

個品割賦購入あっせん契約（小学生用  
学習教材）における紛争事件

# 報 告 書

昭和56年10月15日

東京都消費者被害救済委員会

## 目 次

第 1	紛争解決の審議経過及び結果について .....	1
第 2	個品割賦購入あっせん契約（小学生用学習教材） における紛争について .....	2
I	当事者の表示 .....	2
II	紛争の概要 .....	2
(1)	申立人の主張 .....	2
(2)	相手方 B 社の主張 .....	3
(3)	相手方 C 社の主張 .....	4
III	あっせん部会の審議状況 .....	6
IV	あっせん内容 .....	6
V	あっせん成立に当たっての部会のコメント .....	7
< 参考資料 >		
1.	東京都消費者被害救済委員会審議経過 .....	12
2.	同 あっせん部会審議経過 .....	13
3.	東京都消費者被害救済委員会委員名簿 .....	15

## 第1 紛争解決の審議経過及び結果について

東京都消費者被害救済委員会は、昭和56年3月27日付55生消安救第26号をもって知事から付託された本件紛争を速やかに解決するため、直ちに学識経験者委員3名、消費者委員1名、事業者委員1名をもって構成するあっせん部会を設け、あっせんによる解決を図った。

あっせん部会は、昭和56年4月15日の第1回部会以降6回の部会を開催し、この間、紛争当事者から事情聴取をするとともに、各々の当事者から任意に提出された各種契約書等に基づき、紛争内容について慎重に審議した。

そして、同年9月26日開催の第7回あっせん部会において紛争当事者に対し、部会の見解及びあっせん案を提示し、これにより本件紛争を解決するよう求めたところ、紛争当事者はこれに同意し、あっせんが成立した。

当委員会は、同年10月15日、あっせん部会から本件の処理経過及び結果について報告を受け、これを了承した。

## 第2 個品割賦購入あっせん契約（小学生用学習教材）における紛争について

### I 当事者の表示

申立人	A
相手方	B社（販売会社）
相手方	C社（信販会社）

### II 紛争の概要

#### (1) 申立人の主張

① 昭和53年3月19日、相手方B社のセールスマンDが申立人の自宅を訪問し、小学生用学習教材（以下「教材」という。）の購入をすすめた。

その際、当該セールスマンは、教材を購入すれば当社は、子供が自発的に勉強するように仕向けるのが仕事であるから、親が子供に対し「勉強しなさい等」とはいわないで欲しい旨、説明するとともに、子供が勉強しなければ当社から、申立人の子供に電話で勉強するようにすすめるし、それでも勉強しないようならば申立人の自宅に当社より指導員を派遣し個別指導を行う旨説明した。申立人の妻は、そのようなシステムであるならばよかろうと思ひ、当該セールスマンに教材購入申込金3,000円を支払い購入契約をした。

② 前記申込金を支払った翌日（3月20日）前記セールスマンが申立人宅を再訪し、相手方C社宛の「クレジットお申込みの内容」なる書面を持参し、教材購入代金の分割払による金額、支払期日、方法を説明し申立人の妻に前記書面への署名押印を求めたので、申立人の妻は申立人名を記入し、押印した。

しかし、申立人の妻は、前記書面の裏面に記載してある各約定については一切説明されていないし、又、同人も購入代金の単なる分割払の意識しかなかった。

③ 購入契約申込後、約1ヶ月経過してから、教材が相手方B社から申立人へ送付され、これとあい前後して相手方C社から申立人に教材を購入

したか否かの確認の電話があり、購入した旨を伝えた。

- ④ 申立人は、教材分割購入代金170,240円のうち、59,740円を7回にわたり分割自動振替方式で相手方C社に支払った。
- ⑤ 申立人は、三ヶ月の教材取扱い研修期間の経過後、相手方B社が教材購入の際、約束した申立人宅へ指導員を派遣し個別指導をするとの約束を履行しないので、相手方B社に対し再三にわたり電話でその履行を要求した。

しかし、相手方B社は、そのような制度はない等の理由で全く約束を履行しないので、しかたなく申立人は、相手方C社に対する教材購入代金の残額110,500円の支払を停止した。その後、相手方C社から残金支払の催告をされた際にも申立人は、相手方C社の社員に電話で支払停止の事情を説明したが、相手方B社が個別指導をしないということと相手方C社とは関係ないから残代金を支払って欲しいというのみであった。

