

報道発表資料

平成 25 年 6 月 14 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成 25 年度第 1 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注 1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度（4 月末時点）14 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（4 月末現在）20 件。
（制度スタート後の総申請（558 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 452 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 7 割の 295 件で和解成立。

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

（注 1）平成 25 年 1 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。

（注 2）取下げ及び却下

2. 申請事案の分野別状況等

- ・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（124件、約22%）。
- ・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	124
2. 保健衛生品	57
3. 教養・娯楽サービス	54
4. 内職・副業・ねずみ講	49
5. 運輸・通信サービス	43
6. 教養娯楽品	42
7. 他の役務	33
8. 土地・建物・設備	28
9. 保健・福祉サービス	23
10. 被服品	18
11. 車両・乗り物	16
12. 住居品	14
13. 工事・建築・加工	12
14. レンタル・リース・賃借	9
15. 役務一般	7
15. 商品一般	7
15. 食料品	7
18. 教育サービス	6
19. 他の商品	3
20. 修理・補修	2
20. 他の相談	2
22. 管理・保管	1
22. 光熱水品	1
合 計	558

(1) 預貯金・証券等	43
(2) 生命保険	33
(3) デリバティブ取引	12
(4) その他の保険	9
(5) ファンド型投資商品	8
(5) 融資サービス	8
(7) 損害保険	7
(8) 他の金融関連サービス	4

(1) 化粧品	53
(2) 医療用具	3
(3) 理美容器具・用品	1

(2)内容別

(3)重要消費者紛争の類型別

内容	件数	類 型	件数
1. 契約・解約	463	1. 第1号類型(多数性)	506
2. 販売方法	268	2. 第2号類型(重大性) (1) 生命・身体 (2) 財産	32 (25) (7)
3. 品質・機能・役務品質	65		
4. 安全・衛生	33	3. 第3号類型(複雑性等)	8
5. 接客対応	30		
6. 価格・料金	21		558
7. 表示・広告	17		
7. 法規・基準	17		
9. 施設・設備	7		
	558		

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(注) マルチカウント

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	172
2. 消費生活センターの相談を経たもの	386
合 計	558

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	95
2. 合議体(2人)	357
3. 合議体(3人)	92
4. その他(注)	14
合 計	558

(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。

結果概要公表事案 一覧

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
1	21年8月	年会費が有料となったETCカードに関する紛争	×	
2		サイドビジネスのためのマニュアルの通信販売に関する紛争	○	2件併合
3	11月	インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争	×	8件併合
4		会員向け定期預金の解約に関する紛争	○	
5		金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争	○	
6		プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争	○	
7		ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争	○	
8		事故歴に応じて適用される自動車共済の掛け金率に関する紛争	○	
9		掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争	○	
10		パチンコ攻略法の解約に関する紛争	×	
11	22年2月	経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	×	
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	
13		原油海外先物取引に関する紛争	○	
14		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争	○	
15		街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争	○	
16		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争	○	
17		リフォーム工事の契約締結に関する紛争	○	
18		原油海外先物オプション取引に関する紛争	○	
19		頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争	○	
20		建築士資格取得講座の解約に関する紛争	○	
21		タレント養成講座の解約に関する紛争	○	
22		インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争	○	
23		自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	×	
24	22年5月	未公開株の解約に関する紛争(1)	×	ヘリテージファンド株式会社
25		未公開株の解約に関する紛争(2)	×	エコエナジー株式会社 3件併合
26		サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社イデアプラント
27		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(1)(2)	○	2件併合
28		注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
29		還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
30		興行のチケットの払い戻しに関する紛争	×	
31		絵画の通信販売に関する紛争	○	
32		水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
33		旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	7件併合

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
34	22年8月	在宅ワーク契約の解約に関する紛争	×	株式会社テレメディアマーケティング
35		コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争	×	テクニカル電子株式会社
36		リゾートクラブ会員権に関する紛争	×	
37		軽貨物配送契約の解約に関する紛争	○	2件併合
38		婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争	○	
39		包茎手術の解約に関する紛争(1)	○	
40		包茎手術の解約に関する紛争(2)	○	
41		生命保険の前納保険料の残額の返還に関する紛争	○	
42		戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争	×	
43		男性用かつら等の解約に関する紛争	(※1)	※1:取下げ
44		マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争	×	
45		呼吸機能を増進するための健康器具に関する紛争	○	
46		下水管掃除と床下害虫駆除の解約に関する紛争	○	
47		未公開株に関する紛争(3)	(※2)	8件併合 ※2:7件で和解成立
48	22年11月	海外インターンシップの解約に関する紛争	×	株式会社アドミックス (リックインターナショナル)
49		注文住宅の外壁の品質に関する紛争	×	パナホーム株式会社
50		ネットショップの解約に関する紛争	×	株式会社IB 2件併合
51		電話機リースの解約に関する紛争(1)	○	
52		電話機リースの解約に関する紛争(2)	○	
53		電話機リースの解約に関する紛争(3)	○	
54		投資信託の損害金の返還に関する紛争	×	
55		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(1)	○	
56		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(2)	○	
57		退会金名目で金員を要求され代わりに商品購入をさせられた契約に関する紛争	○	
58		携帯電話の保証サービスに関する紛争	○	
59		中古車の修復歴の説明に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
60	23年3月	波動水生成器の解約に関する紛争	×	株式会社バイオシーパルス
61		賃貸マンションの修繕に関する紛争	×	株式会社トーヨーテクノ
62		競馬情報の返金に関する紛争	×	株式会社ウイニングチケット
63		会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争	×	株式会社ギフト
64		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	×	有限会社富澤ハウジング
65		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	株式会社ドクターズ・エクセレンス
66		俳句集の自費出版の解約に関する紛争	○	
67		クリーニング火災に関する紛争	(※3)	※3: 取下げ
68		インターネットオークションに関する紛争	○	
69		電話機リース契約の解約に関する紛争(4)	○	
70		変額個人年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
71		手術給付金等の過少給付に関する紛争	○	
72		マンションの共用部分の不具合に関する紛争	○	
73		自動販売機ビジネス代理店契約の解約に関する紛争	○	
74		育毛剤等の解約に関する紛争	○	
75		ビジネス講座の解約に関する紛争	○	
76		ノートパソコンリース契約の解約に関する紛争	○	
77		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(3)	○	
78		終身年金保険の解約に関する紛争	○	
79		電気駆動型自動車の電磁波被害に関する紛争	○	
80		社債の償還に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
81	23年6月	新株予約権付社債の解約に関する紛争(1)	×	シグマリゾート株式会社
82		新株予約権付社債の解約に関する紛争(2)	×	株式会社アクア販売 株式会社アクアテック
83		小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争	×	株式会社価格ネット
84		投資商品購入契約の解約に関する紛争	×	株式会社IAGトラスト
85		ペットの移動販売に関する紛争	×	有限会社スマック(グッドボーイ)
86		結婚相談所の加盟店契約に関する紛争	×	
87		新築戸建住宅の補修に関する紛争	×	
88		デリバティブ取引に関する紛争	×	
89		学資保険における支払保険料の返還に関する紛争	×	
90		「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争	○	
91		事業用操縦士資格の取得に係る訓練費用の返金に関する紛争	×	
92		投資信託の販売時の説明に関する紛争	×	
93		生命保険の契約締結に関する紛争	×	
94		投資ソフト(FX自動売買)の解約に関する紛争	○	
95		未公開株の買取りに関する紛争	○	
96		生命保険の特約に関する紛争	○	
97		終身保険における入院保険金の支払に関する紛争	○	
98		中古車の解約に関する紛争	○	
99		スポーツシューズの返金に関する紛争	×	
100		養老保険の解約に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
101	23年10月	パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争	×	株式会社ネクスト
102		マンションの補修に関する紛争	×	三井不動産レジデンシャル株式会社
103		包茎手術の返金に関する紛争	×	代々木メンズクリニック
104		出資社員券の解約に関する紛争	×	合同会社クリアスタイル
105		変額個人年金保険の解約に関する紛争(2)	×	
106		新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争	○	
107		プリペイドカードの有効期限に関する紛争	○	
108		競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争(2)	○	
109		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争	○	
110		事故が発生したバイクの引取りに関する紛争	○	
111		店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争	○	
112		モデル登録の解約に関する紛争	○	
113		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(1)	×	
114		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(3)	○	
115		終身介護年金保険の解約に関する紛争	×	
116		電動自転車の事故に関する紛争	○	
117		航空券取扱手数料の返還に関する紛争	○	
118		デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争	○	
119		未公開株の解約に関する紛争(4)	○	
120		多数の生命保険の解約に関する紛争	○	2件併合
121		ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争	○	3件併合
122		投資信託に関する紛争	○	
123		サイドビジネス情報の解約に関する紛争(2)	○	
124		国際線航空券の払戻に関する紛争	○	
125		カーナビの修理に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
126	24年1月	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	
127		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(3)	×	株式会社ハート引越センター
128		投資商品購入契約の解約に関する紛争(2)(3)	×	株式会社IAGトラスト 2件併合
129		キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争	○	
130		株式投資信託の解約に関する紛争	×	2件併合
131		ウェブショップツールの解約に関する紛争	○	
132		家庭用温熱器の返品に関する紛争	○	
133		クリーニング事故の補償に関する紛争	○	
134		ゲーム専用ICカードデータの初期化に関する紛争	○	
135		小麦加水分解物含有石鹼によるアレルギー症状に関する紛争	×	
136		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(1)	○	
137		火災事故の損害賠償に関する紛争	×	
138		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争	○	
139		投資マンション購入契約の解約に関する紛争	○	
140		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(2)	○	
141		カイロブラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争	○	
142		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争	○	
143		水生成器の解約に関する紛争	○	
144		多数回にわたる株式取引による損害賠償請求に関する紛争	○	
145		服飾専門学校の授業料等の返還に関する紛争	○	
146		ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
147	24年3月	介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争	×	ワタミの介護株式会社
148		着物クリーニングの補償に関する紛争	×	きものクリニック京都屋
149		モデルタレントスクールの解約に関する紛争	○	
150		化粧品購入契約の解約に関する紛争	○	48件併合
151		生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争	×	
152		包茎手術等の一部返金に関する紛争	○	
153		挙式披露宴提供サービスの解約に関する紛争	×	
154		早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争	×	
155		変額個人年金保険の解約に関する紛争(3)	○	
156		マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争	○	
157		外国債券取引契約の解約に関する紛争	×	
158		除霊費用等の返還に関する紛争	○	
159		株式の無断売買に関する紛争	○	
160		銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争	○	
161		中古バイクの修繕費用に関する紛争	○	
162		スマートフォンの自動通信に関する紛争	○	
163		家庭教師の解約に関する紛争	○	
164		音楽・タレント契約の解約に関する紛争	○	2件併合
165		ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争	○	
166		資産分散型ファンドに関する紛争	×	
167		不動産仲介に関する紛争	×	
168		積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争	×	
169		有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争	○	
170		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	○	
171		投資信託商品をめぐる損害金の請求に関する紛争	○	
172		出会い系サイトの返金に関する紛争(2)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
173	24年5月	マネジement講座の解約に関する紛争	×	株式会社コンサルト
174		出会い系サイトの返金に関する紛争(3)	×	株式会社プラグ
175		出会い系サイトの返金に関する紛争(4)	×	株式会社レジェンド 株式会社インパクト
176		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争(2)	×	株式会社総合入力事業
177		植樹・育成のオーナー権利に関する紛争	×	株式会社スタイレックエンタープライズ
178		セラピスト養成学校の約款等に関する紛争	×	
179		ローヤルゼリーの解約に関する紛争	○	
180		FXトレードシステムに関する紛争	○	
181		普通借家契約に係る個人用火災保険に関する紛争	○	
182		プロバイダ契約の回線速度に関する紛争	○	
183		ウイルス対策ソフトの解約に関する紛争	○	
184		洗濯機の水栓からの漏水による損害に関する紛争	×	
185		スキーのビンディングに関する紛争	○	
186		変額個人年金保険の解約に関する紛争(4)	×	
187		クレジットカードの利用料金に関する紛争	○	
188		ワーキングホリデープログラムの解約に関する紛争	○	
189		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(3)	○	
190		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争	×	
191		電気温水器購入契約の解約に関する紛争	○	
192		中古住宅の適合証明書発行費用に関する紛争	○	
193		まつ毛エクステーションの事故に関する紛争	×	
194		投資信託の勧誘に関する紛争	○	
195		個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争	○	
196		モバイルデータ通信の定額料金に関する紛争	○	
197		ハンドミキサーの事故に関する紛争	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
198	24年8月	犬の疾患の保証に関する紛争(1)	×	株式会社リバーズラン
199		ブレーキオイル交換器具に関する紛争	×	株式会社ワールドツール
200		サイドビジネス情報の解約に関する紛争(3)~(10)	×	株式会社インフォスタイル
201		中古電動自転車の故障に関する紛争	○	
202		投資信託と学資保険に関する紛争	×	
203		変額年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
204		給湯器の返金に関する紛争	×	
205		タレント契約の解約に関する紛争	×	
206		クッキー缶開封時に発生した怪我に関する紛争	○	
207		住宅新築設計・監理に関する紛争	○	
208		ブレーキ併用式車間距離制御機能付定速走行装置に関する紛争	×	
209		ガス給湯器の設置契約に関する紛争	○	
210		パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争	○	
211		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(4)	○	
212		化粧品販売の代理店契約の解約に関する紛争	○	4件併合
213		家屋沈下修正工事の契約に関する紛争	○	
214		犬の疾患の保証に関する紛争(2)	○	
215		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(4)	○	
216		宅地建物取引主任者の試験対策講座の解約に関する紛争	○	
217		幼稚園の入園料の返金に関する紛争	×	
218		パソコンの故障に関する紛争	○	
219		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(5)	○	
220		ミニショベルの修理代金に関する紛争	○	
221		革製家具の劣化に関する紛争	○	
222		SEO対策サービスの解約に関する紛争	○	
223		探偵調査に係る契約の取消しに関する紛争	○	
224		除霊費用等の返還に関する紛争(2)	○	
225		ネイルスクールの解約に関する紛争	○	
226		ダイビング器材等の解約に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
227	24年11月	インターネット接続サービスの解約に関する紛争	×	
228		美容手術の返金に関する紛争	○	
229		漏水事故によるフローリング修繕工事に関する紛争	○	
230		金の先物取引の解約に関する紛争	×	
231		高等学校の施設充実費の返金に関する紛争	○	
232		開運グッズの返金に関する紛争(2)	○	
233		投資信託の契約に関する紛争	×	
234		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(6)	○	
235		変額個人年金保険の無条件解除に関する紛争	×	
236		開運グッズの返金に関する紛争(3)	○	
237		新築戸建住宅の補修に関する紛争(2)	○	
238		介護付有料老人ホームの退去時における入居金等の返還に関する紛争	○	
239		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(7)	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
240	25年3月	新株引受権付社債の解約に関する紛争	×	パワーゲート株式会社
241		外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争	×	SMBCフレンド証券株式会社
242		次々販売による資格商法の解約に関する紛争(1)~(8)	○	
243		次々販売による資格商法の解約に関する紛争(9)~(11)	○	
244		軽貨物配送契約の解約に関する紛争(2)	○	
245		開運グッズの返金に関する紛争(5)	○	
246		生命保険契約の継続に関する紛争	○	
247		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(5)	○	
248		開運グッズの返金に関する紛争(4)	○	
249		オンラインゲームの利用停止に関する紛争	×	
250		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(2)	○	
251		国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(2)	○	
252		俳優養成講座の解約に関する紛争	×	
253		ワーキングホリデーの就職支援費用の返還に関する紛争	○	
254		国際線航空機の手荷物紛失に関する紛争	○	
255		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(3)	○	
256		副業サイト管理の返金に関する紛争	○	
257		アフィリエイト塾代金の返金に関する紛争	○	
258		生命保険における転換後契約の取消等に関する紛争	○	
259		デリバティブ取引に関する紛争(2)	×	
260		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(4)	○	
261		ドロップ SHIPPING内職の解約に関する紛争	○	
262		共同住宅付き自宅の新築工事請負契約に関する紛争	×	
263		開運グッズの返金に関する紛争(7)(8)	○	2件併合
264		値上がりすると勧められて購入した土地に関する紛争	×	
265		匿名組合の出資金返還に関する紛争	○	
266		自動車保険の等級と修理代金に関する紛争	×	2件併合
267		小顔矯正の施術代金の返金に関する紛争	×	2件併合
268		パチンコ攻略情報の解約に関する紛争	○	
269		生命保険契約の継続に関する紛争(2)	○	

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
270	25年6月	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(7)	×	株式会社ファルコン総合探偵事務所
271		副業サイト管理の返金に関する紛争(2)	×	株式会社エースネット
272		調香師専門学校の学費返還に関する紛争	×	株式会社香料食品技術アカデミー 日本フレーバー・フレグランス学院
273		副業サイト管理の返金に関する紛争(3)	×	株式会社エースネット
274		FXトレードシステムに関する紛争(2)	×	株式会社フロンティア
275		輸入車の納車に関する紛争	×	4U
276		数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争(1)(2) 消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争	×	株式会社セオリー、株式会社スタイル、 こくみん生活救済センター
277		副業サイト管理の返金に関する紛争(5)	×	株式会社エースネット
278		副業サイト管理の返金に関する紛争(4)	×	株式会社モバイルコミュニケーションズ
279		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(1)(2)	×	株式会社エメラルドグリーンクラブ 2件併合
280		利付少人数私募債の解約に関する紛争	×	ライテンジャパン東京合同会社
281		開運グッズの返金に関する紛争(9)	×	神楽
282		外国語検定試験の検定料の返金に関する紛争	×	
283		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(6)	○	
284		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(5)	○	
285		海外旅行保険の請求に関する紛争	○	
286		競馬予想ソフトの解約に関する紛争(2)	○	
287		注文住宅の手付金に関する紛争	○	
288		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(1)(2)	○	2件併合
289		中古自動車の保証範囲に関する紛争	×	
290		CD作成販売等の返金に関する紛争	×	2件併合
291		多数契約した生命保険の解約に関する紛争	×	
292		在宅ワーク契約の解約に関する紛争(4)	×	
293		塗装工事による劣化に関する紛争	○	
294		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(8)	○	
295		太陽光発電の蓄電システムに関する紛争	○	
296		生命保険の手術給付金の請求に関する紛争(2)	×	
297		終身介護保険契約に関する紛争	○	
298		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(8)	○	
299		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(2)	○	
300		募集型企画旅行で発生した食中毒に関する紛争	○	
301		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(2)	○	
302		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争	○	
303		アンティーク腕時計の返品に関する紛争	○	
304		海外パック旅行の解約に関する紛争	○	
305		犬の疾患の保証に関する紛争(3)	○	
306		リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争(1)	○	
307		滑車の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	×	

【事案 1】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（7）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 12 月、配偶者の不倫及び不倫相手名が記載された文書が職場に届いたことから、インターネットの無料相談で紹介された相手方^(注)に、文書の差出人が誰なのか調査するよう依頼したところ、相手方から配偶者の行動調査も必要と言われたため、あわせて調査を依頼した（以下、「本件契約」という。）。その際、バレンタインデーの行動調査が必要と言われ、3月上旬に報告書を提出するとの説明を受けた。本当に調査しているのか不安があったため、実際に行動調査を行う場合には、事前に申請人に連絡をしてから行うことを合意した。

その後、配偶者から離婚調停の申立てがあったため、相手方に行動調査の状況を尋ねたところ、「まだ調査中である。離婚調停を経て裁判になったとしても報告書は資料になりうる」と言われたので、遅くとも 3 月 9 日までに報告書を提出するよう求めた。

ところが、3 月 9 日になっても相手方より連絡がないため、報告書が未提出であることや経済的な問題から返金を求めたが、相手方担当者が退職したり、返事がなかったりと進展しなかった。

そこで、消費生活センターに相談し、契約解除通知を送付したが、相手方から連絡はなかった。支払った全額を返金してほしい。

^(注) 株式会社ファルコン総合探偵事務所
本社所在地：東京都港区

<相手方の対応>

相手方は所在不明。

2. 手続の経過と結果

相手方より回答書及び答弁書が提出されないため、提出要請書を発出したが、回答期限経過後も回答は寄せられず、相手方不在のため、郵便局から返送された。

相手方に電話をすると、「現在使われておりません」との自動アナウンスが流れ、連絡が取れなかった。また、相手方は登記をしていないため、代表取締役の住所も分からない状況であった。

これらの状況を踏まえると、相手方と連絡を取ることは難しいと考えられたため、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 2】副業サイト管理の返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

携帯電話のサイトで相手方^(注)を知り、メールマガジン宣伝文作成業務に興味を持った。当初は、相手方の提示する業務をするためにさほど多額の支払いをする必要はなかったが、宣伝文の反響が良い旨を告げられ、もっと稼ぐためにはもっと多額の契約に切り替える必要がある旨を説明された。契約を切り替えることにちゅうちょを覚えたが、相手方から、複数の消費者金融からの借入れを指示され、報酬があるので、借入金は返済できると執拗に勧誘^{しつよう}されたので、契約するに至った。しかし、後日、相手方より「アクセス数が悪く、広告として成立しない」などと言われ、一方的に契約を解除された。これまでに支払った 207 万 5,000 円から収入として支払われた金額を差し引いた残金を返金してほしい。

^(注)株式会社エースネット

所在地：東京都新宿区

<http://ace-network.jp/>（申請当時）

＜相手方の対応＞

「和解の仲介の手続により解決を図る意思がある」旨を電話で述べるも、回答書・答弁書を提出しない。

2. 手続の経過と結果

申請書を相手方に送付したところ、相手方担当者から電話があり、「トラブルごとを避けたいため、和解の仲介手続により解決を図る意思がある」旨を表明した後、回答期限を過ぎても、回答書・答弁書の提出がなかった。回答書等の提出を求めて再三に渡り電話したが、相手方担当者が不在のことが多く、相手方担当者から「(文書提出について) 社内で検討して連絡する」旨を表明した後、折り返しの連絡がない等の状況が続いた。また、相手方担当者は「仲介委員と電話で交渉したい」旨を表明したため、期日を開催する前提として回答書・答弁書の提出を求め、手続に応じるように促した文書を送付した。

しかし、相手方より回答期限を過ぎても、回答書・答弁書の提出がなかった。回答書等の提出を求めて電話したが、「(上記文書について) 社内で検討中である」旨を表明した後、折り返しの連絡がない等の状況が続いた。

国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書を送付し、回答書及び答弁書の提出を求めた。同時に、出席要求書を送付し、期日への出席を求めた。

しかし、相手方より回答期限を過ぎても、回答書・答弁書の提出がなく、連絡がない等の状況が続いた。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 3】調香師専門学校の学費返還に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 22 年 9 月、相手方^(注)に願書を提出し、面接を受けたが、その場で初めて 2 年制から 3 年制に移行したことを知り、相手方から「大丈夫か」と尋ねられたので、「大丈夫だと思う」と回答し、誓約書を提出し、平成 23 年 4 月、相手方に入学した。

しかし、実際に入学してみると、2 年で修了する人もいたので、自分も 2 年で修了できるものと思っていた。

今年(平成 24 年)になり、学費を払ってくれていた母が入院したため、平成 24 年 10 月、「経済的な理由から退学したい」と相手方に申し出たところ、不可抗力な理由以外で中途退学した場合には在学期間である 3 年間の学費未納分を請求する旨の学則を根拠に、翌年度である 3 年次の 1 年間分の学費相当分(146 万円)の賠償金を支払うよう言われた。消費生活センターのあっせんで、相手方から減額の提案を受けたが、支払えない。

(注) 株式会社香料食品技術アカデミー 日本フレーバー・フレグランス学院
本社所在地：東京都文京区

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の一方的な契約解除による損害賠償として、学則及び民法第 545 条に基づき当学院の 3 年制の授業料 146 万円を求める。

申請人の契約解除理由は一方的である。

消費生活センターでの交渉経過における当学院の譲歩提案を白紙に戻し、本和解の仲介手続で改めて仲介を求める。

本手続が決裂した場合は、裁判所へ提訴する予定である。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、修業年限に関する募集要項の記載や面接官の説明、相手方との交渉の経緯等について聴取した。また、相手方から、修業年限変更に関する面接時の具体的な説明方法や本事案の解決意向等について聴取した。

申請人は、出願のために相手方から取り寄せた平成 22 年度の募集要項には修業年限 2 年と記載されていたが、面接時に初めて相手方より「3 年制になるが大丈夫か」と説明があったため、全面的に 3 年制に移行すると考えた、面接時の説明は書面ではなく口頭で行われ、3 年次の学費や中途退学の場合の授業料の支払についての説明はなかった、面接時に「大丈夫です」と答えた理由は、そう答えなければ合格できないと考えたからであると主張した。また、合格通知とともに届いた平成 23 年度の募集要項には修業年限 3 年と記載されていたが、入学後クラスメートと話をした際に、全面的に 3 年制に移行するのではなく、2 年制と 3 年制があり選択し得ることを知った等と述べた。

