

報道発表資料

令和元年6月20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（令和元年度第1回）

1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成21年度106件、平成22年度137件、平成23年度150件、平成24年度151件、平成25年度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177件、平成31年度（4月末現在）12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178件、平成31年度（4月末現在）17件。（制度スタート後の総申請（1,545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1,510件（取下げ及び却下を除く）のうち約6割の885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31年	4月	12 (15)	17	12	4	1	0	0	0
令和元年	5月	(13)							
	6月	(17)							
	7月	(16)							
	8月	(14)							
	9月	(8)							
	10月	(20)							
	11月	(23)							
	12月	(14)							
令和2年	1月	(13)							
	2月	(12)							
	3月	(12)							
累計	平成30年度	177	178	112	53	13	139	9	0
	令和元年度（4月）	12	17	12	4	1	0	0	0

（注1） 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（286件、約19%）。
- ・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	286
2.運輸・通信サービス	201
3.教養・娯楽サービス	162
4.他の役務	142
5.保健・福祉サービス	105
6.教養娯楽品	102
7.保健衛生品	80
8.土地・建物・設備	74
9.内職・副業・ねずみ講	62
10.工事・建築・加工	61
11.車両・乗り物	50
12.住居品	40
13.被服品	39
14.商品一般	35
15.教育サービス	23
16.レンタル・リース・賃借	21
17.食料品	19
18.クリーニング	14
19.役務一般	8
20.他の商品	6
21.管理・保管	5
21.修理・補修	5
23.他の相談	2
23.光熱水品	2
25.他の行政サービス	1
合計	1,545

(1)生命保険	88
(2)預貯金・証券等	72
(3)ファンド型投資商品	42
(4)デリバティブ取引	21
(5)その他の保険	20
(5)損害保険	20
(7)融資サービス	13
(8)他の金融関連サービス	10

(1)放送・コンテンツ等	96
(2)移動通信サービス	46
(3)インターネット通信サービス	27
(4)旅客運送サービス	16
(5)郵便・貨物運送サービス	14
(6)運輸・運送サービス一般	1
(6)電報・固定電話	1

※各事案の商品・役務別分類を見直したため、これまで「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」において記載してきた件数と異なる。

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,247
2. 販売方法	641
3. 品質・機能・役務品質	232
4. 接客対応	110
5. 表示・広告	97
6. 安全・衛生	65
7. 法規・基準	63
8. 価格・料金	58
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,545

(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)	1,445
2. 第2号類型(重大性)	63
(1) 生命・身体	(47)
(2) 財産	(17)
3. 第3号類型(複雑性等)	10
	1,545

(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	363
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,182
合 計	1,545

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,274
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 ^(注)	22
合 計	1,545

(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。

令和元年6月20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	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(13)(14)	×	リアルギブ株式会社 (法人番号7012401031772) 合同会社SOULEIADO (法人番号4140003009995)
事案2	書籍広告の解約に関する紛争(1)(2)	×	合同会社東報堂 (法人番号3011203001979)
事案3	食事等のセミナーの解約に関する紛争	×	株式会社The Venus (法人番号5010401127031)
事案4	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(17)	×	株式会社リアージュ (法人番号8020001126818)
事案5	希少金貨等の購入契約に関する紛争(4)(5)	○	
事案6	痩身エステのレーザー照射による危害に関する紛争	×	
事案7	建築士資格取得講座の解約に関する紛争(2)	○	
事案8	戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(3)	×	
事案9	戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(4)	○	
事案10	クレジットカードの不正利用に関する紛争(13)	○	
事案11	中古自動車の保証契約に関する紛争	×	
事案12	新築戸建て住宅の施工に関する紛争	×	
事案13	中古自動車の購入に関する紛争(6)	○	
事案14	育毛クリニックの返金に関する紛争	○	
事案15	宿泊予約の解約に関する紛争	×	
事案16	仮想通貨トレードシステムに関する紛争	×	
事案17	クリーニング事故に関する紛争(8)	○	
事案18	クレジットカードの不正利用に関する紛争(15)	○	
事案19	美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(7)	○	
事案20	美容器具による脱毛に関する紛争	○	
事案21	語学教室の解約に関する紛争(3)	○	
事案22	保険転換契約に関する紛争(3)	○	
事案23	資格取得講座の解約に関する紛争(2)	○	
事案24	家庭教師の解約に関する紛争(2)	○	
事案25	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(21)	○	
事案26	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(5)	○	
事案27	引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(7)	○	

事案28	建築設計契約に関する紛争(2)	○	
事案29	年払いの保険料の解約に関する紛争(2)	×	
事案30	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(15)	○	
事案31	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(23)	○	
事案32	連鎖販売取引の解約に関する紛争(15)	○	
事案33	クリーニング事故に関する紛争(9)	○	
事案34	自動車保険の更新手続に関する紛争	×	
事案35	結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(7)	×	
事案36	外貨建て終身保険の解約に関する紛争(3)	×	
事案37	クリーニング事故に関する紛争(10)	○	
事案38	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(16)	○	
事案39	社債をうたった投資商品の返金に関する紛争(2)(3)	○	
事案40	飲料水のフランチャイズ会員契約の解約に関する紛争(2)	○	
事案41	コインパーキングの支払いに関する紛争	○	
事案42	音楽再生機の表示に関する紛争	○	
事案43	住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争(3)	○	
事案44	クリーニング事故に関する紛争(15)	○	

【事案 1】インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（13）（14）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 9 月、インターネットで、「自動で高額な富を得られる」と書かれた相手方 A^(注1)の情報商材に関するサイトを見つけ、連絡先を登録した。相手方から配信される動画には、豪華な暮らしをしている相手方 A の関係者が映っていた。もうかる仕組みはよく分からなかったが、楽に稼げると理解し、人数制限があるというので、急いで申し込みをした。代金約 22 万円は 3 回に分けて振り込んだ。

その後、相手方 A から「選ばれた 10 名だけが申し込める」という追加契約の案内が届いた。通常より高い 100%の利率で利益が得られるとのことだった。同年 10 月から 15 回に分けて代金 30 万円を振り込んだ。

同年 11 月、相手方 A より海外の外国為替証拠金取引 (FX) 業者に口座を作るように指示があり、そこに 6 万円を振り込んだ。ところが、後日、その口座にアクセスすると、ログインできず、問い合わせ先に連絡しても電話が繋がらなかった。別の番号に電話すると、後日折り返すと言われたが、いつまでたっても連絡がなかった。地元の消費生活センターへ相談したが、解決しなかった。契約書も受け取っていないので、契約をなかったことにして、全額を返金してほしい。

平成 29 年 6 月、完全自動で膨大な富を得られるとうたう相手方 B^(注2)のサイトを見つけた。サイトには「利用者全員に毎月 10 万円を現金で入金する」とあった。詳細は申し込み後に、相手方 B 担当者から電話で連絡するとあった。「素人である契約者に代わり、相手方が稼いでくれる」との広告に背中を押され、申し込みをした。契約金 30 万円は振り込みで支払った。

しかし、入金をした途端に相手方 B からの返信が途絶えた。毎月支払われるはずだった 10 万円も一向に入金されず、電話も通じなくなった。地元の消費生活センターの助言に従い、相手方 B の住所に書留で返金を求める書面を送付したが、回答は得られなかった。全額を返金してほしい。

(注1) リアルギブ株式会社 (法人番号 7012401031772)

所在地：東京都調布市 代表取締役：阿部 佑基

(注2) 合同会社 SOULEIADO (法人番号 4140003009995)

所在地：東京都目黒区 代表社員：若松 貴志

＜相手方 A・B の主張の要旨＞

いずれも回答書、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 A については登記記載住所に、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、回答書等の提出はなかった。状況を確認するため、相手方 A の電話番号に電話したところ、現在使用されていない電話番号である旨のアナウンスが流れた。

その後、相手方 A の代理人を名乗る弁護士から連絡があったため、委任状と回答書等の提出を求めたが、提出がないまま、同弁護士から代理人を辞任する旨の連絡があった。

そのため、仲介委員は相手方 A に対し、回答期限を指定し、手続に応じるように促す書面を送付したが、相手方 A からの回答はなかった。そこで、国民生活センター法 22 条に基づき文書提出要求書を送付したが、やはり回答は行われなかった。こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

相手方 B については、登記記載住所に、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、「不在のため、配達することができず、保管期間が経過した」として返却された。

状況を確認するため、相手方 B に複数回電話をしたが、話中状態が続き、連絡が取れなかった。

そのため、相手方 B に対し特定記録付き郵便で仲介申請書等書類一式の写しを送付したところ、配達を確認された。(以降、相手方 B 登記記載住所へは簡易書留で原本を、特定記録付き郵便で写しを送付する方法で、写しが配送されている。) 一方、登記記載の相手方 B 代表者住所に送付した書類一式の写しは、「あて所に尋ねあたらず」として返却された。

仲介委員は相手方 B 登記記載住所に、手続に応じるように促す文書を簡易書留で送付したが、回答はなかった。そこで、国民生活センター法 22 条に基づき文書提出要求書を送付したが、やはり回答は行われなかった。こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本手続において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 2】書籍広告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 30 年 4 月、広告代理店から連絡があり、約 10 年前に依頼されて書いた本の広告を全国紙に掲載することとした。

掲載の数日後、相手方 A^(注)から自宅に電話があり、書評専門紙に広告を出してほしいとしつこく勧誘されたが、了承しなかった。しかし、相手方 A は、本の広告を勝手に新聞に掲載し、当該新聞を送り付けてきた。その後、しつこく料金を支払うよう請求があったため、やむなく振り込んだ。

時期を同じくして、相手方 B から自宅に電話があり、雑誌に広告を出してほしいとしつこく勧誘されたが、了承しなかった。しかし、相手方 B は、本の広告を勝手に雑誌に掲載し、当該雑誌を送り付けてきた。その後、しつこく料金を支払うよう請求があったため、やむなく振り込んだ。

その後も相手方らから広告は 1 回では足りず数回載せなければならないと言って再度掲載したと頻りに電話があり、よく分からないままそれぞれ 7 回にわたって、相手方 A に合計 20 万 2000 円、相手方 B に合計 31 万 2000 円を支払った。

消費生活センターに相談し、電話勧誘販売の書面不交付に基づきクーリング・オフ通知を送付したが、応答はなかった。

契約していないので、支払った 20 万 2000 円と 31 万 2000 円を返金してほしい。

^(注)合同会社東報堂（法人番号 3011203001979）

所在地：東京都中野区 代表社員：中村 佳樹

＜相手方 A の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

＜相手方 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ない。

申請人の書籍が全国紙に広告掲載されているのを見て、インターネットで申請人の連絡先を調べ、当社にも広告を載せないかと電話で勧誘し、承諾された。

その際、契約書の取り交わしも申し出たが、申請人からは、全国紙に掲載したことで契約については分かっているから契約書は不要、代わりに広告が掲載された掲載誌を間違いなく送付するようとの依頼を受けた。

代金については、分割での支払いを希望されたため、申請人に無理のないタイミングで支払うよう請求している。

当社としては申請人の依頼内容に沿って間違いなく履行しているため、納得できないようであれば訴訟提起していただきたい。

2. 手續の経過と結果（不調）

相手方 A 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、通話を保留にされ応答はなかった。

そのため、事務局から相手方 A 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、期限までに提出されなかった。

相手方 B については、回答書および答弁書の提出はなかったものの、期日については対応すると電話で述べたため、期日の日程調整を優先することとした。しかしながら、期日の前日に急に別の仕事が入って対応できなくなり、会社には他に対応できる者がいないとの連絡が入った。

このような状況を踏まえ、第 1 回期日は相手方らの出席がない中で開催して申請人から事実関係を聴取し、改めて相手方らに対し、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。

相手方 A については、期限までに提出がなく、期日への出席有無についても何ら意思表示がなされなかったことから、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。

相手方 B については、回答書および答弁書が提出され、期日にも出席する旨の連絡があったことから、第 2 回期日を開催することとした。

仲介委員は、第 2 回期日において、相手方 B に対し、本契約は電話勧誘販売に該当するものの法定書面の交付がなされていないことから、既に申請人が発出しているクーリング・オフ通知は有効であり、法的には全額返金しなければならないと考えられると指摘した。

これに対し相手方 B は、当社で用意している契約書は法定書面の要件を満たしているものの、書面の交付を拒否したのは申請人であり、債務の履行に関しては何ら不備がないことから、返金による和解には応じられない、納得できないようであれば訴訟提起するよう申請人に伝えてほしいと述べた。

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。その上で相手方 B に対し、本件のようなトラブルを避けるためにも、契約書は必ず交付するよう促した。

【事案 3】食事等のセミナーの解約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 10 月初旬、受講しているセミナー講師より紹介され、相手方^(注)のカウンセリングをウェブ経由で申し込んだ。翌週、相手方からメールが届き、代金 5000 円を相手方口座に振り込んだ。

10 月下旬、相手方代表者の自宅兼職場で個別カウンセリングを受けた際、食と美と健康について学ぶ 38 万円のセミナーの勧誘を受けた。高額であったため断ったが、相手方代表者から費用は分割払いでも良い、長年悩んでいる胃腸機能や肌荒れが改善されるとの説明を受け、悩みが解消されるならと契約に同意した。前金 5 万円を求められたので、近くの ATM で相手方の口座に振り込んだ。

帰宅後、冷静に考えたが、残金を支払う余裕はないこと、かかりつけの医師への相談もなく契約したこと、相手方代表者に SNS のメッセージ機能で解約を求めたところ、相手方代表者から、同じ症状の人も受講して改善したとの返答があった。症状が良くなるならと思い、勤務先の積立金を取り崩し、残代金を相手方の口座に振り込んだ。

しかし、契約したことが精神的に負担となったことから、契約締結の 5 日後に再度 SNS で相手方代表者に解約を申し出たが、応じてもらえなかった。契約締結の 7 日後に解約通知の書面も送ったが、受け取りを拒否された。消費生活センターにも相談し、交渉を試みたが、相手方代表者はあっせんを拒否した。

相手方の対応には納得できない。契約を取り消し、支払い済みの受講代金 41 万 400 円の返金を求める。

(注) 株式会社 The Venus (法人番号 5010401127031)

所在地：東京都港区 代表取締役 鈴木 梨沙

＜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）

本件申請に関する通知を相手方に送付したが、相手方より回答書・答弁書の返送がなかったため、事務局より手続への協力を求める旨の書面を発したところ、相手方は、代表者の署名により受け取り拒否を行った。

仲介委員は、両当事者より事情聴取を行う期日を開催することとし、国民生活センター法 22 条の規定に基づき、相手方には、期日に先立って回答書・答弁書の返送と、期日開催日時を指定し出席を求める書面を発したものの、相手方がこれに応じることはなかった。

申請人は期日において、契約に至る経緯や契約後の相手方の対応について詳細を述べたものの、相手方は期日会場からの電話にも応答しなかったため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 4】インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（17）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、元オリンピック日本代表選手の名前で、毎日最低 3 万 5000 円受け取れるプロジェクトがあるというメールが届いた。プロジェクトの内容を紹介する動画を閲覧したところ、難しい作業は一切なく、相手方^(注)が販売するシステムを起動してパソコンかスマホを見ているだけで参加者全員が毎日最低 3 万 5000 円から数十万円の利益を出せるという内容だった。

後日、インターネットで原油先物取引の自動売買システム（システム①）を申し込み、10 万 5840 円を振り込んだところ、相手方から専用サイトのアカウントがメールで送られてきた。

マニュアルを読んで使い始めようとしたところ、相手方から電話があり、システム①では月 100 万円しか利益が出ないが、別の自動売買システムだと月に 1000 万円の利益が出ると言われ、原油と金を組み合わせた先物取引の自動売買システム（システム②）の購入を勧められた。

高額なため断ったが、半額を支払えばシステムを送るので、残り半額は利益から支払えば良いと言われたため、メールで送られてきた登録フォームに個人情報を入力して申し込み、26 万 4000 円を振り込んだ。

しかしながら、システム①のマニュアルを読むと、システムを稼働させるためには複雑な設定をする必要があることが分かり、また、商品取引所のホームページには相手方のプロジェクトが要注意として掲載されていた。

相手方に解約を申し出たが応じられず、システム②については受領していない。契約をなかったこととして、支払った約 37 万円を返金してほしい。

^(注)株式会社リアーージュ（法人番号 8020001126818）

所在地：神奈川県横浜市中区桜木町 代表取締役：相川 直樹

＜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送付したところ、事務局宛てに電話があり、申請人に対して書面を交付していないものの利用規約に同意した上での申し込みであること、電話勧誘販売ではなく通信販売であるためクーリング・オフについては適用対象外であり、返金する意向はないこと、その旨を記載した回答書および答弁書を提出することを述べていた。

しかしながら、期限までに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ものの、電話がつながらなかった。

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、期限までに提出されなかった。

このような状況を踏まえ、改めて相手方に対し、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。

しかしながら、期限までに提出がなく、期日への出席有無についても何ら意思表示がなされな

かったことから、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 5】希少金貨等の購入契約に関する紛争（4）（5）

1. 当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

平成 16 年ごろ、保有資産の保全を考えていたところ、資産保全には希少金貨や宝石等の現物資産が最適と推奨する相手方を知った。興味を持ち、ホテルで面会したところ、「希少金貨にはリスクがなく、価格は一貫して安定した値上がりをしている。当社の扱う希少金貨は 100%完全品であり、今後大きな値上がりは確実である」と説明された。また、相手方からは、（自社は）米国の 2 大鑑定会社から公認取扱業者の指定を受ける日本唯一の会社であり、買い取り請求があればすぐに対応する、標準品の購入価格の 2～3 倍の価格に約 10%の手数料を含めて販売している、などの説明があった。これらの説明を受け、資産の保全を目的として、平成 16 年から断続的に希少金貨やダイヤモンド、希少化石等の商品の購入を行っていた。相手方の説明は、相手方の発信するブログ等でも繰り返し行われている。

平成 29 年 3 月、相手方に対し、購入した商品の買い取り価格を提示するよう依頼したところ、相手方は「米国に商品を送り、再鑑定を受けて金額を提示する。鑑定料や送料等で 55 万円、その他に輸入消費税として申告額の 8%が必要である」と述べた。それまで相手方は独自の鑑定基準に基づいて買い取り価格を提示してきたが、この時の再鑑定による買い取り価格提示というやり方はそれとは明らかに異なっていた。査定のためこれまでの購入商品をすべて相手方に渡したが、なかなか米国に送ってもらえなかったことから、不信感を抱き、相手方に返金を求めたが、返事がなかった。

これまで相手方から購入した商品の売買契約を無効にし、既払い金（約 2100 万円）を返金してほしい。

＜申請人口の主張の要旨＞

平成 16 年ごろ、預金や株式以外の資産保全方法を探していた際、相手方のホームページを見つけた。相手方から、米国の希少金貨は堅実なペースで値上がりしており、円資産ではないため、日本が財政破綻しても安心であること、5～10 年の長期的な資産運用に最適であること、コインの仕入れ価格に 10%程度の利益を足して販売していることなどの説明を受けた。相手方が慈善事業も積極的に行っていると言っていたため信用し、数回にわたって最寄り駅の喫茶店でコインを購入し、平成 23 年時点で 4000 万円超の購入額となった。

平成 29 年、コインの買い取り価格を問い合わせたところ、総額で約 13 万ドルと言われた。あまりに価格が下がっているのでおかしいと思い、インターネットで調べたところ、被害者の会が存在していることを知った。同会に問い合わせたところ、相手方の説明はおかしいと言われた。また、米国のオークション会社に問い合わせたところ、過去に暴落があったわけではなく、価格は購入時から現在までほぼ変わっていないとのことであった。相手方から受けた説明と違う点が多々あるため、相手方にコインを買い取ってほしいと依頼したが、できないと言われた。

購入価格と売却見積額がかけ離れているコイン 4 枚について、購入価格の 7 割で買い取ってほしい。

＜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。

裁判で決着すべき事案と考える。当社が販売した金貨、銀貨等の販売価格は当時の市場実勢価格をベースにしており、妥当なものである。価格は事業者がそのときの仕入れ価格、為替、経費、利益等を総合的に勘案して決めるものであり、現在の価格より高いからといって違法になるわけではなく、理不尽な申し立てである。

これまでの経緯を踏まえると、申請人の話には信ぴょう性がなく、そのため、裁判所で解決を図りたい。

<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。

当社が販売した金貨、銀貨等の販売価格は当時の市場実勢価格をベースにしており、妥当なものである。価格は事業者がそのときの仕入れ価格、為替、経費、利益等を総合的に勘案して決めるものであり、現在の価格より高いからといって違法になるわけではなく、理不尽な申し立てである。

なお、申請人が売却を希望する場合、その仲介をすることにやぶさかではない。

2. 手續の経過と結果（申請人イのみ和解）

仲介委員は、第1回期日において、申請人らの事情や見解を聴取した。

第2回期日では、仲介委員から相手方に対し、申請人らは希少金貨等を相手方の店舗で購入していないため、特定商取引法の訪問販売に該当するのではないかと指摘した。

相手方は、申請人らから電話やメール等で購入の申し込みを受けており、その時点で売買契約が成立したものであって、店舗外で会う際には商品の受け渡しのみであるため、訪問販売には該当しないと理解している、電話等で契約が成立していることを立証できるので、この点を争うのであれば裁判を選択したいとのことであった。また、早期解決の観点から、和解するのであれば、申請人イについては販売価格の37%、申請人口については同30%で買い取るとの提案がなされた。

