

報道発表資料

令和元年 9 月 18 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（令和元年度第 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 177 件、令和元年度（7 月末現在）68 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 178 件、令和元年度（7 月末現在）63 件。（制度スタート後の総申請（1,601 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 1,402 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 920 件で和解成立。

		申 請	手続終了				結果概要の公表		義務履 行の勧 告	
				和解 成立	和解 不成立	その他 (注2)		事業者名 を含む		
平成 31 年		4 月	12 (15)	17	12	4	1	0	0	0
令和元年		5 月	20 (13)	10	8	2	0	0	0	0
		6 月	20 (17)	18	15	3	0	48	5	0
		7 月	16 (16)	18	12	4	2	0	0	0
		8 月	(14)							
		9 月	(8)							
		10 月	(20)							
		11 月	(23)							
		12 月	(14)							
令和 2 年		1 月	(13)							
		2 月	(12)							
		3 月	(12)							
累 計	平成 30 年度		177	178	112	53	13	139	9	0
	令和元年度 (4～7 月)		68	63	47	13	3	48	5	0

（注 1）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（295件、約18%）。
- ・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	295	→	(1)生命保険	90
2.運輸・通信サービス	205	↓	(2)預貯金・証券等	74
3.教養・娯楽サービス	172		(3)ファンド型投資商品	43
4.他の役務	152		(4)デリバティブ取引	22
5.保健・福祉サービス	106		(5)その他の保険	21
6.教養娯楽品	105		(6)損害保険	20
7.保健衛生品	81		(7)融資サービス	14
8.土地・建物・設備	77		(8)他の金融関連サービス	11
9.工事・建築・加工	65			
10.内職・副業・ねずみ講	63		(1)放送・コンテンツ等	100
11.車両・乗り物	52		(2)移動通信サービス	46
12.住居品	41		(3)インターネット通信サービス	27
13.被服品	39		(4)旅客運送サービス	16
14.商品一般	38		(5)郵便・貨物運送サービス	14
15.教育サービス	23		(6)運輸・運送サービス一般	1
16.レンタル・リース・賃借	22		(6)電報・固定電話	1
17.食料品	21			
18.クリーニング	14			
19.役務一般	8			
20.他の商品	6			
20.管理・保管	6			
22.修理・補修	5			
23.他の相談	2			
23.光熱水品	2			
25.他の行政サービス	1			
合 計	1,601			

※各事案の商品・役務別分類を見直したため、これまで「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」において記載してきた件数と異なる。

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,292
2. 販売方法	662
3. 品質・機能・役務品質	247
4. 接客対応	115
5. 表示・広告	104
6. 安全・衛生	66
6. 法規・基準	66
8. 価格・料金	59
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,601

(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)	1,500
2. 第 2 号類型(重大性)	64
(1) 生命・身体	(47)
(2) 財産	(17)
3. 第 3 号類型(複雑性等)	10
	1,601

(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	373
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,228
合 計	1,601

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,330
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	22
合 計	1,601

(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。

令和元年 9 月 18 日結果概要公表事案 一覧

	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
事案1	原野商法の二次被害に関する紛争(6)～(8)	×	有限会社東京パブリックリゾート (法人番号7021002003511) サンヨーフューチャー株式会社 (法人番号2010401134369)
事案2	宝飾品の解約に関する紛争(11)	○	株式会社Reve (法人番号7011001072368)
事案3	保険申請を利用した住宅修理の契約書に関する紛争(2)	×	一般社団法人 日本住宅環境向上機構 (法人番号2020005012326)
事案4	健康食品による健康被害に関する紛争	○	
事案5	歯科治療契約の解約に関する紛争(3)	○	
事案6	所得補償保険の約款解釈に関する紛争(2)	○	
事案7	クレジットカードの不正利用に関する紛争(14)(15)	○	
事案8	自動車の買い取り契約に関する紛争(2)	○	
事案9	投資顧問契約の解約に関する紛争	○	
事案10	外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争(3)	×	
事案11	株式・金融商品の売買契約に関する紛争(2)	○	
事案12	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(7)	○	
事案13	布団等の次々販売に関する紛争(2)	○	
事案14	投資信託の契約に関する紛争(3)	○	
事案15	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(23)	○	
事案16	起業家育成セミナーの解約に関する紛争(3)	×	
事案17	パワーストーン等の次々販売に関する紛争	○	
事案18	家庭教師の解約に関する紛争(3)	○	
事案19	コンサルタント契約の解約に関する紛争(3)	○	
事案20	CO2排出権の差金決済取引に関する紛争(4)	○	
事案21	歯科治療契約の解約に関する紛争(4)	○	
事案22	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(18)(20)	○	
事案23	施設の会員権の解約に関する紛争	○	
事案24	ETCカードの不正利用に関する紛争	○	
事案25	連鎖販売取引の解約に関する紛争(16)	○	
事案26	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(19)(21)	○	
事案27	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(24)	○	

事案28	住宅補修工事の解約に関する紛争(2)	×	
事案29	モバイルWi-Fiルーター等の解約に関する紛争(6)	○	
事案30	中古自動車の購入に関する紛争(9)	×	
事案31	建築士資格取得講座の解約に関する紛争(3)	○	
事案32	中古自動車の購入に関する紛争(10)	×	
事案33	パソコンの修理費用に関する紛争	○	
事案34	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(22)	○	
事案35	有料動画配信サービスの解約に関する紛争	○	
事案36	IoTリモコンの不具合に関する紛争	○	

【事案 1】原野商法の二次被害に関する紛争（6）～（8）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

（1）相手方イについて

平成 2 年、X 社から南伊豆の土地（以下「甲地」という。）を 200 万円で購入した。

平成 4 年 2 月、Y 社から管理費の請求が届いた。支払いの有無は覚えていない。

平成 30 年 1 月、相手方イ^(注)から管理費を滞納していると連絡があった。よく分からないまま 12 万円を支払った。

同年 5 月、地元の消費生活センターを介して弁護士に相談したところ、「Y 社と相手方イは代表取締役が同一人物であり、社名が変更されているだけのようだ。管理費の架空請求も多い。現地も管理されている状態とは言えない」と言われたので、相手方イに返金を求めたが、回答がなかった。管理費として支払った 12 万円を返金してほしい。

^(注)有限会社東京パブリックリゾート（法人番号 7021002003511）

所在地：東京都中野区

（2）相手方ロについて

平成 30 年 3 月、相手方ロから、自分が所有している甲地を購入したい人がいると連絡があった。甲地は未使用の土地だったため、相手方と会って話を聞くことにした。

相手方ロと面談した際、甲地と購入したい土地が違うことが判明した。そこで、相手方ロから、「那須の土地（以下「乙地」という。）を 250 万円で購入し、相手方ロに甲地を 100 万円で売却してはどうか。乙地は後日、購入額以上で買い戻す」と提案され、応じることにした。

同年 4 月、相手方ロから、購入額以上で買い戻すので、那須の別の土地（以下「丙地」という。）を 400 万円で購入しないかと勧められ、契約した。後日、相手方ロから電話があり、乙地と丙地は平成 31 年 7 月まで待てばオリンピックが近くなり土地が値上がりするので、それまで待つようにと説得され、承諾した。

同年 5 月、相手方ロから電話があり、道路舗装代金として 30 万円を振り込むよう言われた。その際、相手方ハに乙地と丙地は国に返還する土地だと言われたことを伝え、道路舗装代金の支払いは拒否した。

その後、地元の消費生活センターや弁護士相談に行き、原野商法の二次被害と言われた。返金を求めるため、相手方ロに書面を送付したが、解決しなかった。甲地の代金 100 万円を支払ってほしい。また、乙地、丙地の契約はなかったこととし、650 万円を返金してほしい。

（3）相手方ハについて

平成 30 年 4 月、相手方ハ^(注)より電話があり、「相手方ロから購入した那須の乙地と丙地は違法のため、国に返還する土地である。返還に当たっては木を伐採する必要がある。伐採は当社で行うので、その費用として 350 万円を支払ってほしい」と言われ、承諾した。翌日、相手方ハと会い、その場で 350 万円を手渡した。

同年 5 月、地元の消費生活センターに相談に行き、弁護士に相談したところ、「国へ返還する

土地であれば無断で木の伐採はできないし、国へ返還する土地ではない」と言われた。そこで、相手方ハに返金を求めたが、解決できなかった。

また、木の伐採の契約書だと思って署名、押印したが、実際は相手方ハより乙地を 50 万円で売却し、北海道の土地（以下「丁地」という。）を 400 万円で購入したになっていた。乙地、丁地の契約をなかったこととし、木の伐採代として支払った 350 万円を返金してほしい。

(注)サンヨーフューチャー株式会社（法人番号 2010401134369）

所在地：東京都港区

<相手方イの主張の要旨>

申請人の請求を認めない。

別荘地の管理契約は、所有者の都合で勝手に解約できないとの東京高裁の確定判決がある。そのため、管理費の支払義務がある。支払えないなら処分するしかない。

<相手方ロの主張の要旨>

回答書、答弁書の提出はなかった。

<相手方ハの主張の要旨>

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）

相手方ら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送付したところ、相手方イから回答書、答弁書が提出されず、電話にも応答がなかった。そのため、手続に応じるよう求める文書を送付したところ、相手方イから電話があり、「本手続に応じるかは当社の自由である。そもそも申請人には管理費を支払う義務があり、裁判例もある。」との連絡があったものの、本手続に協力するか否か明確な回答がなかった。そこで、国民生活センター法第 22 条、同施行規則第 21 条に基づく書類等提出・出席等要求書を送付したところ、回答書、答弁書が提出されたが、期日への出席については回答がなかったため、相手方イに対し、改めて出席等要求書を送付し、期日への出席の有無と申請人との間で管理契約を締結しているのかを尋ねたが、回答はなかった。

相手方ロも回答書、答弁書を提出しないため、電話をしたところ、「土地を買い戻すとは約束しておらず、申請人は虚偽の主張をしている。当時の担当者は既に退職しており、詳細が不明である。回答書を提出するのは難しい。」などと述べた。手続に応じるよう求める文書を送付しても同様の主張を繰り返したため、出席等要求書を送付したところ、「回答書等は提出する。期日への出席は約束できない。」との電話があったが、期限までに提出されなかった。

相手方ハからも回答書、答弁書が提出されず、電話にも応答がなかった。その後、手続に応じるよう求める文書、出席等要求書を送付したが、いずれも回答がなかった。

こうした状況のもと、第 1 回期日を開催した。申請人から事情を聴取した上で、相手方らにそれぞれ電話したところ、相手方イは「申請人が管理費を振り込んでいるのだから契約はある。自分で振り込んでおいて契約がないと言うのか。契約書はあるが、見せない。手続には協力しない。」等と述べ、本手続に協力する意思はないと明言した。

相手方ロおよび相手方ハは、電話はつながったものの、いずれも担当者がおらず、担当者または代表者から折り返すよう要請し、了解されたが、相手方ハから連絡はなかったため、仲介委員は、相手方ハとの間で和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

他方、相手方ロは、代表者から期日終了後に連絡があり、「担当者と連絡が取れなくなっており、申請人が支払った代金も一部着服されているようだ。本手続に対応する用意はある。具体的には、申請人に甲地を返却し、乙地と丙地は当社が売却した後、不足額があれば分割払いで申請人に弁済したい。」と述べた。

そこで、第2回期日を開催した。仲介委員は、相手方ロが乙地および丙地を売却するのは不確実性が強いことから、和解金額を下げた上で分割払いする案を提示した。後日、相手方ロから、毎月の収入が不安定であり、毎月定額を支払うことは難しいため、毎月1万円以上を支払うこととしてほしい旨の意見が寄せられた。この場合、完済までに数十年を要することになり、およそ現実的でないため、本件を不調で終了とした。

【事案 2】宝飾品の解約に関する紛争（11）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 9 月、知らない女性から電話があり、20 代の男性を対象とした男女の出会いイベントに誘われた。当日夕刻に女性と待ち合わせし、案内された場所が相手方販売会社 A^(注)の店舗で、女性は相手方販売会社 A の販売員だった。

女性からダイヤを勧められたが、再三断っていると責任者が現れ値引きを提案された。販売員に引きとめられて終電近くになったため、根負けして 100 万円でダイヤのシルバーチェーンネックレスを契約し、代金はカードローンから借り入れして支払った（以下「契約①」という。）。ダイヤは契約書と鑑定書とで記載が異なり、グレードが低いものだった。

同年 12 月、契約①のネックレスを受け取りに行ったところ、前回接客した女性から真珠を勧められた。「将来結納に必要だ。この真珠は希少価値が高い。もう採れない」等と言われ真珠のピアスとネックレスを約 153 万円で購入し、相手方クレジット会社のクレジット払い（59 回払い）で契約した（以下「契約②」という。）。購入先は相手方販売会社 A ではなく相手方販売会社 B だったが、店舗も販売員も同じで、当時は購入先が違うことに気付かなかった。

平成 30 年 1 月、知らない男性から電話があり、契約①のネックレスのメンテナンスを勧められた。相手方が近くまで出向くというので自宅近くのカラオケ店で会ったところ、プラチナは価値が上がると言われシルバーチェーンを、プラチナヘリフォームするよう勧められた。断りきれず代金約 65 万円を相手方クレジットカード会社のクレジットカードのリボ払いで契約した（以下「契約③」という。）。

リフォーム後に戻ってきたネックレスは、台座は傷だらけ、チェーンもホワイトゴールドになっていたのので弁護士に相談し、相手方らに契約の取り消しを主張したが解決できなかった。今後の請求を止め、既払い金 265 万円を返金してほしい。

^(注)相手方販売会社 A 株式会社 Reve（法人番号 7011001072368）

所在地：東京都渋谷区

＜相手方販売会社 A の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

※相手方に和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書、答弁書の提出を求めたが、宛先不明で返送された。その後、登記情報記載の相手方代表者住所に、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付したが、同様に返送された。

＜相手方販売会社 B 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。

当社はショールーム（店舗）を 2 つ持っており、その一部を相手方販売会社 A に間貸ししていたことはある。契約①について当社は関わっていない。契約①を担当した女性は、相手方販売会社 A の給料未払いにより当社に転職した。当社も相手方販売会社 A に対し、未払賃料債権を有し

ており、いわば被害者である。

契約②は、当該女性販売員が転職したことで真珠を勧めたいことを申請人に告げ、申請人が来店した際に契約している。契約①の納品は相手方販売会社 A にも在籍していた女性販売員が当社へ移籍後に行っている。

契約③は、申請人が購入した真珠が 2 年に 1 度無償で糸替え等ができるタイプのため来店を要請したが、申請人から強い要望があったため、申請人宅近くのカラオケ店で会った。当社販売員がシルバーネックレス部分をプラチナにリフォームすれば、溶かして結婚指輪等にできると勧め、申請人はリフォームを希望した。契約②および③については、条件によって和解に応じる。

<相手方クレジット会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

慎重に判断し協力していきたい。

申請人の主張と加盟店側の調査結果や、契約締結時調査結果に相違がある。当社は商品の販売会社ではないため、具体的な解決条件は提示できない。本件については、今のところ申請人への請求を停止している。

<相手方クレジット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。

当該利用については、申請人がカード決済を行うに至った経緯は知らず、申請人と加盟店の間で解約に関する話し合いを行ってほしい。その間は請求を保留する。和解に際して、カード決済上の処理が必要であれば協力する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日で申請人と相手方販売会社 B、相手方クレジット会社より契約経緯等の詳細を聴取した。

申請人は、契約①および②の契約場所、担当した販売員が同じだったことから、別の相手方販売会社と契約した認識がなかったと述べた。店内はパーティションで複数ブースに仕切られ、それぞれで販売員とパーティー参加者が少人数で話し合っており、期待していたパーティーの雰囲気やしつらえではなく、購入商品も、特に陳列されておらず、自由に見比べるようなことはできなかったと述べた。

仲介委員は、相手方販売会社 B に対し、別会社である A が販売した契約①の商品を、相手方販売会社 B に転職した販売員が所持し、その後引き渡したという経緯は不自然であり、実態として相手方販売会社 B は契約①もよく理解していたのではないかと指摘した。また契約②および③について、品物の陳列状況や設備、契約場所等から、法律上は訪問販売に該当し、契約書に特定商取引法ならびに関連する政省令や通達等に反する不備が考えられること、鑑別書等の商品特定書面の速やかな交付もなされていないと考えられることから、クーリング・オフを前提にした解決案を検討するよう要請した。

相手方販売会社 B は、当社と申請人との関わりは契約②および③であり、契約①は無関係だと強調した。また、申請人との契約時の詳細や交付書面等の状況について、仲介委員の指摘を踏ま

え、次回期日までに確認を行い、検討すると述べた。

相手方クレジット会社は、契約②のクレジット払い契約について、相手方販売会社 B が実態として訪問販売に当たる営業形態をしていることを前提に申請人の与信が通り、電話確認も行ったと述べた。申請人は、今まで毎月の支払いを滞りなく行っており、相手方販売会社 B からも紛争に関し連絡が来ていなかったため、このような状況は当委員会からの手続に関連した通知が来るまで知らなかったと述べた。

第 2 回期日で相手方販売会社 B は、契約②について申請人による既払い金の放棄を条件に残債務を自社負担とし、契約③について当初の契約に基づく履行完遂（プラチナ新品仕上げ）による解決を提案した。申請人は金額の負担面で同意できないとし、相手方販売会社 B のさらなる歩み寄りを希望した。

仲介委員は、相手方販売会社 B に対し、特定商取引法に照らせば過去の期日で指摘した種々の問題点からクーリング・オフの適用が想定される事案であり、これを念頭に相当程度の歩み寄りについて再度の検討を行うよう求めた。

第 3 回期日において相手方販売会社 B は、契約②および③について、申請人の相手方クレジット会社および相手方クレジットカード会社それぞれに対する残債務分を相手方販売会社 B が支払うこと、また契約③のプラチナと 18 金ホワイトゴールドとの差額相当額を上乗せした額を申請人に返金すること、との和解案を提示した。これに申請人が応じたため、仲介委員が相手方クレジット会社、相手方クレジットカード会社と申請人との間の残金支払い方法について調整を行い、和解が成立した。

【事案 3】保険申請を利用した住宅修理の契約書に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 11 月、適格消費者団体である申請人は、相手方^(注)が消費者との間で契約を締結する際に使用する契約約款（「保険申請支援及び補修工事完全合意条項」）のうち、①契約解除時の違約金の規定、②契約解除を制限する規定が、消費者契約法および特定商取引法に違反するとして是正を求めた。

相手方は回答すると述べながらも、一向に回答せず、話し合いができない。上述の①②を削除してほしい。

^(注)一般社団法人日本住宅環境向上機構（法人番号 2020005012326）

所在地：神奈川県川崎市

<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）

相手方に対し、和解の仲介申請書、仲介委員指名通知、回答書、答弁書を配達証明郵便により郵送したが、相手方が受領しなかったため返送された。そこで、相手方代表者宛てに改めて送付したものの、回答書・答弁書の提出はなかった。

そのため、回答書等の提出を求める書面や国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求および出席要求書を送付したが、いずれも回答がなかった。なお、この間、相手方に電話を重ねたが、応対せず、留守番電話にもならないため、連絡を取ることができなかった。

仲介委員は、これらの状況を踏まえ、これ以上相手方へ連絡を重ねても回答が寄せられる見込みはないと判断し、本件を不調で終了した。

【事案 4】健康食品による健康被害に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 6 月、足のむくみが気になっていたため、相手方が製造・販売する健康食品（以下「本件サプリ」という。）をインターネットの通信販売で毎月定期購入することとした（コンビニ払い）。主立った副作用についてインターネット上に書き込みが無かったことが購入の動機となった。