仲介委員は申請人に対して、募集要項や修業年限の変更等の全体像がわかる追加資料の提出を求めた。

相手方は、修業年限が3年制に変更されたのは平成24年4月からであるが、平成21年から既に予定していた、面接時に急に3年制と言うはずがなく、2年制の選択肢もその場で説明しているはずである、原則として全面的に3年制に移行するが、現に経済的な理由などやむを得ない事情がある学生には、2年制で対応している、学則には中途退学した場合でも3年間の学費を請求するが、「不可抗力な理由以外で」との記載がある、企業に役立つ人材を育成するという当学院の方針のためには3年制が大前提であり、当学院の経営状況の見通しは厳しく、施設設備拡充に費用が掛かると主張した。また、消費生活センターに対し、3年次の1年間分の授業料146万円の30%を申請人が支払い、ビジネスコースの専修課程を3年間有効とする(110万円相当)と提案したが、その提案を白紙に戻す、申請人は出席率が悪く対応が不誠実で、自己都合による一方的な解除により当学院は損害を被っており、授業料146万円を支払うべきであり、本手続が決裂した場合は、裁判所での判断を受けたい等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、募集要項等の資料には2年制の選択肢についての記載がなく、本事案は、学生の自己都合により退学する場合と捉えるとしても、学則に規定があるからといって3年次の学費をそのまま損害として請求できるわけではない、学納金に関する最高裁判決は、大学入学試験の合格者と大学との間の在学契約を入学年度開始前の3月31日以前に解除した場合は、原則として授業料等相当額の平均的な損害は生じないものと判断し、4月1日以降に解除した場合は、その授業料が初年度に納付すべき範囲内にとどまる限り、平均的損害額の超えないものと判断している、相手方が提出した裁判例(大阪地方裁判所平成19年9月27日判決)は、在学生在が1年次の後期開始前に在学契約を解除し、後期分の授業料等の返還を請求したという事案であり、判決は、「学院生による1年分の学費が納入されることを前提に、年度初めに設定した予算によって、既に支出計画が組まれている以上、被告学院は1年間を通じて、当該支出計画にしたがった支出を行うのであるから、被告学院を経営する被告には返還しなければならない学費相当の損害が発生するといえる。」と認定している、これら判決を踏まえて考えると、1学年から2学年、3学年と進級する際、翌年度が開始する前に在学契約を解除した場合は、原則として翌年度以降の授業料相当額の平均的損害は発生しないものと評価されるのではないかと指摘した。その上で、相手方に対して、本事案の解決意向について再検討し、修業年限に関する追加資料の提出を求めた。

第2回期日において、相手方は、申請人の出願時の募集要項には修業年限2年制の記載があることは認めるが、申請人には体験入学の際に3年制に移行することは説明している、申請人を担当した面接官に当時の状況を確認したところ、3年制への移行について口頭でのみ説明し書類は渡していないということであったが、合格通知後の入学誓約書には3年制の記載があり、申請人は署名・押印していると主張した。また、当学院には授業料1年度分を超える損害があり、学納金に関する最高裁判決は、その年の授業料の範囲内の損害で納まる場合を想定しており、次年度分の授業料については判断していないと解釈している、本事案の解決意向については1年分の授業料の30%を申請人が支払うなら和解するが、そうでなければ裁判所の判断を求めたい等と述べた。

一方、申請人は、体験入学の際に3年制への移行の説明は聞いておらず、カリキュラムに関する質問も出なかった、申請人本人、申請人の親、相手方理事長と三者面談をしたが、話し合

いにならなかった、相手方の提案した額では納得できない等と述べた。

仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。なお、仲介委員から申請人及び相手方に対して、結果の概要の公表について説明したところ、相手方より事業者名を明示の上、公表してほしい旨の強い意思表示があった。

【事案 4】副業サイト管理の返金に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 3 月頃、携帯電話の広告でアルバイトを探していたところ、未経験でも時給 1,100 円と書かれており、相手方^(注)とメールマガジン制作委託契約を締結した。1 カ月 5 万円の基本契約を勧められ、5 万円を振り込んだ。

数日後、相手方から年間契約にすれば 1 カ月 20 万円は稼げると言われた。年間契約は 60 万円で、消費者金融から借りられると教えられるまま 50 万円を借り、1 カ月契約のときに振り込んだ 5 万円を差し引いた 55 万円を振り込んだ。

その後もサイトの表示順位を上げる必要がある、アクセス数を上げるためなどと言われ、次々とお金を振り込んでいたが、専属契約を打ち切ると用紙を送られ、よくわからないままサインした。担当者とも連絡が取れず、仕事がもらえなかった。

消費生活センターに相談したが、解決に至らなかった。これまでに支払った 260 万円から収入として支払われた金額を差し引いた残金の返金を求めたい。

^(注)株式会社エースネット

所在地：東京都新宿区

<http://ace-network.jp/>（申請当時）

<相手方の対応>

回答書・答弁書の提出はない。

2. 手続の経過と結果

申請書を相手方に送付したところ、申請に対する回答書等の期限を過ぎても回答書等の提出がないため、電話したところ、相手方担当者より「(本事案の) 担当者は不明である」旨を表明した後、折り返しの連絡がない状況等が続いた。

このため、国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書を送付し、回答書及び答弁書の提出を求めた。同時に、出席要求書を送付し、期日への出席を求めた。

しかし、相手方より回答期限を過ぎても、回答書・答弁書の提出がなく、連絡がない等の状況が続いた。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案5】FXトレードシステムに関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

相手方^(注)とFXの自動売買に関する投資顧問契約（以下、「本件契約」という。）を締結し、会費105万円を相手方に支払い、運用資金として約62万円をFX会社に入金した。その後、FX取引を行ったが、わずか10日で運用資金を失い、取引が不能となった。

相手方に会費や運用資金の返還を求めたところ、「新しい自動売買システムを提供するので、そのFXの利益で返還する努力をする」と言われ、再度2万5,000円で運用を開始したが、再び、運用資金を失い、取引が不能となった。

投資顧問会費105万円と運用資金、システム利用料の合計約167万円を返還してほしい。

(注) 株式会社フロンティア

本店所在地：東京都港区

<相手方の対応>

相手方より回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果

相手方に対して、申請書に記載されている住所（登記されている相手方の本店の所在地と同じ）に配達証明郵便を用いて通知書等を送付したところ、相手方から、口頭で、本手続により解決を図る意思があるとの意思表示がなされた。書面による回答を求めるため、改めて、本手続によって解決を図る意思があるか否か、申請書の内容に対する相手方の主張を記載した書面を提出するよう要請した。

しかし、その後、相手方から、本手続によって解決を図る意思があるか否かについて回答日までに回答がなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法22条の規定に基づく出席要求書を送付した。出席要求書では、出席すべき期日の日時と場所を通知し、出席する意思があるか否かを事前に連絡するように要請した。また、本手続によって解決す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書面で提出するようあわせて要請した。

しかし、相手方から書面の提出は無く、期日への出席に関する意思表示もなかったため、期日を中止した。

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

【事案6】輸入車の納車に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成24年、米国製SUV（スポーツ用多目的車）を購入しようとインターネットで検索し、数社のなかから相手方^(注)が格安であったことから、相手方店舗を訪れた。その場で契約を締結し（約530万円）、頭金100万円を支払った。その際、1.5～2カ月で納車すると説明された。数日後、残金約430万円を相手方に振り込んだ。

ところが、なかなか納車されないことから、相手方に連絡したが、返答が曖昧であったり、矛盾した回答を行ったりするなど、不信感が募る対応だった。

そこで消費生活センターに相談し、同センターから相手方に連絡してもらったところ、納車期日の提案がなされたが、結局、その期日にも納車はなされなかった。その後、相手方から電話があり、車は横浜の港にあるとの説明がなされたが、それ以降、連絡が取れなくなった。支払った全額を返金してほしい。

(注) 4U

本社所在地：大阪府箕面市

＜相手方の対応＞

相手方は所在不明。

2. 手続の経過と結果

相手方に「和解の仲介申請書」等の関係書類一式を送付したところ、相手方が不在で、期限内に受け取らなかったため、郵便局より返送された。そこで、相手方に架電したところ、「送付された住所は移転前の住所である。現在の住所に送付してほしい」とのことだったため、改めて関係書類一式を送付した。

ところが、前回同様、相手方が期限内に受け取らなかったため、再び郵便局から返送された。相手方に確認をしたところ、「1人で事業を行っているため、事務所に立ち寄れないことも多い。配達日を指定してくれば、その日に受け取るようにする」と述べた。そのため、配達日を調整しようと相手方に架電を繰り返したが、一向に電話に応答しなかった。

そこで、郵便やファクスによって指定期日までに連絡をするように要請したが、期限までに相手方から連絡が寄せられることはなかった。

これらの状況を踏まえると、相手方と連絡を取ることは困難と考えられ、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 7】「数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争（１）」、「数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争（２）」及び「消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争」

1. 事案の概要

（本事案の申請人は、「探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（８）」の申請人と同一である。）
＜申請人の主張＞

【数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争（１）】

平成 24 年 7 月中旬、相手方イ^(注1) から届いた「数字選択式宝くじは思いつきで買っても当たらない」と記載されていたメールを見て、ホームページにアクセスし、1,000 円を相手方に支払って、無料情報の提供サービスに登録した。ホームページには、数字選択式宝くじに当選した人の喜びの声や会社の説明等が掲載されていて、相手方に電話したところ、ID 番号を付与され、後日、数字選択式宝くじ抽選日に高額当選番号を 3 種類教えてもらった。その番号通り数字選択式宝くじを購入すると 1,000 円当たったため信用した。

その後、相手方イから「本格的に参加するためには審査があり、数字選択式宝くじで高額当選した際の使い道を書いて送付するように」と言われたため、FAX で送付したところ、「審査に通ったので今後参加ができる」という報告があった。

相手方イから「当社は創業 10 年で、数字選択式宝くじの抽選には裏があり、宝くじの主催者から情報をもってあなたに当選番号を教える。次の抽選に 6 名参加する。820 万円の当選金なので、あなたの負担金は 210 万円です。税務署がうるさいので、こちらの関係者の個人名義口座に負担金を振り込んで欲しい。みんなから出してもらったお金を宝くじの主催者に渡し、高額当選情報をもろう」と言われ、4 回に分けて 210 万円を振り込んだ。その後、相手方に電話し、高額当選番号を教えてもらい、自己資金で 20 口購入したが当たらなかった。その後、「トラブルが発生したので今回の抽選ではなく、次回の抽選で当たる。次回の当選額は 1,300 万円なのでお金が足りない」等と言われ、抽選日にあわせて毎回、指示された金額を個人名義口座に振り込んだ。当選金額が高額になるほど振込金額も高額になり、合計 567 万円を支払ったが、連続 4 回の抽選にはずれ一度も当たらなかった。

その後も 326 万円を相手方イに振り込んだが、「次の抽選日に間に合う。5,000 万円が当たる。今度は絶対に間違いない。1 人当たり参加費用 500 万円が必要で、6 人の参加が必要だが、4 人しか集まっていないので、2 人分を振り込んで欲しい。800 万円でもよい」と言われた。他の人に迷惑をかけてはいけないと思ったため、800 万円を振り込み、数字選択式宝くじの高額当選番号を教えてもらい、自己資金で 70 口購入したが、当たらなかった。

その後、「インサイダー取引がばれそうになっている。危ないので 1 カ月連絡を絶つ。9 月中旬の抽選に参加するので、そのときに連絡して欲しい」と言われ、9 月中旬まで待って相手方に電話すると、常に話し中の状態で連絡がつかなかったため、相手方イに全額返金を求める通知を送付したが、あて先不明で返送された。

【数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争（２）】

その後、平成 24 年 9 月上旬、相手方ロ^(注2) から届いた数字選択式宝くじの当選情報を教えるというメールを見て、相手方イの状況を確認するため、ホームページにアクセスし、1,000

円を相手方に支払って、無料情報の提供サービスに登録した。後日、数字選択式宝くじの高額当選番号を5種類教えてもらい、10口ずつ購入したが、全部当たらなかった。

相手方から「今回は残念だったが、メールに添付している申請書に記入し、身分証明書と一緒にFAXするように」と言われたので、指示に従ってFAXを送付した。

相手方から「数字選択式宝くじで850万円当たるので、211万5,000円を用意するように」と言われ、「お金がない」と答えると、「お金がないなら融資できる」と言われたため、担当者を紹介してもらい、融資を申し込んだが、担当者から「融資はできない。あなたはいくら出せるのか」と言われ、「50万円」と答えると、「9人が参加する予定で、1人でも欠けると、他の8名に迷惑がかかるため、支払って欲しい」と言われ、相手方に50万円を振り込んだ。その後、まだ足りないのでさらに振り込むようにと言われ、その後、合計71万4,500円を振り込んだ。

相手方から、連絡がなかったので、問い合わせたところ、「都合で数字選択式宝くじに参加できない」と言われた。合計121万5,500円も支払ったのに、一度も数字選択式宝くじの当選番号の情報を教えてもらえなかった。

おかしいと思って連絡を取ることを止めていたところ、9月下旬に相手方から、連絡がないので抽選が行えない、連絡するようにとの電報が届いた。その後、相手方に全額返金を求める通知を送付したが、あて先不明で返送された。

【消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争】

平成24年7月から9月の間に、数字選択式宝くじの高額当選情報を提供するという事業者2社（相手方イ、相手方ロ）にだまされた。平成24年10月下旬、相手方ハ^(注3)から「あなたは、高額当選金情報を教えるという業者にかなりの額を振り込まれましたよね。警察からあなたが被害に遭っているという情報が流れてきた。あなたはだまされた。被害救済法制度を利用しないか。国の税金から被害額が支払われることになる」と電話があった。被害救済法制度の利用には預託金の支払いが必要と言われたが、被害を回復したいと思って興信所に依頼し、さらに、弁護士にも依頼したが被害回復はできなかったという経緯があったため、被害救済法で被害金額を取り戻せるのであれば預託金を支払おうと考えた。

何度か相手方ハと電話で話した後、11月上旬に「明日お金を取りに行く。被害額が多く国の税金が間に合わないので、被害救済法制度に対する預託金として被害金額の2割(404万8,900円)を支払う必要がある。預託金は、銀行振込だと振込情報が流れるので、現金を取りに行く。預託金を預かったら、11月中旬に被害金額全額を返金し、預託金も後日返金する」と説明された。国が支援してくれるのであれば安心でき、被害金額も返金されると信じて、預託金を用意することにした。

11月上旬、預託金の用意ができたことを相手方ハに電話で連絡すると、「今、近くに行っている者がいるため、取りに行かせる」と言われ、近くの駐車場で会うことになった。男性と会い、相手方ハの名称が記載された男性の名刺を受け取り、預託金(404万8,900円)を渡した。

その後、相手方ハから「あなたは被害金額の3割の負担になったので、あと200万円を用意するように」と連絡があったが、亡夫の保険金と預貯金を使い果たし、200万円を用意することができなくなったため、消費生活センターに相談した。相手方ハに全額返金を求める通知を送付したが、あて先不明で返送された。

相手方ハが説明した被害救済法制度というものは存在せず、国が支援することもないことが

分かった。警察に相談し、被害届を出したが、現在でも相手方ハのホームページは存在する。

相手方イに対して、支払った1,903万1,000円を返金して欲しい。

相手方ロに対して、支払った121万5,500円を返金して欲しい。

相手方ハに対して、預託金として支払った404万8,900円を返金して欲しい。

(注1) 相手方イ：株式会社セオリー (※1)

所在地：東京都港区南麻布

(注2) 相手方ロ：株式会社スタイル (※2)

所在地：東京都港区六本木

銀行口座：三菱東京UFJ銀行 犬山支店 普通 0004870 株式会社スタイル

(注3) 相手方ハ：こくみん生活救済センター (※3)

所在地：東京都台東区

所在地：大阪府大阪市中央区（名刺に記載されていた所在地）

<相手方の対応>

相手方イ、相手方ロ及び相手方ハは所在不明。

2. 手続の経過と結果

相手方イ、相手方ロ、相手方ハに対して、申請書に記載されている住所（相手方ハについては、ホームページに掲載されている所在地と同じ）に配達証明郵便を用いて通知書等を送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送された。

次に、相手方ハに関して、申請人が相手方ハに指示されて現金を相手方ハの男性に渡した際に、男性から受け取った名刺に記載されていた住所に配達証明郵便を用いて通知書等を送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送された。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

(※1) なお、相手方イの商業登記は見あたらない。所在地は、申請人の把握する住所地。

(※2) なお、相手方ロの商業登記は見あたらない。所在地は、申請人の把握する住所地。申請人が実際に振り込んだ相手方ロの銀行口座は、既に、犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（いわゆる振り込め詐欺救済法）に基づいて、預金等に係る債権が消滅しており、その旨を預金保険機構が公告している。

(※3) なお、相手方ハの商業登記は見あたらない。所在地は、申請人の把握する住所地。

【事案 8】副業サイト管理の返金に関する紛争（5）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 3 月末、携帯電話で在宅ワークを探していたところ、簡単な文章作成という広告を見つけ、相手方^(注)に申込をした。40 万円のシステム料が必要ということは、契約後に聞かされた。お金がないと断ったが、返済分の仕事はあると言われ、消費者金融から借りるよう言われて 40 万円を支払った。

その後、仕事が少なくなり、成績が悪いのでシステムを相手方で引き取ると言われた。システムは返したが、その後、仕事はないと言われた。借金だけが残っているので、返金してほしい。

^(注)株式会社エースネット

所在地：東京都新宿区

<http://ace-network.jp/>（申請当時）

<相手方の対応>

回答書・答弁書の提出はない。

2. 手続の経過と結果

申請書を相手方に送付したところ、回答期限を過ぎても、回答書・答弁書の提出がなかった。

このため、国民生活センター法 22 条に基づく文書等の提出要求書を送付し、回答書及び答弁書の提出を求めた。同時に、出席要求書を送付し、期日への出席を求めた。

しかし、相手方より回答期限を過ぎても、回答書・答弁書の提出がなく、連絡がない等の状況が続いた。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 9】副業サイト管理の返金に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 9 月、相手方^(注)から携帯電話に届いたメルマガから簡単な文章を書く内職に応募した。集客用の勧誘文章と自由文章を送ると 1,000 円になるという仕事で、2 回作成し、2,000 円の入金があった。

翌月、仕事はないかと相手方に電話したところ、ホームページのオーナーになるよう勧誘された。返金保証があるとのことだったが、負担金が 35 万円と言われ、それは無理だと断った。すると、10 万円から始められると提案され、契約を締結した。

その後、メルマガ登録料として約 1 万円の入金があったが、相手方より 10 万円では返金保証がつかないことやメルマガ登録できないことを告げられたため、25 万円を振り込んだ。後日、約 2 万円の入金があったが、その後は入金がない。相手方に解約を申し出たところ、返金はできないと言われた。

地元の消費生活センターに相談した結果、6 万円の返金をするとの提案があったが、支払った 35 万円から入金された約 3 万円を差し引いた約 32 万円を返金してほしい。

^(注)株式会社モバイルコミュニケーションズ*

所在地：東京都港区南青山

<http://mob-commu.com/>

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

アルバイトで働いていた際、申請人から収入を増やしたいとのことで、ホームページのオーナーになる仕事のメリット・デメリットを説明した上で、申請人の希望のもと契約を締結しており、当社から勧誘した事実はなく、申請人と主張が異なる。

25 万円の追加料金についても、申請人から収入を増やしたいとのことで、サーバー増設及びシステムの容量改善を希望したため行っており、申請人と主張が異なる。

しかし、トラブルを早期解決するため和解に向けての返金交渉を希望しており、全額返金は難しいが返金する意思はある。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、契約の経緯や仕事の内容、消費生活センターでのあっせんの経緯等について聴取した。また、相手方から、勧誘方法や契約の流れ、サイトの仕組み等について聴取した。

申請人は、契約の経緯について、相手方に電話したところ、相手方から日にちを指定され再度かけ直した。その際、相手方から、ホームページのオーナーになるという仕事の内容や費用が 35 万円かかるという説明を受けた。35 万円は支払えないので断ったところ、10 万円に値引

* なお、当該事業者の登記は見あたらない。

きされた上、返金保証も付くとのことで、やってみようと思った。10万円振り込んだ後、相手方から売買契約書と返金保証の確約書が届いた。相手方の説明を信用し、売買契約書の35万円との記載は確認しなかった。後日、相手方から返金保証には35万円必要と言われ、当初の説明と違うと伝えたが、25万円を追加で支払った。確約書に基づき返金してほしい等と述べた。

相手方は、「アルバイトを勧めたが、申請人が早く収入を得たいと言うので、契約に至った。もともと35万円の契約であり、10万円と25万円に分割払いという内容であった。売上げがないわけではないし、申請人がアフィリエイト業務という仕事を放棄しているので収入にならないのは当然であり、確約書に基づく返金はできない。登録申請書を送付し契約内容を説明した後に、入金、売買契約書と確約書の送付という流れである。消費生活センターでは6万円返金を提示したが話し合いにならなかったため、申請人に本手続を案内した。具体的な返金額について、売買契約書に記載している「ホームページ維持管理料（月額2万円×6カ月）」のうち、4カ月の消化分を差し引いて計算し、4万円（2カ月分）であれば返金できるが、これ以上の譲歩は難しい。」等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、返金保証は契約の要素であり、確約書の「甲（相手方）は乙（申請人）のホームページの稼働による収益の中から、乙が甲に対して支払ったホームページ作成料の100%に達するまで、返戻することを確約いたします」との記載は、多少の売上げがあればよしとされるものではなく、誤解を招く記載である等と指摘した。仲介委員は、サイトや売上の発生する仕組みを具体的に理解した上で解決策を模索したいとの考えから、相手方に対してより詳細な質問（先行終了した同種紛争手続や消費生活センターで対応した相手方担当者の氏名、相手方の登記上の本店所在地など）を試みたが、相手方は最終的な結論が協議できれば足りるはずであると強調して質問に対する回答を拒否し、和解協議の打ち切りの可能性を言及するなどの態度を示した。

そこで、仲介委員は、注意喚起のために、結果の概要の公表において事業者名を含めて公表する可能性について言及し、その上で提示額について譲歩の余地はないか打診したところ、相手方は、消費生活センターで提示した6万円は無理であり、5万円が最終的な結論であるとの回答であった。

仲介委員より申請人に対して、相手方の対応状況や提示額等を説明し申請人の意向を確認したところ、申請人は、相手方の提示額が希望する返金額とかけ離れており、本手続の決裂もやむを得ないと述べた。

こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 10】リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（１）（２）

1. 事案の概要

（同時期に 2 件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。）

< 申請人イの主張 >

申請人イの父は昭和 50 年頃、預託金 90 万円と入会金を支払い、相手方^(註)のリゾート会員になった。平成元年、父が亡くなったため、平成 4 年、申請人イがリゾート会員権の相続に伴う名義変更手続を完了し、以後、年会費を支払ってきた。

平成 15 年、預託金の当初より償還が 10 年延びた。平成 24 年 2 月、退会するため、相手方に連絡のうえ、退会届を提出したが、同年 12 月、預託金の償還がさらに 7 年延長するとの通知が届いた。納得できないと伝えたが、ご理解いただきたいと口頭で説明されるだけだった。

預託金 90 万円を速やかに返金してほしい。

< 申請人口の主張 >

平成 10 年に死亡した父が相手方の会員になっていたが、母が病気で相続の処理能力がなかったため、退会処理をしていなかった。他の相続人も手続が必要とは知らなかった。

平成 21 年、申請人口が年会費の請求書を発見し、相手方に死亡の事実を伝えたが、「死亡届が出ていないので、それまでの年会費は請求する。90 万円の預託金と相殺する」と言われた。会則には、「死亡した時点で会員資格を失う」とあると主張したが、相手方が応じない。

未納年会費の請求を取下げ、預託金 90 万円を全額返金してほしい。

^(註)株式会社エメラルドグリーンクラブ

所在地：東京都新宿区

< 相手方の対応（申請人イについて） >

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

全ての会員に預託金の償還の 7 年再延長をお願いしているため、個別対応は出来ない。

< 相手方の対応（申請人口について） >

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当方は年会費の支払債務は相続されると考えている。また、現在全ての会員に預託金の償還の再延長をお願いしているため、和解等には応じられない。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方が、本手続に応じる意思はないと書面で回答したため、仲介委員より手続に応じるよう文書を送付したところ、相手方は「手続に応じる意思がないことには変わりはないが、出席して仲介委員に事情を説明する」と述べたため、仲介委員は両当事者から事情聴取を行った。

申請人イは、平成 4 年に亡くなった父の会員権の名義変更手続を行い相手方の会員になったが、平成 24 年 2 月に退会し、その後、平成 24 年 12 月に預託金の償還期限が到達したが、相手

