

# 絵画（版画等）の販売に係る紛争案件

## 報 告 書

（東京都消費者被害救済委員会）

平成10年 2 月



東京都生活文化局

# は し が き

本書は、平成10年2月20日に東京都消費者被害救済委員会から提出された「絵画（版画等）の販売に係る紛争案件」についての報告書を関係各位の参考に供するため発行したものです。

広くご活用願えれば幸いです。

平成10年2月

東京都生活文化局

平成10年2月20日

東京都知事  
青島幸男殿

東京都消費者被害救済委員会  
会長 正田 彬

「絵画（版画等）の販売に係る紛争案件」の処理結果  
について（報告）

平成9年10月31日付9消総調第371号により、紛争処理の付託を受けた標記案件につき、本委員会の処理を終了したので、その経過及び結果を下記のとおり報告いたします。

記

「絵画（版画等）の販売に係る紛争案件報告書」に記載のとおり。

# 目 次

第1	紛争の概要	1
1	紛争案件	1
2	紛争の当事者	1
3	案件の概要	1
4	当事者双方の主張	1
第2	審議経過と結果	2
1	あっせん部会の処理	2
2	両当事者からの事情聴取	3
3	あっせん案と確認書の提示	3
	【あっせん案】	3
	【確認書】	4
4	あっせん案の提示結果と確認書の取り交わし	5
第3	解決にあたっての委員会コメント	5
1	本件事案の解決について	5
2	訪問販売による契約の締結と無条件解約ないしは無条件申込撤回 (クーリング・オフ) について (補足的意見)	6
(1)	購入契約締結時点ないしは購入申込時点における無条件解約な いしは無条件申込撤回 (クーリング・オフ) の告知について	7
(2)	与信申込に伴う信販会社の確認と無条件解約ないしは無条件申 込撤回 (クーリング・オフ) の告知について	8
(3)	後日商品が配送される場合の無条件解約ないしは無条件申込撤 回 (クーリング・オフ) 制度について	8
	資料	
1	「絵画 (版画等) の販売に係る紛争案件」の処理経過	11
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿及び本件処理におけるあっせん 部会委員名簿	12

## 第1 紛争の概要

### 1 紛争案件

絵画（版画等）の販売に係る紛争

### 2 紛争の当事者

#### (1) 申立人（消費者）

絵画（版画等）の購入者 2名

#### (2) 相手方（事業者）

版画・水彩画・パステル画等の販売会社

### 3 案件の概要

本件販売会社は、主として若年層を対象に絵画（主にリトグラフ、シルクスクリーン）を展示販売している事業者であり、主な集客手段として展示会場前での勧誘・誘導や電話による呼び出し、ダイレクトメール等を用いている。

本事案は、展示会場前で販売員から誘いを受け、買う意思はなく絵画を鑑賞するだけのつもりで入場した消費者や、以前、絵を購入した当該事業者から電話で呼び出された消費者が、長時間、強引な勧誘を受け、絵画のクレジット購入契約を結んでしまったが、高額で支払いが困難等の事由から、事業者は無条件解約（クーリング・オフ）制度による解約の申し入れをしたところ、事業者はこれに応ぜず、高額な解約損料を請求するなどにより紛争となったものである。

20歳代前半の若者を中心に、このような展示販売による版画を中心とした絵画の販売に係る相談・苦情が東京都消費生活総合センター等に多数寄せられており、当総合センター等で改善要請を行ってきたが、近年、相談・苦情は増加傾向にあり、都民生活に著しく影響を及ぼすおそれが出てきている。

これらの紛争の公正かつ迅速な解決を図り、その成果を今後の同種被害の防止・救済に役立てるため、本件が本委員会に付託された。

### 4 当事者双方の主張

#### (1) 申立人（消費者）の主な主張

- ① 展示場の前で勧誘を受け、見るだけの軽い気持ちで入場した結果、4時間にわたり担当者から強く勧められたので契約したが、翌日、高額であること、絵が大きいことなどから電話で解約したい旨を伝えた。しか

し、担当者から「返品できるから、絵が届いてから決めたらどうか」と言われた。20日程後に絵が届いたので、よく考えたがやはり、高額であるし、絵も大きすぎるので、解約をしたいと思い、センターへ相談し、解約申し入れ書面を提出した。

その後のセンターのあっせんに対して、事業者は解約損料を払えば解約に応じると言っているが、契約の翌日の解約申し入れを認め、無条件解約をしてほしい。

- ② 以前に絵を購入した事業者から、会いたいからと展示会の会場へ電話で呼び出され、買うつもりはなく出向いたところ、強引な勧誘に負けて350万円の絵を契約した。5日ぐらい後、高額で支払えないので、

