

エステティックサロン『アロマベール』  
倒産に係る信販会社との紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成14年3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付属機関」である東京都消費者被害救済委員会を設置しております。

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り消費生活上の被害を受けた旨の申出があると、その内容によって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、知事は、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、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に役立てていただくことにより、他の被害の救済や被害の未然防止のために影響をもたらしています。

この報告書は、平成13年7月24日に知事から委員会に解決のための処理を付託した「エステティックサロン『アロマベール』倒産に係る信販会社との紛争」の、委員会における処理の経過と結果について、平成14年3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14年3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	
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	4
3	事業者からの事情聴取	6
4	合意書	9
第5	報告にあたってのコメント	12

## 資料

- 1 「エステティックサロン『アロマベール』倒産に係る信販会社との紛争案件」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） 4名（A、B、C、D）  
相手方（事業者） 2社（信販会社甲、信販会社乙）

## 第2 紛争案件の概要

（有）オフィス・ケنز（以下「販社」という。）は、エステティックサロン「アロマベール」でアロマセラピーエステ（以下「エステ」という。）を行う事業者であったが、平成12年8月に事実上倒産した。

倒産後、申立人らは、当該販社の代理人弁護士から「販社が事実上倒産し、顧客に対して役務の提供ができなくなった。割賦販売法30条の4の規定によりクレジットの支払を拒否できる場合があるため、クレジットを利用している顧客は、信販会社に支払停止の抗弁書を出し、今後の支払をストップするように。」との通知を受けた。このため、申立人らは同年9月、倒産による役務の不提供を理由とする支払停止の抗弁書を相手方事業者である信販会社甲又は乙に提出し、支払いを止めた。

その後、信販会社からの請求がなかったため、申立人らはこの件は終了したと思っていた。しかし、平成13年4月から6月にかけて、信販会社は突然「当社とのクレジット契約は、エステという役務提供契約を対象とするものではなく化粧品等の商品売買契約を対象としているので、支払停止の抗弁の主張は認められない。」として、申立人らに対して支払請求を再開した。

このため、申立人らは、信販会社の請求に納得がいかず、東京都消費生活総合センターに相談し、東京都消費者被害救済委員会への付託を希望した。

## 第3 当事者の主張

東京都消費生活総合センターにおける双方の主張は以下のとおりである。

### 1 申立人（消費者）の主張

本件の契約は、エステの継続的役務提供契約を対象とするクレジット契約（以下「本件契約」という。）であり、支払停止の抗弁書を提出したことにより終了したと考えていた。半年以上もたつての信販会社の請求は心外であり、不当である。今後の支払はしたくない。

### 2 相手方（事業者）の主張

〔信販会社甲〕

申立人A、B、Dとの間で結んだ契約は、エステの継続的役務提供契約を

対象とするクレジット契約ではない。加盟店契約もクレジット契約も化粧品の商品売買契約を対象とするものであるので、支払停止の抗弁の主張は認められない。遅延損害金は請求しないので、残債務を折半する形で支払ってほしい。

また申立人Cとの間で結んだ契約は、超音波マッサージ機ではなく化粧品の売買契約を対象とするクレジット契約である。いずれにせよ申立人Cには残債務全額を支払ってほしい。

〔信販会社乙〕

本件契約は、エステを対象とするクレジット契約でなく、補正下着の売買契約であるので、支払停止の抗弁には理由がない。遅延損害金を含め、現時点（平成13年4月）までの残債務全額を支払ってほしい。

## 第4 委員会の処理

### 1 処理の経過と結果

本紛争案件は、平成13年7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、同日の総会において、その処理をあっせん・調停部会に委ねることを決定した。

あっせん・調停部会（以下「部会」という。）は、平成13年7月31日以降12回にわたって部会を開催し、その間、各申立人及び相手方事業者からの事情聴取により事実関係の把握に努めるとともに、それぞれの当事者から提出された契約書等の関連書類に基づいて慎重に審議を行い、解決の方向を検討した。

事情聴取においては、後記2、3のとおり、各申立人と相手方事業者の主張の間に、本件契約が継続的役務提供契約を対象とするものであるか、商品売買契約を対象とするものであるかについて著しい認識の相違があり、それに対する責任がどちらにあるべきかについて、互いの主張に相当な隔たりがあった。

そこで部会では、販社の債務整理を担当した代理人弁護士に質問状を送り、販社と申立人らが結んだ契約等の内容について調査を行った。その結果、当該契約がエステの役務提供契約であることを確認するとともに、申立人らのエステ利用回数を把握することができた。

