

# アポイントメントセールスによる 宝飾品購入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16年5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」を東京都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附属機関」である東京都消費者被害救済委員会を設置しています。

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って消費生活上の被害を受けた旨の申出があると、その内容から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、東京都消費生活条例に基づき広く都民の方々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や未然防止に活用していただいています。

この報告書は、平成15年12月19日に知事から委員会に解決のための処理を付託した「アポイントメントセールスによる宝飾品購入契約に係る紛争」の、委員会における処理の経過と結果について、平成16年5月27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16年5月

東京都生活文化局

# 目 次

<b>第 1 紛争案件の当事者</b>	<b>1</b>
<b>第 2 紛争案件の概要</b>	<b>1</b>
<b>第 3 当事者の主張</b>	<b>1</b>
<b>第 4 委員会の処理</b>	<b>2</b>
1 処理の経過と結果	2
2 申立人（消費者）からの事情聴取	2
3 相手方（事業者）からの事情聴取	2
4 合意書	3
<b>第 5 報告にあたってのコメント</b>	<b>4</b>
1 本件取引の問題点	4
2 信販会社の問題点	7
3 あっせん案における考慮点	8
4 消費者及び事業者に対する要望	9

## 資 料

- 1 「アポイントメントセールスによる宝飾品購入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） 2名（男性 A：30歳代 B：20歳代）

相手方（事業者） 3社（販売会社甲社：クレジット申込書には取扱店、売買契約書には販売契約店と表示されている。）

（販売会社乙社：クレジット申込書には販売店（販売契約先）  
売買契約書には販売店と表示されている。）

（信販会社：乙社と加盟店契約を締結し、甲社を乙社の代理店として承認している。）

## 第2 紛争案件の概要

申立人らは、宝飾品を販売する事業者である販売会社甲社の担当者から、展示会に来ないかなどと販売の目的を告げられずに携帯電話で勧誘された。出向いた店で、ダイヤのペンダントなどを見せられ、「結婚指輪になるから」「サッカーの有名選手も、身につけていたダイヤを指輪にして贈った」などと説明され、購入を勧められた。申立人らは、「収入が低くて支払いきれない」「親に預金通帳を管理されている」等と断ったが、「親に内緒にすればいい」「クレジットで支払えば大丈夫」など長時間にわたる言葉巧みで執拗な勧誘を受け、断りきれずにクレジットで宝飾品の購入契約を締結した。なお、申立人1名は、販売員に同行され住民票を取得し、銀行口座を作らされるなどした上で契約させられている。

その後、申立人らは、収入に見合わない商品購入のため、クレジットの支払いが滞ったことから、信販会社から毎月の支払額を下げる可以降低といわれ、クレジット契約の支払回数を大幅に増やす内容に変更した。

しかし、変更後も支払えなくなり、販売会社甲社に解約を申し出たが、「契約当事者の責任を果たすべきだ」などと拒否された。また、信販会社にも抗弁書を送付したが、1名については金銭消費貸借契約になっているので、「抗弁は受け入れられない」等と言われて紛争となった。

## 第3 当事者の主張（付託時点）

### 1 申立人（消費者）の主張

販売の目的を告げられずに呼び出され、執拗に勧誘され、収入に見合わない契約をさせられたものである。納得できる内容で解約したい。

### 2 相手方（事業者）の主張

#### （1）販売会社

解約に応じるが、相応の解約損料を請求したい。

#### （2）信販会社

申立人Aについては、立替払契約を金銭消費貸借契約に再契約している。支払停止の抗弁は受けられない。

## 第4 委員会の処理

### 1 処理の経過と結果

本件は、平成15年12月19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、同日、同委員会会長により、その処理が、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に委ねられた。部会は、平成16年1月29日の第1回から5回にわたって開催された。

第1回部会においては、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的考え方を検討した。本件については、本委員会への付託後、甲社が、乙社を通じて、申立人と信販会社との立替払契約及び金銭消費貸借契約に係る債務を、信販会社に対しキャンセル扱いをしたという状況の変化があった。しかしながら、付託時点で問題となった販売行為及び立替払契約を金銭消費貸借契約に再契約したことに係る問題点等について審議する必要があることを確認した。

第2回部会は、申立人2名から、勧誘時や契約したときの状況、契約内容の認識、信販会社からの確認、希望解決内容等についての事情聴取を行った。

第3回部会は、甲社及び乙社から、両社の関係、販売活動、事実経過、本件の問題点に対する意見や考え方、解決についての考え方などを、また、信販会社からは、加盟店契約および加盟店管理等の事実関係、立替払契約の組替や再契約の考え方などの事情を聴取した。

第4回部会は、本件紛争の問題点を整理するとともに、あっせん案についてまとめた。本件は、相手方事業者が3社であるが、あっせん案の相手方としては、甲社及び乙社間においては、甲社が売主であることに争いが無いことなどから、甲社と信販会社の2社とした。あっせん案については、本件取引が既にキャンセル処理され、申立人の既払金も返還済みとなっていることを踏まえ、甲社に対しては、本件契約は取引がなかったものとして合意解除し、申立人は商品を返却すること、信販会社に対しては、本件契約が解約済みであり、申立人から受領した金額は返金したことを確認するという内容を提示することとした。なお、甲社に対するあっせん案で、乙社との関係については、後日申立人との間で紛争が生じないように対応する旨の項目を加えることとした。

平成16年4月19日付であっせん案を申立人及び相手方2社に提示し、受諾を得、平成16年4月28日付で、申立人と相手方2社との間で合意書が取り交わされ、本件は解決した。

