

レジャー会員権の契約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成 14 年 10 月



東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の付属機関」である東京都消費者被害救済委員会を設置しております。

消費者から、消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があると、その内容によって必要と判断された場合には、消費生活相談として処理するのとは別に、知事から東京都消費者被害救済委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は付託を受けると、あっせんや調停等により、紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済すると同時に、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理の経過や結果は、消費生活条例に基づき広く都民のかたがたや関係者にお知らせして、同種あるいは類似の紛争の解決に役立てていただくことにより、他の被害の救済や被害の未然防止のために影響をもたらしていきます。

この報告書は、平成14年5月15日に知事から委員会に解決のための処理を付託した「レジャー会員権の契約に係る紛争」の、委員会における処理の経過と結果について、平成14年10月8日に委員会から知事へ提出された報告を、上記の目的で参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用願えれば幸いです。

平成14年10月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	4
3	事業者からの事情聴取	4
4	合意書	6
第 5	報告にあたってのコメント	7
1	本件契約を解約することの妥当性	7
2	会員権商法の問題点	10
3	過剰与信による取引の問題点	11
4	同種・類似被害の救済について	12
5	信販会社に対して	12
6	消費者に対して	13

資料

- 1 「レジャー会員権の契約に係る紛争案件」処理経緯
- 2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）5名（A：45歳 B：23歳 C：23歳 D：23歳 E：32歳
いずれも男性：契約時）

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
100%出資している貸金会社、信販会社）

* 貸金会社は申立人の一部との間にローン契約を結んでいたものであり、解約条件に関係することから、相手方事業者とした。

また、信販会社は、2名の申立人に係る立替払契約を結んでいたものであり、解約条件に関係することから、当事者としたものである。ただし、後述するように、その後のヒアリングの結果、会員権契約の解約処理にともない、販売会社から残債務の一括返済を受けたため、信販会社から申立人に対する残債権は無いことが判明した。

第2 紛争案件の概要

相手方販売会社及びそのグループ会社（以下、販売会社という。）は、リゾート施設等を利用できる会員権の販売を行う事業者である。

申立人（消費者）らは、平成12年4月から14年1月にかけて、同社から再三の電話勧誘を受け営業所に呼び出され、あるいは執拗な電話勧誘を断ろうとして営業所に向いたところ、いずれも、長時間（8時間に及ぶ場合もある）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、あきらめて、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、おおむね 長時間勧誘を受け、疲労困ぱいしたなかでやむを得ず結んだ契約である、 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、 会員権の価格やクレジット等を利用する場合の支払総額がわからないまま申込書を書かされ、またクレジット申込書の本人控えも渡されていない、 施設の利用方法やサービス内容が契約時の説明と違っている、 利用しなくなかったのに消費者金融からお金を借りて支払うよう誘導又は示唆された、などの理由から契約に納得がいかないとして、解約を希望したところ、事業者は高額な解約料を要求した。

また、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うえ、高額な解約・和解金を払わせられた申立人や、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申立人もいた。

以上のような経緯から、強引な契約の結ばせ方を理由に解約等を求める消費者らは、消費者被害救済委員会に付託して解決することを希望した。

* 本件販売会社は、リゾートクラブ的イメージで会員権を販売しているが、日本標準産業分類によれば、リゾートクラブとは「主として預託金制、共有制により利用権を取得した会員に宿泊施設又は宿泊施設を核とするリゾート施設を提供する事業所をいう。」とあり、本件販売会社の会員権は預託金制にも共有制にも当たらないので、本紛争案件名は「レジャー会員権」とした。

第3 当事者の主張

1 申立人らの主張

納得できる内容で解約を認めてほしい等である。

詳細は、別紙「申立人事情聴取結果」(相談内容に加えて、被害救済委員会あっせん・調停部会が行った事情聴取の結果を整理)を参照。

2 事業者の主張

〔販売会社〕

解約には応じるが、相当額の解約料を請求する。(既払金を解約料に充てて返金は無し、というケースや消費税を除く会員権購入価格の10%を返金する、というケースなど。)

〔信販会社〕

本件申立人2名との間に債権債務関係は存在していない。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本紛争案件は、平成14年5月15日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、委員会会長の判断により、あっせん・調停部会にその処理が委ねられた。

