

報道発表資料

平成 28 年 12 月 8 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成 28 年度第 3 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（10 月末現在）102 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（10 月末現在）104 件。（制度スタート後の総申請（1,119 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 951 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 604 件で和解成立。

	申 請	手続終了			結果概要の公表		義務履行の勧告		
		和解成立	和解不成立	その他 (注2)	事業者名を含む				
平成 28 年	4 月	11 (13)	20	7	11	2	0	0	0
	5 月	20 (15)	14	9	5	0	0	0	0
	6 月	15 (13)	12	6	6	0	32	2	0
	7 月	17 (13)	17	12	3	2	0	0	0
	8 月	17 (11)	23	14	8	1	0	0	1
	9 月	8 (7)	8	6	2	0	43	14	0
	10 月	14 (10)	10	6	3	1	0	0	0
	11 月	(18)							
	12 月	(10)							
平成 29 年	1 月	(10)							
	2 月	(10)							
	3 月	(25)							
累計	平成 27 年度	155	158	94	48	16	123	19	1
	平成 28 年度（4 月～10 月）	102	104	60	38	6	75	16	1

（注1）平成 28 年 10 月末日現在。平成 27 年の申請については仲裁（1 件）を含む。カッコ内は前年度件数。

（注2）取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

- ・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（254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	254
2. 教養・娯楽サービス	106
3. 運輸・通信サービス	98
4. 内職・副業・ねずみ講	81
4. 他の役務	81
6. 教養娯楽品	78
7. 保健・福祉サービス	70
7. 保健衛生品	70
9. 土地・建物・設備	63
10. 住居品	38
10. 被服品	38
12. 車両・乗り物	35
13. 工事・建築・加工	32
14. 教育サービス	20
15. レンタル・リース・賃借	14
16. 食料品	12
17. 商品一般	10
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
19. 修理・補修	3
21. 他の相談	2
21. 光熱水品	2
23. 管理・保管	1
23. 他の行政サービス	1
合 計	1,119

(1) 生命保険	74
(2) 預貯金・証券等	64
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	23
(5) 融資サービス	19
(6) 損害保険	18
(7) その他の保険	17
(8) 他の金融関連サービス	10

(1) 教室・講座	56
(2) 各種会員権	26
(3) 他の教養・娯楽	13
(4) 旅行代理業	7
(5) 観覧・鑑賞	3
(6) 宿泊施設	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	935
2. 販売方法	472
3. 品質・機能・役務品質	142
4. 表示・広告	60
5. 接客対応	53
6. 安全・衛生	50
7. 法規・基準	47
8. 価格・料金	42
9. 施設・設備	8
10. 包装・容器	1
	1,119

(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)	1,031
2. 第2号類型(重大性)	49
(1) 生命・身体	(36)
(2) 財産	(13)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,119

(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	300
2. 消費生活センターの相談を経たもの	819
合 計	1,119

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	848
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	22
合 計	1,119

(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 28 年 12 月 8 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	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(13)	○	株式会社ハート&ハート (法人番号3400001000781)
事案2	太陽光発電事業の出資金返還に関する紛争	×	日本再生トラスト合同会社 (法人番号6010403009037)
事案3	電子マネーギフトの売買仲介サービスに関する紛争	×	株式会社パネル (法人番号9010001150900)
事案4	通信販売コンサルティング契約の解約に関する紛争	×	株式会社ロイアル (旧商号 株式会社Royal Exceed) (法人番号 6120001176730)
事案5	歯科治療契約の解約に関する紛争(2)	×	立会川駅前歯科クリニックこと佐々 木和則 (法人番号不明)
事案6	不動産付会員権の解約に関する紛争(2)	○	
事案7	クラウド会計ソフト利用契約の成立に関する紛争	○	
事案8	普通養老保険の解約に関する紛争(3)	○	
事案9	小顔矯正の施術に関する紛争(2)	○	
事案10	歯科インプラント治療の解約に関する紛争(2)	○	
事案11	中古車のキャンセル料に関する紛争	○	
事案12	クレジットカードの不正利用に関する紛争(3)	○	
事案13	クレジットカードのリボリング払いに関する紛争(3)	×	
事案14	犬の売買契約の解約に関する紛争	○	
事案15	上場投資証券と株の信用取引に関する紛争	○	
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(7)	○	
事案17	自動車ローンと買い替え契約に関する紛争	○	
事案18	自動車部品取り付けの不具合に関する紛争(2)	○	
事案19	携帯電話の解約に関する紛争	×	
事案20	メールマガジン等に係るプロデュース契約の解約に関する紛争	○	
事案21	着物の解約に関する紛争(2)	○	
事案22	メガネの修理契約の約款に関する紛争	○	
事案23	パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争(2)	○	
事案24	延長保証サービスの保証内容に関する紛争(2)	○	
事案25	タブレット端末の利用料金に関する紛争(2)	○	
事案26	年金払積立傷害保険の給付金に関する紛争(1)(2)	×	(2件併合)
事案27	保育園入園契約解約に伴う保育料返還に関する紛争	○	
事案28	国際航空券の購入に関する紛争	○	
事案29	マンション購入契約の解除に関する紛争	○	
事案30	モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(4)(5)	○	(2件併合)
事案31	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(14)	○	
事案32	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(15)	○	
事案33	女性用かつらの解約に関する紛争	○	

事案34	在宅ワーク契約の解約に関する紛争(7)	○	
事案35	ライダーズジャケットの変色に伴う返品に関する紛争	×	
事案36	感染症未治癒ペットの販売に伴う損害に関する紛争	○	
事案37	住宅リフォームの次々販売に関する紛争(2)	○	
事案38	パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争(3)	○	
事案39	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(12)	○	
事案40	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(16)	○	
事案41	自動車の駐車アシスト機能の使用にともなう事故の補償に関する紛争	×	
事案42	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(11)	○	

【事案 1】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（13）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 24 年ごろからストーカー行為や嫌がらせ等を受けていた。

平成 26 年 12 月、自分の携帯電話に知らない男から電話があり、会って話をする事になった。男から「あなたは自分のことしか考えていない。良かれと思ったことでも周囲の人を苦しめるだけだ」等と言われた。後日、男に電話をかけ、「先日のことはどういうことか」と聞いたところ、「そんなことは言っていない」とうそを言われた。その後も勤務先に来られて同僚に自分の悪口を言われたり、盗聴や盗撮、尾行をされたりした。

そこで、平成 27 年 5 月、電話帳で見つけた相手方探偵会社^(注)に問い合わせたところ、「その男を知っている。止めてあげるから大丈夫だ。早い方がよい。調査料金は 38 万円」等と言われ、相手方と会うことにした。相手方と盛岡で面談した際に男の写真を見せたところ、「違う。嫌がらせをしているのは A グループだろう」と言われた。A グループは知らないが、とりあえず調査を依頼しようと思った。翌日、仙台で相手方と会い、内金として 30 万円を現金で支払い、2 万円を交通費として渡した。料金表等は見せられず、クーリング・オフの説明もなかった。

8 月初め、途中経過を知りたくて相手方にメールしたところ、「調査が遅れている」との回答が寄せられた。嫌がらせは続いており、相手方を信用できなくなったので、「中途半端でも構わないので調査をやめる。報告書を送ってほしい」と伝えた。届いた報告書には「ご依頼の調査を完了しました。A グループその他」とあるだけで調査内容が記載されていなかった。苦情を申し出たところ、「^{ほくだい}莫大な資料のため、調査資料は消滅した」との返答が届いた。相手方に支払った 30 万円および交通費 2 万円を返金してほしい。

^(注) 株式会社ハート&ハート（法人番号 3400001000781）

所在地：岩手県盛岡市盛岡駅前通 代表取締役：菅野 祐樹

<相手方の主張>

クーリング・オフについては「できない」とはっきり伝えた。調査に要する実費を支払った後にクーリング・オフされたら調査できないため、依頼者に聞かれたらそう伝えている。

調査内容はどの会社でも秘密である。調査料金の使い道や支払先から秘密が漏れるため、当社は調査費の用途は諸官庁の調査で問われたとしても回答しないことにしている。

お互いに事実と思うことを確認することが大切と思うが、何も言わずに終わりにしたい。

(※) なお、回答書が白紙のまま提出されたため、相手方の本手続への諾否について不明であった。そこで相手方に連絡したところ、相手方代表取締役が「担当者が長期休暇のため事情が分からず、回答できない。担当者が戻ってくるまで待つてほしい」と述べたことから、待つこととした。その後、口頭で、本手続を応諾する旨の回答を得た。

2. 手続の経過と結果

期日では、まず申請人から契約締結に至った経緯を聴いた。申請人は次のように述べた。

- ・自分は東日本大震災の被災者であり、いろいろな人から盗聴や尾行の被害を受けていたため、相手方に「嫌がらせをしているのはAグループだ」と言われたときに信じた。
- ・当時、Aグループのことは全く知らなかったが、相手方がAグループを知っており、嫌がらせを止めさせると言ったため、嫌がらせを止めさせることを依頼した。
- ・契約は自分の居住地の駅前のホテルにある喫茶店で締結した。
- ・調査報告書を見ても、相手方が具体的にどういった調査をしたのかは分からず、口頭の説明もなかった。

続いて相手方から調査の報告内容等を聴取したが、相手方は仲介委員からの問いかけに対し、申請人から委任を受けた弁護士以外とは話をしないと述べ、返金の可否を尋ねても「分からない」と回答するなど、判然としない態度であった。そこで仲介委員より、①契約書が旧社名で作成されている②嫌がらせの中止が契約内容となっており、探偵業の範囲を超える③喫茶店で契約を締結したのは特定商取引法上の訪問販売に該当し、契約書には法律上規定されたクーリング・オフに関する記載が必要なのに、実際の契約書にはクーリング・オフできないと記載されており、書面不備によるクーリング・オフが可能と考えられる一などの点を指摘した。その上で、受け取った全額を申請人に返金することが妥当な解決案と考えられることを伝え、書面でも送付するので検討するよう要請した。

後日、相手方より交通費等の諸経費を除いた金額を分割払いで返金する旨の回答書が提出され、申請人もこれに同意したことから、相手方が申請人に30万円を15回の分割払いで返金することで和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方から支払いがなされなかった。和解において、相手方が支払いを怠ったときは解決金を一括して支払う約束をしていたが、一括支払いの履行もなされなかった。そのため、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たが、なおも和解内容が履行されなかった。

【事案 2】太陽光発電事業の出資金返還に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

母が相手方代理店の役員 A から勧められたこともあり、相手方代理店を募集代理店として、相手方ファンド^(注)へ平成 24 年 5 月に 400 万円、同年 12 月に 100 万円の計 500 万円を出資した（以下「本件契約」という。）。

本件契約の勧誘に際し、A は母に「絶対に元本割れしない」「配当金も年利 8%から下がることはない」などと述べた。

相手方代理店の社長も母に対し、配当金下がったり、元本割れしたりするようなことがあったら全額返す旨の説明をしていた。契約時は相手方代理店に出資していると思っていた。

平成 24 年 5 月、母が A の経営する会社内で、申請人の代わりに出資申込書へ記入し、契約した。しかし、目論見書、約款、事前交付書面等は何も受け取っていない。

平成 24 年 7 月から平成 25 年 1 月まで、年利 8%に相当する配当金 2 万 6400 円が毎月振り込まれていた。平成 25 年 2 月からは配当金が 3 万 3068 円となっていた（平成 25 年 8 月のみ 3 万 2876 円）。平成 24 年 7 月から平成 27 年 11 月までで、合計 130 万 8920 円が振り込まれている。

平成 27 年 7 月、母が相手方ファンドと相手方代理店の担当者から、配当金利率が年 1.6%に下がる旨の書面を受け取った。母が抗議したところ、相手方代理店から、配当は今まで通りとする旨のメールがあり、平成 27 年 11 月までは年 8%相当の配当金振り込みがあった。

しかし、平成 27 年 12 月以降の配当金支払いが止まったため、相手方ファンドに問い合わせたところ、平成 27 年 8 月から配当金利率は年 1.6%になっていると回答した。相手方代理店に再度確認したところ、11 月の配当金支払いまでは、年利 8%となるよう相手方代理店が埋め合わせて振り込んでいたことが分かった。

平成 27 年 11 月下旬、相手方代理店から「相手方ファンドと関係がなくなったので、本件契約には一切関与しない」旨の通知が届いた。相手方ファンドから、下がった配当金利率以上の配当金を支払えないと言われて以降、年利 1.6%分の配当金すら支払われていない。

平成 28 年 1 月、相手方ファンドと相手方代理店に、配当金不払いを理由として本件契約の取り消しを通知し、出資金の返還を求めた。相手方ファンドからは、返還を拒否し、未払いとなっている 2 カ月分の配当金も支払わない旨の回答があった。相手方代理店からは、本件契約とは無関係である旨の回答があった。

相手方らの対応には納得できない。出資金 500 万円の返金を求める。

(注) 日本再生トラスト合同会社（法人番号 6010403009037）

所在地：東京都港区新橋 代表社員：新田 靖浩

<相手方ファンドの主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

計 500 万円の出資に対する償還金は 143 万 5000 円であり、償還率は現在 28.7%となっている。

未払いとなっている一般社員報酬 12 月・1 月分の合計 1 万 3300 円を償還金に加えた計 144 万 8300 円は返還対象として認めるが、それ以上の請求は認められない。

<相手方代理店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

勧誘に際し、申請人代理人（母）に対し、事実の概要に記載されているようなセールストークを行ったことはない。配当金利率が下がった場合の損失補填^{ほてん}に類する説明を行ったこともない。

申請人代理人が相手方ファンドの出資申込書に記入し、出資契約を締結する際に、出資募集目論見書、出資約款、事前交付書面は交付し、元本割れリスクについても説明を行うなどした。あくまでも申請人らが契約したのは相手方ファンドであり、当社が出資金の返還を求められる立場にはない。

平成 27 年 7 月に当社より申請人代理人に、配当が年利 8%から下がらない旨のメールを発送したことは認めるが、これは相手方ファンドの指示に従ったものである。申請人は当社が、利率低下後も配当金利率年 8%となるよう振り込んでいたと主張するが、当社は、相手方ファンドから借り入れを求められたので、金員を貸し付けたに過ぎない。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日で申請人代理人は次のように述べた。

- ・相手方代理店から絶対損はしない仕組みだと聞かされ、信じて契約した。契約当時、相手方ファンドへの出資という認識も理解もしていなかった。出資申込書には私が自筆で署名、記入しているが、相手方ファンドに言われるがままサインしたため、どこに何が書いてあったか理解しないままだった。

- ・目論見書は勧誘された際、チラッと見たことはあるが、契約前に受け取った記憶はない。約款や事前交付書面はこの場で初めて見た。

仲介委員は続いて、相手方ファンドから本件契約の詳細について聴取を試みたが、出席した担当者は、契約の詳細を知るのは代表者だけで、自分は不特定多数からの出資に関する詳細や免許等の登録に関することは一切知らないと述べた。

仲介委員は、社員権販売とされる取引について、相手方ファンドは直接の契約相手となることを指摘し、次回期日には代表者が出席するよう要請した。

続いて、相手方代理店は次のように述べた。

- ・申請人代理人への勧誘の際は、出資募集目論見書、出資約款、事前交付書面等を渡して説明した。

- ・申請人ら以外の不特定多数にも同様の勧誘をしていた。適格機関投資家等特例業務の届け出については法令上必要性があったことを認識して行った。現在は休業届を出している。

仲介委員は、相手方代理店が昨年度、関東財務局から検査を受け、事業者名とともに検査結果を公表されていたことに触れ、本件契約が当該検査対象に含まれるか確認したところ、相手方代理店はこれを否定した。

第 2 回期日で仲介委員は申請人代理人に金額面で譲歩の余地があることを確認した。

相手方ファンドは代表社員が出席し、次のように述べた。

- ・申請人に譲歩する立場にはない。本件紛争の解決としては、現時点で解約申し出があったものとして、約款に定める償還率に基づいた返金手続きを行うだけだ。
- ・ファンドは資料も契約前交付書面等もすべて用意し、投資金額を割り込むリスクも記載している。申請人本人が契約内容を十分に理解していないのは相手方代理店の問題だ。本件契約については申請人らと相手方代理店、申請人ら親子の間で解決すべきで、当社が関わることはない。

次に、相手方代理店は次のように述べた。

- ・申請人が述べるような元本保証の説明は行っていない。
- ・相手方ファンドの商品なので和解に応じられない、相手方ファンドが責任を持って対応すべき。
- ・販売方法、特に契約前の説明経緯について問題はなかったと考えている。

第3回期日では、仲介委員は相手方ファンドへの聴取を試みたが、代表社員が出席しなかったことから、事務所に電話確認したところ、急病により欠席するとの回答があった。

相手方代理店は、会社を清算する方向であり、お金が自由にならない状態だが、解決金の支払いを検討すると述べた。

第4回期日で相手方代理店は解決金として20万円の支払いを提示した。仲介委員はこれを申請人に伝えたものの、申請人は金額面の隔たりが大きいため検討時間が欲しい旨を述べた。

相手方ファンドからは、第4回期日前日に代表社員より電話で期日に出席を約束する連絡があったが、当日は複数回の架電を行ったものの、出ることはなかった。

後日、申請人より、和解できないとの回答が寄せられたため、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 3】電子マネーギフトの売買仲介サービスに関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 12 月、相手方^(注)の運営する電子マネーギフトの売買仲介サイト Pket（平成 28 年 9 月 20 日をもってサービス終了）で 5 万円以上取引すれば共同購入クーポンサイトでポイントを得られる旨の広告メールを受信し、魅力を感じたため、会員登録した。

相手方サイト内に出品されている電子マネーギフトを購入するため、6 万円をチャージした。とりえず 1 万円分の電子マネーギフトを 9929 円で購入しようと「購入する」ボタンを押した（当該電子マネーギフトは、発行元ショッピングモールサイトで 1 万円分の価値を持つ「番号」として発行されたものであるが、買い主は出品者から購入した番号をショッピングモールサイトに登録することで、自分のアカウントに 1 万円分をチャージできる仕組みとなっている。）。

すると、画面が切り替わり、購入日時、電子マネーギフト番号等を登録するボタン等の表示の右側に「購入する」「連絡する」というような二つのボタンが表示されたが、意味が分からなかったため、ためらいながらも「購入する」ボタンを押したところ、「購入完了」の画面に切り替わった。

その後、発行元のショッピングモールサイトに移り、電子マネーギフト番号を登録しようとしたが、エラー表示が続き、登録できなかった。

相手方サイトの「よくある質問」には、出品されている商品に不備があった場合、「購入後 30 分以内に、フォームより報告を行うこと」と記載されていたが、どこに報告したらよいか等の詳細な記載はなく、早くしないと 30 分を超えてしまうと考え、相手方サイト内の「お問い合わせ」フォームから問い合わせた。

後刻、相手方より、当該電子マネーギフトは既に「購入完了」となっており、取引は終了している旨のメール連絡があったため、納得できない旨を返信したが、その後回答は寄せられていない。

また、電子マネーギフト発行元のショッピングモールサイトに問い合わせたところ、サイト内またはコンビニエンスストアで購入したもの以外については対応できないため、売り主へ連絡するように言われた。

既払い金 9929 円を返してほしい。

^(注)株式会社パネイル（法人番号 9010001150900）

所在地：東京都千代田区霞が関 代表取締役：名越 達彦

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

本事案は司法の場で解決すべき事案と判断しており、現在、顧問弁護士と準備を行っている。

当サービスは電子ギフト券の売買を仲介するものであり、当社がその商品の内容を保証するものではない。申請人が購入完了画面で「購入完了（取引完了します）」ボタンをクリックすることで、取引が無事に成立したものと判断し、出品者へ売買代金を支払う流れになっている。

本件でも既に出品者に売買代金が支払われている。

申請人がその後も当サービスを利用していることに鑑み、申請人が和解を受け入れるのであれば、当社が受領したシステム利用料 189 円を支払う意思はある。

2. 手続の経過と結果

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、回答書及び答弁書の提出があったが、答弁書には 189 円の支払意思がある旨の記載があるものの、回答書には「司法の場での解決が適当である」旨記載されており、本手続に協力する意思の有無が明確ではなかった。そこで電話で確認を行ったところ、書面でのやりとりを希望しており期日への出席については顧問弁護士と相談の上、社内調整するとの回答があった。ところが後日、本手続に協力する意思はなく、訴訟提起に向け準備中であるとの回答書が再提出された。再提出された回答書の真意を確認すべく、相手方に電話連絡を行ったが、その後何度架電しても担当者不在で、折り返しの電話連絡もなく、事実上、連絡が取れなくなった。また、訴訟も提起されなかった。

そこで、相手方に対し、本手続に協力し、期日に出席するよう促す書面を送付した。しかし、期限までに回答はなかった。

このような状況を踏まえ、相手方に対し、国民生活センター法 22 条および同法施行規則 21 条に基づく期日への出席要求書を送付した。しかし、これに対し、相手方からは書面の提出も期日への出席の有無に関する意思表示もなかった。

仲介委員は期日で、申請人から、電子マネーギフトの取引経験、本件取引時の画面遷移等について聴取した。

申請人は、①電子マネーギフトをポイント交換で取得したり、ショッピングモールサイトで利用したりした経験はあるものの、売買については経験がなく、本件のような割引サイトでの購入経験もない、②本件サイトについてはチケットショップのイメージで利用しており、相手方サイトの「よくある質問」等を確認した上で取引を行ったものの、購入画面には、「購入」ボタンと「確認完了」ボタンというような 2 種類しかなく意味が分からず、迷いながらも「購入」ボタンを押したところ、「購入完了」の扱いになってしまった、③当時の画面表示は現在とは全く異なり、注意書きもなかった、④189 円の受領をもって本事案が和解になるというのでは受け入れられない、などと述べた。

次に、相手方が出席要求書で要請した日時に出席しなかったことから、事務局から相手方に架電して期日開催中である旨伝えたところ、担当者から折り返しの電話連絡があった。相手方は、書面で回答した通りであり、申請人が 189 円で承服しない限り和解できないこと、期日に参加して仲介委員と話をしなければならないとは感じておらず、手続にのっとり期日に参加していないとするのは紛争解決委員会の判断およびやり方であって、相手方としては書面をもつての参加であり、参加しなかったという一方的な判断には承服しかねることを述べた。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、本手続により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 4】通信販売コンサルティング契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 12 月、会員制交流サイト（SNS）で女性名のアカウントから「副業に興味ありますか」とのメッセージが届き、その後、「詳しく話をしたい」と誘われて相手方事務所に出向いた。そこで「副業」の内容として「海外に拠点を設けてその国のネット通販サイトからブランド品を仕入れ、国内の拠点に送り、国内消費者に販売する」「3、4 カ月と継続すれば月 10 万、20 万円と収益がある」と説明された。さらに、同月および平成 28 年 1 月に相手方事務所で、▽申請人の仕事はバイヤーとしてネット上で世界の商品を選んで買い付け、その画像を相手方に送ることだ▽相手方がそれを大手通販サイトに掲載する▽海外から仕入れた商品の受け取りと顧客への発送は相手方が行うーとの説明を受けた。何度も「こちらのサポート通りにやれば稼げる」と言われた。

同月末、相手方に見せられた契約書で、この業務を行うには相手方に 54 万円支払う必要があると初めて知った。資金がないと伝えたところ、消費者金融から借りるよう勧められた。審査の際はアルバイトで月 20 万円収入があるが収入証明は持参し忘れたと言うことや、車購入名目での借入れとすることを指示された。相手方の案内で複数の消費者金融から計 54 万円を借入れて支払い、契約を交わした。

借入れ時の手続き等も不審なため解約したいと思い、消費生活センターに相談の上、相手方に SNS でクーリング・オフの意思表示をした。相手方からは、個人事業者向けの契約でクーリング・オフの対象外との回答があった。