- ⑥ 申立人は、相手方C社宛の「クレジットお申込みの内容」なる書面の法律的意味並びに相手方B社と相手方C社との関連性の説明も受けていない。

申立人は、本件について単に教材購入代金の分割払の意識しか有せず、従って、相手方C社に対しても教材購入契約上の債務不履行を理由に対抗しうるものと考えている。

## (2) 相手方B社の主張

- ① 当社の当時のセールスマンが申立人宅を訪問し、教材購入を勧誘し、申立人主張の日時頃申込金3,000円を申立人から受領し右教材の販売契約が成立したことは認める。但し教材の販売に関し各家庭に指導員を派遣して個別指導をするようなことは実施していないし、又、そのようなことを口実に教材の販売をすることは認めていない。従って、セールスマンがそのようなことを云う筈がない。
- ② 申立人の教材購入申込の翌日、当社のセールスマンが相手方C社宛の「クレジットお申込みの内容」なる書面を申立人宅に持参し、その書面に分割払のために必要とする事項を記入したうえ、申立人名義を申立人

の妻に署名、押印して貰ったことは認める。

なお、その書面の法律的意味又は相手方〇社と当社との関係等をセールスマンが申立人の妻に説明したか否かは当該セールスマンが退職しているため確認していない。しかし、申立人の妻が自ら署名押印しており、相当期間内に何らの問合せもないところからすれば、その書面の中に記載されている各規定をよく読み理解していた筈である。

- ③ 当社は、申立人に対し教材販売契約に基づき、当該教材を送付した。

相手方〇社が申立人に電話したことは認めるが、その電話の具体的内容は知らない。

- ④ 教材の販売代金152,000円を申立人が分割して支払う場合にその総額が170,240円となることは認めるが、そのうち申立人が相手方〇社に既にいくら支払ったかは知らない。

- ⑤ 前述の如く、当社が教材購入者の家庭に指導員を派遣して個別指導することはしていない。

申立人が相手方〇社の残代金の支払を停止した事実は知らない。

- ⑥ 当社と相手方〇社との関係は当社が申立人に対して有する教材代金債権の譲渡に伴う譲渡人と譲受人の関係である。

なお、教材の所有権は、申立人が購入代金を完済するまで相手方〇社にある。

### (3) 相手方〇社の主張

- ① 相手方B社のセールスマンが各家庭を訪問し、教材を販売していることは認めるが、その具体的販売状況については知らない。

- ② 相手方B社が教材を販売するに際し、その購入者が購入代金の分割払を希望する場合には、当社の立て替え払方式を利用できるように相手方B社のセールスマンが教材と共に当社宛の「クレジットお申込みの内容」なる書面を持参している、本件の場合申立人が教材の購入に際し、上記書面の必要個所に記入並びに署名押印しており、その控えを1部申立人も所持しているから、申立人はその書面の記載内容を十分理解している筈である。

なお、相手方B社のセールスマンが申立人に対し、本件書面についてのどのように説明したかは知らない。

- ③ 当社が申立人の信用調査をすると共に、前記書面に記載されている内容について申立人に電話で確認し、特に申立人と相手方B社と当社の三者関係をよく説明し、申立人もこれを理解した。
- ④ 申立人は、当社が立替払いした教材購入代金152,000円とその手数料18,240円の合計額170,240円のうち、既に59,740円を当社に支払済みであることは認める。
- ⑤ 前記教材購入代金の残額110,500円の支払が、いまだ当社になされていないことは認めるが、相手方B社が教材販売に際していかなる債務を負担したか、又それら債務の履行状況については知らない。仮りに、それらの債務につき不履行の状況にあっても、立替金払に伴う分割金の支払債務の履行は別個独立になされるべきであり、このことについては、申立人の当社宛「クレジットお申込みの内容」なる書面に明確に記載されている。
- ⑥ 相手方B社と当社との間には基本契約が存在しており、その概要は、
  - (ア) 商品購入希望者のうち、信用調査を経て当社の承認する者に当社の定めた契約書を使用して商品の販売を行う。
  - (イ) 当社は、相手方B社の販売した販売代金を買主に代って立替払をする。
  - (ウ) 相手方B社は、当社に対し現金販売価格に対する一定割合の手数料を支払う。
  - (エ) 当社は、買主の支払遅延、支払不能等の事由をもって相手方B社に対する支払を免れえないし、相手方B社が販売した商品に関するクレームについては、相手方B社において処理し当社に迷惑をかけないものであり、申立人と当社との契約は、申立人が相手方B社に負担する教材購入代金の立替払の委託契約である。

