



平成 28 年 9 月 1 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 28 年度第 2 回）**

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注 1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度 167 件、平成 27 年度 155 件、平成 28 年度（7 月末現在）63 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 158 件、平成 28 年度（7 月末現在）63 件。（制度スタート後の総申請（1,080 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 912 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 578 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 28 年	4 月	11 (13)	20	7	11	2	0	0	0
	5 月	20 (15)	14	9	5	0	0	0	0
	6 月	15 (13)	12	6	6	0	32	2	0
	7 月	17 (13)	17	12	3	2	0	0	0
	8 月	(11)							
	9 月	(7)							
	10 月	(10)							
	11 月	(18)							
	12 月	(10)							
平成 29 年	1 月	(10)							
	2 月	(10)							
	3 月	(25)							
累計	平成 27 年度	155	158	94	48	16	123	19	1
	平成 28 年度（7 月）	63	63	34	25	4	32	2	0

（注 1） 平成 28 年 7 月末日現在。平成 27 年度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（247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	247
2. 教養・娯楽サービス	103
3. 運輸・通信サービス	91
4. 他の役務	78
5. 教養娯楽品	77
5. 内職・副業・ねずみ講	77
7. 保健衛生品	69
8. 保健・福祉サービス	68
9. 土地・建物・設備	60
10. 被服品	37
10. 住居品	37
12. 車両・乗り物	34
13. 工事・建築・加工	29
14. 教育サービス	19
15. レンタル・リース・賃借	13
16. 食料品	12
17. 商品一般	10
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
19. 修理・補修	3
21. 他の相談	2
22. 光熱水品	2
23. 管理・保管	1
23. 他の行政サービス	1
合 計	1,080

  

(1) 生命保険	72
(2) 預貯金・証券等	63
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	22
(5) 損害保険	18
(6) 融資サービス	17
(7) その他の保険	16
(8) 他の金融関連サービス	10

  

(1) 教室・講座	56
(2) 各種会員権	24
(3) 他の教養・娯楽	13
(4) 旅行代理業	7
(5) 観覧・鑑賞	2
(6) 宿泊施設	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	904
2. 販売方法	460
3. 品質・機能・役務品質	134
4. 表示・広告	57
5. 接客対応	49
6. 法規・基準	48
7. 安全・衛生	46
8. 価格・料金	38
9. 施設・設備	8
10. 包装・容器	1
	1,080

(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)	993
2. 第2号類型(重大性)	48
(1) 生命・身体	(35)
(2) 財産	(13)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,080

(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	291
2. 消費生活センターの相談を経たもの	789
合 計	1,080

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	154
2. 合議体(2人)	810
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	22
合 計	1,080

(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 9 月 1 日 結果概要公表事案 一覧

	事案名	和解の 成否	公表した事業者名等
事案 1	原野商法の二次被害に関する紛争(3)	×	株式会社ランドバンクサービス (法人番号 6011001072699)
事案 2	訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(1)	○	株式会社アーサー教育社 (法人番号 4120901014165)
事案 3	訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(2)	○	株式会社ヴィクトリー (法人番号 7120901017545)
事案 4	健康食品の通信販売に関する紛争(2)	×	株式会社 BIG SAM (法人番号 9010601043495)
事案 5	土地の売却広告契約に関する紛争	×	株式会社サンリゾート (法人番号 4011001064946)
事案 6	エステティックサービスの返金に関する紛争(1)～(7)	×	おしゃれ美人 (法人番号不明) 株式会社プワゾン (法人番号 3040001056662) 株式会社光 (法人番号 4040001082229)
事案 7	原野商法の二次被害に関する紛争(2)	○	株式会社トラストホーム (法人番号 5011601014267)
事案 8	エステティックサービスの返金に関する紛争(8)	○	株式会社ビューティ・ソリューションズ (法人番号 4010401094264)
事案 9	スマートフォンの破損に関する紛争	○	
事案 10	加湿器の表示に関する紛争(1)(2)	×	
事案 11	植物栽培棚レンタルオーナー契約の解約に関する紛争	○	
事案 12	養老保険契約に関する紛争(2)	○	
事案 13	携帯電話端末の補償サービス契約に関する紛争	○	
事案 14	投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(3)	○	
事案 15	携帯電話のオプションサービスの返金に関する紛争	×	
事案 16	年金保険の設計書に関する紛争	×	
事案 17	墓の移設工事等に関する紛争	○	
事案 18	株式・金融商品の売買契約に関する紛争	×	
事案 19	クリーニング事故に関する紛争(2)	○	
事案 20	インターネット通信サービスのキャンペーン適用に関する紛争	○	
事案 21	延長保証サービスの保証内容に関する紛争	○	
事案 22	自動車保険の変更手続に関する紛争	○	
事案 23	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(3)	○	
事案 24	リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(5)	○	
事案 25	ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争(2)	×	

事案 26	外貨建て積立金利変動型個人年金保険の 解約に関する紛争	×	
事案 27	生命保険の解約の有効性に関する紛争	○	
事案 28	リゾートクラブ会員権の保証金の 返還に関する紛争(8)	○	
事案 29	動画ダウンロードサイトの代金返還に関する紛争	○	
事案 30	レンタカー利用による自損事故に係る 補償に関する紛争(2)	×	
事案 31	不要になった墓地の返還に関する紛争	×	
事案 32	サポート付き学習教材の解約に関する紛争	×	
事案 33	公演チケットの払い戻しに関する紛争	×	
事案 34	行政書士講座の解約に関する紛争	○	
事案 35	スマートフォンに係る通信契約等の 有効性に関する紛争	○	
事案 36	ホールインワン費用補償特約付損害保険の 保険金支払いに関する紛争	×	

## 【事案 1】原野商法の二次被害に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 5 月、相手方<sup>(注)</sup>の社員が自宅に来訪し、「自治体から調査を委託されて悪質な事業者を調べて報告している」と説明し、「所有している土地 A を処分して、被害を回復してあげます」と述べた。また、相手方の社員から「東日本大震災で仮設住宅に住んでいる人が土地 A 付近で多く家を建てている。5 月 12 日から建築を始めるという話があるので、権利書の申請にまずは 100 万円かかる」と言われた。一度は断ったが、相手方の社員にまずは 40 万円のでよいので用意してほしいと言われ、銀行まで付き添われ、やむを得ず、銀行で 40 万円を引き出して相手方に支払った。

同年 5 月 20 日、相手方の社員が申請人の自宅を訪問し、残りのお金を請求されたため、申請人は相手方に対して 30 万円を支払い、後日、さらに 100 万円を支払った。

しかし、相手方が申請人の土地 A を売却して金銭を渡してくれるものではなく、実際は申請人が土地 B を 170 万円で購入したことになっていた。

相手方は申請人に対して、取引した土地の時価が実際には極めて廉価でほとんど価値が無いものであるのに、申請人の土地が高値で売れるかのように告げて申請人を欺き、信じさせて 170 万円の売買契約を締結させた。

平成 27 年 6 月に、申請人は相手方に対して、詐欺により相手方との売買契約を取り消すと通知した。

よって、申請人は相手方に対して、不当利得返還請求権もしくは不法行為に基づき 170 万円の返還を求める。

(注) 株式会社ランドバンクサービス（法人番号 6011001072699）

所在地：東京都渋谷区

#### <相手方の対応>

回答書・答弁書は提出されなかった。

### 2. 手続の経過と結果

相手方に対して、通知書等を送付したところ、相手方に到着したが、本手続に協力する意思があるか否かについて回答期日までに回答が無かった。

そこで、相手方に対し、本手続に協力し、回答書・答弁書を提出するように促す書面を送付した。しかし、回答期日までに相手方から回答は無かった。

このような状況を踏まえて、相手方に対し、国民生活センター法 22 条の規定に基づき、文書提出要求書および出席要求書を送付した。文書提出要求書では、本手続に協力して解決を図る意思があるか否かについての回答と申請書に対する相手方の主張をそれぞれ文書で提出するように求め、出席要求書では、出席すべき期日の日時と場所を通知し、出席する意思があるか否かを事前に連絡するように要請した。

しかし、相手方から文書の提出は無く、期日への出席に関する意思表示もなかったため、予

定していた期日を中止した。

こうした状況の下、相手方が本手続に応じないことから、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。



## 【事案 2】訪問販売による学習教材の返金に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 24 年 6 月、相手方販売会社<sup>(注)</sup>の販売員が自宅を訪れ、学習教材の購入を勧誘された。相手方販売会社の販売員から、この教材を使えば 80～90 点は取れる、塾に行く必要もない、この金額、付属品は今回だけ等と言われ、1～2 時間にわたる執拗な<sup>しつよう</sup>勧誘を断りきれず、50 万円の教材一式を、相手方信販会社の個別クレジット契約を利用し、36 回の分割払いとし、分割手数料を含む約 62 万円で契約した。

実際に教材が届いて子どもが学習してみたが、やり方がわからず、やる気をなくし、手つかずの状態となり、結局塾に通うことにした。

平成 27 年 5 月、相手方販売会社の代表者が違法な勧誘で逮捕されたとニュースを見た。同じ勧誘方法で契約したため、返金を求めて地元の消費生活センターに相談し、相手方信販会社には支払停止の抗弁書を送付した。

同年 12 月、相手方販売会社が破産し、破産手続開始決定の通知が裁判所から届いた。相手方信販会社からは支払停止をしていた請求を再開したいと言われたが、納得できない。

今後の請求を止め、既払金約 57 万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社アーサー教育社（法人番号 4120901014165）

所在地：大阪府吹田市

#### <相手方販売会社の対応>

破産管財人より、以下の回答があった。

和解の仲介の手續に協力することはできない。

平成 27 年 12 月 4 日、相手方販売会社が破産手続開始決定を受けたため、破産債権者と破産手続外で和解することができない。

#### <相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

以前申請人より提出された資料と本申請にあたって提出された資料とは、少し異なる部分が見受けられる。申請人は支払停止の抗弁書面において、相手方販売店が不実のことを告げたことを理由としており、そうであれば、契約成立後のもっと早い時期にクーリング・オフや中途解約の申し出ができたのではないかと考える。

当社としては、消費者保護や相手方販売会社への管理不行届きに鑑み、立替残金を放棄することで和解したい。

### 2. 手續の経過と結果

相手方ら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ところ、相手方販売会社破産管財人より、相手方販売会社は破産開始決定を受けたため、本手續に応じられないと回答があった。一方、相手方信販会社からは本手續により解決を図る

意思があると回答がなされたため、仲介委員は、相手方信販会社との間で本手続を行うこととした。

仲介委員は、第1回期日において、申請人と相手方信販会社からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、契約当時小学6年生だった子どものために、小学6年生の復習教材が付録として付いていた中学生用の学習教材を購入したこと、教材の返品は一切できないと説明されたこと、購入後2週間もしないうちに教材の使い方がわからなくなったものの、相手方販売会社から下の子どもも使え、最後まで面倒を見ると言われていたため、その時点ではだまされたとは思っていなかったこと、偶然見たテレビの報道番組において、相手方販売会社が訪問販売で確実に90点が取れる等と学習教材を勧誘していたことが紹介されており、勧誘の状況が自身と同じ状況であったため、だまされていたことに気付いたこと等を述べた。

一方、相手方信販会社は、答弁書に記載した通り、既払金の返金はできないものの、残債については請求しないことで和解したい旨を主張し、契約成立後のもっと早い時期にクーリング・オフや中途解約の申し出があれば早期解決ができたのではないかと述べた。また、相手方販売会社の管理に関しては、事前に訪問調査したものの見抜くことができず、放置していたわけではないと主張した。

そこで、仲介委員は、相手方信販会社に対し、相手方販売会社の勧誘において不実告知があったことは、相手方販売会社に対して行政処分がなされていることや同社の代表取締役が逮捕されていることから明らかであり、特定商取引法や一般社団法人日本クレジット協会による個別信用購入あっせんに係る自主規制規則等からすれば、既払金は全額返金されるべきであることを指摘し、次回期日までの間に返金額につき再検討するよう要請した。

第2回期日において相手方信販会社は、第1回期日と同様の答弁をし、月に1度は相手方販売会社とやり取りをしていたが、不実告知による勧誘が行われていたことは把握していなかったこと、本件契約は中学校3年間分の学習教材の契約となっているが、契約当時、3年間分の学習教材を販売していたことは過量販売にあたらないと認識していたこと、同種事案において既払金を返還せずに解決した事案があったこと等を述べ、既払金の返金は難しいと述べた。

そのため、再度仲介委員より、本事案においては不実告知が成立することから、特定商取引法や日本クレジット協会による個別信用購入あっせんに係る自主規制規則等に照らしても、全額返金すべきであると考えていること、公益社団法人日本訪問販売協会による過量販売にあたらぬ目安として、原則1人が使用する量として1年間に1学年分であると見解が示されているが、本事案ではそれを上回る学習教材が販売されていること、相手方販売会社が契約当時から不実告知による勧誘を続けていたため、相手方信販会社としても把握できたと思われること、それにもかかわらず、勧誘実態を把握できていないことは加盟店管理責任を果たしていたのか疑問があること等を指摘した。

これに対して、相手方信販会社は3回分のクレジット代金である約5万円ほどであれば返金することができるかと述べたが、申請人が応じなかったため、仲介委員は、申請人が支払ったクレジットの分割手数料額を基準に返金額を検討するよう要請した。

第3回期日において、相手方信販会社から既払金のうち、6万円を返金することで解決をしたいと提案があり、申請人もこれに同意したため、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 3】訪問販売による学習教材の返金に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 5 月、相手方販売会社<sup>(注)</sup>から電話で学習教材の勧誘を受けた。その後自宅に何度か訪問され、2 時間程度の長時間にわたる勧誘を受け、テストの 1 週間前に勉強するだけで高得点が必ずとれる、教材で分からないところがあれば電話で講師によるサポートを受けられるので安心だと言われ、中学生の子どものために学習教材一式を約 70 万円で契約し、相手方信販会社とは別の信販会社 A と個別クレジット契約を締結した。

同年 6 月、教材の使い方を説明させてほしいと言って相手方販売会社が来訪し、パソコンにつなげて利用する教材（以下、「本件パソコン教材」という。）を勧められ、50 万円の本件パソコン教材一式を、相手方信販会社の個別クレジット契約を利用し、60 回の分割払いとし、分割手数料を含む約 70 万円で契約した。

子どもは相手方販売会社の説明通りに教材を利用したものの、教材が使い物にならないと言われ、成績も下がってしまった。

平成 27 年 5 月、相手方販売会社の代表者が違法な勧誘で逮捕されたとニュースで見た。返金を求めて地元の消費生活センターに相談し、解約通知を送付したところ、同年 9 月、相手方販売会社の代理人弁護士から破産予定である旨の通知が届いた。信販会社 A からは既払金が返金されたが、相手方信販会社からは、既払金は返金しないと言われた。

同年 12 月、相手方販売会社が破産し、破産手続開始決定の通知が裁判所から届いた。

既払金約 10 万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社ヴィクトリー（法人番号 7120901017545）

所在地：大阪府吹田市

#### <相手方販売会社の対応>

破産管財人より、以下の回答があった。

和解の仲介の手続に協力することはできない。

平成 27 年 12 月 4 日、相手方販売会社が破産手続開始決定を受けたため、破産債権者と破産手続外で和解することができない。

#### <相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は学習教材販売会社から起き得る苦情を基に丁寧な勧誘確認調査を行っており、申請人は申請書に記載されている事実があれば主張できる環境にあったにもかかわらず、そのような主張が一切なかった。それゆえ、申請人が主張する不実告知等の事実は認められず、本件契約を取り消すことはできない。なお、当社は相手方販売会社の行政処分等に鑑み、申請人からの支払停止の抗弁を受容し、申請人へ不利益のないよう対応をしている。

よって、既払金の返還はしないが、支払残金である約 60 万円について支払免除を行うこと

で解決を図りたい。

## 2. 手続の経過と結果

相手方ら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ところ、相手方販売会社破産管財人より、相手方販売会社は破産開始決定を受けたため、本手続に応じられないと回答があった。一方、相手方信販会社からは本手続により解決を図る意思があると回答がなされたため、仲介委員は、相手方信販会社との間で本手続を行うこととした。

仲介委員は、第1回期日において、申請人と相手方信販会社からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、当初学習教材を購入する意向はなかったものの、相手方販売会社の担当者から、1週間勉強すれば高得点がとれ、どの高校へも行くことができる、土日も含めてマンツーマンでサポート対応する等と勧誘され、満点近い点数がとれるようになると考え契約したこと、学習教材を購入した翌月、その使用方法を説明するため相手方販売会社の担当者が自宅へ訪問し、その際に本件パソコン教材の勧誘にあったこと、重要事項説明書の、テストの取得点数を保証するものではないことを理解しているかという質問項目について、「No」にチェックしたが、相手方販売会社の担当者にそれではだめだと言われ、早く帰ってほしかったため、言われるがままにチェックをしたこと、相手方販売会社から勧められたため3年分の教材を購入したこと、また、消費生活センターの助言に従い、クーリング・オフの通知を送ったところ、当初購入した学習教材については、相手方信販会社とは異なる信販会社A社からは既払金全額の返金がなされたため、本件パソコン教材についても同様に、既払金約10万円を返金してほしいこと等を述べた。

一方、相手方信販会社は、申請人が本件パソコン教材の契約前に他の信販会社Aのクレジット契約を利用して相手方販売会社から学習教材を購入しており、その時点で不審に感じる点があれば、本件パソコン教材を購入するには至らなかったと考えていること、相手方販売会社に関する苦情や支払停止の抗弁等も多くはなく、抗弁書が連続して出されることはなかったこと、相手方販売会社とは割賦販売法改正前から加盟店契約を締結しているが、改正後の平成21年11月に契約し直していること、学習教材の購入後の指導（サポート）があるか否かは厳しく確認をとっているが、相手方販売会社より事後の指導（サポート）はないと回答を得ており、教材の販売のみしているという認識であったこと、クレジット契約の際に確認の電話を顧客へ行うが、電話をするのは学生のアルバイトであり、相手方信販会社が作成したマニュアルに従って顧客へ確認の連絡し、7分程度の時間で行うこと、公益社団法人日本訪問販売協会が過量に当たらない分量の目安として、原則1人が使用する量として1年間に1学年分であると示していることは承知しているが、本事案における3年分については申請人に確認の連絡をとっており問題はないと考えていること等を述べ、大きく返金することは難しいが、2万円であれば返金が可能であると述べた。

そこで、仲介委員は、相手方販売会社の勧誘実態に鑑みれば、教材購入後の指導（サポート）を売りの一つとして勧誘していたと思われ、そうであれば、本件パソコン教材は役務付きであるといえるにもかかわらず、法定書面には役務なしと記載されているため、書面不備であって、クーリング・オフが可能であること、特定商取引法違反による行政処分もなされており、不実告知があったと思われ、取消が可能である事案であること等を指摘し、既払金の半額程度の返

金ができないか、検討を要請し第1回期日を終了した。

期日間に相手方信販会社から連絡があり、既払金4万円を返金することで和解したいとの申し出があった。

第2回期日において、相手方信販会社から提案のあった4万円での和解につき申請人もこれに同意したため、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 4】健康食品の通信販売に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年春ごろ、申請人宅に相手方<sup>(注)</sup>から電話があり、商品の勧誘らしき話を聞いた。契約・購入するつもりはなかったので「いいです」と答えて断った。

同年 4 月、突然「βグルカンゼリー」と書かれた商品が 6 箱届き、代金を支払わなくてはならないと思い、4 月 21 日に商品同梱の振込票で約 29 万円を支払った。商品は少量開封して飲用したが、気分が悪くなったので以後消費していない。その後も、相手方から請求書がたびたび届き、合計で約 87 万円を支払ってしまった。

同年 9 月 18 日、警察から「申請人が銀行で 60 万円を引き出そうとしていた。銀行から警察に連絡があった。」と代理人宛に電話があり、以降、相手方との対応は代理人が行った。翌日、相手方から代引配送物が届いたので、代理人が家にいる日に届けるよう経緯と共に配送業者に伝えた。

翌々日、代理人は相手方に契約内容が分かる資料と支払明細の送付を求めた。しかし、相手方はそれらの資料を送付しない一方、商品配送と請求は続け、配送業者も申請人に直接配送を行ったので、さらに代引きで約 29 万円を支払ってしまった。

同年 10 月、地元の消費生活センターに相談し、相手方に送品中止と、既払金の返金を求める書面を發した。また、消費生活センターからも相手方に資料の送付を求めたが、送られてきていない。

相手方との間に契約は成立していない。今後の請求および商品送付の停止と、既払金約 145 万円について返金を求める。

<sup>(注)</sup>株式会社 BIG SAM（法人番号 9010601043495）

所在地：東京都江東区

#### <相手方の対応>

回答書、答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果

回答書・答弁書の返送が、期間内になされなかったため、事務局より相手方に対し、再三の電話連絡を行った。その都度、相手方電話対応者より、対応する旨の返答を得ていたものの、実行されることはなかった。

そのため、事務局より手続に応じるように促した文書、次いで国民生活センター法 22 条に基づく文書提出要求書を相手方に送付したところ、これを受け取った記録は残るものの、指定期限までに回答書・答弁書の送付は行われなかった。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 5】土地の売却広告契約に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 27 年 5 月上旬、相手方<sup>(注)</sup>から、亡夫名義の土地について、売却査定電話勧誘があった。売却したいと考えていたため、査定を依頼した。

相手方から送付された査定書には、土地所在地の役所で聞いていた坪単価の 6 倍～7 倍の金額が提示されており、相手方に売却の仲介をしてもらうこととし、自宅へ来てもらうよう依頼した。

5 月下旬、相手方担当者が来訪し、査定書に基づいた説明を受けたため、査定額で売却できると思い、相手方と一般媒介契約を締結した。その際、広告掲載をした方が早く売れると勧められたことから、同時に特別依頼広告掲載の申し込みを行った。