あっせん・調停部会(以下「部会」という。)は、平成14年5月24日以降、7回にわたって部会を開催し、申立人及び販売会社・信販会社からの事情聴取や意見交換により、事実関係の把握に努めるとともに、当事者から提出された契約書等の関連書類に基づいて慎重な審議を行い、解決の方向を検討した。併せて、本件販売会社に関する都内の相談状況や内容、問題点等を分析して、参考とした。

部会は、第2回部会において、申立人からの事情聴取を行い、勧誘時の状況、セールストーク、契約締結に至る過程、契約後の販売会社等及び信販会社の対応、希望する解決内容などを確認した。

申立人のうちの1名については、申立人の状況を考慮し、部会の高野委員、野澤委員による事情聴取を別途行った。

第3回部会では、販売会社及び販売会社のグループ会社2社、販売会社が100%出資している貸金会社の出席を求め、会社の概要、レジャー会員権の内容、販売活動、トラブルへの対応、本紛争の解決についての考え方などについて事情聴取を行った。販売会社が社内調査の結果により認識している事実と、部会が申立人の事情聴取から把握している事実と相異なる面も多々あった。

主張に食い違いがあった事項について、部会の指示により事務局が再確認を行ったが、申立人の主張する事実は変わることなく、また、関連資料から見ても、妥当であると考えられるものであった。

第4回部会では、販売会社提出の社内記録資料、再確認した申立人の事実及び聴取した双方の意向等をふまえつつ、本件紛争の法律的論点及びあっせん案の考え方等を検討した。その際、施設を1回利用している申立人Bの解約条件についても、意見交換を行った。

第5回部会では、再度販売会社の出席を求め、あっせんの考え方等を販売会社に説明したうえで、申立人別に問題点を指摘し、具体的な解決条件をあっせん案として示して意見交換を行った。その際、販売会社のクーリング・オフについての認識が不十分な部分があり、その点についても意見交換を行った。

販売会社は、すべての申立人について、あっせん案を受け入れる旨を表明した。

第6回部会では、本件販売会社と加盟店契約を結んでいる信販会社の出席を求め、立替払契約があった申立人2名の解約処理手続き・方法について確認を行い、さらに加盟店管理等について事情聴取を行った。

これは、あっせん案において示す申立人B、Cの具体的な返金額を確定するためや、販売会社と信販会社とのあいだの解約手続きの内容によっては、あっせん案の提示先も変わる可能性があること、並びに、信販会社は本件販売会社と加盟店契約を続行しているため、今後の被害発生を防止するために、本紛争に関する考え方や加盟店管理責任等について聴取する必要があったためである。

その結果、本件解約処理としては、販売会社が顧客の残債務を一括繰上げで信販会社に代位弁済し、その後、販売会社と顧客との間で清算する方式をとっていること、したがって、信販会社と申立人との間の債権債務関係は無くなっていることが判明した。

第6回部会では、さらに、5名の申立人と販売会社に対するあっせん案を決定した。信販会社は、上記の確認結果を踏まえ、本件あっせん案の提示先とはしないこととした。

なお、貸金会社は実質的に販売会社と一体であり、あっせん案は全て販売会社宛でよいとの販売会社の了解が得られたため、貸金会社との紛争の形であった申立人Dに係るあっせん案も含めた。

部会は、あっせん案を、各申立人及び販売会社に平成14年8月6日付の書面で提示して、それぞれの受諾を得たうえ、平成14年8月27日に合意書を取り交わした。合

意内容の履行期限は、平成 14 年 9 月 11 日であったが、期限の翌日までに履行されたことを事務局において確認した。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決が得られた。

2 申立人からの事情聴取

平成 14 年 6 月 6 日の第 2 回部会において、申立人 4 名（A、B、C、E）から、また部会の指示により、同年 6 月 12 日に部会委員 2 名が申立人 D から、本案事件を解決するために考慮すべき重要な事情として、勧誘から契約に至る状況、経緯を聴き取り、事実の把握を行った。