なお、申請人イについては、本手續開始前に空き巣の被害に遭ったが、その際、相手方から購入した希少金貨等が被害に遭っていないにもかかわらず、相手方から買い取り金額を提示させるため、盗難被害に遭ったと伝えた経緯があった。そのため、相手方から、販売した希少金貨等と買い戻す希少金貨等の同一性が担保できない限り、買い取りには応じないとの主張がなされた。そこで、申請人イが希少金貨等の鑑定を受けること、申請人口は相手方から提示された買い取り額について検討することとした。

後日、申請人口から販売価格の60%の買い取りであれば同意するとの意向が示されたが、相手方は販売価格の30%でないと応じられないとして、これを拒否した。仲介委員は、両当事者の意向がかけ離れていることから、これ以上期日を重ねても和解に至る見込みは低いと判断し、不調で終了した。

他方、申請人イは、鑑定会社から希少金貨等の鑑定を受け、相手方から購入したものの同一性が確認できたため、相手方が700万円で買い取ることで和解が成立した。

【事案 6】 痩身エステのレーザー照射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 27 年 10 月、相手方と^{そうしん}痩身エステの契約をし、定期的に通っていた。その間、クリニックで脂肪吸引と脂肪注入による豊胸手術を受けたため、エステの施術時は注意してもらっていた。施術担当者はその日ごとに異なっており、申し出内容を施術記録などに記録しているようには見えなかった。

平成 29 年 6 月初旬、相手方で施術を受けた時も、これまでと同様に、豊胸手術をしたので胸とその周辺に痩身施術用のマシン（以下「本件機器」という。）を当てないでほしいと伝えていた。しかし、施術中にうとうとしてしまい、気付くと、本件機器を右胸に当てられていた。右胸が赤く腫れて陥没し痛みを感じたため、そのことを申し出たところ、相手方の施術担当者から、本件機器を胸に当てたことについて謝罪を受けた。

翌日、相手方は、本件機器はダイオードレーザーを発するもので、豊胸部位に当てても問題ないと説明したが、施術部位は内出血し、赤みや痛みも取れないことを申し出たところ、病院に行くよう言われた。

施術から 1 週間後、相手方に連絡すると、胸部の施術注意は事前に言われていない、とにかく病院へ行くようにと指示された。しかし、具体的な診療科すら教えてもらえなかった。

6 月下旬、豊胸手術を受けたクリニックで診察してもらい、紹介を受けた皮膚科を受診したところ、右側胸部脂肪^{しきんえん}織炎の疑いとする診断を受けた。7 月になっても患部の赤みと痛みは取れず、8 月になり、本件機器を当てられた箇所にあざが残った。

8 月中旬、皮膚科で右乳房部脂肪^{かんおう}織炎後皮膚^{とうつう}陥凹、硬結、疼痛、色素沈着の状態と診断され、保険内治療ではもうできるものがないとして保険外治療を提案された。

豊胸手術についても、再度の施術を検討したが、ぜんそくの症状が出たため、手術は見合わせとなった。今も、右胸にはダイオードレーザーの痕が残りへこんでいる、痛みも残っている。

相手方の対応には納得できない。相手方における未施術エステ代金の返金、胸部再手術代金等、計約 240 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。

申請人がクリニックで脂肪吸引、豊胸手術を受けていたことは施術前に知らされていない。当院は美容整形手術を受けて 6 カ月以内の顧客に対するエステサービスの提供を断っており、申請人から申告が事前であれば施術を断っていた。

申請人は胸部に機材のハンドピースを当てられたと主張しているが、場所や程度が明らかではなく、確認するにも困難がある。

平成 29 年 6 月初旬の施術は、申請人の裏半身に施術したもので、背中部分に本件機器のハンドピースを当てている。申請人は翌日にも別部位の施術を受けているが、この際に初めて 3 カ月前に豊胸手術を受けた旨の申告があった。

本件は、申請人が当院における施術前の確認の際に、クリニックにおける手術に関して告知を

しなかったため発生したものであり、当院の過失ではない。

当院は人身事故保険に加入しており、保険対応の範囲内における和解や、お見舞金程度の支払いについては検討が可能である。また、エステ契約の未施術分の返金には応じる。

2. 手続の経過と結果（不調）

当事者の都合により、第1回期日は申請人から、第2回期日は相手方から聴取を行った。

第1回期日で仲介委員は、申請人から聴取を行い、申請人が施術に先立って相手方に豊胸手術に関し告知していたこと、施術当時の被害や相手方との交渉経緯、治療経緯等を聴取し、和解のための歩み寄りを検討できること、次回以降の期日に乳房再建手術の必要性を医学的見地から判断できる追加資料の提出を行うことについて確認した。また、相手方に対して質問事項をまとめた書面を送信した。

第2回期日で仲介委員は、相手方から聴取を行った。相手方は、質問書面への回答は検討中と述べた上、①申請人の胸部に機材の施術部（ハンドピース）が接触してやけどが発生したことについて、目視現認により確認できない②施術に用いた機器で申し出のような被害が起こるか疑問である③申請人から提示された皮膚科医の診断書の所見について大いに疑問がある一と主張した。その上で、相手方は、そのような理由から、被害発生と因果関係が確認できない現段階では見舞金を出す程度、しかし被害結果と因果関係が確認できれば適正額を支払うことは検討すると述べた。このため、仲介委員は期日後に申請人に対し、事実関係（被害結果、因果関係）を補う書類を提出するよう要請した。

第3回期日にて、仲介委員は質問書面に対し提出された相手方の回答を踏まえ、施術当時の状況、申請人との対応経緯について聴取し、和解意向について確認を行った。特に、相手方が申請人に用いた機器が美容機器とはいえダイオードレーザーで施術するものであることを踏まえ、次回期日までに相手方に、①操作上のマニュアルや使用禁忌事項の確認を実施していたかどうか②加入している保険が当該機器による施術時の事故に適用されるかどうか③申請人に対し本件機器を使用するときに危険性の告知をしたかどうか一等について、資料の提示または回答するよう要請した。

このような資料の提示や回答（説明）は、本件エステに関する契約が準委任契約（民法 656 条）であると考えられることを踏まえると、受任者である相手方が委任者である申請人に対して直接負っている法的義務（^{てんまつ}顛末報告義務：民法 656 条・654 条）であると考えられる（例えば、東京地判平成 23. 1. 27 判タ 1367・212 では医療機関のカルテについては結局開示されたとしても「遅れた」だけで賠償義務が認められている。）。そして、かかる顛末報告義務の趣旨および受任者の立場（専門性、有している情報量や資料の偏在等）を踏まえると、本件のように事後が発生して事実関係等が問題となった時点においては、委任者の直接請求の有無にかかわらず積極的に情報（資料）開示がなされることが望ましいと考えられるが、相手方は、そのすべてを申請人に直接行うことをしなかったため、仲介委員が可能な範囲で仲介した。

その上で仲介委員は、本事案がエステにおいて消費者が危害を負った傷害に相当する事例であり、機器操作に習熟していない者が使用した場合、本事案のようなやけどの発生が十分考えられる危険性が高いことを指摘し、相手方に解決に向けてさらなる取り組みを要請した。

第4回期日において、相手方は、施術担当者は既に退職しているが、本件機器は美容機器であるため操作資格は必要ないと答えた。また、施術による受傷については、事実確認ができない

め、検討できないと主張した。

期日後、仲介委員は、今までに両当事者から提出された資料と聴取内容等より、申請人がやけどを負ったという傷害結果自体はおおむね事実と考えられ被害救済の必要性が高いことを前提に、同傷害結果が相手方のエステ施術において発生した可能性が相当程度あると考えられたことから、他方で、一定期間を超える通院や胸の再手術代については因果関係に疑問があることから、両当事者に対し、書面により、その具体的な理由等を示し、申請人の受傷について健康保険の適用範囲で実施した治療費相当額と、3 カ月相当の通院慰謝料等を踏まえ（以上については、一定の証拠資料から確認できた故）、相手方が約 75 万円の和解金を支払う解決案を国民生活センター法 25 条に基づき、勧告した。

後日、申請人は仲介委員の和解案に同意したが、相手方は申請人の豊胸手術およびその事前の申告がなかったことの実認、ならびに本件機器が申請人の右胸に当たったかどうかについて事実確認が取れず、勧告は受諾できないと回答した。このため仲介委員は、相手方に対し、さらに書面により、相手方の回答を前提として具体的な理由等を示し、改めて和解金の支払いを、また、仮に仲介委員の和解案に承諾できない場合は対案を検討するよう勧告を行ったが、相手方は和解金の支払いに応じず、現時点ではエステの契約解除に伴う返金のみであると回答した。

なお、以上の経過中、仲介委員から問題意識を示したのに対し、相手方からはエステにおける本件レーザー照射（操作資格の有無を前提とした施術等や本件施術内容）の違法性の可能性（医師法 17 条、医政医発第 105 号通知参照）、または違法性はおくとしてもその危険性についても、その認識や問題意識は示されなかった。

以上を踏まえ、仲介委員は、やむなく、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 7】 建築士資格取得講座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 4 月、勤務先の案内で相手方販売会社の説明会に出席した。数日後の休日に担当者に誘われて喫茶店で会い、1 級建築士資格取得講座の受講を勧められた。「仕事が忙しく 1 年間は受講できない」と伝えたが、担当者が「申し込んでも受講しない限り料金の発生はない」と言うので、来年余裕ができたなら通えばいいと思い、2 年コースを契約することにした。担当者と店舗へ移動し、受講申込書と A 社の個別クレジットの申込書に記入した。

手続を終えて店舗を出た後、担当者から「支払い方法と金額が変わる」と呼び戻され、相手方信販会社の個別クレジットの申込書に記入した。申込書の控えは受け取っていない（コース受講料約 126 万円、クレジット手数料を含めた契約金額は約 199 万円）。

翌日、外出中に相手方信販会社から確認の電話があった。聞き取れない部分があったが、聞き取れたことに「はい」と答えた。申込書の控えが手元にあるかの確認はなかった。

同年 7 月、相手方信販会社から請求書が届いた。不審に思い相手方信販会社に調査を依頼したが、請求書の送付は止まらなかった。同じ頃、相手方販売会社から「教材」と書かれた茶封筒が毎週送られてくるようになった。相手方販売会社にこれが何か確認したところ、「受講していない人に教材を送付している」との回答であったため、受講するようになったら必要になると思い、未開封のまま保管した。

平成 29 年 2 月以降、相手方販売会社に請求停止を求めたら、解約には約 42 万円の違約金が必要と言われた。この後、相手方販売会社に受講期間の翌年への繰り越しを求めたものの、2 年間しか対応しないので、もう 1 年分の受講料が必要だと言われた。同じ頃、手元にあるクレジット申込書の控えは A 社のもので、相手方信販会社のものではないと初めて気付いた。

同年 7 月、地元の消費生活センターに相談し、相手方信販会社には支払い停止の抗弁書を送付したが、解決しなかった。契約後、講座は受講していない。契約をなかったことにして既払い金約 12 万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。

原則は当社へ解約申し出のあった平成 29 年 2 月を解約請求日とすべきだが、本件については特例的に、相手方信販会社に解約申し出のあった平成 28 年 12 月を解約請求日と見なし、解決金約 29 万円を支払ってほしい。

契約時に説明を行った担当者は、申請人に「申し込んでも受講しない限り料金の発生はない」等とは伝えておらず、来校できないときは映像配信講義を受講してほしいと伝えた。また、申請人より「仕事が多忙で 1 年間は受講できない」旨は全く聞いていない。そのことを聞いていれば 1 年コースを案内していたはずだ。

また、相手方信販会社への個別クレジットの申込時には、担当者から信販会社の変更について説明をした上で、申請人に申込書を自署してもらい、控えを交付している。相手方信販会社からの本人確認連絡時にも書面受領確認はされていると確認している。

<相手方信販会社の主張の要旨>

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。

協議により、申請人および相手方販売会社がお互いに納得のいく形で和解することを希望する。

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、当事者から事情を聴取した。勧誘時のやりとりや書面交付については当事者間で主張に相違があった。また、申請人は、契約関係についての理解が十分ではなかったため、相手方信販会社に対して請求をしないように申し出をしていたが、相手方販売会社には苦情の申し入れをしておらず、相手方販売会社への解約申し出までに時間がかかっている。しかし、平成28年7月に申請人から相手方信販会社への申し出時点で、相手方販売会社が苦情の詳細を把握していたかどうかについては、相手方販売会社と相手方信販会社で主張が異なっていたため、仲介委員は、相手方信販会社が相手方販売会社に対し、調査をするよう連絡した時期について相手方2社に確認を求めた。

第2回期日では、平成28年7月時点で相手方販売会社が相手方信販会社から申請人の苦情の詳細について報告を受けていたことを確認し、それを踏まえて、違約金を再検討することとなった。期日後、相手方販売会社は解約請求日を平成28年7月として、約19万円の違約金（解約料3万円、提供済み役務代金約16万円。未提供役務にかかる解約料は特例的に請求しないとのことであった）を提示した。

第3回期日において、仲介委員は提供済み役務について確認を行った。相手方販売会社は役務提供開始時点で、オンライン講座が視聴できる環境を整えたため、この分を約款通り提供済み役務と見なして違約金を算出したとのことであった。仲介委員は申請人が役務提供時期について事業者の説明を理解していなかったことや、クレジット書面で役務提供開始時期が平成28年8月と記入されていることを挙げて、オンライン講座を提供済みと見なすことの妥当性をただした。相手方販売会社は、役務提供開始時期は誤記であり、そういった点も踏まえて未提供役務にかかる解約料を差し引いているため、これ以上は譲歩できないと述べた。これを受け、仲介委員が、相手方販売会社の意向を申請人に説明したところ、申請人もこれに同意したため、申請人が違約金と既払い金との差額を分割で相手方販売会社に支払う条件で、全当事者間で和解が成立した。

なお、本件で相手方が申請人に交付したとされるクレジット書面では、先に触れた以外にも、契約日に誤記があった。また、販売形態としても、申請人の主張通り、勧誘を受けた喫茶店（店舗外）で契約の意思形成が行われた（その意思を相手方に告げた）後に、店舗へ移動して契約書面を記入したとすれば、特定商取引法の訪問販売か否かは契約の申し込みをした場所か契約を締結した場所が問題となるのであるから訪問販売に該当すると考えられるが、クレジット書面においては「訪問販売」でなく「店舗契約」が選択されている。相手方販売会社からは、申請人は契約をするつもりで来訪しており、商談室がすべて埋まっていたため一時的に店舗近くの喫茶店で商談をし、その後店舗へ移動して契約書面を記入したものであり店舗契約であるとの主張がなされたが、この点について見解は一致せず疑問が残った。

【事案 8】戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

ひび割れが発生している自宅壁面の補修を考えていたところ、平成28年12月、相手方が突然自宅を訪問し、外壁塗装を勧めてきた。その際、「塗料に弾力性があるってひび割れを防ぐ」「15年の保証がある」等といった説明があったので、品質保証のしっかりした会社であると考え、後日、外壁と屋根の塗装工事の契約をし、同月、施工してもらった（契約金額約166万円。以下「本件契約」という。）。施工後、外壁塗装部分の剥離^{はくり}については15年間無償修理するという保証書が交付された。

平成30年4月、外壁塗装の剥離が見られたため、相手方に申し出たところ、塗装前にシリコンがコーキングされているため、保証の対象外と言われた。外壁にシリコンをコーキングした記憶はなく、その後も塗装の剥離やひび割れが多く発生し、相手方にも確認してもらった。しかし、相手方は、塗装の剥離やひび割れは以前になされた他社による塗装が原因で保証は施工不備による塗装の剥離のみであるので対象外として、無償修理に応じない。

工事開始当初より問題発生後の対応に至るまですべての点で信用できる相手方ではなかったため、再塗装は求めず、他業者に依頼するため、支払った代金を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。

現状発生している塗膜のひび割れおよび剥離は、相手方の施工不備ではない。

申請人から、申請人宅の塗膜のひび割れおよび剥離が発生したと通知されたのは、申請人が本件工事の検収をしてから1年後である。そのため、民法上の瑕疵^{かじ}修補責任は負わないと考える。

また、本件契約の保証については、「外壁塗装部分の剥離のみ」に限定されており、かつ「施工以外に起因する不具合」は保証対象外である。このことは、申請人に対し本件契約締結前に説明をし、合意の上署名をもらっている。

そもそも、剥離の発生した箇所はベランダの手すり壁であって建物の外壁ではないため、保証の対象外である。本件請求を取り下げてほしい。

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、建物外壁や玄関上のひさし部分等でひび割れや塗膜の剥がれを確認した。

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、そもそも保証は相手方の施工に不備があつて塗膜の剥離があつた場合を対象とするものであり、本件のようなひび割れは対象外であること、相手方が施工した塗膜だけでなく、下地の塗装ごと剥離しており、塗膜の剥離もひび割れも相手方が施工する以前に申請人宅の塗装を行った業者の施工に起因するものであることから、全額返金することは難しいと述べた。

そのため、仲介委員は、塗装を行う前の下地処理として、洗浄を行うと同時に、塗膜の剥がれを未然に防止するため、壁面の素材を確認するべきであるが、それを怠っていること、塗膜の弾

力性をうたう塗料を使ったにもかかわらず、ひび割れが発生していることを指摘し、本件施工の方法や弾力性を確認するため、相手方が使用した塗料のデータ等、客観的な資料の提出を求めた。

第3回期日において仲介委員は相手方に対し、①塗装工事の下塗りや中塗り等の段階で、それぞれ適切に施工が行われ完了したかを確認する資料や仕組みがあるのか②パンフレットに記載された雨水の侵入を防ぐ旨の根拠③本件施工は外壁を対象にしているにもかかわらず、外壁と同様に施工されたベランダの手すり壁において、塗膜の剥離やひび割れが発生した場合には保証の対象外とすることに疑問を感じざるを得ない④下地の素材を確認していないにもかかわらず、塗膜の剥離が発生した時点で、原因は下地であり仕方がないと主張することに、事業者の姿勢を疑わざるを得ない-と指摘した。そして、提出のなかった塗料の弾力性に関するデータと、工事施工確認書の提出を求め、本件解決のための譲歩を求めた。

これに対し、相手方は、①塗料の弾力性については、使用しているのは一般的なアクリルシリコン系の塗料であるため、通常の弾力性を有するものである②JIS（日本工業規格）に基づいた塗膜の耐久試験を行っているため、雨水の侵入を防ぐと記載している-と述べた。

第4回期日で仲介委員は相手方に対し、①提出された資料だけでは、塗料の弾性や性能が理解できない②工事施工確認書ではなく、工事の進捗^{しんちよく}状況の報告書であるため、工程の確認はできたとしても、施工状況の確認まではできないのではないかと指摘した。

相手方は、①塗料の製造業者から提供された資料であるため、書面以上のことは分からない②相手方担当者が同時期に10件程度担当しているため、すべての現場を担当者が回るわけではなく、現場からの報告を受ける形で工事の進捗状況をまとめている③社内で検討はしたものの、金銭での解決は難しい-と述べた。

一方申請人は、相手方による再施工はもちろんのこと、補修であっても受け入れるつもりはなく、金銭による解決を行い、他の事業者に再塗装を求めたいと主張した。

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9】戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争（4）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成29年8月、相手方が来訪し、自宅の外壁塗装を勧めてきた。相手方から「光触媒の塗装で15年保証」「3～5ミリの厚さで塗装する」等と説明され、「看板を付けさせてもらえれば宣伝になるので、337万円の工事を140万円に値引きする」と言われたので、外壁および屋根の塗装工事の契約をした（契約金額約140万円。以下「本件契約」という。）。頭金4000円を支払い、残金は72回のローンとした。

施工後、仕上げを確認したが、塗膜は薄く、壁全体に無数のピンホールがあり、屋根には塗装むらもあった。壁のピンホールは雨水の浸入の恐れもあったため、工事完了証明書にはサインせず、屋根、壁ともに補修を求めた。しかし、相手方は「ピンホールは下地の影響である。下地の影響を受けることは契約書にも書いてある」と主張した。何度か相手方と話し合ったが、解決しない。さらに宣伝用の看板については在庫がないため掲示しないと言われた。

そこで地元の消費生活センターに相談したところ、契約書面に不備があるのでクーリング・オフできると言われたが、相手方は応じなかった。

相手方のことは信用できず、別業者に補修をしてもらうため、本件契約をなかったことにして今後の請求は取り下げてほしい。

＜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。

工事については一通りの工程を終えており、相手方は本件債務について履行済みである。従って、相手方の工事において一定程度の^か瑕疵が存在するとしても、全額の債権放棄については認めることはできない。

そのため、残金の即時払いを求め、これが受け入れられない場合には、訴訟による解決を図る予定である。

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、建物の外壁全体に無数のピンホールが見られた他、屋根瓦の塗装が薄くなって地の色が見える箇所や、塗装が行われていない箇所、さらにはひび割れや塗膜の剥がれ等を確認した。

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。

仲介委員より相手方に対し、勧誘時の相手方チラシで雨水の浸入を防ぐ旨の記載があるものの、申請人宅のようにもともとの壁面が凸凹である場合にはピンホールが発生するため、塗膜で雨水の浸入を防ぐことは現実的に難しいこと、建物の防水には防水紙が使われており、相手方チラシからはそれと同様の効果・効能があると消費者が誤認する恐れがあること等を指摘し、本件施工の方法や弾力性を確認するため、相手方が使用した塗料のデータや施工確認書等、客観的な資料の提出を求めた。