6 月になって、契約までの経緯を聞いた子が、広告料の残金を支払う前に相手方から詳しい話を聞いたところ、広告料は合計 66 万円であり、内訳は新聞広告掲載料と、広告を見て申し込みしてきた人を現地に案内する交通費だと説明された。契約後、広告掲載紙は送付されたが、現地へ希望者を案内したという報告はなかった。その後の状況を相手方に問い合わせても、もう少し待つように言われ、それ以上の進展はなかった。

子が不審に思い、現地の自治体に基準地価を問い合わせたところ、実際の地価は相手方査定額の 4 割程度だと分かった。相手方の査定額による売却を前提として、一般媒介契約および広告掲載の申し込みを行ったのであり、査定額での売却は困難であるため、特別依頼広告掲載料全額の返金を求める。

<sup>(注)</sup>株式会社サンリゾート（法人番号 4011001064946）

所在地：東京都新宿区

＜相手方の対応＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果

相手方に対し、国民生活センター法 19 条 5 項に基づき、申請書の写し等を配達証明郵便で送付したものの、郵便局の預かり期限経過により返送された。そこで、会社登記簿に記載された代表取締役の住所に、書留郵便にて同様の書面を送付したが、これも郵便局の預かり期間経過により返送された。事務局より電話での連絡も試みたが、電話は通じない状況であった。

再度、相手方の会社登記簿を取得したところ、申請人が申請する直前に、相手方が株主総会決議により解散していたことが分かった。

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

## 【事案6】エステティックサービスの返金に関する紛争（1）～（7）

### 1. 事案の概要

同時期に相手方サロンに対する申請が7件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの1件をもとに記載する。なお、申請人によって、契約書の相手方欄が相手方サロン名となっている例、相手方A社となっている例等ばらつきがある。

＜申請人らの主張＞

平成25年2月、相手方サロン<sup>(注1)</sup>で顔のエステ50回分、約39万円の契約（以下、契約①）を締結した。契約書の相手方欄は相手方A社<sup>(注2)</sup>となっていた。同年12月、追加で回数48回、約40万円の契約（以下、契約②）を締結した。契約書の相手方欄は相手方サロン名となっていた。

仕事が忙しくなり、有効期限内に相手方サロンに申し出たところ、契約①について期限を延長してもらった。

しかしながらやはり都合がつかなくなったので平成27年9月に契約①および②について相手方サロンに中途解約を申し出たところ、当初とは異なる事業者名の相手方B社<sup>(注3)</sup>から、契約①については有効期限切れの申し出なので返金できない、契約②については、未消化分約24万円を月々1万円ずつ返金すると言われた。契約①および②の未消化分約61万円を一括で返金してほしい。

<sup>(注1)</sup>おしゃれ美人※

所在地：千葉県船橋市

<sup>(注2)</sup>株式会社プロゾン（法人番号3040001056662）

所在地：千葉県船橋市

<sup>(注3)</sup>株式会社光（法人番号4040001082229）

所在地：千葉県船橋市

＜相手方らの対応＞

各社とも回答書および答弁書の提出なし。

### 2. 手続の経過と結果

相手方らに回答書および答弁書の提出を求めたが、和解の仲介申請通知が返送されたため、相手方らに問い合わせた。

相手方サロンについては、架電先の都合で電話を接続できないとのメッセージが流れた。相手方A社および相手方B社の連絡先は同一であり、電話したところ、エステサロンを引き継いだ現在のオーナーを名乗る者が応答し、サロンはもう営業していないこと、前オーナーは病気で外国の病院に入院中であり、連絡はメールしかできないこと、帰国のめどはたっていないこ

---

※ なお、当該事業者の登記及び法人番号は確認できない。相手方の所在地は、申請人の提出資料による。



と、前オーナー時の契約者について対応するつもりはなく、国民生活センターからの文書を受け取ることもしないこと等を述べた。当制度の概要について説明をしたが、自分とは関係がなく対応しないとの姿勢を示し続けた。そこで前オーナーに本件申請への対応を求めるメールを送るよう依頼し、応じられたが、後日確認したところ、返信はないとのことであった。

相手方サロンは法人登記が確認できず、また相手方 A 社および相手方 B 社の代表取締役である前オーナーの住所は相手方 A 社の所在地と同一であり、再度和解の仲介申請通知を発出しても受け取られないことが予想された。

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 7】原野商法の二次被害に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 22 年 9 月、申請人は、申請人所有の土地 A を相手方イに 100 万円で、相手方イは、相手方イ所有の土地 B を申請人に 620 万円で、それぞれ売却した。

本件売買契約の際、申請人は、相手方イから「土地 B は、後で買い取る。今すぐ買い取ると高額な税金がかかるので、5 年待ってほしい」と言われ、申請人は 5 年待っていた。

平成 26 年 11 月下旬、申請人は、相手方イに「来年 9 月で 5 年になるので、買取手続をしてほしい」と連絡したところ、「平成 23 年の地震で地割れして地価が下がり、坪 2 万円にしかならない。もっと高く買い取ってもらえそうなところを紹介する」と言われ、相手方ロ<sup>(注)</sup>を紹介された。

同月、申請人は、紹介された相手方ロの社員から「5 年放置した土地は測量しなければならない」「土地を買い替える手数料を先に払って欲しい」と言われ、相手方ロに 120 万円を支払い、土地 B の所有権移転登記や買い手を探すためとする費用として、50 万円を支払った。

同年 12 月、申請人は、相手方ロから「土地 B を引き取る代わりに、100 坪の売れ筋の土地 C を買わないか」「土地 B は地震の割れ目で、坪 2 万円にもならない」と言われ、相手方ロに土地 B を売って土地 C を購入し、差額 350 万円を支払った。

さらに翌年 1 月、相手方ロから「東日本大震災の被災者が居住地を探しているので、土地 C を土地 D と交換しないか」と持ちかけられ、名義書換手数料として 50 万円を支払い、土地 C を相手方ロに 50 万円で売り、土地 D を代金 150 万円で購入し、差額 100 万円を相手方ロに支払った。

申請人は、相手方ロにだまされていたことに気づき、相手方らに対し、詐欺を理由として売買契約をいずれも取り消すとの意思を示し、相手方イに 520 万円、相手方ロに 670 万円の返還を求める。

<sup>(注)</sup> 株式会社トラストホーム（法人番号 5011601014267）

所在地：東京都渋谷区

#### <相手方イの対応>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

売買物件の土地 B には申請人の子も同行し、申請人と 2 人で良い物件と喜んでいた。5 年後に土地を買い取るとは言っていない。

土地が地震で地割れして、坪 2 万円にしかならない等の発言はしていない。そもそも地割れは無い。

相手方ロの存在について承知しておらず、紹介する術もなく、紹介した覚えはない。平成 24 年か 25 年頃、担当者が申請人宅を訪問した際、海外から帰国した申請人の子から「悪徳業者に広告販売の名目で 40～50 万円のお金をだまし取られた」と言われたが、名刺もなく会社名も定かでない状況の中では対処のしようもなかった。

<相手方口の対応>

回答書・答弁書の提出はなかった。

## 2. 手続の経過と結果

相手方イ・相手方ロに通知書等を送付したところ、相手方ロは、回答がなかったため、本手続に協力し、回答書・答弁書を提出するように促す書面を送付したものの、指定回答日までに回答はなかった。

そのため、相手方ロに国民生活センター法 22 条の規定に基づき、文書提出要求書および出席要求書を送付した。しかし、相手方ロから文書の提出は無く、期日への出席に関する意思表示もなかった。

相手方イは、手続に協力する意思があるとの回答であったことから、手続を開始した。

第 1 回期日において、申請人および申請人代理人から、相手方イからの勧誘時の説明内容および取引内容について聴取した。

申請人は、相手方イから、土地 A を 100 万円で売却し、土地 B を 620 万円で購入すれば、土地 B を 5 年後に買い取ると説明され、それぞれの売買契約を結んだと述べた。

また、相手方イから、土地 A は他人の私道を通らないと行けないため、売却が難しい土地であり、相手方イが買い取って倉庫に使うと説明されたり、5 年経つと税金が低くなるので、5 年後に買い取ると説明されたとのことであった。

次いで仲介委員は、相手方イ代理人から事情を聴取した。相手方イ代理人は、土地 B の評価に関する資料を提出したうえで、土地 B の売買については、契約当時、申請人らも良い物件だと喜んでいと担当者から聞いており、適正価格での取引であると主張した。さらに、申請人との土地 B の売買に際し、当時の担当者が 5 年後の買い取りを約束したという経緯は存在せず、相手方ロとの関係も否定した。

仲介委員は、土地 B の評価資料が、相手方イ自身による評価であり、その客観性に疑問を呈した。そして解決の方向性について尋ねたところ、相手方イ代理人は、現に土地 B が相手方ロに転売され、申請人の土地ではないことから、契約を巻き戻す方向での解決は難しい旨を述べ、さらに、金銭的な解決をするにしても、会社の運営も厳しいため、具体的な解決金額の提示はできないと述べた。

一方で、相手方イ代理人が、申請人側から金額が示されれば検討すると述べたため、仲介委員は、申請人代理人に対し、申請人側から相手方に、次回期日までに具体的な解決金額を示すよう促して期日を続行することにした。

第 2 回期日では、期日に先立ち、申請人側から解決金として 260 万円という金額を提示していたのに対し、相手方イ代理人から土地 B が申請人から戻らないことから、申請人の要求には応じられないとするものの、解決金として 50 万円を支払う旨の提示があった。

仲介委員は、相手方イが行政処分を受けた事案と本件が類似していること、申請人が経済的にも苦しい状況に置かれていること、申請人が訴訟提起をした場合、相手方イは厳しい立場が予想されることを指摘して、相手方イに金額面でさらなる検討を求め、第 2 回期日を終了した。

期日後、相手方イ代理人は、申請人側に対し、相手方イが解決金として 100 万円を指定期限までに一括で支払うという条件を提示した。申請人らがこれに応じる意向を示したため、第 3

回期日において両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 8】エステティックサービスの返金に関する紛争（8）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 11 月、相手方エステティック事業者<sup>(注)</sup>の店舗（以下、「相手方店舗」という。）へ無料体験に行き、その日に<sup>そうしん</sup>痩身コース（50 回、約 27 万円）を契約した。関連商品を含め約 55 万円の代金の支払いについて、頭金約 3 万円を除き、相手方信販会社と月額約 2 万円の 35 回払い、支払総額約 70 万円のショッピングローン（個別信用購入あっせん）契約を結んだ。その後も相手方店舗から追加の勧誘を受け続け、別の痩身コースを契約し、支払いは別の信販会社と個別信用購入あっせん契約を結んだ。

勧誘が執拗<sup>しつよう</sup>であることや経済的な理由から、平成 27 年 4 月、相手方店舗に解約申込書を提出し、後日、未使用関連商品を返品した。返品分の返金額については本社からの連絡を待つよう説明された。

同年 7 月、相手方エステティック事業者本社より最終的な支払計画書等の送付を受けた。その内容は、従前どおり月額約 2 万円を、平成 28 年 3 月まで口座引き落としにより、相手方信販会社に支払うことで解約清算金全額の充当とする、というものであり、これに同意して書類を相手方エステティック事業者本社に返送した。

しかし、別の信販会社の引き落としが 12 月に終了するはずが 1 月になっても引き落とされ、おかしいと思って、平成 28 年 1 月に相手方信販会社と別の信販会社に確認すると、両社は相手方エステティック事業者との間の解約を知らず、相手方店舗からは、相手方エステティック事業者は倒産し、別会社として営業しているため対応できないと言われ、破産管財人の連絡先を案内された。

別の信販会社は支払停止の抗弁を認めたが、相手方信販会社は認めない。支払計画書通りの弁済により、相手方エステティック事業者との解約成立、解約清算金弁済済みとしてほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社ビューティ・ソリューションズ（法人番号 4010401094264）

所在地：東京都港区

＜相手方エステティック事業者の対応＞

※平成 27 年 12 月 2 日破産手続開始決定がなされており、破産管財人より回答があった。

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人との関係は破産法に従って処理されるものであり、本手續で解決されるものではない。

＜相手方信販会社の対応＞

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。

本来、中途解約はショッピングローン契約を解除することであり、残金がある場合は残金を一括返済いただくことが大前提で、分割返済はあり得ない。

また、ショッピングローン契約規約にて、売買契約解除には当社の事前承認が必要であり、承認なしで加盟店と売買契約解除した場合は無効とあり、申請人に承諾をいただいている。

申請人の解約事由は経済的理由であり本人都合であるため、同規約に基づき、残債務全額繰り上げ償還となる。

なお当社では加盟店の顧客からショッピングローン契約解約の申し出を受けた場合、お客様都合でも加盟店の役務提供期間内であれば、残金全額の繰り上げ償還ではなく任意で未施術分を差し引いて解約計算しているが、本件では役務提供期間が過ぎており、役務提供契約はすでに失効している。

しかし、消費者保護の観点から、できるだけお客様の要望を受け入れ早期解決を図りたく、前向きに協議したい。

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において、申請人および相手方信販会社から事情を聴取した。相手方エステティック事業者については、破産管財人より、和解での解決はできないと回答があり、申請人より債権者集会配布資料が提出されていたため、期日での聴取は行わないこととした。

申請人は、契約勧誘時の状況等について、知人に誘われて相手方店舗に無料体験に行き、70万円の契約をするつもりはなかったが当日契約すればモニター価格となるといわれ、施術効果に期待して契約を締結したこと、関連商品については、脂肪燃焼が期待できる、施術効果を持続する、施術のほかに食事でも痩身に向けがんばろう等といわれたことから食品、クリーム、下着（靴下）等を購入したこと等を述べた。その後も施術や商品の追加購入の勧誘が継続したこと、知人を紹介してほしいとの依頼が強かったこと、目に見える痩身効果がなかったことから解約することとしたと述べた。

相手方信販会社は、契約締結に際して相手方エステティック事業者の勧誘状況を申請人に電話で確認し録音記録を残していること、不当な勧誘がなかったかについて確認を求める書面も申請人に交付し回答を得ていることから（割賦販売法、以下、「割販法」という。35条の3の5に定める調査）、不適切な勧誘行為はなかったとの見解を示した。また、ローン契約の解約、清算については、相手方エステティック事業者と申請人間で締結した入会契約書条項および相手方ショッピングローン契約書条項に基づき、役務提供期限を経過した中途解約は認められないため、本件ではクレジット契約に係る残債務について繰り上げ償還（一括支払い）となると主張した。

仲介委員は、エステティック事業者に対する中途解約の意思表示は役務提供期間中になされていることから、特定継続的役務提供契約における中途解約は成立し得るとした上で、分割払手数料の金額を考慮して、申請人が20万円を一括弁済する方法で、ローン契約を清算することを提案した。相手方信販会社が持ち帰り検討することとして期日を終了した。

期日後、相手方信販会社より、ローン契約元金約53万円から平成28年3月引き落とし分までの弁済済み金額約28万円を控除した、約24万円を申請人が一括弁済するとの内容で和解したいとの回答があった。

仲介委員は、相手方信販会社に文書を発出し、継続的役務提供契約の中途解約に伴うクレジット契約の清算については、割販法に明確なルールがないと解され、学説では、信販会社が消費者に請求できるのは、提供済役務の対価と法定違約金に加えて、契約締結日から中途解約申出日までの経過日数に応じた割賦手数料相当額の範囲であるとする見解等があることを踏まえ、和解金額の再検討を求めるよう要請した。

これを受け、相手方信販会社より 20 万円一括弁済で和解するとの回答があり、申請人が承諾したため、2 者間で和解が成立した。エステティック事業者との関係では不調終了とした。

## 【事案 9】スマートフォンの破損に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 8 月、相手方通信事業者グループ会社のショップにて、スマートフォンを購入した（以下「本件端末①」という。）。その後の使用状況は、1 日に 1 回触る程度で、電話やメールサービスの使用も少なかった。犬の散歩時には本件端末①をひもに通し、首からかけて、胸ポケットに入れていたが、胸ポケットには他のものは入れていなかった。タッチペンの使用はしておらず、家の中では机の上に置いて保管していた。

平成 27 年 2 月頃、釣りから帰宅後、本件端末①が反応しなかったため、斜めに透かしてみたら、表面のガラス面に横 1 本の亀裂を発見した。購入ショップに持ち込んだところ、有償対応となり 5,400 円を支払い、翌日スマートフォンを受領した（以下「本件端末②」という。）。

同年 6 月、家の中で、本件端末②のガラス面に前回同様に横 1 本の亀裂を発見した。購入ショップに持ち込み、第三者機関での検査を希望したがメーカーに調査に出すといわれ了承した。メーカーの調査結果は「外観目視検査を実施し、タッチパネルに亀裂を確認した。亀裂については、外部からの過度な外圧により発生したものとする」との内容であり、日ごろの使用状況から考えて納得ができなかった。

そこで、同年 7 月、消費生活センターに第三者機関での調査について相談し、国民生活センターの商品テストを受けた。同センターの商品テスト結果は、「出荷時には既にタッチパネル端部のガラスに欠けている部分があったと考えられ、前面側から何らかの圧力を受ける等タッチパネルに応力が加わることで、ガラス端部の欠けを起点として亀裂が生じたものと考えられた」というものであった。

この結果を受け、消費生活センターが相手方通信事業者と交渉したが、相手方通信事業者は、本件端末②のガラス面の欠けは製造過程で発生させない工法を用いており、出荷時からあったものではなく、利用過程において隙間から異物が混入し当該箇所に干渉した状態で発生し、その後異物は隙間から脱落したと考えられる、単品不良ではないため有料対応となる、という回答であった。

外圧を加えた覚えはなく、そのような使用もしていない。相手方通信事業者に信頼がおけなくなったため、端末代の残金を支払うことなく、違約金なしで通信サービス契約を解約するとともに、本件端末①の有償対応費用 5,400 円の返金を求める。

#### <相手方通信事業者の対応>

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。

申請人と当社間で締結している電気通信サービス契約を契約期間中に解約する場合、同契約により、申請人に解約金 1 万 260 円の支払義務が生じる。

また本件スマートフォン端末については、申請人と当社間で個別信用購入あっせん契約を締結し、同契約により、当社が相手方スマートフォン販売会社に購入代金の立て替え払いをし、申請人が当社に当該購入代金相当額を分割で支払うこととなっている。

「有償対応費用 5,400 円」は、携帯機器端末の保障サービス利用時に必要となる「お客様ご



負担金」のことで解される。

申請人の主張は、これらの支払いを行わずに解約するとともに、当社に「お客様負担金」の返金を求めるものであり、その主張の理由は、当社が本件事象の原因について、申請人による利用過程で発生したものとの見解に至ったとの回答をしたことにより、申請人が当社に対し「信用がおけなくなった」ためと考えられる。

しかし、信用がおけないというのは申請人の主観であり、上記支払義務を負わず、また返金を求める理由にはならない。

本件事象の原因については次のように考える。タッチパネルは全数外観検査を実施しており、国民生活センターの商品テスト結果が指摘する欠けがあれば不良として検出されること、組み立て工程では作業による欠けを生じさせない工法を用いていることから、タッチパネル側面に欠けが存在する状態で出荷されることはない。ケースとタッチパネルの間には0.1～0.2ミリ程度の隙間があるため、利用時に異物が隙間から入る可能性および欠けたガラス片が隙間から落ちる可能性があるところ、国民生活センターによる商品テスト結果は隙間がないことを前提としている。これらの事情を総合的に勘案して、利用時に欠けが生じたものと判断しており、合理的である。

当社は本件事象の原因について、本件商品を製造メーカーにて調査させ、国民生活センターのテスト結果を踏まえた見解を再回答する等、申請人に誠実に対応している。また国民生活センターのテスト実施期間中は、代替機を長期間貸し出す等の配慮をしている。

当社の主張を再度申請人に説明し、理解を得たい。

<相手方スマートフォン販売会社の対応>

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。

解決方法については、相手方通信事業者に一任する。

申請人の請求は、いずれも申請人と相手方通信事業者との債権債務に関するものであり、当社は意見を述べる立場にない。本件事象の発生原因に関する調査についても、申請人からの調査申請を相手方通信事業者に取り次ぐ業務を相手方通信事業者から受託しているのみで、結果について意見を述べる立場にない。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、当事者から事情を聴取した。また本件端末②について第三者機関として商品テストを実施した、独立行政法人国民生活センター商品テスト部のテスト実施担当職員から、参考人として意見を聴取した。

申請人は、本件端末①、本件端末②いずれも、タッチパネル部分に保護シールを貼り、プラスチックのカバーを付けていたこと、本件端末②の使用状況等について、破損に気付いた日は本件端末①とは異なり、釣り等の外出は行っておらず、自宅の机の上に置いていたが、夕食後に使用しようとしたところ画面が動かなかつたため亀裂に気が付いたこと、家の中で申請人以外が本件端末②に触れる可能性はなく、室内犬を飼っているものの従来より携帯機器に関心を示さず接触していないこと等を述べた。また、相手方通信事業者のお客様相談室に問い合わせた際、故障品の検査を実施する第三者機関はない、申請人の使用法に問題がある等言われ、その

対応が不適切であったと述べた。

相手方らは、本件端末②は、外側は新品、中の機器は新品同様の再生品であること、携帯機器端末の保障サービス利用により回収した故障品等については故障原因等の調査は行っており、本件でも本件端末①の調査は行っていないが、本件端末②については、申請人の依頼により、製造メーカーによる調査を実施したと述べた。また、出荷までの検査について、タッチパネルのガラスは部品段階で拡大鏡を用いて目視で全品検査しており、国民生活センターの商品テスト結果にいう製造過程での欠けが生じていれば検出できること、組み立ては欠けが生じない工法を用い、組み立て後は外観の傷等を全数確認しているほか、販売店店頭でも購入者とともに確認を行っているとして説明した。またタッチパネルにある隙間は、部品組み立てのために必要であること、隙間から異物が混入した場合には、異物それ自体の質量は小さいが外から混入箇所に加えることでガラスに亀裂を生じさせる可能性があるとの見解を示した。