申立人別事情聴取結果は別表（文末に掲載）のとおりである。

さらに、事業者との主張のくいちがいについて、第 3 回部会以降に再度、確認を行ったが、それまでの主張と変わるところはなかった。

3 事業者からの事情聴取

平成 14 年 6 月 14 日の第 3 回部会において、契約の相手方である販売会社等から事情聴取を行い、事業内容、営業方針、顧客対応及び事業者の意向等を、確認した。販売会社とグループ会社 2 社及び販売会社が 100%出資している貸金会社は、実質的に一体であるということであった。

〔事業内容〕

- (1) 販売会社は、レジャー会員クラブの経営を行っており、施設の提供と旅行業さらにはグループ会社の統括を主要な業務にしている。傘下のグループ会社の一つは新規会員の募集を、他の一つは会員へのサービスの提供と各種イベントの提供が主要な業務であり、100%出資している貸金会社は、新規の会員への与信が主要な業務である。
- (2) 外部の信販会社 1 社の加盟店となって、顧客への与信に利用している。

〔販売活動・営業方針〕

- (1) 電話を使って消費者にアプローチするテレフォンアポイントメントを行っている。
女性社員がアプローチするほうが、圧倒的に契約交渉につながるケースが多い。
- (2) 社員には入社後 1 週間は座学として特定商取引法等も含め社員教育を行っている。
「営業活動における注意事項のマニュアル」を作成し、本年 4 月から、新入社員にも旧社員にも全社員に配付し、社員の再教育を行っている。
- (3) 重要な契約に係わる書類記入には、必ず担当者の上司が同席している。

〔トラブルへの対応〕

- (1) センター経由で入るトラブル相談は、経緯が書面化されていることが多く、書面

内容に基づき、事実関係を調査する。営業から提出させている契約の報告書等及び顧客から契約時にとりつける契約確認記録等を見たり、営業担当社員あるいは責任者に申出書面を読ませたりして、顧客の主張と当社で掌握しているものとの相違点を踏まえ、対応している。

基本的には販売方法に問題があれば、解約に応じる。販売の段階で掌握しきれていなかったが、契約した人に理解力や判断力の問題があったとセンターや本人・本人の家族の情報から判明した場合は、即解約の方向で検討する。

(2) 解約条件は、ケースバイケースで、既払金を顧客が放棄することと引換えに解約に応ずるというケースが、非常に多い。既払金に若干の解約損料を上乗せしてというケースもある。

(3) クーリング・オフの方法は入会申込書に明記しているが、書面を第一に重視している。口頭又は電話による申出も営業所ではなく本社に対して行うよう記載している。営業所に申し出た場合でも解約の処理はするが、その場合には、はがきを送るとか本社に電話を入れるように顧客に要請している。

(4) 営業所から本社へ契約の翌日にあがってくる契約報告書で、契約勧誘・締結過程の内容の細かい部分まで報告させている。

以前は契約勧誘は4時間以内を目安にしていたが、本年4月からは全て2回に分けて、1回2時間から3時間にさせている。問題化するのとは全て長時間に及ぶ契約勧誘であるので、禁止事項としてマニュアルに入れた。

(5) 貸金会社の審査基準は、明確なものはない。面談時に、顧客の負債と収入証明とヒアリング、支払い意思の確認をして、承諾を得たものについて契約する。負債は自己申告だが、負債が多い場合などは公正証書を作ることもある。

レジャー会員権の方が解約になればローンも解約である。支払えないと言う場合は、ケースバイケースであるが、月々の返済額の減額あるいは損料を払って頂いて解約をする。

〔申立人に関する事実経過の認識〕

(1) 申立人A

契約の所要時間については、申立人の言うとおりで間違いはない。

クーリング・オフについては、担当社員の上司が挨拶に入ったときに、一般的な、そういう商品もあると言ったのだが、紛らわしい説明をしているのは事実であったと把握している。

既払金からの返金をして解決をしたいが、返金額については委員会の判断を尊重したい。

(2) 申立人B

事実と異なっている部分が多い。契約時に営業の場所は閉鎖していて、年会費や

頭金を現場で現金で頂くこともなく、対応したと言われる名前の担当社員も当社にはいない。本申立人は施設を一度利用しているが、当社の会員権を必要としなくなったものと考えて、解約はする。解約条件についてはアドバイスを欲しい。

