高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争案件

報告書

（東京都消費者被害救済委員会）

令和２年 12 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、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、解決に当たっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するに当たっての委員会の考え方や判断、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御活用いただいております。

本書は、令和元年６月13日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争」について、令和２年12月17日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関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、広く御活用いただければ幸いです。

令和２年12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　委員会の処理開始 ・・・ 1

第４　申立人の主張（総論） ・・・ 4

第５　契約に係る当事者の主張

１　Ａ社に係る契約（申立人、Ａ社） ・・・ 6

２　Ｂ社に係る契約（申立人、Ｂ社） ・・・ 7

３　Ｃ社に係る契約（申立人、Ｃ社） ・・・ 9

４　Ｄ社に係る契約（申立人、Ｄ社） ・・・ １１

５　Ｅ社に係る契約（申立人、Ｅ社） ・・・ １２

参考　各社に対する申立人の支払い状況等（まとめ） ・・・ １５

第６　委員会の処理結果 ・・・ １６

第７　報告に当たってのコメント

１　本件契約における問題点 ・・・ １８

２　あっせん案の考え方 ・・・ ２９

３　同種・類似被害の再発防止に向けて ・・・ ３７

■資　料

１　契約整理表

１－１（Ａ社） ・・・ ４２

１－２（Ｂ社） ・・・ ４４

１－３（Ｃ社） ・・・ ４６

１－４（Ｄ社） ・・・ ４７

１－５（Ｅ社） ・・・ ４８

２　合意書等の内容
２－１（Ａ社）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４９
２－２（Ｂ社/当初のあっせん案、合意書）・・・・・・・・・・・・・・・・５０
２－３（Ｃ社/あっせん案・調停案、受諾しなかった理由）・・５２
２－４（Ｄ社）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５４
２－５（Ｅ社）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５５
３　「高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る
紛争」処理経過・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５６
４　東京都消費者被害救済委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５８

第１　紛争案件の当事者

申立人（消費者）	１名	80 歳代後半女性（年金生活者）
相手方（事業者）	５社	Ａ社　アクセサリー販売業者（店舗販売）
		Ｂ社　アクセサリー販売業者（店舗販売）
		Ｃ社　アクセサリー販売業者（店舗外販売）
		三結商事合同会社／東京都練馬区中村北一丁目 10 番 17 号
		Ｄ社　呉服販売業者（店舗販売／本件はアポイントメントセールス）
		Ｅ社　芸術作品展覧会業者（電話勧誘販売）

第２　紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

数年前より、複数の事業者から勧誘を受け、アクセサリーや呉服等を多数購入している。担当の販売員が独立したり、同業他社に転職したりすると、その事業者からも展示販売会等の案内を受けるので、購入する事業者が増えてしまった。商品が高額なため分割で購入せざるをえないが、支払いが終わるまで商品を引き渡してくれない事業者もある。分割で支払う割賦金を持参する約束なので、支払いのために事業者の店舗に行くと、新たな商品を勧められたり、次回の販売会を案内されたりする。「お金がないし支払えないから、もう買えない。」、「アクセサリーはたくさん持っているから、もう要らない。」と何度も断っているが、長年つきあいのある担当の販売員から購入を促されるので、断れない雰囲気になり、結局、購入してしまう。「見に来るだけでいいから。」などと言われ、出向いた販売会で、呉服を購入したこともある。ほかにも、趣味で作成している芸術作品の展覧会を開催する事業者や出版社から「あなたの作品を掲載したい。」などと電話で勧誘を受け、複数の契約をしている。預貯金を取り崩して支払ってきたので、預貯金は底を尽いてしまった。「遅れたら一括請求する。」、「自宅まで取りに行く。」などと言われ、支払いを継続してきた事業者もあるが、年金収入ではもう支払えない。要介護の認定を受けた夫と賃貸マンションに二人暮らしで子供はなく、頼れる親戚や近隣の人もいない。預貯金は大事な老後資金だった。地域の消費生活センターに相談したところ、クーリング・オフや契約の解除に応じてくれた事業者もあるが、５社についてはあっせん解決に至らなかった。この５社との契約を解除して返金してもらいたい。

第３　委員会による処理開始

本件は、令和元(2019)年６月 13 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・調停第一部会（以下「部会」という。）に委ねられた。本件の紛争処理に当たって、部会は、申立人及び相手方５社の双方から事情を聴くこととした。

また、申立人及び相手方５社に対し、契約に関連した資料等の提出に協力するよう求め、双方から資料の提出を受けた。部会では、申立人及び相手方５社双方の事情聴取及び提出された資料に基づき事実関係を確認した。部会で確認した申立人と相手方５社との契約状況並びに申立人に係る契約の全体像は次のとおりである。

１　Ａ社に係る契約

平成 26（2014）年４月から平成 30（2018）年４月まで、14 回の契約（契約金額の概算合計 220 万円程度）が確認できた。平成 29(2017)年１月の契約では、最高額のプラチナオパールペンダントの納品事実について申立人とＡ社双方の主張が相反し、紛争となっていた。
(詳細は資料１－１のとおり　　42～43 ページ)

	契約日	商品	契約金額	支払い
①	平成 26(2014)年４月	ｼﾙﾊﾞｰｲﾁｮｳﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	100,000 円	済
②	平成 26(2014)年 10 月	ｼﾙﾊﾞｰｱｺﾔﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ、ｼﾙﾊﾞｰﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ	226,000 円	済
③	平成 27(2015)年２月	ｼﾙﾊﾞｰ黒蝶ﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	160,000 円	済
④	平成 27(2015)年３月	ｼﾞｬｹｯﾄ	50,000 円	済
⑤	平成 27(2015)年５月	ﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ	45,000 円	済
⑥	平成 27(2015)年 12 月	ﾌﾟﾗﾁﾅｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ(※１)	300,000 円	⑧の頭金(25 万円)
⑦	平成 28(2016)年９月	ｼﾙﾊﾞｰ南洋ﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ、ﾄﾝﾎﾞ玉ﾈｯｸﾚｽ	不明	⑧契約へ振替 支払済み１万円
⑧	平成 29(2017)年１月	ﾌﾟﾗﾁﾅｵﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ、⑦の２商品	640,000 円	残債 165,000 円
⑨	平成 29(2017)年６月	K18 ｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ、ﾊﾟｰﾙｱﾒｼﾞｽﾄ、SV ﾊﾟｰﾙﾌﾞﾛｰﾁ	300,000 円	⑩契約へ振替
⑩	平成 29(2017)年７月	K18ｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ、SV ﾒﾉｰﾌﾞﾛｰﾁ	300,000 円	ｷｬﾝｾﾙ
⑪	平成 29(2017)年 12 月	ｱﾍﾞﾁｭﾘﾝﾈｯｸﾚｽ	20,000 円	済
⑫	平成 29(2017)年 12 月	ﾄﾝﾎﾞ玉ﾈｯｸﾚｽ	10,800 円	済
⑬	平成 30(2018)年２月	淡水ﾊﾟｰﾙｼｪﾙｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾘｰﾄﾞｯﾄﾈｯｸﾚ	38,000 円	済
⑭	平成 30(2018)年４月	ｶﾞｰﾈｯﾄｵﾚﾝｼﾞｶﾞｰﾈｯﾄｵﾆｷｽ(※２)	50,000 円	3,000 円

※１　支払済み 25 万円は⑧契約の頭金となり、５万円を残し契約は終了している。
※２　3,000 円のみ支払い、商品は未受領。

２　Ｂ社に係る契約

平成 25（2013）年９月から平成 30（2018）年 11 月まで、13 回の契約（総額 260 万円程度）が確認できた。
(詳細は資料１－２のとおり　　44～45 ページ)

	契約日	商品	契約金額	支払い	備考
①	平成 25(2013)年９月	SV ｶﾙｾﾄﾞﾆｰﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ、SV ｱｺﾔﾊﾟｰﾙﾌﾞﾛｰﾁ	200,000 円	済	
②	平成 26(2014)年５月	ﾌﾞﾙｰﾄﾊﾟｰｽﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	280,000 円	済	
③	平成 26(2014)年６月	K18 白蝶ｺﾞｰﾙﾄﾞﾊﾟｰﾙﾘﾝｸﾞ	450,000 円	済	
④	平成 26(2014)年９月	K14 ﾀﾞｲﾔﾓﾝﾄﾞﾘﾝｸﾞ	170,000 円	済	
⑤	平成 26(2014)年 12 月	SV 琥珀ﾈｯｸﾚｽ	108,000 円	済	
⑥	平成 27(2015)年８月	SV ｴﾒﾗﾙﾄﾞﾈｯｸﾚｽ	180,000 円	済	
⑦	平成 28(2016)年４月	SV ｵﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ	200,000 円	済	
⑧	平成 28(2016)年８月	SV ｵﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ	150,000 円	済	
⑨	平成 29(2017)年４月	琥珀ﾈｯｸﾚｽ	80,000 円	済	
⑩	平成 29(2017)年６月	K18 ｱﾝﾓﾗｲﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	170,000 円	済	
⑪	平成 30(2018)年１月	PT ﾀﾞｲﾔﾘﾝｸﾞ	298,000 円	済	
⑫	平成 30(2018)年７月	K18WG ﾀﾞｲﾔﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄﾈｯｸﾚｽ	180,000 円	残債 145,000 円	
⑬	平成 30(2018)年 11 月	K18 ﾃﾗﾍﾙﾂﾘﾝｸﾞ	90,000 円	残債 88,000 円	紛失

3　C社に係る契約

平成 29（2017）年９月から平成 30（2018）年 10 月まで、３回の契約（総額 97 万円程度）が確認できた。

(詳細は資料１－３のとおり　　46 ページ)

	契約日	商品	契約金額	支払い
①	平成 29(2017)年９月	k18/PT900DAR(ﾀﾞｲﾔﾘﾝｸﾞ)	270,000 円	済
②	平成 30(2018)年２月	k18 白蝶ﾊﾟｰﾙ R 黄(ﾊﾟｰﾙﾘﾝｸﾞ)	250,000 円	済
③	平成 30(2018)年 10 月	k14WG ﾃﾗﾍﾙﾂ NC(ﾈｯｸﾚｽ)	453,600 円	残債 398,600 円

4　D社に係る契約

平成 24（2012）年 10 月から平成 30（2018）年３月まで、９回の契約（総額 290 万円程度）が確認できた。呉服のほか健康器具なども購入していた。

(詳細は資料１－４のとおり　　47 ページ)

	契約日	商品	契約金額	支払い
①	平成 24(2012)年 10 月	敷ﾊﾟｯﾄ、肌掛布団、ｽｶｰﾌ	206,640 円	済
②	平成 24(2012)年 10 月	小紋、紬（単衣）、名古屋帯	260,000 円	済
③	平成 24(2012)年 11 月	掛ｶﾊﾞｰ、敷ｶﾊﾞｰ	7,665 円	済
④	平成 25(2013)年２月	訪問着、袋帯	500,000 円	済
⑤	平成 25(2013)年６月	草履	35,000 円	済
⑥	平成 26(2014)年２月	夏大島(着物)、生紬夏名古屋帯	800,000 円	済
⑦	平成 27(2015)年３月	お召(着物)	160,000 円	済
⑧	平成 29(2017)年３月	博多八寸帯、反巾帯	288,000 円	済
⑨	平成 30(2018)年３月	健康ベルト（２種）	321,840 円	残債 329,840 円
		名古屋帯	280,000 円	

5　E社に係る契約

平成 28（2016）年７月から平成 30（2018）年３月まで、会員契約（月会費 29,000 円およそ２年分）と４回の芸術作品の出展・書籍掲載契約（総額 187 万円）が確認できた。

(詳細は資料１－５のとおり　　48 ページ)

	契約日	役務	契約金額	支払い	備考
①	平成 28(2016)年７月	国内イベント出展・書籍掲載	148,000 円	済	
②	平成 28(2016)年 11 月	芸術会員契約	29,000 円	済	月会費制
③	平成 29(2017)年２月	書籍掲載	268,000 円	済	
④	平成 29(2017)年４月	海外イベント出展・書籍掲載	380,000 円	済	
⑤	平成 30(2018)年３月	海外イベント出展・書籍掲載	380,000 円	済	

6　申立人に係る契約の全体像

申立人は、本件紛争の相手方５社のほかに、少なくとも、アクセサリー店６社、呉服店２社、芸術作品展覧会業者５社、皇室写真集販売業者や互助会など３社とも契約があった。相手方５社を含めた計 21 社との契約金総額（残債を含む）は把握できただけで 2,000 万円を超える。なお、部会では、相手方でない事業者で契約の特定ができた９社に対し、申立人の要望により、申立人が今後の勧誘を希望していない旨を通知する文書を送付した。

第４　申立人の主張（総論）

部会では、本件紛争の背景にある申立人の生活状況・経済状況等を確認するため、申立人に対し、事情聴取及び複数回のヒアリング等を実施した。

１　申立人の生活状況・経済状況

(1) 介護認定を受けた１歳年上の夫と賃貸マンションに二人暮らしで、子供はいない。

(2) 数十年前から芸術関係のお稽古事を続けており、著名な先生に師事していた。現在も、自治体の公共施設で教室を開き、数名の生徒に月謝３千円程度で教えている。月謝は会場使用料等に充てている。

(3) 私は芸術関係の団体に事務職を得て長く勤務し、夫も 70 歳まで働いていた。老後資金としてコツコツ貯金し、夫婦二人で数千万円の預貯金があった。現在の世帯収入は夫婦の年金のみである。

(4) 高額なアクセサリーや呉服を月賦で購入するようになったが、２か月で 17 万円の自分の年金だけでは支払えず、自分や夫の預貯金をキャッシュカードで引き出して支払っていた。平成 28（2016）年の夏ごろには、私の貯金は底を尽き、夫の預貯金も一部使ってしまった。これ以上支払えない。

(5) アクセサリーを購入するようになってから、新しい洋服は１枚も買っていない。

(6) 健康状態は、持病があり、平成 31（2019）年に入院した。今も通院と服薬を続けている。

【付託後の事情】

・付託後に夫が急死したため、現在は独居。令和２（2020）年に要支援の認定を受けた後はデイサービスに通所するようになった。

・現在は、自治体から振り込め詐欺撃退用の自動通話録音機の貸与（無料）を受けている。

２　アクセサリーについて

(1)　働いていたときに、たまに百貨店でアクセサリーを購入したことはあるが、アクセサリーを身につける習慣もないし、身につけて出かける機会もなかった。アクセサリー店に通うようになってから、購入したお店のアクセサリーを身につけていくと、お店の人が喜んでくれるように思って身につけていただけだった。

(2)　アクセサリーを購入するようになったのは数年程前からで、電車を待っているときに、隣に座った年配の女性から、近くでアクセサリーの展示会をしているところがあるから行きませんか、すぐそこですよ、と誘われて行ったのがきっかけで、その店（本件相手方事業者らではない）で知り合った方とまたほかのお店に行くという形になった。何回かその店に行き購入したところ「ＶＩＰ」扱いになり、金券などがもらえるようになった。

(3)　次から次へと誘われるので、それじゃあまた行ってみましょう、ついでに行ってみましょうというわけで、だんだん（通う）お店が多くなってしまった。友達を誘っていくと、誘った人はお店から優遇されて、お礼ももらえるので、知らない人でも誘うのだと思う。

(4)　担当者が独立したり、同業他社に転職したりすると、その事業者からも展示会や販売会の案内を受けるので、数年の間に購入する店舗がどんどん増えてしまった。

(5)　アクセサリー店に通い、結果、たくさんのアクセサリーを購入したが、自分で選んで購入した商品はない。預貯金が少なくなってからは、お店に行っても、もう要らないと断ってきた。しかし、「女の人はいくつになっても、何個持っていても、見れば欲しくなる。」などと繰り返し購入を促され、アクセサリーを購入してしまった。

(6)　アクセサリーは高額なので分割で購入している。支払いのために店に行くと、次の来店日を約束させられる。約束した以上、お店に行かなければならないと思っていた。結果、毎日のようにいずれかの店舗に通うことになった。お店に行くと交通費として1,000円くれる店もあり、交通費の負担なくお店に通えた。

(7)　割賦金の支払いについて、お店への持参払いとしたのは、私の希望ではなく、お店の人に持参払いするよう言われたからだ。私が毎月のようにお店に通っていたのは、あくまで割賦金の支払いのためで、アクセサリーを購入しようと思って、お店に行ったことはない。

(8)　支払額はお店の人が予定表を作るので、「そうですね」と応じていただけで、自分で決めたわけではない。年金のないときは（収入が）入らないからと私が言うので、どの店も年金しか収入がないことをわかっていて、年金が入る月は２万円から５万円ということで多目、年金のない月 5,000 円ぐらいということで少な目にしましょうと、支払額を決めてくれた。

(9)　割賦で購入したのに支払いが終わらないと商品を引き渡してくれなかったり、支払い途中に新たな商品を購入させたりする店舗もあった。

(10) 数年の間にたくさんの契約をしてきたので、何社と総額でいくらの契約をしたのかは、契約数が多すぎて自分でもよくわからない。請求があれば支払わなければならないと思っていた。

(11) 地域の消費生活センターに相談して契約をキャンセルした店とは付き合いがなくなったので、店に足しげく通うことはなくなった。アクセサリー店に通っていたときのことを楽しかったかと聞かれると、よくわからない。

３　呉服について

(1)　年に１回、芸術関係の集まりがあり、懇親会の席に着物を着て出かける機会はあったので、自宅近くにあった呉服専門店などで着物を購入したことはある。しかし、懇親会に出ると帰りが夜になってしまうので、３年くらい前から懇親会には参加していない。そのため、着物を着て出かける機会もなくなった。

(2)　地域の公共施設で踊りを習っているから着物を買ってもいいかなと買うときは思うが、洋服のまま羽織を着てできるので、わざわざ着物を着ていくのが面倒で、それで簡単に済ませている。だから、せっかく買っても（着ないで）そのままにしている。

４　芸術作品の展示会について

(1) 芸術関係の団体が主催する芸術展にも出品しているので、高額な費用のかかる展覧会への出品や書籍の掲載等を自分から希望したことはない。

(2)　ある日突然、電話がかかってきて、「先生の作品を掲載したい」などと言われ、私の作品を褒めるので断りきれず、高額な展示会出品契約を複数社と契約した。

第５　契約に係る当事者の主張

部会における事情聴取時等の当事者の主張は、次のとおりである。

１　Ａ社に係る契約

≪申立人の主張≫

(1)　平成 29（2017）年１月の契約（以下「この契約」という。）[1]では、定価 130 万円近いプラチナオパールペンダント（以下「プラチナオパール」という。）を、平成 28（2016）年 9 月に購入したシルバー南洋パールペンダントとトンボ玉ネックレスの契約と合算して購入した。契約金額は、３点で 64 万円[2]だった。

(2)　この契約では、平成 27（2015）年 12 月に分割払いで購入したプラチナアメジストペンダント（以下「アメジスト」という。）の支払いが終わる段階、アメジストをもらえるばかりのところで、「（アメジストに対して）支払った 25 万円を頭金にしてプラチナオパールを買ってください、アメジストは持っているでしょう。」などと言われ、25 万円はそのまま頭金にして、プラチナオパールを買うことになった。

(3)　Ａ社は、分割で購入しても、全額納めないと品物を渡してくれない。Ａ社は、この契約の品物を渡していると言っているが、未払いの場合には渡すことはないのだから、（一番高額な）プラチナオパールは絶対に受け取っていない[3]。

(4)　この契約の後、数か月の間に、安い品物を数回勧められたので、買ってすぐに支払いして、品物を受け取り、納品書を書いた記憶はある。

(5)　Ａ社は支払ったお金を諦めて放棄すれば、残りの請求はしないという提案をしていると聞いた。品物をいただいているならいいが、品物をもらわず、25 万円も頭金に入れ、その後も何回も払って、50 万円近く払っているのに、納得いかない。何としても幾らか返金してもらいたい[4]。