電話で解約の申し入れをしたら、「担当者に伝える」と言われたので解約できたと思っていた。しかし、その翌日、担当者から「製作者に注文したから解約できない。50万円値引きする」と説得され、別の信販会社のクレジット申込書に、書き直しと署名をさせられた。

その後、1か月近くの間よく考えたが、やはり高額で支払いも困難なので、消費者センターに相談し、解約申し入れ書面を提出（信販会社には抗弁書も）した後、同センター立会いで事業者と話し合ったが、無条件解約（クーリング・オフ）制度による解約は認められず、解約損料を支払えば解約するという。

契約後8日以内に解約の申し入れをしているのだから、無条件解約をしてほしい。

## (2) 相手方（事業者）の主な主張

- ① 無条件解約（クーリング・オフ）制度による解約は認められない。
- ② 解約する場合は、応分の解約損料を請求する。

## 第2 審議経過と結果

### 1 あっせん部会の処理

平成9年10月31日、東京都知事から、前記第1の紛争の概要に記した案件の解決につき付託を受けた本委員会は、あっせん部会において紛争の解決を図ることとした。

平成9年11月20日、第1回あっせん部会を開催し、その後、あっせん部会での迅速な処理をめざし、平成10年1月21日まで、4回の部会を開き、当事者双方から事情聴取を行うとともに、その他の情報を収集し分析して、事実関

係の把握に努め、検討を重ねた。

## 2 両当事者からの事情聴取

### (1) 申立人

申立人2名より委員会事務局で聞き取り、とりまとめた資料を参考に、第2回あっせん部会（平成9年11月26日）において、申立人2名から、次の事項について具体的な状況を聴取した。

- ① 勧誘時の状況
- ② 契約の締結及びクレジットの申込み時の状況
- ③ 無条件解約（クーリング・オフ）制度についての告知の有無
- ④ 商品内容及び契約金額等
- ⑤ 商品の到着の有無
- ⑥ 解約を申し入れた際の事業者の対応
- ⑦ 解約を希望する理由

### (2) 相手方（事業者）

第2回あっせん部会（平成9年11月26日）において、事業者から次の事項について聴取した。

- ① 本件対応への事業者の基本的な考え方
- ② 版画等の販売方法、販売の現況等
- ③ 自主的な無条件解約（クーリング・オフ）制度等
- ④ 商品内容（版画の種類等）
- ⑤ 購入申込み及びクレジット契約締結時の状況
- ⑥ 無条件解約（クーリング・オフ）制度による解約など解約申し入れに対する事業者の対応
- ⑦ 苦情処理の体制

## 3 あっせん案と確認書の提示

あっせん部会は、当事者双方からの事情聴取、収集した資料等をもとに慎重に審議し、平成9年12月19日に、次のような内容のあっせん案を提示するとともに、相手方事業者と東京都消費者被害救済委員会との確認書も併せて提示した。

### 【あっせん案】

相手方事業者と申立人2名とは「絵画（版画等）の販売に係る紛争」案件について、東京都消費者被害救済委員会のあっせんにより、次の事項で解決することで合意する。

(1) 申立人Aとの合意内容

- ① 相手方事業者は、申立人Aとの間で平成9年8月10日に締結した絵画の売買契約が申立人の解約申し入れによって、平成9年8月11日に、無条件で解約されたことを認める。
- ② 相手方事業者は、申立人が信販会社に支払った金銭114,000円については、全額返金する。返金は、合意の日から10日以内に、申立人の預金口座に振り込む方法で行い、振り込みに係る手数料は相手方事業者が負担する。
- ③ 申立人が保管中の商品（絵画）については、相手方事業者に返還する。返還までの間は、申立人は善良な管理者の注意をもって保管する。
- ④ 相手方事業者は、申立人が保管中の商品（絵画）をできるかぎり速やかに引き取る。
- ⑤ 申立人と信販会社間の債権債務関係については、相手方事業者が責任を持って処理する。
- ⑥ 申立人と相手方事業者とは、本売買契約をめぐって、本あっせん案に示した事項以外には何らの債権債務も存在しないことを相互に確認する。
- ⑦ 上記②、④及び⑤の履行については、東京都消費者被害救済委員会事務局において、確認する。

