

裁定手続について

Consumer ADR における裁定手続は、消費者問題について専門的知見を有する者と弁護士（これらの者を担当手続実施者といいます。）からなる裁定委員会が、公正中立な立場から紛争当事者双方の主張及び意見を聞くなどして、話し合いによる解決を試み、その解決に至らない場合には、裁定案（業務規程第 38 条第 5 項）を提示して和解の成立を図る手続です。

(1) 裁定委員会を構成する担当手続実施者の選任の仕方

- ① Consumer ADR 特別委員会が、申立案件ごとに㊦候補者名簿に記載されている者のうちから、当該案件の裁定手続を行うにふさわしい者であって、その公正性に疑いを生じさせない者 3 名を担当手続実施者として選任します。担当手続実施者のうち少なくとも 1 名は弁護士です。
- ② 当事者は担当手続実施者に裁定手続の公正を妨げるおそれがある事由があるときは、その事由を記載した書面を Consumer ADR 特別委員会に提出して担当手続実施者の忌避を申し出ることができます。

㊦候補者名簿：Consumer ADR 業務規程第 19 条の要件を満たした手続実施者候補者の氏名等が記載された名簿です。

(2) 申立費用

裁定手続を利用するにあたって、申立人は、Consumer ADR 特別委員会に対し、申立費用として 5,000 円を原則として現金で納付する必要があります。但し、相手方が裁定手続の実施を依頼しなかったとき、又は裁定手続を依頼したにもかかわらず、手続期日に出席することなく、当該裁定手続が終了したときは、納付された申立費用の半額を返還します。

(3) 裁定手続の標準的な進行方法(別紙手続図を参照してください。)

(4) 裁定手続における当事者及び第三者の秘密の取り扱いの方法

- ① 協会の役員（会長、副会長、常任理事及び監事に限る。）、手続実施者候補者、Consumer ADR 特別委員会の委員、苦情処理委員会の委員及び事務担当職員は、Consumer ADR 特別委員会委員長に対し、裁定手続の業務に関し知り得た秘密を漏らさないことを約する誓約書を提出しています。また、上記以外の役員については、Consumer ADR 特別委員会委員長が守秘義務につき説明をしています。
- ② 裁定手続に提出等された書類の保管は、業務規程第 45 条及び個人情報保護規程に基づき行います。

(5) 紛争の当事者が裁定手続を終了させるための要件及び方式

- ①申立人が申立てを取り下げようとするときは、所定の裁定手続申立ての取下書を **Consumer ADR 特別委員会** に提出する必要があります。
- ②相手方が裁定手続の終了を申し出ようとするときは、所定の裁定手続終了の申出書を **Consumer ADR 特別委員会** に提出する必要があります。

(6) 和解が成立する見込みがない場合の手続

- ①裁定委員会は、以下のいずれかの要件に該当するときは、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、速やかに、決定をもって裁定手続を終了します。
 - i) 紛争の一方当事者が正当な理由なく 2 回以上手続期日に欠席したとき
 - ii) 紛争の一方当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき
 - iii) 紛争の当事者の一方又は双方が裁定案に同意しなかったとき
 - iv) 直ちに和解が成立する見込みがなく、かつ、事案の性質、紛争の当事者が置かれている状況等にかんがみ、裁定手続を続行することが、紛争の当事者の一方又は双方に対し、和解が成立することにより通常えられることとなる利益を上回る不利益を与える蓋然性があると裁定委員会が判断したとき
 - v) 上記に記載するもののほか、紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断すべき事情があると裁定委員会が判断したとき
- ②裁定委員会から裁定手続終了の報告を受けた **Consumer ADR 特別委員会委員長** は、所定の裁定手続終了通知書を当事者双方に配達証明郵便で送付します。

(7) 和解が成立した場合の手続

- ①裁定手続において紛争の当事者間に和解が成立したときは、**Consumer ADR 特別委員会** が、所定の和解書を作成し、担当手続実施者が署名又は記名押印します。作成する和解書の通数は、紛争の当事者の数に一を加えたものとします。和解書は、当事者に直接交付するか、配達証明郵便で送付します。
- ②裁定委員会が手続期日において、裁定案を提示した場合は、紛争の当事者は提示を受けた手続期日終了後 14 日以内に同意不同意の意思表示をしなければなりません。意思表示がないときは不同意の意思表示とみなします。紛争の当事者双方が裁定案に同意する意思表示をした場合には、①と同様の手続となります。

(8) その他

- ①裁定手続は原則非公開です。
- ②**Consumer ADR** に関する研究等の資料として活用するため、紛争の当事者の同意を得て、終了した裁定手続の概要（紛争の当事者及び関係者の氏名又は名称並びに事案の具体的内容が具体的に特定できないようにすること。その他の紛争の当事者及