本件サプリが到着後、2、3 日に 1、2 粒の用量で 1 週間服用していたが、足のむくみは軽減しなかった。一方で、同年 7 月上旬ごろ、食欲不振や吐き気、黄疸^{おうだん}の症状が出たため、最寄りの病院へ緊急入院し、本件サプリが原因の薬剤性肝機能障害と診断された。

1 カ月半後に退院したが、症状の悪化により同年 11 月下旬に再入院となり、約 1 カ月後に退院し、平成 29 年 2 月に職場復帰した。現在は 5 種類の薬を服用しながら症状を固定しているものの、通院や服薬に多額の費用が必要となっており、また、同年 5 月、自己免疫性肝炎の疾病名で地方自治体より特定医療費受給者認定を受けた。

DLST 検査（薬剤によるリンパ球刺激試験）の結果、本件サプリに陽性反応が認められたことから、本件サプリを摂取したことにより、薬剤性肝機能障害およびそれに引き続き自己免疫性肝炎を発症したことは明らかである。したがって相手方に対し、製造物責任法に基づく損害賠償として、治療費や入通院慰謝料に加えて、後遺障害（等級第 9 級）に該当することを前提に将来にわたる逸失利益および後遺症慰謝料等、合計約 4200 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。

申請人の症状は、薬物アレルギーにおける典型的な初期症状としての皮疹が表れていない等の点から、薬物に対するアレルギーではなく、薬物代謝における個人的特質によるものと考えられる。そもそも、本件サプリと薬剤性肝機能障害の因果関係の証明として、DLST 検査の結果を挙げているが、同検査の診断正答率は 50%程度であり、その結果のみで原因を一つに絞ることは、誤った結果をもたらす可能性がある。

また、製造業者によれば本件サプリは平成 25 年 3 月から同 28 年 9 月当時までに 90 万袋以上を当社に納入しているが、本件サプリを原因とする本件と同様の肝障害の報告は一例もない。仮に本件サプリに欠陥があった場合、薬物性アレルギーの発症例が申請人だけにとどまるはずがない。

したがって、本件サプリに欠陥がないことは明らかである。

そのため、申請人の肝障害の発生およびこれによる損害について何らの法的責任を負うものではない。

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相手方に対し、本件サプリの一部原料には、肝機能障害を起こすおそれのある成分（以下「成分 A」という。）が含まれていると言われており、本件サプリによる薬剤性肝機能障害の可能性は捨てきれないことを指摘し、本件サプリに成分 A が含まれているか否かにつき成分分析を行うことの調査等を求め、相手方はこれに応じた。

第2回期日では、本件サプリの成分分析の途中経過として、成分Aの特定に関する協議を行った。その結果、CAS番号（化学物質を特定するための番号）を特定した上で、成分Aが本件サプりに含まれるか否かについて、相手方が公的分析機関に依頼して調査することとなった。

第3回期日では、成分分析の結果、本件サプリア内の成分Aは検出限界値以下であることが判明し、含まれていたとしてもごく微量であることが判明した。ただし検査結果の信用性を裏付ける資料が不十分であったため、仲介委員は相手方に対し、成分分析の検査方法等プロセスに関する資料の提供を求めるとともに、成分Aが含まれていると言われている本件サプリの一部原料自体を検査し、そこに成分Aが含まれているか、再度調査するよう要請した。

第4回期日では、本件サプリアの一部原料自体の検査結果として、本件サプリアと同様に成分Aは検出限界値以下であることが判明し、含まれていたとしてもごく微量であることが判明した。そのため申請人は、申請人自身が服用した本件サプリアの残りを使い、相手方が依頼した先とは別の公的分析機関に独自に成分分析を依頼し、その結果を仲介委員へ報告すると述べた。

第5回期日では、申請人から、成分Aは検出されなかったが、成分A類が検出されたとの公的分析機関の報告と、成分A類の一部には肝毒性が認められるとの主張がなされた。仲介委員は、申請人の調査結果を踏まえ、本件サプリアと申請人に生じた障害との因果関係については必ずしも明確ではないものの、期日を通じ提出された証拠や公的機関による検査結果等から判断すると因果関係ありとする申請人の主張には相当程度の合理性が認められることや、被害救済の必要性が高いこと、今後、訴訟を前提とした場合に当事者双方に生じ得るデメリット、紛争の早期解決の観点等を詳細に説明した。その上で、国民生活センター法25条に基づき、相手方が申請人に対して、（自己免疫性肝炎までは厳しいものの）薬剤性肝機能障害の限度では因果関係（前提として欠陥ないし過失）が仮にあることを前提として、治療費等の実費と、入通院慰謝料相当額を基準に300万円の和解金を支払う内容の和解勧告書を両当事者に送付した。

後日、当事者双方から和解勧告書の内容に従うとの回答があり、和解が成立した。

【事案 5】 歯科治療契約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 28 年 10 月、相手方と矯正歯科治療について契約した。抜歯したくないと伝えたところ、抜歯せずに治療することはできないという説明だったので、仕方ないと思った。治療の難易度や治療期間にかかわらず定額のパッケージ料金（約 86 万円）で、支払いは月々 5 万円の分割払いとした。

後日、相手方を紹介してくれたかかりつけ医（一般歯科医の X 医師）に本当は抜歯したくない旨を話したところ、抜歯以外の選択肢もあると言われ、相手方に対し、抜歯をしない選択肢を検討するよう話すとのことだった。その際、治療の中止も考えたが、事前説明書に治療費は返金しない旨の記載があったため、やむを得ず治療を継続することにした。

11 月、相手方から「X 医師から話を聞いた」と言われ、上顎^{うわあご}について拡大床^{かくだいしょう}（装置で顎を広げて歯を並べる矯正）の治療に入ったため、抜歯しない方向で治療を行っているものと認識していた。

平成 29 年 4 月、下の前歯 6 本および奥歯 2 本に装置を装着した。

7 月、上の歯 2 本を抜くと言われ、抜歯しない治療ではないことを初めて認識したため、再度抜歯したくないと伝えたところ、再検査が行われた。

検査の結果、①アンカースクリューを用いた治療（インプラント矯正）②抜歯治療③矯正治療の中止を提示されたが、①は避けたいとのことだった。

その後、相談のために何度か通院し、11 月に矯正治療の中止を伝え、12 月に下の前歯 6 本の整列が終わらないまま装着済みの装置を外した。その際、相手方から、治療費の請求額として 48 万 6000 円の提示があり、支払い済みの 65 万円との差額である 16 万 4000 円を返金すると言われた。

しかしながら、日本臨床矯正歯科医会の診療報酬精算目安に照らすと、治療の進行程度は多めに見積もっても 17.5%程度であるため、治療費として約 15 万円を差し引いた 50 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はない。

本事案は矯正治療の進行度に争いがあるため、歯列矯正治療の知見が不可欠になるところ、国民生活センター紛争解決委員会ではそのような知見についての理解が得られない可能性が高く、解決が困難と考えられる。

当院ではあらかじめ立案した治療方針に同意していただいた上で矯正治療を開始しており、申請人についても同様である。

申請人は平成 19 年 7 月が初診であり、当時は来院がなくなったため治療していないが、平成 28 年に再度矯正したいということで来院している。その際、抜歯に抵抗があることは聞いたものの、申請人の状況からは抜歯せずに目的を達することができないことを説明し、治療計画書を示した上で同意をいただいている。

平成 28 年 12 月、X 医師から申請人が抜歯に難色を示しているようだとメールを確認したが、

11月に申請人に対して「X医師から話を聞いた」と伝えた事実はなく、相手方に対しては直接不安や不満は伝えられていなかったため、当初の治療方針にのっとり、適切な時期に抜歯の依頼を行っている。

拡大床の使用は、抜歯を避けるためではなく、^{かがいこうごう}過蓋咬合（上顎の前歯と下顎の前歯の重なり）の程度が大きい状態）の治療目的である。

平成29年7月に申請人より抜歯しない治療についての相談を受けたため、非抜歯で治療を行った場合の^し歯牙移動のシミュレーションを実施したところ、非抜歯治療は不可能と判断し、それに踏み切れば不完全な治療となる旨を説明した。

申請人のように^{こうきん}咬筋肥大を伴い^{こうごう}過度の咬合力を有し40歳を超える症例の治療は難易度が高いことから、咬合挙上^{きよじょう}が治療の要であるところ、咬筋を中心とした口腔周囲筋の機能の正常化、上顎臼歯の整直、咬合挙上、下顎前歯の圧下、配列を行っており、治療全体の主要部分を完了している。残す治療は上顎小臼歯の抜歯と歯牙の配列と調整のみであり、日本臨床矯正歯科医会の診療報酬精算目安に記載されている一般的な抜歯症例における治療ステップとは様相が大きく異なる。

領収済みの治療費65万円のうち48万6000円は既に実施した治療に対する対価であり、本手続前に、差額の16万4000円を返金するという提示をしている。この提示は妥当と考える。

※相手方からは当初、上記理由により手続に協力する意思がない旨の回答書が送付されてきた。そこで事務局から、参考人として矯正歯科医師に手続への同席を求めることができる旨を説明した上で、当委員会の手続に応じるよう改めて要請したところ、相手方は本手続に協力すると回答した。

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、相手方から治療の進行度合いについて聴取した。

相手方は、申請人は噛む力が非常に強く、咬合挙上^{きよじょう}が治療の要であるところ、そこは達成しており、残る抜歯については容易であり整列すれば終了する段階であったと述べた。

参考人（矯正歯科医師）は、本件治療経過が日本臨床矯正歯科医会の診療報酬精算目安には当てはまらないという相手方の主張には理解を示したものの、健康保険の点数で積算するといった別の方法で診療報酬を計算した場合、相手方の提示するような金額にはならない可能性があるとは指摘した。

仲介委員は、参考人の意見も踏まえ、相手方に対し解決に向けた歩み寄りを促した。

期日後、相手方より歯科略語を含む英語で作成された治療計画書が提出されたため、仲介委員は、第2回期日において、相手方に対し内容の説明を求めた。相手方の説明および参考人の解説によると、これまでの相手方の主張に整合する内容であったものの、相手方は、当該書面は院内で情報共有するために作成したもので、患者には渡しておらず、申請人に対しては、レントゲン写真や資料等を渡していると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、治療計画が正確に伝わっていない可能性があったと指摘したところ、相手方は、申請人が納得しないまま治療を開始した事実はなく、仮に説明義務違反が認められるとしても、損害との因果関係は直ちに認められるものではないと述べた。

参考人は、相手方の主張する咬合挙上の治療については、咬合力の測定結果等による客観的な達成度が証明できないことを踏まえると、治療の達成度は半分にも満たないと考えられること、

相手方の計算根拠に基づいたとしても未装着のセラミック代は請求すべきではないこと等を指摘した。

仲介委員は、参考人の意見も踏まえ、相手方に対し再度治療費を計算するよう歩み寄りを促した。

第3回期日において、相手方は、期日間に他機関の医師とも相談した結果、治療の達成度を5割として治療費を再計算することとし、受領済みの65万円から治療費を差し引いた22万円を返金すると述べた。

これに申請人が応じたため、当事者間に和解が成立した。

【事案 6】所得補償保険の約款解釈に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 17 年 6 月、相手方保険会社が作成した募集パンフレットを見て、当時の職場（以下「相手方勤務先」という。）を通じて相手方代理店から、相手方保険会社が提供する所得補償保険（給与補償およびボーナス補償）に加入した（団体保険のため契約者は相手方勤務先で申請人は被保険者である。）。契約当時、申請人には相手方保険会社から加入者証が交付されたが、約款の交付はなされなかった。

平成 25 年 3 月、うつ病に罹患^{りかん}し、休職した。平成 26 年 2 月には合併症として糖尿病に罹患し、免責期間経過後から保険金を受給することとなった。

平成 27 年 5 月、相手方保険会社より保険金にかかる試算書が送付され、確認したところ、保険金が低く、おかしいと思った。相手方保険会社に問い合わせたところ、受領していない約款に基づいて試算されていることが判明した。相手方保険会社から不足分は補填^{ほてん}すると口頭で言われたため、それを信じて、退職しても従前の収入が補償されると思い、相手方勤務先を退職した。

同年 11 月、相手方保険会社より保険金の補填はできないと言われた。そこで、平成 29 年 9 月、他の紛争解決機関（以下「他機関」という。）に申し立てを行った。平成 30 年 2 月、相手方保険会社より和解案の提示があり、受け入れる意向があったが、打ち切られた。他機関には不服申し立てを行ったが、却下された。また、相手方保険会社に直接和解を申し入れたが、これも拒絶された。相手方保険会社から提示された和解案以上の金額を支払ってほしい。

＜相手方保険会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する。

（※）相手方保険会社は、平成 30 年 8 月、簡易裁判所に調停を申し立て、同年 10 月に第 1 回調停期日が指定されていたため、当初は和解の仲介の手續に協力できないとしていたが、申請人が調停手續を拒否したため、事務局から相手方保険会社に当委員会による和解仲介手續に応じるよう促す文書を送付したところ、相手方保険会社が手續に応じることとなった。

申請人の請求を認めない。

保険給付については、約款に基づく保険金以上の支払いは困難である。約款については、契約者である相手方勤務先に交付し、加入者に対してはパンフレットや重要事項説明書等により情報提供を行っている。本件は、給与補償とボーナス補償の重複の調整が必要となる特殊な事案である。

＜相手方勤務先の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は申請人に対して保険金支払い権限を有しておらず、相手方保険会社が調停の申し立てを行っている。

＜相手方代理店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は申請人に対し、保険金を支払う権限を有していない。また、相手方保険会社が調停を申し立てたと聞いており、本件の申請にかかる紛争については、裁判所の関与のもと、条理に基づき適切な解決を図ることができる状況にある。そのため、重ねて本手続を進行させることは紛争を複雑化させるだけでなく、手続経済にも反する。

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、相手方保険会社に対し、被保険者である申請人にどの程度の情報提供を実施していたのか加入当時の状況を調査して回答するよう要請した。

第2回期日では、相手方保険会社から、約款は契約者である相手方勤務先には送付しているが、法律上、保険加入者に対する約款交付義務がないため、約款を直接加入者に送付するということを行っていないものの、情報提供としてパンフレットおよび重要事項説明書は契約者（団体保険のため、勤務先）を通じて配布している旨の説明がなされた。

仲介委員は、本件保険契約は、損害保険であり、実損を補填する性質のものであることから、保険契約上、支払われるのは実損の範囲であり、給付内容に重複分があれば、重複分を請求することはできないとも考えられるものの、約款、加入者証やパンフレットの記載からは必ずしも分かりやすいものではなく、約款や情報提供等はより明確かつ分かりやすいものであることが求められる旨を指摘しつつ、相手方保険会社に対して具体的な和解案を提示するよう要請した。

第3回期日では、相手方保険会社より、本件については法的な責任はないが、従前の経過にも鑑み、重複分の調整額のうちの相当額を支払う用意があるが、これ以上の譲歩はできないとの回答がなされた。申請人は、和解案に合意するが、本件について周囲に相談していると述べた。

第4回期日では、約款解釈や本件の特性について改めて相手方保険会社から説明を得、意見を交換した。また、相手方保険会社から、相手方勤務先、相手方代理店も含めた和解を希望するとの申し出があったものの、申請人が強く拒否したため、仲介委員から相手方保険会社に改めて検討を要請した。

その後、相手方保険会社から、「検討した結果、相手方勤務先等を含めない限り、和解には応じられない」旨の回答が寄せられたため、申請人が譲歩し、相手方3者と和解することとなった。

【事案 7】クレジットカードの不正利用に関する紛争（14）（15）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 9 月初旬、泥酔して繁華街の路上で寝込んでしまった。

約 2 時間後に目が覚めた際、財布と携帯電話がなくなっていたため、銀行やカード会社へ、カード類の利用停止の連絡を取った。

その際、相手方消費者金融会社のキャッシングカード（以下「本件キャッシングカード」という。）と相手方クレジットカード会社の家族カード（以下「本件クレジットカード」という。）から、寝込んでいた時間帯に不審な利用があったと教えられたため、警察に被害届を出した。

カード類は、異なる暗証番号を設定しており、類推されやすい番号にしたり番号が記されたメモ等を財布などに入れたりしたことはない。

日を改めて相手方らに確認を取ったところ、本件キャッシングカードによってコンビニの ATM で 3 回に分け、借入限度額の 43 万 5000 円の現金が引き出され、本件クレジットカードによって新幹線回数券を 5 回に分けて計 13 万 6200 円分購入されたことが分かり、相手方らに調査を依頼した。

後日、警察署で本件キャッシングカードと本件クレジットカードが他人により利用されたことが防犯カメラ映像で判明したため、被害届が正式に受理された。これらの被害届を基に相手方らに対し、改めて不正利用分について補償を求めたが、相手方らからは被害届の有無にかかわらず、全額請求する旨の回答があった。

盗まなかった会社支給の携帯電話（スマートフォン）のアプリのログが残っており、不正使用が行われたとされる店舗や駅には立ち寄っていないことは明らかである。また、同時に盗難に遭い、不正引き出しの被害を受けた銀行キャッシュカードや他社クレジットカードは、犯罪被害（事件性）の可能性が高いとの判断で全額補償されており、相手方らの対応には納得できない。暗証番号管理について問題はないので、不正利用の被害額計 57 万 1200 円について、相手方消費者金融会社、相手方クレジットカード会社にそれぞれ補償してほしい。

<相手方消費者金融会社の主張の要旨>

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。

当社の会員規約では、キャッシングカードの紛失や盗難時、直ちに当社へ届け出ることを会員に求めており、その前になされた不正使用分は会員が責任を負うと定めており、本事案については申請人がその責めを負うべきである。

申請人には、深夜に路上で眠るなどし、財布や携帯電話が盗難にあっても気付かないなど、本件キャッシングカードの管理状態に過失があったものとする。また取引記録上、4 桁の暗証番号は一度も間違えず入力されており、申請人が使用者に暗証番号を伝えたか、暗証番号を記載したメモ等がカードと共にあったと考えるべきである。

当社は申請人が主張する 43 万 5000 円の請求放棄について応じる気はない。なお、元金のみを将来の利息付加なく分割返済する和解については応じる用意がある。

<相手方クレジット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。

申請人が使用した本件クレジットカードは、申請人の親を本会員とする家族カードである。当社カード会員規約上、カード利用に関する責任を負う立場にあるのは本会員たる申請人の親である。

本事案において、申請人らが不正利用と主張する新幹線回数券の購入は、駅の自動券売機における暗証番号取引であり、暗証番号は一度も間違わず入力されている。申請人は申し出ていないが、当該回数券購入に先んじ、コンビニ ATM においてキャッシング枠の照会操作が暗証番号の入力を間違わずに行われていた。このことから、暗証番号管理について申請人が無過失であることが明らかではないため、当社カード会員規約上、補償しかねる。

また、申請人は本事案の3カ月前にも深夜帯に当社クレジットカードをかばんごと紛失した経緯があり、短期間にカードを2度紛失していることから、適正なカード管理について疑義があるため、補償について慎重に判断した。

当社は決済処理や事後対応に、何ら落ち度はなく、申請人に対し譲るべき点はないと考えるが、紛争の早期解決を期して、一定程度の譲歩について交渉に応じる用意がある。

2. 手續の経過と結果（和解）

※相手方クレジットカード会社のカードが家族カード（会員は申請人の親）であったことから、いったん相手方クレジットカード会社への申請を取り下げ、必要な書類を整えた上で申請人の親が改めて申請を行ったため、期日は個別に開催された。

<相手方消費者金融会社>

仲介委員は第1回期日において、相手方消費者金融会社に対し、申請人はカード紛失届を警察に提出する等、会員規約に基づいた義務を実行しており、故意または過失による暗証番号の漏洩等の立証は、相手方が行うべきではないか等と指摘した。

その上で、本事案における ATM による引き出し操作は、申請人のそれまでの利用状況と比して明らかに異質であり、取引をいったん止める安全措置が発動してもよい状況であったとして、解決に歩み寄った検討を促した。

