

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 3 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況（注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度（11 月末現在）108 件。
- ・このうち手続きが終了したものは、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（11 月末現在）101 件。
（制度スタート後の総申請（803 件）の約 9 割の事案で手続終了）
- ・実質的な手続きが終了した事案 663 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 423 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	15 (13)	8	3	3	2	28	3	1	
	9 月	19 (12)	14	6	6	2	0	0	0	
	10 月	13 (9)	16	8	8	0	0	0	1	
	11 月	14 (17)	11	10	0	1	0	0	0	
	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～11 月）	108	101	56	34	11	61	11	2	

（注 1）平成 26 年 11 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（183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	183
2. 教養・娯楽サービス	75
3. 内職・副業・ねずみ講	68
4. 運輸・通信サービス	66
5. 保健衛生品	64
6. 教養娯楽品	60
7. 他の役務	51
8. 土地・建物・設備	43
8. 保健・福祉サービス	43
10. 被服品	31
11. 住居品	24
12. 車両・乗り物	20
13. 工事・建築・加工	18
14. 教育サービス	13
15. 食料品	10
16. 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	803

(1) 生命保険	53
(2) 預貯金・証券等	51
(3) デリバティブ取引	22
(4) ファンド型投資商品	16
(5) その他の保険	12
(5) 融資サービス	12
(7) 損害保険	11
(8) 他の金融関連サービス	6

(1) 教室・講座	43
(2) 各種会員権	15
(3) 他の教養・娯楽	12
(4) 旅行代理業	4
(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	670(83.4)	1. 第1号類型(多数性)	728(90.7)
2. 販売方法	361(45.0)	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	41(5.1)
3. 品質・機能・役務品質	87(10.8)		(30)
4. 安全・衛生	39(4.9)	3. 第3号類型(複雑性等)	(11)
5. 表示・広告	35(4.4)		8(1.0)
6. 接客対応	33(4.1)		803(100.0)
7. 法規・基準	29(3.6)		
8. 価格・料金	23(2.9)		
9. 施設・設備	8(1.0)		
	803(100.0)		

(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	222(27.6)
2. 消費生活センターの相談を経たもの	581(72.4)
合 計	803(100.0)

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	142(17.7)
2. 合議体(2人)	545(67.9)
3. 合議体(3人以上)	94(11.7)
4. その他(注)	22(2.7)
合 計	803(100.0)

(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 12 月 18 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12月	給湯器の返金に関する紛争(2)	○	大和住建グループ
事案2		未公開株の売買契約及び投資事業有限責任組合契約に関する紛争	○	株式会社エステーワイ
事案3		開運グッズの返金に関する紛争(18)	○	株式会社えにし
事案4		アフィリエイト用アプリケーション制作委託契約の解約に関する紛争	×	株式会社アムゼネット
事案5		家庭教師の自動更新に関する紛争(2)	×	株式会社ケイツウ
事案6		投資ソフト(FX自動売買)の解約に関する紛争(2)	×	株式会社グロリアス
事案7		家庭教師派遣契約における教材代金の返金に関する紛争	×	関西家庭教師センター
事案8		収入を得られるとうたう副業ビジネス用DVDの返金に関する紛争	×	株式会社HITOMOCHI
事案9		未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争(1)(2)	○	(2件併合)
事案10		ネイルスクールの解約に関する紛争(2)	○	
事案11		脱毛エステの返金に関する紛争	×	
事案12		布団カバーの返品に関する紛争	○	
事案13		オプション取引の返金に関する紛争	×	
事案14		訪問販売で購入した社債の解約に関する紛争(2)	○	
事案15		生活空間の除菌・消臭剤による皮膚炎に関する紛争	○	
事案16		宝飾品の解約に関する紛争(2)	×	
事案17		足温器による低温やけどに関する紛争	×	
事案18		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(11)	×	
事案19		複合会員権等の解約に関する紛争	○	
事案20		学習塾の中途解約に関する紛争	○	
事案21		包茎手術の解約に関する紛争(4)	○	
事案22		太陽光発電パネルの屋根工事の落雪防止に関する紛争	○	
事案23		工期内に完了しなかった外構工事等の解約に関する紛争	○	
事案24		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(6)(7)	○	
事案25		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(3)(4)	×	(2件併合)
事案26		結婚相手紹介サービスと金銭消費貸借契約に関する紛争	○	
事案27		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(2)	○	
事案28		流し台設置工事の費用に関する紛争	○	
事案29		海外募集型企画旅行の申込時における説明内容に関する紛争	×	
事案30		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(8)	○	
事案31		未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争(3)	○	

【事案 1】給湯器の返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 5 月、87 歳で 1 人暮らしをしている申請人宅に相手方 A がボイラーの点検と言って訪問してきて、石油瞬間給湯器や太陽熱温水器等の設置を勧誘した。その翌日、再度訪問してきて、契約を締結した（以下、「本件契約」という。）。数週間後、相手方 A が、石油瞬間給湯器や太陽熱温水器等の設置工事をした。その翌日、相手方 A が集金に来たので、126 万円を現金で支払った。しかし、相手方 A から手渡された預り証には、金額が 126 万円ではなく 100 万円と記載され、発行者が相手方 A ではなく相手方 B^(注)と記載されていた。

数カ月後、姪（申請人代理人）が本件契約に気づき、地元の消費生活センターで相手方 A と話し合ったところ、相手方 A は、「申請人からの来訪要請による契約であり、クーリング・オフは適用除外」と主張した。ここ数年は、申請人は耳が遠いため、自分から電話することはない。納得できないので、126 万円を返金してほしい。

^(注)大和住建グループ※

所在地：大阪府大阪市東淀川区

＜相手方らの対応＞

【相手方 A の主張】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。
ただし、申請人と当社担当者の話が違っている。

【相手方 B の主張】

回答書・答弁書の提出はない。
※郵便を送付したところ、あて所尋ねあたらずで返送された。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人代理人から、本件契約の経緯や相手方との交渉の経緯等について聴取した。また、相手方 A（給湯器等設置会社）から、本件契約の正確な内容や、本手続での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人代理人から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

申請人本人の状況について、耳が遠く、耳の近くで話してようやく理解できる程度であり、10 年前から電話の応対ができないため、申請人が相手方らに電話することはないと考える。

本件契約の経緯について、見積書、契約書によると、平成 26 年 5 月、相手方 A と①石油瞬間給湯器、②太陽熱温水器、③加圧ポンプ合計 126 万円の契約を締結している。申請人が相手方 A に対して、①②③あわせて 126 万円を 100 万円に値引きしてほしいと伝えたが、結局、支払金額は 100 万円ではなく 126 万円と聞いている。預り証（相手方 B 名義）には 100 万円と記載

※ なお、当該事業者の登記は見あたらない。相手方の住所地は、申請人の提出資料による。登記を有する同名他社とは無関係である。

があるが、預り証と同日5月20日付で、申請人が貯金から126万円を引き出した利用明細がある。相手方Aが、設置翌日に③加圧ポンプを撤去し、キャンセル費用あるいは値引きとして26万円を収受したようである。相手方Aが③加圧ポンプを撤去した後に関係者Cが来訪し、相手方Aが撤去したのと同じ型式の③'加圧ポンプを設置した。平成26年3月、申請人代理人が申請人宅に来訪した際、①石油瞬間給湯器、②太陽熱温水器（ともに相手方A設置）、③'加圧ポンプ（関係者C設置）を発見し、相手方A及び関係者Cに対してクーリング・オフ通知を送付したところ、関係者Cはクーリング・オフに応じて15万7000円を返金し、③'加圧ポンプを撤去し原状回復済みである。このため、本申請は、相手方A設置の①石油瞬間給湯器、②太陽熱温水器についてであると、複雑な契約関係や相手方らの関係について説明した。

相手方Aから聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

申請人宅には、もともとD社が設置した石油瞬間給湯器等があった。その下請会社が当社（相手方A）であり、D社はすでに廃業している。当社（相手方A）等の下請会社が集まってグループを作っていたが、それが相手方Bである。現在相手方Bは実質的に存在せず代表者も不明であるが、従来相手方Bとしての書類も使用していたので、今回、預り証の書式が相手方B名義のものを使ってしまっただけである。

本件契約について、相手方Aの電話記録によると、4月29日に男性（申請人ではない）から「来てあげてほしい」と電話があったが、電話を受けた相手方Aの従業員は不明である。申請人宅のお湯が出ないとのことで無償修理をしたが、結局直らず、5月1日に見積もりをし、2日に申請人から来訪要請があり、同日契約を締結し、7日に再度契約内容を確認し、18日に①石油瞬間給湯器、②太陽熱温水器を設置し、翌日19日に③加圧ポンプを設置した。19日に契約金額が支払われる予定が、高いと言われ、結局③加圧ポンプを外して減額することになり、20日に100万円のみ受け取った。

契約書と実際に納品した型式が異なる理由は、申請人宅で配管の位置を確認し、契約書記載の型式とは異なる型式の商品を設置する必要が生じたからであり、申請人の承諾を得ている等と述べた。

仲介委員は相手方Aに対して、契約書と実際に納品した型式が異なる場合、新たな契約を締結し直さなければならないと指摘した。また、本件契約は訪問販売であり、来訪要請があったか否かの立証責任は事業者側にある。契約書の「本契約書は契約者からの来訪要請に基づく契約であり、特商法26条5項1号に該当し、特商法が適用されません」との記載が不動文字の場合、クーリング・オフ妨害の可能性があり、法定書面の記載不備である。今後、電話録音等の証拠を残す必要があると指摘した。

これに対して、相手方Aは、来訪要請に関して、相手方Aにある日報によると申請人から電話があった旨の記載があるため、申請人の電話料金を確認してほしい。申請人宅は遠方であり、電話による来訪要請もないのに出張することはないと主張した上で、申請人に50万円を返金するという解決案を希望する等と述べた。

仲介委員は申請人代理人に対して、相手方の対応状況を伝えたところ、申請人代理人としては、申請人の聴力等の状況から電話による来訪要請をしていないと考えており、法定書面の記載不備や来訪要請について争いたい意向はあるが、申請人の年齢や体調等を考慮すると、裁判ではなく本手続による解決が適切であると考えていると述べ、50万円の返金での解決に同意したことから、申請人と相手方Aとの間で和解が成立した。

【事案 2】未公開株の売買契約及び投資事業有限責任組合契約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 2 月、相手方^(注)から電話があり、未公開株の話聞いた。相手方から「将来性のある株を未公開のときに買って公開後に売れば儲かる」等と言われた。好きなときに売ったり、買ったりできる普通の株取引と思い、2 銘柄の 200 万円分を契約した（以下、「本件契約」という。）。また、相手方から STY 投資事業有限責任事業組合の規約書に署名して返送するように言われたのでそのとおりにしたが、内容は説明されていないし、読んでいないのでわからない。

その後、株は上場したが、売却を依頼しても実行してもらえなかった。返金を求めても応じてくれない。200 万円を返金してほしい。

^(注) 株式会社エスティーワイ

所在地：東京都港区

＜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。

預かり金 200 万円について毎月 5 万円の分割にての返済としたい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、相手方から勧誘され、2 銘柄分の未公開株を合計 200 万円分購入し、上場したら売却しようと思っていたと述べた。1 銘柄の価格が購入価格の 5 倍から 6 倍になったのを新聞で確認し、相手方に売却するよう連絡をしたところ、今は売れない、何カ月かは動かせない、申請人のお金はのけていると言われたと説明した。その後も何度か相手方に連絡をしたが、監査が入っているので支払えない等と言われ続け、結局応じられなかったと述べた。また、申請人は返金方法について、相手方の毎月 5 万円ずつの 40 回払いとの回答では、返済期間が 3 年超になり長期過ぎるので、返済期間をできる限り短縮してほしいと述べた。

他方で、相手方は、申請人に迷惑をかけたので全額返金したいが、今は事業をしておらず、すぐにはお金を返せないため、新規の事業の売り上げで支払いたいと述べた。仲介委員から相手方に対して、自らの販売方法等についてどの点が問題であると認識しているのか尋ねたが、担当者から聞いていないためわからない、返金するのが最優先であると述べ、勧誘時のやり取り等について具体的な説明はなされなかった。仲介委員が、取得する予定も具体的な見込みもない IPO 銘柄の株式を販売していたということは、詐欺の可能性があるのでないかと指摘したところ、相手方は、株式を取得できたかどうかは定かではないが、営業担当者が成績にこだわって行き過ぎた発言をしてしまったものと思われると回答した。申請人が本件契約を取り交わした当時は、未公開株のほか、値上がりしそうな公開株を一般消費者に販売していたが、金融商品取引法の登録なく勧誘をしていたことについて金融庁から指摘を受けたため、営業を中止するに至ったと述べた。

仲介委員から相手方に対して、返金方法について再度検討してほしいと伝えたところ、相手方は、30万円を頭金として支払い、残りを毎月10万円ずつ(全18カ月)支払いたいと回答した。仲介委員は、返済期間が長期にわたることになるのは避けたいと再度伝え、仲介委員案として、頭金を100万円、残りを10万円ずつの返金が可能か、また、代表取締役が連帯保証することが可能か検討してほしいと伝え、第1回期日を終了した。

第2回期日において、相手方より、仲介委員案について代表取締役と相談したがやはり難しい、30万円を3カ月、残りは毎月10万円ずつ(全14カ月)返金したい、代表取締役の保証を付けることは可能であると回答があった。仲介委員より、初回をより高額にできないか再度打診したところ、相手方は、代表取締役と相談しないとわからないと述べた。

相手方の提案について、申請人は、履行してもらえるのであればその内容で応じたいと回答したため、相手方と相手方の代表取締役が連帯し、30万円を3カ月、残りは毎月10万円ずつ(全14カ月)を申請人に返金する内容で和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方が和解内容を履行せず、和解金が支払われなかった。そのため、国民生活センター法37条の規定に基づき、義務履行の勧告を実施したが、なおも和解内容が履行されなかった。

【事案 3】開運グッズの返金に関する紛争（18）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 1 月下旬、雑誌広告で「無料で悩み事を聞く。ブレスレットで運が開ける」という広告を見て相手方^(注)に電話をかけた。カウンセラーに悩み事を聞いてもらい、「あなたに合ったブレスレットを作る」と勧められ、4,000 円のブレスレットを購入することにした。宅配便で商品が届き、代金引換で支払った。

相手方から、商品が届いても開封せず電話をするように指示され、指示どおり電話をしたところ、着け方の説明をされた。その後の電話で、「先生が拝んでいたら炎が高く上がり、ここでは手に負えない」と言われ、祈願をするお坊さんの電話番号を教えられた。

お坊さんに電話をすると、「20 万円を用意すれば祈願をする。あなたは幸せになれる。祈願が終われば、6,000 万円が入る金運が舞い込む」と言われ、お金がないと断ったが、「断ればあなたは一生幸せになれない」と言われ承諾した。お金を工面するために消費者金融に行き、17 万円を借り、足りない 3 万円についてはカウンセラーが立て替えてくれることとなり、2 月 24 日に相手方に 17 万円を振り込んだ。

数日後、相手方から祈願書が送付され、氏名・住所を記載し押印をして、返送した。その後、「祈願中にお坊さんが倒れ、刀傷が全身に現れミミズ腫れができた。祭壇を飾らないと助からない。そのためには 200 万円を用意するように」と言われた。次々と高額なお金がかかるようになり、不信感が増し、ますます悩みが深くなり消費生活センターに相談した。4 月 14 日にクーリング・オフ通知を出したが、相手方はそれには応じず、5%なら返金に応じるというが納得できない。全額返金してほしい。

(注) 株式会社えにし

所在地：熊本県熊本市

<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。

ブレスレットの到着後、当社から申請人に対して電話をするように指示していないため、電話勧誘販売にあたらぬ。よってクーリング・オフはできない。しかし、返金額を 5%から 10%に引き上げる対応を提案する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人及び相手方双方から事情を聴取した。

申請人は、雑誌広告を見て相手方に電話した際に、商品については指示があるまで届いても開封しないよう相手方から言われ、その後、祈願をするお坊さんの電話番号を案内され、電話をするように指示されたと述べた。電話でお坊さんに祈願を依頼し、祈願をしてもらった後に相手方から連絡があり、祈願中にお坊さんが倒れたためお金を支払って祭壇を飾らないと助からないと言われたが、結局お金を支払えなかった。その後心配になって相手方に尋ねると、お

坊さんは無事であったと言われ、不審に思ったと述べた。本事案の解決については、消費者金融で借り入れたお金で祈願料を支払っていることもあり、金銭的に困窮しているので少なくとも半額の返金を希望すると述べた。

仲介委員から相手方に対して、商品が消費者に到着した後、必ず相手方に電話をするよう案内しているのか尋ねると、相手方は、希望者にのみ案内しており必ずかけるようには言っていない、また、祈願については、お坊さんが勧誘したものであって相手方とは無関係であると述べた。もっとも、祈願の契約書は相手方から出しているということであった。この点について、仲介委員から、契約書が相手方名で出されているのであれば相手方との契約であり無関係とは言えない、また電話で勧誘しているので電話勧誘販売にあたるのではないかと指摘したが、相手方は、申請人から電話してきたと主張し、電話勧誘販売の該当性を認めなかった。また、仲介委員から相手方に対して、お坊さんの宗派や寺の名前を尋ねたが、相手方は知らないと回答した。

仲介委員から相手方に対して、10%の返金ではあまりにも少なすぎるため、申請人が希望する半額の返金ができないか検討を依頼したところ、相手方は代表者と話し合っただけで検討したいと述べたため、次回期日を開催することとした。また、仲介委員から申請人に対して、相手方から紹介されたお寺の電話番号を確認するよう依頼した。

第2回期日において、仲介委員は、申請人から聴取したお寺の電話番号に電話をかけたが、現在使われていないとのアナウンスが流れた。

相手方に検討結果を尋ねたところ、相手方は、返金額を10%から20%(3万4,000円)に引き上げたいと述べた。仲介委員は、お寺に電話をかけてもつながらなかったことを伝え、相手方の誰かがお坊さんを名乗って電話に出ていた可能性があるのではないかと質問したが、相手方は否定した。

相手方の検討結果に対して、申請人は、もう少し返金額が上がれば和解したいとの意向を示したため、仲介委員から相手方に申請人の意向を伝え、例えば分割払いにする等して40%の返金が可能か、再度検討するよう伝えた。

第3回期日において、相手方は、再度検討したが20%の返金が限度であると述べた。仲介委員から申請人に意向を確認すると、非常に低額であり決して納得しているわけではないが、返金されるのであればこの金額で和解したいとの意向を示したため、契約金額の20%(3万4,000円)の返金で和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方が和解内容を履行せず、和解金が支払われなかった。このため、国民生活センター法37条の規定に基づき、義務履行の勧告を実施したが、なおも和解内容が履行されなかった。

【事案 4】アフィリエイト用アプリケーション制作委託契約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 9 月、有名アフィリエイトのメルマガで紹介された、相手方^(注)の①アフィリエイト用スマートフォンアプリ制作委託サービスに興味を持ち、返金規定があると同メルマガに記載があったので、相手方と契約を締結した（以下、「本件契約 1」という。63 万円）。

その後、同年 12 月、相手方のセールスレターで「先行者として始める方が利益が確実に見込める」、「返金可」等の文言を信用し、相手方と②ソーシャルゲームパッケージサービス制作委託契約も締結した（以下、「本件契約 2」という。63 万円）。平成 25 年 2 月、相手方代表取締役と面談し、②の企画について話し合い、安心して①②アプリの完成を待っていた。

さらに同年 3 月、相手方からのメールで、相手方が情報商材の企画から販売を請け負うという内容の③セールスパッケージサービス業務委託の販売を開始したことを知り、「売上が購入代金以下なら返金可」の文言を信用し、契約を締結した（以下、「本件契約 3」という。31 万 5,000 円）。

申請人は①②アプリの納期は契約から 1 年後と考えていたところ、12 月になっても①も②もアプリが完成せず、連絡も取れなくなったことから、相手方に対して解約と返金を求めたところ、返金できないと言われた。地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

本件契約 1・2・3 を解除し、契約金額 157 万 5,000 円を返金してほしい。

^(注)株式会社アムゼネット

所在地：大阪府大阪市

＜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。

申請人の請求を認めない。

申請人には、契約書の内容を理解してほしい。理解できない場合は、弁護士を通じて、裁判で争うことを望む。

本件契約 1 及び本件契約 2 について、アプリストアに登録していることから、アプリ制作は完了し納品済みであるため、契約は終了している。

本件契約 3 について、当社がメールを送信したにもかかわらず申請人が連絡を行わず、申請人に業務遂行を阻害され、業務が停止している状況にある。申請人が業務継続を希望する場合は、納品まで実施するが、申請人が契約解除を求める場合は、契約書の「サービス業務の遂行を阻害したとき」に該当し、キャンセル扱いとなり、申請人はキャンセル料（契約金額の 100%）を支払う必要がある。

※ 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。

2. 手続の経過と結果

本件契約 1・2・3 に関して、本手続で争点となった相手方規約は、おおむね以下のとおりであ

る。

本件契約1 (①アフィリエイト用スマートフォンアプリ制作委託契約) について、「契約期間が1年間と定められている場合でも、契約期間中甲(申請人)または乙(相手方)から契約解除の申し出が本件契約期限日の30日前までにない限り、自動で延長され更新されるものとする」旨の規約(以下、「本件自動更新条項」という。)及び、「契約期間中、乙(相手方)が業務を遂行しながらも何らかの理由でスマートフォンアプリがリリースされていない場合は、契約の解除及び継続について双方協議するものとする」旨の規約(以下、「本件解除規定」という。)が適用される。

本件契約2 (②ソーシャルゲームパッケージサービス制作委託契約) について、本件自動更新条項の適用はないが、期間満了時に関する本件解除規定及び、「アプリストア側からの毎月支払い日(リリース月分の支払いは除く)に支払われた金額が5,000円以下となり甲(申請人)側から乙(相手方)に返金の申し出が公的文書であった場合、総額の差額分につき乙(相手方)は返金に応じる」旨の規約(以下、「本件返金規定」という。)が適用される。

