

太陽熱温水器の販売に係る紛争事件

報告書

昭和60年7月16日

神奈川県消費者被害救済委員会

目 次

第 1	紛争解決の審議の経過及び結果について	1
第 2	「太陽熱温水器の販売に係る紛争」について	2
1	当事者の表示	2
2	紛争の概要	2
(1)	申立人 A の主張	2
(2)	申立人 B の主張	3
(3)	申立人 C の主張	3
(4)	相手方販売会社 D 社の主張	4
(5)	相手方信販会社 E 社の主張	5
(6)	経過	5
3	あっせん部会の審議の状況	6
4	あっせん案の内容	6
第 3	あっせん案提示にあたってのあっせん部会のコメント	7
(資 料)		
1	神奈川県消費者被害救済委員会審議経過	10
2	同 あっせん部会審議経過	11

第 1 紛争解決の審議の経過及び結果について

神奈川県消費者被害救済委員会は、昭和60年3月5日付消生第116号をもって神奈川県知事から「太陽熱温水器の販売に係る紛争」について、処理を付託された。

神奈川県消費者被害救済委員会は、この紛争を速やかに解決するため、直ちに学識経験者委員2名、消費者委員1名及び事業者委員1名をもって構成する神奈川県消費者被害救済委員会あっせん部会（以下「あっせん部会」という。）を設け、あっせんによる解決を図った。

あっせん部会は、昭和60年3月9日の第1回部会以降6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。

そして、7月8日、あっせん部会事務局を通じ、相手方販売会社に対し、あっせん部会あっせん案を示したところ、直ちにあっせん案を受諾する旨の回答があったので、7月12日開催の第7回あっせん部会において申立人である消費者3名に対しあっせん案及びあっせん部会のコメントを提示し、これにより本件紛争を解決するよう求めたところ、同意があったのであっせんが成立した。

神奈川県消費者被害救済委員会は、7月16日、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、審議し、これを了承した。

第2 「太陽熱温水器の販売に係る紛争」について

1 当事者の表示

申立人	A、B、C
相手方販売会社	D社
相手方信販会社	E社

2 紛争の概要

(1) 申立人Aの主張

ア 昭和59年9月8日、申立人Aは、自宅に販売会社D社のセールスマンの訪問を受け、場所も良いのでモニターとして太陽熱温水器を設置するよう勧誘された。その際、申立人Aは、セールスマンから当該商品は軽量化され、熱吸収率も良いこと及び暖房の方も少額の負担で簡単に増設出来ること並びに一応12月まで使用してみて、万一買うようになる場合は12月にもう一度はっきりとした書類を作成するとの説明を受けたので、暖房もこの太陽熱温水器を利用して賄えるならば上記を条件にモニターを引き受けても良いと回答し、自宅に太陽熱温水器を設置することに同意した。

また、購入申込契約書及びローン契約書に署名押印を求められた時もこれは単に商品を倉庫から出すため必要なもので、あくまで仮のものであり、この手続きを取らないと商品の出庫が止まるとの説明を受けたので上記書類に署名押印した。

イ 申立人Aに対しては、契約確認の電話があったが、前もってセールスマンからその際には何を言われても「はい、はい」と言うようにと言われていたのでその通り対応した。

ウ 商品設置後、申立人Aは、その性能及び増設費用の面から暖房まで拡張することに疑問を感じ始めた矢先の同年11月15日、別記申立人Cから太陽熱温水器の調子等を問われ、共通する不明点について問い合わせてみようとして別記申立人Bとの3名で同日の夜、販売会社D社に対し電話を入れたところ、モニターのこと及び保証年数のこと等確答が無かったばかりか、3人して談合しているのではないのか等と誠意のない対応をされたので販売会社D社への不信と先行きの不安を覚えた。

