

業務提供誘引販売業者倒産
に係る信販会社との紛争事件

報 告 書

平成16年 8 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	4
4	合意書の内容	7
第 3	紛争の争点	7
1	乙社の営業行為の問題点	7
2	丙社の存在と本件契約成立との関係	8
3	甲社の問題点	8
第 4	あっせん部会のコメント	9
1	特商法とクレジット契約について	9
2	信販会社の加盟店管理責任について	11
3	当事者に対する要望	13
 (資 料)		
1	神奈川県消費者被害救済委員会の審議経過	14
2	同あっせん部会の審議経過	14

第1 紛争事件の概要

1 当事者

申立人

相手方事業者である信販会社 ----- 甲社

その他の事業者：販売会社 ----- 乙社

内職提供会社 ---- 丙社

2 紛争の概要

パソコンによる業務提供を前提として教材を販売していた販売会社乙社は、平成15年6月11日に東京地方裁判所から破産宣告を受け、倒産した。

申立人は、平成12年12月中頃より乙社から再三パソコン内職の電話勧誘を受け、その都度教材が高額で支払困難と断ったが、「教材で勉強し、パソコンの資格を取れば仕事ができる。毎月クレジットの支払額以上の収入がある。」と言われ、翌13年1月24日に乙社と契約した。その際、乙社が代行して内職提供会社の丙社に仮会員登録を行った。

申立人は、1年後に乙社が勧誘時に内職の条件としたマウス資格を取得したので、丙社に正規の会員登録を行うため資格試験の合格書の写しを送付したところ、丙社のホームページのパスワードが送られてきた。申立人がホームページを開けると勧誘時に説明のなかった別の知識が必要な適性試験に合格しなければ仕事のあっせんが受けられないことが分かり、収入が得られないままクレジットを払い続けていた。

平成15年6月頃、申立人に乙社以外の複数の会社から執拗に内職を勧誘する電話が入り、在住市町村（以下「市」という。）の消費生活相談を受けたところ、乙社の倒産を知り、仕事ができる可能性が閉ざされたので乙社との契約解除を希望した。

このため、申立人は市及び県かながわ中央消費生活センター（以下「県センター」という。）と相談の上、同年7月乙社の自己破産による役務の不提供を理由とする支払停止の抗弁書を相手方である信販会社甲社に提出した。

その後、県センターが甲社と残債権放棄による解約交渉を行ってきたが、甲社は「業務提供誘引販売は平成13年6月1日施行の特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）改正により規定されたものであり、申立人の契約は同法施行前であるのでこれには該当せず、単に教材販売であり教材は受領しているので、支払停止の抗弁の主張は認められない。」として申立人に対し、県センターのあっせん中もクレジットの請求を継続した。

このため、申立人は甲社の請求に納得がいかず、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、これを知事が必要と認めて同委員会へ付託したものである。

委員会は、平成15年10月24日神奈川県知事から「業務提供誘引販売業者倒産に係る信販会社の紛争」についてのあっせん解決を付託された。

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、10月27日に相手方である甲社に対し、本件の付託を通知した。

通知後、事務局に対し、直ちに甲社から残債権放棄による解決の提示が電話であったが、委員会は本件の紛争に至った問題点を整理するために部会で審議を行うこととした。

あっせん部会は、平成15年11月6日の第1回部会以降計4回の部会、2回の打合会を開催し、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。

そして、部会によるあっせん案を双方に提示し、これにより本件紛争を解決するよう求めたが当初合意に至らず、最終的に相手方甲社が別案を提示し、その結果双方がこれに同意したので、申立人と甲社との間において合意書を取り交わした。

委員会は、平成16年8月6日にあっせん部会から本件の処理経過及び結果について報告を受け、了承した。

委員会は同日本件の審議を終了し、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

本件は、内職提供を前提とした役務付教材提供契約であり、乙社の倒産で内職提供が受けられる可能性がなくなったのだから、クレジットの支払いは納得がいかない。

(2) 相手方信販会社 甲社の主張

業務提供誘引販売は平成13年6月1日施行の特商法改正により規定されたものであり、申立人の契約は同法施行前であるのでこれには該当しない。本件は教材販売の契約であり、商品は消費者に引き渡されているので、支払停止の抗弁は認められない。

2 当事者からの事情聴取

(1) 申立人からの事情聴取

平成15年11月6日開催の第1回部会において、申立人から販売会社である乙社との契約時の状況等について事情聴取を行った。

乙社との契約時の状況

平成12年12月中旬、申立人は乙社営業員から、「パソコンを持っていますか、在宅で仕事をして月5～10万円の収入があったらいいですね。マウス資格を知っていますか。パンフレットをお送りします。」と電話勧誘を受け、数日後資料が届いた。1週間後、資料を見たかと2度目の勧誘があり、商品パンフレットを見て高額なので支払困難と断った。その後、2～3回勧誘の電話があり、その都度断った。

