

消費者契約法に係るADR・相談事例の収集及び分析  
(国民生活センターADR事例概要)

本資料は、国民生活センター紛争解決委員会において実施されている和解の仲介手続の結果概要の平成25年度分の公表資料から消費者契約法が関連すると思料される案件を抜粋して、整理修正したものである。なお、事案の概要は、申請人（消費者）の主張を中心に記載しつつも、相手方（事業者）の主張も記載した。

【平成25年度第4回公表資料】<sup>1</sup>

【ADR1】

論点項目	事案の概要・ADR手続の結果
① 不当勧誘行為に関する一般原則(状況の濫用) ② (取消権の)適正な行使期間	<p><b>事例8 包茎手術等の一部返金に関する紛争(2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要               <p>平成18年6月、男性雑誌の広告を見て、10万円程度の費用だと思って相手方クリニックに出向いた。当日、10万円で、その日のうちに手術ができると勧められて了解した。<u>手術台に横になっている間に</u>、10万円の手術だという、酷い状態の写真を見せられ、10万円で手術はできるが、きれいな仕上がりになるかは保証できないと言われたため、恐怖のあまり冷静に判断できず、布をかけてもらっていたが全裸の状態に動揺しており、見せられた写真の状態を回避したい一心で200万円超の手術(なお、信販手数料等も含めると総額300万円を超えた)に同意した。</p> <p>その後、不満を抱きながらもローンを支払い続けていたが、手術から7年経過して返金を求めたいと考えるに至った。地元の消費生活センターでのあっせんは不調に終わった。</p> <p>なお、相手方は、症例写真も見せた上で、手術内容、技術レベル、治療費用等を説明して、申請人本人が納得の上で、本件手術を実施したと主張した。</p> </li> <li>● ADR手続の結果               <p>相手方クリニックが申請人に約230万円を返金する内容の和解が成立。</p> </li> </ul>

<sup>1</sup> [http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140320\\_5.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140320_5.pdf)

【ADR2】

論点項目	事案概要・ADR手続の結果
不当勧誘行為に関する一般原則 (暴利行為)	<p><b>事例18 着物等の過量販売に関する紛争(2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要               <p>申請人は、年金暮らしの老人である。娘や孫の着物を購入しようとして呉服等の販売店である相手方店舗を訪れた。その後、相手方の販売員からの勧誘電話をきっかけに自らも着物等を購入するようになった。相手方の販売員と徐々に親しくなり、不必要であると認識していたにもかかわらず、結果として購入を断りにくくなってしまった。着物等の多くは販売店で購入したものの、展示会で購入したこともあった。展示会(催事場)に行こうと何度も電話で勧誘されたり、帰りたくても言い出せないこともあった。申請人は、平成23年9月以降、1年3ヶ月余りの間に、着物や帯、宝石等を20点以上、総額1700万円以上の買い物をした。</p> <p>なお、相手方は、申請人が店舗まで自転車で来店していることや、催事場において自由に着物を選択していることから、着物等の購入は意思に基づく購入である旨を主張した。</p> </li> <li>● ADR手続の結果               <p>相手方が、未払代金債権約360万円を放棄し、アクセサリ等の売買を解約して解約金として300万円を申請人に支払う内容の和解が成立。</p> </li> </ul>

【ADR3】

論点項目	事案概要・ADR手続の結果
勧誘要件の要否・在り方	<p><b>事例24 電気自動車の売買契約に関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要               <p>平成23年10月、相手方(自動車販売店)から電気自動車を購入し、同年12月に納車した。</p> <p>電気自動車の実使用における航続距離がカタログ等に記載された数値より短くなることはある程度承知していたが、少なくとも140km程度(悪条件では70~80km程度)の走行は可能だと考えていた。購入前の試乗の際に、<u>メーターに表示された航続可能距離を確認したところ</u>、想定内だったので、購入した。</p> <p>しかし、納車後に実際に走行してみると実際の航続距離が極端に短い</p> </li> </ul>

	<p>ことが判明した。メーター上で航続可能距離が150kmと表示されているのに、実際の航続距離は45～60km程度であった。契約を解除して返金を求めたい。</p> <p>なお、相手方（自動車販売店）は、当該車両に不具合はないこと、計測の結果、航続可能距離は同型車と同レベルであったことから、申請人の請求は認められないと主張した。もっとも、申請人が希望すれば、現状の査定価格で買い取る用意がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ADR手続の結果 不調終了。</li> </ul>
--	--

