

金銭消費貸借契約を利用する 割賦購入あっせんに係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成18年4月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、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として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）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り、その内容から必要と判断されたときは、消費生活相談として処理するのとは別に、知事から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た案件について、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ともに、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、処理内容等は、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、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成18年4月20日に委員会から知事に提出された「金銭消費貸借契約を利用する割賦購入あっせんに係る紛争案件」（平成17年8月24日付託）の報告書を、上記の目的で関係各位の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、広くご活用いただければ幸いです。

平成18年4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	3
1	処理の経過と結果	3
2	申立人からの事情聴取	4
3	相手方からの事情聴取	4
4	申立人 A、B、D に関する合意書	4
5	申立人 C に関するあっせん案及び調停案	6
第 5	報告にあたってのコメント	8
1	販売会社の問題点	8
2	二当事者ローンの形をとった提携融資商法の問題点	11
3	あっせん案の考え方等について	15
4	今後の検討課題	17
資 料		
1	「金銭消費貸借契約を利用する割賦購入あっせんに係る紛争案件」 処理経緯	27
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	28

第3 当事者の主張

1 申立人（消費者）の主張

（1）申立人A、B

勧誘時の、契約代金は今後仕事で得られる収入で返せる、といった営業員の説明を信じて甲社と契約したが、勧誘時に説明されたような収入が全く得られておらず、今後得られる可能性がないので、本体契約を解除し、既払金を返還してもらいたい。（なお、申立人Bはローン会社へ全額返済している。）

（2）申立人C

勧誘時に、誰でもできる仕事、契約代金は今後仕事で得られる収入で返せる、といった営業員の説明を信じて乙社と契約したが、契約締結後に、仕事をするには試験に合格することが条件と説明され、簡単と言われた試験は難しく合格できなかった。今後、仕事ができる可能性もなくなったので、本体契約を解除し、既払金を返還してもらいたい。

（3）申立人D

勧誘時に、誰でもできる仕事、契約代金は今後仕事で得られる収入で返せる、といった営業員の説明を信じて丙社と契約したが、催促してやっと納品させた教材は契約したものと異なるものであり、契約内容自体にも不信感を抱いたので、本体契約を解除してもらいたい。（なお、申立人Dはローン会社への既払金はない。）

2 相手方（事業者）の主張

（1）甲社・・・申立人が一定の解約料を負担する中途解約扱いであれば解約に応じる。

（2）乙社・・・解約には応じられない。

（3）丙社・・・解約に応じ、申立人とローン会社との間の契約に係る債務の弁済は丙社とローン会社との間で責任をもって処理する。

（4）ローン会社・・・申立人らとの契約は販売会社は一切関係ない金銭消費貸借契約であって、販売会社との本体契約の解除を理由に支払いを拒否することはできない。申立人A、Cに返済を求める。申立人Dについては、丙社が返済を怠れば直ちに申立人Dに返済を求める。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成17年8月24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17年8月31日の第1回から10回にわたって開催された。

第1回部会では紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的な考え方について検討した。

第2回部会では申立人から勧誘時や契約時の状況や説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第3回部会では事実上倒産状態で連絡のとれない乙社を除く相手方3社（以下「相手方3社」という。）から申立人との契約内容に対する意見や考え方、希望する解決内容等について事情聴取を行った。なお、事情聴取に先立ちローン会社から、紛争の解決にあたり委員会の考えに従うとの申し出があった。

第4回部会では申立人の意向や相手方から示された解決希望内容等を踏まえてあっせん案を検討し、別途、相手方3社にあっせん案の基本的な考え方等を示し、意見交換を行うこととした。また、報告書の構成について検討を行った。

平成17年11月8日、相手方3社に対し、あっせん案の基本的な考え方等を示し、意見交換を行った。その結果、甲社及び丙社からあっせん案の基本的な考え方を受け入れる旨の回答があった。一方、ローン会社からは申立人A、B及びDの3名（以下「申立人3名」）については、あっせん案の基本的な考え方を受け入れるが、申立人Cについてはあっせん案の基本的な考え方の根拠の明示と乙社への事情聴取の実施を求める旨の回答があった。

第5回部会では相手方3社からの回答内容を踏まえて今後の対応方針を検討し、ローン会社とは再度意見交換を行うこととした。

平成17年11月25日、ローン会社と2回目の意見交換を行った。その結果、ローン会社から申立人3名については早期解決を希望するが、申立人Cについては、乙社について調査中だとして回答を保留したい旨申し出があった。

第6回部会では、ローン会社からの上記申し出を踏まえて検討した結果、ローン会社に対し期限を切って調査を終了させて回答するよう求めることとした。

第7回部会では、委員会からの上記要請に対しローン会社から改めて申立人3名については、早期解決を希望するが、申立人Cについては、乙社に関する調査を継続したい旨の申し出があったため、申立人3名と申立人Cを分けて処理することとし、申立人3名についてのあっせん案と合意書案を検討・確定した。一方、申立人Cについては年明けまでに最終回答するようローン会社に対し求めることとした。

平成17年12月15日、申立人3名及び相手方3社に対し、事務局からあっせん案を書面で提示し、それぞれ受諾を得た。

申立人Aと甲社及びローン会社、申立人Bと甲社及びローン会社は平成17年12月21日付で、申立人Dと丙社及びローン会社は平成17年12月26日付であっせん案を踏まえた合意書を取り交わした。なお、合意書の合意事項は、それぞれ履行されたことを事務局において確認した。

第8回部会では、申立人Cについて、ローン会社からの調査報告を踏まえてあっせん案と合意書案を検討・確定した。部会終了後、申立人C及びローン会社に対し事務局からあっせん案を書面で提示したところ、申立人Cからは受諾を得たが、ローン会社からは提示したあっせん案の文言では、乙社に対して損害賠償請求による提訴等をする場合請求根拠がなくなるため、本あっせん案に対する諾否の回答は保留したいとの申し出があった。

そこで、第9回部会では、ローン会社からの要望を受け、申立人Cの乙社に対する損害賠償請求権を譲渡するという内容の項目を追加し、あっせん案を両当事者に再度提示することとした。

平成18年2月1日、申立人C及びローン会社に対しあっせん案の修正版を再度提示したところ、申立人Cからは受諾を得たが、ローン会社からはあっせん案を受諾しないとの回答があった。

このため、委員会では平成18年2月9日付けでローン会社に調停案を送付し、受諾の勧告を行なったが、ローン会社からは平成18年2月15日付けで調停案について受諾拒否との回答があった。

第10回部会では申立人Cに関する「あっせん」「調停」のいずれもが、ローン会社の拒否により不調となったため、本委員会による解決の処理手続きを終えることとした。また、本件の報告内容を検討・決定した。

2 申立人からの事情聴取

申立人から、勧誘時・契約時の状況、契約内容の認識、希望解決内容等について聴取した。内容は別表1（巻末20頁参照）のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

甲社及び丙社から、事実経過、ローン会社との関係、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について聴取した。また、ローン会社から、ローン契約の内容と契約手続き、販売会社との関係、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について聴取した。内容は別表2（巻末24頁参照）のとおりである。なお、乙社については事実上倒産状態となっていたことが判明し、かつ代表者との連絡がつかないため聴取は行わなかった。

4 申立人A、B、Dに関する合意書

申立人A、B、Dと相手方は本紛争案件に係る合意書を、それぞれ下記の内容で締結した。

（申立人Aと甲社及びローン会社 平成17年12月21日付）

- （1） 甲社は申立人Aとの本体契約を解除し、契約金額50万円を申立人Aに返金する。返金の方法は、申立人Aの指定する預金口座等に、平成17年12月26日までに振込むものとし、振込みに係る手数料は甲社の負担とする。
- （2） 甲社は申立人Aに納品した教材等に係る所有権を放棄する。
- （3） 申立人Aは甲社から入金があり次第、ローン会社にローン契約金額50万円から既払金107,000円及び振込みに係る手数料を差し引いた額を返金する。返金の方法は、ローン会社の指定する預金口座等に、甲社からの返金を受け取った日から10日以内に振込むものとする。

- (4) 申立人Aと甲社及びローン会社との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(申立人Bと甲社及びローン会社 平成17年12月21日付)

- (1) 甲社は申立人Bとの本体契約を解除し、契約金額50万円を申立人Bに返金する。返金の方法は、申立人Bの指定する預金口座等に、平成17年12月26日までに振込むものとし、振込みに係る手数料は甲社の負担とする。
- (2) 甲社は申立人Bに納品した教材等に係る所有権を放棄する。
- (3) ローン会社は、申立人Bから受領した544,062円のうち44,062円を申立人Bに返金する。返金の方法は、申立人Bの指定する預金口座等に、平成17年12月26日までに振込むものとし、振込みに係る手数料はローン会社の負担とする。
- (4) 申立人Bと甲社及びローン会社との間には、本あっせん条項以外に本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(申立人Dと丙社及びローン会社 平成17年12月26日付)

- (1) 丙社は申立人Dとの本体契約を解除する。
- (2) 丙社は、申立人Dが購入した教材等が返品されたことを確認する。
- (3) 申立人Dは、ローン会社から振込まれた48万円のうち丙社に支払った46万円を差し引いた残額2万円から振込みに係る手数料を差し引いた金額をローン会社に返金する。返金の方法は、ローン会社の指定する預金口座等に、平成17年12月30日までに振込むものとする。
- (4) 丙社とローン会社は、申立人Dとの間のローン契約に係る債務の弁済について、販売会社丙社とローン会社との間で責任をもって処理することとし、ローン会社は申立人Dに対し今後一切支払請求をしない。
- (5) 申立人Dと丙社及びローン会社との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