### 2 申立人（消費者）からの事情聴取

申立人から、勧誘時・契約時の状況、契約内容の認識、信販会社からの確認状況、希望解決内容等について事情聴取を行った。内容は別表1（巻末11頁参照）のとおりである。

### 3 相手方（事業者）からの事情聴取

甲社及び乙社から、両社の関係、販売活動、事実経過、本件の問題点に対する意見や考え方、解決についての考え方などを事情聴取した。

また、信販会社から、加盟店契約に係る事実関係と経緯、加盟店管理に係わる状況、立替払契約の組替等の処理、考え方等について事情聴取した。内容は別表2（巻末13頁参照）のとおりである。

#### 4 合意書

平成 16 年 4 月 28 日、本紛争案件に係る合意書を、申立人と相手方甲社及び信販会社との間で、下記の内容で締結した。

##### (申立人 A)

###### 甲社

- 1 申立人と相手方は、両当事者間の平成 14 年 4 月 27 日付の契約(以下「本件契約」という。)を合意解除する。
- 2 申立人は、平成 16 年 4 月 30 日までに、本件契約に係る商品を相手方に返却する。
- 3 本件契約に係る相手方と乙社との関係は、相手方が責任を持って処理し、同社と申立人との間で、本件契約に関し紛争が生じないようにする。
- 4 申立人と相手方との間には、本あっせん案に示した事項以外には、本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 5 あっせん案については、東京都消費者被害救済委員会事務局がその履行を確認する。

###### 信販会社

- 1 申立人と相手方は、両当事者間の平成 14 年 4 月 27 日付及び同年 12 月 27 日付の契約(以下両契約を「本件契約」という。)が解約済みであり、相手方が受領した、本件契約に基づく申立人の既払金 323,068 円を、相手方が平成 16 年 1 月 9 日に、申立人名義の口座に振込んで返還したことを確認する。
- 2 申立人と相手方との間には、本あっせん案に示した事項以外には、本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。

##### (申立人 B)

###### 甲社

- 1 申立人と相手方は、両当事者間の平成 15 年 7 月 24 日付の契約(以下「本件契約」という。)を合意解除する。
- 2 申立人は、平成 16 年 4 月 30 日までに、本件契約に係る商品を相手方に返却する。
- 3 本件契約に係る相手方と乙社との関係は、相手方が責任を持って処理し、同社と申立人との間で、本件契約に関し紛争が生じないようにする。
- 4 申立人と相手方との間には、本あっせん案に示した事項以外には、本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 5 あっせん案については、東京都消費者被害救済委員会事務局がその履行を確認する。

###### 信販会社

- 1 申立人と相手方は、両当事者間の平成 15 年 7 月 24 日付の契約が、解約済みであることを確認する。
- 2 申立人と相手方との間には、本あっせん案に示した事項以外には、本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。

## 第5 報告にあたってのコメント

### 1 本件取引の問題点

#### (1) 本件取引の当事者

本件の特徴として、まず挙げられるのは消費者は誰とどのような契約をしたのかが分かりにくい状況であることである。

実態としては、乙社の商品を陳列する乙社の店舗に、甲社の従業員が消費者を呼び出して勧誘し、契約締結の際は、甲社の従業員と乙社の従業員が消費者と面談し、契約書面を作成するというものである。

このような手順で作成された文書は、商品売買契約書と、クレジット申込書の二種類である。売買契約書には、「販売契約店」甲社、「販売店」乙社と記載され、クレジット申込書には、「販売店(販売契約先)」乙社、「取扱店」甲社と記載されており、ここでは、「販売契約先」と「販売契約店」を異なる意味で用いている。一般には「取扱店」は契約当事者ではなく代理店と解釈されるし、現に信販会社は「取扱店」である甲社ではなく「販売店」である乙社に売買代金額を立替払している。

このように、契約書面等の記載では、販売店、販売契約先、販売契約店という売り主を示すかのごとく思われる類似した表現が、異なる当事者を表すものとして使用されているため、消費者にとって販売の相手方が誰なのか大変に分かりにくい状況を現出している。

しかしながら、本件では事情聴取の際に、甲社、乙社とも、本件宝飾品の販売責任をとるべき当事者は甲社であるとする点で一致していたので、最終処理にあたっては甲社のみを相手方とした。

#### (2) 顧客に適合しない契約を勧誘したこと

申立人らは、いずれも勧誘されて本件宝飾品の購入契約に至ったものであるが、結論的に言えば、甲社従業員は顧客に適合しない契約を勧誘したものの、という問題点が指摘できる。

申立人Aは、30歳代の、申立人Bは20歳代の共に独身男性であり、特に宝飾品に関心を有していた訳ではない。この宝飾品はブライダルセットと名付けられたものであるが、別に結婚する際に一般的に必要とされているものではなく、まして申立人らに具体的な結婚の予定があったわけでもないから、購入の必要性や動機が存在しなかったと言える。

本件はいずれもクレジット契約によっており、その総額は200万円前後に及び、毎月3万数千円を5年間にわたり支払う内容となっており、申立人らにとっての経済的負担は軽いものとは言えないと考えられる。他方、申立人らの勤務形態はアルバイトであり、把握された当時の月収は20万円前後と推測され、申立人Aは、「支払えない。親が通帳を管理している。」と伝えて購入を拒絶したといい、申立人Bは、家にお金を入れているので自分で使える状況ではないことを伝えて購入を拒絶したという。それにもかかわらず、結局、申立人Aは強引に預金口座を作らされたが、数か月で支払が困難になった。申立人Bは、勤務開始後6か月という不安定な立場であり、本件契約後まもなく

