

報道発表資料

平成 30 年 9 月 13 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 30 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 167 件、平成 29 年度 172 件、平成 30 年度（7 月末現在）61 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 181 件、平成 29 年度 164 件、平成 30 年度（7 月末現在）59 件。（制度スタート後の総申請（1,417 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 1,232 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 798 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 30 年									
	4 月	15 (15)	18	10	6	2	0	0	0
	5 月	13 (15)	12	5	6	1	0	0	0
	6 月	17 (11)	9	7	2	0	40	3	0
	7 月	16 (17)	20	15	4	1	0	0	0
	8 月	(14)							
	9 月	(12)							
	10 月	(14)							
	11 月	(22)							
	12 月	(13)							
平成 31 年									
	1 月	(17)							
	2 月	(11)							
	3 月	(11)							
累計	平成 29 年度	172	164	114	40	10	161	13	1
	平成 30 年度（4-7 月）	61	59	37	18	4	40	3	0

（注 1）平成 30 年 7 月末日現在。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（274件、約20%）。
- ・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	274
2. 運輸・通信サービス	149
3. 教養・娯楽サービス	145
4. 他の役務	113
5. 内職・副業・ねずみ講	100
6. 保健・福祉サービス	99
7. 教養娯楽品	96
8. 土地・建物・設備	83
9. 保健衛生品	78
10. 被服品	47
11. 住居品	45
12. 車両・乗り物	43
13. 工事・建築・加工	42
14. 教育サービス	22
15. 食料品	19
16. 商品一般	17
17. レンタル・リース・賃借	16
18. 役務一般	9
19. 修理・補修	5
20. クリーニング	4
21. 他の商品	3
21. 管理・保管	3
23. 他の相談	2
23. 光熱水品	2
25. 他の行政サービス	1
合 計	1,417

  

(1) 生命保険	82
(2) 預貯金・証券等	68
(3) ファンド型投資商品	30
(4) デリバティブ取引	24
(5) その他の保険	20
(6) 融資サービス	19
(7) 損害保険	18
(8) 他の金融関連サービス	13

  

(1) 放送・コンテンツ等	53
(2) 移動通信サービス	45
(3) インターネット通信サービス	24
(4) 旅客運送サービス	13
(5) 郵便・貨物運送サービス	12
(6) 電報・固定電話	1
(6) 放送・通信サービス一般	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,145
2. 販売方法	584
3. 品質・機能・役務品質	204
4. 表示・広告	93
5. 接客対応	87
6. 安全・衛生	64
7. 法規・基準	61
8. 価格・料金	55
9. 施設・設備	9
10. 包装・容器	1
	1,417

(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)	1,317
2. 第2号類型(重大性)	61
(1) 生命・身体	(46)
(2) 財産	(16)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,417

(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	340
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,077
合 計	1,417

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,146
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	22
合 計	1,417

(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 29 年 6 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 29 年 9 月 29 日改正）

（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 30 年 3 月 19 日 改正）

（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。

(1) 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

(2) 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

(3) 前 2 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) センター法第 37 条第 1 項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、その不履行につき正当な理由がないと認められる場合

4 委員会は、前2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30年9月13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	赤水除去装置の解約に関する紛争(2)(3)	○	株式会社EAST ONE (法人番号9013301039788)
事案2	FXトレードシステムに関する紛争(4)	×	株式会社CHARING CHALINKs (法人番号2011501021449)
事案3	原野商法の二次被害に関する紛争(5)	×	株式会社東京不動産 (法人番号3010001180003)
事案4	エステティックサービスの返金に関する紛争(13)	×	和美容治療院 (法人番号不明)
事案5	株式の無断売買の有無等に関する紛争	○	
事案6	太陽光発電システムに関する紛争(4)	○	
事案7	投資顧問契約の約款に関する紛争	○	
事案8	医療保険の告知義務に関する紛争	○	
事案9	宝飾品の解約に関する紛争(8)	×	
事案10	海外旅行の解約に関する紛争	×	
事案11	海外留学あっせんサービスに関する紛争(3)	○	
事案12	出張開錠サービスの料金に関する紛争(3)	×	
事案13	クリーニング事故に関する紛争(6)	○	
事案14	互助会の解約に関する紛争(5)	×	
事案15	プリンターの初期不良に関する紛争	×	
事案16	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(5)	○	
事案17	光通信事業の加盟店契約に関する紛争	○	
事案18	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(6)	×	
事案19	原野商法の二次被害に関する紛争(4)	○	
事案20	住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争(2)	×	
事案21	エステティックサービスの返金に関する紛争(12)	○	
事案22	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(9)	×	
事案23	太陽光発電システムに関する紛争(5)	○	
事案24	英語学校の解約に関する紛争	○	
事案25	ビジネス講座の解約に関する紛争(3)	○	
事案26	布団のリフォーム契約に関する紛争	○	
事案27	布団のリフォーム契約に関する紛争(2)	○	
事案28	補聴器の契約に関する紛争(2)	×	
事案29	浄水器の解約に関する紛争(4)	○	
事案30	冷風扇の広告表示に関する紛争	○	

## 【事案 1】赤水除去装置の解約に関する紛争（2）（3）

### 1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 28 年 8 月、X 社（既に倒産）から「自然冷媒ヒートポンプ給湯器の無料点検に伺いたい」と電話があった。X 社の名称に聞き覚えがなかったため、尋ねたところ「自然冷媒ヒートポンプ給湯器の設置業者を統括している会社だ」と言われ、来訪を承諾した。

X 社が自然冷媒ヒートポンプ給湯器を点検した後、「中の水が汚い。故障する原因には水の汚れがあるので、上水管の汚れを点検しましょう」と言い、実際に水道の蛇口から茶色の水が出るところを見せてくれた。X 社から「自然冷媒ヒートポンプ給湯器を長持ちさせるには、水の汚れ（赤水）を除去した方が良い。10 年無料で保証するので、赤水除去装置を設置しないか」と勧められ、赤水除去装置と交換フィルターを購入することにした（合計約 36 万円）。その際、年に 1 度フィルター交換のために来訪するが、最初なので半年後に点検に来ると言われた。

ところが半年が経過しても X 社が点検に来ないので、電話で問い合わせたところ、29 年 5 月、相手方 A が来訪した。X 社との契約内容について相手方 A は知っていた。相手方 A はフィルター交換を行い、「赤水除去装置のフィルターの汚れがひどいので、浄水器を付けないか。今、契約すると、6 カ月に 1 度の点検やフィルターの無料交換、赤水除去装置や浄水器の 10 年保証などが付く」と言われ、38 万円の特別会員契約を締結した。

同年 10 月、フィルター交換に訪れた相手方 A からカートリッジやフィルターなどが無料になると勧められ、特別共通会員登録を契約した（33 万円）。その後、契約内容を不審に思い、地元の消費生活センターに相談し、特別共通会員登録についてはクーリング・オフした。相手方 A に対し、同年 5 月に締結した特別会員契約についても取り消すよう求めたが、認められなかった。契約をなかったこととし、返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 29 年 4 月、相手方 B<sup>(注)</sup>が自宅を訪問し、一人暮らしの高齢（76 歳）の母親に対して給湯器用赤水除去装置及び交換フィルターの購入を勧めた。母親は持病で体調が悪く、断りたかったが、相手方 B が勝手に上り込んできたようだ。相手方 B は「給湯器には赤水除去装置が必要」と説明したが、母親はよく理解できず、早く帰ってほしいという思いもあり、求められるまま署名・押印した（33 万円。本件契約①）。

同年 8 月、相手方 A が自宅を訪問した。会社名は異なるものの、相手方 B の担当者と同人物のようである。相手方 A と給湯器の 10 年間保守契約を締結した（約 36 万円。本件契約②）が、当時、母親は特に体調が悪く、記憶があいまいのようだ。

同年 10 月、母親が入院し、息子である申請人口代理人が実家に帰った際、これらの契約に気がついた。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ところ、相手方 B は相手方 A にメンテナンスの業務委託をしているとのことだった。相手方らに対し、契約解除を通知し返金を求めたが、応じられないと言われた。契約をなかったこととし、全額を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社 EAST ONE（法人番号 9013301039788）

所在地：東京都豊島区 代表清算人：清水 保博

<申請人イに対する相手方 A の主張の要旨>

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。

商品の売買契約であり、メンテナンスの契約ではない。売買契約の内容には何ら問題はないが、早期解決のため、条件によっては解約に応じる用意がある。

<申請人口に対する相手方 A の主張の要旨>

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。

赤水除去装置及び交換用フィルターは当社が販売した商品ではない。保守契約については、早期解決のため、役務の提供を行っていない期間分については返金する用意がある。

<相手方 B の主張の要旨>

回答書、答弁書の提出はなかった。

※事務局から相手方 B に問い合わせたところ、「平成 29 年 8 月に解散している。顧客からメンテナンスの依頼があった際に他社を紹介するため、電話対応はしているが、本件について対応はできない。期日にも出席できない」との回答があった。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

期日で相手方 A は、申請人イとの売買契約に問題はなく、全面解約する必要はないと考えるが、早期解決のため、交換カートリッジ（12 万 9600 円）は返品を受けると述べた。なお、X 社については、メンテナンス会社であり、同社から委託を受けていた、契約書が類似しているのは共通のひな型（インターネットで一般的に公開されているひな型をダウンロードして利用しているとの弁解であった）を元に作成しているためであると説明した。

相手方 A はまた、申請人口については、解約の申し出までの 6 カ月分の月額料金を控除した 34 万 4736 円を返金することで解決したいと述べた。仲介委員が、給湯器メーカーの保証があるため不要な契約だったのではないかと、申請人口の体調を踏まえると販売すべきではなかったのではないかとただしたところ、給湯器メーカーとは保証内容が異なり、無駄なら契約しないはずである、申請人口の体調については認識できなかった、販売すべきでない消費者には販売しないよう従業員を指導していると答えた。

仲介委員は申請人らの意向を踏まえ、①申請人イについては、相手方 A が未使用の交換カートリッジの返品・返金を認めた上で申請人イにフィルター10 本を提供する②申請人口については、相手方 A が 34 万 4736 円を速やかに返金する一との和解案を示した。これに申請人らと相手方 A が同意し、それぞれ和解が成立した。

一方、相手方 B は会社が既に解散していることを理由に本手續への参加を拒否し、期日にも出席しなかった。このため仲介委員は、申請人口と相手方 B の紛争については和解成立の見込みはないと判断し、本手續を終了させた。



## 【事案 2】FX トレードシステムに関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 5 月ごろ、SNS（交流サイト）に「役者希望」と記したところ、芸能関連の仕事を紹介するという事業者 A からメッセージが届いた。興味を持ち、A が指定するマンションの一室（業者の表示はなかった。）に出向いた際、A から「エキストラに登録しても仕事が急に無くなったりしてお金に困ったりすることがないか」「パソコン一台あれば稼げる方法がある」と言われ、相手方<sup>(注)</sup> の話を持ち掛けられた。

同年 6 月、同じマンションで相手方の会長と称する人物（以下「相手方会長」という。）から、バイナリーオプション（為替相場の上下を予想する投資商品）や外国為替証拠金取引（FX 取引）による資産運用で利益を得て手広く事業展開を行っていると説明され、後日、FX 取引の説明動画と多額の預金額が記された通帳を見せられて相手方会長の指示通りにすれば本当にもうかるんだと確信した。相手方会長から、教材費、動画、講義代で 80 万円を要するが、1 カ月 2 万 2000 円の分割払いでよいと言われ、契約したいと思うようになった。

6 月下旬、相手方から SNS を介して連絡があり、消費者金融で身分、収入、借り入れ目的等を偽って申告し、80 万円を借りるよう指示があった。3 カ月分（6 万 6000 円）は相手方が負担する旨も書かれていた。

指示通りに消費者金融から借金し、相手方事務所で現金 80 万円を支払い、FX 取引の指導契約を交わし、テキストを受け取った。その後、テキスト教材とネット上にアップされている動画で FX 取引を学習した。また、相手方指導員からビデオ通話ソフトを通じて 4、5 回指導を受け、テストも受けた。1 週間以内に可否通知が来ると説明されたが連絡は来なかった。問い合わせしても回答が得られず、バイナリーオプションの取引も試したが 2 万円の損失を出し、簡単にもうかる取引ではないと分かった。

平成 30 年 2 月、消費生活センターに相談し、相手方に解約と返金を申し出たが、契約は本人の意思によるもので返金に応じられないと回答があった。A からの仕事紹介には何度もエントリーしたが、一度も採用されていない。

相手方の対応には納得できない。契約をなかったこととし、受領済みの 6 万 6000 円を差し引いた 73 万 4000 円の返金を求める。

<sup>(注)</sup> 株式会社 CHARING CHALINKs（法人番号 2011501021449）

所在地：東京都新宿区 代表取締役：佐藤 梓

<相手方の主張の要旨>

回答書、答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等とともに回答書、答弁書の提出を求める書面を配達証明付き郵便にて送付し、配達を確認できたが、回答書等の提出がなかったため、改めて提出期限を指定し、手続に応じるよう促す書面を送付した。

提出期限を経過しても回答書等の提出がなかったため、相手方に電話連絡も試みたところ、誰も受話しない状態が継続したことから、国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書を送付した。しかし、それらに対する回答もなかったことから、仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、手続を終了した。

## 【事案 3】原野商法の二次被害に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 10 月、相手方<sup>(注)</sup>から自宅に電話があり、亡夫名義の山林（以下「本件山林」という。）を売却しないかと勧誘された。後日、自宅に来訪した相手方に、「350 万円で購入する人がいる。仲介手数料 30 万円を先に支払ってほしい」と言われ、現金 30 万円を支払った。

同年 11 月、相手方から「売却すると税金が 180 万円かかる。143 万円に減額するので、先に支払ってほしい」と言われ、いったんは断ったものの、押し切られる形で 143 万円を相手方が指定する口座に振り込んだ。

その後、相手方から、本件山林と同一地域の土地（以下「本件土地」という。）の「不動産登記権利情報（権利書）」の書面を渡された。「他人の物なので、なくなったら大変なことになる」と言われ、内容も見ないで金庫にしまった。また追加費用 80 万円を支払えば、本件山林の売却代である 350 万円を持ってくると言われ、現金 80 万円を支払い、その数日後にも同様に現金を求められ、100 万円を支払った。更に相続税の名目で 20 万円を請求されたが、支払うことができず、断った。

何度もお金を求められ、おかしいと感じて警察に相談したところ、本件山林を売却したのではなく、本件土地を 353 万円で購入したことになっており、最寄りの消費生活センターへ相談したが、解決できなかった。

本件土地を購入する意思はなかったのに、契約をなかったことにして既払い金 353 万円全額を返金するとともに、本件土地の登記を抹消してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社東京不動産（法人番号 3010001180003）

所在地：東京都千代田区 取締役：谷中 優香

＜相手方の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等とともに回答書、答弁書の提出を求める書面を配達証明付き郵便にて送付したが、期限までに回答書等の提出がなかった。そのため、相手方に連絡を試みたところ、電話口に出た相手方社員より、「3 日後に担当者が出勤するので、出勤次第折り返し連絡する」との回答があった。しかし、折り返しの連絡がなかったため、改めて提出期限を指定し、手続に応じるよう促す書面を送付した。

提出期限を経過しても回答書等の提出がなかったことから、国民生活センター法 22 条及び同法施行規則 21、22 条に基づく文書等の提出要求書と期日への出席要求書を送付した。しかし、それらに対する回答もなかった。

そこで、仲介委員は、申請人から事情を聴取するため、期日を開催した。

期日において申請人は、相手方担当者はいつも家族が外出するタイミングで自宅にやって来て手数料等の現金の支払いを求めてきた。自宅近くのコインパーキングに車を止めて、申請人が銀

