



報道発表資料

平成 29 年 8 月 31 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 29 年度第 2 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況（注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 151 件、平成 26 年度 167 件、平成 27 年度 155 件、平成 28 年度 167 件、平成 29 年度（7 月末現在）58 件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度 159 件、平成 25 年度 159 件、平成 26 年度 155 件、平成 27 年度 158 件、平成 28 年度 181 件、平成 29 年度（7 月末現在）52 件。（制度スタート後の総申請（1,242 件）の約 9 割の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案 1,075 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 685 件で和解成立。

	申 請	手続終了			結果概要の公表		義務履行の勧告		
		和解成立	和解不成立	その他 (注2)	事業者名を含む				
平成 29 年	4 月	15 (11)	10	6	4	0	0	0	
	5 月	15 (20)	14	9	5	0	0	0	
	6 月	11 (15)	17	15	2	0	51	3	
	7 月	17 (17)	11	8	3	0	0	0	
	8 月	(17)							
	9 月	(8)							
	10 月	(14)							
	11 月	(11)							
	12 月	(12)							
平成 30 年	1 月	(16)							
	2 月	(13)							
	3 月	(13)							
累計	平成 28 年度	167	181	103	67	11	148	23	2
	平成 29 年度（4-7 月）	58	52	38	14	0	51	3	0

（注1）平成 29 年 7 月末日現在。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（263件、約21%）。
- ・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	263
2. 運輸・通信サービス	130
3. 教養・娯楽サービス	118
4. 他の役務	90
5. 内職・副業・ねずみ講	89
6. 教養娯楽品	86
7. 保健・福祉サービス	82
8. 保健衛生品	73
9. 土地・建物・設備	71
10. 被服品	41
11. 住居品	40
12. 車両・乗り物	38
13. 工事・建築・加工	36
14. 教育サービス	21
15. 食料品	16
16. レンタル・リース・賃借	15
17. 商品一般	11
18. 役務一般	7
19. 他の商品	3
19. クリーニング	3
19. 修理・補修	3
22. 他の相談	2
22. 光熱水品	2
24. 管理・保管	1
24. 他の行政サービス	1
合 計	1,242

(1) 生命保険	77
(2) 預貯金・証券等	66
(3) ファンド型投資商品	29
(4) デリバティブ取引	23
(5) その他の保険	19
(5) 融資サービス	19
(7) 損害保険	18
(8) 他の金融関連サービス	12

(1) 移動通信サービス	43
(2) 放送・コンテンツ等	41
(3) インターネット通信サービス	21
(4) 郵便・貨物運送サービス	12
(5) 旅客運送サービス	11
(6) 放送・通信サービス一般	1
(6) 電報・固定電話	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,021
2. 販売方法	510
3. 品質・機能・役務品質	179
4. 表示・広告	75
5. 接客対応	66
6. 安全・衛生	57
7. 法規・基準	53
8. 価格・料金	46
9. 施設・設備	9
10. 包装・容器	1
	1,242

(注) マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	1,147
2. 第2号類型(重大性)	56
(1) 生命・身体	(41)
(2) 財産	(15)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,242

(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	318
2. 消費生活センターの相談を経たもの	924
合 計	1,242

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	971
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	22
合 計	1,242

(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 29 年 8 月 31 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	美容整形(フェースリフト)の返金に関する紛争	×	アサミ美容外科 (法人番号なし)
事案2	起業家育成セミナーの解約に関する紛争	×	株式会社IDEA CREATIVE (法人番号1011101074617)
事案3	住宅リフォーム工事に関する紛争(2)	○	
事案4	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(17)	○	
事案5	新築戸建て住宅の補修に関する紛争(3)	○	
事案6	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(2)	×	
事案7	タブレット端末等の解約に関する紛争	×	
事案8	新築戸建て住宅の補修に関する紛争(4)	○	
事案9	外貨建て積立金利変動型個人年金保険の解約に関する紛争(2)	×	
事案10	モーターボートの船外ユニットの不具合に関する紛争	×	
事案11	中古自動車の購入に関する紛争(5)	○	
事案12	クレジットカードの不正利用に関する紛争(4)	×	
事案13	ヨガインストラクター養成講座の解約に関する紛争	○	
事案14	磁気治療器の解約・返金に関する紛争	○	
事案15	新築注文住宅の設計図との違いに関する紛争	○	
事案16	光回線工事費用に関する紛争	○	
事案17	ローヤルゼリーの解約に関する紛争(2)	○	
事案18	液晶テレビの修理に関する紛争	×	
事案19	スマートフォンの基本料金割引に関する紛争	○	
事案20	誤って納品された冷凍庫の返品に関する紛争	○	
事案21	海外での英会話教室に関する紛争	×	
事案22	シロアリ駆除等契約に関する紛争(2)	○	(2件併合)
事案23	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(18)	○	
事案24	レンタル携帯電話の通話料に関する紛争	○	
事案25	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(3)	×	
事案26	掃除機の使用による損害の補償に関する紛争	○	
事案27	住宅リフォーム工事に関する紛争(3)	○	
事案28	CD作成販売等の返金に関する紛争(2)	○	

事案29	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(19)	○	
事案30	光回線のオプションサービス解約に関する紛争(2)	○	(4件併合)
事案31	終身保険の解約に関する紛争	○	
事案32	タブレット端末等の解約に関する紛争(3)	○	

【事案 1】美容整形（フェースリフト）の返金に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

女性誌の相手方^(注)広告を読み、溶ける糸によるフェースリフトアップ施術に関心を持ち、平成 28 年 2 月、相手方クリニックの無料相談を受けた。相手方院長から、「本来の肌年齢よりも若く見える効果は半永久的に持続する」「切開を伴うリフトと同様の効果が 3～10 年持続する」「絶対失敗しない」等と説明され、施術後の合併症等については、「1 週間程度は腫れるが自然に治る」等と説明された。説明を信じ、頬部に片側 5 本ずつ、顎下に片側 1 本ずつ、計 12 本を挿入する内容で契約を締結し（代金 115 万 3440 円）、その 1 週間後に施術（以下「本件施術」という。）を受けた。その際、自然な表情になるよう、念押しした。

しかし、本件施術後、リフトアップ効果は見られず、全体的に扁平なフェースラインになってしまった。顔面ほうれい線周囲には皮膚陥没や痛み、しびれや鈍麻感等が発生し、相手方医師に状況を相談しても、自然に戻るとの説明で、顔面のへこみについてはヒアルロン酸を有料で注入するだけの対応だったため、不信感が募った。

本件施術から 2 カ月後の受診日、相手方院長は「元の顔の状態に戻るのは 7、8 年後である」「すぐに戻りたいのだったら今すぐ糸を抜くしかない」「抜糸に伴う危険はない」等と説明するので、その 1 週間後、代金約 100 万円を支払い、抜糸施術を受けた（以下「本件抜糸施術」という。）。

本件抜糸施術から 2 カ月を経過しても、本件施術前のような顔面容姿に戻らず、それどころか、肌艶や肌の張りがなくなり、痩せたようになった。さらに目の下の涙袋がなくなり、下まつ毛も抜けてしまう等の症状が現れたことから、強い不安を感じている。

相手方との本件施術並びに本件抜糸施術にかかる各契約を取り消し、既に支払った手術代金の合計 211 万 4640 円、および説明義務違反に基づく慰謝料 100 万円の計 311 万 4640 円を支払ってほしい。

^(注)相手方：アサミ美容外科（法人番号なし）

所在地：東京都渋谷区

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

本件施術について、術後の顔のたるみはきれいに取れており、抜去する必要のない糸を抜去したことについては、申請人の強い希望によるものであった。

不必要な施術については、有料になることを説明しており、合意の上で抜去したものである。糸の抜去後は、以前の状態に戻っただけである。申請人の主張はすべて間違っており、本件施術上の過失はなく、本件紛争解決手續に応じる気も、期日等に出席する意思もない。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方は、期日前より手續に応じない姿勢を明確に示していたが、申請人が仲介委員に被害状況を申し述べたいと強く希望したため、仲介委員は期日を開催した。開催に際し、仲介委員

は、相手方に出席を求める書面を発出したものの、相手方は出席しない旨を文書で回答した。

仲介委員は、申請人から本件施術前後の状況を聴取したものの、相手方が出席しなかったことで、発言内容に関する事実の確認は行えなかった。仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 2】 起業家育成セミナーの解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 8 月、交流サイト（SNS）で知り合った男性から誘いを受け、カフェで会った。その際、役員を紹介すると言われ、同日、別のカフェに移動して、相手方^(注)役員と会った。その後、海外高級車販売会社の日本支部社長を紹介してもらえることになり、指定された日の 15 時ごろ、相手方事務所を訪問して相手方社長と面会した。

相手方社長から話を聞いたところ、相手方社長は海外高級車販売と関係がないことが分かったが、起業家がどうやって成長していくかという話の流れで起業家支援プログラムの話になった。それは、毎週実業家の講演や社長との会談、交流会、有名講師によるビジネスノウハウのセミナーを 1 年間 54 万円で受けられるという内容だった。

勧誘されると思っておらず、54 万円は支払えないと伝えたところ、相手方社長からは「起業家は皆借金をして自己投資を行い、成長して成功するもの」と言われ、「クレジットカードを持っているか」と聞かれた。クレジットカードは利用限度額が少ないことを伝えると、不足分は消費者金融で借りることを勧められ、23 万円をクレジットカード（リボ払い）で、31 万円を借入金で支払うことになった。学生でありアルバイトによる収入しかなかったため、相手方社長と男性社員の指示を受けて年収を偽って消費者金融から融資を受けた。その現金を持って相手方事務所に戻り、相手方役員に手渡した。事務所を出る時には 22 時近くになっていた。

9 月になり、各種イベントに参加したが、毎週開催されるはずのイベントは月に 2 回しか開催がなく、社長との会談のはずが社長でない人との会談であり、有名講師との触れ込みのセミナーでも本人は登場せずに起業経験もない人が話をする等、契約締結前に説明された内容とは異なっていた。契約書面等の書類は一切受け取っておらず、クーリング・オフの話もなかったため、消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

その後、クレジットカード会社から 23 万円の返金を受けた。現金で支払った 31 万円を返してほしい。

^(注) 株式会社 IDEA CREATIVE（法人番号 1011101074617）

所在地：東京都千代田区

＜相手方の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方らに和解の仲介申請書等を送付したところ、回答書および答弁書の提出がなく、事務局から相手方代表者に電話で連絡したところ、早急に返送するとの回答であったが、提出はなく、その後、相手方代表者とは連絡が取れなくなった。

そのため、事務局から相手方および相手方代表者に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、保管期間経過で返送されてきた。

このような状況を踏まえ、相手方および相手方代表者に対し、国民生活センター法 22 条並び

に同法施行規則 21 条および 22 条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したが、保管期間経過で返送されてきた。

期日において、仲介委員は、申請人に対して、相手方は販売目的を隠して申請人を相手方事務所に呼び出し、起業家支援プログラム契約を締結させたと言え、本事案は販売目的隠匿型の訪問販売に該当するところ、法定書面の交付を受けていないことから、クーリング・オフが可能であると説明したが、相手方が本手続に応じないことから、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案3】住宅リフォーム工事に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成25年5月、大規模展示場で開催された住宅リフォームイベントで相手方のブースに立ち寄ったのを契機とし、鉄骨造・築35年の自宅について、相手方に雨漏り対策を主としたリフォーム工事を依頼することになった。

雨漏りは増築後数年経過してから発生したもので、当時は、壁紙に染みが出る程度であった。

6月から打ち合わせを重ね、8月下旬、雨漏り修繕を含め、各居室、外壁、駐車場に至る1400万円のフルリフォーム契約を締結した。相手方には、雨漏りの修繕を求めて契約したと認識している。

同年10月、3階、外壁、屋上を範囲とする第1期リフォームを着工した。3階の床張りリフォーム後に雨漏りが発生したが、原因追究も報告もなかった。「笠木をしっかり工事すれば雨漏りは大丈夫」と大工さんに教えられたが、見積書に笠木についての記載がなかったため相手方に説明を求めると「笠木は大丈夫だと思った」との返事があり、笠木の工事を希望するなら追加料金が発生すると言われた。

平成26年1月、3階部分が完工しないまま、その余の施工予定箇所も着工したが、今も完工しないままで、雨漏りも以前よりひどくなった。

工事費用については、工事開始の翌月から数カ月ごとに200万～400万円程度に分割で請求され、その都度振り込みで支払った。

地元の消費生活センターの立ち会いのもと雨漏り箇所に5年間保証等を明記して引き渡しを受けたが、その後も雨漏りは治まらず、その都度相手方に連絡するといったことが繰り返されている。関係団体の窓口や建築士協会による相談等で得られた所見や助言を基に相手方との交渉を求めたものの、相手方は工事で雨漏りが100%直せるとは言っていないとし、また、請求額や根拠についても不明な点が多く、これらに納得いく説明は得られていない。

相手方には、申請人が指定する1級建築士立ち会いの下、無償で雨漏り防水工事と残工事を行い、5年間の保証を付けてほしい。また、申請人が指定する建築士の費用について相手方が負担してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

雨漏り防止工事は、申請人から請け負ったフルリフォーム工事の一部であり、工事により雨漏りが一切発生しなくなる保証はしていない。雨漏りを話し合った経緯等のメモは存在せず、受注時点で3カ所雨漏りしており、直しながらリフォームする契約になっている。

屋上の防水は既に機能しておらず、原因になっている所から順番に修繕することになった。屋上を屋根で覆う提案はしたが、利用できなくなるので立ち消えになった。道路に面した笠木は雨漏り位置と合致しておらず、屋上防水と壁面のひび補修を優先した。

雨漏りは原因箇所の特定が困難なことから、発生した場合、申請人からの求めに応じ、都度、補修等対応を行っており、今後も継続して対処していくものである。申請人も、このことにつ

いては同意していると認識している。

当社としては、当社が指定する第三者機関における漏水検査を実施し、既存構造部分が原因であれば申請人が、当社施工箇所が原因であれば当社負担により、対応工事を行うことで解決としていただきたい。漏水検査費用は申請人と当社の折半とすることを求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は、両当事者から事情を聴取した。雨漏りの原因が分かった場合に修繕を相手方に行わせてもよいか申請人に尋ねたところ、申請人は、相手方に行ってもらうことに不安がないわけではないと述べた。仲介委員は申請人宅の現地調査を決定した。

現地調査の結果、漏水箇所の一つが笠木周辺にあると見られた。また、相手方は笠木をかぶせただけで工事を終わらせており、笠木の立ち上がり部分の防水とともに不完全な施工であると考えられた。

第2回期日で仲介委員は、現地調査結果を基に、雨漏り補修費用、屋根材の防さび処理、内装材の補修等を考慮し、相手方が400万円を支払う内容の和解案を両当事者に提示した。相手方は、原因が確定しない段階での費用負担を含む和解はできないとした上、第三者機関による雨漏り検査を相手方の手配で行い、改善案はその後検討させてほしい旨を述べ、次回期日までに雨漏れ検査補修計画の提出を行うと主張した。

期日後、相手方は、雨漏り検査について計画書を提出した。

第3回期日で申請人は、別の建築会社による雨漏り補修工事の見積もりを基に相手方に250万円の工事費用について支払いを求める旨、主張した。また、相手方が提案する雨漏り調査については、申請人が委任した一級建築士を立ち合わせることで同意すると述べた。

仲介委員は、次回期日と相手方手配による雨漏り調査の日時について調整を行った。その際、仲介委員は相手方に対し、機材搬入に際し、道路使用許可等の行政手続等を済ませるよう要請した。

雨漏り調査は、相手方の事由により実施が遅延したため、第4回期日は1カ月延期して開催されることになった。

相手方から提出された第三者機関による調査結果報告書によれば、2カ所の漏水と3カ所の施工不具合があるとされたが、相手方担当者がこの結果について自身が確認しておらず同意できない旨を述べたが、自社発注の漏水検査結果であることを仲介委員に指摘され、最終的にこれを認めた。

その上で仲介委員は、相手方に対し、当事者間の関係をふまえて他社に発注する前提で、改修案と費用等詳細の見積もり、補修工事の設計図面等について作成、提出を求めた。

期日後、相手方は、前回期日で提出を約した改修案、費用等詳細の見積もり、補修工事の設計図面等について、指定された期限を超過したものの提出を行い、補修費用として75万円を支払うことで和解したい旨を述べた。

第5回期日で仲介委員は相手方に対し、和解が互譲を前提とした手続であることについて再度の理解を求め、申請人が第3回期日において譲歩の上で提示した金額を基に、金額面で一層の検討と譲歩を求めた。一方で、申請人にも裁判による決着に要する費用や時間的負担を考慮し、さらなる譲歩について検討を促したところ、相手方が130万円を支払う内容で両当事者間の和解が成立した。

【事案 4】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（17）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 9 月、相手方調査会社から電話があり、過去に金の先物取引で 200 万～300 万円の損をしたことについて、元役員は現在も財産を持っているので、裁判を起こせば役員個人からお金を取り戻せると言われた。後日、パンフレットや契約書類、先物取引業者に関する裁判記録などが届き、信用できる企業だと思ったので、10 月に喫茶店で相手方調査会社と面談し、10 万 8000 円で調査委任契約を締結した。

その後、調査報告書が届いたものの特段説明はなく、11 月に再度、相手方調査会社と喫茶店で面談したところ、追加調査に 37 万 8000 円が必要と言われたため、相手方カード会社②のクレジットカード（リボ払い）で 10 万円、現金で 17 万 8000 円を支払った。

12 月にも相手方調査会社から電話があり、喫茶店で面談したところ、先物取引会社は大物がバックにおり、付き合いのある弁護士に頼めば 720 万円を取り戻せると言われ、金額に違和感があったが、実は先物取引で利益が出ていたのだと思い、相手方カード会社①のクレジットカード（リボ払い）で 30 万円、前月の未払い分を現金で 10 万円を支払った。

その後、調査報告書も送られてこないため、何度か進展状況を問い合わせていた。平成 28 年 7 月、相手方調査会社から電話があり、訴訟を起こすため 84 万円が必要と言われた。これ以上支払えないため、やめる旨を伝えたところ、後日「調査終了和解合意書」が送付されてきた。

お金を払えば調査して、付き合いのある弁護士が裁判を起こしてお金を取り戻してくれると信じていたのに、報告書もなく、次々と請求されるばかりであった。契約をなかったことにして、既に支払った 78 万 6000 円を返してほしい。

＜相手方調査会社の主張の要旨＞

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。

申請人に勧誘電話をかけたのは間違いないが、迷惑な勧誘電話はないかという趣旨のテレポであり、過去に先物取引で損失を出したことは、その時に申請人から初めて聞いた。

当社は調査会社であり、債権回収はできないと説明したが、弁護士に依頼するにあたっての資料作成に興味があるとのことだったので依頼を受け、他の調査案件で保有していた当該先物取引会社の資料を契約書類と一緒に申請人に送付した。

契約書にも企業・対象者調査委任契約と記されているため、返金回収業務を行うことは事実不可能であり、訴訟して取り戻す旨の案内をした事実もない。金額を具体的に断定することもない。

なお、調査終了和解合意書については、申請人が損失を出した経緯の取りまとめを行うかどうか確認したところ、作業の委任がなかったため、作業を終了することを協議の上決定した次第である。

申請人から報告書は都度の提出ではなくまとめて提出するよう指示があったので、現時点で未提出のものも存在する。作業を行っている以上、契約をなかったとすることはできないため、

話し合いの中で説明してご理解いただきたい。

＜相手方カード会社①の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方調査会社は当社の加盟店ではなく、本申請に先立って申請人より「支払停止の抗弁」を受領したため、加盟店契約会社（アクワイアラー）に対して事実確認（カード決済代金の対価提供の有無）および対価提供がない場合の決済代金返金依頼（チャージバック）を実施している。

