

## 同一販売業者による布団の次々販売

訪問販売で自宅に居すわられ仕方なく布団の購入を個別クレジットで契約した。これをきっかけに2年間で8件、総額500万円も布団などを次々契約させられた。支払いも困難なので解約したい。



訪問販売、個別クレジット、過量販売、過剰与信、不退去、加盟店調査義務

### 【事例の概要】

#### 契約内容

No.	契約年月日	販売会社	クレジット会社 (個別クレジット)	商品名	支払総額 (円)	申込金 (円)
1	6.9	A社	Xクレジット	毛皮敷布団	456,210	1,450
2	11.29	A社	Xクレジット	羽毛掛・敷布団・炭ごこち	1,113,780	1,900
3	翌年03.20	A社	Yクレジット	ムートン毛皮敷	637,590	1,850
4	翌年08.26	A社	Yクレジット	毛布	389,700	4,000
5	翌年10.20	A社	Xクレジット	じゅうたん	654,150	2,450
6	翌年12.09	A社	Xクレジット	マッサージ機・毛皮敷	766,200	1,350
7	翌年03.12	A社	Yクレジット	毛布敷	330,360	1,850
8	翌々年06.18	A社	Zクレジット	羽毛掛・羽毛肌掛・毛皮敷布団	704,250	172,290
				合計	5,052,240	

支払方法 : 個別クレジット (全て60回払い)

相談者 : 30代男性 給与所得者

相談年月日 : 契約から2年後

2年前に訪問販売で布団の契約をした。自宅に居すわられて販売員が帰らなかったため、仕方なく契約した。これをきっかけに、「あなたは会員になったので、買わなくてはいけない」とたびたび訪問してきては販売員に言われ、気が弱くて「ひとり暮らしだから『いらない』」と言えず、次々と羽毛布団や毛布、マッサージ機などを同じ販売業者と個別クレジットで契約させられた。この2年間で8件、総額で500万円以上になってしまった。商品はほとんど使っていないが、買った以上仕方なく毎月の支払いを続けてきた。貯金もなくなって、すでに支払いが大変苦しい。何とか商品を返して、解約できないか。

## 解説と相談処理のポイント

### 1. 販売方法について

販売会社は1社で、個別クレジット業者は3社。2年間に8件、総額500万円にのぼる契約で、すべて消費者の自宅への来訪による布団等の販売であり、販売形態は訪問販売である。

### 2. 過量販売契約として解除できるか

本事例の消費者は、訪問販売で羽毛布団や毛布、マッサージ機など次々と同じ販売会社から個別クレジット契約で購入している。2年間で8件の契約は過量販売に該当するか以下のとおり検討を行いたい。過量販売に該当するのであれば、特定商取引法、割賦販売法の改正により契約解除できることとなった。

個別クレジット契約の過量販売解除は、割賦販売法の条文上、「過量な販売契約に付された個別クレジット契約について」可能であるとなっていることから、まずは、販売契約が過量販売契約と言えるかを検討する。なお、本件における代金総額は500万円を超えるものであるが、過量の概念には金額の多寡は含まれていない。例えば、年収500万円の消費者に対し単価50万円の呉服を10着販売すれば過量販売に該当する可能性があるが、単価500万円の呉服を1着販売しても過量販売を主張することは、通常は難しい。したがって、「総額500万円以上の契約」ということは、場合によって過剰与信の問題となる可能性があるにしても、過量販売かどうかの判断には直接にかかわらない点に留意が必要である。

#### (1) 過量販売契約の解除について（特定商取引法第9条の2）

訪問販売で、「日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える」量の商品等を購入する契約（過量販売契約）を締結した場合、契約の締結の時から1年間以内であれば契約を解除できる。

##### (a) 解除可能な過量販売契約

まず、過量販売契約は、訪問販売（いわゆるキャッチセールスやアポイントメントセールスを含む）の方法によって行われた申込み又は契約でなければならない。

そして、過量販売等契約の類型は、以下の3とおりである。

- ①同種商品・役務の過量な販売等が1回の契約で行われている場合
  - ②過去の消費者の購入の累積から、結果的に「過量」となる販売契約の場合
  - ④過去の消費者の役務契約の累積から、結果的に「過量」となる役務提供の場合
- 「過量」とは、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の販売契約等のことである。