行からお金を引き出して帰宅するのを待っていて、相手方担当者の1人が申請人と同郷であったため信用してしまったと述べた。

また、仲介委員が期日の場から相手方へ電話をしたところ、相手方のアルバイトを名乗る者が応答し、相手方担当者や代表者など上席の者はおらず、自身では対応できないと述べたため、委員は和解成立の見込みがないと判断し、手続を終了した。

## 【事案 4】エステティックサービスの返金に関する紛争（13）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 8 月下旬、相手方<sup>(注)</sup>の美容半身スリミング矯正（1500 円体験コース）を申し込み、9 月上旬に相手方店舗で問診、触診とカウンセリングを受けた。猫背矯正と美脚施術を希望したところ、ラジオ波を用いた骨盤矯正コースを提案された。

相手方担当者は、続ければ続けるほど効果が出る、20 回 20 万円だが、今なら 4 回分サービスを付ける、解約時は返金される、施術は担当者固定である等と説明した。

代金は一括払いと言われたが、負担が大きい旨を述べたところ、来院ごとに次回相当分を支払ってくれればよいと言われたので契約した。施術体験コース費用と合わせて 2 万 1500 円をクレジットカードの一括払いで決済し、次回以降の施術予約を行い、10 回分の回数券と 2 回分の整体サービス券を受け取った。

その後、およそ 1 カ月間隔で相手方店舗に通い、その都度、クレジットカード決済や現金払いで施術相当額を支払った（既払い額計 20 万 1500 円）。

10 回の施術と 1 回の整体サービスを受けた後、平成 29 年 8 月下旬、退職するという相手方担当者から、解約するのであれば返金を受けられると教えられた。そこで相手方に何度か電話で返金を求めたが、いずれも折り返すと言われたのに連絡はなかった。

平成 30 年 1 月、消費生活センターに相談し、返金を求める通知書面を送付した。しかし、消費生活センターからの電話にも対応されなくなり、交渉ができなくなってしまった。相手方の対応には納得できない。契約に際し、契約書はもちろん、クレジットカード決済の本人控え、現金払い時の領収書等、何も渡されていないことから、既払い金 20 万 1500 円の返金を求める。

<sup>(注)</sup> 和美容治療院（法人番号不明）※

所在地：東京都新宿区新宿

＜相手方の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等とともに回答書、答弁書の提出を求める書面を配達証明付き郵便にて送付し、配達を確認できたが、回答書等の提出がなかったため、改めて提出期限を指定し、手続に応じるよう促す書面を送付した。

提出期限を経過しても回答書等の提出がなかったため、相手方に電話連絡も試みたところ、留守録のみで誰も受話せず、伝言を残しても連絡が戻らない状態が継続したことから、国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書を送付した。しかし、それらに対する回答もなかったことから、仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、手続を終了した。

---

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

## 【事案 5】株式等の無断売買の有無等に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

数年前の5月、相手方で証券取引口座を開設し、預金口座と同様のつもりで、同年12月までに5250万円ほど入金した。

同年12月初めに相手方担当者Aから株式取引を勧められた。断ったが、「もうかりますよ」という営業トークに流され、300万円までの範囲なら取引すると担当者Aに伝えた。

初めは取引銘柄、金額、損益について報告があった。その後、同月中旬に取引状況をインターネットで確認したところ、同月上旬から中旬にかけて相手方に株式を無断売買されていたことを知った。取引内容通知のはがきは届いていたが、見ていなかった。

その後も、相手方担当者Aに「考えておく」と答えたものや買い付けないように伝えていたのに、買い付けされたものもある。その翌年の3月までには1000万円を超える取引となっていた。

株式等とは別に、外国債券については、「元本保証」「定期預金みたいなもので大丈夫」と相手方担当者Aから勧誘され、数年前の10月下旬から3件、計約1000万円を契約した。契約時にパンフレット等を使った説明はなかった。その翌年6月、上記3件を解約しようとする、事前の説明と異なり、元本保証ではないとの説明を相手方担当者Aから受けた。

担当者Aが私（申請人）に無断で不正出金したことは相手方も認め、その分は返金されたが、株式等の無断売買や外国債券の説明義務違反については認めない。相手方担当者Aによる無断売買及び外国債券にかかる損失（売却済み株式の損失約170万円、継続中の取引の評価損分約1200万円）を返金してほしい。

なお、相手方は担当者Aの不正出金について告訴状を提出し、相手方担当者Aは詐欺容疑で逮捕されている。

#### <相手方の主張の要旨>

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。

株式については、相手方担当者Aは申請人に個別に株式取引の提案を行い、申請人から取引注文を得ていたものであり、無断売買の事実は存在しない。無断売買を主張する12月約定の買い付けのため申請人は950万円を口座に入金している。無断であれば入金を行うことはない。申請人は翌年6月に当社を訪れ、無断売買が行われたと苦情を申し立てたが、その際の銘柄は申請書記載のものより少なかったことから、主張に信用性が認められない。

また、原油の上場投資証券（ETN）について無断売買を主張しているが、その苦情申し立てを行った際には、上場投資証券は含まれておらず、逆に自ら難平買い（価格が下落したところで追加買い付けを行い、買い付け平均単価を下げて価格が反発したところで売却することによって利益獲得または損失の圧縮を狙う取引）を行いたいと述べているものであり、無断買い付けではなく、申請人は商品性や損益状況を十分理解していた。

申請人のもとには取引の都度、相手方から取引報告書が送付され、更に3カ月ごとに取引残高報告書が交付されている。いずれの書面にも、不明点があれば相手方に問い合わせをもらうよう明記してあるが、申請人から問い合わせを受けたことはない。

外国債券については、当社担当者 A が取引提案を行った際、目論見書、販売用リーフレット、仕組債の取引に係る注意喚起資料を交付した上で説明を行い、価格変動リスク等があることを説明し、申請人は確認書で十分な説明を受け理解したとチェックを入れていることから、元本保証であると説明した事実は存在しない。

なお、当社は発注電話の録音システムを導入しておらず、日々の対応記録も取っていないかった。電話会社の通信記録（電話した電話番号、日時、秒数などが記載されたもの）を基に、申請人に電話した記録と株等の売買時期を照合し、合致しない取引の損害について一部を返金する意向がある。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日では、申請人がその数日前に交通事故に遭ったため欠席し、申請人代理人が出席した。仲介委員は、申請人代理人に対し、現在も保有している上場投資証券の評価損が大きく（約 900 万円）、このようなリスク性の高い取引を続けると損害が拡大する恐れがあることから、申請人に解約の意向があるか確認するよう伝えた。

一方、相手方担当者だった A は既に相手方を解雇されており、期日に同席しなかった。相手方は A に本和解仲介手続に際して聴き取りもしていないとのことだった。契約経緯を直接知る当事者のいない状況では事実確認が困難なため、仲介委員は担当者 A に関係人として次回期日に参加するよう要請した。

第 2 回期日において、仲介委員は申請人に上場投資証券の解約意向を確認したが、申請人は評価損が大きいため、現時点で解約すべきか決断できないとのことだった。

相手方代理人は、申請人からはこれまで何度も苦情の連絡が来たが、上場投資証券については本和解仲介手続の申請に至って初めて問題を主張されたため、話し合いの対象と考えていないと述べた。その上で、注文前の通信記録がない株式 2 銘柄の損害約 170 万円から税金等を引いた約 130 万円の一部について返金を検討すると回答した。

相手方担当者だった A（関係人）は、申請人に株は勧めしておらず、申請人が希望して取引を始めた、個別の銘柄については必ず電話で発注の意思を確認したと説明し、無断売買を否定した。また、上場投資証券や外国債券については、会社から顧客に交付しないよう言われた説明資料まで申請人に見せて説明したと主張した。ただし、上場投資証券は上場商品であるため、上場株同様に個別の取引でリスク説明はしないとのことだった。

仲介委員は、関係人からの聴取を踏まえても、申請人と相手方の主張は大きく異なっており、具体的な契約経緯を示す客観的資料が当事者双方になく事実関係を認定できないことから、発注前の通信記録がない株式 2 銘柄の損害全額（約 170 万円）について相手方から申請人に返金する和解を検討するよう両当事者に提案した。現在も保有している上場投資証券や外国証券等については、現時点で売却して損失確定をすることはせず、申請人が今後の価格動向を見つつ、保有継続や売却時期について自ら判断することとなった。

後日、相手方から解決金として約 170 万円を支払う意向があるとの連絡があった。申請人が体調不良のため早期解決を希望し、和解案に同意したため、和解が成立した。

## 【事案 6】太陽光発電システムに関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 25 年 11 月、自宅の戸建て住宅（築 25 年、FP 工法、コロニアル屋根）に太陽光発電システムを設置するため、購入及び設置工事を相手方と約 358 万円で契約し、26 年 1 月に工事完了引き渡しを受けた。それ以前に漏水は一度もなく、設置工事前の相手方調査でも、漏水跡は確認されていない。

同年 5 月に大雨で漏水が発生し、その後も漏水や建築材の腐敗、カビの発生による体調不良等、被害が広がるので、相手方に相談したところ、28 年 2 月に相手方担当者、建築士らにより散水試験を含む損害調査が行われたが、太陽光パネル等の取り付けと漏水被害との間に因果関係はなく、損害賠償請求には応じかねるという回答であった。

同年 5 月に申請人が二級建築士立ち会いの下、独自に散水試験を行ったところ、太陽光パネル取り付け箇所からの漏水が確認されたため、試験結果を相手方に送付したところ、相手方から双方立ち会いによる散水試験を行いたいとの連絡があった。しかし、試験方法をめぐって合意できず、実施には至らなかった。

現在も大雨が降ると漏水し、日に日にひどくなってきている状況である。屋根裏木材の腐敗、天井、壁の変色、家全体のカビの発生等の修理費用として、1620 万円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人宅においては、降雨量が多いときに谷とい部分に雨水が集中し、経年劣化により拡大している谷とい両脇納まりの隙間等から、経年劣化がない場合より多くの雨水がスレート下に浸入していると考えられる。スレート下に多量に浸入した雨水の水位が上昇し、スレート下の防水シートの隙間からシート下の野地板に回っていくことによって、谷とい部分の軒先に漏水が集中すると考えられる。

また、本件漏水発生当時、申請人宅は既に建築から 15 年以上経過しており、防水シート自体の経年劣化に伴う防水性能の低下によって、漏水事故が発生したと考えられる。

また、太陽光パネル設置後、申請人が屋根を塗装し、屋根と屋根配管が貼り付いたことによって、スレート下に回った雨水の抜けが悪くなったことも、漏水を拡大させたと考えられる。

加えて、申請人宅は高気密高断熱 FP 工法で建築された住宅であり、熱や湿度が保持されやすい性質を有するから、これによって申請人宅内のカビ等の損害が拡大したと考えられる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

両当事者から提出された書面では漏水原因をめぐって意見が対立しており、どちらの主張も推測にすぎず原因が明らかでなかった。このため仲介委員は原因調査を実施しない限り損害賠償の話し合いには進めないと判断し、第 1 回期日において、申請人に対し原因調査の実施を提案した。なお、日程の都合上、第 1 回期日では申請人から、第 2 回期日では相手方から、それぞれ事情聴取した。



申請人は、相手方が屋根に設置した太陽光パネルの配線管に砂や落ち葉が堆積<sup>たいせき</sup>して雨水をせき止め、漏水しやすい状況にあったとして、当初は配線管を動かさず現状のまま散水試験を実施すべきと考え相手方に伝えていたが、その後の調査で配線管による雨水のせき止めに関係なく漏水が発生することが判明したため、再度調査をする際には、配線管の配置方法は問わないと述べた。また、屋根はいずれにしても修繕が必要なため、第三者立ち会いの下で証拠を保全しながら実施できるなら、原因究明のため屋根を取り外すことも考えていると述べた。

申請人が依頼した二級建築士の調査によると、屋根上にある配線管を固定するために針金で留める際、控え線を屋根瓦の隙間に差し込んだことにより、防水紙を貫いている可能性があるとのことであったため、第2回期日において仲介委員は相手方に対し、配線管の針金部分の施工方法について確認した。相手方は、針金の設置方法はメーカーで指定しておらず、現場の判断で行うことになっていると述べた。

仲介委員は相手方に対しても原因調査を提案した。これに対し相手方は①太陽光パネル設置後に申請人が実施した屋根塗装時の縁切りが不十分であったことから、雨水がたまりやすくなり漏水につながった可能性がある②28年2月の立ち会い試験から2年も経過しており、仮に原因調査を行っても経年劣化が進んでおり、原因究明できない可能性がある一として消極姿勢を示した上で、原因調査が可能か否か、及び原因調査を行わずに解決金を支払うことで紛争解決を図るかどうかを検討したいと述べた。

後日、相手方より、本手続内で申請人宅の再立ち会い試験を実施する意向はないものの、解決金支払いによる紛争解決の意向がある旨の回答があった。

第3回期日では、解決金について双方から希望を聞き取った上で調整し、相手方が200万円を支払う内容で和解が可能か双方が持ち帰り検討することになった。

後日申請人より、200万円では和解しない旨の連絡が入ったが、相手方からは検討の結果300万円を支払うという回答があり、これに申請人も応じたため、和解が成立した。

## 【事案 7】投資顧問契約の約款に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

適格消費者団体である申請人は、平成 20 年 8 月、相手方の投資顧問契約書のうち、クーリング・オフ期間経過後に契約者が契約を解除した際の登録費の不返還条項が消費者契約法に抵触する可能性があるとして是正を求めた。相手方からは「登録費・会費の説明不足と理解した。登録費の法的性質を明記するよう検討し、速やかに契約書面を見直すなどして、登録費の不返還の取扱いの理解を得るようにする」との回答が寄せられた。

同年 9 月、申請人は相手方に対し、契約者が登録費の返還を求められない理由や登録費の法的性質等について問い合わせた。相手方からは「契約内容の見直しを検討中」「証券取引等監視委員会による検査結果を踏まえてから回答する」等の回答・連絡が続いた。

その後、しばらく協議を中断していたが、平成 28 年 4 月、相手方の投資顧問契約書が改善されることなく使用されていたことから、再度、相手方に登録費の法的性質を尋ねる質問書を発出した。相手方からは「登録費には、契約締結時の事務手続き実費、実際に役務提供するための前提条件となる『投資ノウハウ』の提供に関する費用を含めている。『投資ノウハウ』の提供にかかる対価は、当社の役務提供を有効かつ適切に受ける地位の対価及び前提条件」との回答が届いた。

登録費の法的性質の妥当性について検証するため、同年 8 月、相手方に面談による詳細説明を依頼し、事前に質問事項を提示したが、相手方社長の体調不良を理由に協議が進展しない。登録費を対価とする具体的な役務内容に関する説明を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人と面談し、説明を行うことを検討していたが、当社代表者の疾病により実現していなかった。当社の設立以来、17 年にわたり、同様のシステムで計 4 回の金融検査を経ている。顧客の信頼も得ており、詳細を説明し、理解を得たい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日では、両当事者が同席して期日を進行することに異論がなかったため、仲介委員の指揮の下、両当事者同席の上、聴取を行った。

相手方からは、登録費の性質について、契約締結後、中途解約の申し出があった場合でも 1 カ月から 1 カ月半程度は投資ノウハウの提供を行っており、顧客からの問い合わせがあれば回数制限なく対応していること、以前は契約更新ごとに登録費を徴収していたが、契約更新時には会費のみを徴収する方が合理的であるため、平成 15 年、従来の登録費を、登録費と会費に分離し、初回契約時に登録費と会費を、契約更新時には会費のみを徴収する内容に変更したことなどの説明があった。

