

報道発表資料

平成 31 年 3 月 14 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センター ADR の実施状況と結果概要について（平成 30 年度第 4 回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注 1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度 151 件、平成 25 年度 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 172 件、平成 30 年度（1 月末現在）153 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 164 件、平成 30 年度（1 月末現在）150 件。（制度スタート後の総申請（1,509 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 1,319 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 856 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 30 年									
	4 月	15 (15)	18	10	6	2	0	0	0
	5 月	13 (15)	12	5	6	1	0	0	0
	6 月	17 (11)	9	7	2	0	40	3	0
	7 月	16 (17)	20	15	4	1	0	0	0
	8 月	14 (14)	8	5	2	1	0	0	0
	9 月	8 (12)	13	8	5	0	31	4	0
	10 月	20 (14)	17	11	6	0	0	0	0
	11 月	23 (22)	10	8	2	0	0	0	0
	12 月	14 (13)	15	10	4	1	32	2	0
平成 31 年									
	1 月	13 (17)	28	16	10	2	0	0	0
	2 月	(11)							
	3 月	(11)							
累計	平成 29 年度	172	164	114	40	10	161	13	1
	平成 30 年度（4-1 月）	153	150	95	47	8	103	9	0

（注 1）平成 31 年 1 月末日現在。12 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（289件、約20%）。
- ・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	289
2. 運輸・通信サービス	164
3. 教養・娯楽サービス	153
4. 他の役務	123
5. 内職・副業・ねずみ講	107
6. 保健・福祉サービス	103
7. 教養娯楽品	101
8. 土地・建物・設備	85
9. 保健衛生品	79
10. 工事・建築・加工	50
11. 被服品	49
12. 車両・乗り物	46
12. 住居品	46
14. 教育サービス	23
15. 商品一般	20
16. 食料品	19
17. レンタル・リース・賃借	16
18. 役務一般	9
19. クリーニング	8
19. 修理・補修	6
21. 管理・保管	5
22. 他の商品	3
23. 他の相談	2
23. 光熱水品	2
25. 他の行政サービス	1
合 計	1,509

(1) 生命保険	86
(2) 預貯金・証券等	71
(3) ファンド型投資商品	30
(4) デリバティブ取引	28
(5) 損害保険	21
(6) その他の保険	20
(7) 融資サービス	19
(8) 他の金融関連サービス	14

(1) 放送・コンテンツ等	65
(2) 移動通信サービス	46
(3) インターネット通信サービス	24
(4) 旅客運送サービス	14
(5) 郵便・貨物運送サービス	13
(6) 電報・固定電話	1
(6) 放送・通信サービス一般	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,218
2. 販売方法	622
3. 品質・機能・役務品質	226
4. 接客対応	105
5. 表示・広告	95
6. 安全・衛生	65
7. 法規・基準	63
8. 価格・料金	56
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,509

(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)	1,409
2. 第2号類型(重大性)	62
(1) 生命・身体	(47)
(2) 財産	(16)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,509

(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	354
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,155
合 計	1,509

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,238
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	22
合 計	1,509

(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 29 年 6 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 29 年 9 月 29 日改正）

（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 30 年 3 月 19 日 改正）

（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。

(1) 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

(2) 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

(3) 前 2 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) センター法第 37 条第 1 項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、その不履行につき正当な理由がないと認められる場合

4 委員会は、前2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31年3月14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	希少金貨等の購入契約に関する紛争(2)(3)	○	
事案2	社債をうたった投資商品の返金に関する紛争	○	
事案3	資産形成セミナーの解約に関する紛争(4)	○	
事案4	パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争(4)	×	
事案5	クレジットカードの不正利用に関する紛争(10)	×	
事案6	痩身エステ等の次々販売に関する紛争	○	
事案7	外貨建て終身保険の解約に関する紛争	○	
事案8	積立利率変動型一時払い終身保険契約の解約に関する紛争(2)	○	
事案9	クレジットカードの不正利用に関する紛争(12)	○	
事案10	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(6)	○	
事案11	専門学校の授業料の返還に関する紛争(7)	×	
事案12	痩身エステ等の次々販売に関する紛争(3)	×	
事案13	クレジットカードの利用料金に関する紛争(4)	×	
事案14	戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(2)	×	
事案15	海外留学あっせんサービスに関する紛争(4)	○	
事案16	保険申請を利用した住宅修理の契約書に関する紛争	○	
事案17	投資用マンションの管理業務委託契約に関する紛争	○	
事案18	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(23)	○	
事案19	コンサルタント契約の解約に関する紛争(1)(2)	○	
事案20	除湿シート等の訪問販売の解約に関する紛争	○	
事案21	出張開錠サービスの料金に関する紛争(4)	×	
事案22	外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争(2)	×	
事案23	連鎖販売取引の解約に関する紛争(14)	○	
事案24	ペットの売買契約に関する紛争(2)	×	
事案25	自動車保険の約款に関する紛争	○	
事案26	サポート付き学習教材の解約に関する紛争(2)	○	
事案27	中古自動車の購入に関する紛争(7)	○	
事案28	資格取得講座の解約に関する紛争	○	
事案29	ワープロの修理に関する紛争	×	

事案30	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(21)	○	
事案31	外貨建て終身保険の解約に関する紛争(2)	×	
事案32	クリーニング事故に関する紛争(7)	○	
事案33	行政書士との委任契約に関する紛争	○	
事案34	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(22)	○	

【事案 1】希少金貨等の購入契約に関する紛争（2）（3）

1. 当事者の主張

<申請人イの主張の要旨>

平成 15 年から 23 年にかけて、相手方から米国の金貨、宝飾品など計 33 点、3332 万 7000 円分（税込）を購入した。平成 15 年ごろは金融不安の社会情勢で、そのような時、相手方のホームページで、米国の古い金貨には資産価値があり、保有すれば財産を保全でき、利殖にも役立つことを知った。

契約時に相手方から、米国では古い金貨は富裕層の資産形成に利用されており、10 年以上の長期間保有すれば価値が上がって資産形成が図れることや、相手方の扱う古い金貨は米国で厳選した 100 枚に 1 枚あるかないかのもので、標準品の 10 倍、20 倍の値打ちがあることなどを説明された。

29 年 5 月、購入した金貨などの買い取りを相手方に依頼したところ、「米国に送った上で鑑定し、買い取り額を提示する」と言われたので、同月中旬に手持ちの金貨のうち 10 枚（購入価格 1464 万円）を預けた。相手方からは 9 月になってようやく連絡があったものの、査定額は購入価格の約 2 割の 315 万 2000 円だった。とうてい承服できないので、預けた金貨の返還を求めている。

すべての契約をなかったことにし、既払い金 3332 万 7000 円を返してほしい。

<申請人口の主張の要旨>

金融危機から資産を保全したいと思っている時にネットで相手方のホームページを知り、平成 20 年 12 月から 24 年 6 月にかけて、相手方から米国の希少金貨を 7283 万円分購入した。

契約時、相手方から、米希少金貨の相場は年 10～15%上昇していることや、相手方の販売する金貨は汚れや染みのない厳選されたもので、通常品の数倍から 10 倍以上の価格で取引されていることを伝えられた。いつでも買い取りできるとも言われた。

平成 28 年 10 月、金貨買い取りを依頼したところ、「米国で鑑定し、売却できる」と言われ、29 年 3 月、アンティーク金貨 4 枚を相手方に預けた。

同年 6 月、相手方から、「購入金額の 3 分の 1 の価格でないと買い取れない。オークションだとより高い値段で売却できる。オークションに出品するか、売却するか」とのメールが届いた。オークションを依頼したが、すぐ怖くなって中止し、金貨の返還を求めた。

相手方からは「米国からの金貨返却に当たり、手数料等 20 万円が必要」と言われていたが、8 月になって、送料、保険、輸入消費税で計 5800 ドル（約 65 万円）が必要とのメールが届いた。預ける時にはそのような説明は受けていない。そこで相手方に「輸入消費税の課税額を日本の流通並みに安くしてほしい」とメールしたら、私を国税局に通報するとか刑事罰に処せられるなどとする返信があった。相手方代理人の弁護士からも、5800 ドルを支払わなければ金貨は返却しないと通告された。

相手方代理人弁護士に輸入消費税の根拠を示すよう求めたが回答はなく、5800 ドルを支払わなければ訴訟を提起すると通告された。

納得できないので相手方とのすべての金貨の売買契約をなかったことにし、支払った代金 7283 万円を返してほしい。

<申請人イに対す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。

当社の販売価格は市場実勢価格をベースに決めており、申請人が購入した当時の相場としては妥当な価格である。

申請人が購入した当時より金貨市場価格が下落しているため、現在の相場価格での買い取りまたは売却仲介による解決を希望する。

希少金貨は日々価格も変わり、値上がりが続くこともあれば、現在のように2012年からほぼ一貫して下落することもあるが、長期的に見れば値上がりしているのは確かだ。金貨をはじめすべての実物資産は購入時期により利益を得ることも損失を被ることもあり得、その利益・損失はすべて購入者に帰属する。購入後値下がりしたから購入をなかったことにしろというのは社会常識から言ってあり得ない。

<申請人口に対す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。

申請人から金貨の売却依頼を受けたため、当方からは、米国に送り再鑑定を受けた上、まずは業者の買い取り価格を算出してもらい、その上でオークションで売却すべきか、そのまま業者に売り渡したらいいか判断してほしいと伝えていた。

ところが、申請人から突然、売却は取りやめる、金貨を日本に戻せとのメールが届いた。このため、日本に戻すのであれば、米国からの送料、保険代、再鑑定費用、輸入消費税がかかることと回答したところ、輸入消費税を脱税するために税関への申告額を下げた戻せとの依頼が来た。そのような脱税行為はできないと断ると、今度は支払いを拒否され、再鑑定金貨が自分のものではないとの主張をされたため、裁判で決着をつけるしかないと判断し、現在、提訴準備を進めている。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日では、両当事者から事情や見解を聴いた。なお、相手方は代理人弁護士を立てて、申請人口を相手取り、申請人口所有の金貨4枚を米国のオークションに出品するために要した費用の支払いを求めて訴訟を提起したとのことだった。

第2回期日では、相手方から買い取り金額が提示された。仲介委員から、和解の仲介手續という側面を踏まえ、通常の買い取りではなく、柔軟な対応が取れないかと打診したところ、「顧問弁護士から和解という形で解決しない方が良くと助言を得ているので難しいが、検討する」とのことであった。

第3回期日では、相手方から、申請人イについては販売価格の約35%相当額で買い取る、申請人口については買い取りを希望している金貨の中に裁判で係争中の金貨4枚が含まれているため回答できないとの意向が表明された。仲介委員は申請人イの意向も踏まえ、販売価格の50%相当額で買い取る旨の和解案を提示し、相手方に検討するよう求めた。後日、相手方から申請人イに関する和解案について、1200万円（販売価格の約38%）で買い取るとの回答が寄せられた。

第4回期日では、申請人イにかかる和解案を調整した結果、相手方が申請人イの保有する金貨を1200万円で購入することで和解が成立した。申請人口については、相手方に具体的な買い取り

価格の提示を求めた。

後日、相手方から、申請人口については 2850 万円（販売価格の約 40%）で買い取り、申請人が追加で買い取りを求めた金貨 3 枚は約 70 万円で買い取る旨の回答が寄せられた。申請人口の代理人は、本来は全額が返還されるべきところ、話し合いでの解決のために譲歩し、一般市場価格での買い取り（4831 万円、販売価格の約 69%）を求め、解決できない場合には訴訟に移行することも考慮していると述べた。これについて相手方は、買い取り価格についてこれ以上の譲歩はできず、申請人が提訴に言及する以上、第 5 回期日に出席しないとの意向を示した。申請人口が本手続による解決を希望したことから、相手方に翻意を促したところ、相手方が応じ、手続が再開された。

第 5 回期日では、両当事者と調整を図った結果、相手方が申請人口の保有する金貨を 2920 万円で買い取ることで和解が成立した。

【事案 2】社債をうたった投資商品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＞

平成 28 年 7 月に入会した相手方投資クラブ運営会社の講義の中で、講師より「月 2%の配当が 3 カ月ごとに支払われる」という相手方投資募集会社の「社債」（と称する金融商品。以下「本件投資商品」という。）を紹介された。

100 名以上が参加していると思われる相手方投資クラブ運営会社の講義や受講生専用の交流サイト（SNS）グループにおいて、講師が「元本保証」と発言していたこと、また以前受講していた相手方投資クラブ運営会社の別のセミナーでも、元本が保証され、本来は 1 口 1000 万円だが、特別に 1 口 100 万円にしてもらった特別な案件であると紹介されており、元本が欠けることはない信用した。

さらに、講師からは「お金を借りてでもやったほうがよいと思う」と言われたため、銀行から 100 万円を借り入れ、本件投資商品を購入したい旨、講師に伝えた。

同年 8 月に相手方投資クラブ運営会社の代表者、講師、相手方投資募集会社の関係者が開催した社債購入検討者向け説明会では、リスクについて詳細な説明がなく、元本保証だと信じていたため、その場で申込書に記入し、提出した。後日、100 万円を相手方投資募集会社の口座へ振り込んだ。

契約では、同年 9 月から 1 年間、配当が 3 カ月ごとに支払われるとのことだったが、同年 12 月に初回 6 万円の配当が振り込まれた後は一切配当はなく、翌年 2 月に配当を停止するとの書面が届き、元本も戻ってきていない。返金を求めて交渉したが、相手方投資募集会社からは「手元には数万円しか現金がない」と言われ、返金は受けられなかった。

相手方投資クラブ運営会社と相手方投資募集会社は償還されていない本件投資商品購入代金 100 万円を返金し、未払いの配当金 18 万円を支払ってほしい。

＜相手方投資クラブ運営会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方投資クラブ運営会社が本件投資商品の「元本保証」をしたことはなく、資金集めをした事実もない。申請人が自己の判断で相手方投資募集会社に出資したにすぎず、責任を負ういわれはない。

＜相手方投資募集会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人から出資を受けた事実自体は争わないが、申請人との個別説明会で説明した通り、当社には資力がなく、支払いができる状態ではない。

現在、出資先に対し出資金返還請求訴訟を提起しており、回収できた場合はその中から各投資家、債権者に弁済する予定である。

申請人以外にも債権者がおり、一部の者のみに弁済することはできないため、出資先との訴訟の終結後に再度検討させていただきたい。

2. 手続の経過と結果（一部和解）

相手方らに和解の仲介申請書等を送付したところ、相手方投資クラブ運営会社からは回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡を試みたところ、呼び出し音は鳴るものの応答はなかった。

そのため、事務局から相手方投資クラブ運営会社に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、受け取られず、郵便局の保管期間経過により返送されてきた。

他方、相手方投資クラブ運営会社の代理人となる予定であると名乗る弁護士より、和解をする意向はないものの手続に応じて期日には出席するとの連絡があり、何度か電話でやりとりしたものの、回答書、答弁書の提出はおろか委任状の提出もなかった。

このような状況を踏まえ、相手方投資クラブ運営会社に対し、国民生活センター法 22 条ならびに同法施行規則 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、相手方投資クラブ運営会社代表取締役宛てにも写しを送付したが、前者は保管期間経過で、後者は宛て所尋ね当たらずで返送されてきた。そこで、事務局から改めて相手方投資クラブ運営会社代表取締役および代理人となる予定の弁護士に電話連絡を試みたところ、回答書および答弁書を提出する意向があり、期日にも出席するとの回答があった。

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方投資クラブ運営会社に対し、相手方投資クラブ運営会社代表者が「社債」（と称する金融商品）を勧誘するビデオ映像が申請人から提出されていることを伝えた上で、本件投資商品への投資は集団投資スキームを利用したものであり、これには金融商品取引法上、第二種金融商品取引業の登録が必要であり、無登録で勧誘を行った場合には刑事罰の対象となることから、本件紛争についても解決に向けて譲歩するよう求めた。

これに対し、相手方投資クラブ運営会社は、金融商品取引法上、紹介は許容されており、本件は勧誘ではなく紹介にとどまっていると認識しており、仮に勧誘に該当するとしても出資金全額について責任を負うものではないが、申請人提出資料を確認した上で再度主張したいと述べた。

相手方投資募集会社は本件投資商品が償還できなくなった後に代表者が交代しており、新しい代表者は、経緯について詳細は分からないが、契約上は社債となっているものの実際には社債発行手続を行っておらず、他社への送金がなされているため、実態は投資だと認識していること、既に金融庁に法令違反の可能性がある旨を報告していることを述べた。また、投資家数は 200 名を超えており、出資先を相手取った訴訟を提起し、和解の話が出ているものの、合意できる金額には至っておらず、現時点で返金のめどは立っていないと述べた。

期日後に申請人は、相手方投資募集会社の前代表者に連絡を取り、相手方投資クラブ運営会社は会社としても代表者個人としても本件投資商品に一切出資していないこと、相手方投資募集会社から相手方投資クラブ運営会社に紹介料として計 600 万円が支払われていることを確認したとして、相手方投資募集会社前代表者が相手方投資クラブ運営会社から受領した領収書の写しを提出した。

仲介委員は、第 2 回期日において、相手方投資クラブ運営会社に対し、申請人から提出された資料によると、相手方投資クラブ運営会社は無登録で集団投資スキームの募集を行っていたことが強くうかがわれるため、勧誘者として不法行為責任を負うのではないかと指摘した。

これに対し相手方投資クラブ運営会社は、相手方投資募集会社の投資案件は紹介したにすぎず不法行為責任を負ういわれはない、領収書については相手方投資募集会社に対する貸付金の返金と配当に関する領収書であると主張した。

他方で、相手方投資クラブ運営会社は、本件紛争の解決に向けてより譲歩した金額を支払う用意はあると述べたが、申請人とは金額の面で折り合えなかった。

第3回期日において、仲介委員は再度相手方投資クラブ運営会社に対して譲歩を促したところ、相手方投資クラブ運営会社は金額を上げることはできないと回答したため、申請人に対し、訴訟その他の手段を執るか、相手方投資クラブ運営会社が提示する金額で早期解決をするかを判断するよう求めた。その結果、最終的には、申請人が相手方投資クラブ運営会社の提示した金額での和解に応じたため、両当事者間で和解が成立した。

一方、仲介委員は、申請人と相手方投資募集会社との間には和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を不調で終了させた。

【事案 3】資産形成セミナーの解約に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 1 月に交流サイト（SNS）に投資に関する記事や頻繁に旅行する様子を投稿している女性を見つけ、自分も投資で稼いでそのような生活をしたいと思い、その女性のセミナーを受講した。

受講特典で無料面談が付いていたため、2 月にホテルのラウンジで面談し、女性の主催する投資講座について「来月から月 100 万円稼ぐ方法を教えます」「既に募集定員を超えている」と言われたため、その場で申し込み、後日クレジットカードの一括払いで 37 万 8000 円を支払った。

投資講座は貸し会議室で行われたが、講師の女性がどのような投資手法を取っているかの話はなかった。受講費用も回収できていなかった。講義の中で相手方の運営する月額 10 万 8000 円の後続講座の案内があり、会員限定で有益な情報を得られると説明され、投資講座の受講費用も回収できていなかったため、申込書に記入して手渡した。その後、半年分の受講料として合計約 87 万円を支払った。

平成 28 年 8 月ごろ、講義の中で講師や相手方代表者から、海外の外国為替証拠金取引（FX 取引）会社に口座を開設した上で、相手方の紹介する会社に代理運用してもらい、運用利益の半分を報酬として支払う内容の案件を紹介された。

リスクについて詳細な説明はなかったが、運用実績で利益が出ていると相手方が紹介していたことから、200 万円を銀行から借入れ、合計 210 万円を入金した。

しかし、11 月ごろから大きな運用損を出し始め、運用代行会社とは連絡が取れなくなった。FX 取引会社に問い合わせ、預託残金 170 万円を退避させたが、出金するには 70 万円のペナルティーを支払わなければならないことが分かった。