本件契約3 (③セールスパッケージサービス業務委託契約) について、本件自動更新条項の適用はないが、期間満了時に関する本件解除規定及び、「乙(相手方)は、甲(申請人)に対し該当する事由(※本事案では「サービス業務の遂行を阻害したとき」)が生じた場合には、何らの催告も要せず、本件契約の全部または一部を解除することができる。甲(申請人)が上記規定以外の事由以外の事由にて契約期間中の解除を希望する場合、キャンセル扱いとなり、手数料(※契約代金の100%)を乙(相手方)に支払わなければならない」旨の規約(以下、「本件キャンセル規定」という。)が適用される。

なお、本件契約1及び本件契約2についても、「…契約期間中の解除を希望する場合、キャンセル扱いとなり、手数料(※契約代金の100%)を乙(相手方)に支払わなければならない」旨の規約(以下、同様に、「本件キャンセル規定」という。)が適用される。

第1回期日において、申請人から、本件契約の経緯や苦情申し出後の相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、規約の解釈や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。

本件契約の経緯について、有名アフィリエイトのメルマガで紹介された相手方商品に興味を持ち、返金規定があると同メルマガに記載があったので、相手方と契約を締結した。

本件契約1に関して、契約期間は1年間で、履行期(平成25年10月)を過ぎてもアプリができ上がらなかったが、本件自動更新条項を失念しており、契約期間が1年延長してしまった。アプリの中身は素人なのでわからないが、収益で副収入があれば良いと考えていた。相手方から、納品はデータ送付するとのことであったが、送付を受けていない。アプリができ上がっているなら、「アプリがリリースされた場合、リリース月を納品月として締め、翌月末までに制作代金を償還するものとする」旨の規約に基づいて、63万円を償還してほしい。

本件契約2に関して、契約期間は1年間で、履行期は平成26年1月であったが、消費生活センターを通じて相手方に対して、納品前に解約したいと伝えたところ、相手方より「アプリがもうすぐでき上がるから待ってほしい」と言われたため、本件契約2を解除していない認識である。相手方の答弁書によると、本申請後に、アプリストアにアップされたとのことであるが、相手方から連絡はない。アプリによる売上(申請人に支払われた金額)が5,000円に達してい

ないため、本件返金規定に基づいて返金してほしい。

本件契約3に関して、確かにヒアリングシートが届いたが、回答に迷っている間にそのままにしてしまっただけで、業務遂行を阻害するつもりはない等と述べた。

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。

本件契約の内容について、受託制作であり、納品とは、アプリを完成させアプリストアの審査を通すことまでを意味すると説明した。

本件契約1について、締日に契約金額63万円を返金する。リリースしたら、会社がアプリの広告による収益の一部を得るが、残りの収益は申請人に入る。プログラムの著作権は会社に帰属するが、アプリ自体の著作権は申請人に帰属する。平成25年9月に最初にアップして審査に何回か落ちたが、アプリを根本的に変更して、これで審査が通るはずで完成間近という状況である。

本件契約2について、アプリ審査途中で申請人が解除しており、作成途中のアプリは削除されたようである。アプリストアも相手方も、アプリを勝手に削除することはないため、申請人が削除したか、サーバー会社に不具合が発生して破壊されたと思う。不可抗力であれば、^{瑕疵}の修正はできる。なお、アプリは完成品としてリリースされていないので、本件返金規定の適用はないが、その適用要件は、コミッションを含む合計金額が5,000円以上という意味である。

本件契約3について、申請人の資格や仕事に関連した商品を販売したらどうかと思い、申請人と直接会って商品内容について詰めていた。ヒアリングシートの提出がないため、やるかやらないか決めてほしい。今は何も業務ができない状況であると述べた。

仲介委員は申請人に対して、相手方の対応状況を説明したところ、申請人は、本件契約2について、アップされた事実も知らないしアプリを見たこともないし、当然、アプリを削除していないし方法も知らないと述べた。アプリストアから、平成26年3月から5月までのアプリによる売上の連絡があり、その後、アプリに不具合が発生している旨の連絡が届いたと述べた。

仲介委員は申請人に対して、次回期日までに、アプリストアからの不具合発生メール写しを提出し、あわせて、サーバー会社に不具合が発生したか確認することを求めた。

第2回期日において、申請人及び相手方から、さらに詳しく事情聴取した。

申請人は、本件契約1について、本件自動更新条項が不当であること、本件契約2について、アプリストアから申請人に支払われた金額が5,000円以下の月があるため、本件返金規定に基づき契約金額総額との差額分の返金を求めること、本件契約3について、契約を終了したい意向であることを述べた。

仲介委員は相手方に対して、申請人に確認したところ、本件契約2について、アプリストアから不具合発生メールは発見できず、サーバー会社から不具合は発生していないとの回答であったと伝えた。本件契約1について、解除の申し出をしない限り契約期間が1年間延長される本件自動更新条項及び、解除を申し入れても権利ではなく協議して初めて解除の効果が生じる本件解除規定が、契約者（申請人）の解除権を不当に侵害するものと指摘した。本件契約3について、契約を終了したいとの申請人の意向を伝えて、具体的な解決意向を聴取した。

これに対して、相手方は、本件契約2について、すでにアプリストアに申請している間に解除通知が届いており、その後審査が通ってリリースしているため、解除するなら本件キャンセル規定に基づきキャンセル扱いとなり、キャンセル料（契約金額の100%）が発生すること、本件契約3について、契約継続するかキャンセル扱いかのどちらかであることを述べた。

仲介委員は相手方に対して、本件契約2について、リリース前であれば解除を協議できること、本件契約3について、作業を開始していないのであれば経費は掛かっておらず、それほどの損害はないはずであることを指摘した。

仲介委員の指摘を踏まえ、相手方は、次回期日に、具体的な解決意向を検討し回答することとなった。

第3回期日において、相手方より、具体的な解決意向を聴取した。

相手方は、複製量産できる商品と異なり、プログラマーやデザイナーも動いているため、本件契約について、解約返金は難しいと述べた。本件契約1について、うまく審査を通す方法を見つけたため1週間後にはアップする予定であること、本件契約2の本件返金規定について、コミッションを差し引いた金額が規約の「支払われた金額」に該当し、契約継続を前提として、公文書は不要で資料を提出してくれれば返金することを述べ、あわせて、本件契約3について、前々期日の主張を維持した。

仲介委員より相手方に対して、本件各規約の問題点を再度指摘し、譲歩案を打診した。また、注意喚起のために、結果概要公表の際、事業者名公表もあり得ることを伝えた。しかし、相手方は主張を変えなかった。

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

【事案5】家庭教師の自動更新に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成25年10月、息子の中学受験のため、翌年1月末までの期間、相手方^(注)と家庭教師派遣契約を締結した（以下、「本件契約」という。）。

契約期間が終了し、家庭教師もその後は来ていない。2月中旬ごろ、口座から月謝等が引き落とされていることに気がついた。相手方に問い合わせたところ、最終指導月の前月末日までに書面または電話で退会的意思表示をしないと、自動更新となると言われた。契約時に説明したはずだと言われたが、聞いていない。

地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。返金してほしい。

^(注)株式会社ケイツウ（屋号：スタディリフォーム）

所在地：神奈川県横浜市

＜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。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、契約の経緯や苦情申し出後の相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、契約期間が定められている場合でも、最終指導月の前月末日までに書面で通知しない限り、契約を更新できる旨の約款（以下、「本件自動更新条項」という。）の解釈や本手続での具体的な解決意向等について聴取する予定であった。

申請人は、本件自動更新条項について、契約締結時に説明を受けた記憶はなく、契約書の契約期間欄に平成25年10月から平成26年1月までと記載があったため、まさか契約更新していると思わなかったこと、仮に説明を受けていたら退会書面を提出していたし、そもそも当初から中学受験前までが契約期間であるとして退会意思は示していたはずであること、1年間の自動更新は納得できないこと等を述べた。

これに対して、相手方から、期日当日の出席予定時間直前に電話連絡があり、急な出張が入り期日に出席できなくなったとのことで、聴取することができなかった。

仲介委員より申請人に対して、相手方の対応状況を伝え、次回期日に相手方より実質的な事情聴取を行うこととなった。

第2回期日において、相手方から、第1回期日で予定していた事情聴取を行った。

相手方は、本件自動更新条項は、家庭教師業界では珍しくないと認識しており、中学受験終了後も家庭教師を継続利用する家庭が多いと認識しており、相手方担当者及び家庭教師は、本件自動更新条項の説明を特にはしていないと思う等と述べた。

仲介委員は相手方に対して、契約書の指導内容欄の中学受験に○印があり、契約更新の問題というよりも、平成26年1月末日をもって契約の目的が終了していると考えられる等と指摘した。

第2回期日後、仲介委員は相手方に対して、以下のとおり、本件自動更新条項の効力について、問題点を指摘した書面を送付した。相手方は、次回期日に、検討結果及び本事案の具体的な解決意向を回答することとなった。

①本件自動更新条項が合意対象に含まれるかに関して、一般に、通常の契約内容に照らして契約者に予期しない特別の負担を課す契約条項については、契約書に負担内容を明確に記載しあるいは口頭説明することにより、契約者が内容を明確に認識し合意の内容としたことが必要であると解されている（最高裁平17年12月12日判決参照）。本件契約は、中学受験指導を目的として、入学試験開始直前の1月末日を契約期間満了日として締結されており、2月初めの中学入学試験が始まる時点で、本件契約は単に契約期間が終了しただけでなく、契約目的が達成されており、その後に中学受験指導を継続することは客観的にも想定できない。また、家庭教師も2月以降は申請人宅を一度も訪れておらず、指導がすべて終了したと理解していたと推測される。そうであれば、相手方担当者も家庭教師も、本件自動更新条項の内容を申請人に対して特に説明しておらず、申請人も全く気づいていなかったこと等の事情に照らし、本件自動更新条項は合意の内容に含まれないと解すべきではないか。

②本件自動更新条項の合理的解釈に照らし本事案に適用されるかに関して、仮に、本件自動更新条項が契約内容に含まれるとしても、小学5年生や4年生と異なり、小学6年生が中学入学試験直前の1月末日までを契約期間として設定しているため、入学試験開始後の2月以降に契約を更新することは、通常想定しえない。仮に、中学校入学後に学習指導を受ける場合、中学校の授業の補習または高校入学試験を目的とする新たな契約である。したがって、本件自動更新条項の合理的意味としては、中学入学試験開始で契約期間が終了する本事案には適用を想定していないと解すべきではないか等と指摘した。

法的論点を含む仲介委員の指摘事項を適切に検討するため、相手方は、次回期日までに、可能な限り顧問弁護士等と相談の上、検討結果及び本事案の具体的な解決意向を書面で回答することとなった。

第3回期日において、相手方から、仲介委員の指摘事項に対する検討結果等を聴取した。

相手方は、検討結果を書面で回答せず、口頭で説明した。弁護士に相談したところ、トラブルを未然防止するため消費者にわかりやすい文面にする必要があるが、本件契約内容自体に明らかな誤りはなく有効との回答であったと説明した。また、相手方担当者に確認したところ、通常どおり契約書裏面を見せて口頭で説明したはずであるとのことであり、契約を自動更新しない場合には、契約書の特約欄に記載することになっていると述べた。

仲介委員は相手方に対して、前回期日では、相手方担当者及び家庭教師は、本件自動更新条項について説明していないと述べたはずであり、説明が齟齬することを指摘した上で、本件自動更新条項を本事案に適用できるのかという質問に関する回答を確認したところ、相手方は、本件自動更新条項に関するトラブルが少ないと認識しているため、本事案にだけ適用されないのはおかしいこと、家庭教師の指導を消化する以外の解決案はないことを回答した。

仲介委員の見解として、①本件自動更新条項を説明したはずであるという以上に具体的事情の説明がないこと、②諸事情に照らしても本件自動更新条項が合意対象に含まれると評価できないこと、③契約の合理的解釈としても本件自動更新条項は本件契約に適用されないと考えら

れること、④仲介委員の指摘事項に対し法的観点からの明確な反論が得られていないこと等を指摘し、その上で、注意喚起のために、結果概要公表の際、事業者名公表もあり得ることを伝えた。

仲介委員が申請人に対して相手方の対応状況を伝えたところ、申請人は、契約締結時に1月末日に退会する意思を表示していること、本件自動更新条項は消費者にとって不利益な条項であること、家庭教師の指導を消化するという解決案は、相手方との信頼関係が破綻している以上、受け入れることはできないこと等を述べた。一方、相手方は、次回期日までに、検討結果及び本事案の具体的な解決意向を書面で回答することとなった。

第4回期日において、仲介委員の指摘事項に対する相手方の回答の趣旨は、おおむね以下のとおりであった。

①本件自動更新条項が合意対象に含まれるかに関して、相手方担当者は、契約書裏面記載の契約内容について書面を見せながら口頭で説明し、申請人が全て理解した上で署名している。中学受験はあくまでも直近の目標に過ぎず、中学入学後も継続利用する家庭は多くある（毎年3割～4割ほど）。契約上、「中学受験を目的として」との内容には一切触れておらず、申請人が中学受験終了時に解約になると誤認していたものとする。2月以降に家庭教師が指導に入っていない事実を確認できるのは、指導報告書を集計する3月10日前後であり、それ以前の段階で確認するのは現実的に難しい。相手方と申請人間の本件契約に、家庭教師は一切関与していないため、家庭教師自身に本件自動更新条項の理解がなくて当然であると認識している。

②本件自動更新条項の合理的解釈に照らし本事案に適用されるかに関して、学校補習・高校受験・大学受験を目指す場合も同じ契約書を利用しており、中学受験終了後の継続利用に新たな契約が必要であるとの認識はないとのことであった。

仲介委員は相手方に対して、申請人の意向を踏まえ、①2月分の月会費及び月謝約6万円は返金する、②契約更新は認めていないが、1年間分の教務管理費は諦めるとの和解案を提示し回答を求めたところ、相手方は、これ以上、歩み寄る解決案は難しいと述べた。

さらに、仲介委員の見解として、相手方の回答に関して、①本件自動更新条項を説明したとの主張は、第2回期日での相手方の回答と反すること、家庭教師も1月末日までと理解して2月以降は訪問していないことと整合しないこと、②模試会場で配布した相手方のパンフレットには、「中学受験生をお抱えの保護者のみなさまへ」とあり、会社概要にも「中学受験専門」との表記があること、契約書の指導内容欄にも中学受験に○印があること、家庭教師も2月以降は訪問していないこと等から、本件契約は中学受験を目的とする契約であり受験開始前の平成26年1月末日の契約期間満了により契約目的が終了したと考えられること等を指摘し、申請人の本件契約については自動更新条項をそのまま適用せず何らかの譲歩案を検討すべきではないかと指摘した。

これに対して、相手方は、①家庭教師は派遣契約とは関係がないから、家庭教師が契約期間を理解していないことは関係がない、②当社の家庭教師契約は中学受験に限定していないと主張した。

そこで、仲介委員は、家庭教師は派遣契約の履行補助者であり、家庭教師が1月末日まで契約が終了すると理解していたことは重要であること、中学受験に限定しない契約であるとの主張は、パンフレットや契約書の記載とも食い違うことを指摘し、疑問点に対する合理的な説

明を重ねて求めた。

これに対して、相手方は、会社の不手際だと思っていないとして、譲歩案を検討する姿勢を見せず、話し合いは平行線をたどった。

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

【事案6】投資ソフト（FX自動売買）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、SNSを介して知り合った人の知人（勧誘者）から自動的に取引する外国為替取引システムで儲けているという話を聞いた。

興味を持ち、10月16日に知人と一緒に相手方^(注)に出向いたところ、一年で運用資金の最大6倍の利益を出した人がいること、運用資金は1万円でもはじめられることや、システムについての説明等を受け、本当に儲かると思った。契約したいが商品代金100万円を用意できないと相手方に伝えたところ、消費者金融から借りて払うこともできると案内されたため、相手方とFX自動売買ソフトの売買契約を締結することにした（以下、「本件契約」という。）。その後、借り入れの方法等については知人から指示を受け、消費者金融から100万円を借り、相手方に手渡した。

10月17日、相手方から紹介されたFX取引業者のホームページで個人情報を登録し、アカウントナンバーやパスワードを相手方に送った。18日にFX取引業者の国内口座名義に運用資金として4万円振り込んだ。28日に相手方に出向き、FX自動売買ソフト(USB)を受領した。相手方からは、取引が開始できるようにUSBの設定は済ませていると言われた。

その後、6カ月たっても1万円も儲からず、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。本件契約を取消して100万円を返金してほしい。

(注) 株式会社グロリアス（契約書上の表記は株式会社GLORIUS）

所在地：東京都港区

<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。

申請人の申し出内容について、事実と異なる点もあるが、当社に過失がある部分があると判断したため、返金の相談をさせてもらいたい。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から事情を聴取した。

申請人は、FX自動売買ソフトを利用した取引の仕組みについて、世界の通貨の値動きを自動で観察し為替変動に合わせて売り買いするシステムであり、取引ルールに基づいたシステムなので損はしないと説明を受け、取引の結果が掛け金を下回ることはないと理解していたところ、説明されたほど儲からなかったのが不審に思ったと述べた。

取引するFX取引業者をどのように決めたのか仲介委員が尋ねると、自分で選ぶこともできるが、良ければ紹介してあげると言われ、相手方から紹介されたFX取引業者にインターネットから自分で登録したと回答した。仲介委員から申請人に対して、FX取引業者によって手数料等が違ふことや、取引のリスクについてどの程度理解していたか確認すると、申請人は、それまで投資の経験はなく、またリスク説明書は十分読んでおらず、FX取引業者から送られてきた同意

書については返送していないまま、勝手に取引が始まっていたと述べた。

仲介委員より申請人に解決案を確認したところ、100万円の返還を希望するが、解約の申し出をしたのが契約から180日以内なので、売買契約書に基づき、中途解約が適用されると考えるので、せめて6割返金してもらいたいと述べた。

相手方に勧誘の経緯や商品の仕組み等について確認するために電話連絡をしたところ、コール音が続くだけで、誰も出なかった。また勧誘者にも連絡をしたが、つながらなかった。しかしながら、相手方は回答書・答弁書において応諾すると述べていることから、直ちに手続を終了とせず、もう一度、相手方に意向を確認することとなった。

第1回期日終了後、相手方に欠席の理由を尋ねると、別件でどうしても席を外さなければならず対応ができなかった、しかし返金する意思はあるので第2回期日の機会を設けてほしいとの申し出があった。また、第2回期日においては、勧誘の経緯等を確認するため、契約に立ち会った社員と勧誘者の出席を求めたが、契約に立ち会った社員は現在入院中で出席ができず、また勧誘者はそもそも社員ではないので、本件担当者が対応することとなった。

第2回期日において、仲介委員から相手方に複数回連絡をしたが、第1回期日同様に、コール音が続くだけで、誰も出なかった。

以上の経緯から、仲介委員は、本手続による解決は困難であり、両当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、不調終了となった。

【事案 7】家庭教師派遣契約における教材代金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 6 月、成績が上がる勉強法があると相手方^(注)から電話勧誘を受け、子供の家庭教師の派遣と教材の契約を締結した。契約締結時に、教材も必要であるとの説明を受け、家庭教師の契約と一体のものであるという認識をしていた。ところが、授業では教材がほとんど使用されなかった。そこで、教材の返品と代金の返金を求めたが、教材は買取りのため返品不可と言われた。3 年分の教材であり、中途解約が可能であるのに、その点が契約書に記載されていないのは違法であると考え、平成 26 年 5 月に地元の消費生活センターに相談して、クーリング・オフ通知を送付した。しかし、関連商品である教材のクーリング・オフを認めないと主張され、解決ができなかった。教材代金 41 万 2,000 円を返金してほしい。

^(注) 関西家庭教師センター※

所在地：大阪府大阪市淀川区

<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。

2. 手続の経過と結果

相手方に対して和解の仲介手続の申請書等を送付したが、期限を過ぎても回答がなかった。そこで、相手方に架電し、回答書等の提出を求めたところ、当初は「本手続により解決を図る意思はない」と述べていたが、最終的に「回答書は提出する」との返事があった。

しかし、その後も回答書等の提出がなかったため、相手方に再度架電したところ、「回答書等を紛失したので再度送付してほしい。手続には応諾しない」との返事であった。このため、相手方に対して、新たに回答書等を送付するとともに、手続に応じるように促した文書を送付した。しかし、「和解の仲介の手続により解決を図る意思はない」の箇所に丸印を付けた回答書のみが提出された。

このため、仲介委員は、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。

* なお、当該事業者の登記は見あたらない。相手方の住所地は、申請人の提出資料による。

【事案 8】収入を得られるとうたう副業ビジネス用 DVD 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 6 月、SNS で知り合った人から紹介を受け、相手方^(注)と会った。相手方担当者より、2～3 カ月で誰でも簡単に多額の収入が得られること、人材紹介を行うので人脈も広がること、収入が得られるまで完全サポートを受けられること等の説明を受け、副業ビジネス用 DVD を購入する契約（以下、「本件契約」という。）を締結した。

しかし、半年以上経って、当初の相手方の説明と異なり、簡単に収入を得ること等が難しいと判明した。

本件契約を取り消して、支払った代金 31 万 5,000 円を返金してほしい。

^(注)株式会社 HITOMOCHI

所在地：東京都世田谷区

<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、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書・答弁書の提出を求めたが、「不在のため持ち戻り」として返送された。

このため、相手方に電話したところ、「現在使われていない」旨のメッセージが流れ、電話で連絡を取ることができなかった。さらに、申請人から提出を受けた相手方担当者の名刺に記載された相手方取締役兼最高執行責任者の携帯電話に連絡したところ、「電話に出ることができない」旨のメッセージが流れ、留守番電話に切り替わったため、折り返し連絡するようメッセージを残したが、連絡がなかった。同様に、申請人から提出を受けた別の相手方担当者の名刺の記載に記載された相手方代表取締役副社長の携帯電話に連絡したところ、「電話をつなぐことができなかった」旨のメッセージが流れ、連絡が不能であった。

このため、以下の方法により、さらに相手方との連絡を試みた。なお、登記上、相手方事業者の所在地と相手方代表取締役の住所は同一であった。

①相手方に対して、手続に応じるように促した文書を簡易書留にて送付したが、「不在のため持ち戻り」として返送された。

②再度、同文書を簡易書留にて送付したが、「不在のため持ち戻り」として返送された。③一方、同文書（写し）を普通郵便にて送付したところ、普通郵便は返送されず、相手方の郵便受けに到達していると思われる状況であった。