平成 27 年 12 月に当社のクレジットカードで 30 万円を決済し、信用販売を承認していることは認めるが、その他については事実確認結果を待って回答したい。

＜相手方カード会社②の主張の要旨＞

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。

申請の経緯については不知。

申請人の申し立てを受け、支払い停止の抗弁接続の確認のため、いったん請求を停止するが、既払い金の返還については応じる根拠がないため行わない。

既払い金の返還に係る問題は、売買契約の当事者である相手方調査会社との間で解決すべきである。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日で仲介委員は、相手方調査会社に対し、取締役の責任を追及できる期間が既に終了している中で元役員の自宅を調査するなど、相手方調査会社からの勧誘行為なしに申請人の意思で調査内容を指示することは到底考えられないと指摘した。先物取引での損失額を考えれば調査費用があまりに高額であることも踏まえると、錯誤、不実告知、不法行為が疑われるとの見解を示した。さらに、11 月および 12 月の追加契約については報告書も提出されていないため対価関係が発生しないこと、契約書面は支払い条件が協議により決定として特定されていないため特定商取引法 4 条の条件を満たしておらず、クーリング・オフできる可能性があることも指摘した。

第 2 回期日で相手方調査会社は、特定商取引法 4 条の支払い条件について、クレジットカード決済の場合、利用者とクレジットカード会社とのやりとりで事後に支払い方法が変更される可能性もあるため、確認して書面に記載することは不可能であり、本件では申請人からクレジットカードで支払う旨の付随書類も受領しており、理解した上で履行されていると主張した。ただ、当該契約書面が特商法の要件を満たさないということが仲介委員の結論であれば解約には応じるが、返金額については協議・調整したいと述べた。

相手方カード会社①は、チャージバック申請の結果について、相手方調査会社から契約書面上は「調査期間、結果報告の期限を変更する場合がある」との記載があるため、現時点で報告書を提出していないことは遅延ではない等の回答があり、不成立になったと述べた。ただ、契約書では期間の変更についてはあらかじめ申請人に通知して協議することとなっているのに、申請人が変更を認めたわけではなく、申請人は報告書も不要とのことだったので、2 回目のチャ

ージバック申請を行っているとのことであった。

一方、申請人は、最初に支払った10万8000円については和解のため諦めるが、残りの67万8000円については返金してほしいと述べた。

第3回期日で相手方カード会社①（利用額30万円）は、アクワイアラーとの間でチャージバックが成立したため、申請人には未払い分を請求せず、既払い分については全額返金すると述べた。相手方カード会社②（利用額10万円）は、アクワイアラーに対してチャージバックを申請すると述べた。

相手方調査会社は、社内で検討した結果、契約金額78万6000円のうち、35万円を3万円ずつの分割払いで返金する予定であったが、アクワイアラーがカード会社に返金処理を行うことになり、当社に返還請求が来ているため、二重払いになってしまうと述べた。

これに対し仲介委員より、相手方調査会社の提案は申請人の意向とかけ離れており、和解の成立が困難であるため、11月および12月の追加契約については報告書も提出されていないことを踏まえ、契約金額78万6000円のうち67万8000円の返金を再検討するよう求めた。

第4回期日で相手方調査会社は、（1）チャージバックの成立していない相手方カード会社②（利用額10万円）に対しては申請人が責任を持って支払うことを条件に、月々2万3000円ずつ10回払いで23万円を返金するか、（2）相手方カード会社②（利用額10万円）に対しては相手方調査会社から返金処理を行ったうえで、現金部分を月々1万円ずつ10回払いで10万円を返金するかのどちらかで和解したいと述べた。

申請人は当該金額では納得せず、一括払いを希望した。このため、仲介委員は、相手方カード会社②のチャージバック申請の結果を踏まえた上で再度協議することとし、相手方調査会社に対しても歩み寄りを求めた。

後日、相手方カード会社②より、アクワイアラーが相手方調査会社との加盟店契約を解除したため、チャージバックは不成立になったとの報告を受けた。

第5回期日で相手方調査会社は、相手方カード会社②（利用額10万円）のチャージバックがなされないことを前提に、チャージバックが成立した相手方カード会社①の利用額30万円を控除した48万6000円について、そのうちの30万円を月々1万5000円ずつ20回払いで支払う旨の内容で和解したいと述べた。

この和解案に申請人が応じたため、申請人はチャージバックが成立して既に返金処理がなされている相手方カード会社①に対する申請を取り下げる一方、相手方調査会社は申請人に30万円を分割で支払い、チャージバックの成立した30万円についても請求しないとする内容で、和解が成立した。

なお、相手方調査会社の資力状況から長期の分割支払となったため、履行を確保できるように、相手方調査会社が支払義務を負う解決金の額を48万6000円としたうえで30万円を期限の利益を喪失せずに支払った場合はその余を免除することとし、また1回でも支払いを怠った場合（但し2営業日を経過した場合）には期限の利益を喪失する条項とした。

【事案5】新築戸建て住宅の補修に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成14年8月、建売住宅（以下「本件建物」という。）を相手方売り主から購入し、平成15年3月に入居したが、当初からベランダに取り付けられている化粧ボード一部分の塗装が剥がれていたため、平成16年ごろ、相手方設計施工会社兼販売代理人に塗装してもらった。

平成23年秋ごろに台風でボードが約30cm剥がれたため、相手方設計施工会社兼販売代理人に修理を依頼したところ、2年の保証期間経過を理由に断られたが、12月にその下請けと名乗る業者から、「外壁塗装工事を契約すればボードを無償で修理する」と勧誘され、平成24年2月に塗装工事を行った。

しかし、何度塗装しても雨水によりボードが剥がれてくるため、平成27年11月、建築士に現地調査を依頼したところ、防水紙を使用すべきなのにビニールシートで代用したことが原因で、雨水の浸入とビニールシートの結露により下地合板が腐食しているとの指摘があった。

翌月、相手方設計施工会社兼販売代理人に対し、建築士の調査結果を伝えたところ、下請け業者が来訪し、事前説明もなくベランダ側面にドリルで穴を開けた。

その後、相手方設計施工会社兼販売代理人および相手方売り主に対して補償を求めたが、使用されているのはビニールシートではなく防水紙であるため補償はできない旨の返答であった。

ベランダ補修工事費用と建築士による現地調査費用の計約133万円を連帯して支払ってほしい。

＜相手方売り主の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人が建売住宅を購入したこと、申請人が当社に対して平成28年6月にベランダ補修工事費用と調査費用の支払いを求めてきたことは認めるが、その余は知らないし否認する。

相手方設計施工会社兼販売代理人に確認したところ、申請人が主張する^か瑕疵は存在しないとのことである。

本件建物の引き渡しを受けた後、申請人が第三者にベランダの工事を行わせたとのことであり、その工事が不具合の原因である可能性もある。

本件の売買契約に基づく瑕疵担保責任は、除斥期間も消滅時効期間も経過しており、消滅時効を援用する。

また、アフターサービス特約におけるアフターサービス期間も経過している。

＜相手方設計施工会社兼販売代理人の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人は本申請と同様の趣旨の通知書を平成28年6月に相手方売り主に送付しているが、相手方設計施工会社兼販売代理人は相手方売り主の求めにより、同年7月に書面をもって、申請人に対して金銭を支払わないことを回答済みである。

本事案は化粧ボード上部のシーリングが経年劣化して雨水が浸入し、バルコニーの構造用パネルに腐食が生じたものと認識しているが、シーリングは通常5年程度で劣化するものであ

り、劣化に起因する雨水の浸入については保証対象外としており、施工方法については建築当時の法令違反がない限り、法律上の瑕疵にも当たらないと考えているため、申請人に対して金銭を支払うことはできない。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らは、本手続に協力する意思はないとの回答であった。

そこで、申請人は相手方らが使用したと主張する防水紙のメーカーに対して自社取扱商品であるか否かの確認を求めたところ、ビニールシートではなく防水紙が使用されていることが確認できたが、施工に問題があつて防水紙が腐食・分解されたため、ポリエチレンフィルムのみが残っている状況にある旨の見解が示された。

そのため、事務局から相手方らに対し、本手続に協力し、期日に出席するよう促す書面を送付（防水紙メーカーの上記見解書面も同封）したが、相手方設計施工会社兼販売代理人は、当該見解書面には不明点があり、本手続終了後の訴訟リスクを踏まえると、正確な情報を知った上でしかるべき反論をする必要があるため、本手続への協力要否については回答を保留するとの回答があつた。

そこで、仲介委員は申請人宅で現地調査（第1回期日）を実施した結果、申請人の主張する合板下地の腐食等について、おおむね以下のことが原因として疑われると考えた。

- ①バルコニー手すり壁面の化粧ボードは、防水紙の上に直接取り付けられていることが推認される。
- ②そのため、バルコニー手すり壁面（モルタル壁）と化粧ボードとの隙間（コーキング亀裂部分）および化粧ボード落下部分から浸入した雨水が防水紙とモルタル部分の間を通過してバルコニー手すり壁底部のモルタル部分にたまった。
- ③たまった雨水の外部への逃げ場がなかったことから、防水紙が雨水の影響を受け、基材劣化が起り防水紙内部への浸水が発生し、合板下地等の木材が長期間雨水に浸っていた事から腐朽したものと考えられる。
- ④なお、化粧ボードが防水紙ではなく手すり壁のモルタル仕上げ面に取り付けられていた場合、またはバルコニー手すり壁底部に水抜き穴が設けられていた場合は上記の不具合は発生しなかった可能性が高い。

このような状況を踏まえ、仲介委員は、相手方らに対し、国民生活センター法 22 条および同法施行規則 21 条に基づく期日への出席要求書を送付したところ、「相手方設計施工会社兼販売代理人が申請人に金員の支払い義務を負う根拠がない」ことを仲介委員に理解していただくため、期日に出席して説明を行うとの回答があつた。

仲介委員は、第2回期日において、相手方らに対し、①化粧ボードが防水紙の上に直接取り付けられていることからすると、単なる化粧ではなく外壁の一部を構成しているため、雨水の浸入を防止する部分、つまり1次防水層と考えるべきである②1次防水で雨水の浸入が防げなかった場合でも2次防水により内部への浸透を防ぐという雨仕舞いの考え方からすると、バルコニー手すり壁底部に水抜き穴が設けられておらず雨水がたまることは、通常の注意を払えば容易に想定でき、このような防水の考え方は、当時の標準的な技術水準においても一般的であったことから、法令で防水にかかる施工方法が明記されていなかったとしても瑕疵と評価できる③申請人は平成 23 年に相手方設計施工会社兼販売代理人に化粧ボードの修理を依頼し

ているため、時効の問題にはならないのではないかと指摘し、一定の譲歩を求めた。

これに対し、相手方設計施工会社兼販売代理人は、①法令違反や契約違反はなく、申請人宅のバルコニーの施工方法に瑕疵はない②現在は通気工法を採用しているため水切りを付けているが、当時は本件建物と同様の施工方法で数百件の物件を建築しており、影響範囲が大きいいため裁判手続を経ずに瑕疵と認めることはできない③仲介委員が述べた「当時の標準的な技術水準」が何であるか特定してほしい。また、仮に水切りがあれば腐食が生じなかったとは断言できない④平成 23 年に申請人が相手方設計施工会社兼販売代理人に告げたのは、台風で化粧ボーダーの一部がはがれたという事実のみであり、これをもって保証期間内に雨水の浸入を申告したことにはならない。また、本件建物の建築時期は品確法施行前の平成 11 年であり、引渡時期も施工後 3 年以上経過した平成 15 年であるため、品確法上の「新築住宅」には該当しない、以上の理由から申請人には金銭の支払いはできないと述べた。

仲介委員は、相手方らに対し、法的にも瑕疵と評価できると考えており、解決に向けて検討いただきたい、場合によっては法的な意味での補修費用ではなく手続きの中でも解決金ということでもよいと譲歩を求め、和解の可否について相手方らが次回期日までに検討することとなった。

仲介委員は、第 3 回期日において、相手方らに対し、下地の適切な施工基準として「木造住宅モルタル外壁の設計・施工に関する技術資料」（平成 26 年 3 月、国土交通省国土技術政策総合研究所）を示し、当該資料は以前から標準的に採用されていた技術基準を平成 26 年 3 月にまとめたにすぎないものであって、当時から当該技術基準は確立されていたと指摘したが、相手方設計施工会社兼販売代理人は、建築当時の技術基準に該当するかどうかは裁判で争うことであり、法的責任がない中で解決金として金銭を支払うとすると 5 万円が限度であると述べた。一方、相手方売り主は、申請人に対し金銭を一切支払わないと回答した。

これに対し申請人は、これ以上の紛争の長期化は望まないため、和解すると述べた。相手方設計施工会社兼販売代理人が、申請人が本件施工に瑕疵がないことを認めるのであれば、5 万円で和解が可能であると述べた。その結果、申請人が本件施工に瑕疵がないことを認め、相手方設計施工会社兼販売代理人が 5 万円を支払う内容で、全当事者間で和解が成立した。

【事案6】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成27年10月から28年2月までの間、相手方と7件の住宅リフォーム工事契約を締結した。うち2件について和解の仲介を求める。

平成27年10月、自宅を訪れた相手方から、シロアリ対策の床下無料点検を勧誘された。承諾すると、相手方は床下を撮影後、「いつシロアリが上がってもおかしくない」と話し、すぐに工事をすべきだと説明した。いったんは「お金がない」と断ったが、相手方から「シロアリは土の中に潜んでいるので、必ず上がってくる」「知らぬ間に柱等を食い荒らす。被害のない今やるべきだ」と強く勧められたため、ためらいつつも工事を承諾した（工事①）。

相手方は見積書等を渡さないまま即日工事を始め、午後11時半ごろ終了した。相手方社員が契約書を持ってきて、工事代金は85万3200円と説明した。高額なことに驚いたが、今さら解約できないと思い、署名した。クーリング・オフの説明はなかった。

それでも当時は相手方を信用しており、その後も家の内装等の工事を発注した。呼んだらすぐ駆けつけてくれ、紳士的に相談に乗ってくれた。仕事内容も丁寧だった。無金利で分割払いにしてくれたこともありがたかった。工事が必要なのにお金がない時に頼りになる業者だと思った。

平成28年2月、台所の排水口が詰まったのかシンク周辺の床がぬれ、床下に水たまりができた。相手方に電話すると2名が来訪し、「長年の油や洗剤の汚れを取る本格的工事が必要」「水漏れなら保険金が出るかもしれない」と言った。

保険会社に確認すると、水詰まりによる水害なら保険金が出ると言われたので、相手方に保険金の範囲内での工事を依頼した。来訪した相手方社員から「保険金が出てからでは手遅れ。早く工事しないと床が抜ける」と言われたが、「保険金額が決まってから工事をお願いしたい」と伝えた。しかし相手方から、保険金支払い前に工事をしてよいか保険会社に確認するよう促された。相手方社員が電話を代わって保険会社と直接話した後、「保険会社が先行工事を承諾した。工事を始めていいか」と聞くので、承諾した（工事②）。相手方は床下にホースで水を入れ、「保険金を出しやすくするための計らい」と説明した。その後、床下に調湿材を入れ、多数の換気扇を設置する等した。

3月、相手方からの請求書で、工事代金が約317万円と分かった。一方、保険会社から派遣されてきた鑑定士に「今すぐ床が抜けることはない」「換気扇は不要」等と指摘された。

4月、来訪した相手方社長に契約書を示され、署名を求められた。「こんな高額なら契約しなかった」と断ったが、相手方社長は「書面に『全額保険金で支払い』と書いてある。あなたからは請求しない」と言った。「では保険金が希望額に届かない場合、残金は請求しないと一筆書いてほしい」と頼むと、「支払う気がないのか」とののしられ、拒み切れず日付を空白にして署名した。

工事①②の契約をなかったことにし、既払い金19万3200円を返してほしい。

<相手方の主張の要旨>

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。

申請人の主張は客観的事実と大きくかけ離れている。契約を取り消すため、事後的に事実をわい曲したことが強く推認される。

申請人とは円満な関係を築いてきたので、本件紛争を拡大させることは強くは望まない。ただ、分割弁済については既に期限の利益を喪失しており、代金未払いの工事もある。本件協議の場で申請人の意向も確認し、解決策が見いだされることを期待する。

工事①については、申請人宅に訪問の予約をし、了解を得た上で訪問した。床下を調べたところ、廃材をシロアリが食べた跡が見つかった。結果を申請人に伝えたところ、すぐ工事してほしいと要望されたので、その場で見積書を作成し、了解を得た上で取り掛かった。

申請人は、相手方が深夜まで居座っていたかのように主張するが、作業自体は午後7時ごろ終了した。申請人から、車庫にあるロッカーを解体して持ち帰ってほしいと要望されたため、無償で解体に夜遅くまで携わっていた。

工事②については、保険会社との直接交渉など行っていない。「保険を出しやすくするための計らい」などと伝えるはずもない。相手方が申請人を追い詰め、本意でない工事を無理やりさせたかのような一連の主張は、すべて事実と異なる。工事代金は保険で処理されると判断した申請人が、積極的に工事を要望してきたのが実態だ。

契約書の署名、押印についても、申請人は円満に対応した。

床下調湿材を120袋使った点については、申請人宅は水漏れを起こし、床下がかなりぬれていたため、多めに入れた。調湿材の量は作業担当者の経験に基づき決めている。床下の工事は年間約1200件行っているが、トラブルが起きたのは今回が初めてだ。

申請人は特定商取引法9条に基づく契約解除を主張するが、申請人の住居で申請人が契約の申し込みをし、契約締結を請求しており、かつ、申請人と相手方は当該訪問日より過去1年以内に取引があったので、いずれにしても同条は適用除外となる。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日で相手方は、工事①については減額の理由がないと主張、全額を弁済するよう求めた。工事②については317万円という金額の高さが解決の障害になっている点に理解を示した上、減額の可能性については「申請人に住宅保険の保険金が支払われるはずなので、その額を確認した上で考慮したい」と述べ、住宅保険の認容額を明らかにするよう求めた。

第2回期日で申請人は、希望する解決策として、相手方への支払額を申請外の工事代金の未払い分（申請人主張50万円、相手方主張63万円）と合わせて、既払い金を控除した70万円で済ませたいと述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人から聞き取った住宅保険の認容額のうち、工事②に係る保険会社の査定額が約32万円である点と、その査定の内訳を相手方に伝えた。さらに、申請人が70万円での和解を希望している旨を伝えたところ、相手方は減額の条件として『『脅した』『居座った』等と事実無根の主張をしてきたことを謝罪し、誠意を見せてほしい』と申請人に求めた。

申請人は「長く居座られて迷惑したのは事実」として謝罪を拒否した。また、相手方が工事②に際して申請人に無断で床下の基礎コンクリートを数カ所切断して通気口を開けたと主張、住宅の強度が低下したのではないかと心配していると訴えた。建築士に調査してもらったもの

の、調査報告書を紛失したとのことだった。仲介委員は申請人に、調査報告書を探し出すか再発行してもらうよう要請した。

期日後、相手方より和解提案書が提出された。申請人への請求額を工事①の半額、工事②の住宅保険の認容額、申請外工事分と合わせて計 118 万 3200 円とし、うち 62 万 7000 円を一括払い、残額を 15 回分割にする内容だった。仲介委員はこの案を基礎に和解金額を調整していくことで、いったんは一致した。

ところが、申請人より「調査報告書が見つからないため、改めて別の建築士に自宅基礎の調査を依頼した」との連絡があり、その後、当該建築士による調査報告書が提出された。報告書は「鉄筋コンクリートを無計画にはつたことで建物強度が大幅に低下しており、大地震が来た場合に倒壊する危険がある」と指摘していた。