職を失い、最初から支払困難になっている。

このように、本件では、不要不急の高額の宝飾品を、支払いの見込みに不安があるにもかかわらずクレジット契約で購入するように勧誘が行われたことが明らかである。5年間60回払いのクレジット契約により、支払総額は、高額な宝飾品現金価格の更に約5割増しになる。全体として、申立人らに、不要不急の商品と引き換えに長期間にわたる負債を負わせる行為であり、内容において申立人らに適合しない契約の勧誘といえることができる。

申立人Aは、銀行口座を親に管理されている状況であること、申立人Bは、成人とはいえ取消権により保護されている未成年を脱してそれほど経過していないことから、それぞれその理解力、判断力において必ずしも十分とはいえないところがあると思われる。本件はその点でも適合性に問題があるといえる。

また東京都消費生活条例（以下「条例」という。）25条1項2号・同施行規則7条6号では、商品代金につき信用供与を受けることを勧めて勧誘することを不適正取引行為としているが、甲社の行為は、これに該当すると考えられる。同じく条例25条1項3号・同施行規則8条7号は、返済能力を超える信用供与を伴う契約締結を不適正取引行為としており、「支払えない」「自分でお金を使える状況でない」との申告がある本件ではこれにも該当する恐れが強いと言える。

### （3）電話呼び出しの問題点

甲社は、名簿業者から名簿を購入し、それに基づく無差別電話による呼び出しを日常の営業として行い、反応があった消費者を、店舗に呼び出す手法をとっている。このような営業手法自体、私生活の平穏との関係では問題があるとされるが、本件ではさらに、呼び出し状況に以下のような無視できない問題がある。

甲社の女性従業員は、上記名簿に基づき、申立人らの携帯電話に電話をかけて、それぞれ来店を促したが、その際、宝飾品の販売目的であることを告げないで呼び出した疑いがある。甲社はこの点を否定するが、申立人らは少なくとも販売目的の呼び出しであることを意識しないまま出向いたものであるから、販売目的が明確に認識できる呼び出し方法が採られていたかについては強い疑いが残るところであり、呼び出しの仕方が適切さを欠いていたものといえる。

販売目的を告げずに店舗に呼び出す行為については、特定商取引法（以下「特商法」という。）2条・同施行令1条1号により訪問販売に関する規定の適用があり、同時に、同法3条に規定する事業者名、商品の種類の明示義務に抵触する恐れがある。条例25条1項1号・同施行規則6条1号は、販売意図を明らかにしないで誘引する行為を不適正な取引行為の一つとして掲げているが、これにも該当することになる。相手方事業者の行った勧誘行為は、これらの規定に照らして問題の多いものと言わざるを得ない。ちなみに、平成16年4月28日に成立した改正特商法は、販売目的であることを告げずに、公衆の出入りしない場所に誘い込んで勧誘する行為を禁止している。本件の場合も、店舗とはいえ、一般の顧客が出入りし販売する形態とはいえないと考えられるので、販売目的が明示されない勧誘が行われた場合には、この規定にも抵触する危険性がある



ことになる。

#### (4) 勧誘態様の問題点

本件では、呼び出した後に、執拗な勧誘を行った点などが問題である。

甲社女性従業員は、呼び出した申立人Aと店舗近くの喫茶店で待ち合わせ、コーヒーと一緒に飲んでその代金を負担し、店舗に同行して、上司とともに5時間ほど勧誘を行っている。申立人Aが「預金口座は親が管理している」「給料が少ないので高いものは買えない」等伝えて拒絶しても執拗に勧誘を継続し、売買契約書とクレジット契約書に必要事項を記入させた。しかし、申立人Aには上記の理由で支払い預金口座欄を記入することができないため、当初の契約は甲社により一旦キャンセルされた。それにもかかわらず、上記従業員はその後申立人Aに対し何度も電話をし、再度勧誘して新たに契約をさせ、新たに預金口座を開設するよう求めるとともに、自ら印鑑を用意して、申立人Aに同行して住民票をとらせ、更に銀行に同行して預金口座を開設させている。

申立人Bは甲社女性従業員に、待ち合わせた場所から近くの店舗に同行され、2時間余にわたり宝飾品の購入を勧誘された。申立人Bは、高価であることに驚き、家にお金を入れており、自分でお金を使える状況ではないことを伝えて断った。しかし、それでも執拗に勧誘され、帰りたい旨も伝えたが、「もう少し考えて」と翻意を促されるなど、契約をするまでは帰らせないという雰囲気を感じて、契約書を作成するに至った。

このような執拗な勧誘は、特商法7条・同施行規則7条1号に規定する迷惑勧誘に該当する恐れが強い。また、条例25条1項2号・同施行規則7条1号は、長時間にわたる迷惑勧誘、拒絶意思表示者に対する迷惑勧誘を不適正な取引行為としているが、これにも該当する恐れが強いと考えられる。申立人Aにつき、女性従業員が喫茶店代を負担して勧誘した点は、条例25条1項2号・同施行規則7条5号(旧規則7条4号)に規定する、親切行為による心理的負担利用の勧誘という、不適正な取引行為に該当すると考えられる。申立人Bにつき、帰りたい旨も伝えたにもかかわらず、翻意を促し契約するまでは帰らせないという雰囲気を感じさせた点は、消費者契約法4条3項に規定する退去妨害に該当する可能性がある。

以上のとおり、本件勧誘行為は、多くの観点から不適正な取引行為と評価され、極めて問題であるといえる。

#### (5) 本件売買契約の効力

甲社の本件勧誘行為には、以上のような問題点がある。これらが、甲社と申立人らとの売買契約にどのような影響を与えるであろうか。

本件において無視できないのは、「適合性の原則」の考え方である。この考え方は、当初、証券取引の場面で論じられたものである。すなわち事業者には、投資の知識または経験の不十分な投資者及び資力の乏しい投資者が不適合な投資を行わないように配慮し、投資者の実情に適合した投資勧誘を行なうことが求められる、とする考え方である。

