独立行政法人
国民生活センター

【法人番号 4021005002918】

報道発表資料

令和２年８月６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２年度第１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 204 件、令和２年度（5 月末現在）18 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 192 件、令和２年度（5 月末現在）25 件（制度スタート後の総申請（1,755 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 1,550 件（取下げ及び却下を除く）のうち約７割の 1,014 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	
令和２年	４月	13 （12）	6	3	2	1	0	0	0
	５月	5 （20）	19	18	0	1	0	0	0
	６月	（20）							
	７月	（16）							
	８月	（18）							
	９月	（14）							
	10 月	（12）							
	11 月	（14）							
	12 月	（27）							
令和３年	１月	（12）							
	２月	（22）							
	３月	（17）							
累計 令和元年度		（204）	192	120	65	7	178	19	1
累計 令和２年度 （4～5 月）		18	25	21	2	2	0	0	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（320 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	320
2.運輸・通信サービス	218
3.教養・娯楽サービス	192
4.他の役務	167
5.保健・福祉サービス	123
6.教養娯楽品	113
7.保健衛生品	85
8.土地・建物・設備	80
9.工事・建築・加工	74
10.内職・副業・ねずみ講	64
11.車両・乗り物	55
12.商品一般	52
13.住居品	44
14.被服品	39
15.食料品	34
16.レンタル・リース・賃借	24
16.教育サービス	24
18.クリーニング	15
19.役務一般	8
20.修理・補修	7
21.他の商品	6
21.管理・保管	6
23.他の相談	2
23.光熱水品	2
25.他の行政サービス	1
合　　計	1,755

(1)生命保険	97
(2)預貯金・証券等	75
(3)ファンド型投資商品	48
(4)その他の保険	24
(5)デリバティブ取引	23
(6)損害保険	20
(7)融資サービス	19
(8)他の金融関連サービス	14

(1)放送・コンテンツ等	107
(2)移動通信サービス	47
(3)インターネット通信サービス	27
(4)旅客運送サービス	18
(5)郵便・貨物運送サービス	15
(6)電報・固定電話	3
(7)運輸・運送サービス一般	1

（2）内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,430
2. 販売方法	722
3. 品質・機能・役務品質	267
4. 接客対応	126
5. 表示・広告	113
6. 法規・基準	72
7. 安全・衛生	69
8. 価格・料金	59
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,755

（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）	1,650
2. 第 2 号類型（重大性）	69
（1） 生命・身体	（52）
（2） 財産	（18）
3. 第 3 号類型（複雑性等）	11
	1,755

（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	403
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,352
合　　計	1,755

（5）仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体（2人）	1,483
3. 合議体（3人以上）	94
4. その他(注)	23
合　　計	1,755

（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２年８月６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	暗号資産（仮想通貨）等の売買に関する紛争	×	株式会社コンパス （法人番号4140001105821）
事案2	美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（９）	×	医療法人社団翔友会 （法人番号2010405007918）
事案3	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（２６）	×	合同会社YK （法人番号2240003003098）
事案4	太陽光発電システムに関する紛争（６）	×	株式会社エス・イーコーポレーション （法人番号5120001169248）
事案5	果物の仕入れ購入契約に関する紛争（１）（２）	×	株式会社西山ファーム （法人番号9260001027982） 株式会社SLP （法人番号4180001127606） 株式会社NF-HIKARI （法人番号7180001128048） 株式会社Ron （法人番号5120001205390） 株式会社一耕史 （法人番号1180001115076）
事案6	サポート付き学習教材の解約に関する紛争（３）	×	株式会社ウイン教育センター （法人番号5140001100838）
事案7	入院共済金等の請求に関する紛争（１）（２）	○	
事案8	連鎖販売取引の解約に関する紛争（１７）	×	
事案9	戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争（６）	○	
事案10	美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（８）	○	
事案11	クレジットカードの切り替えに伴う不正利用に関する紛争	○	
事案12	長茎手術代金の返金に関する紛争（４）	○	
事案13	不動産仲介に係る説明義務違反に関する紛争（２）	○	
事案14	暗号資産（仮想通貨）の採掘に関する紛争	×	
事案15	タレント等養成スクールの解約に関する紛争（１１）	○	
事案16	浄水器の解約に関する紛争（６）	○	
事案17	自己啓発プログラムの解約に関する紛争（２）	○	
事案18	出会い系サイトの返金に関する紛争（９）	○	
事案19	浴槽の保証に関する紛争	○	
事案20	化粧品購入契約の解約に関する紛争（３）	○	

事案21	コンサルタント契約の解約に関する紛争（4）	○	
事案22	寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（5）	×	
事案23	金融商品の売買契約に関する紛争（2）	○	
事案24	通信販売の定期購入に関する紛争（2）	○	
事案25	給湯器の故障に関する紛争	×	
事案26	デリバティブ取引に関する紛争（4）	×	
事案27	英会話講座の中途解約に関する紛争（2）	×	
事案28	クレジットカードの不正利用に関する紛争（23）～（31）	×	
事案29	レンタカーの補償金に関する紛争（3）	×	
事案30	自動車購入時のオプション契約に関する紛争	×	
事案31	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（25）	○	
事案32	変額個人年金保険の解約に関する紛争（6）	×	
事案33	結婚式と披露宴の解約に関する紛争（30）	○	
事案34	飲料水のフランチャイズ会員契約の解約に関する紛争（3）	○	
事案35	通信販売の定期購入に関する紛争(4)	○	
事案36	保険契約のクーリング･オフの有効性に関する紛争（2）	×	
事案37	中古車の解約に関する紛争(4)	×	

【事案 1】暗号資産（仮想通貨）等の売買に関する紛争

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 5 月ごろ、飲食店において相手方(注)担当者から、仮想通貨 A および仮想通貨 B に関するポイントの購入を勧誘された。相手方担当者は、仮想通貨 A については買った金額の倍以上に当たる 2 円で取引所に上場し、上場後は 60 円になりもうかる、上場後 1 年以上値上がりしない場合は、自らが買い取ると述べた。仮想通貨 B については、5 円から 7 円で平成 30 年 11 月に上場すると述べた。

他にも複数人が契約している様子を見て、仮想通貨は初めてで仕組みを理解していなかったが、単純にもうかると思い購入することとし、仮想通貨 A について 20 万円、仮想通貨 B に関するポイントについて 22 万円の計 42 万円を、現金および銀行振込にて支払った。前者については何ら書類を受け取っていないが、後者については「社債預かり証」が後日送られてきたものの、社債を買った認識はなかった。

1 年以上経過しても上場されないので、令和元年 8 月、相手方に対し契約の取消通知を送付したが、応じない。支払った 42 万円を返金してほしい。

(注) 株式会社コンパス（法人番号 4140001105821）
所在地：神戸市

＜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）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したが、期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡を試みたものの、つながらなかった。

そのため、事務局から相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出されなかった。

このような状況を踏まえ、改めて相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付した。

期限までに提出はなかったが、事務局から相手方担当者へ電話を試みたところ、応答があり、期日に参加すると述べた。

仲介委員は、期日において、両当事者から契約内容の認識について聴取した。

相手方担当者は、本件は従業員である担当者が、個人として申請人らと仮想通貨の共同購入を行ったものであり、会社である相手方の事業とは無関係であると述べた。また、以降の連絡は自身の自宅または携帯電話宛としてほしいと述べた。

他方で申請人は、会社である相手方の名刺を示して勧誘され、相手方名による「社債預かり証」を受け取り、相手方名義の銀行口座に金銭の一部を振り込んでいることから、仲介委員は、仮に相手方担当者の主張が事実だとしても、相手方は法律上責任を負う可能性があると考え、相手方としての認識を確認するため、相手方に対して質問書を送付した。

しかしながら、期限までに回答がなかったため、改めて相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、文書等の提出要求書を送付したが、期限までに提出がなかったことから、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。

【事案 2】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（９）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 5 月、インターネット広告を見て、脇の制汗を目的としたボトックス注射を受けに相手方医院[注]を訪れたところ、カウンセラーから、より高価なボトックス注射と、糸によるフェイスリフトを勧められた。効果や値段に不安を感じたが、モニター治療にすれば安くなる、施術後は美容液導入のエステが 12 回付く等と言われ、診察室に通された。

医師から、モニター治療にすれば、フェイスリフトが約 90 万円のところ、脇のボトックス注射やほうれい線へのヒアルロン酸注入も含めて合計 40 万円で施術が可能であり、マイナス 10 歳保証すると言われた。手術痕は化粧で隠せ、術中の痛みは麻酔によりほぼなく、術後の痛みも数週間で消えると説明された。

いったん自宅で検討したいと申し出て、ボトックス注射のみを希望したが、医師より、今日施術しないとこの価格にはできないと言われたことから、ボトックス注射、フェイスリフト、ヒアルロン酸注入等について承諾し、同日、施術を受けた。カウンセラーによる問診から施術に至るまで 30 分程度で進んでしまった。

麻酔は顔面への局所麻酔のみで、1 本目の注射から激痛だった。経過観察と美容液導入エステのため、1 カ月後に診察予約を入れるよう言われ、従った。

費用は、相手方カード会社のクレジットカードにより、施術当日に 40 万円を翌月一括払いで決済した。後日、相手方カード会社に申し出て、8 万円の 5 回分割に変更した。

ボトックス注射については問題なく、汗の量も少なくなったが、フェイスリフトは糸を通した痕がくっきりと青く腫れ、ヒアルロン酸はかたまり、肌が硬くなった。相手方医院で診察を受けたが、糸の痕が内出血する可能性について説明不足であった、ヒアルロン酸注入により硬くなった箇所については経過をみるようにと言われた。

施術から約 1 カ月後、術後の腫れや痛み、施術部位の内出血が治まらず、相手方医院で診察を受けた。即日施術や説明不足を謝罪され、施術のし直し等の提案を受けた。

7 月、フェイスリフトの効果が見られず、右頬に施術でできたアザと痛みが残っていること、ヒアルロン酸注入痕がしこりとなって解消しないことを申し出たところ、レーザー治療等を提案され、施術を受けたものの、効果を感じられなかった。相手方医院に返金を求めたが断られた。契約を取り消し、引き落とし済みの約 24 万 8000 円を返金してほしい。

[注] 医療法人社団翔友会　（法人番号 2010405007918）
所在地：東京都港区

＜相手方医院の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

公正な仲介を期待できないため。

※事務局より手続への協力を求める文書を送付したが、同内容の回答書が再度提出された。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

相手方医院は当社の加盟店であり、本件契約の代金支払いには本件カードが利用されている。令和元年 9 月下旬、申請人より本件契約に関し支払停止の抗弁が申し立てられており、本年 10 月以降の請求は停止している（なお、10 月引落分については、後日申請人に返金している）。

相手方医院に対し加盟店調査を行ったところ、施術後の内出血の可能性や痛みは、医師によるカウンセリングで説明済みであること、施術説明書に申請人のサインを受領していることを理由として、本件契約の返金はできない、施術は適正に行われている旨の回答であった。しかし、申請人に心労を掛けたことも事実であり、本件契約に関し、減額等の話し合いに応じることは可能である旨の回答を調査報告書にて受領している。

本件紛争については、申請人と相手方医院の間で解決するよう希望し、解決に際し返金等が発生した場合には、これに協力する。

２．手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、申請人と相手方カード会社から事情聴取を行った。相手方医院は、手続への協力を求めた書面の送付や、電話による制度説明を行っても手続に応じようとせず、仲介委員による期日出席の求めにも応じなかった。

期日で申請人は、相手方医院におけるカウンセラーの問診から医師の施術に至る過程について詳細を説明し、その上で、脇の制汗については一定程度効果が感じられたとし、相手方らに対し、求める返金額について歩み寄りの余地があると述べた。

相手方カード会社は、申請人より支払停止の抗弁が申し立てられた段階で、加盟店である相手方医院に対し調査を行い、報告書を徴したと回答した。

仲介委員は、相手方カード会社に対し、相手方医院作成の報告書に記されている麻酔方法や、申請人へのリスク説明、施術内容等が申請人の説明と大きく異なっている点について、医学的見地も交え、報告書の正確性や内容に疑義を呈した。

その上で、相手方カード会社に対し、加盟店として相手方医院に手続への参加を促すよう、協力を求めた。

期日終了後、相手方カード会社から、相手方医院に本手続への協力要請を行ったが、相手方医院は応じなかった、との回答が寄せられた。

仲介委員は相手方カード会社に対し、申請人と相手方医院との施術代金に関するカード支払残金について、未引落分の軽減策について検討を求めたが、相手方カード会社は、加盟店としての相手方医院は、書面ではあるが加盟店調査に対応していること、加盟店の義務としている紛争解決について、申請人が直接交渉してくるのであれば、和解に向けた対応をする意思が確認できていることを理由として、仲介委員の検討依頼には対応できないとの回答であった。

そのため、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 3】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（２６）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 2 月、SNS で副業サイトのアカウントに興味を持ち、友達申請をしたら、相手方(注)サイトを案内された。そこではスマートフォンを用いた作業動画が掲載されていた。何の作業かわからなかったが、詳しく話を聞くために相手方に電話の予約をした。

3 月、相手方から電話がかかってきた。なぜこの副業に興味を持ったのか聞かれたので、借金があり、お金がないからだと伝えた。相手方は、「自分も同じ副業で稼いで借金を返した」「時間がなくても、初心者でも簡単に稼げる」「スマートフォンでできる」と言う。副業の内容はわからなかったが、「やる」と答えた。すると相手方から、最低 20 万円の商材の購入が必要だと言われ、初めて費用がかかると知った。「高くて払えない」と断ったが、相手方から「クレジットカードで払える」と言われ、相手方の指示に従い、クレジットカードで限度額いっぱいの 6 万円を決済し、その後クレジットカードでキャッシングした 9 万円を振り込んだ。

後日、相手方から契約書が郵送されてきた。そして、相手方からの電話での案内に沿って、暗号資産（仮想通貨）取引用と自動取引ソフト用の口座を開設した。その際初めて、仮想通貨を扱うと知った。同年 4 月、相手方から商材が届いたが、商材を使うためにはスマートフォンではなくパソコンが必要と言われ、仕方なく自分で中古パソコンを探し、購入した。仮想通貨の売買をするため、別途元手が必要であることもこのとき初めてわかった。商材を用いて仮想通貨の売買をしたが、損失が出るだけだったため、5 月、売買を中止した。

6 月、地元の消費生活センターに相談した。クレジットカード会社の対応により、6 万円は返金されたが、現金で支払った 9 万円が戻らない。9 万円を返金してほしい。

(注) 合同会社 YK（法人番号 2240003003098）
所在地：広島市

＜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）

相手方の登記記載住所に、和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付し、配達が確認された。しかし、相手方は期限までに回答書等が提出しなかった。そこで、状況確認のため、相手方に複数回電話をしたが、話中状態が続き、連絡が取れなかった。書面でも手続への参加を促す文書を送付したが、回答はなかった。

上記の状況を踏まえ、仲介委員は国民生活センター法 22 条に基づき文書提出および期日出席要求書を送付したが、やはり回答はなかった。仲介委員は予定通り期日を開催し、申請人から事実関係等を聴き取ったが、相手方は期日に姿を見せなかった。このため、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 4】太陽光発電システムに関する紛争（６）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年、相手方販売会社(注)と契約し、自宅に太陽光発電パネル、自然冷媒ヒートポンプ給湯器、IH クッキングヒーターおよびエアコンを購入し、設置した。設置後、相手方販売会社からアフターフォローも受けており、信頼できる事業者だと思っていた。

平成 30 年 1 月初旬、相手方販売会社の専務が来訪した際、ローン会社を切り替えると毎月の支払額が安くなり、利率も優遇されるとして、相手方ローン会社のローンへの切り替えを提案され、これを承諾した（以下「本件ローン契約」という。）。

相手方販売会社は、切り替えがすぐにできないことから、翌年（令和元年）5 月まで既存ローン会社と相手方ローン会社の二重払いとなるが、既存ローン会社への支払分は相手方販売会社が負担すると説明した。相手方ローン会社との契約書は、相手方販売会社の担当者が記入し、申請人は押印のみ行った。また、相手方ローン会社とのローン契約上、商品の売買があったことになっていると説明された。平成 30 年 5 月から相手方ローン会社による引き落としが始まったが、既存ローン会社の引き落としとほぼ同日に、相手方販売会社から同額の入金があり、約束通り履行されていると思っていたので、その後、特に引落口座の通帳の記帳確認などをしていなかった。

令和元年 8 月初旬、相手方ローン会社から二重契約になっている旨の通知が届き、ローン借入先が変更されていなかったことに気付いた。相手方ローン会社に確認をしたところ、相手方販売会社が既存の契約者に対し二重契約を行っている疑いがあり、調査していると告げられたが、今後の対応は未定と言われた。

相手方販売会社に問い合わせたが、電話は既に通じなくなっていた。消費生活センターに相談し、相手方ローン会社にこれ以上の引き落としを行わないよう求めたが断られた。契約がなかったこととして、相手方ローン会社には今後の請求を止めてほしい。また、既に支払った代金約 41 万円より、相手方販売会社から補填（ほてん）された約 30 万円を差し引いた額について返金を求める。

(注) 株式会社エス・イーコーポレーション（法人番号 5120001169248）
所在地：大阪市

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方ローン会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

現在、相手方販売会社にかかる同様の事案で複数の訴訟が提起されている。また、当社より立替金請求訴訟を提起しているローン利用者が存在することから、司法の判断を仰ぐべき事案であると考えており、手続に協力する意思はない。

なお、申請人に関する当社との契約状況については、契約金額 330 万円、うち既払い金額は約 38 万 7000 円である。

※上記回答書面到着後、事務局より、手続に協力できない理由について期日において仲介委員

に説明するよう協力を求めたところ、期日に出席することとなった。

２．手続の経過と結果（不調）

相手方販売会社に和解の仲介申請書等を送付したが、期限までに回答書、答弁書の提出はなかった。そこで、事務局から相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出されなかった。改めて相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付した。しかしながら、期限までに提出がなく、期日への出席有無についても意思表示がなされなかった。

仲介委員は第 1 回期日を開催し、申請人と相手方ローン会社が出席した。相手方ローン会社は、本事案以外にも、相手方販売会社がかかわる二重契約事案が複数確認できているが、申請人とのローン契約は成立しており、ローン契約上の支払抗弁事由にも当てはまらないと考えていることから、申請人への請求を止める意向はなく、解決は裁判による法的判断を仰ぐべきだと述べた。

仲介委員は相手方ローン会社に対し、ローン申込書の記載事項において、申込日が 1 月 1 日となっており社会通念上、取引がされるとは通常考えられない日に取引が行われ、ローン契約の申し込みがされたと記載されていること、ローン契約の前提となっている相手方販売会社が販売したとされる商品とローン申込書の記載との間に食い違いがあること、同申込書に記載されている工事日が、実際に行われたと考えられる工事日と異なっていること等、相手方ローン会社において、商品の引き渡しに関する確認が適切に行われていない可能性や、法定書面として多くの不備が考えられることを指摘し、割賦販売法上のクーリング・オフ事由の該当性も踏まえ、申請人との紛争解決について次回期日までに再度検討した結果の聴取を要請した。なお、仲介手続が続行となったため、相手方販売会社に対しては、国民生活センター法 22 条に基づき、回答書・答弁書の返送と、手続への協力要請、第 2 回期日への出席を求めた書面を発出した。

第 2 回期日において相手方販売会社は、定められた期限までに回答書・答弁書等の返送を行わず、期日にも出席しなかった。

相手方ローン会社は、第 1 回期日における仲介委員からの要請を受け、再度の検討を行ったが、相手方販売会社にかかわる同種の取引が多数あり、現に訴訟に移行している事案があることから、裁判による法的判断を仰ぎたいとして、本手続における歩み寄りによる解決は困難と述べた。仲介委員は相手方ローン会社に対して改めて本件ローン契約の問題点を指摘した上で、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 5】果物の仕入れ購入契約に関する紛争（１）（２）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 6 月、知人から良い副業の話があると電話で告げられ、後日喫茶店で相手方副業提供会社(注 1)から説明を受けた。

副業の内容は、相手方副業提供会社で取り扱う果物を、相手方副業提供会社が指定した販売店からパートナー代理店としてクレジットカードで仕入れ購入し、相手方副業提供会社が独自のルートを利用して商品を海外で販売するというもので、代理店はパソコンで相手方副業提供会社の指示通りに発送の手配をするだけで、仕入れ代金に 2%の利益を上乗せした金額が相手方副業提供会社から振り込まれるというものだった。