エ 昭和59年11月17日、申立人Aは、申立人B及びCと共に相談のため、神奈川県消費生活センターに来所した。

(2) 申立人Bの主張

ア 昭和59年8月27日、申立人Bは、自宅において販売会社D社のセールスマンYの訪問を受け、従来の製品に比べ、熱効率が良く、経費の8割が節約出来る等の説明により自宅に太陽熱温水器を設置するよう勧誘された。

その際、申立人Bは、セールスマンYがモニターとして昭和59年12月まで使用してみて気に入らなければ取り外して良いと説明するので妻と共にこれが間違いのないことを確認し、使ってみて良ければ昭和60年1月に契約することにし、太陽熱温水器を設置することに同意した。

イ さらにセールスマンYから商品を倉庫から出す手前、購入申込契約書及びローン契約書が必要であるとの説明を受け、これを信用し、上記書類に署名押印した。

ウ その後、契約確認の電話があったが、申立人Bは、セールスマンYから商品を出庫する手前、何を言われても「はい、はい」と返事をして欲しい旨言われていたのでその通り対応をした。

エ 商品設置後、申立人Bは、太陽熱温水器がセールスマンYの説明とは異なり、性能が普通のものとは変わらなかったこと及び20年の保証期間が実際交付された保証書には1年間と記載されていたこと等により当初のモニター期間中気に入らなければ取り外すという約束を確認したいと思い始めていた時、別記申立人Cから同年11月15日に太陽熱温水器の具合等を問われ、一緒に問題点を照会しようということになり、別記申立人Aとの3名で同日の夜、販売会社D社に対し電話を入れた。

オ その結果、誠意ある回答が得られなかったので消費生活センターに来所したことは前記申立人Aの主張エに記載した通りである。

(3) 申立人Cの主張

ア 昭和59年8月24日、申立人Cは、自宅に販売会社D社のセールスマンYの訪問を受け、当該商品は従来のものに比べ、大気の温度が高ければ、それをも吸収して温度が上昇するなどの説明を受け、太陽熱温水器のモニターになって欲しいと勧誘された。

そこで昭和59年11月までの3月間使用してみて製品の品質がセ

ールスマン Y の説明通りであれば12月に契約する、気に入らないことが生じた場合は取り外す、万一買うことになった場合の支払は昭和59年12月に一括払いとするという約束で自宅に太陽熱温水器を設置することに同意した。

イ その際、セールスマン Y から購入申込契約書及びローン契約書への署名押印を求められたので何故このような書類が必要であるのかと聞いたところ、商品を倉庫から出すに当たり、どうしてもそれら書類が必要であるとの説明を受けたのでその説明を念書として入れて欲しい旨セールスマン Y に申し入れたが、心配ないと断わられた。

しかし、念のため、申立人 C は、その場で販売会社 D 社部長に電話で上記の内容を確認したところ、セールスマンの言ったことは全て会社として承知しているとの回答であったので信用して上記書類に署名押印した。

ウ 商品設置後、8～9月は70位の温水が得られ、良好であったが11月に入り天気が悪く、ほとんど使えない状態が続き、このまま付けてもメリットがないため、また、当初の説明では20年保証であったが実際は1年保証の1年切替であったのでこれら確認を兼ね、申立人 C は昭和59年11月15日、電話により販売会社 D 社に照会したが取り外すことを含め、はっきりとした回答が得られなかった。

エ 申立人 C は申立人 A 及び B とは同じ団地内に居住していても直接知り合いではなかったが、自宅に設置されている太陽熱温水器と同型のものが申立人 A 及び B の居住する家屋の屋根に設置されていることを知っていたので販売会社 D 社への上記電話照会の後、直ちに申立人 A 及び B に事情を問い合せ、互いに事情が酷似しているところから、一度説明を受けようと同日の夜、3名で販売会社 D 社に電話を入れた。