適合性の原則は、前述のように、証券取引法において展開されてきたが、その適用は

金融商品の販売一般に拡大されてきており、さらに、適合性の原則違反を民事上の効果を伴う取引ルールとすることも要請されるに至っている。

こうした動向を背景にして、平成 15 年に国民生活審議会消費者政策部会が公表した報告書『21 世紀型の消費者政策の在り方について』は、消費者契約適正化の検討課題として、「消費者の特性に応じた勧誘」という項目を掲げている。今後は、証券取引ないし金融商品の販売の領域を超えて消費者契約全般のなかに適合性の原則が浸透して行く可能性がある。

本件において指摘されるのは、取引対象物件が宝飾品という、申立人らの資力からすれば明らかに高額な種類のものであり、かつ、生活上の必要性は極めて少なく、現実にそれが利用価値を持つ結婚の予定も全く具体化していないのに、購入契約が締結されたことである。いわば不要不急の贅沢品の、予期せぬ購入が行われたことになる。申立人らは、このような奢侈品の購入経験は全くないか、あるいは殆どないと推測できるが、購入する利点がどれほどあるのか、また、購入物品が代価に値するののかという点の判断を適切に行うための情報や取引経験がほとんどないと評してよいであろう。

甲社の勧誘行為は、理解力、資力などにおいて必ずしも十分とはいえない申立人らを相手としたものであり、顧客として適合性の原則に違反するものであると考える。もちろん、その結果、直ちに本件契約が無効であるとの結論を導くことは早計であろう。しかし、本件商品購入者としての適合性を欠く申立人らに対して、個人情報保護の観点からは極めて問題性のある、いわゆる名簿業者から取得した名簿に基づき不特定多数を無差別に勧誘をする手法で、販売目的が必ずしも明確に認識されない方法で呼び出したうえ、長時間にわたる勧誘等を行い、申立人らが購入には消極的態度を示したにもかかわらず、資力から考えて不相応とも言える高額商品を購入させた甲社の勧誘行為は、総合的に評価すると、全体として著しく正義の観念に反し、公序良俗に違反する可能性がある。これが認められるとすれば、甲社と申立人らとの間に締結された売買契約は無効である（民法 90 条）ということになる（なお、本件売買契約が無効であるとすると、申立人らは、この無効を信販会社に対抗することができるという関係になる。割賦販売法 30 条の 4 ）。

## 2 信販会社の問題点

### (1) 加盟店管理の問題

信販会社は、乙社と加盟店契約を締結し、甲社を乙社の代理店として認知して、基本的には両社を一体的に見ているので、ここでは甲社と乙社をあわせて両社と表現する。信販会社は、両社が、宝飾品を百数十万円で若者に販売していることを把握しており、収入水準が決して高いとは思われない消費者が、購入の必要性が必ずしも高くはないと思われる奢侈品を、相当の長期分割返済の条件で契約していることはわかっていたはずであるから、支払能力を超えた、顧客として適合性を欠く消費者に与信している恐れが強いことを認識し得たのではないかと思われる。

これに加えて、相当数の抗弁が顧客から出されていることを把握していたのであるから、信販会社としては、この疑いがあることを看過することなく、より早期に加盟店に

対する適切な措置を取り得たのではないかと考えられる。加盟店管理における配慮が必ずしも十分であったとは言い難いと思われる。

## (2) 準消費貸借の問題

信販会社は、申立人らの支払困難との申し出を受けて、クレジット契約について再契約及び組替を行なっている。この際、申立人Aについては、再契約日を借入日とする「金銭消費貸借契約書」が作成されており、純然たる消費貸借の体裁をとっている。このような手法による支払条件変更手続をとることにより、消費者の抗弁対抗を事実上抑制するおそれがある点が問題となってくる。

申立人Aは、支払が困難になったことを信販会社に申し出たところ、信販会社の書式に則った金銭消費貸借契約書が平成14年12月27日付で作成されることとなった。

この再契約は三者間契約の一部を構成していたものを切り取って二者間契約の形にしたものである。旧債務において支払うべき金銭を目的物として消費貸借を成立させているので、準消費貸借といえる。ところで、準消費貸借が締結された場合は、旧債務の抗弁はそのまま引き継がれるのが原則であり、準消費貸借が成立した故をもって販売業者に対する抗弁が切断されると解するべきものではない(最高裁昭和62年2月13日判決は同時履行の抗弁権につき準消費貸借後も存続するとした原審の判断を是認した)。しかし、消費者にそのような法的判断を期待するのは困難であり、本件のように新たに作成された書類が純然たる消費貸借の形式となっていると、抗弁の対抗ができなくなったと誤解することは十分にありうる。そのため、準消費貸借の体裁をとる支払条件の変更は、消費者に、事実上抗弁の対抗をあきらめさせる方向で一定の影響があると思われる。

したがって、消費者がクレジット契約に基づく債務の支払困難に至った場合の対処として、このような準消費貸借の形をとることは望ましくない。信販会社は、平成15年4月からはこの方式を改め、原契約を記載してその支払方法を変更する形式の書類に改定したとするが、上記金銭消費貸借契約書の書式は少なくとも相当の期間一律に使用されていたと思われる。信販会社においては、当該書類を用いてなした既存の再契約分について抗弁切断の主張をしないこと、また今後はその説明のとおり、準消費貸借の形式をとらないことを確実に実行することが求められる。

## 3 あっせん案における考慮点

前述のように、本件取引には適正さを欠くところがあり、公序良俗違反による無効を理由として、取引がなかったものとして原状回復をすることの是非が論点となる事案であった。しかしながら、本事案のあっせん案提示等、具体的手続きが進行する前において、相手方事業者らは、本件取引のいずれについてもキャンセル扱いをし、また、信販会社においても同様に与信契約をキャンセル処理し、申立人からの返済があった金額については既に返還済みという状態であった。