自宅に居ながら副業ができると考え、その場で副業に同意し、振込先口座等の登録を行った。その後、具体的な仕入れ方法について説明を受けた。

11 月に初めて仕入れを行い、相手方副業提供会社の指示通り手続を行った。具体的には、相手方副業提供会社が提供するサイトにログインすると、商品購入先の販売店が選択できるようになっており、各販売店のサイトは一般的なネットショップのようなデザインになっていた。相手方副業提供会社の指示により、支払方法の選択画面において、相手方決済代行会社を介した決済を選択してクレジットカード情報を入力した。購入した商品の発送については、相手方副業提供会社の指示により「店頭引き渡し」を選択した。

同月、相手方副業提供会社から、より多くの取引をすると報酬が増えるため複数のクレジットカードを持つよう勧められ、次々に作成した。

平成 29 年 1 月に相手方副業提供会社から、保証金を預けると報酬利率が上がると勧誘を受け、5 月に 60 万円、10 月に 60 万円の計 120 万円を預けた。

相手方副業提供会社、相手方販売店 A～D(注 2～5)等の販売店から相手方カード会社 A～F のクレジットカードを利用して仕入れを続けていたが、平成 30 年 10 月に相手方副業提供会社から、パートナー代理店への支払いが滞っている旨の報告があり、平成 31 年 2 月には入金がなくなり、相手方副業提供会社の代理人よりパートナーシップ契約の終了の覚書に署名押印するよう連絡があったが、返送しなかった。

相手方カード会社らに対する支払いが困難であるため、リボ払いに変更して消費生活センターに相談し、支払停止の抗弁書を送付するとともに、相手方副業提供会社にクーリング・オフを通知したが、一部のカード会社からはカード会員規約違反のため抗弁の対象とならないとの連絡があり、引き続き請求を受けている。

クーリング・オフを認めて、請求を取り下げてほしい。

(注 1) 株式会社西山ファーム（法人番号 9260001027982）
所在地：岡山県赤磐市

(注 2) 株式会社 SLP（法人番号 4180001127606）
所在地：名古屋市

(注 3) 株式会社 NF-HIKARI（法人番号 7180001128048）
所在地：名古屋市

(注4) 株式会社Ron（法人番号5120001205390）
所在地：大阪市
(注5) 株式会社一耕史（法人番号1180001115076）
所在地：岡山県赤磐市

＜相手方副業提供会社破産管財人の主張の要旨＞
和解の仲介の手続に協力する意思はない。
破産手続開始決定を受けており、手続進行中であるため、協力できない。

＜相手方カード会社A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。
クーリング・オフを求める申請人の主張は、相手方販売店らに対する内容であると認識している。
本申請に基づき、一時的に請求の停止措置を行ったが、本手続等で解決が図られない場合には請求を再開せざるを得ない。

＜相手方カード会社B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。
申請人と相手方副業提供会社および各販売店との紛争であるため、当社はクーリング・オフを認める立場ではなく、各社との間での紛争解決を希望する。

＜相手方カード会社Cの主張の要旨＞
和解の仲介の手続に協力する意思がある。
当社はイシュアーであり、クーリング・オフに応じることができない。
また、相手方副業提供会社および相手方販売店らとは加盟店契約はないため、指導、管理する立場ではない。契約当事者である申請人と相手方らとの間で紛争解決することを希望する。
なお、「支払停止の抗弁」は認めないものの、アクワイアラーに対して行った事実確認の回答を踏まえ、解決が見込まれる一定の期間、請求を保留する。

＜相手方カード会社D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。
申請人の主張を前提とすれば、申請人は当社会員規約に定める禁止行為（現金を取得することを目的として商品・権利の購入または役務の提供などにカードのショッピング枠を利用すること）を行っている。
また、申請人の主張によれば、申請人は相手方副業提供会社および相手方販売店らとの間で商品を購入する取引を行っているが、実際には商品の授受は行われていないというのであるから、当該取引はいわゆる空クレジット（実体のない取引が行われたにもかかわらず、実態のある取引

が成立したかのように装って行われるクレジット取引）であったというべきである。
従って、仮に相手方販売店らに対するクーリング・オフの主張が認められたとしても、申請人が当社に対して当該抗弁を対抗することは、信義則に照らし、到底認められない。
さらに、申請人は相手方カード会社らのクレジットカードを利用して繰り返し取引を行った結果、取引額は3000万円にも達し、多額の利益も得ていたのであるから、「営業のためもしくは営業として」取引を行ったことは明白であり、割賦販売法上の抗弁権の接続は認められない。

＜相手方カード会社Eの主張の要旨＞
和解の仲介の手続に協力する意思がある。
当社はイシュアーであり、当社のクレジットカードが使用された相手方販売店Aとは加盟店契約は存在しない。
支払停止の抗弁に基づいて請求を保留の上、アクワイアラーに対して取り消し依頼をしたものの否認された経緯があるため、これ以上の対応はできないと判断して請求を再開している。
相手方販売店Aとの間で和解が成立し、解約データが到着した際は、速やかに返金処理を行う。

＜相手方カード会社F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。
相手方副業提供会社との間で業務提供誘引販売に該当することを理由としてクーリング・オフを主張するとともに、これをもって当社に支払停止を主張するものと思われるが、割賦販売法上、1回払いのカード利用や支払い済みの分について適用されるものではなく、既払い金返還を認めるものではない。また、そもそも本件カード利用は相手方副業提供業者を加盟店として業務提供誘引販売が行われたものではない。
また、当社会員規約でカード利用可能枠の現金化等（換金を目的とした商品もしくは権利または役務提供の受領その他の方法による資金の調達のためにするカードのショッピング機能の利用）を禁止しているところ、申請人の本件カード利用は、明確に違反するものである。
申請人の主張は違反行為に該当する事実を秘匿して総額約900万円もの決済を行い、かつ現に利益を得ながら、その目的が達成できなくなると債務の履行を拒むというものであって、信義則に反すると言わざるを得ないため、支払停止の申し出には法律上何ら理由がない。

＜相手方販売店Aの主張の要旨＞
回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方販売店Bの主張の要旨＞
回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方販売店Cの主張の要旨＞
回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方販売店 D の主張の要旨＞

所在不明であった。

＜相手方決済代行会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

申請人は、クーリング・オフを認めて、請求を取り下げることを求めているところ、当社は申請人との間で何ら契約関係は存在せず、申請人に対して何ら請求を行っていないため、取り下げの対象となる請求は存在しない。また、第三者に対する請求について取り下げを認める立場にもない。

※事務局からの要請に応じ、期日に出席し質問に回答することになった。

２．手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日に先立って、相手方副業提供会社破産管財人に対し、国民生活センター法施行規則 23 条に基づいて相手方副業提供会社の取引実態等について事実の調査を行い、回答を得た。破産管財人によると、申請人と相手方副業提供会社との取引は、相手方副業提供会社の資金調達のためにクレジットカード決済による取引を行ったものと思料され、相手方販売店らはいわゆるペーパーカンパニーで、商品の納入実態はなく、相手方副業提供会社が商品を海外で販売した事実もないとのことであった。

上記の回答も踏まえ、第 1 回期日において申請人から認識を聴取した。申請人は、相手方副業提供会社から、周りの人の資金もあれば海外で高値で売れる果物を、1 回の発注で大量に仕入れて販売することが可能で、会社を成長させられると説明されたことや、2 年ほどは約束された金額の振り込みもあり、相手方副業提供会社がテレビコマーシャルや芸能人の SNS でも紹介されていたこともあって信用してしまった、相手方副業提供会社や子会社である相手方販売店らから商品を仕入れる仕事だと思って取り組んでいたと述べた。

仲介委員は、相手方副業提供会社および相手方販売店らは倒産等により連絡が取れず返金を受けられる見込みがないこと、相手方カード会社らに対しては、相手方副業提供会社からの説明に基づき、申請人としては正当な取引との認識をしていたのであれば支払停止の抗弁という割賦販売法上の対抗手段があるものの、事実関係を踏まえると割賦販売法の要件に該当するか否かについては争いがあることを申請人に説明し、まずは相手方決済代行会社に対して相手方販売店らとの関係性について確認することとした。

仲介委員は、第 2 回期日に先立って、相手方決済代行会社に対し、相手方販売店らとの契約関係について調査するよう求め、第 2 回期日において結果を聴取した。

相手方決済代行会社は、相手方販売店らの一部とは決済サービス利用契約を締結している可能性があるものの、クレジットカードの加盟店契約については包括代理方式の加盟店契約(注 6)の形となっており、アクワイアラーと各販売店との契約となっているため、自社はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に該当せず、割賦販売法に基づく加盟店管理責任を負っていない、また、契約上、アクワイアラー名を開示することはできないと回答した。

その上で仲介委員は、法的責任はおくとしても、事前防止の観点から、解決のために何らかの譲歩はできないか求めたところ、相手方決済代行会社は、本件について何らかの譲歩による和解はできないものの、空クレジットは防止が困難と言われており、悪意のある取引すべてを防ぐの

は難しいが、不正な取引については一定の監督等を行っており、可能な限り防止できるよう、さらに検討していきたいと述べた。

仲介委員は、相手方らの状況や回答を踏まえると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。

(注6)代表加盟店が子加盟店を 代理してクレジットカード会社との間で加盟店契約を締結する方式で、クレジットカード会社（アクワイアラー）が審査の上、加盟店契約を締結している。

【事案 6】サポート付き学習教材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 11 月、相手方販売会社(注)が来訪し、学習教材購入とファクスを用いた学習指導の勧誘を受けた。テストで高得点がとれる、毎日の指導で苦手分野が克服でき、志望校に受かる、と言われ、実際に難関校に合格した生徒への指導内容を見せられた。指導を受けるには DVD 教材の購入が必要と言われた。長女（中 1）と次女（小 5）にそれぞれ 2 科目の指導を受けさせるために、合計 120 万円分の教材購入を決め、入会申込書を作成した。入会申込書に記載した内容の他に、相手方販売会社と①長女、次女ともに高校受験終了まで指導（長女 29 カ月、次女 53 カ月）する、②クレジットの支払終了後は追加費用なしで指導を継続する、③次女が中学に進学した際に教科書が変わっていた場合は教材の中身を差し替える、という内容を口頭で合意した。120 万円の支払いは、相手方クレジット会社のクレジット払い（48 回払い、分割手数料約 40 万円、総額約 160 万円）とした。

同月から 10 カ月間、毎日ファクス指導があったが、翌年 9 月、突然指導が途絶えた。相手方販売会社と連絡が付かないため、相手方クレジット会社に問い合わせたところ、経営破綻したのではないかと言われた。消費生活センターで相手方クレジット会社と交渉してもらったが、納得のいく回答は得られなかった。

役務提供のことが書面に記載されていないため、相手方販売会社に、クーリング・オフによる全額返金を求める。これが難しい場合、相手方クレジット会社に、相手方販売会社から引き渡しを受けていない教材提供される予定だった指導分の減額を求め、残金は一括払いとして清算したい。

(注)株式会社ウイン教育センター（法人番号 5140001100838）
所在地：神戸市

＜相手方販売会社の破産管財人の主張の要旨＞

相手方販売会社は、令和元年 12 月 6 日に破産手続開始決定がなされた。破産手続の公平性の観点から、本手続で和解に応じることは難しい。

申請人は債権者名簿に記載があり、債権者説明会を案内済みである。相手方販売会社の資産状況から配当は難しいと考える。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は役務についての立替払いには応じていない。本件でも申請人にその旨確認したが物販のみとの回答であったので契約した。申請人の主張によれば、役務提供（指導）を重視して相手方販売会社と契約したとのことであるが、そうだとすれば、申請人の当社への行為は詐欺罪を構成する可能性があり、当社に対し、不法行為上の責任がある。

２．手続の経過と結果（不調）

相手方販売会社は、申請書の発出時期と同時期に破産開始決定がなされた。このため、仲介委員は、期日において、申請人および相手方クレジット会社から事情を聴取した。また相手方販売会社破産管財人は事実確認等に協力した。

申請人は、ファクスを用いた学習指導が受けられることが契約の動機であり、また、相手方販売会社が破綻する直前まで、指導は毎日、数枚のプリント教材等を使って継続されており、破綻がなければ、解約を考えることはなかったと述べた。また、指導では直接教材を活用せず、利用していなかったと述べた。相手方販売会社から契約経緯や役務提供の実態が聴取できないが、申請人の主張する実体があったとすれば、販売会社との契約内容には役務提供が含まれていると考えられ、特定商取引法の訪問販売における法定書面の記載事項を欠くことから、クーリング・オフの成立の可能性があった。

一方、相手方クレジット会社は、相手方販売会社との間の業務提携契約で、役務提供を含む契約にかかわるクレジット契約には応じないとの合意をして厳格に順守しており、クレジット契約書の記載を求め、あるいは、契約意思確認を行う際に、必ず役務提供が含まれていないことの確認を行っている、と述べた。さらに、申請人は、相手方販売会社と意思を通じた上で役務提供が含まれていない旨を告げて、立替払いを行わせたのであり、こうした経緯に照らせば、後に売買契約等に問題があることをもって抗弁の接続を主張することや、クレジット契約書自体の書面不備によるクーリング・オフを主張することは、信義則に反して許されないのみならず不法行為成立の余地が存在し、この点について司法の場で判断されるべきであると述べ、互譲の余地はない、と主張した。

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

【事案 7】入院共済金等の請求に関する紛争（１）（２）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 22 年 5 月、相手方共済組合の共済に加入した。同年 7 月、相手方保険会社の医療保険に加入した。

平成 25 年 10 月末から同年 12 月末、頸椎椎間板ヘルニアで約 60 日間入院した。退院後、相手方共済組合と相手方保険会社に対し、入院保険金等を請求したが、両者から支払対象の「入院」に該当しないとの回答があった。

平成 30 年、頸椎症性神経根症と診断された。以前、入院して頸椎けん引を行い症状が改善した経験があったため、今回も同様の治療を希望し、11 月中旬から約 30 日間入院した（本件入院①）。退院後、相手方共済組合に対し、入院共済金約 30 万円を、相手方保険会社に対し、入院保険金約 30 万円と入院一時保険金 3 万円を請求した。両者から、調査が必要と言われた。

平成 31 年 1 月末から C 型慢性肝炎で 20 日間入院した（本件入院②）。退院後、相手方共済組合に対し、入院共済金約 20 万円を、相手方保険会社に対し、入金保険金 20 万円と入院時一時保険金 3 万円を請求したところ、両者から、調査が必要と言われた。

平成 31 年 3 月、本件入院①について、相手方保険会社より、保険金支払対象でない、と回答があった。同月、相手方共済組合より、「入院」に該当せず支払えない、と回答があった。相手方らは入院中に 2 回外出していることを、当該入院を支払対象外とする理由に挙げていたが、この 2 度の外出は、自営業であることから、業務都合上やむを得ず行ったものである。また、主治医から通院治療を勧められたことはない。

入院しても共済金等が支払われないため、平成 31 年 3 月に相手方保険会社との契約を、同年 4 月に相手方共済組合との契約を解約した。

本件入院②について、同年 4 月、相手方保険会社より、入院要件を満たすのは 4 日間のみである、として 4 日分の入院保険金と入院時一時保険金が支払対象となる、と回答があった。同年 5 月、相手方共済組合より、「入院」に該当せず支払えない、との回答があった。

請求した共済金等が支払われない理由が納得できない。本件入院①および②について、相手方共済組合に対し、合計約 52 万円、相手方保険会社に対し、合計 53 万円の支払いを求める。

＜相手方共済組合の主張の要旨＞

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。

申請人が主張する入院の事実およびこれらの入院につき共済金を支払わなかったことは認める。いずれも規約上の「入院」の定義に該当しない。

＜相手方保険会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の保険金請求については、当社の調査結果、社外専門家である医師および弁護士の見解を確認の上、慎重に検討し「支払対象となる入院には該当しない」との判断に至ったものであ

る。

本件入院①については、入院時の看護記録から、医学的には入院治療の必要性はなく、外来通院でも可能な内容である。点滴についても内服薬でも問題はなく入院の必要性はなかったと評価できる。

本件入院②については、申請人が注射薬を用いない治療を希望し、内服薬の投薬が行われ、服用後 3 日目に院外外出が認められているが、これは、主治医が投与 3 日目まで入院により観察を行い、結果特記すべき所見がなく安静は不要となったと判断したと評価できる。このため、入院日から投与 3 日目までは、医学的な入院の必要性を認め、約款上の入院要件を満たし、それ以降は医学的入院の必要性はなく同入院要件を満たさないと判断した。

２．手続の経過と結果（一部和解）

仲介委員は第 1 回期日において、申請人から、入院治療となった経緯や入院中の状態等を、相手方らから、入院に該当しないと判断した根拠等を聴取した。

本件入院①について、申請人は、自宅付近にリハビリ施設のある医院が他になく、首が横に向けられず指にしびれのある状態で、1 日 2 回のけん引治療の合間に点滴もあり、自身で車を運転しての通院は困難であったと述べた。相手方らは、医院から医療資料を取り寄せ、一般的な医学的見地から、入院しなくても治療が可能だったと判断したと述べた。仲介委員は相手方らに対し、通院が困難との事情を考慮できないか指摘したが、相手方らは「入院」の定義に該当するか否かの判断に際し、そういった事情を配慮することは公平性の観点から難しいと述べた。

本件入院②について、申請人は、副作用の発出等がないか確認するための入院と説明されたと述べた。相手方共済組合は、顧問医師に医療資料を示し、一般的に入院しなくても可能な治療との見解を得て、これを採用したと述べた。相手方保険会社は、本件入院①同様の調査を行い、一般的に投薬治療等の経過観察は 3 日以上必要とされるところ、本件では 4 日目に外出していることや、副作用の発出がなく退院に至っていることを勘案し、入院での副作用の経過観察は 4 日間が必要であったと判断したと述べた。

期日後、申請人は担当医師らから医療資料の提供を受け、これを提出した。仲介委員はこの記載内容を踏まえた上で、担当医師らに対し質問状を発出し、事実の調査を行った。なお、質問事項については、相手方らの意見も踏まえた。その後、担当医師らから、入院治療とした理由や、入院の必要性、その期間等に関する回答が寄せられた。

第 2 回期日で、仲介委員は相手方らに対し、本件入院①について、担当医師より、入院の基準の中に仕事等に支障をきたす場合が挙げられているところ、本件はこれに該当し得ることを指摘した。また、本件入院②について、担当医師より、この治療法においては全例 10 日～14 日程度の入院としていること、その理由として副作用の発出対応の他、高額な薬剤であることから 1 期間の投与で確実に効果を出すため服薬指導も必要である、との説明がなされたが、これらの説明には合理性があり得るのではないか、と指摘した。

相手方共済組合は、担当医師らからの回答を顧問医師に回付し再検討したが、担当医師の回答に、入院しなければならなかった新たな事情は含まれておらず、「入院」該当性の判断に変更はないと回答した。また、この判断を踏まえると、本件において中間的な解決は公平性の観点からできないと明確に述べたため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

相手方保険会社は、担当医師らからの回答を踏まえ、調査会社の医師の見解を再度とった結果、入院の必要性の判断は変更しない考えを示した。一方、本件入院②は特別疾病に該当し、保険金4万円が加算されるため、支給額は合計11万円となると述べた。申請人との間で、本件入院②につき11万円を支払い、本件入院①については合意に至らなかったことを確認する内容で、和解が成立した。

【事案 8】連鎖販売取引の解約に関する紛争（１７）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 11 月、個人年金に興味があり、良い商品を探していたところ、知人である相手方の会員から話を聞かないかと誘われた。「相手方はインターネット関連教育事業を行ってきたが、投資事業も行っている。相手方に投資すれば 1000 万円も夢ではない。今の会員価格は破格である」と言われた。後日、海外セミナーに参加したところ、「今は年利 12%。年 5 万円を 25 年投資すると 1500 万円が 7000 万円になる。2 年間の強制積立期間中は解約できず、利益も含め出金できないことがリスクである。海外金融商品のため、国内では営業できない」などと言われ、その場で契約書に署名し、約 260 万円を支払った。後日、パンフレットは受領したが契約書の控えは受領していない。その後、相手方の指示に従い、断続的に相手方の指定する口座に月会費や積立金を支払った。

平成 28 年 12 月、強制積立期間である 2 年間が経過したことから、仲介業者に問い合わせたところ、同期間経過後も、解約には高額な解約手数料が必要だと判明した。そのようなことは聞いておらず、相手方にだまされたと思うので、これまでに支払った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。

