



報道発表資料

平成 26 年 3 月 20 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センター ADR の実施状況と結果概要について（平成 25 年度第 4 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注 1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度（2 月末時点）138 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（2 月末現在）141 件。
（制度スタート後の総申請（682 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 555 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 353 件で和解成立。

	申 請	手続終了			結果概要の公表		義務履行の勧告		
		和解成立	和解不成立	その他 <small>（注 2）</small>	事業者名を含む				
平成 25 年	4 月	14 (12)	20	10	9	1	0	0	0
	5 月	13 (10)	7	4	3	0	0	0	0
	6 月	4 (7)	11	6	5	0	43	15	0
	7 月	17 (12)	15	6	7	2	0	0	0
	8 月	13 (9)	12	8	3	1	26	2	1
	9 月	12 (11)	8	3	4	1	0	0	0
	10 月	9 (15)	23	14	8	1	0	1	0
	11 月	17 (15)	11	1	9	1	0	0	1
	12 月	13 (15)	12	4	2	6	28	5	0
平成 26 年	1 月	19 (15)	15	6	3	6	0	0	0
	2 月	7 (14)	7	6	1	0	0	0	1
	3 月	(16)							
累 計	平成 24 年度	151	159	84	46	29	120	17	4
	平成 25 年度（4～2 月）	138	141	68	54	19	97	23	3

（注 1） 平成 26 年 2 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。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（160件、約23%）。
- ・ 内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数			
1. 金融・保険サービス	160	→	(1) 預貯金・証券等 47	
2. 教養・娯楽サービス	67	↓	(2) 生命保険 45	
3. 保健衛生品	59		(3) デリバティブ取引 18	
3. 運輸・通信サービス	59		(4) ファンド型投資商品 13	
5. 内職・副業・ねずみ講	51		(5) 融資サービス 11	
6. 教養娯楽品	49		(5) 損害保険 11	
7. 他の役務	41		(7) その他の保険 10	
8. 土地・建物・設備	37		(8) 他の金融関連サービス 5	
9. 保健・福祉サービス	33			
10. 被服品	25			(1) 教室・講座 39
11. 住居品	19			(2) 他の教養・娯楽 12
12. 車両・乗り物	18		(2) 各種会員権 12	
13. 工事・建築・加工	13		(4) 旅行代理業 3	
14. レンタル・リース・賃借	9		(5) 観覧・鑑賞 1	
14. 食料品	9			
14. 教育サービス	9			
17. 役務一般	7			
17. 商品一般	7			
19. 他の商品	3			
20. 修理・補修	2			
20. 他の相談	2			
20. 光熱水品	2			
23. 管理・保管	1			
合 計	682			

(2)内容別

(3)重要消費者紛争の類型別

内容	件数	類 型	件数
1. 契約・解約	567	1. 第1号類型(多数性)	614
2. 販売方法	308	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	36
3. 品質・機能・役務品質	75		(28)
4. 安全・衛生	37	3. 第3号類型(複雑性等)	(8)
5. 接客対応	30		8
5. 表示・広告	30		682
7. 価格・料金	25		
8. 法規・基準	23		
9. 施設・設備	8		
	682		

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(注) 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	205
2. 消費生活センターの相談を経たもの	477
合 計	682

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	126
2. 合議体(2人)	444
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他(注)	18
合 計	682

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

3. 結果概要の公表

【参考】結果概要の公表制度について

1. 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

2. 参考条文

(1) 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日改正）

（結果の概要の公表）

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

(2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年8月4日 内閣府令第49号）

（結果の概要の公表）

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

(3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成21年4月1日決定）

（公表）

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

平成 26 年 3 月 20 日結果概要公表事案 一覧

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	26年3月	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(9)	○	ワールドリサーチ総合調査こと澤義之
事案2		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争(2)	×	ブライダル博多めばえ
事案3		カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約の解約に関する紛争(2)(3)(4)	×	株式会社FIRST不動産
事案4		開運グッズの返金に関する紛争(13)	×	株式会社ひかり
事案5		新株予約権付社債の解約に関する紛争(3)	×	国際鉱物資源開発株式会社、株式会社日進キャピタルマネジメント
事案6		犬の売買契約に関する紛争	×	SILVIAこと上野芳生、ペットショップサンキューこと武山勉、株式会社REM
事案7		金の国内先物取引に関する紛争	×	岡安商事株式会社
事案8		包茎手術等の一部返金に関する紛争(2)	○	
事案9		LPガス設備貸借契約の解約に関する紛争	○	
事案10		互助会のサービス提供に関する紛争	○	
事案11		美容整形(フェイスリフト)の説明義務に関する紛争	○	
事案12		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(7)	○	
事案13		中学校の施設充実費の返金に関する紛争	○	
事案14		手芸教室の講師養成講座の解約に関する紛争(1)(2)	×	2件併合
事案15		携帯電話のLTEの表示に関する紛争(1)~(5)	×	5件併合
事案16		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(3)	○	
事案17		健康機器の訪問販売に関する紛争(1)~(4)	○	4件中2件併合
事案18		着物等の過量販売に関する紛争(2)	○	
事案19		競馬情報の返金に関する紛争(2)	×	
事案20		終身共済契約に関する紛争(1)(2)(3)	×	3件併合
事案21		サプリメントの解約に関する紛争(4)	○	
事案22		犬の疾患の保証に関する紛争(4)	○	
事案23		英語学習塾の中途解約に関する紛争	○	
事案24		電気自動車の売買契約に関する紛争	×	
事案25		家庭教師の自動更新に関する紛争	○	
事案26		早漏治療に係る施術代の返金に関する紛争	○	
事案27		モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争	○	
事案28		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争(2)	○	
事案29		着付教室の解約に関する紛争	×	
事案30		中学生用学習教材の返品に関する紛争	○	

【事案 1】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（9）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 3 月に、架空請求業者 A 社（以下、「A 社」という。）に約 200 万円をだまし取られる詐欺被害にあった。

だまし取られたお金を A 社から取り戻せないかと思い、インターネットを閲覧したところ「詐欺被害金は取り戻せる」という探偵業者である相手方^(注)のホームページを見つけた。

相手方に電話で問い合わせ、A 社の詐欺にあった経緯などを説明したところ、「取り戻せなくなるので警察にはまだ相談しないでください」「全額取り戻す気持ちが大切です」「全力でサポートします」「通知を送れば 8 割～9 割の方が取り戻せます」「全額取り戻せます」「調査費用は A 社に支払わせることができます」「早ければ半月、遅くとも 3 カ月程で取り戻せます」「今であれば、相手の特定が可能」「通知さえ送れば、あとはこちらでやっていきます」などと説明された。相手方の指示に従い、複数の消費者金融から借金して、契約代金約 72 万円 5,000 円を準備した。

その後、郵送で相手方と調査委任契約書を交わし、3 月 25 日、約 72 万 5,000 円を相手方に振り込んだ。

契約締結後、相手方に状況を尋ねても「順調です」「進展があれば連絡します」としか答えなかった。

3 月 25 日から 4 月 2 日までの調査委任契約の最終報告日になっても、報告が無く、予定より 2 週間遅れて調査報告書が届いた。しかし、調査報告書の内容は、A 社の信用調査のみで、「A 社は架空の会社である可能性が高い」「A 社は株式会社を名乗りながらも、法人登記はされていない」「現金の発送先は特定できなかった」という報告であった。

契約締結前に説明された内容と調査報告書の結果に大きな違いがあり、納得できなかったため、相手方に既払金の返還を求めたが、応じてもらえなかった。

契約を取り消し、既払金約 72 万 5,000 円を返金して欲しい。

^(注) ワールドリサーチ総合調査こと澤義之

所在地：東京都新宿区

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人が主張するような「全額取り戻せます」等の説明はしておらず、調査委任契約書に基づいて適正に業務を行っているため、申請人の請求は認められない。

当社においては「代金支払についての問題」の解決を図る等の業務は行っていない。

当社は、調査委任契約に基づいて、聞き込み、張り込み、尾行、その他これらに類似する方法にて適切な調査を行った。

調査報告に関しては、収集した情報を、随時、申請人に口頭で報告していた。調査委任契約に反することは行っていない。

調査委任契約に基づき、既に契約の範囲内での業務は完了しているので、返金には応じられ

ない。また、契約後の説明に関しては申請人が主張するような説明を一切していない。

そのため、申請人の請求には応じられない。当社は、探偵業法、その他の法律に基づき、適正に業務を行っている。

当社の仕組みについて理解を求め、納得の上、円満に解決を図りたい。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人から契約締結時の相手方の説明内容及び契約締結後の相手方のやり取りについて確認した。

申請人は、だまし取られたお金をA社から取り戻したいと考え、A社からお金を送付するように指示された住所地をインターネット検索したところ、相手方のサイトを見つけたとのことであった。契約締結前に、相手方担当者と電話で話した際、相手方がA社と返金交渉することはできないと聞いていたが、「A社に対する通知書の送り先は特定できる、通知書さえA社に送ればあとはやっています」と相手方担当者が言っていたため、アフターフォローとして返金されるまで相手方がやってくれると思ったとのことであった。契約代金については約72万5,000円で高額と感じていたが、相手方から「調査費用はA社に支払わせることができます」と聞いたため、相手方の指示に従い、複数の消費者金融から借金して、契約代金を支払ったと説明した。しかし、相手方の調査報告書によると、A社の所在が確定できなかったということで、契約締結前に相手方から聞いていた印象と大きく違っており、調査報告予定日を2週間も遅れて調査報告書が届いたため、契約代金全額の返金を求めたいと考えたとのことであった。また、探偵業法では、調査委任契約書を交わす前に、重要事項説明書を交付して説明しなければならないと規定されているが、それがなされていないとの主張もあった。

一方、相手方から、契約締結時の説明内容及び解決案について確認した。

相手方は、「通知を送れば8割～9割の方が取り戻せます」という断定的な説明はしない方針であり、消費者金融からの借り入れを指示していないと説明した。相手方に調査内容を確認したところ、最初に申請人から電話があった際、初動調査として、A社の電話番号が使用されているか、商業登記されているか、相手方の過去の相談受付のデータベースにA社の所在地の情報はないかの調査を行い、調査委任契約後は、A社の契約書記載の住所において相手方の社員2人で20時間の聞き込みや張り込みを行ったり、インターネットで調査したと説明した。

仲介委員より、相手方に対して、相手方のインターネットサイトでは、アフターフォローとして「専属の行政書士、司法書士、弁護士をご紹介して最善の対応策を構築」との説明はあるものの、黄色文字で「詐欺被害解決！」や「返金事例多数！」等の記載があり、相手方が詐欺会社に対して返金請求を行い、取り立てを代行してもらえると申請人が誤解した可能性がある、申請人に対して、契約締結前に重要事項説明書を交付して契約内容を十分に理解させる必要があるところ、重要事項説明書を契約書と一緒に送付し、入金もそれ以前になされており、このような点からみても相手方に落ち度があると指摘した。

これに対して、相手方は、インターネットサイトの表現は適切でなければ改善しようとするが、来月までには事業を終了する予定で、申請人から依頼を受けて実際に調査も行っているため、返金は考えられないと主張した。

また、最終の調査報告書が遅れた点について、相手方は、申請人にはその都度口頭で報告しており、書類をまとめて申請人に送付したのが遅くなっただけなので、調査結果の報告が遅れ

たとは認識していないとのことであった。

相手方は、探偵業法上の届出を代表者の個人で届け出ていたため、第2回期日までに代表者と相談の上、解決案を提案するように要請した。

後日、相手方から、現在、事業を終了する手続きを進めている最中であり、資金面の問題で、調査に実費経費もかかっていることから、契約金額の1割を返金することで和解したいとの回答があった。

第2回期日において、相手方の回答を申請人に伝えたところ、申請人は、A社の被害について警察に被害届を出しており、警察に捜査の状況を聞いたところ、相手方から報告されたA社の情報に誤りがあったことも分かり、相手方の提案では和解する意思がなく、最低でも契約金額の7割を返還して欲しいと回答した。

相手方に対して、申請人の回答を伝えたところ、代表者と相談の上決定するが、本手続で解決できず訴訟に発展することは避けたいものの、仮に契約金額全額を返金するという内容で和解しても、2カ月ほど営業をしておらず事務所の家賃や従業員の給与も遅配している状況のため、和解内容を履行することはできないことから、最大限の努力をして契約金額の3割の返金で解決したいとのことであった。当事者が希望する解決案に乖離^{かいり}があるため、第3回期日に相手方の代表者に出席を要請し、解決案を提案することとした。

後日、相手方より、契約金額の4割を毎月2万～3万円の分割で返金するとの解決案の提示があった。

第3回期日において、相手方の代表者から事情を聴取したところ、今後は探偵業を行わず、月額15万～20万円の職に就く予定であるが、他にも負債があり、家族を養わなければならない事情もあるため毎月2万～3万円の返金しか対応できないとのことであった。

仲介委員が、当事者双方と和解金額、支払方法、和解条件を調整したところ、相手方が申請人に対して、本件和解金として、72万4,500円の支払義務があることを認め、このうち30万円を返金（毎月末日限り、各金3万円ずつ分割払い）すること、相手方が期限の利益を失うことなく30万円を支払った場合は、申請人は、相手方に対して、残金42万4,500円の支払義務を免除すること、各金3万円ずつ分割払いを2回分以上怠ったときには、当然に期限の利益を喪失すること、その場合、72万4,500円から既払金を控除した残金及びこれに対する期限の利益を喪失した日の翌日から支払済みに至るまで年10%の割合による遅延損害金を支払うことを内容とする和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方が和解内容を履行せず、分割金3万円が一度も支払われることは無く、分割金を2回分以上怠ったため、相手方は期限の利益を喪失し、72万4,500円及びこれに対する期限の利益を喪失した日の翌日から支払済みに至るまで年10%の割合による遅延損害金を支払う義務が発生した。そのため、独立行政法人国民生活センター法第37条の規定に基づき、義務履行の勧告を実施し、「義務履行勧告書」を送付したが、相手方に到達しなかった。

【事案2】結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

夫を亡くして1人暮らしをしていたが、老後のことを考え、結婚相談所の会員になろうと思った。

そこで、平成25年6月、宿泊したホテルの電話帳に広告が掲載されていた相手方^(注)に電話をかけたところ、会って説明を聞くことになった。相手方からは「入会金6万円。見合い料は無料」と説明され、契約することにした。その場で6万円を支払った直後、相手方から「見合い料は1回5,000円」などと訂正されたので、話が違うと伝えた。その後、書類を渡され、必要事項を記入後、返送するよう言われた。

しかし、料金に関する説明に不信感があり、娘の反対もあったので、相手方に解約の電話をしたところ、「9日目だからクーリング・オフはできない」と言われた。納得できなかったため、地元の消費生活センターに相談し、「法定書面の不交付なので、クーリング・オフできる」と言われてあっせんしてもらったが、結局返金されなかった。支払った6万円を返金してほしい。

(注) ブライダル博多めばえ

所在地：福岡市博多区^(※) 代表取締役：豆田 信子

(※) 申請人の主張に基づく。

＜相手方の対応＞

回答書、答弁書の提出なし。

別途、「申請人と当社との紛争に入るべきではない」旨の書類が提出された。

2. 手続の経過と結果

相手方に対し、回答書、答弁書等の書類を送付したところ、「申請人と当社との紛争に入るべきではない」旨の書類が提出された。

そこで、事務局から相手方に電話をしたところ、「法律は関係ない。申請人からだけの話で申請書を送りつけてくるとは無礼である」などと述べ、事務局から何を問いかけてもこれを無視して話し続け、最後には一方的に電話を切った。また、その後の電話にも応答しないため、事情を尋ねることができなかった。

そのため、相手方に対し、本手続に応じるよう促す文書を送付したが、「申請人と当社との紛争に公権力が入ってくるのはおかしい、今後、申請人からの郵便物・電話以外は受け付けない」旨の文書が提出された。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、和解が成立する見込みはないと判断して、手続を終了した。

【事案 3】カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約の解約に関する紛争（2） （3）（4）

1. 事案の概要

<申請人らの主張>

申請人らの主張内容がほぼ同じであるため、以下、そのうちの1件をもとに記載する（なお、同時期に3件の申請があったことから、独立行政法人国民生活センター法施行規則25条1項に基づき、和解の仲介手続を併合した）。

平成25年5月、突然、見知らぬ者から「当社に代わってカンボジアアパート一部屋の一部10万円分を購入してほしい」と電話で頼まれた。その後も何度もカンボジアアパート一部屋の一部10万円分を購入してほしいなどと頼まれたため、気の毒になったので、1口10万円分を購入することにした。郵便為替証書10万円を購入し、相手方^(注)に送付するよう言われた。勧誘会社と契約書のやり取りの時、「2口一緒に買ってもらえれば、39万6000円払う」等と言われたため、もう1口（10万円）を追加で購入することになった。

その後、30口以上（300万円）でないと転売できなくなったと言われたが、お金がないと断ったら、詐欺になると言われた。

そこで、地元の消費生活センターに相談し、解約と返金を求める書面を送付したが、応じてもらえなかった。契約をなかったことにして20万円を返金してほしい。

(注) 株式会社 FIRST 不動産

所在地：東京都渋谷区 代表取締役：米澤 靖之

<相手方の対応>

本手続に承諾するが、申請人の主張は認めない。なお、返金は5割～7割程度なら応じる用意はある。

2. 手続の経過と結果

申請人らの申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえて、申請人からはカンボジアにある高齢者向けアパートメント不動産売買契約の締結経緯やこれまでの相手方との返金交渉の経緯等を聴取した。一方、相手方からは不動産売買契約締結時における説明内容やその後の対応経緯の具体的状況を聴取の上、事実関係の確認を実施した。なお、前回事例（「カンボジア不動産使用権に係る売買契約の解約に関する紛争（1）（2）」、並びに「カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約に関する紛争」（平成25年8月29日国民生活センターホームページ掲出））を踏まえ、相手方の現況（営業状況や財務状況）等についても聴取を実施した。

申請人らの主張によれば、カンボジアの将来性に基づいた収益性等の説明を受け、魅力的な投資であるので、相手方に代わってカンボジアアパート一部屋の一部を購入してほしいと懇願されたため、カンボジアの高齢者向けアパートメントの実態は判然としないものの、収益性に魅力を感じたこともあり、やむを得ず購入を決めたとのことであった。なお、消費生活センター等より劇場型勧誘による詐欺である旨を知り、初めてだまされていたことに気づき、既払金

の返金の可能性が低いことを自覚しているものの、少しでも多くの返金を要求したいとの意向を示した。

一方、相手方によると、カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産は現に存在しており、かつ、申請人は理解の上で申込書や重要事項説明書に署名押印をしており、法的に問題はないものの、早期解決を図るため、返金は5割～7割程度なら応じるとの意向を示した。

その後、本手続中に有志の弁護士らによる「カンボジア不動産投資被害弁護団」が結成されたため、申請人らは同弁護団に問い合わせを行い、集団訴訟への移行を模索したものの、申請人らは地方に居住しており、上京することが困難であることや、費用面の観点から、本手続にて解決を図りたいとの意向を再び示した。

