



報道発表資料

平成 30 年 3 月 15 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 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（1 月末現在）150 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（1 月末現在）136 件。（制度スタート後の総申請（1,334 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 1,151 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 743 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<br>(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             | 14 (17) | 18    | 12          | 6       | 0  | 36      | 2  |   |
|         | 9 月             | 12 (8)  | 10    | 7           | 2       | 1  | 0       | 0  |   |
|         | 10 月            | 14 (14) | 10    | 6           | 4       | 0  | 0       | 0  |   |
|         | 11 月            | 22 (11) | 12    | 7           | 4       | 1  | 0       | 0  |   |
|         | 12 月            | 13 (12) | 25    | 17          | 2       | 6  | 39      | 6  |   |
| 平成 30 年 | 1 月             | 17 (16) | 9     | 9           | 0       | 0  | 0       | 0  |   |
|         | 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（4-1 月） | 150     | 136   | 96          | 32      | 8  | 126     | 11 | 0 |

（注1）平成 30 年 1 月末日現在。12 月分の和解成立については仲裁（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（271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    | 271   |
| 2. 運輸・通信サービス    | 139   |
| 3. 教養・娯楽サービス    | 133   |
| 4. 他の役務         | 106   |
| 5. 内職・副業・ねずみ講   | 97    |
| 6. 教養娯楽品        | 90    |
| 7. 保健・福祉サービス    | 88    |
| 8. 保健衛生品        | 76    |
| 9. 土地・建物・設備     | 74    |
| 10. 被服品         | 47    |
| 11. 住居品         | 42    |
| 12. 車両・乗り物      | 41    |
| 13. 工事・建築・加工    | 39    |
| 14. 教育サービス      | 21    |
| 15. 食料品         | 17    |
| 16. レンタル・リース・賃借 | 16    |
| 17. 商品一般        | 12    |
| 18. 役務一般        | 8     |
| 19. 他の商品        | 4     |
| 20. クリーニング      | 3     |
| 20. 修理・補修       | 3     |
| 22. 他の相談        | 2     |
| 22. 管理・保管       | 2     |
| 22. 光熱水品        | 2     |
| 25. 他の行政サービス    | 1     |
| 合 計             | 1,334 |

  

|                |    |
|----------------|----|
| (1) 生命保険       | 80 |
| (2) 預貯金・証券等    | 68 |
| (3) ファンド型投資商品  | 29 |
| (4) デリバティブ取引   | 24 |
| (5) その他の保険     | 20 |
| (6) 融資サービス     | 19 |
| (7) 損害保険       | 18 |
| (8) 他の金融関連サービス | 13 |

  

|                   |    |
|-------------------|----|
| (1) 放送・コンテンツ等     | 45 |
| (2) 移動通信サービス      | 43 |
| (3) インターネット通信サービス | 24 |
| (4) 旅客運送サービス      | 13 |
| (5) 郵便・貨物運送サービス   | 12 |
| (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      | 1,082 |
| 2. 販売方法       | 545   |
| 3. 品質・機能・役務品質 | 196   |
| 4. 表示・広告      | 86    |
| 5. 接客対応       | 80    |
| 6. 安全・衛生      | 60    |
| 7. 法規・基準      | 57    |
| 8. 価格・料金      | 53    |
| 9. 施設・設備      | 9     |
| 10. 包装・容器     | 1     |
|               | 1,334 |

(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)  | 1,239 |
| 2. 第2号類型(重大性)  | 57    |
| (1) 生命・身体      | (42)  |
| (2) 財産         | (15)  |
| 3. 第3号類型(複雑性等) | 10    |
|                | 1,334 |

(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         | 330   |
| 2. 消費生活センターの相談を経たもの | 1,004 |
| 合 計                 | 1,334 |

## (5)仲介委員数別

| 委員数                   | 件数    |
|-----------------------|-------|
| 1. 単独                 | 155   |
| 2. 合議体(2人)            | 1,063 |
| 3. 合議体(3人以上)          | 94    |
| 4. その他 <sup>(注)</sup> | 22    |
| 合 計                   | 1,334 |

(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 30 年 3 月 15 日結果概要公表事案 一覧

|      | 事 案 名                       | 和解の<br>成否 | 公表した事業者名等                         |
|------|-----------------------------|-----------|-----------------------------------|
| 事案1  | 自動車売却時の諸費用還付に関する紛争          | ×         | 日産大阪販売株式会社<br>(法人番号6120001113923) |
| 事案2  | 語学教室の解約に関する紛争(2)            | ×         | 有限会社プロスピーク<br>(法人番号8011602008406) |
| 事案3  | 住宅リフォーム工事に関する紛争             | ○         |                                   |
| 事案4  | 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(4) | ×         |                                   |
| 事案5  | 配送サービスの賠償に関する紛争             | ×         |                                   |
| 事案6  | インターネット通販で購入したコートの返品に関する紛争  | ○         |                                   |
| 事案7  | 希少金貨等の購入契約に関する紛争            | ○         |                                   |
| 事案8  | 漏水による屋根等補修工事の返金に関する紛争       | ×         |                                   |
| 事案9  | 太陽光発電システムに関する紛争(3)          | ○         |                                   |
| 事案10 | ガラス瓶の破損による危害に関する紛争          | ○         |                                   |
| 事案11 | 結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(4)      | ○         |                                   |
| 事案12 | パソコン教室の解約に関する紛争             | ○         |                                   |
| 事案13 | 外貨建て債券の解約に関する紛争             | ×         |                                   |
| 事案14 | 学資保険の「元本割れ」に関する紛争(3)        | ×         |                                   |
| 事案15 | 住宅ローン仲介契約の解約に関する紛争          | ○         |                                   |
| 事案16 | 占い講座の受講契約の解約に関する紛争(2)       | ○         |                                   |
| 事案17 | かつら等の解約に関する紛争(4)            | ○         |                                   |
| 事案18 | 生命保険の取り消しに関する紛争             | ×         |                                   |
| 事案19 | 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(7) | ×         |                                   |
| 事案20 | 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(8) | ×         |                                   |
| 事案21 | 年金保険の給付に関する紛争               | ○         |                                   |
| 事案22 | 住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(3)       | ○         |                                   |
| 事案23 | インターネットビジネスの解約に関する紛争(2)     | ○         |                                   |
| 事案24 | CD作成販売等の返金に関する紛争(3)         | ○         |                                   |
| 事案25 | 外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争        | ○         |                                   |
| 事案26 | エステティックサービスの返金に関する紛争(10)    | ○         |                                   |
| 事案27 | プロバイダー契約の返金に関する紛争           | ○         |                                   |
| 事案28 | 宝飾品の解約に関する紛争(7)             | ○         |                                   |
| 事案29 | 住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争       | ○         |                                   |

|      |                          |   |  |
|------|--------------------------|---|--|
| 事案30 | 健康食品の通信販売に関する紛争(3)       | ○ |  |
| 事案31 | 光回線のオプションサービス解約に関する紛争(4) | ○ |  |
| 事案32 | 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(21)   | ○ |  |
| 事案33 | 海外留学あっせんサービスに関する紛争(2)    | ○ |  |
| 事案34 | コインパーキングの返金に関する紛争        | ○ |  |
| 事案35 | コンサルティング委託契約の解約に関する紛争(4) | ○ |  |

## 【事案 1】 自動車売却時の諸費用還付に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 6 月、所有していた自家用車（以下「本件車両」という。）が故障したため相手方<sup>(注)</sup>に点検を依頼したところ、修理費用が 50 万円前後かかり、仮に修理しても再び故障しないとは保証できないとの説明があり、本件車両を廃車にして新車を購入してはと勧められたことから、見積もりを依頼した。

見積額が想定より高額であったため、購入を迷っていたところ、相手方担当者から、「廃車にせず下取りに出す形を取ることで 10 万円相当の実質値引きになる」と説明を受けた。また、見積書の中に各種税金の項目があり、それらは約半年前の車検時に支払った記憶があったため、「支払った税金はどうなるのか」と質問したところ、月割りで返金されるとのことだった。その際、どの税金が返金されるのか、返金されないのかといった説明がなかったため、見積書に記載のあった自動車税、自賠責保険料、自動車重量税の合計約 7 万円が返金されるものと認識した。

1 年近く経過しても返金がないことから、平成 29 年 5 月、相手方に問い合わせたところ、「手続を忘れていた。返金するが、返金額は自動車税の未経過分相当額の約 2 万円のみである。なお、下取り車は廃車にせず中古車として販売した」との回答であった。その後、自動車税の還付相当額として 2 万 3000 円およびこれに対する平成 28 年 8 月 1 日から同 29 年 6 月 30 日までの民事法定利率 5%による遅延損害金 1053 円を加算した 2 万 4053 円が振り込まれた。

その後、「中古車販売したのであればリサイクル料金も戻ってくるのではないかと」問い合わせ交渉したところ、リサイクル料預託金相当額として 1 万 1130 円が追加で振り込まれた。

新車購入時に返金すると約束した自動車税、自賠責保険料、自動車重量税の未経過分相当額、中古車として販売することになり発生したリサイクル料預託金、およびこれらの商事法定利率 6%による遅延損害金の合計額から既払金を控除した 4 万 6417 円を支払ってほしい。

また、本件紛争の影響で無料定期点検等が受けられなくなっていることから、本件紛争にかかわらず、相手方から購入した新車の定期メンテナンスは誠実に対応してほしい。

<sup>(注)</sup> 日産大阪販売株式会社（法人番号 6120001113923）

所在地：大阪市西区南堀江

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

自動車の下取りにあたり、自動車重量税相当額や自賠責保険の未経過期間に対する解約による保険料相当額について、相手方が返金することを合意した事実はない。

なお、自動車税還付金相当額（2 万 4053 円）およびリサイクル預託金相当額（1 万 1130 円）については、支払い済みである。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、本手続に協力する意思はないとの回答書および答弁書の提出があった。

そこで、相手方に対し、本手続に協力し、期日に出席するよう促す書面を送付したが、相手方からは協力する意思はないとの回答であった。

このような状況を踏まえ、相手方に対し、国民生活センター法 22 条および同法施行規則 21 条に基づく期日への出席要求書を送付した。しかし、相手方からは出席しないとの回答であった。

そのため、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2】語学教室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28年11月、カフェや自宅で外国人講師とマンツーマンで英会話のレッスンを受けられるとうたう相手方<sup>(注)</sup>のインターネット広告を見つけ、12月、メールにて入会希望の連絡をした。そうしたところ、相手方から入会、継続・解約、休会、キャンセルのそれぞれの案内が記載された返信が届いたため、入会金9800円、および月会費3200円の当月と翌月分の合計1万6200円をクレジットカードで決済した（翌月一括払い）。それ以降の月会費は収納代行会社より、口座振替で毎月27日に翌月分が引き落とされることとなり、2月分と3月分はまとめて引き落とされた。レッスンは講師と直接調整して日時や場所を決め、レッスン料は月会費とは別に25分ごとに1000円ずつ、直接講師に渡すことになっていた。講師の交通費やお茶代は講師の負担とされていた。また、解約は2カ月前に申し出るようになっていた。

ところが講師の遅刻やキャンセルが続いたため、平成29年2月に退会をメールで申し出た。相手方からは「退会は2カ月前までに連絡が必要なので、別の先生を紹介する」との返信があったが、既に退会の意思表示をしていたため、返事をしなかった。そのため、2カ月後には退会になると思っていたが、その後も月会費（5、6月分）が引き落とされた。

相手方に問い合わせたところ、退会は完了していないと言われた。6月に入り、相手方から、強制退会になったため、8月分までの月会費が最後の請求になると連絡があった。消費生活センターに相談したものの、相手方からは返金をしない旨と5月末に引き落とされたはずの6月分の月会費を滞納分として請求する旨の連絡が来て、解決しなかった。

平成29年2月の退会申請と4月末での解約を認めた上、引き落とされた月会費（5、6月分、合計6400円）を返金し、それ以降の請求を取り下げてほしい。

<sup>(注)</sup>有限会社プロスピーク（法人番号8011602008406）

所在地：東京都練馬区関町北

＜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）

相手方に和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付し、回答書、答弁書の提出を求めたが、提出がなかったため、改めて提出期限を明示し、手続応諾を促す書面を送付した。

提出期限を経過しても回答書等の提出がなかったため、相手方に連絡したところ、電話がつかならなかったことから、国民生活センター法22条および同法施行規則21、22条に基づく文書等の提出要求書と期日への出席要求書を送付した。しかし、それらに対する回答もなかった。

そこで、仲介委員は、申請人から事情を聴取するため、期日を開催した。

期日において申請人は、平成29年2月に退会の意思表示をしているにもかかわらず、支払う必要のない月会費についての督促状や督促メール等が相手方から送られてきており困っているため、督促を止めてほしいと述べた。

仲介委員がインターネット上で見つかった相手方の電話番号へ電話をしたところ、相手方代表者は不在であったが、その親族が電話に出たため、折り返し連絡がほしいとの相手方代表者への伝言を依頼した。期日の1週間後までに連絡がない場合には手続を終了とすることとした。

期日後1週間が経過しても相手方から連絡がなかったため、仲介委員は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3】住宅リフォーム工事に関する紛争

平成27年9月、建築工事請負契約に関する紛争について、発注者（申請人）と受注者（相手方）は、独立行政法人国民生活センター法に基づく仲裁に付し、その仲裁判断に服することを合意の上、発注者（申請人）が仲裁申請書を提出した。

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成24年5月ごろ、自宅をリフォーム工事しようと思い、耐震補強、シロアリ被害箇所の解消、基礎の打ち直し、住宅エコポイントの満額受け取りの要件を満たす施工等の要望を伝え、相手方を含む複数社に見積もりを依頼した。その後、相手方と1312万5000円で建築工事請負契約を締結した（支払い回数4回、1回目130万円、2回目390万円、3回目520万円、4回目272万5000円）。その際、設計図面に記載されているにもかかわらず見積書に記載されていないものがあった場合には、見積金額を契約金額として考え、追加代金の請求はしないことを口頭で確認した。しかし、工事完了後、相手方から説明がないまま、追加費用（126万円）を請求された。

平成25年4月、居間の不陸（水平でないこと）や壁のひずみ、床断熱材漏れなど多数の不具合があることが判明し、相手方にも確認してもらった。相手方が補修に同意したため、補修工事リストを相互のやりとりを通じ作成していたが、平成26年5月、相手方より瑕疵は認められないとする文書が届き、それ以降、相手方と交渉するも進展しない。

不具合箇所は他社に補修工事を依頼するので、その費用（他社の補修工事見積額（414万円）および住宅診断代金（3万2400円）から契約残代金（263万6000円）を控除した153万6400円）を相手方に負担してほしい。また、追加費用の請求を放棄し、耐震補強工事や不陸等については契約通り施工してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

申請人の高いレベルの要求に対し、真摯かつ誠実に対応してきた。入居後の不具合も含め、補修項目リスト（80項目）を作成し、説明済みである。申請人の要求するレベルは施工技術上不可能なものが多い。是正すべきものは当社負担で是正するとのスタンスで話し合いを行ってきた。申請人に契約残代金の支払い意思がないため、追加コストのかかる工事はストップした。

補修工事について、申請人の指摘事項は必ずしも工事瑕疵ではなくても、あえて解決のために対応等してきた。申請人の指摘事項のうち、万一工事瑕疵とされるものがあった場合、補修に代わる金銭解決とすることに異存はなく、その場合、契約残代金（263万6000円）および追加見積額（126万円）との精算（相殺）を求める。また、追加費用はすべて申請人の意思を最大限に反映した結果発生したものであり、双方の現場での話し合いによって確認された内容と認識している。既に大幅な調整を行っており、最低限の見積額として支払いを求める。その他、居間と寝室のフローリングの不陸や耐震補強工事、断熱改修等については金銭解決を希望する。

### 2. 手続の経過と結果（和解勧試による和解）

第1回期日では、仲裁委員は、両当事者から、これまでの経緯等について聴取を行った。本件は工事項目が多岐にわたり、また、追加工事の可否等、これまでの経緯も複雑であることから、

仲裁委員は申請人に対し、申請人が不満や疑問に思う施工箇所の一覧表を作成するよう要請した。

第2回期日では、申請人が作成した一覧表を基に検討を進め、その結果、申請人が不満に思う施工箇所と、それに対する相手方の見解を記した一覧表（以下「瑕疵一覧表」という。）を作成することとした。

第3回期日（仲裁委員会議）では、両当事者から提出された瑕疵一覧表を基に、今後の進め方について協議した。その結果、現地調査を実施する必要が認められるが、それに先立ち、申請人が考える補修費用および現地調査を希望する箇所を明確にし、優先順位を付した方が調査が効率的であろうとの結論に至った。そこで、申請人に、書面にてこれらの事項をまとめて提出するよう要請した。

第4回期日（仲裁委員会議）では、申請人から提出された書面を基に、現地調査を実施する際の手順や箇所について打ち合わせを行った。

第5回期日（現地調査）では、両当事者が立ち会いの下、仲裁委員が現地（申請人宅）に赴き、申請人の主張する、問題のある箇所を確認した。同日に開催した第6回期日（仲裁委員会議）では、現地調査の結果を踏まえ、両当事者に書面にて改めて問題点やその評価に関する質問を行うことを決めた。

第7回期日では、仲裁委員において、現地調査や両当事者からの回答を踏まえ、瑕疵と評価できる箇所が多いとは考えられなかったことから、両当事者に対し、金銭的な解決を目指してはどうかと打診したところ、両当事者ともこれに同意した。

第8回から第11回期日では、金銭的な解決を図るため、両当事者に追加資料の提出を要請した。特に、耐震性に影響する壁が施工されているか、施工されていない場合に住宅全体の耐震性にどう影響するかを中心に検討を進めた。

第12回期日（仲裁委員会議）において、仲裁法38条4項に基づき、事前に両当事者より、仲裁委員において和解勧誘を行うことの承諾を得た上で、両当事者に提示する和解案の検討を行った。

第13回期日では、両当事者に対し、①本件紛争を終局的に解決するため、相手方は本件物件に対する保証や担保責任を負わない②申請人の相手方に対する補修工事費用の請求と、相手方の申請人に対する契約金の未払い請求とを相殺した上で、申請人が相手方に100万円を支払う一との和解案を提示した。後日、両当事者から、これに同意する旨の回答が寄せられた。

第14回期日では、両当事者より、仲裁法38条1項に基づき、和解における合意を内容とする決定をなすよう申立書が提出された。

第15回期日では、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 4】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 9 月、申請人 A（以下「母親」という。）の息子である申請人 B（以下「息子」という。当時、11 歳）が、有料のゲームアプリを購入するため、母親のクレジットカード情報を無断でプラットフォーム運営会社のゲーム配信サイトに登録した。

同年 12 月、息子は母親の了解を得てタブレットで交流サイト（SNS）へのアクセスを始めた。タブレットにアプリをインストールするには、母親があらかじめ設定していたパスワードの入力が必要だったが、息子が SNS の広告画面から操作すると、パスワード入力なしに相手方ゲーム会社のゲームアプリをインストールできたようだ。