申請人は、当社と連鎖販売取引であるメンバー契約を締結し、登録費用約 260 万円と月会費を支払った。申請人は、同契約に関し、承諾書を含む書類に署名押印している。

他方、申請人が海外セミナーで聞いたと主張する内容は否認する。また、積立金は、当社とのメンバー契約と関係がなく、契約内容は知らない。

２．手続の経過と結果（不調）

第 1 回期日は申請人代理人から聴取を行った。申請人は、契約後に相手方からインターネット関連教育事業に用いる機器や書類等が送付され、機器は使用したことがあると述べた。また、申請人自身が他者を勧誘したことはないと述べた。

第 2 回期日は相手方から聴取を行った。メンバー契約につき、相手方は、当社は連鎖販売取引を行う事業者であるが、概要書面や契約書面は、一つの冊子になっているので不交付はないと述べ、積立金に関する契約は当社とは無関係であると述べた。

仲介委員は、事実関係に判然としない点が多いため、申請人代理人に質問事項をまとめた書面を送付し、回答を求めることにした。また、相手方にも会員である勧誘者へのヒアリングの実施を求めた。

第 3 回期日では、両当事者から聴取を行ったが、依然として事実関係が判然とせず、論点整理が難しかったため、次回期日に申請人本人の出席を求めた。

第 4 回期日では、これまでに実施した相手方からの聴取の結果からすると、契約当事者が異なる積立に関する取引については本手続での解決可能性が見込めなかったため、メンバー契約に絞って両当事者から聴取を行った。

申請人本人からは、契約に至る経緯や契約内容の認識、疾病にかかる事項等を聴き取った。申請人は、購入した物品が学習教材であると認識して購入したわけではなく、当該物品を購入すれば会社を広められ、購入することにより権利を得られるのでお金が入ってくると認識していた、人を紹介するとお金が入ると言われたような気もするが、あまりよく覚えていない、20 代前半ごろから精神疾患を理由に通院しているが、契約時も事務の仕事に従事していた、現在は多少回復したが、今から思うと当時の判断力は低下していたように思うなどと述べた。

他方、相手方からは、概要書面や契約書面の交付についての詳細等を聴き取った。相手方は、当時の運用として、①概要書面兼契約書面と申し込みに必要な書面が一体となった書類を申込者に交付する、②申込者が必要書類に所要事項を記入捺印した上、一体となっている書類を勧誘者に交付する、③勧誘者が、その一体となっている書類のうち、相手方控え分の必要書類を相手方に送付した上、申込者控え分の概要書面兼契約書面を申込者に交付する、という取り扱いをしていた旨を述べた。

それを受け、仲介委員から相手方に対し、契約書面は契約締結後に交付する必要があるところ、当時の運用では、契約成立時期の捉え方いかんによってはそれに該当するとはいえず、クーリング・オフの起算点が進行しないという解釈もあり得るのではないかと指摘したところ、相手方は、その点については見解が異なるため、それを理由に譲歩することはしかねる旨を述べた。

また、仲介委員が相手方に対し、申請人本人から聴取した結果、連鎖販売取引のシステムについて申請人が十分理解していたとはいえず、適合性の観点から好ましい契約とはいえないのではないかと指摘した上、早期解決の観点から一定の譲歩を検討できないかと尋ねたところ、相手方は何ら問題のない契約だと考えているが、早期解決のため、連鎖販売にかかる売買金額（210 万円）の１割であれば、解決金として支払う用意があるとの回答が寄せられた。

後日、申請人代理人から和解案には合意できないとの回答が寄せられたため、これ以上期日を重ねても和解に至る見込みは低いと判断し、本手続は不調で終了となった。

【事案 9】戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争（６）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 4 月、屋外で作業していたところ、相手方が外壁塗装の営業に来たので、その日の夜に改めて話を聞いた。相手方から、外壁のひび割れについて「早く塗装しないと大変なことになる。セラミック塗装なら 30 年持つ」と言われたので、外壁塗装と屋根塗装（合計約 200 万円）を依頼することにした。翌日、再度相手方が来訪し、契約書を交わした。

同年 5 月から塗装工事が始まり、2 日間の作業後相手方から、外壁、屋根、付帯部分のすべての塗装が終わったと言われた。あまりに早かったので何回塗ったか尋ねたところ、契約時に 5 回と説明を受けたにもかかわらず、下請け業者は 4 回と答えた。相手方の担当者は 5 回塗ったと主張するが、2 日でそれだけの作業をすることは困難と思われる。それ以外にも、作業内容として説明を受けた塗膜の剥がれ処理のための下地処理や目地の補修が行われていなかったり、当初は「塗れるところは全部塗る」と説明を受けたのに、一部塗ってもらえない部分があるなど、契約時の話と実際の作業内容が違う点がいくつもあった。

相手方に確認を求め、最寄りの消費生活センターにも相談したが、相手方は「外壁塗装については主材が均等な厚みで仕上がっていれば機能は果たしており、一定時間を空けて作業しているので、問題はない」、「目地交換も下地処理も行った」などとして、対応しない。

契約をなかったことにして、未払い金（100 万円）の請求を放棄し、既払い金（100 万円）を返金してほしい。また、工事中に相手方が破損した倉庫屋根材割れ等の修理費用（約 25 万円）を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の希望する金額は一般的な補修費用を大きく超えているが、当社では補修内容を確認できない。①工事代金から 15 万円を減額し、残金 85 万円の請求を行う、②工事代金から 3 万円を減額の上、施工不良の手直しをする、いずれかの方法で解決したい。

なお、契約時、当社は、外壁塗装の耐用年数はあくまで試験データであることを適切に説明した。また、目地補修については当初から打ち増しの契約である。打ち替えとの説明は行っていない。契約後についても下地処理や塗装については契約内容通りに作業を行った。

なお、現在申請人宅の目地部分にはひび割れが見られるが、これは工事完了後に生じたものである。

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、両当事者から事情を聴取した。その上で、申請人宅の状態を確認する必要があると判断し、第 2 回期日にて現地調査を行うこととした。

期日後に仲介委員は、本件工事で用いられた塗料のメーカーに質問状を発出し、塗料の耐久性や施工の仕様について調査を行った。塗料メーカーによれば、原則としては塗装工程の間、仕様書通りの乾燥時間を設けることが望ましいものの、仕様書の乾燥時間は一つの目安であり、適切

な乾燥時間は気候や天候等の条件によって異なるとのことであった。調査の結果、促進耐候性試験に使用されたキセノンランプが 60W/m2 であり、試験結果から 30 年の耐候性があるとは判断できなかった。

第 2 回期日は申請人宅で開催し、本件工事後の状況を確認した。申請人の主張通り、目地部分のシーリングの増し替えが基本的に行われておらず、既に目地と外壁材の間にひび割れが生じていること、塗装面に塗膜の剥がれ等が生じていることが確認できた。また、外壁塗装については、塗装回数は特定できなかったものの、全体的に塗料が薄く、塗りむら、塗り残しが見られた。屋根の塗装についても異物の混入などが見受けられ、塗りむらが確認された。

第 3 回期日において、仲介委員は相手方に対し、申請人宅で確認した状況について説明し、本件工事の仕上がりは、必ずしもすべての消費者が満足する品質とは言えないのではないかと伝えた。また、申請人宅の築年数や見積額等を考慮すれば、裁判所においても、目地部分のシーリング材については補修は打ち増しではなく打ち替えを前提とした契約であると判断される可能性があると指摘した。さらに、相手方の主張通り、目地のひび割れが相手方の施工後に生じたものであれば、不具合のある部分のみについて目地を打ち増しとした相手方の判断について、見立てが甘かったと言わざるを得ないことを添えた。その上で、本件建物に使用された塗装材料が硬質で目地の打ち替えについて通常の目地補修より高額になる補修費用等を考慮すれば、本件は既払い金を全額返金することが望ましいのではないかとの考えを示した。相手方は一定の範囲で、施工内容の判断や施工品質に問題があることを認め、譲歩案について再検討すると述べた。

第 4 回期日を前に、相手方より、本件工事について今後一切の対応を行わないことを条件に既払い金 100 万円全額を返金して契約解除するとの和解案が提示された。期日において、申請人もこの案に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 10】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（８）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 3 月、相手方クリニックのサイトでヒアルロン酸注射が 1000 円未満で受けられるとの広告を見て、相手方クリニックに電話し、カウンセリングの予約を入れた。

翌日、相手方クリニックに出向いたところ、医師から「ヒアルロン酸注射は持続効果がない。糸を挿入するリフトアップの手術をした上でヒアルロン酸を注入するのが良い」と言われた。施術方法や施術でできた傷跡や腫れ等が回復するまでの期間に関する説明はなかったが、「効果は徐々に表れる」と言われ、症例写真も見せられたため、施術を受ければしわがなくなると思った。その後、スタッフから価格の説明を受けた。「約 200 万円の契約を、モニターになると約 100 万円にできる」と言うので、高額なので考えさせてほしいと伝えたが、「糸を減らせば、目の下のたるみ除去も含めて約 50 万円のモニター価格にできる」と言われ、効果を信じ、リフトアップ（糸 8 本）、ヒアルロン酸注射、下まぶた裏の脂肪除去、ボトックス小顔注射で約 54 万円の契約をした（20 万円は相手方カード会社のカードで支払い、残りは相手方クリニックに 2 回払いとした。）。手術を受け、1 カ月後の通院予約をして帰宅した。

翌日から顔の腫れ、強い痛み、内出血等がおこり、2 週間以上続いた。左目下のたるみは改善されたものの、ほうれい線、右目下については効果が感じられなかったため、地元の消費生活センターに相談した。「1 カ月後に再度相手方クリニックに出向く必要があるので、特定継続的役務に該当する可能性がある」との助言を受け、相手方クリニックに解約通知書、相手方カード会社に抗弁書を送付した。相手方クリニックからは、本件契約は特定継続的役務提供には該当しないが、再手術を行うと回答があった。再手術しても期待した効果を得られない可能性があるので、クレジット払いとした分について返金を求めたところ、あっせん不調となった。契約を取り消し、請求を取り下げてほしい。

なお、現在も顔にピリピリとした強い違和感が残っており、うつ伏せで眠ることが難しい。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

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。

申請人は、当院に連絡なく、分割払いの 1 回目の期限後に消費生活センターに相談しており、当院では施術に不満があった点は直接確認できていない。また、申請書で施術後に左目下の状態の改善を自覚しているにもかかわらず、「施術の効果が感じられないまま支払うことに納得できない」と主張する点、消費生活センターを通じての交渉時に再施術を提案したにもかかわらず金額的解決を希望する点等から、契約当初から支払いの意思があったのか疑問である。

なお、契約金額については、当院は申請人から「もう少し値引きできないか」と交渉されて金額を引き下げたものである。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

本件については決済手段として当社のクレジットカードが選択されたにすぎず、当社は相手方

クリニックとの間に加盟店契約の無いカード発行会社の立場である。そのため申請人と相手方クリニックの間で解決を求める。

本件決済については令和元年 5 月度から、一時的に支払停止措置をとっているため、本手続における申請人と相手方クリニック間の和解内容に従い、請求の取り消し、再開等の処理を行う。

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、申請人と相手方クリニックから経緯等を聴き取った。その結果、本件で実際に施術効果があったかの判断は難しいものの、申請人と相手方クリニックとの間で事前の説明について認識が食い違っており、申請人の理解の度合いを考えれば説明が不十分であった可能性があった。目の下の脂肪除去については、術後出血などの合併症の可能性とその経過観察の必要性から、遠方に在住する申請人を当日帰宅させたことは不適切と考えられた。仲介委員はこれらの点を相手方クリニックに伝え、次回期日までに金額的な譲歩について検討するよう促した。

なお、相手方によれば、「ヒアルロン酸注射が 1000 円」等の格安施術の広告で患者を誘引し、来院後に「より効果の高い施術がある」と高額施術を提示することや、高額施術について「今日ならモニター価格で安く契約できる」と大幅に値引きをして契約を勧めることは、一定の割合で日常的に行われている、とのことであった。仲介委員は、こういった勧誘方法は医療機関の在り方としてふさわしくないのではないかと指摘し、検討の際に加味してほしいと伝えた。

第 2 回期日において、相手方クリニックは施術代から 14 万円減額した金額とする譲歩案を提示したが、この金額は申請人の希望と隔たりが大きかった。そこで仲介委員は相手方クリニックに対し、本件が訴訟となった場合、事前説明に関して申請人から具体的な資料が提出されている点や、医師からの説明が短かった点から説明義務違反を問われる可能性があること、また、1 カ月後の再診を前提とした契約について、特定継続的役務提供の該当性も問題となることも踏まえ、実費以外の請求を取り下げてはどうか、と再検討を促した。

第 3 回期日において、相手方クリニックはさらなる譲歩は行わないとの意向を示した。施術後の状態を確認する機会がなかったことから、再施術には無償で対応するが、これ以上の金銭的譲歩は行わない、との意向であった。これを申請人に伝えたところ、申請人は、訴訟による解決は望まないとのことであり、早期解決のためであれば、施術代から 24 万円減額した金額の支払いまで譲歩したいとの意向であった。仲介委員は申請人の意向を相手方クリニックに伝え再検討を求めた。

期日後、相手方クリニックより施術代から 24 万円を減額することに応じるとの回答があった。また、相手方カード会社もこの内容の和解に応じたため、当事者間で和解が成立した。なお、申請人が施術後の違和感に言及していたことに配慮し、和解条項では、本和解が施術代金についての和解である旨指摘した。

【事案 11】クレジットカードの切り替えに伴う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 28 年 1 月、メキシコに赴任し、相手方のクレジットカード（以下「旧カード」という。）を使用していた。滞在中、旧カードを紛失したことはない。

平成 30 年、旧カードを違う種類のクレジットカード（以下「新カード」という。）に切り替える手続をした。夏ごろ一時帰国した際に、国内の住所地に届いた新カードを受け取り、旧カードははさみを入れて、家庭ごみとして廃棄したと思う。以降、新カードを使用していた。平成 31 年 1 月、赴任期間を終えて帰国した。以後、メキシコへの渡航はしていない。

令和元年 6 月、クレジットカードの利用明細に身に覚えのない高額な請求があることに気付き、相手方に連絡したところ、旧カードがメキシコでレストランでの飲食や工具等の購入等に利用されており、いずれも暗証番号取引と判明した。最初に相手方に問い合わせた日以降に行われた不正利用については請求を取り下げてもらえたが、当初の不正利用分（約 105 万円。以下「本件取引」という。）は暗証番号取引であることを理由に保障の対象外であると言われた。

暗証番号は誕生日や車のナンバープレート等の推測されやすい番号ではないこと、暗証番号を推測されるような書類もカードと一緒に持ち歩いてはいないこと、不正利用が行われた期間はメキシコにはいなかったことを相手方に伝えたが、相手方の回答は変わらなかった。

地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。返金してほしい。

＜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。

本件にかかる事実関係を確認の上、申請人が求める返金請求について協議したい。本件新カードは旧カードをランクアップして再製したものだが、その際、旧カードと新カードはカード表面のデザインは異なるものの、会員番号や有効期限は同一であり、会員は新カード再製後も旧カードを利用し続けることができる。相手方は旧カードの悪用を防ぐため、申請人に対し、新カードが手元に届いたら旧カードを磁気ストライプと IC チップを含めて確実に裁断するよう連絡している。

本件取引については、利用された店舗名や場所等の詳細情報は確認できない。しかし、メキシコにおいて、旧カードを用いて実行された対面取引であり、IC 利用され、暗証番号入力により実行されている。

本件取引が紛失・盗難等により第三者に不正利用された事案であって、暗証番号管理について申請人に故意・過失がないと認められる場合には会員保障制度の適用も考えられる。

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、両当事者から事情を聴取した。旧カードの廃棄についての申請人の記憶は確固たるものではないとのことで、客観的な資料と照らすと、旧カードが破棄されておらず、盗難、紛失等の形で暗証番号とともに第三者の手に渡り、メキシコで不正利用された可能性が考えられた。仲介委員は相手方に対し、申請人が主張する、暗証番号の設定や管理方法について伝え、和解案について検討を求めた。

第 2 回期日において、相手方から返金についての譲歩案が示され、申請人もこれに合意したため、期日後に支払方法等を調整し、両者間で和解が成立した。

【事案 12】長茎手術代金の返金に関する紛争（４）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 2 月、相手方クリニックのサイトを見てメールで相談した上で、相手方クリニックに出向いた。看護スタッフから 30 分程度カウンセリングを受け、後日手術を受けることとし、長茎術 40 万円、増大剤 1 本 24 万円を 2 本等、約 96 万円で了承した。聴覚に障害があることから、筆談を交えゆっくり話をしてもらったが、リスクの説明はなかった。

手術当日、増大剤を 3 本に変更するよう希望した。術後に看護スタッフから手術費用の説明を受け、増大剤が計 4 本注入されたことを知った。約 120 万円を請求され、現金で約 110 万円を支払い、残金を相手方カード会社のクレジットカードで一括払いした。術後、睾丸（こうがん）が腫れ、肥大化したため、歩くのに困難を生じた。

術後 4 日目に縫合跡から出血し、数日たっても止血しないため相手方クリニックに連絡した。再手術の提案があり、費用負担を少なくすると言われた。通院して出血部を縫合し、血を抜いたところ、睾丸の腫れが引いた。その後に再手術を受けた。増大剤 2 本を注入され、再手術費用約 36 万円を請求されたが、増大剤の注入は承知していない。反論できず 2 万円を現金で支払い、残金を相手方カード会社のクレジットカードで一括払いした。

再手術後 5 日目に縫合跡が開いていた。応急処置をして通勤したが、痛みは 3 週間続いた。同年 4 月、相手方クリニックより検診の案内があり通院し、看護スタッフにより患部の処置が行われた。相手方クリニックに支払った代金全額の返金を求める。

＜相手方クリニックの主張の要旨＞

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。

本件経緯は次の通りであるが、当院は正当な医療を施した。

申請人に対し、事前にメール等で、手術術式、費用を含め打ち合わせを行った上、カウンセリングを実施し、希望に対する治療の効能・限界・リスク等の詳細を説明した。熟考してもらうため、一度帰宅いただいた。申請人から来院希望のメールがあり、来院時に院長が患部を診察し、手術意思を再確認し、効能・限界・リスク・術後管理の重要性等手術内容の説明をした。

申請人より増大剤について、追加の希望があるため 1 本単価を下げてほしいと要望があったのでこれに応じ、3 本を注入した。同意書は時間をかけて読んでいただき、説明はゆっくり大きな声で行い、署名をいただいた。

手術は滞りなく行われ麻酔の鎮痛効果も良かった。手術直後、患部を申請人に確認いただき納得された。この時「亀頭部 1 本、陰茎部 2 本計 3 本だと亀頭部が少し足りない。麻酔も効いているので、あと 1 本、増大剤を追加してほしい。」と申し出があり、追加 1 本を注入した。同日の手術費用は約 120 万円である。術後は、医師と看護師から患部の自己管理法を説明し、緊急連絡先等を伝えた。

メールで術後検診の要請があり、院長が診察した。患部に内出血があり、申請人了解の下、無痛麻酔にて、内出血除去および腫れ止め点滴等を行った。その際申請人より、この機会に、1 本 15 万円で増大剤 2 本注入してほしいと要望があり、これを尊重して 2 本注入した。同日の手術費用

は、増大剤 30 万円、内出血除去および点滴 3 万円である。ドレーン（傷から血液等を除去するために使用されるチューブ）は翌日抜去した。

4 月の抜糸来院の際は、院長が長時間の手術中であったため、院長の指示の下、スタッフが対応した。術後の自己管理法の案内も院長がスタッフを通じて実施した。申請人より費用を支払えないと言われたため、再診料 3000 円は、特別に配慮し無料とした。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

相手方クリニックとは加盟店契約はなく当社はカード発行会社の立場である。このため、申請人と相手方クリニックとの間での解決を求める。両者の和解内容に従い、必要と判断した処理を行う。

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、両当事者から事情を聴取した。申請人聴取においては、代理人および手話通訳者である付添人が同席し、申請人に対し、付添人による手話を交えて進行した。

長茎術および増大術の実施は、申請人から申し込み、手術当日までに増大剤については計 3 本を注入することで合意していたことに争いはなかった。

相手方クリニックは、事前カウンセリングは、申請人が読話（口の動きを読む）できるよう、看護スタッフはマスクを外し、筆談も交え 1～2 時間説明したとし、説明に使用したメモを提示した。それによると紙に書いて、術式や、効果により異なる費用の比較説明等を行ったことがうかがえた。また、相手方クリニックは、本件では術後に 1 本の追加注入希望があったため応じたとし、一般的に手術当日に術後の状態を患者に確認してもらい、増大剤の追加希望があれば行うこととしており、このようなケースは珍しくないと述べた。また、本件のように長茎術の術後に内出血し、血が陰嚢（いんのう）にたまることはあり、本件では血腫除去を行った際に申請人から増大剤 2 本の注入希望があったと述べた。

