

高齢者が結んだ自費出版契約等
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19年10月

東京都生活文化スポーツ局

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、東京都は、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、東京都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、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、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19年3月7日に知事が付託した「高齢者が結んだ自費出版契約等に係る紛争案件」に対して、平成19年10月15日に委員会から審議の経過と結果について報告されたものを、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19年10月

東京都生活文化スポーツ局

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	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理	
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	3
3	相手方からの事情聴取	3
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件取引態様の問題点	4
2	法律上の問題点	5
3	あっせん案の考え方について	10
4	同種・類似被害の再発防止に向けて	11
別 表		
1	申立人（消費者）からの事情聴取	13
2	相手方（事業者）からの事情聴取	14
参 考		
・	契約内容等一覧	15
資 料		
1	「高齢者が結んだ自費出版契約等に係る紛争案件」処理経過	16
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	17

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名（女性：80歳代）
相手方（事業者） 1社（出版事業、イベントの企画・運営）

第2 紛争案件の概要

申立人は以前から、定期購読している同人誌に、趣味で詠んだ短歌を度々投稿していた。しかし、これまでに自費出版やイベントでの展示を行った経験はなく、相手方のことは、知らなかった。

平成18年4月、申立人は相手方が同年7月発行の共同作品集への短歌掲載を電話で勧誘され、6万7000円で契約した。

同年6月、申立人は相手方から短歌集の自費出版を言葉巧みに勧誘され、長年にわたり詠み続けてきた短歌を本にして知人などへ配りたいと思うようになり、200万円で契約した。この契約は、その後3回契約変更が行われ、同年9月には450万円となっていた。

同年7月、申立人は相手方から都内で行われるイベントにおいて、相手方が設置したブースに短歌を展示する勧誘を受け、50万4000円で契約した。この契約は、変更内容が不明のまま、同年8月には54万6000円となっていた。

また、同年8月に海外で、9月には都外で行われる別々のイベントに短歌を展示する勧誘を受けたが、いずれも遠隔地であったため、見に行くことができないとして断ったにもかかわらず、2件で177万4500円の契約をしたことになっていた。

申立人は、この他にも雑誌への短歌掲載をするなど、半年のうちに9件、総額1038万7500円の契約をし、既払金額は524万1000円に達していた。
（「参考」参照（15ページ））

高齢で一人暮らしの申立人を時々訪問していた甥は、同年7月頃、申立人の貯蓄が大幅に減少していることに気付いた。そこで、甥が申立人に聞くなどして確認したところ、自費出版のために必要な費用と思い、何が何だかわからないまま、相手方から請求書が届くたびに支払っていたことがわかった。

このため甥は相手方に対し、今後、申立人への勧誘等を行わないように求めた。しかし、その後も相手方による勧誘が続いて契約を重ね、支払いを求められていたことから、申立人は甥に付き添われて同年10月、東京都消費生活総合センターに相談した。申立人は、センターの助言を受け、相手方へ契約解除を通知したところ、これに応じなかったため、同年12月、法定書面不交付によるクーリング・オフを通知したが、これも認めず紛争となった。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

相手方から請求書が届くと、自費出版に必要な費用と思って支払っていた。

すべての契約をクーリング・オフにより解除し、既払金額の全額返還を求めたい。

2 相手方の主張

一連の契約について、申立人からクーリング・オフの通知を受け取ったが、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）には該当しないと認識しており、解約には応じられない。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成19年3月7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19年4月4日の第1回から平成19年8月20日までの7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、紛争処理の基本的考え方について検討した。

第2回部会では、相手方から会社概要、勧誘方法、契約内容及び希望する解決内容について事情聴取を行った。

第3回部会では、申立人から契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、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4回部会では、申立人からの要望、相手方の希望する解決内容等を踏まえ、あっせん案の考え方について検討した。

平成19年6月19日、相手方に対し、あっせん案の考え方等を説明し、意見交換を行った。その結果、相手方から、あっせん案の考え方を受け入れる旨、回答があった。

第5回部会では、これまでの審議内容を踏まえ、具体的なあっせん案の内容を検討し、紛争の当事者双方に対するあっせん案を確定した。また、このあっせん案に基づく考え方で合意書案を確定した。