仲介委員は相手方に対し、相手方が顧客のために実施する作業の具体的内容やマニュアル、事務手續の実費については、次回期日前に提示するよう求めた。

第 2 回期日でも仲介委員の指揮の下、両当事者同席の上、聴取を行った。相手方からは、登録

費の性質について、銘柄の選定だけでなく、チャートの分析や投資資金の割り振りなども含めた投資ノウハウを提供しているとの説明がなされた。他方、申請人からは、登録費名目での業務として具体的銘柄の助言に入っているのであれば登録費と会費を分離する合理性が見いだせず、少なくとも「登録費」という名称は誤解を招くのではないか、登録初期に必要な業務には会員区別ごとに大きな違いはないと思われるが、会員区別ごとの金額の差が大きいのではないかといった意見が出された。今後の進め方については、申請人が意見書を提出し、相手方がその内容を検討した上で次回期日を開催することとした。

第3回期日では、相手方より、①「登録費」の名称を変更するか、あるいは説明文を加える②登録費の不返還条項を変更し、役務提供割合や会員区別ごとに適正額を算出して一部返金するよう改める一旨の意向が示された。

後日、相手方より、「登録費」の名称は変更しないものの、不返還条項は廃止し、クーリング・オフ期間経過後の解約時も日割り計算にて返金対象とする旨の意向が示され、申請人もこれに同意したことから和解が成立した。

## 【事案 8】医療保険の告知義務に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 1 月、妊娠後期の頃、美容師から良い保険があると相手方担当者を紹介された。同年 3 月に出産し、2 カ月ほどして相手方担当者から連絡があった。

同年 5 月に自宅で 3 時間ほど相手方担当者と話し、今後の生涯設計等の話をした。その際、数年前に行政の健康診断を受診後「要検査」だったので婦人科で定期的に受診していると相手方担当者に書面を見せて伝えたが、告知書に関する話題は出なかった。

その数日後の訪問で終身医療保険や終身がん治療保険を含む 5 件の契約をすると伝え、その場で契約書類を渡された。必要事項を記入するよう指示を受けて事務的に記入した。その中に告知書があったようだが、何の説明もなかったのでよく読まずに○を付けた。

18 歳のときから親が掛けてくれていた A 社の医療保険に加入しており、今回は契約の乗り換えであることを相手方担当者にも話し、A 社と相手方の保険の比較の話も聞いた。自分で手続きしたのは初めてだった。

29 年 2 月、定期健診で子宮頸がんの疑いを指摘され、相手方担当者に連絡したところ保険適用が可能だと聞き、手術を受けた。術後、子宮頸がんではなく高度異形成と分かった。

相手方に保険金を請求したところ、告知義務違反のため保険金は支払えず、保険契約も解除されると言われた。地元の消費生活センターにも相談し交渉していたが、同年 9 月に保険契約の解除通知が届いた。相手方から、子宮頸部の細胞診、組織診について告知すべきだった、担当者には非はないと告げられたが、納得できない。

終身医療保険と終身がん治療保険の契約継続と、申請した保険金の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

告知義務違反により有効に解除されたもので、解除原因と支払い事由の発生との間に因果関係がないとは言えないので、保険金請求に応じかねる。

申請人は、健康診断で異常を指摘されたかなどの告知事項に、いずれも「いいえ」と告知した。取扱者は申請人に契約のしおり等を交付し、重要事項等を説明し、告知義務について伝えた。

実際には、申請人は子宮がん検診で異常との指摘を受けて、平成 23 年 9 月に医療機関を受診し、細胞診の結果、「ASC-H」（高度扁平上皮内病変疑い）と診断された。以後、定期的に通院しており、故意による告知義務違反があったと言わざるを得ない。

なお、保険金の支払い事由と解除原因（告知されなかった診療等の事実）に因果関係があることから、保険金を支払わない。

平成 27 年 5 月に受診の告知を取扱者にしていたという主張は、調査の結果確認できなかった。募集人には告知受領権はなく、告知義務違反に基づく保険契約解除の有効性は否定されない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方募集人に契約経緯を確認した。相手方募集人は、

- ・ 申請人に告知書について説明はしたが、十分であったかは分からない
- ・ 申請人から以前健診で引っかかったが、妊娠、出産の関係で検診に行っていない旨の申し出があり、告知書は2年以内に健診を受けていないという項目に○を打ってもらった
- ・ 申請人が告知しなかった点に故意はないと思う

と発言した。

仲介委員は相手方に対し、告知に関して申請人に過失はあるだろうが、告知義務違反の成立要件である重過失とまでは言えないのではないかと述べた。

相手方は、この経緯であれば告知義務違反と考える事案であるが、和解するとしたら他のADR手続の前例に準じた金額である、契約続行は難しいと主張した。

また、仲介委員は相手方に対し、告知書の記載面に告知義務違反となった場合には解除となる旨の説明がなく、生命保険協会の「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」に照らすと分かりにくいと伝えたが、相手方はこの見解に同意しなかった。

仲介委員が申請人に希望する和解案を確認したところ、申請人は、当該保険契約の続行を望むが、それが不可能なら既払い保険料を返金してほしいと述べた。保険金についてはいずれの場合でも支払ってほしいとのことだった。

仲介委員は相手方に申請人の意向を伝え、相手方が前例としている解決基準に限らず、和解額を検討するよう要請した。また、和解額の参考として、申請人の既払い保険料、告知義務違反解除がなかった場合に支払われたはずの保険金額について具体的金額の提示を要請した。

後日、相手方から、申請人の既払い保険料は約17万5000円、解除がなかった場合の保険金支給額は92万円であると報告があった。

第2回期日において、相手方は、和解のために「迷惑金」として5万円を支払うと提案した。その後、さらなる譲歩案として、重過失があったかどうかには争いがあるため、契約解除を前提に既払い保険料の返金についても考え得ると発言した。

仲介委員は、本件の和解案として、申請人に既払い保険料の返金を提示した。申請人はその金額で和解に応じる意向を示したため、相手方に検討を依頼した。

後日、相手方が契約解除と既払い保険料の返還に応じると回答したため、和解が成立した。

なお、本件保険契約と同時に契約した別の終身生命保険について、子宮に関わる疾患で死亡した場合に保険金が支払われるか確認してほしい、と申請人から要請があった。仲介委員が相手方に確認したところ、告知義務違反で解除される期限は経過しており解除されない、また、子宮に関わる疾患について告知があったものとして契約継続を決めているので保険金は支払われる、と回答した。加えて、その旨を示す文書の提出があった。

## 【事案 9】宝飾品の解約に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 25 年 7 月ごろ、宝飾品の勧誘をしているという女性から自宅に電話があつて「会いたい」と言われ、8 月に駅で待ち合わせた。午後 8 時に駅に行くと 30 代後半の男が出てきて、この男と喫茶店に行くことになった。

男から渡された名刺には宝飾品店 A のマネジャーと記載されていた。電話の女から「会って話すだけでよい」と言われたことを話すと、「会うだけのためだと問題がある。警察に行つて事を大きくしても構わないが、商品を買ってくれるなら問題ない」と言われた。もし警察に行つて問題が大きくなったら、痴漢えん罪被害者のように会社を辞めさせられるのではとパニックになり、商品を買うしかないと思った。宝飾品のサンプルを見せられたが、夜遅くなったため、その場では買わず、翌日の同じ時間にまた会うことになった。

翌日、男に電話で「商品を買いたくない」と伝えたが、「なめとんのか」と脅されたので、前日と同じ喫茶店で男と会い、欲しくはなかったが 63 万円のダイヤモンドネックレスを購入した。頭金 3 万円を払い、残りは信販会社である相手方への 60 回払いで 88 万 2000 円（分割払い手数料 25 万 2000 円）になった。男からはクーリング・オフはやるなと言われ、また、相手方からの確認の電話には「問題ない。異常がない」と答えるよう指示された。3 日後、相手方から、申込内容や契約時に問題がなかったかについて確認の電話があり、男に言われた通り相手方に答えた。

商品は 9 月下旬に届いたが、契約したことを後悔した。分割払い手数料も高額なので一括払いに変更し、12 月に完済した。相手方への支払総額は 64 万 5879 円になった。親の手術で多忙だったため、クーリング・オフの期限を経過してしまった。

平成 29 年に消費生活センターにこの件を相談すると、「動機や商品の価値について不実告知がなされた可能性がある」と言われた。このため宝飾品店 A と相手方に契約取り消しを求めたが、相手方は「申請人は確認電話に問題ないと答えている。脅されたと話してくれたら与信しなかった」「商品はカタログで確認しているが、価格に問題はない」として、応じてくれなかった。宝飾品店 A への書面は宛先不明で届かなかった。

商品を宝石鑑定団体に鑑定してもらったところ、上限価格 30 万円とのことだった。この額を既払い代金 64 万 5879 円から差し引いた 34 万 5879 円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人はクレジット契約確認時に、自身の意思で契約し、加盟店の販売方法についても問題ないと答えている。申請人は借金してまで欲しいと思ったから購入したのであり、いやいや購入するなどあり得ないことだ。

商品は既に中古品であり、買い取り業者は転売のできる台（金属）を評価して査定を行うため、価値のない商品の販売には当たらない。商品代金には材料費、加工費、人件費、利益などが含まれており、暴利とは認められない。

宝飾品店 A と加盟店契約があつたのは平成 24、25 年ごろから 27、28 年ごろまでであり、その

間に毎年1回、加盟店調査を行っていたが、問題はなかった。宝飾品店Aで買ってよかったと言っている顧客もあり、本件のようなクレームが寄せられたのは初めてのことだ。経済産業省の立ち入り検査で問題はないとお墨付きをもらっており、もし問題があれば指摘されているはずだ。

買い取り価格が10分の1程度になることもあるだろう。他の質店を探せば、もっと高く、40万～50万円で買い取ってくれる店が見つかるのではないか。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日で仲介委員は、当事者双方から解決に向けての意向を聴取した。申請人は10万～15万円程度を返金してもらえれば和解できると述べた。相手方は、本件は事実関係に争いがあるため、訴訟で決着すべきであり、本手続で和解するつもりはないと述べた。

仲介委員は相手方に対し、本件は暴利という点だけでなく、宝飾品店Aの販売方法に関して、申請人の主張によれば、デート商法的な手口で勧誘し、強迫的な言辞で契約させていることなども問題だとした上で、相手方には信販会社として加盟店調査義務を尽くしていなかった落ち度があるのではないかと指摘し、歩み寄りを求めた。また、相手方において把握している宝飾品店Aに関するトラブルの件数やその内容等を調べるよう要請した。

第2回期日で相手方は、宝飾品店Aに関するデータについて、「社内で協議した結果、訴訟になれば裁判所に提出するが、この場では提示できない」と述べた上、本手続で譲歩の余地はなく、本件は訴訟で解決したいと改めて強調し、10万～15万円の返金による和解も拒否した。一方、申請人は、訴訟まで起こすつもりはなく、本手続で解決したいと述べた。

仲介委員は相手方に対し、相手方が得た手数料相当額の約4万5000円を返金できないかと打診し、持ち帰って検討するよう求めた。

後日、相手方から返金には一切応じられないとの回答が寄せられたため、仲介委員は和解成立の見込みがないとして手続を終了させた。

## 【事案 10】 海外旅行の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 7 月下旬、旅行代理店である相手方ウェブサイトでエーゲ海周遊型のクルーズ船ツアー（以下「ツアーA」という。）を見つけ、同年 8 月〇〇日出発分の催行有無と予約の可否を相手方に問い合わせた。ほどなく相手方担当者から予約可能との回答メールがあり、出発日が近いことから早期の予約を促されたため、電子メールにより、大人 2 名の参加を申し込んだ。

同年 8 月初旬、相手方より、デビットカードで参加代金約 39 万円が引き落とされた後、電子メールで予約内容確認書が送付され、同年 8 月〇〇日出発のツアーAの旅行日程が記載されていた。

同月中旬、相手方担当者より、手配完了を通知する電子メールが届き、添付された乗船案内書（日程表）を確認したところ、出発日、出発地、船名は同じだが、アドリア海を北上する片道コース（以下「ツアーB」という。）の旅程が記載されており、出発地に戻るにはツアーBの最終下船地から空路等を使う必要があった。乗船案内書には乗船券を確認するようにとの記載があったものの添付されていなかった。

相手方担当者に説明を求めたところ、申請人がウェブサイトで見つけたツアーAは平成 30 年催行予定であるところ、出発地と船名が同じで、出発日が同じ「8 月〇〇日」であったので、平成 29 年 8 月〇〇日催行として予約を受け、旅行代金を決済し、案内したことが分かった。相手方は、ツアーBへの参加か、来年催行のツアーAか、ツアーA同様のコースを通る本年 9 月催行の別ツアーへの変更を提案し、いずれにも参加しない場合、取り消し料がツアー代金の 100%になると述べた。

申請人は、当初よりエーゲ海の島々への寄港（上陸）が目的でツアーを選択しており、アドリア海を巡るツアーBは希望していないこと、本年 8 月〇〇日出発で最終下船地も同じ都市となる前提で前後の旅程を組んでおり、ツアーBに参加した場合、これら前後の旅程に支障が及ぶため、相手方の提案に同意できない旨を回答し、ツアーAの参加代金の全額返金を求めた。これに対し、相手方は見舞金（1 人 1 万円）の支払いと、次回催行の類似ツアーにおける大幅値引き、ツアーB 出発地への航空券無償手配等の代替案を提案してきたが、応じない場合、あくまでも申請人側の事由によるキャンセルになるとして、返金に応じなかった。

申請人は、ツアーAの旅行代金決済後、当該旅程前後の旅程についても予約と決済を行い、関連して航空券等の手配も行っていたが、ツアーに参加できないため、やむなく別途手配せざるを得なかった現地ホテル代等の滞在費支出も損害として発生した。しかし、今回の仲介手続での請求範囲はツアーA参加代金部分のみに譲歩し、相手方に約 39 万円の返金を求める。

<相手方の主張の要旨>

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。

申請人から最初に問い合わせを受けた際、平成 30 年催行のコース URL が付されていたこともあり、申請人においてもツアーAが平成 29 年に催行されるツアーであるか当社に確認する必要があったものと認識している。また、当社は事態発覚後、さまざまな代案の提示を行っており、申請人の旅行が滞りなく進むよう、最大限の努力を行っている。



相手方からツアーを主催する船会社への空席照会や予約等手配は、予約端末上から出発日と船名によって行っており、行程内容の照合までは行っていなかった。申請人の申込内容と出発地・船名が同じで、出発日「8月〇〇日」も同じであったので、ツアーBを予約手配する結果となった。平成29年催行か平成30年催行かの違いを担当者が見落としたことにより、本件のような誤手配が発生したとの認識はある。ただし、そもそもの原因は申請人側の申し込み段階にある。

当社としては、1人1万円（計2万円）の返金と、次回クルーズツアーを申し込みされた際、最大限割引にて案内することで解決としていただきたい。しかしながら、円満解決を希望しており、申請人に迷惑をかけた認識はあるので、和解の金額については話し合う用意がある。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において仲介委員は、両当事者から契約当時の状況、経過、該当ツアー不存在が発覚した後の双方の対応等について聴取した。

仲介委員は相手方に対し、申請人が申し込んだツアーAと相手方が予約手配したツアーBは、ツアー名・コース内容・寄港地・最終下船地が異なっており、予約手配時の確認漏れ等、相手方の専門事業者としての過失が推認され、相手方の債務不履行と考えられることを指摘し、申請人はツアー代金以外の拡大的損害を除く旅行代金だけを請求している点に鑑み、申請人の求める代金全額返金を検討するよう促した。

第2回期日において、相手方は検討の結果として、申請人に迷惑をかけた点を考慮して10万円の返金による解決を提案したが、相手方の債務不履行という点には言及しなかった。また、ツアーA発着地までの航空券代や現地滞在費等、申請人側が拡大損害と主張する費用についても、理解できないと述べた。申請人は、専門業者としての責任を認めようとしぬ相手方の姿勢や提案額について到底応じられないと述べた。