④しかし、相手方より回答がなかったため、国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書及び出席要求書を簡易書留にて送付し、回答書及び答弁書の提出並びに期日への出席を求めたが、「不在のため持ち戻り」として返送された。

⑤同時に、上記④記載の各文書（写し）を普通郵便にて送付したところ、普通郵便は返送されなかったが、回答期限を過ぎても回答書・答弁書の提出がなく、連絡が取れない状況が続い

た。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 9】未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争（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>

母親（以下、「申請人イ代理人」という。）は、平成24年8月、相手方ゲーム会社の携帯型ゲーム機を購入した際、小学生の娘（以下、「申請人イ」という。）がゲーム機を利用してオンラインショップから自由にゲームソフト等を購入することができないよう、保護者による使用制限を設定した。

平成25年4月、申請人イはゲーム機を操作して、オンラインショップにおける「暗証番号を忘れた人はこちらへ」の項目を選択し、「ひみつの質問」を入力することによって、自ら保護者による使用制限の設定を解除した。その後、オンラインショップの購入画面における購入者の年齢を11と入力したが利用できない旨が表示されたため、20以上の数字を入力したところ、クレジットカード番号の入力画面になったので、申請人イ代理人の財布からクレジットカードを持ち出してカード番号を入力した。

平成25年5月に届いた相手方クレジットカード会社①の利用明細書に、オンラインショップからの請求が記載されており、申請人イ代理人が確認したところ、申請人イが無断でゲームソフト等を購入したことを認めた。

カード名義人である申請人イ代理人の承諾を得ずにクレジットカード決済した契約について、請求分8万1,000円を取り消してほしい。

<申請人口の主張>

母親（以下、「申請人口代理人」という。）は、平成25年1月、相手方ゲーム会社の携帯型ゲーム機を小学生の息子（以下、「申請人口」という。）に買い与えた。保護者による使用制限が設定できることに気づかなかつたため、申請人口には「有料は使ってはいけない、無料の体験版だけ」と説明し、有料のゲーム等のダウンロードは許可していなかった。

平成25年5月、申請人口は同級生の友人からクレジットカードを使ってゲームをダウンロードする方法を知った。そこで、申請人口は、申請人口代理人の財布からクレジットカードを抜き取り、番号を紙に書き写した後、再び財布に戻し、携帯型ゲーム機の購入画面上で年齢項目には20以上の適当な数字を入力し、ゲーム等を購入した。

その後、利用した覚えのない請求があったので、申請人口代理人が相手方クレジットカード会社②に問い合わせたところ、相手方ゲーム会社のオンラインショップで購入したゲーム等の料金であることがわかった。申請人口に確認したところ、ゲーム等を申請人口代理人のクレジットカードで購入したことを認めた。

カード名義人である申請人口代理人の承諾を得ずにクレジットカード決済した契約について、請求分9万8,500円を取り消してほしい。

<相手方の対応（申請人イについて）>

【相手方ゲーム会社の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社において慎重な協議、検討を重ねた結果、本事案のような未成年者取消案件について、類似の案件との公平感を損なうことなく解決するための方針を作成した。当該方針に従い、おむね購入額の半額程度を目安として、返金する。ただし、保護者名義のクレジットカードを決済手段としてオンラインショップにおける買い物がなされている事実及び当社が未成年者取消の申し出に対して応じていない事実の2点を除き、それ以外の事実については確認できないという当社の立場を認め、別途定めた手順・書式に従うことが条件である。

申請人イが自己を成年と誤認させるような虚偽の年齢を入力したことに加え、クレジットカード情報を入力した一連の行為は詐術に該当するため、本事案は詐術により未成年者取消権は制限されている。

【相手方クレジットカード会社①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。

申請人イと相手方ゲーム会社との間のゲーム購入契約は、未成年者が詐術を用いて締結したものであり、民法21条による取消しはできないものとする。よって、ゲーム購入契約は有効に成立しており、当社に対する支払停止抗弁の主張は成り立たないものとする。また、申請人イのカード利用については、申請人イ代理人のカード管理責任に懈怠があったものと考え、カード会員規約に基づき、利用代金の請求を行うものである。申請人イと相手方ゲーム会社の間で、速やかな和解・解決を求める。なお、カード利用代金の支払方法については相談に応じる。

<相手方の対応（申請人口について）>

【相手方ゲーム会社の対応】

申請人イに対する主張と同旨。

【相手方クレジットカード会社②・相手方クレジットカード事務委託会社の主張】

直接の契約当事者ではないため、和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

ただし、事案の進捗状況に応じて、対応策を個別に検討したい。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日を2回開催し、各当事者から聴取を行った。

本事案においては、申請人らの行った行為が未成年者による詐術に該当するか否かが主要な論点であると考えられた。当該論点に関する仲介委員の見解と相手方ゲーム会社の見解を以下にそれぞれ示す。

(1) 未成年者による詐術の該当性について

【仲介委員の見解】

制限行為能力制度の趣旨は、「合理的・打算的判断能力の不十分な者のなした意思の表明に完全な拘束力を認めることは表意者本人の保護に欠ける結果となる」（基本法コンメンタール・民法総則[第6版]26ページ、日本評論社、2012年4月15日発刊）とされる。

他方、制限行為能力者の相手方保護の必要性（取引の安全）と詐術を行う制限行為能力者

の不当性の考量から取消権を排除する「制限行為能力者の詐術」制度が設けられている。そして「詐術」とは「相手方を本人の行為能力について錯誤に陥らせるための欺罔行為」（同書66ページ）をいう。

未成年者取消権は、このような制度の枠組みを踏まえて解釈されるべきものと考えられる。「電子商取引及び情報財取引等に関する準則（経済産業省、平成25年9月、以下、「準則」という。）」が、未成年者による詐術に関して「詐術を用いたと認められるか否かは、単に未成年者が成年を装って生年月日（または年齢）を入力したことにより判断されるものではなく、事業者が故意にかかる回答を誘導したのではないか等、最終的には取引の内容、商品の性質や事業者の設定する画面構成等個別の事情を考慮して、判断されるものと解される」とするのも同様の趣旨である。

本事案の場合、いずれのケースも実行したのは小学生である。一般的に、小学生が「取引に関する合理的・打算的判断能力」を十分に有するとは認めがたく、また「相手方を本人の行為能力について錯誤に陥らせるための欺罔行為」を行ったと認定できる場合はほぼ見当たらず、それを認定するのは特段の事情を有する場合に限られる。すなわち、本事案のような小学生が「取引当事者」となっているような場合は、よほど特段の事情がない限り、原則として詐術を想定されることはないと考えられる。

【相手方ゲーム会社の見解】

民法21条の規定の趣旨については異存はない。しかしながら、民法21条それ自身が、「合理的・打算的判断能力の不十分な者」としての制限行為能力者が「詐術」を行い得るということを出発点としている。仲介委員の見解のうち、小学生に関し「詐術」の認定にあたって「特段の事情」が必要であるとする見解の根拠としている部分は、それ自身が理由のないものと思料する。すなわち、小学生は未成年者として当然に制限行為能力者であり、「合理的・打算的判断能力の不十分な者」であることについては異論はないが、そのような「合理的・打算的判断能力の不十分な者」であっても詐術を行いうるというのが民法21条の当然の前提である。また、自己の行為の結果を判断することのできる精神能力としての意思能力ないし事理弁識能力については、小学生程度の年齢以上では認められるのが通常であり、そのような能力を有している以上、自らの行為により相手方が自らの年齢等について錯誤に陥るという結果を招くと判断できる能力を有していることは明らかである。

本事案では、未成年者が自らの年齢を偽り成年者と誤認させる情報を入力し、積極的な詐欺手段が見いだされることは明らかであると思料する。それに加え、保護者のクレジットカードの番号や有効期限、セキュリティコードを盗み見て無断入力する行為に及んでいる。このような一連の行為が積極的な詐欺手段に該当することは明らかであり、そうでないと判断されるのであれば、それはおおよそ未成年者ないし小学生については、「詐術」への該当性を否定するというに等しくなるが、そのように解釈する根拠は判例に照らしても存在しないと思料する。

(2) ネット取引（電子商取引）の特殊性について

【仲介委員の見解】

ネット取引については、対面取引に比較して、契約当事者が未成年であるといった行為能力に関する情報が欠落するという特性がある。また、ネット取引においては画面上の情報が

ほとんど唯一の情報であるが、その画面構成を含む仕組みは事業者側が一方的に作るため、契約成立を誘引する方向に働きがちである。そのことを正面から認めたのが電子消費者契約法である。ここでは、錯誤に関する民法の原則をその特殊性ゆえに変更している。

【相手方ゲーム会社の見解】

仲介委員の指摘のうち、ネット取引については、行為能力に関する情報が欠落するという特性があるとする点については、むしろ一定の情報入力を求める形でその行為能力の確認を図ろうとした事業者側を保護する方向に働くべきものかと思料する。また、その他の仲介委員の指摘については、未成年者側の欺罔行為が問題となる本事案とは場面を異にする議論であると思料する。

(3) 相手方ゲーム会社のセキュリティーについて

【仲介委員の見解】

(2)の仲介委員の見解に対しては、それではネット取引が著しく困難になるという意見が想定される。しかしそれは、小学生等には容易に破られないだけのセキュリティーを設ければ回避できる問題である。本事案の場合、「ペアレンタルコントロール」が設定されていたようであるが、それは簡単に突破されている。謎解きこそ子どもたちの得意技であり、そこでは「詐術」等という意識ではなくひたすら目的に向かう上での障がいを取り除こうとしているに過ぎない。一方、セキュリティー解除の方法自体を親が子に教えたような場合には親の同意が擬制される（取消しできない）ことが多いと考えられる。

【相手方ゲーム会社の見解】

仲介委員は、相手方ゲーム会社のセキュリティーの不備を指摘し、これをもって詐術の該当性を否定する理由としているように見受けられるが、仮にセキュリティーの不備が認められたとしても、積極的な詐欺手段が認められる前提においては、詐術が否定されるような結論が導かれる理由・根拠が判例に照らして明らかではないと思料する。本事案での保護者側の管理不備は、ペアレンタルコントロールにおいて容易に推定可能な設定をしていたことにとどまらず、子どもが容易に発見・入手できる場所にクレジットカードを管理すること自体の責任があると思料する。子どもが保護者のクレジットカード情報を容易に入手できる環境にあったのに、詐術を否定し事業者側に責任の負担を求めるという判断は、明らかにバランスを失っているのではないか。この他にも、子どもに対する保護者の監督責任も問題になると思料する。

(4) 仲介委員の和解提案と現存利益に関する相手方ゲーム会社の見解について

【仲介委員の見解】

本事案において、詐術の主張自体が誤りであると考えられる。すなわち未成年者取消権は存否いずれかであって、未成年者（特に本事案のような小学生（高学年を含めて））の場合には原則として取消しが認められるべきであると考えられるが、仲介委員としては、互譲による和解という趣旨を勘案し、両事案とも2万円を申請人の負担とし、それを超える部分を相手方が申請人に返還することによる解決を提案する。

【相手方ゲーム会社の見解】

本事案において、詐術の該当性を否定する合理的な理由・根拠が不明であり、この点に関

する仲介委員の見解については相手方ゲーム会社としても承服し難いものである。

仮に、本事案で詐術の該当性が否定され、未成年者取消しが認められたとしても、なお、未成年者においては、「現に利益を受けている限度において」返還義務を負うというのが法律上の結論である（民法 121 条ただし書き）。札幌地裁平成 20 年 8 月 28 日判決では、携帯電話サービスやパケット通信サービスという役務提供契約の取消しが問題となったが、役務提供を受けたこと自体が利益なのであって、その性質上、受けた利益が消滅するとはいえず、当該役務提供に対応する範囲の料金分だけ利益が現存するという解釈がなされている。本事案においても、相手方ゲーム会社のダウンロードサービスという役務提供を受けたこと自体が利益なのであって、その性質上、受けた利益が消滅するとはいえず、当該役務提供の範囲の料金分だけ利益が現存するものと解される。その結果、本事案での現存利益は使用済みポイント相当分となり、相手方ゲーム会社からの返金額は未使用ポイント相当分のみとなるものと思料する。

以上のように、本事案に関して議論を重ね、その際、申請人らも相手方らも和解する意向を有していたため、和解条件の協議を並行して行った。しかし、相手方ゲーム会社は半額返金以上の譲歩はしないとの立場を変えず、また、申請人らも早期解決を希望したことから、相手方ゲーム会社が半額相当額を解決金として申請人らに支払うことで当事者間に和解が成立した。

【事案 10】 ネイルスクール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 1 月 16 日に、ネイルスクールのネイリスト技能検定 2 級に対応するコース（全 72 時間、無料補講 30 時間）に申し込み、47 万円（入学金 5 万円、受講料 42 万円）を一括で支払った。

20 時間ほど受講した平成 25 年 2 月 19 日、相手方から別途検定材料費が 25 万円かかると言われた。そこまで高額な費用が追加でかかることは聞いておらず、支払えないことを伝えると、「無料補講の 30 時間が受講できなくなる」と言われ、実技試験に必要な工程の一部しか教えてもらえなかった。結局、検定に必要なことは独学で勉強し、ネイリスト技能検定 3 級を受験し、合格した。

その後、ネイルスクールを退校した。消費生活センターに相談し、相手方に受講した 20 時間を差し引いた未受講分約 30 万円を返金してほしいと伝えたが、相手方が返金に応じない。

既払受講料 42 万円（72 時間）のうち、受講した 20 時間分を除く未受講料金 30 万 3,333 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。

入学以前に全て申請人に対して説明し、申請人は納得した上で契約に至っている。検定材料費が必要であることを入学後に説明されたとする申請人の説明は事実ではない。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人及び相手方の双方から事情を聴取した。

申請人は、契約時、検定材料費が 25 万円もかかるということは知らされておらず、契約締結後にその事実を知り、お金を支払えないと言ったところ、30 時間の無料補講を受けられないと相手方に言われたと述べた。また、無料補講がつくという点については、申込書には記載がなく、契約時に相手方から口頭で説明されたと述べた。

一方、相手方は申込時に、無料補講の時間数や検定材料費のおおよその金額については説明しており、理解していなかったことにつき申請人にも非があるので、申請人が請求する金額を全額支払うことは難しいと述べた。

仲介委員から相手方に対して、無料補講が 30 時間つくということや検定材料を相手方から購入しないと無料補講がつかないということは申込書に記載がなく、仮に検定材料費について不確定な部分があったとしても一定の目安を記載する等、契約内容を明らかにする工夫が必要であると指摘した。

第 1 回期日において、相手方から具体的な解決案の提示がなかったため、第 2 回期日までに一定の回答を用意することとなった。

ところが、第 2 回期日開催前に、相手方より、第 2 回期日の都合が悪くなったと連絡があった。仲介委員より相手方に対して、解決案を示すよう、国民生活センター法 22 条に基づく文書

提出要求書を送付した。

後日、相手方より、解決金として10万円の返金を提案する等の回答があり、第2回期日を開催することとなった。

第2回期日において、相手方の解決案について申請人に確認したところ、申請人は、納得できない部分もあるが、相手方との紛争は長期にわたっており、今は早期に解決したいという思いが強いため提案に応じてもよいとの回答があった。

そこで、仲介委員より相手方に対して支払方法について確認したところ、相手方から、資金繰りの関係で3カ月後から2回分割としたいと提案があり、申請人がこれに同意したため、和解が成立した。

なお、仲介委員は、申込書に具体的な契約内容(無料補講の時間数や検定材料費のおおよその金額など)は明記し、事前に告知すべきであることを相手方に重ねて指摘し、改善を求め、相手方もこれを承諾した。

【事案 11】脱毛エステ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 8 月、相手方クリニックにて、全身脱毛 6 回（31 万 5,000 円）のコースを契約した。その場で 5,000 円を支払い、残金は相手方クリニックの院長（医師）の個人口座に振り込んだ。同月に一度施術を受けた。

同年 12 月、別会社（以下、「A 社」という。）からハガキが届き、相手方クリニックが閉院されたことを知った。相手方クリニックの院長に返金を求める手紙を送ったところ、相手方クリニックの代理人弁護士より「院長は、A 社に非常勤医師として雇用されたが、形式的に院長とされたにすぎず、相手方クリニックの実質上の経営者ではない。同社に対して未払賃金の請求も行っている。」との回答が寄せられ、返金を拒否された。未施術代金（26 万 2,500 円）を返金してほしい。

＜相手方クリニックの対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

A 社との雇用契約に基づき、院長として所定の給料と交通費を受領していた。申請人から預かった金員に関しては、A 社が直接受け取り、収入としたものであり、自身は相手方クリニックの経営に携わったことはない。

2. 手続の経過と結果

相手方クリニックより寄せられた回答書には、和解の仲介の手続により解決を図る意思はないと記載されていた。そこで、以下の点への回答を求めるとともに、関連する事情についても直接事情や意見等を聴取するため、本手続に応諾するよう求める文書を送付した。

- (1) 「訴訟提起に向けて準備中である」の訴訟とは、申請人に対する債務不存在を確認するための訴訟という意味か。それとも、院長と A 社との雇用契約に関する訴訟か。
- (2) 契約時に申請人が支払った内金 5,000 円の領収書の名義が相手方クリニックであること及び残金の振込先が院長の個人口座であることから、本件契約は、申請人と院長との契約であるとも考えられ、仮に、上記(1)において雇用契約に関する訴訟であるとしても、院長と A 社との雇用関係は、本件における申請人との契約に影響しないのではないか。
- (3) 相手方クリニックは、院長の名義で保健所への届出が出されているところ、申請人及び A 社との契約関係を考える上で、これはどのように理解すべきか。

後日、相手方クリニックより、代理人として弁護士に委任したとの連絡があり、相手方クリニック代理人から次の回答が寄せられた。

- (1) 「訴訟提起に向けて準備中である」の訴訟とは、申請人に対する債務不存在を確認するための訴訟という意味である。
- (2) 領収書や振込先の名義が相手方クリニックや院長であっても、申請人との契約関係において、これを形式的にのみ考えることは契約の実体的内容を見誤るものである。院長という

役職のみを形式的に、A社から押し付けられたにすぎない。

- (3) 保健所への届出が院長名義でなされていることは容認するが、これもA社からの指示どおりに泳がされたことの結果である。

なお、期日には代理人が出席する旨の回答が得られたことから、期日を開催した。

期日では、両当事者から事情等を聴取した。

申請人は、兄弟の友人の紹介で相手方クリニックを知り契約したこと、書類に署名はしたが、それが契約書だったかは覚えておらず受領していないこと、相手方クリニックの閉院後、別のクリニックが施術を引き受けるということをホームページで知ったため、当該クリニックに電話をしたが、なかなかつながらないので諦めたこと、返金を望んでいること等を述べた。

他方、相手方クリニック代理人は、院長はA社の被雇用者にすぎないこと、申請人と院長の契約を形式的に捉えることは不相当であること、本手続で解決を図る意思はなく、提訴してもらって構わないこと等を述べた。

このため、仲介委員は、本手続で和解が成立する見込みがないと判断せざるを得ず、不調にて終了とした。

【事案 12】 布団カバーの返品に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 9 月、相手方から布団を見せてほしいと電話があり、来訪したので羽毛布団を見せたところ、リフォームを勧められた。必要ないと断ったが、結局、断りきれずに契約し布団を預け、35 万円を支払った（5 万円はその場で支払い、残金は後日支払った）。

翌 10 月、相手方の別の担当者が来訪し、「リフォームしたところ、羽毛が足りなかったので、あと 15 万円支払ってほしい」と言われた。納得できなかったが、不要なものがあれば下取りとして引き取ると言うので、毛布 2 枚を渡し、リフォーム代金の不足分として 12 万円を支払った。このとき、相手方担当者は、サービスと言って布団カバーを置いていった。

11 月になって、相手方担当者 2 名が訪問してきた（9 月契約時の担当者及び 10 月契約時の担当者）。また羽毛が足りなかったと言われたので、納得できず、詐欺で警察へ行くと伝えたら、怖い口調で弁護士を立てると言われたため、仕方なく 14 万円を支払った。このときも布団カバーを置いていった。

翌年 3 月、別件で地元の消費生活センターに相談した際、本件契約書を見せたところ、10 月の支払いと 11 月の支払いはリフォーム代ではなく、布団カバーの購入代金になっていることが判明した。布団カバーを購入したつもりはないし、未使用で不要なので返品したい。

<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。

リフォーム代金の不足分としての請求は行っていない。布団カバーについても通常どおりの契約となっている。

10 月に契約した商品の納品時、申請人に交付し、署名捺印^{なついでん}をいただく配達証明書という書類が不足していることが判明したため、10 月に契約した商品の返品、返金をする^{なついでん}ことで解決を図りたい。

2. 手続の経過と結果

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、別の事業者から高額な布団類を多数購入したことがあること、相手方から布団を見せてほしいと電話があり、いったん断ったが、「近所を回っているから」と言われ、断りきれず来訪を許可したこと、羽毛布団を見せたところ、体に悪いと言われリフォームを勧められたこと、相手方担当者が孫ぐらいの年齢で同情心から契約したこと等を述べた。また、平成 25 年 11 月の契約は、相手方担当者 2 名に強い口調で弁護士を立てると言われ、怖かったので契約したこと、他に使っている布団があるため、納品された布団や布団カバーは使用していないことを述べた。

他方、相手方は、電話帳をもとに電話した上で訪問していること、担当者 2 名のうち 1 名はすでに退職したこと、在籍している担当者に確認したところ、申請人に怒鳴ったことはないことを説明していること、申請人との間で人間関係ができたからこそ、申請人が購入したのであって、

強引な勧誘を行ったとは考えていないこと等を述べた。

仲介委員から相手方に対して、一人暮らしの高齢者である申請人宅を訪問し、ごく短期間のうちに高額な契約を複数締結していること等を踏まえ、31万円を申請人に返金してはどうかと提案したところ、相手方がこれに応じ、申請人もこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 13】 オプション取引の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年、相手方に証券総合口座を開設し、500 万円程度を入金した。このお金は老後の資金であったため、リスクの少ない取引を行おうと考えていた。この時点では相手方に預けた金銭以外は自宅と預貯金 100 万円程度で、他にはなかった。

平成 25 年、相手方の担当者が代わり、「日経平均の株価で売買するオプション取引というものがある」とオプション取引を勧められた。一社の株取引よりもリスクが少ないといった説明があり、追証もないと言われたので安心した。