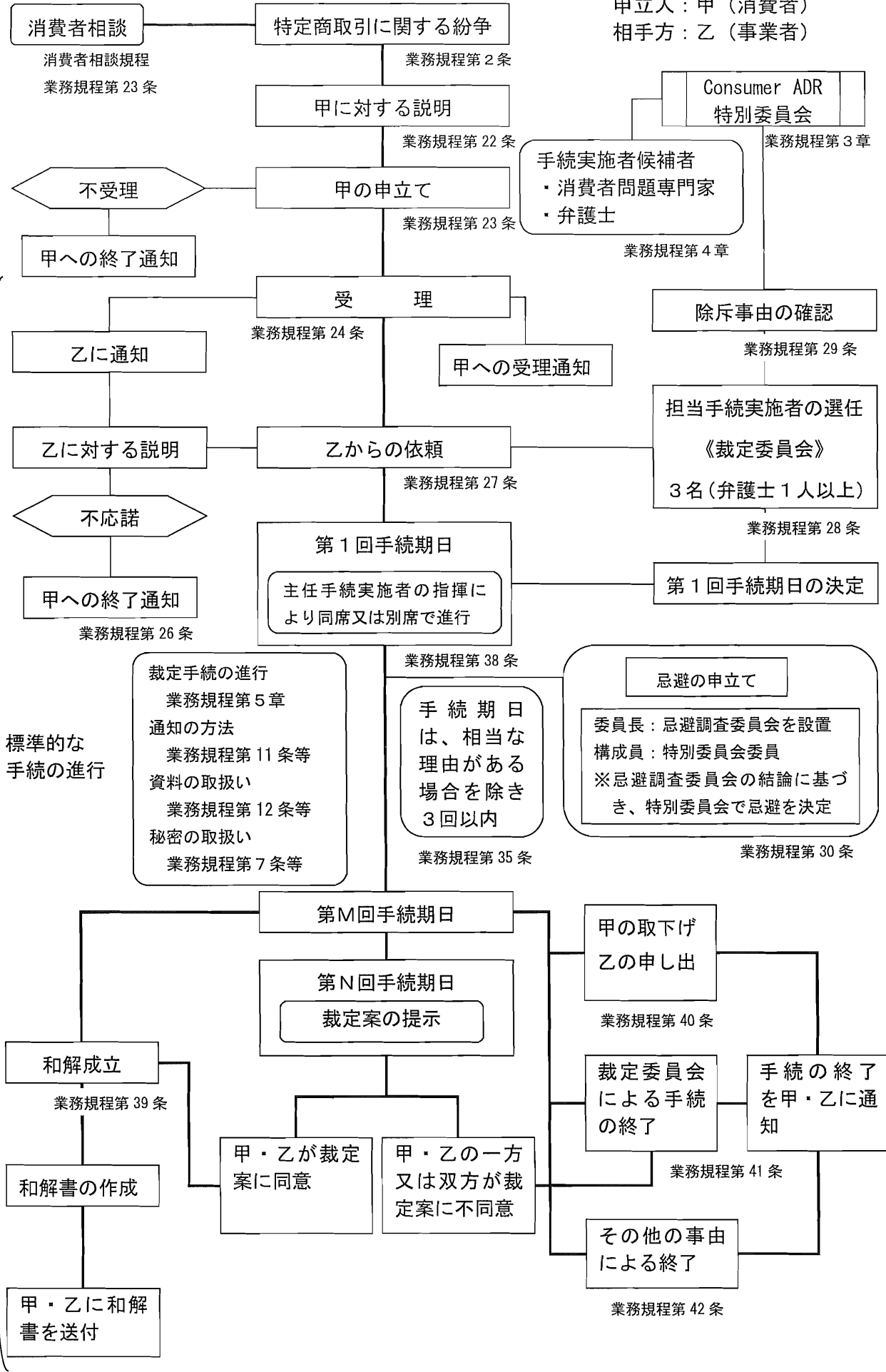
び関係者の秘密の保持に配慮した措置を講じたものに限る。) を、印刷物の配布その他の方法により公表することがあります。

以上

平成 20 年 3 月 19 日

(社)日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント協会
Consumer ADR 特別委委員会

申立人：甲（消費者）
相手方：乙（事業者）



Consumer ADR
特別委員会
業務規程第3章

手続実施者候補者
・消費者問題専門家
・弁護士
業務規程第4章

除斥事由の確認
業務規程第29条

担当手続実施者の選任
《裁定委員会》
3名(弁護士1人以上)
業務規程第28条

第1回手続期日の決定

標準的な
手続の進行

裁定手続の進行
業務規程第5章
通知の方法
業務規程第11条等
資料の取扱い
業務規程第12条等
秘密の取扱い
業務規程第7条等

業務規程第38条
手続期日は、相当な理由がある場合を除き3回以内
業務規程第35条

忌避の申立て
委員長：忌避調査委員会を設置
構成員：特別委員会委員
※忌避調査委員会の結論に基づき、特別委員会で忌避を決定
業務規程第30条

和解成立
業務規程第39条
和解書の作成
甲・乙に和解書を送付

甲・乙が裁定案に同意
甲・乙の一方又は双方が裁定案に不同意

甲の取下げ
乙の申し出
業務規程第40条
裁定委員会による手続の終了
業務規程第41条
その他の事由による終了
業務規程第42条
手続の終了を甲・乙に通知

資料 3 (平成 20 年度消費者取引裁判外紛争解決手続 Consumer ADR 報告書より)

おわりに

平成 19 年 4 月、いわゆる ADR 法と呼ばれる「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」が施行された。それに伴い、NACS Consumer ADR も平成 20 年 3 月 19 日に第 10 番目の認証団体として法務大臣認証を付与された。多くの ADR 実施機関が認証を目指すものと考えられるが、長年に亘って、ウィークエンド・テレホンや Consumer ADR を実施してきた経緯も含め ADR とはこうあって欲しいという願いを込め下記のように提言する。

1 不出頭者の取り扱いについて

紛争の当事者である申出者と事業者を一つの席につかせることに今回の ADR の実証実験も大変苦労した。現在簡易裁判所で行われている調停も出頭しない一方当事者に対する方策というのは無いと聞く。そこが ADR の限界でもあり、また、非公開制度下での特徴でもある。出頭しない一方当事者に対し、何らかの罰則などを付与することも検討に値することではなかろうか。当該実証実験のような、消費者取引に関するトラブルがらみなどの場合は、一般の調停などとは区別して考えてもよいと思う。例えば韓国の消費者保護院では出頭しない事業者に対しては「事業者名公表」などの措置をとるという。目的別 ADR の設立を意図するなら、このような権限を付与すること等も参考となろう。

2 和解内容の執行力の付与について

今回の ADR 法においては、法律上の効果は「時効の中断」「訴訟手続きの中止」「調停の前置に関する特則」である。和解成立後の執行力の付与については見送られた。

合意内容につき法務大臣認証を付与された ADR 機関を利用して合意した内容について双方が履行しないということは考えにくいという思いからか、執行力の付与が見送られたものであるが、しかし、せめて認証団体の ADR 機関には、合意内容が任意に履行されない場合に ADR 和解文書に基づいて強制執行を求めることができるよう特例を設けることが必要と考える。幸いにして今年度の NACS Consumer ADR で和解した事案では和解調書に基づき、紳士的に履行された。しかし、長い年月、「ADR の利用を促進する上でも、合意形成過程における、公序良俗違反、意思表示の瑕疵などがなく、適格な和解文書が作成されている場合は執行力を付与すべきと考える。

3 ADR 機関の適格性について

ADR が裁判と並び、魅力的な選択肢となるためには法的効果を付与することが重要である。したがって、その与える影響は多大なものがあることから、ADR 機関としても一定の適格性が求められてしかるべきと考える。ADR が国民に信頼され、制度として定着する過程においては、認証方式が適切に機能するよう求められるが、一定の経過を経た時点で制度としてもまた、法的効果等についても定期的見直しが必要と考える。大切なのは、市民

