

布団・カセット教材(訪問販売)
購入契約の解除に関する紛争事件

報 告 書

昭和54年12月24日

東京都消費者被害救済委員会

目 次

第1	紛争解決の審議経過および結果について	1
第2	紛争の概要	2
1	布団に関する紛争の概要	2
2	カセット教材に関する紛争の概要	4
第3	あっせん部会 報告書の内容	6
1	あっせんにより成立した協定条項	6
(1)	布団に関する協定条項	6
(2)	カセット教材に関する協定条項	6
2	部会のコメント	7
〔参考資料〕		
1	東京都消費者被害救済委員会審議経過	11
2	あっせん部会 審議経過	12
3	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	14

第1 紛争解決の審議経過および結果について

当委員会は、昭和54年9月29日東京都生活物資の危害の防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例第26条の規定に基づき知事から付託された「布団ならびにカセット教材（訪問販売）購入契約の解除に関する紛争事件」2件について、これをすみやかに解決するため、同日直ちに、学識経験者委員3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を設け、あっせんによる解決を図った。

あっせん部会は、同年10月19日の第1回部会以降5回の部会を開催し、この間、布団、カセット教材両紛争事件当事者から事情聴取を行い、紛争事件の内容等について慎重に審議した。

同年11月13日の第4回あっせん部会において、まず布団に関する紛争事件当事者双方に対し、部会の見解およびあっせん案を提示し、これにより両者間の紛争を解決するよう求めたところ、当事者双方が同意し、あっせんが成立した。又同年12月10日の第5回あっせん部会において、カセット教材に関する紛争事件当事者双方に対し、布団と同様の手続をふみ、あっせんが成立した。

当委員会は、同年12月24日、あっせん部会から本紛争事件2件の処理の経過および結果について報告を受け、これを了承した。

第2 紛争の概要〔委員会付託昭和54年9月29日都民消消第315号〕

1 布団に関する紛争の概要

〔相談者 Aさん 女性 会社員〕
〔相手方 B社〕

○ 相談概要

昭和54年6月16日(土)上記会社のセールスマンT氏の来訪を受け「リウマチや神経痛の人によい」とすすめられ、羽布団(掛布団)2枚羊毛布団(敷布団)2枚、(価格435,920円、内金5万円、残り割賦)の購入契約をしてしまった。

あとで冷静になってみたら衝動的に契約してしまったことに気づき、同日、B社に電話をし、Oさんという人に解約を申出たところ、「直接本人に連絡するように」と言われ、6月18日(月)午前9時に再び会社に電話をしたが、T氏がやはり不在であったので、電話の応待に出た社員に同様の申出と、T氏への伝言を依頼した。翌、6月19日(火)T氏への連絡がとれたので、「綿の寝具の方がよいから解約したい。持っていったふとんを返してもらいたいので、至急手続きをとってほしい」と依頼した。6月20日(水)T氏より「下取りとして受け取った布団は処分してしまったし、契約解除は口頭ではだめだ。また4日以上経過したら解除できない。」と言われた。翌6月21日(木)、内容証明郵便にて経過および契約解除の通知を送ったところ、22日(金)相談者の勤務先に電話連絡があり、「社内で検討した結果、敷布団1枚の解約は認めるが、それ以外は認められない。」と検討結果を伝えてきた。

以上のような交渉の経過の説明とともに、契約を解除したいが業者の言うように不可能なのだろうか、昭和54年6月26日相談が寄せられた。

○ 消費者センターにおける処理経過

相談が寄せられた6月26日、事業者のB社、O氏に対し、相談者からの申出内容を伝え、文書による通知は遅れたものの、クーリング・オフ期間中に解除の意思は伝えられているので、無条件解約による善処を依頼した。

翌6月27日、T氏より「契約時に商品を渡した。その時梱包のビニールなどは不用だから持ち帰ってほしいと言われ、ほどこき持ち帰った。商品は押入れにしまったはずなので商品価値は損なわれているし、解約料がかかると思う。お客さんからは、はじめ2組のうち1組だけ解約したいと言ってきたので、それならば応じてもよいとの返事をしていた」と無条件解約には、難色を示した回答が寄せられた。

センターからは再度の検討を求め、結果報告を依頼する。その後、検討結果の報告が寄せられないので、7月10日店長に聞いたところ、「T氏からは同センターと10パーセントの解約料で話がついたと聞いていたが………」と事実と反した説明を受けたので、その点を指摘すると共に再度の社内検討を依頼した。