仲介委員は、旅行代理店の通常の業務として、申請人が申し込んだ「ツアーA・平成29年8月〇〇日出発」に添って予約手配をすれば、「該当なし」と申請人に回答すべきところ、申込内容と異なるツアーBを手配したことに過誤があるうえ、相手方はツアーAが申請人の示した催行日通りに催行される前提での確認書を発行しており、相手方には2段階にわたり過失がある点を指摘し、本事案は、相手方約款における、事業者側過失に起因する手数料無しでの解約・代金全額返金に該当するのではないかと指摘した。

しかし、相手方は、そもそも申請人が平成30年催行のツアーAの開催時期を確認せず平成29年催行だという前提で問い合わせや申し込みをしたことにトラブルの原因があるため、当該約款の適用はないと主張し、自社の過失だけの問題ではないと述べた。仲介委員は、相手方の専門事業者としての予約オペレーション上のミスと確認漏れが本件紛争の主たる原因であり、申請人側の問い合わせや申し込み過程に何らかの過失があるからと言って事業者側の過失による解約の条項に当たらないとする解釈は疑問があると指摘し、解決に向けた再度の検討を促した。

第3回期日において、相手方は前回期日と同様の主張を繰り返した。このため、仲介委員は、通常業務の手順について確認し、ツアー主催者（船会社）側に「ツアーA・平成29年8月〇〇日出発」の設定がない以上、相手方が申請人の注文通り手配すれば、「該当なし」との回答が当然に戻るはずであり、ツアーAの予約ができたと書面で回答した相手方の責任は仮に申請人に落ち度があったとしても専門の事業者として過失の存在は明らかであると再度指摘し、10万円返金というのが会社としての最終判断なのか確認した。これに対し、相手方は金銭解決について再検討し

次回期日以前に再提案すると表明した。

後日、相手方は返金額を 22 万円に増額すると回答したが、申請人は受け入れ難いと述べた。仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

## 【事案 11】 海外留学あっせんサービスに関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 28 年 8 月、勤務先の休職制度を利用してビジネス語学留学しようと考えた。相手方のホームページを見て無料相談に行き、留学には一定以上の英語検定のスコアが必要と言われた。

29 年 5 月、必要なスコアを取得できたので、同年 9 月中旬から翌年 5 月までの日程で英国の A 大学への留学を希望した。相手方から「A 大学から返事が来た。おめでとうございます。入れます」との回答を得たため、同年 7 月に申し込み、学費等約 150 万円を支払った。

数日後、相手方から自己推薦文を A 大学に急ぎで提出する必要があるとの連絡があり、日本語で作成した自己推薦文を相手方が薦める翻訳会社に有料で翻訳してもらい、提出した。

ところが 8 月中旬になり、相手方から「A 大学から『自己推薦文が英語検定のスコアを反映したものと思えない、入学を認められない』と言われた」と説明された。

既に勤務先から休職許可も得ていたため、別の大学への半年間の留学を検討することにした。相手方から B 大学に入学可能と言われ、音声通話で 8 月末に面談予定だったが、面談は当日になって延期された。休職の 1 週間前、出発予定の 2 週間前でも何も確定しない状況だったため、留学を断念した。

そこで、相手方にキャンセルを申し出たが、出発まで 1 カ月を切っているため学費の 30%のキャンセル料が必要と言われた。相手方の解除規定には「入学日から起算して」とあり、自分は最終的な入学が決まっていないため該当しないと考えたが、相手方は認めなかった。また、キャンセル料の算定について、A 大学への留学費用を基に計算されているが、キャンセルしたのは B 大学であり、B 大学への留学費用の明細はもらっていないため、キャンセル料が妥当なのか分からない。

その後、地元の消費生活センターに相談したが、一括払いの返金を希望しても、約 110 万～120 万円を 5 回以上に分割して支払う旨の提案をされた。

相手方に支払った約 156 万円から既に返金されている約 23 万円を差し引いた約 133 万円を返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

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。

約 1 年間にわたって 40～50 回のメール、電話、手紙で相談対応をした。A 大学からは断られ、B 大学への出願に切り替え、音声通話の面談を終えれば留学可能になっていたが、面談が 2、3 日遅れたところ、申請人が留学を断った。

よって、キャンセル手数料 30%を控除して、約 110 万円を 7 回分割で返金する。

分割返金する理由としては、国際ブランドのクレジットカードの仕組みを使って大学に申請人分の費用を入金しており、申請人が留学を取りやめても返金を受けられない仕組みであるためである。ただ、近々短期留学したいと希望する者が何人かおり、その者たちからの留学費用の入金があり次第、申請人への返金に充てる予定である。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は相手方に対し、費用の支払いに関してクレジットカードの仕組みを利用したとしても、申請人の入学が取り消されれば申請人の費用は大学から返金されるのではないかと確認したが、相手方は、返金される仕組みではない、今後の留学者の支払いを返金に充てると主張した。

仲介委員は、相手方の解除規定ではキャンセル料は入学日を基準に算出することとされており、申請人は入学が決まっていないためキャンセル料は発生しないのではないかと指摘した。相手方は、申請人のために何十回も留学先と交渉したためキャンセル料をなしとはできない、申請人がキャンセルしたことで当社は大学からの信用を失った、迷惑料を請求したいくらいであると主張した。

仲介委員は、申請人は相手方からA大学に入学できると言われたにもかかわらず、相手方の薦めた業者に自己推薦文を翻訳してもらったところ、A大学から英語のレベルが低いとして入学を断られており、また、B大学においても留学直前の面談当日に面談が延期された経緯などに鑑みれば、申請人において留学を断念するのも無理はないのではないかと伝え、相手方も一定の理解を示した。

仲介委員は相手方に対し、分割ならば初月と次月は30万円、その後4カ月は毎月15万円ずつ、計120万円の返金ができないかと提案し、相手方は持ち帰って検討すると答えた。また、半年以上にわたる返金となることから、①代表取締役の個人保証②公正証書の作成③即決和解（訴え提起前の和解）を提案し、相手方は①③を承諾した。

一方で、申請人は、早期解決のために分割返金であっても和解する意向を示した。

期日後、相手方から、仲介委員の提案は断る、和解額については当社の労力を酌んでほしいとの回答があった。

第2回期日において、相手方が、現段階でどういう返金ができると確約できない、一から検討することとしたいと述べたため、仲介委員は、次回期日までに返金案を検討するよう求めた。

第3回期日において、相手方は、代表取締役がクレジットカードの盗難に遭って不正利用され、これについてカード会社が調査するため、事業に使っていたクレジットカードが約3カ月間使えないことから、この先3カ月は10万円ずつ、その後4カ月は15万円ずつ、最終支払いの8カ月目に残額の約20万円、計約110万円を分割して返金する、代表取締役の個人保証にも応じると回答した。これに申請人も同意したため、和解が成立した。

## 【事案 12】出張開錠サービスの料金に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 11 月、予約していた病院に行こうとしたら、玄関の鍵が見当たらず、しばらく使っていなかった勝手口から出ることにした。いったん勝手口の鍵をかけ、念のため、開くかどうか鍵を回してみたら回らなかった。

時間がなかったため病院に行き、受付で事情を話したところ、開錠サービス業者の電話番号を調べてくれた。その場で相手方に電話をし、40 分後に来てもらえることになった。料金や出張費の説明はなかった。

自宅へ帰ると相手方が来て、担当者は持参した表のようなもので調べた後、私が持っていた鍵を鍵穴に差し込み、「さびていますね」と言った。

20 分後に作業が終わり、代金を聞いたところ、約 8 万円と言われた。高額で驚いたが、生活費として用意していた現金から支払った。そこで、初めて「作業依頼書」「作業完了書兼領収書」を出され、署名欄にサインした。

開錠作業前に依頼内容を確認したことを示す欄に記入した覚えはないが、チェックが入っていた。読み上げて説明を受けてもいない。

納得できずに消費生活センターに相談し、契約日から 8 日目にクーリング・オフ通知を送ったが、解約、返金に応じてもらえない。

契約をなかったことにして、支払った約 8 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

コールセンターのスタッフの証言によると、電話で料金を説明して契約が結ばれている。そのことは当社のシステム内にも記録されている。また、作業前にも作業内容と料金の了解を得て、契約が結ばれており、申請人に確認のサインももらっている。

以上の点から、クーリング・オフの申請は受け入れられず、返金はできない。

なお、本件は申請人宅のドアにあるケース（錠箱）内部がさびるかほこりが付くかして開けられない状態だったと考えている。鍵を差し込んで回すと鍵が折れる可能性があり、また、新品交換は 2 万円弱だが開錠状態でないと交換できないため、ピッキングで開錠するしかなかった。

シリンダー（鍵穴部分）内部のピンの数が多いほど開錠に技術が必要なため、料金を高く設定している。申請人宅は一般のものよりピンの数が多いため費用が高くなる。また、全国各地で 24 時間出張開錠を対応しており、開錠の技術者育成のために研修費用等がかかっている。現在の仕組みを維持するために現在の料金設定となっている。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方に対し、契約経緯や作業内容を確認するため、申請人が相手方に出張依頼した際の電話録音データの提出や、詳細な作業内容の報告を要請した。また、作業依頼書にある、申請人が作業前に依頼内容を確認したことを示すチェックについて申請

人の直筆であるかを確認するため、作業依頼書原本の持参を要請した。

第2回期日において、相手方は代理人に委任し、代理人とともに参加した。

仲介委員が相手方の提出した電話録音データを確認したところ、相手方コールセンターは申請人に開錠料金を例示的に案内していた。鍵穴の縦・横の別に応じた料金、特定のメーカーについての料金を案内しており、その中に申請人宅の錠前の製造元が含まれていた。

仲介委員は、相手方に対し、料金案内では申請人宅の錠前を特定しておらず、例示として読み上げていることから、申請人は自宅の開錠料金が幾らか認識できなかったのではないかと指摘した。相手方代理人は、録音データの通り出張依頼時の料金説明はしているし、申請人の了解も得ている、また申請人宅に到着後、作業担当者が作業前にも料金を説明することとなっており、二重に説明していると主張した。

また、作業依頼書のチェックマークについて、相手方代理人は、申請人の筆圧と異なることから相手方作業担当者がチェックした可能性があるとしつつ、今後そのようなことが起こらないように努力すると述べるにとどまった。

仲介委員が相手方代理人に和解への意向を確認したところ、今後料金案内や作業前の料金確認方法について改善すべき点はあるかもしれないが、事前の料金説明を一切受けていないという申請人の指摘は事実と反する、料金設定にも理由がある、返金する意向はないと答えた。

仲介委員は申請人に相手方の意向を伝え、録音データの内容を伝えた。申請人は、料金説明は受けていないと思うと主張し、高額なサービス料に納得いかないと述べた。仲介委員は、申請人が料金案内を受け返事をした録音データがあることから、料金説明を受けていないという主張は難しい、相手方が料金設定にも正当な理由があると主張する以上、相手方の譲歩を引き出すのは難しいと説明した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 13】クリーニング事故に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 11 月、インターネット通販でアルパカ毛が 80%程度使われているコート（以下「本件コート」という。）を約 12 万円で購入し、週 2、3 回の頻度で 1 シーズン着用していた。

29 年 4 月、以前にも利用した相手方の宅配クリーニングサービスに本件コートを含め 18 点のクリーニングを依頼した。相手方に衣類が到着した後、カーディガンについては検品時に損傷が見られたと相手方から連絡が来たが、本件コートについての連絡はなかった。

相手方でのクリーニング後、そのまま保管してもらい、同年 11 月、自宅に送ってもらったところ、本件コート後ろ身頃の右側部分に 2 カ所のすれ傷があり、そのうち一つは穴が開くほど生地が薄くなっていた。相手方に問い合わせたところ、カーディガンのようにクリーニング前に確認すべきだったところ、確認を怠ったと謝罪され、おわびとしてクリーニング代金の返金（1100 円）とお見舞金合わせて 1 万円を支払うとの提案があったが、納得できない。

クリーニング事故賠償基準にのっとり、クリーニング代金の返金と本件コートの弁償として、計約 10 万円の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

本件コートのクリーニング前の検品時に 2 カ所のすれ傷を確認しており、作業前確認タグに明記している。そのため、クリーニング作業によって生じた傷ではないことは明確であり、仮にクリーニング作業により生じた傷だったとしても、部分的にすれ傷が拡大するだけでは済まず、本件コート全体に同様のすれ傷が発生すると考えられる。本件コートにこの 2 カ所以外のすれ傷は見受けられず、当方の責任としてクリーニング事故賠償基準に沿った賠償を行うことはできない。

クリーニングによって状態が悪化する恐れのある損傷については顧客に個別連絡をしているが、本件コートの 2 カ所のすれ傷については、検品時に見つかった経緯より、申請人も当然認識した上でクリーニングを依頼してきたものであり、当社としてもクリーニングによって状態が悪化する恐れはないと判断したため、個別連絡はしていない。

毎日大量のクリーニング依頼が来ており、個別商品を詳細に検品することは現実的に難しいが、申請人に対して連絡をしていなかった点については当社にも非が認められるため、本来であればクリーニング代金の返金のみの対応とするところ、譲歩してお見舞金を含めて計 1 万円を支払うことでの解決を望む。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、①検品時にすれ傷があったとする主張の立証責任は相手方にある②すれ傷を見つけて作業前確認タグにその旨を明記したにもかかわらず、申請人への連絡を怠った③本件コートの組成からも大変デリケートな素材であり、クリーニング時のリスクは大きかったと考えられる一等と指摘した。その上で、クリーニング事故賠償基準に基づき、申請人側の過失を 4 割として、相手方が本件コートの商品代金

相当額の6割相当の金銭を支払う内容の和解案を提示した。

第2回期日で相手方は、検討した結果、当初の主張を変えることはできないと述べたが、仲介委員より再度立証責任の問題や相手方の説明義務について指摘し、さらなる検討を強く促した。

一方、申請人は、最低でも半額以上の返金を求めたいと述べた。

期日後に相手方より、3万円を申請人に支払う内容で和解したいとの申し出があり、申請人がこれに同意したため、両当事者間で和解が成立した。



## 【事案 14】 互助会の解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成6年9月初旬、相手方の代理店から冠婚葬祭互助会の電話勧誘を受け、来訪した担当者から話を聞いた上、入会した（以下「本件互助会契約」という。）。この時、解約時の手数料については説明を受けていない。

その後、平成8年にいったん他地域へ転居し、相手方には代理店を通じて転居届を出していたが、転居先には相手方の機関誌等、郵送物は何も届かなかった。4年後に元の住居に戻っているが、機関誌等の通知はやはり届かなかった。

特に利用機会もなかったことから、平成20年ごろ、相手方に解約を申し出たところ、解約手数料が4万3400円必要と言われ、いったん見送った。同30年1月、改めて解約を申し出たところ、以前と同様の解約手数料が必要と説明された。

解約手数料の考え方については、近時に高等裁判所による判決が確定しており、それに基づき算出すれば、解約手数料は更に低廉となるはずである。長年加入し続けている消費者の方が、解約料で不利であるという相手方の考え方は理解できない。判決の趣旨に沿った方法で相手方への既払い金30万9000円から解約手数料を算出し、控除の上、残額を返金するよう求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

解約手数料に関し、申請人が援用する高裁判決は、他社に対し下されたもので、当社とは関係ない。また、他の高裁判決には、事業者の定める解約手数料の妥当性を認めた例もある。申請人が援用する高裁判決は、消費者契約法が施行された平成13年4月以降の契約に関するものであり、申請人が締結した平成6年9月の契約は該当しないと考えており、解約に際しては加入当時の約款における所定の解約料を申し受けたい。

過去、委員会の手續で当社に関わる数件の実績があるが、以前のケースは他社から合流した消費者の事例であり、本件申請人とは状況が異なることから同様の処理は考えていない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は第1回期日で両当事者より事情を聴取した。