にとって、安全・安心・信頼の確保こそが重要と思われる。

4 相談手続きがADRを幅広く支える役割について

上記3のADR機関の適格性については、継続的に相談業務を運営していること、法人格を有すること、一定の会員規模を有すること、財政基盤が磐石であること等が必要十分条件である。中でも消費者取引に関して言えば、紛争当事者がつまり消費者と事業者が手をたづさえ「ADR」に調停・和解を求めてくるということは皆無である。したがって、ADRを幅広く支えるシステムの一環として、事前の事案（相談）受付手続き部門というのは重要と考える。その延長線上にADRが存在することが消費者の信頼感を高める結果となる。

5 蓄積情報の公表について

ADRの俎上に乗っても最後のところで当事者本人が事案の取り下げを行ったり、争いごととは嫌いだという意識はまだ国民的気質として大きいと思われる。また、事業者はなおさら、四面楚歌のようなところには出席したくないという思いも強かろう。まして、中には販売活動をする上での最低限の法律知識も持ち合わせていない販売員の売り方の問題を指摘するような場合や、コンプライアンス経営を行っていない事業者の場合など、出来たらADRの席に着く前に解決をしたいと思う事業者も少なくないと判断する。現にADRの方法を提示した段階であっせんに応じた事案も少なからずあったことを考えると、一概にADRの席に着かないことを否定的に捉えることはないと思われる。但し、その情報を有効に活かせる方策は考えなければならない。ADRを実施した事案もまたADR以前にあっせん・和解が成立した事案も、情報を教材としてデータの的に処理した上で抽象化して公開することが活かした消費者教育となる。事案を個別具体的に解決するのみならず、蓄積された被害救済情報を公表して、消費者が情報を共有できる環境作りに力を入れていくことも次善の策であろう。

6 特定商取引法の推進策としてConsumerADRの活用を

経済産業省が「特定商取引法」及び「割賦販売法」の改定・推進に努力し、多くの消費者団体や弁護士会、司法書士会などの長年の要望により改定案が「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律案」として平成20年3月7日に閣議決定し、平成20年6月18日に公布された。その推進策のひとつとして「紛争解決の場合はConsumerADRに申し出ること」という内容を盛り込んだ契約約款の作成が望ましいと考える。ADRの周知が信頼を高める消費者取引の活性化に寄与することは明らかであり、事業者啓発の一環として契約約款作成ガイドラインに指針を与えるべきと考える。検討の開始を要請したい。

7 遍在するADRの設立を

規制緩和の流れの中で、事前規制が縮小傾向のあるのは政府の基本的姿勢によるもので

あり、この流れはくい止めることは出来得ないものとする。但し、事前規制が縮小される中であっても事後的に ADR 機能を整備するというのは市民の安心・安全な暮らしの実現のために不可欠であるというの政治・経済社会の共通認識である。そのためにも ADR 機関はいつでもどこでも誰でも利用出来るよう日本全域に跨り遍在することが望ましい。無論、消費者による消費者のための Consumer ADR の遍在ということは論をまたない。

事例 A <速聴機で学習をすると成功できると勧められて購入した自己啓発

プログラムのクレジット支払いが高額。何とか解約できないか。 >

受付年月日	平成 20 年 7 月 20 日	居住地	埼玉県
相談者性別	男性	契約年月日	平成 17 年 7 月 23 日
年代・職業	20 歳代・給与	支払方法	個別クレジット (60 回払い)
商品名	能力開発プログラム、速聴機	総支払額 (既払い金)	324 万 7,366 円 (201 万 5,276 円)

1 相談内容

3 年前に雑誌を見て、速聴をすると頭の回転が早くなるという自己啓発プログラムを知り、パンフレットを請求するために電話をした。電話に出た担当者から「電話で速聴を体験してみて」と促され体験した。また「イタリアの高級外車を購入したい人を応援する、値段は高額だが、自己投資としてこれをやり、能力が開花したら収入が上がるのでローンの支払も途中で一括で返せるようになる、脳の筋肉トレーニングのようなものなのでやれば成果が上がる、アメリカで成功している日本のメジャーリーガーも同じようなものを行っている」と説明された。さらに「成功者の考え方が身につく、プラス思考になる、集中力が身につく、頭の回転が速くなる、4 倍速で速聴するので本も 4 倍の速さで読めるようになる」といろいろ言われた。その日はそれで電話を切った。

後日、再度相手から連絡があり、自分は「値段があまりにも高額なので迷っている」と伝えたが、「若いうちに自己投資だと思ってやったらどうか」といわれた。「仕事でどうしても成功したい」と伝えると、「それにはこのプログラムが良い、脳をアルファ波にして潜在意識の力を導き出す速聴機とプログラムを一緒に使うと効果が出る」といわれ、250 万円近い商品だが月々の支払いが 3 万 5000 円くらいなら、昇進すれば出せると思ってしまった。

数日後に近所のファミリーレストランでアシスタントの担当者との会談、3 社のクレジット契約書にサインしてもらおう事になるといわれたので、あまりに高額のために審査が通らないことを考えているのかと思い、同じ商品名で同額のクレジット申込用紙 3 枚に言われるままに記名した。1 週間後にプログラムと速聴機が届き、電話で担当者からプログラムの使い方の説明を受けた。これで成功者になれると思って毎日、10 分から 15 分くらい 3 年間使い続けているが、頭の回転が良くなったという実感もない。この間給料も上がらず昇進もできず、5 年間も金銭的に考えて効果が無いものに高額を支払い続けるのは釣り合いが取れないと思いはじめた。今後使い続けていく気持ちもなくなったので、解約したい。

2 「相談受付・相談処理」

相談者から契約書面を取り寄せた。契約条項には中途解約についての記載が無いことなどからとりあえず、自分で解約したい旨を販売会社に申し出るよう助言した。その後相談室より相談者に問い合わせたところ、何も行動していないとのことだったので本格的に斡旋にすることになり、相談者には契約に至る経過を書き出し、どのように効果が無かったかを販売会社に申し出るよう書面の

書き方、出し方を助言。同時にクレジット会社に対しても支払停止の抗弁書を出しておくよう伝えた。その後販売会社に連絡し、相談室が交渉していくことを伝えた。販売会社は「高額であることははじめから分かっていたはずであり、契約から日が経ちすぎていること、当社は解約ではなく今後のフォローをしていくということにしたい、また野球の選手も同様のものを使っているなどの説明はしていない」と反論。

