

進学指導教室の倒産による関連信販会社 との紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成 8 年 1 月



東京都生活文化局

進学指導教室の倒産による関連信販会社との紛争案件 報告書

第1 紛争の概要

1 紛争案件

進学指導教室の倒産による関連信販会社との紛争

2 紛争の当事者

(1) 申立人（消費者）

進学指導教室の生徒の父母 13名

(2) 相手方（事業者）

倒産した販売会社(株)アイテス（進学指導教室を経営）を加盟店としていた信販会社(株)アプラス（以下「信販会社甲社」という。） 1社

3 事件の概要

平成5年2月に大学進学指導教室の経営と併せて受験用教材の販売を行っていた本件販売会社が倒産し、東京都消費者センターに30数件の相談が寄せられた。このうち信販会社甲社と割賦払い若しくは一括払いの契約を交わしていた相談者も多数存在した。東京都消費者センターでは、これら相談を処理するため信販会社甲社と交渉を重ねた結果、概ね次のような回答を得た。

- ・ 代金のうちサービス分7割、教材分を3割とする。（はじめは、サービス5割、教材5割と主張していた。）
- ・ 役務の代替として、FAXシステム（FAXを利用して添削・指導を行うシステム）機器の提供及び同添削指導を無償で行う。
- ・ 一括払いを含む支払終了者については未提供サービス分の返金には応じない。
- ・ 割賦残額のある者に対しては、未提供サービス分については請求しないが教材分の残金は請求する。

この信販会社甲社の回答に対して、納得できないとする相談者13人が、東京都消費者被害救済委員会による解決を申し立てた。

目 次

第1	紛争の概要	1
1	紛争案件	1
2	紛争の当事者	1
3	事件の概要	1
4	当事者双方の主張	2
第2	紛争解決に向けての審議経過と結果	3
1	あっせん部会の処理	3
2	調停部会の処理	4
第3	解決案についてのコメント	5
1	信販会社甲社が過払い金を支払うべきとする根拠について	5
2	信販会社甲社の返還金額について	8
第4	報告にあたっての付加的意見	9
1	教育サービスを表示した商品販売についての問題	9
2	授業料の支払い方法について	10
3	通商産業省の「指導文書」について	12
資料	1. 「進学指導教室の倒産に係る関連信販会社と紛争」の処理経緯	17
	2. 東京都消費者被害救済委員会委員等名簿	20

平成8年1月11日

東京都知事

青島幸男殿

東京都消費者被害救済委員会会長

「進学指導教室の倒産による関連信販会社との紛争」の
処理結果について（報告）

平成6年4月6日付5生文価取第614号により、紛争処理の付託を受けた標記案件につき、本委員会の処理を終了したので、その経過および結果を下記のとおり報告いたします。

なお、本委員会は、平成7年6月に本件の処理を終えていましたが、他県において同様の紛争が裁判で争われており、近く解決する可能性が認められたため、本報告を保留していたところ、その後、裁判が長期化する見通しとなったため、ここに報告いたします。

記

「進学指導教室の倒産による関連信販会社との紛争案件報告書」に記載のとおり。

は し が き

本書は、平成6年4月6日知事から東京都消費者被害救済委員会に処理を
付託した紛争について、平成8年1月同委員会から報告されたものを、関係
各位の参考に供するため発行するものです。

広く御活用願えれば幸いです。

平成8年1月

東京都生活文化局

申立人らは、いずれも子弟が高校1年生の時に、当教室で大学進学指導を受けることを目的として入会させたものである。教室の倒産はこれらの子弟が高校2年生の3学期であり、受験勉強に最も重要な3年生の時期に期待していた指導が受けられなくなったことについて強い不満があり、このことが本件紛争の原因となったと考えられる。また、本紛争においては、倒産した本件販売会社の販売員の多くが販売の際に、現役合格を標榜する「進学指導教室」への入会のみを強調し、教材販売の意図を伏せて販売したため、消費者側は本件契約について、「現役での大学合格の指導を契約したもので、教材はおまけのようなもの」との認識を持っており、それが相手方である信販会社甲社の「教材の販売が主体で、それに教室での指導が付帯したもの」という認識と異なっていることも紛争の一因となったものである。