第2回期日で、申請人と相手方消費者金融会社は、和解に向けた検討結果を仲介委員に提示したが、両者の回答には開きがあった。仲介委員は、申請人が本件トラブル後も契約通りの返済を継続している点に触れつつ、本事案はいわゆるプロの犯行である可能性が高く、申請人が会員としての責任を実行している状況において、不正利用被害の全額について返済の責任を負わせることは酷ではないかと指摘し、調整の結果、借入残高の約4割を免じる和解が成立した。

<相手方クレジットカード会社>

仲介委員は第1回期日において、本件事象の経緯が通常のカード類紛失とは異なる事情があると述べた。また、他社クレジットカードは不正利用検知により利用停止の措置が講じられたが、相手方クレジットカードでは機能しなかったことで結果的に被害が拡大した点を踏まえ、不正利用分とされる全額を申請人の責とするのは酷ではないかと指摘し、歩み寄りによる解決の検討を

求めた。

相手方クレジットカード会社は、本件クレジットカードについて、暗証番号を一度も間違わず利用されており、不正利用との判断に至らなかった取引であったと述べた。また、過去のカード紛失等の経緯もあり、当社カードの会員資格としての疑義も相まって、全額請求を主張するとの姿勢であったことから、仲介委員は本件事案の事象に絞り、次回期日までに解決の検討を行うよう求めた。

第2回期日において、相手方は自社の対応に問題はなく、申請人に譲るべき点はないことを前提としつつも、早期の紛争解決のため不正利用分の4割相当額を和解金として支払う用意があると述べ、これ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 8】自動車の買い取り契約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

適格消費者団体である申請人は、平成 30 年 5 月、相手方が消費者から自動車を買取る際に使用している車輛買取契約約款のうち、①一定の場合に買い主は売り主に対する事前の通知や催告なしに売買契約を解除することができる旨の条項の中で、解除事由の一つとして記載された「隠れたる瑕疵」に該当するものの例示と考えられる部分について、その程度が民法の規定を超えていること、②売り主の申告に反し、買い取った自動車に事故歴、改造等が判明した場合は、買い主が一方的に契約内容を変更できるとしていることが消費者契約法に抵触する不当条項に当たる可能性があるとして是正を求めた。

相手方からの回答がないため、同年 7 月、回答を要請したが、依然として回答が寄せられない。適正な車輛買取契約約款に是正してほしい。

<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。

検討の上、必要と認めれば約款の変更につき対応する意思はあるが、申請人の案は抽象的であって具体的な対応が難しい。具体的な条項案を提示してほしい。売り主の虚偽やキャンセル等から生じる損害に悩んでおり、少しでもリスクを排除したいと考え、契約条項を設定している。また、業務多忙のため、期日への出席が難しいので、代替案については書面により提示してほしい。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日では、仲介委員から申請人に対し、相手方の契約条項が直ちに不当と言えるかを判断するためにも、申請人が不当だと主張する趣旨を明示するよう要請した。後日、申請人から申し入れの趣旨や理由が提示され、①買い主が売り主に対して無催告解除をすることができる場合は、中古自動車取引業界における一般的かつ標準的な車輛検査において判明しない瑕疵があり、売買契約の目的を達成できないほどの重大な内容であるとき等に限定される、②重要な事項について、売り主の申告との相違や新たな瑕疵が判明した場合には損害賠償で対応するとの改正案の例示が提出された。

第 2 回期日では、相手方から、①②とも申請人の提案を受け入れる用意があるが、②は一部の文言（「双方協議のもと、相当額による再契約又は車輛の返却が可能」）を追加してほしいとの意見が寄せられた。申請人が持ち帰って検討した結果、相手方の意見を受け入れ和解が成立した。

【事案 9】投資顧問契約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 6 月、相手方投資顧問会社が運営する投資顧問サイトを見つけ、無料推奨銘柄の提供を求めて連絡したところ、「有料の投資助言サービスを利用すれば投資顧問料相当の利益は 100%に近い高い確率で回収できる見込みがある」と電話で説明されたため、説明を信じて契約し、6 月に代金 50 万円、翌 7 月にアップグレード分 10 万円の代金合計 60 万円を相手方カード会社他のクレジットカードでリボ払い決済した。

提供された情報に基づいて株式を購入していたが、半数近くの銘柄でロスカット決済することになったため、相手方投資顧問会社から契約のアップグレードを提案され、「電話連絡を密に取ることにより的確な助言が可能となり、確実に利益が見込める」と説明されたため、同年 12 月、差額の 40 万円を支払ってアップグレードし、相手方カード会社他のクレジットカードでリボ払い決済した。

その後もアップグレードの勧誘が続き、確実に利益を得られるような説明だったため、平成 30 年 1 月初旬に 30 万円、同月下旬に 30 万円の合計 60 万円を支払ってアップグレードし、相手方カード会社のクレジットカードでリボ払い決済した。

しかしながら、説明されたような利益は得られず、相手方からの助言を受けて株式の売買を行ったために発生した損失は合計約 60 万円となった。

4 月に弁護士を通じて契約取り消しを求めたが、応じられなかった。

すべての契約をなかったこととして、合計 160 万円について、既払い金を返金し今後の請求を止めてほしい。

<相手方投資顧問会社の主張の要旨>

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。

「投資顧問料相当の利益は 100%に近い高い確率で回収できる見込みがある」「確実に利益が見込める」などといった確実に利益を得られるような説明は行っていない。

当社はすべての通話履歴の録音データを有しており、録音を聴取した結果、申請人の主張するような勧誘内容は認められなかった。

申請人は本申請に先立って弁護士を代理人として交渉していたが、当社が断定的表現を用いた勧誘を行ったことを証する資料の提出を求めていたところ、代理人は平成 30 年 8 月に辞任している。

申請人には契約当初から代理人の介入時までに 103 銘柄を案内し、当社が把握できる限りで約 40%の銘柄に取り組んでいるところ、契約は正常に成立・履行しているため、クーリング・オフ期間経過後の解約返金には一切対応できない。

<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。

当社の売り上げは、平成 29 年 6 月に 10 万円、同年 12 月に 20 万円、平成 30 年 1 月に 30 万円

が2回の合計90万円であり、既払い金約11万円で残金は請求を保留している。

決済手段としてクレジットカードが選択されたにすぎないため、相手方投資顧問会社との和解内容に従って対応する。

<相手方決済代行会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本取引の当事者は申請人と相手方投資顧問会社であるところ、両者の主張が懸け離れているため、和解内容に従って対応したい。

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、相手方投資顧問会社から録音データの保管状況について聴取した。相手方投資顧問会社は、通話についてはすべて録音しており、5年保存になっていること、通話日時や電話番号などで録音データを特定可能であること、他方で既に申請人に関する社内調査は終了しているため、調査を再開するためには申請人側で何らかの反証を出してほしいと述べた。

仲介委員は、申請人が1月中旬の通話で断定的判断の提供を受けたと述べていることを伝え、相手方に当該録音データの提供について要請するとともに、準委任契約は民法上いつでも中途解約できるにもかかわらず、相手方投資顧問会社の契約書はクーリング・オフ期間経過後については解約・返金しないとあり、当該条項は消費者契約法10条により無効であると解釈できることから、申請人が160万円の返金を求めた平成30年2月から4月までのいずれかの時点での中途解約とし、残金を精算の上、申請人に返金できないか検討するよう求めた。

第2回期日において、相手方投資顧問会社は、社内で検討した結果、録音データの持ち出しは不可能であり、反訳（テープ起こし）であれば作成可能であるものの、録音時間が長く作業量が膨大となることから、裁判所等の命令がなければ提出できないと述べた。

仲介委員は相手方投資顧問会社に対し、投資顧問業を営む他社がクーリング・オフ期間経過後は返金しないと定めていた約款に関して適格消費者団体が差止請求を行った結果、日割りで返金するよう是正された例を示し、平成30年2月時点で中途解約の意思表示がなされたものとして日割り計算した中途解約精算金約80万円を支払う和解案を提示した。

また、録音データの反訳については、申請人が特に断定的判断の提供を受けたと述べている特定の日のものについてのみ作成するよう、国民生活センター法22条ならびに同法施行規則22条に基づき、文書等の提出要求書を送付した。

相手方投資顧問会社からは第3回期日に先立って、申請人は返金を求めた2月以降も通常通りサービスの提供を受けており、2月時点で精算とする仲介委員の和解案には応じられないものの、録音データの反訳については第3回期日において提示する旨の回答があった。

仲介委員は、第3回期日において録音データの反訳を確認したところ、現在の相場はこの先50年、100年来ないなどと発言して申請人に期待を抱かせ、契約資金捻出のために申請人が継続保有の意向であった銘柄を手放させる等、勧誘方法に問題があったとの心証を抱き、その旨を相手方投資顧問会社に指摘した。

他方で、申請人は、返金交渉を弁護士に委任していたものの、2月時点から4月時点の間も相手方投資顧問会社から保有銘柄について情報提供を弁護士委任前と同様に得ていたと述べた。

このような状況を踏まえ、相手方投資顧問会社は、4月時点で中途解約の上、約48万円を精算することとし、相手方クレジットカード会社へカード決済30万円分の取消処理を行い、残りの約18万円分は申請人へ振り込みによる方法で返金する内容で、全当事者間に和解が成立した。

【事案 10】外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 29 年 5 月、相手方から電話があり、外国為替証拠金取引（FX 取引）で南アフリカランド円の購入を勧められた。なぜ自宅の電話番号が分かったのか相手方に聞いたところ、学校の卒業生名簿を見て電話していると言われた。その後も頻繁に電話があり、為替の上昇が期待でき、公的機関が提供する FX 取引であって安心である、外貨預金の利息のような形で、通貨と通貨の金利差から得られるスワップポイントがあるなどと勧誘された。また、相手方にセミナーの参加を促されて申請人口と共に参加したところ、顧客一人一人に担当がつくコースに入ることによって 5% の勝ち組になれる、指導が受けられ、リスクに対処して運用ができる（相手方には、自分で売買をするコースと顧客一人一人に担当がつくコースの 2 つがある）などと言われた。申請人イは、頻繁にかかってくる相手方からの電話にうんざりしたため、電話攻撃を避けたくて、同年 7 月下旬、相手方で口座を開設した。

翌月下旬、口座に 200 万円を振り込んだところ、早速南アフリカランド円の買い付けを勧められた。その後も相手方担当者に勧められるまま、取引を行い 300 万円を追加入金したが、為替変動により損失が出てしまった。相手方担当者より、多少レートが動けばすぐに回収できると説明された上、生命保険を担保にしたり解約したりして入金できないかと言われ、借金をして追加で 200 万円入金したが、毎週のように電話がかかってくる通常の日常生活が送れないほどの精神状態に追い込まれた。平成 30 年 8 月に清算をしたところ、約 7 万円しか戻ってこなかった。相手方からは取引をサポートすると言われていたが、不十分だった。

FX 取引で被った損失分の約 692 万円を賠償してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 29 年 5 月、相手方から妻である申請人イに電話があり、FX 取引で南アフリカランド円の購入を勧められた。その後も頻繁に電話があり、為替の上昇が期待でき、公的機関が提供する FX 取引なので安心などと勧誘された。また、相手方にセミナーの参加を促されて申請人イと共に参加するなどしていたが、頻繁にかかってくる相手方からの電話にうんざりしたため、申請人イが同年 7 月下旬に相手方で口座を開設し、約 3 カ月後に相手方で口座開設をした。

口座開設の翌日、口座に 600 万円を振り込んだところ、早速南アフリカランド円の買い付けを勧められ応じた。そうしたところ 1 カ月たらずに、為替変動により損失が出てしまった。

しかし相手方担当者より、多少レートが動けばすぐに回収できると説明された上、生命保険を担保にしたり解約したりして入金できないかと言われ、借金をして追加で 500 万円入金したが、毎週のように電話がかかってくる通常の日常生活が送れないほどの精神状態に追い込まれた。平成 30 年 8 月に清算をしたところ、約 10 万円しか戻ってこなかった。相手方からは取引をサポートすると言われていたが、不十分だった。

FX 取引で被った損失分の約 1088 万円を賠償してほしい。

<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。

申請人らの請求を認めない。

当社の紹介や商品の説明をする前には、必ず明示的に勧誘受託意思を確認した上で顧客との会話を始めるように徹底しており、通話中に顧客から勧誘を中止してほしいとの意向を伺った場合には、直ちに通話を終了するように徹底指導している。本件の場合、申請人イ自身が興味を持ち、パンフレットの送付を希望した。その後、相手方が申請人イへ勧誘したことに、申請人口自身も興味を持ち、パンフレットの送付を希望したものである。また、セミナーへの参加についても、申請人それぞれからの申し出によって行われたものである。

当社からの電話についても、セミナー終了後に申請人それぞれから相場の良い状況で始めたいとの要望があったため、相手方担当者より市況を伝えていたものであり、申請人らの家庭事情については不知である。また、申請人らは株式や投資信託等の経験があると聞いていたが、詳しい内容までは把握していない。

取引の最終的な売買の判断は申請人ら自身によるものであり、当社は申請人らへのサポートを十分行っている。

何らかの歩み寄りがあれば、和解に応じる意思はある。

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相手方に対し、①申請人らからの聴取や提出された資料から、セミナーにおいて相手方は、スワップポイントの有利性を強調して勧誘していたように見える②相手方が作成したスワップポイントに関する資料には、利益や収益という単語は多いものの、リスクについての説明が見受けられない③スワップポイントは一般に長期保有を前提としており、申請人の意向とも合致するが、実際の取引とは異なっている④口座開設から数カ月で申請人らは1000万円以上を入金しており、特に申請人口は最初に一度に600万円を入金していることから、申請人らはFX取引に固有のリスクに対する認識が不十分であったと思われ、それは裏を返せば、相手方の説明が一般的・抽象的な説明にとどまり、価格変動リスクに対して、申請人らに現実感を持たせるような具体的な説明が欠けていたことを推認させる⑤本件が仮に裁判となった場合には相手方の説明に問題があった可能性があるとして指摘されるおそれがある一等を指摘し、本件解決のために譲歩を求めた。

また、併せて客観的な資料として、相手方で保有している申請人との電話録音の反訳や勧誘時の資料等の提供を要請した。

相手方は、①セミナーではスワップポイント以外についても資料を提示して説明した②リスクについては、本件商品が上場している取引所が作成した資料を申請人らに交付しており、セミナーの際もリスクについて説明を行った③口座が開設され入金された後に、営業担当者とは別の管理部門の社員が申請人宅を訪問して必ずリスクの説明を行っている④申請人らは取引に関する質問をしたり、取引レートを自身で見ているといった発言をしており、リスクの認識がなかったという主張は認められない一等と主張したが、本件解決のための検討や資料提供には応じたいと述べた。

第2回期日で相手方は、申請人らは自らの相場観で取引をしており、会社としても説明を尽くしているため、申請人らの請求を認めることはできず、譲歩は難しいと述べた。

そのため仲介委員は相手方に対し、①申請人らはFX取引の経験がなく、南アフリカランドの値動きが激しいことを現実味を持って把握していたとは思えない②相場が反転した際に決済して損

失確定することなく、両建てで継続させている取引も見られる③取引当初は慣らしの期間が必要であるにもかかわらず、口座開設から一気に高額な入金となされ取引が行われており、相手方としてこの種の取引経験のない者に対する配慮に欠けていた一こと等を指摘し、本件取引を全体として見ると相手方の不法行為が成立する事案であると考えられるため、申請人側の落ち度も踏まえた上で過失相殺し、申請人らそれぞれの損金の5割を本件解決金として相手方が支払う内容の和解案を提示し、次回期日までの検討と応じられない場合には対案を出すよう依頼した。

第3回期日で相手方は、仲介委員の指摘事項も踏まえ顧問弁護士とも相談しながら社内で検討した結果、申請人らは自身でセミナーに申し込んで参加の上、セミナーから2カ月後に口座開設しているため、熟慮期間は十分あり、取引についても自身の判断で行っているところ、損失は相場の急変によるロスカットが原因となっているため損害賠償には応じられない、仮に相手方から申請人らに対して金銭を支払うとするとそれは損失補填に該当するから和解には応じられないと述べた。

なお、申請人イについては金融資産1000万円のところ合計700万円を入金し、申請人口については金融資産3000万円のところ合計1100万円入金しているが、口座開設時に相手方が作成した顧客カードでは、投資可能額がそれぞれ1000万円となっていた。

仲介委員は、投資可能額のほぼ全額を入金してレバレッジによりその数倍の取引がなされていることについて、申請人らにFX取引に固有のリスクに対する認識が欠けていたことがうかがわれ、それは裏を返せば、相手方担当者の説明不足を推認させると指摘したが、相手方はリスクに関する書面を渡しセミナー等でも説明していること、投資可能額についても、全額失っても支障がない金額であるとの説明に対し申請人らが自ら申告した金額であると述べていた。

しかしながら、夫婦合わせて4000万円の金融資産しか持ち合わせていない年金生活者が合計2000万円を失っても支障がないとして取引を開始することは到底考えられないため、仲介委員としては、相手方の説明は遺憾であり、投資は自己責任であるとしても、証券会社である相手方には、顧客が生活に窮するまでの高リスクな取引をさせないよう配慮する責務を負っているのではないのか、それが昨今求められている顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）ではないのかと伝え、会社としての営業姿勢の是正を求めた。

しかしながら本件紛争については、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、相手方の回答を申請人に伝え、本手続を終了させるに至った。

【事案 11】株式・金融商品の売買契約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 20 年 3 月、障害者雇用の嘱託社員として勤めていた銀行を退職し、持ち株会で積み立てた 1 万 3000 株を受け取った。銀行勤務時に外貨預金、投資信託等を契約したが、周りの社員に合わせて契約したもので、自分自身は投資に詳しくない。受け取った株券については、平成 21 年 1 月に株券が電子化されるため証券会社に預ける必要があると考えていた。

平成 20 年 10 月、突然相手方証券会社の担当者 A の来訪を受け、「1000 万円を預けてもらえれば面倒を見る」と株取引をしつこく勧誘された。早く帰ってもらいたかったため、相手方に口座を開設し、株券（当時の評価額約 564 万円）を預けることにした。後日、口座を開設する際に 300 万円の入金を求められ、財形積み立てを崩して支払った。

平成 20 年 12 月以降、相手方担当者 A から「損失が出たので、取り戻すために入金してほしい」と威圧的に感じる態度で言われた。元勤務先銀行の株を手放したり、外貨預金を解約したりして取引した。株のことはよく分からず、担当者 A の取引を勧める電話に「はい」と言うしかなかった。

平成 22 年 8 月、相手方担当者 A が病気療養となり担当者が変わった。後任の担当者から入金すると言われることはなかったが、新しい勤務先のことを伝えていないのに相手方が知っていたため、勤務先に何か言われるかと思い、相手方に苦情を言えなかった。

退職後、平成 30 年 9 月、別のトラブルで地元の消費生活センターに相談した際に、この件も相談した。その後、取引残高報告書を見ると現在の評価額は約 214 万円であり、なぜこんなに損失が生じているのか分からなかった。

相手方に返金を求めたが、通常取引であり返金できないと言われた。納得できない。

銀行株を預けた時点の評価額約 564 万円と現金で入金した約 840 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。

平成 20～22 年の担当者 A は病死しているため本人からの聴取はできないが、残っている業務日誌や通話記録等の調査で判明した限りで答弁する。

平成 20 年 10 月の申請人宅への訪問は、事前に電話で口座開設であることを双方が認識した上のことである。担当者 A とその上司で訪問し、その上司の業務日誌によると、申請人は銀行の勤務経験があり、投資信託の販売業務を行い、自分でもかなり購入していたとのことである。