契約の解除と既払い金全額の返金を求める。

(注) 株式会社ロイアル（旧商号 株式会社 Royal Exceed）（法人番号 6120001176730）

所在地：大阪市中央区南本町 代表取締役：山之内 健司

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人には個人事業者向けの事業で、消費者とは契約しないと伝えている。契約前に複数回、仕入れに費用がかかると伝えた。借入れについては、申請人からどのように資金を用意すればよいか質問されたため、消費者金融で借りる人もいと伝え、場所が分からないと言うので案内した。

当社通販事業は普通にやれば稼げるまっとうな仕事だ。半年間取り組んで稼げなかったら返金する。申請人には情報搾取の疑いがあり、申請人が求める全額返金では和解とならない。

2. 手續の経過と結果

期日で仲介委員の聴取に対し、申請人はおおむね次のように述べた。

- ・本件契約の代金支払いのため消費者金融から借入れを行ったが、完済している。
- ・相手方事務所ではパソコンで通信販売に係るウェブページを見せられた。売れそうなブラ

ンド品を海外の通販サイトで見つけて仕入れ、国内の通販サイトで販売すると説明を受けた。

- ・海外の通販サイトの利用経験はない。仕入れのため外国語のサイトを閲覧する必要があるが、サポートを行うと何度も説明され、言葉が分からなくてもできると思った。
- ・仕入れの価格や数量、利益額などの数字や、税関の申請に関する説明はなかった。
- ・実際には仕入れは行わず、契約から数日で解約を申し出た。
一方、相手方はおおむね次のように述べた。
- ・当社は、契約者が個人事業主として独立するために経営コンサルティングなどのサービス提供をしている。申請人は個人事業主である。契約者が海外通販サイトで商品を見つけ、国内通販サイトに出品して販売する。国内通販サイトでお客さんが購入し、通販サイトに代金を振り込む。振り込みを確認して、契約者が海外のサイトから仕入れる。通販サイトで商品代金を決めるのは契約者で、当社は通販の流通部分をサポートする。
- ・流通のサポートとは、契約者が海外サイトで見つけ、当社海外拠点に送付してきた商品を、当社国内事務所に輸送し、検品の上、梱包し直して国内の買い主に発送することだ。
- ・国内通販サイトでの出品価格は関税率を考慮して決定する。販売代金は当該国内通販サイト運営会社経由で契約者に入金される。関税手数料や送料は当社が立て替えて、契約者に後から支払ってもらう。
- ・申請人にはこの通販事業のマニュアルをPDFで提供済みである。当社事務所を常にオープンにし、契約者が質問に来たり教え合ったりするスペースとして提供している。また月1回勉強会も開催している。
- ・当社は国内通販サイトに掲載する商品紹介ページの作成代行を有料で行っているが、本件契約はこの作成代行1000件の無料サービスを含む。
- ・最初に申請人をSNSで勧誘した人物は退社しており、勧誘の経緯等は不明である。

仲介委員は、申請人は本件契約に係る行為を、事業としてまたは事業のために行っておらず、事業者ではないと判断し、本件が消費者紛争であることを前提に、両者に和解の意向について尋ねた。申請人は解約・返金を求めた。相手方は、契約継続を前提に、3カ月業務に従事しても成果が出なければ解約・返金すると提案した。

仲介委員は、本件契約が特定商取引法の業務提供誘引販売取引に当たる可能性があり、クーリング・オフが有効であれば全額返金しなければならないことや、一般論として勧誘に際して絶対もうかる等の断定的発言は禁止されていることなどを説明した。相手方は、業務提供誘引販売取引に該当するか否かは解釈の問題であり、裁判によりたいと主張した。

さらに仲介委員は、申請人が本件契約や通販業務の内容をよく理解せず契約したことがうかがえ、相手方の説明などに問題があった可能性もあるとし、現時点で申請人に同業務を実施する意思は全くないことから、契約を解除した上で一部返金する方向での解決を促した。

相手方は、申請人に契約意思を数回確認しており、説明不足もなくコストをかけてサポート体制を敷いており、情報商材も提供済みだと主張し、これを利用しないのは申請人の都合なので返金による互譲は一切できないとして、申請人が業務に取り組むよう求めた。さらに、他の解決策はなく、それ以上話し合いの余地はないとして途中退席しようとし、持ち帰っての検討もしないと主張した。

こうした相手方の強い意思表示があったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがない

と判断し、本手続を終了させるに至った。

【事案 5】 歯科治療契約の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 26 年 1 月、前歯左側ブリッジが欠けたため、広告を見て相手方^(注)に電話をした。その後、相手方に 1 年程度（平成 26 年 1 月～平成 27 年 2 月）通院した。当初 3 回程度は医師が治療したが、その後は無資格の助手が治療を行った。そのため、相手方は平成 28 年 1 月に逮捕され、歯科医師法違反による略式命令が東京簡易裁判所から出された（医師 100 万円、助手 50 万円の罰金刑）。

無資格の助手が行った相手方の歯科治療により 2 本の歯の神経が駄目になったり、前歯が仮歯のまま放置されるなど被害を被った。これまで相手方に支払った治療費や今後の治療費等の合計金額約 107 万円を支払ってほしい。

^(注) 立会川駅前歯科クリニックこと佐々木和則*

所在地：東京都港区芝浦 院長：佐々木和則

<相手方の主張>

回答書・答弁書は提出されなかった。

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、相手方に到着したが、本手続に協力する意思があるか否かについて回答期限までに回答が寄せられなかった。

そこで、相手方に対し、本手続に協力し、回答書・答弁書を提出するように促す書面を送付したものの、回答期限までに回答はなかった。

このため、相手方に対し、国民生活センター法 22 条の規定に基づき、文書提出要求書を送付し、本手続に協力して解決を図る意思があるか否かについての回答と申請書に対する相手方の主張をそれぞれ文書で提出するように求めた。しかし、相手方から文書の提出はなかった。

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。

*なお、当該事業者の登記及び法人番号は見あたらない。相手方の住所地は、申請人の提出資料による。

【事案 6】不動産付会員権の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 26 年 12 月 27 日、家族でテーマパークへ出かけた際、施設内で開催されていた相手方リゾート会社の海外リゾート施設のタイムシェア（不動産を 1 週間単位で所有できる権利）に関する販売説明会の勧誘を受けた。説明会は、参加するだけで系列ホテル食事券（1 万 5000 円相当）が特典で付くとのことであった。勧誘者から「契約を断っても、その後、無理な勧誘はしない。」と説明があった。

12 月 29 日の説明会では、平成 29 年完成予定の新規物件におけるタイムシェアの勧誘があった。担当者から「対象物件は不要になったら売却すればよい」「売却時の中古価格は購入額と大して変わらない」「売却手続は相手方リゾート会社が行うが、現地と電話対応はしてもらう」という説明があったため、購入額と変わらない金額で相手方リゾート会社が買い取るものであるという認識を抱いた。説明会当時のドル高基調から「ドル払いは不利ではないか」と指摘したところ、相手方リゾート会社担当者の「ドルはもっと上がる」との説明を受け、得するものであると認識してしまった。

予定時間を超過し、退出を申し出たが、相手方リゾート会社担当者が「年内のみ」「今ならお得」と引き止め「人気物件は 200 万円以上の値上がりをした」「芸能人も利用しており、テレビ放送で利益も出ている」と説明したので、幾分か興味は戻った。さらに「永代所有の財産になり、子供も利用できる」「国内外の提携施設でも利用可能」と説明され、管理費や為替レートの基準額などを問うたが、具体的な金額は示されず、はぐらかされるばかりであった。

4 時間にわたり、本物件の購入決断を迫られ、後の予定との関係で、時間的な余裕がなかったことから、良否の判断が付かないまま購入することとなった（以下「本件契約」という。）。この時、クーリング・オフが FAX で行える等の説明は受けていない。契約書は、英文かつ大量であり、クーリング・オフ期間中でも読むのは困難だった。また、施設の予約についても、1 年前から可能と説明されたが、後日、予約対象外の期間が別途設定されていたなど、説明が正しくないことが分かった。

平成 27 年 8 月、相手方リゾート会社に本件契約を解約する方法を問い合わせたところ、ローン完済後再販売業者を紹介するなど、説明会と異なる説明をされたことから、本件契約を解約したいという思いを一層強くするようになった。

翌日、電子メールにて相手方リゾート会社に対し、解約と経費以外の返金を求める旨を送信したところ、相手方リゾート会社から、次月以降の請求は行わず、既払い金放棄でどうかとの提案があり、法律に基づく返金を求めたが拒否された。

その後、地元の消費生活センター等を通じ、交渉を続したが、相手方リゾート会社からは、既払い金の半額相当について、商品券あるいはクレジットカード口座返金等の回答にとどまっていた。

既払金 72 万 8697 円より公証費・登録完了費などの経費を除く 64 万 2677 円の返金を求める。

<相手方リゾート会社の主張>

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。

本件申請人は既払い金の返還を求めているところ、返還請求となる申請の概要に記載された事項は、いずれも申請人の主観的な印象であり、本件物件の購入の際の動機において、明確に認識した上で購入意思を示し、契約締結していたと理解している。

契約書については、日本語訳のものを渡しており、説明会後も担当者が対応している。クーリング・オフについても日本語による用紙、説明資料を渡しており、期間内の行使は可能であったと認識している。予約手続きやポイントの利用について、申請人との意思疎通上で行き違いがあったものの、契約に基づく権利内容や利用方法について齟齬はなく、かかる意思疎通の行き違いが申請人の不信感となり、申請の概要のような主張になったものと推察する。

しかしながら、本件紛争の長期化を避けるため、申請人請求通り 64 万 2667 円の返金を行いたい。

<相手方クレジット会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する。

申請人と相手方リゾート会社との和解に協力する。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、申請人より契約当時の状況などを聴取した。

申請人によると、公証費と登録手数料を支払い、委任状も記載したが、登記手続きが完了したのか相手方から聞いていないこと、勧誘時の説明については、相手方から最初に紹介された物件は、月々の支払いが一般的な戸建て住宅ローンの倍以上で高額であったが、その後紹介された本物件では、更なる値引きの提示があったこと、契約内容のうち、年会費やシステム登録費については十分理解できず、契約締結後に届いた書類で分かったこと等を述べた。

本件契約の解約を主張する主な理由としては、家族でレジャーを楽しむことを前提とし、契約したにもかかわらず、夏休み等の繁忙期は予約できないコースと分かったこと、契約締結前、予約制限のない上位のコースとの違いは知らされなかったことであると述べた。

次に、相手方リゾート会社に、契約経緯と契約内容について聴取した。

相手方は、本件契約は特定商取引法の適用はないが、契約内容をより分かりやすくするため、米国人の許可を得て、契約内容を確認する書面を作成し、申請人に交付していること、システム登録費や年会費は契約書に明記していること、本物件の買い取りがないことは合意事項確認書に記載し、申請人のイニシャルでの署名をもらっていること、本物件の登記は完了していること等を述べた。その上で、和解案として、申請人の主張どおり、本件契約を合意解除し、既払金から公証費等を控除した残金を返還し、本物件の所有権を相手方に移転する内容を提案した。

仲介委員は、相手方に対し、米国が本社である相手方の契約書類等は、日本国内の仕様と大きく異なり、英文が基本となっていることから、一般的な消費者では契約内容が十分に理解できないのではないかと、本件紛争に至る主な背景として、契約締結前に、利用期間制限や物件処分（売却）時の方法について消費者が十分に理解できていなかった点を指摘し、今後の改善検討を促した。

申請人に和解内容について確認を求めたところ、和解内容における一部項目について、持ち

帰った上で検討を希望したことから、期日をいったん終了し、後日の連絡を待つこととした。

後日、申請人側より期日で示された条件の下で和解したいとの回答があり、両当事者間で和解が成立した。

【事案 7】クラウド会計ソフト利用契約の成立に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 2 月、定期的に配信されてくる信販会社のメールに「ふるさと納税とは」の項目があり、以前から興味があったためリンク先のサイトに入った。各県の発送品の写真の下に、申し込みから納税まで 6 ステップの説明があり、画面を進んでいくと個人情報やカード情報の記入をしないと次へ進めなくなった。信販会社のメールから入ったサイトなので大丈夫だろうと思い、記入して送信ボタンを押した。

翌日、相手方から認証用メール、続いて領収書が着信し、相手方が提供する会計ソフトの利用契約を誤って締結してしまったことに気付いた。相手方にキャンセルしたい旨のメールを送信したが、利用料金の返金はできないとの返信があった。信販会社から相手方サービス利用料 9800 円の請求がきたため、信販会社宛てにチャージバック（加盟店への支払い拒否）を要求する書面を出した。3 月に信販会社より、申請人自身が相手方サービスへの登録と自動更新の停止手続きをしているため、チャージバックの対象外との回答があった。

その後も相手方から契約を継続しているような印象を受ける広告メールが送られてきた。契約をなかったこととし、今後の請求を止めるとともに、既払い金 9800 円を返してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

信販会社と弊社の間業務提携はない。申請人が入ったサイトは信販会社の画面にリンクのあるふるさと納税のサイトと推測する。当該サイトにはふるさと納税に関する 6 ステップの記載がされている。申請人の主張では、この中の「手続きをする」に入ったところ選択画面が出てきたとあるが、それが弊社のサービス選択画面のことを指しているとすれば、事実と異なる。当該サイトから弊社サービスへのリンクはない。

認証用メールは弊社サービスへ登録されたメールアドレス宛てに送信するもので、申請人が登録操作を行った結果送信された。領収書も、申請人の操作で弊社プランに申し込みされた結果送信されたものである。申請人により支払い停止処理が行われているため、翌年 3 月以降の支払いは発生しない。申請人は契約が継続しているような印象を受けるメールを受信したとするが、申請人が年額プランを契約しているため、支払い停止後もサービスは利用可能である。

利用規約に「いかなる場合も受領した利用料金の返金には応じません」とあり、申請人は同意の上で申し込んでいる。なお弊社サービスは個人からの申し込みの場合、個人事業主を対象としており、本件は事業者間の契約と考える。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、本件サービスが個人事業者を含む事業者向けであり、相手方が本件契約は事業者間のものだと主張していることから、期日前に、申請人の副業や確定申告状況について、センター法施行規則 23 条に基づき調査した。申請人にはこれまでに副業経験はなく、確定申告は医療控除に関するもののみとのことだった。

期日で申請人は次のように述べた。

- ・契約している信販会社から送られたメールに張り付けられた URL をクリックし、ふるさと納税に関するシミュレーションが行われると考えて、サイト上の表示をクリックするなどした。
 - ・口座などの入力画面に至ったが、信販会社が提供するシミュレーションと考えており、同社は既に申請人の口座を把握しているので問題はないと考え、入力した。
 - ・自身で本件契約の支払い停止ないし解約の手続きを電子的操作で行ったことはない。
- 一方、相手方は本件契約、支払い停止に係る申請人のログ記録を提出し、それに基づいて申請人が行ったと思われる操作について説明し、次のように述べた。
- ・当社は当該信販会社やふるさと納税関連サイト運営会社と契約関係がなく、相手方のバナー広告が貼ってあることは考えにくい。
 - ・当社ウェブサイトでは納税に係るシミュレーションを実施していない。
 - ・相手方への登録完了までに最終確認画面を含めて五つのステップがある。
 - ・申請人が誤操作をした経緯として、ふるさと納税、確定申告等のキーワードを検索エンジンにかけ、表示された相手方サイトに誤って入ったことが考えられる。
 - ・申請人が契約したコースは、年間使用料で通算 13 カ月使用できる（うち 1 カ月分は無料）もので、1 カ月無料お試しをするコースではない。

仲介委員は、申請人の行ったパソコン操作に係る両者の主張に食い違いがあり、矛盾なく事実を確認することができない部分があるものの、申請人は副業の経験もその予定もなかったことから消費者であり、本件契約は消費者契約であると指摘した。

その上で、消費者契約法により、解約した場合は既払い金のうち平均的損害を超える額を返金する必要があるところ、申請人は本件サービスを利用せず、申し込み翌日に支払い停止手続き（自動継続しない手続き）をしていることから、相手方に損害は生じていないと考えられるとし、本件契約を解約し既払い金全額を返すよう提案した。

相手方は、現在は手続きの間違いや返金申し込みについて状況確認を一層徹底していると述べた上、消費者保護の観点から提案を受諾すると述べた。そのため両当事者間で和解が成立した。

【事案 8】普通養老保険の解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 7 月下旬、相手方金融機関から電話があり、養老保険の満期手続きの話がされ、保険の新規加入の勧誘も受けた。新規加入の話は断ったが、満期の手続きはしてもらおうと思い、相手方金融機関の担当者が自宅へ訪問することを了承した。

同年 8 月来訪した相手方金融機関の担当者に、自分と娘の通帳を見せるよう言われた。担当者から「娘さんの年齢を考えると預貯金が多過ぎる。もしものことがあれば税務署に調べられる。マイナンバーも導入されるし、このままではまずい」と言われ、不安になった。娘を被保険者として保険に入れ、希望があれば解約しないで減額すればよいと言われ、相手方保険会社との間で保険契約を締結することにした（以下「本件保険契約」という。本件保険契約の始期：平成 27 年 8 月 13 日）。

ところが、他の保険会社から「おかしい」と言われ、相手方保険会社のコールセンターに確認したところ、相手方金融機関の担当者の説明に誤りがあったことが判明した。

そこで、本件保険契約を解約した（本件保険契約の解約日：平成 27 年 9 月 14 日）が、保険料 1 カ月分（約 6 万 6000 円）を差し引かれて返金された。地元の消費生活センターであっせんしてもらったが、解決できなかった。保険料 1 カ月分を返金してほしい。

<相手方保険会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

平成 27 年 8 月、相手方金融機関の担当者は、申請外契約の満期保険金の支払い請求手続きをきっかけとして申請人宅を訪問した。その際、被保険者を申請人の娘とする契約を勧めたところ、申請人から加入の意思表示があり、これを受理した。申請人は、自身を被保険者とする契約には加入しない意向であり、一人娘が心配だとの話もあったので、娘を被保険者とする契約を提案したものである。相手方金融機関の担当者は、マイナンバーのことはよく知らなかったため、娘名義の預貯金があると何らかの影響はあるのではないかとの趣旨の話はした。また、減額については、保険料を全期前納した後、現金が必要となった場合の説明として、解約以外にも契約者貸し付けの利用や保険金の減額により現金を用意できる旨の説明を行った。

申請人の誤解は相手方金融機関担当者の説明にも一定の原因があることを認め、既払い込み保険料と解約返戻金の差額の 5 割を解決金として支払う内容の和解提案を行っているところだったが、差額全額を上限として解決金を支払うことにより、本件の解決を図りたい。

<相手方金融機関の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人が請求する解約返戻金と払込保険料総額との差額を返戻すべき立場にないが、相手方保険会社と連携して手續に協力する用意がある。

2. 手續の経過と結果

期日で申請人は、仲介委員の聴取に答え、次のように述べた。

・保険の新規加入の話は何度も断っていた。当初は保険よりも自由に引き出せる預貯金の方が良いと思っていた。

・マイナンバーの話題が出なければ娘を被保険者にしようとは思わなかった。相手方金融機関の担当者の父が税理士とのことで、娘名義の預貯金をそのまま置いておくとマイナンバーで調査されると言われ、その話を信用してしまい不安になった。

・娘名義の預貯金は満期がまだ先だったので、自分名義の預貯金を解約し、それを原資として本件保険契約の申込みをした。マイナンバーの話と整合性が取れないが、当時はおかしいと思わなかった。

続いて相手方らが聴取に対し、次のように述べた。

・マイナンバーの話は相手方金融機関の担当者が積極的にしたのではない。申請人の質問を受けて「何らかの影響はあるのではないか。厳しくなるのではないか」といった趣旨の話をした。

・満期保険金の請求漏れがないよう、満期前に満期保険金受取人を訪問するのは一般的なことだ。

・本件保険契約を解約しても1カ月は保障が続くため、1カ月分の保険料が必要になる。

仲介委員は、勧誘時の説明（希望があれば減額できるなど）は消費者契約法の不実告知に該当する可能性が考えられるため、本件保険契約を取り消すことが相当ではないかと指摘した。これに対し、相手方らは、既払込保険料と申請人が受領済みの解約返戻金との差額全額を和解金として支払う意向を示したことから、和解が成立した。

【事案 9】小顔矯正の施術に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 7 月、初回のみ 1cc あたり 4000 円で小顔注射が受けられるとの相手方のインターネット広告に興味を持ち、両頬に 1cc ずつ注射するつもりで相手方クリニックを訪問した。

相手方担当者からは、両頬に 1cc ずつではあまり効果が見られないとして、注射する量と回数を増やすよう勧められたが、学生でアルバイト収入しかなく、高額な治療は受けられないと断った。担当者は、今日 5 回分の料金をまとめて払えば、すべて半額の初回料金にでき、支払いも分割でできると説明した。そこで初回分のみ治療を受けることとし、残りについては検討しておくことにした。診察室で相手方の医師から書類を渡され、内容について説明はなかったが、初回治療の契約書だと思い、サインをした。その後、頬に小顔注射の施術を受けたが、しびれや痛みがあった。その状態のまま受付に戻り、相手方担当者から言われるがままに、スマートフォンの操作をして、5 回分の注射の契約（以下「本件施術契約」という。）を、クレジット会社の個別クレジット契約を利用して行った（手数料を含め約 24 万円を 24 回の分割払い）。帰宅後もしびれや痛みが引かず、翌日には青あざができてしまった。

2 週間後、相手方に本件施術契約の解約を申し出たが、断られた。2 回目の施術の予約をしており、キャンセル料を取られたくなかったため、仕方なく施術を受けたが、初回と同様にしびれが出て、腫れてしまい、動悸も激しくなった。

そのため、国民生活センターへ相談し、相手方とクレジット会社に対し、解約を申し出たところ、クレジット会社からは請求をしないとの連絡が来たが、相手方からは勧誘や施術に問題はないと言われ、残金を直接請求するという連絡があった。

既払い金約 4 万円を除いた、約 20 万円の請求を取り下げしてほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人から解約の申し出があった際、できないと案内したことはなくドクターストップという判断であれば解約に応じると伝えたが、診察には来なかった。万が一、施術後に赤みやかゆみなどが発生した場合には、直ちに連絡するよう伝えたが、一度も来院いただけなかった。

既にクレジット会社宛での返金依頼書を申請人から預かっており、クレジット会社に提出済みである。そのため、クレジット会社からの請求は停止している。当クリニックも申請人に約 20 万円を請求する予定はない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

(1) 申請人の主張

申請人は、期日において、以下の通り述べた。

・小顔効果の出るマッサージについてインターネットで調べていたところ、相手方の広告を見つけた。

- ・初回限定で施術が通常の半額の 4000 円、両頬 8000 円でできるとあったため、学生でも支払えると考えた。
- ・カウンセラーを名乗る相手方担当者から、脂肪溶解注射の効果や施術方針等を説明された。1cc ずつを両頬に打つことを希望したところ、もっと多くの量をいろいろな場所に分散させて打たなければいけないと言われた。
- ・治療内容について質問したところ、脂肪を溶かす作用のある注射であり、副作用が出た例はないと言われた。
- ・予算オーバーの状態であったが、分割払いを勧められ、断りきれずに施術契約を結んでしまった。相手方担当者に言われるがまま書類にサインしたため、クレジット契約書に署名した記憶もない。
- ・施術の段階になって医師が出てきたが、治療内容について説明はなく、副作用も出た例はないと言われ、施術箇所の確認だけで会話は終わった。
- ・施術は化粧を落とさずに合計 10cc の注射をされ、施術後はあご全体がしびれて動かず、患部を冷やしても腫れは引かなかった。翌日には頬骨にあざができてしまった。
- ・施術を受けた分は支払わなければならないと思うが、これ以上の支払いを止めてほしい。

(2) 相手方の主張

相手方は、期日において、以下の通り述べた。

- ・申請人に応じた担当者は医療従事者ではないが、カウンセリング主任であり、受付で渡す問診票を基に患者にカウンセリングし、その結果を医師へ申し送りするのが主な仕事である。カウンセリング主任は、注射のリスクや副作用の話もしている。
- ・本件小顔注射は脂肪溶解注射の一種であり、内出血が少なく手軽に受けられるという理由で利用者が増えている。メーカーの説明では、化粧を落とさないまま注射できるとのことであり、注射の際に化粧は落とさずに施術している。
- ・治療説明書とは別に同意書があり、そこに副作用についての記述がある。それを確認して署名をもらうことにより承諾を取っている。