4 当事者双方の主張

(1) 申立人（消費者）の主張

① 支払終了者（8名）

内訳

ア 一括払い（全額を信販会社甲社を経由して全額一括払いした者）7名

イ 繰上返済（割賦期間を繰り上げて返済を終えた者）1名

- ・ 一括払いといえども信販会社甲社は、本件販売会社から手数料を得ている。また、加盟店管理の責任もある。
- ・ 既に支払った費用のうち、未受講分（教室閉鎖により受講不能となった分に相当する金額）の返還を求める。

② 割賦残額のある者（5名）

- ・ 教材が3割、サービスが7割とする信販会社甲社の主張は認められない。全額をサービス（指導料）として契約したものである。
- ・ 本件販売会社倒産後の割賦は支払わない。
- ・ サービスの代替としてのFAXシステムは、受け入れられない。

(2) 相手方（事業者）の主張

① 支払終了者（8名）に対して

- ・ 一括払いは、実態は集金代行で現金払いと同一である。法律にも返還規定はなく返還には応じられない。
 - ・ 繰上返済者は、割賦手数料軽減のため自らの意思で繰上返済を選択し、法的保護の外に出たものであり、返還には応じられない。
 - ・ 希望者には、サービスの代替としてFAXシステムを無料で提供する。
- ② 割賦残額のある者（5名）に対して
- ・ 契約額のうち、7割がサービス分（指導料）で3割が商品分（教材）である。
 - ・ 割賦契約のうち、7割のサービス分については倒産後の請求をしないが、3割の商品分については支払いを求める。
 - ・ 希望者には、サービスの代替としてFAXシステムを無料で提供する。

第2 紛争解決に向けての審議経過と結果

1 あっせん部会の処理

平成6年4月6日東京都知事から前記第1の紛争の概要に記した案件解決につき付託を受けた本委員会は、まず、あっせん部会において紛争の解決に取り組むこととした。以来、あっせん部会は当事者双方から聴取、収集した資料・情報の検討等により事実関係の把握につとめた。

なお、この処理の行われていた平成6年秋に、委員会の問い合わせに対して信販会社甲社から、「割賦残額のある申立人5名については、既に債権償却の処置をとった」との回答があった。従って、割賦残額があった5名の申立人については、希望のとおり倒産以後の割賦支払いが不要となったので、あっせん部会における処理を終了し、残る全額支払済の8名の申立人についての処理を継続することとした。

あっせん部会は、平成7年4月11日、それまでの21回にわたる審議及び当事者双方との折衝の経緯等を踏まえて、信販会社甲社は消費者に対し一定の金員（未受講分に相当する金額を基準として算出した金額）を返還する旨のあっせん案を、紛争の当事者双方に提示し回答を求めた。

その結果、消費者全員から、「受諾する」との回答があったが、信販会社甲社か

らは「受諾しない」との回答があり、あっせんは不調に終わった。

2 調停部会の処理

本委員会は、あっせん不調となった本件の処理について、「手段を尽くし解決を図る」という基本方針に基づき、調停部会による解決のための処理に移行して、調停によって解決を図ることにした。

調停はあっせん部会が聴取・収集した資料・情報等を基に解決案を作成し、平成7年4月28日信販会社甲社に提示し受諾を勧告したが、同年5月11日に信販会社甲社から、拒否する旨の回答があった。

委員会は、この紛争が、本委員会の紛争解決手続きである「あっせん」「調停」のいずれもが、信販会社甲社側の拒否により不調となったため、本委員会による解決は不可能と判断し、その処理手続きを終了することとした。