相手方は、①屋根の塗装が薄くなっている部分と、塗装が行われていない箇所、ひび割れ等の部分については手直しする②ピンホールについては、もともとの壁面が凸凹地のものであり、それに起因して発生しているため、当社の施工に問題はない③契約前に申請人に確認してもらった塗料見本は塗料の弾力性を説明するためのものであり、見本と同じ厚みにはならない旨の説明を行っている④勧誘時の相手方チラシでうたう、雨水の浸入を防ぐ意味は、一般に塗装自体が防水性のあるものであり、仮にピンホールがあったとしても雨水が家の中に浸入することは考えられず、過去に雨水が浸入したとの事例はない等と述べ、資料の提出については持ち帰って検討するとした。

第3回期日において相手方は、塗料に関するデータや塗膜のサンプル資料を提出し、①塗膜のサンプル資料については、弾力性を示すために作ったものであり、実際の施工方法や使用量とは異なるものである②塗装をすれば雨水の浸入を防ぐが、申請人宅のピンホールは塗装しても防げないほど大きな穴であった③申請人へはピンホールについての説明はしておらず、壁面の凸凹と表現して説明をしている④施工確認書はない等と述べた。

そのため仲介委員は相手方に対し、①塗料の試験成績表があるものの結果のみであり、どういった試験をどこで行ったか等の客観的なデータが示されない②塗装すれば水の浸入を防ぐことについての根拠が不明等と指摘し、本件解決のための譲歩を求めた。

第4回期日で相手方は、本件解決のため、10万円を減額することで解決したいと述べた。

そのため仲介委員より申請人に対し、相手方の意向を伝えて検討を依頼し、相手方へもさらなる譲歩を求めた。

期日後、相手方より、20万円の減額で紛争の解決を図りたいとの申し出があった。申請人から同意が得られたため、和解が成立した。

【事案 10】クレジットカードの不正利用に関する紛争（13）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 3 月下旬、欧州への家族旅行の際、空港設置の券売機にて、現地地下鉄の乗車券を相手方発行のクレジットカード（以下「本件カード」という。）で購入した。当地は 4 回目の訪問であり、特に不審なこともなかった。

ホテル到着後、本件カードの紛失に気付き、利用を止めるため相手方の緊急連絡先に電話したが電話回線が不安定で、翌日に相手方へつながり、その際に本件カード利用を止める手続を取った。その時点では不審な利用履歴はなく、現地警察への届け出も特に必要ないとの回答を得た。

帰国後、本件カードの履歴に身に覚えのない利用分が多数載っていたため、不正利用があったことを相手方に伝え、調査を依頼した。自身も、現地警察が設置するオンライン受付窓口へ本件カードの紛失届を提出し、受理された。

1 週間後、相手方から、暗証番号を用いた取引は保障できず、その他の不正利用が疑われる分は引き続き調査するとの回答があった。その際、本件カード紛失日の深夜帯から翌日未明にかけて、キャッシングが 15 回も暗証番号を間違わずに試みられていたと教えられた。キャッシングについては、本件カードに枠を設定していなかったため、引き出される被害はなかった。

5 月下旬、相手方より、暗証番号を用いた利用分の 4 件、6 万 7511 円は保障されないとして支払いを求められ、全額の引き落としが行われた。

7 月上旬、暗証番号を使用していない取引分については、相手方より保障された。本件カードの暗証番号は、自身の電話番号や生年月日等の数値でもなく、暗証番号の管理等について、カード会員規約に反する行為もしていない。暗証番号を用いられた不正利用分も免責とし、既に引き落とされた同額の返金を求める。

＜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。

本件カードは、申請人が紛失したと思われる時間帯にキャッシング照会が 15 回、暗証番号を間違わずに試行されていたが、枠が設定されていなかったことから金銭被害は発生していない。

会員保障制度の適用外とした 4 件の取引については、申請人の本件カード紛失後、暗証番号による認証が行われたものであり、その際は、いずれも正しい暗証番号が 1 回で入力されていることから、暗証番号の管理について申請人に過失があったものと判断している。申請人には、このことについてご理解を頂いているものと考えているが、念のため、カードを最後に使用してから紛失に気付くまでの状況について、申請人から状況聴取を行えば、カード会員の保護という面から、何かしら対応は検討し得ると考えられる。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より事情聴取を行った。

第 1 回期日では、申請人より本件カード紛失前後の経緯や使用状況、保管方法等について、相手方より申請人との連絡状況や、不正利用検知に関する取り組み状況について、それぞれ聴取し

た。申請人には、本件カードの管理について過失はないと考えられたが、最後に使用されたとみられる現地の地下鉄券売機は、その構造や操作画面、設置環境から、他人によるのぞき見や、スキマー（カード情報読取装置）の設置等が完全に排除できない可能性も考えられた。

相手方は、既にカード会員保護の観点から、不正利用の救済について検討は行ったが、明確に犯罪に巻き込まれた等の要件にも当てはまらず、日本国内では想定し得ない事案であり、規約上の救済が困難であると述べた。

仲介委員は申請人の述べた経緯を踏まえ、相手方に、預金者保護法の考え方を参考に、救済策を次回期日までに検討するよう求めた。

第2回期日で、相手方は検討結果として一定額の返金を回答した。これに対し申請人は、本件カード紛失に気付いた段階での相手方への連絡、利用履歴のオンライン確認、現地警察への被害届提出など、カード利用者として取り得る最善の行動を取っていることを主張。また、キャッシング枠に対する連続照会等、それまでの申請人のカード利用履歴からは考えにくい挙動に対し、相手方が検知を行えなかったことが被害拡大の要因であると述べ、相手方に返金額について再考を求めた。

第3回期日までの間に、相手方からは従前の提案を維持する旨の連絡があったが、第3回期日においてさらに調整を図ったところ、相手方の早期解決の意向により、申請人の要望も踏まえた内容での合意に至り、和解が成立した。

【事案 11】中古自動車の保証契約に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 10 月ごろ、中古乗用車（以下「本件車両」という。）の購入に際し、早期の故障に備え、相手方の提供する延長修理保証サービス（以下「本件保証」という。）に加入した。

購入後、本件車両において、エンジンの異音、AT 車でありながらエンストが発生する等の不具合が出たため、平成 29 年 1 月、修理工場において故障状態の確認と修理を行うと相手方に伝えたところ、相手方は了承した。

平成 29 年 3 月、修理工場は相手方に電話し、入庫した本件車両の調査と修理を進めることおよび修理費用については本件保証に基づき、相手方から支払われることを確認した。その際、相手方に、故障部位は取り外して分解しないと判明しないこと、同作業は外注のため、分解・調査と修理が不可分で進むこと等を告げており、相手方もこれを了承したため、作業を進めた。

4 月下旬、修理完了に際し、修理工場は修理作業の状況等を撮影した画像、故障状況や作業内容に関する資料を相手方に送付し、相手方の調査部門へ送付資料に関する説明も電話で行った。修理費用について、相手方には本件保証の上限となる 100 万円を請求した。

5 月初旬、修理工場に対し、相手方より本件車両のスピードメーターの画像提供の要請があり、修理工場においてこれを電子メールにて送付し、その際、資料や請求書等のデータも再送した。しかし、相手方は、当該修理は本件保証の適用外であるとし、修理費用の支払いを拒んだ。

そこで、申請人は、代理人に依頼し、本件保証の適用と修理費用の支払いを求めたが、相手方は規約に規定する適正な手続を経していないため、保証適用は認められないと主張している。

修理工場が相手方に支払いを求めた修理費用は、やむなく申請人が立て替え払いを行った状態にある。相手方の対応には納得できない。修理費用 100 万円の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

申請人の要求は不当なものである。

修理工場から当社に電話連絡等があったことは認めるが、その内容は申請人が主張するような要旨のものではなかった。また、当社が修理工場から受領したのは請求書と納品書のみであり、これでは当社において本件保証の適否を判断することができない。

今後の訴訟等に備え詳細は明かせないが、当社で展開する修理費用の保証サービスについては、悪用する例も多いことから、必ず当社が修理の要否を確認してから着手してもらうようにしている。また、電話等に関する対応記録はメモあるいは録音等で残しており、申請人が本件車両を入庫させた修理工場に対しても、当社からの連絡を待たずに修理等に着手した場合には保証適用としない旨連絡してあったが、修理工場はこれに反し分解・修理を行ってしまったようである。そのため、当社としては、本件車両の修理についてその事実も要否の確認も行えていない。

本件保証は、無条件に修理を約束するものではなく、規約に基づき履行されるものである。申請人らの進め方は本件保証の規約に抵触するため、当社では費用の補償ができない。当社としては、本件保証の保証料の範囲内において、見舞金としての支払いについては検討する余地はあるが、申請人があくまで修理費用全額の支払いを求めるのであれば、本件申請を取り下げ、修理工

場との間で解決を図っていただきたい。

2. 手続の経過と結果（不調）

相手方から、手続に応諾しない旨の回答書、答弁書が提出されたため、手続に応じるよう求めた書面を発出したものの、相手方は紛争経緯の聴取には応じるが和解の交渉には応じない旨の回答であった。

相手方の意向を踏まえ、仲介委員は手続の進行を検討し、相手方ならびに申請人より、本件紛争経緯に関する詳細と、手続参加への考え方について聴取を行うため、仲介委員会議を開催した。

会議の席上、相手方は紛争の経緯より、申請人に対し譲るべき点はなく、申請人から金額面の交渉の余地がない姿勢を示された以上、話し合いに応じるつもりはないと述べた。仲介委員は、本手続が非公開で行われること、訴訟まで至らずとも本手続において話し合いができれば同様の解決が可能であること、申請人側も互譲の余地を持って本手続に参加していることを説明し、引き続き手続への参加を促した。

仲介委員は、相手方の聴取結果を申請人に伝え、本手続における話し合いの継続に際し、条件面の譲歩の姿勢や、相手方が主張する修理工場との経緯について再度の確認が必要であることを伝え、併せて解決条件を再検討し、結果を報告するよう求めた。

後日、申請人は請求金額について歩み寄った額を示し、本手続の継続を希望する意思を表明したため、仲介委員は相手方に手続への応諾意思を確認したところ、相手方は本件の収束を図るためとして本件保証の保証料に相当する金額の返金を提示した。両者の乖離^{かいり}が大きかったことから、仲介委員は2回目の仲介委員会議を開催し、両当事者より和解による紛争終結の可能性について聴取した。

相手方は、先立って書面で示した保証料相当額以上の返金による和解の意思はないと述べた。また、申請人が本件車両を預け入れた修理工場において、相手方が故障箇所の調査と保証の適否を判断するよりも前に修理を進めたことから、本件保証を適用することはできないと述べた。

申請人側は、2回目の仲介委員会議に先立って、修理工場にヒアリングを行い、その結果を提出したが、事実関係に関する双方の主張に隔たりがあり、仲介委員はこれ以上の事実確認は困難であるとし、和解が成立する見込みがないと判断して、本手続を終了させた。

【事案 12】新築戸建て住宅の施工に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 3 月、相手方販売会社（代理：相手方施工会社）と戸建て住宅新築の請負契約を締結し、同年 6 月下旬、建物が引き渡された。建物は、薬剤による 5 年保証の防虫・防蟻^{ぼうぎ}処理も施されていた。

平成 30 年 6 月、害虫の侵入を不審に思い、翌日、害虫駆除業者（以下「駆除業者」という。）に侵入経路の調査と駆除を依頼したところ、害虫の徘徊^{はいかい}痕跡から、キッチン排水管周辺が侵入経路になった可能性がある^{と指摘された}。駆除業者は 30 分程度の作業時間でキッチン下の作業口蓋^{こうがい}（以下「点検蓋」という。）の隙間埋め（コーキング）の処置等を行ったので、代金 2 万 1600 円を現金で支払った。

同月下旬、相手方施工会社に経緯を説明したが、床下から害虫の侵入は有り得ないと言われ、翌月に再度点検をすることとなった。

7 月、相手方施工会社の担当者が床下を調べたところ、多数の昆虫の死骸と生体の侵入が確認された。その際、点検蓋が所定の組み付けで引き渡されていなかったことが分かった。

後日、相手方施工会社から、建築時点の施工状況を調査したが、誰が点検蓋を逆にしたまま施工したか分からなかった旨の回答があった。

消費生活センターに相談し、新築工事の段階における施工が原因で、害虫の侵入経路が残存したものと見られることから、相手方らに対し、駆除業者に支払った害虫駆除費用を負担するよう求めたが、応じられないとの回答があった。

相手方らの対応には納得できない。駆除会社に支払った害虫駆除費用相当額 2 万 1600 円を支払ってほしい。

<相手方販売会社、相手方施工会社の主張の要旨>

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。

当社らが平成 30 年 7 月初旬、申請人宅の点検蓋を確認したところ、蓋の上端が、収まるべき溝から外れて上下逆に差し込まれていると分かった。

駆除業者は、点検蓋の上端部と壁側の蓋受けにコーキングを施し、害虫侵入が起こらないようにしているが、この部分は必要に応じて取り外せるような構造となっているため、固定されてしまう施工は不適切なものである。

当社らが申請人宅を建築するに際し、点検蓋は本来の収まりで組み付けていたはずである。本件紛争における申請人の申請時の主張において、駆除業者が排水管の床下部分への接続箇所について確認の上、言及しているが、これは点検蓋を大きく取り外さないと確認できない場所であることから、点検蓋が上下逆になっていたのは、駆除業者が作業後に誤って設置したためと思われる。

平成 30 年 7 月の申請人宅における点検では、キッチン下の床板周辺にはゴキブリの死骸やふん等を確認することはできなかった。

住宅施工における害虫等の対策としては、シロアリに関する防蟻処理（5 年保証）はあるが、

ゴキブリ等の衛生害虫や不快害虫の侵入防止を確約した保証はない。また、点検蓋や周辺の内装についても、床下が通気口によって外気と通じており、昆虫等の侵入を完全に防げる構造や仕様とはなっていない。当社らの施工に過失等はなかったことについて、申請人にご理解を願いたい。

※相手方販売会社、相手方施工会社より、同内容の回答書、答弁書が提出された。

<相手方システムキッチンメーカーの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件システムキッチンの点検蓋は樹脂製で、蓋の上端は左右両端に至るまでスリットにはめ込むようになっており、下端は申請人宅でおよそ3カ所、幅3～4cmの蓋受けがあり、ここにはめ込むようになっている。正常な施工がなされている場合、点検蓋を押しした場合、蓋受けにかからない部分が湾曲するものの、すぐに復位し隙間が開かないようになっている。

申請人宅に当社製品を取り付けた下請けの施工業者は約20年の経験を持つベテランで、年間180セットを取り付けており、本件キッチンの同型品も年間60セット手がけているが、今までに同様のトラブルはない。当社製に限らず、ほとんどのシステムキッチンにおいて、本件事案における点検蓋周辺の構造は同じであり、害虫の侵入を完全に防ぐようには設計されていない。

当社は製品取り付けについて細かく指導を行っており、施工時の作業報告も義務付けており、施工当時の写真画像が残っている。

<参考人（害虫駆除業者）の説明要旨>

申請人宅を訪問し、点検・確認の上、点検蓋を固定するようコーキングによる施工を行った。点検蓋を開けた段階で、上下どのように組み付けられていたか、また、これを確認して戻したかはよく覚えていないが、相手方らが点検等で蓋を開ける可能性があったことから、容易に撤去できる固定方法を採った。

申請人宅にて点検蓋周辺が害虫の侵入経路になっていたかは断言できないが、一般的に最もゴキブリが集まりやすく、侵入場所になることは説明をした。

2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より居宅内に害虫が侵入した以降の対応と経緯について詳細を聴取した。

駆除業者にも参考人として出席を求め、点検と駆除作業の内容について確認を行ったが、点検蓋部分が害虫の直接の侵入場所であることや、点検蓋がどのタイミングで本来と異なった組み付けになっていたか、については特定できなかった。

相手方販売会社、相手方施工会社、相手方システムキッチンメーカーそれぞれから、申請人宅における施工や害虫等の侵入対策について確認したが、排水管部分を含め、本来の仕様通りのものが納品、設置されており、点検蓋は害虫の侵入を防ぐためのものでもないことから、施工上の瑕疵や製品上の欠陥による害虫の侵入であると認定するのは困難であった。また、害虫侵入を完全に防ぐことはできないというのが事業者側の一般的な理解であることも分かった。

問題は、製品そのものよりも、害虫駆除後、申請人が相手方販売会社に問い合わせを行った際、害虫の侵入は有り得ないとの回答を得たことであって、これが本件紛争に至る要因のひとつと考

えられるに至った。

仲介委員は、申請人と相手方販売会社・施工会社において、今後の定期的な住宅メンテナンス等、良好な関係の回復と維持が必要であることを考慮しながらも、申請人や申請人の家族における害虫駆除に関わる心労等の経緯に鑑み、駆除費用のおおむね半額の解決金支払いによる和解を両当事者に提案し、双方がおおむね了承したため期日を終了した。

期日後、相手方販売会社より、和解案の文書を確定する過程で、自社側に法的問題点がないことの確認や守秘条項の明記を求める意見が出され、これに申請人は応じられないと回答したことから、仲介委員は本件手続で和解が成立することは困難と判断し、手続を終了した。

【事案 13】中古自動車の購入に関する紛争（6）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 4 月中旬、相手方保証会社グループである相手方販売会社の中古車販売ウェブサイト（以下「販売サイト」という。）で、外国製スポーツカー（以下「本件車両」という。）を見つけた。販売サイトの表記では、車種問わず初度登録から 15 年未満の車両を対象に走行距離無制限で何度でも継続可能な保証が 1 年間付帯される（以下「本件保証」という。）とあったので、初度登録から 13 年経過している本件車両も保証が付帯されていると認識した。

また、相手方保証会社のウェブサイトで本件保証を確認したところ、グループ販売会社で購入可能な車は、納車前整備を条件にすべて本件保証が付く旨の記載を確認した。

後日、必要な諸手続を済ませて 5 月上旬に相手方販売会社で納車を受けた。納車前点検整備は、相手方保証会社の整備工場が実施した。

6 月初旬、本件車両にて遠方に旅行中、現地でクーラントキャップ取り付け不備に起因するオーバーヒートが発生し、自走不可能となった。相手方販売会社に電話して本件保証で提供されるレッカーサービスと無償修理を求めたところ、保証が付かない車両だと言われた。しかし、相手方販売会社が相手方保証会社と交渉し、相手方販売会社より修理代金の補償を受けた。

7 月中旬、エンジン、ミッション、車両各種センサー類が不調となる 2 回目の故障が発生した。相手方販売会社の整備水準に疑問を持ったので、専門工場での修理を行い、費用を相手方販売会社に求めたが拒まれた。

相手方販売会社は、納車前整備は適切に行われたと述べる一方、全車に 1 年間の保証が付帯するとのウェブサイト上の記載は誤りで、そのことは契約前に説明しており、保証対応には応じられないとしている。また、相手方保証会社も、納車前整備は適切に行っていることから、1 回目の故障の修理費用を超える補償はできないとしている。

今後の保証や売買契約の解消までは求めないが、既に要した納車時整備費用の半額 4 万 9000 円と、2 回目の故障に対する修理費用 26 万 4000 円、合計 31 万 3000 円の支払いについて、相手方から求める。

＜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。

本件車両は、相手方保証会社より本件保証が適用できる車両として取り扱っており、申請人が来店した際、本件保証について十数万円との費用を含めた説明を行い、加入の勧誘を行った。その上で、申請人からは保証に加入しない旨の意思表示があったため、売買契約書（注文書）においても、本件保証適用なしとして作成し、申請人とこれを取り交わし、署名・押印を得ている。

よって、本件車両は本件保証が適用されない条件で販売しており、申請人が求める故障修理費用の支払いには応じられない。なお、本件車両のウェブサイト上の表示については、相手方保証会社が掲出しているものであり、当社は関知・関与していないし、本件車両に本件保証が適用できないとの相手方保証会社の主張は誤っている。

<相手方保証会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件車両は、平成30年5月に当社工場で納車前整備を行い、相手方販売会社へ回送した。6月初旬のオーバーヒートは、納車整備時のミスであると考えられたため、当社負担として相手方販売会社に補修費用を振り込んである。

7月中旬の故障については、納車から2カ月経過していること、その間、申請人が本件車両をある程度運転していることを踏まえると、申請人の車両使用に起因していると考えられる。

当社では、本件保証は、初度登録から10年以内の車両に適用できるものとしている。本件車両は初度登録から13年を経過した車両であり、そもそも本件保証が適用できない車両として販売していることから、故障の修理費用は申請人が負担すべきである。

なお、本件車両販売に際し、ウェブサイト上の掲示で保証制度が付帯する旨のコメントを付加していたこと、また、当社ウェブサイト上に保証制度に関する古い記載が残っていたことは誤りとして認めるので、申請人に誤解をさせた点について対応を別途検討したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、当事者より契約に至る経緯や本件車両の状況、本件保証制度について聴取を行った。

第1回期日では、申請人は、相手方保証会社のウェブサイト上の掲示を信頼し、車両価格に本件保証費用が含まれているとの認識で契約に至ったと述べた。その上で、契約締結に際し、相手方販売会社から保証に関する説明や提案は一切受けていないと述べ、本件保証に基づく修理代の支払いを求めるが、話し合いにより、ある程度の歩み寄りが可能だと述べた。

