



平成 29 年 3 月 9 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 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 155 件、平成 28 年度（1 月末現在）141 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（1 月末現在）139 件。（制度スタート後の総申請（1,158 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 984 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 622 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	17 (11)	23	14	8	1	0	0	1
	9 月	8 (7)	8	6	2	0	43	14	0
	10 月	14 (10)	10	6	3	1	0	0	0
	11 月	11 (18)	7	4	3	0	0	0	1
	12 月	12 (10)	14	8	5	1	44	5	0
平成 29 年	1 月	16 (10)	14	6	7	1	0	0	0
	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（4 月～1 月）	141	139	78	53	8	119	21	2

（注1）平成 29 年 1 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（257件、約22%）。
- ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	257
2. 運輸・通信サービス	109
3. 教養・娯楽サービス	108
4. 教養娯楽品	84
5. 内職・副業・ねずみ講	83
6. 他の役務	82
7. 保健・福祉サービス	72
8. 保健衛生品	71
9. 土地・建物・設備	65
10. 被服品	40
11. 住居品	38
11. 車両・乗り物	38
13. 工事・建築・加工	33
14. 教育サービス	20
15. 食料品	14
15. レンタル・リース・賃借	14
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
21. 光熱水品	2
23. クリーニング	1
23. 管理・保管	1
23. 他の行政サービス	1
合 計	1,158

  

(1) 生命保険	75
(2) 預貯金・証券等	64
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	23
(5) 融資サービス	19
(6) 損害保険	18
(6) その他の保険	18
(8) 他の金融関連サービス	11

  

(1) 移动通信サービス	40
(2) 放送・コンテンツ等	34
(3) 旅客運送サービス	11
(3) 郵便・貨物運送サービス	11
(3) インターネット通信サービス	11
(6) 放送・通信サービス一般	1
(6) 電報・固定電話	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	963
2. 販売方法	486
3. 品質・機能・役務品質	155
4. 表示・広告	64
5. 接客対応	56
6. 安全・衛生	53
7. 法規・基準	48
8. 価格・料金	43
9. 施設・設備	8
10. 包装・容器	1
	1,158

(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)	1068
2. 第2号類型(重大性)	52
(1) 生命・身体	(38)
(2) 財産	(14)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,158

(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	304
2. 消費生活センターの相談を経たもの	854
合 計	1,158

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	887
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	22
合 計	1,158

(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 29 年 3 月 9 日 結果概要公表事案 一覧

事案 番号	事案名	和解 成否	公表事業者名等
事案 1	インターネットビジネスに係る情報商材の解約等に関する紛争	○	株式会社 REGAL TREE (法人番号 5011101073433)
事案 2	保険転換契約に関する紛争(2)	×	
事案 3	上場投資信託と株の信用取引に関する紛争	×	
事案 4	投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(4)	×	
事案 5	外貨定期預金と投資信託に関する紛争	○	
事案 6	ミシンの解約に関する紛争(1)(2)	○	
事案 7	寝具等の訪問販売の解約に関する紛争(4)	○	
事案 8	エステティックサービスの返金に関する紛争(9)	○	
事案 9	女性用かつらの訪問販売に関する紛争	○	
事案 10	自動車の自動ブレーキ機能に関する紛争	×	
事案 11	リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(6)	○	
事案 12	包茎手術等の一部返金に関する紛争(4)	○	
事案 13	オンラインゲームの高額請求に関する紛争	×	
事案 14	編集技能者養成講座の解約に関する紛争	○	
事案 15	予備校の授業料の返還に関する紛争	○	
事案 16	引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(6)	×	
事案 17	エステティックサービスによる神経障害に関する紛争	○	
事案 18	後遺障害保険金の支払いに関する紛争	×	
事案 19	中古自動車の購入に関する紛争(4)	×	
事案 20	ノックイン型固定利付債の解約に関する紛争	×	
事案 21	チケットの販売店契約に関する紛争	○	
事案 22	脱毛エステの返金に関する紛争(3)	○	
事案 23	腕時計の修理に関する紛争	×	
事案 24	盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(14)	○	
事案 25	デジタルフォトフレームの解約に関する紛争	○	

事案 26	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(10)	○	
事案 27	訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(3)	○	
事案 28	ピラティス教室における負傷事故に関する紛争	○	

## 【事案 1】インターネットビジネスに係る情報商材の解約等に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 2 月、副業をインターネットで探していた際に、交流サイト（SNS）で知り合った A 氏から「やれば儲かる」「〇〇（人名）は月〇〇万円稼げるようになった」「一度会って話したい」等と連絡があり、会う約束をした。

翌月、A 氏に案内され相手方<sup>(注)</sup>事務所で「情報商材を提供して利益を出させる」等と説明された。相手方代表取締役からも、39 万円と 86 万円の 2 コースのうち「86 万円のコースはより稼げる」「稼げる金に比べれば 86 万円はちっぽけな金だ」等と言われた。具体的な仕事の説明がなく、事業内容等に疑問があり、お金もないことから迷っていたが、相手方代表取締役から「46 万円を肩代わりする。儲けたら返せばよい」と言われ、86 万円のコースを契約することとなった。A 氏らに消費者金融に案内され、指示に従い「一人暮らしをする」と偽って 40 万円を借りた上、事務所に戻り、相手方に 39 万円を支払った。

その後、別の事務所に案内され、インターネットビジネスに係る勉強会（以下「X 会」という。）の会員規約を読み上げられ、書面にサインし契約を締結した。このとき渡されたのは会員規約のみである。

契約後、その事務所で仕事の概要について、あるサイトから仕入れた商品を別のサイトに出品して儲けるなどと説明された。

翌日、申請人の相談を受けた代理人が相手方に電話で解約を申し出たが応じられなかったため、消費生活センターに相談し、契約から 1 週間後、相手方に契約解除を書面で申し入れた。4 月、相手方より、申請人が消費生活センターに虚偽報告しているのを謝罪を要求する旨の回答書が届いた。契約をなかったこととし、既払い金全額を返してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社 REGAL TREE（法人番号 5011101073433）

所在地：東京都新宿区

#### <相手方の主張>

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。

申請人代理人から当方への電話では、申請人（契約当時 20 歳）がまだ子供だと主張されるばかりで困惑した。また、申請人は消費生活センターに事実と異なる発言をしている。当方が契約後に申請人に確認を取った際の録音を同センターに聞かせたところ、その後申請人らは論点をすり替えてきた。申請人らとは話し合いができない。

申請人の主張通りなら、申請人は消費者金融業者に詐欺行為をし、当社がそれをほう助したことになるため、調査し、しかるべく対処する。申請人の消費生活センターへの虚偽報告等で当方が著しく信用失墜したことについては、たとえ敗れようとも戦う。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は第 1 回期日で、両当事者から契約経緯や契約内容を中心に事情を聴いた。

申請人および申請人代理人は次のように述べた。

- ・相手方から交付されたのは X 会会員規約のみで、他の書面に署名や押印はしていない。既払い金について領収書は交付されていない。
- ・支払った 39 万円が何の対価かは説明されていない。
- ・相手方とは SNS でやりとりを始めたが、一度会って話したいと言われ、事務所訪問の約束をした。事前にネットビジネスに関する話であるとの説明はなかった。
- ・X 会会員規約に署名した後、ネットビジネスのやり方を説明された。その後メールで、具体的なやり方について情報が送信されてきた。現在はそのメールを開けることができない（パスワードを忘れたためと思われる）。
- ・相手方から説明された方法でネットビジネスに係る登録などを行った。操作上不明点が生じたため、相手方に電話し、助言通り操作した。しかし、途中でまずいことをしたと考え、操作をやめた。お金が発生するようなことは行っていない。

一方、相手方は次のように述べた。

- ・本件契約はネットビジネスに係る情報商材の売買であり、対価は 38 万 9800 円である。
- ・情報商材購入者には無料で X 会に入会してもらっている。会は稼げない者が出ないように設置したもので、情報商材を買わずに参加する例外的な場合のみ入会金（25 万円）を受領している。
- ・情報商材は PDF 形式ファイルで 20 頁程度の量をメールで送付している。
- ・契約後に意思確認の電話を契約担当でない者から入れている。本件でも契約当日に申請人に架電した際の録音があり、消費生活センターに提供した。

なお、確認電話について、申請人らは「消費生活センターから『録音を聞いたが、相手方に応答している者が申請人かどうかは分からない』と聞いている」「相手方から電話がかかってきたことは一度もない」と述べた。仲介委員が相手方に対し、申請人が相手方事務所に行く前に情報商材販売である旨を告げていたのか確認したところ、明確に伝えていなかった可能性もあると回答した。

そのため、仲介委員は、本件が特定商取引法上の訪問販売（アポイントメントセールス）に該当するとの見解を示し、その上で、書面不交付によりクーリング・オフが可能であり、相手方に既払い金の返金義務が生じると指摘した。

これに対し、相手方は、事務所でビジネスの説明をするだけならアポイントメントセールスに当たらず、特定商取引法の規制は及ばないと主張した。該当するか否かは裁判で決したいが、持ち帰り検討すると述べた。

第 2 回期日で、相手方は条件付きで譲歩するとし、30 万円の解決金を提案した。申請人側が受諾し、両当事者間で和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方から期限内に支払いがなされなかった。そのため、紛争解決委員会は、国民生活センター法 37 条に基づき、義務履行の勧告を行ったが、相手方は応じなかった。

## 【事案 2】 保険転換契約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 22 年 5 月、相手方との保険契約（以下「本件保険①」という。）の更新をしようと思っていたが、相手方担当者が母に連絡し、更新できないと言って、新しい保険（以下「本件保険②」という。）への転換を勧めた。母は相手方担当者から本件保険②の契約書を代筆するよう指示され、申請人の字に似せて署名し、押印を行った。その夜、母から経緯を聞いた。

平成 24 年、相手方担当者が自宅を訪問した際、契約の概要（レポート）を交付されて初めて本件保険②の契約の概要を知り、求めた内容と違うため契約変更を求めたが、5 年間は変更できないと説明された。

平成 26 年、改めて変更を求めたが、相手方担当者が「タイミングが悪い。1 年間に支払う保険料より確実に高い払戻金がある」と説明したため、本件保険②のまま継続しようと思った。

平成 27 年、本件保険②の契約から 5 年が経過し、今後の契約内容を打ち合わせるため、相手方担当者が自宅を訪問した。払戻金などについて質問したが、回答は得られなかった。相手方営業所長に直接苦情を伝えたところ、後日、担当者の説明不足であったと言われた。しかし、担当者をかばうような言動があったため、消費生活センターに相談したところ、相手方担当者の説明には事実と異なる部分が多くあることが判明した。

本件保険②を無効とし、本件保険①を復活させ、約定通りの生存給付金等を支払うとともに、本件保険①と②の既払い保険料の差額を返還してほしい。もしくは、本件保険①および②を無効として既払い保険料を全額返金してほしい。それらが難しい場合には、本件保険②の契約内容を 5 年間変更せず、継続することにより支払われると説明された 1 年間の保険料相当額に約 10 万円を加えた金銭の支払いを求める。

#### <相手方の主張>

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。

相手方担当者が申請人宅を訪問し、申請人本人に現在の契約内容を説明し、保険契約の転換を提案したところ、申し込みの意思を示したため、申込書等の記入を求めた。申請人が記載をした上で署名し、契約が成立した。転換は有効になされたものだ。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・相手方担当者の指示の下、母が申請人の書いた字をまねて転換契約書に署名した。
- ・転換によって必要ない医療特約や三大疾病特約が付いたが、全く新しい保険となってしまう、内容も理解できていなかった。他社で加入している保険と保障内容が重なる部分も多い。
- ・転換のメリット、デメリットにつき相手方に説明を求めたが、説明してもらえていない。
- ・15 年満期の本件保険①を 14 年目でメリットの分からない保険に転換するのは不自然だ。
- ・相手方の営業所長に、相手方担当者の説明は詐欺であるが、金銭的な補償はできないと言われた。契約変更を申し出た際は、相手方担当者から、減給になってしまうからその分を支払

ってほしいと請求された。

- ・自分が正しいと思っていることを曲げたくなかったため、相手方に申し出を行ってきたが、これまで相手方からはいろいろな圧力をかけられ、馬鹿にする態度をとられた。
- 一方、相手方は、おおむね以下の通り述べた。
- ・担当者が申請人宅を訪れたのが夜 10 時ごろで、そこから 1 時間ほど説明をした。
- ・転換比較表だけではなく、転換後の新しい契約については設計書で説明を行っている。
- ・申請人が他社の保険に加入していたのか否かは把握していない。
- ・転換に伴い従前の契約内容が消滅するのは明らかで、転換比較表にもその旨記載がある。
- ・本事実解決のための検討はすでに社内で行っており、当社に落ち度がなく、和解案を提示されても譲歩する余地はない。
- ・和解の仲介手続に応じると回答した趣旨は、1 回は期日へ出頭して相手方の立場を表明することが手続への協力と考えているためであり、これ以上の出頭の必要は考えておらず、1 回の期日で本手続を不調にて終了してほしい。

仲介委員は相手方に以下の点を指摘し、解決に向けた再検討を依頼した。

- ・相手方担当者が、申請人の意向（契約締結目的）を十分に確認できていなかった可能性がある。
- ・相手方担当者が申請人に提示したとする転換比較表において、「契約転換制度により、現在のご契約内容は消滅します。」との記載があるものの、転換により給付が増加する箇所（疾病特約等。ただし、申請人は申請人が必要と考えていた額の疾病特約を、他社の別の保険契約で付保していたので、相手方との契約では増加の必要がなかった。）の記載は大きな文字で明確に書かれている一方、生存給付金付定期保険特約（申請人は、旧契約においてあと一年で給付されることを期待し、旧契約について魅力を感じていた。）がなくなること等の不利益情報の記載が分かりにくい。
- ・勧誘時に口頭でどのように説明がなされたのかについての資料が提出されず、適切な説明がなされたか否かが確認できない。

また、仲介委員から相手方に対し、検討結果を聞くために手続を継続することを提案したところ、相手方は、結論は変わらないので勘弁してほしいと述べ、そうであればなぜ本手続に承諾したのか尋ねたところ、相手方は、それであれば初めから来なかった。その方が良ければ今後はそうするといったやり取りがなされ、最終的に、相手方からは勧誘時の状況を裏付ける情報は開示されなかった。

期日後、仲介委員は両当事者に対し、改めて書面にて、相手方の勧誘時の問題点を指摘するとともに、本件保険②の保険料等を踏まえ、相手方が申請人に 30 万円を支払う内容の和解案を提示した。後日、申請人からは和解案に同意する旨の回答があったが、相手方からは応諾も対案提示もできない旨の回答があった。仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、手続を終了させた。

## 【事案 3】 上場投資信託と株の信用取引に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 26 年 7 月に相手方担当者が飛び込み訪問で投資信託の勧誘に来て、夫が対応した。夫婦で相談し、夫が 100 万円で投資信託を購入することにした。翌月、自分も口座を開設し、1100 万円分の投資信託を購入した。

その後、相手方担当者は勧誘のため頻繁に自宅に来て、取引はしなくても信用取引口座の開設だけしてほしいと言った。熱心さにほだされて了承し、平成 27 年 1 月、口座開設のため相手方支店に出向いた。支店長からは信用取引について詳細な説明はなかった。

平成 27 年 2 月より、相手方担当者から夫宛てに「ETF（上場投資信託）を奥さま名義で購入します」「奥さま名義で株式を購入します」といった一方的な電話連絡があり、次々に信用取引が成立していた。6 月下旬に担当者から、60 万円を超える損失が出ており、期日が来るので損失分を支払わなければならない旨の連絡があり、夫は約 60 万円を支払った。

その後も夫宛てに「ETF をさらに追加します」「奥さま名義の株式をさらに購入しました」といった一方的な電話連絡があった。9 月に入り、夫は世界同時株安で不安となったため相手方支店に出向き、電話のやりとりの確認を求めたところ、相手方では通話内容は記録していないことが分かった。

10 月に自宅を訪れた相手方副支店長の説明で、申請人は知らぬ間に自分名義の口座で信用取引が行われていたことを初めて知った。その後、相手方は、申請人から「主人と相談し助言を頂きながら投資する」「主人に任せてあるから直接夫の携帯に連絡して」などと指示された旨主張しているが、そのような事実はない。相手方が口座名義人に無断で信用取引を行ったことで生じた損失約 200 万円を支払ってほしい。

