不正により損害を受けた場合で、当社が規約等で定める条件を満たす場合に、落札者に対して一定の補償金を支払うものである。本件オークション取引は、出品者から商品の引き渡し予定期日が、当社所定の受取確認期限より後になるため、受取確認期限までに商品の受取を確認することはできない。しかし、それは申請人が自らリスクを負って、当社のルールから外れた取引を行ったものであり、したがって補償サービスの対象外となる。

また、当社は、定められた期間内に発送等の対応ができない商品の出品を禁止しているため、その性質上、当社が定める期限内に受取確認を行うことができない本件商品は、出品禁止商品に該当する。当社の補償サービス規定は、出品禁止商品の取引に関して補償金を支払わないことも定めている。

## 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人より本件オークション取引の経緯について聴取した。

申請人は、これまでにオンラインゲームのアイテムを相手方及び他社のインターネットオークションで合計 10 回程度取引してきたが、アイテムが引き渡されなかったというトラブルは初めての経験であり、相手方に対して補償サービスの適用を申請したが、規約に定められた対応をしていないことを理由に補償は受けられないと対応されたとのことであった。「規約に定められた対応」とは、オークション取引実施後、一定期間内に相手方に対して商品を受け取っていないという申し出を行うことであり、規約には具体的な期間の定めがないが、「ヘルプ画面」を見ることで確認することはできたようであった。しかし、申請人は、トラブルになるとは思っていなかったため、本件オークション取引に先立って事前の確認はしていなかったとのことであった。申請人は「ヘルプ画面」は何かあったときに初めて見るものであるため、「ヘルプ画面」に掲載されているだけでは不十分であると述べた。

また、申請人は、相手方が本件商品が出品禁止商品に該当することから、規約上、補償金を支払うことはできないと主張しているが、本件オークション取引時も、現在も同一の商品は多数出品されており、相手方が出品禁止商品を放置しておくとは思っていなかったため、本件商品がオークション出品禁止商品とはわからなかったと説明した。

一方、相手方より本件オークション取引後の申請人への対応について聴取した。

相手方としては、インターネットオークション取引は原則として自己責任で行うものであると考えているが、運業者としてトラブル防止のための制度を設けている。その一つとして、相手方は、インターネットオークション取引において商品とお金をできるだけ同時履行とするための制度（以下、「当該制度」という。）を採用している。そして、補償サービスは、当該制度に関するものを含め、相手方のルールにのっとって行われた取引のみを対象とする、利用者保護のための制度であると述べた。あわせて、同時履行できない商品（例えば、手持ちの商品ではない等）については出品を禁止していると説明した。相手方は、本事案では、申請人（落札者）と出品者はオンラインゲームのアイテムを取引する予定であったが、当該ゲームの運業者が設定したルールによればアイテムを取引することができるのが当該ゲーム内での申請を行ってから 30 日後ということなので、その仕組み上、当該制度の前提を逸脱した取引になるため、補償サービスの対象とならないと説明した。あわせて、同時履行ができないことから、本件商品は出品禁止商品に該当すると説明した。

また、一定期限までに規約に従った手続を行わないと、システム上自動的に出品者・落札者間の取引が完了となって決済が行われ、商品代金が出品者に支払われる仕組みになっているが、サービスを利用する際はいつまでに何をすればよいのかがオークションの取引確認画面上で容易に把握できるようになっており、利用する前においても「ヘルプ画面」で確認することができるし、申請人は相手方のサービスを何度も利用しているので、これらの点は熟知していたはずであるとのことであった。

仲介委員は相手方に対して、「ヘルプ画面」で確認できるとしても、常に「ヘルプ画面」を参照するものではないことや、申請人が同種の商品を何度も取引してきたが出品禁止商品だと思っていなかった旨を伝え、あわせて、出品禁止商品であればなぜ出品されているのかを質問した。