≪Ａ社の主張≫

(1)　本店内にショールームを置き、展示会に来場したお客様に商品(アクセサリー)を販売している。従業員は３人。お客様は基本的に女性のみ、年配の方が多くなった。

(2)　申立人は、知り合いの方と一緒に遊びに来られて、それでお客様になった。

---

[1] Ａ社との「⑧契約」のことを指す。本報告書２ページ参照。

[2] 事務局が確認したところ、商品売買契約書には、契約内容として、プラチナオパール 1,296,000 円、シルバー南洋ペンダント 86,000 円、トンボ玉ネックレス 88,000 円と個別の記載があったが、半額以上となる 822,000 円が値引きされ、３商品の合計額として「640,000 円」が支払い額として記載されているのみで、商品ごとの価格の記載は見当たらなかった。なお、Ａ社が当部会に提出した納品書に記載されていた商品価格は、プラチナオパール 554,000 円、シルバー南洋パールペンダント 80,000 円、トンボ玉ネックレス 6,000 円であった。

[3] この契約の商品売買契約書には、商品を特定する情報としてプラチナオパールとシルバー南洋パールペンダントの簡単なイラストが記載されただけであったので、部会では、申立人が所有する多数のアクセサリーの中から、当該３商品を特定するため、Ａ社に対し、手掛かりになる商品の写真や特徴が記載されたイラスト、品番などが確認できる仕入れ伝票の提出を求めたが、Ａ社から手掛かりになる有力な情報は提出されなかった。そのため、商品の確認ができたのは、シルバー南洋パールペンダントだけであった。なお、申立人は、プラチナオパールについては、終始一貫して商品を受け取っていないと主張した。

[4] 申立人は、令和２（2020)年１月、Ａ社に送付した通知書で、平成 29（2017）年１月の⑧契約の解除、同年 12 月の⑪及び⑫契約、平成 30（2018）年２月の⑬契約、同年４月の⑭契約の取消しを求めている。

(3)　この契約では、申立人が話しているとおり、申立人が分割で支払ったアメジストの代金 25 万円が頭金になっている。本人の意向で、アメジストではなくて、プラチナオパールの商品に変えることになった。シルバー南洋パールペンダントとトンボ玉ネックレスは、平成 28（2016）年９月に契約したものを組み込んでいる。申立人は複数の会社に行っており、自分で何を買ったのか理解できない部分があるようだったので、では全部まとめて記載しますね、ということにした。

(4)　プラチナオパールの引き渡し日が、契約書では１年後の平成 30（2018）年１月となっているのに、購入から１週間後に引き渡したことについては理由がある。うちは、お客様全員に３分の１支払っていただくと納品しますということをうたっている。（この契約では）25 万円という頭金が入っているので、商品を検品してすぐにお渡しした。納品書もある。

(5)　この契約の契約書の支払方法に、分割 10 回払い、年金月 25,000 円、ほか 5,000 円と書いたのは、あくまでも目安で、それ以上持ってきてもらう条件だ。

(6)　申立人は、割賦金を来店払で払っていた。正直言って、約束の期日を守ってもらえないことが多々あった。

(7)　申立人はお稽古教室の先生だと聞いている。生徒さんが一応約 50 名いらっしゃって、会費をいただいていて、大体、私も収入があるのよという話をされたことが何回もある。年金生活者、年金だけという概念は全然なかった。

(8)　この契約について、入金がなかったので、どうしましたかと連絡を入れ、店に来ていただいたところ、いろいろなところで購入しているので、もう約束したとおりに支払えないという話だった。金銭面で大変なのであれば、商品も渡しているので、値引きをさせてもらって、一括で終わらせてもらえないかという話もした。

(9)　お客様のほうで、商品引き渡し前に何回かに分けてお支払いしますよと伝えられたので、それでお願いしますということが、割賦販売法（前払い式の割賦販売に該当し、業務をするためには経済産業省の許可が必要）に入ることは知らなかった。

(10) 第一希望として、当然、残金はいただきたい。第二希望は、まだ考えていない。

２　Ｂ社に係る契約

≪申立人の主張≫

(1)　毎月、ミーティングがあり、毎回 30～40 人ほどの顧客が参加している。ミーティングでは、お弁当やいなり寿司などの食事が提供されるので楽しみで行くと、次回販売会の案内があり、来店日を約束させられる。支払いのために店舗に行くと、交通費をくれるし、食料品などのお土産や商品に交換してもらえるポイントももらえるので、案内を受けると断りにくく、通い続けていた。

(2)　平成 30（2018）年１月は、「普段使いにいい。」と勧められ、気は進まなかったが PT ダイヤリング[5]を購入した。同年 7 月に K18WG ダイヤペンダントネックレス[6]を購入したときは、新しくアクセサリーを買う事は出来ないと思っていたので「今、買うのは無理なの。」と伝えたが、「似合う、似合う。」と、おだてられ購入してしまった。

(3)　この２つの商品の支払い途中の同年 11 月は、初めから勧誘を断っていたが、「指を

[5] Ｂ社との「⑪契約」のことを指す。本報告書２ページ参照。
[6] Ｂ社との「⑫契約」のことを指す。本報告書２ページ参照。

使う人はこれを持っていると絶対いいわよ。」と強く勧められて、K18 テラヘルツリング（以下「テラヘルツリング」という。）[7]を購入してしまった。このとき、その前に購入した２つの商品（の残債）と合わせて、それまでの支払いと同じように、年金の入る月５万円、その他の月５千円を分割払い[8]することになった。

(4)　Ｂ社は、Ａ社と違い、商品購入と同時に商品を引き渡してくれるが、テラヘルツリングは購入してすぐ紛失してしまった。紛失したことはＢ社に連絡した。

(5)　しかし、預貯金も底を尽き、ほかの事業者にも支払いがあり、年金月の５万円の支払いが難しくなっていたので、それまで他社との契約のことで相談していた地域の消費生活センターにＢ社との契約についても相談し、Ｂ社にキャンセルをお願いするお手紙[9]を書いた。

(6)　それから１か月後、社長から、「もう消費生活センターとは話が終わったんだよ、だから支払いに来て、いつ来ますか」と電話が来たので、支払いに行かなきゃいけないかなと思い、支払いに行ったところ、平成 30（2018）年 12 月、平成 31（2019）年２月と４月だけ５万円の返済を３万円に減額してくれた。３万円という支払額は自分で決めたわけではなくて、Ｂ社の社員が決めた額で、「この金額なら払えるよね。」と聞かれたので、「そうですね。」と返事をしたように思う。しかし、令和元（2019）年６月以降の年金月の支払額は６万円に増額[10]されてしまった。

(7)　５万円でも返済が厳しいのに、６万円は支払えない。紛失してしまったテラヘルツリング以外の商品は返品し、支払い済みのお金を返してほしい[11]。しかし、Ｂ社は（希望を）聞いてくれそうもないような方たちなので、（私の希望を）聞いてくれるかどうかわからないと思っている。

≪Ｂ社の主張≫

(1)　代表取締役の私を含めて社員は４名。本社ショールームで開催する展示販売会に来場したお客様へのアクセサリー販売が大まかな事業概要だ。50 代、60 代のお客様が多い。男女の割合は、おおよそ女性が８割、男性が２割。

(2)　展示販売会の前の週に月に１度、２日間に分けてミーティングを開催している。トータルで 80 人程度が参加する。軽食を出しながら、軽いレクリエーションをしてもらう。時間は１時間程度で、お客様とのコミュニケーションの場としている。並行して、翌月

---

[7] Ｂ社との「⑬契約」のことを指す。本報告書２ページ参照。

[8] 事務局が確認したところ、平成 30（2018）年 11 月に K18 テラヘルツリング（⑬契約）の購入時に、同年１月に購入した PT ダイヤリング（⑪契約）と同年７月に購入した K18WG ダイヤペンダントネックレス（⑫契約）の残債が合算された「分割払い申込書」が作成されていた。

[9] 申立人は、テラヘルツリングを紛失した後の平成 30（2018）年 11 月に「私の預貯金は全部使い果たしてしまい、一銭もない状態ですので、困っている処です。残金 33 万８千円はとても無理ですので、キャンセルして頂けませんでしょうか。」という内容の「通知書」をＢ社宛てに送付している。この通知書の残金とは、合算された⑪、⑫、⑬契約の残金である。

[10] 事務局が確認したところ、テラヘルツリングを購入した平成 30（2018）年 11 月時点の「分割払い申込書」は、完済となる令和元（2019）年 12 月まで年金の入る月５万円、非年金月５千円を支払う内容であったが、申立人がＢ社に通知書を送付した１か月後の平成 30（2018）年 12 月に内容が書き換えられ、同年 12 月、平成 31（2019）年２月と４月の３回に限り３万円に減額される一方で、令和元（2019）年６月以降の年金月の支払いは６万円に増額されるという内容に変更されていた。

[11] 申立人は、令和２（2020）年１月、Ｂ社に送付した通知書で、⑪、⑫、⑬契約及び平成 29（2017）年６月に購入した K18 アンモライトネックレス（⑩契約）の取消しを求めている。

の展示販売会の御案内のほか、新作や、弊社が取り扱うブランドの説明などもしている。

(3)　支払方法としては、振り込み、引き落とし、カード払いもあり、弊社は来店払いを推奨していないが、申立人はこの５年程は、基本的に来店され現金で割賦金を支払っていた。展示販売会中にご来場いただいたときには簡単なお土産を出すので、それが欲しくて、１回とか２回来るお客様もいる。申立人も同じだと思う。お土産が欲しいからと申立人も言っていた。

(4)　申立人は支払い内容が非常によかったという点もあり、店側としては御来場したら（新たな商品を）お勧めしていた。他社との契約は、多少なりとも聞いてはいるが、細かくどこで幾ら買っているかというのはよく知らない。

(5)　前に販売した商品の残高と、新たな商品の代金を合算して分割払い申込書を作成することもある。分割払い申込書を合算しないと、例えば２件、契約が重なっているとき、どの契約の支払いなのかがわからないお客様もいらっしゃるので、合算して記載させてもらっている。

(6)　領収書のただし書きに「商品代金の一部」と記載しているが、充当計算としては、古い契約のものから充当している。

(7)　契約して内金をもらった段階で商品を全て納品している、商品を全て納品しているということは、分割払いで入らなければ(商売する)意味がないので、申立人の収入原資に関しては申立人にかなり確認をしている。平成 28（2016）年の半ばぐらいから、支払いが厳しいという申立人の意向で（支払額を)年金月は５万円、そうでない月は５千円と割振りするようにした。全て申立人の意向から出た内容だ。

(8)　年金月のときに(多く支払いたい)と話があったときのことを当時の販売担当に確認したところ、申立人はお稽古の先生で、展覧会に出展したり、書籍をつくっていて、そういったものにお金がかかるから、こういうふうに払わせてもらえないか、これだったら払えるんだけどと言われて、そうしたと聞いている。

(9)　申立人は、お金がないというそぶりは全くなく羽振りがすごくいい先生というお金持ちアピールがすごかった。

(10) 事（紛争）の発端が、平成 30（2018）年 11 月にテラヘルツのリングを買って、なくしたから払いたくないというところから始まっている。こちらからすると無理難題な話なので、それはちょっと厳しいよという話を（申立人には）した。地域の消費生活センターに、申立人がなくしたからという理由で私どもは解除できないと話したら、分かりましたと言われたので、うちの方は支払いの方法で検討させてもらいますと伝えた。

(11) 申立人は平成 30（2018）年 12 月に弊社に来て支払い方法を変更し、その後も普通に店に来て支払っている。

(12) 支払いが少し長くなってでも支払いたいということを、申立人からはお伺いしていたので、そのように対応させていただきたい(申立人の支払継続を希望)。

３　Ｃ社に係る契約

≪申立人の主張≫

(1)　別の会社のアクセサリー店の店長が独立して始めた会社である。

(2)　Ｃ社は店舗がないので、駅前の交番前などで待ち合わせた後、喫茶店やレストランに行き、そこで商品を勧められたり、割賦金を支払ったりしていた。

(3)　平成 30（2018）年 10 月に購入した K14WG テラヘルツネックレス[12]は、「よその店では取り扱ってない本物のテラヘルツで血流が良くなる。」などと購入を勧められた。アクセサリーはたくさんあるから、もう要らないと何度も断ったが、押し切られて購入してしまった。

(4)「返済が遅れたら一括請求する。」、「自宅まで取りに行く。」、「裁判をする。」などと言われたが、一括返済できるほどの余裕はない。Ｃ社の社長には電話で支払うように言われていた。

(5)　地域の消費生活センターのあっせん時、相談員に対し怒号で話していたのを聞いて怖くなり、支払うしかないと思い、支払いを継続していた。

(6)「キャンセルするなら（会うたび御馳走した）食事代を請求する。」などと言われたが、私が食事等の接待を希望したわけではない。支払い困難な状況でこれ以上支払いは難しい。商品を返品するので、契約を解除して返金してほしい[13]。

≪Ｃ社の主張≫

(1)　営業関係は代表社員である私が中心にやっている。事業内容はアクセサリーの販売が主。ほかに古物を取り扱っている。

(2)　商談場所は飲食店がほとんどで、訪問販売だと思っている。顧客は 50 代から 80 代の女性がメイン。

(3)　平成 26（2014）年頃は、宝飾品の展示即売会のＸ社の店長を務めていたので、そのときに申立人はよく買ってくださるお客様として大切に接客をさせていただいた記憶がある。申立人は、昔、いろいろなところでお買い物をされていたと聞いている。２か月に一度 10 万円払える人という認識だった。

(4)　平成 29（2017）年９月の契約の代金が少し残っている状態で、平成 30（2018）年２月に次の契約をし、２回目の契約の商品の代金が残っている状態で、同年 10 月に３回目の契約をしている。複数の契約の支払いが重なってくると顧客は大変ではないかという指摘については、全くそうは思わない。

(5)　１個目、２個目、３個目と３つ買ってもらって、１個について毎月２万円ずつ払っていた人が２個目を買ったときに、次の月は当然４万円、最初の商品と２個目、３個目を買えば当然、２万、２万、２万で６万円払うというように、買い物に対する支払い金額が並行していけば買い物し過ぎで支払いが厳しいという気持ちはわかるが、購入された支払いが後ろにつく、（支払期間が）延びる状態だけであれば、年金という終身収入があるわけだから、そんなに問題ではないと思う。

(6)　申立人とは、毎月会ってランチして商品の代金を（支払って）もらっていた。会ったときに次の月の（会う）約束の日を決めていた。

(7)　毎月定額をお支払いいただいたほうがいいが、申立人が偶数月のほうが払いやすいから、偶数月を多くして、奇数月を少なくしたいと望まれるので、申立人の提案をのんだ形だ。申立人が年金生活をしておられるということは、もちろん知っているし、（偶数

---

[12] Ｃ社との「③契約」のことを指す。本報告書３ページ参照。

[13] 申立人は、平成 30（2018）年 10 月に購入した K14WG テラヘルツネックレス（③契約）については、同年 12 月にクーリング・オフ通知をＣ社に送付し、平成 29(2017)年 9 月に購入した K18/PT900 ダイヤリング（①契約）及び平成 30（2018）年２月に購入した K18 白蝶ﾊﾟｰﾙ R（②契約）については、令和元（2019）年 12 月にクーリング・オフ通知をＣ社に送付している。

月の支払額が多いのは）私の経験則で年金の支給に関係すると思っている、

(8)　申立人が支払えると判断されている金額しか入金はされていないわけだから、それに対して生活が厳しくなるとは思わない。

(9)　２回目、３回目の契約書[14]には申立人の署名だけで納品日の記載がないのは、税務的な問題が絡んでいる。代金を払ってもらえるかどうかは綱渡りの状態なので、焦げついた場合、払った税金が損金でどこまで戻ってくるかを考えて、所有権を移転していないという意味合いで、契約書に納品した日付を入れていない。納品した事実は、契約日と受領印(署名)で賄えていると思う。

(10) 解決としては、申立人の希望次第だが、申立人は、お稽古教室の先生で生徒さんもいらっしゃって、余裕で遊ぶ部分の収入もある。旦那様の年金もあり、御自身の年金もあるのだから、細々でも支払いを続けてほしい。

４　Ｄ社に係る契約

≪申立人の主張≫

(1) 以前、自宅近くにあった呉服店に勤務していた販売担当者が都内にあるＤ社の支店に勤務するようになった数年前から「お客さんがいないから、お付き合いしてよ。」などと勧誘を受け、Ｄ社から呉服や関連商品を度々購入していた。

(2)　年に１回、芸術関係の集まりがあり、着物を着て出かける機会はあったが、数年前から集まりに参加しなくなり、着物を着て出かける機会もなくなった。せっかく買っても（着ないで）そのままにしている。

(3)　販売担当から平成 30（2018）年 3 月開催の展示会の案内を電話で受けたとき、「もう、お金がないので、買えないから行かない。」などと言って断ったが、「見に来るだけでいいから。」などと言われて展示会に行った。販売担当者には、以前、アクセサリー店に一緒に来てもらったこともあり、展示会の案内を受けると断れない気持があった。

(4)　展示会に行ったところ、販売担当者は植物の絵柄の帯を私に見せた。私の雅号には植物を表す漢字が入っているが、販売担当者はそれを知っていて、その植物の絵柄の入った名古屋帯を見せたのだと思う。私が、植物が絵柄になっているねと話したところ、購入を強く勧められ、１年前（平成 29（2017）年）にも帯を購入しているのに、断り切れず購入[15]してしまった。帯は未使用のまま桐の呉服収納ケースに仕舞ってある。着物を着る機会もないので必要もなかったが、「この絵柄はいいわね。」と言ってしまったので、返品できないと思っていた。

(5)　名古屋帯と同時に購入した健康ベルトは、足がむくんでいるときに使うとむくみが治る、足に巻くと体にいいなどと勧められて購入したが、足に巻くと足が細くなって、かえって体に悪いような気がして、数回巻いただけで、今は使用していない。

(6)　帯も健康ベルトも必要のないものなので、契約解除できるなら解除して返金してもらいたい[16]。

---

[14] 事務局が確認したところ、申立人とＣ社間で締結された３契約の商品売買契約書は、いずれも、商品の数量や代表者の氏名、商品代金の支払い方法など複数の記載漏れ、商品の種類や商品名、クーリング・オフに関する事項などに不備があった。

[15] Ｄ社との「⑨契約」のことを指す。本報告書３ページ参照。

[16] 申立人は、平成 30（2018）年３月に購入した健康ベルト（２種）及び名古屋帯（いずれも⑨契約）について、令和元（2019）年 12 月にクーリング・オフ通知をＤ社に送付している。

≪Ｄ社の主張≫

(1)　弊社は長年、呉服店として営業させていただいている。都内には常設店舗の支店が１店舗ある。

(2)　振袖等の販売もしているので、まれに若い方もいるが、実質的には 50 代以上の顧客が多く、業種的に高齢の方が多い。顧客の８割、９割は女性。

(3)　弊社主催の展示会は年間３回、店外催事として総合展示会の御案内も送るが、招待状を 1000 通出しても、ほとんど断られてしまう。支店は小さい店なので年に１回でも展示会に遊びに来ていただかないと、よそのお店に（お客様が）流れてしまう。

(4)　強制的な販売は一切していない。あくまでお客様が見られて、欲しいとおっしゃればお売りする。営業は固定給にし、ノルマも課さず、お客様に喜んでいただける接客方法をしなさいと指導をしている。

(5)　２回目、３回目と契約を重ね上得意になると、今月はこれだけという（言い値の）支払方法である。上得意様のほとんどが、こうした「あるとき払い」である。呉服業界はほとんどがそういう形になっている。支払いについて弊社は「催促」もしない。

(6)　お買上伝票には商談内容が入っている。商談後に、頭金をいただいたり、加工に回すので、お買上伝票[17]が契約書のようなものだ。どこの呉服屋さんもそうだと思う。