部会では、あっせん案を紛争の当事者に平成19年7月3日付けの書面で提示し、双方の受諾を得た。

この受諾を受け、平成19年7月19日付けで紛争の当事者間で合意書を取り交わした。

第6回部会では、紛争の当事者間で取り交わされた合意書を確認し、本件の報告内容を検討した。

第7回部会では、本件の報告内容を検討し、決定した。

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した。

2 申立人からの事情聴取

申立人から契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について聴取した。

なお、申立人は高齢のため、記憶が不鮮明な部分もあることから、本件の被害に気が付いた甥からも助言を得て行った。

聴取した内容は、別表1（13ページ）のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

相手方から申立人への勧誘方法や契約内容等の説明を求めるとともに、希望する解決内容について聴取した。

聴取した内容は、別表2（14ページ）のとおりである。

4 合意書

紛争の当事者は、平成19年7月19日付けで本件紛争に係る以下の内容の合意書を取り交わした。

- (1) 申立人と相手方との間で締結されたすべての契約を合意解除し、相手方は申立人に対して受領済の金524万1000円の返還義務があることを確認する。
- (2) 相手方は申立人に対し、前項の金524万1000円を申立人の指定する申立人名義の金融機関口座に、平成19年8月20日までに全額を一括で振込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- (3) 相手方は申立人に納品したすべての物品について、所有権を放棄する。
- (4) 相手方は保管する申立人所有の同人誌16冊について、申立人が指定する方法で、平成19年8月10日までに返還する。なお、返還のための費用は相手方の負担とする。
- (5) 申立人と相手方との間には、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。

第5 報告に当たってのコメント

1 本件取引態様の問題点

本件の申立人は、相手方から、まず共同作品集への短歌の掲載を勧誘されて契約した後に、短歌集の自費出版の勧誘を受けて契約し、さらに、イベントでの展示を勧誘されて、契約している。申立人は、この他にも雑誌への短歌の掲載の契約など、相手方との間に合計で1038万7500円の契約をしている。これらの各契約は、申立人にとっては別個の契約ではなく、すべてが自費出版のために必要な一連の契約であると意識されている。

申立人は、これまで自費出版したいと思ったことはなかったが、相手方から言葉巧みに勧誘されるうちに、それまで書き留めた作品を記念として本にまとめて知人に配ろうと考えようになったのであり、作成冊数はせいぜい100冊程度と認識していたが、実際の契約は1000冊とされていた。

都内のイベントでの展示契約は、54万6000円(当初契約額 50万4000円)の契約代金で、相手方が用意したブースに申立人の短歌が載ったカレンダーとポストカードを展示するというものようである。申立人は相手方から、その他に、海外と都外で行われるイベントでの展示を勧誘されて断っているが、2件で177万4500円の契約をしたことにされている。ただし、この2件については、最終的にはキャンセルされている。

契約書によると、キャンセルされた2つのイベントでの展示うち、ひとつの開催時期は平成18年であり、もうひとつの開催時期は、平成19年である。これらのイベントについては、パンフレットがあるものの、相手方と申立人がどのような権利・義務を有するか具体的な内容は明らかでない。

これらの契約を通じ、本件の取引態様には以下のような問題点があると考えられる。

まず第1に、申立人は、相手方から送付された書面に署名・捺印しているが、その書面には契約内容を具体的に特定する記載がない。例えば、自費出版に関し、契約書には、企画商品名のほかに、「版型 A5正方形」、「頁数 48頁」、「発行部数 1000部」、「価格 450万円(税込)」などの記載があるのみであり、「お客様がこの契約内容に基づきお申し込みされる際には、添付の企画書、要項をよくお読みいただき、十分にご理解いただいた上でお申し込みくださいますようお願いいたします。」との記載があるが、このような企画書・要項は添付されていない。また、契約代金も最初の勧誘の際には200万円と説明されており、申立人も200万円の契約をしたことは記憶しているが、同契約については、その後3度にわたって契約変更がなされ、最終的に450万円の契約となっており、当初勧誘時の2倍以上の契約金額につり上がっている。

契約内容が具体的に特定されていないという問題は、とりわけイベントでの展示契約において顕著である。例えば、都内で行われたイベントでの展示契約の当初契約書では、会場名及び開催日のほかに「数量 カレンダー・ポストカード」、「価格 50万4000円」

といった記載があるのみであり、相手方がなすべき義務の具体的内容が特定されていない。

このように相手方と申立人の権利・義務が特定されておらず、契約変更もなされていることから、例えば、入金済みの代金の100万円のうち、75万円を平成19年6月に行われるイベントでの費用に振り替えるといったことも行われるなど、申立人が支払った代金が相手方のどの部分の債務に対応する代金かがはっきりしないという事態も生じている。

契約は、その契約から発生する効果を望んで締結するものであるから、その契約によってどのような権利を有し、義務を負うかを認識して締結することが必要である。そのためには、契約内容を具体的に特定していなければならない。この点がはっきりしていない場合には、そもそも契約が有効に成立していないと考える余地がある。