なお、立替払に伴う手数料(アドオン方式年7.2%の金利)を立替金と共に申立人が当社に支払う旨、の契約が成立している。従って、

当社は申立人に対し、これら立替金等の残額110,500円を支払うよう要求する。

- ⑦ 当社は、申立人に対し上記立替金等の残額の支払を求めて、昭和〇〇年〇月〇〇日〇〇簡易裁判所へ訴えを提起し、当該訴訟は、現在上記裁判所に係属している〔昭和〇〇年〇第〇〇号〕。

### Ⅲ あっせん部会の審議状況

当あっせん部会は、昭和56年3月27日本委員会より付託された前記当事者間の表記紛争案件について4月15日、5月15日、6月12日、7月17日、同月25日及び9月11日の6回にわたってあっせん部会を開催し、その間、申立人の妻E、相手方B社のF、G、相手方C社のH、I、J及び顧問弁護士のKの各氏から事情聴取すると共に、各々の当事者から任意に提出された各種契約書等に基づき慎重に審議検討した。

その結果、各当事者の主張はⅡに要約したようなものであることが明らかになったが、申立人と相手方兩名の主張の間には重要な点について隔たりが見られ、且つ、相手方C社においては、すでに裁判所に対して支払請求の訴訟を提起している事実もあるので円満な解決は必ずしも容易でないと考えられた。

しかるところ、各当事者、特に相手方B社は事情聴取の過程において、当部会から説明した問題点、あるいはそれぞれの相手の立場、事情に対してよく理解を示し、熟慮の結果、あっせんによる解決に同意するとの態度を示すに至った。

そこで、当部会は、各当事者の希望を考慮しつつ次に示すあっせん案を作成し、各当事者に提示したところ、全員の同意が得られたので、ここにあっせんが成立した。当部会としては、各当事者の良識ある協力を評価し、紛争が円満に解決したことを喜びとするところである。

### Ⅳ あっせんの内容

- (1) 申立人及び相手方兩名は、本あっせん成立により、本件に関する販売契



約並びに信用供与契約（クレジット契約）を各々合意解約する。

- (2) 相手方兩名は、連帯して申立人に対し、本あっせん成立後遅滞なく金50,000円を支払う。
- (3) 申立人は、相手方B社に対し、前項(2)の金員の受領と引き替えに申立人が保管している小学生用学習教材一式を現状のまま引渡す。
- (4) 相手方C社は、申立人に対してなした〇〇簡易裁判所昭和〇〇年(イ)第〇〇号立替金請求事件を本あっせん成立後遅滞なく取下げるものとし、申立人は、上記訴えの取下げに同意する。
- (5) 相手方B社及び相手方C社は、相互に本あっせん成立後遅滞なく本件に関する清算を行う。
- (6) 申立人及び相手方兩名は、相互にその余の請求権を放棄し、申立人と相手方兩名の間には、本あっせんの各条項以外には何らの債権債務が存在しないことを確認する。

#### V あっせん成立に当たりの部会のコメント

本件紛争については、上記のように各当事者の互譲により円満な解決を見ることができたが、本件に類似した紛争は他にも多発しており、同様の問題が将来において生じないようにするためにも、あっせんの際して当部会として感じた次の諸点を附言しておくことは無駄ではないであろうと考える。

- (1) 本件紛争の発端が学習教材の訪問販売に際してのセールスマンの言動にあったことは明らかである。

そこで、学習用教材の商品としての特色を考察しておく必要がある。そもそも、子供を持つ親としては、可能な限り子供が勉学に励み、自ら有する才能を伸してやろうと常に考えている。そこで、第一に、この親の心理がときにはうまく利用され、その学習用教材を購入し使用すれば子供に対する教育上の欲求を満足させうるものと安易に思い込まれるということが生じやすい。第二に、この子供を持つ親の心境と訪問販売におけるセールスマンの説得方法とが相乗作用を来し、商品の有する特性の強調—その特性が本当にその子供にマッチして、効果を上げうるかどうか—よりは、

商品を購入した場合の付随的特典、若しくはアフターサービスが強調され（ときとして、それがいわゆるオバートークとなる。）、これらが商品購入の動機づけとなる場合が少なくない。そして、更にはそれらが、単なる動機づけにとどまらず商品販売契約の一部になっているとみざるを得ない場合が多いと考えられる。