申請人は、入会直後に代理店から冊子が送られたことはあるが、それ以外は相手方から何も送付されていないと述べた。

相手方は、申請人の加入したのは会員情報のコンピューター化がなされていない時期であり、資料等の発送記録の確認には時間を要すると述べた。また、転居等情報は、申請人の主張する時期に受け付けていたが、規約に基づく転居先地域の互助会等への移行等は案内していなかったと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、資料等発送歴の確認を要請した。また、申請人が加入者であるにもかかわらず、相当期間、事実上ケアできていない状態にあったとして、解約手数料の算出において当該期間を見込んだ額による歩み寄りの検討を求めた。

第2回期日において、相手方は申請人に関し、加入後6年間は資料等の発送記録が残っているが、平成13年以降は、事由不明で通知不可との記録があり資料を送付していないと回答した。平成20年ごろ、申請人が問い合わせした記録は残存しておらず、現時点でも記録上は申請人は他地域に在住している状態にあると答えた。

仲介委員は、申請人側には手続等におよそ過失が見られないとの見解を示した。一方で、相手方については、申請人の転居後17年間にわたり機関誌等を送付していない過失が認められ、同期間は申請人が相手方からの役務提供を受ける機会を事実上失った期間と同視できると指摘した。その上で、機関誌の発送経費相当額を解約手数料から差し引いた額による和解案を相手方に提示し、検討を求めた。

後日、相手方から和解案に応じかねるとの回答が寄せられた。仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案 15】プリンターの初期不良に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 2 月、相手方製造のプリンターを購入した。不具合があったため返送し、交換品が届いた。その後は、プリンターは使用せずに保管していた。

29 年 11 月、プリンターを使用したところ、数枚分印刷したところで印字不良が発生した。クリーニングを実施しても改善しなかったため、家電量販店に持参し、修理を依頼した。プリンターは約 3500 枚しか印刷できておらず、明らかにプリンターのヘッダーの初期不良のため、無償修理されると思っていた。しかし、相手方からは有償修理になると言われた。納得できない。プリントヘッドの無償交換を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

プリンターの不具合は購入から 2 年 9 カ月後に発生しており、無償保証期間である購入から 1 年以内に生じた不具合ではない。また、プリンターは約 3500 枚の印刷ができており、初期における動作不良ではなく、経年劣化によるプリントヘッドの不具合と言える。そのため、有償修理となる。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日において、相手方は①定期的なクリーニングを行うことでプリンターの品質を保持できるが、これを怠るとインクが出にくくなり、印字のかすれなどが生じる②電源が入っていれば自動的にクリーニングされる仕様となっている③これらのことは取扱説明書に明記されている一などと述べた。

申請人は、プリンターは電源を切って箱にしまっており、自動的にクリーニングされないことは承知していたが、使用していないためクリーニングする必要もなく、中古販売店も電源を切った状態で販売しており、クリーニングしないことによって詰まりが生じるとは考えられず、問題ないと考えていたと述べた。

仲介委員から相手方に対し、電源を切って箱で長期間保管する場合の注意喚起が不足していると考えられることから、早期解決の観点も含め、故障の原因と思われるプリントヘッドの無償交換をしようかと提案したが、相手方は、購入から 2 年 9 カ月が経過し、保証期間（1 年）を過ぎていること、約 3500 枚印刷できていること、クリーニングを実施していないことなどから無償交換には応じられないとの意向を示した。

そこで、仲介委員は、相手方に対し、保証書や保証規定、取扱説明書の提出を求めるとともに、解決案を再検討するよう要請した。

期日後、相手方から保証書等が提出されたが、解決案については従前の回答と変わらないとのことだった。

第 2 回期日では、申請人から、相手方の取扱説明書は、求められるクリーニングの頻度や電源プラグを抜いたままにした場合にどうなるかが明記されておらず、説明が不足しているとの主張

がなされた。申請人の主張を踏まえ、仲介委員から相手方に対し、解決のための譲歩を要請したが、相手方は、プリンターに欠陥はなく、有償修理以外の対応はできないとのことだった。仲介委員は、これ以上期日を重ねても解決の見込みはないと判断し、本手続を不調で終了とした。

## 【事案 16】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 1 月、相手方より電話があり、結婚相手紹介サービスを勧誘された。数日後、自宅に来た相手方担当者から、A、B の 2 コースについて説明を受けた。その際、以前別会社の結婚相談所を利用していたが、震災を理由に十分なサービスが提供されなかったと話したところ、相手方担当者が、以前その別会社で働いていたが、会社の方針が顧客重視でなかった、当社とは正反対であると説明したので、信用できる会社だと思い、B コースを 1 年間契約することを了承した。

数日後、相手方支店を訪れ、入会申込書及び入会契約書を作成し、契約金 54 万円（税込み）は 6 回の分割払い（毎月相手方店舗に持参する方式）として、内金 9 万円をその場で支払った（以下「本件契約」という。）。

29 年 1 月、契約期間が終了したが、相手方から電話で再入会の勧誘を受けた。1 年間の契約で集団でのパーティーに 1 回しか参加できなかったこと等から迷っていたが、断りきれずに再入会した。

しかしその後、お見合いをした女性が、自身の新規開業予定の事業に興味を持っているという話を相手方の担当カウンセラーより事前に聞いていたにもかかわらず、お見合いの場でその話題が出ず、年齢もかなり年下であったため、サクラではないかと疑念を抱き、退会することにした。また、以前利用していた会社との関係を相手方担当者に問いただしたところ、経営陣が同一であることを担当者が認めた。地元の消費生活センターに相談し、再入会した際の内金とお見合い代は返金してもらったが、本件契約に支払った費用を返金してもらえない。B コース代金（54 万円）とお見合い代（約 6 万円）の合計約 60 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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、申請人との入会契約に基づいてサービス提供を行っており、カウンセリングを 13 回、お見合いあっせんを 4 回、お見合いパーティーを 1 回実施している。当社に登録されている会員の年齢を踏まえて、近い年代でお見合いパーティーを開催できるようにしているため、一定の希望者が集まらないと開催できず、申請人の場合には本件契約期間中 1 回の開催にとどまることとなった。本件契約期間中、申請人からの不満や苦情は一切なかった。当社は特定商取引法を順守している上、申請人が主張するようなサクラの利用や、申請人が以前契約していた会社の経営陣と現時点で同一の役員がいるなどという事実はない。

消費生活センターのあっせんにより、再入会時の入会金及び再入会後のお見合い費用の全額返金で解決したと考えており、今回の申請については困惑している。

申請人の主張は重要な点で著しく事実に反しており、弊社には申請人に対する提供サービス料等の返還義務はない。よって本件申請を取り下げてほしい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者からの聴取を踏まえ、相手方に対し、①申請人がお

見合いパーティーの開催を希望しており、相手方が勧誘時に年3、4回開催されると説明していたとしたら、不実告知による取り消しの可能性がある②契約書面の役務内容の単価の表記が、一般消費者からすると非常にわかりにくいなど、記載内容として不十分と考えられ、費用負担の総額について誤解を生ずる余地があることから法定書面不交付の可能性もある③カウンセリングの中で実施されるはずのお見合いシミュレーションが実際には行われたかどうかについては疑問があり、会員規約の記載内容と実情に食い違いがあると考えられ、クーリング・オフの可能性もある一等と指摘した。その上で、相手方が本件解決金として申請人請求額の半額相当を支払う内容の和解案を提示し、検討を促した。

第2回期日で両当事者が和解案に同意したため、和解が成立した。

## 【事案 17】 光通信事業の加盟店契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 6 月、知人 A から「いい話がある。訪問したい」と電話があり了承した。知人 A と一緒に、面識のない B が来訪し、光ファイバーや光通信の話をした。

「今年中に契約すれば 10 月には 20 万円が入る。人を紹介すると 3 万円が入る」と言われた。よく分からなかったが、知人の紹介なので信用した。B の勧めにより、自分で自分を紹介したことにすれば紹介料が入ると言われ、2 口分約 110 万円の契約をすることにした。後日、A が持参した加盟店契約書 2 口分に記入し、相手方総販社に振り込んだ（以下「本件加盟店契約」という。）。

同年 7 月、A 及び B らとセミナーに行ったが内容は理解できず、後日、A 及び B とともに知人を勧誘したが、「おかしな話だ」と断られ、不安になった。また、同月に 5 万円弱、10 月に 6 万円弱が入金されたが、約束と違って 20 万円に達しなかったため A に問い合わせると、来年配当があると言われ、更に不安が増した。

消費生活センターに相談したところ、本件加盟店契約は連鎖販売取引に当たる可能性があると言われ、相手方総販社にクーリング・オフ通知を出した。その後、A 及び B らの来訪を受け、1 口分の契約内訳は加盟店協力金約 20 万円と商品セット代金約 30 万円で、契約書に基づき加盟店協力金は返金されないと説明された。私は商品セットが何かも知らず、受け取ってもいない。

消費生活センターを通じた交渉により、2 口分の商品代が相手方総販社より返金されたが、契約をなかったことにし、既に受領した約 70 万円を除く約 40 万円を返金してほしい。

#### <相手方総販社の主張の要旨>

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。

平成 29 年 7 月の約 5 万円の入金、申請人が本件加盟店契約を 2 口契約したことによる登録手續経費控除分である。同年 10 月の入金は、加盟店契約書に基づき、相手方販売元の販売実績に応じて売り上げの 10% として 6 万円弱（加盟店 1 口当たり 3 万円）を支払ったものである。いずれも紹介料ではない。また、本件商品の販売にかかる事業は、連鎖販売取引ではない。

加盟店契約書の通り、商品は相手方販売元に保管・設置を委託するもので、申請人に引き渡すことを前提としていない。

また、加盟店契約書においては中途解約を認めておらず、加盟店契約書上のクーリング・オフ期間経過後、解除に応じる義務はないが、申請人の解約希望に応じて任意で商品代金を返金した。申請人は加盟店契約書を確認の上契約していることから、当社に商品代金以外を返還する義務はない。

#### <相手方販売元の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は契約当事者ではない。契約書の通り、商品の販売元で商品を卸しているだけの立場である。ただし、事実関係等を確認されたいのであれば、期日の聴取に対応してもよい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方総販社に対し、本件加盟店契約は訪問販売に該当する、書面は一応交付されているが法定記載事項が不十分なためクーリング・オフ期間が起算されず、現在でもクーリング・オフを行使し得るとの見解を示した。その上で、全額返金を検討するよう要請した。

また仲介委員は、加盟店登録申請書に「紹介加盟店」との記載があることから、本件加盟店契約は人の紹介が一つの契約要素になっており、申請人に対する支払いについても紹介料との推認もできることから、連鎖販売取引に該当すると判断される可能性も高いのではないかと指摘した。相手方総販社代理人は、会社では連鎖販売には該当しないと説明していると述べた。

仲介委員は、連鎖販売取引の該当性も問題ではあるものの、本件は明らかに訪問販売に該当するとして、クーリング・オフ対応を検討するよう促した。相手方総販社代理人は、相手方総販社に諮って回答すると述べた。

相手方販売元からは代表取締役が参加予定だったが、海外出張のためということで従業員が対応した。仲介委員は相手方販売元と相手方総販社との関係などを確認したが、相手方販売元の従業員は、当社は本件加盟店契約の当事者ではない、詳細は代表取締役でないと分からない、回答できることはないと述べた。

後日、相手方総販社代理人から全額返金に応じるとの回答があったため、同社と申請人の間で和解が成立した。

なお、相手方販売元については申請人が申請を取り下げた。



## 【事案 18】結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（6）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 28 年夏ごろ、相手方から「独身の方はおられますか」と電話があり、結婚相手紹介サービスの説明に来たいと言うので、母親が来訪を承諾した。

同年 9 月に相手方からパンフレットが届き、営業員が来訪した。希望する女性の条件を尋ねられたので、自分の年齢や離婚歴があることを踏まえ、多くを望まず、母と同居してくれることぐらいただと答えた。

相手方からは、要件を満たせばサービス提供期間が 1 年延長できる 54 万円のコースを勧められ、全都道府県に会員がいてお見合いで良い成績を上げていること、営業員の在籍する支店の会員は 400 人くらいおり、若干男性の方が多いいことを説明された。成婚率もメモに書き出して伝えられた。よく覚えていないが、それほど悪い数字ではなかったと思う。

契約して絶対に損はしない、だめな場合は返金すると言われ、母親はコース料金 54 万円を出せば息子が結婚でき、万一できない場合は返金されると信じ、代金支払いを承諾した。その日は概要書面と申込書の控えやコースのチラシを受け取り、申込金 1 万円を支払った。

後日、相手方の支店で正式に契約し、残りのコース料金 53 万円を現金で支払った。なお、相手方との契約は、上記コース料金の他にお見合い 1 回につき 1 万 800 円のお見合い料がかかる内容であった。

その後、カウンセリングの際、相手方から女性会員の写真を見せられ、勧めに従って 45 分程度のお見合いをしたが、相手方の同席はなく、女性会員との話はずまなかった。同年 11 月から翌年 5 月まで計 6 万 4800 円のお見合い料を支払って 6 回お見合いをしたが、相手方からは毎回同じようなアドバイスばかりされ、具体的なサポートもなく、お見合い料を払って機械的に女性と会っているだけのように感じた。

勧誘時の説明や資料の内容とサービス内容が異なり、サポートもなく、契約書面も受領していないので、支払った 60 万 4800 円を返してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

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。

相手方の結婚相手紹介サービスはお見合いを保証するサービスであり、成婚については保証していない。それが業界全体のスタンスであるので成婚を保証するような説明をするはずがない。実際に婚姻されるかどうかは当人と家族で決めることなので、結婚意思を持ったら退会していただいている。

また、相手方は成婚率を集計・公表しておらず、従業員にも伝えていないことから、担当者が成婚率をもって説明することはない。

54 万円のコースは、1 年間の役務提供期間中に 3 回のお見合いを保証するもので、3 回に満たない場合には更に最長 1 年間役務提供期間が延長できるコースであり、返金については、役務提供期間の延長期間満了までに 1 回もお見合いできなかった場合には全額、3 回目のお見合いが実現できなかった場合には 3 分の 1 を返還する仕組みとなっていることを説明したにすぎない。

当社は、単にお見合いを実施するのみならず、お見合いシミュレーションを提供するなど、契約の内容に従った役務提供を行っている。

契約書は会社控えとお客様控えに分かれた書式となっており、契約締結時にお客様控えと会員規約を渡し、申請人から会社控えに受領のサインをもらっている。

当社は、契約に従ってすべての役務を提供したのであるから、提供サービス料及びお見合い料の返金に応じるべき法的理由がなく、申請人の申し出には応じられない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、両当事者から、①申請人が相手方から契約書（控）を受領したか否か②相手方は勧誘時に成婚しない場合に全額返金する旨の説明を行ったか否か③相手方が申請人に提供した役務の内容が債務の本旨に従ったものであったか否か—について聴取したところ、①及び②については、両当事者で主張が対立し事実関係が不明であったことから、③に争点を絞ることとした。

相手方の利用規約によると、見合い前に3回受けることになっているカウンセリングについては1回の単価が4万8600円となっているところ、申請人は相手方から、1時間程度はカウンセリングを行うと説明されていたにもかかわらず、実際に提供されたカウンセリングは時間が20～30分と短く、いつも同じようなアドバイスばかりで見合いの成功につながるようなアドバイスは受けられなかったと主張した。

これに対し相手方は、カウンセリングでは女性とうまく話せない方へのアドバイスや、会員の悩みや考えを聞いて結婚につながるようなアドバイスを行っているが、実施時間に関する決まりはないため早く終わることもあり、実際に見合いが成功するか否かは本人の問題でもあるため、債務不履行はないと反論した。更に、本件は相手方に全く落ち度のない紛争であるため、金銭的解決を受け入れる余地はないものの、消費者向けサービス提供事業者として申請人に納得していただけるよう協力したいと述べた。

