

報道発表資料

平成28年3月10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27年度第4回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成21年度106件、平成22年度137件、平成23年度150件、平成24年度151件、平成25年度151件、平成26年度167件、平成27年度（1月末現在）120件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成21年度57件、平成22年度103件、平成23年度179件、平成24年度159件、平成25年度159件、平成26年度155件、平成27年度（1月末現在）132件。（制度スタート後の総申請（982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830件（取下げ及び却下を除く）のうち約6割の530件で和解成立。

	申請	手続終了				結果概要の公表		義務履行の勧告	
		和解成立	和解不成立	その他 <small>（注2）</small>	事業者名を含む				
平成27年	4月	13 (13)	14	8	5	1	0	0	0
	5月	15 (9)	16	7	8	1	0	0	0
	6月	13 (14)	9	4	4	1	22	4	0
	7月	13 (11)	25	19	2	4	0	0	1
	8月	11 (15)	15	10	4	1	0	0	0
	9月	7 (19)	16	6	9	1	35	7	0
	10月	10 (13)	7	5	1	1	0	0	0
	11月	18 (14)	7	4	1	2	0	0	0
	12月	10 (15)	9	7	2	0	48	6	0
平成28年	1月	10 (10)	14	10	3	1	0	0	0
	2月	(24)							
	3月	(10)							
累計	平成26年度	167	155	83	55	17	132	26	4
	平成27年度（4月～1月）	120	132	80	39	13	105	17	1

（注1） 平成28年1月末日現在。9月分の申請については仲裁（1件）を含む。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（231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	231
2. 教養・娯楽サービス	93
3. 運輸・通信サービス	81
4. 内職・副業・ねずみ講	75
5. 教養娯楽品	71
6. 他の役務	69
7. 保健衛生品	66
8. 保健・福祉サービス	55
9. 土地・建物・設備	51
10. 住居品	33
10. 被服品	33
12. 車両・乗り物	29
13. 工事・建築・加工	27
14. 教育サービス	19
15. レンタル・リース・賃借	12
16. 食料品	11
17. 商品一般	8
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
20. 他の相談	2
20. 光熱水品	2
20. 修理・補修	2
23. 管理・保管	1
23. 他の行政サービス	1
合 計	982

(1) 生命保険	67
(2) 預貯金・証券等	60
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	22
(5) その他の保険	16
(6) 損害保険	15
(7) 融資サービス	14
(8) 他の金融関連サービス	8

(1) 教室・講座	52
(2) 各種会員権	20
(3) 他の教養・娯楽	13
(4) 旅行代理業	7
(5) 観覧・鑑賞	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	824
2. 販売方法	431
3. 品質・機能・役物品質	112
4. 表示・広告	50
5. 接客対応	42
5. 安全・衛生	42
7. 法規・基準	39
8. 価格・料金	35
9. 施設・設備	8
	982

(注) マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	902
2. 第2号類型(重大性)	44
(1) 生命・身体	(32)
(2) 財産	(12)
3. 第3号類型(複雑性等)	9
	982

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	258
2. 消費生活センターの相談を経たもの	724
合 計	982

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	151
2. 合議体(2人)	717
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	20
合 計	982

(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 28 年 3 月 10 日結果概要公表事案 一覧

	事案名	和解の 成否	公表事業者名等
事案 1	未公開株に関する紛争（5）（6）	○	グリーンジャパン株式会社 （法人番号 5012401019349）
事案 2	専門学校授業料等の返還に関する紛争（5）	○	
事案 3	定額個人年金保険の解約に関する紛争	×	
事案 4	電位治療器・枕等の解約に関する紛争	○	
事案 5	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（14）	○	
事案 6	サイドビジネス情報の解約に関する紛争（11）	○	
事案 7	医療福祉共済における共済金請求に関する紛争	○	
事案 8	コンサルティング委託契約の解約に関する紛争 （3）	○	
事案 9	真空包装機の表示相違による返品に関する紛争	×	
事案 10	学習塾の入塾金等の返還に関する紛争	○	
事案 11	中古自動車の購入に関する紛争（3）	○	
事案 12	タブレット型コンピューターの交換品に関する紛争	×	
事案 13	自転車部品破損に伴う転倒事故による 補償請求等に関する紛争	○	
事案 14	タブレット型学習教材の解約に関する紛争	○	
事案 15	インターンシッププログラムの解約に関する紛争	○	
事案 16	中古自動車の修理費用に関する紛争	○	

【事案 1】未公開株に関する紛争（5）（6）

1. 事案の概要

＜申請人イ・ロの主張＞

申請人イ・ロは親子である。

申請人イは、平成 21 年 6 月ごろ、相手方販売会社^(注)の代表者を名乗る者のセミナーに参加した際、韓国企業（以下、「韓国企業①」という。）の未公開株の購入を勧められ、上場後に何倍にもなると言われたため購入した。その後、同年 12 月、相手方販売会社から、別の韓国企業（以下、「韓国企業②」という）の未公開株について、すぐに上場する予定であり、上場後は現在 10 万円の株式が 150 万円になると言われ、そんなに儲けられるならと思い、申請人イ名義で 10 株 10 万円を購入し、さらに平成 22 年 6 月に、申請人イの子にあたる申請人口の名義で 10 株 10 万円を購入した。その後、相手方組合から業務報告書等が送付されていた。

しかしその後、相手方販売会社の代表者が行方不明になったと聞き、韓国企業①②が上場した話も聞かない上、配当金も支払われておらず、不審に思ったため、相手方組合に問い合わせたところ、購入した韓国企業②の株式の株価が購入時の半分以下になっていると説明を受けた。そのため、返金を申し出たが、返金はされなかった。合計 20 万円を返金してほしい。

^(注) グリーンジャパン株式会社（法人番号 5012401019349）

所在地：東京都国立市

＜相手方組合の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売会社を刑事告訴済みである他、民事裁判準備中であり、その成り行きで判断する。

韓国企業①は本組合と一切関係がない。韓国企業②の位置関係の理解は全く事実に反しでためであり、平成 27 年 3 月に出した回答書が事実である。相手方販売会社の代表者は相手方組合の専務理事ではなく、平成 21 年 7 月から平成 22 年 8 月まで週 1 回の出社で、歩合給の社員として在籍していた。本組合は相手方販売会社の業務を一切引き継いでおらず、平成 22 年 8 月ごろ以降、相手方販売会社およびその代表者が逃亡し行方不明であり、申請人イを準組合員として認識しているためサポートしている。申請人イおよびロが株式購入申し込みの際に送金した金額は相手方販売会社代表者により消去されているため不明であり、相手方組合との間で、金額の大きな差があるため、平成 24 年 3 月ごろに警察へ刑事告訴した。

申請人らは相手方組合に出資した覚えが無いと主張しているにもかかわらず、返還請求するのには理解に苦しみ、申込書からも相手方組合に対しての送金は相手方販売会社であり、送金金額も特定できず不明である。

＜相手方販売会社の対応＞

相手方販売会社は所在不明であった。

2. 手續の経過と結果

相手方組合および相手方販売会社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、相手方販売会社については「あて所に尋ねあたらず」として返送された。

このため、相手方販売会社に電話をしたところ、「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。

そこで、相手方販売会社の法人登記にある代表取締役の住所へ同じく送付し、回答書・答弁書の提出を求めたが、「あて名不完全で配達できません」として返送された。

そのため仲介委員は、相手方販売会社との連絡は困難であり、手続の実施も困難と判断し、それ以外の当事者である申請人イ・ロと相手方組合からそれぞれ事情を聴取するため、第1回期日を開催した。

申請人イは、韓国企業②の未公開株を申請人口名義で購入した際の金額を10万円と考えていたが、振込伝票を確認したところ13万5,000円であったこと、その後1回だけ配当がありその金額が3,000円だったこと、支払ったお金の流れについては、相手方販売会社の代表者より、相手方販売会社から相手方組合へ送金されると説明を受けていたこと等を述べた。

また、申請人口は、自分の名義で振り込み等があったものの、親である申請人イに任せていたため、取引内容等についてはわからないと述べた。

一方、相手方組合は、相手方販売会社の代表者が独断で行ったことであり、集められた金銭は一切相手方組合には送金されておらず、相手方組合として相手方販売会社の代表者を刑事告訴していること、申請人より組合への退会届と株式保管証の写しが提出されれば、返金等につき相手方組合内で協議し回答すると述べた。

これに対し、仲介委員は、相手方販売会社の業務報告書には相手方組合の電話番号が使われていること、その代表者の名刺には相手方組合の名称および営業部長代理との記載があり、一定の勧誘行為をさせていたことにつき、使用者責任が生じること等を指摘した。申請人イ・ロに対しては、退会届と株式保管証の写しを相手方組合に提出するように要請し、次回期日を設定した。

第2回期日で両当事者から事情を聴取した。

相手方組合は、申請人イ・ロ保有の株式を相手方組合の組合員もしくは準組合員に引き受けってもらうため文書で通知して説明する必要があること、入金金額を韓国に送金して社債を購入しているため、約40%の為替差損が発生していること等を踏まえ、一人5万円ずつ、合計10万円支払うと回答した。そこで、仲介委員より相手方に対し、申請人一人当たりさらに5,000円を増額した案（計11万円）を提示したところ、相手方は了承し、申請人も了承したため、当事者間に和解が成立した。

【事案 2】専門学校の授業料等の返還に関する紛争（5）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 10 月、相手方が運営する専門学校（以下、「本件専門学校」という。）に推薦入試の出願をした。面接試験の結果、入学が許可され、授業料、実習費、環境維持費として 92 万円を相手方に支払った。

その後、家庭の事情により本件専門学校への通学が困難となった。そこで、在籍している高等学校を通じ、平成 27 年 2 月 3 日に相手方に入学辞退の申し入れを行い、同月 5 日付で入学辞退通知を相手方に送付した。さらに、同月 17 日には申請人の親権者から直接相手方に入学辞退を申し入れた。

相手方に対し、既払いの授業料等 92 万円の返還を求めたが、相手方は、推薦入試は専願であり、納入された学費は返還できないとの回答であった。

その後、消費生活センターを通じて返還を依頼したが、文部科学省の指導に従っているとして返還に応じてもらえない。消費生活センターによると、自治体の学事法制課からも相手方に返金を検討するよう連絡したとのことであるが、相手方の対応は変わらない。

入学辞退の申し出をした段階で、本件専門学校では推薦入試および一般入試いずれも出願を受け付けており、生徒の募集は可能であったので、欠員による損害は生じていない。

既払金の返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

自治体の学事法制課からの、返金を検討するように、との連絡は一切ない。

本校の入試区分には、①推薦入試、②併願入試、③一般入試の 3 つがあり、受験生が出願時に選択可能となっている。

推薦入試の場合、本校専願が前提であり、合格の時点で入学生として確定したと認識しており、納入された学費を返還することはしない。一般入試であれば 3 月 31 日までの入学辞退であれば全額返還、併願入試であれば併願校の結果が出るまで学費の納入を猶予する取り扱いとしている。