長茎術、増大術の効果の有無、事前のリスク説明等の有無、増大剤の追加注入の合意の有無については、両当事者の主張に隔たりがあった。

仲介委員は、相手方クリニックの術式の説明によれば、手術を実施すれば一定の効果が生じるものと考えられるところ、術前後の患部の変化の客観的な資料がないため、相手方クリニックにこれらを含む医療資料の提出を求めた。また、契約の経緯を確認するため、申請人が相手方クリニックを訪問する前までの申請人と相手方執刀医とのメールのやりとりの提出を求めた。

期日後および第 2 回期日にて、医療資料が提出された。メールのやりとりについては、両当事者ともに一部紛失しており全容は不明だった。

第 2 回期日において、仲介委員は、提出資料を踏まえ当事者から聴取した。医療資料から手術前の患部の長さや太さ等の数値が確認できたが、相手方クリニックは、術後については数値を測定しておらず、患者の了解を得て写真撮影していると述べた。また、初回手術後の増大剤の 1 本追加注入は、ホワイトボードを用いて意思確認を行ったと述べた。さらに、再手術（血腫除去処置）時の、増大剤の 2 本注入の説明に用いたというメモを提出した。これら相手方クリニック提出資料の一部を申請人に提示したが、増大剤の追加注入については、説明はなく依頼もしていな

い、施術の効果はない、との申請人の主張は変わらなかった。

仲介委員は、初回手術日に作成された増大術の同意書について、初回手術日付の書面上に、再手術日が追記されていたため、再手術の際についても別途同意書をとるべきであったと指摘した。その上で、患者と医師という関係性や、申請人に聴覚障害があることによるコミュニケーションの取り方の問題等の事情に配慮して、意思確認をより丁寧に行うべきであったとして、譲歩を促したところ、相手方クリニックが再手術日の増大剤費用の一部を返金するとし、申請人がこれに応じたため、両当事者間で和解が成立した。

なお、相手方カード会社に対する申請については申請人が取下げを行った。

【事案 13】不動産仲介に係る説明義務違反に関する紛争（２）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 4 月、不動産仲介業者である相手方からメールで本件土地の物件情報が届き、店舗を訪問して先行予約を申し込んだ。

令和元年 5 月、相手方から、本件土地は第 1 種低層住居専用地区に当たり、絶対高さが 10 メートルであるとの説明を受けた。また、1 階部分に駐車スペースを作ると容積の確保が難しいため、ロフトを設置する予定を伝えたところ、本件土地の北側斜線制限により多少の影響を受けるが、10 メートルの高さは確保できると説明された。

6 月、建物の設計と建築を依頼していた A 工務店から高さの確保が難しいと言われている点を相手方に伝え、北側斜線制限について具体的に確認したが、計画中の建物が建築できないような説明はなかった。

7 月に本件土地（6900 万円）の売買契約を締結し、売り主に手付金 300 万円、相手方に仲介手数料の半額約 115 万円を支払った。

その後、新しい工務店を探している中で、建築制限について改めて相手方に確認したところ、第 1 種高度地区の斜線制限について説明され、予定している建物が建築できないことが分かった。

当該制限については事前に説明されておらず、重要事項説明時にも説明はなかった。相手方および売り主と契約の白紙撤回を交渉したが、折り合わず、売買契約については手付放棄により解除した。

支払った仲介手数料を返金するとともに、手付放棄することにより被った損害を賠償してほしい。

＜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。

申請人は A 工務店で建物を建築することを前提に土地を探しており、4 月以降、A 工務店同伴の下で複数回本件土地を視察しており、当社は、7 月には売買契約書および重要事項説明書案を A 工務店にも送付し事前に確認してもらっている。

契約締結過程において申請人からはメールで多数の問い合わせを受けているが、高さ制限や建物の希望については一切触れていない。申請人は A 工務店に建物の理想やこだわりを伝えたのであって、当社は事前に聞いていない。

重要事項説明時には、「建築基準法に基づく制限」について詳細資料を基に詳しく説明をしており、第 1 種高度地区の斜線制限についても、2 階に斜線制限の影響がある可能性を伝えている。

契約締結後に申請人より、A 工務店以外の工務店を探している旨の連絡があり、第 1 種高度地区の斜線制限を含む建築制限について、新しい工務店に伝えて間取り作成を依頼するよう助言したところ、売買契約解除の話になった。

当社には一切非がないため、申請人の請求には応じられず、仲介手数料残金の支払いを求めるが、申請人らが事実関係を認めるのであれば金額の調整については柔軟に対応可能である。

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、重要事項説明書および補足資料に、本件土地が第 1 種高度地区による制限を受けること、および本件土地所在都道府県の例として 1：0.6 の勾配が図示されていることを確認した。

また、当事者双方から事実関係を聴取したところ、申請人が相手方に建築プランを伝えていたか否か、および相手方が申請人に第 1 種高度地区の斜線制限の具体的な内容について説明していたか否かについて、主張が対立していたことから、仲介委員は、申請人の主張する、売り主との間の手付放棄に関する損害賠償については、和解が難しいと考えた。

他方、本件土地は当該斜線制限により、8 メートル程度の高さの建物しか建築できないところ、両当事者の主張や提出書面からは、相手方は、具体的な数字を示して申請人に説明していないことがうかがわれたことから、仲介委員はその点について譲歩を促したものの、相手方は説明の必要性を認めなかった。仲介委員は両当事者に対し、主張の隔たりが大きいことや、訴訟リスクも踏まえて改めて検討し、互譲による和解を目指すよう促した。

第 2 回期日において、申請人より、仲介手数料残金約 115 万円のうち 50 万円を支払って和解したいとの申し出があり、これに相手方も応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 14】暗号資産(仮想通貨)の採掘に関する紛争

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 1 月、相手方の代表者 A（以下「A」という。）が、海外にある相手方と同名の会社（以下「相手方関連会社」という。代表者は A である。）にてビットコインのマイニングサービス（以下「本件サービス」という。）を開始したと投稿した SNS の記事を見た。サービス内容は、相手方関連会社が販売するグラフィックボードに搭載された演算装置を参加者が購入し、これを相手方関連会社が借り受けてマイニングを行い、得られた報酬をビットコイン建てで参加者に賃料として支払う、という内容であった。

申請人は、相手方関連会社が運営する本件サービスのサイトから、グラフィックボード 3 個（約 10 万円）を購入し相手方関連会社に貸し付けた。

令和元年 6 月に、同サービスで得たビットコインの出金方法を A に SNS で尋ねたところ、出金等フォームを準備中とのことだった。7 月に A に再確認すると、マイニングを行っていた建屋が取り壊しになるため、状況確認や返却準備を行っている、今月中にめどを付ける、等の回答があった。8 月に進展状況を確認すると、対応スケジュールや返金予定のビットコイン額は集計中である、グラフィックボードは返却か買い取りとする、と回答された。処理を急ぐなら、サービスの申し込み自体のキャンセルが可能であるとの提案を受けたが、これを断った。

同年 9 月、相手方と A に対し、グラフィックボードの賃貸借契約の解除を通知し、グラフィックボードの返還と保有ビットコインの送金を求めたところ、相手方から、グラフィックボードの返却は可能となったが、賃料計算方法にミスがあり計算し直すので待ってほしいと連絡があった。

自身が保有している約 0．7 ビットコインの支払いと、支払済みグラフィックボード代金約 10 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。

本件は、海外法人の事業に関するものであり、日本法人である当社は関係ない。しかし、代表者は同一であるため、本件について誠実に対応する。日本の連絡先として代表者個人の連絡先を代理で用いることも可能である。グラフィックボードを返却し、申請人保有のビットコイン残高を指定口座に送付する。

２．手続の経過と結果（取下げ）

仲介委員は、期日において本件契約の相手方が日本法人であるか海外法人（相手方関連会社）であるか確認するため、契約の経緯や、本件サービスの運用実態等について当事者から事情を聴取した。

相手方は、海外法人を、個人資産を用いて電子上の会社設立手続により設立したこと、同社には従業員はいないこと、両法人の事業内容は異なり、日本法人は海外法人の窓口ではないこと、本件サービスは海外法人の運営であり、サイトを通じてのグラフィックボード購入も外貨建てとなっていること等を説明した。

本件サービスのサイト表示は英語と日本語が選択できるが、著作権者として海外法人の記載があり、利用規約に運営主体が海外法人であることや準拠法が海外法人の所在地法であると明記されていた。また、ウェブ上の情報で、当該海外法人の登記情報が確認でき、こうしたことから、仲介委員は、本件契約の相手方は海外法人であると判断した。

さらに、相手方は、マイニング実績について、サービス開始から約 8 カ月は収益があったが、それ以降はコスト（電気代）が上回っていた、参加者へのマイニング報酬（賃料）の計算式が誤っており、コストが適切に反映できていなかったため、各参加者がサイト上で確認していた数値より実際の報酬は低かったと述べた。申請人についてはビットコイン保有量が約 0.7 と表示されていたが実際はその半分以下であったとし、数値に関する資料を提出した。また、計算の見直し等を行ったことから、解約対応に時間を要したと説明した。

聴取の中で、グラフィックボードの現時点の市場価格をビットコインに換算した量を加えた一定量のビットコインを、相手方関連会社が申請人に送金することで、双方がおおむね合意した。

しかしながら、本手続では日本法人を相手方としていることから、手続外にて海外法人（相手方関連会社）を当事者とする和解をすることとなり、申請人は本手続の申請を取り下げた。

【事案 15】タレント等養成スクール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＞

令和元年 5 月、アルバイト情報サイトで「エキストラスタッフ募集」というページを見て、メールで応募した。翌日、相手方と電話で面接日を決定した。

6 月、面接日に相手方の事務所を訪問した。最初に相手方からエキストラスタッフの登録が必要と言われたので、氏名や住所、趣味、特技、興味のある芸能分野などを用紙に記入した。

次に、相手方からアルバイト募集とは別に、新人発掘オーディションを実施しているとの話があった。人前で話すことが好きで以前から芸能界への興味もあったため、オーディションを受けると伝えると記入用紙を渡されたので、署名した。

数週間後、オーディションの実技審査に参加し、自己 PR と歌の審査を受けた。数日後、相手方から実技審査に合格したので最終面接に来てほしいと言われた。

翌々日、相手方の事務所で最終面接を受け、活動方針や理念などの話があり、レッスンが最近新たに併設されたことを聞いた。費用について尋ねたところ、レッスンが必要なのは最初の 1 年だけで更新料等は一切かからず、2 年目以降は回数チケットを購入する形式になるとのことだった。金銭的に余裕がなかったため、相手方と相談した結果、24 回コース（約 26 万円）を契約することにし、クレジットカードとデビットカードで決済した。

しかし、家族に事情を説明したところ、猛反対を受けたため、解約することにした。相手方に解約する旨を伝えたところ、まだ受けていない受講料は返金できるが入所金は返金できないと言われた。迷った末、もう一度相手方と話をしたところ、入所金だけでなく受講料も返金できないと言われた。

相手方のレッスン等を一切受けていないのに返金されないことに納得できない。入所金約 15 万円のうち実費を差し引いた金額と、受講料約 11 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認める。

レッスン受講契約に、解約時には給付を受けた一切の金銭の返還に応じない旨の特約があるため、本来、中途解約の対応は行わない。しかし、未受講分の受講料約 11 万円の返金については前向きに検討する。

２．手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事実関係等の聴取を行った。

相手方は、エキストラの応募者で、新人発掘オーディションに興味のありそうな人にオーディションへの参加を紹介している、その際、演技等の未経験者には、受講料を支払ってレッスンを受講してもらう必要があることも説明していると述べた。また、レッスンは回数や料金が一律に決められているのではなく、受講生の能力等に応じて回数や料金を決定しているため、入所金や受講料の内訳は明確には定まっていないと説明した。

仲介委員は、相手方の定める特約は、入所金の返還にも応じないというものであるが、入所金

の中に入所し得る地位取得の対価以外の部分が含まれる場合には、その部分は消費者契約法 9 条 1 号により無効となる可能性があることを説明した。そして、相手方に聴取した限りでは、入所金には入所し得る地位取得のための対価だけでなく、それ以外の要素も含まれていると考えられるので、全額返金しないという考えには疑問が残ると述べた。その上で、申請人が受講料以外に入所金約 15 万円のうち実費を差し引いた金額の返金を求めていることを伝え、どの程度まで歩み寄ることができるか、相手方に意向を確認した。

相手方は、本来であれば未受講分の受講料を返金するという対応すら行わないが、歩み寄った結果が未受講分の受講料約 11 万円を返金するという和解案であって、これ以上の対応は難しいと回答した。

仲介委員が申請人に相手方の和解案を提示したところ、申請人が早期解決を希望し和解案に応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 16】浄水器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 30 年 6 月、相手方販売会社が、「浄水器をつけていますね」と言って突然自宅に来訪したため、1 年前に購入した浄水器の調子が悪いことを話すと「浄水器を見てあげる」と言って家の中に入り込んだ。

設置している浄水器を分解すると、中から砂のようなものが出てきて、試薬のようなもので水質を検査すると色がピンクに変わって不安に思った。

相手方販売会社から、「こんな浄水器を使っていてはだめだ」「今良い浄水器を持っており、この浄水器は一生と言っていいほどカートリッジの交換が不要」「メンテナンスには時々来る」と言われたため、良い浄水器なら設置したいと思い契約した。

代金 40 万円のうち、半分を他社のクレジットカードで一括払い、残りは相手方販売会社に対する分割払いとしたつもりだった。

相手方カード会社からは毎月 5000 円の請求書が届いており、相手方販売会社への支払いと思って疑問に思わずコンビニエンスストアで支払っていたが、令和元年 8 月、浄水器の調子が悪くなったため相手方販売会社にメンテナンスを依頼した際、5000 円の請求内訳について問い合わせたところ、相手方カード会社でのリボ払いだと説明を受けた。

相手方カード会社は契約日にモバイル端末で操作したというが、相手方販売会社にクレジットカードを渡した記憶はなく、決済のためのカードリーダー等も見た記憶はない。契約をなかったこととして、既に支払った代金約 27 万円を返してほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は行政からの指導に基づき、特定商取引法に抵触しないよう常日ごろ気をつけ、社内研修も頻繁に行っている。

本件においても、適正に契約を締結し、半年後には定期メンテナンスのため訪問し、問題が発生していないことを確認している。

申請人は 1 年 3 カ月以上も問題発生や不満の連絡なく使用を続けていることから、納得の上での契約であると考えている。申請人の記憶による訪問の経緯やクレジットカード決済に関する点など、至る箇所において当社の記録とは異なる。

契約解除の申し入れのきっかけがクレジットカードの支払条件に無理が生じている点であるならば、相手方カード会社との間で支払条件を調整していただきたい。

引き続き使用を続けていただき、メンテナンスを誠心誠意対応していきたいと考えている。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

決済の手段として当社のクレジットカードが用いられたことは事実であるが、相手方販売会社

がどのような手段で決済したのかは記録が残っていない。

当該クレジットカードはリボ払い専用カードであり、指定のコンビニエンスストアで最低支払金額以上を支払うことが可能となっているカードである。

手数料についても、毎月送付する利用代金明細書および支払時の領収書に表示され、申請人は14回も支払いを継続している。

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、相手方販売会社との和解内容に従い、必要な処理を行う。

２．手続の経過と結果（和解）

第1回期日は申請人と相手方販売会社が出席した。仲介委員が、申請人と相手方販売会社に契約時の経緯について確認したところ、相手方販売会社は詳細に記録を残している一方で申請人の記憶は曖昧であり、事実関係は判然としなかった。

他方で、申請人は必ずしも浄水器を返品したいわけではなく、相手方カード会社のリボ払い手数料が最大の問題であるため、残金を支払って相手方カード会社との関係を清算したいと述べた。

そこで仲介委員は両当事者に対し、浄水器は解約せず、申請人が相手方カード会社に立替金残金（今後のリボ払い手数料を除く）を繰り上げ返済して清算し、本件契約をきっかけとして申請人が負担することとなった既払い分のリボ払い手数料相当額を解決金として相手方販売会社が申請人に支払うこと、および相手方販売会社が引き続きメンテナンスを誠実に対応することが内容とする和解案を提示した。

これに申請人および相手方販売会社が応じたため、次回期日にて相手方カード会社の意向を確認することとした。

第2回期日において、相手方カード会社も仲介委員の和解案に同意したため、全当事者間で和解が成立した。

【事案 17】自己啓発プログラムの解約に関する紛争（２）

１．当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

SNS に投稿された女性（以下「A」という。）のライフスタイルに興味を持ち、平成 31 年 4 月に別の SNS を登録して A の近況の配信を受けていた。同月パーソナルセッションを始めたと発信があり、申し込んだ（料金 60 分 1 万 5000 円）。代金はクレジットカードで一括払いとした。

令和元年 5 月、ホテルで A と対面セッションをし、他人の意見に流され自分の意見が言えない等の悩みに対する助言を受けた。その際に、「自分のスクールの 0 期生を募集している、コミュニケーション、SNS 発信、ブランディングを教える」「自分の助言者である相手方代表者と一緒にスクールを作っていく」等と勧誘された。資金がないと断ったが、スクールに入らなければ自身を変えられないような言い方をされ、申し込んだ（約 54 万円を 3 回分割払い）。

6 月から 8 月にかけてセミナーを 3 回、集団コーチングを 1 回受講した。また 7 月のセミナー受講時に美容サロンで小顔矯正術を受けた。同月、A より転売スクールの勧誘を受けたが 35 万円と高額のため断った。さらに A より、海外で開催される転売に関するツアーへ参加するよう誘われたが、何かを購入させられるように感じ、不安になり、退会を決めた。

消費生活センターに相談し、クーリング・オフの書面を送付したが、対応されなかった。

既払い金約 40 万円の返金を求めるとともに、今後の請求を止めてほしい。

＜申請人ロの主張の要旨＞

平成 31 年 4 月、A の SNS に登録したところ、パーソナルセッションを始めたと発信があった。コーチングにより、ポジティブな考え方になり、自発的な行動がとれる、と書かれており、申し込んだ。1 万 5000 円をクレジットカード一括払いとした。

同年 5 月、カフェでパーソナルセッションを受け、プライベートや仕事の悩みを相談し助言を受けた。その際「コーチングスクールを開始する。この事業には相手方代表が関わっており、人脈で将来が広がる」等と勧誘された。6 カ月コース（割引価格 54 万円）を勧められ、断ることができない雰囲気のため、申し込んだ。

後日、頭金 20 万円、残金 34 万円を 6 月から 5 回分割払いとする支払方法にした。相手方とメールで分割払いの書類をやりとりしたが、書面が「金銭消費貸借契約書」となっていた。不安になったが記名して返送した。

6 月から 8 月のセミナーでは、相手方代表による整体施術を受けたり、メーキャップ講座で、メーク、ヘアセットの上、写真撮影を行ったりした。また、相手方代表による個人コンサルティングがあり、転売スクール（35 万円）の受講を勧誘されたが断った。

ポジティブな考え方になるためのコーチングはなかったため解約を考え、退会および返金の希望を伝えたところ、相手方より、解約返金はできない、残代金も請求するとメールがあった。メールには参加契約書の写しが添付されていたが、契約時に見ておらず、署名もしていない。

消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知書を送付したが、事業者向けプログラムであり返金できないとの回答があった。既払い金約 40 万円の返金を求めるとともに、今後の請求を止めてほしい。

＜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。

ビジネスセミナーであり、事業者間取引である。特定商取引法上のクーリング・オフ規定は適用されない。返金できない。

※申請人イおよびロに対し、同じ内容の回答があった。

２．手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、申請人イおよびロの申請が、同一相手方に対する同種紛争であり、相手方による勧誘時期や紛争に発展した時期も同時期であることから、両申請を併合して手続を進行した。

第 1 回期日において、申請人らから契約の経緯、相手方の提供する講座の内容等を聴取した。また、相手方からセミナーの受講契約が事業者間取引に該当すると判断している根拠等を聴取した。

申請人イは、考え方や性格の改善ができるプログラムだと認識して契約し、申請人ロは受講すれば今後の人生の選択において前向きになれるのではないか、心理学の手法を学べるのではないかと認識して契約したと述べた。また、いずれも勧誘時に起業や稼げる方法を教えるなどの話はされておらず、講座の内容もそのようなものではなかったと述べた。