○申立人Aのエステの契約上の利用回数（以下「契約回数」という。）は12回。エステを利用した回数（以下「利用回数」という。）は7回。

○申立人Bの契約回数は12回＋サービスチケット1回分。利用回数9回。

○申立人Cの契約回数は24回（但し他の契約から推認）。利用回数8回程度（申立人Cの事情聴取から推認）。

○申立人Dの契約回数は12回＋サービスチケット1回分。利用回数は8回。

部会では、以上の調査を踏まえて審議を重ね、本紛争の事実関係を次のとおり確認した。

(1) 申立人らのエステに係るクレジット契約と一体となった契約書面の商品名は、販社の店員が記入しており、またその際、申立人らは店員の説明で「商品でなければクレジットは組めない」あるいは「役務であっても通常商品名を書くものだ」などと言われて、これを信用して契約に至ったものである。

(2) 相手方事業者からの与信のための電話確認において、申立人らは本件契約が「化粧品」等の商品売買契約であることを肯定している。しかし、これは申立人らが販社から、クレジット契約では「エステ」を「化粧品」とするのが当然であるかのごとき説明をされ、また内容について詳しく詮索せずに肯定するように言い含められたため、申立人らがそれを鵜呑みにして回答するに至ったものである。申立人のうち1名は、信販会社甲に商品ではないと伝えたが、さほど重要なことだとは思わず強く主張はしていない。

(3) 当該紛争のうち最も早い申立人Cの契約が平成10年1月になされていることから、販社は遅くとも同年同月には港区の南青山の店でエステを営業していた。

(4) 信販会社甲は平成9年12月から、同乙社は平成10年2月から、販社と加盟店契約を結んでおり、定期的に加盟店を訪れ契約書の回収や財務状況のチェック、クレジット対象商品の追加契約を結ぶなど販社との継続的な連携関係があり、販社の中心業務がエステであって、その顧客（消費者）との間のクレジット契約の対象となるものも商品ではなく役務（エステ）であると知り得べき立場にあった。

エステを含む特定継続的役務に関しては、平成11年10月22日に改正訪問販売法（現：特定商取引に関する法律）及び改正割賦販売法が施行され、エステを含む特定継続的役務4業種（店舗での契約も該当）においてクレジットを利用している場合に信販会社に対する抗弁の接続が認められ、また販社には契約書面及び概要書面の交付が義務づけられるなど規制が強化されている。

部会では、このような法改正の趣旨を踏まえた上、上述の確認事実に基づき申立人及び相手方事業者の責任のあり方を公正に評価する解決のあるべき姿を検討した。その結果、本件紛争にかかるクレジット契約の清算にあたっては、形式的なクレジット総額ではなく、申立人らが利用したエステの回数を清算の基本に据えるべきとの結論に至った。

そして、平成13年12月14日及び平成14年2月18日に信販会社甲に対して、また平成13年12月14日に信販会社乙に対して、部会において解決の考え方を説明するとともにあっせん案を提示したところ、両社ともあっせん受諾

の意向を表明し、後記「4 合意書」記載の条件で各申立人と相手方事業者らとの間で合意が成立することにより、本案件は解決した。

## 2 申立人からの事情聴取

平成13年9月5日の第2回部会において申立人3名（B、C、D）から、また部会の指示により、同年9月26日事務局において申立人Aから、販社と契約したときの状況等について事情聴取を行った。