各講座の受講料約 126 万円を返金し、受講に要した交通費と相手方が紹介した FX 取引の損失 110 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。

申請人の請求には相手方との契約でないものが含まれており、相手方が契約当事者となるものについても、有効に契約が成立している。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方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、事務局から電話で連絡を試みたところ、呼び出し音は鳴るものの応答はなかった。

そのため、事務局から相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、受け取られず、郵便局の保管期間経過により返送されてきた。

他方、相手方の代理人となる予定であると名乗る弁護士より、和解をする意向はないものの手續に応じて期日には出席するとの連絡があり、何度か電話でやりとりしたものの、回答書、答弁書の提出はおろか委任状の提出もなかった。

このような状況を踏まえ、相手方に対し、国民生活センター法 22 条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、相手方代表取締役宛にも写しを送付したが、前者は保管期間経過で、後者は宛て所尋ね当たらずで返送されてきた。そこで、事務局から改めて相手方代表取締役および代理人となる予定の弁護士に電話連絡を試みたところ、回答書および答弁書を提出する意向があり、期日にも出席すると述べた。

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方に対し、本件における全体の事実関係の中で、相手方の行為が金融商品取引法に違反している可能性を指摘した。その上で、仲介委員は、講座受講契約は訪問販売に該当するところ、契約書面の交付がなされていないため、クーリング・オフ可能ではないかと指摘した。これに対し相手方は、申請人が返金を求めている全ての契約について相手方は当事者となっておらず、中には講師である女性と直接契約しているものも含まれているため、応じることはできないと述べた。

しかしながら、仲介委員が相手方に確認したところ、講師の女性は相手方の社員ではないものの、相手方が報酬を支払っているとのことであり、委託関係があると思われたことから、解決に向けて、相手方において講師の女性と調整するよう求めた。

第 2 回期日で相手方は、FX 取引の代理運用については紹介したにすぎず、責任を負ういわれはない、セミナー・講座受講契約についてはいずれの契約についても申し込みの場では入金を受けていないことを確認しており、訪問販売には該当しないと述べた。

しかしながら、相手方は、本件紛争の解決に向けて、一定額を支払う用意はあると述べたが、申請人とは金額の面で折り合えなかった。

期日後に申請人は、運用代行会社の当時の代表者に連絡を取り、FX 取引の代理運用で利益が出た場合は、生じた利益の 1 割を運用代行会社から相手方に支払う約定となっており、実際に支払った実績があること、海外の FX 取引会社は無登録で金融商品取引業を行っていたとして金融庁から公表されていることを確認したとして、関係書類を提出した。

第 3 回期日において、仲介委員が、相手方に対し、期日間に申請人から提出された資料について指摘したところ、そのような事実はなく、運用代行会社の当時の代表者が責任逃れのために主張している可能性があるとして主張した。

仲介委員は、再度相手方に対して譲歩を促したところ、相手方は金額を上げることはできないと回答したため、申請人に対し、訴訟その他の手段を執るか、相手方提示の金額で早期解決をするかを判断するよう求めた。その結果、最終的には、申請人が相手方の提示額での和解に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 4】 パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 3 月、インターネットを通じて相手方の経営するトレーニングジムの体験コースを申し込んだ。体験後、入会し「2 カ月集中ダイエットコース」の契約をすることにしたが、特に書類は書いておらず、交付もされていない。

体験の翌日、相手方の口座に入会金、16 回分のコース料金を含め 21 万 3840 円（入会金 3 万円、コース料金（16 回分）16 万 8000 円、消費税 1 万 5840 円）を口座振り込みにより支払った（以下「本件契約」という。）。

後日、トレーニングを受ける予定だったが、体調が悪く、メッセージアプリから当日キャンセルを申し出た。相手方担当者からはキャンセル扱いにしないと返信があった。

その後も一度予約を入れていたが、体調が回復しないため、本件契約を解約することにし、相手方に申し出た。相手方からは、事務所で退会を行う必要がある、会則に基づき、トレーニングのキャンセル料や手数料を差し引いた 14 万 2884 円を返金すると言われた。交渉のため事務所を訪れた際に、初めて会則を提示された。

一度もトレーニングを受けておらず、また契約書にも署名していないため納得できない。契約をなかったことにして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。

会則に基づき、入会金 3 万円と当日キャンセル分のキャンセル料金については返金できない。申請人が店舗に出向き、退会届を出せば、コース料金から入会金、キャンセル料金、退会手数料を差し引いた 14 万 2884 円を返金する。

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、申請人から契約成立の認識について聴取した。申請人は、相手方から指示されコース料金等を振り込んだが、契約書が渡されていなかったので契約は成立していないと認識していたと述べた。仲介委員は申請人に対し、本件は両当事者の意思の合致があり契約は成立していると考えられること、一般的に、予約日当日にキャンセルした場合、キャンセル料として一定額が請求されることには正当な理由があると説明した。

仲介委員が相手方出席予定者の携帯電話に連絡したところ、電波のないところにいるとのメッセージが流れ、つながらなかった。代表番号に架電したところ、留守番電話になったので、折り返しの電話を依頼するメッセージを残したが、連絡はなかった。このため仲介委員は申請人に対し、相手方と連絡が取れないことを伝え、次回期日を設定した上で、相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求を発出した。

後日、相手方代表者を名乗る者より事務局に連絡があった。相手方は、出席予定者が退職したため第 1 回期日に出席できなかったと説明し、第 2 回期日は代表者が出席すると述べた。

第 2 回期日において、仲介委員は、相手方に解決の意向を確認した。相手方は、コース料金か

ら入会金、キャンセル料金、退会手数料を差し引いた 14 万 2884 円を返金するが、これ以上の譲歩は難しいと述べた。仲介委員より相手方に対し、契約時に会則を交付したことを示す客観的資料がないことを指摘したところ、相手方は、既に返金予定の 14 万 2884 円に退会手数料 1 万 4700 円を上乗せし、15 万 7584 円を返金すると述べた。一方、申請人は期日を欠席したため、意向を確認することができなかった。

後日、申請人が相手方の返金額の提案に応じたため、振込み期限や手数料等の条件を記した和解書案を作成し、相手方に内容の確認を依頼したところ、相手方は確認すると述べるばかりで以後連絡がなかった。仲介委員は相手方に対し、和解書の確認を促す文書を発出したが、期限までに連絡が寄せられず、事務局からの電話にも一切応答しなくなった。このため、仲介委員は、本事案については実質的に和解が成立したとは言い難いとして手続を終了させた。

なお、手続終了後、相手方から申請人に対し、一方的に 15 万 7584 円から銀行振り込み手数料を差し引いた金額の入金があったことが確認された。

【事案 5】クレジットカードの不正利用に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 1 月、中国の上海でタクシーに乗ったところ、全く知らない場所に連れて行かれ、不当な料金を請求された。強く拒否したが、タクシーから降ろしてもらえず、身の危険を感じたため、言われるがまま料金を現金で支払った。その後、タクシー運転手から無理やり飲食店に連れ込まれ、飲み物をおごるよう強要された。解放するよう要求したところ、現れた男性 3 人に、1 万 4000 元（約 23 万円）を支払わないとここからは出さないと脅されたため、強く支払いを拒否したところ、財布等を取り上げられた。その際、相手方のクレジットカードを見つけられ、使用された（以下「本件不正利用」という）。男性 3 人から売上票にサインをしないと日本には戻れない等と脅迫を受け、サインを強要された。わざとカード裏面と異なる署名をし、解放された。翌日、現地の警察に行くも、中国語が分からず対応してもらえなかった。

帰国後、相手方にカード利用の経緯を電話で説明したところ、約 23 万円の請求がされていることが分かった。また、相手方の指示で最寄りの警察署へ行き、事件の詳細を伝えて犯罪事件として受理された。

相手方指定の損害報告書等の書類に記入して返送したが、保険適用することはできないと言われ、請求を取り下げてもらえなかった。仕方なく相手方に支払ったが、納得できない。

不正利用された約 23 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。

申請人の請求を認めない。

当社はイシューアであり、クレジットカードの発行をしているが、国際ブランドや海外の加盟店との取引については、業務委託先のクレジット会社 A のシステムを利用しており、イシューアとしての業務も同社に委託している。

平成 30 年 1 月、申請人から電話があり、上海での被害について事情を伺った。クレジットカードは盗難ではなく、申請人自身がサインをしているため、相手方の盗難保障制度の適用外であることを説明した上で、今後の保険会社との交渉で保険適用ができた場合に必要となるため、最寄りの警察で事件として受理されるか確認するよう依頼した。また、カード決済された代金はいったん請求となることや、国際ブランドへサインの相違を理由としたチャージバックを申請してみるものの、認められる可能性が低いことを説明した。なお申請人が利用した店舗は当社の加盟店ではなく、国際ブランドを通じて、中国のアクワイアラーであるクレジット会社 B もしくはそこと契約した決済代行会社等のいずれかの加盟店と思われる。

その後、サインの相違を理由としたチャージバックができなかったこと、保険の適用は免責事項にあたるためできなかったことをそれぞれ申請人に説明した。

その後も保険会社に保険適用ができないか再度依頼し、伝票の取り寄せ回答期限までに回答がないことを理由に国際ブランドへチャージバックを依頼した。しかし、いずれも適用、対応ができないとのことであったため、申請人へその旨を説明し、当社の最終回答とした。

本事案のクレジットカード利用はマンスリークリア方式であり、抗弁権の接続はない。また、

前述の通り当社はイシューアであるため、加盟店の管理責任は負っていない。

伝票の取り寄せが出来なかった理由を業務委託先のクレジット会社Aに確認したところ、中国のアクワイアラーであるクレジット会社Bからの回答が期限内になかったためであった。

契約取消し請求をする相手は加盟店であり、当社のようなカード会社ではない。また、恐喝・強迫等の行為が立証されていない事案において返金を認めることは、根拠のない支払いを行うことになる。

そのため、当社としては、本人利用のため、返金する義務はないと考える。

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に対し、利用した店舗の情報や、申請人がサインした伝票が取り寄せられておらず、その詳細について確認すべきこと、本件不正利用はクレジットカードの盗難とは異なるものの、相手方の盗難保障制度で保障されるべき事由に当たる可能性があること等を指摘し、事実関係の整理を求めた。

第2回期日で相手方は、加盟店管理についても当社ではなくクレジット会社Aの業務であり、本件がいわゆるぼったくり事案であることなどを伝えていること、相手方の盗難保障制度については、当社が契約している保険会社が保険の適用と判断した場合に盗難保障制度を適用していることを主張した。その上で、事実関係が立証されていないため、現段階での解決案はないと述べた。

そのため仲介委員は相手方に対し、申請人の説明によれば本件は強迫によるクレジットカードの利用であること、伝票の取り寄せができなかった具体的な理由が判明していないこと、割賦販売法上、加盟店に関する適切な調査および管理が求められていることに鑑み、加盟店に関する事実調査ができていない以上、加盟店に問題があるとも推認され得ること、また本件不正利用でカード盗難保険が適用とならなかった理由や相手方の盗難保障制度規約との当てはめが明らかになっていないこと等を指摘し、再度、加盟店調査を行い、伝票未着の詳細についての調査および盗難保障制度についての解釈等を示すよう求めた。

第3回期日で相手方は、加盟店の名称は判明したものの、伝票の取り寄せができなかった具体的な理由は、クレジット会社Bからの回答がないことに尽きること、盗難保険が適用とならなかった理由は強迫による本人使用はいずれの支給事由にも該当しないこと、相手方盗難保障制度でも、クレジットカードを詐取・横領された場合を想定しており、強迫による本人使用には適用とならないこと等を述べ、譲歩できないと繰り返し主張した。

そのため仲介委員より相手方に対し、強迫の事実について仮に立証された場合には、民法に基づき申請人の負担はなくなり、相手方の全額負担になること、海外でのクレジットカード利用につき利用者保護の観点からの配慮がなされるべきであること、クレジットカード会社として提供しているサービスの一環であるという面から、事実関係の確認が取れないこと自体、相手方にとって考慮すべき問題であることなどを指摘し、再度本件解決に向けての譲歩を求めた。

期日後、相手方から返金できないとの回答があったため、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、手続を終了した。

【事案6】^{そうしん} 瘦身エステ等の次々販売に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成26年2月、インターネットで見つけた相手方エステ会社の運営する店舗でカウンセリングを受けた。新陳代謝を上げたり、正しい姿勢を作ったり、健康的な美しいラインが出る身体を作ったりしたいと思い、身体面での悩みや不安を相談したところ、21万円の「90日瘦身プログラム」について説明された。「新陳代謝を上げるのも身体の内側から無駄な脂肪を取り、むくみをなくすことで改善できる」「今なら特別料金が適用される」「36回払いなら月々の支払いは5000円程度になる」と説得され、契約することになった。信販契約を締結する際、当時は学生でアルバイト収入が月に5万～6万円だったが、それでは審査に通らないからと年収200万円と記載するよう指示され、その通り記載して信販契約を締結した。

エステに通うようになってからも、施術中に担当者から頻繁に勧誘があった。施術内容は担当者が未施術のコースから組み合わせて決めており、施術後に施術内容を示した台帳に確認の署名をしていたが、控えも受領していないため、自分がどんな契約をしてどれくらい消化していたのか分からなくなってしまい、コースの追加契約に加え、スパッツや栄養ドリンク、コラーゲンマシン、化粧品や美容液などの商品も含め、平成27年12月までの間に計約292万円分契約し、その都度信販契約を交わした（全部で8契約）。

その後は仕事が忙しくてあまり通えなくなり、転勤も決まったため解約を申し出たところ、未施術分の代金を購入代金に充てられるからと美顔器を薦められ、中途解約はできないと思って仕方なく承諾した。

しかしながら、消費生活センターに相談したところ、勧誘方法に問題があり、特定商取引法で定められた法定書面の交付がされていない契約もあるため、クーリング・オフも可能ではないかと言われた。契約をなかったこととして返金してほしい。

＜相手方エステ会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

コース未消化分の中途解約に応じる。信販契約をキャンセルして信販会社から申請人の既払い金を引き継ぐので、履行済みの提供役務の対価と解約損料の合計から既払い金を差し引いた約19万円を支払ってほしい。

＜相手方信販会社Aの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の主張する不実告知については事実確認ができないため、紛争解決委員会の判断結果に委ねる。

＜相手方信販会社B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。

本申請に先立って申請人から支払い停止の抗弁書が提出されており、当社は相手方エステ会社に対して割賦販売法に基づく苦情調査を実施したが、協力が得られなかったため平成 29 年 11 月下旬に加盟店契約を終了している。

また、加盟店契約に基づいて相手方エステ会社に対し立て替え払い金等の返還請求を行ったが、返還がなされていない。

申請人と相手方エステ会社間での和解に基づく精算を希望するが、仮に和解に至らなかった場合でも、加盟店契約に定める所定期間内に抗弁事由が解消できないことにより、申請人とのクレジット契約を解約し既払い金を返金する。

<相手方信販会社 C の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

認否を保留する。

平成 27 年 8 月に相手方エステ会社との加盟店契約を解除しており、相手方エステ会社の主張内容も把握していないため、事実関係が不明である。

既に完済で信販契約が終了しているが、申請人と相手方エステ会社の契約がキャンセルになるようであれば返金する。

<相手方信販会社 D 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。

相手方エステ会社との加盟店契約は平成 27 年 2 月に取引停止としており、新規の顧客の引き受けは行っていない。

既に完済で信販契約が終了しているが、申請人と相手方エステ会社の契約がキャンセルになるようであれば返金する。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方エステ会社に対し、①信販契約書の記載について、最初の契約時は年収が数十万円しかなかったのに 200 万円と記入させている②2 回目以降の契約時には、既に最初の信販契約を相手方エステ会社を介して締結しており、申請人に残債があることを担当者が把握しているにもかかわらず、既存の債務欄に「無」と記入したまま信販会社に通している一ことから、申請人の財産状況に照らして不適合な契約の勧誘であったのではないかとただした。また、③どのコースをどれだけ消化したのか申請人本人が理解できる仕組みがない④業界団体の自主基準で支払金額総額の目安金額が 50 万円以内とされているにもかかわらず、その何倍もの金額の契約を締結させており、総量コントロールが適切に行われていない⑤契約済みのコースを消化し切っていない段階で次の契約をさせており、施術中にも勧誘があったと申請人が述べている一と指摘した。

第 2 回期日において、相手方エステ会社は、上記指摘事項について、①は指示をしていない、②は申請人が記載した既存債務の内容を店舗スタッフは把握していなかった、③はコースごとに 1 枚の台帳があり施術の都度本人から署名を受領している、④は契約当時の決まりは不明であるが現在は 1 人につき 50 万円を上限としている、⑤は契約中のコースが終了に近づくとき次の契約を

勧誘しているが、施術中に勧めたことはなかったと述べた。

契約書面の交付の有無も含め、事実関係について両当事者の主張がかけ離れていることから、仲介委員は契約ごとに有効・無効を議論することは建設的でないと考え、一連の契約について実際の役務消化状況および関連商品の使用状況を確認した上で、未払い債務がある相手方信販会社 B が関与する契約 2 件と相手方信販会社 A が関与する契約 1 件について、解決内容を調整することとし、両当事者に対して基礎となる事実の確認を求めた。

第 3 回期日において、仲介委員は、一連のエステ契約の役務未提供分および関連商品の未使用返還可能分ならびに一連の契約締結過程の問題点を考慮し、申請人の手元に残っている関連商品を全て相手方エステ会社に返送した上で、エステ契約未施術分と残存関連商品契約を合意解約し、支払いが完了していない相手方信販会社 A の信販契約 1 件と相手方信販会社 B の信販契約 2 件をキャンセル処理し、申請人は相手方信販会社 A への既払金返還請求権を放棄する、相手方エステ会社が受領した頭金および相手方信販会社 B が受領済みの既払い金の合計約 70 万円を申請人にそれぞれ返還する、それに付随して相手方エステ会社は相手方信販会社 B に対し立て替え金返還と取り消し手数料の支払いを行う、との和解案を提示した。

第 4 回期日において、相手方エステ会社は、仲介委員の提案には応じられないとし、申請人の主張する一連の契約の役務の消化状況を基に計算したエステ契約の中途解約精算金（関連商品解約を含まない）から相手方信販会社 A の信販契約 1 件と相手方信販会社 B の信販契約 1 件のキャンセルに伴い相手方エステ会社が相手方信販会社 A・B に支払う加盟店契約上の取り消し手数料額を控除した約 32 万円を返還する（この場合、約 16 万円の残債務がある信販契約は申請人が支払いを継続し、既払い金返還は放棄する）という提案をした。仲介委員は、信販契約の解除に伴う加盟店契約上の取り消し手数料は特定商取引法上、消費者に負担を求める根拠はないと指摘し、契約締結過程の問題等も踏まえ、支払いが完了していない相手方信販会社 A の信販契約 1 件と相手方信販会社 B の信販契約 2 件をキャンセル処理の上、約 65 万円（頭金を除く）を申請人に返還する案を改めて提示した。

第 5 回期日において、相手方エステ会社は、仲介委員の解決策は受け入れられないと述べた。仲介委員は、相手方エステ会社が提示する負担金額について計算に誤りがあるため、相手方信販会社 B に現時点の取り消し手数料額を確認するよう求めた。そのうえで、相手方エステ会社が相手方信販会社 B に支払う取り消し手数料の一部（申請人が解約を申し出た平成 29 年秋時点での金額）を申請人が負担する内容の譲歩案を提案し、再度検討するよう求めた。

相手方信販会社 B は、仮に相手方エステ会社との間で和解が成立しなくとも、申請人との間で信販契約 2 件のキャンセル処理を内容とする和解により既払い金全額を返還する意向を再確認した。