相手方は、講座内容は、起業して収益を上げるノウハウを教えるものだが、その前提として、まず講座の前半では精神面に関する講義を行っており、申請人らはその部分しか受講していないと述べた。また、カリキュラムは概要のみ事前に決め、受講者の構成やニーズ等により講義内容を決めていく予定であったと主張した。

仲介委員は、相手方に対し、当事者の主張および提出された資料からは、本件のセミナー受講契約が事業者間取引であるとは判断できず、特定商取引法の適用外であると主張するのであれば、相手方においてその合理的な根拠を示す必要があると指摘し、講座内容の資料等の提出を求めた。また、事業者間取引と主張する根拠がこれ以上ないのであれば、本件について返金対応を検討してはどうかと説得し、相手方が持ち帰り検討することになった。

第 2 回期日において、相手方は、自社は講座運営の事務局を担っているが、セミナーの勧誘や講座の講師は、相手方とは別の法人の代表者である A が実施しており、A やコンテンツの制作会社に対し費用を支払っていることや、他の受講者との公平性の観点から、返金対応は難しいと主張した。

仲介委員は、契約当事者は相手方であり、責任の主体であること、提出された講座内容の資料によっても、本件では特定商取引法に基づくクーリング・オフの成立可能性が高いことを指摘し、解決に向け再検討するよう促した。

期日後、相手方は、検討の結果、やはり返金はできないが、申請人らに対する残金の請求権を放棄する内容で互譲するとし、申請人らも早期解決の観点からこれに応じたため、当事者間で和解が成立した。

【事案 18】出会い系サイトの返金に関する紛争（９）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 2 月、副業サイトに登録したところ、相手方サイトを介して、会社経営者と名乗る男性（以下「男性」という。）から「相談相手になってくれたらお礼に 2200 万円を渡す」というメールが届き、やりとりをした。何気ない話をしただけであったが、男性から「2200 万円を渡すのでメールアドレスを教えてほしい」と言われた。メールアドレスを送ったが、男性から「文字化けしている」と連絡があった。相手方サイトからも「手続しないとメールアドレスの交換はできない」「文字化けを解除するにはポイントの購入が必要」と言われたため、相手方カード会社のクレジットカードで代金を支払い、ポイントを購入した。相手方決済代行業者が間に入った決済となっていた。その後、相手方サイトから届いたパスワードを入力し、認証を受ける作業をした。しかし、相手方サイトから、自分や男性が入力したパスワードに誤りがあったため認証できないと言われ、連絡先は交換できなかった。認証のためポイント購入を繰り返したところ、クレジットカードの決済額が合計約 17 万円になり、限度額に達し使えなくなった。男性にメールアドレスの交換をやめると伝えたが、男性からは「今まで支払った分が無駄になる。もう少し頑張れば、何十倍ものお金が手に入る」と言われた。これまでに支払った分を取り戻すために、消費者金融で借り入れをし、現金で相手方サイトが指定する他社の口座に合計 45 万円を振り込み、認証を試みた。しかし、やはり連絡先は交換できず、男性とも連絡が取れなくなった。

同年 6 月、地元の消費生活センターに相談し、相手方サイトと相手方決済代行会社に経緯書を送るとともに、相手方カード会社に支払停止の抗弁書を送った。相手方サイトからは一部返金すると返事があったが、その後、連絡が取れない。契約をなかったことにして、クレジットカードでの請求を取り消し、既払い金を返金してほしい。

＜相手方サイトの主張の要旨＞

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。

現金で振り込まれた 45 万円の全額返金で和解したい。なお、クレジットで決済された約 17 万円については既にキャンセル済みである。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人が和解の仲介手続を申請したカード取引約 17 万円については、申請後にチャージバック(国際ブランドルールに基づく売上差戻手続)が完了し、既払い金の返金を行ったため、紛争解決に向けた当社の対応は完了している。

＜相手方決済代行会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

クレジット決済で利用した約 17 万円については、売り上げの取り消しが行われた。申請人の請求は既に認められており、紛争は解決している。

２．手続の経過と結果（和解）

期日を前にクレジットカードで支払った約 17 万円については、売り上げが取り消され、相手方カード会社から申請人に対し、既払い金全額が返金された。これを受けて申請人が相手方カード会社と相手方決済代行会社に対する申請を取り下げたため、期日は申請人と相手方サイトの二者のみが参加して開催されることとなった。なお、現金で支払われた 45 万円について、相手方は回答書の段階では 30 万円を返金する譲歩案を示していた。

仲介委員は、期日において、申請人から経緯等を聴き取った。その上で、相手方に事実認識について質問したところ、相手方は仲介委員の質問には回答せず、本件については早期解決のために現金で支払われた 45 万円を一括払いで返金すると提案した。

この案に申請人も合意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 19】浴槽の保証に関する紛争

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 9 月、相手方と自宅の水回りや外壁などのリフォーム工事契約を締結した。工事代金 1430 万円は振り込みで支払った。浴室もリフォームし、浴槽は新品に取り換えた。リフォーム工事は平成 27 年 4 月に完了し、引き渡しを受けた。浴槽の防水性能について 5 年間の保証がついた。

平成 31 年 3 月、普段は近所の温泉施設を利用しているため、自宅の浴槽はほとんど使用していなかったが、浴槽内の左右の手すり部分の下にひび割れがあることに気がついた。さらに水滴音もしていた。そこで、相手方に連絡したところ、自宅に来訪し、浴槽を確認した後、「漏水を確認した。5 年間の保証があるので交換になると思う。会社が合併したため、同じ型式の浴槽があるか探すが、無かった場合は同等の規格で対応する。」と言われた。

ところがその後、相手方から「本社から保証期間は 2 年間のため保証対象外と言われた。調整しているので待ってほしい。」と言われた。不安に思って消費生活センターや専門機関、弁護士に相談したところ、いずれも保証対象と言われたので、相手方に書面で対応を求めた。相手方から「浴槽ゴムや排水栓等の消耗品による故障および損傷による漏水に該当するため、防水性能 5 年間の保証対象外である。また、完工引渡時に申し出がなく約 4 年間が経過しており、ひび割れの発生原因が瑕疵によらない自然の摩擦等によるものであるため、無償対応はできず、有料となる。」との回答が寄せられた。納得できない。通常の使用でひび割れおよび漏水が生じたので、無償交換してほしい。

＜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。

協議を通じて和解したい。

これまで当社が主張していた、浴槽のひび割れは 5 年保証の対象である「防水性能」に含まれない、とする主張を撤回するとともに、申請人に深謝する。合併後の体制再編に伴う引き継ぎ不備等により硬直的な対応をしてしまった。浴槽以外の施工は問題なく完了しており、この状態で浴槽を交換するのは工期もかかり、他の部分を破損する恐れもあることから、まずは水漏れの原因がひび割れだけによるものかを確認した上で、可能であれば破損箇所の無償修繕で対応したい。

２．手続の経過と結果（和解）

期日で仲介委員は、相手方に原因究明と今後の対策を検討するため、申請人宅の浴槽について調査を実施するよう要請した。後日、相手方より「現地で目視と触診をした結果、申請人の何らかの過失による誤使用に起因して亀裂が生じた可能性は低い」との報告書が提出された。また、相手方から、浴槽の無償交換で対応したいとの提案がなされ、申請人もこれに合意したことから和解が成立した。

【事案 20】化粧品購入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 21 年 8 月ごろ、相手方から化粧品のサンプルを送ったので使ってほしいと電話があり、数日後に届いた。相手方から再度連絡があり、サンプルが気に入ったため約 26 万円分の化粧品を購入し、一部の商品が送られてきた。代金については振込用紙を利用して 3 回に分けて支払った。

その後も相手方から不定期に電話があり、平成 30 年 11 月までの約 9 年で計 9 回、合計約 200 万円分の美容液やクリームを購入し、振込用紙を利用して計約 200 万円を支払った。

商品については、契約後に一部が送られてきたり、在庫がなくなると一部を送るよう依頼したりしていた。

平成 31 年 2 月、最後の 3 契約について 43 万 5000 円の未払い金があるとして、相手方から請求の電話があったが、全部支払っていたため、未送付の商品を送るよう伝えた。

消費生活センターに相談したところ、相手方から、①20 万円支払って全商品を受領するか、②10 万円支払って相手方保管商品を受領したこととするという 2 種類の提案があったが、応じなかった。

未受領の商品が多数あるため、払いすぎ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。

申請人との契約は、平成 21 年 7 月からの計 12 回である。

過去の契約分も含め、当社預かりの商品が複数存在しているが、申請人から希望があればいつでも発送可能である。

クーリング・オフ期間を経過しているため、残金を支払ってもらい預かっている商品を引き渡すことを希望するが、和解に向けて仲介委員の判断を尊重したい。

２．手続の経過と結果（和解）

仲介委員が両当事者から提出された資料を突き合わせたところ、計 12 回総額約 240 万円の契約を締結していること、申請人には 43 万 5000 円の未払い金がある一方で、約 75 万円相当の商品を受領していないことが分かった。

仲介委員が申請人代理人（申請人の娘）に事情を聞いたところ、申請人本人は購入した化粧品を長期にわたって使用しており、必ずしもその品質に不満があったわけではなく、比較的最近の販売勧誘方法に不信を募らせ、もう使用したくないという意向であることが判明した。少なくとも申請人が代金を支払い済みの商品については、相手方から引き渡す用意があるという意向も示されたが、申請人の方ではもうこれ以上使うつもりはないということであった。

そのため、仲介委員は期日において、両当事者に対し、それぞれの債権を対当額で相殺し、残った 31 万 5000 円について、歩み寄るよう促した。その結果、相手方が 16 万円を申請人に返金する内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 21】コンサルタント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＞

投資コンサルタントを志し、令和元年 7 月中旬、友人の紹介で相手方事務所にて相手方の教育支援サービスの説明を受けた。相手方の代表者から、幅広く事業を展開している、このサービスを受ければ順調に成功する、稼げるようになり、30 歳ごろには悠々自適な毎日を送れると勧誘された。

代表者から、友人も契約する予定と言われて断りづらくなり、契約金額は 216 万円のところ半分にすると示され、特別に 40 万円を支払えばよいと言われたので契約した。

2 日後に相手方指定の口座へ 40 万円を振り込み、残金のうち 46 万円はクレジットカードで支払った。不足分について支払期限等の具体的な取り決めはなかった。

セミナーに参加したが、内容はビジネスと関係ない恋愛をテーマにした討論であったことに加え、セミナー後の個別面談で代金支払いのためにアフィリエイトを勧められたことで相手方に不信感を持った。そこで、数日後に解約を申し出たところ、10 万円を返金すると告げられた。

契約から解除を申し出るまでの約 10 日間、セミナーと面談には 1 度しか参加していないのに 76 万円も支払うことに承服できず、クレジットカード会社に事情を説明したところ、クレジットカードによる支払い分 46 万円はチャージバックを受けて返金された。

その後も消費生活センターに相談し、相手方と交渉を重ね、24 万円を返金するとの申し出があったものの、提供された役務に対してあまりに少額であったため、相手方に 35 万円の返金を求めたが、断られた。

相手方の規約に基づくと負担すべき報酬が 14 万円であり、約 10 日間で解約したことから、約 3 分の 1 に相当する 5 万円を中途解約金として負担するので、既払い金残金 40 万円のうち 35 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。

当社としては、契約書通りの対応を取らせていただきたい。1 カ月目で解約する場合、中途解約に際し 62 万円を負担していただくこととなる。申請人との契約に際し、承諾を得た上で契約内容の読み合わせを録音しており、説明を行っていたことは間違いない。また、申請人は現に当社のコンテンツを受け取り、ディベートにも参加し、面談も受けていることから、上記解約料に照らし、受講料の未払い分 22 万円の支払いを求める。

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、両当事者より契約に至る経緯や、解決に向けた歩み寄りの意向を聴取した。

申請人は相手方の提供するサービス内容について、将来の実務に役立つ具体的なコンサルティング技法やビジネススキル、書面作成等のノウハウが得られるものと思って契約したが、実際のセミナーや面談を受けたところ、上記ノウハウ等が得られないと思ったこと、費用の支払いのた

めにアフィリエイトを使わせると思ったことから、相手方への不信感が高じ、解約を申し出たと述べた。

相手方は仲介委員に、契約者へ提供するウェブ上のコンテンツを示し、ノウハウは会員向けのサイト上で動画により提供していること、申請人との契約に際し、相当程度の時間をかけた個別面談でサービス内容を説明し、申請人に理解と承諾を得ていたこと、アフィリエイトの説明については、申請人側の誤解であり、契約代金の支払い方法に用いていないこと等を述べたものの、話し合いによる和解について理解を示した。

仲介委員は、本件契約により提供される役務について、契約書の記載が抽象的であることから、契約段階で提供されるサービスの内容について双方の合意があったと言い難いとの見解を示した。その上で、相手方の中途解約の期間算定方法には計算上の矛盾がみられること、類似する特定継続的役務の法定解約損料を例示し、解約料が消費者契約法に照らして、通常生ずべき平均的損害からは懸け離れている可能性を指摘しつつ、和解に向けた歩み寄りの検討を促した。

一方で、相手方が提供しているノウハウやコンテンツについては、視聴により、相手方の知的財産としての優位性がある程度低下することも否定できず、申請人に、解決に向けて歩み寄った検討を求め、双方当事者に次回期日までの再考を促した。

期日後、相手方より既払い金の半分を返金とする提案が寄せられ、第 2 回期日において申請人がこれに応じたため、仲介委員により和解案の調整を行い、後日、両当事者間で和解が成立した。

【事案 22】寝具等の訪問販売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＞

令和元年 8 月末、引っ越しの翌日に相手方販売会社の販売員が、布団の営業であるとして突然来訪した。いったんは断ったが、販売員がサンプルを持って再び訪れ、同世代でもあり邪険にできず、仕方なく話を聞いた。5 年払いで月 3 万円かかると言われ、支払えないと回答したところ、「無理して支払ってもらっても気持ちのいい取引ができないので今回はやめておこう」と言われた。しかし、今度は販売員の上司が訪れ、「いくらなら払えるか」と聞かれ、とっさに「月 2 万円くらい」と答えてしまった。販売員の上司から、クレジットの契約が通ったら契約としよう、男と男の約束だ、などと言われ、不安な気持ちになった。また、「クーリング・オフはサンプル品と違ったり、規格と違った場合にできるのであって、いいかげんな理由でしないでください」と言われた。掛布団、敷布団、マットレスの 3 点で、代金約 100 万円となり（以下「本件売買契約」という。）、これを相手方クレジット会社のショッピングクレジット（分割手数料約 40 万円、計約 140 万円。60 回払い）を利用して支払う契約であったが（以下「本件クレジット契約」という。）、最初の来訪から 3 時間が経過し夜分となり、長時間の勧誘に疲れて書面に署名押印してしまった。

6 日後、相方販売会社が商品を持参し、クレジットの頭金 4 万円を現金で支払った。不要な商品を契約したことを後悔し、契約から 10 日目に、相手方販売会社に解約希望を電話で伝えたが、クーリング・オフ期間を過ぎていると言われた。

消費生活センターに相談し、相手方らに解除の通知書を送付した。相手方販売会社から勧誘、契約に違法性はないとの回答があった。クレジットは支払保留の対応となっている。

本件売買契約をなかったこととして、既払い金の返金、商品の引き取り、本件クレジット契約の取り消しを希望する。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人宅に初めて訪問した時には、業界団体が発行する販売員身分証明書を提示し、会社名、勧誘目的等を告げた。寝具サンプルに空きがでたら持参すると告げ、申請人から「はい」と回答を得た。20 分後に寝具サンプルを持参し、同意の上で申請人宅に上がり、寝具を敷いて、商品説明を行った。販売員は研修中であり、支払条件についてはトラブル防止のため、上司を呼んでよいか申請人に確認し、了解を得たため、上司が申請人宅を来訪した。この段階で、申請人は商品を気に入っており、月 2 万円までなら支払える、とのことであった。このため、支払いスケジュールを決め、契約書作成等を行い、最初の来訪から約 3 時間で退去した。当社は業界団体に加盟し法令順守をしており、クーリング・オフを妨害する等を行うことはあり得ない。

なお、消費者法に抵触する勧誘や販売行為は一切ないと考えるが、業界団体の自主行動基準や顧客満足度向上の観点から、まずは消費生活センター相談員を交えた面談を提案していたが、これに応じてもらえなかったことは遺憾である。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

クレジット契約締結前に、契約締結に至る経緯や相手方販売会社に違法行為がなかったか等について電話確認を行っている。その中での申請人の発言は、申請書の記載と全く異なり、申請人は商品につき「まあ欲しい、ちょっと考えていた商品だった」と述べ、クーリング・オフの説明について「販売店から『クーリング・オフはしないで』というような発言があったか」との当社の質問に対し、「ないです」と回答している。同様に、不実告知、事実の不告知、威迫、困惑、不退去、退去妨害等はなかったと回答している。

申請人が主張する相手方販売会社の行為は事実に反するか、事実であれば当社の確認電話での回答は当社への欺罔（ぎもう）となる。当社へのクレジット契約解除の意思表示は無効である。相手方販売会社との交渉に基づく、クレジットの支払いを希望する。

２．手続の経過と結果（不調）

相手方販売会社は、申請人に対し、まずは消費生活センターでの面談を希望する旨書面で伝えていたのに、これに応じず当手続の申請がなされた経緯から、当初は当手続に協力する意思がないとの見解を示した。このため、手続に応じるよう促した文書を発出したところ、代理人に委任し手続に協力するとの回答があった。

仲介委員は、第１回期日において、勧誘から契約締結までの経緯等を全当事者から聴取した。相手方販売会社は、当社は通常販売員が複数名で組になって営業をしていること、通常、商品を持ち込み、これに寝てもらう販売方法をとっていること等を説明した。申請人は、自身も新入社員で販売業であることから、担当販売員と雑談等をし、商品説明くらいは聞いてあげてもいいと考えたことや、同販売員への気遣いから仕事ぶりを良く言ってしまったこと、寝具の良し悪しはわからなかったことなどを説明し、こうした中で上席販売員から「男と男の約束だ」と言われたことが最も大きな契約締結の契機となったと述べた。また、申請人は、相手方クレジット会社の提出した録音によれば、個別調査に対し、勧誘等に問題はなかったと回答していたが、売買契約を締結した以上、締結経緯に問題があったというべきではないと考え、自主的にそう回答したと述べた。

契約経緯については申請人と相手方販売会社との間で主張の相違がみられたものの、両者は早期紛争解決の趣旨から互譲の余地があるとした。

仲介委員は第２回期日を開催し、さらなる互譲が可能か確認することとした。第２回期日において仲介委員は、申請人から提出された品質表示や商品の写真などを確認した上で、相手方販売会社に対し、掛布団については、表示されたダウンの品種から判断すると高額と思われること、申請人の年収の約40%に相当する債務を負担する内容のクレジット契約を組んでの売買であること、申請人にとり本件寝具の効能を利用する必要性があるとも思われないこと等を指摘し、互譲を促した。

しかしながら、相手方販売会社、申請人双方の希望する解決案には大きな乖離があった。一方、相手方クレジット会社は、クレジット契約には何ら問題がないため、支払留保分に対し遅延損害金はつけない、という対応は行うが、契約内容の変更（減額等）はできないと主張した。

クレジット契約の残債務についてクレジット会社の譲歩がなければ和解は難しいと考えられた

ため、期日後に、相手方クレジット会社にその余地があるか再確認したが、譲歩の余地はないとの回答であった。また、申請人においても、第 2 回期日で主張した金額以上の負担はできないとのことであったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 23】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 28 年、初めて聞く会社から為替取引の勧誘電話があり、相手方社員が来訪した。その日は世間話をして帰ったが、後日、社員と相手方の会社を訪問し、会社が実在したため信用した。

以後、相手方社員が何度か自宅に来て世間話をする中で、8 月下旬に相手方（合同会社）の社員権を取得するという商品（以下「本件商品」という。）の重要事項等説明書を渡されたが、内容の説明はなかった。

相手方社員には、不安を伝えるために何度も連絡したものの明確な返答はなかったが、「損はさせない」という言葉を信じて出資を決めた。

以前、不動産投資の経験があり、処分益の 500 万円が手元にあったため、銀行に不審がられないようにという相手方社員の指示に従い、9 月から 10 月にかけて 8 回に分けて出金して相手方に手渡した。

平成 29 年 1 月、収益も上がらず不安なため、相手方に解約を申し出たところ、相手方社員から解約はいつでもできると言われ、社員権の持ち分を一部払い戻す書類にサインを求められ、2 月に約 134 万円、4 月に約 110 万円が返金された。