なお、本件において、本委員会は、次に述べるような基本的な考え方に立って、信販会社甲社が、申立人らに対して一定の金額の返還を行うことが妥当であると判断し、信販会社甲社に対して誠意をもって説得にあたったのであるが、以上のような経過を経て相手方信販会社甲社の同意を得ることができなかったことは、本委員会の遺憾とするところである。

委員会の提示した解決案は、次のとおりである。

解決案

- (1) 信販会社甲社は、各申立人らに対し別紙「申立人別返還金額一覧表」返還金額欄記載の金額を、平成7年5月末日までに支払う。
- (2) 信販会社甲社と各申立人ら間には、前記(1)以外何らの債権債務も存在しない。

別表

	申立人	返還金額
1	A	146,500円
2	B	130,930円
3	C	179,477円
4	D	146,500円
5	E	146,500円
6	F	101,346円
7	G	197,020円
8	H	233,083円
	合計	1,281,356円

第3 解決案についてのコメント

1 信販会社甲社が過払い金を支払うべきであるとする根拠について

本件契約について、信販会社甲社との関係でみると、消費者（申立人ら）は本件販売会社と契約を締結するにあたって、その代金支払を分割払にするか一括払にするかの選択をすることができるが、信販会社甲社は、分割払の場合には手数料を消

費者から取得し、一括払の場合には本件販売会社から約2.5～3.5%の手数料を取得することになっている。信販会社甲社は、本件販売会社の本件契約の締結に際して、代金総額相当額を販売業者に支払うことによって代金徴収権を取得し、消費者に手数料を加えた金額を分割して請求するという形をとって事業活動を行っており、実質的には本件販売会社の代金徴収業務を代行して手数料収入を得ることを業務としているのが実態である。

すなわち、信販会社は、消費者との間では消費者のための立替え払いを行う契約を締結しているという形式を採っているが、その実態は、決して消費者に対してのみ与信行為を行っているといえるようなものではなく、販売会社に対しても一種の与信行為を行っているということが出来る。しかも、この場合に、消費者と信販会社との関係が一回限りであって決して密接なものではないのに対して、信販会社と販売会社の関係は、継続的な関係である加盟店契約による結合関係であり、相互に業務・事業活動についての認識を前提として契約関係に入ると同時に、相互に協力して同一の消費者と売買契約及び立替払契約を締結するのであって、両者は密接な協力関係にあるということが出来る。

したがって、信販会社と販売業者との加盟店契約の締結に際しては、販売業者が信販会社に対してその信用状況等についての的確な認識を持つことは当然であるが、信販会社の側でも、販売業者の信用状況、事業内容および事業の見通し等について十分に調査したうえで、取引を開始することについての確信を持つことを前提として契約を締結しているということが出来る。このことを前提として、信販会社は、販売業者との間で、商品・サービスの販売業務と代金回収業務を分担して消費者に対応することになるのであって、販売業者と信販会社の密接な協力関係による結合体が、消費者と取引を行うという実態が認められ、ここに販売業者と信販会社の一体性が認められることになる。

このような継続的な協力関係を前提として、信販会社に対しては、とくにサービスの提供が契約内容になっている場合には、契約締結後も常に加盟店のサービス提供に係る事業活動を継続的に管理し必要な場合には指導することが要請されているのである。それゆえ、販売業者がサービス不履行の状況に至った場合には、それは

密接な関係にある信販会社の販売業者に対する対応が怠慢であったことに起因するものとも見ることもできる。両者の協力的結合関係にもとづく当然の結論である。したがって、その怠慢から生ずる損害を信販会社の負担に帰せしめることは決して不当とはいえない。むしろ、継続的な協力関係を前提として販売業者の事業の管理を継続的に行っている信販会社は、販売業者のサービス不履行状態が発生した場合には、販売業者との実質的な関係にもとづいて消費者の救済を図ることが、あるべき社会的存在としての企業の姿といわなければならない。