方から預託金償還の7年間再延長が通知されたと説明した。

申請人口は、平成10年に申請人口の父が亡くなったが、申請人口を含む相続人らは、父が相手方の会員になっていたことは知っていたが、死亡時に何らかの手続きが必要だとは知らなかったと説明した。また、申請人口は、平成21年、相手方から送付された約51万円の未納年会費の請求書を見つけ、相手方に連絡して父の死亡の事実と会費は支払えないことを伝えたが、相手方は死亡届が提出されていないことを理由に未納年会費全額の支払を要求したとのことであった。また、相手方は「休会手続きをすれば、年会費の支払は不要になる」と説明し、申請人口に休会手続きを行うよう促したが、申請人口は、父の死亡により会員資格は喪失したとの立場であるため、休会手続きを行うつもりはないとのことである。

他方、相手方によると、会員制リゾートクラブは昭和48年より募集を開始し、その後平成8年に新規募集を停止し、会社には体力がある時期は預託金を返金していたが、資金繰りが困難になったため、平成15年、すべての会員に10年間の預託金償還期間の延長をお願いしたが、平成25年の償還期限になっても資金調達ができなかったため、7年間の再延長をお願いしたと説明した。相手方が再延長期間を7年間とした根拠は、他の金融機関に対する負債の返済が7年後までに完了する見込みであるため、7年後から預託金の返済に資金を充てることができるようになると考えているとのことである。

仲介委員は、相手方に対し、裁判になれば相手方が敗訴する可能性が高いことを説明し、本手続において解決をするように相手方を促した。これに対し、相手方は、「同様の訴訟を起こされている。裁判になっても反論をしないため、すぐに結審し、敗訴判決になるが、判決が出されても、支払いには応じておらず、強制執行で回収してもらおうほかない」と述べ、相手方の方針として強制執行以外での解決はありえない立場であることを説明した。仲介委員は、預託金の返還を先延ばしすると利息や遅延損害金等の負担が増えるため、一部でも先に返還したほうがよいと指摘したが、相手方は、約1万人以上の会員に対して返還すべき合計数十億円の預託金を抱えているため、一部の者だけに返還することはできないため、預託金を回収するには強制執行をするほかないと繰り返し主張した。

仲介委員は、相手方の姿勢に変化がないため、本手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了した。

【事案 11】 利付少人数私募債の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 9 月上旬、A 社及び B 社(*)から、美容クリニックの経営会社である相手方^(注)から封筒が届いていないかと電話があり、「相手方の社債を購入すれば、購入金額の 2~3 倍で社債を買い取る」と説明された。後日、相手方から自宅に封筒が届き、その頃、再び A 社から電話があった。A 社の担当者は、相手方の封筒は申請人の居住する地方で数軒しか届いていないと説明し、「封筒を受け取った人しか相手方の社債を買う権利がないので、受け取った人は運がいい。相手方の社債を欲しがっている人がいるので、封筒を受け取った人を探しており、社債を購入すれば、購入額の 2~3 倍で社債を買い取る」とのことであった。お金が無いと断ったが、「1 口でも購入して欲しい」と何度も言われ、社債 1 口 (20 万円) を申し込むこととし、相手方に電話で申込み、同年 9 月 9 日に相手方の銀行口座に 20 万円を振り込んだ。

その後、A 社の担当者から「あなたの持っている他社の未公開株の買い取りもできるが、そのためには相手方の社債をさらに購入してもらう必要がある。相手方の社債 20 口 400 万円分購入したら、当社が 10 倍で買い取る」と電話があり、いわれるがまま、同年 9 月 21 日に 4 口 80 万円、9 月 27 日に 5 口 100 万円、9 月 29 日に 10 口 200 万円を相手方の銀行口座に振り込んだ。相手方から振込金額に応じた社債は届いたが、A 社と連絡が取れなくなった。

同年 10 月中旬、B 社から電話があり、「A 社と連絡が取れなくなったのであれば、当社が購入価格の 7 倍で相手方の社債を買い取る。そのかわり、相手方の社債 5 口 100 万円分を買い増しして欲しい」と言われ、10 月 18 日に 5 口 100 万円を相手方の銀行口座に振り込んだ。相手方から、5 口 100 万円分の社債は届いたが、B 社とも連絡が取れなくなった。

同年 12 月上旬、相手方に「A 社と B 社という事業者から相手方の社債を高値で買い取ると言われて社債を購入したが、連絡が取れなくなり買い取ってもらえなくなったため、契約を解除し、全額返金して欲しい」と申し出たが、相手方は「A 社や B 社という会社は知らない。社債は他人に譲渡できない。今解約すると違約金 65%を差し引いて返金することになるが、3 年待てば全額償還され利子も受け取れるので、考え直してはどうか」と説得され、仕方なく了承した。

しかし、テレビで見た劇場型の投資詐欺と手口が似ていたため、同年 12 月に消費生活センターに相談した。相手方の経営状況にも不審な点が多くあるため、平成 24 年 8 月に、購入金額 500 万円の 40%を違約金として差し引いて、300 万円を返金する条件で解約手続を行ったが、返金されない。

相手方が A 社や B 社に電話で勧誘させたのではないかと考えているので、社債購入のために相手方に支払った 500 万円を返金して欲しい。

(* A 社及び B 社の所在地等は不明である。)

^(注)ライテンジャパン東京合同会社

所在地：東京都中央区

<相手方の対応>

相手方より回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果

相手方に対して、申請書に記載されている住所（登記されている相手方の本店の所在地と同じ）に配達証明郵便を用いて通知書等を送付したところ、相手方に通知書等は到着したが、本手続によって解決する意思があるか否かについて回答日までに回答がなかった。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法 22 条の規定に基づき、文書提出要求書及び出席要求書を送付した。文書提出要求書では、本手続によって解決す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、出席要求書では、出席すべき期日の日時と場所を通知し、出席する意思があるかを事前に連絡するように要請した。

しかし、相手方から文書の提出が無く、期日への出席に関する意思表示もなかった。

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

【事案 12】開運グッズの返金に関する紛争（9）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 25 年 2 月、相手方^(注)のブレスレットを身に着けると必ず幸運（例えば、宝くじに当選する等）になると記載された雑誌広告を見て相手方に注文した。雑誌広告に掲載された内容によると「完全無料」とのことであったが、送付されたブレスレットは代金引換方法による支払となっていたため、無料期間が終わったのかと思い 1 万 5,000 円を支払った。

数日後、相手方より架電があり、姓名鑑定をしたところ大変運気が強く、オレンジ色のオーラが 8 本程度出ているので、宝くじに 1,000 万円以上当選するはずであり、就寝中、夢に当選番号が出てくると言われたものの、結局出なかった。その後、再三にわたり相手方より架電があり、^{まじろ}祈禱をすれば当選番号を教えるので 15 万円を振り込むように要請されたので、それに従い、同額を振り込んだが、その後も継続し、結局、合計 106 万 5,000 円を相手方に支払った。

だまされたと思い、地元の消費生活センターに相談し、クーリング・オフの書面を送る等、あっせん交渉を進めたものの、相手方は応じなかった。既払額を返金してほしい。

^(注) 神楽

本社所在地：東京都豊島区※

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応諾する意思はある。

ブレスレットの販売にあたっては適切に説明を行っており、申請人の納得により購入に至っており問題はない。なお、返金に応じる意思はあるが、既払額全額を支払う資金がない。

2. 手続の経過と結果

本申請直後から相手方により回答書及び答弁書が提出されるまでの間、相手方と架電での対応は可能であったことから、第 1 回期日の開催日時の調整や本手続において妥結可能な返金額等の答弁を求めたが、明確な回答はなかった。

しかし、その後、相手方は不通状態となったため、やむを得ず本手続に係る手続勧奨文書により第 1 回期日に開催日程の調整及び希望する和解金額等の質問を行ったところ、回答期限経過後も何らの返答がなされなかった。

なお、不通状態になる直前、相手方関係者は特定商取引法違反に基づき滋賀県警察により逮捕され（平成 25 年 4 月 24 日付）、また、埼玉県は相手方に対し、特定商取引法に基づき業務停止命令（12 カ月）を発している（同年 5 月 7 日付）。

こうした状況の下、本事案は和解が成立する見込みはないと判断したため、本手続を終了するに至った。

※ なお、埼玉県によると、相手方は個人事業者として運営し、その所在地は「東京都豊島区目白 1-4-15 アーバンライフ目白駅前第 2 号棟 404 号」とされている。詳細については、埼玉県ホームページ（<http://www.pref.saitama.lg.jp/news/page/news130507-04.html>）を参照。

【事案 13】 外国語検定試験の検定料の返金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 7 月実施の外国語検定を受験するため、平成 24 年 3 月に願書と検定料 3,000 円分の郵便小為替を相手方に郵送した。しかし、郵送での受験受付期間外（受付期間開始前）であったため受理してもらえず、さらに送った検定料の返金についても、規則を盾にに応じてもらえなかった。

検定料 3,000 円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じない。

ただし、期日において電話インタビューとして仲介委員に事情を説明する。

申請人の願書は受付期間以外の消印のため、当協会の規定に基づき、その出願は無効となり、受領した願書、検定料共に返却はしない。よって、申請人の請求は認めない。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は期日を開催し、申請人からは、受付期間前に願書を提出した経緯について聴取した。また、相手方からは、受付期間前に提出された願書の扱い等について聴取した。

申請人は、受付期間前であることは認識していたが、出願忘れを防ぐため及び他の検定試験では受付期間前でも有効に受理されたことがあるため、本件でも受付期間前であれば受理してもらえだろうと考えていたと述べた。また、結果的に、受付期間外であることを理由に不受理扱いとされたが、不受理となったことについては納得していると述べた。しかし、願書が不受理であるにもかかわらず検定料が返還されないことにはどうしても納得がいかないとのことであった。

他方、相手方は、申込の受付期間を厳守としている理由は、検定試験の結果が大学の単位認定や企業の昇給・採用の基準にもされており、その役割は重大であり、すべての受験者を平等に扱うことによるものと述べた。また、受付期間外の申込のため不受理となった場合には、いかなる理由でも検定料の返金はできない旨をホームページ上や試験実施要項に明記しているため、検定料を返金することはないと説明した。

仲介委員は、両当事者の主張を聴取した上で、受付期間内に申込書を提出しなかった申請人にも落ち度があるため、相手方が受付期間外の申込を不受理扱いすることに何ら問題はないが、契約が成立していない段階で相手方の規定の効力を及ぼすことができるのかについて、相手方の見解を示すよう求めた。

具体的には、「検定受験契約は、申込者が検定運営者に検定料を支払い、その対価として検定運営者が申込者に検定を受けさせて合否を決するという役務を提供する契約であり、申込者による願書提出が契約の申し込みであると考えることができる。そうすると、本件では、申込者の願書が受付期間外で受理されなかったので、申し込みに対する承諾がなく、検定受験契約は不成立となると考えられるが、そうすると、検定受験契約が成立していない段階で申込者から検定料を徴収することができる根拠を検討する必要がある。この点、相手方が公表している試

験実施要項を根拠とするのであれば、①契約関係にない申込者に対して試験実施要項の拘束力を認めることができるのか、②契約関係にない者から収受した検定料は不当利得であって、法律の原因なく得た受益であり、その返還請求権は当事者の意思と無関係に発生する法定債権であるため、そこに試験実施要項が適用する余地はないのではないか、という疑問が残る」と指摘して、これらについて相手方に回答するよう求めた。

後日、相手方は相手方の顧問弁護士と協議して仲介委員が指摘した法的論点への見解を報告した。相手方の見解としては、①試験実施要項に費用等の契約条件を明記しており、これ自体が契約の申込であり、受験希望者が願書の提出をした時点で契約の承諾があるため、契約は成立している。そのため、願書を提出した受験者は契約内容である試験実施要項に拘束される。②また、前述のとおり契約が成立しており、契約内容を示す試験実施要項に受験料の不返還特約が明記されているため、受験料を法律の原因なく受領したものではないので、不当利得とはならない。③さらに、受験料は平均的な損害を超える金額ではないので、消費者契約法9条にも違反しない。以上から、本件において、受験料の返還をする法的義務はない、とのことであった。

仲介委員は、両当事者の意見の隔たりが大きく、それを埋めることは困難であるため、やむなく不調で手続を終了させることにした。

【事案 14】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（6）

1. 事案の概要

（本事案の申請人は、「アフィリエイト契約の解約に関する紛争（1）」の申請人と同一である。）

<申請人の主張>

平成 24 年 7 月、アフィリエイト業者に不信感を持ち、詐欺に遭ったと思ったので、インターネットで検索し、損失等の被害を救済するという相手方のホームページを見つけた。

そこで相手方に電話をしたところ、「そのアフィリエイト業者は詐欺会社である。今なら支払った代金のほとんどを取り戻せる」などと説明され、代金 6 万 3,000 円を支払った。

その後、相手方の指示により、内容証明を作成し、アフィリエイト業者に送付した。アフィリエイト業者からは 2 万円を返金すると言われたので、それを相手方に伝えたところ、これ以上は難しいと言われた。ほとんど取り戻せるとの説明にだまされたと思う。全額を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社としては契約内容の業務は行っているが、申請人の希望であれば、特例として代金を返還する。

2. 手続の経過と結果

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

申請人は、アフィリエイト業者に不信感を持ち、詐欺に遭ったと思い、アフィリエイト業者の事業者名をインターネットで検索したところ、被害救済するという相手方のホームページを見つけたため、相手方に電話すると、「そのアフィリエイト業者は詐欺のような会社で、相談が多く入っている。今なら間に合う」等と説明され、お金が取り戻せるかと確認すると、「遅くなると会社がつぶれてしまうが、まだ大丈夫である」と答えたので、すぐの思いで 6 万 3,000 円を支払って、相手方と契約を結んだと述べた。

仲介委員が、申請人と相手方が取り交わした契約書、誓約書等の書面を確認すると、相手方が直接返金の交渉をすることはできず、調査業務のみである旨が記載されていたため、申請人に対して、依頼内容は企業調査のみで、返金の交渉までは契約内容ではないことを理解していたかを確認したところ、申請人は、相手方のホームページの内容を見て、事件解決や返金交渉をしてもらえると認識していたとのことであった。契約締結後、しばらくして、相手方から調査報告書と内容証明郵便の書き方の書面が申請人に届いたため、内容証明郵便の書き方の書面に従い、アフィリエイト業者に対して返金を申し出たが、アフィリエイト業者から 2 万円しか返金できないと回答があったため、相手方に報告すると、相手方はアフィリエイト業者と返金の交渉をすることはできないので、自分で返金の交渉をするようにと言われ、弁護士等の専門家も紹介されず、相手方から契約前に説明された内容と違うと感じたと説明した。

一方、相手方から、契約締結時の説明内容及び解決案について確認した。

相手方は、申請人との契約内容はアフィリエイト業者の所在調査であり、アフィリエイト業者と直接返金の交渉をすることはできないと説明して契約を締結したはずだと説明したが、代金6万3,000円をすぐに申請人の口座に振り込んで返金し、本手続で和解する意思があると回答した。

相手方に同種被害の相談がどの程度寄せられているのか、所在調査は契約の都度行っているのかを確認したところ、相手方は、当該アフィリエイト業者の相談は20件程度寄せられているが、その都度所在調査を行っているとは回答した。

仲介委員から相手方に対し、相手方のホームページ上に「詐欺被害の返金専門機関」や「詐欺被害返金のスピード解決！の流れ」等と目立つ文字で記載があるため、こうした記載を見て、相手方が詐欺会社に対して返金交渉を行うものと消費者が誤解する可能性があることを指摘し、ホームページ上の記載を改善するよう促した。

相手方の解決案を申請人に伝えたところ、申請人から合意するとの回答があり、和解が成立した。期日終了後、申請人の口座に6万3,000円が振り込まれたことを確認した。

【事案 15】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（5）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 6 月、パチンコ攻略法の情報商材を購入したが、詐欺被害に遭ったと思ったため、その日のうちにインターネットで検索し、パチンコ攻略法の情報商材業者からの被害を救済するという相手方のホームページを見つけた。

そこで、相手方に相談メールを送ったところ、その日の深夜に電話があり、「詐欺なので契約を取消すことができる」などと説明され、8 万 4,000 円で調査依頼の契約を締結することになった。その後、相手方の指示どおりパチンコ攻略法の情報商材業者に内容証明郵便を送付したものの、パチンコ攻略法の情報商材業者が一部返金を主張したため、全額返金には至らなかった。

相手方の説明では全額返金を求めることができるとのことであったが、パチンコ攻略法の情報商材業者からの全額返金につながっていないため、相手方に支払った 8 万 4,000 円を返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求の棄却を求める。

当社は調査会社であり、返金の成否に関わらず費用は発生すると説明しており、返金の確約はしていない。内容証明郵便を送るだけでお金が返金されるという案内はしておらず、「詐欺なので取消せる」に関しては民法上の話であり、和解の交渉の中で解決していくものであると説明している。また、パチンコ攻略法の情報商材業者から一部返金の和解案が出ており、返金につながっていないわけではない。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は両当事者から事情聴取をすべく、第 1 回期日を開催したが、相手方が期日を欠席したため、第 1 回期日においては、申請人からの事情聴取のみを行うこととし、相手方からの事情聴取のため、後日、改めて第 2 回期日を開催することとした。

申請人によると、相手方のホームページ上に、パチンコ攻略法の情報商材業者（以下、「情報商材業者」という。）は悪質な詐欺企業であり、返金の実績があると紹介されていたので、相手方に相談メールを送ったところ、相手方から電話がかかってきて契約を締結することになったとのことであった。また、相手方との契約内容について、申請人は、①情報商材業者からお金を取り戻せるように相手方が情報を集めること、②返金に必要な作業の手順等をアドバイスしてもらうこと、③内容証明書の書き方を教えてもらい、相手方と一緒に協力して、情報商材業者から返金してもらうことであると認識していると述べた。申請人は、相手方の助言を受けて、内容証明郵便を情報商材業者に送付し、交渉した結果、一部返金の提案はされたが、全額返金には至らなかったとのことであった。

第 2 回期日において、仲介委員は、相手方に対して、相手方のホームページ上に目立つ文字で「詐欺被害の返金専門機関」や「詐欺被害返金のスピード解決！の流れ」等との記載がある

ため、こうした記載を見て、相手方が詐欺会社に対して返金請求を行い、取り立てを代行してもらえると消費者が誤解する可能性があることを指摘し、ホームページ上の記載を改善するよう促すとともに、本件契約については解除し、返金するよう要請した。

相手方は、仲介委員の要請に応じ、契約金額の8万4,000円をすぐに申請人の口座に振り込んで返金すると表明し、申請人もこれに同意したため、本手続において和解が成立した。また、仲介委員の指摘した、ホームページの記載についても改善を検討すると述べた。

後日、申請人の口座に8万4,000円が振り込まれたことが確認された。

【事案 16】 海外旅行保険の請求に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 5 月 11 日、相手方の海外旅行保険（以下「本件契約」という。）に加入した。ところが、出発日に祖母が肺炎で亡くなったため、旅行をキャンセルし、旅行会社に取消料 4 万 4,000 円を支払った。そこで、相手方に対し、一緒に加入した友人分も含めて旅行変更費用（2 万 2,000 円×2 人分）を請求した。

後日、相手方から「保険事故に起因する理由（肺炎）が、契約日以前のために保険金を支払いできない」との回答があった。契約時の重要事項説明にその旨の記載がなかったことを指摘したところ、「保険金は支払えないが、契約時に重要事項説明の不備があったことは認めるので、保険料（2,650 円）は返金する」と言われた。

重要事項説明がなかったことを認める以上、規定どおり保険金の支払いを求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・「契約時の重要事項の不備は認め」とあるが、そのような回答をした事実はない。
- ・旅行変更費用補償特約 4 条（保険責任の始期および終期）3 項に明記されているため。
- ・インターネットでご契約いただく際、“重要事項のご確認（注意喚起情報）”画面上で、「本ページは、ご契約に関するすべての内容を記載しているものではありません。詳細については普通保険約款・特約をご参照ください。」と記載し、注意を促しているため。なお、普通保険約款・特約はホームページから閲覧可能となっている。
- ・申請人が保険契約について誤った理解をしていたと思われるため、保険始期日に遡及して解除し、保険料を返戻することで解決を図りたい。

2. 手續の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から契約約款の認識等について聴取した。

申請人は、保有しているクレジットカードに保険が自動付帯しているが、それだけでは不安だと思っていたところ、自動付帯の保険にプラスして加入することができる本件商品に魅力を感じ、インターネット上で申し込みを行ったこと、申込時に重要事項説明を読んだが、保険事故の原因が契約日以前に発生していた場合には保険金が支払われないと書いていなかったこと、申込時に約款があることには気がつかなかったこと、申込前には祖母の状態は知らず、何かあったとき備えて本件商品の申し込みをしたことなどを述べた。

一方、相手方は、本件商品はインターネットでも対面でも販売しており、不意のキャンセルに備えた商品であること、インターネットで申し込みをする場合、約款を確認するよう明示しており、約款はウェブサイトから確認できることなどを述べた。

仲介委員は、相手方に対し、約款を見ると、保険金を支払わない場合の約款解釈について、多義的な解釈ができ、明確性の原則に反するのではないか、条項使用者不利の原則から有利な解釈をするべきではないかと指摘し、他社の同種商品と比較しても分かりにくいと考えられる

ことから、改めて社内で検討のうえ、回答するよう求めた。

第2回期日では、相手方の検討結果について聴取した。相手方は、約款の条項間に矛盾を生じさせる内容が存在するわけではなく、規定の仕方が複数の条項や注記にわたっているが、このことは何ら特別なものではなく、一読すればその内容を理解できるため、約款の解釈に影響するものではないことから、保険金を支払うことはできず、保険料を返戻することで解決を図りたいとの回答であった。

申請人の意向を確認したところ、納得はできないものの和解には応じたい、今後の同種被害を防ぐためにも約款を分かりやすく改善してほしいとのことであったため、和解が成立した。

なお、和解書において、相手方は、重要事項説明書について、一般消費者がより理解しやすい表現・表記に改めるものとし、同じく約款についても、一般消費者がより理解しやすい表現・表記にするよう努力することを約した。

【事案 17】競馬予想ソフトの解約に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 7 月、電話で「土日だけパソコンを立ち上げ、専用のソフトを動かすだけでお金が入ってくる仕事がある」と勧誘され、興味を持ったので、話を聞くために相手方に出向いた。

相手方で詳細な話を聞いたところ、競馬予想ソフト（以下、「本件ソフト」という。）を購入し、馬券を買うものだと判明した。いったん相手方事務所を出て近くの喫茶店でも勧誘が継続され、相手方から「必ずプラスになる。損はしない。1 カ月以内に元が取れなければ全額返金する」と言われ、相手方の勧めにより消費者金融で借入をして定価約 73 万円のソフトを割引で 57 万円で購入した。

実際に使用してみたところ、マイナスになってしまったので、解約と既払金（32 万円）の返金を求めたが、拒否された。納得できない。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある旨の回答書の提出はないが、相手方より口頭で確認した。

当社はソフトの販売・開発会社であり、仕事を紹介する会社ではない。

JRA（日本中央競馬会）を利用したソフトの紹介と伝えており、過去のデータを見せ、的中率は 100%ではなく、はずれる場合もあるという事実も説明している。

申請人が自動購入開始ボタンを押し忘れたという使用時のミスにより、本件ソフトが馬券を自動購入しておらずマイナス収支になっており、本来ならばプラスの収益が上がっていたはずである。

しかし、本件ソフトの使用方法は伝えていたが、自動購入開始ボタンを押したか否かの再確認を行うように細かい指示等がなかったというサポート時の不備を認め、10 万 6,000 円の返金で解決したい。

今後のサポートサービスを徹底しサービス向上に努める。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、本件契約の経緯、本件ソフトの操作方法に関する相手方の指示等について聴取した。また、相手方から、本件ソフトの仕組みや申請人に対する操作の具体的な指示内容等について聴取した。

申請人は、契約の経緯について、以前在宅ワークの仕事を探していたが、相手方に資料請求したことは覚えていない。相手方から勧誘の電話があり、後日、相手方の店舗で相手方担当者から「必ず利益がある、絶対損はしない」と言われた。相手方店舗を出て、喫茶店で相手方担当者とともに話をし、本件ソフト購入を決断した。消費者金融には相手方担当者も同行し、店舗の外で待機していた。その際、勤続年数と年収についてうそをつかないと借り入れができないとメールで指示され、借り入れ限度額 39 万円のうち 7 万円を運用資金にして残りの 32 万円を支払った。本件ソフトの操作方法について、土曜日・日曜日の競馬レースの前日の金曜日に相手方から電話があり、具体的なシステムの操作の連絡がある。競馬のことはわからないが、

3 連単の馬券のみを購入した。予想が当たったレースがあったが、操作ミスで買えていなかったことがわかった。相手方からは、自動購入開始ボタンを2度押す必要があるとの説明は受けていない等と述べた。

仲介委員より申請人に対して、①8月10日(金)・8月11日(土)・8月12日(日)の相手方とのやりとり等の電話録音データ、②自動購入開始ボタン履歴(レース・馬券・購入額・勝敗・損益等)、③相手方店舗→喫茶店→消費者金融→相手方店舗における契約に至る経緯についてそれぞれ書き出すよう求めた。また、消費者金融の店舗で借り入れた際、勤続年数と年収を偽るよう指示を受けた相手方のメールを印刷するよう求めた。