その後、息子が相手方ゲーム会社のゲームで遊んでいたところ、アイテム購入を勧める画面が表示され、以前カード情報を登録したことを思い出した。購入画面から「20 歳以上」を選択し、1 回あたり約 1 万円弱の購入を繰り返し、計約 47 万円分を利用した。

12 月下旬、息子がタブレットを使う頻度が高くなったため、母親が画面ロックをかけた。息子がロックを解除しようとパスワード欄に何度もいろいろな数字を入力したため、解除できなくなり、タブレットを初期化した。

その後、相手方カード会社から身に覚えのない高額な請求があり、平成 29 年 1 月、息子のゲーム利用に課金されていたことが判明した。地元の消費生活センターに相談したところ、相手方ゲーム会社は取り消しに応じると言うが、その手続のためにプラットフォーム運営会社のアカウント情報から課金履歴を確認する必要があるとのことだった。

しかし、申請人らは課金の対象となったアカウントを記録しておらず、分からなかった。母親はプラットフォーム運営会社の相談窓口にお問い合わせ、アカウントの確認方法を試したが、判明しなかった。

息子が親の同意を得ずにした行為であるため、請求を取り下げ、既払い金を返金してほしい。

<相手方ゲーム会社の主張の要旨>

一定の条件の下、和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社ではユーザー登録に際し氏名等の情報を要求していないため、①ゲームアプリの ID、②プラットフォーム運営会社のアカウント、③課金の識別番号のいずれかがなければ、申請人の主張を確認できない<sup>1</sup>。これらの情報をもとに事実確認し、所定の手続をとることを条件に返金する。

なお、プラットフォーム運営会社から提供されているツールでは、②③がないと特定の取引を指定してキャンセルができない。また、申請人のアカウント特定に関して当社からプラットフォーム運営会社に協力要請できる関係にない。

<相手方カード会社の主張の要旨>

---

<sup>1</sup> 申請人らは、①はタブレットを初期化したことによりデータが消え、ID を確認できず、②は前述の申請人の主張の通り特定できず、③は課金時にメールアドレスに届いたり、②のアカウント情報等から確認ができたりするものだが、申請人 A が把握しているメールでは識別番号を確認できなかった。

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

取引当時 11 歳であったにもかかわらず「20 歳以上」を選択してカードを利用したことから「詐術」に当たり、未成年者取り消しはできない。

また、本件取引はリボルビング払いであるが、取引額は 1 万円未満であり、割賦販売法や会員規約上、支払い停止の抗弁が適用される 3 万 8000 円に満たないことから、支払停止の抗弁は適用されない。

紛失・盗難等により他人に不正利用された場合は会員規約の会員保障制度の対象となる、会員の家族による不正利用の場合は対象外であるため、請求の取り下げはできない。

プラットフォーム運営会社やゲーム会社は当社の加盟店でないため、当社には詳しい情報がないが、本件については、決済伝票を国際ブランドを通じて取り寄せ、申請人に提供した。

相手方ゲーム会社、プラットフォーム運営会社との間での解決を希望する。

## 2. 手續の経過と結果（取下げ）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方ゲーム会社に対し、アカウント特定が必須となるプラットフォームの仕組みを使った返金でなく、同社独自に未成年者取り消しに応じられないか確認した。

相手方ゲーム会社は、課金額から手数料を引いた額がプラットフォーム運営会社から同社に入金されるため、同社単独での全額返金はしかねると回答した。

仲介委員は相手方ゲーム会社に対し、同社においても申請人のアカウント等の特定に努めた上で、特定できない場合は同社に入金された金額を申請人に返金するよう検討を要請した。

一方で、第 1 回期日終了後、プラットフォーム運営会社の案内のもと、アカウントの調査を行った。まず、一般的な方法として、申請人自身がプラットフォームのサイトを使い、アカウントを確認した。その結果、アカウント確認画面に入るために必要な暗証番号が、申請人が既に解約した電話番号に送信され、暗証番号が確認できないことが分かった。

一般的な確認方法では特定できないことから、プラットフォーム運営会社に申請人のクレジット決済情報を伝え、調査を要請した。その結果、アカウントが特定され、相手方ゲーム会社の決済と思われる課金の識別番号が提供された。その番号を相手方ゲーム会社に伝えたところ、調査の上、全額返金されることになった。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方ゲーム会社に和解書案を提示した。相手方ゲーム会社は、今回の返金はプラットフォームのツールを操作するだけの日常的な作業で、特別対応ではないと述べた。同社からは後日、和解書は締結しかねる、結果概要の公表についても懸念があり、公表されるのであれば不調で終了したいとの連絡があった。

期日後、相手方カード会社に対し一部和解が可能か打診したところ、同社は、プラットフォーム運営会社から取引の取り消しデータが来る流れを明確にした上で当社がカード決済を取り消すか、または、申請人が相手方ゲーム会社から返金を受けて当社に弁済するか、いずれかの前提であれば和解書の締結を検討すると回答した。相手方ゲーム会社らに確認したが、いずれの提案も早期の実現が困難な内容であった。

上記事情から、手續外において和解することが早期解決に資すると考えられた。申請人からも申請を取り下げ、早期に返金を受けたいとの意向があった。

申請人の意向を受け、相手方ゲーム会社はプラットフォームのツールを使い、取引を取り消した。数日後に相手方カード会社に取り消しデータが届き、その後、相手方カード会社からカード決済の取り消し明細、既払い金の返金明細が提示された。相手方ゲーム会社のゲームについて課金した全決済が取り消され、既払いのリボルビング払い手数料も返金される内容だった。申請人が明細を確認し、取下書が提出されたため、本手続は取り下げにより終了した。

## 【事案 5】 配送サービスの賠償に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 4 月に開催されるライブのチケットをネットオークションに出品したところ、公演前日に 8 万円で落札された。

公演が迫っているため落札者の指定した相手方の基幹営業所留めで発送することとなり、落札日の午前 10 時半ごろ、相手方営業所を訪問し、窓口担当者に、相手方配送サービスを利用した場合の到着日を確認したところ、「明日です」との回答であった。その際、到着が翌日の朝であることを念のため確認したところ、そうですと言われたため、相手方配送サービスで発送した。内容品が何であるか、翌日の何時までに届く必要のある荷物であるかは伝えていない。

チケットは翌日には届かなかった。

相手方営業所に問い合わせたところ、本来、翌々日到着のところを窓口担当者が誤って案内したと謝罪されたが、当該配送サービスは補償対象外のため補償できないと言われた。

チケット代金 8 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はない。

このたびの事案は、既に営業所において申請人に伝えた通り、約款に基づく損害賠償の対象となるサービスではなく、また、当社ウェブサイトにおいても、内容品の損害賠償を行わないサービスであることをお知らせしているものである。

よって、仮に和解の仲介手續に協力したとしても、和解に応じられる余地はない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等の写しを送付したところ、本手續に協力する意思はないとの回答書および答弁書の提出があった。

そこで、相手方に対し、本手續に協力し、期日に出席するよう促す書面を送付したところ、これに応じる旨の回答がなされた。

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方に対し、相手方の取り扱いサービスのうち、翌日午前中に届くサービスの有無を尋ねるとともに、本件配送サービスに損害賠償責任がない定めであることのホームページ上での説明を工夫すべきこと、本事案は荷物の遅延による損害賠償請求ではなく、サービス選択時の誤説明に起因する損害賠償請求であるため、約款による免責の範囲外と思われることを指摘した。

これに対し相手方は、翌日午前中に配達可能なサービスは別にあり、申請人のニーズをもう少しくみ取れていればそちらを案内できたが、背景事情まで聞き取りできていなかったとし、今後は社員指導を徹底していきたいと述べた。また、本件配送サービスは安価なサービスであるため補償がなく、HP でその旨を前面に出して記載するのは難しいこと、約款に規定するサービスである以上約款に従うしかなく、賠償請求には応じかねることを述べた。

仲介委員は、申請人に対し、サービス選択時の誤説明に起因する損害額を考える上で、チケット代の 8 万円は相手方が予見できなかった特別損害であり、全額請求は難しいのではないかと指



摘した。

申請人は、第2回期日の開催を希望し、改めて請求金額を整理するため法律相談を受けるなどの準備を行った上で期日に臨みたいとし、期日までに希望する解決策とその理由を提示すると述べた。

後日、申請人から「8万円の支払いを断固として求める」とのみ記載された書面が提出され、これを相手方に伝えたところ、相手方からは応じられない旨の回答があったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、予定していた第2回期日を取りやめて本手続を終了させた。

## 【事案6】インターネット通販で購入したコート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＞

相手方プラットフォーム運営会社のショッピングサイトで、欲しかったブランド品のコートが半額以下で販売されていることを知り、出品者である相手方販売会社から購入した（約8万円）。その際、相手方プラットフォーム運営会社の補償サービス（約1000円）を付加し、いずれも支払いは相手方カード会社発行のクレジットカード6回分割払いで決済した。

ところが、届いたコートの内側に1cmほどのペンキのような白い汚れがあり、取り払えなかった。相手方販売会社に申し出たが、検品時に目立つ汚れはなく、輸入品なので多少の汚れはご了承願いたいと返事があり、相手方プラットフォーム運営会社の補償サービスを利用するよう案内された。

相手方プラットフォーム運営会社に補償サービスの申請を行い、指示通りコートを送付した。同社からは、汚れが取れ、初期不良に該当しないため、交換は認められない、コートを送り返す、と言われた。

何の汚れか、補償サービスの保護範囲はどこまでかと説明を求めたが、回答のないまま商品が返送されてきた。一度は受け取り拒否をしたが、私の不在時に家族が荷物を受け取り、数日後開封したところコートが入っていなかった。これまで同社の対応が誠実でなかったことから嫌がらせと思い、あきれてしまい、すぐに連絡はしなかった。返送時に商品が入っていた箱などは捨ててしまった。

約1カ月後、代金が引き落とされたため、地元の消費生活センターに相談した。相手方カード会社に事情を説明し、支払いを止めてもらったが、相手方プラットフォーム運営会社は、商品は返送したと言って対応してくれない。

コートと補償サービスの契約を取り消し、支払った代金を返金してほしい。

＜相手方プラットフォーム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。

申請人の請求を認めない。

コートの表面には白いほこりのような粉が付着していたが、補償サービスの審査の過程で軽く触れるのみで取り払うことができたため、初期不良と認められない。

商品返送の梱包は視界を遮る仕切り等のないスペースで作業しており、作業場には商品は残っていなかった。確実に返送し、配送会社の追跡記録により申請人宅への到着を確認している。よって、申請人への返金が適切な状況ではない。

申請人は購入代金を支払い、商品の所在については申請人家族の受け取りを確認してほしい。あるいは配送中の抜き取りとして配送会社や警察へ相談することを希望する。

＜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。

申請人の請求を認めない。

申請人と相手方販売会社との売買契約は有効であるため、申請人が当社にカード利用代金を支

払うことでの解決を希望する。

なお、当社は解決まで申請人に対する支払い請求は留保する。

<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。

しかしながら、補償サービスの申請をした後の経緯は、相手方プラットフォーム運営会社と申請人とのトラブルであるため、当社は把握していない。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日前に相手方プラットフォーム運営会社に対し、コートを送付した裏付けとなる資料の提出を要請したが、相手方より提出された発送伝票等からはコートが中に入っていたか否かは不明であった。

仲介委員は、第1回期日において、申請人に対し本事案の状況を踏まえ、どういった譲歩が可能かを確認した。

申請人は、コートを受け取っていないので支払いたくはないが、商品代金の3分の1程度であれば支払う意向があると述べた。次に、仲介委員は、相手方プラットフォーム運営会社に対し、写真などの記録はないか、商品返送時の配送会社の紛失時の補償制度を利用できないか調べるよう求めた。

期日後、相手方プラットフォーム運営会社から、写真は残していないこと、配送会社に確認したところ、本件は期間を超過していること、また、商品代金の負担はしかねると回答があった。一方、申請人からは、3万5000円までなら支払うと回答があった。

第2回期日において、仲介委員は、事実確認が困難であり、当事者の主張や解決案についても大きな開きがあることから、

- ・ 相手方プラットフォーム運営会社は、コートを送り届けたことを立証する責任を負うが、写真などの直接的な証拠はなく、梱包作業がルーチンで行われていることや担当者の記憶といった間接的な証拠しかなく、不十分である
- ・ 一方、コートの汚れは内側で小さく、相手方プラットフォーム運営会社によると簡単に取り払えたもので、申請人が受け取りを拒否するほどとは考えにくい。また、申請人は受け取りを拒否したことで、汚れが取れているか確認する機会を自ら放棄したとも考えられる
- ・ 申請人は、返送されたコートの消失に関して何ら物証を残しておらず、消失に気付いてからも約1カ月間相手方プラットフォーム運営会社に申し出なかったため、配送会社の補償を受ける機会を失うことにもなった

などが指摘できるとの考えの下、申請人と相手方プラットフォーム運営会社の負担割合は9:1程度が妥当であると説明した。その上で、仲介委員は①申請人は相手方カード会社の請求に応じる②相手方プラットフォーム運営会社は申請人に1万円を支払うという和解案を提示した。また、相手方カード会社には、上記内容で和解した場合、当初の契約通り、残債務は分割で支払うことを確認した。

その後、相手方プラットフォーム運営会社から、申請人に1万円を支払い、申請人の会員資格を停止すると回答があった。申請人は、コート自体を受け取っていないので、代金を支払う内容の和解案は受け入れ難いとの意向を示していたが、後日、和解案に同意した。全当事者の合意を

得て和解が成立した。

## 【事案 7】希少金貨等の購入契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 12 年ごろ、ネットで相手方代表のブログ等を見つけた。国債や金融資産は大暴落、円は紙くずになり、国は破産して国民の財産は没収されるといった内容で、資産防衛には相手方の販売する希少金貨が最適と説いていた。これを読んで、手元にある資産だけは何とか守りたいと思い、保険や預貯金をすべて解約し、生活費以外のすべてをつぎ込んで希少金貨を購入しようと決断した。

平成 14 年 3 月、相手方事務所に行き、希少金貨 105 万円スターキットを購入した。その時受けた説明では、相手方が厳選した希少金貨は長期保有すれば元本割れすることはないし、実際に損をした人は一人もないという話だった。契約書や領収証については「残しておくとなら破たん時に没収対象の証拠になる」と助言されたため、もらわなかった。

相手方からはその後、希少金貨や株の推奨銘柄などを記載した印刷物やメールが送られてくるようになった。平成 21 年末には、相手方がとても価値のある金貨を 27 万円で限定販売すると聞き、1 枚購入した。その際、相手方に、以前購入した希少金貨 105 万円スターキットの現在価格を尋ねると、「買い取り価格は 300 万円に上昇している。今後も上昇し続けるから売却しない方がいい」と言われ、7 年間で価値が 3 倍になったことに驚いた。相手方の情報をますます信じ込み、平成 23 年 4 月までに計 20 枚の米国希少金貨等を総額約 1300 万円で購入した。

平成 28 年 5 月にある事情が生じ、身辺整理のため財産を現金化しようと相手方に金貨の買い取りを依頼した。相手方から提示された買い取り価格は約 400 万円で、その後、約 330 万円に下がった。価値が下がることはないという購入時の説明とあまりに違っている。

契約をなかったことにし、平成 28 年 12 月 29 日時点の為替相場に基づき算定した、購入代金 1119 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意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人からは平成 28 年 12 月、金貨を売却したい旨のメールが送られてきた。当社はこれに対し、同月、総額 401 万 3500 円の買い取り価格を提示した。その後さらに申請人から買い取り価格の照会があり、当社は 29 年 4 月に総額 330 万 1560 円を提示した。

希少コインの価格は 2013～14 年のピーク時から約 35% 下落し、しかも金価格の大幅下落もあり、ほとんどの業者は大量の在庫を抱えていることもあって、買い取り価格が低くなっている。当社の買い取り価格は極めて妥当と判断している。ただ、申請人に販売したコインは当社が厳選したものであるため、米国の主要鑑定会社で再鑑定すれば現在の格付けよりも等級が上がる可能性がある。

米国の希少コインの価格は 1960 年から 2015 年までの間に 115 倍になっており、長期間保有すれば価値は上がる。その点は申請人にも説明した。

当社は今では日本でのコインの販売からは手を引き、買い取りのみ行っている。買い取ったものは米国などの業者に売ったりオークションに出したりしている。

本件と同種の事案では訴訟を3件起こされている。うち1件では裁判所の和解勧告に従い、販売時価格の約5割で当社が買い取ることで和解している。

## 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。申請人が金貨等の1119万円での買い取りを求めたのに対し、相手方は、訴訟上の和解水準と均衡させる必要があると主張し、販売時価格の5割（約560万円）での買い取りになら応じると述べた。

第2回期日で仲介委員は申請人に対し、仮に相手方が必ず金貨等は値上がりするような発言をしていたとしても、相手方の言葉をうかつに信じて金貨等を購入した点で過失相殺は避けられないと指摘した。その上で両当事者に対し、1119万円の7割強に当たる800万円の買い取りでの和解を打診した。

これに対し申請人は、1119万円での買い取りが受け入れられなければ契約の無効確認を求め提訴する考えを示し、その場合は相手方に慰謝料も請求したいと述べたが、仲介委員から諭され、800万円での和解に同意した。

相手方は、和解案に応じれば裁判での和解水準と食い違いが生じ、今後の裁判や交渉に影響しかねないとして難色を示した。仲介委員は相手方に対し、申請人には金貨等を長期間保有して値上がりを待つ余裕がない事情があると説明し、より一層の譲歩を求めた。その上で改めて、購入時価格の6割強に当たる700万円で相手方が金貨等を買い取る内容の和解案を双方に提示した。

期日後、相手方からは、名目上の買い取り価格を5割の560万円としつつ、申請人の事情等を考慮した他の名目で120万円を上乗せして計680万円を支払うことで和解したいとの回答があった。

第3回期日で相手方は、仲介委員の要請に応じ、さらに20万円を上乗せして総支払額を700万円とすることに同意した。

申請人は、700万円で和解するぐらいなら裁判を起こすと述べた。前回期日後に仲介委員の要請に応じて弁護士に法律相談したところ、700万円での和解に応じた方がいいと助言されたものの、やはり800万円を請求する考えに変わりはないとのことだった。仲介委員は、700万円での和解案に応じなければ本件は不調として終了せざるを得ないと強調した上、裁判となれば敗訴の可能性もあることを挙げ、和解に応じるよう説得した。申請人は説得に応じ、和解案に同意した。

第4回期日で、相手方が申請人所有の金貨等を560万円で買い取った上、解決金140万円を支払う内容で和解が成立し、金貨等と現金700万円の受け渡しが行われた。

## 【事案8】漏水による屋根等補修工事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26年10月、台風が原因で自宅2階天井から雨漏りが発生した。

だんだんひどくなってきたため、平成27年11月、インターネットで見つけた相手方に問い合わせたところ、火災保険を使って修理できると言われた。自宅に来訪した相手方担当者から、屋根に上がって確認した結果として、屋根の雨漏りに加え、雨どいが曲がっており水がたまる原因になるので、併せて修繕する必要があると指摘された。屋根全体の工事は保険金で足りないということで、なるべく出費はしないで直したいと伝えたところ、屋根の一部を修理すると言われたので、一番ひどいところを修理してくれると思い、とにかく今漏っている所を直してほしいと伝えた。明確な説明はなかったものの業務委託書にサインを求められ、屋根等補修工事に関する見積書2通（①屋根・内部工事：約280万円、②雨どい工事：約90万円）を受け取った。その後、相手方の助言に従い、台風による被害を保険会社に申告したところ、12月末に保険金約195万円が支払われた。