期日後に相手方エステ会社から、申請人が相手方信販会社 B に支払った既払い金全額を申請人に戻す和解案には応じられないとの意見が提出された。仲介委員は改めて相手方エステ会社に対し、相手方信販会社 A の信販契約 1 件は既払い金放棄の提案であることを伝えるとともに、相手方信販会社 B の信販契約 2 件については、既払金全額を申請人に戻した上で、信販契約の取り消し手数料全額を申請人が負担する和解案（第 5 回期日の提案内容）と、既払金返還請求を申請人が放棄して相手方エステ会社が申請人に対し取消手数料額を控除した解決金を支払う和解案（第 5 回期日の提案内容を前提に金銭の流れを変更）を選択的に提示した。

また、仲介委員は、期日外に、相手方信販会社 A に対し、仮に申請人と相手方エステ会社との

間で和解が成立しない場合に、未提供役務相当額について支払い停止の抗弁が主張しうることを踏まえて、申請人と2者間で和解する可能性があるか否かについて検討するよう求めた。

第6回期日において、相手方信販会社Aは、あくまでも3者間の和解を希望し、申請人との2者間だけでの和解には応じられないと述べた。また、相手方エステ会社は、相手方信販会社Aに係るエステ契約について解決金は一切支払えないと回答した。

そこで、仲介委員は、相手方信販会社Aの関与する信販契約1件およびエステ契約1件については、未提供役務相当額に近い解決条件として、申請人と相手方信販会社Aの間では信販契約の既払い金返還請求放棄および未払債務請求放棄により合意解除し、エステ契約については債権債務なしという内容で合意解約する和解条件を提案し、申請人、相手方エステ会社及び相手方信販会社Aがこれに応じたため、三者間で和解が成立した。なお、相手方エステ会社と相手方信販会社Aとの間の立替金返還等は本手続外で加盟店契約に基づいて清算することとした。

他方で、相手方信販会社Bに関する信販契約2件については、申請人と相手方信販会社Bとの2者間で、信販契約2件をキャンセル処理し既払金全額を申請人に返還するとの内容で合意解除とする和解案を提示したところ、申請人および相手方信販会社Bとの間で和解が成立した。申請人と相手方エステ会社との間は、前述の和解成立1件を除き、和解不成立で手続を終了することとなった。

これに伴い、申請人は支払いが完了している相手方信販会社Cおよび相手方信販会社Dに関する申請を取り下げた。

【事案 7】外貨建て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>

自分は、視力がかなり衰えている上、足を悪くしており、外出時には親族の付き添いが必要な状況であった。

平成26年7月、ケアハウスの利用料引き落としのため、相手方銀行で普通預金口座を開設した。その5カ月後、相手方銀行へ500万円の定期預金口座を作りに向いた。既に開設した普通口座が残高不足の場合でも、定期預金口座があれば対応できると考えたからである。

口座開設だけであれば自分でできると考えたため、付き添いの親族を相手方銀行内に待たせた上で、一人で窓口に向いた。定期預金の開設希望を伝えたところ、相手方銀行員より、奥にある別の窓口へ案内され、すぐに利用する予定がないのなら、定期預金にするよりもっといい商品があると言われ、その説明を受けた。内容はよく分からなかったが、相手方銀行を信頼のおける金融機関と思っていたため、言われるがままに書類へサインした。その際、付添人の有無を聞かれたり、親族の同意などについての説明をされたりすることはなかった。

何を購入したのかよく分からなかったが、後日送られてきた書類を見て、何かの保険だと思った。

平成29年11月、お金が必要になったため、申請人代理人が相手方銀行へ行ったところ、申請人が契約したものは相手方保険会社のオーストラリアドル建ての保険商品であり、元本割れすることもある商品であることが判明した。

元本が保証される定期預金の口座を開設するつもりで相手方銀行を訪問しており、相手方銀行が勧めてきた保険についても、元本保証がないとは聞いていない。

契約をなかったこととして、元金500万円を返金してほしい。

<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。

当社は金融機関等の代理店と保険募集等について委託契約を結んでおり、本契約についても、販売の委託をしている相手方銀行から送られてきた書類を確認し、不備が無かったため契約を引き受けている。

申請人が相手方銀行を訪問した際、相手方銀行担当者がヒアリングシートを基に申請人の投資目的等を確認し、控えも申請人に交付したほか、提案する商品が生命保険であり、預金とは異なり元本保証ではないこと、為替・金利情勢によっては資産が変動し、中途解約時には解約返戻金額が一時払い保険料を下回ることがあること等を説明し、申請人はそれらの内容を確認の上、意向確認書兼適合性確認書や契約申込書に必要事項を記入、署名欄に署名および押印をしている。また、説明した内容は、交付した複数の書面に記載されているため、元本保証がない商品だとは聞いていないとの申請人の主張は極めて不自然であり、明らかに事実と異なる。

さらに、相手方保険会社から申請人に対して、契約状況をお知らせする書面を毎年送付しており、契約から3年以上経過後に申し出があったことは、経緯が極めて不自然であると考える。

契約の継続、または中途解約する場合には約款に従った解約返戻金を支払うことで解決したい。

＜相手方銀行の主張の要旨＞

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。

申請人が定期預金にしたいと現金 500 万円を持参して相手方銀行を訪れた際、親族と一緒に来ていた様子はなく、申請人と相手方銀行担当者の会話の中で、兄弟に残したいとのニーズを確認した。そこで相手方銀行担当者は、定期預金と保険商品両方のメリットとデメリット、相続時の手續方法を説明したところ、申請人は、定期預金であれば相続の手續が大変であるため、保険で残したい旨の発言があった。そのため、より有利に残せるよう、外貨建て保険商品の説明を行ったところ、申請人のニーズに適合した。

申請人は契約当時 80 歳を超えた年齢であったため、相手方銀行の金融商品販売ルールにのっとり、申し出経緯、知識、経験、投資意向、健康状態等、商品提案の可否判断を内部管理責任者資格者が面談にて確認し、問題ないと判断した。記入欄にしっかり署名していたことから、申請人の目が不自由という認識もなかった。

面談から契約終了まで、1 時間 30 分の時間をかけて行っており、契約翌日にも相手方銀行の金融商品販売ルールにのっとり、申請人が取引内容を認識していることを確認したところ、申請人よりよく分かった旨の回答をもらった。

顧客のニーズに対応した商品を提案しており、相手方銀行のルールにのっとり適切な保険募集を行っており、契約の継続、または中途解約する場合には約款に従った解約返戻金を支払うことで解決したい。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

第 1 回期日において、仲介委員は相手方らに対し、①窓口には申請人のみで行ったが親族と共に相手方銀行を訪れていたという申請人の主張は確からしいこと②契約書署名欄の振り仮名やレ点があざれているように見受けられ、申請人は当時から目が不自由であったと推察された③生命保険協会が作成した「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」では、勧誘同日に契約をしないことや特定保険契約については元本割れ等の「市場リスク等情報」を大きく表示することが定められている等を指摘し、契約が無効とまでは考えられないものの、適合性原則に抵触し（当時 83 歳）、損害賠償が認められる可能性がある一などと指摘し、解決のため譲歩を求めた。

第 2 回期日で申請人は、相手方銀行との契約関係を断ち切りたいため、解約払戻金が元本を下回るとしても、現時点で解約したいと述べた。

同期日で相手方銀行は、社内調査の結果、適切な対応をしたと考えていると述べた。また、相手方保険会社は、社内で検討した結果、申請人が求める契約の取り消しに応じることはできないと述べた。

そのため仲介委員より相手方らに対し、本件商品と同様の外貨建て一時払い終身保険は高齢者との間でトラブルが生じていること、本件申請人についてみれば、オーストラリアドル建ての保険商品が必要であったか疑問が残ること、説明義務や適合性原則について違反があったと断定はできないものの、その可能性は否定できないこと等を指摘した上で、契約時にはなかったものの、今日「顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）」が提唱されるようになっていくことに鑑み、本件解決のため、相手方らが解決金 10 万円を支払う旨の和解案を受け入れること

はできないかを提案した。

期日後、相手方らより回答があり、和解案に応じられないとのことであったため、再度仲介委員より相手方らに対し、一定額の和解金の検討を求めたところ、相手方保険会社は応じたため、申請人と相手方保険会社の間で和解が成立した。また、相手方銀行は応じなかったため、仲介委員は、申請人と相手方銀行の間では、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 8】積立利率変動型一時払い終身保険契約の解約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 4 月、脳梗塞の後遺症で外出が難しい申請人（平成 30 年 3 月当時 78 歳）に代わって申請人代理人（申請人の子）が相手方銀行の通帳記帳を行ったところ、定期預金が解約されていた。相手方銀行に問い合わせたところ、3 月に相手方保険会社の積立利率変動型一時払い終身保険（以下「本件保険商品」という）に 1000 万円分加入していたことが判明した（以下「本件保険契約」という）。

申請人に確認したところ、生命保険に加入している認識はなく、投資信託を購入していたものと認識していたとのことだった。

そこで、相手方銀行および相手方保険会社に対し、契約の取り消しを申し出たが、契約に問題はなく、取り消しには応じられないとの回答であった。

申請人は耳が遠く、補聴器を使っても細かい内容の聞き分けは難しい。目も不自由であり、生命保険の説明内容は理解していない。また、脳梗塞の後遺症で字を書くこともできない。契約時に同席しサイン等を行ったのは申請人の妻（契約時 69 歳）のようである。申請人の妻はアルツハイマー型認知症の診断を受けている。

契約をなかつたこととして、支払った 1000 万円を返金してほしい。

<相手方銀行の主張の要旨>

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。

当社では、高齢者に対する金融商品の適合性確認を慎重に行う観点から、75 歳以上の顧客に対して金融商品を販売する際、75 歳未満の法定相続人の同席を依頼する家族同席ルール、75 歳以上の顧客に対してリスクレベル 4 以上の商品（当社においては金融商品をリスクレベル 1 から 8 に分類しているところ、本件保険商品はリスクレベル 4 である。）を販売する際に役席者が同席した上で事前面談を行う事前面談ルールの 2 つを定めている。

本件では、契約 5 日前に当社社員である募集人が申請人宅を訪問し、申請人の妻（当時 69 歳）が同席する中、満期になった定期預金の用途を聞いた上で、契約前日に募集人と役席者が申請人宅を訪問して申請人の妻同席の下で事前面談を行い、契約当日に再度募集人と役席者が申請人宅を訪問して申請人の妻同席の下で契約手續をしており、内部ルールよりも慎重な手續を履践していた。

申請人は、申請人の妻がアルツハイマー型認知症の診断を受けていたと主張するが、相手方銀行において知り得ない事情であって、把握する限り、言動に特に不自然な点は見受けられなかった。

申請人は、自分が万が一死んだときに円滑に現金化することを目的として本件保険商品を購入しており、生命保険金の受取人を妻にしている。

募集人は補聴器を耳に着けた申請人との間で会話をしているが、申請人から質問されることもあり、会話の内容からすると申請人は口頭での説明内容を理解できる聴力を有しており、販売用資料を用いながら説明した際に申請人はその資料に目を落としていたことから、目も不自由では

なかったと考えている。

当社の募集に落ち度はなく、申請人の請求は認められないため、納得いただき、本件保険契約を継続されることを希望する。

<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意思がある。

申請人の請求を認めない。

相手方銀行に確認した経緯からすると、申請人は本件保険契約加入時点において、本件保険契約が保険商品であることおよび死亡保険金受取人を妻とすることを十分に理解した上で加入したものの、後日、娘である申請人代理人から反対意見を述べられたことで翻意されたものと考えざるを得ない。

したがって、本件保険契約は有効に成立しており、相手方保険会社においてその取り消しに应付すべき事情はない。

2. 手續の経過と結果（一部和解）

当事者の都合が合わなかったことから、申請人聴取（第1回期日）と相手方ら聴取（第2回期日）は別日に実施した。

仲介委員は、第1回期日において、申請人本人および関係人（申請人の妻）から、契約の経緯および取引の認識について聴取した。

申請人は、相手方銀行から説明された内容をほとんど覚えておらず、自身が契約したものが生命保険であるとの認識もなかったが、定期預金よりも利率が良く、毎年20万円もらえると聞いたので、内容は分からないものの投資信託だと思っていたと述べた。

関係人（申請人の妻）は、相手方銀行の勧誘時は別室にいて同席していないものの、申込書の記入に関してのみ同席して代筆したと述べた。

仲介委員が申請人に対し、投資経験等について聴取したところ、かつて付き合いで株式を保有していた程度であり、数年前に相手方銀行を通じて投資信託を購入し、現在も保有しているが、投資信託の仕組みや契約した投資信託の内容については理解していないと述べた。

仲介委員は、第2回期日において、相手方銀行から契約に至った経緯について聴取した。

相手方銀行は、本件保険契約締結の5日前に担当者が申請人宅を訪問して満期になった定期預金の使途等について会話したところ、申請人がより利率の高い金融商品に興味を示したことから、本件保険契約締結の前日に役席者とともに再度訪問し、投資信託や保険商品の特徴、各種金融商品の相続時における手續等について説明したところ、申請人は相続時に手続的負担のない生命保険で、より利率の高い外貨建て商品を希望したため、翌日に役席者とともに改めて訪問し、4種類の保険商品について説明した結果、本件保険商品の契約に至ったと説明した。

次に、相手方保険会社から本件保険商品募集にかかる相手方銀行との業務のすみ分けについて聴取した。相手方保険会社は、代理店が募集に際して使用するツールについて提供しており、相手方銀行が当該ツールに基づいて募集を行い、相手方保険会社が査定の上、保険を引き受けられる場合は保険証券を発行することになっていると述べた。

仲介委員は、本件保険商品に対する申請人の理解を踏まえると、金融商品としてのリスクが適切に説明できていたか疑問があると考え、相手方銀行に対し、本件保険商品の販売に伴って相手

方保険会社から得た手数料相当額も勘案した上で、解決について一定の譲歩を求めた。

第3回期日において、仲介委員は解決方法について調整を行った。申請人代理人（申請人の子）は、申請人本人が理解しての契約であれば相手方銀行には何も求めないものの、本件では申請人が契約内容を理解していないことから、勧誘に問題があり、それに伴って損失が生じることになったため、相手方銀行に損失全額を負担してほしいと述べた。

これに対し、相手方銀行は、本件において適切に説明を行ったと考えているが、本手続の趣旨も考慮した譲歩として、本件保険契約の解約を前提として、仲介委員より和解案として提示された申請人の損失の半額を相手方銀行が負担することによる解決に応じる旨と述べた。

申請人代理人もこれに応じる旨を述べたため、両当事者間で和解が成立した。

一方、仲介委員は、申請人と相手方銀行との間で上記解決が図られることから、申請人と相手方保険会社との間については、本手続を不調で終了させた。

【事案9】クレジットカードの不正利用に関する紛争（12）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成30年4月、職場の同僚の歓迎会を終え、混雑した電車に乗った後、タクシーに乗車したところ、クレジットカードが複数枚入った財布がないことに気がついた。翌朝一番で警察へ遺失物届を提出したところ、警察官より、カード会社に電話するよう勧められたため、相手方を含む複数のカード会社に電話をした。そうしたところ、相手方のクレジットカード（以下「本件カード」という。）を含むいずれのカードも不正利用されていることが判明した。警察署での調書作成時に、本件カードが使用されたコンビニエンスストアの防犯カメラの映像を見せられたが、全く知らない人間が映っており、警察からは、素人の犯行ではないのではないかとされた。

相手方のものを除くクレジットカードについては被害が補償されたが、相手方からは暗証番号取引であることを理由に補償できないと言われた。

そのため、最寄りの消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

暗証番号は推測されやすいものではなく、財布に暗証番号のメモを入れていたということもなく、納得できない。他社の対応と同じく、不正に利用された金額（約42万円）の請求を取り下げてほしい。

＜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。

申請人の紛失日時以降の本件カードの利用は、現金自動預払機（ATM）でのキャッシング取引22件と指定席券売機での取引2件（以下「本件取引」という。）である。いずれの場合も暗証番号が一度も間違えられることなく入力され決済されている。暗証番号は本人しか知り得ない番号であり、クレジットカードから暗証番号を抜き出すことも不可能である以上、本件取引は申請人によるものか、もしくは仮に第三者による利用であったとしても、暗証番号の管理について申請人に故意または過失があったものと判断している。

そのため、会員規約にのっとり、申請人に支払い責任があると考えているが、金額が高額であることから、支払い期限や分割での支払い等について相談に応じる用意がある。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、申請人は、相手方に電話した際、別のクレジットカード会社より不正利用があったと言われて動揺していたため、現在地などの情報を誤って伝えてしまったこと等を述べた。

仲介委員は相手方に対し、①申請人がクレジットカードの盗難による契約不成立を主張しており、不正利用された時間にタクシーに乗っていたことも立証されており、本人以外が知り得ない暗証番号が設定されていること等から、申請人に暗証番号の管理についての過失はないと考えられる②仮に相手方が請求する場合には、民法上、代金の請求者である相手方側が契約成立の立証責任がある③クレジットカードの盗難による同種紛争が数多く発生し、いずれの事案も暗証番号の漏えいがあったとは考えにくいことから、暗証番号取引が完璧であるか懐疑的である④警察に

遺失物届や盗難届を提出しており、申請人の虚言であるとは信じ難い⑤相手方がクレジットカードの盗難保険に入っていないがために、不正利用分をクレジットカード会員に請求することは大きな問題である—などと指摘し、不正利用された金額のうち、6万円を申請人の負担とし、残りを申請人に返金する和解案を提示して、次回期日までに検討するよう依頼した。

第2回期日で相手方は、①暗証番号入力によるIC付きクレジットカードによる決済に脆弱性はない②同様の不正利用のケースで、カード会員本人の利用を証明しなくても裁判で勝訴している③会員以外が使用したとしても、誰が使用したかは請求原因になるわけではなく、申請人本人の利用でなくとも請求できると考えている④暗証番号入力による決済においては、仮に事故があったとしてもカード会員が責任を負うことになっており、例外としてカード会員に故意または過失がないと相手方が認めた場合となっている⑤他社で全額補償されていたとしても、他社の判断理由が分からず、過失の立証にならない—と述べ、不正利用とされる分について全額請求する方針を改めて表明した。

他方、申請人は、訴訟ではなく当手続での解決を図りたいため、相手方の請求額の半分までであれば、訴訟になった場合には弁護士費用等がかかることも考えれば、譲歩できると述べた。

そのため仲介委員より相手方に対し、①民法上、契約成立に際し、申請人本人が利用したことの立証が必須であるのが原則なのに、それがなされておらず、そもそも契約が成立していないと考えられる②契約不成立であれば、金銭の請求はできないのであって、誰が使ったとしてもカード会員に請求できるとする考え方には疑問が残る③相手方のカード会員規約において、暗証番号の管理についてカード会員に故意または過失がないと相手方が認めた場合には例外として請求しないとなっているが、この規定が適用される余地がほとんどないとすれば、不正利用があったとしても、カード会員の利用かどうかに関わりなく、責任を負わせることになり、これでは民法と余りにかけ離れており、消費者に不利な規約となるため、消費者契約法上の不当条項に当たる可能性は排除できない④申請人が設定した暗証番号は簡単に推知されるような番号ではなかったので、暗証番号の管理について善管注意義務違反がなかった場合として、暗証番号取引であったとしても免責になるのではないかと⑤不正利用が行われていた時間帯、申請人はタクシーに乗車中であることが立証されており、同時に盗まれた他社のカードについてはそれぞれ申請人の過失がないと判断されて全額補償されている⑥金銭消費貸借契約である以上、申請人が相手方と契約を締結したことを相手方は立証する必要があるが、不正にATMでキャッシングの操作を行ったのは申請人とは別の人物であり、また、不正利用した人物と申請人の間に何らかの授権関係をうかがわせる事情もないことから、申請人に暗証番号の管理について帰責事由がない限り責任を負わせるのは難しい—と指摘し、申請人に請求している金額の約半分を免責にする和解案を提示して検討を促すとともに、不正利用のケースでカード会員本人の利用を証明しなくても勝訴した裁判例と、上記指摘に対する回答を次回期日までに示すよう求めた。

