

# 商品代金の支払いに関する信販会社との 紛争事件

## 報 告 書

平成18年 7 月

神奈川県消費者被害救済委員会

## 目 次

第1	紛争事件の概要	1
1	当事者	1
2	紛争の概要	1
3	審議経過及び結果	1
第2	あっせんの概要	2
1	当事者の主張	2
2	当事者からの事情聴取	2
3	審議・あっせんの経過	7
4	合意書の内容	10
第3	紛争に関する考察	11
1	信販会社の問題点	11
2	信販会社に対して求められる改善点	12
3	申立人への要望	13
第4	あっせん部会のコメント	14
1	法律上の観点から	14
2	あっせんを終えて	16
(資 料)		
1	神奈川県消費者被害救済委員会のあっせん経過	18
2	同あっせん部会のあっせん経過	18
3	神奈川県消費者被害救済委員会の委員名簿	19

## 第1 紛争事件の概要

### 1 当事者

- 申立人
- 販社（寝具等の訪問販売会社）・・・担当者A
- 信販会社・・・担当者X

### 2 紛争の概要

申立人は、平成16年4月に寝具等の訪問販売会社（以下「販社」という。）の担当者Aの訪問を受け、寝具等を購入することにした。金額が高額なので、割賦購入とした。

平成17年6月に信販会社から残高確認の通知が届き、割賦手数料が高額なので、全額支払ってしまおうと思ひ、信販会社の担当者Xに連絡したところ、7月4日に来宅することになった。

Xは持参した「回数変更に伴う金額のお知らせ」（P6参照）により申立人に説明した。申立人は、販社を通した一回払いへの組替えをすることにした。

そこで販社に電話をしたが、社長が不在だったので、Xは帰った。

夕方、申立人にAから電話があり、今までの状況を話したところAが来宅することになった。

電話の後、すぐにAは来宅した。Aから「私が社長から全て任されていますから。後は私が全部やりますから。」と言われたので、申立人は一回払いへの組替え金額を現金で支払った。

Aからは、10月分の口座引き落としはないと言われていたが、11月に通帳を確認したところ引き落とされていた。

Xに連絡したが「販社から一回払いへの組替えの話は聞いていない。月賦を引き続き続けると聞いている。」言われた。

販社には連絡がとれず、店舗は看板はあるが誰もいない状況となっていた。

こうして申立人は、商品代金の全てを支払ったにもかかわらず信販会社への債務が残ることになったことに納得がいかず、神奈川県消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）への付託を希望し、これを神奈川県知事が必要と認めて、委員会へ付託したものである。

委員会は、平成18年2月17日、神奈川県知事から「商品代金の支払いに関する信販会社との紛争事件」について解決を付託された。

※ 一括払い・・・割賦支払いの残高を信販会社へ一括で支払うこと。

一回払いへの組替え・・・割賦支払い契約を当初に遡って一回払いの契約に変更すること。この場合、変更後の要支払額と既払額との差額を信販会社へ支払うことになる。

### 3 審議経過及び結果

委員会は、この紛争を速やかに解決するため、学識経験者委員2名、消費者委員1名、事業者委員1名をもって構成するあっせん部会（以下「部会」という。）を設け、あっせんによる解決を図ることとした。

委員会の事務局（以下「事務局」という。）は、平成18年2月23日に申立人及び相手

方である信販会社に対し、本件の付託を通知した。

部会は、3月8日の第1回部会以降計5回の部会を開催し、この間、紛争当事者から事情聴取を行い、紛争内容について慎重に審議した。

この中で、部会は信販会社と3回の話し合いを行い、その結果、信販会社から、申立人が信販会社へクレジット残金の1割である177,500円を支払うことで合意したいとの申し出があり、これに申立人が同意したので、申立人と信販会社との間において合意書を取り交わした。

委員会は、7月7日に部会から本件の処理経過及び結果について報告を受けた。

委員会は同日本件のあっせんを終了し、神奈川県知事に報告することに決定した。

## 第2 あっせんの概要

### 1 当事者の主張

#### (1) 申立人の主張

現状だと二重払いになってしまう。全て支払ったのだから、クレジットの支払いはなく、今後、一切の請求を止めてもらいたい。

#### (2) 信販会社の主張

販社へは金銭の受領の委任はしていないので、販社への支払いは消費者の過失ということになる。しかし、申立人からは信販会社と販社とは一体だという主張があるので、今までの合意事例を参考にし、クレジット残高(1,775,000円)の5割(887,500円)を支払ってもらいたい。

※P6の「回数変更に伴う金額のお知らせ」では、現在残高は1,917,000円となっている。この金額は平成17年7月4日時点のものであり、その後信販会社では142,000円を申立人の口座から引き落としをしているため、クレジット残高は1,775,000円となる。

### 2 当事者からの事情聴取

#### (1) 申立人からの事情聴取

平成18年3月8日開催の第1回部会において、申立人から紛争に至った経緯について事情聴取を行った。

申立人は、平成16年4月に販社の担当者Aの訪問を受け、寝具等の商品購入を勧誘され、購入することにした。寝具も含め購入商品及び金額は次のとおりである。金額が高額なので、割賦購入(ボーナス併用)とし、毎月口座から引き落としがされた。なお、平成16年10月25日に、ボーナス併用払いからボーナス併用なしの支払いに変更した。

商品名等	数量	金額(円)
羽毛羊毛掛敷布セット	3	750,000
毛皮敷ムートン	3	600,000
湯湯快適	1	200,000
商品合計		1,550,000
割賦手数料		585,900
総合計		2,135,900