相手方保証会社は、本件保証は車両代金とは別にオプションとして付けるもので、保証契約が成立している場合には保証料の収受と引き換えに保証書を発行していると説明した上で、本件車両は初度登録から13年を経過しており、そもそも本件保証を設定できないことから（保証対象外の車両）、保証適用を前提とした歩み寄りによる解決には応じられないと述べた。

相手方販売会社は、申請人の来店時、本件車両の確認後、本件保証を説明し提案したが、申請人が断ったため、保証なしの注文書を作成し、申請人に送付したと述べた。

第2回期日で、相手方保証会社は、ウェブサイト上の表示や本件車両に付された保証制度の記載等、申請人が本件保証の適用条件を誤解した点を考慮し、納車整備費用の半額相当額を支払って和解する用意があると述べた。これに申請人が応じたため、申請人と相手方保証会社の間では和解が成立した。

相手方販売会社は、本件保証が適用できる車両であることは間違いなく、該当する車種向けの料金表も相手方保証会社から受け取っていると述べ、本件車両が保証対象外であるとの相手方保証会社の説明が誤りであるとし、本件保証の販売は自社利益にもなることから、申請人に限らず来客時には本件保証を提案していると述べた。

仲介委員は、相手方販売会社に対し、販売時の保証適否に関する説明について問題点があったことを指摘し、再度和解に向けた検討を求めた。

期日後、相手方販売会社は、申請人に返金等を行う考えはない旨を表明したため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させた。

【事案 14】育毛クリニック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 月下旬、インターネットで相手方クリニックのホームページを見て連絡し、毛髪再生医療の体験を 8 万円で受けられることを確認の上、クリニックを訪れた。

診察室で医師から頭皮チェックを受け、男性型脱毛症と言われた。その後、担当者にマイクロスコープで診断してもらおうと、毛髪再生医療を受ける方がいいとのことだった。8 万円の体験を受けたいと伝えたところ、「あれはホームページに記載しているだけで意味がない。実際あのコースはないと思ってください」「だいたい 8 万円で治るわけない。8 万円で治ったら全国にいる薄毛の人は困らない」と言われ、72 万円のコースを提示された。

また、薬についても既に病院でもらっているから不要と断ったが、効きが良いと高価なものを薦められ、総額約 95 万円となった。

毛髪再生医療 1 回しか受けるつもりがなかったので 1 回分の治療を申し出たが、「これだけしたら治る」「髪が生えてきます」「毛髪再生医療を 6 回受けてもらい、薬を飲んでもらえれば絶対良くなります」などと言われたため、相手方クリニックの勧誘を渋々承諾し、相手方信販会社とローン契約をした。当日は薄毛箇所 20～30 カ所程度の注射を受けた。

全 6 回の治療を受けたものの、相変わらず髪は薄く理髪店でも以前と変わらないと言われたため、相手方クリニックと話し合い、平成 30 年 6 月、約 26 万円の返金を受けた。

契約をなかったこととして今後の信販請求を止め、既に支払った金額から上記金額を差し引いた金額を返金してほしい。

<相手方クリニックの主張の要旨>

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。

毛髪再生医療は毛根の機能を回復させるところから始まり、薬により産毛等を育てて毛髪を復活させるというものであるから、半年以上の時間が必要なことは当然であるし、そのことはホームページにも明記している。8 万円の体験については、効果を試すためのものではなく、頭に注射を打つことに抵抗がないかどうかを試す意味での体験である。

治療開始から 3、4 カ月後には、これまで毛髪がなかった箇所に産毛が生え始めるなど効果が出始めていた。その状態を、薬を使用して保護し、産毛を育成して黒髪を復活させる段階であったが、申請人は薬の服用を軽視したり、生えてきている細かい毛を抜くなどの行為に及んだりしたため、育毛の効果が十分出なかった。

契約金額の内訳は、役務が 78 万円（税別）、薬が 10 万 3000 円（税別）であり、薬については 2 万 6000 円分を返金回収し、その他は使用済みとなっている。

相手方クリニックは申請人の希望に応じて、既に約 26 万円の返金を行って和解が成立しているが、紛争の早期解決の見地より追加で検討可能な返金額は、約 58 万円である。

<相手方信販会社の主張の要旨>

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。

立て替え払い契約とその決済の対象となる契約は別個独立であり、割賦販売法に基づく抗弁の接続により未払い金の請求を拒絶できるにとどまるため、既払い金の返還請求については法律上理由がない。

また、申請人と相手方クリニックとの間には平成 30 年 6 月に和解が成立しており、抗弁事由が解消されていると考えている。

なお、立て替え金総額は 90 万円（分割払手数料なし）であり、相手方信販会社に対する既払い金額は 48 万 7500 円である。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事実関係および和解に向けた意向を確認した。

相手方クリニックは、治療前後の写真からすると、毛髪再生医療としての一般的な水準の効果は認められるとした上で、申請人がそれを認めるのであれば、約 58 万円を支払うと述べた。

これに申請人も同意したため、相手方信販会社とも調整の上、相手方クリニックから相手方信販会社に対してクレジット残債 41 万 2500 円、申請人に対して約 17 万円を支払う内容で、全当事者間に和解が成立した。

【事案 15】 宿泊予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 30 年 9 月、海外事業者が運営する宿泊施設の予約サイト(以下「本件予約サイト」という。)で相手方ホテルを見つけた。本件予約サイト内の相手方ページには「キャンセルの場合、宿泊料金の全額が請求されます」とのキャンセルポリシーが記載されていたが、相手方ホームページでは、宿泊 3 日前からキャンセル料がかかるとのことであった。また、本件予約サイト上で、相手方は、数カ月前でもキャンセルできないとの苦情(口コミ)に対し、「キャンセル希望のご連絡を頂いたのは 3 日前です」と反論していたため、本件予約サイトを通じた予約でも相手方ホームページのキャンセルポリシーが適用されるのかと思った。そこで、本件予約サイトを通じ、約 2 カ月後の宿泊予定で 3 泊の予約をした(以下「本件宿泊契約」という。)。宿泊費の 3 万 500 円はクレジットカードで即時決済した。

宿泊予定日の 4 週間前、都合により、契約をキャンセルせざるを得なくなった。ホテルに電話で連絡したところ、「予約サイトで予約をした場合は、キャンセルは電話でなく予約サイトを通じて行ってほしい。返金は一切できない」とのことだったため、やむを得ず予約サイトを通じて予約をキャンセルした。消費生活センターに相談した上で、相手方に対し、消費者契約法の不当条項に該当する可能性があるとして指摘したが、相手方は返金を認めなかった。3 万 500 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。

本件予約サイト以外の複数の大手予約サイトでも、「宿泊料の返金はなし」とのキャンセルポリシーで予約を受け付けることが可能であり、これが違法であれば、これらの予約サイトに対し業務改善命令が出されているはずである。本件のキャンセルポリシーは消費者契約法 9 条 1 項に反するものではない。

申請人は、予約サイトでキャンセルの場合は返金しないと明記しているのになぜ予約を行ったのか。申請人は予約サイトでキャンセルをする前に当施設に連絡すべきだった。申請書の記載からも、申請人は宿泊契約を軽視していると考えられる。相手方のような小型の宿泊施設にとって、オフシーズンの貸し切り利用は大変重要だが、申請人から予約があった時点で、相手方は貸し切りの予約が取れなくなり、申請人が予約している以外の空室で予約を取っていかなければならない。

なお、申請人は相手方が本件予約サイトのみキャンセル料等の条件を特別に設定していると主張するが、同様の扱いとしている予約サイトが他にもある。その理由は、本社が海外にあり、宿泊施設側ではキャンセルができず、宿泊者との間で問題が発生した場合に返答に時間がかかること、時間帯によってはカスタマーサービスが英語のみになること、手数料が国内予約サイトの 1.5 倍程度であること等である。

2. 手續の経過と結果(不調)

仲介委員は、期日において、申請人から本件宿泊契約をキャンセルした経緯を聴き取った。その結果、具体的な実損は特定できないものの、本件宿泊契約のキャンセル料については平均的損害を超える可能性が残ると考えられた。

そこで仲介委員は相手方に対し、申請人が本件宿泊予約をキャンセルせざるを得なかった事情を説明した上で、申請人のキャンセルによる実損について質問した。しかし、相手方は、「当方は同種事案の訴訟で第一審に勝訴している。従って、キャンセル料を宿泊代金全額として一切返金しないとの対応に問題はなく、和解に応じる気は一切ない。実損についても確認する気はない」と述べた。仲介委員は相手方が言及した訴訟は控訴審の審理中であり、第一審の判決は確定的ではないことに触れながら、本件手続での解決に向け、譲歩を促した。しかし、相手方の態度はかたくて説得がかなわなかったため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

【事案 16】仮想通貨トレードシステムに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

仮想通貨に興味があり、平成 29 年 12 月初旬、相手方のメールマガジンを登録した。同日中に送られてきた相手方からのメールには、「勝率 90%で誰もが 10 億円を稼ぐ」「言われた通りにやるだけで、資産を 50 倍・100 倍・1000 倍に」と、誰でも簡単にもうけられるような内容が記載されていた。その後も相手方からほぼ毎日、相手方の仮想通貨チームのトレード結果が莫大な利益を上げているとの内容のメールマガジンが届いた。

同月中旬、相手方の指示通りにトレードするだけで高額な利益が得られるとするプロジェクト（以下「本件プロジェクト」という。）の入会案内がメールと SNS で届き、参加すれば高額な利益が得られると思った。また金融商品取引業の登録業者として相手方の会社名が記載されており、信頼できると考えたため、本件プロジェクトの 1 年間コースの申し込みを行った（約 30 万円、クレジットカード 3 回払い）。

数日後、相手方が買い付けた仮想通貨の名称や決済目安、上昇予測期間等が書かれたメールが届き、その後も仮想通貨の銘柄や売却目安などが記載されたメールを受け取り、幾つかのメールに記載された指示通りに仮想通貨を購入し、取引を行っていた（約 80 万円）。平成 30 年 5 月以降、売却指示に関するメールが来なくなり、同年 8 月に、仮想通貨の一部の銘柄をいったん売却し、他銘柄に移行するとの内容のメールが届いた。指示通り売却すれば損失が確定することとなるため、売却せずに保有することにした。しかし、ほとんどの仮想通貨は決済の指示がなかったため売却できなくなって損失も膨らみ、資産価値は 18 万円程度に下落した。当初相手方に説明された内容と話が違うと思い、最寄りの消費生活センターに相談して相手方に返金を求めたが拒否され、解決できなかった。

納得できないので、契約を取り消して返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件プロジェクトの広告に記載した実績は事実であり、不実告知には該当しない。また、相手方が行う取引を再現することで、将来大きな利益を享受できる可能性があることを告知したにすぎず、本件プロジェクトの参加者が仮想通貨取引によって将来利益を生ずることが確実であると誤認させるような決めつけ方はしていない。そのため、断定的判断の提供には該当しない。

以上のことから、相手方が売買代金を返還しなければならない法的根拠はないが、条件次第では和解に応じる余地はある。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

期日において、仲介委員が、本件における不実告知や断定的判断についても指摘しながら詳しく聴取したところ、相手方は和解に応じる条件として、返金額はクレジットカードの手数料を除いた金額とすること、和解をするための諸条件を確認するために、いったん持ち帰って検討する等と述べた。申請人は相手方の全額返金の提案を受け入れたいと述べた。

期日後、申請人から、本手続外において当事者間で和解が成立したため、本申請を取り下げる旨の連絡があった。その後、申請人より、申請の取下書が提出されたため、本手続を終了するに至った。

【事案 17】 クリーニング事故に関する紛争（8）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 27 年 7 月、イタリア製のムートンコート（以下「本件コート」という。）を約 60 万円で購入した。年数回、合計 10 回程度着用したが、これまでクリーニングに出したことはない。

平成 30 年 4 月、相手方が運営するクリーニング店に本件コートを預け、クリーニングの可否を尋ねるとともに見積もりを依頼したところ、後日連絡があり、代金は 7776 円でクリーニング可能とのことだったため、翌月、店頭にて代金を支払い（以下「本件契約」という。）、クリーニングに当たっての注意事項が記載された同意書に署名した。その際、ボタンの色が 1 つ違っているとの指摘はあったが、変色や色むら等の指摘はなく、クリーニング方法に関する説明もなかった。

クリーニング終了後、本件コートを持ち帰り、帰宅直後に状態を確認したところ、本件コートの変色や色むらを発見したため、相手方に持参して調査を依頼した。

その後、実際にクリーニング業務を行った委託先を交えて相手方と話し合ったところ、クリーニング委託先は、作業前に検品を行い、商品の状態を表すタグ（「スレ」「キズ」「汚れ」「シミ」「日焼」「色差」「色ムラ」と表記）を付けたと報告した。他方、クリーニング委託先から本件コートの輸入元に調査を依頼したところ、クリーニングによって日焼けが顕著化した可能性が指摘された。

また、消費生活センターが検査機関に商品テストを依頼したところ、外観観察と光学顕微鏡による観察結果からは日焼けや摩耗とは考えにくいこと、ドライクリーニング不可の表示のある商品であるにもかかわらずドライクリーニングを行ったことで、ドライクリーニングの溶剤により繊維が損傷・変色した可能性が指摘された。

相手方からは、クリーニング代金の返金と約 30 万円の賠償を提示されたが、納得できない。本件コートはデザイン性の高いもので、色むらがある状態では着用できないため、クリーニング代金の返金とクリーニング事故賠償基準に基づいた約 49 万円の賠償をしてほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

実際にクリーニング業務を行ったのはクリーニング委託先であり、相手方は取次業務を行っているにすぎないため、クリーニング委託先の見解に基づいて主張する。

本件コートの最大の毀損箇所は「色ムラ」であるところ、両袖の峰部分が顕著に淡黄色であり、前身頃部分に淡黄色と灰色の色むらが存在する。

申請人が依頼した検査機関の結果では、「淡黄色がクリーニングにより灰色に変色した」と指摘されているが、クリーニング工程および保管時に摩擦、紫外線および液体の影響を受けやすい箇所は峰部等の表面に露出している部分であり、その部分が元の色とは考えられない。

影響を受けにくい襟裏の灰色が元の色であり、全く色むらが発生していないことから、本件コートの色むらは紫外線等の影響による色素の欠落および着用時の摩耗、排気ガス等による色素の欠落が主要因であり、クリーニングにより色合いの変化が顕在化したものと考えている。

また、本件コートにはドライクリーニング不可の表示に加え、水洗い不可の表示も存在するため、一般的なドライクリーニングはできないが、長年の経験で洗剤の配合等によりムートンのド

ライククリーニングは有効と考えている。

消費生活センターが提示した検査機関のテスト結果には検査機関名等が記されておらず、出所不明であるため、厳格な検査を求める。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方のクリーニング委託先を関係人として参加させ、関係人のホームページには高価な毛皮にはパウダークリーニングを実施する旨の記載があるにもかかわらず、本件でドライクリーニングを実施した経緯について聴取した。

関係人は、パウダークリーニングにおいても水または石油溶剤を使用することになるところ、本件ではドライクリーニングが最適と判断したと述べた。その上で、洗浄前の検査にて色むらや色差が見つかっており、そのことを申請人に伝えないままクリーニングを実施した過失はあるものの、変色がクリーニングによるものではない可能性もあることや、クリーニングを行えば一定のレベルで品質の劣化が避けられないことを主張し、自社に過失はないと考えているため、本件コートを引き取って自社の費用で破壊検査を実施したいと述べた。

他方、各当事者は紛争を長期化させる意向がなく、金額の折り合いがつくのであれば早期に和解したいと述べたため、当事者双方の譲歩により、相手方が申請人に対し 40 万円を支払い、申請人が相手方に本件コートを引き渡す内容で、和解が成立した。

【事案 18】クレジットカードの不正利用に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 6 月下旬、相手方からクレジットカードがシンガポールで不正利用（約 22 万円）された可能性があるとの連絡があり、補償できるか審査により決定すると言われた。そのクレジットカードは利用停止にしてもらい、相手方において新規でクレジットカードを作成した。

後日、相手方から不正利用について思い当たる原因はないかと聞かれ、6 月中旬に某有名企業からメール（以下「メール①」という。）が来て、支払い情報を変更するためにクレジットカード情報を入力したと伝え、6 月中旬に受信したメール①に加え、6 月末に受信したメール（以下「メール②」という。）を提出した。新規にクレジットカードを作成した後に受信したメール②に対してはクレジットカード情報を入力していないが、相手方に送れば、怪しいメールであるか調べてくれると思った。

同年 7 月、相手方から連絡があり、新規発行のクレジットカードを使って、シンガポールで、約 14 万円、その数日後に約 23 万円の不正利用があったと言われた。身に覚えがないと伝えたところ、同年 10 月、相手方から 6 月分の不正利用は補償できるが、7 月分の不正利用については補償できないと言われた。

新規発行されたクレジットカードについては、インターネット決済で利用するため、幾つかのサイト等に登録したことから、そこから不正利用につながったのかもしれない。

自分は利用していないので、7 月分の不正利用分約 37 万円を支払いたくない。

＜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。

6 月の不正利用の原因について心当たりを申請人に聞いたところ、6 月中旬に某有名企業を装ったメール①にクレジットカード情報を入力したことが原因と考えていると回答があった。

7 月の不正利用の原因は、6 月末に申請人に届いた某有名企業を装ったメール②に申請人が新規発行のクレジットカード情報を入力したことにあると考えられる。

申請人は、6 月の不正利用の原因を認識していたにもかかわらず、同様のメールに安易にクレジットカード情報を入力し、わずか 20 日の間に再度不正利用を発生させたという重大な過失があると考えられるため、会員規約の定めに従い、損害の補填^{ほてん}を行わないと判断した。

7 月の不正利用にかかる債務は申請人の負担とすることを考えている。

2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日において、相手方は、申請人が相手方との電話のやりとりにおいて、メール②に対して新規発行のクレジットカードの情報を入力したと認めており、その録音データがあると述べた。フィッシングメールに対してクレジットカード情報を入力したか否かについて、両当事者で事実認識が大幅に異なるため、仲介委員は相手方に当該録音の反訳の提出を、申請人にクレジットカード情報を登録し不正利用につながったと推測されるサイト等のクレジットカード情報に関する会員画面の写しの提出を求めた。

後日、申請人から会員画面の写しが提出された。クレジットカード番号の大部分がマスキングされていたことから、第三者がサイトに不正ログインしたとしてもクレジットカードの不正利用につながらないと思われた。

他方、相手方からは電話録音の反訳が提出された。6月の不正利用後、相手方が申請人に不正利用の原因について尋ねた通話では、相手方は申請人に対し、フィッシングという言葉聞いたことはあるか、情報が漏れてしまうことがある等と伝えてはいるものの、十分に注意喚起したとまでは言い難いものであった。また、7月の不正利用後の通話では、申請人は当初、メール②に対して新規発行のクレジットカード情報を入力しておらず、某有名企業の公式サイトにアクセスして古いクレジットカード情報を削除したと述べていたが、相手方と話すうちに、メール②のリンク先のサイトでクレジットカード情報を入力したかもしれないと認める発言に変わっていた。

第2回期日において、仲介委員が申請人に反訳を見せたところ、申請人は、電話では気が動転してそう答えたのかもしれないが、某有名企業からクレジットカード情報の削除について確認メールが届いていた、と主張したため、仲介委員はそのメールを示すよう要請した。

仲介委員は相手方に、6月の不正利用の後、フィッシングに関する注意喚起が十分でなかったのではないかと指摘した。相手方は、電話のやりとりで申請人はフィッシングとは何かを認識するに至っており、注意喚起が足りなかったとも考えていないと主張した。また、申請人の主張を裏付ける資料提供がない中で、申請人の主張通り認定することはできないと述べた。

後日、申請人から某有名企業からの削除確認メールは見当たらなかった、怪しいと思うメールはすべて削除しており、確認メールも削除してしまったようだとし出があった。

第3回期日において、仲介委員は、申請人の主張を裏付ける資料が提出されないため、支払い免除が見込めない状況を踏まえ、申請人に返済可能な金額を尋ねたところ、申請人からは、正社員からパートタイマーになり収入が減った、長年疾患を抱えており精神障害者手帳3級を持っている、月2万円なら支払える、などの申し出がなされた。

仲介委員は相手方に対し、申請人の主張を裏付ける資料提出はなかったが、不正利用の原因が特定されていない中で、申請人に7月の不正利用全額を負担させるのは酷である、仮に申請人がフィッシングサイトにクレジットカード情報を入力していたとしても、フィッシングメールは非常に巧妙化しており、重過失とまでは言えないのではないかと、申請人の事情も踏まえて和解額を検討してほしいと伝えた。

相手方は申請人の状況を考慮し、7月の不正利用2取引のうち最初の取引約14万円を補償し、2取引目の約23万円は通常のカード決済の条件通りに支払ってもらうことで和解を検討できる、分割払いも対応できると回答した。

申請人が相手方の提案に同意したため、和解が成立した。

【事案 19】美容クリニックの治療費の返金に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 9 月中旬、顔の脂肪溶解注射を受けたいと思い、相手方に予約を入れた。