第3回期日では、相手方から委員の求めに応じた書面が提出され、また、法的な判断としては申請人に支払い責任があると考えているものの、紛争の早期解決の観点から、第2回期日で委員が提案した和解案とほぼ同内容で応じる旨の回答があり、申請人も同意したため、両当事者間で和解が成立した。

【事案 10】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 5 月、インターネットで声優のオーディションを検索して相手方芸能事務所のものを見つけ、ウェブサイト上のフォームから応募した。

3 次の審査を経て合格を告げられ、マネジメント契約締結のため、7 月末日に相手方芸能事務所へ来所するよう求められた。

相手方芸能事務所では、相手方スクールへ受講契約をしに行つて欲しいと言われた。相手方スクールに通う理由が理解できなかつたが、断ると仕事をもらえないのではと思ひ、相手方スクールに行った。そこで授業内容等を説明されたが、約 80 万円の受講料は高すぎて払えないと思ひ、契約せずにいったん地元に戻つた。

8 月、相手方芸能事務所の担当者より、相手方スクールと早く契約するよう催促された。しかし受講料を払っていく自信がなかつたので、受講を断ろうと相手方スクールに電話をしたところ、相手方スクールの講師が成績の良い生徒を相手方芸能事務所に報告すると言われたため、スクールに通わないと仕事がもらえないと思ひ、84 回払いのショッピングクレジットを組んで契約を決めた。

入学後、講師が生徒を評価して仕事をもらえる雰囲気はなく、授業も定員オーバーで受講できないものも多かつた。レッスン内容についても、どの授業でも良いから月に 6 コマ受けるよう言われた。声優の仕事と関係ない内容もあつた他、相手方スクールがプロデュースする舞台等を半ば強制的に自費で見学させられるようなこともあり、志望分野に合わせたカリキュラムが構築されている様子ではなかつた。

受けていた説明と全く異なることから、平成 29 年 4 月、相手方スクールに解約の意思を伝えたところ、5 月末での解約になると言われた。

相手方らに既払い金の返金を求める書面を發したが、解決に至らなかつた。相手方らの対応には納得できない。契約がなかつたこととし、全額を返金するよう求める。

＜相手方芸能事務所の主張の要旨＞

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。

申請人の当社とのマネジメント契約は、本申請前に解消しているため。

＜相手方スクールの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人は正規の手續で入学し、退学手續も同様である。消費生活センターのあつせん途中でセンターが本人と連絡が取れない状態になり、保留状態にあつたものである。当方主張に対する申請人の意見を聞かないと、解決策の判断はできない。

＜相手方クレジット会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人と当社との間で締結されたクレジット契約については、既に中途解約となっており、平成29年6月以降の受講料に相当する解約清算金(申請人が主張する既払い金のうち9万7200円)も、既に相手方スクールより当社へ返金されて当社がそれを預かっている状態なので、その処理等について話し合いによる和解が必要と考える。

2. 手続の経過と結果(和解)

仲介委員は期日を開催し、両当事者より契約に至る経緯と、相手方スクールとの受講契約解消に至った事情等について聴取した。

第1回期日において、仲介委員は申請人より、相手方芸能事務所が主催したオーディションへの参加から相手方スクールにおける契約に至る過程を聴取したところ、過去の同種事案と殆ど同様の経過を辿っている上、本件では、相手方スクール自らが申請人に対して、相手方スクールのレッスンを受講することによって相手方芸能事務所から仕事の紹介があるかのように勧誘を行っていたとのことであった。

また、申請人は、相手方スクールにおけるレッスンについて志望分野との不一致を根拠として解約を求めたこと、相当期間の受講をしていたのは、今後の声優活動が念頭にあり、相手方スクールや相手方芸能事務所に悪い評価を与えたくなかったためであったことを述べた。

相手方芸能事務所と相手方スクールは、申請人が述べたオーディションから相手方スクールとの契約までの経緯について、事実関係にはおおむね異議がないとした上で、声優にとどまらず広く活躍できるようレッスンを提供したのものであると述べ、消費生活センターを介した解約交渉の段階では申請人との連絡が取れなくなったためあっせんが不調になっていたとして、和解を目指し協議の継続を希望した。

相手方クレジット会社は、本件契約が長期紛争事案となったことから、クレジット契約上、中途解約処理になったことと、申請人と相手方スクールらとの話し合い結果に適宜対応する旨を述べた。また相手方スクールについては同種トラブルが絶えないことから、一時的に取引を停止していると述べた。

仲介委員は、申請人に対しては、現に相当期間を受講済みであることを指摘し、相手方芸能事務所と相手方スクールに対しては、相手方スクールと申請人との契約が業務提供誘引販売取引に該当する可能性があり、そうすると申請人が書面不交付を理由としてクーリング・オフを行使し得る状態にある可能性があることを指摘し、双方ともに解決に向けて互譲を検討するよう求めた。

第2回期日では、申請人と相手方芸能事務所・相手方スクール、それぞれが和解に向けて互譲を検討した結果を回答したが、妥結に至らなかったため、仲介委員は、申請人の現在の生活状況等を勘案し、紛争の早期解決の観点から、申請人と相手方スクール間の受講契約及び申請人と相手方クレジット会社間のクレジット契約が解除されたことを確認した上、クレジット会社から申請人に返金される申請人の既払い金(相手方クレジット会社が預かっている解約精算金も含む)相当額を申請人が相手方スクールに支払うことをもって全て解決とする旨の和解案を提案した。

後日、相手方芸能事務所・相手方スクールは、相手方スクールと申請人との契約が業務提供誘引販売取引に該当しないことを改めて主張したものの、上記和解案については各当事者が応諾したため、和解が成立した。

【事案 11】 専門学校の授業料の返還に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 4 月に来日し、日本語学校や大学に通学していた。

平成 30 年 1 月、大学の卒業が近づいたが、引き続き日本に滞在したいと思い、相手方を受験することにした。相手方に留学生用の募集要項と願書を受け取りに行ったとき、一般試験と専願試験の区別があるとの説明はなかった。

同月、相手方に願書を提出し、受験料を払ったが、申し込んだのが専願試験であることは分からなかった。2 月、試験に合格し、入学金と 1 年間の授業料等の合計約 73 万円を支払い、入学許可証の交付を受けた。その際、「入学許可前確認誓約書事項」と題する書類を渡され、「専願受験」にマルをつけた。その書類には、支払った学費は返還されないことを了解する旨の記載があったが、サインしないと入学が取り消しになり、日本に居られなくなるとして承諾した。

同年 3 月、アルバイト先から社員として雇用してもらえることになった。相手方に入学する必要がなくなったため、相手方に連絡し、入学許可証を返却した。学費は返金されるか尋ねたところ、「あなたの場合は返せない」と言われた。他校に入学予定で辞退した友人は、入学金以外は返金されたと言っていた。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。入学金（7 万円）を除く約 66 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はない。

申請人は事実誤認している。申請人には、書面や口頭で専願に関する説明を十分行っている。

※相手方に確認したところ、「申請人は専願試験で受験しており、学費の返還ができないとの誓約書にもサインがある。返金する理由がない。期日には出席する」とのことだった。

2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日において、仲介委員は、相手方に対し、募集要項には「一般」「推薦」の出願方法しか記載がなく、「併願」「専願」が明記されていないことや、入学試験は、推薦は 10 月、一般は 11 月から、いずれも 4 月 15 日まで随時開催されていること、専願の場合には入学を辞退した際に返金しないと受験生に説明していたとしても平均的な損害を超えるため、消費者契約法に照らして無効と考えられる旨を指摘し、顧問弁護士に相談するよう要請した。

第 2 回期日では、相手方から、顧問弁護士と協議した結果、最高裁でも専願の場合には返還する必要がないと示されているため、本件で申請人に返金する必要はないと考えているとの回答が述べられた。仲介委員は相手方に対し、本件では①入学試験が随時開催されており、辞退者の補充が可能と思われること②専願と一般の差が不明確であること一を挙げて、最高裁が判示した専願と本件の専願は、状況が大きく異なるのではないかと指摘。単に専願と名付けていれば最高裁の判例が自動的に当てはまるわけではないことを伝え、相手方の入学試験の実態を踏まえて回答するよう改めて求めた。また、受験者が外国人であることを踏まえ、専願と一般との違いや専願受験者には学費が返金されないことが十分に説明されていたのかについても回答するよう併せて要請した。

第3回期日では、相手方から従前と同様の回答がなされたため、仲介委員の質問を書面で送るので回答するよう要請した。後日、相手方は、専願で合格した時点で入学することが高い蓋然性がいぜんを持って予測されるため、平均的損害を超える部分はない、専願の説明も十分に行っている、それゆえ和解による解決の考えはない旨の回答が寄せられた。仲介委員は、これまでの相手方の回答を踏まえ、手続を継続しても和解の見込みは低いと考えられることから、不調で終了とした。

【事案 12】^{そうしん} 痩身エステ等の次々販売に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年 10 月、クーポンサイトで相手方の体験コースを見つけ、3000 円で痩身エステができると思って相手方の店舗を訪問した。体験後、体調が悪くなり「早く帰りたい」と告げたが、6 回 3 万 2400 円のコースを 30 分以上薦められ、断りきれずに仕方なく契約した（クレジットカード一括払い）。

エステに通うようになってからも、相手方担当者から頻繁に新しいエステコースの勧誘があり、追加契約していたが、平成 28 年 2 月以降はエステコースを特典で付けるからと言われ、スパッツやドリンク、化粧品や美容液などの商品を薦められ、平成 29 年 4 月までの間に計約 120 万円分契約し（全部で 8 契約）、その都度現金やクレジットカードの一括払いで支払った。

なお、商品の一部についてはエステコースで使用するためサロンに置いておくと言われ、受け取っていないものもある。また、エステコースについては、当日の店舗の混み具合等に応じて施術内容を店舗側で決めているため、どのコースをどの程度受けているのかは分からなかった。

消費生活センターに相談し、相手方に契約解除通知を送付したところ、商品を確認したいと言われたため、手元にある商品をすべて送付したが、返金には応じられないとの回答であった。

契約をなかったこととして、支払った約 120 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。

コース未消化分の中途解約に応じる。

既に受け取った金額から履行済みの提供役務の対価と解約損料の合計を差し引いた約 10 万円を支払うことで解決したい。

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、事実関係について把握するため、相手方に対し、①特典として無料で付加したエステコースの消化状況と通常単価②申請人が購入した商品のうちサロンで保管している商品および申請人が返送した商品の数量③申請人が断ったにもかかわらず長時間勧誘した事実の有無一を尋ねるとともに、特定商取引法の通達によれば、商品の販売と役務提供を関連付けてセットで契約した場合は、役務提供の対価を無料と称していても、合計額が 5 万円を超えていれば特定継続的役務提供に該当すると解されているため、本件契約はこれに関する契約書面の交付義務等を負うのではないかと指摘した。

第 2 回期日において、相手方は、仲介委員からの質問①については、申請人の認識と異なり、特典を付けずに販売した商品もあること、質問②については、商品は全て申請人に交付しており、サロンで保管した商品はなかったこと、質問③については、問題のある勧誘を行った事実はなかったことを述べた。

仲介委員は、申請人が購入した商品と特典で付加されたエステコースの関連性について尋ねた。相手方は、サロンに預けておき施術の際に使用する商品は存在せず、申請人が購入した化粧品等

は自宅で使用するものにすぎないため、商品はエステの関連商品ではないと答えた。一方、申請人は、化粧品等についてはフェイシャルコースのエステを受ける前提で自宅でもケアするために購入してほしいと勧誘されており、サロンでの施術に使用するため一部の化粧品等は受領せずに店舗保管となっていたと述べた。

仲介委員は相手方に対し、申請人が購入した化粧品等の商品は有償・無償で契約したエステコースと契約目的が同一であり、また、同一日に契約していることから、特定継続的役務提供の関連商品に該当すると評価するのが自然であるところ、相手方の契約書面には特定商取引法が適用対象外であるとの記載があることから、書面不備でクーリング・オフが可能ではないかと指摘した。

第3回期日において、相手方は、特定商取引法の考え方について顧問弁護士に確認した結果として、特典で付加したエステコースの通常単価は0円であり、請求しないが、これは通達で言うところの「無料と称し」たものではないため特定継続的役務提供には該当せず、自宅で使用する商品は関連商品に該当しないため、販売した商品は関連商品ではないと述べた。その上で、解決のため一定の商品を有償で引き取る意向を示し、有償で契約したエステコースの中途解約精算金と合わせて約24万円を返金すると述べた。

これに対し申請人は、サロンに留め置いた商品と本申請に先立って相手方へ送付した全ての未使用商品の買い取りに加え、中途解約に伴う解約損料負担なしでの中途解約精算金の合計約63万円の返金を希望すると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、関連商品の解釈に関して改めて指摘し、次回期日に顧問弁護士の出席を求めた。

第4回期日では、相手方顧問弁護士から特定商取引法の解釈について聴取した。相手方顧問弁護士は、自宅で使用する商品であっても関連商品に当たり得るという解釈論に異論はないものの、本件では役務提供のためであったり、役務提供に効果があると説明して販売したりしているものではないため、関連性は認められないと述べた。

仲介委員は、本件においては販売時の説明内容について当事者間に意見の対立があるものの、契約締結日が同一であり、契約した役務と商品の客観的使途が重なっていることからすれば、契約目的が重なっていると評価するのが自然であるため、関連性が認められること、通達の解釈については、たとえ無料で付加したとしても客観的に有償と評価される役務を商品とセットで販売していれば、特定継続的役務提供と関連商品販売に該当することを指摘し、解決に向けたさらなる譲歩を求めた。

申請人は、サロンに保管した商品については、それぞれコースでの使用目的を告げられて勧誘を受けたと述べ、期日後に使用目的をまとめた資料を提出した。

第5回期日において、仲介委員は相手方に対し、①役務と商品の関連性がないと考える根拠②申請人がまとめた購入商品の使用目的と異なるのであれば担当者の説明内容③これらを踏まえた解決金額—について回答を求めたところ、①②については具体的な回答がなく、③については第3回期日で提示した約24万円から変更しないと回答した。

申請人が相手方の提案に同意しなかったため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。

【事案 13】クレジットカードの利用料金に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 20 年 6 月、当時の妻（平成 26 年に離婚。以下「元妻」という。）が申請人に無断で、相手方発行の申請人名義および家族会員のクレジットカードを申し込んだ。

後日、申請人名義の銀行口座から相手方の口座振替があることに気付いたため、銀行の窓口に出向き、それ以降の口座振替を停止した。元妻に確認したところ、元妻名義のカードとの回答であったため、生活費等を渡していたことから支払口座を元妻名義の口座に変更するように伝えた。

同年 7 月から平成 22 年 1 月までの間に、元妻が相手方カードを利用（合計約 430 万円）し、元妻が相手方に支払っていたようだが、相手方カード利用の口座振替がなくなっていたので、支払口座は元妻名義のものに変更されたと理解していた。

なお婚姻当時、生活費は現金で手渡ししていた。健康保険証や銀行印はたんすの引き出しにしまっており、元妻も自由に手にできる状況にあった。

平成 28 年 2 月、相手方から申請人に未払い金約 157 万円の支払請求書が届き、驚いた。相手方に対し、カード申し込みの意思や認識がなく、カードを利用していないことを主張し、元妻に請求するよう求めた。しかし、その後も相手方からたびたび請求書が届く。

今後の請求を止め、信用情報を回復してほしい。

＜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。

申請人は、平成 20 年 6 月に当社のクレジットカード（ショッピング利用のみ）の入会申し込みをしている。

申し込みにあたり、当社は申請人の健康保険証を基に本人確認を行った上で、カードの発行承認を行った。その後、クレジットカード本体とカード会員規約を、申請人宛てに転送不要の配達記録郵便にて送付したが、同郵便の戻りはなかった。

申し込み時に確認した健康保険証の原本は、申請人本人以外持ち得ないものである。さらに当社は、申請人がカードを利用した月ごとに「ご利用明細書」を、「親展」便にて郵送しており、同書面は申請人に到達していた。また申請人は、カード利用代金の決済口座として、申請人名義の銀行口座を届け出ているが、その際、申請人本人が保管、管理しているはずの銀行届け出印が押印されている。

以上の事情から、申請人と相手方間には本件カード契約が成立しているものと考えているが、元妻の主張を聞き、その主張に基づき、解決策を検討したい。

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、相手方から、本件カード申し込み当時の経緯について聴取した。相手方は、カード名義人の同席なく家族が本会員のカードを作ることは不可能であると説明した。

仲介委員よりカード利用料の支払い状況等について尋ねたところ、相手方は、平成 29 年 8 月ごろまでは元妻と連絡がついており、毎月 5000～1 万円程度の振り込みがあったこと、また、本件

契約の経緯を知る元妻に事情を確認する必要があるが、元妻が支払う意向を明らかにした場合には、債務を元妻に変更することを検討すると述べた。

後日、元妻に対し、カード申し込み時の状況や支払いの意向等をメールや電話で聴取した。元妻は、婚姻当時、申請人の承諾なしにカードを申し込んだことを認めたが、申し込み方法は店舗ではなく郵送であったこと、カードで食料品や日用品等を購入したこと、支払いの意向はあるが、現在生活が困窮しており月数千円ずつしか支払えないことを述べた。

第2回期日において、仲介委員より相手方に対し、申し込み方法が元妻の主張と食い違っていると指摘した。相手方は、店舗用の申込書が用いられており、社内記録上も店舗で申し込みを受け付けていると述べた。

申請人は、離婚後2年間相手方から請求を受けていない等、相手方の対応に不審な点があるものの、自分の信用情報が毀損され不利益を被っていることから、早期解決のため、具体的な負担金が示されれば支払うことも検討すると述べた。

仲介委員は相手方に対し、申し込み時の詳細な状況や店舗用・郵送用の申し込み用紙の様式はどのようなものか、離婚後の督促状況などについて回答するよう要請した。なお、期日後、元妻に参考人として本手続に参加するよう要請したが、申請人との心情的な面から協力したくないとの意向が表明された。

第3回期日では、相手方から店舗で申し込みを受け付けたことや督促記録に基づく説明がなされた。仲介委員より相手方に対し、本件カード申し込み時の経緯が元妻の説明と異なっており事実関係が判然としないものの、早期解決のため、一定額を減額することは可能か検討するよう要請した。後日、相手方より減額はできないとの回答が寄せられたため、不調で終了した。

【事案 14】戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 8 月ごろ、相手方の外壁塗装のチラシが自宅の郵便受けに入っていた。その後、相手方より電話があり、「当社の塗装なら、30 年くらいは塗り直す必要がない」と言われて興味を持ち、自宅への来訪を要請した。

数日後、相手方担当者が来訪し、自宅外壁を確認した上で「今の状態だと、いつ雨漏りをしてもおかしくない危険な状態である」「30 年持つという耐久実験を行っており、業界では珍しい 15 年保証を付けている」「保証期間中に万が一不具合があれば責任を持って対応する」等と説明された。同席した家族とも相談して、1 回の工事で 30 年持つなら安心と考え、外壁塗装工事および屋根塗装工事の契約を約 235 万円で締結した。契約後 10 日程度で施工された。

平成 29 年 5 月ごろ、外壁が剥離しているのを見つけたため相手方に連絡した。相手方は、保証は施工不備による塗膜剥離のみが対象であり、今回はもともとの外壁のサイディングボードが傷んでいたため外壁が剥離したもので、保証対象ではないとの説明を受けた。また、相手方で修理すると、本来約 70 万円かかるところ、値引きを行い約 30 万円で施工すると言われた。

