

堺市消費生活審議会あっせん事案報告書

平成27年11月24日付け堺消生セ第1454号付託事案
「個別クレジット契約（学習教材購入）の取消に関するあっせん事案」

「個別クレジット契約（学習教材購入）の取消に関するあっせん事案」報告書

平成27年11月24日に市長より付託された標記案件について、あっせんを行った結果、申出者、相手方（丙）との合意が成立しました（なお、相手方（乙）は既に破産しており手続には不参加）。その経過及び結果は以下のとおりです。

第1 紛争の当事者

- ・申出者（甲）：50代女性
- ・相手方（乙）：学習教材販売会社（既に破産開始決定を受けている）
- ・相手方（丙）：個別信用購入あっせん業者（個別クレジット業者）

第2 紛争の概要

- 1 申出者（甲）の子が中学1年生であった平成24年12月下旬ころ、販売会社（乙）の従業員（女性）から、甲に対し、「学習教材を一度見て欲しい。お宅に伺って説明したいが、どうですか？」と電話があった。

甲は、「うちの子は勉強が嫌いで、成績も悪いので、やらないと思います」と答えたが、乙の従業員は「成績が悪くても任せてください！」と自信たっぷりに言い切り、「見るだけでも見てください」と言われたので、甲は教材への興味も湧き、「見るだけなら」と思って、乙の営業員の自宅への訪問を了解した。

- 2 平成25年1月8日、乙の営業員（男性）は、甲宅を訪問し、甲に対して、「この教材は教師のための指導書をもとにしているので、効率よく勉強できる」「最重要項目に分類された部分だけを勉強すれば、それだけで80点、90点は取れるようになる」「1つの単元を学習するのに15分もあればできるので、1日15分の勉強でよい」等と告げて、学習教材の購入を勧めてきた。

乙の営業員は、甲の子に対してやさしく接し、甲の子もやる気を見せたので、甲はこの商品の効果を期待して、同日、丙の個別クレジット36回払い（クレジット手数料込み61万5000円）を利用して、乙から学習教材中学3年間分一式（50万円）を購入した。

- 3 甲の子は、教材を使い始めたが、甲の子は15分では1つの単元を勉強できず（実際には30分以上かかった）、また、乙の営業員のセールストークのように、「指定の箇所（最重要項目）だけの勉強で、80点、90点の高得点をとれる」というような効果は、甲の子にはまったくなかった。

甲の子は、そのうち教材を使わなくなったので、甲は、仕方なく、子を個別指導の塾に行かせた。

結局、甲の子が使用したのは学習教材全体の10%程度で、約90%の部分は完全に未使用のままになってしまった。

- 3 その後も甲は教材の代金を支払い続けていたが、平成27年7月ころ、乙から「お詫びとお知らせ」と題する手紙が届き、そこには以下の内容が記されていた（但し、業務停止命令を受けた事実については、一切触れられていない）。

記

①平成27年4月28日付けで近畿経済産業局より特定商取引法第7条の規定に基づき指示を受けたこと。

②乙の教材を使用することで、あたかもテストで90点以上とれるかのように営業員が告げていたケースでも、乙の教材にはそのような効果を裏付ける合理的根拠はないこと。

③教材自体の内容・品質については問題はないこと。

- 4 約2ヶ月後になって、甲は、「もしかすると、教材代金のローンの支払を止めてもらえるのではないか」と思い立ち、乙に電話したが通じなかった。

甲が、慌てて調べると、乙は業務停止命令を受けているらしいとわかったため（平成27年4月28日近畿経済産業局による業務停止命令。認定された違反行為は、勧誘目的不明示・不実告知・過量販売・迷惑勧誘）、同年9月25日、堺市立消費生活センター（以下「当センター」という。）に電話相談した。

甲は、この電話相談の際に、乙に対する上記業務停止命令の内容（不実告知）を知り、自身の事例と同じような被害が複数あることを知って、自身が騙されて契約したことに気付いた。

- 5 その電話相談の際、甲は、当センターから、「信販会社（丙）に対して、『引き落としを止めてほしい』と申し出るように」と助言され、甲は丙に対し、「引き落としを止めて欲しい」旨を電話連絡したが、丙はこれを拒否した。

