

平成 27 年 12 月 17 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 27 年度第 3 回）

### 1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注 1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度 167 件、平成 27 年度（10 月末現在）82 件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度 159 件、平成 26 年度 155 件、平成 27 年度（10 月末現在）102 件。（制度スタート後の総申請（944 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 803 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 509 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 27 年	4 月	13 (13)	14	8	5	1	0	0	0
	5 月	15 (9)	16	7	8	1	0	0	0
	6 月	13 (14)	9	4	4	1	22	4	0
	7 月	13 (11)	25	19	2	4	0	0	1
	8 月	11 (15)	15	10	4	1	0	0	0
	9 月	7 (19)	16	6	9	1	35	7	0
	10 月	10 (13)	7	5	1	1	0	0	0
	11 月	(14)							
	12 月	(15)							
平成 28 年	1 月	(10)							
	2 月	(24)							
	3 月	(10)							
累 計	平成 26 年度	167	155	83	55	17	132	26	4
	平成 27 年度（4 月～10 月）	82	102	59	33	10	57	11	1

（注 1）平成 27 年 10 月末日現在。9 月分の申請については仲裁（1 件）を含む。カッコ内は前年度件数。

（注 2）取下げ及び却下

## 2. 申請事案の分野別状況等

- ・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（218件、約23%）。
- ・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	218
2. 教養・娯楽サービス	90
3. 運輸・通信サービス	79
4. 内職・副業・ねずみ講	74
5. 教養娯楽品	68
6. 保健衛生品	66
7. 他の役務	62
8. 保健・福祉サービス	55
9. 土地・建物・設備	47
10. 被服品	33
11. 住居品	30
12. 車両・乗り物	28
13. 工事・建築・加工	26
14. 教育サービス	19
15. レンタル・リース・賃借	12
16. 食料品	11
17. 商品一般	8
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
20. 他の相談	2
20. 光熱水品	2
20. 修理・補修	2
23. 管理・保管	1
23. 他の行政サービス	1
合 計	944

  

(1) 生命保険	64
(2) 預貯金・証券等	56
(3) ファンド型投資商品	26
(4) デリバティブ取引	22
(5) その他の保険	16
(6) 融資サービス	13
(6) 損害保険	13
(8) 他の金融関連サービス	8

  

(1) 教室・講座	51
(2) 各種会員権	19
(3) 他の教養・娯楽	13
(4) 旅行代理業	6
(5) 観覧・鑑賞	1

## (2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	787
2. 販売方法	416
3. 品質・機能・役務品質	109
4. 表示・広告	48
5. 安全・衛生	42
6. 接客対応	39
7. 法規・基準	36
8. 価格・料金	33
9. 施設・設備	8
	944

(注) マルチカウント

## (3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	864
2. 第2号類型(重大性)	45
(1) 生命・身体	(32)
(2) 財産	(13)
3. 第3号類型(複雑性等)	9
	944

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

## (4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	249
2. 消費生活センターの相談を経たもの	695
合 計	944

## (5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	151
2. 合議体(2人)	679
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	20
合 計	944

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

### 3. 結果概要の公表

#### 【参考】結果概要の公表制度について

#### 1. 趣旨

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

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

#### 2. 参考条文

##### (1) 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日改正）

（結果の概要の公表）

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

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

（結果の概要の公表）

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

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

（公表）

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

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

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

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

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

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

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

平成 27 年 12 月 17 日結果概要公表事案 一覧

	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	脂肪溶解注射における解約に関する紛争	×	ドクターアンディーズクリニック
事案2	タレント契約の解約に関する紛争(2)	×	株式会社DMP
事案3	コンサルティング委託契約の解約に関する紛争(1)	×	Az marketing株式会社
事案4	コンサルティング委託契約の解約に関する紛争(2)	×	Az marketing株式会社
事案5	匿名組合契約の解約に関する紛争(2)(3)	×	株式会社リンクコム ライブスマネジメント株式会社 株式会社ゴールドリンク (2件併合)
事案6	モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(3)	×	
事案7	包茎手術の解約に関する紛争(5)	○	
事案8	専門学校の授業料等の返還に関する紛争(3)	○	
事案9	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争	○	
事案10	盗難デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争	○	
事案11	カーセキュリティー機器の通信販売の返品に関する紛争	○	
事案12	包茎手術の解約に関する紛争(6)	○	
事案13	インターネット回線における二重契約の解約に関する紛争	○	
事案14	次々と訪問販売されたミシンの解約に関する紛争	○	
事案15	起業家育成の講座受講契約に関する紛争(1)(2)	○	(2件併合)
事案16	医療保険の追加告知に関する紛争	○	
事案17	美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(5)	○	
事案18	住宅リフォーム工事の施工費用に関する紛争	○	
事案19	自動車用品取付の不具合に関する紛争	×	
事案20	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(9)	○	
事案21	レンタル事業の出資金返還に関する紛争(1)~(7)	○	(7件併合)
事案22	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(11)	○	
事案23	生命保険契約の有効性に関する紛争	○	
事案24	早漏治療に係る施術代の返金に関する紛争(2)(3)	○	(2件併合)
事案25	リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(4)	○	
事案26	墓地使用契約の解約に関する紛争	○	
事案27	建築条件付の土地売買契約と工事請負契約に関する紛争	○	
事案28	別荘地の測量請負契約に関する紛争	○	
事案29	筋カトレーニング教材の解約返金に関する紛争	○	
事案30	未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争(4)	○	

事案31	会員制高齢者保養施設利用契約の解約に関する紛争	×	
事案32	航空券のキャンセル料に関する紛争(2)	○	
事案33	充電ケーブルによるスマートフォンの故障に関する紛争	○	
事案34	包茎手術等の一部返金に関する紛争(3)	○	
事案35	クレジットカードの利用代金に関する紛争(4)	×	
事案36	新築工事請負契約に関する紛争(3)	×	
事案37	リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(6)	○	
事案38	医療保険の支払い基準に関する紛争	×	
事案39	放送事業者に対する料金に関する紛争	○	

## 【事案 1】脂肪溶解注射における解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 7 月、相手方クリニック<sup>(注)</sup>のホームページを見て、痛みも腫れもなく全身痩せられるという脂肪溶解注射を知り、相手方クリニックに出向いた。

受付の人から、通常全身 3 回 67 万円のところ、キャンペーンで 50 万円と言われ、相手方クレジット会社のリボルビング払い(包括信用購入あっせん)で契約をした。契約の内容は、脂肪溶解注射 3 回、痩せられる薬 4 種類、小顔になれる注射 1 回であった。

契約当日に 1 回目の施術を行うこととなり、施術前に医師より、薬の効果が増し、全身に手のひら 50 枚分の注射をするだけで効果も出て、痛みも腫れもないと言われた。

しかし、施術後に湿疹が出たうえ、しびれも長期間にわたって出たことから、施術より 2 カ月後に解約すると伝えたが、一度診察に来てほしいと言われたため、相手方クリニックに出向いた。症状の話をしたが、説得され、そのまま、2 回目の施術を受けることとなった。

2 回目もやはり同様の症状が出たため、あらためて解約を伝えたが、1 万円しか返金しないと言われた。効果がなく、体調も悪くなったため、既払金を返金してほしい。

(注)ドクターアンディーズクリニック ※

所在地：東京都港区

#### <相手方らの対応>

##### 【相手方クリニックの対応】

回答書・答弁書の提出なし。

##### 【相手方銀行の対応】

和解の仲介手続に協力する意思がある。

国民生活センターの仲介案に従う予定である。

カード取引内容の詳細事実について、当行では確認することができない。当該案件は、カード名義人と加盟店間のカード利用内容に関する問題と捉えている。ただし、事案の進展状況に応じて当行の対応策を個別検討する。

カード名義人と加盟店側で和解し、クレジット上の処理が必要であれば処理する。なお、当該売り上げについては、既に当行にて加盟店に立替払い済みであるため、クレジット処理が必要な場合には、加盟店側にてクレジット上の返金処理を行う解決をしてもらいたい。

##### 【相手方クレジット会社の対応】

和解の仲介手続に協力する意思がある。

国民生活センターの仲介案に従う予定である。

当社は、提供されるサービス内容やカード名義人によって行われた取引の契約について関与

---

\*なお、当該事業者の登記は見あたらない。相手方の住所地は、申請人の提出資料による。

していないため、当社判断において、当該契約を取り消すことはできない。ただし、加盟店が元の契約を取り消したうえで、クレジット売上の取消データを計上するのであれば、取消データに基づき手続する。

カード名義人と加盟店の二者間で和解してもらいたい。本件は、カード名義人と加盟店の二者間の問題と捉えている。ただし、事案の進展状況に応じて、当社の対応策を個別検討する。

## 2. 手続の経過と結果

相手方らに対して和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書・答弁書の提出を求めたところ、相手方クリニックより事務局に電話があった。当該電話において、相手方クリニックの元顧問を名乗る女性と相手方院長を名乗る男性より、相手方クリニックの主張が縷々述べられたため、書面で提出するよう伝えたと、「遅れても回答書は提出する」との返答があった。そこで、回答書提出期限を明示し、手続に応諾するよう促す書面を送付し、回答を待った。

提出期限を経過しても回答書の提出がなかったため、相手方クリニックに連絡したところ、院長が海外出張中であり、帰国日も不明とのことであったことから、独立行政法人国民生活センター法第 22 条及び独立行政法人国民生活センター法施行規則第 21、22 条に基づく文書等の提出要求書並びに期日への出席要求書を送付し、再度回答を待った。しかし、郵便物が受領されなかったため、相手方クリニックへ連絡したところ、院長の許可がないと郵便物の受領ができないと述べ、郵便局での保管期限経過により事務局へ返送された。

そのため、仲介委員は、申請人、相手方銀行及び相手方クレジット会社から事情を聴取するため、第 1 回期日を開催した。

申請人は、5 年程前に相手方クリニックを訪れ、脂肪溶解注射等を行い、3 年程前に脂肪溶解注射を受けたこと、本件では、3 回の脂肪溶解注射をキャンペーン価格の 50 万円で契約し、1 回の施術で全身、下半身、全身の順で注射したこと、1 回につき、手のひら 50 枚分(手のひら 1 枚分とは、はがき 1 枚分の面積をいう。)を 1.5cm~3cm おきに注射を打っていくと説明されたが、麻酔もなく、適当に打っているように感じたこと、1 回目の脂肪溶解注射を打ったところ、湿疹が出て、膝の辺りにしびれが残り、また処方された飲み薬を服用したところ気分が悪くなったため、その旨を相手方クリニックの医師へ申告したが、身体の表側に神経はなく、しびれが出ることはない、薬は以前より強いものを出しているなどと言われ、実際触って痛いと感じる部位に神経がないわけがないと思い、不信感が募ったことなどを述べた。また、その際、相手方クリニックの医師より、飲み薬を 4 種類から 2 種類に減らすよう指示されたが、注射は大丈夫と言われたため、2 回目の施術を受けたが湿疹が出たことから、相手方クリニックを信頼できなくなったと述べた。

一方、相手方銀行は、相手方クリニックは直接の加盟店とは認識していないこと、相手方クリニックについて本件と同じような支払い停止の抗弁や消費生活センターの介入があったことは、最近ないと思われること、加盟店への対応について、事務委託先の相手方クレジット会社と共に手続において協議することは可能であることなどを述べた。

また、相手方クレジット会社は、相手方クリニックは直接の取引関係になく、間に決済代行業者が入っているため、直接交渉することは不可能であること、美容整形の紛争は過去に数件あるが、相手方クリニックに関する紛争は今回が初めてであることなどを述べた。



両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方クリニックが期日に出席しない限り、紛争解決は困難であると判断し、再度期日を設けることとした。そこで、相手方クリニックに対し、独立行政法人国民生活センター法 22 条及び独立行政法人国民生活センター法施行規則 21 条に基づき、出席要求書を送付し、本手続への参加の意向を確認することにした。

しかし、指定期限内に相手方クリニックからの回答はなく、その後の電話にも応答がなかった。そのため、仲介委員は、和解成立の見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 2】タレント契約の解約に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 6 月、繁華街で相手方<sup>(注)</sup> 担当者に「読者モデル等の人材を探している」と声を掛けられた。選考のために写真が必要と言われたため、断ったが、数時間後、相手方の別の担当者から同様の勧誘を受けた。一度断ったことを伝えたところ、「二度も声がかかったということはそれだけ何かがあるのだ」と言われ、うれしくなり、モデルの仕事をするつもりはないが、ナレーション等声の仕事をしたと思っていると伝えた。別の担当者から、最初に声をかけた担当者は声優の仕事をしていると言われたので選考を受けることにし、その場で写真を撮影された。

翌日、相手方より、一次選考に受かったと電話があった。後日、二次選考に出向き再度写真を撮影され、登録した際にメールで届く案件の内容等、仕事の説明を受けた後で、登録料 9 万円程が必要と言われた。最初に声をかけられた時の説明では、金銭的負担はないと聞いていたため断ろうとしたが、「今決めないといけない」「事務所に登録するには登録料はかかる」等と言われ、声の仕事のきっかけをつかめればとの思いで契約することとし、後日クレジットカードの一括払いで支払った。登録料は 9 万円程という話であったが、実際は 10 万 6,920 円であった。

その後仕事の紹介メールがなかなか届かず、2 カ月程してようやく届いたものの、エキストラの仕事ばかりであり、希望した声の仕事は一つもなかった。高額な登録料を支払ったにもかかわらず、勧誘時の説明と異なり、希望した仕事の紹介がないため、地元の消費生活センターに相談し、助言を受けてクーリング・オフ通知を送ったが応じられなかった。

登録料を返金してほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社 DMP

所在地：東京都渋谷区

#### <相手方の対応>

回答書・答弁書の提出なし。

### 2. 手続の経過と結果

相手方に対して、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書・答弁書の提出を求めたが、回答期限を過ぎても提出がなかった。

そのため、相手方に電話したところ、「おかけになった番号は、移転のため電話をとりはずしてあります」というメッセージとともに、別の電話番号が案内され、電話したところ、相手方担当者が電話に出たが、代表取締役が対応するとの回答がなされた。そこで、代表取締役から連絡するよう伝言したが、以降折り返しの電話はなかった。

そこで、以下の方法により、さらに相手方との連絡を試みた。

- ① 相手方の登記簿上の本店所在地に宛てて、手続に応じるように促した文書を簡易書留郵便にて送付したところ、「不在のため持ち戻り」として返送された。

- ② 相手方の登記簿上の本店所在地に宛てて、同文書を普通郵便にて送付したところ、普通郵便が返送されなかったことから、相手方の郵便受けに到達していることが予想された。
- ③ 相手方代表取締役の住所地に宛てて、同文書を簡易書留郵便及び普通郵便にて送付したところ、「宛所に尋ねあたらず」として返送された。
- ④ 申請人が相手方担当者から受け取った名刺に記載されていたファクス番号に宛てて、同文書をファクスにて送付したところ、電話番号が使われておらず、発出できなかった。その後も、相手方より回答は寄せられることはなく、相手方の事務所に何度か電話をしたが、つながることはなかった。

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たことから、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3】コンサルティング委託契約の解約に関する紛争（1）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成27年1月、相手方<sup>(注)</sup>のSNSに掲載されていた秘書募集の案内を見て、現在の仕事をしながらでもネット上の仕事ならでき、収入が増やせるのではないかと思い、募集項目に入力を行ったが、その後、応募を辞退した。

相手方のSNSに記載されていた株の記事に関心を持ち、5万円を振り込んでアービトラージ（裁定取引）を試した際に、再び相手方に興味をもち、同年4月、相手方と連絡をとり、その週末に秘書面接を受けた。

相手方第1秘書と1対1でカフェにて面接を行った。その際、有料の研修期間があることを知らされた。契約書類を見せながら、SNSの利用経験があれば契約目的を個人事業に係る営業のためとすることや、事業開始年はSNSを使い始めた時点とすることを指示され、言われるままに契約書類に記載した。またその際に、コンサルティング料（研修料等）を現金で支払うよう要求され、押し切られて、現金自動預払機（ATM）で約40万円を引き出して第1秘書に渡した。

帰宅後、家族に反対され、その日の夜に、相手方代表者に直接携帯電話で、解約希望を伝えたところ、書類を送るとの回答だった。しかし一向に書類が送付されず、消費生活センターに相談した。

消費生活センターのあっせんにより、相手方代表者が平成27年6月15日までに全額返金すると回答をしたものの、結局、返金はされなかった。その後、相手方より、返金を分割で行うとの提案があったが納得できる内容ではなかったため、消費生活センターを通じて合意しない旨を相手方に伝えた。

契約をなかったこととして、全額返金してほしい。

<sup>(注)</sup>Az marketing 株式会社

所在地：東京都港区

＜相手方の対応＞

回答書、答弁書の提出なし。

### 2. 手続の経過と結果

相手方の登記簿記載住所に、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書、答弁書の提出を求めたが、「あて名不完全で配達できない」として返却された。配達管轄の郵便局に問い合わせたところ、当該住所は集合住宅であり、部屋番号までの記載がないと配達ができない、との回答であった。

住所を確認するため、契約書記載の電話番号に複数回電話したところ、相手方は、社名を名乗らず、数回に渡り、会社住所（部屋番号）を教えることはできない、その理由として登記簿記載の住所には当該会社は存在しない等と述べた。また書類送付の目的が和解の仲介手続であるならば、手続に応じるつもりはないと述べた。また、書類をファクスでならば受け取れると

しながら、ファクスや当該電話を設置している場所（住所や社名）は教えられないと述べた。また、相手方は、担当者不在、担当者多忙等の理由で電話のかけ直しを度々要求したり、電話の途中で急用が入った、話が長いと述べて電話を切る等の対応であった。

なお、当該電話番号は、契約書記載の番号であるが、相手方の番号か、契約書に社名記載のある販売会社の番号か明確ではなく、また電話応対した者は電話は転送されている、元社員、元担当者にすぎないと述べる等、相手方の事業者としての実態は不明瞭であった。

申請人が過去に連絡を取った相手方代表者携帯電話番号においても通じることはなかった。

そのため、登記簿記載の相手方代表者住所に、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付したが、あて先に尋ねあたらずとして返却された。

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。

## 【事案 4】コンサルティング委託契約の解約に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

TVに出演している相手方<sup>(注)</sup>代表者に興味を持ち、自らが行っている音楽活動を通じて一緒に何かできればよいと考え、平成27年5月、SNSで相手方代表者に連絡をした。相手方代表者の一番弟子という人物から連絡があり、相手方事務所付近で会うこととなった。

その際、相手方代表者がまず研修を受講してほしいと言っている、と言われコンサルティング契約書を提示された。約90万円であったため、目的が異なることや高額であることを指摘したところ、約40万でも受講できる、受講すれば今後相手方代表者と組んで何かできる、クーリング・オフができる等と説明された。そこで、相手方代表者と組めるなら投資であり、後でやめることもできると考え契約を締結した。

同意事項確認書の記入の際、個人事業主に係る項目については、SNSをやっていたら個人事業主であり、SNSを始めて2年であれば事業を開始して2年と記載するよう指示された。まずは所持金3万円を内金として入れ、残金は1週間以内に振り込むよう言われた。残金支払いについて消費者金融から借りるよう示唆されたことから不安になり、契約から3日後に、一番弟子という人物にクーリング・オフしたいと伝えたところ、同人物から、地元でクーリング・オフしてくれる機関があるから、そこに相談するように、また内金は追って返金されるが今はできないと説明された。

消費生活センターのあっせんに対し、相手方は、事業者間契約であるとの理由で返金に応じない。なお、コンサルティング契約によって相手方から提供されたプログラムやサービスには申請人は一切アクセスしていない。既払金全額の返金を求める。

<sup>(注)</sup> Az marketing 株式会社

所在地：東京都港区

#### <相手方の対応>

回答書、答弁書の提出なし。

### 2. 手続の経過と結果

相手方の登記簿記載住所に、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付し、回答書、答弁書の提出を求めたが、「あて名不完全で配達できない」として返却された。配達管轄の郵便局に問い合わせたところ、当該住所は集合住宅であり、部屋番号までの記載がないと配達ができない、との回答であった。

住所を確認するため、契約書記載の電話番号に複数回電話したところ、相手方は、社名を名乗らず、数回に渡り、会社住所（部屋番号）を教えることはできない、その理由として登記簿記載の住所には当該会社は存在しない等と述べた。また書類送付の目的が和解の仲介手続であるならば、手続に応じるつもりはないと述べた。また、書類をファクスでならば受け取れるとしながら、ファクスや当該電話を設置している場所（住所や社名）は教えられないと述べた。また、相手方は、担当者不在、担当者多忙等の理由で電話のかけ直しを度々要求したり、電話

の途中で急用が入った、話が長いと述べて電話を切る等の対応であった。

なお、当該電話番号は、契約書記載の番号であるが、相手方の番号か、契約書に社名記載のある販売会社の番号か明確ではなく、また電話対応した者は電話は転送されている、元社員、元担当者にすぎないと述べる等、相手方の事業者としての実態は不明瞭であった。

申請人が過去に連絡を取った相手方代表者携帯電話番号においても通じることはなかった。

そのため、登記簿記載の相手方代表者住所に、和解の仲介申請書等を配達証明郵便にて送付したが、あて先に尋ねあたらずとして返却された。

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。

## 【事案 5】匿名組合契約の解約に関する紛争（2）（3）

### 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>

平成24年6月～7月ごろ、知人から紹介された相手方募集取扱会社社員、相手方営業者<sup>(注1)</sup>らから「年8%の配当は必ず支払う」、「配当金が支払われない場合でも元金は必ず返金する」と勧誘され、断続的に三つの匿名組合契約（事業活性ファンドの購入契約）を締結した（以下「本件契約①②③」という。合計契約金額960万円）。その際、リスクの説明は一切なかった。

ところが、平成26年8月より配当金が支払われなくなり、相手方営業者より管理業務を一任された相手方アレンジャー<sup>(注2)</sup>に解約を申し出たが返金されず、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

本件契約①②③で支払った合計金額からこれまでに受け取った配当金約107万円を差し引き、約853万円の返金を求めたい。

#### <申請人口の主張>

平成24年5月～6月、知人である相手方募集取扱会社社員から「年8%の配当は必ず支払う」、「配当金が支払われない場合でも元金は必ず返金する」と誘われ、二つの匿名組合契約を締結した（以下「本件契約④⑤」という。合計契約金額600万円）。さらに相手方募集取扱会社社員から、匿名組合よりも手堅い商品であると勧誘を受け、追加で、相手方社債発行会社<sup>(注3)</sup>の社債200万円も購入した（以下、「本件契約⑥」という）。

ところが、本件契約④⑤については配当金が支払われなくなり、相手方営業者より管理業務を一任された相手方アレンジャーに解約を申し出たが返金されなかった。また、本件契約⑥については解約を申し入れ、相手方社債発行会社がそれを承認して返金する旨回答したにもかかわらず返金されない。そこで、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

契約時の約束どおり、本件契約④⑤⑥で支払った800万円全額の返金を求める。

<sup>(注1)</sup>株式会社リンクコム

所在地：愛知県名古屋市

<sup>(注2)</sup>株式会社ゴールドリンク

所在地：愛知県名古屋市

<sup>(注3)</sup>ライビスマネジメント株式会社

所在地：愛知県名古屋市

<相手方らの対応（申請人イについて）>

#### 【相手方営業者の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人イの申請内容は事実に基づかない。



返金のための早急な対応は今のところ困難である。

**【相手方募集取扱会社の対応】**

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

当社は、第二種金融商品取引業者として、商品の募集取り組みに関わったものであり、申請人イの財産を預かっていない。なお、平成26年10月、第二種金融商品取引業を廃止している。

相手方営業者と事務受託契約は解約されており、現状を理解していないため、相手方営業者と和解してほしい。

当社は、「年8%の配当金が必ず支払われる」との説明をしておらず、一切のリスク説明は行われていないとの申請人の主張は事実と異なる。

当社が募集取扱を行う商品は第二種金融商品取引業によるもので、必ず契約締結時までに、契約締結前交付書面を交付しており、金融商品取引法に基づき、各種リスクや配当等の説明を明記している。申請人イが、これらの書面を見ていないという主張はありえない。

**【相手方アレンジャーの対応】**

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

申請人イの申請書は、事実関係が異なる。

また、現在、返金に応じられる経営状況にない。

<相手方らの対応（申請人口について）>

**【相手方営業者の対応】**

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

申請人口の申請内容は事実と異なる。

現在、申請人口の意思に沿える経営状況ではない。

**【相手方募集取扱会社の対応】**

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

当社は、第二種金融商品取引業者として、本件契約④⑤に係る商品の募集に関わったものであり、申請人口の財産を預かっていない。なお、平成26年10月、第二種金融商品取引業を廃止している。

本件契約④⑤に関して、相手方営業者と事務受託契約は解約されており、現状を理解していないため、相手方営業者と協議してほしい。

本件契約⑥に関して、当社は、社債売買については関与しておらず、相手方社債発行会社と協議してほしい。

配当金及びリスク説明に関して、申請人の主張は間違っている。

当社が募集取扱を行う商品は第二種金融商品取引業によるもので、必ず契約締結時までに、契約締結前交付書面を交付しており、金融商品取引法に基づき、各種リスクや配当等の説明を明記している。申請人口が、これらの書面を見ていないという主張はありえない。

**【相手方アレンジャーの対応】**

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。  
申請人口の申請書は、事実関係が異なる。  
また、現在、返金に応じられる経営状況にない。

#### 【相手方社債発行会社の対応】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。  
申請人口の申請内容は事実と異なるため、和解の意思はない。  
現在、申請人口の意思に沿える経営状況ではない。

※ 上記のとおり、相手方すべてが、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であったため、電話で当委員会の手続を説明したところ、相手方すべてが手続に協力することを了解した。

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、当事者から事情聴取を行った。

匿名組合契約（本件契約①～⑤）の締結経緯について、申請人イ、ロともに、共通の知人を通じて、相手方募集取扱会社社員（以下、同社員）と知り合い、事務所やカフェで説明を受け契約を行ったと述べた。また契約締結前に契約締結前交付書面兼重要事項説明書は渡されなかったと述べた。申請人イ、ロともに金融機関勤務経験はなく、投資や株式は全くの初心者であったが、信頼関係のあった知人から同社員を紹介され、同社員から大口の投資家でなく主婦向けだ、銀行の定期貯金より有利と説明され、リスクの説明もなかったため購入に至ったと述べた。また勧誘時に同社員から、自分も2,000万円購入していると聞いたと述べた。

申請人口は、社債購入（本件契約⑥）の経緯について、事業活性ファンド購入時の担当者だった同社員から、手堅い商品として勧められたこと、事業活性ファンドの配当があったことから、同社員を信用し、メールや電話での勧誘を経て契約書類は郵送でやり取りを行ったと述べた。仲介委員が、相手方募集取扱会社は社債に係る業務はしていないと主張している旨を指摘したところ、申請人口は、同社員が、相手方募集取扱会社の上司の名前を出して、その者も当該社債は安心だと述べている等と勧誘されたと述べた。

申請人イ、ロは、配当が支払われなくなった後、勧誘・契約を担当していた同社員に連絡を取ったところ、相手方アレンジャー職員から話を聞くよう指示され、経営がうまくいっていないとの説明を受けた、解約については相手方アレンジャーに連絡したと述べた。

相手方募集取扱会社は、勧誘・契約締結業務を行った同社員は当時契約社員であったが、第二種金融商品取引業を廃止した際に雇用契約は切れていると説明した。一方、社債に係る業務は行っておらず、同社員が社債売買に関わったかは関知していないと述べた。また、営業業務について、コンプライアンスの観点からファンドを募集する前の段階で同社員を含めて社員研修を実施していたと述べた。

仲介委員は、相手方募集取扱会社に対し、申請人らの聴取によると同社員の勧誘等に問題があったうかがえ、また、社債については業務外であったとしても、申請人口は相手方募集取扱会社社員と認識して同社員を信頼し購入に至っている点を指摘した上、同社員からもヒアリングする必要があることから、次回期日に当人の参加を促すか、それが難しければ相手方募集取扱会社において同社員に勧誘・契約時の状況を確認して、次回期日で述べるよう要請した。また社債の販売に関与していないことを証する書面の提示を要請した。

相手方募集取扱会社は、各事業活性ファンドにおける事業内容の概要を説明し、売掛金の回収遅延により、配当の支払いが困難となったと述べた。また相手方営業者から、月次決算の確認作業等の会計事務も受託していたが、現在は契約関係にないと述べた。

相手方営業者および相手方社債発行会社は、相手方アレンジャーに一任するとのことであったため、相手方アレンジャーより、3社の事情聴取を行った。相手方アレンジャーは相手方営業者および相手方社債発行会社との関係について、お客様窓口を相手方アレンジャーに一本化しており、その関連で本件も対応していると述べた。申請人口の本件契約⑥の解約については、契約条項に基づき取締役会で認められ、約200万円の返還義務があることを認めた。また本件契約①～⑤についても両申請人からの解約が成立し、返金義務があることは承知していると説明した。相手方営業者は、売掛金の回収が困難になり経営が傾きファンドの解約が相次いだため、一層経営を圧迫したと聞いているが詳細はわからない、現在は再建を目指していると述べた。

仲介委員は、返済案を3社で検討するよう要請した。

第2回期日において、相手方営業者、相手方社債発行会社、相手方アレンジャーは代理人として弁護士を委任し、3社代理人弁護士より事情聴取した。代理人は、相手方営業者、相手方社債発行会社は申請人らに対し、解約に基づき一定の返金義務があることは認めるが、相手方アレンジャーは窓口としての対応であり返金を肩代わりすることはできないと説明した。また相手方営業者はウォーターサーバーに係る業務、相手方社債発行会社は光触媒に係る業務を行っているが、両社とも経営状況が悪く、倒産の状況にはないものの、債権者多数のため、一切の返金はしていないと述べた。一方で、配当停止となる以前は解約返金に応じており、解約が相次いだため、事業資金が枯渇したとの説明もあった。仲介委員は決算書類を見ながら、経営状況の説明を求めたが、代理人は、依頼者との関係で回答不可、把握していない等と述べ、返金意思がないわけではないが、原資がないため返金はできず、事業計画や返金計画も示せないと回答した。

相手方募集取扱会社は、同社が本件契約⑥を含む社債売買に関与していないことを証する書面を提出した。一方、本件契約①～⑤の勧誘・契約を担当した同社員は電話に出ないため連絡がとれなかったと述べた。契約締結前交付書面を交付し、リスク説明を行っていたこと、適合性確認についても、顧客カードを作成し管理していたこと、そしてこれら書面は第二種金融商品取引業を廃止したため、相手方営業者に移管したと述べた。解決の方向性については、業務上落ち度はなく互譲の余地はないとした。

仲介委員は相手方ら3社代理人に、相手方募集取扱会社から移管された当該顧客管理に係る書類を次回期日に提出するようを要請した。

仲介委員は申請人らに対し、和解解決が困難であることが見込まれることを踏まえ、少額分割での返金を内容とする和解を締結する案、相手方らが支払義務を認めた上で相当期間経過後に返済計画を示す（示せない場合は理由を書面で説明する）和解を締結する案、相手方らが書面で返金義務のみを認める（具体的な弁済条項は設けない）和解を締結する案、不調終了とする案を示した。これに対し、申請人らは少額でも返金されることを希望した。

第2回期日後、仲介委員は、相手方ら3社代理人に対して質問状を送付し、上記の各案を提示し検討を依頼するとともに、本件契約①～⑤について申請人らに対する具体的返金債務額を計算式とともに提示すること、本件で一切の返金が不可能であるとする理由および返済計画が提示できない理由を事業内容、月次損益・資金繰り、資産の状況等を含め具体的に説明することを求めた。