推薦入試を選択して合格し、学費の納入も完了している者が入学を辞退することは異例のことであるが、学費の取り扱いは上記のとおりであるので、返還には応じない。

2. 手續の経過と結果

期日において両当事者から事情を聴取した。なお、申請人は未成年者であることから申請人の両親が法定代理人として期日に出席した。

申請人は、高等学校の教諭に申請人の成績等からすると推薦入試で本件専門学校を受験することが可能であると言われて推薦入試を選択したこと、推薦入試の条件等の説明は申請人本人だけで聞いており両親は聞いていないため詳細は不明であること、両親が申請人の入学金 10 万円が特待生制度により免除になったのを把握したのは受験後であること、本件専門学校には母方祖母宅

から通学する予定であったが祖母の体調不良によって寄宿が不可能になり自宅からでは遠すぎて通学ができないことから入学を断念したこと、入学を辞退することについて高等学校から支障はないと言われたこと、自宅から通える別の専門学校に進学したこと等を述べた。

他方、相手方は、以下のように述べた。

本件専門学校における入試区分には①推薦入試、②併願入試、③一般入試の3つがあり、①推薦入試は専願であり入学試験の選考基準等も異なること、②併願入試は出願者が大学等の他の進路も考えている場合に大学等の可否結果が出るまで学費納付を猶予できる入試区分であること、③一般入試は特に制約はなく、年度末までに入学辞退があれば入学金を除く学費は返還する入試区分であること、そして、これら入試区分は募集要項にも明記して周知している。一般入試の場合、特待制度による入学金免除者でも入学辞退の際には入学金は徴収する。具体的には納入済みの学費から入学金相当額を控除した額を返還する扱いである。入試は前年10月から2月中旬まで行っている。受験生の7割は10月中に、8割が年内に受験を終えているが、専門学校の競争は厳しく学生を多く集めるために2月中旬まで受験日を設けている。推薦入試の定員は決めておらず学科定員を超えない限りは受け入れている。申請人の入学辞退の詳細な理由は聞いていないが、推薦入試の場合は学費を返還しないと募集要項にも明記しており、この取り扱いは文部科学省の指導にも従った内容であると認識している。

仲介委員から、相手方に対し、文部科学省から平成18年12月28日付で出された通知は、入学辞退者に対する授業料返還に関する最高裁判決(平成18年11月27日付判決)を受けてのものであるが、入学辞退の時期によっては欠員補充が可能な場合もあり、また特段の事情があれば推薦入試による合格者に対しても授業料の返還をすべきケースはありうると指摘し、本件においては申請人の納付した92万円のうち入学金に相当する10万円を控除した82万円を返還する旨の和解を検討するよう要請した。

期日後に、相手方から、仲介委員提案の和解内容について、現時点では返還すべき合理的根拠はないとしつつ、①申請人において本件専門学校の入試制度を十分に理解した上で推薦入試による受験を選択したことを認めること、②申請人が本件専門学校の入学辞退の理由を明確に説明すること、③申請人が学費等の返還を求める理由を説明することを条件に、上記和解内容につき検討する旨の回答が寄せられた。

これを受けて、申請人から、①に関しては申請人において募集要項を理解した上で受験したのではないとした上で、②③に関する事情を記載した書面が提出された。

相手方から、入学辞退につき真にやむを得ない事情があったとは認められず、相手方の入試制度の定めに従い学費は返還しないが、ただし、申請人側の諸事情を斟酌し、紛争解決金として申請人が納付した92万円の50%に相当する46万円を申請人に対して支払う旨の和解案が改めて提案され、申請人がこれに合意したことから、同内容にて和解が成立した。

【事案 3】定額個人年金保険の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

申請人の夫は生前相手方証券会社と取引があり証券口座を開設していたが、同人の死亡後に、申請人が同口座の資産を相続したことから、相手方証券会社の担当者が年に数回申請人宅を訪問していた。

平成 27 年 1 月、相手方証券会社の募集人 2 名が申請人宅に来訪し、相手方保険会社の商品である米ドル建ての終身年金保険（以下、「本件保険」という。）の勧誘をした。その際の説明は、申請人の死亡後は子が年金を受け取ることができ、相続手続きも簡単になるというものであった。

翌 2 月、申請人は本件保険の契約を締結した。なお、申請人は契約当時 88 歳で、一人暮らしであり、本件保険の説明・契約時に親族等は同席していない。

申請人の娘が、申請人から本件保険契約をしたと聞き、内容を確認したところ、為替リスクのある商品であること、年金支払保証期間が 25 年であること、一時払保険料の金額が 15 万米ドル（契約当時のレートで日本円にして約 1,800 万円）であることが分かった。この一時払保険料は相手方証券会社の証券口座の資産の売却代金を当てたもので、これはいずれ申請人の老人ホームの入居資金とする予定であった。また、相続手続きが特に簡易になるという事実も見当たらなかった。

申請人は、申請人の娘と相談の結果、本件保険を解除したいと思うに至ったため、クーリング・オフを申し入れたが、期間経過によりクーリング・オフはできず、解約をすると約 60 万円の損失が出ると言われた。

本件契約を取り消したい。

<相手方保険会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件保険の募集において募集人側に説明義務違反等の瑕疵はなく、申請人は本件保険を理解した上で本人の意思に基づき申し込みをしていると判断している。

本件保険は有効に成立している。

<相手方証券会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

契約当事者ではないため申請人の請求を諾否する立場にはない。

なお、募集人は、本件保険の勧誘時に内容を申請人に十分に説明しており、申請人は契約内容を理解した上で本件保険の申し込みをしている。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、各当事者からそれぞれ事情を聴取した。

なお期日には申請人代理人が出席し、申請人は出席しなかった。

申請人代理人は、申請人が要支援 2 の状態で現在一人暮らしをしており、月に 1 回程度の頻度で娘が行ってお金の引き出し等の日常生活の補助をしているとのこと、申請人本人の資産は相手方証券会社にあった財産以外に、自宅マンションと銀行預金、年金収入があるとのこと述べた。また、代理人は、期日において本件保険の締結をする前後における申請人作成の家計簿のコピーを持参し、それによると日記のように日々の記録がされており、保険について理解が出来ないと記載がされているほか、同時期に購入した掃除機の取扱説明書も分からない旨が書かれており、当時の申請人本人の判断能力が十分ではなかった可能性があるとして述べ、差額（支払った保険料から、一括で受け取った場合の年金額とすでに受領した年金額を差し引いた額）の 9 割を相手方保険会社に負担してほしいと述べた。

一方相手方証券会社は、75 歳以上のお客様に対して、複数日にわたって面談し説明をすることや契約の際に家族の同席が望ましいこと等、通常以上の配慮をするようにしていること、本件保険契約では、パンフレットに書かれていることにつき申請人本人へ説明したこと、本件保険は高齢者のみが対象のものではなく、満 89 歳までが対象であること、存命中にあらかじめ指定をすれば、法定相続人の調査等が不要になり、相続手続きが簡単になるものであること、家族の面談への同席が難しい場合に電話で連絡することもあるが、契約者本人が望まない限り、会社側の判断で行うことは難しく、本件保険契約では申請人本人から家族も同意している旨を聞いたため行わなかったと述べた。

また相手方保険会社は、本件保険は相手方証券会社以外にも 30～40 社ほどの金融機関で取り扱われており、契約対象年齢は 50 歳～89 歳までであること、契約の際に、高齢者以外にも理解力が乏しい可能性がある方を対象に複数回面談する他、75 歳未満の方が同席する等ルールを決めており、そのルールの範囲内であれば代理店が独自にルールを定め勧誘してよいとしていること、本件保険契約後に申請人本人とその娘が、契約の取消しと保険料の返還を求めたことについて、本件募集において特段の不適正はないことから、申請人の要求に応じることは出来ないとして述べた。

そのため仲介委員より相手方証券会社に対して、本件保険契約に際し、申請人の夫から相続したものを含め、資産状況につき確認をし、判断をするために、申請人との取引履歴につき提出することを要請し、申請人代理人から提出された家計簿の写しを渡し、再度の検討を依頼した。また相手方保険会社については、申請人はその娘と共にクーリング・オフ期間がわずかに経過した段階で取消しの申し出をしたことから理解した上での契約ではなかったのではないかと伝え、申請人代理人から提出された家計簿の写しを渡し、申請人が払った金額を戻すことやそれ以外の解決策を含め、再度の検討を依頼した。

期日間に相手方証券会社より申請人の取引履歴が提出された。

第 2 回期日では、相手方 2 社の検討結果を元に聴取した。

相手方証券会社は、提出された家計簿を元に再度検討をしたが、当該家計簿はだれが記載したのか分からないことや、理解が出来ないと記載だけで検討結果を変えることはできないこと、日付においても不自然な点があり、本件保険契約の取消しが申請人の意向によるものなのか疑問が残るとし、答弁書の通り募集経緯に問題はないと考え、申請人の請求に応じることは難しいと述べた。

相手方保険会社は、保険勧誘時において、募集人の不適正募集を原因として、申請人が契約内容について錯誤したのであれば当然取消しの検討をするが、相手方証券会社からの募集状況

報告を検証したところ、特段の不適正は認められず、取消しに応じることは困難であると述べた。また、提出された家計簿についても日付の点で不自然なところがあり、申請人が契約内容に関して理解できなかったのかどうかについて判然とせず、申請人から提出された書面には、申請人が契約内容について理解していた様子がうかがわれる記述もあることから、これをもって解決策を提示することは難しいと述べた。

そのため仲介委員は申請人に対し、相手方の回答を伝え、和解成立の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 4】電位治療器・枕等の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 27 年 2 月 19 日、友人が布団販売の業者である相手方社長らを伴って、自宅に来訪した。相手方から「足の先が黒く、両方とも切らなければならなかったが、ムートンの布団を使ったら切らずに済んだ」と言ってムートンの布団を勧められた。持病の白内障や脳梗塞のことを話したら「それなら、なおさら良い」と言われたため、この布団で病気が治せると思った。

家族から借金はしないと言われていた旨を伝え断ったが、友人の紹介でもあり、断りきれず、電位治療器付ムートン布団および枕を購入する契約（本件契約①）を交わし、頭金として約 1 万円を支払った。

翌日、高価な契約に後悔し、商品はまだ受け取っていない状態であることから解約できると思い、相手方社長に解約を申し出たところ了承された。同年 2 月 23 日、相手方社長らが来訪し、別の薄手ムートン（約 5 万円）のセールスを受け、解約した商品よりも安く購入でき、友人とも気まずくならずに済むと思い、購入した（本件契約②）。代金は本件契約①で支払った頭金を充当し、残金は月々の集金による分割払いとし、同月 25 日に初回の 2 万円を支払った。商品は受け取ったが使用していない。