後日、オプション取引に必要な書類を記入した。その後、1日に1~3回程度「プット、コール、〇月ギリ」という連絡があったが、よくわからず、言われるまま取引をしていたところ、結局 400 万円以上損が出てしまった。

納得できず、地元の消費生活センターに相談し、三者面談も行ったが、平行線となり、返金してもらえなかった。損失分を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求は認めない。

(1) 適合性の原則について

申請人は、他証券会社においても株式の現物取引を 10 年経験しており、知識、経験を十分に有していた。財産についても、口座開設時に、金融資産 3,000 万円以上で総資産 5,000 万円以上と申請人自身が申告していることや、当社での取引時に他証券会社でも株式を保有していること、居住している自宅についても持ち家であることから、資産状況は十分であった。

(2) オプション取引の商品説明について

申請人は、株式取引等で 200 万円程度の損失が出ているため、何とか取り返したいと当社担当者に相談していた。そこで申請人が来店した際、株式の信用取引とオプション取引を提案し、支店長と面談する必要があることを告げた。後日、申請人が来店したため、支店長及び担当者から前述した取引についてリスク等を再度説明したところ、損失が限定されているので良いと言ってオプション取引に興味を示した。申請人は信用取引及びオプション取引の口座を開設し、オプション取引を開始した。担当者は、取引開始後も申請人と常時連絡を取り合い、申請人が納得のいくようにマーケットの状況を説明しながら取引をしており、当初は 300 万円以上の利益を上げたため、「担当者様々だわ」、「足向けて寝られない、ありがとうございます」などと話しており、大きく儲かることもあれば、ゼロになることもあることを十分認識して取引を継続していた。

(3) 外国債券の取引について

申請人は、オプション取引で損失が出たこともあり、少しでも取り返したいと要望していた。担当者は預かり資産の状況からオプション取引の継続は困難と判断したため、申請人に対して、

以前も投資経験のある外国債券を勧めた。為替リスクと価格変動リスクがあることを説明し、受注した。中途解約についても、同様のリスクがあるが、売却は可能であることを説明し、理解を得た上で成約した。

これらのことから、当社は申請人の請求に応じられない。

2. 手続の経過と結果

期日に先立ち、申請人から提出された書類に基づき取引を整理した結果、行われている取引はオプションの買いであるものの、当日買った物をその日のうちに決済するという投機的な取引手法を基本としているものであり、2カ月間に100回超の取引が行われており、その結果、相手方への支払手数料の合計額は約514万円になるということがわかった。

第1回期日では、両当事者から、これまでの具体的な経緯等について聴取を行った。

申請人は、もともと株は離婚した夫から引き継いだものであること、オプション取引の申込時に相手方店舗に出向いて手続を行ったこと、その際、手数料の具体的な説明やリスクの話は一切なかったこと、個別の取引の電話はその都度、相手方担当者からかかってくること、1回あたりの電話は10分程度であること等を述べた。

他方、相手方は、申請人のオプション取引での損失額は約417万円であること、申請人はオプション取引前には日本株や外国株の取引をしていたが、リスク選好度の高い取引を行っていることに加え、口座開設時には「金融資産3,000万円以上で総資産5,000万円以上」と申請人自身が申告していること等から適合性に問題はないと考えていること等を述べた。

さらに、仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、本件契約の全体像を正確に把握するため、相手方に対して、オプション取引についての社内ルール、パンフレット等の説明書類や契約締結前書面、営業日誌、電話取引時の記録の日時リスト等の提出を求めた。

後日、相手方より「電話取引時の反訳文については当社が選んだ3日分を提出するが、それ以外の書類については提出しない」との回答が寄せられた。仲介委員は、相手方が申請人に対してどういった書類を用いてどのように説明し、契約を締結したのか、相手方の社内記録がどうなっているのか、電話による取引の状況がどうであったのか等を確認する必要があると判断したことから、国民生活センター法22条に基づき、改めて関連資料の提出要求を行ったところ、「電話記録」、「社内ルール」、「営業日誌」（以下、「3資料」という。）以外の資料が提出された。提出を拒否する3資料については、それぞれ提出を拒否する理由について、相手方から書面で説明がなされたが、より詳細な理由の聴取を行うため、第2回期日において相手方の見解を直接聴取することとした。

第2回期日では、相手方より、事前に提出した3日分の反訳文について、「普段の取引」、「オプション取引1回目」、「オプション取引2回目」のやりとりの部分を選択したこと、後は同じような会話が続いているので、提出の必要がないと判断したこと、電話冒頭のあいさつ等は割愛しており、1回の通話のすべての会話を反訳したわけではない旨の説明があった。

また、「電話記録」は社内のサンプル調査等に用いる目的のものであり、仲介委員に提出する資料とするためには、他社に作業を依頼する必要があるため、経済的・作業的負担が重いこと、これ以上負担する意向はないこと、「社内ルール」は独自のノウハウともいえるべき知的財産であり、

いわば企業秘密でもあること、「営業日誌」は社内のメモであること、3資料は裁判所からの文書提出命令以外には提出しておらず、本事案が将来的に訴訟になる可能性もあること等から、仲介委員に提出することはできないとの主張がなされた。

また、本事案の解決について相手方に尋ねたところ、徴求書類もそろっており、本件取引に不法行為はなく、賠償すべき不法行為がないのに和解する理由がなく、譲歩の余地は一切ない、和解が成立する可能性はないため、手続を終了すべきであるとの見解が示された。

仲介委員から、本件取引はオプション取引という一般人には取引等の仕組みがわかりにくく、取引を繰り返すと手数料（コスト）が^{かさ}積み結果的に損失を被る可能性が高い商品が、当該商品の取引経験を有しなかった67歳の女性（10年程前に離婚して単身）に勧誘された事例であり、かつ、客観的取引内容においても比較的短期間に多数回の取引が行われ400万円以上の損失が生じた（この間の手数料額は損失額を超える。）というものであり、相当程度、慎重に検討を進めるべき事案であること、相手方からは、3資料について裁判所からの文書提出命令以外には提出しない旨の回答があったが、これらの資料は客観的事実を把握する上で極めて重要であり、これらの資料なくしては、本件契約ないし本件紛争の全体像を正しく把握することが困難であること、3資料の確認は、本事案の解決を図る上で極めて重要であるにもかかわらず、相手方はその提出を拒否しており、かつ、その理由には合理性・整合性において一貫性を欠くきらいがあること、かかる相手方の対応に鑑みると、本件取引に問題はなかったとの相手方の主張についても疑義をもたざるを得ないことを伝え、改めて3資料の提出を要請した。加えて、第2回期日後、上記の見解を記した書面を相手方に送付した。

その結果、相手方から「電話記録」及び「営業日誌」の日時リスト、「社内ルール」の目録が提出され、あわせて、争点が整理された上で申請人の主張を根拠づけるために真に紛争解決に必要と合理的に判断される資料が特定される場合には、資料の提供を検討するとの意向が示されたことから、仲介委員より具体的な資料や日時を指し示して提出を要請した。しかし、相手方は、「社内ルール」については提出したものの、「電話記録」、「営業日誌」については提出を拒否した。その理由として「対象データを全部あるいは広範囲に求められており、これらを基に争点見つけの意図が明らか」、「作業に多大な人的労力、費用、時間がかかる」、「申請人が具体的にいつの取引で、どのような不法行為があったのかを明らかにされ、真に紛争解決に必要と合理的に判断される資料が特定されるようであれば、資料の提出を検討する」等を挙げた。また、申請人に確認すべき事項を具体的に挙げ、その回答を求めた。

そこで、仲介委員は、当事者双方から事情を聴取するため、第3回期日を開催することとした。

第3回期日では、相手方から求められた申請人への確認事項について、申請人から聴取を行った。

申請人は、契約時の預貯金は100万円程度と述べていたが、実際には1,000万円強を保有していたことが判明したことも含め、聴取結果を相手方に伝えた。

また、相手方に対して、提出された「社内ルール」の取引開始基準の条項では、本件取引のようなオプション取引を勧めるには、顧客のリスク許容度が「値上がり益を積極追及」であることが必要とところ、申請人の総合口座開設時のリスク許容度（利子・配当と値上がり益のバ

ランスを重視)とは異なっているため、オプション取引の開始に際し、いつ、どのようにリスク許容度を申請人に確認したのか尋ねた。

相手方は、支店長による面談を実施しており、そこでリスク許容度を判断している、年に4回送付する取引残高報告書にもリスク許容度を記載しており、顧客自身に確認してもらっていると述べた。さらに、相手方は、1回分の「電話記録」を席上で再生し、申請人は本件取引のリスクについて十分理解していたと主張した。

仲介委員は、改めて申請人から、申請人自身が本件の問題点と考える事項について聴取した。その結果、申請人は、「損失が生じている認識がなかったこと」、「手数料が高額だと思わなかったこと」、「言われるがまま取引をしており、途中でやめられると知らなかったこと」を挙げた。

そこで、仲介委員は、申請人が取引に際してどういった認識を有していたのかを確認するため、相手方に対して比較的まとまった会話が交わされていると推定される2回分の「電話記録」の提出を求めたところ、後日、反訳文が提出された。反訳文からは、申請人の質問に対して相手方担当者が答えている様子や、申請人において少なくとも抽象的には取引のリスクを認識していたこと、また、取引の内容は相手方担当者が提案し申請人がこれに応じる形で行われていたこと等がうかがわれた。

第4回期日では、相手方から改めて和解に応じる意思がない旨表明されたことから、不調にて本手続を終了した。なお、本手続を終了するに際して、仲介委員は相手方に対して、消費者トラブルを未然に防ぐための要望を行い、相手方からもこれを受け止めて努力する旨の発言が行われた。

【事案 14】訪問販売で購入した社債の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 1 月、コンテナファンドに投資した 500 万円が返金されずに困っていたところ、相手方から「困っているなら手を貸すので一度自宅を訪れたい」との電話があった。相手方が自宅に来訪したが、同席した申請人の息子が一度は断ったものの、しばらくして再び電話があり、「他の人は返金されている。早くしないとお金は返ってこない。会って話したいが一つ条件があり、当社の社債 100 万円に付き合ってもらおう」と言われた。500 万円を取り戻したい一心で相手方と会ったところ、コンテナファンドから返金された人の話を聞かされ、「良い弁護士をたくさん知っている」とあふれるほどの名刺を見せられたので、平成 26 年 3 月、相手方の社債 100 万円を購入した。

しかし、相手方はコンテナファンドに対する内容証明書を作成してくれた他は何もしてくれず、紛争解決機関として国民生活センター紛争解決委員会の電話番号を紹介された。自分はコンテナファンドに投資した 500 万円を取り戻したかったのであって、社債がほしかったのではない。

社債購入分の 100 万円を返金してほしい。なお、相手方から配当金（利息）が毎月約 4,000 円ずつ振り込まれている。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

話し合いにより解決する意思はある。

社債は 3 年満期、100 万円の投資であり、契約どおり毎月利息を支払っている。満期時に 100 万円を返金する予定である。

当社は期限の利益があり、満期まで解約に応じない権利があるため、契約の無効には応じかねるが、中途解約の規定に従い分割払いで返金に応じる用意はある。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人は、相手方の担当者はコンテナファンドの元従業員だと名乗り、コンテナファンドの被害金を取り戻してあげると言われた、コンテナファンドから被害金を取り返すのは大変なので元従業員でないと難しいと説明された、他の被害者はお金を取り戻していると聞いて自分も取り戻してほしいと思い、相手方に言われるままに社債 100 万円を購入したと述べた。

他方、相手方は、社債の利息支払期限が決まっており、契約どおり毎月利息を支払っていること、満期時に 100 万円を返金する予定であることから、全額返金はできないと述べた。

仲介委員は、そもそも申請人は相手方の社債の購入を希望していたのではなく、コンテナファンドの被害金を取り戻してもらえろという相手方の勧誘によって社債を購入させられたのであり、相手方は問題のある勧誘を行っていたと考えられるが、相手方が毎月の利息を支払っていることも考慮し、相手方に対して、100 万円の 8 割を返金することを提案し、次回期日で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80万円の支払義務を認め、分割して合計80万円を支払うことで、両当事者間に和解が成立した。

【事案 15】生活空間の除菌・消臭剤による皮膚炎に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 1 月、相手方が製造・販売する、首から下げるタイプの除菌商品（以下、「本件商品」という。）を小学校登校前に、息子（11 歳）に渡し、使用させた。首から下げた状態では事故の危険もあるので、トレーナーと下着の間に本件商品を入れた。汗をかく体育時は外しており、帰宅後に外した。

夜、息子が入浴時に胸の辺りが痒い^{かゆ}と言うので見てみると、胸から腹まで赤く小さな発疹が出ていた。背中には出ていなかった。薬等は塗らず、時間が経つと痒みも治まった。

翌日、相手方に問い合わせたところ、同じような苦情はないが、病院を受診するよう勧められたため、息子の症状は落ち着いていたが、近所の病院を受診した。その結果、本件商品で症状が出た可能性が高く、相手方に話をするのであれば、他の病院でパッチテスト後、診断書を提出する必要があると言われた。

相手方に受診結果を伝え、使用上の注意や告知が必要ではないかと指摘したものの、本件商品は安全であるとの回答であった。

そこで、近所の病院に紹介状を書いてもらい、別の病院を受診したところ、同じように、本件商品から出る二酸化塩素が原因の可能性があるとされたが、パッチテストできない成分と言われた。

別の病院での受診結果を相手方に伝えたが、対応に変化はなかった。本件商品の代金や診察代、交通費、文書料の合計 7,350 円を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

申請人より因果関係が不明の有害事象の連絡を受けたが、以下に記載する申請人からの数々の要求事項については、既に説明の上、断っている。申請人に対し不法行為等はない。

本件商品の購入にあたって金銭的負担をしていないと申請人より聞いており、要求には応じられない。

診察代、交通費、文書料について、診察は初回のみであり、その後の出費は申請人自身の意思で発生させたものである。

申請人の要求事項が事実と異なる。具体的には「被害を受けたことによる訪問による謝罪」、「代金の返金及び手土産」、「ホームページに被害者が出たことの掲示と注意喚起の記載」、「新聞への公告」、「証明のための検査費用や弁護士費用を含む諸費用の支払い」等の要求がなされた。

紹介先の病院でパッチテストが行われなかったことは知らなかった。紹介先の病院で本件商品による被害と言える結果が出たから謝罪に来いということを申請人より聞かされていた。

(※) 相手方と調整した結果、期日に出席することとなった。また、相手方に診断書を送付し、期日にて見解を示すよう依頼した。

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、本件商品を使用したのは息子だけであり、使用時、息子は元気で、既往症もないこと、説明書には肌に直接触れるような使用をしてはいけないと記載されていたが、服と下着の間に入れてはいけないとは記載されていなかったこと、他社の商品には注意書きがなされていたこと、相手方に問い合わせた際の対応が非常に良くなかったこと等を述べた。

他方、相手方は、紹介先の病院が作成した診断書は、使用時から時間が経って作成されたものである上、申請人の主張とは異なる使用方法を前提とした一般論と、パッチテストができなかった旨が記載されているのみであり、理解に苦しむ点があること、2年前から販売しており、同種相談は寄せられていないこと、因果関係が明確ではないので、申請人から請求されている費用の支払いはできないこと等を述べた。

仲介委員から相手方に対して、申請人から診断書が提出されている以上、因果関係があることは明確になっているのであるから、因果関係が不明確だと主張するのであれば、相手方が因果関係がないことを立証する必要があること、説明書には服と下着の間に入れて使用してはいけないと注意書きがなされていなかったこと等を伝え、申請人に対する金銭の支払い及び本件商品の注意書きの表示の変更を検討すべきではないかと指摘した。

相手方は、今後の表示の変更については同意したものの、申請人からの金銭請求に対しては応じられないと回答した。そこで、申請人の意向を確認したところ、実際に要した治療費等が支払われないのは納得できないが、表示が変更されるのであれば、その内容で和解に応じたいとのことであった。

そこで、第2回期日を設け、表示の変更について検討を行う予定であったが、期日間に申請人から「家族と話し合った結果、やはり実際にかかった費用は相手方に負担してもらわなければならないとの結論に至ったので、7,350円を支払ってほしい」との申し出があった。仲介委員より申請人に対して、費用を求めるのであれば、本件商品の使用直後に受診した近所の病院の診断書を提出するよう求めた。また、相手方から、代理人として弁護士に委任する旨の連絡が寄せられた。

第2回期日において、改めて申請人の意向を確認したところ、やはり費用の支払いを求めたいが、近所の病院の診断書の提出は、さらに費用が発生することから考えていないとのことであった。

仲介委員から相手方代理人に対して、申請人の意向を伝え、検討を要請した。また、相手方代理人から仲介委員に対して、申請人が提出した紹介先の病院が作成した診断書を根拠に、本件商品の使用と申請人の主張する症状の発生との間に因果関係があると言えるのかとの質問がなされた。これに対して、仲介委員は、診断書の作成時期が本件商品の使用時から時間が経っている上、その内容も抽象的であるが、発症の他原因に思い当たるところがなく、相手方も他原因の主張はできないと考えること、発疹が出て本件商品の使用を中止したところ、症状が消えたという経過から考えても、裁判所も本件商品との因果関係を認める可能性が高いであろうと考えるとの見解を述べた。

第3回期日では、相手方代理人から、金銭の支払いはできないこと及び既に本件商品のホームページ上で注意書きの表示を加筆した旨が報告された。仲介委員から、申請人の請求額(7,350円)に対して譲歩して和解することはできないのかとただしたところ、改めて検討するとのことだった。

そこで、仲介委員から両当事者に対して、請求額(7,350円)から本件商品代(1,740円)を

差し引いた 5,610 円を和解金として相手方が申請人に支払う内容の和解案を提示した。申請人は同期日において和解案に合意したが、相手方代理人は相手方の意向を確認するために後日回答することとなった。後日、相手方代理人より合意する旨の回答が寄せられ、和解が成立した。

【事案 16】宝飾品の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

（申請人から委任を受けた申請人の父親が代理人となって本申請がなされた。）

<申請人の主張>

平成 25 年 8 月、息子が 20 歳を迎える数日前に、自宅に女性担当者から息子宛に電話があり、ブライダルの準備に関する話をされ、20 歳の誕生日当日に相手方の店舗に来るよう誘われた。

誕生日当日に息子が相手方の店舗に出向いたところ、女性担当者から「20 歳になったのでブライダルに向けて早めの準備が必要」、「ダイヤのネックレスを持っていると格好いい」等とブライダルの準備に関する話があり、100 万円以上（信販会社とクレジット契約を結んだため、支払総額は約 140 万円）のダイヤモンドネックレス（以下、「本件商品」という。）の売買契約を締結した。同年 10 月中旬、妻が息子の部屋を掃除した際に契約書を発見し、息子と相手方との契約が明らかになった。妻とともに警察、市役所及び消費生活センター等に相談したが解決できなかった。

なお、息子によると、本件商品の売買契約を結ぶ際に、収入が月 4～5 万円（年収 50 万円程度）のアルバイトしかしていないことを女性担当者に伝えたが、信販会社とのクレジット契約の際、年収記載欄に 170 万円と記載するように言われたとのことであった。また、本件商品の売買契約について「両親に話したほうがよいか」と女性担当者にたずねたが、「しばらくは話さないほうがよい」と言われたため、クーリング・オフ期間を過ぎることとなった。

息子に代金の支払能力はないので、解約したい。

<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。

当社の販売方法に何ら問題がなかったことを認めてもらう必要があるため、当社が主張する事実を申請人が認めることを条件に、減額に応じる意思がある。

本件商品の売買契約の後、当社と申請人は別件商品の売買契約を結んでいるが、その後、申請人の母親から連絡があり、別件商品についてはクーリング・オフにて対応した。その際、本件商品についてはクーリング・オフ期間を経過しているため、別件商品と同様の対応はできないが、申請人と両親が話し合った上でクレームがあるようであれば対応するので連絡するように求めたが、申請人の母親は警察に当社を詐欺として相談したり、事実と異なる文書で当社に解約を迫ってきた。

申請人が主張する事実の中で、次の点が事実と異なる。

販売目的を申請人に伝えている。

接客時間は 2 時間程で合間には申請人の意向を確認している。

申請人は本件商品を気に入って購入している。

両親に知られたいと心配していたのは申請人である。

販売後に、申請人自らの意思で印鑑を持参し、アンケートに回答している。

本件商品を納品した際も、申請人は喜んでいた。

申請人の母親は申請人が学生であると言っていたが、申請人からはフリーターと聞いており、実際もフリーターである。

信用があったので再度販売できた。

申請人から収入が月 4～5 万円とは聞いていない。アンケートで確認している。

申請人に対して、販売後に両親に話して問題になっても、当社が関与できないと伝えている。申請人が両親に言いたくないといていた。ビデオでも確認できる。

当社は事実と異なる年収の記載を指示していない。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人及び申請人代理人より、相手方との間で本件契約を締結するまでの経緯を聴取した。

申請人は、20 歳の誕生日の数日前に、相手方の女性担当者から電話があり、趣味等の話をし、意気投合し、ジュエリーショップをやっている、話をしたいので会わないかと誘われたため、誕生日当日に女性担当者と会って一緒に相手方の店舗に行くことになったとのことであった。誕生日当日は、相手方の女性担当者と待ち合わせた後に一緒に店舗に行くと、相手方の女性担当者から、結婚について、20 歳を過ぎると大人になるのだから自分でお金を稼いでやっぴかなければならない、指輪を将来女性に会ってから用意するのでは遅いので今から準備しておいた方がよい、今からネックレスとして準備して女性に会ったらそれを溶かして指輪としてプレゼントした方が格好いい等と説明されたとのことであった。

一方、仲介委員は相手方より、申請人を呼び出した際の説明内容及び売買契約を締結した際の経緯を聴取した。

相手方は、20 歳代の男性の氏名と電話番号が掲載されている個人情報リスト（生年月日は掲載されていない）を個人情報取扱業者から購入して電話をかけ、ジュエリーショップとして販売目的を伝えた上で、お店を紹介しており、購入してもらいたい商品があること、人によってはブライダルリングやエンゲージリングにして贈る人もいることを前もって告げた上で呼び出しており、申請人にもこうした販売目的を告げていると主張した。販売員には、電話対応のマニュアルがあり、毎月 1 回、クーリング・オフについての教育を行っているとのことであった。仲介委員は相手方に対して、電話対応のマニュアルの提出を要請した。