そこで、平成28年1月、相手方から保険金額を元に見積書が出された。具体的な工事内容や金額が記載されていなかったが、雨漏りを直してほしい旨を強調して屋根や内装の工事を依頼し、保険金全額を相手方に支払い、約3カ月で工事は終了した。壊れた部分に鉄板を差し込むという工事内容については把握していなかった。詳細な見積書は後日提出された。

しかし、8月に雨漏りが再度あり、その後も立て続けに発生したため、浸水以外にも天井崩落等の被害が発生した。雨漏りは工事前と同一の場所で発生した。相手方は工事が原因ではないと主張したが、他社に調べてもらった結果、相手方の工事が原因との見解であった。

応急処理として他社に支払った約9万円の支払いを求める。また、工事代金約195万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。

申請人宅の屋根のスレート（瓦）が数枚割れていることを目視確認し、屋内で雨漏りがあった箇所と近かったため、それが雨漏りの原因の可能性があると判断した。行う予定であった屋根、内部工事、雨どい工事の見積金額は約370万円であったところ、保険金は約195万円しか出ず、その差額の負担を申請人に拒否されたため、保険金額内で修繕工事を実施した。

相手方は、申請人に対し、事前に雨漏りの原因を完全に修繕するためには、屋根全体の修繕工事が必要であることを説明したが、申請人は保険金額の範囲内での修繕工事を希望した。実際に行う工事の内容は、保険金額が確定した段階で詰めることにしていたところ、申請人が内装の修繕工事も希望したため、保険金の範囲内で屋根全体の修繕工事をすることはできず、そのことについて申請人も了承していた。工事前に、申請人宅の築年数が古く、これまでもメンテナンスを怠っていたため、保険金の範囲の修繕では、今後完全に雨漏りを防ぐことはできないと伝えたところ、申請人が承諾したため、修繕工事を行った。また工事の際、写真撮影を行っていたが、既に削除しており現存しない。

修繕工事終了時には、申請人が工事内容等を確認し、納得した上で工事終了の確認書に署名している。

相手方は、保険金の範囲内での修繕工事では雨漏りを完全に防止することはできず、今後も雨漏りのリスクがあることを事前に説明したところ、申請人が承諾したので修繕工事を行った。相手方（施工業者を含む）はこれまで何百件も屋根の修繕工事を行い、本件修繕工事と同様の修繕工事も多数の実績があり施工に一切落ち度がないにもかかわらず、今になって修繕工事がずさんであったなどと主張し、修繕工事代金を請求することは到底認められない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日で仲介委員は申請人から事情聴取を行い、申請人に対し、雨漏りの場合、室内に流れ込む場所が同一だとしても、雨の浸入経路が同一とは限らないため、工事箇所が直ちに施工不良と言えないことを指摘し、鉄板を差し込んだ際に屋根スレートの下に敷いてある防水シートを傷つけた可能性もあると述べた。

第2回期日で仲介委員は相手方から事情聴取を行い、相手方に対し、両当事者から提出された資料を確認する限り、事実関係が判明していない点が多くあるため、工事に際して申請人に説明した内容や実際の施工状況、当初の見積書と保険金額が確定し、工事後に申請人へ交付された見積書における記載内容の違いについて、どういった背景があったか等について調べるように伝えた。

期日後に相手方から主張書面が提出された。

第3回期日で仲介委員は、相手方から提出された主張書面や両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、どういった基準により施工したのか、工事方法やその内容について詳しく説明するよう要請した。

期日後に相手方から再度主張書面が提出されたが、十分な回答が伴わない内容であった。

第4回期日で相手方は、施工に落ち度はなく、申請人も納得の上での施工であり、本手続で金銭の支払いを伴う和解に応じることはできないため、手続を終了してほしいと述べた。

そのため仲介委員は、相手方に対し、第3回期日で質問した事項についての回答がなく、技術的な面での聴取ができず、本手続の続行が難しいことを指摘した。その上で、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9】太陽光発電システムに関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成28年5月、相手方販売会社が太陽光発電の販売と言って来訪し、「取り付けに際し出費は1円もない」「発電量が毎月2万8000～3万円になるので電気代は十分賄える」「仮に発電量が少なければ不足分を当社で補償する」「モジュールの異常がないか確認するため毎月訪問する」と説明した。

2日後、現場調査の担当者が来訪し、「取り付けの際に屋根の簡単な補強をする」と告げたが、具体的な工事内容については説明がなかった。

後日、相手方販売会社が来訪した際、申請人の出費がないことを改めて確認したところ、「誤りはない」とのことだったため契約することにした。しかし、契約書類に署名・押印していく中で、相手方信販会社のローン申込書が出てきたので確認したところ、明確な説明はなく、「2万8000円以上の発電があるため電気代の心配はない」とのことだった。福島原発問題が頭にあり、将来的には原発に頼らない電力を利用しなくてはと考えていたこともあり、ローンに不安はあったが、相手方を信用して、契約金額約430万円（分割払い手数料込み約500万円）の書類に署名・押印した。

工事日は決めていなかったが、6月に突然工事業者が来訪した。外出して帰宅すると、事前の同意もなくトタン屋根をすべて剥がされていたため、相手方販売会社に抗議したが、明確な回答はなかった。梅雨時にもかかわらずルーフィング（屋根材の下に敷くシート状の防水建材）が張ってあるだけの状態だったため、仕方なく工事続行を了解したところ、翌日、工事業者が瓦を取り外してトタン張りにし、天井の明かり採り窓まで取り外した。

毎月訪問すると言っていたにもかかわらず、工事が終わると一度も来訪はなく、説明されたような発電量もないため、売電でローンが賄える状況では到底ない。契約を取り消して、屋根を元の状態に戻してほしい。

#### <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。

初回訪問時はプランの説明、太陽光発電システム設置により売電収入があり、昼間の電気代が下がるメリットやそれ以外のデメリット、保証、発電シミュレーションに関する案内をしたが、支払いについてはローンという言葉ではなく、月々の分割払いになると説明した。必ず毎月2万8000～3万円の売電収入になるとは説明していない。

2日後の現場調査において、修繕・ふき替えが必要な箇所が見つかったが、担当者の認識不足で屋根ふき替えの作業がある旨の伝達を怠っていたため、工事日当日に謝罪して工事続行の承諾を得た。

契約時には、発電に関して必ず元が取れる保証がない旨を改めて伝え、申請人の承諾を得て署名・押印していただいた。

その後、本社の担当者および相手方信販会社から契約内容確認の電話をしたが、質問等はなかった。

申請人の希望に沿わない点があったのは事実だが、最終的には納得した上での契約と認識して

いることから、契約金の減額での解決を目指したい。

#### <相手方信販会社の主張の要旨>

申請に先立って消費生活センターと交渉を行っており、加盟店である相手方販売会社に対して申請人への対応を継続的に依頼しており、結果として既に相手方販売会社からローン残高を一括して精算されている。

申請人との間ではローンの債権債務がないため、和解の仲介の手續への参加を拒否する意味ではないものの、相手方販売会社との間で解決していただきたい。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、相手方販売会社に対し、モジュールの費用負担の話を十分にしないまま、売電収入ばかり強調する営業トークでは、初めて話を聞く消費者は太陽光発電システムを契約すれば確実に収益が見込めると誤認する可能性が高いと指摘した。

具体的な解決策として、相手方販売会社は、①太陽光発電システムを取り外した上、申請人負担で屋根を修繕する②契約金額を減額する一の2案が考えられると述べた。相手方信販会社は、申請人から支払われた約20万円はローン使用の対価であり、返金するつもりはないと述べた。

申請人は、相手方販売会社から説明されなかった情報として、①10年経過後は売電金額が3分の1になる②15年経過するとモジュール撤去に100万円を要する③15年間で損害保険料が30万円かかる④他社で徴した見積もりに比較して相手方販売会社との契約金額が高額である一などの点が明らかになったと主張した。また、経済状況にも鑑みると、契約金額の減額で和解するとしても、負担できるのは160万円が限度であると述べた。

期日後に相手方販売会社から、契約金額を約180万円に変更し、申請人が相手方信販会社に支払ったローン代金約20万円を除いて、160万円を10年間120回の分割払いで申請人が相手方販売会社に支払う内容の和解案が提案された。

第2回期日において申請人がこの案を受諾したため、全当事者間に和解が成立した。

## 【事案 10】 ガラス瓶の破損による危害に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 4 月、相手方製造の液体調味料を使用後、空き容器を居住している自治体にごみとして出す際、ガラス瓶とプラスチックのキャップを分別した方が良いと思い、ペンチを使用してキャップを外そうと試みた。瓶を左手で持ち、ペンチを右手で持った状態で、ペンチの先端部をキャップの内側に入れて引っ張った瞬間、ガラス瓶が破損し、左手の親指、人さし指、中指に切創を負った。救急搬送され、数針縫った。後日、神経縫合の手術を行った。

事故があったことを相手方に伝えたところ、事故品を持ち帰り、調査してくれたが、「ガラス瓶の強度に問題はなく、工具様のものでキャップとガラス瓶の口部が強くつぶされたことによって破損したものと判断する。本件商品に欠陥がないため、損害賠償には応じられない」と文書での回答を受けた。納得できない。ペンチ等の工具でキャップを外すことは予見される使用形態だと認識している。事故品はキャップの取り外し方法の表示がなく、また、キャップの形状が丸穴となっており、ペンチが入り込む構造となっている。よって、指示・警告上の欠陥および設計上の欠陥の疑いがあるのではないか。

治療費や休業補償等、合計約 26 万円の支払いを求める。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

当社は申請人に対し、「調査報告書」および「回答書」を送付しており、当社商品に欠陥はないと考えるので、損害賠償請求には応じられない。

※相手方に対し、手續に承諾するよう勧奨する書面を送付したところ、翻意し、承諾することとなった。その際の回答書は以下の通りである。

申請人の請求は認めない。

本件は申請人の重過失によって発生したものであり、相手方の過失や製造物の<sup>かじ</sup>瑕疵等は一切なく、よって、これらの存在を前提とする和解は全く想定しない。これらの議論から完全に離れた紛争の一次的解決のために何らかの金銭的な折り合いを検討するというのであれば、手續に参加し、一定の解決金を支払って和解する意向はある。

また、仮に和解が成立する場合、当事者および紛争解決委員会の守秘義務が和解条項に盛り込まれることや、結果の概要の公表がなされないことも求める。

### 2. 手續の経過と結果（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上、相手方から提示された解決金額を元に両当事者と調整を図ったが、合意には至らなかった。

その後、申請人から本件事故の原因究明をするため、第三者機関で検査してほしいとの要請が寄せられた。仲介委員は申請人に対し、第 1 回期日での聴取内容を踏まえると、指示・警告上の欠陥や設計上の欠陥を認めることは難しく、相手方に製造物責任法上の責任を問うことは困難と

考える旨の見解を書面で交付した。後日、相手方から本件事故の際に用いたペンチの形状等に関する質問書が、申請人からも商品ラベルの表示等に関する質問書が、それぞれ提出された。

第2回期日では、当事者それぞれの質問書に対する回答や意見を確認した上で、仲介委員から両当事者に対し、キャップの外し方は難しく、ラベルに表示されていない点は相手方に改善の余地があるため、和解（解決）案としては、申請人の傷害等の結果に鑑み一定額を支払うことが消費者救済の観点からは妥当と考えるが、他方で、申請人の過失も認められることから、解決金として相手方が申請人に対して請求額の一部を支払うことで解決してはどうかと提案した。両当事者が同意したことから和解が成立した。

## 【事案 11】 結婚相手紹介サービス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 11 月、交流サイト(SNS)で相手方結婚相手紹介業者のページを見つけて問い合わせ、代表とホテルのラウンジで会った。無料コースへの入会を考えていたが、マッチングサービスのほか、ファッションコーディネート、ダイエットサポート、心理カウンセリングなども含まれる、会費 30 万円（消費税別）のコースを勧められた。

代表の対応に信頼を寄せ、次に会った際に同コースを契約した。会員規約と入会契約書を提示され、読み合わせをした。中途解約しても会費は一切返金できないとの説明があった。後刻、同コース 30 万円とメイクアップサービス 1 万円を相手方カード会社のクレジットカードのリボ払いで決済した。

平成 29 年 2 月、代表から紹介された男性と会ったが、価値観が違ったため翌月に交際を断った。代表に理由を告げると、もっと相手を認める必要があると言われ、私の性格や価値観を変えるよう促された。以前にもたびたび私の性格を否定されるようなことがあったため、これ以上信頼関係を築けないと判断し、解約したいと思った。消費生活センターに相談し、その助言により、代表に対し、文書で中途解約および契約金額の精算依頼を申し出た。併せて相手方カード会社に支払い停止の抗弁書を送付した。

同センターのあっせんに対し、相手方結婚相手紹介業者の代理人弁護士は①本件契約は特定商取引法に定める特定継続的役務提供には該当しない②申請人がこれまで受けたサービスを定価計算すると計 35 万 5200 円となり、既に料金超過状態となっていると主張し、3 万円の返金を提案してきたが、納得できない。既払い金 7 万 2534 円で中途解約に応じ、残金の支払いを免除してほしい。

#### <相手方結婚相手紹介業者の主張の要旨>

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。

紛争の解決自体は望ましく、一定額の支払いによる和解であれば紛争の早期解決のため検討可能だが、金額は申請人主張とは異なる。

当方のサービスでは成婚料を設定しておらず、成婚後もカウンセリングなどの役務提供が続く。これらの点で、成婚で役務提供を終了する一般的な結婚相手紹介サービスとは本質的に異なり、特定商取引法の特定継続的役務提供には該当しない。

また、やりとりの中で申請人の性格を否定した認識はない。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

当該利用については申請人と加盟店の間で契約解除に関する話し合いを行ってほしい。その間、請求は保留とする。

加盟店が提供したサービスや料金の相違によるトラブルについて、弊社は関与していない。本

件カード決済の売り上げについては加盟店に立て替え払い済みである。クレジットカード取引内容の詳細について弊社は把握できないため、申請人と加盟店との間での解決を望む。

申請人と加盟店が和解し、カード決済上の処理が必要であれば協力する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は、各当事者から事情聴取した。その上で相手方結婚相手紹介業者に対し、同社が成婚料を設定していないなどの点で他の結婚相手紹介業者と異なるとしても、特定商取引法が結婚相手紹介業の役務内容を細かく規定していない以上、同法が特定継続的役務提供として指定する結婚相手紹介サービスからは除外されないと指摘した。

これに対し、相手方結婚相手紹介業者は、特定継続的役務提供に該当しないため法律上は返金の必要はないと考えているが、法律論をやるのであれば訴訟でやりたいと述べた。ただ、本手続では早期解決の観点から、申請人に6万円を返金することで和解したいと提案した。

仲介委員は申請人に対し、相手方結婚相手紹介業者の主張には納得しておらず、6万円の返金案は和解水準として低すぎるため応諾を勧められないとの見解を示した。

申請人は、相手方結婚相手紹介業者がインターネット等で結婚相談所だとうたっているのに、これを否定していることには納得できず、返金額の増額は希望するが、本手続が不調となって訴訟になる事態は避けたいと述べた。

これを受けて仲介委員は、契約金額約33万円（税込み）の約3分の2に当たる22万円を相手方結婚相手紹介業者が返金する内容の和解案を提示した。

期日後、相手方結婚相手紹介業者は、仲介委員の和解案には応じられず、対案として10万円の返金を提案すると回答した。

第2回期日で、申請人は、相手方結婚相手紹介業者のブログ上に掲載されている自分の写真を削除することを条件に、和解に応じると答えた。

仲介委員が相手方結婚相手紹介業者に対し、申請人の出した条件を伝えた上で、返金額の上乗せを要請した。相手方結婚相手紹介業者は、ブログ上の申請人の写真については近日中に削除すると約束した上、返金額を11万円に増額すると述べた。

後日、相手方結婚相手紹介業者より、申請人の写真を削除したとの連絡があった。これにより、相手方結婚相手紹介業者が相手方カード会社を通じて11万円を申請人に返金する内容で、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 12】 パソコン教室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 3 月上旬、相手方が運営するパソコン講座を受講することとした。

契約当日、一読してほしいと概要書面と受講約款を交付され、後日、受講料を振り込んだ。

最初の講義の際、1 年後の日付が記載された受講カードを受け取り、受講期間が 1 年間であると認識した。

カリキュラム全 43 こまのうち、22 こままで受講したところで体調を崩し、10 月に相手方に相談の電話をした。担当者より、診断書を提出すれば最大 6 カ月の受講期間延長ができるので、受講期限の 2 カ月前に連絡してほしい旨の説明があった。その際、延長に関する規約をもらうことはなく、その他必要書類等についての説明もなかった。

平成 29 年 1 月、受講期限の 2 カ月前になったため、相手方担当者と面談したところ、受講期限 2 週間前に診断書を提出するよう指示されたので、指定された時期に診断書を電子ファイル化して送付した。4 月中旬、相手方より 4 カ月の受講期間延長許可の連絡があったが、体調は戻らず、受講継続は困難と判断し、中途解約することとした。

5 月中旬、相手方に書面で申し出たところ、受講期間を延長した場合、中途解約には応じられず、残存受講数に応じた精算や返金もできないとの回答があった。その際、受講期間延長には所定の申請書が必要であり、延長の規約もその書面に記載されていると説明されたが、問い合わせた際にはそのような説明を受けておらず、書面も受け取っていない。

当方は指示に従った手続を行っており、相手方の対応には納得していない。中途解約の手続を行い、受講料を精算するよう求める。

＜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。

申請人の請求を認めない。

受講期間の延長は当社がサービスで行っているもので、役務提供期間を延ばすものではなく、役務提供期間終了後でも当社のサービスを利用できるよう権利化したものである。よって、延長申請書の有無にかかわらず、役務提供期間が延長されることはない。

当社と申請人の契約は、受講約款に基づき、役務提供期間を 1 年と定めており、返金には応じかねる。申請人については、医師の診断書もあることから、申請人が希望すれば平成 30 年 3 月下旬までの延長に応じる用意はある。

### 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、当事者双方から事情を聴取するとともに、相手方が主張する延長後の解約の際の返金を制限する旨の規定について、検討を行った。

相手方は、延長を申請する書面が別に存在し、そこに延長後の解約の際の返金を制限する規定が記載されていると述べた。しかし、同書面を申請人に交付した記録等が確認できないとして、かかる書面が不交付であると認めた。相手方の契約時の約款には、受講期間を延長した後の精算に関する規定がないことから、延長後における解約の際の返金を制限する規定は、申請人にあら

かじめ提示されていないと考えられた。

仲介委員は相手方に対し、中途解約に応じ、特定商取引法に基づいた精算方法で処理することが、解決として妥当であると指摘し、和解への歩み寄りと、中途解約を前提とした返金額の計算を次回期日までにを行うよう要請した。