同年 3 月 6 日、本件契約②の最終支払日であり、集金のため来訪した相手方社長らから、別の中古ムートンを勧められた。話を聞くうちに本件契約①の際に、健康面で効果があると説明されたことを思い出し、電位治療器付中古ムートン布団および枕を約 31 万円で購入することとなり（本件契約③）、本件契約②の分割金 2 万円と、本件契約③の頭金約 1 万円を支払った。同月 9 日に本件契約③の残金 30 万円を現金で一括払いし、同月 11 日に商品を受け取った。その後、5 日間使用したが、寝心地がよくなく、本件契約③の中古ムートンを新品と交換してもらうことにした。

同年 3 月 18 日、相手方担当者が新品というムートン布団を持ってきたが、新品のはずであるのに、箱にも袋にも入っていなかった。新品と中古の差額約 9 万円を現金で支払い（本件契約④）、領収書はもらったものの、契約書はもらっていない。

その後、しばらく本件契約④のムートン布団を使用していたが、本当に契約時に説明された健康効果があるのか不安になった。地元の消費生活センターに相談したが、相手方は、そのようなセールスはしないと全く取り合ってもらえなかった。

現在、契約・購入した商品に対する支払いは全て済ませており、相手方に支払うべき残債務はない。購入した商品は返品し、支払済みの代金を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

クーリング・オフ期間経過後（1 カ月以上）になって「不安になったから近所の別の友人に相談をし、その友人から脳梗塞に悪影響があるのではないかと勧められたため、地元の消費生活センターに相談した」とあるが、そのようなことであれば、クーリング・オフの意味が無い。セールス当初から白内障・脳梗塞に効果があるとして販売はしておらず、社員にもそのような

セールスはさせていない。重要事項の説明でも、この点は申請人に確認してもらっている。現在、申請人が保有するムートン布団については、安価になるが再販売の協力は行う。ただし、中古扱いとなるので高価での販売は難しい。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において両当事者から契約の経緯および返品等の経緯について聴取した。

申請人は、2月19日、以前から付き合いのある友人（以下、「A」という。）が自宅に來訪し、その際、Aに相手方社長、運転手、販売員が同行し、訪問してきたこと、本件契約①に関し、申請人は、当初、相手方社長らが訪問販売目的で來たと思っておらず、相手方が商品を出してきて、初めて訪問販売だと理解したこと、Aは相手方の電位治療器付きムートン布団を使用し、静脈瘤りゅうが良くなったと述べ、販売員も同様の商品を使って、両足を切断せずに済んだ、白内障の手術をしなくて済んだ、脳梗塞にも効くと述べ、申請人自身も白内障や脳梗塞等を患っていたことから、電位治療器付きムートン布団がこうした病気に効果のあるものであると思えたことと述べた。

そこで、申請人は、契約締結の意思を伝え、頭金をその場で支払い、残金は毎月5万円の分割払いとし、重要事項説明書についてはよく話を聞かず、言われるがままチェックを付けたと述べた。

申請人は、電位治療器付きムートン布団を購入した翌日、家族から借金はしないよう言われていたことを思い出し、相手方の社長に解約を申し出たところ了解してもらえたこと、翌日、販売員が來訪したので返金かと思ったが、後日の來訪予告をされただけであったこと、本件契約②で購入した薄手のムートンは、後日、近所の人から電位治療器としての効果はないと言われたこと等を述べた。

本件契約③は、相手方が本件契約②の分割代金の集金時に契約したものであって、使用したものの夢見が悪く、中古品で返品ができないと思ったことから、本件契約①の際いったん解約した新品の電位治療器付ムートンとの交換を希望し、差額約9万円を支払って交換してもらったと述べた。

また、申請人は、一連の契約において、クーリング・オフの説明が行われたかは記憶があやふやであり、現在、自宅には本件契約②の薄手のムートンと、本件契約③の際に受け取った新品の枕、本件契約④の電位治療器付ムートンがあるものの、1カ月程度しか使っておらず、布団収納袋に入れて保管した状態であることから、返品・返金を希望すると述べた。

一方、相手方は、申請人と付き合いが長いAが紹介するというので、申請人宅に同行したこと、電位治療器は医療機器に当たるため、保健所に販売の登録を行っていること、申請人に対して、パンフレットを用いて効能、効果を説明したこと、申請人が脳梗塞を患っていると聞いていたが、電位治療器付きムートン布団の使用によって、症状が改善するとは説明していないこと、Aが自身の体験談として本来の効果、効能と異なる話をしているかもしれないが、あくまでも本人の体験談であって効能ではないと説明をしていること、白内障の話は相手方社長が訪問した際には出ておらず、販売記録にも残っていないことから、Aがアフターフォローで申請人のもとを訪れた際に話があったのではないかと回答した。

2月23日は、本件契約①のクーリング・オフに関する返金のために出向いたが、申請人がムートンを気に入っていたため、契約に至ったこと、また、本件契約④の契約書について、本件

契約①と同じ商品の購入契約であり、申請人に契約書を再度書いてもらうのも大変であると思ひ、本件契約①の契約書を流用して使ったため、本件契約④の契約書は作成していないこと等を述べた。

仲介委員は、当事者双方からの事情聴取を基に、相手方に対し、本件契約②は、特定商取引法上、契約書面に記載の求められる事項を満たしておらず、また、本件契約④では契約書面自体の交付がなされていないこと、クーリング・オフの除外となる来訪要請の要件も満たさない可能性があること等から、現時点においても申請人はクーリング・オフが可能な状態であることを指摘し、申請人が希望する解約・返金の方向性での検討を求めた。

相手方は、和解の方向性について同意したものの、申請人が本件契約④に基づいて引き渡した商品を約1カ月使用していたことから、全額の返金は困難であり、当該商品を再販売するにしても、価値が低下していること、クリーニング等の経費の負担が生じること、また、電位治療器そのものは法律上、再販売ができないとされていること等から、これらが相手方の損失となる等の理由を述べ、申請人に金額面の歩み寄りを求めた。

仲介委員は、相手方の意向と条件について申請人に確認したところ、譲歩が可能であるとの返答であったため、相手方が、本件契約④の電位治療器付きムートン布団の半額程度および本件契約②の薄手のムートンの全額相当額を解決金として申請人に支払い、申請人は相手方に商品を返品することで、両当事者間で和解が成立した。

【事案 5】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（14）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年 4 月、相手方が主催するウェディングフェアに参加した。

上記フェアで相手方から、4 種類のモデル見積書の提示を受けた。これを見て、自分たちの要望にかなう日取りおよび内容の結婚式は約 390 万円を実施可能と考えた。

当日申し込みなら 10 万円引きの特典が利用できると言われ、会場の雰囲気も気に入ったことから、平成 27 年 6 月の仏滅の日取りを選んで申し込みこととし、申込金 10 万円をクレジットカード決済で支払った。

平成 26 年 12 月に新婦の衣装の申し込み、平成 27 年 2 月に新郎および新婦の衣装の変更を行った。

平成 27 年 2 月に模擬挙式に参加した。その際、花やライト等の各演出やその料金の説明を聞き、できるだけ安い見積もりになるように演出の選択を行った。

同年 3 月上旬に相手方と打ち合わせを行った際、上記模擬挙式の際に選択した演出による見積もりとして約 550 万円の見積書を提示された。

前記フェアの際の見積書から大幅に金額が上がっており、この金額では結婚式の実施は困難と考え、2 日後に相手方に対し解約を伝えたところ、翌日、取消料として約 170 万円を提示された。

取消料率が 20% から 80% となった時点で見積書が提示されており、提示が遅すぎる。また、3 月の打ち合わせ以降も無料で衣装変更ができるといわれており、今回の解約によって相手方に損害を与えたとは考えられない。

取消料率が 20% であることを前提とし、かつ、衣装に関する取消料を除いた 50 万円（既払申込金 10 万円を控除して追加支払分 40 万円）を支払って解約したい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

話し合いで解決できれば進めたい。申請人の提案には応じられない。

模擬披露宴には多数の挙式申込者が参加するので、全参加者に見積書の提示をすることは困難であることや、一部の参加者のみに見積書を提示するのは不平等である等の理由から、模擬披露宴当日には見積書を提示しない社内方針である。

見積額の増額は申請人の希望したオプション追加・変更によるものである。

また、衣装については在庫切れが生じないよう、早期に試着案内をしているため、模擬披露宴の時期とは連動せず、また挙式の実施を前提とする衣装の変更と挙式自体のキャンセルは全く異なり、後者においては、相手方は予定していた利益を確保することができないのであるから、両者には格段の差異がある。

判例は、消費者契約法 9 条 1 号の「平均的な損害」には逸失利益も含まれるとし、逸失利益は平均実施金額（実際に挙式披露宴が実施された場合に業者が得られる金額の平均額）を基礎として算定している。

その場合、当社の平均実施金額は約 300 万円であり、今回請求した取消料約 170 万円は「平

均的な損害」を超えたものではない。

しかし、できれば話し合いで解決したいとの意思があるため、裁判費用相当額約 40 万円を減額し、取消料を 130 万円（既払申込金 10 万円を含む）とする解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から、申し込みから解約に至るまでの相手方との打ち合わせ等について状況を聴取した。

申請人は、平成 26 年 4 月の申込時の状況について、次のように述べた。

提示された 4 つのプランで一般的な挙式はできると説明を受けた。他の会場も見るとは予定であったが、相手方の式場が新しく魅力的であり当日申し込みなら 10 万円引きとなると言われたことから、開催日を人気のない日取りとして価格を下げ、契約した。当日は会場見学を含め 4、5 時間かかり、契約時は閉店近い 22 時ごろであった。規約の説明は取消料の項目も含めて重要な箇所の説明を受けた。その後、相手方担当者が変わったため、平成 27 年 1 月に、あいさつを兼ねて今後のおおまかな流れについて説明を受け、その際に模擬披露宴参加後の第 1 回打ち合わせの日程を決めた。その日程は、申請人が平日は不都合であることから、それを外して相手方提示の候補日から最も早い日時とした。