仲介委員はこの内容を踏まえ、本手続内で事実確認とそれに基づく相手方の責任を検討する方針で一致した。また、同様な工事で建物強度が低下した住宅が他にも多数あることが考えられたため、和解の成否にかかわらず事業者名公表を視野に検討することとした。

第 3 回期日で仲介委員が相手方に、申請人宅と同様の基礎のはつりによる通気口の開設をこれまでどのぐらいやっているか尋ねると、「これまでに 7000 件の床下工事を行ってきたが、そのうち 8 割でやっている」と回答した。

仲介委員は申請人提出の建物調査報告書の内容を相手方に伝え、申請人宅の補強工事を行った場合、その費用は相手方が和解案で提示した申請人への請求額を上回る可能性がある点を指摘した。相手方はこれに対し、「こちらが金を払う内容や、ゼロ和解は絶対にあり得ない」と強調した。また、通気口の開設は申請人の同意を得て行ったと主張した上、「建築士の報告書など依頼者の都合でどのようにでも書ける」と述べ、建物調査報告書の信頼性に疑問を投げかけた。

一方、申請人は、基礎の補強工事には概算で百数十万円程度かかる見込みで、その費用は相手方から請求されている工事代金と相殺の上、最低でも約 70 万円を支払ってもらい、手持ちの資金と合わせて補強工事を行いたいと述べた。

仲介委員は、1 級建築士を参考人として招致し、申請人宅の基礎の現地調査を行った。その結果、幅 400mm×高さ 550 mmの通気口が 6 カ所あることを確認した。うち 4 カ所は既設の通気口（幅 400 mm×高さ 200 mm）を拡張したもの、2 カ所は無開口だった場所に新たに穴を開けたものだった。コンクリートをはつた断面には、直径 5 mmの針金（腹筋）が切断された跡があった。

第 4 回期日で、現地調査を行った 1 級建築士（参考人）は、仲介委員の事情聴取に対し、構造耐力上主要な部分である基礎を、住宅設計者の同意もなく、また事前に基礎はりの安全性の確認もせずにはつたことにより、建物強度が大幅に低下していると述べ、相手方の行為は建築基準法等の法令に違反すると指摘した。

期日後、相手方は申請人宅の基礎のはつりに関し、1 級建築士による意見書を提出した。通気口について「積載荷重・固定荷重の負担の少ない位置にあたり、鉄筋を切断せず、基礎底盤を傷つけていない」「布基礎全体の 2%にしかあたらない」として、補修が必要な程度までに建物強度に影響を及ぼすものではなく、むしろ湿気防止の観点からは耐久性を高める工事だったとする内容だった。

第 5 回期日で、参考人（1 級建築士）は、申請人宅の基礎の補強工事費用について、多めに見積もっても 100 万円以内でできると述べた。また、相手方が提出した建築士の意見書につい

て、工事内容を客観的に分析したものではないとの見解を示した。

相手方の意見書を執筆した建築士は、仲介委員の聴取に対し、意見書の執筆に際して現地調査は行っておらず、工事の際の動画や申請人が提出した建築士の報告書、仲介委員と参考人が行った現地調査の報告等を参考にまとめたものだと述べた。

相手方は、仲介委員から解決に向けての考え方を改めて聞かれると、申請人側に金銭を支払う形での和解はあり得ないと強調した。申請人は、せめて相手方が工事代金の請求を取り下げる代わりに、申請人側も基礎の補修費用を請求しないことで和解できないかと打診した。相手方はこれも拒否した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 7】タブレット端末等の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 9 月、携帯電話に不具合が生じたため、スマートフォン（スマホ）に機種変更するつもりで、妻（関係人）とともに相手方販売代理店が運営する店舗を訪れた。契約者は私だが、実際に使っているのは妻で、妻は友人がスマホを使っているのを見て、自分も使ってみたいと思った。なお、妻は携帯電話を通話のみに使っており、メールを使ったことはなかったが、契約時にそのことを相手方には伝えなかった。

現金で購入するつもりだったが、店員から「きょうは 272 円だけでいい。その代わり 2 年間使ってください」と言われたので、272 円で購入できるのだと思った。また、その際、「セットにすると安くなる」との説明でタブレット端末を勧められた。「インターネットは全然できない」と伝えたが、「覚えたら簡単」と言われ、契約してしまった。妻はタブレットでテレビ番組を視聴できると知り、私に仕事部屋で野球中継を見せてやりたいと思った。

帰宅後、娘（申請人代理人）にこの件を伝えた。娘が相手方携帯電話会社インフォメーションセンターに月々の料金を問い合わせたところ、1 万円を超える契約になっていた。不要なオプションをすべて外しても、月 9000 円前後になるとの回答だった。そこで、タブレットの返品を相談したところ、翌日か翌々日なら、店によっては返品ができると言われた。

翌日、相手方携帯電話販売会社の店にタブレットの返品手続きに行ったが、受け付けてもらえなかった。そこで解約金を払って解約したいと伝えると、タブレット約 6 万 9000 円、スマホ約 7 万 5000 円の計約 14 万 4000 円を請求された。そんなお金は払えないので消費生活センターの助言を受けて解約の通知書を作り、再び店に行ったものの、返品には応じてもらえなかった。

9 月末に相手方携帯電話会社のお客様相談室から届いた書面には「当該商品の概要、機器代金、毎月のご利用料金の概算等についてご説明させていただきました」とあるが、聞いた記憶がない。30 枚近い契約書に、内容の説明もなくサインを求められた。端末代金が高価なこと、料金が安くないことが分かっていたら、契約はしなかった。また、契約時の書面の中にスマホ、タブレットごとにサービス内容の確認書があるが、このうちタブレットに関する確認書には署名していない。

相手方携帯電話会社に対する不信感が募り、スマホも使っていない。スマホとタブレットの契約を両方ともなかったことにし、返品に応じてほしい。

＜相手方携帯電話会社、販売代理店の主張の要旨＞

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。

平成 28 年 9 月のスマートフォン、タブレット各 1 台の購入契約および個別信用購入あっせん契約は有効に成立しており、契約の取り消し、返品には応じられない。

申請人は契約の際、一人で相手方販売代理店の店舗を訪れたのではなく、夫人が同伴しており、店員とのやりとりは夫人の主導で進められた。店舗では当時、スマートフォンとタブレット同時購入の場合には機器代金を 5000 円ずつ値引きしており、この点を案内したところ、夫人が興味を示したため、タブレットもご購入いただくことになった。タブレットについて具体的

にどのような説明を行ったか、店員は記憶していない。利用シーンを尋ねると、夫人より、データ通信を使うサービスを利用したいとの意向が示された。これを踏まえ、店員は、より多くデータ通信を行う方向けのプランへの変更を提案し、申請人に書面を示して説明した上で了承された。なお、説明に際しては、電気通信事業法における適合性の原則の観点から、65歳以上である申請人に対しては、重要事項説明の専用帳票を用いて説明を行い、申請人はこれに同意した上で契約締結に至った。

店員は申請人のスマートフォン購入に際し、「272円だけでいい」との案内はしていない。機器代金支払い方法として一時的な負担の少ない分割払いがあることを案内した。当日の販売総額は充電器代金と合わせ6万7392円となったが、申請人の保有ポイントなどの利用により、当日は292円のみお支払いいただくことになった。「その代わりに2年間使ってください」と発言したとされる点については、申請人が選択した購入方法を説明するに当たり、「毎月の基本料金から割引サービスが適用されて、スマートフォンの機器代金は月々実質27円のご負担です」「ただし、24回分割払いの完了前に機種変更や解約をしてしまうと割引サービスが廃止となり、残りの分割払いのお支払いが必要となるため、2年間のご利用をお勧めします」と案内した。

なお、既払い金が「272円」との記載があるが、契約当日いただいたのは292円である。タブレットなどの使用方法に不明点があれば店舗でサポートする。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日で仲介委員は相手方らに対し、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」では、高齢者に対する説明の不適切な例として、通話のみを利用していた高齢者がスマートフォンを契約するために来訪した場合に、オプションとしてタブレット等の契約を勧め、通常通りの説明のみの実施で契約を締結することを挙げていると伝えた。相手方らは、65歳以上の方には確認書でさらに不明点はないかと確認していると反論した。

仲介委員は、両当事者からの聴取結果を踏まえ、スマートフォンへの機種変更契約に関しては合理的な契約として有効に成立しており、契約取り消しや端末返品という申請人の請求を認めるのは難しいとの見解を示した。その一方、タブレット端末については①店員が短時間のうちに、高齢でデジタル機器を使い慣れない申請人と妻に十分な説明を尽くしたかどうかは疑わしいこと②高齢者への丁寧な意思確認手段として相手方が用意しているサービス契約申込書のうち、タブレットの購入に係る書面の署名欄に申請人の署名がないこと③相手方販売代理店では、申請人の携帯電話の使用履歴から、通話以外の利用がなされていないことは容易に理解できるのであり、総務省による電気通信事業法のガイドラインが適合性の原則に関して不適切な例に該当すること一を考えると、相手方販売代理店の勧誘・販売形態は適合性の原則の観点から問題があると指摘した。その上で、相手方販売代理店に対しては、申請人への販売時の説明など、事実関係の丁寧な確認を依頼するとともに、相手方らに対し、タブレットの契約を取り消し、返品・返金に応じるよう求めた。

相手方らは期日後、タブレットの購入契約の取り消しには応じられないと回答した。

これを受けて開催した第2回期日には、相手方携帯電話会社の出席を得ることができなかった。そこで、仲介委員は出席をした相手方販売代理店に対して適合性の問題を指摘した上で、最終的な和解案として、①申請人と相手方らはスマートフォンへの機種変更契約が有効に締結されたことを確認し、申請人は端末代金および通信料を遅滞なく支払う②タブレットの新規購

入・サービス契約は合意解除し、相手方携帯電話会社は合意解除した日以降の通信料金等の請求権を放棄する一などの案を提示し、持ち帰った上で相手方携帯電話会社とも協議して検討するよう求めた。

相手方らは期日後に提出した回答書で、申請人については高齢であることから通常より丁寧な説明を行っており、説明後に帳票 1 枚の署名漏れがあったとしても契約の有効性には影響しないと主張し、仲介委員の和解案は応諾できないと回答した。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 8】新築戸建て住宅の補修に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 14 年 4 月、相手方と土地建物の売買契約を締結した。建売住宅で、建物の設計は決まっていたが、仕様は一部選択できるようになっていた。建築申請が通らなかったため、当初提示された図面通りに建築されておらず、求めていた面積より少なくなっている。引き渡しを受けた後、数カ月で建物北側の外壁に亀裂が入り、また、2 階南側のサッシから雨漏りがあったため、相手方に連絡し、コーキングをしてもらった（以下「本件工事①」という。）。

平成 15 年 10 月、相手方より北側外壁塗装工事見積書が送られてきた。工事費が私の負担とされていたことで相手方と調整が難航したため、平成 17 年 2 月、別会社と契約をし、相手方が施工費の一部を負担して、東側を除く全面外壁塗装工事を実施した（以下「本件工事②」という。）。しかし、その後再び北側外壁に亀裂が生じたため、相手方に連絡し、2 度目のコーキングをしてもらった（以下「本件工事③」という。）。

平成 22 年末ごろ、2 階北側サッシから雨漏りしたため、相手方の関連会社（以下「メンテナンス会社」という。）に連絡し、原因を調査してもらったところ、亀裂からは水の浸入が見られなかったため、相手方の費用負担で外壁をモルタルから全て剥がして塗装をやり直すこととなった。その際、壁面のベニヤや梁も腐りかけていたことが分かり、北側外壁の亀裂の原因は、屋根と外壁の隙間およびサッシ周りからの水の浸入と分かった。

平成 23 年 2 月、相手方負担で業者 A に修繕をしてもらった（以下「本件工事④」という。）。が、建築時に同じ施工であった東、西、南側も雨漏りが懸念され、同様に修繕が必要と思われたのに、対応してもらえなかった。

平成 26 年 5 月、天井部分に雨染みを見つけたため、メンテナンス会社に連絡したが、保証期間が終了しているとして、実費での修繕を促されたため、メンテナンス会社から紹介された業者 A に依頼し、自己負担で修繕した（以下「本件工事⑤」という。）。その後も建物北側に限らず、たびたび雨漏りが確認されたため、業者 A に依頼して散水実験を行い、修繕をした（以下 2 階東南側バルコニーの FRP 防水、塗装工事を「本件工事⑥」、3 階南側のサッシの漏水改修復旧工事を「本件工事⑦」という。）。が、雨漏りの原因が分からないため一向に改善しない。防水施工とバルコニー部分の外壁、FRP 防水、水切り板金の問題があると建築士に言われていることから、現在までに要した雨漏り修繕工事費用の既払い金約 143 万円とこれから修繕する際にかかる費用約 83 万円の合計約 226 万円を支払ってほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

平成 17 年 2 月の工事は、申請人と合意し、当社で手配して工事を行ったが、当時の記録がないため、雨漏りの原因を調査したか否か分からない。平成 23 年 2 月の工事は、北側サッシからの雨漏りについてのものであったが、原因が判明しなかったため、外壁を広範囲で張り替える等して対応を行っている。平成 26 年 5 月に申請人から雨漏りしているという連絡はあったが、経年劣化によるものと考えている。

申請人が主張する不具合のうち、^{かし}瑕疵担保責任期間内に生じたものについては誠意をもって対応しており、いずれも適切な補修工事が完了している。

また、平成 26 年以降に生じた不具合については、瑕疵担保責任期間経過後に生じたものであり、補修工事に起因するものでもないため、補修費用を負担することはできない。

2. 手続の経過と結果（和解）

本手続においては、メンテナンス会社を関係人として手続に参加させ、期日を開催した。

第 1 回期日において、仲介委員は、両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、現時点において雨漏りの原因は判明していないが、本件のような建売住宅において、購入後間もなく雨漏りが生じていること、相手方が図面や作業工程を把握している中で申請人に立証させるのは困難であること等からすれば、立証責任の公平の観点から、施工主である相手方にその原因究明の責任があると考えべきであり、雨漏りの原因が経年劣化であると主張するのであれば、その根拠を示す必要があると指摘した。また、申請人宅の現地調査を行う必要があると判断した。

相手方は、本来、損害賠償を請求する側に立証責任があると考えているため、仲介委員の指摘には納得できないが、現地調査については承諾すると述べた。

第 2 回期日では、両当事者に加え、申請人宅が雨漏りした時点で調査をした建築士を参考人として招致し、申請人宅の現地調査を行った。

現地調査では、申請人宅の外観、2 階天井やベランダ、3 階ベランダ等を目視で確認した。雨漏りがあったと思われる箇所は確認できたものの、実際の浸水経路や原因が判明しなかったため、仲介委員は相手方に対し、相手方負担により、第三者による申請人宅漏水調査を行うよう要請した。

相手方は仲介委員の要請を受諾し、後日、申請人宅の漏水調査を行い、その結果につき第 3 回期日において報告した。相手方は、散水試験の結果、実際に漏水が発生したため、申請人が請求している金額のうちの一部を支払うことで解決したいと提案した。

その提案を基に、仲介委員は、申請人が請求している約 226 万円のうち 110 万円を相手方が支払う内容の和解案を提示したところ、双方がこれに同意したため、和解が成立した。

【事案9】外貨建て積立金利変動型個人年金保険の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

友人から勧められたのを機に、配偶者の退職金や子供の生命保険金等で相手方証券会社を介して株式等の取引をしていた。配当や株主優待を目的として、主に、変動の少ない一部上場企業の株式や国債を相手方証券会社担当者の勧めに応じて購入していた。

平成27年10月、自宅を訪問した相手方証券会社の担当者から、保有している株式を売却し、その代金で年金保険（以下「本件保険」という。）を契約するよう勧められた。「毎月10万5000円の年金が10年間受け取れる保険」と説明された。以前、相手方証券会社で購入した変動型の商品で損失を出したことがあったので、その際も、海外のものや受取額が変動するものは嫌だと何度も伝え、担当者も変動型ではないと答えた。相手方証券会社で扱っている商品であると説明され、安心できると考え契約した（一時払い保険料約1270万円）。申込書は担当者に言われるがまま書いたため、詳しくは読んでおらず、勧誘から申込書の記入が終わるまで15分程度であった。また、パンフレットや年金試算設計書、契約締結前交付書面等は契約時に提示も交付もされなかった。

平成28年2月、相手方証券会社担当者に対し、本件保険について尋ねたところ、豪ドル建ての金利変動型年金であることが判明した。話が違うので、契約をなかったことにしてほしいと伝えたが、応じてもらえなかった。既払い金約1270万円を返してほしい。

＜相手方証券会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人は、投資信託や株式等、本件保険よりもリスクの高い商品を購入したことがあり、変動するものは嫌だということはある。

本件保険勧誘時、担当者が申請人にアポイントメントを取った上で上席と一緒に訪問しており、まず上席が申請人宅玄関で10分間面談をし、本件保険の提案を行ってよいか判断するため、健康状態に問題があるか否かおよび受け答えができるかを確認した後、担当者が申請人宅に上がり、30分程度説明をしている。

正しい募集行為が行われて、重要事項等の説明も直接申請人になされ、契約申込書、意向確認書等の書類も申請人による自署であるため、申請人と相手方保険会社との契約は有効に成立している。

当社は申請人と相手方保険会社との契約締結の媒介を行う者であり、契約取り消しの判断はできない。

申請人が保険会社と円満に解決されることを望む。

＜相手方保険会社の主張の要旨＞

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。

本件保険は据え置き期間が1年間であり、1年経過後に年金の支払いが始まる。保険料を豪ドルで払い込み、支払われる年金額については豪ドル額での変動はなく、為替の状況によって

受取額が変動する商品である。円で受け取るか豪ドルで受け取るかは顧客が選択でき、申請人は円で受け取る特約を選択した。

本件保険の募集経緯において、不適正な事実認められず、申請人は本件保険契約の内容を理解した上で、本人の意思に基づき申し込みをしていると募集代理店である相手方証券会社から報告があったため、当社でも同様に判断している。本件保険募集において、募集人側に説明義務違反等の落ち度はなく、本件保険契約は有効に成立しているため、申請人の求めに応じることはできない。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日では、相手方保険会社を除く2者より聴取を行った。本件申請人は従前投資信託の投資経験はあるものの投資金額全体の中では比較的少額の規模であり、本件は従前円建て社債にて運用していた多額の資金を外貨建て保険に投じたものであること等から、本件取引における適合性の確認や説明の内容等について、相手方証券会社より相応の経過説明が行われるべきとみられた。これらを踏まえて仲介委員より相手方証券会社に対し、本件保険勧誘に係る電話録音の確認を要請した。

第2回期日では、相手方証券会社店舗において契約当時の電話録音を確認し、その後各当事者から聴取を行った。

仲介委員は相手方証券会社に対し、相手方証券会社が電話で申請人に本件保険の勧誘をした際には詳しい商品説明がなく、申請人が消極的な反応を示していること、本件保険の契約締結日において、午前中の電話では保険の内容についての話が全くないにもかかわらず、午後の電話では外貨建ての保険契約を勧誘することを前提に話がなされ、訪問することとなっていること等が確認されたこと、当日の午前の電話と午後の電話の間に保険の内容について何らかのやりとりがないと二つの電話の内容が繋がらないと考えられ、他に勧誘の記録がないことに疑問があることを指摘した。また、電話録音から、本件保険契約締結後に申請人から、株価の変動があるが、本件保険の受取金額に変動がないか問い合わせを受けた際、相手方証券会社担当者が、受取額が変動することを直接答えずに、豪ドル建てにおいては変動がないと回答をしていることが確認され、適切を欠いているとみられることを指摘した。さらに、本件取引日の約3カ月前の録音からは、相手方証券会社からの外貨建て保険勧誘の打診に対して、興味がないという姿勢を示したことが確認されたこと等にあわせ鑑みれば、本件取引において為替リスクについての適切な説明、注意喚起がなされたことは確認できず、むしろ、説明について重大な疑念、問題があると考えざるを得ないと指摘した。その上で、申請人に本件保険を解約してもらったうえで、解約戻金と払込保険料の差額を、相手方証券会社が解決金として申請人に支払う旨の和解案を提示した。また、相手方保険会社に対しては、本件保険の勧誘経過における通話録音や記録等の確認を行うよう要請した。