相手方は、本件ソフトの操作方法について、どのレースの馬券を購入するかは機械である本件ソフトが決めるため、ユーザーは全員同じ情報に基づいて馬券を購入することになるが、ユーザーの口座にある資金によって掛け金の割合を指示したりする等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、①8月4日(土)・5日(日)・11日(土)・12日(日)の申請人の購入履歴について、レース前日8月3日(金)・10日(金)の申請人に対する指示の内容、②8月11日(土)の申請人に対する追加指示の詳しい内容・手順、③相手方店舗→喫茶店→消費者金融→相手方店舗における契約に至る経緯について、時間の流れ、どこでどんな話をしたか、お金の受け渡し等の内容について、相手方担当者から聞き取った上で具体的に書き出すよう求めた。また、次回期日に本件ソフト購入に当たって勧誘した相手方担当者の出席を求めた。

第2回期日において、申請人、相手方が提出した資料に基づき、事情を聴取した。なお、本件ソフト購入に当たって勧誘した相手方担当者は欠席した。

申請人は、本件ソフトの操作方法について、すべてが自動というわけではなく、電話の指示を受けて「(3つの競馬場のうち1つの競馬場の)レースのチェックを外す」等を自分で細かく設定する必要がある箇所もある。相手方が第1回期日と第2回期日の間に提出した資料によると、相手方は「的中率40%、長いスパンでの勝率は7割」等の数字を具体的に示して説明をしたとのことであったが、申請人はそのような説明を受けた記憶はない等と述べた。

仲介委員より申請人に対して、①解決案についての検討、②振込伝票、クレジットカードの利用明細等、契約時の残高(借金)についての資料の提出を求め、③他に借金があるか、現在いくらの借金があるか等について、相手方担当者とのやりとりを具体的に書き出すよう求めた。

相手方は、本件ソフトを起動すると過去の実績について検証する機能があり、今までの履歴から確率を計算したデータが表示されるため、そのデータを見せながら、40%ぐらいの確率で的中している仕組みを説明している。「勝率7割」とは、金銭のやりとりの収支としてプラスになることを「勝つ」と表現しており、必ず利益が出るとまでは言っていない。消費者金融の借り入れに関する「(申請人が)どうしてもやりたいので消費者金融へ行き借り入れを行った」との相手方提出資料の記載について、借金があるから早く返済したかったのではないかと、長いスパンで見れば大半は勝つ月が多く、やらないよりもやったほうが良いと解釈したのだと思うと述べた。相手方は、申請人が当日、消費者金融で借り入れをして購入代金を準備したことは認識しており、借り入れをした後、事務所で契約書を作成したと述べた。本件ソフトをギャンブルとは捉えておらず、毎週動かせば利益は上がるものである。申請人が購入したソフトは荒れるレース・硬いレースを判断する機能が付いていないため、電話で指示した等と述べた。

仲介委員より相手方に対して、消費者金融への借入れを唆し、申請人がそれに応諾した経緯からすると、相手方は利益が確実である旨を説明していた可能性が高く(利益が確実でなけれ

ば申請人は消費者金融から借入れをしないはずである)、本件は「断定的な判断の提供」による勧誘方法と認定される可能性が高く、契約取消しが認定できる可能性が高い。勧誘方法についてはその問題点を重く受け止め、解決意向について次回期日までに検討してほしいと伝えた。また、次回期日に本件ソフト購入に当たって勧誘した相手方担当者の出席を引き続き求めた。

第3回期日において、申請人が提出した資料に基づき、事情を聴取した。また、相手方から、解決意向の検討結果を聴取した。なお、本件ソフト購入に当たって勧誘した相手方担当者は欠席した。

仲介委員は、相手方に対して、第2回期日においては、勧誘時の説明内容の問題点を指摘したが、第3回期日においては、それに加えて、契約締結過程からして特商法の訪問販売の該当性を指摘した。すなわち、本件ソフトの販売形態について、①販売目的を事前に説明せずに呼び出した場合は、アポイントメントセールスに該当し、②本件ソフトの購入の意思決定が喫茶店という「営業所以外の場所」であった場合は、本来型の訪問販売に該当する可能性がある。契約書の記載について、具体的な支払金額や支払日、支払回数等の記述がなく、支払総額や支払条件等、契約の要素となる記載に不備があるため、クーリング・オフの対象になるのではないかと指摘した。

また喫茶店でのやりとりの中で、仮に「借金をしても大丈夫」とまでは言っていないとしても、消費者金融から借りても十分支払えるかのような申請人を信頼させるに足る説明があった場合は、断定的判断の提供に該当し、契約を取り消すこともできる等と指摘した。

仲介委員の指摘を踏まえ、相手方より消費者金融残債務額相当の32万円の返金の提示を受けた。仲介委員より両当事者に対して、支払回数、支払期限、申請人が本件ソフトとインストールマニュアルを相手方に返還する時期等を調整した和解案を提示したところ、申請人、相手方の双方がこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 18】注文住宅の手付金に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 23 年 6 月、相手方と実家の建替工事契約を締結した。その際、「太陽光発電のモニターキャンペーン 5 組限定」と勧誘され、モニター枠を確保するため、手付金 100 万円と収入印紙代 1 万 5,000 円を急いで振り込んだ。

実家の敷地は、以前沼地であり、既に傾いているため、地盤調査を経た上で本契約を締結した。その後、月 1 回程度のペースで打ち合わせを行っていたが、相手方の説明が異なるなど、不信感が募ったため、平成 24 年 9 月、相手方に対し、手付金 100 万円から実費を差し引いた金額を返金してほしい旨の解約通知を送付したところ、手付金放棄と実損分（3 回の地盤調査費用約 27 万円）を負担してほしいとの回答が寄せられた。

実際にかかった損害金の明細を出したうえで、妥当な金額であれば手付金から清算してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・契約手付金なので、損害金の明細を提示する義務はない。全額を違約金として収受できる。
- ・埋設物処理費 110 万円については、請負契約締結前に提示した建築計画表に明示しており、事前説明も行っていたにもかかわらず、聞いていないとのことだったので、値引きを条件として合意の上、契約を締結した。
- ・地盤調査費用は建築する前提で当社負担を予定していたため、費用の明細は伝えていないが、解約になれば当然請求する実費となる。
- ・契約後、1 年以上に渡り、何度も打ち合わせを行い、ご要望の間取りが実現できるよう誠意を持って進めていたにもかかわらず、他社に心変わりをしたことで一方的な解約の申し出があったため、本来であれば人件費、図面代に加え、得べかりし利益の請求も可能だが、最小限度の金額についてのみ請求したいと考えている。
- ・契約約款のとおり、契約手付金の全額と諸費用のうち支出済の合計額を違約金として収受でき、損害額がその違約金を超えるときは超過額を請求できる旨が記載されている。
- ・地盤調査費用 26 万 6,700 円及びその他得べかりし利益等の損害額は請求せず、入金済の契約手付金 100 万円と収入印紙代 1 万 5,000 円を収受することで解決したいと考えている。
- ・当社としては争うことは本意ではないので、この譲歩案を提示したい。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から契約に至る経緯など具体的な事情を聴取した。

申請人は、契約書の金額が異なること、相手方担当者の発言が頻繁に変わることから、相手方への不信感が募ったことから解約したいと考えるようになった、エリアモニターとして申込をしたが、モニターの条件に合致しておらず、申込を急がせる目的だったのではないかと思うことなどを述べた。

他方、相手方は、契約金額が異なるのは、地盤調査を踏まえた結果であること、申請人への説明は十分に行っており、関係書類も交付して確認してもらっていること、申込を急がせる目的はなく、本来、手付金は契約時に支払うものであるが、安全上、契約前に振り込んでもらったうえで契約書を取り交わすことが実務上、一般的であること、契約直後の解約であれば別の考え方もあるだろうが、本件は契約後1年以上にわたって何度も打ち合わせを行い、図面等を作成・変更した事案であり、手付金を収受することに道理的な問題もないことなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は契約後の経緯が複雑なため、相手方に対し、次回期日までに契約後の事実関係を時系列に記載した資料を提出するよう求めた。

第2回期日では、相手方が作成した資料をもとに、両当事者に事実関係の確認を行ったが、双方の認識に差がある状況であった。

請負契約は、契約締結前に詳細な打ち合わせを行い、間取り、金額、工期を決めて契約に至るべきである。また、それ自体ではただちに債務不履行とは評価できないようなささいなミス積み重ねで信頼関係が損なわれる可能性もある。したがって、契約締結時に多額の手付金を交付してしまうことは、消費者が想像する以上にリスクがある行為である。しかし、解約手付は民法にも規定された制度であり、法的には解約手付を一概に否定することは出来ない。とくに契約締結後に打ち合わせを積み重ね、図面や見積書を幾たびも変更したケースでは、それが消費者にとっては不信感を抱く一因になることもあり、事業者にとってはその分だけ労力を割いているとして、手付金の収受をより正当化する根拠にもなり問題である。

本件は、このようなジレンマのある事案であったが、仲介委員より、紛争の早期解決の観点から、相手方が申請人に対し解決金として30万円を支払うとの和解案を提示したところ、両当事者がこれに合意したため、和解が成立した。

【事案 19】アフィリエイト契約の解約に関する紛争（1）（2）

1. 事案の概要

（ほぼ同時期に2件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。

また、本事案の申請人口は、「探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（6）」の申請人と同一である。）

<申請人イの主張>

平成24年7月頃、インターネットで、相手方の「メルマガ作成のアルバイト募集」という広告を見て、興味本位で登録したところ、8月下旬から9月上旬に、相手方担当者から電話があった。電話では、「インターネットで商品を購入したことはあるか。インターネットによる買い物は年間3億円の売上があり、メールマガジンを作成してもらってアルバイトで電化製品、ブライダル関連の商品紹介等の商品を購入するように誘導する文章を作成する仕事で、空いた時間で作業をするだけで給料が入る」と説明され、メールマガジンを作成するアルバイトを申し込んだ。

最初の3日間は研修期間で、1日2,000円の入金があり、3日目のアルバイトを終えると、相手方担当者から、「メールマガジンの文章作成の文面がとても良く、アルバイトでなかったら、1回3万円の収入が発生していた。アルバイトのままではもったいないので、ホームページを作成したほうが良い」と勧められたが、そのためには33万円が必要だと言われ、高額だったので断った。その後、毎日相手方から1~2通のメールマガジンの作成を電話で依頼され、1回あたり1,000円から3,000円の入金を確認していた。

その間も、相手方担当者から毎日電話があり、「幸せになって欲しい。福岡県の27歳の女性は、ホームページを作成して、5年間で3,000万円を稼いでいる」と言われた。

ホームページ製作費用が高額なため、信用できないと伝えると、「自分は営業をするため、会社から営業費をもらっているのだから、今月の余った分で、ホームページを作成してあげる。母親の分も含めて2人分10万円だけ支払って欲しい」と言われ、ホームページ製作を申し込んだ。9月20日に母親と自分の2名分10万円を相手方に支払った。その日のうちに、相手方から「サイト完成のお知らせ」のメールが届き、ホームページのURL、アクセス管理画面、ID番号、パスワードが記載されていた。

それ以降は、副業の案内本、ジュエリー、デコメールのメールマガジンの作成になり、アクセス管理画面には、毎回のアクセス数が記録されていた。次の日から、1万円を超える給料が入る日もあった。

後日、相手方担当者から、「やはり33万円を支払わないと、仕事が続けられない」と言われ、9月26日に残金の28万円を相手方に支払ったところ、相手方担当者と連絡が取れなくなり、給料も入金されなくなった。

母親の契約とともに、解約を申し出る内容証明を送付したところ、2万円を返金すると言われたが、納得できない。33万円を返金してほしい。

（なお、申請人イは、申請人口の娘である。）

<申請人口の主張>

平成24年7月頃、娘にメールマガジンを作る仕事があると勧められたので、相手方に連絡し、

アルバイトを申し込んだところ、1日2,000円の給料が入った。その後、好きな時間に仕事ができ、今よりも高収入が得られると言われ、ホームページ作成を勧められた。その費用が33万円と高額だったので断ったが、相手方担当者から、娘と合わせて10万円がいいと言われたので申し込むことにした。9月20日に娘と自分の2名分10万円を相手方に支払った。

後日、相手方担当者から、「やはり33万円を支払わないと、仕事が続けられない」と言われ、残金の28万円を支払ったところ、相手方担当者と連絡が取れなくなり、給料も入金されなくなった。

相手方に不信感を持ち、探偵会社に相談し、解約を申し出る内容証明を送付したところ、2万円を返金すると言われたが、納得できない。33万円を返金してほしい。

(なお、申請人口は、申請人イの母である。)

<相手方の対応(申請人イについて)>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人イの主張には、やり取りについて事実と違う内容が含まれている。

当社と契約する場合は、全てにおいて自由契約制であり、申請人イ本人の意思で、選択、決定している。契約を締結する際に、売上を約束するものではなく、変動型であると伝えている。

本来、当社の規約に、契約者の事情や都合による自主的な契約の解約においては返金しないものとする旨を定めており、申請人イにも説明済みだが、3万円の和解金を支払って解決したい。

<相手方の対応(申請人口について)>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人口の主張には、やり取りについて事実と違う内容が含まれている。

当社と契約する場合は、全てにおいて自由契約制であり、申請人口本人の意思で、選択、決定している。契約を締結する際に、売上を約束するものではなく、変動型であると伝えている。

本来、当社の規約に、契約者の事情や都合による自主的な契約の解約においては返金しないものとする旨を定めており、申請人口にも説明済みだが、3万円の和解金を支払って解決したい。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人らから、契約締結までの経緯及び解約の理由について確認した。

申請人イは、インターネットで、相手方の「メルマガ作成のアルバイト募集」という広告を見て申し込み、その後、相手方から「ホームページを作成すれば自分の好きな時間帯にメルマガを作成することができる。アルバイトは時間帯が限定されるが、皆が仕事をしたがる夜の時間帯に作業することができる。アルバイトとは違い、メルマガを見て売り上げが発生したらオーナーから報酬があり、そこから支払われることになる」等と説明され、ホームページを33万円で作成しないかと勧誘されたが、高額で支払えないことを告げると、2人分10万円でもいいと言われたため契約を締結することにしたと説明した。ホームページを作成すると、相手方が配信するメルマガに自分たちのホームページのリンクを張って集客し、アクセス数が増えるしくみであるとの説明もあったとのことであった。また、代金を支払うと、その日のうちにホー

ムページが納品され、2人のホームページは、サイト名はそれぞれが申し込んだものだったが、その他はほぼ同じ内容だったと説明した。

契約締結の際は、相手方から2人分10万円できいと説明されていたが、その後、1人につき33万円の費用が必要と説明された経緯を確認すると、申請人イは、相手方の担当者から、営業費で穴埋めしようとしたが、上司に怒られたため、できなくなったと説明されたと述べた。

次に、申請人口から、解約の理由について、2人分のホームページ作成代66万円を払った時点で相手方の担当者と連絡が取れなくなり不安になったことや自分たちが作成したメルマガを確認したいと伝えても見せてもらえず不信感が募ったからであると説明した。

一方、相手方から、契約内容及び解決案について確認した。

相手方は、申請人らは最初はメルマガ等の作成のアルバイトで作成した文章の数量に応じて報酬を支払っていたが、申請人らが担当者と仲良くしており、やる気もあったことから、会社として、2人分10万円ホームページを作成することに了解したと説明した。

仲介委員から相手方に対して、申請人らのホームページとメルマガの関係性や売り上げが発生する仕組み等を確認したが、営業上の戦略については回答できないとの回答であった。申請人らのホームページの作成費用について、当初は本来1人につき33万円必要なところ、2人で10万円できいとしたが、その後1人につき33万円が必要として差額を請求した経緯を確認したが、差額の請求はしておらず、申請人からの申し出により支払われたと説明した。

相手方は、会社が既に閉鎖の方向に向かっており、申請人らの請求に対しては応じられないこと、契約書に返金できないことを明記していることから、申請人1人につき3万円の和解金を支払って解決したいとのことであった。

仲介委員は、両当事者からの聴取内容を基に検討し、相手方が提案する和解金額について、更なる譲歩を要請することとしたが、相手方は、和解金3万円についても2回の分割で支払いたいとの意向を表明し、和解金額の譲歩が困難な状況となった。

そこで、仲介委員は、これまでに申請人らが相手方から受け取った収入を勘案の上、やむを得ず申請人1人につき和解金3万円を早急に支払うという内容で調整し、和解金としては5万円の支払義務を相手方が認めるが、支払期日までに3万円の和解金が支払われた場合には、申請人が、相手方に対し、残りの2万円の支払いを免除する旨の和解案を提示した。この和解案について、両当事者が合意したため、和解が成立した。

その後、支払期日までに、相手方から申請人らに対して、1人につき3万円の和解金が支払われたことを確認した。

【事案 20】中古自動車の保証範囲に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

携帯サイトで中古車を探していたところ、相手方の販売するハイブリッド乗用車（以下、「本件自動車」という。平成 15 年式、走行距離 82,000 キロ）に興味を持った。

相手方に問い合わせたところ、相手方から「事故車だが、エンジン部分の事故ではないので大丈夫だ」と言われ、応対もよかったので、本件自動車を 89 万円で購入した。

納車の際、保証に関する説明はなく、保証書も交付されなかった。納車から 2 カ月を経ないうちにエンジントラブルが発生した。本件自動車で帰宅し、車庫に入れようとした際に、突然警告灯がついてバックギアが入らなくなった。エンジンを切り、かけ直したところ、バックギアが入り、車庫に入れることができたが、エンジンが吹かせなくなり、ハイブリッドシステムの異常を知らせる警告灯が点灯したままとなった。

相手方のサイトには「3 カ月保証」と記載されていたため、保証期間内であるとして修理を依頼したところ、ハイブリッド車のエンジンは保証適用外と言われた。そのような説明は受けておらず、そもそも保証書も交付されていないので、納得できない。地元のディーラーに修理見積りを依頼したところ、約 86 万円と言われた。

解約を希望するが、それができないのであれば、修理費用の相当額を負担して欲しい。

（なお、本手続への申請後、相手方は保証書を郵送してきたが、そこには手書きで「ハイブリッド車、修復歴有のため、ヒューズ、ランプ類のみの保証になります。」と記載されていた。）

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

（※）相手方に意向を確認したところ、本制度の誤解により誤記したものであり、解決を図る意思があるとのことだった。

申請人の請求を認めない。

- ・インターネットの画面には、「保証内容については販売店に確認してください」と記載してある。
- ・申請人から修理見積りが提出されたことはなく、これまで金額も聞いていない。
- ・申請人の請求は、修復歴ありの中古車という特性を考慮しない一方的な訴えと考える。
- ・申請人から一方的に「出るところに出て対処する」と脅迫めいた電話があり、それ以降、消費生活センター等の第三者から連絡が増え、業務に支障が出ている。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から契約に至る経緯など具体的な事情を聴取した。

申請人は、購入前に電話で相手方に問い合わせた際、問題なく走ると言われたこと、保証に関する具体的な説明はなかったものの、過去に中古車を購入した際にも、保証の説明を受けなかったことから、本件においても保証について気にしなかったこと、ハイブリッド車を購入するのは初めてであることなどを述べた。

他方、相手方は、本件自動車を納車する際、自走しており、その時点で問題はなかったこと、

納車後2カ月は問題なく使用できており、現在の本件自動車の状態も不明であること、修理費用の見積りも受取っていないため、対応に苦慮しているが、本件の故障はそもそも保証対象外であること、本件に関してさまざまな機関から電話があるため、業務に支障を来たしており、業務妨害であること、申請人が納得しないのであれば裁判してほしいことなどを述べた。

仲介委員は、相手方に対し、保証という重要な事柄については、事業者から消費者に説明する必要があるところ、これをしなかったため、両当事者に保証条件について齟齬が生じていることを指摘し、対応を検討するよう求めたが、相手方はこれに応じなかった。

そこで、中古車の販売実態、とくに保証規定の定め方や表示について、実務に精通した参考人からヒアリングを行う第2回期日を開催することとした。

第2回期日では、中古車情報誌等を展開している参考人から保証規定を中心にヒアリングを行った。参考人は、(参考人の情報誌に掲載される中古車販売店には)納車時に保証書を交付するよう義務付けており、保証部位も明記させていること、ハイブリッド車だからといって別の基準があるわけではないこと、保証規定について1社ずつ確認しているわけではないものの、顧客との間で問題が発生すれば販売店に改善を促し、場合によっては掲載を停止することもあること、中古車は、1台1台状態が異なるため、消費者に必ず実物を見てから契約するよう促しているが、雑誌やネットだけで取引するケースも少なからずあること等を述べた。

第3回期日では、仲介委員より相手方に対し、保証内容の説明が不足していたのではないかと指摘したところ、相手方は、契約前に申請人から問い合わせがあった質問事項には答えており、保証内容に疑問があるなら問い合わせるべきであるし、その旨の広告表示もある、販売方法に問題はなく、今まで同様の販売方法を行ってきたが、問題もなかったことから、改めるつもりもないと主張した。相手方の答弁は第1回期日から変化がなく、これ以上期日を重ねても相手方の翻意は期待できないと思われることから、不調にて終了となった。

【事案 21】 CD 作成販売等の返金に関する紛争

1. 事案の概要

(ほぼ同時期に 2 件の申請があったため、併合して和解の仲介手続を進めることとした。)

<申請人の主張>

バンドを組んで活動していたところ、平成 22 年 7 月、バンドのホームページを通じて相手方から連絡があった。そのときは、6 万円を支払ってラジオやテレビに出演した。

その後、相手方から CD を出さないかと言われ、1 人 35 万ずつ負担し、合計 105 万円を支払った。30 曲以上提供したが、すべて却下され、具体的なアドバイスもなかった。

結局、CD の発売もされなかったため、CD 発売のために支払ったお金を返してほしい。

(バンド 3 人のうち、2 人の申請。なお、もう 1 人は既にバンドをやめている)

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人がメンバーとして構成していたバンドは、「CD 発売に関する確認書」を平成 23 年 9 月 1 日に交わしており、そのなかで、当社レーベルより CD を発売し、全国デビューすることを双方確認し、発売後、バンド側が売上に応じて得ることになる作家印税についても、その取り扱い方について確認している。

この点に限ってみるだけでも、バンドは当社と組んで音楽ビジネスを行おうとすることが明確であり、一般にいう消費者ではなく、音楽事業を目的とする個人事業者である。よって、本件は事業者間の案件であり、国民生活センター紛争解決委員会になじまないものとする。

2. 手続の経過と結果

期日では、まず申請人らから契約に至る経緯、これまでの音楽活動など具体的な事情を聴取した。

申請人らは、契約時、レコーディングやジャケット撮影も相手方がやってくれると思っていたこと、相手方に既に曲を聴かせていたので、CD の発売に大きな支障があるとは思っておらず、CD を発売しないこともあるとの説明を受けていないこと、CD を流通させてほしいと思って契約しただけであり、事業者としての認識はないことなどを述べた。

他方、相手方は、CD を流通させるということは、すでに事業者であり、印税を受け取る権利も生じること、申請人らのために CD の販売スケジュールも組んでおり、相応の支援をしたにもかかわらず、予定時期に発売できなかったため、会社としても損失を受けたことなどを述べ、本件は事業者契約である以上、国民生活センター紛争解決委員会になじまないことを主張した。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、事業者契約と判断するためには、音楽活動によるギャラの有無やこれまでの経験、メンバーの属性（学生かどうかなど）も考慮して総合的に判断すべきであり、CD の流通を意図して契約を締結したという行為のみを捉えて事業者契約とするのは妥当ではないとの判断を示したが、これ以上期日を重ねても相手方が事業者契約であるとの主張を翻意する可能性は乏しく、当事者間において合意が形成される見込みがないことから、不調にて終了となった。

【事案 22】 多数契約した生命保険の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 16 年 5 月頃から同 20 年の間、自宅を訪問する相手方外交員から生命保険契約の勧誘を受け、総額 2,600 万円を超える外貨建て生命保険に 10 件加入した（以下、「本件多数契約」という。）。

本件多数契約締結前の勧誘段階において、相手方外交員から説明を受けた際、当初より銀行預金と同種の商品と信じ込ませる内容のものであって、相手方外交員に対して、「元本割れがなければよい」と伝えた上で、外貨建て生命保険に係る契約を多数にわたり締結した経緯がある。

本件多数契約締結後、保険料の支払方法等について疑問が生じたことから、平成 24 年、近所に居住しているおい（申請人代理人）に相談したところ、おいは、本件多数契約については申請人のニーズを酌んでおらず、保険商品や各種リスクを十分理解しないまま、契約締結に至っているのではないかとの疑念を持った。

そうしたことから、相手方に契約締結に至る経緯等を問い合わせたが、その対応が不誠実であり、結局、解決には至らなかった。その後、地元の消費生活センターにも相談し、三者面談やあっせん交渉を行ったが、相手方は、「契約締結上、問題はない」との回答に終始した。