これに対し、相手方ら3社代理人から意見書が提出され、和解金支払いのための原資を有しておらず和解金を支払う見込みがないため、和解を不成立とし手続終了としてほしい、また第3回期日は裁判期日が入ったため欠席するとのみ回答があった。これを受け、仲介委員は、質問状への回答が実質的になされていないと判断し、再度、質問状への回答を求める文書を発出したが、先の意見書と同一内容の意見書が提出された。また第2回期日で仲介委員が依頼した相手方募集取扱会社から移管された顧客管理に係る書面の提出について、「回答する必要がない」と書面で連絡があった。

このため、国民生活センター法22条に基づく期日出席要求書および質問状に対する回答提出要求書を発出したところ、相手方ら3社代理人より、先般の意見書と同様、和解金支払いのための原資を有しておらず和解金を支払う見込みがないため、和解が成立する可能性はなく、質問状に回答する必要はない、期日は欠席する、今回の期日以外に和解仲介手続を設定されても出席予定はない、とのみ記載のある意見書の提出があった。

第3回期日において、相手方募集取扱会社は、同社員とは連絡がとれず、当人が本件ファンドを購入していたか、またそれを解約しているかについても把握していない、相手方営業者が現在営業をしているかは把握していないと回答した。また適切な業務遂行をしており、互譲の余地はないとした。また、相手方ら3社代理人の出席はなかった。

仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案6】モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成26年3月、通信販売でパソコンを購入した。パソコン購入の条件として、相手方のモバイルデータ通信の2年契約が必須とされていたため、相手方との通信契約を締結した。

3月31日にパソコンが届き、4月1日から使い始めた。しかし、30回程度インターネット接続を試みるも実際に接続できたのは4回ほどであった。10分程度時間がかかり、やっと接続してもダウンすることがあった。相手方に苦情を申し出たところ、つながりにくいことがあるとの説明であったが、あまりにもその程度を逸脱している。

このような場合の解約でも契約解除料がかかるとのことだったが、使えないのに契約解除料がかかるのは納得できず、通信料を支払わずにいたところ、平成26年9月に強制解約された。未払いの通信料約2万円及び契約解除料約6万円を請求されている。

契約解除料を支払いたくない。

#### <相手方の対応>

申請人の請求を認めない。

相手方の提供するデータ通信は、サービスエリア内でも障害物等で電波の届かない所では使用できない場合や、電波状況の悪い場所へ移動すると通信が切断される場合があるが、その旨は契約申込時の販売店からの口頭説明及び書面によって申請人には告知されている。

申請人が、平成26年3月31日から同年4月6日までの間に約334MBの通信を行っていることや平成26年8月24日までに申請人から電波状況に係る苦情がなかったことからすると、申請人の主張を前提に和解を行うことは困難である。

なお、相手方においては、契約締結早期の段階で、電波状況が悪く接続が困難である旨の苦情を受けた場合、利用者の電波状況を調査のうえ、使用環境の状態を確認し、中継器の設置を行う等、消費者保護に努めている。

### 2. 手続の経過と結果

第1回期日において、仲介委員は両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

特に、モバイルWi-Fiルーターの電波状況や、申請人の解約申し出の内容や時期、それに対する事業者側の対応が主要な争点となったため、当時の経緯を中心に聴取した。

まず、申請人の説明は以下のとおりであった。

平成26年3月末に通信販売でパソコンを買った際、販売店から相手方との2年契約が必要であること、自宅が通信エリア内であることを言われた。現在のプロバイダーから相手方に切り替えれば実質負担額は変わらないと考えた。パソコンが届き、初期設定をする時点で相手方のモバイルWi-Fiではインターネットがつながりにくいと感じた。その後もつながらず、インターネットが使えないと困るため、結局元のプロバイダーとの契約も継続している。パソコンの付属ソフト等についても不満があったことから、当初は販売店に対し、ソフト等に関する苦情と共につながりにくいことも伝えたところ、販売店から通信契約のことに関しては直接通信事業者の相手方に言うよう指示された。その後同年6月19日に、相手方に対し電波状況の改善を

求めた。また、いつの間にかオプション料金がかかっていることが判明したことから、オプションを解約した。通信契約自体は、解約すると契約解除料が発生するのでその時点では解約したいという話はしなかった。電波状況が悪い点につき調査や改善をする姿勢が見られず、申請人側の使用方法が悪いような言い方をされた。接続できないものに対してなぜ料金を払わなければいけないのかという気持ちがあり、料金の支払いをストップした。

他方、相手方の説明は以下のとおりであった。

当社の記録では、申請人とのやり取りは6月19日が初めてである。販売店からの連絡を受け、相手方お客様サポートセンターから申請人に連絡を入れた。このときはオプションの解約の対応をした。電波状況に関する苦情がなされた記録があるのは8月以降である。契約の初期段階で電波状況に関する苦情の申し出があれば、電波状況の調査や使用環境のヒアリングによって状況を確認し、柔軟な対応を検討していた。

仲介委員は、本事案では申請人宅付近での電波状況が主要な争点になると考えられることから、相手方に対し、次回期日までに申請人宅付近での電波状況の調査を要請した。また、相手方に対し、6月19日の時点で電波状況に関する苦情がなされていたかどうか再度社内記録を確認するよう要請した。また、申請人が当初は相手方ではなくパソコンの販売店に苦情を述べていたことから、販売店に対しても、申請人とのやり取りの記録の開示を求めることとした。

期日間に、販売店から、申請人と販売店間のやり取りにつき回答がなされた。これによると、申請人から販売店に対し合計7回の問い合わせがなされていた。当初は商品の仕様や付属ソフトに関する問い合わせであったが、6月19日になって相手方との通信契約に関する問い合わせがなされたことから、販売店は、相手方から折り返し連絡をさせる旨対応した、とのことであった。

第2回期日において、相手方から、前回期日において仲介委員から要請のあった①申請人宅付近の電波状況、②6月19日の申請人との電話でのやり取りについて以下のとおりの調査報告がなされた。

まず①の電波状況については、最大下り 13.25Mbps、上り 1.03Mbps の通信速度であり、電波状況としては必ずしも不良とは言えないとのことであった。また②については、録音データを確認したところ、6月19日に申請人は電波状況が悪いことと料金が高いことにつき苦情を申し立て、オプションの解約を申し出たが通信契約自体の解約はしないと述べていた、とのことであった。さらに8月になってからも申請人から電波状況についての苦情の申し立てがあり、契約解除料について善処を求められたため、相手方から電波調査等を申し出た。調査を行う前提として、申請人の通信機器が強制解約され、利用停止中であるため1カ月程度の料金を支払うよう求めたところ、申請人に断られたとのことであった。

相手方の調査により判明した申請人宅付近の電波状況は、申請人が期待した通信速度には及ばないものであったが、この点につき相手方は、そもそもモバイル Wi-Fi の通信速度はベストエフォート型のサービスであり、光回線等と異なり、移動先でも使用できる等の特徴をも備えたものであり単純に比較にできないと述べた。

仲介委員は、両当事者にあらためて和解に向けての意向を尋ねたところ、申請人は全額の負担は厳しいが減額されるのであれば和解による解決を希望し、相手方も減額については検討するとの回答であった。

そこで、仲介委員は、申請人が未払いの通信料金全額を相手方に支払い、契約解除料金半額

を申請人が負担することとし、分割で相手方に支払う旨の和解案を提示した。申請人はこれに応じる意向を示し、他方、相手方は一度持ち帰って検討することとなった。

第2回期日後に、相手方より、本手続においては結果概要の公表制度があり、公表がなされる可能性があること、また減額に応じるべき瑕疵<sup>かし</sup>が認められないことから、和解に応じられないとの回答があった。

これを受け、仲介委員は本手続によって解決を図ることは困難と判断し、不調にて終了となった。

## 【事案 7】包茎手術の解約に関する紛争（5）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

申請人は真性包茎であることにコンプレックスを感じ、包茎手術を受けることを検討していたところ、相手方のホームページ上に「日本一の技術を誇る包茎治療専門クリニック」「手術実績日本一」「過去に一度も失敗していない」等の記載を見つけ、手術を受けるか決めるため、カウンセリングを受ける目的で相手方を訪れた。

カウンセリングに訪れた際、相手方の医師から、「真性包茎で亀頭と包皮が癒着しているため性病になる危険が大きく、臭い等も女性が嫌がるため、性行為もできず、生活に支障が出る。今後亀頭が大きくなる可能性はなく、このように亀頭が小さくは女性と関係を築くことができない。保険適用による手術の場合には傷跡が残る上、周りの人に知られるリスクも大きいが、当クリニックの自由診療の手術であれば手術を失敗することなく、傷跡も残らない。痛みも出血もなく、すぐに日常生活に戻ることができる」と説明され、即日の決断を迫られた結果、①包茎手術、②<sup>きょうさく</sup>狭窄解除、③癒着除去、④亀頭増大手術すべてを約109万円で契約し、即日施術を受けた。

しかし、施術の後、患部から出血し、痛みによって歩行困難になった。相手方の説明によって不要な施術を受けることとなったので、本件契約の無効あるいは取消しを主張する。ただし、施術により申請人は包茎の治療という利益を得ており、これまでに薬代を含む治療費を合計して11万8,000円を支払っていることから、この既払分をもって費用全額の弁済とさせてほしい。

#### <相手方の対応>

申請人の請求を認めない。

当方は、適切なプロセスを踏み、申請人に対して十分な説明を行った上で、本件契約を締結し、施術をした。当方は「亀頭と包皮が癒着しているため、包皮内を洗うことができず、不潔な状態にある。そのため、清潔さに欠けるといって女性も嫌がることもあり得る。包茎手術を行うためには包皮をカリに引っ掛ける必要があるが、申請人のカリの大きさでは引っ掛けるために十分でないため、これを解消するために亀頭増大手術を行うことが考えられる」という旨を説明したにすぎない。手術をしない限り今後女性との交際及び性行為ができなくなる等と断定した事実は一切ない。本件施術の後においても、術後の注意事項を説明しており、多少の出血等が生じ得ることの説明がなされている。

当方は適切に本件契約を締結し、誠実に本件契約に基づく本件手術を履行したものであり、本件契約には何ら無効事由や取消事由は存在しないため、未払代金の免除に応じる理由は全くない。

保険適用のある包茎手術と、そのほかの自由診療による施術とを比較すると、要求される技術、施術にかかる時間及び施術に要する費用等が全く異なるため、当然、仕上がりにも差異が生じ得るといって事実を誠実に説明したにすぎない。

申請人の請求に全く理由がなく、また、申請人の対応経緯も不可解な部分はあるが、当方としては、早期円満解決のためには、条件次第では、未払代金の免除等に応じることも吝かでは



ない。もっとも、一方的に治療費の約10分の1の金額を支払うのみの申請人の態度は承服いたしかねるので、合理的な提案を要請する。

## 2. 手続の経過と結果

全3回期日を行ったが、両当事者とも代理人弁護士が期日に出席をし、当事者本人は出席しなかった。

第1回期日では、申請人代理人より、期日の前日付で相手方回答書、答弁書に対する反論書が提出されていたため、当該反論書をもとに聴取した。

申請人代理人は、相手方答弁書において主張されている、保険適用の有無により手術結果が異なるという点がおかしいこと、50万円もの手術料は、保険適用の手術料の数倍に上り暴利行為に当たること、狭窄解除なる手術は不明瞭であり、また亀頭増大手術のリスクについての不告知は、消費者契約法上の取消しに当たること、申請人のコンプレックスを刺激した勧誘であり、取消しを求めると述べた。ただし、手術により利益は受けているため、一定の支払いはすると述べた。

一方、相手方代理人によると、本件手術は高額になるため、相手方医師より申請人に確認をしたところ、申請人本人が祖母に電話をし、祖母が手術費用を支払うとのことであった、申請人はまだ若く、債権回収できないリスクがあるため、そのような確認をした上で施術を行ったことを述べた。

仲介委員より申請人代理人に対して、施術の際の説明内容や、術後出血があった際に、別のクリニック等で診てもらったか等の客観的事実について、事実関係を確認し、書面で提出するよう要請した。また、相手方代理人に対しては、カルテに記載がある図についてどのような説明をしたのか文書化すること及び申請人代理人より提出された反論書に対する再反論書の提出を要請し、第1回期日を終了した。

第2回期日では、期日間に両当事者代理人から提出された書面をもとに聴取を行った。

申請人代理人からは、施術の際に図のようなものを見せられたことはあったが、説明は不十分であり、その場ですべてを理解することは難しかったこと、痛みはあったものの術後に別のクリニックで診てもらうことはなかったこと、相手方が行った手術は必要性が認められないこと等を主張した書面が提出された。当該書面に加えて申請人代理人は、相手方はホームページでは15万円とうたっており、申請人もその金額のつもりで来訪し施術を受けているため、15万円での和解を行いたいと述べた。

一方、相手方代理人からは、申請人に対して十分説明をし、必要な手術を勧めたこと、申請人の求めに応じて申請人の祖母と電話で話をし、本件手術の説明をしており、申請人自ら本件手術を希望して選択したものであること等を主張した書面が提出された。当該書面に加えて相手方代理人は、保険適用と適用外の手術の違いとして、癒着した部分をはがす際に、電気メスで仕上がりがきれいになるように施術するため時間が長くなると述べた。

仲介委員より、両当事者に対して解決の方向性を尋ねたところ、申請人代理人は、申請人は相手方ホームページ上に記載されていた金額での施術を期待し相手方を訪問したため、その金額での解決を希望し、相手方代理人は、特段落ち度があるわけではないものの、紛争の早期解決を考え、一定程度の金額であれば和解に応じたいと述べた。そこで、仲介委員は、既払金約11万円に加え、追加で20万円を申請人が支払う和解案を両当事者に提示し、次回期日までに

検討するよう依頼した。

第3回期日では、両当事者より、申請人が追加で20万円支払う内容で合意が得られたため、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 8】専門学校の授業料等の返還に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 25 年 4 月、相手方の専門学校（2 年制）に入学した。

平成 26 年 2 月上旬ごろ、働きながら通っていたため、職場の都合で 2 年次から通学困難となる可能性があり、相手方の教諭に相談したところ、「新学期まで時間があるので、通えるように最後までがんばってほしい」と言われた。次に、相手方の総務部担当者に相談したところ、「休学か退学かは 3 月中に決めてほしい」、「休学の場合、在籍料がかかる。全納が条件で、休学期間中に充てられる」と説明された。後日、相手方の教諭からもあらためて説明を受け、2 年次に進級することとし、授業料等を分納することとした。

納入期限が 3 月 28 日のため、3 月 27 日午前に、授業料等の分納費用を振り込んだが、同日午後、職場の状況により、4 月以降の通学が不可能となった。すぐに職場から相手方に電話を入れ返還を求めたが、返還できないと回答された。

3 月 31 日、登校し、相手方の教諭と話したが、授業料等の返還はできず、在籍料を支払って休学するか、留年するしかないと言われた。

同日、校長宛に返金を求める手紙を郵送したが同様の対応であった。

その後、何度も話し合ったが、5 月 2 日に休学手続をした。その後も引き続き授業料等の返還を求めたが、応じられない。

平成 26 年 3 月 31 日付で退学した扱いとし、すでに支払った授業料等を返還してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。理由は次の通りである。

- ① 規定にのっとった対応であり、返金不可の規定については 2 年次の学費・教材費に関する文書に明示し、直接申請人にも説明している。また、検討の猶予期間も十分に与えた。
- ② 1 年の予算に基づき運営しており、申請人の請求を認めると学校経営が成り立たない。

### 2. 手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から進学、休学、退学までの経緯を確認した。

申請人は、2 年次への進学を希望し、3 月 27 日午前に、授業料等の分納費用を振り込んだが、職場の状況により進学が困難となったため、同日午後、相手方に連絡し、相手方に返金を求めたところ、相手方から、授業料をいったん入金しているので返金できない、休学して在籍料を支払うか、退学して支払った 2 年次の授業料等をあきらめるかの二つの選択肢しかないと言われたとのことである。その後、職場の状況を改善して通学したいと考え調整を試みたが、やはり通学できず、5 月 2 日に休学届を提出したとのことである。

学則に、すでに納付した授業料等は原則として返還しないと記載されていたため、仲介委員から申請人にこの点につき確認すると、授業料等を振り込む前にいったん振り込むと返金されないことは理解していたが、実際に返金されない状況になり、やはり返金されないのは納得できないとのことであった。

仲介委員は、申請人に対し、入学時の授業料等の場合、入学までに辞退する学生が一定数出ることは予想できるが、2年次への進級の場合、編入等により学生を補充することも困難であるため、入学時と同じようには考えることはできないが、授業を全く受けていないにもかかわらず2年次の授業料等の分納費用を全く返金しないという対応は適切ではないとの見解を示した。

次に、相手方から学則及び申請人とのこれまでのやり取りを確認した。

相手方は、学則において、特別の理由がある場合を除いて、すでに納入した授業料等は原則としては返還しないこととしており、授業を受けていなければ返金するというものではなく、前年度の3月には進学者数に応じて次年度の予算組みや各費目に応じた仕入れも終わっていると回答した。

仲介委員から相手方に対し、3月27日午後に申請人から相手方に退学のことを伝えていることを確認すると、相手方は申請人は本来の振込日を延長し納得した上で授業料を振り込んでおり、それまで担任とも通学できるように話し合ってきたと回答した。そこで、仲介委員は、申請人が3月27日午前中に相手方に授業料等を振り込んだ直後、職場の状況が変わって通学できなくなり、同日午後には相手方に退学のことを伝えていることを指摘し、その上で、相手方が授業料等を一切返還しないとの説明は不十分であり、3月27日に申請人と相手方との間の在学契約を解除した場合、その解除に伴い、相手方に発生する平均的な損害の額を超えた損害賠償額については、消費者契約法9条1号では認められない、申請人が支払った授業料等の各費目について確認の上、損害が発生していない費目については返金を検討するように要請した。

第2回期日において、相手方から検討結果について聴取したが、相手方は、授業料等の各費目は平均的損害の範囲内であり、申請人に返金することはできないと回答した。

これに対して、仲介委員は、あらためて授業料等の各費目を確認し、明らかに損害が発生していないであろう費目（受験していない検定料、卒業関連費用）は全額、損害が半期分相当と考えられた費目（諸経費等）は半額、これらの合計額については平均的損害を超えて支払っているものとするに至った。そこで、和解案として、相手方から申請人に平均的損害を超えて支払っていると考えられる合計額を返金する内容について両当事者に対し検討を促した。

後日、両当事者より、和解案に合意するとの回答があったため、和解が成立した。

## 【事案9】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

入居しているマンションの洗面台とトイレのリフォームを考えていたところ、平成 27 年 1 月 15 日、相手方の新聞折り込み広告を見て、会社帰りに相手方の店舗に出向いて話を聞いた。相手方は「現場を見ないと見積りができない」とのことで、翌 16 日に相手方が自宅を訪れ、見積りを出してもらい、同日、契約を締結した(以下「本件契約」という。)。この段階で、工事代金 24 万円、工事日が 2 月 5 日と決まった。

相手方からの求めで、1 月 21 日に代金半額の 12 万円を指定口座に振り込んだ。工事着手の当日は、仕事を休んで朝から待っていた。しかし相手方は来訪せず、午後になっても何の連絡もないので電話したところ、忘れていたような対応だった。相手方は「今からでは、工務店の都合がつかない」とのことだったので、再度日程を調整し 2 月 15 日に行うことになった。

しかし前日(2 月 14 日)の夕方になって「施工を請け負う工務店が見つからないので工事できない」と連絡があった。「それならキャンセルする」と伝え、2 月 16 日、解除通知を出した。3 月 30 日に相手方から連絡があり、便器代等の材料代金約 11 万円を支払えば解除に応じると回答があったが納得いかない。

本件契約を解除して支払済みの 12 万円を返してもらいたい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約解除に伴う既払金 12 万円全額の返金には応じられない。当方には、納品済みの部材費等経費が発生しており、その負担を申請人に求めたい。本件契約解除は、クーリング・オフによるものではなく、工事請負契約約款 17 条 1 項・2 項に基づき、申請人は契約解除に際し、当方が支出した費用等を賠償する必要があると考える。

よって、契約解除に際し、既払金から当方が支出した費用を差し引いた上で、余りが生じた分を返金することで解決としたい。

### 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において、申請人と相手方双方から事情を聴取した。

申請人は、1 回目の工事日前に、入居マンションの管理組合(以下、「管理組合」という。)に工事の承諾を得ており、それを前提とした工事日の設定であったこと、2 回目の工事日については、近隣居室住人に工事予定をペーパーで知らせる等、相当の準備と配慮を行って相手方を待っていた、いずれの日も仕事を休んで予定を調整したと述べた。また、請求額については、工事のために仕事を休んだことに伴う休業補償等も想定されたが、紛争の早期解決を希望するため、あえて請求項目としなかったと述べた。

一方、相手方は、1 回目の工事日に工務店が来訪しなかったことについては、相手方の過失によるものであることを認めたが、2 回目の工事日については、管理組合の工事承諾有無について申請人と電話確認が取れなかったことを理由に、来訪できなかったと主張した。

仲介委員からは、相手方の主張、特に2回目の工事日に関する管理組合の承諾有無については、1回目の工事日を設定した段階で当然に確認が取れていることであり、来訪しなかった理由とはならず、いずれの工事日についても、相手方の請負業者の手配漏れによって、工事ができなかったことは明らかであり、相手方の主張は法的な抗弁にならないと指摘した。

双方主張の聴取および仲介委員の指摘を踏まえ、仲介委員から、相手方に対し、和解案の検討を求めたところ、相手方は申請人の求める工事代金の全額返金を承諾したため、両当事者間で和解が成立した。

なお、仲介委員からは、相手方において、このような消費者トラブルが全国的に頻発していることにかんがみ、工事規模の大小にかかわらず、営業部門と施工部門、施工を請け負う工務店との間で、工程表を作成して管理を徹底する等、密な連絡体制を整備し、このような事態を再発させないよう、特に指摘があった。

## 【事案 10】盗難デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 8 月 22 日、妻と北欧へ旅行に出発した。デンマーク時間 8 月 23 日午後 5 時頃にデンマークにて財布を盗まれたことに気づき、その 20 分後に財布内に入っていたカード類(相手方銀行発行のデビットカード、他の銀行発行のキャッシュカード、クレジットカード)すべての利用停止手続を取った。

帰国後の 8 月 28 日、相手方ネットバンキングにアクセスし、利用状況を確認したところ、いずれも 8 月 23 日付の身に覚えのない利用 2 回分(いずれも現金自動預払機(ATM)からの金銭の払い出し。合計額 3,000 デンマーククローネ、約 5 万 7,000 円相当。以下、「本件不正利用」という。)を発見した。

そこで翌 29 日、相手方に通知し、日本国内の警察署にも届け出た。

9 月 8 日には、インターネットからデンマークの警察にも届出を行った。

9 月 9 日に、相手方に指示された相手方所定の各種書面(盗難・紛失等被害届、不正使用調査依頼書、ヒアリングシート)の記入及び提出を行った。

ところが、平成 27 年 1 月 26 日、相手方より、本件不正利用は、暗証番号を利用した取引であるため、補償の対象にならないと言われた。納得できないので、補償してほしい。

※特に明記しない限り、上記文中の日時は日本時間である。

※夏時間であれば、デンマーク標準時は日本時間から-7 時間である。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

申請人は、当行デビットカード規定(以下「本件カード規定」という。)及び当行デビットカード盗難補償規定(以下「本件盗難補償規定」という。)に同意の上、当行のデビットカードを申し込んでいる。

盗難カードによるデビットカード取引は預金者保護法の保護の対象外であるが、当行は、本件盗難補償規定に定めた範囲内で補償を行うこととしている。

本件カード規定においては、カード利用の際、登録された暗証番号が使用された場合には会員の損害を補てんしないと定めており、本件盗難補償規定には、当行の定める各規定に違反したことにより生じた損害は補てんしないと定めている。

そして、申請人が本手続で補償を求めているデビットカード取引は、登録された暗証番号が使用されたものであるため、補償の対象とならない。

なお、当行が申請人を含む会員に貸与しているデビットカードは、磁気ストライプと IC チップの双方を搭載しているが、磁気ストライプにデビットカード取引のために利用する暗証番号の情報は入っていない。また、IC チップ内には当該暗証番号情報が入っているが、現在の技術では解読不可能である。また、当行から暗証番号情報が漏えいした事実はない。正しい暗証番号が入力されたということは申請人側に責めがあったということである。

## 2. 手続の経過と結果

期日において、仲介委員は、申請人より、旅行先で本件カードの盗難に気付くまでの利用状況等について尋ねた。

申請人は、コペンハーゲン中央駅で本件カードを使って、券売機で切符を購入したこと、その際、暗証番号は券売機のテンキーを用いて入力する形式であり、何者かに暗証番号を見られていたかは記憶にはないものの、その後、電車内で、大きな荷物を棚に載せる作業を手伝ってくれる人がいたが、かかえてくれた荷物を下ろそうとせず不審な動きをしていると感じたこと、財布の盗難に気付き、即座に各金融機関に連絡をしたこと、今回の渡航前、クレジットカードとデビットカードのどちらがより安全か検討をし、デビットカードは利用可能限度が預金残高となるので、信用情報によって利用可能額が高額化するクレジットカードと比較し、より安全であると判断した経緯があること等を述べた。

仲介委員より申請人に対し、譲歩する余地があるか確認したところ、申請人は、本件不正利用が発覚してから相手方の規定を確認したところ、補償してもらうことは難しいのではないかと感じたが、本件不正利用が、デビットカード取引に該当するのか、キャッシュカードを用いた預金の引き出しに該当するのか不明であるので、明確にしてほしいこと、また、本件において相手方デビットカード規定と相手方デビットカード盗難補償規定のどちらが優先するのか不明確であるので、この点も明らかにしてほしいこと等を述べた。

続いて、仲介委員は相手方に対し、本件不正利用は、外形的にはキャッシュカードを用いた預金の引き出しのようにも見えるが、相手方がデビットカード取引であると主張している根拠は何なのかについて尋ねた。これについて相手方は、デビットカード取引は、いわばクレジットカード取引の即時決済版であり、海外 ATM での現金の引き出しはすべてデビットカード取引となり、日本国内 ATM での現金の引き出しは、キャッシュカードを用いた預金の引き出しとなるということを規定上定めており、ウェブサイト上でも掲載していること等を述べた。

仲介委員より、海外での ATM 利用について、キャッシュカードを用いた預金の引き出しとせず、デビットカード取引としている実質的な理由を尋ねたところ、相手方は、海外で預金を引き出す行為には外国為替及び外国貿易法上の規制がかかり、金融機関には本人確認や資金移動の目的の確認義務が課されるが、ATM から預金を引き出す際、その都度、これらの確認を行うことは困難であることから、海外での ATM 利用についてはデビットカード取引に該当するという構成をとっており、これは他行においても同様であると説明した。

さらに仲介委員より、デビットカード取引であることを前提にした場合に、預貯金者保護法の適用の有無について、適用あるいは類推適用がないとする相手方の主張に積極的な根拠があるのか確認したところ、相手方は、預貯金者保護法が規制しているのはキャッシュカード取引であり、デビットカード取引については明文がなく、監督官庁等からの指導内容にもないため、預貯金者保護法適用あるいは類推適用はないと認識していること、ただし、一切保護しないというものではなく、一定の取引は保護するが、本件は暗証番号一致取引であるため免責として述べていると述べた。また、キャッシュカードとデビットカードで明確に区別した上でそれぞれの規定を適用することとしていると述べた。

仲介委員より、海外での ATM 利用がデビットカード取引となることの規定上の根拠を尋ねたところ、相手方は、デビットカード規定の適用範囲を定めた条項の中に、「当行が指定した ATM・



キャッシュディスペンサー」との記載があり、具体的には相手方のウェブサイト上で、海外の ATM 利用がデビットカード取引になることが記載されており、ウェブサイト上で確認できると述べた。また、相手方において明確に取引を区別して規定を作成し、これに同意してもらっていることから誤解が生じるとは考えていないと述べた。

仲介委員は、相手方の主張を前提としても、海外での ATM 利用がキャッシュカード取引かデビットカード取引かの扱いの区別は、消費者が直ちに理解できるほど簡単なものではなく、その点を考慮した上で、本件解決のために何らかの合意の余地があるか尋ねたところ、相手方は申請人がどのような解決を希望するのかによって対応を検討したいと述べた。

そこで、仲介委員は、申請人に相手方の説明内容を伝えた上で、本手続における解決の意向を確認したところ、申請人は、相手方の規定等を見る限り、金銭的な解決が困難であることは理解したが、可能であれば補償してほしいこと、また、海外での ATM 利用がデビットカード取引になるということや、不正利用の被害にあったとき、デビットカード規定とデビットカード補償規定のどちらが適用されるか現状では明確とは言えないことから、改善を求めたいことを述べた。さらに、相手方との交渉において、相手方の主張を書面を出してほしいと要望したが受け入れられず、対応の検討に時間を要したことから、今後の顧客対応について改善を検討してほしいと述べた。

これを受けて仲介委員は、相手方に対し、ポイントの付与等での補償を含む金銭的解決の可能性、および今まで以上に規定をわかりやすいものに改善する努力を行うことを和解書に盛り込むことが可能か検討を依頼し、相手方は後日回答すると述べた。

後日、相手方より、金銭的解決は不可能であるが、約款やホームページの記載をよりわかりやすくするよう努める、および顧客対応をより丁寧に行うよう努めるという和解を結ぶことが可能であると回答があり、両者の間で和解が成立した。

## 【事案 11】カーセキュリティー機器の通信販売の返品に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

新車で購入した自動車にセキュリティーシステムを取り付けようと思い、インターネットショッピングサイトで検索したところ、欲しかった商品を最安値で販売していた相手方販売店を見つけた。当該商品が外国製のため取扱説明書が外国語で記載されていること、また、自身で配線図を解読することが困難であると考え、取り付けサポート付で販売していた相手方販売店から購入することにした。同時に他の商品も購入し、合計約4万7,000円を相手方カード会社のクレジットカードのリボルビング払い（包括信用購入あっせん）により購入した。

相手方販売店から納品された後、日本語取り付け説明書、配線図を元に当該商品を取り付けようと試みた。不明な点を相手方販売店に数回メールで問い合わせたが、相手方販売店からの返答が遅く、またサポート自体も不十分であったため、取り付けることができなかった。返品したいと伝えると、相手方販売店が「新品未使用であれば100%の返金に特別に応じる」と回答した。しかし、当該商品は取り付けを試みたため、開封して配線を使用してしまっていた。そこで、別の販売店から当該商品と同じ商品を購入し、使ってしまった部品（配線一式・リモコン類）を新たに購入した同じ部品（配線一式・リモコン類）と差し替えて当該商品本体とあわせて返品したところ、相手方販売店から「お客様都合の返品のため、返品手数料10%を申し受ける」とメールで連絡があった。その後、「当店が販売した商品ではないので返品を受け付けはできない」とメールで連絡があった。

サポート付きの販売であったため購入したにもかかわらず、相手方販売店のサポートが不十分であったため取り付けることができず、返品することになったのであり、当該商品の代金及び送料を全額返金してほしい。商品代金を返金できないのであれば、相手方販売店の送料負担で返品した当該商品の引渡しを求める。

なお、当該商品と同じ商品を別の販売店から購入し、購入店のサポートを受けて取り付けることができた。

#### <相手方販売店の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認める。商品代金を返金することはできないが、当社が送料を負担して当該商品を引き渡して解決したい。返金ができない理由は、当社から販売した時の状態、未使用、付属品も販売時のままでなければ返品は受け付けられないが、申請人から返品された商品には当社が販売した物以外の物が含まれること、日本語取り付け説明書、配線図他が返送されていないためである。

申請人から返品の手出しがあった際にも、100%の返金に応じるとは答えておらず、「新品未開封、未使用であれば、返品手数料10%を差し引いて返金する」旨の連絡をしている。