仲介委員は、タッチパネルの部品段階での全品検査の方法および欠けの生じない組み立て工法について、より具体的な説明資料の提出を要請した。

参考人は、商品テスト報告書に沿って、テストの方法、内容、結果について説明した。その上で、テスト実施の際に撮影した欠け部分の拡大画像を提示し、製造過程で欠けが生じた可能性があることを指摘した。

仲介委員は、参考人に対し、次回期日で当該拡大画像を相手方に提示することを前提に、資料として提出することを依頼した。期間内に当該画像の提出がなされた。

第2回期日にて、申請人および相手方通信事業者から事情を聴取した。また商品テスト実施職員を含む国民生活センター商品テスト部職員から参考人として意見を聴取した。

相手方通信事業者は、参考人同席のもとで、タッチパネルの部品段階での外観検査作業手順および組み立て作業工程について、図や写真を用いた具体的な説明資料を提示した。

一方、参考人は欠けの拡大画像について相手方通信事業者の立ち会いのもと説明を行い、当該画像によればガラスの欠けの形状が一般的に製造後に傷がついた場合にみられるハマ欠けやクラックとは異なっていることや、欠け部分の表面が、欠けの生じていない部分の表面（面取り処理加工がなされたものと思料される）と類似した凹凸状態となっていることから、製造過程で欠けが生じた可能性があるとの見解を示した。相手方通信事業者は参考人の説明等を踏まえ、参考人の見解による欠けの発生は可能性としてはあるかもしれないものの、その蓋然性は他の苦情事案数等と比して高いとはいえず、本件端末①については欠けがあったかどうかは不明であるが、本件端末②と同様の亀裂が生じているのであり、短期間に同一の利用者において欠けが生じている単品不良品を2度購入する蓋然性は極めて低いものと思われることから、本件端末②を単品不良であるとは判断できないと述べた。その上で、本件手続が互譲による解決を図るものであることに鑑み、申請人に貸与している代替機を現在締結している通信契約期間満了時まで継続して貸与するとともに、満了後に申請人が相手方通信事業者との通信契約を継続し新しい端末機器を購入することとした場合には、端末代金につき一定の値引きを行うと提案した。

申請人は、契約期間満了後の相手方通信事業者との契約継続は望まないと回答し、相手方通信事業者の提案を踏まえ、相手方らが申請人に対し定期の通信契約が満了した翌月までの代替機の継続貸与を行うとの内容にて、当事者間にて和解が成立した。

## 【事案 10】加湿器の表示に関する紛争（１）（２）

### 1. 事案の概要

#### ＜申請人の主張＞

平成 25 年 12 月、インターネットのショッピングサイトに出品していた相手方販売店から気化方式加湿器を購入した（以下、「本件商品」という。）。その後、本件商品をキッチン棚の上（150 センチ程度の高さ）に設置し、「おまかせ運転」モードで連続使用した。手入れは説明書にしたがって行っていた。

平成 27 年 5 月頃、本件商品に入れていた水がほとんど減っていないことに気がついたものの、梅雨に向かう時期であり、気にしなかった。8 月になり、依然として水の減りに変化がないため、おかしいと思い、本件商品の天板にある給水ランプを見ると点滅していた。そこで、相手方販売店に修理に出したところ、基盤交換で 7,000 円以上かかると言われたので、調査報告書を送るよう依頼した。同報告書では「基盤がさびてコードが抜け落ちたことによる故障である。高湿度環境下での使用であり、使用方法に問題がある。」とされていた。

相手方販売店から購入した際、湿度 85%以上では使用できないとの表示はなかった。湿度計のない家庭では管理できないので、本件商品を使用することができない。重要事項の記載漏れであるため、商品代金（7,480 円）および修理の内金（1,000 円）の返金、若しくは、本件商品の設計に問題があるため、商品代金相当額の支払いを求める。

#### ＜相手方販売店の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

商品の品質は相手方メーカーの担当範囲であり、表示はインターネットショッピングサイト運営会社のものである。

当社はショッピングサイトの出品者に過ぎず、表示はサイトのものであり、当社に変更権限はない。仮に表示について責任があるとしても、加湿器を湿度 85%以上で使うべきではないことは取扱説明書に明記されている。また、申請人の手入れ不足が故障の原因であると考えている。

#### ＜相手方メーカーの対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人は相手方販売店から本件商品を購入しており、当社との間に売買契約の事実はなく、当社は返金する立場にない。

また、本件商品の設計および製造の欠陥もないと考える。「湿度 85%以上では使用できない製品（湿度計のない家庭では管理できないので使用不可）」との記載漏れがあるという指摘については、湿度計がない家庭での使用は禁止しておらず、記載漏れではない。

### 2. 手續の経過と結果

相手方販売店に対して、和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方販売店から本手續に協力する意思はないとの回答がなされた。そこで、申請前に申請人と本件に関しやり取りをしていたアフターサービス担当会社から事情を聴取するため、同社に關係人として出席してもらい、

期日を開催した。

仲介委員は、申請人から本件商品の使用環境や欠陥と考えている理由等を聴取し、関係人から本件商品の故障理由等をそれぞれ聴取した。

申請人は、本件商品をワンルームで使用しており、部屋を閉め切っていたわけではなく、特段湿度が高い場所で使用していたわけではないこと、「おまかせ運転」モードにして常時通電したままであったこと、湿度が高くなった場合に、他社の製品は自動で停止するが、本件商品は「おまかせ」とうたっているにもかかわらず、湿度が高くても自動では運転を停止しないことが設計上の問題であると考えていること等を述べた。

関係人は、申請人が修理ではなく、返金を希望したため、それはできないとの結論になったこと、申請人は本件商品の手入れをしていたと主張するが、とてもそうは思えないほど本件商品の内部が汚れていたこと、これまで同様のトラブルはないこと、メーカーではないため、本件商品の設計の妥当性等については回答できないこと等を述べた。

そこで、関係人から回答の得られなかった点を確認するため、新たにメーカーを相手方に加えて手続を進めることとした。

相手方メーカーに対し、申請人から新たに提出された和解の仲介申請通知書等を送付したところ、本手続に協力する意思はないとの回答であったが、書面であれば協力する旨の意向を表明したことから、期日で判然としなかった点についての質問事項（①本件商品が故障した原因、②高湿度の環境下において、「おまかせ」運転モードで使用した場合に、なぜ自動で運転を停止しない仕様となっているのか、③カタログ等に「除湿」「調湿」の機能がないことを記載しないのはなぜか等）を書面で送付した。また、相手方販売店に対しては本手続に承諾するよう促す書面を送付した。

後日、相手方メーカーより、質問事項①から③について以下の通り回答がなされた。①本件商品を調査したところ、購入から2年弱の間に約1万1000時間の運転（1日平均約15時間以上）が記録されており、本来は加湿の必要がない梅雨時や夏季等にも使用されていたことや内部への汚れの付着状況等から手入れが不足した状態で使用したため、風量が不足し、加湿器周辺の湿度がさらに高湿度となったことがさびの進行を加速させて故障の原因となったと考えられること、②加湿器は、加湿が必要な環境で使用することを前提としており、一般的には、冬季の空気が乾燥している季節での使用を想定して設計している。室内の空気は換気やドア等の開け閉めによって外部の空気と入れ替わるため、加湿を停止すると湿度が下がることから、運転を停止するのではなく、加湿量をコントロールする制御を搭載しており、高湿度の場合には、ごく少量を加湿し続ける制御仕様としていること、③本件商品は加湿器であるため、加湿器として一般的ではない機能について、あえて「〇〇機能はない」と記載する必要はないと考えること、等の回答がなされた。

また、相手方販売店から、重要事項の表示記載の漏れはなく、湿度85%以上では使用できないとの表示について、他の販売店においても表示しているケースはないこと、本件商品の設計および製造の欠陥や商品説明の齟齬はないこと、故障原因は本件商品の瑕疵ではなく、申請人の使用方法に起因していること等から、申請人の請求は認めない旨の回答が寄せられた。

仲介委員は、相手方らの回答内容やこれまでの対応を踏まえると、本件は和解の見込みがなく、不調で終了せざるを得ないとの判断に至り、手続を終了とした。

## 【事案 11】 植物栽培棚レンタルオーナー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 27 年 1 月、相手方より数回電話があり、母（以下、申請人）が自宅への来訪を承諾したところ、「植物栽培棚に 2 口 100 万円出せば、3 年間元金はそのまま毎月 6,000 円が振り込まれる」等と説明された。お金がないと断ったが説得され、契約内容の説明はされず、り患していた疾患の影響もあり、契約内容を理解できないまま、2 口（108 万円）契約してしまった（以下「本件契約①」という。）。翌月も執拗に勧誘され、断りきれず、1 口（54 万円）ずつ 2 回契約した（以下「本件契約②③」という。）。

同年 5 月、3 年間生活するための生活費がなくなり不安になり、家族（代理人等）に相談し、解約通知を相手方に送付したが、規約通りの中途解約となるので解約料 18%しか返金できないと言われた。

本件契約①②③をなかったこととし、これまでに振り込まれた約 6 万 5000 円を差し引いた約 210 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協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、契約内容の説明時深くうなずいており、聡明な印象があった。担当者レベルでは社会生活に支障があるほどの疾患を有するようには見えなかった。他の顧客との公平性の観点から、また、契約時および契約内容について当社の瑕疵が明確でないことから、規約通りの中途解約の申し出については対応するが、全額返金には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人および代理人（以下、「申請人ら」という。）に契約の経緯等について確認をした。

申請人らは、年金と 200 万円の預貯金を切り崩して生活していたが、相手方から勧誘を受け、毎年貯金のように利息が入り、3 年たてば全額が返金される契約であると認識し契約を締結したこと、相手方からの勧めで、契約代金の一部に充てるため、申請人の子の預金口座からお金を引き出したこと、相手方が植物を扱う事業を行っていることは理解したが、具体的にどのように投資して儲かるのかは理解していないこと、またこれまで投資の経験はなく、証券会社との取引もないこと等を述べた。

次に、相手方は、本手續が裁判外での紛争解決手續であると理解していなかったこと、通常和解の仲介手續には応じないこととしているため、本手續に承諾するか否か、持ち帰って検討したいこと等を述べたため、仲介委員より本手續の制度について説明を行い、第 1 回期日が終了した。

後日相手方より、検討の結果、本手續に承諾したいと回答があり、第 2 回期日を行うこととなった。

第 2 回期日において、相手方から契約の内容等について確認をした。

相手方は、消費者宅を訪問して、相手方が所有する植物栽培棚の持ち分を販売し、相手方が当該持ち分を3年後に買い取るという内容の契約になっていること、本件については、契約書や営業の瑕疵が指摘されれば検討すること等を述べた。

これに対し仲介委員は、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という）の訪問販売では、中途解約時に請求できる損害賠償等の額の上限規制があるところ、相手方の規約では、違約金として、契約金額の約80%を、契約金額から控除して返金するとしており、かかる返金の定めは特商法に照らし無効となる可能性があること、契約締結から3年後に相手方が植物栽培棚を申請人から買い取る内容になっており、このことは特商法の訪問購入の規制を受ける可能性があることと指摘した。加えて、資産等の面で申請人に適合した勧誘であったか疑わしいことを指摘したところ、相手方は、疾患の診断書は契約締結後に作成したものであって、契約締結時には気づくことはできなかったと述べた。また、息子名義の預金口座から金銭を引き出した経緯があり、申請人の資産に余裕が無かったことを指摘したところ、相手方は、預金口座の名義は関係なく、家族の口座から入金することは十分ありうると述べた。

仲介委員より相手方に対し、特商法の適用について検討を依頼するとともに、和解案を提示するよう求めたところ、応じられた。

第3回期日において、相手方は、特商法の適用に関し、違約金の条項については裁判所での判断に委ねたいので、契約書の規定通りの返金としたいこと、また訪問購入の規制に関しても、買い取りを希望する者から申し出があったときは契約締結から3年後に買い取るようになっており、適用はないと考えていること、そのうえで、契約締結時の申請人の体調に鑑み、見舞金を支払う用意はあるので、希望する金額を提示してほしいこと等を述べた。

仲介委員は申請人らに対し、相手方の回答を伝えたいので、希望する返金額を確認したところ、支払った額の5~6割程度であれば応じたいと述べたため、仲介委員は、申請人らの意向を鑑み、相手方に対し、規約通りの解約金約50万円と見舞金を含めて130万円を支払うことで和解できないか打診し、相手方は次回期日までに検討することとなった。

後日相手方より、規約通りの解約金約50万円については、第3回期日にて申請人が明確な中途解約の意思表示をしたため近日中に支払い、見舞金については30万円を支払いたいと回答があった。

これに対し仲介委員は、現時点は、本件仲介手続の中で仲介委員から具体的な和解案を示したうえで双方に検討を依頼している段階であり、申請人が本件契約を中途解約した事実はないこと、見舞金30万円の回答は和解案からあまりに乖離<sup>かいり</sup>しており、解約金約50万円と見舞金を含めて約100万円の返金に応じられないか、仲介委員がこれまでに指摘した法的問題点を踏まえたうえで再度打診する文書を発出した。

本文書に対し相手方からは、30万円の見舞金はあくまで善意の支払いであること、仲介委員が指摘する法律的な問題点については相手方として認めていないこと、見舞金の金額変更は行わないこと、との回答が出された。またその後、相手方から解約金（約50万円）が申請人の口座に支払われた。

この事態を受け、仲介委員は、申請人らの意向を確認したところ、申請人は、早期解決のため、解約金約50万円に加え30万円の見舞金の支払いでやむを得なく応諾すると述べたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 12】 養老保険契約に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

＜申請人らの主張＞

昭和 57 年 4 月、相手方外務員（申請人イの叔母）を介して、申請人イの夫を契約者に 30 年満期の養老保険（以下、「本件保険」という。）に加入した。この保険は夫に無断で叔母が契約したものであり、後日送付された保険証券には、契約者本人とは異なる筆跡で署名がされていた。叔母からは、「満期保険金が 100 万円で、配当金がつくので受取金額は約 500 万円になる」との説明が電話であったが、設計書通りの金額が受け取れると思ひ、そのまま保険料約 1 万 5000 円を毎月支払い続けた。

平成 24 年、満期のお知らせが届いたが、契約当時に叔母から言われた受取金額と大きく違っており、保険証券等書類が見つからず、そのままにしていたところ自動的に据え置きとなった。その約 2 年後、保険証券や設計書等を見つけたため相手方に問い合わせたが、勧誘時の説明に不備があったとしても勧誘員の処罰しかできず、受取金額の変更はできないと言われた。設計書通りの金額を支払ってほしい。

＜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。

契約当時に勧誘にあたった当社担当者は既に退社して 20 年以上経過しているため、契約時の確認が取れず、事実関係は不明である。仮に申請人らが主張する勧誘に至る事実があったとしても、契約後に申請人イの夫は当社指定医師による問診を受けており、本件保険契約への加入意思はあったと考えられる。また、その後も保険料を支払い、当社からの通知等も受け取っていたため、本件保険契約の成立について追認していたものと言える。そのため、本件保険契約が契約者の意思に基づくものであり、有効であると認識している。また、設計書には満期時の受取配当金額につき、確約金額としての記載はなく、今後変動する旨を記載しており、契約者に誤解を与えるような表現であるとは判断できない。さらに、設計書に記載された受取配当金額を支払うことが本件保険契約の内容とはなっていないこと、当社担当者による誤説明を客観的に認めうる事情がないことを踏まえ、設計書記載の満期時の受取配当金額を支払う理由がないことをご理解いただきたい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

なお申請にあたっては、申請人イと本件保険の契約者である亡夫の法定相続人（子ら 3 名）が申請人となっており、それらの代理人として申請人イが代表して期日に出席した。

申請人イは、本件保険に加入した当時の状況について、亡夫には持病があり、学資保険の加入に反対するほど保険自体が好きではなかったため、亡夫に本件保険に加入する意思はなかったこと、親族間の付き合いも少なかった叔母から、申請人イに対し、突然電話で保険の勧誘があり、返事をうやむやにしていたら、設計書とともに亡夫を契約者とする申込書が送付されたが、その署名は夫の筆跡ではなく、押印された印鑑は亡夫のものではなかったこと、叔母から

本件保険の説明を聞いたのは、保険証券等が送られてくる前の電話だけであり、その際、30年後に500万円がもらえるという話であったため、申請人イは、それを期待して毎月の保険料の支払いを継続したが、満期時の受取金額が約180万円と大幅に下がっており大変驚いたこと、本件保険の契約者は亡夫であるが、本件保険を締結したことを亡夫には話しておらず、申請人イのみが知るところであったこと等を述べ、法定相続人の子ら3名にそれぞれ100万円ずつ(合計300万円)支払ってほしいと述べた。

一方相手方は、本件保険の契約者である申請人イの亡夫からの振込額が約470万円であること、本件保険を勧誘した申請人イの叔母については、退職後相当な期間が経過しており、安否の確認もできないため、勧誘時や契約締結時の事実関係の確認ができないこと、相手方の社内システムのデータ上の記録によると、申請人イの亡夫は保険に入るにあたり、相手方指定医師の間診を受けており、契約者本人の加入意思はあったと考えていること等を述べた。

本件契約においては、保険申込書が契約者本人の作成によるものではないとみられるが、他方、長年にわたって保険料の支払いが継続されている。また、保険設計書に相手方主張の記載があるものの、保険申込書の作成が本人によるものでないことに鑑みると、勧誘時の説明が適切を欠くものであった可能性も否定しきれない。なお、契約が長年にわたっているため、時効や過失相殺も論点となりうる。これらの諸事情を考慮すると、本件は、勧誘当時の状況が必ずしも明らかでないものの、申請人・相手方、双方に譲歩を求める理由があるものと考えられた。そこで、仲介委員は、双方に対して、現時点での満期時の受取金額に数十万円を上乗せする金額での解決をすることが可能か、次回期日までの間に検討するよう要請した。

期日後に相手方より連絡があり、満期時の受取金額に30万円を上乗せする金額(合計約210万円)での解決を提案したいとの申し出があった。

第2回期日では引き続き、申請人イと相手方から事情を聴取した。

相手方は、本件保険契約は有効に成立していると判断しているが、募集人に事実確認ができず、仲介委員からの指摘を踏まえ、本件契約者の亡夫の法定相続人である子ら一人当たり10万円ずつとして、合計30万円を解決金として、満期時の受取金額に上乗せしたいと述べた。

一方申請人イは、亡夫の子ら3人と相談したが、うち1人が少額での和解に納得できず、最終的には裁判での解決も含め検討したいと述べていると述べた。

そのため仲介委員より相手方に対し、引き続き解決金額のさらなる検討を依頼し、次回期日において結論を決めたいと伝えた。

第3回期日では相手方の検討結果を聴取したが、30万円以上の解決金の支払いは難しい旨を述べた。第2回期日で提示された和解案に申請人ら全員が同意したことから、両当事者間に和解が成立した。



## 【事案 13】 携帯電話端末の補償サービス契約に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

携帯電話会社を他社へ変更しようと考え、相手方代理店が運営するホームページを見て、携帯電話会社だと思い、問い合わせの電話をした。

その後、毎日のように相手方代理店から着信があり、断ろうと思い電話に出たところ、現在利用している携帯電話会社を解約する際の違約金と携帯電話端末の割賦残金約 3 万円を相手方が支払う、機種が 0 円で購入できると言われたため、平成 26 年 7 月に相手方代理店の店舗に向いた。

スマートフォンの購入にあたり、言われるがまま契約書に記入し、契約書を交わした後に相手方代理店の固定電話（子機）の電話口に出るよう言われ、その際、担当者からは、何を言われても「はい」と言うように言われたため、先方からの「近くに担当者はいませんか。」「無理やり契約させられていませんか。」という 2 点の問いに対して、「はい」と回答した。電話終了後、相手方代理店の担当者にどういうことか尋ねたが、明確な回答はなかった。

同時に相手方代理店の担当者から、相手方会員サービス提供会社の会員になれば、最大 5 万円補償するサービスが受けられると勧められ（相手方補償サービス提供会社が補償サービスを提供する。）、それ以外に詳しい説明もなく、補償サービス申し込み前の重要確認書および会員サービス入会申込書兼各サービス契約申込書等の申込書にサインした（補償サービス月額利用料 540 円）。

購入したスマートフォンに不具合（アドレス帳が文字化けし、正常に移行できない、バックアップするとデータが重複する）があり、その対応をたらい回しにされたため、申込書に記載のあったクーリング・オフを口頭で相手方代理店に伝えたと、担当者が海外に行っているため、入社したら電話させます」と言われ、後日電話があったが、「日にちが過ぎているので対応できない」と言われた。

同年 7 月に相手方会員サービス提供会社から申し込み手続き完了のお知らせが送付されてきた。

また、後日、相手方代理店から従前使用していた携帯電話に係る違約金等、約 3 万円が振り込まれた。

その後、体調を崩していたため時間が空いたものの、平成 27 年 9 月末に携帯電話会社と交渉し、携帯電話端末と通信契約は違約金なしで解約となったが、相手方会員サービス提供会社の会員サービスについては相手方代理店および相手方会員サービス提供会社と交渉するよう、携帯電話会社から言われた。

翌月、相手方代理店および相手方会員サービス提供会社に対して解約申し出の書面を提出し、最終的に解約には応じたものの、補償サービスの月額利用料は全額請求すると言われた。申し込み前の重要確認書に最低利用期間および期間中の解約について解除料が発生する旨の記載があることは知らなかった。