他方、これを本件の消費者の立場から見てみると、本件販売会社との契約においては、後述のようにその提供する大学進学指導教室におけるサービスの提供を受けることを中心として契約を締結したといえるが、その契約をするに際して信販会社甲社と立替払契約をしたとしても、それは本件販売会社と契約を締結するための1つの手段ないしは手続として意識しているにとどまる。また、消費者が他の金融機関を介した分割払を希望しても、販売業者が加盟店契約をしている信販会社しか利用できないのが原則であり、とくに本件販売会社は、信販会社甲社との契約のみが可能であることを消費者に伝えているのである。この場合に、契約条項を多少修正したいと消費者が考えても、約款利用のためそれをすることもできないのが実情である。一括払か分割払かの選択をするということだけが、消費者の判断できる事項ということになる。したがって、本件販売会社と契約することを希望する消費者としては、本件販売会社と信販会社甲社とを、サービスの提供をうけるための取引の相手方として一体と見ることは極めて自然であるということができ、販売業者と信販業者という2つの事業者が存在していることさえも明確には認識していない場合が多いのが現実である。

その結果、消費者としては、倒産等によって販売業者にサービスを履行しないという状況が生じた場合に、信販会社に対する分割払を継続することは考えないし、すでに信販会社に一括払した消費者も、販売業者が契約の定めたサービスを履行しない場合には、不履行部分に相当する代金の返還を求めるのは、当然と考えている。消費者としては、契約締結時に販売業者と信販会社とを一体として認識しているのであるから、返還についても両者を一体として見ているのである。したがって、形

式論理的に、売買契約と立替払契約とを別個の契約として認識し、販売業者と信販会社をそれぞれ独立した別個の存在であり、信販会社は消費者のために販売業者に立替払をしているものと考えて対応することを消費者に求めることは、無理であると同時に、この三者間の関係の実態にも適合しない。むしろ消費者の認識が、実態を的確に反映しているということができるのである。このような場合には、消費者の立場に立って、消費者の認識に従って契約内容を捉えることが、実質的平等と社会正義を実現する方途である。

以上のように考えると、本件販売会社の倒産によって消費者に損害が生じていることは否定できないので、この損害を消費者に負担させることは妥当ということができず、信販会社甲社がその損害についての責任を負担すべきものといわなければならない。この場合の消費者の損害は、提供を受けないサービスに対して対価を支払うことであるから、信販会社甲社は、単に消費者に対して将来に向かって分割払請求を停止するだけでなく、過払分の返還をも認めるべきである。当委員会は、このような判断に基づいて、前記の解決案を作成したのである。

2. 信販会社甲社の返還金額について

信販会社甲社の申立人に対する返還金額については、次のように判断した。

本件においては、本件販売会社は、教材（ビデオ等）を使用して、現役合格を標榜した進学指導事業を行っていた。これについて、申立人は、教材はあくまでも進学指導教室で使用するものであって、契約は学習指導について行われたもので、その対象は教室におけるサービスであるとの認識を持っていたと認められる。これに対して、信販会社甲社は、本件販売会社が消費者との契約で使用した契約書には、サービス（学習指導）と商品（ビデオ教材）の区別がしていないが、その中心は教材を対象としたものであることを主張しており、またこれにサービス提供が契約内容として含まれていても、その比率は最高でも50%であるとしている。

この問題については、申立人らおよび信販会社甲社担当者からの事情聴取、および進学指導教室の案内等から判断して、少なくともサービスの提供にかなりの比重を置いて申立人らが契約を締結したことは否定できないと考えられる。具体的な比

重を判断する決定的な材料を見出すことはできないが、この点についてのあっせん部会と信販会社甲社の話し合いの過程で、信販会社甲社側から、教材価格を30%とすることも承認できるとする意見の提示があり、その比率についての一応の合理性を認めることもできると考えられるので、これを基準として算定を行うことにした。本件相手方である信販会社甲社は、最終的には返還を拒絶したのであるが、この提示を行った時点までは、返還も視野に入れた話し合いに応じていたのである。