オ その結果、誠意ある回答が得られなかったので相談のため、消費生活センターに来所したことは前記申立人 A の主張エに記載した通りである。

(4) 相手方販売会社 D 社の主張

ア 販売会社 D 社は、通常、購入申込契約書等を会社内部で決裁する過程の中でセールスマンが契約書記載以外の事項を約束してい

かなかったかどうか等を消費者に対し、電話で確認をしているが本件申立人3名の対する上記確認に異常は認められなかった。

イ 販売会社D社は、通常、消費者から商品についてクレームの申出があれば原因を追求するなど、クレームを処理しなければならず、また、処理して来た。

しかし、本件は、そのような連絡が一度もなく、いきなりモニター云々、気に入らないから取り外す云々などの解約理由の連絡だけであり、理解出来ない。

ウ 販売会社D社は、本件について、申立人A、B及びCから同社セールスマン及びYが太陽熱温水器の購入申込を受け、購入申込契約書の通り契約されているものであり、支払については、信販会社E社のローン契約書の通り契約されているものであるので解約や取り外しに応ずることは出来ない。

エ 販売会社D社は、本件商品について申立人らが性能不十分と主張するのであれば、値引きに応ずる。

(5) 相手方信販会社E社の主張

ア 信販会社E社は、昭和55年4月に太陽熱温水器を主商品とする加盟店契約を販売会社D社とは全く別会社である本件商品を製造する製造会社と締結しており、販売会社D社とは、加盟店契約等基本契約を締結していない。

イ 販売会社D社は、上記製造会社の販売部門を一手に引き受ける販売特約代理店という関係になっている。

ウ 信販会社E社は、販売上の問題については実務上、直接販売会社D社と交渉して来たという事実関係は存在する。

エ 信販会社E社は、申立人3名に対し、それぞれ、電話により契約の確認を実行した。

オ 信販会社E社は、申立人A、B及びCに係る販売会社D社への立替払いを既に実行済みであり、申立人3名の支払はローン契約書の通り、昭和60年1月(申立人Cは昭和59年12月)に指定銀行口座から引き落とす予定であったが、申立人A、B及びCからの申出もあり、一応申立人3名に対する支払い請求を保留した。

(6) 経過

ア 昭和59年11月17日、消費生活センターに来所した申立人3名は、消費生活センターの助言指導を得て同日、販売会社D社あて内容

証明郵便にて契約解除を通知、信販会社 E 社にその写しを送付した（申立人 B は11月20日付）。

イ さらに昭和59年12月3日付の内容証明郵便にて、申立人3名は、友人の指導により、販売会社 D 社あて詐欺による取消を通知した。

ウ 昭和59年12月24日、消費生活センターでは、申立人 A、B、C 及び販売会社 D 社の総務部長 F を集め、あっせんを行ったが、販売会社 D 社の主張は変わらなかった。

3 あっせん部会の審議の状況

あっせん部会は、昭和60年3月5日付で知事から本委員会に付託された前記当事者間の表記紛争事件について、昭和60年3月9日、3月27日、4月8日、4月26日、6月7日、6月28日に開催の間、申立人 A、B、C、販売会社 D 社の総務部長 F 及び参考人として信販会社 E 社の営業課長 G、管理課員 H の各氏から事情聴取すると共に任意に提出された各種契約書等と併せ、慎重に審議した。

その結果、当事者の主張は、前記第2の2に要約したようなものであることが明らかになったが、ことに申立人3名と販売会社 D 社の主張の隔たりは顕著であった。

しかしながら、参考人としての信販会社 E 社は、事情聴取の過程において、消費者と販売会社の問題としながらも本件の円満解決に理解を示したので、あっせん部会は強く協力を要望した。

この結果、信販会社 E 社から本件に係る販売会社 D 社とのいわゆる立替払いに限ってキャンセル措置とするという協力が得られた。

あっせん部会は、後述する5の「あっせん部会のコメント」にある通りの本件に対する事実の認定、判断を基に次に示すあっせん案を作成し、販売会社 D 社の総務部長 F 及び申立人 A、B、C に順次、提示したところ同意が得られたのでここにあっせんが成立した。