平成13年1月24日に何度目かの電話があり、「内職提供会社には多くの会社が登録しているので、資格さえあればいくらでも在宅で仕事ができる。クレジットの支払額以上の収入がある。」と勧誘され、子どもが小さいので在宅で仕事ができるならと思い契約した。申立人はパソコンは所有しているので教材セットのみの申込みをしたが、

契約した教材セットは、1枚ずつCD-ROMの付いたテキストが8冊、練習帳等8冊、マウスパッド等の付属品を内容として、商品代金62万8千円であった。

乙社から資料と共に白紙で送られてきたクレジットの申込用紙に、電話による営業員の指示で商品名「教材Dセット」、支払方法、支払額等を申立人が記載し、本人控以外の部分を乙社に郵送した。

営業員は契約時に「(内職提供会社の)丙社に登録してもらいます。」と言い、仮登録手続は乙社が行い、丙社への入会金3万円、登録費1万円は乙社が負担すると言った。乙社からは、丙社に仕事を依頼する会社がいくらでもあると聞いていたので、丙社の入会パンフレットを見て、資格を取り正会員登録すれば丙社から仕事に来て、収入になると考えた。

甲社の信販確認は平成13年1月26日にあった。

マウス試験合格後の状況

申立人は購入した教材で自宅で勉強を続け、平成13年12月に試験手続を自分で行き、マウス試験に合格した。乙社に合格を連絡すると、「これからが大変ですよ。」と電話で言われ、何故大変なのか不思議に思った。

申立人は丙社に合格証の写しを添付して正会員の申込書を送付すると、丙社から同社のホームページの適性試験を受けるためのパスワードが通知された。試験の出題範囲は初級システムアドミニストレータの内容も含まれていて、マウス資格だけでは課題がこなせず合格できなかった。申立人が資格を取れば、すんなり収入が得られると思っていたのに、騙されたかもしれないという気になった。適性試験に合格するように半年程度は勉強したが、合格は困難で仕事をするのをあきらめざるを得なかった。

乙社の倒産を知った経緯と抗弁の状況

平成15年6月頃、複数の業者から申立人に「生涯学習課程に登録されたままなので、終了手続きのためには50万円払うように。」という内容の電話が数回あり、脅すような電話もあったので、怖くなって市に相談した。

市で過去の契約を聞かれたので、乙社の件を答えると、乙社は倒産したと知らされ驚愕した。心配になり、すぐ家に帰って乙社と丙社のホームページに接続したところ、乙社のホームページはすでになく、丙社は住所が変わり、しばらく更新されていない様子だった。申立人は乙社との話の中で、乙社が仕事をするところまで面倒をみると聞いていたので、これで仕事はできなくなったと落胆した。

市及び県センターとの相談の中で、乙社が倒産し今後仕事ができる可能性は閉ざされたことから、平成15年7月3日に甲社に抗弁書を提出したが、7月以降もクレジットの引落が継続された。

(2) 甲社からの事情聴取

平成15年11月25日開催の第2回部会において、相手方である甲社から、乙社との加盟店契約及び加盟店管理に係る事実関係等について事情聴取を行った。

加盟店契約及び加盟店管理に係る事実関係

申立人の契約先である乙社とは平成11年5月27日に加盟店審査のための興信所の調査報告書、商品パンフレット、契約申込書に当たる会社事業概要に基づきヒアリングを行い、加盟店契約を締結した。興信所の報告書では事業内容は全国に約50室を展開する地域密着型のパソコン塾であり、塾生のパソコンと教材、あるいは通信販売での

パソコンと教材をクレジット契約対象とした。

平成13年2月13日に担当支店長が他の都道府県消費生活センター（以下「他県センター」という。）に定例訪問した際に、乙社は内職商法的勧誘があり、顧客が主婦に偏り商品が高額で問題点が多いとの情報を入手した。翌2月14日に支店長が乙社に出向き、代表者に内容確認したところ、物品販売に役務が付いていることを認めたことから、契約違反として即日加盟店契約を解除した。

乙社に関しては、甲社に全く苦情が入らなかったことから他県センター訪問まで正常な取引先と認識していた。解除後の苦情も、申立人の分を含めて2件だけであった。

甲社では、平成13年4月の消費者契約法の施行、同年6月の特商法改正施行を契機として、社内体制を見直し、同年4月に加盟店管理の専門部署を設置し、全国の支店の苦情をデータ管理している。同年6月以降、1件でも内職商法としての苦情があれば、即刻取引停止としている。

申立人との契約について

平成13年1月26日申立人宅へ電話で契約確認を行った。「教材Dセット」を購入した旨の回答があった。甲社と乙社との契約は、加盟店契約時に入手した商品パンフレットによると、パソコンと教材のセット販売のみであり、「教材Dセット」はパソコンを含んでの商品と認識した。このパンフレットに価格は記載されていなかった。