当初の説明と異なるため、最寄りの消費生活センターに相談したところ、相手方より無償で再施工すると言われたが、施工方法や保証に関して不安があり、解決できなかった。

相手方には不信感があり、別業者に施工を依頼したいため、契約をなかったことにして全額返金してほしい。

＜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。

申請人が主張する「保証期間中に万が一不具合があれば責任を持って対応する」との説明をした事実はない。相手方は申請人に対して、保証内容等について契約締結前に説明し、申請人はこれを了解したうえで、本件契約を締結している。

消費生活センターでのあっせんにおいて、当社施工の塗装についての話し合いではなく、サイディングボードの張り替え工事の話になったが、当社としては過剰な要求と考え、民間調停での話し合いを提案した。

現在では、塗装剥離の原因がサイディングボードの状態によるものと判断されるが、契約時においては、このような症状の原因になるとは予想できず、サイディングボードの交換等をする必要がないと判断していた。

そのため、サイディングボードの張り替えを含む工事費用として全額返金を求められても、到底受け入れられない。

以上のことから、剥離部を保証範囲内で再塗装することをもって和解することを希望する。

2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日において仲介委員は、両当事者立ち会いの下、申請人宅の現地調査を行った。

そうしたところ、建物北側と東側、玄関上のひさし（建物東側）で塗装の剥がれが散見された

ほか、1 階の北側部分においては、塗装が十分にされておらず、色むらになっている箇所も確認された。一方で、建物南側と西側では塗装の剥がれは確認されなかった。

第2 回期日では現地調査の結果を踏まえ、両当事者から事情聴取を行った。

相手方は、消費生活センターにおけるやりとりで、再施工にあたり、施工金額の減額の話や最終的には無償での対応を行うと発言したことは認めたものの、申請人と折り合いがつかなかったこと、保証対象は塗膜剥離であり、本件の塗装の剥がれは、塗装面のサイディングボードの劣化に基づくもので、これは外的要因であるため、相手方の施工に瑕疵はなく、申請人の請求を認めることはできないと述べた。

そこで、仲介委員より相手方に対し、①保証対象を塗膜剥離のみとするのであれば、誤解のないように詳細に保証書を作成すべきである②外的要因があったとしても、塗装が剥がれないように施工を行う必要がある一等と指摘し、玄関上のひさし部分の再塗装も含めて、無償で再施工可能な範囲を指定することおよび金銭解決する場合の解決案について検討を依頼した。

第3 回期日において相手方は、①剥離部分を再施工するが、剥離部分が多いため、現地で確認しながら再施工することになるので、事前に具体的な箇所を示すことは難しい②サイディングボードが剥がれた箇所は下地処理を行い、再塗装することになるが、無償で再塗装する場合は、剥がれた箇所のみを部分的に再塗装することになるので、結果的に色むらになってしまう③仮に申請人が約30 万円支払うのであれば、壁面全体の塗装を行うことになる④金銭解決については、相手方の瑕疵が明示されていない以上、一切応じられない一等と述べた。

そのため、仲介委員より相手方に対し、第2 回期日で聴取した内容と異なる理由を聴取したところ、相手方は、剥離部分を再塗装する前提で話をしていたと述べた。そこで仲介委員より、無償で再塗装する箇所を、申請人の自宅の写真上で示すことや、再塗装の施工方法につき回答することを強く要請した。

第4 回期日で申請人は、金銭解決により、相手方以外の業者に再塗装を求めることを希望しているが、譲歩したとして、壁面全体の無償再塗装であり、剥離部分のみの部分的な再塗装は受け入れ難いこと、消費生活センターに相談した際、相手方から無償で再塗装すると回答があったにもかかわらず、それをふいにされたため、相手方に再塗装の代金を支払う意向はないと述べた。

一方、相手方も、和解を強く望んでいるが、工事を行うに当たって代金を支払ってもらうことは当然であり、申請人から支払いがない限り壁面全体の再塗装は行わないと述べた。

そのため、仲介委員は、両当事者間で希望する解決水準がかけ離れており、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 15】海外留学あっせんサービスに関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 4 月、相手方の海外留学説明会に参加し、同年 9 月、米国の高校への留学契約を締結した（約 200 万円。以下「本件契約」という。）。

平成 29 年 7 月、翌年 6 月までの滞在予定で米国に渡ったが、ホームステイ先で嫌がらせを受け、同年 8 月にホームステイ先を変更してもらった。ところが、新しいホームステイ先でも、ホストマザーがたびたび感情的になり、強い言葉をかけられる、話をしてもらえない等の嫌がらせを受けた。食事も全食提供される約束だったのに夕食しか出されなかった。

同月、ホストファミリーによる嫌がらせが原因で体調を崩し、相手方の現地担当者と話をした。その際、本当は「もうここには住んでいたくない」と伝えたかったが、英語でのやりとりに行き違いがあり、自殺願望があるのではないかと思われてしまった。精神科を受診させられ、そこで適応障害の診断を受けた。

同年 10 月、ホストファミリーがこれ以上申請人を受け入れられないと申し出たこと、高校の成績や英語の試験の結果が基準を下回ったこと、授業中に携帯電話を使用する校則違反があったこと、適応障害の診断を受けたことなどから、相手方より強制帰国を言い渡された。その後、申請人代理人と相手方で協議が行われ、ホストファミリーも翻意したことから、強制帰国は一時見送りとなった。

しかし、その数日後、ホームステイ先の携帯電話の使用ルールを破ったと疑われ、機嫌を損ねたホストマザーから、食器棚の扉を強く閉められて指を挟みそうになる等、非常に激しい対応を受けた。もうこの家にはいられないと思い、申請人代理人と電話で話していたところ、ホストファミリーから電話を代わるように言われ、ホストファミリーと申請人代理人の間で口論となった。同日、ホームステイ先を退去し、相手方現地担当者の家に引き取られた。数日後、相手方より「英語力、成熟度、感情の安定、指導やアドバイスに対する努力に継続して問題がみられたため、契約に基づいて早期帰国を決定した」と連絡があり、同月中に早期帰国させられた。

留学目的が達成できなかったため、100 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。

申請人の請求を認めない。

本件契約では、留学期間中に参加者が留学を継続できない重大な事由が生じた場合は、相手方の判断で早期帰国を指示する場合があると、あらかじめ定められている。この旨は申請人、申請人代理人にも説明している。

また、申し込み時注意事項で「どのような理由であっても参加生がプログラムから早期帰国した場合には、（中略）いかなる場合にも一切の返金もいたしません」と定めている（以下「本件不返還条項」という。）。本件契約では授業料、滞在費の支払いが必要なく、契約代金は相手方が行う留学サポートサービスの対価である。留学サポートサービスは本人が留学を開始した時点で実施済みであり、早期帰国により滞在期間が短縮されたとしても、未実施のサービスに対する対価が過払いとなるわけではない。

相手方が申請人を早期帰国させた理由は、学業面での努力不足、英語力不足、それに伴うコミュニケーションの問題、健康上の問題である。相手方はこれらの点について、スタッフからアドバイスをを行うだけでなく、三度にわたり申請人に指導書を発して問題点を指摘し、申請人に改善の機会を与えた。しかし、申請人には大きな努力、変化が見られなかった。

なお、相手方はホストファミリーがしつこい嫌がらせを行ったとは認識していない。むしろ、申請人に対し必要なアドバイス等を行っていたが、申請人にはあまりよく伝わらず、誤解を受けることも多かった。誤解の背景には、申請人の英語力の問題があったと思われる。

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、両当事者から経緯の聞き取りを行った。その結果、ホームステイ先滞在最終日に、申請人が携帯電話の使用ルール違反を疑われたり、申請人代理人とホストファミリーが口論になったりして、ホストファミリーが受け入れ中止を希望したことが、最終的な早期帰国の理由であると考えられた。

このため、仲介委員は相手方に対し、こうした理由による早期帰国の判断には契約上合理性があるか、早期帰国という重大な判断に際し事前の告知と弁明の機会を与えたのかただした。また、現地でも一定のサービスが提供されている以上、本人が留学を開始した時点で留学サポートは実施済みであるから早期帰国の際は一切返金を行わないとの約款には、消費者契約法上問題がある可能性を指摘した。

第2回期日において相手方は、早期帰国について、申請人がホストファミリーの設けた携帯電話の使用ルールを守らなかったことが、最終的な判断につながったものではあるが、早期帰国の理由は従前から指摘していた英語力等の問題点について改善が見られなかったことにあると述べた。携帯電話の使用に関しても、それまでに複数回注意を行っており、早期帰国にいたる手続は適切であったとの主張であった。

仲介委員は、留学中の申請人の状況等に鑑みれば、相手方が早期帰国の判断を行ったことについては相応の理由が認められるが、一度早期帰国を留保しながら、その直後に、申請人に事情の説明や申し開きの機会を与えることなく帰国を決定したことは、必要な手続を欠いた部分があり、留学契約の解除には「やむを得ない事由によるもの」とは言えない事情があるのではないかと伝えた。その上で、再度消費者契約法の考え方を説明し、相手方から申請人に解決金40万円を支払う和解案を提示した。両当事者がこれに同意したため、和解が成立した。

【事案 16】 保険申請を利用した住宅修理の契約書に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

適格消費者団体である申請人は、平成 29 年 10 月、相手方が使用している業務委託契約書のうち、中途解約時の報酬処理および遅延損害金の各条項について、消費者契約法に抵触する可能性があるとして是正を求めた。

その後、相手方より回答がないため、数回にわたり回答するよう要請を繰り返したが、相手方は依然として回答しない。これらの条項を是正してほしい。

＜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る。

申請人と当社顧問弁護士とのやりとりで完了しているものと思っていた。当時の顧問弁護士との契約は既に終了しており、確認したところ、当社からの書類提出を待っていたようだが、知らなかった。当社としても早期解決を図りたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日では、相手方より、平成 29 年 12 月に社名を変更して業務内容も変わっており、既に保険金請求の業務委託や保険申請を利用した住宅の補修事業は行っておらず、それらの事業で使用していた契約書等も現在は使用していない旨の説明があった。相手方が作成したと思われるホームページがあるため、仲介委員は、当該ホームページの現況および直近の契約書を提供するよう要請した。

期日後、相手方から「社内で確認したところ、外部の業者に依頼してホームページを作成していたようだ。現在は使っていないため、削除するよう手配した。また、当該事業を行っていないため、契約書は既に廃棄しており、残っていない」との連絡が寄せられた。そこで、仲介委員は、相手方が保険申請を利用した住宅修理等にかかる事業を廃止したことを確認し、相手方が今後消費者から建物の補修工事等を受注する際には問題となっている条項を使用しないことを約束する内容の和解案を提示し、両当事者がこれに同意したため、和解が成立した。

【事案 17】 投資用マンションの管理業務委託契約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 14 年、投資用マンションの販売会社から電話勧誘を受け、会って話を聞いた。「わずかな資金で節税、生命保険、年金対策になる」との説明を聞き、1 戸を購入した。管理は販売会社が無料でしてくれることになっていた。同年、同じ物件の 2 戸目を購入した。

平成 25 年、管理を委託していた会社が倒産したため、相手方と 2 戸の管理業務委託契約を結んだ。平成 28 年、管理業務委託契約が更新となり、更新後の契約期間は平成 30 年 12 月までとなった。

平成 29 年 12 月、1 戸の売却を相手方に依頼し、平成 30 年 1 月付で専任媒介契約を締結した。同年 3 月、専任媒介契約の有効期間満了が迫っているにもかかわらず売却の話がまとまらないため、翌月から一般媒介契約に切り替え、他社にも媒介を依頼したいと伝えた。その際、相手方は契約の切り替えについて「問題ない」と回答し、違約金に関する説明はしなかった。

同年 4 月中旬までに、他社と 2 戸の一般媒介契約を締結する一方で、相手方とも 2 戸の一般媒介契約を結んだ。なお、専任媒介契約の契約期間中、相手方から文書による業務処理状況の報告は一度もなかった。

同年 5 月、他社の媒介により売却の話がまとまったので、相手方にその旨を伝えたところ、相手方から「他社で売却するなら管理業務委託契約に違反し、違約金がかかる」と言われ、2 戸の 2 カ月分の賃料と共益費、約 23 万円を請求された。違約金の話は聞いておらず、納得できなかったが、相手方に預けてある鍵を郵送で返却してもらうため、やむなく違約金を支払った。納得できないので、違約金を返金してほしい。

なお、本件物件の家賃収入は年収の 15%程度で、購入時のローンの支払いと合わせると、収支はマイナスであった。

<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。

申請人は違約金の支払いを承諾して解約手續をしており、違約金の返金請求は申請人の一方的な都合によるものである。

なお、他社で売却すると管理業務委託契約上の違約金が発生することは、専任媒介契約の際に通知している。また、2 戸のうち 1 戸については、他社より前に、同じ業者から当社に買い付けが入っていた。申請人は当社に対し「売却価格を 1100 万円から下げる気はない」と回答し、他社には 1010 万円で売却を許可した。

違約金は「委託者による一方的な契約解除の場合においては契約書〇条(委託者が通知なく他業者と媒介契約を締結した際に、通知義務違反として賃料 3 カ月分を支払うことを定めた条項)を最優先する」との条項に基づいて請求している。申請人が媒介契約に関して当社に通知を行ったかは違約金請求とは関係がない。契約期間中に物件を売却する場合には一方的契約解除に当たり得る。実際には違約金を請求しないケースもあるが、本件では当社に先に買い付けが入っていたのに他社で売却を決める等、申請人が不義理な対応をしたので、一方的解除として違約金を請求し

た。

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、当事者双方から聴き取りを行った。しかし、違約金についての説明や他社からの買い付けに関する連絡の有無については、両者の主張が食い違っており、事実関係の確定は困難であった。

仲介委員は、相手方に対し、相手方の違約金請求の根拠となる条項について文理解釈をすると、相手方主張のように読み取れないとの疑問を呈し、条文解釈についての再確認と、事実経緯についての関係資料の提出を求めた。

第2回期日において相手方は、申請人に送付したのと同じものであるとして、違約金についての説明が書かれた委託者宛て通知の定形フォーマットを提出した。しかし、買い付けに関しては資料の提出はなく、実際に買い付けがあったかは確認ができなかった。

仲介委員は、第1回期日に引き続き、契約条項の解釈について相手方の主張の根拠を尋ねたが、相手方は「当社はこういった解釈で営業している」と繰り返し、噛み合った議論とはならなかった。そこで仲介委員が相手方に、経緯や条文解釈についての食い違いはあるものの、解決に向け譲歩する意向はあるか確認したところ、相手方はその余地はあると答えた。これを受け、仲介委員は当事者双方に対し、違約金のうち共益費である1万円と残額の半額の合計である、約13万円を相手方から返金する和解案を示した。

期日後、相手方から和解案に応じることは難しいものの、違約金の半額である約12万円を返金することで解決したいとの回答があった。申請人もこれに応じたため、和解が成立した。

【事案 18】 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（23）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 12 月下旬、相手方から、過去に被った投資詐欺の損失を取り返せるとの勧誘電話があった。いったんは断ったものの、当時の損害額を尋ねられたので 1200 万円と答えた。

3 日後、相手方からパンフレットが届き、到着確認の電話もあった。相手方に費用を尋ねると、「48 万円かかるが、少しお金を出せば損害を取り戻せる」と言われた。

詳しい話を聞くため、平成 30 年 1 月中旬、相手方事務所に出向いたところ、相手方担当者は、持参した書類をほとんど見ないまま、損失の 6～7 割は取り戻せる、民事で弁護士に依頼して取り立てると一方的に何度も話し、契約書を出してきた。相手方が損失を取り戻してくれるのだと理解し、サインした（以下「本件契約①」という。）。契約内容の説明はなかった。料金の 51 万 8400 円（税込）は、翌日、銀行振り込みで支払った。

契約から 10 日後、相手方から調査報告書ができたと呼び出された。相手方事務所に行くと、追加調査があるとして相手方代表者が出してきた契約書には前回より多額の費用（213 万 8400 円）が記されていた。必要ないと言ったが、相手方代表者は、先に預かった費用と一緒に投資会社へ請求して取り戻せると言うので、その言葉を信じて 2 回目の契約書にサインした（以下「本件契約②」という。）。1 回目の契約同様に、契約内容の説明はなかった。相手方代表者は「クーリング・オフはできませんから」と言った。

2 月になっても相手方から連絡はなく、損失を取り戻せるか不安になったので、相手方に契約の取り消しと返金を電話で求めたが、相手方は拒否した。3 月、その後の経過を相手方に尋ねたが、担当者不在で折り返しの連絡もないことが続いた。一度、弁護士が決まったと言われたが、弁護士名は教えてくれなかった。

4 月下旬、相手方の調査担当者から電話があり、投資会社の関係者 2 人が見つかり、お金を持っている、取り立てるには 1 人 20 万円必要だと言っていたが、電話を切った。

消費生活センターに相談し、相手方に解約を求めて書面を発したが、話し合いは進まなかった。相手方の対応は納得できない。契約がなかったこととして、既払い金全額（265 万 6800 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。

申請人の主張に対し争う。申請人が主張する 1 月上旬のパンフレット送付、同月中旬の当社来訪時の状況、また、同月下旬の報告書を申請人に渡した日の状況については説明が間違っている。

申請人が当社に来訪した際、役務の説明において、損失を取り戻す等の言辞は用いていない。あくまでも探偵業者として調査を行うとしか述べていない。1 回目の調査結果報告書を申請人に提示した際、申請人より調査継続の意向を確認したので、追加の調査契約に応じたものだ。平成 30 年 2 月ごろに電話で契約取り消しと返金を求めたと申請人は主張しているが、そのような電話を受けた記憶はない。

調査業務に関しては、きちんと仕事をし、人件費もかかっており、全額返金は考えていない。お互いが納得いく形で紛争を終結させたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、当事者双方に対し、相手方の電話アポイント時および本件契約①、②勧誘時における、相手方の説明状況の確認を行った。契約日や契約金額以外の説明等、特に相手方において被害の回復ができると説明したか否かについては主張が対立した。

仲介委員は相手方に対し、調査契約書の記載事項について、特定商取引法、探偵業法ならびに同法解釈引用基準に照らし、依頼者（消費者）に示すべき役務内容の記載が具体性を欠いている可能性を指摘した。また、本件契約②に際し、相手方がクーリング・オフ妨害に当たる言辞を用いていた可能性があることから、その場合にはクーリング・オフが起算せず、申請人が今でもクーリング・オフを行使し得る状態にあることを指摘し、相手方に解決への歩み寄りを求めた。

それに対して相手方は、申請人の返金請求に応じる姿勢は示しつつも、探偵業について業務を終了し、解散に向けて準備をしているため、資金が残っていないとして、金額と返金条件（分割払い）について申請人に譲歩を求めた。申請人は譲歩に応じた。

このため仲介委員は、相手方が申請人に対し、本件契約②の代金相当額の返済義務を負うが、一定額の返済を果たせば残余分の支払いは免除される旨の和解案を双方に提示し、これに両当事者が同意したため、和解が成立した。

【事案 19】コンサルタント契約の解約に関する紛争（1）（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 8 月、他社主催のセミナーで相手方が紹介された。後日、相手方から SNS でビジネスパートナー募集の案内が届いた。募集動画では代表者が「最低でも月 100 万円は稼げるようになる」と明言していた。「一次審査だけなら」と思い応募したところ、数日後に「厳密な審査を通過して合格した」と電話があった。自分でも稼げるか尋ねると、「商品に興味を持った人にセールスをするので、誰でもできる。売るものはいくらでもある」と言われた。