そこで、平成 16 年から同 20 年にかけて締結した 10 件の契約を解除し、それにより発生する差損分を相手方に負担してほしい。

<相手方の対応>

和解の手続により解決を図る意思がある。

申請人と事実関係を再確認の上、同事実関係に沿った解決を図りたい。当社において事実確認を行ったところ、申請人の主張する販売時の不適切な事項は確認できなかった。しかし、申請人が商品内容やリスクを理解していない旨の主張を踏まえ、本手続において解決に向けた検討をしたいと考えている。

なお、10 件の契約のうち、1 件は銀行において窓口販売されたものであり、本手続の審議対象外であると考えます。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請書記載事項及び相手方の回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人からは申請内容の確認等を行う一方、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論について具体的に聴取した。なお、本件多数契約締結当時に関与した相手方外交員も電話会議システムの利用により期日に参加した。

申請人の主張によると、相手方外交員より、銀行預金と比較して高金利・高配当が望め、比較的安定的な生命保険商品であると勧められたことから、唯一の生活原資である年金を元手に本件多数契約を締結したものの、金融リスクの具体的内容や金融リスクの分散方法（リスクヘッジ）についても無知であったため、相手方外交員に勧められるまま、同一の生命保険を複数契約したとのことであった。その際、本件多数契約締結過程において、相手方外交員から、各保険内容の具体的な説明もなされることなく、同意書や重要事項確認書等に署名並びに捺印

をしたとのことであった。

一方、相手方の答弁の内容によると、申請人の意向をくみ、かつ、生命保険商品の具体的内容について適切に説明を行っており、そうした説明を受けて、申請人自らの意思で契約の申込書類等に自署した上で、本件多数契約の締結に至っているため、本件多数契約の募集経緯には瑕疵が認められず、本件多数契約は有効であるとのことであった。しかし、仲介委員が、申請人及び相手方から聴取した事情、並びに、申請人が高齢であること、本件多数契約が短期間に次々と締結されていることなどの客観的事情を踏まえて、本件多数契約の勧誘には問題があった可能性がある旨の認識を示すと、相手方も、本件多数契約締結にあたっては、一定の配慮が必要であったとの認識を示した。本事案の解決に至る妥結点として、偶然にも、本申請があった当時（平成24年12月3日時点）の為替レートに比べて、期日開催日時点では大幅に円安基調となったことから（なお、本件多数契約当時は1ドル=105円程度、本件多数契約解約当時は1ドル=92円程度）、解約払戻金の総額において損が生じない状況となっているため、本件多数契約の現況に係る情報（総支払保険料と解約返戻金の状況）を申請人に提示し、申請人の判断を待つことにした。

こうした相手方の見解を申請人及び申請人代理人に伝えたところ、相手方が、本件多数契約締結に至る経緯を踏まえ、本件多数契約を解約することに応じる旨を表明した。

以上の経緯を踏まえ、後日、相手方が申請人宅に赴き、真摯に反省の意を示したことから、申請人は、本件多数契約の解約手続きを行い、解約返戻金を受領した。そのため、申請人の申請事項に実質的な理由がなくなったことから、申請人は本事案の申請の取り下げを行い、手続終了となった。

【事案 23】在宅ワーク契約の解約に関する紛争（4）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 8 月、相手方に在宅ワークを申し込んだところ、電話があり、「あなたが電話面接を受ける権利が当たった」「誰でも簡単に自宅のパソコンで仕事ができ、月に 6～10 万円の収入になる」「仕事が途切れることはないが、契約したら 3 年間は解約できない」等といわれたので、相手方と契約して約 39 万円を支払った（以下、「本件契約」という。）。

その後、相手方より研修用の CD-ROM が届いたが、高度なレベルの関数や数十ページの文章の転記など、通常では到底無理な課題を一字も間違わずに作成するよう指示された。

不審に思い、地元の消費生活センターに相談した。同センターがあっせんした結果、相手方は解約に応じ約 8 万円を返金すると言うが、全額返金してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張は著しい虚偽、粉飾、誇張内容で満ち溢^{あふ}れている。申請人は約款の守秘義務誓約違反により全権限を喪失した。当社は債務不存在確認訴訟及び信用毀損罪、業務妨害罪での提訴による裁判上での決着を希望しているが、和解案として、当社は申請人の返金請求に一切応じず、申請人より係争に至った経緯と謝罪を記した書面を受理した時点で、訴訟、賠償請求等を取り下げる。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方が事情聴取に応じる意思を示したため、仲介委員は、当事者から事情聴取を行うために期日を開催することにした。ところが、期日開催決定後、突如として相手方が音信不通になった。そのため、仲介委員は、事務局に相手方の調査を命じた。

事務局による調査の結果、相手方は商号を変更した上で本店を移転しており、本店移転後に代表取締役を変更していたことが判明した。事務局は、移転後の相手方住所に連絡を試みたが音信不通であったため、相手方の代表取締役に直接連絡をして、期日への参加を要請した。相手方の代表取締役は「私はだまされて相手方の代表取締役にされたので、和解できる状況ではないが、仲介委員に事情を説明する」と述べたため、仲介委員は予定通り期日を開催して事情聴取を行うことにした。

期日において、申請人から契約締結の経緯を、相手方代表取締役から申請人への説明内容や本社移転の経緯について聴取した。特に、本件契約の実態は、在宅ワークを行うための業務委託契約ではなく、在宅ワークに使用するシステム製品の販売契約であり、9 カ月間の研修を終えて条件に達すると、相手方とは別の会社と業務委託契約を締結することが可能になる仕組みであるが、申請人は相手方から異なる説明を受けたと主張していることから、契約に関する説明内容について詳しく聴取を行った。

申請人によると、契約締結時の説明内容は、まずインターネット上で申し込みをしたところ、相手方担当者から「面接できる権利があたった」と電話連絡があり、電話面接で「毎日 2 時間

のデスクワークで最低でも月6万円の収入になる。一度試験を受ければすぐに仕事ができる」と説明されたが、研修があるとは聞いていなかったと述べた。また、契約締結後、相手方から研修の一環であるとしてトライアル業務の課題が配信されたが、実現不可能な課題が含まれており、相手方から「課題ができなければ査定が下がる。相手方に課題について相談をしても査定が下がる」といわれたため、おかしいと思い解約することに決めたとのことであった。

他方、相手方代表取締役によると、すべての契約者に対してテレフォンガイダンスによる事後確認を行っており、テレフォンガイダンスでは、勧誘時の断定的判断の提供や不実告知の有無、中途解約金の返金額及び報酬制度について確認しているが、「録音されていた申請人に対するテレフォンガイドを確認したが、断定的判断の提供や不実告知などは一切なかった」と主張した。相手方では、事後確認を行うことがコンプライアンスだと認識しているとのことであった。次に、相手方代表取締役は、申請人が課題について外部のパソコン教室のインストラクター（以下、「インストラクター」という。）に質問していた行為が、契約書の守秘義務条項に反していると説明した。

これに対し、申請人は、相手方の担当者から「課題は申請人の同僚や上司に質問をしたり手伝ってもらうことで解決可能だ」と説明されたのでインストラクターに質問したのであり、相手方の主張は矛盾していると反論した。

さらに、相手方代表取締役は、相手方の経営状況や商号変更の経緯を説明した。それによると、平成25年1月、相手方代表取締役は、当時の代表取締役（以下、「元代表」という。）から「経営状態が悪いので相手方を休眠状態にする。2月に新しく設立する会社の代表取締役になってほしい。報酬は元代表が支払う」と頼まれた。その当時、相手方の渉外担当をしていた相手方代表取締役は、元代表の依頼を引き受けることにしたが、突然元代表と連絡が取れなくなり、約束の報酬も支払われなかったとのことであった。その後、新設と聞かされていた会社が相手方の商号を変更し、本店を移転しただけであったことを知り、元代表にだまされたことが分かり、相手方には未払いの売掛金も数千万円ほどあり、借金もしているが、相手方の口座も見つからない状況であるため、相手方を特別清算するしかないと考えているとのことであった。なお、以前に別事案で紛争解決委員会の期日に参加した際に、相手方代表取締役が相手方の専務取締役の肩書きを名乗っていたことについて、実際には専務でも取締役でもなく、演出のために使っていたに過ぎないと説明した。

仲介委員は、相手方代表取締役に対し、相手方に残された資金で和解のための費用を捻出するように求めたところ、相手方代表取締役は「8万円であれば捻出することができるが、相手方の事業者名公表を行わないという念書を作成しなければ和解しない」と述べ、8万円を上回る返金を行わないことを表明した。一方、申請人は「全額返金を望んでいるが、最低でも20万円の返金でなければ和解できない」と述べ、8万円の返金では合意できないとの意思を示した。仲介委員は、相手方代表取締役に申請人の意向を伝えて20万円以上の返金ができないか要請したが、相手方代表取締役は「20万円は払えない。相手方の状況が落ち着けば申請人に対して債務不存確認訴訟を行うつもりである」と述べたため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了とした。

【事案 24】 塗装工事による劣化に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

自宅を新築した当時（平成9年）から付き合いのある相手方に、コンクリート塀と屋内・屋外のタイル床の劣化を防ぐために、耐久性を目的とした塗料の塗装を依頼した（37万4,000円）。

施工後1カ月もしないうちに雨でコンクリート塀の塗料が流れ落ちて白い痕になってしまった。さらに、タイル床も水はけが悪くなり、白っぽく変色した。相手方に処理をしてもらったが、改善されなかった。その後、コンクリート塀の汚れが目立つようになり、もろく欠けやすくなった。

相手方は、自然の劣化であるとして対応しないが、塗料メーカーやコンクリート施工業者、タイル施工業者、タイルメーカー等に相談した結果、自然の劣化ではなく、相手方が施工した塗装工事に起因すること、そもそも必要のない工事だったことが判明したので、金銭による補償をしてもらいたい。なお、消費生活センターのあっせんによっても解決しなかった。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・施工後1カ月もしないうちに問題が生じたとは聞いていない。白亜化したことはあっても経年変化による自然の劣化である。
- ・施工時に使用した塗料は、どこのリフォーム現場でも一般的に使用されているものであり、本件以外にも使用したことはあるが、特にクレームが生じたことはない。
- ・各施工業者が必要のない工事だったと言ったことは聞いたことがない。
- ・コンクリート塀及びタイル床の症状は経年変化によるもので、当社に責任はないと考える。
- ・若干の解決金の支払いで解決したい。

2. 手続の経過と結果

第1回期日では、両当事者から契約に至る経緯など具体的な事情を聴取した。

申請人は、相手方から、塗料を塗ると掃除が楽になると言われて契約したこと、契約前に見積書などは受領していないが、パンフレットなどで施工や見積りの説明は受けたこと、別業者にタイルを洗浄してもらったところ、きれいになったことも塗料が問題と考えるに至った理由であること、コンクリート塀は譲歩するので、タイルだけでも何とかしてほしいことなどを述べた。

他方、相手方は、本件劣化は塗料が原因で起こったことではなく、経年劣化が原因であると考えていること、試験施工をしたうえで塗布しており、問題はないこと、施工マニュアルなどは手元にはないが、メーカーの説明に従って、経験をもとに施工していること、これまで同種施工を年1~2件行ってきたが、トラブルはなかったこと、タイルを張り替える話は出たが、弁償するとは言っていないことなどを述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、タイルの張り替えや金銭的な補償ができるかどうかなど、次回期日までに具体的な解決案を検討するよう求めた。

第2回期日では、申請人からタイルの張り替え費用として約42万円の見積書が提出されたが、相手方からは20万円の解決金で解決したいとの提案があった。

そこで、仲介委員から相手方に対し、施工上の問題（マニュアルを読まず経験で施工していること）があることや、コンクリート塀については申請人が譲歩していることを踏まえ、見積額と同額の42万円を、20万円は一括で、残金22万円は分割で支払う和解案を提示したところ、相手方がこれに同意し、申請人もこれに同意したことから、和解が成立した。

【事案 25】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（8）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 8 月 13 日に、相手方のブライダルフェアに参加し、式場の見学と説明を受けた。相手方担当者が見積りを出してくれるとのことだったので 2 年後の平成 26 年 6 月 1 日の挙式予定日で見積もりを依頼したところ、見積金額が約 240 万円であった。その後、さらに約 20 万円安くなった見積もりとして、見積金額 220 万円を出された。ただし、約 20 万円引きとするためには、この場で申込金 10 万円を支払って今契約しなければならないと言われた。相手方の他にも気になる式場があったため、他の式場を見てから決めたいと伝えると、相手方担当者から「この式場を出た時点で無効になる」と言われた。約 20 万円安くなるのは魅力的だったが、一生に一度のことなので、他の式場を見てから決めると断ると、相手方担当者から「もったいない」「どうせ戻ってくるんだから今契約しましょう」等しつこく言われたために断りきれず、申込金 10 万円を相手方に支払って挙式・披露宴の契約を結んでしまった。

後日、他の式場に見学に行き、そちらの方が気に入ったので、相手方と契約を締結してから 6 日後（平成 24 年 8 月 19 日）に相手方にキャンセルを申し出たところ、やはり申込金 10 万円は返金できないと言われた。

しかし、挙式予定日は約 2 年後であり、打合せ等も行っていないし、相手方担当者の強引な勧誘により契約に至ったので、申込金 10 万円を返金しないという相手方の対応に納得できない。

支払った申込金 10 万円全額を返金してほしい。

（平成 26 年 6 月 1 日挙式予定）

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

結婚式申込書及び挙式・披露宴に関する約款（万一披露宴を取消す場合は、申込金 10 万円はキャンセル料の一部として申し受ける。お申込日よりご披露宴当日の 91 日前までの取消料：申込金と実費諸費用）を確認の上で、結婚式申込書に署名捺印^{なつしん}をしてもらっているため、双方納得の上で、円滑に契約を締結したと認識している。取消についても申請人らの申し出に対して速やかに手配処理した。そのため、申請人らの請求は認められない。

申請人らが申し出ているような強引な勧誘は行っていない。契約を締結した当日は、申請人らに見学をしてもらい、見積もりを出した上で、申請人らにも気に入ってもらった。他の式場の見学に関して止めることもなかった。申込金 10 万円が返還されないことも申請人らは了承の上で申込みをしている。

申込金 10 万円を返還できないことについて申請人らも認識しているため、円満な解決として、申請の取り下げを希望する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人らから契約締結時の相手方の説明内容及び解約までの経緯について聴取した。

申請人らは、相手方が開催したブライダルフェアに参加し、式場の案内と見積もりを依頼したところ、相手方担当者から、今契約を締結すれば見積額 240 万円のところ、20 万円を割引いて 220 万円にする旨を説明され、他の式場も見学してから決めたいと伝えたが、相手方担当者から「他に行ってもどうせ戻ってくる。今決めないと駄目。うちのどこが引かかるのか」等という勧誘を受け、契約を結ばないと帰ることができないとの圧迫を感じ、契約締結に至ったとのことであった。その後、他の式場を見学し、平成 24 年 8 月 19 日（契約締結から 6 日後・挙式予定日の 1 年 286 日前）に電話で相手方に解約を申し出た際、相手方から、約款に規定されているとおり、申込金は一切返金できないと回答されたと述べた。

一方、相手方から、契約締結時の説明内容、相手方の約款に定める申込金の意義及び解決案について聴取した。

相手方は、ブライダルフェアに参加した申請人らに対して、最初に 240 万円の見積書を作成し、今日予約すると 20 万円を値引きすることができると伝えただけで、担当者から強引な勧誘は行っていないと確認していると説明した。その上で、契約締結時に約款において解約した場合には申込金 10 万円は返金できないと申請人らに説明しているため、申請人らの請求には応じられないとのことであった。

仲介委員から、相手方に対し、約款を策定した際に、消費者契約法を踏まえているかを確認したところ、弁護士に相談の上で策定したので問題がないと認識しているとの回答であった。しかし、消費者契約法 9 条 1 号では、違約金等を定めた条項について、当該事業者の平均的な損害の額を超える部分については無効であるとされているところ、相手方の約款では、挙式・披露宴から約 1 年 9 カ月も前の解約で、契約締結から 6 日後に解約を申し出ているにもかかわらず、申込金 10 万円を返金しないと定めており、相手方に 10 万円の平均的な損害が発生しているとは考えられないと伝えた。その上で、社団法人日本ブライダル事業振興協会の「結婚式・披露宴会場におけるモデル約款」（以下、「モデル約款」という。）では、挙式・披露宴から 365 日以前の解約の場合は、申込金の 25% または 3 万円のいずれか低い額までしか受け取ることができない旨の規定が示されており、モデル約款が消費者契約法に照らして適法といえるかの判断は別にして、相手方は社団法人日本ブライダル事業振興協会の会員ではないとしても、最低でもモデル約款の基準は満たす必要があることを伝えた。

これに対し、相手方は、契約締結時に約款において解約した場合には申込金 10 万円を返還できないことについて申請人らに説明し、署名してもらっており、強引な勧誘も無かったと主張した。しかし、仲介委員としては、強引な勧誘があったか否かは事実関係の争いになり、裁判とは違い事実認定できない本手続では論点とすることが難しいため、相手方の約款が消費者契約法に照らして問題があるか否かを主要な論点としたいと伝えた。

両当事者からの聴取内容及び提出資料を踏まえ検討したところ、①挙式・披露宴から約 1 年 9 カ月も前の解約であり契約締結から 6 日後に解約を申し出ていること、申請人は契約締結時、他の式場を見たいと申し出ていることからキャンセルを予期できたこと等の事情からすると、相手方に実損害が発生しているとは考えにくいこと、②本件と類似の事案で、取消料として申込金 10 万円と実費を収受するとしている約款の規定について、消費者契約法 9 条 1 号により無効とした裁判例（東京地判平成 17 年 9 月 9 日）があること等から、申込金 10 万円全額を申請人らに返金する和解案を提示し、次回期日までに検討するよう促した。また、相手方が現状の約款を使用する限り、同種の紛争が今後も発生し得ることから、消費者契約法に基づく約款

に改定するよう指摘した。

第2回期日において、相手方から、仲介委員の和解案に対する回答を聴取したところ、まだ回答がまとまっておらず、和解金を支払って解決する意思はあるが、具体的な返金金額について結論が出ていないとのことであった。相手方は、モデル約款では、挙式・披露宴から365日以前の解約の場合は、申込金の25%または3万円のいずれか低い額であれば収受できるのかと質問したが、仲介委員から、モデル約款は最低限の基準であって、本事案では申込金10万円全額の返金が相当であると考えたと説明し、仲介委員が提示した和解案について、再度検討するように促した。

第3回期日において、相手方からは、仲介委員の和解案（申込金10万円全額を申請人らに返金する内容）には応じることはできないが、申込金10万円の半額に当たる5万円を和解金として支払って和解したいとの回答があった。仲介委員から相手方に対し、和解金額を5万円とした理由を確認したところ、①申請人らが挙式・披露宴を申し込んだ際に、披露宴会場を確保したこと、②電話でキャンセルを受け付けたのは契約締結から6日後だが、基本的には解約は書面で申し出ることにしており、本事案では、平成24年9月3日（契約締結から21日後・挙式予定日の1年271日前）が書面で解約の申し出を受け付けた解約日であること、③客観的な資料で立証することはできないが、21日間は他の顧客の予約を入れることが出来なかった可能性がある等と説明した。また、相手方では強引な勧誘をしないよう社員教育も行っている等と述べた。

仲介委員より、再度、消費者契約法について説明し、全額返金を求めたところ、相手方は、モデル約款の規定のとおり、申込金10万円の25%（2万5千円）を差し引いて、7万5千円を返金すると回答した。相手方から提案のあった解決案（申込金10万円のうち7万5千円を申請人らに返金する内容）について、申請人らから合意するとの回答があり、和解が成立した。

また、本件個別紛争の解決のほか、仲介委員は、相手方に対し、本事案のように、挙式・披露宴の予定日が1年以上先であり、契約締結から数日後に解約をした場合であっても申込金を一切返金しないという約款こそがトラブルの原因であり、トラブルの再発を防止するために約款を改正するよう要請した。相手方はこれを了承したため、「相手方は、消費者契約法その他消費者関連法規の趣旨を尊重し、これに沿うよう、相手方の約款を速やかに改定する」という条項を和解内容に加えることとした。

【事案 26】太陽光発電の蓄電システムに関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 19 年 11 月に、相手方が「太陽光発電システムを設置している家を訪問している」といって自宅に来訪した。相手方の担当者から「料金の安い深夜電力を蓄電し、電気料金の高い昼間に使用し、その間の太陽光発電システムによる太陽光電力を電力会社に売電できる。経済効果は月 8,000 円程度ある」とシミュレーションを見せられながら説明され、約 195 万円の蓄電システムの設置契約を締結した。また、毎年無料点検等があるという会員契約も申し込んだ。

しかし、実際には相手方が試算したような効果はなく、また相手方による無料点検も実施されない。さらに、数年で高額なバッテリーの交換をしなくてはならないことも分かった。相手方に苦情を申し出たところ、21 万 6,000 円の返金と設備の撤去を行うという回答があったが納得できない。

設備の撤去と支払ったお金を返して欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続によって解決を図る意思がある。

経済効果は申請人宅の電力使用状況（負荷の増大等）により変化するものであり、100%の経済効果を約束したものではない。また、定期点検については、当社から申請人に何度も連絡していたが、約束が取れないために実施できなかった。

申請人が支払った電気料金のみで経済効果を算出することはできない。設置前後の平均電力量単価を算出する方法が正確なやり方であり、当社の算出では月 6,800 円の経済効果があった。

経済効果差額分の補填^{ほてん}（21 万 6,000 円の返金）、もしくはバッテリーの無償交換を解決案として提案する。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人より契約締結時の相手方の説明内容及び解約を申し出た理由について聴取した。

申請人は、平成 19 年 11 月に突然、相手方の担当者が自宅に来訪し、光熱費削減シミュレーションという書面により、自宅に設置されていた太陽光発電システムに、新たに蓄電システムを購入し設置すれば、1 カ月 8,000 円以上の経済効果があり、得になるという説明を受けたため契約を締結したと説明した。相手方の担当者が自宅に来訪したのは、事前の約束も無く突然であって、1 時間以上の説明を受け、その日のうちに契約に至ったとのことであった。

仲介委員が蓄電システムのパンフレット等を確認すると、蓄電システムのバッテリーは消耗品と記載されており、交換の費用は約 80 万円であることが分かったため、申請人に対して、相手方の担当者からバッテリーの交換が必要になることや交換の費用・頻度等を説明されたかを確認したところ、説明されなかったと回答した。

申請人が相手方の担当者から交付された光熱費削減シミュレーションには、バッテリー交換費用が含まれておらず考慮されていなかった。

仲介委員は、1 カ月 8,000 円、年間 9 万 6,000 円の経済効果で、蓄電システム代金の約 195

万円の設定費用以上の経済効果が発生するまでには、20年以上かかることが分かり、さらにバッテリー交換が必要ということであれば、実際には経済効果は発生しないのではないかと考え、申請人に対して、このような事情を契約締結前に、相手方の担当者から説明された場合、蓄電システムの契約を締結しようと考えたか否かを質問した。申請人は、相手方の担当者から月8,000円の経済効果があるという説明だけを信じて契約を締結したため、それが事実ではなかったり、今後高額な維持費用の負担が発生したりすることがわかっていたら契約を締結しなかったと答えた。

この他、①1年前から蓄電システムが作動していないことに気づき、いつから作動していなかったのかは不明であり、その間に蓄電システムの効果を得られていないこと、②毎年無料点検等があるという会員契約も申し込み、蓄電システムを購入した当初は何度か点検を受けたが、その後は点検がなかったことを回答した。

一方、相手方からは、蓄電システムの商品内容及び契約締結時の説明内容について確認した。

相手方は、蓄電システムのうち、バッテリーは消耗品だが、バッテリーの寿命がきたら1回無料で再生するサービスを付けて販売しており、それ以降はバッテリーの交換費用として約80万円が必要になると説明した。

仲介委員は、1カ月8,000円の経済効果があっても、年間9万6,000円で、蓄電システム代金の約195万円の設定費用以上の経済効果が発生するまでには、20年以上かかることが分かるが、さらにバッテリーの交換費用が必要になるということであれば、実際には経済効果が発生しないのではないかと指摘し、バッテリーの寿命やバッテリー交換費用が必要になることを申請人に説明したかを確認したところ、バッテリーの寿命は使用状況により4~7年と幅が広く、顧客に説明するのが難しいと述べ、当時の担当者が既に退社しているため、勧誘時の説明内容を詳細には確認できないと説明した。

しかし、相手方は、契約締結時に担当者が作成した光熱費削減シミュレーションを確認すると、誤りがある可能性が高いと回答した。そこで、仲介委員は、相手方に対して、申請人から提出されていたこれまでの電力量・売電量等を示す資料を基に、再度、申請人の自宅に蓄電システムを設置することによってどのぐらいの経済効果が得られたのかを精査し、第2回期日までに報告するように要請した。

この他、①申請人宅の蓄電システムが途中から作動していなかったことについては、いつから作動していなかったのかは推測が困難であること、②電話で点検日時を約束してから点検を行うことになるが、申請人と連絡がとれず、実施に至らなかったのではないかと回答した。

