

複数のクレジットカードのリボ払いで買わされた呉服の次々販売

呼ばれて出向いた呉服店や展示会で、7社のクレジットカードのリボルビング払い等で呉服や宝石を多数契約したが、年金生活で預貯金も使い果たし支払いきれない。引き渡されていない商品も多く、解約したい。

キーワード

訪問販売、包括クレジット、リボルビング払い、過量販売、苦情の適切な処理、過剰与信、退去妨害、加盟店調査義務

【事例の概要】

契約内容

1. 契約の全容

購入期間	*年10月9日～*年の翌年12月20日（14か月間）		
購入回数・商品	55品（着物23枚、反物10反、帯11本、小物類2、洋服&生地1セット、袋物3点、宝飾品5点の計55点）		
購入元金合計			7,674,100円
（支払い方法別の内訳）	現金		1,914,800円
	個別クレジット		953,250円
	クレジットカード（包括クレジット）		4,806,050円

2. 所有カード7枚での決済回数は、全部で94回

分割払い・リボ払い・2回払い・翌月一払い・ボーナス一括払いを多数利用

3. 未納品（*年の翌年9月～12月・一覧表参照） 販売事業者N社のみ

※これら以外に多数の契約あり

相談者： 70歳代 女性 年金生活者（月額約8万円）

相談年月日： *年の翌々年1月10日（最後の購入後1か月目）

2年前、知り合いの人から「独立し呉服店を開いたので、見るだけでいいから一度遊びに来て」と電話で誘われ、店に出かけた。それ以降、展示会や旅行に何度も招待されては出かけ、そのつど着物や帯、小物類、コート、ダイヤのネックレスなどを勧められていくつも購入してきた。当初は、親の遺産の現金があり、自分へのご褒美として購入していた。

しかし、途中で現金がなくなり、店に行っても商品を勧められても「払えないから」と断ると、

「前回の分をキャンセルしてこれを買えるから」などと説得されては購入を繰り返した。実際に、何回もキャンセルしたので引き渡されていない商品も多く、自分でも何をいくらで買ったのか分からなくなっていた。現金がなくなっていたため、持っていたクレジットカード7枚で支払うよう店の社長から言われ、言われるまま利用してきた。カード利用の際には、社長に言われて各クレジットカード会社に電話して「あといくら利用枠の残高があるか」「限度額を拡大できるか」と何度も問い合わせをさせられ、その結果を社長が聞いて電卓をたたきながら勝手に売上傳票に決済額を書き込み、それにサインさせられていた。

1年前にはクレジットカードの支払いが月に数十万円にもなり、定期預金を解約し、生命保険の借入制度も利用して払ってきた。それでも足りなくて、生活費を稼ぐために皿洗いのパートを始めたが、到底追いつかなくなった

独身で自宅マンションを所有してはいるものの、月8万円の厚生年金を受給する高齢者の身で生活が苦しく、社長に「生活費も足りないので、返品したい」と頼んだが断られた。逆に「払わないと裁判にする。そうするとマンションも売って絶対払うことになる」「消費生活センターに相談したら、こっちが恨むよ」などと言われた。

もう返済する現金はなくなり、クレジットカードも使えなくなった。

(事例の補足)

相談者の手元にある書類は、買上傳票の束とクレジットカードの決済伝票だけだった。そのため、個人信用情報機関に信用情報の開示請求を行い、各クレジットカード会社から利用明細を、販売業者からは取引履歴を入手して照合した。

その結果、契約内容の「未納品一覧」のように、例えば着物と帯(369,000円・未納品一覧表No.5、No.6)の支払いについて、2日間に分けてクレジットカード会社6社の24回・10回・5回払いが計10口、ボーナス払い・一括払いが各1口、リボルビング払いが3口の合計15口に分けてクレジットカード決済がされていた。実際にはキャンセルした着物のカード請求がなされているなど、不審な取引内容が複数判明した。結局、55の契約のうち8つの契約について、商品の引き渡しが行われていなかった。

未納品一覧

No.	契約 月日	クレジット 業者	商 品 名	分割支払金と 支払方法・回数	商品代金 (円)	既 払 金 (円)
①	翌年 09.02	Z 信販 (個品割賦)	ダイヤネックレス	20万円現金 90万円分割60回払	1,100,000	200,000 304,500
②	09.08	A社カード1	小紋・紬着尺	105,000 リボ払	105,000	105,000
③	09.09	B社カード1 C社カード	訪問着	38,000 リボ払 20,000 リボ払	58,000	58,000
④	10.13	A社カード1 B社カード1 C社カード	博多帯	10,000 一回払 30,300 リボ払 10,100 一回払	50,400	50,400
⑤	10.15	B社カード1 A社カード1 A社カード2 D社カード1 D社カード2	袋帯	35,000 分割24回払 4,000 リボ払 50,000 分割24回払 30,000 分割24回払 5,000 リボ払	119,000	11,599 — 2,312 0 —
⑥	11.04 11.04	E社カード B社カード1 A社カード1 D社カード1 D社カード2 B社カード2 B社カード3 C社カード F社カード A社カード2	訪問着、袋帯	80,000 分割24回払 10,000 分割10回払 20,000 一回払 10,000 分割10回払 10,000 分割5回払 20,000 分割10回払 10,000 リボ払 15,000 分割24回払 50,000 分割24回払 25,000 ポース払い	250,000	4,637 2,580 20,000 0 0 4,360 — 2,838 0 0
⑦	11.18	G社カード D社カード1 A社カード1 A社カード2	大島紬	150,000 分割24回 払 30,000 リボ払い 50,000 分割24回払 20,000 分割24回払	250,000	125,298 — 7,181 2,872
⑧	12.02	G社カード	江戸小紋、 コート地	50,000 分割24回払 38,200 現金	88,200	0 0
合 計					2,020,600	766,226