また、相手方が社内PCに対応履歴を記録していると述べたことから、仲介委員は相手方に対し、相手方が申請人に対して具体的にどのような役務を提供していたのかが分かる資料を次回期日までに提出するよう要請した。

後日、相手方から各カウンセリング及び見合いに関する上記資料が提出された。

仲介委員は、第2回期日で両当事者から提供役務の内容について改めて詳細を聴取したところ、申請人の返金請求については法的根拠が乏しいと判断したが、本コースの役務提供期間が原則として1年間であるところ、申請人は、本件紛争に起因して約8カ月しか役務提供を受けていないことや紛争の終局的解決のメリット等を考慮して、いくばくかの和解金の授受を内容とする和解ができないかを検討するよう両当事者に求めた。

後日、相手方から金銭的解決には応じられない旨の回答があったため、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 19】原野商法の二次被害に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 5 月、相手方から突然、土地を売ってほしいとの電話が自宅にあり、父（申請人代理人）が対応した。2 日後に来訪した相手方担当者から、東京の作家が申請人の所有する土地（以下「本件土地①」という。）を欲しがっているため、相手方が 100 坪 440 万円（税込）で現金で買い取りたいと求められ、父が承諾した（以下「本件取引①」という。）。

翌月、相手方担当者が来訪し、登記費用 35 万円を支払うよう父に言った。父は承諾し、2 日後に現金で支払った。

その際、相手方から「当社所有の土地 110.9 坪（以下「本件土地②」という。）を 695 万円で購入すれば本件取引①にかかる税金が不要になる。購入した土地は 3、4 カ月後に当社が現金で買い戻す」と言われたため、父は承諾し（以下「本件取引②」という。）、本件取引①に基づく売却金額との差額（220 万円）を現金で支払った。

ところが、約束の時期を過ぎても一向に買い戻してもらえない。最寄りの消費生活センターに相談したが、解決しなかった。また税務署より、売却した本件土地①に関する譲渡所得税を支払う必要があると言われて、約 25 万円を納税した。

購入した土地を買い戻し、約束通り 695 万円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

本件土地①を申請人が相手方に売却し、本件土地②を相手方が申請人に売却し、その売却代金の差額である 255 万円を申請人が相手方に支払う内容の取引である。相手方担当者は契約条項に沿った説明を申請人に行っており、契約内容が明記されている不動産売買契約書や重要事項説明書への署名押印もなされている。

そのため、申請人は契約内容を理解し、納得した上で本件土地①②の売買契約を締結しており、契約締結にあたって瑕疵はなく、申請人が主張する本件土地②の買戻しに合意したこともないと考えるため、現時点においては申請人の請求には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において申請人は、20 年前に土地①を知人から約 230 万円で購入した。当初、相手方から別の土地の売却を勧誘された。土地①が更地のままで不要だったので、土地①の売却を求めた。

一方、相手方代理人は、申請人が支払った 255 万円を分割で支払うことや申請人が所有していることで税金が発生する本件土地②を相手方の負担で引き取る内容の和解案が考えられると述べた。

これに対して申請人は、差額 255 万円の返金ではなく、そもそも本件土地①の売却額 440 万円と、それに加えて支払済みの 255 万円の返金を主張した。また、本件土地①が返ってこないのであれば、本件土地②を第三者に売却し、その売却額を支払ってほしいと主張した。

そのため仲介委員は両当事者に対し、本件解決のための譲歩を要請した。

第2回期日において相手方代理人は、255万円支払うことは資金難のため難しく、申請人が支払った金額の1割であれば返金が可能であると述べた。そのため仲介委員より相手方に対し、極めて少額であるため、更に上乗せした金額での検討を再度依頼した。

一方申請人は、少額の返金である場合には、本件土地②をそのまま保有すると述べた。

期日後、相手方より、255万円の債務を認める一方で、約50万円の返金及び本件土地②を申請人所有のままにする旨の内容で和解したいとの申し出があった。

申請人もこの内容に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 20】住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 8 月下旬、相手方工務店が父（申請人、90 歳代）の自宅を訪問し、火災保険を使って住宅を無料修理できると勧誘した。父は無料修理というセールストークに引かれ、契約内容をよく理解しないまま、損害保険会社への給付申請を支援するという相手方コンサルティング会社の申込書に必要事項を記入した。その際、相手方工務店が家屋の写真を撮り、雨どい修繕工事を提案してきた。

同年 9 月下旬、加入していた損害保険会社から約 73 万円の保険金が振り込まれ、相手方工務店から確認の電話があった。

同年 10 月、相手方工務店と雨どい修繕工事の請負契約（以下「本件請負契約」という。）を締結したところ、工事費用として約 70 万円を用意するよう指示され、父は振り込まれた保険金から現金を準備し、相手方工務店担当者に手渡して、預かり証を受け取った。

同月下旬、父を担当するケアマネジャーから、父が何か大きな契約をしている旨の連絡があり、当人から事情を聴いて本件請負契約の締結が明らかになった。

父の居宅は、施工を担当した別の工務店が定期的に点検・メンテナンスをしているため、緊急に修理する必要があったとは思えない。そのため、消費生活センターに相談し、工事の中止と既払い金の返金を相手方工務店に求めたところ、工事は前日に中止されたものの、相手方工務店からキャンセル料として工事代金の半額を請求する書面が届いた。

30 年 1 月、相手方工務店に改めて解約の通知を発し、既払い金の返金を求めたが、解約に对应してもらえない。相手方らの対応には納得できない。契約をなかったこととして、既払い金約 70 万円を返金するよう求める。

#### <相手方工務店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

全額返金については、承服しかねる。

当社は、相手方コンサルティング会社と別法人であるが、相手方コンサルティング会社が別に申請人に請求等をするのではなく、実質的に一緒の関係である。

本件請負契約は、段階を踏んで進めてきたにもかかわらず、申請人の一方的な都合で工事前日に契約破棄を告げてきたものであり、全額返金は到底受け入れられない。

申請人宅の雨どいが垂れていたのを訪問して話を聞き、3、4 年前の雪が降った後に垂れたことを理由として火災保険による補修を申請するよう助言した。事故日（損壊が発生した日）は、およその時期を保険会社に申し出ると、調べて充ててくれる。

当社においては、準備にかかる労力と、協力会社への工事キャンセルに伴う損失が発生していることから、工事契約書に基づいた修繕工事の実施と、工事代金の半分程度の返金による解決としていただきたいと考えているが、消費生活センターの助言も影響しているのか、申請人の家族が全額返金を強硬に主張して、全く話し合いにならない。

当社は、本件契約の履行に際し、足場や雨どい等の準備を協力会社に発注していた。申請人から工事の取りやめを求められ、協力会社へは前日に作業中止等を手配した。申請人から預かった

工事代金は預かり金としており、協力会社への代金支払いには充てていない。

<相手方コンサルティング会社の主張の要旨>

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。

本件申請は、当方が本件工事契約にかかる当事者ではない。よって、申請人と相手方工務店において、解決策を話し合っていたいただきたい。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は第1回期日で、両当事者から経緯と解決への考えについて聴取した。

申請人代理人は、基本的な姿勢として、相手方らに既払い金の全額返金を求めているが、相手方らが工事キャンセルにより発生した具体的な損害額について検討し得る資料を提示すれば、金額面の話し合いによる解決を検討できると述べた。

相手方工務店は、消費生活センターにおける申請人代理人との話し合いに触れ、申請人側が全額返金のみを主張し、解決に向けた話し合いを進めることができていなかったと述べた。

仲介委員は、本件紛争の早期解決を念頭に置き、申請人に解決へ向けた検討を行ってもらう端緒として、工事キャンセルで発生した損害額について、相手方工務店に対し詳細な金額を算出し、その根拠資料を提出するよう要請した。

第2回期日では、相手方工務店が提出した資料について、仲介委員が詳細を聴取した上で、申請人代理人に説明し、和解に向けた歩み寄りの意思を確認した。

しかし、申請人代理人は、相手方が申請人に手渡していた契約当時の書面等と、追加提出された資料等における記載金額の食い違いや、工事スケジュールから遡った協力会社への発注日等に触れ、誠実さに疑義があり、これ以上話し合いを進めることができないと述べた。仲介委員は、申請人代理人の、和解での解決の意思がないことを確認の上、両者に和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

## 【事案 21】 エステティックサービスの返金に関する紛争（12）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 8 月ごろ、自宅ポストに「1 カ月集中で目標体重に痩せることができる」というチラシが入っており、チラシを持参すると格安で体験できるとあったため、同月下旬、相手方エステ会社店舗を訪ねた。

体験コース（50 分×4 回分）を 1 万 6740 円（通常料金 8 万 1328 円）で契約して現金で支払い（以下「契約①」という。）、当日 2 回分を消化したが、安く<sup>痩身</sup>できないかとスタッフに相談したところ、特別に 3 カ月集中モニター制度とキャンペーンを使用して、1 回当たり 20 分×27 回分（通常 16 回のところ、11 回増量）を 20 万 7360 円（通常料金 34 万 9920 円）で提供できると言われ、体験コースの残り 2 回分と合わせ 29 回の施術を受けられれば目標のマイナス 6kg も可能ではないかと感じた。

スタッフから「本日中に契約しないと 20 万円ではできない」と言われたため、その場で契約して 7360 円を現金で支払い（以下「契約②」という。）、20 万円を相手方カード会社のクレジットカードで一括払い決済した。

その後、8 月下旬と 9 月上旬に 20 分×6 回の施術を受けたが、それ以降は空きがなくて予約が取れなかった。契約の際、日曜日か平日の午後からしか通えないと伝えていたにもかかわらず予約が取れず、短期間で成果が出ないのではないかと不安に思い、9 月下旬に解約を申し出たところ、中途解約の計算では増量分と体験分の残りチケットは精算対象にならないため、返金額が 11 万 6640 円になると言われた。

利用していない体験コース 2 回分 8370 円（契約①）とモニター 21 回分 16 万 1280 円（契約②）から解約料 1 万 6128 円を差し引いた 15 万 3522 円を返金してほしい。

<相手方エステ会社の主張の要旨>

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。

申請人が支払った 20 万 7360 円は 16 回分についての対価であり、契約書にも明記している。増量 11 回分は、16 回分を使い切った際に贈呈するサービスであり、契約時にその旨説明している。

また、体験コースについては契約上中途解約ができないことから、精算の対象にはならない。

よって、未消化の 10 回分 12 万 9600 円から解約手数料 10%を差し引いた 11 万 6640 円を返金することで紛争を解決したい。

<相手方カード会社の主張の要旨>

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。

本事案は、申請人と相手方エステ会社との契約行為に関する問題と捉えている。本件カード決済の売り上げについては既に立て替え払い済みであり、申請人と相手方エステ会社との間での解決を希望する。

両当事者間の話し合いの間、請求は保留し、和解の結果、カード決済上の処理が必要であれば

協力する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、契約当時予約が取れる状況にあったのか否か、及び体験コースのチケットを残したまま本契約を開始した事実関係を整理するため、相手方エステ会社に対して、平成29年8～9月の予約状況が分かる資料と契約時に体験コースの取り扱いについてどのような説明を行ったのかが分かる資料の提出を求めた。その上で、①契約書面には代金の支払い時期と方法の記載が漏れており、特商法で定める法定書面の要件を満たさないことから、クーリング・オフが可能ではないか②契約当初から11回分が付加されるという説明をしている以上、中途解約をする場合は契約全体を見て解約精算単価の計算をすべきである一と指摘した。

これに対し相手方エステ会社は、資料については次回期日までに提出するとし、①②については顧問弁護士と相談して回答するとしながらも、11回分については営業の一環としてプレゼントしているものにすぎず、それを単価計算に含めることには納得できないと述べた。

第2回期日において、相手方エステ会社は、契約①の契約書面には不備がないものの、契約②の契約書面には支払い方法の記載が漏れている不備があることから、譲歩案として、11回分を加えた27回の単価7680円で精算して14万5152円を返金したいと述べた。

これに対し申請人は、どのチケットを使用するかは相手方エステ会社が決めており、体験コースの2回分を残したまま本契約を開始したのは相手方エステ会社の都合であるため、契約①の残分が返金されないことには納得できないと述べた。

仲介委員は、相手方エステ会社に対し、契約②は本来ならクーリング・オフが可能ではないかと考えている（その場合の返金額は20万7360円となる）と述べた。その上で、契約②を中途解約で精算することに加え、契約①の2回分8370円も返金することで和解できないか検討するよう求めた。

後日、相手方エステ会社から、契約①の2回分8370円も返金に応じる（合計15万3522円を返金する）旨の連絡があったため、両当事者間で和解が成立した。また、相手方カード会社への申請は取り下げることになった。



## 【事案 22】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

相手方が製造、販売するゲーム機を、申請人 A の長男（当時 14 歳）はゲーム機として使用し、家族全員は動画アプリを使用していた。

家族で頻繁に使用するため、ゲーム機のコントローラーを押せばすぐにゲームが起動し、テレビとゲーム機の切り替えもテレビのリモコンで簡単に操作できる状況であった。申請人 A 名義でマスターアカウントを作成し、長男がゲームで使用するため、年齢制限のかかるサブアカウントも作成していたが、家族で使用する動画アプリはマスターアカウントで利用していた。

平成 29 年 8 月、クレジットカードの利用明細を見て相手方からのゲーム代金の請求（約 10 万円、1 回払い）に気がついた。長男は記憶にないと述べ、実際に課金されたアイテムもゲーム内で受け取っていないものと認識している。そこで次男（申請人 B、当時 5 歳）に聞いたところ、コントローラーに触り、アイテムを購入していたことが判明した。

次男は文字が読めないが、ボタンを数回クリックすると購入が可能であり、パスワードの入力を不要と設定したため、課金できたようだ。

そこで、誤って購入したことを理由に、相手方に取消しを求めたが、拒否された。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。契約をなかったこととし、返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

既に消費者センターと対応しており、新たに和解の仲介手續を行っても当社の方針が変わることはない。

対象となっている取引は正規に登録されたアカウントによる正規の取引と認識しており、全部または一部の取引の取消しに応じることはできない。これらの取引を 5 歳の子どもが誤って行ったとする申請人らの主張を裏付けるものがなく、真偽の判断はできないが、申請人らの主張が正しいと仮定すると、当社が提供する複数のアカウント保護手段が何ら使われていないことを含め、申請人のアカウントやクレジットカード情報等の管理に極めて重大な過失がある。

（※）相手方の回答が手續非応諾であったことから、事務局より手續に応じるよう文書を送付したところ、「合理的な範囲内で協力する」旨の回答が寄せられた。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

期日では、仲介委員から当時 5 歳の男児が認識なくアイテム購入となる操作を行ったことから、申請人 A に課金されたと推測される。法的には無効の行為による課金と考え得るので、個別事情を踏まえた和解による解決の可能性について相手方の意向を確認した。しかし、相手方は、本件と同様の事例については、これまで国民生活センターに申請された事案も含め一貫して断っており、本件のみを例外として扱うことは他の利用者との公平性の観点から返金できない、相手方に過失はないと主張した。また、男児が利用したという立証がなく、誰が利用したか不明であるため、和解による解決はできないとのことであった。

仲介委員は、意思無能力の男児の行為について法的効果を考えるにあたっては相手方の過失の有無は関係はないのではないかと指摘したが、相手方が意思無能力の男児の行為であることの立証がない中では紛争解決における利用者間の公平性を図る観点から個別の事案ごとの解決は困難と主張したことから、これ以上仲介手続を継続しても解決の見込みはないと判断し、本件を不調で終了とした。