#### <相手方カード会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は本事案で紛争となっている売買契約の当事者ではなく、当社に対する請求も無い

め、申請人の請求自体に協力はできないが、申請人と相手方販売店との間の協議がととのった場合に返金手続等に協力することは可能である。

## 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から購入の経緯及び相手方販売店とのやり取りについて聴取した。

申請人は、相手方販売店が当該商品を取り付けサポート付で販売していたため購入したこと、取り付けようとしていた自分の自動車は新型式だったが、相手方販売店は旧型式と勘違いしており、旧型式の配線方法を指示されていたため、相手方販売店のサポートでは取り付けができなかったこと、取り付けできないサポートであったため、相手方販売店に商品を返品するので代金を返金してほしいと申し出たが、相手方販売店からは自己都合による返品と判断されてしまったこと、その後、相手方販売店との電話で、特別に返品を受け付けますと言われたため、別の販売店から同一の商品を購入して、使用済みのものを新品のものに入れ替えて相手方販売店に返品したところ、返品に応じてもらえなかったこと等を説明した。

相手方販売店のインターネットショッピングサイトを確認したところ、返品特約に関して、「返品の場合は手数料 10%を申し受ける」と記載されていた。そこで、申請人の認識を確認したところ、申請人はスマートフォンから注文したため、返品特約に関する項目は開かなかったとのことであった。また、今回は顧客都合による返品ではなく、相手方販売店のサポートが不十分であったことに起因する返品であると主張した。

次に、相手方販売店からサポート内容及び申請人とのやり取りについて聴取した。

相手方販売店は、商品を販売した後に取り付けサポートを無償のサービスとして行っているが、取り付ける自動車の種類ごとに取り付け方が違うため、質問に対してすぐに回答するのではなく、調べて回答する必要がある、ある程度の時間が必要であること、申請人への対応では、最大でも 1 日半の時間を要したに過ぎず、回答しない、サポートしていないということではないこと、可能な限り早く回答しているが、1 日半という質問から回答までの時間に、お互いの認識の違いがあり、返金を求める申請人の主張は受け入れられないこと等を主張した。また、申請人からどうしても返品したいという連絡があり、商品自体は何ら問題がないものだったため、商品が未使用であれば、返品特約に記載している手数料 10%を差し引いて返品を受け付けると回答したが、申請人から手数料 10%を差し引くことの理解が得られなかったこと、返品された商品は自社が販売した商品ではないものも含まれていたこと、返品前に申請人から他の販売店から購入した商品と一部差し替えたことの説明は無かったこと等を述べた。

仲介委員より、申請人が相手方販売店の情報提供に誤りがあったと主張している点を確認したところ、相手方販売店は、10 年以上の経験に基づいてサポートを行っていること、配線図が異なっているという申し出があったため、別の配線図を送付するという対応をしようとしていたが、その際に、申請人から返品希望があったこと、取り付けサポートは無償のサービスとして実施しており、実際に出向いて取り付けを行うことは無く、どうしても取り付けできない顧客に対しては 5、6 万円で取り付ける業者を紹介することもあること等を回答した。

仲介委員より、相手方販売店に対して、ある程度の知識が無ければ取り付けが困難な商品であることをインターネットショッピングサイトに記載する等して情報提供してもよいのではないかと指摘したところ、購入前に質問があった場合はどの程度の知識が必要な商品なのかを説明するようにしていること、また、300～400 個の同様の商品を販売し、取り付けサポートを行

っているが、サポートが不十分であるという申し出は本件が初めてであること等を述べた。

申請人が本手続において当該商品の代金及び送料の全額返金、または相手方販売店の送料負担で当該商品の引渡しを求めていたため、相手方販売店に対し、商品代金の返金による解決の意向を確認したが、返金による解決はできないが、送料負担による当該商品の引渡しであれば対応できるとの回答であった。

申請人に対し、相手方販売店の回答を伝えたところ、相手方販売店の送料負担で当該商品の引渡しによる解決に合意するとの回答であった。そのため、申請人と相手方販売店との間で、相手方販売店が送料を負担して申請人に当該商品を引き渡す内容で和解が成立した。

その後、相手方カード会社に対し、申請人及び相手方販売店の解決意向を伝え、クレジットカード決済は現状のままで、申請人と相手方カード会社との紛争解決手続は終了することとした。

## 【事案 12】包茎手術の解約に関する紛争（6）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

申請人は、嵌頓包茎<sup>かんどん</sup>に起因する性交渉の障害を解消したいという悩みを抱えており、当時、無料診断を宣伝していた相手方クリニックを知り、無料診断を受けるため、平成 21 年 10 月 3 日、相手方クリニックを訪れた。

相手方クリニックの医師は、「とてもひどい状態だ」「このままでは治らない。すぐに手術が必要だ」「普通の包茎手術では治すことができない」等と述べ、相手方クリニックでの手術を強く勧めた。金額が高く断ろうとしたが、クレジットを組めば支払えると言われ、相手方クリニックの自社割賦と相手方クレジット会社の 60 回払いの個別クレジット契約で合計約 100 万円の契約をさせられた。

術後に申請人が別医院の診察を受けたところ、嵌頓包茎の状態のままであって、相手方クリニックの治療では目的が達成されていないことがわかった。

契約は取消して、相手方クレジット会社に対する未払残金約 21 万円について債務なしとし、相手方クリニックおよび相手方クレジット会社に支払った既払金約 83 万円を返金してほしい。

※その後、期日開催直前に申請人代理人より、以下のように申請事項の変更申請書が提出された。

- ・相手方クリニックの自社割賦はなく、相手方クレジット会社と総額約 61 万円の契約である。
- ・約 61 万円のうち、既払額は約 40 万円であり、個別クレジット契約の残額は約 21 万円である。

#### <相手方クリニックの対応>

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。

申請人は紛争の内容として嵌頓包茎に起因する性交渉の障害を解消したいことと包茎解消が主訴と主張するが、当クリニックでの受診時はあくまでも ED 解消を訴えていた。また、申請人が主張する既払金額に相違がある。当初申請人は手術費用を一括で支払う予定だったが、後日、本人から分割にしたいとの申し出があり、手数料 7.5%を付加した金額を相手方クレジット会社で組みなおしを行っており、当クリニックが受け取ったのは約 46 万円のみである。

以上のように申請人の主張には、施術内容や施術費用など根本的な部分で間違いがあり、誤解もあることなどから、これらの点につきすべて確認した上であらためて主張していただきたい。

※相手方クリニック代理人からの回答書・答弁書が到着後、申請人代理人より申請事項の変更申請がなされた。

#### <相手方クレジット会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

相手方クリニックは、本件クレジット契約締結の媒介行為をしているのではないため、消費者

契約法5条1項の準用する同法4条1項1号及び同条2項の適用はなく、本件クレジット契約を取り消すことはできない。

申請人と相手方クリニックの負担割合は両者の協議により決めて、クレジット契約の残金を当社に支払うべきである。

※相手方クレジット会社代理人からの回答書・答弁書が到着後、申請人代理人より申請事項の変更申請がなされた。

## 2. 手続の経過と結果

3回の期日全てに各当事者の代理人弁護士が出席をし、当事者本人は出席しなかった。

第1回期日では、申請人代理人より、期日前に申請事項等変更申請書が提出されたため、その内容についてもあわせて聴取した。

申請人が申請人代理人のもとへ相談に来た際に、現状を知るために別のクリニックで診断書を取ったところ、嵌頓包茎の状態であると診断されたこと、相手方クリニックはED手術を行ったと主張しているが、申請人本人が相手方クリニックを受診した理由は性交渉がうまくいかないことの改善のためであり、相手方クリニックから言われるがままの治療を受けただけであって、包茎手術かED手術か申請人本人は内容もわからないまま治療を受けたと述べた。

一方、相手方クリニック代理人は、申請人は包茎治療ではなく、ED治療のために来訪したと認識していること、性交渉がうまくいかないことの改善という漠然とした言い方で治療に来る人はおらず、どういう意味で主張しているのか知りたいこと、契約金額については相手方クレジット会社に確認してほしいこと等を述べた。また、カルテは全て提出しており、カルテに記載した絵などを用いて施術の説明をしたとのことであった。

相手方クレジット会社代理人は、金額については、総額約61万円、既払金は約40万円、残金が約21万円であること、負担割合については申請人と相手方クリニックとの間で決めてほしいこと等を述べた。

仲介委員は、申請人代理人に対して、性交渉がうまくいかないことの改善について、評価ではなく、どのような事実があるのか事実関係を確認し、書面での提出するよう要請した。また、相手方クリニック代理人に対しては、申請人代理人から提出された反論書に対する反論及びカルテに描かれている絵についてどのような説明を行ったのかの解説も併せて提出するよう要請し、第1回期日を終了した。

申請人代理人からの書面が第2回期日の直前に届いたため、相手方クリニック代理人からの反論書面は提出されないまま、期日の場で反論を聴取することとなった。なお、第2回期日には、申請人代理人と相手方クリニック代理人のみが出席した。

申請人代理人からは、申請人は性交渉がうまくいかないことについて、EDではないかと考え、相手方クリニックを訪れ、その旨を申込書に記載したが、何が原因か断言できるものではないため、診断は相手方医師に任せていたこと、自らEDに限った治療を依頼したことはなく、相手方医師の診断結果を信じて治療しただけであること等を主張した書面が提出された。

一方、相手方クリニック代理人は、申請人からの提出書面記載の内容を相手方クリニックに確認していないが、未払金の請求を放棄することで解決できないか検討していること、申請人に対して行った施術は形成術と呼ばれるもので、包茎手術ではないこと等を述べた。

そこで、仲介委員より申請人代理人に対して、相手方クリニックが未払金放棄との案を出していることを伝え、どこまで譲歩できるか聴取したところ、未払金を放棄したうえで、10万円程度の返金を望むと回答した。そのため、相手方代理人に対して、申請人代理人から提出された書面に対する反論及び形成術とED手術の関連性について説明した書面の提出を要請し、また、申請人の希望する解決案を伝えて検討を依頼し、第2回期日を終了した。

第3回期日において、仲介委員は検討結果について聴取した。なお、期日間に申請人代理人と相手方クリニック代理人との間で和解内容の調整を行ったため、仲介委員の要請した書面は提出しないとのことであった。

相手方クリニック代理人は、28万円を申請人へ支払うことで解決したいと述べた。

一方、申請人代理人は、クレジット金額に対する利息分が確認できれば、その金額で和解したいと述べた。

そのため、仲介委員は、相手方クリニックから申請人へ28万円を支払い、申請人は相手方クレジット会社に、クレジット残金約21万円を支払う形での和解を両当事者に提示した。

相手方クレジット会社代理人に利息について確認したところ、第2回期日以降の利息分は請求せず、提示された和解案でよいとのことであったため、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 13】 インターネット回線における二重契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 9 月、相手方代理店から電話にて、相手方通信会社のインターネット回線プラン（以下、「回線プラン」という。）を X から Y に、料金割引サービスを x から y にそれぞれ変更するよう勧誘を受けた。回線プランを Y に変更すれば回線利用に必要な機器（以下、「回線機器」という。）が 2 台から 1 台になるため回線周りがすっきりする上、郵送された CD-ROM と説明書で簡単に設定できること、料金割引サービスを y に変更すれば長期間使用した場合段階的に使用料が安くなること等の説明を受け、回線プラン及び料金割引サービスの変更を申し込んだ。その際、料金割引サービス y を契約期間内で解約する場合、解約金が 3 万円かかると説明されたが、詳細な説明はなかった。なお、相手方通信会社とのインターネット回線契約（以下単に「回線契約」という。）は、当初亡母名義でなされていたが、その後相続により亡父名義となっていた。

その後、亡母が相手方通信会社及び他の通信会社 A と二重に回線契約を締結し、相手方通信会社の契約については、インターネット電話利用契約については解約済みだが、回線契約自体は解約されないまま、回線が切断されて利用できない状態になっていることが判明した。また、相手方通信会社の回線機器（所有権は相手方通信会社に帰属）も紛失していた。

そこで相手方代理店へ二重契約の旨を伝え、相談したところ、通信会社 A との回線契約を解約し、相手方通信会社の回線の復旧をするよう勧められた。ところが、復旧に伴う工事費が 2 万 3,000 円必要で、通信会社 A の解約料を合わせると、最終的に約 4 万円が必要なことが判明した。そのため、通信会社 A との回線契約を継続し、相手方通信会社との回線契約を解約することにしたところ、解約金 3 万円とそれに対する消費税及び紛失した回線機器の代金を請求された。

利用もできないのに解約金を請求されることに納得できない。解約金の請求を取り下げしてほしい。

#### <相手方通信会社の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を一部認める。

解約金の請求はしないが、回線機器の代金は請求させてもらう。

料金割引サービスの変更の際に必要な契約者の同意が現時点では確認できず、相手方代理店に対する指導不足等の道義的責任の部分で誠に遺憾であり、相手方代理店の説明不足もあったと想定されることから、本来請求すべき解約金を請求しないことにしたい。

また、そもそも料金割引サービス y への変更がなかったとした場合、引き続き料金割引サービス x を適用した料金が発生していることになるが、現状、料金割引サービス y を適用して従前よりも安い料金の請求を行っており、その差額については本来契約者に支払義務があるものの、本件については相手方代理店がそれを負担する意思を表示しているため、申請人には請求書を送付しない。



<相手方代理店の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社では認否の判断ができない。

回線プランと料金割引サービスの申込みを受けるまでに、説明すべき基本的事項については説明したが、解約金が税込か税別かまでの説明はしていなかった。また申請人が相手方通信会社と通信会社 A との間で二重の回線契約があったため、解約金負担の少ない通信会社 A の解約を提案した。

当社では解約金の請求等に関する判断はできず、それは相手方通信会社が判断することであり、当社では解決策を提示できない

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、相手方通信会社との回線契約は亡父名義になっていたところ、相手方代理店から回線プランの変更に関する勧誘を受け、申請人が申込者となり回線プランの変更を申し込んだ、しかし回線が切断されていたため、回線プラン Y を設定するためには復旧工事が必要でありそのための費用がかかることが分かった、それならば相手方通信会社との回線契約を解除したいと申し出たところ、解約金 3 万円に加え消費税が必要であると言われたと述べた。また、同時期に、亡父から申請人に契約者の名義変更をしたい旨を相手方通信会社へ伝えたが、現状の契約状態では変更ができないと言われたとのことであった。解決の方向性については、相手方通信会社から請求されている紛失した回線機器の代金については、負担する意向があると述べた。

一方、相手方通信会社は、相手方代理店の勧誘で回線プランの変更申込を受けたが、回線プラン Y の実施には切断されている回線の復旧工事が必要だったこと、契約者は申請人の父名義であったが、回線プラン変更申込時、契約者の確認をせず、また、解約金に係る消費税の説明をしなかった等、相手方代理店の説明に不足があったと述べた。解決の方向性については、申請人からの主張を解約金に関する錯誤に基づく申込の意思表示の無効の主張とみなし、①回線プランと料金割引サービスの変更がなかったものとし、解約金 3 万円は発生せず、②料金割引サービス x と y による割引額の違いにより発生した差額については、相手方代理店が負担し、③申請人には紛失した回線機器の代金のみ請求したいと述べた。

また相手方代理店は、プラン変更の際の担当者に確認したところ、説明不十分なところがあり、事実関係が確認できないため、相手方通信会社の決定に従うと述べた。

そのため、仲介委員より相手方通信会社から提案のあった内容を申請人へ伝えたところ、了承したため、各当事者間で和解が成立した。

## 【事案 14】次々と訪問販売されたミシン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 7 月頃、ミシンの点検を相手方に依頼したところ、相手方が自宅に来訪し、自宅にあるミシンを下取りに出して、あらかじめ用意していたミシンを 13 万 6,500 円で購入するよう勧められた。その場で代金の一部 (6,500 円) を現金で支払い、残り (13 万円) は後日、銀行振込で支払うこととし、ミシンを購入した (本件契約①)。なお、自宅の古いミシンは相手方が持ち帰った。

その後、平成 24 年 11 月頃、相手方から「メンテナンスの時期が来た」との電話の後來訪し、再び新しいミシンを 9 万 8,900 円で勧められ、断ったが聞き入れられず、購入させられてしまった (本件契約②)。その際、本件契約①で購入した未使用のミシンは相手方が持ち帰った。なお、本件契約②も頭金 (8,900 円) を現金で支払い、残り (9 万円) を銀行振込で支払った。

そして、平成 27 年 2 月頃、本件契約②の時と同じように相手方から「メンテナンスの時期が来た」と電話があり、勧誘を受け、14 万 3,000 円でミシンを購入した (本件契約③)。その際、本件契約②で購入したミシンは相手方が持ち帰った。

翌日、相手方に対して「ミシンを返してほしい。」と言ったが、無いと言われた。その後、消費生活センターに相談のうえ、クーリング・オフの申し入れを行った。しかし、相手方に消費生活センターのあっせんを拒否された。

支払い済みの約 24 万円を返還し、未使用のミシンを引き取ってほしい。また、本件契約①の際に持ち帰ったミシンを返還してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

自社が販売したミシンにしか点検業務等は行っていない。

最初の取引の際、申請人が自宅で使用していたミシンの修理について相談に来たため、当該ミシンの現状を確認する目的で申請人宅を訪問した。当該ミシンは現に壊れていたため、担当者が修理費用との兼ね合いで新しいミシンの購入を勧めたことがあったかもしれないが、不当な勧誘は一切しておらず、申請人本人が新しいミシンの購入を希望したのでパンフレットを見せ説明を行い、営業車に積載してあったサンプルのミシンを見せて説明したところ、申請人が購入を希望したため取引に至っている。

2 回目の取引の際、自社が販売したミシンの 3 年保証の無料点検の案内を行ったところ、申請人本人が無料点検を希望して来訪を求めた。当社では、再販売可能なミシンについては当初の販売価格とほぼ同額で下取りし、より高性能の新しいミシンの購入を勧めることがあるため、本件においてもそのように説明・勧誘をしたと思われる。

3 回目の取引も、おおむね 2 回目の取引の際と同じだが、無料点検の案内の際、和やかに会話していたことが顧客管理メモからも分かる。申請人は自らの意思で新しいミシンの購入を希望し、3 回目の取引に至っている。

当社としては、3 回目の取引 (平成 27 年 2 月) について、売買契約及び下取り契約を合意解

約し、代金を一切請求せずに、互いにミシンを返還するとの和解案であれば応諾可能である。

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。

申請人は、本件契約①について、折込広告を見て、相手方の店舗が近所のため、のぞいてみようという好奇心から店舗に行ったこと、相手方店舗でミシンを見ていたところ、相手方社員が自宅を訪問すると言い、その後、来訪してきたこと、その際、点検や修理はされなかったこと等を述べた。また、本件契約②について、相手方より突然電話があり、訪問を受け、本件契約①で購入したミシンが未使用であると述べたにもかかわらず、もっと新しいものがある、同ミシンを下取りし、13万円を値引きするので新しいものを購入すれば良いと言われ、購入したこと、本件契約③についても、相手方から突然電話があり、その後訪問があったこと、訪問時にミシンを見てもらったが、雑談の中で、本件契約①や②のときと同じように、下取りした上で新しいものを購入することとなったこと、本件契約③で購入したミシンは1、2回程度しか使用していないこと、ミシンは今後使いたいため、直線縫いができる簡単なもので構わないので手元に残したいこと等を述べた。

一方、相手方は、本件契約①について、申請人が相手方店舗へ来訪し、修理依頼を受けたこと、修理のため、訪れた相手方担当者は社内研修の修了者であり、基本的な技能は有しているが、ミシン修理の国家資格の保有者ではないこと、修理内容によっては買い替える選択を行う顧客もおり、本件契約①では買い替えとなったこと、メーカーに見積もりの依頼を出してしまうと送料や見積料がかかってしまうため、修理費用の目安をつけて話をしていること、修理等で外回りをする際、注文を受けることもあるため、売買契約書を持参していること、シンプルで使いやすく、人気のある商品であったため、当該ミシンを勧めたこと等を述べた。また、その後の本件契約②や③の経緯について、購入後1年経過後および3年経過後に定期点検の案内をしており、それぞれ定期点検の電話を行ったうえで、申請人宅を訪れたこと、新品のミシンを購入すると高額になるため、申請人のミシンの状態が良かったことから高値で下取りすることとし、新品のミシンを販売したこと、具体的な勧誘状況等については当時の担当者が退職しているため、詳しいことはわからないが、申請人の意に反する販売は行っていないこと等を述べた。

そこで、仲介委員より、契約書面に購入したミシン自体の価格や下取り価格が表示されていないこと、クーリング・オフの説明文が改正前の特定商取引法を前提とした内容であり、現行法で求められている法定書面の体裁をなしていないこと、そのため、クーリング・オフを主張することが可能であることを指摘した。また、すべての契約においてその勧誘には問題があることを指摘し、相手方に対して今後の業務の改善を申し入れた。

相手方より契約③を解約した上で、解決金を支払って和解したいという申し出があった。契約①②の際に回収したミシンが残されていないとの事情も考慮し、本件契約③で下取りされたミシンを申請人に返還するとともに、申請人に対して15万円の解決金を支払うこと、本件契約③の契約についてはクーリング・オフすることを提案したところ、当事者双方が了承したため、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 15】 起業家育成の講座受講契約に関する紛争（1）（2）

### 1. 事案の概要

（同時期に同一事業者を相手方とした申請があったため手続を併合して進行した。）

#### <申請人イの主張>

平成 26 年 8 月ごろ、SNS で知り合った大学の OG（以下、「知人」という。）から相手方の講師を 2 人紹介され、仲間づくりの良さ等の話をされた。9 月 29 日に相手方の顧問と会い、起業家育成の講座受講について説明された。10 月、再び知人からカフェに呼び出され、相手方の代表取締役役会い、講座受講費用は分割払いなら支払い可と伝えると、「他の塾生は一括払いであり、特別扱いはできない」と断られ、消費者金融の利用を勧められた。「アリバイ会社を利用して就職していることにすればよい」と言われ、アリバイ会社に、知人に借りて手数料 2 万円を振り込んだ。

10 月 13 日、相手方から消費者金融の手続を教えられ、その後に知人と一緒に消費者金融 2 社から、合計 88 万 4,000 円を借り入れ、相手方に 86 万 4,000 円を渡し、知人に借りた 2 万円を返した。その際、相手方の契約書に署名・押印して起業家育成のための講座を受講する契約（以下、「本件契約」という。）を結んだ。その際、訪問販売ではないため、クーリング・オフはできないと説明された。

契約の 2 日後、起業家育成講座を受講したが、知り合いに本件契約を勧めるための勧誘手順や副業としてアービトラージ<sup>※</sup>用ソフト（約 2 万円）をスポーツブックメーカーでもうけるという説明ばかりで、教材等はなく、講義自体に価値がないと感じた。

10 月 17 日に消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフを通知したが、返金されなかった。

契約をなかったこととし、既払金 86 万 4,000 円を返金してほしい。

#### <申請人口の主張>

平成 26 年 5 月初め、SNS の「起業して 100 万円稼ぎたい人」という記事を見て、投稿者と連絡を取り、5 月中旬に会った。後日、投稿者から、相手方の担当者を紹介され、起業して 1 年間で 1,000 万円の借金を返済した人が相手方の講師をしており、人を紹介する必要はなく、起業について勉強するところという勧誘を受けた。さらに、話を聞いて、相手方の講座で勉強すれば、起業して高額な収入が得られ、起業の夢に近づけると思い、相手方の代表取締役と会うことにした。

6 月 15 日に、相手方の代表取締役と会い、経営者として成功した話を聞いて、相手方の講座でノウハウを教えてもらうことができるなら、契約したいと思い、起業家育成のための講座の受講契約を結ぶこととした。講座の代金は 129 万 6,000 円とかなり高額であったため、相手方の代表取締役から、消費者金融から借りて支払うことを勧められた。年収を 300 万円として、自動車の購入資金として借り入れる等方法について具体的な指示があった。指示通りに、消費者金融 3 社からお金を借り入れ、相手方の事務所に持参し、代金を支払って契約書に署名・指印して契約を結んだ。その際に、「代金を支払ったらいかなる理由でも解約できない。返金で

---

<sup>※</sup> 「裁定取引」とも呼ばれ、市場間の価格差を利用して利益を獲得しようとする取引。

きない」と言われた。

契約後、講座を3回受講したが、テキスト等は無く、経営ノウハウを教えるという事前の説明とは異なる上、新しいメンバーを勧誘する必要があった。話が違うので解約したい。

消費生活センターに相談したところ、契約書に8日以内であれば解約できると記載があることを指摘され、契約時の解約できないとの説明とは異なっていた。

契約をなかったこととし、返金してほしい。

#### <相手方の対応>

##### 【申請人イについて】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人イの請求を認めない。

申請人イの主張には事実との相違点が多く、契約時にクーリング・オフが不可能なことを説明し、申請人イも理解、了承の上で契約を結んでおり、当社に落ち度は無いため、返金に応じる義務は無い。

当事者双方の譲歩が無ければ、解決の余地は無いと考える。

原則、返金の意思はないが、申請人イに譲歩の意思があれば、当社も譲歩し、契約代金86万4,000円の4分の1に相当する21万6,000円までであれば返金の対応をしようとする。

##### 【申請人口について】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人口の請求を認めない。

申請人口の主張している、想像していた講義内容と違うという点について、契約前に説明したことや書面でも記載されているような、個別カウンセリングやセミナー等の実施はしているため、当社に落ち度は無い。講義内容の価値の有無については、各人で異なると思うが、もともとの説明と異なるものではないため、返金に応じる義務は無い。

当事者双方の譲歩が無ければ、解決の余地は無いと考える。

原則、返金の意思はないが、申請人口に譲歩の意思があれば、当社も譲歩し、契約代金129万6,000円の4分の1に相当する32万4,000円までであれば返金の対応をしようとする。

## 2. 手續の経過と結果

第1回期日において、申請人ら及び相手方からそれぞれ、契約締結までの経緯及び相手方の勧誘態様、契約内容について聴取した。

申請人イは、知人から相手方の講師を紹介され、人脈づくりのために会ったところ、起業家育成の講座受講契約を勧められ、塾のようなイメージを持ったこと、その際、副業の紹介もしているため、やる気次第で元が取れると説明されたこと、後日メールで断ったが、メールで断るのは失礼であると連絡があったことから、相手方の講師とカフェで会い、再度勧誘されて契約の申込みを行ったこと、分割払いを提案したところ、消費者金融での借入れを勧められ、借り方の指示を受け、翌日に消費者金融から借入れを行い、相手方の事務所で契約書面に署名・押印してお金を渡したこと、その際、クーリング・オフはできないと説明を受けたこと、その後、講座を受講してみると、自分の知り合いの名前や誕生日等の個人情報を書くように指示されて、用紙に

記入したが、自分が知人から勧誘されたように、リストアップした知り合いを勧誘するのではないか、または、自分も知り合いに連絡して会うように指示されるのではないかと不審に思い、クーリング・オフを通知したこと等を述べた。

申請人口は、SNS で見た記事の投稿者と会う約束をして行ったところ、相手方の講師が同席しており、相手方の講師より、起業したいのであればそのための塾があると起業家育成の講座受講を勧められ、カフェで相手方の代表取締役と会うこととしたこと、その際、人を紹介するのではなく、起業の勉強だと説明されたこと、起業したい人は一番高いコースを契約していると言われ、具体的な違いは分からないまま一番高いコースを契約することとしたこと、カフェで契約の申込みをし、お金がないと言ったところ、消費者金融から借りられると言われ、知人が消費者金融に同行して借り入れて、相手方の事務所で契約書面に署名・指印してお金を渡したこと、その際、一切の返金はできないと説明されたこと、その後、講座を受講したが、一般的な起業の話ではなく、相手方における同セミナー受講の勧誘方法の講義であったため、勧誘時の説明と異なると思ひ、解約したいと思ったこと等を述べた。

一方、相手方は、申請人イについて、契約を断る旨の連絡があったのは事実だが、それまでにやり取りしてきた経緯があったため、どうして断るのか理由を教えてほしいと言って会う約束をし、契約締結に至ったこと、相手方の事務所で契約を締結しているため、特定商取引法の訪問販売には該当しないことから、契約締結時にクーリング・オフはできないと伝えたこと、消費者金融での借り入れの際に流れでたまたま人がついて行ったかもしれないが、借り入れは申請人本人の意思であること等を述べた。また、申請人口についても同様に、相手方の事務所で契約を締結しているため、特定商取引法の訪問販売には該当しないこと、申請人本人の意思で金融機関からの借り入れを行ったこと等を述べた。

これに対して、仲介委員は、申請人イが契約書に署名・押印したのは相手方の事務所だが、相手方の事務所以外の場所で申請人イからの受講契約の申し込みを受けているため、特定商取引法の訪問販売に該当すること（特定商取引法2条1項1号）、相手方の講師からの勧誘に対し、メールで契約の意思が無いことを告げたにもかかわらず、相手方はあらためて勧誘しているため、再勧誘の禁止に抵触すること（特定商取引法3条の2第2項）、契約締結時に受講契約が特定商取引法の適用を受けず、クーリング・オフできないと、解除に関する事項について不実のことを告げ、クーリング・オフを妨害していることが禁止行為に該当すること（特定商取引法6条1項5号）、申請人イは大学生であるにもかかわらず、受講契約の支払いのためにアリバイ会社を利用してまで消費者金融から借り入れを行っていることが、いわゆる適合性原則に抵触すること（特定商取引法7条3号）等の問題点があるとの見解を示し、申請人イは、クーリング・オフを相手方に通知しているため、相手方は既払金を全額返還すべきであると指摘した。

また、申請人口について、仲介委員は、申請人イと同様に、契約書に署名・指印したのは相手方の事務所だが、相手方の事務所以外の場所で申請人口からの受講契約の申し込みを受けているため、特定商取引法の訪問販売に該当すること、それにもかかわらず、契約締結時に一切返金しないと不実のことを告げ、クーリング・オフを妨害していることが禁止行為に該当すること等の問題点があるとの見解を示し、クーリング・オフにより既払金を全額返金すべきであると指摘した。

しかし、相手方は、申請人イ及び申請人口のいずれも、最終的な意思決定を行ったのは相手方の事務所であることから、特定商取引法の訪問販売には該当しないと主張し、早期解決のために

譲歩したとしても半額の返金が限度であると回答した。

申請人らに相手方の回答を伝えたところ、申請人イは、相手方の半額の返金には納得できない、講義を4時間弱受けたので、約3万を既払金から差し引いて80万円の返金を希望すると回答し、申請人口は、相手方が半額以上の譲歩が難しいのであれば早期解決のため半額の和解に合意すると回答した。

相手方に対し、申請人らの回答を伝え、申請人イについては、クーリング・オフの対応について再度検討することを要請し、申請人口については、相手方が64万8,000円を返金する内容で和解が成立した。

後日、相手方より、申請人イについても、半額の返金以上の譲歩は困難であるとの回答があったため、第2回期日を開催することとした。

第2回期日において、相手方から検討内容を聴取したところ、相手方は、弁護士に相談したが、特定商取引法の訪問販売に該当しないとの回答であったため、クーリング・オフの対応はできず、半額以上を返金すると、会社の運営、人件費等に影響があるため、経営上の判断でこれ以上の譲歩は難しいと回答した。また、半額以上の返金を希望するのであれば裁判による解決もやむを得ないと述べた。

そこで、申請人イに相手方の回答を伝えたところ、裁判手続の負担と比較し、本手続による解決を希望するとの回答であった。そのため、相手方が、申請人イに対し、契約金額の半額の43万2,000円を返金する内容で和解が成立した。

## 【事案 16】医療保険の追加告知に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 24 年 7 月ごろ、生命保険の見直しを考え、保険総合サイトの保険相談を申し込んだところ、相手方代理店の募集人から連絡があり、夫と一緒に説明を聞いた。

ちょうどその時期に、体の免疫（抗体）を調べるために婦人科の病院で診察を受けたところ、「抗体には問題無いが、子宮に筋腫があるので、現在の体調に異変が無くても今後の妊娠のことを考えると切除した方がよい」と言われた。