そこで相談室よりNACSでやっているADRで解決を図ってはどうかとの提案を出したところ、販売会社からそれなら「既払い金放棄で解約する」との案が出された。しかし相談者が納得せず、相談室から販売業者に再度ADR出席を促した。その結果、販売会社が出席の意思を示したため、ADRに付託されることになった。

3 問題点と今後の課題

契約金額を見てみると5年間の分割で総額325万円ものクレジット(借金)は就職したての20代の若者に対してあまりにも高額である。「速聴で頭の回転が速くなる、経営者の思考が身に付く」とはどんなことを指しているのかが不明であり、速聴を繰り返すことでそのようなことができるようになるか、疑問である。経営者の思考は、専門的な学問を学ばない限り不可能ではないか。また、3社のクレジット書面にはいずれも同一の内容で、一式程度の記載しかなく、クレジット各社がどの程度この商品についての知識を持っていて加盟店契約をしているのか首をひねりたくなる。クレジット会社の加盟店管理のあり方にも問題がある。「割賦販売法」が2009年に大幅に改正され施行される。今後はこのような事業者に対しての加盟店契約についてはよく吟味して欲しいが、これらを踏まえてADRに付託したい。

申立人

相手方 株式会社

相手方 信販会社 × ×

申し立ての趣旨

申立人は相手方株式会社 から、高額な自己啓発プログラムの商品購入契約を行った。しかし、セールストークに反し、仕事に対する理解力や発想力なども高まらず、期待する効果が得られない。この先、支払いにも不安が生じたので解約し、クレジット会社への支払を停止してほしい。

紛争の要点

(1) 売買契約、契約解除を要請した経緯

申立人は、平成 17 年 7 月 日、有名経済雑誌に広告掲載されていた能力開発プログラムについて資料請求を行った。販売員から連絡を受け、契約の勧誘を受けた。今の生活をしていたら、フェラーリは買えないだろうし、給料は上がらないだろうと言われ、その通りだと納得した。勧められた商品の価格が高額であり、支払いに不安を感じた。しかし、電話によるセールストークは効能効果を十分期待させるものであり、成功したら、クレジットの支払も簡単なことのように思われた。しかし、3 年間、一生懸命、プログラムを使用して努力したが、結果は得られなかった。途中、担当者に説明と効果の乖離が大きく結果が出ないことを訴えたところフォローをされると言われたが、一切フォローもない。食費を切り詰め、必死で支払を行ってきたが、このまま、契約を継続しても、効能効果は期待できない。解約をして支払いを止めたい。

(2) 当初、クレジット契約をする際、3 社の契約書に署名をさせられた経緯がある。

この事実は申立人の支払能力が不安でクレジット契約の与信が通らない可能性も高いことから、与信を通してもらえるであろう、クレジット会社を何社か打診するために予め書かせたと考えられる。与信の経緯も明確にしてほしいし、3 年間、真面目に支払ってきたことでもあり、クレジット契約も中途解約を行い、支払いを停止してほしい。

以上が申立の趣旨であるがあくまでも申立人の主張のみであり、改めて A D R を実施するものです。

事例 A-2

裁定手続開催期日

紛争名 脳力開発プログラム購入契約の解約に関する紛争

開催日 平成 21 年 1 月 21 日午後 2 時 30 分から 4 時 30 分まで

開催場所 学士会館 303 号室（東京都千代田区神田錦町 3-28）

申立人

相手方 株式会社

相手方 信販会社 × ×

手続き実施者 弁護士 他 2 名

[手続の経過及び概要]

- 主任手続き実施者（以下「主任」と言う）が裁定手続き実施者を紹介し、申立人と相手方を確認する。
- 申立人、相手方双方同席の上主任が契約内容の確認をする。確認した内容は以下のとおり。

商品名 X 及び速聴版（CD 版）

商品価格 2,423,400 円

支払い総額 3,246,356 円 相手方信販会社 × × による割賦購入あっせん

初回金 37,256 円 2 回目以降 33,900 円 × 59 回 総支払回数 60 回

ボーナス(1 月と 8 月)121,000 円 × 6 回 期間

2005 年 9 月 ~ 2010 年 8 月

2008 年 11 月までの支払い総額 38 回分とボーナス 6 回分

で 2,015,276 円

契約年月日 平成 17 年 7 月 日

- 主任が交互面接方式をとると告げ、相手方（販売会社・信販会社）は退席。申立人からの契約時の状況を含め事情を確認。

申立人の主張

現在の月給の手取りが 16 万円。ボーナスなどの収入は契約時とほとんど変わらず約 30 万円。毎月の支払いのため食費を切り詰め自分で作った弁当持参で努力して生活していた。貯金は一切なし。商品はすべて自宅にあり全部使っている。現在ローンはない。契約した動機は、仕事に対する理解力や発想力などを高めて会社で楽しく仕事ができればよいと思ったことである。能力開発プログラムの広告を見て、平成 17 年 7 月初旬に、販売会社へ電話をし、商品内容を聞き自分の希望を伝えてマッチングする商品の説明を受けた。

その電話の後資料が届き、その際、速聴をトライアルした。勧められた商品の価格が高額だったので、支払いに不安を感じ、再度販売会社に電話をして説明を受けた。平成 17 年 7 月 日、相手方の担当者と自宅近くのファミレスで会い契約書にサインした。『今の仕事をやっていたら給料は上がらない。バイク屋で働いていたらフェラーリは買えないでしょ』との担当者の言葉が契約を後押しする動機づけとなった。クレジット会社 3 社分の契約書を一緒に記入したが、与信が通ったのは、(株)信販会社××だけだった。資料は 1 回目の電話と 2 回目の電話の間に送付された。プログラムに入っているノートは使わなかった。1 年間は定期的に電話がかかってきて疑問点は質問していた。1~2 ヶ月で速聴はテキストなしで出来るようになった。しかし一般の会話は変化がなかったが、効果がないのは自分のせいだと思っていた。1 年後(平成 18 年の夏)に相手方の販売会社から英語の教材(約 103 万円)の勧誘電話がしつこくかかってきたので断った。その当時でさえ支払いが苦しいのになぜまた勧めるのかと相手方販売会社が嫌になったが、自分が能力アップを目指してトレーニングしていることを人に知られるのが嫌だったので誰にも相談せず、3 年間がんばって使い続けてきた。しかし、生活は変わらないし支払うのが精一杯だったので解約したくなった。商品はすべて返品しても良いし、出来たら既に支払った金額のうち、半分ぐらいは返してほしいと思う。