また、申請人は、平成 27 年 2 月に行われた模擬披露宴時の状況について、以下のように述べた。

日程は結婚式の日程から逆算して相手方が決め、模擬披露宴は月に 1 回の実施のため日時の選択はできなかった。模擬披露宴では、料理や装花等オプションについて、各担当者から次々と長時間にわたりプレゼンテーションを受け、その場でよいと思うものを選択するしくみであった。その間、先日顔合わせをした相手方担当者は立ち会わず、すでに契約済みのプランのランクとどう異なるのか、価格はどうなるのか等の説明はなく、各オプション担当者らは当方の契約済みプランを把握していない様子だった。オプション選択については標準のものを選び、ブーケは持ち込み、招待状印刷は自分たちで行うこととして極力費用を抑えたつもりであり、契約済みプランより価格は安くなるのではないかと考えていた。両親の衣装を含めた衣装合わせ時には、ひとつひとつの衣装の価格は聞いたが、衣装の業者は相手方とは別であり、衣装代がプラン全体の価格にどう反映されるか等の説明はなされなかった。

さらに、平成 27 年 3 月の相手方との打ち合わせ時の状況について、以下のように述べた。解約の契機となった内容・価格の変更された見積書は、打ち合わせの時間の最後に提示され、高額であったため驚いたが、相手方から「次は招待状ですね」と言われて、その場で相手方とそれ以上詳細なやりとりができなかった。提示された見積額では、出席者の交通費が出せないこと、高額の見積もりが提示された経緯や相手方の規約における取消料の設定に納得がいかず、相手方への信頼が崩れたことから、見積額の減額交渉を行う意思はなくなり、解約することとした。

次に、仲介委員が相手方から事情を聴取したところ、相手方は以下のように述べた。

模擬披露宴は婚礼月の 4 カ月前に開催している。その際に、挙式申込者が希望するオプションを選択し、相手方はこの選択を反映して挙式内容・価格が変更された新たな見積書を作成し、その後の第 1 回打ち合わせで挙式申込者に提示する。そして、その変更後の見積もりが申込者にとって高額である場合には、申込者の意向を反映し減額のためプランの調整を行っていく流

れになっている。しかし、本件では見積もり提示後、すぐに解約の意思表示があったため、調整に至らず解約となったものである。取消料については最初の契約時に説明するが、契約後に再度取消料を周知するようなことはしていない。

また、消費者契約法9条における平均的損害の算出内容等について、相手方式場にて100名で挙式披露宴を開催した場合の数字であること、相手方式場のオープンは平成26年であるが平成24年から予約受付を開始しているため、その時点からの数字であること等を説明した。

これに対し、仲介委員は、平均的損害額の妥当性については、解約時期ごとの再販率の数字や、原価率計算の根拠となるデータ等、算出根拠が示されないと判断ができないが、相手方は規約に、取消料率は挙式予定日から120日前を境に基本料金の20%から80%となる旨定めているところ、模擬披露宴を挙式前4カ月（約120日前）頃に行い、その際にオプションを選択させプランを具体化し、その後の解約は、実質、取消料率が80%になってしまう点に問題があると指摘した。さらに、本件では、プランを具体化するに際して、契約時のプラン内容や見積額に上乘せしていくという、元のプランとの比較におけるオプションの提示や説明がなされず、約160万円高額となる見積もりが提示されており、価格変更や取消料の料率の変更に関する適時適切な情報提供が必要であったと指摘した。

これを受け、相手方は、模擬披露宴の実施時期と、段階的な取消料の設定とは別個の考え方で決めており、模擬披露宴後の見積額提示を行った後の解約について取消料が80%となるように運用しているものではないとした上で、本件について互譲の意思があり、社内でも一定の互譲の金額を検討してきているが、申請人主張の金額とは乖離かいりが大きいと述べた。

仲介委員は、本件の契約から解約に至るまでの契約内容・金額の変更の流れにおいて、相手方は当初見積もりの高額変更の可能性について、取消料率が80%となる前に、適時の情報提供を行うべきであったと考えられることから、取消料率20%をベースに取消料を60万円（うち10万円については既払申込金を充当）とする和解案を提示した。この案を申請人は了解し、相手方は持ち帰り検討することとなった。

第2回期日で、相手方が受諾回答を行ったため、当事者間で和解が成立した。

【事案6】サイドビジネス情報の解約に関する紛争（11）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成27年5月、相手方から「月50万円以上可能、月収50万円以上の収入を必ず得ていただくようバックアップします」等と書かれたメールが届いた。興味を持ち、応募したところ、転売ビジネスであり、教材費（1万5,800円）が必要だと判明した。収入の保証があると書いてあったので、教材をクレジットカードで決済して申し込んだ。

その後、相手方から、中国の企業を相手とした転売ビジネスであり、指定された商品を仕入れ値の5倍で買い取ってくれること、仕入れはスーパーやネットで簡単に安く購入できること、保証金（38万4,000円）が必要であり、返却しないが、保証金を差し引いても50万円の収入を保証すること等の説明が電話およびメールでなされたため、保証金としてクレジットカード決済で10万円、残金の28万4,000円は銀行振込で支払った。

ところが実際には指定された商品の仕入れが難しく、なかなか入手できないことが判明した。また、月収50万円が保証されると考えていたが、50万円を稼げなかった場合には教材費のみの返金となると言われたため、不信感が高まった。

そこで、相手方に解約を申し出たところ、自己都合による退会・解約となり、保証金は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、クレジットカード会社に申し出たところ、クレジットカード会社がカード決済分（10万円）は取消してくれた。その後、相手方から半額の返金をするとの提案がなされたが、納得できない。契約を解除し、保証金の残金および教材費を全額返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

2. 手續の経過と結果

期日では、まず申請人から事情等を聴いた。申請人は、相手方より保証金を差し引いても50万円の収入が保証されると説明された点に魅力を感じ、相手方と契約を締結しようと考えたこと、保証金が何を保証するのかについて相手方からの説明はなかったこと、商品を仕入れるためにいろいろな店舗やインターネットで探したが、品薄のため、相手方から指定された数百個という数量を入手することはできないと感じ、契約を解約しようとしたこと、その際、相手方から保証金が返金されないとされたが、その理由についても聞いていないこと等を述べた。

他方、相手方は、メールに記載した“完全保証”という文言は、申請人が仕入れた商品の買い取り価格を保証しているという意味であること、買い取り価格が変動しないので、数量を集めることができれば申請人の収入額が確実になること、申請人は商品を入手できないと主張するが、全く入手できないわけではないこと、相手方は仕入れた商品を転売しているところ、その商品が集まらない場合に転売先に対して違約金が生じるため、その担保として保証金を設け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、相手方に対し、業務提供誘引販売取引に該当する

可能性や消費者契約法に抵触するおそれがあることから、申請人への返金を検討してはどうかと提案した。また、紛争を未然に防止するためにも、保証金の性質やその返金の有無について契約書に明記すべきではないかと指摘した。その後、返金額について両当事者で調整を図った結果、相手方が申請人に対して15万円を返金することで和解が成立した。

【事案 7】医療福祉共済における共済金請求に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

申請人イは統合失調症による精神障害 2 級の認定を受けているが、健康に不安があるため、保険に入りたがっていた。平成 17 年、申請人口が、精神疾患者であっても加入できる共済ができたことを新聞記事で見つけ、申請人イ、ロの父が申請人イを被共済者とし、特定非営利活動法人 A が募集していた医療生命保障共済に加入した。

平成 23 年 1 月、父が亡くなったため、申請人口を共済契約者とすることにし、その手続のために、契約先である相手方共済に連絡した。同年 2 月に共済の保障内容の改訂に伴い、再度加入申込みをした。

平成 25 年 7 月、申請人イが膀胱がん^{ぼうこうがん}に罹患^{りかん}し、入院・手術を受けたので、共済金の請求を行うため、相手方代行会社に共済金の請求書類を送付した。その際、相手方代行会社から、通院は全て終了していないと請求できないと言われたため、通院ではなく、入院・手術のみで共済金請求を行うこととした。しかし、多忙により請求書類の提出が大幅に遅延し、提出したのは平成 26 年 3 月であった。

ところが、相手方共済より入院・手術から共済金の請求まで半年以上が空いていたため、共済金の支払いができないと言われた。改めて診断書を取得し、通院もしていたため、通院分も含めて共済金を請求したところ、請求事由が以前（入院・手術のみ）と異なっており、診断書に基づく判断が出来ないこと、請求書類の筆跡が被共済者と異なっていること等を言われ、支払いを拒否された。請求事由が以前と異なるのは、通院分も含めて請求したからである。

規約どおり共済金（約 12 万円）を支払ってほしい。

<相手方共済の対応>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

必要書類を用意した上で、再度請求してほしい。

1 回目と 2 回目に提出された診断書の内容が違うのは事実であり、それに対する担当医師からの説明がない限り、これ以上審査を進められない。担当医師より 1 回目と 2 回目の診断書の内容が違う理由を書面で出してもらい、それと共に再度請求されれば審査をする。現在、審査に必要な書類がそろいのを待っている状態である。

<相手方代行会社の対応>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

当社は相手方共済の事務代行を請け負っている会社であり、今回の件の当事者ではないため、本件に関しては関わりがない。本件に関しては、相手方共済へお願いしたい。

（和解の仲介の手続に協力す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、翻意し、期日に出席すると回答した。）

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日開催直前に、相手方代行会社より、申請人の請求する共済金を支払うこととし、

期日の前に申請人の銀行口座に振り込むとの連絡があったため、期日では当該事情を含めて各当事者から聴取を行った。

申請人代理人は、相手方代行会社より、支払金額の算定根拠等の説明が一切ないまま共済金が支払われたこと、算定根拠が不明であるため、その点をはっきりさせて、規約通りの支払いを受けたいこと、共済金不払いの通知が被共済者である兄のもとに届くため、家族だけでなく、被共済者本人もつらい思いをしてきたこと等を述べた。

一方、相手方共済は、本事案では本来であれば書類不備のため共済金が支払われることはないが、今回は料率に大きな影響を及ぼすものではなく、特別に支払うこととしたこと、書類さえ整えば、このようなことにならなかったのに申請人と相手方代行会社との間で言葉の行き違いがあったと考えていること、共済金の支払いについては相手方代行会社に全て任せているが、約款に基づき支払いを行っていること、申請人イは8日間入院しているが、入院共済金は1泊2日から支払われるため、7日分しか出せないこと、今後は、被共済者およびその家族に寄り添って相談を受けていきたいと考えていること、今回の件で申請人イにつらい思いをさせたため、見舞金を加えて支払いたいこと等を述べた。

また、相手方代行会社は、共済金の支払いは相手方代行会社の判断に基づき支払ったものであること、求めたものと異なる書面を申請人が提出してきたため、相手方代行会社の代表者が不備と判断し、共済金の支払いを見合わせていたこと、さらには、今後は相手方共済との事務代行の契約関係を解消すること等を述べた。

各当事者の事情聴取を踏まえ、仲介委員は相手方共済に対し、消費生活センターでのあっせんもあったため、本ADR手続によらずとも、より早期に解決できた可能性があったこと、申請人らおよび申請人代理人は共済金の請求に大変な苦労を強いられたこと、入院共済金の算定根拠につき、約款や加入証書の記載が分かりづらいこと等を指摘し、申請人イに見舞金を支払う旨の和解案を提示したところ、各当事者がこれに同意したため、当事者間で和解が成立した。