【参考 契約等の状況】

	販売会社との契約		ローン会社との契約			
	販売会社	契約金額	ローンの元金	当初支払予定総額	既払金	備考
申立人A	甲社	500,000円	500,000円	774,851円	107,000円	含遅延利息
申立人B	甲社	500,000円	500,000円	789,930円	544,062円	
申立人C	乙社	498,000円	500,000円	786,273円	62,000円	含遅延利息、他に信用保証料4万円自己負担
申立人D	丙社	460,000円	480,000円	750,878円	0円	

5 申立人Cに関するあっせん案及び調停案

(1) あっせん案

申立人Cについては、乙社が事実上倒産状態で、かつ代表者との連絡がつかないため、ローン会社とのみ交渉を行った。

ローン会社は申立人Cとのローン契約は金銭消費貸借契約（二者間契約）であり三者間契約ではないとの主張を繰り返しているが、当委員会は後述の理由により、申立人Cはローン会社からの未払金請求を拒絶するだけでなく、ローン会社に申立人Cが支払った既払金 62,000 円の返金を求めることが、社会的に公正かつ妥当な解決案であるとの結論に至った。

しかし、ローン会社は、乙社の倒産の事実が確認ができていないとして態度を保留した。このため、委員会でさらなる調査をした結果、乙社は解散手続き又は破産手続きは行っていないものの既に会社としての実態がなく、大手信販会社も倒産扱いで処理していることが確認された。ローン会社にこのことを説明し、理解を求めたが、ローン会社は納得できないとして独自に調査を行うと主張した。

ローン会社からの申立人Cに対する未払金請求は既に停止されており、今後、申立人Cに実質的な損害が発生しないため、委員会は紛争の円満解決を図ることを考慮し、ローン会社に対し、期限を定めて調査結果を報告するよう求めた。しかし約1か月後にローン会社からもたらされた調査結果は委員会で調べた内容以下のレベルのものであった。

一方、ローン会社は当初から、申立人Cには今後未払金を請求しないとの考えを明らかにしていたが、既払金の返還には強い難色を示した。このため、申立人Cの『既払金放棄による解決もやむをえない』との考えを踏まえ、紛争の早期解決を図るため、ローン会社が残債権を放棄するという下記内容のあっせん案を文書で双方に提示した。

(申立人C及びローン会社に提示したあっせん案の内容 平成18年1月16日付)

- ア ローン会社は申立人Cに対する既払金62,000円を差し引いた残債権を放棄する。
- イ 申立人Cとローン会社との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

上記あっせん案を申立人Cは受諾したが、ローン会社は、申立人Cに対する残債権を放棄すれば乙社に対する損害賠償請求権も消滅し、後日、乙社に請求できなくなってしまうとして回答を保留した。

(2) あっせん案(修正版)

そこで、実質的にあっせん案の趣旨、効果に影響が生じないように留意し、乙社に対する申立人Cの財産上の損害(ローン契約に伴う元利合計)の賠償請求権を、既払金相当額を差し引いた限度においてローン会社に譲渡する条項を追加した修正あっせん案をあらためて当事者双方に提示した。

(申立人C及びローン会社に提示したあっせん案(修正版)の内容 平成18年2月1日付)

ア ローン会社は申立人Cに対する既払金62,000円を差し引いた残債権を放棄する。

イ 申立人Cは、乙社に対する財産的損害(相手方ローン会社からの借入元本及び金利の合計)の賠償請求権を、前項に基づいてローン会社が放棄した残債権の限度においてローン会社に譲渡する。

ウ 申立人Cとローン会社との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

申立人Cはあっせん案(修正版)についても受諾したが、ローン会社は、今度は言い方を変え、申立人に対しては今後一切の支払請求は行わないが、申立人Cに対する請求権が消滅するのは会社の方針として受け入れられないこと、本件を受諾すればそれが前例となって他の案件も同様の解決を求められること、既に訴訟となっている案件にも影響が及ぶことなどを理由にあっせん案の受諾を拒否した。

なお、「残債権の放棄」という表現はローン会社が用いていた表現の一つであり、受諾を拒否したローン会社の意図は不明であるが、これ以上の引き延ばしは許されないため、改めて調停案をもって受諾の勧告を行うこととなった。

(3) 調停案

あっせん案は紛争の早期解決を図るという観点をかなり重視した案であったが、調停案として示す内容は、本来望ましい解決案であると考えられるものを示すという観点から、既払金の返還を求めるものとなった。

(ローン会社に受諾を勧告した調停案の内容 平成18年2月9日付)

ア ローン会社は申立人Cが支払った既払金62,000円を申立人Cに返金する。返金の方法は、申立人Cの指定する預金口座等に、平成18年2月24日までに振り込むものとし、振込みに係る手数料はローン会社の負担とする。

イ 申立人Cとローン会社との間には、本調停条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

5 報告にあたってのコメント

1 販売会社の問題点

(1) パソコン内職商法の問題点

ア 一般に、内職商法の問題点として指摘されるのは、業者が、商品を利用した内職をすることにより高収入が得られるなどと勧誘して、消費者に、その仕事に使用する商品の購入等で金銭負担をさせるものの、実際には、仕事がほとんどないか、あっても収入が少ないなど、結局は、消費者に高額な金銭負担のみが残るというものであり、多くの場合、毎月得られる収入によってローンの支払いが十分賄えるという業者の誇大な勧誘が、消費者が契約を締結する重要な動機となっている。

さらに、契約締結の実態からすれば、収入約束と商品購入を一体的な取引として勧誘して契約を締結しているにもかかわらず、業務提供会社と商品販売会社が別会社となっており、商品購入に関しては、書類上は、販売会社とローン会社とが、それぞれ契約書を作成していることが多い。このことが、販売業者の欺瞞的勧誘によって高額な商品を購入したものの、消費者は、ほとんど収入が上げられないため、ローン会社に対する月々の支払いの負担のみが残るといふ、内職商法の被害の主要な原因となっている。

イ 本件事案は、販売会社が、申立人に対し、電話でパソコンの内職を勧誘するというものであり、具体的には、甲社が、申立人A、Bに対し、電話により、「ホームページ上で広告を作成し4万件のアドレスに送り、その反響により収入が得られる。」、「誰にでもできる簡単な仕事で、データ入力より難しくない。」とか、「仕事をするにはCD-ROMの購入が必要で50万円かかる」、「月々の返済は2万円だが月収5～6万円になるので2万円なら返せる。」、「月3時間で最低でも2～5万円稼げる。」、「皆1年で返済している。」などと、簡単な仕事で、しかも、ローン返済が十分に可能な収入が確実であるかのごとく強調してCD-ROMの購入を勧誘したものである。

乙社は、申立人Cに対し、同様に、電話により、「単純な入力とホームページを作る仕事で、どちらも簡単で誰にでもできる。」、「資格は要らない」、「1日3時間10回程度で月20万円は稼げる。」、「20万円稼げば、3か月目からはプラスになるのですぐ返せる。」などと高額な収入が得られることを強調してCD-ROMの購入を勧誘しながら、契約を締結した後になってはじめて、仕事をするにはテストに合格する必要があるとの説明をした。しかも、簡単だからすぐ合格できると言われた。テストは非常に難しく、テキストの内容を超える高度なものであった。その上、申立人によれば購入したテキスト以上の内容の商品が数千円で市販されていたとのことである。

また、丙社は、申立人Dに対し、電話により、「パソコンを使ったSOHOの仕事で、資格・経験は必要ない。」、「1日2～3時間で2万円の収入がある。」、「講習で3年間は費用がいくらかかかるが、月2万円の収入から引かれても、2年間は、確実に月々6千円位は手元に残る。」、「3年以降は、いくらでも稼げる」などと、簡単な仕事で、月々の収入が確実であることを強調してCD-ROM10枚の購入を勧誘したものであるが、申立人Dに送られてきたのは、契約した商品とは違う別会社のCD-ROM1枚だけで説明資料もなかった。

以上のように、本件事案はいずれも、販売会社が申立人に対し、パソコンを使った簡単な仕事で、月々の収入が確実であること、しかも、その収入でローンの支払いが十分に可能であることを強調して、高額な CD-ROM の購入を言葉巧みに勧誘するものであって、少しでも多くの副収入を得たいと願う消費者の心理につけ込んだ悪質かつ巧妙な内職商法であり、後述する業務提供誘引販売取引に該当すると考えられる。

ウ 本件事案における申立人 A、B、C の購入した CD-ROM は、いずれも申立人によれば時価数千円相当の商品であり、また、申立人 D の場合は、CD-ROM10 枚の契約であるのに、実際に送られてきたのは他社の CD-ROM 1 枚だけというお粗末さであった。販売会社は、これを、代金約 50 万円で販売しているが、約 40 回の割賦金利も合わせると 75 万円～80 万円に及ぶ高額の債務を申立人に負担させるものであって、詐欺的商法であり暴利行為に該当するといえる。