以上を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、法律上の問題点を指摘した上で、本事案の早期解決の観点から、できる限り申請人の希望に添う返金額を検討するよう要請した。相手方からは、本件と同種事案における刑事事件をめぐる捜索・差押えを受けており、本件に関連する資料等が相手方の手元にないため対応できず、金銭的工面も困難であるとの答弁があったが、仲介委員からの指摘を受け、一定の金額を支払うとの見解を示し、所定の期日までに申請人らの指定口座に振り込むと申し出た。しかし、所定の期日までに入金確認ができなかった。

そのため、仲介委員は、再度、書面等により振込入金を促したものの、結局のところ、相手方からの返答がなかったため、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了するに至った。

【事案 4】開運グッズの返金に関する紛争（13）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 10 月、雑誌で「人生が好転する」などとうたわれたブレスレットの広告を見て、スマートフォンからインターネットで 2 つ注文した（各 7,800 円、代引手数料 1,000 円、合計 1 万 6,600 円）。注文後にキャンセルしようと思い、相手方^(注)に連絡したところ、受取拒否をするよう言われた。迷ったが、結局商品到着時受け取ることにし、代金引換で代理人（母親）の財布から代金を支払った。

届いた商品の外箱を開け、中身を確認したところ、イメージと違って安っぽく見えたので返品することにした。開封したのは外箱のみであったので返品できると思ったが、相手方からは「開封済なので半額なら返す」と言われた。

納得できないので、地元の消費生活センターに相談したところ、一切返さないと言われた。返金してほしい。

(注) 株式会社ひかり

所在地：東京都渋谷区 代表取締役：杉崎 譲

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

- ・申請人の請求を認めない。
- ・申請人が広告を見て注文しており、クーリング・オフ適用外のため、返金できない。
- ・広告に記載のとおり、180 日間利用して効果がなければ返金は可能である。

(※) 制度について説明したところ、期日には出席することとなった。

2. 手続の経過と結果

期日では、両当事者から具体的な事情を聴取した。

申請人代理人は、申請人がプライベート上の問題で悩んでおりそれが好転することを期待してブレスレットを購入したが、そのような効果は信じられないこと、まったく使用していないので返品したいと考えていることなどを述べた。

他方、相手方は、商品を宅配便で送付しておりその袋を開けた段階で開封済として扱っていること、したがって未開封・未使用という返品条件に合致せず返品特約による返金是不可能なこと、本件商品は「180 日間使用して効果がなければ返金する」旨を広告に記載しており 180 日経過後に効果がないと主張するのであれば返金は可能であることなどを述べた。

仲介委員より相手方に対し、①本件で開封したのは密封されていない外箱のみだが、それでも開封済となるのか、②180 日経過後に返金した例はあるのか、あるとすれば何件か、③現時点で返金できない理由は何かと尋ねたところ、相手方は、①開封済となる、②返金した例はあるが、件数を答える必要はない、③180 日経過しないと返金しないのは社内ルールであり、例外は作れないと述べた。

仲介委員から、開封の取り扱いについて、宅配便の包装を開けたら開封扱いとするなら、受

取拒否をする以外に未開封とする方法はなく、不適切ではないかと指摘したが、相手方の考えに変化はなかった。そのため、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 5】新株予約権付社債の解約に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

12年前、先物取引で840万円の被害に遭ったことがある。平成24年5月、相手方勧誘会社^(注1)の担当者から「あなたが持っている債権を買い取りたいという人物（以下、「A」という。）がいる。その人物から全ての手続を任せられた。債権を買い取る代わりに、Aに代わって、ある会社の社債800万円分を申し込んで欲しい」と電話があった。

その後、相手方勧誘会社から、以前の先物取引で被害に遭った840万円の6割が戻るという内容の見積書が届き、さらに電話で「Aの代わりに、800万円分の社債を申し込んでもらえば3割のお礼をする。計744万円が手に入り、被害が回復できる。」と言われた。

同年6月、相手方社債発行会社^(注2)から社債申込書等が届いたため、Aの代わりに申し込みを行った。その後、相手方社債発行会社から「Aが会社名で入金したので、いったんAに返金した。あなたの名前で入金して欲しい。手付金だけでも支払って欲しい。」と言われたため、社債発行会社の口座に100万円を振り込んだ。その後も請求が続き、数回にわたり、合計500万円を振り込んだ。同年7月、相手方勧誘会社の担当者に電話したところ、「あと200万円払わないとあなた一人が丸々損する羽目になる」と言われ、さらに200万円を振り込んだ。

平成25年5月、償還期限が近づき、800万円を返金して欲しいと連絡したところ、同年2月に自分が署名押印した転換請求書があるため、株式発行の準備をしていたところであるという通知を受けた。

800万円全額を返金して欲しい。

^(注1) 国際鉱物資源開発株式会社

所在地：東京都北区 代表取締役：田中 成彦

^(注2) 株式会社日進キャピタルマネジメント

所在地：東京都中央区

※ 相手方勧誘会社の名称及び所在地については申請人から提出された相手方勧誘会社が作成したとされる資料の記載に基づく

<相手方社債発行会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の主張に納得できない。相手方勧誘会社及び相手方勧誘会社の担当者と申請人とのやり取りは知らない。平成25年2月に申請人の転換請求により株券を交付していることから、返金には応じられない。

なお、事務局が手続参加の意思を確認したところ、期日には出席し、事情聴取には応じるとの回答であった。

<相手方勧誘会社の対応>

申請人が把握している相手方勧誘会社の住所に宛てて、仲介委員指名通知及び和解仲介申請

通知（申請書写し含む）を配達証明郵便にて送付したが、「あて所に尋ねあたりません」として返送処理された。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、仲介委員から申請人に対し、事情聴取を行ったところ、申請人は、社債を株式に引き換えた場合には、株主になることはわかっていたと述べた。また、申請人は相手方社債発行会社の担当者からは、株主になれば海外旅行に行けたり、いいことがたくさんあると言われ、気軽に応じてしまったと述べた。仲介委員から、社債と株式を引き換え、株主になった後は、800万円の償還は受けられないことを指摘したところ、申請人は、株式を売却すれば800万円がいつでも戻ってくると考えていたと述べ、申請人が誤った認識を前提に、転換請求書に押捺^{おうなつ}し申込みを行っていたことがわかった。

そこで、仲介委員は、相手方社債発行会社に対し、申請人は株主となったとしても800万円が全額返還されると考え転換請求の申込書面に記載押捺していたことを説明し、申請人の理解が不十分な状態で行われた本取引に法律的な効力はなく、社債券の額面相当である800万円を償還することを提案した。これに対し相手方は、転換請求の申込書が提出されており、内容は見れば明らかであるのだから、申請人は内容を承知の上で申込んだと考えており、800万円の返還に応じるつもりはないと述べた。双方の主張に開きがあったため、仲介委員は、双方の意向を踏まえ、400万円の返金について相手方社債発行会社に持ち帰って検討することを依頼し、第1回期日を終了した。

第2回期日では、相手方社債発行会社が定刻に来所しなかったため、予定を変更し、電話で相手方社債発行会社に対する事情聴取を行った。電話による事情聴取では、申請人が投資判断を行うために必要な資料が提供されたか否かを確認するため、相手方社債発行会社に対し、募集新株予約権申込書に記載のある定款、募集要項及び転換社債の申込書の裏面に加え、株式価値を把握するため直近の決算書を提出するよう依頼した。その後、相手方社債発行会社から募集要項の抜粋が提出されたものの、定款、募集要項の全文及び直近の決算書については提出されなかった。募集要項については、申込人に対してその全文が交付されるはずであり、定款については株主であれば閲覧できることから、第2回期日終了後、相手方社債発行会社に対し、文書の提出を求める書面を送付し、定款、募集要項及び相手方勧誘会社が交付したはずの資料及び相手方社債発行会社が交付した資料がどれであるのかを文書で説明するよう要請した。その後、提出期限を過ぎても一切の返答がなかったため、国民生活センター法22条に基づく文書等の提出要求書を送付し、再度提出を要請した。しかしながら、提出期限を過ぎても一切の返答がなかった。

第3回期日では、申請人に、これまでの相手方社債発行会社の対応状況を説明した。相手方社債発行会社は電話で期日に出席することとなっていたが、定刻に会社に電話したところ不在であった。そのため、相手方社債発行会社の携帯電話に連絡したところ、相手方社債発行会社からは忙しいので今対応するのは難しいが、1時間後であれば対応できるとの回答であった。相手方社債発行会社は、文書提出要求に応じない理由について、定款の提出には忙しくて応じられないと述べたため、仲介委員は、相手方社債発行会社に対し、本手続に応じて真摯^{しんし}に紛争解決の努力をしているとは見なし難いため、このままではその旨を公表せざるを得ないことを説明した。その後、再度相手方社債発行会社の携帯電話に電話し、定款、募集要項、直近の貸

借対照表及び損益計算書の提出を依頼するとともに、返金についての考えを聞いたものの、相手方社債発行会社は忙しいことを理由に電話を切った。

第3回期日終了後、定款、募集要項、直近の貸借対照表及び損益計算書、申込人に交付されているはずの資料や、株主であれば閲覧することができる資料について、相手方社債発行会社に文書で提出を依頼したものの、期限を過ぎても相手方社債発行会社から一切資料が提出されなかった。事務局から相手方社債発行会社に対し電話で資料提出の状況を確認したところ、相手方社債発行会社はこれ以上の資料を提出するつもりはなく、公表されることについては承知していると述べた。

手続の実施に必要な資料が提出されないことから、本手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと認め、第4回期日を開くことなく、本手続を終了することとした。

【事案6】犬の売買契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成24年6月、申請人は、インターネットショッピングモールに出店していた相手方勧誘者^(注1)のページでティーカッププードルを見つけた。相手方勧誘者に電話で問い合わせたところ、相手方ペットショップ^(注2)を紹介され、申請人は相手方ペットショップの店舗に出向き犬を11万円で購入した。

犬の引渡し時に相手方ペットショップから、ワクチン接種証明書及び相手方請求書発行会社^(注3)が発行した領収書を受領した。その後、相手方ペットショップに対して催促した結果、引渡し日から約3カ月後に血統証明書が交付された。平成25年3月頃、購入した犬が予想以上に大きく成長していることに疑問を感じ、血統書に記載された繁殖者に問い合わせたところ、購入した犬の父犬及び母犬の体重並びに当該犬の血統に関する表示が実際とは異なることが分かった。このため、当該犬はティーカッププードルではなく、トイプードルではないかと疑うようになった。

さらに、ワクチン接種証明書と血統証明書に記載された当該犬の生年月日が整合しないことについて、相手方ペットショップに問い合わせたところ、相手方ペットショップから「書き間違えである」との発言があった。このため、相手方ペットショップに対しトイプードルとティーカッププードルの差額6万円の返還を求めたが、相手方ペットショップ店舗ではトイプードルが10万円以上で販売されていると主張し、返金に応じない。

^(注1) SILVIA こと上野芳生

所在地：東京都多摩市

(なお、当該事業者の登記は見あたらない。)

^(注2) ペットショップサンキューこと武山勉

所在地：東京都府中市

(なお、当該事業者の登記は見あたらない。)

^(注3) 株式会社REM

所在地：東京都府中市

(なお、当該事業者の登記は見あたらない。)

<相手方勧誘者の対応>

申請人が把握している相手方勧誘会社の住所に宛てて、仲介委員指名通知及び和解仲介申請通知(申請書の写しを含む。)を配達証明郵便にて送付したが、不在のため返送処理された。

<相手方ペットショップの対応>

仲介委員指名通知及び和解仲介申請通知(申請書の写しを含む。)は送達されたものの、回答書・答弁書が提出されていない。

<相手方請求書発行会社の対応>

申請人が把握している相手方勧誘会社の住所に宛てて、仲介委員指名通知及び和解仲介申請通知（申請書の写しを含む。）を配達証明郵便にて送付したが、「あて所に尋ねあたりません」として返送処理された。

2. 手続の経過と結果

仲介委員指名通知書を相手方3者に送付したところ、相手方ペットショップには送達されたが、相手方勧誘者は受取人不在により保管期限を経過したため返送され、相手方請求書発行会社については「あて所に尋ねあたりません」として事務局に返送された。仲介委員指名通知書が送達された相手方ペットショップからは、期限を過ぎても回答書・答弁書が提出されなかったため、平成25年10月、相手方ペットショップに電話で回答書・答弁書の提出を促すとともに、本手続に応じる意向を確認したところ、相手方ペットショップは、手続に応じる意思はあるが、家族の入院等の事情で忙しく、回答書・答弁書が期日までに提出できなかったと主張した。そのため、事務局から相手方ペットショップに対し、期限までに回答書及び答弁書を投函^{とうかん}するよう依頼したところ、相手方ペットショップはこれを受け入れたにも関わらず、期限までに回答書・答弁書は提出されず、特段の連絡はなかった。その後、事務局から相手方ペットショップに再三電話連絡を試みたものの、相手方ペットショップは電話に応答していない。

仲介委員は、手続に応じるように促す文書を相手方ペットショップに送付し、回答書・答弁書の提出を書面で依頼したものの、相手方ペットショップからは提出期限を過ぎても依頼した資料が提出されず、特段の連絡もなかった。

さらに仲介委員は、文書等の提出要求書及び出席要求書を相手方ペットショップに送付し、回答書・答弁書の提出及び期日への出席可否について期限までに書面で回答するよう依頼したが、期限が過ぎても資料を提出せず、電話にも応答しなかったため、和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了するに至った。

【事案 7】金の国内先物取引に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 3 月、相手方^(注)から電話があり、「金が高騰しているのを知っているか。今なら確実に儲かる」と言われたが、興味やお金が無い、と断った。ところが、翌日、自営している美容院に相手方が来た。仕事が忙しいと断ると、雨の中、何時間もぬれながら待っていたのでかわいそうになり、話を聞くことにした。

相手方に「素人のため何も分からない」と伝え、相手方は、金が高騰しているグラフを見せて「今、金を買うと儲かります。お金を出しても利益でやっていける。まだまだアベノミクスでよいと思う。1口60万円で何口でも、なるべく多くの口数で利益を出して、お金は返します。いくらぐらい出せますか」と取引を勧めてきたため、子どもの大学の費用を考えると3口180万円なら出せると答えた。結局3口180万円取引することになったが、後日、現金180万円を相手方に手渡した際に、相手方から再度グラフを見せられ、1週間だけあと120万円出して欲しい、利益で120万円返す等と言われ、1週間なら無理して追加で120万円を出すことになった。

その後、相手方に言われるままに取引を続けたが、相手方からマイナスになったと聞かされた。1週間で120万円は戻ってくると説明されていたのに、話が違くと相手方に苦情を伝えた。

その後、相手方の担当が代わり、取引について連絡があり、よく理解できないまま取引を続けた。

8月になり、相手方に対して「もうお金が無いので、お金がかからないようにしてほしい」とお願いしたところ、証拠金等不足額請求書が届き、不足請求額が約5万円となっていて驚いた。相手方に電話すると、相手方より、納得して取引してきたのだから、何が問題なのか等と言われた。

その後、地元の消費生活センターに相談に行き、手じまいをした。残高は約26万円しかなかった。返金を求め相手方と話し合いをしたが、不調に終わった。

300万円全額を返金してほしい。

^(注) 岡安商事株式会社

所在地：大阪市中央区 代表取締役会長：岡本 安明

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

第三者機関にて説明の上、社内調査の結果を報告済みである。

平成 25 年 9 月に、消費生活センターにて、申請人、消費生活センター、当社で面談し、取引の経緯や取引状況等について説明し、社内調査の上、申請人の申出内容のような事実が無いことを確認し、ゼロ回答を報告している。

2. 手続の経過と結果

相手方に対して、通知書等を送付したところ、相手方は本手続によって解決を図る意思がな

い旨を回答書で表明し、その理由として、第三者機関にて説明の上、社内調査の結果を報告済みであることを挙げた。さらに、平成25年9月に、申請人、消費生活センター、相手方が面談し、取引の経緯や取引状況等について説明し、社内調査の上、申請人の申出のような事実が無く、ゼロ回答であるとし、答弁書は提出されなかった。

相手方の回答に対し、仲介委員は、消費生活センターで解決できない紛争を解決するために、紛争解決委員会は和解仲介手続を実施しており、上記理由では和解仲介手続に応諾しないことについての合理的な理由であると判断することはできない旨指摘し、本手続への参加と説明を促す文書を送った。しかし、相手方は、すでに申請人同席のもと第三者機関において取引の経緯や取引状況などについて説明を行い、本件取引について何らの問題がないと報告したことをもって再度説明を行う必要性がないとして、和解仲介の手続には応じず、翻意しなかった。答弁書の提出も要請したが、提出されなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法22条の規定に基づく文書提出要求書及び出席要求書を送付した。文書提出要求書では答弁書を提出するように通知し、出席要求書では出席すべき期日の日時と場所を通知し、期日に出席する意思があるか否かを事前に連絡するように要請した。

しかし、相手方から、前回と同様の回答があり、期日に出席する旨の意思表示がなかったため、期日を中止した。なお、答弁書は提出されなかった。

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

【事案 8】包茎手術等の一部返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 18 年 6 月、男性雑誌の広告の記載を見て、10 万円程度の費用であると思って相手方クリニックに出向いた。当日、10 万円で、その日のうちに手術ができると勧められ了解した。施術を受けることにして手術台に横になっている間に、10 万円の手術の結果だという、ひどい状態の写真を見せられ、10 万円で手術はできるが、きれいな仕上がりになるかは保証できないと言われたため、恐怖のあまり冷静に判断できず、布をかけてもらってはいたが、全裸の状態に動揺しており、見せられた写真の状態を回避したい一心で、200 万円超の手術（なお、信販手数料等含めると総額 300 万円を超える。以下、「本件手術」という。）に同意した。

その後、不満を抱きながらもローンを支払い続けていたが、返金を求めたいと考えるに至った。手術を受けて 7 年を経過し、地元の消費生活センターに相談したが、不調に終わった。

本件手術に係る契約は不成立であると考えているため、返金を求めたい。

<相手方クリニックの対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の主張を認めない。当クリニックは保険診療ではない（自由診療である）ことをあらかじめ伝えており、本件手術に係る具体的な説明については、カウンセラーによる聞き取りが行われ、症例写真も見せた上で、手術内容、技術レベル、治療費用等を説明し、申請人本人が納得の上で、本件手術を実施している。

なお、本手続内で解決することを望んでおり、180 万円の返金で和解に至りたい。この額で和解できないのであれば、当クリニックとしては、これ以上譲歩する理由はないため、申請人からの訴訟提起を待つほかないと考えている。