同年 9 月、ホテルのロビーで二次面接を受けた。長時間の面接後、参加意思を伝えると、契約には約 130 万円が必要と言われた。それまで費用に関する話は一切なく、無料で参加できると思っていたので驚いた。しかし、月収 100 万円になれば、契約代金は数カ月で回収できるだろうと思ひ、その場で申込書に記入した。控えは受け取っていない。数日後、相手方に支払い方法を伝え、合格が確定した。代金全額をクレジットカードで 3 回に分けて、それぞれ一括払いで支払った（以下「本件契約」という。）。)

その後、相手方から受けた研修は、相手方ビジネスへの参加者を増やすためのものだった。マニュアルには、セールスの最終段階で初めて契約金額を伝えるように書かれていた。内容に疑問を覚えつつ課題をこなしたが、説明と違いセールスの案件は全く紹介されなかった。

同年 11 月、相手方から「契約書にサインをして提出するように」と連絡があり、研修等を含むコンサルタント契約の契約書が送られてきた。インターネット上でサインをするとのことだったが、やり方が分からず、他の人が代わりにサインをして提出した。

相手方から収入を得るためと言われ、セミナーの電話勧誘、会場スタッフ、SNS の返信作業等に相当な時間を費やしたが、報酬は全く支払われなかった。

平成 30 年 1 月、地元の消費生活センターに相談し、相手方にクーリング・オフ通知を出したが、相手方は応じなかった。契約をなかったことにして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。

申請人は本件契約について特定商取引法上のクーリング・オフを主張している。しかし、申請人は個人事業主(事業者)として申し込みをしており、特定商取引法の適用を受けない。

なお、本件契約は研修で営業のノウハウを身につけ、相手方から紹介した案件について、契約者が売り上げを上げたら報酬が支払われる仕組みで、研修と案件紹介等がセットになった契約である。相手方と契約者はビジネスパートナーであり、相手方が提供する基礎研修合格後の実践は、契約者の自己責任である。実際に収入を得られるかは、契約者の取り組みや能力により大きく異なる。申請人は売り上げや着手金といった成果を上げることができず、報酬を受け取ることができなかったものである。

2. 手續の経過と結果（和解勧試による和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、当事者双方から事情を聴き取った。その上で、相手方代理

人に対し、本件契約が業務提供誘引販売取引に該当し、書面不交付によりクーリング・オフができる可能性が高いことを指摘した。相手方代理人はこれを認めたが、返金については持ち帰って検討すると述べた。

第2回期日において、相手方代理人は、仲介委員の指摘通り全額返金義務のあることを認めたものの、相手方の財政状況では一括払いができず、10カ月の分割払いとしたいとの申し出があった。仲介委員は、特定商取引法ではクーリング・オフについて「速やかに」返金することが求められていることを伝え、支払いの回数と時期について再検討を促したが、相手方代理人は財政的にこれ以上の対応はできないと述べ、応じなかった。

仲介委員が申請人に事情を説明し意向を確認すると、申請人は10カ月に及ぶ支払いでは、本当に支払ってもらえるのか不安があるとのことだった。そこで、仲介委員は、両当事者に対し、本事案を手続の結果が確定判決と同等の効力を持つ仲裁手続へ移行することを提案した。両当事者がこれに同意し、申請人より、両者による仲裁合意書、および、仲裁移行申請書が提出されたため、仲介委員は和解の仲介手続を終了し、本件は仲裁事案に移行した。

仲裁手続の期日において、仲裁委員は両当事者から和解勧試の承諾を得た上で、和解内容の調整を行った。

期日後、両当事者は期日で調整した内容に基づき、仲裁法38条1項に則り、和解における合意を内容とする決定をなすよう申立書を提出した。仲裁委員において、和解における合意を内容とする決定をなし、その決定書を両当事者に交付し、本件を終了とした。

【事案 20】除湿シート等の訪問販売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 30 年 1 月、詳しい経緯は覚えていないが、相手方が突然来訪し、気づいた時には、担当者が既に自宅に入って、床下収納庫を取り出し、床下に調湿マットを敷いていた。

施工後に相手方担当者から契約書に記載するよう言われた。自宅には担当の男性と自分と二人きりの状況で、既に施工済みであったため、断るのに恐怖を感じ、早く帰ってもらいたい一心で契約書に記載した。代金約 30 万円は手持ちがなかったので、友人に付き添ってもらい、銀行で預金を下ろして支払った。

同年 4 月、相手方の再度の来訪を受けた。床下を見て「水が染み出ている」と床下工事を勧められ、契約した（契約金額約 24 万円）。相手方が帰った後に、知人に相談したところ、知人が 2 件目の契約をキャンセルしてくれた。

1 月の契約も必要なかったのではないかと思い、地元の消費生活センターに相談したところ、契約書に不備があるのでクーリング・オフできる可能性があると言われた。

5 月に解約の意思を伝える通知書を相手方に送付した。その通知書には、妹と知人にも知っている事実を書いてもらった。工事の妥当性に疑問があることや、近ごろ記憶力に不安があることに触れられていた。

後日、相手方から解約要件に当たるものがないとの回答があったため、6 月に書面不備によるクーリング・オフ通知を相手方に送付した。相手方からは、契約書面に問題はないとした上で、この点を争うなら司法判断に委ねるべきだとする回答が届いた。

1 月の約 30 万円の契約をなかったことにして、返金してほしい。

なお、この約 30 万円の契約の前日に約 1 万円の高圧洗浄の契約をしたとする契約書が、本手続きの申請後に見つかったが、記憶にない。

＜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。

担当者によると、申請人の承諾を得た上で施工した。

申請人は契約書の「住宅改善工事」という記載について書面不備を主張しているが、工事内容内訳書に法定記載事項は記載してある。書面不備はないと認識している。

工事の必要性についてはお客様の価値観により左右されるものである。

申請人が消費生活センター、警察署等に相談するたびに、解約請求の法的根拠が変わっており、このため和解交渉ができない状況である。改めて、一貫性のある証言ができるよう準備を整えた上で、再度請求をしてほしい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において申請人に対し、申請後に見つかった少額の契約も含め、契約経緯を確認した。申請後に見つかった少額の契約に至っては、申請人は契約書を見て、確かに契約したようだ、と認識する状況であった。申請人は日常会話等はスムーズにできるが、契約経緯につい

ては一部記憶が不明瞭であったため、仲介委員は、契約経緯の記憶がはっきりしない部分については、相手方に指摘しにくい旨を説明した。

仲介委員は申請人が受領した契約書面を確認した。契約書面と同時に交付された工事内容内訳書には、契約内容として「住宅改善工事」と記載があるが、内訳として、工事内容について記載はなく、使用した床下除湿剤等の商品名について記載があるものだった。また、施工後の床下を撮影した写真の交付はあったが、図面等の交付はなく、床下のどこを施工したのかは不明であった。

そのため、仲介委員は相手方に対し、住宅改善工事の契約であるところ、役務内容の特定が十分でなく書面不備と考えられ、今でもクーリング・オフを主張し得る事案であるので、司法判断を待たず返金を検討してはどうかと指摘した。

相手方は、弊社は従業員が退職が続いており、会社自体が長期的に存続しないと思われることから、早期解決を希望し、10万円ならすぐに支払えると回答した。

申請人に状況を伝えたところ、その金額で和解したいと述べたため、和解が成立した。

【事案 21】出張開錠サービスの料金に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 4 月、玄関の鍵が開かなくなり、19 時ごろに相手方出張開錠会社に電話して来てもらった。訪れた担当者からは、錠は上下 2 カ所あるので 5 万円くらいかかると言われたが、その後、開かないのは 1 カ所のみだと担当者に伝え、半額の 2 万 5000 円で直してもらえと思った。

当初、開錠だけの依頼を考えていたが、担当者から「今使っている錠前は来年廃番になる。ピッキング対策に優れた錠前に替えた方がよい」と言われた。タブレットで「お奨めの錠前はこれ」と見せられ、よく見えなかったが、ついでに替えてもらうことにした。

15 分後に作業が終わると、担当者が作業依頼書と作業完了書兼領収書を持ってきて、約 14 万円を請求され、がくぜんとした。開錠代が約 7 万円、部品代が約 5 万円等であった。しかし、既に作業後であり、午後 8 時すぎに自分一人に対応していたことから恐怖を感じ、相手方カード会社のクレジットカードの一括払いで支払った。なお、作業依頼書には作業前に依頼内容を確認したことを示す欄があり、そこにチェックが付いていたが、チェックを付けた記憶はない。

担当者が帰った後で、相手方出張開錠会社に電話したが、十分な説明がなかった。地元の消費生活センターに相談したところ、2 万円を減額すると言われたが、断った。

開錠代、部品代として妥当だと考える約 7 万円は支払うが、それ以外の請求は取り下げてほしい。

なお、本手続申請後、相手方出張開錠会社の副社長を名乗る者から何度も連絡、来訪があり、申請を取り下げれば全額返金すると提案があった。しかしながら、本手続で解決したく、提案を断った。

<相手方出張開錠会社の主張の要旨>

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。

電話で弊社コールセンタースタッフが事前に料金の説明をしており、現場で弊社作業員が作業前に料金を伝え、申請人に説明し、サインをもらっている。弊社には何の落ち度もないので、返金義務は生じないとする。

なお、この手續に応諾する前に申請人に全額返金を提案したのは、弊社の非を認めたからでなく、手續の対応に負担があるためである。

<相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

弊社はイシューアの立場であり、加盟店を指導する立場であるアクワイアラーが事実確認を行った。アクワイアラーによると、相手方出張開錠会社は作業前に料金説明を行って施工したとのことで、返金対応不可との回答を受けており、申請人と相手方出張開錠会社の主張が対立している。

弊社には申請人と相手方出張開錠会社との契約関係の紛争に直接的に関与すべき義務はない。本件は 1 回払いであり、割賦販売法の支払い停止の抗弁の適用はないが、任意に請求を保留にす

る。和解書の締結に関係する必要があるが、対応するが、期日に参加しても即答できる情報がな
いため、期日には参加しないことで対応したい。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、相手方出張開錠会社が持参したコールセンターの録音デー
タを両当事者同席の上で確認した。録音データによると、申請人宅の状況に合った料金の説明を
していた。錠が2カ所ある場合1カ所の開錠料金は約7万円で、2カ所ならその倍の金額がかか
る、錠前の交換なら2カ所セットで約5万円かかる、と説明していた。

申請人は料金の説明箇所に関し、こうした会話はしていない、していたら作業を断っていると
主張した。また、録音内容は強力な証拠であるのにこれまで全く触れず、第1回期日の直前に提
示してきたことから、録音データを編集しているのではないかと述べた。

仲介委員は相手方出張開錠会社に対し、4月に同社代表取締役名義で申請人にわび状が発出さ
れた点について、その意図を確認したが、同代表取締役自身は、その書面を把握していないと回
答した。仲介委員は相手方出張開錠会社に対し、次回期日までに①コールセンターの録音データ
②4月のわび状の経緯③解決案一の提出を求めた。

後日、相手方出張開錠会社から陳述書と2件の録音データの提出があった。陳述書は、申請人
の夫に脅されたので手続外で返金しようとした、弊社に落ち度はないという主張で、申請人の夫
が相手方出張開錠会社に電話した際の録音データの提出があった。

また、第1回期日で聞いたコールセンターの録音データは約1分20秒、申請人の携帯電話に残
った発信履歴は約1分であり、録音データの方が約20秒長かった。申請人が説明を受けていない
と主張する料金説明箇所の通話時間を計ったところ約20秒であった。

第2回期日において、仲介委員は相手方出張開錠会社に対して、録音データと携帯電話の発信
履歴に約20秒の差があるのはなぜかと尋ねた。相手方出張開錠会社は、分からない、弊社に残っ
ている録音データはこれである、説明を足したりしていないと主張した。

仲介委員は、録音データが約20秒長いのは事実と思われる一方で、申請人は電話で料金説明を
を受けていないと主張していることを踏まえ、和解についてどう考えているかを尋ねた。相手方出
張開錠会社は、弊社に落ち度はなく、返金するつもりはないと繰り返した。

仲介委員は申請人に相手方出張開錠会社の意向を伝え、相手方出張開錠会社に通話時間につい
て再確認を依頼し、次回期日で報告を受けることは可能であるが、当手続において録音データの
編集の有無を特定するのは難しいと思われる、今後どうしたいかと尋ねた。申請人は、相手方出
張開錠会社の対応がそうであれば、幕引きしたい、手続終了でよいと述べた。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 22】 外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 11 月、相手方から外国為替証拠金取引（FX 取引）の勧誘電話があった。投資信託や株の取引の経験はあったが、FX 取引の経験はなく、電話ではよく分からなかったため、パンフレットを送ってもらうことにした。約 1 週間後、相手方に電話したところ、「FX 取引では 1000 万円の出資で、1 円上がると 400 万円もうかる」「米国では利上げが決まっている」などのもうかる話だけをされた。相手方から送付されたパンフレットには簡単と書いてあった上、もうかることしか話されなかったため、損失が発生することは考えられなかった。その後、相手方担当者の自宅来訪を受け、契約を締結し、口座を開設した。その際、預託金の原資について聞かれたため、1000 万円の定期預金を解約しないとないと伝えたところ、それに加えてさらに原資を求められたため、追加で 200 万円出せる旨を伝えた。

翌日、定期預金を解約し、1200 万円を口座に振り込んだところ、さっそく取引が始まった。数日後に相手方担当者が自宅に来訪し、さらに預託金を増やすように言われたため、所有していた株式を売却し、300 万円追加することにした。

その後も、相手方に言われるがまま次々に売買を繰り返した。

同年 12 月下旬、相手方より、「南アフリカランドが急騰しているので買わないか」との電話があり、当初は取引を断ったものの、最終的に押し切られる形で取引を了承した。取引の内容はよく分からなかったが、後日送付された取引報告書を見たところ、南アフリカランドは「買い」ではなく「売り」となっていたため損失が増え、数日後には必要証拠金が不足する警告（マージンコール）が出た。ドルを売って解消したものの、再度マージンコールが出てしまったため、消費生活センターに相談して、取引を手じまいすることにした。1500 万円を入金し、約 970 万円が返金されたため、約 530 万円の損失が出た。

消費生活センターでの三者面談では、相手方の担当者として対応していた代表取締役が約 530 万円の損失分を支払うと言ったにもかかわらず、急に態度を変えて金額を 350 万円まで下げてきたため、解決できなかった。

契約をなかったことにして損失額を支払ってほしい。

<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。

当社の紹介や商品の説明をする前には、必ず明示的に勧誘受託意思を確認した上で顧客との会話を始め、通話中に勧誘を中止してほしいとの意向を伺った場合には、ただちに通話を終了するように徹底指導している。なお、顧客との電話は、平成 30 年 2 月からしか録音しておらず、申請人との会話は録音していない。

本件の場合は、申請人自身が興味を持ち、パンフレットの送付を希望した。

また、申請人に対し、当社から交付した契約締結前交付書面および取引ガイドを用いて取引の仕組み、ルール、リスク等を説明し、最後に申請人の理解度を確認している。訪問は管理部と営業部の 2 名で行った。申請人は送付資料をよく読んでいたため、疑問に感じたことをまとめて質

問してきたほか、質問を何度も行っており、ご理解、ご納得の上、申請人自身の意思で口座開設申込書へ署名している。さらに申請人は海外旅行を多く経験されており、為替について十分な理解があったと感じている。

当社から投資金額を無理やりお願いすることはなく、相手方担当者は市況状況を説明し、提案を行った上で、申請人の最終判断を仰ぎ受注するため、相手方担当者が買うよう言うことはない。

申請人が主張する、南アフリカランドの買い注文を依頼したのに売り注文になっていたとしている点については、否認する。相手方担当者は取引が成立すれば必ず約定報告をしており、申請人の独特の言い回しが問題となると考えられる。

申請人は為替の動向を含めて理解しており、損失が多くなってきたため申し出があったと考えており、申請人の請求を認めることは難しいが、何らかの歩み寄りがあれば和解に応じる意思はある。

2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員から申請人に対し、なぜこのようなリスクの高い取引を始めてしまったのかを確認した。申請人は、お任せすれば上手くやってもらえると思っていた、株式投資の経験があるが、株式は損をしても売却しなければ損失が実現しないので、損をしても売らなければ良いと思っていたとの回答があり、FX取引の仕組みを理解していなかったことがうかがえた。

仲介委員は相手方に対し、当時年金暮らしの申請人に、電話をかけ、それ以前に取引経験のないFX取引を勧誘したこと、保有する金融資産は1600万円と申告したにもかかわらず1500万円もの金額を短期間に当該取引に投入させており、資産に比べて過大な取引であったこと、申請人からの聞き取りや交付された資料等から申請人がFX取引の仕組みや固有のリスクを正しく認識していなかった可能性があること等を指摘したうえで、取引の適合性と説明義務違反の2つの問題点があると指摘した。また、日本証券業協会が会員に対して顧客との通話を録音する体制を早急に整備することを求めているにもかかわらず、相手方において本件取引の時点でその体制が整備されていないことも指摘した。さらに、南アフリカランドの取引では買いを勧誘されて承諾したのに売りとなったと申請人が主張し、消費生活センターでのあっせんの段階で、買いならば損失は発生していないことが相手方代表取締役により確認されているところ、既に資料として提出された日誌のうち当該部分が抜け落ちていたことを指摘し、提出を要請した。そのうえで、相手方代表取締役が消費生活センターでのあっせんの際に約530万円の損失分を支払うと述べ合意文書作成の話をするところまで進んでいたことも踏まえ、本件解決のために譲歩案を検討することを促した。

第2回期日では、相手方から南アフリカランドの取引に関する記録が追加提出された。仲介委員が、南アフリカランドの取引の売り注文と買い注文を間違えて受けたということが考えられるのではないかと質問をしたところ、相手方は、南アフリカランドの取引において、売り注文と買い注文を間違えて受けるようなことはあり得ないとの回答があった。また、消費生活センターのあっせんでのやり取りについても、①約530万円の支払いを約束したわけではない、②申請人に対して300万円の支払いを提案したが、申請人がその金額では受け入れることができないと回答したため、解決できなかった、③現時点では、当時の対応に落ち度はなく、申請人の請求を認めることはできず、300万円の支払いもできないと回答せざるを得ない—と述べ、訴訟になるこ

とを想定した姿勢を示した。

仲介委員は相手方に対し、日誌において①相手方と顧客のどちらからかけた電話かのチェックがなされていないページが散見される、②相手方担当者の上司から、受注担当者の注文確認の不備を指摘したことをうかがわせる記載が認められる、③夜間に申請人の方から相手方会社へ連絡し、南アフリカランドの注文をしたとの記載になっている点には疑問が残る一と指摘し、何らかの支払いの余地はないかを尋ねたが、相手方は、取引は適切に行われていたとの主張を繰り返した。また、仲介委員から、消費生活センターのあっせんの場に出席したのは会社の代表取締役であり、そのような地位の者が一旦は支払いを約束し、その方向で書面作成の準備が進められていたことを考えると、会社として何らかの責任を感じないかとも問うたが、相手方は、申請人との消費生活センターでのやりとりについては認識の違いであり、支払いはできないと繰り返し述べた。

そこで仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 23】連鎖販売取引の解約に関する紛争（14）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 1 月、大学の友人 A から電話で投資の誘いを受け、A および投資のシステムを使って資産を運用しているという B と喫茶店で会って投資システムのメリットに関する説明を受けた。

3 日後、喫茶店にて相手方代表者から商品と概要書面の説明を受けた。この時に初めて、システム購入金額と連鎖販売取引であることを伝えられ、預金もなかったため不安になったが、やる勇気があるか聞かれ、借金をしてでもやる勇気がないと投資には向かないという意味だと理解し、概要書面に署名した。