- 6 同年10月2日、甲は、当センターを訪れ、相談を継続した。

甲は、同センターの助言に従って、「契約に至る経緯と契約取消の旨を記載した書面」（以下「経緯書」という。）を作成した。

当センターは、同日、丙に対し、経緯書と抗弁書を送付する旨を伝え、引き落としを止めることを要請したが、丙は「引き落としは止めない方針

である」と回答した。

そのため、当センターは、「経緯書を送付するので、本件の事情を確認していただいたうえで、抗弁の接続を検討してほしい」と伝えた。

甲は、同日、乙の破産申立代理人弁護士に対しては経緯書を、丙に対しては、抗弁書と経緯書を、それぞれ簡易書留で送付した。

7 さらに、同日、甲は、日本クレジット協会消費者相談室に相談して、助力を仰いだ（丙は同協会の会員である）。

この点、同協会自主規制基準第68条によれば、「購入者等から不実告知による事実誤認等による取消の申出を受付けた場合には、会員（本件では丙）は、直ちに状況調査を行い、その調査結果について、当該購入者等（本件では甲）に伝えるまでの間は、代金の支払に関する請求を行わない」との旨が規定されている。

また、同基準第69条によれば、「会員は、調査の結果、不実告知による誤認等に該当すると判断した場合、当該購入者等から請求があるときは、受領した代金の全部を速やかに返還しなければならない」との旨が規定されている。

8 同月6日、当センターは、丙に対して、抗弁の接続を認めるかどうかを問い合わせたが、丙は「商品に問題がない」「契約当時、相談者は勧誘に問題がないとしていた」「毎月の支払額は相談者にとって問題なく支払える額である」等の理由で、「抗弁を接続しない方針である」と回答した。

9 同月7日、当センターが、国民生活センター相談情報部に助言を求めたところ、当センターと国民生活センター相談情報部との共同処理事案にする方針が示された。

甲もそれを希望したので、国民生活センターの協力のもと、当センターであっせんを続行することになった。

当センターから国民生活センターへ関係書類を送付した後、同月23日ころ、国民生活センターからも丙に対して、抗弁を接続するように働きかけたが、丙の方針は変わらなかった。

10 同月23日、当センターから丙に対して、再度、「販売会社（本件では乙）が業務停止の行政処分を受け、代表者が逮捕されたほどの案件は、割賦販売法平成20年改正以前から、どこの信販会社も抗弁を接続し、引き落としを止めている」旨を伝え、本件においても抗弁接続が認められることから代金引落をしないように再度交渉したが、丙の方針は変わらないとの回答であった。

以上の経過から、本件相談は、あっせん不調という結果となった。

- 11 そのため、本件について堺市消費生活審議会（以下「審議会」という。）への付託の申し出があり、審議会は、同年11月24日、堺市長から「個別クレジット契約（学習教材購入）の取消に関する事案」についてのあっせんを付託された。

第3 当事者の主張（付託時点での主張）

1 申出者（甲）の主張

- ①甲は、乙の不実告知により誤認して契約したもので、甲と乙との契約を取り消し、かつ、甲と丙との契約を取り消した上で、
- ②丙に対する未払金については、支払を拒絶する。
- ③丙に対する既払金については、全額の返還を請求する。

2 相手方（丙）の主張

- ①甲とクレジット契約を締結した平成25年1月8日当時、乙に対する苦情は一切なく、乙による違法な勧誘行為及び不実告知の事実は認められない。
- ②甲は、未だ本件商品を所持し、全支払回数36回のうちの34回（約3年間）も支払を継続しており、その間、甲からの苦情・相談はないため、甲の主張には信用性がない。
- ③よって、甲の請求については一切受け入れない。
- ④国民生活センターにも相談しながら、審議会に申立をするなど、甲の行動には一貫性がない。

第4 審議会の処理（審議経過及び結果）

1 当事者双方からの事情聴取（第1回期日）

審議会は、会長が委員5名を苦情処理委員会委員（以下「あっせん委員」という。）として指名し、あっせんによる解決を図ることとした。

平成27年12月25日午前10時から第1回期日を開催し、当事者双方から事情聴取を行った。相手方（丙）は出頭はせず、電話会議での聴取となった。

第1回期日において、相手方（丙）は、当初は「甲の請求については、一切認めない」との回答であったが、あっせん委員より、丙の主張には法的な合理性が乏しいこと等を指摘され、「今後協議を続けるとしても、まずは最低限、甲の抗弁書提出の時期（10月分）以降の引き落とし分は返還し、かつ、将来の引き落としについては止めるべき」との指摘を受け、

これを検討することとなった。

その上で、次回期日（平成28年2月9日午後1時30分）が決められた。

2 第1回期日終了後、同日の午後になって、相手方（丙）から当センターに架電があり、以下の条件が提示された。

①甲が、平成27年10月2日に提出した抗弁書以前の既払金を放棄することを条件に、甲の抗弁を認め、それ以降の引き落とし分（10月分から12月分）を返金し、かつ、来年1月分の引き落としを止める。