相手方(販売会社)の主張

本商品は役務なしの教材販売のクレジット契約であり、総額 3,246,356 円、既払い金 2,015,276 円であることに間違いはない。契約から 3 年以上経過していることや、契約時に支払い可能と確認のうえで本人が契約したのだから、既払い金放棄までが限度。解約手数料が 15~6 万円かかるがそれは譲歩している。申立人の既払い金放棄という条件で解約するというのが当社の現段階の譲歩条件である。高額な商品の契約という非難があるが、商品は安いものもあるのに本人が支払えるといって契約をしたのは申立人の意思である。また、商品を返却してもらっても既に使用済みであり、相手方としては廃棄処分しかできない。クレジット会社 3 社へもの契約書記入はなぜか当時の担当者が退職して控えがなくなかわからないし、契約者が支払えるといえば、信販会社の与信がすべてであり自社の基準はなかった。1 年後に英会話教材の電話勧誘を当社が再び行ったという指摘があるが相手方では英会話教材などの販売も行っており商品に関しては語学教材のコースも、ビジネス関連の教材もある。申立人のとってなおふさわしいと思っただけの勧誘ではなかったかと思うが詳細は不明である。いろいろな点を踏まえて、申立人の既に支払った金員の放棄で解約という条件であれば応じられる。

相手方（クレジット会社）の主張

当該販売会社とは過去 10 年以上は加盟店として契約していたが、平成 19 年 10 月に販売会社との取引を終了した。このような商品は、訪問販売や電話勧誘販売のクレームが多く、与信契約の見直しの業種として加盟店契約の見直しを行い、提携をきった。今回の相手方だから特別というわけではない。申立人の支払については、現在引き落としストップしているが、解約処理の場合は現金清算になる。本契約は年収 300 万円の勤務年数 1 ヶ月、24 歳青年でアパート暮らしの整備工に、320 万円以上の教材販売は過剰与信ではなかったかと、たの、勤続年数や収入に見合う与信かとの疑問もあると思うがリスクを背負っての与信であったと思う。当時の判断はよくわからない。金利はいくらで組んでいたかという金利 12・5% で 5 年は妥当であると判断する。経済的に破綻したなら当社が払うが、通常処理だとキャンセル扱いで販売会社に返金するので、直接申立人には返金できない。また、同時に 3 社の申込書を記入させられ、他の 2 社は与信が通ら当社が与信がなぜ通ったかというのは答えられない。他の 2 社は当社より後に申し込みがあったのではないかと思うが今となっては不明である。他の信販の与信が否決されると情報が入るであろうと思われるので、少しでも早く与信が通るように 3 社の契約書を書かせたのではないか。この案件の解決は販売会社に任せる。当社はそれに従うだけである。

- 手続実施者で裁定内容及び進行の方法について合議

裁定委員会見解

1. 合意解約の清算はクレジット会社と販売会社とで行う。
2. 30 万円を申立人に販売会社より返金する。
3. 1 週間以内に電話で販売会社から N A C S A D R 担当者に回答すること。
クレジット会社へ N A C S A D R 担当者からその結果を連絡。
4. 同意すれば、終了。同意なき場合は、再度期日指定などの手続を行うと説明。

3 者とも持ち帰り検討を了承

以上

事例 A-3

和解書

平成 21 年 1 月 30 日

申立人：○ 殿

：住所

相手方：株式会社 代表取締役 殿

：住所

相手方：信販会社 ×× 代表取締役 殿

：住所

申立人と相手方は、脳力開発プログラム購入契約の解約に関する紛争（以下「本件」という。）について、下記のとおり和解した。

記

1. 申立人（以下、「申立人」という）と相手方株式会社（以下、「 という」）は、申立人および相手方 間の平成 17 年（2005 年） 月 日付売買契約（商品名 X、売買代金 242 万 3400 円（税込）以下、「本件契約」という）を、平成 21 年（2009 年）1 月 21 日付で合意解除した。
2. 申立人は、相手方 に対し、申立人が相手方 から受領した商品すべてを、速やかに、相手方 の指定する場所に返送して返還する。この返送に要する費用は申立人の負担とする。
3. 相手方 は、申立人に対し、本件契約の解除に伴い、金 20 万円の返還義務があることを認め、これを、平成 21 年（2009 年）2 月末日までに、申立人の指定する銀行口座に振り込んで支払う。この振込手数料は相手方 の負担とする。
4. 相手方 は、申立人が本件契約に伴い利用した、同日付の相手方信販会社 ××（以下、×× という）の クレジット（利用額 242 万 3400 円、支払総額 324 万 7356 円、以下、「本件クレジット契約」という）を直ちに解約する手続きを採り、相手方 と相手方 ×× 間で精算する。
5. 相手方 ×× は、申立人に対する本件クレジット契約の残額金 122 万 9800 円を請求しない。
6. 申立人は、相手方 ×× に対し、本件クレジット契約に基づく既払額である金 201 万 7556 円の返還を求めない。

(様式 25)

7. 申立人、相手方 および相手方××は、本件が円満に解決したことに鑑み、互いに相手を誹謗中傷しない。

8. 申立人、相手方 および相手方××は、本件に関し、申立人と相手方 間、申立人と相手方××間には、本和解条項に定めるほか、何らの債権債務が存しないことを相互に確認する。

9. 本件に関して要した申立人及び相手方の各費用は、それぞれ各自の負担とする。

和解内容を証するため、本書4通を作成し、申立人・相手方・Consumer ADR 特別委員会が各1通を保有する。

以上

Consumer ADR 主任手続実施者

手続実施者 Y

手続実施者 Z

事例 B

< 3歳と1歳の子ども用の喪服を含めた次々販売の呉服契約を解約したい >

1 事案内容

契約当事者は35歳主婦、3歳と1歳の二人の娘の母でもある。呉服店の店頭にて、髪飾りを購入したところ、呉服の勧誘を受け、長時間に亘った結果、根負けして小紋、色無地に染め上げるための白生地を契約した。支払いの一部を商品券で行うべく商品券を翌日持参したところ、3歳の子ども用の喪服の契約を勧められ、断り切れず契約にいたった。その後、紋を知らせに出向き、1歳の子ども用の喪服、自分の聚楽帯など、次々と契約を行った。高額な契約で支払いも困難。解約したい。