平成17年6月に信販会社から残高確認通知書が届く。割賦手数料が高額なので、おばに現金を借りる約束のもとに全額支払ってしまおうと思い、信販会社の担当者Xに電話をした。申立人がXに「現金で払いたい。」と告げたところ、Xは「136万円を用意してください。それだけあれば十分ですから。」と言い、7月4日にXが来宅することになった。その後Xから電話があり、きちんと計算したら金額が1,412,600円になったと告げられ、再度おばに不足分を借りた。

7月4日にXが来宅。椅子に座わり話をした。おばから借りて用意した現金は、表に金額を記入した封筒に入れ、机の上に置きXと話をした。

Xは持参した「回数変更に伴う金額のお知らせ」（P6参照）を申立人に見せて、次のとおり説明した。

X「月賦はあと4年ぐらいあって、このまま払い続けると191万円、信販会社への一括払いにすると159万円。販社を通す一回払いへの組替えをすれば141万円になる。」  
申立人「販社を通すの？。お金のことだから、クレジットのことだからお宅を呼んだんだよ。だったら販社を通します。」

Xが申立人の家の電話から販社に電話をした。電話を切ってから、Xは「社長がいなかった。後から電話が来るみたいですから。」と言った。

Xは少し待っていたが販社からの電話はなく、「次に行くところがありますから、これで失礼します。」と言って帰って行った。Xは申立人が現金を用意していたことは知っていた筈だが、持って行かなかった。現金の話については何もなかった。また、Xが帰った後に申立人はどうすれば良いのかの説明は何もなかった。小さい声で「1週間以内に言ってくれば良い。」と、何が良いのかわからないが、ぶつぶつ言っていた。

夕方、Aから電話があった。

A「事務所の方に電話があったようだけれども。」

申立人「現金でお金を払いたいのだけれど。信販会社からお金を貰っているのですよ。お金を払うのだったら信販会社だと思ったから信販会社を呼んだよ。」

A「何だ。信販会社を呼んじゃったのか。」

申立人「だって現金だから信販会社じゃないの。」「信販会社からは月賦だと191万円。今の契約を一括入金してしまえば159万円。お宅を通せば141万円だと言われた。だからお宅を通してくれる。」

A「現金がありますか。」

私「ありますよ。」

A「クレジットの人は持って行かなかったのか。」

申立人「持って行ってない、ありますよ。販社を通してやれば安いからと言うからありますよ。」

A「あるのか。じゃあこれから行きます。」

電話の後、すぐにAは来宅し「私が社長から全て任されていますから。後は私が全部やりますから。」と言うので、1,412,600円を支払った。Aからは1回分は口座から引き落としがされてしまうと言われ、1回の支払い分である現金35,500円をその中から渡された。

Aは領収書を持っておらず、「今持っていない。今度持ってきます。」と言った。

8月23日にAが領収書を持って来宅。再度口座から引き落としがされてしまうと言わ

れ、現金 35,500 円を返金され「10月からは絶対に口座引き落としはしない。」と言われた。

7月4日以降、Xからは全く連絡はなかった。

Aからは、10月からは口座引き落としはしないと言われていたが、11月に通帳を確認したところ、10月分が引き落とされていた。

Xに連絡したが「販社から一回払いへの組替えの話は聞いていない。月賦を引き続き続けると聞いている。」言われた。

販社に電話をしたが誰も出ず、看板はあるが誰もいない状況であった。

## (2) 信販会社からの事情聴取

平成18年3月27日開催の第2回部会において、相手方である信販会社から、販社の状況や申立人との紛争に至った経緯等について事情聴取を行った。(5月26日開催の第5回部会においても、発言を再確認するため再聴取した。)

### ア 販社との加盟店契約等

販社とは平成16年3月25日に加盟店契約を締結した。信用調査機関や社団法人全国信販協会加盟店情報センター(MIC)の情報や、代表者の資産差し押さえ状況を調査した。契約当時の段階では問題がなかった。

販社と会社名義の車のオートローン契約を締結したが、平成16年6月に返済金を滞納し、会社の運営自体がおかしいとの認識で新規契約の申込を中止する申し入れを行った。

調査の結果、6月以前に社長が体調を崩して入院しており、社長が復帰し、契約当初のような状況に戻れば、取引について再考の余地はあった。しかし、改善が見られないため、平成16年10月に正式に新規契約について取引を停止したものの、既存契約で抗弁等の問題が起きた場合に対応するため、加盟店契約自体は現在も解除していない。

平成17年5月に平成16年4月の契約に関して、名義貸しと思われる案件が発覚した。販社は否定したが、平成17年6月5日に、販社と取引した消費者全員(13件)に対し、残高確認通知書を送付した。名義貸しの事実を確認できたのは発覚した1件のみだった。

### イ 事件に至った経緯(Xから聴取)

平成16年4月30日に寝具類等の購入で、ボーナス併用払いのクレジット契約を締結した。

平成16年12月6日に申立人からの申出により、平成16年4月の契約をボーナス併用払いからボーナス併用なしの支払いに変更した。(申立人は平成16年10月25日に申込みを行った。)

平成17年6月に残高確認通知書を申立人に送付した。申立人からは商品購入の事実及びクレジットの利用は了解したが、残高については納得いかない、一括払いにしたい旨の連絡があった。