4 あっせん案の内容

- (1) 相手方会社は、申立人3名方に設置した太陽熱温水器を無償で撤去し、原状に回復する。
- (2) 相手方会社は、申立人3名に対し、名目の如何を問わず、何らの金銭的請求をしない。

第3 あっせん案提示にあたってのあっせん部会のコメント

本部会は、本件紛争につき上記内容のあっせん案を提示したが、上記あっせん案作成に至る経緯を説明しておくことが、本件紛争の解決並びに同種問題の解決にあたり必要であると考えるので、以下に説明する。

- 1 申立人3名と相手方会社との間には、相手方会社主張のような売買契約は成立しておらず、当事者間には申立人らが「ある期間試用し、気に入れば試用期間終了後あらためて売買契約を締結する」ことを内容とするいわゆる試味（試験）売買契約（以下「試味売買契約」という。）が成立したにすぎない。

即ち、相手方会社は売買契約成立の裏付けとして「購入申込契約書」並びに「ローン契約書」を提出し、申立人らも上記両書面に署名捺印した事実は争わない。しかしながら、申立人らの主張を要約すると、申立人らはいずれも相手方会社のセールスマンから「モニターになって欲しい」との申入れを受け、話合いの結果「 か月使用して気に入らなければ取外す。よかったら 月に売買契約をしよう」との合意が成立した。ところがセールスマンから「購入申込契約書」並びに「ローン契約書」への署名捺印を求められたので、当該文書に署名捺印する趣旨をセールスマンに質したところ、「商品を倉庫から出すため必要である」といわれ、申立人らはこの言葉を信用して署名捺印したと主張している。

本部会は、申立人A、B、C3名から個別に事情を聴取したが、上記3名の供述には試用期間や新たに売買契約を締結する時期が異なる等細部において異なり、3名がとくに打合せの上、口裏をあわせて供述しているとは認められないにもかかわらず、上記に要約した基本的な合意内容では一致している。

申立人Aの「購入申込契約書」には、支払期日の記入がなく「手数料34,000は当社負担」の記載があること、並びに暖房器との接続が購入の条件であったことは相手方会社も争わないところであるが、接続に要する追加工事費について全く約定されていないこと等の客観的事実をも総合して判断した場合、相手方会社セールスマンと申立人3名との間に申立人らの主張どおりの合意が成立していた事実を認め

ることができる。契約内容の判断には、契約書に記載された内容によることが一般的ではあるが、それだけに拘束されるものではなく、文書上の記載がなくても、当事者間に一定の合意が成立していることが認定できる場合にはこれをもって契約の内容と判断することができる。

本件においては、「気に入らなければ取外す、気に入ればあらためて売買契約を締結する」ことを骨子とするいわゆる試味売買契約が成立したものと認定するのが相当である点で、本部会全員の意見の一致をみた。

- 2 申立人3名から相手方会社に対し、相当期間内に売買契約締結拒絶の意思表示がなされており、試味売買契約は終了している。

申立人3名は、いずれも昭和59年11月17日（Bは20日）付並びに12月3日付文書をもって、相手方会社に対し、「契約解除の意思表示」（これは新たに売買契約を締結する意思がないことを確定的に表示したものと認められる）をしている。

その理由は3名共通して、セールスマンのいった程温度が上らず太陽熱温水器の性能の面でも満足できなかったこと、申立人Aについては接続する暖房器との関係で追加工事費につきセールスマンのいった金額を大きく上まわることが明らかとなり、本件太陽熱温水器を購入するメリットがないことが明らかになったこと、並びに申立人3名からの申入れに対する相手方会社の対応態度から相手方会社に不信感を抱いたこと等の事情からなされたものであり、しかも上記通知は試味期間内になされていることは明らかであるから、申立人3名の上記契約締結拒絶の意思表示には特に責められる点はない。