解説と相談処理のポイント

1. 特定商取引法及び割賦販売法の適用対象か（特定商取引法第2条、割賦販売法第2条）

販売業者は、和装の呉服店1店とその提携業者である。消費者が販売業者の店舗に呼び出されたり出向いたり、また、送迎や宿泊が付いた展示会、販売業者の提携業者主催の展示会などでの契約である。最初に呼び出されて店舗に出向いて以来、14か月にわたって判明しただけでも55点の商品の契約をしており、月平均4点の商品を契約したことになる。相談者は70歳台の単身者であり、現金がなくなって「支払えない」と販売業者に相談した後も購入させられている。一連の販売行為は高齢者を狙った「次々販売」といえるものである。

最初に販売業者に出向いたきっかけが、販売業者の社長からの「独立し呉服店を開いたので、見るだけでいいから一度遊びに来て」という電話の誘いで出かけたものであり、これは、販売目的を隠匿しており、販売目的を告げずに営業所等に呼び出されたアポイントメントセールスにとらえられる（特定商取引法第2条第1項第2号）。その後の取引は、消費者が出向いたり展示会に招待されたり、さまざまな場合があるが、特に現金がなくなってからは社長の言いなりに契約させられており、そのつどの契約が訪問販売に該当するか否かを判断する必要がある。

支払い方法のほとんどはクレジットカード取引であるが、均等分割払い、リボルビング払い、ボーナス払い、マンスリークリアなどさまざまであった。マンスリークリア以外は2か月を超えているので包括クレジット契約に該当し、割賦販売法の適用対象となる。また、支払い方法のうち一部の個別クレジット契約にも割賦販売法が適用される。個別クレジット契約と包括クレジット契約との規制内容は相当異なるので注意が必要である。

2. 過量販売として解除等は可能か（割賦販売法第35条3の12、特定商取引法第9条の2等）

この事例における最も大きな問題は、呉服店の社長による「次々販売」である。手元に現金があつたころの購入については、ある程度納得して購入していたものもあるようだが、少なくともクレジットを利用して購入するようになってからのものについては、本人の自発的な意思でなく次々と購入させられていったと言える。

販売業者は呉服店で、購入した商品の多くは「和装品」であり、このうち着物23枚、反物10反、帯11本、宝飾品5点は未使用品であった。だとするならば、これらは社会通念上「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」と考えることが相当であると考えられ、司法判断においても過量と判断される可能性がある。ただし、特定商取引法及び割賦販売法による解除の対象となる過量販売に該当するか否かは、原則として、訪問販

売の取引形態で行われる場合を対象としている。したがって、8回の取引が訪問販売に該当するか否かがポイントとなる。

割賦販売法における過量販売解除権の対象となるのは、訪問販売による個別クレジット契約である。この事例の個別クレジット契約の取引に関して、訪問販売ととらえられるのであれば、過量販売解除権により個別クレジット契約の解除を主張することができる。しかし、本事例におけるほとんどの契約は、包括クレジット契約であり、割賦販売法の過量販売解除権の対象と言えるかどうかは疑問である。

次に、一連の取引を訪問販売ととらえることによって、特定商取引法の過量販売解除権を主張することが考えられる。その場合、対象となる取引は契約締結から1年後までの取引となり、包括クレジット契約については、抗弁の接続（割賦販売法第30条の4）により清算することになる。

3. 未納分の債務不履行によるクレジット会社への抗弁の接続について（割賦販売法第30条の4、同法第35条の3の19）

この事例で購入した商品55点のうち事例の表にあげてある8点は、商品の引渡しを受けていないものである。販売業者の債務不履行に関して、クレジット業者に対しては割賦販売法の抗弁の接続を主張することができる。包括クレジット契約分については包括クレジット業者に（割賦販売法第30条の4）、個別クレジット契約分については個別クレジット業者に（同法第35条の3の19）抗弁の主張を行うことが考えられる。

4. 強引な勧誘について「退去妨害」として取消しできるか（消費者契約法第4条3項2号）

この事例で、消費者は手持ちの現金がなくなってからは、店に行って商品を勧められると「払えないから」と断っており、それでも「前回の分をキャンセルしてこれが買えるから」などと説得されては購入を繰り返している。このような勧誘行為は、「退去妨害」（消費者契約法第4条3項2号）として取り消すことが考えられる。