7 月末ごろ、相手方代理店に本件保険契約を申し込んだ。その後、子宮筋腫の切除を勧められたことを相手方代理店に相談したところ、「追加告知が必要で、今回の子宮筋腫の手術については保険金が支払われない」と言われたので、仕方ないと考え、同年 9 月上旬、追加告知書及び特定部位不担保承諾書に署名押印し、本件保険契約を継続した。

その 2 年後、平成 26 年 9 月に妊娠したが、帝王切開で出産することになったため、保険金を請求しようと相手方代理店に連絡した。しかし、相手方代理店から、「帝王切開手術は特定部位不担保のため、保険金の支払いはできない」と言われた。相手方保険会社にも問い合わせたが、「追加告知の際の『特定部位不担保承諾書』に署名押印があり、相手方代理店の募集人から説明をしているため、保険金の支払いはできない」とのことであった。

特定部位不担保でなければ支払われたであろう保険金 18 万円を支払ってほしい。

#### <相手方保険会社の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、平成 24 年 7 月末ごろ、相手方代理店を通じて本件保険契約を申し込んだ。その際、当社に対して申請人自身の健康状態等について告知をしているが、この時は全ての告知項目について該当なしとの内容であった。

しかし、その後、同年 8 月下旬ないし 9 月上旬ごろになり、申請人から相手方代理店の募集人に電話があり、告知の頃に受けたエコー検査で子宮筋腫が見つかり、同年 10 月に子宮筋腫の手術を行う予定である旨の申し出があった。申請人によると、当該検査が告知日より前に行われたとのことであったため、追加告知が必要となった。同年 9 月上旬、相手方代理店の募集人が申請人の自宅に訪問し、申請人から当社宛での「追加告知書」を受領した。

相手方代理店を通じて提出された「追加告知書」をもとに、当社においてあらためて査定を行った結果、本件保険契約については、保険約款、手術特約、女性入院特約に基づき、子宮、卵巣、卵管及び子宮付属器（不妊症治療、異常妊娠及び異常分娩<sup>ぶんべん</sup>が生じた場合や帝王切開を受けた場合を含む）を特定部位として、不担保期間を契約日から 5 年間とする特定部位不担保の特約条件付きで保険引き受け（継続）を認めることとし、申請人に対し、特別条件の説明書面及び特定部位不担保承諾書を送付した。

また、これとは別に、相手方代理店の募集人は、平成 24 年 9 月下旬、特定部位不担保承諾書を持参して申請人の自宅を訪問し、申請人に対して、特定部位不担保承諾書の特定部位番号の記載を読み上げ、当該特定部位につき不担保の特別条件が付いたこと、当該特別条件を承諾し



ない場合は本件保険契約はさかのぼって不成立となること等を説明し、申請人の意向を確認したところ、当該特別条件を承諾するとの回答であったため、申請人から特定部位不担保承諾書への記入及び署名押印してもらった。これらの経緯から、契約日にさかのぼって本件保険契約に子宮、卵巣、卵管及び子宮付属器（不妊症治療、異常妊娠及び異常分娩が生じた場合や帝王切開を受けた場合を含む）について5年間の特定部位不担保の特別条件が付された。

その2年後、平成26年8月下旬、申請人の夫から相手方代理店の募集人に対し、この度の帝王切開手術に関する入院・手術給付金が受け取れるか否かとの問い合わせがあり、当社から、本件保険契約では帝王切開手術は特定部位不担保条件の対象となっていることから、入院・手術給付金の支払いの対象外であり、受け取ることができないと説明したが、申請人の夫は納得しなかった。

後日、申請人の夫から当社の管轄支社にも同様の問い合わせがあり、相手方代理店と同様の説明をしたが、納得しなかった。

本件保険契約は、子宮、卵巣、卵管及び子宮付属器（不妊症治療、異常妊娠及び異常分娩が生じた場合や帝王切開を受けた場合を含む）を特定部位として、不担保期間を契約日から5年間とする特定部位不担保の特約条件付きで成立しているため、申請人の帝王切開手術による入院・手術給付金の請求は、契約日から5年以内に生じた、まさに特定部位に生じた疾病を直接の原因とし、その治療を目的とする入院ないし手術についてのものである。したがって、当社は申請人に対して、手術入院給付金を支払うことはできない。

申請人が署名押印した「特定部位不担保承諾書」では、特定部位を示す枠内に「異常妊娠及び異常分娩が生じた場合を含みます。」と記載し、枠外に「注 …帝王切開を受けた場合も不担保となります。」との注意書きもある。帝王切開手術が異常分娩に当たり、帝王切開手術が不担保になることが明記されている。相手方代理店の募集人から誤った説明をしたとの事実も認められない。

他の保険契約者との公平の見地からも、申請人の請求には応じられない。

#### <相手方代理店の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が「特定部位不担保承諾書」に署名押印する際に、申請人の自宅を訪問し、面前で特定部位不担保の条件を説明した。また、承諾書の文面にも異常分娩は特定部位不担保に該当することが明記されている。

本保険契約については、申請人から、平成24年7月下旬に申し込みを受け、平成24年8月に申請人の夫から、同年10月ごろに子宮筋腫の手術予定があると連絡があり、相手方保険会社に確認したところ、本件保険契約の告知前に病院に行ったのであれば追加告知が必要との回答があったため、申請人に告知日前に風疹の抗体検査と子宮エコー検査を病院で受診していることを確認し、追加告知してもらった。追加告知のため、条件付き契約になることを申請人に説明し、「特定部位不担保承諾書」の記載内容を読み上げた。申請人は確認の上、署名押印した。

平成26年9月に、申請人の夫から帝王切開で入院した旨の連絡があり、相手方保険会社に確認し、申請人代理人に対して、不担保期間中のため保険金の支払いはできないことを

説明した。

## 2. 手続の経過と結果

期日において、相手方保険会社との契約の経緯及び相手方代理店の説明内容について聴取した。申請人から聴取した内容はおおむね以下のとおりである。

以前より他の保険会社の医療保障及び介護保障付の生命保険に加入しており、保険料が月額 2 万 7,000 円と負担が大きかったため、見直しのために保険総合サイトの保険相談を申し込んだ。その後、相手方代理店から連絡があり、保険相談をした上で、相手方保険会社の本件医療保険の契約を申し込むこととなった。相手方代理店には、他の保険会社の生命保険に加入していることは伝えていなかった。他の保険会社の生命保険は本件保険契約の申し込みの前日に解約しているが、解約しなければ、帝王切開で出産した場合に保険金を受け取ることができた。

相手方代理店の募集人が自宅に来訪し、追加告知書を記入したが、募集人の指示に従って記入し、特別条件付きの保険契約となる可能性が高い旨の説明はあったが、相手方保険会社の判断となると説明され、はっきりと今後どのようになるのかは説明されなかった。

後日、相手方代理店の募集人が自宅に来訪し、追加告知後の結果を説明され、特定部位不担保の条件付き保険契約となるとの説明があり、指示に従って特定部位不担保承諾書を記入したが、特定部位不担保の意味が正確に理解できていなかった。子宮に関連する病気については保険金を受け取ることができないという理解はあり、9 月に予定していた子宮筋腫の手術に関しては保険金を受け取れないと思っていたが、帝王切開による出産については、不担保期間の 5 年を経過しなければ保険金が支払われないとは思っていなかった。

事前に相手方代理店の募集人に子宮筋腫の手術予定を伝えているところ、子宮筋腫の手術が腹くう鏡手術なら自然分娩が可能だが、開腹手術の場合は帝王切開となるため、出産の可能性のある女性に対しては、相手方代理店はその手術方法を確認した上で、出産時、特定部位不担保により保険金を受け取れない可能性があることを説明すべきだったのではないかと考えている。

仲介委員が特定部位不担保承諾書を確認すると、不担保となる特定部位の一覧表の中で「子宮、卵巣、卵管及び子宮付属器（不妊症治療、異常妊娠及び異常分娩が生じた場合を含みます。）」が選択されていたが、「帝王切開を受けた場合も不担保となります」という内容は、一覧表の選択肢の枠外に（注）として注記されていた。そこで、申請人に対し、相手方代理店の募集人から「帝王切開」に関する説明の有無について確認したが、特段の説明は無かったと回答した。また、申請人は、帝王切開が異常分娩に当たるとの認識もないとのことであった。

次に、相手方保険会社及び相手方代理店が同席の上、申請人への説明内容について聴取した。

まず、相手方代理店から、契約締結時、追加告知書の記入時、及び特定部位不担保承諾書の記入時の状況について聴取した。

相手方代理店から聴取した内容はおおむね以下のとおりである。

申請人から保険総合サイトを通じて保険見直しの相談の申し込みを受けて申請人に連絡を取り、自宅を訪問することになった。申請人の希望としては、医療保険で、保険料が負担にならないこと、保険料と保障内容とのバランスがとれていること、がんに手厚いことであったと記憶している。他の保険会社の生命保険に加入しているという事情は聞いていなかった。申請人が子宮筋腫の診断を受けたことを知ったのは 8 月末ごろで、申請人の夫（代理人）から電話で知らされて、相手方保険会社への追加告知の義務があることを報告した。

追加告知の際の状況については、追加告知書を申請人に記入してもらい、相手方保険会社に送り、審査の上で、特定部位不担保の特約が付くということであったため、申請人の自宅に訪問し、特定部位不担保承諾書の内容の要所を読み上げて記入してもらった。その際の説明内容として、不担保となる特定部位の一覧表の内容は読み上げたが、枠外に記載されている「帝王切開」の記載事項は読み上げていない。また、申請人から特定部位不担保承諾書に記入する際に、「異常分娩」や「帝王切開」について質問を受けることは無かった。「異常分娩」とは「帝王切開」も含むということは一般的なことであるとの認識である。

仲介委員から相手方代理店に対し、子宮筋腫の手術で開腹手術となった場合は、その後の分娩が帝王切開になるため、相手方代理店は子宮筋腫の手術がどのような手術かを確認すべきであったと申請人が主張している点を伝えたが、相手方代理店は、保険の代理店としてそのような義務は無いため、子宮筋腫の手術方法については申請人に詳細を確認していないと回答した。

次に、相手方保険会社に対して、特定部位不担保承諾書の記載内容について確認した。

仲介委員から相手方保険会社に対し、特定部位不担保承諾書の枠外に「注 帝王切開を受けた場合も不担保となります」と記載されている理由を確認したところ、不担保となる特定部位の説明として一覧表の項目に帝王切開を含む旨を記載すると、帝王切開だけが印象深く残ってしまうので、あえて枠外に注意喚起として記載していると回答した。

仲介委員から相手方保険会社に対して、相手方代理店からの聴取でも、枠外に記載されている注記は読み上げておらず、特定部位不担保承諾書を記入する際に、申請人が正確に認識していなかった可能性が高いことを指摘した。これに対し、相手方保険会社は、帝王切開は開腹手術による分娩のため、通常分娩ではなく、異常分娩であることは一般的であると回答した。

その後、仲介委員は、当事者からの聴取内容を踏まえ、和解案を検討した。仲介委員は、おおむね、次のように検討した。申請人は保険金の支払いを求めているが、帝王切開を受けた場合に不担保となることを含む特定部位不担保の承諾書を提出し、条件付きの保険契約が成立していることから、相手方保険会社が保険契約に従って保険金を支払うことは困難であると言わざるを得ない。しかし、特定部位不担保承諾書の記載内容が分かりにくいこと、具体的には一覧表の記載内容と枠外の注記とを関連付ける記載がないこと、相手方代理店から枠外の注記について特段の説明をしていないことから、申請人は、帝王切開により出産した場合に保険金が支払われないという認識は無かったものと考えられる。他方、申請人は承諾書の記載を十分確認しないで提出した。これらの事情を勘案し、和解案として申請人に対して5万円を支払う内容とした。

当事者双方に仲介委員の和解案を伝え、検討を促すこととした。また、相手方保険会社及び相手方代理店に対しては、申請人は別の保険会社の生命保険に加入していたが、本件保険契約を締結する前日に解約手続を行っており、解約していなければ医療保険特約が付いていたため、帝王切開で保険金を受け取ることができていたことも伝え、和解案について検討を促し、併せて、承諾書の記載内容を見直すように指摘した。

後日、相手方保険会社から、本件事情を考慮して和解案に合意し、相手方保険会社が申請人に解決金として5万円を支払う内容で和解する旨の回答があった。

申請人からも合意する旨の回答があったため、和解が成立した。

## 【事案 17】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（5）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 3 月、相手方ホームページの広告を見て、二重まぶたになりたいと思い、相手方のホームページから埋没法を希望する旨付記した上でカウンセリング予約を入れた。

同年 4 月、相手方にてカウンセリングを受けた。その際、希望する二重まぶたの内容や、ホームページ上に案内されていた埋没法 8 万円の手術を希望することを伝えた。そうしたところ、相手方医師から、埋没法ではなく、二重切開と脱脂を勧められ、手術費用として 32 万 4,000 円を提示された。また、看護師からは、何度でも無償で修正手術ができることや 1 度の施術で目的が達成できる等の説明を受けたため、二重切開と脱脂の手術を選択した。

1 週間後に切開手術を受けた（以下、「本件手術①」という。）。相手方医師が事前に器具をまぶたに押し当てて二重ラインを作るシミュレーションを行い、その二重ラインどおりに手術が行われるはずが、直線的で不自然な切開をされた。相手方医師にそのことを伝えたが、3 カ月待つよう指示された。

同年 6 月、相手方において手術後の検診を受けた際、本件手術①においてまぶたに不自然な段差状の縦の線が出現した旨を伝えると、新たに「ROOF 切除」（以下、「本件手術②」という。）を勧められ、手術費用として 5 万 4,000 円が提示された。

さらに同年 9 月、本件手術②を受けるため相手方を訪れ、相手方医師に対し、本件手術①の際のシミュレーションどおりに修正してほしい旨を伝えた。すると、看護師から、修正するための費用としてさらに 5 万円が提示された。修正手術は無償と聞いていたので、5 万円の明細を尋ねたが回答が得られず、やむを得ず「ROOF 切除」のみを行い、5 万 4,000 円を支払った（クレジットカード 1 回払い）。

一連の対応を不審に思い、他のクリニックへ相談に行ったところ、相手方の施術が不自然な切開である等の指摘があった。

手術以来、まぶたの痛みや違和感による支障が生じている。

既に支払った手術代金合計 37 万 8,000 円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

不自然な切開はしていない。別に 5 万円を提示したのは、無償で修正できる範囲を超えていたためである。初回施術において二重切開だけにとどめ、期間をおいて気になった場合に同じ切開部からまぶたの脂肪を取ることはよくあることであり、間違った方法ではない。

申請人の請求には事実と異なる部分が多く、返金するつもりもない。修正手術に関しては応じることができるが、確実な書面での同意が必要であり、無償とは限らない。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者（申請人本人及び相手方理事長）からそれぞれ事情を聴取した。

まず、申請人は、本件手術①を受けるまでの経緯につき、本件手術①の施術の10年ほど前に他院にて埋没法による二重まぶたの形成手術を受けていること、同手術により生じた左右の差を修正することが相手方での手術の目的であったこと、問い合わせに対する相手方からの返信メールには埋没法でも十分に二重が作れるとあったので当初は埋没法を希望したと述べた。しかし、実際には相手方からは切開法でないと希望のまぶたにはなれないことや脱脂が必要であると説明され、切開法による二重まぶたの形成手術と脱脂を受けることにしたこと等を述べた。

続いて、申請人は、本件手術①の内容につき、術前には医師がまぶたに器具を当ててペンで印をつけるシミュレーションを行ったこと、その際に写真等は撮られていないこと、術後すぐに希望のラインと異なる仕上がりであると感じたこと、実際なめらかなラインではなく右まぶたに1カ所出っ張ったところがあったこと、相手方にそのことを申し出たが3カ月待つように言われたこと等を述べた。

一方、相手方は、申請人の二重まぶた形成手術はきれいに仕上がっていると認識していること、術前にシミュレーションはするが、脂肪の除去も行われたため切開した線がそのまま二重のラインになるわけではないこと、人間の顔は常に動いているので半目になったときのことまで言われるのは厳しいという認識であると述べ、しかし埋没法・切開法問わず患者からクレームがあった場合には可能な限り対応していること、手術を担当した医師らも申請人に施した手術には問題ないと述べていること、手術直後は組織がもろいので再手術するとしたら3カ月から6カ月ほど様子を見ていること、申請人の場合に本件手術①の5カ月後に本件手術②を行ったのは本人にせかされたからであること等を述べた。

仲介委員からは、委員としても申請人の二重まぶたの仕上がりについて特段問題があるとは言えないと考えるが、申請人が不満点として挙げる半目になったときの右まぶたのガタガタしたラインは視認できると告げ、それを踏まえて本件の解決案を検討してほしいと要請した。また、患者にせかされたとしても医師は適切な時期まで再手術を待つべきであるとも指摘した。

第2回期日では、引き続き両当事者から聴取を行い、相手方医師も聴取に参加した。

まず、申請人は、本件手術①の仕上がりには手術直後から不満があるほか、左右差をなくしたいという申請人に対し相手方が勧める切開法を選択したのに左右差は直っておらず、相手方が切開法を勧めたことにも不信感があると述べ、極めて少額の譲歩しかできないと述べた。

続いて、相手方医師は、シミュレーションはきちんと行い、そのラインどおりに切開をしていること、シミュレーションは目を開けた状態で行うため、目を閉じたときの傷の確認や事前の説明はしていないこと等を述べた。そして、相手方は、申請人の主張を認めるわけではないものの、紛争の早期解決の観点から、申請人の請求額全額の返金をもって解決したいと述べた。

仲介委員は、申請人に対し相手方からの提案を伝え、本件申請内容は既払手術代金の返金のみに限られているところ、本手続で和解した場合には互いに他に債権債務がないことを確認することになると伝え、意向を確認した。

また相手方に対し、ホームページの記載や問い合わせに対する返信メールの内容は、過剰な期待をさせるおそれのあるものであると指摘した。

最終的には、申請人が相手方の全額返金を受け入れ、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 18】住宅リフォーム工事の施工費用に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

新築後、相当期間が経過したため、自宅 2 階キッチンのレンジフードを交換したいと考え、平成 25 年 6 月に相手方施工会社に依頼して新しいレンジフードを設置した。翌年 2 月ごろから、キッチン内に異臭がこもり、絨毯<sup>じゅうたん</sup>に油煙由来と思われる光沢が目立ちだした。

平成 26 年 5 月、相手方施工会社に現場を確認してもらったが、状況が改善しなかった。このため、相手方レンジフードメーカーの技術者がさらに 2 回来訪して現場を確認したが、状況は改善しなかった。このため、同年 8 月に相手方レンジフードメーカーの指示で相手方施工会社が 3 回目のやり直し工事を行ったところ、相手方施工会社の施工不良で、排気能力が本来の半分程度となっており、一部が室内に逆流する状態と分かった。工事の結果、排気能力は改善されたものの、排気の逆流等の状況は改善しなかった。キッチンからの排気は正常になったが、排気を 2 階の窓から再び屋内に吸い込む状態となり、居宅内の家財道具や衣服、畳等の内装に油煙由来の匂いや汚れが付着し、処分せざるを得ない状態となった。

このため、相手方施工会社とは異なる業者と施工の契約をし、レンジフードを他社製のものに再び交換し、汚損した家財、衣服、内装は、廃棄や交換等の対処を行った。再交換後のレンジフードは、順調に機能している。

相手方施工会社の代表取締役に対し、この事態を書面で伝え、工事代金や汚損等の補償を求めても何ら回答がなかった。相手方施工会社および相手方レンジフードメーカーに、レンジフード費用および施工費用(10 万円)、施工不良に伴う汚損家財等(55 万円)、衣服等の損害(24 万 2,780 円)の合計 89 万 7,280 円を負担してほしい。

#### <相手方施工会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

施工箇所の点検・調査・改善工事を複数回にわたって行ったが、申請人が主張するような損害が生じる客観的な事象は確認されておらず、換気扇の点検・調査を行ったものの、機能上問題はなく、改善工事も施しており、申請人が主張するような損害が生じたとは言えない。このことから、申請人に対し賠償すべき損害はなく、申請人の請求の棄却を求める。

#### <相手方レンジフードメーカーの対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

当社製品の機能上に問題はなく、申請人からの申し出にも適切に対応してきたと考えている。苦情対応として、都合 4 回申請人宅へ赴き、その都度、動作確認を行った。動作モードごとの風量測定も行い、正常であることを確認している。特に 3 回目の訪問時には、吸排気の状態について、線香の煙を用いて、申請人も目視確認し、作業報告書に署名ももらっている。異臭については、いずれの訪問回においても申請人が主張するような臭いは感じられなかった。これらのことからして、申請人の主張と当方の認識には相違があり、この点を明らかにしたい。

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、申請人、相手方施工会社及び相手方レンジフードメーカーより意見を聴取した。

申請人は、異変に気付いた契機について、孫が遊びに来た時に部屋の匂いについて指摘されたことや掃除をしているのに居宅内の壁が異様に黒ずんできたことによると述べた。申請人から提出された工事前後の現場写真を基に、相手方の対応についても時系列で聴取を行った。相手方施工会社による単独のアフターフォローとして、申請人宅への来訪工事は2回行われたが、いずれでも排気が改善されることはなかったと回答した。相手方レンジフードメーカーが立ち会った3回目の工事で、相手方施工会社の配管施工に問題があると相手方レンジフードメーカーより現地で指摘されており、申請人からもその施工上の不備について相手方施工会社に問いかけたが、相手方施工会社はそれを認めず、修正方法も知らなかったようであったと述べた。

相手方施工会社は、レンジフードの施工に<sup>かし</sup>瑕疵があったことは認めると述べた上で、その後補修することで対応しており、レンジフードの設置工事から9カ月経過後に申請人宅へアフターフォローで訪問した際、居宅内において油の匂いや汚れは確認できず、レンジフード装置内部にも油汚れの形跡はなかったため、施工の瑕疵と申請人が主張する損害との間に因果関係はないと述べた。

続いて相手方レンジフードメーカーより、アフターフォローで立ち会った3回目の工事を中心に聴取した。当該工事の結果、レンジフードについては所定の排気が回復したことから、レンジフード自体の性能不足や製造上の瑕疵は認めがたく、自社に直接的な責任はないと回答した。次に、レンジフードの先にある外気逆流を防止する排気弁付排気口や、ベントキャップが取扱説明書に従わない状態で設置されていたことについて、施工上の不備であると述べた。ただし、室内への油汚れや匂いの付着については、相手方施工会社と同様に、特に感じられなかったと回答した。

三者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方施工会社に対し、一定の金額を支払うことによる和解案の検討を求めたところ、相手方施工会社はあくまでも修補によるフォローが原則であるとして、おわび代として1万円の提示にとどまった。そこで、仲介委員は、相手方施工会社に対し、施工上の瑕疵や工事のやり直しの経緯、顧客サービスの観点から、再度和解案を検討するよう求め、第1回期日を終了した。

第2回期日は、申請人と相手方施工会社が出席した。

申請人は、相手方施工会社が2回目のアフターフォロー工事で加工・設置し、その後3回目の工事において取り外され、申請人宅に保管されていたベントキャップおよびハメ板との接合部分(以下「ベントキャップ等」という。)を持参した。

申請人は、和解案については、相手方施工会社が施工上の瑕疵を認めるのであれば、油煙による被害についてはこだわらないと述べた。次に、仲介委員は、ベントキャップ周辺の施工状況について確認を行い、相手方レンジフードメーカーが作成した取扱説明書で禁止行為となっている排気ダクト接合部における同径パイプの無理な接合および切り込み加工の形跡、排気口の接着面のゆがみ、設置壁面との不整合な状態について確認した。

仲介委員は、相手方施工会社に対し、ベントキャップ等を示しながら、相手方施工会社が手配した施工者の工事が技術的に未熟であったこと、それが申請人の申し出た一連の被害事象の

原因であるとして、これを踏まえた解決について再度検討を促した。

その結果、相手方施工会社は、施工の瑕疵を認め、その解決金として6万円を申請人に支払うという内容での和解案を受諾し、申請人もこれを承諾したことから、両当事者間で和解が成立し、相手方レンジフードメーカーについては、この段階で申請人より取り下げの申し出があり、相手方レンジフードメーカーとの手続も終了した。

なお仲介委員は、相手方施工会社に対し、施工者の技術水準の確保と再発防止策の検討についても指摘し、今後の業務の改善に早急に取り組むよう求めた。



## 【事案 19】自動車用品取付の不具合に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 25 年 11 月、購入予定の新車にカーナビをつけるため、インターネットで調べたところ、相手方の取り付け施工と価格に興味を持ち、電話で問い合わせた。その後相手方に出向き、カーナビと持ち込み部品の取り付け、断熱ウィンドーフィルムの全面施工を依頼することに決め、内金 25 万円を現金で支払った。その後説明を受け、リモコンエンジンスターター機能が付いたセキュリティーシステムやフィルムの施工も依頼することとし、合計 71 万円で契約を締結した（以下「本件契約」という。）。平成 26 年 3 月末に、残金 46 万円も現金で支払った。

平成 26 年 4 月に新車（以下「本件車両」という。）が納車された後、相手方に本件車両を引き渡し、施工してもらった。しかし、施工後、本件車両の内装に傷が付いていたり、セキュリティーシステムの異常や、ルームミラーが脱落することが分かった。

相手方に、本件契約の解約及び本件車両の修理費用等の負担を求めたが応じられなかった。以下の金額合計約 194 万円を支払ってほしい。

- ① 本件契約を白紙に戻し、71 万円の返金
- ② 原状回復のための費用 約 81 万 8,000 円
- ③ 相手方との紛争によってコーティングの施工が遅れたため、値上がりした分の差額 約 7 万 7,000 円
- ④ セキュリティーシステムの取り外し費用 10 万 8,000 円
- ⑤ 本件車両の格落ち金額 23 万 1,000 円

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

今回取り付けたような特殊なセキュリティーシステムは、車両側の改造を行うため施工が難しく、申請人が主張するような完璧な動作は保証していない。また、当社に瑕疵のない施工についても、手直し等で対応できるものについては対応しており、今回もサービスの一環として提案したものである。傷は施工中に生じたものであると思われるが、今回の傷は通常の業務を進めるうえで非常に軽微な傷であり、瑕疵とは言えない。

申請人は日を追うごとに修理箇所を増やし、コーティング代や格落ち費用と称してさらなるクレームをつけ、金額が拡大したために返品や修理を提案したが、申請人はこれを受け入れなかった。

当社の施工内容に瑕疵はないため、速やかに申請を取り下げてほしい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日において、申請人から契約締結の経緯や本件車両の状態について確認をした。申請人は、セキュリティーシステムについては、取り付け可能であると相手方が説明したため、施工を依頼したと述べた。次に、施工上の不具合のうち一番深刻なのはセキュリティーシステムのリモコンエンジンスターター機能であり、ギアをニュートラル以外に入れて作動さ

せると暴走しうる設定になっており非常に危険である、ルームミラーについては、脱落の危険があるが、フロントのウィンドーに付いており取り外しに多大な費用が掛かるため直すことができない、フレームには必要性がないのに穴を開けてしまっており、車内には相手方が施工時につけた無数の傷が確認できる等と述べた。

仲介委員は、現時点では相手方は金銭的な補填<sup>ほてん</sup>をする意向がないようであり、申請人の求める全額（約 194 万円）の支払いは困難である可能性が高いと指摘したうえで、いくらまで譲歩することが可能か尋ねたところ、申請人は、契約金額全額（71 万円）の返金と、セキュリティーシステムの取り外し費用 10 万 8,000 円の支払いは最低限求めたいが、これでも 100 万円以上の赤字になるため、金額について即答できないと述べた。

一方相手方からの聴取において、相手方は、当初は苦情対応の一環として部品交換の提案をしていたが、申請人から要求される金額が徐々に高額化し、当社での対応が困難となったため弁護士に対応を依頼した経緯があると述べた。仲介委員より、申請人から聴取した本件車両の不備を伝えたうえ、すべての動作保証はしていないという主張を認めることは困難ではないかと述べ、相手方の施工に技術的な問題があった可能性を指摘し、金銭解決の可能性について打診をした。これに対し相手方は、傷については作業上避けられない程度の軽微なもので瑕疵ではない、当社は安く施工を行うことをセールスポイントにしているため、正確な施工を望むのであれば別の事業者<sup>事業者</sup>に依頼すべきであったと述べた。仲介委員は、相手方のそのような姿勢は契約時に申請人に伝わっておらず、完全な動作保証を行っていないのであれば、その旨消費者に十分伝えたうえで契約すべきであったと述べ、10 万円以上の返金を提案することは可能かと尋ねた。しかし、相手方は、現時点では考えていない、第三者機関の検証データにより、当社の施工に瑕疵があることが示されるならば検討すると述べた。

仲介委員より相手方に対し、施工上の問題があると指摘し、裁判上のリスク等を総合的に検討したうえで、早期解決のため支払い可能な金額を提案するよう求めた。

後日相手方より、申請人との紛争解決のため、10 万円を和解金として支払うことを提案するとの回答が提出された。しかし申請人はこの金額には到底応じられないと回答したため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 20】 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（9）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 10 月、知らない発信元から「当選しました。おめでとうございます」というメールが 2 回ほど届き、URL をクリックすると相手方販売会社のビジネスを紹介するサイトにつながった。サイトに「初心者でもすぐに簡単!」「1 日 30 分簡単な作業をするだけで毎月 50 万円の月収を目指せる」等の表示があり、登録をクリックしたところ、2 日後に相手方販売会社からビジネスへの参加登録確認メールが届いた。

10 月末に相手方販売会社から、メールで勧められ、相手方カード会社 A のクレジットカードのリボ払いで電子書籍 (1 万 5,000 円) を購入した。11 月になって相手方販売会社から電話があり、ペット用食品を販売するビジネスがあり、その主な内容は、商品を事前購入し、ブログ等を用いて集客すること等であると説明された。相手方販売会社から、事前購入した商品の保管や EC サイト (通信販売事業) と連動する管理画面を用意すると言われ、業務委託および商品購入を行うよう勧められた。相手方カード会社 A のクレジットカードで 12 万 1,500 円分を購入した。さらに商品の追加購入を促され、相手方カード会社 B のクレジットカードを使って 9 万 7,200 円分を購入し、いずれもリボ払いとした。また、サポートなしでは作業ができないと言われたため、サポートサービスもつけた。

その後 3 カ月半の間、送付されてきたサポートメールに従い、複数の SNS に登録し、ブログや SNS を更新し、1 日数時間を使って集客するよう努めたが、収入は全くなかった。

サポートメールの内容を実現するのは初心者では難しく、実際の作業が最初の広告内容と大きく異なっていたため、平成 27 年 3 月に、相手方販売会社、相手方カード会社 A、B、相手方決済代行会社 A に契約を無効としてほしい旨の書面を出した。相手方販売会社から 8 万円を返金するとの回答があったが、契約をなかったこととし、支払済み代金 23 万 3,700 円を全額返金してほしい。

#### <相手方らの対応>

##### 【相手方販売会社】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人と和解の前提で消費生活センターを通じ話し合いを進めていたが、金額に隔たりがあり、話し合いの中でつめていこうと考えていた。

申請人の主張する経緯については、当社から勧誘行為は行っていない等、当社との認識の相違が多々ある。

全額返金はできないが、返金の対応も検討しており、双方納得いく金額での和解にて解決したい。

##### 【相手方カード会社 A】

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社はカードを発行しているのみで、相手方販売会社は直接の加盟店ではなく、加盟店管理

義務はない。本件利用は海外のアクワイアラーの取り扱いである。

売買契約の取消しは相手方販売会社と行ってほしい。

※ 和解の仲介の手續に協力す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、期日に出席して、カード発行会社として申請人と契約関係にある事項、決済の仕組み等について事情を説明することを了解した。