7月17日に至り、店長から「本契約解除は10パーセントの解約料をいただきたい。尚、下取り品に対しては、同等品の返還を行う。」との最終回答があり、双方の主張が対立したまゝでセンターでの処理は困難となった。

2 カセット教材に関する紛争の概要

相談者	Cさん	男性	自営業
相手方	D社		
ローン会社	E社		

○ 相談概要

昭和54年4月4日、D社のセールスマンの訪問を受け、内金5,000円を支払ってカセット教材(214,500円)の購入契約をしてしまった。

よく考えてみたところ、支払不可能な買物の契約をしたことに気づき、2日後の4月6日、D社に電話にて解約を申出て、さらにローン会社のE社にも伝え了承してもらった。

解約については了承されたものと考えていたのに、4月8日、業者から商品が送りつけられてきた。その商品をローン会社に返しに行ったところ、受取ってもらえず、持ちかえって、交渉を続ける中で、「4月6日に契約申込みの撤回を伝えてあったことと、商品は返送する」むね、ローン会社E社に内容証明郵便で通知するとともに商品を返送した。しかし、ローン会社E社からは、ローン返済の催促がきて困っている。

○ 消費者センターにおける処理経過

5月30日センターに相談が寄せられたが、相談者は友人と対処について話し合いとのことで約1か月ほど経過をみることにした。

7月4日ローン返済の催告状が届いたとの連絡をうけたので、7月6日、ローン会社E社およびD社の双方に経過をたずねるとともに、善処を申入れる。

ローン会社E社からは「解約の話はあったがD社に問い合わせたところ、“今更キャンセルはできない”と言うことだったのでD社が解約しないのなら、当方は支払済代金をいただくかねばならないので請求をした。教材は当方で預っているので返還しなければと思っている。」との回答が寄せられた。

また、D社に対し、相談者は2日後の4月6日に契約解除の申出を電話で行ったそうだが、書面ではなかったにしろ、クーリング・オフ期間内のことでもあるし、道義的な立場から解約に応じてはもらえないかと善処方

を依頼したところ、電話による解約申出のあったことについては、「あったようです」と認めつつも「道義的云々をするならば、大人の結んだ契約を履行しない方がおかしい。債権はすでにローン会社E社に移っているし、解約には応じられない。」との返事を受けた。センターではさらに、「ローン会社の方では貴社が解約に応じていただければ、検討してもよいと言っていた。また、クーリング・オフ期間後の教材関係の解約についても、割賦協会で標準的手数料率を設定し、同業他社の多くはこの手数料率で解約に応じている。その手数料率によって応じられないものか。」重ねてただしたが、いずれも応じる意志はないとの回答で、センターでの処理は困難となった。

第3 あっせん部会 報告書の内容

1 あっせんにより成立した協定条項

1) 布団に関する協定条項

(1) 申立人(A)、相手方(B社)

双方間の昭和54年6月16日付寝具一式(二組)の売買契約が、昭和54年6月16日ないし19日申立人の解約申入れによって解約されたことを認める。

(2) 相手方は、申立人に対し、昭和54年11月14日までに、前項契約成立に際し、受取った金5万円を全額返還する。

(3) 相手方は、申立人に対し、前1項契約成立に際し、下取りした掛布団3、敷布団3、マットレス1(いずれも申立人が使用中であった。)の代替品として、相手方の受ける下取品のなかから、掛布団3、敷布団3を作るに必要な量の綿(約40kg)を提供するものとする。この綿については、申立人が選定することとし、東京都が立会うものとする。

(4) 申立人は、相手方に対し前項の綿を受取るのと引換えに受取りずみの商品、寝具一式(二組)全部を相手方に返還する。但し申立人は返還にいたるまで、善良の管理者の注意をもって保管しなければならない。

(5) 相手方は、前項申立人が保管中の商品、寝具一式(二組)を引取りに行くものとし、その際申立人に提供する綿(約40kg)を搬送するものとする。双方、当事者は、(3)ないし(5)項をすみやかに完了することに努める。

(6) 以上のほか、当事者間には、何んらの債権、債務がない。

2) カセット教材に関する協定条項

(1) 申立人(C)及び相手方(D社)は、双方間の昭和54年4月4日付、カセット教材(一式)の売買契約が同年4月6日、申立人の解約申入れによって、解約されたことを認める。

(2) 本件商品は、ローン会社E社が保管中であるので、同社と相手方との間において処理する。かつ、本件売買代金についても、同社と相手方との間において処理し、申立人には一切、請求しない。

- (3) 申立人は、契約成立に際し相手方に支払った内金 5,000 円を申立人、相手方合意により放棄する。相手方は本項以外の解約料を請求しない。
- (4) 相手方関係会社（F社）は、本件協定について協力する。