(3) 申立人C

担当社員が消費者金融の利用を示唆したことは事実で、担当社員も認めており不適正行為であって、100%非があるので、無条件で解約したい。

(4) 申立人D

契約成立したあとに、初回の入金が遅れたので督促したところ、支払い困難で解約したいとの申出があった。条件に出した解約料を持参したので、受領して処理した。

契約時に、理解力に問題があるとは感じられなかったが、感知して判断しなければいけなかったと認識し、解約と返金に対応する。

(5) 申立人E

金利の低減のために顧客に提案したところ、自主的に資金調達して組みなおしたのであり、強要はしていない。クーリング・オフ等は担当社員が退職していて確認できない。解約して返金することは考えている。

4 合意書

部会は、あっせん案を、各申立人及び販売会社に平成14年8月6日付で書面で提示して、それぞれの受諾を得たうえ、平成14年8月27日に下記内容の合意書を取り交わした。申立人別の返金額は別表のとおりである。

記

- 1 相手方販売会社(以下、「相手方」という。)は、申立人との平成 年 月 日付レジャー会員権に係る契約を合意解除し、 円を 申立人に返金する。返金の方法は、申立人の指定する口座に、合意書を取り交わした日の翌日から 15日以内に振込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。
- 2 申立人と相手方双方の間に、本件契約に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 3 あっせん案の内容が的確に実行されるように、東京都消費者被害救済委員会事務局職員が履行を確認する。

別表

「レジャー会員権の契約に係る紛争」に関する申立人別既払金額及びあっせん案の返金額

契約者名	契約年月	契約金額(円)	既払金(円)	返金額(円)
申立人A	平成14・1	1,365,000	505,000	505,000
申立人B	平成13・7	1,365,000	181,000	* 116,000
申立人C	平成12・4	1,365,000	717,800	717,800
申立人D	平成14・1	1,365,000	300,000	300,000
申立人E	平成12・5	1,365,000	957,765	957,765
総計			2,661,565	2,596,565

* 申立人Bへの返金額は、既払金額から解約料65,000円を差し引いた額である。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約を解約することの妥当性

(1) 契約締結過程における問題点

本件契約では、その締結過程において、販売会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。もっとも、販売会社の個々の行為は、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。しかし、それらの行為は、以下に述べるように、消費者契約法の趣旨に反し、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（以下「規則」という。）に違反するもので、全体として違法性が高いと当委員会は判断した。したがって、本件契約に関しては、解除による処理が適切であると解される。

なお、条例及び規則は、平成14年3月29日に改正（同7月1日施行）されている。しかるに、本件契約が締結されたのはその改正前である。それゆえ、本件には、改正前の旧規定が適用されることに注意を要する。

(2) 各申立人についてのコメント

申立人Aについて

申立人Aとの契約に際しては、不適正な取引行為が行われたものと解される。その理由は次の5点である。

まず第1に、電話による勧誘の段階で、販売会社が「サービスの販売の意図を明らかにせず」、2時間にわたり執拗な勧誘をしていることが、規則6条1号に該当する。ただし、旧規定6条1号では、「消費者に近づ」くことが要件とされており、電話勧誘にも適用されるか否かについて疑義があった。それゆえ、今回の条例・規則の改正において「消費者に近づ」くとの要件は削除された。そこで改正前の本件について同号の適用があるかが問題になるが、「消費者に近づ」くとの要件は、販売会社（事業者）の消費者への物理的接近のみを指すものではなく、電話その他の通信手段により接近する場合を含む（今回の条例・規則の改正はその趣旨を明確化し、ありうべき疑義を払拭したものである。）と解することは可能であるので、本件においても旧規定6条1号の適用があると評価することができる。

第2に、申立人Aは、平成14年1月11日に電話勧誘を断りに販売会社の営業所に赴いたところ、11時から19時30分までの8時間30分にわたる長時間の勧誘により契約を締結した。これは、消費者が「契約を締結する意思がない旨を表示しているにもかかわらず、迷惑を覚えさせるような方法で」契約を締結させたと評価することができ、規則7条1号に該当する。