#### <相手方の主張>

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。

当該取引の電話連絡を夫にしていたのは事実だが、申請人と夫の要望に従ったものだ。

金融商品取引については、取引の後に売買報告書、取引残高報告書（信用取引については毎月、普通取引については 3 カ月ごと）、特定口座年間取引報告書（年末）を申請人に送達しているが、申請人から異議が申し立てられたことはない。申請人が本件各信用取引の存在を知っており、異議なく承認していたことは明らかである。

申請人が主張するように本件取引が無断で行われたとするならば、申請人の周囲に、相手方より送付された信用取引報告書を破棄、秘匿した者がいるはずで、生じた損害についてはその者が責めを負うべきだ。その氏名を明らかにするよう求める。

最初の信用取引についての売買報告書をこの者が破棄、秘匿しなければ、申請人はこの存在を知り直ちにその信用取引が無断であることを相手方に申し立て、相手方は反対売買をしたであろうから、逆に売却益が出たはずであり、その後の取引もしなかったのであろうから、何のトラブルも生じなかったはずである。

## 2. 手続の経過と結果

第1回期日で申請人代理人（申請人の夫。以下「夫」という。）はおおむね次のように述べた。

- ・夫は主に投資信託を数百万円分保有し、ネットでの株式現物取引経験が少しある。
  - ・相手方からの取引連絡は毎回数十秒程度で、「買いますよ」という簡単な電話であった。
  - ・相手方から送られた取引残高報告書を申請人に積極的に開示はしていなかった。
- 続いて、相手方がおおむね次のように述べた。
- ・代理人届はないものの、信用取引口座開設の際、申請人らは夫婦で来店し、夫と相談して取引を行う旨を述べており、支店長の面接報告書にもその旨記載している。
  - ・担当者からは申請人の了解を得て取引していると聞いている。仮に了解がなかったとしても、取引残高報告書を月1回申請人宛てに送付し、問い合わせや苦情もなかったので、申請人は取引を認識していたはずだ。取引残高報告書を見ていなかったとしても、だから責任がないとの主張は認められない。

第2回期日で申請人はおおむね次のように述べた。

- ・信用取引口座については相手方担当者の営業成績が上がればと思い夫が開設しようとしたところ、申請人名義にするよう言われて開設した。理由は尋ねなかった。
- ・信用取引口座開設の支店長面談はあいさつ程度で終わり、取引するつもりはないものの、その場では夫と相談する旨は発言したが、取引について夫に連絡するよう話したことはない。
- ・契約をしている投資信託の分配金に関する報告書および入金額は毎月確認しているものの、他の書類は確認していなかった。取引残高報告書についても、10月に相手方副支店長から本事案の一連の説明があった際、初めてその存在を知り、郵便物の中から探し出しすべて開封した。

続いて、相手方が聴取に対し、おおむね次のように述べた。

- ・各契約者に対しダイレクトメール等の不要な書類は送っていない。
- ・申請人が送付書類を確認しないとは通常考えられず、申請人は取引について承知しているはずなので、現時点では和解に向けた譲歩はできない。

仲介委員は、相手方に対し、申請人は信用取引の経験もなく取引残高報告書を確認していない事情などを踏まえて一定の譲歩ができないか検討するよう求めた。

第3回期日で申請人はおおむね次のように述べた。

- ・夫が取引に関わっていること等を踏まえ、損失額の全額返金までは求めないが、本件信用取引は寝耳に水であり、7割程度は返金してほしい。かなわないなら訴訟を検討する。

続いて、相手方がおおむね次のように述べた。

- ・口座開設は本人が来店して行っており、取引報告書も相当数送付しているのので、申請人が取引を承知していなかったとは考えられないため、解決金支払いには応じられない。
- ・申請人は本手続においても夫を代理人としていた。このことから、本件金融商品取引については申請人の承諾の下に、夫が全面的に関与していたことが推認される。
- ・夫に代理権がなかったとしても、送付書面に申請人から異議がなかったことから、相手方には代理人の権限があると信ずべき正当な理由があり、日常家事代理権を基本代理権として表見代理が適用される。

両当事者に歩み寄りが見られなかったことから、仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 4】投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 25 年 5 月、申請人は転居費用を捻出するため、不動産関係の仕事をしていた塾の教え子（以下「A」という。）に相談したところ、不動産仲介業を営む男性（以下「B」という。）を紹介された。B からは「私を通じてマンションを購入すれば手数料が入るので、その中から私が転居費用を用立てる。購入したマンションを賃貸に出せば、家賃収入や節税効果がある」等と勧誘を受けた。A に対し、B の言う通りにしてみようと思う旨を伝えたところ、転居先となるマンションを紹介され、A を通じてその管理会社宛てに敷金、礼金および初月賃借料等約 30 万円が振り込まれ、引っ越しの手伝い等もなされたことから、A、B を信頼するようになった。

その後も投資用マンションを勧誘され、平成 25 年 11 月ごろ、B から「ローンと家賃収入の差額は翌年の確定申告で戻ってくる。高値で転売できる。節税効果がある。デメリットはない」等と勧誘を受け、平成 26 年 2 月に相手方イからマンション（以下「本件マンション①」という。）を購入し、3 月に賃貸した（購入額 3960 万円）。

さらに相手方ロが販売するマンション（以下「本件マンション②」という。）の購入を勧められ、平成 26 年 2 月に購入し、4 月に賃貸した（購入額 3980 万円）。

マンションの購入資金は住宅ローンを利用したが、住宅ローン契約に際し、A、B の他、本件マンション①では相手方イの担当者、本件マンション②では不動産仲介業者の担当者が申請人に付き添って銀行を訪れ、契約を締結した。引き続き、諸費用ローンも契約するように言われ、契約を締結した。すべての契約書において申込人欄以外の箇所は記載済みであった。

B の説明に反して節税効果はなく、資産価値も低いことが判明した。このため契約をなかつたことにし、相手方らには、本件マンション①②の買い戻しか第三者への売却をした上で、損害を補てんしてほしい。

#### <相手方イの主張>

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。

当社は直接接客はせず、マンション販売会社と販売業務委託契約を締結している。商品は居住用のみで投資物件は扱っていない。

本件マンション①販売に当たってはマンション販売会社 C との間でのみ販売業務委託契約を締結しており、A および B に委託したことはなく、面識もない。本件マンション①を売主として販売し、通常の不動産取引を行っただけで、何ら違法行為はしていないため、和解するつもりはない。

※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、本手續への参加を了解した。

#### <相手方ロの主張>

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。

申請人は錯誤、公序良俗違反による無効および相手方口の債務不履行、不法行為責任を主張するが、申請人とAおよびBとのやりとりにつき、なぜ当社が責任を負うのか不明確であり、責任を負うことはないため、手続に協力する考えはない。

※当初、本手続に協力する意思はないとの回答であったが、事務局より本手続の趣旨・内容等を説明したところ、本手続への参加を了解した。

## 2. 手続の経過と結果

期日は4回開かれた。この中で申請人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・勧誘者Bより、マンションのローンと賃料の差額が翌年の確定申告で戻ってくる、10年ローンを返済すれば、900万円近い利益が手元に残る、立地条件が良いことやオリンピック等により、10年後も価値は下がらないと口頭で説明があった。
- ・相手方らはBを知らないと主張しているが、相手方らに申請人代理人が内容証明郵便を送付した際にBに情報が伝わっていたため、関係あると思う。
- ・本件マンション①②に係る売買契約書、ローン申込書等を一度に記載したわけではなく、Bらが職場の近くに書類を持参し、言われるがままサインした。
- ・本件マンション①については、相手方に転売先を見つけてもらい、本件マンション②については、3000万円での買い取りもしくは売却を相手方口をお願いしたい。

一方、相手方イは、おおむね以下の通り述べた。

- ・当社はマンションの販売のみで、賃貸付きの投資物件は行っていない。
- ・勧誘者AやB、別会社Dについては知らず、関係もない。
- ・本件マンション①の契約での利益はわずかであり、信用第一で仕事をしている。本件解決のために幾らかでも金銭を支払うと、非を認めたことになるので応じられない。

他方、相手方ロは、おおむね以下の通り述べた。

- ・特定の業者に販売委託はせず、業界内で不動産情報を流し、買主を募っている。
- ・Bとの関係はなく、当社からBにクレームを入れたことはない。

仲介委員より相手方イに対し、不動産販売を業とする者が販売業務を別の業者（第三者）に委託している場合、直接委託した者だけでなくその者がさらに別の者に再委託した場合であっても、消費者契約法5条1項の「当該委託を受けた第三者（その第三者から委託（2以上の段階にわたる委託を含む。）の適用により、Bらの違法行為につき、相手方イも責任を負う可能性があることを指摘した。しかしイは裁判での解決を希望した。

仲介委員は相手方ロに対し、同様に消費者契約法5条1項の適用がある可能性を指摘し、本件マンション②の買い取り条件の検討を求めたところ、ロは2650万円での買い戻しを提案した。しかし申請人がこれを了承しなかったため、仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 5】外貨定期預金と投資信託に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 27 年 7 月、相手方支店で外貨定期預金 6000 万円（2000 万円を 3 口、以下「本件外貨定期預金」という。）と投資信託 10 万円（以下「本件投資信託」という。）の契約を締結した。約 10 年前に亡夫が同支店に 6000 万円を 1 年満期の定期預金（円建て）で預けて以来、満期のたびに他の金融商品の勧誘を受けるので、一度話を聞けばもう声をかけられないだろうと思って話を聞いたところ、説明が 2 時間に及び疲れてきて、契約をしてもよいかないという気持ちになったためだ。

同年 10 月、相手方から届いた「お取引状況」を見て、損失が出ていることに気付き、相手方に連絡すると「様子を見るように」とのことだった。翌年 3 月、申請人から相談を受けた代理人が相手方に問い合わせたところ、相手方支店長と担当者が来訪し、代理人、知人の同席で話を聞いた。代理人は、申請人には株式投資経験もなく、積極的にこのような契約を行うとは考えられないことから、勧誘や契約前の説明状況について質問したが、相手方は、「申請人が書類等を確認しており、問題ない」の一点張りだった。同年 4 月、同支店長と次期支店長が来訪したが、同様の対応だったため、契約無効を認めるよう求める書面を送ったが、相手方は「応じられない」とのことだった。本件外貨定期預金と本件投資信託の契約をなかつたこととし、全額返金するよう求める。

#### <相手方の主張>

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、いずれの商品も元本保証がなく、外貨定期預金は為替変動の、投資信託は投資先国の株式相場変動のリスクがあること等について、資料を確認しながら販売員の説明を受け、理解して購入している。

申請人の金融資産については、申請人との会話や販売時のヒアリングから 2 億円と判断し、申請人からも異議はなかつた。本件販売金額は資産の 3 分の 1 に満たないため、勧誘が不適當とはいえない。

申請人は定額年金、終身保険の投資経験と、為替や株式の知識を持ち、本件商品のリスクを理解していた。担当者および役席が時間を変えて 6000 万円全額の預け入れでなくてもよいと伝えたが、申請人が預金額を決定した。

申請人は定期預金の金利 0.1%を「低い」とし、他の商品を求めたため、本件商品を提案した。

当行では 70 歳以上のお客さまとの取引には原則として家族の事前同意か同席を必要とし、本件では支店長からも家族への連絡・相談の意思を確認したが、申請人より「子どもたちへの手当ては他の金融商品でしており、これは夫とためた預金であるため用途は私が決める」との明確な意思表示があり、家族同意がない場合に販売できる一定条件を満たしていたため、家族同席を省略する手續により販売した。

### 2. 手續の経過と結果

第1回期日で申請人はおおむね次のように述べた。

- ・これまで他の商品を勧められ、その都度断ってきたが、今回は内緒で息子を喜ばせようと思い、勧誘に従った。元本を割るとは認識していなかった。
- ・外貨定期預金について、6000万円を3口に分けたのは、小分けにして引き出せるようにと思ったためである。
- ・自身は家業を手伝っていたが、経理等を担当した経験はない。家業は、亡夫の代は国内取引のみを扱っていた。
- ・書面に金融資産が2億円と記載されているが、事実と異なる。
- ・息子家族と同敷地内に居住しているが、相手方から、家族に確認しなくてよいのかとは言われていない。

一方、相手方はおおむね次のように述べた。

- ・申請人への聞き取り等から、家業として貿易業を営み、資産は2億円、リスク商品を資産の50%まで許容する意向と把握していた。許容度を超えたリスク商品の販売は上司の承認を必要とする。
- ・また、外貨定期預金については、為替リスクの把握を徹底しており、販売時には為替変動のシミュレーションをした書面を示して説明している。
- ・70歳以上のお客さまへの販売には原則家族同意ないし同席を必要としている。しかし、これを得ることが困難で、かつ、5年以内にリスク商品取引があつて価格変動の効果をよく理解しており、資産状況、契約締結目的に照らし不適當な販売でない場合は、80歳未満に限り、本人からの念書提出により販売できることとしている。
- ・本件では、当行販売員、内部管理責任者、営業責任者がそれぞれ家族同意等を求める前提で申請人の意向を確認したが、預金が他にある、子には保険で手当てしている、本件6000万円の使途は自分で決める、との意思表示があつた。上記基準に適合すると判断し、念書による販売を行った。
- ・本件外貨定期預金6000万円を3口に分けた理由については、申請人が当行支店長に、「利益が出たとき売りやすい」と述べており、利益が出た場合に一部を解約して利益を確定させ、他は動向を見る等の運用をしたい趣旨であつたと理解している。
- ・本件外貨定期預金および本件投資信託の契約に係る店頭でのやりとり等については、防犯カメラの映像を再確認した。
- ・本件外貨定期預金に係る評価損は前日段階で約1100万円、本件投資信託に係る評価損は約2万円である。

以上を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、おおむね次のように指摘した。

- ・本件外貨定期預金に充てられた6000万円は申請人の資産の大部分で、相手方は申請人の資産を正確に把握できていなかった。
- ・相手方は、勧誘時に申請人が「大もうけしようとは思っていない」との意向を示したとしながら、契約締結前に作成した書面によると、申請人の投資目的を「値上がり益重視」（リスクを最大限に許容する）と判断しており、投資目的の把握も正確ではなかった。
- ・申請人の年齢・知識に照らし、元本割れの可能性等について説明が十分でなかった。
- ・相手方は高齢者販売ルールを整備しているものの、申請人と同敷地内に居住する家族の同意等を得ることは可能であつたと思われるにもかかわらず、これを得ず申請人の念書の徴収に

より契約締結がなされており、運用上の問題は大きい。

仲介委員は両当事者からの聴取、および上記の問題点を踏まえ、700 万円を相手方が申請人に支払うとの和解案を提示し、相手方が持ち帰り検討することとなった。

期日終了後、相手方は、解約時に確定する損害額（外貨定期預金 6000 万円と、申請人が解約時に受領する金額の差額）の 3 分の 2 相当額を、700 万円を上限として支払うと回答した。

第 2 回期日において、申請人がこれを受諾し、本件外貨定期預金および本件投資信託を解約する意向を示したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案6】ミシンの解約に関する紛争（1）（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成21年、新聞の折り込み広告を見ていたところ、相手方の広告に1万～2万円前後のミシンが多数出ており、ミシンを買い替えようと考え、相手方の店舗（後に相手方の店となる）に電話した。その後、相手方担当者が自宅を訪問し、22万円のミシンを薦めてきた。高いと思ったが、分割払いで購入した（以下「本件ミシン①」という。）。

2、3カ月に1度のペースで本件ミシン①を使っていたところ、平成27年6月初めころ動かなくなったため、相手方の店舗に電話をした。相手方担当者が自宅に来て本件ミシン①を点検すると、内部で糸が絡まっていた。相手方担当者は別のミシンを持参しており（以下「本件ミシン②」という。）、代わりに購入するよう薦めてくるため、本件ミシン①の修理について聞ける状況ではなく、30万円する本件ミシン②を高いと思いながら一括払いで購入した。

本件ミシン②を全く使用していなかったため、平成28年3月、相手方に買い取ってほしい旨を伝えたところ、2万円で買い取ると言われた。納得できず、消費生活センターに相談したところ、クーリング・オフの記載がある法定書面を交付されていないことが分かった。本件ミシン②の契約をクーリング・オフし、本件ミシン①を返してほしい。