<相手方債権譲渡前信販会社の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

相手方債権譲渡後信販会社から債権譲渡を受けることを条件として、申請人に対する債権（27 万 900 円）を放棄する。

<相手方債権譲渡後信販会社の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

相手方債権譲渡前信販会社と債権譲渡に係る交渉中である。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請書記載事項及び相手方らの回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人からは申請内容の確認や本件手術に至る経緯等を聴取するとともに、相手方クリニックからは申請人の主張に対する認否及び反論、本件手術前の説明内容、本件手術の料金の妥当性等を、相手方債権譲渡前信販会社及び相手方債権譲渡後信販会社からは本事案の解決の方向性等を中心に聴取した。

期日において、申請人は、包茎手術を受けるに至った経緯について、相手方クリニックの雑誌広告を見て、当時、悩んでいた真性包茎を比較的安価に解決できると考え、相手方クリニックを訪問したと述べた。本件手術前には、男性看護師より、10万円でも手術はできるが、正確な手術を行うには高額になると言われ、ひどい状態の写真を見せられ、手術総額の説明を受けたのみで、その際、本件手術に保険適用ができるとの説明は受けておらず、具体的にどのような手術を行うのかといった費目についての説明も一切されなかったと述べた。また、申請人は、本件手術後、治療説明書・治療承諾書に署名・^{ぼいん}拇印をしたと述べ、治療説明書・治療承諾書には執刀医師の署名はあるものの、同医師からは事前に手術内容や保険診療の適用に関して何ら説明されなかったとのことであった。さらに、申請人の主張によると、当時の相手方クリニックの雑誌広告には治療費として、約10万円と記載されていたが、本事案においては200万円を超える金額へと膨れ上がったとのことであった。

一方、相手方クリニックより施術内容や事前の説明内容について聴取したところ、施術前に十分説明を行い、申請人の同意のもとで本件手術がなされていると答弁した。仲介委員より一般的に包茎手術は保険外診療であることが多いが、申請人の症状であれば、包茎手術であったとしても健康保険を適用して手術を行える可能性が高い旨を指摘したが、相手方クリニックは、申請人の意向に基づいて美容整形の観点から保険外診療（自由診療）による施術を行っているとし、治療承諾書に申請人の署名・拇印がなされていることからしても、申請人も健康保険を適用しない施術であることを了知していたと主張した。

以上の他、相手方債権譲渡前信販会社や相手方債権譲渡後信販会社からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、申請人の症状（真性包茎）の場合には、健康保険の適用が可能であるものと考えられ、申請人が本件手術に保険適用が可能であることを認識した上で、あえて保険外診療（自由診療）を選択する理由はないのではないか、保険適用の可否に関する説明を含め情報提供が十分になされたか否か、申請人が適正妥当な判断が行える状況であったのか等について疑義が生じるとして、相手方クリニックに対して、仲介委員よりこれらに関して質問書を発出したところ、相手方クリニックからは、相手方クリニックのホームページや相談窓口においても保険診療が適用外であることを告知しており、申請人はそれを了知していること、医師やカウンセラーなどによって適切な対応、説明をしている旨の回答がなされ、231万3,913円の返金（実質的な治療費用は80万円と算定）を行う旨の提案がなされた。

以上の内容を申請人に伝えたところ、申請人が相手方クリニックから231万3,913円の返金を受けるとともに、治療費用として80万円を支払うとの和解案を受け入れ、相手方債権譲渡前信販会社や相手方債権譲渡後信販会社もこれを同意したことから、和解が成立した。なお、申請人が本件手術をするか否かについて、十分に検討する時間的猶予のないまま、治療説明書・治療承諾書に^{ぼいん}拇印を押させたことの問題性についても仲介委員は指摘し、相手方クリニックはこの指摘を^{ほんじつ}真摯に受け止め、以後、こうしたことがないよう留意したいとの見解を示した。

【事案 9】LP ガス設備貸借契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 19 年 12 月、相手方住宅会社と中古住宅の不動産売買契約を締結した際、相手方住宅会社指定のガス業者である相手方ガス会社とガス供給契約をすれば、ガス供給契約中はガス給湯器やエアコン等を無償で貸与されるとの説明を受けた。平成 20 年 1 月、住宅代金を決済し住宅引渡しを受けた際、相手方住宅会社から「ガス供給契約期間は 5 年程度」と説明された。同年 2 月、住宅に転居後、相手方ガス会社と LP ガス設備貸借契約（契約期間 15 年、設備代金約 45 万円）とエアコン設備貸借契約（契約期間 6 年、設備代金約 10 万円）を締結した。

平成 25 年 4 月、オール電化を検討していたため、ガス契約の解約を検討していると相手方ガス会社に伝えたところ、「15 年使えば無料になるが、5 年 2 カ月の使用期間なので残存価格約 31 万円を請求する」と言われた。

残存価格としては高額であり、納得できないので、妥当な残存価格と考える 6 万円を支払って解約したい。

<相手方ガス会社の対応>

申請人の申出は認めない。

平成 20 年 1 月、住宅引渡しの場に当社の担当者が同席しているが、相手方住宅会社の担当者は、申請人に対し、ガス契約期間が 5 年程度との説明は行っていなかった。

平成 20 年 2 月の契約締結時、当社の担当者はガス給湯器、エアコン等の設備及び工事代金の金額、それらの設備の所有権が当社にあること、契約期間が 15 年ないし 6 年であること、契約期間満了前に申請人が契約を解除する場合は設備を買い取ってもらうこと等を説明しており、契約は有効に成立している。なお、契約書の作成にあたって、当社の担当者は、申請人から「相手方住宅会社からガス契約期間は 5 年程度との説明を受けている」と聞いたことはない。

ガス供給契約を締結する際、設備を無償で貸与し、ガス料金で投下資本を回収することは一般的に行われていることであり（液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律）、できるだけ契約期間を長くし、中途解約時に設備を買い取ってもらう特約を付ける（停止条件付売買契約）のが通常である。同様の消費設備の買取契約が有効に成立することは判例によっても支持されている。

本件において、設備の金額、契約期間、買取代金の算出方法は適正である。よって、申請人は設備買取代金として約 31 万円を支払うべきである。

<相手方住宅会社の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

重要事項説明書には、ガス給湯器及びガス配管は相手方ガス会社の所有物であり、相手方ガス会社との間で貸借契約を交わす必要があること、ガス会社を変更する際には設備代金 20 万円をガス会社に支払う必要があることが明記されている。

もっとも、本件において相手方ガス会社が申請人に対して請求している設備代金約 31 万円と当社が説明した設備代金との間にずれがあることは確かである。

よって、本件を円満に解決するため、相応の和解金を負担することにやぶさかではない。

2. 手続の経過と結果

相手方は第1回期日の会場に出頭したため直接に聴取できたが、申請人は第1回期日の前日に急病で入院したので電話での聴取となった。

申請人によると、平成19年12月17日にはガス給湯器、エアコン1台が供給契約中無償で貸与されるとの説明を受け、平成20年1月31日の住宅引渡し時には、相手方住宅会社の担当者よりガス契約期間について5年程度との説明を受け、同年2月1日に相手方ガス会社が給湯器、エアコンを取付け、同年2月6日の相手方ガス会社との契約時に初めて契約内容（契約期間15年、設備代金約45万円）の説明を受け、申請人が相手方住宅会社からは5年程度との説明を受けていると返答すると、相手方ガス会社の担当者から「契約書は形式的なもので1~2年で解約されると困るが、実際に請求することは無い」と説明されたとのことである。そして、申請人が、相手方ガス会社との契約を解消しようとしたところ、相手方ガス会社に約31万円の解約料が発生するといわれたので、同種の業界の団体に問い合わせたところ、「給湯設備の法的な耐用年数は15年だが使用の目安は10年程度である。残存価格は約5万円である」と言われたため、約31万円の解約料に納得できなかったと述べた。また、相手方住宅会社から受けた説明や重要事項説明書の記載が実際と異なりおかしいと思うので相手方住宅会社にも責任があると主張した。

他方、相手方ガス会社は、契約書を作成している以上、それと矛盾する説明をすることはあり得ないと申請人の主張する事実関係を否定し、事前に十分に説明していると主張した。そして、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律と東京高等裁判所平成18年4月13日判決を示し、本件契約と同様の停止条件付売買契約は法令及び判例で認められているので申請人の主張する6万円は認められないが、事案の解決のために和解をする余地はあると主張した。なお、相手方ガス会社によると、契約締結前の2月1日から給湯設備等を取り付けているが、契約をしなければ設備を撤去するとのことであった。また、相手方ガス会社は、相手方住宅会社の重要事項説明書を見るのは初めてだが、契約はこれまでに何回か改定されており、以前の書面が使われてしまったのではないかと述べた。相手方ガス会社の提案としては、法的に落ち度がなかったという前提であれば、設備を全部撤去することを条件に、申請人が相手方ガス会社に対して支払う解約料を相応に減額するとのことであった。ただし、本事案は申請人と相手方ガス会社の問題であり、相手方住宅会社は手続から除かれるべきだとも述べた。

相手方住宅会社は、最終的な解決は相手方ガス会社に一本化してほしいが、消費者に迷惑をかけていることは間違いがなく、住宅の売主としての責任があるとの気持ちに変わりはないと述べた。また、重要事項説明書の20万円の記載は、以前は20万円という取引条件があり、その後条件が改定されたようだが調査できなかったと述べた。

相手方ガス会社から、解約に際して支払わなければならない解約料を相応に減額する旨の提案がなされたが、期日の際、申請人は入院中のため直ちに判断をすることができる状況ではなかった。そのため、仲介委員は、申請人に対して、退院してからその提案について検討するように求めた。

第1回期日後、申請人は相手方ガス会社の提案について、相手方ガス会社が請求する金額の

請求根拠がわからないので次回期日を希望する、相手方住宅会社にも責任があると思うので手続における相手方から除くつもりはないと回答した。そこで、第2回期日が開催されることになった。

相手方ガス会社は、早期に事案を解決するために、第1回期日における提案よりも譲歩を行い、申請人に支払いを求める金額を減額した。その上で、申請人がエアコンの買取りを希望する場合には、一定の価格で買い取ることを認めると提案した。相手方ガス会社の提案を申請人へ伝えたところ、申請人はエアコンの買取りも含めて、相手方ガス会社の提案を受け入れる意向を示した。そこで、第2回期日では、和解条件の協議を行うことになった。なお、申請人は病状が回復したため期日に出頭して聴取に応じた。

第2回期日においては、相手方ガス会社が事案を解決するために解約に際して支払うべき解約料を譲歩した金額とするとともに、申請人がエアコンの買取りを希望したため、申請人は、エアコンの代金も支払うことが合意された。

しかし、第2回期日では、具体的な撤去工事の日取りや撤去の具体的な範囲の特定が出来なかった。そこで、第2回期日以降に解約料の支払い等と並行して和解条項の調整を行い、和解書が交わされ、手続が終了した。

【事案 10】 互助会のサービス提供に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 14 年に相手方の互助会に加入し、会費は自分が支払っていた。平成 17 年には長女の成人式で相手方の互助会サービスを利用し、その後、コースを変更した。平成 19 年に夫と離婚したが、契約はその後もし引き続き自分が会費を支払って継続していた。

平成 25 年 4 月、解約しようとして相手方に出向いたところ、1 年半ほど前に元夫が死亡した際、相手方の互助会サービスを利用して葬儀をしているので、すでに互助会加入者としての権利は無いと言われた。

相手方に説明を求めたところ、「葬儀の際、当社に届出されている住所であったこと、現在の妻に元夫の配偶者であることを確認したうえで互助会サービスを提供したので、問題ない」と言われた。また、相手方は、葬儀の際、葬儀の見積書の加入者証の確認欄にチェックがついていることから加入者証は確認していると説明している。

離婚後に転居した際、自分の記憶では加入者証は持って転居したはずであり、相手方に住所変更は通知していないが、相手方の主張には納得できない。

互助会の加入者としての権利を元に戻し、解約して、返金して欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求事項について全てを認めるわけではないが、和解により解決を図る意思がある。

申請人は、離婚後に加入者証を持って転居したと主張しているが、当社は知らない。

通常、互助会サービスを利用する際には、加入者証を提示してもらい、担当者が確認して、見積書の加入者証書欄に確認チェックをつけた上で、加入者番号を書き写し、故人の名前、住所、電話番号を明記して、さらにその内容を確認するために、本社に加入者照会を実施している。本事案でも同様に対応し、故人の妻（後妻）から加入者証を提示してもらった上で、登録済みの加入者内容を照会したところ、故人の名前が登録された家族として確認できたため、互助会サービスを提供した。

こうした事実関係として認識しているが、当社では、加入者の登録した住所に居住し、かつ、加入者が登録した家族が亡くなったとして葬儀を承った場合には、これを受けることとなっている。

そのため、加入者には、住所、登録家族等の登録事項等に変更が生じた場合には、速やかに届け出てもらいたいようをお願いしている。本事案では、加入者である申請人から、①離婚し、故人が家族ではなくなったこと、②故人と別居し「同居」ではなくなったこと、③登録家族を変更すること等の連絡をもらっていればこのような事態には至らなかった。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、本事案の解決案について確認した。

申請人は、契約約款を確認しても、相手方が加入者以外の者からの請求でサービスを提供し

てしまったときに、加入者を保護する規定が無く、加入者証が手元に見当たらないことや住所変更が正確になされていなかったとしても、加入者である自分が請求してサービスが提供された訳ではないので、解約による返金に応じて欲しいとのことであった。

一方、相手方から、サービス提供時の手順及び契約約款の解釈について確認した。

相手方は、加入者から毎月決まった金額を支払ってもらい積み立てていき、加入者から加入者証の提示を受けて、冠婚葬祭等のサービスを提供しており、サービス提供時に加入者証は担当者が預かったまま返却することはないとのことであった。本事案では、担当者が加入者証の提示を受け、申請人の元夫の葬儀の際にサービスを提供済みだが、申請人の加入者証は会社で預かっていないと説明した。

仲介委員から相手方に対して、契約約款では、相手方は加入者の請求によってサービスを提供する義務を負っていると規定されているが、加入者以外の請求によってサービスを提供することがあるのかと確認したところ、相手方より、加入者以外にも加入者の家族からの請求でもサービスを提供しており、契約締結時の申込書には、加入者の氏名の他に、家族構成の欄に家族の氏名、続柄、同居なのか別居なのか等を記載してもらっていると説明があった。また、相手方より、契約当初の家族構成から変更が生じた場合には、加入者から連絡してもらうことになるが、本事案では申請人から離婚や住所変更の連絡がなかったために紛争に至っているとの主張があった。

本事案において、加入者の本人確認については、担当者が申請人の加入者証を確認して、見積書の加入者証書欄に確認チェックをつけた上で、加入者番号を書き写し、故人の名前、住所、電話番号を明記しているとのことであったため、その書類を確認したところ、加入者の氏名を記載する欄が無く、後妻が記載したもので、家族欄に申請人の娘の氏名等の記載もあり、加入者である申請人から加入者証が提示されたとは考えられず、後妻からの請求により相手方がサービスを提供したものと考えられた。

仲介委員は相手方に対し、契約約款において、加入者が解約手続を行う際には本人確認のために加入者証や身分証明書が必要であると規定されているが、サービスの提供を行う際には加入者の本人確認のための具体的な規定がないことを指摘し、互助会の契約が長期間に及ぶことから考えると、加入者の本人確認についてはサービス提供時も解約手続と同様に十分に行われる必要があることを伝えた。

相手方は、特に葬儀サービスを提供する際は、心情的にも、明確な加入者証の提示ではなくても、家族からの請求であれば対応しており、申請人の家族構成や住所の変更について連絡がなかったことにより紛争となった点を^{しんじやく}斟酌して欲しいとの意見があった。

そこで、仲介委員から申請人に対して、相手方の聴取内容を伝え、解約時に返金される予定であった金額約 18 万円について、相手方から申請人に対して、解決金 17 万円を支払って和解するという和解案を提示した。それに対し申請人は、家族構成や住所変更については相手方担当者に電話で連絡したが、変更に必要な書類が届かなかったことが原因であり非が無いと考えているが、和解案に合意するとの回答であった。

相手方は、加入者証を提示した者が、加入者本人であるか確認することが原則であるにもかかわらず、本事案においては、これが不十分であったことを認め、今後、加入者証の提示を受けるにあたっては、本人確認の徹底を確約することを和解条項として加えることとし、仲介委員が提示した解決金 17 万円を相手方が申請人に支払うことで和解が成立した。

【事案 11】美容整形（フェイスリフト）の説明義務に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 5 月、ほうれい線、口角のしわ、毛穴の開きを改善したく、相手方を訪れたところ、最も効果があり、その効果を 5 年以上も保てるというフェイスリフトを強引に勧められ、手術を受けた。

ところが、効果がなく、頭の膨らみや鼻とアゴの痛みなどの後遺症が残ったので、支払った費用 95 万円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張する事実については異論があるが、早期解決を図るため、既払額の 5 割の返金を持って解決したいと考えている（その後、紛争解決委員会事務局とのやり取りにより、既払額の 6 割の返金を用意するとの回答を得た）。

2. 手続の経過と結果

期日においては、申請人からは、相手方へ来院した経緯をはじめとして、施術前の具体的な説明内容や施術内容、施術後の状態等を聴取する一方、相手方からは、施術前の説明状況（同意書の有無等）や施術代金の算定根拠等について聴取し、具体的な事実関係について確認した。

申請人の主張によると、顔のたるみを引き上げ、ほうれい線や口角のしわ等を改善したいと思っていたところ、格安でヒアルロン酸入りの注射を行っていることを相手方の掲出している広告で知り、相手方の分院に来院した。当初、お試しで格安のヒアルロン酸入りの注射か、あるいはレーザー治療を希望したものの、相手方より、そうした治療では効果がないため、5 年以上、効果が維持できるという、特殊加工された糸を平面的ではなく、立体的に挿入することでたるみを引き上げ、ほうれい線や口角のしわ等を改善するなどして小顔を形成するリフトアップ（以下、「フェイスリフト」という。）の勧誘を受けたとのことであった。

こうした勧誘により、当日、フェイスリフトの施術を受けたが、施術後、小顔になったという実感はなく、施術前に説明がなかった後遺症（顔面に痛みが生じる等）も残ったため、既払額全額の返金を求めたいとのことであった。

他方、相手方の答弁によると、施術前の説明については、執刀医から直接申請人に対して行っており、また、手術・治療申込書、同意書を申請人より差し入れさせ、その際、施術後の効果には個人差があること、施術に伴う腫れや内出血がある場合があるとの告知もしているとのことであった。あくまで申請人がフェイスリフトを希望して施術を実施しており、強引な勧誘を行った事実はないと否認した。なお、カルテには、説明終了時刻や施術開始時刻については明記されているが、医師の具体的な説明内容等については記載がないとのことであった。

以上の両当事者の聴取内容等を前提として、仲介委員は、申請人に対する施術前の説明やカルテの記載内容の不十分さを相手方に伝え、既払額の 8 割の返金を求める内容の和解案を提示し、さらなる譲歩を促した。そうしたところ、後日、相手方より次のような回答があった。