本事案における事情聴取において、相手方事業者の意向としては、本件取引がなかったものとして取り扱うことで一致していることが確認できたので、当部会としても、

これと異なるあっせん案を提示する必要性はないと判断した。しかし、事実上契約解消扱いがなされた状態であったとは言え、申立人と明確な合意手続きが行われたわけではない。そこで、紛争が解決したことを明確にするため、申立人らが受領した商品の返還問題を除き、紛争が解決した状態であることを確認する趣旨のあっせん案を提示することとした。

また、本件取引における売り主が誰であるのかは契約書面等によっては明確に認識できない状況であった。そのため、あっせん案による合意の当事者としては甲社のみならず、乙社も加えて権利義務関係の確認をすることも考えられたが、売り主は甲社であることで甲社及び乙社の見解が一致しており、乙社は申立人に対し権利主張をするつもりはないとの態度を明示していた。したがって、あえて乙社を合意の当事者に加える必要性はないと判断し、甲社において、乙社との関係を適切に処理し、後日乙社と申立人との間に紛争が生じないようにするという条項を加えることとした。

#### 4 消費者及び事業者に対する要望

##### (1) 事業者に対する要望

本件は、いわゆるアポイントメントセールスの問題性と消費者の資力に不相応な奢侈品をクレジット契約で購入するよう勧誘するという形態の取引の問題性が存在する事案である。

販売目的を隠匿しての契約勧誘行為は、前述のように、諸法令により違法とされているところであり、これに違反した場合には、事業者の行動を厳しく指弾せざるを得ない。本事案においては、この点につき、申立人らと事業者との主張が対立していたが、紛争処理の方向性については一致をみていたため、あえて事実判断を明確に行う必要はなかったと言える。しかしながら、今後このような紛争を生じさせないために、勧誘において事業者が配慮すべき点を述べるとすれば、仮に、勧誘にあたり、販売目的の告知にあたる言葉を形式的にちりばめたところで、消費者がそれに気づきにくいのであれば、脱法行為的色彩を帯びると言えよう。本事案では、申立人らが携帯電話により呼び出しを受けた際に販売目的を告げられたとは認識していなかったのであるが、販売目的を告知するというのであれば、その趣旨が明確に認識できるような告知の方式がとられるべきだろう。また、本事案では勧誘対象者の選定にあたり、いわゆる名簿業者から購入した名簿を利用しているとのことであったが、まもなく施行される個人情報保護法の規定と抵触する危険性がある方式であり、この点についても、今後、法令に抵触しないような慎重な運営が求められるであろう。

クレジット契約が、消費者の資力に不相応な商品の購入を招く危険性があることは一般的に指摘される場所であり、事業者としては、このような危険性がある場合の取引の勧誘は厳に慎むべきである。本事案における取引の対象は、宝飾品であり、それ自体が安価なものではないことに加え、生活上必要性が高いとは言えないものである。とりわけ、本事案の申立人らにとっては、勧誘行為さえなければ、購入することも思い立たなかった種類のものであろう。そのような商品を、資力がなく、判断力も必ずしも十分でない者に対して購入の勧誘をする際には、より一層の配慮が必要であ

る。いわば不要不急の物を、資金的余裕のない者が高額な対価で購入するにあたっては、それ相応の慎重な態度決定が望まれるところであるが、その判断を妨げるような勧誘方法は不当なものと言わざるを得ない。資金的余裕があるのでないかぎり、必ずしも購入意欲が高いとは言えない種類の高価品の販売においては、事業者は、消費者が明らかに資金的な無理をして購入することがないように、慎重な勧誘行動を行うことが望まれる。

この点の配慮は、販売事業者のみならず、与信をする信販会社にも当然に求められるところであり、取引品目や購入者層をみて、不適正な取引が行われていないかに十分に注意し、適切な管理を行うことが強く求められる。

## (2) 消費者に対する要望

本事案において、申立人らはいずれも、携帯電話にかかってきた見ず知らずの女性従業員の勧誘に応じて面会の約束をしている。アポイントメントセールスの典型的な事案であると言える。アポイントメントセールスが不適切な取引に結びつく危険性については、従前から指摘されているが、消費者にはまだこの点の認識が薄いのではないかと懸念される。

携帯電話やインターネットを通じて、見ず知らずの者同士が接触をすることは、昨今では日常茶飯事であり、特別なことではないかのような世情になっており、このような相手との接触に対する警戒感が鈍磨してきているのではないかという懸念がある。相手の真意もわからずに安易に接触をすることは避けるべきだとのこれまでの常識が、いまや通じなくなっているのではないかと懸念される。しかしながら、このような形態での接触が種々の被害や紛争を生じさせ、社会的にも問題化していることはいうまでもない。アポイントメントセールスに対する警戒のみならず、幅広く、携帯電話・インターネット等による見知らぬ相手との接触がもたらす危険性を、消費者に対してよりいっそう情報提供をしていき、その危険性を周知させることが望まれる。