#### 【相手方カード会社 B】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の申し立てを受け、支払停止の抗弁接続の確認のため、いったん、請求の停止を行うが、既払金の返還に応じる根拠がないため、返還は行わない。

既払金返還に係る問題は申請人と相手方販売会社間で解決すべきである。

#### 【相手方決済代行会社 A】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

商品代金としてカード会社 2 社分、21 万 8,700 円の決済がある。本件取引の当事者は申請人と相手方販売会社である。速やかに解決に至るように相手方販売会社に対応を求める。

円満解決に向け協力する。

#### 【相手方決済代行会社 B】

電話にて回答書、答弁書を提出する、電話での聴取に応じるとの回答を得たものの、その後、回答書、答弁書の提出はなされなかった。

※ 相手方決済代行者 B は相手方カード会社 A のクレジットカードで電子書籍を購入した際の決済代行業者である。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人および相手方から事情を聴取した。なお、相手方代行決済会社 B は欠席した。

仲介委員は、申請人に対し、電子書籍の購入契約、業務委託契約（サポートサービスを含む）および商品購入契約は特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当し、クーリング・オフを主張することができると考えられるが、電子書籍およびサポートサービスは提供がなされていることから返金の対象とならず、取扱商品の購入代金が返金対象となると説明した。申請人は、これを了解した上で、商品購入代金についても、早期解決のため譲歩する余地があると述べた。

また、決済時の状況について、相手方販売会社からメールは多く来ていたものの、相手方販売会社担当者からの電話は突然であり、口調が強かったため、電話しながらでは冷静に判断ができず、言われるがままにカード決済操作をしてしまったと述べた。申請人が相手方販売会社から指示されて行った作業は、ブログの作成や SNS への書き込みのみであったが、商品の宣伝になることは書かないようにと指示があり、バナーも貼れなかったため、集客に至っていないと述べた。

次に、仲介委員は、相手方販売会社に対し、電子書籍の購入契約、業務委託契約（サポート

サービスを含む) および商品購入契約は特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当し、クーリング・オフを主張することができるため、取扱商品について全額返金となることを指摘した。相手方販売会社は、和解で早期解決したいが、全額返金は困難であると主張したため、仲介委員は約8割の申請人への返金を提案した。また、返金方法について、申請人はクレジットカードを本件以外の利用にも供していることや、リボ払いであること等から、相手方販売会社から申請人に返金する方法を提案した。申請人および相手方販売会社は、当該提案に同意した。

仲介委員は、相手方カード会社2社に対し、それぞれ聴取を行い、カード会社が直接加盟店としていない業者についても、決済代行会社が入ることで与信が与えられ、取引が可能となっていること、カード会社の直接の管理が及ばないためカード会社は無関係であると主張することについては問題がないとは言えないと指摘した。

相手方カード会社Aは、決済の仕組みについて、国際ブランドと契約していること、本件での決済は海外でのカード利用と同じ扱いとなること、国際ブランドが海外のカード会社と契約関係にあり、その会社が相手方決済代行会社Aと契約しており、相手方決済代行会社Aが相手方販売会社と契約していることを説明した。

また、相手方決済代行会社Aは、決済における各社契約関係について、相手方カード会社Aと同様の説明を行い、本件の相手方販売会社に対しては加盟店契約締結後も審査を行い、監督していると述べた。

期日に出席した当事者間で、返金額、返金方法について合意に至り、申請人と相手方販売会社との間で和解が成立した。

## 【事案 21】 レンタル事業の出資金返還に関する紛争（1）～（7）

### 1. 事案の概要

＜申請人らの主張＞

#### 【申請人イ】

平成 21 年 8 月、新聞の折り込み広告で内職者募集の案内を見て相手方イの説明会に出向いた。31 万 5,000 円を支払ってビジネスパートナーになると内職作業の講習も無料で受けられる、月々 1 万 5,000 円合計 36 回（合計額 54 万円）を受け取れる、講習を受けると制作の仕事もできる等の説明を受け、同年 9 月、31 万 5,000 円を支払ってビジネスパートナーになった（以下、「契約イ①」という）。<sup>1</sup>

以後、相手方イから、複数回にわたり、同様のビジネスパートナー契約の勧誘を受け、条件のいいプランのときに契約をした。相手方イとの契約は、契約イ①を含め、平成 22 年 2 月以降平成 26 年 1 月にかけて、12 回に及び合計 3,294 万 5,000 円に達した。

なお、相手方イから、家族の紹介を勧められ、申請人イの夫も相手方イとの間で、同様のビジネスパートナー契約を、平成 22 年 2 月以降に 4 回契約し、合計 2,228 万 5,000 円を支払った。

上記契約イ①から 11 回までの契約に関しては、レンタル料の支払いを受けた。

しかし、平成 26 年 1 月に 1,000 万円を支払った 12 回目の契約（以下、契約イ②とする）に関しては、平成 26 年 2 月、3 月分の 2 回分（120 万円）しか支払われなかった。

相手方イから、これまで自分が結んだ 12 回の契約と夫の名義の 4 回の契約（契約時の支払総額 5,523 万円）に関し、すでに支払われたレンタル料と紹介料合計 5,477 万 5,000 円との差額である 45 万 5,000 円を 10 年間で支払うと提案されたが、納得できない。

契約イ②に関しては、受領したレンタル料を差し引いた 880 万円を返金してほしい。

なお、平成 26 年 7 月には相手方ロとの間でも、同様のビジネスパートナー契約を締結し、100 万円を支払っている。

#### 【申請人口】

平成 24 年 3 月、相手方ロの求人チラシを見て説明会に出向いたところ、相手方イより、31 万 5,000 円を支払えば、月々 1 万 5,000 円合計 36 回（合計額 54 万円）を受け取れるという事業への出資の勧誘を受けた。無料で内職作業の講習が受けられ、仕事ももらえるという説明であった。

そこで、平成 24 年 3 月に 31 万 5,000 円の契約をしたのをはじめとして、平成 25 年 6 月に 50 万円、同年 10 月に 100 万円と 3 回合計 181 万 5,000 円の契約を結んだ。

レンタル料の支払はあったものの、約束した仕事は思ったようにはもらえなかった。

さらに、平成 26 年 5 月以降、レンタル料の支払が滞るようになった。

消費生活センターに相談し、相手方イにクーリング・オフ通知を出したが、相手方イの代理人弁護士より、応じられないと回答があった。

相手方イからは、資金繰りが苦しいとして現物での返還を提案されたがこれには応じられない。

これまでに支払った金額から、受領したレンタル料を差し引いた約 84 万円を返金してほしい。

---

<sup>1</sup> 契約時に 31 万 5,000 円支払ってレンタル商品を購入すると、相手方イが前記レンタル商品を企業等にレンタルに出して収益を上げ、契約者は相手方イからレンタル料名目で月々 1 万 5,000 円合計 36 回（合計額 54 万円）を受け取れる、というビジネスモデルのようである。

**【申請人ハ】**

平成 24 年 6 月、相手方口の求人チラシを見て説明会に出向いたところ、相手方イより、31 万 5,000 円を支払えば、月々1 万 5,000 円合計 36 回（合計額 54 万円）を受け取れるという事業への出資の勧誘を受けた。無料で内職作業の講習が受けられ、商品製作の仕事やインストラクターもできるという説明であった。

この話を聞いて相手方イと平成 24 年 8 月に 300 万円、平成 25 年 12 月に 100 万円と 2 回合計 400 万円の契約を結んだ。

ところが、平成 26 年 5 月以降、レンタル料の支払が滞るようになった。

消費生活センターに相談し、相手方イにクーリング・オフ通知を出したところ、相手方イからは、資金繰りが苦しいとして現物での返還を提案されたがこれには応じられない。

これまでに支払った金額から、受領したレンタル料を差し引いた 65 万円を返金してほしい。

**【申請人ニ】**

平成 24 年 3 月、相手方口の求人チラシを見て説明会に出向いたところ、相手方イより、31 万 5,000 円を支払えば、月々1 万 5,000 円合計 36 回（合計額 54 万円）を受け取れるという事業への出資の勧誘を受けた。無料で講習が受けられ、商品製作の仕事やインストラクターもできるという説明であった。

そこで、平成 24 年 3 月に 31 万 5,000 円の契約をしたのをはじめとして、平成 26 年 1 月にかけて 5 回合計 561 万 5,000 円の契約を結んだ。また、娘 3 人（申請人ホ・ヘ・ト）を紹介し、紹介料ももらった。

ところが、平成 26 年 4 月以降、レンタル料の支払が滞るようになった。

消費者生活センターに相談し交渉したところ、相手方イからは、資金繰りが苦しいとして現物での返還を提案されたが、これには応じられない。

これまでに支払った金額から、受領したレンタル料を差し引いた約 336 万円を返金してほしい。

**【申請人ホ】**

平成 24 年 12 月、母（申請人ニ）に勧められ、相手方イとビジネスパートナー契約を結び、100 万円を支払った。

ところが、平成 26 年 4 月以降、レンタル料の支払いが滞った。

消費生活センターに相談し交渉したところ、相手方イからは、資金繰りが苦しいとして現物での返還を提案されたが、これには応じられない。

これまでに支払った金額から、受領したレンタル料を差し引いた 20 万円を返金してほしい。

**【申請人ヘ】**

平成 24 年 12 月、母（申請人ニ）に勧められ、相手方イとビジネスパートナー契約を結び、100 万円を支払った。

ところが、平成 26 年 4 月以降レンタル料の支払いが滞った。

消費生活センターに相談し交渉したところ、相手方イからは、資金繰りが苦しいとして現物での返還を提案されたが、これには応じられない。

これまでに支払った金額から、受領したレンタル料を差し引いた 25 万円を返金してほしい。

#### 【申請人ト】

平成 24 年 12 月、母（申請人ニ）に勧められ、相手方イとビジネスパートナー契約を結び、100 万円を支払った。平成 25 年 9 月再度契約し、300 万円を支払った。

ところが、平成 26 年 4 月以降、レンタル料の支払いが滞った。

消費生活センターに相談し交渉をしたところ、相手方イからは、資金繰りが苦しいとして現物での返還を提案されたが、これには応じられない。

これまでに支払った金額から、受領したレンタル料を差し引いた 199 万円を返金してほしい。

#### <相手方イの対応>

※相手方イからの回答は、各申請人に対しなされたが、内容は全て共通である。

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人らの請求を認めない。

和解での解決を望みたいが、先日、出資法違反容疑で警察による捜査・差し押さえが入ったため全ての書類が押収された。したがって、契約金額等の詳細について確認の上、認否が困難である。平成 27 年 1 月の提案である「過去の取引の収支について元本ベースで 10 年間の分割払いとする」を上回る提案は困難である。捜査の結果を待って和解を希望するが、いつの時点で話し合いが始められるかのめどが立たない。

#### <相手方ロの対応>

※相手方ロからの回答は、各申請人に対しなされたが、内容は全て共通である。

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人らの請求を認めない。申請人らがなぜ当社を相手方にしたのかわからない。当社は申請人らとは契約をしていない。

## 2. 手続の経過と結果

### (1) 第 1 回期日

仲介委員は、第 1 回期日において、申請人ら及び相手方イから聴取を行った。

なお、相手方ロからは手続に応じない旨の回答書が提出されていた。そこで、文書にて手続への協力を求めたところ、相手方ロから、同社と相手方イの関係につき期日に出席して説明をすることは可能であるとの回答があったが、仲介委員は、まずは、申請人らと相手方イからの聴取を行うこととした。

まず、申請人らはおのおの以下のとおり述べた。

#### 【申請人イ】

相手方イの内職者募集の新聞折り込み広告を見て説明会に行った。説明会では、内職をするには有料の講習を受ける必要があるが、相手方イとビジネスパートナー契約をすると無料で講習を受けられ、レンタル料の支払いも受けられるとの説明を受け、契約することにした。内職については、紹介される仕事が少なくまとまった収入にはつながらなかった。昨年 7 月に相手方ロともビジネスパートナー契約を結んでいる。これは、相手方イ代表者から連絡があり、相



相手方に営業譲渡する、相手方の利益で払っていくので協力してほしいと言われ、相手方との契約を勧められたためである。相手方からのレンタル料の支払いは滞っていない。相手方イとは複数の契約があるところ、すでに終了した契約と通算しての実損額の返金であっても、和解は検討するが10年間の分割では難しい。

#### 【申請人口】

相手方の内職者募集の新聞折り込み広告を見て説明会に行った。一つ100円の商品を製作するアルバイトができると言われ、入ろうと決心した。きちんとレンタル料が入金されていたので相手方イとのビジネスパートナー契約を3回繰り返してしまった。無料の講習も通っていたが思ったような仕事の紹介を受けられないと知り、行くのを止めた。実損額は、長期分割になっても返してほしいが、10年間にわたる分割では長い。

#### 【申請人ハ】

相手方の内職者募集の新聞の折り込み広告を見て説明会に行った。パートのつもりで行ったところ、相手方イのビジネスパートナー契約の説明をされた。娘が最初に契約し、実際にレンタル料の支払いがあったことから自分も契約することにした。無料の講習には一度も行っていない。相手方イの顧問税理士を紹介され、レンタル料についての税務申告も行ってた。少額ずつの長期分割の和解であっても検討する。

#### 【申請人ニ・ホ・ヘ・ト】※申請人ニが申請人ホ・ヘ・トの代理人として出席

相手方の内職者募集の新聞の折り込み広告を見て説明会に行った。好きな仕事ができると考えて説明会に参加したところ、一つ100円になる商品を製作する内職の説明や、相手方イのビジネスパートナーの説明をされた。31万5,000円を支払えば無料で講習を受けられる点に魅力を感じ、契約をした。1年間順調にレンタル料の支払いがあったことから、3人の娘にも勧めた。契約時に聞いていた一つ100円になる内職の仕事の紹介はなかった。長期分割でもいいので実損額は全額返してほしい。

続いて相手方イからの聴取を行ったところ、相手方イは次のように述べた。

25年前から事業を始め、平成11年に会社を設立した。レンタルビジネスは8年ほど前から始めた。相手方の代表者はもともと教え子であり、相手方イの事業も手伝ってもらっているが、経理処理は分けており別会社である。ビジネスパートナー契約とは、出資を募るのではなく商品を買ってもらいビジネスに参加してもらうものである。買った商品を事業者にレンタルして収益を上げるシステムであり、契約者にもそのように説明している。収益率は、レンタル事業でどの程度の収益を上げているか計算した上で決めているわけではなく、最初から決めている。新規事業の失敗により資金繰りがうまくいなくなりレンタル料の支払いをストップした。警察の捜査も入り現在手元に資料が全くない。平成26年8月ころ相手方に2億円で事業譲渡をしたが、警察による口座の凍結によりまだ受け取っていない。各申請人には10年間で各人の実損額について分割支払いを提案したいが、手元にない資料を申請人側から提供してもらえれば個々に譲歩案も検討する。

仲介委員は申請人らの了解を得た上で、契約書及び支払いの実績を示す資料を相手方に提供することとし、第2回期日までに和解案を検討するよう相手方に要請した。

## (2) 第2回期日

第2回期日において、相手方イから、申請人らの実損額を10年間の分割払いで返済するとの

提案がなされた。ただし、相手方の提案は、申請人イに関しては申請人イの夫（同人は本手続の申請人になっていない）の契約も含めて通算しているため実損は生じていないことになっており、申請人ハについても申請人ハの娘（同人は本手続の申請人にはなっていない）の契約も含めて通算しているため申請人ハの主張額よりも少ない実損額となっている。また、消費税として申請人イが支払った分に関しては実損額から除かれている。なお、実損額が比較的少額である申請人ホ・ヘに関しては、上記の10年間の分割払いのほか、それぞれ5万円の一括払いとする案も合わせて提案があった。

上記提案に対し、仲介委員からは、個々人の契約であり、家族で通算する根拠に欠けると指摘した上で、申請人らの意向を確認することとした。

申請人らは各々以下のとおり述べた。

**【申請人イ】**

夫の契約は夫の支出で行っており、これも含め通算されるのは納得いかない。そもそも、過去の自分の契約も通算されていることも納得していない。本来は申請の対象とした最後の契約だけを見れば実損額は880万円である。自分名義の契約につき通算した際の実損額約190万円での和解になるのであれば一括で早期に返してほしい。

**【申請人口】**

10年間の支払いは長期に過ぎるので、最低でも5年間での返金としてほしい。

**【申請人ハ】**

娘の契約は娘が支出したもので別である。自分名義の契約につき実損額の返金を求めたい。また、10年間の支払いは長期に過ぎる。減額に応じるので一括で返してほしい。

**【申請人ニ・ホ・ヘ・ト】 ※申請人ニが申請人ホ・ヘ・トの代理人として出席**

相手方の提案には応じない。長期に過ぎる。また、あくまでも実損額全額の返金を求めるが、申請人ニに関しては5年間、ホ・ヘ・トについては1、2年間内での返金を求める。

そこで、仲介委員は、上記申請人らの意向を相手方イに伝え、次回期日までに再度検討するよう求めた。

**(3) 第3回期日**

第3回期日において、相手方から、おのおの本人名義の契約に関し、申請人イ・ロ・ニについては実損額全額を5年間での分割払い、申請人ハについては実損額の5割弱を3カ月の分割払い、申請人ホ・ヘについては実損額全額を2年間の分割払い、申請人トについては実損額全額を3年間の分割払いとする提案がなされた。

この新たな提案に対し、申請人らはおのおの以下のとおり述べた。

**【申請人イ】**

相手方の計算は消費税として自身が支払った分が含まれていないので、消費税分も返金してほしい。分割も1年以内の分割とし、連帯保証人を付けることを求める。また、自分が支払った契約金で買ったとされる商品の明細を開示してほしい。実損分の返金のほか商品現物の支給も受けたい。

**【申請人口】**

相手方の提案に従い和解する。

【申請人ハ】

実損金額5割弱の提案であるので、返金額を実損金額の5割ちょうどとしてほしい。

【申請人ニ・ホ・ヘ・ト】※申請人ニが申請人ホ・ヘ・トの代理人として出席

相手方の提案を承諾するが、相手方イの代表取締役が連帯保証をしてほしい。

上記のうち申請人口につき和解が成立し、申請人ハ・ニ・ホ・ヘ・トに関しても申請人らの上記希望に相手方イが応じたため、和解が成立した。

申請人イに関しては、再度相手方イが検討することとなった。

(4) 第4回期日

第4回期日において、相手方イより、申請人イに対し、消費税分として支払われた分を含む実損額を3年間で分割払いとし、相手方イの代表取締役が連帯保証するとの新たな提案がなされた。なお、相手方イは、購入した商品の現物の支給には応じられないとのことであった。

これに対し、申請人イは、代表取締役以外の第三者を連帯保証人とする事、和解の場合には別途公正証書の作成または訴え提起前の和解に応じること、代表取締役のみが連帯保証人になるのであれば支払期間を1年間に短縮してほしいこと等の要望を述べた。

両当事者間で調整した結果、別途訴え提起前の和解をすること、および連帯保証人は代表取締役のみとし支払期間を2年とすることで合意に達したことから、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 22】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（11）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成27年3月、突然、出会い系サイトAから公的な支援金が受け取れるとのメールが届いた。そこで、支援金を受け取るために、同サイトで高額なポイント代金を支払ってメールのやり取りをし始めた。

ところが、2週間後に、他の出会い系サイトBから、複数の支援金を受け取ると刑罰の対象となるといった内容のメールが届いた。刑罰を受けることが怖かったため、出会い系サイトBでも、ポイント代を支払ってメールのやり取りを開始した。

翌日、自分はだまされているのではないかと思い、インターネットで見つけた相手方探偵業者の電話番号にかけて出会い系サイトAやBとの経緯について説明し、相談した。相手方探偵業者からは、出会い系サイトAやBは、悪質なサイトであり、詐欺被害にあったのだと言われ、さらに、同サイトの調査が必要であるので契約しなくてはならない、早くしないと裁判所から文書が届き家族にも知られる等の説明を受けた。

その日のうちに、相手方探偵業者の事務所に行ったところ、出会い系サイトA及びBの運営業者の調査のみの契約とポイント代返金も含めた契約のどちらか選ぶよう言われ、前者の調査のみの契約をすることとした（以下、「本件契約」という。）。契約書にサインして、契約金約20万円のうち7万6,000円について相手方クレジットカード会社のカードを使って支払った（なお、さらに相手方決済代行業者を介した取引となっている）。

その後、弁護士及び消費者センターへの相談を経て、相手方探偵業者に対し、本件契約をなかったことにしたいと伝え、既払金の返金を求めた。相手方探偵業者から、未払金の請求はしないが、既払金の返金できないと言われたが納得できない。

なお、相手方クレジットカード会社には支払い停止の抗弁を出しており、相手方決済代行会社には苦情の申し出を行った。相手方決済代行会社からは当社の買い手保護制度対象商品ではないと言われている。

#### <相手方の対応>

#### 【相手方探偵会社】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める（※事務局注 答弁書上は請求を認めるとの記載がある）。

調査内容は詳しく説明している。「刑罰を受ける」ことを回避するための手段として、サイト業者が違法業者であり、契約が不履行であるというための証拠をつかむことは手段として間違っているものではない。

調査に着手していることから、全額返金ではなく、既に決済した7万6,000円の半額（3万8,000円）の返金に応じたい。

#### 【相手方クレジットカード会社】

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

現在、請求を保留している。

申請人と相手方探偵業者との相談の結果、売り上げの取消しをなされれば返金等の処理を実施する。

#### 【相手方決済代行業者】

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

紛争の当事者ではないため、期日への出席等には応じるつもりはない。

しかし、本手続の結果、クレジットカードを通じた返金を行うことになった場合、返金の処理に協力する。

## 2. 手続の経過と結果

第1回期日には、申請人、相手方探偵業者、相手方クレジットカード会社が参加した。

申請人は、以下のとおり述べた。

出会い系サイトAの利用者から支援金が受け取れるというメールが来たのでポイントを購入してメールのやり取りをしていたところ、出会い系サイトBの利用者から支援金を受け取ると刑罰の対象となるというメールが突然来たので、こちらでもポイントを購入してメールのやり取りをした。しかし、刑罰が怖く、相談先を探し、インターネットで相手方探偵業者を見つけて電話した。公的な相談窓口だと信じていた。相手方探偵業者からは、過去に刑罰に処せられた人はいる、裁判沙汰になることを避けなくてはいけない、サイトを調査しなければいけない等と言われ、契約を勧められた。相手方探偵業者の事務所に赴き、調査料19万4,400円の契約と、ポイント代返金まで求める29万1,600円の契約の二つを提示され、前者の契約をした。相手方探偵業者からは一括支払を求められたが、クレジットカードの限度額に余裕がなく、内7万6,000円を支払った。その後、相手方探偵業者からは出会い系サイトAとBの連絡先を教えられ、自分で交渉するように言われたので、自分で連絡を取ったところ、出会い系サイトBからは半額返金するという話をされたが、出会い系サイトAとは連絡が取れなかった。相手方探偵業者の対応等に不信感を抱き、弁護士に相談したところ、相手方探偵業者にだまされたのだと言われた。相手方探偵業者からは、出会い系サイトA及びBの連絡先を教えられたほかに報告はなく、報告書も受け取っていない。なお、出会い系サイトA及びBではそれぞれ約13万円、約11万円のポイントを購入したが、これについては、消費者センターへの相談により解決した。

他方、相手方探偵業者は、以下のとおり述べた。

出会い系サイトから民事訴訟を起こされたという相談者もいる。違法業者であることの証拠を集めると安全であると提案している。調査料19万4,400円のコースの場合は、調査としてウェブ調査、現地調査、登記簿調査を行う。29万1,600万円のコースの場合は、あらゆる調査をするが、具体的に何をするかはその時に考える。回収まではしないが、内容証明のひな型を作るサービスはやっている。今回は、出会い系サイトBの運営会社の現地調査を2日間行った。

仲介委員は、相手方探偵業者に対し、出会い系サイトの被害に対して現地調査が有効な手段であるとは考えられないこと、現地調査をせずに交渉での解決可能性も十分にあった案件であるのに、そのことを説明しないまま契約していること、契約書における調査の内容・調査期間・支払方法等の記載が不十分であること等を指摘し、公序良俗違反に該当する可能性がある契約であり、既払金全額を返金すべきとの意見を伝えた。

相手方探偵業者はこれに応じなかったが、仲介委員は、改めて既払金7万6,000円のうち5

万 6,000 円を申請人に返金するとの内容の和解案を提示し、検討するよう要請した。

第 2 回期日において、相手方探偵業者は、仲介委員提案の和解案に応じる意向を示した。

最終的に 7 万 6,000 円のクレジット契約はキャンセルとし、申請人が相手方探偵業者に 2 万円を直接支払うとの内容で、申請人、相手方探偵業者、相手方クレジットカード業者の 3 者間で合意し、和解が成立した。

## 【事案 23】生命保険契約の有効性に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 22 年 1 月、定期預金をするつもりで相手方銀行に出向いたところ、相手方保険会社の終身保険を勧められ、契約を締結した。

保険金額 450 万円、毎年約 30 万円ずつ 10 年間支払う契約（払込期間 63 歳まで）だったが、生活が苦しくなり、解約しようと考え、その段階になって初めて本件保険契約を解約した場合に不利益が生ずることを認識した。

契約当時の申請人本人の判断力不足に加え、その後若年性アルツハイマーの疑いが判明したことから、内容の理解欠如による契約であったものと考え、契約の無効を主張する。

なお、契約当時、商品に多少の違いはあるものの、別会社の終身保険にも加入しており、その支払いにも困っていたため、正常な判断能力があれば、重複加入はしないものとする。

#### <相手方銀行の対応>

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。

保険契約締結当時の申請人の状況から、当行では申請人本人の理解能力に問題はなかったものと認識しており、申請人代理人が求める契約の無効には応じられない。

#### <相手方保険会社の対応>

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は本件契約の契約時点では本件契約についての判断能力があり、本件契約は有効に成立していると考えられる。よって、当社として契約を無効として扱う理由はない。

ただし、申請人が契約時点で意思無能力であった等の事実関係が判明した場合は、消費者保護の観点から、契約を無効とするなどの解決策を検討する。

### 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、各当事者からそれぞれ事情を聴取した。

なお、期日では主に申請人代理人が答弁を行い、申請人は第 1 回期日にのみ出席し、第 2 回期日以降は申請人代理人のみが出席した。

申請人代理人は、本件保険契約当時の申請人の状況について、契約当時、申請人は契約社員として働いていたものの、物忘れが多く、仕事に支障をきたすことが多かったため、雇用契約が更新されず、平成 21 年から平成 25 年にかけて 3 回転職を行ったこと、本件保険契約時に就業していた会社の手取りは月 12 万円ほどで、年間 140 万円ほどであったこと、また、同時期は他社の生命保険契約が存続中であったこと、金融資産としては財産分与として元夫から受け取った 300 万円のみであり、どのように管理すべきか相談を受けた申請人代理人が銀行への預金を勧めたところ、申請人が相手方銀行へ預金に出向き、その際に本件保険契約を勧誘され、契約することとなったことなどを述べた。

一方、相手方銀行は、本件保険契約当時及び初診を受けた平成 24 年当時のいずれも診断書がない上、平成 24 年には判断能力が低下している傾向がみられる状態にすぎないことから、意思能力に問題があったとは認められないこと、また、申請人が相手方銀行の店舗に来店して、資産運用の相談からやり取りが始まっており、契約締結まで 3 日ほど時間をかけていること、本件保険の損益分岐点についても十分理解した上で契約していることなどから、意思能力の問題がないばかりでなく、適合性の問題もないと判断しており、責任を認めることはできないと述べた。

また、相手方保険会社は、仮に申請人が意思無能力であれば本件保険契約を取り消すつもりであること、ドル建てのものや変額保険では適合性につき慎重に検討しているところ、本件保険は最終的には元本が戻る貯蓄型であるため、それほどリスクの高いものではないが、適合性の主張についてはあらためて検討したいと述べた。

仲介委員は、提出されている診断書において、本件契約から約 5 年後の平成 27 年 3 月時点においても成年後見制度における補助相当との診断がなされているにとどまることから、本件保険契約時において、意思無能力とまでいうことは難しいと判断したが、申請人の判断能力の程度、理解力、財産状況、本人の財産管理として本件保険契約が適切であったのかという適合性の問題は残ると考えた。

そこで、申請人に対し、平成 25 年以前にかかったクリニックにおける診断書の提出を依頼するとともに、相手方銀行及び相手方保険会社に対しては、申請人が本件保険契約当時、意思無能力であったと判断することは難しいと考えられること、申請人は現時点で補助相当であり、判断能力が常時欠如しているわけではないものの、本件保険契約当時は判断能力が一定程度不足していた状態があった可能性もあり、申請人が能力的な問題で雇用契約を打ち切れ、次々と転職していたこと、本件保険はリスクの高い金融商品とはいえないものの、保険料を支払い続けるために手持ちの金融資産全額を取り崩してまで、本件保険契約を締結する必要があったのか、また、10 年間保険料を払い続ける経済的基盤が客観的に欠けていたのではないか等の点について疑問も残るため、適合性についても検討するよう要請し、第 1 回期日を終了した。

第 2 回期日では、申請人代理人から事前に提出された平成 25 年 4 月時点でかかっていた病院の診断書等の資料を元に聴取を行った。なお、申請人代理人から提出された資料等は相手方 2 社へ期日前に送付した。

申請人代理人は、申請人の生活状況について、本件保険契約時に就業していた会社では月 12 万円ほどの収入があったものの、家賃の支払いが収入の半分以上であったこと、本件保険契約締結後、300 万円を全額相手方銀行の申請人口座に振り込み、そこから 30 万円を初年度の保険料として支払い、残金の 270 万円については生活が苦しくなり、その都度、引き出しては生活をしてきたため、4 年程度で底をついてしまったことなどを述べた。

一方、相手方銀行は、申請人代理人から提出された資料等を検討しても、前回と結論は変わらないと述べ、本件保険を契約する際、給料とは別に 300 万円があり、それを原資とする旨聞いており、現に 300 万円があったため、窓口でそれ以上の調査をする義務はなく、適合性に問題があったとは考えておらず、再検討の余地もないと述べた。

また、相手方保険会社は、客観的な裏付けがあれば検討できるが、この状態では何もできないこと、本件保険はむしろ申請人の意向にかなう商品であって、300 万円を将来に向けて残しておくためにも本件保険を勧めることはニーズに合っており、老後の資産形成の上でも有益で



あると思われることから、適合性の問題はないこと、そのため、意思無能力に関しての客観的な資料として、例えば本件保険契約当時の職場の人の供述や公的機関への相談記録などを、検討材料として提示してもらえるようであれば、検討する余地は残されていることなどを述べた。

そのため、仲介委員より申請人代理人に対し、相手方2社の検討結果を伝え、申請人に収入とは別に、使う予定のないお金があったため、それを運用するよう申請人に勧めることは不自然でないこと、本件保険契約当時の判断能力について、相手方らが把握した材料だけで適合性に問題があったと判断することは難しいことなどを伝え、客観的な資料の提出について、本件保険契約当時の職場の人の供述などが出されれば、その内容によっては相手方保険会社において再度、検討される余地もある旨を伝え、資料の提出についての検討を促した。そして、供述等の資料が得られた場合には、再度期日を開催することとした。また、相手方らにも今後の手続の流れを伝えたと、相手方銀行より、責任はないと考えているが、供述の有無に関わらず、紛争の早期解決のため少額の解決金を支払う用意がある旨の提案がなされた。

第2回期日終了後、申請人代理人より本件保険契約当時の職場の人の供述を得られる見込みであるとの連絡があり、第3回期日を開催することとした。

第3回期日では、申請人代理人から提出のあった、職場の上司の供述書を元に聴取を行った。なお、申請人代理人から提出された資料等は申請人代理人の承諾を得て相手方2社へ期日前に送付した。