この点についても本部会全員の意見の一致をみた。

- 3 いわゆる試味売買契約においては、申立人らが売買契約完結の意思表示をすると否との自由を有すると解されるところ、既に述べたように、申立人らはいずれも相当期間内に「契約解除の意思表示」をしている。しかも上記意思表示には信義則に反する等とくに責められる事由は見当らないから、申立人3名と相手方会社との間に締結された試味売買契約は終了し、両当事者間には売買契約は成立していないことになる。したがって、相手方会社には申立人3名に対する売買代金請求の権利はなく、申立人3名方に設置した太陽熱温水器については上

記試味売買契約終了による原状回復義務として、相手方会社の費用においてこれを撤去し、原状回復すべきである。

- 4 既に述べたように、申立人3名は信販会社への「ローン申込書」にも署名捺印しているが、申立人3名にはローンを使う意思はなく、相手方会社セールスマンから商品を倉庫から出すために必要であるといわれ、これを信用して署名捺印したにすぎないものであり、信販会社との契約は成立していないと考えられる。

しかしながら、既に信販会社は本件についての相手方会社との立替払いを取消し、申立人3名に対しても権利主張をしていないと認められるので、ここでは申立人と信販会社との関係については特にふれない。

- 5 本件申立人3名は、いずれも試味売買契約の内容につき相手方会社セールスマンとの間で慎重に問答を重ね、その確認をしている事実が認められる。

しかしながら、商品を倉庫から出すために必要であるとのセールスマンの言葉を信用して、上記確認の内容を文書上明記することなく、「購入申込契約書」等の書類に署名捺印をしており、これが相手方会社の主張の根拠ともなっており、申立人3名にもより慎重な対応が望ましかったといえよう。

本件については、口頭の合意内容について認定することができたが、一般に文書上記載されていない口頭の約束を認定することは必ずしも容易ではない。

したがって、当事者間で確認された事項を文書上明記しておくことが紛争防止に役立つことは論を要しないところであり、今後の問題として消費者もセールスマンの言葉を安易に信用することなく、確認事項は文書上明記すること、文書特に契約書に署名捺印する場合には文書の内容を十分検討した上で行うことが望ましい。

(資 料)

1 神奈川県消費者被害救済委員会審議経過

開 催 日	審 議 内 容
平成60年2月21日(木)	<p>1 「太陽熱温水器の販売に係る紛争」事件について審議。</p> <p>2 上記紛争処理のため「あっせん部会」を設置。</p> <p>あっせん部会の構成</p> <p>学識経験者委員 2名</p> <p>消費者委員 1名</p> <p>事業者委員 1名</p>
平成60年7月16日(火)	<p>1 「太陽熱温水器の販売に係る紛争」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け、内容等について審議。</p> <p>2 あっせん部会からの報告を了承。</p> <p>報告をされたとおり委員会として決定。</p>

2 あっせん部会審議経過

回数	開催日	審議内容
第1回	平成60年3月9日 (土)	申立人A、B、Cから事情聴取。 (出席者) 申立人A 申立人B 申立人C(契約当事者) (夫名義で契約)
第2回	平成60年3月27日 (水)	相手方販売会社D社から事情聴取。 (出席者) D社 総務部長 F
第3回	平成60年4月8日 (月)	申立人A、B、Cから再事情聴取。 (出席者) 第1回に同じ。
第4回	平成60年4月26日 (金)	相手方信販会社E社から事情聴取。 (出席者) E社 営業課長 G E社 営業課長 H
第5回	平成60年6月7日 (金)	あっせん内容等について審議。
第6回	平成60年6月28日 (金)	あっせん内容等について審議。
第7回	平成60年7月12日 (金)	1 あっせん案を申立人に提示。 2 申立人全員、あっせん案に同意。 3 あっせん部会長の立合いのもとに申立人、協定書に調印。 (出席者) 第1回、第3回に同じ。 7月8日あっせん部会事務局を通じ相手方販売会社D社に対し、あっせん案を提示し、受諾、調印をみていた。