分割を一括にする場合、手数料を含めた一括払いとの認識で、この程度になるとの話をした。電話では、7月時点の金額を告げた。申立人から「高いのではないか。」との話があり、申立人の経済状況を聞き、一回払いへの組替えであれば、手数料も安くなるとの話をし、電話で金額を告げた。申立人がメモを取っていたとしても、不正確な場合があるので、資料を持参して訪問することにした。

平成17年7月4日に申立人宅を訪問した。「回数変更に伴う金額のお知らせ」（P 6 参照）に基づいて説明した。

X「1の場合は、現在の契約である。7月までの支払金額は218,900円で、契約金額から入金額を引くと残高1,917,000円になる。一括で入金する場合は、今後の利息が320,709円となり、差し引くと1,596,291円となる。」

申立人「高いのではないか。もっと安くなる方法はないのか。経済的にも厳しい。」

X「それであれば一回払いへの組替えをした場合に、合計金額がa、手数料がbになり、支払い金額は一番最後に記載のような金額になる。」「一回払いへの組替えにする場合、販社とはお金の出入りはないが、クレジット契約をやり直すことになるので、販社に話をしなければいけない。現在、販社との加盟店契約は停止しているが、既存契約は生きているので、販社の了解を得た上でなら対応が可能である。」

「販社を通せば」という話をした覚えはない。一回払いへの組替えの形になると、販社と金銭的な清算が生じることはないが、新たに契約書を作成しなければならない。契約書に販社名や代理店名、スタンプを押印してもらうなどの必要があるため、販社の了解が必要になる。また、販社に対して契約の明細書等が発行されるので、販社に一度話をする必要があるということだけだった。

一回払いへの組替えに関しては申立人からの要望であり、信販会社からの依頼ではないので申立人から販社に連絡をしてもらった。

申立人が、契約書の電話番号を見ながら、販社社長に電話をした。私自身は電話にはでていない。販社社長は不在だった。折り返し電話が来ることになった。

現金がその場にあることは、申立人から話を聞いたので知っていた。申立人は150万円に満たない金額だと言った。こちらは一括金額1,596,291円を提示しており、この金額が用意されていれば、集金し終了となったが、一回払いへの組替えの金額（1,412,600円）がその時点で用意されていても、契約が成立していないので、お金を預かることはできなかった。

申立人が一括払い又は一回払いへの組替えのどちらを選んだとしても、書類を郵送するなり、訪問するなどしなければならぬので、いずれにしても「私に連絡を下さい。」と言った。また、帰る前に「販社に了解をもらったなら、契約書の作成やお金の受け渡しも含めて信販会社が全てやりますよ。」という話をした。私自身としては、一回払いへの組替えの了解をもらった前提のもとに、契約書の作成などの一連の話の中で、現金の受け渡しのことについては強く言ったつもりではある。

その後、申立人から連絡はなかったため、平成16年12月6日の契約を続行すると認識した。

平成17年7月中旬に販社社長から携帯に電話があった。

社長「申立人の思いもいろいろとあったが、契約はこのまま続行する。」

X「申立人宅に行った。一回払いへの組替えの話がでていたがこのままで良いですね。」

社長「このまま継続になった。」

X「このまま継続で良いですね。わかりました。」

出先で受けた電話だったので、会社に戻ってから申立人に確認をしようと思っていたが、その後、他の仕事を行い失念してしまった。継続の場合、特に手続きをしなくても現契約のままで、分割で支払われることになるので、現状で良いことになる。そのまま

でも良いかなと、その時には思った。

この社長の電話は全く怪しくないと言うと嘘になる。気にはかかるが、月々の支払い自体は行われていた。このまま支払いを続けるという認識だった。

社長とは信頼関係があるとはいえないが、今回のような酷いことはしないと思っていた。

平成17年8月に申立人以外の案件について、支払交渉するために販社へ連絡したが、社長とは連絡がとれなかった。自宅は転居したが住民票の異動はない。社長の携帯電話に電話をしても留守電になり、伝言を残しても連絡が来ない状態であり、全く所在がわからない状態である。

平成17年11月に申立人から販社に支払ったにもかかわらず、口座引き落としが続いているとの連絡があった。

平成18年2月時点では店舗は既に閉鎖され、他のテナントが入っている。社長は現在行方不明。携帯は繋がるが、留守番電話になり、その後連絡はない。登記上は解散していない。

『

(申立人)様

#### 回数変更に伴う金額のお知らせ

##### 1. 現在契約内容

クレジット対象金額	1, 550, 000円
会員手数料	585, 900円
合計金額	2, 135, 900円

##### 2. ご入金額

総ご入金額	218, 900円…c
現在残高	1, 917, 000円

##### 3. 現在契約内容を一括ご入金される場合

現在残高	1, 917, 000円
利息戻し額	320, 709円
差引一括金額	1, 596, 291円

##### 4. 1回払いに組み替えをされる場合

###### ①変更後契約内容

クレジット対象金額	1, 550, 000円
会員手数料	23, 250円
合計金額	1, 573, 250円…a



②現契約キャンセル時発生するキャンセル手数料

58,250円…b

③お支払い金額

1,412,600円

(上記 a + b - c)