以上のことから、まず、購入者たる消費者に対しては、セールスマンの述べた事柄が商品販売契約の内容なのかどうかを慎重に吟味する態度を要望したい。もし内容となりうるものであればそれを契約書面の中に明記させるというような注意も望まれるし、アフターサービスの不履行が商品購入後の代金の支払にどのように影響するかというような点についても自ら十分に確認すべきであろう。

他方、訪問販売会社においても、セールスマンの言動については十分に責任をとるとともに、消費者をして商品の特性が需要—この場合は子供の教育—に十分適合しているかを判断させる努力を尽すべきであることが指摘できよう。

## (2) 訪問販売契約と信用供与契約（いわゆるクレジット契約）の関係について

① 最近の訪問販売は、商品販売契約とクレジット契約とがセットになって結ばれるのが殆んど全部である、といってよいであろう。従って、訪問販売をめぐるトラブルにクレジット問題が絡んでくることも非常に多くなっている。なかでも、消費者側を悩ませている事態は、クレジット会社が、販売上のクレームがあっても、これとは無関係だとの立場を強調して、立替金の返済を執拗に要求してくることである。

② 訪問販売とクレジット契約のセット関係は、次のように分析することができる。

(ア) 訪問販売会社は、事前に、特定のクレジット会社と基本的な契約を締結している。

従って両会社間には継続的な関係、しかも、実質的には資金供給の関係が存在すると考えられる。

(イ) 商品販売契約書とクレジット申込書は一連の用紙で同時に作成できるように組み合わされており、セールスマンが、訪問販売と同時にクレジットの申込みを勧誘する。

(ウ) 従って、消費者は、代金を一括現金で支払する以外には、当該訪問販売会社が切により提携しているクレジット会社を利用しなければならず、これを分離して消費者が独自にクレジット会社を選択することはまずありえない。

これに反して、クレジット会社は、消費者の申込みを独自の調査により諾否する権利を保留している。

(エ) 商品販売契約は、クレジット会社の承認があってクレジット契約が成立したとき、完全に成立するものとされている。

(オ) クレジット会社が代金を訪問販売会社に支払うと商品の所有権はクレジット会社が持つことになる。

(カ) しかるに、クレジット会社は、商品販売契約上のクレームをクレジット会社に対して主張できないとするいわゆる抗弁権の切断（又は免責条項）を定めている。

本件の場合は、「商品の瑕疵、故障等については一切購入者と販売店との間で処理し、購入者はこれを理由に当社に対する支払を怠ることはないものとします。」とうたっている。

しかし、この条項をセールスマンが消費者に十分説明することは一場上期待できないし、又、実際殆んど説明はされていないと考えられる。従って、消費者は単に商品代金の分割払としか考えていないことになるのも当然といえよう。

以上のようなことを総合すると、訪問販売とセットされたクレジット契約は、本来、訪問販売会社が独自の資本力を持つことなくして活用しうる販売拡張の手段として利用され、あわせて、クレジット会社においても顧客の獲得として歓迎しているものであって、両契約は一体不可分の関係にあるものである。然るに、契約構成上は、〔訪問販売会社と消費者間の商品販売契約〕と〔消費者とクレジット会社間のクレジット契

約]に分離されてしまっている。

これによって、訪問販売会社とクレジット会社は、ともに前記販売拡張及び資金供給の目的を達した上に、さらに商品販売契約上のクレームによって販売代金の支払を停止される不利益を回避できるわけである。一方、ひとり消費者のみが、クレジット会社ないしクレジットの条件を選択できないとか商品販売契約上のクレームをクレジット会社に主張できない等の不利な立場に立たされているものである。

③ そこで、この問題については、以下のような基本的観点を明確にして、これに対処すべきであろう。

(ア) 商品販売契約とクレジット契約は分離しているとみるべきではなく、一体不可分の関係にあるとみるべきである。

(イ) 従って、前項②の(カ)で言及した抗弁権の切断に関する条項の効力をそのまま認めることは疑問である。その効力は、精々、昭和55年7月14日、通商産業省がその内容を有用と認めた全国信販協会作成の「個品割賦購入あっせん契約標準約款(改訂案)」の定めるつぎのような条項の範囲内に止めるのが妥当である。

#### 個品割賦購入あっせん契約標準約款(改訂案)

— 抜すい —

#### 8. (商品の瑕疵担保責任等)

(1) 商品の瑕疵故障等については、一切購入者と販売店との間で処理し、購入者はこれを理由に当社に対する支払いを拒むことはないものとします。

但し、購入者において商品の瑕疵または商品引渡しの遅延が購入目的を達することができない程度に重大であって、購入者がある状況を説明した書面(資料がある場合は資料添付のこと)を当社に提出し、その状況が客観的に見て相当な場合にはこの限りではありません。