本契約は、乙社への立替払いを2月10日に実行、2月26日に申立人の第1回目の引落が始まった。この間の2月14日に乙社との加盟店契約を解除したが、申立人から何ら苦情がなかったため、解除事由に関する販売行為があったかどうかの確認は行っていない。乙社と他信販会社との加盟店契約は存続していることから、乙社の信用不安を煽るような情報を消費者に提供することは憚られたためである。

クレジット契約書面の事業者記載事項を乙社の指示で申立人が記載したというが、書面を誰が書くかは問題ではなく、加盟店と消費者が合意した事項が記載してあることが重要であると考えられる。

抗弁権の接続について

平成15年7月3日付けで申立人からの抗弁書が甲社に送付され、甲社の本社には7月10日に担当支店から県センターからの相談報告が入った。本社では、社の見解として特商法の業務提供誘引販売規定前の契約であるから、契約続行とするよう支店に指示した。この件について基本窓口は支店とし、県センターからは抗弁に関して、何度も支店に連絡が入った。支店から本社に対し、9月24日に再度方針確認があり、甲社として請求継続を行うことを確認した。

同年10月29日に委員会の付託書を受領した。甲社としては法的に問題はないが、付託を契機として10月31日付けで抗弁書提出時に遡り、平成15年7月分以降の残債権放棄を申し出た。

3 審議・あっせんの経過

(1) 事情聴取等で判明した事実

2種類のパンフレットの存在と契約内容の食い違い

申立人が乙社から渡されたパンフレットでは、「パソコンをお持ちの方」は教材セットのみの販売となり価格は62万8千円と明記され、これを確認の上、申立人は契約したと認識している。また「パソコンをお持ちでない方」の場合は、ノート型パソコン

ンと教材セットで89万8千円、デスクトップ型では同じく79万8千円であった。

一方、甲社は乙社から別のパンフレットを入手していた。こちらは教材セットとしてパソコンと教材セットが一体になったもののみであり、金額も明記されてなかったが、甲社は興信所の報告から商品価格を69万8千円(内訳:教材24万円+パソコン45万8千円)と認識した。本件のクレジット申込書では価格62万8千円であり、甲社の認識した内容と相違していたが、値引等による価格変動はあり得るとして、甲社は特に疑問を持たず信販確認を行ったものと認められる。

内職提供の有無

申立人のパンフレットでは、業務協力としての丙社が紹介され、提携企業から在宅業務依頼がある流れ図が掲載され、「実践訓練料金という収入を得ながら、入力業務を行うノウハウを身につける画期的なシステムを皆様にご紹介いたします。マウス試験のWord/Excel一般試験合格というステップをクリアして頂かなければなりません。皆様と一緒に仕事ができる日がくることを心よりお待ちしております。」とあり、内職提供を前提とした内容であったものと認められる。本件の契約62万8千円は、申立人は教材セットに内職提供の役務が付いたものと認識していたと考える。

一方、甲社入手のパンフレットの内容は内職には一切触れず教材セットのみであり、甲社はパソコンと教材のセットの物品契約と認識していたと認められる。

契約直後の加盟店解除

申立人の契約申込日(平成13年1月24日)、信販確認日(1月26日)の直後、甲社支店長は他県センターを2月13日に定例訪問し、その時に乙社が内職商法を行っているという情報を入手し、翌2月14日に乙社に出向き、乙社が契約違反である販売方法を否定しなかったとして即日加盟店契約を解除した。甲社から乙社への申立人の立替金は2月10日に支払われていたが、申立人の甲社への第1回支払は2月26日であり解除時点では支払開始前だったと認められる。

加盟店契約上、内職商法という違反した販売方法を理由として加盟店解除したにも関わらず、甲社は消費生活センターの苦情相談は消費者からの一方的なこともあり客観的事実が確認できず、また甲社には直接苦情がないことから乙社の信用不安を煽ることはできないとして、直前の契約で消費者の支払開始前である本件契約についても、販売方法の問題の有無等の調査も行わなかった。

書面の交付状況

本件は電話勧誘時に、資料とともに白紙で送られてきたクレジット申込書に、乙社の営業員の指示で申立人が事業者記載事項を含めて記入し、これにより甲社が信販確認を行い契約成立としたものであり、乙社が書面に必要事項を記載して申立人に交付したものではない。

その際、乙社が商品名をパンフレットどおりではなく「教材Dセット」と曖昧に申立人に記入させたことで、申立人と甲社の契約の認識の相違が発見しにくくなったといえる。

(2) 抗弁を接続しなかった理由

本件で申立人が抗弁書を提出した平成15年7月時点では、甲社は支店をあっせんの窓口とし、特商法の業務提供誘引販売を規制する改正特商法の施行前の契約であり、単なる物販契約で商品を申立人が受領しているからと抗弁は認めず、請求を続けた。