②上記の条件で和解し、本件あっせん手続を終了させる。

3 丙から上記の条件提示があったことを、平成28年1月4日、甲に伝えたところ、甲は、返金となされるのであれば、この条件で和解したいとの意向を示した。

4 そのため、平成28年1月13日付け和解書により、期日外で、下記の条件での和解が成立し、本件の手続きは終了した。

記

①丙は、甲に対し、平成27年10月27日から同年12月28日までに支払った金5万1000円（甲の抗弁書提出後に引き落とされた金額）を返金する。

②丙は、立替金残額（甲の未払分1万7000円）の求償権について、請求を放棄する。

③丙は、本件商品（学習教材）の所有権を放棄する。

④甲は、既払金返還請求権を放棄する。

⑤甲丙の間には何らの債権債務のないことを相互に確認する。

第5 本件の法的論点に対する当審議会の見解

1 乙は、平成27年12月4日付けで破産開始決定を受けている。よって、本件は、実質的には、甲と丙との間の紛争である。

2 丙に対する個別クレジット契約の取消について

i この点、割賦販売法（平成20年改正）によれば、（a）個別クレジット契約を利用した取引であり、（b）特定商取引法上の5類型（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引）に該当する販売契約であり、（c）販売契約又は個別クレジット契約について不実告知又は不利益事実の故意の不告知があった場合には、個別クレジット契約を取り消せることとされている。

ii 甲と丙との契約が、個別クレジット契約であること（上記（a））

甲と丙との間の契約が、個別クレジット契約を利用した取引であることは、問題がない。

iii 甲と乙との契約が、訪問販売であること（上記（b））

甲と乙との契約が、特定商取引法上の5類型（訪問販売等）に該当する販売契約であるかについては、以下のとおり、これが訪問販売であることに問題はない。

つまり、本件では、乙の従業員は、甲に架電し、「（学習教材を）見るだけでも見てください」と告げ、甲は「見るだけなら」と思って、乙の営業員の自宅への訪問を了解している。その後、乙の従業員は、甲宅を訪問し、「最重要項目に分類された部分だけを勉強すれば、それだけで80点、90点は取れるようになる」等と告げて勧誘し、甲と学習教材（50万円）の購入契約を締結している。

よって、本件では、営業所等以外の場所で商品の購入契約を締結したものであり、訪問販売に該当する。

iv 販売契約について不実告知等があったといえるか（上記（c））

では、販売契約について、乙の不実告知等があったといえるだろうか。

この点、乙の従業員は、甲に対し、「最重要項目に分類された部分だけを勉強すれば、それだけで必ず80点、90点は取れるようになる」

「1つの単元を学習するのに15分もあればできるので、1日15分の勉強でよい」等と告げて、あたかも少ない勉強時間で、必ず80点、90点を取れるようになるかのように告げて勧誘している。

しかし、実際には、まず、甲の子にはそのような効果はなかった。

さらに、甲以外にも複数の消費者が、乙から同様の勧誘を受けて、同社の学習教材を購入しているが、やはり効果が出なかったことからすれば（近畿経済産業局平成27年4月28日付け業務停止命令及び指示）、乙の学習教材は、甲の子に対して効果がないだけでなく、多数人に対しても効果がないものであったものと認めることができる。

よって、乙の学習教材には、乙の従業員が述べたような著明な効果（「必ず80点、90点は取れるようになる」という効果）はなかったものと判断できる。

とすれば、乙は、教材の販売契約について勧誘する際に、商品の品質・性能について不実を告げたものといえる。

v 以上のことから、割賦販売法35条の3の13第1項3号（商品の品質・性能についての不実告知）により、甲は、丙との個別クレジット契約を取り消すことができる。

- vi そして、その場合の効果としては（割賦販売法 35 条の 3 の 1 3 の第 4 項）、①丙の甲に対する請求権は消滅する（甲の未払金については、丙は甲に対して請求できない）、さらに、②甲の丙に対する既払金返還請求権が発生する（甲の既払金については、丙は甲に返還しなければならない）ということになる。

3 本来の結論

よって、本件の本来の結論としては、甲の主張はすべて認められ、①甲は丙に対し今後の支払を免れたうえ、②それまでの既払金については全額の返還を受けられるということになる。

本件においては、これが、本審議会のあっせん委員全員の一致した結論であることを強調したい。

しかしながら、上述のとおり、甲が、丙の提案する和解案を受け入れることにより、早期解決と確実な金銭回収を強く希望したため、第 4 の 4 に記載したとおりの内容で、和解を成立させることになったものである。