(3) 仲介委員の和解勧奨

仲介委員は相手方に対し、①化粧を落とさずに、消毒もせず注射を行うことには医療従事者として疑問が残ること、②副作用について同意書に記載はあるが、注射成分上生じうるしびれや動悸などは記載されておらず十分とは言えないこと、③医師やカウンセラーが説明した内容を前提としても、誤解を与える可能性があり、消費者契約法により契約を取り消すことがあり得ること等を指摘した。

その上でこれ以上の請求を申請人に求めない内容での和解を促したところ、相手方が同意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 10】 歯科インプラント治療の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 26 年 12 月、すでに別の病院で施術済みだったインプラントの治療等のため、雑誌に掲載されていた相手方を訪れた。心臓の持病もあったため、まずは説明を受けるつもりだったが、すぐに口腔内の写真を撮られ、治療を行うには歯周病の予防が必要と言われた。しかし、インプラント治療のみを行う予定だったため、問診票にもその旨を記載し、治療費を自由診療として 5000 円支払って初診を終了した。

2 回目の通院では、治療費の内金として 10 万円、歯周病の治療費として 5000 円を請求され、それ以後の通院でも同様に 5000 円ずつの歯周病治療費を請求されたため、相手方へインプラント治療を早くするよう要請したところ、4 回目の通院で、十分な説明がない状態で施術が行われた。その際、治療後のインプラントを見せてもらえなかったことや、勝手にセラミックのかぶせ物が追加されていることなど、不審な点が多かったため、治療の詳細を書面で出してもらえよう相手方へ要請したところ、約 178 万円にも上る治療費になっており、2 回目の通院で支払った治療費の内金がインプラント治療ではなく歯周病に関する代金となっていた他、保険診療を選択できるはずの治療も自由診療として請求されていることが判明した。

そのため相手方に不審を抱き、通院をやめると伝えたところ、中止した治療の料金として 70 万円の請求書が届いた。納得できず相手方と交渉したものの解決しなかった。

既に支払った 12 万 5000 円以上支払うつもりはない。意図せず治療された補償として 30 万円を支払ってほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・口腔内の写真撮影は通常実施している検査項目の一つである。
- ・申請人が持病の術後治療中であることが分かったため、インプラント治療を行うに当たって必要な医療措置の有無を照会すべく、担当医に確認を取っており、その結果が出るまでの間、手術に着手できないと考えた。
- ・3 回目の受診時に治療費についての明確な内訳・見積もりを出すことができるようになったことから、4 回目の受診時に内訳書を提示する旨を約束し、交付しており、適切な時期に見積もりを提示している。
- ・申請人が相手方担当医師の説明に納得した上で受診したことは明らかである。

平成 27 年 8 月 31 日付で連絡した通り、実施済み治療の対価として 47 万 7800 円をお支払いいただきたい。

なお、申請人が通院時に請求された 5000 円というのは初診料および再診料である。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は第 1 回期日で、両当事者からそれぞれ事情を聴いた。

申請人は以下の通り述べた。

・通院初日、インプラント治療（既存のインプラントの修正、新規のインプラントの施術の 2 カ所）だけをお願いしたいと考え、問診票の「治療内容のご希望」にはインプラント治療だけにチェックを入れた。

・十分な説明がないまま歯周病の治療が開始された。

・インプラント施術でも十分な説明を受けず、結果として1本の歯を抜歯し、さらに予定していなかった歯まで治療され、既存のインプラント基部のキャスルナットが破損されてしまった

・診療前に障がい者手帳を提示し、相手方より保険適用となるため費用負担はないと言われた。

・解決の方向性としては、すでに支払った12万5000円の返金を求めたいが、少なくともこれ以上は支払いたくない。

一方、相手方は、施術の際に口腔内を確認したところ、施術予定の歯に隣接する歯の状態が悪かったため同時に施術し、誤った治療はしていないが、申請人の心情を考え、本事案解決のために検討する余地はあること等を述べた。

そのため仲介委員より相手方に対し、緊急を要しない施術の場合、医療機関側の説明義務の程度が重くなるが、本事案では申請人の理解を得られるよう詳しく説明すべきであったこと、さらに施術の一部に保険適用ができるのにそれを申請人に伝えなかったことで紛争となっていること等を指摘し、次回期日までに、申請人に対し追加請求をしないという内容での和解を検討するよう要請した。

期日後、相手方は申請人に約14万円を請求する内容での和解案を提示した。

第2回期日では、相手方が提示した和解案の根拠等について聴いた。

相手方は、申請人の施術に係る金額から既払い金を引いた額であると説明。金額は確定ではなく、譲歩する意思はあるものの、申請人に一切追加請求しない内容での和解には応じられないと述べた。

一方、申請人は、望んでいない施術まで行われた等の経緯から、損害賠償を求めたいところだが、訴訟でのリスクや手間を考え、この場で解決したいこと等を述べた。

そのため仲介委員より両当事者に対し、申請人が相手方に対し5万円を支払う旨の和解案を提示したところ、両当事者で合意に達したため、和解が成立した。

【事案 11】中古車のキャンセル料に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 4 月、相手方のサイトで中古の外国車の購入を申し込んだ (84 万 9280 円)。後刻、相手方から電話があり、「申し込みには手付金が必要である。いくらでも構わない」と言われ、14 万 9280 円を振り込んだ。

ところがその夜、家族に購入を反対されたため、翌朝、相手方にキャンセルすると伝えたところ、「キャンセル料として 10 万円を支払ってもらおう」と言われた。その日に契約書が届いたが、キャンセル料についての記載はなかった。

地元の消費生活センターに相談したところ、約款の注文特約条項から、契約は成立していないと考えられるとの助言を得たため、書面で相手方に通知した。相手方からは「契約は成立しているが、穏便に解決するため、4 万 9280 円を返金する」旨の提案があった。申し込みの翌日にキャンセルをしており、実損害はほとんどないはずだと相手方に伝えしたが、相手方の回答は変わらなかった。契約は成立していないと考えられるので、支払った 14 万 9280 円を返金してほしい。実損害またはキャンセル料を請求するのであれば、その明細および根拠書類を提示してほしい。合理的な額と判断できた場合のみ支払う。

<相手方の主張>

(※) 相手方代理人よりファクスで期日に出席する旨が表明されたため、回答書・答弁書を提出するよう要請したところ、「期日には関係する資料を用意し、答弁する用意があるが、ADR は任意の手続なので、事前に回答書等を提出することは差し控えたい」との意向が表明された。そのため、回答書・答弁書は提出されていない。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は期日で両当事者に聴取を行った。

申請人は、申し込み翌日にキャンセルしており、相手方に実損はほとんどないと思っていることや、これまでの相手方の対応は不誠実であり、譲歩するつもりはないことなどを述べた。

相手方は、商行為である以上、契約の成立時期にかかわらず申請人への報酬請求権が生じるため、返金できないと強調。注文を受けてから 1 日で行った具体的な作業内容として①見積書等の書類作成②点検整備のための提携工場への入庫③掲載していたサイトからの広告取り下げ作業④陸送会社との調整などを挙げた。

申請人が提訴の意向を示したことから、仲介委員が相手方にさらなる解決案の提示を求めたところ、一定の解決案が出された。申請人がこれを受け入れたことから、和解が成立した。

【事案 12】クレジットカードの不正利用に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 4 月に 4 日間の旅程でフィリピンのマニラへ 1 人で渡航した。その際、現金は三つの財布に分け、クレジットカードは相手方のカード（以下「本件カード」という。）1 枚のみを所持していた。

旅程 2 日目に観光名所を回った後、昼食を取るため入った店で、現地の人と思われる 5 人組に話しかけられ、世間話をしながら一緒に食事をした。その後意識を失い、目覚めたら真夜中で、暗い部屋のような所だったと記憶しているが、再び意識を失った。

次に目覚めたのは、朝から昼にかけてだったが、リュックサックの中のカメラ、携帯電話がないことに気付いた。

その夜（旅程 4 日目）、ゲストハウスに到着し、携帯電話だけ返してもらったが、リュックサックの中身を確認したところ、現金すべてと本件カードがないことに気付いた。日本の家族に連絡し、本件カードを止めてもらった。

翌日、体調が悪かったため現地の警察に行くこともできないまま、空港までたどり着き、帰国した。

帰国翌日、相手方に連絡したところ、意識を失っている間に 20 件、約 52 万円の相手方カードの利用（以下「本件カード利用」という。）があったこと、暗証番号の入力を伴う利用のため損害を補てんできないことを伝えられた。その後、日本の警察や消費生活センターにも相談したが、解決できなかった。

暗証番号は他人には推測が不可能なものであり、約 52 万円の請求を止めてほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

会員規約において、カード暗証番号の入力を伴う取引については保障対象外としているが、例外事項として「会員に故意又は過失がないと当社が認めた場合を除く」としている。申請内容から、申請人に故意又は過失が認められないと判断し、保障制度の例外事項を適用して、請求を行わないこととする。

なお、保障制度の手續きにあたり、被害届の写しや被害届受理番号等の事実確認ができる資料を提出願いたい。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で、申請人から、

- ・睡眠薬強盗被害時の状況
- ・相手方との交渉の内容
- ・希望する解決策

について聴取した。

申請人は、

- ・現地の人たちと飲食した際に意識が遠のいてから2日間にわたり意識が混濁した状態で、その間、飲食した記憶も、犯人から本件カードの暗証番号を聞かれた記憶もない
- ・本件カードは普段使っているものではなく、被害前日に現地スーパーマーケットで土産等を購入した際に使った程度である
- ・相手方には被害の概要を説明し、自分が使ったものではなく、事件に巻き込まれたので保障してほしい旨を伝えた
- ・相手方からは、第三者が利用したであろうことは認めるが、暗証番号取引のため保障できないと言われた

などと述べた。そして、相手方が不正利用分をすべて保障してくれることを希望した。

次に相手方から、

- ・本件カード利用について保障対象と判断するに至った理由
- ・会員の暗証番号管理の過失に関する利用規約の解釈
- ・不正利用に対する安全対策

について聴取した。

相手方は、委託している顧客対応窓口が利用規約の認識違いをしていたため、本件のようなケースは本来ならすぐ保障対象とすべきなのに、暗証番号取引であることのみをもって会員の故意または過失に該当すると考え、それを前提に申請人に説明してしまったと述べた。また、盗難等に起因する不正利用における会員の過失の有無の判断基準として、警察に被害届が受理されているか否かを一つの目安としているが、これに限らずケースバイケースで柔軟に判断していると説明。さらに、

- ・短時間に断続的な利用があった場合や換金性の高い商品が購入された場合にはストップがかかるシステムがあるが、今回は検知できなかった
- ・相手方が加入している保険も相手方利用規約の保障条項と同様の内容になっており、本件カード利用に関する保障については保険で賄われる一などと述べた。

そこで、相手方が、フィリピンでの本件カード利用が第三者による不正利用であり、申請人の暗証番号管理に故意、過失がないことを認め、利用代金を申請人に請求しないとする内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 13】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 24 年 12 月頃、リボルビング払い（以下「リボ払い」という。）の仕組みについて、理解しないまま相手方 Web サイトからクレジットカード（以下「本件カード」という。）の申し込みを行った。Web 明細となっていたが、契約時点から利用明細を確認していなかった。

平成 28 年 2 月、不明な引き落としがあったので確認したところ、リボ払いになっており、商品代金のほか、合計 14 万 5614 円の手数料が生じていることが分かった。

自分は、リボ払い設定する意思がないまま契約し、本件カードを利用したのであり、契約自体が無効であって、リボ払いの手数料等の支払義務は生じない。そのため、既払い手数料について返金を求める。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、平成 22 年 10 月頃より当社発行クレジットカードを保有していたが、本件カードにランクアップさせるため、平成 24 年 9 月頃、入会申込書に必要事項を記入し、署名した上で当社に送付しており、Web から申し込んだ事実はない。

本件カード契約には、Web 明細書サービスと、毎月最低支払額を 1 万円とするリボ払いが適用されることが含まれている。これらは所定の約款上、包括的に当然に契約内容とされたものではなく、申請人が自ら選択し、自筆でチェックして契約内容となったものである。

本件カード契約については、申請人と当社の間で有効に成立したものであり、申請人はこれに基づき、既払いリボ手数料を支払ったのであり、当社は申請人に既払いリボ手数料の返還義務は負っておらず、返金できない。申請人が申し出た平成 28 年 2 月 26 日時点の既払いリボ手数料額は 14 万 5614 円となっているが、正確には 14 万 843 円である。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日において、両当事者から申し込み時の事情や申込書の記載等について聴取した。

相手方はおおむね以下の通り述べた。

- ・申請人に対して、もともと申請人が保有していた相手方発行のクレジットカードに関し、アップグレードの案内をダイレクトメールで送付した。
- ・申請人が送付した申込書に記入し返送したことから、審査を経て本件カードを発行した。申し込みの際し、申請人から内容や記載方法に関する問い合わせ等はなく、口頭で説明することはなかった。
- ・リボ払い専用の支払方法となるサービスを申請人自らが選択してチェックを記入して申込書が返送されており、当社としては、申請人が理解して納得して申し込んだものと認識している。
- ・本件カードは、同サービスが選択されていることから、店頭で決済する際、一括払いを選択しても、1 カ月の利用額が 1 万円を超えた分からは自動的にリボ払いとなる。リボ払いにならない

いケースもあることから、カード券面には特にリボ払いとなる旨の表示は記されないが、利用明細が送付されることから遅くともこの時点でもリボ払いと分かる。

- ・リボ払い専用の支払方法となるサービスについては、申込書の申込欄のすぐ下に手数料がかかる旨を記載しており、不利益については赤字で記載している。手数料がかかることおよびパーセンテージは申込書の裏面に記載がある。

仲介委員は、1万円を超えた分が自動的にリボ払いになる認識が申請人にどこまであったか、それが十分理解できるような記載や説明があったか、一般的認識として十分に普及しているか否か等が、問題となるとの見解を示した。

また、年会費割引など有利な点は強調した記載となっている反面、リボ払いに関する説明が有利な点と比較して小さな文字であり、申し込みすると自動的にリボ払いとなることは別の欄を見なければならず、一覧性、同時性という点で問題があり、申請人において自動でリボになることの認識はなかったのではないかと指摘した。

次いで、申請人は概ね以下の通り述べた。

- ・本件カードの申し込みをどのような方法で行ったかは覚えていない。
- ・カードに様々な付帯機能があるため、深い意図はなく、あるのであればとりあえず申し込んだ方がいいだろうと思い、リボ払いの申込欄にチェック。決済額についても、特に意識せず一番低い額である1万円にしたが、チェックを付けたことで、どうなるかという認識は全くなかった。
- ・リボに関するものであると言葉としては認識していたが内容は確認しておらず、仕組みの理解はなかった。
- ・店舗で購入した際のレシートや、カード会社から送付される利用明細は、重要性を感じておらず見ていなかった。確認していなかったことについては過失があるが、申し込んだメリットは全くなく、間違えた人にリボ手数料を請求することは良くない。

仲介委員は、聴取結果を基に、申請人には一定の過失が存在するが、相手方のカード申込書の記載からすれば、申請人においてリボ払いとなる認識がなかったことにもある程度理解し得る余地があるとして、相手方に対して、譲歩を求め、第1回期日を終了した。

後日、相手方から、本件カードのリボ払い設定は、本人直筆により申し込みが行われていること、リボ払いの設定およびリボ払い手数料等の情報は明確に記載していること、申請人に利用状況の確認を促すはがきを毎月送っていること等を理由として、和解には応じられないとの回答があった。

仲介委員は、本事案において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 14】 犬の売買契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 11 月、友人と 2 人で相手方店舗の前を通りかかり、ペットを見ていたところ、店員から「子犬を抱っこされますか」と声を掛けられた。抱っこしたところ、「飼ってみませんか。とりあえず 2 階へ行きましょう」と言われ、かわいい子犬を飼える可能性を喜ぶ気持ちと怖いと思う気持ちが入り交じったまま、案内された席に着いた。

本当に飼える状況なのか判断する間もなく契約書がテーブルに置かれ、必要事項を書くよう促された。やはり飼えないため、断ろうと思い、「家が狭くて飼えない」「収入も少なく、病気になったときにお金がない」などと言ったが、取り合ってもらえなかった。

契約書を書かないと帰れないのかもしれないと思うようになり、契約手続きを終え、いったん店を出た後、すぐに契約解除を申し出たが、解約できなかった。その後、消費生活センターに相談したところ、クレジット契約は解除されたが、相手方からは生体価格（32 万円）の半額を要求されたため、解決できなかった。

後日、相手方代理人弁護士から、①契約時には友人と相談の上、購入を決意した経緯がある②店舗から退去したいとの意思表示はなかった③長時間拘束した事実もない④購入したくないのであれば、契約せずに済んだ状況だった一などの点から本件契約は取り消せないため、全額を支払うよう求める書面が届いた。納得できないので、本件契約を取り消してほしい。

なお、契約時に本件犬は後日引き取ることにしたため、現在も引き渡しを受けていない。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約を強制した事実はなく、契約は有効である。本件犬に 1 日も早く飼い主の元で幸せに暮らしてもらいたいため、互いの譲歩点として、契約金額をおのおの 5 割ずつ負担することで早期解決を図りたい。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で、両当事者から聴取を行った。

申請人は、本件契約時に一緒にいたのは高校時代の友人だが、付き合いが続いていたのではなく、最近になって再会したこと、しかし本件契約がきっかけで疎遠になってしまったこと、居住している賃貸アパートでは規約上ペットの飼育が禁止されていること、犬の引き取りは希望しないことなどを述べた。

他方、相手方は、販売店にヒアリングを行い、問題はなかったと考えているが、それを強調したいわけではなく、早期解決を目指したいと考えているものの、消費生活センターのあっせん方法に承服できず、交渉が長引いたため、解決が長引いていることを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員より、申請人が相手方に 10 万円の解決金を支払う和解案を提示したところ、双方ともこれを受け入れたことから、和解が成立した。

【事案 15】 上場投資証券と株の信用取引に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成4年1月、相手方証券会社に信用取引口座を開設した。相手方担当者に勧められるがまま、平成26年8月から平成27年7月にかけて、株式信用取引を行った（以下「本件株式信用取引」という。）。取引の開始当初は利益が出ていたが、平成27年3月ごろには多額の損失が発生していた。その後、担当者が相手方支店長となり、「損失をバンバン挽回します」などと説明するので支店長に任せてしまった。

平成27年6月ごろ、支店長から、損失を取り返すためと強引に勧誘され、取引内容やリスクを理解できないままに、上場投資証券（以下「本件 ETN」という。）の信用取引を開始してしまった（以下「本件 ETN 信用取引」という。）。

本件株式信用取引と本件 ETN 信用取引のいずれも大きな損失が生じているが、相手方担当者から、取引前に全く連絡がないか、事前連絡があっても売買の別や対象銘柄に関することだけで、実質的に一任する形で取引が進められた。そこで、両取引の損失合計金額 4798 万 4963 円の支払いを求める。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

(1) 本件株式信用取引について

申請人は平成4年1月から当社を通じて証券取引をするようになったが、当時から株式取引の知識を有していた。

当該取引につき一任取引は存在しない。申請人と相談するなどしてすべてその指示のもとに執行された。なお、株式取引については取引後に売買報告書を送付し、取引残高報告書を送付し、お預かり残高照合書を作成しているが、これらについて申請人から異議申し立てがなされたことはない。申請人の署名の字の流麗さや、注意顧客報告書における当方の担当者の報告内容から、各時点における申請人の弁識能力は十分であった。

(2) 本件 ETN 信用取引について

本件 ETN 信用取引も申請人の注文に基づくものであり、これについても面談で残高照合がなされ、申請人は平成27年8月に事実上相違ないことを認め、署名、押印までしている。申請人は、値の下落についての心配はしていたが、買い付け行為そのものについての苦情、異議申し立ては行っていない。これらにより、申請人が ETN 買い付けについても取引内容推移、処理方法につき十分に認識、判断していたことは明らかである。

上記の通り、本件各取引につき申請人主張のごとき違法性はない。したがって当社に何らの賠償責任はなく、支払請求には応じられない。

2. 手續の経過と結果

第1回期日で仲介委員は、申請人代理人から本件株式信用取引及び本件 ETN 信用取引の経緯および問題点等を聴取した。申請人代理人は次のように述べた。

・平成 25 年から日経平均の日々の動きの 2 倍の動きをするレバレッジ型上場投資信託(以下「本件 ETF」という。)の取引を始めたが、この頃から取引が頻繁になった。

・本件株式信用取引で評価損が発生した後、申請人はいったん信用取引の手じまいを求めたにもかかわらず、申請人が理解できない本件 ETN 信用取引を薦めて取引させたことが特に問題である。

・取引後に報告書が送られてきているが、事前取引内容について申請人に情報が与えられなかった点にも問題がある。

仲介委員は相手方に対し、本件 ETN 信用取引の商品性等について尋ねた。相手方は次のように述べた。

・ETN そのものは東京証券取引所に上場している商品で、本件 ETN は、価格がニューヨークの原油価格の日々の動きの 2 倍変動することを特徴とする商品である。

・申請人には定期的に原油先物の値段を連絡しており、今回申請対象になっている株式および ETN については取引前にチャート等を見せて説明している。

・取引に関する通話は録音しておらず、架電記録のみが残っている。

・社内ルール通り、75 歳を超える契約者に対しては半年に 1 回面談を行っている。本社の監査担当者が確認したが、申請人に関しては特段の問題はなかった。

・申請人の次男も申請人とはほぼ同時期に本件 ETN 信用取引を開始している。

仲介委員は相手方に対し、①各取引の経緯や商品の説明状況を具体的に示す資料、②一連の取引が変化した平成 25 年 4 月以降の損益をまとめた資料、③高齢者に対する販売勧誘に関する社内ルールを示すよう求め、相手方はこれに応じた。

第 2 回期日で相手方は次の通り述べた。

・商品説明については、チャートを見せて連動率等の説明を行った。

・申請人は相当前に信用取引口座を開設しており、株の取引経験も豊富だった。定期面談でも特段問題はなかった。

・社内ルールとしては、75 歳以上の場合、信用取引では 3 カ月に 1 度、担当者以外の上席者が面談し、取引継続の可否を判断している。

・担当者が支店長に変更になってからは、評価損を抱えていたため利益を上げて処分しようとして提案し、1 時間以上かけて申請人に説明し、申請人はこれに応じた。

仲介委員が、非常に短期間での決済が繰り返されていること、本件 ETN や、この取引に先立って行われた本件 ETF はレバレッジ型の商品であり、一般の投資商品と比べてリスクが高い上に、それを信用取引することは、リスクをさらに高める取引であること、(高齢である上に、先の取引で大きな損失を被りリスク許容度の下がっている)申請人がそのような取引を行うことには合理性が見いだせないことを指摘したところ、相手方は、申請人自身が電話をしてきて取引や相場について質問したので説明を行い、商品についての理解を得ていた等と述べた。仲介委員は相手方に対し、どんな説明をしたのか、その内容を具体的に示す資料があれば提出するよう求めた。

また、仲介委員は申請人代理人に対し、相手方が主張するようなやりとりがあったか申請人に確認するよう求めた。

第 3 回期日で相手方は、担当者が既に退社しており、適合性の具体的な確認方法は不明だが、申請人には過去に信用取引を行った実績が十分あること、また担当者は申請人宅を頻繁に訪問