相手方は、蓄電システムについて、経済効果を求める消費者は少なく、太陽光発電システムのメンテナンスで困っていたり、停電の際に蓄電している電力が使用できる等の購入動機が多いと説明した。

その後、申請人に対して、相手方から聴取した内容を伝え、蓄電システムの購入動機は停電対策という消費者が多いと説明したことに対して、申請人の家族構成等では、例えば停電中に医療機器が利用できないと困る高齢者がいる訳でもなく、申請人は相手方の担当者から説明されたのは経済効果のみであり、停電対策という説明を受けていないとのことであった。

申請人が相手方の担当者から交付された資料（光熱費削減シミュレーション、パンフレット等）でも、経済効果が主に掲載されていた。

第2回期日において、相手方より、申請人の自宅に蓄電システムを設置することによって得

られた経済効果は、約 4,000 円であるとの回答があった。

仲介委員は、両当事者からの聴取内容及び経済効果の相手方の報告を基に、和解案を検討した。①申請人は相手方の担当者から、蓄電システムの契約締結時に、約 8,000 円の経済効果があることを説明されて契約を締結したが、実際には経済効果は約 4,000 円であり、説明された経済効果の半額であることから、不実の告知（消費者契約法 4 条 1 項）に該当する可能性が高いこと、②申請人が相手方の担当者から交付された資料（光熱費削減シミュレーション、パンフレット等）には、バッテリーの寿命は 4～7 年であって今後バッテリーの交換が必要になること、バッテリーの交換に約 80 万円が必要であること等の記載がなく、相手方の担当者からも、経済効果が得られるという利益のみを説明され、バッテリー交換の費用が発生するという不利益について説明されていないため、不利益事実の不告知（消費者契約法 4 条 2 項）に該当する可能性が高いことから、申請人は契約を取消ことができると判断した。ただし、蓄電システムを設置して、申請人が全く経済効果を得られなかったことではないと考えて経済効果を 10 万円と想定し、和解案として、約 195 万円の蓄電システムの代金から 10 万円の経済効果を控除し、さらに和解における相手方の負担分を 7 割 5 分として考慮し、約 139 万円の返金及び申請人宅の蓄電システムを相手方の費用負担で撤去することを両当事者に提示した。

仲介委員の和解案に対して、両当事者が合意したため、和解が成立した。

【事案 27】 生命保険の手術給付金の請求に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 7 月、直腸がんの手術を受け、合計 8 日間入院した。その後、平成 4 年に相手方と契約した定期保険特約付終身保険（以下、「本件保険契約」という。）に基づき、入院給付金（4 日間不担保）として日額 1 万円の 4 日分で 4 万円、手術給付金として日額 1 万円、給付倍率 20 倍で 20 万円の合計 24 万円の給付金を受け取った。しかし、その後に担当医に確認したところ、自分が受けた手術が直腸がんの根治手術であると分かり、本件保険契約の約款上、「悪性新生物根治手術」の場合は、手術給付金の給付倍率が 40 倍になると気付いた。

そこで、相手方に差額の手術給付金 20 万円を請求したところ、差額の手術給付金は支払えないとの回答が寄せられた。理由を尋ねると、「今回の手術は根治手術には該当しない。その理由は医学書からの解釈で判断した」と言われた。納得できない。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

ただし、申請人に対して悪性新生物根治手術に当たることを前提とした和解金等を支払う意思はない。本手續において、申請人の請求に応じられない理由を説明し、申請人の理解を得て円満に解決できることを希望している。

申請人が平成 24 年 7 月に受けた「経肛門的直腸腫瘍摘出術」は、「入院・通院証明書（診断書）」に「根治手術であることを証明します」との文言が記載されているが、当社の給付金支払事由（給付倍率 40 倍）を定めた約款規定「悪性新生物根治手術」は、客観的に「直視下観血的に、悪性新生物の原発臓器について周囲組織を含めて^{こうはん}（一塊）に摘出したもの」を指す医学用語として通用しているものであり、当社の約款解釈もその語義に従って解釈しており支払事由に該当しない。したがって、申請人の請求を認めない。医師による証明文言はあるが、給付倍率 40 倍の約款規定に該当せず、給付倍率 20 倍の約款規定「その他の悪性新生物手術」に該当するため、申請人の請求する差額を支払うことはできない。

本件保険契約の手術給付金は、約款における「悪性新生物根治手術」及び「その他の悪性新生物手術」が問題となる。

「悪性新生物根治手術」（給付倍率 40 倍）とは、「悪性新生物根治手術（ファイバースコープまたは血管・バスケットカテーテルによる脳・喉頭・胸・腹部臓器手術を除く。）」と約款に規定している。

約款上の支払事由に該当するか否かは、医学的常識に照らして客観的・合理的に判断されるべきである。

生命保険における支払対象を明確化するため保険会社は約款に支払事由となる手術の種類をそれぞれ規定し、当該約款の合理的解釈により、医学的常識に照らし客観的に判断して支払事由への該当可否を判断している。申請人が受けた手術が約款上、どの「手術の種類」に該当するかは、臨床医学的常識に基づき客観的に解釈されて判断されるべき事柄である。

「悪性新生物の手術」について、「悪性新生物根治手術」とは、一般的に「直視下観血的に、悪性新生物の原発臓器について、周辺組織を含めて広汎（一塊）に摘出したもので、腫瘍組織を

肉眼的に取り残しがなく切除しえたもの」をいうとされており、本件において申請人が平成 24 年 7 月に受けた直腸がんについての「経肛門的直腸腫瘍摘出術」はこれにあらず、「その他の悪性新生物手術」にあると判断される。

申請人のケースは、「その他の悪性新生物手術」に該当したとして給付倍率 20 倍にあたる 20 万円を相手方は既に支払い済みであり、「悪性新生物根治手術」（給付倍率 40 倍）の 40 万円を支払う理由がない。したがって、申請人の請求に応ずることはできない。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、本件保険契約に基づく保険給付金請求の経緯及び相手方とのやり取り等について確認した。

申請人は、直腸がんの手術を受け、合計 8 日間入院した後、相手方の外交員を通して相手方に保険給付金請求書及び診断書等の書類を提出し、入院給付金及び手術給付金の支払いを求めたところ、相手方から特段の説明は無く、合計 24 万円の保険給付金の振込みがあったとのことであった。その後、担当医師に自分が受けた直腸がんの手術はがんの根治手術に当たるかを確認したところ、「直腸がんの根治手術」であると説明されたため、相手方から振り込まれた保険給付金について、本件保険契約の約款上、「悪性新生物根治手術」の場合は、日額 1 万円、給付倍率 40 倍で手術給付金が 40 万円になるのではないかと気付いたとのことであった。そして、相手方の保険外交員に事情を説明したところ、「医師が根治手術であると証明すれば大丈夫」と説明されたため、既に相手方に提出していた診断書を返却してもらい、担当医師に根治手術である旨を書き足してもらい、相手方に再度診断書を提出したが、相手方に「悪性新生物根治手術」（給付倍率 40 倍）と認めてもらえなかったと説明した。この他、以前より他の保険会社とも医療保険の契約を締結しており、他の保険会社に対し、相手方に提出した診断書と同一のものを添えて保険給付金請求したところ、「悪性新生物根治手術」として保険給付金が支払われたとのことであった。

一方、相手方から、申請人が受けた直腸がんの手術を「悪性新生物根治手術」（給付倍率 40 倍）と認めなかった判断の根拠等を確認した。

相手方は、「その他の悪性新生物手術」（給付倍率 20 倍）に該当するか、「悪性新生物根治手術」（給付倍率 40 倍）に該当するかは、医学的常識に照らして客観的、合理的に判断するため、主要かつ一般的な医学文献も参照し、「悪性新生物根治手術」と認めるためには、特に「悪性新生物の原発臓器について、周辺組織を含めて広汎（一塊）に摘出したもの」という部分を重要視しており、患者（保険契約者）への手術による負担の程度を基準として判断していると説明した。また、相手方は、保険会社により定義や約款の運用が異なるため、悪性新生物根治手術に該当するかの判断に関し、保険会社によって異なる対応は考えられると説明をした。

これに対し、仲介委員は相手方に対し、原発臓器を除去するという部分が根治手術の本来の定義ではないか、例えば、がんの初期段階であっても、悪性新生物の原発臓器の腫瘍を完全に切り除いた場合には、根治手術に該当するのではないかと質問したところ、相手方は、本事案は「内視鏡を用いた手術のうち開口部から挿入して腫瘍を摘出する手術」であり、「その他悪性新生物手術」に該当するという取り扱いをしており、一般的には「悪性新生物根治手術」は、その内容や態様によって、「その他悪性新生物手術」よりも医的侵襲の度合いが高いため、被保険者の身体的負担を考え、社内基準により給付倍率 40 倍と給付倍率 20 倍の差が設定されている

旨回答した。

さらに、仲介委員は相手方に対し、申請人が受けた直腸がんの手術を「悪性新生物根治手術」（給付倍率 40 倍）と認めることが難しいとしても、相手方の保険外交員から「医師が根治手術であると証明すれば大丈夫」と説明され、担当医師に診断書の書き足しを依頼した経緯等を考慮し、相手方が申請人に和解金を支払うことで本事案を解決する意思があるかを確認したところ、相手方から、和解金として数万円程度であれば支払う意思があるとの回答があった。

そのため、仲介委員は申請人に対し、相手方からの聴取内容と相手方の和解案を伝えたが、申請人は、数万円程度の和解案を受諾する意思はないとの回答であった。また、保険給付金の支払の判断に際し、保険会社が約款を一方向的に解釈するのではなく、今後同種の紛争が発生しないように、約款を消費者にも分かりやすく改善することや保険給付金の支払基準を明確にすることを希望する旨の回答があった。

その後、申請人の回答と相手方に対する希望を伝え、本事案は和解仲介手続では解決が困難であると認め、手続を終了することとした。

【事案 28】 終身介護保険契約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 16 年、申請人の物忘れが頻繁になったので、申請人代理人が同行のもと、病院で検査と診察を受けたが、異常はなかった。平成 17 年 1 月、申請人は相手方と終身介護保険契約を締結した（以下、「本件契約」という。）。平成 22 年 10 月、申請人が要介護 3 の介護認定を受けたため、相手方に本件契約に基づいて保険金の請求をしたところ、平成 16 年に受診した検査の診断結果においてアルツハイマー病とされていることを理由に保険金の支払いを拒否された。

そこで、申請人代理人が診察を受けた病院に問い合わせたところ、平成 16 年の検査において申請人がアルツハイマー病と診断された事実はなく、検査結果に異常はなかった。

検査当時の結果は異常がなかったのだから、相手方に対して、保険金 45 万円の支払いと、保険金請求時点以降に支払った保険料約 30 万円の返還を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人より、「申請人代理人が直接関係先病院に問い合わせたところ、アルツハイマー病と診断された事実はなく、検査結果も異常ないレベルであった。」という申し出を受けているが、当社が平成 23 年 10 月に同病院に行った問い合わせでは異なる回答を得ている。申請人の同意を得て、再度病院への確認をし、事実を再調査したい。

（その後、相手方より、再調査を行った結果、申請人の請求を認め、保険金を支払い、保険料の返還を行うとの回答がなされた。）

2. 手続の経過と結果

相手方が事実関係について再調査を行う意向を表明したため、仲介委員は、申請人代理人の同意を得て、相手方に再調査の実施を要請した。相手方による再調査は約 1 カ月間かけて行われ、委員会へ調査結果が報告された。調査報告によると、①関係先病院への確認作業を実施した結果、平成 16 年の受診時に申請人がアルツハイマー病であると確定したわけではなく、明確にアルツハイマー病とはいえない、との担当医師の見解を得た、②この担当医師見解より今回の請求疾病であるアルツハイマー病と本件契約（責任開始期）前受療のアルツハイマー病疑が因果関係のあるものとは断定できず、今回請求疾病は契約（責任開始期）後の発病であると判断し、本件契約に基づき介護一時金及び介護年金を申請人に支払う決定をし、また、介護一時金の支払事由が発生した以降に支払われた保険料について返金をする決定をしたとのことであった。

仲介委員が相手方の調査結果を申請人代理人に伝えたところ、申請人代理人は、本手続で事実関係を明らかにしたいとの意向を示したため、仲介委員は、両当事者が出席する期日を開催して事実関係の確認と和解条件の協議を行うことにした。

第 1 回期日において、申請人代理人は、申請人の通院状況や医師の診断結果、保険金の支払いをめぐる相手方とのやり取りについて説明した。申請人代理人によると、申請人の通院には常に申請人代理人が付き添っており、平成 16 年の通院では長谷川式認知症検査と MRI 検査を行

い、担当医師から、点数は問題なく、検査結果に異常はないと言われ、その際、病名の告知はなされなかったとのことであった。相手方と保険金の支払いをめぐる対立した後、申請人代理人が病院に当時のカルテの内容を問い合わせたところ、カルテには病名の告知についての記述がなかったこと、カルテには申請人がアルツハイマー病とはいえないとの記載があることが判明したと述べた。

他方、相手方は、保険金の支払判断のために行う調査の方法や支払判断を覆した理由について説明した。相手方によると、調査は相手方の依頼をうけた調査会社によって実施され、本事案においては、2回の調査を実施した。1回目の調査は担当医師に対して文書及び電話で意見を求める方法で行われ、契約（責任開始期）前発病と判断できるとの担当医師の見解を得たため、保険金支払事由に該当しないという判断になったが、本手続開始後の2回目の調査では、内容を確実にすべく、担当医師と面談を実施して、申請人代理人からの申出内容を足がかりに踏み込んだ確認をしたところ、追加的な情報が判明したため、当初の判断を覆して保険金を支払うこととしたと説明した。相手方は、最終的に支払判断を覆したことについて、当初から担当医師との面談を行っていれば支払判断をめぐる問題になることはなかったかもしれないが、1回目の調査で病院側から見解を得たので、それを前提に支払判断をするしかなかったと述べた。また、相手方によると、本事案に限らず、一般的に契約者から情報が新たに提出されれば対応はしており、それによって支払判断が覆ることもあるとのことであった。

仲介委員は、生命保険協会の『保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン』（以下、「ガイドライン」という。）でも、契約（責任開始期）前発病について、被保険者に受療歴がなく症状または検査異常がなく、かつ身体症状について自覚または認識がないことが明らかな場合には保険金を支払う、とされている例を参照すれば、そもそも慎重に判断される必要があり、病院受診時に申請人らに病名が告げられていたか否かも重要な判断要素であり、本事案においても、担当医師に対する面談等の実施が必要であったとの見解を示した。これに対して、相手方は、本事案は申請人代理人からの申し出であり、被保険者本人の認識がわからず、また、保険加入時に告知のなかった契約3カ月前の受療歴が認められたことから、ガイドラインを直接適用して考えることは困難であったが、本事案においても顧客利益保護を最大限重視した対応をしていると述べた。さらに相手方は、契約（責任開始期）前発病については、消費者に不意打ちになる可能性があるため、相手方はガイドラインを踏まえた支払査定を行っており、被保険者に受療歴がなく症状または検査異常がなく、かつ身体症状について自覚または認識がないことについても慎重に判断していると主張した。

最終的に相手方の支払判断に申請人代理人が同意したことから、仲介委員は、本事案の和解案として、①介護一時金及び介護年金、②介護一時金の支払事由が発生した以降に申請人が支払った保険料、③遅延損害金相当額を合計した約118万円の支払いを相手方に提案し、これを両当事者が受け入れたため、本手続において和解が成立した。

【事案 29】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（8）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 7 月から 9 月までの間に、数字選択式宝くじの高額当選情報を提供するという事業者 2 社（A 社、B 社）にだまされ、合計約 2,024 万円を振り込んだ。その被害を回復したいと思い、インターネットを見ていたところ、「詐欺被害返金サポート」、「お客様満足を第一に考えたこととん調査、結果を出し被害金額の返金を実現する」という相手方のホームページを見つけた。被害回復の事例や利用者のお礼の手紙も掲載されていたため、被害金を取り戻せると思い、平成 24 年 9 月中旬に相手方に電話した。相手方に A 社との経緯を話すと、相手方から「A 社はうちが口座を凍結した業者だ。2,000 万円も被害にあったのであれば、1,000 万円（半分）は取り戻す自信がある。取り戻せない案件は受けないが、本件は受けられる」と言われ、相手方が被害金を取り戻してくれるのであればと考え契約することとした（以下、「本件契約①」という。）。

契約金額の内訳は説明されず、口頭で「105 万円かかる。お金を振り込んでもらわないと調査できないので、明日お金を振り込んで欲しい。詳しくは後日書面を送付するので確認するように」と言われ、急がないと調査が始まらないと思い、9 月 14 日に 90 万円、9 月 18 日に 15 万円を相手方の指定口座に振り込んだ。入金後に、相手方から調査委任契約書等が届き、署名してすぐに相手方に返送した。数日後に A 社に関する調査報告書（調査期間：9 月 13 日～9 月 18 日）が届いた。

契約時に、相手方から「1,000 万円（半分）は取り戻す自信がある。取り戻せない案件は受けない」といわれていたが、調査報告書が届いてからは、相手方から「探偵業は調査までで、被害を取り戻すためには弁護士が必要になる。弁護士は探偵業者が紹介すると嫌がるので、我社が紹介したということは伏せて依頼して欲しい」と言われ、相手方が被害を取り戻してくれることはなく、法律事務所を紹介され、相手方から弁護士費用として、10 万 5,000 円が返金された。

その後、B 社に関する被害についても同様に相手方と調査委任契約を締結（以下、「本件契約②」という。）し、6 万円を支払った。後日、相手方から調査報告書（調査期間：9 月 20 日～9 月 24 日）が届いた。二つの契約の調査委任契約書の内容を改めて確認すると、調査期間はそれぞれ 14 日間となっていたが、調査報告書に記載されていた調査期間は契約よりも短かった。

9 月下旬、相手方から紹介された法律事務所に依頼したが、A 社と B 社との連絡が取れなくなり、被害は回復できなかった。

消費生活センターに相談し、書面で相手方に返金を申し出たが、相手方からは「調査を行い報告書も渡しているので返金はできない。被害回復については、詐欺事件に精通していると思われる弁護士を紹介した。弁護士に依頼して被害回復ができなかったと言われても、当社には関係ないため返金できない。今後も被害回復を望むのであれば、無料で調査を行い、別の弁護士を紹介し、弁護士への委任費用を負担してもよい」と回答があったが、納得できなかった。

2 つの調査委任契約の契約金 111 万円（本件契約①：105 万円、本件契約②：6 万円）のうち、相手方から返金された 10 万 5,000 円を除いた 100 万 5,000 円を返金して欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人に誤解を招いてしまったので、申請人の請求を認め、全額返金する。

2. 手続の経過と結果

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

申請人は、インターネットで相手方のホームページを見つけ、「詐欺被害返金サポート」、「被害金額の返金を実現する」という記載や返金に成功した人のお礼文章の記載を見て、相手方に電話し、数字選択式宝くじの高額当選情報を提供するという事業者 A 社にだまされたと説明したところ、相手方担当者から、過去に口座凍結した業者であることや金額が大きい半分は取り戻すことができることを説明され、お金を取り戻せると思い、相手方と本件契約①を締結したとのことで、このとき、返金交渉まではできないとは聞いていなかったと説明した。相手方から調査報告書が届いた後、弁護士を紹介され、その際、初めて、相手方からは直接、返金交渉はできないと説明された。相手方に依頼すれば数字選択式宝くじの高額当選情報を提供するという事業者 A 社に支払ったお金を取り戻してもらえと思っていたので、相手方から契約前に説明された内容と違うと感じたが、弁護士も同じ調査の仲間だと思い、自分なりに納得したと述べた。

仲介委員が、申請人と相手方が取り交わした契約書や誓約書等の書面を確認すると、相手方が直接返金の交渉をすることはできず、調査業務のみである旨が記載されていたため、申請人に対して、依頼内容は企業調査のみで、返金の交渉までは契約内容ではないことを理解していたかを確認したところ、申請人は、相手方のホームページの内容や担当者の説明から、事件解決や返金交渉をしてもらえると認識していたとのことであった。

申請人は、本件契約①を締結し、調査報告書が届いた後に、数字選択式宝くじの高額当選情報を提供するという事業者 B 社についても、本件契約②を締結していたが、本件契約①（105万円）と本件契約②（6万円）の契約金額が大きく異なっていたことから、これについて、相手方からどのような説明がなされたのかを確認したところ、本件契約②は2件目の契約ということで、6万円でよいと説明されたとのことであった。

また、相手方から弁護士を紹介された後、直接弁護士に連絡すると費用は20万円と言われたため、これを相手方に伝えたところ、10万円が返金され、差額の10万円を新たに負担して、弁護士に20万円を支払ったとのことであった。

一方、相手方からは、契約締結時の説明内容及び解決案について確認した。

相手方は、本件契約①締結時の説明では、事業者 A 社の口座凍結を当社が行ったという説明はしておらず、その時点で口座が凍結されている公開情報があると説明したことを勘違いしたのではないかと説明しながらも、顧客に誤解を与える話し方はしないようにしているが、申請人に誤解を与えてしまったのであれば、非を認めたいと説明した。

申請人に紹介した弁護士について確認すると、以前、弁護士に依頼して解決できた顧客がいたという話をしたが、当該弁護士と提携関係はなく、紹介したというのではなく、詐欺被害について取り扱っている事務所があるという説明をしたと回答した。

本件契約①（105万円）と本件契約②（6万円）の契約金額の差について、その理由を確認すると、調査対象の事業者の依頼件数によって金額が変動し、危険性が高い事業者については、

人件費、保証費を高めを設定しており、活動場所の実態が判明したときに成功報酬が発生する場合もあるとのことであった。

また、申請人から、詐欺会社の被害回復についてインターネットで検索したところ、相手方のホームページを見つけたとの説明がなされたことから、ホームページの記載内容を確認したところ、目立つ文字で「詐欺被害の返金専門機関」や「詐欺被害返金のスピード解決！の流れ」等の記載があったため、仲介委員から相手方に対して、相手方のホームページの記載を見て、相手方から詐欺会社に対して直接返金交渉を行ってもらえると消費者が誤解する可能性があることを指摘し、ホームページの記載を改善するよう促した。これについて、相手方は、今まで警察や他の機関から指導や指摘があり、ホームページの記載を改善してきたが、約1カ月後には、ホームページを一新する予定であると説明した。

本事案の解決について、相手方は、既に返金した10万5,000円を差し引いて、全額返金するとの回答であったため、これを申請人に伝えたところ、申請人から合意するとの回答があり、和解が成立した。

【事案 30】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（2）

1. 事案の概要

（申請人は日本語の読み書きが十分にできないため、申請書は申請人の知人が代筆した。）

<申請人の主張>

平成 24 年 1 月 4 日、目の下のシワを取る注射が 4 万円、という広告を見て、相手方に電話したところ、「手術なら 30 万円かかる。いくら払えるか。今日中に代金を持ってくるように」と言われたので、その日のうちに相手方のクリニックに出かけ、手持ちの 15 万円を支払ったが、話が違うと思って解約・返金を申し出たものの 15 万円は返せないと言われ、その日は施術を受けずに帰宅した。後日、相手方に電話で返金してほしいと伝えしたが、断られてしまったので、4 万円の注射にすれば差額の 11 万円を返金してもらえると考え、施術の予約をした。

1 月 16 日、相手方のクリニックに出直して、4 万円の注射を打ったので差額の 11 万円を返金してもらえと思っていたが、相手方から 15 万円の良い薬を注射したので返金できないと言われた。

申請人は相手方に 4 万円の注射を依頼しているので、相手方に支払った 15 万円から、注射代 4 万円を差し引いた 11 万円の返金を求めたい。

<相手方の対応>

和解の仲介手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

正当な診療（診察、医療費授受、治療）の過程を経て、医師として責任ある行為を提供した。正当なる医療に対して値段が高すぎるという理由で返金を求めるのは不当である。不当異議申立に対しては正しい手続で解決したい。

なお、申請人は日本語が不自由であるが、トラブル後、申請人は手術室に押しかけて他の患者の診察、手術の妨害行為をしており、これらの行為は到底許されることではない。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は両当事者から事情聴取をすべく、第 1 回期日を開催した。ところが、期日に相手方が欠席したため、申請人から事情聴取を行った。

申請人によると、平成 24 年 1 月 4 日、申請人は相手方のクリニックを訪れて相手方の医師と施術内容について十分に話が出来ないまま現金 15 万円を支払ったが、その後だまされた気がしたため領収書が欲しいと相手方に伝えたところ、相手方が領収書の交付を断ったため不審に思い、その場で施術のキャンセルと返金を求め、その後、申請人自ら警察を呼ぶ等の騒ぎになったとのことであった。なお、事件資料として委員会へ提出された平成 24 年 1 月 4 日の領収書には、費用総額 30 万円のうち、15 万円を入金し、残金が 15 万円であると記載されていたが、かかる経緯については、申請人からの聴取では明らかにはならなかった。