確実な収入のある仕事であるとの業務提供誘引がなければ、申立人は、このような契約を締結することはなかったものと考えられる。

(2) 業務提供誘引販売取引に該当するか

ア 業務提供誘引販売は、「仕事をするために必要である」と説明して、消費者に商品を購入させるタイプの取引については、商品についての契約と業務提供の契約（その業者から、あるいはそのあっせんによって仕事をさせてもらう契約）とを一体のものとして扱うものである。

このような商品の販売に付随して仕事の提供が約束されている取引は、前述した内職商法といわれるもので、勧誘のときに説明された仕事がほとんどないか、あっても収入が少なく、高額なクレジットの支払いのみが消費者に残るといったトラブルが多発したことから、商品の販売に付随して仕事の提供やあっせんが約束されている取引については、平成 13 年 6 月 1 日以降は、「特定商取引に関する法律」（以下「特商法」という。）の規定する「業務提供誘引販売取引」として、消費者保護の規制が及ぶこととなった。

イ この業務提供誘引販売取引については、特商法 51 条 1 項が、内職商法の取引形態を、業者から提供またはあっせんされる業務に従事することにより利益（業務提供利益）を収受しうることをもって誘引し、商品購入・役務提供または取引料の支払い（特定負担）を伴う商品購入・役務提供の取引として捉え、これを「業務提供誘引販売取引」として定義している。

特商法 51 条 1 項の規定は、業務提供と商品等の販売や役務の提供を別のものとして捉えるのではなく、「業務提供利益」を収受しうることをもって誘引し、「特定負担」を伴う商品購入・役務提供等の取引を、一体的な取引として定義づけたのである。

ウ この「業務提供誘引販売取引」における「業務提供利益」とは、「販売の目的である商品又は提供される役務を利用する業務に従事することにより得られる利益」であり、かつ、当該業務は、「業務提供誘引販売業者が提供またはあっせんするもの」であり、業務提供利益を「収受しうることをもって誘引する」ことである。

そして、本件事案においては、申立人は、いずれも販売会社が販売する CD-ROM を利用してパソコン入力の仕事をするものであり、形式的には、申立人と販売会社との CD-ROM の売買に見えるものの、その実態は、販売会社が、自ら販売する商品を使用して仕事をすることに

よって得られる利益をもって誘引しており、また、特定負担を伴う商品の販売の取引であることが認められる。販売会社の電話勧誘においては、当該会社自らが業務を提供することを約束しているものではないが、その電話による勧誘においては、確実に業務提供利益が得られるかのような断定的判断が提供されており、それが、申立人が契約を締結するに至る重要な動機となっている。

したがって、販売会社が利益收受の約束をしていなくても、実態としては、「業務提供利益を收受しようとの誘引」があったものと認められ、本件事案は、「業務提供誘引販売取引」に該当する。

(3) 不実告知・書面不交付・債務不履行・要素の錯誤

ア 「不実告知」による取消権

特商法 52 条 1 項は「業務提供誘引販売業を営む者は、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引についての契約の締結についての勧誘をするに際し、次の各事項につき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為をしてはならない」として、第 4 号で「その業務提供誘引販売業に係る業務提供利益に関する事項」を、第 5 号で「その業務提供誘引販売業に関する事項であって、業務提供誘引販売取引の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」を挙げている。販売会社がこの規定に違反して不実のことを告げた場合は、消費者は、契約の申込みの意思表示を取り消すことができる（特商法 58 条の 2 第 1 項 1 号、平成 16 年の特商法の改正により新たに導入された。平成 16 年 11 月 11 日施行。）。

申立人 D の場合は、改正特商法施行後の平成 16 年 11 月 25 日の契約であるから、特商法 52 条 1 項 4 号及び同項 5 号に該当するものとして、不実告知を理由に、その意思表示を取り消すことができると考えられる（特商法 58 条の 2 第 1 項 1 号）。

イ 書面は交付されたか

特商法 55 条は、業務提供誘引販売業を行う者に対し、販売契約締結前に、その相手方に経済産業省令の定めるところにより、所定の記載事項を記載した概要書面を交付（同条 1 項・省令 43 条）すること、また、契約締結後は、遅滞なく、経済産業省令の定めるところにより、所定の記載事項を記載した契約書面を交付（同条 2 項・省令 44 条）することを義務付けている。

本件事案においてはいずれも、販売会社が、電話で勧誘し、申立人が契約締結の意思表示をした後に、概要書面と契約書面を同時に交付しているので交付時期の違反がある。さらに、甲社は申立人 B に対して、後日契約書面をコピーして送り返すとのことだったが交付していない。

ウ 債務不履行・要素の錯誤はあるか

前述した特商法の法定書面記載事項の趣旨からすれば、特商法は、仕事をあっせんすることについての契約と、そのあっせんに係る業務に必要な商品の売買契約は一つの契約と評価していると考えられるし、また、少なくとも、双方が不可分一体となっている契約であると解されることから、一方の契約の無効・取消や解除の効果が、他方の契約にも影響するのは当然である。

本件事案は、申立人が、CD-ROM などの商品の購入契約を締結しようとした重要な要素は、月々の収入が確実なので、ローンの支払いが十分に賄えるという販売会社の断定的な説明である。したがって、申立人の努力にもかかわらず、説明されたとおりの収入が得られなかった以上、

販売会社の債務不履行があったと認められ、申立人は、業務提供契約の債務不履行を理由に商品購入契約を解除できると解される。

また、本件事案は、販売会社が申立人に対し、「仕事による収入が確実であり、それでローンの支払いは十分に賄える。」と説明して勧誘しており、CD-ROM を使用して利益が得られるということが販売契約の重要な要素になっていると解されるので、申立人には、契約内容について錯誤があり、錯誤無効を主張することも考えられる（民法 95 条）。

（４）消費者契約法違反

また、本件事案は、申立人が、販売会社から、将来の不確実な事項について断定的な判断を提供され、それを確実だと誤認して契約したものと考えられる。すなわち、販売会社は、申立人に対し、業務提供により得られる利益について、「月 5 ～ 6 万円の収入は確実である。」とか、「月 20 万円は稼げる」などと、将来の不確実な事項について断定的な説明をして勧誘したことが、契約締結の重要な動機になっていることに照らすと、仮に、販売会社が、自らそのような利益をもたらす業務を提供することまで約束していなかったと主張しても、申立人に対する断定的判断の提供に該当し、消費者契約法 4 条 1 項 2 号の、「事業者が、・ ・ 将来において当該消費者が受け取るべき金額」につき「断定的判断を提供」し、消費者が「当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認」に基づいて契約を締結したものとみなして、意思表示を取り消すことができると考えられる。また、月々のローンの支払いを賄うに十分な利益が上げられない可能性についての「不利益事実の不告知」（同条 2 項）を理由に、その意思表示を取り消すことができると考えられる。

2 二当事者ローンの形をとった提携融資商法の問題点

（１）問題の所在

申立人とローン会社との契約が、販売契約とは無関係の単なる融資契約なのか、商品購入代金を販売会社に立替払いする、個品割賦購入あっせん類似の契約なのか、まず問題となる。個品割賦購入あっせん類似の契約であるとした場合、未払金の支払拒絶のみならず、既払金の返還まで求めることができる特段の事由があるか、が次の論点である。

（２）販売会社とローン会社の提携関係

ア 申立人とローン会社との契約関係書類は消費貸借契約の形式となっている。現実のお金の動きも、ローン会社から申立人の銀行口座に振り込まれ、それを申立人が販売会社に送金している。これだけを見ると普通の消費貸借のようであるが、契約締結過程が通常の消費貸借とは明らかに異なる。

申立人 A の場合は、甲社から別のローン会社を紹介されたがなぜか融資を断られ、次に、本件ローン会社を紹介されたのであるが、いずれもローン会社への融資申込みは甲社の担当者が行っている。このことは、申立人 A に係る「フリーローン融資申込書」が、ローン会社保有のものと甲社保有のものとが一致しており間違いのないであろう。

申立人Bの場合は、自分が契約しているクレジット会社を利用しようとしたら、甲社から1社では無理だと言われ、すぐできるローン会社として本件ローン会社を紹介されたが、ローン会社への融資申込みは、申立人Aと同じく、甲社担当者が行っている。しかも、甲社担当者との電話を切るとすぐにローン会社から確認の電話がかかってきていることから、甲社とローン会社は密接に連絡を取り合っていたと考えられる。

申立人Cの場合は、働き始めたばかりで収入が少ないため、ローンが組めないと言うと、金利の安いローン会社を紹介すると言われ、乙社の担当者が電話で本件ローン会社に確認を取り、融資の申込みをした。しかし、本件ローン会社から、保証人を立てる必要があるが、立てられないなら保証会社に保証金4万円を支払うように言われたため、乙社の担当者にその旨伝え、乙社の担当者から、保証金は乙社の負担とし、1回目の報酬支払いのときに支払うと言われたので、申立人Cは、自費で保証金4万円を払い込んだ。

また、申立人Dの場合は、丙社との契約書用紙に2社のローン契約書用紙が同封されてきたが、丙社の担当者から本件ローン会社に決まったのでローン契約書を至急丙社にファクスで送るように言われ送信した。その後、丙社の担当者より本件ローン会社から確認の電話があったかと聞かれ、まだないと答えるとすぐに本件ローン会社から確認電話がかかってきた。さらに、利率の低い方のローン会社を利用したい、月々の支払額が最初の話と違うから解約したいという、利率の差額は丙社が負担するなど説得され、丙社が指定した本件ローン会社と契約させられた事実が認められる。