第2に、以上のように、本件は、法規の適用以前の契約の一般的法理の観点からも、契約の有効性を問題とすべき事件であるが、それと同時に、本件への具体的な法規の適用という点でも、本件の取引態様にはいくつかの観点から問題点を指摘することができる。詳しくは次の「法律上の問題点」で指摘するが、その概要は以下のようなものである。

すなわち、本件では、特定商取引法が定める法定書面の交付がなく、クーリング・オフの期間が進行していない。したがって、本件では、なおクーリング・オフが可能である（特定商取引法24条、9条）。

また、本件のように債務の特定性に問題がある契約では、申立人が誤認して契約をしていたと見ることができ、消費者契約法による誤認による取消し（消費者契約法4条）が可能である。民法の適用としても、錯誤無効（民法95条）ないし詐欺取消し（民法96条）の可能性もある。

さらに、高齢者で、判断力に年齢相応の衰えが見られ、年金（月6万円）と指圧師としての指圧料（1回5千円）程度の収入しかない申立人を、不必要と言える契約に誘い込んだ相手方の行為態様は、社会的に相当なものではない。申立人の収入や判断能力からすれば、申立人を勧誘したこと自体にも問題がある。これらを考え合わせると、本件各契約は公序良俗に違反して無効である（民法90条）と判断する余地もある。

最初の共同作品集への短歌の掲載は、それ自体は有効な契約であるとも考えられるが、申立人はこの契約によって、本件の一連の契約に誘い込まれたと見ることができる。そのため、この最初の契約も含めて本件各契約の全部が無効になると考えるべきである。

2 法律上の問題点

(1) 民法

本件においては、共同作品集・雑誌への掲載、自費出版、イベントでの展示という、複数の内容の異なる契約が短期間のうちに次々と締結されている。しかし、申立人には、

それらの契約が個別、独立のものではなく、一連のものであって、すべてが自費出版につながるものと認識され、これらに応じることが自費出版のために必要であると考えていたという。

一般に契約は、その中核的な権利義務（その契約から生ずる基本的な権利義務）について合意があることが最低限の成立要件であるが、本件における自費出版以外の個々の契約については、申立人にその権利義務の内容が十分に伝えられないまま、締結行為がされており、契約締結意思が極めて脆弱である。錯誤（95条）をいうまでもなく、特定した内容をもった契約締結の意思表示の存在が疑われる。その場合には契約は不成立となる。確かに、申立人は、相手方から送付された「契約」書面に署名・捺印をしているが、その書面には契約内容を具体的に特定する記載はない。また、申立人は、相手方からの請求（請求書の送付）に対し、振込みをしているが、請求される以上は支払わなくてはならないという一般的な意識のもと全く機械的に請求に応じていたというのであり、これらの事実をもって申立人の確固とした契約締結意思が存在したと認めることはできない。

自費出版についても、3度の契約変更がされているが、申立人はその変更内容を理解しておらず、これらについても契約締結意思、契約内容変更の意思表示があったとは言いがたい。

個々の契約内容についても、中核的な権利義務、特に相手方の債務が何であり、報酬や対価が何に対して支払われるのかは、不透明である。そのことは特に、イベントでの展示関係に顕著である。内容の確定性を欠いて無効ではないかと疑われる。

契約内容が確定できるとしても、上記のとおり、申立人にはその内容が理解できる形で提示されていない。錯誤無効（95条）の主張は十分成り立ち得るであろう。また、相手方が意図的にこれらについて情報を提供しなかった場合や、過失による詐欺を認める見解によれば、詐欺取消し（96条1項）も可能であろう。

本件では、日常生活に支障はないものの、加齢に伴い判断能力に相対的な衰えが見られる高齢者に対し、次々とたたみかける形で、複数の契約の締結をうながし、また、自費出版についても複数回の契約変更により、その都度、より高額の契約へと誘導が行われている。その契約内容は、相手方の役務の内容、対価性のいずれについても不明瞭であり、しかも、申立人は書面によって契約条件を明示されないまま検討できる機会も、後に見直す機会も保障されず、相手方に言われるがまま、書面に署名・捺印している。申立人の生活・経済状況は、手に職があるとはいえ基本的には年金に依拠しており、一連の高額の契約に基づく負担は、その生活・経済状況から楽々と担えるようなものではなく、相手方はそのことも知った上で、一連の勧誘行為を行っている。このような勧誘行為は、高齢者であり年金生活者であって、数百万円にのぼる日常生活向けではない契

約を締結するだけの十分な余裕もない個人に対し、対価性の不透明な契約を、その内容についての十分な情報を提供することなく、短期間のうちに、次々と締結させ、また、より高額な契約へと契約の変更に同意をさせたものであり、公序良俗違反（90条）に該当し得る。また、契約が有効であるとしても契約に基づいて支出した額相当の損害賠償責任も成立し得る（709条）。