すなわち、申請人は、納得して手術申込書、同意書にサインしていることなどからして、既払額の8割の返金には応じられないが、早期解決を図るために既払額の6割の返金には応じたいとの意向を改めて示した。そのため、申請人にその意向を示したところ、現時点で未履行となっているヒアルロン酸入りの注射及びレーザー治療を引き続き相手方で受診できるのであれば、相手方の和解案に応諾しても良いと回答したため、相手方もこれを了承したことから、和解が成立した。

【事案 12】盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（7）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 3 月に会社の送別会終了後、帰宅途中、路上で眠り込んでしまい、盗難に遭い、財布と定期券、携帯電話を盗まれた。盗難された翌日、警察に連絡後、相手方にも連絡をしたところ、相手方のクレジットカードの不正利用により既に 30 万円の引落がなされていた。

その後、相手方と交渉をしたが、約款に基づき、会員の重過失があるとして支払うよう要請された。また、遅延損害金が増算されるため、納得できなかったが、いったん請求額を支払った。

後日、納得できないと考えたので、既払金を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。申請人からヒアリングした内容によると、暗証番号は他人に類推されることがないユニークな登録番号であったため、他人が使用することは不可能である。また、取引は暗証番号の相違もなく初回より暗証番号が一致した取引であり、申請人本人の利用であると判断している。

2. 手續の経過と結果

本事案に係る期日においては、申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、両当事者より本件事件の発生時、発生後の対応状況や会員規約の解釈等について具体的に聴取した。

申請人からの聴取によると、以下の事実が確認された。会社の送別会にて飲酒をして帰宅途中に、最寄駅のコンビニエンスストア前で座り眠ってしまったところ、何者かに鞆を盗まれた。なお、鞆の中に財布と定期券、携帯電話が入っており、財布の中に相手方発行のクレジットカードが入っていた。所轄の警察署に連絡し、遺失届を提出するとともに、相手方にも連絡したところ、既に不正利用により 30 万円の引落がなされていた。遺失届にしたのはその時点では盗難被害かどうか分からなかったためである。その後、相手方に対して、クレジットカードの所有者として特に重大な過失があるとは認識していない旨を示したものの、約款の各規定に基づき、カード自体及び暗証番号の管理について重過失があるとして不正にキャッシングをされた全額を申請人が負担するよう求められたとのことであった。なお、申請人は、他人には容易に推測できない暗証番号を登録していたこと、クレジットカードの所有者として特に重大な過失があるとは認識していないとの見解を改めて示した。

一方、相手方からの聴取によると、これまで本事案のようなケースは遭遇したことがないとしつつ、申請人からの報告により本事案の経緯、対応状況等については了知しており、原則としては会員規約の規定どおり実務運用されているところではあるが、申請人の過失責任を踏まえつつ、紛争の長期化・複雑化を回避するために、一定程度の譲歩は可能であるとの認識を示した。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、仲介委員は、両当事者に対し、互譲の精神に基づいて

一定程度の歩み寄りを求めた結果、相手方は、利用元本(30万円)のうち25%相当の7万5,000円を負担するとし、残余分(残元本及び利息分)は申請人が負担することより本事案の解決を図るという和解提案を提示し、申請人は、本事案を早期かつ円満に解決したい等を総合的に考慮して、これに同意したことから、和解が成立した。

【事案 13】 中学校の施設充実費の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 1 月、相手方設置の中学校の 1 次入学試験に合格し、2 月に入学金と施設関連費用を支払ったが、その 5 日後に入学辞退の電話をした。その際、施設関連費用の返還を求めたところ、返還には応じられないと同日、電話で折り返し連絡があった。相手方からは「いったん受理した納入金は返金できません」と入学試験要項に明記しているので、返金できないと言われた。

納得できないので、返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

施設関連費用の返還請求には応じられないが、本件に関して申請人に負担を掛けたことも承知しており、話し合いにより解決に至ることを希望する。

入学納入金（入学金及び施設関連費用）が、入学の権利の確保や新入生を受け入れる準備等に充てられることは、保護者に理解されていると考えている。

近年の学納金返還訴訟の判例は、大学及び専門学校に関するものであり、教育の形態（新学期に向けての準備の仕方や必要となる配慮）が異なる中学校に関するものではなく、これらの判例をそのまま中学校に適用するのは慎重にすべきと考える。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日前に、仲介委員は相手方に対して、教育の形態（新学期に向けての準備の仕方や必要となる配慮）が異なるとの答弁書の記載について、具体的に異なる点を挙げるよう求めた。

これに対して、相手方が提出した書面によると、中学校と大学専門学校との準備・配慮の違いに関して、①入試と合格発表の時期、②学級編成作業等の準備作業、③クラス担任の準備、④制服・校内靴・体操着等の手配、⑤教科書・副教材の手配、⑥机・椅子の手配、⑦校内の清掃点検、⑧空調設備・電気設備・水道設備等のチェック、⑨震災対策の徹底について、それぞれ中学校のほうがおおむね細かく実施しているとのことであった。

第 1 回期日において、申請人から、入学辞退後の相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、本手続での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、入学辞退の理由は、相手方以外の他校への進学が決まったからであると述べた。「いったん受理した納入金は返金できません」との入試要項の記載（以下、「本件不返還特約」という。）について、無効であり返還請求が可能と思っていた。全額返還されない場合、少額訴訟を考えていると述べた。

相手方は、中学校と大学専門学校との準備・配慮の違いに関して、期日前に提出した書面に基づき、多くの人や物、そして費用が掛かっていると述べた。合格者が入学辞退することによって個別損害が発生するのかについて、制服や教材を業者に発注済みでキャンセルできず、合格者にも請求できない場合は相手方がその代金を負担せざるを得ないが、そのような場合は件数として少ないと説明した。そして、毎年相当数の入学辞退者が発生しており、本事案での対

応は、本事案のみではなく全体に波及する可能性のある問題であるから、慎重に検討したい等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、学納金返還訴訟の最高裁判決を前提にして、①入学金は、入学事務手続の手数料、入学し得る地位を取得する対価等の性格を有する。入学金という名目であれば、その多寡の問題はあるものの対価性があるため、返還しないというはある程度許容される、②しかし、施設関連費用という名目で返還しない場合、対価性がないため、損害賠償の予定として考えなければならない。損害賠償の予定として考える場合は、消費者契約法9条1号により「平均的な損害」を超えてはならないが、そもそも平均的な損害を観念できないのではないかと疑問点を示した。その上で、施設関連費用は全額返還すべきではないかと指摘した上で、入学試験要項の本件不返還特約の規定も不適切であり改めてほしいと改善を要望した。

仲介委員の指摘を踏まえ、相手方は持ち帰って検討し、回答することとなった。

第2回期日において、相手方は、今後は同種トラブルを防ぐために学納金の仕組みを改善するとの姿勢を示した上で、本事案の解決として仲介委員が提示した全額返還という和解案は、互譲という本手続の性質から妥当なのかと疑問を呈し、全額返還でなければ和解に応じられないのか、申請人の意向を再度確認してほしいと述べた。

申請人の意向を確認したところ、本来であれば入学金も返還してほしいと思っているところ、請求金額を施設関連費用に限定しており、全額返還を希望すると述べた。

以上の両当事者の聴取を踏まえ、相当額の解決金を支払うとの名目で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 14】手芸教室の講師養成講座の解約に関する紛争（1）（2）

1. 事案の概要

<申請人イの主張>

平成 24 年 6 月、相手方の短期集中講師養成講座（以下、「本件講座」という。）を受講し修了すれば、10 月以降講師として活動でき、報酬を得られると聞いたため、本件講座を受けたが、当初の説明とは異なり修了証も指導要項も発行されなかった。

平成 25 年 4 月までに講師として 9 人分のレッスンを受け持ったが、何度催促しても相手方から報酬の支払いはなかった。本申請直前（5 月）になって相手方から約束と違う金額が振り込まれた。

本件講座の受講料等の既払金約 34 万円を返金してほしい。

<申請人口の主張>

平成 23 年 6 月、翌年 10 月に開講する前提で、相手方の短期集中講師養成講座（以下、「本件講座」という。）を受講した。認定を受けたうえで、講師として講座を行うと所定の報酬が受けられることになっていた。

その後、講師として認定され、講師の仕事のあっせんを受けた。実際に講師として平成 24 年 10 月から活動したが、報酬が未払いとなっている。また、講師に認定されると修了証が発行される約束だったが、発行されていない。

再三にわたって相手方に報酬を支払ってくれるよう申し入れたところ、本申請直前に約束と違う金額が振り込まれた。

本件講座の受講料等の既払金約 35 万円を返金してほしい。

<相手方の対応（申請人イについて）>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

既払金の返還請求には一切応じない。

相手方が申請人に対して、本件講座の受講を勧めた事実はない。また、振り込まれた金額が約束と違うと申請人は主張するが、講師の報酬として、各コースの受講料の 85%と教材費の 40%、入会金の 50%を支払うという説明をした事実等はない。

申請人の教室の受講希望者について、申請人が担当せず相手方が対応することになった経緯は、主に申請人側の事情によるものであり、申請人の主張する事実は虚偽である。

既に申請人が本件講座を受講済みである以上、解除は認められない。

<相手方の対応（申請人口について）>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

既払金の返還請求には一切応じない。

相手方が申請人に対して、本件講座の受講を積極的に勧奨した事実はない。

講座の会場費や認定講師料、講師会に関する費用負担等については、申請人に十分説明しており、報酬の未払いや修了証の未交付の事実はない。

既に申請人が本件講座を受講済みである以上、解除は認められない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日において、申請人イ及び申請人口（以下、「申請人ら」という。）から、本件講座申込みの経緯や苦情申し出後の相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、本件講座の勧誘時の説明方法や本手続での解決意向等について聴取した。

申請人イは、本件講座申込みの経緯について、相手方のホームページを見つけて、平成24年10月から認定講師として活動し報酬を得られると思ったのがきっかけである。相手方から具体的な講師料や料率（※受講料に対する報酬割合）、支払期限が前月締め翌月払いであることについて電話で聞いていたが、料金表は本件講座修了時（平成24年9月）に渡された。また、タッセル（※房飾り）の指導要項は渡されていない。講師認定のためには平成24年10月開講が条件であることは、相手方ホームページ及び本件講座の募集要項に記載があった。相手方ホームページを通して、申請人が開講する教室の紹介及び受講生募集をした。教室開講後、相手方より11月からの講師料支払いがなかったため、催促したが支払われず、本申請に至る相手方とのやりとりの過程で、約束と違う金額が振り込まれた状況である。この間、講師料及び設定受講料等を一方的に下げられた等と述べた。

申請人口は、当初、本件講座とは別の形式の講座を受講中であったが、相手方から本件講座への移行を推奨され、本件講座を受講した。認定講師になった際の講師料について、相手方からメールか書面で説明があったと記憶しているが、具体的な料率等の説明はなく、本件講座を受講した当初、料金表はなかった。相手方から紹介された受講生の講師料の支払いがないことについて、相手方に質問すると場の雰囲気が悪くなることを恐れて、十分な質問をすることができなかった。本申請に至る相手方とのやりとりの過程で、約束と違う金額が振り込まれ、講師認定から約半年後に修了証の発行を受けた等と述べた。

一方、相手方は、事業形態について、個人で活動しており、従業員はいない。タッセルの技術を教えるため、茶道教室などの習い事のような感じでやっている。本件講座受講の経緯について、申請人らが本件講座を受講したい、認定講師として教室を運営したいと希望したのであり、相手方は、本件講座の受講を勧めていない。講師料の支払いが遅れたのは、当方のミス及び申請人らと話すタイミングが遅れたからである。本事案の解決は本手続ではなく、民事訴訟を希望する等と述べた。

仲介委員は相手方に対して、講師の仕事を紹介することを前提に教室を開講しているので、本事案は特定商取引法（以下、「特商法」という。）の業務提供誘引販売取引に該当するのではないかと見解を示した。その上で、業務提供誘引販売取引に該当するのであれば、契約書面等の体制を整える必要があるが、その点が不十分なのではないかと指摘した。

これに対して、相手方は、業務提供誘引販売取引の該当性を否定し、そもそも申請書にはそのような法的論点の記載はされておらず、申請書以外の提出資料を見ているわけではないので、反論のしようがないと述べた。

そこで、仲介委員は、申請人らの了解を得て申請書以外の提出資料を相手方に送付し、業務提供誘引販売取引の該当性に関する相手方の見解を、次回期日までに書面で提出するよう求めた。

第2回期日直前に、相手方より、業務提供誘引販売取引の該当性に関する主張書面が届き、その趣旨は、以下のとおりであった。

①第1回期日の進行方法について、予定時間をかなり過ぎて開始されたため、聴取が限られた時間となった。よって、相手方の主張を十分聴取することなく、本件取引が、業務提供誘引販売取引に該当する旨の指摘を受けた。

②タッセル製作に関する教室を個人で開催していたところ、主に受講生からの要望に応える形で、従来の教室の一部を認定講師養成講座と位置づけて開講することとした。受講生に対して、本件講座の内容が従来の教室の内容とほぼ同一であること、本件講座を受講しても必ずしも認定講師として活動できるわけではないこと等について十分に説明しており、積極的な「誘引」行為は一切行っていない。このため、本件取引は、業務提供誘引販売取引に該当しない。

③申請人らは、本件講座を受講する以前から手芸教室を自ら運営するなどしており、特商法52条1項の「個人」に該当しないため、仮に本件取引が業務提供誘引販売取引に該当するとしても、申請人らとの関係では適用されない。

④手芸教室を個人的に運営しているにすぎない業態を十分に確認することなく、特商法が当然に該当するとの判断は相当ではない、等の主張であった。

第2回期日において、両当事者より更に詳しく事情を聴取した。

相手方は、主張書面の要点について、業務提供利益を収受しうることをもって「誘引」した事実はなく、業務提供誘引販売取引に該当しない等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、仲介委員の見解としては、本事案は業務提供誘引販売取引に該当すると伝えた。また、業務提供誘引販売取引に該当する場合は、書面交付などの特商法上の義務が発生し、刑事罰・行政罰の規定もあるので、運営上改善の余地があることを指摘し、改善を促した。

これに対して、相手方は、業務提供誘引販売取引に該当するか否かの問題とは別に、本事案は民事訴訟での解決が相当と考えており、これ以上本手続を進行させることには消極的であると述べた。

相手方の意向を踏まえ、仲介委員は、本事案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するに至った。

【事案 15】携帯電話のLTEの表示に関する紛争（1）～（5）

1. 事案の概要

申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの1件をもとに記載する。

<申請人らの主張>

平成24年、相手方のカタログを見て、LTEの実人口カバー率の高さに魅力を感じて契約をした。契約に際しては、他社からMNP（番号ポータビリティ）で移った。

ところが、自宅・職場ではLTEが繋がらず、出先でもLTEが繋がらなかった。

その後、消費者庁から相手方に対し、措置命令が出されたことから、相手方に契約の取消を求めたが、受け入れられなかった。

契約前の状態に戻りたい。端末を返却するので、これまでに要した費用や契約解除料等を負担してもらいたい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。ただし、申請人の主張内容が事実であり、理由があることが確認でき、適切な条件での和解が可能であることを前提とする。

- ・申請人の請求を認めない。
- ・申請人の主張内容には、相手方が真偽を確認できない部分があり、理由の是非も判断しきれない。
- ・申請人の主張内容の真偽を確認した上で検討したい。当社のホームページ及び総合カタログでの表示につき、今般、消費者庁から措置命令を受けたことは事実であり、全力で再発防止に努めているところであるが、上記の広告表示と申請人が求める契約取消請求との関係の有無を検証することなく、申請人の言い分のみを根拠に請求に応じられるものではないことをご理解いただきたい。

2. 手続の経過と結果

第1回期日に先立ち、相手方より、一定のポイントを申請人に付与し、そのポイントを用いて新しく販売された後継機種に変更する和解案が提示された。なお、この提案に含まれるポイントの付与は、相手方が一般的に顧客に対して行っている機種変更において提供されるポイントと同じものであるとのことだった。

第1回期日では、両当事者から具体的な事情等について聴取した。

申請人らは、カタログを見て相手方が提供するLTEのエリアが広いことから契約しようと思ったこと、実際にはLTEがほとんど使えないこと、後継機種への変更を検討するには、①提示されたポイントでは機種代金に足らず、差額を支払う必要が生じることから、ポイントを増額して差額が生じないようにすること、②機種変更に伴い、現在適用されている各種割引等の契約条件が変更されることから、これをなくすこと（契約条件を現在と同一とすること）が必要であることなどを述べた。

一方、相手方は、本件の申請人らのうち、4名はLTEのエリア内であること、後継機種に変

更する和解案は、本件の申請人ら以外の消費者にも提案していることなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員より相手方に対し、契約の解除若しくは後継機種への（変更ではなく）交換の可否について検討するよう要請した。

第2回期日では、相手方より、先般提案した後継機種への変更以外の和解案を提示することは難しいとの検討結果が寄せられた。

仲介委員より、申請人ら以外の消費者にも広く勧めている提案を申請人らに対する和解案として示されても、本件紛争を真摯に解決しようとする姿勢とは言えない旨を伝え、再考するよう相手方に促したが、相手方の対応に変化はなかった。

そこで、仲介委員より申請人らに相手方の和解案を伝えたが、いずれも相手方の提示した解決案を受け入れる姿勢を示すことはなかったため、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 16】リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

昭和 61 年、友人からリゾート会員権の購入を勧められたことをきっかけに検討した結果、相手方会員制リゾート会社に自ら連絡して、施設相互利用契約を締結した。契約書には「保証金 50 万円は契約期間満了後（15 年経過後）全額返還する」旨が記載されていた。当該リゾート会員権は、施設の共同利用権と不動産の共有持分権の購入契約がセットになっていたため、相手方会員制リゾート会社のグループ会社（平成 21 年解散）との間で、不動産売買契約もあわせて締結し、共有持分の登記を備えた。

平成 25 年 1 月、利用する機会が減ったことから相手方会員制リゾート会社に退会の申し入れを行った。保証金が返還されるはずだったが、相手方会員制リゾート会社からは、資金繰りの困難を理由に、保証金を 7 年間の年会費に充当したうえで継続利用可能とし、7 年後まで保留とする案などが提示され、返還してもらえなかった。

相手方会員制リゾート会社の提案は合意できるものではないことから、保証金 50 万円を返還し、不動産登記の抹消手続をしてほしい。

<相手方らの対応>

（1）相手方会員制リゾート会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・申請人の請求を認める。
- ・返還額、期間等については、資金繰りの関係上、調整を図りたい。

（2）相手方不動産会社

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・当社は、平成 21 年、グループ会社 2 社を新設分割して新たにスタートした会社であることから、持分の無償引取りは困難である。また、共有持分権の譲渡については、売買契約書に買取条項がない。
- ・相手方会員制リゾート会社においても、定款及び免許上から販売用不動産の取引ができない。
- ・登記義務者である申請人に、一定額の費用を負担いただいたうえで、司法書士に手続していただき、当社が引き取ることが最善策と料する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から具体的な事情を聴取した。