相手方銀行は、結論は変わらず銀行に責任はないと考えているが、本日紛争が解決するのであれば前回期日で提案した少額の解決金を支払う旨を再度回答した。

また、相手方保険会社は、申請人代理人から提出された資料を元に再度社内で検討したが、保険会社として何ら過失はなく、提示できる和解案はないため、金銭を支払うことは難しいと回答した。

そのため、仲介委員より申請人代理人に対し、相手方2社の主張を伝え、これ以上の譲歩を引き出すことは困難であることを説明し、解決の意向を確認したところ、申請人代理人は、相手方銀行提案の解決金を受け取ることに同意した。相手方保険会社の解決金等の提案がなかったため、相手方銀行との間でのみ和解が成立し、手続を終了した。

## 【事案 24】早漏治療に係る施術代の返金に関する紛争（2）（3）

### 1. 事案の概要

（同一の申請人が複数の事業者を相手方としてそれぞれ申請したため、併合して手続を行った。）

#### <申請人の主張>

以前より早漏で悩んでおり、インターネットで検索したところ、ホームページに、フィラー剤の注入手術により早漏治療ができる、料金の表示も一番高額なもので12万5,000円と記載されていた相手方クリニックを受診することにした。

平成27年2月、相手方クリニックに行き、カウンセラーから早漏治療の説明を受けた後、3種類の手術方法から、術後の負担が一番少なく、今まで後遺症の前例がないというフィラー注入の手術を希望した。またその際に、フィラー注入手術のうち、薬剤の定着率が一番高いタイプを選択した。フィラー剤を注入することで亀頭が増大し、刺激に強くなることで早漏改善効果があるとのことだった。

その後、別の職員が入室し、緑色の術衣及びマスクを着用しており、医師であるように思われたが、紹介はなかった。当該職員が患部の触診を行い、「とても皮膚が薄くなっており、これでは早漏になっても仕方ない」と述べ、退室した。

この見解を受けたカウンセラーからフィラー剤注入量と料金について、4ccの量に対し約75万円から約100万円と説明されたため、注入量を確認したところ、早漏治療では4ccは入れないと効果がないと言われた。効果があるのであればと考え、やむなく注入量を4ccとした。頭金20万円を相手方カード会社のクレジットカードで決済し、残金の約90万円は相手方信販会社のローンで支払うこととした。

手術後、2週間経っても早漏改善の効果を感じなかった。相手方クリニックに申し出たところ、フィラー注入術は早漏改善効果を保証するものではないと説明した書面に事前にサインしてもらっていることから、全額の返金に応じるつもりはないとの返答であった。

手術代金の請求を取り下げしてほしい。

#### <相手方らの対応>

##### （1）相手方クリニック

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

- ・申請人の主張には、事実と異なる事項がある。なお、申請人の了解のもと、カウンセリング内容は録音している。
- ・申請人は「別の担当者が入室し、緑色の術衣及びマスクを着用しており、医師であるように思えたが、紹介はなかった」と主張しているが、「ドクターの診察を受けていただきます」と言って移動している。
- ・今回の治療にあたり、「手術承諾書」「フィラー注入術確認書」「治療完了確認書」に申請人の署名を得ている。各書類には、「手術結果には患者ごとの個人差があること、患者の主観的希望に100%答える結果を確約するものではないこと、いかなる理由に対しても返金はできないこと、早漏注入治療は性行為等における持続時間を保証するものではないことが明記され、説明も行っている。
- ・これらのことから、請求全額の取り下げに応じる必要はないと考えるが、治療効果に対し

て満足できないとの主張であることを踏まえ、減額には応じる用意がある。

- ・具体的には、治療費総額の半額を減額するので、申請人には37万8,000円を支払ってほしい。

#### (2) 相手方信販会社

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

- ・申請人と相手方クリニック間の紛争の内容については把握していない。
- ・申請人から支払停止抗弁書を受領した後、相手方クリニックに対して加盟店調査を実施したところ、申請人の主張と相違していた。
- ・申請人と相手方クリニック間の話し合いの経過を見て判断する。問題解決までの間、請求は一時停止している。

#### (3) 相手方カード会社

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方クリニック間の話し合いの結果にしたがって対応する。

#### (4) 相手方カード事務代行会社

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と相手方クリニック間の話し合いの結果にしたがって対応する。

#### (5) 相手方決済代行会社

回答を留保する。

- ・すでに相手方クリニックとの清算は終了しており、当社が相手方としてどういった回答をすべきか、判断がつかない。
- ・相手方クリニックと申請人との間で話し合いが決まった段階で回答書・答弁書を提出することとしたい。現時点では判断ができないため、「協力できない」を選択せざるを得ない。

(※) 事務局への口頭による回答内容を要約したもの。

## 2. 手續の経過と結果

期日において、申請人は、効果を確約するものではないといった説明を受けた記憶はなく、また、事前に医師から説明等は受けていないこと、フィラー剤の注入量は2コースしか選択肢を提示されておらず、幅広い選択肢があったわけではなかったこと、医師が適正な注入量を決定したようには思えなかったこと等を述べた。

他方、相手方クリニックは、事前の説明を行ったカウンセラーは医療系の資格を有している者ではないが、触診は医師が行ったこと、効果を確約はしないとの説明を行っていること、フィラー剤の注入量は3コースを提示し、その中から申請人が選んだこと、各コースの料金の説明は行っていること等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、消費者は相手方クリニックのホームページの表記を見て相手方クリニックを訪問すると考えられることから、料金等につき誤解を招くおそれがあり、来院時に詳細な説明を行ったとしても問題があると考えられるため、申請人がホームページ

を見て予定していた12万5,000円(税別)を手術の対価として申請人が支払う内容の和解案を提示した。当該和解案について、申請人は期日の場において同意したが、相手方クリニックは検討の上、後日回答することになった。

また、相手方信販会社及び相手方カード事務代行会社に経過を伝え、和解成立時の清算方法についての協力を要請した。

後日、相手方クリニックから和解案に同意する旨の回答を得たため、当事者間に和解が成立した。なお、相手方決済代行業者は、すでに相手方クリニックとの清算が終了していたため、申請人より決済代行業者を相手方とする手続については取下げがなされた。

## 【事案 25】リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（4）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成2年1月ごろ、A大学の卒業生である私に、相手方から電話にてリゾート施設利用権の勧誘があり、興味を持ったので資料請求した。同年3月、相手方とリゾート会員権の入会契約を締結した。その際に、入会金約60万円、預託金50万円、年会費2万円を相手方に支払った。

その後、年会費を支払い、毎年2～3回程度施設を利用してきた。

しかし、希望する日に希望施設の利用予約ができないため、平成24年3月ごろ、退会の申し出を行ったところ、5年ごとに更新されているため、次回更新の平成27年3月31日の1カ月前から当日までが退会の申出期間であること、申出期間中に相手方に連絡すれば退会書類が届くので期間内に書類を提出すれば退会手続が開始されること等が書面で通知された。

そこで、平成27年2月初旬、相手方に退会を申し出たところ、相手方より、退会の書類を送付するが、預託金の返還は会社の経営上の理由で25年間延期の上、分割で返金したいので協力してほしいと電話があった。

相手方の対応に納得できず、消費生活センターに相談したが、相手方からは、預託金は返還開始時期を平成42年12月末まで猶予し、5年間（60回）の分割で支払い、返還終了までは年会費は無料で施設を利用することができる旨の回答が書面であった。

しかし、希望する利用は困難なので預託金50万円を速やかに返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

預託金の返金については、本来、規約通りに返還するのが当たり前のことではあるが、現状では退会申請している会員に対し、返金開始までの猶予をもらっている。

申請人に対しても、返金の猶予と分割支払いをお願いしたい。

会員と争うことは本意ではなく、円滑なリゾート会員権の運営継続こそが預託金の全額返金を可能にすると考えており、極力、返金開始までの猶予及び分割返金をお願いしたい。

支払時期を前倒しにして60カ月の分割返金、または、預託金自体を減額して一括または短期の分割により返金したいと考えている。

### 2. 手続の経過と結果

期日において、申請人から、相手方が本手続で提案している解決案（平成27年7月末日から60カ月の分割返金等）について意向を聴取した。

申請人は、相手方は資金難を理由に預託金返還の先延ばしを主張しているが、相手方から経営状況の詳細は説明されておらず、一方的な先延ばしの提案には納得できないこと、自分たちが施設の予約をしようとしても、土曜、日曜は満室で予約が取れないほど利用者が多い状況であるため、相手方の経営難という説明には納得できないこと等を述べた。また、相手方は現時点においても新しい施設を建設中であり、預託金を返還せずに建設費用に回していると思われること、入会の際に、預託金は年会費が支払われなかったときの担保と説明されていたため、相手方が預託金を経営に費やすのは納得できないこと、当初の契約内容のとおり速やかに預託金を一括で返金

してほしいこと等を主張した。

次に、相手方から、具体的な返済計画等について聴取した。

相手方は、会社の現状について、預託金の返還期限が到来した退会申請者が多いこと、返還時期の延期や分割返還等の依頼を行っており、毎月、合計で百数十万円を返還していること、新しい施設や年末年始、大型連休の時期は予約が集中して予約が取れないこともあるが、古い施設については全く予約が取れないほどではないこと等を述べた。また、相手方は、会員の年会費、施設の利用収入、新規会員権の販売収入により黒字経営をしていること、新しい施設の開発により利益を生む努力をしなければ、経営が破たんし預託金の返還が一切できなくなること等を述べた上で、申請人にも3年程度の分割返金による解決に協力してほしいと述べた。

その後、申請人に対して相手方からの聴取内容及び解決案を伝えたが、黒字経営と預託金分割返還の関係が不明確であり納得できないとのことであった。

そこで、相手方に対して、相手方の提案ではあまりにも長期であるため、申請人にも不安が大きいと指摘した上で、支払回数を可能な限り短縮するように要請したところ、相手方は、預託金50万円を本手続前に相手方が提案していた返済計画より、支払時期を前倒しにして短期間の分割により返金し、分割金の支払いを2回分以上怠ったときには、残金を一括で返還するという内容で和解できると回答し、これに申請人も同意したため、両当事者間に和解が成立した。

## 【事案 26】 墓地使用契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人代理人の主張＞

平成 27 年 2 月、私の息子である申請人と友人と自分の 3 人で相手方の墓地の見学に出向いた。数カ月前に夫が亡くなり、お彼岸までには墓地を見つけなくてはと焦る気持ちもあったが、相手方以外の墓地も見学するつもりだった。

相手方担当者に広さにゆとりのある墓地を探していると伝えたところ、1.5 m<sup>2</sup>の区画を案内された。複数の区画を見学した後、墓石のデザインを見ていた際、別の相手方従業員に声を掛けられ、その女性が作ったという墓石（以下「本件墓石」という。）の勧誘を受けた。次々に説明され、「安くする。良いと思ったら早く決めた方がいい。」等と言われ、考える余裕がなくなり、契約することになってしまった（契約金：125 万 4,900 円）。

事務所で契約者である息子が墓地使用申込書に記入していたところ、「今日は大安なので、すぐに支払った方がいい。書類を自宅に持っていく。」と言われたが、現金自動預払機（ATM）では 50 万円までしか引き出しができず、手元にあった 5 万 4,900 円を加えて支払った（既払金：55 万 4,900 円）。なお、その後、当日が大安ではなかったことが判明した。

しかし、よく考えると、ゆとりのある墓地を探していたにもかかわらず、1 m<sup>2</sup>の狭い区画を契約する等、希望と異なることに気がついたため、翌朝、相手方に解約を申し出た。ところが、墓石代や年間管理費の 27 万 4,900 円は返金するが、墓所使用料の 28 万円は規則により返金できないと言われた。全額を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・申請人代理人は、恣意的に押し売りしていたかのように誇張しているが、申請人及び申請人代理人が相談・納得の上、契約されたものである。
- ・契約日、全額支払うから訪問してほしいと言われ、ご自宅まで出向いたところ、ATM の引き出し限度額が 50 万円であったため、字彫り費と管理料 5 万 4,900 円を足した 55 万 4,900 円を支払っていただき、残金は翌月曜日に支払うということになったため、当社は 125 万 4,900 円の領収書を交付し、契約は成立したものと考えている。
- ・ところがその後、申請人代理人は、納得がいかないと言って一方的に消費生活センターに苦情として持ち込んだ。
- ・消費生活センターでの話し合いの場で提示したとおり、申請人の区画が他に販売できる見込みが出た場合には、区画設定証及び領収書と引き換えに 28 万円を返還することとなっている。再三にわたり譲歩しており、かなり迷惑を被っているため、これ以上の譲歩はできない。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人代理人は、見学の際、相手方担当者に対し、広さにゆとりがあって掃除がしやすいところを探していると伝えたこと、本件墓石の勧誘を受けた際、その代金を 120 万円にするが通常はこの値段では買えない等と説明を受けたこと、その際、変わったデザインで

すてきだと思ったこと、墓石にばかり意識が向いてしまい、墓地の広さにまで気が回らなかったこと等を述べた。

他方、相手方は、申請人に交付した領収書に墓石代 120 万円と記載があることについて、墓地と墓石をセットで一式として販売したため、領収書には金額の内訳を記載しなかったが、口頭ではその内訳（墓所使用料 30 万円、墓石 90 万円）を説明したこと、相手方規則には既納の墓所使用料は一切返還しないと規定されていること、住民票等契約締結時に申請人に提出していただく書類が整っていないが、未提出だからといって契約が成立していないわけではないこと、墓地の広さが不満であれば、敷地内の他の場所を選んでいただいて構わないとの提案も行っていること等を述べた。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、法的な観点からは、上記領収書の記載では 120 万円のうち 30 万円が墓所使用料であるとはいえないこと、契約が成立していたとしても解除したのはその翌日であり、字彫りにも着手していないことから、28 万円を返還しないというのは消費者契約法 9 条 1 号に抵触する可能性があること、また、一般的に、墓の契約に慣れている消費者はほとんどいないため、契約締結前に十分な説明をし、墓所契約に係る書類をきっちり整えることが必要であるが、本件では十分ではなかった点を指摘した。そして、早期解決のためにも、相手方が申請人に対して一部を返金する和解案を提示し、検討するよう要請した。

第 2 回期日では、相手方から 28 万円の半額（14 万円）を返金するとの回答があった。申請人代理人及び申請人の意向を確認したところ、難色を示したため、あらためて相手方に検討を要請した結果、17 万円を返金することで合意し、和解が成立した。



## 【事案 27】 建築条件付の土地売買契約と工事請負契約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 10 月、相手方の新聞折込広告にあった物件について問い合わせたところ、すでに売ってしまったとのことで、別の 3,890 万円の注文物件を勧められた。

後日、相手方に出向いたところ、相手方担当者から推奨プランの冊子を渡され、「推奨プランからどれだけいじっても費用はかからない」「リビングをドーン（吹き抜け）とやっても費用は変わらない」「壁や間取り等を自分の好きなようにできる」と説明され、3,890 万円以上の費用がかからないことを何度も確認した。

翌月、妻と一緒に物件の現地を確認後、相手方店舗で、相手方担当者にカタログを見せられ、「オプションと書いてあるが、これを選んでもいいのか」と聞くと、「どれを選んでも金額は変わらない」と言われた。そこで、「家を外も中も全部白くしたい」「リビングはフローリングで、4、5 畳の和室は作りたい」「四角い箱のデザイナー住宅のようにしたい。凸凹のない家にしたい」「屋根は三角では嫌だ」と具体的な希望を伝えると、「正面から見たら四角く見える片流れの屋根ができる」「設計士と相談すればできる」と説明されたので、印紙代として 2 万円を支払い、土地を確保してもらった。

後日、住宅ローンの審査が通り、相手方店舗で重要事項説明を受け、相手方と建築条件付の土地売買契約と工事請負契約を締結し、手付金 100 万円を支払った。

数日後、相手方店舗で設計士に「玄関に入ってすぐのところを階段にして、階段下をトイレにしたい」「この大きさのままで屋根の無い箱型の白い家にしたい」と希望を伝えたが、設計士からは「防水工事が必要になり、費用が 4、500 万円程アップする」と言われ、希望どおりにするにはその分さらに費用がかかることが判明した。

何度か協議したが、折り合わず、相手方に対して契約を解除する旨の通知を送った。これに対して、相手方からは、契約書に記載されている通り、手付金 100 万円は返金できないとの回答があった。支払った 102 万円を返してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張は明らかに事実と反し、和解の仲介手續による解決の見込みがない。

当社は、非常にコンプライアンスに力を入れているところ、申請人の主張はあまりにも事実と反する。

当社の請負契約において、土地に合った建物の推奨プラン（標準プラン）を提示し、それを顧客の求める建物にするために、仕様変更・追加変更が出る場合には当然に請負代金が追加される。事業の中核部分であるため、「推奨プランからいくら仕様変更しても請負代金は定額である」と説明した事実はない。その他についても、申請人の主張するような事実はないため、協議しても紛争解決できるとは考えられない。申請人が訴訟を提起すれば応訴する。

### 2. 手續の経過と結果

相手方に対して、和解の仲介申請通知書等を送付したところ、相手方から回答書、答弁書等が提出されたが、申請人の主張するような事実はないため協議しても紛争解決できるとは考えられないとの回答であった。そのため、仲介委員から相手方に対して、本手続への協力を促す文書を送付したところ、相手方から委任を受けた代理人弁護士より、担当者からの聴取内容を記載した答弁書が追加で提出された。

追加の答弁書の概要は次の通りである。

相手方の担当者が、「推奨プランからどれだけいじっても費用はかからない」等と説明した事実は一切ない。担当者は入社10年目のベテラン社員であり、相手方におけるプランの設定、設計、オプションの仕組みについて重々承知している。推奨プラン内であれば追加の料金は不要である旨説明したが、いかなる変更にも追加費用が発生しないと誤った説明をすることはあり得ない。いかなる高級素材を選択しようと、手間がかかる複雑な設計に変更しようと金額が同じである等ということは社会通念上あり得ない。

両契約締結前、申請人と妻が来店した際に、担当者が提示したものは標準仕様のみが記載されている資料であり、オプション金額の記載は無いため、「オプションと書いてあるが、これを選んでいいのか」という質問ができるはずがない。

申請人が主張する大部分の事実自体が存在せず、申請人の主張を前提とした和解には応じることはできないため、本手続による解決の見込みは低いが、協力する意思はある、と相手方は回答した。

相手方が本手続に協力する意思を示したことから、第1回期日を開催することとした。

第1回期日において、申請人及びその妻（代理人）から契約締結に至るまでの経緯及び相手方の説明内容について聴取した。

最初は、申請人だけで相手方の店舗に出向き、相手方担当者から、推奨プランの冊子を渡され、3,890万円以外の費用はかからないと何度も確認したこと、翌月、申請人代理人である妻と一緒に、物件の現地を確認後、相手方店舗で、同じ相手方担当者に、オプションも記載されたカタログを提示され、オプションと書かれているものを選んで費用はかからないのかと確認したが、費用はかからないと回答があったこと、印紙代として2万円を支払い、土地を確保してもらったこと等を説明した。

また、建築条件付の土地売買契約と工事請負契約の締結時は、申請人が相手方店舗において、重要事項説明書を読み上げられ、確認後に署名、捺印し、100万円を支払ったこと、その際に相手方は材料を発注しなければ解約しても費用は発生しないと言っていたため、解約しても支払った100万円は返還されるものと理解していたこと等を述べた。

申請人の提出資料の「土地売買重要事項説明書」に「付帯費用預り金100万円」、「資金計画表」には総額3,990万円とあり、「諸経費100万円」と記載されていたため、申請人に対し、100万円について相手方からどのような説明がなされたのか確認したところ、特に説明は無く、契約締結時に相手方に支払った100万円のことだと思っていたとの回答があった。

次に、相手方及び代理人弁護士から事情を確認した。

仲介委員から相手方に対して、工事請負契約締結時には、どのような建物にするか、どこまで内容が決まっていたのかを確認したところ、相手方は、一般的な標準モデルの建物を前提として契約を締結し、顧客の希望に合わせて契約内容を変更するという形態であると説明した。

また、契約締結の際に申請人が支払った100万円について確認したところ、相手方は、土地

売買契約の手付金として70万円、工事請負契約の前払い金として30万円を預かったと説明した。また、「土地売買重要事項説明書」の「付帯費用預り金100万円」については、契約締結時に申請人が支払った100万円の他に諸経費としてさらに100万円が発生し、推奨プランのままとしても必要となる費用であるため、総額では3,990万円が必要になること、当該費用の発生については、「資金計画表」にも記載しており、担当者から申請人に説明したこと等を述べた。

さらに、相手方は、担当者はオプションが記載された資料を持っていなかったこと、当該資料は契約締結後に交付する手順となっていることから、契約締結前に申請人に当該資料を交付することは無いこと、これまでにこのようなトラブルは一度も発生したことが無いこと等を主張した。

仲介委員から相手方に対し、当事者の主張する事実経過に相違はあるが、裁判外紛争解決手続の趣旨を踏まえて、互譲による和解の検討を求めたが、相手方からは本事案は互譲による解決が難しいため、裁判手続による方が適切であるとの主張がなされた。仲介委員より、引き続き協議するよう求めたところ、相手方は応じる旨回答した。

第2回期日において、仲介委員より、申請人に対し、あらためて相手方担当者からの説明内容を確認したが、従前と同じ説明を行った。

次に、仲介委員から相手方に対して、銀行の住宅ローンの融資について確認したところ、住宅ローンの事前審査の結果を受けて、両契約を締結していること、契約締結後にオプションにより費用に変更が生じる場合は、年収により融資金額が決まるため、現金で支払える場合なら問題ないが、融資金額が上がることは無いため、申請人と相談することになると回答した。

仲介委員から、相手方に対し、本事案では、土地売買契約及び工事請負契約締結の際、契約書等の書面は形式上整っているが、間取り、大壁、外構等、建物の基本的なところがまだ決まっていないこと、また、申請人が両契約締結前に、相手方担当者に、具体的な建物の希望を伝え、標準プランで建てる意思がないことを明確にしていたと述べていることからすると契約の成否が問題となることを指摘した。

さらに、申請人にとって100万円は大きな金額であり、相手方は推奨プラン（設計図含む）から個別に変更を加えており、一定の負担は生じているものの、当初の推奨プランは転用できるものであるため、歩み寄りを促した。

その上で、当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、申請人が相手方に支払った102万円（2万円は印紙代として使用済み）のうち50万円を返金することを和解案として伝え、検討後に回答するように要請した。

その後、申請人にも和解案を伝え、検討を促した。

後日、相手方代理人弁護士より、本事案において相手方は正常な契約業務を行っており、一切の債務不履行を認めるものではなく、申請人の主張する事実を認めるものではないが、早期解決及び申請人の経済状況に鑑み、仲介委員の和解案（申請人に対して50万円を支払う内容）に同意する旨の回答があった。また、同様に申請人より、仲介委員の和解案に同意する旨の回答があったことから、両当事者の間に和解が成立した。

## 【事案 28】別荘地の測量請負契約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 10 月、別荘地として 15 年以上保有している土地（以下、「所有地」という。）について、相手方から「隣地の測量を行うので所有地立ち入り許可がほしい」として、来訪希望の電話があり、妻が対応し承諾した。

10 月 17 日、相手方が来訪し「隣地の測量を行う」と切り出し「測量用ビームのため、所有地内の立木類を一部伐採させてほしい」と許可を求められたので承諾した。その際、測量公定価格表のようなものを見せながら「立て看板はサービスする。隣地と一緒に測量すれば費用も安くなる」と所有地の売地としての測量も持ちかけられた。

隣地と一緒に測量する条件で同意し、相手方と測量の請負契約（以下「本件契約」という。）を交わした。測量費用半額と総経費の消費税分を着手金（17 万 4,000 円）として作業前に支払うことになっていたもので、後日相手方口座へ振り込んだ。

11 月中旬、相手方より土地の買い手があったと連絡があったが 5 日後、相手方から断られた旨の報告があり、その際、隣地の測量が行われていないことも知らされた。

約束と異なるので、現地を確認したが、隣地の測量や立て看板設置が行われている形跡はなく、相手方から届けられた測量図についても、購入時の測量値と数値が違う等不審な点がある。

よって、本件契約はなかったものとして、着手金の返金と、立て看板の撤去を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人との測量請負契約については、所有地について適切な測量を行い、「売地」の立て看板もサービスで設置した。

所有地を売ることよりも、地境を明確にさせるためである。測量は実際に行っており、成果物としての測量図についても、納品後に申請人から返品等の申し出がなされていないことから、納得されているものと理解している。

しかし、申請人からの申し出を受け、早期解決を希望するため、未納となっている残金については、請求を行わないことで解決としていただきたい。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において当事者双方から勧誘時の状況や契約締結の経緯等について聴取を行った。

申請人は、勧誘時の状況について、相手方から最初に電話があり、所有地の隣地測量をするにあたり所有地への立ち入り許可を求められ、その際、申請人宅への来訪希望もあったと述べた。来訪時、相手方社員より、隣地測量用ビーム装置の支障となる所有地内の立木伐採について許可を求められたため、立ち入りと伐採について許可し、その後、相手方社員より「測量しないと土地は売れない」と告げられたと述べた。申請人より「測量を一緒にしたら売れる確率

が高いのか、看板も一緒に立てたら売れるのか」と問うたところ、相手方は相づちを打ち、価格表を見せながら「隣と一緒にやればサービスする。通常 30 数万円を 30 万円かどうか、売地の看板も立てる。」とせかさされ、隣地測量と同時にを行うという前提で所有地の測量契約を締結し、契約代金の半額に消費税額を加えたものを指定日までに銀行振込で支払ったと述べた。

次に、所有地売却に関し、相手方より「地元の不動産会社よりも実績があるのでそのほうが良い」と言われ、連絡先が相手方となっている売地看板を立てた、翌月、相手方より買い手が現れたと連絡をもらったが、期待していた価格を下回るものであった、その際、隣地の測量状況について申請人が相手方に確認したところ、「実施していない」と回答があり、不信感を抱いたと述べた。

最後に、解決の方向性について、隣地測量を同時に行わなかった点は契約の不履行であるため既払金全額の返金を求めたいが、相手方の測量にかかった実費や熟慮せずに契約を締結してしまった自らの反省も考慮し、金額面の話し合いに応じると回答した。

次に、相手方から聴取した。相手方は、本事案への関与は、所有地を測量し、売地看板を設置した後からのことであり、その範囲において聴取を行った。契約締結時の説明については「隣が測量をするから」「測量すれば必ず売れる」等は言わないよう会社として社員に指示していると述べた。解決の方向性については、測量を適正に実施しており、残金を請求できると認識しているが、紛争の早期解決のため、今後も話し合いに応じると回答した。

仲介委員から、相手方に対し、勧誘時や契約締結時のやり取り等について、申請人と直接対応した相手方社員より書面で報告するよう求め、期日を終了した。

第 1 回期日後、相手方より、申請人宅に実際に訪問した相手方社員の報告書、料金表、成果物のコピー等が提出された。それらを踏まえ、仲介委員は、申請人が相手方に支払済みの着手金の範囲で、双方の主張、測量実施状況の資料を鑑み、相手方に解決金として 7 万 4,000 円を申請人に支払うこと、申請人は成果物の原本を返還すること等を主な内容とした和解案を提案した。

それに対し、相手方は難色を示したが、申請人より金額をさらに譲歩する意向が示され、最終的に、相手方が 2 万 4,000 円の解決金を支払うという内容で双方が合意し、和解が成立した。

## 【事案 29】筋力トレーニング教材の解約返金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 26 年 10 月、インターネットで筋力トレーニングの DVD 教材を探していたところ、相手方のウェブサイトにおいて、1 日 20 分、週 2 回の筋力トレーニングで肉体を改造できるという教材（以下、「本件教材」という。）を見つけ、同年 11 月、クレジット決済にて購入した（代金 1 万 4,800 円）。効果がない場合、全額返金するという特約がうたわれていた。

本件教材到着後、約 3 カ月にわたり、本件教材に示すとおりトレーニングを行ったが（ただ、その全てを行うことは年齢的・体力的に不可能なので、特に効果を得たい身体部位のみに限定して実施）、身体に全く変化がなかった。効果が見られなかったことから、相手方に電子メールで返金を求めた。

相手方は、完全返金保証をうたったのは、必ず肉体的変化があることを確信しているからであり、逆に肉体的変化が起こらないというなら、その根拠を示すよう要求してきて、返金に応じない。本件教材の代金 1 万 4,800 円の返金を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件教材の理論に<sup>かし</sup>瑕疵はない。指示通りに実施すれば必ず相応の効果が発生することは運動生理学的に確信している。申請人が実際に行っていたトレーニングの内容や方法は、本件教材の指示するものと異なっており（指示する運動の全てを行わず一部の身体部位のみ実施したこと、週 2 回という頻度を指示したのに、筋肉を休ませる期間を置かずに毎日行ったこと等）、返金保証特約の適用がなされる状態とは言いにくい。双方の主張の隔たりが解消した上であれば、和解に応じる意思はある。

和解手續における解決案として、商品範囲となる無料サポート期間外のトレーニングサポート料（5,000 円/月）の 3 カ月分無料進呈、または、商品代金から流通等経費を差し引いた費用（4,920 円）の返金を提案する。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者から事情を聴取した。

申請人は、11 月 1 日に商品を購入し、11 月 3 日から翌年 2 月 16 日にかけて、教材を参照してトレーニングを開始し、その間、1 回目の返金希望メールを 11 月 28 日に送付したが、返金保証の規定では、3 カ月間のトレーニングとあったことから、その後トレーニングを継続し、2 月 15 日に身体の変化が無いことを確認して再度の返金希望メールを相手方に送付したと述べた。

申請人は、相手方のウェブサイトでは、1 日 20 分、週 2 回のトレーニングで理想の体型になると表示されていたが、所定のトレーニングを全て時間内でこなすことは、そもそも物理的に到底無理であり、その点からも商品説明に問題があるのではないかと述べた。身体サイズの変化については、特に写真等で残しておらず、鏡で確認し、胸囲や胴回りは自分で計測し、相手

方が指定しているトレーニングシートは用いず、自分で別途記録を付けたと述べた。

解決の方向性については申請人としては全額返金が希望であるが、一定の譲歩の余地はあると述べた。

次に、相手方から、返金条件・全額返金の捉え方等について聴取した。

相手方は、返金条件については、本件教材にある理論を守り、指示されたフォームや方法、間隔を守って3カ月実践した結果、効果が認められない場合に返金するものであるが、申請人は、所定のトレーニング方法を行っていないため返金できない、申請人は本件教材を購入する前に一度、相手方に本件教材について相談をしており、当時は特に返金条件については質問がなく、不明点があればその時点で条件等を聞くことができたはずであると述べた。

次に、相手方ウェブサイト上の完全返金保証に関する記載について、仲介委員から、返金保証をうたう文字の大きさに比べ、返金条件が小さく記載されていること、返金条件が具体的に記載されていないため、本件教材内のテキストにある返金条件と併せて読んでも、購入契約前に運動メニュー内容と必要な機材や環境（トレーニング機材を併用する前提のトレーニングメニューと、自宅等、特に機材が存在しない場所で行う代替的なトレーニングメニュー）について確認できず、消費者が理解に困るのではないかと、このような表現は消費者の誤解を招き、不当な誘引となっている可能性がある、また、本件申請のあった後、ウェブサイト上で完全返金保証特約を中止していると指摘した。

なお、そもそも指示されるトレーニング内容の全てを1日20分で終わらせることは初めから無理ではないかとの仲介委員の質問に対し、相手方は、20分は前後の準備と片付け、運動を始める前の着替えとウォーミングアップの時間を除けば、それだけで足りると述べた。

これらを踏まえ、仲介委員から相手方に申請人への返金に関する意向を確認したところ、相手方は、申請人がトレーニングメニューを指示通り行っていないことから、本来は返金対象ではないと主張しつつ、申請人の誤解もあり、早期解決という観点から、契約金額から相手方が販売に要した経費を差し引いた金額について返金したいが、それ以上の譲歩はできないと述べた。