また、申請人は相手方の女性担当者からクレジット契約書に年収 170 万円と記入するように指示されたと主張しているが、これは事実ではなく、実際と異なる年収を記入するように指示することは無いと相手方は主張した。

仲介委員は相手方に対して、申請人と相手方との間の売買契約は特定商取引法（以下、「特商法」という。）の訪問販売に該当するとの認識か否かを確認したところ、相手方は申請人に販売目的を告げて呼び出しているのが訪問販売には該当しないと回答した。しかし、クレジット契約書を確認すると、申請人と相手方との間の売買契約が「特定契約（訪問販売・電話勧誘販売等）」に該当すると記入されていたため、相手方の認識とクレジット契約書に記入されている内容に相違がある旨を指摘した。さらに、仲介委員は相手方に対して、訪問販売に該当する場合、申請人に交付されている契約書は、特商法で定められた契約書面としては不備があると指摘した。また、相手方は申請人に販売目的を告げて呼び出しているのが訪問販売に該当しないと主張しているが、ジュエリーを扱っているお店に来ないかと告げるだけでは販売目的を告げたというには不十分である旨を指摘した。

相手方は、申請人の主張は事実でないため、当該主張を撤回するのであれば、申請人が相手

方に対して商品代金の半額を支払うことで解決する意思があり、それが最大限の譲歩であると説明した。

この他、契約日以降の事実経過として、申請人が商品代金の引き落としに使用する銀行口座を記入するために相手方の店舗に行った日付、申請人が契約書に押印するため相手方の店舗に行った日付、申請人が相手方から商品を受け取った日付等について、当事者双方に確認したが、主張が食い違い明確にはならなかった。

第2回期日において、仲介委員は申請人に対して、相手方が商品の返還は不要で、商品代金の半額を支払うことで和解する旨を提案していることを告げ、申請人の意向を確認したところ、申請人代理人は、商品は不要なため返還し、商品を鑑定してもらったところ10万円以下の価値しかないとのことであったため、相手方に10万円程度を支払うことで和解したいと回答した。

相手方より、申請人との売買契約が訪問販売に該当したとしても、特商法で定められた契約書を交付しており不備は無いとの主張があった。これに対して、仲介委員は、特商法では契約書の字の大きさは8ポイント以上が求められているが、本事案においては8ポイントより小さい可能性が高いと指摘した。相手方は、売買契約書に記入すべき申請人の年収について誘導して記載させた事実はないこと、申請人に対してクーリング・オフしないように仕向けた事実はないことを主張し、改めて、申請人の主張の撤回及び商品代金の半額を申請人が支払う内容で和解したいと主張し、これ以上の譲歩は困難であると回答した。

事実経過について、申請人から商品引き渡し時に受け取った日付入りの封筒が、相手方から担当者の個人的な手帳の写しや商品の納品書の写しがそれぞれ提出され、当事者双方の主張の裏付けの確認がなされたが、明確にはならなかった。また、相手方からは、仲介委員から第1回期日で要請された電話対応のマニュアルが提出された。

第3回期日において、相手方は、申請人が主張している内容は事実ではなく、申請人が主張を撤回しない限り、さらなる譲歩は難しいと主張した。

仲介委員は相手方に対して、両当事者が主張する事実が異なる状況において、本手続は当事者のどちらの主張が正しいのかを判断する場ではないことを説明し、本手続における和解に向けて説得を重ねたが、相手方は申請人の主張は事実ではないと強く主張した。

申請人は、本手続でこれ以上の相手方の譲歩がないのであれば、他の手続によって解決を図ることを検討するとして、本申請を取り下げたため、手続終了となった。

【事案 17】足温器による低温やけどに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

インターネットで相手方の足温器（以下、「本件商品」という。）を父親のために購入した。平成 25 年 1 月、父親が不在の際に自分が靴下を履いて本件商品を使用した。

使用中、30 分程度うたた寝をしてしまい、気がついたら右足親指付近に低温やけどを負ったため、数日後から通院した。自分には糖尿病があることに加え、力がかかる部分だから治りが遅いと医師から言われた。

同年 3 月末には熱傷部分が上皮化してきたが、患部をかばう歩行のため、4 月に右足小指・薬指間にできたマメが破れ、その部分も治療した。その数日後、右足薬指が変色したが、次回の通院予約日まで毎日自宅で消毒していた。予約日に病院に行ったところ、血液検査を行い、感染症と診断された。即入院と言われたが、仕事や家庭の事情で入院できなかったため、通院治療を行い、その後、入院したが、改善せず、5 月に右足薬指を切断することになった。なお、低温やけどを負った部位の治療のため、現在も通院治療を継続している。

医師からは、足指欠損により、今後の生活に制約があると説明され、実際バランスを保つことが難しく、歩行もつらい。地元の消費生活センターに相談し、同センターから国民生活センターの商品テストを依頼したところ、本件商品は、任意の認証規格ではあるが、JIS の基準値（60℃）を超え、高温となることが判明した。治療費や後遺障害、自営の仕事や介護に支障が出たので、損害賠償金等、合計約 680 万円を求めたい。

（※）その後、通院は平成 26 年 1 月で終了。

<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。

具体的根拠が不詳である。保険契約している損害保険会社と詳細打ち合わせの上、対応する。

①体質を考慮した慎重な使用方法であったか、②患部の適切な保存がなされたか、③治療方法が適切であったか等、不明な点が多く、特殊なケースと思う。

これまで同種製品を 6 万 7,000 台以上出荷しているが、現在まで受理したクレームはない。詳細にわたり検証しないと解決策はわからない。

（※）相手方に架電したところ、「当社が契約している損害保険会社の調査結果を待っているところ。いつ調査結果が出るか不明」と答弁した。期日へ出席のうえ、説明するよう求めたところ、「弁護士に委任した」と述べ、期日には代理人弁護士が出席することになった。

2. 手続の経過と結果

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、事故当時の状況として、スイッチを弱にして 20 分位使用し（本件商品は「強」と「弱」の 2 段階のモードとなっている）、その後 30 分程度うたた寝をしていたところ、違和感で目が覚めると右足親指付近が赤くなり、水ぶくれになっていたこと、本件商品を使用する際に紳士用靴下を着用していたこと、すぐに流水にさらし、氷も使って患部を冷やしたこと、その後も自宅で殺菌等の処置をしたこと、医療機関が正月休みであったため、すぐに受診できな

かったものの、休み明けにすぐに受診したこと、糖尿病について薬を服用しており、数値は正常値になっていること等を述べた。

他方、相手方代理人は、因果関係を確認するため、申請人の糖尿病に関する一切のデータ（検査記録、カルテ等）及び治療費等の領収書、事故当時の状況を記した書面の提出を求めた。

そこで、これらの書類について、申請人に提出を求めた上で、第2回期日を開催した。

第2回期日では、仲介委員から両当事者に対して、①本件商品はJISの基準値（60℃）を超えて高温となることに加え、注意表示もないことから欠陥があるといえる、②ただし、損害の範囲については議論の余地があるとの見解を示した。具体的には、診断書に「低温やけどと右足薬指、小指の糖尿病性壊疽の因果関係は不明」、「低温やけどを負った右足親指は平成25年3月21日にほぼ上皮化した」旨の記載があることから、3月21日以降の請求は因果関係を積極的に認めることはできず、申請人の請求額すべてを認めることは難しいものの、同日までの請求は認められるべきではないかと考えた。そこで、同日までの治療費や傷害慰謝料、休業損害等を算定したところ、約75万円となった。

これに対して、申請人から、右足親指の低温やけどの治療は、同日以降も継続して行っており、納得できない。病院から入手した記録があるので見てほしいとの主張がなされたため、当該記録を仲介委員で確認することとした。

後日、申請人から提出された病院の記録を確認したところ、「低温やけどと右足薬指の切断には因果関係は認められない」との記録があったため、仲介委員としては治療費等の請求は3月21日までとすることが適切と考えた。

第3回期日では、申請人に対して、仲介委員の見解を伝えたところ、因果関係が認められないのは納得できないが、右足薬指の切断以降、平成26年1月頃まで、低温やけどを負った部位の治療を再び行っている。このため、右足薬指切断に関する治療費や後遺障害慰謝料等は請求しないが、それ以外に請求している費用及びやけどの治療として平成26年1月までかかった費用は認めてもらいたい旨を述べた。

他方、相手方代理人からは、診断書や病院の記録に明記されている3月21日までの治療費及び傷害慰謝料は支払うが、人件費等については応じない旨の意向が示された。

そこで、仲介委員は、申請人の意向を踏まえ、右足薬指の切断に関する費用を除いた治療費等の支払いを和解案として両当事者に提示したところ、相手方代理人から3月21日以降の請求については応じないとの回答があったため、申請人が納得するような和解が成立する見込みがないとして、不調にて手続を終了した。

【事案 18】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（11）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 3 月、相手方式場のブライダルフェアに参加した。見学や試食を経た後、相手方担当者と相談ブースで打合せを行った。希望していた挙式日（10 月～11 月）に式場の空きがなかったが、相手方担当者から「平成 26 年 8 月 3 日が空いており、8 月挙式ラスト 1 組の特典割引が受けられる」と言われた。

しかし、最低出席人数が 40 人と聞き、そんなに集められるか心配であったことに加え、親族の都合も確認していないし、別の式場を見てから決めたいと伝えたところ、相手方担当者から「この場での契約のみ割引が有効である。挙式日から 1 カ月以内なら無料で日程変更が可能」と説明された。それでも今日は契約できないと言うと、「こんなに安い見積りは他社では出せない。新郎様はどこに行っても決められないでしょうね」と言われたため、優柔不断にみられたと思い、契約を締結し、申込金 10 万円はクレジットカード払いとした。しかし、冷静さを欠いた状態での契約であったこと等を踏まえ、3 日後に相手方にキャンセルを申し出た。

相手方からは、約款に基づくキャンセル料として見積り金額（約 180 万円）からサービス料（約 12 万円）を引いた金額の 20%（約 33 万円）を請求された。契約時、相手方担当者から「キャンセルする際はキャンセル料が発生する。今日キャンセルしたら申込金 10 万円がキャンセル料となる」と言われただけであったので抗議したが、約款どおりであると言われた。地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。申込金 10 万円の返還は不要だが、残額の約 23 万円の請求は取り下げてほしい。

（平成 26 年 8 月 3 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はない。

直接、申請人と交渉し、和解を図る。当社の諸手続に不備はないものの、速やかな解決を図るべくキャンセル料の減額を提案する予定である。この提案が受け入れられない場合、訴訟提起を検討する。

当社担当者がいかにも契約を急かしたニュアンスの解釈・記載がなされているが、話の流れの中で事実を伝えたものであり、当社が認識している事実と異なる。

契約内容に関して（キャンセル料も含め）十分な説明を申請人にし、申請人も納得の上成約に至ったものであり、逸失利益として約款に定めるキャンセル料を請求することは正当な権利であると認識している。

2. 手続の経過と結果

相手方から提出された回答書・答弁書では手続非応諾となっているものの、キャンセル料の減額には応じる旨が記述されていたため、まずは申請人らに相手方の意向を伝えた。

申請人らは、手続外でキャンセル料の減額に応じるつもりはなく、本手続での解決を希望した。そこで、仲介委員から相手方に対して、手続に応じるように促した文書を送付し、再考を促した。

後日、相手方から「申請人らとの契約手続には何ら違法の点や不備はなく、約款に定めるキャンセル料を請求するのは正当な権利であると認識している」、「本事案の早期解決のため、キャンセル料の減額を提案したが、これ以上の譲歩は難しい」、「キャンセル料の減額を申請人らが拒否するのであれば、訴訟を検討せざるを得ない」旨の回答書が送付された。

このため、仲介委員は、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 19】 複合会員権等の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 20 年 1 月、過去にダイヤモンドを購入した相手方より電話で来訪を求められ、同年 2 月に相手方店舗にて、リゾートやレジャーが格安になるリゾートクラブ（以下、「本件クラブ」という。）への入会を勧められた。自己破産しており支払えないと断ったが、結局契約してしまった（月会費は同月から平成 27 年 1 月までは月額 2 万 5,000 円、平成 27 年 2 月以降は月額 5,000 円。退会は入会 5 年経過後、毎年 2 月上旬までに連絡することにより同年 3 月末日をもって可能。以下、「本件契約 1」という。）。その後、相手方からクーリング・オフできないと言われた。

平成 20 年 4 月、相手方より再度電話で来訪を求められ、同月、相手方店舗にて、ダイヤモンドを買うと本件クラブの月会費が安くなると勧められ、断りきれず、ダイヤモンドを分割払いで購入し（代金 140 万 6,000 円（分割手数料含む）。以下、「本件契約 2」という。）、あわせて、平成 27 年 2 月以降の本件クラブの月会費を 4,000 円とする旨の本件クラブ VIP 会員申込みを行った（以下、「本件契約 3」という。）。

その後、ダイヤモンドの代金及び本件クラブの月会費の支払いを続けていたが、平成 26 年 4 月、相手方より、本件クラブの会員規約を入会 10 年経過後でないと退会できない内容に変更するとの通知が届いた。本件クラブは 1 度も利用しておらず、退会したいと思い、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

本件契約 1・2・3 を解除し、既払金約 336 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。

本件契約 1・2・3 は、申請人が十分理解し納得の上で締結したものであり、全ての返金は納得できない。

当社が希望する解決策は、以下のとおりである。

- ①ダイヤモンドを引き渡す。
- ②ダイヤモンドの残代金 1 万 2,600 円を放棄する。
- ③本件クラブに関し、申請人に対する会員規約変更は適用せず、かつ、申請人が退会を申し出たのは平成 26 年 4 月中旬であり、当社会員利用規約の中途退会の期日（毎年 2 月上旬まで）を徒過しているが、平成 25 年 3 月末日付で退会とする。これにより、平成 26 年 3 月末日までの月会費 32 万 4,000 円の支払いを免除する。
- ④退会後の月会費の既払分 5 万 4,000 円（平成 26 年 4 月分・5 月分）を返金する。
- ⑤今後、申請人に対する一切の勧誘行為はしない（申請人からのダイヤモンドのアフターサービスはその限りではない）。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、相手方の契約締結時の勧誘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。

申請人から聴取した内容は、おおむね以下のとおりである。

平成 20 年 1 月、相手方より電話があったが、以前相手方で宝石を購入したことがあり、その名簿に名前が残っていたので電話をしたと聞いた。その際、何の勧誘かについてはっきりした説明は受けていない。「以前宝石を買ってくれた人の中から特典が受けられる 5 人に選ばれた」と来訪を勧誘され、今回を逃がすと次はないという印象を受けた。その翌月、相手方店舗にて本件契約 1 を締結したが、その際相手方から交付を受けた書面は、入会申込書、ガイドブック、口座振替依頼書のみで、クーリング・オフに関する記載がある書面（以下、「クーリング・オフ書面」という。）を受け取った記憶はない。帰宅途中に相手方から電話があり、「この商品はクーリング・オフできない」と告げられた。

平成 20 年 4 月、相手方から、「あなたにぴったりの商品があるから話を聞きに来ないか」と電話があり、断りきれず、相手方店舗に出向いた。ダイヤモンドを購入すると本件クラブの会費が安くなると勧められ、断りきれない雰囲気であったため、本件契約 2・3 を締結してしまった。契約締結時に、クーリング・オフ書面を受け取っていない。

平成 26 年 2 月、本件クラブを退会したいと伝えたところ、相手方より今は退会できないと言われた。

本事案の解決意向について、可能であれば既払金全額約 336 万円を返金してほしいが、それが無理であれば、せめて本件契約 2 の既払金全額約 140 万円（分割手数料含む）を返金してほしいと述べた。

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。

本件契約 1 に関して、平成 15 年 7 月、当社とは別の会社で申請人が宝石を購入したつながりで勧誘したが、その際、「5 人に選ばれた」旨の勧誘はしていない。その後相手方店舗にて本件契約 1 を締結したが、その際、裏面の規約を含む入会申込書、口座振替用紙以外に、交付した書面はない。本件クラブは、当社が契約している福利厚生会社の施設（ホテル、スポーツクラブ、英会話スクール等）を割引で利用でき、それ以外に、当社宝石の無料クリーニングやオプションの割引ができる。

本件契約 2 に関して、売買契約書、納品書の他、別紙にてクーリング・オフ書面を交付した。ダイヤモンドは、ラウンドブリリアンカットで相場どおりの価格である。納品後、申請人からダイヤモンドを預かった。また、本件契約 3 に関するクーリング・オフ書面も別紙にて申請人に交付している。

本件契約 1・3 に関して、平成 26 年 2 月に申請人からなされたのは、中途退会の申し出ではなく、単なる問い合わせであったと把握している。

また、各本件契約について、特定商取引法（以下、「特商法」という。）の適用があるという前提で良い。

本事案の解決意向について、答弁書記載のとおり解決を希望しているが、本事案の早期解決のため、相手方が 23 万 7,500 円（商品代金 95 万円の 25%）でダイヤモンドを申請人から買い取る提案をすると述べた。

仲介委員は申請人に対して、相手方の提案内容を伝えたところ、申請人は、提示金額が低く、本日和解できない、さらに検討を促してほしいと述べた。このため、仲介委員は、期日を続行することとし、相手方に対して、次回期日までに更に譲歩した解決案を検討するよう求めると共に、クーリング・オフ書面を交付したとの立証責任は事業者側にあることを指摘し、次回期

日までに同書面を交付したとする証拠の提出を求めた。

第1回期日後、相手方より、クーリング・オフ書面の雛型^{ひながた}が届いた。また、ダイヤモンド買い取り価格を28万5,000円（商品代金95万円の30%）とする旨の提案があった。

第2回期日において、両当事者より、さらに事情を聴取した。

仲介委員は申請人に対して、相手方の上記提示内容を伝えたと、申請人は、せめて本件契約2の既払金総額約140万円（分割手数料含む）の支払いを求めたいと、第1回期日と同様の希望を述べた。

また、仲介委員は相手方に対して、契約時に交付しなければならない書面については、特商法上、クーリング・オフに関する事項等、厳格な法定記載事項が定められているところ、本件契約1・2・3で交付した書面に関して、法人代表者名、支払方法（自社割賦）のチェック、リゾートクラブの役務提供内容、ダイヤモンドの数量の記載等に不備があると考えられること、本件契約2・3締結時に交付したとするクーリング・オフ書面は別紙となっているところ、本事案では、それを交付したことの立証手段がないこと等から、法律論としては、既払金約338万円全額の請求が認められる可能性があることを指摘し、クーリング・オフ書面については、後日受け取っていないとの紛争を回避するため、今後は、契約書に一体化させる、複写式にする等の工夫をするべきであると指摘した。

これに対して、相手方は、各本件契約について、そもそも特商法の適用があるかがはっきりしないと考えており、とりわけ、本件契約2は、本件契約1から見ると、過去1年以内に店舗販売業者と1回以上の取引があった顧客に対する訪問販売に該当し、かつ、リゾート会員権の月会費が安くなるとしてダイヤモンドを販売しており、本件契約2は本件契約1と全く無関係の物品を販売したわけではないため、特商法26条5項2号・施行令8条2号により特商法の適用が除外されるとの見解を示すと共に、申請人は高齢者でも若年でもないため、契約締結にもっと慎重になるべきであったことを述べたが、これに対し、仲介委員は、本件クラブの役務提供とダイヤモンドの物品販売は種類が異なり類似しているとは言えず、「当該販売又は役務の提供の事業に関して」（施行令3条2項）の要件を満たさず、特商法の適用除外に該当しない可能性が高いとの解釈を示した。

仲介委員の指摘を踏まえ、相手方は、第2回期日当日に和解することを条件に、①ダイヤモンドの分割手数料を除く商品代金（95万円）を半額に値引きして47万5,000円を返金し、ダイヤモンドを申請人に引き渡すこと、②リゾートクラブ会員権について、平成25年3月末日に契約が終了したことを前提として、平成26年度の会費1年分32万4,000円の請求を放棄し、既に受領した平成26年4月・5月分の会費5万4,000円を返金することを提案した。なお、相手方は、①については、ダイヤモンドの商品代金を値引きしただけで、クーリング・オフを認めただけではないと述べた。

仲介委員は、両当事者の主張の開きが大きかったが、相手方においてこれ以上の譲歩は難しいと判断し、本事案の早期解決のため、相手方の提案内容を申請人に伝えたと、申請人も同意したことから、申請人と相手方との間で和解が成立した。

【事案 20】学習塾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 26 年 3 月 15 日、見学のため、高校 2 年生の息子と一緒に相手方を訪れた。前向きに入塾を検討すると伝えたところ、入塾契約書に記入を求められた。その時点では入塾を正式に決めたわけではなかったため、その旨を伝えたが、相手方からは「申し込みのための書面に過ぎず、まだ押印も不要。指導開始日も 3 月 15 日と記入してあるが、指導期間は 4 月 1 日から 1 年間となり、3 月中はサービス期間である」と言われたので、署名した。

3 月 17 日、入塾を決め、1 年分の授業料及び初期指導料の合計約 85 万円を振り込んだので、契約締結日は 3 月 17 日と認識していた。

その後、息子は 3 月 22 日まで合計 3 回通塾したが、通わなくなったため、4 月に退会する意思を相手方に伝えた。翌月、相手方から解約精算書が届いたが、3 月分・4 月分の授業料が計上されており、返金は約 72 万円となっていた。入塾契約書には、「契約期間の最後の 1 カ月はサービス期間となるが、契約満了の場合のみ適用となる。中途解約の場合は申込月より起算する」旨が明記されており、相手方は契約書どおりの対応であると言うが、3 月分はサービスと聞いていたので、納得できない。

地元の消費生活センターに相談したところ、クーリング・オフができると言われ、相手方に申し出たが、対応されなかった。クーリング・オフを認め、全額返金してほしい。

<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。

申請人と直接話し合いをした時点で、和解案として通常より多くの返金額を提示したが、より多くの返金を申請人が望んで地元の消費生活センターに相談し、事実と異なる主張を交えるため、申請人の請求は認められない。

通塾回数は 3 回ではなく、5 回である。

解約条項からすると、月単位での精算となり、平成 26 年 3 月分及び 4 月分を頂戴する計算となること、生徒（申請人の息子）の状況を鑑みて、3 月分に関しては日割り計算にて精算している。