(7)　展示会の案内で申立人に電話をかけたときに、見に来るだけでもいいから、たまには来てくださいという呼びかけをしたこともあったと思う。

(8)　健康関連商品は、健康ブームで十数年ぐらい前から呉服業界が扱うようになった。寝具関係、ジュエリー系などがあり、いずれも価格は 30 万ぐらいまでだ。申立人が、平成 30（2018）年３月に購入した健康ベルト[18]は、ウエストとか足首に巻いてお休みになると血流がよく良くなるものだ。

(9)　申立人は、当初全部一回で支払っていた。何回目の契約のときか覚えていないが「少しずつでいい？」と言い出した。少しずつとはどのくらいかと聞いたところ、５万ぐらい、それも年金月でいいかと言われたので、構わないですよと言った覚えはある。このときに年金生活であることを本人から聞いた。申立人は、お子さんがおらず、ずっと夫婦二人で働いていて、今もお教室で教えていると言っていたので、支払いが大変になっているとは思わなかった。

(10) 申立人が支払い困難な状況下に置かれていたのであれば協力は惜しまない。たとえ締めていないといっても、帯や着物というものは１回はさみが入ったり、縫った形跡があると価値がゼロになる。原価はもちろん割るが、平成 30（2018）年３月にお求めになった名古屋帯を引き取らせていただく。

５　Ｅ社に係る契約

≪申立人の主張≫

(1)　数年前にＥ社の電話勧誘を受け会員[19]となった。会費は月々29,000 円で、年総額は348,000 円。毎月、振込用紙が届くので、銀行に振込みに行っている。

---

[17] 事務局が確認したところ、Ｄ社のお買上伝票は、いずれも、商品名、商品価格、契約日（購入日）などの記載を認めるものの、支払方法、クーリング・オフに関する事項などの記載は見当たらず、商品売買契約書として複数の不備があった。

[18] 事務局が確認したところ、Ｄ社が販売した健康ベルトには医療機器番号は付されていなかった。

[19] Ｅ社との「②契約」のことを指す。本報告書３ページ参照。

(2)　会員になると、芸術雑誌に作品を掲載してくれるほか、個人のウェブサイトを制作して管理してくれると聞いている。ただし、私はパソコンもないし、ウェブサイトを見たことはない。どんな情報がウェブサイトに掲載されているかもよく知らない。私は（パソコンやスマートフォンなどを）持っていないから全然見られない。

(3)　名前や住所を（ウェブサイトに）載せてほしいと希望していないが、こういうふうに出しますからという話だった。ウェブサイトに個人情報を掲載することについて、（Ｅ社に同意書のような）書類は出していない。

(4)　Ｅ社が海外で開催する企画展も複数契約している。出展と書籍掲載が契約内容である。海外で開催されても、自分は見に行くことができないので、出品した作品が企画展に展示されているのか、わからない。

(5)　一般的な芸術関係の展示会等は費用負担なく、あるいは費用の負担があっても僅かな負担金だけで出品できるのに、Ｅ社は 30 万円以上もかかる。なぜ、高額な費用がかかるかわからない。

(6)　芸術雑誌書籍にいくつも同じ作品が掲載されているが、それは自分の希望ではない。新しい契約をしても前と同じ作品が掲載された書籍が自宅に届き、それを見て、びっくりしていたような状況だ。

(7)　契約はやめられないと思い、何とか支払いを継続してきたが、契約解除[20]ができて返金してもらえるなら返金してもらいたい。ウェブサイトから個人情報は削除[21]してもらいたい。

≪Ｅ社の主張≫

(1)　弊社の主な事業内容は、国内と海外のイベント企画運営事業、編集・制作・出版事業、アーティストプロモーション事業などである。プロモーション事業を毎年 12 企画ぐらい運営している。月会費制の会員サービスは、そのうちの一つの事業で、会員は 100 人前後である。

(2)　イベント企画運営事業として企画展を開催しているが、芸術活動を始めたばかりの方の出展（契約）は一切なく、それなりに経歴を積まれて、ある程度のレベルの方でないと基本的には出展（契約）いただかないという社内ルールがある。申立人が芸術作家として申し分ない経歴を持っていること、お弟子さんのいる現役の作家であることから、会員にふさわしいと判断した。

(3)　芸術家団体の展覧会等の枠の中での発表でなくて、弊社のネットワークを利用して先生方の作品を幅広くプロモーションさせていただく。弊社の「国内イベント企画展」や「海外イベント企画展」は、開催地や開催国の歴史とコラボレーションさせていただく事業になっているので、参加されることによって、芸術家として広がりを感じていただけることから、参加いただくものだ。

(4)　会員契約では、書籍の年間１回出版と、個人ウェブサイトの制作などを通して、作家の先生のＰＲをしている。年間サービスの始まりは、会員様に加入いただいてから１年

[20] 申立人は、平成 28（2016）年 11 月に契約した芸術会員契約（②契約）については、平成 30（2018）年 11 月に退会を申出るキャンセル通知をＥ社に送付し、同契約（②契約）の過払い分（２か月分）の返金及び平成 30（2018）年３月に契約した海外イベント出展・書籍掲載の役務提供契約（⑤契約）の取消しを求める通知書を令和２（2020）年１月にＥ社に送付している。

[21] Ｅ社のウェブサイトから申立人の個人ウェブサイトはすでに削除されている。

と考えていただければと思う。

(5)　会員規約により退会の手続をとらないと自動更新になる。退会を申し出られた方には、規約とおりに退会いただく。月の 10 日までに退会の場合は、会費はその月はいただかず、10 日より後の申し出の場合は日割り計算で当該月分をお支払いいただく規約だが、今のところは、10 日より後の申し出だとしても、その月の会費はいただいていない。

(6)　会員契約のキャンセルのお申出が平成 30（2018）年 11 月なのに 12 月分まで会費が支払われていることについては、１か月多くいただいてしまっている。

(7)　会員契約のほかに複数の企画展に出展する契約をするかどうかは、作家の先生次第だ。申立人の契約数は平均的だ。申立人の作品が掲載されている作品集では、同じ作品を掲載している書籍[22]があるが、気に入っていらっしゃる作品だと、ヘビーローテーションにいろいろ出される方もいる。

(8)　複数契約をそれぞれに分割払いで契約することは、まれなケースではない。支払いについては、基本的に作家が希望される支払い額に設定している。契約するときにこの人は払えるかどうかの審査はしていない。営業担当者の裁量になっている。

(9)　申立人が、年金月（偶数月）に多目に払って、年金が入らない月（奇数月）は少なくすると支払額の変更を希望されたときに、経済的な状況を確認していない。担当者に確認したところ、年金月でしかお支払いされないことから生活が厳しい状況だとは、全く思わなかったということだった。

(10) 支払いが滞りがちな 状況であるにもかかわらず、平成 29（2017）年４月に４番目[23]、平成 30（2018）年３月に５番目[24]の契約をしたことについて、申立人が、楽しみにされていらっしゃったので、喜んでいただけるのであればという思いだった（過量な契約になるという認識に至らなかった）。

(11) 弊社との契約の途中だと思うが、別会社の書籍の特集記事に出られたことを、担当者から聞いて把握している。

(12) 会員契約の個人ウェブサイトについて申立人自身、インターネットの経験がないこともあり、原稿となる書式を提出してもらう手順ではなく、担当者に任せますということで、こちらで一旦たたき台となるウェブサイトをつくらせていただいた。でき上がったものを先生（申立人）に見ていただき、訂正がある部分は訂正を書き込んでもらい、送り返していただいた。（ウェブサイトに本名や自宅住所まで掲載することについて）同意書をもらってはいない。

(13) 紛争になったことについては驚いている。申立人自身が嫌だとお感じになられていたのであれば、会社としては本望でなく、心苦しい思いをされていたことを謝罪したい。どういった形での解決を希望されていらっしゃるのかをお伺いした上で、できる限りのことを判断したい。

---

[22] 同じ作品が書籍に掲載されていることについて、部会は、Ｅ社に対し、申立人の作品が掲載されている書籍（申立人の掲載箇所の写し）の提出を求めたところ、６冊のうち４冊に同じ作品が掲載されていた。

[23] Ｅ社との「④契約」のことを指す。本報告書３ページ参照。

[24] Ｅ社との「⑤契約」のことを指す。本報告書３ページ参照。

【参考】各社に対する申立人の支払状況等（まとめ）

≪A社≫

項目	内容
販売形態・取扱商品	店舗販売・アクセサリー等
支払方法・頻度・手段	自社割賦・ほぼ毎月・割賦金を店舗に持参
月毎の支払額の差	平成 29(2017)年１月(⑧契約)の契約では、年金月 25,000 円、 非年金月 5,000 円の支払い（実質的には平成 30（2018）年 4 月以降、年金月は 20,000～55,800 円、非年金月は 10,000 円の支払い）
支払能力の確認	申立人の申出のみ・契約の都度行われていたかは不明
その他	商品引き渡しに関する紛争あり（基本的に完済するまで商品の引渡しなし）

≪B社≫

項目	内容
販売形態・取扱商品	店舗販売・アクセサリー等
支払方法・頻度・手段	自社割賦・毎月・割賦金を店舗に持参
月毎の支払額の差	平成 28(2016)年 10 月の支払い以降、年金月 50,000 円、非年金月 5,000 円
支払能力の確認	申立人の申出のみ・契約の都度行われていたかは不明
その他	申立人は毎月の支払いのほか毎月開催されるミーティングへ招集され店舗に出向いていた・ミーティングでは昼食や茶菓の提供、交通費やお土産や商品に交換してもらえるポイントなどが付与されていた

≪C社≫

項目	内容
販売形態・取扱商品	店舗外販売(無店舗)・アクセサリー等
支払方法・頻度・手段	自社割賦・ほぼ毎月・店舗外(ﾚｽﾄﾗﾝ等)で会い割賦金を支払い
月毎の支払額の差	平成 29(2017)年９月の初回契約時から、年金月 50,000 円、非年金月 5,000 円
支払能力の確認	申立人の申出のみ・契約の都度行われていたかは不明
その他	契約時、支払い時のレストラン等で飲食を提供

≪D社≫

項目	内容
販売形態・取扱商品	展示会販売(アポイントメントセールス)・呉服ほか
支払方法・頻度・手段	自社割賦・平成 26（2014）年以降年金月のみ・割賦金を店舗に持参
月毎の支払額の差	平成 26(2014)年２月(⑥契約)以降、年金月のみ 50,000～100,000 円、非年金月 0 円
支払能力の確認	申立人の申出のみ・契約の都度行われていたかは不明
その他	あるとき払いの催促なし（割賦販売法に基づく書面不交付）

≪E社≫

項目	内容
販売形態・取扱商品	電話勧誘販売・芸術作品の自社展覧会への出品、自社芸術雑誌への掲載
支払方法・頻度・手段	自社割賦(割賦販売法の指定役務ではない)・毎月・実質、平成 30（2018）年以降は基本的に年金月のみ・銀行振込
支払額の差について	平成 30（2018）年以降、年金月のみ 82,000～230,000 円（会員契約の月会費 29,000 円を含む）、なお平成 31（2019）年 3 月が最終支払い
支払能力の確認	申立人の申告のみ・契約の都度行われていたかは不明
その他	会員契約による個人ウェブサイトへの個人情報の掲載

第６　委員会の処理結果

部会は、令和元（2019）年６月 25 日から令和２（2020）年９月 29 日までの 21 回にわたって開催された。

（処理経過は資料３のとおり　56～57 ページ）

部会において相手方ごとにあっせん案を作成し、申立人及び相手方５社の双方へ提示したところ、Ａ社、Ｄ社、Ｅ社との紛争は、あっせんの成立により解決した。Ｂ社との紛争は、申立人は提示したあっせん案を受諾したのに対し、Ｂ社は一部受諾するという回答であった。そこで、部会は申立人に対しＢ社の回答を説明したうえで、申立人の意向も踏まえ、当初のあっせん案とは一部内容を変更したあっせん案を作成し、Ｂ社へ再提示したところ、Ｂ社が受諾したので、あっせんの成立により解決した。

Ｃ社との紛争は、「あっせん」、「調停」のいずれもがＣ社の拒否により不調となったため、令和２年 11 月９日、本部会における紛争処理の手続きを終えることとした。

あっせん案等の概要は次のとおりである（本報告書２～３ページの各社契約状況に記載の番号を表中の契約枠の中に付している）。

１　Ａ社　合意書の概要（あっせん解決）

契約	契約日	商品	契約金額	解決案	支払額	返還
第一	⑧ 平成 29 年１月	(1)ﾌﾟﾗﾁﾅｵﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	554,000 円	合意解除	(2)の商品価格 80,000 円	(2)のみ返品
		(2)ｼﾙﾊﾞｰ南洋ﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	80,000 円			
		(3)ﾄﾝﾎﾞ玉ﾈｯｸﾚｽ	6,000 円			
第二	⑪ 平成 29 年 12 月	ｱﾍﾞﾁｭﾘﾝﾈｯｸﾚｽ	20,000 円	取消し	61,800 円	返品
第三	⑫ 平成 29 年 12 月	ﾄﾝﾎﾞ玉ﾈｯｸﾚｽ	10,800 円			返品
第四	⑬ 平成 30 年２月	淡水ﾊﾟｰﾙｼｪﾙｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾘｰﾄﾞｯﾄﾈｯｸﾚｽ	38,000 円			返品
第五	⑭ 平成 30 年４月	ｶﾞｰﾈｯﾄｵﾚﾝｼﾞｶﾞｰﾈｯﾄｵﾆｷｽ	50,000 円			未受領

※返金にかかる費用はＡ社の負担、返還にかかる費用は申立人の負担とする。

合計 141,800 円返金

（合意書詳細は資料２－１のとおり　49 ページ）

２　Ｂ社

(1) 当初のあっせん案の概要（一部受諾）

契約	契約日	商品	契約金額	解決案	支払額	返還
第一	⑩ 平成 29 年６月	K18ｱﾝﾓﾗｲﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	170,000 円	取消し	503,000 円	返品
第二	⑪ 平成 30 年１月	PTﾀﾞｲﾔﾘﾝｸﾞ	298,000 円			返品
第三	⑫ 平成 30 年７月	K18WGﾀﾞｲﾔﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄﾈｯｸﾚｽ	180,000 円			返品
第四	⑬ 平成 30 年 11 月	K18ﾃﾗﾍﾙﾂﾘﾝｸﾞ	90,000 円	残金支払い	-88,000 円	紛失

※返金にかかる費用はＢ社の負担、返還にかかる費用は申立人の負担とする

差引計 415,000 円返金

(2) 合意書の概要（あっせん解決）

契約	契約日	商品	契約金額	解決案	支払額	返還
第一	⑪ 平成 30 年１月	PTﾀﾞｲﾔﾘﾝｸﾞ	298,000 円	取消し	333,000 円	返品
第二	⑫ 平成 30 年７月	K18WGﾀﾞｲﾔﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄﾈｯｸﾚｽ	180,000 円			返品
第三	⑬ 平成 30 年 11 月	K18ﾃﾗﾍﾙﾂﾘﾝｸﾞ	90,000 円	残金支払い	-88,000 円	紛失

※返金にかかる費用はＢ社の負担、返還にかかる費用は申立人の負担とする

差引計 245,000 円返金

（上記あっせん案、合意書の詳細は資料２－２のとおり　50～51 ページ）

３　Ｃ社　あっせん案・調停案の概要（あっせん・調停不調）

契約	契約日	商品	契約金額	解決案	支払額	返還
第一	① 平成 29 年９月	K18/PT900DAR(ﾀﾞｲﾔﾘﾝｸﾞ)	270,000 円	ｸｰﾘﾝｸﾞ・ｵﾌ	575,000 円	返品
第二	② 平成 30 年２月	K18 白蝶ﾊﾟｰﾙR 黄(ﾊﾟｰﾙﾘﾝｸﾞ)	250,000 円			返品
第三	③ 平成 30 年 10 月	K14WG ﾃﾗﾍﾙﾂ NC(ﾈｯｸﾚｽ)	453,600 円			返品

※返金・返還にかかる費用は、Ｃ社の負担とする。
（あっせん案・調停案の詳細は資料２－３のとおり　52 ページ）

575,000 円返金

≪Ｃ社に係る処理経過≫

部会では、あっせん案の考え方を示しＣ社と意見交換を行うため、Ｃ社に対し出席可能日を確認したうえで第 12 回部会への出席を求めたが、部会開催前にＣ社から出席しないとの連絡があった。他の日時で設定しても出席が見込めないことから、再度日程調整することはせず、令和元（2019）年 12 月 20 日、あっせん案を申立人及びＣ社に送付した。申立人はあっせん案を受諾したが、Ｃ社は受諾しなかった。

このため、部会は、あっせん案の内容で解決することが社会的に公正かつ妥当であると確認し、令和２（2020）年１月 20 日にあっせん案と同内容の調停案を示し、Ｃ社に対し受諾勧告したが、Ｃ社から調停案を受諾しないと回答があった。

≪Ｃ社があっせん案及び調停案を受諾しなかった主な理由（Ｃ社の主張の概要）≫

・昨年（令和元年）12 月頃、申立人ご本人と電話で話をしましたが、「第三契約のみ支払金額などの相談がしたかった。第一契約、第二契約についての解約は望んでいない」との事でした。
・そもそも解約を望んでいない申立人と弊社との契約を、委員会の暴走やエゴイズムによって、偽善ともとれる和解・調停により、解決する案を受諾することは出来ません。
・申立人の意思と事務局・委員会の思惑がかけ離れていることは大きな問題だと思います。

（受諾しなかった理由の全文は資料２－３のとおり　53 ページ）

４　Ｄ社　合意書の概要（あっせん解決）

契約日	商品	契約金額	解決案	支払額	返品
⑨ 平成 30 年３月	健康ベルト（２種）	321,840 円	ｸｰﾘﾝｸﾞ・ｵﾌ	272,000 円	返品
	名古屋帯	280,000 円			返品

※返金・返還にかかる費用は、Ｄ社の負担
（合意書詳細は資料２－４のとおり　54 ページ）

272,000 円返金

５　Ｅ社　合意書の概要（あっせん解決）

契約日	役務	契約金額	解決案	返金額
② 平成 28 年 11 月	芸術会員契約	月 29,000 円	過払い分返金	２か月分 58,000 円
③ 平成 30 年３月	海外イベント出展・書籍掲載	380,000 円	取消し	380,000 円

※返金にかかる費用はＥ社の負担
（合意書詳細は資料２－５のとおり　55 ページ）

合計 438,000 円返金

第７　報告に当たってのコメント

１　本件契約における問題点

(1)　本件事案の特徴と原因

本件は、上記の紛争事案の概要のとおり、複数の事業者が年金生活を送る契約当時 80 歳代後半と高齢の女性である申立人に対し、複数の商品・役務を一定期間にわたり継続的に次々に販売するという共通する特徴が認められる。

事業者が申立人に対し次々に販売した商品・役務は、ペンダント・指輪・ネックレス等の宝飾品（Ａ社・Ｂ社・Ｃ社）、着物・帯等の和装品（Ｄ社）や、申立人が著作した芸術作品を他者の作品とともに自社の展覧会出品や芸術雑誌へ掲載・配本との役務（Ｅ社）など多様であり、販売方法も訪問販売・電話勧誘販売など、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」または「特商法」という。）の対象となる方法もあれば店舗販売もあるなど多様である。

申立人がこれら多数の事業者から次々に購入した商品は、いずれも嗜好品であって生活必需品ではない。しかも申立人はこれら商品の多くを未使用のまま死蔵しており、実際の必要性から購入した商品でもない。