第3に、契約の締結に際しても、本契約であるにもかかわらず、仮の申込書であるとして申立人Aに署名・捺印させたという事情がうかがわれる。この点において、承諾の意思表示が有効になされたか否かが問題であり、契約が有効に成立したとは解されない場合もあろう。もっとも、本件では、その後の経過から、申立人Aが契約の成否を争っておらず、契約が不成立であると解することは困難である。しかし、契約の締結において欺瞞的な手法が用いられたことは否定しえないと考える。

第4に、申立人Aは、担当社員から、「クーリング・オフは自分から営業所へ出向いてきた人には効力がない」旨を告げられて、これを断念している。そして、この点は、販売会社側も、紛らわしい説明をしたことは事実であり、営業の責任であることを認めている。このことは、規則11条1項1号に該当し、また、特定商取引法21条1項の禁止行為に該当する。

第5に、申立人Aは、販売会社に対して、すでに多重債務者である旨を告げ、販売会社も同人に支払能力がないことを知りつつ、消費者金融の利用を示唆している。この点は、規則8条7号に該当すると解される。ただし、旧規定では、「信用の供与と一体をなした内容の契約を締結させること」が要件となっており、本件契約が信用の供与と「一体をなした」と解することは困難である。しかし、本件消費者金融の利用が申立人Aの返済能力を超えることは明らかであり、それを知りながら消費者金融の利用を示唆した販売会社の行為は社会的妥当性を欠くと考えられる。

申立人Bについて

申立人Bとの契約に関しても、勧誘を断っているにもかかわらず、執拗な電話による勧誘がなされ（規則6条1号）、かつ、販売会社の営業所において長時間（6時間）にわたる勧誘が行われている。とりわけ、営業所における勧誘に際しては、申立人Bが、何度帰ると言っても帰らせてもらえず、困惑して契約を締結している。この販売会社の行為が、消費者契約法4条3項2号に該当するかは微妙である。なぜなら、申立人Bは、退去する旨の意思を明確に表示しているものの、これに対して、販売会社が単に「ガンバロー」と言いながら繰り返し同じ説明を長時間にわたり続けたのみでは、「退去させないこと」に直ちに該当するとは言えないからである。

しかし、販売会社が心理的に消費者を退去させなかった場合にも、同項の適用は認められるため、申立人の退去を事実上著しく困難にさせるような状況が作出されていれば、契約の取消権が認められうる。また、申立人Bは、本契約であるとは思わず、営業所に来たことを証明する書類であると説明されて契約書に署名した。しかも、契約書には金額の記載がなされず、金額についての明確な説明も受けていない。この点も、申立人Aのケースと類似している。

ところで、申立人Bは、平成13年7月15日に本件会員権契約を締結し、翌日販売会社から確認の電話を受けた際に、「今日から8日以内ならクーリング・オフができる。」

との説明を受け、この電話から8日以内に、クーリング・オフの電話をしている。しかし、担当社員不在ということで、クーリング・オフを申し出ることができず、その後、平成13年8月2日に、販売会社との間でクレジット契約の契約書面を作成するときにクーリング・オフを申し出たが、販売会社に「期間が過ぎたためクーリング・オフができない。」と言われたという経緯がある。前者の電話によるクーリング・オフ申し出の際に、仮に担当社員がいるにもかかわらず、販売会社が「不在である」旨を告げたのであれば、特定商取引法の禁止行為（6条1項）に該当する。

なお、申立人Bは、本件契約を締結後、現実に販売会社の有する施設を1回利用している。そこで、本件契約の解約を認めるが、既払金のうちから申込金相当額を控除した残額につき、販売会社から返還させることにした。

申立人Cについて

申立人Cに関しても、電話により、会員権契約の締結目的であることを伏せた勧誘が行われている。このような行為は、規則6条1号に該当するが、申立人Aにおけると同様、旧規定の「近づき」の要件に該当するか否かが問題となる。

また、契約の締結に際して、申立人Cがお金がないことを告げると、販売会社の別の担当社員が消費者金融の利用を示唆した。しかも、申立人Cには支払能力がなく、販売会社はそのことを認識しながら、強引に過剰な与信を受けさせている点に問題がある（規則8条7号）。