契約書裏面にある条項を指でなぞりながら説明を行っており、申込年月日から月単位での授業料経過相当分が発生すること、入塾から 13 カ月目の平成 27 年 3 月分がサービス分であることを認識していなかったとは考えにくい。

平成 26 年 3 月 15 日に契約締結し、翌日（16 日）の入塾オリエンテーションに申請人の息子を参加させ、同日から個別指導室にて個別指導を受講させている。16 日から通塾しているにもかかわらず、契約締結日を 17 日という申請人の主張は無理があるように感じる。

申請人にクーリング・オフの要求を撤回してもらい、中途解約の精算を進めることで解決を図りたい。

2. 手続の経過と結果

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、相手方の見学に訪れた際（3月15日）、入塾契約書のメモ欄に「3月17日6時」と記入され、その日に意思確認を行うと言われたので、正式な契約締結日は3月17日と思っていたこと、3月中、相手方に3回通ったところで、同月下旬には通塾が無理かもしれないと相手方に伝えていたが、様子を見た方が良いとアドバイスされたこと、このため、相手方とは4月初めまでは連絡を取っていたこと等を述べた。

他方、相手方は、契約締結後、必ず意思確認の電話をすることにしており、本事案ではその連絡日時が3月17日6時であったこと、そのため、契約締結日は3月15日になることなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、現状の精算金とともに、①サービス期間であったとしても、実際に3月は授業を受けたことから、授業を受けていない4月分の授業料（約6万7,000円）を加算して返金する、若しくは②3月分の授業料（約3万6,000円）と初期指導料（2万円）を加算して返金する、との二案を提示したところ、相手方は検討のうえ、返答するとのことだった。また、サービス期間の表示がわかりにくいため、トラブルを未然に防止するためにも契約書表面の指導期間の欄にサービス期間がいつか明確に記載すべきではないかと指摘したところ、検討するとの回答を得た。

後日、相手方より②の和解案に合意する旨の返答が寄せられ、申請人もこれに合意したことから和解が成立した。

【事案 21】包茎手術の解約に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

以前から包茎のことで悩んでいた。インターネットで検索したところ、相手方クリニックの「包茎治療 3 万円（通常価格 6 万円）」、「切る包茎治療 5 万円（通常 10 万円）」との広告を見つけ、5 万円で悩みが解決するのであればと思い、相手方クリニックに予約を取った。

平成 26 年 3 月 15 日、相手方クリニックに出向き、白衣の男性カウンセラーと 1 時間ほど話をした。「予算 10 万円ですみますか」と質問したところ、そのカウンセラーからは「10 万円だと切っても亀頭の大きさによっては効果がない」等と説明を受けた。その後、担当医師からは「あなたの場合は亀頭が小さいので亀頭増大手術をしなければならない」等と説明を受けたため、切る包茎手術と亀頭増大手術をセットでやらなければいけないと思った。しかし、高額な契約であったため「自分にはお金がない」と言うと、相手方クリニックから「長期ローンも組める」、「今日手術を受ければ割引する」等と言われたため、断りきれず約 86 万円のクレジット契約を締結し、その日のうちに手術を行った。

自分としては 5 万円と思って出向いたが、思わぬ高額な契約となってしまった。地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。減額してほしい。

<相手方クリニックの主張>

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。

申請人の主張には事実誤認が多くあり、また当院との診療契約には何らの瑕疵もなく、その契約を無効とする主張は認められない。ただし、本件紛争において申請人との間で円満な解決を望んでおり、話し合いに応ずる用意はある。

<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はない。

申請人とのクレジット契約については、既に相手方クリニックとの間でキャンセル処理を行っており、当社の申請人に対する債権は存在しない。

2. 手續の経過と結果

本件手術は、皮を切る特別切除とアクアミド注射による亀頭強化形成術、そして真珠様丘疹除去手術であるが、その内訳は特別切除が 25 万円、アクアミド 3 cc 注入が 60 万円、真珠様丘疹除去が 5 万円で計 90 万円を、60 万円（消費税別）に減額して行うことになったものである。なお、事務手数料と分割払手数料等を加えた結果、最終的な請求額は約 86 万円となっている。

仲介委員は、申請人に対する説明を誰が行ったのかが重要であることから、期日において、両当事者から具体的な事情等の聴取を行った。

申請人によると、インターネットで相手方クリニックを見つけて興味を持ったこと、インターネット広告では、包茎手術は 3 万円とうたっていたが、相手方クリニックのカウンセラーからは、3 万円では切るだけであり、すぐに元に戻ってしまうことを、写真を交えて説明された

とのことである。その後診察となり、医師の前で横になり、触診を受けたが、病名の告知、治療方法の説明、手術前の説明は同席したカウンセラーが主に発言をしていた。その後10分ほどで医師は退室し、カウンセラーにより手術について説明を受けた。手術の契約について説明を受けたが、相手方クリニックの費用が想定よりも高かったため「いったん帰って検討したい」と言ったが、「どこも同じ金額なうえ、今日施術すれば特別に安くする」と勧誘された。アクアミドについては、カウンセラーより説明を受け、「3年ほど持つため形は保てる」と言われた。真珠様丘疹除去については、小さいできものがあるのでその除去ということで、無償でやってもらった。相手方クレジット会社との契約については、医師が出て行った後の診察室で記入し、その後部屋から出て相手方クレジット会社と電話をした。口座振替書については、相手方クレジット会社へは返送していないとのことであった。

一方、相手方クリニックによると、包茎と亀頭を大きくしたいという申請人の希望により医師が診察した。診察前に写真は見せておらず、医師の診察により仮性包茎と診断されたとのことである。また包茎手術については、医療関係の資格を持たないカウンセラーが説明したと述べた。この点について、仲介委員は、医師が説明すべき内容であり、不適切であると指摘した。また、医師が隣の部屋に控えている旨を相手方クリニックは主張したが、仲介委員が、近くにいるならなぜ同じ部屋に入り説明をしないのかと指摘したところ、相手方クリニックは、それが普通であり、相手方クリニックにおける一般的な流れであると主張した。

仲介委員が、申請人が3~5万円の広告を見てその心づもりで来店しているのに、86万円もの高額な治療を本人が希望するのか疑問であり、また仮に希望したとしても、一度帰って検討してもらえばいいのではないかと尋ねたところ、相手方クリニックのカウンセラーは、引き留めて無理強いはしておらず、本人の希望としか言えない、またほぼすべての患者がその日のうちに契約していると答えた。

相手方クレジット会社によると、本事案については、相手方クリニックとの間での折衝の結果、申請人のクレジット契約はキャンセルとなったものであり、問題が発生した際に加盟店が2カ月で解決できない場合、一つの例としてその請求のキャンセル処理を行うこともあると述べ、相手方クリニックに関する苦情等に鑑みると、問題がないという認識はないとのことであった。

その後、仲介委員が相手方クリニックに対して、実際に施術は行われているものの、一連の行動の妥当性の問題もあるため、申請人が10万円支払うことで決着をつけてはどうかと提案したところ、相手方クリニックが了承したため、両当事者間に和解が成立した。

【事案 22】太陽光発電パネルの屋根工事の落雪防止に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成24年5月、相手方との間で、太陽光発電設備を備えた自宅建物の建築請負契約を締結し、同年12月、相手方から自宅建物の引き渡しを受けた。

平成26年冬、前日からの降雪により、屋根の太陽光発電パネル上に積もった雪が隣家に落下した（以下、「本件事故」という。）。

相手方に対して、太陽光発電パネルの設置を計画する上で、落雪の危険性に関する事前の説明、安全性の確認並びに安全対策が不十分であると伝え、再発防止の対策工事の実施とその費用負担等を要請したが、拒否された。

今年11月までに相手方の費用負担で太陽光発電パネルを撤去し、雪止め対策を講じた通常の屋根に変更してほしい。

<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。

平成26年冬の本件事故は、当該地域における住宅の建築設計において、通常予想すべき範囲を超えた降雪・積雪等によるものである。相手方による本件住宅の建築設計自体に問題があったわけではなく、本件事故に関する法的責任があるものではないと考えている。

従前、相手方に法的責任がないことを前提に、一定の見舞金であれば検討する余地がある旨を回答したことがあるが、この前提を申請人が理解するのであれば、再度検討する余地はある。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から、本件事故の状況やその後の相手方とのやり取り等について聴取した。また、相手方から、申請人との本申請前の対策工事のやり取りや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、太陽光発電パネル設置時には、メリットの説明のみであり落雪事故等のリスクの説明はなかったこと、仮に落雪事故等のリスクの説明があれば、太陽光発電パネルを設置しなかった可能性があったこと等を述べた。再発防止工事として、太陽光発電パネルを撤去して通常の屋根材に張り替える工事を行うこと、工事を今年11月までに完了させることを希望すると述べた。なお、太陽光発電パネル撤去の際に、国等から受けた補助金の一部を返還しなければならないと述べた。

これに対して、相手方は、太陽光発電パネル設置時に、落雪事故等のリスクの説明はしていないと思われること、他方で、雪止め金具を2列交互に設置しており十分な落雪対策をしていることを述べた。本件事故について、通常予想すべき範囲を超えた降雪によるもので相手方に法的責任はなく、相手方の費用負担で申請人が希望する再発防止工事を実施することには応じられないと述べた。また、仮に申請人の希望する再発防止工事を実施しても、落雪事故を完全に防止できるとは言えず、むしろ現在の屋根のまま寒冷地用の雪止め金具を増設したほうが、落雪防止には効果があるのではないかと述べた。

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、本件事故が想定外の降雪によって生じたものとは言い切れないとして、申請人宅の屋根は5寸勾配という急勾配であることや、隣家と屋根先端部の距離が1m以下と接近していること、現にパネルを設置していない側の屋根からは落雪が生じていないこと、国民生活センターの平成24年12月27日付報道発表資料「太陽エネルギー利用パネルからの落雪事故に注意」では、都市部で設置するパネルほど、近隣被害が起きる可能性が高いと指摘され、消費者への情報提供が求められていること等に言及し、設計ミスの可能性を指摘した。

その上で、仲介委員は相手方に対して、仮に太陽光発電パネルを撤去する場合、設置費用が無駄になる上に、通常の屋根に戻す費用が必要になること等から、本件事故による申請人の金銭負担が大きいことを伝えた。また、太陽光発電パネル設置により期待していた売電による利益がなくなることや、すでに受けた補助金の一部を返還しなければならないことに対する配慮を求めるとともに、再発防止工事後も、自宅建築の際の契約約款で定められた保証を継続させるためには施工者である相手方が再発防止工事を実施する必要があること、寒冷地用の雪止め金具の増設は外観上の問題もあること等を指摘し、本事案の早期解決のための歩み寄りを求めた。

相手方が、再発防止工事案として、①現在の屋根のまま寒冷地用の雪止め金具を増設する方法（相手方提案）、②架台を残して太陽光発電パネルのみを撤去し、屋根材の張り替えまでは行わない方法、③太陽光発電パネル撤去及び屋根材の張り替え工事を実施する方法（申請人提案）の3案のほかに、④架台及び太陽光発電パネルを撤去し、屋根上に残るボルトを利用して後付け雪止め金具を設置する方法を提案したところ、申請人は、①は受け入れられず、引き続き③を希望するものの、②及び④については検討する用意があるという意向を示した。

以上の両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員の和解案として、上記③または④の再発防止工事案を選択することを前提として、再発防止工事費用は有償として申請人が負担した上で相手方が工事を実施すること、ただし、相手方が申請人に対して、再発防止工事費用等の合計額の50%相当額を解決金として支払う旨を提示した。これに対して、相手方は、仲介委員の和解案を持ち帰って検討すると回答した。

期日間において、相手方は、複数の再発防止工事案の内容及び見積書を提示した。その上で、再発防止工事実施後に落雪事故が再発したとしても、相手方がその責任を負わないことを前提に、申請人が当初から希望している屋根材の張り替えに応じることも可能であるとして、前記③案に相当する工事案、前記④案に相当する工事案を提示した。そして、再発防止工事費用等の合計額の50%相当額を解決金として支払う旨を提示した。

第2回期日において、相手方が期日間に提示した再発防止工事案に基づき、両当事者から、さらに具体的な事情を聴取した。

申請人は、再発防止工事の内容として前記③案（太陽光発電パネル撤去工事及び屋根材の張り替え工事）を希望した。

これを受けて、仲介委員は相手方に対して、申請人の金銭負担が大きいことから、再発防止工事費用のさらなる減額を要請したところ、相手方が1万5,000円の減額を提案した。

最終的に、申請人が相手方に対して、再発防止工事費用から解決金を控除した金額に、別途かかる諸経費等を足した合計50万円を新たに支払うことになり、相手方は、再発防止工事（太陽光発電パネルの撤去工事及び屋根材の張り替え工事）等をすべて実施するとの和解内容で、

両当事者間で和解が成立した。なお、和解書において、相手方は、再発防止工事後に落雪事故が生じた場合、落雪によって生じた損害につき免責となること（ただし、再発防止工事自体の施工または材料に瑕疵があった場合を除く）、本件建物の建築工事請負契約に関して、法令及び契約約款で定められた瑕疵担保責任を今後も負担することを確認する文言を付加することとした。

【事案 23】 工期内に完了しなかった外構工事等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 1 月、折り込みチラシを見て、壊れている門扉と古いガスコンロをリフォームしようと思い、相手方の店舗に出向いた。翌日、相手方担当者が自宅に訪れ、ガスコンロ交換及び外構工事の請負契約(42 万円)を締結し(以下、「本件契約」という。)、うち 25 万 2,000 円を振り込んだ。

2 月になっても工事が始まらず、相手方に電話をしても連絡が来ないことが多かった。契約書上の着手予定日が平成 26 年 1 月 30 日、完成予定日が同年 3 月 31 日であったことから、消費生活センターから相手方に工事を督促してもらい、3 月 20 日に工事をすることとなった。ところが、3 月 20 日は大雨で工事は延期され、3 月 31 日か 4 月 1 日に施工することとなった。

3 月 31 日は相手方から連絡もなく、誰も来なかった。4 月 1 日に、相手方の下請けの大工が突然来た。相手方の担当者に確認の電話を入れたが連絡が付かないので、工事ができなかった。

無条件解約を申し入れたが、応じられないと回答があった。契約を解除し、既払い金の 25 万 2,000 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。

申請人の請求を認めない。

工事請負契約約款(以下、「本件契約約款」という。)に定める当社の債務不履行に該当する事実はない。予定工期内に工事を完成できなかったのは、①平成 26 年 2 月 15 日ごろの未曾有の大雪のため門扉の納品に想定外の時間がかかってしまったことと、②同年 3 月 20 日に施工が可能であったにもかかわらず同日申請人が工事を拒絶したことが主な原因である。また、同年 4 月 1 日に施工することが可能であったが、申請人が工事を拒絶した。

したがって、債務不履行の事実があるとまでは言えず、本件契約の解除は任意解除権に基づくものであり、申請人は相手方に対して、損害金である門扉の仕入れ代金 13 万円を賠償すべきである。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人、相手方双方から事情を聴取した。

申請人は、契約後 1 週間～10 日程度で工事してもらえと思っていたところ、一向に連絡がなかったので疑問に思い、消費生活センターに相談した結果、契約書上の着手予定日が平成 26 年 1 月 30 日、完成予定日が同年 3 月 31 日となっていることに気づいたと述べた。申請人は、ここまで工期が長いことを想定していなかったこと、申請人から連絡を催促しない限り相手方からの応答がなく、工事日も申請人側から働きかけないと決まらない等、対応が悪かったと述べた。そして、本事案の解決に向けて、契約を解除して既払い金を全額返金してもらいたいが、いくらか負担してでも早期に紛争を終わりにしたい気持ちもあると述べた。

一方、相手方は、消費税増税の関係で受注件数が増えることが想定されたことから、工期を長めに設定していたと述べた。また、本事案は 2 月に起きた未曾有の大雪による物流の混乱

も工事の着手の遅れに影響したと説明した。

これに対して、仲介委員は、工期を長めに設定していることについての契約時の説明や、その後の工事日の連絡が十分でなかった可能性があることを指摘した。さらに、仲介委員は相手方に対して、本事案では債務不履行解除が成り立ちうることを指摘し、申請人が門扉の金額13万円を負担するという相手方提案の解決案は受け入れがたいことから、解決に向けた譲歩を求めた。

相手方は、門扉はすでに納品されていて、他の工事への転用も難しいので、見積書の門扉の金額をベースに損害賠償を求めたいと述べた。

仲介委員は、見積書の金額には相手方の利益分も含まれるため、これを申請人に負担させることは相当ではないと述べ、再検討を促した。

相手方は、申請人から金額を提示してほしいとの意向であったため、次回期日までに、申請人がどの程度の負担であればやむを得ないと考えてのか、検討することになった。

第2回期日において、申請人は、既払い金の25万2,000円のうち2万2,000円であれば負担してもよい、したがって23万円を返金してほしいと述べた。

これに対して、相手方は、その金額であれば解決金として返金することが可能であると述べたため、両当事者間で和解が成立した。

仲介委員は相手方に対して、本事案は、①申請人との連絡、②社内の部署間での連絡、③下請け業者との連絡、④行政（消費生活センター）との連絡が、いずれも十分ではなかったために生じた紛争であると指摘し、これらの点について今後の改善を要請した。また、仲介委員は、本事案の申請人が高齢者であることにも触れ、高齢者との契約の際の一層の配慮を求めた。さらに、現場での対応にとどまらず、お客様相談センター等のように、社内の客観的な立場で話を聞くことのできる窓口が対応するなど、消費者からの苦情対応の体制についても検討してほしいと指摘した。

仲介委員からのこれらの指摘に対して、相手方は、指摘を受け止め今後に生かすべく尽力したいと述べた。

【事案 24】アフィリエイト契約の解約に関する紛争（6）（7）

1. 事案の概要

<申請人イの主張>

平成 26 年 3 月、インターネットで副業サイトに登録した。相手方から連絡があり、「給料として 14～15 万円。課題に答えると 1 回 1 万 5,000 円～2 万円収入を得られる。ホームページを作成し、アフィリエイト収入を得るため 39 万円が必要」と言われた。支払えないと伝えると、借入金を全額保証する支援制度があると言われ、消費者金融で虚偽の収入等を言うよう指示され、消費者金融から金銭を借り入れて、相手方とホームページ制作提供サービス等の契約を締結した。

その後も相手方から売上見込み 215 万円等、高収入が得られると勧誘された。こうした収入を得るためにはグレードアップが必要であると言われ、支払請求が続き、合計で 173 万円を支払ったものの、説明どおりの収入は得られなかった。173 万円はすべて消費者金融から借り入れた。支払った全額を返金してほしい。

<申請人口の主張>

平成 26 年 4 月、インターネットで副業サイトに登録した。相手方から与えられたテーマに沿ってメールマガジンを作成する仕事を紹介された。1 本のメールマガジン配信で 1,200 円の報酬が得られ、顧客の利用料金の 15%をプラスでもらえると説明されたため、登録料 2,000 円を支払ってやってみたところ、研修報酬 1,200 円が振り込まれた。その後、相手方から「評判がいいので、自分のホームページを持たないか」と歩合制の仕事を勧められ、費用が 39 万円かかると言われた。お金がないと伝えると、借金をしても支援制度があるので大丈夫と言われ、金融機関から借り入れて、相手方とホームページ制作提供サービス等の契約を締結した。

しかし、ホームページアクセスが集中し、グレードアップする必要があると言われ、さらに借り入れて契約するように言われ、金融機関から借り入れて相手方と追加契約したものの、言われたような収入が得られないので、これまでに支払った 72 万 2,000 円を返金してほしい。

<相手方の対応>

【申請人イについて】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

全額を保証するとは説明しておらず、金融機関の借り入れに際して、収入を偽るようすすめたり、借り入れをすすめるようなことはしていない。

当社は、申請人イに 3 万 1,000 円の報酬を支払っている。

和解金として 20 万円を返金する。

【申請人口について】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

認める部分と認めない部分がある。

早い段階でやめると言われたため、当社も収入を上げることができなかった。ページ制作の依頼を受け作成しているため、全額返金は難しい。

7万円の返金にて和解を希望する。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、申請人イと相手方から事情を聴取した。

申請人イは、相手方に支払った173万円はすべて消費者金融から借入れをしており、54万円の利息を支払う必要もあるため、返金されないと自己破産するしかないが、自己破産するにも予納金や弁護士費用等が必要なので、せめて一定額を返金してほしいと述べた。

他方で、相手方は、申請人イに借金を強要したことはなく、借入れ方法のアドバイスをしたに過ぎない、申請人イへの返金額は20万円をもとに話をしたいと述べた。

仲介委員は、特定商取引法（以下、「特商法」という。）に基づく、電話勧誘販売の該当性や業務提供誘引販売取引の法定書面の不備等について指摘し、申請人イの行ったクーリング・オフが有効であるとの見解を示したが、相手方は、役務提供について特商法の適用があるという認識はなかったと述べた。仲介委員は、申請人イが借金返済のために苦しい生活をしていることや、クーリング・オフが適用されると全額返金となることを説明し、申請人イが一定額の返金を希望していることを伝えたが、相手方は、落ち度があったことは認め一部返金に応じるが、全額返金は難しく、申請人イに提示できるのは30万円を分割3回払いで返金することであると述べたため、和解条件について協議を継続することとなった。

第1回期日後、相手方は、申請人イに対して40万円を分割4回払いで返金する和解案を提示した。

第2回期日では、申請人口に関する手続もあわせて行った。

期日間になされた相手方の提案について、申請人イは、40万円の返金額ではあまりにも低額であるため、せめて50万円は返金してほしいと述べた。

申請人口は、相手方との契約のために消費者金融から70万を借入れ、今後も返済を続けなければならないため、既払金の半額は返金してほしいと述べた。

仲介委員は相手方に対して、申請人イの借金は相手方との契約のためにしたのであり、借金の整理のためにも返金額を増額してほしいと要請したが、相手方は、クレームが増えたため募集を停止しており、申請人イに40万円以上の返金をすることはできないと述べた。また、相手方は、申請人口についても申請人イへの返金額の割合を上回る返金はできないと述べた。

以上の経過により、仲介委員が当事者と和解条件を協議した結果、申請人らが紛争の早期解決のために分割による返金をそれぞれ受け入れたことから、相手方が申請人イに40万円を、申請人口に14万円を、それぞれ分割して返金することで当事者間に和解が成立した。