そして、販売会社は、申立人に対し、本件ローン会社から確認を求められたときは、「パソコンのソフト代」、「パソコンの教材を買う」などと答えるように指示し、現に、本件ローン会社から確認の電話があると、申立人は、指示されたとおりに答えてローン契約を締結している。

その後、ローン会社からそれぞれの申立人の口座に48～50万円が振り込まれたが、申立人A、B、Cにローン会社から「金銭消費貸借包括契約書兼借入申込書」「償還計算書」等が郵送されたのは、お金が振り込まれた後だった。こうした手続きは消費者金融の場合、日常的に行われているとのことであるが、これらの書類を返送したかは申立人によって異なる。申立人BとCは契約書をローン会社に返送したが、申立人Aは結局、返送しなかった。

イ これらの事実に照らすと、顧客が販売会社と契約するときは、販売会社が本件ローン会社に申し込むという何らかのシステムが販売会社とローン会社との間で出来上がっていたものと考えられる。

ウ また、ローン会社は委員会に対し、「フリーローンの融資契約である旨、顧客に対し十分説明の上、実行」したという弁明をしているが、これはいかにもおかしい。一般に、顧客に消費者金融会社が融資をする場合は、用途を定めないフリーローンの融資契約であることは普通であり、あえてその旨を「十分説明」することなどはしないから、逆に、このような不自然な弁明をすること自体、販売会社のことを知っているため、あえてその関連性を隠蔽しようという意図が読み取れる。

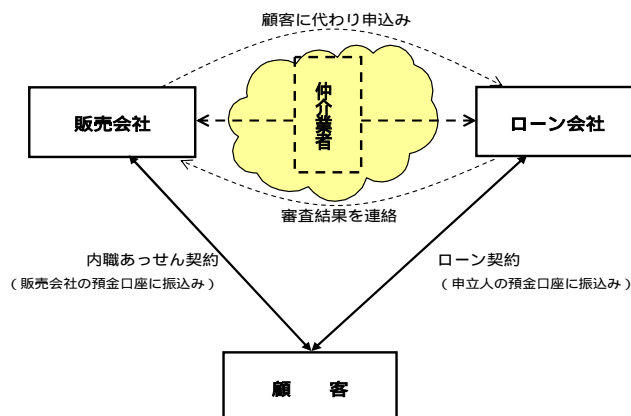
エ 前記のことにについてローン会社は、融資申込書の用紙はファックスで誰でも入手することができるので、申込書に販売会社等の表示がない以上、ファックスで送付された申込書は本人から送付されたものと判断せざるを得ないとして、販売会社との関係を強く否定し、被害者であることを強調している。

しかし、ローン会社が申立人 A～D との契約以前にも販売会社と関わっていたことは、これまでに寄せられた苦情・相談から明らかであり、被害者の立場を強調するローン会社のこうした主張は俄かに信じるわけには行かない。

オ 一方、本件ローン会社と各販売会社との間に、販売会社との取引の仲介を行う仲介業者が介在していたと思われるふしがある。具体的には、販売会社と仲介業者の間で、仲介業者の扱うクレジット及びローンを紹介する事務代行契約を締結し、仲介業者が紹介する金融業者を販売会社が利用するというシステムである（下図参照）。

ローン会社はこのことを強く否定しているが、もしそうだとすると、こうしたシステムが、販売会社とローン会社との関係を不透明にしているといえよう。

【参考 イメージ図】



(3) 事実上の提携関係であり抗弁対抗は可

このように、ローン会社と販売会社は事実上の提携関係にあったと評価しうる点があるので、割賦販売法 30 条の 4 の類推適用は可能と考えられる。したがって、申立人は、ローン会社からの残金の請求に対しては、販売会社に対する抗弁をもって対抗できる。具体的には、本体契約の公序良俗違反・錯誤等による無効、消費者契約法 4 条・詐欺等による取消しなどを理由に、ローン会社からの残金支払請求を拒絶できる。

(4) 既払金の返還について

次に、ローン会社に、抗弁の対抗（＝残債務放棄）を受ける以上の責任、すなわち既払金の返還義務があるかを検討する。公序良俗違反、消費者契約法による取消し、第三者の詐欺を理由とする取消し、共同不法行為の 4 つが論点となるが、前 3 つは、ローン契約の効力を否定するものであって不当利得の問題となり、不当利得の効果の検討が必要である。4 つ目の共同不法行為は、ローン契約の効力を否定せず、契約による損害について賠償すべしという考え方である。

ア 公序良俗違反

ローン契約がなければ本体契約は実現されない関係にあり、また、ローン会社は、本体契約が不当に高額のを業務提供で誘引して販売する契約であること、業務は提供されないに等しいことなど、本体契約の問題点を知った上で販売会社との事実上の提携関係を維持したと考えられることから、ローン会社は、販売会社の公序良俗に違反するような行為を分担して可能にしたと評価することができ、ローン契約も公序良俗違反として無効となる可能性がある。

イ 媒介の委託を受けた第三者（消費者契約法 5 条）

販売会社は、事実上の提携関係にあるローン会社に申立人を紹介して融資の仲介をしており、ローン会社から融資の媒介の委託を受けた第三者（消費者契約法 5 条）に該当すると考えられる。その立場の販売会社が、申立人らに対して融資の返済に関して不実告知ないし不利益事実不告知（申立人 B：何回払いで月々いくら払えばいいか説明がなく、また「2, 3 か月やってダメだったら責任をもって解約させる」と言った。申立人 C：「知っているローン会社を紹介する、その金利は高くない」と言ってローン会社を紹介した。申立人 D：「利率の差額は当社が負担する」）があり、これを真に受けた申立人が融資を受ける意思を持つに至ったと言える。

したがって、申立人は、消費者契約法 5 条、4 条に基づき、本件融資契約を取消することができると考えられる。

ウ 第三者の詐欺（民法 96 条 2 項）

販売会社が、ローン会社と申立人との融資契約に関して第三者の詐欺（民法 96 条 2 項）を行い、これによって錯誤に陥った申立人が融資を受ける意思を持つに至ったと考えられる。欺罔行為は、提供する業務により得る収入で返済できる等の返済原資（提供する業務）についての欺罔と、借入条件・返済条件についての欺罔（申立人 A：月々 2 万円の返済になるが 1 ヶ月 5 ~ 6 万円の収入になるのですぐに返せる）、申立人 B：何回払いで月々いくら払えばいいか説明がなく、また「2, 3 か月やってダメだったら責任をもって解約させる」と言った。申立人 C：「知っているローン会社を紹介する、その金利は高くない」と言ってローン会社を紹介した。申立人 D：「収入の中から月々支払える」「利率の差額は当社が負担する」）である。

ローン会社は、本体契約に先立つ他のクレームから、販売会社の上記詐欺行為の事実を知っていたと思われるから、その場合、申立人は、民法 96 条 2 項に基づきローン会社との契約を取消することができると考えられる。

エ 不当利得の清算について

ア～ウではいずれも不当利得の問題となるが、結論として、既払金は返還されるべきことになる。この結論は、金銭の不当利得の一般原則とは若干異なる取扱いとなるので、以下に説明を付加する。

公序良俗違反による無効、消費者契約法による取消し、第三者の詐欺を理由とする取消しのいずれの場合も、申立人はローンによる金銭を受取っており、ローン会社は申立人から分割返済金を一部受取っている。

ローンを受取った申立人は善意の不当利得をした者であり、返還すべき額は現存利益となる（民法 703 条）。一般に、金銭の不当利得で現存利益を考える場合、受取った額の一部がその後費消されてしまっても、受取った額全額が現存利益と評価される。これは、金銭が減る場合はその対価を得るはずであって金銭が対価に形を変えたにすぎないという考えに基づいている。ところが、本件の場合、申立人がローン会社から受取った金銭は全額そのままローン会社と事実上の提携関係にある販売会社に渡ってしまっており、申立人の手元を通り過ぎただけである。このような場合は利得がまったくないと評価するのが適切である。なお、申立人が受取った商品はほとんど価値がないと思われる。

他方、ローン会社には申立人から支払われた金銭があるので、その分がローン会社の不当利得となり、これを申立人に返還する必要がある。

（５）共同不法行為

ローン会社が、不当に高額のを業務提供で誘引して販売するものであること、業務は提供されないに等しいことなど本件販売方法の問題点を知った上で販売会社との事実上の提携関係を維持した場合はまた、販売会社とローン会社の共同不法行為と評価することもでき、この理由からも、ローン会社は既払金を申立人に返還すべきであるという結論になる。

本件では、事実上の提携関係にあったと評価しうる点に加えて、過去に、販売会社から商品を購入した消費者からのクレームがローン会社に対してあり、解決処理したケースもあったことから、ローン会社は販売業者の悪質商法の実態を十分知っていたと思われる。「フリーローンの融資契約である旨、顧客に対し十分説明の上、実行」したというローン会社の不自然な弁明も、既に記載したとおり、悪質商法の実態を知っているのに関係ないふりをしようという意図を逆に推認させる。