これに対して、相手方は、出品禁止商品については、パトロールを行っており、見つけ次第削除することも多いが、出品商品の量は多く、見つけられないこともあると説明した。また、前述したとおり、相手方としては、当該制度の仕組みに乗らないものは出品禁止商品としているが、オンラインゲームのアイテムの取引については、各ゲーム会社の利用規約によってそれぞれ禁止内容やルールが異なっており、何日後にアイテムの引き渡しが可能なのかは、ゲームによって異なるところ、そもそも相手方において、全てのゲーム会社の規約を把握することはできず、出品禁止商品か否かの判断自体ができないことが多いと説明した。一方、申請人（落札者）はアイテムの取引をするほど本件ゲームのルールを熟知しており、かつ、相手方のオークションサービスを何度も利用してきて当該制度についても理解していたはずであるから、商品の引き渡しが30日以降になる取引は危険な取引であると判断できるはずであると述べた。

仲介委員は相手方に対して、取引確認画面に表示される期限内に指定された手続を行わないと補償サービスの対象にならないことについて、利用規約には具体的に規定されていないと指摘し、表示の見直しが必要であり、本事案でも表示が適切であれば、申請人は本件オークション取引の際に注意を払うことができたとの意見を示し、消費者への配慮という観点からも譲歩することを促した。

相手方は、取引確認画面で「何を、いつまでにすべきか」について十分な注意喚起をしているので、利用者がこの期限を守らなければならないことは理解できるはずであり、それにもかかわらずルールに従った対応を行っていない者にまで補償サービスを適用することは、取引秩序の維持と、他の利用者との公平性の観点から困難であると回答した。しかし、仲介委員から指摘された表示の見直しについては、よりわかりやすい表示にすることについて異存はなく、今後対応を検討すると述べた。

仲介委員は、相手方からの聴取内容を踏まえ、本手続により両当事者間に和解が成立する見込みがないものと認め、本手続を終了することとした。

また、表示の見直しについては、相手方において、引き続き検討し対応することを要請した。

## 【事案 23】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### ＜申請人の主張＞

12歳（中学1年）の子どもが、平成25年7月から8月の間に、パソコンから相手方ゲーム会社のオンラインゲーム（以下、「本件ゲーム」という。）で92万円分のポイントを購入した（以下、「本件契約」という）。相手方銀行が発行（相手方クレジットカード会社が業務を受託）しているカード（親名義）を無断で登録し、相手方決済代行会社を通じて利用していたようである。

地元の消費生活センターに相談したものの、相手方らは未成年者取消しを認めなかった。相手方ゲーム会社は、近時、年齢別課金上限を設けており、それを考慮して、未成年者取消しを認めて、92万円の請求を取り下げてほしい。

#### ＜相手方らの対応＞

##### 【相手方ゲーム会社の主張】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

年齢別課金上限を設けた趣旨は、顧客に対するサービス提供条件の改善を図るためであり、当該上限により、未成年者取消権の制限（未成年者の詐術）が適用されないとは考えていない。また、当該制限を設ける以前に遡<sup>そきゅう</sup>及して適用するものではない。

契約の経緯について、カード名義人（親）の同意を得て、課金担当の相手方決済代行会社に確認したところ、ゲーム利用期間には、申請人（子ども）名義の他、親名義の期間も含まれている（平成25年7月25日から8月8日まで。課金額92万円のうち40万円）。

本事案の実課金額及び当社施策の趣旨に鑑み、請求額を減額する用意がある。しかし、92万円のうち、少なくとも親名義の期間の課金額40万円は請求すべきと考える。

申請人本人（子ども）がポイントを購入したかは知らないが、未成年に該当する年齢を登録した者（以下、「未成年登録者」という。）が課金している事実は確認している。当社としては、未成年登録者の利用の前提として、保護者の同意を得ているかについて確認画面を設けており、実際には保護者の同意を得ていないにもかかわらず、未成年者本人が保護者の同意を得たとして手続をとっているのであれば、未成年者が成年者であると表示する詐術に準じて取り扱っている。