2 部会のコメント

- 1) 「訪問販売による布団の売買契約の解除に係る紛争」（以下単に布団のケースという。）については、双方当事者の事情聴取（各1回）を行なったが、焦点は、口頭による解約申し出をどう評価するかにあるから、事情聴取も、口頭による解約申し出がどのようにしてなされ、相手方はこれを了知したかどうかを中心に行なった。

相手方においては、冒頭から無条件解約を認めることも考慮するという態度をとったので、当初から円満解決への見通しをもつことができた。

- 2) 一方「訪問販売によるカセット教材の売買契約の解除に係る紛争」（以下単にカセット教材のケースという。）については、申立人から事情聴取（1回）を行なった。また相手方に対しても、事情聴取をしたい旨申し入れしたが、次のような事情で、直接相手方からの事情聴取は行なわなかった。

相手方は、F社が翻訳製造したアメリカ製教材の販売を専属で行う販売会社であるが、本件紛争を知った製造元というべきF社が、相手方を指導して解約に応じる旨、また、事情聴取にも相手方に代って出席する旨申し出があり、また相手方もこれに同意していることから当部会では、F社の責任者から事情聴取（1回）を行ないその後も、あつせん部会では、F社と相手方両者の連絡をとりながら問題の処理にあたった。従って「カセット教材のケース」の協定書には、相手方とF社両者が署名捺印している。

- 3) 上記のとおり、カセット教材のケースについては、製造元の会社が紛争解決に極めて協力的であったことが、円満解決を可能とした。一般的には、販売者側が消費者との紛争に強硬な態度でのぞむ背景には、当該商品の仕入元や製造元などの販売方針や取引条件がからんでいるのが一般である。

従って消費者と販売会社との紛争解決についても、販売会社のみとは、解決に限界があることも、当然考えられるのであり、このような場合には、流通過程を遡及するかたちで、関連事業者の参加を求め、消費者と流通、製造過程全体との間で妥当な解決を図ることが必要であり、かつまた有効であると思われる。

カセット教材の場合に限らず、今後の紛争解決に当っては、このような考え方から、関連事業者の参加を求めていくことがありうると考えている。

4) 次に、双方のケースにおいて、最も重大な争点となったクーリングオフ期間内における口頭の解約申出に関して、その法的効果についての意見をのべる。

(1) まず、事実関係としては、双方に共通して次のことが認められた。

ア 契約の締結

イ 電話による解約の申し出

ウ 商品の不使用（布団のケースでは自宅に保管。カセット教材の場合はローン会社へ返還）

エ クーリングオフ期間経過後、内容証明郵便による解約申し出（布団のケースでは契約日から6日目、カセット教材のケースは約1ヶ月後）

オ 相手方は、電話による解約申し出を確認（布団のケースでは、店長が担当員に連絡するとともに、下取り品の処分中止を指示。但しこの指示は徹底せず申立人の品物は廃棄される。カセット教材の場合は、相手方から事情聴取を行なっていないが、消費者センターが行なった事情聴取では、申立人から解約申し出を受けたことを容認していた。）

(2) ところで、訪問販売等に関する法律（以下訪販法という）第6条の規定は、「書面により」解約の申し出をすることができるとされているので、クーリングオフ期間内の解約申し出は、書面による場合に限定されるのか、それとも、口頭による申し出も有効であるかという問題を生じたわけである。

当部会は、結論として、解約申し出は、口頭によることもできるものであり、書面による方がより好ましいけれども、必ずしも必要なことで

はないと考える。

その理由は、以下のとおりである。

ア 訪販法は、消費者と訪問販売業者との間においてトラブルが多発している現況にかんがみ、消費者の利益保護を主たる目的として制定されたものであり、クーリングオフの制度も、消費者に対し再考の機会を与えるために設けられたものである。

このような消費者保護の立法趣旨からみて、クーリングオフ制度を書面による申し出に限定しなければならない必然性は全くない。

訪販法についての国会審議の経過内容をもみても、第6条によって、消費者に対し4日間の無条件解約権が付与されるものとされており、これが書面による場合に限定されるなどということは一切問題とされていない。

イ 書面によることが、後日紛争が生ずることのないように明確にしておくために、望ましいことは否定できないが、この法律の趣旨は、解約申し出が書面によらなければ効力がないとするものではない。

ウ 特に我が国における電話の発達、一般化および取引に書面を用いる慣行が一般消費者の間あまり普及していないという社会的背景を考えると、少なくとも意思の伝達されたことが認められる限り、消費者の主張による解約申し出を否定することはできない。