第3回期日では、相手方証券会社より、申請人の契約は相手方保険会社との間で成立しており、当社は処理できる立場にはない、提示された和解案に応じることができない旨が表明された。また、最終的な判断は相手方保険会社が行うことになるので、そちらに聞いてほしいと主張した。

一方、相手方保険会社は、本件保険の勧誘経過における通話録音や記録等を確認したが、問題があるやりとりはないとした上、仮に相手方証券会社が本件解決のために金銭の支払いをし

た場合、金融庁に届け出なければならないケースもあり、何らかの問題行為があったと推認させることともなるため、好ましくないと考えていると述べた。なお、相手方保険会社から、本件保険の説明は担当者訪問時に行われたとの認識が示されたが、そうであるとすれば、本件では説明前に上席者の適合性確認が行われていることとなる旨、指摘した。

上記の後、仲介委員は、改めて、相手方証券会社に和解解決の意向を確認したが、相手方証券会社から何らかの和解案が提案されることもないとのことであったため、和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了した。

【事案 10】 モーターボートの船外ユニットの不具合に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

昭和 62 年ごろからモーターボート（小型船舶）の自作を始めた。ネットオークションで中古部品を探すことにし、相手方が平成 13 年に製造した船外取り付けユニット（以下「本件ユニット」という。）を平成 21 年に落札、購入した。出品者には後に入手経路を問い合わせたが、覚えていないとのことだった。22、23 年には相手方が製造したエンジン 2 基を落札、購入し、部品を組み合わせて改造の上、取り付けした。

船は 27 年 11 月に検査に合格し、進水した。その後、定期的にメンテナンスを行いつつ、12 回ほど海や湖を航行したが、28 年 10 月、沖合に釣りに出かけた際、エンジンがかからなくなった。その後、エンジンの再始動はできたものの、シフト操作ができなくなった。仕方なくマリーナにレスキュー依頼して救助された。約 1 カ月後にも、マリーナに帰る途中、本件ユニットの不具合で船が動かせなくなった。再びマリーナにレスキューを求め、救助された。

1 カ月の間に 2 度故障したことで不安になり、相手方のホームページを見たところ、10 年以上前に公表された自主回収情報があり、取り付けした本件ユニットが対象製品になっていた。すぐ相手方に連絡し、対策済みの部品に交換してもらった。

本件ユニットの不具合が原因で遭難したと考え、相手方に 1 回目のレスキュー費用 12 万 2861 円の支払いを求めた。相手方は「製品を直す責任はあるが、レスキュー費用は支払わない」と回答したが、納得できない。1 回目のレスキュー費用を支払ってほしい。なお、2 回目のレスキュー費用 19 万 8688 円は保険金で賄われるので請求しない。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

本件ユニットは積載対象ボートと一体として製作販売していたものが大部分だ。他に、エンジン等とのセットで主に補修用に販売したのも 100 基あるが、単品では販売していなかった。申請人のように部品を寄せ集めてボートに組み込むことは、想定していた使用方法とかけ離れている。

本件ユニットを自主回収することになったきっかけは、同製品を搭載した船が桟橋に衝突する事故が発生したこと。自主回収については自社ホームページやマリーナ等に掲示したポスターで告知したほか、販売店から購入者に連絡している。販売台数のうち多くを回収済みだ。全品を回収できてはいないが、そもそもこれはリコールではなく自主回収であり、自主回収を行っている間に本件ユニットを搭載した他の船で問題が起こったこともない。生命に関わるような不具合があったわけでもない。

本件製品は平成 13 年に生産されその直後に売り渡されたもので、製造物責任法に基づく責任や、売買契約における瑕疵担保に基づく損害賠償請求権は、いずれも時効消滅している。

本件事故は、申請人やそれ以前の本件機器の所有者が適切なメンテナンスを行っていれば発生しなかった。購入者に関する情報は販売店にはあるはずだが当社にはない。申請人が購入する以前の所有者がきちんとしたメンテナンスを行っていなかった可能性もある。ネットオーク

ションで購入して、その不具合の責任をこちらに持ってこられるのは筋が通らない。

申請人が請求するレスキュー代金を支払う考えはないが、柔軟に対応して和解の成立を図りたい。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日で仲介委員は、両当事者からの聴取結果を踏まえ、相手方の本件ユニットの自主回収努力が不十分だった疑いがあり、もし本事案が訴訟になった場合、この点が問題になり得ると指摘した。その上で、相手方に対し、請求額が少額なこともあり、「見舞金」等何らかの名目で一定の金銭を支払うことで解決できないかと提案した。

これに対し相手方は、この事案では金額の多寡にかかわらず金銭的な解決はできないと答えたものの、いったん持ち帰り検討することを約束した。

申請人は「せめて相手方が謝罪だけでも応じれば、問題にならなかった」と述べた。

第2回期日で相手方は、仲介委員の提案について社内で協議した結果、やはり金銭支払いによる和解はできないと回答した。

仲介委員は、本件ユニットの不具合は人の生命・身体の安全に関わる問題であり、最後の1台まで回収の努力をすべきで、このまま放置すれば同種の事故が再発する恐れがあると重ねて指摘した。これに対し相手方は、申請人が購入した本件ユニットは正常な販売・メンテナンスのルートから外れてジャンク品が転売されたケースであり、こうした使い方をされることには対応し難いと述べた。

相手方の回答を受け、申請人は、せめて2回の遭難時に乗り合わせた計10人に対し謝罪してもらいたいと求めた。これに対し相手方は、10人に謝罪することは難しく、申請人に対してはすでにお詫びをして一度はトラブルは収まっていたと述べた。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 11】中古自動車の購入に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 11 月、中古車情報誌を見て相手方店舗を訪問したところ、四輪駆動で年式も若く割安感がある中古軽自動車を勧められた。試乗したところハンドルが重いと感じたものの、「当該車種はもともとハンドルが重い」と説明された。また、右前フェンダーの修復歴と走行メーターの巻き戻し、左ドアの傷がある旨の説明も受けたが、それ以外の不具合については説明されず、事故車とは説明されなかった。

購入を悩んでいたところ、他にも引き合いがあるとわれ、注文書を書いてもキャンセル可能とのことであったため、娘が使用する予定ということで娘の名を注文書に記載したが、娘は相手方店舗を訪問しておらず、振り込みも登録名義も自分であり、ローン手続きに際しては実際の債務者である自分名義の契約書が必要であったため、相手方から注文者空欄の注文書を再送してもらって記入した。

後日、「ドライブシャフトの交換が必要なため、納車が遅れる」旨の連絡があったため、他の箇所についても不具合がないか確認するよう依頼し、代金 79 万 8000 円（本体価格 50 万円）を振り込んだ。

車両を引き取る際にも、よく点検して他に不具合がないことを確認したが、納車後運転していたところ、大きな振動、異常音、パワーステアリング不全、アイドリングストップ不作動、レーダーブレーキアシスト不作動といった不具合、およびエアバッグの作動履歴があることが判明した。

ディーラーに修理見積もりを依頼したところ、「右前フェンダー部分に大きな衝突歴があり、車台のゆがみやエンジンの接合不良、コンピューターシステムの不具合等が見受けられ、修理費用は 80 万円程度になる可能性がある。また、修理された際のエンジンマウント接合不具合でエンジン落下のリスクも伴い、安全とは言えない」と指摘された。

日本自動車査定協会にも査定を依頼したが、「協会の定める修復歴の定義に該当する車両であり、修理状態は良好ではない」との報告書が出された。

とても安全に運転できるような車ではなく、車両を返却するので、契約がなかったこととして既払い金 79 万 8000 円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人保有の契約書は当社が正式に発行したのではなく、契約者は申請人の娘である。

本中古車は走行距離不明車で修復歴もあり、状態・状況の良いものではないものの高年式の 4WD 車として販売しており、広告にもその旨を掲載しているため、説明・周知は十分であったと考えている。具体的な不具合箇所はオークション会場の検査員報告に従って説明しており、修復箇所については日本自動車査定協会所定のコンディションノートに沿って説明した上で申請人の娘から署名を受領し、控えを渡している。

パワーステアリングについては試乗時に説明し、アイドリングストップ機能およびレーダー

ブレーキアシスト機能の不作動については不具合ではない。申請人はその程度の車であることを前提として購入しているため、^か瑕疵や不実告知は存在しない。

修理をすることによって契約の目的は達成されるが、納車後 60 日間であれば購入時の車両店頭価格で車を買取することをホームページにも明記しているため、買取りによる返品についても、仲介委員を交えて話し合いたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

第 1 回期日で仲介委員は、両当事者の主張から事実関係は判然としないものの、安全に走行できない車であることを説明されていたのであれば購入するとは考えられず、相手方の説明不足が疑われることも踏まえると、両当事者の主張する金額の間である 65 万円での和解が妥当との見解を示した。

これに対し、相手方は現在の車の状態を確認し、警告灯がついていないことが判明すれば、和解に応じると回答した。

期日後、申請人がバッテリーを充電し、車の状態を確認したところ、8 種類の表示灯・警告灯が点灯・点滅することがわかったが、第 2 回期日で相手方は、警告灯が 8 種類も点灯・点滅することは考えられないため、直接確認したいと述べたため、事務局職員立ち会いの下、申請人宅にて相手方が現車確認を行うことで合意した。

しかしながら、後日相手方が、事務局職員が遠方からの交通費と人件費をかけてまで立ち会う必要はないと述べたため、仲介委員は第 3 回期日を開催し、相手方に立ち合いの必要性について理解を求め、事務局職員の立ち会いの下、相手方が申請人宅にて現車確認およびコンピューターによる診断を行うこととなった。

現車確認の結果、6 種類の表示灯・警告灯が点灯・点滅し、コンピューター診断の結果ハンドル^{だかく}舵角センサーに不具合があることが分かったが、第 4 回期日で相手方は、6 種類の表示灯・警告灯はパワーステアリングセンサーの不具合が原因で点灯・点滅しているに過ぎず、パワーステアリングの不具合は試乗時に確認されていること、期間の経過により車両の再販価格が減少していることから 55 万円で和解する、販売してからほとんど乗車していないことを踏まえると、この間の車のダメージが懸念されるため、車両の確認なくして和解金額を上げることはできないと述べた。これに対し、申請人は名義を書き換える費用の負担がないのであれば、和解に応じると述べたため、車両の譲渡・引き渡しと引き換えに 55 万円を支払う内容で両当事者間で和解が成立した。

【事案 12】クレジットカードの不正利用に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 10 月、終電を逃してしまったため、友人と飲食店イに入店した。支払いの際は^{めいてい}酩酊状態になっており、A 社のクレジットカードを店員に渡して「決済できなかった」と返されたため、相手方のクレジットカードを渡したことまでは覚えているが、その後店を出るまでの記憶がなく、店を移った記憶もない。友人らは先に帰っており、決済時は 1 人であった。

クレジットカードの利用控えは財布の中に入れており、翌日気付いたが、利用した飲食店で何度か決済したものと認識していた。しかし、11 月下旬に相手方より 18 万 2200 円の引き落としがあったため、支払明細書を確認したところ、10 月同日に利用店イとは別の店名ロで 9 万 2700 円と 8 万 9500 円の売り上げが記載されていた。

利用店名に覚えがないため、相手方に調査を依頼したところ、売上傳票のコピーが送られてきたが、サインは自分のものとは違っていた。相手方にはその旨を伝えて調査を依頼したものの、「筆跡が違うというだけでは、本人が取引していない証拠にはならない。通常取引として処理する」として調査終了とされてしまった。

飲食店イの利用代金 6 万 3300 円は最初に提示した A 社のクレジットカード（一括払い）で正常に決済されており納得しているが、相手方クレジットカード（一括払い）で決済された飲食店ロの利用代金 18 万 2200 円は利用店名に覚えがないため返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

カードは当時紛失等の届け出もなく、正常に決済されていることから、不正利用という認識はない。当社はカード決済代金について決済手段の提供をしているのみであり、当該加盟店を管理しているアクワイアラーからも正常利用として利用伝票が届いている。また、決済代金は既に引き落とし済みとなっており、返金申し立てに応じることはできない。

申請人が直接加盟店と話し合っ解決してほしい。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者からの聴取内容を踏まえ、A 社のクレジットカードで決済できなかった時刻と相手方クレジットカードで 1 回目の決済がされた時刻は 2 分か空いておらず、飲食店において、わずか 2 分の間に 9 万 2700 円もの売り上げが発生するのは極めて不自然であること、相手方クレジットカード売上傳の筆跡が申請人の筆跡とは異なるように見受けられることから、本件利用は不正利用と考えられるとした。その上で、同種の裁判例を踏まえると、カード会員規約の紛失・盗難に関する条項が適用され、別の飲食店で決済されることを承知せずにクレジットカードを店員に渡しているため正当な意思によらない占有移転であり、この種の飲食店では代金額を確認することなくクレジットカードを渡したことは重過失には当たらず、本人が売上傳へ署名した事実もないことから、免責されるのではないかと相手方に指摘した。

これに対し相手方は、本申請を受けてアクワイアラーにも再度確認したが、不正利用ではないという回答であったため、イシューアの判断で不正利用を認めることは難しいと述べた。相手方は仲介委員の要請に応じてアクワイアラーに対し調査の内容を改めて確認することとなった。

第2回期日では、相手方からアクワイアラーに確認した結果として、飲食店ロの会計票2枚が提示された。それらには、3人で入店し飲食した後に1回目の決済(5時10分 9万2700円)を行って一度退店したものの、申請人1人で再度来店して飲食し、2回目の決済(6時24分 8万9500円)を行ったことが記録されていた。

これに対し仲介委員は、飲食店イにおいてA社のクレジットカードで決済できなかった時刻は5時8分であることを踏まえると、会計票記載の入店時刻(4時30分)に飲食店ロにいることには矛盾があり、客観的事実からは、少なくとも5時10分に決済された1回目の決済については不正利用と判断せざるを得ないため、同種の裁判例を踏まえて返金を検討するよう求めた。

後日申請人より、A社の利用内容調査の結果が提出され、6万3300円の決済は4時40分であること、利用店舗は飲食店ロであるものの、端末不調のため飲食店イの端末で決済したことが記載されていた。

また、相手方より、第2回期日を踏まえた検討結果として、仲介委員の示した裁判例とは事案の内容が異なるため同様の適用は難しく、アクワイアラーの調査結果を踏まえると飲食店ロでの飲食について正常意思に基づいて決済していると考えられるため、返金には応じられない旨の回答があった。仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 13】 ヨガインストラクター養成講座の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 7 月、何か運動がしたいと考えていたところ、相手方教室において 1 回 1000 円でヨガの体験ができるというので相手方の教室へ行った。その後、相手方が提供しているヨガのインストラクター養成講座を見つけ、問い合わせたところ、40 時間のレッスンでインストラクター資格が取得できると説明を受けた。資格を取得したら仕事を紹介してもらえるのか尋ねたところ、マージンは取るが仕事を紹介することもあり、自分でレッスンを行うこともできると言われ、講座の申し込みをした（約 19 万円）。

同年 9 月より受講を開始したが、契約書で定める無料受講は、直営店ではない相手方の教室では適用されないことについて説明がなかったことや追加料金が発生する補習が必要だったり、無料受講用のパスを渡されていなかったりと、事前に聞いていた内容と異なるため、相手方本社に苦情を伝え、返金してほしいと要請したが、一部コースの無料受講などを提案され、返金は断られた。その後も相手方と交渉し、消費生活センターにも相談したが、返金には応じられないとの回答であった。未受講分の受講料を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

ホームページやパンフレット等における勧誘で、講師資格を利用した仕事を紹介する旨やそのような期待を抱かせる記載もしておらず、口頭で説明する際にもそうした文言で勧誘したことはない。なお、申請人に交付したパンフレットは現在使っていないものであり、受講料金の消費税率が 5% となっていて、8% の価格ではないため、誤差が生じている。

インストラクター養成講座の受講契約と同時に業務委託契約を締結しているが、申請人からの質問に対して「会社から紹介してくれる時もあります」と回答したにすぎず、業務提供利益を収受し得るとの期待を抱かせるような積極的、意図的な行為がないことは明らかであり、本契約は特定商取引法 51 条 1 項における業務提供誘引販売取引に該当しないため、クーリング・オフによる本契約の解除は認められない。また、返金を内容とする和解には応じられない。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において仲介委員は相手方に対し、本件契約には全体として業務誘引性があり、特定商取引法における業務提供誘引販売取引に当たる可能性が高いこと、契約書における解約制限条項が消費者契約法における不当条項に当たる可能性が高いことを指摘し、準委任契約の解約として、相手方が未受講分約 14 万円を返金する内容の和解案を提示した。

期日後に相手方から書面が提出され、本件契約は業務提供誘引販売取引に該当しないため第 1 回期日における仲介委員の和解案に応じることはできないものの、紛争の早期解決のため未受講分の受講料のうち一定額の返金をする旨の申し出があった。

第 2 回期日で相手方は、本件紛争に関して申請人に守秘義務を課すのであれば、返金額の増額も検討できると述べたことから、仲介委員は改めて約 13 万円の和解案を提示したと

ころ、両当事者で合意に達したため、和解が成立した。

【事案 14】磁気治療器の解約・返金に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 8 月、自宅にポスティングされていたチラシを見て、相手方の店（会場）に行った。集会場を貸し切ったような会場は入り口が一つだけ、店内に 20 人くらいの人が入っていた。

最初はお米や卵等が格安で販売され、相手方の店員が送迎を自動車ですてくれた。弁当を持っていけば、終日、店にいたることができた。日がたつにつれて、相手方に、持病や既往症等の健康面の不安を伝えたところ、電気磁気治療器を勧められ、「痛みある所に当てると血流が良くなり静脈瘤^{りゅう}が消える」と言われたので、わらをもつかむ思いで購入した。代金 30 万 7800 円は 1 週間後に現金で支払った。

これ以降、何度か相手方から連絡があり、その都度相手方の店に行き、ある日、購入した電気磁気治療器を使っても痛みが取れないと伝えたところ、相手方は、「効果が出ないのは量が少ないからだ」「子供の病気にも効果がある」等と述べ、商品の追加購入を勧めた。症状を改善したい一心で、平成 27 年 3 月までに相手方と 6 回契約し、合計 14 点、417 万 2020 円分の健康器具等を購入した。代金はすべて現金で支払った。

しかし、購入した器具を使用しても、改善したと感ずることはなく、50 歳の息子も状況が改善したようにはとても思えない。契約当時は夫の死亡保険金があったが、これら器具の購入費用に充てたことで、生活資金も圧迫された。

平成 28 年に地元の消費生活センターに相談し、相手方に解約・返金を求めたところ、購入時から相当期間が経過していることを理由として、数十万円の返金提案があったが、受け入れられない。相手方とのすべての契約について解約し、全額を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は申請人への販売勧誘に際し、申請人が申し出ているような、症状改善や健康効果について述べていない。また、当社商品の購入後、申請人が申し出ているような、症状等の改善が見られていない旨の発言について、そのようには聞いてはいない。当社はこの販売方法で 50 年来商売をしており、法令を含め、問題となるようなセールストックや販売行為はしていない。