##### 【相手方決済代行会社の主張】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社は、紛争の当事者ではなく、また、紛争当事者の間に立つべき事案ではないと考えている。

※ 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。

##### 【相手方銀行の主張】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

相手方クレジットカード会社に業務を委託しており、回答内容は、相手方クレジットカード

会社と同様である。

※ 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、手続の中で解決することに了解した。

#### 【相手方クレジットカード会社の主張】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

カードは、カード表面に表示された会員本人のみが利用できるとしており、善良なる管理者の注意をもって利用・保管をお願いしている。カード名義人の管理下においてされた取引については、当社は関与していない。

当社は、直接の契約当事者ではなく、当社の判断において本件契約を取り消すことはできないが、加盟店側（相手方決済代行会社）が本件契約を取り消した上、クレジット取消データを計上するのであれば、取消データに基づき処理する。

現在、申請人の希望に基づき請求保留を実施している。

本事案は、クレジットカードのセキュリティ上の問題ではなく、利用者が許可を得ていなかった未成年者であったという、家族間及びカード名義人と加盟店間の問題と捉えている。ただし、本事案の進展状況に応じて、当社の対応策を個別に検討する。

※ 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、手続の中で解決することに了解した。

## 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人（親）及び相手方から、具体的に事情を聴取した。

申請人は、本件契約の経緯について、クレジットカード利用明細に身に覚えのない請求があったため、相手方クレジットカード会社に確認したところ、相手方決済代行会社の決済サービスを通じた高額利用があることが判明したと述べた。クレジットカード利用の経緯について、就寝中に子どもが財布からクレジットカードを持ち出して登録していたことがわかったため、教育不足であったと述べた。本件ゲームについて、パソコン内部でゲームをしたことで、お金を使った感覚がないまま課金となるシステム自体に不信感があると述べた。相手方決済代行会社の決済サービス ID の名義変更の経緯について、子どもによると、1日に4万円を超える有償ポイントを購入しようとした際、相手方決済代行会社より、異なるクレジットカードか、決済サービス ID と同じ名義のクレジットカードを利用するように画面表示があったため、決済サービス ID を子ども名義から親名義に変更したが、4万円を超える購入ができず、その後すぐに、子ども名義に再度変更したとのことであった。また、申請人（親）は、勤務時間中であり、本件ゲームを利用していない証明は可能であると述べた。

一方、相手方ゲーム会社は、本件ゲームの仕組みについて、相手方決済代行会社が提供するゲームの一環であるため、相手方決済代行会社の ID を取得する必要があり、決済サービスを利用して課金されると説明した。相手方ゲーム会社のゲーム ID に変更はなかったが、相手方決済代行会社の ID が親名義に変更されていた期間の本件ゲーム利用分（40万円）は請求する意向であり、実際には保護者の同意を得ていないにもかかわらず、未成年者本人が保護者の同意を得たとして確認画面にチェックしている場合、詐術に準じて取り扱う方針であると述べた。

仲介委員より相手方ゲーム会社に対して、未成年者の詐術について、民法成立当初に前提と

していた相対取引と現代の非対面取引では、未成年者取消しの前提が変わって来ており、例えば、相対取引では外見上子どもであることが一目瞭然であるため、取引相手が成年者と誤信することは起こり得なかった状況が、非対面取引では発生し、それが子どもの詐術として取り扱われ、成年者と同等の責任を負うことになってしまうこと、判断力が乏しい幼い子どもほど責任を負うという逆説的な結果になってしまうことを指摘した。年齢が低い未熟な子どもであるからこそ、責任の重さもわからず、保護者の同意確認画面にチェックしてしまうため、これをもって会社の方針として詐術に準じて取り扱うことは適切とは言えず、子どもを主要な客層としたオンラインゲームで利益を得ているゲーム会社として、柔軟に検討してほしいと説得した。

これに対して、相手方ゲーム会社は、本事案の具体的な解決案として、一部の請求を放棄すること、本件ゲームのアカウントを削除することで和解したいと述べた。

次に、相手方決済代行会社は、本件契約関係について、相手方ゲーム会社と申請人との間の契約であり、相手方決済代行会社の ID 自体のトラブルであれば相手方決済代行会社が当事者となるが、本事案はゲームに関するトラブルであるため、本手続に関わる必要はないと述べた。当社は、債権者（相手方ゲーム会社）の判断を受けて、システム提供者として取消処理をする業務受託者であって、申請人との間で債権債務関係はない。申請人と相手方ゲーム会社との間で和解する場合は、相手方ゲーム会社との間で取消処理を行うため、本手続は相手方ゲーム会社に委ねると述べた。