申請人は、リゾート会員権は利用する機会がほとんどないので退会したいこと、不動産を所有していると毎年固定資産税を支払う必要があるため、早期に手放したいこと、保証金を不動産引き取りの費用に充当して構わないが、その際にそれ以上追加の費用を支払うつもりはないことなどを述べた。

相手方会員制リゾート会社は、不動産の引き取り費用と保証金を相殺し、保証金の残金を分割で返金することを軸に調整したいこと、ただし、不動産の引き取りは相手方不動産会社の管

轄であることなどを述べた。

相手方不動産会社は、不動産を引き取るには、維持費や管理費、登記手続等の諸費用が生じるため、1物件あたり30万円が必要であることが当社の方針であること、申請人は2物件を所有しているので合計60万円が必要となり、保証金50万円を充当しても足りず、相手方会員制リゾート会社においても費用の負担をしてもらわないと買い取りはできないことなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、早期解決のため、不動産の引き取りを優先した解決が望ましいこと、申請人が追加の費用を負担するのでは解決できないので、相手方から調整のうえ、具体的な和解案を提示するよう要請した。

第2回期日では、相手方より「不動産は引き取るが、保証金の返金はできない、登記に要する費用は申請人が負担する」旨の和解案が提示された。

仲介委員は、登記費用を申請人負担とするのは申請人に過大な負担を課すものであること、固定資産税は数千円程度であり、登記名義が変更となるだけで一物件30万円の負担増となるとは考えられないことから、相手方の提案では到底解決を図ることができないと指摘し、相手方から再考を促した結果、「相手方不動産会社は不動産を引き取った上、登記費用を負担すること、相手方会員制リゾート会社は申請人に保証金20万円を分割で返金すること」で和解が成立した。

【事案 17】健康機器の訪問販売に関する紛争（1）～（4）

1. 事案の概要

（「健康機器の訪問販売に関する紛争（1）～（4）」はすべて同一の申請人により申立てられた。「健康機器の訪問販売に関する紛争（1）（2）」は、相手方らが本手続に応じず審議ができないまま手続終了としたが、手続終了後に、相手方らが翻意し、本手続において解決を図る意思があることを通知してきた。これを受け、申請人が再度の申請を行ったため、「健康機器の訪問販売に関する紛争（3）（4）」として和解仲介手続を実施した。以下、「健康機器の訪問販売に関する紛争（1）～（4）」について、まとめて記載する。）

<申請人の主張>

平成 24 年 4 月、整水器の無料メンテナンスをするとの電話があった後、相手方①の担当者が来訪した。整水器の無料メンテナンスの後、相手方①から家庭用電気医療機器（以下、「低周波医療機器」という。）を勧められた。相手方①から、足の疲れが取れる、血行が良くなると言われたため、妻の足のまひが良くなると思い、35 万円を支払い、売買契約を締結した。

平成 24 年 12 月、整水器の無料メンテナンスをするとの電話があった後、相手方②の担当者が来訪した。なお、相手方②の担当者は相手方①の担当者と同一人物である。整水器の無料メンテナンスの後、相手方②が水質検査をはじめたが、用事を思い出し、途中で外出した。しばらくして帰宅すると、相手方②が別の家庭用電気治療器（以下、「温熱治療器」という。）を設置していた。使用方法については何も説明されなかったが、4 月に低周波医療機器を契約していたこともあり、体に良いものであると思い込み、35 万円を支払い、売買契約を締結した。

しかし、低周波医療機器は、効果もなく、不要である。また、温熱治療器は、使ってみると熱くて使えなかった。そのため、商品それぞれの解約と返金を求める。

<相手方①の対応（再申請後）>

和解の仲介手続に応じる。

契約金額の 10%を解決金として支払う。

申請人からクーリング・オフ期間内の申し出は受けていない。

申請人は平成 14 年以來のお客様であり、しばしば訪問をさせていただいていた。本件でも営業の電話をしたのであり、無料メンテナンスの電話はしていない。契約翌日に集金に伺い、後日、正式な領収書を郵送した。

当方としては契約を続行していただきたい。

<相手方②の対応（再申請後）>

和解の仲介手続に応じる。

契約金額の 10%を解決金として支払う。

申請人からクーリング・オフ期間内の申し出は受けていない。

申請人は平成 14 年以來のお客様であり、しばしば訪問をさせていただいていた。本件でも営業の電話をしたのであり、無料メンテナンスの電話はしていない。当日は担当者 1 人で訪問しており、申請人の主張するような担当者が 2 人いたという事実はない。12 月 19 日の契約時に

商品は持参しておらず、12月21日に納品する約束をしていた。なお、商談時から申請人の奥様が商品を大変お気に召されており、納品時にもそのような気持ちを伝えていた。また、領収書は手渡している。

当方としては契約を続行していただきたい。

2. 手続の経過と結果

<健康機器の訪問販売に関する紛争(1)>

平成25年4月、委員会は相手方に対して通知書等を送付したが、相手方①から回答書・答弁書が提出されなかった。そのため、事務局から相手方①に対して電話連絡を行い、回答書・答弁書を提出するように要請をしたが、相手方①は回答書・答弁書を提出せず、本手続によって解決を図る意思があるか否かについて一切の回答をしなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員が、相手方①に対して国民生活センター法22条に基づく文書提出要求を行ったところ、相手方①は回答書を提出したが、答弁書を提出せず、回答書において本手続に応じないことを通告してきた。

平成25年6月、こうした状況の下、仲介委員は、相手方①が合理的な理由を明確にすることなく本手続に応じないことから、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

<健康機器の訪問販売に関する紛争(2)>

平成25年4月、委員会は相手方②に対して通知書等を送付したところ、相手方②は回答書のみを提出し、本手続で解決を図る意思がないことを明らかにしたが、答弁書は提出しなかった。そのため、事務局から相手方②に答弁書を提出するように要請をしたが、相手方②は答弁書の提出を拒否した。

このような状況を踏まえ、仲介委員が、相手方②に対して本手続への参加を促す文書を送ったところ、相手方②は書面を提出し、申請人の主張に何ら理由がないと述べ、本手続で解決を図る意思がない姿勢に変わりがないと回答した。

平成25年6月、こうした状況の下、仲介委員は、相手方②が合理的な理由を明確にすることなく本手続に応じないことから、和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

<健康機器の訪問販売に関する紛争(3)(4)>

ところが、「健康機器の訪問販売に関する紛争(1)(2)」の手続終了直後、相手方①と相手方②(以下、両社をあわせて「相手方ら」という。)は「相手方らは紛争解決委員会に再度の申請がなされれば、手続に協力し紛争の解決を図る意思を有している」と回答し、従来の姿勢を翻した。当委員会からの連絡によりこれを知った申請人は、平成25年9月、再度の手続実施を求めて紛争解決委員会に再び申請を行った。

仲介委員は、第1回期日を開催し、当事者双方から事情聴取を行った。なお、申請人は高齢であって期日への参加が困難であるため、申請人の息子である申請人代理人から聴取を行った。

申請人代理人によると、整水器は相手方らとは別の販売会社から購入し、それ以降、整水器のメンテナンスに担当者が訪れるようになったが、今回の件についても当初は、販売会社の担

当者が来ているものと思っていたとのことであった。低周波医療機器は、無料メンテナンスで訪問した担当者に、ジョギングや足を動かしたような効果があって良いと言われ、脳梗塞で左半身が麻痺している妻に効果があると思い、購入したと述べた。温熱治療器は、整水器の無料メンテナンスの途中で申請人が外出して帰宅すると、既に担当者が設置していたとのことであった。申請人は、申請人の妻が説明を受けているものと思っていたとのことであったが、申請人の妻によると説明はなかったとのことである。申請人は整水器の販売会社の担当者が本件商品を販売したという認識であったため、申請人代理人が調べたところ、整水器の販売会社が地方自治体から行政処分を受けていたことがわかり、不安になって消費生活センターに相談したとのことであった。申請人代理人は、整水器の販売会社が違反をしているのでだまされたのではないかと考えており、相手方から購入した商品に効果があるのかわからないので返品したいと述べた。

他方、相手方ら（期日においては、両社の担当者として同一人物が一人で対応した。）によると、申請人は平成14年からの顧客であり、当時、販売会社から整水器を購入しており、相手方らと整水器の販売会社との関係については、整水器の販売会社は現在活動しておらず、相手方①が顧客サポートを行っており、相手方②が個人を対象とした活動を行っているとあった。相手方らによると、申請人宅には本件以前にも営業で何度か訪問しており、本件も営業で訪問した際に申請人から妻の左半身が不自由だという話が出たため、低周波医療機器を紹介し販売したとのことであった。再度、営業で訪問した際には、低周波医療機器が大変効果があり、10年くらいリハビリをしていたが、医者から奇跡的な回復と言われ、もっと使いたいと話があったため、温熱治療器を紹介したとのことであった。また、相手方らは、申請人は低周波医療機器をととても気に入っており、低周波医療機器の解約については消費生活センターでも争いにならなかったため、温熱治療器について一部返金をしたいと述べた。

仲介委員は、契約書に製造番号が記載されておらず、書面不備があることを指摘し、クーリング・オフは可能であるが、譲歩の場であることから、解決のための和解条件として、低周波医療機器については現状の契約を維持しつつ、温熱治療器の商品代金35万円を返金してはどうかと提案した。相手方らは、書面不備は契約の取消をいえるほどの不備ではなく、商品にも不具合はないため、応じられないと返答した。そこで、仲介委員は、契約書にある中途解約の条項では、お客様都合による中途解約に応じると解釈できることから、当該条項に基づくとする温熱治療器は8割返金となること及び本件契約が過量販売に該当する可能性を指摘し、再検討を促した。これに対し、相手方らは、申請人からの要望を受けて温熱治療器を販売しており、中途解約条項には該当しないと考えていたと説明した。

両当事者の主張には対立する点があったが、仲介委員が当事者と協議を重ねた結果、相手方らが申請人に30万円を返金すること、低周波医療機器と温熱治療器の処分を申請人にゆだねることで当事者が合意し、和解が成立した。

【事案 18】着物等の過量販売に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

申請人は、一人暮らしであり、平成 23 年 9 月以降、1 年 3 カ月余りの間に、断っているのに車で連れて行かれるなどして、着物や帯、宝石、化粧品等（以下、「着物等」という。）20 点以上、総額 1,700 万円以上の買い物をさせられた。

展示会に行こうと何度も電話で勧誘されたり、帰りたくても言い出せないこともあった。地元の消費生活センターにてあっせんを受けたが、解決に至らなかった。

夫が交通事故で亡くなり、3,000 万円の死亡保険金を受取ったものの、収入は年金のみであり、楽な生活ではない。大切な老後の資金なので、返金してほしい。

＜相手方らの対応＞

※相手方らは関係子会社の関係にあることなどから、回答及び答弁が同一内容となっている。

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の主張には誤りがあるため、請求を認めない。各商品の購入にあたっては、申請人本人が自転車に乗って来店し、自由に入退室できる環境下にあったことからすると、訪問販売に該当しない。

「双方において債権債務は存在しない」との和解を希望する。

2. 手続の経過と結果

本事案に係る期日においては、申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、両当事者より着物等の購入に至る経緯や相手方担当者の説明状況等について聴取した。

なお、本手続を進行するにあたっては、両当事者が関西地区に所在していたことなどから当地にて期日を開催した。

申請人は、おおむね以下のとおりに述べた。

相手方らの販売店を訪問したきっかけは、娘や孫のために着物を購入しようとしたためであり、当初は申請人自身の着物を購入するためではなかった。しかし、その後、相手方らの販売員からの勧誘電話により着物等を購入するようになった。また、着物等を数多く購入するにつれて、相手方らの販売員と徐々に親しくなり、着物等は不必要であると認識していたにもかかわらず、結果として購入を断りづらくなってしまった。

着物等の多くは販売店で購入したものの、比較的高級な着物等については、相手方が企画した展示会（催事場）で購入した。展示会では、卸業者に無理やり売りつけられた（相手方の担当者が、展示会まで同行したとのことであった。）。

申請人としては、本事案における解決の方向性に関しては、亡夫の遺した遺産や年金のほとんどを着物等の購入に充てており、うつ病や認知症の疑いもあり、今後の生活に多くの不安があるため、日常生活で着用しない不要な着物等については、相手方らに返却し、既払金を返金してほしいとの強い意向を示した。

一方、相手方らは、おおむね以下のとおりに反論した。

着物等の購入はすべてにわたって申請人本人の意思に基づくものである。申請人は相手方店

舗まで自転車に乗って来店している。催事場においても会場内で自由に着物等を選択している。申請人はほとんどの着物等の購入に際して、6 回以内の分割によって購入し、分割金返済にあたっては自ら店舗に赴いて入金している（1 カ月の支払額が 90 万円以上の返済になることもあった。）。これらのことからして、申請人の意思に基づく購入であることは明らかである。

また、割賦はすべて自社割賦となっており、最長 36 回までの分割払が可能であり、申請人は自らの意思で 6 回払いを選択している。そして、過剰与信についてリスクを負うのは相手方であり、与信枠について自社基準を設け、かつ、販売に際して本当に分割払いが可能なのかを本人に対して確認している。今回の申請人については、それらの点からして問題がなかった。

申請人によるうつ病や認知症との主張に対しては、販売時においては客観的に見てうつ病や認知症であることはうかがい知ることはできなかったとのことであった。

その他、販売方法が特商法の訪問販売に該当するような事情はない。

相手方としては、本事案における解決の方向性に関しては、着物に関してはオーダー寸法で仕立をしており、再販売が不可能なため、買取りは応じられないが、当初からの提案である売掛金債権（約 360 万円）の放棄に加え、アクセサリー等は買い取ることはできなくもないとの意向を示した。

以上の当事者双方の聴取内容等を踏まえ、仲介委員より、相手方に対して、①数量的に見て着物等の購入量が多いこと、②購入時期の期間が短く、連続的であること、③集中的に申請人に対して高額な着物等を販売している状況等を総合的に考慮して、申請人にとって日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える可能性が高いと判断し、相手方に対して、互譲の精神に基づいて一定程度の歩み寄りを求め、最終的に、売掛債権の放棄に加え既払金額のうちの 700 万円を返還する解決案を提示した。

しかし、相手方は、この提案には応じず、売掛金債権（約 360 万円）の放棄に加え、アクセサリー等の売買を解約しその解決金として 300 万円を一括にて支払うことより本事案の解決を図るという解決案を提示した。申請人は、本件紛争を早期かつ円満に解決したい等の考慮によりこれに同意したことから、和解が成立した。

【事案 19】競馬情報の返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 2 月頃、インターネットで見えていたところ、相手方が運営するサイトを見つけ、無料会員の募集をしていたことから登録した。

相手方よりメールで、年間 6～8 割的中率を毎年維持し、回収率も 1500%以上との情報が寄せられたので、これならと思い、3～4 回程度馬券情報を購入し、情報料計 23 万円を支払ったが、すべて外れた。

その後、お詫びとともにメールが届き、有料会員は「100%に近い利益を約束できる」などと勧誘され、80 万円を支払って有料会員になった（以下、「本件契約」という。）。

実際に投資したところ、的中率は 5%以下だったことから返金を求めたが、断られた。1 カ月の情報料 80 万円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件契約の勧誘メールには、申請人が主張するような 80～100%の高精度的中情報を提供すると記載は一切しておらず、本件契約前の詳細ページにも表記していない。申請人が主張するメールは、過去に案内した無料情報である。

利益獲得ができなかった場合（プラス収益とならなかった場合）は、提示獲得金額（数百万円）まで無償で情報提供する旨をメールで案内し詳細ページに表記しているため、返金ではなく、役務の無償提供を継続するとの解決策を希望する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件契約の経緯、苦情申し出後の相手方の対応等について聴取した。相手方から、具体的な説明状況や本事案の解決意向等について聴取した。

申請人は、本件契約の経緯について、無料会員登録後、相手方より「希少価値の情報、情報源は大物中の大物」等、有料会員登録を勧誘するメールが大量に届き、借金をして申し込んだ。その際、本件契約のサービス内容の説明は受けていない。競馬レース前に届く買い目公開メール（的中予想情報）に基づいて、42鞍分の馬券を購入したが的中したのは 2 鞍であり、相手方が宣伝するような高い的中率ではなかった。ホームページでうたっている「補償」は馬券が的中しなかった場合の金銭補償（返金）と考えられるので、支払った情報料 80 万円全額を返金してほしいと述べた。

相手方は、無料情報は馬券種が安価で的中率も高い内容となっている一方、有料情報は馬券種が 3 連単で的中率が難しく、情報やデータを精査した内容となっており、内容が異なる。補償については、的中配当が情報料 80 万円を下回った場合、翌月以降は無料で情報を提供している。業務上本名とは異なるワークネームを用いている等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、無料情報より有料情報のほうがお金を支払う分だけの中率が上がると考えるのが通常であるが、逆に的中率が下がるのはおかしいのではないか、ホームペ

ージ表記や勧誘方法に問題があるのではないかと指摘した。申請人は余裕資金ではなく借金をして80万円を捻出しており、大量に届いた様々な情報が混ざっている状況にあること等を踏まえて、返金するよう検討を要請した。

第1回期日後、相手方より返金できないとの回答書が届き、理由は以下のとおりであった。契約前の中率及び回収率を含めた本件契約のサービス内容と利用規約を説明していること、馬券購入に際して借金をして費用を捻出することまで勧めておらず、申請人自身の判断に委ねていること、ギャンブルという性質上の中を保証するものではないから、的中配当が情報料80万円を下回った場合、翌月以降も提示獲得金額までサービスの無償提供継続を提案していること、契約後もサービス内容を説明し申請人の承諾を得ていること等の理由によるものである、とのことであった。

第2回期日において、相手方の回答を踏まえ、両当事者より更に詳細に聴取した。

申請人は、的中率が高いことが決め手となり相手方を選択したと契約の動機を述べた。「補償」が金銭補償でないとの説明は受けておらず、補償の意味合いが違うと述べた。

相手方は、情報料について、情報収集とデータ精査の経費で価格設定をしている。本事案について、顧問弁護士から一切返金する必要はないと言われた等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、消費者はホームページを見て契約締結を決めるため、ホームページの情報源（人物）と的中実績の根拠を示す必要があると伝えた。たくさんの成功体験談を読んだ消費者が自分も成功すると誤解する可能性がある点や、「補償」という表記が金銭補償であると誤認する可能性がある点を踏まえて、返金を再検討するよう伝えた。

第2回期日後、仲介委員は相手方に対して、問題点を挙げ、資料・データの提示を求める書面を送付した。提示を求めた資料・データと仲介委員が指摘した問題点は、以下のとおりである。

資料・データとして、①ホームページ記載の情報源の氏名・所属（職業等）・連絡先、②的中前に送付した買い目公開メール、③的中実績の根拠、④メール記載の無料情報の年間の中率8割の根拠、⑤的中予想し買い目決定する仕組みや具体的な情報収集方法、⑥本件契約前後に送付したメール、⑦相手方の会員数と契約実績である。