相手方を相手方として紛争解決委員会に申請したが、相手方からの回答書等により、相手方の店舗は相手方が経営するフランチャイズ店であり、平成26年にフランチャイズ契約が解消されて店名が変わっていることが分かったため、相手方についても同様の申請に及んだ。

#### <相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方は当社のフランチャイズ店であったが、平成26年にフランチャイズ契約を解消し、店名も変わっており、以後は当社とは全く関係ない。

本申請に係る書面が届いた際は大変驚き、相手方へ連絡を取り、適切な対応を取るよう伝えたため、本件は解決したものと考えていた。

相手方が弁償すべき話であり、なぜ当社に責任があるのか分からない。

#### <相手方の主張>

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。

平成28年4月に申請人が消費生活センターに相談された通り、15万円で本件ミシン②を買い取りたい。その理由として、クーリング・オフ書面は必ず渡しており、本件ミシン②の販売日より約1年以上経過しているためである。また、申請人が継続してミシンを使いたい旨を主張しているため、別のミシンを提供したい。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・相手方ロより 15 万円の返金の話はあったが、クーリング・オフできると知ったため全額請求した。
- ・本件ミシン②を返品した後、別のミシンがもらえるなら欲しい。  
一方、相手方イは、おおむね以下の通り述べた。
- ・当社名義の保証書を相手方ロが勝手に使ったため、本件のような紛争になった。
- ・現在、当社と相手方ロとは関係がないため、手続から外してほしい。  
他方、相手方ロは、おおむね以下の通り述べた。
- ・契約時に法定書面は交付しており、15 万円を支払うことで和解したい。
- ・本件和解のため、本件ミシン①と同等品を申請人へ無償でお渡ししたい。
- ・相手方イとは現在関係がない。

そのため仲介委員より申請人と相手方ロに対し、本件紛争解決としての妥当性と本件手続における解決ができなかった場合の被害回復の具体的可能性を慎重に衡量し、相手方ロが 22 万 5000 円を申請人に支払い、本件ミシン①と同等のミシンも引き渡す一方、申請人が相手方ロに本件ミシン②を引き渡す旨の和解案を提示したところ、両当事者間で和解が成立した。仲介委員はまた、相手方イに対し、フランチャイズ契約が解消されていたとしても責任は残る場合があることを指摘し、本件では相手方ロと申請人間で和解が成立したため、手続からは外すこととして期日を終了した。

後日、申請人から相手方イに対する申請が取り下げられたため、手続を終了した。

## 【事案 7】寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張＞

相手方販売員は平成 21 年ごろから年に 1、2 度ぐらい自宅を訪れ、寝具などを売る一方、布団の使い方を注意したり、「押し入れの布団を見せて」と言って何かを探したりするようなこともあった。

平成 28 年 3 月 7 日、「ちょっと点検させて」とやってきた相手方販売員に「左肩が痛む時がある」と話したところ、相手方は「ちょうどいいのがある」と電気マット（電位・温熱治療ができるとの触れ込みの電気敷布団）を持ってきて説明を始め、契約書を出してきた。買うとは言っていないのに、サインする場所を教えられ、言われるまま従った（以下「本件契約①」という。）。その後で相手方が代金 17 万円、消費税 1 万 3600 円という金額を記入した。内金として消費税分を支払った。同日から電気マットを使用したがる、夜中に息苦しさを感じて目が覚めることがあり、電気マットが原因ではないかと考えた。

そこで、同年 3 月 22 日、相手方に電話で来訪を要請した。同 24 日、自宅に来た相手方販売員に「電気マットのせい、夜中に胸が苦しくて目が覚める」と話した。相手方は「クーリング・オフは期限が過ぎたのでできない」と話し、「代替りの商品」としてムートンシートを持ってきて、「値段はこちらの方が高いが、同じ 17 万円がいい」と言った。いったんは要らないと断ったが、電気マットを引き取ってもらえるならと思い、契約書に署名、押印した（以下「本件契約②」という。）。相手方はムートンシートを残し、本件契約①の契約書と電気マットを引き取って帰った。

同 28 日、本件契約②についてクーリング・オフ通知を相手方に送った。地元消費者センターに相談し、交渉してもらったが、相手方は「交換だから支払うように」と言い、そのうちセンターからの電話に出なくなった。

本件契約①②をなかつたことにし、支払った内金 1 万 3600 円を返してほしい。

＜相手方の主張＞

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。

商品の原価での買い取りを希望する。

申請人との付き合いは 10 年以上になる。申請人は、平成 28 年 3 月購入した電気治療器（電気マット）と同じ製品を平成 19 年 9 月にも購入しており、ずっと使っていた。本件電気治療器販売の 3 日後、当社より申請人に対し、電話で購入意思確認とクーリング・オフの確認をした。その時に気持ち良い返事もらった。

電気治療器の購入キャンセルはクーリング・オフの期限を過ぎているためできないのに、申請人と相談の上、好意で別の商品に交換した。良かれと思ってしたことをキャンセルされ、信用がなくなった。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は、現在の生活状況について、「三十数年前から一人暮らしで、布団はそんなに必要ない。蓄えもあまりなく、布団などの代金支払いは年金支給日に合わせている」と述べた。ま

た、相手方以外にも数社の訪問販売業者から寝具を購入していることを明かした。不要な寝具や電気治療器の購入契約書に署名、押印した理由を聞かれると、「言われるままにとしか答えようがない。値切ったことも一度もない」と答えた。

申請人はまた、相手方販売員が来訪時に事業者名を名乗ったかとの質問に対し、「付き合いが長いので、名乗らなくても（相手方の屋号は）分かる」としながらも、相手方の正式な事業者名については「聞いたことがない」と述べた。販売員が来訪目的を告げたかどうかを問われると、「初めは冗談みたいな話から入ることが多いが、時には『いい物を持ってきた』と言われることもあった。今回の医療機器の時は、（私の）肩が痛むという話から入った」と答えた。

申請人は希望する解決案として、「既払い金の1万3600円だけで相手方がこらえてくれるなら、それで結構だ。いい加減な考え不足で署名、押印した私にも責任がある」と話した。

一方、相手方は「申請人は以前も同じ電気治療器を使っていた。今回購入分の電気治療器が体に合わないと主張するのはおかしい」と強調した。契約書に屋号のみ記載され、事業者名の記載がない点を問われると、「昨年まで個人事業主として行っていた布団販売事業を今年から法人に移したが、それまでと同じ屋号を契約書に記載した。問題があるとは思わなかった」と答えた。希望する解決策として、「電気治療器、ムートンシーツのどちらかを原価で買ってほしい。それがだめなら敷布団3組を買ってほしい」と述べた。

仲介委員は相手方に対し、訪問販売に当たり事業者名を名乗り、販売目的の訪問であることを明示していたかどうか疑問がある上、契約書に事業者名を記載しなかった点は、特定商取引法上、書面不備に当たり、クーリング・オフ期間が経過していないと考える余地があり得ると指摘した。また、電気治療器の医療機器承認番号が仲介委員において確認できなかったとして、相手方に対し、承認が失効していないか確認するよう求めた。

その上で、仲介委員は和解案として、①申請人と相手方との2件の売買契約を合意解除する、②申請人は既払い金1万3600円の返還請求権を放棄する（ただし、電気治療器の医療機器承認が失効していた場合には、相手方は同金員を返金する）、③相手方は今後、申請人に対し一切の勧誘をしないーとの内容を提示した。両当事者がこれに同意したため、期日を終了した。

後日、相手方から、電気治療器の医療機器承認番号は失効していないとの回答があった。事務局でも所管行政機関や製造業者に問い合わせた結果、同商品は平成17年に国から医療機器として承認されており、承認番号は現在も有効であることを確認した。

これを踏まえて作成した和解書に両当事者が調印し、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（9）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 27 年 11 月、相手方エステサロンの広告（施術によって片側のウエストだけくびれた女性の写真と「リバウンドも食事制限もなし」との記載）を見て興味を持った。クリニック提携サロンであれば安心だろうと思ってカウンセリングを受けることにした。

相手方店舗で説明を受けた際、肌が弱く、片頭痛持ちだと担当者に伝えた。担当者は「運動は必要ない。リバウンドや食事制限はない」と説明した。後日、脂肪溶解コースを契約し、74 万円を現金で支払った。その際、数十回のコースなのに契約期間が 2 カ月しかなかったため、相手方に期間内にすべての施術を受けられないと言ったところ、「この期間はあくまで目安で、これを過ぎても受けることはできる」とのことだった。概要書面等の交付はなかった。契約後、1 回目の施術を受けた日の夜、これまでにないような頭痛を感じた。

2 回目以降、施術を受けると、頭痛や湿疹が出始めたが、相手方に申し出てもあまり取り合ってもらえず、クリニックの案内もなかった。

かゆみと湿疹がどんどんひどくなるため、パッチテストを受けた。その結果、脂肪溶解コースが中止となった。

8 回施術を受けても効果は全くない。脂肪溶解が中止になると、なおさら効果が出ないのではないかと。頭痛や湿疹など体調に異変があっても専門的なアドバイスはなく、クリニックを紹介するわけでもないため、安心して任せられない。

契約書が分かりづらく、必要な事項が記載されていないことにも納得いかない。消費者センターのあっせん通りクーリング・オフに応じて、支払った代金を返してほしい。

#### <相手方の主張>

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。

当店は運動や食事制限の指導をすることはなく、その旨の説明をしている。リバウンドがないとの説明はしていない。

契約期間について「あくまでも目安」と説明したことはないが、この期間を多少過ぎてもサービスで施術をさせて頂くこともあるとの説明は行っている。

施術後に片頭痛がひどかったとの話があったので、何度も圧力や強さ、体調を確認しながら施術しているが、提携先クリニックは美容外科であること等から紹介していない。

湿疹やかゆみの申し出があつてからは、脂肪溶解液が原因の可能性もあるため脂肪溶解の施術は行っておらず、適切に対応している。

申請人の主張の法的根拠が明らかでないが、本件エステ契約は一定の効果を保証するものではない。なお、施術の結果、申請人に一定の効果が出たと認識している。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日で申請人は次の通り述べた。

- ・カウンセリング時にも「リバウンドも食事制限もない」と説明を受けた。

- ・契約書には脂肪溶解 30 回・セルフアイヤー20 回と記載されているが、1 部位につき 1 回であるため、来店は 10 回と説明を受けた。
- ・脂肪溶解はスポイトで施術液を垂らして器具を使って塗り込む施術だが、施術した部分に湿疹が出た。しばらくは家にあった軟こうを塗っていたが、治らず、病院に行ったところ、「皮膚の表面が削れた感じだ」と言われた。
- ・体重については、そもそも減量目標がなく、相手方店舗で量ることもないが、服のサイズも変わらず、全く変化がない。
- ・1 回目はお試し施術として別途 7000 円を支払っているのですが、7 回来店したと認識しているが、相手方からはお試し施術と 1 回目を合わせて施術したため 8 回来店したと言われた。せめて湿疹が出た 4 回目以降の施術代金を返してほしい。  
続いて、相手方は次の通り述べた。
- ・「リバウンドも食事制限もない」と説明したことはなく、契約書は日本エステティック研究財団の指定書式を用いていることから書面不備はないため、クーリング・オフには応じられない。
- ・1 部位につき 1 回であり、脂肪溶解については施術しながら次にどの部位を施術するか決めるため、必ず 1 来店につき 3 回行うわけではない。
- ・お試し施術は脂肪溶解 1 回分 7000 円で、初回施術日の 1 回分がお試し施術、2 回分がコース消化分である。お試し施術はコースより安いいため申し込みを受けたと認識している。現時点で未消化の回数は脂肪溶解 13 回、セルフアイヤー4 回である。
- ・施術前後の写真を見比べると、効果は明らかである。
- ・施術と湿疹に因果関係はなく、返金義務はないが、湿疹の原因が脂肪溶解の可能性もあるので、未消化の脂肪溶解 13 回分（約 20 万円）の返金なら検討できる。  
これに対し申請人は、契約金額の 74 万円は郵便局からの借り入れで支払っており、約 20 万円では返済できないことから、訴訟も含め検討したいと述べた。

第 2 回期日で申請人は次の通り述べた。

- ・借り入れの支払いがあるため解決金は少しでも多い方がよいが、25 万円なら和解したい。  
続いて、相手方は次の通り述べた。
- ・中途解約なら返金額は約 25 万円となるが、本件は契約期間が終了しており、中途解約に当たらない。
- ・申請人が 25 万円であれば和解するというのであれば、その内容で和解する。  
以上により、相手方が申請人に解決金 25 万円を支払う内容で和解が成立した。

## 【事案9】女性用かつらの訪問販売に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

相手方は以前からダイレクトメールを送ってきていたが、平成28年3月、予告なく来訪して女性用かつらのセールスを始め、採寸し、契約書に署名させた。契約書に金額等の記載はなく、手付金として相手方に8万円を支払った。

1カ月後、相手方が納品のため来訪した。その際にかつら代とシャンプー代として計73万7260円を請求され、手持ちの30万円を支払ったものの、初めて金額を知り不安になった。

消費生活センターの助言を受け、契約書の記載不備を理由に契約解除と返金を求める文書を相手方に送った。3週間後、相手方から、解約に応じられず、遅延利息を加えた残代金37万7294円を請求する旨の書面が届いた。

相手方の対応に納得できない。契約はなかったことにし、請求を止めてほしい。既払い金38万円も返金してほしい。

#### <相手方の主張>

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。

申請人との接点は、平成27年12月、当社から申請人へのセールス電話が契機で、その際、申請人からカタログ送付を求められたことによる。

申請人は当社の扱う女性用かつらに強い関心を示しており、本件契約は申請人の意思に基づいて締結されたと認識している。

平成28年3月の訪問は申請人からの居宅での取引要請に応じたもので、日程調整した上で行われた。その際、契約に先立ち、かつらの扱い方や価格等を当社社員が説明している。

契約は有効に成立している。申請人には残代金と支払い完了までの遅延損害金を求める。

### 2. 手續の経過と結果

#### (1) 第1回期日のやりとり。

##### <申請人>

- ・契約書と重要事項説明書はバラバラに渡された。契約書の金額欄は空欄なのにサインしてほしいと言われ、不審には思っていた。
- ・金額が記入された契約書は、相手方が帰る時にもらった。その後、金額に気付いた。
- ・パンフレットは見たことがない。たくさん送られてくる他のダイレクトメールに紛れてしまったと思う。
- ・相手方の訪問について、自分から来てほしいとは言ってない。
- ・かつら採寸のため相手方が訪問した日は、事前に約束していない。相手方が自宅の最寄り駅に来た旨の電話が突然あった。
- ・カタログも見本も価格表も見せられていない。
- ・シャンプー等の関連商品は、かつら納品日に相手方が持ち込んで請求書を置いて行った。

##### <相手方>

- ・顧客への電話勧誘は一部録音しているが、申請人宅へ訪問の打診をした際の通話録音は残っていない。記録をもとに答弁書を作成した。
- ・契約者が高齢者でも、家族等に同席を求めたり確認を取ったりはしていないが、意思確認のため、当社の専務が訪問前に契約者へ確認の電話をしている。
- ・契約書と重要事項説明書は、別々の構成となっているが、そもそも、当社には訪問販売を行っている認識はない。したがって契約書は特定商取引法の訪問販売に即した書式では作っていない。

#### < 仲介委員 >

仲介委員は相手方に対し、本件契約は訪問販売に該当する可能性があり、裁判例に照らした検討が必要との見解を述べた上、申請人宅訪問前のアポイント時のやりとり、訪問中に価格を説明した時の状況、シャンプー等の販売経過について確認できる資料等の協力を求めた。

#### (2) 第2回期日のやりとり

##### < 相手方 >

- ・訪問の打診をした際、申請人はかつら購入の意向を表示したと考えている。
- ・パンフレットを送付するだけで商品説明を完結させたとは考えていない。電話で追加説明し、購入意思を確かめている。
- ・申請人の高齢による判断の衰え等を理由に解約申し出があったとして和解を検討することは可能である。