同年 10 月初旬、相手方を訪れたところ、相手方の看護師にフェイスリフトや鼻先縮小手術等、脂肪溶解注射とは別の施術(以下「フェイスリフト等の施術」という。)を勧められた。希望していた脂肪溶解注射については、相手方ホームページに記載の金額と異なり、1 回の施術につき 30 万円ほどかかり、回数も 5 回受けなければならず、皮膚がたるむこともあると説明された。

一方で、フェイスリフト等の施術については、本日契約すればモニター価格になると言われた。施術を受けるかどうかについて、後日回答したいと伝えたが、2 時間ほど勧誘を受け、「今日でなければモニター価格で安くできない」と言われ、断りきれずに契約した(約 110 万円)。契約金額や支払い方法については施術前に決め、その日のうちにフェイスリフト等の施術のすべてが可能であったが、そのうちフェイスリフトとあごへのヒアルロン酸注射のみを受け、約 10 万円を支払い、残金についての支払期限はないものの、同月内に支払う予定であった。残りの施術については、同月下旬に施術することとした。

ヒアルロン酸注射はその場での施術を受けたくないと伝えたが医師に伝わらず注射されてしまった。強引な契約だったと思い、これ以上の施術は受けたくないと相手方に申し出たが、未施術分の代金約 100 万円全額を支払ってもらおうと言われた。納得できなかったため、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。

契約をなかったことにして、未払い金約 100 万円の請求を取り下げしてほしい。

＜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。

フェイスリフト等の施術は、施術が 1 回で終わることや、経過観察は術後 1 週間としていることから、特定商取引法上の特定継続的役務提供には当たらず、クーリング・オフの対象ではない。

こちらから提示している金額は、モニターになっていただくことを条件として提示しており、申請人が後日予定していた処置を取りやめたことにより、モニターになっていただく条件も破棄となった。

本来であれば、通常価格で残金を請求するところではあるが、歩み寄る形として、モニター価格のままで、処置済み分のみを請求としている。

そのため、未払い金約 100 万円の支払いを求める。

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、両当事者からの聴取を踏まえ、相手方に対し、①フェイスリフト等の施術に関する契約書が見当たらない、②モニター契約書には、モニター契約の解約をした場合に割引額の返金の記載はあるものの、施術契約自体を解約した場合に割引額を返金するとは記載されておらず、不明瞭である、③術後の経過観察については 1 カ月後を想定していた場合、フェイスリフト等の施術が特定商取引法における特定継続的役務提供に該当する可能性が高く、

その場合には法定書面が交付されていないと、クーリング・オフが可能である-等と指摘し、フェイスイスリフト等の施術の契約書の提出と併せて、本件解決のための譲歩を求めた。

期日後に相手方から資料の提出があったが、既に申請人から提出されていた領収書と支払期限等が記入された書面であり、契約書と思われる書面ではなかった。また経過観察は術後1週間であるため特定継続的役務提供には該当しないとの見解を示した。

第2回期日で仲介委員は、相手方へ①期日間に提出された書面は契約書ではなく、契約書が存在しないと思われる、②施術後1週間後に経過観察のための来院を促しているとしても、複数回の施術が予定され、初回の契約・施術日から計算すると、1カ月を超える契約と思われる-こと等を指摘し、本件解決のため、請求金額を60万円とする和解案を提示した。

相手方は、特定商取引法上の特定継続的役務提供には該当しないと考えているものの、本件紛争の早期解決のためとして和解案に応じ、申請人もこれに応じたため、和解が成立した。

【事案 20】美容器具による脱毛に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 25 年 3 月、クリップを両耳上部の毛髪に付けるだけで目尻の小じわ、まぶたのたるみを瞬時に引き上げ、張りのある笑顔になれるという美容器具をインターネット通販で購入した（以下「本件商品」という。）。

仕事の関係ですぐには使用できず包装された状態で保管していたが、平成 26 年 1 月ごろから相手方製造会社の取扱説明書に記載された通りの用法で使用を開始し、当初 3 カ月は週 3、4 日、1 日約 6 時間使用し、その後は週 1、2 日、1 日約 6 時間使用していた。使用を始めてから 1 年程度は何ら異常がなかったが、平成 27 年に入ってから、頭皮に痛みを感じるようになったため使用を中止し、様子を見ていた。ところが、頭髪を洗った際に抜け毛が多くなり、同年 12 月ごろから翌年春にかけて、両耳上部の毛髪が大量に抜けてしまった。

本件商品の使用が脱毛の原因だと思ったため、平成 28 年 6 月、相手方販売会社に連絡したところ、育毛剤を使用するよう助言され、購入に充てるための商品券が送られてきた。しかし、育毛剤を使用しても効果がなかったため相手方販売会社に再度連絡したところ、美容皮膚科を紹介された。美容皮膚科には 9 月から翌年 5 月まで通院し、「牽引性脱毛症」と診断され、ステロイド外用等の治療を行ったが改善は見られず、治療は終了した。治療費は相手方販売会社から受領した。

説明書に記載の用法に従って使用し、異常を感じた際にすぐに使用を中止したにもかかわらず外顔に醜状を残す重篤な後遺障害が生じたのであるから、後遺障害慰謝料 290 万円を支払ってほしい。

<相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社はかつて本件商品を製造していたが、申請人が購入した当時は製造しておらず、また、本件商品には当社を製造業者であると誤認させるような氏名の表示はないため、製造物責任法に言う製造業者等には該当しない。なお、本件商品は当社の独占販売ではなく、他の事業者も販売している。

また、本件商品は用法に従って使用していれば何ら安全上の問題が発生するものではないため、欠陥も存在しない。脱毛は申請人の説明書を逸脱した商品の使用が原因と考えている。

以上により、当社が製造物責任法により法的責任を負うことはない。

なお、平成 28 年 6 月に連絡を受けて以降、申請人に対しては誠実に対応している。

<相手方製造会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件商品は企画・設計を相手方販売会社が行い、かつては製造も相手方販売会社が行っていた。その後、平成 25 年からは当社が製造するようになった。

本件商品は説明書に従った使用をすれば、申請人のような脱毛は発生しない。脱毛の原因は不

知であるが、仮に、本件商品の使用により脱毛したのであれば、申請人は、説明書に従って使用していなかったと考えられる。

労災の後遺障害認定基準によれば、「醜状」は頭部にあっては「卵大面以上の^{はんこん}癩痕」である必要がある。また、「癩痕」であっても「頭髪等に隠れる部分」については「醜状」として扱わない。毛髪の存在しない皮膚は「癩痕」には該当せず、仮に該当したとしても、「頭髪に隠れる部分」であるため「醜状」には該当しない。よって、「外貌に醜状を残すもの」には該当しない。

また、脱毛しても時間の経過で毛髪は再生するのであるから、「将来においても回復が困難と見込まれる身体的な^{きそん}毀損状態」には当たらず、後遺障害には該当しない。

もっとも、申請人に対して見舞金を支払うことで本件を解決する意向はある。

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、申請人の症状を確認するとともに治療の経過を聴取した。美容皮膚科の治療が終了してから既に2年半が経過しているが、脱毛部分の髪は生えていなかった。申請人は、美容皮膚科の治療終了後、治療のため、同病院の診断書をもって複数の医療機関を訪れたものの、改善しなかったため、美容院にも行けず、今後、髪を束ねることもできないことから、生活にも支障が生じていると述べた。

仲介委員は、相手方販売会社に対し、ホームページ上の、販売ページの表記等からすると、相手方販売会社は、実質的な製造業者と認めることができる氏名等の表示をした者に該当する可能性があることから、製造物責任法にいう「製造業者等」に該当するのではないかと指摘した。その上で、相手方らに対し、本件商品に製造物責任法上の欠陥が存在するか否かは判然としないものの、少なくとも本件商品が脱毛のきっかけになったことは推認できることから、症状の重大性に鑑み、一定額の見舞金の支払いについて前向きに検討するよう促した。それとともに、申請人に対し、解決に向けて譲歩可能な金額等を再度検討するよう促した。

期日後、申請人からは相手方2社で合計150万円の解決金を支払うとともに、本件商品の広告、説明書の表示を改善する等の再発防止策を講じるよう求める内容の書面が提出された。

これに相手方らが応じたため、第2回期日で和解条項について調整し、全当事者間で和解が成立した。

【事案 21】語学教室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 11 月、海外旅行を機に英会話を習得したいと思い、相手方で体験レッスンを受けた後、マンツーマンレッスンの契約をして、代金を全額現金で支払った（契約期間 6 カ月、20 回コース、約 14 万円、以下「本件契約」という。）。また、翌月までの間に 3 回の予約を入れた。

本件契約から数日後、突如母親の介護が必要となり、3 回の予約をすべてキャンセルした。その後も、仕事と介護で忙しく、相手方のレッスンに通う余裕がなかった。解約のため相手方の教室を訪れると、事務員 A に「レッスンを受けずに辞めるのはもったいない。今辞めても手数料として 3 割頂くことになる。契約期間の延長を代表者に相談してあげる」と言われた。その日は、言われた通り次の予約をして帰宅したが、結局受講が難しく、新たな予約もキャンセルした。

平成 30 年 4 月、解約のため教室に行くと、事務員 A は退職しており、事務員 B が対応した。解約書類の確認に時間がかかるとのことだったので、日を改めて手続することにした。その後、事務員 B から書類がそろったと電話があったので教室を訪れたが、事務員 B は不在だった。対応した事務員 C に解約書類が分からないと言われ、仕方なく帰宅した。

同年 6 月、教室に解約手続に行くと、事務員 C が対応した。「本日付の解約となる。契約期間である 6 カ月経過後の解約なので、返金はできない」と言われた。相手方の書類がそろわないため遅くなったと反論したが、応じてもらえず、その日を退学日として解約書面に記入した。

同月、消費生活センターに相談したが、相手方は返金を認めず、「改めて 6 カ月間、20 回の受講を可能にする」との申し出をしてきた。これ以上受講する気はなく、相手方から交付された書面のクーリング・オフに関する記載が不十分であるなど、複数の不備がみられたため、相手方にクーリング・オフ通知を送付したが、相手方は対応しなかった。返金してほしい。

＜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。

申請人の請求を認めない。

返金には応じられない。和解案を提示したが、拒絶されている。

申請人は契約時に、入学申込書に書かれた入学規則について説明を受け、承諾の上、受講期間が 6 カ月であるコースを選択した。なお、入学申込書には受講期間が過ぎた場合、受講料はいかなる場合も返金しない旨、また、退学申請は退学の 30 日前までに所定の書類に署名が必要な旨を記載している。

申請人が退学手続のために来校したことや退学の希望について、代表者はいずれの事務員からも聞いていない。

2. 手続の経過と結果（和解）

期日において、相手方代表者は日本語による十分な意思疎通ができないため、通訳として相手方の日本語を話せる外国人講師を伴って出席した。仲介委員は、相手方に対し、特定商取引法に規定される契約書面の交付およびクーリング・オフについて説明し、本件は契約書面に明らかな不備が複数みられるため、クーリング・オフが可能であることから、法律に基づき契約金額全額

を返金するよう求めた。

相手方代表者は「特定商取引法について詳しく知らなかったが、今回説明を受けてクーリング・オフ制度については理解した」と述べながらも、「申請人も本件契約書の内容は理解して契約したはずだ」などと理由をつけて返金を拒んだ。これに対し仲介委員は、クーリング・オフは強行規定なので、契約が成立していたとしても法律に従って返金する必要があると繰り返し説得を行った。

その上で、仲介委員が相手方代表者に対し、本件の解決のために、例えば受領金額の8割を返金することでどうかと提案したところ、相手方代表者は契約金額の半額の約7万円であれば返金すると述べた。申請人もこれに応じたため和解が成立した。

【事案 22】 保険転換契約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、25 年間加入している相手方の生命保険の受取人を変更したいと思い、相手方に連絡したところ、新しい担当者から連絡があり、職場への訪問を受けた。担当者から「保険内容が古いため、新しい保険に変えた方が良い」と説明を受けた。保険内容をほとんど変えず毎月の保険料も今と同じであれば、新しい保険にしても良いと思った。

後日、改めて詳細な説明を受けた際、担当者から「死亡保険金を減額し、その差額で医療保障を充実させる。一時金として約 580 万円を支払うことができる」と言われた。580 万円は今までの保険を解約することで支払われるものだという説明はなかった。そのため、今までの貯蓄型の保険契約は変更せず、保障内容だけを変更して 580 万円受け取れると思い、契約した。

同年 9 月中旬、保険内容に疑問を持ち、相手方に月払いの保険料は積み立てか問い合わせたところ、保険料は掛け捨てと言われ、以前の保険内容とは異なることに気が付いた。急いで相手方に 580 万円の振り込みを中止するように伝えたが、入れ違いになる形で月末に振り込まれてしまった。

同年 10 月、相手方に元の保険に戻してほしいと伝えたが、応じてもらえなかった。契約をなかったことにして元の保険に戻してほしい。

＜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。

申請人に対し、現在の生命保険を分割転換前の状態に戻す理由がない。

申請人は平成 5 年 8 月に終身保険に加入し、平成 30 年 9 月にこれを 2 件の契約に分割し、一方を保障減額の終身保険として継続し、他方を下取りの上、転換制度を利用して医療保障保険に加入した。

契約変更についての説明の際と翌日の申し込みの際の二度にわたり、担当者は当初の契約を分割すること、転換をすることで当初の契約の積立金の一部を分割転換契約に充当することを設計書に基づいて説明した。また、転換価格は主契約の保険ファンドに充当されているため、月々の保険料は医療保障に充てられ、貯蓄部分はないことも説明している。また、分割転換契約加入後の前契約の解約返戻金についても、書面を交付し、受領書にも申請人の署名がある。

なお、一時金 580 万円については、申請人が当初から引き出しを希望していたこともあり、契約成立後に担当者から案内した。申請人は 9 月下旬に引き出し最高限度額をすぐに払い戻してほしいと希望し、支店に来て手続を行った。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。その結果、分割転換契約によって満期までの支払金額が増えること、積み立ての利率が大幅に下がること、一時金 580 万円の引き出しにより分割転換後の契約のファンドの元金がなくなることなどについて、契約時に申請人は十分に理解しておらず、相手方の説明が不十分であった可能性があった。

仲介委員はこの点を相手方に指摘したが、相手方は、契約内容は書面で交付しているだけでなく、申請人は契約内容に納得していたと考えており、申請人の要求には応じられないとの意向であった。

仲介委員は申請人に対し、相手方の説明が十分でなかった可能性はあるものの、申請人が早期の一時金の引き出しを望む事情があったこと、契約内容を示す書面が交付されている状況に鑑み、相手方との契約を解約した上、約定の解約返戻金に加え、10万円程度の和解金の受領をもって和解してはどうかと提案したところ、申請人はこれに応じた。

相手方も期日後にこの和解案に応じるとの回答があったため、和解が成立した。

【事案 23】資格取得講座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 3 月、相手方のホームページを見て、相手方の宅地建物取引士の資格取得のための通学通信講座（約 13 万円）に申し込んだ。その後、6 月に、10 月開催の 2 日間の合宿講座（約 3 万 6000 円）を申し込み、クレジットカードの一括払いで支払った（以下「本件受講契約」という。）。

7 月末に親族が入院することになり、合宿に参加できなくなったため返金を求めたが、できないと言われた。何度か返金の交渉をしたが受け入れてもらえなかったため、仕方なく、次年度の通学通信講座の料金から、支払った合宿講座分を割り引いてもらうことにした。

10 月、別件で相手方に電話した際、相手方は今年度の合宿講座を来年度に開催される合宿講座に変更すると理解していることが判明した。この件で相手方ともめたため、相手方で講座を受ける気がなくなり、返金してほしいと思った。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。

来年度の宅建講座を受ける気はなくなったので、今年度の合宿費として支払った約 3 万 6000 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。

事実の経過はほぼ間違いはない。来年度の宅建講座から約 3 万 6000 円を割り引くことで解決したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は申請人に対し、相手方は講座開催に当たり、一定数の受講者を見込んで価格設定等をしていると思われるため、申請人の解約により、相手方に何らかの損害が発生している可能性があり、当然に全額返金を受けられるものではないと伝えた。

仲介委員は相手方に対し、本件受講契約に契約約款も解約に関する当事者の合意もないことから、返金しない理由を確認した。相手方は、申請人の事情で解約となったのであり、相手方に何ら債務不履行はないこと、次年度の受講料から割り引くことで申請人とは既に合意していたことから、相手方には非はなく、返金はしないと主張した。

仲介委員は相手方に対し、本件受講契約は民法の準委任契約に該当し、いつでも解約でき、相手方の不利な時期に解除した場合には、相手方に生じた損害は賠償されるのが原則である、と指摘した。また、次年度の受講料については差し引かれる講座が通学通信講座か合宿講座かの認識に食い違いがあり、また、次年度も受講するかは前年度の時点で不確定な事項である、次年度の受講料の割引で解決できないなら、原則通り、相手方に発生した損害以外について申請人に返金することを前提に、和解案を検討するよう伝えた。

仲介委員の指摘を踏まえ、相手方は半額程度の返金を提案したが、申請人の希望額を確認したところ、事務手数料が 6000 円程度と考えて 3 万円の返金を希望した。仲介委員は当事者の希望を聞き、それぞれと話し合いを重ねたところ、相手方が申請人に 2 万 5000 円を返金することで両当

事者が合意したため、和解が成立した。

【事案 24】家庭教師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 7 月、娘の家庭教師を探すため、家庭教師派遣会社である相手方に資料請求をした。体験学習後、相手方から、通学学区のカリキュラムに対応しており教師も多くいる等と勧誘され、8 月から月 4 回 1 年間コースで申し込むことにした。指導料等は 2 カ月分を受講当月初旬までに振り込むよう指示された。

同月下旬に担当教師のめどが付いたと連絡があり、先生は申請人宅が経由地になるため、交通費はバス代しかかからないと説明された。詳細は月末に連絡すると伝えられたが約束の日に連絡はなかった。

相手方に連絡したところ、理由は伝えられなかったが、担当教師が変更されていたことを説明された。できれば最初の話と同じ申請人宅が経由地となる先生を希望すると伝え、家庭教師を再度選定することとなったため、指導料等の支払いについては担当教師が決まってから改めて行うと伝えた。

8 月中旬、改めて相手方より担当教師が決まったと連絡があり、初回授業が 8 月 30 日となった。8 月初旬からの受講ができなかったこともあるので、指導料 1 カ月分および学習サポート費を振り込んだ。契約当初（7 月）に署名押印した契約書を作成していたが家庭教師選定のトラブルで授業の開始時期がずれたことから、訂正した契約書を送ってほしいと相手方に依頼したところ、相手方が一方的に作成した契約書が送られてきた。

ところが授業予定当日、相手方より担当教師の都合で訪問できなくなったと連絡があり、改めて担当教師を手配することとなり、9 月 6 日の夜に来てもらうことになった。当日、予定時刻を過ぎても担当教師が来訪しなかったため、相手方に問い合わせたところ、訪問日を間違えて担当教師に伝えたと言明があった。

相手方との信頼関係がなくなったため解約することとし、消費生活センターに相談し、振り込んだ指導料等の返金を求めたが、相手方は、契約不履行はないため違約金を請求すると主張し、交渉が進められなかった。相手方の対応には納得できない。支払い済みの指導料等、約 3 万円の返金を求める。

<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。

家庭教師の紹介時、9 月 7 日（金曜日）20 時と伝え、承知していただいている。担当教師より空き日程を提出してもらい、9 月 7 日と記載がある。

当社は役務提供開始後の中途解約は違約金を収受しないとパンフレットに明示しているが、本事案は役務提供開始前の中途解約に該当する。よって、支払い済みの費用から手数料 2 万円を差し引いた額を返金する。振込手数料は申請人の負担としていただきたい。

申請人から支払われた費用のうち、学習サポート費は生徒の受講管理や生徒からの学習相談に対応する費用であり、家庭教師選定にかかる事務的費用もこれに含まれる。契約書上、提供する指導総時間数を 96 時間と記載していたが、これは 72 時間の誤りであった。指導内容欄記載の「補

習」や、「通常コース」で提供する役務内容については、契約書とは別に交付している料金表で案内している。

2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より詳細を聴取した。

相手方は、本件が役務提供開始前の中途解約に当たるため、約定の違約金2万円を控除して返金すると主張したが、仲介委員は違約金について、契約書上「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として、2万円の範囲内で支払う」とされており、本事案では、申請人に落ち度がない状態で家庭教師の派遣が2度も繰り延べとなっており、約束の期限に履行できていないことを指摘した。

また、申請人が相手方に支払ったのは、指導料として約1万9000円、学習サポート費として1万800円であり、指導をまだ受けていないにもかかわらず違約金2万円を請求されることは、請求費目が異なるとはいえ、相手方が事務経費等を含むと主張する学習サポート費を超え、指導料の一部まで請求されているように受け取られることから、申請人の納得が得られないことはもちろん、かかる違約金を満額請求する根拠の立証が不十分であり、相当の減額を検討すべきであると相手方に指摘した。

さらに、仲介委員は相手方に対し、契約書について、法定記載事項（指導内容や補習指導に関する具体的な記載）が見当たらないこと、再交付した契約書に申請人の署名押印すらないこと等の書面不備、契約締結過程の不備が認められることからすれば、申請人が行ったクーリング・オフは有効であり、この点も考慮して検討してもらいたいと解決への歩み寄りを求めた。