投資経験やリスク許容度も確認しており、適合性については問題がない取引であるが、訴訟になれば双方の負担は大きくなるため、話し合いに応じる。

申請人が問題視している取引が特定されていない。問題とする取引が特定されれば調査する意向がある。

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、相手方に対し取引開始当初の申込書類の提出を求めた。提

出された書面には、投資経験について、株が5年以上、投資信託は5年未満で取引経験があると
する申請人による記載項目があったが、申請人は記載していない、筆跡が異なると述べた。仲介
委員は、申請人の主張を相手方に伝えて確認したが、相手方は、筆跡は申請人のものであると述
べた。

また、申請人は申請人名義の口座から複数回出金して金員を受け取っており、差し引きの売買
損は約850万円であることが判明した。

相手方は、申請人は銀行勤務の時に投資信託を販売しており、金融商品に関する知識があると
主張したが、これに対して、申請人は、投資信託の販売はしていないと主張した。

仲介委員は相手方に対し、担当者Aが担当した時期の取引は回転率が高いことや口座支配性が
認められるから過当取引に当たるのではないかと指摘し、次回までに相手方の見解を聞きたいと
伝えた。その他、申請人の手元にない外貨顧客勘定元帳や、担当者Aの業務日誌の提出を求めた。

後日、相手方から業務日誌が提出されたが、詳細の記載はなかったため、相手方に対し、業務
日誌から主要なやりとりと思われる箇所について、録音反訳の作成を要請し、相手方から反訳の
提出があった。

第2回期日において、仲介委員は、録音の反訳を読む限り、相手方が主導して契約に至ってお
り、勧誘時の説明が十分とは言えないように思える、申請人の生活状況、また、当初の勧誘が外
国株式に偏っており、申請人の知識や経験に見合った契約ではなかったのではないかと、さらに担
当者Aの担当時は、特に取引が多いと思われ、その時期の取引で外国株式によって大きな損失を
被っていることから、何らかの譲歩が考えられないかと尋ねた。

相手方は、申請人は当社が行った調査によると、特別会員二種外務員の資格を所有しており、外
務員としての登録もしていたことが分かった、外貨預金等も経験があるため外国株を取引された
ものと認識している、当社に違法行為はないと述べた。相手方は、損害の何割かを当社が負担す
ることは考えておらず、解決金として数十万円の支払いであれば検討は可能であると述べた。

仲介委員は、申請人に所有資格について確認したところ、申請人は、もしかしたら銀行の勤務
時間中に受けたものがそうだったのかもしれないと述べたが、投資信託については販売した経験
はないと否定した。

仲介委員は申請人に相手方の意向を伝えたところ、申請人は、納得はいかないが、早くに相手
方との関係を解消したいと述べ、相手方の提示額を確認後、和解に応じるかどうかを判断するこ
ととなった。また、現在取引中の投資信託があったことから、その場で売却の連絡を行い、後日、
口座解約の手続きを取ることにした。

期日後、相手方から解決金として30万円を支払う旨の連絡があり、これに申請人が応じたため、
当事者間に和解が成立した。

【事案 12】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 9 月、路上で相手方に「芸能界に興味はないか」と声をかけられ、連絡先を教えた。その夜、相手方から電話があり、面接のため事務所に来るように言われた。2 日後、事務所に向いたところ、最初から採用の前提で話が進み、タレント契約の話が出たので、「休みの日にエキストラ程度の仕事であれば検討してもよい」と伝えた。この際、写真撮影が必要なので後日撮影料（約 4 万円）を持って事務所に来るように言われた。撮影料を一度支払えば何度も撮影でき、売り込み用に毎月必ず撮影するという話だった。

その 3 日後、相手方事務所でタレント契約（契約期間を 1 年間とする専属契約。）を締結し、撮影料を支払って写真撮影した。この日、後日今後の方向性を決めるため再度来所するよう告げられた。数日後、相手方の事務所に呼び出され、仕事がある前提で、有名な先生による演技指導のワークショップ（半年間、約 32 万円）に行かないかと提案された。「時間がないので検討します」と言ったが、「32 万円はすぐに回収できる」「今しか入れない。人数制限がある」「ワークショップ期間も最低でもエキストラの仕事はあるが、大きい役はワークショップを受けなければもらえない」「4 月以降は外部オーディションに積極的に参加していく」「判だけは押してください」と言われ、契約に応じた。2 日後、解約のために相手方に電話したが「先生に来月から行くともう言ったので解約できない」と言われた。月末、相手方口座に代金を振り込んだ。同年 11 月から、ワークショップを受けた。

平成 29 年 3 月、ワークショップをさらに半年間継続するよう勧誘された。ワークショップを半年受講したが、エキストラの仕事や外部オーディションの話は全くなかった。毎月撮影すると言われたプロフィール写真は最初の 1 回以外撮っていない。

平成 29 年 4 月、契約解除通知を相手方に送り、地元の消費生活センターに相談したが相手方は返金に応じなかった。写真撮影代とワークショップの代金を全額返金してほしい。

<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。

当社はサービスをきちんと提供している。

なお、申請書のうち、面接の際「最初から採用の予定で話が進んだ」との記載については事実と異なる。

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、両当事者から事情を聴取した。その上で、相手方に対し、本件は特定商取引法の訪問販売および業務提供誘引販売に該当する可能性が高く、法定書面が交付されていないため、クーリング・オフができると考えられることおよび申請人に利得がないことを伝え、全額返金を提案した。期日に出席した相手方担当者は、特定商取引法の詳細は分からず、返金の決定権もないとのことで、持ち帰って検討することとなった。

期日後、仲介委員は相手方に対し書面で、本件契約が特定商取引法上のクーリング・オフの要

件を満たすことを詳しく説明し、弁護士等に確認するなど法律上の問題点について十分に検討した上で、契約の解除の可否を回答するよう要請した。これに対して相手方からは、文書にて、サービスは提供済みであるため返金を行わないとの回答があった。

仲介委員は第2回期日において、相手方に回答の趣旨を確認したが、相手方は、「法律の考え方について専門家には相談していないが、サービスは提供したのに返金するのは心情的に納得できない」と回答した。仲介委員は相手方に対し、特定商取引法では書面交付義務等に違反した場合、民事的な効果だけでなく、行政処分や刑事罰の規定がおかれていることを説明し、法律的な根拠をもって真摯^{しんし}に対応するよう促した。

第3回期日を前に相手方から文書で、申請人への返金に応じるが、契約代金から実際にかかった費用（ワークショップの会場代と講師謝礼を生徒数で頭割りした額）を差し引き、分割払いで支払いたいとの回答があった。

仲介委員は第3回期日において相手方に、特定商取引法のクーリング・オフの規定に照らせば実損分を差し引くことは適当ではないことに加え、申請人が全額返金を強く希望していることを伝え、調整を行った。その結果、相手方は財政的な理由から一括払いは認めなかったが、返金額については譲歩し、契約金額全額を3回分割で返金する条件で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 13】布団等の次々販売に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 7 月、自宅に相手方担当者が来訪し、玄関で雑談するうちに強引に家に上がり込み、居間や寝室にラグや敷きパッドを勝手に置き、契約書にサインするよう迫ってきた。必要はなく、金額も言われなかったが、既に置かれてしまっていたため、言われるまま契約書にサインした。印鑑が必要と言われ、印鑑を渡したところ、相手方担当者が契約書に押印した。

高額であったため返品したかったが、契約書にサインしたので諦めるしかないと思い、契約当日に 1 万円を内金として支払い、残額は 8 月と 9 月の集金時に支払った（合計約 30 万円。本件契約①）。

同年 10 月、相手方担当者が再び来訪し、自宅に上がり込んで押し入れを開け、布団をすべてクリーニングすると言って持って行った。必要ないと言ったが、次々とムートンシーツや羽毛布団等を運び込まれ「本来なら 100 万円以上になるが、今月中であれば約 75 万円でよい」と言われ、断れないと思い、本件契約①と同様に契約書にサインし、印鑑を相手方担当者に渡した（合計約 75 万円。本件契約②）。

同年 11 月、近所の人にこのことを話したら消費生活センターに相談してくれた。家族にも事情を話し、消費生活センターが相手方とあっせんしたが解決できなかった。

自分は一人暮らしの高齢者で、最近は物忘れが多くなってきている。契約の意思がないのに相手方が勝手に置いていった商品であり、返品するので全額返金してほしい。

<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。

本件契約①の際、申請人宅を訪問したことは認めるが、相手方担当者が寝具類の宣伝と販売のために来たことを告げ、商品説明をしたところ、申請人が商品を見たいと言ったので、商品運び込んだ。居間や寝室にラグや敷きパッドを置いたのは商品説明のためであり、勝手に置いたものではない。

申請人は最近物忘れが多くなってきているとのことだが、相手方担当者が応対した際は、認知に全く問題なく、判断能力が欠けるところもなかった。契約書に押印したのは当社担当者だが、これは押印箇所が 1 枚で 3 カ所、合計 6 カ所もあることから、申請人の手間を省くため、申請人の同意により行ったものである。本件契約①に際して、布団類の下取りを行ったため値引きした。下取り品はすべて処分した。

本件契約②は、本件契約①のアフターサービスと冬用商品のセールスのために訪問したものであり、申請人は冬用商品に興味を持ったため、下取りに出せるものがあれば値引きできると説明し、申請人と共に押し入れの中を整理したものである。その際、申請人からは家族に内緒にした旨の発言があった。

本件の経緯は申請人の説明している内容と異なり、いずれの商品も申請人が納得した上で契約をしているため、請求を認めない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は第1回期日で両当事者から事情を聴取し、申請人からは、購入した布団類について、すべて返却したいとの希望が出された。

仲介委員は、相手方に対し、申請人の認知能力を判断することはできないが、期日で話す限り、相手方の説明には疑問を感じざるを得ず、申請人は契約内容について理解が不十分であったと考えられること、本件契約①②は、特定商取引法の訪問販売に該当し、契約書に商品個々の価格内訳の記載が必要であるが、そのような記載となっていないこと、本件契約②は、下取りを行っているが、契約書にその旨の特約の記載がなく、さらに一部商品の納品日が記載されておらず、これらの書面不備を理由としてクーリング・オフが可能であると考えられること等を指摘した。その上で申請人の意向も踏まえ、紛争解決のため本件契約①②と併せて60万円を相手方が返金し、商品を引き取る旨の和解案を検討するよう依頼した。

第1回期日終了後、相手方が和解案を検討するため、申請人が購入した商品の現状確認を希望したため、第2回期日では申請人宅にて仲介委員の立ち会いの下、商品の現状確認を行った。その結果、申請人が購入した11種15点の商品のうち、使用した形跡が確認できたり、明らかに開封されていたりするものは2点あることが確認できた。また、商品1点については使用の有無について当事者双方で主張が食い違うものもあった。

第3回期日において、第1回期日で仲介委員が指摘した契約書面の不備や、第2回期日における商品の現状確認の結果を踏まえ、仲介委員が調整を行った結果、相手方が45万円を返金した上で相手方の負担により商品12点を引き取ることで当事者間に和解が成立した。

【事案 14】投資信託の契約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 26 年 4 月、相手方で保管していた国債 3400 万円分の満期が来たため、相手方から電話や訪問で投資信託を勧誘された。相手方の来訪を受け、ある投資信託について勧誘された。この際、「この商品は債券なので、満期まで待てば元本と 4%の利回りの保証がある。途中解約すると元本保証はない。為替ヘッジありにすると円安時のメリットは受けられない」と言われた。投資信託は元本保証がないことは知っていたが相手方の説明を聞いて、本件商品には元本保証、利回り保証があるのだと理解した。安全に運用するため、為替ヘッジありで当該投資信託を 2000 万円で契約した（以下「本件契約」という。）。

当時、証券会社で株式を購入していたが、銀行では個人向け国債などの安定した商品を購入していた。家族が増え住宅ローンもあるため、より安全志向になり、その旨は相手方に伝えていた。

平成 27 年 9 月、相手方が他の投資信託の勧誘のため来訪した際、本件投資信託の値下がりが気になっていたので聞いたところ、「本来投資信託は元本保証や利回り保証ではないが、本件契約は債券であるため、満期まで持っていれば契約通りの利回りとなる」と言われた。以前から本件契約について元本割れが回復しないことを質問しているのに、新たな契約を勧誘してきたため、不審に思い、この来訪時の会話は録音した。

その後も平成 30 年 1 月、相手方に元本保証について質問したら、元本保証ではない、そんな説明はしていないと言われた。同年 3 月、相手方に録音を聞いてもらったが相手にされず、業界の ADR 機関や地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

本件契約による投資信託は既に償還され、約 1845 万円を受領した。元本である 2000 万円との差額約 155 万円を返してほしい。

<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。

平成 26 年 4 月、申請人は、国債は金利が低すぎるので、リスクを取った商品も提案してほしいとの意向を示し、リスク許容度を「中程度のリスクは受け入れられる」から「高リスクも受け入れられる」に変更した。投資意向について安全志向になったとは聞いていない。本件契約の勧誘に当たって、元本および利回りの保証はしていない。

平成 26 年 5 月、NISA 口座開設の申し込みを受け、申請人から当該口座を利用して投資信託を購入したい旨の意向が示された。同年 12 月、複数の投資信託について元本割れのリスク等を説明し、申請人は約 100 万円の投資信託を契約した。

平成 27 年 9 月の訪問時に本件投資信託の値下がりについて質問はされたが、元本および利回り保証の説明はしていない。申請人の録音は面談日を特定できず、別の商品提案で面談した際に不意に本件投資信託について尋ねられ、投資信託の一般的傾向等を簡潔に説明した内容が録音されたものと思われる。また、本件投資信託の販売時に元本および利回り保証の説明があった裏付けにならない。

申請人は、本件投資信託購入前から、投資信託に元本および利回り保証がないことを十分に理

解していた。本件投資信託の契約においても、担当者は販売用資料を用いて繰り返し各種リスクや元本割れのリスク等を説明している。確認書においても元本割れの可能性を理解したというチェックボックスに申請人自身でチェックを付け、署名している。

そのため、適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供その他の違法行為や債務不履行が存在しないことは明らかで、申請人の求めに応じることはできない。

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、相手方に対し、本件契約の投資信託のセールスポイントを確認した。相手方は、単位型投資信託であり、デフォルト（債務不履行）なく持ち切れれば過去の実績においては6.8%の利回りで、手数料や信託報酬を差し引いた実質の利回りは想定では4%くらいになるもので、その点は申請人に話したと説明した。

仲介委員は、申請人が提出した録音データを相手方に聞かせた。録音は本件契約の約5カ月後の平成27年9月、相手方が別の金融商品の案内のため申請人宅を来訪した際のもので、本件取引に関する質疑部分を確認した。

仲介委員は相手方に対し、録音を聞く限り、申請人は4%の利回りであれば年80万円ほどが付き、満期までに320万円ほどのプラスとなると述べていることから、申請人はこの時点で契約内容を誤解していると思われ、また、相手方は申請人が誤解している点について否定していないと指摘した。

相手方は、別件の勧誘時に不意に本件契約について説明をしたため、要素を説明したものである、契約時にはリスクを説明しているはずである、と主張した。

仲介委員は相手方に対し、目論見書などは交付されており、契約時にはさまざまな説明を行っていると思われるが、申請人の印象に残っているのは元本保証と4%の利回り保証である、申請人は投資信託の元本割れのリスクは認識しているが、本件契約については元本保証と利回り保証があったために2000万円も契約したと主張している、録音データのやりとりを聞いても契約時に申請人にそう印象付ける説明があったのではないかと推認される、と指摘した。

相手方は、申請人が契約時に受けたとする説明内容に関して申し出が詳細でなく、また、契約時に説明した者は録音された日に申請人宅を訪問していないため、録音された際の内容が同じとは言えない、また、申請人の年齢および職業などの属性や投資経験も考慮してほしいと主張した。

仲介委員は申請人の了解の下、録音データの写しを相手方に提供することとし、次回期日までに、相手方に和解に向けた意向について見解を示すよう求めた。

第2回期日において、相手方は録音データを確認した結果、申請人の誤解を解くべく補足説明をしたつもりであるが、リスクの説明が少なかったのは残念であったと述べた。その上で、和解については一定の譲歩の余地があると述べた。

仲介委員は、録音の内容から、相手方においては、勧誘時にもリスクに関する説明不足や確実性を誤解させる説明があった可能性があること、一方で申請人側には販売時の状況を示す資料がないこと等を勘案し、両当事者に向け、相手方が申請人に対し、損失額の半額を返金する条件で和解してはどうかと提示した。この案に両当事者が合意したため、和解が成立した。

【事案 15】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（23）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 11 月中旬、結婚情報サービスサイトを見て相手方のブライダルフェアに参加した。相手方式場サロンでの説明に次いで会場見学や料理の試食、アンケートへの回答を行った。招待予定の人数を尋ねられたので約 70 名と答えたところ、披露宴プランを提案され、契約を勧誘された。もともと日取りは考えていなかったが希望日について 4 月下旬と伝えたところ、3 月下旬が空いていると勧められた。まだ親族にも具体的に相談していない段階で、契約はしたくないと伝えたが、日程変更は可能で、親族が会場に口出しすることはないと言われたため、申し込むことにした。

申し込みに当たり、相手方から口頭で説明を受けたのは、予約をキャンセルした場合、申込金 10 万円が返金されない点のみであり、約款に記載のある、挙式 149 日前から最新の見積書記載の費用総額の 2 割がかかる、という説明はなかった。担当者不在のまま契約条項に関するビデオを 10 分程度閲覧してから、申込書のチェック欄にすべてチェックを入れ、披露宴予定日までの残日数（132 日）を相手方担当者の指示で記入し、申込金 10 万円をクレジットカードで支払った。

翌日、両親からの反対もあり、相手方にキャンセルを伝えようと電話したが、定休日につながらなかったため、メールにより通知した。

契約日から 3 日後に改めて相手方に電話し、キャンセルの意思を伝えたが、キャンセル料は約款記載の通り、見積額の 2 割を支払うよう告げられた。契約日から 1 週間後、相手方式場に行き、改めてキャンセルの意思を伝えたが、キャンセル料は約款記載の通り支払うよう求められた。

消費生活センターに相談し、交渉を続けたが、相手方は姿勢を変えず、12 月下旬には見積額の 2 割から、申込金 10 万円分を控除した約 37 万 2000 円の請求書が送付されてきた。相手方の対応には納得できない。申込金 10 万円を超える部分の請求を取り下げしてほしい。

<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。

申請人に請求しているキャンセル料について、話し合いをしたい。

申請人らが当社フェアに来場した際に記入したアンケートで 4 月下旬の挙式を希望していたと聞いている。当社担当者は挙式実施日について 3 月と 4 月それぞれの候補日を提案し、実施月による違いについて説明を行っている。

契約に至る流れについては、まず当社で見積書を作成して提示し、次いでビデオによる約款の説明を経て、同意いただいた方に申込書を記入していただき、契約とする手順となっている。契約締結に際し、約款について口頭・書面・映像を用い、キャンセル料に関する事項を含め、不足なく説明し、申請人らも納得の上、成約に至っている。

当社は結婚情報サービスサイトに対する手数料の支払いの他、披露宴で出される料理の試食等、一定程度の費用負担をしており、損害が生じているため、キャンセル料の支払いを求める。また、披露宴のキャンセルに伴う逸失利益として約款に定めるキャンセル料を請求することは正当な権利であると認識している。

そのため、当社は約款に基づいたキャンセル料を申し受けたいと考えているが、紛争の長期化

は望まないもので、キャンセル料について減額による解決を図りたいと考えている。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は第1回期日を開催し、両当事者より契約当日の状況について詳細を聴取した。特に約款等の説明状況や、挙式予定日の変更に関する説明等について詳細を確認した。