また、電気磁気治療器については、購入個数が増えれば、一度に照射できる範囲が広がることもあり、複数購入は、お客の意思に任せている。

当社は、解決金として 20 万 6119 円（内訳：直近 2 台分の契約については、社内基準に基づき契約金額に返戻率 18%を乗じた額。それ以外は契約から長期経過しており、商品 1 台ごとに一律 1 万円）を申請人に支払うことで和解したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は、申請人が受領した生命保険金を使い込ませるような高額商品を複数個、短期間で購入していた状況に触れ、相手方に対し、病状に対する効能・効果等をセールスで伝えたのではないかと指摘したが、相手方はこれを否定した。

相手方は、相当期間の使用後の返品であるとして、社内基準に従い、商品代金に一定の掛け率を乗じた額による返金を提案した。これに対し、仲介委員は、契約書記載の日付と、相手方の述べた契約経緯に食い違いが見られること、業界団体における過量販売の目安を大きく逸脱している数量であること等、高齢者に対する販売時に留意すべき事情を鑑みると、消費者の自由意思による購入であったとする相手方の説明に疑問があると指摘し、和解に向けた金額面の検討を求めた。

第2回期日で、相手方は本件事案のような販売方法を、半世紀にわたり継続してきたことに触れ、全面的に販売方法が間違っているとは思えない、事実関係は一言一句確認をしているが問題点はなかったと主張したが、個別事案の和解という事情に鑑み、販売額の10%相当の返金をすることを提案した。

仲介委員は、資力のない病気の高齢者が、次々契約を結んでいる点に再度触れ、契約に強い動機付けがあったことが容易に推認されることから、病気に対する効能効果等に関し、何らかの説明があった可能性が高いと指摘し、さらなる金額面の検討を求めた。

申請人は当面の支払いにも窮しており、せめて半分でもよいから返してほしいと述べた。

第3回期日において、申請人は子供の入院費用のため早急に現金が必要として、相当額の譲歩を認めたため、仲介委員が相手方と協議した。最終的に、相手方が150万円を返金し、申請人が商品を返品する内容の和解案に両当事者が同意したため、和解が成立した。

【事案 15】新築注文住宅の設計図との違いに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

平成 27 年、相手方不動産会社を通じて土地を購入し、同社関連会社である相手方建設会社に戸建ての 2 世帯住宅の建築を発注した。

平成 28 年 4 月、現場を見に行くと、給湯器 2 台のうち 2 階用の 1 台が設計図と違う場所に取り付けられていた。相手方建設会社は図面の場所に取り付けられないから場所を変えたと言うだけで、明確な説明はなかった。

住宅完成・引き渡し後の平成 28 年 7 月、玄関右隣の植栽スペースとして設計した場所に、設計図とは異なり水道メーター二つと污水管が設置されており、植栽できないことに気付いた。相手方建設会社の担当者に、水道メーター等を図面通りの位置に戻してほしいと求めたが、できないと回答された。担当者からは、植栽スペース作成の手間代 1 万 6200 円を返金するか、または反対側の駐車場のコンクリートの一部を切り取って植栽スペースを作る案を提示されたが、断った。コンクリートを切り取ると経年劣化で欠けてくるので良くないと、設計士から聞いている。

給湯器についても、前面道路からすぐ見える場所に設置されたため、見栄えが悪い上、水回りまで遠くなり、2 階では台所と浴室の給湯に時間がかかる。

平成 28 年 12 月、給湯器と水道メーターの移設工事の見積もりを別の業者から取った。それぞれ 305 万円と 57 万 3000 円である。移設工事費用を相手方らに支払ってほしい。

＜相手方不動産会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は申請人と相手方建設会社との土地売買について仲介業務を行ったが、土地自体には問題はなく、本件では相手方建設会社との建築請負契約が問題になっていると考える。

＜相手方建設会社の主張の要旨＞

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。

給湯器は配管が込み合っていて図面通りに 2 台設置することが困難なため、設置業者の提案で 2 階用のものを移動した。設計図自体に問題があった。工事中にそのことが分かり、申請人らに説明するつもりだったが、担当者が体調を崩してしまい、別の者が引き継いだ。既に説明済みと思っていたため伝えなかった。完成・引き渡し前の平成 28 年 4 月に申請人から位置が異なると指摘されたため、移動について説明し、了解いただいた。現在の位置でも機能的に問題はない。むしろ、給湯器から 2 階のヘッダー（中継地点）および床暖房温水パネルまでの距離が変更前より短くなったため、給湯の立ち上がり時間は短縮されている。

水道メーターも図面通りの位置に設置することが困難だったため設置位置を変更した。設計士に水道メーターの知識がなく、設計図に安易に書いてしまったものだが、図面の位置に配管のスペースは 1 台分しかなく、2 台取り付けるのは無理だった。これも工事中に分かった。申

請人に伝えないまま植栽スペースにメーターを設置したこと、これにより植栽ができなくなったことは当社の不手際であるため、申請人に謝罪し、移設工事もしくは植栽スペース設置料金の返金を提案したが、いずれも同意いただけなかった。

申請人からはこの件への対応策として、以前にキッチン収納設置を要望された。カウンターユニット2台、つり戸棚2台を設置してほしいというものだった。

建物は既に完成しており、当初図面通りに再施工することは難しい。このため、①水道メーター増設費用(29万4300円)の返却②植栽スペースの移動③キッチン背面収納(つり戸棚、カウンターユニット各2台)の設置—のいずれかで対応したい。

2. 手続の経過と結果(和解)

第1回期日で、申請人は相手方建設会社が答弁書で示した解決案のいずれも拒否した。

一方、相手方らは、給湯器設置位置の変更については引き渡し時に申請人らの了解を得ており、移設には応じられないとした。水道メーターについては現地の状況を確認の上、設計図により近い位置に移設できるか検討したいと述べた。期日後、相手方らは報告書で、現地状況の確認結果を踏まえ、2通りの移設案を提示した。

第2回期日で、申請人は相手方らの水道メーター移設案について、「相手方らとは信頼関係がない状態なので、この会社に直してもらうつもりはない」と述べ、給湯器の移設も含め、相手方らに工事費用を負担させて別の業者に発注したいと要望した。

相手方らはこれに対し、水道メーターについては申請人が提出した57万3000円とする見積額の内容を精査した上で検討したいと述べた。給湯器については「図面通りできなかった点はおわびするが、実害は出ていない。やり直しは現実的でない」と主張した。

申請人は、水道メーター移設の見積額の根拠については、見積もりを取った業者から具体的な工事内容を聞いておらず、担当者が転勤したため再見積もりを出すには再調査が必要と言われたことを明かした。その上で、再見積もりを行うことなく57万3000円を相手方らが支払う内容で和解したいと述べた。

これに対し、相手方らは期日後に提出した書面で、移設工事は外構工事も含め30万円程度できると主張した上、本手続内での早期解決に限り、15万円を上乗せし、45万円の解決金を支払うと回答した。

第3回期日で、仲介委員が相手方らに対し、解決金を50万円に増額できないか打診したところ、相手方らはこれを応諾した。申請人もこの額に同意したため、和解が成立した。

【事案 16】 光回線工事費用に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 9 月、価格比較サイトから、大手通信会社の光回線コラボレーション（いわゆる光回線卸）による、相手方運営の光回線サービス（以下「本件サービス」という。）を申し込んだ。

自宅のある集合住宅は、棟内各戸へ光回線による配線が整っていた。具体的には、電柱から棟内共用スペースに光回線が引き込まれ、光配線分岐装置（スプリッター）、光信号変換装置（光成端箱）が設置されており、この装置から各戸内の光コンセントまで光ファイバーが配線済みであった。大手通信会社に業者を派遣しないで工事が適用できるのかを問い合わせたところ、大手通信会社が施工した集合住宅ではないため、都度、配線の確認が必要との回答であった。

同年 10 月、開通工事が行われた。施工業者は、大手通信会社の指示により、棟内共用スペースに設置されている光配線分岐装置と光信号変換装置の間の接続済みの 2 つのケーブルコネクタを入れ替えただけで、新規の屋内配線工事等は行ってはいなかった。工事時間は 5 分もかかっていなかった。

後日、費用明細に屋内配線工事代が計上されていたので、施工業者に内容を確認したところ、屋内配線を新設する工事費用 2 万 5920 円が発生していた。

相手方に、施工状況の説明と、屋内配線を必要としない工事費用（1 万 350 円）への変更を求めたところ、当該集合住宅は、都度、配線工事が必要な物件であることから、必要な工事であった、工事費用は当初請求の通りとの回答があった。

そもそも新規に屋内配線工事は行っていない。あらかじめ接続済みだったケーブルコネクタを入れ替える作業の費用について、詳細な説明および必要性の理由を、大手通信会社による見解も併せて求めたが、相手方は必要な工事であったと主張し、一方的に対応を打ち切る旨を通知してきた。

相手方の主張、対応、費用請求は受け入れられない。屋内配線工事を必要としない派遣工事費用との差額 1 万 5570 円を、今後の本件サービス利用料との相殺により、返還してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人の居住する集合住宅は、大手通信会社より、申請人が主張するような 1 戸に対し 1 回線固定の割り付けではなく、都度、配線が必要との回答を得ている。本件サービスは、大手通信会社がこれらの物件情報を基に技術的に判断した上で、開通に必要な工事を実施するものである。

申請人の居室について、前居住者の回線使用状況が分からず、大手通信会社の物件でもないことから、本件サービスにかかる導入工事とは切り離して検討していただきたい。

申請人は、価格比較サイトに記載された費用等に関する注意事項を承諾した上で、当該サイトよりオンラインで申し込みしており、本件サービスに関する費用については、了解しているものとする。また、回線の開通工事については、大手通信会社の技術的判断に基づいた必要な工事として説明をしていることから、申請人の請求には応じられない。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、相手方は、消費者に対する不利益を回避するために、価格比較サイト上の価格表示については最大価格を提示し、大手通信会社に工事の必要性について照会した上で現場で工事を行った結果、費用が決まると述べた。申請人宅については、技術者を派遣し、確認したところ、回線敷設工事を行う、最も高い費用が必要な物件に該当することが分かったと述べ、申請人に費用請求の理解を求めた。

仲介委員は、本件サービスの契約について、工事完了後まで費用が定まらないまま契約を締結する点には問題があること、本件サービスに際して工事費用がかかる点については価格比較サイトに記載がなく、請求根拠が不明であることを指摘した。

その上で、申請人が主張する、工事代金の適用条件が不明確な点および本件紛争が消費者への説明不足に起因するものではないかという点を指摘し、次回期日までに申請人にも理解が得られる説明がなされるよう、解決への検討を求めた。

第2回期日において、相手方は、第1回期日において主張した大手通信会社に対する照会内容について一部訂正を行った。その一方で、工事そのものは必要なものであり、費用も自社請求額が正当なものであると述べた。申請人に対しては、工事およびその費用について不十分な説明であったことから、工事費全額について返金したい旨を述べた。また、これを機にウェブサイト等の説明について改善に着手すると述べた。これに申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 17】 ローヤルゼリーの解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年、相手方販売員が自宅に来訪した際、側弯症^{そくわんしょう}で身体がゆがみ、痛みがあると話したところ、ローヤルゼリーは症状に効果があるとの説明を受け、興味を持ち、3 月に 3 ケース（15 本）を購入（代金約 14 万円）した（以下「本件契約①」という。）。その後も相手方の定期的な訪問を受け、ホテル等で開催するセミナーにも誘われ、同年 6 月に 18 ケース（90 本）を追加購入（代金約 68 万円）したが（以下「本件契約②」という。）、病院で処方された薬の服用を優先したため、たまに飲むだけだった。

平成 28 年 4 月、家族がローヤルゼリーの契約に気付き、相手方に確認したところ、代金は全額支払済みだが、本件契約②の商品は未受領だと分かった。相手方に返金を申し出たが、応じてもらえなかった。

地元の消費生活センター等を介して交渉を続けたが、相手方は売買契約に問題がないと主張し、過量販売の指摘についても、契約から 1 年を経過していることを理由に解約・返金を拒否した。

申請人本人は高齢（76 歳）であり、契約当時既に認知症の様態があり、もともと頼みごとを断れない性格も相まって、契約内容をよく理解できていないまま、本件契約①②を締結してしまった。申請人本人は、相手方と契約したことは覚えているが、契約数量、受領した数量は分かっていないようだ。契約をなかつたことにして返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

申請人側が未受領と主張する商品は、受け取り拒否されているもので、平成 26 年 6 月の契約分のうち、3 ケースは引き渡し済みである。申請人は、契約内容、数量等を把握しており、判断力に異常は見受けられなかった。本人は購入の際、家族には内緒で購入するとの事であった。過量販売との指摘については、飲用量に個人差があるため、客観的に判断するのは難しい。なお、1 ケースに瓶が 5 本封入されており、1 瓶に入っている錠剤は 90 粒、個人の消費量にバラつきはあるが、本件申請人は、およそ 18 日で 1 瓶を消費する程度であった。

本件において、担当社員が申請人宅を久しぶりに訪問した際も、申請人本人は、担当社員の表情・容貌等、微妙な変化も認識しており、その点からも、申請人本人の記憶力や理解力に関する申請人側の主張は受け入れがたい。

当社は、商品を提案してその場ですぐ契約せず考慮期間を取り、後日、消費者から注文があった時に契約するようにしている。契約書等は顧問弁護士に相談し適正に作成、交付しており、クーリング・オフの期間も徒過している。申請人も契約内容を理解しているため、契約自体に問題はないと考えるが、申請人の家族による感情的な行き違いが解消され、公平な仲介がなされるなら、それに従い早期解決したい。既に消費した商品、引き渡しから時間が経過した商品の返金はできないが、未引き渡し分の販売代金（15 ケース、約 57 万円）について返金する。

なお、申請人において未受領と主張する商品が多いのは、当社が購入商品の預かり制度を行

っているためである。顧客が購入済みの数量範囲において、都度、社員が顧客の求める数量を持参するものであり、これにより消費期限に余裕のある新しい商品が顧客の手元に届くようにしている。預かり制度は、サービスの一環として行っている。契約書とは別に預かり書を交付しており、本件事案では、申請人の家族にも説明し、現物を見せている。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、相手方の契約書に、商品の引き渡し時期や、購入商品の預かり制度について明示されていなかったことから、この点について今後の同種トラブルを未然に防ぐ見地より、相手方に顧問弁護士を通じた確認を図るよう提案した。

その後、相手方担当者と返金額ならびに条件について確認を行ったところ、相手方は申請人側の未受領商品代金相当額（約 57 万円）について、分割払いによる返金意向を示した。申請人側がこれに同意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 18】液晶テレビの修理に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 11 月、相手方販売店にて相手方メーカーの液晶テレビを 53 万 3000 円で購入した。

納入から数日後、転居先に設置して電源を入れたところ、画面が乱れていたが、本体を揺らしたり電源を入切したりすると改善した。

相手方販売店に初期不良による交換を依頼したが、メーカー対応になると言われたため、相手方メーカーに交換を依頼したところ、修理になると言われた。その時点では、日程の都合が合わなかったため修理しなかった。

平成 28 年 2 月ごろ、これまで通り揺らして画面乱れを直していたところ、誤って携帯電話をぶつけてしまい、液晶が破損（液晶パネルの表面に有意な破損は見当たらないが、その内部が破損）した。相手方メーカーに連絡したところ、修理には約 40 万円かかると言われたため、依頼しなかった。

同テレビの外付け HDD に録画した番組は同じ型式のテレビであれば再生できると思い、同じ型式の液晶テレビをもう 1 台購入したが、当該テレビ以外では再生できないことを後から知った。新しく購入したテレビに 1 台目同様に画面乱れが発生したため、相手方メーカーへ修理を依頼したところ、液晶パネルの不良との見解であったが、1 台目の調査も併せてしてもらったところ、結局 2 台とも内部回路の不良との回答があった。

不良品であるため、1 台目のテレビの購入金額 53 万 3000 円を返してほしい。

＜相手方販売店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人からの問い合わせに関する当時の記録は残っていないが、納入から 2 週間以上経過してから不具合の連絡を受けており、当社ホームページに掲載の通り、利用規約に基づき、返品や返金の対応はできかねるため、申請人と製造元との間で解決してほしい。

＜相手方メーカーの主張の要旨＞

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。

平成 28 年 1 月に初期不良交換を希望する旨の電話連絡を受けたが、メーカーでは初期不良交換に応じておらず、修理対応になるため、交換を希望する場合は販売店に問い合わせるよう案内した。

同年 3 月には、液晶パネルに携帯電話がぶつかり破損したとの申告を受けたため、申請人宅を訪問して確認したが、「無料修理規定」に従って有償修理となる旨を案内した。

両方のテレビについて液晶パネルの解析を行ったところ、1 台目については液晶パネルの破損に伴う映像不良は確認できたが、いずれも申請人の主張する初期不良の症状が再現しなかったため、電子部品等（制御基板等）の故障の可能性もあると回答した。

当該シリーズのテレビは平成 26 年秋の発売だが、現在は生産していない。同様の症状（画面

乱れ)に関する申し出は他にも寄せられているが、当該シリーズのテレビに有意な不具合があるとは認識していない。

当社は売買契約の当事者でないため「返金」はできず、液晶パネルの交換は有償修理対応となるが、状況により電子部品等(制御基板等)に問題があれば保証期間中の修理として対応する。

2. 手続の経過と結果(不調)

第1回期日において、仲介委員は、両当事者からの聴取を踏まえ、相手方販売店に対して、民法の瑕疵担保責任の場合と異なり、購入した商品に不具合が発生した際に、販売店が責任を負うのではなく、メーカーが対応するとしている相手方販売店の利用規約の根拠について質問した。

相手方メーカーに対しては、申請人が28年1月に交換希望の電話している事実経過を踏まえると、相手方メーカーにおいて申請人の主張する症状が確認できていないとしても、1台目のテレビには何らかの不具合があったことが推察されるところ、原因が特定されないままでは、今後も不具合のたびに修理が繰り返されることとなってしまう、紛争の終局的解決が図れない恐れがあるため、一定の金銭負担をして、1台目のテレビを引き取る形での解決を提案した。

これに対し、相手方メーカーは、不具合があれば当然対応する意向であるものの、液晶パネルの破損により映像が正常に表示されない状況で解析することは難しく、400時間以上テストしても症状が確認できていないため、商品に問題があるとは考えておらず、他の顧客との公平上、金銭を負担することは難しいと回答した。その上で、2台目のテレビにも1台目と同様の症状が発生しているということであれば、修理対応するので、まずは2台目のテレビの状況を調査させてほしいと述べた。

期日後に相手方メーカーは申請人宅において2台目のテレビの状況を調査した。

第2回期日で相手方メーカーは、2台目のテレビに申請人の主張するような症状は確認できなかったものの、異常がないと断定しているわけではないと説明した。また、1台目のテレビの不具合は申請人が液晶パネルを破損したことに伴うものであるため、申請人が修理費用を負担すればパネルの交換をするので、どうするか申請人に決めていただきたいと述べた。

相手方販売店は、利用規約において、不具合が商品納入から2週間以内に生じた場合、新品に交換すると規定していることについて、メーカー保証があるのであれば購入者にはそれを活用していただきたいところではあるが、購入してすぐの不具合についてはサービスの一環として交換や返金対応を取っており、その期間を自主的に2週間と定めていると述べた。

第3回期日で申請人は、相手方メーカーが2台目のテレビを調査した後も、以前から発生している別の症状が改善されていないと述べた。これについて相手方メーカーは、2台目のテレビについて基板に不具合がある可能性もあるため、基板を交換すると述べたが、1台目のテレビについては症状が確認できず、液晶パネルの破損は申請人の不注意によるものであるから、解決案として①申請人が約40万円の液晶パネル修理費用を負担することを条件に基板の交換も無償で実施するか、②1台目のテレビを引き取る代わりに申請人に対して幾らかの金銭を支払うか、2案を提案したいと述べた。