【事案 8】コンサルティング委託契約の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 27 年 9 月、相手方のセミナーに参加し、携帯電話の転売ビジネス（以下、「本ビジネス」という。）についての話を聞いた。ゼロ円で入手した携帯電話を、MNP（いわゆる「番号持ち運び制度」）を利用しスマートフォンに機種変更し、転売店で売却することにより一台 8～30 万円で売れるとの説明だった。

セミナー後、相手方担当者との相談会があり、ノウハウ提供とサポートを受けられるとの説明を受け、コンサルティング契約を締結した。契約金額 29 万 8,000 円は、当日 5 万円を ATM で引き出して支払い、残りは翌日クレジットカードでキャッシングし、相手方に振り込んだ。

契約の 2 日後に家族に相談したところ、携帯電話の転売を目的に携帯電話会社と契約するのは禁じられている、犯罪ではないかと言われ、ビジネスを辞めることにした。相手方にクーリング・オフの通知を出したが、応じてもらえなかった。契約をなかったことにして返金してほしい。なお、相手方から送付されたノウハウガイドは未開封である。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

個人で契約した携帯電話端末について、転売することが違法になるのかを確認したい。

また、申請前の解約申し出理由は、多忙のためビジネスを行うことができないというものであり、理由が変更されており事実と異なる。

クーリング・オフに値しない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人に勧誘時の状況や本ビジネスの概要等について聴取した。

申請人は、相手方のセミナーは 2 時間半程度であり、1 時間は相手方代表者の人生談、残りの時間でビジネスの概要説明があり、その際の説明によると、ゼロ円で入手した携帯電話を MNP を利用しキャリアと機種を変更することにより、ショップからキャッシュバックが得られる上、SIM カードを抜いた状態で転売店に売却することにより一台 8～30 万円で売れる、携帯電話の料金は発生するが、キャッシュバックの金額の方が上回るため、儲かる仕組みであるとのことだったと述べた。

その後、相手方担当者らより勧誘を受けたが、所持金がなく契約代金を支払えないと述べたところ、クレジットカードを持っているならキャッシングが可能であると説明され、その方法を具体的に教えてもらい、現金では足りない分をキャッシングして支払ったと述べた。

次に、契約内容については、本ビジネスの手續を電話やメールで 1 年間サポートするサービスと、キャッシュバックを受けられるショップの情報を提供してくれるサービスとのことであり、契約後相手方からノウハウガイドが送付されたが、開封しておらず、ビジネスは開始していないこと等を述べた。

一方、相手方からは、契約内容や本ビジネスのリスク等について聴取した。

相手方は、ノウハウガイドは本ビジネスの概要が書かれた冊子であり、メンバー専用 Web サイトでキャッシュバックを受けられるショップの情報をリアルタイムで提供していること、当初申請人から多忙を理由とした解約申し出があったが、月 1 回程度の隙間時間で本ビジネスを行えるため、まずはビジネスを始めてほしいと勧誘したことを述べた。

仲介委員より、近年、ショップによるキャッシュバックの金額が減少傾向にあるが、本ビジネスが実現できる可能性があるのか、実際に 30 万円もの収入を上げている例があるのか指摘したところ、相手方は、収入が上がった例はあり、仮に実現不可能となった場合は全額返金する旨を説明していると述べた。

次に、本ビジネスに伴うリスクについては、相手方は、特段ないが、あえていえば、キャッシュバックによる収入を得た後に携帯電話の料金を支払う必要があるため、その支払いを考慮せずに収入を使ってしまうことがリスクであると述べた。

仲介委員より、契約書上は 1 年間の役務提供を行うと読めるが、中途解約禁止条項がないため、法的には理由を問わずにいつでも解約でき、未履行分については消費者側が返還請求できると考える余地があること、本ビジネスは業務提供誘引販売に該当し、無条件解除（クーリング・オフ）ができると考える余地があることを指摘し、返金の可能性を打診したところ、相手方は、未開封のノウハウガイドが返送されれば、既払金から解約手数料 3 万円を除いた 26 万 8,000 円を返金すると述べ、申請人がこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 9】真空包装機の表示相違による返品に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

自家栽培の茶葉を保存用に封入するため、平成 27 年 5 月 18 日、相手方が運営するネットショッピングサイトにおいて「一般市販の真空袋全て可能」という広告を決め手として、真空包装機（以下「本機」という。）を、消費税・代引手数料含め 1 万 6,598 円で購入した。

本機は 5 月 19 日に届き、5 月 26 日より使い始めたものの、袋の中の空気が抜けず、真空状態にならなかった。故障かと思い、6 月 2 日ごろに相手方へ電話で問い合わせたところ「現品を確認するので使用している袋と一緒に返送してほしい」と言われ、6 月 3 日に送付した。

6 月 4 日、相手方より次の 2 点について記載された点検報告が FAX で送付された。

- ① 本機のスポンジに破損があり、破損部分から空気が漏れていること。
- ② 使用した袋が「ガゼット¹袋」と呼ばれる形状であり、折り目から空気が入るものと推測される。

とあり、修理見積費用として約 3,000 円を請求する旨、記されていた。

しかし、スポンジに傷をつけた認識はなく、使用開始当初から袋の中を真空にできなかった。また、相手方サイトの記載にて、ガゼット袋が使用できない等の記載も見られない。そのため、FAX の内容に納得がいかないの、相手方に電話で返金を求めたが、「袋がガゼット袋だから」と一方的に言われ、返金に応じてくれなかった。

なお、本件は地元の消費生活センターにて相談を行ったものの、解決に至らず、本機は相手方が保管した状態である。

相手方の広告表示を信じて購入したが、表示にかなう商品ではないため、購入費用 1 万 6,598 円の返金と、故障確認のため相手方へ着払いで送付した送料（872 円）について負担してほしい。

<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。

当社でウェブサイト上に写真を掲載し、紹介しているアルミ袋とは形状が異なっていることは一目瞭然であり、申請人からも、購入前に使用可否の相談は受けていない。

修理見積費用については、返送品を確認したところ、申請人の操作過程でできた損傷が認められたため、見積りにて報告したものである。

袋は申請人が自ら用意したにもかかわらず、袋の形状を認識していない。また、当社は、「ガゼット袋だから返金に応じない」との対応をしたわけではなく、本機に問題はなく、申請人都合を理由とする返金には応じられないとの対応を行ったものである。点検依頼の経緯にて、本機は当社が預かっている状況にあり、本手続の結果次第で現品返送または処分のいずれかを考えているが、他の審議機関等へ不服申し立て等があった場合、当社側の証拠として現品保管することもありうる。

¹ ガゼット (gusset)、いわゆる「マチ」が付いた袋。

当社としては、消費生活センターや国民生活センターは、消費者が権利を乱用し、個人の満足がいくまで飛び石の如く利用されるものではないと考えている。また、相談機関が変わるたびに同じ説明を行う企業側にとっても大きな負担であり、営業妨害である。そして、顧客、申請人に対しても十分な対応を行っており、申請人に償うべき債務は存在しないと考えている。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において両当事者から事情を聴取した。

申請人は、本機購入前、申請人の家族が別の真空包装機で袋詰めを行っていたこと、当該機の故障を機に「一般市販の真空袋全て可能」、「アルミ袋も接着可能」と示されていた本機を購入したものであり、親戚知人等への茶葉贈答の封入作業で用いる事情もあり、アルミ製のガゼット袋以外の利用は想定しておらず、対応している機材を探したのが本記購入の動機であると述べた。

本機購入に際し、同様の機能を持つ他社製品も比較検討したが、アルミ袋に対応していないと表示されていたものが多い中、本機はそれらの価格帯より上であったこと、ガゼット袋が使用できないとは記されていなかったため、選択したと述べた。

申請人は、本機が使用目的にかなわない機材であったと分かり、返品・返金を求める気持ちに変わりはないが、和解手続における金額面の譲歩、相手方に留め置かれている本機の処分については、相手方に委ねる余地があると述べた。

仲介委員は、申請人にガゼット袋以外の形状の袋について利用意向を確認したところ、申請人は、ガゼット袋の在庫量が相当あり、それを活用する目的で本機を購入したものであり、今から本機に適合する包装袋を購入する気にはならないと述べた。

相手方は、ウェブサイト上の本機説明において「一般市販の真空袋全て可能」、「アルミ袋も接着可能」と表示していることを認め、本件事案に関し、ガゼット袋は市販されている一般的な商品ではないこと、アルミ袋は例示画像を掲示することで誤解を受けないようにしていることを述べた。

また、ウェブサイトにおける表示に問題はない、申請人による一方的な勘違いが、本件紛争の発端だと確認すれば返金の余地があるとも述べた。

仲介委員は、ガゼット袋は、アルミその他素材を問わず、ホームセンターや一般消費者向けの通販サイトでも取り扱われており、相手方が主張するほど特殊な製品との事情が見当たらないことから、相手方ウェブサイトにて「全て」等の記載を用いる限り、今後も本機同型品の購入者から、同様の苦情が発生する可能性があることを指摘した。

他社同格品では、適さないタイプの袋について注意表示がなされている実態があることから、相手方の表示に全く問題がないとは言えないことを指摘した。

仲介委員は、双方主張に齟齬が見られるものの、紛争を裁判によらず早期終結させる意思があるものと判断し、申請人に錯誤があったことを認め、相手方が解決金を払う内容での解決を両当事者に提示し、期日が終了した。

後日、本件契約において申請人に錯誤があり、半額相当の返金とする旨の和解案を提示したところ、申請人はすぐ応諾したものの、相手方が複数回の照会に対し、「錯誤」とせず「勘違い」と記すよう強く主張し、和解案に示した額に同意しないと表明するものの、自ら対案を提示することはしなかった。仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させ

るに至った。

【事案 10】学習塾の入塾金等の返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 27 年 5 月、未成年である申請人が相手方の運営する学習塾への入塾を考え、相手方ホームページにある問い合わせフォームより、必要事項と入塾希望である旨をチェックして送信した。その後相手方から入塾書類が添付されたメールが届き、入塾金と 1 カ月分の月謝の合計約 5 万円の入金および入塾書類の返送を指示された。

入金後、相手方ホームページに合格実績が掲載されていないことに不安を感じたため、相手方にクーリング・オフを申し出たところ、未提出だった入塾書類を破棄するよう言われ、クーリング・オフに応じると言われた。しかし、その後入金額が 5 万円以下であり、2 カ月を超える契約ではないことを理由に返金に応じられないと言われ、そのため、未成年者取消しを申し出たが、これも自由にできるお金の範疇^{ほんちゅう}であると主張し、応じてもらえなかった。そのため法定代理人である両親が消費者センターへ相談に行き、あっせんをしてもらったが、1 カ月分の月謝のみ返金するとの回答であった。そもそも入塾書類は相手方へ送信しておらず、入塾契約は成立していないと考える。入塾金を含めた全額を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