##### < 仲介委員 >

仲介委員は、本件取引について相手方がクーリング・オフ適用外の来訪要請だと主張する点に疑問を呈した上、高齢者への販売方法に配慮を求めた。

##### < 申請人 >

- ・(相手方提出のパンフレットを見て) このような冊子を見た記憶がない。事前に何回か電話が来たという記憶もない。
- ・かつら納品時、相手方が持参したシャンプー等は未開封で残っている。納品リストにあったブラシ等は受け取っていない。
- ・高齢のため、既払い金以上の負担がないようにして早期和解に至ることを優先させたい。

#### (3) 第3回期日

本件契約を合意解約した上、申請人はかつらとシャンプー等の返却、既払い金(代金の約半額)を放棄し、相手方は残金を請求しないとした仲介委員の和解案を両当事者が了承し、和解が成立した。

## 【事案 10】自動車の自動ブレーキ機能に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 26 年 8 月、相手方販売代理店から輸入自動車（以下「本件自動車」という。）を購入した。平成 27 年 9 月、時速 40～50 km で居住地の市内を走行中、自動ブレーキが作動し、強烈的な減速とともにほぼ停止に近い状態となった（以下「本件ブレーキ作動」という。）。前方に車両や歩行者、障害物は全くなかった（ドライブレコーダーで撮影されている）。後方車両の追突は回避できたが、体が硬直し、大きな恐怖を感じた。

同月、調査のため本件自動車を相手方販売代理店に引き渡したが、問題ないとして返還された。本件ブレーキ作動についての詳細説明と、個体不良の可能性があるため予防交換を求めたが、説明はなく、改修などの対応は行わないとの回答だった。同年 11 月、相手方販売代理店の顧問弁護士より、「メーカー（相手方輸入卸売会社）が問題ないと言っているため何もできない。今後はメーカーのお客窓口を利用するしかない」等と説明された。同年 12 月、相手方輸入卸売会社のお客窓口で連絡すると、「ディーラー（相手方販売代理店）の回答と同じだ。今後本窓口では対応しない。すべてディーラーで扱う」と言われた。

消費生活センターのあっせんにより、翌年 1 月、相手方販売代理店から「営業対応」として、同車種の新車を大幅な値引きをして販売したいとの提案があったが、経済的負担が大きいため断った。その後も「営業対応」を検討してもらったが、新たな提案はなく、同年 6 月、予防交換等の可否を再確認したが、対応できないとの回答だった。そのため、相手方輸入卸売会社に本件自動車の返品と既払い金の返金および自動車代金の残債務免除を求めたが、断られた。翌月、相手方販売代理店にも同請求をしたが、断られた。

本件自動車の返品と既払い金約 200 万円の返金および残債務の請求停止を求める。

#### <相手方販売代理店の主張>

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。

申請人の主張するブレーキの作動は故障等ではなく、予定されていた性能に基づくものであり、メーカー調査でも問題がないことが明らかになっている。基本的に買い取りはしていないが、本件解決のため、当社査定価格での本件自動車買い取りを提案する。

#### <相手方輸入卸売会社（自動車メーカー子会社）の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

弊社は申請人との売買契約がないため、申請人の求める事項に直接関与できない。当該システムについては弊社および弊社親会社でもデータ検証を実施したが、車両不具合は確認されなかった。相手方販売代理店の作動テストでも不具合は確認されていない。当該システムをご理解いただき再度安心して乗車いただきたい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は第 1 回期日で両当事者から事情を聴取した。申請人は次のように述べた。

- ・本件自動ブレーキ付き警告システム（以下「本件システム」という。）は自動車と人との点灯する警告ランプが異なるが、本件ブレーキ作動時は車の形の警告ランプがついた。
- ・相手方らに求めた「予防交換」の意味は、本件ブレーキ作動に関連する部品を一度に全部交換することである。本件システムのプログラムに不良がなくても個体不良があるのではないかと心配であり、重大事故につながる危険性もあるため希望した。
- ・本件システムはエンジンをかけるとオンになるためその都度オフにしている。オンにしたままでは本件ブレーキ作動による追突事故等を回避できないのではないかと心配した。相手方販売代理店は次のように述べた。
- ・販売時に本件システムの説明は行った。
- ・本件システムに<sup>かし</sup>瑕疵はないため、車両を交換してもシステムは同一となるが、申請人が納得されるならと考え、新車の値引き販売、本件車両買い取りを提案した。相手方輸入卸売会社はおおむね次のように述べた。
- ・申請人から申し出のあった時点で相手方販売代理店および弊社で本件システムの作動記録確認を行っている。また本件システムの設計は外国にある親会社で行っていることから、親会社でも本件ブレーキ作動についてドライブレコーダー記録を確認している。その結果、作動は自転車あるいはその影に反応した可能性がある。この点は既に相手方販売会社から説明しており、弊社からも、弊社顧客対応センターに連絡があった時点で申請人宛てに書面で説明している。相手方販売店からは更に、申請人に安心して本件車両を使用いただくため、関連部品の無償交換をすることを提案している。しかし申請人の意向により実施には至っていないと報告を受けている。
- ・システムとしては必要だと判断するが、運転者は危険が少ないと判断する場合がある。このような場合の作動を、運転者から見れば不要である作動という意味で、「不要作動」と呼ぶ。本件においては、システム側では自転車の運転者が立ちこぎを始め、その影が急に伸びたことに対応し、物体が加速度をもって本体車両の前に入る可能性があるかと判断したものと思われるが、運転者の目から見れば、歩道を走行している自転車が車道に出てくる可能性は少ないと判断したようであり、不要作動にあたるといえる。
- ・本件システムはデフォルトでオンになっており、オフにしたい場合はその都度オフにする必要がある。初期設定でオフにすることは安全性の観点からできない設計である。なおシステム作動については、反応精度について三段階で設定できるようになっており、申請人は当時最も早く反応する設定にしていたことから、当該設定の変更が可能である旨、相手方販売代理店から説明している。

こうした相手方らの見解について、申請人は、本件ブレーキの不要作動が生じる条件や確率等を事前に説明すべきであると述べた。

仲介委員は、相手方輸入卸売会社に対し、「不要作動」に関する相手方の定義については、一般的なものではないことを指摘し、相手方輸入卸売会社からのシステムの性能の説明より、本件トラブルについては、当該システムが車両前方の路上の影と実在する障害物体とを識別できないことから、システムが路上に映った自転車運転者の影を、実際に路上に自転車が存在していると誤認してブレーキを作動させたものであると判断し、これを指摘した。この作動については、相手方輸入卸売会社が当該車の取扱説明書中に記述している、警告が「不適正に発せられたりする」ケースに当たるもので、今回のケースは、この不適正な警告に伴って動作した不

適正なブレーキ作動と考えられると判断し、これを指摘した。

また、仲介委員は、本件システムがデフォルトオンになっていることについては、この種の安全装置の場合一般的な設計であると判断したが、申請人が全く本件システムを利用できていないこと、また取扱説明書の記述が不十分であったこと等を踏まえて、相手方が一定額を支払う内容の和解案を提示した。申請人に対しては、本件システムと同等もしくは類似のシステムの市場価格を調査の上、次回期日までに希望額を提示するよう要請した。

期日間に申請人より、希望額を100万円としたい旨の連絡があった。また、本件システムが作動したのは自転車の影による可能性があるとの相手方輸入卸売会社の見解につき、自転車(の影)の位置は、取扱説明書に記載の検知範囲に入っていないと書面で疑問が呈された。

第2回期日で、申請人の質問について、相手方輸入卸売会社はおおむね次のように述べた。

- ・取扱説明書は本件システムを分かりやすく大まかに説明しているものであり、機能のすべてを記載しているわけではない。また、そもそも人か自動車か、という点によって異なったブレーキ作動をするものではなく(作動領域は同じである)、記載のある動き(範囲や動きの方向)しか検知しないわけでもない。
- ・本件ブレーキ作動は、物体が加速度をもって本件車両に近づいていたこと、あるいはその影が急に伸びてきたことに対応し、本件システムが反応したことによるものだ。
- ・このような作動は不要作動といえるが、これは本件システムの限界であり、瑕疵ではない。

仲介委員は、取扱説明書中に、本システムでいう「警告」機能について不適正な作動を行うことがあると記載されている点について、システムの限界を示すという意味でユーザーに必要な情報を与えているものと判断した。しかし、同「警告」でブレーキが強く作動することについては注意事項の説明の記述においても触れられておらず、不適正な「警告」の作動が、強いブレーキの作動となることについては具体的に示されていない。これは申請人が急なブレーキの作動により「恐怖を感じた」と主張する車両挙動の記述に関するものであるが、ブレーキ作動に自動で介入するシステムの取扱説明書としては問題があると指摘した。

また、仲介委員は、本件システムが、他社製品においては10万～20万円程度であることを踏まえ、相手方が10万円を支払う内容の和解案を提示した。

これに対し、相手方輸入卸売会社は、本件売買契約の当事者ではなく、申請人に実損害もなく、更には本件システムに瑕疵はなく製造物責任を負うものではないため支払いはできないとし、相手方販売代理店も、本件システムに瑕疵はなく、取扱説明書の分かりにくさ等はメーカーの責任として応じなかった。仲介委員は和解成立の見込みがないと判断した。

申請人は、本件手続は終了するとしても、相手方代理店が一部でも本件システムに係る部品の交換をしてくれるなら依頼したいと述べたため、仲介委員はその意向を相手方販売代理店に伝え、手続を終了した。

## 【事案 11】リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成3年2月、新聞広告で相手方運営のリゾートクラブを知った。国内各地に安価で利用できる宿泊施設がある上、海外にも提携ホテルがあることに強い魅力を感じ、家族で加入し、何回か利用した。

高齢となり、長期の施設利用が難しくなったことや、近場の施設が長らくオープンできていないことから、平成23年9月、相手方に退会請求したところ、相手方から、会則に基づき退会は5年ごとに受け付けており、次に退会請求できるのは5年後（平成28年）の7月だと言われた。

不信感を抱き、平成25年7月に再度退会請求したところ、やはり平成28年7月が退会受付期間だと伝えられた。平成27年7月、内容証明郵便で退会意思を伝えたところ、相手方より電話で、平成28年2月に手続きを取るよう回答があった。2年前の電話では退会受付期間は平成28年7月だったのにと、さらに不信感が増した。

改めて平成28年2月、相手方に退会意思を伝えたところ、今後の会費請求はしない、保証金の返済は25～30年先になると電話で言われた。そんなに先では生きていくかどうかも分からないと抗議したところ、遺産相続すればよいと言われた。

すぐに地元の消費生活センターに相談し、相手方からは電話で伝えられたのと同じ内容の書面が送られてきた。経営が苦しいとは記されているが、それを示す資料はない。平成28年3月、相手方より約10年後までを保証金返済の猶予期間とし、その後5年間で60回分割による返済としたい旨の書面が届いた。

相手方の対応には納得できない。相手方の会則に基づき、退会時の保証金50万円について、速やかな返還を求める。

#### <相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人より返金を求められている保証金について、当会の会則通り速やかに返金すべきことは認識している。しかしながら、当会の運営状況が厳しいことから、退会申請者に対し、返金開始までの猶予をお願いしている。

可能な限り、申請人の気持ちに添って対応したいと努力している。次のいずれかの方法で保証金の返金を行いたいと考えており、申請人に検討をお願いしたい。

- ① 返金開始月（平成28年12月）から48カ月間での分割返金
- ② 保証金自体を減額した上で、一括または短期分割による返金

### 2. 手續の経過と結果

相手方は、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、期日において、保証金の返還方法の調整を図った。

申請人は、次の通り意見を述べた。

- ・相手方の経営状況等から、長期の分割返還は希望しない。

- ・2～3 回程度の分割による早期返還を希望する。  
相手方は、次の通り述べ、支払い方法について申請人へ理解を求めた。
- ・リゾート施設は、継続的に収益が出せるよう運営している。
- ・他の保証金返還請求事案では、滞りなく保証金を分割返還している。
- ・分割であれば、返金開始月から毎月 36 回払い（3 年間）で終える用意がある。
- ・一括であれば、所定の返金月に半額（25 万円）の支払いとしたい。
- ・分割返還の場合、違約金の定めや期限の利益喪失条項を入れることに異議はない。  
その後、仲介委員が調整を図った結果、保証金全額について 36 回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 12】包茎手術等の一部返金に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 5 月、相手方クリニックのウェブサイトを見て、20 万円程度で包茎手術ができるならと思い、カウンセリングを受けに行った。

カウンセラーからは「汚れがたまっており、病気になる可能性が高い」と説明され、手術費用は 165 万 3300 円になると言われた。到底支払えないと思い、説明された手術内容もよく分からなかったので、「きょうは帰宅して考えたい」と言うと、「調べても何も変わらない」「1 日でも早く手術した方がいい」とすぐ決断するよう迫られた。支払いについては「クレジットがあるから大丈夫」と言われた。「やはりきょうは帰りたい」と重ねて告げたが、「しばらく予約で埋まっているため、きょうしかない」「手術すれば自信が出て、女性関係もうまく行く」と説得され、手術に同意してしまった。

手術は 40～50 分で終わった。多くの出血があつて気分が悪くなり、休んでいる時、相手方クレジット会社から電話がかかってくる、ローンの手続きをした。また、頭金として相手方クリニックに 5 万 3300 円をクレジットカードで支払った。

後日、費用などを不審に思い、最寄りの消費生活センターに相談した。センターのあつせん、相手方クリニックは手術費用を約 60 万円に、続いて 27 万円に引き下げてきた。日本美容医療協会に相談したら、相手方クリニックの対応や手術内容、費用は不当とのことだった。

不十分な説明や不自然な対応、2 度も帰る意思を伝えたのに拒み、不安をあおって即日の手術を決断させたことに納得できない。相手方に対し、手術費用を 11 万円（環状切除術 6 万円、亀頭直下デザイン縫合 5 万円）にまで減額するよう求める。

#### <相手方クリニックの主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

手術費用を 17 万円に減額することで和解したい。これは申請人の申し出た手術費用にフォアダイス<sup>しょうしやく</sup> 焼灼<sup>しょうしやく</sup> の費用 6 万円を加えたものだ。

#### <相手方クレジット会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方クリニックとの間で和解が成立するよう協力する。両者間で和解が成立したら、可能な限り決定事項に従う。

申請人の抗弁主張内容については、現在銀行引き落としを停止の上、調査を続けている。主張通りの事実があると認定すれば、相手方クリニックに対し、今後の取引見直しを含めた加盟店指導などのしかるべき対応をしていきたい。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、自分の症状は真性包茎だったと伝えた。相手方クリニックで会ったのは、受付の人、カウンセラー、院長の 3 人で、カウンセラーから治療方針を伝えられ、「このままでは病気になる可能性が高い」「一日も早く手術した方がいい」という話

があったと述べた。院長に初めて会ったのは手術室に入ってからで、院長からは何の説明もなく、言葉を交わすことはなかったという。

一方、相手方クリニック代理人は、答弁書でフォアダイス焼灼を請求内容に含めた理由について、「申請人に『いぼがあるので取り除いた方がいいのでは』と提案したところ、『ない方がいい』と同意したので施術した」と説明した。申請人が来院した際の対応については、「最初に医師免許がない補助者が申請人に説明し、その後、医師に代わった。具体的に説明したのは医療資格のない者だ」と述べた。申請人が何度も帰ろうとした際、退去を妨害した事実があったかどうかを問われると、「そうした事実はあったようだ」と認めた。真性包茎の場合、他の医療機関を受診すれば健康保険が適用されることについては「申請人に説明した」と述べた。

他方、相手方クレジット会社は「当社はおお客様の承諾書をいただいて契約しており、本件でもきちんと説明した上で承諾されたと思っている」と説明。「こうしたトラブル事例を踏まえ、加盟店を指導したり、他の信販会社と情報共有したりしている。今後こういう事が二度と起こらないようにしたい」と述べた。

仲介委員は、相手方クリニックが申請人の退去を妨害したり、手術に緊急性があるかのような虚偽説明を行ったりした点は消費者契約法上の契約取り消し事由に当たると指摘した。その上で、申請人と相手方クリニックの手術契約、申請人と相手方クレジット会社のローン契約をそれぞれ合意解除した上、申請人が頭金として既に支払った5万3300円を相手方クリニックが返金する内容の和解案を提示した。全当事者がこれを受け入れたため、和解が成立した。

## 【事案 13】 オンラインゲームの高額請求に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 6 月、相手方が提供するスマートフォン向けゲームアプリ内で、以前から欲しかったキャラクターを狙い撃ちするガチャ（当たればアイテムを獲得できるくじ。以下、「当該ガチャ」という。）が発売された。