仲介委員より相手方決済代行会社に対して、ゲームの利用は相手方決済代行会社の ID を用いて行われ、ゲームアイテムの課金についても相手方決済代行会社の提供する決済サービスを利用しているため、相手方決済代行会社の ID との関係では、申請人（親）と相手方決済代行会社との間で契約関係があるのではないかと指摘した。その上で、相手方ら内部では求償関係が発生する可能性があり、相手方決済代行会社も含めて、本手続内で解決する必要があると説得したが、相手方決済代行会社の対応は変わらなかった。

また、仲介委員より相手方クレジットカード会社（相手方銀行は本手続の対応を相手方クレジットカード会社に一任）に対して、申請人及び相手方 2 社の対応状況等を説明したところ、相手方クレジットカード会社は、申請人と相手方ゲーム会社との間で和解が成立するのであれば、請求の取消処理に応じると述べた。

以上より、相手方ゲーム会社が、請求を一部放棄し、取消処理を行う意思を示し、申請人もこれに同意したことから、申請人と相手方ら間で和解が成立した。



## 【事案 24】CO2 排出権の差金決済取引に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 9 月、相手方より電話で CO2 排出権取引の勧誘があり、「リスクは小さく、損は 1 口 5 千円以内」、「年末には 1 口 50 万円以上の利益が見込める」等と説明され、当初は 2 口、後日 8 口の合計 10 口 150 万円の契約を締結した。

10 月より相手方担当者の勧めるままに取引を開始したが（以下、「本件取引」という。）、相手方の説明とは異なり、損が膨らんだため、地元の消費生活センターに相談し、相手方に手じまいを申し出たところ、約 27 万円が戻された。

12 月、相手方に残金の返金を求めたが、相手方からは「取引に問題がなく、違法性がないので、損失補填<sup>ほてん</sup>には応じられない」との回答があった。

手じまいにより返金された約 27 万円を除く、残金約 123 万円を返してほしい。

#### <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。

※和解の仲介の手続により解決を図る意思があるか否かについて回答書に記載はないが、電話で確認したところ、手続により解決を図る意思がある旨の口頭での回答があった。

申請人の請求を認めない。

当社担当者の説明に関して、本件取引は値動きによって利益にも損失にもなる取引であり、損失になれば元金がなくなることもあることを十分説明しており、申請人は、本件取引の仕組みやリスク等を理解した上で、契約書等に署名・押印している。よって、説明義務違反はなく、適合性違反や属性の問題もない。

当社担当者は、頻繁に本件取引経過について状況説明や情報提供をしており、電話での売買報告に対して申請人は承諾し、売買報告書を確認している。

当社は、本件取引に関して、不法行為や違法性がないと認識しているため、損失補填<sup>ほてん</sup>することはできない。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人より、本件取引の経緯や相手方の対応等について聴取した。また、相手方代理人（以下、「相手方」という。）より、具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、相手方の勧誘について、相手方から職場に電話があり、CO2 排出権の投資商品を取り扱っているが興味はないか尋ねられ、興味がないわけではないが、金融商品の取引経験が全くないため不安で断ったところ、数日後に、相手方より再度電話があり、会って話を聞くことになったと述べた。相手方から説明を受けた際、「リスクは小さく、損は 1 口 5 千円以内」、「年末には 1 口 50 万円以上の利益が見込める」等と説明されたが、本件取引開始後の相手方担当者とのやりとりは全て電話であり、証拠はない。手じまいにより大きな損失が出ることはわかっていたが、消費生活センターのアドバイスもあり、やむを得ないと思い、手じまいを申し出たと説明した。

