

## 神奈川県

神奈川県消費者被害救済委員会の付託事件<sup>掲載日：2018年1月30日</sup>**学習塾の中途解約に係る紛争事件[PDFファイル/479KB]****付託**

平成25年1月28日

**苦情の概要**

子どもが大学受験を控えていた申立人は、電話で事業者から学習塾の勧誘を受け、事業者の学習塾に赴き、対応した担当者から、映像授業による自主学習、教科全般にわたる教科教師の個別指導、担当教務によるサポートの3つの柱で指導する、担当者自らが申立人の子の担当教務となって受験まで責任を持って対応するなど熱心な説明を受け、その日に入塾の契約を締結した。

しかし、子どもが入塾後、担当教務になるはずであった担当者は一度も姿を見せることはなく、担当教務は9か月間に5人も変更され、その後は担当教務もつかなくなり、子どもは受験に関する相談等もできず、不安定な状態に置かれたことなどから、退会の意思を伝え、追って書面にて申し出た。

その後、事業者から、契約書のクーリング・オフ期間経過後の契約の解除に係る規定に退会理由を考慮した返金額が提示されたが、申立人は納得できず、未受講となった映像授業受講費5か月分の返金を求め、紛争となった。

**処理の概要**

あっせん成立。事業者は、申立人から受領済みの費用のうち、重複して受領した費用と未受講分の合計額から解約料を除いた金額を返金額とする債務があることについて確認するという内容で、合意した。

**処理終了**

平成25年7月10日

**介護施設を退去する際の入所一時金返還に係る紛争事件[PDFファイル/274KB]****付託**

平成22年11月16日

**苦情の概要**

申立人は、病気にかかり半年ほど入院していたが、病院から退院をせまられた。しかし、車椅子での自活は困難であるため、介護施設を探すこととなり、病院に置いてあったパンフレットから事業者の介護施設の存在を知った。

入所前に、家族が施設見学し、病状にあった食事の提供が可能であるかなど確認したところ、事業者から入所が可能との説明を受け、入所を決心し、契約した。

しかし、入所後は、病状にあった食事とは思えない程の濃い味の食事が提供されたり、車椅子でトイレまで行くつもりだったのにおむつの使用を求められるなど、申立人が想定していたサービスとはかけ離れていたため、わずか7日間で退去した。

退去時に、入所時に前払いで支払った月額使用料は日割計算により精算され、退去日以降分は返還されたものの、入所一時金は、契約書に「ご返金はいたしません」と記載があるなどの理由により、返還されなかった。

申立人は、期待していたサービスが受けられなかったとして入所一時金800,000円の全額返還を求めたが、これに事業者が同意せず紛争となった。

**処理の概要**

あっせん成立。事業者は申立人からの受領済みの入所一時金のうち一部を返還するという内容で両当事者が合意した。

**処理終了**

平成23年7月29日

## リース取引を利用したガラス工芸代理店契約に係る紛争事件(PDF : 831KB)

### 付託

平成21年9月2日

### 苦情の概要

申立人は、平成19年1月に、新聞に折り込みで入っていた販売会社の「代理店募集」の広告を見て、ガラス工芸製作の代理店募集の説明会に行き、そこで「仕事は結婚情報誌に掲載して宣伝している。これらの本部で受けた仕事は、常に代理店さんに供給しています。」「売上げの7割が利益になるリスクの低い事業。副業でも30万円からの収入があります。」など言葉巧みに勧誘され、代理店契約を申し込んだ。

専用の機械が必要だったが、高額だったためローンの申し込みを行い審査で断られ、販売会社の提案により、申立人は事業者であるとしてリース契約を申し込み、受け入れられた。

申立人は、当初の「研修を修了すれば、仕事を紹介する。」という言葉信じて、販売会社の課した課題をこなしていたが、その途中、販売会社から平成20年5月末をもって廃業する、技術指導は今後できないという通知をいきなり受け取り、途方にくれながらもその後も約1年間リース料を支払い続けていた。

その後申立人がインターネットを見ると、自分たち以外にも被害者がいることがわかり、今後も使用しない機械のリース料を支払い続けることに納得がいかなかったため、リース会社に解約を申し出て既払金の返金を求めたが、これにリース会社が同意せず紛争となった。

### 処理の概要

あっせん終了。申立人が事業者とのリース契約を解除したと解し、申立人が負担した金額（1,089,900円）を返金するあっせん案を提示したが、事業者が応じることなく、申立人と事業者との間にあっせんが成立する見込みがないため、あっせんと打ち切ることとした。なお、このたびのあっせんを契機として当事者間で引き続き協議が行われ、自主的な和解が成立した。