利益が出ていない人の話は一切なく、パフォーマンス表ではマイナスが出ている月もあったが、年ごとでは毎年必ず利益が出ており、システム通り運用を続ければこんなにもうかるのかと思っ

た。後日、喫茶店にて相手方契約担当者から申込書の説明を受け、署名した。代金については、先に商品を購入したという C から、消費者金融で借りるよう言われ、借り入れの際には収入は 200 万円（実際は 100 万円）、利用目的は資格取得の予備校代と申告するよう教示を受け、2 社から計 70 万円借り入れた。

その後、相手方契約担当者から契約内容の説明を受け、日経 225 先物システム売買学習教材の入った USB メモリーを受け取って売買契約書等に署名し、代金 49 万 2000 円を支払った（残金約 20 万円は投資資金とした）。

後日、B から証券口座を作るよう言われ、開設方法を教えてもらって手続を行った。その際、自分の属性をそのまま申告すると口座が開設できないこともあると言われたので、年収 300 万～500 万円、金融資産 500 万～1000 万円、投資経験 1 年（株式現物取引、貯蓄型投信）と虚偽の申告をした。

投資の勉強をしてシステム通り運用していけば借金も返済できると信じていたが、実際に日経 225 先物取引を行ったところ、6 カ月間で約 13 万円の損失となった。

契約をなかったこととして、支払った 49 万 2000 円を返してほしい。

＜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（和解）

相手方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かった。そこで、事務局から電話で連絡したところ、相手方代表取締役は既に発送したと述べたが、数日経過しても到着が確認できなかった。

そのため、事務局から相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出はなされなかった。

このような状況を踏まえ、相手方に対し、国民生活センター法 22 条ならびに同法施行規則 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上で、相手方代表取締役に電話で連絡したところ、申請人の請求を認め、期日に出席すると述べた。

仲介委員は、期日において、申請人から契約経緯について詳細に聴取した。

申請人は、契約時に他の人もやっていると言われ、安易に消費者金融で借入れを行い契約したが、借入れに対する利子の方が投資から得られる利益よりも大きいため、借金しなければ契約を締結できないような大学生を対象とした勧誘行為は問題だと思っており、全面解約を求めたいと述べた。

これに対して相手方は、申請人の意向も酌んで全額返金するよう歩み寄りたいが、会社は既に営業しておらずサポート業務のみを行っている状況で売り上げがないことから、一括での返金はできず、代表取締役個人の持ち出しも含めて約5万円の10回払いでないと支払いは難しいと述べ、代表取締役個人が連帯して保証することも拒んだ。

申請人は、分割払いによる回収リスクを避けるため、一定金額がまとまって支払われれば残りの支払いは諦めると述べ、相手方もこれに応じたため、和解が成立した。

なお、仲介委員は申請人に対し、相手方から教示を受けたとしても金融機関に虚偽の申告をすることの重大性を認識すべきであると指摘し、申請人も反省していると述べた。

【事案 24】 ペットの売買契約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 3 月、相手方店舗で猫 2 匹を選んで購入し、代金は友人のクレジットカードの一括払いで支払った。数日後、相手方店舗内の動物病院で獣医師による健康診断を受けさせた後、自宅に連れて帰った。自宅でケージから出したところ、そのうちの 1 匹（以下「本件猫」という。購入時生後約 4 カ月。生体代金約 13 万 5000 円）が足を引きずっていることに気づいた。

約 1 週間後、本件猫を最寄りの動物病院に連れて行くと、「右膝蓋骨(しつがいこつ)内包脱臼グレード 3」と診断され、今は成長過程のため手術できないと言われた。

相手方に伝えたところ、引き渡し時の健康診断では異常がなかったので対応できないとして、先天性の障害とは認めなかった。しかし、地元の消費生活センターに相談し、最寄りの動物病院の診断書を得て相手方に示したところ、「契約書に従い生体価格の 10%を支払う」と回答があった。

消費生活センターから助言を得て「実際に症状を見ないと先天性か判断できないが、生後 4 カ月であれば先天性の可能性がある」という専門家の見解と、「生体価格の 10%を支払うとの条項は消契法に照らして無効ではないか」との弁護士の見解を相手方に伝えたが、対応は変わらなかった。

同年 5 月、最寄りの動物病院で再度診察を受け、「右膝蓋骨内包脱臼グレード 4」と診断された。本件猫はこのまま飼いたいので、本当は手術代の支払いを求めたい。しかし、現時点では手術ができないので、手術代の代わりに生体価格と診断書代の合計約 14 万円を支払ってほしい。なお、契約時に他社のペット保険に加入し、本件の治療についても部分的に保険金の支払いを受けている。

＜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。

本件猫は、健康診断を経た上問題がないとして引き渡しており、仮に、膝蓋骨脱臼が先天的にあったとしても、複数の病院から、膝蓋骨脱臼について「猫の場合手術自体が負担になり、リスクも高く、確実に治るとも限らないため、ほとんどの場合対症療法を勧める」との見解を得ている。本件猫については、月齢を考えれば手術も可能だが、確実に治るとは限らないため、今後も申請人にとって負担となるのであれば、生体の引き取りが妥当と考える。希望する解決策は以下の通りである。

- ①生体代の 10%を当社が支払い、治療できる病院を紹介する
- ②契約を解約し、生体代金を返金し、本件猫の返却を受ける
- ③返猫後に、同等の代猫を準備する

なお、申請人は契約内容を理解の上、本件猫を購入している。

また、4 月の脱臼の診断後に申請人が相手方店舗へ来店した際は、「風邪の症状で病院に行った」と風邪薬を持参しており、膝脱臼と診断を受けたことについては、それまで申請人自身も気づかなかったと述べた。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、両当事者に本件の経緯と紛争解決に向けての意向を確認した。申請人は、本件猫は家に迎えた日から家族の一員なので、返品する気は一切ないと述べた。相手方は、本件猫に先天的疾患はなかったと考えており、また、本件契約時に申請人に対し、保証の内容と、生き物なので何があるか分からないことを説明して納得を得ている点を指摘、本件猫を返品しないのであれば、契約通り生体代金の10%しか返金できないと述べた。

仲介委員は、解決に向けて本件猫を返還しないことを前提として請求金額について譲歩の可能性を探ったが、申請人は、そもそも控えめな請求をしているのであり一切の譲歩はしないとの強固な意思を示した。このため仲介委員は、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 25】自動車保険の約款に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年 9 月、相手方ディーラーにて自動車を購入した。その際、店頭にて相手方保険会社の自動車保険を契約すると、相手方自動車メーカーの提供する独自のサービスが無料で付加されることを説明されたため、平成 27 年 10 月から 3 年間で保険期間とする自動車保険を契約した。当該自動車保険は元々加入していた自動車保険よりも割高であったが、独自のサービスの内容が魅力的であったため、切り替えることにした。

平成 30 年 6 月に自動車が故障したため、独自のサービスの適用を申し出たところ、当該故障は既に保障対象外となっている旨の説明を受けたため、代金を支払って修理した。

加入証（平成 26 年 9 月版）を改めて確認したところ、自動車保険の保険期間でかつ初度登録年月の 3 年度応答月の末日まで補償される旨の記載があったため、相手方ディーラーに問い合わせたところ、独自のサービスは平成 28 年 7 月から内容が変更になっており、一部内容は提供がなくなっていること、利用規約には「本規約は予告なくいつでも変更することができるものとします。この場合、以後の本サービスの提供内容は、変更後の規約が適用されるものとします」と記載されていることから、補償はされないとの回答であった。契約時の内容に従って、修理費用を支払ってほしい。

<相手方自動車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はない。

独自のサービスは自動車保険を契約した対象者へ無償で提供するサービスである。

利用規約には予告なき変更ができることを明記しているところ、事前に書面を郵送して通知を行っている。

※そこで事務局から、当委員会の手續に応じるよう改めて要請したところ、本手續に協力するとの回答があった。

その後、サービス内容の変更（一部サービスの廃止および一部サービスの追加）は、お客様により利便性の高いサービスを提供することを目的とするものであり、実際にもサービス改定の結果、当該サービスの利用者数も増加しており、より多くのお客様に利便性の高いサービスを提供する趣旨に適った改定が行われた旨を追加で主張した。

<相手方ディーラーの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

独自のサービスは自動車保険を契約した対象者へ無償で提供するサービスである。

平成 28 年 6 月に利用規約の変更を通知しているため、支払うことはできない。

※事務局から、当委員会の手續に応じるよう改めて要請したところ、本手續に協力するとの回答があった。

<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はない。

独自のサービスは当社が提供する自動車保険ではなく、相手方自動車メーカーと相手方ディーラーが無償提供しているサービスである。

※相手方より送付された答弁書により、紛争の対象となっているサービスが相手方保険会社の提供するものではないことが確認されたため、期日に先立って申請人が相手方保険会社についての申請を取り下げた。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方自動車メーカーおよび相手方ディーラーに対し、包括的約款変更条項は消費者契約法により無効と解釈できる可能性があること、独自のサービスは相手方ディーラーが自動車保険契約の代理店となることで得られる手数料を原資として提供されている面があり、自動車保険との牽連関係を考慮すると、必ずしも無償のサービスとは言い切れないことを指摘した。

その上で仲介委員は、相手方らがサービス内容が大きく変わるかもしれないことを契約時に説明した事実もなく、申請人が独自のサービスに加入するために従前の保険に比べ高い自動車保険に切り替えたことと主張していることを踏まえ、解決に向けて譲歩の余地があるのではないかと促した。

相手方らは、申請人にだけ変更前の約款に基づいて支払いを行うことは、サービス契約者間の公平性の観点から問題があるのではないかと述べたが、仲介委員から、本件では実際に申請人が従前契約していた他の保険会社の保険から乗り換えていることなど、いくつかの個別事情があることから区別できるのではないかと重ねて検討を求めたところ、相手方らは、これまでの対応については適切なものであったと認識しているものの、申請人にサービス内容変更の可能性について十分理解いただけていなかったおそれがあることを踏まえ、独自のサービス通りの支払いをもって和解すると回答し、当事者間で和解が成立した。

【事案 26】サポート付き学習教材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 29 年 11 月、相手方から電話があり、自宅で学習教材の説明を聞く約束をした。後日、相手方が自宅を訪問し、「子供が進んで勝手に勉強してくれるので、お母さんは何もしなくて大丈夫」「担当の先生（以下「担当者」という。）が自宅を訪問し、勉強のアドバイスをしてくれる。担当者が合わなければいつでも代えられる。女性の担当者もいる」と言った。また、相手方から「複数学年分をまとめて購入すればお得になる」と言われ、教材を指定されたので、小学 1 年生と 3 年生の子供のための教材を相手方の自社割賦で契約した（以下「本件契約」という。契約金額は約 91 万円。分割支払い手数料を含め約 117 万円。契約内容は、国語、算数を 2～4 年生分、5 教科の小学校まとめおよび英語）。

同月、教材が届いた数日後に男性の担当者が来訪した。担当者から「小学校まとめの教材以外は全て開封しましょう」と言われて、一緒に 2 年生から 4 年生の教材および英語を開封した。教材の内容を見たが、契約時に見せられた教材と内容が違い、不安になった。

その後、4 カ月程度、継続的に教材を使っていたが、子供一人で勉強するには難しい内容だった。平成 30 年 3 月、サポートセンターに電話をして教材の使い方を尋ね、担当者を女性にしてほしいと伝えた。担当者に関しては「今、女性はいない」と言われた。教材の使い方については、男性担当者から連絡があったが、詳しい説明は受けられなかった。

春休み中、子供は教材に取り組んでいたが、内容が難しく、次第に教材を見ると「意味が分からない」「やりたくない」と大泣きするようになった。同年 4 月、解約のため再度連絡したが、解約はできないと言われた。

地元の消費生活センターに相談したところ、相手方から、約 26 万円の支払いを免除する和解案が提示されたが、納得できない。契約をなかったことにし、既払い金（約 8 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。

申請人の請求の全部は認めない。

開封使用済みの商品（約 34 万円）については全額、開封済み商品（約 39 万円）については代金の 20%を差し引いた約 31 万円、計約 65 万円を支払ってほしい。未開封の商品である小学校まとめ（約 18 万円）については無条件解約に応じる。

平成 30 年 3 月下旬から 4 月にかけて、担当者は申請人に何度も連絡をしたが、申請人は電話に出なかった。また、担当者はあくまでも教材の使い方の説明をするためにいるため、消費者が担当者の性別を選ぶことはできない。

契約後は申請人から頻繁に連絡があり、支払いの相談もされるほどだったが、支払いが滞るにしかたがって、最初の話と違うと言われ困惑している。金銭的に支払いが困難なのであれば、無条件解約に応じるつもりだったが、当社が納得できない理由で解約を求められたので違約金の支払いを求めている。

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、当事者双方から聴き取りを行った。

相手方は回答書で示した解決案を再度提示したが、仲介委員は相手方に対し、訪問販売に関する業界団体の自主基準や行政処分事例を例に引きながら、「3学年分の学習教材の販売は特定商取引法の過量販売に該当する可能性がある。本件が過量販売に該当するのであれば、契約を解除することも可能であり、全額返金をすべき案件となる」との見解を示した。また、在学している学年より上の学年の教材を使用させることにも問題があるのではないかと指摘した。その上で、教材の使用・未使用に関する点が問題となっている状況に鑑み、既払い金放棄の和解案を提示した。

第2回期日において、両当事者が仲介委員の提案した和解案を了承したため、相手方はこれ以上の請求を行わず、申請人が未使用の教材を相手方に返送するという内容で和解が成立した。

なお、申請人は本申請後に、相手方との自社割賦の保証委託会社から、「これ以上支払いが滞る場合は、ご主人の会社に電話をする」と未払い金の請求を受けて、追加で代金の一部を支払っていたため、追加で支払った代金については、相手方が申請人に返金することとなった。

【事案 27】中古自動車の購入に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 5 月、インターネットオークションで相手方が出品している走行距離 9 万 2500km、修復歴なしの中古車（以下「本件車両」という。）を約 30 万円で落札し、諸費用を含め約 45 万円を相手方の預金口座へ振り込んだ（以下「本件売買契約」という。）。

後日、注文書と納車確認書に署名・押印して返送し、陸送にて本件車両を受領した。確認したところ、多数の小さな傷があり、後部座席下から異音があったが、注文書に「全て現状保証なし販売となるため一切ノークレーム・ノーリターンとなります」と記載されていたため、諦めていた。

6 月に中古車販売店に本件車両を参考査定してもらったところ、過去に走行距離 11 万 km でオークション出品歴がありメーターが巻き戻されているため査定額は 1 万 5000 円と言われた。

消費生活センターや中古自動車の業界団体に相談して走行距離検索機関にメーター検索を依頼したところ、「走行距離が戻っている」という結果であった。

相手方に返金を求めたが、納車確認書兼車両受領書に「走行不明・修復歴ありとして引き渡す。一切異議を述べないものとする」と記載しているため、返金できないとのことだった。

10 月までは子供が通学に使用していたが、11 月以降は一切乗っておらずシャッター付の車庫に保管している。

なお、異音について専門業者に確認したところ、ハブベアリングを交換しなかったことによる過走行であり、修理には約 2 万円を要するとの回答であった。

本件車両を返品するので、既に返金のあった一時預り金を除く約 42 万円を返してほしい。

＜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（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方からメーター巻き戻しの認識について聴取した。

相手方は、本件車両は一般消費者からの買い取りで仕入れているところ、走行距離検索機関で検索した走行距離よりも車載のメーター距離の方が大きかったため、車載のメーター距離を記載して出品しており、メーターの巻き戻しについては認識していなかったと述べた。その上で、申請人に車両を引き渡した時から車両状態が変わっていなければ 30 万円で引き取ると述べた。

仲介委員は、申請人が車両を受け取ってから約 5000km 走行していること、申請人と相手方は所在地が約 1000km 離れており、現車確認が困難であることを踏まえ、次回期日までに申請人が車両を撮影した写真を提出し、それを基に相手方が査定し、和解金額を検討することとした。

第 2 回期日において、相手方は、申請人に車両を引き渡してから 5000km も走行していること、既に車検期間が満了して再販に際しては再度車検を受けなければならないことを考慮すると、20 万円が限度であると述べ、申請人もこれを受け入れた。

ただし、実際の車両返却に際しては高額な輸送費が発生するため、申請人と相手方で折半すること、車両返却の業者は相手方が手配することで両当事者が合意した。このため、上記金額から輸送費用の半額を控除した額を相手方が和解金として申請人に支払い、申請人が車両を引き渡す

内容で和解が成立した。

【事案 28】資格取得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 30 年 5 月、翌年（2019 年）の社会保険労務士試験受験のため、インターネットで通信講座を探していたところ、相手方 WEB サイトを見つけた。サンプル教材があったので申し込んだが、「いま 2019 年試験対策講座に申し込みをすれば 2018 年の教材を特典としてつける」との宣伝を見つけ、特典が無くなるのを心配し、サンプル教材の到着を待たずに通信講座を申し込んだ（約 10 万円、クレジットカード一括払い）。その際、申込画面には解約した場合の精算方法の説明や注意書きなどの記載はなく、リンクも貼られていなかった。

2018 年試験用の教材到着後、約 1 カ月程度テキストを読んでいたが、法律専門用語が多い上、法律制定の背景も分からず、理解が進まなかったため、講座に含まれていた 2018 年用の WEB での講義動画を視聴した。しかし、講師がテキストを読むだけであり、自身でテキストを読んで勉強することと何ら変わらず、疑問を解消できなかったため、悩んだ末に勉強を断念した。

同年 7 月、相手方に解約を伝えたところ、中途解約として処理すると言われ、特典として受領した 2018 年用の教材について、受講料の半額相当を提供済みとして支払う必要があり、返金額が約 4 万円となると説明された。

そのようなことは申し込み時に表示されておらず、2019 年用の講座に関する教材は届いていないため、納得できない。最寄りの消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

申し込んだ講座である 2019 年用の教材は未受領のため、送料を除いた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。

条件付きで申請人の請求を認める。

当社では、1 年前の教材を特典としてプレゼントすることとした当初、中途解約金を 0 円としていた。しかし、他校の受講生等がこの制度を悪用し、教材を利用した上で無償キャンセルする事例が多く出てきたため、受講料の半分を解約金として徴収することにした。このような経緯から、当社の解約金については合理性があると考えている。

また、申請人が相談した消費生活センターから、当社の中途解約の計算式が違法であると指摘を受けたが、中途解約について規制する法律はなく、法律には違反していないと考える。さらに、特典としてプレゼントしている 1 年前の教材は、サンプル教材と異なり、当社のノウハウをすべて開示し、本年度の教材とかなりの部分が同様のものとなっている。そのため、1 年前の教材が届いて十分な学習ができる以上、本年度の教材が届いていなくとも、解約金に反映して差し引くことは何ら違法ではないと考えている。

なお、ホームページ上の分かりやすいところに中途解約等について定めた規約は表示しており、これまで中途解約時の精算について苦情がなかったため、消費者は当然にこれを見ているものと考えていたが、消費生活センターでの指摘を踏まえ、申込画面に規約へのリンクを張るように改善した。

当社が納得できる説明があれば、申請人の請求を認める内容での和解に応じることもやぶさかではない。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日における両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、申請人が契約した当時は、中途解約等について規定した規約を申し込み画面には掲載しておらず、申請人が中途解約の条件等を認識できなかったことから、契約時の条件として、当該規約が契約内容に含まれているとは言えない、申し込み画面にリンクを張るなどして確認することができる状態にする必要があったのではないかと指摘した。その上で、送料を除いた約10万円の返金を和解案として提示した。相手方は、既に申請人へ送付した2018年試験用の教材を返品すること等を条件に当該和解案に応じるとし、申請人もこれに応じたため、和解が成立した。