したがって、返還すべき金額は、契約金額から30%の教材価格を控除したサービスの価格から、すでに申立人らが各々受講した回数に相当する額を控除した金額ということになる。

本件の申立人らは、契約締結において一括して契約金額を支払った者が7名、割賦期間を繰り上げて支払った者が1名であり、いずれもすでに支払いを終わっている者である。したがって、支払い時点において前者は手数料を支払っておらず、後者は残金一括支払いの時点以降の手数料を支払っていないことになる。当部会としては、この手数料については、サービスの価格については手数料を加算して計算することが公平の原則に合致するものと考えたので、既受講率を乗じて既払い額から差し引くべきサービスの価格については、これに相当する手数料を加算することが妥当であると判断した。

この考え方を計算式で表せば、つぎのとおりである。

$$\begin{aligned} \text{返還額} &= \text{サービス価格 (契約価格 - 教材価格 [契約価格の30\%])} \\ &\quad - (\text{サービス価格} + \text{販売価格の割賦手数料}) \times \text{受講率} \end{aligned}$$

信販会社甲社は、本件申立人らそれぞれについて、以上の数式によって計算した金員を、別表(5頁)のとおり、申立人らの過払い分として返還しなければならないと判断したのである。

第4 報告にあたっての付加的意見

1 教育サービスを表示した商品販売についての問題

本件においては、消費者を勧誘し契約を締結した本件販売会社が、契約締結にあ

たって、大学受験の学習塾における教育サービスの提供を中心とした勧誘を行っていたにもかかわらず、信販会社甲社は学習用教材の販売に主眼があったことを主張しており、サービスの提供に商品が付随しているのか、商品の販売にサービスが付随しているのかが不明確であることに問題点が認められることは前述のとおりである。このことは、勧誘がサービスについて行われている一方で、契約は商品について行われているということになり、契約内容としての商品とサービスの関係が不明確であることに問題があるということが出来る。

この点については、消費者に対する勧誘の時点で、両者の関係を明白にするのでなければ、消費者に対する不当表示として問題にされるべきものである。このことについては、かかる商品とサービスを組み合わせて消費者と契約を締結する販売業者においてはもちろん、当該販売業者を加盟店とする信販会社においても、取引の実態を明確に把握して、商品とサービスの混同による契約内容の不明確さを排除するための措置を講じておくことが必要であると考えられる。本件における当委員会の判断について見られるように、この点についての問題があった場合には、消費者が当該取引をどのように認識したかを中心として、当該取引の性格を判断すべきことはもちろんであるが、販売業者及び信販会社がかかる混同、不正確さを排除するために、契約書のみならず、消費者を勧誘するための行為、パンフレット、口頭の説明等においても、このことを明確にするための措置をとっておくことが不可欠であると考えられる。

2 授業料の支払い方法について

本件においては、すでにみたように、学習用教材の販売と進学指導サービスとが組み合わせられており、このことが問題とされることになるが、少なくとも消費者の側では、進学指導サービスについての契約を締結したと考えていたといえることは前述のとおりであり、進学指導サービスについての未受講分についての返還を妥当としたのが、本委員会の判断である。したがって、返還を妥当としたのは、進学教室における教育サービスとの関係であり、いわば未受講分の授業料ということができる。そこで、この種の教育サービスの対価、すなわち授業料の支払い方法につ