このうち②と③の過量販売等契約を解除するためには、過去の消費者の販売等契約の実績から、これ以上販売等すると過量となること、またはすでに過量であることを販売業者等が「知りながら」契約していることが必要である。

以上を本事例についてみると、契約はすべて訪問販売の方法によって行われている。そして類型としては、すべてA社による販売であり、複数の契約で販売されていることから、②にあたる。②の類型の場合、同一販売業者の同一消費者に対する販売ゆえ、通常「知りながら」と言えるはずである。

次に、「過量」と言えるかであるが、この点、羽毛敷布団や毛布などについては、一括して「寝具類」としてとらえることができる場合、社会通念に照らしてもひとり暮らしで使う量と通常は考えられない量（ただし、お客様用のために購入など特別な事情がある場合は除く）であれば過量に該当する可能性があると言い得るが、マッサージ器とじゅうたんについては、それぞれ1つずつの販売であり、すでに消費者宅に大量のマッサージ器とじゅうたんがあるという事情でもない限り、過量販売契約とは言えない。この点は、商品がいかなる観点から何に分類されるかによって左右される問題でもある。

#### (b) 過量販売契約の解除をするにあたってのその他のルール

過量販売契約の締結の時から1年以内に解除権を行使しなければならない。

また、消費者にその契約を締結する特別の事情があることを販売業者が立証した場合には解除ができない。

#### (c) 訪問販売の適用除外について

今回の特定商取引法改正により新設された過量販売解除権規定のうち同法第9条の2第1項第2号においては、事業者が複数回に分けて過量販売となる売買契約を行うことを対象とした規定となっているが、この行為が形式的には「同法第26条第5項第2号及び同法政令第8条第2号・第3号で定める複数回の契約を行っている類型に該当する」、すなわち「同法第9条の2第1項第2号に規定する行為が訪問販売に関する一部の規定の適用除外となる」との誤った解釈につながる懸念があるため、規定の主旨を明確にするため同法政令の修正が行われた。

具体的には、同法第9条の2に規定するような、過量販売を目的としていた場合（及びその他同法違反を行っていた場合）については、同法第26条第5項第2号に規定する適用除外の対象とならないことを明確化した。

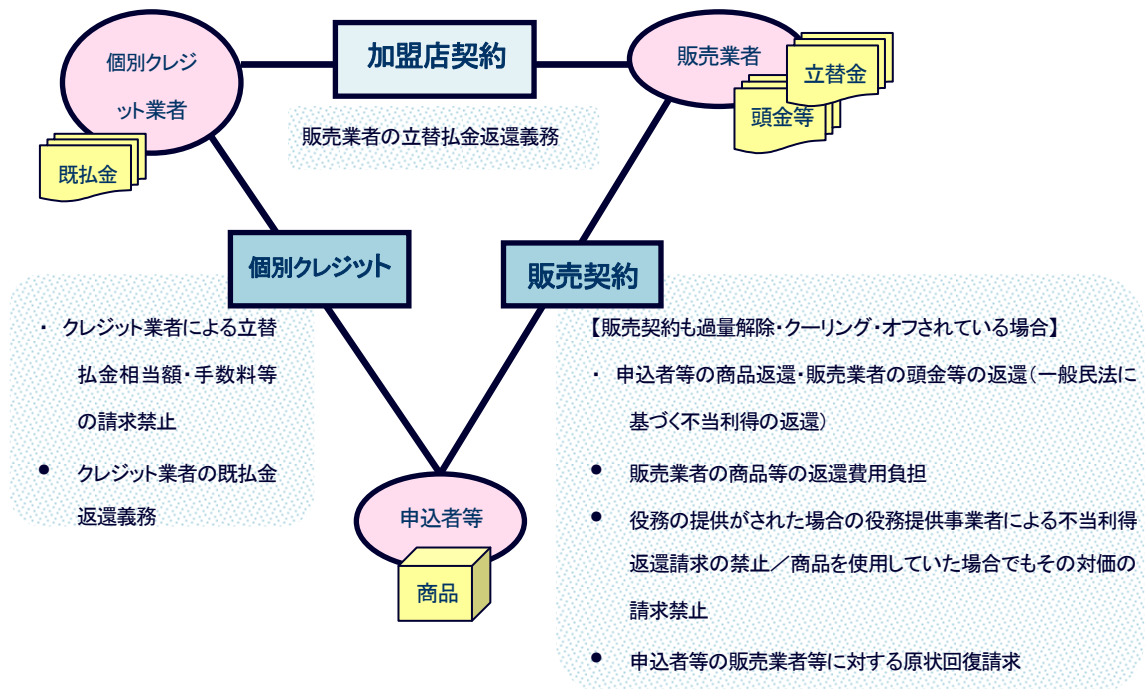
### (2) 過量販売契約に付された個別クレジット契約の解除について（割賦販売法第35条の3の12）