第2回期日において、相手方は申請人の中途解約を認め、精算については特定商取引法に基づく計算により対応すると述べた。しかし、具体的な内訳や返金額等を用意していなかったことから、仲介委員が法令や相手方の約款、教材等が一部未受領であるとの申請人の意見等を参考に、相手方が約26万8000円を返金する案を両当事者に提示した。翌日、両当事者が仲介委員の提案を受け入れ、和解が成立した。



## 【事案 13】外貨建て債券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 22 年ごろ、相手方営業担当者からの電話がきっかけで取引を開始した。その時は劣後債 1000 万円の紹介を受け、買い付けた。

自分の投資姿勢は一貫して、インフレによる資産価値の低下を防ぐことを目的とし、特別なリスクは極力避け、利回りは 0.5~1.0%程度で十分という考え方で、商品の紹介・運用をお願いしたいというものだった。

平成 27 年に相手方の営業担当者が代わり、「絶対に 3 カ月でもうかります」と投資信託を勧められたため、改めて自分の投資姿勢を伝えて断った。しかし、しつこく勧められたため購入し、結局 2 割以上の損失を被った。

平成 28 年 5 月 (当時 74 歳)、相手方支店長より電話があり、常日頃、営業担当者がいろいろとご迷惑をおかけしている、大変良い金融商品がそろっているので機会を見て支店に出向いてほしいと言われた。この電話を受け、投資信託で被った損失を埋め合わせるために特別有利なものを勧められるものと期待してしまった。

支店に出向くと、外国の金融公社発行のトルコリラ建て利付債券 (以下「トルコリラ債」という。) を勧められた。このような金融商品は取引経験がなく、商品内容やリスクはほとんど理解できなかった。売買の際 1 リラ当たり 2 円の手数料がかかるとの説明もなかった。資料提供も為替手数料やリスクについての具体的な話もなかったが、その時は不安が吹き飛んでおり、すべてハイハイと答えてしまった。

相手方より購入資金約 1000 万円を捻出するため、劣後債を売却してはどうかと提案された。新たな投資先の方が安全でお得だと説明があり、真に受けて提案を受け入れてしまった。

平成 29 年 5 月になり、投資顧問会社から、トルコリラ債の損失額が 250 万円程度に上っていると伝えられた。相手方に対し、契約を白紙にして劣後債を戻してほしいと文書で申し出たが、リスク等の説明はしており対応に不備はないため要望に応えかねるとの返事があった。

トルコリラ債の契約をなかったことにし、劣後債を戻してほしい。

#### <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。

申請人はトルコリラ債の購入に至るまで、平成 22 年から円建て債券や株式等を 9 商品買い付け、3 商品売却している。申請人が問題にしている平成 28 年の取引以後も、2 商品を売却し、10 万円以上の利益を得ている。申請人は多くの取引を十分な理解の上、経験している。

また、申請人が問題にしている取引については、支店長が今までの取引の現状説明を含め来店を促し、入金でのトルコリラ債の買い付けを勧めたところ、申請人が劣後債を売却して買い付けする意向を示し、取引に至ったものである。勧誘に当たっては、リスク等も含め適切に説明した。勧誘の翌日に電話で注文を受けた。

交付書面に関しては、契約締結前書面は最初の口座開設時に交付しており、その後も更新のたびに毎年送付している。取引後には必ず「売買取引報告書」を送付し、年に 4 回「取引残高報告

書」を送付している。債券の案内資料は新規発行の債券であれば作成するが、本件のトルコリラ債は既発債であり、インターネットで情報が確認できるため、作成していない。申請人に対する書面交付について問題があるとは考えていない。

トルコリラ債を紹介した当日に、売買の際には為替スプレッドがかかることを説明し、翌日に発注する際にも買い付けに当たって2円の為替スプレッドが上乘せられることを電話で説明した、面談は録音記録がないが、発注電話については録音がある。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

第1回期日において、仲介委員は両当事者から事情を聴取した。その上で相手方に対し、申請人から本件トルコリラ債の注文を受けた際の電話録音データの提出を求めた。

第2回期日において、仲介委員は相手方から提出された発注日の電話録音を聞いた上で、改めて申請人とともに内容を確認した。仲介委員は、録音では相手方が買い付け時の為替スプレッドについて説明しているため、申請人が手数料について聞いていないという主張は通りにくいと申請人に告げた。申請人は、スプレッドが実質的に手数料を指すことが理解できなかったと述べたが、仲介委員は、申請人が電話の際に質問していないことから、前日に店頭でも説明を受けていると考えられ、全く知らなかったという主張は通らないのではないかと説明した。

また、仲介委員は、発注電話において申請人が担当者为替変動を確認しており、会話の内容からドルとの違いも理解できていると見受けられるため、為替リスクについて理解していないという主張も通らないだろうとの判断を示した。

申請人は、取引している他の証券会社等では商品やリスクの説明が紙媒体の資料を用いて行われているが、相手方は資料を一切交付していないことは問題ではないかと主張した。仲介委員は、資料の交付はあった方がよいが、申請人には為替リスクの理解はあり、相手方は為替スプレッドについても全く説明していないわけではないと解されるため、そのような主張は難しいだろうと説明した。

相手方は金銭的な解決は全く考えていないと述べた。仲介委員が申請人にその旨を伝え、金銭面以外で何か要望があるかを確認したところ、申請人は、為替スプレッドの意味は今でもよく分からず、今回は自分の確認が甘かったところがあるが、相手方には高齢者に対する販売姿勢を改めてほしいと述べた。仲介委員は相手方に申請人の要望を伝えた。その上で、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 14】学資保険の「元本割れ」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6年、第1子の誕生を機に、子の学費に充てるために相手方の学資保険に加入した（以下「平成6年契約」という。）。加入当時は、他の金融商品や保険に比べて学資保険が一番良いとされ、職場の同僚等も積極的に加入しており、子供が生まれれば皆入るものであるという認識であった。勤務先に相手方担当者が定期的に来ていたため、昼休みを中心に数回、それぞれ30分ほど説明を受けて契約を締結した。加入に際して相手方担当者から、保障設計プランに基づき説明を受け、満期保険金は、支払う保険料とほぼ同額（347万円）か、この金額を下回ることはないと言われ、元本割れリスクの説明はされなかった。

平成8年、第2子が誕生し、平成6年契約と同じ相手方担当者から同様の説明を受け、平成9年、第1子のものと同じ内容の学資保険を契約した（以下「平成9年契約」という。）。契約の際、保障設計プランには赤いペンで相手方担当者が囲みを作って説明しており、平成6年契約と比べて金額が違う部分を示してもらった。また、満期保険金として359万円が支払われるとの説明を受けた。配当金の変動するとの説明はなかった。

平成28年10月、相手方より平成6年契約の満期保険金が約305万円になるとの通知書が届いた。学資金は一度も引き出さずに据え置いていたが、受取金額が当初の説明より少なく、また支払ってきた保険料の総額にも満たないため、相手方に問い合わせたところ、保障設計プランに記載されている金額は確定したのではなく、その旨の記載もあると言われた。

契約時、相手方担当者からは満期時の受取合計額のみを説明されており、保障設計プランの下部に記載されている配当金の部分については説明を受けておらず、気付く機会はなかった。

納得できないので、平成6年契約については満期保険金と支払った保険料の差額（約42万円）を支払ってほしい。平成9年契約については、契約をなかったことにして既払い金を返金するか、満期時に保障設計プラン通りの金額（359万円）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。

申請人は保険契約加入に当たり、相手方担当者から、支払った保険料分は戻ってくるという説明を受けたと主張しているが、そのような説明がなされた事実はない。

満期時の受取額が保障設計プラン記載額より減ったのは、バブル経済崩壊後の不況と金融緩和による市中金利低下等の事情により、①学資金の据え置き利率が低下したこと②配当金の支払いがなされないことが続いたこと③配当金積立利率が低下したことが理由である。

もともと、据え置き利率や配当金積立利率が変動するものであることや、配当金の支払いが約束されたものでないことは、保障設計プランにも明確に説明されており、相手方担当者も説明をしている。

利率の変動は市場の動向を原因とするものであつて全員に該当する事由であるため、申請人だけを特別扱いして金銭的な請求に応じることはできず、相手方としては可能な範囲の説明をすることで、ご理解いただきたい。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

期日では、両当事者からの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、本事案で問題となる保険契約の保障設計プランの記載について、①満期時受取金額表示が分かりにくく、表示された額が確定的に支給されるかの印象を与える、②保険料支払総額の記載が無い、③受取額を約〇〇万円と記載されていることにつき、「約」をもって金額が変動することの説明にはなるとは評価し難い、④金額の変動可能性を記載するのみで、元本割れするケースが想定できるにもかかわらず、その旨の明確な説明が無い、⑤赤いペンで金額を丸く囲ってあり、その額が確定的に支給されると誤認され得る説明がなされた可能性が存する一等、検討すべき点や不適切な面を指摘し、本事案の解決のための譲歩を強く促した。

しかし、相手方は、保障設計プランには金額が変動する可能性がある旨を記載しており、説明や表示上に問題があったとは考えていないと反論した。また、学資保険は貯金ではなくあくまで保険であり、満期受取額が保険料総額を下回ったことから、元本割れしたと消費者が誤認する可能性があることは指摘としては理解できるが、そのことを根拠に本件について和解金を支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 15】住宅ローン仲介契約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 5 月に退職し、年金生活者となった。自宅マンションと投資用マンションの住宅ローンなどで借金が約 3200 万円あり、今後の生活に悩んでいたところ、9 月ごろ、住宅ローンの相談ができる相手方代理店のウェブサイトを見つけた。

相談フォームに入力して送信すると担当者から電話があり、10 月に相手方代理店を訪れた。担当者に「住宅ローン借り換えはメリットがなく、リバースモーゲージ（借受人死亡時に物件売却で一括返済する方式の不動産担保ローン）が良い」と勧められ、生活が楽になるならどんな方法でもよいと思った。10 月、相手方代理店の担当者との会談、ほとんど説明もなく内容も確認しないまま、同社および相手方ローン媒介業者とのローンプランニングサービス委託契約書（以下「本件委託契約」という。）に押印させられた。その後、同担当者と A 銀行を訪問し、リバースモーゲージの説明を受けた。

後日、契約書が送られてきて、希望貸付額が 3150 万円、相手方らの成功報酬が融資実行額の 5%とされていることを知った。委託契約の受託者は相手方ローン媒介業者で、相手方代理店はその代理店とされていた。

11 月、相手方代理店の指示で A 銀行に 2700 万円のリバースモーゲージの申込書を送った。A 銀行の査定結果では、融資額は 2500 万円で、住宅ローン完済には不足する額だった。しかも不足分は自己資金を出し、他の負債も完済することが融資条件とされていた。このため平成 29 年 1 月、相手方代理店の助言に従い、投資用マンションを売却し、同物件のローンは完済したが、銀行カードローン等の他の負債については見通しが立たなかった。

同月下旬、自宅マンションを 4180 万円で売却して中古の戸建て住宅を 2180 万円で購入することにした。このため、相手方代理店に断りの連絡をしたところ、約 78 万円の違約金を請求され、その後、違約金は 130 万円に増額された。希望通りの融資が受けられなかったのに違約金を請求されるのは納得いかない。請求を放棄してほしい。

＜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。

申請人の請求を認めない。

基本的には本件委託契約に基づき、契約解除の違約金 130 万円を全額請求するが、具体的かつ納得できる和解案の提示があれば検討する。

本件委託契約書に記載した貸付金額「3150 万円」は、あくまで予定の融資額として記載したにすぎない。本件委託契約は金融機関への融資申し込みや審査が行われる前に締結されるため、確定した融資額は分からず、契約締結時点での自宅ローンと投資用マンションそれぞれのローン残高 2557 万円と 576 万円の合計額の概算として 3150 万円と記載した。

なお、貸金業法 17 条に基づき、最終的に確定した融資額を記載した書面も申請人に交付する予定だったが、突然契約解除の申し入れがあったため交付していない。

当社の契約は、基本的には完全成功報酬型の事業モデルで、ローン審査が通らなければそれまでの労力がすべて無駄になる。そうしたリスクを抱えながら動いている最中に理不尽な理由で契

約を解除されると、人件費等多大な損害を被る。このため一定の誓約事項や違約金について約束いただいた上、それを担保に業務を行っている。

当社は申請人の目的である住宅ローン借り換えのため、A銀行の2500万円の本審査可決を取り付けた。他のすべてのローン完済が付帯条件とされていたが、これについても既に融資可能な別の金融機関を選定し、後は申し込むのみという段階まで業務が終わっていた。もともと難しい案件だったのに、申請人からどうしても自宅マンションを手放したくないと懇願されて引き受けた。それが突然、自宅マンションは売却したと言われ、契約を打ち切られたことに憤っている。

申請人から必要経費の明細を示すよう求められたが、法律および契約に基づく合理的な必要経費は、違約金130万円全額である。当社の把握する金融機関の情報には大きな価値があるため、違約金は情報の対価として設定しており、平均的損害額を超えるものではない。

<相手方ローン媒介業者の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

相手方代理店は当社の貸金業代理店であり、媒介業務の全部を委託している。本手續への対応についても相手方代理店に委託する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日で仲介委員は、申請人と相手方代理店から事情を聴取した。

第2回期日で、申請人は現在の経済状況について、平成29年1月に自宅マンションを売却し、いったんは債務を完済したものの、その後再び生活のために借金を重ねていると説明。相手方に違約金を支払うとすれば、カードローンで借金して30万円程度を一括で支払うか、月1万円ずつの長期分割払いにしたいと述べた。

仲介委員は相手方代理店に対し、申請人がほぼ無資力であることを説明し、解決に向けた歩み寄りを求めた。相手方代理店は、申請人が無資力とされる点に疑問を示しつつも、最終的には、一時払いなら30万円、分割払いなら50万円を申請人が支払う内容の解決案を示した。

仲介委員は申請人に対し、本件契約では違約金の規定自体に法的な疑義もあることなどから、無理に和解せず訴訟で解決する選択肢もあると説明した。しかし申請人は、敗訴すれば持ち家を失う恐れがあるとして、訴訟には消極姿勢を示した。このため仲介委員は申請人に対し、親族に事情を説明して30万円を借り、一括で支払うよう勧めた。

後日、申請人より、親族から融資を得られることになり、一時払いで30万円を支払うとの回答があった。相手方代理店、相手方ローン媒介業者がこれに同意したため、和解が成立した。

## 【事案 16】 占い講座の受講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 29 年 5 月、出会い系サイトで女性 A と知り合い、プログラミングやマーケティング分野の長期で有給のインターンシップを探していると伝えたところ、A のインターンシップ先である相手方の話を聞かされ、一緒に働いている人を恋人にしたい、一緒にいてもらえたらうれしいなどと言われた。

喫茶店で A に相手方代表者を紹介してもらい、仕事内容を尋ねたところ、相手方代表者は「具体的な仕事内容は人によって変わるため答えられないが、月 30 万円程度は簡単に稼げるし、100 万円までは努力次第でどうにかなる」と答えた。数日後、代表者にインターンシップで働きたい旨を告げると、「インターンシップを始める前に四柱推命を通して、自分の性質を知る必要がある」「希望者が多いため、覚悟を決めてもらう意味で 99 万円の支払いが必要」等と言われ、勧められるがまま消費者金融で借り入れて支払い、四柱推命の受講契約を締結した。その際、インターンシップとは関係ないと思いつつ、受講しなければインターンシップの仕事はできないと言われたため、受講を了承した。

四柱推命の講義は全 9 回あり、前半 5 回は 2 時間ずつ開催されたが、残り 4 回はまとめて 2 時間で行われ、計 12 時間の講義を受けた。その後テストを受け、合格したところ、相手方から「報酬を与えるのは四柱推命の代理販売、つまり知人などを紹介し、購入させた場合のみだ」と言われた。当初は教育やスポーツ試合の警備、不動産事業等の仕事を紹介されると言われており、話が違うため解約を申し出たところ、返金できないと言われたが納得できない。四柱推命の講義内容も、あくまで趣味の範囲でしか活用できないものである。99 万円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。

消費者金融の利用を強要していない。当社の主たる業務内容は、四柱推命の塾の運営である。四柱推命の講座を受講した生徒向けに、インターンシップをオプションとして提供しており、30 人程度の規模で行っている。主に政治家のパーティーへの参加を内容としており、さまざまな経験ができるようになっている。講座費用のうち、49 万円が入学金であり、残りの 50 万円が受講料となっている。講座受講と仕事の話は全く別であるため、契約書に講座受講に対する内容しか書いていない。またその旨を契約前に申請人に伝え、申請人は同意して契約したため、仕事内容が納得いかないからといって、受講料を全額返金してほしいという要望には応えられない。

申請人は全講座を受講しており、クーリング・オフ期間も過ぎているため、本来なら返金しないが、早急に和解したいため、10 万円の返金には応じる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、相手方担当者に対し、相手方では四柱推命講座の代理販売がインターンシップの主な仕事であり、その前提として講座を受講する必要があるため、本件契約は特定商取引法上の業務提供誘引販売取引に当たる可能性が高く、法

定書面が交付されていないためクーリング・オフができると指摘した。その上で相手方に返金を前提とした和解案を検討するよう依頼した。

第2回期日で相手方担当者は、クーリング・オフ期間を過ぎており、申請人自身も四柱推命に興味を示していて、相手方からも講座受講とインターンシップとは別であると説明しているため、10万円以上の支払いは難しいと述べた。そのため仲介委員より再度、第1回期日で指摘した点を説明し最低でも半額以上の返金が妥当であると伝え、第3回期日では相手方代表者から直接聴取したいと要望した。

第3回期日で相手方代表者が出席し、30万円までであれば譲歩できると述べた。申請人もその金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 17】 かつら等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＞

申請人は平成 19 年ごろより育毛サービスとウィッグ（かつら）製作のため相手方の店に通っていた。27 年夏より体調をひどく崩し、28 年 3 月にアルツハイマー型認知症と診断された。

体調が落ち着いた同年 7 月、申請人は一人で相手方の店を訪問し、ウィッグ A を 2 枚注文した（約 140 万円）。

同年 11 月、申請人の口座から約 77 万円が引き落とされ、他の引き落としが不能となった。長女（代理人）が相手方に確認すると、申請人が 8 月末にも小さめのウィッグ A を 2 枚注文したと説明したが、申請人は頼んでいないと言う。

そこで相手方からこれまでの契約履歴を取り寄せたところ、申請人は平成 19 年ごろからウィッグをほぼ毎年 1 枚注文していたが、平成 26 年、27 年には同じウィッグ B を年 2 枚ずつ、計 4 枚購入していることも分かった。

申請人は平成 28 年ごろより短期記憶に著しい問題が生じており、親族の証言によると、症状はそれ以前からあったようだ。地元の消費生活センターにも相談したが、解決に至っていない。

相手方には、①平成 28 年 8 月に契約したとされるウィッグ A 2 枚（約 77 万円、商品は未受領）の解約と返金②4 枚購入したウィッグ B のうち 27 年契約分 2 枚（約 168 万円）の返金と返金③27 年 2 月に契約した育毛サービス 24 回分（約 41 万円）のうち未施術分の返金—を求める。