【事案 25】 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（3）（4）

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4月、インターネットで見つけた相手方の在宅ワークに応募した。相手方の説明では、メルマガやコミュニティー記事を申請人が作成し、その記事が相手方を經由して案内メールに付して顧客に配信され、顧客がサイトにアクセスしてメルマガ会員に登録したりサイト内で販売している商品を購入したりすれば、その登録料や商品代金が売り上げとなるとのことであった。メルマガ会員として1人登録すると324円、商品が購入されると5,400円が売り上げになるとのことで、最初はアルバイトから始めて、その後は正式に雇用するとも説明された。その後、相手方から指示された仕事を行った。

後日、相手方から「サイトのオーナーになってもらいたい。サイト内の管理は当方が行う。サイトを立ち上げるには50万円必要である」と連絡があった。50万円は支払えないと伝え、20万円でサイトのオーナーになる契約を結ぶこととなり、相手方に20万円を振り込んだ（なお、相手方の都合で前記20万円の受け取りができなかったとのことであったので、振込手数料分を差し引いた19万9,000円を相手方に再度振り込み直している）。その後、相手方と売買契約書を交わした。

平成26年5月、相手方から「サイトへのアクセス数が多く、アクセスできないという問い合わせが多い状況で、商材の購入でも、クレジットカード、分割での購入希望が出ているため取りこぼしている」との連絡があった。学校やアルバイトが忙しくなったため、相手方に仕事を辞めたいと伝えると、「クレームが出ているのでこの状況を改善しないと辞められない。サイトのアクセス数の容量をフリーにしてアクセス数の制限をなくし、クレームをなくすしかない。そのためには30万円必要である。支払わなければ、損害賠償請求の手続を行わなければならない。学校や職場にも連絡する」等と言われたため、恐怖を覚え、30万円を支払うと回答した。また、30万円を支払えば、1カ月以内に収益が出ない場合や売り上げの確保ができない場合は、ホームページ作成代金の全額を返金するという保証がつくと説明された。相手方より、30万円は消費者金融から借り入れること、借り入れの際には勤務先や年収を偽ることを指示されて従った。消費者金融から借り入れた30万円は、バージョンアップ代金として相手方に振り込んだ。相手方からは「今回のバージョンアップで70～100万円の売り上げが上がる。クレジットカードで決済できるように上司に掛け合ってみる」と言われた。

翌日、相手方より「クレジットカード決済の機能がないため取りこぼしがある。機能を付けるためには40万円必要である。支払わないと売り上げの保証はない」と連絡があり、バージョンアップ代金としてさらに40万円を相手方に振り込んだ。

ところが、数日後、さらに相手方から「150万円を新たに振り込んでほしい」と連絡があり、信用できなくなった。

地元の消費生活センターに相談し、これまでの契約を解除し、支払った合計89万9,000円の返金を求めたが、相手方からは1～2万円であれば返金すると言われた。納得できない。

これまでの契約は特定商取引に関する法律（以下、「特商法」という。）業務提供誘引販売取引に該当するが、相手方から交付された契約書面に不備があるため、クーリング・オフにより、

すでに支払った 89 万 9,000 円全額を返金して欲しい。

<申請人口の主張>

平成 26 年 4 月、インターネットで見つけた相手方の在宅ワークに応募し、「ネットビジネスサイト」、「意見サイト」を作成し、文章にしてまとめ、それを相手方に送信するだけで収入が得られるというアルバイトを開始した。1 日 1,000 円の収入が得られるとのことで 4 日間行った。

後日、相手方より「文章がうまい」、「社員にならないか」、「社員になれば確実に高い収入もある」と誘われ、その際、相手方より「ホームページ作成代金として 50 万円が必要である」と言われた。金額が高かったため断ったが、相手方より「50 万円支払えば、それ以上の収入が得られ、1 カ月程で 50 万円は必ず返せる」と言われ、応じることにした。5 月半ば、相手方の指示により、消費者金融で 100 万円借りて、そのうちの 50 万円を使って、相手方に 50 万円を振り込んだ。それからは、メールの文章を作成し、週 3~4 回のペースで相手方に送付した。

その後、相手方から「アクセス数が伸びていないので、ホームページのバージョンアップが必要」と言われ、さらに 50 万円を請求された。「支払えばきちんと稼げるようにホームページを改善していく」とのことであったため、消費者金融から借りた残りの 50 万円を相手方に振り込んだ。その後も、相手方から「本当はホームページのバージョンアップには 750 万円が必要で、会社も負担するので、あなたにもあと 130 万円負担して欲しい」、「借金は必ず 2 カ月後にはすべて返済できているので大丈夫」と言われ、さらに複数の消費者金融から借りることを指示された。5 月末、借金して用意した、130 万円を相手方に振り込み、結局合計で 230 万円を相手方に支払った。

借金を返済できないと徐々に不安になり、相手方に電話すると「あなたがやることをしていないから」、「ちゃんとやってくださいよ」等と言われ、次第に「あんたがやってないからだろ、ガキじゃねーんだから手を動かせよ」等と口調が変わりおどされた。

6 月、地元の消費生活センターに相談したところ、相手方から 2 万円であれば返金すると言われたが、納得できない。

支払った 230 万円全額を返金して欲しい。

<相手方の対応（申請人イについて）>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

早期解決に向けての話し合いによる和解を希望する。

申請人イの意思によってサイトを作成しているため、システム代金やサーバー代金等を既に費やしているため、全額の返金は困難だが、返金に応じる意思はある。

申請人イは、アルバイトで働いている中で、もう少し収入が欲しい、自分のサイトを持ってやりたいとの話があったので、デメリットやメリットを伝えた上で、申請人イからの依頼によりサイトを作成しているため、申請内容に事実と違う内容が含まれている。

申請人イは、消費者金融を案内されたと主張しているが、事実無根である。バージョンアップ代金に関しても、申請人イの希望で、システム増設作業を行っている。

お互いの主張を話し合っても平行線になるだけなので、早期和解に向けての解決を希望する。

<相手方の対応（申請人口について）>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

早期解決に向けての話し合いによる和解を希望する。

申請人口の希望によってサイトを作成しているため、システム代金やサーバー代金等を既に費やしているため、全額の返金は困難だが、返金に応じる意思はある。

申請人口は、アルバイトで働いている中で、収入が欲しいという理由から、自分のサイトを持ってやりたいとの話があったので、デメリットやメリットを伝えた上で、申請人口が何日か考えた上で、申請人口から依頼を受けているので、申請内容に事実と違う内容が含まれている。

申請人口は、消費者金融を案内されたと主張しているが、事実無根である。

お互いの主張を話し合っても平行線になるだけなので、早期和解に向けての解決を希望する。

2. 手續の経過と結果

期日において、申請人らから、契約締結時及び契約締結後の経緯等につき聴取した。

申請人イは、最初は記事を作成する在宅アルバイトをするものと思っていたこと、(相手方が申請人イのために作成したという)サイトのアクセス数の制限がかかっている顧客からクレームがたくさん来ているという連絡が相手方から来たこと、相手方に対し途中で辞めたいと申し出たところ損害賠償請求をするといわれたこと等を説明した。

申請人口は、アルバイト開始直後に申請人口の仕事をはめられ、社員になれば収入を得られると勧誘されたこと、しかし、実際に契約してみると、相手方の言うような収入は得られなかったこと等を説明した。

仲介委員から申請人らに対して、相手方は返金に応じる意思はある旨を回答しているが、その提案額が申請人らの希望とはかなりの開きがあることから、このまま相手方の提案が低い金額にとどまる場合には、本手續ではなく裁判等による解決も検討するかを確認した。申請人らは、訴訟には費用が必要であること、相手方の所在地が確認できないこと等を理由に訴訟による解決は望まないものの、返金額が低い和解には応じられないとのことであった。

次に、相手方から、具体的な返金額及び会社に関する正確な情報について聴取した。

相手方は、申請人らへの具体的な返金額について、申請人イに対しては、既払金 89 万 9,000 円に対して、2~3 万円を返金するとの回答であり、申請人口に対しては、既払金 230 万円に対して、5 万円を返金するとの回答であった。申請人らの希望によりホームページ等を作成しており、すでに経費として費やしているためこれ以上の返金額は提案できないとのことであった。また、申請人らの主張は事実ではないとも述べた。

この他、仲介委員から相手方に対して、会社の登記情報について尋ねても明確に回答せず、近く営業を終了する予定であると述べた。

仲介委員から申請人らに対して、相手方からの聴取内容及び提案額を伝えたところ、申請人らはともに提案額に合意することができないとの回答であった。

仲介委員は、当事者からの聴取を踏まえ検討した結果、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させるに至った。

【事案 26】結婚相手紹介サービスと金銭消費貸借契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 8 月 16 日、相手方から電話で結婚相手紹介サービスを勧められた。統合失調症で障害年金と遺産で生活しているため、他社では不適切とされたことを伝えたところ、会って話が見たいと言われ、相手方と会うことにした。8 月 17 日に相手方担当者と面談した際、「特別会員」で契約すれば、見合い相手の意思にかかわらず、20 人までお見合いができ、見合い料は無料で、保証金 20 万円以外にお金はかからない、2 年で成婚できなければ保証金は返金すると言われたので、8 月 21 日、自宅で契約し、20 万円を手渡した。

8 月 27 日にお見合いをしたが、再度会いたければ 1 万円が必要と言われ、書類を確認したところ、お見合い料無料と書かれており、話が違うと思った。地元の消費生活センターに相談し、クーリング・オフを通知したが、結婚相手紹介サービスではなく金銭消費貸借契約なので、2 年後に返金すると言われた。

クーリング・オフを認め 20 万円を返してほしい。

<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。

返金に応じる旨は伝えているが、申請人が銀行口座番号を知らせない。

金銭消費貸借契約につき、クーリング・オフは適用されない。

当方も返金したくてもできない状況が続いているので、今回解決できることを望んでい。契約の約定どおりに返金するが、前倒し分割払いで支払うことは可能である。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。特に、申請人が支払った保証金と金銭消費貸借契約の関係について不明であったため、その点を中心に聴取した。

申請人によると、相手方の結婚相手紹介サービスのコースは 2 種類で、どちらのコースであっても保証金 20 万円は必要であり、申請人が契約したコースはお見合い 1 回ごとに 1 万円かかるが、成婚に至らなかった場合は保証金 20 万円が返金されるものであり、コースの説明が記載されたパンフレット類は見せられるだけで交付されなかったとのことであった。また、金銭消費貸借契約書の書面が交わされていることについては、お金を貸したつもりはなく、支払ったのは保証金であり、その旨の説明があつたにもかかわらず、金銭消費貸借契約書を交わすのはおかしいと思ったとのことであった。クーリング・オフ通知を出しているため、相手方が音信不通になったり倒産したりする前に、20 万円を一括で返金してほしいと述べた。

他方、相手方は、20 万円の位置づけは保証金であるが、成婚に至らなければ返金するので金銭消費貸借契約としていると説明した。そして、クーリング・オフは物の売買及び対価を伴う役務の提供に関して生じるものであると認識しており、いずれは返金するお金であることから、相手方は契約代金を受け取っていないと言え、相手方のサービスは売買行為にあたらないと考えているため、クーリング・オフには該当しないと主張した。また、結婚が成立すると保証金 20 万円の返還は行わないが、それは別の契約であると主張した。

仲介委員は、結婚が成立すると相手方は20万円を受け取るのであるから、本事案で締結した契約と相手方の主張する成婚した場合の契約は一体であると考えられ、相手方の主張する金銭消費貸借契約も結婚相手紹介サービスの費用と評価できると指摘した。

しかし、相手方は、成婚した場合の契約と金銭消費貸借契約は別契約であり、保証金20万円はあくまで金銭消費貸借契約であるとの主張は維持したものの、分割であれば全額返金に応じる意思があると述べた。

そこで、仲介委員が両当事者と和解条件を協議した結果、申請人が紛争の早期解決のために分割による返金を受け入れたことから、相手方が申請人に20万円を分割して返金することで、両当事者間に和解が成立した。

【事案 27】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 2 月、相手方から電話で結婚相手紹介サービスの勧誘を受け、相手方の事務所に
出向いた。「家庭的で親身になって結婚相手を紹介し、結婚に向けてお世話するのが当社のシ
ステム」と説明を受け、それにひかれ、契約した。

しかし、その後、見合いを行ったが、事前カウンセリングもなく、見合い相手を選択するこ
ともできず、自分の希望が反映されなかった。

提供されたサービス内容が事前の説明と違い、不十分で納得できなかったため中途解約を申
し出たが、返金額が少なかったため、地元の消費生活センターや弁護士に相談した。その後、
契約書面、概要書面及び重要事項確認書に不備があったことがわかったため、クーリング・オ
フをしたところ、相手方に拒否された。既に支払った 27 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。

申請人の請求を認めない。

今まで申請人が主張したことは、うそが多く信用できない。

当社の概要書面及び重要事項確認書について、申請人は自分がサインしたことも忘れ、当社
の決まった料金を無視し、返金額の不満で異常な行動を起こし、無実のことを訴え、当社は営
業を正常に運営できなくなった状態である。

申請人が求める返金額は正当ではなく、会員として当社の規定を守らなければいけない。一
人だけ特別扱いはできない。当社は数百名の会員がおり、全員当社の規定を守っていて、申請
人が勝手に決めた返金額について返金できない。

他の会員と平等にするため、当社の概要書面のとおり、7 万 7,000 円を返金する。

2. 手續の経過と結果

期日において、申請人から契約締結の経緯等を聴取した。また、相手方から本件契約の特定
商取引法（以下、「特商法」という。）の認識等について聴取した。

申請人は、相手方が中途解約の場合に法律で規定される額以上の請求を行うことは、法を無
視するものであって納得できないと述べた。

他方で、相手方も、一定の費用負担は考えているが、それを上回る返金額が請求された場合、
訴訟も考えているとのことであった。

仲介委員より相手方に対して、本件契約は特商法の特定継続的役務提供に該当するものであ
り、クーリング・オフの規定が適用になると伝え、その認識はあるのかと質問したところ、相
手方は、適用があることについては認識しているが、今まで本事案と同種の紛争はなく、行政
機関から指導されたこともないと主張した。また、概要書面等の内容は、同業の事業者数社か
ら教えてもらい、まねをして作成したものであり、クーリング・オフに関して法定書面に記載
すべき細目については知らないと述べた。結婚相手紹介サービス業は、平成 10 年頃から 16 年
ほど行っており、それ以前は別の結婚相手紹介サービス業の会社で働いていたとのことであっ

た。相手方の事業規模としては、数百人ずつ男女の会員がおり、1年間で条件によっては10～20回お見合いを行っていること、また、見合いの開催場所は、相手方の事務所内の3室を使用し、平日はもちろん主に土日に集中的に行っていると述べ、アポインターも10人おり、電話で勧誘し事務所で契約締結に至ると説明した。

相手方は、法律（特商法）による規制について、指導を受けたことがないので、指導されれば改善すると述べた。また、法律は現状を見ておらず、個人規模のところでも多額の費用を取るところもある反面、当社は大規模でやっており経費が掛かっていると主張した。加えて、法的な罰則よりも教育が大事なのではないか、教育・指導するのは行政の義務であるとの見解が示された。法定書面の不交付については、法律の規則は業者側からすれば到底、理解できない、法律も人間が作ったものであり、弁護士が決めつけているものに過ぎず、応じられるはずがないと述べ、申請人だけを特別扱いできないとの主張がなされた。

このため、仲介委員より、法定書面の不交付について指摘し、改善を求めた。さらに法律による規制は監督官庁が積極的に指導するものではなく、事業者が自主的に改善すべきものであると伝え、特商法違反については罰則も規定されていると指摘し、法律に従うよう促した。

そして、仲介委員より相手方に対して、結婚相手紹介サービスの未提供部分に相当する費用8万8,000円に一定の金額を加えて返金することができないか提案したところ、相手方より、本事案の解決金として5万円を加算するとのことで、合計13万8,000円の返金が提案された。

当該提案について、申請人が同意したため、両当事者間に和解が成立した。

【事案 28】 流し台設置工事の費用に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 5 月、自宅（築 26 年）2 階キッチンの流し台を新しくしようと思い、相手方店舗で見積もりを取ったうえ、既存流し台の撤去工事、新しい流し台の購入及び設置工事を依頼した。これまで使用していた既存流し台の廃棄は別の業者に依頼した。

新しい流し台が自宅に納品された際、相手方から「排水ホースが当社に納品されていないので、別の日に工事する」と言われ、その日は新しい流し台を所定の場所に置くところまでで了承した。ところが数日待っても配管工事がされないため、自分で他業者に依頼した。

相手方に苦情を伝えたところ、「設置工事は置くだけなので、使えるようにするには別途費用がかかる」と言われた。そのような説明は受けておらず、地元の消費生活センターにも相談したが、解決できなかった。工事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ない。

申請人宅を訪問して施工現場を調査した際、申請人から「諸経費を抑えたいので、既存流し台の処分及び新規流し台の配管工事はしなくてよい」との要望があった。このため、見積書には「排水の位置に合わせて設置を行います。床・水切り等は工事に含まれません」と記載している。

当社としては、既存流し台の撤去工事及び新規流し台の設置（設置するための撤去工事も含めて設置工事）との認識であったが、誤認を招いてしまったのであれば、申請人が他業者に依頼した設置工事代金（8,650 円）について負担することで解決を図りたい。

2. 手続の経過と結果

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、配管工事がされないために数日間炊事ができず家族にも迷惑をかけたこと、見積もりを取った際に配管工事がされないとは聞いていないこと、自宅への納品時に排水ホースの長さが足りないので後日工事をすると言われたこと、申請人は相手方によって配管工事も一貫してされるものと考えていたこと等を述べた。

他方、相手方は、契約内容は申請人に説明していること、申請人から「配管工事は知り合いの水道屋さんに依頼するので不要」と言われたこと、納品時に排水ホースの話はしていないこと、見積書の記載方法は統一されておらず、店舗によって異なることがある等と述べ、見積書の記載に紛らわしい部分があったことは認めた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、見積書の項目に「設置工事」とあり、また、「床・水切り等は工事に含まれません」の意味するところが一般にはわかりにくいと考えられたため、相手方に対して、見積書の記載方法等の改善を求めるとともに、数日間炊事ができなかった申請人の不便さを考慮し、事前の相手方提案額からの譲歩を求めた。

これを受けて、相手方から 1 万 5,000 円の解決金を支払う旨の提案があり、申請人がこれに

合意したことから、両当事者間に和解が成立した。

【事案 29】 海外募集型企画旅行の申込時における説明内容に関する紛争

1. 事案の概要

< 申請人代理人の主張 >

平成 26 年 3 月、友人夫婦と申請人夫婦の合計 4 名で海外旅行に行くことにした。相手方店舗を訪れ、相手方担当者と相談しながら行先やプランを決めた。

申込用紙に必要事項を記入する際、氏名を記入する欄があったが、結婚により姓が変わり、1 年前に記載事項の訂正手続きをとったため、パスポートには旧姓と新姓の両方が記載されていたことから、申込用紙にどちらの姓を記入すればよいかと相手方担当者に尋ねたところ、「旧姓でよい」と言われたので、旧姓を記入した。出発日当日、空港で搭乗手続きをしたところ、航空会社より「搭乗券とパスポートの名前が異なっているので搭乗できない」と言われた。航空会社に申込時の経緯を伝えたものの、新たに航空券を購入するしかないと言われ、出発時間も迫っていたため、仕方なく航空券を購入した（19 万 7,160 円）。

帰国後、相手方と話し合いを繰り返したが、相手方は「申込書に旧姓を記入したのは申請人であること」、「相手方担当者が申込時の状況を覚えておらず、事実確認ができないこと」を理由に、購入した航空券代の支払いはできないが、お詫びとして 2 万円を支払うと言われた。

旧姓で記入したのは相手方担当者の指示によるものであるから、新たに購入した航空券相当額の 19 万 7,160 円の支払いを求める。

< 相手方の対応 >

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人と話し合いを重ねてきたが、申請人が希望する金額を支払う理由が見当たらない。

申請人から申込書の書き方について質問された際、当社担当者は「パスポート上の氏名は旧姓のままである」と聞いていたため、「申込書の氏名欄はパスポート上の氏名と同一の氏名を記載する」という原則に従って旧姓で記入するよう案内した。

申請書によれば、入籍後、申請人のパスポートは新規に作り直したのではなく、記載事項の訂正制度を利用したため、氏名は旧姓のままとなっているが、追記欄に記載事項変更のスタンプと新姓が記載された状態とのことである。申請人は当社担当者に「パスポートは旧姓のまま、別のページに記載事項変更のスタンプがあり、新姓の記載がある」と伝えようとしたものの、実際には「パスポート上は旧姓のまま」との言い方をしたのではないかと推測せざるを得ない。

当社は募集型企画旅行条件書においても、申込書にはパスポートに記載されているとおりに記入するよう注意喚起を行っている。一般的に、パスポートの記載事項変更手続きを完了したことは、パスポート上の姓が変更されたことを意味するため、「パスポートに記載のとおり」とは、新姓のことと判断できるものとする。

当社としては旅行会社としての説明義務違反、注意義務違反等はなく、手配債務を履行しているため、金銭の支払いを要する事案ではないと判断するが、申請人に想定外の費用負担が生じたことは非常に残念なことであると考え、解決金として 2 万円を支払うことで理解を得たい。

2. 手続の経過と結果

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、パスポートの写真のページは旧姓だが、次ページには新姓のスタンプがある旨を伝えたところ、相手方担当者から旧姓でよいと言われたこと、搭乗できないとわかった時には今回の旅行は友人夫婦と4名で行くことに意味があるので旅行を中止することは考えられなかったこと等を述べた。

他方、相手方は、申請人からパスポート上の氏名は旧姓であると聞いていたので、旧姓で申込書に記入するよう案内したこと、パスポートの記載事項の訂正制度を利用する顧客は珍しくないこと、担当者が誤った案内をするとは考えられないこと、申請人が記入した申込書を見て、わざわざ申請人のパスポートを確認する必要性を感じなかったと思われること、申請人の同行者のなかに、後日スペルが誤っていたので変更手続を行った人がいることから、担当者はパスポートの氏名の重要性についてきちんと説明していたものと考えていること等を述べた。

両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、申込手続時の説明責任という趣旨からも、パスポートを確認するなど、より慎重に対応されていればトラブルを未然に防げたのではないかと指摘し、歩み寄りを求めたところ、相手方からは、解決金3万円の支払い及び本事案につき遺憾の意を表明するとの和解案であれば合意できるとの回答があった。

