

(案)

昭和60年10月12日

神戸市長 宮崎辰雄様

神戸市消費者苦情処理委員会

会長 石田喜久夫

付随義務(学習指導)が履行されない学習

教材に関する苦情の調停について (報告)

昭和60年9月2日付け神市生第265号をもってあっせん・調停の付託を受けました標記案件について審議を行った結果、次のとおり調停が成立しましたので、神戸市民のくらしをまもる条例施行規則第9条の規定により報告します。

記

1 当事者

(1) 苦情申出人

神戸市 [] []

神戸市 [] []

神戸市 [] []

神戸市 [] []

(2) 苦情被申出人

大阪市 []

株式会社 [] 代表取締役 []

2 調停調書

別紙のとおり

3 調停の経緯

昭和60年9月14日、第98回委員会を開催し、当事者から事情聴取を行った。そのうえで、苦情申出人 [] 同 [] 同 [] に係る苦情について調停案を作成し、当事者に対して提示したところ、双方ともこれに同意したので、調停内容を調書に記載した。

また、同委員会に欠席した苦情申出人 [] については、苦情申出人の意向を再度確認したうえで、事務局においてあっせんを行ったところ、当事者に合意が成立したので、昭和60年9月19日、合意内容を調書に記載し、当委員会のあっせん・調停を終了した。

4 当委員会の見解

4人の苦情申出人の苦情内容には、①同一販売員が担当したものであること、②「1週間に1度指導のために訪問する。」またはこれに近い表現を用いて勧誘行為が行われていること、という共通点がみられる。また、生活情報センターに寄せられた他の苦情でも、別の販売員が同様のセールス・トークで

勧誘を行っていた事例がみうけられた。

この点を苦情被申出人に指摘したところ、「学習指導をする。」とのセールストークは厳禁しているとしながら、販売員が好意的に訪問することまでは禁止できない、また商品の使用方法がわからない場合もあるので、アフター・ホローとして、「近所に寄ったときは顔を出します。」ということば、セールス・トークの一つとして使う場合があると弁明した。しかし、両当事者の主張を客観的に判断すれば、口頭による学習指導を行うとの約束がなされたことは事実であると思われ、このような本来履行できない附随義務を、販売員が販売促進の手段として約束することは問題である。

また、苦情被申出人は、「契約申込時に契約明細を記載した内容確認書を渡しており、これには学習指導は含まれていない。商品を梱包しているダンボール箱にも、学習指導を行わない旨表示している。」と主張したが、内容確認書を見る限り、学習指導が含まれているかどうかを消費者が判断することは難しく、表示のあるダンボール箱についても契約の履行として届けられるものであり、契約締結時の苦情被申出人の過失を左右するものではない。

当委員会では、これらの見解のうえで、苦情申出人□

□ 同 □、同 □ については、学習指導を行うとの約束が購入動機として主要な要素になっているので、既払金を使用利益相当分として相殺して解約、返品などの調停を行った。また、苦情申出人□ については、学習教材を現在も使用している事実があったので、附随義務の不履行による損害を売主が補填することが相当として、あせんを行った。

5 神戸市がとるべき措置

今後、同種苦情が発生しないために、苦情被申出人に対して、勧誘時に学習指導はしない旨消費者に十分認識させ、たうえで販売するよう指導すべきである。

調 停 調 書

学習教材の売買契約に関する苦情の申し出に対して、神戸市民のくらしのまもる条例第35条及び同条例施行規則第7条の規定に基づき、神戸市消費者苦情処理委員会がその解決につきあっせん・調停を行った結果、苦情申出人 [] (以下「甲」という。)、同 [] (以下「乙」という。)、同 [] (以下「丙」という。)と苦情被申出人株式会社 [] (以下「丁」という。)との間で、第1項記載の苦情につき、第2項記載の条件で調停が成立した。

第 1 項

(苦情申出人甲、乙、丙の苦情内容)

1 甲の苦情

丁の販売員に、「毎週土曜日に間違っていないかどうか見に顔を出させてもらいます。」と勧められて学習教材の売買契約を締結したが、週1回指導のために来訪するとの約束が履行されないので解約したい。

2 乙の苦情

丁の販売員に、「定期的勉強を見に行く。マンツーマンである。」と勧められて学習教材の売買契約を締結したが、定期的に指導のために来訪するとの約束が履行されないので解約したい。

3 丙の苦情

丁の販売員に、「定期的に来訪し、責任を持って指導する。」と勧められて学習教材の売買契約を締結したが、定期的に指導のために来訪するとの約束が履行されないので解約したい。

(苦情被申出人丁の弁明)