## 別表1 申立人（消費者）からの事情聴取

### （1）申立人A

項目	内容
契約内容	<p>契約日：平成14年4月27日（2回目の契約。申立人の主張では6月4日）</p> <p>商品：ブライダルセット（K18WG ダイヤペンダント、リング空枠）1,280,000円</p> <p>クレジット金額：総額1,908,480円（60回払） （本体価格1,280,000円＋消費税64,000円＋信販手数料564,480円）</p> <p>リ・クレジット金額：平成14年12月27日金銭消費貸借契約による再契約 元本1,351,000円（利率10.0%、102回払 総額2,013,369円）</p> <p>既払額：323,068円（クレジット分160,320円＋リ・クレジット分162,748円）</p>
1回目の契約	<p>勧誘時の状況</p> <p>平成13年11月末 甲社の担当者(女性)から「店でダイヤモンドの展示会をやっている。一度見に来てくれませんか。」と携帯に電話があり、行くことにした。</p>
	<p>契約時の状況</p> <p>平成13年12月2日</p> <p>午前10時半頃百貨店の駅で待ち合わせ、喫茶店で話をした後、店へ行った。展示会ではなく、ビルの一室でテーブルに男女が座り話していた。自分もテーブルに座らされ、甲社の担当者と話していると、責任者(女性)も来て、カタログを見せ、「サッカーの有名選手もつけている」と話し、サンプルのネックレスを首にかけられ、「結婚指輪にも直せる」といわれたが、興味は無かった。</p> <p>さらに部屋の奥に通され、別の女性が契約書を持ってきた。138万と書いてあり高かったので給料が少ないからと何回か断ったが、強く勧められた。「親に話してから」と断ったが、「内緒にすれば」といわれた。クレジットなら大丈夫ではないかと言われ、結局断りきれず契約した。銀行口座は親が管理しているので書かなかった。帰ってから口座と印を押して申込書を返送するよう言われた。午後4時百貨店を出て、担当者と食事をし別れた。</p> <p>その後、週に2、3回甲社担当者から「早く通帳を作って」と携帯にも家にも電話があったが「忙しい」と断った。その後携帯の電源を切っていることが多かった。</p> <p>(*1回目の契約は、甲社が申立人との連絡が取れないため、約1ヵ月後に解約処理した。)</p>
2回目の契約	<p>勧誘時の状況</p> <p>携帯に甲社担当者から連絡がきて、「通帳作るよ。」という電話を断りきれず、会うことになった。平成14年5月下旬、甲社担当者と、自宅の最寄駅で待ち合わせ、付き添われて役所で住民票を取り、銀行へ行き、100円入れて甲社担当者から渡された印で通帳を作った。</p>
	<p>契約時の状況</p> <p>平成14年6月4日</p> <p>通帳が送られてきた。甲社担当者から通帳まで来たかと電話があり、夜、担当者と会った。自宅最寄駅近くで食事をしながら2人で申込書(契約書)を書いた。金額が書いてあり、128万円で前よりも安かった。</p> <p>カタログだけで商品は見えていない。「自分の給料では払えない」と何回か言ったが、「分割払いで払っていけば大丈夫じゃない」と言われた。申込書(契約書)は受け取ったが、家族にはずっと内緒にしていた。</p>
	<p>信販会社からの確認電話</p> <p>信販会社からの与信確認は受けていない。</p>
	<p>契約後の状況</p> <p>商品</p> <p>品物を取りに来よう電話があったが、宅配で郵送送付を依頼し、平成14年7月末商品が届いた。</p>
	<p>支払</p> <p>平成14年6月下旬、1回目の支払いのため口座にお金を振り込んだ。(32,280円)。毎月引落日までに支払えず、毎回1ヵ月程度遅れながらも振り込書で、4回支払う。</p>
<p>リ・クレジット(金銭消費貸借契約による再契約)</p> <p>平成14年12月、支払いがきつくと、信販会社に電話したが話まできなかつた。2日後、信販会社から電話があり、「支払いが遅れている、苦しいのではないか。」といわれ「月々の金額を最低の位置まで下げるので、支払ってもらえるか」と聞かれたので、「はい」と答えた。1回の支払いが安くなる、回数は長くなるなどと謝られた。平成14年12月中旬、リ・クレジットの書類が送られてきたので、サインして返送した。</p>	
<p>リ・クレジット後の支払</p> <p>毎月引落日までに支払えず、毎回1ヵ月程度遅れながらも振り込書で7回支払う。平成15年9月に自宅へ信販会社から入金依頼書が届き母親が気づいた。督促状が来ると困るので、8回目分の金額を振り込みした。</p>	
<p>解約</p> <p>平成15年10月上旬、解約申請書、拒否書を発信 平成16年1月9日付で、信販会社から323,068円の入金を確認</p>	
希望解決内容	<p>支払困難、通帳も親が管理していると言ったが執拗に勧誘され無理矢理ではないが、仕方ないという気持ちで契約した。商品は返品し解約したい。</p>