なお、平成 29 年 5 月、申請人は保佐開始の決定を受け、長女が保佐人となった。申請人は本件の話になると錯乱状態となる。

＜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。

申請人の請求を一部認めない。

平成 28 年 8 月の契約分については、申請人が一人で来店し、夏用ウィッグの話から 2 枚追加で注文となった。申請人から、娘に言わないでと懇願され、その後、迎えに来店した長女が契約を知って申請人と少し口論となった。

同年 9 月、申請人から、追加のウィッグ 2 枚分はクレジットカード払いすると言われた。担当者が追加分について長女に伝えなくてよいか確認したが、「私が払うのだから」と言ったため、長女に話すことはできなかった。なお、申請人からクレジット決済の取り消しの連絡は受けていない。

ウィッグ A は、認知症と診断書に記載された日以降の契約であるため、返金に応じる。

ウィッグ B は、認知症と診断される以前の契約であり、当時弊社で把握できる状況ではなく、また、商品を愛用されていることから、返金は断る。

育毛サービスの未施術分は申請人の来店が難しいため、返金に応じる。店舗の記録から 12 回施術を行ったと認識しているが、来店時に申請人からサインをもらい忘れた回があった。申請人のサインが確認できた 10 回施術を前提に精算に応じる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、相手方に対し、なぜ申請人に平成26、27年でウィッグBを4枚も勧めたのか確認した。相手方は、申請人が既に購入していたウィッグB(2枚)が暑いと言うので、土台を小さくしたウィッグBを2枚販売したと説明した。仲介委員が申請人代理人の持参したウィッグBの実物を確認したところ、サイズが若干異なっていた。

次に仲介委員は、店舗に預けているウィッグが複数あったようなのに、なぜ年に複数枚の購入が必要となるのかについて確認した。相手方は、申請人は日常的にシャンプーをしないため洗浄などのメンテナンスのために店で預かったり、季節的に着用しない商品を預かったりすることもある、申請人はウィッグを付け替えた時に雰囲気が変わらないよう同じものを二つ購入していた、と説明した。

相手方は、和解の内容として、認知症と診断される前の、1年以上使用したウィッグBは返品を受け入れ難い、通常は使用済み商品の返品に応じないが、申請人が認知症と診断されて以降に契約したウィッグAの返品なら検討できると述べた。申請人代理人に伝えたところ、現在、申請人は受領済みのウィッグA(2枚)のうち、1枚だけ返品したいと言っていると述べた。

以上のことから、仲介委員は、ウィッグBについては返金を求めないこととし、診断以降の契約である、未受領のウィッグAの2枚、受領済みウィッグAの1枚について返品することを両当事者に和解案を提案した。

後日、双方から和解案に応じる旨の回答があった。

第2回期日において、申請人代理人から送付されたウィッグAを相手方に返還した。申請人未受領のウィッグA(2枚)約78万円、使用済みのウィッグA(1枚)約70万円、未施術分の育毛サービス約22万円について、相手方から申請人に返金することを双方で了解したため、和解が成立した。

なお、申請人代理人から相手方に対し、申請人の顧客情報を削除した上、今後勧誘しないと約束してほしいとの要望があり、仲介委員から相手方にその旨を伝え、相手方も了承した。

## 【事案 18】生命保険の取り消しに関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 26 年 10 月下旬、相手方銀行から「預かっている 300 万円が満期になったので来てください」との電話があった。訪ねると、同行が代理店となっている相手方保険会社の外貨建て終身保険（以下「本件保険」という。）を勧められた。「預ける 300 万円が 105%の 315 万円になれば終了します」と言われたので、315 万円になればお金を返してもらえると思った。満期になった 300 万円を出金したかったが、契約から逃げられないと思ってパニックになり、書類に署名した。

平成 28 年 11 月ごろ、生活が苦しくなったため本件保険を解約しようとしたが、相手方銀行の支店次長に「今解約すると解約料が十数万円かかる」と言われた。元本割れしては困ると思い、「10 年置くと 300 万円が戻るのですね」と尋ねると、「分からない」と言われた。

平成 29 年 5 月、消費者センターに相談の上、相手方銀行と相手方保険会社に手紙で 300 万円の返金を求めた。両社との話し合いで、解約すると幾ら戻るか聞くと、「255 万円ぐらい」と言われた。6 月に相手方保険会社から届いた回答書には、私（申請人）が積立利率の高さ等に興味を持って本件保険を契約したと書かれていたが、興味を持った覚えはない。

勧誘時に作成されたインタビューシートでは私に 3000 万～5000 万円の資産があることになっているが、そのような資産はないし、確認された覚えもない。求められて署名はしたが、各項目の説明もなく、チェックを入れてもいない。重要事項説明書についても同様だ。契約当時、相手方銀行に 800 万円の定期預金があったが、それは介護施設に入所するための費用だった。相手方銀行は、本件保険を契約する 2 日前にも私が相手方銀行を訪れ、別の生命保険会社の商品を勧められたと主張するが、そうした覚えはない。

契約をなかったことにし、支払い済みの 300 万円を返してほしい。

#### <相手方らの主張の要旨>

（相手方保険会社と相手方銀行から主張内容がほぼ一致する回答書、答弁書が提出された。）

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

契約当時、申請人の理解力・判断力に問題はなく、相手方保険会社の代理店である相手方銀行に募集時の落ち度はない。

申請人は本件保険契約の 2 日前にも相手方銀行に来店した。その際、担当者が満期となった定期預金の使途を尋ねると、使う予定はないとのことだったため、保険での運用を提案し、本件保険と A 社の円建て終身保険を案内した。

2 日後、申請人が再び相手方銀行に来店し、「A 社の保険もいいと思ったけど、すごく利率もいってわけじゃないし、豪ドルの商品の方がいい気がする」と述べたため、担当者が本件保険の内容を改めて説明した。申請人は「為替とか金利の状況で金額が年数ごとに確定しないってことやね。リスクは高いけど、長く置くつもりならこっちの方が期待できるね」と述べ、外貨建てのリスクを理解した上で利率の高さに期待を示した。担当者は、本件保険に元本保証はなく、早期解約時には解約払戻金額が一時払い保険料を下回ることや、為替・金利情勢によっても変動する点を再度説明した。申請人は「為替はどうなるか分からないもんね。増えるまでは解約しないよ

うにします」と述べた。

申請人は当時 70 歳だったため、担当者が契約に際し家族同席を勧めたところ、申請人は「また時間作って来ることはしたくない」と述べ、この日の契約を希望した。パニックになったとの申請人の主張は事実と反する。

## 2. 手続の経過と結果（取下げ）

期日で、仲介委員は各当事者からの事情聴取結果を踏まえ、①申請人が契約当時 70 歳の一人暮らしで健康上の問題も抱えていた点から、ハイリスクな投資を望んでいたとは思われない②相手方らのパンフレット等の説明資料の「安心」「確実」という大きな文字での記載や右肩上がりの図、安心感を与えるような商品名からも本件保険商品の為替リスクが十分伝わらず、申請人が商品内容を理解して契約したとは思えないと指摘し、本件契約には適合性と説明責任の点で問題があるとの見解を示した。

相手方銀行は契約時の申請人との詳細な面談記録を提出し、申請人は為替リスクを十分認識していたと主張した。仲介委員は、契約時の申請人の記憶内容が変容している可能性があることと認めつつも、「為替はどうなるか分からないもんね」といった為替リスクを認識していたことを示す申請人の発言が本当にあったかは面談記録だけでは確認できないし、具体的なリスクまで認識できていたかは疑問がある旨を述べた。

仲介委員はその上で相手方らに対し、申請人が保険を解約することを前提に、解約払戻金額の元金からの目減り分を、相手方代理店が受け取った手数料（15 万～20 万円程度）の範囲内で相手方らが一部負担する案を考えていることを伝えた。

仲介委員は申請人に、相手方保険会社より確認した、期日前日の為替相場で計算した解約払戻金額が約 274 万円になることを伝えた。申請人は期日でも当初は本件保険契約を解約する強い意向を示していたが、仲介委員から希望する解決策を問われると、「分からないので、言われた通りにしたい」と答えた。さらに、「待ち時間に兄に電話で相談したら『豪ドルの相場が上がっているので、しばらくは持っておけ』と言われたのでそうする」と述べ、本件保険契約を当面継続する考えに転じた。仲介委員は申請人に対し、保険を解約しないのなら本手続を続ける意味がないため終了せざるを得ないと述べ、1 週間よく考えてから回答するよう求めた。

期日後、申請人から改めて本件保険契約を継続したい旨の連絡があり、取下書が提出されたため、本手続は終了した。

## 【事案 19】 未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

申請人 A（現在、中学 2 年生）は平成 27 年 6 月、申請人 B（母親）から相手方が製造、販売するゲーム機（以下「ゲーム機 1」という。）を買い与えられた。アカウントを作成しようと自分の住所や生年月日、B のメールアドレス等を入力したが、作成できなかった。そこで、メールアドレスの主である B と A の生年月日の不一致が原因と思い込み、B の生年月日と氏名を入力したところ、サインインできた。その後、氏名は変更できると知り、自分の氏名に変更した。

平成 28 年 3 月、A はゲーム機 1 の後継機種であるゲーム機 2 を小遣いで購入し、ゲーム機 1 の際と同様にアカウントを作成した。その後、B の了解の下、B のクレジットカード情報を入力し、ゲームソフトを購入した。B はクレジットカードを利用するたびにカード情報を入力するものと思っていたが、ゲーム機 2 は一度入力するとそのまま決済できるらしく、A は B に無断で数回、決済していた。

同年 11 月、A はそれまでゲーム機 1 で遊んでいた当該ゲームソフトのデータをゲーム機 2 に引き継いだ。その後、相手方に一度入力したクレジットカードで決済することとなり、B に無断で次々にゲームソフトのアイテムを購入した。

B がクレジットカード会社からの高額な請求を不審に思い、調べたところ、A が利用していたことが判明した。

B が平成 29 年 1 月、地元の消費生活センターに相談し、同センターから相手方に未成年者取り消しを申し出る書面を送付したところ、相手方からは「既に購入した商品に関しては返金できない。マスターアカウントでの購入のため、取り消しや返金はできない」との回答が寄せられたが、納得できない。B が承諾の上決済したゲームソフト代金を除くゲーム機 2 の代金 8 万 7730 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。

過去の事案について、同一の仲介委員の下で仲介手續に協力している。本件も同様の事案であり、その記録を参照いただきたい。

なお、未成年者が意図的に虚偽の生年月日入力ならびに第三者の有効なクレジットカードの番号およびセキュリティコード入力をした上で行われた取引については、今後同様の案件が発生した場合でも当社における対応は同一であり、返金には応じられない旨をご理解いただきたい。

申請人らの請求を認めない。

申請人 A は 18 歳未満であるにもかかわらず、マスターアカウント登録時に成年であるかのような虚偽の年齢を入力し、申請人 B のカード番号、有効期限、セキュリティコード等のカード情報を入力し、不正な登録を行った上で取引を行っている。当該契約は民法 21 条の詐術に該当することから、取り消しは認めない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方が非応諾の意向であったため、手續に協力するよう書面で要請した。相手方が合意した

ことから第1回期日を開催した。第1回期日では、相手方から、いったんクレジットカード情報を登録すると、それ以後は入力する必要はないが、セキュリティーコードについては、改めて入力が必要となることがあるとの説明がなされた。また、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則（平成29年6月）」については承知しているが、未成年者取り消しの成否を検討する際には、単に年齢だけを考慮するのではなく、総合的に判断するものと理解している。本件では、継続的に課金されていることから、未成年者取り消しには該当しないと考える。アカウント作成時には、正しい年齢を入力するよう促しており、注意喚起も十分に行っていると述べた。そこで、仲介委員は、相手方に対し、アカウント作成時の画面遷移について資料を提出するよう要請した。

第2回期日では、相手方から提出されたアカウント作成時の画面遷移をもとに検討したところ、未成年者への注意喚起が不十分ではないかと考えられた。また、いったんクレジットカード情報を登録すると、それ以後の入力が不要となる仕組みは改善の余地があると考えられた。

そこで、相手方に対してこれらの点を指摘し、本件にかかる和解の意向を確認した。相手方は、アカウントの作成時にクレジットカードの登録が必要となるわけではなく、クレジットカード情報を登録しないことも可能となっているし、そもそも本件は申請人Bが自己のクレジットカードを適切に管理していなかったことにより生じた問題であることや、これまでも未成年者による親権者のクレジットカードの利用にかかる消費者トラブルについては取り消しを認めておらず、本件においても和解の意向はないことを改めて表明した。このため、本件を不調で終了とした。

## 【事案 20】未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

＜申請人らの主張の要旨＞

申請人 A（現在、中学 2 年生）は平成 27 年 6 月、申請人 B（母親）からゲーム機を買い与えられた。アカウントを作成しようと自分の住所や生年月日、B のメールアドレス等を入力したが、作成できなかった。そこで、メールアドレスの主である B と A の生年月日の不一致が原因と思い込み、B の生年月日と氏名を入力したところ、作成することができた。その後、氏名は変更できると知り、自分の氏名に変更した。

同年 8 月、A は相手方が販売するゲームソフトをゲーム機で遊ぼうと思い、無料ダウンロードしたところ、相手方の ID 取得画面に移った。それまでの経験から自分の情報では ID が作成できないと思い、B の生年月日やメールアドレスを入力して ID を作成した。その後、B の承諾の下、B のクレジットカード情報を入力し、ゲームソフトに必要なアイテムを購入した。その後、B に無断で次々とアイテムを購入した。

B がクレジットカード会社からの高額な請求を不審に思い、調べたところ、A が利用していたことが判明した。

B が平成 29 年 1 月、地元の消費生活センターに相談し、同センターから相手方に未成年者取り消しを申し出る書面を送付したところ、相手方から「A の入力内容から A を成人と認識しており、成人と同様の販売を行った。取り消しや返金に応じる法的義務はないため、応じられない」との回答が寄せられたが、納得できない。B が承諾の上決済したゲームアイテム代金を除く 25 万 3000 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 A が課金されたとの主張を裏付ける証拠が一切提出されていないことに加え、A は自らを成年として会員登録を行っており、当社においてその事実を疑うべき特段の理由もないことから、A には詐術があり、当社には未成年者取り消しに応じる法的義務はない。法的義務がないことを前提として、当社と申請人らの交渉によって合意解決を図ることは、申請人ら以外の他の当社サービス利用者との不公平を生じさせる。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

相手方が非応諾の意向であったため、手續に応諾するよう書面で要請した。相手方が翻意したことから第 1 回期日を開催した。

第 1 回期日では、申請人 B から、申請人 A は原因不明の発熱が続き、学校を休みがちとなっていること、そのため、平日の昼間に在宅していることが多く、ゲームはしないよう伝えていたが、時折ゲームで遊んでいたらしいことの説明があった。

相手方は、アカウント作成から課金までの流れについて持参した資料を用いて仲介委員に説明した。その上で、ゲームの有料部分をプレーする際には、クレジットカード情報をその都度入力する仕組みになっており、登録はできないことや、ゲーム内のチャットのログに子どもとは思えない記述が出てくることなどから、本当に申請人 A が利用したのか疑わしいと述べた。

仲介委員は、相手方の説明と申請人 A の主張に相違点が多いため、申請人らに改めて確認するよう要請した。

後日、申請人らから、クレジットカード情報は申請人 A が紙に書いて保管しており、課金の都度、入力していたとの説明や、課金時の画面の提出があった。

第 2 回期日では、仲介委員から、これまで聴取した内容を踏まえると、申請人らの過失は大きいものの、相手方にも未成年者の利用にかかる注意喚起として不十分な点が一部に認められることから、利用額の 2 割を相手方が負担する和解案を提示した。

相手方は、同種紛争の未然防止のため、引き続き表示や仕組みの改善を検討するが、本件については一定の金銭を負担する理由がないため、和解案を受諾できないとの意向であった。そのため、本件は不調で終了とした。



## 【事案 21】 年金保険の給付に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

昭和 62 年 8 月、相手方の個人年金保険に加入する際、相手方募集人より、30 年一括払い（約 150 万円）にすると保険料も割引となる上、年金支払いの初回に前納返還金として約 160 万円が必ず支払われるので、大変お得だと言われた。返還金がなくなるという説明は一切なく、説明を信じて契約を締結し（以下「本件契約①」という。）、63 年 4 月にも同じ内容の個人年金保険を 30 年一括払いで契約した（以下「本件契約②」という。）。

本件契約①②ともに当初は配当金が支払われていたものの、時勢により配当金はなくなった。しかし、毎年送られてくるはがきには、返還金がなくなるという記載はなく、「前納保険料残高」という言葉は記載されていたが、意味は理解できなかった。

平成 29 年 5 月、年金手続の書類が届き、相手方のコールセンターに前納返還金の件について尋ねたところ、本件保険募集を行った支店へ問い合わせるよう言われた。

そこで支店に問い合わせたところ、相手方募集人より、本件契約①②ともに契約当時の説明はよく覚えているとのことで、契約時の設計書をファクスで送ってほしいと頼まれた。本件契約①の設計書を送ったところ、相手方支店より電話があり、返還金については本件契約①の保険証券に書かれていないので支払えないと言われたが、勧誘当時、相手方募集人からの説明はなく、納得できない。

契約締結時に受け取った設計書のメモ欄に手書きで返還金 160 万円と書かれているので、本件契約①②合わせて約 320 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。

本件保険契約の提案時に当社募集人から説明している前納返還金の金額は、当時の諸利率に基づいて試算したものであり、将来の支払いを約束したものではない。

前納制度は将来の数年分の年払い保険料をまとめて払い込む制度であり、入金された保険料は会社の定める利率（前納割引率）で割引される。また、払い込まれた前納保険料は会社の定める利率（前納積立利率）による利息を積み立てておき、毎年の契約応当日にその年の年払い保険料に充当する。前納割引率と前納積立利率の間に差異が生じ、保険料払込満了時に前納保険料残高がある場合には、それを前納返還金として支払うものである。

本件保険の募集当時の前納割引率は 5.5%、前納積立利率は 7% の実績であったため、その数値を元に試算した金額が設計書記載の金額になるが、その後低金利の経済状況が続いたことにより、前納割引率を上回る前納積立利率を確保し続けることができず、払込満了日に支払う前納返還金はなかった。

前納返還金は必ず支払うと約束したものではないため、申請人の請求には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、仲介委員は両当事者の聴取を踏まえ、相手方に対し、申請人の主張を法

的に構成するのも難しいが、契約締結時に受け取った設計書のメモ欄に手書き文字で返還金の計算式と金額 160 万円と断定的に書かれており、その近くに将来の支払いを約束するものではない旨の注意書きなどもないことから、契約締結時の説明に問題がなかったとは言えないことを指摘し、譲歩を要請した。相手方は、申請人が錯誤を主張して本件契約が無効となった場合、払い込み済み保険料よりも高額となっている満期保険金を受け取れず、年金もなくなり、結果的に損をしてしまう可能性が高いため、非常に悩ましい旨述べた。仲介委員は、申請人の期待権を侵害したと考えられるなどの観点から、本件契約①②の前納返還金の 5%相当を解決金として支払う解決について、双方に検討を促した。