退去したい意思を明確に示していなくても、購入しない意思を示したことに対して、あらゆる支払い方法を駆使して消費者の断る理由をなくして強引にクレジットカード伝票に署名をさせるなどしており、平均的な消費者が帰れない状態にさせられて契約していると考えられるケースについては、「退去妨害」による取消しを主張することが考えられる。

5. 苦情の適切な処理に関する義務について（割賦販売法第30条の5の2等）

クレジット契約では、販売業者とクレジット業者は加盟店契約を締結している。加盟店契約の締結にあたっては販売店の調査を行っている。

今回の割賦販売法の改正で、個別クレジット業者は訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売、特定継続的役務取引、業務提供誘引販売を行う加盟店（販売業者）の行為について、特定商取引

法や消費者契約法で取消権が認められている虚偽の説明・困惑行為などが勧誘において行われていないかなどについての調査が義務付けられた（割賦販売法第 35 条の 3 の 5）。従来から、関連する複数の通達が出され、裁判例でも徐々に認められつつあったものである。

この事例の販売業者は、あらゆる支払い方法を駆使して、次々と和装用品を過量かつ多額の契約をさせる悪質な加盟店である。多くは包括クレジット契約であり、今回の割賦販売法の加盟店調査義務の対象にはならない。ただし、割賦販売法において、包括クレジット業者に対し消費者からの苦情処理のために必要な措置が義務付けられる（同法第 30 条の 5 の 2）とともに、消費者の利益の保護のために必要な販売業者に関する情報を認定割賦販売協会会員が同協会に報告し、同協会はその情報を会員に提供することが義務付けられている（同法第 35 条の 20、同法第 35 条の 21）。したがって、包括クレジット業者は、消費者から悪質な加盟店に関する苦情があった場合は適切に処理するとともに、一定の場合には認定割賦販売協会へ情報提供が必要がある。これらの制度により、包括クレジットを決済手段とする悪質な加盟店が淘汰されることが期待される。

6. 過剰与信について（割賦販売法第 30 条の 2、同法第 35 条の 3 の 3～4）

この事例では、1 年 4 か月の間に総額 760 万円余の 55 点の呉服・宝石類の次々販売を繰り返し、そのうち約 500 万円分がクレジット契約である。マンションを所有し借財はないとはいえ、月 8 万円ほどの年金生活を送る 70 歳代の単身の高齢者が、個別クレジット契約や包括クレジット契約のカードの分割払い、リボ払い、ボーナス払いなどを混合させた複数の契約をして、500 万円の負債を抱えてしまった。

割賦販売法では、個別クレジット業者や包括クレジット業者に、与信契約を締結しようとする場合には、締結に先立ち省令等に定めるところにより、申込者の年収、預貯金、クレジット利用の支払い状況、利用者・購入者等の「支払可能見込額」を算定するために必要な事項を調査しなければならないとしている（割賦販売法第 30 条の 2（包括クレジット）、35 条の 3 の 3（個別クレジット））。

そして、支払可能見込額を超える場合には、与信契約を締結してはならないとしている（同法第 30 条の 2 の 2（包括クレジット）、同法第 35 条の 3 の 4（個別クレジット））。

この支払可能見込額の調査をするに当たっては、指定信用情報機関が保有する特定信用情報の使用が義務付けられている。また、調査した記録は書面または電磁的記録により、クレジットカードの有効期限内、またはクレジット契約の最終返済日まで保存することも義務付けられている。

具体的に見ても、着物と帯（上代 369,000 円・未納品一覧表の No.5、No.6）の支払いについて、2 日間に分けて包括クレジット事業者 6 社の 24 回・10 回・5 回払いが計 10 口、ボーナス払い・一括払いが各 1 口、リボ払いが 3 口の合計 15 口に分けてカード決済されている。

調査が適正に行われ、本事例において消費者が一年間に支払う額が支払可能見込額を超

えると判断された場合であれば、支払可能見込額を超えると判断された時点以降の与信は防げたはずであり、それを無視して与信が行われた場合には、行政処分(業務改善命令)の対象になる(同法第30条の5の3(包括クレジット)、第35条の3の21(個別クレジット))。

この事例では、以前から所持していても利用していなかったクレジットカード7枚すべてを相談者に限度額一杯まで利用させ、貯金や退職金、月々の年金までも返済に充てながら、老後のひとり暮らしをしていた女性に対して、取引の後半では2日に1度クレジットカードを使用させて商品を購入させたうえ、販売事業者社長や販売担当者は、空売りやキャンセル逃れの行為をしていた。今回の改正で、クレジットカードについては、更新時に包括支払可能見込額の調査が義務付けられ、省令で定めるところにより算定した包括支払可能見込額の一定割合を超える利用限度額のカードの保有についてのチェックがなされることになる。

(支払可能見込額調査の記録の作成及び保存義務に関する規定は、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。)