#### (a) 過量な販売契約に付された個別クレジット契約は、割賦販売法によって解除することが可能である。

もっとも、消費者にその契約を締結する特別の事情があることを個別クレジット業者が立証した場合には解除ができないこと、個別クレジット契約の締結の時から1年以内に解除権を行使しなければならないことは、販売契約の過量解除の場合と同じである。

本事例についてみるに、No.1からNo.3までは、契約締結時からすでに1年以上経過しており、また、No.5とNo.6のじゅうたん・マッサージ器の販売については、過量販売とはいえないため、解除することができない。本事例において、過量解除ができるのはNo.4、No.6、No.7、No.8のうち寝具類の契約ということになる。

## (b) 解除後の当事者間の清算関係



個別クレジット契約を解除して個別クレジット業者から既払金の返還を受けようとする場合、販売契約についてもあわせて解除がされていないと、販売業者と消費者との間に売買契約に基づく代金支払債務が残存してしまうことになるので、個別クレジット契約と販売契約をあわせて解除することが重要である。この際、まず個別クレジット契約を解除し、それと同時にまたはその後に販売契約を解除することで、上図における割賦販売法の清算ルールが適用を受けることができることになる。個別クレジット契約に先立って、販売契約が過量解除またはクーリング・オフされた場合には、特定商取引法の清算ルールに基づいて、販売業者が速やかに立替金相当額を消費者に返還すべきこととされているのであり、上図の清算ルールは適用されないこととされている。しかし、実務においては、販売業者、個別クレジット業者、消費者の三面関係の清算を同時に行うことが適当であると考えられるから、過量販売解除を行う際には、まず個別クレジット契約の解除を行うという行使する順に留意が必要である。

なお、この事例において、消費者が申込金（頭金）として契約締結時に販売業者に支払った金額相当額については、販売業者から返還してもらうこととなり、個別クレジット業者に対して返還を求めることは難しいものと思われる。

### 3. その他の規定で契約の効力を無効にできるか

前述のとおり、本事例では、契約締結時からすでに1年以上経過しているNo.1からNo.3までと、過量販売とはいえないNo.5のじゅうたんとNo.6のマッサージ器の販売については、販売契約及び個別クレジット契約ともに過量解除することができない。

そこで、その他の規定で契約の効力を無効にできないかを検討してみる。この事例では、「自宅に居座られて販売員が帰らなかった」という事情があるため、「消費者が、その住居から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、販売員が退去しなかった」という事情があり、かつ、これにより「困惑し、それによって消費者が契約の申込み又は締結を行った」ときは、消費者契約法第4条第3項第1号の規定によって、販売契約を取り消し得ることとなる。そして、この場合の個別クレジット契約については、個別クレジット契約の締結の媒介を行った者に不退去があった場合として、消費者契約法第5条第1項によって、取り消すことが考えられる。