契約内容の詳細は次のとおりである。

申出年月日	平成17年4月16日
申出者	35歳女性 専業主婦 3歳と1歳の娘の母
契約年月日	平成17年3月31日から平成17年4月15日まで次々販売を受ける
販売店	所在駅ビル内呉服店
契約商品	髪飾り、小紋、道中着、喪服(3歳用、1歳用) 聚楽帯、泥大島紬
契約金額	総計176万9712円 現金・・・・・・・・・・4100円 商品券・・・・・・・・1万3000円 Sカード・・・・・・・・56万1500円 N信販・・・・・・・・119万1112円
クレジット会社	Sカード(従来から所持) N信販 個品割賦購入あっせん契約

(1) 平成17年3月31日

4月に幼稚園に入園する子ども用に、鉄店の友人の店にこども服を買いに行った。

目的を済ませ、帰宅するつもりで同じフロアを歩いたところ呉服店の店頭の髪飾りが目に止まった。子どもと共に出席する入園時に自分用に購入を考えた。2100円をSカードの一括支払いで購入した。その際、「オープン記念39セール」の話がされた。断るきっかけを見いだせず、長々4時間程説得され、白生地2反を仕立て代を含め15万3300円で購入した。

内訳：Sカード・・・13万7000円・・・一括支払い

：現金・・・・・・・・3300円・・・3月31日当日支払い

：商品券・・・1万3000円・・・翌日持参を約束

1反は小紋柄、もう1反は色無地に染め上げそれぞれ、「小紋」「道行着」に仕立てる約束であった。勧誘時に、逡巡していたところ、「ローンを組めば購入しやすい」という勧めを受けたが、「ローンを組んでまで買いたくない」と断った。それでも強引かつ、長時間に亘る勧誘であったため、根負けして「小紋は着付け練習用に・・・」と自分を無理矢理納得させて契約に至った。支払い方法は前述のとおりだが、商品券は翌日持参することにした。

(2) 平成 17 年 4 月 1 日

3月31日に契約した白生地を支払いの一部を商品券で行う旨約束していたため1万3000円の商品券を持参した。その折り、3歳の娘用に喪服の契約を勧められた。紅×4度染めという縁起のよい染めであり、染色堅牢性も良い反物である。反物で持っている、3歳の娘が厄年になった時に仕立てれば良いと言われ、3時間近く説得を受け、断れないまま契約(36万2250円)した。

なお、家紋が不明のため、後日連絡することにした。

内訳：皇室 品生地使用喪服6点セット

：Sカード・・・18万2250円(ボーナス払い)

：残額18万円は出来上がった時に(多分、湯のし、紋入れなどの完成後かと相談員は推測するが本人は不明)クレジットカードで支払う予定(未処理)

(3) 平成 17 年 4 月 15 日

入園式が終わり、子供ども服を購入した友人の店に写真を見せに、また、お祝いに対するお返しを持参のために 鉄 店に出向いた。

その際、先の呉服店で家紋を知らせよう言われていたため、家紋を知らせに寄った。そこでまた、1歳の娘用に喪服の契約を勧められた。姉妹がそろって喪服を着た時に同じ釜のものでないと色が微妙に変化するので一緒に作った方が良いと勧められ、契約した。(契約金額36万2250円)

内訳：皇室 品生地使用喪服6点セット

：Sカード・・・6万2250円

：N信販個品割賦購入あっせん契約・・・30万円

ボーナス一括払いのため手数料なし

喪服の話をしている時、たまたま子どもが新作の帯の箱に手を添えたらしく、「子どもが帯を見たいと言っている」と言われ、帯を見せられ、聚楽帯の契約に至った。また、帯の話の際に大島紬をプレゼントしてくれるということになり、仕立ても無料だと言われた。しかし、クレジットの支払い用紙にはこの大島紬の代金も組み込まれていた。(契約金額 聚楽帯と泥大島紬 89万1912円)

内訳：聚楽帯及び泥大島紬 89万7800円

：現金・・・800円

：N信販個品割賦購入あっせん 66万7800円

割賦購入手数料 22万4112円

(4) 以上強引な勧誘に断り切れず契約をしたが、支払いも困難であり、また、あまり着用することもない。解約したい。

2 解決に向けての経過

申出者から、最終の契約は平成 17 年 4 月 15 日の契約であり、翌 4 月 16 日に NACS へ相談が入った。

「事案受付・事案処理部門」においては、契約書面、契約に至る過程及び、解約を申し出るに至った事情を書面に整理して、NACS 宛 FAX 送付を要請した。かつ、相手方販売店には、解約を希望する旨、及び、相談機関に相談した旨伝えておくことを助言し、併せて、書面にて解約の意思表示を社長宛発信するよう助言した。

助言に加え、申出者は、ネット検索を行い、店舗の契約ではあったが、1 歳の娘用の喪服一式の契約と聚楽帯及び大島紬の契約についてはクーリング・オフ書面を発信した。また、上記(1)及び(2)の契約についても本来契約の意思があつて締結したのではなく、長時間勧誘あるいは退去妨害的要素があり契約に至ったもの故、消費者契約法に抵触するのではないかと自ら判断し、解約の意思表示を書面にて行った。

その後、申出者は、販売店に電話をした結果、解約を受け付けるとの販売店の担当者の言を信じ 4 月 20 日に店舗に出向いたが、「喪服については既に湯のしも済み、帯についても防水、防かび加工が施され、加工に着手していることから解約には応じられない」との回答であった。ローンの組み換え等、支払い方法であれば、事情を考慮するというが解約については話合いができる状況になく帰宅したとの電話による説明であった。この後 NACS では相手方と解約についてのあっせんを行ったが、販売店、販売店本社、申出者の主張の乖離が甚だしく、申出者及び販売店本社双方とも第三者を入れての ADR を希望した。双方とも中部地方という遠距離にも拘わらず、NACS の Consumer ADR に期待するとの合意ができたため、「事案受付・事案処理部門」から、「調停・裁定部門」への付託となった。