ところが甲社は本件について、本県委員会付託を契機に、付託を理由として抗弁を認め、抗弁書提出後に引き落とした3か月分を申立人に返金するとした。

(3) 1回目のあっせん案提示と甲社の回答

部会は事情聴取を踏まえ、クレジット契約の「教材Dセット」の内容の認識が申立人と甲社で相違していること、内職の役務付き契約の認識の有無、書面交付状況の3点を問題点として提起し、契約商品に申立人と甲社に食い違いがあり、パソコンは購入せず、内職の役務もなかったという申立人の購入実態に合わせて「今回のクレジット商品代金は甲社が教材代と認識している24万円(消費税込25万2千円)とし、既払金との差額を申立人に返還すること。」をあっせん案として提示した。

これに対し甲社からは、あっせん案に現段階で応諾しかねる、残債権放棄をすでに提案しており既払金の返還に応じかねる、という旨の回答があった。加えて商品価格について事実誤認があるとして訂正があり、教材が45万8千円、パソコンが24万円であるとした。また、部会の基本的考え方に異議があるとして、平成13年6月1日施行の特商法改正の遡及適用には応じられない、既払金の返還という抗弁権の援用に関して、割賦販売法の法的義務を超えた費用面の負担を求められていることについては認められないとし、当初本件の抗弁を認めなかったのは、特商法改正前の契約であり本契約は利益供与を目的とした商行為と考えられるので消費者保護の対象に当たらず、部会の提案に応じかねる旨の回答があった。

(4) 2回目のあっせん案提示と甲社の回答

上記回答を踏まえて、部会は平成16年2月3日に甲社との意見交換を行った。その中で甲社は、乙社の電話勧誘販売に問題があったことは結果として認めざるを得ないとした。そこで部会では、当初の契約に錯誤があったので、現実に合わせて再契約を行うというあっせん案を再度提示した。1回目の回答で金額訂正があったことから、今回は申立人の受領したパンフレットにあるパソコン代27万円をクレジットの商品代金から差し引いた35万8千円を教材代とし、既払金との差額の返金を求めた。

これに対し、甲社から再度拒否の回答があった。信販会社の責任として抗弁権を認め、請求を停止することが限度であり、すでにこのことについては残債権の放棄を申し出ているというものであった。

(5) 甲社の提案

部会では甲社との話し合いを継続し、甲社から本契約において申立人と甲社の間で商品内容に齟齬があったことは誠に遺憾であるとする旨の考え方が示された。

甲社では、申立人の契約が申立人にとって役務付きであったとすることを認め、乙社が実質的に倒産した時点以降は申立人が役務を受ける可能性が全くなくなったとして、破産宣告日は平成15年6月11日であるが実態として5月から倒産状態であったとして、5月以降の既払金を返金することを提案した。

この提案に対し、部会では甲社が本契約に齟齬があり、申立人にとっては役務付きの契約であったことを認めたこと、乙社が倒産している実態から、甲社が既払金の一部返金に応じたことを評価し、あっせん案として申立人に提示することとした。申立人もこの提案を受諾した。

4 合意書の内容

申立人と甲社の間で、本件についての合意書を次のとおり締結した。

『

合 意 書

申立人と相手方（信販会社甲社）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、販売会社乙社の倒産に係る本案件について、次のとおり合意する。

- 1 申立人と相手方とは、両者間の本件「教材Dセット」立替払契約の内容が平成16年6月1日時点で、次のとおりであることを確認する。

契約申込日	平成13年1月24日
商品代金	628,000円
クレジット総額	831,173円
抗弁書提出までの既払金	502,473円(平成13年2月～15年6月)
抗弁書提出後の支払額	51,900円(平成15年7月～9月)

- 2 相手方は、申立人に対する残債権を放棄する。
- 3 相手方は、乙社が実質的倒産にあった平成15年5月以降に申立人から支払われた金額の精算処理を行い、次の返金額合計を平成16年7月30日までに、申立人の指定する口座に一括して振り込みを行う。振り込み手数料は相手方の負担とする。

実質的倒産時から抗弁書提出前まで	34,600円(平成15年5月～6月)
抗弁書提出後の支払額	51,900円(平成15年7月～9月)
返金額合計	86,500円

- 4 相手方は、申立人に対して本件立替払契約に基づき申立人が受領した「教材Dセット」に対する所有権を放棄する。
- 5 申立人と相手方とは、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。
- 6 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、合意が成立したので、本書2通を作成し、申立人、相手方が記名捺印の上、それぞれ1通を保有するものとする。