### 処理終了

平成22年7月1日

## 新聞広告への作品掲載の契約に係る紛争事件(PDF : 779KB)

### 付託

平成21年9月2日

### 苦情の概要

申立人は、電話により事業者から接触を受け、その前に展覧会で入賞した絵画（絵手紙）の新聞広告への掲載を持ちかけられた。電話を受けた当初、申立人には有償契約であることが分からず承諾してしまい、口頭承諾の後に初めて契約金額を告げられたが、申立人は一度承諾したものを今更断ることに抵抗を感じ、後日送られてきた申込書に署名して返送した。

申立人は、その後も事業者から度重なる作品掲載の勧誘を受け、断る間もないまま実際に掲載されてしまったこともあり、その都度代金を支払い、契約総額は850万円、支払総額も834万円となっていた。

申立人の収入は年金によるもののみであり、老後の生活用に蓄えていた保険・貯蓄を取り崩して支払っていたことに納得がいかず、解約を申し出て、既払い金の返金を求めたが、これに事業者が同意せず紛争となった。

### 処理の概要

あっせん成立。事業者が、申立人から受領済みの新聞広告への作品掲載に係る契約の支払済みの金額の一部を返金することで合意した。

### 処理終了

平成22年5月13日

## 軽貨物自動車運送業の独立支援に係る契約の解除に関する紛争事件(PDF : 290KB)

### 付託

平成20年10月15日

### 苦情の概要

申立人は、「仕事は100%紹介」、「月40-50万円以上可」などと書かれた、軽貨物自動車での運送業の仕事を紹介する新聞の折り込み広告を見て説明会に出向いた。ペーパードライバーで運転に慣れていないことを担当者に伝えたところ、「仕事はたくさんある。」、「自宅から10から15分の近い所へ配達する仕事から始め、徐々に配達先を増やしていけばよい。」、「配送ルートを覚えるまでのサポートとして、ドライバーの助手席に座り、道順を覚えてもらうので大丈夫。」などと説明され入会の契約をした。また、業務に必要であるといわれ、事業者が指定する軽貨物自動車の購入契約をした。

しかし、実際に紹介された仕事は、事業者の説明とは異なり、自宅から配達先が遠いもの、配達先が多数あるものなどばかりで、配送ルートを覚えるためのサポートもなかったため、ほとんど断ることとなってしまった。

収入もほとんどないのに、車庫代などを支払い続けることに納得がいかず、契約解除を申し出て、軽貨物自動車の購入代金を含めた既払い金の返金を求めたが、これに事業者が同意せず紛争となった。申立人1名。

### 処理の概要

あっせん成立。事業者と申立人との契約が解除されたことを確認し、事業者は、入会契約と自動車保険契約に係る金額を申立人へ返金することで合意した。

### 処理終了

平成21年3月12日

## 結婚式場における婚礼契約の解約に関する紛争事件(PDF : 329KB)

### 付託

平成19年8月30日

### 苦情の概要

結婚を控え、結婚式場を探していた申立人は、事業者が運営する結婚式場を下見のため訪問し、営業担当者から婚礼契約の勧誘を受けた。

申立人は、担当者へ希望の内容を伝え、提示された見積書について、担当者が、「十分、品質の高い内容である」などと説明としたことと、見積額が、即日契約割引などの適用により最終的に予算の範囲に納まったことにより、契約書にサインをし、内金を支払った。

しかし、担当者は申立人に対し、「詳細の打合せは後日行う」といい、婚礼内容の説明資料も渡さなかった。

数ヶ月経過後、当該式場からの案内により参加したブライダルフェアで詳細な打ち合せをしたところ、希望する婚礼を行うには、当初見積額よりはるかに高い費用がかかることを知らされた。

申立人は、契約時の話と違うので解約を申し出たところ、当該式場から規約に従った解約料を請求されたことから紛争となった。申立人2名。

### 処理の概要

あっせん成立。事業者と申立人との契約を解除することとし、事業者は、受領済みの内金を全額申立人へ返金するとともに、申立人に対する解約料の請求権を放棄することで合意した。

### 処理終了

平成20年1月11日

## 商品代金の支払いに関する信販会社との紛争事件(PDF : 1.24MB)

## 付託

平成18年2月17日

## 苦情の概要

消費者は、寝具等の商品代金をクレジット払いにしていたが、信販会社社員から「販売会社を通して一回払いにすると支払い額が安くなる」と提案され、信販会社社員の仲介により販売会社に一回払いを行った。しかし、販売会社はその代金を信販会社へ支払わず、連絡がとれなくなった。その後も消費者へ信販会社から代金支払いの請求が続き、結果として、消費者は販売会社及び信販会社への二重の支払いをしなければならない状況となり、信販会社との紛争となった。申立人1名。