民法上の契約成立の定義によれば、本件におけるサービス提供は入塾金の振込みがあった時点で成立している。

また、未成年者の契約解除において、その金銭が未成年者の処分の自由が利くものであれば解除条件にあたらなるとされており、本件では口座情報を送った翌日お昼頃までに入金がされており、申請人にとって処分の自由が利くものであったと考えられる。

そのため申請人の主張が棄却されるか、月謝約 2 万 5,000 円のみ返金を希望する。

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。なお、申請人は出席せず、申請人代理人が出席した。

申請人代理人は、申請人に対し、生活費として月 3~5 万円を送金し、申請人代理人が毎月通帳を記帳し、申請人の支出をチェックしているところ、本件の高額な引き落としを発見したこと、入塾に関する契約書類については相手方の指示により破棄したこと、教材はまだ購入していなかったこと等を述べた。

一方相手方は、司法書士に相談の上、クーリング・オフや未成年者取消しに該当しないと判断したこと、申請人からクーリング・オフの申し出があった際、契約書の破棄を指示したのは、以後契約書が不要となるためであり、それ以外の意図はないこと、入塾後は原則として 4 カ月の最低在籍期間があるため、実質的な入塾に係る負担は、入塾金と 4 カ月分の月謝(約 10 万円)であること、ホームページに合格実績を掲載していないが、おおむね 3 人に 1 人の割合で志望校に合格していること等を述べた。

以上を踏まえ、仲介委員より相手方に対し、事業者側から契約書の破棄を指示したことは不適切であったこと、契約時の実質的な負担が5万円を超え、2カ月を超える契約である場合、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当し、概要書面と契約書面の交付が必須であるが、本事案の場合は概要書面の交付はなく、相手方の契約書には、クーリング・オフや契約内容の記載がなく不備があること、月謝の遅延損害金が1日につき200円とされており、消費者契約法に抵触すること等の問題点を指摘し、本件和解案として全額返金を提示した。

そうしたところ、相手方がこれを了承し、同意したため、両当事者に和解が成立した。

【事案 11】中古自動車の購入に関する紛争（3）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 27 年 1 月、インターネットの中古車販売サイトで中古車（以下、「本件中古車」という。）を見つけ、相手方に未成年者であることを伝えた上で車検整備費用等諸経費を含む約 60 万円で本件中古車を購入する契約を締結した。その後、申込金を支払うように言われ、相手方の銀行口座へ振り込んだ。親権者同意書については、父がすでに死亡しており、母は外国人であり難しい日本語がわからないため、母の印鑑を使用して自分が署名押印し、提出した。

平成 27 年 3 月、相手方より残金につき支払うように指示されたため、残金を相手方の銀行口座へ振り込んだ。ところが、相手方から印鑑証明と親権者同意書の印影が異なっているため、手続きが進められないと言われた。母に確認したところ、母の印鑑は同意書へ押印したものしかないとのことだったので、再度その印鑑を押印し送付した。

平成 27 年 4 月、相手方より、手続きが進められず、初めから手続きをやり直さないといけなと言われたので、契約は難しいと考え、本件中古車の購入契約をキャンセルすることにした。なお、相手方より未成年者の契約のため、キャンセル料はかからず、全額返金されると説明されていたが、「一律 5 万円プラス車両本体価格の 15%」という契約条項に基づき、キャンセル料約 10 万円が引かれた約 50 万円が返金された。

納得できないので、キャンセル料を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が署名押印した契約条項確認書にはキャンセル料の規定が明記されており、「申込後は、店は、直ちに整備工場へ車両を移動して整備作業に着手するとともに、登録手續を行うため、申込後の自己都合のキャンセルにはキャンセル料が生じることをご理解ください」との説明もある。

申請人は未成年者であるが、書面の不備で車両所有者の移転登録が出来なっただけであり、売買契約には親権者の同意が得られている。

したがって、キャンセル条項を含んだ本件売買契約は有効に成立しており、契約に基づくキャンセル料の負担は当然である。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から契約締結時やその後の状況について事情を聴取した。

申請人は、当時使っていた車の調子が悪くなったため、本件中古車を購入することにしたこと、契約関係書類のやり取りについて、相手方に送付しても連絡がないことが多く、スムーズにいかなかったこと、契約のキャンセルは申請人ではなく相手方からの申し出であったが、その際、相手方担当者は、申請人は未成年のためキャンセル料を請求しないと説明していたこと、契約締結前には母に相談をしており、契約締結後は印鑑について相談していたが、母とは別に

暮らしており、本件中古車の購入費用については自身の貯金を利用したこと等を述べた。

一方相手方は、相手方担当者から申請人に対し、キャンセル料はかからないという説明はしていないこと、印影の問題で申請人が本件中古車を購入できないことをふびんに考え、本件中古車の所有権をいったん相手方が取得し、申請人が成人後に売却することを提案したが断られたこと、本件での実損害として、車両の点検整備費用、申請人のキャンセル後に改めて掲載したインターネットにおける広告費用、および中古車市場は期間の経過とともに値下がりするところ、実際の本件中古車の売却金額と申請人の契約金額との差額は約 15 万円であること等を述べた。

仲介委員より相手方に対し、本件中古自動車の引き渡しや登録がなされておらず、契約条項によると契約不成立と見る余地もなくはないこと、実際の売却金額との差額全額を当然に損害額と見るのは難しいこと、両当事者間で話のすれ違いで不信感が生まれ、このような事態になった経緯もあること等を指摘し、キャンセル料の半額での解決を提案したところ、両当事者で合意に達したため、和解が成立した。

【事案 12】タブレット型コンピューターの交換品に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 27 年 2 月、電気製品量販店にてタブレット型コンピューターおよびキーボード（以下、本件商品という。）を注文し代金を支払ったが、在庫切れだったため 3 月に受領した。4 月中旬、キーボードを認識しない不具合が生じ、本件商品のメーカーである相手方のサポートセンターに問い合わせ、相手方による遠隔操作にて不具合の解消を試みたが、解消に至らず交換対応となった。相手方より、本件商品を返送するよう指示があり、交換品は新品時とは異なる箱で送付するといわれたが、交換品が新品か否かについて説明はなかった。

約 1 カ月後、交換品が届き、初期設定をするため、相手方サポートセンターに問い合わせた際、交換品が新品か尋ねたところ、新品ではないとの回答だった。交換品が他人の使用品であることに納得がいかず、相手方サポートセンターに新品交換か、自分が購入した返送済みの本件商品を修理してほしいと依頼したが、要求に応じられないとの対応であった。

購入後、1 カ月程度での不具合であり、タブレットのみの操作では正常作動していたため、交換品が新品でないならば、キーボードは使えなくても交換しなかった。新品交換か、購入代金の返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

弊社保証規定では、①明示的保証期間中に、通常使用条件下で材質または製造上の不良により故障したと判断した場合、それを交換するか、（購入者が購入から 14 日以内に購入先に返却した場合には）購入金額を返金すること、②交換は、新品または再生品のいずれかにより行われることが明確に記載されており、保証規定は本件商品のパッケージにも封入されている。本件対応は、この規定に沿っており、法的問題はない。

※ 和解の仲介の手續に協力する意思はないとの回答があったため、当委員会の手續の趣旨を説明したところ、手續に応じることを了解した。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、相手方が書面で、再生品による交換対応に問題はなく、本手續で和解する意思はないと回答していることから、期日において、まず相手方から事情を聴取し、和解での解決をする意向について確認を行った。

相手方は、「相手方は、売主ではなく、メーカー保証をしている立場であるので、保証規定で約した内容以外の責任を負わない。本件は保証規約に沿った対応であるところ、保証規約は、製品の引き渡しとともに購入者の手に届くものであるが、相手方ホームページにも掲載があること、保証規約では、購入者が保証規約の内容に同意できない場合、購入日から 14 日以内に未使用のまま返品すれば購入代金を返金すると規定していることから、相手方が一方的に保証規約で購入者を拘束するものではなく、法的に問題はない。」との見解を示した。また、解決の方向性については、再生品による交換対応に何らの問題がないため、互譲の余地はないとの意向を明確にした。

次に、申請人より事情を聴取した。申請人は、申請当初は、請求内容として新品との交換が第1希望であり、返金は第2希望であったが、相手方との交渉経過において不信感を持ったため、現在は返金を求めたい、それが困難ならば新品と交換してほしいと述べた。

仲介委員は、相手方の回答を申請人に伝え、それを踏まえ、本件ではメーカー保証によって交換品（再生品）の交付がなされてはいるものの、本件商品の売主である電気製品量販店に対し、別途、売買契約上の不完全履行責任の追及により、完全な商品を提供せよと主張できる可能性があることを申請人に説明し、そのような請求を行うか否かについて意向を確認した。

これに対し、申請人は、申請前、製品の不具合について売主である電気製品量販店に問い合わせた際、電気製品量販店が相手方に連絡したが、電気製品量販店の回答は相手方の意向に従わざるをえないというものだったため、電気製品量販店に請求をしても結果に変わりはないと考える、電気製品量販店に請求をするつもりはないと回答した。よって、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 13】 自転車部品破損に伴う転倒事故による補償請求等に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

知人が平成 22 年ごろに購入し、3 年間利用していた相手方製造の自転車(以下「本件自転車」という。)を、平成 25 年 2 月に無償で譲り受け、近所への買物や用事のため、週に 4~5 回使用していた。

平成 25 年 11 月 30 日午後、本件自転車に乗り、登り坂を左折した時、腰掛けていたサドルの裏側の部品(舟線)が突然折れ、本件自転車ごと左側に転倒した。転倒時、顔面を打撲し、擦過傷(すりむき傷)、下前歯の折損があったものの、それ以外に顕著な症状があるとは思わなかった。転倒した本件自転車は、当日中に自転車店に持ち込み、新品のサドルを購入し、交換した。

翌日から、打撲箇所や擦過した部分が痛みだし、しばらく我慢していたが治まらなかったため、12 月 26 日に打撲診察のため整形外科、擦過傷診療のため皮膚科、下前歯折損診療のため歯科を受診した。

年明けにかけて、打撲痛のあった左半身各所が痛みだし、整形外科にて診察を受けたところ、腰部狭窄症骨盤部打撲との診断であった。その直後、左半身がスムーズに動かなくなり、現在に至るまで、平らな道路を数 100m 程度の歩行が限界で、登り坂は歩行できない状態となった。事故以前はヘルパー等の介護職に従事しており、ある程度の収入を得ていたが、身体が思うように動かなくなったため、仕事の予定を全てキャンセルした。