申立人が必要もない同種の嗜好品を次々に事業者から購入し続ける状況に至った主な原因について、当事者らへの聞き取り等を通じ判明したことは、購入者の生活や個性等に密着した「寄り添い型」とでも称すべき事業者の販売方法にある。すなわち申立人は孤立化している高齢者で相談相手に乏しい上、お稽古教室の教師として高いプライドがあり、事業者から先生と持ち上げられ宝飾品等がよく似合うなどとおだてられ執拗に購入を勧められると強く拒否することができない。また購入代金は事業者の下へ持参払いとされていたため、申立人が事業者の営業所等に定期的に分割代金を支払いに行くと、お茶やお菓子などが振る舞われ、そこには同年代の他の購入者も来ているなど一種の社交場として孤独をなぐさめるような環境が提供されている。事業者はその状況を利用し購入者のよき理解者であることをアピールしつつ、言葉たくみに購入者のプライドをくすぐり購入者間の競争意識をあおり、また購入者も各自が購入した商品等を身につけるなどして来訪し、どの購入者がより多くより高価な商品を購入したかを争い優越感を味わうため、本来は分割代金の弁済のため来訪したにもかかわらず他の同種商品の購入を次々と繰り返しては生活が一層困窮するという負の連鎖を生じている。このような負の連鎖は、上記のとおり事業者が個々の購入者の個人情報を把握し、購入者が孤立している状況を逆手に取り、事業者こそが購入者の理解者であるという「寄り添い」を演出し、購入者もこのような事業者の意図に気づかないまま次々に契約締結を重ねることにより生じているのであって、その結果、申立人は預貯金はもとより唯一の収入である年金まで食い尽くされていた。

(2)　問題点の検討順序と問題点

ア　申立人の生活状況と従前のあっせんの経緯等

申立人は、お稽古教室の教師として数人の生徒を月額数千円の月謝で教えていたがその月謝は教室の使用料等に充てられておりほとんど見るべき収入はない。夫は申立人より１歳年上で要介護の状態にあり、申立人にとっては年金が実質的に唯一の収入

である。申立人は長年にわたる多数の事業者への商品・役務の購入代金の支払いにより申立人の預貯金はなくなり、夫の預貯金にも手をつけておりその大半が費消されている。申立人夫妻には子はなく頼りになる身内もなく生活に余裕はない。

そのため申立人は、事業者との売買契約を解消し購入代金の支払いを止めるとともに既に支払った代金の返金を求めているが、申立人が最初に相談した地域の消費生活センターによるあっせんは本件相手方５社については解決に至らず不調に終わっており申立人の年齢や生活状況から早期解決が望まれる状況にあった。

イ　クーリング・オフ規定の適用について

(ｱ)　展示会での目的隠匿型アポイントメントセールス

そこで当部会としては、まず事業者による販売方法に着目し、訪問販売や電話勧誘販売など特定商取引法においてクーリング・オフ規定の適用対象となる類型の売買契約については、一定期間内であれば消費者による無条件解除[25]が可能であり、かつ訪問販売及び電話勧誘販売においては使用利益の清算不要・返還費用の事業者負担等[26]が明文で規定されていることから、最初にクーリング・オフ規定の適用を検討することとした。

特定商取引法における訪問販売については、店舗など営業所等において消費者契約が締結された場合であっても特定顧客[27]との契約は訪問販売に該当し（特商法２条１項２号）、同施行令１条１号では、売買契約の締結について勧誘目的を告げずに営業所等への来訪を要請し締結された売買契約も目的隠匿型アポイントメントセールスとして訪問販売の一類型とされている。

本件の事業者の中には、Ｄ社のように展示会への来訪を促し申立人と売買契約を締結する事業者があるが、そもそも展示会における売買契約は営業所等での販売といえるか（特商法２条１項１号、同施行規則１条４号）が問題となる。また仮に展示会での販売が営業所等での店舗販売に該当するとしても、勧誘時に「もうお金がないから買えない」という申立人に対して「見るだけでいいから」と言って来訪を要請し売買契約を展示会で締結するなどした場合、このような勧誘は上記の特定顧客に対する訪問販売といえるかが問題となる。

---

[25] クーリング・オフ制度とは「契約の申込み又は締結後一定期間内は申込者等が無条件出申し込みの撤回又は契約の解除を行うことができる制度」（『特定商取引に関する法律の解説[平成 28 年版]』（消費者庁 取引対策課、経済産業省 商務・サービスグループ消費経済企画室 編　97 ページ、以下、本報告書では「解説」という。）であり、一定期間内であれば消費者は解除の理由を問わず、無理由で契約を解除できる。

[26] 特定商取引法における訪問販売、電話勧誘販売において、消費者がクーリング・オフを行使した場合、販売業者は、①単なる損失補償の意味をもつ損害賠償、違約金は請求できない、②商品又は権利の返還の費用は販売業者の負担とする、③既に引き渡された商品が申込者等に引き渡されたときにおいても、販売業者は、その商品の使用により得られた利益（例えば、訪問販売により購入した布団をクーリング・オフするまで消費者が使っていた間に享受した利益など）に相当する金額を請求できない、などの規定がある（解説 101、102 ページ）。なお、特定商取引法における過量販売解除の清算ルールは、クーリング・オフ規定の清算ルールを踏襲するものとしている（解説 107 ページ）。

[27] 特定商取引法２条２項で規定する特定顧客には、①営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等に同行させる、いわゆる「キャッチセールス」と、②消費者を（営業所等）呼び出す方法として、販売意図を明らかにしない場合（同政令１条１号）、販売意図は明らかであるものの、特に誘引効果が強い場合（同２項）など、いわゆる「アポイントメントセールス」がある（解説 51、52 ページ）

(ｲ)　法定書面の記載不備（特定商取引法４条及び５条・９条、18 条及び 19 条・24 条）

訪問販売など特定商取引法の適用対象となる事業者との売買契約について、本件ではすべて契約時に書面が交付されており形式的にはクーリング・オフ期間を経過している。そこで契約書面の必要記載事項に看過できない不備があり法定書面の受領がなかったと評価しクーリング・オフ期間は起算されないとしてクーリング・オフ規定が適用できないかの検討が必要となる。

ウ　過量販売取消

(ｱ)　消費者契約法による過量販売取消（消費者契約法４条４項）

次に、典型的な営業所での商品購入であるなど元々特定商取引法の訪問販売に該当しないためクーリング・オフ規定が適用されない売買契約や、特定商取引法に規定される法定書面の不備がなくクーリング・オフ期間が既に経過済みの売買契約などについては、一定期間にわたり複数の商品・役務が継続的に販売されていたという上記特徴に鑑み、消費者契約法（または「消契法」という。）に基づく過量販売による取消ができないかが問題となる。この点、特定商取引法にも過量販売解除規定（特商法９条の２、24 条の２）があるが、特定商取引法による解除権の行使期間は契約時から１年間（特商法９条の２第２項、24 条の２第２項）であるのに対し、消費者契約法による取消権の行使期間は契約時から５年間・追認可能時からは１年間（消契法７条）であり、より長期間での権利行使の可能性があることから、まずは消費者契約法による過量販売取消を検討する。

(ｲ)　嗜好品等の目的内容と過量性判断（通常の分量等を著しく超えるものの判断）

過量販売というためには、事業者が消費者契約の締結に際し、物品・権利・役務その他の当該消費者契約の目的となる分量・回数又は期間といった分量等が当該消費者にとって通常の分量等を著しく超えるものであり、そのことを事業者が知っていたことを要する（消契法条４項第１文）。同項第１文の場合、当該消費者契約のみの分量等による過量性が問題になるが、既に同種のものを目的とする同種契約が先行して締結されているときは合算した分量等が通常の分量等を著しく超えるものであり、そのことを事業者が知っていることを要する（同項第２文）。すなわちいずれの場合にも、通常の分量等を著しく超える過量性と事業者による過量性の認識があることが要件となる。

そして過量性の判断要素として、消費者契約法は①消費者契約の目的となるものの内容、②取引条件、③事業者による勧誘当時の消費者の生活状況と当該消費者による認識を列記するが、①は消費者契約の目的となる商品役務の性質や属性等をいう。すると、事業者が一人暮らしの消費者に布団のように原則一人一組の商品を複数販売することは特段の事情がない限り一般的には過量性を肯定する方向に働く。公益社団法人日本訪問販売協会[28]が提示する過量判断の１年間の目安としてアクセサリー類は原則１個、着物類は着物・帯・襦袢・羽織・草履等を組み合わせた１セッ

[28] 特定商取引法 27 条に規定する法人として公益社団法人日本販売協会が設立されている（解説 224 ページ）。

トを提示するが、ペンダント・指輪・ネックレス等の宝飾品や着物・帯等の和装品は、素材・デザイン・色彩・細工や織り方などの組み合わせにより多様多彩であり、芸術雑誌への掲載・配本役務も出品作品や出品者等の構成により多様多彩になる可能性がある。このような多様性をもつ嗜好品や役務の過量性はどのように判断されるべきか。

(ｳ) 取引条件と過量性判断

本件では相手方５社との大半の契約は、例えば１番目の契約の支払終了前後に２番目の契約の支払いが開始され、２番目の契約の支払終了前後に３番目の契約の支払いが開始されるなど常時、一定の支払いが継続されるような取引が繰り返されている。また先行する契約の既払金を後行の契約の頭金に振り替えてより多額の商品を販売するなど取引条件を変更しているケースがある。申立人は平成 28(2016)年夏頃から支払いに困窮するようになり、その頃から、支払いを年金が支給される偶数月(以下「年金月」という。)のみとしたり、年金月の支払額を多くするなど隔月で支払いの有無や支払額を区別する取引条件とする契約が増えている。事業者は代金支払いについて、契約の多くを自社割賦としており、契約締結に際しては資力・収入等を申立人の自己申告に委ね裏付証拠の提出などは求めておらず与信調査はしていない。以上のような特徴が認められる取引状況や取引条件による過量性はどのように判断されるべきか。

(ｴ) 事業者による勧誘当時の消費者の生活状況等と過量性判断

申立人は契約当時 80 歳代後半であり、夫婦の年金が唯一の世帯収入であり、そのうち申立人の２か月分支給額は約 17 万円である。家賃・食費・光熱費などの生活費は夫の年金で賄っているが余裕資金はなく生活は苦しい。申立人は、平成 28(2016)年夏頃には預貯金も底をつき、その頃から事業者への支払いが滞るようになり夫の預貯金にも手を付けている。夫婦に子はなく頼りになる身寄りもいない。申立人は事業者から購入した宝飾品を身につけたり和装で出かける機会もなく購入した商品を眺めて楽しむ趣味もなく包装されたまま開封されていない商品もある。申立人もこのような自らの生活状況については認識している。このような申立人の生活状況等による過量性はどのように判断されるべきか。

(ｵ) 過量性に対する事業者の認識

本件で事業者の多くは、申立人はお稽古教室の教師と聞いており相応の収入があるから生活に困窮していたとは思っておらず販売した商品等が過量とも思わなかったなどとして過量性の認識を否認している。しかし相手方事業者らは、申立人が同業他社と類似商品・役務についても売買契約を締結していることを知っている上、上記の取引状況や取引条件によれば、相手方事業者らは当該契約の過量性を認識していたといえるのではないかが問題となる。

(ｶ) 法定追認

消費生活センターでのあっせん中に、申立人が事業者に対し契約キャンセルのお願いの手紙を提出しながら、後日、事業者が申立人に提案したリスケジュールに合

意の上（本稿において「リスケジュール」とは、年金月と年金の支給がない奇数月（以下「非年金月」という。）との弁済額の差別化・非年金月の弁済額の減額・支払回数の増加・支払期間の延長等により、事業者と申立人間で当初、合意されていた売買代金の弁済方法から変更することを意味する。）、申立人がそのリスケジュールに従い売買代金を弁済するなどした場合、申立人のこれらの行為は法定追認（民法 125 条）に該当し申立人は過量販売による取消権が行使できなくなるのではないか。申立人は過量販売による取消権を行使しうるべき可能性があることを知らなかったがこのような場合においても取消権が行使できなくなるのか、法定追認となるべき要件が問題となる。

(ｷ) 取消権行使の効果

消費者契約法の過量販売取消の場合、特定商取引法でのクーリング・オフ（特商法９条３項等参照）や同法での過量販売解除（特商法９条の２第３項、24 条の２第３項）において明記されているような使用利益の返還を不要とする趣旨の規定はない。そのため消費者契約法における過量販売契約の取消権行使の効果は、民法の取消権行使の効果に関する規定に従うことになる。本件では民法債権法改正施行日（令和２年４月１日）以前の規定（以下「旧民法」）に従うこととなる。旧民法では取消しにより取消された契約は遡及的に無効となる旨定めている（旧民法 121 条）。すると受領した給付は取消により遡及的に法律上の根拠を失うことになるので不当利得としての返還義務を負い、申立人は事業者から受給した商品や使用利益については返還時の現存利益限りで返還すれば足りるはずである（民法 703 条）。

しかし、民法債権法改正（以下「改正民法」）により取消権行使の効果が原状回復義務と明記されるに至った（改正民法 121 条の２、旧民法及び改正民法 545 条１項）。それに伴い、消費者契約法において６条の２が新設され、給付の時に取消原因があることを消費者が知らなかった場合は、「消費者の返還義務を現存利益の範囲に限定」[29]する旨明記された。この規定は、改正民法が施行された令和２(2020)年４月１日から施行されている。

エ その他の問題点

(ｱ) 不実告知による取消し

本件の売買契約の中には、医療器具ではないのに医療的効能をうたって契約締結

[29] 消費者が消費者契約法の規定によって意思表示を取り消した場合には、その意思表示は初めから無効であったものとみなされる（消契法 11 条１項・民法 121 条）、そのため、取消権を行使した消費者が、当該消費者契約に基づいて事業者から既に給付を受けていた場合には、これを返還する義務を負うことになる。当該返還義務の範囲について、本法制定時には、民法 703 条が適用されると考えられており、本法に特段の規定は設けられていなかった。この考え方によれば、消費者が、意思表示を取り消すことができることを知らずに、事業者から給付を受けていた場合には、これを「その利益の存する限度において」返還すれば足りる（いわゆる現存利益を返還すれば足りる）こととなる。（中略）そこで、従前どおり、消費者の返還義務の範囲を現存利益に限定するため、平成 28 年改正において、新たに本条を設けることとした（『逐条解説・消費者契約法［第４版］』（消費者庁 消費者制度課編　227～230 ページ）。なお、消費者が、事業者から給付を受けた時点で、自らのした意思表示が取り消すことができるものであることについて善意であったこと(知らなかったとき)が要件となる（同 230 ページ）。

させているものがあるが、このような売買契約は特定商取引法での不実の告知（特定商取引法６条１項１号、同９条１項１号）や消費者契約法での重要事項に関する不実の告知として（消費者契約法４条１項１号、５項１号）取消しできるのではないか。

⑷　自社割賦における書面交付義務違反

本件事業者には指定商品[30]（割賦販売法２条５項、割賦販売法施行令１条１項）を自社割賦により２か月以上３回払い以上の分割で代金を受領しているものがあり、そのような販売は割賦販売（割賦販売法２条１項）に該当するので、当該事業者は必要事項を記載した法定書面を交付すべき義務があるが（同法４条）、本件では法定書面の未交付や記載事項に記載不備が認められるものがある。自社割賦における法定書面交付義務の違反について割賦販売法は民事的効果に関する明文の規定は置いていないが当該割賦販売契約の効果をどう評価すべきか。

⑸　前払式割賦販売業の許可なくなされた割賦販売

本件事業者には商品引渡前に申立人から 2 回以上にわたり代金の一部を受領するものがあり、そのような事業者は前払式割賦事業者として経済産業大臣から許可を受ける必要があるが（割賦販売法 11 条）、そのような許可を得ないまま無許可でなされた前払式割賦販売がなされたものがある。このような無許可事業者による前払式割賦販売契約について、割賦販売法は民事的効果に関する明文の規定を置いていない。

⑹　再あっせん案提示の適否と許容条件

過量販売取消によるあっせん案を特段の合理的理由もなく一部拒否する事業者に対し、早期の紛争解決を希望する申立人の事情に鑑み当該事業者が合意する内容で再あっせん案を提示することは適切であるか、このような再あっせん案提示はどのような事情があれば許容されるかが問題となる。

⑶　個々の事業者と対象契約の問題点

ア　Ａ社との売買契約の問題点

⑺　過量性とその認識・清算方法

Ａ社は申立人に対し平成 26(2014)年４月から平成 30(2018)年４月までの約４年間に 14 件のアクセサリー等の宝飾品について売買契約を締結していた。このうち消費者契約法の過量販売取消の対象となる平成 29(2017)年６月３日以降に締結された契約は、平成 29(2017)年 12 月に締結されたＡ社⑪契約（以下本報告書２～３ページの契約状況に記載の番号を付す）から同日以降に締結された⑭契約までの４件である。これらの契約は、先行する契約の支払終了頃に新規契約を締結し契約関係を順

[30] 割賦販売法施行令１条１項による別表第一に定められた 54 の指定商品に、真珠並びに貴石及び半貴石、衣服(履物及び身の回り品を除く。)がある。なお、別表の第三に定められた 11 の指定役務に、Ｅ社の提供する自社の展覧会出品や芸術雑誌への掲載・配本の役務は含まれていない。

次、継続させており特に⑪から⑭契約はすべて⑧契約の支払期間中に締結されている。平成 29 年(2017)年１月の「売買契約お申込書」には「年金月 25,000 円、ほか 5,000 円」との記載があり年金月が非年金月の５倍の支払額になっている。またA社は申立人が他の複数の宝飾品販売会社から宝飾品を購入していた事実を認識している。かかる事情において、A社と申立人との⑪から⑭契約はすべて過量販売といえるか、またA社はその過量性を認識していたといえるかが問題となる。

(ｲ)　合意書における第一契約（⑧契約）の商品引渡し

A社は申立人と平成 29(2017)年１月、プラチナオパールペンダント・シルバー南洋パールペンダント及びトンボ玉ネックレスの３点を代金総額 640,000 円で売買する⑧(合意書の第一)契約を締結した。A社はいずれの商品も納品したと主張し、申立人の署名のある３点の商品の納品書２枚を提出したが、申立人は一貫してプラチナオパールペンダントは納品されていないと否定している。またトンボ玉ネックレスについては商品が特定できず納品が確認できない。上記３点の商品の売買契約は、いずれも平成 29(2017)年１月に締結され、プラチナオパールペンダントの納品日は売買契約書では当初、平成 30(2018)年１月に引渡し、シルバー南洋パールペンダントについては平成 29 (2017) 年２月に引渡す旨明記されている。しかし、上記納品書ではいずれも平成 29(2017)年２月に引渡しの記載がある。A社は割賦販売の場合、前払式の自社割賦で商品を販売しており購入代金がほぼ完済されない限り商品を引渡さないとの取引方法を採用しており、この取引方法により代金回収を担保している。⑧契約はその前に締結した先行契約（⑥及び⑦契約）からの振替契約となっており先行契約で申立人が支払った前払金 250,000 円が⑧契約の頭金として充当されるものとされている。いずれにせよ申立人の手元にプラチナオパールペンダントとトンボ玉ネックレスはなく物理的に返還できない事情がある。

以上の事情からすると、プラチナオパールペンダントは 554,000 円と最も高額商品であり、また契約書では納品予定日が契約締結から１年後の平成 30(2018)年１月と記載されているにもかかわらず、納品書によると納品日は契約締結からわずか１週間後の同 29(2017)年２月とされるなど、上記取引方法と矛盾しており、この矛盾について事業者からの合理的説明はない。そのため本来、納品については事業者が立証すべき事由であるが、上記諸事情からすれば上記納品書のみをもってプラチナオパールペンダントとトンボ玉ネックレスが引渡されたとは必ずしも事実認定できない（民事訴訟法 228 条４項）。また上記商品の引渡しの有無が判然としないなら⑧契約は合意解除し、商品の引渡しが確認できたシルバー南洋パールペンダントの代金として支払った金 80,000 円の返還をあっせん案として提示する案も合理的提案といえるのではないか（なお本件についてA社も異議なく⑧契約の合意解除に応じている。）。

(ｳ)　自社割賦における書面交付義務違反

A社は申立人に対し、前述(ｲ)の⑧契約について真珠・貴石・半貴石に該当する宝飾品を販売し２か月以上３回払い以上の分割で代金を受領しているので⑧契約は割賦販売（割賦販売法２条１項・同５項、同施行令１条１項）に該当し、A社は必要事項を記載した法定書面を申立人に交付すべき義務がある（同法４条）。しかしA