3 「調停・裁定部門」の検討

次々販売の典型的商法である。が、販売店では、申出者が自ら何度も来店しての契約である、長時間勧誘というが、駅ビルのオープンな店舗であり、現に子どもも駅ビル内遊技場から、店への行き来を自由に行っており、拘束的状况にもなかつたとの主張であった。双方の主張に隔たりがあり、かつ、公正な第三者の関与する ADR を双方とも希望するとの要請もあり、調停・裁定委員会の開催が妥当と考えた。また、「調停・裁定部門」で、契約書を確認したところ、契約当事者は申出者本人であり、無職主婦である。夫の勤務先の記載もなく、100 万円以上の契約の信用供与には少なからず、問題点も発生する。利害関係人として信販会社にも出席を求めることとした。調整の結果、両当事者及び信販会社にも調停・裁定委員会の開催通知及び招請状を送達した。

4 調停・裁定委員会の開催

両当事者及び信販会社揃つての調停・裁定委員会の開催となった。

(1) 申出者の主張

髪飾りの授受及び、カード支払いのみ完了

その他の商品は一切の受領なし

髪飾りを購入した際クレジットカードを店員に渡したが、店員はカードを手元に置いたまま返却せず、かつ、顧客台帳のようなものに住所、氏名、電話番号を記入させられ引き続きの着物の勧誘となった。「セール中であり、2反で3万9000円なので見るだけ見て欲しい」と言われ、色見本帳を見せられた。見るだけならと思ったがどれが良いと思うか問われ敢えて言うならと好みを指し示すと「小紋はこれに、もう1枚は色無地にしたら」と話を進めるため、着物は不要と断った。すると、コートにすれば良いのでは?と尚も強力に勧めた。コートも車の移動なので不要という、なんだかんだと言い、結局長時間の勧誘に根負けして「小紋」と「道中着」に仕立てることを決め、その場で採寸した。

その後は一部支払いを商品券で行うため、翌日出向き、3歳の子の喪服、1歳の子の喪服、泥大島紬、聚楽帯と次々の勧誘に遭い契約をした。当初から、着物等を購入する意思は一切もっていなかった。夫にも内緒である。

(2) 販売店の主張

購入の意思がなかったなら、翌日も何故店舗に自身の意思で足を運んできたか?その後も何度となく店舗にやってくる。3歳の子どもの喪服の購入も、わざわざ店に来店しての行動である。

3歳と1歳の子どもの喪服契約も名古屋という地域特性を考えたら、別に違和感はない。どうせ購入するなら、3歳の子どもと1歳の子どもの喪服を同じ釜の色を使用した方が並んだ時に差異を感じない。勧めるのは当然である。対面販売であり、商品を見ながら、子どもをあやしなながら自由な雰囲気の中で(それこそ、着物の上を子どもが這い這いしたり、触れたり)の状況での)契約に至ったものである。支払いもボーナスの一括支払いなど困難とは思えない。決して無理な契約とは思っていない。

(3) 問題点

契約書に商品を特定出来る一切の商品番号なり、型式番号なりの記載がない。商品明細が契約書に記載がない。「白生地2反」「染め」「裏地」「仕立て代」の項目のみで明細なし。後に裾回し、胴裏、地模様、染めの色、等々がトラブルになった時に販売店としてはどうやって立証するのか、重要事項の記載漏れではなかろうか。

縁起の良い染め及び染色堅牢性も良いとは言え、3歳と1歳の子どもの成人用の喪服の契約は常識的に判断しても無理がある。高温多湿の日本の気候を考えた時に一般的家屋そして家庭での保存状況は良好とは言えないのではないだろうか。

(4) 調停・裁定委員会の見解

当該委員会は、ADR の性質上、販売方法云々、契約の成立過程における退去妨害等々のみを問題にすることは差し控えるが次々販売、また、おむつをしているような子どもに喪服の契約というのはやはり、信義則に反する行為と言えよう。委員会では、3月31日の契約つまり、髪飾り、白生地2反「小紋」及び「道中着」の契約の双方の履行、4月1日以降の契約つまり3歳、1歳の子どもの喪服と聚楽帯と泥大島紬の契約の解除を要請した。申出者は委員会の裁定案に対し同意を示したものの販売店は喪服の契約の続行を希望したため、時間切れにて、今後は「調停・裁定部門」での再調整をすすめることで合意した。

5 解決結果

(1) 平成17年6月10日の委員長裁定(案)

下記契約の内 の申出者引き取り、 の解約

3月31日の契約 小紋等 153,300円

4月1日の契約 3歳用喪服 362,250円

4月15日の契約 1歳用喪服 362,250円

4月15日の契約 聚楽帯・泥大島紬 891,912円

(2) 上記(1) の裁定案について販売店との調整を続行

両当事者が NACS の調停の場に着いたのだから、もう一歩ずつ譲歩しあって早い解決を望めないものか、喪服の解約損料の提案を出せないものか、履行に着手していないのに解約損料というのもあまりないとは思いますが、解決のためのなんらかの方法にはならないか、再考を促す。

経済産業省の通達では、商品特定ができない“一式”の契約は書面不備である。全国信販協会でも契約締結上問題としている。

(2) N信販及びSカード会社との調整

N信販、担当者曰く、「当方でも、販売店に早期解決を努力してほしいと助言しているのだが・・・あくまでも売買契約ありきで、売買契約が成立したもののについては、支払い上の条件を分割にしてほしいとか、月々の支払いを低減してほしい等の相談にはのれるが、それ以前の販売店と消費者との契約問題には・・・」との言。個品割賦購入あっせんモデル約款では、1条の2項「販売店との売買契約・役務提供契約は、その申込があった後販売店が私に代わって会社に立て替え払いの申込をしたときに成立するものとしませんが、その効力は立て替え払い契約が成立したときから発生します。また、立て替え払い契約が不成立となった場合には売買契約等も立て替え払い契約の申込時に遡って成立しなかったものとしします。」とある。加盟店の指導を行ってほしいと要請したところ、喪服が子ども用ということが分かっていたら、信用供与はしなかったとの反省の言もあり。但し、申出者は、主婦といえど、ホワイト情報であったため信用供与を行ったとのこと。

Sカード会社との調整（ 支店）

申出者からは解約の意思表示を受けている。しかし、販売店からはなんの連絡もなく不信感を募らせている。申出者によると仕立て上がってもいないし、商品も未受領である。販売店の対応を促す用意がある。書面で回答を送付せよと、加盟店を指導するとの言。