(2) 消費者契約法

イベント関係の契約については、「作品の展示」という説明と現実の役務提供の内容とは相当にかけ離れているようであり、そうだとすると、重要な事項について事実と異なることを告げるもの（4条1項1号）として取消しが可能である。また、雑誌への掲載や自費出版、特にその内容変更については、ごく一部分しか契約内容の説明がされておらず、意図的に、よい面、「夢」やイメージにつながる事項のみを伝えて勧誘しているのだとすると不利益事実の不告知（4条2項）の該当性も考えられる。

本件のような、もともと透明性の低い契約について、事業者が勧誘をするにあたっては、その契約内容そのものを明確に提示すること、とりわけ、事業者の役務提供の内容、消費者が支払う報酬や代価との対価性について説明し、書面に固定化して消費者の理解に供することが要請される。事業者の行為規範（3条1項）は、正に、本件のような場合に強く妥当する。3条1項自体は、努力義務であるけれども、本件のような契約の場合には、そこに示された行為規範は義務違反に対する私法上の効果や救済の付与される法的な義務として働き得ると考えるべきである。

(3) 特定商取引法

本件の契約は、多くが電話勧誘の形態をとっており、それ以外では訪問販売の形態をとっているため、特定商取引法の規律の対象形態である。

特定商取引法の規律からみると、本件においては、法定書面の交付がなく（18条、19条、4条、5条）、クーリング・オフ期間が進行していないから、クーリング・オフが可能である（24条、9条）（本件では、申立人はすでに書面によりその意思表示をしている。これに対し、相手方は対応する姿勢を見せておらず、既払金額の返還も行っていない。）。

前記(2)で述べたように、本件において、相手方は、その役務内容について正確な説明を行っておらず、不実告知、重要事項不告知に該当し得る（21条1項・2項、6条1項・2項）ので、それを理由とする意思表示の取消しが可能である（24条の2、9条の2）。

これらの書面交付義務の違反、重要事項の説明義務の違反は罰則の対象となる（72

条1号、70条1号)。

前記(1)で言及しているように、本件において、相手方は、高齢者の判断力の不足に乘じ、次々と契約を締結させるに至っている(省令23条2号、同7条2号)(ここでの「判断力の不足」とは、日常生活に支障のあるような場合に限定されるものではない。また、当該取引類型に要求される判断力が問題であり、本件のような非日常的で、かつ、一般消費者にとって新規性を持ち透明性の低い契約の締結においては、より高度の判断力が問題となる。)。また、これら一連の契約は、申立人に全く馴染みがなく、年金生活者である申立人にとって負担能力に疑問のある高額、生活に不要不急の契約であり、本件の契約の勧誘行為は、「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと」(省令23条3号、同7条3号)に該当することから、行政処分(「指示」)の対象となる(22条3号、7条3号)。

電話勧誘及び訪問販売の形態であり、これらの規律が適用されるためには、指定商品、指定役務に該当する必要がある。まず、イベント関係は、その契約内容が極めて不透明ではあるものの、それが、申立人の作品である短歌をカレンダーやポストカードの形で複製し、配布するとともに、一部を申立人に引き渡しているという点で、政令別表第1の51(地球儀、写真(印刷したものを含む。))並びに書画及び版画の複製品)に該当し得る。また、カレンダーやポストカードを文具ととらえるとすると、同53(シャープペンシル、万年筆、ボールペン、インクスタンド、定規その他これらに類する事務用品、印章及び印肉、アルバム並びに絵画用品)に、美術工芸品ととらえるとすると、同58(絵画、彫刻その他の美術工芸品及びメダルその他の収集品)に該当するとも考えられる。

次に、共同作品集への氏名及び作品の掲載は、政令別表3の16(名簿、人名録その他の書籍(磁気ディスク(これに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物を含む。))をもつて調製するものを含む。)、新聞又は雑誌への氏名、経歴その他の個人に関する情報の掲載若しくは記録又はこれらに掲載され若しくは記録された当該情報の訂正、追加、削除若しくは提供)に該当し得る。同号は、紳士録への掲載や雑誌等への名刺掲載などがもともと想定されるものであるが、本件における特定の短歌と氏名の掲載は、実質において類似しているからである。

最後に、自費出版は、一種の製作物供給契約であり、請負と売買との混合契約であるとみることができるとすれば、そのうちの1つの側面である売買に焦点をあて、政令別表1の50(新聞紙(株式会社又は有限会社の発行するものに限る。))、雑誌、書籍及び地図)への該当性を語る余地はある。もともと、指定はそれぞれの文言に一定の解釈の幅があり、そもそも指定制に対してはその制度意義も疑われていることを加味すれば、契約の一側面をとらえることも十分に可能である。売買契約とみることが困難であると