地元の消費生活センターを介し、本件自転車の折損したサドルの舟線について原因究明テストを求めたところ、応力が集中しやすい舟線の曲げ加工部に生じた亀裂が走行時の繰り返し荷重で徐々に進展、破断したとの見解であった。相手方からは部品製造地(中国)のメーカーの回答と共に製造品質、強度等の規格面に問題はなく、使用期間と使用者の使い方による破損であるとの見解が示された。

本件自転車の前オーナー(知人)は、本件自転車をマンションの階下駐輪場に保管していたとのことであり、私もマンション下の屋根がある駐輪場に保管してきた。いずれも風雨に曝されないよう配慮したもので、保管環境や使用期間、使用状況からすると、このような折損が発生するとは考えがたい。本件自転車の欠陥による転倒事故であったとして、相手方に対し、治療費、仕事の休業補償(前年度収入を基準)、通院慰謝料として約 250 万円を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件自転車の保管状況・利用頻度等が記載されているが、乗り手の癖や道路環境、荷重(荷物等)により、サドルへの負担は大きく変わる。前オーナーの使用状況についても情報収集が必要と思われる。

また、消費生活センターの相談を介した原因究明テスト結果によれば「サドルを交換して自転車使用中とのこと」との記載があり、その時点で申請人の使用状態がよく分からない。今回の事故は、当社製造の本件自転車部材の品質不具合が起因するものではないと考えており、PL

保険等の対応も取れない。

申請人に対しては非常に気の毒であるが、提案できる解決策としては商品交換の名目で新しい自転車を用意するのが精いっぱいと考えている。申請人の請求は認められないものの、話し合いでの解決を希望するので、調整案があれば真剣に検討を致したい。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において当事者双方から事情を聴取した。

申請人に対し、本件自転車の使用状況、事故後の対応、請求金額の根拠について聴取した。本件自転車の使用状況については、申請の概要で申し出た頻度と保管状況であり、極端に重い荷物を載せたり、転倒・衝突する等の大きなダメージを、恒常的に本件自転車に与えるような使用はしていないと述べた。また、年齢相応に注意を払い、ゆとりをもって走行している旨を述べた。

次に、事故時と通院に至る状況については、なだらかな登り坂道を左折した際、本件自転車のサドルが折れて転倒し、顔面左側を打撲する等のけがをしたが、当日は病院に行かず、破損したサドルを近くの自転車店で交換し、帰宅したと述べた。その後、数日が経過して受傷箇所が痛みだし、1週間ほど自宅で休んで様子を見ていたと述べた。病院にすぐ行かなかったのは、足の冷感がひどくなり、歩くことが困難であったことや体力的な面で負担感が強かったからであると述べた。

請求額の内訳については、治療費、通院に関する慰謝料および記録が確認できる範囲の所得額を根拠とした休業損害であり、その余の記録が残っていない所得は、請求から除外したと述べた。仲介委員から、申請人に対し、所得について請求根拠を明らかにするため、過去数年分の所得証明を居住自治体で入手するよう要請した。

続いて、相手方に対し、主に本件自転車の欠陥の可能性について聴取した。

相手方は、本件自転車のシリーズについては、日本国内で企画・設計し、海外メーカーで製造した各部品を、日本国内で組み立て販売するもので、同型品を延べ13万台販売したが、本件と同種事故は起こっていないと述べた。また、海外メーカーにおいて、本件自転車と同型の製品について耐久試験を実施し、これをクリアしており、本件自転車の舟線の強度も問題がないと述べた。ただし、本件自転車の各部品自体が耐久試験をクリアしたわけではないとのことであった。

相手方としては、事故後すぐに本件自転車を確認し、使い方や事故に至った原因を調査したかったが、事故を知ったのが事故後8カ月後、申請人の名前を知ったのが事故後1年半後であり、調査ができなかったと述べた。

仲介委員からは、配達業務や競技、その他特殊用途に用いない一般的な自転車において、申請人および前オーナーである知人の使用状況の申し出内容を前提にすれば、購入後の経過期間を考慮しても、舟線部分が破断するような劣化が発生するとは考えづらく、本件自転車は通常有すべき安全性を欠くもの、いわゆる製造上の欠陥であった可能性が十分考えられるとの指摘があった。

仲介委員は、相手方に対し、次回までに、仲介委員からの耐久試験結果に関する追加質問につき回答するよう求めるとともに、和解案についても検討するよう要請した。

第2回期日では、第1回期日にて仲介委員から両当事者にそれぞれ要請した追加資料を踏まえ、製造上・設計上の欠陥が存在することを前提として、損害の範囲の検討とこれに基づいた和解案を検討した。

仲介委員は、申請人に対し、改めて、事故後の通院開始まで1カ月近く期間を要した事情につ

いて確認したところ、申請人は事故当初はそのまま大丈夫だと思い、特に通院せず過ごしていたが、1週間を経過したところから次第に身体が痛み出し、我慢が難しくなったので通院したと述べた。また、転倒時に折損した前歯や義歯は3本で、うち1本は生来の歯であること、歯科に通院するまで、負傷した左側のあごをできるだけ使わないように食生活を送っていたと述べた。事故後の通院は、長距離の歩行が困難なことから主にタクシーを用いたと述べた。

次に、相手方は、第1回期日後、事故品と同タイプの部品を製作し、中国の部品メーカーにある試験装置で、JIS規格に基づく耐久性試験を実施し、規格に適合する性能であったことを示す資料を提出し、設計・製造に問題はなかったと主張した。しかし、本件事故時と同じ部品の破断が発生するよう加工したサドルを用いて、相手方社員の乗車による再現試験を実施したところ、本件同様の事象発生時、サドルは上下動でバランスを欠く状態が発生したと説明し、申請人の主張のようなサドルの脱落は構造上発生しないとしつつも、本件事故のような登坂左折の状況下で起きた場合、申請人の年齢を考えると、サドル上の上体バランスが崩れる可能性を否定しなかった。

以上を踏まえ、仲介委員は、本件事故原因は、サドルの舟線の設計または製造で通常有すべき安全性を欠いているものと推定されるという見解を示した。その上で、申請人の通院経過や診断内容、公的に証明できる所得金額等を踏まえ、おおむね、治療費、数カ月分の休業損害および入通院慰謝料²を加えた金額（50万円）を、相手方が申請人に支払うという内容の和解案を双方に提案したところ、申請人と相手方がこれを受諾したことから、両当事者間で和解が成立した。

² 民事交通事故訴訟損害賠償額算定基準 2014 上期 P.156 別表Ⅱ

【事案 14】タブレット型学習教材の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 27 年 3 月、ショッピングモールにある体験コーナーで、相手方より声をかけられ、小学生の子が教材の学習体験をした。その際、相手方より、会費月額約 2,000 円で、学習が進むほど先取りで学習ができる教材である等、相手方サービスの仕組みについて説明を受けた。

体験から数日後、子の希望もあり、相手方ホームページから契約の申し込みを行った。基本料（年会費）約 2 万 4,000 円はカードで一括払いとした。初月の請求額が高額だったため相手方に問い合わせたところ、初月の利用料上限額まで利用しているとの説明があった。翌月（4 月）の請求額が約 1 万 6,000 円と高額であったため、相手方に問い合わせたところ、子の学習速度が速く高額課金となっているとの説明だった。当初の説明と異なり、簡単に学習が進んでしまい学習速度が上がってしまうことで料金が高額になっていること、その仕組みがわかりにくいことを相手方に連絡したところ、子の学習速度を見直し請求額を減額するとの提案があったため、これを受諾した。4 月の請求額が減額されるものと考えていたが、減額されていなかったため相手方に電話で問い合わせ、制度設計上の仕組み等の説明を受けたものの、どうしてこのような課金となるのか要領を得ず、解約した。

しかし、一括支払いの基本料（年会費）については利用規約に定めるとおり、返金しないといわれた。年会費のうち、未利用期間の 9 カ月分約 1 万 8,000 円の返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。利用規約の規定どおり対応しており、返金に応じられない。

利用規約は、相手方のホームページ中の「サービスお申し込み」とのページに掲載しており、これを読んだ上でないと、申し込みできないものとなっている。会員全員について、規約どおりに対応している。また申込日、利用者の学習テスト実施日等申請人の主張は事実と異なる部分がある。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は、申請人から、主にサービスの仕組みや料金制度の理解について聴取し、申請人は、おおむね次のように述べた。

子が相手方のサービスを実際に利用した結果、申請人に理解できたことは、相手方の料金制度は、最初の実力テストでサービス開始時点の学力が判断され、それを基準にサービス開始時点からの通算でどれだけ学習が進んだかで学習速度および利用料が決まる仕組みであり、学習が進まない月でも学習速度が標準を超えていれば、それが計上されて課金されるものであった。しかし、ショッピングモールの体験コーナーでの勧誘時には、このような説明はなく、また、相手方のホームページの記載からは、通算ではなく単に月ごとの学習進度に応じて課金されるものと考えられたが、実際に課金がどうなるかはやってみなければわからず、相手方から請求が来る度に、何度も相手方に問い合わせ、契約後 3 カ月を経過してやっと前述の課金の仕組みの理解に至った。

また、タブレットを使って自宅で実施した実力テスト時の状況について、テストの所要時間や問題数等の事前情報が不十分で、小学生の子がタブレット使用に不慣れな中テストを行ったものの、突然終了となったと述べた。こうした状況下でのテスト実施により、理解できていた問題もミスする等、実力より低いテスト結果となったため、そのテスト結果を基準とすると、その後の子の学習速度が非常に速いものとなり、高額課金につながったと述べた。

次に、仲介委員は、相手方から、学習速度や料金算出の計算方法およびこれらの消費者への周知方法等について聴取した上で、次の指摘をした。

①利用料金は契約の重要な内容であるところ、学習速度は月ごとに算出されるのではなく、学習が進まない月もサービス開始時点からの通算で利用料が課金される仕組みであることを勧誘時に説明しておらず、消費者契約法上、不利益事実の不告知となる可能性があること、②この仕組みに関するホームページ上の表記はわかりにくく、周知を徹底すべきであること、③ホームページ掲載の料金計算式には、数字の前に「約」がついており、計算式から正確な料金の算出をすることは不可能であること、④年間一括前払いとしている基本料（年会費）を退会後も返金しないとの規約の効力については、本件サービスはタブレットを用いた学習システムの提供であるため、予備校のように受講者の枠を確保しておく必要はないことから、平均的損害がないと判断されたり、あるいは平均的損害の額は退会時までの契約期間に応じた年会費の案分額より低額となる場合もあり、消費者契約法9条1号により規約の全部または一部が無効となる可能性があること、⑤消費者が利用規約を確認するには、相手方のホームページ中の「申し込みページ」を表示させ、同ページ中の規約をスクロールして読んでいく必要があり、規約全体の把握や規約の具体的条項を読むのは容易ではなく、規約内容の理解が困難であること、⑥相手方のホームページおよび規約では、同じ概念の事項を複数の用語で表現しており、相手方の提供するサービスの内容や契約条項の理解に混乱を招くこと。