仲介委員は、相手方に対し、4月下旬の挙式を希望する申請人らに対して、3月下旬を提案した理由を確認したが、相手方は申請人らが納得して申し込んでいることを強調し、約款内容の説明はビデオで行っていると述べた。

その上で、仲介委員は、申請人らは相手方から挙式予定日はいつでも変更できると説明を受けていたのに、約款上は日程を延長する変更ができないと規定されており、説明と違うと考えている、また、キャンセル料がかかることは申請人らにおいて理解はしていたであろうが、3月下旬を挙式予定日として契約すると、見積額の2割のキャンセル料が直ちに生じるとは認識していなかったのではないか、と指摘し、相手方に説明不足があったと考えられるため、和解に向け、一層の歩み寄りの検討を求めた。

第2回期日において相手方は、申請人らに対し契約当日に手交したとする3月下旬と4月下旬の挙式候補日ごとの見積書2案の写しを提示し、申請人らが早期（3月）開催を選択したため、契約したと述べた。また、第1回期日における仲介委員の提案を踏まえて社内で検討し、申請人らに請求すべきキャンセル料を半額とし、ここから既払い金を控除した約13万円の支払いで和解したいと主張した。

これに対し申請人は、日付は変更できると言われたため、早くても良いかと考え3月にしたのであって、3月の挙式予定日とした場合にキャンセル料の金額が高くなるということは考えていなかったと述べた。また、相手方の和解提案には納得できないとの考えを示しつつも、早期解決のためさらなる相手方の歩み寄りを前提に和解の用意があると述べた。

仲介委員は相手方が示した和解金額について、契約時の説明不足等の問題点を踏まえ、さらに歩み寄った額での解決を提案し、これに両当事者が応じたため和解が成立した。

【事案 16】起業家育成セミナー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 30 年 1 月中旬、相手方ウェブサイトで、海外サイトで購入し国内サイトで転売する輸入・販売ビジネスを展開するセミナーのブログ記事を見つけた。「3 カ月で旦那さんのお給料から卒業する」「継続して、安定した収入を得ることができる」等の記載に関心を持ち、メールで面談を受けたいと申し出て日程調整を行った。その際、5000 円の面談料が必要と言われた。

翌月中旬、相手方代表者とカフェで面談した。「スキルがなく、パソコンができない子育て中の主婦でも在宅で稼げるようになる」「3 カ月で月商 100 万達成できる」等と説明された。

セミナー受講料が 42 万円と聞き、契約をやめようとも考えたが、自身のやる気を試されていると思ったので断らなかった。代表者は、すぐ申し込まないと満員になる、セミナーを受講すれば面談料は不要と述べたので、セミナーの受講を契約し（以下「本件セミナー受講契約」という。）、翌日、クレジットカードの一括払いで受講料を支払った。しかし、契約書はいまだに相手方から渡されていない。

5 月下旬、第 1 回セミナーがあったので、相手方所在地に出向いて受講した。以降、おおむね 1 カ月ごとに同年 8 月までセミナーが行われ、ウェブ配信で受講した。

8 月開催のセミナーの最後に、引き続きサポートを受けるためには月額 1 万 5000 円を支払わなければならないこと、9 月上旬までに通販サイトに商品の出品ができていないとサポートを受けられないことが説明されたが、これは契約前に告げられていなかった。

商品のリサーチや仕入れや出品等、およそ初心者が到達できるような構成となっていないことから、3 カ月で収入が入るようなものではなかった上、有料のフォローコンサルタントに参加しなければ商品ページの添削や分析を受けられないという相手方対応に疑問を持ち、8 月末日をもって退会した。

消費生活センターに相談し、クーリング・オフによる返金を求めて相手方と話し合ったが、事業者間契約でクーリング・オフ対象外なので返金しないとの回答があった。本件セミナー受講契約をなかったことにし、既払い金 42 万円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。

申請人は、ネット販売の実績があり、これをブラッシュアップしたいとの希望を持っていた。収入に関する説明については、相当の努力によって実現できるとの条件を付しており、誰でも可能とは言っていない。契約についてもせかしておらず、申請人の意思に任せたものである。

9 月中旬までに最低 1 商品は大手通販サイト上に出品することを補講として出したが、申請人はできていない。出品がなければ添削もできないし、9 月以降にフォローを打ち切るような説明はしていない。また、契約書は申請人宛てに当社事務局よりメールで送付したはずである。

申請人からのクーリング・オフ書面については、同時期、出張等で不在が続いたため、受け取れなかったものである。契約経緯についても、セミナー日に申請人が訪問したので面談による提供役務の説明をセミナー会場と近くのコンビニの面談スペースの両方で行い、契約書は後日送付

したものである。

当社は1期3カ月で6回のセミナーを提供するとした契約通りの役務を提供済みであり、申請人が自身の意思で取り組まなかっただけである。申請人とのメール対応はすべて保管しており、申請人の主張には同意できない。クーリング・オフの申し出についても、そもそも面談を申し込んできたのは申請人であり、こちらから勧誘したわけではなく、対応することはない。和解の方向で進めるのであれば、早期の紛争終結のため、5万円以内の支払いをする用意はある。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より紛争の経緯と和解に向けた考えを聴取した。

第1回期日で、申請人は日用品や古本等、身の回りのものを処分する目的でネットオークションやフリーマーケットサイトを利用して販売したことはあるが、他のサイトから仕入れを行って転売したことは1回のみであり、そのような構想を抱いて相手方に申し込んだこともないと述べた。

相手方は、本件セミナー受講契約が、事業者を目指す人向けのものと述べ、セミナーで教えた通りに実践すれば売り上げが出るようになると述べた。ウェブサイトの記載も、専業主婦と限っていないが、子育て中の母親向けとして作成し、申請人は自身の意思で受講を希望し、数百キロ離れたセミナー会場まで足を運んでいるのであって、こちらから勧誘したことはない、その上、契約条項上、解約は一切できないとしており、申請人が本件セミナーをすべて受講してからクーリング・オフを主張し、全額返金を申し出たことについて、到底受け入れられないと述べた。

仲介委員は、ネットオークション等における事業者性の認定に関する考え方を説明するとともに、両当事者に対して次回期日までに契約書の授受に関する経緯と契約書の記載内容を補強する関連資料の提供を求めた。

期日後、申請人は、自らは契約書を受領していないので、同期の受講生から提供された契約書の写し、契約当時のメール着信履歴等を提出した。契約締結日前後に相手方から受信したメールには添付ファイルが付されたものは見当たらなかった。相手方も契約書の写しとともに、別添としてクーリング・オフに関する説明資料、申請人が面談時に記した氏名や住所の直筆メモのコピー等を提出したが、契約書の写しは申請人と同期の別の受講生のものであり、クーリング・オフに関する説明資料は「平成31年 月 日」と記載されており、本件契約締結日の1年後の日付であった。

第2回期日において、相手方は、契約書は申請人との面談日に間違いなくメールで送付したが、当時のメール等は既に削除しているため、送信記録や当時のメールの控えは提出できないと述べ、申請人の契約書については提出がなかった。

仲介委員は相手方に対し、申請人によるネットオークションやフリーマーケットサイトの利用は、特定商取引法における事業者性判断のガイドラインに照らしても、消費者の日常生活の範囲に収まる程度であると考えられるのではないかと指摘した。

その上で、本件セミナー受講契約は特定商取引法の訪問販売に該当し、相手方は契約書を送付したという送信記録を提出できないことから契約書は不交付だったのではないかと指摘し、仮に契約書が交付されていたとしても、契約書本文の条項において、解約を一切認めない旨の条件が明記されており、この条項が別紙のクーリング・オフに関する説明と矛盾しているため、クーリング・オフ妨害に当たることから、いずれにおいても申請人のクーリング・オフ期間は開始され

ていない状態にあると指摘した。

さらに、相手方ウェブサイト上の広告表示には、月商何十万というような成功体験談の記載があり、「打消し表示に関する実態調査報告書（平成 29 年 7 月 14 日 消費者庁）」に照らし、商品・サービス内容について実際より著しく優良であると一般消費者に誤認され得る不当表示性も考えられると指摘した。

相手方は仲介委員の指摘に対し、契約書面等は専門家の監修を受けており、対応できない、申請人は提供したカリキュラムを受講済みであり、紛争の早期解決のため、10 万円程度を申請人に支払う旨で手続の終了を希望した。仲介委員からの指摘に対しては、セミナーで教えた通りに実践しない申請人の努力不足であると述べ、指摘事項への具体的な回答はなかった。申請人は請求金額の譲歩案を提示したが、相手方の提示額と開きが大きいためこれに同意できないと回答し、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】 パワーストーン等の次々販売に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 9 月、勤務先のトラブルから、精神科の診断を受け、退職した。

同年 11 月、たまたま相手方販売店の店舗に立ち寄った。店員から体調を尋ねられたので、「元気が出ない」と伝えたところ、石を握ってみるように言われた。握っても変化はなかったが、勧められるまま 1 万円を現金で支払い、石を購入した。

同月から平成 30 年 6 月にかけて、相手方販売店から販売会の案内状が届いたり、相手方からもらったカレンダーに購入した石の浄化が必要と書かれていたりしたので、断続的に店舗に出向いた。そのたびに、店員や占い師から「(石との) 相性がぴったりだ」「(購入した石では) まだパワーが足りない。もっとパワーを強くするため、もう一つ足した方がいい」等と勧められ、十数回、石やアクセサリーを次々と購入した。支払いは現金や相手方クレジット会社 A、B および C（以下「クレジット会社ら」という。）のカードで決済した（契約金額は合計約 400 万円）。何度かお金がないと伝えたが、クレジットカードのリボ払いや、新たなクレジットカードの作成を勧められ、購入してしまった。カード作成の際、実際の年収は約 200 万円であったが、店長から年収を聞かれたら 300 万円と回答するように言われたので、その通りにした。なお、平成 29 年 9 月の退職後、平成 30 年 1 月に新たに就職した。

平成 30 年 7 月、住宅ローン等の支払いが厳しくなり、購入した商品について返品・返金してもらいたくて店舗に出向いた。返品は受け付けられなかったが、幾つかの石を店舗に置いて帰ってきた。

同年 9 月、相手方販売店のマネジャーに「もう支払えない」と相談すると、「どこか別のところから借りることはできないのか」と言われ、店のタブレット端末を借りて銀行や金融業者の審査を受けたが、すべて審査が通らなかった。

同年 11 月、相手方販売店に「もうお金がない」と言うと、仕事を増やせばよいと言われた。しかし、医師からは症状が悪化すると止められた。困って市役所に相談したところ、消費生活センターを紹介されたが、解決できなかった。契約をなかったことにして、既に支払った代金を返金してほしい。

<相手方販売店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

一方で、本件で全取引が無効になることは受け入れられない。

相手方販売店の店舗はショッピングモール内のテナントで、消費者は自由に来店・退店可能である。パワーストーン等の商品に価値を見いだすかは消費者の価値観である側面もあり、従業員には強引な販売方法は避けるよう、日ごろから指導をしている。相手方販売店の店舗の店長も商品内容、金額、年収が少ないとカード決済ができないこと等を申請人に説明していた。また、店舗で行われる販売会には僧侶や占い師なども招いているが、販売行為に関わることはない。申請人はそのような状況下で、積極的に、自らの意思により購入していたと認識している。相手方クレジット会社 B および C のクレジットカードについても、申請人において作成するとしたものである。

なお、申請人は商品を購入しない日も含め、たびたび店舗を訪れたり、店舗に電話をかけたりしていた。いつも腕に高級時計を身に着けるなど、身なりやそぶり、会話内容等から、ある程度裕福な経済状態にあると思われた。また、何らかの障害を抱えている可能性や失業している可能性は全く認識し得なかった。

<相手方クレジット会社 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。

紛争の経緯についての事実関係は不明である。

<相手方クレジット会社 B の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本申し立ての概要は把握しているが、詳細は不知である。決済手段として当社クレジットカードが選択されたにすぎず、当社は相手方販売店との直接の加盟店契約はない。相手方販売店もしくはアクワイアラーと解決を図ってほしい。

<相手方クレジット会社 C の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社契約分に限り、契約の事実には間違いはない。申請人と相手方販売店の売買契約締結の経緯については不明のため調査中である。

2. 手續の経過と結果（和解）

和解の仲介申請通知を送付後、相手方クレジット会社 C は相手方販売店と調整し、クレジットカード契約の一部（約 20 万円）と個別クレジット契約（手数料除く約 160 万円）を解約し、申請人に対し既払い金を返金することとなった。

本件では契約内容や経緯の確認に時間を要することが想定されたため、第 1 回期日は申請人と相手方販売店の 2 者のみで開催した。仲介委員が両当事者から経緯を聴き取ったが、販売方法や販売に至った経緯で両者の主張は食い違っており、折り合いがつかなかった。そこで仲介委員から相手方販売店に対し、事実認識の違いを踏まえても、販売頻度や金額、申請人が相手方販売店において個別クレジット契約や新たなクレジットカードを作成した事実を鑑みれば、訴訟等においても過量販売を指摘される可能性があることを伝えた。その上で、契約金額から既に相手方クレジット会社 C で解約になった契約の金額を除き、その半額である約 100 万円を相手方販売店が申請人に返金する和解案を示して検討を促した。

第 2 回期日は申請人およびすべての相手方からの出席を求めて開催した。相手方販売店は、仲介委員の和解案について、会社の財政状況が非常に厳しく、相当程度の可能性で近く法的な整理も視野に入れているとして、和解金の支払いは分割払いで 20 万円程度が限界であると述べた。仲介委員は、頭金として 20 万円、その後、ある程度の期間、毎月 2 万円程度を分割払いしていくというような方法は実現困難であるのかと代案を提示してみたが、相手方の代表者は、全く不可能であるし、そこまでの負担を負うのであれば整理の方向を選択すると述べて拒絶した。

仲介委員は、現実的な相手方の支払能力等を考慮して、申請人にこの提案を伝えると共に金額を上乗せして支払いが長期に及んだ場合、倒産等により返金されないリスクが生じる旨を説明し

た。しかし、申請人が和解金額に難色を示したため、再々度の調整の結果、相手方販売店が 30 万円を月に 2 万円ずつ 15 回分割で支払うという仲介委員案で、2 者間で和解が成立した。申請人は相手方販売店との和解が成立したことを理由に相手方クレジット会社らに対する申請を取り下げたため、手続を終了した。

【事案 18】家庭教師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 30 年 5 月から 7 月初旬にかけて、何度か相手方家庭教師派遣会社から勧誘の電話があり、7 月中旬に体験授業を受けることになった。体験授業は夜 8 時ごろから 9 時ごろにかけて行われ、高校 3 年生と中学 1 年生の娘が中学 1 年生用の内容で一緒に受けた。

体験授業の後、同社の担当者から契約の説明がなされた。担当者から、娘たちを担当する家庭教師は、当社の指導を 3 カ月間受け、有名大学に合格させた医大生との説明があった。また、家庭教師の派遣料金は 90 分約 4500 円で、姉妹を同時に指導するが、家庭教師のあっせんと教材の契約がセットだと言われた。

教材価格が高いと思い質問したところ、高校 3 年生は受験対策のため、レベルに合わせてさかのぼって教材を選択する、中学生は 3 年間分の教材がセットで、教材の追加や変更はできない等の説明を受けた。同日夜 11 時を過ぎたので、契約は次の機会にしてほしいと伝えたものの、担当者から、今日決めないと次回訪問まで間が空いてしまい、家庭教師を派遣する前に高校 3 年生の夏休みが終わってしまう等と言われ、契約することにした。

娘 2 人の家庭教師の受講契約（依頼期間 2 年 8 カ月。以下「家庭教師受講契約」という。）と高校 3 年生の娘用に 2 科目分（54 万円）、中学 1 年生の娘用に 2 科目分の教材（約 32 万円）、合計約 86 万円の教材の売買契約を締結した。支払いは 54 万円を銀行振り込みし、約 32 万円を相手方クレジット会社との間のクレジット契約により分割で支払うこととした。

同年 8 月、指導が始まった。家庭教師は確かに医大生だが、相手方家庭教師派遣会社の担当者が説明した内容と異なり、家庭教師は相手方家庭教師派遣会社において 3 カ月の研修は受けておらず、有名大学への合格実績も同社と関係なかった。最初に受け取った教材は解答集の解説が分かりにくく、次に受け取った教材は市販の問題集をコピーしバインダーに綴じたもので、意向に沿わないものであった。

10 月 10 日に申請人が相手方家庭教師派遣会社に解約と教材返品について電話したところ、同社から、解約はできるが返品はできない、中途解約するなら家庭教師も今すぐやめると言われた。11 月 6 日に消費生活センターに相談し、12 月 4 日に消費生活センターで相手方家庭教師派遣会社と話し合いをしたが、結局、その後、未使用の教材についても 30%使用したとみなし、未使用分の 45%を解約金として請求するとの内容の返金明細書が届き、既払い金と相殺した残金の約 8 万円を追加で請求された。

納得いかない提案なので、使用分は支払うつもりはあるが、契約はなかったことにしてほしい。

<相手方家庭教師派遣会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と教材等の契約を行った担当者は体調不良で出社できない状態なので、担当者からの聴取は困難な状況にある。申請人宅での勧誘が深夜帯になったのは、体験授業が夜にスタートしたためである。

申請人が、相手方が違法行為をしていないことを認めていただけるのなら、請求に応じる意向である。ただし、申請人が具体的にどのくらいの返金意向を持っているか、分からないままでは

交渉に応じられない。また、あくまでも当社が違法行為をしたのとの主張を維持するのであれば全面的に争う。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

クレジット契約は中学生分の教材約 32 万円分のみで、高校生分については分からない。

既に当社は相手方家庭教師派遣会社から立替金の全額の返金を受けているが、必要があれば話し合いに対応する。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、申請人から契約に至る経緯の詳細を聴取し、相手方家庭教師派遣会社に対し、申請人が契約内容の理解を不十分なまま契約に至ってしまった可能性があること、派遣された家庭教師と申請人の間に教材の内容に関する認識に食い違いがあるのではないかと指摘した。

相手方家庭教師派遣会社からは、契約を行った担当者だけでなく申請人の娘の指導を担当した家庭教師からも事実経過を確認することが困難な状況であると述べた。

次いで仲介委員は、相手方家庭教師派遣会社に対し、本事案は特定商取引法の特定継続的役務提供に該当することから、契約書等について、契約内容や商品名、事業者名等の法定記載事項の書き方に改善を要する点があると指摘し、申請人が使用済みの教材代金を負担するとの歩み寄りを見せていることから、相手方家庭教師派遣会社にも和解に向けて、歩み寄るよう検討を求めた。

仲介委員は、申請人の既払い金から使用済みの教材代金を差し引いた残額を、相手方家庭教師派遣会社が返金する旨の和解案を提案し、これに両当事者間が応じたため、和解が成立した。

相手方クレジット会社は、既に申請人との間で解約と返金が終了していたことから、和解条項において清算の確認に協力すると述べた。

【事案 19】コンサルタント契約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 30 年 7 月ごろ、インターネットで年齢や経験を問わず「誰でも億を稼ぐことができる」との動画を見て興味を持ち、個人情報登録したところ、相手方とメッセージアプリでやりとりをすることになった。

同年 8 月、貸会議室で開かれた相手方のセミナーに参加し、インターネットビジネスの契約をした（契約①）。代金は 54 万円と言われたが、当日クレジットカードで 30 万円を支払い、相手方の請求に応じて残金 29 万 8000 円は数日後に振り込んだ。その後、相手方から動画が送られてきたが、内容は人格形成に関するものだった。

同年 9 月中旬、SNS でコンサルテーションの案内があり、具体的なインターネットビジネスの方法を教えてもらえると思い申し込んだ（契約②。代金 1 万 9800 円、振り込み）。