#### 【ADR4】

論点項目	事案概要・ADR手続の結果
約款規制に関する規律の要否(不意打ち条項)	<p><b>事例25 家庭教師の自動更新に関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要 <p>平成24年10月、息子の中学受験のため、平成25年1月まで4ヶ月間の家庭教師派遣契約を締結した。契約期間が終了した2月以降、家庭教師は派遣されておらずサービスの提供を受けていないが、2月から5月の月謝等約20万円が引き落とされていた。</p> <p>契約時に申請人には説明されなかったが、契約書には契約期間が定められている場合でも、最終指導月の前月末日までに書面で通知しない限り、契約が更新される条項が付されていた。</p> <p>申請人が、相手方に返金を求めたところ、相手方は、4月以降の月謝等は返金したが、残金を返金しなかった（なお、4月以降である理由は、相手方が、家庭教師からの報告で契約の終了が判断できたのは4月以降であるから、とのことであった）。そこで、申請人が、残金11万円の返金を求めて、ADRを申請した。</p> </li> <li>● ADR手続の結果 <p>相手方が、申請人に対して、1か月分の月謝と月会費の合計4万5000円を返金するという内容で和解が成立。</p> </li> </ul>

【平成 25 年度第 3 回公表資料】<sup>2</sup>

【ADR5】

論点項目	事案概要・ADR 手続の結果
(取消権の)適正な行使期間	<p><b>事案 3 宝飾品の解約に関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要           <p>平成 24 年 3 月、相手方よりプレゼントが当選したので、展示会にてプレゼントを渡すので来てほしい旨の電話があった。相手方主催の展示会場に向いたところ、相手方担当者からプレゼントの引渡しにとどまらず、長時間にわたり数多くの貴金属の購入を勧誘され、結局、3 点の貴金属を購入するに至った。</p> <p>同年 9 月、相手方が、消費者庁より、特定商取引法に基づいて 6 ヶ月の業務停止命令（※）を受けたという情報に接した。業務停止命令に係る具体的内容を確認すると、違反對象行為と同様の手法で勧誘を受けていたことが分かった。相手方に対して解約を申し入れたが、応じてもらえなかったため、ADR を申請した。</p> <p>なお、相手方は、訴訟による解決を希望し、ADR 手続に応じなかった。</p> </li> <li>※ 平成 24 年 9 月に目された特定商取引法に基づく業務停止命令を確認したところ、違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、公衆の出入りしない場所での勧誘、迷惑勧誘（長時間勧誘・夜間勧誘）であった。</li> <li>● ADR 手続の結果           <p>不調終了。</p> </li> </ul>

【ADR6】

論点項目	事案概要・ADR 手続の結果
勧誘要件の要否・在り方	<p><b>事案 19 オークションで落札した中古車の不具合に関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要           <p>申請人は、インターネット上のオークションサイトで、相手方が出品</p> </li> </ul>

<sup>2</sup> [http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20131205\\_4.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20131205_4.pdf)

	<p>している「修復歴なし」の中古車を約76万円で落札した。納車直後から、エアコンのOFFスイッチが作動しない、段差での衝撃が強がりたりする等、諸種の不具合があった。</p> <p>相手方に問い合わせたところ、エアコンのOFFスイッチについては部品代金を補償してくれたが、その後の不具合については「ノークレーム・ノーリターンで出品している。当社まで運んできたなら直す（申請人は北関東在住、相手方は北東北所在）、そちらで直したものは補償しない」と言われた。</p> <p>その後、その中古車は、「冠水車」であることや、メーターが改ざんされていたことが判明した。申請人は、落札代金と陸送費の合計85万円の返金を求めて、ADRを申請した。</p> <p>なお、相手方は、ノークレーム・ノーリターンの取引であること、申請人に現品の確認を勧めたが確認しなかった、故意にメーター改ざん車を出品したわけではないとして、申請人の主張を認めなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ADR手続の結果 申請取下げ。</li> </ul>
--	--