## 【事案 23】太陽光発電システムに関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 11 月、相手方販売会社から「太陽光発電を設置すると月々の電気代が安くなる、太陽光発電設置費用は太陽光発電収入で賄うことができる。まずは屋根を見せてもらいたい」と電話があり、了承した。後日、相手方販売会社が来訪し、夫婦で話を聞いたところ、「月々変動はあるが、設置費用は売電収入で賄えるため、1 年トータルで赤字になることはない、赤字になったらパネルを撤去してもよい」と言われたが、妻が反対したため契約を断った。

ところが数日後、再び相手方販売会社の来訪を受け、「赤字になることはない、赤字になったらパネルを撤去する」と繰り返し説明されたため、信じて契約することとした。代金約 222 万円は相手方信販会社を利用して 156 回の分割払いで支払うこととした（分割払い手数料込み約 256 万円）。

しかし、妻に再び反対されたため、契約はするものの妻の了解が得られるまでパネルの設置は当面見送ると相手方販売会社に電話で伝えたが、後日、パネルの設置工事の日程が決まったと言われたため、もう断れないと思って了承し、29 年 1 月に工事が行われた。

同年 4 月から売電が始まり、様子を見ていたが、売電金額よりもローン支払金額の方が多く、毎月赤字が続いている。そこでパネルの撤去を求めたが、そのような話はしていないと言われた。約束通りパネルを撤去して既払い金を返金してほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

「赤字の場合は取り外す」と認識していたのは申請人の妻であり、申請人は電気代が安くなるのであれば大丈夫との判断で工事を進めている。また、契約後に当社より申請人に対し確認の連絡をした際に、売電でローン代金を賄うという約束は一切できない旨説明している。更に、営業担当者から売電でローン代金を賄えるという説明があったか否か尋ねたところ、申請人はそのような説明はなかったと回答している。

申請人の認識にも幾分責めがあるものと認識している。パネルの撤去や屋根の修復等無駄な費用を要するため、申請人にはこのまま利用いただき減額等、可能な範囲で対応したい。

なお、本申請前に消費生活センターを通じて支払い停止の抗弁がなされたため、相手方信販会社において平成 30 年 2 月から請求を停止していると聞いており、当社は同年 4 月に、相手方信販会社に対し、申請人のローン契約にかかる残債の一括精算を行っている。

＜相手方信販会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売会社から残高 213 万 7460 円の一括精算を受けており、既に申請人との間で債権債務はない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方販売会社に対し、相手方販売会社の担当者が契約時に作成

し申請人に交付した試算表では、毎月のローン支払額が1万6400円、売電金額が1万3915円となっているため、売電金額で毎月のローン支払額が賄えないことは明らかであり、妻が反対している状況において、申請人が、その金額をベースとして契約を進めるとは考えられず、担当者から売電で設置費用を賄える旨の説明があったことが推認できると指摘した。

これに対し、相手方販売会社は、申請人の年齢を踏まえてローンの期間を通常より2年短縮して契約しているため、当該試算を前提とすれば売電で設置費用を賄うことはできないが、申請人は電気代を気にしており、電気代が安くなるのであれば妻の了解も得られると考えて契約したと担当者から聞いていると述べた。

一方、申請人は、相手方販売会社から当該試算表を交付されたものの、これに基づいて説明された記憶はなく、設置費用は赤字にはならない、赤字になればパネルと撤去する、と夫婦2人で何度も説明されたと述べた。

本事案では、申請人が相手方販売会社から、売電で設置費用が賄えると説明されたか否か、仮に賄えない場合には相手方販売会社においてパネルを撤去すると説明されたか否かが重要な争点ではあったものの、これらの事実関係について両当事者の主張が対立していたことから、仲介委員は互譲による和解を目指すこととした。

相手方販売会社がローンの一括精算を行っており、既に申請人と相手方信販会社とのローン契約が解消されていることを前提に、相手方販売会社から、申請人の相手方販売会社に対する残債務を約127万円とし、これを、毎月8800円ずつ12年間144回の分割払いで支払う内容（申請人の総支払額は相手方信販会社への既払い金額と合わせて約140万円）の和解案が提案され、後日、申請人が当該和解案を受諾したため、全当事者間に和解が成立した。

## 【事案 24】 英語学校の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 15 年より相手方教室にて英会話レッスンを受講していた。相手方教室ではポイントシステムを採用しており、私（申請人）は毎月 5 ポイントずつ購入するコース（月会費 1 万 4040 円）を契約していた。

27 年 4 月、相手方教室の持ち株会社が運営するライティング（英作文）コース（以下「本件コース」という。）を追加契約した（以下「本件コース受講契約」という。）。本件コースには英会話レッスンで余っていたポイントが流用でき、毎月 3 ポイントが自動的に消化される。

同年 10 月、本件コース受講契約の解約を申し出たところ、相手方教室の窓口スタッフがその場で端末を操作し、受講履歴に変更を加えたと告げた。書面による手続がなかったことに違和感を覚えたが、スタッフから特に案内はなかった。帰宅後、ウェブ上で相手方教室の受講履歴を確認したところ、本件コースによる消化ポイントの数値に「-3」と表示されていたため、処理が適切になされたと認識した。

29 年 12 月下旬、相手方教室の受講履歴をウェブ上で確認したところ、解約したはずの本件コースが継続状態になっていることに気付いた。

30 年 1 月上旬、相手方教室の本部に電子メールで、解約申し出後からの累積で 78 ポイント相当となる本件コースの扱いについて問い合わせた。相手方教室本部からは、解約手続の記録が確認できず、解約日をさかのぼっての手続にも応じられない旨、回答があったので、即日、本件コースの解約届け出書を発した。

消費生活センターに相談の上、相手方教室に対し、消化扱いとされた 78 ポイントの返却を求めたが、相手方教室からは返却できないと回答があった。30 年 1 月下旬、相手方教室で受講する全てのコースを解約したが、返金額に本件コースのポイント分は含まれていなかった。

相手方教室の対応には納得できない。相手方教室と相手方教室の持ち株会社が連帯し、本件コースについて解約を申し出て以降に利用した扱いとなっている 78 ポイント分の受講代金から所定の解約手数料を差し引いた約 17 万 6000 円を返金するよう求める。

＜相手方教室の主張の要旨＞

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る。

申請人が本件コースを申し込んだ際、当社では新規の契約として取り扱っている。新規の契約に際しては、マニュアルに沿って社内手続で概要書面や契約書面等を交付するようにしているが、本件でその通り行われていたか確認できない。本件コースの解約については、所定の書面があるが、申請人から申し出があった際に、適切に案内できていたかは不明である。

本件申請に至るまで、申請人に繰り返し説明をしてきたが、申請人の申し出た事情を考慮し、速やかな解決を図りたい。振込先の確認ができれば、17 万 5219 円を返金する。

＜相手方教室の持ち株会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

本件事案は、当社の 100%子会社である相手方教室の事案であることから、手続等については、相手方教室に対応を一任する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、契約経緯と解約後の話し合いの経過を確認するため、期日において各当事者より聴取した。

相手方教室は、新規の契約に際し、概要書面や契約書面の交付と説明、解約申出時の書面等の提供についてマニュアルで運用していたが、本件契約においては、契約から解約にかけての一連の流れについて、店舗で適切に運用されていたか確認ができないと述べた。

一方、申請人は、契約時の交付書面は記憶になく、解約についても書面提出等の必要があると知らなかったと述べた。

こうしたことから、相手方教室における契約時、解約時のオペレーションについて、適切に運用されていなかったものと推認された。

相手方教室は、早期解決を期して申請人の請求額（17 万 5219 円）について、相手方教室の持ち株会社と連帯して支払うと述べ、これに申請人が応じたため、和解が成立した。

## 【事案 25】ビジネス講座の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 2 月、出会い系サイトで知り合った A と喫茶店で会ったところ、相手方イの担当者を紹介された。その後、A も相手方イの社員と分かった。2 人が相手方イの担当者であることや、その場で相手方ロが主催するセミナーに勧誘されることは予想しておらず、驚いた。

喫茶店では、セミナーを受講するとビジネスに役立つと言われ、長時間の勧誘を受けた。学費が約 183 万円必要と言われ、高額な金額に絶句したが、既に勧誘から 5 時間ほど経過しており、この場から早く逃れたいと思い、断りきれずに契約することにした。手持ちの現金がないと伝えたところ、相手方イ担当者より、消費者金融での借入れを勧められ、消費者金融が何社も入っているビルまで案内された。借入れ理由を引越し費用とし、年収も実際の額より多く記載するよう言われ、言われるがまま、A 社で 100 万円、B 社で 50 万円、C 社で 34 万円を借りた。その後喫茶店に戻って契約書を交わし、現金で支払った（以下「本件受講契約」という。）。

後日送られてきた受講日の予定表によると、セミナーの内容は、心理学のようなテーマに基づき少人数でグループディスカッション等を行うもので、全 4 コース、各 24 回ずつの合計 96 回を 1 年間で受講しなければならなかった。セミナーの講師は相手方ロのスタッフで、経歴や肩書も不明だった。受講できる平日の授業は月に一度しか設定がなく、とても 1 年間で受講することはできないと分かった。

契約時に言われたような適切なフォローもなく、当初の説明とも異なるため、解約したいと考えた。最寄りの消費生活センターにあっせんしてもらったが、相手方らの提案する解決金には納得できない。

契約をなかったこととし、契約金額全額を返金してほしい。

<相手方イの主張の要旨>

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、セミナー受講約款、パンフレットの内容を確認し、申込書のチェックボックスにチェックをした上で署名押印して契約を行っている。

セミナー開催日も相手方イは適切に説明しており、不実告知はなかったと考える。また、契約にあたって退去妨害を行ったことはなく、担当者が自らの考えを超えてセミナーの客観的価値を断定する内容の具体的発言をしたこともなかったと考えている。更に、申請人の財産状況や債務の負担状況等は明らかでないため、適合性の原則から著しく逸脱したと言えるほどの違法性があるとは考えられない。また、契約書面の文字フォントの大きさも法令等にのっとり、書面に不備があるとは考えていない。

しかしながら、本事案の解決のために、申請人の家族等関係者を含めた守秘義務の順守とテキスト等セミナーで使用した資料の破棄を条件に、本件受講契約の合意解約と 120 万円の返還による解決を希望する。

<相手方ロの主張の要旨>

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。

申請人はセミナー受講申込書を相手方イに提出し、相手方ロが運営する本件セミナーの受講契約を締結したが、相手方イは相手方ロの代理店としてセミナー受講権を申請人に販売したものであり、勧誘経過や販売契約の締結についても当社は無関係である。

申請人は相手方イと相手方ロを混同して請求を行っているものであり、相手方ロは請求の対象とはならないと考える。

ただし、申請人と相手方イが合意することを前提とし、申請人の家族等関係者を含めた守秘義務の順守とテキスト等セミナーで使用した資料の破棄を条件に、セミナー受講契約の合意解約と、120万円の返還による解決を希望する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は各当事者の聴取を踏まえ、相手方らに対し、①出会い系サイトで知り合った申請人に対し、喫茶店において相手方イの関係者が勧誘をしていく行為は目的秘匿型の訪問販売に該当する可能性が高い②訪問販売ゆえ法定書面の交付が必要になるところ、書面不備が見受けられる③勧誘当日に消費者金融からの借入れが相手方イ主導で行われたとすれば、地方自治体の消費生活条例に抵触する可能性がある④当事者双方で主観的事実認識に争いはあるものの、客観的事実に照らせば外形的には問題のある勧誘行為と見受けられる一等の点を指摘した。その上で相手方らに対し、契約金額全額から実際に受講した代金等を勘案し、160万円を申請人に返金する和解案を提示した。

期日後に相手方らは和解案に対する回答として、消費生活センターのあっせん時に使用した合意書案を前提に150万円での解決を希望した。

第2回期日において、申請人が150万円での和解に同意したため、全当事者間で和解が成立した。



## 【事案 26】 布団のリフォーム契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 11 月下旬、父と 2 人暮らしをしている高齢の母（申請人、80 歳代後半）の自宅に、突然、相手方が訪れ、「布団の証書を見せてくれ」と言った。母が、証書はないと答えたところ、布団を見せるよう言われたため、肌掛けと本掛けを見せたようだ。その後、母が相手方との間でどのような話をしたかはよく覚えていないようだが、書類に名前を書くよう促され、署名し、また、はんこを貸してくれと言われたので渡した。

更に、相手方から「幾らでもいいから内金を払ってくれ」と言われ、母はたまたま手元にあった 30 万円を相手方に渡した。相手方は母が見せた肌掛けと本掛けを受け取ると、売買契約書と「クーリング・オフのお知らせ」と題する書面を母に渡した。

相手方が帰った後、母が売買契約書を見たところ、相手方と本掛け 2 枚と肌掛け 2 枚の計 4 枚の布団のリフォーム契約及び布団カバー 2 種類を 2 枚ずつ計 4 枚の購入契約（合計 108 万円。以下「本件契約」という。）を締結したこととなっていた。

契約代金の残金 78 万円は、相手方がリフォームした布団を持ってきた時に支払う約束となっていた。売買契約書に記載されている母の住所は、筆跡からすると母ではなく相手方が記載したものと考えられる。

平成 29 年 12 月初旬、申請人代理人が母の自宅を訪れた際、お金を貸してくれないかと頼まれ、理由を尋ねると本件契約のことを話した。年齢相応に判断力が低下してはいるが、2 カ月 4 万円弱の年金を主たる生活の糧としている母が、このような高額な契約を相手方に主体的に求めたとは考え難い。

母の話聞き、消費生活センターに相談し、相手方に解約を求める旨の書面を発したが、相手方は応じてくれなかった。相手方の対応には納得できない。本件契約の解約及び既払い金 30 万円の返金を求める。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の布団は当社の商品ではなかったが、申請人がリフォームを希望したため引き受けた。費用の説明は契約書の記入前に行っており、記入後にも再度説明を行い、署名と押印はその後に頂いた。クーリング・オフ等の説明も行い、その後に申請人に契約書の控えを手渡している。支払いについて家族に相談するよう勧めたが、自身で支払えるということであったので契約した。

申請人は契約した事実を認めていることから、代金支払いを履行すべきである。契約翌日に当社から申請人に確認電話を行っており、クーリング・オフ期限にも確認と発注意思の確認電話をしている。商品のリフォーム作業完了時にも、納品日時の確認電話を行っており、納品日に残金を集金する予定であった。

当社としては、リフォーム済みの商品引き取りと、既払い金額（30 万円）に 30 万円を加算した金銭を支払ってくれれば残額は請求しない。なお、加算分の金額については話し合い次第としたい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者から契約状況を中心に事情を聴取した。

第1回期日において申請人代理人より聴取したところ、契約書に記されていた布団カバー類について、申請人はどのようなものか理解しておらず、また、相手方が主張する複数回の確認電話についても、そのような記憶はないと述べた。

相手方は、訪問販売に際し、消費者側に見せるパンフレット等はなく、料金表等はあるものの特に見せていないとし、口頭説明の後に契約を締結し、契約書面を作成していると述べた。

仲介委員は、申請人が高齢者であり、判断力や記憶力が低下した状態であると客観的にも推察されると述べた。その上で、収入や生活基盤に比して高額に過ぎる契約を主体的に締結したとは合理的に考えづらいとの考えを述べた。その上で、契約書の記載事項は、特商法上の書面要件を満たしていない状態にあり、申請人はいつでもクーリング・オフを行使できる状態にあると指摘した。

その上で仲介委員は相手方に対し、布団リフォーム代金の市価相当額を参考に、申請人から受け取った30万円のうち25万円の返金を検討するよう要請した。

第2回期日において、相手方は、仲介委員の要請は申請人の既払い金をそのまま收受し、申請人側が更に解決金を支払うと思って検討をしていたと述べ、第1回期日で仲介委員から検討を求められていたことと認識が異なっていたとの理由で、再度の検討期間を求めた。仲介委員はこれを了した。