社が申立人に交付した書面には持参払いとされた本契約の賦払金[31]の支払方法の記載がなく（同法４条１項３号）、また賦払金額（年金月 30,000 円その他の月 5,000 円）と支払回数 10 回（同７号、同施行規則５条６号）を乗じた金額(175,000 円)が頭金を除いた残金額(390,000 円)と一致せず、賦払金額と支払回数の記載に不備がある。

(ｴ) 前払式割賦販売業の許可なくなされた割賦販売

Ａ社と申立人との売買契約の中には商品引渡前に申立人から２回以上にわたり代金の一部を受領する契約があり、Ａ社は前払割賦事業者として経済産業大臣からの許可を受ける必要がある（割賦販売法 11 条）。しかしＡ社は当該許可を受けていない無許可事業者である。

イ Ｂ社との売買契約の問題点

(ｱ) 過量性とその認識・清算方法

Ｂ社は申立人に対し平成 25(2013)年９月から平成 30(2018)年 11 月までの約５年２か月間に 13 件のアクセサリー等の宝飾品について売買契約を締結していた。このうち消費者契約法の過量販売取消の対象となる平成 29(2017)年６月３日以降に締結された契約は、平成 29(2017)年６月に締結されたＢ社⑩契約から⑬契約までの４件である。これらの契約は、先行する契約の支払終了頃に新規契約を締結するように契約関係を継続させているが、⑪契約は⑩契約の支払途中に、⑫契約及び⑬契約は⑪契約の支払途中に締結されている。⑩契約・⑪契約とも年金月が 50,000 円、非年金月が 5,000 円の支払いとされ年金月は非年金月の 10 倍の支払額になっている。またＢ社はＢ社の元社員が独立して設立した会社と申立人との間で、同種宝飾品の複数の売買契約が締結されている事情を認識している。かかる事情において、Ｂ社と申立人との⑩ないし⑬契約は過量販売といえるか、またＢ社はその過量性を認識していたといえるかが問題となる。

(ｲ) 法定追認

申立人は消費者契約法による過量販売取消権を行使できる可能性があることを知らないまま地域の消費生活センターによるあっせん中に、Ｂ社に対し、既に預貯金を使い果たし困っており残代金の支払いはとても無理なので契約をキャンセルしてもらいたい旨のお願いの手紙(平成 30 (2018)年 11 月)を提出した。同年 12 月、同センターによるあっせんは不調となったところ、翌日、Ｂ社は申立人に対し弁済方法を平成 31(2019)年１月から年金月は 30,000 円(同年６月以降は 60,000 円)・非年金月は 5,000 円(非年金月は変更なし)に変更するとのリスケジュール案を提案し申立人もこれに合意の上、同 31 年１月から支払いを再開した。このような申立人の行為は民法 125 条の法定追認にあたるので申立人は過量販売による取消権を行使することはできないのか、取消権者が当該法律行為を取消し得べきことを知らない場合の法定追認となるべき要件が問題となる。

[31] 割賦販売契約における毎月の返済額（割賦払金あるいは割賦金）。

⑺　自社割賦における書面交付義務違反

Ｂ社は上記契約について、ダイヤモンドのペンダントネックレスと指輪、アンモライトペンダントなど貴石・半貴石に該当する宝飾品を販売し２か月以上３回払い以上の分割で代金を受領しているので申立人との売買契約は割賦販売（割賦販売法２条１項・同５項、同施行令１条１項）に該当し、Ｂ社は必要事項を記載した法定書面を申立人に交付すべき義務がある（同法４条）。しかしＢ社が申立人に交付した書面には持参払いとされたいずれの契約も賦払金の支払方法の記載がなく（割賦販売法４条１項３号）、また商品の数量の記載もないので（同７号、同施行規則５条６号）支払方法及び商品の数量の記載に不備が認められる。

⑻　再あっせん案の提示の適否

過量販売取消によるあっせん案に対し、Ｂ社は特段の合理的理由もなく⑩契約について返金を拒否するが他の契約については返金を承諾する旨回答している。申立人は早期の紛争解決を希望しておりＢ社の提示する⑩契約を除く既払金の返済なら承諾する意向を示している。申立人は本件審理中に夫と死別している。このような申立人の諸事情に鑑みるときは、当該事業者が承諾する範囲で、あっせん案での返済額から縮小した再あっせん案の提示も適切であり許容されるのではないか（なお本件についてＢ社も異議なく再あっせん案に応じ承諾している。）。

ウ　Ｃ社との売買契約の問題点

⑺　クーリング・オフ規定の適用

Ｃ社の販売方法は無店舗の訪問販売であるところ、Ｃ社が申立人に交付した売買契約書には、商品の種類が型番の記載にとどまる、商品の数量の記載がない、商品代金の支払時期・支払方法の記載がない、一部契約に商品の引渡時期の記載がない、販売業者の代表者の氏名の記載がない、クーリング・オフの効果についての発信主義・使用利益清算不要の記載がないなどの不備が認められる。これらの不備をもって法定書面の受領はなかったとしてクーリング・オフ期間が起算されずクーリング・オフ規定（特定商取引法）が適用できるのではないか。

⑴　自社割賦における書面交付義務違反

Ｃ社は真珠やダイヤモンドの指輪等、真珠・貴石・半貴石に該当する宝飾品を販売し２か月以上３回払い以上の分割で代金を受領しているので、申立人との平成29(2017)年９月の①契約、同 30(2018)年２月の②契約、同 10 月の③契約の各売買契約は割賦販売（割賦販売法２条１項・同５項、同施行令１条１項）に該当し、Ｃ社は必要事項を記載した法定書面を申立人に交付すべき義務がある（同法４条）。しかしＢ社が申立人に交付した書面には上記３契約とも持参払いとされた本契約の賦払金の支払方法の記載がなく（割賦販売法４条１項３号）、②契約には商品の引渡時期が未記載であり（同４号）、③契約では賦払金の支払回数が未記載である（同７号、同施行規則５条６号）。また①契約では商品の割賦販売価格(270,000 円)と賦払金額と支払時期から算出される金額(合計 180,000 円)とが一致せず、賦払金額と支払時期（割賦販売法４条１項２号・同３号）の記載に不備がある。

エ　D社との売買契約の問題点

㈠　展示会の営業所性

本件の帯等の売買契約はD社の店舗で締結されたものではなく数日間開催されている展示会会場で締結されたものであるが、このような展示会での販売も営業所等での販売といえるか（特商法２条１項１号）、この点、同施行規則１条４号では「１号から３号までに掲げるもののほか、一定の期間にわたり、購入する物品の種類を掲示し、当該種類の物品を購入する場所であって、店舗に類するもの」も「営業所等」（特商法２条１項１号）に該当すると規定するが本展示会は同号の「店舗に類するもの」といえるか。

㈡　目的隠匿型アポイントメントセールスとしての訪問販売の該当性

展示会での販売が営業所等での販売に該当するとしても、本件ではD社は電話で申立人に連絡した際、「もうお金がないから買えない」という申立人に対して、「見るだけでいいから」と言って来訪を要請した上で展示会において申立人と売買契約を締結している。このような勧誘による売買契約は、目的隠匿型アポイントメントセールスであり特定顧客に対する訪問販売といえるのではないか（特商法２条１項２号、同施行令１条１号）。

㈢　クーリング・オフ規定の適用

D社が申立人に交付した売買契約書（お買上伝票）には、商品代金の支払時期・支払方法の記載がない、商品の引渡時期の記載がない、クーリング・オフに関する記載がないなどの不備が認められる。これらをもって法定書面の受領はなかったとしてクーリング・オフ期間が起算されずクーリング・オフ規定（特商法５条・９条）が適用できるのではないか。

㈣　不実告知による取消し

D社は健康ベルトの販売を勧誘する際、申立人に対し「足がむくんでいるときに使うと治る」「ウエストとか足首に巻いてお休みになると血流が良くなる」などと説明して売買契約を締結しているが、健康ベルトは医療機器ではなく商品説明書にもそのような効能等の記載はない。健康ベルトにむくみの治療効果や血行促進効果があると説明して販売するのは、商品の性能・品質につき禁止されている不実の告知に該当し（特商法６条１項１号、同９条の３第１項１号）取消せるのではないか。

また健康ベルトにむくみの治療効果や血行促進効果があるとするのは、物品の質・用途に関する重要事項について事実と異なる告知として（消契法４条１項１号、同５項１号）、消費者契約法によっても健康ベルトの売買契約は取消せるのではないか。

㈤　自社割賦における書面交付義務違反

D社は自社割賦により２か月以上３回払い以上の分割で代金を受領しており申立人への販売は割賦販売（割賦販売法２条１項）に該当するので必要事項を記載した法定書面を申立人に対し交付すべき義務がある。しかしD社は契約書面を申立人に

交付していない。

オ　E社との売買契約の問題点

(ｱ)　過量性とその認識

E社は申立人に対し電話で、国内外で開催する自社の展覧会への芸術作品の出品、芸術誌への掲載配本等の役務提供を勧誘して役務提供契約を締結しているので特定商取引法上の電話勧誘販売に該当するが（特商法２条３項）、申立人に交付した契約書面に特段の不備はなくクーリング・オフの権利行使期間も経過しているのでクーリング・オフの規定は適用できない（同法 18 条・同 24 条）。そこで消費者契約法における過量販売取消について検討[32]する。E社は申立人に対し平成 28(2016)年７月から平成 30(2018)年３月までの約１年８か月間に５件の役務提供契約を締結しており、先行する契約の支払終了頃に新規契約を締結するように契約関係を継続させているが、平成 29(2017)年７月以降支払いが遅滞するようになった。「海外イベント出展企画 2019」の役務提供契約は平成 30(2018)年３月に締結されているが、代金は契約時に年金月が 53,000 円、非年金月が 10,000 円の支払いとされ年金月は非年金月の５倍以上の支払額になっている[33]。またE社は申立人と同業他社との類似役務に関する契約締結の事実を認識している。かかる事情において、E社と申立人との「海外イベント出展企画 2019」についての役務提供契約は過量販売といえるか、またE社はその過量性を認識していたといえるだろうか。

(ｲ)　会員契約による個人ウエブサイト

E社が提供する「芸術会員」のサービス内容には個人ウエブサイトの制作と管理業務がある。申立人の個人ウエブサイトには申立人の芸術作品のほかに、氏名、生年月日、住所などの個人情報が掲載されていた。申立人はパソコンやスマートフォンを持たず、使用したこともなく、インターネット上に個人情報が晒される危険性は無知であった。E社は申立人がインターネットの経験がないことを承知していたが、個人情報をウエブサイトに掲載することついて、申立人が理解できる説明をせず、また申立人から実質的な同意を得ていなかった。このようなE社の対応は個人情報保護の観点から問題があるのではないか。

(ｳ)　過払い会費の清算

E社と申立人間の「芸術会員」に関する役務提供契約について、申立人は同契約に従いE社に対し平成 30(2018)年 11 月、退会により会員契約を終了する旨申し出ているがその後も会費が支払われており、退会申出日から同月末日までの日割分及び同年 12 月分会費合計 58,000 円が過払いとなっており返金すべきではないか（なお本件についてはE社も過払いの事実を認め異議なく清算に応じている。）。

---

[32] 29 ページの注釈 34 を参照のこと。

[33] 実際の支払は遅延分を年金月である偶数月に遅延分をまとめて払うなどし、非年金月の奇数月には支払いがなされていない。48 ページ（資料１−５　E社契約及び支払状況整理表）を参照のこと。

２　あっせん案の考え方

(1) 消費者契約法４条４項における過量販売

ア　はじめに

ここまで本件における問題点を指摘したが、以下あっせん案の考え方を示す。消費者被害救済の場面では、特定商取引法のクーリング・オフ規定により契約の無条件解除が可能な場合は、クーリング・オフによる契約解除を優先することになるが、本件において共通する重要な問題は過量販売である。

イ　総論

本件の事案の特徴は、複数の事業者が、年金生活者である高齢の女性に対し、一定期間にわたり次々と商品・役務を販売したことにある。そこで、まず、これらの販売契約が消費者契約法４条４項における過量販売に該当するか否かを検討することにする[34]。

消費者契約法４条４項における過量販売に該当する要件は、①消費者契約の目的となるものの分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えること、②事業者が①を認識していること、③事業者の勧誘と消費者契約の間に因果関係が存在していることである。このうち、①の消費者にとっての通常の分量等について、消費者契約法４条４項は、「消費者契約の目的となるものの内容及び取引条件並びに事業者がその締結について勧誘をする際の消費者の生活の状況及びこれについての当該消費者の認識に照らして当該消費者契約の目的となるものの分量等として通常想定される分量等」と規定している。したがって、過量か否かは、結局のところ、

a　消費者契約の目的となるものの内容及び取引条件

b　事業者が勧誘する際の消費者の生活状況及びこれについての消費者の認識

を総合的に判断して決定することになる。本件の特徴は、販売された商品が、アクセサリー、呉服、展覧会への芸術作品の展示等、嗜好性をもつ商品であることにあるため、単に、販売数量だけでは過量性が判断できないことにある。

なお、過量性の判断は、一度の消費者契約のみの分量等で判断されることもあれば、既に同種のものを目的とする消費者契約が先行して締結されているときは、それらと合算した分量等で判断される。本件は、一度に大量の商品を販売した事案ではなく、一定期間にわたり次々と商品を販売した事案であり、後者の場合に該当する。そこで、以下では、販売された商品の種類ごとに過量販売該当性を検討することにする。

ウ　アクセサリー類――――Ａ社、Ｂ社、Ｃ社

本件においては、申立人は、３社とも、分割払いで購入している。申立人から申し

---

[34] 過量販売規制は、消費者契約法４条４項だけではなく、特定商取引法――――訪問販売については９条の２、電話勧誘販売については24条の２――――にもある。過量販売に該当した場合、前者では取消権が発生するのに対し、後者では解除権が発生するところ、前者では、取消権は、追認をできる時から１年間、契約締結の時から５年間行使できる（消費者契約法７条１項）のに対し、後者では、解除権は契約締結の時から１年間に限り行使できる（特定商取引法９条の２第２項、同法24条の２第１項）。本件では、過量販売を理由とする契約の効力の覆滅が行われたのが、令和２(2020)年に入ってからのため、たとえ、特定商取引法が適用できる取引形態であっても、特定商取引法の過量販売を理由とする解除はできない。

出たわけではないが、割賦金の支払いは店舗等への持参払いによるとされているために、申立人は、割賦金の支払いのために店舗等を訪問せざるを得ない状況におかれている。申立人が店舗等を訪問するのは、割賦金の支払いのためであり、アクセサリー購入のためではないが、訪問の度に、事業者に商品の購入を勧誘されている。申立人は、平成 28 (2016)年夏頃より貯金が少なくなってきたため、勧誘に対して、もう要らないと断ってはいるが、繰り返し購入を促され、結局、購入に至っている。したがって、勧誘と購入の間に因果関係は存在している。

さらに、平成 29(2017)年頃から、申立人の支払額は、３社ともに、年金月である偶数月の方が非年金月である奇数月より極端に多くなっている。これは、申立人が、アクセサリーという本来ならば余裕資金で購入すべきものの代金を、年金で支払っていることを物語っており、事業者は、年金で支払うしかないという申立人の経済状況を認識していたと判断される。

以上、申立人は、高齢の女性で、自らが内発的にアクセサリーを欲しいと思っているわけではなく、また、アクセサリーを購入する余裕資金もない。これらの事情に鑑みると、申立人の購入したアクセサリーは、合計すると、同人に通常予想される分量を大きく超えていると言わざるを得ず、さらに、３社ともに、過量の認識があったと言わざるを得ない。なお、３社は、申立人が他社（３社以外も含む）でもアクセサリーを購入していることを知っていたと推測されるが、仮に、知らなかったとしても、Ａ社は 14 回、Ｂ社は 13 回、申立人と契約しているので、自社販売分だけでも過量の認識があると判断される。また、Ｃ社は３回の契約であるが、これらの契約は平成 29(2017)年９月から１年あまりの間に行われており、かつ、Ｃ社の代表者はＣ社として独立するまで他のアクセサリー店の店長を務めた経験があり、申立人と他社の契約を知悉していた。したがって、Ｃ社についても、過量性の認識はあると判断される。

エ　呉服―――Ｄ社

今般、過量契約が問題となったのは、平成 30(2018)年３月に締結された名古屋帯の売買契約である。申立人は、Ｄ社から、平成 24(2012)年に着物２着と帯１本、同 25(2013)年に着物１着と帯１本､同 26(2014)年に着物１着と帯１本、同 27(2015)年に着物１着、同 29(2017)年に帯２本、同 30(2018)年に帯１本を購入している。申立人がＤ社から購入した呉服は、合計すると、着物５着、帯６本であり、ほぼ一年間に着物１着、帯１本というペースで購入している。公益社団法人訪問販売協会の「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」に照らし合わせても、Ｄ社が、申立人が購入した分量等を過量と認識していたといえるかは微妙である。

オ　展覧会への芸術作品の展示等―――Ｅ社

申立人は、Ｅ社と、平成 28(2016)年７月から平成 30(2018)年３月の間に、芸術作品の書籍掲載を主な内容とする１件の会員契約(月会費 29,000 円)と４件の展覧会等への出品契約を締結し、出品契約については分割払いによる支払がなされている。申立人は、Ｅ社の同業他社とも同様の契約を締結しており、また、芸術関係の団体が主催する芸術展に出品しているので、これらの契約の締結を自分から希望したわけではないが、ある日、勧誘の電話がかかってきて、断りきれずに契約したものである。

書籍に掲載あるいは展覧会に出品された６つの作品のうち４つは同一の作品である。

また、４件の出品契約のうち３件は、先行している契約の支払いが完了すると新たに締結されたものであり、さらに、平成 30(2018)年３月に締結された出品契約では、当初の支払計画から、年金月である偶月は 53,000 円、非年金月である奇数月は 10,000 円の支払いに変更になっている。

以上の事情から、出品契約は過量と判断される。さらに、Ｅ社は、申立人が同業他社とも同様の契約を締結していることを認識しており、前述したように、平成 30(2018)年３月の出品契約については、申立人が支払原資として年金しかないことはＥ社にも認識があったと言わざるを得ない。したがって、少なくとも、平成 30(2018)年３月の出品契約については、Ｅ社には過量であるとの認識があったと判断できるので、同契約は、消費者契約法４条４項の過量契約に該当する。

(2) 各社のあっせん案の考え方[35]

ア　Ａ社

消費者契約法４条４項の施行日は平成 29(2017)年６月３日である。したがって、過量販売を理由として取り消すことができる契約は、同日以降に契約された⑪、⑫、⑬⑭契約であり、申立人は、令和２(2020)年１月 21 日に、これらの契約を取り消している。

ところで、消費者契約法４条４項の施行日前である平成 29(2017) 年１月に締結された⑧契約の目的物は、プラチナオパールペンダント、シルバー南洋パールペンダント、トンボ玉ネックレスの３点であった。申立人は、このうち、プラチナオパールペンダントについては受領していないとして、支払った頭金と分割金の返還を主張している。これに対して、Ａ社は、プラチナオパールペンダントは引き渡したと主張しており、双方の主張が食い違っている。

この点、Ａ社は、部会に対して、申立人の署名捺印があるプラチナオパールペンダントの納品書を提出した。しかし、この納品書は、そこに付された番号が同日に作成された他の納品書に付された番号からかなり飛んでいるなど、その真正性を全面的に認めがたいところもある。そのため、部会においては、審議の結果プラチナオパールペンダントが引き渡されたか否かは、結局のところ、真偽不明であり、引き渡されたか否か判断がつかないとの結論に達した。そこで、当事者間を仲立ちし、和解契約の締結を促す場である斡旋の場であることに鑑み、部会としては、⑧契約については合意解除することをあっせん案として提示した。