したこと、説明をした資料として WTI（ニューヨーク原油先物価格）指数のチャートを提出した上で、ファクスでもこのチャートを申請人に頻繁に送っていたと述べた。

仲介委員は、相手方が提出した面談記録によると、平成 24 年 12 月時点では、申請人は信用取引についてあまり積極的に行うつもりはないと語ったとの記載が残されているのに、平成 25 年 4 月以降頻繁に信用取引がなされているところ、これは投資意向が変わったのでなければこのような取引経過にはならないが、そのような投資意向の変更あった旨の事実が記録上確認できないと指摘した。その上で、平成 25 年 4 月から本件 ETF を信用取引で開始した経緯や当該商品について、レバレッジ型商品を信用取引で行うことの特異性を指摘するとともに、どのような説明をどのように行ったのか、説明状況を具体的に示すよう求めた。

期日後、相手方から、既に退職している当時の担当者に勧誘の経緯を聴取した結果として次のような回答があった。

- ・本件 ETF については、東芝の粉飾決算を報じた新聞記事を提示しながら、個別銘柄を買うことの難しさや、投資信託なので分散投資効果があること、日本の経済状況と似た値動きをすることを説明した。

- ・申請人は、当初は不安もあり少額で取引していたが、利益を出したことで、徐々に金額を増して取引していった。

- ・申請人の次男も相手方に口座を持ち取引をしていたが、注文は申請人が出しており、2 人は一体化していたと考えられる。

- ・取引に関して苦情が寄せられたことは一切なかった。

これを受け、申請人代理人は次の通り主張した。

- ・申請人は一連の取引の損益状況について理解しておらず、信用取引を積極的に行って高いリスクを取る意思はなかった。

- ・先に行われた本件 ETF については、相手方の担当者は、当該商品の仕組みやリスクの説明が不十分なまま勧誘を行い、契約に至らせている。

- ・続く本件 ETN 信用取引についても、相手方は申請人の承諾・理解を得ないまま強引に行った。

- ・レバレッジ型 ETF や ETN および個別株式を頻繁に信用取引させる取引は、手数料稼ぎを目的とした取引であり、さらに、こうした取引は申請人による事前の指示なく行われていることから、無断売買ないし実質的一任取引の疑いがある。

第 4 回期日では、仲介委員は相手方に対し、適合性原則の問題、およびレバレッジ商品を信用取引で行っていることに鑑みると商品・取引の仕組みやリスクの説明が不十分であった可能性は否定できない等を指摘した上で、本手続での解決策として、手数料の返金を検討できないか打診した。

一方、申請人からの聴取では、申請人代理人は、平成 25 年 4 月以降の一連の信用取引での手数料合計は約 2000 万円、損失は本件 ETN 信用取引が約 3650 万円、本件株式信用取引が約 1140 万円であると述べた上、本手続で仲介委員より和解案が提示されれば検討すると述べた。

これを受け、仲介委員は両当事者に対し、平成 25 年 4 月以降の一連の信用取引の手数料相当額 2000 万円について、半額の 1000 万円を相手方が申請人に支払うことで和解できないか提案し、両者とも検討することとなった。

後日両当事者より、仲介委員案に応じるとの回答がなされたため、第 5 回期日で和解が成立した。

【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（7）

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張＞

平成元年に義理の父が、A社の販売する温泉宿泊施設の共有持ち分（以下「本件不動産」という。）を220万円で購入するとともに、同社と施設利用契約を締結し、保証金（以下「本件保証金」という。）1口80万円、管理修繕積立基金20万円を支払った。平成11年、義父の死亡により、夫が本件不動産、本件保証金の権利を相続し、年会費5万6700円等を支払ってきた。平成27年2月に夫が急逝し、本件不動産の相続については未定の状態である。

義父の本件不動産使用状況は不明であるが、夫が所有していた間は何回か利用したものの、使用しない年もあり、夫には生前、本件不動産処分の意向があった。夫の死後、遺品整理中に、本件不動産の運営管理が相手方に移ったことを知った。平成27年2月に相手方より管理費値上げの通知が届いたが、一方的で納得できず、今後本件不動産の固定資産税や年会費6万8700円を支払って施設を利用することは困難である。

そのため相手方に会員権（本件不動産および施設利用権）の解約を申し入れたが、相手方からは①申請人自身で譲渡先を探してほしい②相手方で譲渡先を探すことも行っているが、見つかるかどうかは確約できない③会員権所有中は使用がなくても年会費を支払ってほしいという内容の書面が届いた。

対応に納得できない。本件不動産の引き取りと、本件保証金80万円の返金を求める。

＜相手方の主張＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

会員権の買い取りには原則応じられない。施設利用契約書には、物件の共有持ち分と切り離して別個に施設利用権を他へ譲渡できないことや、会員は一方的に契約を解除できないことが規定されている。また、管理規約には組合員資格の得喪は管理組合理事長の承諾を得て管理組合に届け出ることとなっている。これらの規定および共有持ち分方式のリゾート会員権の特性から、共有持ち分権と施設利用権を一体として他者に譲渡する方法しか、申請人の要望に応える手段がない。

現状、経済的状况から、会員権譲渡について相場は立っていない。解決策として、希望があれば、年会費がより低額な4万5360円の会員権（年間の半分の施設利用が可能）に無償交換することを検討する。

本件保証金については、A社が平成13年に民事再生手續きを申し立て、同手續が終結しており、民事再生計画にのっとり処理された。債務残金を申請人の夫に支払い済みで、残債務は免除されているため、弊社に保証金返還義務はない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で、両当事者から事情を聴取した。

申請人らは次のように述べた。

・夫が相続し所有していた時から、申請人ら家族は利用しておらず、もっぱら夫が利用していた。申請人らは今後も使う予定はない。申請人（親）は定年前に退職しており、本件不動産の

管理費や固定資産税を支払う余裕はない。そのため、相手方の提案する、年会費がより低額の会員となるつもりはない。

仲介委員は申請人らに、保証金については旧運営会社の民事再生手続きの一環として、当時の本件不動産所有者であった申請人の夫に返金がなされており、旧運営会社の保証金返還義務は消滅していることを説明した。申請人らは相手方の本件不動産引き取りによる和解を希望した。

一方、相手方は次のように述べた。

- ・会員権譲渡は所有者が譲渡先を探し、管理組合理事長に届け出た上で、自身で譲渡・登記等の手続きを行うこととしている。

- ・その場合の名義変更料については規約に規定がないが、30万円で運用している。なお登記費用は別途必要となる。

- ・個人会員の場合、相続人がおらず、血縁関係などへの譲渡が難しい場合は、当社が少額で引き取ることもある。

仲介委員は、規約作成時とは事情が異なっており、利用契約の解除ができない仕組みであるなど、相手方のビジネスモデルには現状との隔たりがある点を指摘し、申請人らの相続の経緯や使用状況などに鑑み、個人会員の引き取りの場合の例も踏まえ、引き取りの検討を促した。また規約にない高額の名義変更料を徴収する運用は不適切ではないかと指摘した。

相手方は、未納会費の支払いを条件とした少額での買い取り（登記費用は申請人ら負担）を、翌月の管理組合理事会を経て正式に提案したいと述べた。申請人らは持ち帰り検討すると述べた。

期日後、相手方が同内容での和解の方向で管理組合理事長の承認を得、申請人らがこれに応じた。具体的な未納会費額、買い取り額、登記費用額、固定資産税の清算方法等について調整し、和解内容の協議を経て両当事者間で和解が成立した。

【事案 17】自動車ローンと買い替え契約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 26 年 7 月、相手方販売事業者から国産乗用車を分割払いで購入した。後日、繰り上げ返済として相手方販売事業者を通じて現金 115 万円を支払い、相手方信販会社から処理済みである旨の支払い計算書を受け取った。さらに残額の一括返済として約 220 万円を支払った。

平成 27 年 10 月、相手方販売事業者に輸入乗用車の購入を申し込んだところ、国産乗用車を下取りに出してはと提案され、約 2 カ月後、相手方販売事業者と輸入乗用車の購入契約、相手方信販会社とローン契約をそれぞれ締結した。

下取り価格は 460 万円で、転売手続が終わったらローン返済に充当することになった。輸入乗用車購入費用 480 万円との差額 20 万円は相手方販売事業者に現金で支払った。

ところが平成 28 年 2 月、相手方販売事業者の代表者が死亡し、同年 3 月に破産申し立てがなされた。相手方販売事業者から国産乗用車の一括返済手続は完了したと聞いていたが、相手方信販会社に確認したところ、実際には返済されていなかった。

国産乗用車については残債を弁済済みのため、請求を止め、所有権を相手方信販会社から移転してほしい。輸入乗用車は納車の見込みがないため、契約を無効にし、ローン契約を解除して、既払い金約 9 万円を返してほしい。

<相手方販売事業者の主張>

破産管財人より以下の回答がなされた。

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

平成 28 年 3 月 24 日、相手方販売事業者について破産手続開始決定がなされたため、破産手続を通じてしか解決できない。

<相手方整備会社の主張>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

申請人の請求を認めない。

当社は整備修理業を営んでいる。申請人が契約したのは破産手続中の相手方販売事業者で、両社は業務が明確に区別され、互いに独立している。

そのため、申請人と当社は関係がなく、和解仲介手続に応じることができない。

<相手方信販会社の主張>

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。

申請人が国産乗用車の残債全額を相手方販売事業者へ支払ったことは当社の知らない事情であり、そのような事実があったとしても、当社は加盟店に顧客の支払金の代理受領権を与えておらず、正当な債権者への弁済ではない。そのため、国産乗用車の残債全額の支払いを求める。ただし、申請人が早期の事案解決を希望し、一括精算する意向があれば、10%減額する用意がある。輸入乗用車については、所定の契約調査のうえで決定するが、商品未納による支払い停

止の抗弁を認めたととしても、既払い金約9万円の返還には応じられない。

2. 手続の経過と結果

第1回期日で申請人は以下の通り述べた。

- ・相手方販売事業者は、正規ディーラーの見積もり以上の値引きを常に行っており地元では名の知れたところで、以前から相手方販売事業者と取引がありこれまで3台の自動車を購入している。

- ・相手方販売事業者へ繰り上げ返済した翌月、相手方信販会社より支払い計算書が届いた。その間、2カ月ほど口座引き落としが続いたが、相手方販売事業者との付き合いもあり、整備も安くやってもらっていたため、信販会社に問い合わせることもしなかった。

- ・残額約220万円の一括返済の後も口座引き落としが続いたが、相手販売会社から最終的に輸入自動車の値引き等で清算すると説明され、信販会社に問い合わせることはしなかった。

次に、相手方信販会社は以下の通り述べた。

- ・相手方販売事業者とは10年以上取引があるが目立ったトラブルはなく、直近の加盟店調査でも問題なかった。破産を発端に顧客から申し出があり、事態を把握した。

- ・国産乗用車のローンが完済されていない段階で輸入乗用車のローン契約を締結したことに与信の問題はない。

- ・顧客の利便性を向上させる取り組みをしているため、顧客の年収等は自己申告とし、書面を基に審査している。

- ・自動車の売買契約成立を前提にローン契約を締結しているため、売買契約書は確認しておらず、車検証の写しの提出でそれに代えている。

そこで、仲介委員は相手方信販会社に対し、売買契約書を確認すれば輸入乗用車のローン契約を締結する必要がないことは明らかであり、輸入乗用車は納車もされていないため、加盟店管理が十分なされていたか疑問を指摘。申請人が相手方販売事業者経由で行った1度目の繰り上げ返済を相手方信販会社が認識していた点にも触れ、相手方信販会社の関与の程度によっては、その後の繰り上げ返済も債権の準占有者に対する弁済として有効となる可能性がある等と述べた。そして、1度目の繰り上げ返済について詳細を調査すること及び解決案につき再度検討するよう要請した。

第2回期日で相手方信販会社は、1度目の繰り上げ返済については申請人本人から問い合わせがあり、申請人名義で振り込みが行われていたと説明した。解決案につき、①国産乗用車の請求額を若干減額し、残額を請求する②輸入乗用車については今後の請求はしないが、既払い金の返還はしないとの内容で解決したいと述べた。

これを受けて仲介委員は、国産乗用車についてさらに減額幅を調整したうえ残額を申請人が支払うという内容の和解案を提示した。当事者双方がこれに同意したため、和解が成立した。

【事案 18】自動車部品取り付けの不具合に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 10 月、エンジン性能が向上するというパーツ（以下「本件製品」という。）を相手方販売会社のサイトで見つけた。同社に電話で車種、車台番号を伝え、取り付けは大丈夫と言われたので同サイトで購入した。

商品が届いたが、本件製品のコネクター形状が合わないため同社に問い合わせたところ、相手方製造会社日本代理店から適合部品を送ると言われた。後日、相手方製造会社日本代理店から部品が届いたものの、相手方製造会社日本代理店で本件製品を取り付けてもらっても正常に作動しなかったため、相手方販売会社に返品したいと伝えしたが断られ、相手方製造会社日本代理店に相談するよう指示された。

相手方製造会社日本代理店に行ったところ、本件商品は不良品だと言われ、新品に交換の上で取り付けしてもらった。帰り道でエンジン警告灯が点灯したため、同社に対応を求めたところ、本件製品の調整で改善するかもしれないと言われ、しばらく様子を見ようと思った。

その後 5 カ月の間に警告灯は何度も点灯した。その都度、相手方製造会社日本代理店に相談したが、状況は改善しなかったため、返品か交換を求めたが断られた。オーストリアにある本件製品製造会社にメールで問い合わせると、本件製品は適合外との回答が来た。

相手方に返品、返金、あるいは商品相当額の支払いを求める。

<相手方販売会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

条件付きで申請人の請求を認める。

申請人の主張する本件製品購入の経緯は認める。申請人から車種、車台番号、エンジンの形式を聞き、相手方製造会社日本代理店に当該車両に適合する商品を確認した。相手方製造会社日本代理店の確認漏れで不適合品が送付されたことにより、本件紛争が生じた。

当社は販売会社として適正な対応をしており、当社に対する請求には理由がない。

しかし、申請人が製造会社とのメールのやりとりを示し、その主張を事実と確認できれば、和解書に守秘義務条項を入れることを条件に、本件製品の返品、返金による和解を提案する。

<相手方製造会社日本代理店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方販売会社に対応を一任したい。

申請人の主張を基に改めて製造会社に確認したところ、商品適合が間違っているわけではなく、申請人の車両については別途機材が必要だった。

本件製品は対象車種でも全車両に適合するわけでない。適合不良の場合、返品対応している。

当社は申請人の強い装着希望に特例で対応した。その費用は当社が負担した。

売買契約が直接存在しない申請人に当社から返金するのは道理が通らない。本件への対応は相手方販売会社に一任したい。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は期日で当事者双方から本件製品の購入経緯と取り付け前後の状況等について聞いた。

これに対し、申請人は次のように述べた。

・本件製品はエンジン出力が20馬力向上するとの触れ込みで、そのような向上感があった反面、燃費は悪化し、登り坂などの負荷走行時にエンジン警告灯が点灯する現象が発生した。本件製品を取り外した現在はそうした異常は発生していない。

・本件製品の製造会社（海外法人）への問い合わせは電子メールで行い、それに対して本件製品の内蔵コンピューターと乗用車側のエンジン制御コンピューターが適合しないとの回答があった。適合する商品はあるようだが、相手方販売店が申請人に提供する商品が違っていたのではないか。

次いで、相手方販売店が次のように述べた。

・商品が適合しないとの申し出を申請人から受け、相手方製造会社日本代理店に連絡し、申請人へ適合品を送付する手続きを行った。

・本件製品は、取り付けることによって内蔵コンピューターがエンジン挙動や走行状態を学習し、次第に車両にマッチしていくものだ。その途上でエンジン警告灯が点灯することはある。

・製造会社の開示する適合基準からすれば、申請人の車両には適合するはずであり、申請人と製造会社とのメールのやりとりで製造会社が不適合と述べていることを確認できれば和解に応じたい。

他方、仲介委員が相手方製造会社日本代理店に、相手方販売店が提示した和解条件について確認したところ、これを了承し、相手方販売店の対応に一任すると述べた。

申請人が相手方販売店の提示した和解条件に同意したため、当事者間で和解が成立した。

【事案 19】携帯電話の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

申請人は平成 26 年 6 月、携帯電話を解約するため相手方店舗に赴いた。その際、同行した孫（申請人代理人のめい（未成年者）。以下「孫」と言う。）が、携帯電話機と回線の新規契約手続きを行った。孫の手続き中、申請人は店舗内の後方で待機していた。

平成 27 年 5 月、相手方の債権回収を受任したと名乗る法律事務所から電話があり、携帯電話料金 14 万 5841 円が未払いであるとする支払督促を受けた。代理人が、身に覚えのない債務であると伝えたところ、相手方と話し合うよう指示があった。

代理人が相手方に問い合わせ等を行ったところ、申請人が解約したはずの回線契約は、解約されておらず、機種変更、電話番号変更、料金請求先変更（以下「本件各変更契約」と言う。）の動きが行われており、料金未払いになっていたと分かった。

相手方より本件各変更契約のために作成された書面のコピーを入手したところ、申請人名で他人が署名したとみられる「個別信用購入あっせん契約申込書」があった。このため相手方に対し、これら書面の署名は他人によるもので、申請人が本件各変更契約を行った認識はないことから、相手方が督促した債務は存在しないと通知した。

しかし、相手方は「法定代理人同意書」「重要事項説明書」の署名が申請人の筆跡であるとし、本件変更契約は有効に成立していると主張する。

相手方の請求、主張は認められない。債務は不存在であり、個人情報情報機関に登録された、本件督促債務にかかる滞納情報の削除を求める。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する。

申請人の請求を認めない。

申請人は、孫と共に来店し、自ら請求先変更に係る同意書に署名をしたうえ、携帯電話の売買（スマートフォンへの機種変更）契約を締結するとともに個別信用購入あっせん契約を締結し、利用料金の請求先を孫に変更した。相手方が保管する契約に関わる書面には、いずれも申請人による署名が記されており、それぞれ、所定の署名欄について、申請人および孫が自ら行ったものと認識している。

また、申請人らは申請人代理人を代理人として、相手方に対し、債務不存在を主張する書面を発しているが、当該書面を同封した封筒の送付人欄において、孫の氏名をいったん書いたうえで申請人代理人の氏名を書き直した跡が存在するとともに、筆跡そのものが孫の筆跡とおぼしき筆跡で記載されるなどしており、当然に当該書面に記載されている事実を信用することはできず、客観的な証拠と一致しない。

本件事案は、申請人と相手方の間に正常かつ正当に成立した本件各変更契約について、請求書送付先に指定されていた孫が支払いを怠ったことを契機とし、契約者である申請人に対して、改めて料金の支払いを請求したところ申請人が本件各変更契約の成立を否認したものである。

本件は、申請人と申請人の親族である孫間の家族問題に端を発する事案であるに過ぎず、貴庁において、重要消費者紛争として扱われることに疑義を感じており、本件事案に係る事実の

確認を強く望む。

2. 手続の経過と結果

(1) 仲介委員は第1回期日に申請人と相手方の店舗担当者の出席を求めて本件各変更契約手続きがなされた当時の状況について事情聴取を行い、申請人は代理人と共に出席し、おおむね次の通り述べた。

- ・孫は、実母（申請人の娘）と折り合いが悪く、実母の家を出てしまい、国民健康保険の手続き上、申請人と同じ住所に住民登録上の住所を移した。申請人の家には時折やって来て泊まっていたことがあったが、本件各変更契約の当時は顔を見せることもなくなった。

- ・申請人が携帯電話の解約のため店舗へ出向こうとしたところ、たまたま申請人の姿を認めた孫が回線を譲ってほしいと言って付いてきたので、申請人は回線を譲ることについては同意しないまま、同行のみ承諾した。

- ・申請人は、相手方店舗に赴き携帯電話解約の旨を告げ、解約に関する書類に記入したが、控えを渡された記憶はない。

- ・解約手続き後、孫が自分と席を入れ替わり、店員と手続きのようなことをしているのが見えた。申請人は接客カウンターより5、6m離れたソファで待っていたところ、相手方店舗の店員が歩み寄り、理由は告げられなかったが、運転免許証の提示を求められた。

(2) 相手方は当時の店舗担当者が代理人弁護士と共に出席し、おおむね次の通り述べた。

- ・顧客が解約で来店した際、最初に履^{りせん}踐するのが本人確認、次に解約申込書類の記入である。

- ・請求先の変更をする場合、契約者が依然として支払い義務を負担し、単に請求書送付先を変更するものに過ぎず、未成年者が直接の支払義務を負担するものではないことから、本件においては、親権者確認を行わず、契約者（申請人）の本人確認を行い、契約者である申請人及び孫の同意書等を取得したうえで、請求書送付先の変更手続きを行ったものである。

- ・個別信用購入あっせん契約申込書、重要事項説明書については、契約の際に内容を対面で説明をしているものであり、本件事案における契約書等においても、説明担当者が申し込みにあたって注意すべき箇所を丸で囲んで説明を行った跡が存在するほか、署名欄についても、署名箇所の確認をするため、該当欄を丸で囲むなどの工夫をしている。しかしながら、当時の申請人らが来店した際の説明方法については、来店者数が多く、古い記憶であることから具体的な記憶はない。

- ・本件契約では必要な事項の説明を行い、署名も面前でもらっている。未払い金支払い義務があることは明らかで、申請人らの主張は受け入れられない。

(3) 第2回期日において、仲介委員は両当事者に次のような見解を示した。

- ・申請人が解約意思をもって相手方店舗に出向いたとの主張は理解できるものの、結果として解約手続きになっていなかったとすれば、申請人の回線契約はそのまま継続しており、孫が申請人の契約回線で通信を行った場合でも通信料金の支払義務を申請人は負うと考えられる。

- ・孫が当該スマートフォンを保持していると思われ、申請人が孫からこれを取り戻して現物を相手方に戻すのが困難であることから、申請人は再取得費用として同種機種の中古価格程度の支払が必要ではないかと考えられる。

- ・以上を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、未払いの回線使用料と端末再取得費用相当額の合計金額を申請人が支払うことで本件紛争を解決することを内容とする和解案を提示し、検討を

求めた。

(4) 第3回期日において、相手方は、申請人本人と孫が来店し、その場で署名等を行ったことは明らかとした上、自社の契約手続きに過失はなく、契約書面等の真筆性に関する疑義は認められないと主張した。その上で、契約に基づく請求を行っており、店舗の対応に落ち度が見当たらないため、和解に応じられないと述べた。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 20】 メールマガジン等に係るプロデュース契約の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

会員制交流サイト（SNS）を通じて知り合った相手方と、平成 26 年 7 月、①相手方のメールマガジンを代筆し、売り上げの 2 割を報酬として受け取る②いずれは申請人自身のメールマガジンを立ち上げて情報商材を販売し、月収 100 万円を目指すという内容の「完全プロデュース」契約を結び、契約金 100 万円を相手方に振り込んだ。入金前に相手方から代筆報酬は 60 万円を想定していると言われたこと、②を行う際には手厚いサポートがあると考えたことから、元が取れると思った。

同年 10 月にメールマガジン代筆依頼があり、4 通を書いて約 10 万円の報酬を得た。契約の細かい内訳を知りたかったため、同年 12 月に相手に契約書の発行を依頼したところ、ひな型を送ってほしいとのことであったが、送らなかったため、契約書は交付されていない。

代筆依頼が来ないため、平成 27 年 3 月、①60 万円から既払いの代筆料を控除した額を返してほしい②アフィリエイト（自分のサイトに企業の広告を載せ、それを見た訪問者が商品やサービスを購入すると報酬が得られる仕組み）のノウハウを詳しく教えてほしいとの要望を相手方に出した。相手方からは、①については既に代筆業務が発生しているため返金できないとされ、②については無料ブログを 30 個以上開設し、毎日記事を更新するよう指導を受けた。記事内容を精査して欲しいと強く要望したが、どんどん書くようにとの指導だけで、同年 3 月から 6 月まで書いたブログを見てもらえていない。また、何度も代筆料金や条件の説明を求めたが、明示されなかった。

平成 28 年 2 月、相手方にクーリング・オフの書面を送付したが、相手方から返金に応じられないとのメッセージが届いた。

平成 26 年 8 月から平成 27 年 6 月まで代筆依頼は 1 件しかなく、細かいサポートであるはずの「完全プロデュース」もなかった。既払い金 100 万円の返金を求める。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