したがって、ローン会社は、不法行為に基づく損害賠償として、申立人既払金相当額を申立人に支払う義務があると考えられる。

3 あっせん案の考え方等について

（１）処理の原則

本件については、４人の申立人がおり、融資をしたローン会社が同一であるという点を除くと、販売会社が３社に分かれ、それぞれの販売会社の現在の状況が異なる上に、申立人によるローンの返済状況も全額繰り上げ返済した者から、まったく返済をしていない者まで様々に異なっている。

そこで、委員会では、各申立人について個別にあっせん案をまとめるというのではなく、４人の申立人について、一貫した理念に基づき、できるだけ統一的処理をすることが望ましいと判断し、そのようなあっせん案を提示することに努めた。

（２）処理の考え方

処理の考え方としては、第一義的には、この種の悪質商法を展開した販売会社がまず責任をとるべきであると考えられるので、販売会社から返金させ、返金だけでは回復しない損害が生じている場合にはさらに賠償させるのが原則である。ただし、もし、販売会社が行方不明、無

資力等で、申立人からその責任を追及できない場合には、そのような販売会社の悪質商法を展開することに寄与したローン会社にも補充的に経済的負担を求めるのが適切であると考えます。

そして、あっせん案において実現すべきことは、申立人を悪質商法の被害にあう前の状態に戻す処理、具体的には申立人の経済負担が全員についてゼロになるような処理である。

以上の考え方をあてはめるための前提として、販売会社からの返金の可能性とローン会社の責任について検討すると次のようになる。

ア 販売会社からの返金について

申立人A及びBについては、甲社が返金の意向である。

申立人Cについては、乙社が実質倒産しており、かつ代表者との連絡がつかないために、返金不可能の状態にある。

申立人Dについては、丙社とローン会社との間で免責的債務弁済契約公正証書が締結されており、かつローンの返済を全く行っていないことから、実質的に返金処理済みとみなすことができる。

イ ローン会社の責任

ローン会社には、ファックスでの融資申込みを受け付けるという形で、事実上、相手方販売会社によるローン申込み代行を許している点や、個々のローン顧客がどの販売会社の顧客であるかを管理しているとみられるふしがある点など、販売会社と実質的に提携していると評価しうる点がみられる。このような点から、ローン会社の関与の仕方は、実質的には、個品割賦購入あっせんの場合にかなり類似している。そうであれば、申立人に抗弁の対抗を認めることが適切であり、ローン会社は少なくとも残債権放棄をするべきである。

さらに、ローン会社は、ローンについてローン会社と消費者との間の二面契約性をことさらに強調することにより、販売会社の展開する商法の実態にわざと目をふさいでいるとみられるきらいがある。それにもかかわらず、ファックスによるローン申込みについて、どこからファックスが発信されているかを一切問うことなしに受け付けるという手法により、販売会社による悪質商法を助長する役割を果たしている。したがって、ローン会社も補充的に一定の責任を負担することが適切である。

(3) 申立人Cとローン会社との間の紛争

申立人Cとローン会社との間の紛争の処理については、ローン会社が既払金の返還についてのみならず、残債権放棄についても難色を示したことから、あっせん不調となった。

前述のように、本案件のようなケースでは、ローン会社が、販売会社の悪質商法に手を貸しているという面もあることから、ローン会社も、残債権の放棄に加えて、既払金の返還等によって補充的に責任を負うべきであると考えます。このことは、申立人Cについては、次のような事情が付加的に存在することからも正当化される。

すなわち、申立人Cについては、ローン会社からのローンの供与に際して、保証会社の保証を付すことが条件とされ、この保証料4万円を申立人Cが自己負担させられている。この保証料もまた悪質商法被害により、そして、それにローン会社が実質的に手を貸したことにより、申立人Cが被った損害である。このように、ローン会社が既払金6万2000円の返金に応じた

としても、なお申立人Cには4万円という損害が残っているのであり、完全な被害の回復には至っていないとすることができる。

(4) その他の検討事項

ア 利息

民法の理論から言えば、たとえば、契約が無効であったり、取り消されたり、解除されたりした場合において受領した代金を返還すべきときは、法定利息を付けて返還しなければならない。この点では、申立人A及びBのケースで、甲社から申立人への返金は代金として受領した50万円のみとなっており、不十分であるという批判もありうる。

今回のあっせん案では、煩雑な計算を避け、わかりやすい数字を出し、早期の解決をはかるといふ趣旨から、申立人A及びBに対する甲社からの返金についてのみならず、申立人Bに対してローン会社が返還する金利相当分等についても利息を付すということはしていない。

イ 信用保証料

申立人Cはローン会社からの求めに応じて、ローン会社が提携する保証会社と保証契約を締結し、保証料4万円を自費で保証会社に支払っている。割賦販売法にも貸金業規制法にも保証会社についての責任に関する規定はないが、保証会社の保証がなければ本件ローン契約は成立しなかったことから、もしローン会社の悪質な行為を知っていながら保証契約を結ばせていたのであれば、保証会社の責任は免れない。

しかし、仮に保証会社がローン会社の悪質性を全く知らなかったとしても、ローン会社のローンが付かなければ消費者は悪質商法の被害者にならなかったし、保証会社の保証が付かなければ、ローン会社はローンを供与しなかったのであるから、結局、保証会社の保証がなければ、被害者は悪質商法の被害にあわなかったものと考えられる。保証契約がローン会社と申立人との間のローン契約に随伴するものである以上、保証会社も保証料の返還等の対応をするのが適切と思われる。

4 今後の検討課題

(1) 悪質商法への貸金業者による与信の場合の被害救済

本案件では、申立人A、B、Dについては、当初の処理の原則と処理の考え方で示した内容の解決が実現した。しかし、これは、甲社が積極的に返金に応じてくれたこと、丙社とローン会社の間で「債務弁済契約公正証書」が取り交わされており、その内容に債務者である申立人Dのローン債務の免責が含まれているとみなしたこと、という2つの特殊事情によるところが大きい。このような事情が存在していなければ、申立人Cと相手方ローン会社との紛争の結果と同じ結果になっていた可能性が大きい。

悪質商法の被害にあっても、その代金の支払いが信販会社のクレジット利用による場合であれば、割賦販売法上の抗弁の対抗の規定によって、信販会社への未払金の返済を拒むことができる。ところが、消費者が代金の支払いのための資金を、販売会社と提携関係のない貸金業者から金銭消費貸借の形で調達している場合には、割賦販売法が適用されないために、貸金業者

に対して抗弁の対抗を主張できず、貸金の返済を続けなければならない。

本案件は、販売会社が顧客に代わって貸金業者に直接ファックスで与信の申込み書類を送信している点など、両者の間に実質的に提携関係があると評価しうる点のある事件であり、この種の消費者被害の救済のためには、後述のように、貸付信用と販売信用について統一的・包括的に適用される横断的法律の制定が必要であろう。

(2) 消費者への注意喚起

消費者としては、悪質商法にひっかからないようにすることが第一であるが、支払いのための資金がないと言って断っている者に対して、販売会社が、信販会社のクレジットや貸金業者のローンを組んで購入することを執拗に勧めてくる場合には、悪質商法である可能性が高いので、用心することが肝要である。

第三者からの与信を得て契約をする場合でも、その与信が信販会社によるクレジット（割賦購入あっせん）であるか、貸金業者によるローン（金銭消費貸借）であるかについて注意しておく必要がある。貸金業者によるローンの場合であっても、割賦購入あっせんに該当するとして、抗弁の対抗が認められる場合もあるが、貸金業者はこの点をなかなか認めようとしないので、解決までに時間とコストのかかることが多いからである。

(3) 法制度上の問題点

金融の自由化によって、貸金業者（ローン会社）と割賦購入あっせん事業者（クレジット会社）との間の境界、そして、貸金業者と銀行との間の境界は急速にくずれており、業態の相互乗り入れ・融合現象が生じている。にもかかわらず、消費者信用に関する法制度は、銀行法、貸金業規制法、割賦販売法と縦割りになっており、そこに盛り込まれている行政規制ルールも民事ルールもともに統一のとれたものにはなっておらず、消費者保護の度合いにも差が生じている。その上、行政規制を担当する省庁や部局も異なっている。

本来、貸金業者が当事者で契約の書面が金銭消費貸借契約になっているというだけでは、割賦販売法の規制を免れることはできないはずであるが、実際は、割賦販売法に基づく行政規制はほとんど及んでいなかった。また、民事上の紛争において、とりわけ、金銭がいったん貸金業者から消費者の口座に振り込まれる形式のものである場合には、割賦購入あっせんであるとして割賦販売法に基づく抗弁の対抗を主張しても認められにくかった。

この点で、割賦販売法の平成 11 年改正により、「個品割賦購入あっせん」が、従来の「証券等を利用することなく、特定の販売業者が行う購入者への指定商品の販売を条件として、その代金の全部又は一部に相当する金額を当該販売業者に交付し、当該購入者から 2 月以上の期間にわたり、かつ、3 回以上に分割して当該金額を受領すること。」（2 条 3 項 2 号）であったのが、指定役務や指定権利にも適用対象が拡大されるとともに、「交付」の次に「（当該販売業者・・・以外の者を通じた当該販売業者・・・への交付を含む。）」との文言が付加された。従来は貸金業者から販売業者への直接の交付が必要であるかのように読まれていたのが、この改正によって、直接の交付でなくても、いったん消費者の口座に入金された後に、消費者が販売業者に支払うという形で間接的に交付される場合であっても、割賦購入あっせんに該当することになった。