そして口頭の解約申し出を有効と認めても、事業者に不当な不利益を与えることはない。

エ ただし、口頭にせよ、書面にせよ、解約申し出があつたかどうかは、消費者が主張立証しなければならない。

従って、解約申し出をする消費者は、単に口頭で申し出れば足りるというのではなく、やはり後日の証拠となりやすい書面、できれば内容証明郵便のような書面によってすることが間違いないところであろう。

5) 最後に、訪問販売によるトラブルが非常に多く発生している状況にかんがみ、当委員会が扱った事例案件をもとにして、あらためて下記の事項に

についての検討をする必要があると考える。

- 1 クーリング・オフ期間の妥当性について
- 1 解約申し出方法の改善（容易化）について
- 1 販売会社とローン会社との関連について

1 東京都消費者被害救済委員会 審議経過

回数	開催日	審議内容
第1回	54年 9月29日 (土)	<p>1. 知事から付託された「訪問販売による布団ならびにカセット教材両件の購入契約の解除に関する紛争」(54都民消消第315号)について審議</p> <p>2. 委員会に上記2件の事件についての「あっせん部会」設置</p> <p>あっせん部会の構成(三者委員 5名)</p> <p>部会長 清水 誠(学識経験者委員)</p> <p>委員 正田 彬()</p> <p>” 野村 宏 治()</p> <p>” 中村 紀 伊(消費者委員)</p> <p>” 菅、谷 頼 道(事業者委員)</p>
第2回	54年12月24日 (月)	<p>1. 「訪問販売による布団ならびにカセット教材両件の購入契約の解除に関する紛争事件」についてあっせん部会の報告を受け、内容等について審議</p> <p>2. あっせん部会からの報告、提案された通り、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	昭和54年10月19日 (金)	「訪問販売による布団の売買契約の解除に関する紛争(以下紛争1とする)」について 申立人からの事情聴取 〔出席者〕 申立人 Aさん 女性 会社員
第2回	昭和54年10月30日 (火)	「紛争1」について 相手方からの事情聴取 〔出席者〕 相手方 B社 O氏 T氏
第3回	昭和54年11月2日 (金)	「訪問販売によるカセット教材の売買契約の解除に関する紛争(以下紛争2とする)」について 申立人からの事情聴取 〔出席者〕 申立人 Cさん 男性 自営業
第4回	昭和54年11月13日 (火)	「紛争1」について 1. 当時者双方に部会のあっせん案を提示説明 2. 部会あっせん案をもって当時者双方の合意成立 3. あっせん部会立会いのもとに当事者双方は協定書調印。 〔出席者〕 申立人 Aさん 相手方 B社 K氏 「紛争2」について 関係事業者からの事情聴取 〔出席者〕 相手方関係会社 F社 T氏 ローン会社 E社 F氏

回数	開催日	審議内容
第5回	昭和54年12月10日 (月)	<p>「紛争2」について</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 当事者双方に部会のあつせん案を提示説明 2. 部会あつせん案をもって当事者双方の合意成立 3. あつせん部会立会いのもとに当事者双方は協定書調印。 <p>〔出席者〕</p> <p>申立人 Cさん</p> <p>※相手方は都合により欠席 (事前に同意、署名捺印)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. あつせん部会の報告書について審議

3 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

◎ 会長 ○ 会長代理

氏 名	現 職	今回のあつせん部会
学識経験のある者		
◎高 柳 信 一	東京大学社会科学研究所教授（行政法）	
○清 水 誠	東京都立大学法学部教授（民法）	部 会 長
正 田 彬	慶応義塾大学産業研究所教授（経済法）	部会長代理
土 屋 鉄 蔵	弁 護 士（東京弁護士会所属）	
野 村 宏 治	弁 護 士（第一東京弁護士会所属）	委 員
消 費 者		
中 村 紀 伊	主婦連合会副会長	委 員
並 木 良	東京都地域婦人団体連盟副会長	
和歌森 玉 枝	東京都地域消費者団体連絡会中央委員	
事 業 者		
澤 村 嘉 一	東京商工会議所国民生活委員会委員長	
菅 谷 頼 道	東京都中小企業団体中央会専務理事	委 員
田 村 市 郎	東京都商工会連合会専務理事	

部 会（3部会）

1. あつせん部会 事件ごとに会長の指名する学識経験者、消費者、事業者の三者委員をもって構成
2. 調停部会 学識経験者委員全員をもって構成
3. 訴訟援助部会 学識経験者委員全員をもって構成