代筆依頼が 1 件しかないとのことであるが、代筆については基本的には申請人が（書きたい記事内容等）見つけて言うてくるよう伝えていた。代筆できる案件は無数にあり、案件の探し方、見極め方は伝えている。また、当方から依頼しても「時間の都合で書けなかった」と連絡が来たことなどもあり、まだ練習が必要と考え、その旨伝えていた。

平成 27 年 6 月 25 日のチャットで申請人よりプロデュースの終了依頼があり、同月 30 日、返金しないことに合意の上、契約終了とした。報酬を増やすなど結果を出してもらう工夫もしたが、作業をしなかったり別の作業に取り組みだしたりするなど、コンサルティングの拒否があった。複数回の対面指導を含むコンサルティング、2 年間にわたるアドバイス等を実施しており、これらは 100 万円の対価に当たる。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で両当事者から事情を聴取した。申請人は次のように述べた。

- ・契約書の交付は受けておらず、勧誘や契約内容の説明は電話であった。コンサルティングの内容は、申請人が仮名または相手方の代筆で書いたメールマガジンの文章を添削することや、最終的に申請人が自身の情報商材を販売できるようサポートすることである。

- ・添削は 30 通程度、面会指導は 4 回受けた。受け取った報酬は計約 13 万円である。

- ・「報酬は 60 万円を想定している」との話は口頭でされた。

- ・返金要求を撤回した時点ではクーリング・オフ制度を知らなかった。

一方、相手方は次のように述べた。

- ・契約金 100 万円は、申請人が副業で独立でき、50 万円稼げるようサポートする対価である。サポートの内容は、メールマガジン、アフィリエイトの代筆と、申請人自身の媒体作成のサポートであるが、具体的なサポートは適時発生するのでこれに対応し、申請人の希望に沿ったサポートを行った。

- ・添削は主にチャットアプリ上で行った。代筆添削の結果、弊社媒体で原稿を使用した場合、弊社が得た報酬の 2 割を支払う。5 本程度採用した。

- ・この業界では契約書の交付なしで指導が行われており、問題だとは認識していない。

- ・本件契約に期限はないため、稼げるようになるまでサポートできるが、申請人からやめたいとの話があり、結果的に継続できなかつたものであるため、返金には応じられない。

また、相手方は申請人とのチャットアプリ上のやりとりの一部を携帯端末で委員に示した。

仲介委員は相手方に対し、ビジネスとしては契約内容が不明確であり、契約書交付をしていない点に問題があることや、業務提供誘因販売取引に該当する可能性があり、その場合、書面不交付等によるクーリング・オフが成立することを指摘した。

期日後、委員は相手方に対し、期日での指摘を記載した書面を発出し、再検討を促したところ、相手方は紛争の早期解決のため譲歩するとして 50 万円の返金を提案し、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。

【事案 21】着物の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 3 月、タウン紙のチラシで相手方教室の無料着付け教室の案内を見つけ、次女と三女を通わせることとした。

同年 6 月、相手方教室のセミナーに招かれ、娘らと共に参加した。午前中は着物の講義だったが、午後は展示販売会となった。相手方教室の講師から 3 カ月後の卒業記念パーティーを案内され、「教室で仕立てた単衣ひとえの着物を着る人がほとんど。ぜひ買って帰ってください」と言われた。困惑したが、娘らのことを思い、契約することにした。

30 万円以内で購入できるよう依頼したところ、相手方からは単衣を提案してきたが、着られる期間の長い裕あわせを購入することとした（以下「本件契約」という。）。その際、裕の着物に必要な胴裏どうら、八掛はっかけを選んだ。代金は 33 万 4800 円。クレジットカードの一括払いとした。

寸法は最も身柄の大きい長女に合わせて仕立てることとし、数日後、娘らの採寸データを相手方教室にファクスで送った。湿気を避けるため 9 月中旬ごろの配達をお願いしていたが、8 月上旬に届いた。

9 月末ごろ開封したところ、単衣で寸法も小さく仕上がっており、注文と違っていた。相手方教室に確認したところ、注文内容を講師が勝手に変更していたと分かった。娘らの卒業記念パーティーには私の着物を着せて出席させた。

相手方教室に返品手続きを求めたが、「契約書では単衣に○印があり、裕が消されている。当方の手落ちではない」として断られた。

本来の目的である卒業記念パーティーに使えず、注文と違う着物が届いたことに納得できない。解約と商品の返品、代金の返金に応じてほしい。

<相手方教室の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は当初は裕を希望したが、当社講師や担当者と協議し、価格の安さを決め手として単衣を注文した。この経緯は申込書からも明白だ。

納期は当初から 8 月中旬で、9 月中旬で合意した事実はない。寸法も申請人が「3 人の娘で着たい」との意向だったため、身幅を長女のもの、桁丈ゆきたけは 3 人の中間値とした。

以上から当社に債務不履行はなく、請求は認められない。当社の費用負担で申請人の指定する寸法による裕の着物に調整することを条件に、解約申し出を撤回するよう希望する。

<相手方呉服店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は着物を販売しただけで、仕立てや寸法に関する契約書作成には関与していない。当社に責任はないため、相手方教室で処理してほしい。

2. 手続の経過と結果

期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

- ・長く着るため裕を買うつもりしかなかった。注文用紙で裕を選択し、裕でなければ付けない八掛も注文している。
- ・相手方教室から「寸法を直し、裕に仕立て直す」と提案されたが、「確実に直せるかどうかは分からない」とも言われ、不信が重なったこともあり、返品、返金を求める。
- ・注文書の金額欄が修正されているのは、合計 30 万円で収まるよう求めたことから直したものだと思う。申請人と相手方教室とでそれぞれ保管していた注文書の記載内容が異なるのは、相手方教室の事務員が間違っって記載した所を修正したので。私は追記はしていない。

一方、相手方教室は次のように述べた。

- ・申請人と金額面で折り合いがつかなかったため、注文書を修正して裕を単衣に変えた。
- ・寸法の割り出しには専門的知識が必要なため、注文書に細かく記載していない。
- ・本件では当社は販売仲介の立場であり、売り主は相手方呉服店である。
- ・解決策として追加費用なしで当初の指定通り仕立て直したものを再度納品したい。

他方、相手方呉服店は次のように述べた。

- ・当社は卸売りで、相手方教室の会場に限り消費者に直販している。
- ・当社は確かに売り主だが、紛争は申請人と相手方教室との問題だ。

仲介委員は相手方教室に対し、本件契約は特定商取引法上の訪問販売に該当する可能性があり、注文書を契約書面とすると、重要な要素である寸法が具体的に記載されておらず、法定記載事項を備えているか疑問の余地があることや、合計金額が訂正印もなく修正されていることが今回のような紛争を招いたのではないかと指摘。次回期日までに和解条件を検討するよう求め、期日を終了した。

後日、相手方教室より、消費者保護の立場から、申請人の請求通り返品に応じ、相手方呉服店と連帯して代金を返すとの申し入れがあった。申請人がこれを受け入れ、両当事者間で和解が成立した。

【事案 22】メガネの修理契約の約款に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 3 月、相手方に祖父から譲り受けたメガネ（以下「本件メガネ」という。）のレンズ交換に行った。その際、「万が一フレームの破損や傷又はいかなる不具合が発生した場合においても一切の保証がない」旨が書かれた承諾書にサインするよう言われた。なぜレンズ交換で一筆が必要なのか尋ねたところ、会社の決まりだからと言われ、仕方なくサインした。また、本件メガネを渡す際、「祖父から譲り受けた物なので大切に扱ってください。フレームがプラスチックではなく、べっ甲で扱いが難しいので十分注意してください」と伝えた。

後日、相手方店舗より、フレームを破損したと連絡があった。相手方の関連会社が修理できるというが、修理費用として約 11 万円かかると言われた。相手方が壊したのに自分が支払うのは納得できないと伝えたが、承諾書にサインしたことを根拠に相手方は応じない。結局、別会社にフレームを修理してもらったので、その費用（約 8 万円）を負担してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人から高価なべっ甲だと言われたため、フレームの状態を目視確認したら、ところどころ修理の跡があった。そのためレンズ交換をするのは難しく、お断りしようとしたところ、「前にもやってもらっているから、とにかくレンズを替えてくれればいいんだよ」と少し怒り気味に言われたので、承諾書を用意し、「内容をよくご確認いただき、署名をお願いします」と説明し、署名いただいた。

当社の決まりとして、破損リスクの高いフレームについては、お客様の強い要望があった場合のみ、細心の注意を払ってレンズ交換を受けることがあるが、万が一破損した場合には責任を負えないことを理解してもらった上、承諾書に記入いただいている。

申請人の自宅へおわびに伺った際、遠近両用レンズ 1 組を無償で提供している。これ以上の対応を行うつもりはない。

2. 手續の経過と結果

期日で申請人は、仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

- ・本件メガネは祖父から譲り受けたもので、購入価格は不明。
 - ・自分の所有と分かるように接着剤で目印を付けたことはあるが、一度も修理をしたことはない。
 - ・レンズ交換費用が安かったので相手方に依頼しようと思った。
 - ・相手方に強く依頼したつもりはなく、レンズ交換を断られた認識も持っていない。
 - ・これまでは交換した際、元のレンズは戻ってきたが、今回は相手方から返還されていない。
- 続いて相手方が聴取に対し、次のように述べた。

- ・べっ甲のような特殊素材のメガネの修理やレンズ交換等は取り扱っていないが、破損のリスクを伝えた上でも修理を依頼された場合には、承諾書の記載内容を説明し、署名をもらっている。

る。

- ・主に自社で販売したメガネのレンズ交換を引き受けているが、ほとんど利益はなく、サービスの意味合いが強い。
- ・申請人は以前、相手方で別のメガネを購入した経緯があり、今回レンズ交換を強く依頼されたことから引き受けた。

仲介委員は相手方に対し、不具合が発生しても一切の保証がない旨の承諾書の文言は、消費者契約法上、無効となる可能性が高いことを指摘した。その上で、相手方の過失の有無が問題となるが、その判断は難しいため、一定の解決案を用意する意思があるか尋ねた。

相手方は、これまでできる限りのことはやっており、これ以上の対応は難しいと思うが、今回、承諾書の文言が無効になる可能性が高いとの指摘があったのでいったん会社に持ち帰って検討したいとの意向を示した。

後日、相手方から「対応に落ち度はなかったと考えているが、修理代金の半額を支払う用意がある。ただし、すでに申請人に渡した遠近両用レンズ1組の代金を差し引く」との回答が寄せられた。申請人がこの提案を受け入れたことから、和解が成立した。

【事案 23】パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 3 月、ウェブサイトで相手方を知り、30 日間で痩せなければ返金するとうたっていることから興味を持った。同月、相手方ジムで無料カウンセリングを受け、その際、カウンセリングシートに身長、体重等を記載した。体脂肪率は不明であったため記入せず、同日の計測もなかった。痩せなければ全額返金制度を利用できると説明された。どのような場合が「痩せなければ」に当たるかの説明はなかった。2 カ月約 25 万 3000 円のコースを申し込み、クレジット一括払いとした。

初回のトレーニング前に体重と体脂肪率を測定し、4 月上旬までに 5 回のトレーニングを行ったが、痩せたと実感できなかつたため、相手方カスタマーサポートへ電話し、退会して全額返金制度を利用したい旨申し出た。

相手方ジム店長より、体重、体脂肪率とも減っており、継続してほしいと連絡があったが、継続の意思はないと伝えた。その後、同店長から未消化セッション分のみの返金になるとの連絡があったため、全額返金制度を利用したい旨を告げた。また、クレジット会社に連絡し、請求を止めてもらった。

契約書の返金規定には「痩せなければ全額返金いたします」との記載があるが、「痩せなければ」の詳細については説明がないため、効果が感じられなかつたらという意味だと解釈していた。そのため全額返金を求めたが、5 回のトレーニングで体重が 1kg、体脂肪率が 1.7%（ポイント）減っているため返金できないと説明された。その程度であれば日内変動もあり、痩せたと解釈するには無理がある。トレーニングの時間帯は決まっておらず、体重や体脂肪率の測定だけで、腹部やウエストなどの測定はなく、これだけのデータで痩せたと判断することにも疑問がある。最初から「1kg も痩せなかつたら」とうたっているわけではなく、相手方の判断に納得できない。全額返金を求める。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人の求める全額返金にて対応する。契約書記載の退会手数料 2,000 円を引いた約 25 万円を返金する。

2. 手續の経過と結果

本件では相手方から申請人の請求を認めるとの回答があった。仲介委員は期日で、今後の同種紛争予防の観点から両当事者に事情を聴取した。申請人は次のように述べた。

- ・同種のトレーニング等を受けたことはなく、相手方ウェブサイトの広告を見て痩せられるとの期待を持った。40 kg 台になると考えていた。同種事業者に比べて安価かつ短期間であったことから相手方に関心を持った。

- ・仕事が不規則であるため、空いている時間にトレーニングを入れることとし、3 カ月で 16 回のトレーニングを受ける内容で契約した。1 回は 70 分（着替え時間含む）。

- ・計測は体重計以外では行っておらず、体重変化をグラフで説明されること等はなかった。
- ・糖質制限のために提供された食品はおおむね摂取した。トレーニング終了後、提供されたプロテインを飲んでいた。
- ・トレーナーは同じ人ではなく、5回のトレーニング中、ほぼ毎回別の人であった。トレーニングの時間中に、食事摂取についてのアドバイス等があった。

一方、相手方は次のように述べた。

- ・本件では体重が減った時期があったが、測定日に戻ってしまい、満足いただけなかった。
- ・計測結果は毎回説明しており、カウンセリングとして現状と目標を示している。
- ・「痩せる」の解釈は、契約者と話しながら判断していくが、弊社指導を順守して痩せない場合は規約により30日以内ならば返金している。それを越えた場合の退会は、残り回数分の料金を返金している。無料提供している食品については退会に際して返金、返品等は要求していない。

仲介委員は、ウェブサイト「全額返金保証」と表示している一方、痩せなければ全額返金するとの規約条項で、返金する場合を「会社が承認した場合」と規定しており、この点が消費者に誤解を与え、トラブルとなることを指摘した。同業者が消費者団体からの申し入れを契機として自主的に規約から「会社が承認した場合」を削除したことも踏まえ、条項について早期対応を促した。

相手方は退会手数料2000円を除く全額を返金する意向であり、申請人が受諾したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 24】延長保証サービスの保証内容に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 23 年 11 月にタブレット端末を約 3 万円で購入し、相手方が提供している保証期間 5 年の延長保証サービスに 3200 円で加入した。

平成 28 年 2 月に同製品の音量ボタン押下時の感触が悪くなってきたため、通常使用の中で発生した不具合として自然故障扱いの修理になると考え、相手方窓口で修理を依頼した。

数日後、相手方窓口から連絡があり、①音量ボタンの故障ではモジュールごと交換する必要があるほか、リア（背面）カメラも動作不良のため交換が必要で、修理見積金額は約 5 万円である②今回の故障は「物損」（製品に破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水ぬれ、風災、雪災など偶然の事故が発生した場合のこと）の扱いとなり、保証規程により無償修理は行えない③申請人は新品価格のうち購入価格の 20%を超える部分を負担して代替品を受け取るか、修理のキャンセル費用（約 5000 円）を支払って故障状態のまま返却を受けるかを選ぶように一とのことであった。

相手方窓口によると、「破損」が発生している以上は保証規程上「物損」扱いになるとのことだった。その判定に疑問があったためメーカーに確認したところ、リアカメラは自然故障であり、その部分のみの修理も可能と説明された。

後日、相手方窓口より電話があり、リアカメラのみの修理について「規程には修理しないとの記載はないが、修理するとの記載もないので修理しない」とのことだった。保証規程にのった修理を求めたところ、自然故障と診断された部品のみ特別に修理するが、再修理期間はないこと、今回の修理をもって延長保証は終了となることを条件として提示された。

そもそも部分修理を制限する根拠はない。相手方は本来平成 28 年 11 月まで有効な保証契約を打ち切るといふ、保証規程にない制限を付加しており、受け入れられない。保証規程に則り、タブレット端末の自然故障部分の修理を無償で実施すること、同規程にない一切の制限や条件を設けないことを求める。

<相手方らの主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

メーカーや保証会社の修理サービスに関する社会一般的な通念として「一部箇所を修理し、一部を修理しない」という不完全な状態での修理返却は、安全基準の観点等から、していない。また、当初の修理依頼の内容と、返却状態時の修理依頼内容が全く異なることから、依頼を断る理由が適正と判断し、承諾できない旨を伝えた。

ただし、指摘通り、社会一般的な通念である「一部未修理状態での返却」（に依らないこと）については保証規程への記載はないため、今回は申請人の意向を尊重し、自然故障であるリアカメラの不具合のみ修理を実施し、加えて延長保証を継続の上、返却させていただく。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で申請人から請求内容について聴取した。申請人は、

- ・従来から家電製品購入時には延長保証契約を締結しており、本件延長保証サービスはサービ

ス提供各社の保証内容を比較検討した上で契約した

- ・複数の故障が生じた場合に全部を修理するか一部のみ修理するかはケース・バイ・ケースではないか

- ・今回の音量スイッチ部のボタン破損は安全面では問題なく他に故障が波及することはないので一部修理でよい

- ・メーカーが認める修理方法で保証修理を実施して欲しい

- ・物を大切にし、資源を無駄なく有効利用する、消費者の利益を考慮するといった対応を望む

- ・音量ボタンの不具合については画面上でも音量変更が可能のため修理を求めないものの、リアカメラ部分の無償修理と本来の保証期間満了までの保証契約継続を求めるという趣旨を述べた。

次に相手方から、「一部箇所を修理し、一部を修理しない」ということ（以下「一部修理」という。）に関する約款の解釈について聴取した。相手方らは、

- ・保証規程上、一部修理を行わない旨の記載はないが、故障箇所はすべて修理するのがメーカーの基本的なスタンスである

- ・保証会社は修理の手配をするのが業務であって、故障の内容についてはメーカーの判断に従っている

- ・今回は申請人がメーカーと直接交渉してメーカー側で一部修理を行うこととなったが、修理が完了していないものを返却すると、またすぐに修理依頼が出てくる可能性があることから保証の継続には不都合があると判断し、保証を終了すると回答したが、コールセンターの対応に不備があったことも踏まえ保証を継続すると述べた。また、保証規程を消費者により分かりやすいものになるよう改善していく意向を示した。

これに対し申請人は、相手方らが保証規程にない制限を主張したことは問題であり、このようなことが容認されれば他の既存契約者にも不利益が生じると述べ、規程にのっとった運用を行うよう求めた。相手方らは申請人の希望に沿って一部修理を行った本件タブレット端末を返還した上で、延長保証サービスの期限を制限しないこと、自社の延長保証サービス規程を消費者にとってより分かりやすいものに改善し、適切に運用する努力をすることを約束し、和解が成立した。

【事案 25】タブレット端末の利用料金に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 25 年 11 月、相手方店舗で家族分を含め 3 台のタブレット端末（以下「本件タブレット」という。）を購入した帰り、飲食店で置き引きに遭い、3 台とも盗まれてしまった。すぐ相手方に連絡し、盗難に遭った旨を伝えて回線停止を依頼したが、「当社では何もできない」と言われた。最寄りの警察署へ申し出たが、届け出はできなかった。

本件タブレットを利用していなくとも、契約期間内は基本料金や割賦代金を支払う必要があると思い、しばらく支払いを継続した。しかし、相手方店舗で失礼な対応をされたことに不満を持ったため、基本料金等を滞納するようになった。その後、相手方およびその代理人から督促状が届いた。相手方に盗難の経緯を説明したものの、聞き入れてもらえなかった。

そのため、最寄りの消費生活センターへ相談に行ったところ、相手方には、契約を解除せずに通信サービスの利用を月額数百円の負担でいったん休止する手続きがあることが分かった。今まで相手方からそういった説明はなく、この手続きに関する案内が適切にされていれば過払いを防げた。そのため、相手方への盗難の連絡以降に支払った基本料金等（約 35 万円）を返金してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は本件タブレットの紛失後、緊急通話停止の手續を取ったが、当社はその際、停止中も毎月の基本料金が発生する旨を案内している。また、当社は申請人が主張するような「回線をいったん休止する手續（以下「休止手續」とする。）や解約を極力回避し、基本料金等を徴収し続ける営業姿勢」は取っていない。休止手續は海外赴任等で長期間通信を利用されない方を対象としたサービスであり、これらはお客さま自身で申し込み、手續きしていただくことになっている。

当社から何度も申請人へ電話連絡をしたものの、申請人は電話に出ず、留守電に残したメッセージにも応答はなかった。

毎月の通信料金などを返還する理由がない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、おおむね以下の通り述べた。

- ・緊急停止措置後、基本料金や端末代金を相手方店舗窓口で支払う際、解約や休止手續の説明はなく、「解約するのと 2 年継続するのとどちらがお得ですか」と質問しても十分な回答を得られなかった。

- ・盗難を把握している場合には、相手方には解約や休止手續の説明義務はあると考える。

- ・相手方から電話が入っていたようだが、毎回電話番号が異なり、相手方と認識できず、留守番電話に録音が入っていたこともあるが、メッセージは自動音声で吹き込まれており、対応で

きなかった。

一方、相手方は、おおむね以下の通り述べた。

- ・契約時、紛失した際の補償を受けられる保証サービスに加入するかどうか確認したが、申請人は入らなかった。

- ・最初の盗難の連絡があった際、自動音声応答により申請人自ら緊急通話停止を行ったため、オペレーターとの通話記録が存在しない。しかし、その際も基本料金が発生することを説明している。

- ・目的が違うため、盗難・紛失の場合に休止手続の制度を使うことはできない。

- ・本手続での解決案として、既払い金から本件タブレットの機器代金と解除料を差し引いた約14万円を返金し、通信料未納分に係る請求を放棄する案を提案する。

仲介委員は相手方に対し、①相手方ホームページ上での盗難時の案内が分かりづらい②端末が盗難にあった顧客への相手方店舗での対応に疑問が残ると指摘した。一方、申請人に相手方の和解案を提示したところ、同意したため、両当事者間に和解が成立した。

【事案 26】年金払積立傷害保険の給付金に関する紛争（1）（2）

1. 当事者の主張

<申請人らの主張>

申請人のうち、夫は平成6年9月、相手方代理店より「月々1万円を24年間払い込む（総額288万円）と、年金として年81万8100円が5年間受け取れる（総額約410万円）。保険料払い込み終了後、10年据え置くと、2倍の給付金（総額約800万円）が受け取れる」との説明を受け、相手方保険会社の年金払積立傷害保険（以下「本件保険」という。）に加入した。2年後の平成8年5月、妻も本件保険に加入した。

平成27年9月、相手方代理店に本件保険について据え置き期間延長の可否を確認したところ、据え置きできないと回答された。

平成28年3月、相手方保険会社に据え置きの可否を確認したところ、地域支店の担当者より、「据え置き可能だが、平成15年の規約改定により、給付金の倍率は1.1倍（現給付額約450万円）になる」と説明された。また、平成28年3月に再度の規約改定があり、平成28年4月以降は、据え置きもできなくなると伝えられた。平成15年の規約改定の際に通知があれば、契約時に説明があった800万円を受け取ることができたはずだ。

相手方保険会社、相手方代理店と、対面や書面による交渉を行ったが、事態の進展はなかった。相手方らの対応には納得できない。契約時の説明通りであれば受けられたであろう、現給付額との差額約350万円（夫婦計約700万円）を支払ってほしい。

<相手方保険会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社代理店が申請人らに「据え置きしたら給付金が2倍になる」と説明したり、平成27年9月に「据え置きできない」と答えたりした事実はない。また、本件保険募集パンフレットに、保険料払い込み終了後、10年の据え置き期間により2倍の給付金を受け取れるとの記載はない。