平成16年 月 日

申立人 住所
氏名
相手方 住所
氏名

』

第3 紛争の争点

1 乙社の営業行為の問題点

本件の乙社の販売方法は、特商法(契約当時は「訪問販売等に関する法律」)に規定する電話勧誘販売によるものであり、次の内容が法令違反の疑いがある。

特商法第17条(訪問販売等に関する法律第9条の5、以下同じ)では、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する再勧誘を禁止しているが、乙社は「できません」と断っている申立人に繰り返し電話で勧誘を行った。

特商法第18条(第9条の6)では、事業者は電話勧誘顧客から契約申込みを受けたときは、必要事項を記載した書面を遅滞なく申込者に交付することとされている。乙社は、資料送付時に同封した白紙のクレジット用紙に営業員が商品役務欄の商品名や金額を申立人に指示して記入させ、申立人はこれに従い本人控を剥がして乙社に返送した。本件では事業者が交付するよう定められた書面を消費者に記入させていることから、書面交付に当たらないと考えることができる。

特商法第21条(第9条の9)では、勧誘に際し、不実のことを告げる行為をしてはならないとあるが、乙社が実態は教材の契約であるのに、「マウス資格を取れば仕事ができる」、「いくらでも仕事がある」、「月に5～10万円程度の収入がある」と利益を得ることが確実であると告げて勧誘した。

特商法第22条(第9条の10)で、勧誘に際し契約を締結する者の判断に影響を及ぼすことになる重要なものにつき故意に事実を告げないことが指示対象とされるが、実際に仕事をするためには、マウス資格取得後にマウス資格の範囲外の難しい問題が出題される丙社の適性試験に合格する必要があることを告げていなかった。

2 丙社の存在と本件契約成立との関係

申立人が入手した乙社のパンフレットでは、業務協力会社として丙社が紹介されている。乙社と丙社は別会社であり、甲社は丙社の存在は承知していなかった。

パンフレット以外の乙社の資料でも、消費者が乙社と契約すると乙社が代行して丙社への仮会員登録を行い、その登録費用は乙社が消費者に代わって負担すると説明されていた。

パンフレットでは、丙社は収入を得ながら、入力業務を行うノウハウを身につけるシステムを紹介するとし、そのためにはマウス試験に合格すればよく、合格認定書のコピーを送付すれば業務委託に関する手続書類を返送するとしている。しかし、実際は仕事をするには丙社の合格困難な適性試験をクリアする必要があり、結果として勧誘の謳い文句であるマウス資格では仕事に結びつかないことが、消費者の契約後、マウス合格に必要な相当期間経過後に判明するシステムとなっている。その時点では、クレジットの支払は進んでおり、解約が困難な状況を生んでいる。

内職を提供するという丙社の存在が、消費者の契約の重要な動機付けになっているが、甲社のクレジット契約成立において丙社は全く介在しない存在となっている。

甲社がこうした事実を知らなかったことは、加盟店の実情の把握が不十分であったと考えられる。

3 甲社の問題点

(1) 加盟店契約時

加盟店審査において、昭和58年3月11日付け通商産業省産業政策局消費経済課長通達では、倒産のおそれのある販売業者を加盟店にすることを防止するために、加盟店契約締結時における審査の厳格化を求め、販売業者が扱う商品や販売方法等を十分把握する、興信所等の専門機関に調査を依頼するか又は自社でこれと同程度の調査を行うと

ある。

本件において甲社は乙社との加盟店契約にあたり、興信所による信用調査を行い、加盟店としての審査をしていたが、この興信所の調査結果を鵜呑みにし、甲社自身ではパンフレットと商品価格の確認等が十分行われていなかったといえる。

この確認が不十分であることが、乙社の商品パンフレットが信販会社用と消費者用と2種類存在したこと、また信販会社と消費者がそれぞれ認識する商品と商品価格とが異なる契約であったことの未確認につながったものと考えられる。

(2) 加盟店解除時

乙社の販売方法が内職商法ではないかとの情報を入手した甲社は、直ちに加盟店解除を行った。乙社に対する甲社の今後の被害を未然に防止したことは加盟店管理の結果であるかもしれない。しかしながら、解除の理由が販売方法であるならば、それまでの契約も同様の販売が行われた可能性は高かったはずであるが、甲社は乙社の信用不安を煽ることはできないとして直近の契約についても契約状況の調査を行わなかった。

この時点で本件は支払い開始前であり乙社は存在していたことから、契約状況を調査の上の解約処理は可能であった。

(3) 抗弁書提出時

平成15年7月3日に申立人が抗弁書を提出したが、甲社は申立人の契約が業務提供誘引販売が規定された特商法改正前の契約であって、単なる物品販売で商品を消費者が受領しているからとして、抗弁を認めず請求を継続した。