この改正によって、貸金業者が、金銭消費貸借契約にして消費者の口座に入金する場合であっても、割賦販売法の規制が及び、消費者は抗弁の対抗が可能であることが法文上明確にされた。

貸金業者は内閣総理大臣（金融庁）または都道府県知事に登録することが事業を行うための要件であり（貸金業規制法 3 条）、多くの事業者が東京都知事に登録している。割賦購入あっせん事業者については、総合割賦購入あっせん事業を行う場合についてのみ、経済産業省に登録することが義務づけられているが（割賦販売法 31 条）、個品割賦購入あっせん事業のみを行う場合には、登録は必要とされていない。したがって、経済産業省においても、個品割賦購入あっせん事業者がどれくらいの数存在しているのかを把握しておらず、また、法令遵守の啓発や事前の指導も行いにくい状態にある。他方、貸金業者は貸金業の登録制によってすべて内閣総理大臣（金融庁）あるいは都道府県知事に把握されているとはいえ、割賦販売法の法令遵守についての啓発や指導は官庁の縦割り行政の弊害により、行われていない。

しかし、貸金業者が行う、実質的な個品割賦購入あっせんの件数は、悪質商法への関与を避けるようにとの信販会社に対する経済産業省の指導が強化されるのに呼応するかのごとく、増加する傾向にある。

したがって、経済産業省と金融庁との行政の縦割りの弊害が除去できないということであれば、割賦販売法を改正して、個品割賦購入あっせん業者についても登録制を導入し、割賦販売法についての啓発や指導が貸金業者に対して行いやすい環境を整備することも考えるべきであろう。

また、貸金業者が実質的な個品割賦購入あっせんを行う場合には、個々の販売会社と貸金業者との間に、販売会社と貸金業者をつないで取引の仲介を行う仲介業者が介在しているケースがある。割賦販売法の割賦購入あっせんの定義を、このような仲介業者の存在をも考慮に入れたものにする必要があるものと思われる。貸付信用と販売信用について、統一的・包括的に適用される横断的法律が必要である。

別表1 申立人(消費者)からの事情聴取

(1)申立人A

	内 容
契 約 内 容	<p>(契約日) 平成16年9月7日</p> <p>(相手方事業者) 販売会社:甲社 ローン会社</p> <p>(商 品) パソコンレッスン教材とサポート</p> <p>(契約金額) 商品価格 500,000円(消費税含む) 借入金額 774,851円(元金 500,000円 + 分割手数料 274,851円) (39回払・年率29.2%・元利定額リボルビング払い)</p> <p>(既払金) 107,000円(平成17年2月までの支払分、遅延利息含む)</p>
契 約 の 経 緯	<p>平成16年9月初め、甲社から自宅に突然電話があった。「ホームページ上で広告を作成して4万円のアドレスに送る」「それを見た人からの資料請求や購入申し込みがあれば収入が得られる」「最初に50万円かかり月々2万円の返済になるが、1ヶ月5~6万円の収入になるのですぐに返せる」「サポートサービスも充実しているので、初心者でも大丈夫」と勧誘されたが、「最初にお金がかかるのは」と躊躇しこの日は断った。甲社に心当たりはないので、以前契約したパソコン内職業者のつながりからではないかと思われる。</p> <p>別の日、再度電話があり同じような説明で長時間勧誘された。以前契約したパソコン内職でのローンが残っている話をしたら「その分もこちらで挽回できます」とも言われ、簡単そうに思えたので契約することにした。</p> <p>甲社担当者から最初に紹介されたローン会社に断られ、次に本件ローン会社を紹介された。「ローン申込書」は自分で書いていないし、送付もしていない。身分証明書の写しは甲社に送付した。</p> <p>甲社担当者よりローン会社から確認の電話があるので、借入目的は「車が何かを購入するため」と答えるように指示された。電話があったときローン会社の名はあまり気にしていなかったが、正式な契約書が郵送されてきて初めてローン会社の名前を認識した。</p> <p>ローン会社から自分の口座に50万円振り込まれた後、甲社の口座に50万円振り込んだ。その後、甲社の商品が届いた。</p> <p>また、この正式な契約書は他の書類と同封されてきたので、返送するとの認識がなく返送しなかった。催促の電話もなかった。</p>
業 務 内 容	<p>仕事はすぐにできなかった。その理由は、ホームページを作成してもらうのに時間がかかった、4万円のアドレス収集はパソコン上の収集ソフトで自動収集できるが、なかなかうまくできなかった、仕事の内容についての質問は、電話ではなくメールでと言われ、メールをしたがなかなか返事が返ってこない等サポートサービスも十分ではなかったためである。</p> <p>結局、契約から3ヶ月たった平成16年12月に初めて4万円のアドレスに送付できた。1回目は0件、2回目は資料請求が2件(パソコンの画面上で確認できる)あったが、報酬1,600円は未だに振り込まれていない。</p> <p>また、最初是用意してくれたアドレス4万件と自分で収集したアドレスの総数を送ることができたが、途中からシステムが変更になり、自分で収集した分が4万件に満たない場合の不足分のみを提供するという形になった。</p> <p>最初の説明と違うと甲社担当者に何回か連絡をしたが「宣伝の文章を工夫してみたら」「新聞の広告等を見て勉強しなさい」「もうちょっと頑張れ」等と言われただけだった。</p> <p>平成17年1月下旬、「辞めたい」と甲社担当者に連絡すると、「もっと頑張れば大丈夫」ということしか言われなかった。</p>
解 約	<p>同年2月16日に地元の消費者センターに相談し、同年2月18日付けで解約書面を甲社及びローン会社に送付。</p> <p>同センターとの交渉で甲社は中途解約条件(商品代金の20%の返金)に基づいてなら解約に応じるとの回答があった。</p>
希望する解決	<p>甲社との契約を解約。ローン会社への既払金をできれば返金して欲しい。</p>

(2)申立人B

項 目	内 容
契 約 内 容	<p>(契約日) 平成16年10月21日 (相手方事業者) 販売会社:甲社 ローン会社 (商品) パソコンレッスン教材とサポート (契約金額) 商品価格 500,000円(消費税含む) 借入金額 789,930円(元金500,000円+分割手数料289,930円) (40回払・年率29.2%・元利定額リボルビング払い) (既払金) 544,062円(平成17年2月15日完済)</p>
契 約 の 経 緯	<p>平成16年10月20日頃 甲社にインターネット上で資料請求の申込みをしたところ携帯に電話があった。この頃仕事を辞めていて、少しでも足しになればと思い、またパソコン内職に若干興味があり資料請求をした。</p> <p>電話では「パソコンでメールを4万件送るだけで、少なくとも月2、3万円は稼げる」「誰でもできる仕事で、データ入力より難しくない」等と説明があり勧誘された。このときは、「お金がかかるので」と断ったが、「申し込みをしないと資料は送れない。資料を送るので、資料を見て間違っただ説明をしていなければやみませんか」と言われ「仕事をする」と返事をしてしまった。</p> <p>その後「資料は届きましたか」と再度電話があり、「間違っただ説明はしてないですよ」「50万円かかるが、それ以上に仕事ができる」「皆、他から借りて支払っているが、1年で全額返済している」と説明され契約することになり、契約書と身分証明書の写しを大至急送るように言われ甲社に送った。契約書は後日写しを送り返すとのことだったが、未だに送り返されていない。</p> <p>甲社担当者から「代金は一括か、ローンで借りて払う方法しかない」「お金を借りられるところを紹介します。そこなら間違いない。連絡がいくのでそこでお金を借りてください」と言われた。「自分が持っているカード会社から借りる」と話すと、「1社では無理です、紹介します」と押し切られ、ローン会社へのローンの申し込みも甲社担当者が行った。</p> <p>甲社の電話を切るとすぐにローン会社から確認の電話があった。すでに50万円借りる話になっていたが、何回払いで返済総額がいくらになる等の説明はなかった。また甲社担当者から、使い道を聞かれたら商品名を答えるようにと指示がありその通り答えた。</p> <p>ローン会社から自分の口座に50万円振り込まれた後、甲社の口座に50万円振り込んだ。その後、正式な契約書がローン会社から郵送されたので、必要事項を記入し返送した。</p> <p>返済額は月2万円ずつだが、返済総額は3年間でかなりの額になるので、平成17年2月15日に自分の貯蓄から全額返済した。</p>
業 務 内 容	<p>アドレスの収集はサポートセンターからダウンロードしたソフトをクリックすれば、自動的に送り先リストが一斉に集まる仕組みだった。</p> <p>最初に健康食品の宣伝を3万件メールしたが、1件も反応(パソコンの画面上で確認できる)がなかった。その後2回ほど4万件に送ったが、やはり反応がなく報酬もゼロだった。</p> <p>おかしいと思い、担当者に電話したが「最初だからしかたない」「たくさん送れば儲かる。何十万円貰っている人もいます」と良い話ばかり言われた。</p>
解 約	<p>平成16年12月中旬頃 当初の話と違うので、辞めたいと思い甲社に何度か電話したが、いつも担当者は不在と言われ、折り返しの電話もかかってこなかった。やっと連絡がとれ、「契約前に担当者から、仕事をしてお金が入らなかつたら、責任を持って解約させると言われ、それを信用して契約したので解約したい。」と話をすると「ちゃんとやったのですか」と言われ、話がすれ違い状態になり進まなかった。</p> <p>同年12月17日に地元の消費者センターに相談し、同年12月24日付けで解約書面を甲社に送付。同センターとの交渉で甲社は15万円返金で解約に応じるとの回答があった。</p>
希望する解決	<p>甲社との解約と全額の返金。ローン会社への既払金の金利分もできれば返金して欲しい。</p>