平成 28 年 1 月、相手方補償サービス提供会社に電話を入れ、会員サービスを解約したので引き落としさないよう伝えたと、相手方会員サービス提供会社に聞くように言われた。

今後の請求を止めるとともに、平成 26 年 8 月から平成 27 年 12 月利用分として平成 26 年 9 月から平成 28 年 1 月に支払った代金 9,180 円の返金を求める。

#### <相手方代理店の対応>

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。

当社のフローとして、申請人に対しては十分な説明のうえ、申し込み頂いており、契約後に不明点があった時のチェックリストおよび申し込み前の重要確認書には申請人に署名を頂いており、申請人の主張と反する資料が残っているため、申請人が主張する会員サービスの無償解約は認められない。

ただし、社内調査に限界がある状況ではあるものの、今回の申告を真摯<sup>しんし</sup>に受け止め、相手方会員サービス提供会社および相手方補償サービス提供会社との間で、未払い分については請求を行わない方向で調整している。

#### <相手方会員サービス提供会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求全てではなく一部を認める。

当該補償サービスは携帯電話端末にひも付くサービスであり、携帯電話端末がメーカー起因等で破損したのであれば、破損後は、補償サービスを利用できない状況であったと考えられるため、既払い分について全額の返金はできかねるが、一部返金と未払い分の請求免除は検討可能である。

相手方補償サービス提供会社との間で、未払い分については請求を行わず、既に支払った平成27年11月利用分以降の料金を返金する方向で調整している。

#### <相手方補償サービス提供会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求全てではなく一部を認める。

当該補償サービスは携帯電話端末にひも付くサービスであり、携帯電話端末がメーカー起因等で破損したのであれば、破損後は、補償サービスを利用できない状況であったと考えられるため、既払い分について全額の返金はできかねるが、一部返金と未払い分の請求免除は検討可能である。

未払い分については請求を行わず、既に支払った平成27年11月利用分以降の料金を返金する方向で調整している。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、申請人からクーリング・オフの通知方法および携帯電話の利用状況等について聴取した。

申請人は、本件補償サービスの申込みから8日以内に相手方代理店に電話してクーリング・オフを口頭で伝えたが、担当者が不在であると言われたこと、2週間以上経過後に相手方代理店担当者から電話があったが、クーリング・オフ期間が過ぎているため対応できないと言われたこと、その際、クーリング・オフは書面で出さなければいけないと言われたこと、携帯電話はアドレスが重複する不具合があったため、携帯電話会社に通信契約の解約を申し出たところ、解約金なしで解約できたこと、そして本件補償サービス利用料の今後の引き落としが停止され、通信契約を解約した平成27年10月以降の補償サービス利用料分が返金されるのであれば、早

期解決のため和解したいこと等を述べた。

次に、相手方代理店、相手方会員サービス提供会社、相手方補償サービス提供会社より、クーリング・オフの対応状況、利用規約の内容、利用料金の引き落とし状況等について聴取した。

相手方代理店は、顧客からクーリング・オフの連絡が入った場合、情報は代表者まで上げるような体制を構築しているが、申請人からクーリング・オフの連絡があった旨の履歴は残っておらず、すでに退社した当時の担当者に確認しても、記憶は定かではないとのことであったため、クーリング・オフの申し出の事実はなかったものと考えていると回答した。また、申請人が受け取ったキャッシュバックについては、契約から12カ月を経過した後の解約であったため、返金を求めないことを確認した。

相手方補償サービス提供会社の利用規約によれば、本件補償サービスは、最低契約期間が24カ月と定められており、その間に本サービスの契約が終了した場合、契約解除料として「本件補償サービス利用料金×最低契約期間の残月数」を支払わなければならないとされていることから、仲介委員は、当該規約は特定商取引法10条1項3号に抵触するおそれがあることを指摘し、利用規約の変更を検討するよう要請した。これに対して、相手方補償サービス提供会社は、現時点で利用規約の変更予定はないものの、社内に持ち帰って議論すると回答した。合わせて、重要事項確認書等の書面についても図解も含めて契約申込者に分かりやすいよう変更することであった。

解決案について、相手方会員サービス提供会社に確認したところ、補償サービス利用料は利用した翌月に前月利用分の引き落としを行っており、本件においては、平成28年1月利用分を2月に引き落としとして以降は引き落としを行っていないとのことであった。そこで、携帯電話の通信契約を解除した平成27年10月以降の11月、12月、1月利用分の3カ月分は返金することとしたいと述べた。

そのため、申請人が相手方会員サービス提供会社および相手方補償サービス提供会社との間の会員サービスおよび補償サービスを合意解除し、相手方補償サービス提供会社が平成27年11月から平成28年1月利用分を申請人に返金する内容で和解が成立した。

## 【事案 14】投資用マンションに係る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 8 月下旬、相手方不動産会社から職場に電話があり投資用マンションの勧誘を受け、断るつもりで会う約束をした。9 月以降、断れないままファミリーレストランで複数回、相手方不動産会社の担当者と会い、マンション購入により節税する方法の説明を口頭で受けたが、資料はなく、また家賃や資産価値の下落等リスクについての説明もなかった。3 回目に相手方不動産会社と会った際に「物件を押さえておきたい」と言われ、重要事項説明書を読み上げられ、クレジット契約等の書類に記名押印してしまった。自分は一銭も出せないことは相手方担当者に伝えており、相手方が物件を押さえるために行っている手続との認識であった。

10 月に相手方不動産会社より、条件がよりよい物件だとして本件物件を紹介され、重要事項説明書の説明を受けたが、契約内容がよく分からないものの儲かるならと思い、あきらめに近い気持ちで本件物件の売買契約を締結した。その後、重要事項説明書にサインし、相手方不動産会社を借り主として本件物件の賃貸借契約を交わした。しかし、相手方から売買契約書を含め一切書類は受領していなかったため、消費生活センターを介して 11 月に書類の交付を受けた。

契約内容をよく理解できないまま相手方の説明を信じて、断り切れず契約に至ったものであるため、本件不動産売買契約および売買代金に係るクレジット契約を無かったこととしてほしい。既払金については返金を求める。

#### <相手方不動産会社の対応>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張の大半が事実と相違している。

当社買い主として、申請人に販売した価格約 580 万円（税込）で本件物件の売買契約に応じる。

なお、本件物件に関する取引にかかった諸費用は実費であるため返金できない。本手続に係る交通費等の費用は申請人に請求しない。

#### <相手方信販会社の対応>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人と当社間で締結したサポートクレジット契約における分割支払金約 952 万円（180 回の割賦弁済）のうち、申請人は約 21 万円を弁済済みである。申請人が主張する相手方不動産会社との売買契約締結経緯、サポートクレジット契約書作成経緯等については、相手方不動産会社とのやりとりであり、不知である。申請人がいかなる事由を解除事由とし、いかなる法条を根拠として、どの契約の解除（本件物件の売買契約か、サポートクレジット契約か、その双方か）を主張しているのか明確でないため、申請人において、この点を明示されたい。

### 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、契約の勧誘や契約時の状況等を中心に当事者から事情を聴取した。勧誘や契約の日時等については、申請人と相手方不動産会社間で、認識の齟齬があった。勧誘内容については、申請人は給与が30万円であれば5～6万円は税金を払いすぎているため、これを取り戻せる、との説明を受けたと述べた。この点、仲介委員が、相手方不動産会社に、申請人の年収では節税効果は大きくないこと指摘したところ、相手方不動産会社は、節税をうたって勧誘しているわけではなく不動産購入に係るローンの返済後は賃料収入が年金的な役割となる、という話をしていると述べた。

本件売買契約の前に、申請人に別の物件の勧誘を行い、重要事項説明等も行ったが当該物件については売買契約に至らなかった理由について、相手方不動産会社は、相手方信販会社にて頭金が必要と評価されたが申請人において用意できなかったため、頭金不要の本件物件を紹介したと述べた。なお、仲介委員が売買契約締結に至らなかった勧誘物件についての重要事項説明書等を提出するよう相手方不動産会社に求めたところ、第2回期日にて提出がなされ、申請人、相手方不動産会社双方の記名押印が認められた。

勧誘、契約締結の過程について、申請人は記録を残しておらず、勧誘を受けた期日や押印した書類の内容、初めに紹介された物件の所在地等について失念している等、主張の前提となる事実に関する記憶が曖昧な部分があった。

相手方不動産会社は本件不動産を販売した価格で買い戻すとの意向であり、申請人も承知したため、仲介委員は相手方信販会社に、申請人が買い戻し代金全額を弁済にあてた上、同弁済後の残債務も繰り上げ一括返済することで、本件物件に設定している抵当権を抹消することの検討を求めた。相手方信販会社はそのような弁済での抵当権抹消を了解し、3月の引き落とし日に一括弁済する場合の債務は約630万円となるとした。申請人は買い戻し代金全額を弁済した場合の残額約50万円を、相手方信販会社に一括弁済することが可能かどうか、持ち帰り検討するとし、後日、一括弁済を行う旨回答があった。

第2回期日において、相手方不動産会社が本件物件を買い戻し、申請人は相手方信販会社に買い戻し代金全額を弁済すると同時に、残額についても一括弁済することで三者が合意した。本件物件の買い戻し契約（売買契約）締結日を決済日とすることとし、弁済金額は約621万円（うち約580万円は本件物件買い戻し代金により捻出）と算出された。

期日後、申請人と相手方不動産会社の本件物件に係る賃料、管理費、公課公租等の清算額の算出、清算の方法の調整を経て三者間で和解が成立した。なお、三者間での決済や法的な手続が複雑なことから、委員が決済日に決済に立ち会い、適切に実施されたことを確認した。

## 【事案 15】携帯電話のオプションサービスの返金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 19 年から 8 年以上にわたり所有している携帯電話機を機種変更するため、相手方店舗に出向いたところ、契約した覚えのないオプションサービス（以下、「本件サービス」という。）に加入しており、長期間にわたって利用料金が課金されていたことが判明した。自身は契約時から現在に至るまで、携帯電話のオプションサービスには関心がなく、本件サービスに加入した記憶もなかった。

そのため、相手方に対し課金された料金の全額を返金するように求めたところ、記録が残っている最近の分のみ返金するとの回答を得たが、納得できない。

記録が残っていない期間も含め、全額の返金をしてほしい。

#### <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。

事案の早期解決のため、記録が残っている分についての返金を申し出たが、本 ADR 手續は事案の公表制度が存在するものであるため、返金の申し出については撤回する。

申請人が自らの意思で本件サービスに加入し、8 年以上にわたり情報を受領してきたことから、契約上の瑕疵は存在せず、また通信料が別途発生する旨は複数の媒体を通じ消費者へ注意喚起をしていたことから、本件サービスの配信方法にも瑕疵はない。

よって申請人の返金要求に応じることはできない。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人および相手方代理人からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、自身が進んで相手方店舗へ赴くことはなく、携帯電話についても通話機能と電子メール機能、内蔵カメラで写真を撮るくらいで、それ以外のニュース等についてはパソコンを使用して情報を得ていたこと、本件サービスに加入していることに気が付いたのが、携帯電話の買い替えのため相手方店舗に行った時であったこと、本件サービスを解約したのち、携帯電話料金が明らかに安くなっていたが、それまでは申請人自身で携帯電話料金の支払額を確認したりしたことはなく、料金が高くなっていたことに気が付かなかったこと等を述べた。

一方相手方代理人は、本件サービス加入については、申請人が相手方店舗へ来訪した際になされたものではなく、携帯電話を操作してなされたものであること、その記録（少なくとも申込年月日）はデータとしては残っているが、証拠という形で提出することは難しいと思われること、紛争解決委員会によって結果の概要を公表するのであれば、この手続きで和解するのは困難であること等を述べた。

そのため仲介委員より相手方代理人に対して、本件サービスの契約の成立につき、第三者が認識できる資料がないと評価が難しいこと、本サービス申込の段階でどのような説明があったかについても問題となり得ることを指摘し、契約成立にかかる資料と勧誘当時の説明資料等の提出を要請し、第 1 回期日を終了した。

第2回期日では、相手方代理人が仲介委員の要請を受けて新たに提出した資料を基に聴取を行った。

相手方代理人は、申請人の妻名義であった携帯電話の名義を夫に換えたという経緯があり、その時点ですでに本件サービスに加入されていたこと、妻名義の契約を承継する際、承継契約書に本件サービスが記載され、当該書面に申請人が署名して契約を承継していること、そのため、第1回期日で可能性があるとして述べた手続外和解についても現状では考えられないことを述べた。

一方申請人は、当初夫婦で2台の携帯電話を所有しており、なぜ妻名義になっていたのか明確な記憶はないが、自身に名義を変えたことは覚えていること、妻名義の時代に本件サービスに加入していることにつき、妻が自身に相談なく単独で加入することは考えられないこと、納得はしていないが、本手続を不調としてもやむを得ないと考えていること等を述べた。

そのため仲介委員は、両当事者間で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 16】年金保険の設計書に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 6 年 3 月、相手方イに出向き、設計書をもとに年金共済の説明を受けた。その際、「終身で年金年額 110 万円が受け取ることができ、割戻金増額分を加えると 60 歳時 135 万円、70 歳時 156 万円、75 歳時 167 万円、80 歳時 179 万円と増えていく。他にはない好条件である。」と説明され、設計書にも同様の説明が大きな文字で強調されていた。相手方ブランドが信頼できたことに加え、80 歳までの年金の受取累計額が 3,000 万円を超えることに魅力を感じ、契約を締結した。説明の際、今後利率が変動することで受取額が変わる等の説明は一切なかった。

平成 28 年 1 月、書類が届き、そこには据置割戻金約 8,000 円と記載されており、年金年額とあわせて 60 歳時に、約 110 万 8000 円が支払われると記載されていた。相手方イに問い合わせたところ、利率変動によって受給額が変動すると言われた。契約時にそのような説明は受けていないし、22 年間、運用の経過についてまったく案内がなかった。納得できない。

設計書に記載された通りの金額を支払って欲しい。

＜相手方の対応＞（相手方 2 社の回答は同一のため、以下にまとめて記載する。）

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。

年金共済契約は、契約者から預かった資産（共済掛金）を相手方が運用して運用益を上げ、これをもとに年金（割戻金）を支払う仕組みのものであるため、運用益のいかんによっては年金（割戻金）の額が予想通りにならないことは、その性格上当然の事態である。

本件契約時の平成 6 年 3 月、相手方イの発行した保障設計書には、申請人が主張する受取年金額の表示もあるが、同書面には「今後変動することがありますので、これによって将来の受取額をお約束するものではありません。」と記載されている。したがって、申請人は契約時には、保障設計書記載通りの支払いを受けられない可能性の説明を受け、理解していたはずである。

なお、毎年一度積立金の案内を発行するサービスもあるが、本件契約ではこのサービスに加入していなかったため、毎年の運用状況の報告は届いていなかった。そのため、平成 28 年 3 月 1 日付で、申請人に対して書面を作成し手交している。同書面にて、設計書記載の金額の共済金（年金）は支払えない旨を回答している。

### 2. 手續の経過と結果

期日では、まず申請人から事情を聴取した。

申請人は、雑誌に掲載されていた本件共済年金を紹介する記事を目にして興味を持ち、相手方イを訪れ説明を受けたうえで契約したこと、養老保険に比べ受取金額が大きいので魅力を感じたこと、共済証書に割戻金について記載はないが、当然、説明された割戻金が支払われるものと思っていたこと、説明された額の割戻金が支払われないと分かっていたら他の運用も検討したこと、設計書に記載されている金額と受け取る段階になって金額が大きく異なるのは納得できないこと等を述べた。また、これまで相手方イから運用状況についての案内が一切なく、22 年間放置されていたこともおかしいと主張した。



他方、相手方から、契約関係について、相手方は契約当事者、相手方は共同引受という関係であり、設計書や約款は相手方が作成しているとの説明がなされた。また、設計書には「今後変動することがありますので、これによって将来の受取額をお約束するものではありません。」と記載されており、説明が足りなかったかもしれないことは謝罪するが、申請人だけに対応することは契約者の公平性が保てなくなるため対応できないこと等を述べた。

仲介委員は、両当事者に対し、設計書に記されている金額が契約内容となっているとは認められないものの、具体的な金額を出して勧誘がなされているため、誤解を与えやすいと評価できること、他方で支払った金額は最終受取金額として全額保障される契約内容であり、契約が継続中であることから、申請人の損害を算定し難いことを踏まえ、相手方が申請人に対して一定の見舞金を支払うことで解決を図ってはどうかと提案した。

申請人は同意したが、相手方からは社内で検討したいとの意向が示された。後日、相手方より、見舞金の支払いを行うことは契約者間の公平性が保てなくなることから、合意できない旨の回答が寄せられたため、仲介委員としては和解の見込みがないと判断し、本件は不調にて終了とした。

## 【事案 17】 墓の移設工事等に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 11 月、申請人が自宅の庭にいた際、相手方に話しかけられ、山の上にある墓の移設工事等（以下「本件契約①」という。）を、238 万円で契約し、内金として 24 万円を支払った。新設する墓には、夫婦の生前墓と三女の墓の既存墓 2 基をそのまま移し、その他 6 基の既存墓は移設せずに新しい合同墓を 1 基建てる認識でいた。

その後にブロック工事（以下「本件契約②」という。）等の追加工事を、32 万円で契約し、内金として 4 万円を支払った。なお、本件契約②は、支払いに不安を感じ、のちに中止となった。

ところが、墓の移設が不十分なうえ、土台の寸法が違ったり、法名碑に全員が銘記されていない、年代順になっていない等、問題が多いことが判明した。相手方は、設計が途中で変更になり、申請人の合意も得たと説明しているが、申請人は、合意していない、設計変更の図面ももらっていないと主張する。本件契約①の代金として、100 万円は支払ったが、工事が完了していないため、残代金 114 万円は支払っていない。

消費生活センターに相談し、契約どおりの工事を求めたが、相手方からは、了解を得たうえでの変更であるとして、本件契約①の残代金（114 万円）の請求を受けている。残代金は支払うので、本件契約①通りの工事を行い、中止した本件契約②で支払った 4 万円の返金を求める。

#### <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。

当社の担当者が何度も墓地現場や自宅を訪問し、申請人からの工事内容を変更してほしい旨の申し出に従い、工事を完了させた。既存墓をそのまま移設することは約束しておらず、既存墓を整理して合同墓を設置するとの認識である。法名碑についても、申請人から 6 名ではなく 4 名に変更するよう指示を受け記載したものであり、また順番についても年代順にしなければならないものではなく、申請人の要望に合わせて夫婦ごとに等対処したものである。その他法名碑の位置や踏み台の寸法等についても、申請人と協議し、変更の合意ができ施工したものである。

工事内容の変更について合意があり、その合意に沿った工事を実施しているため、残金 114 万円を支払ってほしい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から契約内容等について聴取した。申請人は、本件契約①については、もともと山の上に 8 基の墓があり、うち 6 基を合同墓にし、残りの 2 基（亡夫と自身が入る夫婦墓と三女の墓）は山から降ろし新設する墓に設置する内容であったと述べた。夫婦墓については、夫が亡くなった平成元年から数年以内に建てたこと、三女の墓は亡くなった平成 7 年に建てたこと、いずれも 50 万円程度であったことを述べた。合同墓にする 6 基の墓の供養は依頼していなかったが、相手方により山から降ろし移設する予定であった 2

基を含めた8基を供養・処分されてしまったこと、しかしながら山の上には竿石<sup>さおいし</sup>（台座の上に位置する石）が1基残っており、相手方の主張通り正しく履行されているか不明であると述べた。また合同墓の法名碑（故人の名前等を記載する碑）については、亡くなった順番に記載されておらず、示した故人の名前の文案と異なる文字が彫刻されていること、本件契約②（ブロック工事）については、費用がかかるので中止した経緯があり、この点については相手方と争っていないこと、水道工事については、移設した墓石の設置場所が水道管の真上になってしまうため、管を迂回<sup>うかい</sup>させる工事を相手方が行ったが、その後水道の出が悪くなったため、複数の別業者に作業を依頼し、直してもらった経緯があること等を述べた。

相手方からの聴取において、相手方は、本件契約①については、申請人に何度も説明をし、契約内容を変更したが新たな契約書は交付していないこと、法名碑の文字については、申請人が原稿を作成し、それをもとに指示を受けたが、申請人の了解を得たうえで修正した経緯があり、その内容がメモとして残っていると述べた。またブロック工事が中止となったことは承諾していること、水道工事については、水道の出が悪くなったため当方の負担でポンプを替えたことまでは承知しているが、その後別業者に作業を依頼した経緯については関知していないこと等を述べた。

仲介委員より相手方に対し、本件契約①は特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられるが、申請人に交付されている契約書面は契約内容等の記載が不十分であり法定記載事項を満たしていないことから現時点でもクーリング・オフが可能と考えられることを指摘したところ、相手方は、契約が変更されており、本取引はクーリング・オフができるとは考えていないと述べた。

仲介委員は申請人に対し、希望する解決策を尋ねたところ、相手方によって供養されてしまった墓石は1基50万円程度であることから、未払い金114万円から2基分の100万円を差し引いた金額を支払うことで解決したいと述べた。仲介委員は、その場合、法名碑等は現状のままとなることを伝えたところ、申請人は構わないと述べた。

これを受け仲介委員は相手方に対し、2基の墓が使えなくなったことの損害を100万円とし、この金額を未払い金114万円から差し引いた金額を申請人が支払うことで解決できないか打診するとともに、相手方に対しては、①8基の墓を供養に出したことを示す資料、および②法名碑に記載する文案に関するメモの提出を求めた。

後日、相手方より、①については、申請人より指示を受けた竿石は全て供養に出している、ただしそれを示す資料は提出できず、また供養に出した日付は不明であること、②については、記録の保存場所がわからなくなり提出ができないことの回答があった。そのうえで、申請人に残代金114万円を支払ってほしいという意向に変わりはないとの回答があった。