これに対し、申請人は、②案で和解したいと述べたが、当事者間で金額の隔たりが大きく折り合いが付かなかつたため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了

させた。

【事案 19】スマートフォンの基本料金割引に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

相手方携帯電話会社と携帯電話を2台契約しており、従来型携帯電話（以下「ガラケー」という。）は通話のみ、スマートフォン（以下「スマホ」という。）は通信のみとしていた。スマホ1台で通話と通信ができるようにしたいと思い、平成28年8月、相手方販売代理店の店舗を訪れた。

当初はガラケーを解約するつもりで、店員に要望を伝えると、「ガラケーの電話番号を残してスマホの電話番号を解約し、同じスマホでガラケーの電話番号を引き継ぐ形にすると、基本料金が2年間月額1520円割引される」と言われた。解約手数料もガラケーを解約した方が高くなると説明された。

しかし、そのガラケーの電話番号では情報交流サイト（SNS）が使えなかった。以前その番号を使っていた他人のアカウントが残っていたためだ。どうすればいいか店員に尋ねたところ、「スマホでいったんガラケーの番号を引き継いだ後、改番すればよい」と言われた。説明を信じ、提案通り手続することにした。

その後、店員にタブレット端末のキャンペーンのフライヤー（チラシ）を見せられた。月額約750円追加でタブレットが使えるとの内容で、それ以外の料金について説明はなかった。電子書籍を読む端末が欲しいと思っており、スマホの月額利用料金が安くなるため、契約した。

10月になり、相手方携帯電話会社のウェブサイトでも月額利用料金を確認すると、9月分は計約1万1000円で、以前より約1000円高くなっていた。スマホの基本料金割引に関する文言もそれらしい割引もなく、タブレットの月額利用料金も店員の説明よりかなり高い。相手方携帯電話会社に問い合わせると、スマホの基本料金割引は適用されていないとのことだった。

相手方販売代理店にこれを伝えると、この割引にはガラケー端末の使用期間が18カ月以上の条件があり、私の場合は11カ月なので該当しないと言われた。後日確認したところ、ガラケーを解約した場合もスマホを解約した場合も解約手数料額は同じと分かった。

消費生活センターに相談して12月に相手方携帯電話会社に契約の取り消し等を求める通知書を送ったが、拒否された。回答書には、利用期間18カ月未満のため割引が適用できない旨を契約時に店員が案内したと書かれていた。そんな説明は聞いていない。

スマホとタブレットの契約をなかったことにしてほしい。それが無理ならスマホの基本料金割引を適用し、タブレット解約に応じてほしい。

＜相手方らの主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

スマホの基本料金割引に関しては、手続において契約書を説明し、必要な署名は頂いていることから、形式的には有効な契約が成立しているとの見方はできるものの、販売代理店スタッフの対応、説明、提案は誠実で十分な対応であったとは言い切れないと判断した。申請人の指摘通り、店舗では請求内訳書を確認すれば申請人が同割引の対象外であることが分かったはずだ。しかし、応対時にこれを確認せず、割引が適用可能であればという前提で提案をしていた。

この点を申請人に十分説明しておらず、カウンタースタッフにも伝達できていなかった可

能性がある。この結果、申請人は割引の適用があると誤認したまま手続を進めたと推測する。

その後、契約変更手続を進める中で、割引が適用されないことが判明し、その旨を伝えたようであるが、この点で販売代理店として誠実に十分な対応を行ったとは言い切れない。

一方、タブレット端末については、申請人が見たと主張するような、700～800円程度の料金で使えるとのチラシ等の存在が確認できない。申請人の購入機種以外の端末に関するチラシにも、そうした記載はなかった。そもそも当社の制度上そのような金額でタブレットを持つことができない以上、そのような物を作成することも考えられないため、説明に落ち度はなかったと判断しており、契約取り消しは受け入れ難い。

そこで、スマホの料金割引に関する対応が十分でないと判断し、本件の店舗を運営する相手方販売代理店が申請人に①スマホの基本料金割引を2年間適用した場合に割引かれたであろう相当額②電話番号変更および契約変更の事務手数料ーの計4万4798円（税込み）を支払うことで和解したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日で仲介委員は、両当事者から事情を聴いた。

申請人は、スマホに関しては2年分の基本料金割引額相当分等を支払うとの相手方らの提案について、「金額的に納得できるので、その方向でお願いしたい」と述べた。一方、タブレットの月額利用料金が約750円になると記載されたフライヤー（チラシ）を見たとの自らの主張については、そのチラシの解釈を誤った可能性があるとした上、「契約を破棄しても2年分ぐらいの金額がかかるので、それならこのまま持っていた方がいい」と述べた。タブレットの解約料減額を相手方と交渉する必要があるか尋ねられると、不要だと答えた。

相手方らは、地元消費生活センターのあっせんの際には申請人の請求を拒否したにもかかわらず、本手続では一転してスマホ料金割引に関する対応の誤りを認めた経緯について、「消費生活センターの段階では確認が不十分だった」とそれまでの調査不足を認めた。その上で、相手方携帯電話会社は「今回改めて確認した結果、店舗での説明に不十分な点があった。今後、販売店への指導を強化する」と誓約した。

相手方らの和解案を申請人が受け入れたため、和解が成立した。

【事案 20】 誤って納品された冷凍庫の返品に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 2 月、インターネット通販で相手方から冷凍ストッカーを購入した（代金 2 万 3800 円）。納品された商品を確認したところ、新型を購入したにもかかわらず、旧型が納品されていた。新型はキャスターが付いており、容量も大きい一方で、高さが低くなっており、置き場所の問題で、旧型では不便である。相手方と話し合い、商品代金を 1 万円に減額する代わりに、新型への交換は不要としても構わないと提案したが、合意には至らなかった。冷凍食品を購入してしまったため、納品された旧型の使用を続けた。

数日後、相手方から、新型への交換を行うので、誤って納品した旧型を先に返送するよう言われた。冷凍食品が大量にあるため、先に新型を送ってもらわないと困るので、納得できない。新型へ交換するのであれば、先に新型を送付し、結露軽減のために旧型に使用したスプレー代 700 円を支払ってほしい。あるいは、商品代金を 1 万円に減額してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

商品ページに、欠品の際は異なる品番の商品を納品すると記載している。旧型と商品ページ記載の商品の高さに間違いはないが、「新型」と表記していた事実はあるため、商品の交換に応じることとした。その際、スプレー代の支払いの話題は出ていない。

申請人とのやりとりの中で、今後も何らかの請求がなされる可能性があること、申請人の希望に応じない限り、新しい商品を納めても交換商品を返送してもらえない可能性があることから、旧型を先に返送するよう申請人に要請した。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日では、仲介委員から相手方に対し、新型についての売買契約が成立していると考えられることから、相手方は新型を申請人に引き渡さなければならないため、新型を納品することで和解してはどうかと提案したところ、弁護士に相談したいとの意向が表明された。

その後、相手方から商品代金を返金するか、新型を送付することで和解をしたいとの提案がなされ、申請人の意向を確認の上、相手方が新型を送付し、申請人が新型の受領後、旧型を返送することで和解が成立した。なお、申請人はスプレー代について請求しないこととなった。

【事案 21】 海外での英会話教室に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

英会話習得を考え、海外留学を検討していたところ、知り合いから相手方による海外での3カ月間の英会話スクールの事を聞き、平成28年7月ごろ説明会に行った。

文法に興味を持たず、学生の頃に挫折したことを担当者に伝えると、「親は子供にいきなり文法を説明して言葉を覚えさせたのではないだろう。子供は会話、言葉を聞き、次に言葉を少しずつ話せるようになり、文法というのはその後の話。当スクールはこういう考えを持っている」と言われた。相手方では他のスクールのように文法から始めるやり方とは違う考え方を持っており、独自の英会話習得方法があるのだと判断し、申し込もうと思った。インターンシップ希望を伝えたところ、「ホテルではなくアパートの入居はどうか」と提案され、自炊で節約できると思い、これに応じることにした。

7月にネット上で申し込み、早割申込金3万円を振り込んだ。8月に入学金、滞在費等を振り込み、支払額は計49万5000円になると思う。契約書面等は受け取っていない。

10月、現地に到着し、授業が始まったが、内容は文法中心だった。講師からは「今の初級レベルのあなたでは、文法の基礎から始めないとだめだ」と言われた。

11月中旬ごろ、別の講師に変更してもらった。新しい講師は会話をするよう努力してくれたが、少し希望に沿って改善された程度だった。

日本にいる相手方担当者に「聞いていた話と違う」と電話で伝えたが、「文法を初めにやっておかないと、後で英語力は伸びなくなる」と言われた。私が講師変更を求める以前に相手方都合で講師が2回変更されたこともあって不信感が募り、11月後半ごろ、スクールをやめて帰国すると伝えた。相手方からは、既にアパートと講師を押さえてしまっているため、返金には応じないとのメールが送られてきた。

帰国後、消費生活センターに相談し、相手方に全額返金を求める通知書を送った。相手方は「返金ポリシーに、授業開始後のキャンセルによる返金はないと記載されている」と言い、話し合いを拒否した。

使っていない2カ月分の宿泊費や授業料、33万円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する。

申請人の請求を認めない。

申請人の担当講師はリスニング中心の授業をしていたが、申請人には「リスニングの勉強を最初にするのはとても重要だが、同時に最低限の単語力と文法力を身に付けていく必要がある」と伝え、現状の授業に満足できない場合は、授業内容や担当講師を変えることも可能だと説明した。

今後の学習方法について申請人と話をした数日後、申請人より「11月21日でやめたい」との連絡があった。現地のインターン生によると、日本に帰らないとお金もなく、ビザの延長をするまでに帰国したいとのことだった。

そこで、11月19日、申請人に対し、途中退学する場合、当校ホームページで案内している

通り、返金はないことを伝え、それでも良ければ、アパートの契約も終了したいので、退去日を知らせてほしいと連絡した。

すると申請人から、アパートは11月25日夜まで使いたいので、その後での解約をお願いしますとの連絡があったので、中途解約の手続きを進めた。返金がないことを申請人は了承していた。

以上の経緯から、請求には応じられない。

なお、当社は入学申込書を契約書と見なしている。入学申込書にはクーリング・オフの記載はないが、当社ホームページ上にはある。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日で仲介委員は、相手方の提供する語学教育サービスが特定商取引法の適用対象となると考えられ、契約書（入学申込書）にクーリング・オフについての記載がないことから、申請人はいつでもクーリング・オフができ、訴訟なら全額返金が命じられ得るケースだと指摘した。その上で相手方に対し、返金額を検討するよう求めた。

期日後、相手方より、申請人に16万円を返金することで和解したい旨の回答があった。

第2回期日で相手方は、仲介委員から返金額の算定根拠を問われると、「既払い金から、講師の費用やレッスン料、アパート代その他、準備にかかった経費を差し引いた額だ」と答えた。

仲介委員は相手方に対し、「提示額は契約額の半分にも届かない金額で、全額返金が基本であることを考えれば低水準過ぎる」との見解を示し、再検討の余地がないか尋ねた。相手方は「これ以上の譲歩はできない。もともと返金予定はなかった。裁判をするなら応じる」と答えた。

仲介委員が申請人の意向を確認したところ、申請人は相手方の和解案は受け入れられないと回答した。

仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、手続を終了させた。

【事案 22】シロアリ駆除等契約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

以前から自宅のシロアリが気になっており、地域の協同組合のチラシを見て問い合わせたところ、相手方を紹介された。平成 25 年 7 月、相手方と 5 年間の保証期間のあるシロアリ防除契約を 15 万円で締結した。

平成 26 年 10 月に相手方が来訪しシロアリ防除の無料点検を受けたところ、床下の基礎コンクリートにひびがあるとして基礎補修工事を提案されたが、ひびが小さく、今すぐ工事をする必要性は感じなかったため契約しなかった。平成 27 年 9 月にも同様に無料点検を受けたが、その際、前年よりひびが大きくなっており、ひびが 4mm を超えると修理が不可能と言われた。不安を覚え、基礎の外周のみの補修工事契約を約 37 万円で締結し、施工した。

平成 28 年 10 月の無料点検で、基礎のひびがさらに増加していると説明され、施工していなかった基礎の内側の補修工事を勧められたが、工事の詳細について説明はなく、契約した工事の必要性にも疑問を覚えたため、消費生活センターに相談した。平成 27 年 9 月の契約書面に不備があったため相手方にクーリング・オフの通知を出したが、法定書面の記載不備はないなどとして拒否された。契約をなかったことにし、平成 27 年 9 月の契約の既払い金約 34 万円を返金してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

平成 26 年 7 月、「地域の協同組合です」と言って、地域の協同組合職員と相手方が自宅を訪問した。相手方は無料で床下のシロアリ点検をして「問題ない」と言って帰った。

ところが数日後、相手方が再度訪れ、シロアリ防除工事を勧めてきた。地域の協同組合が勧めているシロアリ防除工事ならばやっておいた方が安心と考え、24 万円で契約した。5 年間の無料アフターサービスがあり、1 年ごとに来ると説明された。

平成 27 年 9 月、相手方が 1 年ごとの無料点検として来訪した。床下の基礎にひびが入っている旨を伝えられ、基礎補修工事と床下換気扇設置工事の契約を勧められた。特に必要な工事とは考えていなかったが、相手方が地域の協同組合の指定業者であることや、相手方担当者が次々に契約書を作成していったことから、やらなければいけない工事であると思い、約 58 万円で契約を締結し、施工した。

平成 28 年 10 月、相手方が 2 回目の無料点検として来訪し、基礎補修工事と耐蟻性床束設置工事を勧めてきた。半日近く相手方がおり、早く帰ってほしかったが、契約しないと帰らないと思い、約 50 万円で契約した。しかし、金銭的に苦しかったため、消費生活センターに相談したところ、クーリング・オフでき、相手方が原状回復工事を行った。

平成 27 年 9 月の契約についても、相手方の勧誘行為に問題があり、契約書面にも不備があるため、解約を申し入れたが、法定書面の記載不備はないなどとして拒否された。契約をなかったこととして、既払い金約 58 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認めない。

サービス提供先に対してアフターサービス点検を行っている。

当社が行うシロアリ防除工事の効果は5年程度であるが、建物を破壊せずに薬剤を散布するため、シロアリが完全に死滅しないこともあり、1年ごとに点検し、再発していないか確認を行っている。点検の際には、シロアリの被害除去に加えて、別の問題が発生しているようであれば建物の補修サービス等を勧めることもあるため、定期点検の案内のダイレクトメールにその旨を記載し、訪問前にも電話で説明するとともに、来訪時にも改めて書面を交付して説明を行っている。

建物基礎の補修は、ひびの入った部分のみではなく、そこを含めた面全体で行っており、アラミド繊維シートを貼った後、エポキシ樹脂を塗布している。ひびが基礎の根幹に関わるものか否かの見極めは、建築士資格を持ってはいないものの当社で研修を受けた担当者が行っている。5mm以上のひびは当社での施工方法では補修対象外になるため、専門の業者を紹介するようにしている。

契約に際しては、相談しながら契約内容を決定し、金額を提示した後に正式な見積書を交付し、その後契約書を取り交わすようにしている。そのため、工事等の内容が固まらない限り、契約に進むことはない。

申請人イについては、平成27年9月、2回目の無料点検で訪問した際、基礎のひびが前年より拡大しており、内基礎、外周基礎の補修工事を提案したところ、外側のみの補修工事を契約した。担当者は、ひびが4mmを超えると修理が不可能になる旨の発言はしていない。

申請人口については、相手方が地域の協同組合職員と同道して申請人口宅を訪問した事実および地域の協同組合であると自己紹介した事実はなく、地域の協同組合の指定業者である旨を告げながら訪問したものである。また、申請人口宅の訪問は1度のみで、築32年ということであったため、予防の観点から最初の訪問日にシロアリ防除工事を勧めたものである。クーリング・オフについては、契約書面に記載があり、担当者からも具体的な期間を含めた詳細な説明を行っている。見積書の提出、契約締結、工事実施を間髪を入れず行うことについては、再三の来訪によって無駄に時間を費やすことを避け、工事原価の圧縮による合理的な価格を提供するためであり、違法性は認められない。

申請人らは書面不備を指摘するが、工事に人件費、材料費、運搬費および諸経費等が必要なことは言うまでもなく、見積金額、契約金額等にこれらの費用が含まれていることは当然であり社会通念である。法律は社会通念まで書面に明記することを求めていないと考える。また、工事内容の詳細について、法が求める工事内容の詳細とはどの程度のものであり、本件契約書面のどこがその程度に至らないのかを明らかにするべきである。

契約を無効とする申請人らの主張については争うところはあるものの、申請人らとの信頼関係維持が困難なことに加え、紛争のさらなる長期化を避けるため、申請人らの年齢等を含め勘案した結果、本件契約の合意解除、既払い金全額返還、相互の秘密保持義務および清算条項を骨子とした和解による解決を求めたい。なお、施工済みの建物基礎補修工事についての原状回復は求めないが、床下に設置した換気扇の撤去は求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、契約書における

書面不備に関して、消費者庁および経済産業省が編集している「特定商取引に関する法律の解説」（商事法務）において、リフォーム工事のように内容が複雑な役務については、その属性に鑑み、記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要があるとされていること、人件費や諸費用の内訳まで記載されていないとしても、基礎補修工事の範囲が基礎の内側だけか外周を含むかなどは工事内容として重要であり、本事案でもこうした対応が求められると指摘した。

本件紛争の解決については、相手方の和解案を申請人らに提示したところ、おのおの同意したため、各当事者間で和解が成立した。

【事案 23】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（18）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 1 月、結婚式の参考にしようと、相手方開催のフェアに参加した。会場で説明を受けた後、見積書の作成提案があった。相手方担当者より、最大予想人数で見積もりを作るのが通常だと助言を受け、その通り 60 人を設定し、依頼した。

相手方からは当初、約 280 万円のところ値引きを入れ約 240 万円との見積もりを出されたが、予算オーバーだと伝えた。日程も明確にはなっていないと伝えたが、5 月下旬の特定日をアドバイスされた。相手方担当者は式場見学について「2 件以上は多い、普通は 1 件目で決めるのが大多数」と述べ、開催場所も婿養子でない限り、新婦寄りの会場を選ぶことは一般的ではないと助言した。

相談の結果、通常は適用しない値引きも適用したとして、相手方が約 170 万円と予算範囲内に収まる提案をした。いったん持ち帰って検討したいと伝えたが、当該値引きは本日中に限って適用すると言われた。キャンセル料については、料率に関する説明はあったが、そもそも自分のプランの費用が未確定である認識であり、具体的にどの程度か説明を受けていない。

相手方担当者が専門家として適切な助言をしたと思ったこと、値引きは当日中の契約が条件であることから、焦燥感も相まって、確定した内容との認識がないまま契約した。手持ちの現金はなく、申込金 10 万円をクレジットカード（一括払い）で決済した。

契約日の夜に親族に相談したら、相手方担当者の助言内容は全くおかしいと指摘された。親族等の日程調整もつかないこと、見積もりも希望を反映したものではなく、説明もなかったことなどもあり、契約翌日の相手方営業開始後すぐに、相手方へ電話で解約意思を通知し、後日、書面を送付した。

2 週間後、相手方より解約料として 33 万 134 円の請求があった。契約に際し、20%のキャンセル料の説明はあったが、契約はフェア当日の夜であり、翌日午前中に電話連絡を入れており、実質的な損害はほぼ発生していないと思われる。相手方の請求額には納得できない。申込金 10 万円を差し引いた 23 万 134 円の請求について、取り下げてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

見積もりを作成した際の想定出席者数については、申請人らが別会場の下見において 60 名で見積もりを作成しており、比較しやすいという申請人らの希望で、当社も 60 名を想定して作成したのであり、過大な見積もりを行ったとは考えていないし、最大予想人数で見積もりを取るのが普通である旨は述べていない。開催場所の提案については、予定される主たる参列者、会場へのアクセス等、開催条件を考慮した上での提案であり、申請人らが主張するようなことを理由としたものではない。