以上、まとめると、あっせん案は以下のとおりである。

⑧契約は合意解除する。⑧契約の目的物であるプラチナオパールペンダント、シルバー南洋パールペンダント、トンボ玉ネックレスのうち、存在が確認できたのは、シルバー南洋パールペンダントだけである。そこで、Ａ社は、申立人にシルバー南洋パールネックレスの代金 80,000 円を返金し、申立人は、Ａ社に同ネックレスを返還する。なお、合意解除に当たり、Ａ社は、残債 165,000 円を申立人に請求しないこと、商品の特定に至らなかったプラチナオパールペンダント、トンボ玉ネックレスの２点については申立人に対して返還を求めないこととした。

---

[35] 以下本報告書２～３ページの契約状況に記載の番号を付す。

⑪、⑫、⑬、⑭契約については、取消しにより、Ａ社は、既払の商品代金 61,800 円を申立人に返金する。申立人は、受領した⑪、⑫、⑬、⑭契約の商品を、Ａ社に返還する。返金額は合計で 141,800 円（80,000 円＋61,800 円）となる。

イ　Ｂ社

消費者契約法４条４項の施行日以降に締結されたのは、⑩、⑪、⑫、⑬契約であり、申立人は、令和２(2019)年１月に⑩、⑪、⑫契約を取り消している。⑬契約については、申立人は、その目的物である K18 テラヘルツリングを紛失しており、同契約を取り消しても、申立人は、Ｂ社に現物を返還することはできない。この場合、現物を返還できないのは申立人の責めに帰すべき事由によるので、現物返還債務は損害賠償債務に転化し、申立人は、Ｂ社に、現物に代えて 90,000 円を返還しなければならないことになる。他方、申立人が支払った K18 テラヘルツリングの分割金は頭金の 2,000 円であり、残代金は 88,000 円である。ということは、⑬契約を取り消しても、取り消さなくても、申立人は、Ｂ社に、88,000 円を支払わなければならない。そこで、⑬契約については、争わないことにする。

ところで、申立人は、⑩、⑪、⑫、⑬契約の取消権発生後も、Ｂ社への支払いを継続しており、さらに、平成 30(2018)年 12 月下旬には、Ｂ社との間で、⑪、⑫、⑬契約の分割払いに係る支払額の変更に合意している。そこで、これらの行為が、民法 125 条の法定追認に該当し、申立人は、もはや⑪、⑫契約を取り消すことができないかが問題となる。しかし、法定追認となるためには、追認権者は、契約が取消しうべきものであることを知って、これらの行為をするのでなければならない[36]ところ、申立人は、これらの契約が取り消しうるものであることを知らなかった。したがって、申立人は、取消権を喪失してはいない。

以上より、当初のあっせん案は、以下のとおりであった。

すなわち、⑩、⑪、⑫契約は取り消す。Ｂ社は、申立人に、既払代金の 503,000 円を支払い、申立人は、Ｂ社に、それぞれの契約の目的物を返還する。⑬契約は争わないので、申立人は、Ｂ社に⑬契約の未払代金 88,000 円を支払う。結局、Ｂ社は、申立人に、415,000 円（503,000 円－88,000 円）を支払う。

しかし、このあっせん案に対し、Ｂ社は、理由は定かではないが、⑩契約については、返金を拒否する旨、回答してきた。申立人は、Ｂ社の提示する⑩契約を除いた⑪、⑫契約に係る既払金の返済に承諾する意向を示している。また、申立人が高齢であることから一刻も早い解決が望ましいと考えられる。そこで、当部会としては、⑪、⑫契約のみ返金する旨の再あっせん案を提示するに至った。したがって、再あっせん案

---

[36] 大判大正５年 12 月 28 日民録 22 輯 2529 頁。なお、令和２年４月１日に施行された新しい改正民法債権法では、124 条１項において、この旨が明文化された。

なお、申立人は、平成 30(2018)年５月に、地域の消費生活センター（以下「センター」という。）に初めて相談に訪れて以来、複数事業者との契約について継続して相談する一方で、複数事業者から勧誘を受けて断り切れずに新たな買い物を続けていた。センターは、クーリング・オフの主張ができる契約についてはクーリング・オフを主張したものの、Ｂ社をはじめとする各社とのあっせんに際して、過量販売契約は取消しうるという申立人の権利をベースとすることはなく、支払困難を理由としたお願いベースに終始して交渉していた。そのため、申立人は、これらの契約が過量販売契約に該当し、取り消すことができるものであることは、ずっと、知らないままであった。

の内容は、Ｂ社は、申立人に、245,000 円返金し、申立人は、Ｂ社に、⑪、⑫契約に係る目的物を返還するというものになった。

ウ　Ｃ社

申立人とＣ社間の①、②、③契約は、すべて、消費者契約法４条４項の施行日である平成 29(2017)年６月３日以降に締結されたものであり、前述の２（１）ウで述べたように、過量販売を理由として取り消すことは可能である。しかし、過量か否かは、消費者契約法４条４項である要件の総合判断によるために、より、明確な基準によって契約の効力を覆滅することができるのなら、当部会としては、そちらの方があっせん案としては望ましいと考えた。

さて、Ａ社、Ｂ社は店舗販売であるのに対して、Ｃ社は、店舗外販売であり、特定商取引法２条１項が規定する「訪問販売」に該当する。本件においては、訪問販売業者であるＣ社は、営業所等以外の場所で売買契約を締結しているので、購入者である申立人に対して、同法５条が定める「書面」（以下「法定書面」という。）を交付しなければならない。同法９条１項は、訪問販売による購入者に、法定書面を受領してから８日間が経過するまでは、クーリング・オフによる解除を認めている（同法９条１項）。

法定書面に記載しなければならない事項は、以下のとおりである（同法５条１項）

ａ　商品の種類（同法５条１項、４条１号）
ｂ　商品の販売価格（同法５条１項　４条２号）
ｃ　商品代金の支払時期および方法（同法５条１項　４条３号）
ｄ　商品の引渡時期（同法５条１項　４条１項３号）
ｅ　同法９条１項の規定による売買契約の解除に関する事項（同法５条１項４条１項４号）および主務省令で定める事項（同法５条１項　４条６号）

主務省令で定める事項には、

ｆ　販売業者の氏名または名称、住所および電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名
ｇ　売買契約の締結を担当した者の氏名
ｈ　売買契約締結の年月日
ｉ　商品名および商品の商標または製造業者
ｊ　商品の数量等（同施行規則３条）

がある。売買契約締結に際して、Ｃ社が申立人に交付した書面に十分な記載があるのは、ｂ、ｈだけである。特定商取引法が、販売業者に購入者に対する法定書面の交付を義務付けたのは、それにより、契約内容を明確にし、後日紛争が生ずることを防止することを目的としたものである。本件において、Ｃ社が申立人に交付した書面では、契約内容は明確にはなっておらず、Ｃ社が申立人に交付した書面は、法定書面には該当せず、その結果、申立人は法定書面を受け取っていない。したがって、本件においては、クーリング・オフ期間は進行しておらず、申立人は、①、②、③契約をクーリング・オフにより解除できる。申立人は、既に、①、②契約については、令和元(2019)年 12 月、③契約については、平成 30(2018)年 12 月で解約をしているので、①、②、③契約ともに、解除されている。

以上より、あっせん案は、Ｃ社は、申立人に対し、申立人の既払金 575,000 円を支

払い、申立人は、C社に対し、①、②、③契約の目的物を返還するというものである。

エ　D社

(ｱ)　特定商取引法のクーリング・オフによる解除

申立人が、D社と⑨契約を締結したのは、D社が店舗以外の場所で行った展示会においてであった。特定商取引法は、訪問販売について、まず、２条１項１号において「営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という）」以外の場所において行われるものと定義している。催事場などで数日間にわたり商品を展示して販売する展示会における販売は、特定商取引法２条１項１号にある「主務省令で定める場所」に該当する（同施行規則１条４号）ので、D社と申立人間の契約は、特定商取引法における訪問販売には該当しない店舗販売である。

しかし、特定商取引法２条１項２号は、営業所等における販売であっても、政令で定める方法により誘引した者に対する販売は、訪問販売に該当すると規定している。この誘引方法の一つとして、同施行令１条１号は、販売業者が消費者に対し、販売目的を明らかにしないで営業所等への来訪を要請し、そこで突然、商品販売の勧誘を始める目的隠匿型呼出販売（いわゆるアポイントメント・セールス）を規定している。本件において、D社から展示会の案内をもらった申立人が、「もうお金がないので行けない」と言って展示会への来訪を断ったところ、D社は、「見にくるだけでいいから」と言って、申立人を展示会に誘った。しかし、D社は、展示会を訪れた申立人に対して、突然、名古屋帯の購入を勧めたというのであり、これは、目的隠匿型呼出販売に該当する。したがって、D社は、C社の場合と同様、申立人に対し、法定書面（特商法５条）の交付が必要である（前述のウを参照）。

帯および健康ベルトの売買契約締結に際して、D社が申立人に交付した書面には、a 商品の種類（同法５条１項、４条１号）、b 商品の販売価格（同法５条１項４条２号）、f　販売業者の氏名または名称、住所および電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名、h 売買契約締結の年月日、i　商品名および商品の商標または製造業者のうちの商品名、j 商品の数量等（同施行規則３条）の記載は認められるが、c 商品代金の支払時期および方法（同法５条１項　４条３号）、d 商品の引渡時期（同法５条１項　４条１項３号）、e 同法９条１項の規定による売買契約の解除に関する事項（同法５条１項　４条１）の記載はない。

以上、D社が申立人に交付した書面には、クーリング・オフ解除が可能であることなど重要な事項についての記載不備があり、特定商取引法５条の法定書面には該当しないので、C社の場合と同様、クーリング・オフ解除の期間は進行していない。すると、申立人は、令和元(2019)年 12 月の解約通知書により⑨契約の解約を申し出ており、これにより、特定商取引法９条１項による解除が成立している。

以上より、あっせん案は、D社は、申立人に対し、⑨契約の既払金 272,000 円を支払い、申立人は、D社に対し、⑨契約の目的物である名古屋帯と健康ベルトを返還するというものになる。

(ｲ)　不実告知について

特定商取引法６条１項１号および同施行規則６条の２第１項は、訪問販売業者が商品の勧誘に際し、商品の性能や効能についての不実告知することを禁止している。

Ｄ社は、申立人に、健康ベルトの購入を勧誘するに際して、足のむくみが治る旨、告げている。しかし、健康ベルトには、医療機器番号等は付与されておらず、また、添付されている説明書等にも効能等の記載はない。したがって、足のむくみが治る旨のＤ社の勧誘時の説明は、特定商取引法が禁止している不実告知に該当する。

特定商取引法９条の３第１項１号は、購入者が、不実告知されたことにより、不実告知の内容が事実であると誤認して、商品を購入した場合は、当該契約を取り消すことができると規定している。したがって、⑨契約のうち、健康ベルトについては、不実告知を理由として取り消すことも可能である。なお、不実告知については、消費者契約法４条１項１号および５項５号も同様に規定しており、店舗販売の場合には、同法に基づく取消しが可能である。

オ　Ｅ社

(ｱ)　出品契約について

Ｅ社の販売形態は、特定商取引法２条３項が規定する電話勧誘販売に該当する。電話勧誘販売においても、訪問販売と同様に、販売業者は、契約締結時に、購入者に対して、法定書面を交付しなければならないが（同法 18 条）、Ｅ社は、申立人に対して、法定書面を交付しているので、クーリング・オフによる解除はできない。

特定商取引法 24 条の２は、電話勧誘販売における過量販売を規制しているが、前述したように、消費者契約法とは異なり、同条の効果は解除であり、解除期間は契約締結時から１年間に限定されている。特定商取引法 24 条の２の施行日である平成 29(2017)年 12 月１日以降に締結された⑤契約の過量販売を理由とする解除権は、⑤契約の締結日である平成 30(2018)年３月から１年間の間に行使する必要があったが、行使されていない。したがって、過量販売を理由として⑤契約の効力を覆滅するには、消費者契約法４条４項によらなければならず、令和２(2020)年１月に行われた申立人による取消しにより、⑤契約は取り消された。

以上より、⑤契約についてのあっせん案の内容は以下のとおりとなる。すなわち、⑤契約の取消しを認め、Ｅ社は、申立人が支払った 380,000 円を支払う。

(ｲ)　会員契約について

申立人がＥ社との間で締結した会員契約（②契約）は、芸術画集サービスの年間１回の出版に加えて個人ウエブサイトの制作と管理を内容としている。

会員契約の会員規約８条２項は、毎月 10 日までの退会申込みの場合には該当月の会費は徴収せず、10 日以降の退会申込みの場合には日割り計算で会費を徴収すると規定している。申立人は、平成 30(2018)年 11 月に、会員契約の退会を申し出ているが、11 月、12 月分の会費として、58,000 円（29,000 円×２）が徴収されている。したがって、申立人は、Ｅ社に対して、11 月分会費についての日割り清算分と 12 月会費全額の返還を請求できる。

Ｅ社によれば、毎月 10 日以降の退会申込みであっても、当該月の会費は徴収しないのが慣例とのことである。したがって、会員契約についてのあっせん案の内容は、Ｅ社は、申立人に、２か月分の会費全額 58,000 円を返還するものとした。返金額の合計は前述の出品契約と合わせ 438,000 円(380,000 円＋58,000 円)となる。

なお、前述したように、会員契約は、個人ウエブサイトの制作と管理をも内容と

しているところ、パソコンやインターネットに関する知識や経験がない申立人に対して、その点についての説明がなされたか否かは甚だ疑わしい。さらに、Ｅ社の提供する申立人の個人ウエブサイトには、申立人の実質的な同意を得ることなく、申立人の本名や住所までが掲載されている。このように個人情報をウエブサイトという衆人環視の場に晒すことは、個人情報保護の観点から、非常に問題であり、本件の場合には、ウエブサイトを見た同業他社が、さらに、同様の契約を勧誘する可能性もなきにしもあらずであった。

(3)　その他

ア　割賦販売法に定める書面交付義務違反

本件の５社は、ともに、割賦販売法上の割賦販売により、商品や役務を販売しており（同法２条１項１号）、そのうち、Ｅ社を除く４社は、同法２条５項ならびに同施行令１条１項および別表１に規定する指定商品を販売している。同法４条１項によれば、Ｅ社を除く４社は、売買契約を締結したときは、同条同項に規定する内容を記載した書面(以下「法定書面」という)を購入者に交付しなければならないが、４社ともに、申立人に、法定書面を交付していない。

法定書面の不交付に対して、特定商取引法は、クーリング・オフ期間が進行しないとの民事的効果を与えているのに対して、割賦販売法は、そのような効果を与えていない。また、法定書面不交付は、当該契約を公序良俗違反（民法 90 条）として無効とするほどの公益性に反することと判断することはできない。したがって、割賦販売による売買契約は、割賦販売法の定める法定書面の不交付があっても、その効力が左右されることはない。

イ　前払式割賦販売業の許可なくされた割賦販売（割賦販売法 11 条）

割賦販売法 11 条は、経済産業大臣の許可を受けなければ、業として、前払式割賦販売業を営んではならない（年間の販売額が１千万円未満の場合は除く）と規定している。Ａ社は、この前払式割賦販売業を許可なく営んでいる。そこで、Ａ社の年間の販売額が１千万円以上である場合、Ａ社が締結した売買契約の効力は、どうなるのだろうか。

これは、講学上は、取締規定違反が私法上の契約にどのような効果をもたらすかという問題である。割賦販売法は、前払式割賦販売を行うこと自体を禁じているわけではなく、前払いを行った購入者に前払金を確保させるべく[37]、許可なく前払式割賦販売業を営むことを禁じているだけである。したがって、割賦販売法 11 条は強行規定ではなく、Ａ社の行った売買契約が同条違反を理由に無効とされることはない。また、前払式割賦販売業の許可自体に強い公益性があるとは考えられないので、売買契約が公序良俗違反（民法 90 条）として無効となることもない。

---

[37] 割賦販売法 27 条は、許可を受けた者に一定の事象が生じた場合に、購入者は、売買契約を解除できると定めている。ここでの一定の事由とは、購入者の前払金の保全が図られなくなった場合やそのおそれがある場合である。

3　同種・類似被害の再発防止に向けて

(1)　事業者に対して

ア　適合性原則への配慮

第一に、適合性へ配慮した販売方法をとること、特に高齢者等には配慮すべきこと。

消費者基本法では、事業者の責務規定において、「三　消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。」と定めている。さらに、消費者契約法３条１項柱書は、「事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。」と定めたうえで、２号で「二　消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。」と定めている。これは、個々の消費者の特性に応じて、その消費者と契約を締結する際には適合性に配慮する必要があることを定めた趣旨であり、とくに本件の事例の高齢者などの様々な困難を抱えた可能性のある消費者には、十分な配慮が必要であることを示したものである。

ことに、本件のＡ社、Ｂ社、Ｃ社のような寄り添い型勧誘・Ｄ社のような特定顧客取引(特定商取引法２条１項２号で定義する訪問販売)・Ｅ社のような電話勧誘販売により一人の高齢者に対して次々と契約を締結させる場合には、適合性への配慮が優先されるべきである。

なお、本稿でいう「寄り添い型勧誘」とは、孤立した高齢者に契約させたうえで、契約者たちを定期的に集めてお茶やお菓子をふるまい、購入者同士の虚栄心をあおり、販売会への参加を求めたりおだてたりしながら次々と契約させる販売方法を指す。

イ 過量販売をしない義務

第二に、過量販売にならないよう配慮すべきである。

特定商取引法では訪問販売・電話勧誘販売に関して過量販売を禁止し(業務停止命令や禁止命令などの行政処分の対象とされる)、過量販売に該当する場合には契約の解除ができるものと定めている。(清算方法は、クーリング・オフの規定を準用している)。また、消費者契約法では、過量販売について取消対象とし、あわせて適格消費者団体の差止訴訟制度の対象としている。

本件では、いわゆる「寄り添い型勧誘」により、一人の高齢者に対して次々と決して低額とはいえないアクセサリー類を購入させているもので、過量販売に該当することは明白であり、このような勧誘手段はやめるべきである。

ウ 自社割賦の過剰与信について

第三に、本件ではほとんどの販売業者が自社割賦により販売しており、年金月は多く、非年金月は 5,000 円といった低額の支払にするなどしていた。販売業者の言い分としては、年金は消費者が死亡するまでは支払われるものであり、高齢者には安定した収入があるから、支払い能力はあるというものであった。しかし、年金収入で生活している高齢者にとって年金は貴重な生活資金であり、生活必需品でもない商品の購入に優先的にあてることができるものではなく、支払い能力として考慮すべきものではない。

自社割賦は信用取引であることから、個別クレジットの場合に準じて支払能力を調べ、過剰与信にならないように配慮すべきである。

本件でも、消費者が「お金がないので買えない」と断っているにもかかわらず、執ように勧誘して契約を締結させている。販売業者は、「消費者は、みんな最初は、礼儀の様に『お金がないので買えない』という。が、これは一種の社交辞令にすぎず、最後にはみんな購入しているのだからお金があると思っていた」などと主張するかもしれないが、消費者の意向を無視したこのような言い分は、決して認められるべきものではないことを認識する必要がある。

ことに高齢者は、年金以外は収入がないことが多く、多額の債務を負担した場合のリカバリーは極めて難しい。高齢者の生活を破壊するような販売行為はやめるべきである。

エ　割賦販売法の順守

本件事例では、前払式割賦販売をしているケースがあったが、割賦販売法による前払式割賦販売業の許可を受けていない事業者であった。また、割賦販売で指定商品を販売しながら、事業者らは割賦販売法に基づく書面交付義務を尽くしていなかった。支払関係が長期にわたって継続し、契約内容が複雑になる割賦販売においては、契約内容を明確にする書面の交付は消費者保護のために必要である。