問題点として、①ホームページ記載の「補償」が金銭補償（返金）ではなく、無償提供の継続を意味する場合、「補償」という表記が誤認を招くとして、不実の告知及び不利益事実の故意の不告知に該当し取り消すことができるのではないかと（消費者契約法4条1項1号、同2項）。②情報源や成功体験談で、的中率が高く高額たかの儲けがあるかのような表示が、誤認を誘発する優良誤認表示に該当し（不当景品類及び不当表示防止法4条1項1号）、当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す必要があるのではないかと。③同様に、不確実な事項であるにもかかわらず将来の利益を確実であるかのような表示が、断定的判断の提供に該当し取り消すことができるのではないかと（消費者契約法4条1項2号）。④的中率8割以上とする実績の裏付けがない場合、情報料80万円は利益が確実でない情報の対価としては不均衡であり暴利行為として公序良俗に反し無効ではないかと（民法90条）。

仲介委員の質問事項に対して、相手方より返金できないとの回答書が届き、理由は以下のとおりであった。

仕組みや情報収集方法について、情報源の開示は控えるが、各情報源から情報収集した内容と過去レースからデータ精査し高確率の数値から着順指定し公開していること、「補償」は誤記

で「保証」と修正すること、数百円が数百万円になるとの記載は過去実績を根拠にしていること、的中を 100%保証するものではなく、提供したサービスによって会員がレース結果で受けた利益・損害に関して相手方は一切関知せず、責任の所在は会員個人にあることを記載していること等からである、とのことであった。

第3回期日において、相手方の回答を踏まえて、両当事者より更に詳細に聴取した。

相手方は、「補償」は誤記と認めるが、もともと金銭補償を内容としているわけではない。会社の意向として全額返金はなく、仮に一部返金の場合は顧問弁護士が対応することになると述べた。

両当事者の聴取及び提出資料を検討した結果、仲介委員の見解として、無料会員としての勧誘と有料会員としての勧誘は一体であり、全体として成果がある、儲かると勧誘したと考えられ、無料情報に比べて有料情報の的中率が悪いのは、一般的に常識として到底理解しがたいと指摘し、インターネットでの契約申込みでは「補償」の有無が重要な要素になるため、「補償」が金銭補償でないと明確に記載すべきであることを伝えた。仲介委員より相手方に対して、本事案は不実告知に該当し取り消せるケースとして、全額返金を提案した。

また、申請人に対して、相手方の対応状況を説明し、相手方の回答を待つこととなった。

第3回期日後、相手方より、「補償」は誤記と認めるが、金銭補償を内容としていない。情報料 80 万円の返金には応じられないが、申請人の負担を考慮し、本手続での交通費・通信費として 3 万円を支払う旨の連絡があった。

申請人は、相手方の提案を受け入れられないとの意向であったことから、申請人と相手方が譲歩する余地を見出し難い状況となった。このため、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し手続を終了するに至った。

【事案 20】 終身共済契約に関する紛争（１）（２）（３）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

申請人イ・申請人口・申請人ハ（以下、「申請人ら」という。）は兄弟関係であり、相手方イ・相手方ロ（以下、「相手方ら」という。）との間の同種契約に関する紛争について、それぞれ申請があったことから、併合して和解の仲介手続を進めることとした。

<申請人らの主張>

平成 12 年、申請人らの父が自身を被共済者に、申請人らそれぞれを契約者として、相手方らを共同引受とする 3 件の終身共済契約を締結した（以下、まとめて「本件契約」という。）。相手方ロの説明では、この終身共済における掛金払込期間は 80 歳払込終了とのことであったが、実際は、本件契約はいずれも払込期間が終身となっており、終身払いでは掛金が保険金を上回る場合が生じるため、申請人らの父は 80 歳払込終了の終身共済に変更するよう再三相手方らに申し入れたが、対応されなかった（各契約は表 1 を参照）。

<表 1 契約一覧>

契約者 受取人	被共 済者	払込 期間	共済金額			掛金 (年)
			年払	一部一時払		
申請人イ	父	終身払	5000 万円	3686 万円	1314 万円	215 万 3951 円
申請人口	父	終身払	2000 万円	2000 万円	-	117 万 0320 円
申請人ハ	父	終身払	1000 万円	606 万円	394 万円	35 万 4607 円

平成 19 年 3 月頃、ようやく相手方ロが対応し、長期共済契約異動申込書に申請人らの父あるいは母の署名捺印を求めたため、申請人らの父あるいは母が、申立人ら名義で署名捺印したところ、申請人らに無断で、払済契約に変更され、共済金額が大幅に切り下げられた（なお、契約変更日は平成 18 年 12 月 30 日とされた。）。そこで、平成 20 年、本件契約の無効を主張し、掛金の全額返金を求めて、一般社団法人日本共済協会に裁定を申し立てたが、不調となった。

平成 21 年 3 月、申請人らの父は相手方らに言われるがままに、払済契約を取消し、当初の契約に戻すこと及び平成 18 年から 20 年分の掛金を支払うことを内容とする合意書に署名捺印し、その結果、申請人らの同意なく、平成 18 年の払済契約への変更を取り消され、平成 12 年の終身共済契約に戻された。

相手方ロは、合意書作成までは掛金残額を一括して支払っても払込満了契約に変更することはできないと説明していたが、その後、相手方ロから払込満了契約に変更できると言われたため、平成 21 年 12 月に払込満了契約へ変更し、掛金残額を一括で支払った。

このように、本件契約には、契約締結・変更過程に多々問題があった。

平成 18 年の契約締結時において説明と異なり終身払いとされ、その是正が適切になされず、相手方らが事実上反し、払込満了契約に変更することができない、終身払いとしかできないと説明したため、本件紛争が生じたものであることから、申請人らは、相手方らに対し、平成 18 年 12 月時点で払込満了に変更したとの取り扱いを求める。そこで、平成 21 年時点での合計掛金額と平成 18 年時点で払込満了としていた場合の合計掛金額との差額を損害額とし、これに平

成 18 年に払済契約に変更したと仮定して試算された掛金差額を加味して、申請人イについては、約 391 万円、申請人ロについては約 384 万円、申請人ハについては約 316 万円の支払いを求める。

<相手方らの対応>

申請人らに対しては平成 24 年 11 月 6 日付回答文書で説明済みである。

以下、平成 24 年 11 月 6 日付回答文書から引用する。

本件は、平成 20 年 1 月、申請人らの父より日本共済協会に対し、本件契約について、「80 歳払込終了」契約として申込がなされたのに「終身」となっていて無効である、掛金等を返還せよとの申立てがなされたが、同年 4 月、同協会は、申立は理由がないとして棄却した。更にその後も苦情が続いたので、平成 21 年 3 月、合意書を交換して全面的に和解した。なお、この合意書については、共済協会への申立において申請人らは申請人らの父に委任状を出しており、この合意書はその延長であるから申請人らの父には引続き代理権が存したものであり、また平成 21 年 12 月には本件契約が払込終了契約に変更され、その際、申請人らは自らその申込書に署名・押印して多額の金員の支払いもしていることから、その効力に問題はない。

平成 18 年時点と平成 21 年時点では、合計掛金総額が異なるのは当然であり、各時点において申請人らの選択した契約内容の変更をしているので損害は生じていない。

2. 手続の経過と結果

(1) 期日開催前

期日開催に先立ち、申請人らは文書を提出して相手方の答弁書に対し反論を行った。当該文書によると、「相手方らは、合意書により全面的に和解しているとするが、申請人らは、日本共済協会における裁定を父に委ねたことはあっても、裁定後の交渉・合意についてまで委ねたことはなく、合意書の署名捺印は申請人らによるものではない」とのことであった。

また、「相手方らは、本件契約について、平成 12 年契約の通りの終身共済契約として存続していることは確認済みであるとの姿勢であるが、平成 21 年 12 月 21 日に「払込満了」に扱いが変わったことに鑑みれば、必ずしも平成 12 年契約どおりの終身払い契約が存続している訳ではなく、そもそも、申請人らは「終身払い」ではなく、一定期間で払込期間が満了する共済を望んでいたものであって、本件契約前に相手方から示された説明資料にも 80 歳払込満了とある。掛金が共済金を上回る可能性がある終身払いを年齢の若い申請人らが選択する合理性は乏しく、申請人らの意に反して「終身払い」とされていることが発覚するや否や、相手方は、さかのぼって平成 18 年 12 月 30 日付の払済契約への変更を無断で行ったのである。この「払済」への無断変更の説明を求めているのに、相手方らは「解決済み」と取り合わないのであり、この点は説明責任を尽くすべきであると考える。

申請人らは、平成 12 年当時に終身払い共済に加入させられた点、平成 18 年当時、「払込満了」ではなく「払済」に変更された点、平成 21 年 3 月当時、「払込満了」へ変更はできないとされた点、平成 21 年 12 月に同時点を基準に「払込満了」とされた点それぞれに問題があると考えている。その上で、一つの解決策として、平成 18 年時点で「払込満了」としていた場合の掛金総額と、平成 21 年 12 月払込満了の際の掛金総額の差額の支払を解決案として求める」とのことであった。

(2) 第1回期日

第1回期日において当事者から聴取を行った。聴取には参考人として申請人らの母も同席した。

申請人らによると、本件契約の掛金等は、申請人らの家賃収入等を父母が管理しており、そこから申請人ら名義で支払われているため、両親が払っているような形をとっているということであった。当初、相手方らとの交渉は申請人らの父母が行っていたが、平成20年10月から弁護士に依頼し、終身共済契約を前提に共済掛金を一括払いとすることを求めた。しかし、相手方らに「弁護士を間に挟まないほうが解決できる」と言われたため、同年12月に弁護士を解任し、相手方らと直接交渉したが、一括払いへの変更はできないと言われ、払済契約を取り消して、当初の終身共済契約に戻すことになってしまったと述べた。

他方、相手方らは、これまで申請人らは平成12年契約、平成18年の払済契約への変更、平成21年の変更取消等につき、自分たちの意思に反している、無断でなされた、申請人らの父が相手方らに言われるがままにされたなどと主張しているが、全ての契約は十分に説明をしたうえで申請人らの申請に基づいてなされたものである、本件契約は、申請人らの父が、法律上も事実上も申請人らの代理人となって、相手方との間で合意書を交わし全面的に和解して解決したと主張した。申請人らがその効力を否定して何らかの請求をすることは、際限のない蒸し返しであり、合意書の無効性について、申請人らから検討に値するだけの本格的な主張・立証をなされない限り、全く応じるつもりはなく、申請人らが合意書の無効を主張するのであれば、本件契約に申請人らがどのように関与してきたのか、申請人らの父に対する委任の状況、申請人らの父による合意書作成の経緯等について、具体的な事情を明らかにしてもらいたいとの主張がなされた。また、相手方らは、合意書の遮断効があるため、申請人らの父が勝手に合意書を交わしたと主張するのであれば無権代理の問題になるが、その点に論点を絞るのであれば契約変更の経緯について調査を行うことは可能であると述べた。

双方の主張を踏まえ、仲介委員は、申請人らが、平成21年の払込満了への契約変更について、相手方らが誠実に対応していれば平成18年に払込満了へ契約変更できたはずであるとして、平成21年と平成18年の掛金の差額での解決を求めていることから、合意書作成時の申請人らの父の代理権の有無は争点とせず、払込満了契約への変更の説明に争点を絞って解決を図ることとした。

そこで、仲介委員は、争点に関する確認事項として、相手方らに対し、①平成18年頃に本件契約を払込満了契約へ変更可能なことを説明したか、②平成18年契約変更に係る平成19年の相手方の対応、③平成20年に一時払い契約への変更が不可能と回答したことについて、それぞれ具体的な事情を調査するよう要請した。

(3) 第1回期日後

第1回期日後、当事者双方が文書でそれぞれの主張を展開した。

申請人らは、本手続において合意書の有効・無効の判断を求めるものではなく、そもそも申請人らは、保障内容を変えずに「終身払い」から「払込満了」にすることを望んでいたものであり、現在も平成18年12月30日時点で「払込満了」にすることを求めていると主張した。また、平成21年3月の合意書作成前の交渉段階においては「払込満了」にすることはでき

ないと相手方から断定的に、強く伝えられていたが、合意書作成段階では、申請人らは、相手方らの担当者より弁護士を外してほしいと言われて、依頼を辞め、「払込満了」に変更する前段階としてまず合意書に署名させられたのであって、その後、相手方らと交渉して平成 21 年 12 月付で実際に払込満了に変更することができるのであるから、平成 18 年 12 月 30 日時点でも出来たはずであると主張した。

他方、相手方らは、第 1 回期日で提示された論点について文書で回答した。相手方らは①平成 18 年頃、本件契約を払込満了契約へ変更可能なことを説明したかについて、平成 18 年に掛金一覧表を記載した文書を作成して申請人らの父に交付しており、払込満了契約とした場合の追徴金額などが示されているため、この方法も申請人らの選択肢の一つとして示していたものであり、文書で説明しているため、説明不足はないと主張した。

次に、②平成 18 年契約変更に係る平成 19 年の相手方の対応について、本件契約が 80 歳払込終了契約として申し込まれたものではないことは、相手方らの一貫した主張であり、相手方らは、申請人らの父に対し書面を示して何度も説明、訪問し、平成 19 年 2 月頃、その内容を十分に説明して手続行った結果、申請人らが払済契約を選択したのであると主張した。申請人らによれば、平成 19 年 3 月に、払済契約にされていることに気付いて苦情を申し出たということだが、もしその頃そのような苦情を受けていれば、相手方らとしては別の対応も考えられたと主張した。

最後に、③平成 20 年に一時払い契約への変更が不可能と回答したことについて、平成 20 年 12 月時点においては、本件契約はいずれも払済契約に変更されており、当時の申請人代理人弁護士からの問い合わせは、この契約を前提として、その共済金額を変更することはできないかとの問い合わせであった（申請人代理人弁護士は、払済変更前の契約であれば払込満了への変更が可能なことは当然承知している）ので、それは不可能と回答し、別途新たな契約等の説明をしたと主張した。

(4) 第 2 回期日

第 2 回期日において、仲介委員は、第 1 回期日以降の当事者双方の主張を整理した上で、本事案を解決するために、損害の考え方として、払込満了契約への変更時期が遅れたことによる損失と捉えるべきでないかと説明したところ、申請人らも同意した。

続いて、相手方らに対し、平成 18 年の契約変更の説明の際に用いられた、相手方ら作成の、共済契約を異動することによって掛金額がどのように変化するかを記載した掛金一覧表記載の金額が誤っていたことから、その金額を前提になされた説明は正確ではなかったのではないかと指摘した。相手方らは、掛金一覧表は 1 年多く掛金を含んで計算されていたため、不正確であったが、そのことで申請人らの判断を誤らせたということはなく、因果関係が無いと主張した。

仲介委員は、相手方に対して、平成 20 年に申請人代理人弁護士との交渉において払込満了契約への変更が可能であることが説明されていれば、申請人らが平成 20 年に払込満了契約へ変更できたが、契約変更の時期が 1 年間遅れて平成 21 年 12 月にずれこんだことにより、申請人らに負担が生じていると考えることができると指摘し、平成 20 年に払込満了へ契約変更した場合との差額で解決を図ることを要請した。それに対して、相手方らは、次回期日までに差額を試算して検討すると述べた。

(5) 第2回期日後

相手方らは上記の試算について文書で回答した。回答書によると、相手方ら代理人が、結果として平成21年の終身共済契約の復旧及び払込満了への変更手続が可能であったことを不可能と回答したことは、説明不十分ではないかとの観点から、仲介委員から、平成20年に払込満了契約へ変更した場合と平成21年になされた場合との申請人の損益の検討と、それへの対応を求めたところ、申請人らの負担額は、3件合計で約213万円の負担増が発生していることは事実であるとのことであった。また、本件契約上、平成12年終身共済契約から平成18年払済契約への変更及び平成21年3月終身共済契約から平成21年12月払込満了契約への変更は、契約者の権利として可能だが、平成18年払済契約への変更を取消して平成21年3月終身共済契約へ復旧した手続は、契約として予定していることではなく、契約者の権利ではないが、本件では、申請人らの強い要望に応じるため「和解」として合意書による非定型的な処理として応じたものであって、平成20年において、こうした非定型的な処理のことまで説明義務の範囲とすることには無理があると考え、解決金の支払いに応じることはできないとのことであった。

(6) 第3回期日

第3回期日において、相手方らは、これまで相手方らは申請人らの父母に何度も呼び出され、言われるとおりに対応してきたが、申請人らの父母の要求がその都度揺らいでおり、申請人らの選択によって損害が発生しているため、相手方として金銭を支払うことはできないと述べた。

次に、仲介委員は、申請人らに対し、平成18年の契約変更の説明の際に用いられた掛金一覧表の累計金額は誤って計算されており、相手方らによる試算の結果、払込満了への変更時期がずれ込んだことによる平成20年と平成21年の掛金差額は3件合計で約213万円の負担増であったが、相手方らは一切支払いに応じない意向であることを説明した。申請人らに対して、本手続における解決の意向を改めて確認したところ、申請人らは、金額よりも相手方の対応を問題にしているが、これで終わりということではなく、けじめがつく、申請人らの心情が報われるような解決を図ってほしいと述べた。

仲介委員は、相手方らに、申請人らの意向を説明し、損害賠償ではなく解決のために何らかの対応を検討することを強く要請し、相手方らは持ち帰って検討することとなった。

(7) 第3回期日後

第3回期日後、相手方らから、相手方らは本件契約について詳細に説明を行ったが、申請人らの父が本件契約の内容を理解できず、苦情を申し立て、相手方らはこの苦情に誠意を持って対応してきたため、相手方らの対応には問題はないとの認識を述べた「申出書」と今後、異議、苦情を一切述べないことを申請人が誓約する趣旨の「回答書」が提出された。申請人らが申出書記載の内容に同意し、回答書に署名するのであれば見舞金30万円を支払うとのことであった。

仲介委員としては、相手方ら作成の「申出書」、「回答書」を使用せずとも委員会において作成する和解書で事足りるとの立場であったが、相手方らが「申出書」、「回答書」は必須であると主張したため、申請人らに対し、「申出書」、「回答書」に基づく解決について検討を要請した。

しかし、申請人らは、金額もさることながら契約について相手方が非を認めていない以上、

これには応じられないと回答した。

このように、当事者の主張の隔たりが埋まらないため、仲介委員は、本手続においては当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了した。

【事案 21】サプリメントの解約に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 2 月初め、申請人は、相手方とは別の会社に電話して健康食品を注文した。その後、次々といろいろな会社から勧誘の電話がかかってくるようになったが、どの会社と、どのような話をしたのかはよく覚えていない。

そして、相手方から商品（サプリメント）が 3 回送付されてきたが、契約書や納品書はなかった。1 回目と 2 回目は、契約した覚えはないものの、代引きで送付されたので、支払わなくてはならないものと誤解し、あわせて約 14 万円を支払った。3 回目は、事前に電話で必ず支払うように言われたが、地元の消費生活センターに相談し、支払いも商品の受け取りもしなかった。