すれば、それは、印刷・出版という役務提供契約となる。指定役務においては、端的にこのような書籍の印刷・出版は掲げられていない。しかし、本件の自費出版においては、短歌及び氏名の共同作品集への掲載から、勧誘と契約締結行為が始まり、自費出版契約へと至っているものであり、これに、厳格な指定は難しく、ある程度幅をもって解釈されること、指定商品・指定役務制（特定商取引法の適用対象商品・役務を指定し、それ以外は適用対象としないこと）への疑問を併せて考慮するならば、本件の自費出版については政令別表3の16に該当する余地がある。

本件では、半年余りのうちに相当数の契約が締結されているが、26条2項2号・3項2号には該当せず、適用除外とはならない。同条2項2号への該当性が疑われるのは政令8条2号（店舗販売業者又は店舗役務提供事業者が顧客（当該訪問の日前1年間に、当該販売又は役務の提供の事業に関して、取引のあつた者に限る。）に対してその住居を訪問して行う販売又はその住居を訪問して役務提供契約の申込みを受け若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供）及び3号（店舗販売業者以外の販売業者又は店舗役務提供事業者以外の役務提供事業者が継続的取引関係にある顧客（当該訪問の日前1年間に、当該販売又は役務の提供の事業に関して、2以上の訪問につき取引のあつた者に限る。）に対してその住居を訪問して行う販売又はその住居を訪問して役務提供契約の申込みを受け若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供）である。2号及び3号において取引の実績が基礎とされているのは「これらの態様であれば過去の取引実績により信頼関係が形成され、問題を惹き起こすことはないと考えられるため」である（平成18年1月30日付け通達「特定商取引に関する法律等の施行について」法26条関係）。本件では、そのような信頼関係の形成の事実は認められない。

また、3号の「継続的取引関係」については、これらの類型が「通常購入者又は役務の提供を受ける者の利益を損なうおそれがないと認められる取引類型であり、そもそも日常生活の中に支障なく定着していることが求められ」、3号において「『継続的取引関係にある』との要件により、かかる要請を担保している」のであり、「日常生活の中に支障なく定着しているとは言えない取引関係は、この類型から排除されると解されるべきである。したがって、例えば冷静に検討する時間も与えられずに次々と短期間に住宅リフォーム契約を結ばされるようないわゆる次々販売が行われた場合、『継続的取引関係にある』とは認められない」とされている（同通達）。本件の一連の契約をもって「継続的取引関係にある」と言えないことは明らかである。

次に、26条3項2号についても、「販売業者又は役務提供事業者が継続的取引関係にある顧客（当該勧誘の日前1年間に、当該販売又は役務の提供の事業に関して、2以上の取引のあつた者に限る。）に対して電話をかけ、その電話において行う売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘により、当該売買契約の申込みを郵便等（法第2

条第2項に規定する郵便等をいう。以下この条において同じ。)により受け、若しくは当該売買契約を郵便等により締結して行う販売又は当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、若しくは当該役務提供契約を郵便等により締結して行う役務の提供」(政令10条)でなければならず、ここでも「継続的取引関係にある」といえないのは明らかであるから、これに該当する余地はない。

(4) 東京都消費生活条例

本件における相手方の行為については、すでに述べた事情により、次のとおり東京都消費生活条例及び同条例施行規則(ともに平成18年改正前)にも違反する。

不実告知・情報提供義務違反(25条1項1号)、知識・判断力不足に乗じた契約勧誘、それによる十分な意思形成のないままの契約勧誘(2号)、信義誠実原則に反する不利益契約の締結(3号)、クーリング・オフ等による既払金額返還債務の不履行(6号)。

取引に関する重要な情報の不提供(規則6条2号)、重要事項の不実告知(同6条3号)、消費者の取引に関する知識・判断力の不足に乗じて、取引の内容等について必要な説明をしないまま、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる(同7条7号)、消費者の返済能力・支払能力を超えた契約(同8条7号)、クーリング・オフによる返還債務の拒絶、遅延(同11条6号)。

3 あっせん案の考え方について

相手方は、同人誌に投稿する程度の活動しかしていなかった申立人に、「先生、先生」と言葉巧みに接近し、「夢」を見させるような状況を作り出して、契約内容が具体的に特定していない、しかも申立人にとって不必要と言える契約を次々とさせており、その問題性は大きい。

申立人に交付された契約書面には、相手方がなすべき義務の具体的内容が特定されておらず、契約が有効に成立していないと考える余地がある。よって、本件各契約は、契約法の一般的な考え方から見て無効ないし取消し得るものである。