(2) 前項但し書きの場合、当社は残存する立替払債権を商品の所

有権と共に表記販売店に譲渡するものとし、購入者は販売店との間で支払義務の有無及び支払方法等につき協議するものとし購入者は前項但し書の支払拒絶理由が解消されるまでの間販売店に対する支払いを拒むことができるものとし、

(3) 契約が購入者にとって商行為となる場合は、前第一項但し書きの規定は適用されないものとし、

(ウ) 但し、上記改訂案によっても、この種のトラブルは必ずしも十分に解決されるとはいえない。通商産業省をはじめ関係当局が前記事情を十分に把握され、より強力な行政指導さらには立法措置により、訪問販売におけるクレジット契約のあり方について消費者の立場に立った解決を図られるよう要望したい。

〔 参 考 資 料 〕

1. 東京都消費者被害救済委員会審議経過

回数	開催日	審議内容
第1回	56年 3月27日 (金)	<p>1. 知事から付託された個品割賦購入あっせん契約（小学生用学習教材）における紛争事案について審議</p> <p>2. 委員会に上記紛争事案の処理のため「あっせん部会」を設置</p> <p>○ あっせん部会の構成（委員5名）</p> <p>部会長 清 水 誠（学識経験者委員）</p> <p>委員 野 村 宏 治（ " " ）</p> <p>" 上 村 正 二（ " " ）</p> <p>" 並 木 良（消費者委員）</p> <p>" 渡 辺 和 美（事業者委員）</p>
第2回	56年10月15日 (木)	<p>1. 個品割賦購入あっせん契約（小学生用学習教材）における紛争事案のうち、申立人Aに係る事案についてあっせん部会の報告を受け内容等について審議</p> <p>2. あっせん部会からの報告、提案を了承</p>

2. あっせん部会審議経過

回数	開催日	審議内容
第1回	昭和56年 4月15日 (水)	申立人から事情聴取 (出席者) 申立人の妻 E
第2回	昭和56年 5月15日 (金)	相手方兩名から事情聴取(第1回) (出席者) B 社 取締役顧問 F 管理部課長代理 G C 社 営業第三課長 H 営業部管理課主任 I
第3回	昭和56年6月12日(金)	} あっせん内容等について審議
第4回	昭和56年7月17日(金)	
第5回	昭和56年7月25日(土)	
第6回	昭和56年 9月11日 (金)	相手方兩名から事情聴取(第2回) (出席者) C 社 東京支社長 J 同 営業第三課長 H 同 顧問弁護士 K B 社 管理部課長代理 G
第7回	昭和56年 9月26日 (土)	1. 部会からあっせん案を紛争当事者に提示 2. 紛争当事者あっせん案に合意 3. あっせん部会委員の立合いのもとに紛争当事者協定書に調印

回数	開催日	審議内容
第7回	昭和56年 9月26日	<p>(出席者)</p> <p>申立人の妻 E</p> <p>B 社</p> <p>管理部課長代理 G</p> <p>C 社</p> <p>東京支社長 J</p> <p>営業第三課長 H</p> <p>顧問弁護士 K</p>



3. 東京都消費者被害救済委員会名簿

◎ 会長      ○ 会長代理

	氏 名	現 職	今 回 の あっせん部会
学識経験者委員	◎高 柳 信 一	東京大学社会科学研究所教授(行政法)	
	○清 水 誠	東京都立大学法学部長(民法)	部 会 長
	正 田 彬	慶応義塾大学産業研究所教授(経済法)	
	野 村 宏 治	弁護士(第一東京弁護士会所属)	委 員
	上 村 正 二	弁護士(東京弁護士会所属)	委 員
消費者委員	中 村 紀 伊	主婦連合会副会長	
	並 木 良	東京都地域婦人団体連盟副会長	委 員
	和歌森 玉 枝	東京都地域消費者団体連絡会中央委員	
事業者委員	渡 辺 和 美	東京都商工会議所国民生活委員会委員長	委 員
	菅 谷 頼 道	東京都中小企業団体中央会専務理事	
	田 村 市 郎	東京都商工会連合会専務理事	

<参 考>

部 会 ( 3 部会 )

- あっせん部会……事件ごとに会長の指名する学識経験者、消費者、事業者の三者委員をもって構成
- 調 停 部 会……学識経験者委員全員をもって構成
- 訴訟援助部会……学識経験者委員全員をもって構成