よって、申請人らの主張と当社確認の事実関係は大きく食い違う。

本件保険の給付金支払開始日等の変更（据え置き）については、当社が定める方法により保険契約の内容を変更できると約款で定めており、変更日時点で規定通り対応している。そのため、保険運営の公平性・公正性の観点より、申請人らの請求を認めることはできない。

<相手方代理店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件商品は、申し込み時点で払い込むべき保険料総額も給付金額も明確になっている商品であり、曖昧な説明をする必要がない。

当店は、申請人らの主張するような営業トークは行っておらず、本件保険については、相手方保険会社のパンフレットを基に説明を行った。

現状において、申請人らの受取年金総額は、基本契約の場合、約409万円となり、支払保険料総額（288万円）の約1.42倍となる。据え置き期間を経た場合は約450万円で、支払保険料

総額の約 1.59 倍となり、何ら問題のない商品である。

2. 手続の経過と結果

期日で申請人は、仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

- ・相手方代理店を 30 年来の付き合いから信頼し、公私に係る多くの保険を任せていた。
- ・本件保険は相手方代理店から勧められた。加入当時の資料は災害で紛失した。
- ・年金支給開始時、受け取り時期を延ばせると教えられた。相手方代理店からは倍になると聞いた。思い出したのは本年 3 月ごろ。

- ・4 月から据え置き自体できなくなると聞き、不本意だが据え置き手続を行った。

次に、相手方代理店が以下の通り述べた。

- ・本件保険は 24 年前に発売した商品で、契約当時の資料は残っていない。申請人契約時の利率は 3.75%。
- ・契約段階で支払総額と給付額が確定し、契約後に契約者と特に話し合うこともない。
- ・本件商品は据え置きできると認識しており、平成 15 年に運用変更されたことは相手方保険会社配布資料で知った。基本給付金総額の 1.1 倍以内にするというものだった。
- ・申請人が昨年 9 月に据え置き可否の確認電話をしたとの主張については否定する。
- ・据え置き 10 年で給付金 2 倍というのは、申請人が相手方保険会社に直接問い合わせで説明されたもので自身からは話をしていない。

次いで、相手方保険会社が次のように述べた。

- ・本件保険は、発売当時に給与生活者の主流だった 55 歳定年から公的年金支給開始となる 60 歳までの生活資金サポートを目的とした商品である。
- ・据置期間とは、保険料払込終了後、第一回給付金支払開始までの期間を一定設けるものである。パンフレット等には記載していない。
- ・発売時の最大給付額は払込金総額の 2 倍まで。平成 15 年に 1.1 倍に下げた。代理店には案内したが、契約者に案内していない。
- ・利率変更は当社所定の方法で行えるようにしており、約款上、制度上とも問題ないと考えている。
- ・保険設計書を契約者に渡すかどうかは代理店判断による。据え置きは契約者側から要求があれば資料を提示している。

仲介委員は、相手保険会社に何らかの解決策の検討を求め、期日を終了した。

後日、相手方保険会社より、申請人の請求については、他の契約者との公平性の観点より、対応できない旨の回答が寄せられた。仲介委員は、申請人らの主張を裏付ける契約当時の客観的証拠も確認できないことなどから、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】 保育園入園契約解約に伴う保育料返還に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 1 月、相手方が運営する保育園との間で子供の入園契約を締結し、入園料 2 万 6000 円および同年 4 月分の保育料を支払った。契約期間は同年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで、契約時間は週 5 日、1 日 11 時間半で、月極保育料は 7 万 1000 円であった。

同年 3 月中旬、契約時間を短縮した。変更後のプランは 1 日 10 時間半で、月極保育料は 5 万 9000 円となった。既払い保育料との差額 1 万 2000 円は 5 月分保育料に充当する旨、保育園長より説明があった。

3 月 26 日、当該保育園に電話で入園の取りやめを伝え、既払い保育料の返金を求めた。保育園側は了承したが、既払い保育料については相手方に確認の上回答するとのことだった。翌日、相手方に確認したが返金できないと連絡があった。同月 30 日、相手方に電話で既払い保育料返金を求めたが応じられなかったため、相手方と当該保育園宛てに契約解除と返金を求める書面を送った。

同年 4 月、相手方に改めて電話で既払い保育料返金を求めた。相手方は①保育料が返金できないことは契約書に明記している②4 月分保育料は当初 7 万 1000 円であり、好意で契約時間変更等に応じたものであって、一度受け取った保育料はいかなる理由があっても返金できないと主張した。しかし、4 月分保育料は 5 万 9000 円に変更されており、差額 1 万 2000 円分は 5 月分保育料に充当されるはずであったものである。また、申請人の子供の入園辞退で空いた枠が 4 月 1 日時点で別の園児の入園で埋まっていれば、相手方に損失はないはずだ。既払い保育料全額 7 万 1000 円（4 月分 5 万 9000 円および 5 月充当分 1 万 2000 円）の返金を求める。

<相手方の主張>

回答書・答弁書の提出はなされていない。

電話にて、和解解決をする用意はあるが、申請前にやり取りを行っていた消費生活相談あっせん対応に疑義があり、適切な解決が図れるのか信用ができないとの回答がなされた。

2. 手続の経過と結果

相手方から回答書、答弁書の提出がなされず、提出を促す書面を発出したが、相手方は、和解解決を望むものの、当手続の中立・公平性を信頼できるまでは手続に応じることは困難であると回答した。そのため、仲介委員は、まず相手方の主張を聞く場を設け、本手続に協力できるか否かを確認するため出席を求めた。

相手方はその場で消費生活相談におけるあっせん対応が不適切であったとして事実確認の調査を求めるとともに、当センターの姿勢について問題提起したいと主張しながらも、一方で、本事案については本手続で和解に向けた互譲を検討する意向があると述べたため、仲介委員はこの場を和解の仲介手続として進行することにした。

事情聴取において相手方は次のように述べた。

・契約書に、①退園の場合は 1 カ月以上前に告知すること、それ以後の告知の場合は翌月の保育料を支払うこと、および②入園申し込み後の保護者都合による退園は保育料等の返却をしな

い旨規定があり、合意している。

- ・当初プランでの契約で入金後にプラン変更があり、保育料が低額となった。差額1万2000円を翌月（申し込み月からは翌々月）に充当することとしたのは、好意による運用である。
- ・本件については消費者契約法9条1号の問題となることは認識しているが、ひと月分の保育料5万9000円以上の損害が生じており、根拠も示すことは可能である。5万9000円を収受することは平均的損害を超えるものではない。

仲介委員は、A.①の規定に従っても、翌々月保育料（充充分1万2000円）については、退会告知が1カ月前になされているため返却すべきであると指摘し、合わせて、B.①は解約に係る違約金の定めといえ、消費者契約法9条1号により平均的損害を上回る部分は無効となるが、解約の時期および解約料割合を相関的に考えれば、1カ月前の解約であることから契約金の20%程度の返金が妥当であるとした。そこで、翌月の保育料（5万9000円）の約20%である1万円および翌々月保育料に充当した1万2000円の合計2万2000円の返金を提案した。また、仲介委員は②については消費契約法により無効となる可能性があるとして指摘した。

相手方は、②の条項については本件を契機に見直しを検討していると述べ、Aについて承知し、Bについては持ち帰り検討することとなった。

申請人はAのみの返金である場合には、受諾するか否か検討したいと述べた。

期日後に、相手方よりAおよびBで2万2000円を返金すると回答があり、申請人が受諾したため両当事者間で和解が成立した。

【事案 28】国際航空券の購入に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 9 月、相手方の格安航空券予約サイト（以下「本サイト」という）で東京ーサンノゼ往復の直行便を検索し、外国の航空会社を利用する 7 万 7600 円の航空券を申し込んだ。復路便を選ぶ際、「300 円を追加することで日本の航空会社に変更可能」との記載があったため、300 円を支払い変更することにした。その後の確認画面や決済画面では最初に表示された金額と下 3 桁が異なることに気付いたが、300 円を支払うことにしたためだと思い、クレジットカードで決済した。

ところが後日、クレジットカード会社の利用明細書を確認したところ、本件航空券購入代金として 76 万 6990 円の請求があった。相手方に問い合わせたところ、「社内で解析調査をした結果、予約画面で代金が 76 万 6990 円である旨明示されており、金額確認画面も 3 回表示されているため、差額分の負担はできない」と言われた。納得できないので、差額（68 万 9390 円）を返金してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

予約記録からはシステムエラーや人的エラーは確認できなかった。申請人の購入時の本サイトのログも確認したが、すべてのページで提示された金額を了承のもと手續きを完了しているため、請求に応じる理由がない。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日で申請人は次のように述べた。

- ・本サイトで航空券を購入したことは何度もある。
- ・申し込み画面に金額を含む申し込み内容の概要表示があったかどうかは覚えていない。
- ・最後に表示された料金は見た気がするが、76 万 6990 円との認識はなかった。
- ・申し込み後に相手方から送信された確認メールは見えていない。
- ・料金の安い順に並び替えをし、上位の方の航空券を選択したと記憶しているが、76 万円以上という高い料金の航空券が上位に表示されるのはおかしいのではないか。

他方、相手方は次のように述べた。

- ・料金等の情報は、航空会社から提供されるものがそのまま本サイトに掲載されるため、誤表示であるとすれば航空会社の間違いになる。
- ・申請人の申し込み時の実際の画面は残っておらず、どのような検索結果が表示されたのか確認はできないが、ログ（データ）は残っている。
- ・ログを確認したところ、すべてのページで金額が表示されており、申請人がこれを了解のもと手續きが完了されているため、何らかの対応を行うことは難しい。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、①本件航空券販売は特定商取引法上の通信販売に該当するが、消費者庁および経済産業省が発行した「インターネット通販に

おける『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」(以下「本ガイドライン」という。)によると、申し込みの最終段階の画面上で申し込み内容が表示されず、それを確認するための手段が提供されていない場合などは行政処分の対象となり得ること、②「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」(以下「電子消費者契約法」という。)および経済産業省が公表した「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」(以下「本準則」という。)に照らせば、本サイトは確認措置を講じていたとはいえ、本件航空券販売契約は錯誤無効と解される可能性があることを伝え、これらについての相手方の見解を求めた。

後日、相手方から、①申し込み最終段階の画面上、申し込み内容は表示されており、その確認や訂正を容易にできる手段も提供していることから、本ガイドラインに抵触しないと考える、②申し込み内容の最終確認画面を設けており、確認措置またはそれと同等の措置を提供していることから、電子消費者契約法および本準則に抵触しないと考える、との見解が示された。

第2回期日で相手方の上記見解を改めて確認した上、本件の解決策について協議した。相手方より、自社に落ち度がないことを前提に、早期解決の観点から一定の解決金支払いの検討はできるとの意向が表明された。そこで申請人に尋ねたところ、本件と同じ行程(東京ーサンノゼ往復)の航空券を購入した場合の平均額であれば負担する用意があるとの意向だった。仲介委員は、損失を折半するとの観点から、相手方が既払い金の半額を返金する内容の和解案を提示した。

後日、相手方から、購入時の画面に表示された金額と申請人が誤解した金額の差額の半額を返金する旨の和解案が提示され、申請人がこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 29】マンション購入契約の解除に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 6 月、突然、相手方担当者 A が自宅を訪ねてきて、「老後の暮らしを豊かにするためのセミナーをしているので、話を聞いてほしい」と何度も頼むので、喫茶店で話を聞いた。そこには相手方 B、C がおり、「終わりのある賃貸みたいなシステムがあり、これは国から依頼された事業だ。そのシステムを使うには銀行で住宅ローンを組めることが前提だ」と話した。後日、A から「B たちがもっと煮詰めた話をしたいと言っている」「今度こそ絶対に家で聞いてほしい」と何度も言われ、セミナーの詳しい話だと思って了承した。

数日後、相手方 A、B、C が自宅を訪れ、話しているうちにいつの間にかマンション売買の話になった。物件を見に行かないかと誘われ、相手方の車で 2 件の物件を見に行った。帰宅後、見に行った物件とは違う部屋の購入を勧められた。買うつもりもなく、転勤もあるので断ったが、相手方は「転勤した場合は当社が部屋を借りるので住宅ローンの返済の心配はない」と説明した。午後 1 時から夕方まで話を聞いたため、疲れて思考が鈍っており、流されるように契約することになってしまった。すぐに相手方 D が来て、契約の説明を始めた。流されるように話を聞き、はんこを押してしまった。

マンションを買うために相手方を家に入れたわけではなく、そのために時間と自宅を指定したわけではない。そこで、契約を解除したいと思い、地元の消費生活センターに相談の上、クーリング・オフによる解約を求める書面を相手方に送った。しかし、相手方はこれを拒否した。

クーリング・オフに応じ、契約をなかったことにしてほしい。

(なお、本手続申請後、相手方が申請人に、無条件で解約に応じると伝えてきた。しかし、申請人は相手方と直接やりとりするのが不安だとして、本手続を通じての解決を求めた。)

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

合意解約に応じる。

クーリング・オフによる契約の白紙解約に応じるので、早急に手續を進めてほしい。

2. 手續の経過と結果

期日で仲介委員は、申請人から本件マンション購入契約時の状況やクーリング・オフ通知後の相手方の対応について聴取した。

申請人は次のように述べた。

・老後の暮らしを豊かにするためのセミナーの話と言われ、関心はなかったが、しつこかったため、話を聞くことにした。その後、詳しく聞いて欲しいというので相手方を家に入れた。最初は契約の話はなかったが、マンション売買の話になったため、うまく乗せられたと思った。ただ、相手方に誘われて物件を下見に行った時には、良いものがあれば買ってほしいという気持ちになっていたかもしれない。

・下見したのと契約したのは別の部屋であり、広さなどの条件も異なっていたが、なぜ下見していない部屋を契約してしまったのかは分からない。最後は早く終わらせたくなり、投げやり

になってしまった。

・クーリング・オフの通知を行った後、何者かが家に来て何度もチャイムを鳴らしたり、家の裏に回って壁をたたいたりした。また、相手方から勤務先に激しい剣幕で電話がかかってきた。その際に「居留守を使った」などと言っていたので、私の家に来たのも相手方だったと思われる。

続いて仲介委員は相手方に対し、契約書では相手方所有物件の売買となっているが、登記上は物件が相手方とは別人の名義になっている点について聴取した。

相手方は、既に物件所有者（登記名義人）と当社の間で本件建物の売買契約を結んでおり、それを申請人に転売するものであって、本件契約は第三者のためにする契約に該当すると主張した。また、本件と同様に不動産物件を買い取って転売する事業を全国で展開していると説明した。

仲介委員は、本件契約がクーリング・オフにより解除されたことを確認する和解案を提示し、両当事者が同意したため和解が成立した。

【事案 30】 モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争（4）（5）

1. 当事者の主張

（相手方決済代行会社に対する申請がなされたため手続を併合して進行した。）

<申請人の主張>

平成 27 年 9 月、相手方通信会社のサービスを知り、相手方販売代理店の店舗に出向いた。自宅でタブレットを使って動画を見るのに支障がないか何度も確認し、大丈夫と言われたため、モバイル Wi-Fi ルーター（以下「ルーター①」という。）の売買契約および通信サービス契約（以下「本件契約」という。）を結んだ。ルーター代金は分割払いとし、通信サービス契約と併せ、支払いは相手方クレジット会社のカードで行った。

ルーター①を接続し、動画をタブレットで見ようとするすると「サーバー応答なし」と表示されるため、相手方販売代理店に連絡した。その際は無料解約できるよう相手方通信会社に話すとされたが、その後、相手方通信会社から、解約料なしでの解約はできないと言われた。相手方通信会社の指示に従いルーター①を接続し直したが、動画は見られなかった。相手方通信会社から同機種の新品（以下「ルーター②」という。）を送ると言われたが、断った。

しかし、同年 10 月、ルーター②が届き、相手方通信会社と電話でやりとりしながら接続したが、動画は見られなかった。数週間後、「10 月に 4.5 ギガ（バイト）使用しており、動画も視聴できるデータ量である。無条件解約には応じられない。11、12 月は利用していないので通信サービス料は請求しない」と言われた。

12 月、相手方通信会社より、ルーター①②を検品すると言われ、これらを返送したところ、2 台とも正常動作を確認したと連絡があった。消費生活センターのあっせんにより、相手方通信会社より（A）ルーター①または②を申請人に返却する（B）別機種のルーターに変更して契約を継続する（C）解約料免除で通信契約を解約する、ただしルーター①の残債務は支払う—のいずれかで解決したいと提案されたが、納得できない。

ルーターは返送後は手元になく、11 月以降使っていないのに料金が引き落とされている。

解約料（約 1 万円）なしでの通信契約解約、ルーター残債務の支払い免除、11 月分以降の既払い金の返金を求める。

<相手方通信会社・販売会社の主張>

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。

返送されたルーターに異常は認められず、正常な動作を確認できた。本件紛争は契約時の説明内容やその後の対応内容に関するもので、当事者双方の認識が相違している。

迅速な紛争解決のため、申請人の請求を認めたい。

具体的には、①ルーター割賦契約を解除し、申請人が負担すべき残割賦代金 4 万 3740 円を免除する②回線プランを解約し、申請人が負担すべき解約事務手数料を免除する③平成 27 年 11 月分から 28 年 5 月分までの既払い金 2 万 2060 円を申請人に返還する④申請人は 27 年 9、10 月分の既払い金 9607 円の返還請求権を放棄する—との内容で和解したい。

<相手方販売代理店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。
窓口を一本化するため、相手方通信会社に対応を一任する。

<相手方クレジット会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方通信会社および相手方販売代理店と当社との間の加盟店契約については、相手方決済代行会社が包括代理権を有しているため、紛争に係る事実は同社が調査することで事前に了解を得ている。

返金が妥当と見なされるような調査結果が判明した場合、もしくは会員と加盟店の間で返金に関する同意がなされた場合には返金手続きに協力する。

<相手方決済代行会社の主張>

当社は決済代行会社であり、サービスや商品をエンドユーザーに提供する立場ではない。申請人とは何ら契約関係にないが、調査依頼等には可能な範囲で協力させていただく。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で、同種紛争予防の観点から、勧誘から紛争までの経緯、紛争後の対応等について聴取した。

相手方通信会社・販売会社は次のように述べた。

- ・直接、申請人宅で動画が視聴できるかどうかの現地検査等は行っていないが、申請人居住地は動画の視聴が可能なエリア内である。
- ・販売代理店は動画視聴できるとうたって販売しているため、本件でもそのような話はしていると考える。視聴可能エリア内でも状況等により視聴が困難な場合もあることを顧客に案内するよう販売代理店には伝えている。
- ・申請人が相手方販売代理店から無料キャンセルを受け付けると言われたとのことであったため確認したところ、そのような事実はなかった。
- ・通常通り使用できている記録があり、検品でもルーターに不具合はなかった。ただし申請人からルーターが返送されてきた際にはSIMカードが逆にセットされていた。
- ・金額が発生している状況で連絡が取れなくなり、ルーターの返却についても受け取り拒否されたため、そのまま請求を継続していた。
- ・紛争当初より申請人の主張と当社の把握する事実が異なる部分があり、互譲案も受け入れられず解決困難となっていた。申請人に対応した職員が退社し、通話録音も残っておらず、確認できない事項もあった。これ以上の紛争長期化を避けるべく申請人の請求を認める。

申請人が相手方通信会社・販売会社の提示内容での和解に同意したため、支払い方法について相手方クレジット会社を含めて調整した結果、相手方通信会社・販売会社が既払い分を申請人の口座に返金し、ルーター代金割賦残債務については請求しないとの内容で、申請人、相手方通信会社・販売会社間に和解が成立した。

相手方販売代理店、相手方決済代行会社には経過および結果を報告した。

【事案 31】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（14）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 5 月、スマートフォン操作中にアダルトサイトにつながり、会員登録されてしまった。翌日このサイトから、退会手続きができていないので電話がほしいとのメールが届き、電話してしまった。

あわててインターネットで相談窓口を調べたところ、「詐欺被害無料相談窓口」「相談いただければどんな問題でも早期解決」とうたう相手方を見つけ、相談だけなら無料と考え、早速電話した。事情を説明し、退会手続きを取ってほしいと依頼したところ、印鑑とお金を持って最寄りのコンビニエンスストアへ行くよう指示を受けた。そこでファクスで届いた契約書を受け取り、電話で契約内容の説明を受け、促されるまま契約書に署名、押印し、相手方と企業調査の契約をした。調査料 5 万 4000 円は同日振り込んだ。

落ち着いて契約書を確認し、インターネットで調べたところ、探偵は弁護士のような解決に向けての仕事はできないことが分かり、翌日、相手方へ解約を申し入れた。しかし相手方からは、調査員が動いているため解約はできず、既払い金の返金もできないと言われた。その後、最寄りの消費生活センターのあっせんで、相手方から 1 割なら返金すると言われたが、納得できない。既払い金全額を返してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

すぐに動いてほしいと申請人から依頼を受けたため、コンビニエンスストアへのファクス送付による契約書受け取りを提案した。事前に十分な説明と確認を行った上で契約を結んでいる。当社からの勧誘は一切行っていない。

また、解約できる旨は伝えており、その場合、重要事項説明書で説明した通り、実稼働部分は費用が発生するため全額返金はできないとも話している。

返金額の再検討をして和解したい。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

まず、申請人は以下の通り述べた。

- ・コンビニエンスストアで受領した書面の中で、重要事項説明書は 1 枚だけであり、2 枚目はもらっていない。
- ・電話での説明は要点のみ読み上げられただけで、すべてを読み上げられてはいない。
- ・家族に知られたくなかったため、多少高くとも仕方ないと思った。
- ・相手方のうたう調査は、調査をした上で解約の手續きまで行ってもらえるサービスであると思っていた。

一方、相手方は以下の通り述べた。

- ・相手方の行う調査は、調査対象の会社を調べることである。

- ・調査費用には、人件費、交通費、サーバー調査費が含まれている。
- ・現地に出向いて写真を撮っている。
- ・ホームページ上に記載のある「解決」というのは、消費者が依頼したことに対して結果が出て解決するという意味である。

仲介委員は相手方に対し、一般の消費者はホームページの文言を見て、抱えている問題が解決すると思って契約をするため、誤解を生みやすいホームページには疑問が残ると指摘した。その上で、契約翌日に契約解除を申し出ていることも踏まえ、既払い金の約7割である3万7800円を返金することでの解決を求めたところ、両当事者で合意に達したため、和解が成立した。

【事案 32】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成28年5月、スマートフォンに有料コンテンツ料が未払いである旨のメッセージが届いた。身に覚えはなかったものの気になったため、インターネットで「消費生活センター」を検索したところ、「無料相談窓口」をうたう相手方を見つけ、電話した。

相手方に事情を説明したところ、「ここは悪質な業者だから、二次三次と被害が拡大していく」「費用が7万～10万円かかる」と言われた。また、以前スマートフォン操作中にアダルトサイトにつながり、会員登録されてしまった件で支払った13万円や今回の相談に係る費用についても返金を求めることとなり、相手方と契約することになった。相手方の指示で最寄りのコンビニエンスストアへ行き、そこにファクスで届いた契約書を受け取り、電話で契約内容の説明を受け、促されるまま契約書にサインした。調査料10万8000円は同日振り込んだ。

帰宅後、契約書を確認すると、サイト業者に返金を求めるとの記載がなかった。最寄りの消費生活センターに相談したところ、お金を取り戻す交渉は弁護士でなければできないことを知った。同センターのあっせんで、相手方から1万9440円を返金するとの提案があったが、納得できない。契約を取り消し、既払い金全額を返してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

すぐに動いてほしいと申請人から依頼を受けたため、コンビニエンスストアへのファクス送付による契約書受け取りを提案した。事前に十分な説明と確認を行った上で契約している。当社からの勧誘は一切行っていない。