4 取消権の消滅時効に関して

- i 本件で、甲が、不実告知による取消の意思表示をしたのは、甲の子が教材を使わなくなってから、2 年以上も経過してのことである。

しかし、以下のとおり、甲の取消権については未だ時効消滅していないと考える。

- ii この取消権の消滅時効については、「追認ができる時」（＝業者の行った不実告知により、自身が誤認して契約を締結したことに気づいた時）から、6 ヶ月とされている（特定商取引法 9 条の 3 第 4 項）。
- iii 本件において、甲が、乙の行った不実告知により、自身が誤認して契約を締結したことに気づいたのは、甲が当センターに電話相談して、乙に対する業務停止命令の内容（不実告知等）について知った時（平成 27 年 9 月 25 日）である。

そして、甲は、同年 10 月 2 日付けで、乙の破産申立代理人及び丙に対して、契約の取消を求める書面を送付したとのことであるので、本件の取消権は、時効期間内に行使されたものといえる。

- iv この点、平成 27 年 7 月ころに、乙から甲に対し、「お詫びとお知らせ」と題する手紙が届き、そこには、「乙の教材を使用することで、あたかもテストで 90 点以上とれるかのように営業員が告げていたケースでも、乙の教材にはそのような効果を裏付ける合理的根拠はないこと」が記載されていたため、ここが起算点になるのではないかとの疑問もある。

しかし、①上記の文言では、乙の勧誘において不実告知がなされていたことが非常にわかりにくい上に、②この手紙では、乙が業務停止命令を受けた事実はあえて隠されており、甲がなるべく詳細を知り得ないように策が弄されており、③「教材自体の内容・品質については問題がない」旨がわざわざ一緒に記載されているため、乙が教材の品質・性能について不実告知をしていたことが、さらにわかりにくくなっている。

よって、甲が上記の手紙を見た時点では、未だ、「乙の行った不実告知により、自身が誤認したことに気づいた」とはいえない。

- v なお、甲が、「乙の行った不実告知により、自身が誤認して契約を締結したことに気づいた時」というのは、「甲の子に対して、教材の効果が無いことを知った時」と考えるべきではない。

特に、子どもの学習教材のようなものは、親である契約者自身が使用するわけではないため、契約者（親）が、その教材の効能・効果の有無を判断するのは非常に困難だからである。

仮に、自分の子にはまったく効果がなかったとしても、契約者（親）からすれば、たとえば、①一般の子どもには良い教材だが、わが子には合わなかったのだろう、②わが子がちゃんと使って勉強しないから、わが子のやる気に問題があったのだろう、③わが子は勉強が特に苦手なのかもしれない等と、さまざまに考えてしまうところである。

とすれば、子どもの学習教材のようなものについて、契約者（親）が、「その効能効果について不実告知があり、自身が誤認して契約を締結したことに気づいた時」とは、「自分の子に効果が無いことを知った」というだけに留まらず、「他の多数人に対しても効果が無いことを知った時」と考えるべきである。

5 乙と丙との共同不法行為責任（民法719条）について

- i さらに、大阪地方裁判所平成20年4月23日判決（信販会社が、加盟店である販売会社の著しく不相当な販売行為を知って与信を行っていた場合には、その不法行為を助長したものとして、販売会社と共同不法行為を構成するとされた事例）のとおり、本件においても、丙が、乙の本件のような販売行為を知って与信を行っていた場合には、乙との共同不法行為（民法719条）による損害賠償責任を負うものとする。
- ii そして、本件では、乙は多数の消費者に対し、「80点、90点はとれるようになる」等の同様のセールストーク（不実告知）を行って、多数の被害を出していることからすれば、丙は、本件での乙の不実告知（著しく不相当な販売行為）を知らなかったとは考え難く、少なくとも、一

定の時期以降は、知って与信を続けていたものと考えざるを得ない。

- iii また、乙は、多数の消費者に対し、中学1年から中学3年までの3年分の学習教材をまとめて購入させる等しているところ、これは、公益社団法人日本訪問販売協会が平成21年10月8日付けで提示した「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」で、小・中・高の学習教材については、「原則、1人が使用する量として1年間に1学年分」とされている基準を大きく上回っており、過量販売と考えざるを得ない。

丙が、本件での乙の過量販売（著しく不相当な販売行為）を知っていたことは当然であり、この点でも、丙は共同不法行為責任を免れないと考える。

以 上