(2) 申立人Bとの合意内容

- ① 相手方事業者は、申立人Bとの間で、平成9年5月3日に締結した絵画の売買契約が、申立人の解約申し入れによって、平成9年5月7日ないし平成9年5月8日に、無条件で解約されたことを認める。
- ② 申立人と信販会社間の債権債務関係については、相手方事業者が責任を持って処理する。
- ③ 申立人と相手方事業者とは、本売買契約をめぐって、本あっせん案に示した事項以外には何らの債権債務も存在しないことを相互に確認する。
- ④ 上記②の履行については、東京都消費者被害救済委員会事務局において、確認する。

**【確認書】**

東京都消費者被害救済委員会と相手方事業者（以下、甲社という。）は、付託紛争案件以外の消費者と甲社間の、今後の紛争防止と紛争解決の促進とを目的として、以下の事項について確認する。

- (1) 甲社は、甲社と消費者の間の契約については、契約後8日以内であれば、クーリング・オフ（無条件解約・無条件申込み撤回）が可能であることと、その方法とを記載した書面を、契約締結前に消費者に交付して、説明を行



う。

- (2) 甲社は、消費者からクーリング・オフの申し入れがあった場合には、電話等口頭で行われた場合を含めて、直ちにそれに応じる。
- (3) 甲社は、消費者からのクーリング・オフの申し入れがあった場合には、販売担当者ではなく専門部署で対応し、その申し入れを撤回させるための説得を行わない。

#### 4 あっせん案の提示結果と確認書の取り交わし

申立人（消費者）2名及び相手方（事業者）は、平成9年12月22日までに、あっせん案を受諾し、平成10年1月21日に、合意書を取り交わした。

また、東京都消費者被害救済委員会と相手方事業者は、同日付けで、併せて確認書の取り交わしを行った。

### 第3 解決にあたっての委員会コメント

#### 1 本件事案の解決について

本件は、本委員会あっせん部会のあっせん案を、申立人及び相手方事業者が受諾したことによって解決することができた。また、相手方事業者は、本件類似事案の防止と紛争が発生した場合の処理方法についてのあっせん部会の提案を了承し、本委員会との間で確認書を交わすことになったことも、今後の紛争防止と解決の促進と同時に、業界における慣行を形成する契機ともなると考えられる。

本件あっせん案についての基本的な考え方は、次のとおりである。

まず、本件で取り上げた事案は、公道において申立人を絵画の展示場に誘導した行為、および絵画の販売を目的とすることを示さずに、電話で申立人に絵画の展覧会への来場を勧誘した行為によって、申立人らが絵画の展示・販売場に赴いたことから、あっせん部会は、この行為を訪問販売等に関する法律（以下「訪問販売法」という）第2条1項2号にいう訪問販売に該当する行為と判断し、そのことは、相手方事業者も認めているところである。また、申立人らによれば、1名は当該絵画の購入契約書に署名した日の翌日に販売員に対して電話で、また1名は購入契約書に署名した日の4～5日後に販売員に対して電話で、いずれも解約を申し入れており、この事実についても、相手方事業者が認めているところである。

以上のような事実を前提として、あっせん部会としては、電話による解約の申し入れであっても、少なくとも相手方事業者がその事実を認めた場合に

は、訪問販売法にもとづく無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の制度にもとづく行為として判断すべきであると考えた。電話・口頭による解約ないしは申込撤回の告知であっても、その事実が立証されている場合には、訪問販売法にもとづく無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の告知として考えるべきことについては、本委員会における昭和54年12月24日付報告書において明らかにし、またその後、裁判所（福岡高裁平成6年8月31日判決）においても認められているところである。

以上の考え方にもとづいて、相手方事業者に、本契約について無条件の解約を求めるあっせん案を提示し、これを相手方事業者が受け入れたことにより、前記のような両当事者間の合意に達したものである。

なお、本件における事情聴取をとおして、本件においても訪問販売法にもとづく無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）についての記載が購入契約書ないしは購入申込書にあるものの、消費者が購入契約ないしは購入申込の時点で、本契約ないし本申込が、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の対象となることを認識（承知）していなかったものと認められることから、この制度について、購入契約締結前ないしは購入申込前に、少なくとも口頭で消費者に告知することの必要性が痛感された。この点について、相手方事業者の見解があっせん部会の見解と一致し、今後は購入契約締結後ないしは購入申込後8日以内であれば無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）が可能であることと、その方法とを記載した書面を購入契約前ないしは購入申込前に消費者に交付し、口頭による説明を行なうこととする意向が明らかにされている。また、電話による解約の申し入れについては、書面による場合と同様に取扱うとともに、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の申し入れがあった場合には、販売担当者ではなく、そのための専門部署で対応し、その申し入れを撤回させるための説得は行わない旨の意思表示が行われた。本委員会としては、相手方事業者と以上の3点についての合意を明らかにするため、本委員会との間で確認書を取り交わすことを提案し、相手方事業者の同意を得たので、これを締結することとした。