同月下旬、貸会議室でコンサルテーションを受けた。相手方から「人生相談はできますか。当社が集客した顧客リストを提供します」と言われた。この日に新たな契約をすることになるとは知らなかったが、お客を紹介してもらえるのであればと思い、契約した（契約③）。代金は 120 万円で、当日現金で 6 万円、翌月、振り込みで 114 万円を支払った。その後、相手方からは難しい講義の動画が送られてくるばかりで、具体的なビジネスのやり方は教えてもらえなかった。また、顧客リストの提供も、それを使って行うビジネスの話もなかった。

同年 11 月相手方から、アービトラージの手法で一切何もしなくても稼げる「リスクなし」の投資について宣伝があり、契約した（契約④。代金 8 万 9000 円、振り込み）。同月、相手方から動画で「インターネットビジネスも最近は稼げなくなっている」と投資のセミナーに参加するよう勧誘された。最初はインターネットビジネスの話だったのが、投資の話になったのでおかしいと思ったし、全く稼げないので、相手方に返金を依頼したが、応じられないと言われた。

平成 31 年 1 月、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。契約をなかったことにして、全額を返金してほしい。

<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。

契約①③については契約上返金請求できる根拠はない。

また、相手方の事業は個人事業主に対しインターネットビジネスに関する情報および具体的なノウハウの提供と、研さんの場として事業者コミュニティのプラットフォームの提供をするビジネスモデルである。このため、相手方と申請人の契約は事業者間契約であり、消費者契約法の適用はない。

そもそも、勧誘の過程において、誰もが努力をしなくても必ずもうかるというような断定的判断や、重要事項について事実と異なる情報の提供はしていない。

申請人は相手方から何のフォローもないと主張するが、相手方のコミュニティにおいては、相手方は単なるプラットフォーマーにすぎず、各事業主の積極性の程度により得られる価値が変わってくることは、ビジネスモデル上やむを得ない。

契約②および④についてはオンライン上で申し込みが完了するため、特定商取引法の通信販売に該当するが、申請人と相手方間の契約は事業者契約として適用除外となり、中途解約権は行使できない。

もっとも申請人の心情等に鑑み、紛争の早期かつ円満な解決が可能である場合、和解に応じる余地がある。

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、当事者双方から経緯を確認した。契約①および③の内容について、申請人は明確には理解せずに契約した様子うかがわれた。また、申請人は年金を主な収入源として生活しており、パソコンに不慣れで、インターネットビジネスの経験が全くないことを考えれば、独立して集客を行う形態の事業を営むために約190万円もの契約をするとは考えづらく、相手方が業務を提供し報酬を得られることを前提とした勧誘があったのではないかと推測された。

そこで仲介委員は、その旨を相手方に伝え、本件契約は訪問販売や業務提供誘引販売取引に該当する可能性が高く、法定書面交付義務を果たしていないためクーリング・オフで全額を返金すべき案件であるとして、再検討を求めた。

第2回期日において、相手方は本件契約について訪問販売に該当する可能性が高いと認め、全契約代金の8割を3回の分割で返金する案を提示した。仲介委員はこれに対し、訪問販売だけでなく、業務提供誘引販売取引にも該当する可能性があり、クーリング・オフを認めるのであれば全額返金すべきであると伝えた。また本件は、高齢で年金暮らしの申請人に対して、誰でも簡単に高額な収入を得られるように告げて、多額の契約をさせており、一連の契約を全体としてみれば適合性の原則の観点等から不法行為責任を問われる可能性もあることを指摘した。

相手方は、業務提供誘引販売および取引的不法行為の該当性については訴訟も辞さないが、本件において申請人に何らかの取消権が認められる可能性は否定できないとして、契約①から④までの全契約代金の9割である約170万円の返金案を示した。また仲介委員より、支払時期については当月末から開始すること、均等割りではなく初回返金分を約20万円多くした上で、全3回で完了することを求めたところ同意を得た。仲介委員は相手方の経済状態等も考慮し、早期解決の観点からこの案を申請人に伝えたところ、申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 20】CO₂ 排出権の差金決済取引に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成30年7月下旬、相手方から投資を持ち掛ける電話を受けた。株式の現物取引の経験はあり、先物取引は危険と知りつつも明確に断らず、興味半分に話を聞いていたところ、10月下旬に相手方から面談を求められた。話を聞くだけならと思い、自宅近くで会うことにした。

11月初旬、待ち合わせ場所から相手方担当者（以下「担当者」という。）を自分の乗用車に乗せ、近くのコンビニの駐車場に移動したところで、担当者から「ユーロ相場のCO₂排出権取引は簡単に資産を増やせる」「自信をもって厚みを増して返せる」などと勧誘を受けた。

「契約するつもりはない、断るつもりで今日は来た」と断ったところ、担当者が契約前提で会いに来たとして車内に居座ったため、100万円を元手に少ない利益が出たらすぐやめる条件で契約することとし、免許証のコピーと50万円を担当者に手渡し、残りの50万円は翌日手渡した。契約書は車内で担当者の指示に従って書いた。相場次第で元本を割り込む等のリスクについては説明を受けていない。リスクに関する説明書面についても、署名をせかされたまま記入したもので、書面の意味を認識していなかった。

その後、取引が開始され、売買両建ての取引報告書が届いた。

12月初旬担当者が、11月下旬に相場が動いて差し引き30万円の損失が出たことを告げ、謝罪した上で、損失回復のため300万円を投じたナンピン取引を提案してきた。これが相手方からの初めての経過報告の連絡であった。相手方に不信感があると伝えたが、反論に根負けし300万円を用立てて相手方に手渡した。

翌日、不安になり消費生活センターに相談し、クーリング・オフの通知を相手方に送ったところ、後日、現金書留で300万円が返金された。

クーリング・オフ通知以降も相手方から取引継続を求める電話がたびたび入った。12月中旬、相手方から報告書が届いたので電話で確認したところ、約135万円の損失があると告げられた。

支払いに納得できないと伝えたところ、相手方は譲歩しても3割程度の返金しかできないと述べた。契約をなかったことにして、支払い済みの100万円の返金を求める。

<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。

申請人の請求を認めない。

本件取引は、申請人の自己判断と自己責任に基づいたものであり、申請人の年齢等諸属性に鑑みても、当社は消費者の適合性に反した契約の締結はしてはいない。損失が出たことを理由とした申請人による返金請求は、後出しジャンケンのような主張であり、コモンセンスから逸脱した不当な請求である。

売買については申請人からの注文を基に手配しており、取引結果については普通郵便にて申請人に通知している。なお、注文にかかる通話については録音等を行っていない。取引上発生した損失分約35万円について、申請人に支払いを求める。なお、分割支払い等の協議には応じる余地がある。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より契約経緯や取引経過等の事情を聴取した。

第1回期日において申請人は、契約するつもりはなかったが、担当者に押し切られたため、短期で取引を終了する約束で契約したと述べた。仲介委員が売買注文の履歴を確認したところ、11月中旬の取引は申請人から発注しておらず、売買益が出ている旨の報告や書面も受け取っておらず、この期日の場で初めて知ったと述べた。

仲介委員は、申請人の取引方法の理解度について確認したところ、漠然とした知識はあるものの、取引で発生する利益や損失について確実な理解があると言い難い状態であった。申請人は本件紛争の解決に際し、全額返金を希望しつつも一定程度の歩み寄りに応じられると述べた。

続いて相手方に、カバー取引を含め、申請人の売買注文を発注した記録の提示を求めたが、相手方はすぐに準備できないと述べた。申請人との歩み寄りについても、自社こそ本件取引で差損が出ていると主張するなど、両当事者の主張には隔たりがあった。

仲介委員は、申請人に対して、相手方から交付された約款等の資料を、相手方に対して、カバー取引の発注記録や申請人の契約書類、売買記録等の資料を、それぞれ第2回期日までに提供するように求めた。第1回期日後、申請人は約款と本取引にかかるリスク等の重要事項が記載された取引ガイドの写しを提出したが、相手方はカバー取引や受注記録に関する資料を提出しなかった。

第2回期日で仲介委員は相手方に対し、相手方が提出しなかった資料は、相手方の主張を有利にするものであると指摘した上で、提出しない理由を尋ねたところ、合理的な説明はなされなかった。仲介委員は、本件取引において、相手方がカバー取引を行っていないければ賭博に該当し得る状態であり、カバー取引を行っていたとすれば、契約書に記した取引形態（相対取引）と矛盾すると指摘し、取引上も契約上も疑念が残る状態にあり、次回期日までに、申請人側に歩み寄った解決策を検討するよう促した。

第3回期日で仲介委員は、再度相手方にカバー取引または発注記録等について資料提示を求めたが、相手方は、本手続は強制力のない手続なので提出する必要はないと述べた。その上で相手方は、取引損失を申請人に請求せず、30万円を返金する和解案を提案した。仲介委員は相手方の履行を担保するため、相手方代表者が個人保証をすることを打診したところ、相手方はこれに承諾した。申請人が和解案に応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 21】 歯科治療契約の解約に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 11 月、歯並びをきれいにする目的で、上の前歯 6 本のセラミック治療のため相手方診療所を訪れた。相手方歯科医師に、歯を削ることのデメリットを尋ねると、相手方は「他の歯への影響やデメリットはない」と答えた。相手方から「削ることに抵抗があるのならば、矯正でもいいのでは」と言われたが、年度末までに治したかったので、セラミック治療をすることにした（治療回数 5 回。契約金額約 30 万円。当日、前払い金 16 万円を現金で支払い）。

同日、上下の歯がぶつかっていたため下の歯を削った。削った後の形について説明がなかったので、治療後、歯がへこみ、見た目が悪くなっていたことにショックを受けた。

同年 12 月、2 本の歯を削って仮歯を入れたが、2 本とも歯茎の根元から自分の歯が 1 ミリ程度見えていた。数日後、他院でセカンドオピニオンを求めたところ「この状態で型取りすることはないと思う。再度仮歯を調整してから型取りをするはずだ」と言われた。

平成 31 年 1 月、相手方に他院の助言を伝えると「これ以上削ると神経を取らなければいけなくなる。表面だけ削ることはできない」と言われた。しかし、神経を取ることのデメリットについては、歯科助手から、神経を取った歯がなくなった写真を見せられただけで、詳しい説明は受けられなかった。他にも気になる点が複数あったが、何を聞いても「仮歯と本歯は精度が全く違う」との回答しか得られなかった。同日、セラミックの色を選んで帰宅したが、後日相手方に確認したところ、選んだものと違う色が指定されていることが分かり、本歯の作成は保留にしまった。

再度、他院、保健所、消費生活センターに相談し、転院を決めた。相手方診療所を訪れ返金を求めたが、相手方から「治療の経費や場所代もかかっているので返金できない」と言われた。前払い金の明細は受け取ったが、詳しい説明は受けられず、納得できない。既に支払った 16 万円のうち、治療に要した費用は支払うつもりだが、それ以外は返金してほしい。

<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。

申請人の申し出には事実と異なる部分が多く、和解等ではなく裁判で解決したいと考えている。

初診の際、「デメリットはない」とは言っていない。本件のような場合、治療の第一選択肢は矯正治療である。そのため、「セラミックで本当にいいの？」と尋ねたが、審美性と、歯の神経を取るリスクを避けることが両立できると考え、消極的ではあったが治療を開始した。

当院では一貫して神経を取る治療は推奨していない。神経を取った場合、十数年後に破折などで歯を失うリスクがあるだけでなく、他の疾病リスクが増すとの研究報告もある。このような中長期的なデメリットについて資料を使って説明し、歯を削る行為は不可逆的なので慎重であるべきと伝えた直後の転院の申し出であった。このため、申請人は任意で治療を中断したと考えている。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において両当事者から聴取を行った。仲介委員は相手方に対し、治療明細の詳細について提出を求めた。しかし相手方は、その点については申請人に示した通りで、それ以上の資料の提出はできないと回答した。

仲介委員は、本件の治療の進行度合いや費用の内訳によっては、申請人に対する部分的な返金が認められる可能性はあるものの、実際には、これまでの相手方の治療により申請人に生じた損害額を特定することが難しいことを勘案し、両当事者に対して、相手方が今後申請人に未払いの金額を請求しないという条件で和解をしてはどうかと提案した。相手方はこれに同意した。申請人は心情的には納得がいかないものの、本件に決着をつける意味合いで仲介委員の和解案に同意すると述べ、両当事者間で和解が成立した。

【事案 22】インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（18）（20）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 2 月、「ニュースの感想を書くだけで収入が得られる」とのメールマガジンを受信した。メールに記載のあった URL から情報商材を紹介する動画を見たところ、「1 日 3 回感想を書くだけで月収 800 万円以上を誰でも稼げる」「契約でお祝い金 10 万円をプレゼント」という内容であった。実際にお試し版で作業の流れも理解できたため、自分でもできると考え、相手方決済代行会社を通じて相手方カード会社 A のクレジットカードを利用して、24 回の分割払いで相手方販売会社と情報商材の購入契約をした（約 25 万円、以下「本件契約①」という。）。

翌月、同じ発行元のメールマガジンを受信した。メールに記載のあった URL から本件商品とは別の情報商材を紹介する動画を見たところ、「1 日たった 10 分で月収 20 万円を確実に稼げる」との内容であった。本件契約①と合わせて月に 20 万円の収入が入るならやってみようと思い、相手方決済代行会社を通じて相手方カード会社 B のクレジットカードを利用し、翌月一括払いで先月と同じ相手方販売会社と契約した（約 3 万円、以下「本件契約②」という。）。

ところが本件契約①は、累計の報酬額が 520 万円となったものの、相手方販売会社は、何かと理由をつけて報酬を振り込まない。さらに本件契約②についても、実際には作業に長時間を要し、1 日 10 分で月収 20 万円はとても達成できないと感じた。そこで、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

契約をなかったことにして既払い金（約 12 万円）を返金し、今後の請求を止めてほしい。

<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る。

各月の引き落とし金額についてはカード会社と契約者のみが把握している情報のため、当社では把握をしていない。

紛争の早期解決のため、本件契約①および②についてクレジットカード決済の取消処理を行った。

<相手方決済代行会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件契約①および②について、クレジットカード決済の取消処理を行う。

<相手方カード会社 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。

申請人から支払い停止の抗弁が出されており、申請人への請求を留保しているが、疎明資料等が出されておらず、申請人の主張の裏付けが確認できない。

そのため、申請人と相手方販売会社の間で交渉の上、事案の解決を図りたい。また、相手方販売会社から取消処理の連絡が来た場合には、それに従った処理を行う。

＜相手方カード会社 A 事務代行会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は契約当事者ではないため、当社判断において対応できることはない。ただし、相手方販売会社から取消処理の連絡が来た場合には、それに従った処理を行う。

＜相手方カード会社 B の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は決済手段として当社カードが選択されたにすぎない。

加盟店を管理する立場ではなく、申請人と当事者である相手方販売会社・相手方決済代行会社間で解決してほしい。なお、取り消しデータが届けば適切に返金等の手續を行う。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らに対して申請書の写しを通知したところ、相手方販売会社および相手方決済代行会社より、申請人の請求を認め、本件契約①および②の契約も取り消すとの回答があった。

そのため、本事案の終了（取下げ）を検討したところ、申請人は、今後相手方らとの紛争が発生しないための安心材料として、和解書の締結を希望した。相手方らも、和解書の取り交わしに同意したため、期日を開催した。

期日では、仲介委員が提示した和解案に、持ち帰り確認が必要と述べた相手方カード会社 A を除く各当事者が同意したため、本件契約②に関し、和解が成立した。本件契約①に関しては、後日相手方カード会社 A との調整がついたため、和解が成立した。

なお、相手方カード会社 A の事務代行会社である相手方カード会社 A 事務代行会社は債権債務関係になく当事者ではないため、和解には応じられないと主張したため、申請人は相手方カード会社 A 事務代行会社に対する申請を取り下げた。

【事案 23】施設の会員権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 25 年 11 月、相手方の経営する公衆浴場に通い始めた。

26 年 1 月から頻繁に通うようになったところ、相手方から「50 万円の特別会員になれば回数券が安くなる」「100 万円にすれば 3 年後に 3 万円の利息を付ける」と勧誘されたため、100 万円を渡して証書を受け取った（契約①）。

4 月には「出資金制度をやめるので、100 万円預ければ 3 年後に 10 万円の利息を付ける」と勧誘されたため、100 万円を渡して証書を受け取った（契約②）。

29 年 2 月、返金期限となったため相手方に返金を求めたところ、「出資金制度をやめたので返金が一度に大金になってしまい、一度では返せない」と言われた。

督促を続けたところ、3 月と 5 月に 10 万円ずつ、計 20 万円を受け取った。

時期を同じくして、30 年 2 月まで返済を延長する書面が届き、30 年 4 月には、5 月末から 3 万円ずつ返金する旨の書面が届いた。

6 月に 3 万円の振り込みがあったが、以降は連絡が取れなくなった。

支払った 200 万円から、返還のあった 23 万円を差し引いた 177 万円を速やかに返金してほしい。

<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る。

経営を開始して間もない頃、顧客から安く入浴できないかと言われて会員制度を作ったが、出資金は運営費用他に使用しており、数年前に会員制度をやめて以降、会員から返金の督促が相次いでいるため、現状では一括返金が難しい。

ひと月当たり 3 万円ずつ 5 年間の分割払いで返金したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方から会員数や経営状態等について聴取した。

相手方は、会員数は 100 名以上おり、売り上げから主な経費や金融機関に対する借入金の返済分を差し引くと月 40～50 万円しか残らないため、短期間での返金は難しいものの、光熱費の見直しに着手しており、今後は月 10 万円以上経費を削減できる見込みがあるため、申請人には月々 3 万円から 5 万円の^{ていぞう}通増による約 4 年（45 回）の分割にて支払いたい、夏季は売り上げが落ちるので、今年秋から支払いを開始したい等と述べた。

申請人は、これまで相手方に返金を求めても連絡が取れなくなった等の経緯から確実な履行がなされるかどうかには疑問があるとしながらも、支払いが担保されるのであれば分割でもやむを得ないと述べた。

両当事者の意見を踏まえ、仲介委員は、和解成立の翌月から、月々 1 万円から 5 万円の通増による 49 回の分割返済の和解案を検討するとともに、相手方の履行を担保するため、相手方経営者らが個人保証をすること、および本手續において作成する和解書と同内容の執行受諾文言付公正証書を作成することを条件として両当事者に提案し、これに応じたため、両当事者間で和解が成

立した。

【事案 24】ETC カードの不正利用に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年 1 月、相手方のクレジットカードと ETC（自動料金収受システム）カードを作った（以下「本件 ETC カード」という。）。カード類は財布に入れて保管していた。

平成 30 年 9 月 10 日、本件 ETC カードだけが見当たらないことに気がついた。翌日、相手方に連絡し、すぐに ETC カードの利用を止めるよう依頼し、了承された。紛失していた間の利用料金は、20 日以降でないと正確に分からないが、総額を支払ってほしいと言われた。

同年 9 月 21 日、相手方に問い合わせたところ、紛失していた間の利用料金は約 32 万円と言われた。自分が紛失したので仕方ないと思い、やむなく支払った。

ところが同年 11 月、相手方からさらに約 7 万円の請求書が届いた。相手方に問い合わせたところ、「ETC カードは 9 月 28 日に停止した。約 7 万円の請求は 9 月 11 日～27 日までの

利用料金である。ETC カードを急に利用停止にすると事故になるため、即時停止できない仕組みになっている」と言われた。このような説明は聞いておらず、納得できない。また、相手方には保障制度があることが判明したので、それを適用してほしい。

<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。

申請人は平成 30 年 9 月 10 日に本件 ETC カードだけがなくなっていることに気がついたと主張するが、申請人から相手方に連絡があった際には「6 月初めに ETC カードを紛失した」と述べている。また、申請人は同年 9 月 11 日にも相手方に電話し、「親類が利用していた」と述べている。