### (1) 販社と契約したときの状況

- ① 平成10年1月に申立人C、平成11年11月に申立人B、同年12月に申立人A、Dは、路上配布の体験チケット付チラシを見るなどして店を訪れた。アロマオイルによる全身マッサージを受け、エステが体や美容によい、チケットを1枚サービスする（申立人B、D）等の説明を受けて、即日契約することを決めた。
- ② 店の店員に、商品名にしないとローンが通らない、商品名を書くのが当然などと説明され、あるいはまったく何の説明もされぬままクレジット契約を結んだ。
- ③ 店員からエステとクレジットの契約が一体の書面となっている白紙のクレジット申込書を渡され、申立人らが住所、氏名、口座番号を記入した後、店員が金額や商品名（化粧品または保正下着）等を記入した。この際、店員は当店の商品は「補正下着」ではなく「保正下着」であると説明した。
- ④ 申立人らは、クレジット契約が初めてだったなどの理由から、店員が書いたのだからそんなものかと思い、違和感を覚えなかった。
- ⑤ 申立人らは、③のクレジット契約書以外に契約の内容がわかる書面等は一切受け取っていない。
- ⑥ 申立人らは、エステ契約であるため（後に別途超音波マッサージ機を購入した申立人Cを除いて）商品は受け取っていない。
- ⑦ 申立人Cは、電話で勧誘を受け店に出向いた。店では体験施術を受けた後に店員から「このままでは体がもっと悪くなる」などと言われた。以前から体調が悪く医者診察も受けたが回復していないこともあり、店員の「一生面倒をみる」という言葉で契約を決めた。クレジット契約では、当時学生であったが、店員に学生を社員と記入することや、アルバイトによる年収を多く書くことを指示された。
- ⑧ 申立人A及びBはエステ契約日の翌日、申立人Dは契約日の1週間後に、信販会社甲から電話確認を受けた。申立人C（信販会社乙との契約）については確認日は不明である。申立人A、C及びDは、電話で商品名等

を言われて「契約しましたね」等と聴かれた際「はい」と答えた。申立人B一人が「化粧品ではない」と信販会社甲に伝えた。

## (2) エステの利用状況

- ① 申立人A, B, Dは、販社が事実上倒産に至るまでの間、ほぼ毎月1回のペースで店のエステの施術を受けた。
- ② 申立人Cは契約から1～2か月内に2、3回程度の施術を受けているうちに体調が悪化して店に行けなくなった。契約から半年ほどたったころ、店から申立人の様子を聴く電話があり、申立人Cが体調が悪くて店にいけないと話すと、超音波マッサージ機なら家でもできると購入を勧められた。このため、平成10年7月超音波マッサージ機の購入を決めた。信販会社乙からの電話確認は翌日に受けた。その後、マッサージ機の専用化粧品（これがないとマッサージ機は利用できない）を購入するためなどで数回店を訪れた。
- ③ 申立人らは、契約書面や概要書面にあたるものは一切受けとっていないため、契約の単価が、サービス内容を基準に決められているのか、時間を基準に決められているのかが、はっきりわからなかった。
- ④ 申立人A, B, Dは利用チケットを自分で所持し管理していたが、契約時期が最も早い申立人Cはチケットを渡されず、店が利用カードを保管・管理していた。

## (3) 倒産を知った経緯と交渉の状況

- ① 平成12年8月頃、販社から申立人ら（申立人A, B, D）に店をたたむため清算したい旨の連絡があり、申立人らが出向いたところ、店側は申立人らに信販会社と清算する等と説明して清算金額を記入した書面に記名、捺印させ、チケットを回収した。このときの書面を申立人らは受け取っていない。
- ② 平成12年9月、販社の債務整理を担当する代理人弁護士から、倒産と信販会社への支払いに抗弁できる場合がある旨の通知を受けたため、信販会社へ抗弁書を送付し支払いを止めた。申立人らは、これでこの件は終わったと思った。

## (4) 信販会社への支払と督促の状況

- ① 信販会社甲にかかる申立人らの口座振替（引落とし）は平成12年9月から止まった。信販会社乙にかかる申立人Cの口座振替は平成12年9月に一旦止まったが、同年11月にまた引落された。信販会社乙は11月の引落としが過誤であることを認め、その分を申立人Cに返還した。その後、紛争が発生するまでの間、申立人らは信販会社からの請求は受けていない。
- ② 平成13年4月に突然信販会社乙から申立人Cに対し、契約は商品売買契



約であり抗弁に理由は無いとして、現時点までの残債務及び遅延損害金の支払を要求する督促状が送達されてきた。また、同年5月から6月にかけて信販会社甲から申立人A、B、Dに、信販会社乙と同じ理由で残債務の全額支払を要求する督促状が送達されてきた。

#### (5) 希望する解決

- ① クレジット契約書上で役務を商品とすることに重大な問題があることに気づかず契約してしまったことは、不注意だったと思うが、実態は商品売買契約ではなく役務提供契約である。
- ② 信販会社は、契約した申立人の信用情報を調べるのだから、販社のことも十分調べてほしい。
- ③ エステを利用した分は支払うつもりはあるが、それ以上は支払いたくない(申立人A、B、D)。今後の支払は一切したくない(申立人C)。

### 3 事業者からの事情聴取

平成13年9月28日の第3回部会において信販会社甲から、同年9月28日第3回及び同年10月12日第4回部会において信販会社乙から、販社との加盟店契約及び加盟店管理に係わる事実関係等について事情聴取を行った。