以上の指摘とともに、仲介委員は、相手方に対し、申請人の求める金額の全額を返金することで本件紛争を解決できないか否かの検討を促し、また、合わせて申請人の子が行った実力テストが突然終了した理由および規約に定める課金方法によりどのような考え方で申請人に請求した金額となるのかの確認、調査を要請した。

相手方は、和解の検討にあたり、タブレットについては退会後も無期限貸与としているため申請人の手元にあるが、これの返却を条件として検討したいと述べ、申請人はこれを了承した。

期日間に、相手方より和解金額を8,000円としたい旨回答があり、次回期日までに申請人が検討することとなった。

第2回期日において、相手方は、第1回期日での委員からの指摘事項のうち④については、タブレット本体や人件費等各種経費を計算し平均的損害を超えないとの理解であるものの、①③⑤⑥についての指摘を踏まえて、8,000円での互譲としたいと述べた。また、②③について、計算式から「約」を削除した上で、小数点第2位切り捨てでの計算式とし、これをホームページ上に反映させたこと、その他の指摘についてもホームページの表記を改善したことを説明した。また、実力テストについて調査したところ、データ上は突然終了したケース等の記録はなく通常通りの終了となっていると説明した。

仲介委員は、第1回期日で指摘を行った計算式について、期日での相手方の説明に基づき計算を行っても、本件申請人への利用料請求額に誤差が生じることを指摘し、相手方とともに計算を行ったところ、相手方においても誤差を確認した。相手方はシステム設計の不具合の可能

性や、計算プログラムに把握していない計算式が含まれている可能性があるため、調査の上、後日回答したいと述べた。

仲介委員は、料金計算が誤っており過請求であった場合には、既払いの利用料についても返金義務が生じることから、利用料請求額の適否の調査とともに、本件和解金額について再検討を要請した。

第3回期日において、相手方は、料金計算式について、調査の結果、システムプログラム上のミスはなかったこと、従前は低学年と高学年で異なる計算式を用いており、そのためホームページ上の表記では計算式の数字に「約」をつけていたこと、申請人に対する利用料請求額も従前の計算式によって算出しており誤りはなかったこと、現在は全学年統一の計算式にて算出することに変更済みであることを説明した。その上で、申請人に対する料金の過請求はしていなかったことから、再検討の結果、和解金額は8,000円としたいと述べた。

相手方からのこの和解案を申請人が了解したため、和解が成立し、申請人は席上にて相手方にタブレットを返却した。

また期日間に相手方より、仲介委員の意見を踏まえて、ホームページに利用規約の全文を掲載したページを新設し、規約へのアクセスを容易にしたこと等の業務改善点の報告資料が提出され、期日で改善点の確認を行った。

【事案 15】 インターンシッププログラムの解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 26 年秋、インターネットで見つけた相手方にインターンシップについてメールで問い合わせ、相談を行った。後日、相手方より連絡があり、希望職種や英語力を尋ねられ、博物館の事務の仕事はどうかと提案されたので、それを希望すると伝えた。

後日、相手方より、英語力がありインターンシップに際して語学学校の通学は不要とメールで連絡があった。またホームステイの説明があったので希望条件を伝えた。平成 27 年 1 月に相手方ホームページから本件インターンシッププログラム(カナダでの博物館事務。4 カ月間)を申し込んだところ、請求書がメールで届き、支払期限が 2 日後となっていたため、翌日費用全額を相手方銀行口座に振り込んだ。

相手方より、出発日(平成 27 年 9 月)の連絡があり、紹介された旅行会社のホームページから航空券の予約をした。

その後、家庭の事情により渡航が困難となったため、平成 27 年 4 月、相手方にメールでキャンセルの連絡をしたところ、翌日相手方代表取締役より、キャンセルについて了承した、現地に連絡し対応について案内する、との返信があったが、その後連絡がなく、相手方にメールや電話伝言等で連絡したが返信はなかった。同年 6 月、自分で旅行会社に連絡し航空券をキャンセルした。同年 7 月、相手方より「用意できる分を返金する、返金先を知らせてほしい」とのメールが来たため銀行口座を知らせたが、その後連絡が途絶え、返金されないままである。

相手方に支払済の約 87 万円のうち、キャンセル料を控除した金額の返金を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

これからキャンセル料金を提示して返金手續を進めていく段階であり、和解の前にまず当社から申請人に連絡をさせていただく過程であった。キャンセルをされた方とは合意の上、返金対応をさせていただいている。キャンセル料金を除いた金額を、分割で毎月返金させていただく。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から、契約時や解約後の相手方とのやりとり、解約料の説明の有無等について事情を聴取した。

申請人は、相手方ホームページから申し込みを行った後、相手方よりメール添付で請求書が送付されてきたこと、そこに記載されている費用明細の各項目について特段の説明はなかったこと、契約書自体は見せられておらず署名等も行っていないこと、キャンセル料の説明は受けていないことを説明した。

また、申込後は、相手方から連絡はなく、解約後は、相手方と連絡がとれなくなったと述べた。

次に、仲介委員は相手方から、業務の状況、本件手配関係の経過と現状、連絡がとれなくなった理由等について事情を聴取した。相手方は、業務は代表取締役本人が行い従業員はいないこと、申請人がキャンセルを行った後、事業を継続するか否かを含めて検討していたため本件について適時の対応ができなかったこと、事業は現在継続していることを説明した。

本件の手配については、申請人からの代金支払後、海外送金し、支払いから2カ月後までにはインターンシップを含め受け入れ先等への手続は完了していたこと、解約については、海外関係先に連絡し、海外送金分のうち手数料と現地でかかった費用を控除した残額が相手方にすでに返金されていることを説明した。

また、相手方は、期日において、留学・ホームステイに係る契約書、インターンシッププログラムに係る契約書の2種類の契約書を提出した。契約書は申込後すぐには渡してはいない運用であり、本件では契約書を申請人に交付していない段階でキャンセルの申し出があったものの、契約書規定のキャンセル料を請求したい、と述べた。

その上で、本件では、受け入れ先決定後の参加者都合によるキャンセルとなるため、契約書記載のキャンセル条項によれば、ホームステイ代金のキャンセル料は100%、インターンシッププログラム費用のキャンセル料は50%、通信費および諸費用のキャンセル料は一律5万円となり、ビザ取得費用2万5,000円については取得手続を行っていないため全額返金とし、合計23万5,000円を返金としたいと述べた。また、事業の経営状況が厳しく、同様の返金をしている案件が数件あることから、返金は分割としたいと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申し込みの段階で契約書を示すことなく契約を締結することは問題があること、本件でも申請人はキャンセル料について事前に情報がなかったこと、契約書の規定に従ってキャンセル料を算出するのであれば、早期に返金額を提示し得たところ、申請人に返金額や時期について連絡をしていなかったこと等を指摘し、契約締結に瑕疵があり、和解案の提示について再検討をするよう要請した。

第2回期日において、相手方は、第1回期日での提示案に加えて、ホームステイ代金および空港送迎費の一部についても返金する案を提示した。ホームステイ代金のキャンセル料は、手配費用およびホームステイ費用1カ月分、空港送迎費のキャンセル料は3割とし、第1回期日での提示額に約22万5,000円を加算した約46万円を返金するとした。支払方法については、事業の資金繰りが困難であり月1万円ずつの返金としたいと述べた。

仲介委員より、毎月の返金額が少額で返金期間が長期におよぶこと、経営状況が不安定であることに鑑み、代表取締役を連帯保証人とすることを提案したところ、相手方は了解し、申請人においても、和解金額、支払方法等について了解したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 16】中古自動車の修理費用に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 27 年 7 月、インターネットオークションで中古車（以下、「本件中古車」という。）を落札し、諸費用込で約 19 万円を振り込んだ。入札前に相手方に対し、エアコンの状態を質問したところ、良好であるとの回答を得ていた。

後日、本件中古車を受け取りに相手方店舗まで出向いて引き渡しを受けた。引き渡し時、相手方担当者が不在のため、エアコンについて確認できなかった。本件中古車を運転して帰宅中、エアコンが作動しなかったため、相手方にその旨をメールで知らせた。

エアコンを修理するために自分で修理業者を探し、見積もりを取った。数千円程度で修理できると思っていたので自分で負担するつもりだったが、約 7 万円かかることが判明した。相手方にエアコン修理費用を支払うよう求めたところ、本件中古車の引き渡し時に申し出がなかったため対応できないと拒否された。修理費用を支払ってほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件中古車の引き渡し確認時にはエアコンは正常に作動したため、申請人の請求には応じられない。

2. 手續の経過と結果

期日では、まず申請人から事情等を聴いた。申請人は、軽自動車の 4WD を以前から探していたところ、本件中古車がインターネットオークションに出品されていたため落札したこと、引き取りに相手方に出向いた際、女性従業員が 1 名いるだけで、現車確認の手續はなかったこと、ナンバープレートも付いていなかったため、その場で付けてもらい、引き渡しを受けたこと、落札前に相手方にエアコンの状態を確認し、「良好です」と回答を得ていたため、エアコンの不調はガスを入れれば直ると考え、相手方に引き返さずに帰宅したこと等を述べた。

他方、相手方は、インターネットオークション出品時にエアコンの状態は確認していること、暑い時期にエアコンの不具合があったにもかかわらず、その場で申し出がなかったことを不自然に感じていること、相手方に無断で修理するのではなく、事前に確認させてほしかったこと等を主張した。

仲介委員は、両当事者の主張を踏まえ、修理工場が発行した作業内容を見る限り、引き渡し時よりエアコンに不具合があったと考えられることから、相手方がその修理費用を負担することが相当であると判断したが、相手方は、エアコンに不具合があったとは考えていないため、修理費用を負担する用意はないとのことだった。

そこで、再度、申請人の意向を確認したところ、本件中古車の引き渡し時にエアコンを確認すればよかったし、途中で引き返せばよかったとも思っているため、修理費用の半額までであれば譲歩するとの意向を示したため、改めて相手方に検討を依頼した。後日、相手方より、申請人が相手方に無断でエアコンを修理したことは遺憾だが、修理費用の半額であれば支払いに応じると

の回答が寄せられ、和解が成立した。

なお、仲介委員より、相手方に対し、出品画面に掲示されている「現車確認後のクレームには一切対応できない」旨の文言は、消費者契約法上、無効と考えられるため、改善してはどうかと提案したところ、いたずらで入札されるのを防ぐことが目的だが、改善を検討したいとの意向が表明された。