(3)申立人C

項 目	内 容
契約内容	<p>(契約日) 平成16年3月29日 (相手方事業者) 販売会社:乙社 ローン会社</p> <p>(商品) パソコンレッスン教材とサポート</p> <p>(契約金額) 商品価格 498,000円(消費税別) 借入金額 786,273円(元金500,000円+分割手数料286,273円) (40回払・年率29.2%・元利定額リボルビング払い)</p> <p>(既払金) 62,000円(平成16年7月までの支払分、遅延利息含む) *信用保証会社と信用保証契約を締結 信用保証料 40,000円支払済 (保証期間 2年、保証料率 元本の4%)</p>
契約の経緯	<p>平成16年3月下旬、乙社から携帯に電話があった。乙社には資料請求していないが、他社に資料請求したことがあり、これまでも資料請求していない会社からの勧誘電話はあった。どこの会社も何十万のお金がかかると最初から言われていたので断っていたが、乙社は最初にお金がかかることを言わなかった。そういうところもあるのかなと話を聞くことにした。</p> <p>「とにかく簡単な入力の仕事で誰でもできる」「1日3～4時間、週3～4日で月20万円ぐらいの収入が得られる」「資格は要らない」「入力の仕事に慣れたら、もう少し難しい仕事もあるが、専門的な知識は必要ない」と説明された。</p> <p>申立人が「お金はかからないのか」と尋ねると「お金はかかるが、20万円の収入があれば、すぐ返せる」「わからないことがあれば24時間体制でサポートするから安心して仕事をしてください」と言われた。「そんなにお金がかかるなら不安だし、そんな収入が得られるかどうか信用できない」と話すと、「絶対に大丈夫」と言われ契約することになった。</p> <p>また、契約前に担当者から、乙社のことが信用できない、仕事が無理なようだったら、契約を解除し全額返金することもできるとも言われた。</p> <p>代金は毎月仕事をした給料の中から引かれると思っていたが、最初にお金を払うように言われた。持っているカード会社からお金を借りたらと言われたが、そういうところは金利が高いからローンは組みたくない、借金はしたくないと言うと、乙社が知っているローン会社を紹介する、その金利は高くないと説明されただけで、具体的な金利の説明は一切なかった。</p> <p>「ローン申込書」は、乙社担当者から電話で住所や電話番号等を聞かれたが、それを乙社担当者が記入しローン会社に送付したようだ。また、当時仕事を始めたばかりで収入が少ないと言うと、自営業者である父のところまで働いていることにしようとも言われた。</p> <p>その後、ローン会社から保証金として4万円を保証会社に払って欲しいと連絡がきた。乙社の担当者から保証料は乙社がその分返金すると言われたが払って貰っていない。</p> <p>ローン会社から確認の電話があったが、用途は聞かれなかった。</p> <p>ローン会社から自分の口座に50万円振り込まれた後、乙社の口座に50万円振り込んだ。その後、正式な契約書が郵送されたので、必要事項を記入し返送した。</p>
業務内容	<p>仕事をするには試験に合格する必要があった。試験のことは契約が全部終わってから聞いたが、簡単なテストなのですぐ合格できるとの説明だった。</p> <p>2回目までの試験はすぐに合格したが、3回目は合格できなかった。3回目のテストは非常に難しく、送られてきたテキスト以上のものがテストとして出されていたので、書店で参考になりそうなものを探したところ、送られたテキスト以上の内容のものが数千円で売っていた。</p>
解 約	<p>同年8月5日に地元の消費者センターに相談し、同年8月24日付けで解約書面を甲社及びローン会社に送付。</p> <p>同センターとの交渉で乙社は解約はできない、保証料の件は知らないとの回答があった。</p>
希望する解決	<p>乙社との契約を解約。ローン会社への既払金はできれば返金して欲しい。</p>

(4) 申立人D

項 目	内 容
契約内容	<p>(契約日) 平成16年11月25日</p> <p>(相手方事業者) 販売会社:丙社 ローン会社</p> <p>(商品) パソコンレッスン教材とサポート</p> <p>(契約金額) 商品価格 470,400円(消費税含む) ただし契約価格は460,000円(消費税含む) 借入金額 750,878円(元金480,000円+分割手数料270,878円) (40回払・年率29.2%・元利定額リボルビング払い)</p> <p>(既払金) 0円</p>
契約の経緯	<p>平成16年11月下旬に、丙社から携帯に電話があった。以前仙台に住んでいたが、夫の転勤が多いため、どこに行ってもできる在宅の仕事を捜していて、多数の業者に資料請求をしていた。丙社に資料請求はしていないが、丙社が仙台の会社だったので情報が流れたのかなと思った。</p> <p>「1日2～3時間、資料をパソコンに入力するだけで月2～3万円の収入になる」「仕事はたくさんある」「お年寄りにもできる内容で、特に資格の必要もない」「3年間はトレーニングとレベルアップのための講習費が必要になるが、2年間は月々2万円の収入から差し引いても6千円位は手元に残る」「3年目以降はレベルアップしていれば色々な仕事ができるのでいくらでも稼げる」と勧誘された。</p> <p>「最初にお金がかかるのならやらない」と断ると「収入の中から月々支払える」「お小遣い程度だが手元に残ったお金を貯蓄すればすぐ返済もできる」と説明され、「夫に相談する」と言うと、「ご主人に言えば反対される。収入が増えた段階で言ったほうが喜ばれる」と説得され契約することになった。</p> <p>丙社から本件ローン会社と別のローン会社の契約書が、商品契約書と一緒に同封され送られてきた。最初の段階ではどちらになるかわからないと言われたが、その後、本件ローン会社に決まった、別の会社の審査は通らなかったと連絡があり、本件ローン会社の「ローン契約書」を記入し、丙社宛にファックスで送り、後日、丙社に宅配便で送った。</p> <p>丙社担当者よりローン会社から確認の電話があったが聞かれ、まだないと答えるとすぐにローン会社から電話が入り、丙社担当者の指示通り「丙社のパソコンの教材購入」と答えたが、それは関係ないと言われた。</p> <p>丙社の担当者から金利の説明はなく、契約書を送付した後確認すると金利が高かったため、他のローン会社から借りたいと申し入れたが、上記2社しか扱っていないと断られた。また、2社の金利を比べると契約したローン会社の方が金利が高いこと、当初の話と月々の支払い額が違うことから解約したい旨伝えると、差額(2ヶ月分のみ)は丙社が負担すると説得された。</p> <p>ローン会社から申立人の口座に48万円振り込まれた後、丙社の口座に46万円(商品代が値引きされたため)振り込んだ。商品価格より2万円多いのは、収入を得るより先に返済が始まるから多めに借りたほうが良いと言われたため。</p>
業務内容	<p>仕事は一切していない。同年12月中旬に届くはずの教材が送られてこなかったため、同年12月下旬催促の電話をすると、「最初に説明した教材より良い商品があるのでそちらに切り替えの手続き中です。こちらだと最初からやればやっただけ収入になる。」と言われ、「最初より良い商品が届いて、収入も増えるなら」と思い待つことにした。</p> <p>平成17年1月8日に商品到着(CD-ROM 1枚と説明資料数枚)。最初に説明があった商品(CD-ROM 10枚)とはまったく違ったのでおかしいなと思い丙社に電話すると、こちらの商品の方が収入もある等前回と同じ説明をされた。これでは信頼できないので解約したいと申し出ると、解約には応じられないと断られた。</p>
解 約	<p>平成17年1月11日に地元の消費者センターに相談し、同年1月13日付けで解約書面を甲社及びローン会社に送付。</p> <p>同年1月19日、丙社から解約に応じる。ローン会社への返済は丙社が行う。お金がないので弁護士をたてて月々分割返済する旨の連絡があったが、返金されないまま事実上倒産状態となっている。</p> <p>送られた商品は丙社に平成17年1月24日に返品済み。</p>
希望する解決	<p>丙社からローン会社に延滞金も含めて返金。2万円は丙社もしくはローン会社に返金する。</p>

別表2 相手方事業者からの事情聴取

(1) 販売会社 甲社

本件事情聴取(平成 17 年 10 月 4 日聴取)は取締役の変更手続き中であったため、取締役就任予定者(平成 17 年 11 月 9 日付で就任)から行った。

項 目	内 容
現在の会社の状況	<p>申立人A、Bが契約した当時の取締役は仙台在住の主婦で友人の妻である。本人から「名義貸しをしていただけで、実務的なことはわからず、クレジット会社のキャンセル処理に伴う請求がきて困っている」との相談を受け、残務整理を行うことになった。</p> <p>○このとき会社は既に存在している状態ではなかった。実際の経営者については、調べたが複雑すぎてよくわからなかった。</p> <p>本店所在地は登記簿上水戸市になっているが、実際は仙台市に事務所があり営業していたらしい。残っている書類等はほとんどなく、当時の社員も行方知れずで、詳しい状況については不明である。</p>
勧誘方法	<p>当時社員がどのようなセールストークで勧誘していたかは、先日、この手のたぐいの商売をやっている人を紹介され、話を聞いたので大体わかった。</p>
ローン会社との関係	<p>甲社とローン会社の関係は全くわからなかったが、色々調べたり聞いたりしてある程度のことにはわかった気がする。</p> <p>ローン会社の「フリーローン申込書」を使っていたとの確証はないが、多分使用していたと思う。</p>
会社の今後	<p>代表者になった場合、今後甲社の事業を継続するつもりはない、解散する方向で考えている。</p>
希望する解決	<p>申立人A、Bが甲社に支払った全額を個人の責任で返金したいと考えている。</p>