第3回期日において、相手方は申請人からの既払い金のみを收受し、残金は請求しない形での解決を希望すると述べたが、仲介委員は、そもそも本件については契約時点の書式の不備により、申請人側がクーリング・オフし得る状態であると指摘し、申請人への返金を前提とした検討を再度求めた。

第4回期日で、相手方は10万円の返金とリフォーム済みの布団3枚の納品による和解が可能であると提案した。これに申請人らが応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 27】 布団のリフォーム契約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人代理人の主張の要旨＞

申請人（73歳）は平成28年ごろから不可解な言動が目立つようになり、翌年病院で認知症の検査を受けてもらったところ、アルツハイマー型認知症と診断された。

30年1月、申請人から、集金に来た男性に布団代金の未払いと言われて5万円を渡したと聞き、不審に思って確認したところ、複数の事業者から布団や除湿マットを購入していることが判明した。それらのうち、相手方については領収書が2枚のみで契約書が見当たらなかった。そこで、相手方に問い合わせたところ、29年1月から2月にかけて、羽毛掛け布団のリフォーム（約18万円、以下「契約①」という。）、湿気取りケット購入（約13万円、以下「契約②」という。）、羽毛肌掛け布団のリフォーム（約9万円、以下「契約③」という。）の契約（計約40万円）を結んでいると言われた。

相手方に契約書のコピーを見せてほしいと依頼したが、渡してあるはずだと言われて拒否されたため、クーリング・オフの書面を相手方に送付した。

契約書が交付されたかどうか不明であり、そもそも申請人は契約を理解していないので、契約をなかつたことにして、支払った代金約40万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

相手方は申請人との間で3件の契約を締結しており、その時期は、契約①が平成29年1月中旬、契約②が同月下旬、契約③が2月上旬である。なお、契約①で行った羽毛布団のリフォームとは、布団を開いて羽毛を取り出し、再利用可能な羽毛のみを洗浄し、場合によっては追加の羽毛を入れた上で、新しく布団の生地を張り替えるものである。特に契約①では申請人よりシングルの布団をダブルにしたいとの申し出があったため、追加の羽毛を用意し、リフォームを行った。また、その際余った羽毛と追加の羽毛を用いて契約③のリフォームを行った。

申請人の通知文によれば、申請人は過去10年間で複数の業者より寝具を購入しているとのことだが、当社では上記3件以外の契約はない。

相手方は3回のいずれの契約においても申請人の自宅において複写式の契約書を作成し、申請人に交付しているため、既にクーリング・オフ期間は経過しており、解除は成立しない。

また、相手方担当者が申請人宅を訪問した際、申請人との話がかみ合わない等の認知能力や判断能力などに疑問を抱かせる事情はなかった。車の運転もしているようであり、このような点からも認知能力の欠如は全くうかがわれなかった。

更に、言及されている長谷川式簡易鑑定や脳の検査等に基づく医師の診断は、本件各契約よりもかなり後になされたものであり、契約当時に申請人が意思能力を欠いていた根拠にはならない。

そのため、クーリング・オフによる解除は認められず、その他の契約解除事由もなく、相手方は既に契約にのっとりた納品を行っているため、代金を返還すべき事情はないと考える。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は申請人の状況を確認するために、申請人居住地において第1回期日を開催した。

申請人は仲介委員からの質問に対しても、本件に関する契約と他の事業者との契約を区別できておらず、本件相手方との契約状況についての聴取が難しい状況であった。ただし、コミュニケーション自体が難しいというわけではなく、応答はしっかりしており、契約締結時に相手方が申請人の意思能力に疑いを持たなかったという主張も不思議ではないように思われた。

第2回期日では相手方を含め聴取を行った。相手方は、飛び込み営業で申請人宅を訪問したことや、契約後にたまたま申請人宅の近くに行ったので、その際に代引きとなっていた支払いを求めたりしたこと等を述べた。

そのため、仲介委員より相手方に対し、医師から提出された診断書を見る限り、アルツハイマー型認知症がかなり進んでおり、契約①ないし③の締結当時から既に認知症であったと推認される可能性が高いと指摘した。その上で、申請人の手元に契約書がない状態のため、相手方で保管している契約書の原本と勧誘時に用いるパンフレット、高齢者契約時のチェックリストの資料等を次回期日で提出できるか検討するよう依頼した。

第3回期日において相手方より、契約書の原本は見つかったものの、それ以外の資料については見つからなかったと報告があった。

そのため仲介委員より相手方に対し、認知症の場合でも自動車を運転する人も存在し、医師の診断書からも判断能力の低下は相当程度推認されるため、仮に裁判となった場合に意思能力を問われる事案であるとの意見を述べ、本件事案の解決に向けて、一定金額の返金を行うよう求めた。

相手方より、5万円の返金であれば応じられるとの回答があり、申請人も相手方と今後一切関わらないのであれば和解したいと述べたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 28】補聴器の契約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 7 月、集会所でスピーチを聞いたときに聞き取りにくいと感じたため、補聴器を着けたらどうなるだろうと思い、新聞の折込チラシを見て相手方販売会社の店舗を訪れた。担当者から勧められ、複数の補聴器を試した。音の聞こえが良くなった感じはしなかったが、調整を重ねることで改善するとの説明を受けた。調整をすれば若い頃のようによく聞こえるようになるのだろうと思い、購入することにした。相手方製造者が製造するオーダーメイドの補聴器、78 万円の契約を締結した。

同月末に補聴器を受け取りに行った際、聞こえが悪かったため調整して後日渡すと言われた。代金 78 万円はその場で現金で支払った。同年 8 月に補聴器を受け取った後、複数回調整を行ったが、改善しなかった。同年 9 月、調整のため店舗を訪れた際、聞こえが悪く、使用時に頭痛やめまいがするので返品したいと申し出たが、「面倒でも使って慣れて」「調整を続けることで良くなる」と言われ、返品を受け付けてもらえなかった。同年 10 月、調整の際に、再度返品希望を伝えしたが、やはり受け付けられなかった。

同年 11 月、めまいのため入院し、医師から補聴器は必要ないと言われた。退院後も体調は戻らず、自宅療養を続けている。

平成 30 年 2 月、相手方製造者に問い合わせ、「販売会社の判断によっては、支払い日から 120 日間、返品を含め対応することもある」との回答を得た。

同月、消費生活センターに相談し助言を受け、相手方販売会社と面談した。その際、平成 29 年 9 月に返品希望を伝えたことを担当者が上司に報告していなかったと分かり、返品について再検討を求めたが、後日、契約から長期間経過しているため、返品を受け付けないとの回答があった。

返品を認め、全額を返金してほしい。

#### <相手方販売会社の主張の要旨>

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。

本件契約の取り消し、解除などの理由は存在せず、長期間経過後の返品には応じられない。

契約時は当社にて問診、フィッティング、補聴器使用に係る禁忌の確認を実施の上、申請人が納得して契約を行った。また、見本着用時には申請人が「補聴器を着けていないときよりもよく聞こえる」と述べたため、当社は調整可能な範囲と判断した。

契約後は、補聴器の使用が初めてで不慣れな申請人に対し、調整を繰り返し、長期的に使用することで聞こえが改善することを説明し、実際に改善の効果も認められた。なお、8 月から 10 月の調整時に、申請人から頭痛等の症状についての申し出はなかった。返品についても 9 月の来店時には意思表示はなかった。10 月の来店時の返品の申し出については、申請人と話し合い、使用を継続することで一致したと認識している。

また、医師による補聴器使用の要不要の判断と、実際の補聴器使用の有用性とは直ちに結びつくものではない。

<相手方製造者の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は相手方販売会社への卸売りの立場であり、契約当事者ではないため、紛争当事者に該当せず、申請人の請求を認める立場にはない。

なお、申請人の主張内容のうち、2月の申請人代理人からの問い合わせにつき、申請書記載通りの回答をしたことは間違いないが、それ以外の点については当社の関知しないところである。

## 2. 手續の経過と結果（不調）

第1回期日における聞き取りでは、申請人と相手方販売会社の認識には隔たりが確認された。一方、相手方製造者は、相手方販売会社が返品を認めるのであれば、特例的に相手方販売会社からの返品・返金を検討する余地があるとのことであった。そこで、仲介委員は相手方販売会社に返品・返金についての再検討を促し、期日を終了した。

しかし、相手方販売会社からは返品・返金を認めないとの回答があった。

第2回期日において、相手方販売会社は代替案として別機種との交換を提案した。しかし、申請人は現在の聴力や体調を勘案し、機種交換には応じないと回答した。そこで、仲介委員から両者に、返品及び代金の半額の返金という和解案を提示したが、相手方販売会社の同意が得られなかったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

## 【事案 29】浄水器の解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 28 年 4 月、相手方イ従業員が自宅に来訪し、「使用中の給湯器の説明で訪問しました。使用中の給湯器は定期的な排水及び清掃等のメンテナンスが必要です」と言うので、話を聞くことにした。

相手方イ従業員に、「当社の浄水器を設置すると給湯器のメンテナンスが不要になる。家中の水道管の水がきれいになり、風呂の水あかや黒ずみも発生しなくなる。手のあかぎれやかさかさもなくなり、子どもの入浴後のかゆみの症状もよくなる。きょう契約すれば工事費が無料となる」と言われ、販売元である相手方ロの浄水器（以下「本件商品」という。）の設置を勧められた。また、相手方ロのパンフレットの「お客様の声」を見せられた。これらの説明を信じ、本件商品の購入契約（以下「本件契約」という。）を締結し、代金約 40 万円をクレジットカードの翌月一括払いで支払った。その場で相手方イが設置工事を行い、契約から工事完了まで約 4 時間程度であった。工事完了後、相手方イが、本件商品取り付け前の水道水と取り付け後の水道水にそれぞれ試薬を入れたところ、取り付け前の水道水の色が変わり、相手方イがそこに茶の葉を入れると、透明になった。相手方イから「これは塩素がなくなったためで、手がかさかさするのは塩素のせいです」と説明され、納得した。

その後、本件商品を使用していたが、子どもの肌のかゆみが改善されることはなかった。

本件契約から約 1 年半後、浄水器の訪問販売に関して消費者被害が相次ぎ、ある販売業者が逮捕されたと報道で知った。自分が契約した時と同様の手口であることに気付き、相手方イが信用できなくなったため、本件契約を解約したいと思い、平成 29 年 10 月、消費生活センターへ相談した。また、給湯器の販売会社に問い合わせたところ、給湯器のメンテナンスは不要だと言われた。消費生活センターの仲介で和解の話が進められたが、相手方イの和解案に納得できず、解決できなかった。

本件契約をなかったこととし、支払った代金を返してほしい。また、設置された本件商品を取り外してほしい。

#### <相手方イの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の主張は認めないが、返金には応じる意思がある。

相手方イ従業員は、申請人宅を訪問した際、当社の身分証明書を示し、営利目的での訪問であることを告げている。本件商品の営業をする上で、商品カタログに記載された内容を説明し、当社商品をお使いのお客様の声を紹介したにすぎず、「かゆみの症状もよくなる」などの断定的な表現はしていない。これらのことは、本件契約書の「お客様重要確認事項」で申請人自身が確認している。

消費生活センターでのあっせんでは、申請人の主張する事実と当社の認識に食い違いが存在するものの、顧問弁護士とも相談しながら申請人と協議を重ねていた。しかし、消費生活センターが当社の意向を申請人に正しく伝えているのか疑わざるを得ないことが何度かあり、あっせんは難航した。ようやく、申請人より、返金額を減額してもよいとの回答があったため、事実の認識

は異なるものの、消費者の心情的な満足は得られないと判断し、申請人の和解案に応じる旨を伝え、和解書案を作成し、消費生活センターへ送付した。ところが、その後、消費生活センターから連絡が来なくなり、突然、国民生活センターから文書が届いて、驚いたところである。

双方の歩み寄りによる和解で解決したい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は本件商品を相手方に売り渡したにすぎず、当事者ではない。

仲介手續については、販売者である相手方に任せる。

(※和解の仲介の手續に協力する意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手續を説明したところ、翻意し、期日に出席すると回答した。)

## 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、相手方は、社内で検討した結果、申請人の主張は事実と異なるものの、申請人に満足してもらえない以上、全額返金し解決を図りたい、浄水器の撤去も相手方負担で行うと述べた。

一方、相手方は、申請人と相手方間で和解が成立した場合、その内容に従うと述べた。

そのため仲介委員が相手方の提案に基づく和解案を各当事者に提示したところ、いずれも同意したため和解が成立した。



## 【事案 30】冷風扇の広告表示に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 7 月、相手方が販売する冷風扇（以下「本件商品」という。）の新聞広告を見た。広告には「体感温度 $-4.1^{\circ}\text{C}$ 」「扇風機より 2.8 度涼しい」などと書かれていたため、部屋全体の湿度を下げる機器と思い、クーラーを設置できない約 5 畳の寝室の暑さ対策に良いと思って電話で注文した。後日商品が届き、代金引き替えで 1 万 4904 円（本体 1 万 2800 円、送料 1000 円、消費税 1104 円）を支払い、本件商品を受け取った。

その日の午後 2 時ごろから自宅で使ってみた。ところが、2 時間ほど使用すると、部屋は涼しくなるどころか、使用前より室温が 1.3 度、湿度は 11%上がってしまい、サウナのようになった。翌日、相手方に電話し、事情を説明して返品に応じるよう求めたが、拒否された。

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、メーカーからは、本件商品の広告は相手方が独自に出しており、関知していないし、データの提供もしていない、相手方からは、返品・返金に応じる意思はないとの回答がそれぞれあり、解決しなかった。消費生活センターから国民生活センターに依頼して商品テストをしてもらったところ、本件商品を使用しても涼しくならないとの結果になった。もっとも、広告表示の当否については、相手方が測定条件を開示しないため判断できないとのことだった。

商品に広告通りの効果がなかったのだから、返品に応じ、支払った代金を返してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求の一部を認める。

新聞広告において、一般的な扇風機と比較した場合、涼しいことが体感できる旨を表示しているが、冷房機器のように電力をもって温度を下げるものであること等は記載していない。

本件商品を気温 30 度で使用しても、1m 以内であれば、個人差はあるものの、涼しさを感じることができるし、本体に水や氷を入れれば、更に涼しさを感じられるのであって、扇風機との比較において、本件商品の優位性が認められると認識している。他方、閉め切った室内で使用しても当該室内の温度が下がるものではないことは明らかであるとも認識している。

新聞広告の記載に間違いはないと認識しているが、誤解を招いている状況に鑑み、商品代金は返金させていただく。しかし、配送料については、購入者が、本件商品を購入するに当たって店舗等の訪問に要する交通費に類するものであるし、本件新聞広告においても送料は顧客が負担するものと明示していることから、返金に応じることはできない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、申請人は、商品代金は返金するが送料の負担には応じられないとの相手方の回答について、商品を返送する用意はあるが、不正確な広告に基づき商品の性能を誤信して購入した経緯を踏まえ、できれば往復分の送料も相手方に負担してほしいと述べた。

一方、相手方は仲介委員に対し、本件新聞広告には本件商品が冷房機器のように電力をもって温度を下げるものであること等は記載しておらず、申請人が温度を下げる商品だと誤解すると想

定していなかったと述べた。また広告表示の内容については、当社において実証は行っていないものの、メーカー提供の資料をそのまま記載し、その内容についてメーカーの確認を得た上で掲載していると述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人が本件新聞広告から商品の性能を誤信して購入した経緯を考慮し、往復分の送料の負担ができないか打診した。これに対し相手方は、本手続は両当事者の歩み寄りにより和解を目指すものであり、仲介委員案だと当方のみが負担をすることとなり承服しかねるが、片道分のみの負担であれば応じると回答した。

両当事者の意向を踏まえ、商品代金と往路分の送料を相手方が返金し、申請人の負担で商品を相手方に返送する内容で和解が成立した。