その後、部会との交渉の中では、抗弁書の抗弁内容から申立人の契約は利益供与を目的とした商行為と考えられ、特商法改正前の法令から消費者保護の対象に当たらないとの見解を示した。

いずれの見解であっても、抗弁を行った契約に対し、個別に十分な調査を行わずに契約日が法改正施行日の前後であるかどうかで判断し、請求を継続した。

第4 あっせん部会のコメント

1 特商法とクレジット契約について

(1) 業務提供誘引販売の問題点

平成10年頃から、内職商法やモニター商法の消費者被害が急増したことに対応し、特商法において業務提供誘引販売に関する規制が設けられ、平成12年11月17日に公布され、平成13年6月1日から施行された。

いずれの商法も、毎月得られる収入によって商品代金の負担は十分賄えるという勧誘文句、特に毎月の収入によってクレジットの支払いができるという勧誘によって、比較的高額の商品をクレジット契約によって購入させる事例が多い。

内職商法では、商品を利用した仕事を紹介するので高収入が得られるなどと勧誘し、その仕事に利用する商品等の購入や役務の提供等で主にクレジット契約を利用したり金銭負担をさせる。しかしながら、実際には勧誘文句どおりの仕事の紹介がなかった

り、紹介されたとしても金銭負担にはるかに足りない収入しか得ることができず、結局は高額な負担だけが残ることになる。すなわち、仕事の紹介がなく収入が得られないにも関わらず、毎月のクレジット代金だけを支払い続けるということになる。

宛名書き内職、スタンドグラス内職、ワープロ内職など過去にも被害が多発し、現在はパソコン内職などが多く見られるようになっている。その時代時代の人気商品を利用するため、被害が絶えることはなく続いている。

またモニター商法では、布団や着物などの商品をクレジットで購入してモニターになれば、アンケートに答えたり展示会に参加することにより、毎月クレジット代金をまかなえる金額のモニター料を支払うなどと言って勧誘する。モニター料が支払われている間は被害が顕在化せず、騙されたという意識はないが、販売会社が倒産してモニター料が支払われなくなって、結局消費者にはクレジット代金の支払いだけが残る。

商品が1点だけではなく複数に及ぶことも多く、その場合には被害金額も多額になる。実際に近年でも、布団のモニター商法や着物のモニター商法による大規模被害が起きている。

こうした内職商法やモニター商法は、経済不況下で少しでも収入を得ようとする消費者の心理につけ込んだ悪質かつ巧妙な商法と言わざるを得ない。実際には収入が最後まで継続して得られず、当初から破綻必至と見られるケースも多く、内職商法などでは途中で消費者が疑問を抱いて業者にクレームをつけたとしても、契約条件が曖昧にされていて、形式上は商品の売買契約であることが通常であるため、事業者が責任を回避することも多い。

そのため、事業者が倒産して初めて被害が顕在化するというケースが繰り返し起きている。すなわち、収入が何もなくなるのに、クレジット代金の支払いだけが残るということである。

(2) 書面交付の意味

本件では、電話勧誘により送付された白紙のクレジット契約書用紙に、販売会社の電話による指示で申立人がすべてを記載し、これを販売会社に返送している。

ところで特商法が書面交付を事業者に義務付けているのは、購入者が契約内容を認識・理解しないまま意思不確定な状態で契約を締結するおそれが強いことから、書面交付により正確な契約内容の認識を与え、かつクーリング・オフの権利を有することを書面で告知することにより、消費者が契約内容を維持するかどうかを冷静に判断する機会を与えることにある。

ことに電話勧誘販売においては対面での販売ではないために、より一層申込みや契約内容の明確化が求められる。これは、消費者に書面交付をすることにより、契約内容の曖昧さと不正確さ及び契約意思の曖昧さと不確実性をできるだけ排除しようとするからである。

電話勧誘販売においては、不意打ち性、匿名性、曖昧性・不確実性、執拗性、即断の強要などが販売の特徴として指摘されており、消費者が不確実な認識や理解で契約申込みや契約締結をしたり、曖昧で不正確な契約意思しか形成されない段階で契約申込みや契約締結をしてしまいやすい。そのために後日、契約条件や中身をめぐるとらブルが発生するばかりか、契約したかどうかをめぐってトラブルが起きたりしやすい。

そこで、契約申込みがされた意思表示の内容、締結された契約内容を正確に書面化

することにより、消費者の認識や理解が不正確なままで、軽率に契約を締結することも少なくすることができることから書面交付が義務付けられたといえる。

本件販売会社の行為は、白紙の契約書の事前送付にすぎず、書面交付義務を潜脱するものといえる。申立人が販売会社の指示で記入した控えを所持していることを持って書面交付ありとすれば、消費者に書面交付することにより、契約内容の曖昧さと不正確さ及び契約意思の曖昧さと不確実性をできるだけ排除しようとする法の趣旨に反するものといえる。

