

レジャー会員権の契約に係る紛争案件（概要）

1 紛争案件の当事者

- (1) 申立人（消費者） 5名
- (2) 相手方（事業者） 5社
 - ・販売会社
 - ・販売会社のグループ会社（2社）
 - ・販売会社が全額出資している貸金会社
 - ・信販会社

2 紛争案件の概要

申立人らは、平成12年4月から14年1月にかけて、リゾート施設等を利用できるレジャー会員権（以下「会員権」という。）の販売を行う相手方販売会社及びそのグループ会社（以下「販社」という。）から、再三の電話勧誘を受け、呼び出されたり、あるいは執拗な電話勧誘を断ろうとして販社に出向いたりして、いずれも、長時間（8時間に及んだ例もある）にわたり執拗な勧誘を受けた。勧誘を断り、帰りたと思ったが、複数の販売員に囲まれ、契約しないと帰れないと考え、諦めて自分の意思で納得して契約を締結したとする確認書に記入させられたうえ、契約した。

申立人らは長時間勧誘を受け、やむを得ず結んだ契約であることを共通の理由とするほか、「自ら出向いてきた場合には、クーリング・オフの対象外であるとの説明を受けた」、「会員権価格やクレジットの支払総額が分からないまま申込書を書かされ、クレジット申込書の控えを渡されていない」、「施設の利用方法やサービス内容が契約時の説明と違う」、「消費者金融からの借金を誘導・示唆された」などの理由から契約に納得がいかないなどとして、解約を希望したところ、販社は高額な解約料を要求するなどした。

申立人の中には、会員権購入のためのローンが成立しなかったにもかかわらず、別の消費者金融からお金を調達することを勧められたり、高額な解約・和解金を払わせられたり、特別に金利を下げると持ちかけられ、教えられた消費者金融から借金をして一部繰上返済をした結果、毎月の返済額が増えてしまった者もいた。

このような経緯から、解約等を求める申立人らは、東京都消費者被害救済委員会への付託を希望した。

3 処理の経過と結果

平成14年5月15日に紛争処理を付託された東京消費者被害救済委員会は、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）を7回にわたって開催した。

部会では、申立人らの事情聴取と希望する解決内容の確認、販社及び信販会社からの事情聴取と意見交換を行い、事実関係の把握等に努め、本紛争の法律的観点・論点等及び社会的妥当性のある解決の方向を検討した。

部会は販社に対して、あっせんの考え方を説明し、申立人らの勧誘等の問題点を指摘したうえで意見交換を行ったところ、販社は部会の提示に従う旨を表明した。

これを受け、部会は、具体的な解決条件を決定して、あっせん案（販社はレジャー会員権に係る契約を合意解除し、申立人4名には既払金全額を返金し、施設を1回利用している申立人1名には既払金から一定の金額を解約料として差し引いた残額を返金する、との内容）を文書で申立人ら及び販社に提示した。

当事者は、このあっせん案を受諾し、あっせん解決した。

4 報告にあたってのコメント

(1) 契約締結過程における問題点及び契約を解約することの妥当性

申立人らの契約では、その締結過程において、販社による長時間にわたる勧誘やクーリング・オフの回避等の不適正な取引行為がなされたものと認められる。販社の個々の行為は、消費者契約法の契約取消原因に直接に該当するものではないが、消費者契約法の趣旨に反している。また、特定商取引法の禁止行為に抵触するほか、東京都消費生活条例（以下「条例」という。）及び同施行規則に違反するものであり、全体として違法性が高いと委員会は判断した。したがって、契約に関しては、解除による処理が適切であると解される。

(2) 会員権商法の問題点

本紛争は、会員権を取得する行為が合理的とは思えない者を勧誘の対象として、長時間勧誘や拒絶の意思表示をしても販社から帰らせようとし、著しく執拗な勧誘方法が特徴的である。

(3) 過剰与信による取引の問題点

販社は、申立人らに対し、勧誘時に申立人の支払能力では、会員権を購入すれば生活が困窮し、返済が滞る、あるいはその危険が極めて大きいことを十分認識していたにもかかわらず、クレジットや消費者金融から資金調達をさせ、強引な勧誘により契約をさせた。その不当性は著しいものがあると言わざるを得ない。

加えて本紛争では、購入資金を借入した販社系列の貸金会社から、申立人に対し、他の消費者金融からの借入を示唆し、一括返済をさせている例が見られる。返済したことで、本件取引における抗弁の切断となることから、問題のある行為といえる。

(4) 信販会社に対して

信販会社には、販社に係る与信の審査及び加盟店管理の強化に努め、販社の勧誘・契約締結方法等の適正化に向けて影響力を行使することを期待する。