- 1 契約申込時に、内容明細を記載した内容確認書を渡しており、これには学習指導は含まれていない。
- 2 商品を梱包しているダンボール箱に学習指導を行わない旨表示している。

第 2 項

- 1 甲と丁との間の昭和59年11月28日付け、乙と丁との昭和59年12月2日付け、丙と丁との昭和59年12月2日付け各学習教材売買契約を本日合意解除する。
- 2 甲、乙、丙はいずれも丁に対し、既払いの売買代金の返還請求をしない。
- 3 丁は甲、乙、丙に対し、未払いの売買代金の支払請求をしない。
- 4 甲、乙、丙はそれぞれ保管中の学習教材を、この調停成立後速やかに丁あて返送する。
- 5 甲、乙、丙と株式会社 [] との間の立替払契

約は、丁において処理し、甲、乙、丙に何らの迷惑をかけない。原告株式会社 [] , 被告 [] 間の神戸簡易裁判所昭和60年(ハ)第 [] 号事件についても同様とする。

6 甲、乙、丙と丁との間には、前各号に記載した事項以外には何らの債権債務のないことを確認する。

以上を証するため、神戸市民のくらしをまもる条例施行規則第8条第1項の規定に基づき、本書4通を作成し、当事者が署名押印のうえ、各自その1通を保有する。

昭和60年9月14日

甲 神戸市

[]

[]

乙 神戸市

[]

[]

丙

神戸市

[]

[]

丁

大阪市

[]

[]



調 停 書

学習教材の売買契約に関する苦情の申し出に対して、神戸市民のくらしをまもる条例第35条及び同条例施行規則第7条の規定に基づき、神戸市消費者苦情処理委員会がその解決につきあっせん・調停を行った結果、苦情申出人 [] (以下「甲」という。)と苦情被申出人株式会社 [] (以下「乙」という。)との間で、第1項記載の苦情につき、第2項の条件で調停が成立した。

第 1 項

(苦情申出人甲の苦情内容)

乙の販売員に、「頻繁に来訪し、責任を持って勉強を見る。」と勧められて学習教材の売買契約を締結したが、指導のために来訪するとの約束が履行されないので、学習指導を履行してほしい。

(苦情被申出人乙の弁明)

- 1 契約申込時に、内容明細を記載した内容確認書を渡しており、これには学習指導は含まれていない。
- 2 商品を梱包しているダンボール箱に学習指導を行わない旨表示している。

第 2 項

- 1 乙は甲に対し、学習指導を行うとの附随義務の不履行に伴う違約金として、金貳万八千五百円を昭和60年9月30日までに支払う。
- 2 甲と乙との間には、前号に記載した事項以外には何らの假令債務のないことを確認する。

以上を証するため、神戸市民のくらしをまもる条例施行規則第8条第1項の規定に基づき、本書2通を作成し、当事者が署名押印のうえ、各自その1通を保有する。

昭和 60 年 9 月 19 日

甲 神戸市 []

[]

乙 大阪市 []

[]

神戸市生第 306 号
昭和 60 年 / 10 月 3 日

株式会社

代表取締役

様

神戸市長 宮 崎 辰 雄

学習教材の販売方法の改善について（指 導）

今般、貴社の学習教材の販売に関する苦情について、神戸市消費者苦情処理委員会においてあっせん・調停を行い解決をみたところですが、同委員会における審議過程において、貴社の販売方法に関し改善すべき点が指摘されました。ついては、今後同種事例が発生しないために、下記事項について是正措置をとられるよう指導します。

なお、本書に対する貴社の対応を、昭和 60 年 / 10 月 / 2 日までに御回答ください。

記

次のような措置を講ずることにより、学習指導は行わない旨消費者に十分認識させたくうえで販売すること。

(1) 学習指導が受けられると消費者が誤認するようなセールス・ト

ークを用いないこと。

(2) 契約申込時に消費者に手渡す書面に、学習指導は行わない旨明記すること。

（ 担当 市民局生活情報センター
☎ (078) 371-1221 ）

神戸市長 宮崎辰雄 様

学習教材販売方法の改善御指導について

苦情処理委員会の斡旋によって調停がなされましたが、弊社と致しましても、今回の事に於ては非常に申し訳なく深く反省致しております。

今回の市長様の御指導を仰ぐまでもなく、既に下記の通りの事を実施又は実施すべく措置しておりますので御報告申し上げます。

記

学習指導があると消費者に誤認させるセールス・トークは一切行わない。

契約内容確認証に、訪問指導は行わない旨の条項を加え、現在是正中であります。昭和61年1月1日付より、改良形式の書式を以って契約にあたります。

以上の方法で訪問指導ありと誤認されない優良な販売を行う事を約束致します。

以上

昭和60年10月7日

（株）