第2回期日において、相手方は①の資料に代えて、現地の写真を提出した。仲介委員は相手方に対し、本件契約①は現在でもクーリング・オフ可能と考えられることを改めて指摘し、仮に申請人からクーリング・オフの申し出がなされた際の原状回復に伴う相手方の負担費用等を考慮すると、本手続によって両方で歩み寄ることは相手方にとっても一定のメリットがあると説得したが、相手方は、申請人の指示に従って契約変更をした経緯があり、契約締結後いつまでクーリング・オフを主張できるかという論点もあるため、一定の証拠調べをしたうえで裁判所の判断に委ねたいと意向を変えなかった。

これを受け仲介委員は、墓石を供養したことを示す客観的な資料がない点等を考慮し、残代

金の半額である 57 万円を申請人が支払うことで応じられないか打診した。後刻相手方から、残代金のうち、70 万円を申請人が支払うことで和解したいが、法名碑については、故人名の追記には応じられるが修正は難しいこと、ブロック工事代の返金を求めるのであれば、譲歩していた施工済みの水道工事代も別途請求することになると述べた。

両者の主張を鑑み、仲介委員より両当事者に対し、残代金の半額である 57 万円を申請人が支払うことで応じられないか再度打診し、双方次回期日までに検討することとなった。

第 3 回期日前に申請人からは、仲介委員案には応じられず、クーリング・オフの申し出をしたいとの回答がなされた。一方相手方からは、法律論はさておき、本件紛争につき早期解決を図るべくやむなく仲介委員案に応諾したいとの回答がなされた。

第 3 回期日にて、仲介委員より申請人に対し、相手方が仲介委員案に応じる旨の意向を示していることを伝えたうえで、仮にクーリング・オフの申し出をした場合、相手方が申請人を提訴する可能性が高く、紛争が長期化することが予想されること等を伝え、本手続での和解によるメリットを説明したところ、申請人は、早期解決のため、本手続における解決に応じると述べたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 18】 株式・金融商品の売買契約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 7 月 23 日、相手方担当者（以下、「担当者」という。）と自己保有株式の売却について電話で相談したところ、売却指示を出していないにも関わらず、担当者の操作により売却されてしまった。

同月 31 日、担当者から電話があり、ETN（上場投資証券・指標連動証券）の勧誘を受け、約 500 万円分を購入させられた。また、翌月 27 日、担当者から、さらに同じ ETN の電話勧誘を受け、約 200 万円分を購入させられた。

ETN については、目論見書の交付等を受けておらず、関連する書類をもらって 1 日ほど考える時間が欲しかったし、自分なりに情報を集め、リスクや手数料について考える時間が欲しかった。しかし、担当者は電話口で購入手続を行ってしまった。

これら事情について、業界団体の相談センターに相談したところ、3 週間ほどして相手方苦情処理担当者より、担当者の対応については、特に問題はないとの回答を受けた。

平成 28 年 2 月 16 日、相手方苦情処理担当者に再度確認をしたところ、担当者の対応については落ち度がないため、いずれの売買取引についても無効主張は認められないとの回答であった。先の売買取引 3 件を無効とし、売却された株式の返却、購入させられた金融商品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がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が主張するような、申請人の指示なき株式の売却や、意思に反する金融商品の購入を行った事実はない。申請人が示す 3 件いずれの取引についても、電話により、申請人から売却または買い付けの注文を受けたものであり、正当な契約であることを申請人に理解していただきたい。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日に先だって相手方から 3 件の売買指示に関わる通話録音データ提出があったため、仲介委員は株式売却と ETN 購入に関わる録音データを聴取した。その後、申請人から株式の無断売却であると申し出た事情を聴取した。

申請人は、株式の売却指示を行った記憶がなかったと述べた。これに対し、仲介委員から、録音データを聴取したところ、申請人が売却指示を発していると受け止められること、相手方は分割売却等の検討を促していたこと、売却手續前に相手方が、申請人に意思確認を複数回行っていたことを指摘した。

さらに、相手方が ETN についてリスク説明を行っておらず、購入を急<sup>ぎ</sup>かしたと申請人が主張する点についても、仲介委員は、相手方が商品リスクについて説明した音声を確認できること、申請人側から購入を希望する発言が行われていることを指摘した上で、申請人自身で相手方担当支店に出向いて音声データを<sup>き</sup>確認し、和解仲介手續の継続意思について検討するよう要請し

た。

次いで、仲介委員は相手方から事情を聴取した。相手方は、申請人が当委員会に申し出るに先立ち、必要経費を申請人が負担することが必要ではあるものの、申請人の取引店舗にて売買契約時の電話録音データ聴取が可能であることを伝え、準備していたと述べた。

仲介委員からは、ETN のリスク説明について十分だったかは疑問があり、特に為替変動リスクについて、申請人が理解しきれていない印象を受けたことを指摘した。

また、ETN については、通常の投資信託と異なり目論見書の交付義務が販売者側に課されていないが、仕組みが複雑なものも少なくなく、消費者が商品性を理解するためには、今後、仕組みの説明が記載されているパンフレット等を渡す等の対応について相手方に検討することを要請した。

その上で仲介委員は、申請人自ら録音データを確認するよう促したことを伝え、相手方において、録音聴取手続等への協力を求めた。

期日後、申請人は相手方店舗に赴き、電話録音を確認したものの、当該録音が編集されたものであり、相手方の主張は認めがたいとする回答が寄せられた。しかし、それらを裏付ける資料や証拠について、特に申請人から提示されなかったことから、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 19】クリーニング事故に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 11 月に相手方クリーニング事業者（以下、「相手方事業者」という。）の店舗である相手方クリーニング店に、スーツの上着 1 着、ズボン 1 着（以下、「本件商品」という。）を出した。本件商品は平成 25 年 11 月に約 7 万円で購入したツープанツスーツ（上着 1 着、ズボン 2 着のセット商品）の一部である。相手方クリーニング店で返却の際、伝票の一致を確認したが本件商品の確認はしなかった。2 日後、返却された商品（以下、「返却商品」という。）着用時に本件商品のブランドロゴがないこと、上着の襟の破れ、ズボンの腰に滑り止めが付いていないことから、これらが本件商品ではないことに気付いた。

相手方クリーニング店に申し出たところ、本件商品を探すといわれ、クリーニング代金 1,235 円が返金された。平成 28 年 1 月、相手方事業者より、返却商品が申請人の商品でないとの証明が難しく、調査のしようがない、消費生活センターに相談してほしいと言われ、相談したが解決しなかった。そのため、相手方事業者と面談し、その場で返却商品の上着を着てみせ、袖が短いことから自分の衣類ではないと主張した。

同月、再度相手方事業者と面談し、当日クリーニングを出した者は 15 人おり、全員から自分のものであり、他人のものではないと確認がとれたと説明された。同月末、相手方事業者にクリーニング事故賠償基準に基づき算出した希望補償額約 4 万円を伝えたところ、2 月に、相手方より、クリーニング事故賠償基準に従って賠償する、預かったズボン生地からメーカーに販売時期を確認した、と回答があったが、本件商品を冬物扱いとしない等、基準の適用が妥当でなく納得できない。

本件商品は秋冬用としてメーカーが販売し、自身もその用途で購入しているため、クリーニング事故賠償基準の適用にあたっては、冬生地として算出するとともに、クリーニングに出していないズボンも賠償対象として、約 4 万円を賠償してほしい。

#### <相手方クリーニング事業者の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

和解の意思はあるが、賠償範囲に合意できない。

受付や一連のクリーニング作業に問題があったとは考えにくいだが、当方に過失がないことを証明することは困難であるため賠償での和解を望む。しかし、申請人の請求根拠はあくまで主観であり妥当ではない。早期解決のため、賠償額はクリーニング事故賠償基準に基づき算出したい。

耐用年数 3 年（スーツ夏物）、購入後経過年数 21～24 カ月とし、購入価格（上着 1 着、ズボン 1 着 計 5 万 1450 円）の 42%である 2 万 1609 円を賠償額としたい。冬物、夏物の区分は一般的にスーツの構造（裏地の有無や生地等）から判断されるものである。またツープанツスーツであることは消費者から申し出がない限り認識が不可能であり、本事案でも賠償範囲として扱うことができない。クリーニング事故賠償基準にもその旨規定されている。

#### <相手方クリーニング店の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件に関しては相手方クリーニング事業者に一任する。

相手方クリーニング事業者と当社（クリーニング店長）は雇用関係にはないが、店舗運営の一部を受託しているに過ぎず、補償等に関する責任所在は相手方クリーニング事業者にある。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、全当事者から事情を聴取した。

申請人は、本件商品の上着に背抜きはなく、スーツは合冬物と認識していると述べ、今回クリーニングに出していなかったツープанツスーツのズボン1着について、夏物ならば上着着用をせずズボン単品で使用することもできるが、合冬物であるためスーツとして着用するのは難しいと述べた。店頭受付時、相手方クリーニング店から、ツープанツスーツであるか否かの確認はなく、自らも申し出なかったが、本件商品の返却後にはツープанツスーツであることを相手方らに伝えていると述べた。

相手方クリーニング店は、相手方事業者との関係について、業務委託関係にあるとし、クリーニング事故の責任等については相手方事業者において判断すると述べた。

本件事故原因については、店頭受付時、タグの付け間違いをした認識はなく、同日スーツを出した15人全員から、自身の衣類が返却されているとの確認がとれていると述べた。また、本件商品が夏物か否かについては判断ができない、本件手續については相手方事業者の判断に従うと述べた。

相手方事業者は、申請人がクリーニングに出さなかったツープанツスーツのズボン1着（紛争の過程で申請人が賠償額算定のため事業者に提供したもの）、および返却商品（スーツの上着1着、ズボン1着。返却後、申請人が事業者に提供したもの）を持参し、仲介委員が現物確認を行った。

クリーニング事故賠償基準（以下、「賠償基準」という。）における損害額の算定（第4条）に係る商品別平均使用年数表の適用について、同表「品種・用途等」に関しては、相手方事業者は、申請人に返却されたスーツ1式の上着は背抜き等がないため冬物と判断するが、同スーツのズボンは素材等から、これが単品である場合には夏物と扱うと述べた。これに対し仲介委員は、同じ素材で構成されたスーツにおいて、上着は冬物、ズボンは夏物と判断するのは合理的でなく、ズボンも冬物ないし合冬物と判断すべきであると指摘した。またツープанツスーツのズボンについても、返却された商品のズボンと同様の素材、同様の構造であり、購入時期が11月であったことから、冬物ないし合冬物であるとするのが適当であるとの見解を示した。また「経過日数」については、購入時からクリーニングに出すまでの期間である23カ月とした。

さらに仲介委員は、相手方らに対し、事業者としては、店頭引受時にツープанツスーツであること等について消費者に確認すべきであり、確認作業は容易であったと指摘した。

本件の解決案については、ツープанツスーツが冬物ないし合冬物であり、ズボン単体での着用が困難であることから、賠償基準における背広上下等2点以上を一对としなければ着用困難な品物に関する損害額算定の特例を参考に計算するべきであるとした。具体的には、ツープанツスーツ全体に対しての各品物の賠償額の比率を、上着（1着）6割、ズボン（2着）各2割ずつとし、本件ではクリーニングに出したのは上着1着、ズボン1着であるから比率8割として



算出した賠償額を提示した。

当事者全てがこの賠償額を受諾したため、3者間で、相手方事業者が約3万1700円を申請人に支払うとの和解が成立した。なお、当事者合意のもと、返却商品は相手方事業者が持ち帰り、ツーパンツスーツのうちクリーニングに出さなかったズボン1着は、申請人が持ち帰った。

## 【事案 20】インターネット通信サービスのキャンペーン適用に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

申請人は、平成 27 年 3 月、相手方通信事業者の通信を利用した、相手方プロバイダーのキャッシュバックキャンペーン付きプロバイダー利用契約および光回線利用契約に申し込み、相手方プロバイダーより契約内容書面が送付された。申込日の翌日に相手方プロバイダーから、約 7 日以内に相手方通信事業者から連絡がある旨のメールがあったが、その後連絡が来なかったため、契約内容書面に記載のあった相手方通信事業者フリーダイヤルに架電し案内に従い、通信工事日程を決めた。

同年 4 月、通信工事が実施され、当日相手方プロバイダーの ID でインターネットの利用が可能となった。申請人は、同年 5 月以降、相手方通信事業者に対し光回線利用料の支払いを開始した。

同年 6 月および 7 月中旬、相手方プロバイダーから、回線が開通していないため 8 月末でキャンセルとなるとのメールを受け取った。申請人および申請人代理人が、相手方 2 社に問い合わせたが、なぜキャンセル扱いとなるのか回答は得られず、同年 10 月、相手方プロバイダーの ID でインターネットに接続できなくなった。

その後も相手方通信事業者から光回線利用料の請求がきたため、支払いを留保していた。相手方通信事業者より、未納金を支払わないと回線契約が解除となる上、解約料が生じると言われた。

申請人としては、キャンペーン適用を含む本件契約をキャンセルしたことはない。当初の申し込みにさかのぼってキャンペーン適用をしてほしい。それが難しい場合は、支払済の通信費からキャッシュバックキャンペーンの適用があった場合得られた金額との差額の返金、または契約をキャンセルとし、キャンセル料の相手方プロバイダー負担を求める。また、相手方通信事業者から請求された回線利用料および回線解約料は、回線が利用できない状態であったから免除を求める。

#### <相手方プロバイダーの対応>

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。

相手方通信事業者の対応遅れにより今回の事象が発生したため、相手方通信事業者がキャッシュバックの対応等を実施する。当社より、申し込みのあったプロバイダーサービスを再度利用できるよう対応する。

#### <相手方通信事業者の対応>

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。

当社のコンサルティング担当者の対応遅れ等により今回の事象が発生したため、利用起算日を当初の回線開通時にさかのぼりキャッシュバック対応等を実施する。

現在解約扱いとなっている回線利用サービスの解約金および未納金額を免除する。

回線再開通時の利用起算日（解約金起算日）のさかのぼり対応を行う。

## 2. 手続の経過と結果

本件では、相手方が申請人の請求を認めた上で、相手方通信事業者から早期に回線の再開通工事を実施したいとの提案があり、申請人もそれを望んだため、期日開催に先行して平成28年4月に再開通工事が実施された。

仲介委員は、期日において、本件紛争の原因究明および同種紛争の再発防止の観点から、当事者に事情聴取した。相手方通信事業者は、本件サービスに係る消費者対応を子会社に委託しており、本件でも当該子会社が申請人対応を行ったことから、関係人として当該子会社からも聴取した。

相手方らについて、特に、契約締結段階および解約扱いというトラブル発生以後の2段階における、相手方ら2社の連携体制や申請人への対応状況を確認した。

相手方プロバイダーは、本件契約は、プロバイダーサービスと相手方通信事業者提供による回線利用サービスがセットとなっており、契約締結後、申請人の契約上の情報を相手方通信事業者（実際には同社の上記子会社、以下同じ）に適切に連絡したこと、それ以後の回線工事の手続等は相手方通信事業者が申請人に直接連絡をとり実施することとなっているため、相手方プロバイダーでは知りえない情報等があること、そのため申請人からの問い合わせに回答するにあたり、逐一相手方通信事業者に照会をする必要が生じ、これに時間を要したため迅速な対応ができなかったこと等を述べた。

相手方通信事業者は、相手方プロバイダーから申請人の契約上の情報を引き継ぎ、翌日に申請人に架電したが不在であり、その後申請人に連絡できておらず、別のルートで申請人から回線開通申込がなされたものとして処理をしていたと述べた。また、相手方プロバイダーから申請人の問い合わせを引き継ぎ、申請人に架電したが不在であり、その後適切に対応できていなかったと述べた。

仲介委員は、相手方通信事業者内部および相手方ら2社間での情報共有の在り方や、消費者対応の迅速性に問題があり、改善が望まれると指摘した。相手方通信事業者は、現在は、回線工事手続等の架電時に消費者が不在の場合の処理として、時間・曜日を変えて再度連絡する、一定日数経過後は書面連絡する等の体制をとっていると回答した。

相手方らが申請人の請求を認めると回答していたため、当事者間で、本件契約成立を前提としたキャンペーン適用によるキャッシュバックの実施、利用停止期間に係る利用料の請求放棄等を内容とした和解が成立した。

## 【事案 21】 延長保証サービスの保証内容に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 10 月 10 日、申請人はインターネット通販でコンパクトデジタルカメラを購入した際、相手方の運営・提供する延長保証に加入した。

平成 28 年 1 月、カメラの画像に影のようなものが映りこむ不具合が生じたため、相手方お客様窓口連絡に連絡し、相手方の延長保証に基づく修理対応を依頼した。

相手方からは、今回の不具合はイメージセンサーの清掃となり保証の対象外となるので、清掃費用と送料がかかるとの説明があったが、翌日には、清掃ではなく部品交換となる、イメージセンサーに埃が入っていることが原因であるため、自然故障ではなく物損に該当する旨の連絡があった。

物損というのは、落下、破損、水漏れ等著しい過失がある場合であり、原因が分からないのに物損と決めつけるのは無理がある。また、相手方ホームページに掲載されている保証事例では、他社製品ではあるものの、「撮影をすると薄い斑点が出る」という故障内容が自然故障となっている。

本件は保証対象に該当すると考えられるため、保証規程に基づきデジタルカメラの無償修理を求める。

#### <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。

診断の結果、「ゴミ付着のためレンズ（イメージセンサー）の交換が必要」であったため、保証規程で定める「電氣的・機械的故障」には該当せず、保証対象外である。なお、埃やゴミの混入に起因する故障に関しては、保証の適用除外事項の「お客様または第三者の故意若しくは過失またはメーカー保証の対象外である加工、改造、修理若しくは清掃に起因する故障および損害。」にも該当する。

ただし、今回はメーカー保証終了日（平成 27 年 10 月 10 日）より間もない期間であったため、メーカーと交渉を行い、メーカー保証期間中の修理として、無償修理を実施した。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から契約時における保証内容の認識について聴取した。申請人は、延長保証サービスの説明が記載されたホームページを閲覧し、メーカー保証と同等の保証内容で期間を延長するものとして、通常使用による故障については保証対象になると認識していたとのことであった。

また、不具合が発生した当時、レンズの内側に異物が付着していたのは確認できたが、当該デジタルカメラについては月に 2・3 回、レジャーや仕事に使用する程度であり、埃が入った原因についてはメーカーでも分かっておらず、1 年以内であればメーカー保証で修理されるにも関わらず、延長保証で保証対象外とする理由が不明である、また、本件でなぜ最終的にメーカーが無償修理に応じたのかという理由もはっきりしないと述べた。

そのうえで、本件は相手方よりカメラは無償修理を実施した旨の回答書が届いているが、相手方の延長保証サービスについては他にも同様の事例があるのではないかとと思われるため、今回の申請を機に改善につながれば良いと考えて申請したとのことであった。

次に、相手方より、サービス規程の解釈について聴取した。相手方によると、本件は適用除外事項の「お客様の…（中略）…過失」に該当するが、大前提として、埃が入っただけであるためカメラ自体は故障しておらず、保証対象となる「電氣的・機械的故障」には該当しないとのことであった。なお、本延長保証サービスは自然故障のみを保証対象とするプランであるが、より高額の物損も保証対象とするプランでは、埃の混入も水ぬれ（水の浸入）と同様、異物混入として保証しているとのことであった。

仲介委員からは、本延長保証サービスの保証対象が「電氣的・機械的故障」に限定されておりメーカー保証とは保証内容が異なることが契約時に伝わりづらいこと、および「電氣的・機械的故障」の内容が消費者にとって分かりづらく、本保証規程は不十分でないかとの指摘を行ったところ、相手方からは、本サービス規程は金融庁に提出して審査を受けているもので、その際、「電氣的・機械的故障」については指摘がなかったが、規程の文言について分かりづらいところがあれば改善していきたいとの意向を示した。

なお、本件でメーカーが無償修理を行った過程について仲介委員から質問したところ、メーカー保証終了から間もない期間であればメーカーがサービスで対応するケースがあるので、相手方からメーカーに確認したところ、対応可ということになったとのこと。

以上により、相手方は申請人に対し修理費用を請求しないこと、および自社の延長保証サービス規程を、今後、消費者にとってより分かりやすい規程に改善する努力をすることを約束する内容で和解が成立した。

## 【事案 22】自動車保険の変更手続に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 10 月頃、申請人（親）が、申請人（親）名義の自動車保険（以下、「自動車保険①」という。）の募集人（以下、「募集人」という。）に、申請人（子）が自動車免許を取得し、新たに自動車を購入するので、自動車保険に加入したい旨話したところ、募集人から「掃き出し新規<sup>1</sup>で親の等級を子に譲った方が保険料が安くなる。」と説明を受け、相手方保険会社に連絡するよう言われた。

そこで、申請人（親）が新規で自動車保険（以下、「自動車保険②」という。）に加入し、従来加入していた自動車保険①と自動車保険②との車両入れ替えをすることとした。

相手方保険会社に申請人（親）の等級を申請人（子）に譲りたい旨連絡したところ、相手方保険会社より申請人（子）の免許取得後に再度連絡するように言われた。

平成 26 年 4 月に申請人（子）が免許を取得したが、相手方保険会社への連絡はしなかった。同年 12 月に募集人から自動車保険①の更新手続の連絡を受け、言われるままに手続を行った。募集人は申請人（子）が免許取得をしたことを知っていたので、募集人が掃き出し新規等の手続を行ったものと考えていた。