#### 3-1 信販会社甲

##### (1) 加盟店契約及び加盟店管理に係わる事実関係及び経緯

- ① 平成9年12月、販社と取扱商品を「補正下着」と「化粧品」とする加盟店契約を結んだ。その際、サロンと事務所とが兼用になっている店を訪問し、販売方法、年商、取扱商品等のヒアリングを行った後、本社で審査した。この時点の確認では、商業登記簿謄本に日用雑貨品の販売が目的と記載されており、店でもエステはやっていなかった。
- ② 平成10年7月、加盟店契約における取扱商品に「美顔器・痩身器」を追加した。
- ③ 当社は、役務については原則取り扱わないとする社内基準がある。
- ④ 加盟店管理は、途上与信の審査の際に行っている。資金枠を超えたり、急にオーダーが多くなった場合は販社の信用情報を再調査する。エステを化粧品と記載している可能性があるような場合、側面調査を行い、推測がつけば店を訪問、確認し、キャンセルを指導する。改善しなければ取引を停止する。

##### (2) エステ契約を対象とするクレジット契約

- ① クレジット契約の審査方法は、基本的には店からFAXでクレジット申込書を送ってもらい、信用情報機関に照会して顧客に与信能力があるかどうかを確認する。

②クレジット契約書に基づいて契約内容等の本人確認を行う。オーダー審査表に支店担当者が判定結果を記載する。

③信販会社の電話確認では、申立人らは契約の対象が化粧品であることを肯定している。また「化粧品」と記載された口座引落しの明細書も送付しており、申立人らは2度確認する機会がある。顧客が化粧品ではないと告げたなら、担当者はその旨を記載し保留扱いにするはずだが、申立人Bの場合、通常でない取扱がなされた可能性はある。

### (3) 販社の販売方法

①販社は、タウン誌やテレフォンアポイントメントなどにより消費者を勧誘して来店させ、補正下着や化粧品などを購入させる販売方法を取っていた。

②販社と顧客が化粧品をエステと偽っていたならば、当社（信販会社甲）に対する詐欺的要素がある。

### (4) 販社の倒産

販社倒産に関しては、倒産した販社の代理人弁護士からの通知で初めて知った。通知を受けた後、同代理人弁護士に役務提供契約ではないと話した。

### (5) 希望する解決

当社としては、申立人らの抗弁には理由はなく、全額支払うべきものと認識しているが、約半年経過後の請求ということもあり、残債の折半で解決したい。

## 3-2 信販会社乙

### (1) 加盟店契約及び加盟店管理に係わる事実関係及び経緯

①平成10年2月に販社と加盟店契約を結んだ。当社の加盟店契約は、販社からの申込み、試行契約、本契約、商品追加という経緯で進む。本件についても本社が販社の決算書や信用調査の審査を行った上、取扱商品を「補正下着」とする契約を決定した。

②加盟店管理は加盟店契約の締結手続の中で行う。各手続段階ごとに販社の状況を審査する。現地に行って調査したかどうかは前担当者が退職し会社としてはわからない。

### (2) エステ契約を対象とするクレジット契約

①クレジット契約の審査方法は、FAXでクレジット申込書をもらい、記入項目の確認、社内審査基準による審査を行った後、信用情報機関で過去の信用情報等をチェックし、さらに最重点として電話による本人への内容確認と契約意思の確認を行うという3段階のステップを踏んでいる。

②本人確認の時期及び場所は、販社が顧客の意向を聴き記入するので、これに従って電話する。電話確認はオーダー審査表で、細かい値段、商品の型

式、個数等の項目を口頭確認していく。審査表には本人に何月何日何時にどこで確認したかを記入する。商品引き渡しについても基本的には確認するが、申立人Cへの商品引き渡しの確認記録はない。

### (3) 販社の販売方法

契約書回収のため営業担当者が月3回販社に行く。このとき商売上の話や雑談などをする。申込書の内容が契約どおりかは、積極的には確認しない。

### (4) 販社の倒産

- ① 平成12年9月、販社の代理人弁護士と申立人Cからの通知で、初めて倒産の事実を知り、その時点で請求を止めたが、手違いで同年11月に引落してしまい、その分は返金した。同月同申立人に対して「抗弁には理由がないと思料している」旨の文書を送った。
- ② その後社内で検討して支払停止の抗弁には理由がないと判断し、平成13年4月に督促を再開した。