いての検討が必要とされることになる。

現在、学校教育法の適用のない教育事業を行っている企業もしくは個人が多数存在する。行政当局への認可手続をしないいわゆる無認可校である。これら無認可校の規模、内容はさまざまであるが、実際にそこで教育を受けている消費者、または受けようとしている消費者が多数存在していることは、社会的にその需要があるからであり、これらの教育事業の果たしている役割を無視することはできない。しかしながら、これらの教育事業者は、何らの法的な規制を受けていないこともあって、必ずしもすべてが適正に運営されているとはいえないのが実態といえる。事業者はできるだけ生徒を集めるべく、自己の教育事業を美化し、誇張しがちであり、実態を示さないような教育内容の表示も見られることから、取引条件についての表示、とりわけ広告・宣伝が適正に行われることが求められることにもなる。

消費者は、かかる教室に入学し、種々の教育を受けることになるが、営利事業として行われているため、教育内容の如何によっては、契約期間の途中において消費者側の理由からも中止する場合が考えられる。他方、事業者側としても、収益性に問題が出てくる場合には、教育内容を自由に変更し、また、その質を低下させ、場合によっては事業の変更、廃止という事態になることも予想される。

このようなことは常に予想し得ることである。また、かかる教育事業者と消費者が契約を締結する場合には、消費者がその教育内容を的確に認識することができることが前提とされることも当然のことであり、消費者は実際に受講することによって、そのサービスについての正確な認識を得ることができるのであって、このことを重視することも必要である。提供される教育サービスとの対価関係ということも考慮に入れると、事業内容に見合った対価の支払いがなされるということがあるべき姿ということができる。商品であれば現物を手にとって確認し、それを納得して購入した場合には、購入者も支払済み代金の返還を求めることはできないのが当然である。しかし、進学教室等のように、将来受けるサービスの内容が必ずしも明確でない段階で契約を締結し、そのサービスの提供がある程度の長期にわたるような場合に、契約締結時点で契約代金を全額納入させることには問題の余地がある。事業者にとっては収入の安定のために望ましいことであろうが、消費者にとっては何

ら益するところがない。むしろ消費者とすれば、サービス受領後の後払いが望ましいということになるだろうが、事業者の意向とは合致しないことになるだろう。

このような状況を勘案して、とくに消費者が契約の内容を予見することができないことも考え合わせて、両当事者間の公平という見地に立つと、消費者が不測の損害を被らないためにも、一定以上の長期にわたる（一年以上）進学教室等の教育事業の場合には、サービス提供月毎の料金を前払いするという月謝制が妥当ではないかと思われる。月謝払いが困難ならば、契約代金全額を契約時に支払うというような極端な方式は改めて、少なくとも2～3ヶ月毎の分割払いにすることを原則とすべきである。

また、もし、事業者が契約代金を前受金という形式で契約時に全額受領するような場合には、信販会社を通すと否とに関係なく、割引制は勿論のこと、その前受金の保全措置を何らかの形で講じておくよう事業者に義務づけるべきであろう。更に考えるならば、万一の場合を考えて、消費者のために保険契約を締結する等の方策も考えてしかるべきであろう。

3 通商産業省の「指導文書」について

昭和59年の割賦販売法の改正により新設された同法第30条の4は、個品割賦購入あっせんについて、いわゆる抗弁権の接続を認めた規定として脚光を浴びたが、前記サービス契約には適用はなく、最近の紛争の実態からみて、さらに一步踏み出した消費者保護施策が要請されている。本件のように、販売業者の都合により契約期間の途中で英会話教室が閉鎖され、消費者が継続的サービスの提供を受けられなくなったときに、消費者が契約金額を一括して全額支払っていた場合等、未受講分に相当する金額が支払われている場合に、過払いになっている対価の返還を受けられないという問題が生じることになるのである。

この問題に対して、平成4年10月8日付通産省の指導文書は、クレジットを利用したサービスの取引について、倒産等によりサービス提供が不可能となった場合や中途解約等に伴う消費者トラブルが増加していることに対応するものである。具体的な内容としては、「・・・継続的な役務提供を行う加盟店が倒産等の加盟店側の