## 2 訪問販売による契約の締結と無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）について（補足的意見）

本件と関係して、本委員会としては、訪問販売が行われた場合の契約締結および解約について、基本的な観点から問題点を指摘して、関係者の理解と対応を得たいと考えるので、以下で若干の点についての見解を明らかにする。

(1) 購入契約締結時点ないしは購入申込時点における無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の告知について

訪問販売により購入契約の締結ないしは購入の申込が行われる場合には、購入契約書ないしは購入申込書（与信申込書がこれらを兼ねる場合を含む）に、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）についての記載が行われているのが一般的である。しかしながら、購入契約書ないしは購入申込書（与信申込書がこれらを兼ねる場合を含む）に、消費者の記名・押印を求める場合には、消費者が予期していなかった契約の締結ないしは申込に合意するまでの過程で疲労しており、他面、一種の興奮状態にあること、また、わが国の社会的環境によって、一般市民が契約の締結に不慣れであることなどもあって、書面をよく読まず、またよく理解しないまま、販売員の説明のみを根拠に、記名・押印することが少なくないのが実情といえる。他方、販売業者の側は、これら購入契約ないしは購入申込（与信申込がこれらを兼ねている場合を含む）の構造について、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の制度を含めて十分理解しているのが実情である。

これらのことを前提とすると、販売業者が消費者に当該契約書ないしは申込書に記名・押印を求める場合には、消費者がよく理解できるように、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の制度を記載した書面を手交するとともに、それを十分説明したうえで、当該契約書ないしは申込書に記名・押印を求めるべきこととすることが、公平の原則に合致すると考えられる。

不動産取引においては、契約前に、契約書とは別に、宅地建物取引主任者が、購入者に、取引する物件についての一定の重要事項を記載した書面である重要事項説明書を交付し、それを説明した後、この説明書に、説明書を受領のうえ説明を受けた旨を確認する消費者の記名・押印をさせることを義務づけることによって、不動産取引をめぐるトラブルが激減したという事実がある。このことを参考として、これに対応する制度を、訪問販売における購入契約締結時ないしは購入申込時（与信申込がこれらを兼ねている場合を含む）における無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の制度に取り入れるべきであると考え。すなわち、訪問販売業者が消費者に購入契約書ないしは購入申込書（与信申込書がこれらを兼ねる場合を含む）の記名・押印を求める際には、事前に、購入契約書ないしは購入申込書（与信申込書がこれらを兼ねる場合を含む）とは別に、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）制度について記

載した書面を手交するとともにこれを説明し、消費者が説明を受けたことを確認するために、消費者の記名・押印を必要とすることを制度化すべきである。

また、このほかにも、購入契約書ないしは購入申込書に、切り取り式の無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）申し入れ用紙あるいは無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）申し入れ用の葉書を添付させ、その用紙あるいは葉書を発送すれば無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）が成立するとすることも、一つの方法であると考えられる。

(2) 与信申込に伴う信販会社の確認と無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の告知について

訪問販売を行う販売業者の多くは、信販会社と提携して、クレジット契約によって商品・サービス等を消費者に販売しており、販売業者との購入契約の締結後に、信販会社から、消費者に対して、購入事実の確認についての電話による問い合わせが行われているのが一般的である。このクレジット契約と購入契約・購入申込との関係については、消費者にとって極めて理解しがたいことになっており、これを消費者が理解しやすいように改めることも必要であると考えられるが、少なくとも、信販会社による問い合わせにおいて、消費者に無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）を行う意思があるかについての確認を行うべきであると考えられる。与信申込書が購入契約書ないしは購入申込書を兼ねている事実、その書面に無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）についての記載が行われている事実から考えれば、信販会社は、少なくとも消費者の購入意思に変更がないことの確認を得ることが必要であり、消費者に購入意思のないことが判明した場合には、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の制度についての説明を行うべきであると考えられる。

(3) 後日商品が配送される場合の無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）制度について

訪問販売法第6条にもとづく無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の制度は、消費者が購入契約書ないしは購入申込書を受領した日から8日以内に行うことが定められている。これらの書面の交付と同時に当該商品が引き渡された場合については、この原則が妥当すると考えられる。しかしながら、これらの書面が交付された後に、別個