』

### 3 審議・あっせんの経過

#### (1) 事情聴取等での双方の発言内容の相違

双方から聴取した結果、平成17年7月4日にXが申立人宅を訪問した際の発言で、主に次の事項に関して相違していた。

ア 販社社長に電話をした者

申立人

Xが私の家の電話機から電話をした。

Xの証言

申立人が私の目の前で電話をした。一回払いへの組替えに関しては申立人からの要望であり、信販会社からの依頼ではないので申立人に販社へ連絡をしてもらった。

イ 販社に現金を支払わないようにとの発言の有無

申立人の証言

一切聞いていない。現金の話については何もなかった。

Xの証言

私が帰る前に申立人に、「販社に了解をもらったら、契約書の作成やお金の受け渡しも含めて信販会社が全てやりますよ。」との話をした。

#### (2) 聴取後のあっせんに向けて検討

双方の事情聴取後、平成18年4月5日開催の第3回部会であっせんに向けての検討を行った。検討結果は次のとおりである。

ア 信販会社側の問題点

(ア) 加盟店管理上の責務

加盟店管理の徹底に関しては、国から信販業界団体に対し何度か通知が出されており、昭和57年通知（通商産業省（当時））では、「消費者に対する販売店の詐欺的行為等、消費者トラブルが後を断ちません。これらの消費者トラブルは、主として加盟店の不公正な行為に起因するものではありませんが、このような販売店との加盟店契約をしているクレジット会社等にも営業上改善の余地があるものと思われます。」とし、留意点を挙げ、日本割賦協会傘下の会員に対して指導を要請している。その後も、昭和58年、平成4年、7年、14年、16年に業界に対し、度重なる要請をしている。

これらの通知に挙げられている留意点は今回の事案とは厳密には一致しないものの、その趣旨は販売店と消費者とのトラブルが後を断たないことから、信販会社の加盟店管理の強化について要請していると捉えることができる。

今回の事案は、これらの通知に見られるように概念的に古くから指摘されていたものであり、信販会社は加盟店の行動に十分な注意を払い、消費者被害が発生しないように対処すべきである。

信販会社は販社に対し、平成16年3月25日に加盟店契約を締結したが、平成16年6月には新規契約を停止している。さらに、名義貸しが発覚し、平成17年6月に消費者に残高確認を送付している事業者である。信販会社は、販社の行動、契約済みの消費者に対する行動、販社と消費者との接触については、格段の注意を払う必要がある。これは加盟店管理の一環であり、また、契約の当事者である消費者に不利益を与えないための注意義務でもある。

#### (イ) 被害発生への関与

- a 平成17年7月4日、信販会社は申立人に「一回払いへの組替え」について説明した。信販会社は販社と新規契約停止の状態にあり、信用上問題のある販社であるにもかかわらず、申立人に指示し販社と接触をさせ、販社を登場させた。
- b 信販会社は、申立人が「一回払いへの組替え」の意思を示したにもかかわらず、その後の手続き方法等を申立人が理解できるように十分な説明を行わず、また、その後の事態を確認せずに放置した。そのために、販社を通すとの説明により、支払いを販社にすると誤認させ、また、販社に支払ったことが信販会社に伝わらなかった。

#### (ウ) 被害回復の機会の喪失

平成17年7月中旬、販社社長から「契約はこのまま継続する。」との電話連絡があった際、申立人に確認を行っていれば、販社への支払いの事実が発覚し、事態回避の方策が採られた可能性があった。

### イ 申立人側の事情

申立人は、少しでも負担の軽減を図りたいがため、信販会社から提案された「一回払いへの組替え」に合意した。当初から、支払いは信販会社であると認識していたので信販会社に連絡し、現金を支払おうとしたが、信販会社の指示のとおり販社と接触し、訪れた販社社員に対し支払ってしまった。

申立人は善意で支払ったものと認められ、また、事業者と消費者の間には、情報や交渉力の面で、大きな較差が厳然と存在するので、消費者に過失があったとまでは言えない。

以上のことから、消費者は「債権者」に支払いを終えたものと見なされ、以後の信販会社への支払いは不要との判断のもと、あっせんを進めた。

#### (3) 1回目の信販会社との話し合い

平成18年4月28日開催の第4回部会において、信販会社との話し合いを行った。

部会からは、①加盟店管理上の責務②申立人への説明不足③販社を登場させた責任④販社からの連絡があったときの対応、について問題点を指摘した。

これに対し信販会社から、次の話があった。①加盟店管理上の責務や②申立人への

説明不足などの問題があったと考えている。また、④販社からの連絡があったときの対応についても目が行き届かなかった点があると考えている。しかし、③販社を登場させたのは一回払いへの組替えは信販会社だけでは行えず、販社の了解が必要であるからである。一方、申立人は、1年以上信販会社に支払いをしており、支払いは信販会社であると承知しているにもかかわらず、販社に支払ってしまったのであるから、全く過失がなかったとはいえないのではないか。

上記の話し合い後、信販会社から、申立人がクレジット残高(1,775,000円)の2割(355,000円)を支払うことにより合意し、解決したいとの提案があった。

部会の考えと相違があるので、今回の話し合いを踏まえて再度検討を依頼した。

#### (4) 2回目の信販会社との話し合い

平成18年5月26日開催の第5回部会において、再度信販会社との話し合いを行った。

申立人の過失の有無についての話し合いは平行線のままだが、信販会社から、申立人がクレジット残高(1,775,000円)の1割(177,500円)を支払うことにより合意し、解決したい、ただし、申立人の資産状況や返済能力等を勘案し、最大限配慮するとの提案があった。

部会としては、信販会社に多くの問題点があり、申立人は「債権者」に支払いを終えたものと見なすべきだと考えるが、申立人の精神的・経済的負担を考慮した結果、あっせん不調として、司法の場に判断を委ねることにはできないと判断し、信販会社の提案であるクレジット残高の1割の支払いで合意し解決することをあっせんすることとした。