当該ガチャはまれにしか発売されず、「狙い撃ち」「入手するなら今がチャンス」といった表記がされていたことから、当該キャラクターを手に入れられる可能性が高いと思い、1 回 3000 円の当該ガチャを 3 回引いたが、手に入らなかった。

今後も同様のガチャが発売されるかどうか分からず、どうしても当該キャラクターを手に入れたかったため、金銭感覚がまひし、合計 39 回（11 万 7800 円分）引き続けたが、手に入らなかった。

プラットフォーム提供事業者に返金要求をしたところ、支払った 11 万 7800 円のうち 9800 円を返金されたが、残りの 10 万 8000 円については相手方と交渉するよう言われた。

相手方に問い合わせたところ、「確率はゲーム内に記載されており、はずれることもあります」と返答があり、その際に初めて、狙っていたキャラクターの当たる確率が約 0.5%しかないことを知った。

当たる確率が低いにもかかわらず当たりやすいような表現がされていたため、大金を消費してしまった。過大広告であるため、10 万 8000 円を返金してほしい。

#### <相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人が引いたガチャのうち 6 回分は狙い撃ちガチャではない他のガチャであるため、当該狙い撃ちガチャの利用金額は 9 万 9000 円である。

ゲーム内商品ガチャにおいて、個別のアイテムが当たる確率は各回ごとに設定されており、目的とされるアイテムが当たることは保証していない。本件に関しては返金対応を含む和解に応じることはできない。

### 2. 手續の経過と結果

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、回答書および答弁書の提出があったが、本手續に協力する意思はない旨の回答であった。

そこで、相手方に対し、本手續に協力し、期日に出席するよう促す書面を送付したところ、手續には応じる旨の回答があった。

期日で申請人は次の通り述べた。

- ・当該ガチャの画面表記については記憶に基づくもので、正確ではない可能性がある。
- ・当該ガチャは期間限定で、3 段階あるレアリティのうち最上位のものについては、特定のキャラクターのアイテムしか出ないことや、ガチャの広告が画面いっぱいに表示されていたことから、通常より当たりやすいと思った。5 回（1 万 5000 円）程度で当たると思っていた。
- ・画面の端のボタンを押すと確率が表示されることは知らなかったが、相手方の指摘で確認し

たところ、常時引けるガチャでも最上位のものが出る確率は約0.5%で、当該ガチャと同じであったので、確率が高くなっていないことが分かった。

続いて、相手方は次の通り述べた。

- ・ サービス開始時から確率に関する画面は変えておらず、確率を表記しなかったことはない。申請人の利用時もガチャの内容を表示するページに確率は表示されていた。
- ・ 通常のカチャでは最上位の出る確率は約0.5%だが、最上位のキャラクターのアイテムは複数あり、その中で特定のキャラクターのアイテムが出る確率はさらに十数分の1である。狙い撃ちガチャでは最上位には当該キャラクターのアイテムしか出ないので、それらを狙うユーザーにとっては通常のカチャと比べ確率が高い。
- ・ ガチャを引く前にガチャ内容のページを確認したユーザーの統計は取っていない。
- ・ 書面で回答した通り、個別の和解には対応できない。

有料ガチャについては、相手方の加盟する事業者団体から「提供されるすべてのガチャアイテムの提供割合が分かる表示」を行うべき旨のガイドラインが示されており、相手方は順次プログラムを修正して対応するとのことであった。本事案はその途上で発生した紛争であるため、仲介委員はガイドラインの趣旨も踏まえた柔軟な対応を求めたが、相手方に歩み寄りの姿勢は見られなかった。仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 14】編集技能者養成講座の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 27 年 4 月、新聞の折り込み広告で、相手方請負会社の在宅オペレーター募集を見つけた。面接とスキルチェックを受けたところ、スキル不足を理由として、相手方請負会社と同じビルにある相手方スクールの有料の実務講座を勧められ受講した。

相手方スクール担当者に「早い人なら 7 月から仕事が始められる」「月 5 万円くらいなら問題なく稼げる」と説明を受けた。同年 8 月、相手方スクール担当者から「仕事の幅が広がる」と DTP 講座も勧められ、続編講座とともに受講した。途中でやめても返金はないと言われた。

同年 12 月、実務講座の修了試験に合格した。仕事の報酬に関する説明はなかった。

平成 28 年 3 月に最初の仕事を、翌月に 2 度目の仕事を受け、いずれも期限までに納品したが、報酬の説明や連絡がなく、お金も受け取っていない。

講座を受ければ仕事をあっせんするとの説明で、計約 60 万円の講座を受講したが、収入になる業務を受けられていない。いずれの講座についてもクーリング・オフの説明は受けていないことから、消費生活センターに相談し、相手方スクール、相手方請負会社、および相手方請負会社の募集広告に併記されていた相手方運営会社に解約・返金を求めたが、応じてくれない。受講料約 60 万円を返してほしい。

#### <相手方らの主張>

(相手方スクール、請負会社、運営会社からそれぞれ同文の回答が寄せられた。)

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。

本講座は仕事をこなすための技術が身に着く内容になっているが、実際に仕事をこなすのは本人次第だと説明している。

受講申し込みの際し、クーリング・オフの説明はしている。申し込み時に渡した受講規約にもクーリング・オフの方法を記載してある。講座を中途解約した場合、規約に基づいた解約手續きを経て、所定額が返金される。

申請人は報酬を受け取っていないと主張するが、それは、納品物に多くの要修正箇所があったのに、申請人と連絡が取れない状態だったからである。申請人が引き続き仕事を受注し、講座で得られたスキルを活用するかどうかは本人次第である。返金の求めには応じられない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日で申請人はおおむね次の通り述べた。

- ・相手方請負会社の面接で希望収入額を聞かれ、月 5 万円以上と回答したところ、相手方担当者から、その程度は確実に確保できると説明された。
- ・相手方スクールの実務講座では、知らなかった機能や手法が数多く紹介されていた。
- ・請負業務は 2 回受けた。出来上がり不十分を理由とした修正指示などは特になかった。
- ・2 月以降は、携帯電話解約に伴い、自宅を連絡先とするよう授業予約や変更を行う連絡先に伝えてあった。自宅に居たので、連絡が取りづらい状態にはなっていない。

相手方からは請負会社の担当者が相手方スクール、相手方運営会社の代理も兼ねて出席し、おおむね次の通り述べた。

- ・各社の関係については、入力業務の受注を相手方請負会社、入力者育成を相手方スクールでそれぞれ行い、相手方運営会社が全体を取りまとめている。
- ・相手方スクールの各講座受講者の8割程度が、在宅での入力業務希望者である。
- ・申請人への勧誘に際し、月5万円の収入が確実とまでは言っていないと思うが、現実に月5万~10万円の収入を得ている人もいるので、非現実的な数値ではない。
- ・実務講座を修了した申請人に業務を2回発注した。1回目の仕上がりにミスが多かったが、その頃から連絡が取りづらくなっていた。
- ・申請人が電話番号を変更し、当方に通知していたことは知らなかった。申請人が数少ないテープ起こし技能者だと後で知り、人材確保の点で悔やんでいる。
- ・発注業務は、正式に契約を交わす必要があった。しかし、連絡が取りづらくなり、チャンスを逃したまま、消費生活センターから連絡が来てしまった。
- ・スキルチェックの結果、相手方スクールを受講せず業務を行う人もおり、業務受注に際し、受講を義務とはしていない。

仲介委員は、相手方スクールで習得するノウハウを用いた業務を、相手方請負業者が提供することで収入が得られる形態は、特定商取引法で定める業務提供誘引販売取引に該当し得ると伝えた。

その上で、相手方スクールの受講契約書に記載されたクーリング・オフ期間の日数が異なっており、不完全な告知書面を申請人に交付していることを指摘し、本件紛争に関する和解に理解を求めた。

第2回期日に先立ち、相手方は次の条件で申請人との和解を希望すると述べた。

- ・申請人が受講したDTP講座と続編講座は、未履修課目があるので全額返金したい。
- ・申請人が請け負った入力業務の報酬を支払う。

第2回期日で、さらに相手方は、申請人が最初に契約した講座についても受講料の半額を返金したいと提案した。

これに申請人が応じ、和解が成立した。

## 【事案 15】 予備校の授業料の返還に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 3 月、相手方の運営する予備校の説明会に参加し、申請人に適していると考え、立地、講師の熱意から入学を決めた。

同年 4 月に入学申込書を提出、コース料金（前期分）を入金した。4 月に数日間通学したが、生徒を順番に当てて答えさせる授業であり、申請人は授業に集中できず、通学をやめてしまった。

申請人の親（申請人代理人）は 5 月中旬に申請人から通学していないことを聞き、当人と相談の上、通学困難と判断し、同月 25 日に相手方に退学届を提出した。なお、それまで相手方から申請人の欠席について、親に連絡はなかった。

5 月末、約 31 万円が相手方より入金され、相手方に問い合わせたところ、中途退学にかかる学費の明細が届いた。授業料（前期分）の返金は夏期講習分のみであった。未受講分の授業料の返還を求めたところ、相手方役員会の返答としてこれ以上の返金はできないとのことだった。退学後の 6～8 月分授業料の返金を求める。

#### <相手方の主張>

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。

予備校入学契約に基づく返金額約 31 万円を返金済みである。授業欠席、退学は申請人の意思であり、特別考慮するような事由がないため、これ以上の返金はしない。

申請人は 4 月に数日間通学し、初日のみ全講義出席であった。生徒を順に当てるのは一部授業に限られる。生徒の出席状況は、家庭に郵送している通信に記載されている。本件では申請人と担任の信頼関係を築くため、また、親子間でのトラブルにならないようにとの配慮から、5 月中旬まで家庭に連絡をしなかった。退学希望の連絡を保護者から受けた際、返金額は少ない旨伝えたところ、申請人の父から承知しているとの返答があった。規約通りの返金しかできない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日で申請人代理人はおおむね次のように述べた。

- ・相手方予備校は入校試験はなく、なくても入れるようだ。
- ・教材は何冊か受け取ってはいるが、それで全てではないと考えている。
- ・通っていたクラスは 15 人くらいである。

相手方はおおむね次のように述べた。

- ・申請人が在籍したのは浪人生のみが受講できるコースであるため、特定商取引法上の特定継続的役務提供に係る規制が及ぶ「学習塾」に該当しない。一方、夏期講習は現役高校生、浪人生の双方が受講するため、「学習塾」に該当する。法にのっとった解約・中途退学のルールを定め、募集要項でも赤字で表記するなど、明確に記載している。
- ・契約内容について 2 度説明しており、申請人は了解済みであった。

- ・学力判定のため入校試験を行っており、申請人も受けている。
- ・本件契約の解約に伴う納付済み費用の返金について、返金しない金額は、消費者契約法9条1号の平均的損害を超えるものではないと考える。理由は次の通り。①浪人生は、各人が通年で通学する予備校を決め、それぞれ4月に入学しており、4月から夏期講習開始時期までの間に途中入学をすることはないため、受講生の代替性はない。②当コースの定員75名の支払い済み授業料を計上した上で経営を行っており、成績上位者への奨学金制度を実施している。③教材一式は冊子になっており、氏名が押印され、代替性がない。④前期の授業内容は前期のコマ数でセットされているため、中途募集はできない。
- ・申請人本人から当校の教師に問題はないと聞いており、自己都合での欠席、退学である。

仲介委員は、申請人がわずか数日程度しか来校していないこと、未受講分の授業料が高額となることを考慮して、相手方が未受講授業料のうち一定額を返金する解決を提案したところ、相手方は、守秘条項を入れることを条件として、持ち帰り検討することとなった。

期日間に、相手方より具体的な守秘条項を含む和解条項案が提示された。

第2回期日において申請人代理人が同意し、和解が成立した。

## 【事案 16】引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

相手方に引っ越しを依頼した。平成 28 年 3 月、相手方が転居前の自宅を訪問して段取りや金額を見積もり、最終的に 28 万 4840 円で引っ越し契約を締結した。その際、相手方からは具体的な運搬要領や留意点の説明はなかった。

しかし、引っ越し当日、相手方から、搬送予定のたんす（以下「本件たんす」という。）は大型家具であるため、クレーンを用いて窓から搬出する必要があると説明された。今からクレーンの手配は間に合わないとのことだった。本件たんすは以前、分解して搬入したため、分解して搬出することを検討したが、相手方より「分解して運んだとしても転居先で再組み立てができない可能性がある」「分解・組み立てを繰り返すことでねじが緩む」等と言われたため、やむなく廃棄することにした。そのため、引っ越しに伴い発生する不用品の回収を依頼していた業者に、本件たんすも追加で回収してもらおうよう依頼したところ、廃棄費用として 7 万 2000 円が発生した。また、転居先で新たにたんすを 9 万 1000 円で購入した。

7 月に本件たんすの製造元に照会したところ、直径の大きなねじに交換すれば、分解して搬出しても再組み立てが可能との回答があった。

3 月の見積もり時点で本件たんすの搬出方法や注意事項等の説明があれば、追加料金を負担してクレーンで搬出するか、転居先で確実に組み立てができるよう製造元に事前に照会できた。仮に廃棄するとしても事前に不要品回収業者と調整することもできた。そのため、追加で発生した廃棄費用および代替のたんす費用の合計 16 万 3000 円を相手方に支払ってほしい。

#### <相手方の主張>

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。

見積りに、本件たんすが大型家具であるため、前回の引っ越し時の状況を確認し、分解・搬送・組み立てができると判断している。引っ越し当日、本件たんすの分解を試みたところ、ねじ部分の木が緩くなっていたため、再組み立ての場合に強度が不足する可能性を伝えた上で、転居先まで搬送することは可能である旨を話した。申請人は時間を優先して本件たんすの廃棄を自ら決めており、申請人が支払った廃棄費用や新たに購入したたんすの費用を当社が支払うことはできない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日で申請人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・見積りの際、相手方担当者が来訪し申請人の自宅内を確認したが、家具の分解やクレーンを使った搬出についての説明はなかった。
- ・本件たんす以外の大型家具は、分解して搬出した。
- ・実際に運ぶ家具が全て見積りに記載されているわけではなく、見積額はあくまで目安であり、他社との比較や細かな見積りを確認した上で、最終的な金額が決まった。見積りに記載の値引きの詳細は把握していない。

- ・本件たんすを購入したのは25年以上前であるが、その際は分解して搬入できた。分解したのはその1回だけである。
- ・引っ越し後、本件たんすの製造元に聞いたところ、本件たんすは分解した上で搬出ができるとのことであったが、相手方はそうしなかった。
- ・見積時の確認や説明が不十分であり、思い入れがある本件たんすを処分されてしまい、非常に残念である。

一方、相手方は、おおむね以下の通り述べた。

- ・見積時に申請人に確認したところ、本件たんすは転居先に運ぶとのことで、「タンスについて何か言うことはないですか」と聞いたが、申請人が何も答えなかったため、分解し搬出できると判断した。そのためクレーンの使用には言及しなかった。なお、本件で仮にクレーンを使用したとした場合にはその費用は2~3万円であった。
- ・他のたんすであれば、左右に分けるなどして分解して搬出ができるところ、引っ越し当日になり、本件たんすはそれができないことが分かった。
- ・家具を分解・搬出できるかどうかは見積時に分かる場合もあれば、実際にやってみないと分からないこともある。
- ・勤続年数3~5年でベテランといえるところ、本事案では、入社後1年半ほどの社員が見積もりを担当したが、見積もりで確認できないこともあるため、今後は一層気を付けていきたい。

以上を踏まえ、さらに、申請人の意向としては、賠償額にはこだわらず、相手方の誠意ある対応を求めたいというものであったことから、仲介委員より相手方に対し、相手方の見積時の確認不足が紛争の主因と考えられること、相手方が公益社団法人全日本トラック協会認定の「引越安心マーク」（あくまでも民間団体による平成26年からの新しい取組ではあるが、相手方が認定業者であることから、相手方においての一つの検討要素として指摘したものである）を掲げる事業者であり、かかる事業者に対する消費者の期待にも配慮すべきであること等も述べたうえで、まずは相手方において和解を考えるか否かの検討と、和解を検討する場合の和解案の提示を依頼して、期日を終了した。