事由により役務提供を行うことができなくなった場合には、直ちに消費者に対する支払請求を停止すること。なお、消費者の同意が得られた場合には、消費者と加盟店との契約に定められた内容と同等の役務の提供が行われるよう所要の措置を講じられることをもって以上の措置に代えることができるものとする。」とされており、一種の行政指導として受け止められている。

この通産省の指導が、加盟店の倒産等の場合に、信販会社に対して消費者に対する支払請求を停止することを求めていることは、上記の割賦販売法の趣旨を帯した指導として意義のあることであるといえる。しかしながら、その具体策として、サービス提供が不可能になった場合の措置として、単に消費者に対する支払請求を停止し、消費者の同意による代替処置を講じることのみを記していることが問題となる。本件においても当委員会が受諾勧告をした解決案について、信販会社甲社は、解決案が通産省の指導を超える措置であることを理由の一つに挙げて、受諾しない旨の回答を行っており、通産省の指導の内容がここに記載されている措置に限定されるものであるとすれば、妥当ということとはできない。

このことは、消費者の支払いが滞っている場合、または消費者が契約金額全額を予め支払っている場合と、それを分割して支払っている場合とで、極めて不公平な結果をもたらすことを考えれば明らかである。この点について、この指導はトラブルを防止するために、取り敢えず請求の停止を求めたものでその後の措置については関知するものではなく、代替措置は、消費者が同意すれば解決のための方策として認められることを述べたにとどまるとみることにもできる。また、事実上の対応の指導であって、法的な問題に言及していないということもできるであろう。しかしながら、現実の信販会社のこの指導にもとづく対応は、一度停止した請求を再び開始することが困難であることから、結果的には損失として償却するほかはないということであって、事実上の債権放棄を求めたものとして受け取られていることもまた事実である。

したがって、この指導の実質的な効果は、抗弁権の接続を割賦販売法第30条の4に掲げた個品割賦購入あっせんに限定せず、そこで記されている措置の範囲でサービス取引にまで拡大したものと見るができる。その場合に、抗弁権接続の内

容が、信販会社からする支払請求の停止に止まっていることが問題である。基本的に、支払停止の論理はそのまま過払対価の返還につながりうるものである。実際に、指導文書は消費者が同意した場合の代替サービスの可能性をいうが、これは消費者の支払った金額とサービスとの間の完全な対価関係の維持によって消費者被害を防止することに通じるものと考えられるのである。もしそうであるなら、消費者の同意が得られない限り、過払部分の返還によって、いわば消極的な形で対価関係を維持することもまた認められるということにならなければ、趣旨は一貫しないことになる。

このように考えた場合、通産省の指導文書の考え方は、結局のところ販売業者の倒産によるサービス不履行があれば、消費者は過払対価の返還を直接信販会社に請求することを認めることに通じるということになり、一部だけを便宜的に取り出して指導するというのであれば、理論的矛盾に逢着することになる。このことは前述の販売業者と信販会社の「経済的一体性」という論拠からも当然肯定されるところである。

販売業者の倒産は、直接的には信販会社の責任ではないかもしれないが、それ以上に消費者の責任ではあり得ない。もともと信販会社は、販売業者を自らの責任で選択し、契約しかつ管理しているという関係にあることは前述のとおりであり、両者間には密接な協力関係が認められるのである。その販売業者倒産の負担を、事業活動に関与することもなく、まして管理・監督などは考えられない消費者に一方的に負わせることの不当性は明らかである。信販会社と販売業者との密接な関係を直視し、両者の「経済的一体性」に基づく共同責任を肯定することによって、消費者の実質的な権利を回復するかたちで解決が図られるべきである。

以上述べたような、消費者の置かれた立場を的確に判断した上での解決が、行政の場のみではなく司法の場でも図られることが必要である。

<資 料>

1. 「進学指導教室の倒産に係る関連信販会社と紛争」の処理経緯
2. 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

