

相談窓口勉強会 和解事例

事例1) 商品の受け取り場所が契約者以外であった事例

(連鎖販売取引での商品が紹介者の預かりとなっていた)

退会し1年近く過ぎている。以前、会社には解約を求めたが応じてもらえず、不満に思っていた。クレジット分割払い契約なので今も支払いが続き負担になっている。今は紹介者も退会しているらしく連絡が取れない。何とかしてほしい。

契約時、商品を自宅に送ってもらおうと親に知られるので、受け取り場所を紹介者宅に指定するようにアドバイスを受けた。その後、紹介者宅に商品が届いたという連絡をもらえず、実際に受け取ったのが契約から1ヵ月後だった。すぐに会社に解約を書面で通知し、商品を返品したが「返金できる期間が過ぎているので返金できない」と言われ、商品が返送されてきた。紹介者が商品到着を教えてくれなかったからだと、会社に言ったが解約には応じてもらえなかった。

ポイント→「商品の引き渡し時期」(クーリングオフの起算日)が争点。

※「占有改定」(民法183条)の考え方、経産省の見解(別紙1)について検証。

和解方針→相談者が実際に商品を受け取り、解約を書面で通知した時期については1ヵ月後ではなく既に90日を経過していた可能性がある(会社が返金に応じなかったことから推察)。但し、これを放置すれば、相談者は消費生活センターに相談する可能性がある。センターは契約時に紹介者のアドバイスで商品を受け取っていないことから、クーリングオフの起算日の問題や契約書面の不備等はないか、その他、様々な解約理由となる材料を相談者から聞き出す。また、クレジット会社に対して支払いの抗弁権を主張する可能性もある。クレジット会社は苦情の申し立てがあれば即、会社に対して赤伝処理の依頼をする。赤伝処理すれば既払金は相談者に戻り、更に会社はキャンセル料を支払うこととなり、丸損となる。そこで、この問題を放置せず、相談者の手持ち商品の確認から入り「中途解約の返品規定」に準じて未使用品を9割で引き取りクレジットは残金を一括で支払ってもらおう。手持ちの商品が少なければ既払金は放棄してもらい、クレジット残金の一部について解決金として会社が負担する等々の和解が合理的である。仮に90日を経過していても和解交渉は必要である。また、和解が成立した場合、クレジット会社も関係しているので、既払金やクレジット残金、解決金をどう扱うかについて、和解の内容を記載した「和解書」が必ず必要となる。

事例2) 契約者の家族からの解約の事例

(宣伝講習販売で母親が購入した商品について娘が解約要求)

高齢の母親が高額な健康食品5箱を相談者(娘)の為に購入したとのことで娘にあげた。相談者は自分には必要ないので、と会社へ解約返金の依頼をしたが、会社としては解約は契約者本人でないので

ないこと、また、返金についても、契約者に支払うものである、と回答し応じなかった。相談者は母にこのことを伝えたところ、母は怒り、それなら自分で飲むから解約はしないと申し出た。相談者は商品5箱（内1箱は開封している）を自分が店舗に持参し返品するので自分に返金してほしい、と言う。

ポイント⇒「**契約者の家族の主張**」をどのように評価するべきか
「**所有権は移転しているか**」

和解方針⇒契約は会社と母親との間のものであり家族は第三者である。但し、商品は母から娘への贈与であり、所有権は娘に移転しているとも考えられる。購入から日にちが立っていないこと、娘が飲まないのであれば、母親の目的も達成できていないことから、会社から母親に確認の連絡を入れ、契約者の意思の確認をする必要がある。契約者が解約希望ということであれば、未開封分4箱分の返品について検討する。結果、一定額で解約返品に応じる場合は、「和解書」がある方がよい、特に、家族の場合、返金を本人以外の家族にする場合は、その旨を契約者が承諾していることを明記することが必要である。

事例3) 和解金額の交渉事例

(訪問販売による工事の不具合について値引き要求)

契約は2か月前、工事は1か月前に一応終わっている。トラブルがあって、工事代金は支払っていない。現場監督が口頭で塗ってはいけないと指示していた箇所を、職人が塗ってしまった。会社側はミスを認めて7万円の値引きを提案してきたが、その金額では納得できない。市民相談で弁護士に相談したら、「原状回復工事」を申し入れるのが最良だろうと教えてくれた。原状回復するにしても、また、工事が入るのは面倒なので、他社で見積りを取って値引き交渉の材料にしようと思い数社に声をかけたが、どこの業者も「原状回復はできない。できないことには見積もりも出せない」と言われて困っている。自分としては1割（15万円）を考えている。

ポイント⇒「**会社側のミスの度合い、相談者にとって不利益の程度は**」
「**原状回復はできるものなのか**」

和解方針⇒工事について会社の落ち度は認めており、この点について争いはない。相談者の要求額も少額であるので、値引き額の落としどころを交渉し、工事代金を支払っていただき解決することが肝要。後に、工事に対する苦情が他の箇所に及ばぬように「和解書」が必要である。

事例4) 代理人弁護士からの解約通知が届いた事例

(連鎖販売の会員会社からの相談、書面不備による解約要求)

メンバーの代理人を名乗る弁護士から解約通知が届いた。概要書面がコピーだったので書面不備とのことで、全面解約の主張。どうしたら良いか。

ポイント⇒「コピーされた概要書面は書面不備なのか」
「契約の有効性はどうか」

和解方針⇒弁護士は基本、和解を前提として交渉して来るので、状況にもよるが全面解約の必要は少ない。概要書面（一項書面）がコピーであった点は不利であるが、その後に契約内容を明らかにする書面（二項書面）が通常のもので交付されているのであれば、契約の有効性を妨げるとまでは言えないのではないか。この事例では契約の時期、特定負担の金額等は不明であるが、和解案の提示の交渉により解決できるものとする。尚、弁護士相手の場合、交渉は面倒でも全て書面で行う必要がある。弁護士は素人から口頭で交渉されるのを嫌う場合が多い、また、口頭では内容について証拠が残らない。自社の顧問弁護士がいれば委任する手もあるが、軽微なものは顧問弁護士の指南を受けながら担当者が対応するのもよい。和解が成立すれば必ず、和解書を作成する。相手方弁護士に和解書の作成を依頼してみる。尚、弁護士によっては請け負った事件について、自分の広告宣伝のネタにして、ホームページ等で相手方の社名もそのままに公表している人がいるので、必ずホームページは事前に確認しておくこと。和解書には相手方弁護士の広告に利用しないことを明記してもらうこと。

※「和解書」の書式と作成のポイント（別紙2）