そこで、申請人は、前記和解案を受け入れるか否かを検討することとなったが、期日後に、申請人から前記和解案では和解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 30】アフィリエイト契約の解約に関する紛争（8）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 4 月、インターネットで副業サイトを探していたところ、相手方のサイトを見つけた。メルマガ 1 通で 1,100 円が得られ、24 時間仕事ができるとあり、興味をもったので無料登録に申し込んだ。その後、相手方より電話があり、正式に仕事を始めるには登録料 2,000 円がかかると言われた。無料ではないのかと申し出たが、メルマガを作ればすぐにプラスになると言われ、2,000 円を支払って契約した。いくつかメルマガを作成したところ、相手方から「メルマガの結果が良い。自分のホームページを作って商品紹介メルマガを出せばもっと稼げる。サイト制作に 38 万円かかる」と言われ、支払えないと断ると怒ったような口調になったが、何度も勧誘の電話があり、怖くなったので 38 万円を支払って契約した。

その後も、「ホームページを拡大する必要がある。カードローンで 300 万円を作って振り込め」と執拗に勧誘されたため、怖くなってクーリング・オフを申し出た。

しかし、返事がなく、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。支払った全額を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

一部返金を認める。

サイト制作及びコンサルティング業務等を行っており、経費がかかっているため、4 万円の返金には応じる。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において、申請人と相手方からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、相手方から執拗に勧誘されて 38 万円を振り込んだこと、報酬として相手方から約 2 万円を受け取ったこと、38 万円全額の返金を求めたい気持ちであるが、早期解決のため半額の 19 万円が支払われれば和解に応じること等を述べた。

他方、相手方は、本事案を早期に解決したい意向であるが、相手方は新規の募集をやめており、クレーム処理の対応しかしていないため、会社の経営が厳しい状態であり、申請人に 6 万円を返金することで解決してほしいと述べた。

仲介委員は、特定商取引法に基づく、電話勧誘販売の該当性や業務提供誘引販売取引における法定書面の不備等について指摘し、申請人の行ったクーリング・オフが有効であるとの見解を示し、クーリング・オフが適用されると全額返金しなければならないことを説明したが、相手方は、申請人に対して説明をして契約しており、契約後のサポートもしている、すでに経費が発生しており、申請人に報酬を支払っているため、全額返金には応じられないと述べた。

仲介委員は、申請人が半額の返金を希望していることを伝えたが、相手方は、会社の資金がないため半額の返金は難しく、申請人に提示できるのは 6 万円を分割 2 回払いで返金することであると述べた。

相手方の提案について、申請人は、6 万円の返金額は少額であり、せめてもう少し増額して

もらいたいので、10万円であれば和解に応じると述べた。

両当事者の主張する和解条件に隔たりがあったが、仲介委員が両当事者と和解条件を協議した結果、紛争の早期解決のために両当事者双方が譲歩し、相手方が申請人に対して、7万円を分割して返金することで、両当事者間に和解が成立した。

【事案 31】 未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 10 月、相手方ゲーム会社の携帯型ゲーム機を、当時 10 歳の娘が使用していたところ、携帯型ゲーム機間の通信で見知らぬ人から『カードを使えば買える』とメッセージが入っていた。娘はクレジットカードをよく理解していなかったが、買い物のときに両親が使用するカードであることは何となく知っていたので、試しに父親のクレジットカードを利用しようと考え、携帯型ゲーム機からオンラインショップにアクセスした。年齢を入力する画面で「10 歳」と入力すると「カードをご利用いただけません」と表示されたが、18 歳未満は利用できないとの記載があったため、18 より大きな数字を入力すると次の画面に進めた。カード番号、有効期限、セキュリティコードの入力についてはヘルプ画面にわかりやすく解説されていた。カード情報を登録した後にパスワードを設定した。全ての入力を終わると、本当にお金を支払わずにゲーム内の残高が増えたのでうれしくなり、次々にゲームや音楽をダウンロードした。

しばらくして娘は、悪いことだと思い、ダウンロードしたゲーム等を全て消去したものの、新しいゲームが簡単に入手できたことから、次は母親のクレジットカードを財布から抜き取り利用した。しかし、12 月になって両親が請求書を見て慌てているのを見て、クレジットカードでの買い物は後でお金を支払わなければならないのだと初めて知り、娘はダウンロードしたゲーム等を全部消去した。その後、娘が打ち明けたことで、両親は初めて本件トラブルを認識した。

地元の消費生活センターに相談し、未成年者取消しを主張したが、相手方ゲーム会社は利用料金の半額での解決を提示してきた。相手方カード会社 2 社からの合計約 20 万円の請求については、既払金の返金及び未払金の請求取下げを求める。

<相手方の対応>

【相手方ゲーム会社の主張】

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。当社が定めた手順・書式に従って、おおむね購入金額の半額程度を目安として返金したい。

1. 「詐術」（民法 21 条）にあたること

当社は年齢確認措置を設け、18 歳未満の利用をブロックする仕組みを実装しており、10 歳のお子様が、自己に行為能力があると誤信させるような虚偽の年齢を入力しており、それだけでも詐術にあたる。さらに、カード番号や有効期限、セキュリティ番号までも入力されており、一連の行為が詐術にあたることは明らかである。経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」における「取り消すことのできない（詐術にあたる）可能性のある例」として、「未成年者の場合は親権者の同意が必要である旨、申込画面上で明確に表示・警告した上で、申込者に年齢又は生年月日の入力を求めているにもかかわらず、未成年者が、自己が成年になるような虚偽の年齢または生年月日を入力した場合」が挙げられており、本事案が準則の例に該当することは明らかである。

2. 保護者の管理責任について

安心してゲーム機を使用していただくために、「保護者による使用制限」機能（ペアレンタルコントロール）を設け、課金・決済を任意に制限する機能を提供している。本事案での設定の有無は不明であるが、仮に設定していなかったのであれば、保護者側の管理責任の不備を指摘する。クレジットカードの管理についても、お子様が容易に保護者のクレジットカードを入手して使用できる環境にあったこと自体、管理者である保護者の責任である。本事案において保護者の管理責任に問題がある以上、詐術を否定し当社に責任を負担させることは民法 21 条の趣旨においてバランスを失する。

3. カード名義人に支払義務が生じること

クレジットカードの会員規約上、家族間の無断使用は不正使用とはみなされず、カード名義人に支払義務が生じるものと理解している。

【相手方カード会社①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。

請求取消には応じないが、相手方ゲーム会社からの売上返品データを拒否するものではないため、申請人と相手方ゲーム会社の間にて解決し、解決金額の返品データを送付してほしい。

【相手方カード会社②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。

会員規約（カードの貸与及びカードの管理）の善管注意義務違反に該当するため、本事案については、カード会員である申請人に支払義務があると判断する。

申請人と相手方ゲーム会社の間で話し合い、解決してほしい。

申請人が請求している金額については、当社から相手方ゲーム会社へ支払済みである。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日を 3 回開催し、両当事者から聴取を行った。

以下に、本事案における仲介委員としての基本的な考え方及び仲介委員の見解と相手方ゲーム会社の見解をそれぞれ示す。

（1）仲介委員の基本的な考え方

本事案は、未成年者が両親の承諾を得ずに、本件ゲーム機を介してオンラインで、約 1 カ月間に合計約 20 万円のゲーム等の購入契約を締結し、両親のクレジットカード情報を入力してその代金決済を行ったことに対する未成年者取消権の行使の可否が問題となる事案である。

平成 26 年度消費者白書によると、オンラインゲームに関する消費生活相談は増加しており、特に契約当事者が 20 歳未満の未成年者による相談が半数近くを占め、この割合は急激に増えてきている。特に、中学生や小学生高学年が契約当事者であることが多く、低年齢化と契約購入金額の高額化が進んでいる。

未成年者が契約の取消しを求める場合には、自らが契約をした事実と契約当時に未成年者であったことのみを主張すれば足り、親権者の同意は、契約の相手方からの抗弁事由であると解

されている。つまり、親権者の同意を確認する法的な責任は、契約の相手方に課せられている。

なお、未成年者が親権者の同意なく締結した契約は、取り消されない限り、有効である。親権者の同意を確認する手間と大部分の契約の効力が維持されるという現実を前提に、実際の取引過程でも事業者が親権者による同意確認を十分には行わないことがあるが、その場合にあっては、未成年者からの契約の取消しの意思表示があれば取消しは有効であり、事業者はそれを甘受しなければならない。取引構造から生ずるリスクは、そうした仕組みを作り、提供している側である事業者が負担すべきものだからである。

(2) 未成年者が単独で有効に契約を締結できる場合の考え方

【仲介委員の見解】

未成年者は、「単に権利を得、又は義務を免れる場合（民法5条1項ただし書き）」は親権者の同意なく、「法定代理人が目的を定めて、あるいは定めずに処分を許した財産（民法5条3項）」は、親権者による処分が許された範囲内で個別の同意を得なくても単独で契約を締結できる。

親権者が処分を許した財産の例としては、小遣いや仕送りが挙げられる。未成年者は、親権者が処分を許した意図と金額の範囲内で、親権者の同意なく契約を締結することができる。もっとも、事前に処分が許された範囲の判断は、実際の状況を反映して個別に評価される。

また、事前の包括的な同意がその後の個々の契約の同意につながる範囲についても、学説は慎重な立場をとっており、未成年者がクレジットカードの会員になることについて親権者の同意があったとしても、そのカードを利用した個別契約について個々の同意が必要とする。包括的な同意をカード利用限度額まで認めることは、任意に未成年者に対して行為能力を付与することになるため、民法5条3項の解釈として適切ではない。

【相手方ゲーム会社の見解】

相手方ゲーム会社としても、およそ何ら限定を伴わない包括的・概括的な同意が無効であることについては異論はない。他方で、例えば一定の上限金額という限定を伴う形での包括的同意については、必ずしも「任意に未成年者に対して行為能力を付与すること」にはならない。そもそも民法5条3項が、そのような意味での包括的同意が許されることを当然の前提としているからである。そこで擬制される同意とは、一定の上限金額付での包括的同意に他ならず、まさに一定の上限金額という限定を伴う形であれば包括的同意が許されているという解釈を導くものである。

また、18歳以上の未成年者については、親権者の同意がない限り、クレジットカードを作成することができず、18歳以上の未成年者がクレジットカードを作成・保有しているということは、その当然の前提として、親権者の同意があったということになる。

その上で、親権者が未成年者によるクレジットカードの作成に同意しているときに、そのクレジットカードの使用については同意していないというのは論理矛盾ないし背理と言わざるを得ず、必ず個別の使用（契約）ごとに別途の同意がなければ使用を許さないというもの、そのように解すべき法的根拠が不明であり、また親権者の合理的意思解釈としても不当と言わざるを得ない。むしろ、包括的同意の解釈を前提として、クレジットカードの利用上限金額の範囲内で包括的同意を与えたと解するのが、より自然であり実態に合致していると考えられる。

(3) 未成年者による詐術について

【仲介委員の見解】

未成年者が契約を締結するに際して、自らを成年者であると詐術を用いた場合には、その契約を取り消すことはできない(民法 21 条)。この規定は、親権者の同意があると相手方を欺罔した場合にも適用される。さらに、最高裁は、積極的な詐術でなくても、その他の言動と相まって相手方の誤信を誘起し、誤信を強めた場合にも詐術に該当するとしている。

もっとも、詐術と認められるためには、未成年者が契約の相手方を欺罔することが必要である。言い換えれば、未成年者には相手方を欺罔し、それによって契約を締結させるとの故意が必要である。また、欺罔の故意の認定には、違法性の認識が前提となるのであって、いわゆる未成年者が責任弁識能力を備えていることが前提となる。

【相手方ゲーム会社の見解】

仲介委員の見解において、詐術成立の前提として、未成年者が責任弁識能力を備えていることを必要とすると述べているが、責任弁識能力が責任能力の意味であるならば、この前提に違和感がある。本事案の問題点は、未成年者取消権を否定する詐術の成否であり、未成年者が他者に損害を及ぼした場合の、未成年者に対する不法行為請求権の存否が問題になっているわけではない。この場合に未成年者に責任能力を要求するような法律の条文は存在しない。詐術に関する民法 21 条の取扱いは、あくまで制限行為能力者の相手方保護の必要性(取引の安全)と詐術を行う制限行為能力者の不当性の考量から設けられた規定にすぎず、未成年者の行為が違法かどうかを問題とするようなものではない。

以上から考察すると、詐術における欺罔の故意の認定には、「違法性の認識が前提となるのであって、いわゆる未成年者が責任能力を備えていることが前提となる」との意見には納得しかねる。

なお、詐術成立のために未成年者の故意が必要であることに異存はなく、本事案における客観的な行為の態様からすれば、故意が存在したことは明らかである。

(4) オンラインでの年齢確認の仕組みについて

【仲介委員の見解】

対面取引であれ、ネットを介した契約であれ、契約当事者の年齢確認は事業者の責任である。年齢確認の仕組みは事業者が構築すべきものであって、それが十分に機能しない場合のリスクは事業者が負担すべきである。

相手方ゲーム会社のオンラインショップでのオンライン取引の年齢確認は 18 歳とされており、民法が 20 歳未満を原則として未成年者と規定していることに対応していない。「18 歳未満の取引には親権者の同意が必要」との警告も、民法の規定とは異なっており、いずれにしても、誤解を招きかねない年齢確認の仕組みだと言わざるを得ない。

相手方ゲーム会社は、仮に 18 歳以上 20 歳未満の未成年者が正しく年齢を記入した場合、次にクレジットカード情報の入力画面に移行し、そこに有効なカード情報が入力されなければ決済できないとし、18 歳以上の未成年者がクレジットカードを作成するには保護者の同意が必要なことから、あわせて年齢確認がなされているとする。しかし、この場合でも、クレジットカードを作成することへの親権者の同意が、利用限度額まで個別利用についての包括的同意がなされていると一般的に解することはできない。

もっとも、この点への評価は本事案には直接、問題とはならない。本事案は、両親のクレジットカード情報が入力されているからである。相手方ゲーム会社は年齢が虚偽記載され、その後両親のクレジットカード情報が入力されたことは、未成年者による積極的な詐欺手段に該当することは明らかだとするが、この主張は以下の二点で疑義がある。第一に、本事案の契約者は10歳であって、意思能力の前提としての事理弁識能力は認められるであろうが、相手方を欺して契約を締結しようとする欺罔の意思を認定することはできないと考えられることである。相手方を欺罔して契約を締結させるためには、一般的には責任弁識能力が前提と考えられる。なお、責任弁識能力が未成年者に備わると通常考えられる年齢は12ないしは13歳前後である。第二に、仮に本事案で18という数字が虚偽記入され、その後両親のクレジットカード番号が入力されたとすれば、それはむしろ契約者と決済手段であるカード会員とが異なることを示すことに他ならない。相手方ゲーム会社は、ネットでの取引ではカード情報を入力している者が何者かを確認する手段がないとして、この場合には保護者の包括同意を受けてカードを使用していると偽ったことになることを主張している。しかし、カード決済での本人確認の重要性に鑑みて、ネットでの決済についてカード情報以外の本人確認情報の入力を促していない限り、カード会員に対する請求ですら認められないとする裁判例¹があることからすると、その主張には無理がある。また、通常の対面取引において、18歳と称する未成年者が親のカードを持参した場合に、親権者の同意を得ていると考える場面は想定できない。これは、相手方ゲーム会社が記入された年齢については把握せず、決済情報としてのカード情報はサーバーに保存、管理していることから生ずる問題であり、相手方ゲーム会社の年齢確認の仕組みが通常の取引の場面で期待されている水準までは機能していないことを示すことに他ならない。

よって、相手方ゲーム会社が本件ゲーム機によるオンラインショップの利用の際に行っている年齢確認は、民法の未成年者にかかる規定の法的な趣旨にかなったものとは評価することはできない。何よりも、親権者による同意を確認する仕組みを整備すべきであり、年齢の確認は、画面上の任意の記入だけで形式的に行うのでは不十分で、法的に必要なのは、決済情報だけではなく、契約当事者の属性にかかる情報を適切に確認、管理することが求められている。本事案では、申請人からの未成年者取消権の主張は、認められるべきである。

なお、ペアレンタルコントロールの機能を相手方ゲーム会社が提供していることは、未成年者の予期しない利用を防ぐためには大きな意義があるが、ペアレンタルコントロールを有効にしていないことで、親権者による同意があると評価することができないことは言うまでもない。

【相手方ゲーム会社の見解】

相手方ゲーム会社はクレジットカード会社そのものではなく、あくまでその加盟店にすぎない。仮に年齢確認画面で入力した年齢が相手方ゲーム会社に送信されたとしても、クレジットカードの会員情報として登録された年齢と比較参照する術を有しない。このような事情は相手方ゲーム会社以外の加盟店であっても同様と理解しており、「通常の取引の場面で期待されている水準」と異なることはない。

長崎地裁佐世保支部判平成20年4月24日判決は、クレジットカードの補償規約の適用にあたって、クレジットカード発行会社に本人確認システムの導入が要求されていたのにこれをしなかったことを問われたものであって、本事案で「詐術」の成否にあたって相手方ゲーム会社

¹長崎地裁佐世保支部判平成20年4月24日判タ1291号50頁、金判1300号71頁。

のような加盟店に本人確認システムの導入を要求されたものではない。相手方ゲーム会社のような加盟店とクレジットカード会社そのものを混同することはできないと考えており、裁判例からも、相手方ゲーム会社のクレジットカード決済システムに不備があると結論づけることはできない。

(5) 現存利益について

【仲介委員の見解】

相手方ゲーム会社は、申請人には、現存利益の返還義務があり、本件取引はゲームの購入代金そのものが現存利益であると追加して主張したため、その点についても付言する。制限能力者には契約を取消した場合、現存利益の返還が義務づけられている（民法 121 条）。しかし、ここに言う現存利益とは、生活に必要な支出をその契約によって免れた場合が典型であり、ゲーム等の代金がそうした趣旨での現存利益にあたらぬことは明らかである。確かに、未成年者が利用した情報提供にかかる通信費用について、情報提供契約の取消しを認めたにもかかわらず、それにかかる通信費用について現存利益があるとして全額の支払いを認めた裁判例がある²が、この判断の射程は、通信という形のない生活に必要と考えられる役務の提供にかかる場合に限定されるものであって、ゲーム等の購入契約に同様の解釈をすることはできない。

【相手方ゲーム会社の見解】

裁判例は、携帯電話を利用して、それに対応する範囲の料金支払債務を免れている場合に、役務提供を受けた限度で利益が現存すると判断しているものであるが、本事案についても裁判例の射程は及ぶ。本事案は抽象的にはゲームの購入をしたものであるが、具体的にはゲームのパッケージ版を購入したわけではない。サーバー上でゲームと引き換えられるポイントを購入し、サーバーを介してゲームコンテンツをダウンロードしている。相手方ゲーム会社はコンテンツを利用させるという役務提供を行っているのであり、ダウンロードされたコンテンツに対応する部分の金銭について現存利益があるため、未成年者側に約 20 万円の負担があるものと考えられる。

そもそも、判例においては現存利益が「生活に必要な支出をその契約によって免れた場合」のみに認められるというような限定解釈が認められているわけではない。仮に、浪費に対応する部分の金銭について現存利益性が否定されるとしても、ゲームの購入をただちに浪費と断定するのは不合理である。現代において、ゲームをしないお子様はいないと言っても過言ではなく、このような状況下で、ゲームを浪費と断定することは実情に沿わない。

以上から、本事案で未成年者が購入したものがゲームだからという理由だけで現存利益がないと結論づけるのは、現存利益に関する一般的な解釈を踏まえないものであり、また実態に照らしても不合理と言わざるを得ないものと思料する。

(6) 本事案の解決の考え方について

【仲介委員の見解】

本件ゲーム機が未成年者への誕生日プレゼントとして渡され、ペアレンタルコントロール等がなされていなかった本事案では、小遣いの範囲では未成年者がゲーム等を購入することは容

² 例えば、札幌地判平成 20 年 8 月 28 日判例集未登載。

認されていたとも評価できる。現に、申請人（娘）は、プリペイドカードの購入とその使用によって、過去にゲーム等を購入している。もっとも、申請人（娘）の小遣い額は、本件契約当時は月額 1,000 円程度に過ぎない。

また、親権者のカード管理に過失があるとまでは評価できないにしても、子どもが購入したゲーム代金の決済は親権者のカード情報によってなされていることも事実であって、申請人（親権者）としても、その点に関しては自らに子どもに対する管理責任があることを自覚している旨が本手続で表明されている。なお、申請人（親権者）は、本手続係属中に、相手方カード会社①に対し、未払金額を支払ったため、未払はなく、既払金額は約 20 万円となっていた。

さらに、本手続において、相手方ゲーム会社としても未成年者の取引に関する対応について改善策を検討している旨の表明もなされた。

以上の点を総合的に評価し、早期の紛争解決を図るために、本事案においては、申請人がゲーム等の購入代金約 20 万円の約 3 割に相当する 6 万円を負担することとし、それを除した金額を申請人に返還することが適切であると考ええる。

【相手方ゲーム会社の見解】

本事案を早期に最終解決するため、及び本事案に関する個別事情に鑑みて、相手方ゲーム会社が当初提案していた申請人 5 割負担との和解提案を撤回し、本事案の個別事情を鑑みた和解案を再提案する。

相手方ゲーム会社に法律上の責任はないと考えているが、本手続において、仲介委員と緻密に意見・主張の交換をし、お子様や保護者様により安心してゲーム機をご使用いただくために、年齢確認手続や本人確認手続を含む未成年者保護システムの継続的な見直しが必要であることを再認識しており、社内では具体的な改善策導入の検討を進めている。

また、ペアレンタルコントロール啓発活動を中心に、未成年者保護のための施策実施に力を入れている。啓発活動の結果、未成年者使用トラブルは確実に減少している。

【和解成立について】

以上のように、本事案の論点に関する見解は分かれたが、申請人も相手方も和解する意向を有していたため、和解条件の協議を並行して行った結果、相手方ゲーム会社は、申請人 5 割負担との和解提案を撤回し、本事案の個別事情を鑑みた和解案を再提案した。申請人も相手方ゲーム会社の再提案を受け入れたため、両当事者間に和解が成立した。