### (5) 希望する解決

当社が販社にだまされていたという部分もある。支払を継続してもらうのが筋だが、申立人Cも当社も被害者であり、委員会のあっせんも含めて合理的な話し合いをすることで円満な解決を図りたい。

#### 4 合意書

平成 14 年 3 月、本紛争案件に係る合意書を、申立人と相手方事業者との間で下記の内容で締結した。

##### (申立人 A・エステ契約)

- 1 申立人 A (以下「申立人」という。) と相手方事業者甲 (以下「相手方」という。) は、継続的役務提供契約にかかる両者間の平成 11 年 12 月 2 日付立替払契約の内容が平成 14 年 3 月 8 日現在で別表記載のとおりであることを確認する。
- 2 相手方は、申立人に対して主張していた本件立替払債権残額の支払を請求しない。
- 3 申立人と相手方との間には、別表に係る立替払契約に関しては、相互に何ら債権債務が存在しないことを確認する。
- 4 相手方は、本件契約にかかる申立人の延滞情報を削除するとともに、申立人に不利となる情報の扱いをなくす。
- 5 申立人と相手方は、具体的な手続きを、本合意の日から 15 日以内に実行することとし、その際、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する。

##### (申立人 B・エステ契約)

- 1 申立人 B (以下「申立人」という。) と相手方事業者甲 (以下「相手方」という。) は、継続的役務提供契約にかかる両者間の平成 11 年 11 月 18 日付立替払契約の内容が平成 14 年 3 月 8 日現在で別表記載のとおりであることを確認する。
- 2 申立人は、相手方に対して、当該紛争の解決金として金 23,000 円を、相手方の指定する方法で支払う。
- 3 申立人と相手方との間には、別表に係る立替払契約に関しては、本和解条項に定めた事項以外には相互に何ら債権債務が存在しないことを確認する。
- 4 相手方は、本件契約にかかる申立人の延滞情報を削除するとともに、申立人に不利となる情報の扱いをなくす。
- 5 申立人と相手方は、具体的な手続きを、本合意の日から 15 日以内に実行することとし、その際、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する。

##### (申立人 C・エステ契約)

- 1 申立人 C (以下「申立人」という。) と相手方事業者乙 (以下「相手方」という。) は、継続的役務提供契約にかかる両者間の平成 10 年 1 月 29 日付立替払契約の内容が平成 14 年 3 月 8 日現在で別表記載のとおりであることを確認する。
- 2 相手方は、申立人に対して、当該紛争の解決金として金 60,000 円を、申立人の預金口座に振り込む方法で支払う。振込み手数料は相手方の負担とする。
- 3 申立人と相手方との間には、別表に係る立替払契約に関しては、本条項に定めた事項以外には相互に何ら債権債務が存在しないことを確認する。

- 4 相手方は、本件契約にかかる申立人の延滞情報を削除するとともに、申立人に不利となる情報の扱いをなくす。
- 5 申立人と相手方は、具体的な手続きを、本合意の日から15日以内に実行することとし、その際、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する。

(申立人D・エステ契約)

- 1 申立人D（以下「申立人」という。）と相手方事業者甲（以下「相手方」という。）は、継続的役務提供契約にかかる両者間の平成11年12月22日付立替払契約の内容が平成14年3月8日現在で別表記載の通りであることを確認する。
- 2 申立人は、相手方に対して本件紛争の解決金として金34,000円を下記のとおり分割して相手方の定める方法で支払う。相手方は、この分割払いにかかる手数料を求めない。
  - ①平成14年3月31日限り、10,000円
  - ②平成14年4月30日限り、12,000円
  - ③平成14年5月31日限り、12,000円
- 3 申立人と相手方との間には、別表に係る立替払契約に関しては、本条項に定めた事項以外には相互に何ら債権債務が存在しないことを確認する。
- 4 相手方は、本件契約にかかる申立人の延滞情報を削除するとともに、申立人に不利となる情報の扱いをなくす。
- 5 具体的な手続については、当事者双方が誠意を持って実行することとする。本合意書の履行については、東京都消費者被害救済委員会事務局が確認する。

(申立人C・超音波マッサージ機契約)