に当該商品が配送される場合には、問題が残ることになる。とくに、購入契約・購入申込と与信申込とが同一の書面に組み込まれている書面による申込の場合には、消費者が、この書面に記名・押印しただけでは、真に契約を締結したと意識したとすることは困難である。このことは、信販会社が与信を拒否したことにより売買契約が成立せず、商品が配送されないという場合も考えられ、消費者が不安定な地位に置かれていることを考えれば明らかである。与信申込を伴わない場合でも、一般に、消費者が訪問販売員の勧誘に負けて、十分に考える余裕もなく購入契約書ないしは購入申込書（与信申込書がこれらを兼ねる場合を含む）に記名・押印する場合も少なくないことなどの訪問販売の特殊性が認められること、および、商品自体についても、販売員の説明のみにもとづいた判断であって、当該商品が自らの希望に合致するか否かの点検が行われていないことなどから、消費者は、商品が配送されてはじめてそれを確認することができるといわなければならない。

このような事情を前提とすれば、契約締結・契約申込（与信申込がこれを兼ねる場合を含む）が行われた後に、商品が別個に配送される場合については、当該商品が消費者の手元に到着した時点から、無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の期間が開始されることが妥当である。このことによって、消費者による無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の意思表示を回避するために、故意に商品の配送を遅らせるなどの事態を防止することにもなると考えられる。無条件解約ないしは無条件申込撤回（クーリング・オフ）の起算時点について、商品が別途配送される場合には、商品が消費者の手元に到着した時点とするように改める法改正が必要であると考えられる。

## 〈資 料〉

- 1 「絵画（版画等）の販売に係る紛争案件」の処理経過
- 2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

「絵画（版画等）の販売に係る紛争案件」の処理経過

開催年月日	会議名	審議内容等
9・10・31	委員会（総会）	紛争案件の処理を知事から委員会に委託 ・申立人 消費者 2名 ・相手方 事業者（版画・水彩画・パステル画等の販売会社）
9・11・20	第1回あっせん部会	処理方針の審議、消費者及び事業者の関係資料の検討
9・11・26	第2回あっせん部会	申立人（消費者）2名及び事業者からの事情聴取等
9・12・16	第3回あっせん部会	紛争のあっせん案及び委員会と事業者との確認書内容の検討・決定、並びに報告書（案）の検討 （9・12・19 提示 消費者・事業者受託）
10・1・21	第4回あっせん部会	報告書（案）審議
10・2・20	委員会（総会）	報告書（案）審議のうえ決定（処理終了）
10・2・20		知事へ「委員会報告書」を提出

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員 (18名)

(50音順)

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(10名)
淡路 剛久	立教大学法学部教授	
飯島 紀昭	成蹊大学法学部教授	
飯山 雄次	千葉工業大学研究所教授	
上村 正二	弁護士(東京弁護士会所属)	
清水 誠	神奈川大学法学部教授	会長代理
正田 彬	神奈川大学短期大学部教授	会長
高野 真人	弁護士(東京弁護士会所属)	
野村 宏治	弁護士(第一東京弁護士会所属)	H10. 1. 9 退任
益子 邦洋	日本医科大学救急医学科助教授	
升田 純	弁護士(第一東京弁護士会所属)	H10. 1.10 就任
松本 恒雄	一橋大学法学部教授	
消費者委員		(4名)
池山 恭子	東京都生活協同組合連合会 理事	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
中村 紀伊	主婦連合会 参与	
原 早苗	消費科学連合会 事務局次長	
事業者委員		(4名)
伊藤 和夫	東京商工会議所 常議員	H10. 1.10 就任
千本松政義	日本工業団体連合会 理事	
塚田 大	東京都商工会連合会 専務理事	
本庄 正則	東京商工会議所 常議員	H10. 1. 9 退任
吉川 弘二	東京都中小企業団体中央会 副会長	



本件処理におけるあっせん部会委員名簿

委員 (6名)

(50音順)

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(4名)
淡路 剛久	立教大学法学部教授	
上村 正二	弁護士(東京弁護士会所属)	
正田 彬	神奈川県立短期大学部教授	あっせん部会長
松本 恒雄	一橋大学法学部教授	
消費者委員		(1名)
中村 紀伊	主婦連合会 参与	
事業者委員		(1名)
吉川 弘二	東京都中小企業団体中央会 副会長	