また、特定商取引法の適用についても、電話勧誘や訪問販売の形態をとっており、同法の指定商品・指定役務にはある程度の幅をもって運用されるべきであることから、本件はクーリング・オフが可能である。

このように本件各契約の全部が無効であるとする、申立人は相手方から納品された作品集などの物品を返還する義務を負うことになる(民法703条)が、契約がクーリング・オフされた場合には、無理由の契約解消を定めた法の趣旨を徹底させるため、商品の原状回復費用は事業者の負担とされている(特定商取引法24条4項、9条4項)。したがっ

て、本件において申立人がクーリング・オフ権を行使したならば、相手方は納品した物品を自己の費用で引き取らなければならない。

また、役務・権利についてクーリング・オフ権が行使された場合には、事業者は不当利得返還請求ができないとされている（特定商取引法24条5項、9条5項）。

これらの点にかんがみ、相手方は、申立人に納品した作品集などの物品の所有権を放棄した。

本件あっせん案は、このような理由に基づいて、相手方は申立人が支払った代金の全額を返還すべきことに加えて、相手方は申立人に納品したすべての物品について所有権を放棄すること、及び相手方はその保管する申立人所有の同人誌16冊を返還することを確認したものである。

なお、相手方からは本件契約の問題性を認識し、今後これを改めるとの意向が示された。

4 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

本件は、電話勧誘、訪問販売により共同作品集及びこれを契機とした自費出版、雑誌への掲載、イベントでの展示など対価性が不透明で、生活に不要不急の契約を次々とさせるという契約形態である。また、申立人は高齢者であり判断力に年齢相応の衰えが現れ、主として年金収入での生活者である。自費出版は、出版した本がほとんど売れないのに1000冊からの出版の企画であること、イベントへの参加も短歌が載ったカレンダーとポストカードを展示配布するものようであり申立人にとって意味がなく、見返りが無い。

本件のように、各契約はそれ自体の具体的内容が不明瞭であり、高齢の消費者に抱かせた「夢」と事業者の業務の「現実」との格差がある契約はトラブルとなりやすい。

事業者は消費者に対し、訪問販売、電話勧誘ともに、契約内容を十分に説明し、契約についての書面などで理解させて、契約を締結しないと、消費者にとって不意打ちとなり、クーリング・オフなどによる契約解消が問題とされる。これは、特定商取引法による無理由のクーリング・オフに該当するかどうかという問題となる。のみならず、消費者契約法4条の契約取消し、民法による錯誤（95条）、詐欺（96条）、公序良俗違反（90条）などにより、契約解消を主張されるおそれがある。これらはいわば、消費者を保護するルール（秩序）となっていることから、特定商取引法が適用されるかどうかにかんして多少の疑問があっても、同法に定める申込書面（18条、4条）、契約書面（19条、5条）を消費者に提示して勧誘、契約させる必要があると理解すべきである。もし、同法の申込書面、契約書面を提示しないで契約した場合、同法によるクーリング・オフ期間が進行していないから、クーリング・オフ権を行使できるほか、民法もしくは消費者契約法による契約の解消が問題とされることになる。それ故に、事業者は、本件のよ

うな契約形態の取引をする場合、このような消費者を保護する各法のルールを守るのももとより、本件のような、もともと透明性の低い契約について、事業者が勧誘をするにあたっては、その契約内容そのものを明確に提示すること、とりわけ事業者の役務の内容、消費者が支払う報酬や代価との対価性について説明し、書面に固定化して消費者の理解に供することが要請されることを認識し、消費者とのトラブルにならないようにしてもらいたい。

(2) 消費者に対して

本件では、電話勧誘、訪問販売により、自費出版及びこれに関連するイベントでの展示契約をさせられたケースであるが、自費出版は、楽しい「夢」であっても多くは本が売れないこと、これらを事業とする会社があり、会社の収益となり、このような契約に関連して、トラブルとなることも多いという現実がある。

消費者は、勧誘された場合、自分は何を目的にして、どのような契約をしたのかを十二分に認識した上で契約すべきである。契約の概要や契約内容についての十分な説明と書面の交付を受けないで、契約をした場合、トラブルとなることを自覚してもらいたい。各種の消費者保護法を待つのではなく、自ら十分な対応をしないと自費出版やイベントでの展示といった今回のケースに限らず思いがけない出費となり、損害となりかねない。

悪質な事業者は、高齢者の加齢に伴う身体能力や判断力の低下を見越して、理解が不十分でも言葉巧みに高額な商品やサービスなどを売り込んで来る。こうしたことは、高齢者自身が注意するのはもとより、家族や隣人、ホームヘルパーなど、高齢者の生活を身近で支える人々が、小さな変化を見落とさないよう日頃から注意していることが被害の拡大や防止に大いに役立つということを認識してほしい。