6 月にもうやめたいと告げたところ、中途退社を依頼する書面にサインを求められ、7 月に約 100 万円が返金された。

翌年 5 月、相手方社員から、損をさせてしまったから、それを取り戻すためと言われ、紹介された会社に 50 万円を出資した。

利益と思われる合計約 9 万円の入金があったが、消費生活センターに相談し、解約したところ、返金額は約 33 万円だった。

後者の損失については諦めるので、本件商品で被った損失約 156 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

名簿業者から購入した投資経験者リストを基に、平成 28 年 8 月に申請人に電話で社員権について説明し、より詳しい説明をするため、アポイントを取って自宅を訪問し、1 時間半ほどかけて本件商品の投資内容やリスクについて説明をした。

翌日、再度本件商品の投資内容やリスクについて説明の上、契約書・重要事項説明書・出資証書を交付し、受領書を受け取っている。

当初は 10 万円で開始したが、申請人が FX の勉強を始めたことから増額を勧め、当社を訪問の上、9 月に 100 万円を 2 回、10 月に 300 万円の追加出資を受け、計 3 回、自宅にて集金している。

その後も 3～4 日に 1 度の頻度で電話あるいは訪問により運用状況を説明しており、月に 1 度は持分価格報告書を送付しているところ、申請人からは報告書が届くと必ず当社に連絡がきていた。

平成 29 年 1 月に運用益が出ていない状況を説明したところ、申請人が一部解約を希望し、受け付けた。他方、一度全部清算して仕切り直すよう提案したところ、損切りはしたくないと言われ、その後も一部解約を受けているが、6 月に退社となっている。

平成 30 年 5 月に運用成績の良いシステムトレードを持っている運用ブローカーを紹介したところ、8 万円程度の利益が出て出金されていたが、平成 31 年になり損失が出るようになると、申請人からは社員の携帯電話に連日、早朝や休日の夜間にも連絡があり、取引と関係のない留守番電話を残すなどされ、手じまいも拒否されたため、対応を検討していたときに消費生活センターから連絡があり、申請人からの電話はなくなった。

申請人の主張する事実関係とは全く異なるが、今後一切関係なく、連絡もしないのであれば解決金として 20 万円を支払う意思がある。

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、両当事者から相手方の事業内容について聴取した。

申請人は、為替取引を行っていること以外に何ら把握していなかったため、相手方に詳しく確認した。相手方は、FX（外国為替証拠金取引）の自動売買システムを作って販売するとともに自ら FX や株式の運用をしており、投資レポートの販売も行っているため、運用益を除いても毎月 100 万円程度の売り上げがある、運用益は多い月で 300 万円程度の実績があると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、本件は少なくとも投資商品の取引であるため、投資先がどのような事業を行っていて、どの程度のリスクやリターンがあるのかは事前に申請人へ説明する義務があると考えられるところ、抽象的なリスクやリターンの説明は行っているものの、具体的な事業内容や事業実績については何ら説明されていないことから、説明義務違反がうかがわれると指摘した。

相手方は、リスクやリターンについてはしっかり説明しており、投資金額も上限を決めている等、説明義務に違反するような営業や適合性の原則に反するような契約は行っていないが、申請人が現実的に理解していない面もあり、反省すべき部分もあると述べた。

それを受けて仲介委員は、100 万円を返金する内容の和解を検討するよう相手方に依頼した。

第 2 回期日において、相手方は、申請人に対し契約書や各種報告書を交付しており説明義務違反も認められないものの、申請人が社員権を一部解約した日に残りの社員権も解約していれば発生しなかったであろう損失相当額の約 50 万円であれば和解金として支払うことができると述べた。

仲介委員は、申請人の希望額とは開きがあったことから、第 1 回期日での指摘事項を説明し、申請人の被った損失の半額である 78 万円を相手方が負担することを提案したところ、両当事者が応じたため、和解が成立した。

【事案 24】通信販売の定期購入に関する紛争（２）

１．当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

平成 30 年 8 月ごろ、スマートフォンで相手方販売会社の美容液（以下「本件商品 A」という。）の動画広告を見て興味を持ち、商品ページを開いた。商品説明は縦長のスクロール画面で、申込画面へのバナーが複数貼ってあり、最後まで読まないまま注文画面に移ってしまった。

1 回限りのお試しだと思い、氏名や住所等を入力したところ、後日、相手方販売会社より本件商品 A が届いた。注文確認のメール等は届いていない。代金 500 円は相手方決済会社による後払い方法にて、コンビニエンスストアで支払った。

9 月上旬、2 回目の商品が後払いで配達されたため、受け取りを拒否し、相手方販売会社に電話したがつながらなかった。その後も、12 月まで約 1 カ月おきに計 3 回、相手方販売会社から商品が代引配達されていたが、すべて受取拒否をした。相手方決済会社から支払の督促も受けたので、相手方販売会社の電話がつながらないこと、2 回目以降の注文はしていないことを踏まえ、解約を申し出たところ、同月下旬、相手方販売会社から「相手方決済会社からキャンセルの連絡を受けた。今後の支払いの必要はない」との回答があり、解約できたと思った。

しかし、平成 31 年 1 月は後払いで、2 月は代引きで商品が届いたため、受取拒否した。同月、相手方販売会社と電話がつながり、定期購入は申し込んでいないと断ったが、相手方販売会社は応じず、2 月までで解約するので 5 回分のキャンセル料 2 万 800 円を支払うよう請求された。

4 月、消費生活センターに相談し、相手方らと交渉したが、相手方販売会社は未払い分の商品代金について訴訟による回収も辞さないとの書面を送付し、相手方決済会社もショートメッセージで支払い請求を送ってくるなど、対応は変わらなかった。

2 回目以降の商品発送をやめ、代金請求を取り下げるよう求める。

＜申請人ロの主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、SNS で相手方販売会社の健康食品（以下「本件商品 B」という。）の広告を見て、定期購入契約ではないと確認し、お試しのつもりで購入した。代金 100 円は、9 月の商品到着後、相手方決済会社が発行した請求書により、コンビニエンスストアで後払いした。

翌月、相手方販売会社から 2 回目の発送を知らせるメールが届いた。発送を止めるよう返信したところ、価格を下げて定期送付すると提案されたが、断った。しかし、その後も商品の送付は止まらず、毎回受け取りを拒否した。

また相手方決済会社から、2 回目以降分の後払い請求書が届いたが、これも受け取りを拒否した。その後、相手方決済会社から電話があったが商品を受け取っていないので請求書は不要と返事をした。平成 31 年 1 月下旬には弁護士事務所から通告書が届き、同事務所からの電話に対し、商品を受け取っておらず、支払う意思はないと回答した。

3 月下旬、消費生活センターに相談し、定期購入契約はしていない、支払う意思はないと、相手方らに伝えた。相手方販売会社は、4 月から解約に応じる、6 回分のキャンセル料 2 万 4960 円を請求すると回答したが、契約した覚えがないので支払えないと断った。

4 月中旬、相手方販売会社が相手方決済会社への請求の取り下げたことは確認できたが、申請人へのキャンセル料請求については取り下げなかったので、消費生活センターの相談はあっせん不

調で終了した。

その後も本件商品 B の配達と、代金の請求が続いた。相手方らが主張するような定期購入の契約は行っていない。代金請求を取り下げてほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人らの請求を認める。

なお、当社としての意見について、期日席上で述べたい。

※申請人イおよびロに対し、同じ内容の回答があった。

＜相手方決済会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

なお、本回答段階で申請人らに関する当社の債権は存在していない。

※申請人イおよびロに対し、同じ内容の回答があった。

２．手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、申請人イおよびロの申請が同一相手方に対する同種紛争であり、申請時期も同時であることから、両申請を併合して手続を進行した。

期日で仲介委員は各当事者より申込時の状況や経緯、解決への考え方について確認した。

申請人らは、相手方販売会社のサイトで商品を購入した際、最終確認画面となる明確な表示は確認できていなかったと述べ、申し込みを受け付けた旨の確認メール等も、特に受信していなかったと述べた。また申請人らは、契約が定期購入になっていたと気付いた後、相手方販売会社からの代金支払いを求めるメールが、多い日は 1 時間おきに着信し対応に苦慮する一方、相手方販売会社の電話番号は日中いつ電話してもつながらないなど、実質的に解約の申し出が困難な状況だったと述べた。

なお申請人ロは、お試しのつもりで定期購入になってしまうケースがあり得ることを認識していたため、定期購入を選択しないよう、そのような表記がないコースや説明を慎重に選択した上で契約しており、相手方販売会社からの定期的な商品配送があるまでは、定期購入を内容とする契約を行ったとは全く思っていなかったと述べた。

相手方販売会社は、本件紛争について早期解決を期して、申請人らの請求を認め、代金請求を取り下げると述べた。相手方決済会社については、申請人らに請求すべき債権はないことを確認し、紛争当事者として和解契約を締結することを了承すると述べた。これに申請人らが応じたため、いずれの事案についても両当事者間で和解が成立した。

【事案 25】給湯器の故障に関する紛争

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 11 月、石油給湯器のスイッチを押しても作動に時間を要するようになった。インターネットで相手方を見つけ、トラブル箇所の確認と見積もりを申し込んだところ、相手方が来訪した。

相手方は、まず給湯器が正常に作動するか確認するため、スイッチを押したところ、給湯器は作動した。その後、相手方は給湯器の型式を調べ、既に修理部品の供給が停止していることを告げた。また、給湯器のパネルを開け、内部の配線の位置を変えたり、点火プラグの脱着を行ったりした。再度、給湯器のスイッチを押したところ、警報ランプが付き、作動しなくなったが、相手方担当者はこのことを告げずに帰った。

給湯器が正常に作動しないため、相手方に連絡すると、給湯器のメーカーの担当者とともに後日改めて来訪したが、やはり直らなかった。修理部品の供給が停止しているのだから、相手方は給湯器の内部を確認する必要はなく、代替機種の見積もりを行うべきだった。相手方は代替機種の見積もりの作成を拒否し、話し合いにも応じない。別の事業者から見積もりを取ったところ、約 16 万円だったので、相手方にこの費用の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

担当者が申請人宅で石油給湯器のスイッチを入れたところ、着火したが、石油の臭いが立ち込めたため、不完全燃焼であることを確認した。点火プラグの不具合が疑われるので、給湯器のパネルを開け、点火プラグの確認を行った。また、さびが生じており、基盤故障の可能性もあると判断した。申請人宅が賃貸物件のため、賃貸人に相談できるか尋ねたが、申請人に拒否されたため、賃貸人への相談を促し、退去した。

後日、給湯器のメーカー担当者とともに再訪した結果、故障原因は、①電磁ポンプ不良、②イグナイター不良、③基盤のさびであると判明した。また、修理部品が廃盤のため、修理できなかった。そのため、申請人に対し、当社担当者が触った点火プラグが原因で完全に壊れたと判断できず、対応に過失はないと何度も説明したが、理解を得ることができなかった。

申請人が同じ主張を繰り返すため、当社で後継機種の交換作業を大幅に値引きして 14 万円で提案したが、5 万円しか支払わないと主張され、解決できなかった。これらの経緯を踏まえ、申請人の主張には根拠がなく、認められない。

２．手続の経過と結果（不調）

期日では、申請人から、相手方担当者もメーカー担当者も自治体の条例で定める有資格者ではなかった、相手方に 5 万円しか支払わないと伝えたのは、工事費や故障した給湯器の時価額等を勘案したためである、石油給湯器は相手方に修理を依頼する前日まで異常なく使用できていたと説明があり、いまだに給湯器が使えず困っているので、早期解決の観点から、相手方に 8 万円を支払ってもらえば和解したいとの意向が表明された。他方、相手方は、もともと申請人からの依頼内容は「給湯器がスイッチを入れても作動しなくなった」であったこと、申請人も故障してい

るとの認識があり、相手方が訪問する前から故障していたのに、仮に点検したことによって完全に壊れたからといって当社に賠償責任が生じるものではないので、金銭的な請求には応じられないとの見解を述べた。

仲介委員は、当事者双方の意見を踏まえ、これ以上期日を重ねても和解に至る可能性はないと判断し、不調で終了した。

【事案 26】デリバティブ取引に関する紛争（４）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、相手方から投資に関するパンフレットが届いた。後日、相手方から電話があり、自宅への来訪を了承した。相手方から「原油を買ってほしい。1 枚 60 万円だが、5%以上のロスになれば自動的に取引は取りやめになる。期間は 3 カ月でいい」と言われ、本件スマート CX（損失限定取引。国内の商品取引所において行われる商品先物取引であって、商品市場における相場の変動により取引証拠金等の額を上回る損失が生じる恐れがない取引）を契約した。経験のない投資だったので、すべて理解したわけではないが、やっているうちに分かるだろうと思っていた。

翌日、本件スマート CX の 480 万円を振り込み後、相手方から電話があり、担当者の変更と契約期間の延長について自宅で話がしたいというので了承した。その際、保有していた投資信託の話をしたところ、「すぐに解約した方がいい」と言われたので、売却した。

後日相手方が来訪し、契約期間を延長するために別の取引に切り替えるよう言われた。本件スマート CX よりリスクの高い取引に変わること、原油価格の見方、計算方法、解約の仕方など一切の説明がなかったので、契約期間が延長される以外、同じような取引だと思い、本件 CFD 取引（証拠金取引）を契約した。

翌日以降、相手方から連日電話がかかってくるようになり、「証拠金が不足しているため」「リスク管理分のため」「損を取り戻すため」などの理由で入金を求められ、令和元年 9 月までに合計約 2700 万円を入金した。その間、大きな損失を被ったことがあったので、契約をやめたいと何度も伝えたが、相手方から「資産を取り戻していこう」と言われ、そのまま続けることになってしまった。

7 月に相手方から「余剰金を戻すか」と聞かれたので、約 300 万円の返金を求めたところ、返金された。

9 月、相手方に契約をやめるので、お金を返してほしいと伝え、約 220 万円が返金された。結局、約 2200 万円の損失を被った。契約前に契約内容を全く説明せず、リスクの高い契約を締結させられ、次々と入金させていた相手方を全く信用できなくなった。地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。支払った約 2200 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

相手方は申請人に、口座設定申込時に取引の仕組み、リスク等を説明しており、理解したことを証する書類に署名押印してもらっている。ましてや説明をしなかったという主張はあり得ない。

また、契約後も電話や面談で申請人が取引内容を理解しているか確認しており、申請人も担当者との会話内容なども毎日記録しており、日々の状況を理解している。さらに、申請人は指値（さしね）注文を申し出ており、このことから取引の仕組みを理解し、申請人自身の意思で売買していることが分かる。加えて、申請人の主張では利益が出た時期と担当者とのやりとりの 1 年余りの取引期間のうち 7 カ月間の記録が意図的に省略されているのではないかという不信感がある。

投資経験についても、申請人は海外の不動産投資信託（REIT）という難易度の高い投資商品を運用していることから、一定の理解力があると思われるため、適格者であると考えられる。

面談した際も、申請人は「納得して取り引きしたので仕方ないが、消費生活センターに問い合わせた」と発言していることから、申請人が納得の上、自己判断、自己責任で取り引きしていたことは明白である。

以上の通り、申請人の主張には合理性がないため、認められない。

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、契約の経緯等を確認するため、両当事者から聴取した。

申請人は、相手方から受けた説明を詳細に記録として残していたことから、一見すると相手方の説明を十分に理解しつつ、1年近くにわたって本件CFD取引を行っていたのではないかとも考えられた。一方で、申請人からは、本件CFD取引の仕組みを十分に理解しているとは考えられない発言が多く見受けられた。そのため、そのような申請人に相手方が付け込んで勧誘と売買を繰り返していたのではないかという疑いも感じられた。

そこで、聴取を踏まえて仲介委員は、相手方に対し、①申請人は70歳代の高齢者であり、本件スマートCXを継続していた認識であり、本件CFD取引の名称や仕組みも十分に理解していない様子であることにかんがみると、相手方が申請人を勧誘することが適切だったのか疑問が残るため、適合性の観点から問題があったのではないか（狭義の適合性の問題）、②確かに申請人はパンフレット等にメモを残しており、相手方は必要な書面を交付していることから、客観的には説明があったと考えられるが、そもそも取引の仕組みやリスクについて、申請人が理解できるほどの説明を尽くしていなかったのではないか（説明義務の問題）、③申請人は、本件CFD取引を1年近く続けている中で取引をやめたいと何度も伝えていたにもかかわらず、相手方が手じまいに応じなかったのではないか（仕切拒否の問題）、という3点を指摘し、仮に訴訟が提起されてこれらの点が争点になると、相手方としても対応が容易ではないのではないかと述べた。そして損失額の半分に当たる1100万円の返金を検討できないかと相手方に和解案を提示し、歩み寄りの解決を求めた。これに対して相手方は、提示された和解案を持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方は、申請人の主張では、利益が出ていたことや、その間の担当者とのやりとりについて、本手続の申請書に全く記載されていないことへの不信感がぬぐえず、話し合いの前提に立っていないのではないかと述べ、返金には一切応じられないと回答した。仲介委員は一定の譲歩を求めたが、相手方は1年余りの取引期間のうち7カ月間の記録が本手続の申請書に書かれていないことから、申請人が自身に不利になる部分を意図的に省略したのではないかという疑念があるとして本手続で和解に応じることはできないと強く主張した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 27】英会話講座の中途解約に関する紛争（２）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 4 月、英会話を勉強したいと思い、インターネットで検索して、「決まったシチュエーションなら、最短 1 週間で英語がペラペラになる」と広告していた相手方に興味を持った。相手方の SNS アカウントに申請をしたら、相手方から宣伝動画が送られてきた。その中で「1 カ月以内にやめる場合は全額返金保証がある」と説明があったので、契約することにした。

令和元年 5 月、早期に契約すると特典（通常付与される特典（追加教材、セミナー、個別指導等）がそれぞれ 3 倍になるというもの）がつくとのことだったので、契約することにし、代金は銀行振り込みの 3 回払いで支払うことにした（21 万円）。

6 月から 2 週間強受講し、毎日英語の動画を見て課題を提出した。しかし、そのまま続けても、宣伝の動画にあったような効果があるとは思えず、7 月に退会を申し出た。受講開始から 1 カ月以内だったので、返金保証に基づき返金を依頼したが、相手方から、課題が提出されておらず、返金保証の条件を満たしていないので返金できないと言われた。具体的な返金の基準を質問したが、教えてもらえなかった。

最寄りの消費生活センターに相談したところ、相手方は、「30 日間レッスンを受講し、課題を提出しても英語がペラペラ話せない」という返金保証の条件が定めてあり、それを満たしていないとして、返金を拒んだことから、解決できなかった。既払い金の 14 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。

申請人は、既に当社が提供する 60 日間のオンライン英語教材をおよび特典を受領しているにもかかわらず、一度もそれらの特典を活用していない。また、返金保証については、契約前の段階で、「受講開始から 1 カ月間、所定の課題をすべて提出し、なお学習効果がみられない場合は全額返金保証する」と当社のサイトに明記している。申請人は指定の課題提出を全く行っておらず、返金対象条件には該当しない。

このため、返金に応じることは難しく、申請人が当社に対して未払いである 7 万円を速やかに支払うことを希望する。

なお、本件教材の学習は特典の追加教材を含めて 60 日間で完結する。英語に関する質問があった場合には、学習期間終了後でもサポートを行う。セミナーは教材の終了後も受講することが可能である。

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、双方から事情を聴き取った。その結果、①本件契約の役務提供期間は、60 日間のオンライン教材に特典である追加教材やセミナーを含めると 2 カ月を超える可能性があり、その場合には特商法の特定継続的役務提供に該当し、法定書面が交付されていないため、いまだクーリング・オフ行使の余地があると考えられた。

また、②返金保証の条件については、特商法上の表記のページに記載があるものの、広告画面

のページや説明動画では詳細の条件が明示されていないことから、消費者庁の「打消し表示に関する実態調査報告書」の考え方に照らせば、打ち消し表示が不十分である可能性が高いと考えられた。さらに、③広告画面の表示には「60 日間あればだれでも話せるようになります」、「1 日 30 分あれば普通にペラペラと英語が話せるようになる」などの表示があり、役務の効果について誇大表示ではないかと考えられた。