一方、相手方は、相対取引であり、申請人が値段を見て自分の判断で本件取引をしており、

相手方が買建<sup>かいだて</sup>を指示することはない、金融商品の取引経験がない顧客を勧誘できないとすれば、誰も勧誘することができなくなってしまう、申請人の年齢や職業等から、適合性には問題ないと述べた。また、両建<sup>りょうだて</sup>が両損になっているのは、結果論にすぎないと述べた。

両当事者からの聴取を踏まえて、仲介委員より相手方に対して、①勧誘については、証拠がないため、「言った」「言わない」の問題で事実認定が必要となり、話し合いによる譲歩での解決は困難である。他方、適合性に関して、申請人は金融商品の取引経験がなく、預金の8割ほどを本件取引に支払っている事情を相手方は聴取しており認識していたはずであり、新規顧客に対する信義則上の保護義務を考える必要があるのではないかということ、②本件契約書について、数量、金額が未記載であり、クーリング・オフの記載はあるが、有効期間の起算が始まっていないこと、③本件取引の建玉<sup>たてぎよく</sup>の推移について、売買報告書及び計算書によると、同一限月に2回両建になっており、そもそも合理性を欠くが、特に2回目の両建が両損になっており、申請人にメリットがない一方、相手方は手数料約44万円が入る仕組みとなっていること等を指摘し、他方、申請人も自分の判断で本件取引をしている点もあり、過失相殺があり得ることも指摘した。

以上を踏まえ、仲介委員が、約85万円（損失の7割）の返金を求める旨の申請人の意向を伝えたところ、相手方は、約36万円（損失の3割）の返金が妥当と考えると述べた。

両当事者の主張に開きがあるため、仲介委員は、60万円（損失の約5割）を返金してはどうかとの和解案を提示したところ、持ち帰って検討することになった。

期日後、相手方より、仲介委員の和解案60万円を受け入れることはできないが、手数料が約44万円であったことを考慮して50万円で和解したいと回答があった。申請人に相手方の提示案について確認したところ同意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 25】 貴金属等の査定買取に関する紛争（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26年3月、インターネットで知った相手方に切手の査定を依頼し、自宅に来てもらった。最初の査定では13万円と言われたが、断ったところ、20万円になった。しかし、それでも納得できず断ったところ、「査定に3時間以上かかり、このまま帰れない」と言われた。このままでは帰ってもらえないと思い、仕方なく買い取りを承諾したが、やはり納得できず、すぐに地元の消費生活センターに相談したが解決しなかった。切手を返してほしい。

#### < 申請人口の主張 >

平成26年2月、着物を複数の事業者に見積もりをしてもらうために、インターネットで知った相手方に着物の査定を依頼し、自宅に来てもらった。査定で着物は5,000円と言われたが、一緒に査定してもらった貴金属や宝石類は総額19万円と言われた。納得できる金額ではないので着物も宝石も買い取りを拒否したところ、担当者の態度が一変し、恐ろしさを感じて断れなかった。

翌日、相手方に納得できない旨を伝えたところ、「そんな態度はとっていないし、クーリング・オフできない取引だ」と言われた。すぐに地元の消費生活センターに相談したが解決しなかった。貴金属や宝石類を返してほしい。

#### < 相手方の対応 >

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人イ及び申請人口の請求を認めない。

本事案は、特定商取引法（以下、「特商法」という。）58条の17第2項1号所定の売主側の請求に対して行われた訪問購入でありクーリング・オフ適用除外案件である。申請人らは自ら電話で売却を希望し、買取価格について双方了解したものであり、当社の担当者が帰らない等と述べたり、買取を強要した事実はない。

※問い合わせたところ、手続により解決を図る意思があると回答し、本手続に参加した。

### 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、仲介委員は、当事者全員から事情を聴取した。

申請人イによると、売却した切手の枚数は約1,000枚で、額面総額で100万円以上はあったと記憶しているとのことである。訪問購入の経緯は、自宅に訪れた相手方の査定士が切手の査定を行い、当初は13万円と査定され売却を断った、査定士の要望で切手の他にロレックスもみせた、いくら断っても査定士は「絶対にこのまま帰るわけにはいかない」と繰り返すので、申請人イは夫に電話すると伝えたところ、査定士の態度が豹変し「20万円で買い取る」と買取を強く迫られたため、切手を全て売却してしまったとのことであった。