申請人、相手方ともに提案した内容での和解を望んだため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 22】住宅リフォーム工事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 29 年 4 月、相手方の突然の来訪を受け、自宅のパイプクリーニングと床下点検で計 1 万円の契約を締結した。

5 月 11 日、相手方が下水升のクリーニングを行い、申請人は 1 万円を支払った。その際、下水升の状況から住宅床下が湿っている可能性があるかと伝えられた。

5 月 13 日、相手方が突然来訪し、住居内の台所床下収納部から床下点検を行った。その後、撮影した丸形の束石と床束の<sup>つかいし</sup>写真を見せながら、床束が腐っているため大きな地震が起きたら家が倒壊すると説明し、倒壊してから工事すると大変な金額になるため、今のうちに工事する必要があると言った。何の書類かは分からなかったが、相手方からと強要されて署名、押印した。

その日は乾燥材を梱包状態のまま床下に置いて帰ったが、後日乾燥材の工事がなされた。

5 月 20 日、申請人の子（代理人）が床下を見て、丸形の束石や床束が腐っている箇所もなく、構造的に問題がないこと、床下の一部に乾燥材が施工されていることを確認した。また、5 月 11 日付で乾燥材施工工事、5 月 13 日付で基礎補修工事の契約書が作成されていることが判明した。

そこで、相手方に対し工事の中止と乾燥材の撤去を求めた。相手方は工事の中止は承諾したものの、乾燥材の施工については 5 月 11 日の契約のためクーリング・オフはできないとのことだった。

2 日に分けて契約を締結した事実はなく、何の書類かも分からないまま押印させられたにすぎないため、クーリング・オフを認めて乾燥材を撤去してほしい。

＜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。

床下乾燥材工事の原状回復を行う。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方からは手續に協力する意思がある旨の回答書が提出されたが、期日の日程調整をすべく連絡を試みたものの、担当者とは連絡が取れなかった。

そこで、相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づく期日への出席要求書を送付したところ、相手方からは期日に電話で出席する旨の連絡があった。

仲介委員は、期日において、両当事者から和解の意向を聴取した。申請人は相手方に代金の請求放棄と乾燥材の所有権放棄を希望し、相手方も申請人の要求を認めたため、5 月 11 日付および 13 日付の契約を合意解除し、建物内に存する相手方所有物の一切に関する所有権を相手方が放棄する内容で、和解が成立した。

## 【事案 23】インターネットビジネス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 28 年 10 月、交流サイト（SNS）でネットビジネスに興味はないかと誘われ、勧誘者とカフェで会い、相手方のビジネスを紹介された。

「入会すればアフィリエイトのノウハウが得られ、サイトで仕入れた商品の転売で収益を上げる方法を教えてもらえる。人を紹介すればボーナスが得られる。何十万円も稼いでいる人がいる」と言われ、私でも収入を得られると思った。会員契約を申し込み（以下「本件契約①」という。）、特定商取引法 37 条に基づく連鎖販売業の概要書面を受領した。

勧誘者に教えてもらいながらスマートフォンを操作して入会手続き、入会金と次月分月謝をクレジットカード一括払いにて支払い、後日、契約書面を受領した。

後日、会員専用サイトを見て勉強し、少しでも稼ごうとしたが、サイトの受講等に多くの時間が取られ、あまり稼げなかった。

退会するか迷っていた平成 29 年 3 月、相手方から「緊急ウェブセミナーを見ないと損する」とのメールが何度もあった。そのセミナーを閲覧したところ、有料の契約をすれば、稼ぐための特別な手段を教えてもらえるとのことだった。300 万円以上の価値があるコンテンツを今回だけ特別に 30 万円で提供する、このセミナーが終わると申し込みないと言われ、焦って申し込み、翌日、銀行振り込みで代金 30 万円を支払った（以下「本件契約②」という。）。契約書面は交付されていない。

本件契約①で得た情報を基に、他のサイトに登録することでさまざまなポイントをもらう方法で 3 万～4 万円は収入を得たが、SNS に記事を投稿し「いいね」の数を増やして転売につなぐという主な収益方法は初心者には難しく、その方法では稼ぐことができなかった。入会金と 7 カ月分の月謝を合わせ、本件契約①については総額約 18 万円を支払った。

本件契約②の契約後ももうからない。また、本件契約②は緊急ウェブセミナーの終了後でも申し込みたと分かった。

相手方に本件契約①②の解除を申し出たところ、返金を断られた。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。

本件契約①のビジネス会員については、正規の手續を基に契約し、契約期間中はサービスを利用しているので、返金する理由がない。

本件契約②は、ビジネス会員の中で希望される方だけに別途販売している商品で、収益を上げられる仕組みとノウハウをしっかりと提供しており、収益を上げている会員もいる。サポート体制も整えており、販売金額に見合うサービスは提供している。

返金する理由はない。

### 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、当事者双方から本件各契約の詳細を聴取した。その結果、

双方に対し、本件契約①は連鎖販売取引だけでなく業務提供誘引販売取引にも該当する可能性があり、該当する場合には書面不備の可能性があること、また、本件契約②により本件契約①のポジションが追加されるため、本件契約②は連鎖販売取引の取引条件の変更に当たり、連鎖販売取引の法定書面の交付が必要と考えられるが交付されていないことを指摘し、裁判になればいずれの契約もクーリング・オフの主張が認められる可能性があるとの見解を示した。もっとも、申請人が本件契約①について相手方のサービスの提供を受け、それにより習得した方法により若干であるが収入を得ていることにも鑑み、仲介委員は、早期解決の観点から36万円の返金を双方に提案し、第2回期日までに検討するよう伝えた。

第2回期日において、相手方は、本件契約①については、既にサービスを提供し、申請人も本件申請に至るまで何ら疑義を示さなかったことなどから返金を拒否する一方、本件契約②については、返金を検討する旨の回答をした。これに対し、申請人も、本件契約①については、返金を求めない方向で譲歩しても構わないという意向を示した。以上のやりとりを前提に、仲介委員は、相手方に対し、第3回期日までに具体的な返金案を提示するよう求めた。

相手方は、第3回期日に先立ち、10万円の返金案を提示した。

第3回期日において、仲介委員は、相手方に対し、少なくとも本件契約②についてはクーリング・オフが認められる可能性が高いことを再度説明したところ、相手方は、15万円であれば本日和解できると述べた。この提案に対し、申請人は、すぐに決断できないと答えたため、仲介委員は、申請人に対し、検討の上後日諾否を回答するよう求めると共に、相手方に対し、仮に申請人が応諾しない場合には、第4回期日までにさらなる譲歩案を提示するよう求めた。

後日、申請人から15万円では和解しないと回答があり、その後、相手方から20万円の返金額の再提示があったが、申請人はその提案にも同意しなかった。

第4回期日において、仲介委員は、相手方に対し、本件契約②についてはクーリング・オフが認められる可能性が高いことなどを改めて説明し、さらなる譲歩を要請したところ、25万円の返金額が提示され、申請人もこの提案に応じたため、和解が成立した。

なお、申請人は現在もネットワークビジネスへの関心が依然あるようだったため、仲介委員は「楽にもうかる」などの話には安易に乗らず、慎重に行動するよう注意を促した。

## 【事案 24】 CD 作成販売等の返金に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 11 月ごろ、相手方販売会社の広告を見た。大手レーベルから多数のミュージシャンをデビューさせている有名作曲家が CD 作成してサポートする旨の内容で、歌手を志望していたので興味を抱き、オーディションに応募した。

オーディションは 11 月下旬に相手方販売会社の事務所で行われた。担当者から、他のミュージシャンとのオムニバス形式 CD によるデビューの方針について打診され、興味があると表明した。

翌月、相手方販売会社の事務所で歌唱審査と面接を受けた後、①レコーディング前に 3 カ月くらいボイストレーニングを受けてもらう②ライブに出演する③楽曲の歌詞は自身で作る④CD 作成の前にファンを増やすため動画配信を行うーなどの説明をされた。

契約金額は約 50 万円と言われ、高額に感じたが、CD 作成やボイストレーニング等の費用も含まれているので、それならいいと思い、相手方販売会社と新人所属契約、秘密保持契約、CD アルバム買い取り契約（割賦販売）を締結した。相手方販売会社との CD アルバム買い取り契約の割賦代金支払いについては、1 週間後、相手方保証受託会社と保証委託契約を締結し、相手方保証受託会社による口座引き落としとした。

ボイストレーニングがなかなか始まらないため相手方販売会社に問い合わせると、検討中と返答があり、ライブを先に開催することになった。CD を作る目的で入ったにもかかわらず、なかなか曲が決まらなかった。4 月に相手方販売会社の担当者より、ボイストレーニングを 5 月上旬から開始すると告げられたが、3 カ月ほど作詞のための活動をしていなかったため、不信感が募った。その後、レコーディングを 5 月下旬にすると連絡があった。ボイストレーニングを約 3 カ月行った後にレコーディングを行うという当初の説明とは大きく違っていた。作曲家についても広告の記載と相違していた。消費生活センターに相談し、相手方らに解約と既払い金の返金を求める通知を発したところ、費用の引き落としは止まったが、相手方販売会社と主張が対立し、あっせんは不調となった。相手方らの対応には納得できない。解約と、既払い金約 7 万 8000 円の返金を求める。

＜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。

申請人の主張には事実と異なる点が多い。当社は、申請人が主張するような作曲家を充てる旨の広告を展開したことはない。CD の編集形式についても、申請人の主張するような説明は行っていない。

CD 制作に先立ち、ネット動画配信のアカウント取得等のセッティングや、ライブ出演のブッキング、グッズ物販等でスタッフがサポートしており、進行の遅れや手順の混乱はあったが、おおむね契約に従って履行している。

レコーディング前にボイストレーニングは実施しているが、3 カ月レッスンを行うことを契約内容としてはいない。レコーディングについても、当社は所要の準備を行っていたが、申請人自身の都合により実施できずにいるものである。既払い金は返金できない。申請人に対し、契約書

に記載の通り、違約金 20 万円を請求する。

＜相手方保証受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。

本事案において、当社は平成29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と考えている。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）

仲介委員は、第1回期日で双方当事者から事情を聴取した上、相手方販売会社に対し、CD 買い取り契約書に記された毎月の支払額と総額が合っていない点を指摘した。相手方販売会社は、契約総額から頭金と手数料を引いた額を支払い回数（12 回）で除した概算額を記したと述べた。仲介委員は、金額は契約において重要な部分であり、当該契約書は割賦販売契約書ではないため、割賦販売契約書の記載を転記する形で不正確な金額を記入すれば、契約書としての整合性が取れなくなると指摘し、以後、十分な注意を払うよう求めた。続いて違約金について、消費者契約法では平均的損害を超える部分の請求は無効と定められており、全額の違約金を収受できるか疑問が残るとして、CD 作成の遅れや混乱などの経緯も踏まえ、再度の検討を求めた。

期日後、相手方販売会社は、CD 制作進行の遅延、レコーディングスケジュールの混乱等の帰責性を踏まえ、違約金を1割減額し、そこから申請人の既払い金を控除した約10万円を申請人が支払う案を示した。違約金については、一定の経費が発生しており、補填<sup>ほてん</sup>の必要があるため、根本的に改める考えはないと述べた。

第2回期日で、相手方販売会社は、これ以上の譲歩は困難だと述べた。申請人は和解により区切りを付けたい意思はあるものの、経済的事情で相手方販売会社が提示した額の負担は重いと述べた。

仲介委員が、相手方販売会社に対し、違約金額について再度の検討を促したところ、相手方販売会社は、さらに2万円の減額と一定期間内の分割払いを認めるとの案を提示し、これに申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立し、相手方保証受託会社への申請は取り下げられた。

## 【事案 25】外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 28 年 5 月、相手方から電話があり、1 時間くらい説明を受けた。何の電話なのか、何を説明しているのか、よく分からなかったが、翌日、相手方担当者 A が自宅を訪ねてきて、書類に署名するように言った。身に覚えのない話であったが、書類を書いてもらうよう会社から言われてきたので書くようにと言われ、何の書類か分からなかったが、言われるまま書類に記入した。その際、自身の金融資産については生命保険の死亡保険金を含めた額（2000 万円）を、投資目的についても選択肢の消去法で記入した。また、相手方担当者 A から「100 万円を預けると 2000 万円になる可能性がある」と言われた。身分証明書の提示を求められたため、健康保険証と身体障害者手帳を一緒に出したが、健康保険証のみでよいと言われた。

私は契約当时无職であり、うつ病等により精神障害 3 級、身体障害 3 級でもあった。

数日後、相手方担当者 B が自宅を訪問し、「取引は専門のアドバイザーが付くので安心だ。売買はそのアドバイザーが助言するので、手数料は高い」と言った。話の流れから外国為替証拠金取引（FX 取引）の話をしたように思うが、よく分からなかった。しかし、自分たちに任せてくれれば安心だと B に言われ、その後、連日、取引の電話連絡があり、取引を勧められたため、FX のポジション（外貨の持ち高）をたくさん持った。相手方からの取引の電話は、病院にいるときやデイサービスを受けている時などに、突然かかってくることが多く、応答が遅くなった場合には、なぜ電話に出なかったのかなどと相手方担当者と言われたこともあった。

その後も相手方から証拠金が足りないと言われ、次々に入金を繰り返した。相手方に任せれば安心と言われて高い手数料を支払っていたにもかかわらず、残高がなくなり、そのたびに金策に走った。そのことは相手方担当者に伝えていたが、入金ができない以上は損になると言われた。保険を解約したり、カードローン組んだりした結果、生活に困窮し、消費生活センターに相談したが、解決できなかった。通貨選択や取引額も相手方が決め、私自身には判断できなかった。契約をなかったことにして、相手方へ支払った額から既に受け取った額を引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。

申請人の請求を認めない。

申請人が相手方と通じて行っていた取引は「取引所為替証拠金取引」である。

相手方担当者 A は、申請人に取引の仕組みやリスクについて、契約締結前交付書面を用いて詳細に説明し、その上で内容を理解し、口座開設の希望があれば書類に記入するよう伝えており、書類作成を強要した事実はない。

また、身体障害者手帳の提示があれば、社内担当部署へ連絡するよう徹底をしており、そのような連絡がなかった。うつ病等をうかがわせる事情も見受けられなかった。

連日にわたって取引の連絡をして、購入等の助言をしたのは、申請人が申し込んだサービス内容であり、その結果申請人が保有したポジションについては申請人自身の判断で行われたと考える。



申請人に対しては十分な説明を行っており、申請人には実際にタブレット端末を利用し相場の状況を確認している様子があるなど、その判断力に支障があるとも思えない。相場の状況によっては証拠金を追加入金するかポジションの全部または一部の決済をする必要が生じる場合があり、その際にそうした選択肢を説明させてもらった。

申請人は当方から連絡があった際に入院していたと主張しているが、その真偽については知らない。

以上のような状況から、責任を問われるいわれはなく、返金請求に応じることはできない。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は相手方に対し、申請人の属性に鑑みると、申請人に外国為替証拠金取引を勧誘して行わせたことが適合性の観点から適当であったとは思えないことや、取引の頻度も高く、取引の結果、申請人が支払った手数料の総額が1000万円を超えて、全体の損金（1893万9696円）に占める手数料の割合が55%を占めている事実を挙げ、過当取引が疑われると指摘した。さらに、両当事者から提出された資料や期日での聴取から、①口座開設時に申請人に資産状況や年収、投資経験などを記入させているが、その際に、金融資産の総額を記入させるにとどまり、その内訳の把握をしておらず、資産状況の把握としては不十分である、②申請人は年収が200万円、金融資産が2000万円と申告していることを踏まえれば、申請人が、自らの投資可能額を1000万円とした判断は適切とは思えず、本社管理部門からその旨の指摘が行われるべきであったのではないかと、③取引開始後の3日間で390万円、3週間で1300万円の取引が行われており、短期間で投資可能額を超過していることは顧客保護の観点から適切とはいえないのではないかと、④申請人が入院していた際にも営業担当者は申請人に電話をかけ取引を行わせていることは問題であり、会社としてそうした営業実態を把握していないことも問題ではないかと、⑤申請人は本件取引の直前に投資詐欺に遭い大きな資産を失っており、通常の営業担当者であれば、こうした事実を聞かされれば、申請人の投資に関する判断力や取引動機に疑問を感じ、取引を勧誘することを躊躇<sup>ちゆうちゆう</sup>するところ、相手方営業担当者にはそのような慎重な姿勢がうかがえないことに違和感を覚える、⑥損失が発生し、追加証拠金を差し入れるために申請人が金策に走った結果、相当多額の借り入れをしていたことについて、営業担当者が一切把握していなかったことに疑問を感じる一等の点を指摘し、過去の裁判例なども参考にして、本件解決のため譲歩を検討するよう要請した。

なお、相手方は仲介委員の上記指摘に対し、①基本的には顧客の申告通りのため、資産の裏付けや金融資産の内訳については聞いていない②投資可能額は顧客が判断するものである③社内規定により、入金額等が一定水準に達するとアラートを出すことにしている④営業日誌はあるが、詳細のやり取りの記載はなかった⑤申請人の状況に関しては把握できていなかったことはあった一などと回答した。

第2回期日において相手方は、仲介委員の提案に従い、本件解決のため、手数料相当額の約1050万円を分割払いにて支払う旨の回答を行った。申請人が相手方の提案に応じたため、和解が成立した。

## 【事案 26】 エステティックサービスの返金に関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 12 月、相手方店舗での体験<sup>そうしん</sup>痩身エステで効果を実感したので担当者から継続的な施術の説明を聞き、20 回の施術で二の腕外周が 23cm、ウエストが 60cm にまで絞れると思ったため、20 回コースを契約した（以下「本件契約」という。）。代金 19 万 8000 円はクレジットカードの一括払いで支払った。施術 1 回当たりの消費ポイント数や施術間隔、食事内容等の説明はなかった。

平成 29 年 1 月の 4 回目の施術後の採寸で、前回施術時と比べ二の腕の外周数値に変化がないことを伝えたところ、相手方担当者は契約時の説明を繰り返した。施術期間中、サプリメントや補正下着の購入を勧められたが、断っている。

同年 3 月の 8 回目の施術後の採寸では、本件契約締結前のサイズに戻ってしまった。相手方に「写真を見ると、二の腕は細くなっているように見える」「アキレスけんが見えるようになった」と言われたが、そのように感じていない。採寸ごとのサイズ変化がないことを伝えたところ、スタッフ間の連携不足で結果を出せない旨を謝罪され、次回以降は痩せたい部分に絞って施術すると言われた。その際、施術間隔を詰めることで高い効果が期待できる、会員専用サイトで痩身結果の画像確認ができると説明された。

しかし、次回以降の施術の予約はなかなか取れず、会員専用サイトのアドレスについても、相手方からメールで送ると言われたのに届いていない。中途解約を検討し、返金について相手方に問い合わせたところ、本件契約では施術 1 回分の単価を 9900 円としているが、解約時は通常単価 1 万 6000 円で計算するので返金はないと言われた。