(2) 申立人B

項目	内容
契約内容	<p><b>契約日</b> : 平成 15 年 7 月 24 日</p> <p><b>商品</b> : プライダルセット (K18WG ダイヤペンダント、リング空枠) 1,380,000 円</p> <p><b>クレジット金額</b> : 総額 2,057,580 円 (60 回払) (本体価格 1,380,000.円 + 消費税 69,000 円 + 信販手数料 608,580 円)</p> <p><b>組替後金額</b> : 平成 15 年 9 月クレジットを組替 総額 2,049,748 円 (120 回払) (利用金額 1,538,619 円 + 信販手数料 511,129 円)</p> <p><b>既払額</b> : なし</p>
勧誘時の状況	<p>平成 15 年 7 月</p> <p>若い女性から突然携帯に電話があり 1 時間程話した。「暇だったら遊びにおいでよ」などと友達感覚で言われ、会う約束をした。店であることは聞いたが、何の店かは聞いていない。セールスの勧誘とは思わなかった。</p>
契約時の状況	<p>平成 15 年 7 月 24 日</p> <p>午後 2 時頃店の近くの駅で待ち合わせ、ビルの一室に行った。事務室のような部屋の棚に宝石が並べてあり、初めて宝石店と分かった。テーブルがいくつかあり、男女セットの客らしい人がいた。</p> <p>最初は普通の会話をしていたが、そのうち宝石の話になり商品を見て欲しいと、宝石数種をショーケースから出して持ってきた。買いたいと言わなかったが、「この中のどれがいい?」「良かったらつけてみない?」といわれた。「サッカーの有名選手も自分が身につけたダイヤを結婚指輪にして贈った。」と憧れの選手の話をされ、いいなと思ったが高いのでびっくりした。買う気はなかったが、突然、別の女性が契約書を持ってきて、「じゃこれ書いて」と言われた。</p> <p>家庭の事情等を話し、何度も断ったが、「もう少し考えて」、「100 万ちょいだから」「60 回ぐらいがいいのでは」と言われた。帰りたい旨も言ったが、その場の雰囲気は帰れる状況ではなく買う方向にいつてしまっていた。クレジットは初めてだったが、月 3 万円なら払えるかもと思った。クレジット契約書の金額欄は消費税込みの 1,449,000 円の額が書かれていた。ダイヤの値段の相場は知らなかったなので、そのくらいかと思った。クーリング・オフの説明は受けた。</p>
信販会社の確認電話	与信確認の電話は受けていない。
契約後の状況	<p><b>商品</b> 平成 15 年 9 月 販売会社から商品ができたと言われ、会社に取りに行った。</p>
	<p><b>支払</b> 平成 15 年 7 月末 アルバイト先をリストラされた。</p> <p>平成 15 年 8 月 クレジット申込書が送られてきた。支払い総額が約 145 万円だと思っていたら、200 万円だった。手数料約 60 万円は契約のとき契約書には書いてなかったと思う。</p> <p>平成 15 年 8 月下旬 最初のクレジットの引落日だが、お金が無く支払えなかった。</p>
	<p><b>クレジット契約の組替</b> 平成 15 年 9 月 信販会社から入金がないと言われ、電話があったので、リストラされ支払えないという、支払総額は余り変わらないが、振込期間を 5 年から 10 年に延ばすと月々の支払いが少なくなると言われた。その後、支払金額、回数等を変更するかを尋ねる通知が来たので、変更を希望し、書面に記名・押印をして返送した。</p> <p>平成 15 年 9 月下旬 クレジット組替後の返済予定表が届いた。</p>
	支払っていない。
解約	<p>平成 15 年 9 月下旬 消費生活センターに相談し、解約通知書、抗弁書を発信。</p> <p>平成 15 年 10 月 甲社から解約できない旨の手紙が送付された。(その後甲社からは解約拒否は撤回するとの意思表示あり)</p>
希望解決内容	目的を告げられず呼び出され、何度も断っているのに勧められ契約した。解約したい。

別表2 相手方（事業者）からの事情聴取

(1) 甲社、乙社

項目	内 容	
営業方針、販売方法等	甲社	<p>電話でアポイントを取り、来店を依頼し、宝飾品等の販売を行う。電話での勧誘に当たっては、販売目的、会社名、個人名、取扱商品などを、冒頭に必ず告知させている。</p> <p>アポイントの対象者は、成人の社会人で、名簿業者からの買取情報等を利用して行っている。勧誘は携帯電話への連絡が殆どである。</p> <p>販売に当たっては、消費者の同意を得る、法令を遵守する、消費者に無理のない販売をすることなどを指導・教育している。販売上の注意内容は、責任者等が書面にし、その都度配布し、指導している。</p> <p>販売に当たっては、商品説明の中で価格を提示し、申込の返事を得た時点で、支払方法を聞き、クレジット契約書及び売買契約書面について、商品名、金額欄をすべて記入の上、消費者に記載を依頼している。オーバートークがないよう説明等は責任者も同席するようにしている</p> <p>販売は、甲社従業員が、乙社店舗において、乙社扱いの商品を販売している。また、乙社は信販会社と加盟店契約を締結しており、甲社は乙社の代理店として、信販会社と念書を交わしている。</p> <p>クレジット契約書の記載や、不適正な販売行為の有無に関する消費者への確認は、甲社従業員は同席せず、乙社の従業員が行う。</p> <p>消費者の支払能力について実際の把握は難しい。信販会社の与信結果に委ねている。</p>
	乙社	<p>宝飾品等の卸事業者。甲社に、乙社店舗の利用を提供し、甲社が消費者と販売契約した宝飾品を、甲社からの注文を受け卸している。</p> <p>売買契約書は、乙社が作成したものを甲社が使用している。甲社と消費者との契約の際は、乙社従業員が、不適正な販売行為の有無を消費者に書面で確認する。また、クレジットで契約する場合は、乙社が消費者にクレジット手続を行う。</p>
申立人との契約に関する事実経過の認識	甲社	<p>申立人 A について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 回目の契約は、申立人の銀行口座について連絡がとれず、約 1 ヶ月後甲社でキャンセル処理した。</li> <li>・ 2 回目の契約は、改めて商品購入をお願いした。販売目的は十分承知と考える。平成 14 年 4 月 27 日に来店、断りの言葉はなく契約となった。担当従業員が退職のため確認は取れないが、「親に内緒」という言い方はしないと思う。また「親が通帳を管理している」等の言葉は聞いていない。</li> <li>・ 2 回目の契約の際も銀行口座がなく、何回か催促後、担当者が印鑑を用意し、申立人と銀行等に行行したようだ。行き過ぎた行為であると認識している。</li> <li>・ 支払能力は、定収があり、自宅通勤のため危惧しなかった。</li> <li>・ 支払方法が金銭消費貸借契約に変更されたことについて、関与はしていない。</li> </ul> <p>申立人 B について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 甲社従業員の電話を受け、平成 15 年 7 月 24 日来店、契約となった。契約時に、申立人からは特に断りの言葉はなかった。</li> <li>・ クレジット契約が初めてとのことだったので、契約書に基づいて、従業員が、信販手数料、月々の支払額等を説明した。支払能力は定収があり自宅通勤なので危惧しなかった。</li> <li>・ クレジット契約が組替されたことについて、関与はしていない。</li> </ul>