また、本件申立人の行為、契約申込み書面への記載と送付は、契約申込みに過ぎないから、販売会社としては特商法第19条により、遅滞なく契約書面の交付が必要とされていたともいうことができる。

(3) 業務提供誘引販売と信販会社の責務

本件のような内職商法において、販売会社の責任が最も大きいことはいうまでもない。しかしながら、本件販売会社が行うような業務提供誘引販売により比較的高額な商品の売買が可能になるのは、クレジット契約と結びついているからである。

現金で本件取引のような高額な取引を勧誘されれば、二の足を踏む消費者がほとんどである。クレジット利用により、分割支払いが可能で、しかも毎月の支払い金額以上に収入があると勧誘されればこそ、事業者の勧誘文言を信じて契約をしてしまう消費者が多いのである。

事業者の立場からすれば、クレジット契約を利用できるからこそ、より多くの消費者との契約が可能となり、クレジット会社から代金を一括して回収することができる。その意味で、業務提供誘引販売がクレジット契約と結びついていることが、消費者被害の拡大をもたらしているということもできる。本件のような業務提供誘引販売において、信販会社の果たしている役割は極めて大きいものといえる。

他方、事業者が業務提供誘引販売を行っていることを知らなかった信販会社としては、ある意味で事業者に「騙されていた」ともいえる。しかしながら、信販会社としては、事業者と加盟店契約を結ぶ時点、或いは実際に消費者に与信を行う時点など種々な場面で、事業者の販売方法の調査をすることは十分可能である。ことにパソコンなどの商品と教材の販売がセットになっているような契約では、教材代金が市販商品と比較して、かなり高額であることも多く、通常の売買と異なるのではないかという疑問が容易に生じうるケースが多いと考えられる。

信販会社としては、売上を伸ばし利益を上げることは企業として当然の行動ではある。しかし、業務提供誘引販売による消費者被害が多発していること、顕在化している被害のほとんどはクレジット契約を利用したものであることからすれば、加盟店の営業内容に関して、加盟店契約締結前後を問わず、十分な調査を行い、クレジット契約の悪用を防ぐことは、結果的に信販会社の利益を守ることであり、同時に信販会社の責務であるといえる。

2 信販会社の加盟店管理責任について

(1) 信販会社による加盟店に対する審査・管理強化の必要性

本件において申立人と乙社との取引の内容は単なる物品販売契約ではなく役務付の物品販売契約であるが、甲社は、以下のとおり、加盟店契約時とその後の加盟店契約解除の時

に至るまで本件における取引内容を正確に把握する努力がなされず、加盟店管理責任を果たしていたとはいえない事情があると考えられる。

加盟店契約時（平成11年5月27日）

甲社は、乙社の事業内容、取引形態について、事業者としての相当の注意を払えば、興信所による調査、商品パンフレット、ヒアリング等にもとづいて事業の実態を知り得たのにこれをしなかった。

加盟店契約解除時（平成13年2月14日）

甲社は、平成13年2月13日にいって、他県センターの情報及び自らの乙社に対するヒアリングから乙社の取引形態が役務付物品販売であることを知り、当該加盟店契約を解除したが、この時において乙社の過去の取引形態を含む契約状況の確認をするなど、事業者としての相当の注意を払えば乙社の真実の事業内容を知り得たものであるにも関わらずこれをしなかった。

本件におけるような役務付の物品販売契約は業務提供誘引販売として特商法の平成13年改正により導入されたものであるから（同法51～58条参照）、同法施行前の本件契約は適用を受けるものではない。しかしながら、業務提供誘引販売については平成10年頃より多くの苦情が各地の消費生活センター等に寄せられ、その規制の必要性は、平成12年9月の産業構造審議会提言においても事業者から消費者への適切な情報提供の義務付け、不適切な勧誘行為の防止等の必要性が指摘されていることから広く認識されていた。また、この間において、通産省（現経済産業省）から日本クレジット産業協会や全国信販協会宛で、割賦購入あっせん業者における加盟店管理の強化についての通知等が再三出されており、そこでは加盟店の不正販売行為による購入者とのトラブルの未然防止又は拡大の防止を図るために加盟店の審査及び管理の一層の強化等に努めることが強く要請されている。

以上のような事情の元においては、前述のとおり、甲社においても本件契約についてその真実の内容を把握すべき注意義務が生じおり、これをしなかった点で加盟店管理責任を果たし得なかったものであると言わざるを得ない。

（２）抗弁権を接続させる時期を早める必要性

本件において申立人は、乙社の倒産により役務の提供を受ける可能性がなくなった時点で、甲社に対して支払停止の抗弁を行っている。これに対して甲社は、本件契約が業務提供誘引販売ではなく、物品販売契約であるとの主張（本件契約は業務提供誘引販売の規制に係る条項を加えた特商法の改正前のものであるから、同法の適用は本件契約には及ばないとの主張）から、この後においてもクレジットの支払請求を継続し、支払を受け続けた。