## 処理の概要

あっせん成立。申立人が信販会社にクレジット残高の1割を支払うことで合意した。

## 処理終了

平成18年7月7日

## 会員制賃貸アパートの解約に係る紛争事件(PDF : 48KB)

### 付託

平成16年8月6日

### 苦情の概要

「敷金・礼金ゼロの部屋探し」を謳い文句に、広告宣伝を行っている事業者との会員制賃貸アパート契約で、入居前の解約申出に対し、事業者はアパート契約の前提となる会員制クラブの入会金、年会費は返金しないとして紛争となった。申立人1名。

### 処理の概要

あっせん成立。解約申出日から1月間の家賃は申立人の負担とし、それ以外の入会金、年会費は事業者が返金することになった。

### 処理終了

平成17年2月3日

## 業務提供誘引販売業者倒産に係る信販会社との紛争事件(PDF : 50KB)

### 付託

平成15年10月24日

### 苦情の概要

業務提供誘引販売(内職商法)を行っていたパソコン教材販売会社が倒産し、教材を購入した申立人は内職ができなかったことから、クレジット契約先の信販会社に支払停止を申し出たが、信販会社は支払請求を継続し紛争となった。申立人1名。

### 処理の概要

あっせん成立。信販会社は、販売会社の実質的倒産時に遡って、申立人の既払金の一部を返金することで合意した。

### 処理終了

平成16年8月6日

## 家庭教師派遣及びそれに付随する補習用教材の契約に係る紛争 (PDF : 38KB)

### 付託

平成14年3月28日

### 苦情の概要

家庭教師の契約だと思って自宅訪問に応じたが、教材も必要だと業者に言われ仕方なく一緒に契約した。1回目の授業から満足のおく授業を受けられなかったため、後日すぐに解約を申し入れたが、教材は解約できないと言う。教材は全く使用しておらず納得がない。申立人2名。

### 処理の概要

本委員会付託後の合意解決。教材費は、教材返品につき全額契約解除。ただし入会金と家庭教師費用に係る現に受講した役務に係る対価（既払金）について、申立人は放棄する。

### 処理終了

平成14年7月15日

## ディスポーザー代金請求に係る紛争（PDF： 35KB）

### 付託

平成4年4月27日

### 苦情の概要

ディスポーザ-（生ゴミ粉碎機）代金の支払い督促の電話が自宅、勤務先に掛かってくる。しかし、これは5年前に消費生活センターに相談して解決したものであり支払いしたくない。申立人40名。

### 処理の概要

あっせん成立。事業者は、申立人にディスポーザ-代金の残金等として今後一切の請求をしないという確約書を提出した。

### 処理終了

平成4年10月13日

## 男性用かつらの販売に係る紛争（PDF： 40KB）

### 付託

平成元年10月6日

### 苦情の概要

かつらの相談に行ったところ、言葉巧みに購入させられた。その後も、調髪の際に必要なとする枚数以上のかつらを契約させられた。申立人5名。

### 処理の概要

あっせん成立。既存の契約を全面解約する。ただし、申立人のかつら購入期間に応じ、4年ごとに3枚のかつらを申立人は引き取り、代金を支払う。

### 処理終了

平成2年2月26日

## 公営住宅申込代行に係る紛争 (PDF : 41KB)

### 付託

昭和63年1月29日

### 苦情の概要

希望の所にすぐ入れるとのセールストークにより契約。代行業を当初、公団と思い込んだこと、希望のところには抽選のためなかなか入れないこと等から解約したい。申立人4名。

### 処理の概要

あっせん不調。事業者は一旦あっせんを受諾したが、協定書に「話の行き違いにより」等の表現を盛り込んでほしいとの要請があった。委員会は、協定書の内容は変更できないとし、再考を促したが応じなかった。なお、事業者はあっせんと別に、申立人にあっせん案と同じ額を返金している。

### 処理終了

昭和63年7月11日

## 太陽熱温水器の販売に係る紛争 (PDF : 28KB)

### 付託

昭和60年3月5日

### 苦情の概要

モニターとして設置するよう勧誘された。万が一買うようになる場合は、もう一度はっきりした書類を作成すると説明する一方で、商品を倉庫から出すため必要であると言って、購入契約書及びローン契約書に署名押印を求められた、解約したい。申立人3名。

### 処理の概要

あっせん成立。事業者の負担で撤去し、現状に回復する。金銭的請求はしない。

### 処理終了

昭和60年7月12日

いいね! 0

ツイート

### このページに関するお問い合わせ先

[くらし安全防災局 くらし安全部消費生活課](#)

[くらし安全防災局くらし安全部消費生活課へのお問い合わせフォーム](#)

指導グループ

電話 045-312-1121 (代表) 内線2630-2633

このページの所管所属は[くらし安全防災局 くらし安全部消費生活課](#)です。



PDF形式のファイルをご覧いただく場合には、Adobe Readerが必要です。Adobe Readerをお持ちでない方は、バナーのリンク先から無料ダウンロードしてください。