販売会社乙社については、事実上倒産状態となっていたことが判明し、かつ代表者との連絡がつかないため事情聴取を行わなかった。

(2)販売会社 丙社

本件事情聴取は代表取締役から本件に関する一切の件について委任を受けている弁護士から行った。

項 目	内 容
現在の会社の状況	<p>平成15年頃、パソコン教材の電話勧誘販売開始。クーリング・オフなどによる解約には応じていた。</p> <p>平成16年3月頃、資金繰り悪化。商品の在庫が不足したため、契約者への商品配送が遅れ始め、クレームと解約が相次ぎ、解約金の返金に追われるようになる。</p> <p>平成17年1月頃、解約金を返すことができなくなる。資金不足が明白になり社員も離散し、会社は事実上倒産状態となる。</p> <p>丙社の代表取締役は「顧客に解約金を少しずつでも返したい、誠意を見せたい。ローン会社に対しては、顧客への支払い請求を止めてもらい、残りの債権は丙社が支払う。また、顧客が既にローン会社に支払った分は丙社が顧客に返していく。」との強い意向があり、現状を把握するため、平成17年2月頃、顧客全員に弁護士名で「受任通知書」及び「債権額調査票」を送付した。</p> <p>平成17年5月中旬、ローン会社と「債務弁済契約公正証書」を取り交わす。</p>
勧誘方法	<p>電話勧誘でパソコン教材販売を行う。</p> <p>調査票の記載内容によると、以前同じような内職商法に引っかけた人が多く、「前の負けを取り返しませう」というようなことを言い勧誘していたらしい。</p> <p>申立人Dとの契約時の状況は、丙社の代表取締役は「覚えていない、社員も離散しているため不明」とのこと。</p>
ローン会社との関係	<p>丙社がローン会社を利用するとき、最初は仲介する会社が入っていたが、その後は直接ローン会社から契約書をまとめて受け取り、これを用いて申立人とローン会社に契約してもらっていたと聞いている。</p> <p>丙社との契約に伴いローンの債務が残っている消費者のうち、17人中16人が本件ローン会社と金銭消費貸借契約をしている。</p> <p>ローン会社に各顧客の債務額を問い合わせたが、ローン会社が弊社の顧客についてある程度把握していたのではないかと思われた。</p>
希望する解決	<p>「債務弁済契約公正証書」によりローン会社への支払いは丙社が引き受けたので、申立人Dの残債務はない。</p>

(3)ローン会社

項目	内容
与信手続等	<p>取扱商品は、キャッシングとしての二者間契約、販売会社への立替払いを行う三者間契約の2通りの構成となっている。融資対象は個人のみ。</p> <p>キャッシングの申込方法は、店頭、電話、インターネット、ファックスの4通りで、そのうち、ファックスによる申込みは全体の半分弱くらいあったが、トラブル防止のため現在は行っていない。</p> <p>ローン申込書はファックスで取り出せる。</p> <p>ファックスによる申込みでは本人の筆跡かどうかはわからないが、原則、資金の用途(その用途に使ったかどうか)は一切問わないので、本人確認後、与信の内容に問題がなければ融資する。その後契約書を自宅に送付し、署名、捺印後返送してもらう。</p> <p>ファックスによる申込書と正式な契約書の筆跡が違って、月々の返済に滞りがなければ特にその点を重視することはない。</p> <p>ある時期を境にトラブルが多発し始めたので、フリーローンの融資契約であることの説明、資金の用途、それにとまなう返済財源の確認を行い、不審なものは申し込みを断ることにしている。本件のような内職の収入で返済をするというような不特定な財源での返済をあてにしている人、無職、無収入の人には断る。また、信用情報機関の情報から顧客の借入状況を確認して断る場合もある。</p> <p>行政が間に入り解決を図る案件については、一件一件の状況に応じて個別に対応している。基本的には抗弁書が送られてきた時期を境に利息を止めている。</p>
各販売会社との関係	<p>本件販売会社3社とは提携関係はない。</p> <p>丙社は、ある業者を介して弊社の契約書を入手したと言っていたが、詳細は教えてくれなかった。</p> <p>丙社から、各顧客に代わって立替えをするとの申し出があり、債務者以外の方からでも返すとの申し出があれば断る理由もないので、丙社と「債務弁済契約公正証書」を取り交わした。</p>
各申立人との関係	<p>申立人Aからは正式な契約書を返送されていないが、返済に滞りがなければ契約書返送の請求はしない。</p> <p>申立人Bは全額を早期完済しているが、このようなケースで苦情の連絡を受けたことは今まで一件もない。</p> <p>申立人Cは自宅が自営業でその手伝いをしているという申告になっている。本人に収入があるかの確認と自宅に在籍確認もしているはず。</p> <p>申立人Dが使用した契約書は返信用の封筒も入っているが、差出人の欄が空欄の場合、投函したのが丙社からか申立人Dからかわからない。なお、この申込書は、以前に取引のある客には渡していたが、その他の客には渡していないものである。</p> <p>丙社との間で「債務弁済契約公正証書」を取り交わしているため、今後、丙社が倒産して回収できなくなっても申立人Dに請求するつもりは全くない。</p>
信用保証会社との関係	<p>申立人Cに信用保証会社との加入を前提として融資の契約をした理由は、弊社の与信基準に合わなかったから。</p> <p>弊社と保証会社とは提携関係があるが、資本関係は一切ない。</p>
希望する解決	<p>販売会社が申立人に返金した場合、そのお金を返して欲しい。金利分は放棄する。</p> <p>販売会社が倒産していて返金の見込みが無いものは個別対応で考えたい。</p>

「金銭消費貸借契約を利用する割賦購入あっせんに係る紛争案件」処理経緯

年 月 日	会 議 名	内 容
平成17年8月24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17年8月31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17年9月20日	第2回 あっせん・調停部会	申立人B、C、Dからの事情聴取
平成17年9月21日		申立人Aからの事情聴取
平成17年10月4日	第3回 あっせん・調停部会	販売会社2社、ローン会社1社からの事情聴取
平成17年10月27日	第4回 あっせん・調停部会	あっせん案の基本的な考え方等の検討、報告書の構成の検討
平成17年11月8日		上記3社にあっせん案の基本的な考え方等を示し、意見交換
平成17年11月15日	第5回 あっせん・調停部会	ローン会社から申し出のあった意見・要望等について検討
平成17年11月25日		ローン会社にあっせん案の基本的な考え方を再度説明
平成17年12月1日	第6回 あっせん・調停部会	ローン会社から再度申し出のあった意見・要望等について検討
平成17年12月15日	第7回 あっせん・調停部会	申立人A、B、Dのあっせん案及び合意書案の検討・確定、報告書案の検討
同 日		申立人A、B、D及び上記3社にあっせん案を提示、双方受諾
平成18年1月16日	第8回 あっせん・調停部会	申立人Cのあっせん案及び合意書案の検討・確定、報告書案の検討
同 日		申立人C及びローン会社にあっせん案を提示
平成18年1月31日	第9回 あっせん・調停部会	あっせん案の追加項目の検討・決定、報告書案の検討
平成18年2月1日		申立人C及びローン会社にあっせん案を再提示
平成18年2月9日		ローン会社に調停案の受諾を勧告
平成18年2月17日	第10回 あっせん・調停部会	報告書案の検討・確定
平成18年4月20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

委員(21名)

(五十音順)

平成18年4月20日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員 (12名)		
淡路剛久	立教大学大学院法務研究科委員長	会長
沖野眞己	学習院大学大学院法務研究科教授	
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
金岡昭	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
北河隆之	弁護士、琉球大学大学院法務研究科教授	
後藤巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	
桜井健夫	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
佐々木幸孝	弁護士	
野澤正充	立教大学大学院法務研究科教授	
升田純	弁護士、中央大学大学院法務研究科教授	
松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長代理 本件あつせん・調停部会長
米川長平	弁護士	
消費者委員 (4名)		
有田芳子	主婦連合会 環境部長	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 副代表委員	平成18年1月9日退任 本件あつせん・調停部会委員 (H18.1.9まで)
内藤裕子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	平成18年1月10日委嘱 本件あつせん・調停部会委員 (H18.1.10から)
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	
矢野洋子	東京都生活協同組合連合会常務理事	
事業者委員 (4名)		
遠藤貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	
中野達雄	東京都商工会連合会 副会長	
若月一夫	東京都中小企業団体中央会常任理事	本件あつせん・調停部会委員
渡邊順彦	東京商工会議所 議員	
臨時委員 (1名)		
小松泰史	社団法人東京都獣医師会 副会長	