また聴き取りを通じ、②相手方の返金保証は 1 カ月間毎日の受講と毎日の課題提出を条件としているにもかかわらず、広告画面にその表示がないことから、申請人は学習効果が得られない場合に 1 カ月以内に解約の申し出をすればよいと誤認していることが明らかになった。申請人によれば、相手方に解約の申し出をした際、電話で返金保証の条件やその記載場所について質問したものの、本手続で相手方が行っているような説明を受けられず、自らが誤認していることにさえ気付かなかったとのことであった。

仲介委員はこれらの点について相手方に指摘した。相手方は、役務提供期間は追加教材を含めても 60 日間であり、それ以降のサポートやセミナーはサービスであると述べた。また、返金保証の条件についても表示方法に問題はないとの主張であった。その上で、既払い金の返金は行わないが、未払いの 7 万円の請求については請求を放棄するとの和解条件を示した。仲介委員は相手方に対し、前述の法的論点についても考慮し、次回期日までに譲歩案を検討するよう求めた。

仲介委員は上記の法的論点について明確に示すため、第 2 回期日の前に、書面により仲介委員の指摘事項を相手方に示した。その際、論点①に関する見解として、追加教材については広告中に具体的な提供方法が記載されていないが、通常 1 週間かけて学習する教材を 3 倍にする契約であり、2 カ月を超える提供と解釈される可能性がある旨を示した。また、消費者庁から、契約内容に含まれる付帯役務が「サービス」と表示されていても経済的価値を持つ場合には、その役務を含めて特定継続的役務提供の該当性を判断するとの解釈が示されており、本件契約においては、サポートやセミナーを受けられる期間が限定されていない以上、特定継続的役務提供に該当すると判断される可能性が高いことも付言した。また、論点②については、広告画面には「30 日間続けても英会話がペラペラに話せるようにならなかったら、全額返金致します。」との表示がある一方で、返金保証の条件について明確な記載がなく、特定商取引法に基づく表記のページにのみ条件の表示がある状態では、打ち消しの効果は認められないのではないかと指摘した。

第 2 回期日において、相手方は仲介委員から提示された法的論点に関する見解を踏まえても、前回提示した以上の譲歩に応じるつもりはないとして、法律の解釈については訴訟で争う構えを示した。申請人は相手方の提示する和解案では納得できないと述べ、仲介委員は、両者の間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 28】クレジットカードの不正利用に関する紛争（２３）～（３１）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 9 月 25 日、通勤等で使用しているバッグの中身を自宅で確認したところ、名刺サイズのカードケースがなくなっていることに気がついた。カードケースの中にはクレジットカードを入れていたため、不正利用がないかを各社のサイトで確認したところ、相手方 A から I 合計 9 社の 10 枚のカード（以下「本件カード」という。）が、キャッシングで短期間に合計約 250 万円分、鉄道回数券および飲食代等のショッピングで合計約 463 万円分不正利用されていた（以下「本件カード利用」という。）。

すぐに各社に連絡し、クレジットカードを使用停止にしてほしいと申し出た。また、身に覚えのない利用なので、調査や補償を求めた。警察署に出向いて遺失届を提出し、受理番号を取得した。

後日、相手方らから、一部のサイン取引を除き補償できないと言われた。不正利用された分の請求を取り下げてほしい。また、既に支払った分は返金してほしい。

＜相手方 A 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。

会員規約に基づき、「補償不可」と判断しており、申請人には了承を得ている。申請人が利用していないと主張する取引は、いずれも暗証番号を一度も間違えることなく一致していることから、暗証番号の管理に当たって申請人に過失がないことが明らかでないため、申請人が主張する不正利用額（キャッシング約 10 万円およびショッピング約 38 万円）について、補償はできない。

＜相手方 B 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。

申請人の第三者に不正利用されたとの主張に、十分な明確で客観的な証拠がない。また、申請人は「サイン取引で購入している」と主張しているが、暗証番号取引であり、申請人がカードを利用したものと考える。仮に申請人がカードを利用していないとしても、カード会員規約において申請人が責を負う旨を規定している。申請人が主張する不正利用金額（キャッシング約 30 万円およびショッピング約 148 万円）について、補償はできない。

＜相手方 C 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。

いずれの取引も暗証番号取引であり、申請人が支払責任を負うことは明らかである。申請人本人しか知り得ないはずの暗証番号が一度の誤りもなく入力されていたことから、申請人自身が利用したか、第三者に暗証番号を提供し、本件カード利用を行うことを許諾したかのいずれかであると判断せざるを得ない。

なお、令和元年 9 月 18 日の約 108 万円のショッピング利用については、これの承認に先立ち、当社のセキュリティー機能により不承認としたが、その後、当社に登録された申請人の携帯番号から電話があり、カードが利用できない理由について照会があった。その際、当社は本人確認を実施の上、保留主旨を説明し、セキュリティー機能の解除を行った。その後、本件カードを紛失したとの連絡が当社に寄せられた際、申請人が携帯電話を紛失していないことを確認している。

申請人が主張する不正利用金額（キャッシング約 20 万円およびショッピング約 108 万円）について、補償はできない。

＜相手方 D 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。

暗証番号取引であり、補償の対象外である。カード規約上も申請人が支払責任を負う旨の規定がある。また、カードをたくさん持ち歩き、店舗ごとに使い分けていたとすると、最終利用日が令和元年 9 月 3 日であったにもかかわらず、クレジットカードケースがなくなっていることに気付いた日付が同年 9 月 25 日であった合理的な理由がない。

申請人が主張する不正利用金額（キャッシング約 10 万円およびショッピング約 28 万円）について、補償はできない。

＜相手方 E 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。

カード規約に基づき、申請人負担となるため、申請人が主張する不正利用金額（キャッシング約 50 万円およびショッピング約 34 万円）について、補償はできない。

＜相手方 F 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。

本件カード利用については、いずれも暗証番号が入力されており、申請人が支払責任を負うことは明らかである。申請人本人しか知り得ないはずの暗証番号が一度の誤りもなく入力されていたことから、申請人自身が利用したか、第三者に暗証番号を提供し、本件カード利用を行うことを許諾したかのいずれかであると判断せざるを得ない。

申請人が主張する不正利用金額（キャッシング約 50 万円）について、補償はできない。

＜相手方 G 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。

本件カード利用については、いずれも暗証番号が入力されている。また、申請人本人しか知り得ないはずの暗証番号が一度の誤りもなく入力されている以上、申請人自身が利用したか、仮に申請人以外の者による利用であったとしても、暗証番号の管理について申請人の故意または過失があったものと判断しており、会員規約にのっとり、申請人が支払責任を負う。ただし、　申請

人が主張する不正利用金額（キャッシング約 50 万円）ついて、高額であることから、支払期限や分割での支払い等について相談に応じる用意がある。

＜相手方 H 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。

本件カード利用については暗証番号が入力されており、利用規約上、本人による利用として取り扱うことになり、また、補償制度の適用外となる。

なお、当社の記録では、9 月 26 日に申請人から電話があり、「9 月 14 日に紛失した」旨の申告を受けている。他方、9 月 18 日、9 月 19 日、9 月 24 日の 3 回にわたり、申請人から電話があり、9 月 18 日分のカード利用ができなかった理由等の問い合わせがあった。その際、カードの紛失についての言及は一切なかった。そのため、申請人に故意または過失がないと認めるような特段の事情はないと判断している。

申請人が主張する不正利用金額（キャッシング約 30 万円）について、補償はできない。

＜相手方 I 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。

本件カード利用については暗証番号が入力されており、申請人が支払義務を負うことは明らかである。支払適用免除規定も適用されない。

申請人が主張する不正利用金額（ショッピング約 60 万円）について、補償はできない。

２．手続の経過と結果（不調）

相手方の数が多いため、数回の期日に分けて事情を聴取した。

第 1 回期日では、申請人および相手方 C、F が出席した。仲介委員が申請人に本件カードの利用状況を尋ねたところ、申請人は、ポイントを集めるために利用店に応じて本件カードを使い分けていた、主としてスマホ決済を使うことが多く、本件カード自体はあまり使っていなかった、暗証番号はすべて同一の番号としているが推定することはできない、本件カードが利用された駅を利用したことはなく、鉄道回数券も購入したことはないなどと述べた。

また、申請人は、9 月 18 日に相手方 C にセキュリティー機能を解除する旨の電話をしていないと述べた。申請人から提出された通話明細には相手方 C に電話をかけている記録があったが、電話をした覚えはなく、携帯電話も紛失していないと述べたため、仲介委員は相手方 C に対し、申請人との通話記録の提出を求めることにした。

第 2 回期日では、相手方 B、E、H から、第 3 回期日では、相手方 A、D、G、I からも事情を尋ね、これまでの申請人のカードの利用状況や通話記録の有無等を聴取し、必要に応じて資料の提出を求めた。

後日、申請人から勤務先が発行した勤怠表が提出された。それによると、本件カードの利用場所と申請人の勤務場所は数百キロ離れており、勤務出退勤時間を勘案すると、申請人本人が本件カードを利用することはできない状況であることがわかった。

第 4 回期日では、相手方 C から通話記録の音声データ等が提出された。仲介委員が実際の会話

を聴いたところ、申請人本人が会話しているとまでは断定できないものの、明らかに違う人物が電話しているとも判じにくいものであった。

これらの状況を踏まえ、仲介委員は、本件では事実関係が対立しており、これ以上期日を重ねても解決に至る可能性が低いと判断せざるを得ないことから不調で終了とした。

【事案 29】レンタカーの補償金に関する紛争（３）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 6 月、旅行先でレンタカーを借りるため、ネットで予約した。その際、事故時の免責額に対する補償制度と認識し、「補償制度」欄の「免責補償制度（CDW）（2160 円）」を同時に申し込んだ。

9 月に相手方の店舗にて、「レンタル契約書」「レンタカーご利用のお客様へ」等の書類を渡され、免責補償加入料を含む約 2 万円を支払い、レンタカーを 3 日間の日程で借り受けた。その際、事故時の車両の休業補償（ノンオペレーションチャージ。以下「NOC」という。）を免除する保険がないか担当者に確認したが、1 日 2000 円と言われ、高額なため断った。

1 日目の夕刻、左バンパーを縁石に当てる事故を起こし、バンパーが破損した。警察と相手方に連絡したが、走行には支障がなかったため、相手方の同意の下、レンタルを継続した。

3 日目にレンタカーを返却したところ、免責補償制度代として 5 万円、NOC 代として 5 万円の請求を受け、免責補償制度に加入していなかったと勘違いしてクレジットカードで支払った。

その後、免責補償制度に加入していることが確認できたため、相手方に問い合わせたところ、「レンタカーご利用のお客様へ」に免責補償制度加入者は修理代が 5 万円以上の場合は 5 万円、未加入者は修理代全額を負担することが明記され、申請人はサインもしているため、返金できないと言われた。

相手方ホームページには、免責補償制度（CDW）とは「保険補償内容におけるお客様負担額が免除される制度である」と記載されており、相手方の説明と矛盾することから、消費生活センターに相談しあっせんしてもらったが、解決しなかった。

支払った免責補償制度代 5 万円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社の免責制度は、車両によって 5～10 万円の負担で済み、それ以上の損害発生額は負担とならないが、非加入の場合は損害額全額が負担となるものである。

申請人には契約時に説明を行い、納得の上で署名していただいており、通常業務の事故後の対応として何ら問題がないと考えている。

２．手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、相手方の解釈が一般的な CDW の考え方と相違していることについて聴取した。

相手方は、外国車等高級車の取り扱いが多いことから一般的なレンタカー会社とは異なる取り扱いをしており、車両保険を掛けている車両とそうでない車両がある中で、掛けている車両については修理費用から保険金を除いた金額、掛けていない車両については修理費用全額を実損額とし、CDW に加入していない場合には実損額全額を利用者に請求するが、加入している場合には請求額を 5 万円または 10 万円に限定する制度であると説明した。

他方で、本件申請を受けて本制度が分かりにくいという認識を持ったことから、今後は表示等を見直すことも検討していると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、相手方が車両保険を掛けているかいないかは利用者には不明であるところ、その付保の有無によって免責補償制度の意味合いが全く異なるのは疑問であると指摘した上で、両当事者に対し、本件紛争が継続した場合の費用負担等、経済合理性を考えて和解できないか促したところ、申請人は 4 万円の返金であれば和解すると述べ、相手方は持ち帰り検討することとなった。

後日、相手方からは 3 万円を超える返金を求めるのであれば訴訟で争いたいと回答があり、申請人は 3 万円では応じられないと述べたため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 30】自動車購入時のオプション契約に関する紛争

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

身体に障害がある息子の移動のため、自動車の買い替えを検討し、車椅子の入る奥行きのある車種を探したところ、相手方のサイトでスロープ設置に対応している特別仕様車 A が約 410 万円と表示されているのを見つけた。

平成 30 年 9 月、身体障害者用物品に該当する自動車には消費税がかからないことを相手方に電話で問い合わせると、車両本体とスロープには消費税がかからないと回答があった。

同月、相手方の店舗に車椅子を持参して特別仕様車 A と B に試乗した。その後、車を特別仕様車 B とし、日本製のスロープ（約 60 万円）などの複数の付属品の取り付けとリアバンパーの交換等を口頭で伝え、見積もりを依頼した。その場で総額約 570 万円の注文書を渡されサインし、頭金 5 万円を支払った（この時、注文書に「付属品一式別紙参照」と記載があったが、「別紙」は交付されていない。）。残金は数日後、振り込んだ。

翌年 1 月、相手方の委託業者より、スロープは外国製になると言われた。4 月、注文と異なり、特別仕様車 A が納車された。依頼していた付属品等も一部のシートカバーや後部ダウンモニターは付いておらず、リアバンパーは注文と異なる等の不備があった。

5 月、相手方から、改めて車椅子設備等にかかる付属品の明細が記載された見積書を受領したが、税務署で確認してもらったところ、同見積書は消費税込みの金額であると判断できると言われた。相手方に対し、一部返金を求める書面を発出したが対応されなかった。

非課税の部分に消費税が課税されている点、注文書の車両本体価格や車椅子設備等にかかる付属品価格がサイト表示価格やカタログ表示価格より高額となっている点、注文と異なったり注文していない付属品等の価格が計上されている点等に関し、総額約 70 万円の返金を求めるとともに、指定したものと異なる付属品につき、交換を求める。また付属品等の不具合対応を求める。

＜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。

申請人の発注通り納車し、説明も尽くしている。

令和元年 6 月に申請人に次のように書面で回答している。

申請人は電動ドアでない車を希望し、特別仕様車 B は自動ドアであったため、特別仕様車 A の注文を受けた。車両本体価格の表示はカタログ価格と同一で、非課税の金額である。見積書に記載の通り、付属品の一部は、車両本体とセットとなっているため、これらについて個々のキャンセルや返金等はできない。

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、注文の経緯や、納品後の両当事者の主張と対応等について、両当事者から事情を聴取した。申請人は、車両は使用しており今後も必要であると述べ、仲介委員は、車両本体の売買契約を解除しないこととして手続を進めることを確認した。

消費税については、注文書の支払総額の下に「内消費税」として金額の表記があった。この点、

相手方は、消費税抜金額であることは申請人に口頭で説明し、申請人も理解していた、本件は身体障害者用車両の販売であるが、通常使用している注文書様式を流用したため、入力すると消費税額が自動で印字されてしまったものである、と説明した。また、本件車両はさまざまなオプション付きのセット価格販売であること、納品後の無料出張対応などにより、大幅に赤字であるため、返金は困難であると主張した。

仲介委員は、契約書に税込金額であると読める表示を行っている以上、非課税金額であるとの主張は難しく、注文書の仕様上、「内消費税」が表示されてしまうのであれば、特約を付すなどの対応が必要であったと指摘し、消費税相当額の返金につき、強く再検討を促した。

また付属品の一部については、見積書から車両本体とのセット価格 480 万円に含まれていると考えられた。申請人は、見積書は注文時に交付されていないため、具体的な付属品の内容や価格は把握できず、セット価格と認識していなかったと述べた。一方相手方は、見積書は適切に交付したと述べた。付属品の注文経緯については、両者の認識に隔たりがあり、何を特定して注文したのか定かでない状況がうかがえた。なお、相手方は、付属品の不具合について、車両を持ち込んでもらえれば修理対応する旨、申請人に伝えていると主張した。

第 2 回期日で、相手方は、消費税相当額約 40 万円を返金するが、申請人の意向により取り換えたセカンドシート代金（約 40 万円）を請求する和解を提案した。

セカンドシートについては、申請人が息子の看護のためフルフラットになるシートが必要であるとし、これを受けて相手方が無償でシートを取り換えた経緯があった。

仲介委員は相手方に対し、シートの変更があったとしても、当初は追加料金なしでこれに対応していたのに、消費税相当額の返金をすることとなったために、ほぼ同額の追加料金を請求する、というのであれば、その他の付属品相違等についても互譲の余地がないか再検討するよう促した。相手方はこれ以上の互譲の余地はないとし、申請人もこの和解案では合意できないと述べたため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 31】インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（２５）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 1 月下旬、育児中の在宅副業を探して、地元の自治体が主催するセミナーに参加した。講師のブログに、SNS に登録すれば無料講義がネットで視聴できる、とあったので、登録し、動画を視聴した。

後日、SNS を介して案内が届き、2 月中旬に開催された無料セミナーに参加した。セミナーでは特定のオンラインショッピングモールの売れ筋商品や、同サイトのサービスによる在庫管理機能を用いた作業の完全自動化について紹介があった。ノウハウを得るためには塾への入塾が必要であると説明された。入塾費用は 60 万円、今日契約すれば 50 万円になる、半年以内に 10 万円稼げなかったら全額返金すると言われた。セミナーの最後に個別面談となり、相手方の担当者は、10 万円あれば稼げるといい、繰り返しやるよう勧めてきた。家で子どもを待たせていたため、冷静に考えられなくなり、相手方と契約をした。セミナーの 2 日後、入塾費用 50 万円を相手方に振り込んだ。

塾の内容はビジネスモデルに関してのマニュアルの提供とウェブ勉強会であり、その通りに行ったが、予算 10 万円では事業は実現不可能だった。

マニュアル通りに事業を行うことが不可能であったため、独自のやり方で仕入れ先を見つけ、通販サイトで商品の販売を始めたが、広告費や出品代金がかかるだけで、利益は出なかった。相手方に相談しても、改善されるような助言は得られなかった。

7 月上旬、消費生活センターに相談し、相手方に返金を求める書面を送付したところ、会員向けサイトの閲覧ができなくなった。セミナーの際に、相手方から説明のあった返金条件を満たしていることから、その後も相手方に返金を求めたが、相手方が話し合いに応じようとしない。契約をなかったこととして 50 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。

当社は海外からの輸入ビジネスのコンサルティング委託業務を行う上で、必ずしも結果が出ると保証できないことを契約書に明記している。

返金条件についても必ず説明しており、申請人はこの条件を満たしていない。契約期間中、当社は 160 回を超える申請人からの質問にもすべて対応しており、契約における義務を履行していると考えており、申請人の請求を認めることはできないが、話し合いには応じる。

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、両当事者より契約状況の詳細や紛争解決の意向について聴取した。

申請人は、これまで自ら転売ビジネスを行ったことはなかったが、講師から、パソコンをやったことがない人でも一から始めて 10 万円くらいの収入があると説明されたと述べた。また、相手方から送料や手数料等の経費に関する具体的な説明はなく、実際には相当の経費がかかるため相

手方の紹介する方法では商品を仕入れて利益を出すことは難しかったと述べた。

仲介委員は、申請人が専業主婦であり、これまで転売ビジネスをやったことがなかったこと、相手方の契約書面にクーリング・オフに関する記載があったこと等からすれば、申請人は消費者であると捉えられ、本件契約が特定商取引法における訪問販売に該当し得るものと考えた。

これに対し相手方は、本件契約はあくまでも申請人が相手方に対して業務を委託する契約であり、開業準備行為に該当することから、たとえ主婦であっても消費者とはいえず、本件契約は消費者契約ではないと主張した。契約書のクーリング・オフの記載は、同契約書を相手方の提供する他の事業においても利用しており、その際、特定商取引法に該当する場合があるため、記載漏れを防ぐために規定しているにすぎないと述べた。また、ウェブ上の記載や勧誘時に相手方講師が示した返金条件は広告であり、契約書に記載していない以上、契約内容とはなっていないと主張した。

仲介委員は、両当事者の認識と主張には大きな隔たりがあるとした上で、相手方に早期解決のため、一定程度の返金ができないか検討を求めた。

第 2 回期日において相手方は、検討の結果として和解金の支払いを提示し、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 32】変額個人年金保険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 1 月、申請人が受け取る予定の退職金 400 万円を少しでも増やしたいと思い、妻である申請人代理人が相手方代理店に電話で相談した。その際、元金を減らさないで少しでも利益が得られるような商品を探していること、既に個人年金を契約しているので年金は必要ないことを伝えた。