自社割賦で販売する業者は、割賦販売法を順守して業務を行うべきである。

オ　消費者基本法の努力義務

消費者基本法では、事業者の責務として次のように定めている。

「（事業者の責務等）

第五条　事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

一　消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

二　消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

三　消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

四　消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

五　国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

２　事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。」

事業者には、以上に定める消費者基本法の事業者の責務規定の順守を求めたい。

(2)　消費者に対して

ア　高齢者の周辺の消費者に広く求めたいこと

高齢者をも狙う「寄り添い型勧誘」に対する知識を持ち、身の周りの高齢者が被害に逢わないように十分注意をしてほしい。そのためには、高齢者を孤立させないよう

な見守りの仕組みや、ふだんからの家族関係や様々な人間関係を持つことが重要である。

なお、高齢者の孤立は、一人暮らしの高齢者に限るものではなく、家族などと同居している場合にも、家族関係などの困難などを抱え、一人暮らしの高齢者以上に孤立化を深めている場合があることにも留意する必要がある。

イ　高齢者自身に対して求めたいこと

第一に、楽しい集まりであったとしても、契約を勧められると断りにくい雰囲気になるような場所には絶対に行かないことが一番大切である。「もうこれ以上は買えない」と断ったとしても、販売業者は「見るだけでよいから」などと来店を約束させ、来店した以上はあの手この手で高齢者の弱みに付け込んで契約させようとする。したがって、断りにくい環境になる危険性が少しでもある場所には行かないようにすることが重要である。

第二に、生活に必要のないものは、その場の雰囲気に流されないで、きっぱり断ることが大切である。契約する場合には、あらかじめ自分の生活状態、経済状態などを踏まえて、よく考える必要がある。契約時に、そのような熟慮が難しいような場所には出向いていかないように注意してほしい。

第三に、もし断り切れずに契約してしまった場合には、すぐに 188(全国一律の局番なしの電話番号で、電話ガイドに従って操作すると、自分の居住地の自治体の消費生活相談窓口につながる)か、家族や知人などに相談するようにし、一人で抱え込まないことが重要である。早期に相談するほど、より良い解決方法に結び付く。

(3)　行政に対して

ア　被害事例の集積と多様な方法での情報提供

高齢者に対する次々販売などの被害事例について情報を集積し、高齢者自身や高齢者を見守る立場にある消費者に、広く情報提供することが重要である。本件では、呉服やアクセサリーなどの次々販売の事例で、販売業者は「寄り添い型勧誘」という言葉を使用していた。「福祉行政がしてくれない『寄り添い』をして高齢者に喜んでもらって契約してもらうのが何が悪いか、高齢者は喜んで参加し、喜んで購入している。年金という終身収入があるのだから、死ぬ迄、年金で支払ってもらうのは当然だ」という業者もあった。このような手口と深刻な被害実態があることを広く情報提供するのは、消費者行政の重要な役割である。

イ　特定商取引法・東京都消費生活条例などに基づく事業者に対する行政処分の実施

消費生活相談で収集された被害情報を端緒に、事例をさらに分析し、特定商取引法や条例に違反する行為があり、かつ取引の公正を害したり消費者被害の拡大の恐れがあるものについては、行政調査と適切な処分を積極的に行うべきである。そのために必要な予算や人員の確保を求めたい。

ウ　見守りネットワークの構築のための支援と高齢者支援などとの連携の推進

高齢者の消費者被害は生活の経済的破壊に直結するケースが少なくないうえ、被害を回復することが難しいことが多い。そこで、被害の防止が重要である。また、高齢

者自身が被害に早期に気が付いたり、消費生活相談に自分から出向くことができにくい傾向がある。こうした傾向は、認知症などによる判断力の低下がある場合に限らず、高齢化により孤立することによっておこる傾向がある。

そこで、行政としては、福祉行政と連携をとって見守りネットワークを構築し充実させるための支援をすることが重要である。特に、市区町村では、住民の顔の見える基礎自治体としてのきめ細かな取り組みが求められる。消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の設置を推進することを求めたい。

エ　消費生活相談に対して

⑺　基本的な姿勢

消費生活相談では、高齢者を取り巻く消費者被害の実態や特定商取引法・消費者契約法・条例などを熟知した上で、消費者から相談があった場合には、消費者が体験した事実関係を丁寧に聞き取るなどして早期に把握し、法令に基づいた問題点を抽出し、適切な助言をすることが重要である。

消費生活相談は、事業者と消費者との格差を是正するための助言・あっせん・情報収集・情報提供などの消費者支援を行うために消費者安全法に基づいて設置されている。

高齢の消費者は、格差がより大きく弱い立場にあるため、自分からすべてを語ることができなかったり、様々な消費者の権利についても知らないことが多い。たとえば、「契約したものの支払えないので、困っている」という相談の背後には、本件のように数年間にわたる大量な次々販売による過量販売被害が存在している可能性がある。相談業務では、このような専門的知見に基づいた聞き取りなどによる事実の把握と、問題点の分析、法律の活用の検討に基づく適切な助言をすることにより、被害の救済と新たな被害の防止に結びつくこととなる。

⑴　研修の充実の必要

そこで、自治体では、相談業務において十分な消費者支援ができるように、常に行政職員と相談員双方の消費者被害の現状や消費者法の研修の機会が確保されている必要がある。消費者被害の実態は日々変化を続けており、法律等も改正が頻繁に行われているので、毎年の研修は必須であるといえる。

⑼　福祉行政との連携の必要

次々販売などの被害では、「百聞は一見に如かず」で、消費者宅を訪問して確認すれば一目瞭然という場合が少なくない。しかし、消費生活相談では、消費者宅を訪問するといったアウトリーチの機能を持っていない場合が通常であり、アウトリーチ機能を持っていたとしても一人の相談者のために何度も訪問するなどということはできない。そこで、民生委員なども含む福祉行政との連携が重要となる。

高齢者被害の場合には、事実関係の把握やクーリング・オフや取消などの通知文の作成などの支援だけでなく、新たな被害の防止のための生活支援が必要な場合が少なくない。たとえば、高齢化により孤立化したことが業者に付け込まれて被害に結び付いているケースなどでは、孤立化に対する支援が必要となるが、こうした支援は消費者行政ではなく、福祉行政によることとなるからである。

以上のように、高齢者や障がい者の消費者被害については、被害の拡大防止のためにも、常に福祉行政との連携をとっておくことが重要である。

オ　国に対して

高齢者を狙って年金収入までも収奪しようとする悪質販売業者は、かつては、個別クレジット(個別信用購入あっせん)契約を利用することが多かった。しかし、被害が多発した結果、2008 年割賦販売法改正により、個別クレジットにおいて指定商品・指定役務制が撤廃され、個別クレジット会社に対する登録制、加盟店調査義務、支払能力調査義務と過剰与信の禁止などの行政規制の導入や、立替払契約に対するクーリング・オフ制度・過量販売解除制度・取消制度などの民事ルールなどの規制が導入されたことにより、悪質販売業者は加盟店から排除されることとなった。その結果、悪質販売業者は、個別クレジット契約を利用した販売はできなくなり、本件事例にみるような自社割賦に移行する事態となっているのである。

割賦販売法による自社割賦の規制では、支払能力の調査義務や過剰与信の禁止規定はなく、行政処分の制度もない。その結果、本件事例のように年金を狙って過量販売を繰り返し、「死ぬ迄支払ってもらう」などという事例が発生する事態となっている。そこで、国に対しては、自社割賦についても、個別クレジット契約と同様に支払能力を超えて契約の勧誘や締結を禁止するなどの実効性ある規制を導入することを求めたい。

資料１－１

Ａ社 契約及び支払状況整理表（申立人提出資料、Ａ社提出資料をもとに事務局にて作成）

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
	平成26年		平成27年				平成28年	平成29年
契約日	2014年4月	2014年10月	2015年2月	2015年3月	2015年5月	2015年12月	2016年9月	2017年1月
商品名	ｼﾙﾊﾞｰｲﾁｮｳ ﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	㋐ｼﾙﾊﾞｰｱｺﾔ ﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ ㋑ｼﾙﾊﾞｰﾊﾟｰﾙ ﾈｯｸﾚｽ	ｼﾙﾊﾞｰ黒蝶ﾊﾟｰﾙ ﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	ｼﾞｬｹｯﾄ	ﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ	ﾌﾟﾗﾁﾅｱﾒｼﾞｽﾄ ﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	㋐ｼﾙﾊﾞｰ南洋 ﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ ㋑ﾄﾝﾎﾞ玉ﾈｯｸﾚｽ	ﾌﾟﾗﾁﾅｵﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ ㋐ｼﾙﾊﾞｰ南洋 ﾊﾟｰﾙﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ ㋑ﾄﾝﾎﾞ玉ﾈｯｸﾚｽ
契約金額	¥100,000	¥226,000	¥160,000	¥50,000	¥45,000	¥300,000	契約金額不明	¥640,000
						⑧の頭金 (¥250,000)	⑧契約へ振替 (¥10,000円)	㋑ｼﾙﾊﾞｰ南洋ﾊﾟｰﾙ ﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄのみ確認
平成26年4月	契約 100,000	契約						
平成26年10月		226,000	契約					
平成27年2月			1,000					
平成27年3月				契約				
平成27年4月			20,000	10,000	契約			
平成27年5月			10,000	10,000	45,000			
平成27年6月				30,000				
平成27年7月			20,000					
平成27年8月			10,000					
平成27年9月			33,000					
平成27年10月			33,000					
平成27年11月			33,000					
平成27年12月						契約		
平成28年1月						10,000		
平成28年2月								
平成28年3月						20,000		
平成28年4月						20,000		
平成28年5月						10,000		
平成28年6月						50,000		
平成28年7月						10,000		
平成28年8月						20,000		
平成28年9月						20,000	契約	
平成28年10月						20,000		
平成28年11月						20,000		
平成28年12月						50,000		
平成29年1月							10,000	契約
平成29年2月								10,000
平成29年3月								10,000
平成29年4月								20,000
平成29年5月								10,000
平成29年6月								20,000
平成29年7月								10,000
平成29年8月								20,000
平成29年9月								10,000
平成29年10月								20,000
平成29年11月								10,000
平成29年12月								25,000
平成30年1月								
平成30年2月								25,000
平成30年3月								5,000
平成30年4月								20,000
小計	100,000	226000	160,000	50,000	45,000	250,000	10,000	215,000
残金	0	0	0	0	0	契約終了	⑧契約へ	165,000

※①、②、⑤契約は、支払い方法についての詳細が不明であるため、分割払いの可能性もある。

⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	
平成29年				平成30年		
2017年6月	2017年7月	2017年12月	2017年12月	2018年2月	2018年4月	
㋐K18ｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ ㋑ﾊﾟｰﾙｱﾒｼﾞｽﾄ ㋒SVﾊﾟｰﾙﾌﾞﾛｰﾁ	㋐K18ｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ ㋑SVﾒﾉｰﾌﾞﾛｰﾁ	ｱﾍﾞﾁｭﾘﾝﾈｯｸﾚｽ	ﾄﾝﾎﾞ玉ﾈｯｸﾚｽ	淡水ﾊﾟｰﾙｼｪﾙ ｱﾒｼﾞｽﾄﾍﾟﾘｰﾄﾞｯﾄ ﾈｯｸﾚｽ	ｶﾞｰﾈｯﾄｵﾚﾝｼﾞ ｶﾞｰﾈｯﾄｵﾆｷｽ	契約金額 （概算）計
¥300,000	¥300,000	¥20,000	¥10,800	¥38,000	¥50,000	¥2,239,800
⑩契約へ振替	ｷｬﾝｾﾙ	商品受領	商品受領	商品受領	商品未受領	月額 支払計
						100,000
						226000
						1,000
						0
						30,000
						65,000
						30,000
						20,000
						10,000
						33,000
						33,000
						33,000
						0
						10,000
						0
						20,000
						20,000
						10,000
						50,000
						10,000
						20,000
						20,000
						20,000
						20,000
						50,000
						10,000
						10,000
						10,000
						20,000
						10,000
契約						20,000
	契約					10,000
						20,000
						10,000
						20,000
		契約 20,000	契約 10,800			55,800
				契約 28,000		0
						53,000
						5,000
					契約 3,000	23,000
0	0	20,000	10,800	28,000	3,000	1,117,800
⑩契約へ	ｷｬﾝｾﾙ	0	0	0	0	

2017（平成29年）6月3日過量販売取消権を規定した改正消費者契約法施行。

契約書の契約金額38,000円に対し、28,000円を支払い、商品は受領済み。なお残債なし。

資料１－２

Ｂ社 契約及び支払状況整理表（申立人提出資料、Ｂ社提出資料をもとに事務局にて作成）

	①	②	③	④	⑤	⑥
	平成25年	平成26年				平成27年
契約日	2013年9月	2014年5月	2014年6月	2014年9月	2014年12月	2015年8月
商品名	㋐SVｶﾙｾﾄﾞﾆｰﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ ㋑SVｱｺﾔﾊﾟｰﾙﾌﾞﾛｰﾁ	ﾌﾞﾙｰﾄﾊﾟｰｽﾞﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	K18白蝶ｺﾞｰﾙﾄﾞﾊﾟｰﾙﾘﾝｸﾞ	K14ﾀﾞｲﾔﾓﾝﾄﾞﾘﾝｸﾞ	SV琥珀ﾈｯｸﾚｽ	SVｴﾒﾗﾙﾄﾞﾈｯｸﾚｽ
契約金額	¥200,000	¥280,000	¥450,000	¥170,000	¥108,000	¥180,000
	契約					
平成25年9月	200,000					
平成25年10月						
平成25年11月						
平成25年12月						
平成26年1月						
平成26年2月						
平成26年3月						
平成26年4月		契約				
平成26年5月		5,000	契約			
平成26年6月		47,000	3,000			
平成26年7月		50,000				
平成26年8月		50,000		契約		
平成26年9月		20,000		5,000		
平成26年10月		108,000	107,000			
平成26年11月			30,000		契約	
平成26年12月			50,000		8,000	
平成27年1月			20,000			
平成27年2月			65,000			
平成27年3月			50,000			
平成27年4月			40,000			
平成27年5月			50,000			
平成27年6月			35,000	15,000		
平成27年7月				30,000		契約
平成27年8月				30,000		10,000
平成27年9月				30,000		
平成27年10月				40,000		
平成27年11月				20,000	10,000	
平成27年12月					40,000	
平成28年1月					30,000	
平成28年2月					20,000	20,000
平成28年3月						40,000
平成28年4月						20,000
平成28年5月						5,000
平成28年6月						5,000
平成28年7月						20,000
平成28年8月						50,000
平成28年9月						5,000
平成28年10月						5,000
平成28年11月						
平成28年12月						
平成29年1月						
平成29年2月						
平成29年3月						
平成29年4月						
平成29年5月						
平成29年6月						
平成29年7月						
平成29年8月						
平成29年9月						
平成29年10月						
平成29年11月						
平成29年12月						
平成30年1月						
平成30年2月						
平成30年3月						
平成30年4月						
平成30年5月						
平成30年6月						
平成30年7月						
平成30年8月						
平成30年9月						
平成30年10月						
平成30年11月						
平成30年12月						
平成31年1月						
平成31年2月						
平成31年3月						
平成31年4月						
令和1年5月						
小計	200,000	280,000	450,000	170,000	108,000	180,000
残金	0	0	0	0	0	0

⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	
平成28年		平成29年		平成30年			
2016年4月	2016年8月	2017年4月	2017年6月	2018年1月	2018年7月	2018年11月	
SVｵﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ	SVｵﾊﾟｰﾙﾈｯｸﾚｽ	琥珀ﾈｯｸﾚｽ	K18ｱﾝﾓﾗｲﾄﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄ	PTﾀﾞｲﾔﾘﾝｸﾞ	K18WGﾀﾞｲﾔﾍﾟﾝﾀﾞﾝﾄﾈｯｸﾚｽ	K18ﾃﾗﾍﾙﾂﾘﾝｸﾞ	契約金額計
¥200,000	¥150,000	¥80,000	¥170,000	¥298,000	¥180,000	¥90,000	¥2,556,000
			商品受領	商品受領	商品受領	紛失	月額支払い計
							200,000
							0
							0
							0
							0
							0
							0
							0
							5,000
							50,000
							50,000
							50,000
							25,000
							215,000
							30,000
							58,000
							20,000
							65,000
							50,000
							40,000
							50,000
							50,000
							30,000
							40,000
							30,000
							40,000
							30,000
							40,000
							30,000
							40,000
契約							40,000
10,000							30,000
							5,000
							5,000
	契約						20,000
	5,000						55,000
							5,000
45,000							50,000
5,000							5,000
50,000							50,000
10,000							10,000
60,000							60,000
10,000		契約					10,000
10,000	128,000	2,000					140,000
	5,000		契約				5,000
	12,000	38,000	2,000				52,000
		10,000					10,000
		30,000					30,000
			5,000				5,000
			50,000				50,000
			5,000				5,000
			50,000	契約			50,000
			5,000	3,000			8,000
			50,000				50,000
			3,000	2,000			5,000
				50,000			50,000
				5,000			5,000
				50,000			50,000
				5,000	契約 3,000		8,000
				50,000			50,000
				5,000			5,000
				50,000		契約	50,000
				5,000		2,000	7,000
				30,000			30,000
				5,000			5,000
				30,000			30,000
				5,000			5,000
				3,000	27,000		30,000
					5,000		5,000
200,000	150,000	80,000	170,000	298,000	35,000	2,000	2,323,000
0	0	0	0	0	145,000	88,000	

⑬の契約時に、⑪、⑫の残債が合算された「割賦払い申込書」作成されている。

2017（平成29年）6月3日過量販売取消権を規定した改正消費者契約法施行。

H30年12月に、同月、H31年2月、4月（年金月）の支払額を5万円から3万円に変更

資料１－ ３

Ｃ社 契約及び支払状況整理表（申立人提出資料、Ｃ社提出資料をもとに事務局にて作成）

	①	②	③	
契約日	平成29(2017)年9月	平成30(2018)2月	平成30(2018)10月	
商品名	k18/PT900AR (ﾀﾞｲﾔﾘﾝｸﾞ)	k18白蝶ﾊﾟｰﾙR黄 (ﾊﾟｰﾙﾘﾝｸﾞ)	k14WGﾃﾗﾍﾙﾂNC (ﾈｯｸﾚｽ)	契約金額計
契約金額	¥270,000	¥250,000	¥453,600	¥973,600
	商品受領	商品受領	商品受領	月額支払計
平成29年9月	契約 3,000			3,000
平成29年10月	50,000			50,000
平成29年11月	7,000			7,000
平成29年12月	100,000			100,000
平成30年1月				0
平成30年2月	85,000			85,000
平成30年3月		契約		0
平成30年4月	25,000	25,000		50,000
平成30年5月		5,000		5,000
平成30年6月		50,000		50,000
平成30年7月		5,000		5,000
平成30年8月		50,000		50,000
平成30年9月		5,000		5,000
平成30年10月		50,000	契約	50,000
平成30年11月				0
平成30年12月		55,000		55,000
平成31年1月				0
平成31年2月				0
平成31年3月				0
平成31年4月		5,000	50,000	55,000
令和1年5月			5,000	5,000
小計	270,000	250,000	55,000	575,000
残金	0	0	398,600	