商品はいずれも注文していないのに送付されたものなので、未開封商品につき返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じない。

当方は、申請人の地元の消費生活センターを仲介として、商品の買取で話をすすめている最中であり、当方は買取での話し合いの継続を求める。

消費生活センターから、申請人が 50%での引き取りを希望していると伝達されたため、それに対応する準備をしていたが、その後に連絡が来なくなっていた状態であった。

当方は、申請人の代理人である娘又は消費生活センターと話し合いを再開することを希望する。

2. 手続の経過と結果

相手方は、申請人の地元の消費生活センターとの話し合いの途中であることを理由に、和解仲介手続により解決を図る意思はない旨を表明していたため、そのような事実があるのか調査すべく当該消費生活センターに問い合わせたところ、消費生活センターにおける話し合いは本手続開始の以前に不成立で終了していたこと、話し合いで申請人が 50%での引き取りを希望していると伝えた事実はないことが確認された。

そこで、仲介委員は、相手方に対し、本手続開始前に行われていた消費生活センターにおける話し合いは既に終了していること、申請人が本手続による解決を希望していることを説明し、本手続で相手方の見解を直接聴取し解決を図りたいとの意思を伝えた。

しかし、相手方が対応を変えなかったため、仲介委員は、改めて文書を送付し、本手続への協力を要請するとともに、手続に協力するか否かを期限内に回答するように求めたが、相手方は、担当者の体調不良を理由に期限の延長を求め、期限を過ぎても回答をしなかった。仲介委員は、事務局を通じて何度も回答を求めたが、相手方の対応に変化はなかった。よって、解決の見通しが見えない状態になったが、相手方に最終確認をしたところ、相手方は、これまでの対応を翻し、未開封商品については返金する意思があることを表明した。そこで、解決の方向性について当事者らと協議をした結果、まず申請人が未開封商品を返品し、相手方において商

品が未開封であることを確認した後、未開封分の代金を申請人の口座に返金し、双方の履行の完了を見届けてから、当事者間に債権債務のないことを確認する旨の和解書を作成することとなった。

この合意に基づいて、申請人は未開封商品の返品を行い、相手方において未開封状態であると確認された商品代金約 12 万円が返金され、当事者間に和解が成立した。

【事案 22】 犬の疾患の保証に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 10 月、インターネットで知った相手方販売店により犬（トイプードル）を購入した。その犬を引き取って数日後、動物病院に連れて行ったところ、「停留^{こうがん}睪丸」であることが判明した。

相手方にその旨を指摘したところ、犬の健康診断はしており、契約締結前には睪丸は下りていて問題なかったと言われた。獣医師からは、がんになる可能性が高いので、去勢手術を勧められた。

血統書付で健康な犬だと思って買ったのに、これでは犬の大会に出すことも子孫を作ることもしないで、代金を半額にしてほしい。

<相手方販売店の対応>

本手続により解決を図る意思はある。

生物という性質上、成長過程において身体の変化は必然であり、了承の上で契約を交わしていることなどから、申請人の請求を認めない。

<相手方信販会社の対応>

本手続により解決を図る意思はある。

本事案は売買契約上の紛争であるため、適正な価格かどうか判断できない。

2. 手続の経過と結果

期日においては、申請人からは、本件契約締結過程、特に犬の購入にあたっての相手方販売店の説明状況等の確認や本事案をめぐる紛争後の相手方とのやり取りの経緯等について聴取した。一方、相手方からは、本件契約締結をめぐる説明時の状況や信販（信用審査）状況等について聴取し、具体的な事実関係を確認した。

申請人の主張によると、平成 24 年 10 月、愛玩動物としての犬に興味を持ち、友人とその親とともにインターネットにより知った相手方販売店で犬を購入したとのことであった。将来、犬を大会に出場させたり、繁殖させたりしたりすることも想定していたものの、引渡後、数日経過した後、近隣の動物病院に連れて行ったところ、停留睪丸であることが判明した。停留睪丸であると子孫を残すことはできるものの、雄の場合、睪丸が単一になってしまう可能性があるなど、支障があるとのことであった。相手方販売店からは特段、停留睪丸であることなどの説明を受けておらず、血統書付で健康な犬だと思って購入しており、納得しかねるので、既払金の半額を支払って欲しいとのことであった。

他方、相手方販売店の答弁によると、本件契約締結過程において、「動物の愛護及び管理に関する法律」に基づき動物取扱業者として、契約書に基づいて、申請人に対して犬の販売を行っており、生物という性質上、成長過程における身体の変化について了解の上で、契約を締結しているとのことであった。また、犬の健康診断についても、相手方販売店に所属する獣医師によって実施しており、引渡し時の生後 2 カ月の時点で停留睪丸であると診断することは困難で

あるが、少なくとも率丸があることは確認しており、健康上、特に問題なかったとのことであった。

なお、相手方信販会社の答弁によると、本事案が申請人と相手方販売店との売買契約に関する紛争（生体という性質の商品と代金の対価性の不均衡）である以上、本件契約の当事者たる申請人と相手方販売店の責任と負担において解決することが適切であると述べ、相手方信販会社が何らかの金銭的負担を負うこととは考えていないとのことであった。

その後、相手方販売店は、本件契約の販売方法には法令違反をはじめとした問題はないことなどから、申請人の請求を認めることはできないと答弁したものの、本件紛争の長期化を回避し、早期解決を希望するため、申請人が相手方信販会社に対して有する残債務（約4万円）を相手方販売店が負担することにより解決を図ることは可能であるとの示唆がなされた。

以上の両当事者の聴取内容等を踏まえ、改めて仲介委員より相手方販売店に対して、互譲の精神に基づいて、契約書上の法的問題や購入時における説明内容の妥当性等を消費者が容易に理解できるよう改善すべき旨、指摘した上で、よりいっそうの譲歩を求めたものの、本事案の早期解決にあたっては前述の残債務（約4万円）の負担に留めたいとの意向をしたため、申請人に確認したところそれを応諾するとし、さらに相手方信販会社も異存はなかったことから、和解が成立した。

【事案 23】 英語学習塾の中途解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 12 月、新聞広告で知った相手方に問い合わせ、娘（中学 2 年生）の英語試験対策のため、契約期間 1 年、1 回あたり 180 分の授業を月 4 回受講し、月額 6 万 3,000 円支払う内容で契約を締結した。

その後、授業を受けていたが、平成 25 年 3 月、総合塾に通うことにしたため、相手方に退会する旨を伝えた。退会に伴う精算にあたり、1 カ月の授業料（6 万 3,000 円）から既に受講済みの 1 回分の授業料（1 万 5,750 円）を引いた 4 万 7,250 円の返金を求めたのに対し、相手方は 1 カ月の授業料から初期費用 1 万 1,000 円と解約料 2 万円及び既に受講済みの 1 回分の授業料（1 万 5,750 円）を引いた 1 万 6,250 円を返金すると主張した。

地元の消費生活センターに相談したが、話し合いがまとまらず、その後、東京簡易裁判所から相手方の申立てによる 1 年分の授業料から既払いの授業料を差し引いた残額 50 万 4,000 円の支払督促が発せられたため、申請人が異議申立てを行い、通常訴訟に移行した。その後、相手方が不足貼用印紙の追納を行わなかったため、本件訴えは却下された。

そこで、相手方に未払残額の請求を取下げてもらおうとともに、退会に伴う精算として 4 万 7,250 円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の主張は認めない。当初は裁判手続により解決を図りたいと考えていたが、本手続内で解決することを希望したい。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容、相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、申請人からは相手方に入塾した経緯、本件契約（特に、授業料算定根拠やクーリング・オフ条項等）の相手方による説明、授業に対する評価等を確認する一方、相手方からは本件契約をめぐる説明内容や申請人の主張に対する認否及び反論等を具体的に聴取した。

申請人からの聴取内容によると、娘の英語試験対策のため、契約期間 1 年、月 4 回の授業で月額 6 万 3,000 円支払う内容で契約を締結し、授業には満足していたものの、英語以外の科目の対策強化の必要から総合塾に通学するため、やむを得ず退会することとなったとのことであった。そして、消費生活センターでの交渉が難航し、また、東京簡易裁判所から支払督促が送付されたことなどから、紛争解決をめぐる話し合いが頓挫したとのことであった。

他方、相手方によると、申請人の娘は学習意欲が高く、教えがいがあがる生徒であり、急きょ、退会することが決まり残念ではあったが、契約書記載のとおり、中途解約に係る規定に基づいて請求したに過ぎないとのことであった。その後、消費生活センターよりあっせん交渉を受けたものの、コミュニケーション不足により難航したが、本手続で解決を図りたいとの強い意向を示した。なお、契約書類等に関しては、相手方の監査役により精査されたものではあるが、特定商取引法の特定継続的役務提供（41 条 1 項 1 号）における法定書面として記載不備の可能

性があるため、今後早急に改善を図りたいとのことであった。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、本事案の和解の方向性を検討したところ、仲介委員は、解約料と授業料1回分を申請人が負担し、相手方が清算金として約2万8,000円を一括にて支払うことにより本事案の解決を図る旨の和解提案を提示したところ、相手方はそれを応諾し、申請人も本件紛争を早期かつ円満に解決したいとの意向を示し、これに同意したことから、和解が成立した。

【事案 24】電気自動車の売買契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 12 月、電気自動車に興味があったので、自宅新築時に充電用の 200V コンセントを設置し、平成 23 年 10 月に相手方販売会社から電気自動車（以下「本件車両」という。）を購入した。

電気自動車の実使用における航続距離がカタログ等に記載された数値（以下、「カタログ値」という。）より短くなることについては、マスコミ等の報道により、ある程度は承知していたが、少なくとも実使用においては 140km 程度（悪条件では 70～80km 程度）の走行は可能だと考えていた。

購入前に試乗し、電気自動車の静粛性及び加速性能を確認したところ、満足のいくものであった。また、航続距離について、メーターに表示された航続可能距離を確認したところ、表示された数値は想定範囲内であったため、平成 23 年 10 月、相手方販売会社と売買契約を締結し、同年 12 月に納車された。ところが、数日間本件車両を走行してみると、カタログ値及びメーターに表示される航続可能距離に比べ、実際の航続距離が極端に短いことが判明した。メーター上で航続可能距離が 150km と表示されているところ、実際の航続距離は 45～60km 程度であった。相手方販売会社及び相手方製造会社に解決を求めたが、相手方から本件車両に不具合の発生は無く、性能上の問題はないとの説明を受けた。

実際の航続距離がカタログ値と大きく乖離していることに加え、本件車両に関する相手方の説明に納得できないので、契約を解除し、返金してほしい。

<相手方製造会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社は、本件電気自動車の売買契約の相手方当事者ではないため、申請人の請求を受ける立場にない。なお、これにより当社の答弁を一切放棄するものではなく、申請書に記載の重要消費者紛争の要点に答える立場になれば、そのときに別途答弁したい。

<相手方販売会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当該車両に不具合が認められないことに加え、計測器を用いた測定の結果、航続可能距離は同型車と同等レベルにあることが確認されたため、申請人の請求を認めない。契約を解除し返金を求めるという申請人の主張には応じられないものの、申請人が希望すれば、現状の査定価格で当該車両を買取る用意がある。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から今回の紛争の要点を確認した。申請人は、主にバッテリーの電気容量が少ないことに加え、車自体の電費が悪いことが問題であり、相手方販売会社が実施した試験結果の書面の記載内容及び相手方販売会社の説明が理解できないことが問題であると述べた。

申請人の主張を踏まえ、仲介委員は、相手方販売会社から相手方販売会社が実施した試験の実施内容について事実確認を行った。相手方販売会社は、実際に申請人の車両に搭載されたバッテリーの容量について、負荷をかけて測定するとともに、他の車両との比較試験を実施しており、バッテリーの容量試験としては、申請人の車両のバッテリーを80%まで充電した後、データモニターでバッテリー容量が18Kwhであることを確認し、車両のバッテリー残容量警告ランプが点灯するまで約100km/hで1時間走行させたと述べた。また、バッテリー残容量警告ランプが点灯するのは、車両のバッテリー残容量が4Kwhの時点であるため、80%充電後にデータモニターで確認された18Kwhと、バッテリー残容量警告ランプが点灯した4Kwhの差である14Kwhが1時間の走行で消費したバッテリー容量となると主張した。

仲介委員は、相手方販売会社が申請人に交付したバッテリー容量の試験結果に関する書面について、テスト実施内容が申請人に十分に伝わらない記載内容であることを指摘したところ、相手方販売会社は、書面に含まれない情報については申請人に対して口頭で伝えていると主張した。

また、申請人が主張する電気が30%消失する問題について、相手方製造会社は、充電式バッテリーは、その容量の上限と下限で使用できない領域が存在し、一般的にそれらはバッテリー容量の20~30%に相当するため、申請人の車両に特異な問題ではないと主張した。さらに、相手方販売会社は、比較車両試験の結果、申請人の車両は比較対象車両と比べてバッテリー容量に関して良い数値が記録されたと主張した。

仲介委員は、申請人に対し、相手方販売会社の主張を伝えたところ、申請人は相手方販売会社が車両比較試験を実施したことを知らなかったと主張した。また、電気が30%消失する問題についても、申請人は、回生電力がバッテリーに充電されない傾向が申請人の車両では他の車両に比べて顕著であり、このことが電気を30%消失する問題の要因であると述べた。

次に、仲介委員は、相手方らに対し、申請人の車両について個別の紛争解決という観点から、さらに車両の試験を実施し検証するか、それとも試験は実施せず金銭的な解決にとどめるのか、相手方らの意向を確認したところ、相手方販売会社から、金銭的な解決の判断をする前提として申請人の車両を査定したいとの申し出があった。

これを踏まえ、仲介委員は、申請人の意見を確認したところ申請人は了解を得られたが、申請人自ら実施した車両の試験走行分8,000kmについては車両の査定の際に考慮されることを希望したため、申請人に対して、次回期日までに車両試験のために走行した8,000kmの根拠となる資料を用意するよう依頼した。

第2回期日では、相手方販売会社から、査定に基づき具体的な車両の買取り額が提示されたが、申請人はその金額では納得できないと述べた。仲介委員は、申請人の車両と同型車両との性能の比較試験を実施することも含めて検討したものの、和解に至る見込みがないと判断し、不調終了となった。

【事案 25】家庭教師の自動更新に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 24 年 10 月、息子の中学受験のため、翌年（平成 25 年）1 月までの 4 カ月間の家庭教師派遣契約を締結した。

契約期間が終了した 2 月以降、家庭教師は派遣されておらずサービスを受けていないが、2 月～5 月分の月謝等約 20 万円が引き落とされていた。相手方に申し出たところ、4 月～5 月分の月謝及び月会費は返金されたが、2 月～3 月分の月謝及び月会費と 1 年間の教務管理費（年会費）の合計約 11 万円が返金されない。

既払金約 20 万円のうち、返金されていない約 11 万円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

双方の話し合いの上で解決策を見つけない。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、契約の経緯や苦情申し出後の相手方の対応等について聴取した。また、相手方から、契約期間が定められている場合でも、最終指導月の前月末日までに書面で通知しない限り、契約を更新できる旨の約款（以下、「本件自動更新条項」という。）の解釈や本手續での具体的な解決意向等について聴取した。

申請人は、本件自動更新条項について、契約時に相手方から説明はなく、契約書には契約期間平成 24 年 10 月から平成 25 年 1 月までと記載があり、指導料金表にも中学受験生向けの短期間コースである旨の記載があったため、まさか契約更新していると思わなかった、2 月以降の月謝等についてなぜ支払わなければならないかわからないため、返金を求めたいと述べた。また、中学受験のために切羽詰まって家庭教師の派遣を依頼したが、受験も終了しており、今後、相手方からの家庭教師の派遣は断わると述べた。

これに対して、相手方は、申請人が家庭教師に対して 1 月末で終了と伝えていたとしても、当社は、家庭教師からの指導報告書を指導月の翌月に一括で集計する仕組みを採用しているため、2 月の指導状況を当社が把握するのは翌月 3 月初旬であり、それ以前には知る手段はないことになる」と述べた。その上で、2 月以降について、当社約款の規定どおり、未消化分（指導回数に達しなかったという意味）の指導回数は返金できないが、申請人の要望があれば今後いつでも家庭教師を派遣する用意があると述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方に対して、期間の定めのある契約は期間満了により終了するのが民法の一般原則であること、本事案は、中学受験生を対象としており、中学受験期間以降の家庭教師派遣が意味をなさず、役務の性質上、契約更新することはあり得えないこと等から、本件自動更新条項は受験生である消費者に一方的に不利益な条項であるといえ、不当条項として無効であると判断すると述べた。さらに、仮に契約の更新が成立するとしても、本事案は、前払いなので相手方には家庭教師を派遣する履行義務があり、2 月以降家庭教師を派遣していないことから、民法上の債務不履行（履行遅滞）による解除ができる

ため、債権者である申請人は2月～3月分の月謝等の返金を求めていると伝えた。

その上で、仲介委員は相手方に対して、①2月～3月分の月会費及び月謝約8万7,000円は、債務不履行のため返金する、②契約更新は認めていないが、本事案の解決のため譲歩し、1年間分の教務管理費の半額約1万円を請求金額約11万円から差し引き、約9万7,000円の返金を求めるとの和解案を提示し、次回期日までに相手方に回答するよう求めた。

第2回期日において、相手方は、和解案について、申請人の請求金額約11万円から譲歩している金額とは言えず、受け入れることはできない、月謝及び月会費について、過去の本事案と同様の返金トラブルへの対応との公平性から2カ月分は返金できないが、特例として1カ月分であれば返金できる、1年間分の教務管理費2万1,000円は自動更新された時点で発生しているため、返金できないと回答した。

仲介委員は相手方に対して、1月の最後の授業後、申請人が家庭教師に対する報告書において「短い間でしたが、ありがとうございました」と記載した時点で、申請人の契約を終了する意思は相手方に伝わっていると見るのが通常である、仮に1月時点で終了せず更新しているのであれば、家庭教師は会社の履行補助者であり、相手方には2月以降も家庭教師を派遣する債務があるのではないか等と指摘した。

これに対して、相手方は、2月以降、派遣していない事実は認めるが、申請人から会社に退会の申し出がない限り契約を更新するとの立場である、家庭教師から報告を受けて当社が契約の終了を判断できた時点（4月以降）については既に返金対応している、それ以前の2月～3月分については契約の終了を判断する手段がないため返金はできず、当該期間における未消化分については今後家庭教師を派遣する旨の提案をする等と述べた。

仲介委員は申請人に対して、相手方の対応状況や提示内容等を伝えたところ、紛争の早期解決という観点から、申請人が合意したため、1カ月分の月謝及び月会費約4万5,000円を返金することで、両当事者間で和解が成立した。