当社は契約書を作成せず、見積書等のタイトルを用いた書面も作成しない。また、業界全体として申込書に印鑑等を必要としないため、そのような書式はない。

割引等の特典も、申請人らの来場早々に説明を行っており、申請人らが主張するところの契

約を迫る際の材料としては使用していない。また、契約内容を検討する時間についても、見学後の説明に約 1 時間かけており、申請人らの主張とは異なる。本来適用外の割引プランを適用したのは、当社支店長の判断によるものである。当社は、厳しい営業環境の中、利益率を圧縮することで経営している。一般的な挙式・披露宴を開催した場合の営業利益は 10%程度、純利益は 4~5%程度である。

当社の解約料金は、業界団体が作成したモデル約款を利用して定めている。本件契約においても、幾度も解約料の説明を行っており、申請人らに手交した約款の当該部分にも印を入れ、書面に確認のチェックも頂戴している。申し込み時点でキャンセル料が発生することは説明しており、決してキャンセル料が欲しいがためにそのようなことを行っているわけではない。

申請人らとの契約は正常に成立していると認識しているが、一方で、不快な思いをさせたことも事実であると認め、キャンセル料についてお話し合いをさせていただきたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方は当委員会の手続きで既に同種の事案が複数件存在していることに触れ、本件では、申請人らは申し込みの翌日午前というタイミングで解約を申し出ていることから、実質的な損害はほぼ発生し得ない点を指摘し、申込金の 10 万円で和解できないか検討と譲歩を求めた。

これに対して相手方は、これまでの当委員会の手続きを踏まえ、契約後はすぐにキャンセル料がかかることは説明し、約款の説明は動画で流す取り組み等の対応をしている等と述べ、いったん社内に持ち帰って検討することになった。

第 2 回期日で、相手方は、過去に和解したときと同様、約款に基づくキャンセル料の半分で和解することを希望した。仲介委員は相手方に対し、本件申込書は招待人数等の規模が確定していない段階で作成されたものであり、契約内容を確定せずに作成されたことを指摘した。また、勧誘に際し、契約意思がない人にキャンセル料付きの申し込みをさせて拘束した状況にも触れ、相手方が主張する 20%の解約料の妥当性に疑義を呈し、再度金額の検討を求めたが、相手方は難色を示した。

そこで、仲介委員は、申請人らが、別の式場で実際に開催した挙式・披露宴における招待人数と開催規模を、相手方における実質的な見積費用のベースに擬制し、これを基に相手方の定めるキャンセル料率を乗じた金額による和解案を提示し、相手方に再度の検討を求めた。

期日後、相手方は回答書で、仲介委員から提案された和解案に応じられないと述べた上、過去の手続事案と同様の解決を求めた。

第 3 回期日で、仲介委員は、実際に挙式・披露宴を開催した場合の相手方利益に比して、食事や消耗品の手配等が実質的に行われていない段階で支払うキャンセル料が、はるかに高率・高額である不合理性を指摘し、改めて検討を求めた。しかし、相手方は、業界団体のモデル約款に従っていると主張し、会社としてはこれ以上の譲歩は行えないと述べた。なお、相手方約款については、モデル約款とは異なる独自のものであるにもかかわらず、共通約款と表題に記載するのは不適切であることを仲介委員より指摘した（キャンセル料率についても、モデル約款では、上限を示し数値は各異業者が算出した平均的な損害を根拠として決めるべきものであることが指摘されているのに、相手方の約款ではその上限の数値がそのまま解約料金として記載されている）。

申請人らは、本件紛争の解決を希望し、相手方の回答が、当初のキャンセル料より低廉になったことをもって和解することを望んだ。両当事者間の和解が成立したので、手続を終了した。

【事案 24】 レンタル携帯電話の通話料に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

引っ越し準備のため携帯電話をレンタルすることにし、平成 28 年 12 月、大手携帯電話会社のレンタルショップに電話で問い合わせたところ、空港にある店を紹介された。大手携帯電話会社のロゴマークが掲示されたその店を訪れ、国内用携帯電話レンタルの契約を結んだ。契約書は英文だった。海外生活が長いので英語は理解できるが、ざっと目を通した程度だ。通話料の説明を求めたところ、店員は通話が 1 分 110 円、着信はすべて無料であることのみを告げた。

通話料が高額なので、レンタルした携帯電話は着信とフリーダイヤルへの発信に使い、それ以外の発信は極力避けることにした。なお、携帯電話と一緒に渡されたバッグには日本語も併記された説明書が入っていたようだが、使い方に関するものと思い、携帯電話の使い方は知っていたので一切目を通していない。

翌年 1 月に引っ越しを終え、携帯電話を返却した。2 月に届いた利用明細書には、国内通話料 3 万 4210 円等計 5 万 1325 円の請求額が記載されていた。通話料が高額なのに驚き、内訳をウェブサイトで確認したところ、フリーダイヤルへの発信がすべて通話料金として請求されていた。料金は既にクレジットカード（一括払い）決済されていた。

領収書と明細書の社名が、契約先と思っていた大手携帯電話会社ではないことにも気付いた。契約書には相手方の社名や所在地が明示されておらず、大手携帯電話会社との関係も分からなかった。聞いたことのない外国の企業と分かっていたら契約しなかった。

相手方に電話で問い合わせたところ、担当者は英文の契約書に注意事項として小さな文字で書かれた「通話料率はフリーダイヤルにかける場合にも適用される」との項目に言及し、フリーダイヤルにかけても 1 分 110 円かかると言った。契約時にはそのような口頭説明がなかったので納得いかず、フリーダイヤル分の通話料の返金を求めた。

交渉が決裂したため、消費生活センターに相談したところ、相談員から、携帯電話レンタルの法的整備がまだされておらず、携帯電話購入契約に関する国の規制はレンタルには適用されないこと等を教わった。

既払いのフリーダイヤル通話料金 3 万 2010 円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

弊社は訪日外国人向けの日本国内用携帯機器と海外渡航者向けの海外用携帯機器のレンタルを行う会社である。ただし、日本国内居住者の利用を排除しているわけではない。

申請人は引っ越し準備のため国内用携帯電話をレンタルしたとのことだが、弊社はそれを知らず、訪日する方向けのレンタルとして通常通りの契約手続きや説明を行った。国際空港の契約手続きは、飛行機の搭乗時刻や電車、バス等の乗車時刻を最優先しなくてはならないため、重要事項の説明は契約書と説明書で行うこととしている。消費者保護に関する法令も口頭での説明を義務付けてはいない。問い合わせのあった事項については口頭でも説明している。

弊社は携帯端末を格安でレンタルしており、レンタル料だけでは事業として成り立たない

め、通話発信には1分あたり110円を課金している。フリーダイヤル宛ての通話料金も課金されることは契約書のNote欄および説明書の他、弊社ホームページでも案内している。申請人は契約書Note欄の記載が小さすぎると主張するが、十分に読解可能だ。年間数万人が弊社サービスを使っているが、文字が小さすぎてサービス内容が分からないとの指摘は他に全くない。

申請人は契約書が英語だから分かりづらいと指摘するが、弊社のサービスは英語の分かる人を対象としている。そもそも、何を記載しているか分からない契約書にサインすべきではない。なお、契約書は用紙サイズの制約から英語のみの記載だが、説明書には日本語も併記している。以上のことから、課金の説明に関し、弊社に落ち度はないと考える。

大手携帯電話会社との契約と誤認された件では、改善すべき点があることは認める。弊社は大手携帯電話会社とはユーザーとして契約している一方、パートナー契約も結んでおり、十数年前から公式なレンタルサービスを任されている。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日で相手方は、社名表示の不備で申請人に大手携帯電話会社との契約との誤解を与えた点では落ち度を認め、特に契約書に相手方社名が記載されていないことについて、「今ある契約書用紙の在庫がなくなり次第、改善したい」と話した。その一方で、申請人にもフリーダイヤルへの発信が課金される旨の契約書や説明書の記載を見落とした過失があり、双方の過失割合はせいぜい五分五分だと主張し、フリーダイヤル課金分の5割を返金することで和解したいと述べた。ただし、申請人がフリーダイヤルと主張する通話の中には大手携帯電話会社から課金されているものもあるため、どの通話がフリーダイヤルか再確認したいと述べた。

仲介委員は、携帯電話キャリアが一般に締結している利用契約では、電気通信事業法の改正もあり、説明義務が非常に厳しく適用されていること、実務上でも携帯電話キャリアはユーザーから多額の課金を認識していなかったというクレームがあった場合には返金するケースが多くなっていること、こうした近時の状況にかんがみると、仮に本件が裁判となった場合でも、相手方が説明義務違反等を理由に敗訴ないし全額返金に近い和解を求められる可能性もあること等を指摘し、フリーダイヤルへの発信分の7割を返金できないかを相手方に打診した。しかし、相手方が7割返金に難色を示したため、仮にフリーダイヤルへの発信分を5割返金とする場合、有料通話だった分については1分110円の通話料から原価分（相手方が携帯電話キャリアに支払った実額）を差し引いた額を返金できないかを相手方に打診した。

相手方はこれにも当初は難色を示したものの、紛争の早期解決のため、仲介委員の提案を受け入れると答えた。

一方、申請人は、「端末レンタル料が安いからという理由でフリーダイヤルに課金されることには納得いかない」と述べた上、フリーダイヤルへの課金は常識を覆すものであるため、口頭での説明が必要だと主張し、フリーダイヤルへの発信分の全額返金を改めて求めた。仲介委員が申請人に対し、法律上は相手方が提示した料金で契約は有効に成立している一方、料金体系についてどこまでの説明が必要かは法令に明記されていない点を説明した上で、相手方にも譲歩を促して五分五分以上の返金に同意してもらっていることを指摘し、申請人にも一定の譲歩を求めたところ、申請人はフリーダイヤルへの発信分の5割返金および有料通話分の原価との差額返金という和解案に同意した。

後日、相手方より、申請人が相手方端末から発信した通話の発信先電話番号と通話時間、

通話料原価等の一覧と、これに基づき計算した返金額を1万9580円とする書面が提出された。申請人がこの内容を確認した上、同金額での和解に同意したため、和解が成立した。

【事案 25】国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 2 月、海外女性との結婚をあっせん・紹介すると触れ込む相手方ウェブサイトを開覧し、掲載されていたカップリング事例を見て、相手方担当者に連絡を取り入会した。

平成 27 年 5 月から 2、3 カ月ごとに計 7 回、現地に渡航し、女性との見合いを行った。滞在費や女性紹介料などとして、平成 28 年 4 月まで計 10 回、延べ 3200 万円以上を相手方代表者に支払った。この資金は、今後の結婚生活に備えて貯蓄してきたものであった。

相手方は、必ず現地女性と籍を入れさせる、一生懸けても最後まで面倒を見る、無期限最高の会員待遇を提供すると説明し、最終的に私の預金全額を支払わせた。

出会えた女性には、まっとうな女性もいたが、後に大半がコールガールであると分かった。平成 27 年 8 月と 11 月、それぞれ別の女性と現地で結婚式らしきものを挙げたが、教会と言えない平屋の長屋で 20～30 分程度の簡素な式典であった。いずれの女性も来日してから 1 週間程度で、婚姻の意思は虚偽だと告げたり、実は本国に交際相手がいると述べたりして帰国した。このため入籍等は果たせていない。

相手方代表者に PC を貸したことがあり、後日、返却されたその PC に、現地スタッフとの交信記録が残っているのを、たまたま目にした。そこには、女性に交際のふりをさせて、申請人を含む男性会員をだまし、いかにお金を巻き上げるか、という生々しい会話が記録されており、だまされたのだと感じた。

現に結婚相手は 1 人も見つかっていない。相手方は契約に際し、特定商取引法に定められた法定書面等の交付すらしておらず、クーリング・オフにより解除した。これを理由に返金を求めたが、相手方は応じなかった。また、相手方ウェブサイトには、成婚事例として、私の虚偽の結婚式などの画像が掲出されている。相手方に、返金とウェブサイト上からの私に関する画像の早急な削除を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

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。

平成 27 年 2 月、申請人が当会に入会したのは事実である。入会に際し、契約書等を交わしていないことは認める。また、当会担当者が、申請人に対し、最後まで面倒を見る旨を述べたのは、おおむね事実であろうと認識している。

当会と申請人の間の契約内容は、申請人の海外現地における滞在費、通訳費、航空券代、食費等について、申請人が負担するものとなっている。当会は、パッケージとして対価を収受したのではなく、これら実費を立て替え払いするため、前もって申請人より金銭を預かり、大部分は申請人の現地における実費として使用した。

確実な記録は残っていないが、当会が案内、把握している申請人の現地渡航は 4 回であり、それ以外は申請人が自主的に渡航したものであり、その期間内の行動は承知していない。

申請人が主張する当会への支払金額は、申請人より支払われたと確認できるのが約 650 万円であり、その余は確認できない。返金については、この金額を起点として話し合いに応じるこ

ととしたいが、今のところ入会金の 32 万円の返金で和解を提案する。

当会は、申請人の現地レクリエーション希望に応じ、これの立て替え費用が発生している。その上、申請人は当会がマッチングをセットした以外の女性との面談を追加で希望したため、紹介料や準備にかかる費用がかさんでいる。

申請人が現地で 2 回結婚式を挙げたことは認める。結婚式の会場や様式は、現地の様式や慣習に倣ったものであり、結婚式の後、日本の披露宴に相当するパーティー等も挙行されており、結婚や挙式が虚偽との指摘は受け入れかねる。よって、申請人が支払った金銭の全額返還について、応じかねる。

なお、当社ウェブサイト上に掲示していた申請人の結婚式に関わる画像については、削除済みである。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日で両当事者から、申請人の契約経緯と現地での状況についてヒアリングを行った。

申請人は、本手続に際し、金額面で一定程度の譲歩の余地があると述べた。相手方も当初、一定程度の歩み寄りによる返金について理解を示した。

仲介委員から相手方に対し、契約経緯、法定書面の不交付、また旅行業法上の問題点等から、申請人が支払ったと主張する金額について、クーリング・オフを含め、相当額の返金が求められる状況にあることを説明し、譲歩を求めたが、申請人の支払額の主張と、相手方が申請人から収受したとする金額には 2000 万円以上の開きがあり、およそ歩み寄りによる解決は困難と判断したため、本手続を終了させた。

なお相手方からは、自社のドメイン以外に収蔵されている申請人の画像や動画、記事等についても、本件手続とは別に削除ないし不可視の処理を行う旨の発言があった。

【事案 26】 掃除機の使用による損害の補償に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 3 月、相手方メーカーのスティック型コードレスクリーナー（以下「本件掃除機」という。）を通信販売で購入し、週に 1、2 度、床や階段を掃除していた。本件掃除機には床用ヘッドの他にノズルやブラシも付属していたが、使用したことはない。

11 月下旬に暮れの大掃除をした際、これまで使用していた他社製の掃除機と同様に本件掃除機の床用ヘッドを使ってプラズマテレビの掃除をしたところ、テレビスタンド（テレビを支えている台）に大きくくぎで引っかいたような傷が付いたので、驚いて本件掃除機のヘッドを調べると、吸入部の四隅を止めているねじのうち一つが出っ張っていた。

相手方販売会社に連絡し事情を伝えたところ、相手方メーカーから電話があったが、「代わりのヘッドを送るがテレビスタンドの傷の補償には応じられない」とのことだったので、納得できないと伝えると、本件掃除機一式を送って相手方メーカーで調査することになった。

その結果、担当者はねじが出ていることを認めて対応することを約束した。しかし、翌日になり、以前は丸型のねじが使われていたが平型に変わっているが、完全に平らな場所では問題が起こらないことが確認できたので、欠陥はなく、補償には応じられないとの回答が変わった。

その後、相手方販売会社からは商品の全額返金に応じるもののテレビスタンドの補償には応じられない旨の回答があった。掃除機は別の物を新たに購入したため不要であるが、プラズマテレビは既に市販されていないため愛着があるので継続して使用したい。テレビスタンドの修理費用は約 3 万 8000 円であり、本件掃除機本体の価格約 3 万 2000 円と合わせて約 7 万円を支払ってほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

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。

本件掃除機は平成 28 年 3 月の販売会のために仕入れて販売した商品であり、完売しているが、他に同様の問い合わせは寄せられていない。

本件掃除機は現在、相手方メーカーの下にあり、現物も傷が付いたテレビスタンドの写真も確認していないが、ねじが出た構造になっているという事実は把握している。

メーカーが商品不具合ではないと判断しているが、当社の対応として顧客の意向を尊重し一定額を返金する。

＜相手方メーカーの主張の要旨＞

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。

相手方販売会社の販売会では数万台の掃除機が売れたと認識しているが、床も含め傷が付いたという問い合わせは寄せられていない。

ある時期からヘッドのねじの形状が丸型から平型に変わり、本件掃除機に限らず片側のねじだけ若干出ているのは事実であるが、エンジニアによる検証の結果、どのような角度で使用し

ても床にはねじが当たらない仕様となっており、当該クリーナーヘッドに不備等問題はなかった。このため、本来、当該製品の返品を受けることはできかねる。しかし、対応した者が、あたかもねじ部分に問題があるかのような誤った案内を行ったのは事実であり、その後、申請人に対し、十分ご理解いただけるまで訂正・説明ができておらず、多大にご不快な思いをさせたこと、貴重なお時間を頂戴したことから、一定額を返金することで解決したい。

ただし、ヘッドは本来床専用であるところ、デリケートな面の掃除にはノズルを使用するよう取扱説明書に記載しており、テレビスタンドの損傷は、申請人が、弊社が勧めない方法で使用したことによるため、被害の補償請求に応じることはできない。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、相手方販売会社及び相手方メーカーは、申請人に対する対応について両社で調整しておらず、もし、相手方他社が返金する意向であったとしても主張は変わらないと述べた。

仲介委員は、申請人に対し、テレビスタンドを床用ヘッドで掃除することは本来の使用方法ではないことを踏まえると、本体代金に加えて修理代金全額を請求することは難しいと説明した。申請人も両社から一定額が返金されるのであれば異論はないと述べた。このため、申請人が本件掃除機の所有権を放棄し、相手方らがそれぞれ一定額を申請人に対して支払う内容で和解が成立した。

【事案 27】住宅リフォーム工事に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

自宅マンションの内装が老朽化してきたため、平成 28 年 10 月中旬、リフォーム工事（①寝室の天井と壁のクロスの張り替え、②トイレの床の張り替え、③台所と洗面所の床の張り替え）を、相手方に見積もりを取った上で契約した（約 34 万円）。

工事③の台所と洗面所の床の素材は、②と同じ塩ビタイルで発注したが、飼い猫が足を滑らせるのではないかと考え直し、契約直後に、コルク床へ変更ができないか相手方に打診したところ、既に発注済みのためできないと言われた。

工事①②については問題なく施工が終了したが、工事③の際に相手方が塩ビタイルとは異なるタイルカーペットを持ち込み、猫が滑らない素材であると説明し、半ば強引に張り替え工事を行ってしまった。同日、代金を現金で一括払いしたが、請求書にはタイルカーペット張り替え分に加え、塩ビタイル仕入れ分も請求されており、その旨の説明は一切なかった。

また、機能面においても、タイルカーペットに防水性はなく、頻繁にドライヤーで乾かさないといけない等、非常に不便であった。相手方からは、足拭きマットを使用するようアドバイスを受けており、相手方はタイルカーペットに防水性がないことを知っていたと思われる。