解約はできるが、実際に稼働しているため、全額返金はできない。

返金額の再検討をして和解したい。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

まず、申請人は以下の通り述べた。

- ・相手方はサイト業者に内容証明を送付すると言った。
 - ・調査だけでなく交渉もしてもらえると認識した。
 - ・コンビニエンスストアで説明された書面は一部のみで、重要事項説明書も一部のみ読み上げられた。
 - ・相手方に相談した場合、解決までしてくれると思った。
- 一方、相手方は以下の通り述べた。
- ・契約当時、どのような説明をしたかは覚えていない。
 - ・申請人からの申し出により、内容証明のひな型を作ることはできるが、相手方からサイト業者に請求をすることはできないと説明した。
 - ・調査費用の額は担当者の裁量により決めた。

- ・申請人も依頼内容については理解している。
- ・調査結果を知ることにより安心する人もいる。

そのため仲介委員より、一般の消費者はホームページの文言を見て、抱えている問題が解決すると思って契約をするため、調査結果を知ることをもって解決とは捉えられないこと、また、「解決します」などと誤解を生みやすい記載のあるホームページには疑問が残ること等を指摘して相手方に譲歩を求めたところ、既払い金の約65%である7万円を返金することで両当事者が合意に達したため、和解が成立した。

【事案 33】女性用かつらの解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成17年5月に初めて部分かつらを購入してから相手方販売会社を長く利用し続けていたが、平成24年4月に購入して以降は新たに購入する気持ちは全くなく、新しい部分かつらを勧められても断り続けていた。

一方、平成27年8月に相手方販売会社の育毛サービスを約23万円で契約し、数回利用している。

なお、申請人は平成27年12月に介護認定が要介護1となり、物忘れが多くなっていた。

申請人は平成28年1月、所有する部分かつらをメンテナンスのため相手方販売会社に約5000円支払って引き渡し（その際、代替品の部分かつらの貸与を受けた）、同年3月に同部分かつらがメンテナンスを終えて戻ってきたと認識していた。

ところが、レシートの記載を見て相手方へ確認したところ、実際には、部分かつらを約60万5000円で購入し、契約時入金として約5000円を現金で支払うとともに、古い部分かつらを相手方販売会社に引き渡して代替品の貸与を受けており、同年3月に、残代金60万円を相手方カード会社のクレジットカード一括払いで支払って、新しい部分かつらの引き渡しを受けたということであった。

支払いの際に使用された相手方カード会社のクレジットカードの利用可能枠は、平成28年3月時点で数万円しか残っていなかったはずなのに、決済されていた。

相手方に対し、①部分かつらの売買契約をなかつたことにしてクレジットの請求を止め、支払った代金約5000円を返金すること、②1月に引き渡した部分かつらを返却すること、③育毛サービス契約を中途解約して返金することを求める。

<相手方販売会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求のうち、①は認めない。②は認める。③については当社規約に従い、解約処理する。

申請人と当社は過去10回の取引実績があり、今般の取引でも従前と違う様子や事実は確認できなかった。

本件取引は正常な取引と認識しており、仮に申請人の意思能力に問題があったとしても、当社はその事実を客観的に確認できなかった。

引き取った部分かつらの返却および当社規約に従った育毛サービス契約の中途解約は認めるが、商品売買契約の無効は認めない。

<相手方カード会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方販売会社の紛争が解決するまでカード代金の請求は保留する。

平成28年3月のカード販売承認のオンライン申請については、相手方販売会社より電話で問い合わせがあり、申請人に電話を代わっていただき、本人確認をした上で、一時的なカード利

用限度額の引き上げ審査および60万円の一括決済の要否を確認したところ、希望するとのことだった。

カード決済には何ら問題はない。申請人の判断能力が低下していたことは、入電時に全く知り得なかった。

2. 手続の経過と結果

第1回期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

- ・部分かつらの売買契約を締結した平成28年1月は主としてカットおよび毛染めのために来店しており、平成27年末にメンテナンスのため相手方販売会社店舗に預けていた部分かつらの見積もり結果が出たと思って署名および支払いを行った。
- ・カード決済を行った平成28年3月は通常のカットおよび毛染め代金を支払ったものと認識しており、相手方カード会社と電話で話した記憶がない。

続いて、相手方販売会社が以下の通り述べた。

- ・部分かつらの売買契約を締結した平成28年1月は、担当技術者がカット等を行いながら商品の傷み等を説明している中で、申請人が購入の意思表示を行った。
- ・部分かつらは注文してから商品が仕上がるまで約2カ月を要するので、その間に引き落としが始まらないよう、契約時でなく商品引き渡し時に代金を決済している。
- ・担当技術者が何度も確認しながらカード決済を行った。

仲介委員は、申請人が高齢であることも踏まえると、契約内容を十分認識しないまま契約書に署名している可能性があり、相手方販売会社の確認が十分であったのか疑問であると伝えた。これに対し相手方販売会社は、全面的に非があると言われるのは不本意だが、争う意向はなく、和解に向け検討したいと述べた。また、預かっている部分かつらの返却および育毛サービス契約の中途解約に応じると述べた。

次に、相手方カード会社が以下の通り述べた。

- ・会話の録音を確認したものの不審な点はなく、利用可能枠は数万円しか残っていなかったが、部分かつらであれば必要であろうと思い、審査の上、一括払いを条件に利用可能枠を引き上げた。
- ・認知症と分かっているのであれば、家族はカードを退会させるべきではないか。

第2回期日で相手方販売会社から、解約経費として商品価格（税抜き）の20%に当たる約11万円を申請人に負担してもらうことで和解したいとの提案があった。育毛サービス契約の中途解約精算金が約16万円であるため、差額の約5万円を申請人に返金するとのことであった。

これに申請人が応じたため、①育毛サービス契約と部分かつらの売買契約を合意解約し、双方の支払金額を相殺した差額を相手方販売会社から申請人に支払う、②申請人は購入した部分かつらを相手方販売会社に返還し、相手方販売会社に預託したすべてのかつらの所有権を放棄する、④相手方販売会社は相手方カード会社に対してクレジット契約の取り消し処理を行う一との内容で和解が成立した。

【事案 34】在宅ワーク契約の解約に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 4 月、在宅でできる仕事を探していたところ、文章執筆者を募集する相手方ホームページ（HP）を見つけ、応募した。相手方からは、3 日間の研修として 1 日 1000 円の報酬で長文と短文を考えて送るよう依頼があったため、毎日、文章を考えて送信し、HP に掲載してもらった。

研修期間終了後、相手方から、自分の HP を作れば多数のアクセスがあつてお金が稼げると持ちかけられた。申込書と保証書が届き、電話でその説明を受けた。HP 作成料は 48 万 8000 円と言われ、高額なため断ったが、保証があるので作成料を売り上げるまで全額払われます、文章が上手でアクセス数も多いので 1 カ月で取り戻せると説得され、相手方の紹介する消費者金融で 50 万円を借りて振り込んだ。

後日、相手方からサイト作成完了のメールが届き、それによると初日から売り上げがあつたというが、数日後、相手方から連絡があり、アクセス集中でサイトが重くなって登録件数が増えないため、HP のバージョンアップ費用として 100 万円支払うよう伝えられた。消費者金融ではあと 20 万円しか借りられないと答えたところ、「20 万円ですできるだけ頑張ってみます」と言われたため、追加で 20 万円を借りて相手方に振り込み、保証書を受け取った。

しばらくすると相手方からの連絡がなくなり、それまで毎日届いていた HP の反響データも届かなくなった。4、5 月に計約 4 万円の売り上げがあつたと伝えられ、同額が振り込まれたが、その後は全く売り上げがなくなった。返金を求めたが断られた。

消費生活センターに相談して、クーリング・オフの通知を内容証明郵便で送ったが、相手方は事業者間取引であるとして応じない。

クーリング・オフに応じ、支払った 68 万 8000 円を返してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申込書をメールで受領しており、申請人から HP 制作の依頼があつたため制作した。

現在弊社は営業を行っておらず、全額の返金はできないため、金額の調整による和解を希望する。

2. 手續の経過と結果

期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

・仕事内容については、自分で HP を開いて閲覧者が登録してくれたら 1 人当たり 216 円の登録料がもらえる仕事だと認識していた。例えば料理のレシピを紹介するといった日記のような文章を書いていた。

・当初は相手方の HP に掲載する文章を作成するものと認識していたが、研修期間終了後、自分の HP を作らないと登録料がもらえないと言われた。詐欺だと感じたものの、相手方から「文章が上手でアクセス数も多いため、1 カ月に 20 万円くらいの売り上げになる」「他にもこの仕

事をやりたい人がいるため、急いで契約しないとチャンス逃すとせかされたことから契約を決めた。

続いて、相手方が聴取に対し、以下の通り述べた。

- ・募集している業務は、何か任意の事物に関する紹介文を作ってもらった仕事である。文章はHPに掲載するわけではなく、メールマガジンなどの集客用宣伝文として使う。

- ・申請人のHPは依頼を受けて制作しただけで、勧誘はしていない。当社のHPに「文書の作成が主で、テキストをスマートフォンやPCで納品するだけ！」との記載があることについては、申請人には仕事を紹介するとは言っておらず、HPにも記載していないため、業務提供誘引販売には当たらない。

- ・本件は株式会社の設立経費を返金してほしいと言っているのと同じで、本来なら返金する根拠はないが、申請人との間で行き違いがあったことを考慮し、すでに営業しておらず近々会社を清算するが、確保できる金額の返金であれば誠意をもって対応する。

事実関係に争いはあったが、申請人が一部返金で了解したことから、①契約を解除し返金する②申請人は相手方に対し今後異議申し立てをしないーとの内容で、両当事者間で和解が成立した。

【事案 35】ライダースジャケットの変色に伴う返品に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 26 年 12 月、相手方店舗で牛革のライダースジャケット（以下「本件ジャケット」という。）を購入した。普段は直射日光に当てることなくクリアケースに入れてクローゼットに保管し、今までに 10 回程度着用した。

平成 28 年 5 月ごろ、本件ジャケットの背面右半分だけが異常に薄い色になっていることに気付いた。部分的な日焼けではなく、革 1 枚丸ごとのパーツが染色不良だと考えた。

平成 28 年 6 月、相手方店舗で事情を説明し、返品・返金あるいは交換を求め、本件ジャケットを預けて帰宅した。その日の夕刻、相手方から、購入より 2 年経過していることや「個体差のある商品」であることなどを理由として、返品・返金はできず、預かっている本件ジャケットはこのまま返却すると伝えられた。

相手方の対応に納得がいかない。商品代金 1 万 8144 円の返金を求める。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

本件ジャケットには、売買時に知り得なかったような欠陥はなく、申請人の請求に根拠はない。同種商品の苦情はない。申請人は購入から 1 年 6 カ月後に購入店と異なる店舗に苦情として持ち込み、返品・返金を求めるなどその要求は不自然・不合理である。

本件商品については、製造工程の関係上、一点ごとに風合いが異なる旨を表示している。現段階で本件ジャケットの背面右半分の色が少し薄くなっていることは否定しないが、申請人は店舗で現物を確認し、それを知りながら購入したのであり、申請人の求めを受け入れることはできない。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は期日で両当事者から購入時の状況、和解条件等について聴取を行った。申請人は仲介委員の要請に応じ、本件ジャケットを持参した。

仲介委員は、申請人の主張通り、本件ジャケットの背中側のパーツにおいて、現段階では左右で色調に差異があることを確認した。

申請人は聴取に対し、次のように述べた。

- ・相手方店舗で店員より本件ジャケットを薦められ、その場で購入した。試着時は、背面の状況まで確認することは難しい上、太陽光の下ではなく店内での試着であったため、本件ジャケットの色の違いに気付かなかった。色の差異に気付いたのは、数日後、自宅でハンガーにつるした時が最初だったが、現状ほどの変色ではなかった。

- ・相手方購入店とは別の店舗に持ち込んで変色等の確認を求めたのは、別店舗の方が自宅に近いことに加え、相手方本社に品質確認を行ってほしかったためだ。

- ・解決への考え方としては、理想は新品交換だが、変色理由を教えてほしい。また、ジャケットとしては使えることから、5 年使うものと仮定し、うち 1 年半分使ったとして、商品代金を残余期間分で割った約 1 万 3000 円を相手方が支払うことで解決してほしい。

次に相手方が次のように述べた。

- ・皮革は採取個体ごとの品質差などの事情から、同じ着色等の加工工程を経ても色や風合いに違いが出る。本件ジャケットは、それをセールスポイントとして販売していた。
- ・本件ジャケットは企画商品として一定数量を製作し、売り切れ次第、取り扱いを終了したため、同一品の在庫がない。ジャケットとして品質上問題がないため、検品によって省くこともなかった。
- ・本件ジャケット背中部分は、相手方代理人が一見して差異を識別しづらい程度の差異であると認識する。
- ・申請人側の主張する金額での和解には応じられない。

仲介委員は相手方に対し、本件ジャケット購入時に現状のような変色が判明していれば申請人も指摘するはずであり、その後の保管に問題があるならば背面右側だけ変色するというのは考えづらいこと等から、染色に何らかの問題があったことは否定できないと指摘した。その上で、購入後の期間、使用の実態、当事者間の衡平などから、信義則に沿った完全履行請求として代金減額による利益調整の視点から相手方から申請人に 5000 円を返還するという和解案を提案し再度の検討を求め期日を終了した。

しかし、申請人はこの和解案を拒絶し、相手方も後日、書面で、再検討したものの製品面の問題は見られず、色の違いは皮革の採取個体の違いによるもので、個体差により色調の変化の違いが出たものと考えられることを強調した上、申請人が希望すれば実費で再染色する用意があると回答した。

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 36】感染症未治癒ペットの販売に伴う損害に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 1 月、相手方販売店に展示されていた犬（チワワ）を気に入り購入を決めた。犬がせきをしていたのが気になり、引き取りに行く前、ケンネルコフ（犬の伝染性気管支炎）ではないか店に確認したが、検査と予防をして販売しており、ケンネルコフではないと言われた。

識別用 IC チップ、生命補償、税金等を合わせた代金約 48 万円について、相手方クレジット会社の割賦払いとした。

飼育を開始したが、せきはだんだんひどくなり、下痢もしたため、動物病院で整腸剤や消炎剤の処方を受けた。その後も回復の様子がなく、別の動物病院を受診したところ、犬はケンネルコフに罹患し、肺炎を併発していた。潜伏期間から相手方販売店で感染した可能性があるとの所見であった。

消費生活センターの助言により相手方販売店に経緯を伝えたとこ、ケンネルコフの治療中なのに健康であると説明して販売したことを認めた。おわびとして店内商品を送るとの提案があったが、返金には応じられないと言われた。その後、お見舞金として 5 万円の提示があったが、納得できない。

相手方販売店には、保険適用外であった治療費と通院のため得られなかった超過勤務手当分等、12 万円の支払いを求める。相手方クレジット会社には、相手方販売店との紛争終結まで、代金引き落としの停止を継続するよう求める。

<相手方販売店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

販売した犬は若齢であることから、1 週間は外へ連れ出したりしないように伝えていたが、獣医師から申請人は犬を外に連れ出したと聞いている。また、せきについて相談はなかったため、下痢の対応のみ行ったとのことである。

当社担当者が、せきについて誤った説明を行ったことは認める。しかし、仮に動物病院に入院していた場合に要した費用、加入していたペット医療保険に基づいて保険会社が負担した費用を支払う必要はなく、犬の治療のため申請人が要した交通費や治療費等は、契約書に補償対象外と記載しており、支払う必要がないと考えている。

しかしながら、申請人に相当の負担と心労をかけたことは事実であり、お見舞金として 5 万円を支払うことで和解したい。

<相手方クレジット会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社では、本件取扱商品の管理を行っていないことから、詳細についてわかりかねる。申請人と相手方販売店の話し合いによる解決を求める。

なお、抗弁事由が解消するまで、支払停止の状態は継続する。抗弁事由解消後、支払再開の際、申請人には支払期間経過分を一時に支払い、その後、約定通りの支払いを求める。

2. 手続の経過と結果

期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、おおむね次のように述べた。

- ・購入までに何度もせきをしており、病気ではないか確認したのに、それを隠していたのは、命を扱う者として問題だ。
- ・ケンネルコフだと分かっていたら完治するまで購入を見合わせていた。
- ・病気の子犬を渡され、死ぬかもしれないと言われ、不安であったこと、完治まで生活が落ち着かず、交通費等の費用が発生したことから、相手方には当初、半額程度（24万円）の返金を求めていた。今は12万円程度は支払ってもらいたいと考えている。
- ・子犬を相手方販売店に返し、全額返金を求める考え方もあるが、現に飼育中で愛着もあり、そのような解決は望んでいない。

次いで、相手方販売店はおおむね次のように述べた。

- ・子犬のせきに関して説明が誤っていたことは認めるが、引き渡し時にはせきをしていなかったため、引き渡し後にぶり返したと考えている。
- ・当社約款では、売買契約成立後、返品交換、買い戻し、治療費を含む金銭請求ができないとなっており、消費者に引き渡した後の治療費は会社が負担しないとしている。

次に相手方クレジット会社が、相手方販売店の加盟店契約状況等についての聴取に、次のように述べた。

- ・相手方販売店は当社加盟店である。
- ・相手方販売店で使用している契約書は点検していたが、不当条項については把握していなかった。

仲介委員は相手方販売店に次の通り指摘し、和解の検討を求めた。

- ・感染症罹患について不実の告知を消費者に行って販売したことは、民法上の詐欺、錯誤に当たり、本件契約の有効性が否定され得る。
- ・一切の返品交換、買い戻し、治療費を含む金銭請求を認めない約款は、消費者契約法上、消費者の権利を不当に制限するものに当たり、無効となる。
- ・解決水準については、申請人が当初請求していた代金の半額返金は必ずしも過大とは思えない。

・消費者に渡す書面に、売買契約のほか、保険や関連商品の広告等が一括でとじ込まれており、契約内容を理解しにくい。文面が何を意味するのか全体に不明確で、補償内容や範囲の把握が困難であり、同様のトラブルが再発する恐れが十分あるため、改善してもらいたい。

仲介委員は、続いて相手方クレジット会社に次の通り指摘し、和解に協力を求めた。

- ・相手方販売店が不実の告知を行って販売したこともあり、割賦販売法上、契約の取り消しがなされる事案に相当する。
- ・相手方販売店の約款に消費者契約法上の不当条項に該当するものがあり、契約の有効性自体が問題となる。
- ・本件契約では子犬の他、生体補償、識別用 IC チップ等も同時購入しているため、クレジット申込書の品名項目欄に犬種（チワワ）とだけ記載しているのは、著しく不適切である。

相手方販売店が和解内容について持ち帰って協議したいと述べたため、期日を終了した。

後日、相手方販売店が、申請人の請求全額（12万円）の返金を申し出たこと、申請人が相手

方クレジット会社の求める支払い方法に同意したことから和解が成立した。また、相手方販売店は、約款について改善を検討すると述べた。

【事案 37】住宅リフォームの次々販売に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 12 月、相手方が自宅を来訪し、「近所で塗装工事をしてペンキが余った。窓枠のペンキが剥がれていて、放置すると雨が染み込む。5000 円で塗るのでどうか」と言うので、塗装を依頼した。塗り終わったら相手方の別の社員がやってきて、勝手に敷地内を歩いたり屋根に上がったりし、撮影した写真を見せつつ、「トタン屋根がすごく傷んでおり、さびたり穴が開いたりしている。1 階のモルタルの壁もひびが入っており、このままでは雨が染み込む。すぐに直さないといけない」と言った。断る口実として見積書を要請したところ、後刻、55 万円の金額が提示された。別の業者からも見積もりを取ると伝えると、相手方から「もう資材を発注してしまったので取り消せない」と言われた。仕方なく、そのまま契約した。

その後、現在の瓦屋根の工事方法が間違っているとされたため、瓦塗装工事（120 万円）の契約をし、また、外壁が傷んで破れており、このままでは雨や雪が入るとされたため、外壁工事（140 万円）の契約をしてしまった。工事中、相手方から写真を何枚も見せられたが、工事内容の説明はなく、よく理解できなかった。

さらに、シロアリの話も持ち出され、床下換気扇の撤去工事（109 万円）を提案され、この契約も締結した。もう支払えないと思い、地元の消費生活センターに相談した結果、この工事についてはクーリング・オフの申し入れで解約できた。

同センターの助言で、以前の契約についても専門家に工事の効果を尋ねたところ、工事前の瓦屋根の工法に誤りはなく、相手方の行った工事の効果はないと言われた。契約書の不備もあるため、以前の契約についてもクーリング・オフを申し入れたが、相手方は応じなかった。これまでに支払った工事代金総額（315 万円）を返金してほしい。

<相手方の主張>

個々の契約内容、請負代金の支払いの事実およびその金額については認め、その余は否認ないし不知である。

申請人から受領した請負代金を円満解決のため返還することは前向きに検討しているが、資金繰りがかなり厳しいため一括弁済は極めて困難である。減額や分割弁済での和解を希望する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日で仲介委員は、申請人から工事の内容や必要性等について聴取した。

申請人は、もともと屋根に穴が開いていたかどうかは分からず、雨漏りしていたわけではないので、工事は無意味だったと思うが、多少支払うことにしても構わないので残額を早期に返金してほしいと述べた。

次に仲介委員は相手方代理人に対し、本件の解決策について聴取した。

相手方代理人は、相手方は法人化しておらず、現在の資金繰りからすれば毎月 10 万円の返金が限界であると述べた。

両当事者の聴取を踏まえ、仲介委員は相手方代理人に対し、本件契約は特定商取引法の訪問販売に該当し得るものであり、書面不備によるクーリング・オフが成立する可能性が高く、本

来は全額返金すべき事案であるため、金融機関等からの資金借り入れによる返金や相手方代表者の連帯保証など、早期に確実に申請人に返金する方法について改めて検討してほしいと要請した。

第2回期日では、相手方代理人から、初回に100万円を支払い、それ以降は毎月10万円ずつ、総額315万円を支払うが、連帯保証は難しいとの回答が寄せられ、申請人がこれに応じたことから和解が成立した。

【事案 38】 パーソナルトレーニング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>

平成 27 年 10 月、インターネットで相手方のヨガスタジオを見つけ、予約の上、相手方店舗に出向いてカウンセリングを受けた。そこでは食事の仕方の説明とともに、トレーニングプログラムのシートの書き方についても簡単に説明があった。その際、次回までに無料通信アプリの設定をし、食事の写真を送るよう指示された。また、「以前にヘルニアを患っているのですが、大丈夫ですか」と尋ねたところ、「大丈夫」と言われたので、週 2 回、2 カ月間で計 16 回のプログラムを申し込み、クレジットカードで決済した。

トレーニングは器具を使って 5、6 種類の運動（サスペンショントレーニング）をする内容だったが、1 回目のトレーニングの際、「家でやらないと結果が出ないので必ずしてください」と言われ、自宅でするトレーニングの方法を教えられ、それも行った。

4 回目のトレーニングの際に、これまでのトレーニングの中で頭が締め付けられるように痛いと言えたと、この時のトレーニングは少し軽めになった。

翌日、頭痛外来の病院に行き、磁気共鳴画像装置（MRI）検査をしたところ、特に問題はなかったが、医師にトレーニングを続けて大丈夫かと尋ねると、「今はやめてください」と言われた。同日、整形外科も受診したが、医師からは「今やっていることは毎日交通事故に遭っているようなものだ。そんなことはすぐにやめてください」と言われ、ドクターストップがかかった。

相手方に診察結果を伝えたところ、「解約はできないと規約にある。体調に考慮したメニューに変えていきます」と言われたため、再度整形外科の医師に確認したが、体調を考慮したメニューでも無理だと言われた。申込書も契約書も受領しておらず、規約も見していない。途中でトレーニングをやめたときに返金してもらえないとは聞いていないので、16 回分の契約のうち、受講済みの 4 回分を差し引いた 12 回分の代金（12 万 1500 円）を返してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

初回カウンセリングでは健康状態は良好と聞いており、ヘルニアの話を初めて聞いたのは 4 回目のトレーニング時である。また、2 カ月のプログラム内容はパーソナルセッション 16 回だけでなく、食事管理指導や運動プログラム作成、期間中のトレーナー保証料なども含んでおり、1 回につき 1 万 125 円という計算ではない。