(3) 行政に対して

自費出版など透明性の低い契約形態は、最近多く見られる商法であり、本件のように消費者に思わぬ被害が発生しているとみられる。とりわけ、高齢者を対象としたケースもあることから、高齢者とその生活を身近で支える人々に向け、今後とも十分な広報活動が必要である。

また、本件のような契約形態では、特定商取引法の指定商品、指定役務、指定権利を個別に指定する方式では、消費者トラブルに対応するとき、適用できるかどうかの問題となる。このため、指定方式ではなく、原則としてすべての商品、役務、権利に適用することとし、適用の除外を指定する方式に転換されることが望まれる。

申立人（消費者）からの事情聴取

項 目	内 容
契 約	<p>商品：短歌の共同作品集への掲載、自費出版、雑誌への掲載、イベントでの展示</p> <p>契約金額：10,387,500円（9件） 既払金額：5,241,000円</p>
経 緯	<p>以前から趣味で短歌を詠んでおり、同人誌に投稿していた。相手方のことは、勧誘されるまで知らなかった。</p> <p>平成18年4月、共同作品集へ短歌を掲載する契約をしたことになっていたが、覚えはない。</p> <p>平成18年6月、自費出版の契約をしたが、勧誘されるまで、自分の短歌を本にしたいと思ったことはなかった。</p> <p>自費出版は、100冊のつもりが、1000冊（うち700冊は書店販売用）となっていた。書店で販売するような短歌は作っていないし、本当は、親しい友人に配るのに20冊もあればと考えていた。</p> <p>自費出版は、200万円で契約したが、契約変更を了承した覚えはないのに、いつの間にか3回契約変更されて450万円となっていた。</p> <p>平成18年6月、雑誌『甲号』に短歌と青年時代の回想を掲載する契約をしたことになっていたが、覚えはない。</p> <p>平成18年7月、雑誌『乙号』に評論家との対談を掲載する契約をしたことになっていたが、覚えはない。</p> <p>平成18年7月、雑誌『乙号』の評論家との対談を契約解除した後、同誌へ短歌特集を掲載する契約をしたことになっていたが、覚えはない。</p> <p>平成18年8月、都内で行われるイベントでの展示を約50万円で契約した。後日、短歌の載ったカレンダーとポストカードが相手方から届いたが、展示内容や方法の説明は受けていない。</p> <p>平成18年8月、海外で行われるイベントでの展示は、見に行くことが出来ないとして断ったにもかかわらず契約したことであった。</p> <p>平成18年9月、都外で行われるイベントでの展示は、遠隔地のため見に行くことが出来ないとして断ったにもかかわらず契約したことであった。</p> <p>相手方から請求書が届くたびに「自費出版に必要な費用なので、支払わなくては」と思い、内容を確認せず支払った。</p> <p>申立人の甥は、申立人の貯蓄が大幅に減少していることから被害に気付き、申立人に対して支払いをやめるように助言した。</p> <p>また、甥は、相手方に問い合わせたとき「申立人は納得して契約している」と言われたが、だまされて契約していると思い、相手方に勧誘しないように求めた。しかし、2、3日後に相手方が申立人宅を訪問し、新たな契約をさせていることがわかった。</p> <p>甥は、記憶力の低下している高齢者をうまく利用して、次から次へと契約させたことは納得できないとして、平成18年10月17日に契約解除の通知を代筆して送付した。</p> <p>平成18年12月11日にクーリング・オフを通知した。</p>
希望する解決	<p>契約を解除し、全額の返還を求めたい。</p>