一方、申請人に対しても、相手方が家庭教師の選定や事務管理等について、一定程度の役務を履行しているとの事情に鑑み、和解に向けて歩み寄りの検討を促した。

その上で、仲介委員は、学習サポート費相当額を差し引いた残額を相手方が申請人へ返金する旨の和解案を提示した。両当事者がこれに応じたため和解が成立した。

【事案 25】 インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（21）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 1 月、自宅で簡単にできる仕事を探していたところ、相手方販売会社のサイトを見つけ、メールアドレスを登録した。すると、「応募多数の中から選ばれました！」というメールが届いたので、登録料 1 万 5000 円を支払って登録した。仕事の詳細については電話でサポートを受けるようにとのことだったので、相手方販売会社に電話説明の予約を入れた。

数日後、相手方販売会社から電話で仕事内容の説明を受けた。「当社のツールを使って、在庫を持たずに当社のせっけんを販売するネットショップの運営である。1 日 30 分から 1 時間の作業で簡単にできる。全く収入にならなくても、全額返金システムがあるから安心だ」と言われた。相手方販売会社の販売するシステムツールのうち、パソコン初心者なら 53 万円のコース（以下「本件商品」という。）が良いと勧められたので、契約することにした（以下「本件契約」という。）。すぐにカード決済をしたが限度額を超えてしまったので、相手方販売会社の提案で、相手方カード会社のカードで 30 万円、別のカード会社（以下「A 社」という。）のカードで残りの 23 万円を共にリボ払いで決済した。

相手方販売会社より、SNS の会員登録をするよう指示があり、その文末に、作業の案内のメールを以後毎日定期的送信するとの記載があったが、メールが届かず不安になった。数日後、相手方販売会社にクーリング・オフしたいとメールを送ったが、「30 日間の実践期間を終えていないので、現段階での返金は難しい」と回答があった。

その後、作業内容の案内が再び届き始めた。ブログを作って、そこにツールを張り付けるよう指示があったが、パソコン初心者の自分には難しく、ブログの登録はしたが作成はできなかった。

同年 3 月、30 日間を経過したので電話で返金を求めたが、回答がなかった。地元の消費生活センターに相談したが、解決せず、その後相手方販売会社と連絡が取れなくなった。53 万円を返金してほしい。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

回答書、答弁書の提出はなかった。

＜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。

本件の概要は確認しているが、詳細については不知である。決済手段として当社クレジットカードが選択されたにすぎず、申請人と相手方販売会社との間で解決してほしい。

申請人の申し立てに基づき、平成 30 年 11 月度から一時的に請求を保留するが、本手續で解決が図られない場合、請求を再開せざるを得ない。

2. 手續の経過と結果（和解）

回答書において、相手方カード会社より本件契約の決済代行業者（以下「X 社」という。）について情報提供があった。そこで、A 社のクレジットカード決済についても確認したところ、利用明細等から X 社が決済代行業者であることが分かった。

仲介委員は、相手方販売会社が回答書等を提出せず、手続への協力が危ぶまれる状況に鑑み、手続の円滑な進行のため、A社とX社を相手方に加える方向で調整することとした。そのために、まず申請人がX社に直接苦情を申し立て、対応を求めたところ、X社は対応を検討すると回答した。数週間後、相手方販売会社から、X社との協議の結果、相手方カード会社およびA社のクレジットカードの決済（本件契約代金全額分）の取り消しを行ったと連絡があった。後日、申請人に対し相手方カード会社およびX社への既払い金全額が返金されたことが確認された。

仲介委員は解約を確認するため、期日を開催することとしたが、相手方販売会社が出席を拒んだため、申請人と相手方カード会社のみが出席した。期日において、仲介委員は申請人から事情を聴き取るとともに、申請人と相手方カード会社の間で、和解書の内容を調整した。なお、相手方販売会社は回答書等の提出、期日への出席は拒んだものの、期日外で上記和解書の内容に同意したため、全当事者間で和解が成立した。

【事案 26】住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（5）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

戸建て住宅に夫と2人で暮らしている。これまで2階にある水洗トイレ（浄化槽を使用）を使ってきたが、平成30年7月、夫が体を壊し、階段の上り下りが難しくなった。

そのため、20年ほど使っていなかった1階の簡易水洗トイレ（便槽を使用）を使ってみたところ、水の流れが悪かった。以前、工事を依頼したことのある相手方に連絡し、1階のトイレを2階のトイレのようにしてほしいと見積もりを依頼した。

相手方は、1階のトイレの排水管を2階のトイレの浄化槽まで配管したらいいと言ったが、1階トイレと遠いことから現在の1階トイレの便槽の場所を教えた。相手方は生い茂った木をよけて確認していたので、1階トイレの既存の便槽の場所に新しい浄化槽を設置するのだと思った。

後日、相手方は、トイレ工事の他、調子の悪かった玄関ドアの補修工事を含めて総額68万円の見積もりを持ってきたので契約し、工事代金の半額34万円を振り込んだ。

同年8月、着工したが、工事業者が既存の1階トイレの便槽と異なる場所に便槽を新設しようとし、その上、その付近に電気温水器の配管があるため追加費用が発生すると言った。追加費用が発生するなら工事はしないと相手方に伝え、相手方は上司と相談して返金すると言った。

同年9月、相手方の来訪を受け、元の契約金額から約29万円を減額する書面を渡され、前金で不足している約5万4000円を支払うよう言われた。混乱したが、その日は夫の介護で疲れていた上、自分も体調が悪く、支払うと言ってしまった。納得できず、地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。

既払い金34万円から玄関ドアの補修費用を除く約31万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。

現地を調査した際、申請人宅の敷地内は雑草や申請人の夫が自身で設置したコンクリートやれんがで覆われ、1階トイレの配管ルートは不明だった。

申請人からは費用を抑えたい意向があったため、費用のかかる便槽の交換でなく、簡易水洗用の便槽の新規設置を提案した。その際、着工後に判明した補修工事は別途申請人が負担することを説明し、また、その旨は契約書の特約事項および約款にも記載がある。

着工後、便槽の新設予定の場所を掘削したところ、給湯配管等を移動しないと設置できないことが分かった。また、掘削した結果、近くに1階トイレの既存便槽が確認でき、満タンだが再利用できる可能性があった。申請人には、予定通り便槽を設置するには追加費用が高額になるので、既存便槽をくみ取って様子をみてはどうか、工事内容を変更した分は減額すると伝えた。後日、減額した工事内容で契約手續をした。

残りの請求金額約5万4000円の請求を免除することで解決したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

第1回期日において、申請人は、相手方の主張はねつ造であり、穴を掘っただけで30万円以上

かかるのはおかしいと主張した。また、既存便槽をくみ取ったところ1階トイレは使えるようになったと述べた。

仲介委員は相手方に対し、既存の便槽の場所や、便槽の新設が予定場所に可能であるかを事前の現地調査で確認できなかったのかと質問した。

相手方は、申請人宅の敷地内は盛り土があったり、申請人の夫がブロックを積んだり、コンクリートで埋めたりしており、既存の便槽や配管が確認できる状況ではなかった、また、大規模のリフォーム工事であれば費用をもらって事前調査するが、小規模の場合はそこまでしない、と述べた。また、相手方の工事により既存便槽の場所が判明し、くみ取りを行ってトイレを使用できるようになった、下請け業者への支払いが発生していることから相手方が全額を負担することはできない、と主張した。

仲介委員は、そうであったとしても、工事の実現が不確定な状態で契約し、生じた費用の大部分を申請人に負わせるのは酷である、専門家である事業者が工事の実現可能性や必要性を慎重に調査し、追加費用の可能性について申請人に十分に説明する必要があるのではないかと指摘し、さらなる歩み寄りの検討を求めた。

仲介委員は申請人に対し、相手方にも費用はかかっており全額返金は難しいことから、歩み寄りを検討するよう伝えた。

後日、相手方から、工事請負残代金約5万4000円を放棄し、さらに5万円の解決金を支払うとの提案があった。

第2回期日において、仲介委員が申請人に相手方の回答を伝えたところ、申請人は納得がいかないが、10万～15万円の返金があれば和解すると述べた。

仲介委員は、相手方に対し、1階のトイレが流れない原因について調査したかを確認したところ、相手方が確認していないと述べたこと等を踏まえ、さらなる譲歩を求めた。

相手方は、追加費用発生の可能性は申請人に説明しており、相手方は下請けへの支払いがあり、現在の提示額で既に赤字である、これ以上の歩み寄りにはできない、不調とした場合、工事請負残代金5万3800円と遅延損害金を請求すると述べた。

仲介委員は申請人に上記相手方の意向を伝えた。申請人は納得がいかないが、現在の生活状況から裁判で争うことは現実的に困難であることを踏まえ、和解に応じると回答したため、和解が成立した。

【事案 27】引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（7）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 8 月、インターネットで相手方に引っ越しを依頼した。

引っ越し当日、12 時すぎに荷積みが完了し、引っ越し先に向けてトラックが出発したものの、14 時前に相手方から、交通事故により当日中の配送ができないこと、荷物に被害が出ていることの連絡を受けた。その際、壊れたものに関してはすべて弁償すると約束された。

翌日午前中に荷物が届いたが、損傷が激しく使用できないものは相手方が持ち帰った。

後日、保険会社から連絡があり、被害状況を確認して時価で補償すると伝えられた。

その後、大きな家電製品についてはメーカーの損害証明が必要と言われ、当座の補償金として保険会社から約 24 万円、相手方から 5 万円の補償金の支払いを受けた。

損害を受けた家財について、10 年での定額法に従って算出した損害額と家電メーカーの点検・出張費を加えた約 44 万円から、既に支払われた金額を控除した約 15 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。

引っ越し先に向けて高速道路を走行中、交通事故の加害者 X（法人）が方向指示器を出さずに急に割り込んできたため、急ブレーキを踏んだが間に合わず、衝突した。その際に積み荷が荷崩れを起こし、損傷した。

当初、加害者 X が保険で賄えない部分の損害についても責任を持つとのことだったため、申請人にはそのように伝えた。

申請人には、当社の運送業総合保険から約 24 万円、当社から保険の免責額 5 万円を支払っている。

現在、当社の自動車保険と加害者 X の自動車保険で過失割合等を交渉中であり、保険金の支払いめどが立っていないため、申請人には 10 万円を支払うことで紛争を解決したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

申請人が算出した各家財の損害額のうち、相手方の運送業総合保険の査定額との差が最も大きいものは冷蔵庫の 12 万 6000 円であったため、仲介委員は、期日において、申請人から冷蔵庫の被害状況について聴取した。

申請人は、冷蔵庫は全体的に変形しており、メーカーに点検してもらったところ、修理不能であったこと、冷凍・冷蔵機能については、5 つドアのうち製氷室が密閉できず氷が作れないこと、その他の室についても変形により冷気が逃げている状態であるため、保険会社の査定額には納得できないと述べた。その上で、相手方の運送業総合保険によって損害額のすべてが填補されなかったその他の家財については、傷等がある程度で、使用に堪えないものではないことから、冷蔵庫について全額補償されるのであれば解決に向けて譲歩可能であると述べた。

相手方は、申請人には非がないため会社として対応できる範囲で支払いたいと述べ、冷蔵庫の差額相当額およびメーカーの点検・出張費の一部として計 13 万円を支払って和解したいと述べ、申請人もこれに応じたため、和解が成立した。

【事案 28】 建築設計契約に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

住宅の建築を計画していたところ、戸建て住宅の新築事業を営む相手方を見つけ、建築の相談をした。相手方から見積書が提示され、設計図書の費用として約 12 万円かかるとの説明を受けた。

平成 30 年 5 月下旬、戸建て住宅を建てるための設計を相手方が行うこととする、建築工事設計契約（以下「本件契約」という。）を締結し、50 万円を支払った。

相手方は、建築設計に係る重要事項説明書を交付せず、また、説明もしない等、建築士法に違反しており、相手方のコンプライアンス（法令順守）に対する姿勢に不安を覚えた。このため、本件契約に基づく設計が終わった後の建物工事請負契約については、日本建築士会連合会等、建築四会がモデル約款として制定する契約約款の内容に沿った契約とするよう相手方に申し入れたが、合理的な理由の説明もなく断られたため、信頼関係を維持できないと考え、同年 6 月、やむなく本件契約の解約を申し入れ、支払った 50 万円の返還を求めた。

相手方は、50 万円から設計図書費用 12 万 5000 円と人件費 10 万円に消費税を加算した合計約 24 万円を控除すると回答したが、完成した設計図書を受領していないため、その費用を相手方が控除できず、人件費も建築士の平均月収から計算しても作業時間合計で 3 万円程度であるため、履行した業務に応じた割合報酬額として人件費約 3 万円を控除した約 47 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。

打ち合わせ時間については、単純に設計士の時給換算ではなく、3D 立体ソフトを使った提案や営業同席なども含まれる。

設計図書費用については、成果物ではなく役所調査、敷地調査や図面作成等、打ち合わせや契約の履行をするための準備費用である。打ち合わせ費用について事前の取り決めはしていないが、行った打ち合わせ時間にかかわらず、一律 1 回当たり 2 万円を請求している。

これらを合算すると、約 24 万円がかかった費用となり、返金額は約 26 万円となるが、打ち合わせまでに作成した 3D 提案資料やここまでの成果物に関してはお渡しする準備がある。

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、両当事者からの聴取を踏まえ、相手方に対し、本件契約に基づき申請人から受け取った 50 万円は設計図書が確定し、建物工事請負契約に進んだ場合、建物工事費に充当されることとなっているが、50 万円の内訳が示されておらず、中途解約した際の返金額の計算ができないこと、相手方が主張する打ち合わせ費用が事前に示されておらず、算定の根拠も分からないこと、仮に訴訟となった場合には、相手方において請求の算定根拠を立証する必要があるが、相手方の主張の根拠がないと思われること等を指摘し、本件解決のための譲歩を求めた。

それに対して相手方は、本件契約は設計だけでなく、建物工事請負契約をその後に締結することを前提とした契約であるため、契約代金 50 万円の具体的な内訳はないが、申請人との打ち合わせ

せに向けた準備費用、人件費等、設計士の費用以外にも実際には費用が発生していること、成果物については建物図面や建物内部の3Dデータなどがあること等を述べ、既に提案した額を変えるのは難しいと考えているが、本件解決のため、社内で検討したいと述べた。

第2回期日で相手方は、打ち合わせに向けた社内での作業の他、図面作成は外注していることもあり、会社として非があるとも考えていないため、返金に当たって約24万円を控除することには変わりはないと述べた。

そのため、仲介委員は、相手方に対し、打ち合わせに向けた準備の費用、それに関わる人件費は設計図書費用12万5000円に含まれるもので、それとは別に申請人に請求すべきものではなく、また図面等が完成していない以上、設計図書費用満額の請求は難しいと指摘し、相手方の控除額を10万円から12万円程度とする和解案を提示した。

第3回期日で、両当事者が和解案に応じたため、和解が成立した。

【事案 29】年払いの保険料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 12 年 2 月、夫が相手方と生命保険契約を締結した（契約者、被保険者とも夫。以下「本件保険契約」という。）。保険料は年払いとし、毎年 2 月に約 34 万円を支払っていた。

平成 24 年 11 月、夫ががんと診断された。その後、入退院を繰り返していた。

平成 30 年 5 月、夫が亡くなり、相手方から死亡保険金が支払われた。保険料は未経過分が返金されると思っていたが、いつまでたっても返金されないため、問い合わせたところ、相手方から「平成 22 年 3 月以前の契約は未経過分を返金しないことになっている」と言われた。夫の体調が悪いことは相手方も知っていたはずであり、月払いに変更するよう案内があってもいいと思う。未経過分の保険料を返金してほしい。

＜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。

本件保険契約は、平成 22 年 4 月 1 日に施行された保険法以前の旧商法を踏まえた契約であり、未経過保険料の返還義務はない。契約者間の公平性に反する上、保険業法で禁止している特別利益の提供または保険料の割引となる可能性が高いため、応じられない。

また、保険料の払い方を年払いから月払いに変更するようにアドバイスすることは、保険会社の義務ではなく、実際にも不可能であったと考える。

従って、申請人の請求には応じられず、和解の仲介を終了することを求める。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

期日で申請人は、保険金の請求は相手方の代理店ではなく、相手方に直接、手續をしていた、夫は主治医から余命宣告を受けていなかったと述べた。相手方は、保険金の請求内容などは、個人情報保護の観点から代理店には伝えておらず、社内でも関係部署しか把握していないと述べた。

仲介委員は、このような事実関係からすると、相手方に未経過分を返還する義務や月払いに変更するよう助言する義務までは認められないものの、紛争を未然に防ぐ観点から、今後は、保険法改正前の契約者に対して、未経過分の保険料は返還されないことおよび年払いを月払いに変更することができる旨の周知を図ってはどうかと提案した。

後日、相手方から「生命保険料控除証明書等に注意文言を挿入するなど、保険法改正前の契約者に対する周知を図りたいと考えている」旨の回答が寄せられた。その後、申請人は申請を取り下げた。

【事案 30】 インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

投資に興味があり SNS で情報交換していたところ、相手方のプロジェクトは参加者全員に毎日 1 万円が生涯分配されると知り、相手方のメールマガジンに登録した。

平成 30 年 2 月、相手方の代表者を名乗る者から複数回メールが送られてきて、動画を見た。その動画では情報商材を購入すれば「参加者全員に生涯毎日最低 1 万円を分配する」などとうたっていた。興味を持ち、1 つ目のコース約 30 万円を申し込んだところ、2 つ目のコースの募集動画が公開され、動画を見て 45 万円のコースを申し込んだ。また約 10 日後に約 30 万円の 3 つ目のコースを申し込んだ。

4 つ目のコースについても募集動画が公開されたが、金額が身の丈に合わないと思い、申し込まないでいたところ、相手方から電話があった。「なぜ申し込まないのか。90 歳でも 100 万円稼いでいるので、あなたにもできる」と言われ、150 万円の契約をした。

4 つのコースの契約金額はすべて銀行振り込みで支払い、計約 255 万円になった。

相手方からシステムが入っているというタブレットが届いたが、充電不良でほとんど接続できなかった。同年 4 月、相手方に相談したが、回答はなかったため、全額返金してほしいと書いたメモを添えてタブレットを返送した。

その後、相手方から何の連絡もなかったが、同年 6 月、40%の返金をするとの電話があった。返金額が低いので、タブレットを直してほしいと伝えたが、できないと言われた。契約取り消しを求める書面を送ったが、返答はなかった。毎月 1 万円の分配もない。

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る。

全額返金するので、それ以上の対応は難しい。期日は参加しないが、和解書の締結には協力する。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に申請書の写しを送付したところ、相手方より、本手續で既に和解に至った事例同様、期日に出席せずに全額返金し、和解書は交わしても良いと電話で回答があった。

相手方は、相手方に関する過去のすべての手續において期日への出席を拒んでいることから、相手方に改めて期日への出席を促したが、相手方は、滞りなく全額返金の上和解し、十分対応している、期日対応までしかねると回答した。

相手方の期日への出席が見込めない状況を申請人に伝えたところ、申請人は申請人のみの参加であっても期日開催を希望した。そのため、仲介委員は、契約解除と早期返金を相手方に要請した上で、申請人からのみ事情聴取を行うことにした。

後日、相手方から回答書、答弁書が届き、申請人の主張を認める旨の記載があり、銀行振り込みにより相手方から申請人に全額の返金があった。

期日において、仲介委員は申請人から事情を聴取し、契約経緯を確認した。その後、両当事者は和解書を取り交わした。

【事案 31】 インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（23）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 11 月、在宅での仕事を探していたところ、相手方のホームページを見つけた。そこには、平均月収 10 万円、初月から 60 万円以上稼ぐ方もいると記載されていたので、メールで問い合わせると、面談の誘いがあった。初期費用を尋ねたところ、月 1 万～2 万円ほどでスタート可能との回答だったため、面談の予約をした。

同年 12 月、相手方の事務所で面談すると、海外ファッションサイトからブランド品を仕入れて別の通販サイトで販売するというビジネスモデルであり、無在庫販売なのでリスクがなく、月に 10 万円の収入も可能で、多い人では 50 万～60 万円稼ぐ人もいると言われた。ノウハウを教える費用として 54 万円が必要と言われたが、月の売り上げが 30 万円を超えるのが難しい場合、その 54 万円を返金すると言われたので、簡単にもうけられると思い、安心して契約した（以下「本件契約」という。）。その際、代金を一括では支払えないと伝えたとこ、クレジットカードの分割払いでの支払いを勧められたため、クレジットカード決済をした（18 回払い）。

その後、実際にビジネスを開始したが、9 カ月の間に 4 件しか売れず、仕入れ代金や日本への送料、関税などがかかったため、1000 円程度の利益しかなかった。

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。

本件契約をなかったことにして、既払い金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。

申請人は月々の売り上げが 30 万円を超えることが難しいと判断されているが、売価の平均額が約 9000 円となっており、全くの初心者から 4 件の販売実績を作ることができているため、引き続き作業を行っていた場合、売り上げが 30 万円を超えるとの判断ができる。また、簡単にもうけることができると述べているが、そうではないことの説明を行い、それを確認した書面にも署名もされていることから、申請人が理解していることは明らかである。