また、申請人口は、売却した貴金属や宝石類の内訳は、金はすべて18金で80～100グラムあり相場価格で換算すると少なくとも40万円以上の価値はあった、プラチナは100グラム程度あ

り相場価格で換算すると100万円程度の価値はあった、宝石は購入時の価格で総額400万円以上したが現在の価値は把握していないとのことである。売却の経緯は、相手方に着物の査定をお願いしたところ、自宅を訪れた査定士が着物を写真撮影して会社かどこかに送信し、その返信を待つ間に宝石も見たいと言われたため、貴金属や宝石類の入った宝石箱もみせたところ、査定の結果、着物は全部で5,000円と査定され驚いたが、貴金属や宝石類についても総額19万円と査定されたとのことである。このとき、申請人口は貴金属は18金しか所持していないのに「どれも14金である」と言われたため査定士に疑いを持ち、売却する意思がないことを伝えたところ、査定士の態度が豹変し買取を強く迫られたため、貴金属や宝石類を売却してしまったとのことであった。申請人口は、複数の事業者に相見積もりを依頼しており、偶然最初に訪れた相手方に強引に商品を買取られたのであるから、申請人口の依頼内容が査定のみであったことは明らかであると述べた。

他方、相手方は、買取の要請を受けて申請人らを訪問しており、切手は有価証券と考えているため、クーリング・オフの適用除外になる、申請人イの主張には誤りがあり、最初は査定前に13万円くらいと告げたが、査定した結果20万円になったのが正しい経過である、切手はすでに売却しているため原状回復はできない、申請人口の貴金属及び宝石類もすでに売却しているため原状回復はできないとのことであった。

仲介委員は、申請人らからの聴取に基づくと、申請人らは査定のみを依頼をしていたと考えるのが自然であり、特商法上の訪問購入に該当するためクーリング・オフの効力は妨げられず、原状回復による解決を図ることが妥当であると判断した。また、消費者庁及び経済産業省によると、郵便切手は有価証券に該当せず、特商法58条の4の規制対象物品であるとのことであり、国税庁も郵便切手は有価証券に該当しないとの見解である。そこで、相手方に対して、次回期日までに商品の売却先を調査し、可能であれば商品を買戻すことを要請した。

第2回期日において、相手方は、申請人イから購入した切手は翌日に売却しており、申請人口の貴金属等も直ちに売却し、売却先は事業者向けオークションであり落札者は不明である、申請人口から購入した金は<sup>やきん</sup>冶金業者に売却している、よって、いずれの商品も原状回復は不可能であると述べた。そこで、原状回復する代わりに、申請人イに和解金15万円、申請人口に和解金20万円を支払う和解案を示した。

仲介委員は相手方に対して、申請人らはすぐに消費生活センターに申し出、あっせんをしているので、クーリング・オフによる原状回復の可能性も踏まえて、早期に転売先へ連絡することができたのではないかと指摘したが、相手方は転売先に連絡はしていないと述べた。

本事案の解決について、申請人イは早期解決を希望したため、協議の結果、相手方が和解金20万円（既払い金20万円と合計すると40万円）を支払うことで申請人イと相手方との間に和解が成立した。他方、申請人口は20万円の支払いでは和解することはできないと述べたため、申請人口については協議を継続し、第3回期日までに、相手方は申請人口の商品の販売内容に関する資料を提出することになった。

期日間において、相手方は、申請人口の商品の販売内容の内訳を記した一覧表を提出した。

第3回期日において、申請人口は約103万円の支払いが和解の条件であると述べたが、一方、

<sup>1</sup> ①「平成24年版 特定商取引に関する法律の解説」（消費者庁・経済産業省編）354頁

②国税庁WEBサイト

<https://www.nta.go.jp/shiraberu/zeiho-kaishaku/shitsugi/inshi/19/09.htm>

相手方は買取業者への売上が約 60 万円であるため、相手方の利益をすべて申請人に支払うとしても 30 万円が限度であると述べた。このように当事者の主張に隔たりがあったが、協議の結果、相手方が申請人口に和解金 31 万円（既払い金 19 万円と合計すると 50 万円）を支払い、相手方が申請人口に謝罪の意を表することで和解が成立した。