別表 2

相手方（事業者）からの事情聴取

項 目	内 容
契約状況 ・経緯	<p>勧誘方法は、99%が電話であり、申立人への最初の勧誘も電話で行い、共同作品集を契約した。</p> <p>平成18年6月、自費出版を電話で勧誘し、契約した。</p> <p>平成18年6月、雑誌『甲号』を電話で勧誘し、契約した。</p> <p>契約及び契約変更の際は、契約書類一式を渡している。</p> <p>各契約の支払回数と金額は、申立人と相談して決めた。</p> <p>自費出版は、費用がかかっても自分の好きな本にしたいという、申立人の意向により、契約変更した。</p> <p>平成18年7月、申立人の甥から電話で、申立人との契約のうち、自費出版以外（雑誌『甲号』及び『乙号』）を解除して欲しいとの申出があった。</p> <p>2日後、申立人宅を初めて訪問し、契約継続の意思を確認したところ、雑誌『乙号』へ評論家との対談を掲載する契約を解除したいとの申出があった。そこで、新たに同誌での短歌特集を勧誘し、契約した。さらに、都内で行われるイベントでの展示も勧誘し、契約した。</p> <p>都内のイベントでの展示は、スペースに限りがあるため、申立人の短歌を印刷したポストカードを展示する形式となった。ポストカードは、作家や作品を知ってもらうために実施した来場者アンケートの回答者へ配布した。</p> <p>各地のイベントでの展示を勧誘したのは、会場で行う展示作品のアンケート結果を申立人へ伝えることで、今後の作品制作に役立ててもらうためである。</p> <p>平成18年10月、雑誌『乙号』での短歌特集の契約を解除し、新たに同誌への短歌掲載を契約した。</p> <p>平成18年10月19日に、甥が代筆し、申立人が署名した契約解除の通知が届いたので、申立人に電話し、契約継続の意思があることを確認した。</p> <p>平成18年12月12日にクーリング・オフの通知が届いた。</p> <p>契約書面や営業方針など改善しなくてはいけない部分があることは認識している。</p>
希望する 解 決	<p>委員会が示した解決方法に従う。</p>

契約内容等一覧

	契約項目		主な契約内容		契約年月		契約金額	既払金額	履行状況	備考
1	共同作品集		短歌掲載(1頁、5首) 評論付き		契約	平成18年4月	67,000円	67,000円	済	
2	自費出版		32頁、100~120首掲載 1000冊制作(うち700冊を 市販、300冊を申立人へ納品)		当初契約	平成18年6月	(2,000,000円)	3,000,000円	未	
			48頁に変更 評論と翻訳付きに変更 紙質変更		第1回 契約変更	平成18年7月	(2,800,000円)			
			判型変更 紙質変更		第2回 契約変更	平成18年8月	(3,700,000円)			
			装丁変更(金箔押し) 紙質変更		第3回 契約変更	平成18年9月	4,500,000円			
3	雑誌	甲号	短歌の掲載(1頁、2首) 青年時代の回想付き		契約	平成18年6月	250,000円	250,000円	済	
4			評論家との対談を掲載(6頁)		契約	平成18年7月	2,000,000円	0円	未	
5		乙号	短歌特集(4頁)		契約	平成18年7月	1,000,000円	(1,000,000円)	未	入金後、契約解除により6に 25万円、9に75万円振替
6			短歌の掲載(1頁、1首)		契約	平成18年10月	250,000円	250,000円	済	
7	イベント での展示	都内	短歌を印刷したポストカード(1 種類、1首)とカレンダー(1種 類、1首)の展示		当初契約	平成18年7月	(504,000円)	546,000円	済	
					契約変更	平成18年8月	546,000円			
8		海外	平成18年開催		契約	平成18年8月	462,000円	115,500円	未	
9	都外	平成19年開催		契約	平成18年9月	1,312,500円	1,012,500円	未	5から振替えた75万円を含 む	
合 計							10,387,500円	5,241,000円		

資料 1

「高齢者が結んだ自費出版契約等に係る紛争」処理経緯

年月日	会議名等	内 容
平成19年 3月 7日	【付託】	・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19年 4月 4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19年 4月23日	第2回 あっせん・調停部会	・相手方からの事情聴取
平成19年 5月16日	第3回 あっせん・調停部会	・申立人からの事情聴取
平成19年 6月 5日	第4回 あっせん・調停部会	・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討・確定
平成19年 6月19日	(意見交換会)	・相手方にあっせん案の考え方等を示し、 意見交換
平成19年 7月 2日	第5回 あっせん・調停部会	・あっせん案の検討・確定 ・合意書案の確定
平成19年 7月 3日	(あっせん案の提示)	・あっせん案を当事者双方に提示 (その後、双方受諾)
平成19年 7月19日	(合意)	・合意書の取り交わし
平成19年 8月 8日	第6回 あっせん・調停部会	・報告書の内容を検討
平成19年 8月20日	第7回 あっせん・調停部会	・報告書の内容を検討・確定
平成19年 10月15日	【報告】	・知事への報告

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員（20名）

平成19年10月15日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(12名)
淡路 剛久	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長
沖野 眞巳	一橋大学大学院法学研究科教授	本件あつせん ・調停部会委員
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	
鹿野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
北河 隆之	弁護士・琉球大学法科大学院教授	
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 ・調停部会長
桜井 健夫	弁護士	
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	会長代理
米川 長平	弁護士	本件あつせん ・調停部会委員
消費者委員		(4名)
有田 芳子	主婦連合会 環境部長	本件あつせん ・調停部会委員
藤栄 薫	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
内藤 裕子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
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	
事業者委員		(4名)
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	本件あつせん ・調停部会委員
平畑 文興	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	
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	