そして、平成 24 年 1 月 5 日、申請人は警察署に出向いて相談したが、警察署の職員は「警察では対応できない。消費生活センターに相談してはどうか」とのことで、申請人は、15 万円を返金してもらえないのであれば、広告で見た 4 万円の施術を受けて差額の 11 万円を返金してもらおうと考え、平成 24 年 1 月 16 日、相手方のクリニックを訪れ、『ヒアルロン酸注入治療同意

書』に署名をし、両眼下にヒアルロン酸の注入を受けたが、相手方から「15万円の注射をしたので、返金できない」といわれたとのことである。ただし、申請人によると、相手方の医師に対し「4万円の施術を依頼する」とは伝えておらず、医師からも「4万円の施術をする」とは聞いていないとのことであった。また、施術後1カ月間は施術箇所には黒ずみがあり、現在もシワは改善していないとのことであった。

仲介委員は、申請人から事情聴取をした結果、申請人は日本語を用いた会話で意思疎通を図ることが十分にできないとの印象を受けた。また、仲介委員は、申請人からの事情聴取だけでは事実関係の全容を把握することは困難であると判断した。特に、①1月4日付の領収書に「費用総額30万円、入金15万円」と記載されているが、最終的に15万円の施術が行われており、当事者間にどのような施術をすることが合意されていたのか不明であること、②1月4日に相手方が施術のキャンセルを受け付けなかった経緯や、施術が行われなかったにもかかわらず相手方が返金をしなかった経緯が不明であること、③申請人の日本語能力を考慮すると、申請人が施術内容を理解できていたのか疑問が残ったことについて、相手方から事情聴取を行う必要があると判断した。そこで、仲介委員は、事実関係を明らかにするべく、相手方へ質問状を送付して事実確認を進めるとともに、相手方に第2回期日への出席を要請した。後日、相手方は主張書面を提出して質問状の質問内容に回答した。

第2回期日において、相手方は主張書面に基づいて事実関係を説明した。相手方によると、平成23年8月、申請人にカウンセリングを実施し、30万円で目のシワのたるみ取り手術を行う合意をして仮予約をしたが、後日キャンセルとなり、平成24年1月4日、30万円の施術を行おうとしたところ、申請人から「15万円しか持ちがないが30万円の施術をどうしても行いたい」と要望され、申請人が持参した15万円は治療予約金として受領したとのことであった。また、この日、申請人から施術のキャンセルや返金を求められたことはないとのことである。平成24年1月16日、申請人から「残金15万円が用意できないので、支払済みの15万円を限度として施術を受けたい」との要望があったため、相手方は4万円から15万円までのヒアルロン酸注射を複数提案し、注入剤の金額により持続時間が異なることを説明したところ、申請人は持続時間が長い15万円の注射を顔の広範囲に注入することを希望したとのことであった。また、相手方は「注射1本あたりの分量は1ccと限られているため、広範囲に注入すると効果が減少する」と説明したが、申請人の強い希望があったため、これに従って広範囲に注入したとのことであった。施術後、相手方は、ヒアルロン酸を広範囲に薄く注入したため追加の注射が必要になること、効果の持続期間については各所の注入量が少ないので近日中に追加して注入する必要性が高いことを説明したと述べた。平成24年6月、申請人が来院して、「目の下や額などにシワが残っており、施術の効果に2年間の保証があるため、保証をして欲しい」と訴えたため、相手方は、1ccを広範囲に注入したため、十分な効果を出すためには追加注入が必要であることを説明したが、申請人は納得しなかったとのことである。広告については、申請人がどの広告を参照したか定かではないが、「シワ取り注射4万円～」と表記することはあっても、「4万円」の定額でシワ取り注射の全てを請け負うとの広告は出していないとのことであった。

しかし、相手方から提出された平成24年1月4日の受付記録に『治療をやめたいので返金求められる』との記載があったため、仲介委員は、相手方の主張と異なる記載があることを指摘したところ、相手方は「申請人と受付担当とのカウンセリング室での会話であり、相手方はそのような事実を認識しておらず、客観的な証拠にはならない」と説明した。

仲介委員は、美容医療において、広告で集客した患者に対して来院当日に契約をするとトラブルにつながりやすいといえるが、本事案ではさらに申請人の日本語能力の問題が存在しており、日本語能力が十分ではない申請人が相手方の説明を理解できていたか疑わしい状況であるため、来院当日に申請人と契約することには慎重になるべきであったことを指摘した。

そこで、仲介委員は、相手方に対し、本手続で和解をするよう促した。仲介委員による説得の結果、相手方は「相手方に治療費の返還義務はないと考えているが、紛争が長期にわたって解決されないことは不本意である」と述べ、3万円を返金する和解条件を提示した。申請人が相手方提示の和解条件を受け入れたため、本事案において和解が成立した。

【事案 31】 募集型企画旅行で発生した食中毒に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

家族 4 人で相手方が企画募集する海外旅行を申し込み、後日、オプションツアーの「1 日観光プラン」にも申し込んだ（以下、「本件オプションツアー」という。）。本件オプションツアー中、相手方が手配したレストランの昼食が原因で、本件オプションツアー参加者 19 人中、家族 4 人を含む 10 人が食中毒にかかり、発症時期の早かったそのうちの何人かはホテルで医師の診察を受けた。翌日、計画していた自由行動ができなくなり、帰国のため空港までタクシーを使用せざるを得ないなど、影響が大きかった。現地で既に多数のツアー参加者が発症していたにもかかわらず、相手方添乗員は本件オプションツアーの食事のせいではないと判断し、診察に来た医師に対して適切な相談・指示を怠ったため、現地保健所へ連絡されることがなかった。帰国後、相手方に対して事実確認と添乗員からの直接の謝罪を求めたが、十分な対応がなされていない。

自由行動日に対する補償として、申請人家族 4 人分の本件オプションツアー代金約 6 万円の返金と、空港までのタクシー代約 5,000 円を求める。

（申請人は家族 4 人を代表して申請しており、他 3 人は手続開始後に利害関係人として本手続に参加した。）

<相手方の対応>

和解の仲介手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の症状が食中毒であるかどうか、その原因が本件オプションツアーにおいて昼食を取ったレストランなのか不明だが、仮に今回の症状が食中毒であったとしても、旅行業法に定める取引条件説明書及び旅行条件書にて、食中毒は旅行会社には免責となることが明記されている。

本件オプションツアーの手配債務は履行しており、翌日の申請人の自由行動日に対する損害を賠償する義務を負わない。また、タクシーは申請人の意思で申請人が手配したものであり、申請人が支払った空港までのタクシー代金を当方は負担しない。

相手方添乗員は申請人の体調不良の申出（午前 3 時頃）に基づき、医師の往診を手配し、注射をして薬を処方してもらい、ホテル出発前の限られた時間の中で、相手方添乗員の携帯電話番号を連絡先として伝えたくて、他のツアー参加者の案内をするべく一緒に空港へ向かっていることから、添乗員のとるべき行動として問題はないと考えている。

また、往診した医師が保健所へ連絡しなかったのは医師自身の判断によるものであり、添乗員が医師に対して指示すべきことがらではない。

本件紛争の解決策として、オプションツアー代金を返金する義務はないものの、お客様が体調不良により楽しみにされていた自由行動ができなくなった気持ちをおもんばかり、1 人につき 5,000 円、4 人合計で 2 万円のお見舞金を支払うことで早期和解を図りたい。

2. 手続の経過と結果

仲介委員は期日を開催し、両当事者から事情を聴取した。

申請人は、当初、食中毒になってしまったことが、一番の不満であったが、旅行条件書において免責されていることが分かったため、今では仕方ないと思う反面、添乗員のつく高額なツアーをあえて選んだにもかかわらず、非常事態になってからの相手方添乗員の対応がよくなかったところも不満であると述べた。また、本件オプションツアーで出された食事が食中毒の原因であるとする理由として、本件オプションツアーには19名が参加し、昼食は全員が同じレストランで食べ、そのうちの10人が発症していること、申請人家族（以下、「申請人ら」という。）は、自由行動時間に宿泊地のレストランで申請人らだけで夕食を食べたが、シーフードは摂っていないこと等を述べた。本件オプションツアーに参加した日の深夜から翌日の早朝にかけて、申請人らのうち2人が次々と体調不良を訴え、申請人ら以外にも本件オプションツアー参加者3人が同様に体調不良を訴えたため、申請人は相手方添乗員に連絡したが、その際、相手方添乗員から食中毒ではないと断言され、それが責任逃れの対応のように感じたとして述べた。相手方添乗員が現地の医師を手配し、医師は薬を処方し、その際の治療費は申請人の家族が加入していた海外旅行保険によって全額補填されているとのことであった。しかし、帰国直前になって、さらに申請人らのうち1人の体調が悪化して、空港行きのバスに乗ることができない状態になったため、やむを得ず申請人らはホテルに残ったが、その際、相手方添乗員からは飛行機の出発時間と相手方添乗員の携帯電話番号を教えられただけで、現地の連絡先等は教えられないまま、相手方添乗員はツアー参加者を連れてバスで出発していったため、非常に不安であったと述べた。現地の連絡先については、後から考えると、ツアー前に渡された行程表に記載されていたが、とっさの事態であったため、思い出すことができなかったと述べた。申請人らは後からタクシーで空港に向かい、なんとか飛行機の出発に間に合い、帰国できたが、最終的に、申請人らを含めたツアー参加者10人が食中毒を発症したと考えられるとのことであった。また、食中毒を発症したツアー参加者の中には、本件オプションツアーの翌日に予定されていた別件のオプションツアーをキャンセルしたため、当該ツアー代金を返金されている人もおり、対応が異なることには納得できなかったため、補償として、本件オプションツアー代金相当額の返金を求めたとのことであった。

他方、相手方によると、現地の医師による診断は食あたりであったが（なお、現地の言語では食あたりと食中毒は区別されていないとのことである。）、そもそも食あたりの原因は特定されておらず、本件オプションツアーで昼食を食べた現地レストランを調査し、本件オプションツアー参加者19名以外に、別のツアー参加者53名も同じレストランで同じ料理を食べたが、53名のなかで昼食後に体調不良を訴えた客はいなかったこと、当日の夕食は自由時間に各自で摂っていること、昼食後ではなく、翌日の深夜から早朝にかけて症状が現れており、昼食からある程度時間が経過していること、相手方が把握している発症者の人数は帰国後に症状を訴えた人を含めて本件オプションツアーに参加した者のうち8名であること等から、食あたりの原因が昼食にあるとは断定できないと考えていると述べた。食中毒発症後の対応について、相手方添乗員は、申請人らをホテルに残していく際、現地の緊急連絡先よりも安心感のある相手方添乗員自身の携帯電話番号を連絡先として伝えたが、現地の緊急連絡先についても旅行初日に配布した行程表に記載しており、同時に、現地の提携会社からガイドを向かわせる体制を整えており、相手方添乗員の対応は、ホテル出発前で他のツアー参加者への案内もあり、限られた時間の中で、申請人らに安心してもらえるようにできる限りの説明と案内を行ったと述べた。

た。また、他の体調不良者に対して別件オプションツアー代金を返金したことについては、当該体調不良者は旅行最終日の午前中に別件オプションツアーを申し込んでいたが、別件オプションツアーの直後に空港に向かう予定であったことから体調不良により参加を見送ったという事情をおもんばかって、特別に返金したものであるが、申請人らの場合は、旅行最終日の午前中はもともと自由行動日であり、本事案とは事情が異なると主張した。

仲介委員は、本件オプションツアーでの昼食が主張される食中毒の原因とは認められず、仮に、そうであったとしても、約款上免責されているので、法的責任を追及するのは困難であろうと判断したが、本事案においては、原因はともかくとして食中毒が発生した場合の相手方添乗員や現地スタッフの対応が、申請人らを十分安心させることができなかったことが、本件紛争に至った原因であろうと判断し、紛争の早期解決のために、相手方の提案した和解金に、タクシー代金相当額を増額し、申請人らへ合計2万5,000円の和解金を支払う和解案を提案した。

申請人と相手方は和解案に同意したが、申請人らのうち3人は本手続へ参加していなかったため、和解案に関して、その意思を確認するため、仲介委員は3人を利害関係人として本手続に参加させ、和解案について当事者全員が同意したことから、本事案において和解が成立した。

【事案 32】リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（2）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

昭和 54 年 12 月 15 日、相手方から、「所有者は優先的にハワイを含むリゾート施設を利用できる」との説明を受け、70 万円を支払って施設利用契約（以下、「本件利用契約」という。）を結んだ。70 万円の内訳は、20 万円は登録料として相手方が受領し、50 万円は施設利用保証金として相手方に預け入れたものである。

本件利用契約と同時に、相手方の関連会社との間で、同社が所有する不動産の共有持分の売買契約（以下、「本件売買契約」という。）を締結し、売買代金として 150 万円を支払った。

しかし、本件売買契約締結後 2、3 年くらいでリゾート施設の予約が取りにくくなり、その数年後には予約が全く取れなくなってしまうため、本件利用契約を解約のうえ退会するので、相手方に対し、保証金の返還と共有持分の譲渡あっせんを申し入れたが、対応されなかった。

その後、再三にわたり申し入れ内容の履行を求めたが、相手方は資金不足を理由に放置し続け、管理費などの請求もしてこなかった。

現在も相手方は手続を遅滞させており、共有持分権の固定資産税を負担させ続け、当該物件を他者に利用させ利益を上げている。

本件利用契約を解約し退会するので、保証金の返金を求めるとともに、共有持分権の登記名義の変更を求める。

<相手方の対応>

和解の仲介手続に応じる。

以下の事項を求める。

- ・本件利用契約の退会解約に伴う保証金の返還に関して、本件利用契約期間内に申請人が支払うべき管理費の未払金 52 万 5,360 円（9 年分：昭和 60 年 12 月～平成 6 年 11 月）と施設利用保証金の相殺を求める。
- ・共有持分権の譲渡あっせんについては、平成 21 年 3 月に売主が清算したため、「利用権と共有持分権をセットにした会員権」として、関連会社にて引き取る。

以下の点を主張する。

- ・本件利用契約の退会解約妨害、保証金不返還、譲渡あっせん不履行については、申請人の主張を否認する。
- ・相手方は、オーナー会員の利用権を保障することに最大限の努力を図っており、予約が全く取れなかったとの申請人の主張は否認する。

解決策として以下を希望する。

- ・保証金と未払管理費を対等額にて相殺したうえで、本物件（共有持分権）に関しては、その売買価格と相手方の物件管理費相当額（平成 6 年 12 月～現時点）の見合いの中で、相手方の関連会社で無償にて引き取る。

2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人からは本件利用契約締結後の経過等を、相手方からは本件利用

契約の終了時期や未納体会費の根拠等を聴取した。

申請人は、本件利用契約締結後、数年でリゾート施設の予約が取れなくなったため、相手方に対し、数回、本件利用契約の解約及び共有持分権の譲渡あっせんの申し入れをしたが拒否され、休会扱いとなったこと、本件利用契約期間満了時、相手方との間で、契約期間を延長する旨の合意はなかったこと、その後、相手方からは管理費用等の請求は一切なかったため、管理費用等が未納であるという認識はなかったが、一昨年、相手方から未納体会費の請求書が届いたと述べた。また、解決方法としては、本件利用契約の保証金の返還及び共有持分権の登記名義の変更を希望すると述べた。

これに対し、相手方は、本件利用契約の社内的な処理は、本件利用契約締結後から15年を経過した時点で期間満了により終了したとされており、保証金返還請求権の時効が完成しているとの認識であること、未納体会費については、本件利用契約及び本件売買契約上の根拠はないが、当該物件の管理費用として請求したものであり、本件利用契約が期間満了により終了したと矛盾しないと述べた。また、解決方法としては、相手方は、不動産取引の免許の関係上、相手方の関連会社にて、申請人の共有持分権を引き取ることで解決を図りたいと述べた。

仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、保証金返還請求権及び本件利用契約期間中に発生した管理費請求権については、両者共に時効が完成している可能性が否定できないこと、本件利用契約終了後に発生した未納体会費については、その根拠が十分には明らかでないこと、一方、申請人は共有持分権の名義変更を強く希望していること等から、相手方の関連会社が申請人の共有持分権を譲り受け、移転登記申請手続に係る費用相当額については、相手方または相手方の関連会社が負担するという骨子での和解案を提案した。両当事者は、期日間において、登記申請手続費用の概算も含め、具体的に和解案を検討することとなった。

第2回期日において、相手方から、共有持分権の移転登記申請手続に係る費用を相手方の関連会社が負担することとしたい旨の希望が出され、申請人はこれを受諾した。ただし、相手方の関連会社が利害関係人として本手続に参加することになったため、次回期日を設定することになった。

第3回期日において、相手方の関連会社が本手続に利害関係人として参加したうえで、本件利用契約は期間満了により終了したことを確認するとともに、利害関係人が申請人の共有持分権を譲り受けること、移転登記申請手続に係る費用についても、利害関係人が負担するという内容の和解が成立した。

【事案 33】 CO2 排出権の差金決済取引に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

申請人は70歳の高齢者である。平成24年11月、相手方が突然来訪し、CO2排出権について説明をされた。よく理解できないと伝えたが、「これから値上がりする、絶対に損はさせない、正月までには利益が出る」と言われ、契約をしたが、書類は言われるままにサインした。また、契約書以外にも投資リスクがあることを理解していた旨およびクーリング・オフはしない旨が記載された申出書（以下、「申出書」という。）を書き写すよう指示された。当初90万円で契約したが、後日、「値が上がっている、絶対損はさせない」と言われ、さらに90万円を預けることにした。

その後、相手方から電話があり、「値下がりしたため、さらに180万円が必要」と言われ、初めて損をしたのだと思った。地元の消費生活センターに相談し、三者面談を行ったが、解決しなかった。

相手方に支払った証拠金180万円全額を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の主張を認めない。

本件取引の損害金額は約130万円であり、残額約50万円は既に返還した。

当方が予告なく申請人宅を訪ねたことは否認する。当方は、平成23年9月に申請人と電話番号を交換し、平成24年10月に申請人から訪問日の確約を得た。また、「絶対に損はさせない」等と説明したことは否定する。当方は申請人に対して、本件取引が元本保証ではないこと、価格変動時の対処方法（決済・追加証拠金・ロスカットルール）の理解度、及び勧誘時に断定的判断の提供がなかったこと等の確認をした。

申請人が当方に言われるままにサインをしたことは、不知である。また、当方が申出書を書き写すように指示したことは否認する。

お客様保護の観点から、話し合いによる早期の金銭解決を希望する。

2. 手続の経過と結果

本件CO2排出権取引は申請人と相手方の相対取引であり、相手方指定の証券会社とカバー取引を行っているとのことであった。カバー取引が行われていれば、本件契約は排出権取引の仲介サービスとしての役務の提供であるといえることから、特定商取引法を適用して検討することになるが、カバー取引が行われていなければ賭博の問題になりうると考えられた。

そのため、仲介委員は、相手方に対して、カバー取引に係る取引履歴の提出を要請し、さらに両当事者が参加する期日を設けることにした。

第1回期日において、仲介委員は両当事者から事情の聴取を行った。特に、勧誘時の説明及び契約締結時の状況について両当事者の主張が異なっており、また、事件資料として提出された申出書の内容は、申請人が相手方担当者の説明を理解していること、申請人が自己責任で取引をしていること、申請人はクーリング・オフの申請をしないことを約束するものであるが、申

請書の作成経緯について両当事者の主張が異なっていることから、詳しく聴取を行った。

申請人によると、相手方が自宅に訪問してきてCO2排出権について説明を受けたが、話の内容はまったくわからないことばかりであった。相手方から「絶対に損はさせない。値段が上がり続けているので心配なくていい」などと説明され、相手方に言われたとおりに申込書等に記入した。契約時、申請人の夫が相手方と契約することを嫌がっていると伝えたが、相手方から利益が出るまで夫に黙っているように言われたので、夫に内緒で相手方と契約した。そのため、現在も夫には相手方と契約して損失を出したことを伝えていないと述べた。また、申出書については、相手方から示された文書を書き写しただけだと主張した。

他方、相手方は、カバー取引に係る取引履歴を提出し、相手方が指定した業者との間でカバー取引を行っていることを説明した。また、相手方によると、本件CO2排出権取引はインターネットで値段を確認できるが、インターネットを使わない人に対しては相手方の担当者が毎日電話で値段を伝えている。為替リスクも存在するが、価格変動リスクに比して大きなリスクではない。契約を締結する際には、特定商取引法4条及び5条に定める書面を契約者に交付しており、取引の仕組みやリスク等については、交付書面に基づき詳しく説明をしていた。勧誘時の説明や契約締結時の状況については答弁書のとおり（上記1. 事案の概要＜相手方の対応＞参照）であり、申請人の主張は事実ではないと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、①カバー取引が行われているため、相手方の行為を申請人とカバー先との仲介サービスとして理解することが可能で、これは役務であるから特定商取引法の適用があり、相手方が交付した書面が特定商取引法の法定書面の要件を満たしていないと考えられるため、クーリング・オフによる全額返金を主張できること、②申出書の内容は申請人が自発的に記載したとは考えられず、また、クーリング・オフをしないと約束させることは、クーリング・オフ妨害に該当する可能性があるとの見解を示し、相手方に対応を促した。

相手方は、「当方の取引方法に問題はなく、トラブルの解決にも積極的に応じているため、未公開株業者のような悪質業者であるかのような偏見を持たないでほしい。法定書面の不備や適合性原則などの問題があれば、非は非として認めて対応したい」と述べ、本手続での和解に前向きな姿勢を示した。

そこで、仲介委員は、申請人から和解可能な条件を聴取した。申請人は、拠出額の180万円のうち返金済みの50万円のほか、100万円を一括返金するのであれば、早期解決のために和解に応じると述べた。相手方は和解条件について会社で検討し、後日返答することになった。

後日、相手方は、100万円を2回に分割して支払う内容の和解案を示した。申請人も相手方の和解案を受け入れたため、両当事者間に和解が成立した。

【事案 34】 アンティーク腕時計の返品に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 5 月、相手方ショッピングモール内に出店していた相手方販売店より、1960 年代に作製されたカルティエ製のアンティーク時計（プラチナ製の腕時計）（以下、「本件商品」という。）を約 130 万円で購入した。

本件商品が納品された後、本件商品の裏ぶたの隅に変色があったことなどから、プラチナ材質ではないのではないかと疑念が生じたため、本件商品の正規代理店である店舗に相談した。そうしたところ、海外に所在する専門部署で材質調査を実施した結果、材質はプラチナではなく、ホワイトゴールドであることが判明した。さらに、公的な商品テスト機関の材質検査を行ったところ、プラチナは検出されず、材質検査の結果はホワイトゴールドの組成となっていた。

その後、以上の経緯を相手方販売店に説明した上で、返品・返金対応を要求したが、それに応じようとするまい。

そこで、本件商品を返品し、既払金を返金してほしい。

<相手方販売店の対応>

和解の仲介手続きに応じる。

申請人の請求を認めない。当社の仕入れインボイス、仕入先が保管していた商品詳細の記録、業者間の取引証明の 3 点の書類には、すべてプラチナ製であることの表記があり、本件商品はプラチナ製であるとの認識で販売している。また、本件商品販売後、約 9 カ月経過しており、渡した物と同じ物であるか分からず、また同じ状態であるかを判断できないため、返品・返金対象となる商品かどうか断定できない。

<相手方ショッピングモールの対応>

和解の仲介手続きに応じる。

当社は、インターネットショッピングモールを運営しているにすぎず、売買契約の当事者ではないため、和解に応じることができる立場にはない。

なお、円満な解決のために当社が可能な範囲で協力する所存である。

2. 手続の経過と結果

申請人の申請書記載事項及び相手方らの回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人からは主張内容の裏付けや本件商品がプラチナ製ではないと疑義が生じた時点以降の申請人の行動やその理由等を聴取する一方、相手方販売店及び相手方ショッピングモールからは申請人の主張に対する認否及び反論について具体的に聴取した。

本事案においては、相手方販売店より引き渡された本件商品と検査機関において分析された物との同一性が最大の争点となった。なお、申請人によると、本件商品の真質^{しんがん}について、カルティエはプラチナ製以外にもホワイトゴールド製の商品を作製していたことを陳述したことから、真正品であることについての争いはなかった。

申請人の主張によると、相手方販売店より受領した本件商品の裏ぶたに変色がみられたため、

材質を確認してから相手方販売店に連絡を行おうと考え、相手方販売店には連絡しないまま、本件商品の正規代理店に持ち込んだところ、修理依頼としてスイスにある専門部署において材質の鑑定を行うことになったとのことであった。専門部署での材質の鑑定は、同署の長期の休みを挟んでいたため、約5カ月を要したが、本件商品はプラチナ製ではなく、ホワイトゴールド製のものであるとの結果が判明したとのことであった。なお、相手方販売店の保証書には、保証の適用除外として、「他店舗による時計点検や修理後の、弊社への修理要請」との記載があり、申請人も保証書は確認していたが、鑑定を行うだけのつもりであったことから当該記載は気にしていなかったとのことであった。その後も公的機関に商品テストの依頼をしたが、ホワイトゴールド製であるとの結論は変わらなかったため、相手方販売店にその旨を伝えたところ、返品には応じられないとの回答であったとのことであった。