- 1 申立人C（以下「申立人」という。）と相手方事業者甲（以下「相手方」という。）は、商品売買にかかる両者間の平成10年7月14日付立替払契約の内容が平成14年3月8日現在で別表記載のとおりであることを確認する。
- 2 申立人は、相手方に対して、当該紛争の解決金として金50,000円を、相手方の指定する方法で支払う。
- 3 相手方は、立替払契約に係る別表記載の本件物件の所有権が申立人にあることを確認する。
- 4 申立人と相手方との間には、別表に係る立替払契約に関しては、本条項に定めた事項以外には相互に何ら債権債務が存在しないことを確認する。
- 5 相手方は、本件契約にかかる申立人の延滞情報を削除するとともに、申立人に不利となる情報の扱いをなくす。
- 6 申立人と相手方は、具体的な手続きを、合意の日から15日以内に実行することとし、その際、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する。

〔エステ契約〕

申立人氏名	契約年月日	立替払金額 (円)	クレジット総額 (円)	既払金 (円)	信販会社
申立人A	平成11年12月2日	313,740	329,740	264,940	甲
申立人B	平成11年11月18日	157,500	180,180	97,080	甲
申立人C	平成10年1月29日	525,000	777,000	387,000	乙
申立人D	平成11年12月22日	157,500	176,400	71,100	甲

〔超音波マッサージ機契約〕

申立人氏名	契約年月日	商品名	台数	立替払金額 (円)	クレジット総額 (円)	既払金 (円)	信販会社
申立人C	平成10年7月14日	超音波 マッサージ機	1台	351,750	427,350	294,950	甲

## 第5 報告にあたってのコメント

1 本契約は、実際には、継続的役務提供契約（エステ契約）であるにもかかわらず、申立人と信販会社とのクレジット契約書には商品名として、化粧品ないし保正下着と記載され、商品の売買契約（物販契約）のごとく装われていたこと、及び販社（有限会社オフィス・ケズ）からの働きかけによって申立人もそのことを承知していたことに大きな問題があった。

すなわち、この場合、販社の倒産により役務の提供が受けられなくなった申立人は、信販会社に対して、割賦販売法 30 条の 4 に基づき抗弁の接続を主張できるか、という問題である。

2 抗弁の接続を認めようとする場合には、二つの法律構成が考えられる。

第一の法律構成は、虚偽表示（民法 94 条）である。すなわち、販社と申立人との契約は、真実は、エステ契約であるのに、申立人と信販会社との間のクレジット契約書の商品名は化粧品ないし保正下着と記載され、あたかも商品の売買契約のごとく装っている。

この場合、販社及び申立人とも、この契約をエステ契約（継続的役務提供契約）と認識しており、商品売買契約は外形にすぎないから通謀虚偽表示となり、商品売買契約としては無効である（民法 94 条 1 項）。

しかしながら、販社と申立人との間には、エステ契約としての意思の合致があるから、両者間にはエステ契約が成立している。この場合のエステ契約は、隠匿行為と呼ばれているものに該当するが、隠匿行為が虚偽表示の一種であること、および、隠匿行為の場合には、当事者間に隠匿行為通りの効果が生ずることは、多くの学説が認めるところである。

ところで、隠匿行為（エステ契約）の有効性を主張することは、虚偽表示の無効を主張することに他ならないから（両者は表裏一体の関係にある）、善意の第三者に対する関係では、真実に意図した隠匿行為（エステ契約）の主張は制限されることになると解される（民法 94 条 2 項）。

そこで、販社と申立人との虚偽表示につき、信販会社が民法 94 条 2 項の「第三者」に当たるかどうか問題となる。この点について、販社は信販会社との間の提携契約に基づき申立人との間のクレジット契約を締結していること、クレジット契約書は事実上、販社と申立人との間の契約書も兼ねており、販社が契約手続を行っていること、信販会社はクレジット契約の締結手続を販社に任せきりにしながら顧客を獲得していることなどを総合考慮すると、販社は、申立人と信販会社との間のクレジット契約の締結については、信販会社の代理人に準ずる地位にあると考えるのが妥当である（消費者が名

義を冒用されたクレジット契約について、民法 93 条但書の解釈として信販会社は契約の効力を主張できないとする、東京高判平成 12 年 9 月 28 日判例時報 1735 号 57 頁参照)。そうすると、信販会社は、原則として、民法 94 条 2 項の「第三者」には当たらないと解すべきである。

その結果、申立人は信販会社に対しても、販社との間の契約がエステ契約であることを主張でき、継続的役務提供契約における役務の提供が受けられなくなったことを理由として支払停止の抗弁を対抗できる、と解することができる。