## 【事案 26】リゾート会員権の入会後の臨時徴収に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 20 年 12 月、相手方とリゾートクラブ会員契約を締結した。その後 5 年間利用したが、都合の良い日には予約が取りにくいシステムだった。

平成 25 年 8 月、相手方から突然、臨時徴収の請求書が届いたが、納得できなかったため、引き落としを止めた。翌年 1 月にはメンバーシップの権利を剥奪<sup>はくだつ</sup>するとの書面が届き、2 月にはオークションにて売却され、権利は終了となった。

ポイント権購入代金 95 万円から 5 年分を差し引いた 80 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。

相手方は、ホテルの建設企画運営、ホテルの利用に関する会員権の募集・販売等を目的とする株式会社である。そして、相手方は、規約（以下、「本件規約」という。）に基づいてクラブの管理責任者及び運営受託者として、ポイントシステムの運営管理、リゾート施設の管理及びポイント権の販売等を行っている。

臨時徴収（以下、「本件臨時徴収」という。）を決定したのは、クラブであり、相手方ではない。また、本件臨時徴収は、本件規約に基づいて適切に実施されているものであり、何ら瑕疵<sup>かし</sup>があるものでもない。

申請人は、過去約 5 年間に、クラブのメンバーシップに基づき、クラブの施設を合計 17 回予約し、実際に 14 回利用し、権利を十分に享受しておきながら、クラブが行った決定に不満があるからといって、いかなる法的根拠に基づき相手方に返金を求めることができるのか不明である。

本件臨時徴収は、本件規約に基づき、理事会において承認・決定し、請求を実施した。本件臨時徴収に関する説明文書を送付した上、支払期限に先立ち 2 回にわたり、会員を対象として、本件臨時徴収に関する説明会を開催している。

### 2. 手続の経過と結果

相手方は、弁護士に委任した上で、回答書において「和解の仲介の手続により解決を図る意思がある」旨を記載し、本手続に承諾する意思を示した後、期日日程調整中に、民事再生手続開始申立をし、裁判所より民事再生手続開始決定を得た。

相手方は、民事再生手続開始決定を理由に、期日出席に代えて、上申書を提出した。それによると、相手方は、民事再生手続開始申立をし、裁判所より民事再生手続開始決定を得たため、今後、申請人の請求債権に関して、本手続により解決することができなくなった。申請人は債権届出書において、再生債権として届け出、民事再生手続の中において債権を確定することになる。以上の事情により、相手方は、本手続を解決するためではなく、民事再生手続開始申立の経緯について説明することを目的として、期日に出席する必要はないと通知してきた。

仲介委員は、相手方の対応状況等を踏まえ、今後の手続の進行方法を検討した。

仲介委員は申請人に対して、相手方の状況等を説明し、期日は中止し、本手続も終了せざるを得ないと説明した。民事再生手続の流れについては、相手方が、再生計画案を提出期限までに提出し、債権者集会において再生計画案が可決され、裁判所が認可した場合、相手方は再生計画に従い弁済を実行することになる。また、裁判所主導の再生計画以外の個別の弁済（本手続での和解を含む）は法律上不可能となり、今後、申請人としては、債権届を提出し、債権が否認された場合、民事再生法上の手続に従い争っていくことになる」と説明した。

申請人は、昨年、相手方の説明会に参加した際、臨時徴収の説明があったが、本件規約は、臨時徴収の法的根拠にはなり得ないと考えており、相手方と相手方が運営管理するクラブとの関係が不明確であり、相手方の対応が不誠実であると述べた。

相手方の状況を踏まえ、申請人が本申請を取下げたため、手続終了となった。