一方、相手方販売店の答弁によると、本件商品引渡し後、既に9カ月経過しており、その間、第三者の手にも渡っていることから、引渡し時の商品と現在申請人の手元にある商品が同一のものかどうか判別できないため、返品には応じられないとのことであった。また、相手方販売店が発行した保証書には、古物を取引する性質上、他の店舗に持ち込んだりするなど、第三者の手に渡る場合は、保証対象外と規定されていることなどを示し、仮に申請人から本件商品の同一性につき^{しんぴようせい}信憑性のある証明が提示されるならば、該当資料を踏まえて検討するとのことであった。

他方、相手方ショッピングモールの答弁によると、本事案との関係では、契約当事者ではないことから法的責任はないと考えているが、相手方販売店の過去の取引等、本事案に関連する事実関係等について積極的に情報提供に応じるとの回答であった。

以上のように、申請人は、裏ぶたの変色の事実が記載された修理品預り票及び検査機関による成分分析報告書に基づき、本件商品がプラチナ製ではなくホワイトゴールド製であると主張する一方、相手方販売店は、申請人が現在所持する時計がホワイトゴールド製であることは積極的に争わないものの、引渡後、一定期間経過していること及び第三者（正規代理店）が介在していたことをもって、本件商品との同一性を否定したことから、両当事者の主張の乖離^{かいり}は甚だしく、本手続の進行は困難な状況となった。

そこで、申請人及び相手方販売店に対し、それぞれ本件商品の引渡前（相手方販売店）、現時点（申請人）の写真撮影資料の提出をさせ、両当事者の提出資料を検証し、同一性を判断することとした。

その結果、本件商品の正面（表面）の時計盤（11時の文字付近、2時の文字付近）にシミがあること、及び本件商品側面のネジの向きがそれぞれの写真で異なることが確認できたが、相手方販売店が提出した写真画像が小さく鮮明さに欠けることから、申請人が本件商品の同一性の論拠とする裏ぶたの変色部分は相手方販売店提出の写真画像からは確認することができなかった。

以上のとおり、本件商品の同一性について、これを認定することは困難であり、相手方販売店も一貫して本件商品の同一性を否定していることから、和解仲介手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと認められるため、手続終了となった。

【事案 35】 海外パック旅行の解約に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 24 年 11 月、年末年始にエジプト旅行のツアー（以下、「本件ツアー」という。）申込をインターネットで行った。本件ツアーの安全性に不安があったため、申込書の提出及び申込金の支払前に、相手方店舗を訪れ、確認を行ったところ、安全性に特段の問題はないと言われたので、申込手続を行った。

直後、カイロで反政府デモが発生したとのニュースを見て、外務省のホームページにも掲載されて不安になったため、相手方に問い合わせを行ったが、安心して本件ツアーに参加できるような情報を得られなかったため、キャンセルを申し込んだところ、旅行代金約 30 万円の 20%にあたる約 6 万円のキャンセル料を請求された。キャンセル料の取り消しを求める。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社の旅行業約款の旅行者の解除権の発生事由に該当しないため、解除権は発生しない。したがって、申請人は所定のキャンセル料 20%を支払うべきである。

本件旅行について、日時、旅行の対象エリアのいずれについても、外務省渡航情報（危険情報）のランクは下がっており、旅行催行自体は問題視されておらず、キャンセル料 20%の請求は妥当である。

約款の解除権を認める理由があるかどうかは、旅行者が立証しなければならないが、本件の場合はその立証は困難と思料される。

しかし、本件については、諸般の事情を考慮し、未収の約 6 万円の請求は放棄する。申込金 6 万円は返金しない、という解決策を提案する。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、契約の経緯や相手方とのやりとり等について聴取した。また、相手方から、本件ツアー催行決定の経緯や申請人からの問い合わせに対する対応等について聴取した。

申請人は、インターネットで本件ツアーを申込後、相手方の店舗で本件ツアーの安全性を問い合わせたところ、特段問題ないとのことであったため、申込書の提出と申込金の支払いを行った。その後、ニュースで、エジプトの首都カイロで数万人規模の反政府デモが発生し、死傷者が出ているとの情報を得たため、相手方に対して、本件ツアーの安全性について、デモの規模等について現地はどのように把握しているか、ツアーに関する安全管理のガバナンスはどのようにになっているか等、具体的な説明を求めたが、相手方からの書面（現地から逐次情報を取り、安全を最優先としてツアー運営を行っている旨）では、確信をもって相手方が安全対策をとっていると読み取れなかったと述べた。また、例えば、デモやテロが起こった際に飛行機は運航するのか、以前のデモと比較して今回のデモはこういう理由で大丈夫である等、本件ツアーの催行を決定したプロセスや具体的な安全対策をとっている旨の会社全体としての説明があれば安心でき、本件ツアーに参加していたと思うと主張した。解決策としては、取消料が発生しな

い解除を希望すると述べた。

仲介委員より申請人に対して、安全性に関してどのような説明があれば安心できるかは抽象的であり、相手方に全ての回答を要求するのは難しいところもあるのではないかと指摘した。なお、外務省の渡航情報はテロに関する情報が追加されてはいたが、本件ツアーの申込前及び申込後を通して、「十分注意してください」というレベルに変更はなかった。

相手方は、一般的なツアー催行の基準について、外務省の渡航情報が「十分に注意してください」の場合は原則催行し、「渡航の是非を検討してください」の場合は中止するとの対応をとっており、本件ツアーは、申請人の申込前から「十分に注意してください」というレベルであり、その後も変更はなかったと述べた。また、ツアーを中止しない場合でも、申込時に渡航情報がなく、後に渡航情報が発出された場合、あるいは、申込後に渡航情報のレベルが上がった場合には、書面もしくは電話で旅行者に案内することが多い、本件ツアーのキャンセル率は他のツアーのキャンセル率と比べて高い訳ではない等と述べた。

仲介委員は、以上の両当事者の聴取を踏まえ、相手方は取消料約6万円の請求を放棄し、既に受領している申込金約6万円は返金しないという相手方の提案が妥当な解決案であると判断し、同内容での和解を勧めたところ、申請人がこれに同意したことから和解が成立した。なお、申請人代理人も本件ツアーの契約当事者のため、利害関係人として参加した。

【事案 36】 犬の疾患の保証に関する紛争（3）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

生まれて2カ月になる子犬（トイプードル）（以下、「本件犬」という。）を相手方に出向き購入したが、自宅に引き取った直後から左肩関節脱臼及び剥離骨折等を発症し、専門的な医療機関で診察を受けたところ、このうち左肩関節脱臼は先天性のものであると診察された。また、遺伝性の難病（髄膜脳炎、SIADH（抗利尿ホルモン不適合分泌症候群））もあるとの診断であった。

相手方には、これまで要した治療費総額約70万円のうち保険適用後の支払額約40万円の半分を負担してほしい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件犬が骨折する事故が起きたのは申請人が他店で購入した犬舎とベッドの段差が原因であるため、当店には責任がない。

本件犬は、兄弟の中では小さいが未熟児ではない。

本件犬の市場価格の相場は、40万円～50万円であるが、申請人に販売した価格は20万円強であり、市場価格の相場との差が大きいため同じ条件を前提とした提案は難しく、当社が申請人に対して、交渉の過程で提案した10万円の返金という金額は妥当である。

2. 手續の経過と結果

第1回期日において、申請人から、本件犬の購入時の説明内容や症状、相手方とのやりとりの経緯等について聴取した。また、相手方から、本件犬の販売時の説明内容や獣医師の診断に対する意見、本事案の解決意向等について聴取した。

申請人は、過去に、相手方から別の犬（ミニチュアダックスフント）を購入したことがあり、本件犬は2匹目であって、相手方の店頭でティーカップタイプとして販売している旨の貼紙を見て、家族で本件犬を見に行き、その際、相手方より、この犬だけが兄弟のなかで小さく生まれたため、ティーカップとして販売していると説明を受けたとのことであった。このとき本件犬が歩いている姿は見なかったが、気になる症状はなかったと述べた。購入時には、相手方から、食事のことは説明を受けたが、それ以外の飼育上の注意事項等の説明はなく、引き取る前日に相手方に犬舎などの住環境を見てもらい、良い環境と言われたが、引き取った日の夜に敷いていたタオルに本件犬の狼爪が引っかかり、左手がおかしくなってしまったと説明した。そこで、近くの動物病院で本件犬を診てもらったが、様子を見るように言われたため、相手方がワクチン接種のため提携している別の動物病院に連れて行ったところ、専門的な医療機関を紹介され、そこで①左肩関節脱臼が先天性であること、②遺伝性髄膜脳炎に伴うSIADHであることの診断を受けたとのことであった。現在、症状は薬で抑えているが、薬の影響でワクチン、狂犬病の注射や麻酔注射が打てず、また、病気が治ったわけではないため、今後も治療費はかかるが、現時点で負担している治療費の半額を請求したいと主張した。消費生活センターのあ

っせんでは、相手方より3万円の提案があり、その後、さらに直接交渉で10万円の提案があったが、納得できないと述べた。

相手方は、本件犬をティーカップタイプとして販売したことについて、この名称は業界として具体的な規格が決まっておらず、通常の体重よりも3~4割程度小さいものをティーカップタイプとしており、本件犬は、生後すぐに体重を計ったわけではないが、同じ母体から生まれた子犬のなかで一番小さかったため、ティーカップタイプとして販売したと説明した。販売前の疾病等の確認について、引き渡す前に動物病院で診てもらったが、今回は獣医師から指摘がなかったため問題はないと認識しており、飼育方法に関する小冊子を渡して、本件犬の状態や注意事項を説明していると述べた。本件犬の①先天性左肩関節脱臼については、子犬の場合、骨そのものが小さいため、関節が簡単に外れやすく、今回の骨折の原因は、申請人自身が設置した犬舎と床の段差に敷いたタオルに爪が引っかかったことによるものであるから申請人の責任であると主張した。また、②遺伝性髄膜脳炎に伴うSIADHについては、引き渡し前に脳炎のチェックはしていないが、数人の獣医師によると、この年齢で遺伝性の髄膜脳炎になることはありえず、薬の影響によるものかは不明であるが、後天的な髄膜脳炎であると思われると述べた。

仲介委員より相手方に対して、本件犬のけいれんなどの症状や髄膜脳炎が別の飼い犬との衝突によるものとの考え方もできるが、相手方から診断書等の反証がない限り、申請人が提出した診断書を重視せざるを得ないと指摘し、保険や今後の治療費等の諸要素を総合的に判断して、相手方が治療費の一部負担することで全体的な解決を図ることは相手方にとっても利益のあることであるから、次回期日までに検討するように求めた。

第2回期日において、相手方は、②遺伝性髄膜脳炎に伴うSIADHについて、別の飼い犬との衝突の後遺症と思っていたが、衝突前から抱っこの状態であり、外傷もないことからすると、ウイルスが髄膜に入った疑いが非常に強く、遺伝性ではないと推察できると主張した。その上で、解決金額について、本件犬の売買代金が24万円であることや代替犬の交換を申し入れていること等からすると半額12万円の提示であるが、骨折の原因は犬舎にあり、申請人の責任で事故が起きているため、10万円の提示額が妥当である等と述べた。

そこで、仲介委員は相手方に対して、治療費のほとんどは骨折ではなく、髄膜脳炎とSIADHにかかっており、髄膜脳炎等が遺伝性であるとの診断に信用性があり、今後の治療費は不問にして現時点の半額を請求するとの申請人の主張は、裁判を想定しても妥当と思われるため、提示額10万円に上乗せができないか再度検討し、次回期日までに回答を用意するように求めた。

第3回期日において、相手方は、本件犬の疾病の原因がわからず、相手方の責任が明らかであるとはいえないが、地元で近隣に居住している関係を考慮し、本日和解が成立するのであれば12万円で解決したいと述べた。

仲介委員より申請人に対して、相手方の和解案を提示したところ、申請人がこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 37】 リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争（1）

1. 事案の概要

<申請人の主張>

平成 6 年、新聞広告を見て別荘地の見学に行き、もうすぐ大型ショッピングモールもできて便利になるなどと勧められ、他県山林の別荘地約 38 坪を約 339 万円で購入した。その後、別荘地付近の開発もされず、平成 19 年になると相手方より管理費滞納の書面が届くようになったが、放置していた。

平成 19 年 6 月、相手方より、別荘地を購入したいという会社があるので、売却手続のために来訪するよう言われ、妻と娘が相手方の事務所に出向いたところ、担当者より、①3 年以内に別荘地を売却するために相手方との会員契約が必要で、②会員契約は 1 口 63 万円で年 3 万 1,500 円の配当があり、③別荘地の年間管理費 3 万 1,500 円を支払っていれば配当が受けられ、④契約口数が多いほど別荘地の売却が優先され、⑤3 年後には全額返金される等と説明され、3 口（189 万円）の会員契約を締結した。入金後、相手方よりリゾートクラブ会員権の権利証が届き、リゾートクラブ会員権の契約であるとは思っていなかったため、相手方に問い合わせると、「会員契約の権利証なので心配ない。3 年後には返金されるし、それ以前でも配当され返金すれば解約できる」と言われたので、しばらく別荘地の売却を待つこととした。

さらに、相手方から配当金として 3 万 1,500 円の 3 口分を 4 回（平成 21 年度から平成 24 年度）計 37 万 8,000 円が振り込まれ、管理費として 3 万 1,500 円を 5 回（平成 20 年度から平成 24 年度）計 15 万 7,500 円が金融機関の口座から引き落とされた。

その後、平成 24 年 6 月に「延期手続完了証」とリゾート施設利用券が届いた。会員契約を締結してから 5 年も経過しており、売却も進まないのでも相手方に 189 万円を返金するように求めたが、一向に返金されなかった。

消費生活センターに相談し、書面で早急に返金するように申し出たが、その後もさらに返金予定日が延長されて、返金されなかった。

早急に会員契約の際に支払った 189 万円を返金して欲しい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

和解の仲介申請の対象となった 189 万円を申請人に返金する。

申請人が、5 年後には別荘地を売却できると説明したと主張している部分は不明であり、会員契約の性質について、申請人に誤解が生じている。会員契約のために支払った 189 万円は 3 年後に返金されるものではなく、リゾートクラブ会員権の売買であり、当社が権利を買い取る義務は無いため、当社の担当者の認識違いか、誤解を生じさせる説明だったと考えられる。

当社がリゾートクラブ会員権を買い取る義務は無いが、当社の社員が権利証を買い取り、5 年後に 189 万円を返金すると申請人に約束した可能性もあるため、約束を履行するために全額返金したい。

2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、相手方と会員契約を締結した経緯及び返金請求した理由を確認

した。

申請人は、平成 19 年 6 月に、相手方から、所有している別荘地を購入したいという会社があると呼び出され、申請人の妻と娘が向き、別荘地を売却するために会員契約が必要であり、3 年間で別荘地を売却できるとの説明を受けて契約を締結したが、その後、相手方から、リゾートクラブ会員権の権利証が届いたため、説明された内容と違うという印象を持ったと説明した。契約締結時には 3 年後に全額返金されると聞いていたが、5 年が経過しても返金されなかったため、相手方に返金請求したとのことであった。

この他、申請人は管理費として 3 万 1,500 円を 5 回（平成 20 年度から平成 24 年度）、計 15 万 7,500 円を相手方に支払ってきたが、会員契約の期間中の負担と考えており、今後は相手方に支払う意思はないと述べた。

一方、相手方から、申請人に対する和解案及び管理費の性質について確認した。

相手方は、申請人が支払った 189 万円については返金することで和解したいとの意向を示したが、管理費については、申請人が所有している別荘地の上下水道の設備について、私設専用水道と排水溝を相手方が所有しており、さらに隣接する道路についても相手方の所有しているものであり、隣接している土地の所有者に管理費を支払ってもらい維持管理していると説明した。そのため、申請人が今後管理費を支払わないのであれば、仮に申請人が所有している土地に別荘を建設しても上下水道を使用することはできず、別荘を建設するために、自動車等で道路を通行することも道路の損傷を防止するという観点から控えて欲しいとの主張があった。

仲介委員より、申請人に対して、相手方からの聴取内容を説明し、管理費の支払いについて和解に含めるかどうかは当事者双方の意見が対立しており、申請人が今後管理費を支払わないのであれば、仮に申請人が所有している土地に別荘を建設しても上下水道を使用することはできず、別荘を建設するために、自動車等で道路を通行することも道路の損傷を防止するという観点から控えて欲しいと相手方が主張していることを伝えた。申請人が管理費に関する事項は和解に含めないということ承知したうえで、189 万円の返金で合意する意思を示した。そのため、相手方が申請人に対して 189 万円を返金し、申請人は相手方に対してリゾートクラブ会員権の権利証を返還する内容で和解が成立した。

【事案 38】滑車の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争

1. 事案の概要

<申請人の主張>

ボートを自宅のベランダに収納するため、平成 23 年 10 月に購入した車輪がシングルの滑車（以下、「1 車」という。）2 個と合わせ合計 9 個の滑車（1 車 6 個、車輪がダブルの滑車（以下、「2 車」という。）3 個）を利用し、ワイヤでボートを昇降させていた。なお、装置自体は建設業者が設置し、申請人は滑車とワイヤの取り付けを行い、20 回程度使用していた。

平成 24 年 9 月、いつもと同じように使用したところ、滑車が破断し、つり上げたボートが落下した（以下、「本件事故」という。）。ボートの損傷とワイヤで足を打撲したため、その治療費や慰謝料を含め、約 280 万円を請求したい。

<相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

訴訟に向けて準備中であるが、申請人が請求訴訟を提起するのが相当と考える。

当社に不法行為責任ないし債務不履行責任があるとは考えられないため、申請人の請求を認めない。

本件事故自体の発生機序は科学的に立証すべきであるが、現時点では不明である。滑車 9 個のうち、当社製 6 個と他社製 3 個の関連性も明らかではなく、本件事故と損害の因果関係は不明である。

※ 本件事故の発生機序が不明であり本事案は ADR にはなじまず、和解の仲介の手続により解決を図る意思はないとの回答があったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、手続に応じる旨の回答があった。

また、相手方は、当初は 9 個の滑車のうち 6 個は自社の取扱製品（相手方が輸入元）であることを争わなかったが、最終的には、その点についても争った。

2. 手続の経過と結果

(1) 第 1 回期日

第 1 回期日において、申請人から、本件事故の状況やけがの程度、本件事故後の相手方や保険会社とのやりとり等について聴取した。また、相手方から、滑車の販売状況や本件事故後の対応、本手続での解決意向等について聴取した。

ア 申請人からの聴取

申請人は、おおむね以下のとおりに主張した。

本件事故の際に使用していた滑車は、1 車が 6 個、2 車が 3 個の合計 9 個である。平成 23 年 10 月にホームセンター（以下、「同ホームセンター」という。）で、1 車 2 個を購入し、他の 1 車 4 個と 2 車 3 個も同じホームセンターでそれより以前に購入した記憶がある。1 車の耐荷重は 75kg と表示があり、65kg のボートを 4 点でつり上げるため十分耐えられると思った。本件事故の状況について、ボートの巻き上げハンドルは前部巻き上げ用 1 カ所と後部巻き上げ用 1 カ所あり、前部と後部とを交互に巻き上げる。本件事故当時は、前後を 5～7 回交互に 300mm まで巻き上げた後に前部を巻き上げている最中に、バシッと音がして振り向くとボート右舷前方が落ちており、最初に右舷上部の 1 車が破断したと思われる。続けて右舷後方が破断し、あとはほ

とんど同時に破断したと記憶している。どの滑車がどの位置かは滑車にワイヤが通っているからわかるし、大きく破断した滑車は一番初めに破断したのでわかるが、証拠写真は撮っていない。

相手方は2車が先に破断したと主張しているが、左手で巻き上げハンドル上の2車のワイヤを束ね右手でハンドルを回しており、巻き上げハンドル、2車の滑車及び申請人の位置関係からは、2車が先に破断した場合はワイヤーが自分の顔に当たり顔をけがするはずであるが、実際には足に当たってけがしているので1車が先に破断したはずであるとして、立体図、平面図、計算式を示しながら説明した。

イ 相手方からの聴取

相手方は、おおむね以下のとおりに主張した。

滑車9個のうち、2車の3個は相手方の製品ではない。

これまで申請人から本件事故状況の合理的な説明は受けておらず経緯が不明である。保険会社のリサーチにおいて、申請人は「後方を巻き上げ中に突然ボートが落下」等と説明しており、申請人の主張は変遷している。本件事故の翌日に破断試験を実施し、専門的な回答を得ている。2車が先に破断した場合に1車が破断することもあり得るのか、1車が先に破断した場合に2車も破断するのか等、発生機序の科学的な立証がない限り法的な責任を認めることはできない等と述べた。

ウ 仲介委員より

仲介委員より相手方に対して、本件事故の経緯について、申請人が客観的に本件事故の発生状況を説明できていることから、右舷前方の1車が最初に破断し、次に右舷後方の1車が破断し、その後ほかの滑車が破断した可能性が高いと説明した。滑車の警告表示に不備がないか確認するため、次回期日までに滑車に規格があるのか確認するように求めた。また、申請人の滑車購入の有無について確認できる資料の提供を求めた。

仲介委員より申請人に対して、保険会社のリサーチでのやりとりの録音を文書化するように求めた。

(2) 第2回期日

ア 相手方からの聴取

相手方は、おおむね以下のとおりに主張した。

事故状況について、申請人の主張するとおりであれば、申請人は顔面にけがをするのではないかと。

本件事故の際の1車6個と2車3個のうち、大きく湾曲した1車1個は申請人の手元にあり、申請人から預かった残り1車5個と2車3個のうちの各1個をサンプルとして輸入先に送付し確認したところ、1車は輸入先の製品であり、2車は輸入先の製品ではないとの報告であった。

また、申請人の手元にある大きく湾曲した1車1個について、輸入先の滑車は亜鉛ダイカストを原材料にしており柔らかい材質なので、ワイヤに圧力がかかった場合、伸びるのではなく切れた状態になるはずである。したがって輸入先の製品ではなく、相手方が輸入したものでない可能性が高いと主張した。

なお、相手方は販売店から販売伝票等の開示を受け、申請人が主張する購入日における同ホームセンターでの購入履歴を確認したところ、1車2個がクレジットカード払いで販売されていることが確認できた。しかし、当該カードによる購入履歴においては、他の滑車の購入履歴

はないとのことであった。また、相手方は、同ホームセンターではないところで入手したとする1車と同様の滑車を持参・提示し、相手方は同ホームセンターにしか1車を卸していないが、同様の滑車はどこでも入手でき、申請人が利用していた滑車が相手方において輸入・販売したものという点についても疑問を呈した。

その上で、相手方は、第1回期日でも主張した事故状況等に関する申請人の主張の変遷、本件事故の発生機序は科学的に立証されるべきである等に加えて、滑車の入手経緯についての疑問があるので、本手続にこれ以上は応じられないとの態度を示した。

なお、仲介委員より相手方に対して、相手方が保管している1車5個と申請人が持参した1車1個の製品の同一性を確認したいと伝え、相手方から保管中の滑車の提示を受けた。

イ 申請人からの聴取

申請人は、保険会社のリサーチでのやりとりの文書を提出し、本件事故の状況について、主張の変遷はないと説明した。

申請人に対して、相手方が滑車の購入経緯について疑問を抱いていることを伝えたところ、申請人は、滑車購入に用いたクレジットカードを紛失・再発行しており、相手方が証拠として提出したクレジットカードでの販売伝票に記載されたクレジットカードの番号が自分のものであるかは現時点では確認できないとのことであった。

なお、申請人が保管していた湾曲が大きな1車についても提示を受けた。

ウ 再度の相手方からの聴取

申請人からの回答を踏まえて、仲介委員は相手方に対し、再度、購入履歴を確認するよう求めたが、相手方は、購入履歴は本来的には申請人が確認すべき事項であると回答した。

また、申請人が保管していた湾曲が大きな1車について輸入先に確認できないか質問したところ、科学的な検証が必要だとして、この手続にはこれ以上応じられない旨の回答であった。

仲介委員は、破断した滑車に他社の製品が含まれていたとしても相手方の滑車が破断し結果として申請人がけがをしたという客観的な事実については争いようがないのではないかと、製品事故に関する裁判が消費者に負担を課すものであり製造物責任法やPLセンターができた経緯からすると本手続で解決することも意義があるのではないかと伝えて、相手方に本手続で解決するよう説得を試みた。

しかしながら、相手方は、複雑な発生機序については、裁判で白黒つける必要があり、本事案はADRになじまないとの主張を繰り返し、相手方が加入している保険が賠償責任保険である以上、法的責任が明確になる必要がある等を述べ、これ以上本手続を進行させることはできないと回答した。

仲介委員は、本事案において、相手方が裁判での解決を希望し、本手続で解決する余地を見出し難かったため、和解が成立する見込みはないと判断し手続を終了するに至った。

以上