この点について、甲社は事業者として、第1に、本件における契約が業務提供誘引販売を内容とするものであることを、すでに述べたように加盟店管理に一層の注意を払っていれば十分に知り得たものであり、第2に、業務提供誘引販売の規制を導入した改正特商法の内容を十分に知りうる立場にあり、同改正法の施行前とはいえ同改正法の趣旨を尊重することを社会から求められる立場にあったことからすると、本件契約を物品販売契約であるとの形式論により申立人の抗弁を認めず、同人に対する支払請求を継続したことには、自己の事業上の利益を優先し、契約の相手方たる消費者の実情に対する無理解があったと言わざるを得ないであろう。

ところで、本件において甲社は結論として、申立人に対する残債権の放棄に応じ、加えて乙社の倒産状態に遡って既払金の返金に応じることとしたのであり、このことは実質に

において、上記の加盟店管理についての「懈怠」をある程度認識し、また特商法の精神を尊重するという姿勢を表わしたものとして評価することができよう。

その上で加えて言うなら、甲社は本件において、申立人の第1回の支払いがなされる前に乙社との加盟店契約を解除している。これは乙社が業務提供誘引販売を行っていることを知り、そのことを理由としたものである。この経緯からすると、甲社は乙社との契約の解除後で、乙社倒産前の時点において申立人との契約の見直しを行い、同人の損害を最小限にすべきであったともいえよう。申立人は、甲社とのクレジット契約成立を前提として、はじめて本件乙社との契約を行えるのであって、しかも乙社との契約は事実上錯誤に基づいて締結されているという実態からみて、この時点で甲社には主導性を発揮して、本件取引を公正なものに正すべき立場にあったといえるからである。

3 当事者に対する要望

(1) 信販会社に対する要望

本件において甲社はすでに述べたように、残債権を放棄し、既払金を乙社の実質的倒産時以降の部分についてはあるが返還している。この点は、事案の実態に沿った解決であり、評価することができる。本件における申立人は明らかに一般消費者であり、申立人と乙社との契約が役務提供付販売契約であることも明らかである。そのような契約実態を前提とすると、甲社が契約実態に即した解決を目指し、上記のような解決に至ったことは相当である。今後とも紛争が生じた時には、このような衡平の観点から取引における公正を実現するよう一層契約の実態に即した事案の解決を図る姿勢を保持してほしい。

他方、上記のとおり甲社には加盟店管理責任上の問題がある。同社においては今後加盟店の審査と管理を厳重にし、本件のような問題の再発防止に一層の注意を払うことが期待される所である。

(2) 消費者への要望

申立人は一般消費者であり、乙社との契約に際してその違法な販売活動の実質的な意味で被害者である。今日における消費者は、事業者の売り手注意の原則のもとで一層その地位を保障されるものでなければならないことはいうまでもなく、本来はもう一步踏み込んだ解決がなされてしかるべき事案であったといえる。このことを前提として一言するならば、申立人は、本件契約の当事者として「教材Dセット」の内容の確認を中心とする本件契約内容の確認と契約締結のプロセスに今一段の注意を払うことが必要であったといえよう。

こうした契約に際しての注意深さを可能とするのは、契約締結に際して自己の消費者としての権利についての自覚であり、これは契約一般についての知識を得ることで獲得できる自覚であるから、このような自覚を高めるための努力を惜しまないでほしい。

また、契約履行に疑問を持った時点で契約をそのまま受け入れず、信販会社をはじめとする事業者に疑問点を示し、専門相談機関に相談するなどの積極性も求められる。

(資 料)

1 神奈川県消費者被害救済委員会の審議経過

開 催 日	審 議 内 容
平成15年10月24日	1 付託された「業務提供誘引販売業者倒産に係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 あつせん部会の構成 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16年8月6日	1 「業務提供誘引販売業者倒産に係る信販会社との紛争事件」について、部会からあっせん成立の報告を受け、内容等について審議 2 あつせん部会からの報告を了承し、委員会は本件の審議を終了し、知事へ報告

2 同あつせん部会の審議経過

区 分	開 催 日	審 議 内 容
第1回あつせん部会	平成15年11月6日	1 申立人からの事情聴取 2 事案の論点整理
第2回あつせん部会	平成15年11月25日	1 甲社からの事情聴取
あつせん打合会	平成16年2月3日	あつせん案に関し、甲社と意見交換
第3回あつせん部会	平成16年3月30日	1 あつせん案の検討
あつせん打合会	平成16年4月27日	あつせん案に関し、甲社と意見交換
第4回あつせん部会	平成16年6月25日	1 合意書の検討 2 報告書の検討