## 【ADR7】

論点項目	事案概要・ADR手続の結果
不退去・退去妨害 以外の困惑類型	<p><b>事案21 サプリメントの解約に関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要 平成25年4月、アンケートの協力依頼の電話があり、それから数日後、連絡なしにいきなりサプリメントが代金引換で送られてきた。相手方に問い合わせると、「違約金が発生する」等を強く言われ、仕方なく1万2600円を支払った。 申請人は1万2600円の返金を求めてADRを申請した。 なお、相手方は、当時のデータが消失したので契約状況は確認できないが、不本意な契約であれば当社の意向に反するので、商品が未開封であれば返品に応じるとした。</li> <li>● ADR手続の結果 ADR手続中（第1回期日後）に、申請人が相手方にサプリメントを返品し、相手方が代金を返金して、その事実を確認する旨の和解が成立。</li> </ul>

【ADR8】

論点項目	事案概要・ADR手続の結果
<p>勧誘要件の要否・在り方</p>	<p><b>事案23 データ通信のLTEの表示に関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要           <p>平成24年、通信速度と人口カバー率の高さをうたった広告を見て、相手方とデータ通信サービス契約を締結した。ところが、数ヵ月後、消費者庁から相手方に対し、景品表示法に基づく措置命令が出された。相手方の広告は、実際のものよりも著しく優良であると示すものであったことから、相手方に契約の取消しを求めた。相手方は「消費者が契約を締結するか否かの判断に影響を及ぼすほどの重要事項ではない」として契約の取消しを認めなかった。そこで、申請人はADRを申請した。</p> </li> <li>● ADR手続の結果           <p>契約解除料を免除した上で契約を解除し、かつ、既払い金の一部を相手方が申請人に返金する旨の和解が成立。</p> </li> </ul>

【ADR9】

論点項目	事案概要・ADR手続の結果
<p>①不退去・退去妨害以外の困惑類型 ②不当勧誘行為に関する一般規定(状況の濫用)</p>	<p><b>事案25 開運グッズの返金に関する紛争(10)(11)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要(なお、同時に2名から申請があったが、うち1名の申請を抜粋)           <p>平成24年12月、雑誌広告を見て、相手方に電話をかけ、自分の要望を確実に実現できるのか問い合わせたところ、相手方から「これをつけたら絶対に悩みを解決できる」「まずはお買い上げ下さい」と言われ、約1万円の念珠を購入することにした。</p> <p>数日後、注文した覚えのない別の念珠が送られてきたので、相手方に問い合わせたところ、相手方から「透視をしたら悪いものがついていると祈祷師から聞いた」と祈祷師を紹介された。祈祷師から「3億円が当たる」などと言われ200万円を要求されたが、払えないと断っても怒鳴られたため、払える42万円を相手方に振り込んだ。その後も再び祈祷師から200万円を請求され、パニックになって7000円を相手方に支払った。</p> <p>そこで、申請人は、既払い金の返金を求めてADRを申請した。</p> <p>なお、相手方は、注文していない商品を届けたことや怒鳴ったことはないと主張した。また、カウンセリング料として200万円を請求したが、</p> </li> </ul>

	<p>申請人を畏怖させるような言動はしていないと主張した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ADR 手続の結果 相手方が申請人に 26 万 5 0 0 0 円を返金するとの和解が成立した。</li> </ul>
--	--

### 【平成 25 年度第 2 回公表資料】<sup>3</sup>

なし

### 【平成 25 年度第 1 回公表資料】<sup>4</sup>

#### 【ADR10】

論点項目	事案概要・ADR 手続の結果
<p>① 先行行為要件の要否</p> <p>② 故意要件の要否</p> <p>③ 勧誘要件の要否・在り方</p>	<p><b>事案 20 中古自動車の保証範囲に関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要</li> </ul> <p>携帯サイトで中古車を探していたところ、相手方の販売するハイブリッド乗用車（以下、「本件自動車」という。平成 15 年式、走行距離 8 2 0 0 0 キロ）に興味を持った。</p> <p>相手方に問い合わせたところ、相手方から「事故車だが、エンジン部分の事故ではないので大丈夫だ」と言われ、対応もよかったので、本件自動車を 89 万円で購入した。</p> <p>納車の際、保証に関する説明はなく、保証書も交付されなかった。納車から 2 カ月を経ないうちにエンジントラブルが発生した。本件自動車帰宅し、車庫に入れようとした際に、突然警告灯がついてバックギアが入らなくなった。エンジンを切り、かけ直したところ、バックギアが入り、車庫に入れることができたが、エンジンが吹かせなくなり、ハイブリッドシステムの異常を知らせる警告灯が点灯したままとなった。</p> <p>相手方のサイトには「3 カ月保証」と記載されていたため、保証期間内であるとして修理を依頼したところ、ハイブリッド車のエンジンは保証適用外と言われた。そのような説明は受けておらず、そもそも保証書も交付されていないので、納得できない。地元のディーラーに修理見積りを依頼したところ、約 86 万円と言われた。</p>