	乙社	<p>「商品売買契約書」は乙社作成のものを使用し、契約締結時には乙社従業員が面談し、不適正な販売行為の有無を当該書面で確認している。申立人主張するような事実はないと思う。</p> <p>上記書面は4枚複写で、そのうち2枚を申立人に渡し、帰宅後再確認のうえその1部を乙社あてに返送依頼している。両申立人から各1部は後日返送されている。</p> <p>支払方法の変更等についての関与はしていない。</p>
解約についての対応	甲社	<p>正当な理由がある解約申出は基本的に受けている。</p> <p>今回の紛争案件も合意解約の方向で地域の消費生活センターと話を進めていた。申立人Aについては、既払金放棄を、申立人Bに対しては、解約損料ついて提示し協議する予定であった。なお、申立人Bに対しては、当初解約拒否を通知したが、その後撤回している。</p> <p>平成15年12月、解決処理が予定より長引いたため、信販会社に対し、加盟店である乙社を通じ、申立人に係るキャンセル処理を依頼した。</p>
	乙社	<p>平成15年12月、甲社から信販会社へのキャンセル処理依頼があり、信販会社へ処理依頼の手続をした。</p>
解決策	甲社	<p>両ケースとも当社で解約の方向での処理対応を行っていた。その点を理解の上、早期のあっせん解決を希望する。</p>
	乙社	<p>申立人の契約は信販会社に対してキャンセル処理済みである。委員会による早期解決希望する。</p>

## (2) 信販会社

項目	内容
加盟店契約・管理等の状況	<p>平成9年10月、乙社と加盟店契約。加盟店契約に当たっては、販売会社の業歴、業績、商品の妥当性、その他外部情報等併せ審査し判断する。</p> <p>甲社は乙社の代理店として、当社でも提携可能と判断し、平成11年に「念書」を交わした。乙社との取引では、甲社の契約に係る割合が高い。</p> <p>甲社、乙社には、支払停止の抗弁等があった場合など、勧誘方法の是正、注意、クレジット契約時の正確な説明を指導している。</p>
申立人に対する確認電話	<p>確認電話は、基本的に、本人確認、購入動機、支払意思と支払能力等についてチェックする。与信の際は、信用情報機関の情報も参考とする。</p> <p>申立人Aは、平成14年4月28日に、申立人Bは、平成15年7月25日、いずれも携帯電話へ連絡し、本人確認、契約金額等及び商品納品日などを確認した。結論として与信には問題ないと判断した。</p>
クレジット契約の再契約、組替について	<p>クレジットの支払回数、分割支払金額等は、当初の契約内容が原則であり、組替等を積極的に勧めることはない。</p> <p>支払回数等の変更の場合、従前は金銭消費貸借契約への再契約(リ・クレジット)の方法がスタンダードであったが、平成15年4月以降は組替方式にした。組替方式にした理由は主に、手続上の便宜である。本件の両申立人の支払回数等の変更方法の扱いの違いはこの結果によるもので、意図的なものではない。</p> <p>申立人Aのような金銭消費貸借契約の形に再契約しても、当社は、抗弁権はそのまま継続させるという方針である。</p>
解決策	<p>乙社から申立人に係るキャンセル処理依頼があり、平成16年1月にキャンセル処理した。既払金があった申立人Aについては、本人名義の口座へ既払金323,068円を平成16年1月9日に、返金している。</p>

## 資料 1

### 「アポイントメントセールスによる宝飾品購入契約に係る紛争案件」処理経緯

年 月 日	会 議 名	内 容
平成15年12月19日		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16年 1 月29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16年 2 月17日	第 2 回 あっせん・調停部会	申立人からの事情聴取
平成16年 3 月 3 日	第 3 回 あっせん・調停部会	相手方事業者からの事情聴取
平成16年 4 月 1 日	第 4 回 あっせん・調停部会	あっせん案、合意書について検討、決定 報告書の検討
平成16年 4 月19日		あっせん案を申立人及び相手方事業者に 文書提示
平成16年 4 月22日	第 5 回 あっせん・調停部会	報告書の検討・決定
平成16年 5 月27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

(平成 16 年 5 月現在)

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員 11 名 (50 音順)		
淡路 剛久	立教大学大学院法務研究科教授	
織田 博子	駿河台大学法科大学院教授	
金岡 昭	弁護士	
北河 隆之	弁護士、琉球大学大学院法務研究科教授、 明海大学不動産学部教授	
後藤 巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
桜井 健夫	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
高野 真人	弁護士	本件あつせん・調停部会長
野澤 正充	立教大学大学院法務研究科教授	
升田 純	中央大学法科大学院教授、弁護士	
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	
米川 長平	弁護士	
消費者委員 4 名		
奥 利江	主婦連合会 常任委員	
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 連盟 生活環境部副部長	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	本件あつせん・調停部会委員
事業者委員 4 名		
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	
若月 一夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
島野 清	東京都商工会連合会 副会長	本件あつせん・調停部会委員
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	

登録番号( )

平成16年5月

アポイントメントセールスによる宝飾品購入契約  
に係る紛争案件報告書

編集 東京都消費者被害救済委員会

発行 東京都消費生活総合センター活動推進課  
(東京都消費者被害救済委員会事務局)

所在地 東京都新宿区神楽河岸 1-1

電話 03(3235)4155

印刷所