売り上げを出しているにもかかわらず、申請人の自己判断で作業を止めているが、当社は役務提供を現段階でも行っているため、契約は継続していると判断できる。

今後も当社は役務の提供を引き続き行っていくのであるから、申請人はスキル習得に励み、作業を行うべきである。申請人の証拠のない判断に基づく一方的な要求であり、申請人の要求に応えることはできない。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は相手方に対し、①9 カ月続けても 4 件しか売れておらず、このまま続けて売り上げが 1 カ月当たり 30 万円を超すようにするのは難しい、②会社勤務のように、1 日 7～8 時間作業するのならまだしも、在宅で家事をしながら行うには無理があるように見受けられる、③海外からの仕入れルートの確保や商品登録等の業務は相手方が行うようになっており、海外からブランド品を仕入れ、ネット上で販売する業務の一部を申請人が行うものと考えられるが、そ

の場合、相手方が誘引している取引は特定商取引法における業務提供誘引販売取引に該当すると思われ、法定書面の交付が必要になる、④本件の契約書にはクーリング・オフの記載はなく、書面不備の可能性がある-などと指摘し、相手方が申請人に約 30 万円の返金を行う旨の和解案を提示した。

相手方は、紛争の早期解決のため、和解案を受け入れたいものの、会社の財政状況を勘案し、3回の分割払いで返金を行いたいと述べた。

そのため仲介委員は申請人に対し、約 30 万円を 3 回の分割払いで支払う旨の和解案を提示したところ同意したため、和解が成立した。

【事案 32】連鎖販売取引の解約に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 6 月、幼なじみの友人から最近投資を始めたと言われ、相手方について話を聞かないかと誘われたため、友人と相手方担当者と SNS のグループチャットを作った。同年 7 月、ビデオ通話で、友人、担当者と会話し、相手方の投資手法や紹介制度の説明を受けた。その際、担当者から「人を 2 人紹介するとボーナス 5 万円がもらえる。登録料として 25 万円かかるが、それを超える金額をもうけられる」と言われた。友人も「絶対成功させてやる。後悔はさせない。お前だから誘ったんだ」と言うので、そこまで言うのならと思い、契約すると伝えたところ、グループチャットで PDF 形式の契約書が送られてきた。支払いについては消費者金融での借入を勧められた。

翌日、友人とコンビニエンスストアに出向き、一緒に契約書を印刷した。印刷代は自分が払った。また、印刷設定について友人に尋ねたが、明確な回答はなかった。自宅に戻り、契約書に署名押印して、写真に撮り、その画像をグループチャットに添付すると、担当者が確認し、契約者用のグループチャットに招待された（以下「本件契約」という。）。その後、消費者金融の登録手続も行った。

数日後、税込みで 27 万円を振り込むよう指示があった。聞いていた金額より高額でとまどったが、結局、消費者金融で借入れ、振り込んだ。同日、契約書を郵送で相手方に送付した。その後何度か、ビデオ通話で相手方のビジネストレーニングを受けた。

8 月になり、親に消費者金融からお金を借りたことが分かってしまい、友人に解約したいと申し出た。消費生活センターに相談したところ、契約書の電子交付は書面交付にならないと助言され、クーリング・オフ通知を出したが、相手方が認めなかった。契約をなかったことにして 27 万円を返金してほしい。なお、消費者金融での借入れについては、親が全額を返済した。

＜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。

相手方顧問弁護士によれば、申請人本人が契約書を印刷し、サインしているため、「消費者が契約内容を十分認識しないまま、または誤解して契約をして不利益を受けることを防止する」という書面交付の趣旨を満たしており、書面は当然交付されたと考えられるとのことである。

申請人は平成 30 年 7 月に、知り合いへの勧誘で二度プレゼンテーションを行っている。そこまですながら、契約をしていることが親に見つかってしまったので全額返金してほしいとの主張は受け入れられない。

なお、相手方に新規会員が 2 名入会すると、ボーナス 5 万円以外にも、直接紹介料 10 万円が支払われる。

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、当事者双方から事情を聴き取った。相手方は、中途解約による約 4 万円の返金で和解できない場合は訴訟も辞さない、と述べた。仲介委員は相手方に、特

定商取引法（以下「特商法」という。）では法定の形式を満たした「書面」を交付することを事業者の義務として定めており、当該条文を文言解釈すれば、PDF 形式での契約書面交付は「書面」交付に当たらず、本件契約はクーリング・オフが認められる可能性が高いことを伝えた上で、次回期日までに譲歩案の提示を求めた。

第2 回期日において、相手方は「本件が書面不交付というのは、当方の理解と異なる。申請人は相手方の会員として新規会員の勧誘まで行っており、全額返金には納得できない」として、和解金 10 万円を提示した。仲介委員は、改めて特商法の考え方を伝え、再考を求めたが、相手方の意向は固かった。

このため、仲介委員は申請人に、特商法の考え方と併せて相手方の意向を伝えたところ、申請人は早期解決のため、和解金 10 万円で和解することに同意し、両当事者間で和解が成立した。

【事案 33】クリーニング事故に関する紛争（9）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 5 月、約 6500 円で購入した麻のセーター（以下「本件商品」という。）を相手方店舗へクリーニングに出した。店頭で素材について確認を行ったが、仕上げ方法等の説明は受けていなかった。

6 月、本件商品を引き取ったところ、①左肩部分や②前身頃のゆるみ、③アームホールの縮み、④背中メーカータグと前襟センターの擦れが見当たり、⑤裾のゴム編みも縮んでいた。購入してから 1 度しか着用していないので、再度相手方店舗に持参し、型崩れしていることは明らかなので、元のように戻すよう頼んだ。

数日後、相手方工場から、本件商品のような素材は縮むのが普通であると言われ、アイロン等で伸ばす等の提案もあったが、元に戻してもらうよう伝えた。

9 月に相手方店舗に連絡し、本件商品を引き取りに行ったが、型崩れは直っていない上、⑥肩部に糸のほつれによる小穴が見つかったので、引き取らなかった。

9～10 月、相手方店舗、店長、工場責任者と電話で話し合いをしたが、相手方は、本件商品は元のように戻らない、クリーニング料金の返金だけだと述べるにとどまった。本件商品の事故経緯について説明の書面を求めたが、応じてくれなかった。消費生活センターにも相談したが、相手方はクリーニング事故賠償基準に基づいた本件商品代金の賠償にも応じなかった。

相手方の対応には納得できない。クリーニング事故賠償基準に基づいた補償額の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人が本件商品を当社店舗に持ち込んだ際、麻素材は染色や縫製に関わるトラブルが多く、変色や変形、風合いの変化等が起こる可能性、補償等の対応ができないこと等を入念に説明し、了承を得て預かったものである。

その後、再度のクリーニング依頼を受け、型崩れしにくいタタミ仕上げスタイルで仕上げ直したものの、申請人に仕上がりの納得は得られないまま、現在に至っている。

本件商品に限らず、麻製品については仕上がりに縮みやゆがみが生じやすいことから、当社としては、事前に製品素材に起因するトラブルの可能性、仕上げ方の説明を行っており、申請人よりこれらの了承を得たものと考えていることから、クリーニング処理方法における不備や過失とは認められない。

申請人が申し出ている型崩れや穴開きは、麻素材品のクリーニングで起き得る事象であり、クリーニング事故との認識はしていない。しかしながら、早期の紛争解決を希望するため、クリーニング代金の返金または本件商品の購入代金の返金の対応を考えている。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より、本件商品の店頭受付時の状況やクリーニング後のフォロー等、特に相手方が行ったとする説明内容の聴取を行ったが、双方主張や認識には相当の隔

たりがあった。

仲介委員は本件商品の現物を確認した上で、購入間もなく着用歴もほとんどないままクリーニングした結果、型崩れおよびほつれが起きていることは事実であろうという見解に至った。双方当事者は本件紛争の早期解決のため、譲歩の余地があると述べた。そこで仲介委員は、申請人が本件商品を相手方に引き渡し、相手方は本件商品の購入相当額を申請人に支払う旨の和解案を提案し、これに両当事者が応じたため、和解が成立した。

【事案 34】自動車保険の更新手続に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 8 月、相手方の自動車保険に加入した。「等級 6」「走行距離区分 3000 キロ」で契約し、インターネット割引を利用した(以下「契約①」という。)

平成 30 年 8 月、当初の想定よりも自動車に乗る機会が多かったため、走行距離区分を変更しようと思った。継続手続では変更できないと思い、従来より上の走行距離区分で新規に加入し直すことにした(インターネット割引。以下「契約②」という。)

同年 11 月、相手方より「過去 13 カ月に自動車保険への加入歴があった場合、保険会社を問わず、等級を引き継ぐことになっている。無事故無違反であったため申請人の等級は上がる(保険料が安くなる)が、契約上、契約②は契約①の継続契約に当たり、インターネット割引は適用されないため、差額として約 2000 円を支払ってほしい」との書面が届いた。

相手方の対応に納得できなかったため、同年 11 月、解約することにした。ところが、相手方は解約返戻金から差額分を控除した上で返金するという。相手方の変更を承諾していないのだから差額分を控除せずに返金してほしい。

＜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。

申請人の請求を認めない。

走行距離区分の変更については、継続契約でも変更可能である。

本件は、重要事項説明書に記載してある「前契約に関する事項」を正しく申告いただけていないことにより発生したものである。契約形態を正しい内容に訂正した上で、解約手続となることを理解いただきたい。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、相手方からリスク細分型である本件自動車保険の仕組みや運営方法について聴取した上で、申請人に事情を尋ねた。申請人は、自動車保険の加入が初めてであり、契約①の満期後に継続手続を行おうと思ったが、走行距離区分の変更ができなかった、「前契約に関する事項」を故意に申告しなかったわけではないので納得できないと述べた。

仲介委員は、相手方に対し、申請人が前契約について告知しなかったとしても、契約①、契約②とも相手方との契約であり、もっと早い時点で同じ契約者による同じ車両の自動車保険契約であることを把握できたのではないかと、また、相手方の画面の表示で、契約内容変更の手続において分かりにくい部分がないか確認されたいと指摘した。

相手方は、問題意識は持っているが、現在のシステム上改善を図るのは難しい、また、等級に関しては他社での契約でも引き継がれ、申請人が現在契約している自動車保険契約へも影響するため、申請人の請求に応じることは難しいと述べた。そこで、仲介委員は、これ以上期日を重ねても和解に至る可能性はないと判断し、本件を不調で終了した。

【事案 35】結婚相手紹介サービス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28年6月ごろ、インターネットで相手方の結婚相手紹介サービスを見つけ、資料請求の上、7月に店舗を訪れて約30万円のコースを契約し、現金で支払った。

9月から10月にかけて、女性会員Aと2回会ったが、カウンセラーを通して断りの連絡を受けた。

その後、相手方はカウンセリングの時間に何度もコースアップを勧めてきたため、11月にコースアップすることとし、差額の約20万円を現金で支払った。

平成29年1月か2月ごろ、相手方から、結婚に至ったときではなくプロポーズをした時点で退会になると説明を受けたため、自分の考えていた契約内容と異なることに違和感を覚えた。また、プロポーズ後に破談になってまた相手方のサービスを受けるには最初から入会手続を踏まなければならないことに驚いた。

3月から5月にかけて、女性会員Bとお見合いし、相手方同伴で計4回会った。その後、Bとは「交際」期間に入り、お互いの連絡先を交換した。

6月に初めて2人だけで会い、そのまま相手方に報告に行った際、担当者から当日中のプロポーズを勧められた。全く想定していなかったが、「女性は男性のプロポーズが遅いと逃げてしまう」「Bにプロポーズしてもいいか確認したが、大丈夫だった」と説得を受け、プロポーズした。その後担当者は、Bに対して6月中に成婚料を支払うよう伝えていたが、Bは驚いた様子だった。

「成婚」退会となったものの、Bから仕事や年収について質問されることに違和感があり、相手方に対して結婚していないのに契約終了するのはおかしいのではないかと申し出たが、会員規約にも「成婚（当社の紹介でお見合いした相手と、結婚を前提にお付き合いを継続する意思が固まり、結婚に向けてお二人で歩むことを決意された状態）」退会と記載されているとのことだった。

Bに確認したところ、プロポーズの日には担当者から「次のステップに進みましょう」と言われただけで、プロポーズされるとは思っていなかったことが分かり、「成婚」状態ではないという意見で一致した。

意図せず退会となったため、本来受けられるはずであったサービス代金相当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。

もともとコースアップに関心があったのは申請人であり、相手方は慎重に判断するよう提案していた。また、有償カウンセリングの中でコースアップを勧めた事実もない。

平成29年1月ごろは申請人が自ら見つけてきた外部の女性とのお見合いのためにお見合いシミュレーションを提供していた時期であり、退会の時期を「プロポーズした時点」と説明するようなやりとりはなかった。

成婚退会后、申請人から「まだ迷っている」という連絡は入ったが、話を聞いていくうちに「話を聞いてもらうだけで良い」ということで終了している。

なお、Bは平成29年11月に申請人から一方的に別れを告げられたため、相手方に再度入会し、成婚料の返還を求めることもなく、婚活を継続していることから、相手方の役務提供に不満がなかったことがうかがわれる。

なお、成婚退会後の平成29年10月、成婚を祝う花を贈呈するため、申請人およびBに相手方支店に來訪してもらっているが、申請人は持参したデジタルカメラを出して、Bの肩を引き寄せて写真を撮るなど、2人とも結婚を前提に交際を継続していく状態にあったと考えられる。

このように、申請人との契約に基づき役務提供が行われ、有効に成婚退会していることから、申請人、相手方の間には何らの金銭債務も存しないことの確認を求める。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、相手方に対し、契約書には特定商取引法に定める記載事項が明記されておらず、契約書と一体になっていると思われる会員規約上、「成婚」という用語の定義については一般に使われる「結婚が成立すること」とは異なる意味合いを持っているにもかかわらず、説明不足がうかがわれることから、解決金について譲歩するよう促した。

これに対し相手方は、契約書は概要書面、会員規約と一体で交付しており、結婚相談所で一般に使われる「成婚」という用語が一般に用いられる意味とは異なり重要であることは認識しているため、入会時に管理者が必ず説明していることを回答した。

その上で、仮に申請人の退会時点で中途解約した場合の精算金についても計算したが、回数を消化しており返金は発生しないこと、会社としては、申請人とBとはうまくお付き合いされていたものの、成婚退会後に何らかの事情により別れることになったものと認識しており、債務不履行は存在しないことから、金銭的解決には応じられない旨を述べた。

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 36】外貨建て終身保険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＞

高齢者の私（74歳）は数年前に大病をして以降、認知機能に不安を覚える場面が増えつつある。

平成30年3月、相手方銀行の担当者が自宅に来訪し、ニュージーランドドル建ての利率変動型終身保険（以下「本件保険」という。）を勧めてきた。なお、訪問日以前に電話で来訪する旨の連絡があったが、その際、本件保険の勧誘のための訪問である旨の説明を聞いておらず、家族の同席は求められた記憶もない。

金融資産についての質問を幾つかされたが、詳しい内容は分からず、言われるがままに提示された資料に署名した。本件保険については、パンフレットをもらっており、説明を受けた記憶もあるので、何となく分かったつもりでいたが、貯蓄に近いものと考えており、リスクがあるものとは思っておらず、途中で解約した際に目減りするとは思っていなかった。

数日後、再度、相手方銀行の担当者の来訪を受け、本件保険の契約手続を行った（一時払い保険料1000万円）。その際も家族の同席を求められた記憶はなく、相手方銀行担当者の上席から契約内容の確認電話があったかどうかは覚えていない。

同年8月、別居している家族が本件保険に気付き、確認したところ、本件保険の契約と同時期に相手方銀行との間で投資信託を2件契約していたことが判明し、投資信託については解約手続を行い、本件保険についても相手方保険会社に解約を申し出た。その際、相手方保険会社より、解約返戻金が820万円となると言われ、既に支払った一時払い保険料から180万円減ることが判明した。その後、相手方銀行も交えて3者面談を行ったが、契約書に署名押印があり、本件保険募集時に不適切な取り扱いを行った事実の認定もできなかったということで、相手方から契約は有効と判断された。

納得できないので、契約をなかったこととし、支払った1000万円全額を返金してほしい。

＜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。

相手方銀行担当者は、本件保険の勧誘に当たって2回申請人宅を訪問し、申請人と面談しており、その際、申請人のニーズや投資経験、目的、現在の金融資産等について確認した上で本件保険を提案した。相手方銀行の担当者は相手方銀行の高齢者ルールにのっとり家族の同席を依頼したが、申請人に断られた。相手方銀行の担当者はパンフレットや保険設計書等を示しながら商品内容を適切に説明しており、申請人の状態についても本件保険を申し込むか否かの判断ができないような健康上の問題があるようには認められなかった。申請人は過去に本件保険と同様の保険商品に加入していた他、募集書類には契約者である申請人の署名があり、相手方銀行の行内規定に従った手続を適切に実行しており、契約内容が申請人の意向に合致し、申請人自身で契約の判断を行っていることがうかがわれることから、本件保険募集は適切と言える。

そのため、本件保険の契約の継続、または中途解約する場合には約款に従った解約返戻金のお支払いにより解決したい。

<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。

本件保険の募集の際、相手方銀行の担当者は申請人に対し、家族同席による説明を案内したものの、申請人からは「主人はこういうのは疎いし、子どもにも私がいくら持っているか教えるのも…」 「一人で大丈夫」との発言があった。申請人が単独で応対したが、家族の付き添いが必要な状況ではなく、申請人本人も応対の都度、的確な受け答えを行っており、健康上の問題や判断・意思能力について疑わしい行動は見受けられなかった。契約時にも担当者より再度、申請人に対し、家族同席をお勧めしたが、申請人からは「家族には言わなくていいです。私のお金だし、生活に無理がない範囲でやるつもりなので、内容も分かってるから私一人で大丈夫です」と言われた。なお、申請人は本件保険と同種の豪ドル建ての保険商品を既に保有しており、商品内容やリスクについては十分理解されているものと考えていた。

本件保険は申請人の意向に沿って、募集資料を用いて十分説明を行い、申請人が判断、納得して契約したものであり、説明義務違反はないため、契約の取り消し、保険料の返還には応じられないことに納得いただきたい。

2. 手續の経過と結果（取下げ）

第1回期日において、仲介委員は各当事者からの聴取を踏まえ、相手方2社に対し、①申請人は所定の利率で安定的に増やしたいという意向を有しているが、本件保険はそうした申請人の意向に合致していないのではないか②申請人は、本件保険の特徴である円換算額目標設定や目標達成後に円建てで終身保障に移行すること等、契約の根幹部分を理解しておらず、同種商品を既に保有していたとしても、本件保険のような外貨建ての商品についての理解度は低いと思われる③顧客の理解度に応じて、具体的な説明をすべきである-等と指摘し、本件解決のための検討を依頼した。

相手方保険会社は、①申請人は本件保険を含めた同種の外貨建て保険を数件契約しており、理解できないのであれば、相手方銀行の募集担当者へ質問すべきところ、そういった形跡もないため、理解できていたものと考えられる②第1回期日前日時点の為替レートでは、仮に解約した場合には約10万円の損失になる-と述べた。

本件保険を保有したままでは損害額の確定が困難であることから、仲介委員は申請人に対し、現在のレートで本件保険を解約した場合の金額を伝え、解約の意向を尋ねたところ、申請人は解約する意向を示した。そのため、解約して損失が確定した後に、期日を開催し、対応を協議することとなった。

第2回期日で相手方保険会社より、申請人が解約をし、損失額が確定したことが報告された。

一方、申請人は、想定された損害額が本申請時点よりも相当程度縮小できたことから、これ以上の賠償は求めないとして、本申請を取り下げる意向を期日で表明したため、本手續は終了した。

【事案 37】 クリーニング事故に関する紛争（10）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 30 年 1 月下旬、3 年前に購入したスーツ上下一式（以下「本件商品」という。）を相手方店舗にクリーニングに出し、スラックスの裾直しも併せて依頼した。合計代金 1545 円はその場で支払った。

2 月中旬、家族が相手方店舗へ立ち寄った際、本件商品のうち、スラックスの後ろポケットが破損したと店員から報告を受けた。後日、相手方店舗に出向き、現物を前に説明を受けたところ、スラックス股部が破損していたと分かった。スラックスのクリーニング代 302 円の返金があったものの、損害賠償に関する言及はなかった。

同月下旬、クリーニング事故賠償基準に基づく賠償を求めた。相手方店舗は説明責任の不備は認めたが、賠償については上席の確認が必要であるとの回答であった。

3 月上旬、相手方の地区マネージャーよりクリーニング事故賠償基準に照らし検討した結果として、1 万円の賠償額が提示されたが、スラックスは上衣と不可分であり、上下一式で賠償額を評価すべきと主張し、相手方に再考を求めた。

3 月中旬、相手方より、事故発生は相手方店舗と工場間の連絡ミスによるものとする説明を受けた。賠償額については以前に提示した金額と変わりはないとの回答であったことから、提示額の検討経緯についてさらなる説明を求めた。同月下旬、相手方の事業責任者からも経緯について説明を受けたものの、当初の説明と異なる部分があるなどの点から、今後の対応に不安を覚えたため、本件商品の返却を求め、引き取った。

6 月下旬、クリーニング事故賠償基準に照らし、スーツ上下一式分として相手方に約 3 万 3000 円の賠償を求めたが、拒否された。

相手方の対応には納得できない。クリーニング事故賠償基準による賠償額 3 万 2660 円と、クリーニング代金未返金分 1243 円、計 3 万 3903 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がある。