もっとも、申立人において、割賦販売法所定の抗弁接続制度に基づき販社に対する抗弁を援用することが、権利の濫用または信義則に反すると評価すべき特段の事情が存在する場合には、信販会社に対して抗弁を主張できない、と解される。

本件では、申立人がクレジット契約書に商品名として化粧品ないし保正下着と記載することを承諾し、信販会社からの電話確認の際にもその旨の回答をしている経緯があるが、これが抗弁の主張を権利の濫用または信義則違反と評価すべき特段の事情と解されるかどうか、が問題となる。

この点については、本件では、販社から申立人に対して、商品名でのクレジット契約の締結につき巧妙かつ強力な働きかけがある上、販社が特定継続的役務提供を行う事業者には義務づけられている契約書面も交付しておらず、販社の悪質性が強い事案であるから、申立人は、商品売買契約の体裁をとってクレジット契約を通そうとする販社に利用されたと見るべきである。

したがって、申立人に、権利の濫用または信義誠実に反する行為が存在するとはいえず、結局、申立人は信販会社に対して、抗弁の接続を主張できることになる（名義貸しに関する、長崎地判平成元年 6 月 30 日 判時 1325 号 128 頁参照）。

- 3 第二の構成は心裡留保（民法 93 条）である。すなわち、申立人とクレジット会社との間のクレジット契約は、真実はエステ契約を対象とするものであるのに、申立人は「化粧品、保正下着」を対象とするクレジット契約書に署名捺印し、クレジット会社からの電話確認の際にも、その旨（商品売買取約である旨）を回答している。

このような申立人の行為は、信販会社とのクレジット契約についての心裡留保（民法 93 条）と考えることができよう。この場合、申立人には、表示（商品売買取約に関するクレジット契約）に対応した内心が欠けているだけでなく、別の内心（エステ契約に関するクレジット契約）が存在しているから、前述の虚偽表示における隠匿行為に類似した状況が存在している。



そこで、原則として、表示に従った効果（商品売買契約に関するクレジット契約の成立）が生ずるが（民法 93 条本文）、信販会社が申立人の真意（エステ契約に関するクレジット契約）を知り（悪意）、または知ることを得べかりしときは（有過失）、商品売買契約に関するクレジット契約は無効になり（同条但書）、内心に従った効果が生ずる（エステ契約に関するクレジット契約が成立する）、と解される。

そして、この場合も、販社は、前述のとおり、信販会社の代理人に準ずる地位にあると考えるのが妥当である。本件では、販社は、申立人の内心がエステ契約に関するクレジット契約であることを当然知っていたのだから、信販会社もこれを知っていたと解すべきである（民法 101 条 1 項参照。前掲東京高判平成 12 年 9 月 28 日は、この趣旨の判決である）。

その結果、申立人は、信販会社に対して、継続的役務提供契約における役務の提供が受けられなくなったことを理由として支払停止の抗弁を対抗できる、と解することができる。

4 このような結論を導くについて、当委員会が特に強調しておきたいのは、信販会社の加盟店管理責任である。

本件では、信販会社は、申立人と販社との間の契約がエステ契約であることを知らなかったと主張する。

確かに、クレジット契約書には商品の売買契約である旨が記載されており、信販会社からの電話確認に対して、申立人も販社の働きかけにより同様の回答をしている。

しかし、加盟店の事業について管理することは、加盟店を介して広く与信の相手方を獲得している与信業者（信販会社）の当然の義務である。このような加盟店管理義務は、割賦販売法が当然の前提とするところである。とりわけ、同法が平成 11 年の改正において加盟店の事業内容を商品売買契約と比べて把握しにくいサービス契約についても特定のもの（特定継続的役務提供）につき抗弁の接続を認めたことは、与信業者（信販会社）の加盟店管理義務を一層強化しようとするものと理解することができる。

本件では、申立人側にも軽率な点があることは否定し得ないが、与信業者（信販会社）が適切に自己に課せられている加盟店管理義務を尽くしてさえいれば、販社の事業の実態がエステ中心であることを把握することは困難なことではなかったと思われる。現実には信販会社は販社の訪問調査を行っており、販社の事業の実態を把握できなかったとはいえない。

5 以上の次第で、本件では、申立人は割賦販売法 30 条の 4 に基づき、信販会

社に対して、販社の倒産により役務の提供が受けられなくなったことを理由としてクレジット残額の支払を拒絶することができる。

しかし、これはあくまで支払拒絶の抗弁が認められるということであって、申立人が、販社から提供された（既履行の）役務に相応する部分を超えてクレジットの支払をしている場合に、支払済みの金額の一部（販社から提供を受けていない役務に相応する部分）の返還を信販会社に対して請求することができるかは、議論のあるところである。