後日、相手方代理店の担当者が自宅を訪問し、申請人代理人に対し、「元本 400 万円は減らさない。10 年以内に下ろすと手数料が発生するので損をすることがあるが、10 年たったら手数料が発生しないので、いつ下ろしてもよい。その時の情勢によりいくらプラスになるかは分からないが、400 万円以下にはならない」と説明した。後日、申請人に対しても同じ説明をし、相手方代理店なら信じられると安心し、3 月に本件商品の契約手続を行った（以下「本件契約」という。）。その時、何枚かの書類にサインをしたが、その内容は説明されず、「とりあえずサインしてほしい」と言われたので、応じた。数日後、担当者が来訪し、「1 回目の通知では額が減っているので疑問に思うかもしれないが、すぐに戻るので気にしないでほしい」と説明された。

その後、契約内容の通知が届き、元金より減った額が書かれていたが、担当者から説明を受けていたので、そのままにした。この時、通知を見て初めて相手方保険会社と契約していることが分かり驚いたが、契約してしまったので仕方がないと思った。

しかし、契約から 2 年たっても元本は減り続けたので、平成 30 年 4 月に相手方代理店に問い合わせた。同年 5 月、以前とは別の担当者が来訪し、「10 年たっても元金の保証はない。契約時に手数料が発生しており、返金されない。30 年後から年金が入るようになるので、利益が得られる」と説明を受けた。話が違うと思い、相手方代理店に問い合わせたところ、「当時の担当者に確認したところ、説明はすべてしたと言っており、契約時に申請人のサインがあるので 400 万円は返金できない」と言われた。

令和元年 10 月、相手方保険会社に返金を求めたところ、「当時の担当者に確認したところ、長期運用を望んでいたというニーズに応じた商品であり、ひとつひとつ説明してサインをもらったと確認しているため、返金には応じられない」と回答があった。

契約をなかったことにして、支払った保険料を返してほしい。

＜相手方代理店の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

当社は相手方保険会社からの委託により保険募集を行っているものであり、本件契約を無効とし、払込済保険料を返戻することを判断する立場にはないが、同社と連携して本手続に協力する用意がある。

＜相手方保険会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が申し込んだ変額個人年金保険は、支払済保険料の運用実績にかかわらず、死亡給付金

または将来の年金等の支払総額として、契約時の一時払保険料が確保される仕組みの保険である。

申請人は契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）の記載内容について説明を受け理解しており、意向確認書兼適合性確認書記載の各項目を理解した上で本件契約を申し込んだものと考えている。そのため、相手方代理店が商品内容（中でも解約返戻金に関するリスク）について説明しなかったとの申告を前提に、申請人の要望に応えることは困難であると考えている。

２．手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、当事者から契約の経緯等の聴取を行った。

申請人と申請人代理人は、長年にわたって付き合いがある相手方代理店に申請人の退職金の運用について相談し本件商品を契約したが、契約したのが変額個人年金保険であることと契約先が相手方代理店ではなく相手方保険会社であったことは契約後に知ったと述べた。また、契約前に相手方代理店と何度も話をしたが、その際、本件商品の概要をまとめた提案書に基づいて説明を受けただけであり、契約締結前交付書面に沿った説明は、商品リスクやいわゆる元本割れの恐れがあることを含めて一切なかったと回答した。さらに、意向確認書兼適合性確認書にチェックを入れたのも申請人自身ではなく、相手方代理店の当時の担当者であると主張した。その上で、保険料として一括払いした 400 万円全額の返金を強く求めた。仲介委員は、申請人代理人に対し、元本保証と最低保証それぞれの説明があったのか、また、両者の違いを理解できたかと質問したところ、説明はなく違いは分からなかった、契約後 10 年まではいわゆる元本割れがあることは理解していたが、10 年以降に解約した場合であっても元本割れの恐れがあることは知らなかったと答えた。

一方、相手方代理店に聴取を行ったところ、契約までに申請人らには何度も説明したが、契約前に提案書だけでなく、主に契約締結前交付書面に沿って、商品のリスクと元本保証はないが最低保証はあること、10 年以内に解約をすると解約返戻金が減少するため損失が発生すること、10 年以降でも利益が出なければ元本割れする恐れがあることを説明したと述べた。また、意向確認書兼適合性確認書にチェックを入れたのは申請人自身であると回答した。

次に、相手方保険会社に聴取を行ったところ、和解に全く応じないというわけではないが、独自に申請人と相手方代理店にヒアリングを行った結果の回答であり、両者の主張に相当の開きがある現在の状況では判断が難しいと述べた。

相手方らへの聴取を踏まえ、仲介委員は、申請人代理人にどの程度であれば譲歩できるかを確認したところ、400 万円全額の返金以外は譲歩する余地はないと強く述べた。

仲介委員は、申請人代理人に譲歩の意思がない以上、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 33】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（３０）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 11 月下旬、結婚式情報サイトを介し、相手方のブライダルフェアに申し込んだ。12 月下旬の午後、会場へ出向き、アンケート用紙に開催規模（約 20 名）、予算（約 100 万円）、希望日を記入して担当者に渡し、その際、ブライダルフェアは他社を含め 2 回目の参加である旨を伝えた。

会場の見学後、1 回目の見積もりとして約 170 万円が提示された。予算を大幅に超過するため、オプションをカットして約 125 万円となったところで、担当者より割引の話があり、100 万円をわずかに下回る金額が提示された。

また担当者は、希望日の会場も確保できたとして、割引や特典は今日中の契約の場合に限るとし、契約を促してきた。

次の予定の時間が迫っていたこともあり、担当者にどのくらいの時間が必要か確認したところ、書類を記入する時間だけだといわれ、指示されるままに申込書に記入をした。その後、担当者が契約条項を読み上げ、最後に署名と押印をした。契約内容に関する詳しい説明は受けられないまま、クレジットカードによる翌月一括払いで申込金 20 万円を決済した。手続は 30 分もかからなかった。

2 日後、相手方担当者に他の式場も検討したいと伝えたところ、申込金は返金できないとの回答があった（披露宴当日から起算して 178 日前）。契約がなかったことにして、申込金 20 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る。

契約当日、当社担当者は申請人らに契約内容に関し、十分な説明を行っており、申請人らが理解していなかったとしても、当社の責ではないと考える。また、挙式予定日から半年以内のキャンセルとなった場合、別の予約が新規で入る可能性は低く、キャンセルによる損失が発生している可能性は否定できない。

しかしながら、紛争の早期解決のため、申請人らの請求通り 20 万円の返金による解決にて終結したい。

２．手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者よりブライダルフェアの内容や、勧誘から契約に至る状況、キャンセル料に関する相手方の説明内容について聴取した。

相手方は、挙式（披露宴）予定日から 6 カ月以内に解約した場合、空いた会場を別の予約により利用することが難しく、現に当日は予約が入っておらず、予定していた利益を逸したと考えている旨を述べ、解約料について一定の理解を求めつつ、本事案においては早期の紛争解決を期して、収受済みの申込金の返金による解決としたい旨の提案があり、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。

和解後、仲介委員から相手方に対し、今後のトラブルの未然防止のため、逸失利益における時点の考え方および、特にキャンセル料が発生するまでの日数と日付の明確化等について、今後契約をする上での工夫と検討を要請し、申請人には、契約する際には十分に時間を取って検討を行う必要があることなどを説明した。

【事案 34】飲料水のフランチャイズ会員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 23 年 7 月ごろから、友人に誘われ、飲料水の販売会社である相手方の工業見学に数回参加した。相手方の社長から「全国に数万店舗を展開する企業で相手方の商品が扱われる。保証金 130 万円入金して会員になれば、売上金が 1 カ月 10 万円もらえる」「A 社の株式が 100 株もらえ、これが分割され 5000 万円程度の家が建てられる」等の説明を受けた。また、「代理店になって自分の下に会員を 2 人募れば同株が 300 株、5 人募れば 500 株もらえる」「相手方の商品である水は半永久的に 1 年間に約 200 本もらえる」と言われた。

後日、保証金を相手方に振り込み、相手方の代理店となった。この後、2 人を勧誘し自分の傘下の会員にしたが、相手方から交付された株式は 100 株のみであった。平成 28 年 8 月、相手方から連絡があり、相手方から交付される商品数を年間約 70 本に減らされた。自分の下に 2 人募ったことで、相手方から毎月入金があったが、平成 29 年から入金がない。令和元年、消費生活センターに相談し、相手方に解約と保証金の返還を申し出たところ、規約により、返金額は送付済みの商品代金を、保証金から控除した金額となり、これを商品で返還する、と回答があった。現金での返金を求める。

＜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。

申請人が主張している返金額の限度で、申請人の請求を認める。

申請人の主張する事実はすべて事実と異なるが、130 万円から既に交付した商品の代金相当額を差し引いた金額については、当初の規約上返還することとなっている。

規約を改定し、会員資格の喪失の際の清算方法について「当社の判断で（略）当会の取り扱う商品をもって返還することがあります」と定めているが、「商品で返還する」という規約ではない。商品返還を希望しないとのことであるため、現金での返金対応とする。なお規約の改定については、申請人から同意書が提出されている。

２．手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。

聴取により、申請人に引渡済みの商品の量については、争いがないことを確認した。一方、当該商品の価格の算出根拠については、相手方は社内の取り決めに基づくと説明し、商品 1 本当たりの水の容量変更は一律に行われ、申請人の解約清算にも反映していると述べた。

仲介委員は相手方に対し、規約によれば本件契約が連鎖販売取引である可能性があることを指摘したところ、そうした論点を議論するのであれば請求への対応を保留し、弁護士対応となると述べた。申請人は、本手続の申請時の請求を相手方が認めるのであれば和解すると述べたため、両当事者間で和解が成立した。仲介委員は相手方に対し、本件に限らず、会員の解約における清算方法については、希望があれば返金対応とすることを検討するよう伝えた。

【事案 35】通信販売の定期購入に関する紛争（４）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 9 月中旬、パソコンで、ニュースサイト上に出ていた相手方販売会社のバナー広告をクリックし、「今なら税込み 2,138 円」とあったため、少量のサンプル品のようなお試し商品が届くつもりで美容液を購入した。

翌日、相手方販売会社からコース名、販売価格、個数（1 個）が書かれた注文確認のメールが届いたが、継続的な購入であるような記載は見当たらなかった。商品到着後、同封されていた相手方決済会社の振込用紙を用い、代金をコンビニエンスストアで支払った。商品を数回使用したが、目元の皮膚がピリピリしたため、使用をやめた。

翌月も、相手方販売会社から商品発送のメールとともに美容液が届いたが、1 回しか購入した認識がないため、相手方販売会社に返送した。

その翌月も商品が届いたことから相手方販売会社に問い合わせたところ、4 回分購入して初めて解約に応じるコースを選んでいるといわれたが、そのような認識はないと告げて相手方販売会社に返送した。

11 月中旬からは、相手方決済会社より、商品代金の支払いを督促するメールが届くようになった。令和 2 年 1 月下旬、相手方決済会社の代理人弁護士から、早期の代金支払いを求める通知書が届いた。

定期購入による申し込みをしたつもりはないことから、相手方らに代金請求の取り下げを求める。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

当社は、販売サイトに 4 回以上の購入が必要なコースであることを明記しており、最終確認画面においても複数回の購入が必要なコース契約であると分かる表示をしている。

申請人が主張している返品理由や電話等の経緯についても、日付や内容等、事実関係の認識には相違がある。当社は、申請人が試供品であるとの誤った認識を持ち、商品を購入したことが紛争の原因であると考えている。その上、初回返金保証制度等もあり、初回配送分の到着後、早期に連絡を受けていれば、より平和的な解決を図ることが可能であった。

当社としては申請人に契約金額（約 2 万 5000 円）の支払いを求めるところではあるが、当社の販売方法に重大な瑕疵（かし）がなく、申請人の誤解による購入であると認めるなら、2 回目以降の購入分について請求を取り消し、発送等の費用負担を求めないことで和解したい。

＜相手方決済会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

当社が保有する債権の分に限り、申請人の請求を認めるが、本回答時点で当社に申請人の債権は存在していない。

２．手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より紛争経緯の詳細と解決意向について聴取した上で、相手方決済会社には申請人に請求すべき債権が存在しないことを確認し、相手方販売会社には、今後商品の発送等を行わないよう処置がなされることを確認した。仲介委員は、当事者間が合意解約する解決案を提示し、これに各当事者が応じたため、和解が成立した。

【事案 36】保険契約のクーリング・オフの有効性に関する紛争（２）

１．当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年 12 月下旬、夫が相手方銀行から保険商品の提案を名目に電話で来店を求められ、夫婦で相手方銀行の支店に出向いた。

相手方銀行の担当者から、相手方保険会社の外貨建て生命保険について勧誘を受けた。担当者は契約することで 21 年間、年 2 回 7 万円を受け取れると説明し、300 万円分を申請人の名義で契約することとなった。保険料は相手方銀行にある夫の口座から申請人の口座に預金を移し、支払った。

帰宅し、夫と改めて検討したが、100 歳近くになってようやく満期となる商品であり、今後、急な出費が必要になった場合に対応できなくなると思い、クーリング・オフすることとした。

翌日、相手方銀行に出向き、クーリング・オフの意思を伝えたが、契約書類は相手方保険会社に渡っており、窓口ではどうしようもないと言われた。同日、相手方保険会社に電話でクーリング・オフを求めたところ、書面を送付するよう指示された。相手方保険会社から正式な書類が送られてくると思っていたが、届かず年末年始を迎えた。

年明け早々に相手方保険会社に書類が届かない旨を申し出たところ、クーリング・オフ期間を経過しているため、応じられないと言われた。現時点で中途解約をした場合、解約返戻金は約 250 万円になると言われた。

消費生活センターに相談し、相手方らと話し合いをしたが、手続に問題はないということで対応されなかった。契約をなかったこととして 300 万円の返金を求める。

＜相手方銀行の主張の要旨＞

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。

申請人が来店し、店舗にて本件保険を勧誘したことは事実であるが、担当者は試算設計書を作成して、具体的な数字で説明を行っている。申請人よりクーリング・オフの申し出を店舗で受けた際、本件保険の資料を示し、クーリング・オフの期限および契約者が直接保険会社に書面で申し出る必要があること、当社が仲介できないこと等を説明し、申請人からわかりましたとの話があった。

クーリング・オフ制度は社会一般に認められた制度であり、申請人が自身で自主的に手続する必要があること、当社は相手方保険会社の募集代理人として、契約締結前交付書面、契約のしおりや約款を用いて該当箇所を示し必要な説明を実施していること、申請人が相手方保険会社に対してクーリング・オフの手続について照会しており、申請人の勘違いによりクーリング・オフができなかったことから、申請人の申し出に応じることはできない。

＜相手方保険会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

募集人である相手方銀行、当社担当者とも、契約前ならびに契約後においてクーリング・オフ

に関する説明を適切かつ丁寧に行っており、他の契約者との公平性の観点からも申請人の誤解を理由とした請求を認めるに足る特別な事情はないと認識しており、申請人の請求に応じることはできない。

当社は、申請人から、所定の期日内にクーリング・オフ書面を受理しておらず、本件保険が有効に継続していることを確認したい。

２．手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、各当事者から申請人のクーリング・オフに関する申し出に関する事情を聴取し、特に相手方らにはクーリング・オフの取り扱いについて確認した。

申請人は、相手方保険会社から、クーリング・オフは書面に書いて送ってくださいと言われたことから、相手方保険会社が定める一定の書式があり、相手方保険会社から送付される書類に記入し返送するものと認識していたと述べ、はがき等で自身から発する必要があると知ったのは消費生活センターに相談してからであると述べた。また、書式等が届かなかったため、相手方保険会社に再度の問い合わせをしたものの、年末年始の休業を挟んだため、結果的にクーリング・オフ期間を経過した後になってしまったと述べた。

相手方銀行は、申請人からの問い合わせに対し、クーリング・オフ手続の詳細が書かれた契約のしおり等を用いて、相当の時間をかけて説明を行い、定められた期間内に書面で申し出る必要があることを説明したと述べた。相手方保険会社は、申請人の電話での問い合わせに対応した際、申請人が契約のしおりの当該箇所を閲覧していることを確認した上で丁寧な説明を行っており、申請人がこれに納得したため案内を終えたものであるから、対応に問題はないと述べた。

仲介委員は、口頭とはいえ、相手方保険会社に対し、申請人によるクーリング・オフの意思表示が法定期間内になされており、かつその旨の記録が残っていることについて、双方に争いがないことから、相手方保険会社に対し、クーリング・オフの適用を認めるよう検討を求めた。また、仲介委員は、相手方保険会社に対して、結果として申請人に誤解を生じさせてしまっていることから、高齢者に対する説明については十分配慮する必要があると指摘した。

しかし、相手方保険会社は、上記の通り申請人が高齢であることを考慮して、十分な説明を行ったことに加え、他の保険契約者との公平性を保つ必要があり、保険業法に定められた方法にのっとらないクーリング・オフの意思表示は、これを受け付けることはできないとして、申請人の求めには応じられないと回答した。

そのため、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 37】中古車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 29 年 11 月中旬、中古車情報サイトを通じ、相手方に中古自動車（以下「本件自動車」という。）の現物確認を希望した。数日後、相手方店舗で本件自動車について走行距離、修復歴がないこと、前オーナー等の説明を受け、試乗の上、傷等の状態を確認して、購入することにした。代金 140 万円は 48 回（4 年間）払いの個別クレジットとし、後日、相手方店舗で整備等を経て車両を引き渡され、修復歴がないとする中古車情報サイト認定の車両品質評価書を受け取った。

令和元年 2 月、本件自動車がリコールとなり、メーカー系ディーラーに預けたところ、車体フレームとフロントサスペンションメンバー（サスペンション類を支える骨格部品）の接合状態について異常を指摘された。ディーラーの指摘事項を相手方に伝え、車両状態の確認を求めたが、経緯を調査してからと断られたため、車両品質評価書を発行した中古車情報サイトに、記載されていない修復歴がある可能性を伝え、相手方への対応を求めた。

3 月上旬、業界団体に相談し別機関で車体調査を行った結果、車体のフレームが曲がっており、関連する各部が異常な接合をされているとして修復歴ありと評価された。そのため、クレジット会社への抗弁を申し立てたが、翌月、これを受けられないと回答があった。

5 月下旬、相手方に返品またはフレームの修理を求めたが、金額面で折り合わなかった。6 月中旬、相手方が本件自動車を確認し、フロントサスペンションメンバーの修理が提案されたが、条件が折り合わず応じなかった。

消費生活センターに相談し、運輸局で本件自動車の過去の登録事項証明書を取得したところ、前々オーナーが事故車専門業者で、登録抹消からの復帰車と分かり、さらに前のオーナーが事故廃車にしたものが修復されて流通した可能性を示された。

本件自動車が修復歴ありであれば、購入しなかった。相手方に車体フレーム、サスペンションメンバーについて、本来の状態となるよう修復するか、修理代金として約 50 万円の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は中古車情報サイトの保証に加入するため、業界でも厳しいとされる検査機関に車両を預けている。本件自動車も特に修復歴等について指摘はなかった。

申請人から連絡を受け、車両状態を勘案し、当社の関連工場による補修等を含め、対応策については申請人と話し合いが進んでいた。しかし、問題の接合部分の状態について、不自然さを感じたため、申請人が車検のため持ち込んでいた工場において、修理等をしていない旨の証明を求めたところ、申請人より拒絶され、修復の話は破談になった。

当社としては、車両の販売過程について、特に大きな落ち度があるとは考えておらず、申請人の請求には応じることができない。

２．手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、紛争の経緯と解決に向けた考えについて両当事者から聴取した。

聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、販売時に修復歴があったのであれば販売事業者の認識の有無にかかわらず、売り主として無過失の瑕疵担保責任を負うことを説明した。しかし、本手続において本件自動車が販売時に修復歴があったかどうか認定することは困難であることから、両当事者に歩み寄りを求めた。

本件自動車の修理による解決の検討を求めたところ、申請人が相手方へ本件自動車の持ち込み修理することは、両当事者とも現実的に選択しづらいとの意見があった。仲介委員は、金銭の支払いによる解決の検討のために申請人より提出されていた他の修理業者による本件自動車の修理見積を相手方に提示し、相手方において見込まれる費用を算定してもらうことで、和解金額の検討を相手方に求めた。

相手方は一定程度の金額を提案したが、申請人が歩み寄れる水準とは大きな開きがあった。仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。