<sup>3</sup> [http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130829\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130829_1.pdf)

<sup>4</sup> [http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130614\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130614_1.pdf)

	<p>(なお、本手続への申請後、相手方は保証書を郵送してきたが、そこには手書きで「ハイブリッド車、修復歴有のため、ヒューズ、ランプ類のみの保証になります。」と記載されていた。)</p> <p>なお、相手方は、サイト画面には「保証内容については販売店に確認してください」と記載してある等を主張した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ADR手続の結果 不調終了。</li> </ul>
--	---

### 【ADR11】

論点項目	事案概要・ADR手続の結果
<p>(取消権の)適正な行使期間</p> <p>※本件勧誘は不実告知・不利益事実の不告知で取り消しうる可能性が高いところ、取消権は平成24年11月中に行使される必要がある。しかし、本事例は平成25年6月に公表されており、取消権の期間制限を超えていたのではないだろうか。</p>	<p><b>事案26 太陽光発電の蓄電システムに関する紛争</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事案の概要</li> </ul> <p>平成19年11月に、相手方が「太陽光発電システムを設置している家を訪問している」といって自宅に来訪した。相手方の担当者から「料金の安い深夜電力を蓄電し、電気料金の高い昼間に使用し、その間の太陽光発電システムによる太陽光電力を電力会社に売電できる。経済効果は月8000円程度ある」とシミュレーションを見せられながら説明され、約195万円の蓄電システムの設置契約を締結した。また、毎年無料点検等があるという会員契約も申し込んだ。</p> <p>しかし、実際には相手方が試算したような効果はなく、また相手方による無料点検も実施されない。さらに、数年で高額なバッテリーの交換をしなくてはならないことも分かった。相手方に苦情を申し出たところ、21万6000円の返金と設備の撤去を行うという回答があったが納得できない。</p> <p>なお、相手方は、当初は、経済効果は申請人宅の電力使用状況（負荷の増大等）により変化するものであり、100%の経済効果を約束したのではない、定期点検については当社から申請人に何度も連絡していたが、約束が取れないために実施できなかった。申請人が支払った電気料金のみで経済効果を算出することはできない。設置前後の平均電力量単価を算出する方法が正確なやり方であり、当社の算出では月6800円の経済効果があった旨を主張した。</p> <p>仲介委員が蓄電システムのパンフレット等を確認すると、蓄電システムのバッテリーは消耗品と記載されており、交換の費用は約80万円であることが分かったため、申請人に対して、相手方の担当者からバッテ</p>



リーの交換が必要になることや交換の費用・頻度等を説明されたかを確認したところ、説明されなかったと回答した。

申請人が相手方の担当者から交付された光熱費削減シミュレーションには、バッテリー交換費用が含まれておらず考慮されていなかった。

仲介委員は、1カ月8000円、年間9万6000円の経済効果で、蓄電システム代金の約195万円の設置費用以上の経済効果が発生するまでには、20年以上かかることが分かり、さらにバッテリー交換が必要ということであれば、実際には経済効果は発生しないのではないかと考え、申請人に対して、このような事情を契約締結前に、相手方の担当者から説明された場合、蓄電システムの契約を締結しようと考えたか否かを質問した。申請人は、相手方の担当者から月8000円の経済効果があるという説明だけを信じて契約を締結したため、それが事実ではなかったり、今後高額な維持費用の負担が発生したりすることがわかっていれば契約を締結しなかったと答えた。

また、仲介委員が相手方に対して、申請人から提出されていたこれまでの電力量・売電量等を示す資料を基に、再度、申請人の自宅に蓄電システムを設置することによってどのぐらいの経済効果が得られたのかを精査し、第2回期日までに報告するように要請したところ、相手方より、申請人の自宅に蓄電システムを設置することによって得られた経済効果は、約4000円であるとの回答があった。

● ADR手続の結果

約195万円の蓄電システムの代金から10万円の経済効果を控除し、さらに和解における相手方の負担分を7割5分として考慮し、約139万円の返金及び申請人宅の蓄電システムを相手方の費用負担で撤去する旨の和解が成立した。