#### 4 合意書の内容

申立人と信販会社の間で、本件についての合意書を次のとおり締結した。

『

### 合 意 書

【申立人名】（以下「甲」という。）と【信販会社名】（以下「乙」という。）は、神奈川県消費者被害救済委員会あっせん部会のあっせんに基づき、【販社名】に係る案件について、次のとおり合意する。

- 1 甲と乙とは、両者間の「羽毛羊毛掛敷セット、毛皮敷ムートン、湯湯快適」（以下「羽毛羊毛掛敷セット等」という。）の立替払契約の内容が平成18年 月 日時点（注）で、次のとおりであることを確認する。

契約申込日	平成16年10月25日
商品代金	1,550,000円
〔内訳〕	
羽毛羊毛掛敷セット	3組 750,000円
毛皮敷ムートン	3枚 600,000円
湯湯快適	1台 200,000円
分割払手数料	585,900円
クレジット総金額	2,135,900円
既払金額	360,900円
未払金額	1,775,000円

- 2 甲は、乙に177,500円を支払い、乙は、甲に対する残債権を放棄する。支払い方法は、別途協議する。なお、乙は甲の資産状況や返済能力等を勘案し、最大限の配慮をするものとする。
- 3 乙は、甲に対して本件立替払契約に基づき甲が受領した「羽毛羊毛掛敷セット等」に対する所有権を放棄する。
- 4 甲と乙とは、本件に関して、本書に定めた事項以外には何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 5 本合意内容の履行については、神奈川県消費者被害救済委員会事務局が確認する。  
以上のとおり、合意が成立したことを証するため、本書2通を作成し、甲、乙が記名捺印の上、それぞれ1通を保有するものとする。

平成18年 月 日

甲 住所  
氏名

乙 住所  
氏名

（注）合意日時点

』

### 第3 紛争に関する考察

#### 1 信販会社の問題点

##### (1) 申立人への説明不足と事後の放置

信販会社の話では、通常は一括払いしか提案はしないが、今回の場合、担当者は申立人の経済状況を聞き、申立人に良かれと思ひ、より手数料が安くなる一回払いへの組替えも提案したとのことである。この点は評価できる。

しかしながら、申立人への説明不足と事後のケアを放置したことに問題がある。

申立人は一回払いへの組替えを希望していた。申立人は、6月5日にXから電話で「136万円を用意してください。それだけあれば十分ですから。」と言われ、おばから借りて現金を用意し、その後、再度Xから「141万円になりました」とのことで、再度おばに借りて7月4日に現金を用意していた。Xが来訪時、表に金額を記載した現金の入った封筒を、テーブルの横に置いて話をした。このように、申立人はXが、現金を取りに来たと思っていた。また、Xも現金があることを承知していた。

Xか申立人のどちらが販社に電話をしたにせよ、一回払いへの組替えは販社の了解が必要とのことから、販社に電話をしたのであり、申立人が一回払いへの組替えをするとの明確な意思表示をしたことを、Xは承知していた。

一回払いへの組替えを行う場合には、再度三者間契約を締結しなおして、処理をしなければならぬとの認識は、通常の消費者にはない。それにもかかわらず、一回払いへの組替えとはどういうことか、141万円もの現金をどうすればよいのか、今後の手続きはどうすればよいかなどの説明が不十分であった。信販会社としては「販社に了解をもらったら、契約書の作成やお金の受け渡しも含めて信販会社が全てやりますよ。」と説明しているということだが、支払いはあくまで信販会社だと認識していた申立人が、販社に支払ってしまった事実を考察すると、説明不足があったのだと言わざるを得ない。また、信販会社は、その後何の確認もせず、事態への配慮をせずに放置した。

この結果、支払いはあくまで信販会社であると認識していた申立人は、販社が予期せぬ形で登場し、信販会社の説明不足で、三者間契約をよく理解しないために販社へ支払をしてしまった。

##### (2) 販社社長からの電話連絡後の放置

Xの話では、7月の中旬頃に販社社長より電話連絡があり、「契約はこのまま続行する。」との話があった。申立人は、信販会社の担当者を来訪させ、おばから借金をしてまで現金を用意し、販社に了解をとるだけで、明らかに支払い金額が安くなるにもかかわらず、このままの契約を続行するという。この電話のあと、速やかに申立人に確認をするべきであった。「この社長の電話は全く怪しくないと言うと嘘になる。気にはかかる。」ものの失念したとのことだが、結果としては、放置をした状況になってしまった。

### (3) 信用上問題のあった販社を登場させ、申立人と接触させたこと

信販会社は販社を平成16年6月から、正式には10月から新規契約停止の措置をしている。さらに、名義貸しが発覚し、平成17年6月には販社と契約をした消費者全員に残高確認通知書を送付している。信販会社は販社が信用上問題があることを認識していたにもかかわらず、このような販社を登場させ、信販会社が立ち会わずに申立人単独で販社と接触させた。

また、信販会社としては、「契約書に販社名や代理店名、スタンプを押印してもらうなどの必要があるので、販社の了解が必要になる。また、販社に対して契約の明細書等が発行されるので、販社に一度話をする必要があるということだけだった。」とのことだが、そうであるならば、信販会社から販社に連絡し、了解を取ることでもできたと考えられる。