対応に疑念を持ち、消費生活センターに相談した。センターから聞いた相手方の主張は私が説明を受けた内容と真っ向から反するもので、あっせんも拒絶されたとのことだった。相手方店舗に出向き、契約締結時に提示されたのみで交付されていない資料の提供を求めたが、拒絶された。

相手方の対応には納得できない。私の残存ポイント数は 64 ポイントで、1 ポイントは 1000 円であるから 6 万 4000 円相当であり、中途解約として解約料 10%を差し引いた 5 万 7600 円の返金を求める。

<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。

申請人は、当社担当者が本件契約締結前、二の腕やウエストの具体的な痩身数値を述べたと指摘するが、そうした話はしていない。ネットで手に入る理想的なプロポーション表を見せ、そこに記された数値を伝えたにすぎない。個々人の状況により結果が当然に異なるため、具体的な数値は示していない。

ポイントの付与についても、契約書面により契約時の付与ポイントやサービスポイント付与の条件を明記しており、申請人もその場で確認した上で署名、押印した。また、本件契約が特定継続的役務提供契約であることを認識しており、クーリング・オフ等の告知やポイントの使用方法等を示した契約前の概要書面の交付も、確実に行っている。

申請人が 8 回目の施術のため最後に来店した際、体形やサイズに変化が見られなかったと苦情

を述べたことは事実である。しかし、実際の体形やサイズには確実に変化があり、施術開始前後の写真画像を基に説明した。

当社お客様相談室担当者に申請人への対応経緯について確認したが、具体的な数値目標などを示したことはないとの回答であった。申請人の主張は、上記の通り当社の認識する事実と相違しており、申請人は契約時の付与ポイントを全て使用し終えていることから、返金を行わない。なお、このポイントによる施術の消化方法については、施術の内容を顧客のニーズに合わせて決められるという利点があったが、わかりにくい面もあったので、今後は回数制に改めていく方向だ。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両者の主張の確認と、和解の可能性について検討した。

申請人は、相手方が具体的なサイズの数値目標を示し勧誘したとの当初の主張を誤認による可能性があるとして撤回した。また、仲介委員の指摘により概要書面も交付されていたことを確認した。紛争の解決意思について、ポイントの単価についてはっきりしないが、中途解約手続で返金可能な額があれば、その返金を希望すると述べた。

相手方は、本件契約については申請人に適切に説明し、概要書面、契約書面等を交付していたと述べた。施術状況について、申請人へ交付したポイントカードへの記録漏れで申請人側が1回当たり何ポイントで、コース全体で何回施術を受けられるのか正確な状況把握に支障があったことについて、今後同様の事態が起らないよう改善すると述べた。

その上で相手方は、申請人の期日における回答を踏まえ、残存ポイントについて所定の中途解約計算方法に基づいた返金か、施術によるコース満了による解決が可能と述べた。

これに対し申請人が中途解約による返金を希望したため、仲介委員は1ポイント相当の単価について、端数調整を行い、これを相手方の中途解約計算式に当てはめた額を相手方が返金する内容の和解案を提示し、両当事者がこれに応じたため和解が成立した。

なお仲介委員は、相手方に対し、本件契約の契約書面については、役務提供の形態または方法、時間数、回数その他の数量等の情報について具体的な記載がなく、特定商取引法上、書面不備となり、クーリング・オフ期間が進行せずクーリング・オフ可能と見なされる可能性もあることを指摘し、今後の同様のトラブル発生を防止すべく、法定書面作成について改善するよう要請した。

## 【事案 27】プロバイダー契約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＞

申請人は、平成 27 年 4 月、相手方のインターネット・サービス・プロバイダーを回線事業者 A 社の光回線とのセットで契約し、5 月から使い始めた（以下「本件プロバイダー契約」という。）。

平成 29 年 4 月、申請人は転居に伴い A 社に光回線の解約を通知したが、その際、A 社から相手方にも連絡するよう指示された。そこで申請人が相手方に本件プロバイダー契約の解約について連絡したところ、オペレーターから「本日解約すると違約金 9200 円（最低利用期間 5000 円、継続利用割引 1200 円、オプションプラン 3000 円）がかかる。5 月に解約すれば違約金は 2658 円（継続利用割引 1200 円、4 月分使用料 1458 円）のみになる」と案内された。このため申請人は相手方のオペレーターに対し、5 月になってから改めて解約の連絡をする旨伝えた。

5 月になり、申請人が相手方に本件プロバイダー契約の解約の連絡をしたところ、相手方担当者から「4 月いっぱい既に解約済みになっている」と言われた。相手方の説明によると、A 社の光回線契約が解約されたため、本件プロバイダー契約を維持するかどうか確認するはがきを送ったが、返事がなかったので自動的に解約となり、違約金 9200 円が発生しているとのことだった。このため、申請人は相手方に「4 月中に解約はしない意思を伝えてある。はがきを送るとの説明も受けておらず、はがきも届いていない」と反論した。

後日、相手方から連絡があり、申請人は「通話記録を確認したところ、オペレーターの案内が間違っていたが、2 年前の契約時に（正しい内容を）説明しているので違約金が発生する」と言われた。さらに別の担当者から「今回の件に関しては、そちらに非はない。間違った案内で大変な迷惑をかけた」と謝罪されたものの、本件プロバイダー契約がもともと A 社の光回線契約とセットになっていたことを理由に、4 月末の本件プロバイダー契約の解約は有効と言われた。

口座から違約金 9200 円を引き落とされたが納得できない。相手方のオペレーターに案内された金額 2658 円を差し引いた 6542 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る。

平成 29 年 4 月に申請人より本件プロバイダー契約の解約に関するお問い合わせがあった。相手方より、同年 4 月中の解約では違約金が発生するので同年 5 月に解約した方がよいとご案内したにもかかわらず、相手方にて 4 月中の解約処理を行ったため、違約金が発生してしまった。

相手方の社内調査の結果、担当者が誤った認識に基づいて申請人に対応していたことが分かった。同年 4 月に光回線契約が解約された際、本件プロバイダー契約を維持するかどうか確認するはがきを申請人に送ったが、申請人が既に転居していて送達されなかったため解約処理をした。この点については、平成 29 年 4 月の申請人からの電話で、同年 5 月に解約する意思であること、解約の理由が転居であることを聞いていたのだから、そもそもはがきを出すべきではなかった。関係部署間の連携が不十分で、このような結果を招いてしまった。

相手方の手違いであるため、申請人が請求している金額 6542 円を返金する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

相手方は回答書、答弁書で申請人の請求を認めた上、事務局に対し、申請人に申請を取り下げてもらい、手続外で和解できないかと打診した。しかし、申請人が本手続での解決を望んだため、手続を続行することになった。

第1回期日で仲介委員は相手方に対し、申請人が支払い義務を認めていたプロバイダー契約の継続利用割引違約金（1200円）について、契約から2年経過後の平成29年5月の解約でも支払い義務が生じる理由をただした。相手方は、契約初月が無料となる関係で、解約しても違約金がかからない契約更新月は25カ月経過後の2カ月間（本件では平成29年6、7月）になると説明した。仲介委員は、この点は契約時に申請人に説明されておらず、たとえ約款に記載があっても説明義務を定めた電気通信事業法26条1項に違反するのではないかと指摘した。さらに、誤った対応をしたり対応が遅れたりした点も苦情対応義務を規定した同法27条に違反し、業務改善命令の対象になるのではないかと指摘した。その上で、これらの問題点を踏まえ、相手方に継続利用割引違約金1200円の支払いを免除するよう求めた。

第1回期日までは、両当事者とも、平成29年4月に解約した場合の違約金9200円については支払い済みとの認識を前提に仲介手続を進めていたが、その支払いの裏付けとなる資料が提出されていないため、仲介委員は相手方に対し、9200円の支払いの有無、支払日等を確認するよう求めた。

第1回期日後、相手方から書面で、9200円については申請人から収受していないことが分かったため、このうち2658円を改めて請求するとの回答がなされた。申請人が平成29年4月に光回線契約を解約したことにより、関連企業を通じた一括引き落としができなくなったため、9200円の引き落としがなされないままであることが確認できたとの説明があった。また、相手方から申請人に請求書を送ったものの送達されなかったことからそのまま未払いの状態となっていたとのことであった。

また、継続利用割引違約金については、契約時に申請人に説明し、理解を得ているため、免除の要請には応じられないとの回答をした。

第2回期日で、申請人は「継続利用割引の違約金自体は理解しているが、支払いは済んでいると思っていたので、今になって支払えと言われても納得いかない」と述べた。

相手方は確認に時間がかかった理由について、申請人の転居を聞いた部署と料金請求の部署が異なり、関係部門間の連携ミスがあったことなどの説明があった。

仲介委員は、相手方の誤った対応により発生した今回のトラブルで、申請人が約半年間にわたり多大な時間的・経済的負担を強いられた点も踏まえ、相手方に対し2658円の支払いを免除することで本件の和解に応じるよう求め、同期日において相手方もこれに応じると答えたことから、和解成立となった。

なお、和解書の内容については、相手方の社内決裁を得る必要上、和解内容を公表しない旨の条項を盛り込んでほしいとの要望がなされたが、本仲介手続では、法律上も結果概要の公表を可能とする制度となっていること等も説明し、最終的には公表をしない旨の条項は盛り込まない和解条項で和解が成立した。

## 【事案 28】宝飾品の解約に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 5 月中旬、携帯電話に見知らぬ番号から着信があり、かけ直したところ若い女性が出た。「将来のために結婚指輪のダイヤモンドを買わないか」と話し始め、世間話をして親近感を持った。女性は私用の電話番号を教え、「見るだけでよいから」と展示会に誘った。

5 月下旬午後 4 時ごろ相手方販売会社に出向いた。買うつもりはないと伝えていたが、電話をくれた女性担当者とその上司に「将来必要」「購入すると出会いのための交流会を設ける」と言われて関心を持った。上司が奥の部屋から 37 万円のダイヤモンドを持ってきて、「こんな良いダイヤモンドがこの値段はすごいお得」と鑑定書を見せながら言った。それを聞いて、値段以上の価値があるなら買っていいかと思った。

月 7000 円ぐらいしか払えないと伝えたところ、返済期間 5 年の 60 回払いで 50 万円余りの支払額を提示された。既に午後 8 時近くだったので早く終わらせたいと思い、頭金 3000 円を現金で支払い、言われるままに契約書を書いて、ペンダントにセットされたダイヤモンドの売買契約（以下「本件売買契約」という。）およびクレジット契約を締結した。女性担当者から、クレジット会社の確認電話には「はい」「大丈夫」と答えればよいと指示され、その通りにした。

1 カ月たった頃にペンダントに加工した商品とダイヤモンドの鑑定書を受け取った。

その後、相手方販売会社に連絡を取った際、対応が悪く不信感を抱いたので、司法書士に相談した。司法書士は契約したものと同レベルの商品をインターネットで調べ、10 万円程度の相場であるとして、相手方販売会社に本件売買契約の解除の通知を送付したが、相手方販売会社は非を認めなかった。相手方クレジット会社には状況を伝え、請求は停止してもらった。

なお、契約解除通知を受け、相手方販売会社の女性担当者から連絡があり、近々退職する、プライベートの電話番号を伝えて仲良くなって買わせる手口だったと打ち明けられた。

契約をなかったことにし、既払い金（3000 円）を返金してほしい。

#### <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。

担当者はダイヤモンドの販売目的で勧誘電話をかけ、申請人は了承した。無理に勧めない旨を伝えて来店を誘ったため、申請人は来店すれば商品勧誘を受けることは理解したが、必ず購入しなければならないものではないと判断した、と推認する。売買は公平に行われ、申請人は商品を受け取った。

申請人が言う「交流会」とは購入者向けの催事を指しているのだろうが、申請人は契約後すぐに解約の意向を示したので、交流会には参加していない。

条件次第で和解の相談に応じる。

#### <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。

申請人の請求を認めない。

申込日翌日のクレジット申込時の調査に対する申請人の回答は、申請書記載の内容ではなかった。現段階では、加盟店の調査結果等から総合的に判断した結果、勧誘販売行為に問題が見当たらず、少なくとも契約時には本人が納得した上での契約と考える。

既に請求、督促は停止している。申請人と相手方販売会社の主張に相違があることから、慎重に判断したい。

## 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、相手方販売会社に対し、本件の売買契約書にはダイヤモンドとペンダント部分の単価の記載がない点、加えて、ダイヤモンドの詳細を示す鑑定書を契約後1カ月以上経過後に交付した点から、大阪地裁平成12年3月6日判決に倣えば、特商法の訪問販売の法定書面を遅滞なく交付したことに当たらず、クーリング・オフができるのではないかと指摘した。

相手方販売会社は、訪問販売に該当するかは明確ではないと主張した。仲介委員は、

- ・商品として陳列されていたものではなく、担当販売員が個別にバックヤードから取り出してきたものについて買うかどうかを申請人に問う販売方法で、自由に商品を選択できる状況か疑義があり営業所等での販売とは言いがたいこと

- ・商品売買契約書にはクーリング・オフの概要の記載があり、クーリング・オフの説明がなされたかを申請人にチェックさせ署名させる体裁で、クーリング・オフの対象契約であることを前提とした書面になっていること

- ・個別クレジット契約書には本件売買契約の態様について、担当者自ら「店舗販売」欄でなく「訪問販売」欄に○印を入れていること

から本件売買契約は訪問販売であると考えられる旨、説明した。

相手方販売会社は、本件は訪問販売の扱いでよいが、本件売買契約をキャンセルすると相手方クレジット会社に手数料を支払わなければならない、一度ペンダントに加工したダイヤモンドはリサイクル品の扱いを受け、転売が難しいことから全額返金はしかねると説明した。その上で、申請人から商品の返品を受け、卸値である商品価格の20%、約7万円を支払ってもらうことで和解したいと述べた。

一方、申請人は返品の上、既払い金放棄での和解を希望した。

仲介委員は、申請人、相手方販売会社の双方に和解額の再検討を促し、相手方クレジット会社に申請人、相手方販売会社の主張を伝え、加盟店指導の参考にするよう伝えた。

後日、相手方販売会社から、12月中の和解であれば商品代金の15%に当たる約5万7000円から既払い金3000円を引いた約5万4000円を申請人が支払う内容で和解したい旨の提示があり、申請人は、希望額ではないものの、早期解決を望むことから提案に応じると回答した。

第2回期日において、申請人は商品、鑑定書、付属の箱等を持参した。相手方販売会社はその場で商品、鑑定書等に傷などの問題がないことを確認し、仲介委員立ち会いの下、返品を受けた。申請人、相手方販売会社は和解書案の内容を確認し、承諾した。

翌日、第2回期日に参加できなかった相手方クレジット会社に和解書案の確認を要請し、承諾すると回答があったため、全当事者間で和解が成立した。

## 【事案 29】住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 7 月にひょうが降り、自宅のオーニングテント(日よけテント)が破損した。息子がテント業者に連絡したところ、保険金が支払われる場合があるため確認した方がよいと伝えられたため、私(申請人代理人)は、加入している損害保険会社に保険金請求書の送付を依頼した。

翌日、夫(申請人)が一人で在宅していたところ、相手方が突然来訪し、「損害部分を直しましょう。火災保険の代行請求をします」と言った。夫はちょうど修理をしたかったので、相手方から「ここに署名して」と言われるまま書面に署名押印した。内容は確認せず、書面は相手方が持ち帰った。私は相手方を損害保険会社が依頼した業者なのかと思っていた。

後日、相手方が保険金請求書を受け取りに来訪し、申請人が署名押印して手渡した。

9 月になり、損害保険会社から見舞金を含め約 62 万円の保険金が下りると連絡があったため、相手方に伝えたところ、必要ないと断った工事まで勧められた。不安になり損害保険会社に問い合わせたところ、「保険金請求に関して間に入る業者はない。見舞金は契約者が使ってほしい」と言われた。

契約を断りたいと思い、消費生活センターに相談し、法定書面不交付でクーリング・オフの通知書を発出したが、相手方からは書面は渡してあり、保険金申請のコンサルティング契約であるため、契約通り成功報酬として保険金額の 40%を支払ってもらおうと言われた。

申請人はアルツハイマー型認知症であり、契約をなかったことにして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。

オートコールで反応があった見込み顧客に電話営業していたところ、ひょうの災害で被害に遭ったと申請人らの要請を受けて訪問しており、契約内容についてはすべて説明し、理解してもらった上で契約していただいている。

当社はリフォーム事業者であるところ、保険金請求を手伝い、保険金が支払われた場合はその全額を工事費に充てていただき、何らかの事情で当社以外の事業者にて工事を依頼する場合には、保険金請求に係るコンサルティング料を請求することで担保としている。

また、当初はオーニングテントの破損についてのみ修繕を行う内容で見積もっていたが、奥様からの連絡で網戸の修繕を付け加えた経緯がある。

申請人のみならず、申請人代理人も理解しながら話を進めてきているので、理解できていないとは考えられない。

ただし、請求金額を保険金額の 30%に減額する用意はある。

### 2. 手續の経過と結果(和解)

期日において、申請人代理人は、損害保険会社に連絡した翌日に相手方が保険金請求の件で来訪しており、自分が帰宅した際に保険証券の提出を求められたことや、契約書の控えもなく認知症の申請人からは詳しい説明を受けられなかったことから、9 月に損害保険会社に問い合わせる



まで、相手方を損害保険会社の関係者だと誤解して接していたと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、契約書に工事の請負が前提となっている点が明記されていないこと等により、特商法に定める法定書面の要件を満たしていないことから、クーリング・オフが可能ではないかと指摘した。これに対し、相手方は、以前は保険金請求と工事請負が一体となった契約書を用いていたが、消費生活センター等から指摘を受けて弁護士のリーガルチェックを受けた結果、現在の書式となっていることから、書面不備を争うのであれば法廷で争いたいと述べた。

両当事者ともに早期の紛争解決を希望したため、申請人が相手方に対し、相手方の請求額（保険金額の30%）を下回る額の和解金を支払う内容で和解が成立した。

## 【事案 30】健康食品の通信販売に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 29 年 9 月、まだ使い方に慣れないスマートフォンのブラウザーから大手ポータルサイトでくじを引いたところ、当選と表示され、健康食品が初回送料込み 1 円で購入できると表示された。

あまりに安いとは思ったが、「当選おめでとうございます」と表示されたため、大手ポータルサイトのキャンペーンならあり得る話だと思った。まずは試してみようと考え、注文フォームに必要事項を入力し送信した。商品が届いたところ、代金引換配達時の支払額は確かに 1 円であった。

今後、必要なら定期購入しようと思っていたところ、後日、同じ商品が代金引換で配達され、約 1 万円の支払いを求められたが、注文した覚えがないことから受け取り拒否し、返送してもらった。

その後、気になって携帯電話の販売店にスマートフォンの操作方法を教えてもらい、届いていたメールを確認すると、健康食品の定期購入コースを申し込んだ旨の確認メールが届いていたが、申し込んだ覚えがなかった。後日、タブレット端末の大きな画面で同じメールの文面を確認すると、「初回 1 円」と大きな文字、その下に見えづらく小さな文字で「返金・返品について必ずご確認下さい」と記載されていた。いわゆる最終確認画面については、そのような画面があったかはよく覚えていない。