後日、相手方から連絡があり、主張は答弁書記載の通りで、和解案はないとのことであったため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 17】 エステティックサービスによる神経障害に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 2 月、エステマシンの体験のため相手方店舗に出向いた。肌の悩み等を聞き取りされたが、静電気を帯びやすいかとの質問に対し、「乾燥肌だから静電気は結構感じる方だ」と伝えた。その後、施術室に移動し、洗顔、クリーナー後にスチーム、テスラー（高周波の電流を使って、肌に刺激を与えながらマッサージするもの）、赤外線の施術を受けた。その際、ネックレスや腕時計、指輪は自主的に外した。

翌週、2 回目の体験のため相手方店舗に出向いた。1 回目の体験で腫れが出たことを伝えたところ、軽めで実施することになった。施術室に移動し、洗顔、クリーナー後に前回と同じ機器でスチーム、テスラーの施術を受けた。その際、腕時計は自主的に外したが、ネックレスと指輪は相手方からの指示もなかったので装着したままだった。

頭皮にテスラーを当てていた際、頭部から喉に向かって勢いよく電流が通り抜けていくのを感じ、次第に息苦しくなって激しくせき込んだため、途中で中止してもらった。その後、胃の不快を感じ、気分が悪くなったため、しばらく休んでから帰宅した。

翌日から 37.5 度の発熱があり、喉に焼け付くような痛み、頸椎けいついの痛み、左眉下の筋肉の腫れ、左目に打撲のような痛みがあったため、整形外科と耳鼻咽喉科を受診したが、異常は見つからなかった。

その後も数カ月にわたって首筋や後頭部、頸椎、左目奥に痛みや腫れがあり、発熱も続くため、耳鼻咽喉科や整形外科、脳神経外科、眼科を受診し、ファイバースコープ検査、血液検査、MRI 検査等を受けたところ、脳神経外科で神経障害、整形外科で頸椎椎間板ヘルニアと診断された。

相手方から謝罪があり、見舞金として 5 万円を受け取ったが、リハビリセンターへ相談に行ったところ、「ネックレスを着けたままの電気治療は絶対にしてはならず、軽い感電が起きた可能性がある」とのことだった。

見舞金とは別に、これまでに要した治療費 5 万 9200 円を支払ってほしい。

#### <相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人から受領した診断書にも、患者からの聴取によると施術と感覚障害の関連は否定できないものとする、とのみ記載されており、因果関係が明らかにされていない。

本来なら当社が法的な責任を負うものではないことを申請人に承認いただくのを条件に、見舞金の加算分として治療費相当額を支払う意思がある。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人は仲介委員の聴取に対し、以下の通り述べた。

- ・既往症はなく、これまで病院とは縁のない生活をしてきた。
- ・化粧品には合う、合わないがあり、ものによっては拒否反応が出てしまうことがあった。エステティックサービスを受けた経験はなく、このような機械での施術は初めてである。

- ・身に着けている貴金属を外した方が良いかどうか施術担当者に尋ねたところ、どちらでもよいとのことだったので、大きなネックレスをしていた1回目の施術時は外したが、2回目の施術時は小さなネックレスをしていたため気付かず、外していなかった。
  - ・1回目の施術を受けた翌朝、顔全体が腫れたが、3日くらいで治まった。そのことを2回目の施術前に施術担当者に伝えたが、なぜか大笑いされるなど対応が良くなかった。
  - ・2回目の施術では、頭頂から喉に向かって電流がビューンと通り抜けていく感じだったが、喉にゴーンとぶつかり、胃まで到達した。
  - ・相手方の主張は非を認めない内容であり、これまで何カ月も苦しんだのが勝手に起きたことのようにしてしまうため、受け入れがたい。責任を認めて治療費として支払ってほしい。
- 続いて、相手方が聴取に対し、以下の通り述べた。
- ・申請人の家族が過去に当社製品を購入されていることもあり、お客様として見舞金を支払うことは差し支えないが、検査でも異常が見つからず因果関係が不明であるため、治療費を支払うことはできない。
  - ・貴金属を着けたまま施術を受けると肌に当たったり、貴金属が傷ついたりすることもあるため、施術前に外すよう求めているが、通電や感電を防止する趣旨ではない。
  - ・皮膚障害については過去に発生したこともあったが、通電や感電による神経障害については前例がない。

仲介委員は当該製品の取扱説明書に肌質等に関する注意事項が記載されていることを指摘し、施術者が使用しているマニュアル等の提出を求めた。

第2回期日において、仲介委員は相手方に対し、マニュアル類は整備されているものの、施術前の「カウンセリング&肌質判定」において、問診項目に該当すると当日施術を受けられない項目が設けられている理由等について現場の施術者が十分に理解しているとは言いきれず、単に項目を列挙しただけでは利用者も正しく選択できない可能性があることを指摘した。相手方は治療費を支払うことはできないとしながらも、和解金、解決金という名目であれば6万円を支払う意思があると述べた。

これに申請人が応じたため、相手方が申請人に6万円を支払う内容で和解が成立した。

## 【事案 18】後遺障害保険金の支払いに関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 22 年に相手方の傷害保険に加入し、毎年更新してきた。

平成 23 年 4 月に 3 トントラックに衝突する交通事故に遭った。頸部痛、<sup>けいぶ</sup>腰椎痛、複視による視力障害が出た。

頸部痛については、事故翌日より痛みを感じ、日数経過に伴い、首の回転が利かなくなり、痛みが増した。

腰椎痛については、事故後の日数経過に伴って痛みが増し、平成 24 年 6 月ごろには立ち上がるのも困難なほどになった。治療を受けた接骨院で交通事故との因果関係を指摘され、平成 23 年 6 月以降の治療について自賠責保険が適用された。

視力障害については、平成 23 年 11 月の定期健診で斜視と診断され、平成 24 年に対応の眼鏡を作成した。平成 25 年に交通事故の衝撃が目の障害の原因になり得ることを知り、再検査を受けたところ、平成 26 年 1 月、後遺障害診断書に傷病名「斜視」、「これらの症状は事故後生じている」と記載された。平成 28 年 4 月に斜視の症状が悪化し、車両を運転する際の苦痛が強くなったため、左目の斜視の手術を受けた。

これらの症状について平成 27 年 11 月に相手方に後遺障害保険金の請求をしたところ、平成 28 年 4 月、傷害保険における後遺障害には該当しないとの回答があった。

診断書等に基づき、後遺障害保険金の支払いを求める。

#### <相手方の主張>

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。

申請人申告の症状はいずれも、傷害保険契約において後遺障害保険金の支払い対象となる後遺障害には該当しない。申請人より新たな証拠が提出されない限り、この判断が変わることはないため、本手續での和解は難しく、訴訟の場で終局的な解決を求めたい。

斜視については、交通事故による眼球運動障害を生じるような頭部、眼部への受傷は認められない。申請人の眼科受診は事故後 6 カ月以上が経過してからであり、一貫した症状が認められるものでもない。

頸部挫傷、腰部挫傷については、症状の裏付けとなる客観的な医学的所見に基づくものではなく、他覚的に神経系統の障害が証明されるものではない。治療経過などを踏まえると、将来回復困難と見込まれる障害と捉えられず、後遺障害には該当しない。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は主に次のように述べた。

- ・相手方には平成 26 年発行の眼科医による診断書、後遺障害診断書を提出済みである。相手方は平成 28 年に同医師から、交通事故との因果関係は不明との意見書を取得しているが、それは後出しの理由であって、それに基づいて斜視が後遺障害に該当しないと判断する理由は存在しない。

- ・医療照会の同意書を相手方に提出したが、上記意見書の取得に使われたことには納得できない。

一方、相手方は主に次のように述べた。

- ・申請人のいう意見書とは、当社が行った後遺障害保険金請求にかかる医療照会に対する医師の回答書のことである。事故との因果関係はあるとはいえないとの回答であった。申請人宅に伺い、医療照会を行ったことと回答内容について説明した。
- ・後遺障害保険金の支払いは、自賠責保険の適用の有無やその理由を踏まえて適用の可否を判断しているわけではなく、当社の基準にのっとって判断している。
- ・平成23年4月からの78日分の通院について通院保険金として約23万円、平成28年の目の手術について疾病手術保険金として約2万7500円を支払っている。仮に斜視の症状を後遺障害と認定する場合には、かかる後遺障害について支払うべき保険金の額から上記約2万7500円を差し引く。なお、目の手術は通院で行われたが、証拠上、申請人の主張する斜視の症状と事故との因果関係は認められず、通院保険金の支払対象外である。仮に斜視と事故との間に因果関係が認められたとしても、斜視の発覚および手術は事故から180日を経過した後であり、通院保険金の支払対象外である。また、斜視が事故に起因するものではなく、単なる疾病であったとしても、かかる症状に関する入院がないことから疾病退院後通院保険金は出ない。

仲介委員は、本件事故後の申請人の体調不良等について何らかの保険適用の余地はないか、相手方とともに確認した。

相手方は、現状提出されている資料からは何らかの保険の適用は困難であり、その適否を争うのであれば裁判によるしかないと述べた。

申請人は、自賠責保険で認定されていない後遺障害も含めて加害者に賠償を求め提訴したと述べた。相手方は、当該訴訟において裁判所の認定がなされ、それと共に因果関係などにかかる新たな資料が出て、今後これらが提出されれば、後遺障害認定の資料にすると述べた。

仲介委員は、現時点で和解成立の見込みがなく、当該訴訟の進行を待つことは本手続の長期化を招くため、本手続を不調として終了させた。

## 【事案 19】中古自動車の購入に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 6 月、ネットの中古車販売サイトで、相手方が販売する多目的車の試乗車（以下「本件自動車」という。）を見つけた。価格などを問い合わせたところ、相手方の販売員から「人気車で他の人が成約する場合もある。契約書類を送るには 50 万円を振り込んでもらう必要がある」と言われた。50 万円の趣旨について説明は受けなかったが、他の購入希望者より売買交渉を優先してもらうための申込証拠金だと思い、指定口座に振り込んだ。

翌日、申請人の妻（代理人）が、諸事情により本件自動車の購入を取りやめたいと相手方の従業員に伝えたが、「口約束でも契約は成立しており、購入の取りやめを認めない。50 万円も返金しない」と言われた。50 万円はいかなる場合も返金されないとの説明は振り込み前に受けていないし、契約は成立していないので返金してほしいと主張したが、聞き入れてもらえなかった。

代理人が消費生活センター、弁護士に相談したところ、①売買契約書に署名、押印していない②購入時に追加するつもりだったオプション装備も発注されていない、などの点から、契約は成立していないとの判断を示された。

その後の交渉で相手方は「50 万円は手付金だから返さない」と主張した。

相手方の対応に納得できない。50 万円を返してほしい。

#### <相手方の主張>

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。

申請人が相手方に支払った 50 万円は申込金である。約款上、注文撤回により相手方に損害が生じた場合、申込金から相殺控除することとなっており、申請人の妻から注文があった際、その旨説明している。

申請人が購入を取りやめたことにより、相手方には損害が生じた。売買目的物が中古車という特定物であるため、申請人からの注文に伴い、並行して進めていた複数の商談をキャンセルし、ネット掲載も取りやめた。また、この車は試乗用展示車であったため、新たな試乗用の車が必要となり、既に発注している。

50 万円の申込金をこれらの損害と相殺すると、残金はないため、返金はできない。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人代理人は、相手方が自社の「特約条項」を根拠に申込金と損害の相殺を主張している点について、「契約は未成立なのに相手方の特約条項に縛られるのは納得いかない」と訴えた。

一方、相手方代理人は、本件で自動車売買契約は成立しておらず、申請人によるキャンセルは注文の撤回に当たるとの認識を示した。注文撤回により相手方に損害が生じた場合は申込金と相殺できる旨の「特約条項」の規定については、「これは会社の落ち度でもあるが、一般的な自動車会社の使っているひな型をそのまま使っている」と説明した。購入キャンセルで生じた

損害の具体的内容については、「注文を受けてデモカー（試乗車）が使えなくなったので、新たにデモカーをメーカーに発注した。この発注を取り消せば相手方が販売代理店契約を解除される恐れがあるので、取り消せない。算定可能な損害は、この車の購入費だけだ」と述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人は注文した翌日にはキャンセルを伝えているのに、その間に相手方が新たな試乗車を発注したとするのはあまりに早すぎるのではないかと指摘し、新たな試乗車の購入を証明する資料が示されていない点についても説明を求めた。これに対し相手方代理人は「訴訟の中で立証していきたいと思っているので、（購入を証明する資料は）きょうは持ってきていない」と答えた。また、新たな試乗車を見たことはなく、いつ発注し、納車されたかについても知らないとしつつ、「私はこの会社を信用している。買ってもしない車を買ったなどと言うはずがない」と述べた。

相手方が申請人に送った「お支払い詳細連絡書」に、「ご入金頂きました代金に関しては入金名目に関わらずいかなる理由を問わず返金致しません」と記載されている点について、仲介委員からその不当性を指摘されると、相手方代理人は「それは会社の不勉強なので叱っておきます」と答えた。

相手方代理人は「本件は裁判で解決すべき事案だ」と強調した。当手続での解決策について考えを聞かれると、守秘義務条項を盛り込むことを条件に、5万円を申請人に支払う内容で和解してもよいと述べた。

相手方の和解案を申請人代理人は拒否した。仲介委員は和解成立の見込みはないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 20】ノックイン型固定利付債の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 27 年 11 月、相手方から「いつでも現金化できて元本保証」と電話で何度も強く勧められ、海外信用銀行が発行するノックイン型日経平均株価連動固定クーポン債券（以下「本件商品」という。）を 1000 万円分購入した。

購入資金は、平成 28 年 3 月に予定していた自宅リフォームの資金であり、同資金として不足しないこと、いつでも引き出せることを気かけ、相手方担当者にも伝えていた。

相手方からは複数の金融商品を購入したことがある。その時と同様、本件商品の購入に先立って商品パンフレットや契約書類等を受け取ったが、勧誘時の説明を重視しており、よく読んでいなかったため、どのような商品かよく覚えていない。購入時に記入した書類についても、説明を受けて記入したのではなく、書類に住所、氏名と、説明を受けたというチェックを記入して返送するよう電話で言われただけであった。

平成 28 年 3 月、自宅リフォームが完工し、代金支払いのため、相手方担当者に本件商品の出金を依頼したところ、「現金化できるものの、損失が出ている」と言われた。理由の明確な説明はなく、そもそも解約困難な商品であると言われた。リフォーム工事代金の支払期限が迫っており、やむなく解約して 804 万円の払い戻しを受けた。

消費生活センターや業界団体の相談窓口を通し、相手方に対し、希望と異なる商品を勧めた経緯の説明と、損失分の返金を求めたが、明確な回答は得られず、返金も拒否された。元本保証と聞いていたのに損失が出たのは納得できない。損失分 196 万円の返還を求める。

#### <相手方の主張>

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。

当社は本件商品の契約に際し、商品内容およびリスク等について十分な説明を行っており、申請人も当社担当者の説明を理解し、納得の上、購入していると認識している。また、本件商品勧誘時、当社担当者は、申請人から自宅リフォーム資金が必要になるとは聞いておらず、元本保証やいつでも換金できるなどの説明も行っていない。

申請人は、昭和 56 年に口座を開設して以降、株式、投資信託、外国債券等、リスクのある商品の取引を多数回しているほか、本件商品と同種の仕組債も多数回購入している経験豊富な投資家である。本件商品が元本保証でいつでも換金できる商品であると考えerはずはない。

本件商品の勧誘に際し、不法行為は行っておらず、申請人の主張に応じることはできない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

- ・これまで自らの意思で購入あるいは中途解約したものはない。担当者を信じていたので、本件商品で損をする可能性は全く意識していなかった。
- ・相手方が本件商品を勧めてきた頃、リフォーム会社と自宅の工事請負契約を締結しており、相手方にはその資金が必要になると伝えている。

- ・担当者が本件商品のパンフレットを持参したが、よく分からないので当初断っていた。しかし、いつでも換金できる、元本保証だと説明されたので、信用して購入した。その際、家族は同席していない。