期日後、申請人側より、不満ではあるが金額的に民事訴訟を提起するほどの問題ではないことを考慮し、相手方が提示する返金額で和解したいとの意向が寄せられたため、仲介委員の指示の下、相手方に振込手数料や本件教材の処分方法の確認を取り、その結果について双方から納得が得られたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 30】 未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争（4）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 2 月、相手方クレジットカード業務受託会社から送付されてきた請求明細書の請求金額が高額(約 30 万円)であり、相手方ゲーム会社の利用に覚えがなかったため、中学生の子どもに尋ねたところ、子どもによる利用であることが判明した。

子どもは、平成 26 年春ごろ、相手方ゲーム会社の携帯型ゲーム機(中古)を小遣いで買い、小遣いの範囲内でプリペイドカードを購入して利用していた。さらに、平成 27 年 1 月、お年玉で携帯型ゲーム機(新品)を買い、最初はフィルタリングにより見るができなかった動画が、クレジットカードの登録等を行うことでフィルタリングが解除できることがわかったため、申請人(親)の財布の中のクレジットカードの番号等を登録し、ゲーム機から相手方ゲーム会社のオンラインショップに接続し、これを利用してゲームを行うようになった。1 月末に、ゲーム機に登録したクレジットカード情報では相手方オンラインショップの利用ができなくなったため、中古のゲーム機に申請人(親)の別のクレジットカードの情報を登録して、同様にゲームを行った。

同年 3 月、相手方ゲーム会社に請求の取消しを主張したが、相手方ゲーム会社には認められず、全額の支払いを求められた。相手方クレジットカード業務受託会社に支払停止の抗弁書を送付し、一度請求が止まったが、請求再開の連絡がきた。

相手方ゲーム会社が請求するゲーム利用料金、全額(約 38 万円)について、支払いを免除してほしい。

#### <相手方らの対応>

##### 【相手方ゲーム会社】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

おおむね購入額の半額程度を返金したい。

申請人(子)が登録したと思われる ID は 2 種類あり、そのうち一方は ID 登録上、未成年者となっている。原則として、18 歳未満の ID が登録されたゲーム機からは、当社オンラインショップでのクレジットカード利用による残高追加はできない仕組みとなっている。未成年者が購入しようとする保護者による許可が必要との表示がされるとともに「未成年者利用制限機能」の設定、解除が必要となる。本件では、申請人(子)が「未成年者利用制限機能」を設定した上で、使用ごとに制限解除を行っていたと考えられ、これら一連の行為は複雑な操作となるため、単に購入したいがために簡単なボタン操作をしてしまったにとどまらず、保護者の同意があった購入手続をしていることを積極的に偽っているといえ、「詐術」(民法 21 条)にあたる。そのため、未成年者として登録されている ID によって購入された金額については未成年者取消しは認められない。

なお、もう一方の ID は成年者となっているため、クレジットカードでの当社オンラインショップ利用について詐術の主張は行わない。

仮に、未成年者取消し権が認められるとしてもダウンロードされたコンテンツに対応する部分について、申請人側に現存利益がある。



保護者のカード管理責任、「未成年者利用制限機能」を設定しないことによるゲーム利用に係る管理の不備を指摘する。

**【相手方クレジットカード業務受託会社】**

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

仲介案に従う予定である。

カード名義人と加盟店とのカード利用内容に関する問題であり、当社は利用内容に関与していないため、和解は2者間で行ってほしい。当該売上についてはすでに当社から加盟店に対し立て替え払い済みであるため、クレジット上の処理の必要があれば、加盟店にクレジット上の返品処理をしてもらい解決を図りたい。事案の進展状況に応じ、対応策を個別検討する。

**【相手方クレジットカード会社】**

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

仲介案に従う予定である。

カード名義人と加盟店とのカード利用内容に関する問題であり、当社は利用内容に関与していない。当該売上についてはすでに当社から加盟店に対し立て替え払い済みであるため、クレジット上の処理の必要があれば、加盟店にクレジット上の返品処理をしてもらい解決を図りたい。事案の進展状況に応じ、対応策を個別検討する。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において、全当事者から事情を聴取した。

ゲームの利用状況や課金の認識について、申請人(親および子)に確認したところ、申請人(子)は、ゲーム機の画面に5,000円等の課金単価の表示があったことは認識していたが、ゲームに夢中になり、利用回数や総額どのくらいとなっているかについては考えていなかったと述べた。また、申請人(子)は、親のクレジットカード情報をゲーム機に入力した際は、ゲーム機に表示される説明通りに操作したと述べ、クレジットカード決済のしくみについては、親の銀行口座から使用した分の金額が引かれるものと思っており、課金時に、親に怒られる行為をしているとの認識があったため、親には言えなかったと述べた。さらに、ゲーム機にIDを登録する際、成年の年齢となるように生年月日を入力したことについては、自分で考えて行ったと述べた。

申請人(親)は、子どものゲーム機の利用について、無料とうたって課金するゲームがあることは知っており、子に注意を促していたが、未成年者利用制限機能設定のしくみがあることや、子が親に無断で親のカードで決済してゲームを行っていることは知らず、カード会社から請求が来るまでカードを利用されたことに気づかなかったと述べた。

次に、仲介委員は、相手方ゲーム会社に対し、ID登録のしくみや、未成年としてID登録された場合の、親権者の同意を求める画面表示等、セキュリティー構築がどのようになされているかを確認した。相手方ゲーム会社は、ID登録の際に、生年月日等を入力するしくみになっており、これによって利用者が未成年者であるかを把握しているが、登録情報が真実であるか否かを確認するシステムにはなっていないと説明した。未成年者が利用者として設定されたIDによる課金の際には、保護者の承認が必要です、と表示され、最初の画面に戻り、これが繰り返されると説明した。一方、保護者による利用制限がかかっている場合は、課金が発生する前に、そ

の都度、あらかじめ設定しておいた暗証番号と質問に対する回答を入力させるしくみであると説明した。したがって、未成年者として ID 登録がされた場合に課金を行うには、未成年者が保護者の承認が必要との表示画面をクリアしなければならず、未成年者利用制限をかけた上で、制限をかける際に登録した暗証番号、質問の回答を入力する必要があると説明した。また、クレジットカード情報については、最初にカードを利用して相手方オンラインショップで購入をする際に、カード番号、有効期限、セキュリティコードの登録を行い、カード名義人の登録は不要であり、一度登録した後は、クレジットカード登録時に任意で設定した暗証番号および未成年者利用制限をかける際に設定した暗証番号を入力することによってクレジットカードを利用した課金を行うことができると説明した。

この点について、仲介委員は、中学生によるクレジットカードの利用の場合には、電子マネーと混同する等クレジットカードについて正確な理解をしていないこともあり、また、国際ブランドによるデビットカードの普及等、クレジットカードの利用形態が多様化している昨今の状況に鑑みれば、事業者において 3D セキュアの導入等、一層のカード利用に対するセキュリティ強化策を講じることが望ましいと指摘した。また、事業者としては、子どもだけでなく、大人まで夢中にさせてしまうコンテンツやサービスを提供しているということを十分に認識した上で、未成年者が親のクレジットカードを利用してゲーム機で高額課金を行うケースにおいても何らかの対策を講じる責任があると指摘した。

相手方ゲーム会社は、利用者が本件のように中学生である場合には、利用者は責任能力を有しており、加えて未成年者の ID による残高追加には「未成年者利用制限機能」の設定・解除という複雑な作業が必要であり、これを未成年者自らが行っていることからすると、未成年者には保護者の同意を得ていると偽る「詐術」が成立すると考えられるため、障がいや認識力が低い等の特段の事情がある場合を除き、返金対応はしていないと主張した。このような社内方針に関わらず、申請人側の事情を考慮し紛争の早期解決のため、互譲したいと考えているが、未成年者に対する返金案件については半額相当で対応してきており、それら案件との公平性の観点から、今回についても半額までが限度であると述べた。また、その際の処理方法として、利用額の半額相当を返金しないことに伴い、当該金額相当の購入済みのゲームコンテンツ等を申請人(子)のゲーム機から消去させてほしいと述べた。

これを受け、仲介委員は、本件では、申請人(子)に課金についての一定の認識があったことがうかがえること、また、法的には、未成年者取消しが成立するとしても、なお、現存利益が存在し、その限度において返還義務が申請人(子)に生じると解されることから、相手方ゲーム会社の提示する額での和解を申請人に提案した。

申請人(親および子)は半額相当分の請求とコンテンツの消去について了解したため、相手方ゲーム会社より消去するコンテンツの指定を次回期日までに行うこととなった。また合わせて、仲介委員は、相手方ゲーム会社に、ID 登録や未成年者保護のシステム構築の詳細を確認するため、ID 登録画面、未成年者利用制限機能設定画面、保護者同意画面等の各表示と、表示の順番や流れを説明する資料の提出を求めた。

また、相手方クレジットカード会社および相手方クレジットカード業務受託会社は、申請人(親)と相手方ゲーム会社間の和解の方向性を了解し、相手方ゲーム会社より半額相当分の取消し処理がなされれば、それに従うと述べた。

期間に、相手方ゲーム会社より、消去するコンテンツの提示および表示画面に関する資料

の提出がなされた。

第2回期日において、提出資料に基づき、ID登録や未成年者保護のしくみを確認した。さらに、提示された消去コンテンツについて、申請人がこれに同意したため、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 31】 会員制高齢者保養施設利用契約の解約に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

申請人夫妻イ（夫）、ロ（妻）には子どもがなく、老後に不安を感じていたところ、平成 10 年ころに知人から熱心な勧誘を受け、介護費用の一部負担や介護付き老人ホームへの入居権、入居費の支給等の保障を行う共済会に入会した（書類上の入会日は平成 11 年 1 月）。

入会契約に基づき、申請人イは平成 10 年 12 月から平成 16 年 1 月までの間に合計約 200 万円の掛金を納め、申請人口は平成 12 年 12 月から平成 13 年 3 月までの間に合計 750 万円の掛金を納めていた。なお、同共済会は平成 14 年に無限責任中間法人として法人化されたが、平成 21 年 12 月に解散した。

平成 20 年 12 月に一般社団法人である相手方が設立され、申請人イ・ロとの契約を含め、同共済会の解散以前の会員との契約は相手方に移行され、以前の会員契約に伴う従前の保障はなくなり、保障内容が変更された。

平成 26 年 7 月ころ、相手方から保養所への入居を勧誘され、すでに申請人口が入居権を有していたため兩名共に入居することとし、同年 8 月に、申請人イは約 1,200 万円、申請人口は約 80 万円を相手方に支払った。

契約書は後日相手方から渡されたが、内容を確認したところ、要介護 3 以上になった場合は退去する必要がある等の条項があったので、署名・押印はしないまま、契約書を交わしていない。平成 26 年 9 月に相手方に対し、入居契約の解消を求めるとともに既払い金（申請人イ・ロの合計約 1,280 万円）の返還を求めたが、967 万円についてのみ返還するとの回答にとどまっている。既払い金全額の返金を求める。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人らの主張する契約解除の理由は理解ができないので、契約の解除には応じない。ただし、申請人らが退会手續を取った場合には、一部返金を行うことは可能である。なお平成 27 年 2 月時点の返金額は 967 万円であるが、退会手續が遅くなるほど返金額は減少する。

### 2. 手續の経過と結果

#### (1) 第 1 回期日

当事者双方から事情聴取を行い、まず、申請人らは以下のとおり述べた。

17 年ほど前に相手方の前々身団体である共済会に入会し、以後月々掛金を納めてきた。共済会に入会したのは自宅での介護が受けられると考えたからである。支払った掛金の合計額は申請人イの分が約 200 万円、申請人口の分が 750 万円であるが、相手方にも引き継がれていると考えている。相手方の前身団体が解散して相手方が設立された経緯等はよくわからない。以前支払った掛金についても返してもらえたら返してほしいが、今回、申請の対象としたのは平成 26 年 8 月に相手方に支払った合計約 1,280 万円である。要介護 3 になった時に他の施設に移らないといけないということに気づき契約書にサインをしなかった。契約書以

外の説明書面は受け取っていないし、契約書の内容についての説明もなかった。約 1,280 万円を支払ったのは平成 26 年 8 月 15 日である。支払いを急ぐよう相手方から求められたため支払ったものであり、契約を締結したから支払ったという認識はない。その後、同月 20 日過ぎに保養所を見に行き、契約書もこの日に受け取った。同年 9 月末ころに入居はしないと相手方に電話で伝えたところ、違約金を取ると言われた。入居契約が成立しているという相手方の主張には納得がいかない。

続いて、相手方は以下のように述べた。

相手方の沿革としては、昭和 60 年に当初は任意団体として設立し、平成 14 年に無限責任中間法人となった。さらに、平成 21 年 12 月に一般社団法人である相手方に移行したが、保険業法の規制により共済事業を引き継ぐことはできず、顧客の支払った掛金に関しては、以後は金銭給付ができないのでサービスの現物給付となった。申請人らの過去の掛金については相手方に承継されている。過去の掛金に関しては、退会に伴い返戻金を支払う制度となっているが、返戻金があるのは 65 歳までである。申請人らの場合、平成 21 年 12 月時点で退会返戻金制度の対象外の年齢に達していた。今回の入居契約に関し、入居契約書とは別に、申請人らは、平成 26 年 7 月末時点で会員種別変更申請書（以下「申請書」という。）と入会申込書（以下「申込書」という。）に署名押印しているので、これをもって入居契約が成立したと認識している。保養所に関しては旅館業であり老人福祉法の対象外である。申請人らには入居契約の内容を説明しているが、それを裏付ける客観的資料はない。

仲介委員は、相手方に対し、前記申請書及び申込書には入居契約の内容が全く記載されておらず、これをもって入居契約の申込みとは評価できないこと、入居契約書に署名押印していない以上、入居契約は不成立と見るべきであること、成立していないとなれば約 1,280 万円全額を返金すべきこと、入居契約の説明をしたのであればそれを裏付ける資料を交付する等のシステムにすべきこと、入居契約が成立していたとしても本件のように未入居でかつ介護サービスを受けていない場合にも 300 万円もの金額を控除した額しか戻らないとする契約条項の有効性にも疑問があること等を指摘した。

これに対し、相手方は、入居契約と介護支援サービス提供契約は別個のものであること、介護に関しては、介護の必要性が発生するかどうか、また発生したとしていつになるかは不確定な事情であって基本は保険のスキームのようにサービスを受けていなくても掛金は徴収すること、この点に関しては、前記申込書の署名押印に際して渡した会員規約と重要事項説明書にも記載があること等を述べた。

そこで、仲介委員は、相手方に対し、退会返戻金に関する規約等の資料、会員規約及び重要事項説明書の提出を求め、本手続を続行することとした。

## (2)第 2 回期日

まず、相手方は、申請人らが平成 26 年 7 月末時点で、前記申請書及び申込書に署名押印すると同時に入居契約書にも署名押印していること、ただし不備があったためいったん申請人らが入居契約書を持ち帰り相手方の手元にはないこと、相手方としては平成 26 年 7 月末時点で前記申請書及び申込書に申請人らが署名押印し、さらに入居契約書も見ているので入居契約は成立していると考えていること、同年 8 月 15 日に申請人らが約 1,280 万円を支払ったのも入居契約が成立したからこそであると考えていること等を述べた。

これに対し、仲介委員は、相手方に対し、申請人らからは署名押印が一切されていない入

居契約書が提出されており、入居契約書に申請人らが署名押印したとする相手方の主張は事実と相違すること、申請書及び申込書には入居契約の内容が一切書いておらずこれを入居契約の申込みと解することはできないこと、平成26年7月末時点で入居契約書を渡されていたとしても入居契約の内容を理解したということにはならないこと、また、支払いがあったことをもって直ちに契約成立と見ることはできないこと等を指摘した。

続いて、相手方は、介護支援サービス提供契約に関して、入居契約とは別個の契約であること、申込書ないし会員種別変更申込書が契約書となること等を述べた。

この点に関し、仲介委員は、相手方に対し、受けられる介護支援サービスの具体的内容が書いておらず不備があると指摘した。そのうえで、今回、申請人らが支払った約1,280万円には、保養所への入居金1,000万円のほかに介護支援サービス提供契約の内容の拡充のための費用約280万円も含まれるところ、申請人らは保養所への入居に際して介護支援サービス提供契約を拡充したと考えられ、入居契約が不成立となれば介護支援サービス提供契約の拡充も無効になる余地があると指摘し、介護支援サービス提供契約も含めて返金による解決を図ることはできないか検討を求めた。これに対し、相手方は、介護サービス提供契約に関して返金を行うことは難しいと述べた。

次に、申請人に意向を確認すると、早期解決のために譲歩も検討するとのことであった。

そこで、仲介委員は、相手方に対し、入居金1,000万円の返金に加え、介護支援サービスに関しても100万円を返金し、合計1,100万円を申請人に支払うとの内容の和解案を提示し、次回までに検討するよう要請した。

### (3)第3回期日

第2回期日後、相手方から、介護支援サービスの返金ができないが、入居金1,000万円の返金であれば応じる旨の回答があった。

そこで、第3回期日において、申請人の意向を確認したところ、1,000万円での和解には応じないとの回答であった。

続いて、仲介委員は、相手方に再度譲歩の余地がないか確認したが、相手方の回答は変わらないため、和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 32】航空券のキャンセル料に関する紛争（2）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 27 年 2 月 12 日、相手方の運営する旅行サイトで往復の航空券（以下、「本件航空券」という。）を予約し、クレジットカードの一括払いで決済した。すぐに予約完了のメールが届き、内容を確認すると、帰路の国際線から国内線への乗り継ぎが同日中にできず翌日になってしまう便であることに気付いた。そこで、キャンセルをするため、予約した当日に相手方コールセンターに電話した。オペレーターにキャンセルしたいと申し出たところ、「申込当日なので、キャンセル手数料はかからず、キャンセルできる」と言われたので、「お願いします」と伝え、電話を切った。これにより本件航空券はキャンセルできたものと考え、その後、別の航空券を買い直した。

ところが、1 カ月半ほど経過しても本件航空券の代金が返金されなかった。そこで、相手方に問い合わせたところ、電話でのキャンセルは受けておらず、インターネットで手続するように案内したはずであると言われ、本件航空券がキャンセルできていなかったことが判明した。

そのような案内は受けていないため、返金を求めたが、全額の返金には応じてもらえない。本件航空券の代金（12 万 4,730 円）全額を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本申請の円満な解決のため、航空会社が定める取消料として 3 万円、当社取消・変更手数料として 3,150 円、合計 3 万 3,150 円を本件商品の代金から控除した 9 万 1,580 円の返金を提案するが、それ以上の金額の支払いには応じない。

申請人が 2 月 12 日に当社の運営する旅行サイトにて本件航空券を予約したこと、同日中に電話窓口において、申請人に対し、当日中にキャンセル処理を実施すればキャンセル料はかからない旨の案内をしたことは認めるが、キャンセル処理は申請人が当社旅行サイトにおいて自ら必要がある旨を伝えている。なお、電話窓口は当社ではなく業務委託している別会社が運営している。

電話窓口では、オンラインでは対応できないごく一部の限られた業務しか受け付けておらず、キャンセル処理は、顧客が旅行サイトを通じインターネットで自ら実施する仕組みとなっている。この仕組みは、当社旅行サイトにおいて、顧客に対して十分に告知している。

申請人は、当社旅行サイトを過去に何度も利用した経験があるほか、同旅行サイトを通じてインターネットでキャンセル手続を取った経験もあるため、この仕組みを十分に承知していたはずである。申請人に対し、電話窓口において当日中にキャンセル処理を実施すればキャンセル料はかからない旨の案内をした後も、当社から、申請人に対し、航空券の手配完了を知らせるメール及び出発前確認メールが送信されている。また、当社旅行サイトにログインし個人ページを確認すれば予約状況を容易に確認することもできた。

本件事実関係に鑑み、上記和解案の金額以上の支払いには応じない。

### 2. 手續の経過と結果

第1回期日において当事者両名から事情聴取を行った。

まず、申請人は、本件航空券のキャンセルが完了したものと考えた経緯につき、予約の際に復路の乗継便が翌日になる旅程であることに気付くすぐに予約メール記載の電話番号に電話をしてキャンセルしたいと伝えたこと、当日中に搭乗可能な乗継便が存在しないことから変更ではなくキャンセルの選択肢しかなかったこと、電話で予約当日のキャンセルにはキャンセル料がかからないと説明されたこと、そこで「お願いします」と述べたところ、わかりましたという趣旨のことを言われたこと、どのようにしてキャンセルをすればいいかの手続の説明はされていないこと、この電話でキャンセル手続が完了したとも考えたこと、この電話の後に相手方から送信されたeチケット手配完了のメールや相手方旅行サイトの個人ページ等はチェックしていなかったこと等を述べた。また、過去の旅行サイトのキャンセルに関しては当時の案内にしたがって手続をしたと述べ、旅行サイトを利用した予約のキャンセルは同サイトでしか行えないとは理解していなかったと述べた。

続いて、申請人は、本件航空券がキャンセルできていなかったことに気付いた後の状況につき、決済に使用したクレジットカードの明細を見て本件航空券代金の返金がなされていないことに気付く、当初はカード会社に問い合わせをしたところ、返金手続自体がなされていないと言われたこと、そのため相手方に電話をしたところ、相手方からは電話ではキャンセルを承っていないのでネットでキャンセル手続をするように案内したと言われたこと、相手方から取消料等を差し引いた9万1,580円を返金するとの提案を受けたこと等を述べるとともに、この相手方提案は通常の顧客に対する対応と同様であって何らの譲歩もなく納得できないと述べた。

他方で、相手方は、航空券の予約時には相手方規約、旅行約款、旅行条件書等に同意する必要があること、キャンセルについての定めはヘルプページ及びキャンセルポリシーに記載されていること、ヘルプページにはキャンセルもインターネットで個人ページから行うよう記載していること、本件航空券の予約当日の電話では、本人においてキャンセルをして航空券をとり直すよう案内したこと、キャンセルできていないことに気付いた申請人からの問い合わせに対し、本件航空券の代金はすでに航空会社に支払済みだが、今からキャンセル手続をすれば航空会社の定める取消料3万円を差し引いた金額が戻ってくること、そこから相手方所定の取消・変更手数料3150円を差し引いた額を申請人に返金することが可能であると説明したこと、搭乗日を過ぎてからでも前記のようなキャンセル手続ができて一部の返金が受けられる種別の航空券とできない種別の航空券があるが、本件航空券はできる種別の航空券であること等を述べた。

仲介委員から、相手方に対し、申請人が実際にネットでキャンセル手続をしていなかったことからしても申請人の主張を疑うような心証には至らないと述べ、相手方においてキャンセル手続に関する適切な案内ができていなかった可能性もあると指摘し、そのうえで、本件航空券が申請人に限らず所定の取消料等を差し引いた金額の返金がかかるとも可能な種別の航空券であるならば、相手方提示額では申請人のみに経済的損失が生じる結果になることから、さらに譲歩できないか検討するように要請した。

また、仲介委員は、相手方に対し、申請人との電話の対応記録の開示及び電話対応マニュアルの有無の確認を要請した。

第2回期日において、引き続き、両当事者から聴取を行った。

まず、相手方からは、仲介委員からの上記要請に対する回答がなされた。

相手方は、相手方としては再調査の結果を踏まえても今回の申請人に対する電話対応に不備



はなかったものと考えるが、円満解決のために当初の提案 9 万 1,580 円の返金に加えて残る 3 万 3,150 円を折半した額である 1 万 6,575 円を解決金として支払うこと、本件航空券が未搭乗の場合には搭乗日後のキャンセルであっても航空会社所定の取消料を差し引いた額が返金される種別の航空券であること、そもそも電話でキャンセルを受けるシステムを取っていないのでキャンセル申し出に対する電話対応マニュアルは存在しないこと等を述べた。

これに対し、申請人が、上記の相手方提案を了承したことから、上記内容にて両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 33】充電ケーブルによるスマートフォンの故障に関する紛争

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 27 年 5 月、インターネット上のショッピングモール（以下、「本件ショッピングモール」という。）内で、相手方が販売するスマートフォン用マグネット式充電ケーブル（以下、「本件商品」という。）を 2 個購入した（1 個 1,580 円×2。合計 3,160 円）。

商品到着後、本件商品を使用したところ、スマートフォン本体が一切の動作を受け付けず反応しなくなってしまった。調べたところ、本件ショッピングモール上に本件商品を逆に装着するとスマートフォン本体を損傷するとの商品レビューがあることがわかった。

販売元である相手方に連絡したところ、申請人のスマートフォンに生じた事象の再現性が確認されたとの回答があり、所定の修復方法を試すように指示された。

しかし、結局、上記の修復方法ではスマートフォンは復旧せず、携帯電話会社に修理を依頼した。

本件ショッピングモールのカスタマーセンターからは、商品代金以上の補償はできないと言われている。

そこで、相手方に対して、スマートフォンの修理代金及び修理にあたり、剥がす必要のあった保護フィルムの代金として 2 万円の支払いを求めた。しかし、相手方からは、一部の支払いに応じるとの回答にとどまり、全額の支払いには応じてもらえない。

スマートフォンの修理代金及び保護フィルム代金として 2 万円を支払ってほしい。

なお、購入後に、本件商品を逆に装着すると故障の原因となる旨の注意書きが本件ショッピングモールに追記されたが、本件商品購入時には注意書きはなかった。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件は、本件商品の製品の不具合による故障ではなく、申請人が誤った方法で使用したことによる故障である。

商品ページの情報が不十分であった点は認める。

そのため、申請人の請求の半額である 1 万円の支払いに応じるつもりがある。

### 2. 手續の経過と結果

期日において当事者双方から事情を聴取した。

まず、申請人は、本件商品の初回の使用でスマートフォンが故障したこと、本件商品には説明書等は付属していなかったこと、逆向きに装着しても違和感はなかったこと、スマートフォンの故障により本体に保存されていた電話帳やメールデータを失ったこと等を述べた。

続いて、相手方は、本件商品は自社で製作しているわけではないが自社ブランドロゴを入れて自社製品として販売しているものであること、二つある端子の形状が異なっており、逆に装着するとカチッとはまらないようになっていること、端子の形状の違いは目視でわかるかどうかという程度であること、申請人への販売当時は本件商品に取扱説明書は同封しておらず、本

件をきっかけに商品紹介ページに注意書きを追記し、また商品に取扱説明書を同梱<sup>どうこん</sup>するように変更したこと、申請人から修理代等の見積書は相手方に届けられているので、申請人から請求された修理代及びフィルム代の金額自体は争わないこと、本件商品自体に欠陥はないが、説明が不足していたとは考えていること、そのため申請人からの請求額の半額である1万円を申請人に支払う旨の提案を行ったこと等を述べた。

仲介委員から、相手方に対し、相手方のいう「本件商品自体に欠陥がない」とは充電機能に問題がないことを意味すると考えられるが、充電できたとしても安全に使用しなければ欠陥がないとはいえないと指摘した。そのうえで、相手方に対し、申請人にはスマートフォンの故障以外にデータの喪失による被害も生じていることも考慮し、譲歩できないかと打診した。

これに対し、相手方は、本件ショッピングモール上に掲載された商品写真を見れば正しい装着方法はわかるはずである、データの喪失はこれまで把握していなかった事情であるが、バックアップ等があれば影響はそれほどないのではないかと述べた。

仲介委員は、サイト上の商品写真は通常は購入時に見るものであり、購入者に対し使用時に商品写真を再確認することを求めるのは酷であると指摘するとともに、データ喪失に関しては申請人に詳細を確認すると伝え、再度譲歩を検討するよう求めた。

続いて、申請人から聴取したところ、申請人は、電話帳のほか、カレンダー機能に保存していたスケジュール、メモ機能に保存していた覚書等、クラウド化する以前の携帯電話キャリアのメールデータを喪失し、非常に不便であったと述べた。仲介委員は、申請人に対し、請求にあるフィルム代に関しては、購入から期間が経過していることから購入時価格より時価が下がっていることに鑑み、譲歩は可能かどうか尋ねたところ、申請人は譲歩を検討する旨述べた。

仲介委員は、相手方に対し、上記申請人から聴取したデータ喪失に関する事情を伝え、さらに当事者双方の意向を調整した結果、相手方が、申請人に対し、携帯電話会社で見積もった修理代相当額の1万6,200円を支払う内容にて当事者双方が合意に達したことから和解が成立した。

## 【事案 34】包茎手術等の一部返金に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

仮性包茎が気になっていたため、インターネット上で評判が良く、費用も割安との情報を得て、平成 27 年 5 月、相手方クリニックが運営する自宅近くのクリニック（相手方クリニック）を受診した。

相手方クリニックのウェブサイトを見て、手術にかかる費用は 11 万円程度と思っていたが、触診面談した担当者から「全てを改善するには 300 万円程度必要」と言われた。とても支払える額ではなく手術項目を絞りこんだが、アクアミド注入は必須だと言われ、相手方より精密縫合をしなかった場合のひどい写真を見せられ、精密縫合 50 万円は必要であると認識し、合計 170 万円かかると言われた。相手方から説明を受けるうち、どこの病院でもこのくらいの費用がかかると思い、確認書と手術承諾書にサインをしてしまった。

手術費用については、手術後に 10 万円を支払い、後日 50 万円を支払い、さらに残金を月 3 万円余で、クレジット会社（相手方ローン会社）による 4 年間の個別信用クレジット払い（ローン）とすることに承諾した。ローンの金利手数料が、約 40 万円になると聞いたのは、手術を受けることを決めた後であり、拒否できないと思って同意した。また、実際にローンの申込書に記載したのは手術後であった。年収は約 216 万円だったが、相手方クリニックの担当者から 300 万円と記入するよう指示されたので従った。後日、相手方ローン会社から確認の電話があったが、事前に相手方クリニックに指示されていた通り回答した。

しかし、後日、手術代が高額に過ぎると感じたことから、本来必要であったと思われる手術費用約 11 万円との既払い金との差額返金と、相手方ローン会社とのローン契約の解約を求め、文書で相手方に通知したところ、相手方クリニックから既払い分の約 60 万円で和解し、以降の請求をしない旨提案があったが、納得できない。

#### <相手方クリニックの対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

カウンセラーは、治療費について、施術前に正確かつ丁寧に説明し、後にトラブル等が発生しないよう、確認書および手術同意書の記入を求めている。申請人も、説明を聞き、納得したからこそ、確認書および手術同意書に自ら署名押印している。

アクアミド注入が必須だと当社から述べたことはない。申請人が陰茎を増大させたいと述べたため、増大するにはアクアミドを注入しなければならないと回答したに過ぎず、申請人がこれを希望したため、他の精密縫合と合わせて 170 万円となった。

申請人は分割手数料を合わせて 219 万円となったことを知ったのは、「手術を受けます」と発言してからであり、拒否できないと思った結果、同意したと主張しているが、当該発言が最終的な施術を受ける旨の意思表示とすれば、それまでに分割手数料を含め、確認書を使用して説明している。当該発言が最終的な施術を受ける旨の意思表示でないとするれば、「ここまで来て拒否できないと思い同意してしまいました。」とは言えないし、申請人が勝手に思い込んだ結果にすぎない。

申請人の治療は医師が行い、症状は改善している上、申請人自体も結果には満足しており、治療は適法・適切で219万円の診療契約は成立していることに疑いはない。

手術後にクレジット申込書を記載してもらったのは、事前にクレジット会社に確認を行い、内諾を得ていたからである。申請人が「300万円と書き込むよう言われた。」との点は、社会保険等控除前の金額を記載したにすぎない。なお貯蓄額は控除していた。