相手方に電話したところ、1 円で購入したものはお試しのセットであるが、申し込むと自動的に定期購入コースに加入することになり、2 回目の配送分は返品されたため途中解約になると説明され、手数料と合わせ、1 回目を通常料金とした場合の代金と 2 回目の代金、計約 2 万 3000 円の支払いを求められた。全額返金保証があったが、これについても、2 回目の配送分をキャンセルしていることで適用除外になると言われた。

その後、約 2 日おきに商品代金など約 1 万 1000 円の支払いを求めるメールが相手方から届いており、期限までに支払いがない場合は法律事務所から連絡がある旨が記載されている。相手方の一方的な対応には納得できない。相手方が主張するような定期購入契約と分かっていたら購入しなかった。契約を取り消し、解約金の請求を止めてほしい。

#### <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。

申請人の請求を一部認める。

当社としては、当選画面や販売ページにおける記載で、定期コースであることの説明は十分であると考えていた。申請人の申し込み当時は最終確認画面が表示されるようになっており、返金条件や購入条件も明示している。注文は、最終確認画面を経ないと確定しないように設計されていたが、今回のように誤解を招いてしまったことも事実であり、今後、分かりやすい販売ページとなるよう改善に努める。また、本件事案の健康食品については、今はキャンペーンサイトへのリンクを切り離しており、新規の契約者はほとんどいない。

また、別の大手健康食品会社製のサプリメントであると誤解を招いてしまったことについてもおわびしたい。商品は初回分のみお受け取りいただいていることから、初回送付商品を通常価格に変更し、差額（9481 円）をお支払いいただくことで解約とし、和解したい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者から提出されたサイトの印刷資料や、申請人が保存していた相手方の申し込み画面を基に、申請人には契約当時の画面遷移や操作状況、規約や最終確認画面の確認状況を確認し、相手方には当時の申し込み画面の設計や、広告の様態、表示状況について確認を行った。

その上で相手方に対し、契約当時の申し込み画面は、一般的な消費者の理解力をもってしても、最低限5回の購入が必要な契約内容であると容易に把握できるようになっていないと指摘した。

また、申し込み画面には、中途解約の可否や中途解約時の精算方法の記載はなく、購入条件や回数等についての記載も分かりにくいこと等から、申し込み画面全体からすれば、契約内容について誤解を招きやすく、また、商品正価の記載があることにより、かえって消費者が有利な価格であると誤認してしまう可能性があることから、景品表示法上、改善を要する状態にあること、また、健康食品を販売するに当たっては、食品表示法に基づく表示の徹底についても、今後は期するよう指摘した。

これらのことから、申請人が契約条件について誤解し、相手方と契約に至ったとして、相手方には画面の表示や遷移について改善を要請し、その上で本件解決についての考えを聴取した。相手方は、仲介委員の指摘を踏まえ、申請人からは初回支払額（1円）のみ收受し、2回目以降の商品配送については解約とし、代金請求も行わないことで和解したいと述べ、これに申請人が応じたため和解が成立した。

## 【事案 31】 光回線のオプションサービス解約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 27 年 11 月、自宅ポストに入っていたチラシを見て、インターネットの回線を引くため、チラシに記載されていた代理店を通じてインターネット接続会社に光回線を申し込んだ。代理店から相手方のオプションサービスについての話は一切なく、それに関する契約もしていないが、平成 28 年 3 月以降、クレジットカードから毎月オプション利用料（各 999 円×4=3996 円）が引き落とされていた。

平成 28 年 11 月、クレジットカード会社の明細を見て引き落とされていることに気が付いた。クレジットカード会社から相手方を教えてもらい、解約した。

平成 29 年 7 月、相手方に返金するよう申し出たところ、3 カ月分（1 万 1988 円）を返金するとの回答を得たが、納得できない。オプションサービス契約を締結していないので、これまでに支払った全額（4 万 3956 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る。

代理店と共有しているシステムがあり、契約時には該当システムの必須項目に入力して連携している。そのため、申請人の合意のもとで確認し、連携している内容と判断して請求している。申請人の主張を踏まえ、社内稟議<sup>りんぎ</sup>の結果、返金を認めることとする。スムーズな返金対応のため、返金依頼書に必要事項を記入の上、返送してほしい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、申請人はチラシを破棄してしまい手元がないことや、オプションに関する説明は受けていないことを述べた。また、相手方が全額返金の条件として求めていた口外禁止等の条項に申請人が同意したため、和解が成立した。

なお、仲介委員は、申請人が相手方に苦情を申し出た時点では 3 カ月分の返金を提案していたにもかかわらず、本手續では全額返金としたことについて、早期解決や公正な対応という観点から、当初から全額返金とすべきではないか、今後同種の紛争が消費者や消費生活センターから寄せられた場合にはどういった対応を取るのかとただした。相手方は、事実関係に基づいて個別に対応する必要があり、苦情の内容に応じて判断すると述べた。

## 【事案 32】 探偵調査に係る契約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 29 年 7 月、相手方の女性オペレーターから電話があり、15 年前に先物取引で出した約 1500 万円の損失を取り戻せると言われた。被害内容や取引した事業者名を知っている上での勧誘であった。後日届いたパンフレットを見て、話だけ聞こうと思った。

同月下旬、相手方担当者が自宅に来訪し、当時の業者関係者への返金請求が可能であり、和解による解決を図り、2 カ月程度で 90%以上の確率で成功する旨の説明を 2 時間程度した。

10 年以上前の損失であり、本当に取り戻せるか尋ねたところ、調査後に弁護士に依頼し、取り戻せなかったら返金すると説明していた。

契約費用 48 万 6000 円が高額に感じたので、成功報酬制にできないか尋ねたが、相手方は必要な費用だとして、現金での契約金の支払いを求めた。

翌月、相手方から、調査対象者が 15 名いるとして 305 万円の追加費用を求められたため、地元の消費生活センターに相談し、相手方担当者に調査を中止するよう通知した。

先物取引関係の業界団体にも確認したところ、注意を要する手口と教示されたこともあり、相手方に確認したところ、調査の進展状況は 5、6 割とした上、勧誘時に断定的判断の提供はしていないと述べた。また、弁護士へ引き継ぐ業務について契約書に未記載だった点については、求められれば契約書を作り直すと述べる等、当初と異なる回答、粗雑な対応や回答が次々出た。

8 月中旬、相手方に解約と既払い金の全額返金を求めた書面を送付したにもかかわらず、同月末日に相手方から調査結果の冊子と、預けていた資料等が届いた。相手方に確認したところ、先日回答した 5、6 割とは、お金を取り戻すに至る過程の 5、6 割であるとし、冊子の送付は間違いではないと述べた。

その後、相手方からは何の連絡もなく、催促しても対応を先延ばしにされている。相手方の対応には納得できない。既払い金全額の返金を求める。

#### <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。

申請人が申し出た事実の概要に関しては事実無根であり、記載内容についてすべて争う。

申請人へのアポイントは、電話帳を基に行ったもので、被害者リストのようなものは使っていない。

損失を取り戻せる、取り返す、等の言辞を申請人に対し述べたことはなく、また、非弁行為に該当するような話はしていない。また、弁護士につなぐとあるが、あっせん行為をしたことがないし、そのような発言をしたこともない。契約書の日付が契約日前日になっているのは、アポイントが取れた日で書面を作成し、翌日申請人宅に持参するためである。契約書の申請人側署名欄が空欄になっているのは、申請人が後で記入するからと主張したためである。当社保管分には申請人の署名が残されている。

調査業務に関しては、最初の調査内容に関する役務提供を果たしており、全額返金は考えていない。申請人に 5 万円を返金することで和解としていただきたい。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より勧誘段階や契約当時の状況、代金の支払い状況について聴取を行った。

その上で仲介委員は、相手方が申請人に交付した契約書には重大な書式不備（契約日の確信的な誤記入、調査内容やその範囲等の記載不備、依頼者名の記入漏れ等）があり、申請人においては、今もなおクリーニング・オフが十分可能であると指摘した。

また、相手方が申請人ら顧客に対し行ってきたとされる民法上の時効に関する説明についても誤ったものであると指摘し、本事案においては、そのような相手方の誤った説明を基に、申請人が自らの置かれた状況を誤認し、契約に至ったと十分推認できることを踏まえ、申請人の既払い額について全額返金を前提とした相当額の返金による解決を次回期日までに検討するよう求めた。

第2回期日において、相手方は、5回の分割払いであれば申請人の既払い額全額を返金すると述べた。これに申請人が応じたため和解が成立した。

## 【事案 33】 海外留学あっせんサービスに関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

アイルランドまたはオーストラリアでの海外語学研修を希望しており、平成 29 年 1 月、相手方ホームページを見てカウンセリングを受けた。担当者から「アイルランドのワーキングホリデービザは上限に達したことがないから取得は問題ない」との説明を受けたため、平成 30 年 2 月から 24 週間の予定で、アイルランドに語学留学（語学学校への入学と企業でのインターンシップ）することを決め、同 29 年 5 月に語学研修プログラム契約を締結し、内金として 11 万円を振り込んだ。その後、相手方担当者の指示でワーキングホリデービザの申請をした。

ところが同年 9 月になって、定員オーバーのためビザ不許可という連絡がワーキングホリデープログラムの申請センターからあり、予定通りアイルランドに入国することができなくなった。相手方からは、再度申請を行うこと、並行してカナダのワーキングホリデービザも申請することを提案され、了承したが、具体的な留学プランの提案はなく、問い合わせでも「準備する」旨の回答だけであった。

不信感が募り、解約を告げたところ、内金は返金しないと言われた。アイルランドのビザが確実に取得できる旨の説明を受けて契約しているので、内金 11 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意思がある。

申請人の請求を認めない。

既に退職している当時の担当者に確認したところ、「ビザの取得は大丈夫」と説明した事実はないとのことだった。

また、今回のビザ申請は当社が委託や代行を受けたものではなく、申請人が個人で行ったものである。ビザが下りなかったことによる解約は申請人都合での解約になるため、内金のうち 10 万円は返金できないが、航空券代の 1 万円についてはワーキングホリデープログラム条件書の確認ミスが判明したため、返金したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、これまでに相手方が申請人に対し提供した役務の内容を確認した。

申請人は、相手方から既に提供を受けた役務としては、語学学校やホームステイ先の手配、ビザ取得のアドバイス、英会話教室 5 回の受講があるが、英会話教室残り 45 回分、出発前のオリエンテーション、留学中の現地サポート、帰国後の就活サポートについては提供を受けていないと述べた。他方、相手方も、これとほぼ同様の認識を示したが、ビザ取得のサポートについては、契約上の業務内容には含まれず、担当者の好意で実施していたに過ぎないと述べた。

また、留学に向けた手續状況について相手方に確認したところ、語学学校の入学許可が既に下り、クラス分けテストも実施されていたが、10 月に申請人からキャンセルの連絡を受けたため、既に現地の学校等へはキャンセルを通知したことが判明した。

更に、相手方担当者がアイルランドのビザが確実に取得できる旨の説明をしたか否かについては、申請人と相手方の主張が依然として食い違う状況であった。

これらの点を踏まえ、仲介委員は、相手方による役務の提供の程度等を考慮した負担割合による解決が妥当と考えた。そして、本契約で申請人が相手方に支払う費用のうち現地の学校等へ支払われる実費を控除した金額は14万5000円であるところ、相手方の役務は出国直前から留学期間中および帰国後のサポートが多くを占め、申請人がそれらの提供を未だ受けていないことなどから、申請人が負担すべき部分はうち4万円にとどまると評価した。その結果、仲介委員は、申請人が支払った内金11万円から当該4万円を控除した7万円を返金する旨の和解案を提示した。

これに両当事者が同意したため、和解が成立した。



## 【事案 34】コインパーキング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 29 年 8 月、花火大会観賞のため、相手方のコインパーキングを利用した。看板に大きく「24 時間最大 800 円」と書かれているのを見た上で、午前 10 時半ごろ駐車した。

花火観賞後の午後 9 時前に精算しようとしたところ、精算機に 1 万 500 円と表示された。エラー表示かと思ったが、精算機の、人の腰ほどの高さのところに「特別料金のお知らせ」という A4 サイズの張り紙があることに気付いた。

不審に思い、看板に記載されている緊急コールセンターに問い合わせると、特別料金については精算機と入り口付近に表示しているので支払うように言われた。入り口付近といってもパーキングの端の看板の隣の柱に A4 サイズの張り紙があったが、入庫の際には気付かない場所であった。納得できなかったが、緊急コールセンターの対応者に「支払った後に差額を返金できるかどうか、管理会社から連絡させる」と言われたため、午後 9 時半ごろ、出庫時の料金 1 万 1000 円を支払った。

2 日後、連絡がないので、緊急コールセンターに電話したところ、後刻、緊急コールセンターから、当社の最終回答として返金できないと連絡があった。

地元の消費生活センターに相談し、表示が分かりにくい点も指摘して交渉していただいたが、相手方からは、当社と同様に特別料金で運用した他の駐車場もあるので問題ないと言われ、返金に応じてもらえなかったとのことである。

既払い金 1 万 1000 円から通常料金 800 円を差し引いた 1 万 200 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る。

花火大会の日の特別料金は近隣に倣って設定し、誤解を招かないよう、事前にチラシを張って告知した。誤解を招いたことは遺憾であり、今後は誤解されることがないように、表示方法を考え、実践したい。

表示方法で結果的に通常料金 800 円であるかのような誤解を招いたため、1 万 200 円を返金し、和解したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人からコインパーキングの入庫経路を確認した。申請人がコインパーキング利用当時に撮影した特別料金掲示場所の写真や、周辺地図などを照らし合わせたところ、通常料金の看板はそのままとなっており、申請人が運転した経路では入庫時に特別料金の表示の存在には気付きにくいと思われた。

仲介委員は相手方に対し、特別料金を設定する場合は、看板の通常料金の表示を隠すなどの方法により、利用者が乗車のまま入庫する際に通常経由すると思われるルートにおいて、特別料金の表示に気付くようにすべきだったのではないかと指摘した上、今後のトラブルを回避するために、消費者庁による景品表示法上の見解や業界団体の作成したガイドラインなどを参考にするよ

う情報提供した。

相手方は、本件に対応する過程で業界団体のガイドラインを知った、今後それらを参考に表示を検討していきたいと説明した。

和解条項について両当事者の合意を得たため、和解が成立した。

なお、申請人は相手方の緊急コールセンターの対応に不信感を強く抱いていたため、仲介委員が相手方に確認したところ、緊急コールセンターは24時間電話対応をするための委託先とのことだった。そのため、仲介委員は相手方に対し、今後同様のトラブルを避けるため、緊急連絡先と相手方との連携体制を見直し、連絡を密に取り対応するよう伝えた。

## 【事案 35】コンサルティング委託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 29 年 8 月、在宅でできる仕事をインターネットで探していたところ、相手方業務委託会社の子会社 A が行っている求人を見つけ、応募した。業務内容がアフィリエイトであることも、経費やコンサルティングについても具体的に示されておらず、何らかの情報の入力作業という認識であった。応募当日に A 社から電話があり、面接日程の調整と、月 1 万円の経費が必要である旨の説明があったため、それを了承し、面接を受ける意思を伝えた。

約 1 週間後、面接地で初めて面接の相手が A 社ではなく、相手方業務委託会社であることを知ったが、そのまま面接を受けた。その際、月経費 1 万円が 4 年分で 48 回、総額 48 万円（税抜き）の前払いになるとの説明を受けたが、長期で業務をすることを確認しており、報酬が手取りで 3 万円になること、経費はコンサルティングの対価であることの説明があり、了承した。月経費 4 年間分を支払うこととし、相手方クレジット会社のクレジットカード 1 回払いで、約 50 万円（税込み）を支払った。その際、相手方決済代行会社が間に入っていた。その後、相手方業務委託会社から、在宅スタッフ業務委託及びウェブマーケティングコンサルティング契約書と覚書を受領した。

契約後、コンサルティング料以外の経費の詳細が明記されていないことに気が付き、相手方業務委託会社に問い合わせたが、4 年分の経費として支払った約 50 万円（税込み）はコンサルティング期間 1 年分の総額であると伝えられ、実質月経費が 4 万円になることが判明した。話が違うため、相手方業務委託会社にクーリング・オフを申し出たが、同社は商行為としての契約締結であり、特定商取引法上の業務提供誘引販売取引には該当しないため応じられないと主張した。そのため、相手方 3 社に対して契約解除通知を発送した。

契約をなかったこととし、既払い金を返金してほしい。

#### <相手方業務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。

申請人が当社に来た際、当社担当者よりコピーとペーストでできるアフィリエイトの説明をし、面接を行った。通常であれば、面接後、選考結果を連絡した上で、パソコンの初期設定と覚書を確認・検討し、一人の個人事業主として、契約書に記名押印してもらっているが、申請人はパソコンスキルも高く、本人の希望もあったため、面接当日に契約を行った。契約後 3 日間で申請人はアフィリエイト・サービス・プロバイダー（ASP）4 社に登録を完了していた。

その後、申請人より契約解除等についての書面が届いたため、一部書面については回答の上申請人へ返したものの、チャットワークを削除するための申請人の個人 ID とパスワードを回答いただけていない状況である。

そのため、チャットワーク等の ID とパスワードを開示してほしい。

また、申請人が支払った金額のうち、消費税分（約 2 万円）か、決済代行会社に支払う手数料約 3%（約 1 万 5000 円相当）のいずれかを、申請人が負担する形での和解を希望するが、仲介委員の提案であれば、合意解約という形で、全額返金する意思はある。

<相手方決済代行会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は決済代行会社にすぎず、サービスないし商品をエンドユーザーに提供している立場ではないため、エンドユーザーである申請人とは契約関係にない。

したがって、事実の概要についても分かりかねる状況であり、申請人との間に紛争はないと考えているため、和解の仲介手續からの離脱を求める。

なお、調査依頼等があった場合には、対応可能な範囲で協力していきたい。

<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。

申請人からクーリング・オフの申し出があったため、加盟店契約会社（アクワイアラー）に対し、申請人の申し出内容の事実確認と返金依頼を実施したところ、当該取引は商行為としての契約であり、クーリング・オフの適用対象外のため返金できない旨の回答があった。この内容を申請人に説明し、承諾を得た上で、カード代金の請求を再度行った。

当社は和解の手續に直接的に関与はできないものの、当事者である相手方業務委託会社が当該カード売り上げの取り消しに応じ、取り消し処理を実施した際には、カード登録口座を通じた申請人への返金処理に協力する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、仲介委員は相手方業務委託会社に対し、本件契約において申請人は消費者と考えられるため、消費者契約法や特定商取引法の適用があり、契約はクーリング・オフの対象になる可能性が高いとの見解を示した。その上で、相手方業務委託会社に全額返金の意思があるため、その内容での和解を各当事者に提案した。

相手方業務委託会社より、申請人が本件紛争の経緯や契約によって取得した情報等を第三者に口外しないこと、申請人が使用していたレンタルサーバーの情報を初期化すること等を和解の条件としたいとの申し出があった。申請人がこれらに応じたため、両当事者間に和解が成立し、相手方クレジット会社および相手方決済代行会社への申請は取り下げられた。