【事案 26】早漏治療に係る施術代の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

早漏で悩んでおり、インターネットサイトをキーワード検索していたところ、相手方のホームページを見つけた。そこで、相手方へ架電したところ、早漏に効果があるというエランセ治療の勧誘を受けた。我が国ではあまり知られていないエランセ治療を近隣地区で実施しているのは相手方のみであることや、最低でも4年間は早漏防止効果が持続すること、さらには、施術の安全性が高いことなどの説明を相手方より受けた。

数日後、相手方に来院し、改めて上記内容と同様の説明を受け、エランセ治療は亀頭を増大させるものであり、早漏防止の効果が期待されるとのことであった。また、通例の早漏治療として実施されていると説明したことなどから、そうした説明を信じて、エランセ治療を受けることとし、3ccを亀頭部分に注入した。しかし、早漏防止の効果はなかった。

そこで、治療費（約76万円）の返金を求めて、地元の消費生活センターに相談したが、相手方が応じなかった。改めて相手方に対して治療費（約76万円）の返金を求めたい。

<相手方の対応>

本手続により解決を図る意思がある。

申請人の求める金額（約76万円）を支払うことにより和解したい。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方の回答内容や答弁内容などを踏まえ、期日においては、申請人より主張内容の確認を行うとともに、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論を中心に聴取した。

期日において、申請人は、早漏治療を受けるに至った経緯について、相手方が掲出しているホームページを見て、日頃悩んでいた早漏の悩みを解決することができると考え、相手方に電話確認の上、来院し、施術を申し込んだ旨を陳述した。施術前の相手方のカウンセラーからの説明については、ヒアルロン酸注入よりも持続性が長く4年間は効果が持つとされているエランセ（皮膚充填剤じゅうてんの一種）を注入し、亀頭増大をすることによって、早漏防止の効果が期待できるとのことであった。こうした説明を受けて、3ccのエランセを注入したが、施術後、特に変化は感じられなかった。なお、施術後、特に後遺障害と見られる事象はないとのことであった。

一方、相手方から施術の内容や事前の説明内容について聴取したところ、相手方のカウンセラーによって施術前に十分説明を行い、申請人の同意のもとで施術を実施した旨を答弁した。相手方は、あくまで申請人の意向に基づいて施術を行っており、問題ないと認識しているが、申請人の主張をおもんばかり、本事案の早期解決のため、既払額の全額を返金するとのことであった。

以上のとおり、相手方が紛争の長期化を回避するため、既払金（約76万円）を返金することを了承し、申請人もこれを受け入れ、和解が成立した。なお、エランセの注入は、新規の施術であったことから、万が一、後遺症が生じた場合は、本和解とは別途に解決する旨の条項を設けた。

【事案 27】 モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 9 月、引越先のデスクトップパソコンでインターネットを利用するため、契約締結前に相手方のホームページで利用可能エリアを確認し、「○」判定が表示されたことを確認した上で、相手方と移動通信サービスを契約した（以下「本件契約」という。）。しかし、相手方から通信端末を受け取り、実際に通信を試みたところ、圏外で通信ができなかった。

そのため、相手方に電波状況の改善を求めたものの、全く改善されず平成 25 年 11 月時点も圏外のみである。相手方は、あくまで利用可能エリアはシミュレーションであり、たとえ使用できなかったとしても責任はなく、解約する場合は年間契約のため解約金がかかると主張している。

本件契約を解除して、既に支払った代金を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

利用規約において、サービス提供区域内であっても、電気通信設備や電波の状況等、または、屋内、地下、トンネル、ビルの陰、山間部、海上等電波の伝わりにくいところでは、通信の全部または一部の接続不良や接続中の通信が切断される場合があり、当社は、これらの事由から契約者または第三者に発生した損害について何ら責任を負わないこととしている。また、申請人が申し込みを行ったウェブページ及びエリア判定の画面上でも同旨の説明を掲載し、注意喚起を行っている。

したがって、当社としては、本サービスの利用を希望する者は、あらかじめこの点につき了承した上で申し込みを行っているものとみなし、本件契約を締結しており、契約上の不履行はないと思料するものの、一度も接続できていないとすれば、申請人にとっては本件契約の締結が無意味ともいふべき事態であることは理解できるところであるから、申請人と話し合いの上、本件を解決する意思を有している。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からは本件契約締結の経緯や本件通信端末の不具合の状況について、相手方からは本件通信端末の不具合への対応や解決案等について、それぞれ聴取した。

申請人によると、自宅でのみ本件通信端末を利用する目的で、相手方のインターネットで本件契約を申し込んだが、自宅のどの部屋でも一度も本件通信端末がつながったことがないとのことであった。また、申請人は、相手方に対し、契約直後及び契約から 1～2 週間後に、それぞれ電波状況の改善を相手方に申し入れたものの、申請人の自宅における電波状況に改善がみられなかったため、現在は有線方式によるインターネット接続サービスを契約したと述べた。申請人の希望する解決案としては、支払った代金の返金と中途解約に伴う違約金を請求しないでほしいという内容であると述べた。

次に、相手方によれば、相手方は別会社から本件通信端末を販売する権利を購入しており、通信端末の不具合に関する調査やその改善は、相手方から購入元である別会社に改善要求し、

それに対応するか否かの最終的な判断は、相手方ではなく別会社が行っていると述べた。そのため、本件については、申請人からの申し出を受けてすぐに別会社に対して改善要求を出したが、その調査や改善状況等については把握できないと述べた。

また、相手方は本件と同様のトラブルが生じた場合、そもそもモバイルなので一切つながらないことを想定していないこと、相手方の規約に電波の保証はできない旨記載しており、消費者はそれに同意して契約の申し込みをしていることから、第一段階では、契約を解約する場合には、所定の違約金が必要であると説明せざるを得ないと述べた。さらに、相手方によると、本件のように接続エリア判定で「○」が表示されているにも関わらず接続できないケースはまれであるとのことであった。相手方としては、本件通信端末が一度も利用できなかった事情を踏まえて、申請人が支払った代金を返金すると述べた。

以上を踏まえ、仲介委員は、本件契約を解除し、本件通信端末一式を相手方に返還し、申請人が支払った利用料相当額を申請人に返金するという内容の解決案を提示したところ、両当事者がこれを受け入れたため、和解が成立した。

最後に、仲介委員は、相手方に対して、一般的な移動通信サービスにおいて、自宅がエリア外で不通となっていた場合には、個別に契約解除に応じる措置が取られていることがあることを踏まえ※、相手方コールセンターの初期対応においても、消費者から解約の申し出があった場合には、個別の事情を踏まえた対応を実施することが望ましく、それが顧客獲得という会社の利益にもつながるため、必要な教育等の充実を含めた体制の整備に努めるよう要請した。

※ 「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言（平成23年12月 利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会）」

http://www.soumu.go.jp/main_content/000140100.pdf

【事案 28】寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 9 月、訪問してきた相手方販売会社の担当者から「今使っている布団はダニやカビで汚れている」と勧められて、布団類約 120 万円の契約を締結した（以下、「本件売買契約」という。）。その際、相手方カード会社とクレジットカードによる立替払契約を締結したが（以下、「本件クレジット契約」という。）、現在の生活では月に 2 万円を支払い続けるのは苦しいと考え、本件売買契約のクーリング・オフを考えていた。契約締結から 4 日後、交通事故に遭い、意識不明となり、クーリング・オフの書面発信ができなかった。

意識が戻り、相手方販売会社に本件売買契約解除を申し出たが、「クーリング・オフ期間は経過している。販売方法にも問題はなかった」と言われ、応じてもらえなかった。本件売買契約と本件クレジット契約をなかつたことにして、相手方カード会社に支払った既払金約 2 万円を返金してほしい。

＜相手方らの対応＞

【相手方販売会社の対応】

和解仲介手続により解決を図る意思がある。

勧誘時に身分証明書を提示して来訪し、商品説明の際、クーリング・オフの説明もしている。本件売買契約時に申請人から特に疑問点はなく円満な契約であったと思う。

クーリング・オフするつもりであったのであれば、交通事故に遭うまでの間に手続はできたはずである。

当社としては、このままの放置状態では営業活動に支障を来すため、申請人と連絡が取れないまま、相手方カード会社の本件クレジット契約を解除し解約手続を完了した上で、現在に至っている。

【相手方カード会社の対応】

和解仲介手続により解決を図る意思はない。

クーリング・オフ期間は経過しているが、交通事故という事情を酌んで、申請人の請求を認める。

申請人の請求どおり、立替払を解消し、既払金を返金済みである。

※ 和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、手続の中で解決することに了解した。

2. 手続の経過と結果

本事案は、消費生活センターにおいて、相手方販売会社より、クーリング・オフ期間を過ぎているためクーリング・オフは認めないが、本件売買契約金額を減額する旨の提案があったところ、申請人がこれに応じず、あっせん不調により終了し、申請人が本手続を申請したという経緯がある。

本手続の申請通知後、期日開催前に、相手方販売会社より「本事案については全面解約に応

じる」として、相手方カード会社に対する立替払のキャンセル処理が行われ、相手方カード会社から申請人に対して、既払金約2万円を返金したとのことであった。

仲介委員は、期日開催前の経緯を踏まえ、申請人の請求どおり返金した事実があるとしても、両当事者らに直接事情を聴取した上で、本件売買契約や本件クレジット契約の解約を文書によって確認するため、現在も入院中の申請人と相手方2社とを仲介する必要があると判断し、期日を設けることとした。

第1回期日において、申請人と相手方2社から、それぞれ返金の経緯及びその根拠を中心に聴取した。

申請人は、昨年11月末が本件売買契約の分割払初回の支払期限で、約2万円が引き落とされたが、12月27日に、相手方カード会社より既払金約2万円が振り込まれたと説明した。

これに対して、相手方販売会社及び相手方カード会社は、返金の根拠について、申請人がクーリング・オフ期間中に交通事故で入院し、クーリング・オフの意思表示が困難であったという事情を考慮して、クーリング・オフに準じて無条件のキャンセルに応じたと述べた。

以上の経緯を踏まえ、仲介委員は、申請人と相手方販売会社間の本件売買契約の合意解除と、申請人と相手方カード会社間の本件クレジット契約の合意解除及び既払金約2万円の返金を確認する和解案を両当事者らに提示し、両当事者らが同意したことから、和解が成立した。

【事案 29】着付教室の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 7 月、インターネット上の共同購入のクーポンを使って、相手方で初めて着付けのレッスンを受けた。翌月、2 回目のレッスンを受けた際、相手方から「着付教室の先生になってほしい。40 万円の講師科コースを選択すれば、着物の仕事につながる」などと勧誘された。翌月には、「40 万円のコースを契約すれば帯結び 50 種類を全て教える。成人式までに一人前となり初仕事ができる。成人式後に教室の先生をお願いしたい。生徒 1 人を上位のコースに勧誘できれば 20 万円のもうけになる」などと勧誘されたため、資格を取得でき、初仕事が約束されていると思い、40 万円のコース契約を締結した。しかし、実際は共同購入のクーポンを使用して教室に来る生徒を有料帯結びや他の有料コースへ誘導するものであった。

レッスンをしてもらえず、全ての帯結びも教えると言われたのにそれが履行されなかったため、返金を求めたい。相手方は地元の消費生活センターのあっせんにも応じない。

<相手方の対応>

本手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。申請人の意思に基づき契約に至っている以上、解約は認められない。また、申請人はいくつかの技術を学んでいるため、全額返金はあり得ない。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請書及び関連資料、相手方の回答書・答弁書等の内容を踏まえ、申請人からは相手方においてレッスンを受講するに至った経緯やレッスンに係る契約内容等について具体的に聴取する一方、相手方からはレッスン開始前の説明状況をはじめとして、契約書等の有無、着付講師認定後の着付業務の実績等を聴取し、申請人の主張に対する認否及び反論について確認した。

申請人の主張によると、インターネット上で相手方の共同購入のクーポンを見て、約 2,000 円（1 回あたり）で 10 回程度の着付レッスンを受講することができると知り、着付けに関心を寄せるとともに低価格であることなどを理由に相手方を訪問した。その際、相手方より 40 万円の講師科コースを受講して、相手方より認定を受ければ着付教室の講師の業務が与えられることを前提とした入会の勧誘を受けたことなどから、同コースに申し込んだとのことであった（その際、契約書面は作成されなかった。）。また、申込後、着付レッスンでは、約束された帯結びを教授されることはなく、他の生徒の勧誘行為を要請されるなどしたため、既払金額の全額返金を求めたいとのことであった。さらに、本事案の解決の方向性に関して、本事案においては、特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）における業務提供誘引販売取引（51 条）に該当し、契約書（法定書面）が交わされていない以上、同法に基づいて、クーリング・オフを主張したいと述べ、改めて全額返金を求めるとの強い意向を示した。

一方、相手方の答弁及び反論によると、申請人の自由意思に基づいて、レッスンを受講し、講師認定も受けたものの、一方的に申請人が受講拒否している状況であるとのことであった。なお、本事案に係る契約書等の合意文書については一切交わしておらず、教室を開講以来、約

30年間、こうした文書を受講生との間で締結したことはなかったとのことであった。また、申請人に成人式の際の着付業務を依頼し、これに係る報酬も支払い済みであるとの答弁を行った。本事案の解決の方向性としては、既払金額の全額返金は到底承服できず、申請人が引き続いて相手方の教室にてレッスンを受講するとの対応であれば気持ちよく受け入れたいとのことであった。加えて、相手方はこうした対応策以外の解決案は一切存しないと答弁した。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方に対して、本件契約にあたって、書面を交わしていないことなどの問題性を指摘し、特定商取引法上の業務提供誘引販売取引に該当する可能性があることを示唆するとともに、法定書面不交付によるクーリング・オフ解除の可能性も考えられる旨を指摘した。また、本件契約締結前の申請人に対する説明の適切性についても指摘し、本事案の早期解決のための譲歩を促した。そうしたところ、相手方は、現在のところ、法定書面の整備を行っていること、並びに業務提供誘引販売取引の該当性については裁判手続上で決着を図りたいことなどを答弁した。また、改めて相手方は、申請人が既に着付けに係る技術を習得し、契約上も一切問題性はないことを示し、申請人が相手方の教室に来訪し、レッスンを受講することを唯一の解決案として再提示するに至った。

こうした答弁に対して、さらに仲介委員は、本手続の特質（柔軟性、迅速性等）に鑑みて、互譲の精神に基づいた譲歩を促したものの、相手方の本事案をめぐる対応は変化しなかった。そうしたことから、本手続をさらに進行したとしても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 30】中学生用学習教材の返品に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 6 月頃、相手方担当者から自宅に電話があり、中学 1 年生の娘の勉強方法について話を聞いてみないかと言われ、来訪に同意した。

相手方担当者が来訪し、娘と一緒に話を聞いたが、内容は勉強方法についてではなく、教材の売り込みだった。現在使用している教材があるので購入できないと断ったところ、「その教材は役務の提供があるので、中途解約ができる」と言われた。また、相手方にはいつでも質問対応など電話フォローできるスタッフがいること、短時間で成績が上がると言われたこと、娘も「これならできそう」と言ったことから、契約することにした。

勧められた教材は合計で約 61 万となり、高額だったため、1 学年分だけで契約できないかと尋ねたところ、3 学年分の教材なので、1 学年分だけでの販売はできないと言われた。その後、一部サービスしてくれた教材等があったため、結局 41 万 6,000 円の契約となった。

ところが、実際に相手方の教材を使用した娘から「教材が使いにくい」と言われた。また、電話フォローもこちらから電話をかけないと対応してくれないことが判明した。契約時には、そこまできちんとした説明がなかった。

こういった状況のなか、他社から電話があり、DVD を使った教材を勧められた。相手方と契約したばかりなので契約できないと伝えたところ、「未使用の教材は返品できる」と説明されたため、他社と契約した。

そこで、相手方に解約したいと申し出たところ、違約金 15 万円が発生すると言われた。一部の教材は使用しているので、その代金を差し引いた 36 万 6,000 円を返金してほしい。なお、他社の教材は、説明と実際の内容が異なっている点があったため、クーリング・オフをした。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

- ・クーリング・オフ期間外であること、申請人が作成した通知書を見ても、販売方法に問題はないこと（問題がないことは経済産業省等にも確認済）から、申請人の請求は認めない。
- ・当社は、申請人宅の訪問前に、①ダイレクトメール郵送の電話案内、②ダイレクトメールの中身、③訪問日時の設定の電話連絡の三段階全てにおいて、学習教材の販売目的であることを明確に告知しており、申請人の「勉強方法について話を聞くため」との主張には誤りがある。
- ・申請人から解約の申し出があった際、当社としては、申請人宅に伺い、教材の使い方を理解しているか確認のうえ、それでも申請人が解約を希望するのであれば納得いただける違約金とする意向であった。ところが、消費生活センターから訪問しないよう連絡があり、さらに申請人から解約通知書が送付され、同書面には本件契約の経緯と他社と契約したことが記載されていた。
- ・そのため、当社の販売方法に問題がなかったか経済産業省に確認をしたところ、問題はないとの見解を得た。消費生活センターの解決の仕方は、公正ではなく、担当者の主観と先入観で処理しようとしており、疑問を感じた。なお、他社との契約は、クーリング・オフされたこ

とが判明した。

- ・申請人は、約3カ月の間に当社を含む学習教材販売会社3社と契約し、その後破棄するなど身勝手に、契約を軽く考えているのではないか。また、当社への連絡前に、他社と話が進んでいたということは、通知書に虚偽の事実を記載したことになり、申請人にだまされた、裏切られた思いである。
- ・経費等を考えて違約金15万円と伝えたが、こういった状況であることを踏まえると、話を戻すことはできない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者から具体的な事情を聴取した。

申請人は、相手方が提出した答弁書に記載されているとおり、事前にダイレクトメールが届いていたこと、相手方との契約前に使用していた教材には、役務の提供（事業者から電話がかかってきて1回10分質問できる）があり、相手方にはいつでも電話フォローできるスタッフがいるとの説明を聞いたので、同様に相手方から電話がかかってくるものだと思い込んでいたこと、相手方との契約後、他社の勧誘を受けた際に「相手方の教材は良くない」と言われたことや、娘が「相手方の教材は使いにくい」と言っていたため、相手方との契約は失敗だったと思ったことなどを述べた。

他方、相手方は、申請人から現在の教材が使いにくいとの話が出たこと、当社の電話フォローは、教材の使い方について不明点があれば教えるサポートセンターの位置づけであり、役務ではないことなどを答弁した。また、申請人から解約したいとの申し出があった際、誠意を持って対応したにもかかわらず、申請人は他社との契約を進めるなど、申請人にだまされた思いが強いことを述べた。

第2回期日では改めて両当事者から事情を聴取した。仲介委員より、本件売買契約は、単なる教材販売ではなく、電話サポートによる継続的な契約関係という側面があることを指摘し、そのうえで3年間分の教材の契約であることから、それを中途解約し返品した場合、合理的と考えられる1学年分に相当する金額（15万3,000円）を申請人が負担し、残額（26万3,000円）を相手方が返金するとの和解案を提示した。両当事者とも同意したことから和解が成立した。