申立人Dについて

申立人Dは、判断能力が十分ではなく、そのことは販売会社の担当社員も認識できたはずであり、かつ、認識すべきであった。にもかかわらず、本件契約を締結させたことは、不適正な取引行為（規則7条6号）である。また、民法上の不法行為（民709条）にも該当すると考えられる。また、貸金会社の担当社員による消費者金融利用の示唆が行われていることは、申立人A及びCの場合と同様である。

さらに、本件販売会社と実質的に一体をなす貸金会社は、金銭消費貸借契約締結後1か月が経過し、初回の入金が遅れたため督促の電話をしたところ、申立人Dが支払困難なため契約を解約したいと申し出た旨を主張し、その解約・和解金として30万円を受領したと主張する。

しかし、金銭消費貸借契約書の日付は平成14年2月12日であり、解約・和解金の領収書の日付が同26日となっていることからすれば、貸金会社の主張が事実在即したものか大いに疑わしい。現実には、会員権の契約が平成14年1月14日に成立した後、同年2月12日に金銭消費貸借契約の審査を行う段階で、申立人Dから支払が困難であるとの申し出があり、金銭消費貸借契約の解約処理の形をとって解約・和解金が收受されたものと考えられる。そうだとすれば、金銭消費貸借の合意が成立していたのかどうかはそもそも疑わしいし、仮に金銭消費貸借の合意の成立が認められるとしても、与信が未だ実行さ

れていない以上、申立人Dは解約・和解金を支払う必要はないと解される。

申立人Eについて

申立人Eに関しても、これまでの申立人と同様に、執拗な電話による勧誘がなされ、かつ、平成12年5月13日に、15時から20時すぎまでの5時間にわたる勧誘の末に契約が締結されている（規則7条1号）。しかも、申立人Eが、本契約と思わずに契約を締結していることも、他の申立人と同様である。

ところで、平成12年5月19日、諸手続の日に、申立人Eが契約をやめる旨を告げたところ、再度長時間（19時30分から午前1時過ぎまで）かつ深夜にわたる勧誘が行われた。これは、クーリング・オフの回避と評価でき、特定商取引法施行規則7条1号、規則11条1項1号に該当する不適正な取引行為である。

また、本件では、事業者と実質的に一体である貸金会社の担当社員により消費者金融の利用が示唆され、それに従い、申立人Eはローンの組み替えを行っている。この点につき、貸金会社は、金利が軽減されるため、申立人Eに不利益がないと主張する。

しかし、消費者金融を利用しての消費者の債務の付け替えは、貸金会社にとって債権回収リスクを免れるメリットがある反面、消費者にとって、支払拒絶の抗弁が効かない等、不利な側面がある。規則との関係では、ローン組み替え時の説明や働きかけの態様いかんによっては、規則9条2号違反の問題が生じ、社会通念上、妥当性を欠いた対応と評価することが許されよう。

2 会員権商法の問題点

本件はいわゆるリゾート会員権類似の会員権契約に関する紛争事案である。会員権取引をめぐるトラブルは、いわゆるバブル経済により頻発した。その問題点としては以下の点が指摘されている。すなわち、

いつ何をどのくらい使用できるのか曖昧な内容が多い。

入会金・年会費を考えると、実際にはそれと対応する利用は困難であり、割安のサービスを受けられるとの宣伝が虚偽的である場合が多い。

契約にあたり入会金とともに多額の預託金の提供が求められるのが通常であるが、その回収が容易ではないことが多い。ただし、本件においては預託金の提供はなく、この点はあまり問題とならないと言えるであろう。

会員を大量に募集するため、会員の施設等利用時期が重なり、利用不能ないしは困難、サービス低下を来しやすい。

勧誘時において、ア 重要事項の説明やきちんとした書面の交付がない、イ 流通性が乏しいのに利殖が可能であるかのごとき説明をする、ウ 家庭や職場で執拗な攻撃的勧誘を行う。