同年 9 月 21 日、申請人と相手方が電話で話した際、同日時点の利用額を伝え、今後、請求する可能性があることを申請人に伝えた。警察への届け出の有無を確認すると、利用者が身内であったので、警察には届けていないと述べた。

申請人は本件 ETC カードの紛失を警察に届け出ておらず、また、親族が利用したと述べていることから、会員規約に基づき、カード利用代金の補填はされない。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日では、申請人から ETC カードの紛失に気がついた経緯や相手方とのやりとり、カード類の管理状況等について聴取した。また、相手方には、ETC カードはシステム上、即日利用停止にはできないにもかかわらず、申請人に利用停止する旨の説明をした理由や、補償制度の説明をしなかった理由を尋ねた。相手方は、申請人とのやりとりの社内メモしかなく、詳細が不明であると述べたため、次回期日までに録音データと反訳文を提出するよう要請した。

第 2 回期日において録音データを確認したところ、「ETC カードの利用は親族だったと判明した。親族間で利用額を案分するので、明細書を送ってほしい」と申請人が述べており、また、相手方担当者は「ETC カードは利用停止にする」と説明していた。録音データを踏まえ、仲介委員が調整した結果、相手方が申請人から問い合わせのあった 9 月 10 日以降の ETC カード利用分（約 8 万円）については請求を取り下げるとの内容で和解が成立した。

【事案 25】連鎖販売取引の解約に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 7 月、友人から「株式に興味はないか」と投資を勧められた。同月、相手方担当者と友人と 3 人でビデオ通話を行った。相手方の投資手法や、会員を紹介して加入させると 1 件 5 万円の紹介料がもらえる制度についての説明を受けた。怪しいと思ったが、顧問弁護士もついているし、合法だと言われ、契約することにした（27 万円。内訳は投資ノウハウ等に関する PDF 代金約 10 万円、会員登録料約 17 万円。）。同日中に、概要書面と契約書面のデータが SNS で届き、後日、指示通りコンビニのコピー機で概要書面と契約書面を 2 通ずつ印刷し、署名して相手方に郵送した。数日後、消費者金融の無人契約機に出向いて電話するように担当者に言われ、電話で指示を受けながら 27 万円を借りた。その際、実際の月収はアルバイト代の 3 万円だが、8 万円と入力するように SNS で指示を受けた。27 万円は相手方代表者の銀行口座に振り込んだ。その後、SNS で契約者用のチャットグループに登録した。投資ノウハウの PDF については、受け取り方を教えてもらったものの、受け取らなかった。

同年 11 月、最寄りの消費生活センターに相談し、相手方に解約を申し出たが、相手方は解約返金に応じなかった。既に支払った 27 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。

本件は申請人が自らの意思で契約書に記入しており、相手方は商品も提供している。中途解約期間を過ぎており、一切返金はできない。

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、両当事者から事情を聴取した。その上で、本事案では相手方が契約書を契約前に PDF 形式で送信しており、書面の交付時期や交付方法の点で特定商取引法の法定書面を交付したとはみなされず、クーリング・オフの主張が認められる可能性が高いことを指摘した。これに対し、相手方は法律的理解の相違や、紹介者に支払った紹介料を取り戻すことが難しい等の理由を挙げ、和解金 10 万円を提示した。それ以上の返金を求めるのであれば裁判で争いたいとの意向であった。

仲介委員が申請人に上記の状況を伝えたところ、申請人は 15 万円の和解金の支払いを希望したため、仲介委員はこれを相手方に伝えた。その上で、本事案では学生である申請人に対し、相手方担当者が消費者金融への年収の虚偽申告を指示したやりとりの通信記録が残っており、これは特定商取引法の指示対象行為にも該当する、として譲歩を求めた。その結果、相手方もこの和解案に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 26】インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（１９）（２１）

１．当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 30 年 8 月、求人情報をインターネットで検索していたところ、クラウドソーシングのサイトで相手方を見つけた。「アパレルのネットショップ運営の仕事、1 日 1～2 時間でできる」とあり、これまでネット販売等の経験はなかったが、春からアパレル系の仕事に就くため勉強のためにやってみようと思った。

同年 9 月、相手方の事務所に出席し、相手方から「仕事をするには着手金 30 万円と輸入貿易代行費（月 1 万円）が必要。月に 20 万円をもうけている人もいる、売り上げがなかった場合には 30 万円は返金する」などと説明され、契約した。契約書の一部や宣誓書は担当者が読み上げ、直ちに署名押印を求められた。

帰宅後、学生の自分が高額な負担をするのはやめた方が良くと思い、着手金の振り込みをしないでいると、相手方から電話があり、振り込むよう厳しく言われた。解約を伝えても、着手金を支払った後でないと解約できないと言われ、怖くなり、9 月下旬に振り込んだ。

10 月、相手方から電子データで資料が送付されたが、説明にはなかった倉庫利用料（月 1 万円）が必要で、注文した商品代金や送料等は自分が負担することが分かった。また、注文した商品は倉庫に保管されると聞いていたが、自宅に届き、話が違った。服は 8000 円ほど注文し、売ろうとしたが売れなかった。2 回目に注文した分は相手方に伝えてキャンセルした。

地元の消費生活センターに相談し、クーリング・オフを申し出たが、相手方から事業者間の契約であることを理由に返金できないと言われた。

契約をなかったことにして返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 30 年 11 月、SNS で「服を仕入れ、コンスタントに稼ぐ仕事に興味はあるか」とのメッセージが届いた。相手方に問い合わせたところ、「海外から安く仕入れた服を転売する」との説明だった。

同年 12 月、相手方の事務所に出席し、契約した。その際、「仕事をするには約 39 万円が必要だ。」と言われた。話が違ふと思ったが、その場で断ることができず、契約した。しかし、帰りの電車で相手方に「やはり約 39 万円は支払えないので、契約しない。」と連絡したが、「契約は締結しているので、全額支払ってもらおう」と言われた。

地元の消費生活センターに相談し、クーリング・オフを申し出たが、相手方は応じてくれなかった。契約をなかったことにしてほしい。

<申請人イに対す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。

求人サイトに募集した業務内容は、出品掲載作業や受注管理など費用負担のないサポート業務であったが、申請人が自身で仕入れをして販売を行う運営を希望し、内容を説明して契約に至った。

半年間売り上げがなければ返金は可能と伝え、契約書や宣誓書は担当者が読み上げ、不明点の確認をし、署名押印してもらった。支払いがないため連絡したが、支払うよう厳しく言うてはいない。

倉庫利用サービスはオプションであり、契約時には加入していないので、費用ももらっていない。商品は海外から日本に到着後、当社倉庫にて検品し、契約者の保管場所に発送する。商品代金、送料等の発生や、商品の保管の流れについては契約前に伝えてある。

消費者に商品を販売する目的で当社と契約しているため、申請人は事業者該当すると判断しており、クーリング・オフは適用除外となる。契約時にその旨を説明し、署名・押印してもらっている。合意点を見つけて部分的に返金は可能である。

<申請人口に対す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。

約39万円が必要との話は、分割で支払うと月に1~3万円が必要になると契約前に伝えており、申請人が「それでもやりたい」と述べたため、契約書に記入してもらった。

申請人に支払う意思がないので、既に3~4カ月前に請求を止めており、このまま契約をなかったことにする。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日では、相手方から事業内容について尋ねたところ、海外輸入のサポートを行っており、フランチャイズの募集サイトやSNSで募集をしている、ネットショップの出品代行業も募集しているとのことであった。また、事業者間の契約に該当すると考えており、申請人イは実際に事業に取り組んでいるため、全額を返金することは難しいが、申請人口は取り組んでいないため、今後の請求はしないと述べ、申請人口との間に和解が成立した。

仲介委員は、申請人イについて、業務提供誘引販売に該当する可能性が高く、クーリング・オフが可能と考えられるが、早期解決の観点から30万円を返金する和解案を提示した。相手方は、弁護士と協議した上で返答すると述べ、後日、「申請人イは実際に事業に取り組んでおり、事業者に該当すると考えている。返金保証制度の条件にも合致しないため、30万円の返金には応じられない。15万円の返金が限度である」との回答が寄せられた。申請人イは、早期解決の観点から15万円の返金に合意すると表明し、和解が成立した。

【事案 27】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（24）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 12 月初旬、結婚指輪の購入店で相手方披露宴式場の案内をされ、見学予約を取ってもらった。

翌日、会場で相手方担当者から、2 年先まで平日も含めて予約が埋まっている、増税のため例年よりも周りの動きが早い等と説明を受けた。施設見学と料理の試食を終え、相手方が提示した見積もりを元に申請人らの希望を追加する形で話が進んだが、じゅうぶんな説明が受けられないまま最終的に約 400 万円の見積もりを提示された。

相手方から、希望時期に 1 日だけ空きがあると聞き、今日中の成約特典として 35 万円値引かれていることもあり、契約することにした。

契約手続の中で、相手方から、式の中止や備品、貸衣装等の破損に備えた相手方独自の補償制度（以下「本件補償」という。）があり、申込金から 10 万円を充てると勧誘された。

本件補償に加入し披露宴の契約を取り消した場合のキャンセル料を尋ねたところ、5 万円との回答を得たので、本件補償に加入した上で契約することにした。申込金 20 万円はクレジットカードにより翌月一括払いで決済した。

契約後、見積書の内容に不明瞭な部分が多く、打ち合わせ次第でさらに高額になると思い、後日、明細を記した見積書と複数の見積書の提示を求めたが、相手方はなかなか見積書を送ってこなかった。

回答の遅さ等、対応に不安と不満を感じ、相手方担当者に本件補償のクーリング・オフと披露宴のキャンセルを伝えたと、見積書が送られてきた。確認したところ、料理のランクが下がっていたり、金額が間違っていたり、希望事項が勝手に削除されている等しており、追加費用が必要と分かった。

相手方担当者は、披露宴をキャンセルした場合、本件補償も消滅するため、申込金 20 万円がそのままキャンセル料になると述べたので、当初の説明と異なる旨を抗議し、相手方担当者の説明通り 5 万円とするよう主張したが、受け入れられなかった。

契約がなかったこととして、申込金 20 万円の返金を求めるが、キャンセル料は最大でも 5 万円までとしたい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社担当者は、申請人らに対し本件補償に加入した上でキャンセルした場合のキャンセル料について 5 万円と説明することはあり得ない。

本件補償の規定において、本件補償をキャンセルした場合でも補償料は返還しないとしており、披露宴のキャンセル料は申込金から本件補償料を差し引いた額としているためである。仮に本件補償に加入しない場合でも、規定上は申込金の半額をキャンセル料としていることから、申込金が 20 万円であればキャンセル料は 10 万円となる。

また申請人らは、当社が再度作成した見積書にて、料理のランクを下げたり、金額に間違いが

ある等の主張をしている。これは、申請人らより見積金額の削減を念頭に、他社や他会場の見積もりを参考として求められたためであり、この要望に沿うべく個別の項目のランク等を調整した結果である。

当社は、披露宴の提供に当たり、日時という「枠」を確保し提供するビジネスモデルであり、契約が成立した後は、同一の「枠」を他の顧客には提供できず、キャンセルが行われると逸失利益が生じる。当社は約款上 10 万円を収受できると考えるが、紛争の早期解決のため 5 万円の限度で収受し、同額を超える請求はしないとの解決について、話し合いに応じる。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より契約に至る過程、解約に至った経過を聴取し、和解意向について検討を行った。

申請人は、本件補償制度のクーリング・オフ期間中における相手方担当者の対応の遅さにより、披露宴契約の継続可否の判断に支障が出たことを考慮し、全額返金を希望すると主張した。

相手方は、申請人の主張する事実経過について、自社の認識する事実経過と異なると述べつつも、早期の紛争解決のため、5 万円を控除した残額返金にて和解の用意がある旨を述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人と相手方担当者間の本件紛争に至った経緯、本件補償制度が適用された場合のキャンセル料の取り扱いの分かりにくさ等に鑑み、全額返金による和解が検討できないかと提案した。

後日、相手方が和解案に応じ、申込金全額の請求を取り下げ、クレジットカード会社と売り上げ取り消しに伴う清算を行う旨を申し出た。申請人もこれに応じたため和解が成立した。

【事案 28】住宅補修工事の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 7 月中旬、10 年ほど前に居宅敷地内にある別棟（空き家）の補修を請け負った相手方が、別棟の点検と称し訪問した。相手方は別棟の屋根は問題ないと言ったが、居宅（築 20 年）の屋根に上り、その撮影画像を見せ、しっくい^{わながわら}が崩れて中の土砂が流れているとして、居宅屋根の西側部分の隅棟瓦補修（約 73 万円）の提案をしてきたため、契約した（契約①）。

翌月上旬、補修工事に際し、棟瓦^{むながわら}および東西隅棟瓦を金具で留める工事（約 87 万円）を追加で提案され、これも契約した（契約②）。代金は、それぞれの工事完了後 1 週間程度で、相手方が用意した振込用紙により送金した。

10 月中旬、相手方が再び来訪し、居宅屋根の東側の隅棟瓦もしっくいに亀裂があると言い、内装サービスも付けて前回の半額程度（約 35 万円）で補修すると言うので、契約した（契約③）。しかし、契約①の際に東側隅棟瓦しっくいの亀裂について指摘されなかったことに疑問を抱き、契約①の際訪問した担当者に問い合わせたところ、当時は屋根に上がって見られない状態だったと答え、今の担当者に聞かないと分からないと述べた。

相手方の回答に不信感を持ち、契約③の 6 日後、消費生活センターに相談し、契約③についてクーリング・オフの通知を送り、施工は行われずに済んだ。併せて契約①および契約②の工事についても必要性に疑問を持ったため専門家に相談したところ、単価が高額であることや明細書の不備、施工部分の不備等を指摘された。

12 月下旬、地元の工務店に屋根の状況を確認してもらい、相手方の施工に問題があり、放置すれば雨漏りにつながると指摘され、居宅屋根の東側の隅棟瓦しっくいについても、特に破損等はなく、相手方が提案した工事の必要性そのものに疑問があるとの見解を得た。

そのため、契約①および契約②についても、クーリング・オフを求める通知を発したところ、相談していた消費生活センターに相手方が来所し、クーリング・オフには応じられないと回答してきたと伝えられた。

支払い済みの契約①および契約②の工事代金約 160 万円について返金を求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は申請人に対し、見積書や契約書を書面で提示し、契約内容を十分説明した。工事は、現に必要性があったためのものであり、申請人の家族を含め、納得し契約に至ったものである。申請人が主張するような事実はない。

当社と申請人は話し合いが平行線になっており、話し合いが成立する見込みはないと判断しており、手續に関し協力する意思はない。

※上記回答に対し、事務局より手續に協力するよう書面で要請したところ、期日に出席する旨の書面が返送された。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より本事案の経緯等詳細の聴取を試みた。申請人は契約の経緯について、当時の状況や詳細、相手方担当者の説明ぶりについて説明した後、本手続における話し合いによる解決を希望した。

相手方は、自社の概要を紹介した後、今回の事件に対して特別に工事金額を変更することは不可であると述べた。さらに、本件が現在提起している行政処分の取消訴訟の事案と酷似しており、本件の解決により行政訴訟で不利になるようなことがあってはならないので、訴訟以外の紛争解決の交渉等には応じられないと述べ、仲介委員による本件契約の必要性の有無等に関する質問に一切回答しなかった。

仲介委員は相手方に対し、本手続および結果概要公表制度について説明したが、相手方はこれを聞き入れず、訴訟されれば対応すると重ねて主張した。

仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

なお、後日当事者間で和解が成立した。

【事案 29】モバイル Wi-Fi ルーター等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 27 年 2 月、相手方の販売店で、スマートフォンの契約先を通信会社 A から相手方に乗り換えた。その際、スマートフォンの料金が割引になるという説明を受けたので、①モバイルルーター1 回線と GPS 端末 3 回線を相手方と契約し、②固定電話サービス、テレビサービス、光回線は、相手方と提携している通信会社 B と契約することにした。①②すべての契約期間は 2 年で、料金はクレジットカードで支払うことにした。

平成 29 年 3 月、番号ポータビリティ（MNP）予約番号取得によって相手方とのスマートフォン契約を解約し、通信会社 C に乗り換えた。

平成 31 年 2 月、相手方から契約期間満了および契約更新に関する案内状のはがき（以下「更新月のはがき」という。）が届き、①の契約が解約されておらず、銀行口座から毎月約 5800 円が 2 年間引き落とされていたことが分かった。相手方に、モバイルルーター1 回線と GPS 端末 3 回線の解約と平成 29 年 3 月から平成 31 年 2 月までに支払った利用料金約 14 万円の返金を求めたが、今から返金できないという回答だった。支払った料金を返してほしい。

<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。

申請人の請求を認めない。

平成 29 年 2 月に、申請人に対してモバイルルーター1 回線および GPS 端末 3 回線（以下「本件対象回線」という。）の更新月のはがきを送付している。そのため、平成 29 年 3 月にスマートフォンを MNP 予約番号取得によって解約をした際には、本件対象回線の存在を確認し、解約の意思表示が可能であったと考えられる。

他方、相手方においては、申請人を含む各契約者の要望の範囲で、スマートフォンの MNP 予約番号取得による解約等に対応しており、本件対象回線について申請人自身の申告や解約の要望のない状況下で、その有無を確認する契機が得られなかった。また、申請人に対する定期の更新月のはがきでの連絡を行い、申請人に意思表示の機会を与えており、申請人から明確な意思表示がなかったとしても、そのことが相手方の契約上の義務違反を構成するものではないと考える。

したがって、申請人の請求には応じかねる。相手方が申請人に対し、既払い金額に相当する金員を支払う義務がないことを相互に確認することで和解したい。

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、平成 29 年 3 月のスマートフォンの解約の方法等について両当事者に確認した。

申請人は、MNP 予約番号を取得する際、電話ですべての契約を解約すると伝えたが、他に契約があるかまでは確認されなかったと回答し、本件対象回線について、平成 29 年 2 月の更新月のはがきを受け取った記憶がないと述べた。

一方相手方は、MNP 予約番号の取得は専用窓口で対応しており、スマートフォンを解約したとしても、当該契約とひも付けられていない本件対象回線の契約状況まで窓口で確認することは不

可能であり、また本件対象回線契約の更新通知については、はがきを送付した記録が残っていると述べた。

仲介委員は相手方に、申請人がスマートフォンを契約する際、本件対象回線を相手方から勧誘され、契約した経緯から、相手方には、付随義務として、スマートフォンの解約時に他の契約の解約についても案内する義務が発生するのではないかという見解を、一定の先行行為から事業者への付随義務を認めた裁判例を示しながら伝えた。その上で、本件解決のための譲歩を求めたところ、相手方は検討すると回答した。

第2回期日において、相手方は、スマートフォンと本件対象回線の契約は別個であり、本件対象回線について説明義務には含まれないと考えられるが、本件対象回線の解約について案内しなかったのは配慮を欠いた対応だったとし、申請人に対し、直近6カ月分の料金約3万4000円を返金するという和解案を提示した。この和解案に申請人が応じたため、両当事者の和解が成立した。

【事案 30】中古自動車の購入に関する紛争（9）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 10 月下旬、相手方から中古自動車（以下「本件車両」という。）をインターネットで購入した（約 92 万円）。購入時に、1 年間の保証制度に加入した。

後日、自分で持ち込んだ ETC 等や計器類の取り付けを依頼して追加費用約 1 万 3000 円を支払ったが、ETC は本件車両に既存のものがついていた。そのため、その分の工賃を清算するよう依頼したが、清算されないままだった。

同年 12 月、納車されたが、ナンバープレートがついていなかった。その他にも前輪のがたつきや走行時の異臭、走行後再スタートする時にエンジンがかかりにくい、ボディのへこみなどの不具合があったため、相手方に伝えたが、対応されないまま 1 年近くが経過した。