そのため相手方に対して苦情を申し出、話し合いをしたが、相手方は非を認めず決裂してしまった。

その後、消費生活センターであっせんしてもらったところ、相手方は、タイルカーペットの防水性については誤解していたと認めたが、合意の上で施工したと主張し、返金は拒否した。塩ビタイルについては渡さなかった過失を認め、「返却する」とのことだったが、素材を渡されても困る。塩ビタイル仕入れ代金（4 万 5000 円）およびタイルカーペット張り替え代金（6 万 5000 円）の返金をしてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

工事③については、猫用にクッション性のあるものをサンプルとして持参したものの、さらに丈夫なものと言われ、塩ビタイルを使用することで合意した。しかし工事の際に申請人より別の素材に変更してほしいと言われ、塩ビタイルは開封済みのため返品できないと説明の上、たまたま脚立の養生用に持参していたタイルカーペットを使用することにした。塩ビタイルを申請人に渡さずに持って帰ってしまったのは相手方の過失である。

タイルカーペットは撥水性のある商品もあったが、工事③で使用したのものにはその効果はなく、単に水を拭き取りやすく、手入れがしやすい商品であった。

台所という環境では塩ビタイルが適当であると考えているが、申請人の申し出により、タイルカーペットへ変更した。申請人は工事前に足拭きマットを使用していたので、同じく、水等の飛散に備えて工事③の実施後にも足拭きマットを使用するようアドバイスした。

申請人代理人の主張に異論があるが、高齢である申請人の心身に負担をかけたくないため、請求額 11 万円の半額を返金することを条件として解決を図りたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は、両当事者に対し、塩ビタイルからタイルカーペットへの変更の経緯を巡る双方の主張が対立しており、客観的な資料等での事実認定ができないため、歩み寄りによる解決を求めた。具体的には、塩ビタイル仕入れ代金については、開封済みであるとしても未施工であるため、今後転用できる可能性がないとはいえないことから全額返金とし、タイルカーペットへの張り替えによる不具合等その余については、双方の歩み寄りにより、タイルカーペット張り替え代金6万5000円のうち2万5000円の返金とし、合計7万円を相手方が申請人に支払う内容での和解案を提示したところ、両当事者が同意したため和解が成立した。

【事案 28】 CD 作成販売等の返金に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 8 月ごろ、相手方サイトのオーディション広告において、楽曲を制作しサイトで配信するという企画に引かれ、以前から音楽活動を志望していたので審査に応募した。

合格後、相手方販売会社から所属契約と CD の買い取り契約の説明を受け、活動条件を示された。CD の買い取り契約については、レコーディング前に申込金として 10 万円を支払い、残額は相手方保証委託会社を介した 12 回分割の割賦払い（毎月 3 万円余の支払い）になるというものだった。3 次審査で他人の楽曲も含まれるコンピレーション形式¹になると示され、疑念はあったが、相手方販売会社から CD 販売の手伝いをする旨や、活動内容として自身を売り込むためのネット動画配信があり、動画配信を成功させて月に 50 万円稼ぐ人もいる旨を伝えられたため、自分の目標のために所属契約を締結した。

当初、楽曲が仕上がり次第、ボイストレーニングを行って、10 月中に CD が完成すると言われていたが、9 月に候補楽曲が届いたのでその修正を求め、修正版を翌月末まで待つこととなった。しかし、修正版が完成したとの連絡がなかったので、相手方販売会社の担当者に問い合わせたが、その都度、発売予定時期が延ばされ、レコーディングは平成 29 年 3 月中旬との連絡を受けるに至った。楽曲配信の件についても活動が進めば配信すると言われ、広告との食い違いがあった。

結果的に、相手方販売会社に所属して行った活動は、音楽と何ら関係のない動画配信だけで、ライブ等のイベントについても、特に相手方からバックアップを受けるようなことはなく、集客はほとんどなかった。

CD については費用の引き落としは続いていたが 1 枚も受け取っておらず、相手方販売会社によるレコーディングの遅延や、楽曲の配信がすぐに行われないなど、活動内容についてのウェブサイトの説明との食い違いもあり、地元の消費生活センターに相談したところ、相手方販売会社から違約金を差し引いて返金するとの回答があったが納得できない。既払い金全額（22 万 8400 円）の返金と、所属契約の解消を求める。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社が申請人と契約した CD アルバム買い取り契約は適正に成立している。割賦販売契約が買い取り契約日の 10 日後となっているのは、契約日は面接等で申請人が疲れてしまうことを想定したためであり、商品（CD）の引き渡し日は、楽曲制作が順調に進めばおおむね 2～3 カ月で行えると見込み、努力義務の意図で記入した。

CD の制作条件に関しては、オーディションの際、2 次・3 次審査の各段階で本人に説明をしており、申請人はこれに合意し、契約を締結したものと認識している。CD 販売促進についても、当社は専用通販サイトを構築しており、義務は履行していると考え。ライブイベントにも、申請人は 2 回出演を果たし、当社スタッフも同行して CD 等物販を実施している。

¹ 直訳すると「編集」という意味になる。特定のテーマや方針に基づき、複数の楽曲をまとめた CD 等を指す。特定のアーティストの代表的な楽曲をまとめたり、あるジャンルの楽曲をまとめたような形態を指す。企画盤と呼ばれることもある。

楽曲遅延の指摘については、作曲家の状況次第で時期が前後する旨、事前に説明している。現に平成 28 年 10 月下旬、申請人に楽曲を納品しており、義務は履行できている。

申請人との連絡は SNS のメッセージ機能を用いて行っているが、CD のレコーディングは、申請人の希望に通り成人式に重ならないようスケジュール調整すると連絡している。しかしこの頃から申請人側が連絡不能状態となっており、結果的に、3 月下旬に予定していたレコーディングに申請人が無断欠席したため、CD は未完成状態となっている。

当社としては、手違いで楽曲制作が遅延し、申請人のレコーディングが果たせなかったこと、企画の進行に遅延があったことは否定しないが、所要の努力を行い、契約の履行を果たしている。よって、申請人の主張に対し、契約した CD アルバム買い取り契約代金 22 万 8400 円のうち、契約書に定める違約金を控除した 2 万 8400 円を支払うことで契約を解消し、和解としていただきたい。

<相手方保証委託会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件事案において、当社は本年 3 月、相手方販売会社との間で、解約処理手續を済ませており、本件申請時点で、申請人との契約関係が存在しない状態にあるものと考えている。申請人による返金等の交渉は、相手方販売会社との間で行ってほしい。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日で仲介委員は、申請人から解約を求めた理由と、希望する解決案について聴取した後、相手方販売会社に、本件契約の経緯等について確認をした。

その上で、仲介委員は相手方販売会社に、CD 制作については、割賦販売契約書に記載した引き渡し日を過ぎていることなどから、申請人側に契約解除し得る権利が発生する点を指摘し、相手方へ法的な検討を行い、次回期日で解決方法について回答するよう求めた。

第 2 回期日において、相手方販売会社は、CD 作成等のため一定程度の費用が既に発生していることは事実としながらも、業界ではよくあることではあるが、契約の履行が遅延したことに鑑み、12 万 8400 円の返金による和解を提案した。申請人は、この提案に加え、相手方販売会社のウェブサイト上に残る申請人に関する情報の削除を求めたところ、これに相手方販売会社が応じたため、両当事者間で和解が成立し、相手方保証委託会社への申請は取り下げられた。

【事案 29】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（19）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 3 月、自宅でインターネット検索をしていたところ、誤ってアダルトサイトにつながり、「料金未払い」との表示が出た（以下「本件情報」という。）。スマートフォンで「国民生活センター」と検索したら A 相談センターが出てきたので、電話で問い合わせた。

A 相談センターは「大丈夫ですよ。安心してください。関係書類を郵送するので 2 日後には届きます。料金は 5 万 4000 円です」と言った。

翌日、不安になり、改めてインターネットで「国民生活センター」を検索すると、「アダルトサイトトラブル解決」等をうたう相手方が表示された。問い合わせたところ、「A 相談センターだと書類が届いてからの手続きになり、間に合わない。実際に請求があると弁護士でなければ交渉できないが、今なら間に合う。うちは東京都公安委員会にも指定されている機関なので抑止力がある。任せてください。解決します」等と言われた。そのため、アダルトサイト側から請求が来ないように、または本件情報の流出による二次被害、三次被害を防止するため、相手方がアダルトサイト側と交渉してくれるものと思った。相手方から「急いだ方がよい」と言われ、近所のコンビニエンスストアのファクスで契約書等を受領した。その際、その場から、電話で、重要事項説明書の一部を説明されたが、主に料金の話であり、契約内容が調査や探偵業であるという説明はなかった。急かされていたので内容を読む余裕は無く、その場で言われるままに署名・押印して返送した。本件情報が他の業者に漏れている場合の対応費用として 12 万 4200 円（税込み）を請求され、すぐに振り込んだ。この間、やりとりは全て電話のみで、面談をしたことは一切無い。

これらの手続きを終えた後、改めて契約書等を見直したところ、相手方が個人事務所で、契約内容も調査・探偵業であることに気が付いた。

不安を覚え、地元の消費生活センターに相談の上、入金から約 1 時間 30 分後、相手方に契約解除を申し入れた。その後、1 万 3500 円を返金すると言われたが、契約当日に解約を伝えており、納得できない。全額を返金してほしい。なお、相手方の代表者と話をしたことはない。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。全額返金する。

なお、本件の担当者が自分だったので手續に対応しているが、当社（法人格は無い）の代表者は別人（某）であるので、和解の当事者は「当社こと某」として構わないし、自分の名前も担当者として併記して良い。また、回答書の事業者名表記は漢字である一方、契約書・重要事項説明書等に記載の事業者名表記はローマ字であるが、同一事業者である。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方が回答書・答弁書において全額返金する意向を明らかにしていたことから、期日では主に和解書の条項について調整を行った。申請人から個人情報の削除を求めたいとの要請があり、相手方も受け入れたことから、和解が成立した。

【事案 30】光回線のオプションサービス解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

自宅ポストに投函されていたチラシを見て、光回線サービスを申し込んだ。その後（申請人により半年～1年半が経過してから）、オプションサービスとして毎月約4千円が引き落とされていることに気が付いた。

そこで、請求元である相手方に返金を求めたところ、3カ月分は返金するとの回答だった。そもそも契約した覚えがないので納得がいかない。

（申請人イ～ハ）これまでに支払ったオプションサービス料金を返金してほしい。

（申請人ニ）これまでに支払ったオプションサービス料金と、ルーターレンタル代（オプションサービスの契約を前提に無料となっていたが、その解約により料金が請求された。ルーターの説明は受けておらず未使用）を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人らの請求を認める。

申請人らは契約していないという主張だが、申請人イ、ハについては、代理店Aと共有しているシステムに、契約した場合に入力する個人情報等が入力されており、それらの情報は申請人らの同意の下で確認していると考え、契約は成立していると判断している。しかしながら、当社と当該サービスの承継会社Bで検討した結果、返金を認める。

申請人口、ニについては、代理店Cの音声記録から、サービス内容、無料期間の説明、月額利用料の説明があるため契約は成立していると判断しているが、サービス内容の案内時に不十分な点があり、当社と承継会社Bで検討した結果、返金を認める。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日においては、契約の経緯、契約成立の有無に疑問はあったものの、既に相手方より全額返金に応じる旨の回答が提示されていたため、早期の和解を目指し、和解条項の調整を行った。

相手方は、相手方が作成した返金依頼書に記載された「承諾事項」と同じ内容であれば和解できると述べたが、その「承諾事項」には第三者への口外を禁止し、口外した場合には相手方が返金した金額と同額を違約金として支払う旨の条項が含まれていた。申請人の中には以下の懸念を示す者もいた。

- ・ これまで相談してきた家族、知人、消費生活センター等に報告することも禁止されるか
- ・ 家族、知人が同様のトラブルにあったら助言したいが禁止されるのか

仲介委員から相手方に申請人らの懸念を伝えたところ、相手方は、そうした口外も避けたい、消費生活センターに伝わることで他事案でも相談者に助言されることを懸念する、と述べたため、仲介委員から以下の点を伝えた。

- ・ インターネットに書き込むなど、不特定多数の第三者に口外されることを懸念するのであれば、口外禁止の範囲を明確にした和解条項を加える。家族等に伝えることは了承願う
- ・ 消費生活センターに状況を報告しても、当該センターが別の相談者に個別事案の解決内容

を伝えることはない

相手方はこれに理解を示したため、仲介委員は、不特定多数の第三者に口外しない旨の記載を含む和解条項案を当事者に提示し、相手方は社内で確認すると回答した。

なお、相手方は申請人らが消費生活センターに相談した際には3カ月分を返金すると回答し、また、他の消費生活センターの同様の相談でも3カ月分の返金を上限に返金対応している傾向が見られたが、当和解仲介手続では全額返金に応じている。このため、仲介委員は早期解決による消費者の負担軽減という観点から、消費生活センターに寄せられた他事案においても全額返金を検討するよう相手方に要請した。相手方は、個別の事案によって、説明の状況、音声記録等を確認しているため、一律の対応はしかねると説明した。

後日、相手方より、和解書の文案について了解する旨の回答があり、両当事者間で和解が成立した。

【事案 31】 終身保険の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 2 月、相手方代理店の職員が訪ねてきて、「あなたに万一のことがあった時、子供たちがいつでもお金を引き出せるようにしておいてあげないと大変なことになる」と言った。数日後、相手方代理店の別の職員が来て、子供が 500 万円ずつ引き出せる商品を勧めてきたが、それでは私の生活ができなくなるため断ると、200 万円ずつならどうかと提案されたので了承した。

契約には子供の承諾が必要で、近々 2 人に会いに行くと言われたので、息子に対応してほしいと伝えると承諾してくれたが、娘は承諾しなかった。

娘から「頑張って貯めたお金だから自分の好きなように使ったらいい」と言われたため、相手方代理店に電話し、息子の分の契約も取りやめたいと伝えたが、クーリング・オフの期限が過ぎたから解約できないと言われた。翌月、相手方保険会社に電話して解約を求めたところ、今解約すると 182 万円しか戻らないが、2 年待てば 192 万円になると言われ、それなら 2 年待つ方がいいかと思った。

平成 29 年 1 月、相手方保険会社からはがきが来て、3 月末までに毎月約 8 万 5000 円、1 年間で約 100 万円払わなければいけないと書かれていた。200 万円だけ預けたつもりなのに、まだ支払いを続けなければならないと分かり、地元消費生活センターに助けを求めた。相手方保険会社は「契約は有効に成立している」と言うが、納得できない。契約をなかったことにし、既払い金約 200 万円を返してほしい。

＜相手方代理店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は本件契約を無効にし、払い込み済み保険料を返戻すべき立場にはないが、相手方保険会社と連携して仲介手續に協力する用意がある。

＜相手方保険会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する。

申請人の請求を認める。

申請人および相手方代理店担当者に本件契約の申し込み受理当時の状況等についてヒアリングを行った結果、担当者に高齢者募集における配慮が足りなかったことが認められた。

具体的には、70 歳以上の方と契約する場合、説明時に家族の同席を依頼する旨の内規がある。しかしながら、申請人の場合、担当者が家族の同席を依頼したかどうかは必ずしも明らかではなく、事実として、家族が同席していなかった。同席していただけるような環境は作れたのにそうしなかった点で、配慮が足りなかった。

また、申請人は子供に資産を残したいと考えていたにもかかわらず、本件保険契約は子供を被保険者とするもので、申請人の意向とマッチしておらず、説明も不十分だったと考える。

このため、申請人の要望に沿い、本件契約について払い込まれた保険料を全額返金する内容で和解したい。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日で相手方保険会社は、申請人の請求通り、契約を解除し、既払い金を全額返金する方針を改めて表明した。ただし、本件紛争に関する風評リスクを避けるためとして、和解条項で申請人に守秘義務を課すことを要望した。

相手方代理店は、手続には協力するものの、債権債務については関与しないと述べた。

申請人が相手方保険会社の和解案を応諾したため、和解が成立した。

【事案 32】タブレット端末等の解約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 12 月、長年使っていた携帯電話機が故障したため、相手方代理店が運営するショップ（以下「相手方代理店」という。）に出向き、機種変更した。

平成 29 年 3 月、機種変更した携帯電話機が故障したため、相手方代理店に出向き、修理の間の代替機を借りる手続きをしていたところ、タブレットの勧誘を受けた。契約する気がなかったため、「将来的にはスマートフォンにしたいが、機種変更したばかりだし、通話が中心でメールはやらない。難しいことは分からないので、不要だ」などと答えたところ、スマートフォンで何をしたいのか聞かれたので、ワンセグでテレビを見たいと伝えた。すると、相手方代理店の担当者から「タブレットなら大きくきれいに見える。このタブレットなら無料なので、とりあえず使ってみてください」と言われたが、タブレットは通信料が月々8000 円程度かかると説明されたので、これ以上通信費にお金をかけられないため、購入できないと思った。オプションの説明もあったように記憶しているが、契約する気がなかったため、聞き流していた。相手方代理店の担当者から、説明したことのサインを求められたため、サインした。大量の書類を受け取ったが、字が小さくて読めず、内容も理解できなかった。契約書類の読み上げもなく、説明した通りなので書類に署名してほしいと言われた。タブレットは、代替機と一緒に渡されたので、故障のおわびに特別に貸してくれたと思い、持って帰った。

ところがタブレットを使いこなすことはできなかった。また、代替機も電話帳が移っていなかったため、電話がかけられず、相手方代理店に行き、返却しようとしたところ、タブレットは購入したものであるため返せないと言われ、初めて契約したことに気が付いた。また、タブレットには複数のオプションが付けられていることも分かった。地元の消費生活センターに相談し、オプションをすべて解約するとともに、相手方携帯電話会社に苦情を申し入れたが、取り消しはできないと言われた。タブレットを契約したつもりはないので、取り消してほしい。

＜相手方らの主張の要旨＞

※両社とも同じ内容の回答であるため、まとめて記載する。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

- ・タブレットの購入手續が行われるまでの経緯について、複数の点で認識の相違がある。
- ・期日において、相手方代理店は、申請人が来店した時の対応状況について、マニュアルと作成された書面に沿って順次説明を行った。
- ・代替機の手続きをしている間、ワンセグの話になり、タブレットを勧めた。申請人は、知人に相談してから決めたいと述べ、その場で2～3回電話をかけていたが、つながらない様子だった。後日購入することもできると案内したが、申請人は契約するとのことだったため、オプションの説明を行った。
- ・オプションは、「タブレットに慣れるため、試しに使ってみないか。不要であれば、無料期間中に解約すれば料金はかからない」と説明した。
- ・契約書類は、蛍光ペンでマーカーを引いて読み上げ、説明している。

- ・代替機に電話帳は正しくコピーされていた。
- ・オプションは現時点で 6 個が未解約だが、いずれも無料または利用時に料金が生じるものである。

申請人は、消費生活センターを通じて、相手方携帯電話会社に苦情を申し入れているが、相手方携帯電話会社は相手方代理店の店舗に事実関係の確認を行い、その結果、一定の説明が行われており申請人には契約意思があったと判断し、取消しには応じられないとの対応をしたものである。なお、本件において、かかる情報は契約といった観点での確認を相手方代理店の店舗、相手方携帯電話会社支店で実施しており、オプション契約等の案内状況を含めての総合的な判断をするといった観点が欠けていた。本件では 1 時間超の時間をかけて説明したが、結果として申請人に理解されておらず、心労をかけたため、申請人の請求を認め、申請人に負担のない和解を希望する。

インターネットもメールもしない 78 歳の高齢者に SIM 付きのタブレットを勧めて、オプションを付けたことは反省している。

2. 手続の経過と結果（和解）

相手方らが回答書・答弁書において全額返金する意向を明らかにしていたことから、期日では主に和解書の条項について調整を行った。相手方代理店へのタブレットの返却方法や、タブレットの通信契約がなくなることに伴う料金の精算方法も含めた和解書を作成し、手続が終了した。