などが指摘されている。

上記の指摘のほとんどは、投下した資金に対応する利用上のあるいは経済的メリットが乏しく、いわば高い買い物させられたという被害形態である。本件においても、潜在的には、このような問題点は存在するが、指摘すべきは、ウの強引な勧誘方法があった点である。なお、アの重要事項の説明の点も、十分になされていない例もあると思われるが、申立人のほとんどは、現実に施設利用等のサービスの提供を受けておらず、会員権の取得が有用なものであるかどうか以前に、そもそも、積極的に利用しようとする意思さえあったかどうか疑わしい事案であり、十分な説明の有無の点は付随的な問題点と言えるであろう。

レジャー目的の会員権の購入を考える消費者層としては、ある程度経済的余裕がある階層が考えられる。しかしながら本件では、若年の低収入層、多重債務負担者もしくは、ある程度の収入を得られていても雇用契約上の地位が不安定なため支払の維持につき不安があると思われる者など、通常の間感では、このような商品の購入を考えもしない階層が勧誘の対象となったという点が特徴として挙げられる。いわば、高額な債務を負担してまで会員権を取得する行為が合理的であるとは思えない者が、無理をして消費者金融からの借入れをしてまで会員権を取得したと言えるが、そのような状態に至った原因は、前述1で指摘した、長時間の勧誘とともに拒絶の意思表示をしても容易に営業所から退出させようとしない著しく執拗な勧誘方法にあったことが特徴的であろう。

3 過剰与信による取引の問題点

前述したように、本件申立人の支払能力は、相当程度低いかあるいは不安定であり、本件の会員権取得対価である130万円という相当高額な商品の購入をすれば、生活が相当程度困窮し、返済が滞る状態を来することが予想され、あるいはその危険が極めて大きいと考えられる事案である。しかしながら販売会社においては、勧誘時においてそのような事情を十分認識していたか、あるいは容易に認識できたのにもかかわらず、申立人らに対し、クレジットや消費者金融による資金調達をさせたものと言える。

規則では、不適正な取引行為として「商品又はサービスの購入に伴って消費者が受ける信用がその者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った契約を締結させること」を挙げている（8条7号）。本件はまさにこれに該当すると言えるであろう。ただし、本件は改正前の規則が適用される事案であり、旧規定では、「信用の供与と一体をなした契約」が対象となっていたのであるから、消費者金融を利用した場合には、この要件を満たすか否かにつき疑義があることも確かである。しかしながら、本件では、与信の供与により自己の支払能力の判断を誤らせたという程度を超えて、与信の供与を受けてさえ返済が相当困難であることが分かっている者に対して、強引な勧誘により安易に契約を締結させた点が特筆されるべきであり、その不当性は著しいものがあると言わざるを得ないであろう。

加えて本件では、一旦与信契約が成立した後、販売会社と実質的に一体をなす貸金会社から申立人に対して、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。販売会社・貸金会社は金利負担の軽減などの利点の存在を主張するが、毎回の返済額の増加による生活の圧迫、弁済してしまうことによる本件取引における抗弁切断の効果などを考えれば、問題性のある行為であると言えるだろう。

4 同種・類似被害の救済について

本件販売会社に関しては、都内の消費生活センター等に、本紛争案件と類似した、販売方法に問題があると思われる解約等に関する相談が多数あって、これまでも、センター等の指摘により販売会社は勧誘方法の改善等を約束していたにもかかわらず、相変わらず相談が寄せられていたとのことである。

当委員会は今回5名の申立人についてあっせん解決を図ったが、本件の申立人以外に解決していない相談もあるということである。本件販売会社には、それらの相談に対しても、本件の解決に沿った対応を望みたい。

東京都知事が当委員会に対して紛争の解決を付託したのは、本件申立人と本件販売会社との紛争を解決するためだけではない。本紛争の問題点を明らかにし、公正かつ迅速な解決を図るとともに、本紛争を通して、本紛争のような場合の契約解除等についての判断とその条件等の考え方について、当委員会が示した見解を、今後の同種・類似被害の防止と救済に役立てるためである。

当委員会の見解を判断基準として、未解決の被害や今後発生する同種・類似被害が速やかに解決されることを、当委員会は願うものである。

さらには、本件販売会社はもとより、他の事業者においても、当委員会の見解を理解し、紛争の解決に努力する姿勢と、紛争を発生させることのない適正な事業活動が強く望まれる。