平成 27 年 8 月、申請人（子）が自動車保険①の保険対象となっている自動車に乗車中、事故を起こした。その際、申請人らは、申請人（子）が自動車保険①の被保険者となっていないことを知った。保険金が支払われるかどうかについて、募集人から、「保険料の差額を支払えば大丈夫だと思う。」と言われ、相手方保険会社担当者からも「保険で対応する。」と言われた。また、申請人らが事故の被害者らを訪問した際、被害者らは、保険会社が保険で修理すると言っていた、と述べた。同年 9 月、被害者より、事故被害に係る修理をしてもらえなくて困っていると連絡があり、相手方保険会社担当者に問い合わせたところ、「立て替え払いで修理を行ったらどうか」と提案された。修理業者と話したところ、相手方保険会社担当者が保険で対応すると言っていた、とのことだった。そのため、同年 9 月、被害者の事故に係る修理代金 50 万円を修理業者に振り込んだが、その後、相手方保険会社担当者より保険金が支払えないかもしれないとの連絡を受けた。

同年 10 月、相手方保険会社より話し合いの提案があり、10 万円の支払いの提示を受けるとともに、事故被害に係る別の損害について支払請求を受けたため、損害については支払いを行った。

掃き出し新規の手続ができていなかったこと（自動車保険①の被保険者が申請人（子）となっていなかったこと）は、募集人に責任があると考える。また、相手方保険会社担当者の発言にも問題がある。そのため、自動車保険①について、被保険者が申請人（子）であった場合の保険料（既払金との差額）を支払うので、自動車事故に係る適切な保険金相当額の支払いを求

---

<sup>1</sup> 掃き出し新規 保険業界で使われる用語で、家族間等で保険の等級を付け替えること。一般的に等級の高い被保険者が新規保険に加入するとともに、従来加入していた保険については等級を維持したまま被保険者を変更する。

める。

#### <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。

申請人主張の事実の概要のうち、当社確認結果と次の点で相違がある。

申請人（子）が免許を取得するので自動車保険に加入したいと、申請人（親）から相手方代理店募集人宛てに連絡があったのは平成26年3月である。同月、申請人（親）が相手方代理店営業所で、従来乗車していた車両を新規の自動車保険契約に移す手續を行い、さらに同日、従来契約していた自動車保険の対象車両を新しい車両へ入れ替えする手續を、募集人同席のもと、申請人から当社お客様向けコールセンターに電話して行った。この時点では、申請人（子）は免許取得前であり、コールセンターは申請人（親）に対し、免許取得後に改めて名義変更の連絡をするよう依頼したが、その後当社に連絡はなかった。

平成26年12月、相手方代理店営業所で、申請人（親）が募集人と、タブレットPC画面を用いたペーパーレスでの更新手續を実施した。この手續において、正しくは申請人（親）から申請人（子）への名前の変更手續が必要であったが、申請人は申請人（親）の名前の表示について確認ボタンを押し、募集人も被保険者を変更する手續は上記コールセンターへの電話で実施済みであると思い込んでいたため、注意喚起できなかった。また、補償内容の年齢条件についても申請人（子）が運転した場合でも補償が得られる年齢への変更が必要であったが、申請人（親）は変更をせずに確認ボタンを押し、募集人も注意喚起できなかった。最終確認画面で「記名被保険者」「年齢条件」が再表示されるが、ここでも変更はされず、申請人（親）はそのまま確認ボタンを押した。

平成27年8月、事故後に、当社社員は、申請人（親）に、手續上でのミスがあるため、事実関係を確認の上、契約内容を変更可能か検討すると伝え、申請人（子）の通院に関し健康保険を使用し立替えを依頼した。また、対物相手車両の入庫先（修理先）に、保険対応できるか不明、場合により支払いできない可能性があることを説明した。申請人に対し、社内で保険金支払可否について確認中であり、結論が出る明確な期日を申し上げられないと説明した。

平成27年10月、相手方代理店営業所にて、当社および相手方代理店より、申請人（親）に対して、事故対応の不手際についてのおわびと経緯等説明を行い、調査の結果、保険金支払いはできないとの結論を伝えた。保険金としての支払いはできないが、申請人（子）に保険適用がない状況については当社および相手方代理店にも一定程度の過失があると考えており、賠償金として損害額の一部を支払う用意があると伝えた。損害賠償を検討する場合、当社らの過失分は2割程度であり、賠償金は10万円程度と考えている旨を伝えた。

保険契約の更新手續の経緯から、事故発生時の自動車保険契約は有効に発生しており、年齢条件35歳以上補償、夫婦限定特約を適用せざるを得ず、本件事故について保険金支払いはできない。更新手續時に募集人が注意喚起できなかったことは、ベストアドバイスの観点から不十分であるが、当社に保険金相当額全額支払いの法的義務が生じるとは考えていない。更新は申請人（親）自ら行っており、申請人（親）の過失が大きい。当社が損害賠償を検討すると仮定した場合でも、当社の過失割合は、保険金相当額（54万円）から保険条件（年齢条件等）変更に必要な差額保険料相当額約6万円を控除した額の20%である約10万円が上限である。

また、募集人自身が支払うとの発言は事実であるが、保険業法 300 条（特別利益の提供）に抵触する可能性があり、募集人による私金払いは不適正で容認できない。

#### <相手方代理店の対応>

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。

当社は相手方保険会社との間で損害保険業に関わる業務の代理または事務の代行に関する委託契約を締結しており、当社募集人は相手方保険会社のサポートを受けながら損保販売を行っている。サポートとしては、相手方保険会社では「事故対応」については事故受付から保険金支払いまでお客様対応を直接行っており、契約内容変更サービスや契約の各種照会受付については当社の顧客専用の契約内容相談窓口を相手方保険会社に設けている。

保険者が確認している事実については相手方保険会社の答弁書を参照されたい。当社募集人は、コールセンターへの電話による手續をもって更新時には保険の変更手續は完了しているものと思っていた。また、申請人（子）の免許証番号や「免許取得後の変更連絡」は申請人から受けていない。募集人が申請人に、自身が払うとメールした点については、メール自体は残っていないものの送信した記憶はあり、とっさにお見舞いの言葉として入力したものであったとのことである。不用意なメールを募集人がしたことについては申し訳ない。相手方保険会社の提示する内容にて納得いただきたい。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、当事者らから保険契約締結・更新手續、事故後の対応等についてそれぞれ事情聴取を行った。

申請人らは、相手方保険会社コールセンターとのやりとりについて、自動車保険①の保険契約者を申請人（親）のままとし、被保険者を申請人（子）に変更するつもりであったが、手續に申請人（子）の免許証番号が必要であることを知らず、コールセンターから免許取得後に番号を連絡するように言われたこと、免許取得時期が延びたため、免許取得後の連絡を失念し、その後は電話連絡したと思い込んでいたこと等を述べた。

また、平成 26 年 12 月に、自動車保険①の更新を、募集人同席の元、タブレットを用いて手續を行った際は、時間の余裕がなく、被保険者が申請人（親）となったままである点をよく確認せずに手續してしまったこと、同席していた募集人からも指摘はなかったこと、この時には、被保険者変更の手續はすでに募集人が実施したものと思い込んでいたこと等を述べた。

相手方募集人は、コールセンターに電話するまで申請人（子）が免許を取得していると思っていたが、申請人（親）とコールセンターとのやりとりから未取得だと知ったこと、その後、申請人（親）がコールセンターに連絡したかどうか確認しなかったが、申請人（親）が連絡したものだと思っていたこと等を述べた。自動車保険①の更新手續の際は、自動車保険①②それぞれの対象車両を実際に誰が利用しているのか把握しておらず、自動車保険①の被保険者が申請人（子）になっているものと思い込んでおり、確認不足であった点について自身にミスがあったと述べた。

相手方保険会社の担当者は、事故後の対応について、申請人（親）から、被保険者の変更手續を行った旨申し出があったため、「変更手續事務のミスがあったかもしれない、その場合は保険



契約内容を訂正して対応する」と伝えたものの、保険対応は確定ではないということを正確に伝えるべきであったと述べた。

また、相手方らは、保険の<sup>そきゆう</sup>遡及適用を検討したが、そのためには保険会社側の過失が大きいことが必要であり、最終的に、申請人（親）の過失も大きいことから、遡及適用できないとの判断に至ったものの、お客様対応の不手際を深く反省していると述べた。

また、相手方保険会社は期日にタブレットを持参し操作性の説明を行うとともに、操作方法説明パネルを用いた運用方法を説明した。

仲介委員は、申請人に対し、保険契約上は申請人（子）に保険適用がなく、そのような契約となっていることについて、被保険者変更手続に免許証番号等の連絡が必要なところ、これを申請人（親）が失念し、さらに更新時も変更がなされていないことに気付かないまま、自身で更新手続を行っている点に、過失があることを指摘した。一方、相手方らに対し、掃き出し新規方法は、一般的に消費者にはわかりにくい手続であり、相手方らは申請人の手続がうまくいくようリードすべきところ、募集人は申請人（親）が正しく手続を行っていると思込み、変更手続済みかを確認せず、更新時も変更がなされていないことを見過ごしている点について、過失があると指摘した。また、相手方保険会社の担当者が保険対応は確定ではないということを正確に伝えなかった点にも問題があるとした。全当事者に過失が認められることから、仲介委員は、本件事故による損害について、申請人（子）に保険適用があった場合の保険金相当額を3等分し、相手方らにおいて3分の2を負担することを提案した。

相手方らは持ち帰り検討としたが、後日全当事者が同意したため、本件事故において自動車保険①の被保険者を申請人（子）としていた場合に支払われたであろう保険金相当額54万円から、申請人（子）を被保険者とした保険契約が成立していた場合に支払うべきであった差額保険料5万7400円を控除した額の3分の2、約32万1700円を、相手方らが連帯して申請人らに支払うとの和解が成立した。

## 【事案 23】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 10 月、相手方から電話があり、子（以下、「申請人代理人」という。）のために結婚相手を紹介すると勧誘を受けた。後日、相手方の事業所を訪問しサービス内容の説明を受けた。相手方が提供する結婚相手紹介サービス（以下、「本件サービス」という。）は、相手方担当者が適当と思われる紹介相手の写真付きプロフィールを数名分選び、会員の自宅へ郵送し、会員がその中で気に入った人物を相手方担当者へ告げると、当該紹介相手へ提案を行い、よい返事が来た場合、初めてお見合いが成立するというものであった。

その後、改めて相手方が自宅へ訪問し、申請人代理人とともに契約に関する説明を受け、本件サービスを 1 年間受ける契約を 30 万円で締結し、その場で支払った（以下、「本件契約」という。）。中途解約がいつでもできるとの説明はあったが、返金に関する説明はなかった。

本件サービスの開始後、紹介相手の写真付きプロフィールを見て選んだものの、実際にお見合いに至るケースが 5 人しかなく、徐々に不信感を持つようになった。また、プロフィール写真の撮り直しのため相手方の事業所を訪問した際の相手方の対応で不快感を覚えることもあった。

休会の届け出をすれば、その分だけ契約期間が延長されると説明を受けたため、いったん休会という扱いにした後、契約期間は半年間残っていたものの、相手方へ解約したい旨を伝えたところ、返金はないと言われた。

そこで、地元の消費生活センターに相談したところ、書面不備でクーリング・オフできると助言されたため、相手方に契約を解除する旨の書面を送付したが、返金しないと言われた。

入会申込金とお見合い料の約 32 万円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。

申請人が主張する事実は当社が認識する事実と異なり、撤回を求める。

入会時から現在に至るまでの当社とのやり取りの中で、申請人が様々な混乱や理解不足を認めず、事実として訴えていることが残念である。

まずは真実の確認をして頂き、実際に婚活を経験した申請人代理人が、正しい記憶を申請人へ話し、申請人と心を独立させた上で、残りの期間で活動されることを希望する。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、相手方とは別の事業者とも結婚相手紹介サービスの契約を締結しており、他社はほとんどが成功報酬制であって、相手方のような先払い式は初めてであったが、成婚料はかからないと説明され、結婚が決まるのであればいいという安心感もあり、本件契約を締結したこと、申請人代理人が希望する年代の女性を紹介してもらえず、相手方の窓口担当者に要望を伝えても通らなかったことから不満が生じたこと、転勤があり仕事の都合上、お見合いが難しくなってきたこと等から、休会を申し入れたと述べた。

一方、相手方は、10年近く結婚相手紹介サービスを営んでおり、会員一人一人を手厚くサポートしており、日本一の事業者だと自負していること、一定程度サービスを受けているにも関わらず、法律を理由に返金を求めてくるケースが最近多発しており、それらについても個々に応じていたが、容易に返金されるとのうわさが流布されていることが分かり、このままでは、職場の士気が下がると考え、本事案においては返金に応じなかったこと等を述べた。しかし、特定商取引法の規定について知らなかったことは事実であるため、法律にのっとり、申請人の主張通り、全額返金したいと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、相手方より提出された書面を見る限り、<sup>しんし</sup>真摯に本件サービスを提供していることが伺われるものの、法律を知らないことによって事業者にとって不本意な結果となってしまうことから、法律に従って、営業を行うことが事業者として重要であると指摘した。

相手方から全額返金の提案があったことから、支払い方法等で申請人と調整を行い、合意に達したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 24】リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（5）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

昭和 59 年 5 月、相手方から訪問販売にてリゾート施設利用権の勧誘を受けた。その際、会員になれば 1 泊 1,000 円で施設に泊まれ、保証金 25 万円は 10 年間預けた後はいつでも返金できるとの説明を受けた。興味を持ち、入会金（20 万円）、保証金（25 万円）、年会費（当時 1 万 2000 円）を支払い、入会契約を締結した。その後、年 1 回以下の頻度で施設を利用してきた。

平成 25 年 6 月頃、相手方の経営状態に不安を感じ、保証金の返金を求めたところ、「対応時期が過ぎているので、平成 27 年 5 月に再度連絡してほしい」と言われた。不審に思いながらも、2 年間施設を利用せずに待っていた。

平成 27 年 4 月、改めて保証金の返金を求めたところ、年会費の引き落としは止まったが、相手方より「返金開始時期の平成 42 年 12 月までの猶予と 5 年間（60 回）の分割で返金したい」との通知書が届いた。地元の消費生活センターにも相談し、相手方と交渉を重ねたところ、「平成 32 年 12 月より 5 年間（60 回）の分割で返金したい。保証金を 20%程度まで軽減するなら一括で、40%程度まで軽減するなら 12 回の分割で返金したい」旨の回答を得たが、納得できない。保証金 25 万円をすみやかに返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

保証金の返金については、本来、規約どおりにするのが当然であるが、現在の経営環境等に照らし、返金開始までの猶予をいただいているところである。

出来る限り申請人の気持ちに沿った対応を考えているが、当社の状況を踏まえ、平成 28 年 12 月末から 48 カ月の分割返金または保証金自体を減額したうえでの一括若しくは短期の分割による返金をお願いしたい。

### 2. 手續の経過と結果

相手方が回答書・答弁書において、保証金の返還義務があることを認めていることから、期日では保証金の返還方法について調整を図った。

申請人は、年齢や体調等の理由から長期の分割による返還は避けたいとの意向を示し、2～3 回程度の分割による返還を希望した。

他方、相手方は、他の会員も同じように長期の返還に応じてもらっている状況であり、申請人だけを特別扱いするような取り扱いはできないこと、他の和解事案では滞りなく履行していることを述べつつ、具体的には 2 年間の毎月分割払いによる返還を主張した。

その後、仲介委員が調整を図った結果、1 年半の毎月分割払いとすることで両当事者の同意を得たことから和解が成立した。

## 【事案 25】ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成元年5月、相手方ゴルフ場と入会手を交わし、入会金200万円と会員資格保証の預託金1,400万円（以下「預託金」という。）を支払った。預託金は正式開場後10年据置ということであった。

平成14年8月、相手方副支配人が来訪し、会員証書を分割してほしいと依頼してきた。自身はもう少し相手方ゴルフ場を利用したいと思っていたので、1,400万円の預託金証書1枚を、500万円1枚・450万円2枚の証書3枚に分割することに同意した。

平成15年5月、相手方より預託金の償還について、毎年5,000万円を上限に抽選による当選者に償還する内容の規則が届いた。さらに、平成27年7月には抽選制度が改正され、預託金償還額の上限が2,500万円に減額され、預託金の据置期間到来後に抽選償還を申し込む場合、預託金の据置期間を抽選償還申込日からさらに10年延長する旨が改正後の規則に定められた。

平成27年8月13日付で、相手方に預託金全額の返還請求を行ったが、相手方は抽選償還規則に基づき、これを拒否した。地元の消費生活センターにも相談し、再度期限を設けて相手方に返還請求を行ったが、以前と同様の回答が寄せられた上、休会届の書面が同封されてきた。一方的な返還拒否は受け入れられない、預託金全額の返金を求める。

#### <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ない。

預託金として、申請人が1,400万円を預託していることは事実である。平成元年頃、ゴルフ会員権は、時価が預託金額面を上回ることが想定されており、これをゴルフ場建設資金に投じる一方、会員は投下資金を会員権売却で回収することが前提となっていた。

バブル経済崩壊後、ゴルフ会員権相場が暴落し、多くのゴルフ場で会員からの預託金償還請求を受けるに至っている。当社も預託金償還には真摯<sup>しんし</sup>に対応してきており、当初は長期分割払いを含め個別対応していたものの、多数の会員から償還請求を受けるに至り、資金面の困難があることから、平成15年より償還希望者に公平平等を期すため、抽選による償還制度を実施している。制度改定については、全会員に前もって通知しており、個別の償還請求には応じられる状況にない。

なお、申請人は平成15年の第1回抽選償還から現在に至るまで参加している。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、両当事者より事情を聴取した。

まず、申請人から、相手方会員としての利用状況や、預託金償還の請求状況を確認したところ、開設当初から平成26年頃まで会員として相手方でプレーしており、預託金については、本件申請概要の通り、相手方に対し継続的に求めてきたと述べた。

現在の相手方に対する認識については、相手方がグループ会社を作り、他ゴルフ場の買収を行っていて、金融機関からの借り入れもないことから、お金がないという主張は信用できない

のではないかと述べ、申請人としては、その点を確認したいと述べた。

次に、相手方に対し、申請人の預託金返還請求に関する認識と、現在の経営状態を確認したところ、申請人の預託金1,400万円の返還義務が存在することは認めるが、異常気象による営業可能日数減少、外資系ゴルフ場の台頭等、経営を取り巻く情勢が悪化していることから、資金的な余裕はないと述べた。会員は850名ほど在籍し、うち400名強が預託金償還の抽選に応募しており、和解仲介手続きを含め、個別対応を行うことは、会社の存続を危うくするもので、対応は困難であると述べた。なお、申請人が述べたグループ会社は、相手方とは別経営で資本関係もないと述べた。

仲介委員からは、決算公告制度について説明し、会員にも経営状況を説明すべきではないかということ指摘し、次期期日までに、財務諸表等の会社の経営状況について客観的に説明できるような資料の開示について可否を検討するよう求めた。また、会報誌に抽選償還に当選した番号を掲載して欲しいとの申請人の要望を伝えたところ、相手方は、同様要望については応じる旨の回答をした。

第2回期日前、相手方は、申請人との間に和解が成立する見込みがないと一方的に宣言し、第2回期日の欠席を予告する回答書を送付した。そこで仲介委員は、第2回期日出席を求める書面を発し、手続きへの協力を要請したところ、相手方がこれに応じたこととなった。

第2回期日では、相手方に第1回期日で検討を求めた事項の検討結果を聴取したところ、弁護士に相談した結果、財務諸表等の資料の開示は仲介委員限りでもできないとし、個別の償還にも応じがたいと述べたため、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 26】外貨建て積立金利変動型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>

相手方証券会社とは3年前から取引をしており、契約時期は覚えていないが、勧められるままに豪ドル建て債券（1,000万円分）等の商品を契約した。

平成27年9月某日、相手方証券会社が来訪し、「いい商品がある。年金でそっくり受け取れ、上限がない。変動が少なくて安心して持てる」と言い、豪ドル建て債券を年金に移すよう勧められた。担当者を信用し、指示に従い書面に記入し契約した。数時間後、受け取った書面をよく見ると、年金とばかり思っていたのに生命保険と書かれていたので驚いた。また、契約の際、クーリング・オフについての説明や、いつまでいくらの年金がもらえるのかという説明もなされなかった。

翌日、相手方証券会社に電話し、納得していないこととクーリング・オフについて尋ねたところ、担当者が来訪したが、「それは保険じゃないんです。年金だから大丈夫なんです」との説明で、クーリング・オフについての説明はなく、受取年金額等の疑問が残ったままだった。

しばらくして、クーリング・オフしたいと申し出たが、期間が既に過ぎていると言われてしまい、その後、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。契約をなかったことにしてほしい。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

当方は相手方保険会社の保険募集代理店に過ぎず、申請人の請求に応じられる法的立場にない。この点をおくとしても、申請人の主張する事実関係は事実と反するため、念のため当社の認識している事実関係を述べる。

申請人は平成24年7月、当方で証券口座開設の申し込みをしたが、5,000万～1億円の金融資産を保有しており、他社において投資経験もあるとのことだった。当社担当者が提案をした商品の購入を断ったことも過去何度かあり、言いなりで取引をしているわけでもなかった。

本件保険の勧誘時においては、担当者らは、申請人用に作成した年金試算設計書等を用いながら本件保険契約に関する説明を申請人に2度行った。申込日の翌日午前、申請人から本件保険契約に関して納得のいかない点があるため契約書類を留め置いてほしい旨の電話が当社にあったが、同日担当者らより疑問点についての説明を受けて納得され、本社担当者に本件保険料に売却代金を充てるために豪ドル建て債券の売却注文を出した。申請人からは本件保険契約の所定の期間内にクーリング・オフの申し出はなく、また、保険契約に係る当社の説明にも何ら不十分な点はない。