一方、相手方は次のように述べた。

- ・本件商品のような仕組債は、販売規模は小さくなったが需要はあるので販売を続けている。
- ・本件商品の販売担当者は勤続10年、現在は課長として店舗にいるが、平成27年4月末ごろは申請人の担当に就いていた。
- ・本件商品の代金をリフォーム代金に充当するとは聞いておらず、住宅リフォームの話聞いたのは平成28年1月になってからである。
- ・販売担当者は本件商品以前も申請人に別の商品を電話で勧誘しているが、いずれの場合も申請人が断っており、本件商品も無理やり買わせたものではない。
- ・高齢者には上席の面談を行うこともあるが、申請人は当時70歳代前半で、上席による購入意思確認等の対象者ではない。本件商品の説明は行っており、理解してもらっていると考えている。
- ・担当者本人は期日に出席しない。これは、裁判以外の他の紛争解決手続でも同様の対応としており、本件については認識が相当異なるため、裁判以外で解決する意思はない。

仲介委員は、申請人には相手方から本件商品の勧誘を受ける前に住宅リフォームの計画が具体的に進展していたことを示す資料を、相手方には申請人との電話対応記録を、次期期日までに提出するよう求めた。

第2回期日前に、申請人は平成27年10月に締結された住宅リフォーム工事請負契約書の写しを、相手方は平成27年7月、10月、平成28年1月の通話録音データを資料として提出した。

第2回期日で、申請人は次の通り述べた。

- ・住宅リフォームの工事請負契約は平成27年10月、着工は翌年1月中旬、完工が3月下旬。工事着手時の支払いは別途預金から拠出し、本件商品の購入代金は完工時の支払いに充当するつもりであった。

仲介委員は相手方に対し、申請人は住宅リフォーム代金の支払いがあることを本件商品の購入前に相手方に伝えていたと考えるのが自然であり、相手方は申請人の適合性にそぐわない商品を提案したのではないかと質問した。

相手方は次の通り回答した。

- ・担当者の販売時の対応に過失があるとの仲介委員の見解は受け入れ難い。訴訟以外の話し合いは継続し難い。
- ・担当者は、申請人が平成28年3月にリフォーム代金を支払う予定だったとは聞いていない。両当事者の主張の食い違いが大きかったため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 21】 チケットの販売店契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 6 月、交流サイト（SNS）上で知り合った歌手活動をしている A 氏から、音楽関係のイベントをスタッフとして手伝ってほしいと勧誘された。音楽関係の仕事に興味があったため、前向きに検討したいと伝えた。翌月、A 氏と相手方担当者とホテルのラウンジで面会した。相手方担当者より、仕事内容は 1 枚 1000 円のチケットを 5000 円以内で売って利益を得ることと説明され、A 氏のように将来歌手として活動できるのではないかと期待もあり、500 枚のチケットを購入する契約を締結した。購入資金 50 万円は、相手方担当者より紹介された消費者金融から借り入れ、相手方担当者に渡した。すると、まずチケットを 300 枚渡され、売り終わった後に残りの 200 枚を渡すと言われた。

しかし、契約後に不安を覚え、契約の翌日に母親に相談の上で解約することにした。母親が相手方にクーリング・オフの適用を申し出たが、本件契約は事業者契約のため、クーリング・オフができないと言われた。納得できないため、既払い金 50 万円を返金してほしい。

#### <相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人は事業のために、事業者として契約したので、本件契約にはクーリング・オフは適用されない。このことは契約時に説明した。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・実際の売価との差額が自身の利益となることは認識していたが、利益を得ることが契約の目的ではなく、A 氏を支えたいという気持ちが一番の動機である。
- ・チケット 500 枚を売り切るのは自分だけではできないが、買ってくれた人がさらにその友人を誘うなどすれば不可能ではないとの説明を受け、そうかもしれないと考えた。
- ・契約書の条項は読み上げられたが、一部読み上げられなかったところがある。
- ・契約した帰り、相手方を調べたところ登記がなく、学生の立場であるのに消費者金融で借金してしまったことと併せて怖くなり、母親に相談した。

一方、相手方は、おおむね以下の通り述べた。

- ・当社は、設立当初はチケット販売を営んでいたが、現在は投資ソフト、ウェブマーケティング教室等を営んでいる。
- ・申請人との契約時、手持ちのチケットが 300 枚しかなく、残り 200 枚を会社に取りに戻って渡すか、後日渡すかと聞いたところ、後日渡す方を申請人が希望した。
- ・今回のコンサートチケットは 2 万枚発行され、そのうち 500 枚を申請人に販売した。

以上を踏まえ、仲介委員より相手方に対し、申請人との販売契約は当該イベント限りで反復継続性がないこと等から、事業者契約ではなく消費者契約の可能性が強いこと、株式会社の設立登記申請中に株式会社名で販売契約を締結していることは会社法に違反することを指摘し、相手方が申請人に 30 万円を支払う内容の和解案を提示したところ、両当事者で合意に達したた

め、和解が成立した。

## 【事案 22】脱毛エステの返金に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 26 年 7 月、相手方のひげの脱毛体験施術を受け、永久脱毛の見積もりの話になった。施術希望箇所は鼻下周りだと伝えた。相手方から、口角の太い毛に限定して施術すれば、処理本数は全体の 30%であっても 40%と同等の印象となると説明があり、脱毛 1 本当たり約 80 円、1500 本脱毛で約 15 万 4000 円（関連商品代金含む。）の契約を締結し（タブレットで契約内容を確認の上、タブレット画面上に署名する方法での契約）、現金で支払った。

10 月までに 7 回の施術を受けた。3 回目の施術時に顎<sup>あご</sup>のひげを脱毛してよいかと問われ、見積もり内容と部位が異なるが金額に影響はないと言われたために承諾した。しかし、後に、1500 本から約 40 本分が差し引かれていたことが判明した。また 7 回目の施術時に「既に追加料金約 1000 円が発生しているので支払ってほしい」「現状全体総量の 20%が完了している」と言われ、担当者は口角限定の約束であること等を把握していないことが分かった。

相手方のお客センターに施術が計画的に行われていない旨を説明し、確認を求めたところ、後日謝罪があったものの、返金はしないとされた。

消費生活センターのあっせんに対し、相手方は関連商品である化粧品の代金の返金を行うと回答したため、化粧品を返品した。その後、同センターを通じて脱毛機器に関する資料提示を求めたが拒否され、あっせん終了となった。

相手方のサービスに不備があり、これに関する説明も不十分であることから、あっせん終了後に書面にて施術費全額の返金を求めたところ、約 1 万 1000 円の返金を行うとの回答があったが納得できない。また、あっせん時に返金すると言っていた化粧品代金の返金もなされていない。

既払い金全額の返金を求める。

#### <相手方の主張>

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。

早期紛争解決のため、既払い金全額の返金を行う。

申請人の主張について、処理本数は全体の 30%であっても 40%と同等の印象となるとの説明があったとの点は、担当者が退職し、記録もないため確認ができない。

また、施術範囲は契約書に「鼻下口角」と記載され、1500 本のほとんどを鼻下処理に使用しており、記録上口角は処理していない。通常、処理前に鏡を使って処理箇所を確認している。顎の処理については、1500 本から差し引くことを申請人が承知したと理解していた。また、1500 本で終了すべきところ、担当者のミスで 15 本多く処理したことは認める。

化粧品については、申請人に宅配便で返送したが受領拒否されたため、そのまま保管している。

### 2. 手續の経過と結果

期日で、仲介委員の事情聴取に対し、申請人はおおむね次のように述べた。

- ・太い毛だけを徐々に脱毛するということがあったが、2 回目に、担当者から、その時点で生えている毛を全部抜いたと言われた。口角部分の太い毛を集中的に脱毛するという内容が伝わっておらず、本数も多く抜かれ管理体制への不信感を持った。
- ・永久脱毛をうたっているのに、その効果がわからないため、消費生活センターのあっせんでも機器の仕様書の開示を求めたが応じられなかった。  
相手方はおおむね次のように述べた。
- ・勧誘時の説明について事実確認ができない。40%を脱毛した場合の写真資料はないが、施術回数を重ねることで段階を追って毛が少なくなる写真資料はあり、それをういたのではないか。
- ・申請人のひげの本数については、体験施術で 100 本処理し、その際、鼻下、口角全体の表面処理をするのに概算で 150 分と算出した。表面に出ている毛は全体の 20%程度なので、全体では 5 倍の 750 分かかると試算し、1 分で 10 本脱毛できるので全体本数は 7500 本と概算した。太い毛は 5000 本程度と考えられ、その 30%で 1500 本と試算した。太い毛を脱毛すると毛が少なく見えるという点で効果的である。
- ・対象部位については、契約書には「鼻下口角」と記載されており、施術前に毎回、担当者より申請者に対し、今日はここをやりますと確認している。
- ・契約上の部位でない箇所を脱毛した点については、申請人がその部分も気になると発言したとの記録があり、申請人の了解を得て施術したものと理解している。
- ・脱毛本数は機械でカウントしているが、担当者が脱毛に集中していたため、確認ミスがあった。その分を課金した点についても当社のミスである。
- ・関連商品（化粧品）については、申請人の肌質を勘案して選んでおり、必要なもののみ各商品 1 点ずつの販売であり、適量である。契約時に重要事項についてチェックを入れてもらい確認しており、本件でもその際に関連商品に係る説明を行っていると考えている。
- ・中途解約では通常開封商品は引き取らないが、消費生活センターのあっせんで開封商品も含め引き取り返金することを提案し、商品を預かった。その後、あっせんが不調になり、申請人から返却希望があったため、返送したが、受領されなかった。商品の返却が遅れたことや、申請人と行き違いになったことは当社にも落ち度がある。
- ・使用機器は、電気脱毛のうち高周波法による機器であり、電気用品安全法施行令上の「高周波脱毛器」として承認を得ている。

仲介委員は、相手方に対し、契約書には「鼻下口角」と記載されているが、「鼻下」か「口角」かは消費者にとって重要であると考えられるので、脱毛箇所に係る契約内容や消費者の要望について、エステティシャン（担当者）への引き継ぎを徹底すべきであること、タブレットを用いた契約は契約内容の一覧性を欠くため、詳細を確認しないまま署名してしまうケースなどが見られることから、消費者に契約内容の理解を得られるよう配慮が必要であることを指摘した。

その後、相手方が提示した、既払い金全額の返金を受ける内容での和解案に申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 23】腕時計の修理に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 20 年 11 月、海外の高級腕時計を購入した（以下「本件腕時計」という。）。約 7 年間問題なく使用していたが、平成 27 年 10 月、バックルのピンが脱落したため、アフターサービスを提供している相手方に連絡の上、無償修理をしてもらおうと本件腕時計を送付した。

後日、相手方より「使用中に過度な力が加わったため、バックルが破損したと考えられる。修理費用として約 4 万円が必要である」と言われた。過度な力を加えたことはないため、地元の消費生活センターに相談し、国民生活センターに商品テストを依頼した結果、「パイプの引っ掛かりが小さいため、何らかの力が加わるなどした際に外れたものと推測された。なお、過度な力を加えたことを示す変形などは確認されなかった」との結果が出た。

相手方に商品テストの結果を伝えたが、相手方の見解は変わらなかった。保証規定に基づき、無償で修理してほしい。

#### <相手方の主張>

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。

購入から 24 カ月を超えてのプレスレットの破損は、メーカーの国際保証の対象外である。

本件腕時計のバックルには、汚れが多く蓄積しており、この汚れが研磨剤のような役割を果たしてピンとパイプの接触面が摩耗している。汚れは消費者のメンテナンスによって除去すべきものであり、除去しなかったことによって生じた部品の摩耗は製造上の過失ではない。バックルには製造上の欠陥がないため保証の対象外である。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は次のように述べた。

- ・本件腕時計は、記念品としてもらったものであり、主に休日に使用していた。
- ・本件腕時計を使用している際、ベルト部分について特に違和感を覚えたことはなかった。
- ・通常の使用をしていたつもりなので、相手方から使用方法が悪いと言われたことには納得できない。
- ・相手方と何度も話し合ってきて、過度な力が加わったことによる破損であるため保証に応じられないと言われてきたが、最後の段階になって保証規定の対象外と言われた。保証対象外なのであれば、最初からそう伝えるべきではないか。なお、本件腕時計の商品テストを実施した国民生活センターの担当者が参考人として期日に出席し、テスト結果にかかる所見を述べた。

他方、相手方は次のように述べた。

- ・保証規定は、①時計本体に<sup>かし</sup>瑕疵があれば無償修理するが、2 年経過後は消費者に工賃を負担いただく、②腕時計のベルト等については、2 年経過後は保証の対象外、との構成になっている。
- ・本件は、バックルの破損であるが、瑕疵によるものとは考えておらず、仮に瑕疵があった

としても購入から2年が経過しているため、保証の対象外である。

- ・使用中に過度な力が加わったことが破損の原因と推測される旨を申請人に説明していたが、ここでいう「過度な力」とは、通常とは異なる方向に力が加わった場合も含む広い概念で使用している。そのため、申請人に誤解を与えてしまったかもしれない。

仲介委員から相手方に対し、歩み寄りによる解決が図れないか打診したが、保証の対象外である以上、対応はできないとの意向であった。そのため、両当事者間に和解が成立する見込みはないと判断し、不調にて終了とした。なお、仲介委員より相手方に対し、消費者に対する説明については、より適切に行うよう社内で検討してほしい旨を要請した。

## 【事案 24】盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（14）

### 1. 当事者の主張

#### ＜申請人の主張＞

平成 28 年 7 月の夜、帰宅するため電車に乗り、かばんを網棚に置いて座っていたが、下車しようとしたところ、網棚のかばんがなくなっていた。

かばんの取り違えだと思い、駅に問い合わせたが、他の乗客からのかばんの取り違えに関する連絡はなかったため、相手方らにかばんおよび財布の紛失に関する連絡をしたところ、複数のコンビニエンスストアで現金が引き出されたこと（キャッシング被害）が判明した。すぐに警察へ被害届を提出した。

その後、警察署よりかばんが拾得されたとの連絡があり、内容を確認したところ、キャッシュカード、クレジットカード、現金その他がなくなっていた。

銀行および他のカード会社は、キャッシュカードによる現金引き出しおよびクレジットカードによるキャッシングの損失を補填<sup>ほてん</sup>してくれたが、相手方からは「暗証番号に起因する内容は補償対象外」と言われた。

設定した暗証番号は容易に類推できる番号ではなく、財布には暗証番号のメモ等も入っていない。

盗難により不正使用された分の請求を取り下げてほしい。

#### ＜相手方の主張＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求のうち、金 20 万円を限度とする限りで認めるが、その余の請求は認めない。

相手方は、申請人との間で、カード会員規約等に基づき、カードショッピング、キャッシングサービス等のうち、暗証番号の入力を伴う取引についての損害（盗用、またはその他事故、もしくは会員の故意または過失により暗証番号が他人に知られてカードを使用された場合を含む）について相手方は補填の責めを負わない旨を合意しているため、本件カードキャッシングサービスの利用分について相手方が補填しなければならない法的義務はない。

申請人の利益にも最大限配慮し、相手方が金 20 万円の補填を行う旨の和解提案を行う。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は、おおむね次の通り述べた。

- ・盗難に遭った日、飲食店で相手方のクレジットカードを使用した。暗証番号は使わず、サインでの取引であった。
- ・キャッシュカードやクレジットカードの暗証番号は同じものを使用していたが、当日は預金の引き出しやクレジットカードでの暗証番号の利用は行っていない。
- ・財布にもかばんにも暗証番号が書かれたメモは入れておらず、スマートフォンのロック解除で使用している暗証番号は別の番号である。
- ・警察からは、犯人が ATM から引き出す画像を確認したところ、すべて同一人物であり、手口からするとプロの犯行であると伝えられた。
- ・当該クレジットカードには平成 16 年に入会したが、キャッシングを利用したことはなく、深

夜に多額のキャッシング利用は通常取引の範囲を超えていると考える。

- ・これまで相当な金額を相手方クレジットカードで決済していることも勘案して、本事案に対応してほしい。

一方、相手方は、おおむね次の通り述べた。

- ・暗証番号は本人が秘密裏に管理するものであり、これまで暗証番号取引での不正利用はほとんど発生していない。一般的に起こり得るケースとしては、誕生日等の推測しやすい番号を使用していた、財布にメモを入れていた、あるいは第三者と共謀していたといったことが考えられる。
- ・消費者からの利用規約に基づくカード入会申し込みに対して、会社が承諾し、基本契約が成立するという整理であり、発行したカード番号での利用は、当該規約上すべて会員に帰属する。当該規約は、相手方と会員の負担範囲を検討し、合理的な内容を定めており、保障制度も設けている。
- ・個々の取引は、基本契約の内容に拘束されるため、都度効果の帰属が問題となることはない。
- ・利用規約上、暗証番号取引であることから当社に負担の責めはないが、紛争の継続による両者の負担を避けるため、案分による金額の負担については検討したい。