【事案 29】ワープロ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 30 年 5 月、約 10 年前に製造中止になったワープロの印刷機能に不具合が生じたため、電話帳で見つけた相手方に修理できるかどうか問い合わせた。約 2 万 5000 円で直る場合もあるが、やってみないと分からないと言われ、見積もりがなされないことを不審に思いながらも 6 月下旬にワープロを送った。相手方から見積書を送付すると言われて待ったところ、請求書（以下「本件請求書」という）が届いた。相手方に問い合わせたところ、予算を聞かれたため、なるべく 2 万 5000 円で修理してほしいと伝えた。

約 1 週間後、相手方から、約 2 万 5000 円の入金がないため作業できないと言われたため、相手方指定の口座へ入金した。5 日後、相手方から連絡があり、「修理ができました。部品代で 5 万 4000 円かかった」と言われた。そこまで高額になると聞いていなかったため、修理せずにワープロを返すよう伝えたところ、いくらまでだったら払うのかと聞かれたため、部品代については多くても 1 万円であると答えた。そうしたところ、相手方から、本件請求書に予算額を記入し、書留郵便で返送してほしいと言われたため、予算枠に 1 万円と記入して返送した。

その後も相手方から連絡がなかったため、電話や郵便を使って連絡を取ったところ、7 月下旬になって、突然請求書が届いた。修理費用 5 万 4000 円のほかに、保管料として 1 日 500 円請求するとの内容であった。そのため、最寄りの消費生活センターへ相談したが、解決できなかった。ワープロを修理せず、返却してほしい。

＜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。

ワープロの部品の購入が困難な現状で、直さないと見積もりはできないため、見積書を送ると言ったことはない。

請求書に部品代の予算枠を記入するところがあるが、申請人はそこに記入していなかったため、予算枠なしと判断した。

また預かったワープロを保管業者に預けているため、1 日当たり 500 円の保管料が発生し、その旨は申請人へ送った請求書に記載している。

申請人のワープロは既に修理が完了し、テストプリントも終了しているところである。

そのため、申請人から保管料の発生を停止するための内入金として 3 万円の振り込みを受けた上で、本手續での仲介の結果合意した価格で解決を図りたい。

2. 手續の経過と結果（不調）

第 1 回期日において、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、①見積書が作られておらず、一方的に請求書を送り代金を請求するやり方に問題がある②1 日 500 円の保管料について、契約前に申請人にその旨を説明し、合意された形跡がない③申請人は既に約 2 万 5000 円を支払っており、それ以上の金額を求めるためには、その金額に申請人が同意して契約が成立したことを客観的に確認できる資料が必要である-等と指摘し、相手方が保管している本件請求書

を資料として提出するよう求めた。

第2回期日では、相手方から提出された本件請求書を基に、両当事者から聴取を行った。請求書には、作業代約2万5000円の記載と部品代予算枠に関する説明、部品代予算枠に1万円の記載があるものの、保管料に関する説明は記載されていなかった。そのため仲介委員から相手方に対し、部品代5万4000円の請求や、保管料の請求は書面上根拠がないものであり、両当事者間で合意が形成されていないため、相手方は作業代約2万5000円以外請求できないこと、部品代として請求し得るとしても申請人が許容した1万円が上限であることを指摘し、本件解決のための譲歩を求めた。

しかし相手方は、①申請人が部品代予算枠に記入したのは修理完了後である②5万4000円に関する請求書は何度も送っており、合意は形成されている③保管料については弁護士に相談したが、支払いが遅れてワープロが放置されている状態であり、1日あたり100円であれば請求できると考えている④ワープロ修理のために部品を購入しており、原価を下回ることはできない一等と述べ、5万4000円以下での解決は困難と述べた。

一方、申請人は、いくらかの金銭を払ってワープロが戻ってくるのであれば同意したいが、5万4000円を払うことはできないと述べた。

そのため仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 30】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（21）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成30年9月中旬、個人が投稿したSNSで相手方式場の様子を見て見学を希望し、相手方開催のブライダルフェアを予約した。

同月下旬のフェア当日、相手方担当者にはプロポーズや両親へのあいさつ等もまだ済んでおらず、具体的な結婚予定は未定の旨を伝え、挙式・披露宴の概算を知りたいとして相手方アンケートに見積もり希望と記した。当日は正午から夕刻まで会場見学、試食、ドレス試着等を行い、相手方担当者から挙式と披露宴の説明と勧誘を受けた。

開催人数を尋ねられ、規模の想定がつかず80名程度と答えたところ、約440万円の見積もりを提示され、同日申し込みば特典で値引きできるとして約90万～100万円値引いた見積もり3点を提示された。

即決できず両親にも相談したいと伝えたが、相手方担当者から仮契約として日程を押さえ、ある程度決めてから両親に相談してはどうかと提案され、申し込みをせかされた。

契約内容の詳細は、相手方がタブレットを提示し、次々と表示をスクロールして確認を求められたもので、サインやチェックを行うポイントだけ指示され、これに従った。申込書についても、署名欄を示されサインをするよう促された。

相手方担当者が仮契約だと言うの信じ、2年先の日程で申し込んだ。申込金10万円をクレジットカードの1回払いで決済したが、キャンセルした場合は返金されるものと思った。

翌週、両親に話したところ、親に話をさせずに申し込ませた相手方の営業方法に納得できないと反対されたため、相手方に申し込みのキャンセルを伝え、申込金の返金を求めた。消費生活センターにも相談し、クレジットカードの引き落としを保留にしてもらいながら解約交渉を続けたが、相手方は申込金が予約の対価であり、返金制度を設けていないとして、返金を拒んだ。相手方の対応には納得できない。クレジットカードの引き落としをしないで欲しい。

<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る。

2. 手續の経過と結果（和解）

申請人らが主張する事実経緯について相手方が特に争わず、申込金全額の返金を既に表明していることから、仲介委員は期日において、精算方法について詳細を調整し、相手方から申請人の指定する口座に返金する旨で和解が成立した。

【事案 31】 外貨建て終身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>

相手方証券会社とは以前から取引があり、週に3、4回は出向いて、雑談したり、株の売買の発注をしたりしていた。

平成30年7月、ある株を相手方証券会社で買い付けたところ、相手方証券会社の口座残高が思ったより少ないことに気が付いた。おかしいと思い、相手方証券会社の平成29年12月末時点の取引残高報告書を見たら、平成29年12月に覚えのない米ドル建て一時払い終身保険を500万円に契約していることが分かった（以下「本件保険契約」という。契約時85歳。）。

相手方証券会社に問い合わせると、平成29年12月に自分が保有していた株を売却し、当該保険を契約したと言われたが、そのような記憶はなく説明書類や保険証書ももらっていない。

相手方証券会社は、自分と面談して商品を提案しており、息子に承諾をもらっていると説明し、解約するなら、解約料と為替の関係で受け取れるのは400万円だと言った。

その後、地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

株の売却日、当該保険の提案日、契約日とされる日に相手方証券会社の支店に出向いたか記憶が定かでないが、保険の契約をした覚えはない。息子も相手方証券会社から電話をもらっていないと言っている。

契約をなかったことにしてほしい。

<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。

申請人の請求を認めない。

平成29年12月、申請人が支店に来訪し、申請人が亡くなった際に息子が支払う相続税について懸念していた。担当者が資産運用についてヒアリングしたところ、当該保険に関心を持った。対応した担当者の上席が同席のもと提案書を作成し、コストやリスクについて確認を行った。契約には家族の了承が必要と伝え、支払いに充てるための株の売却注文は次回の面談時に受けることにした。

翌日の朝、申請人の息子に電話して当該保険のリスク等について説明し、問題ないと言われた。その日の午後に支店に来た申請人から株の売却注文を受けた。保険の契約意向を確認し、契約書の記入をした。契約書類は渡したが、申請人は持ち帰らなかった。

申請人は保険の契約内容について理解した上で、株式の売却、保険契約をしており、息子に説明の上契約していることから、問題ないと考えている。

当社は保険契約締結の媒介を行う者であり、取り消しの判断はできない。申請人が納得の上、保険会社と円満に解決することを望む。

<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。

相手方証券会社が定める高齢者の契約ルールに沿って、申請人への提案日から申込日まで1日

の熟慮期間を設けた上、事前に家族にも説明を行っている。保険証券も送付した。

事前に十分な説明が行われたうえ契約しており、契約後は保険証券をはじめ、保険契約の存在を前提とした各種通知が行われている。

本件保険契約に取消事由はなく、申請人の請求に応じられない。

2. 手続の経過と結果（不調）

期日において、仲介委員は、保険契約の締結前に相手方証券会社が申請人の息子にかけた電話の録音を、申請人と参考人として参加した申請人の息子とともに確認した。

録音によると、申請人の息子は相手方証券会社に対し、前日に申請人が保険の話をしていただけ、詳しくは把握していない様子で述べていた。また、相手方証券会社担当者が為替リスク等のある保険である旨を説明したところ、申請人の息子は、よく分からないがそれで良いと言うやりとりが記録されていた。

申請人の息子は、電話を受けた記憶は明確にないが自分の声ではある、仕事で忙しく、そのように対応したのかもしれないと述べた。

仲介委員は相手方証券会社に対して、申請人に全く無断で契約したわけではないにしても、申請人が亡くなった際の相続税の支払いのためなら、保険契約でなく預金で残すこともできる、本件保険契約は申請人のニーズと合わないのではないか、と指摘した。相手方証券会社は、申請人は預金するより投資に回したい意向があったと主張した。

また、仲介委員は、本件の保険の仕組みが複雑で申請人は十分に理解していないと思われる、申請人に適した商品であったのか、と指摘したが、相手方証券会社は、全く理解していないとは思っていない、複数の保険商品を提案し申請人が本件保険契約を選んだ、申請人はこれまでも外貨投資しており為替リスクも理解している、と主張した。

仲介委員は、現時点で申請人は契約をなかったことにしたいという主張だが、何らか歩み寄れないのかと相手方らに譲歩を促したが、相手方証券会社は、問題なく契約手続を踏んでおり返金する理由はないと説明し、相手方保険会社も同意見であった。

申請人は、保険の契約書や保険料振込依頼書を見て、サインは自筆ではない、押印もしていないと述べたが、仲介委員は、振込依頼書には申請人の金融機関への届け出印が押されており、無断で押印されることは考えにくい、申請人が正しく認識しないまま、押印や署名等した可能性はあるが、本手続でその点を明らかにすることは難しいと説明した。

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 32】クリーニング事故に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 4 月下旬、大手量販店でブランド物の礼服アンサンブル（以下「本件礼服」という。）を約 6 万円で購入し、すぐに親類の葬儀で着用した。

5 月初旬、相手方にクリーニングを依頼した。3 日後、本件礼服を引き取ったところジャケットの一部に色落ちがあり、右側襟元から胸元にかけてのフリル部分も外側に伸びていたため、引き取り当日に再度クリーニングに出したが結果は変わらなかった。相手方に問い合わせたが、担当工場の責任者が説明するわけでもなく、当社は何も悪くないので購入店か消費生活センターに行くようにと言われた。購入店に本件礼服を持参し、1 週間程度預けたところ、おそらくクリーニング事故であろうと言われた。

5 月下旬に消費生活センターに相談したところ、相手方は商品代金を払うので検査をしたいとの回答であった。

6 月中旬、本件礼服代金の振り込みを確認後、本件礼服を相手方に持参するという話になり、振り込み先の口座番号や金額等を伝えるため相手方へ出向いた。その際、クリーニング代金約 500 円の返金を受けた。翌週、相手方より手続が遅れて月末に振り込むとの連絡があった。

しかし 7 月になって相手方より、本件礼服の引き渡しを受けたのちに代金を振り込みたいとの連絡があり、対応が二転三転した。最初から相手方の対応には不信感があったため、本件礼服を引き渡すことを断った。クリーニング事故賠償基準にのっとり、本件礼服の代金を補償してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の主張する事実経過について、特に意見はない。

事故品を店舗に持参すれば、速やかに請求額を振り込むことで和解としたい。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より経緯等を聴取した。

申請人は、次々変わる相手方の対応によって不信感が募り、本件礼服を相手方に預けても、種々理由を付けられて補償が受けられないのではないかと考えるに至った旨を述べた。また、本件礼服を相手方店舗へ持参することについては、それまでの相手方店舗との交渉経過より、否定的な考えを示した。

相手方は、本件礼服の代金補償は、当社がこれを引き取った後に速やかに行うと述べ、收受した本件礼服については、社内で事故原因の究明を行い、今後のクリーニング事故防止に活用すると述べ、本件礼服の引き渡しが先になることに申請人の理解を求めた。仲介委員が申請人に相手方の状況を説明したところ、申請人はこれを了承した。

これらを踏まえ、仲介委員は和解条項の調整を行い、申請人が本件礼服を相手方の指定部署に送付し、相手方は本件礼服が到着した時点で速やかに商品代金を申請人に支払う、支払期限も約 2 週間後に設定する旨で双方が合意し、和解が成立した。

【事案 33】 行政書士との委任契約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、情報商材業者 6 社にだまされて、その支払いに困っていたところ、インターネットで相手方行政書士事務所を見つけ、無料相談の申し込みをした。相手方から電話があり、来所を求められたため行ったところ、「こういった詐欺被害の案件を多く扱っており、過去に返金に至った実績がある。行政書士の書く文書には、返金に至るだけの法的威力がある」等と言われ、契約を勧められた。契約するつもりはなかったが契約をせかされた。相手方担当者からは、弁護士と行政書士の違いについての説明はなく、既に作成されていた委任契約書を渡され読むように言われ、読み上げはなされなかった。契約すれば情報商材業者と交渉して紛争解決してもらえろと思ひ、その場で契約書に署名をし、契約金 27 万円を相手方へ振り込んだ。

その後、情報商材業者 1 社について決済代行会社を通じて解決を図れたため情報商材業者に送る通知書が 1 通不要になったと連絡した。後日、相手方の作成した、情報商材業者に送付する通知書が 3 通届いた。

また、情報商材を購入した際に利用したクレジットカード会社に、相手方に情報商材業者との紛争解決を依頼した旨を連絡した際、行政書士には返金交渉を行う権限がないと指摘された。そのため、相手方に情報商材業者残り 2 社への通知書については不要と伝えた。地元の消費生活センターに相談したところ、非弁行為に該当することを理由に、全額返金を求めるようアドバイスを受け、相手方に要請したところ、16 万 2000 円は返金すると言われた。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る。

行政書士が成功報酬を求めるのは違法とあるが、契約自由の原則に基づいて契約を取り交わしており、また依頼人との報酬をどのように取り決めるかについて、制限を加える法律・政令・規則等は一切ないことから、問題ないと考えている。

申請人が主張するような「行政書士の書く文書には、返金に至るだけの法的威力がある」といった説明はしていない。行政書士に交渉権がないことを知らなかったとあるが、本件契約の受任業務に記載の通り、交渉代理等を受任する内容は一切なく、作成した書面を代理で発送および受領することはできない旨、行政書士と弁護士との違いを事前に説明しており、申請人にはご理解いただいているものと考えている。

一方で、これ以上不毛な争いを続けていても意味がないため、既に納品している書面 3 通を破棄し、一切の使用をしないことを誓約いただけるのであれば、返金に応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書等の写し等を配達証明付き一般書留郵便にて送付したところ、相手方から、既に納品している通知書 3 通を破棄し、一切の使用をしないことを誓約するのであれば、全額返金するとの回答があった。そこで、相手方に期日に出席するよう説得を試みたところ、出席は拒まれたものの、和解書の取り交わしについては同意を得た。

以上の経緯より仲介委員は、相手方の期日への出席が見込めないものの、回答書と答弁書において主張は把握できたため、申請人にのみ期日への出席を求め、相手方と契約に至った経緯や、契約時の説明内容等について詳細を聴取した。申請人はクレジットカード会社に行政書士には返金交渉を行う権限がないと指摘されるまで知らなかったと説明した。

相手方が全額返金を行う内容で和解が成立した。その後、申請人の銀行口座に相手方からの入金が確認された。

【事案 34】 結婚式と披露宴の解約に関する紛争（22）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 9 月中旬、結婚情報サイトから予約した相手方式場のブライダルフェア（以下「フェア」という。）に参加した。式場見学やプラン検討の後、相手方に他の式場とも比較検討していることを伝えた。相手方担当者は本日の契約に限り、披露宴総額からドレス、撮影、食事等で 74 万円を値引きすると提案してきたこともあり、申込金 20 万円を相手方クレジットカード会社のクレジットカード一括払いで決済し契約した。費用の支払い時期や、解約時の条件についても説明を受けたように記憶している。フェアは午後 3 時ごろに始まり、契約を締結して帰宅したのは午後 9 時を過ぎていた。

帰宅後、性急な契約を後悔し、親からも反対されたため、相手方式場の定休日を挟み 3 日後、電話で解約の意向を伝えたが、申込金の返金には応じられないという回答が折り返し寄せられた。

消費生活センターに相談し、相手方式場へ解約・返金、相手方クレジットカード会社へ支払い停止をそれぞれ申し出たところ、相手方クレジットカード会社より請求（引き落とし）はいったん止めるとの回答があった。しかし、相手方式場は申込金の返金には応じられないとの回答であった。

相手方式場の対応には納得できない。相手方クレジットカード会社のクレジットカードで決済済みの申込金 20 万円について返金を求める（披露宴予定日：平成 31 年 5 月中旬）。

<相手方式場の主張の要旨>

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。

申請人が主張する事実関係と経過について、おおむね争いはない。

当社としては、結婚式場を取り巻く厳しい市場情勢に鑑み、契約約款を前提とした他の利用者との取り扱い上の公平性を踏まえ、社内に対応を検討した。

結婚披露宴は、検討時期が平均して披露宴の 1 年～8 カ月前であり、一部の例外を除けば各社とも非常に厳しい利益率で営業している。その上、航空機やホテルのように直前でも集客が見込める業界ではなく、相当前の期間でキャンセルがあっても損害ゼロという分野ではないことをご理解いただきたい。

結婚式場は場所と時間を「枠」として売るビジネスであり、申請人が契約した 5 月や 9、10 月ごろは人気が高い一方で、キャンセルが出ると再び充足させることが難しく、キャンセル時の取り消し料について一定程度の負担を契約者をお願いすることも理解していただきたい。

本事案について、当社としては申請人らの申し込み時、契約内容について十分説明し、理解をいただいたものと認識しており、契約は有効に成立していると考えます。

キャンセルは申請人らの一方的な都合によるものであることから、規約に基づき、決済済みの申込金の返金（相手方カード会社への請求取り下げ）は致しかねる。

<相手方クレジットカード会社の主張の要旨>

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。

本事案における当社クレジットカード利用に関する紛争については、申請人と当社加盟店となる相手方式場との間で話し合いを行っていただきたい。なお、その間の請求は保留とする。

当社は本事案の契約においてイシューアの立場にあり、加盟店のサービス内容や料金について関与はしておらず、取引内容の詳細も当社では把握できない。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、申請人と相手方式場より、フェア当日の流れと契約に至る状況等、紛争経緯について詳細を聴取した。

申請人は、相手方が申請人に見積もりを提示して契約を勧誘した際、他社とも比較検討したいと伝えたところ、当日限りとする大幅値引きの提案を受けて相手方式場との契約意思が高まったものの、翌日、親族と冷静に検討した結果、相手方式場に解約を求めるに至ったと述べた。

相手方式場は本事案において、結婚式場業界の情勢の厳しさに触れつつ、申請人らに対しては、一般に指摘や批判がなされるような、深夜に至る長時間勧誘や拘束性のある行為は行っておらず、契約条項も安定的な環境で担当者が子細まで説明し、納得を得て契約に至ったものと述べた。

その上で、相手方式場としては、本件紛争の早期解決を期して、相手方クレジットカード利用を取り消し、申請人に利用代金の請求がされないように処理することで解決したいと述べ、これに申請人が応じたため、和解が成立した。