資料１－４

Ｄ社 契約及び支払状況整理表（申立人提出資料、Ｄ社提出資料をもとに事務局にて作成）

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	
	平成24年			平成25年		平成26年	平成27年	平成29年	平成30年	
契約日	2012年10月	2012年10月	2012年11月	2013年2月	2013年6月	2014年2月	2015年3月	2017年3月	2018年3月	
商品名	㋐敷パット ㋑肌掛布団 ㋒スカーフ	㋐小紋 ㋑紬（単衣） ㋒名古屋帯	㋐掛カバー ㋑敷カバー	㋐訪問着 ㋑袋帯	草履	㋐夏大島 ㋑生紬夏名古屋帯	お召	㋐博多八寸帯 ㋑反巾帯	㋐健康ベルト（2種） ㋑名古屋帯	契約金額計
契約金額	¥206,640	¥260,000	¥7,665	¥500,000	¥35,000	¥800,000	¥160,000	¥288,000	¥321,840 ¥280,000	¥2,859,145
										月額支払計
平成24年10月	契約 7,140	契約	契約							7,140
平成24年11月	199,500		7,665							207,165
平成24年12月		260,000								260,000
平成25年1月										
平成25年2月				契約						
平成25年3月										
平成25年4月										
平成25年5月				100,000						100,000
平成25年6月					契約					
平成25年7月										
平成25年8月										
平成25年9月					35,000					35,000
平成25年10月				400,000						400,000
平成25年11月										
平成25年12月										
平成26年1月										
平成26年2月						契約				
平成26年3月										
平成26年4月						50,000				50,000
平成26年5月										
平成26年6月						100,000				100,000
平成26年7月										
平成26年8月						100,000				100,000
平成26年9月										
平成26年10月						100,000				100,000
平成26年11月										
平成26年12月						100,000				100,000
平成27年1月										
平成27年2月						100,000				100,000
平成27年3月							契約			
平成27年4月						100,000				100,000
平成27年5月										
平成27年6月						100,000				100,000
平成27年7月										
平成27年8月						50,000				50,000
平成27年9月										
平成27年10月							80,000			80,000
平成27年11月										
平成27年12月							80,000			80,000
平成28（2016）年　契約・支払いなし										
平成29年1月										
平成29年2月										
平成29年3月								契約		
平成29年4月								10,000		10,000
平成29年5月										
平成29年6月								50,000		50,000
平成29年7月										
平成29年8月										
平成29年9月								50,000		50,000
平成29年10月								50,000		50,000
平成29年11月										
平成29年12月								50,000		50,000
平成30年1月										
平成30年2月										
平成30年3月									契約	
平成30年4月								50,000		50,000
平成30年5月										
平成30年6月								28,000	22,000	50,000
平成30年7月										
平成30年8月										
平成30年9月									50,000	50,000
平成30年10月									50,000	50,000
平成30年11月										
平成30年12月									50,000	50,000
平成31年1月										
平成31年2月									50,000	50,000
平成31年3月										
平成31年4月									50,000	50,000
小計	206,640	260,000	7,665	500,000	35,000	800,000	160,000	288,000	272,000	2,529,305
残金	0	0	0	0	0	0	0	0	329,840	

資料１－５

Ｅ社 契約及び支払状況整理表 （申立人提出資料、Ｅ社提出資料をもとに事務局にて作成）

	①	②		③	④	⑤	
契約日	平成28(2016)年7月	平成28(2016)年11月		平成29(2017年)2月	平成29(2017年)4月	平成30(2018)3月	
	国内イベント出展 書籍掲載	芸術会員契約		書籍掲載	海外イベント出展 書籍掲載	海外イベント出展 書籍掲載	契約金額総額 （会員契約は実質負担分で計算）
契約金額	¥148,000	月会費￥29,000（24か月） ※2か月過払い		268,000	¥380,000	¥380,000	¥1,872,000
	発刊日 2016年12月(予定)	年に1回の書籍掲載 個人ウエブサイト作成		発刊日 2017年12月(予定)	発刊日 2018年2月(予定)	発刊日 2019年2月(予定)	月額支払計
平成28年7月	契約 30,000						30,000
平成28年8月	30,000						30,000
平成28年9月	30,000						30,000
平成28年10月	30,000						30,000
平成28年11月	28,000	契約					28,000
平成28年12月							0
平成29年1月		29,000	1月分				29,000
平成29年2月		29,000	2月分	契約			29,000
平成29年3月		29,000	3月分				29,000
平成29年4月		29,000	4月分		契約		29,000
平成29年5月		29,000	5月分				29,000
平成29年6月		29,000	6月分		30,000		59,000
平成29年7月		29,000	7月分				29,000
平成29年8月		29,000	8月分	53,600			82,600
平成29年9月		29,000	9月分	53,600			82,600
平成29年10月		29,000	10月分	53,600			82,600
平成29年11月		29,000	11月分	53,600			82,600
平成29年12月		29,000	12月分	53,600	12,000 108,000		202,600
平成30年1月							0
平成30年2月					230,000		230,000
平成30年3月						契約	0
平成30年4月		29,000	1月分			53,000	82,000
平成30年5月							0
平成30年6月		29,000	2月分			53,000 53,000	135,000
平成30年7月							0
平成30年8月		29,000	3月分			53,000	140,000
		29,000	4月分				
		29,000	5月分				
平成30年9月							0
平成30年10月		29,000	6月分			30,000	117,000
		29,000	7月分				
		29,000	8月分				
平成30年11月		キャンセル申出					0
平成30年12月		29,000	9月分			63,000	121,000
		29,000	10月分				
平成31年1月							0
平成31年2月		29,000	11月分			53,000	82,000
平成31年3月		29,000	12月分			22,000	51,000
小計	148,000	696,000		268,000	380,000	380,000	1,872,000
残金	0	0		0	0	0	0

2017（平成29年）6月3日
過量販売取消権を規定
した改正消費者契約法

資料２－１

申立人とＡ社との間の合意書※（令和２年２月 19 日付）

申立人と相手方の間で、締結された下記の第一、第二、第三、第四、第五の「商品売買契約」（５契約の合計金額 738,000 円）について、以下のとおり合意する。

第一契約	契約日※※	平成 29 年１月
	商品名	(1)プラチナオパールペンダント (2)シルバー南洋パールペンダント (3)トンボ玉ネックレス（岡本企画）
	契約金額	640,000 円
第二契約	契約日	平成 29 年 12 月
	商品名	アベンチュリンネックレス
	契約金額	20,000 円
第三契約	契約日	平成 29 年 12 月
	商品名	トンボ玉ネックレス
	契約金額	10,800 円
第四契約	契約日	平成 30 年２月
	商品名	淡水パールシェルアメジストペリードットネックレス
	契約金額	38,000 円
第五契約	契約日	平成 30 年４月
	商品名	ガーネットオレンジガーネットオニキス
	契約金額	30,000 円

１　相手方は、第一の商品売買契約については契約の解除を認め、申立人が相手方に支払った金額のうち、シルバー南洋パールペンダントの代金に相当する額である 80,000 円を、申立人に返還する。

２　相手方は、第二、第三、第四、第五の商品売買契約については取消しを認め、申立人が相手方に支払った金額の合計額である 61,800 円を、申立人に返還する。

３　相手方は、上記１及び２を合算した返還すべき合計金額 141,800 円を、申立人の指定する金融機関口座に、令和２年３月 10 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。

４　申立人は、第一の商品売買契約のうちのシルバー南洋パールペンダント及び、第二、第三、第四の商品売買契約に基づき受領済の３商品を令和２年３月 10 日までに、相手方に返還する。なお、返還にかかる費用は申立人の負担とする。

５　申立人と相手方の間には、上記契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

※合意書のとおりの履行が行われたことを委員会にて確認している。

※※契約日の日にちの記載は略す。

資料２－２

申立人とＢ社に提示したあっせん案（令和２年６月 12 日付）

申立人と相手方の間で、締結された下記の第一、第二、第三、第四の「商品売買契約」（４契約の合計金額 738,000 円）について、以下のとおり合意する。

第一契約	契約日※	平成 29 年６月
	商品名	K18 アンモライトペンダント
	契約金額	170,000 円
第二契約	契約日	平成 30 年１月
	商品名	PT ダイヤリング
	契約金額	298,000 円
第三契約	契約日	平成 30 年７月
	商品名	K18WG ダイヤペンダントネックレス
	契約金額	180,000 円
第四契約	契約日	平成 30 年 11 月
	商品名	K18 テラヘルツリング
	契約金額	90,000 円

１　相手方は、第一、第二、第三の商品売買契約については契約の取消しを認め、申立人が第一、第二、第三の商品売買契約に関し相手方に支払った金額の合計額 503,000 円から第四の商品売買契約の残金 88,000 円を差し引いた 415,000 円を、申立人に返還する。

２　相手方は、上記１の返還すべき金額 415,000 円を、申立人の指定する金融機関口座に、令和２年７月 27 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　申立人は、申立人が紛失し返還できない第四の商品を除く、第一、第二、第三の商品売買契約に基づき受領済の３商品を令和２年７月 27 日までに、相手方に返還する。なお、返還にかかる費用は申立人の負担とする。

４　申立人と相手方の間には、上記契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

※契約日の日にちの記載は略す。

申立人とＢ社との間の合意書※（令和２年７月 27 日付）

申立人と相手方の間で、締結された下記の第一、第二、第三の「商品売買契約」（３契約の合計金額 568,000 円）について、以下のとおり合意する。

第一契約	契約日※※	平成 30 年１月
	商品名	PT ダイヤリング
	契約金額	298,000 円
第二契約	契約日	平成 30 年７月
	商品名	K18WG ダイヤペンダントネックレス
	契約金額	180,000 円
第三契約	契約日	平成 30 年 11 月
	商品名	K18 テラヘルツリング
	契約金額	90,000 円

１　相手方は、第一、第二の商品売買契約については契約の取消しを認め、申立人が第一、第二の商品売買契約に関し相手方に支払った金額の合計額 333,000 円から第三の商品売買契約の残金 88,000 円を差し引いた 245,000 円を、申立人に返還する。

２　相手方は、上記１の返還すべき金額 245,000 円を、申立人の指定する金融機関口座に、令和２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　申立人は、申立人が紛失し返還できない第三の商品を除く、第一、第二の商品売買契約に基づき受領済の２商品を令和２年８月 20 日までに、相手方に返還する。なお、返還にかかる費用は申立人の負担とする。

４　申立人と相手方の間には、上記契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

※合意書のとおりの履行が行われたことを委員会にて確認している。

※※契約日の日にちの記載は略す。

資料２－３

申立人とＣ社に提示したあっせん案（令和元年 12 月 20 日付）
及びＣ社に提示した調停案（令和２年１月 20 日付）

申立人と相手方の、下記の第一、第二、第三の「商品売買契約」（３契約の合計金額 973,600 円）について、以下のとおり合意する。

第一契約	契約日※	平成 29 年９月
	商品名	k18／Pt900DAR
	契約金額	270,000 円
第二契約	契約日	平成 30 年２月
	商品名	ｋ18 白蝶パール R(黄)
	契約金額	250,000 円
第三契約	契約日	平成 30 年 10 月
	商品名	k14WG テラヘルツ NC
	契約金額	453,600 円

(あっせん案)

１　特定商取引に関する法律第９条による解除（クーリング・オフ）に基づき、相手方は、申立人が相手方に支払った金額の合計額である 575,000 円を、申立人に返還する。

(調停案)

１　相手方が申立人に交付した書面は、特定商取引に関する法律第４条及び第５条に規定する記載事項を満たしていないことから、第９条による解除（クーリング・オフ）に基づき、相手方は、申立人が相手方に支払った金額の合計額である 575,000 円を、申立人に返還する。

２　相手方は、上記１の返還すべき金額 575,000 円を、申立人の指定する金融機関口座に、令和２年２月１０日(あっせん案・調停案とも同日)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　申立人は、上記「商品売買契約」に基づき、相手方から受け取った商品(３点)を令和２年２月１０日(あっせん案・調停案とも同日)までに、相手方に返還する。返還にかかる費用は、相手方の負担とする。

４　申立人と相手方の間には、上記契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

※契約日の日にちの記載は略す。

Ｃ社があっせん案・調停案を受諾しなかった理由

１　あっせん案を受諾しなかった理由

・申立人は、第三契約のみ解約したいと仰ってましたが・・
・委員会のエゴに巻き込まれた申立人が気の毒ですね
・全く同意できる内容ではなく、一方的な判断をされる委員会でいらっしゃるので、今後はご本人と直接お話をして、解決していきます。
・ですので、本書をもちまして、以降、ご連絡は頂けず結構です。
・余談かもしれませんが、平成 30 年 10 月のテラヘルツ NC のみ解約を希望している申立人の意思を無視してのあっせん案を提示してくるあたり、紛争の解決を目指してるとは思えません。一体何がしたいのですか。

２　調停案を受諾しなかった理由

・昨年（令和元（2019）年）12 月頃、申立人御本人と電話で話しましたが、「第三契約のみ支払い、金額などの相談がしたかった。第一契約・第二契約についての解約は望んでいない。」との事でした。
・そもそも解約を望んでいない申立人と弊社との契約を委員会の暴走やエゴイズムによって、偽善ともとれる和解・調停による解決する案を受諾する事は出来ません。
・何度も私から訴えている事ですが、第一・第二契約について、事務局から申立人にハガキを出すように指示があったそうです。
・事務局は否定していますが、申立人との電話記録には私が聞きとりした証拠が残っていると思います。その事実を消している事は問題ではないでしょうか。
・また、本人の意思と事務局・委員会の思惑がかけ離れている事は、大きな問題だと思います。
・代理人でもなく、協力を求めている立ち場の両者が実は、ご自身の成果へと返るように誘導している事は、人として見損ないます。
・余談ですが、申立人のだんなさまが亡くなられたそうです。私共は、日頃より、お客様によりそう姿勢から、お言葉をかけたり、気持ちばかりの品物をお送りし、悲しみを分かち合う行動をとります。
・事務局や委員会には、恐らくそんな人間らしい行動は出来ないと思います。「何が正義か・・・」、本委員会は村先生を筆頭として、偽善のかたまりのような気がしてなりません。
・私共の印象としては、残念でたまりません。税金のムダと思えてしまいます。
・都知事に報告する時には、どうか「事実」をお伝えください。

資料２－４

申立人とＤ社との間の合意書※（令和２年２月５日付）

申立人と相手方の間で、平成 30 年３月※※に締結された「商品売買契約」（名古屋帯契約金額 280,000 円及び健康ベルト２種契約金額 321,840 円）（合計金額 601,840 円）について、以下のとおり合意する。

１　相手方は、契約の解除を認め、申立人が相手方に支払った金額の合計額である 272,000 円を、申立人に返還する。

２　相手方は、上記１の返還すべき金額 272,000 円を、申立人の指定する金融機関口座に、令和２年２月 28 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　申立人は、上記「商品売買契約」に基づき、相手方から受け取った商品を令和２年２月 28 日までに、相手方に返還する。返還にかかる費用は、相手方の負担とする。

４　申立人と相手方の間には、上記契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

※合意書のとおりの履行が行われたことを委員会にて確認している。
※※契約日の日にちの記載は略す。

資料２－５

申立人とＥ社との間の合意書※（令和２年２月 25 日付）

申立人と相手方の間で、平成 30 年３月※※に締結された海外企画展 2019 の役務提供契約（契約金額 380,000 円）及び平成 28 年 11 月※※に締結された会員の役務提供契約（月会費 29,000 円）について、以下のとおり合意する。

１　相手方は、海外企画展 2019 の役務提供契約については契約の取消しを認め、会員の役務提供契約については平成 30 年 11 月分及び 12 月分の月会費に過払いがあったことを認め、申立人が相手方に支払った金額の合計 438,000 円を、申立人に返還する。

２　相手方は、上記１の返還すべき金額 438,000 円を、申立人の指定する金融機関口座に、令和２年３月 16 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　申立人と相手方の間には、上記契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

※合意書のとおりの履行が行われたことを委員会にて確認している。
※※契約日の日にちの記載は略す。

資料３

「高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争」処理経過

日　付	部会開催等	内　容
令和元年 ６月１３日	【付託】	・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第一部会の設置
６月２５日	第１回部会	・紛争内容の確認
７月　８日	第２回部会	・申立人からの事情聴取
８月　１日	第３回部会	・Ｄ社からの事情聴取 ・Ａ社からの事情聴取
８月２８日	第４回部会	・Ｂ社からの事情聴取 ・Ｅ社からの事情聴取
９月１１日	第５回部会	・法的問題点の検討、紛争内容の整理①
１０月　９日	第６回部会	・法的問題点の検討、紛争内容の整理②
１０月２８日	第７回部会	・Ｃ社からの事情聴取 ・消費者契約法による本件「過量」の考え方の整理①
１１月　６日	第８回部会	・消費者契約法による本件「過量」の考え方の整理② ・あっせん案の考え方の検討①
１１月２７日	第９回部会	・あっせん案の考え方の検討②
１２月　４日	第１０回部会	・あっせん案の考え方の検討③
１２月　９日	第１１回部会	・あっせん案の考え方の検討④ ・Ｃ社、Ｄ社のあっせん案の考え方等の確定
１２月１９日	第１２回部会	・Ｃ社、Ｄ社にあっせん案の考え方等を示し、意見交換（Ｃ社欠席） ・あっせん案の考え方の検討⑤
１２月２０日	（あっせん案）	・あっせん案を申立人、Ｃ社、Ｄ社に提示 （申立人、Ｄ社は受諾、Ｃ社は受諾せず）
令和２年 １月１４日	第１３回部会	・Ａ社、Ｂ社、Ｅ社のあっせん案の考え方等の確定 ・Ｃ社の調停案の検討、確定
１月２０日	（調停案）	・調停案をＣ社に提示し受諾を勧告 （Ｃ社は受諾せず）

１月２３日	第１４回部会	・Ａ社、Ｂ社にあっせん案の考え方等を示し、意見交換
１月２７日	（あっせん案）	・あっせん案を申立人、Ａ社に提示 （申立人、Ａ社とも受諾）
２月　３日	第１５回部会	・相手方Ｅ社にあっせん案の考え方等を示し、意見交換
２月　５日	（あっせん案）	・あっせん案を申立人、Ｅ社に提示 （申立人、Ｅ社とも受諾）
	（合意書）	・申立人とＤ社との合意書取り交わし
２月１９日	（合意書）	・申立人とＡ社との合意書取り交わし
２月２５日	（合意書）	・申立人とＥ社との合意書取り交わし
３月１２日	第１６回部会	・Ｂ社に対するあっせん案の考え方の検討
４月～５月末		・新型コロナ感染症拡大防止による審議休止
６月１０日	第１７回部会	・Ｂ社のあっせん案の考え方等の確定
６月１２日	（あっせん案）	・あっせん案を申立人、Ｂ社に提示 （申立人は受諾、Ｂ社は一部受諾）
６月３０日	第１８回部会	・Ｂ社に対する対応の検討
７月　２日	（あっせん案）	・Ｂ社にあっせん案を再提示 （申立人、Ｂ社受諾）
７月２７日	（合意書）	・申立人とＢ社との合意書取り交わし
７月３０日	第１９回部会	・報告書の骨子の検討
８月２６日	第２０回部会	・報告書の内容の検討
９月２９日	第２１回部会	・報告書の内容の確定
１１月　９日	（通知）	・申立人とＣ社に処理手続の打ち切りを通知
１２月１７日	【報告】	・知事への報告

資料４

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和2年12月17日(現在)

氏　　名		備　　考
学識経験者委員		（１６名）
石 川　博 康	東京大学社会科学研究所教授	
大 迫　惠 美 子	弁護士	
大 澤　　彩	法政大学法学部教授	
角　　紀 代 恵	立教大学名誉教授	本件あっせん・調停部会委員
鎌 野　邦 樹	早稲田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	会長代理
菅　　富 美 枝	法政大学経済学部教授	
髙 木　篤 夫	弁護士	
中 野　和 子	弁護士	
野 田　幸 裕	弁護士	本件あっせん・調停部会委員
平 野　裕 之	慶應義塾大学法科大学院教授	
洞 澤　美 佳	弁護士	
宮 下　修 一	中央大学大学院法務研究科教授	
村　　千 鶴 子	東京経済大学現代法学部教授／弁護士	会長 本件あっせん・調停部会長
山 口　　廣	弁護士	
山 口　由 紀 子	相模女子大学　副学長・人間社会学部教授	
消費者委員		（４名）
佐 野　真 理 子	主婦連合会　参与	本件あっせん・調停部会委員
西 澤　澄 江	東京都地域消費者団体連絡会　参与	
星 野　綾 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
山 下　陽 枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟　副会長	
事業者委員		（３名）
佐 藤　成 知	一般社団法人東京工業団体連合会　専務理事	
湊 元　良 明	東京商工会議所　理事・産業政策第二部長	
傳 田　　純	東京都商工会連合会　専務理事	本件あっせん・調停部会委員
加 藤　　仁	東京都中小企業団体中央会　常勤参事	