以上を踏まえ、仲介委員は、本件は、本来であれば犯人が負うべき負担を当事者間でどう分担していくかの問題であり、消費者契約法の規律に鑑みると利用規約の解釈・運用にあたっては民法の原則的考え方との整合性を考慮する必要があること、本件盗難事案の経過（申請人によれば警察は本件をプロによるものと疑っているとのことである。）、申請人に暗証番号管理について全部の責任を負わせるべき明確な落ち度を指摘し難いこと、および相手方にはクレジットカード取引についてシステムを整備すべき社会的責任があること等を踏まえると、相手方がキャッシングの不正利用相当額の3分の2を負担することが相当であるとする和解案を提示した。

これに対し、申請人は和解案を受諾し、相手方も後日受諾したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 25】 デジタルフォトフレームの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 1 月、相手方販売代理店の店舗でタブレット端末について店員に尋ねたところ、契約中の携帯電話 2 台のオプションの一部を解除すれば合計使用料が毎月 1 万円程度になると言われたため、契約することとした。その際、担当者がテレビ受信機能付きデジタルフォトフレーム（以下「本件商品」という。）を出して「キッチンでテレビを見ながら料理できる」等と言った。本件商品の説明はなかったため、おまけで付いてきたとの認識であった。

1 月分請求額が約 1 万 8000 円であったので相手方販売代理店に申し出たところ、最初は事務手数料が加算されるが、翌月から 1 万円以下となると説明された。その後も継続して請求額が 1 万円を超えたため相手方販売代理店に申し出たが、そのぐらいはかかるというだけで具体的な説明はなかった。

5 月ごろ本件商品を思い出し、テレビを見ようとしたところ、自宅内に視聴できない場所があり、相手方販売代理店に複数回出向いて操作方法を確認したが変化はなかった。

4 月分請求書も 1 万円を超えていたので、初めて請求明細をよく確認したところ、本件商品を含む 4 台の契約となっており、本件商品の分割代金が請求されていることに気が付いた。携帯電話 2 台のオプションの解除もなされていなかった。相手方販売代理店に本件商品の解約を申し出ると、解約料が約 1 万円生じるといわれた。

消費生活センターのあっせんに対し、相手方通信会社は、勧誘、契約経緯に問題はなかったが、譲歩案として解約料を免除すると回答した。しかし、契約は 1 月の来店当日にしたものであり、見積書は受領していない。本件商品の既払い割賦代金の返金、残債の免除、本件商品通信契約のうち既払い金（ユニバーサルサービス料）の返金、同契約の違約金なしでの解約を求める。

#### <相手方通信会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件商品売買契約および通信サービス契約について、相手方販売代理店店舗での説明がなかったとの申請人の主張は、当該店舗から聞き取った内容とは異なる。また申請人は署名により契約締結の意思表示をしており、署名の写しを差し込んだ申込書等の写しを申請人に交付している。このことから相手方販売代理店店舗は契約締結時に通常実施する手續きを本件でも履践していたと認識している。

本件契約の有効性を確信しているが、申請人が高齢であることおよび申請人が契約を十分理解しないまま締結に至った経緯を考慮し、和解による早期解決を望む。

#### <相手方販売代理店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件の対応については相手方通信会社の対応に準じる。申請人は当社店舗担当者の説明が不適當であったかのような主張をするが、当社の確認した内容と相違する。本件商品についても割賦販売時に交付義務のある書面が申請人の署名入りで交付されており、店舗担当者は必要な

手続を履践した。本件商品の販売行為に問題があったとは認識していない。

## 2. 手続の経過と結果

相手方が申請人の請求を認める回答をしていたため、仲介委員は期日において、申請人、相手方通信会社から事情を聴取して、本件商品についてはキャンペーンにより新規契約事務手数料がかかっていないこと、本件にかかる既払い金額等を確認した。

本件売買契約、個別信用購入あっせん契約、通信サービス契約を合意解除し、相手方通信会社が申請人に既払い金を返金し、申請人が相手方通信会社へ本件商品を郵送にて返品することに当事者が合意したため、和解が成立した。

## 【事案 26】 インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 27 年 11 月、在宅でできる副業をインターネットで探していたところ、相手方を見つけた。相手方ホームページの問い合わせフォームから必要事項を送信し、後日電話での簡単なテストを受けた後、指定された商品に関する記事を作成する業務を行うこととなったが、あまり収入にはならなかった。

その後、相手方から「毎月 5 万～6 万円は稼げるので、サイトを作って出店してみないか。月約 3000 円の費用はかかるが、サポートもする」と勧誘された。途中でやめたいときはサイトを転売すればよいと言われたため、大丈夫と考え、契約することにした。早く契約書を提出しないと契約可能な枠がなくなってしまうと相手方にせかされたため、契約書をほとんど読まずに署名、押印し、サイト作成に係る初期費用として約 50 万円を相手方口座に支払った。しかし、その後も収入にはならなかったため、地元の消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったが、解決できなかった。

既払い金を返金してほしい。

#### <相手方の主張>

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。

申請人には契約書面を手元に用意してもらった状態で重要事項説明を行っており、本契約により簡単に利益が出るといった誤解を与えるような勧誘をした事実は一切ない。申請人自身も契約内容確認書にチェックしていた通り、本件契約を十分理解した上で契約していたため、全額返金に応じることはできない。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で、各当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・記事作成の仕事は初めてであり、相手方に言われるがまま契約や作業を行った。
- ・記事作成の収入が少ないという相談はしていなかったが、突然相手方から出店の話をもらった。
- ・アフィリエイトの経験はなかったが、相手方が集客し、サポートすると言われて、契約した。契約時、相手方からせかされたため、説明内容と異なる部分があったものの契約書等にサインした。
- ・相手方のサポートは、電話で質問に答える形であったが、納得できるものが多かった。一方、相手方は、おおむね以下の通り述べた。
- ・出店に関して、当社から申請人へ電話をかけて勧誘した事実はない。申請人がサポートに電話をしてきたときに興味を持った旨の話があり、説明をした。
- ・当社は、ウェブ制作や広告の業務をしており、記事の作成業務もその一つである。
- ・当社ではアフィリエイトはやっておらず、ガイドブックでの紹介の過程で載せている。

- ・サポートはオプション契約であり、本契約とは別契約のため、ウェブサイト制作に関する契約書にはその記載はない。
- ・5万～6万円稼げるといった話もしたことはない。
- ・サポート費用と制作代金の一部の合計約7万円を返金したい。

そのため仲介委員は相手方に対し、電話勧誘販売に該当する可能性、契約書にサポート費用に関する記載がないためクーリング・オフが認められる可能性があることを指摘し、申請人が支払った額の約半額である25万円を相手方が支払う内容の和解案を提示したところ、両当事者とも同意したため、和解が成立した。

## 【事案 27】 訪問販売による学習教材の返金に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 8 月、相手方教材会社から電話でタブレット学習教材（以下「本件教材」という。）を勧誘され、パンフレット送付に応じた。翌週、パンフレットが届いた頃、相手方教材会社より本件教材の説明のため来訪したいと言われ、これに応じた。

来訪した担当者から、本件教材が中学生の子（兄）を念頭とした教材で、教科書に準拠しており、使えば成績が上がる、今年から 4 年間は教科書の内容が変わらないので小学生の子（弟）も使える、詳細な解説機能がある等、3 時間以上の説明を受けた。

高額なので、いったん家族で検討したいと述べたところ、この場で契約すれば弟の教材分をサービスすると言われ、兄の教材分をクレジット払いで契約した（36 回払い、分割手数料込み 88 万 2660 円）。これと別に、タブレット破損に備えた交換保証料を銀行振り込みで支払った。

兄の定期考査に間に合わせるため、本件教材は 8 月下旬の配達が予定されていたが、実際は 8 月末日に届いた。3 年間続けられるか不安だったことから、同日にクーリング・オフを申し出たところ、相手方教材会社の代表者より、高校受験までの専任担当者によるサポート等、契約日に聞かされていないサービスがあることを伝えられ、続けてみようと思った。

9 月から兄が本件教材を使用したところ、教科書の内容と異なるものであった。解説機能も早口で理解できない内容であり、定期考査では全科目で成績が下がった。説明と内容が異なるので、相手方教材会社には、解約と、クレジット契約における既払い金、タブレット交換保証料等の返金を求める。

#### <相手方教材会社の主張>

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。

通常、クーリング・オフ期間は 8 日間と定められているが、営業担当者の説明が伝わっていなかった点や、教材利用者が本件教材を使用できなかった点から、中途解約として受理し、申請人が支払った費用は返金したい。

#### <相手方クレジット会社の主張>

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。

### 2. 手續の経過と結果

相手方らは回答書・答弁書において、申請人の主張を全面的に認め、和解に応じると述べていたものの、仲介委員は、契約の経緯等について確認する必要があるとして、期日を開催した。

申請人は、相手方教材会社による説明や対応等について、おおむね次の通り述べた。

- ・勧誘当初、教材（タブレット）に触れて体験してみないか、という触れ込みであった。
- ・来訪時に子の定期考査の成績を見て、各教科 30～40 点はすぐに上がると言った。
- ・解約意向に対する代表者の電話説明は、各家庭に訪問して行うサポートには、タブレット操

作だけでなく教科指導も含まれるような説明であり、家庭教師のようなものと認識していた。

- ・本件教材カリキュラムは、子の教科書と収録内容や順序が異なっており、教科書に準拠したものはとても思えなかった。
- ・本件教材について、年度分単位や、教科別単位の契約もあるとは教えられていない。
- ・消費生活センターでのあっせん交渉時、こちらの主張が全否定され、面談拒否された。  
次に、相手方教材会社は、販売勧誘時の状況や商品に関し、おおむね次のとおり述べた。
- ・本件教材は、年度分、教科別単位の契約タイプもある。申請人宅の勧誘時、担当者は聴取状況から、3学年分必要と判断して勧めた。
- ・担当者には、申請人の子どもが使用している教科書への準拠ではなく、文部科学省の学習指導要領に準拠した教材であると説明するよう指導している。
- ・担当者は、テストの点数が上がるという説明は決してしていない。本件教材内容が4年間変わらない旨の発言はした覚えはない、と言っている。
- ・契約後のサポートは、機材操作に関するもので、教科指導は行っていない。  
続いて、相手方クレジット会社に、決済状況と清算方法について確認した。
- ・相手方教材会社から取り消しの連絡は受けたが、1回目の引き落としが済んでおり、後日、申請人の口座に返金する。

相手方らの上記回答内容について、申請人が了承したため、両当事者間で和解が成立した。  
なお、仲介委員は、相手方教材会社に対し、次の通り指摘し、主に販売方法について改善を要請した。

- ・パンフレットの「教科書に沿った」との記載は、個々の教科書と異なる旨の注意書きを別途検討してほしい。
- ・パンフレットにおいて、年度別や教科別などの契約単位の存在を明確に示すよう検討してほしい。
- ・契約後のサポートについては、機器操作に関するものであり、教科指導ではない旨を明記するよう検討してほしい。
- ・パンフレットに、効果について個人差があることを記載した方がよい。

## 【事案 28】ピラティス教室における負傷事故に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張>

平成 28 年 4 月下旬、相手方ピラティス<sup>1</sup>教室（以下「本件教室」という。）に入会した。その際、2 カ月分の月謝金を前払いした。スケジュール早見表を早口で説明され、理解したことを示すシートにサインした後、会則や利用規約等と共に早見表を受け取った。契約書は受け取っていない。

5 月初旬、1 回目の受講中、インストラクターにいきなり腰を曲げ伸ばしされ、痛みを訴えてもやめてもらえなかった。受講後、痛みが治まらないと訴えたところ、その場で謝罪された。不安を感じ、退会意向を伝えたところ、退会はできないが休会はできると言われた。

腰の痛みは治まらず、翌日出発予定の旅行をキャンセルした。整形外科で診察を受けたところ、<sup>ようつがい</sup>腰椎捻挫で全治 3 カ月との診断を受けた。相手方にこのことを伝え、改めて退会意向を告げたが、退会できないと言われ、押し切られるように休会届を提出した。

その後も腰の痛みが続き、相手方での受講継続は困難と判断し、8 月初旬、相手方に再度の退会意向を申し出たが、4 カ月は退会できないと言われ、さらに通ってもいない 2 カ月分の会費を請求された。

現在も痛みが残り、業務にも支障が及んでおり、相手方の対応には納得できない。請求されている 2 カ月分の会費 2 万 1600 円の免除、既払いの月謝、治療費、通院費用、旅行キャンセル費用等、計 7 万 2840 円の返金ならびに補償を求める。

#### <相手方の主張>

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。

当社の教室において、申請人が腰椎捻挫となるような動きの指導はしていない。申請人は、痛みを覚えてもなお自身でレッスンを続けており、腰椎捻挫とレッスンの因果関係はないものと考えている。そのため、受領済みの契約金は規約に基づき返金しない。また、損害賠償の義務はないものと考えている。

### 2. 手續の経過と結果

期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

- ・負担なく筋肉などをトレーニングできる点に魅力を感じてピラティスを選択した。身体を動かすことが好きで過去、さまざまなスポーツをやっていたが、これを始める前はしばらく運動していなかった。
- ・本件教室のインストラクターが無理に身体を引っ張り、バランスボールの上で腰部を押し付けたことで痛みが生じた。いったん休憩し、再開を試みたが、痛みで体が動かせず、そのまま座って見学していた。

---

<sup>1</sup> ジョセフ・ピラティスによって 20 世紀前半に提唱された、真の健康と幸福を手に入れるための身体調整法とされている。メソッドを「コントロールジー」と名付けており、エクササイズとは違う「全身の細かな筋肉と精神を自分自身でコントロールするための学問」とされているもの。

- ・通院は2回で、医師にボールの上に身体を乗せる動作そのものが良くないと言われた。
- ・予約していた旅行をキャンセルし、その期間で療養した。事前に休暇を取っていたので、結果的に仕事に支障はなかったが、身体動作はしばらく思うようにできなかった。
- ・退会希望を相手方に告げたら、既に支払った月謝2カ月分の他、さらに2カ月分を支払うよう言われた。会則に明文規程はないが、相手方担当者に「とにかく決まりですから」と言われた。
- ・そもそも退会できないというのが負担であり、負担なく退会できるようにしてほしい。続いて、相手方は、おおむね次の通り述べた。
- ・申請人既払いの月謝（2カ月分）のほか、さらに2カ月分の月謝が必要と申請人に示した点は取り下げる。
- ・本件教室のインストラクターに関する指導上のマニュアルは存在しないが、技能をマスターしている人から教わる形を取っている。特に資格制度はない。
- ・本件教室で、申請人に指導したインストラクターは経験が浅かったが、申請人が主張するようなボールに身体を押し付けたり無理な力を加えたりはしていない。
- ・申請人が痛みを訴えたことは聞いた。痛みを訴えたものの、申請人はコースの最後までメニューをこなしたと認識している。
- ・本件教室を含め、当社のピラティス教室では、腰椎捻挫による負傷者は今までおらず、申請人が受けたレッスンと腰椎捻挫との間には因果関係はないと考えている。
- ・申請人が主張する金額を全面的に認めることはできないが、早期解決のため、譲歩する考えはある。
- ・当社では、ピラティスによる効果を得るために、最低4カ月の体験が必要と考えており、また、銀行の自動引き落としにも時間がかかるため、その期間は月謝も収受する考え方で運用していた。

申請人も相手方も早期の和解解決を希望したため、仲介委員から、「①両当事者が、本日、申請人が相手方スタジオを退会したことを確認する。②相手方より申請人に既払い月謝（約2万2千円）の返金を行う。③相手方が、申請人に退会の条件として行っていた2カ月分の月謝相当額の請求を撤回する。」との和解案を提示したところ、両当事者がそれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

なお、仲介委員からは、退会（解約）に際し、消費者が受講していない期間分の月謝を請求することは、消費者契約法における不当条項（平均的損害以上の請求）に当たる可能性があることから、社内で検討し、清算方法等を改善するよう口頭で要請した。