（４）最終的合意内容

諸事情を勘案し、NACS の調停・裁定どおり、当初契約の履行のみにて、つまり小紋と道中着の契約を残し、後の４点の契約については無条件にて解約に必ずとの販売店の回答がなされ、申出者も合意する意思表示があった。後日、商品の授受、クレジットの一括支払いも履行された。

6 今後の課題

調停・裁定委員会の開催時においては、時間的制約から双方の主張を十分に聞くことができなかった。調停の継続事案となったが、販売店からは席上にて申出者と充分話し合いを持ちたかった、契約の経緯等率直な意思の確認をしたかったとの言が再三に亘り聞かれたのも事実であった。

司法の場の調停を例にとると、１回の話し合いで合意結論が導き出されることはあまりない。継続となった場合、何度となく両当事者の話し合いがもたれ、合意が醸成されていく。そういう過程を経ての合意形成が自然であることをみるにつけ、民間のADRが１回の調停・裁定委員会の開催で合意を見出すのは、やはり困難であるとの認識をもった事案であった。反面、一度、お互いが調停の席についた実績があると、その後の話し合いはNACSの「調停・裁定部門」担当者が介在するかたちではあってもかなりスムーズに進むことも分かった。結果的に合意結論が見いだせた訳だが継続案件の話し合いの持ち方は今後の課題であろう。

事例 B-1

平成 17 年 6 月 10 日

NACS Consumer ADR 裁定 (案)

申立人

相手方

利害関係人 × ×

- (1) 申立人と相手方は平成 17 年 3 月 31 日に締結した小紋及び道行着の契約については、当初契約通りの履行を行う。
なお、商品の授受及び代金の支払いについては完了していることを相互に確認する。
- (2) 申立人と相手方は、平成 17 年 4 月 1 日に締結した 3 歳児用喪服 (362,250 円) の契約、平成 17 年 4 月 1 5 日に締結した 1 歳児用喪服 (362,250 円) の契約及び平成 17 年 4 月 1 5 日に締結した聚楽帯・泥大島紬 (891,912 円) の契約については、無条件の解約とする。
- (3) (2) について、申立人の債務は不存在であることを確認するとともに、相手方と利害関係人は (2) の内容にて伝票処理等速やかに実施すること

*平成 1 7 年 6 月 1 0 日の委員長裁定 (案)

事例 B-2

申し立ての趣旨

申出年月日 平成 17 年 4 月 16 日
申出者 35 歳女性 専業主婦・・・3 歳と 1 歳の女兒の母
契約年月日 平成 17 年 3 月 31 日から次々販売を受ける
契約金額 総計 176 万 9,712 円
S カード・・・56 万 1,500 円
N 信販個品割賦・・・119 万 1,112 円
現金・・・4,100 円
商品券・・・1 万 3,000 円
販売店 (株)HT 屋
クレジット会社 S カード(従来から所持)
N 信販 個品割賦購入あっせん契約

記

1 3 月 31 日

4 月に入園する子ども用に、鉄店の友人の店に服を買いに行った。目的を済ませ、帰宅するつもりで同じフロアを歩いたところ呉服店の店頭の髪飾りが目に止まった。2,100 円を S ファイナンスのカードで購入した。その際、「オープン記念 39 セール」の話をされた。断るきっかけを見いだせず、長々 4 時間ほど説得され、小紋・色無地 2 反を仕立て代を含め 15 万 3,300 円で購入した。

内訳：S カード・・・13 万 7,000 円
：現金 3,300 円
：商品券 1 万 3,000 円・・・翌日持参を約束

2 4 月 1 日

3 月 31 日の契約の商品券持参を約束していたため持参した。その折り、3 歳の娘用に喪服の契約を勧められた。反物で持っていて、3 歳の娘が厄年になった時に仕立てれば良いと言われ、3 時間近く説得を受け、断れないまま契約(36 万 2,250 円)した。なお、家紋が不明のため、後日連絡することにした。

内訳：S カード・・・18 万 2,250 円(ボーナス払い)
：残額 18 万円は出来上がった時に(多分、湯のし、紋入れなどかな?)
クレジットカードで支払う予定(未処理)

3 4 月 15 日

入園式が終わり、子供服を購入した友人の店に写真を見せに、また、お祝いに対するお返しを持参のために鉄店に出向いた。

その際、先の店で家紋を知らせるよう言われていたため、家紋を知らせに行った。そこでまた、1 歳の娘用に喪服の契約を勧められた。姉妹がそろって喪服を着た時に同じ釜のものでないと色が微妙に変化するので一緒に作った方が良いと勧められ、契約した。(契約金額 36 万 2,250 円)

内訳：Sカード・・・6万2,250円

：N信販個品割賦購入あっせん・・・30万円

ボーナス一括払いのため手数料なし

喪服の話をしている時、たまたま子どもが新作の帯の箱に手を添えたらしく、「子どもが帯を見たいと言っている」と言われ、帯を見せられ、契約に至った。また、帯の話の際に大島紬をプレゼントしてくれるということになり、仕立ても無料だと言われた。しかし、クレジットの支払い用紙にはこの大島紬の代金も組み込まれていた。(契約金額 聚楽帯と大島紬89万1,912円)

内訳：現金・・・800円

：N信販個品割賦購入あっせん66万7,800円

割賦購入手数料22万4,112円

4 以上強引な勧誘に断り切れず契約をしたが、解約したい。

なお、すでに4月15日に契約をした1歳の娘用の喪服一式と帯、大島紬の契約についてはクーリング・オフ書面を発信した。また、上記1及び2の契約についても本来契約の意思があって締結したのではなく、長時間勧誘あるいは退去妨害的要素があり契約に至ったもの故、ネット検索を行い、消費者契約法に抵触するのではないかと判断し、解約の意思表示を書面にて行っている。

以上

以上が申し立ての趣旨ですが4月15日に最終契約をして4月16日に相談が入りました。販売店本社に、当相談室からあっせんを行うも、両当事者の主張に隔たりがあり、第三者を入れたところでしっかり話し合いたいとの希望のため、相談室のあっせんが進行しない状況です。ADRの場で話し合いをしたいとの要望のため、調停・裁定の実施に至ったものです。

N信販の信用供与確認方法について、(無職主婦、夫の勤務先なども記載なし、しかも100万円以上の契約)相談室から問い合わせ中ですが、確たる返事は5月30日現在ありません。

従って、本調停・裁定委員会の開催には利害関係人として信販会社にも、案内状の送付を行う次第です。