5 信販会社に対して

本件信販会社は、会員権契約の解約処理にともない、販売会社から加盟店契約に基づき残債務の一括返済を受けたことにより、申立人との間に債権債務関係がなくなり、本件あっせん案の名宛人とはならなかった。しかしながら、本件販売会社の違法ないし不適正な契約勧誘・締結行為により本件信販会社が収益を得る結果となっているという事実は否定することができない。本件販売会社のように消費生活センターに多くの苦情が寄せられている場合には、信販会社としても、そのような事情を知りえなかったと抗弁することは困難になるものと言え、加盟店審査及び管理上の法的責任が生ずる可能性も排除できない。当委員会としては、本件信販会社が、本件販売会社にかかる与信の審査及び加盟店管理の強化に努め、本件販売会社の勧誘方法・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ものである。

6 消費者に対して

本件申立人らは、電話で勧誘を受けて、レジャー会員権の会社であることはおおよそ認識していながら、執拗な電話を断るために、あるいは会員権に興味を持って、無防備に出掛けてしまったために、長時間の勧誘を受けて断りきれず、契約を結ぶに至ったものと言えよう。

そのような場合でも、消費者は「契約する意思が無いので帰る」ということをきちんと意思表示し、それでも退去を拒まれて、困惑して契約した場合には、当該契約は取消ができる。

同じような勧誘を受けても、それに応じず、あるいは契約に至ったとしても、早期に契約関係書類を読んで、クーリング・オフの権利を行使したり、相談機関に相談して、速やかに解決をしている消費者も多い。

低経済成長・不況の時代でもあり、いっそう多種多様な商品・サービスが、様々な販売方法で提供される今日、消費者も慎重な行動を心がけるとともに、トラブルを避けるための知識を持って欲しい。

資料 1

「レジヤ－会員権の契約に係る紛争案件」処理経緯

開催年月日	会議名	内 容
平成 14 年 5 月 15 日	(改正運営要綱により総会は開かず)	紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成 14 年 5 月 24 日	第 1 回あっせん・調停部会	紛争内容の確認・処理方針の検討等
平成 14 年 6 月 6 日	第 2 回あっせん・調停部会	申立人 A、B、C、E からの事情聴取
平成 14 年 6 月 12 日		部会を代表する委員 2 名による申立人 D からの事情聴取
平成 14 年 6 月 17 日	第 3 回あっせん・調停部会	事業者(販売会社、グループ会社、貸金会社)からの事情聴取
平成 14 年 7 月 5 日	第 4 回あっせん・調停部会	問題点の整理 あっせん案等の検討
平成 14 年 7 月 23 日	第 5 回あっせん・調停部会	あっせん案の確認 相手方事業者(販売会社)へあっせん案を示し意見交換
平成 14 年 8 月 2 日	第 6 回あっせん・調停部会	信販会社からの事情聴取 あっせん案の決定
平成 14 年 8 月 6 日		あっせん案を文書提示、双方受諾
平成 14 年 9 月 4 日	第 7 回あっせん・調停部会	報告書の検討・決定
平成 14 年 10 月 8 日		知事への報告

資料 2

東京都消費者被害救済委員会 委員名簿

氏名	現職	備考
学識経験者委員 10名		(50音順)
淡路 剛久	立教大学法学部教授	会長
金岡 昭	弁護士	
北河 隆之	弁護士、明海大学不動産学部教授	
後藤 巻則	獨協大学法学部教授	
桜井 健夫	弁護士	
高野 真人	弁護士	あっせん・調停部会委員
野澤 正充	立教大学法学部教授	あっせん・調停部会委員
升田 純	聖心女子大学教授、弁護士	
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長代理
山本 豊	上智大学法学部教授	あっせん・調停部会長
消費者委員 4名		
奥 利江	主婦連合会 常任委員	あっせん・調停部会委員
矢野 洋子	東京都生活協同組合連合会常務理事	
飛田恵理子	特定非営利活動法人 東京都地域婦人団体連	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
事業者委員 4名		
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	あっせん・調停部会委員
牧 祥平	東京都中小企業団体中央会 副会長	
島野 清	東京都商工会連合会 副会長	
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	