また、本事例における販売員は、「あなたは会員になったので、買わなくてはいけない」と言って勧誘しているが、このような義務はないにもかかわらず、それがあると言うことは、「契約の締結を必要とする事情に関する事項」の不実告知であると言える。これによって買わなければならないと消費者が「誤認」して、消費者が契約の申込みまたは締結を行ったときは、特定商取引法第9条の3第1項第1号、あるいは消費者契約法第4条第1項第1号の規定により取り消し得ることになる。この場合の個別クレジット契約については、販売契約の重要事項について不実の告知がある場合、すなわち、個別クレジット契約の締結の動機に関わる事項に不実の告知がある場合として、「購入者が個別クレジット契約を締結するかどうかの判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」に不実の告知がある場合であると言えるから、割賦販売法第35条の3の13第1項第6号（あるいは消費者契約法第5条第1項）での取消しの可能性が期待されているところである。

### 4. その他行政規制

#### (1) 販売業者に課される勧誘規制について（特定商取引法第7条第4号、省令第7条第1号）

本事例では、「自宅に居すわられて販売員が帰らなかった」という事情があるが、これが、「契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘すること」に該当するのであれば、主務大臣の指示（特定商取引法第7条）、同法第7条の規定に違反して指示に従わない者に対しては100万円以下の罰金が課せられるほか（特定商取引法第72条第2号）、業務停止命令（同法第8条）の対象となり得る。

#### (2) 個別クレジット事業者に課される適合性の原則の遵守義務について（割賦販売法第35条の3の20～21）

個別クレジット業者は、消費者の知識、経験、財産の状況等に照らして適切な業務の実施を規定し、省令により、過量販売に該当するおそれのある契約の締結をしてはならない

とされており、これに違反した場合には、業務改善命令の対象となる（割賦販売法第 35 条の 3 の 20、同法第 35 条の 3 の 21）。

### （３）個別クレジット事業者に課される勧誘行為についての加盟店の調査義務及び個別クレジット契約の締結禁止義務について（割賦販売法第 35 条の 3 の 5・7 等）

個別クレジット業者は、訪問販売等を行う加盟店（販売業者）の行為について調査しなければならないが、この結果、販売業者に不適正な勧誘行為があったと認められる場合には、消費者に対する与信をしてはならないこととなっており（割賦販売法第 35 条の 3 の 5、同法第 35 条の 3 の 7）、これらに違反した場合には、業務改善命令の対象となる（同法第 35 条の 3 の 21）。

本事例における販売業者は、不除去や不実告知を行っている可能性があり、クレジット業者は与信契約締結に先んじて慎重な調査が必要となる。

### （４）個別クレジット業者に課される支払可能見込額の調査義務及び過剰与信禁止義務違反（割賦販売法第 35 条の 3 の 3～4）

個別クレジット業者には、個別クレジット契約を締結しようとする場合には、これに先立って、年収、預貯金、信用購入あっせんに係る債務の支払いの状況、借入れの状況その他の必要な事項を基に「個別支払可能見込額」（※）を調査する義務があり、年間の支払額が個別支払可能見込額を超えるときは個別クレジット契約を締結してはならない、という義務が課せられている（割賦販売法第 35 条の 3 の 3、同法第 35 条の 3 の 4）。

この事例では、年収や預貯金の内容についての詳細は不明であるが、年収や世帯人数、他のクレジット債務の状況などによっては、支払可能見込額を超える可能性がある。

なお、個別支払可能見込額の調査義務や過剰与信禁止義務違反があったとしても、これが直ちに個別クレジット契約の効力を否定する民事効果を伴うものではなく、業務改善命令の対象となるのみである（割賦販売法第 35 条の 3 の 21（ただし、これらは、割賦販売法の公布の日から 2 年 6 月以内に施行されることとなっている））。

#### ※個別支払可能見込額とは、

①居住用の住宅その他の省令で定める資産を譲渡・担保に供することなく②かつ、生活維持費（最低限度の生活を維持するために必要な 1 年分の費用）に充てるべき金銭を使用することなく、支払に充てることできると見込まれる 1 年間当たりの額

#### 基本となる生活維持費

	万円／年			
	1 人	2 人	3 人	4 人以上
住宅ローンまたは借貸支払無	90	136	169	200
住宅ローンまたは借貸支払有	116	177	209	240