もっとも、申請人との間でいたずらに争いを望むものではなく、早期かつ円満に解決する見地から、和解仲介手続に協力したい。

#### <相手方ローン会社の対応>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人と相手方クリニックとの間での和解決定事項に協力する方針である。

申請人と相手方クリニックとの間で行われた医療的処置に関し、当社は関与していない。契約書記載内容については、申請人からの申告内容であるため、それに基づき審査を行った。本件審査については、年収に関して特に不審な点がなかったため、申請人に対する契約内容確認時の年収に関する聞き取りは特に行っていない。

相手方クリニックより年収を多く記載するよう申請人に指示があったとする主張の真偽については、相手方クリニックに当社より確認中であるが、仮に当該事実があった場合、相手方クリニックに対しては、今後の取引の見直しもしくは、加盟店指導等のしかるべき対応を行っていきたいと考えている。

## 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第1回期日において申請人、相手方クリニック（代理人弁護士）・相手方ローン会社よりそれぞれ経緯や事情について聴取した。

まず申請人から、契約の経緯、手術の状況、支払方法の選択について事情を聴取した。

契約の経緯について、申請人は、仮性包茎の治療をしたいと考えて、自宅に近く、相手方クリニックのウェブサイト上でも環状切除術とデザイン縫合で約11万円と示されていたため、費用面でも低廉で済みそうなこと、ネットで評判もよく紹介されていることから、相手方クリニックを選択したと述べた。

次に、手術の状況について、申請人が仮性包茎の手術以外に、陰茎増大等を追加した経緯については、相手方クリニックで最初に対応したカウンセラーから、亀頭サイズの関係で切って縫うだけでは改善しないと説明を受けて選択したと述べた。

カウンセラーは男性であり、医師か分からなかったが、執刀医と同じ服を着ており、手術時にはスプレー式麻酔と称するスプレーを陰部に吹き掛ける等もしていたと述べた。なお、実際の手術結果については、納得しているとも述べた。

その他、手術承諾書（以下「承諾書」という。）において選択していた、デザイン縫合については、示されている数値や記号に関し、カウンセラーや執刀医から具体的な説明はなく、手術前に、カウンセラーから包皮が厚いので最高額のコースを選んだと告げられたにとどまったことを述べた。

手術項目の選択については、手術台に寝かされ、下半身が露出した状態で行われ、その際にカウンセラーが触診した上で、承諾書に記入していた、承諾書そのものは、手術台から下りた

際に見せられ、その時点で項目等の記入が終わった状態であったと述べた。亀頭へのアクアミド注入についても、単価の異なる複数項目において、最も高額なものが選択されていたが、この違いについても説明は受けられなかったと述べた。精密縫合については、これを選択しなかった状態だとして、醜く腫れ上がったり、鬱血した状態の陰茎画像を携帯型タブレットで見せられた上「環状切除術とデザイン縫合の計 11 万円の手術では、画像のようになりますよ」と言われたため、選択したと述べた。

支払方法の選択について、申請人は、ローン申込書に年収 300 万円と記載していたが、実際は税込み年収が約 216 万円であると述べた。実態と乖離した金額を記載した事情について仲介委員が聴取したところ、相手方クリニックの受付スタッフに年収を聞かれた際、実際の年収だとローン審査が通らない可能性があるため、多めに記載するよう指示されたためと述べた。この手術自体が、家族には内緒で行うものなので、万が一審査が通らなかった場合、相手方ローン会社からの通知で、家族に知られることを避けるため、指示に従ったと述べた。

次に、相手方ローン会社から、主に与信審査の状況について聴取した。仲介委員より、申請人の税込み年収通りであった場合、与信審査は通るか確認したところ、相手方ローン会社は見込額調査の必要性を前提としつつも、おそらく与信審査は通った可能性があるとの見解を述べた。

調査については、審査の段階で問題がなければ、契約内容確認を本人に行い、問題なければ契約すると述べ、本事案においては手術日の昼に契約内容確認を行っているが、年収等の確認は自己申告であることから特に行わなかったと述べた。

本事案では、申請人より支払停止の抗弁が申し立てられていたため、相手方ローン会社は、相手方クリニックに対し、加盟店管理としての調査を行ったと説明した。その調査の際、相手方クリニックは、申請人の年収の相違について「申請人が述べたのが手取り金額だったので、税込み年収を記載するようアドバイスした」と回答していたと述べた。

仲介委員は、クレジットやローンにおける与信審査について、同種トラブルが今も多いことから、慎重な調査や確認の必要性について指摘したが、相手方ローン会社は、相手方クリニックが加盟店として長い取引歴を持つことから、加盟店指導等も随時行っており、必ずしも悪質事業者ではないと考えていること等を述べた。

次に、相手方クリニックから、承諾書、カウンセラーの存在等について聴取を行った。

まず、カウンセラーの存在について、仲介委員が確認したところ、相手方は、カウンセラーは医師ではなく、カウンセラーがカウンセリングを行った後、医師があらためて問診すると述べた。

仲介委員は、相手方クリニックに対し、申請人は、カウンセラーが医師と同様の服装と振る舞いをしていたことで、医師に診てもらっている認識であったことについて触れ、医師免許を持たないカウンセラーが、触診や手術方針の作成、スプレー麻酔と称する行為をしたとする問題について指摘し、事実関係の確認を求めた。

承諾書について、相手方クリニックは、アクアミド注入は包茎治療と別の施術項目であるが、申請人が亀頭を大きくしたいと求めたことから選択したと述べた。また、仲介委員が、アクアミドについて複数種類が存在する理由や、デザイン縫合における数値の違いについて尋ねたところ、詳細が分からないとの回答であり、持ち帰って確認すると述べた。

仲介委員は、本事案のような仮性包茎手術は緊急性が乏しいことから、手術の必要性及び相

当性について、慎重に丁寧に説明すべきであると説明し、原則として即日手術をすべきでないとの厚労省通知「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取り扱い等について（平成25年9月27日通知）」があることも補足した。

その上で、本事案の問題点として、医師免許を有しない者が手術前にカウンセリングを行い、それに基づいて手術内容を決め、その後に医師による手術を行っていること、特にアクアミド注入や精密縫合に関する説明が不足しており、精密縫合をしなかった場合における手術例写真の見せ方にも問題があること等を指摘し、次回までに、仲介委員からの質問事項への回答と共に、アクアミド原価等を考慮した和解案の検討を行うことを求めた。

2週間後、相手方クリニックより、既払金60万円から45万円を申請人に返金するとの回答が寄せられ、申請人もこれを受諾したことから、和解が成立した。

## 【事案 35】クレジットカードの利用代金に関する紛争（4）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 26 年 9 月、ロシアを含む海外旅行に行った際、サンクトペテルブルクで飲食後、意識を失い、気がつくまでの 8 時間のうちに、相手方が発行したクレジットカードを不正利用される被害に遭った（不正利用代金 29 万 6,260 円）。

相手方には事件直後に被害の状況を報告し、帰国後、相手方から送付された書類（調査依頼）に記入・返送したところ、相手方から売上傳票と明細の写しが届いたが、明細の内容には全く覚えがなく、売上傳票の署名も本人とは異なるにもかかわらず、相手方からは全額請求すると言われた。

多額の請求が複数のカードを使用して短時間に連続して行われる等、不自然な決済となっており、現に不正検知システムにより一部は決済がなされなかった事実もあることから、相手方からの請求には応じたくない。

＜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。

申請人の請求を認めない。

カード取扱いの調査により、当社が申請人に発行したクレジットカードで決済が行われており、申請人本人がカードを紛失しておらず、所持していることを確認していることから、会員規約に基づき、3 件合計 29 万 6,260 円を請求する。

カード売上票取り寄せにより、取扱いについて確認ができていることから、チャージバック申請はできない。

会員規約に基づき、支払停止の抗弁に該当しないため、申請人への請求となる。

申請人は、会員規約に基づき、カードの使用・保管に関し善管注意義務を負うため、会員は当該カード利用代金についてすべて支払いの責を負う。

### 2. 手続の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、まず申請人から、本件カード利用がなされた際の状況を聴取した。

申請人は、不正利用がなされたと思われる店に入店し、他社カードを利用して飲食し、サインをしたことまでは記憶があるが、その後の記憶はなく、翌朝ホテル前でタクシーを下ろされた時点まで何も覚えていないこと、本件カード利用に係るサインは自分の筆跡ではなく、売上傳票ごとにサインが異なっており、同じ人が書いたとは思えないこと、クレジットカードの保管については、複数枚をカード入れに入れ、ジャケットの内ポケットに入れていたこと、5 枚入っていたうち本件を含め 3 枚のカードで同じ店舗での不正利用がなされたが、本件カードを除く他社カードの利用について、他社カード会社に被害状況を伝えたところ、事故であることは明白なので請求はしないと説明されたこと等を説明した。

また、被害後、現地で日本国総領事館に被害の報告をしたが、現地警察は通訳を同行しないと被害届をなかなか受理しないと言われたことから、現地警察に被害届は出さなかったと述べ



た。帰国後、相手方に対し、複数回に渡り、電話および書面で被害を説明し、消費生活センターへも相談の上、チャージバックの依頼を行ったが、カードが申請人の手元にあり、盗難・紛失ではないため、カード会員規約に規定のある盗難・紛失、カード番号の盗用等（以下、「カード盗難保険」という。）の適用外である、また、会員規約に定めのある善管注意義務に反している、チャージバックもできないとの回答であり、納得できないと主張した。

次に、仲介委員は、相手方から不正利用防止のための体制や不正利用がなされた場合の対応等について聴取した。

相手方は、本件店舗での8件の相手方カード利用のうち、本件請求に係る3件以降の5件は、一斉に売り上げが検知されたことにより不正検知システムが作動し、利用が承認されなかったこと、被害直後、現地から申請人より電話連絡を受け状況を聴取したこと、請求については、通常の利用として処理伝票があがってきており、それに基づいて請求していること、カード利用時のサインについて、サインの同一性を確認することなくサインが書いてあれば売り上げに入れることとしていること、本件店舗は相手方の加盟店ではなく、国際カードブランドの加盟店であるため、当該ブランドと相手方との取扱いルールに従い処理しており、本件店舗の管理は行っていないこと、チャージバックも国際ブランド基準を満たしていないため却下されたこと、基準については開示できないこと等を説明した。

仲介委員は、相手方に対し、短時間に同じ店舗で他社カード利用も含め、通常では利用できない量や内容のサービスの決済がなされていること、署名が自署でないように思われること、被害について日本国総領事館に被害報告していること等の事情からすると、本件カード利用は本人の意思に基づく利用ではなく、何らかの被害にあったと考えられることを指摘し、カード会員規約に規定のある「カード盗難保険」のケースに準じた扱いの検討、およびチャージバックの再検討を要請した。

これについて相手方は、カードが手元にあるため、カード盗難保険の適用外であること、本件では申請人のリスク管理不足であって、チャージバックについても再検討の余地はないこと、現状では請求額の減額はできないが、和解について委員から提案があれば検討はすること等を述べた。

次回期日に向けて、仲介委員は、申請人に対し、申請人が被害報告をしたことを証する書面を総領事館から出してもらうことを要請した。

期間に、申請人は情報開示請求を行い、現地日本国総領事館が保有する「邦人援護事務処理表」等の書類を入手し、提出した。

第2回期日において、仲介委員は、相手方に対し、カード盗難保険の適用について、総領事館保有資料において、本件が昏睡強盗容疑事件とされていることや、総領事館のホームページに現地警察が通訳の同行なしには被害届を受け取らないとの注意喚起がされていること、同ホームページに発生日時や内容から申請人の被害と思われる事故事例が掲載されていること等から、申請人が総領事館へ被害を届け出ていることは確認でき、現地での事情に鑑みれば、警察への届け出を要件としているカード盗難保険の適用について総領事館への届け出をもって、これに準じると解する余地があること、カード盗難保険では、利用者の故意重過失の場合を適用除外としているが、本件が昏睡強盗であるとすれば、申請人に重過失があるとはいえないこと等を指摘して、本件での保険申請の再検討を要請した。

相手方は、総領事館の記録や現地警察の事情があつたとしても、カードが手元にあるため、

盗難にあった確証はなく適用要件を満たさず、カード盗難保険の適用はないと述べた。仲介委員が相手方に対し、保険内容（対象となる事故や上限額等）について、カード会員にどのような形で開示がなされているのか尋ねたところ、相手方は、詳細は外部に一切公表していないこと、適用の該当性については相手方において判断していること等を説明した。

また、相手方は、署名に関しては国際ブランドが確認するとともに、加盟店管理も行っていることから、相手方は加盟店に指導権限はなく、本件も国際ブランドの売上として上がっているものだと説明した。

そこで、仲介委員は、本件の特殊事情である、署名の疑義、総領事館への届け出、通常では考えにくい大量のサービスの利用料金の計上等について、国際ブランドが把握していないのであれば、チャージバック適用の検討の要素になると思われるため、国際ブランドに対してこれらの事情を報告することを要請した。

第2回期日後、仲介委員は、相手方に対し、意見を書面で出すとともに和解案も提示することとし、相手方にその回答を要請した。

仲介委員は、同書面において、①本件では会員規約中のカード盗難保険の適用ないし準用がなされるべきであること、②国際ブランド加盟店での利用について、売上傳票の署名がカードの署名と異なっている場合に、相手方に確認調査権限がないとすれば、加盟店に問題がある場合に適切な対応がなされず、安全なカード利用の観点および会員規約の規定との関係で問題があり、本件カード利用における特殊事情を国際ブランドに報告し、チャージバック適用を検討すべきであること、③カード盗難保険の内容は、会員の権利義務を画するものであるから、会員に情報提供されるべきであることとの見解を示した。また、保険適用、チャージバック適用についての相手方の見解の提示および保険内容の開示等、関係資料の提出を要請し、さらに、紛争の早期解決の観点から和解案を提示した。

これに対し、相手方は、保険申請手続を行うこととする、和解金負担による解決の意向については保険申請の結果が出るまで猶予してほしいとのみ回答があり、それ以上の相手方の見解については示されなかった。保険適用の根拠については、事務局に対し、電話で、期日で明らかになった事情や資料、仲介委員の指摘等を踏まえて、社内で再検討し、例外的に申請に至ったと説明がなされた。また、後日、書面で、仲介委員から示された本件経緯および上記①②については、申請結果をもって回答することとする、③については、会員規約で周知しており、保険適用は最終的には保険会社の判断となり、ケース・バイ・ケースであるため、具体的な内容は周知していないとの回答がなされた。

第2回期日から約3カ月後、相手方より、保険申請が承認され相手方に保険会社から入金があり、本件カード利用の全額について保険で充当したため、申請人に対する請求権は消滅したとの書面が提出された。

これを受け、仲介委員は、保険充当による債権消滅を双方で確認し合うことを内容とする和解案を提示したが、相手方は保険金での充当をもって申請人の請求事由は消滅したのであるから、和解ではないとの主張を変えなかったことから、申請人の請求内容は満たされたものの、仲介委員は、本事案においては和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 36】新築工事請負契約に関する紛争（3）

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

子どもが小学生になるのを機に、義理の両親、義理の姉とともに3世帯で住む新築戸建住居を建てようと、完全自由設計のメーカーである相手方工務店と、平成26年9月に、申請人兩名連名で工事請負契約を締結した。

同年12月に住宅建築中の現地に赴いた際、養生のはがれた部分から、ホールダウンアンカーの根元に大人の指が1本入るくらいの空洞があることを発見した。また、翌日、作業現場で6~7割のアンカーボルトに空洞があり、多数が傾いていることを確認した。インターネットの住宅相談で一級建築士より助言を受け、相手方工務店営業担当者に工事ストップを指示した。

翌朝、検査機関の二級建築士と現地に赴いたが、工事ストップの指示をしたにもかかわらず、工事が進められていた。相手方工務店営業担当者は、工事ストップの指示後、工事が続行されていたことを把握していなかった。また、建築確認申請書の複写をもらったところ、はじめて見る設計図書が複数あり、建築確認申請の書類も申請人の知らない申請人名義の印鑑が押印され、施工に不安を覚えたため、過去に撮影した現場写真等を確認したところ、転圧不足らしき写真があった。そのため、行政や建築家団体等に相談したところ、「安全性に疑問がある」との回答を得たので、相手方工務店からの工事再開確認に対して不可と回答した。

その後も追加工事、資材搬入、金物混入等の問題が発覚した。

相手方工務店に対し、基礎強度の証明、工事監理の改善、施工基準の明確化等の要望を記載した書面を送付した。その後、相手方工務店との協議において、基礎立ち上がり部分のコンクリート打ち増し、ケミカルアンカーによる補強案を相手方工務店より提示されたものの、安全性についての説明はなく、具体的な施工内容（アンカーの配置や数）の記載もないため、提案を受け入れることはできなかった。

平成27年1月末に相手方工務店、相手方設計者と協議を行ったが、相手方工務店の工事監理者が監理業務を実施したとの証拠がなく、また、重要事項説明がなされていない点について建築士法違反であることを指摘した。協議中、相手方設計者からは、一級建築士として見れば施工が十分でない、相手方工務店の工事監理者からは監理に不備があったとの発言があった。

同年4月、検査機関に依頼し、基礎立ち上がり部分の鉄筋のかぶり厚検査を実施した。検査結果は、1箇所目は建築基準法施行令違反、2箇所目は設計図から10ミリ以上の乖離<sup>かいり</sup>があった。当該結果を踏まえ、同年5月、相手方工務店に対し内容証明郵便にて、相手方工務店の債務不履行を理由とする契約解除、調査費等の支出済費用の支払い、原状回復、損害補償等を求めた。これに対し、相手方工務店より、施主都合の解除であるため、現在まで支出した経費を請求するとの連絡があった。

本件工事には多くの施工不備があるほか、重要事項説明書の未交付等もあり、相手方工務店は責任意識が欠如しているといえ、これまでのやりとりから信頼関係は失墜している。工事請負契約を解除し、相手方工務店に対し、資材撤去、原状回復費用の支払い（基礎撤去）、調査費用等の支払い、手付金の返還、遅延損害金の支払い等を請求する。

#### <相手方の対応>

### 【相手方工務店】

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

工事費の支払いをもってしなければ和解に応じられない。

遅延損害金、調査費用、基礎撤去費用は負担できない。

工事中止を求めたのは申請人都合である。構造に問題はなかったが、申請人はお客様であると思い、基礎の補強案を提示した。しかし、納得いただけなかったようだ。かぶり厚検査結果を根拠に契約の解除を一方的に言われた。

遅延損害金については、工事中止は施主が求めてきたことであり、支払い根拠がない。

基礎については申請人の主張する事実はなく、取り壊す合理性がない。申請人の指摘通り、かぶりが薄い部分があり、補強を提案した。今回薄かったのは室内側であり、鉄筋を酸化から守る役割は補強することで果たすと考える。かぶりが足りないから違法な基礎であり、解約して損害を補償しろというのは納得できない。

資材等も保管してあり、シートを被せてあるので十分使用可能である。申請人が、実施済みの工事費約 820 万円を支払った上で、この資材を使用して他社に工事を依頼すればよいと思う。

### 【相手方設計者】

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

委任された事項は、確認申請から確認通知書の受領までであり、それを相手方工務店に渡したことで平成 26 年 11 月に完了している。工事内容については委任された事項ではなく関知しない。

設計業務・監理業務についての説明を相手方工務店の二級建築士より受け、了解したとの申請人両名の署名があることで、確認申請業務を進め、建築確認済証を相手方工務店に提出したことで業務は完了した。

和解の仲介申請書の相手方から削除してほしい。

※ 和解の仲介の手續に協力す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、手續に協力することを了解した。

## 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、期日において、当事者から事情聴取するとともに、申請人および相手方工務店の主張の乖離が大きいため、双方に、和解における譲歩が可能か確認した。

相手方工務店は、工事請負契約の解除には応じるが、施工済み工事代金として 300 万円、その他手配済みの構造材や建具等の建材費もあわせると、合計約 800 万円の工事費用がすでに発生しており、申請人に支払義務があると主張した。施工済みの基礎部分や、手配済みの建材については申請人に引き渡すので、今後利用して構わないこと、申請人が希望するのであれば契約を解除せず工事を続行することも可能であること等を述べた。

仲介委員は、施工に問題がないとはいえないと指摘した上で、和解解決を望むのであれば、相手方工務店においてもある程度の負担をすることが必要となることを説明したが、相手方工務店は、工事代金を請求する立場であり、解決のために負担をすることは全く考えられないと

述べた。また、施工の不具合に関して、かぶり厚、ホールダウンアンカーについては対応すると述べた。

一方、申請人は、請求のうち遅延損害金については譲歩するが、施工済みの基礎部分については欠陥があると考えているため、代金を支払って引き取ることはできず、相手方工務店に撤去費用および経費（弁護士費用、検査費用）を払ってほしいと主張した。

仲介委員は、基礎部分は補修すれば使えないわけではないことを説明し、基礎工事代金を支払った上で、専門家が根拠を示して算定した補修費用を相手方工務店負担とする解決案を提案した。また、手配済み建材も倉庫保管のもの等があり、これらについて引き取る余地はないか検討を促した。これについて、申請人は、相手方工務店に対し、基礎工事の不具合に関して説明を求めたが十分な説明がなく、コンプライアンス上の問題発言も見られたことから、信頼関係が築けないため、基礎部分の補修を相手方工務店に依頼することはできないと述べた。仮に、基礎部分の補強ができるのであれば、相手方工務店とは金銭解決をし、以後の施工は他の業者に依頼することも検討するが、基礎部分の補強が困難なのであれば、基礎部分を撤去し、その費用を求めたいと述べた。また、これまで相談に赴いた各所の反応からも、基礎部分を補修して使うことに安心感はないと述べた。

これを受け、仲介委員は、基礎部分の安全性を第三者が保障することは難しいことを説明し、基礎撤去費用を相手方工務店負担とし、手配済み建材は申請人が買い取ることで、これらの金額を相殺の上、清算を行うことを提案した。これについて、申請人は、手配済み建材に関しては、これまで相談した建築家団体等から現状の設計プランに疑義があると言われたことから、次に建築する際のプランとしてそのまま使えないと考えるので、プラン変更後でも使用できる余地があるのはサッシ等の鋼製建具のみであり、それのみであれば引き取っても構わないと回答した。

そこで、仲介委員は、相手方工務店に対し、相手方工務店が基礎部分の撤去費用を負担し、申請人が手配済み建材のうち鋼製建具のみ買い取ることでこれを相殺し、その他の請求は双方しないことで和解できるか、検討を促したが、カット済み木材は約 300 万円分あり、これらについても申請人に支払義務があるため、譲歩するとしても、これを含めた工事費用約 800 万円のうち 100 万円までが限界であるとの回答であった。

続いて、仲介委員は、相手方設計者に対し、申請人と相手方工務店の両当事者の意向の相違を伝えた。

以上の経緯を踏まえ、仲介委員は、申請人と相手方工務店の主張の隔たりが大きいことから、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 37】 リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（6）

### 1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

昭和 62 年 12 月、父親が相手方らの関連会社から区分所有権 2 物件分を購入し、同時に相手方会員制リゾート会社との間で施設利用契約を締結し、会員になった。父は亡くなるまで毎年、年会費を支払い続けていたようだ。

平成 21 年 1 月に父親が亡くなり、申請人が相続をしたものの、利用する意思がないため、相手方会員制リゾート会社に解約の連絡をしたところ、保証金 50 万円は返金できないと言われた。

しばらく放置していたが、このままにしておくわけにもいかず、相談した司法書士を通じて相手方会員制リゾート会社に連絡したところ、贈与を原因とする所有権移転登記手続及び仮登記抹消費用として 2 物件で 40 万円を請求された。納得できないので、保証金 50 万円の返金及び 2 物件の無償引き取りを求める。

＜相手方の対応＞

\*相手方リゾート会社と相手方不動産会社兩名より連名で答弁書が提出された。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件物件については、築年数・共有持分等の性質上、現在の評価では実質的な価値を見いだすことが限りなく困難なため、平成 21 年時点で申請人が承諾した保証金請求権の放棄を前提に、相続登記完了後の物件を相手方不動産会社にて無償で引き取りたい。

施設利用保証金については、平成 21 年 10 月 7 日付の「退会届」以降、申請人より何らの請求等もなく、すでに 5 年 10 カ月が経過している。当社では、経理処理上、弁済期から 5 年を経過した方で、その間保証金についての意思表示がない場合、事務手續上、債務から除外している。

### 2. 手續の経過と結果

仲介委員は、第 1 回期日において、各当事者に和解の意向及び和解水準について聴取を行った。

申請人は、相手方らによる物件の区分所有権引き取りを希望すること、保証金の返還については、物件の引き取りが実現するのであれば、ある程度の譲歩は可能であること、相続登記は済んでいること等を述べた。

他方、相手方らは、今後の管理費用や税金の負担を考えると、物件の区分所有権はなるべく引き取りたくないこと、保証金の返還は、財務状況の悪化によりかなり厳しくなっていること、引き取りの条件も年々悪化している事情もあるため、物件の区分所有権を引き取るのであれば、保証金の返金は一部免除してもらいたいと述べた。その上で、相手方らは、解決策として次の 2 案を提案した。

① 物件の区分所有権を引き取った上で、保証金 10 万円を一括で支払う。

② 物件の区分所有権を引き取った上で、保証金 20 万円を 5 万円ずつの 4 年間で支払う。

これに対し、申請人は、早期解決のため、相手方からの提案①を受け入れ、10 万円を一括で支払ってほしいと述べたため、相手方会員制リゾート会社が申請人に対して一括で 10 万円を支払うこと、相手方不動産会社が物件の区分所有権を引き取る（1 円で買い取る）ことの内容で三者間

に和解が成立した。

## 【事案 38】医療保険の支払い基準に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

平成 24 年から同 26 年にかけて、相手方の医療保険三つに加入した。

平成 27 年 3 月、くも膜下出血により手術、入院し、その後遺症として症候性てんかんを発症した。退院時、医師より症候性てんかん発作再発の可能性があるため、必ず薬を服用するよう指導を受けた。また、服薬しても発作が出る可能性があるため、自動車の運転は禁じられた。なお、服薬は 2 年間が目安と言われた。

後日、相手方に医療保険契約に基づき保険金を請求したところ、相手方は主治医への面談を実施し、「言語障害や運動失調、まひ等の症状はなかったと診断されたと主治医より聴取したため、保険金の支払対象にはならない」と言われた。

相手方の約款では、「くも膜下出血を発病し、その疾病により初めて医師の診療を受けた日からその日を含めて 60 日以上、言語障害、運動失調、まひ等の他覚的な神経学的後遺症が継続したと医師によって診断されたとき」に保険金を支払う旨が規定されている。

後遺症である症候性てんかんを抑えるために服薬しているにもかかわらず、保険金が支払われないのは納得できない。相手方に不服を申し出たが、再審査には応じないと言われた。保険金を支払ってほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

- ・申請人に対し、入院給付金、手術給付金等支払事由に該当すると判断した給付金については、すでに支払済である。
- ・本件について、当社約款に定める重度疾病給付金の支払事由及び保険料の払込免除事由、特定疾病保険金の支払事由、特定疾病保険料払込免除特則の払込免除事由に該当する他覚的な神経学的後遺症等いずれについても認められないことから、重度疾病給付金、特定疾病保険金を申請人に支払うことはできず、保険料払込免除の規定を適用することはできないと判断している。
- ・確認会社による事実確認において、申請人は病院の最終受診日である平成 27 年 4 月 28 日時点では、左中大脳動脈<sup>どうみやくりゅう</sup>瘤破裂によるくも膜下出血を原因とする「言語障害」や「運動失調」「まひ」等の症状は認められなかったというコメントを主治医より聴取した。
- ・約款では、支払事由について、「脳卒中を発病し、脳卒中診療開始日からその日を含めて 60 日以上、言語障害、運動失調、まひ等の他覚的な神経学的後遺症が継続したと医師によって診断されたとき」と定めている。
- ・申請人の左中大脳動脈瘤破裂によるくも膜下出血の初診日は、平成 27 年 3 月 14 日であるところ、「入院・手術・通院証明書」は平成 27 年 4 月 28 日付であり、初診日から 60 日が経過していないこと、その証明内容及び事実確認における主治医のコメント等を踏まえ、審査した結果、脳卒中の初診日から 60 日経過した時点において、申請人には「言語障害、運動失調、まひ等の他覚的な神経学的後遺症」は認められないものと判断した。
- ・申請人より「後遺症はないが、てんかんを発症して以来、薬を処方されており、服用しないと



痙攣<sup>けいれん</sup>し運動障害になる可能性があると言われていた。そのような潜在的なリスクがあり、投薬を受けている状態を運動失調が継続しているとは言えないのか」との問い合わせがあったが、運動障害のリスクがあるというだけでは給付の対象とならない。症候性てんかんを神経学的後遺症として認めないのではなく、歩行障害や言葉が話せない等の神経学的後遺症が継続した状態であるとは認められないため、該当しないと判断されることを説明した。

## 2. 手続の経過と結果

期日では、まず申請人から事情等を聴いた。申請人は、入院中に痙攣を起こしたため、主治医から症候性てんかんと診断されたこと、診断書作成時は初診日から60日以内だったが、90日分の薬が出されていたので診断書を書いてもらったこと、知り合いの弁護士に相談していること等を述べた。

他方、相手方は、一般に、症候性てんかんは神経学的後遺症には該当すること、本件と同種の紛争は寄せられていないこと、本件は約款の解釈の問題なので和解の仲介手続にはなじまないと考えること等を述べた。

仲介委員から相手方に対し、薬で症状を抑えた場合には保険金の支払対象外であることをパンフレット等に明記すべきではないかと指摘したところ、相手方は「さまざまなケースがあるのでどこまで記載すべきかは難しい問題である。本件においては、明記しなかったことが法的責任を伴うとは考えていない。」とのことであった。

両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、本件で和解が成立する見込みはないものと判断し、本件を不調にて終了とした。

## 【事案 39】放送事業者に対する料金に関する紛争

### 1. 事案の概要

#### <申請人の主張>

契約した覚えはないが、平成 11 年、相手方との間で従前の放送内容を新たな内容に変更した契約を交わしたことになっており、その後自動引き落としで料金を支払い続けていた。

自宅には新たな内容の放送を視聴するための設備はなく、従前のままであり、変更した記憶もない。相手方からは、平成 11 年 7 月 15 日に確かに契約を締結しており、契約書に印鑑ももらっている、返金には一切応じられないと主張された。

相手方に契約書の提出を求めたが、既に保管期限を経過しており、廃棄したとの返答だった。

当該契約変更は無効であり、これまでに支払った変更後の料金（十数万円）を返金してほしい。

#### <相手方の対応>

和解の仲介の手續により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認めない。

平成 11 年 7 月 15 日、申請人から契約書に押印を得られたことが当方の記録に残っている。なお契約書は、期限を既に経過しているため保管はない。

申請人は契約変更後、料金を支払い、その間何の異議も述べなかった。また平成 12 年から 15 年までの間、変更後の放送内容であることを明記した領収書を送付していた。

契約変更が無効であると主張するのであれば、その根拠について申請人側で具体的に主張立証するよう求める。

### 2. 手續の経過と結果

第 1 回期日において、申請人代理人より事情を聴取した。平成 11 年当時申請人は 71 歳であったが、日々の出来事等を手帳に細かく記入する習慣があり、当時の手帳によると、相手方が契約を交わしたと主張する日前後に、相手方と契約変更手續を行った記録は残っていないこと等を説明した。また、申請人宅の設備は新たな内容の放送の視聴に対応しておらず、この状態は従前より変わっていないとの証言を得られていることを述べた。

次に相手方より事情を聴取した。相手方は、契約は合意により有効に成立するものであるため、申請人より、契約締結時に錯誤があったことが具体的根拠に基づいて立証されれば対応する等と述べた。

第 1 回期日後、申請人より、上記の事実を裏付ける資料等が提供され、相手方に送付した。

第 2 回期日において、相手方より、申請人から提出された資料や諸般の事情等を具体的に勘案した結果、本件については、時効にかかる期間を除く料金の返還に応じると述べたことから、両当事者間で和解が成立した。