#### <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。

本件保険募集における以下の事情から、申請人は本件保険契約を理解したうえで、自身の意

思に基づき申し込みをしている。

- ① 募集人は保険募集に際し、パンフレット等を使用し、当社の保険商品であること、本件保険商品が年金保険であることや毎年の年金額、受け取り保証期間等や、商品内容の詳細、重要事項等について、申請人に対して説明を行い、申請人も説明を理解している様子であった。
- ② 定期収入がほしいとの申請人の意向に即した商品であった。
- ③ 募集人は、申し込み時、クーリング・オフの説明に関して、書面での説明と口頭での説明を行い、申請人は相づちを打ち、納得している様子であった。
- ④ 申請人は、申し込みの翌日に、募集代理店に対して「クーリング・オフかなんかあるのなら書類を留めておいて」との旨の連絡をしていたものの、同日訪問した募集人から疑問点についての説明を受け、本件保険商品が年金保険であることを理解したうえ、売却代金を保険料に充当するために豪ドル建て債券の売却注文を行った。

本件保険募集において募集人側に説明義務違反等の瑕疵<sup>かし</sup>はなく、申請人は本件保険契約を理解したうえで、自身の意思に基づき申し込みをしていることから、申請人の請求には応じられない。

## 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、仲介委員は申請人から契約の経緯について尋ねた。申請人は、平成27年9月某日、自身が営んでいる美容院に相手方証券会社の担当者が訪問し、本件商品を勧誘したが、その際、「年金でそっくり受け取れ、上限がない。変動が少なく安心して持てる」と勧誘され、相手方証券会社を信頼していたこともあり申込書類等に署名をしたこと、契約後本件契約の申込書類等を見て、本件契約が保険契約であったことに気づき、翌日、相手方証券会社にクーリング・オフが可能か問い合わせたが、明確な回答がなかったことを述べた。またそもそも、保険とわかっていたら契約しなかったこと受取保証期間が19年間であるのは長期に過ぎること、子どもがいないので相続を目的とした契約とすることには合理性がないこと等を述べた。

一方、相手方証券会社は、申請人は所有していた豪ドル建て債券を解約し本件商品の購入に充てたこと、本件商品は当社における取扱実績も十分あり特殊な商品ではないこと、契約時点で相続人が決まっていなくとも、のちに指定することができること等を述べ、当社は保険代理店であり本件紛争の解決については相手方保険会社の判断によると述べた。

また、仲介委員は、相手方保険会社に対し、申請人には契約を希望する明確な金融商品像がなく、あえて本件商品を購入する合理性が見いだせないこと、現時点においても申請人は本件商品の特性を理解していないこと等を考慮し、契約自体の有効性に疑問が生じることもあり、本件契約に関しクーリング・オフした場合と同様の解決ができないか打診したところ、相手方保険会社は、本件募集行為に不適切な点はなく、規定から外れた取扱いをすることは他の契約者との公平性の観点から応じられない、申請人に対し本件契約の意思確認を複数回行っており問題はないと述べた。

これを受け、仲介委員から、相手方証券会社に対し、募集担当者の次回期日への出席を依頼し、相手方証券会社および相手方保険会社(以下、相手方ら)に対し、申請人のクーリング・オフの申し出に関し、相手方証券会社の対応に問題があった可能性がある点等を考慮し、本件契



約を解約した際に生じる損害(約 200 万円)について何らか対応が求められないか打診したところ、相手方らは次回期日までに検討すると述べた。

期日終了後、申請人から、10月に行われた相手方証券会社との面談録音が提出された。同録音を仲介委員が確認したところ、申請人は、本件保険契約の内容を十分理解しないで今日に至っていることがうかがわれ、また、本件保険契約に一貫して疑問を持ち続け、申込書類作成直後から、クーリング・オフないし契約解消の意思を複数回伝えてきたことが推認された。そこで仲介委員は、相手方らに対し、次回期日までに本録音内容の確認を依頼するとともに、和解に向けて前向きに解決策を検討するよう求める文書を発出した。

その後、相手方証券会社から、申込翌日の申請人と相手方証券会社との通話記録が提出され、募集担当者は出席しないと回答があった。相手方証券会社は、本録音によれば、担当者が申請人宅を訪問する直前、本件契約が年金タイプの保険である旨を説明していると文書にて主張した。

第2回期日において、相手方証券会社より提出された録音を申請人に確認させたところ、申請人は確かに自分の声であるがこのようなやり取りをした記憶がないと述べた。

仲介委員は相手方証券会社に対して、申請人は契約後も本件契約の重要な事項について十分理解しておらず、契約が成立しているか疑問であり、また、錯誤が主張できる可能性があることを指摘した。

また、相手方保険会社に対して、申込翌日の相手方証券会社と申請人の通話記録において、相手方証券会社の担当者が「これは年金の保険です。生命保険じゃないんです」と発言している点に関し、事実と異なる説明をしているのではないかと指摘したところ、相手方保険会社は、申請人が、「生命保険」という言葉を「死亡保険」と理解していることに鑑み、ここでは死亡保険ではないことを示すうえでこのような発言をしており、不適切な発言とは認識していないと述べた。

第2回期日後、相手方証券会社から、申込翌日の通話録音残り3件、クーリング・オフ期間内に相手方証券会社から申請人に架電した際の録音1件、合計4件の録音が提出された。相手方証券会社は、申込翌日の録音のうち、申請人が相手方証券会社の豪ドル建て債券の売却担当者に対し、「(担当者から)説明を受けて納得した」と電話で述べていることから、クーリング・オフ妨害や錯誤等はなかったこと、併せて、クーリング・オフ期間内に申請人から本件契約に関する異議が述べられなかったことを考慮し、解約等には応じられないと文書にて回答した。

第3回期日において、相手方証券会社から提出された録音を申請人に確認させたところ、申請人は、確かに自分の声であるがこのようなやり取りをした記憶がない、本件契約に関し当方の落ち度はないので、やはり、契約をなかったことにしたいと主張した。

相手方証券会社に対し、仲介委員は、申込翌日の録音によると、申請人が「クーリング・オフかなんかあるのなら書類を留めておいて」と申し出たことに対し、クーリング・オフに関する説明がなく、申請人の要請に正確に答えていない点、申請人が現在に至るまでも本件契約の内容について正確に理解していない点、クーリング・オフ期間内に秋の大型連休を挟んでおり、相手方証券会社の営業日が3日間しかなかったこと等を考慮し、本件契約に関しクーリング・オフした場合と同様の解決ができないか再度打診した。相手方証券会社は、和解に向けて検討するにしても、当方は契約当事者でなく当方のみで損害を負担することは受け入れ難く、また、申請人にも相応の負担を求めたいと述べた。

また相手方保険会社は、申込翌日の録音のうち、申請人が相手方証券会社の豪ドル建て債券の売却担当者に対し、「(担当者から)説明を受けて納得した」と電話で述べ、売却単価を復唱し、売却注文を行っていることから、申請人にはクーリング・オフの意思はなく、契約手続きを進める明確な意思があったと判断できるので、本件保険契約には何ら問題性がなく、当方が損害を負担する理由が見当たらないと述べた。

仲介委員は、当事者らの意向を踏まえ、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 27】 生命保険の解約の有効性に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 6 月、スマートフォンの SMS にて相手方担当者に生命保険の解約を申し出た。相手方担当者からは保険の見直しを勧める返信があったが、解約と申し出ているため、そのまま放置した。

同年 10 月、保険が解約されていないことが判明し、相手方に問い合わせたところ、「保険の見直しを勧めた後、返信がなかったので契約を継続するものと判断した。解約には書類の提出が必要である。」と言われ、引き落とされた同年 6 月分以降の保険料も返金できないと言われた。解約の申し出後に引き落とされた 5 カ月分（約 10 万円）の保険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。

SMS による当時のやり取りの内容等を検討した結果、申請人が求める平成 27 年 6 月分から 10 月分の保険料から、解約日を変更することにより生じる解約返還金の差額を控除した約 10 万円を返還する方向で検討している。ただし、返還先は申請人ではなく、保険料を負担した申請人の母親になると考えている。

申請人から相手方担当者に対して、本件保険契約を解約する旨の SMS が届いたため、保険料を減額してはどうかと提案したが、申請人の回答はなかった。そのため、申請人は検討しているものと理解し、様子を見ることとした。その後も申請人から回答がないため、相手方担当者から何度か電話をしたが、申請人はいずれの電話にも出なかった。申請人から返信もなく、電話にも出してもらえず、折り返しもなかったことから、申請人は本件保険契約について当面継続することを選択したものと理解した。

その後、相手方担当者から申請人に対し、SMS を送ったところ、申請人は本件保険契約が解約できていないことを知り、本件の申請となった。本件申請前は申請人から解約の確定的な意思表示がされていなかったと判断したため、保険料の返金はできないと考えたが、本件の申請書に添付された SMS において、解約の確定的な意思表示と評価できるメッセージが確認できた。そこで、保険料については返還するが、解約時期をさかのぼらせることに伴い、解約返還金に差異が生じるため、その差額を控除したうえで返還したい。

### 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取した。

申請人は、本件契約は母親が行い、保険料も母親が負担していたこと、母親を利害関係人とし、母親の銀行口座に返金されることについて了承することを述べた。

相手方は、相手方担当者が携帯電話の機種変更をしたことで、やり取りの確認ができなかったこと、申請書に添付された SMS において、解約の確定的な意思表示と評価できるメッセージが確認できたことから今回の返金の提案をしたこと等を述べた。

申請人の母親が利害関係人として本手續に参加し、同人に返金することで当事者の合意がなされたことから和解が成立した。

## 【事案 28】リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（8）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成元年、相手方らの関連会社から不動産物件（区分所有権）を購入し、同時に相手方会員制リゾート会社と施設相互利用会員契約を締結した（入会金 70 万円、保証金 50 万円）。しかし、年を追うごとに施設相互利用会員権を利用する機会が減ったため、平成 28 年 3 月、相手方会員制リゾート会社に解約を申し入れた。

後日、相手方会員制リゾート会社の担当者より、退会費用として 10 万円を支払うよう言われた。納得できず、根拠を尋ねたところ、相手方不動産会社が不動産物件を引き取る代わりに区分所有権の処分費用として 10 万円が必要と言われた。納得できず、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。

無償で不動産物件を引き取ってほしい。また、契約時に支払った保証金 50 万円から未払いの維持管理費（約 23 万円）を差し引いた約 27 万円を返金してほしい。

#### <相手方の対応>（相手方 2 社の回答は同一のため、以下にまとめて記載する。）

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。

本件物件については、築年数・共有持分等の性質上、現在の評価では実質的な価値を見いだすことが限りなく困難なため、保証金 50 万円から未納管理費用（約 23 万円）を差し引いた約 27 万円の請求を放棄いただくことを前提に、関連会社である相手方不動産会社が本件物件を引き取ることで解決を図りたい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日において、両当事者に和解水準について聴取を行った。

申請人は、本件物件の引き取りを優先したいこと、保証金の返還については、一定の譲歩は可能であり、分割による返還でも差し支えないこと等を述べた。

他方、相手方らは、本件物件の引き取りは受け入れるが、本件物件の築年数等を考慮すると一定の費用が生じるため、保証金を放棄してほしいとの意向を示した。

仲介委員より、相手方らに対し、譲歩を求めたところ、①本件物件の区分所有権を引き取ったうえで、保証金から 6 万 8520 円を一括で支払う、②本件物件の区分所有権を引き取らず、保証金全額を 2～3 年の分割にて返還する、との 2 案を提示した。

申請人は、相手方らからの提案①を受け入れたことから、和解が成立した。

## 【事案 29】動画ダウンロードサイトの代金返還に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 24 年 11 月より、「無期限再生可能」と記載された動画を計 11 本、ダウンロード購入したが、突然再生できなくなった。

相手方に問い合わせたところ、基本ソフト (OS) のアップグレードやメディアプレーヤーのバージョンアップ等を行うと再生できなくなることがある、再度購入するよとの回答であった。

購入画面には PC 環境の変化により動画が再生できなくなるといった重要事項の記載がなく、購入した全商品が視聴不可となったため、購入金額全額の返金を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社にて別途和解案を提示したい。

事実関係を確認し、あらためて社内の関係部署間で協議したところ、「動画が再生できなくなる場合」について、サイトにおける利用者への案内が不十分であったとの結論に至った。

そこで、申請人が動画を再度視聴できるようにする方法を確認したところ、①動画を再度購入してもらうことが再度視聴できるようにするための唯一の方法であること、および②申請人が購入した動画のうち 2 本はすでに当社で取り扱っていないことが発覚した。

この点、①については当社のポイントを使って動画を再購入していただけることを、②については動画の購入から当社への問い合わせまでの間は動画を楽しめたことを勘案し、申請人が購入した 11 本分の動画購入金額相当のポイントを申請人に提供し、そのポイントを使って再購入することで視聴可能な状態に戻すことを提案したい。

また、再発防止のため、サイト上の説明文の改善など、必要な措置を速やかに実施する所存である。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、まず、相手方から動画が再生できなくなることに関する記載の有無について聴取した。

相手方は、従前、購入確認画面には、FAQ を確認してくださいと表記した上で FAQ へのリンクを設置しており、その FAQ には OS のアップグレードにより見られなくなることが記載されていたが、今回の申請を受け、商品の説明文言を「無期限再生」を「長期間再生」との表記に変更することにし、FAQ の内容をより分かりやすくするという改善を行ったと述べた。

仲介委員はこの点について、FAQ への記載では、特定商取引法に基づく通信販売の広告表示の方法としては疑問であること、実際上も FAQ への記載のみではトラブルとなりかねないことから、より分かりやすく表示するよう指摘した。

また、相手方は、申請人からの問い合わせについて、申請人から具体的な状況をきちんと聴取することなく、紋切り型の対応をしてしまったことも反省点であると述べた。

以上により、相手方は申請人に対し、再生できなくなった動画 11 本分の購入代金に相当する

ポイントを付与するとともに、動画の閲覧不能状態について申請人からなされた問い合わせ等に対する対応が不適切なものであったことを認めて謝罪する内容で和解が成立した。

## 【事案 30】 レンタカー利用による自損事故に係る補償に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 12 月中旬、相手方運営のレンタカー店（以下、「相手方店舗」という。）にて、前もってウェブを介し予約したオープンルーフのスポーツタイプ外国車（以下、「本件車両」という。）を 8 時間レンタルした。レンタル同日の夕刻、本件車両にて追突事故を起こし、フロントグリルが外れる損傷を受けた。

相手方店舗に連絡し、警察による現場検証を経て、事故証明書をもらい受けた。本件車両の自走に問題はなかったため、途中でガソリンを満タンにした後、20 分程度走行し、相手方店舗に返却した。

相手方店舗にて返却時点検を受け、ノンオペレーションチャージ（以下、「NOC」という。）として 7 万円を請求された。特に関係した書面を受け取ったかは覚えていない。また、その際に改めてクレジットカード等で決済を行った記憶もない。

後日、市中のレンタカー店において多く設定されている NOC は、本件車両のように自走可能な場合、2 万円程度だと知った。相手方の NOC は自走可能・不可能により、それぞれ 15 万円・30 万円となっており、高額に過ぎると感じた。

平成 28 年 2 月頃、相手方店舗に修理費用等明細と支払済みの NOC 減額について求めたが、相手方は利用規約通りの対応であり、申請人も NOC の支払いに同意していたことから、いずれにも応じられないとし、拒否した。

NOC 支払いについては、クレジットカードによる翌月一括払いで、引き落としについてはすでに完了している。NOC として相手方に支払った 7 万円のうち、5 万円について返金を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する。

申請人の請求を認めない。

本件車両の貸渡に際し、申請人には書面にて重要事項の説明を行っている。NOC は休業補償であり、修理代と異なる性質の費用であり、当社ウェブサイトでもその旨を表示している。事故等における車両損傷時の費用負担についても、事前に説明を行っており、申請人はこれを了承し署名している。

本件車両の返却様態上、当社規約では申請人に 15 万円を請求するところ、店舗スタッフの判断でこれを 7 万円とし、返却時間の延長分と貸渡料金を合わせた 8 万 7660 円をクレジットカード決済（決済代行会社経由）で追加請求することについて、申請人に口頭で伝えた上、清算書に申請人の署名をもらい、了承も得ている。

当社は、比較的古い国産車や外国車等、部品供給の不安定な車両をレンタカーとして営業しており、部品廃番や海外取り寄せ等も多く、一般的なレンタカー事業と状況が大きく異なっている。そのため、NOC は自走可能・不可能においてそれぞれ 15 万円・30 万円とし、管轄の運輸局に届け出も行っている。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、当事者双方より事情を聴取した。

最初に、申請人より予約時点から本件車両返却までの経緯、その後の経過について、確認を行った。申請人は、相手方Webサイト上で予約を行い、費用やレンタル時間については、確認をしたが、他社レンタカーの利用経験があったことから、約款については、よく確認していなかったと述べた。

利用前に相手方店舗で保険、約款、資料について受けた説明は、書類を基に、重要なところだけであったが、他社との利用上の違和感は、特に感じられなかったこと、NOCについては、説明はあったように記憶しているが、その説明ははっきり覚えていないと述べた。

また、申請人は、レンタカーによる事故は初めてであり、事故後は精神的な余裕がない状態であったが、直後に相手方店舗に連絡し、警察の現場検証を受け、返却予定時間を2時間超過して相手方店舗に戻ったと述べた。

相手方店舗に帰着してから、事故で外れた部品やその他の損傷状況について立ち会って確認したこと、NOCは本来15万円となるどころ、相手方から7万円にするとだけ伝えられたが、減額理由や根拠は、詳しく教えてくれなかったこと、その場でそれ以上の金額交渉は行わなかったことを述べた。

後日、NOCの金額が高かったと感じるに至り、地元で法律相談を受け、NOCについては、実際に車両を稼働できない期間の範囲で請求されるものと考え、相手方に本件車両の修理状況について情報を得ようと問い合わせたところ、相手方から、申請人が事前に貸渡証等の内容を確認してサインしており、これ以上の対応はできないと伝えられたことから、本件申請に至ったと述べた。申請人としては、外国車を扱う他社の利用規約も見比べたが、それでも総じて高額であると考えていると述べた。

次に、相手方より申請人への本件車両の貸し渡し時点、返却時点の状況について確認を行った。

相手方は、本件車両貸し渡しに先立ち、貸渡証・誓約書の全ての項目について申請人と共に確認し、契約内容を説明した上で署名を受けており、NOCについても、営業補償であり、保険ではカバーされないことを伝えているが、これらの手続きは、申請人に限らず、すべての利用者に同様に行っていると述べた。

本件車両返却後、申請人と車両状況を確認し、損傷が比較的軽微であったことから早期復旧が可能と検討し、所定15万円としているNOCについて、これを現場の判断で7万円とし、時間超過料金等と併せてレンタカー料金の精算書を作成し、その内容を確認の上、申請人から署名をもらっていると述べた。

本件車両は事故後10日で営業に復旧したが、相手方としては金額面ですでに減額しており、これ以上の金額面での歩み寄り難しいと述べた。

仲介委員は、両者からの聴取をもとに、和解の方向性について検討したものの、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 31】 不要になった墓地の返還に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成7年、母が相手方寺院で永代供養料20万円を支払って墓地の使用契約を結ぶとともに、合わせて墓石も購入した。

平成15年、相手方寺院の住職が変わり、新住職から「霊園ではなく檀家だからお金を払え」と言われ、不信感から墓地の返還の手続きをしてほしいと母に頼まれた。

平成22年、墓苑使用規則に基づき、原状に戻して使用許可書を添えて返す旨を相手方寺院に申し入れたところ、「墓を返すなら30万円を支払え」と言われた。相手方寺院の住職が怒鳴るため、話ができず、しばらく管理料を支払うことにした。

平成23年、母が亡くなったが、平成25年まで管理料を支払っていた。その後、使用許可を取り消してもらうため、管理料の支払いを止めたところ、相手方寺院から直接請求されたうえ、脅しとも中傷ともとれる紙を集合ポストと自治会の掲示板に貼られた。

墓地が不要になったので、自分たちの費用で原状回復をし、返還する意思を書面で伝えようとしたが、書面の受領を拒否された。相手方寺院の所在する土地の登記簿を調べたところ、相手方宗教法人が現在の土地の所有者であったので、相手方宗教法人と話をしたが、解決できなかった。

相手方寺院から返還に要する費用30万円、解体費用52万4000円を請求されているが、支払いたくない。

#### <相手方寺院の対応>

回答書および答弁書の提出なし。

※和解の仲介申請書が返送されたため、相手方寺院に状況を確認するため連絡をした。相手方寺院は、当方は墓の返還費用を支払ってほしいだけであり、これ以外の解決は無く、歩み寄る余地はない、国民生活センターから文書が届いていることは承知しているが、意図をもって受け取っていない、なお、申請人は墓地を出ていくと述べたため墓石は既に撤去した、既に処分を業者に頼んでいるとの回答があった。

#### <相手方宗教法人の対応>

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。

当方は金銭を負担するつもりはない。通常墓地を原状回復するときは、寺院所属の石材業者が担当する。契約者自ら石材業者を連れてきて解体工事はしない。申請人と相手方寺院間で話し合い、解体費用の合意をしてほしい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、申請人から相手方寺院との交渉の経緯等について聴取した。申請人は、平成22年、墓地を利用しないので相手方寺院に返還を申し出たところ、相手にされず暴言を吐かれて話ができなかったこと、平成23年の母の死後、2年間は管理料を払って

いたが、本件墓地に入らないことになったので以降払わないでいたところ、平成27年10月、亡母と同居していた姉の自宅に相手方寺院により貼り紙がされていたと述べた。仲介委員より、相手方寺院と相手方宗教法人の関係について尋ねたところ、現在相手方寺院は宗教法人の法人格がないが、相手方寺院は、相手方宗教法人に寄付をする代わりに、宗教法人名の使用許可を得ている関係であるようだと述べた。本事案の解決にあたっては、墓は使用しないので撤去し廃棄したいが、相手方寺院が請求する金額は高額すぎるので、15万円程度の支払いであれば応じたいと述べた。