規約にある通り、中途解約時の返金やプログラムの変更はできないが、軽いヨガやストレッチなどリハビリとして申請人の体調に合わせて利用できるスタジオチケット（3 万円相当）を提供する。なお、「リハビリ系のストレッチ」さえも禁忌となるのであれば、診断書の提出を条件に当該スタジオチケットの返金処理を行う。

2. 手續の経過と結果

期日で申請人は仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

・カウンセリング当時はヘルニアの症状はなかったため、問診票には健康状態は良好である旨を記載したが、支払いの段階で思い出し、かつてヘルニアだったことを相手方に口頭で伝え、問題ないかを確認した。

・返金できない旨の規約については、規約についての説明は簡単になされたので説明されたのかもしれないが、途中でやめるつもりがなかったので聞き流してしまった。なお、規約を書面では受領していない。

・整形外科医からは、ストレートネックなので後ろからの衝撃に弱く、ストレッチなどのトレーニングは今すぐやめるよう言われた。なお、レッスンに通わなくなったため頭の痛みは治まっているが、現在も整形外科に通っている。

続いて、相手方が聴取に対し、以下の通り述べた。

・カウンセリング時にヘルニアの話は聞いていないが、トレーニング時に痛みがないか等は必ず確認している。

・規約は読み上げて説明したわけではなく、申請人に読んでいただいた上で、理解し承諾する旨のサインをしてもらった。規約はスタジオで保管しており、控えは渡していなかったが、現在は渡すよう運用を変更した。

・本プログラムは利用者が予約を取りやすいよう、人数を限定して申し込みを受けており、無料通信アプリにより営業時間外でも利用者に対応しているため、単純に16回で割って残回数分を返金するのは納得できない。同意の上で登録しており、これまでも返金対応は行っていない。

聴取内容を踏まえ、仲介委員は特定商取引法のエステティックサービスにおける中途解約時の清算方法を参考に、10万1500円を返金する内容での和解を提案した。相手方は食事管理指導等を含まないサスペンショントレーニングの単価に残回数を掛け合わせた金額であれば和解に応じると述べ、申請人もこれを受け入れたことから、本契約を解約し、同算定方法による解決金として7万2000円を相手方が支払う内容で和解が成立した。

【事案 39】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（12）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 28 年 1 月下旬、申請人の妻が駐車場に自家用車を止めた。かばんを車内の見えづらい場所に置いて施錠した。車に戻ると、窓ガラスが割られ、かばんが盗まれていた。かばんには月末の引き落としに備え、申請人名義と妻名義のキャッシュカード、クレジットカード等が普段より多く入っていた。

各クレジット会社に利用停止手続きを行ったところ、複数の会社で不正利用が疑われる決済を検知し、取引が停止されていた。だが、相手方クレジット会社は限度額近くまで利用停止措置を取らなかったため、同社カードについては相手方旅行会社で新幹線回数券、相手方紳士服店でスーツ等、相手方量販店で貴金属や高級腕時計と、カード 2 枚で計 150 万 6252 円分の不正利用があった。

後日、カード利用時のサインの写しを確認すると、いずれも申請人の筆跡と異なっていた。

不正利用のあった各店舗に対し、カード裏面サインの確認が行われていないことを理由に、相手方クレジット会社への請求の取り下げを求めたが、いずれからも拒否された。

相手方らの対応に納得できない。各相手方販売店は不正利用分の請求を取り下げしてほしい。相手方クレジット会社も保険による救済等、解決に協力してほしい。

<相手方クレジット会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件では、申請人の意思により同人名義のクレジットカードを、家族とはいえ他人である妻に貸与しており、当社カード利用規約上、利用方法に過ちがある。このため保険等による保護の対象にならない。利用分は全額請求したい。支払い方法については相談に応じる。

<相手方旅行会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社店舗でのクレジットカード決済時の手順、対応等に落ち度は認められない。

<相手方紳士服店、相手方量販店の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

本件事案は、申請人と相手方クレジット会社間で解決すべき問題である。

2. 手續の経過と結果

仲介委員は第 1 回期日において、申請人と相手方各社より事情を聴取した。

申請人の主張は次の通りである。

・相手方クレジット会社のカードは 3 枚盗まれ、自分名義の 2 枚が不正使用された。うち 1 枚はほとんど利用履歴がなく、裏面にサインはしていなかった。

・被害当日は、自宅内の申請人名義と妻名義の複数のカードをひとまとめにした袋ごと妻が持ち出した。

・相手方クレジット会社がカード利用限度額を勝手に引き上げていたことも被害が拡大した一因だ。

相手方クレジット会社の主張は次の通りである。

・申請人はカードにサインを行わず、家族に貸与するなど、規約違反をしている。
・加盟店には、サインがないカードで決済を求められた場合、記入を促すよう指導し、カード決済時はカードとレシートのサインを照合させている。一方、サインレス取引なども普及しており、全取引に指導が行き渡っていない現状はある。

・申請人のカード上限額は、他のカード利用履歴を踏まえ、総合的に判断し、設定し、利用限度額を変更した旨を記載した書面を送付している。また、限度額を変更希望の場合は、電話で申し出ていただくよう記載している。

相手方旅行会社からカード決済フローについて聴取した内容は次の通りである。

・カードにサインがない場合、その場でサインしてもらうようにしている。相手方クレジット会社にもかかる取り扱いで問題ないことを確認した。

・カードとレシートのサインの一致を確認できれば決済しており、今回は正常なサインの照合ができたことから回数券を発行した。

相手方量販店から、手続非応諾の理由と、商品販売段階のオペレーション等について聴取した内容は次の通りである。

- ・申請人の主張には応じられないが、本手続自体には応じる。
- ・カード使用時の防犯カメラ映像を確認した。レジは専門業者に委託しており、カード決済時のマニュアルもある。
- ・防犯カメラを見た限りでは、確認作業は適切だった。
- ・クレジット会社から、無署名のカードは使えないと伝えるよう指導されている。

相手方紳士服店に手続非応諾の理由と、商品販売段階のオペレーション等について聴取した内容は次の通りである。

- ・本事案に関するクレジットカード決済は正常に行われている。
- ・申請人と相手方クレジットカード会社との間で解決してほしい。

仲介委員は相手方クレジット会社に、次回期日までにカード会員規約の適用および解釈について再検討するとともに、和解を前提とした金額面でも検討するよう求めた。

これに対し、相手方クレジット会社より次のような回答書が提出された。

・申請人のカード会員規約違反の内容は、カード裏面にサインをしていなかったこと、および他人に貸与したことである。

- ・カードとレシートのサイン照合以上の本人確認手続を加盟店には求められない。

この回答を踏まえ、第2回期日で仲介委員は相手方クレジットカード会社に対し、

- ① 申請人が妻にカードを貸与したと言えるかどうかは議論の余地がある。
- ② 申請人がカードにサインしなかったことで被害が生じたといえるかという因果関係の問題がある。
- ③ 加盟店での本人確認義務の履行にも疑義がある。

と指摘し、解決案の検討を促した。

その結果、相手方クレジット会社より相当額の和解提案が行われ、これを受けて仲介委員から和解案を提示したところ、相手方クレジット会社および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。

【事案 40】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 19 年、A という会社に出資したが、2、3 カ月の間に計数十万円の配当があっただけで、その後配当や連絡が途絶えた。平成 22 年、A の代表者が逮捕されたことを知った。

平成 28 年 6 月、相手方代表者が申請人宅に電話してきて、「A の被害者の名簿があり、被害を取り戻す会社を立ち上げている。取り戻すのに 35 万円と消費税がかかる」と言った。数日後、相手方担当者と喫茶店で会った。多くの書類を出され、読む時間もなく、言われるまま契約書に署名、押印した。その時は、400 万円の被害を取り戻せるなら、その約 1 割のお金を支払うのは仕方ないかと思っていた。だが、改めて契約書を見ると調査費が 48 万 6000 円に変わっていて、持参した 38 万円では足りず、不足分 10 万 6000 円は後で相手方指定の銀行口座に振り込んだ。

後日、相手方代表者から電話があり、「A の代表者が出所した。調査費用として 130 万円と消費税分が必要です」と言われた。調査料がどんどん高額になる一方、最初の電話勧誘では「被害を取り戻す」という話だったのに、契約書にはそのようなことは書かれておらず、本当に被害を取り戻せるか不安になった。

契約を取り消し、支払った 48 万 6000 円を返してほしい。

<相手方の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

弊社は A の被害者の名簿を持っていないし、名簿が存在するかどうか知らない。だから、「名簿がある」などと発言することはあり得ない。

弊社が調査会社であり、被害金を取り戻せない点は会社案内にも記載している。契約書にも同様の記載があり、きちんと説明しているので、申請人も理解しているはずだ。「取り戻す」という発言や行為があれば非弁行為に該当しかねず、そのようなことはあり得ない。

2. 手續の経過と結果

期日で申請人は次のように述べた。

- ・最初は相手方の社長自ら自宅に電話をかけてきた。発信元が携帯電話の番号だったので友人からの電話だと思い、出てしまった。社長は「被害を取り戻す会社を建てている」「国の機関に届けてあるから間違いない」と言った。なぜ私の電話番号が分かったのか尋ねると、被害に関するデータがあると答えた。

- ・被害を取り戻すには 35 万円と消費税がかかると言われたが、それで被害額 400 万円を取り戻してもらえたらよいと考えた。

- ・その後、相手方担当者と喫茶店で会った。その際、詳細な説明は受けることができず、契約書の内容を十分に理解できないまま、複数の書面にサインをした。

- ・相手方にお金を支払った後、改めて契約書を見ると、探偵業と記載があった。届いた調査報告書を見て、これでは A 社から被害を取り戻すことができないと認識した。

続いて、相手方が次のように述べた。

- ・初めに申請人に連絡したのは私（社長）ではなく従業員であり、公開されている情報を基に注意喚起の連絡をただけだ。申請人の主張内容は最初から間違っている。
- ・パンフレットの「お客様のお悩み・トラブルを解決するためにお手伝いさせていただきます」との記載については、問題は人それぞれで、お金を取り戻すだけではないし、実際にお金を取り戻すのは調査会社ではなく弁護士である。
- ・申請人に交付した調査報告書は経過報告書であり、追加で報告したいができていない。
- ・この件の担当者は他の調査業務も抱えて忙しい。何度も期日のたびに時間を取られてはかなわないので、早く終わらせたい。申請人に10万6000円を返金することで和解したい。

これを受けて仲介委員は、相手方が申請人から受け取った48万6000円の半額に当たる24万3000円を返金する内容の和解案を提示した。相手方は弁済方法につき2回の分割払いを希望し、申請人が受け入れたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 41】自動車の駐車アシスト機能の使用にともなう事故の補償に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成27年6月、相手方ディーラーでミニバンタイプ乗用車を注文した。これに先立つ試乗後、バックや縦列駐車の際に自動でハンドル操作する駐車支援システム（以下「本件オプション」という。）の説明を受けた。内蔵カメラで白線等の目印の有無を認識し、白線がなくても手動で目標駐車位置を指定すると、車庫入れが苦手な人も簡単に駐車できるようになる機能とのことであった。バック駐車が苦手だったため、白線のない自宅駐車場でも使用できると考え、本件オプションを付加して注文した。

1カ月後、相手方ディーラーにて納車となった。引き渡し後、自宅駐車場に車を入れるため、本件オプションを使用した。説明書には、ハンドルを自動操作し、必要に応じて前後進を繰り返し、切り返しして駐車すると記されていた。本件オプション起動後、バックを指示する音声案内が流れる中、ゆっくりアクセルを踏んだところ、車両が右側方、道路反対側にある他家の駐輪場に向かって動き出した。とっさの事でブレーキが間に合わず、そのまま駐輪場に接触し損壊させてしまった。相手方ディーラーに苦情を申し出たところ、車両と共に来店するよう指示された。相手方メーカーに事故報告を送るよう告げられ、併せて車両の修理費用の見積もりを受けた。

事故の翌月、相手方ら担当者立ち会いの下、現場検証が行われた。相手方メーカーによれば、同型式の車両を用いて現場で本件オプションを使用すると、道路反対側の駐輪場に接触することが確認された。しかし、相手方メーカー担当者は「同型で再現される事象であれば仕様であり、個別車両やオプションの不具合とは言えない」とし、相手方らの責任ではないと述べた。

現地検証結果を基に、相手方らに業界団体の紛争解決手続（ADR）における話し合いを求めたが拒否された。対応に納得できない。駐輪場の修理費用、自動車の修理費用、本件オプション費用の計40万7968円を支払ってほしい。

<相手方メーカーの主張>

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。

本件オプションに障害物を検知する機能がないことは説明書から明らかであり、運転者自身で回避操作するよう示している。当社に申請人の損害を賠償する責任はない。

<相手方ディーラーの主張>

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。

本件オプションに障害物を検知する機能がないことは説明書から明らかであり、運転者自身で回避操作するよう示している。

店舗担当者が本件オプションに周囲の障害物を検知する機能があるかのような説明を行ったことはない。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は、現地の状況と本件オプションの作動を確認するため、期日に先立ち、双方当事者立ち会いの下、現地調査を行った。仲介委員が同乗し、相手方メーカー技術者の操作により本件オプションを稼働させて車庫入れを試みたところ、申請人の主張通り道路反対側の駐輪場が自動車の車両損傷箇所^{そうだ}に接触するため、本件オプション操舵のみでの車庫入れは不可能だった。

この結果を踏まえ、第1回期日を開催した。申請人は次の通り述べた。

- ・相手方ディーラーで試乗した際、担当者も同乗し、自宅駐車場の位置や周辺状況を確認した。その際、車庫入れが苦手であると伝えた。
- ・自動車引き渡し時、相手方ディーラーから、自宅駐車場の状況を踏まえた操作について指示や注意、案内はなかった。

次いで相手方ディーラーは次の通り述べた。

- ・本件オプションにも機能的限界があり、利用できない場所があるが、商談時にそのような話題にはならなかったので説明していない。
- ・申請人は、本件オプションではなく、併設の機能を重視しているものと認識していた。
- ・納車時にすべての機能を説明するのは難しく、質問や要望がないものは説明していない。

相手方メーカーは次のように述べた。

- ・新車、新機能が出た場合、相手方ディーラーへは適宜研修を実施している。
- ・本件オプションには現場で動かしてみないと分からない面がある。取扱説明書には、通路幅について広い空間目安で6m以上、狭い空間目安で5mと記している。
- ・取扱説明書には、本件オプションが自動駐車システムではないことや、安全に関する注意表示、目視による安全確認を前提とし、それが不十分な場合に事故が起こる可能性があることなどを記載している。
- ・使用に適さない場所も記載している。すべてを列挙できないので、最終的には利用者の判断としている。

仲介委員は、相手方ディーラーには申請人への説明義務違反や債務不履行があるのではないかと、相手方メーカーの取扱説明書等の記載は不十分ではないかと指摘した。

第2回期日で相手方からは仲介委員の要請により事前に提示した資料と見解を基に次の通り述べた。

- ・発売前に実施した車両の販売店向け説明会において本件オプションの説明も行っているが、道幅の数値的な目安は示していない。
- ・取扱説明書では各機能の使用の可否を運転者に判断してもらうこととしている。専門的な技術説明を加えて詳細に記載するのは現実的ではない。最終的には周りの状況に注意して運転するようにとの注意喚起が限界だ。
- ・本件事案の環境で機能を発揮できないと記すのは不可能である。機能の限界は書けない。
- ・駐車スペースとして設定した目標枠の通り入庫させると駐輪場にぶつかるのは確かだが、システムとしては正常に機能し動作している。

仲介委員は、相手方ディーラーが事前に現地を確認した上で、駐車できないシステムをなぜ販売したか、取扱説明書で使用に適さない場所として例示されていれば起こらなかった事故であり、結果的に本件オプションを利用すれば周囲に衝突するようなハンドル操作を行う公算が

高い車両を販売したことになると指摘した。これを相手方らは否定した。

次の期日に先立ち、相手方らより、取扱説明書の記載に問題点は認められず、販売時の説明責任も誠実に履行しているとした上、相手方ディーラーが見舞金3万円を支払うことでの和解を求めるとの提案があった。

第3回期日で仲介委員は次の通り指摘した。

- ・相手方メーカーの取扱説明書の記述、相手方ディーラー説明共に不十分である。
- ・本件オプションは、いわゆる自動駐車システムではないが、ハンドル操作が自動化された運転支援システムである。このようなシステムにおいては、ドライバーがシステムに過度に依存することがないように、ドライバーに対し、システムの能力の限界を示すことが求められる。
- ・しかし、本件オプションの取扱説明書には、支援できる能力の限界についての記述はない。
- ・取扱説明書では、本件オプションの動作設定時に、通路幅の目安として「6m のとき：広い」「5m のとき：狭い」の2種の設定を入力できることが示されているだけであり、能力の限界を示したものとは言えない。
- ・「システムの使用に適さない場所」を踏まえて説明する項はあるが、使用できるスペース、通路幅等に関する記述はない。
- ・事故現場の通路幅は2.5m程度であるが、申請人が取扱説明書を元に操作を行った本件の場合、取扱説明書に、狭いスペースにおいて支援する能力に限界があること、狭いスペースでの使用に関する注意事項、実用上の最小通路幅の目安等が記述されていれば、このような事態は起こらなかったことが推定される。
- ・申請人は本件自動車購入に先立って、相手方ディーラーに駐車が苦手であることを伝えている。また、相手方ディーラー担当者は、本件前に申請人の自宅に同行した際に、申請人が当該車両を事故現場となった駐車場に駐車することを認識していた。以上の状況でも、説明義務はないという主張には疑義がある。

これに対し、相手方らは次の通り述べた。

- ・本件オプションは、目標駐車枠に誘導するために自動でハンドル操作を行うシステムとして、動作に限界はなく、正常に機能していた。
- ・使用に適さない場所の記載は、性能の限界ではなく、あくまでも適さない場所である。具体的な数値は現場によって変わるので記すことはできない。限界値を記すことで、逆に正確に伝えることができなくなる。
- ・相手方ディーラー担当者は、申請人から本件オプションについて全く質問がなかったので予見できなかったとしている。

仲介委員と相手方らの意見は平行線であった。相手方らの和解提案に申請人が応じなかったため、仲介委員は、両当事者の提示する和解案の隔たりは大きく、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 42】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（11）

1. 当事者の主張

<申請人の主張>

平成 27 年 10 月、衣料品店で相手方信販会社が発行するクレジットカード（以下「本件カード」という。）を勧められ、作ることにした。

数日後、本件カードが届いたが、仕事で忙しかったため、送られてきた状態のまま、カード裏面に署名をせずにエコバッグに入れて出張先に持参した。

出張中は施錠されていた社用車やホテルの客室内にエコバッグごと保管していたが、中身の確認はしていなかった。

同年 12 月、相手方信販会社から届いた利用明細に、約 100 万円に上る身に覚えのない利用が記載されていた。エコバッグを確認したところ、本件カードが入っていた封筒はあったものの、カードが貼られていた台紙ごとなくなっていた。直ちに相手方信販会社へ連絡してカードの利用を停止し、最寄りの警察署へも相談に行ったが、被害者は相手方販売会社であると言われ、被害届は受け付けてもらえなかった。

その後、相手方信販会社と連絡を取ると、本件カードが他県のコインパーキングの利用料金の他、相手方販売会社の店舗でブランド品の時計や金のネックレス等、換金性の高い貴金属類の購入に使われており、売上傳票のサインも申請人自身の筆跡ではなく、名前も違っていたことが判明した。それにもかかわらず、相手方信販会社からは、本件カードの保管状況などに鑑み、保険の適用はなく、全額請求すると連絡があった。

消費生活センターのあっせんに対しても、相手方信販会社の態度は変わらなかった。相手方販売会社からは被害額の 2 割を負担すると回答があった。

納得できないため、本件カードによる不正利用につき保険適用とし、相手方信販会社からの請求を取り下げしてほしい。

<相手方信販会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

約 100 万円の利用は申請人によるものと考えている。仮に申請人の主張が真実としても、申請人が本件カードの入った封筒を受領し、開封したにもかかわらず、カードへの署名を行わなかったこと、ホテルの客室内のバックの中に入れて放置するという第三者が出入り可能な場所へ施錠をせず放置したこと、自宅に帰宅してからも利用明細が届くまで部屋に放置していたこと等は当社クレジットカード規約に定める善管注意義務に違反するもので、免責されない。また、本件カードを受領してから 2 カ月間にわたり放置したことは重過失に該当する。

そのため、請求通り約 100 万円の支払いを求める。ただし、申請人が希望した場合は分割払いに応じる。

<相手方販売会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当店で本件カードが使われたこと以外は分からない。

クレジットカードを所持している人物が所有者であると考え、決済した。

不正に使用された状況から、基本的には当社の責任はないと考えているが、道義的なことを踏まえ、購入額の1割以内の負担に応じる。

2. 手続の経過と結果

期日は4回開かれた。この中で申請人は仲介委員の聴取に対し、次のように述べた。

- ・本件カードは衣料品店で割引等の優待が付いていたため申し込んだ。その店で利用しか考えておらず、次回利用時に署名をしようと考えていた。

- ・カードの盗難は自宅ではなく、ホテルの部屋であった可能性が高い。

- ・警察によると、中年男性が相手方販売会社店舗で使っていたそうだが、その店へ行ったことはない。

- ・裁判ではなく本手続での解決を希望し、支払い方法については分割払いを希望する。

一方、相手方信販会社は以下の通り述べた。

- ・決済に際し、伝票自体をチェックしているわけではない。

- ・相手方販売会社は当社の加盟店でなく、指導等ができない。

- ・相手方販売会社の責任が大きい。当社加盟店であれば指導を行うような事案である。

- ・申請人は署名がないカードを宿泊先に持参したり放置したりしている。その行動が本件カードの盗難および不正利用につながっており、善管注意義務違反があるし、約款における重過失が存する。

- ・限度額を超えて本件カードが使えたのは、相手方販売会社店舗で使われる前に決済された店舗が常時ネットワークにつながっておらず、そこでの利用分が反映される前に相手方販売会社店舗で使用されたためだ。

- ・本件カード紛失に気付くまで相当日数が経過している。盗難補償をしない要件として重過失があり、申請人には重過失があるので保険適用はできない。

- ・申請人には重過失があったと考えるが、支払いの分割や一部免除は検討できる。

他方、相手方販売会社は以下の通り述べた。

- ・当社と加盟店契約をしているのは、相手方信販会社ではない。

- ・カードを持参した人物を通常信頼しているため、売上伝票のサインが読めなくともカードを通して決済している。

- ・当時対応したのは一定の経験を持つ店長であり、次々にブランド品などを購入する客は他店などでは一定数おり、特に不審には感じなかった。

第2回期日では相手方販売会社と加盟店契約を結んでいる信販会社Aを関係人として呼び、事情を聴取した。関係人は以下の通り述べた。

- ・加盟店契約に基づき、違反行為があれば加盟店指導をする。

- ・カード決済時にサインが読めない場合、規約上では署名の同一性等を確認をすることになっており、確認できない場合には決済をしないか、加盟店がカード承認をしている部署に連絡し、対応を仰ぐことになっている。

仲介委員は相手方信販会社に対し、本件カードを使ったのは性別も申請人とは明らかに異なる別人物であり、カードのサインも名義人と一致するとは到底言えないため、相手方が主張する重過失には当たらず、申請人は免責されるべきだとした上、限度額を100万円にした

のは過剰与信だと指摘した。また、相手方販売会社に対し、本来ならカード名義人を確認した上で裏面のサインと売上傳票のサインの同一性を確認すべきなのに、そうした確認をしていなかったことが今回の事態を招いたとして、相当割合の負担を求めた。

第3回期日では、関係人を含めた4者から意見を聴取した。

第4回期日で相手方販売会社は、本件解決に向け、仲介委員が和解案として提示した相手方販売会社店舗で不正利用された額の4割に当たる約40万円を検討の結果支払うと述べた。一方、相手方信販会社は、最長5年間にわたる分割払いであれば、応じると述べた。

仲介委員が相手方らの和解案を申請人に提示したところ、同意したため、和解が成立した。