申請人の請求を認めない。

スラックスの破れは、劣化が始まって生地も薄くなっていたことから拡大した旨を説明した。

申請人は、当社の処置で破れが発生したと主張しているが、当社受け付け記録には、引き受け段階から破れた状態と店舗のメモがあることから、そもそもスラックスは破れた状態で持ち込まれたものと認識している。

しかしながら、店舗と工場間の連絡の行き違いで、クリーニング処置をしてしまったことや、受付時の見落としについては一定程度責任があるものと考え、クリーニング事故賠償基準を参考として、見舞金 1 万円を申請人に支払って解決する用意がある。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日を開催し、両当事者より本件商品の預かり時の状態、和解に向けた考え等について聴取した。また申請人の持参した本件商品の現物を確認した。

申請人は、相手方店舗に本件商品を預けた段階でストラックスに破損等はなく、店舗に預けた際にも破損しているとの指摘はなかったと主張した。また、相手方がストラックスについて、当初は擦れがあると言っていたが、後に破れがあると説明内容が変わっていたことから、相手方に対して不信感があると述べた。

相手方は、ストラックスは預かった段階で破れがあったと述べたが、仲介委員は、相手方が提出した店舗と工場それぞれが記載したメモにおいて、ストラックスの破損に関する記載が大きく異なっていること、クリーニング処置前に破れていたとする写真も、撮影日等を確認できず、相手方が主張するような、店舗に持ち込まれた段階でストラックスに破れがあったと考える合理性に欠けることから、クリーニング事故賠償基準に基づいた算定を参考として、和解への歩み寄りを求めた。相手方は、店舗での受付時に確認不足があったことを認めたが、クリーニング事故賠償基準に基づくのであれば本件商品はC級に相当し、これに使用期間を加味して考えると、2万円の支払いが最大の譲歩だと主張した。

仲介委員は、相手方の回答を申請人に伝えたが、納得が得られなかった。そこで、仲介委員は、本件紛争の金額面からして、期日を重ねることは双方にとって損失であると説明し、本件商品を申請人が直接店舗に持参して引き渡す等の条件を付加した上で、2万2000円の支払いによる和解案を提案したところ、これに両当事者が応じたため和解が成立した。

【事案 38】インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争（16）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成30年8月、在宅の仕事をインターネットで探していたところ、相手方のビジネスツールを見つけた。カリキュラム登録料の5000円を振り込む（契約①）と、スマートフォンで仕事の内容やツールのプランが確認できた。作業内容は相手方から提供されるツールを使い、ブログに広告を張り付けるもので、その商品が売れると収入が得られる仕組みだった。この作業であれば自分でもできると思い、会員登録をした。

数日後、相手方から電話があり、「弊社の仕事をすれば収入が得られる。契約するプランによって月収額も変わる。全額返金制度もある」と言われた。8万8000円のプランにすれば、月に10万円の収入が入るようにすると言われ、契約した（契約②）。

契約後、相手方からツールが提供されたが、難解で作業ができなかった。

同年9月、相手方から電話があった際に難解であると申し出たところ、「作業を代行する。費用を支払ってほしい」と言われ、相手方が何を代行するのかよく分からなかったが、追加申し込みをし、20万7500円を支払った（契約③）。書面にサインして返送するよう言われたので、届いた契約書面と合意書にサインして返送した。

ツールは難解で使えなかったので返金してほしいと申し出たが、拒否された。地元の消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったところ、相手方は6万円なら返金すると提案があったが、納得できない。

これまで支払った約30万円の全額を返金してほしい。

なお、相手方と電話した際の会話は録音しているものがある。

＜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。

弊社は「月10万円受け取れる」などの営業はしないようルールを定めて営業を行っているため、弊社からそうした案内があったとは考えにくい。また、ビジネスツールの操作は難解でなく、代行作業の内容が分からないなら申請人は代金を振り込まないとする。

9月上旬、申請人とは合意書を交わしている。合意書は、契約②について1600アクセスを無償補填して、双方に何ら債権債務がないことを確認し、今後一切の異議申し立てや請求手続を行わない内容であり、これ以上の返金要求は合意書の不履行に当たる可能性がある。

申請人の主張は事実と異なり根拠がないものが多く、全額返金には応じられない。しかし、契約から半年以上たっており早期解決を望んでいるため、購入代金の一部返金について話し合いに応じる。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日において、仲介委員は相手方に対し、契約②③は電話勧誘販売に当たり、法定書面不交付によりクーリング・オフできるのではないかと指摘した。相手方は、申請人から電話の要請があり申請人に電話したとして、書面交付義務等の適用除外に当たると主張した。申請人は相手方に

案内され、相手方ホームページから電話をもらう予約をしたことはあるが、契約を締結する目的ではないと述べ、電話を要請した意図については双方の主張が食い違った。

他方、仲介委員は申請人が持参した契約②の勧誘時の録音を確認した。相手方代表者が「このプランなら月給〇〇円がもらえる」などの説明を行っている事実が明確に確認できた。

仲介委員は相手方にも録音を聞かせ、相手方は契約②の勧誘について問題があったことは認めつつも、契約②の勧誘時の問題であって契約③は問題がない、と主張した。仲介委員は、契約③は契約②の勧誘により誤認したまま契約したもので関連性があり、問題があると指摘した。

その後、相手方は契約③の契約書面と同時に交わした合意書について、1600アクセスを申請人に無償補填した、相手方の他の訴訟においてこの合意書の有効性は認められていると主張した。仲介委員は、合意書は合意内容の特定が不十分であり、その有効性には疑義があると考えていると述べた。

仲介委員は次回期日に向けて相手方に検討事項を提示したところ、相手方は、見解の相違はあるものの、紛争が長期化しており早期和解を希望する、契約③と同額の20万7500円を返金するとの意向を示した。

仲介委員は申請人に相手方の意向を示したところ、申請人は、合意書についてはその内容を正しく認識できないまま交わしたものであるため、契約②について全額を申請人が負担するのは納得できないとして、相手方の提示額に契約②の約半額を足した25万円の返金を求めた。

仲介委員が相手方に上記申請人の意向を伝えたところ、相手方は、実は近々会社を閉鎖すると述べ、25万円は支払えないとして22万円の返金を提示した。申請人もそれに同意したため、和解が成立した。

【事案 39】社債をうたった投資商品の返金に関する紛争（2）（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 10 年 3 月、配偶者の名義で相手方 B に浄水器の設置を依頼した。

平成 20 年 12 月、相手方 B が研究所である相手方 A を立ち上げたことおよび相手方 A が社債の募集をすることの案内が届いた。募集は 50 名限定で、年利 7.6%以上、償還日は平成 25 年 12 月下旬の利付少人数私募債とのことだったので、1 口 150 万円分申し込み、払い込んだ。申し込みの翌年は利息が支払われたが、平成 22 年ごろには利息免除の協力依頼が届き、利息は支払われなくなった。

平成 29 年 8 月、相手方らに社債償還を求める書面を送付したが、明確な回答がなかった。同年 9 月には、相手方 B より、臨時取締役会および臨時株主総会の決議に基づき、社債の償還延長と利払いの一時停止を決定した、との文書が届いた。同書面には、海外証券取引所への上場準備のため、社債の株式転換の案内があったが、申し込んでいない。地元の消費生活センターや弁護士に相談したが、解決しなかった。支払った 150 万円を返金してほしい。

＜相手方 B・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。

社債・株式の発行主体として、求められる手續はすべて行っている。

2 年以内に海外での業務が軌道に乗り、海外証券取引所にも上場予定である。社債の返還は、その資金により、株主総会の決議の通り実行予定である。

※相手方 A は相手方 C の旧商号であり、相手方 A 名義での回答書・答弁書の提出は行われなかった。

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、両当事者から事情を聴取した。その上で、相手方 C に対して、償還期限延長には社債権者集会での決議等必要な手續が定められているが、本件においては手續が適切になされておらず、相手方 C には申請人に対する社債の償還義務があることを説明した。相手方 C は償還義務については認めたものの、資金繰りが厳しく、月 10 万円ずつの分割払いしかできないと述べた。仲介委員が相手方 C に、他の債権者との紛争の状況について確認したところ、訴訟を複数件提起され、終了したものについては、分割払いの条件で和解したとのことであった。

仲介委員は、申請人に本件は訴訟等でも申請人の請求が認められることを説明したが、申請人は訴訟への移行には難色を示した。そこで、仲介委員は、当事者らに対し、本事案を仲裁手續（手續の結果が確定判決と同等の効力を持つ手續）へ移行することを提案し、同意を得た。なお、同期日内において、相手方 A は相手方 C の旧商号であることが確認されたため、仲裁手續については申請人、相手方 B、C の三者で行われることになった。

申請人より、当事者三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續を終了し、本件は仲裁事案に移行した。

仲裁手續の期日において、仲裁委員は当事者ら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。相手方 C は社債の金額である 150 万円を分割で申請人に支払い、相手方 B は相手方 C の債務を連帯保証する、支払いが滞った場合には相手方からは期限の利益を喪失し利息分を含めた未払いの金額を一括で支払う、との内容で当事者らの合意が得られた。

期日において、当事者は調整した内容に基づき、仲裁法 38 条 1 項にのっとり、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、その決定書を当事者らに交付し、本件を終了とした。

【事案 40】飲料水のフランチャイズ会員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 19 年 2 月、申請人らの長男 A が相手方の前身会社とフランチャイズシステムのエージェント契約を締結し、差し入れ保証金として 130 万円を支払った。

平成 21 年 4 月、前身会社から相手方へ製造販売事業を事業譲渡する旨の通知書が届き、A は相手方とのフランチャイズシステムに契約更改した。

平成 25 年 4 月、A はフランチャイズシステムから代理店に契約更改した。

平成 30 年 4 月、A が死去し、申請人らが全財産を相続した。

同年 6 月、相手方に契約者の死亡を伝え、解約した場合の差し入れ保証金の返金額を尋ねたところ、A が代理店契約に基づき相手方から受領した商品の代金を差し引いた 60 万 9200 円との回答であった。

ところが、後日、相手方から送付のあった解約届兼確認書には、同書面が相手方に到着した時点で未払い金等がある場合は返金額から控除する旨の記載があったため、改めて未払い代金の有無と返金額を尋ねたところ、回答が得られなかった。

代理店契約を解約するので、60 万 9200 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。

担当した者が長期出張で連絡がつかず事実確認ができないが、60 万 9200 円については和解成立後 30 日以内に支払い可能である。

2. 手續の経過と結果（和解）

契約者である A が死亡しており、相手方の当時の担当者とは連絡が取れなかったことから、紛争の経緯については事実確認ができなかった。仲介委員が期日において、A の相続関係を申請人らに尋ね、申請人らのみが A の相続人であることが確認でき、申請人らが、A が相手方から受領した商品の個数および単価の妥当性について争わないことを表明したため、相手方が申請人らに 60 万 9200 円を支払う内容で和解が成立した。

【事案 41】コインパーキングの支払いに関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 11 月、自宅の改装工事に伴い、自家用車を移す必要が生じたため、相手方が管理するコインパーキング（以下「本件駐車場」という。）に自家用車を駐車した。本件駐車場は入出場ゲートや個別の駐車区画へのロック板等の設備はなく、防犯カメラによって駐車車両とナンバーを認識するロックレスパーキングであった。

本件駐車場入り口付近の看板には「24 時間最大 800 円」と書いてあったので、24 時間を超えた場合でも、24 時間当たり 800 円ずつ課金されると認識していた。また、看板に小さく書かれていた「最大料金の適用は 1 回限りです」や精算機に張られていた約款に記載の「連続での駐車時間は 48 時間以内とさせていただきます」といった文字には気が付かなかった。

6 日後、出庫しようと本件駐車場の精算機を操作したら 3 万円以上を請求された。おかしいと思い、相手方の緊急連絡先と書かれていた番号に電話したが、担当者は出ず、自動音声応答で電話に出られない旨が流れるだけであった。用事があったため、やむなくそのまま出庫した。その後も相手方の緊急連絡先に何度も電話をかけたが繋がらなかったため、最寄りの消費生活センターへ相談したところ、相手方に電話をかけ続けるよう助言され、出庫から約 1 時間経過してようやく相手方に電話が繋がった。相手方担当者に状況を説明し、高額な駐車料金のことを尋ねたが、明確な説明はなく、無断で出庫したことを非難され、話し合いも拒否された。

そのため、再度最寄りの消費生活センターへ相談し、弁護士相談にも行ったが解決できなかった。

さらに、相手方の代理人弁護士から違約金も含めた料金（約 8 万円）を求める内容証明郵便が届いた。納得できない。最大料金 6 日間分である 4800 円を支払って解決したい。

＜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。

本件駐車場の利用規約は明示され周知されており、適正に料金等を計算している。

申請人の認識については分からないが、不正駐車による損害も発生している。

本件解決のため、引き続き社内で検討したい。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日での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駐車場を利用する際は、車を運転しながら看板の料金表示を見ることがほとんどであり、歩行者が立ち止まって看板をしっかり読むこととは異なるため、最大料金に関する注意事項は大きな文字で分かりやすく表示する必要がある、②駐車後に駐車券の発行が不要であり、出庫時の精算時にしか精算機に立ち寄らない方式の駐車場の場合、駐車場の利用約款を精算機に提示するだけでは、事業者としての契約内容の説明が不足していると考えられる等と指摘した。また、国民生活センターの要望を踏まえ、平成 26 年に業界団体がガイドラインを策定しており、消費者庁もコインパーキングの料金表示について注意喚起をしていることから、本件解決のための譲歩ができないか、再検討を求めた。

相手方は、現在の表示で問題はないと考えていたものの、業界団体のガイドラインを踏まえて看板の表示等の改善を検討し、本件紛争解決のため譲歩することができると述べた。

そのため仲介委員は両当事者に対し、一定額を申請人が相手方へ支払う旨の和解案を提示し、両当事者が同意したため、和解が成立した。

【事案 42】音楽再生機の表示に関する紛争

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 5 月、相手方販売店で相手方メーカーの音楽プレーヤー（以下「本件プレーヤー①」という。）を購入した（約 3 万 5000 円）。

相手方メーカーのホームページには「音楽再生時間は最大 40 時間」と書いてあったが、本件プレーヤーのバッテリーの消耗が早く、実際に使用できる時間が 15 時間程度だったため、同年 7 月、そのことを相手方販売店に申し出た。そうしたところ、相手方メーカーの修理窓口を紹介され、そこに本件プレーヤーを持ち込んだ。修理窓口ではバッテリー不良と診断され、本件プレーヤー①本体をリファービッシュ品と交換された（以下「本件プレーヤー②」という。）。

ところが本件プレーヤー②も①と同様にバッテリーの消耗が早かったので、同年 9 月に相手方メーカーに連絡して再度交換をしてもらった（以下「本件プレーヤー③」という。）。しかし、バッテリーの消耗具合に変化はなかった。

そこで相手方メーカーに連絡し、相手方メーカーのホームページ上に記載されている再生時間の条件となる動作環境を満たしていたにもかかわらず、15 時間程度しかバッテリーがもたなかったことを伝え、相手方メーカーに回答を求めた。

同年 11 月、相手方メーカーより「個体により差があり、15 時間の再生時間は許容範囲内であり問題ない」との回答があった。納得できないため、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。

本件プレーヤー③を返品するので、購入金額全額を返金してほしい。

＜相手方メーカーの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めるわけではないが、紛争の早期解決のため、商品購入代金全額を返金する。

＜相手方販売店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

紛争の早期解決のため、商品と引き換えに商品購入代金全額を返金する。

2. 手續の経過と結果（和解）

期日前に相手方から返金に応じる旨の回答があった。そのため仲介委員は期日において、相手方メーカーが申請人へ返金すると同時に、申請人が相手方メーカーへ本件プレーヤー③を返品する旨の和解案を提示し、各当事者が同意したため、各当事者間で和解が成立した。

【事案 43】住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争（3）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 26 年 10 月、損害保険会社と火災保険を契約した。その際の代理店は X 社で、担当者は A だった。

平成 30 年 10 月、台風で自宅家屋の 1 階ベランダのプラスチック波板屋根と自転車置き場の屋根と柱が壊れた。

X 社の A に連絡したところ、男性 2 名が訪問し、1 名が家屋裏で写真を撮っていた。相手方と保険申請についてのコンサルティング業務委託契約を締結した（以下「本件契約」という。）が、契約内容については理解できなかった。

工事はどこに頼んでもいいものだと思っていたため、知り合いの職人に 1 階ベランダの屋根を修繕してもらい、A にその旨を伝えた。

11 月、損害保険会社から保険金約 33 万円が振り込まれた。

A から保険金の 40%を支払うようにとたびたび連絡があるため、消費生活センターに相談してあっせんしてもらったところ、A は平成 28 年に X 社を退職しており、相手方の担当者であることが分かった。

本件契約をなかったこととして、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。

平成 28 年 12 月、申請人から「地震でひびが入ったので来てほしい」と電話があり、本件同様のコンサルティング契約をして地震保険の請求代行をし、下りた保険金で修繕工事を請け負っている。

本件契約の内容として、「保険金全額で工事」か「工事なしで保険金の 40%」とされていることは何度も説明し、その都度申請人に覚えているか確認していたが、申請人は毎回覚えていた。「40%から安くないか」とも言われたので、契約内容は理解しているはずである。

通常は保険金で工事するところ、申請人には職人の知り合いがおり、その方に頼むということだったため、保険金の 40%という報酬で保険金請求のコンサルティングをする契約であった。その後、40%支払うと工事代金が足りなくなると相談があったので、相手方でも工事可能であるという説明をした。

相手方による工事を受けないのであれば、契約通り保険金の 40%を支払ってほしい。

2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、相手方に対し、約款上、着手金の有無を消費者が選択可能となっているところ、その有無によって報酬額に差異が生じるにもかかわらず、本件では着手金の有無を選択していないことから、役務の対価の記載について特定商取引法 4 条の要件を満たさず、クーリング・オフが可能である可能性があること、高齢で判断能力が十分でない申請人の属性を考慮すると、相手方の説明が不足していた可能性があることを指摘し、和解に向けた譲歩を促した。

申請人は、期日までに自転車置き場の修繕工事も完了しており、ベランダ屋根の工事代金も加えた金額と相手方に支払う報酬の合計金額が保険金の範囲内に収まるのであれば和解すると述べ、相手方も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40%）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 44】クリーニング事故に関する紛争（15）

1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 29 年 9 月、ウール 100%のパーカー（以下「本件商品」という。）を購入した。2、3 回着用し、平成 30 年 4 月上旬、相手方へ本件商品をクリーニングに出した。相手方店舗は日常的に利用してきており、預け入れ時に穴等がないことを確認し、引き受けを断られるようなこともなかった。

4 月下旬、仕上がり品を引き取ったところ、フードに穴開きがあり、全体的に毛羽立ちと縮みが出て、着用できる状態になかったため、金銭による補償について、相手方に申し出た。

相手方より連絡がなかったため、2 カ月後に相手方に状況を確認したところ、着用できるものは補修して返却すると言われたため、再度、金銭補償とするよう伝えた。

事態が進展しないので、8 月中旬に消費生活センターに相談した。

消費生活センターから本件商品の販売店に現品を確認してもらったところ、縮みや服地の荒れがあり、1 回のクリーニングで起こるようなものではなく、これまで販売店には同様の苦情は入っていないとの回答だった。

12 月中旬、相手方から消費生活センターに、穴の補修が終わったこと、商品タグの指示通りの処理をしていることから、クリーニング代金の返金以外の補償には応じかねる旨が示された。

相手方には、本件商品の購入額と使用月数をクリーニング事故賠償基準（以下「賠償基準」という。）に当てはめ、合冬物のジャンパー、補償割合 A 級の商品とし、購入後の経過日数（6 カ月）から勘案した購入額の 94%（10 万 6596 円）と、クリーニング代金 1404 円との合計 10 万 8000 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がある。

申請人の請求を認める。

経緯等については、申請人の主張通りでおおむね間違いはない。なお、本件商品のフードにおける穴開きは、当て布を要しないかけつぎで補修できる範囲のものであったことから、ほつれとするのが適切である。

本件苦情担当者から聴取したところ、ほつれの補修については、申請人に修理後の確認を受け、理解を得られていたものと思っていた。8 月から 12 月にかけての申請人とのやりとりについては、当社側に記録が残っていない状況である。

当社としては、本件商品を特殊加工品と認識しており、賠償基準を基に平均使用年数 2 年、補償割合 A 級の商品とし、購入後の経過日数（6 カ月）から勘案し、購入額の 82%の補償金（9 万 2988 円）とクリーニング代金（1404 円）の合計額、9 万 4392 円を支払い、和解とするようお願いしたい。

2. 手續の経過と結果（和解）

申請人の請求に対し、相手方は手續に応じ申請人の請求を認めると回答したため、仲介委員は期日を開催し、両当事者より経緯と和解金額について確認を行った。

賠償基準に基づいて話し合いを進める方向性に両当事者とも異論はなかったが、本件商品の位

置付け（製品区分）については、双方の主張が異なっていた。仲介委員は、相手方が申請人に発行していた本件商品の預かり票の品目（ジャンパー）において、ウール100%の組成品が適合する製品区分における賠償基準額を算出し、これにクリーニング代を付加した額による和解案を提示し、両当事者に検討を促した。後日、両当事者がこれに応じたため和解が成立した。