いずれにせよ、配慮が足りないと言える。

このような状況で事業者と消費者の情報量に圧倒的な差があり、信販会社に適切に処理する責任があると考えられる。

何重にもチェックが出来る体制が整っており、そのどれかでチェックが出来ていたら、このような不幸な事態は回避できたと考えられる。申立人にとっても、また信販会社にとっても不幸な出来事であり大変残念な事態となってしまった。

## 2 信販会社に対して求められる改善点

この改善点は、当該信販会社だけではなく、全信販会社にもお願いしたい。

### (1) 加盟店管理の徹底

加盟店管理の徹底に関しては、国は信販業界団体に対し、度重なる要請を行っている。

また、社団法人全国信販協会でも業界として速やかに着手すべき課題に対し、「個品割賦における取引の健全化に向けた対応について」としてまとめ、各会員会社が具体的な対応策を実施することとした。この中で、加盟店管理の強化については、

- ・コンプライアンスが確保できる良質な販売業者と取引を行う。

特に販売、勧誘行為については重要項目として位置付け、法令に抵触するような行為が見られたり、判断能力が不十分な方々を標的とするような悪質販売業者とは取引を行わない。また、そのために取引実態を把握し適正化に努めるものとする。

- ・加盟店情報センター（MIC）規定を遵守し、その活用を徹底する。
- ・加盟店管理の厳格な運用に努めるための社内体制を構築するものとする。

としている。

国の法規制はもとより、業界全体での自主的な取組みを積極的に行い、今後とも悪質な業者を排除するため、加盟店管理をより一層徹底してもらいたい。

### (2) 一回払いへの組替えの申出があった場合の処理手続きの明確化

今回の事例は特殊事例であると考えられるものの、実際に事件が発生した。今後同様な被害を防止するため、消費者からの一括払の申出はもとより、一回払いへの組替えの申出があった場合の処理手続きを明確にし、再発防止に努めてもらいたい。

### (3) 販社への現金の支払いは厳禁である旨の徹底

(「販社※」は、一般的な販売会社の意味)

今回のケースとは異なるが、信販会社と割賦購入契約を締結している消費者が、信販会社が承知していない中で、販社※に対して商品代金等を一括支払い、販社※が行方不明となり、トラブルになるケースが見受けられる。これは、消費者の認識不足による申出と、販社※からの悪意の申出があるが、当然、信販会社が承知しておらず、結果として消費者が被害を被ることになる。

このような被害を防止するために、販社※に対しては消費者との契約締結時に三者間契約である旨、教示するよう指導徹底するとともに、消費者に対しては、販社※との契約締結の確認を行う際に、三者間契約である旨、教示することが望ましい。

### (4) 危機管理に対するシステムの再点検の検討

今回の紛争を真摯に受け止め、責任を認め、危機管理を再検討する体制となれば、より消費者の側に立った会社として、さらに評価の高い信販会社への道を歩んでいくものと思われる。ぜひ、この紛争をきっかけとして危機管理システムの再点検を検討してもらいたい。

## 3 申立人への要望

申立人は1年以上信販会社に支払いを続けており、当初から、支払いは信販会社であることを認識していた。支払いは信販会社であることを認識していたからこそ、今回のことについても信販会社に連絡し、現金を支払おうとしたが、信販会社の指示により販社と接触し、「信販会社＝販社」と認識し、訪れた販社社員に対し支払ってしまった。このこと自体は善意で行ったものと認められ、申立人には何ら責任はない。

しかしながら、支払い後、確認のために信販会社に対し、販社へ現金を支払った旨の連絡をしていれば、事態は防げた可能性がある。

「ちょっとおかしいな。」「何か変だな。」と思う気持ちが消費者力を向上させる。自分の身を守るため、今後とも消費者力を向上させる努力をして欲しい。

## 第4 あっせん部会のコメント

### 1 法律上の観点から

(「販社※」は、一般的な販売会社の意味)

- (1) 本件は、申立人が、立替払い契約に基づく立替金の分割支払いの途中で、一括での支払いを希望し、信販会社担当者の説明不足のために、販社の担当者Aに対して、金141万2600円を支払ってしまったという事案である。
- (2) ところで、立替払契約を締結した消費者が、販社※に対して、その代金を全額支払ったにもかかわらず、信販会社から請求を受けるという事案は、古くから存在する。こうした消費者の販社※に対する支払いが、立替払い契約の弁済として有効か否かは、販社※と信販会社との関係をどのように考えるかによって異なってくる。
- (3) この点に関し、販社※を信販会社の代理人と考え、販社※への支払いは、信販会社の代理人への弁済として有効とする見解も存在する。この考え方は、信販会社と販社※との加盟店契約においては、立替払い契約の場面で、販社※が信販会社の代理人とするような条項は存しないところから、販社※が立替払い契約の申込の誘因、申込の受領、信販会社の承諾の意思の伝達という役割を果たしていることをとらえて、信販会社から販社※に対する黙示の代理権授与を認めるという考え方である。
- (4) また、販社※を信販会社の代理人とは認めないとしても、債権の準占有者に対する弁済として、消費者の販社※に対する支払いを有効とする見解もある。すなわち、販社※の従業員には、立替代金の受領権限は存しないが、消費者からの全額支払いの申込があったときに、権限がないとも言わず、そのまま受け取ったような場合には、販社※の果たす役割から、消費者には、販社※の従業員に受領権限がありと信ずるについて過失はないものと言えるから、債権の準占有者に対する弁済として有効とする考え方である。裁判例として、たとえば以下のようなものがある。