この点については、当委員会としては、信販会社の加盟店管理責任を重視し、さらに継続的役務提供契約における実質的な受益と損失の関係を考慮するならば、申立人は未払部分の支払拒絶のみならず、支払済みの金額の一部（販社から提供を受けていない役務に相応する部分）の返還を請求することも可能という立場に立った。継続的役務提供契約において、信販会社に支払った部分に相当する役務の提供を販社から受けなかったのに、その部分に相当する金額の返還を信販会社に請求できないとすることは著しく公平を欠くから、割賦販売法 30 条の 4 の精神を敷衍して、この返還を肯定すべきだからである。

そして、相手方信販会社乙において、当委員会のこの方針に理解を示し、この内容のあっせん案を受け容れたことは、高く評価したい。

6 最後に、本件あっせん案における申立人各自の負担額算出方法について述べておく。

その基本は、申立人は、販社から提供された（既履行の）役務に相応する部分について、信販会社に対してクレジット支払義務を負うという考え方である。

その場合、信販会社の手数料部分の取扱いが問題となるが、手数料を含めたクレジット総額を基準とすることは、相当ではなく、手数料についてはいくつもの考え方がありうるが、本件では実際にクレジットを利用する支払いがなされた分（すなわち、抗弁前の手数料）だけを考慮（加算）することにした。

具体的には、本体価格（販社との契約金額）を契約回数で除し、これに実際の利用回数に乗じたものに上記手数料を加算して申立人各自の負担額を算出することを基本とした。

なお、申立人Cについては、美容機器（超音波マッサージ機）の売買契約に係わるクレジット契約があるが、この美容機器の利用がエステの履行と密接に結びついていることを考慮し、これについても、本体価格に手数料（抗弁前の手数料）を加算した金額を基準として負担額を算出すべきものと考えた。

## 資料 1

## 「エステティックサロン『アロマベール』倒産に係る信販会社との紛争案件」処理経緯

開催年月日	会議名	内 容
平成13年 7 月 24 日	総会	紛争案件の処理を知事から委員会に付託、部会の設置
平成13年 7 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13年 9 月 5 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13年 9 月 26 日		申立人Aからの事情聴取（部会の指示で事務局が実施）
平成13年 9 月 28 日	第3回 あっせん・調停部会	相手方事業者（信販会社甲、乙）からの事情聴取
平成13年10月12日	第4回 あっせん・調停部会	相手方事業者（信販会社乙）からの事情聴取
平成13年11月 9 日	第5回 あっせん・調停部会	事情聴取内容の確認、あっせんの考え方の整理
平成13年11月26日	第6回 あっせん・調停部会	あっせん案の検討
平成13年12月 7 日	第7回 あっせん・調停部会	あっせん案の決定
平成13年12月14日	第8回 あっせん・調停部会	相手方事業者2社へのあっせんの考え方の説明及びあっせん案の提示
平成14年 1 月 21 日	第9回 あっせん・調停部会	相手方事業者2社の回答の検討、信販会社甲に対するあっせん案の検討
平成14年 2 月 18 日	第10回 あっせん・調停部会	信販会社甲に対するあっせん案の決定、同社へのあっせん案の説明
平成14年 3 月 1 日	第11回 あっせん・調停部会	合意書の検討・決定、報告書の検討
平成14年 3 月 8 日	第12回 あっせん・調停部会	報告書の検討、決定
平成14年 3 月 27 日	総会	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

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員 10名 (50音順)		
淡路 剛久	立教大学法学部教授	あっせん・調停部会長
金岡 昭	弁護士	
北河 隆之	弁護士、明海大学教授	あっせん・調停部会委員
後藤 巻則	獨協大学法学部教授	あっせん・調停部会委員
桜井 健夫	弁護士	
高野 真人	弁護士	
野澤 正充	立教大学法学部助教授	
升田 純	聖心女子大学教授、弁護士	
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	
山本 豊	上智大学法学部教授	
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	あっせん・調停部会委員
飛田恵理子	特定非営利法人 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	
事業者委員 4名		
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	
牧 祥平	東京都中小企業団体中央会 副会長	あっせん・調停部会委員
島野 清	東京都商工会連合会 副会長	
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	