平成 30 年 11 月、1 年点検に出したところ、オイル漏れが判明したが、とりあってももらえなかった。同年 12 月、エンジンチェックランプが点灯したため、相手方に連絡したが、1 年以上経過しているため、保証対応できないと言われた。

持ち込み計器類取り付けの ETC 工賃分の清算と初期不良の改善、エンジンチェックランプの点検整備費用を負担してほしい。

<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。

ETC 工賃の清算は、既に申請人の了承を得ている。

申請人には、その都度、電話等で連絡をしている。

点検整備費用の金額、内容に応じて対応したい。

申請人は保証サービスを利用し、整備工場で修理を受けている。対応できない部分は当社が修理代を負担している。申請人は初期不良の改善とエンジンチェックランプの点検整備費用の全額負担を求めているが、内容を確認した上で対応したい。

2. 手續の経過と結果（不調）

期日では、申請人にこれまでの具体的な不具合の状況を尋ねたところ、走行に支障はないが、エンジンの回転数が上がらずスピードが出ないことが 2 回あった、オイルの臭いが強く、現在も不調が続いているとのことであった。また、過去にディストリビューター（点火装置にかかる部品）が故障した際は、保証制度を利用したが、それ以外の不具合については相手方に問い合わせても応答がなかったので、そのままにしていたと述べた。なお、これまでも他社から中古車を購入した経験があるとのことだった。

他方、相手方は、インターネットで本件車両の状態に関する説明や写真は掲載しており、個別に質問があれば追加で写真を送ることもあるが、申請人から塗装や傷に関する質問はなかった、どの程度の傷が気になるかは個人差が大きく、微細な傷まで詳細に説明することは現実的ではないため行っていない、申請人からメールが届いたので電話をしたと述べた。また、保証制度は申請人も利用しているので、不具合があれば利用できることを知っているはずである、保証期間内に利用をせず、今ごろになって苦情を申し出るのは理解できない、とのことだった。

仲介委員は、申請人が提出した初期不良等の修理見積書から一部の項目を除外した上で、早期解決のため、互譲による解決を打診した。しかし、当事者双方の意向が乖離^{かいり}しており、これ以上話し合いを重ねても和解は難しいと判断したため、不調で終了した。

【事案 31】 建築士資格取得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 31 年 1 月、内定企業の研修で相手方資格講座会社の紹介があった。後日相手方資格講座会社の担当者から電話があり、「今後のキャリアの予定やどんな仕事に就きたいか面談をしたい」と話があり、承諾した。

同月、相手方資格講座会社の校舎に赴いて担当者と面談し、1 級建築士の資格取得講座を勧められた。資格取得は希望していたものの、奨学金 1000 万円以上の借り入れがあり、返済に不安があることを伝えた。返済額を聞かれ、本当は月額 8 万円であったが、だらしがないと思われると仕事に支障があるかもしれないと思い、5 万円と答えてしまった。担当者は、本講座は税抜きで 141 万円だが、内定企業からの補助もあるため、1 年目で合格すれば 108 万円で受講できると説明した。生活費も含めた支払いシミュレーションを聞いて、自分にも支払えるのではないかと思い、契約することにした。

支払いは相手方信販会社の個別クレジットを紹介された。申込書については「氏名と住所だけ書いてくれば、後はこちらで記載する」と言われ、最終的な金額は分からなかった。また、契約内容について「クーリング・オフはできない」と説明された。

翌月、改めて契約内容を確認したところ、個別クレジットの支払総額が 215 万円を超えていて不安になった。内定企業の資格奨励制度の内容も担当者の説明とは違っていたし、収支の状況も担当者のシミュレーションと懸け離れていて、支払いが難しいと感じた。地元の消費生活センターに相談したところ、アポイントメントセールスに該当するので、クーリング・オフするよう助言されたが、相手方資格講座会社は「勧誘に問題はない。契約に基づき違約金 3 万円の支払いを求める」と主張し、解決できなかった。契約をなかったことにして、今後の請求をしないほしい。

<相手方資格講座会社の主張の要旨>

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。

受講契約規定にのっとり合意解約を希望する。

なお、勧誘時に奨学金の話は出たが、1000 万円以上の借り入れがあることは聞いておらず、月額 4 万円の返済であるということのみ聞いていた。

また、個別クレジットの申込時は「名前と住所を記入してもらえば、後はこちらで記入する」とは言っておらず、申請人に本人記入欄を記載してもらった上で、最終的な金額も説明を行っている。クレジット申込書の控えも渡しており、相手方信販会社からクレジット契約についての本人確認も行っている。

クーリング・オフについては、担当者が申請人に対して講習の案内もすることを事前に伝えており、対象外と考える。

<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。

申請人および株式会社資格講座会社がお互いに納得する形での、協議による和解を希望する。
申請人への５月からの請求開始については、支払停止抗弁として本件解決まで請求を停止している。

なお、クレジット契約の支払金額の総額については、本人確認の際に申請人に確認している。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人と相手方資格講座会社から事情を聴き取ったが、相手方資格講座会社が申請人に来校を求めた際の会話の内容や、費用等についての説明に関しては、主張の折り合いがつかなかった。

そこで仲介委員は相手方資格講座会社に対し、申請人の主張のように、相手方資格講座会社が申請人に来校を求めるに当たり販売目的を告げなかったのであれば、特定商取引法上の訪問販売取引に該当し、クーリング・オフが認められる可能性があることを伝えた。加えて、申請人がクレジット契約の支払総額を把握できていないこと、担当者で行った収支のシミュレーションと実態に隔たりがあったことを説明し、当時社会人としての経験がなかった申請人に対しては、より慎重に説明を行うべきであったのではないかと指摘し、一定の譲歩を求めた。さらに、内定先と提携している相手方資格講座会社に対して、申請人が奨学金の金額を正直に伝えられなかったことにも付言し、今後の再発防止にも生かしてほしいと伝えた。相手方資格講座会社は、学生との契約については今後の課題としたいと述べたものの、譲歩案については持ち帰って検討することとなった。

仲介委員は相手方信販会社に対しても、与信の審査の際に奨学金が加味されないことについて問題意識を伝え、期日を終了した。

後日相手方資格講座会社より、法的に違約金を免除する理由はないと考えており、違約金の減額には応じられない旨の回答があった。この回答を申請人に伝えたところ、心情的には納得がいかないものの、クレジット契約の解約等を優先するとして、教材の返還費用や振込手数料を相手方資格講座会社の負担とする条件で、違約金の支払いに応じたため、申請人、相手方資格講座会社、相手方信販会社の３者間で和解が成立した。

【事案 32】中古自動車の購入に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 11 月中旬、中古自動車を相手方店舗に見に行った。

選定に際し、3 列シート、両側パワースライドドア、2 列目 3 列目もエアコン付きと条件を提示したが、特に乳幼児を乗せるため、後列席でも温度調節ができる冷暖房機能付きであることを条件に示したところ、相手方店員より温度調節は前列の操作パネルでしか行えないが、後列でも冷暖房は機能すると言われ、中古自動車（以下「本件中古車」という。）を勧められた。

相手方店員から、もし効きが悪いときはすぐに直すと言われ、本件中古車を約 160 万円で購入した。代金は、それまで使用していた自動車を下取りに出し、差額約 130 万円はローンを組んで相手方に支払った。

同月下旬に納車されたが後列席で温風が出ないため、12 月上旬、相手方に確認してもらったところ、本件中古車の後列席は冷房のみの仕様だと分かった。相手方店員は契約当時の説明の誤りを認めたため、①当初の条件に適合する車両への交換か、②本件中古車の後列に暖房を後付けするか、③本件中古車の返品・返金のいずれかの対応を取るよう求めた。

数日後相手方から、①車両交換には追加費用が必要で、②暖房後付けは機構上難しく、③返金の場合相手方の提供する返品保証制度を利用することが可能だが、納車諸費用等約 40 万円が申請人負担となると回答があり、冷暖房機能を重視するなら、店員を信じるのではなく自身で確認しなかったのが悪い、店員の発言は疑って当然との趣旨の発言を受けた。

その後、消費生活センターに相談したが、相手方は、返品保証制度の適用期間が過ぎたため 100 万円での買い戻ししか提案できないと主張し、解決できなかった。

相手方に支払った約 130 万円の返金と、下取りに出した自動車（以下「下取自動車」という。）の返還を求める。

<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。

商談時、申請人より後列席にも冷暖房が効くか問い合わせはあったが、同機能の有無が絶対条件であったとは伺っていない。申請人の請求全額の返金は考えていない。本件中古車について納車後数カ月を経過していることを踏まえ、解決に向けた話し合いをしたい。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より契約当時の状況と、解決に向けた考え方について詳細を聴取した。

申請人は、下取自動車を返還してもらった上での返金額の上乗せを希望した。

相手方は、申請人に対し、誤った説明をして本件中古車を勧めた事実については申請人の申し出通りだと述べた。返品保証制度について、本手續に至る前の申請人との交渉段階においては、下取自動車の返還を行い、100 万円弱（申請人の負担は約 28 万円）の対応が可能と説明したが、同保証制度は売買契約後 1 カ月以内に申し出があった場合のみ適用されるもので、本件紛争の交

渉が長引いた結果、本件中古車の返還はできず、買い取りしか提案できなくなったが、申請人が負担を嫌がったため、交渉がこう着し、今に至ると述べた。

仲介委員は、双方の解決案を考慮し、申請人が売買契約後1カ月以内に返品の申し出をしていることから、相手方に対し、売買契約時の誤った説明や、交渉が遅延した問題点等を踏まえ、返品保証制度の適用をベースとして、差額として生じている約28万円について、より歩み寄った解決ができないか、両当事者に対して次回期日までの検討を求めた。

第2回期日において、相手方は、現時点において本件中古車の車両価値はさらに減少しているものの、本手続の3カ月前に申請人へ提示していた本件中古車の買取額を維持する提案を行ったが、申請人が求める金額との乖離が大きいことから、仲介委員は、再度、両当事者に歩み寄りの検討を求めた。

第3回期日において、仲介委員は両当事者の検討結果を聴取したが、双方とも第2回期日から金額面での歩み寄りはなく、これ以上の仲介や調整ができなかったことから、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

なお、仲介委員は、相手方に対して、売買契約時の説明の誤りが本件紛争の発端であったと指摘し、従業員の教育やマニュアルの作成等、再発防止に取り組むよう口頭で要請した。

【事案 33】パソコンの修理費用に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 31 年 3 月、使用しているノートパソコンが相手方のバッテリー交換サービスの対象であることが分かった。そこで、相手方のサポートセンターに電話したところ、相手方担当者 A が対応し、「バッテリーと連動して不具合（砂嵐の発生、突然の電源落ち）が発生している可能性が高いので、バッテリーを交換すれば直る可能性が高い」という説明があった。また、「バッテリー交換サービスの申し込みにはクレジットカード番号の登録が必須である。見積もり画面に修理代約 5 万円と表示されるが、今回は無償修理が行えるので、無視してほしい」とのことだった。無償修理ならと思い、バッテリー交換サービスを申し込み、相手方にノートパソコンを送付した。

1 週間後、相手方から修理されたノートパソコンが届いた。中身を確認すると、同梱されていた修理報告書に「当修理の請求明細書を別途送付する」と書かれていた。話が違うと思い、相手方に問い合わせたところ、相手方担当者 B から連絡があり、「今回はロジックボードが交換されているので修理代金がかかる。『無償修理ができる』と説明したのは担当者の不手際だった」と謝罪された。そして、「修理代の返金も、代替案の提案もできないというのが最終回答である」と言われた。

さらに、登録したクレジットカードに修理代約 5 万円が請求されていることが分かった。再度相手方に問い合わせると、相手方担当者 C が対応したので、これまでの経緯を説明すると「クレジットカードの請求はシステム上停止できない。しかし、説明した者の不手際だったので、もう一度社内で検討する」という回答があった。

その後、相手方担当者 C から電話で謝罪があり、「当社のお好きな製品を 1 万円分差し上げるので、許してほしい」とのことだった。その日は回答を保留し、翌日、再度交渉したが「1 万円以上は難しい。これが最終回答になる。これ以上は消費生活センターか弁護士から連絡があれば対応する」と交渉を拒否された。

最寄りの消費生活センターに相談したが、解決できなかった。修理代金を返金してほしい。

<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るわけではないが、紛争の早期解決のため、修理代金を返金する。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員が相手方に、申請人の主張のどのような部分が認められないのかを尋ねた。相手方は、細かい部分で申請人の主張と相手方の記録に反する部分があるが、申請人に不快な思いをさせてしまったので、紛争の早期解決のために申請人の請求に応じると述べた。修理代金を相手方が申請人に返金する内容で両当事者間に和解が成立した。

【事案 34】インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（２２）

１．当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 30 年 2 月、SNS で相手方のプロジェクトを知り、「生涯毎日 1 万円が受け取れる」との広告に興味を持ち、動画の配信などを受けた。

同月、相手方の①コースの情報が公開され、「月利 20%保証」との条件や、相手方勧誘者の経歴を信用して申し込んだ。併せて、「最低 1000 万円の収益保証」をうたう②コースにも申し込んだ。①の代金 28 万 5000 円および②の代金 45 万円をクレジットカードの翌月一括払いで支払った。この時、③コース（代金 150 万円）の情報も公開されていたが、資金不足のため申し込まなかった。

同年 3 月、相手方から電話があり、③コースについて 80 万円での参加を提案されたため応諾し、代金を振り込んだ。

数日後、相手方よりメールで、④コースの案内があり、「参加者全員に現金 300 万円を配る」、「1 日限りで明日公開」とうたっていた。公開情報を見ると「300 万円完全保証」とあったため、これを信用し、代金 29 万 8000 円を振り込んだ。各コース用の URL とパスワードなどが届いた。

同年 11 月、相手方が 8 月に行政機関から注意喚起をされていたことを知った。②および④コースのために開設し、10 万円ずつ入金した 2 つの海外口座の残高は、一方は 9000 円増、一方は減額となっていることに気付いた。金利 20%や 300 万円の保証はない。

最寄りの消費生活センターに相談し、相手方に全額返金を求めたが応じられなかった。既払い金全額 183 万 3000 円の返金を求める。

<申請人口の主張の要旨>

平成 30 年 2 月、情報商材のメールマガジンに登録したところ、相手方よりメールが届き、「毎日最低 1 万円をあなたに届ける」「勝率 99%」「年利 1200%から最高年利 12000%を達成する」とのことだった。相手方がシステムで運用している口座と、自身の海外口座を連動させるよう接続することで最低年間 365 万円の利益が保証される、との内容を見て、申し込むこととした。この時、未成年だったが、相手方より「未成年でも大丈夫」「参加料 29 万 8000 円は分割支払いでよい」と言われた。同月末に 3 万円を、3 月に 19 万円を振り込んだ。残金は利益が得られてからの支払いでよいと言われた。

参加してみると、金とドルの外国為替証拠金（FX）取引であることが分かり、勧誘時のうたい文句のような勝率や利益が出るものではなく、取引は自己責任だった。

6 月、相手方に全額返金を申し出たところ、8 月に相手方より「今なら半額返金するが、来年 4 月まで待てば絶対に全額返金できる」と電話で回答があり、待つことにした。

平成 31 年 4 月、相手方に連絡すると「会社で決定し、6 割返金となる」と、約束をほごにされたため、再度、解約と返金を求める文書を送付したが回答は同じだった。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。

相手方のシステムを利用しておらず、取引を全く行っていない。既払い金全額 22 万円の返金を求める。

＜申請人イに対す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。

全額返金する。口座振り込みで決済した金額については申請人の銀行口座に返金する。クレジットカード決済した金額については当社より決済代行に働きかけ、カード会社を通じて返金手続を行う。期日には参加しないが、和解書は締結する。

＜申請人ロに対す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。全額口座振り込みで決済しているため、全額申請人の銀行口座への返金とする。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方は、両申請人の主張を争わず、全額返金の意向を示し、迅速に返金手続を実施したものの、期日については、過去事案同様、対応できないとの姿勢を崩さなかった。

仲介委員は、事案の事実関係を明らかにするため、期日において、申請人イ、ロより事情を聴取した。両申請人ともに、本件コースの内容等については、相手方のコースごとに、外国為替証拠金（FX）取引を行っている同一の海外事業者のサイトから口座を開設し、まず10万円を口座に入れて運用する内容であり、コースごとに仮想専用サーバー利用料月額5000円を相手方に指示された別事業者に支払う必要があったと述べた。また、相手方の勧誘の内容は、親口座と自身の口座をリンクさせ、親口座と全く同一の取引を行うことにより利益が得られるというものであったと述べた。

そして、申請人らの提出資料や聴取内容等から、申請人イが実際に行った取引は、USドルと日本円との売買であることが確認できた。

申請人口座への入金またはクレジットカード利用の取り消しによる全額返金を確認できたため、各申請人と相手方の間で和解が成立した。

【事案 35】有料動画配信サービス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 30 年、相手方の動画配信サイトでライブを配信するチャンネルに登録した。料金約 3000 円はクレジットカードの翌月一括払いで支払った。ライブ当日にその模様を中継で配信するチャンネルで、ライブ開催時間中のみ視聴が可能とのことだったので、課金は一度きりと思っていた。ライブ当日は、問題なく視聴できた。

ところが 7 カ月後、配信終了後も毎月月額料金が口座から引き落とされていたことに気がついた。動画配信サイトを見直し、ライブの配信後も、ユーザーがチャンネルの解約手续をするまでは月額料金が引き落とされ続けると記載されていることに初めて気付いた。

相手方に苦情を申し出たが、相手方は、当該チャンネルはユーザー自身で解約を行わない限り月額料金がかかる契約であると返金は認めなかった。契約する意思のなかった期間の料金（7 カ月分、約 2 万円）を返金してほしい。

なお、当該チャンネルについては、引き落としに気付いた後に解約手続を行った。

<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る。

申請人からの和解の仲介申請を受け、事実関係を調査した結果、返金依頼に応じるのが相当であると判断した。なお、他のユーザーに関しても、現在調査を進めており、今後、しかるべき対応をとる予定である。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者双方から事情と希望する解決策を聴き取った。相手方は精査の結果落ち度を認め、申請人に対して返金を認めるだけでなく、本件配信チャンネルに登録し、その後解約手続をとらずに月額料金が課金された他のユーザーに対しても、返金措置をとることであった。

仲介委員が和解内容を調整し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 36】IoT リモコンの不具合に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 6 月、相手方の IoT リモコン（既存の家電をインターネットにつなげることで、手軽に操作することを目的としたリモコンのこと。以下「本件リモコン」という。）を購入した。

数日後に商品が届いたが、商品のセットアップができなかったため問い合わせたが回答を得られなかった。付属品により家財が破損したことから、商品の返品を求めたところ、電話をしても応答しなくなった。

本件リモコンにはセンサーが内蔵されているため、本件リモコンの使用時、室温が設定温度に達すると自動的に自宅のエアコンを動作させることが可能であるが、実際に使用したところ、設定温度に達してもエアコンが動作しなかった。

そこで、本件リモコンと室内温度計を並べて、室温を変化させてみたところ、室内温度計が 13 度から 7 度に変化しても、本件リモコンの示す温度は全く反応しなかった。

使用に耐えるものではないため、商品を返品する代わりに代金を返金してほしい。

<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る。

申請人が述べる温度変化については、立ち上げ直さなければアプリの表示温度が更新されない仕様であり不具合ではないものの、紛争の早期解決のため、商品代金の返金に応じることは可能である。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者に対して和解の意向を聴取したところ、相手方は、商品の返品および返金に応じる意向を示したため、返送費用の負担者等を調整の上、申請人が相手方に本件商品を現状のまま返送し、相手方が申請人に商品代金を返金する内容で、両当事者間で和解が成立した。