相手方宗教法人からの聴取において、仲介委員が相手方寺院と相手方宗教法人の関係について尋ねたところ、相手方宗教法人は、相手方寺院より、墓地、埋葬等に関する法律の改正により墓地の管理・運用ができなくなったとの相談を受け、当方に土地を寄付してもらい、建物と墓地使用权は買い取ったという経緯があるが、当方は相手方寺院から上納金等を受け取っていないことを述べた。また、本件紛争は申請人側の自己都合による解約であるが、業界では、寺院指定の石材業者以外に墓の撤去を依頼するのは極めてまれで、また、双方が合意したとしても、土地に入って工事を行うには土地所有者である当方の許可がいること、なお、相手方寺院が請求している金額の内訳は不明であること等を述べた。

仲介委員より、相手方宗教法人に対し、円満解決のために相手方寺院を説得して欲しいと打診したところ、相手方宗教法人はこれに応じた。

仲介委員より申請人に対し、相手方寺院に手続に応諾するよう再度説得を試みるが、仮に応諾となった場合どの程度譲歩できるか検討するよう求めた。

第1回期日後、相手方宗教法人より、相手方寺院に対し連絡を試みたが、着信拒否をされており話ができなかったと報告があった。そこで事務局から相手方寺院に第2回期日への参加を求めたところ、申請人との交渉経緯において、請求金額を約52万円から約30万円に減額した経緯もあり、これ以上譲歩する意向はなく、次回期日にも参加しないと述べた。

第2回期日において、相手方宗教法人に連絡をしたが、応答がなかった。そこで仲介委員より相手方寺院に連絡をしたところ、相手方寺院は、手続に一切協力しないということではないこと、申請人のみ特別扱いするのは本意ではないが、25万円までであれば譲歩すること、また、当方は相手方宗教法人の別院として墓を管理していること等を述べた。

これを受け仲介委員は、申請人に対し相手方寺院の意向を伝えたところ、金額の根拠が不明であり、譲歩するとしても20万円までであると述べた。

仲介委員より相手方寺院に対し申請人の意向を伝えたところ、25万円に加え、未払い分の管理料を合計し、27万円を払わない限り和解には応じられない、20万円では話にならないと述べた。仲介委員は、相手方寺院と申請人間においては和解が成立する見込みがないと判断した。

第2回期日終了後、相手方宗教法人より連絡があった。相手方宗教法人は、病院で治療を受けていて期日に参加できなかったと謝罪したうえで、相手方寺院から上納金等は一切受け取っておらず、また日頃の付き合いもないため当方が責任を負う意向はないと主張した。仲介委員は、相手方宗教法人についても、申請人との間で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 32】サポート付き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 6 月に相手方から「全く新しい学習方法について、話を聞いてほしい」と勧誘電話があり、後日、販売員が自宅に来訪した際、「1 日 10 分テキストと照らし合わせながら DVD を見るだけで驚くほど学習効果がある」「定期的にテキストを使っているか、予定通りに学習を進められているかの電話をし、一人一人にあった学習のカリキュラムを組んでサポートしていく。だいたい 3~4 カ月に一度は家庭訪問をして学習についての方法を指導したり使い方についての相談に乗ったりする」との説明を受けた。

翌月、販売員が再度自宅に来訪し、「家庭教師ではないので訪問の際に勉強を教えることは出来ないが、学習方法や、やる気の出ないお子さまの背中を押す方法は心得ているので任せてください。販売後全力でサポートをします。売りっぱなしにしません」と何度も言われたため、教材は高額だと思ったが、その子に合ったカリキュラムを組んでくれたり、進捗状況の確認や学習方法の指導をしてくれる等、販売後のサポートがしっかりしていると思い、また、セット商品のため 1 学年分の分売はできないと言われたため、小学生用の算数と国語のテキスト 3~4 年生分、算数の DVD2~6 年生分、小学校総まとめ 5 教科分、中学生用の数学テキスト 1~3 年生分、計 78 万円分の購入を決めた。

その後、購入が不安になったため、再度販売員と話し合い、中学生用の数学テキスト 1~3 年生分については購入を見合わせることにし、減額となった購入代金 62 万 4000 円を振り込んだ。

翌週、相手方の別の販売員が学習方法を説明するために自宅に来訪したが、「1 日 10 分テキストをみながら DVD を見てください」といった簡単な説明があっただけで、その後相手方からの連絡はなく、サポートも受けていない。

勧誘時の説明と異なり、相手方のサポートがないのであれば、契約を取り消して商品を返品するので、支払済みの 62 万 4000 円を返金してほしい。

#### <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。

販売員に確認したところ、申請人が主張する事実とは異なっている。また、契約時に何度も契約の内容（重要事項確認書）について、販売員以外の者が、日にちを開けてしっかりと確認を取ったうえで契約を履行している。

したがって、中途解約について和解の仲介に協力する意思はあるものの、申請人が主張する内容を全面的に受け入れることは難しい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から本手續において希望する解決内容について聴取した。申請人は、金額が大きいこと、教材の量が多すぎること、契約の決め手となったサポートが受けられないことから、契約をなかつたことにしたい、過量販売を理由とする契約解除

を希望する旨を述べた。また、教材のDVDについては、学校の授業以上のものを期待していたが、内容があっさりしており、期待に沿うものではなかったとのことだった。

次に、相手方から勧誘時の説明内容および過量販売の認識について聴取した。相手方は、本件は役務提供のない契約であり、教材の使い方についてはフリーダイヤルを設けて説明しているものの、勧誘員とは別の担当者からも勉強を教えたり訪問したりといった役務提供はないと説明しており、その旨を理解したことを重要事項説明書にチェックしてもらっていること、1学年分からの販売も行っているところ、申請人の希望により数学年分をまとめて販売したのであって、過量販売には当たらないと考えていることを述べた。

そのうえで、中途解約については引き受ける意向であり、商品を確認し、使用済みのものは申請人に買い取っていただく必要があるが、相手方の基準で未使用のものは解約を受け付けるということであった。

他方、特定商取引法に基づく業務停止処分を受けたことで、会社は現在営業をしておらず、返金するお金がないこと、弁護士と相談して会社整理を進める方向であるとのことであった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、本手続により和解が成立する見込みが無いと判断し、手続を終了した。

## 【事案 33】公演チケットの払い戻しに関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

熊本県在住の申請人は、平成 28 年 3 月、相手方が主催するミュージカルの公演を見るため、知人からチケットを購入し、大阪市内の会場までの交通機関の手配をしていたところ、公演当日未明に起きた平成 28 年熊本地震に被災し、会場までの交通手段がなくなってしまった。

その旨を相手方に伝えようとしたが、土曜日であったため営業時間外であり、連絡できなかった。週明けの月曜日に相手方に伝えたが、天災であっても公演自体は行われたため、払い戻しはできないと言われた。

公演チケットの約 8,000 円を返金するか、別公演日への振り替えをしてほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人の請求を認めない。

公演チケット券面に、キャンセル変更や公演中止時以外の払い戻しは一切できない旨が記載されており、公演が実施された場合、購入者の責によらない事情であっても理由を問わず個別の返金や振り替えは一切行っておらず、申請人と同じく平成 28 年熊本地震に被災された方々にも同様に対応している。

また、営利を目的として転売されたチケットは無効である取り扱いをしているところ、申請人は知人から購入しているとのことであるため、公演チケットは無効となる可能性がある。さらに、公演は全て終了しているため、別公演日への振り替えも物理的に不可能である。

今回の熊本地震により、結果的に公演を観劇できなかったことは大変心苦しく思うが、上述の理由により、対応ができないことをご理解いただきたい。

※ 当初、本手續に協力する意思はないとの回答であったが、事務局より本手續の趣旨・内容等を説明したところ、本手續に参加することを了解した。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、熊本地震の直前に知人の都合が悪くなって定価より安い金額で本件チケットを譲り受けたものであり、営利目的の転売ではないこと、熊本地震が発生し、鉄道が不通のため、車を使って福岡まで行ったがその先の交通手段がなく、大阪の会場へ行くのを諦めたこと、相手方に連絡をしたものの、休日のため連絡が取れず、公演会場にも問い合わせをしたが、相手方でないと判断がつかないと言われたこと、自己都合のキャンセルではなく、約款が想定し得ない激甚災害で被災したため、個別救済してほしい旨を述べた。

一方、相手方は、理由のいかんにかかわらず、興行自体の中止や発券ミスなどの相手方に帰責性のある事情でない限り、個別の払い戻しには応じておらず、本事案も公平性の観点から一律同じ対応しかできない旨を述べた。

そこで仲介委員より相手方に対し、大規模地震や激甚災害など本事案特有の事情をくむことはできないか、事業者の中には特別な事態については対応している例もあることを紹介して検

討を依頼したが、相手方は、個別事情を考慮するとなると線引きが困難であり、個別対応はできないという主張を変えなかったため、仲介委員は、両当事者間で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 34】 行政書士講座の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 28 年 1 月、相手方から電話で行政書士の講座を勧められた。「行政書士の資格があれば転職にも有利だ。」等と言われ、資格があればいいかなと軽く考え、氏名や住所等を伝えた。相手方から「あとでまた電話する。」と言われ、数時間後、再び相手方から電話があった。その際、やはり止めると伝えたところ、「電話でも契約は成立するから断れない。裁判になったら当社が勝つ。」と言われた。何を契約したのかもわからず、契約した覚えもなかったが、教材が送られてくることを承諾した。

数日後、資料が送られてきた。相手方から電話があり、売買契約書に必要事項を記入するよう言われた。また、白紙の用紙に「49 万円を分割払います。」と記入し、売買契約書と一緒に返送するよう言われた。「お金がないので契約できない。」と再度伝えたが、キャッシングできる銀行を探すとされたため、やはり契約は止められない、借金しても支払わないといけない、と思った。

相手方に教えられた銀行に出向いたところ、20 万円しか借りられなかった。その 20 万円を相手方に振り込んだ際、相手方に残金は 1 万円ずつの分割払いでよいと言われた。地元の消費生活センターに相談したところ、書面不交付のため、クーリング・オフできると助言され、相手方に書面を送付した。しかし、相手方は法定書面を交付していると述べ、クーリング・オフを拒否された。契約金額の半額（24 万 5000 円）を支払えば中途解約に応じると言われたが、解約し、既払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。

書類は申請人が受領している。その理由に、契約書の裏面に記載のある威迫やクーリング・オフ妨害の説明を、申請人が当社に送付した内容証明の書面に記入してある。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、まず申請人から取引に至る経緯や受領した書面等について聴取した。

申請人は、相手方の説明を受けて契約を解約できないと思い、手續を進めたこと、受領した契約書はモノクロで裏面は白紙だったこと、銀行への返済を行っていること、相手方から受領した教材一式はほぼ未使用であること等を述べた。

他方、相手方は、申請人から契約を止めたいといった話が出ていないこと、借入先として銀行は紹介していないこと、契約書の裏面に法定事項は記載しているが、表面の担当者名等の記載が抜けていたため、交渉時に解決案として契約金額の半額を提案したこと、契約書は他の契約者も同じものを使用しており、申請人に交付した契約書だけ裏面がないということは考えにくいこと、申請人の主張は疑問に感じることを述べた。

仲介委員は、相手方に対し、分割払いであれば、その支払方法も書面に記載する必要があること、同様に指導料も書面に記載する必要があること、相手方が申請人に交付したパンフレットに

は、行政書士の報酬一覧表の記載があるが、すでに報酬は自由化しており、確定的な金額を記載することは不実告知に該当しうることを指摘した。そのうえで、クーリング・オフにより既払金を全額返金すべき事案ではあるが、両当事者の意向を踏まえ、早期解決の観点から、本件契約を解約したうえで、申請人は相手方に受領した教材一式を返却し、相手方は5万円を差し引いた残金を申請人に返金する和解案を提示した。相手方は、教材の状態を確認したうえで返答したいと述べたため、申請人から教材一式を送付した。

第2回期日では、相手方から、教材の状態について特に問題はなかった旨の回答があり、上述の和解内容にて和解が成立した。仲介委員より申請人に対し、今後契約をするときは慎重にすよう伝えられた。



## 【事案 35】スマートフォンに係る通信契約等の有効性に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 11 月 24 日、相手方より、「ご契約内容確認のお願い」が届き、同月 14 日に携帯電話の契約をした旨の記載があった。身に覚えがなく、相手方販売店に出向き確認したところ、同月 14 日に元夫が申請人名義で 2 台のスマートフォンを購入し、相手方と購入代金の個別信用購入あっせん契約および 2 回線の通信契約を締結していたことがわかった（以下、両契約をあわせて「本件契約」という。）。契約時には申請人の離婚前の国民健康保険証と離婚前に交付を受けた住民票が使われていた。

相手方に連絡し、離婚後の国民健康保険証等を提出したところ、同年 12 月に、相手方より「調査したが、国民健康保険証と印鑑で本人確認が問題なくできている。第三者とはいえ、元夫が手続している。契約は有効であり、申請人に支払義務が生じる」と回答があった。そのため、平成 28 年 1 月に無権代理による契約無効等を主張した内容証明を送付したが、相手方から、契約取消はできない、元夫との間で話し合うように、との回答書がきた。相手方は、来店者により委任状が提出され、来店者および申請人の健康保険証と住民票写しが提示されており、契約は有効であると主張している。同年 3 月に支払遅延を原因として相手方が本件契約を解除した。相手方からの請求額約 26 万円について、債務不存在を確認の上、請求を取り下げてほしい。

#### <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る。

契約必要書類がそろっており、有効な契約申し込みと判断していたが、申請人より追認の意思がない旨の意思表示があったため、無権代理と判断した。無権代理契約として取消処理を進めている。5 月 31 日をめどに処理が完了する見込みである。合わせて当該スマートフォンから利用されたコンテンツ利用契約についてもコンテンツプロバイダに取り消し要請を実施している。

### 2. 手續の経過と結果

本件では、相手方が回答書、答弁書において、申請人の請求を認めていたが、仲介委員は、同種紛争防止の観点から、期日において、紛争の経緯等について当事者からそれぞれ事情を聴取した。

まず申請人は、相手方が契約者の家族による新規契約締結手續必要書類として定めている、健康保険証原本を元夫が所持していた経緯について、保険証の切替えの際に、元夫と別居しており、世帯主である元夫の元に健康保険証が送られたため、使われてしまったのではないかと述べた。また、委任状については、委任者（申請人）が書いたこととなっているが、全く知らず、元夫の筆跡によるものであると述べた。

次に、仲介委員は、相手方に対し、本手續に至るまで契約が有効に成立しているとの対応であった理由を確認した。相手方は、本件に関しては、本来であれば無権代理の可能性を踏まえ

て判断すべき事案であったところ、契約審査担当部門が「家族間で話し合っしてほしい」とした判断を、そのまま相談窓口でも引き継いで申請人に回答してしまったとし、現在は相談処理の見直しを行っていると述べた。また、本件では、申請人名義の通帳と印鑑を元夫が持参し、契約回線の料金支払口座として契約を締結していたことから、元家族間で口座を共有して利用しているものと判断したことも、上記の対応の根拠となったと述べた。

仲介委員は、本件では、委任状に本人の電話番号の記入がなく、電話で本人へ契約意思の確認ができないものであったことに加え、契約がなされたことのお知らせ（転送不要ハガキ）が、宛所に尋ね当たらずで相手方に返送され、これを転送できるようにして再送している点等を指摘した。これに対し相手方は、本件では、委任状の申請人記載部分の筆跡と、契約時に元夫が記入した各種契約書の筆跡が異なっていたことから、筆跡を理由に委任状の真偽を疑うことはできなかったこと、契約がなされたことのお知らせは、契約内容を確認いただくことを第一優先としており、「転送不要」が理由で返送された場合については、転送可能な郵便として再送して契約者に確認いただいていること等を述べた。仲介委員は、これらの事情があるのであれば、後に契約名義人から契約していない等の問い合わせがある場合に、適切な調査・対応につなげることが望ましいと指摘した。

また、相手方は、本件契約に係る請求債権について、相手方から別会社（以下、「債権譲受会社」という。）に債権譲渡されていたが、申請人に係る債権については、今後、相手方からも債権譲受会社からも申請人に対する請求がなされないような処理を平成28年5月に完了していることを説明し、同説明を裏付ける資料を提示した。また、コンテンツ利用料については、コンテンツ運営会社から、申請人への利用料債権を取消した旨の報告を受けているとして、同説明を裏付ける資料を提示した。

なお、本件で申請人宛に請求がなされた通信料等について申請人は支払いを行っていなかったため、信用情報機関への情報提供がどうなっているか仲介委員が尋ねたところ、相手方は、信用情報機関に対し、情報修正依頼の処理を行ったと回答した。

相手方が、本件契約は無効であることを認め、本件契約に係る申請人への請求債権について各債権者が取消等の処理を完了していることを相手方が確認済みであり、申請人がこれらを承知したため、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 36】ホールインワン費用補償特約付損害保険の保険金支払いに関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 11 月、ホールインワン補償については 15 万円を保険金額（支払限度額）とする相手方の個人賠償責任保険に加入した。

平成 27 年 9 月、準会員となっているゴルフ場でセルフプレー中にホールインワンを達成した。なお、同伴競技者 3 名および後続のプレーヤーとは初対面であった。

同年 12 月、保険金を請求すべく、相手方に書面を提出したが、キャディー等の目撃証明が得られなかったため、ホールインワンを証明するものとして、同伴競技者 3 名および後続プレーヤー 1 名の署名入りの「ホールインワン証明台帳」と、ゴルフ場にホールインワン達成申告があった旨を証明する書類を添付した。

しかし、相手方からは、保険約款上の支払要件を満たさない（ゴルフ場の従業員の目撃証言以外の証明では条件を満たすことにならない）として、保険金は支払えないとの電話があったため、類似の裁判例で請求が認められたものがあることを主張し、相手方に再検討を求めたが、約款を盾に取り合ってもらえなかった。

ホールインワンによる損害額は合計 19 万 8522 円であり、保険金 15 万円の速やかな支払いを求める。

#### <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。

保険約款上、公式競技ではなく、また、キャディーが同伴していないセルフプレーの場合でも、「ホールインワンを達成したことが確認できるビデオ映像等、被保険者のホールインワンの達成を客観的に証明することができる資料」の提出がある場合、または、ゴルフ場の使用人の目撃証明が得られる場合には保険金を支払うとの定めがあるが、申請人から提出された上記添付書類は「被保険者のホールインワンの達成を客観的に証明することができる資料」に該当せず、その他の支払要件にも該当しないことから、保険金を支払うことができない。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人から保険契約締結時の状況、ホールインワン達成時の状況を聴取した。申請人は、保険契約は勤務先に出入りしている代理店で契約しており、加入に際して他社商品との比較検討等を行っていないこと、ホールインワン保険の支払要件について詳しい説明は受けていないこと、申請人がティーショットを行ったところとグリーン上で申請人らがホールインワン達成により歓喜しているところを後続プレーヤーが目撃していたことを述べた。

次に、相手方から保険約款の解釈について聴取した。相手方は、約款に定める「ホールインワンを達成したことが確認できるビデオ映像等、被保険者のホールインワン達成を客観的に証明することができる資料」について、ビデオ映像に限定する趣旨ではないものの、後続プレーヤーの目撃証明については、被保険者と後続プレーヤーとの関係性が分からないことから、ゴ

ルフ場従業員の目撃証明と同程度の信用性があるとまでは言えず、また、保険金申請様式で定めていないため排除していること、過去に後続プレーヤーの目撃証明に基づく保険金請求の訴えを提起されたことがあるが、相手方の主張が認められて勝訴していることを述べた。

第2回期日において、申請人が保険契約を契約した際に使用されていたパンフレットに関する事項と、ビデオ映像以外で「被保険者のホールインワンの達成を客観的に証明することができる資料」として過去に認められた事例について聴取した。相手方は、ティーショットを打ってからカップインまで一連の流れが映った携帯電話のカメラ動画については「被保険者のホールインワンの達成を客観的に証明することができる資料」として認めたことがあったものの、その他の事例はないこと、それを踏まえると申請人が追加提出することで条件を満たす資料はなく、保険金の支払いはできないことを述べた。

仲介委員は、相手方以外の複数の保険会社のパンフレットには「原則としてセルフプレーは支払いの対象とはならない」ことを目立つように記載しているものがあるが、相手方のパンフレットにはその旨の記載がないこと、今日ではセルフプレーが一般的となっていることを踏まえて他の複数の保険会社では後続プレーヤーの目撃証明でも保険金を支払う旨の約款改定が行われているが、相手方の約款は改定されていないことを指摘し、これらの点は検討の余地があり得るのではないかと意見述べた。

次に、申請人から和解の意向について聴取した。申請人は、相手方の主張を聞く限り、本手続内で保険金を支払ってもらった内容での和解が難しいことは理解したが、相手方の約款はセルフプレーが一般的となっている現状とは合わず、対応としては疑問であること、相手方がそのような現状を認識してある程度スピード感を持って約款の改定等を検討し、その旨を和解条項において表明するのであれば、金銭授受を伴わない和解についても検討の余地があるが、そうでない場合は和解せず、訴訟も含めて対応を検討したいと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、上記申請人の意向を伝え、今後の対応方針や姿勢を和解条項において示すことができないかを検討するよう求めた。これに対し、相手方は、将来的な具体的対応方針を表明することは困難であるが、「お客様の声をより良い商品開発に生かして参ります」という文言であれば和解条項に加えることが可能と述べた。しかし、申請人はその内容での和解には応じられないと回答した。

以上により、仲介委員は、本手続により和解が成立する見込みが無いと判断し、手続を終了した。