#### ア 仙台高裁昭和57年11月12日判決(金融商事判例665号46頁)

農業を営む消費者が、販売業者Aの代理店BのセールスマンCに勧誘されて、自動販売機を購入することとし、信販会社との間で立替払契約を締結した。その直後、消費者が分割支払いは面倒ということで、Cに現金で購入金額全額を支払ったが、Cが代金を着服して行方不明となってしまった事案について、消費者がCに支払ったことが、債権の準占有者に対する弁済として有効となると判断している。

#### イ 岡山地裁昭和61年11月11日判決(消費者信用事件に関する執務資料(その2)237頁)

自動車運転手である消費者が、中古自動車販売業者からトラック1台を購入し、その代金を2回分割で支払うこととしたが、販売業者から立替払い契約の締結を勧められ、立替払い契約を締結し、連帯保証人もついた。消費者は、信販会社の電話確認にも特に異議を述べず、その後販売業者との約束に基づき、代金を販売業者に2回分割で支払った。その後にも、消費者は同様の取引で自動車をさらにもう1台購入し、販売業者に代金を支払った。信販会社も本件販売業者の立替払い契約については、販売業者による割賦金集金を容認し、信販会社が月に1度販売業者に集金にいくということが行われていたという事案について、消費者が販売業者に支払ったことが、債権の準占有者に対する弁済として有効と認められた。

#### ウ 福岡地裁小倉支部昭和59年11月30日、昭和60年2月20日判決(判例タイムズ546号



銀行ローン付きクレジットを利用してクレジット会社の保証により、電気製品販売店から電気製品を購入した消費者が、クレジット会社に支払うべき立替金を、契約手続きの一切を代行し、かつ商品の引き渡しをした販売店に支払ったという事案につき、債権の準占有者に対する弁済として有効と判断した。

- (5) 本件は、申立人は一回払いへの組替えを希望し、信販会社にその旨の電話をしたところ、6月5日に信販会社の担当者Xから電話で「136万円を用意してください。それだけあれば十分ですから。」と言われ、おばから借りて現金を用意し、その後、再度Xから「141万円になりました。」とのことで、再度おばに借りて7月4日に現金を用意していた。Xが来訪時、表に金額を記載した現金の入った封筒を、テーブルの横に置いて話をした。このように、申立人はXが、現金を取りに来たと思っていた。また、Xも現金があることを承知していた。

Xと申立人のどちらが販社に電話をしたにせよ、一回払いへの組替えは販社の了解が必要とのことから、販社に電話をしたのであり、申立人が一回払いへの組替えをするとの明確な意思表示をしたことを、Xは承知していた。かえって、この電話によって、申立人にも一回払いをするには、販社の関与が必要であるという認識を確実なものたさせ、後の販社への支払いという事態を招いたものといえる。

他方、信販会社は販社を平成16年6月から、正式には10月から新規契約停止の措置をしている。さらに、名義貸しが発覚し、17年6月には販社と契約をした消費者全員に残高確認を送付している。信販会社は販社が信用上問題があることを認識していたにもかかわらず、このような販社を登場させ、信販会社が立ち会わずに申立人単独で販社と接触させるという事態を招来させた。

そのうえ、一回払いへの組替えとはどういうことか、141万円もの現金をどうすればよいのか、今後の手続きはどうすればよいかなどの説明が不十分であったことから、申立人は、販社の担当者Aに対して金141万2600円を支払ってしまった。

- (6) もともと消費者としては、信販会社とは契約時においてもその後においても直接接触することはなく、販社※としか接触しないのが通常である。本件においても残高確認書の送付がなければ、申立人が信販会社と接触することもなかったと思われる。申立人としては、前記のように信販会社の担当者Xから一回払いへの組替えの提案を受け、現金を用意しておいたのに、販社の了解が必要として販社に電話連絡を取り、Xは現金を受領していかなかったことから、契約締結、商品引き渡しなど直接接触をしていたAの言を信じて現金を支払ってしまった。このような事実経過及びもともと販社が立替払い契約において契約の締結等の手続きを行っていることからすると、申立人が販社の言を信じ現金を支払うことにより一回払いへの組替えの弁済が行われたものと理解することは当然のことである。

- (7) 本件事案は、裁判例の事案とは異なり、信販会社の担当者が、自ら一回払いへの組替えの提案を行ったにもかかわらず、十分な説明を行わないばかりか、販社との関係について何のフォローも行わなかったために、消費者による販社への支払いが行われてしまったという異例のケースである。信販会社担当者の先行行為が、申立人の販社への支払いを誘発したとも評価でき、裁判例の事案よりも信販会社の関与が深い事案と言わざるを得ない。その意味で、本件での申立人の販社への支払いは、法的には、債権の準占有者に対する弁済として有効と考えることができる。

## 2 あっせんを終えて

本件は以下のような内容のものであった。

申立人は販社から寝具類等の購入をし、信販会社との間でボーナス併用払いのクレジット契約を締結して、支払を行っていた。申立人はある時点で分割払いを一回払いに組み替えることを信販会社に対して希望し、認められて、そのための支払手続が事実上進められた。その過程で申立人はやむを得ざる事情のもとで支払を販社に対して行ったが、販社は信販会社へ支払金の引渡しを行わなかった。そこで、信販会社は分割金の支払い請求を続けることとしたが、申立人からは、すでに全額の支払が行われたのであるから、分割金の請求は止めてほしいとの申し出が行われた。

