

京都市消費者サポートチームの処理状況について

1 第1号案件（資格商法の次々販売の解約に係るあっせん案件）

（1）相談の概要

相談者は企業に勤務する61歳の男性である。平成11年に勤務先に電話勧誘を受けて以降、企業監査に係る国家資格が創設され、今後極めて有望な資格であるなどの言葉巧みな説明により、10年近くにわたって、12件に及ぶ資格取得に係る契約を複数の事業者との間で締結したものであり、費用は既に完済している。

だまされたことに気づき、支払金の返金についてはあきらめていたが、ニュースで悪質商法の被害回復事案を知ったことを契機として、平成22年1月に当センターに相談が寄せられた。

相談員が契約事業者（X、Y、Zの3社）及び信販会社に電話連絡したところ、X及びYについては不通となっており、Z及び信販会社からは支払金の返還等に対し拒否の回答があった。

契約事業者	資格数	契約時期	支払額（千円）
X（複数の信販会社への支払）	10件	平成11年～平成19年	3,930
うち、信販会社A	3件	平成16年～平成18年	1,206
Y（現金振込）	1件	平成15年	390
Z（現金振込）	1件	平成20年	390

（2）処理方針

X （販売会社）	あっせん会議への出席を求めるが、あて所不明で郵戻りとなり、あっせん会議の対象から除く。
Y （販売会社）	連絡不能のため、あっせん会議の対象から除く。
Z （販売会社）	あっせん会議の対象とし、出席しない場合は訴訟も視野に入れる。
A （信販会社）	債権債務関係は存在せず、訴訟により加盟店管理責任を問うことは難しいと考えられるが、支払時期が比較的最近であることから、あっせん会議の対象とし、既払金の返金について可能性を探ることとする。
A以外の信 販会社	債権債務関係は存在せず、訴訟により加盟店管理責任を問うことは難しいと考えられるうえ、支払時期も古いことから、あっせん会議の対象から除く。

（3）処理経過

平成22年5月にサポートチームへ移行し、5回のサポートチーム協議及び1回のサポートチームあっせん会議を実施した（相談者からの事情聴取のみ）が、事業者の協力を得ることができず、平成22年11月にあっせん不調により終了した。訴訟の提起についても検討したが、相談者が希望せず断念することとなった。

2 第2号案件（定額型個人年金保険の解約に係るあっせん案件）

（1）相談の概要

相談者は一人暮らしの85歳の女性である。平成22年3月に証券会社（販売代理店）から、保有している株を売却して個人年金保険に加入するように勧誘された。株を売却するだけで、個人年金保険に加入するつもりはなかったが、後になって、3月15日付けで1,500万円の保険契約を締結したということが分かった。年金受取期間は108歳までの23年間であるが、共済年金を受給しており、これ以上の額の年金を受け取る必要はなく、相続させたい子もいないことから、3月26日に取消しの申出を行ったが、クーリング・オフの期限を過ぎているとして断られたため、当センターに相談が寄せられたものである。

なお、相談者は、設計書等により契約内容を確認できる状態にはあったが、契約書面の本人控えは販売代理店の職員により持ち帰られており、当該控えが相談者あてに発送されたのは3月24日であった。

年金一括請求を行った場合は、時期により金額の変動はあるが、手数料のほか一定額の棄損リスクが発生することとなる。

相談員が生命保険会社及び証券会社と四者面談等のあっせん交渉を行ったが、双方の主張は平行線をたどり、解決困難な状態となった。

（2）あっせん対象事業者

生命保険会社：X

販売代理店：Y

（3）双方の主張

ア 相談者

株を売却する話はしたが、個人年金保険に加入するという申出は行っておらず、商品の詳しい説明も受けていない。クーリング・オフの期限である3月22日時点では契約書面の本人控えは交付されておらず、クーリング・オフの行使が妨害されている状態であったと考えられることから、クーリング・オフしたい。

イ 事業者

株式等を安定的な運用のものに切り替えたいという相談者からの申出を受け、パンフレット等に基づき説明を行った結果、契約者も理解し、自署及び捺印のうえ契約手続を行ったものである。

契約締結時に契約書面の本人控えを手交すべき旨の法令上の規定はないうえ、契約時に設計書等の必要な書面は交付しており、契約者は容易にクーリング・オフできる状態にあったことから、手続上問題は認められない。

（4）処理経過

平成22年7月にサポートチームへ移行し、3回のサポートチーム協議及び4回のサポートチームあっせん会議を実施した。また、10月21日付けで、相談者からX及びYに対し、解除通知を行った。

和解あっせん案※を提示したが、事業者が受諾しなかったため、平成23年3月にあっせん不調により終了した。

※あっせん案

① X及びYは、本契約で相談者が支払った1,500万円を返還すること。

② Yは保険契約の申込みを受けるに際して契約書面の本人控えを交付し、XはYをはじめとする販売代理店に対して同内容の指示を行うよう徹底すること。