あっせん部会は数度に亘る申立人および信販会社からの事情聴取の後、信販会社に申立人に対する残債権の全部放棄をする案を示したが、最終的には申立人がその1割を支払い、9割について信販会社が債権放棄をするということで両者間で合意が成立したものである。

本件は、クレジット契約の仕組みに十分な知識を有しない申立人が、悪意の販社に支払い金を持ち逃げされたことから生じているが、(1) 販社にそのような機会を与えたことに、クレジット契約についての十全の知識と経験を有する信販会社がどの程度関与したとみられるか、(2) そもそも、なぜこのような行動に出るおそれのある販社が加盟店として採用されたのか、その過程に信販会社の責任はないのか、が争点となった。

(2) について、ここで問題となっている販社は、申立人との契約の後であるが、加盟からまもなくの時点で信販会社から新規契約については取引停止処分を受けている。そのことは、信販会社が杜撰な加盟店採用・管理を行っていたのではないかとすることを窺わせるものであった。しかしそれにもかかわらず信販会社は、販社が、本件組み替え契約については申立人、信販会社と並んで契約当事者となり、この契約を有効に行うには販社の同意が必要であるとする立場にあり、そのような事情のもとで、申立人に販社との連絡を取り、必要な同意を受けるよう求めた。

ここで(1)の問題となるが、信販会社が、新規取引停止処分を受けている販社を契約当事者として登場させ、販社がそのような立場となっていることを申立人に告げることもなく、申立人自身に連絡を取らせるという行為を行ったことをどのように評価したらよいかということである。この点、信販会社としては、販社のおかれた事情を考慮して、申立人との直接の連絡を回避させ、信販会社自身が主導性を発揮すべきであったと考えられるのではなかろうか。本件組み替え契約は申立人と信販会社の2当事者間で行い、販社の必要な同意については信販会社自身が販社に連絡をとり処理すべきであったのではないかとということである。

本件において申立人は、「販社＝信販会社」と信じて、悪意の販社に言われるままにお金の処理を委ねている。立替払金の支払は信販会社と申立人との間で行われるものであって、販社への支払は信販会社への支払にならない以上、そのような支払を「販社＝信販会社」と信じてあえて行った申立人にも落ち度があったとして本件の合意となっている。この申立人に落ち度があったか否かについての判断は、申立人が「販社＝信販会社」と信じた事情の評価に関わり、あっせん部会としてはそれ自体を証拠調べ等により判断する立場にはない以上、なしうるところではなかった。あっせん部会としては、上記(1)(2)の争点に係る事情の理解をふまえて、あっせん不調にすることなく、申

立人・信販会社双方がなんとか納得できる最大限の合意点を導き出そうとするものであって、その結果がようやく本件合意となったものである。

今後、信販会社においては、本件事案における業務処理プロセスの不便を深く反省し、また加盟店管理についての責任を深く自覚し、一層の管理の適正化をはかっていたきたい。また、そのように思えばこそあっせん部会のあっせんに応じたと理解されるものであるから、同様のケースの再発防止に尽力していただきたい。1割の残金の支払いについても文字通りの「最大限の配慮」のもとで、無理のない形で清算のできるよう努力をしていただきたい。

また申立人においては、心無い販社の行為に落胆することなく、信販会社はそれでも企業として出来る限りの努力をしたのだと思いつつ、今後とも購入した寝具類を家族で快適に使っていただきたい。

## (資 料)

### 1 神奈川県消費者被害救済委員会のあっせん経過

開 催 日	審 議 内 容
平成18年2月17日	1 付託された「商品代金の支払いに関する信販会社との紛争」事件について審議 2 上記紛争処理のため「あっせん部会」を設置 ※ あっせん部会の構成 学識経験者委員 2名 消費者委員 1名 事業者委員 1名
平成18年7月7日	1 「商品代金の支払いに関する信販会社との紛争」事件について、あっせん部会からあっせん成立の報告を受領 2 委員会は本件のあっせンを終了し、知事へ報告

### 2 同あっせん部会のあっせん経過

区 分	開 催 日	審 議 内 容
第1回あっせん部会	平成18年3月8日	1 申立人からの事情聴取 2 聴取後の検討
第2回あっせん部会	平成18年3月27日	1 信販会社からの事情聴取 2 聴取後の検討
第3回あっせん部会	平成18年4月5日	1 あっせん案の検討
第4回あっせん部会	平成18年4月28日	1 信販会社との話し合い 2 話し合い後の検討
第5回あっせん部会	平成18年5月26日	1 信販会社との話し合い 2 報告書の検討

### 3 神奈川県消費者被害救済委員会の委員名簿

(委員 9名)

氏 名		現 職	備 考
学識経験者委員（5名）			
会 長	高橋 岩和	明治大学法学部教授	あっせん部会長
委 員	円谷 峻	明治大学法科大学院教授	会長の指名する 会長職務代行者
委 員	清野 幾久子	明治大学法科大学院教授	
委 員	池田 陽子	弁護士	
委 員	鈴木 義仁	弁護士	あっせん部会委員
消費者委員（2名）			
委 員	田中 昌子	神奈川県消費者団体連絡会幹事	
委 員	真木 利枝	特定非営利活動法人 神奈川県消費者の会連絡会 幹事	あっせん部会委員
事業者委員（2名）			
委 員	藤井 弘志	(~平成18年4月18日) 神奈川県商工会連合会専務理事	あっせん部会委員
	東 利之	(平成18年4月19日~) 同	
委 員	佐野 博行	神奈川県中小企業団体中央会事務局長	