「進学指導教室の倒産に係る関連信販会社との紛争」の処理経緯

開催年月日	会議名	審議内容等
6年4月6日	委員会（総会）	紛争案件の処理を知事から委員会に付託 ・申立人 消費者（進学教室生徒の父母）13名 ・相手方 事業者（信販会社） 1社
6・4・22	第1回あっせん部会	処理方針の審議・検討
6・5・13	第2回あっせん部会	紛争処理につき審議検討
6・6・6	第3回あっせん部会	申立人（消費者）からの聴取
6・6・24	第4回あっせん部会	信販事業者からの聴取事項等の審議・検討
6・6・30	第5回あっせん部会	信販事業者からの聴取
6・7・14	第6回あっせん部会	紛争処理についての審議・検討
6・7・29	第7回あっせん部会	あっせん案（試算）の審議・検討
6・8・22	第8回あっせん部会	信販事業者の対応についての審議・検討
6・9・9	第9回あっせん部会	信販事業者の対応についての審議・検討
6・9・27	第10回あっせん部会	関連事業者からの聴取

開催年月日	会 議 名	審 議 内 容 等
6・10・27	第11回あっせん部会	処理方針等の審議・検討
6・11・30	第12回あっせん部会	申立人からの聴取
6・12・19	第13回あっせん部会	紛争処理についての審議・検討
7・1・26	第14回あっせん部会	同 上
7・2・3	第15回あっせん部会	信販事業者からの聴取
7・2・6	第16回あっせん部会	信販事業者からの聴取
7・2・22	第17回あっせん部会	紛争処理についての審議・検討
7・3・6	第18回あっせん部会	信販事業者からの聴取
7・3・16	第19回あっせん部会	紛争の処理についての審議・検討
7・3・24	第20回あっせん部会	紛争のあっせん案についての審議・検討
7・4・7	第21回あっせん部会	紛争のあっせん案決定。(7. 4. 11提示 消費者は受諾、信販会社は拒否の回答)

開催年月日	会 議 名	審 議 内 容 等
7・4・28	第22回あっせん部会	紛争の調停部会への移送を決定
7・4・28	第1回 調停部会	解決案作成 (7.4.28 受諾勧告、信販は受諾拒否回答)
7・6・5	第23回あっせん部会	今後の対応検討及び知事への報告書原案の審議
7・6・16	第24回あっせん部会	今後の対応検討
7・6・22	委員会（総会）	紛争処理経過を報告
8・1・11	委員会（総会）	報告書決定。知事へ「委員会報告書」を提出

東京都消費者被害救済委員会委員等名簿

平成7年12月現在

委員等 (17名)

(五十音順)

氏名	現職	備考
学識経験者委員		
飯山 雄次	千葉工業大学研究所教授	
上村 正二	弁護士(東京弁護士会所属)	
清水 誠	神奈川大学法学部教授	
正田 彬	上智大学法学部教授	会長代理
高野 真人	弁護士(東京弁護士会所属)	
高柳 信一	東京大学名誉教授	会長
野村 宏治	弁護士(第一東京弁護士会所属)	
益子 邦洋	日本医科大学救急医学科助教授	
消費者委員		(4名)
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
中村 紀伊	主婦連合会 参与	
原 早苗	消費科学連合会 事務局次長	
日和佐信子	東京都生活協同組合連合会 理事	
事業者委員		(4名)
小林福一郎	東京都商工会連合会 専務理事	
菅谷 頼道	東京都中小企業団体中央会 会長	
千本松政義	日本工業団体連合会 理事	
本庄 正則	東京商工会議所 常議員	
専門員		(1名)
飯島 紀昭	成蹊大学法学部教授	

本件処理におけるあっせん部会委員等名簿

委員等 (6名)

(五十音順)

	氏名	現職	備考
	学識経験者委員		(3名)
○	上村 正二	弁護士(東京弁護士会所属)	
	清水 誠	神奈川大学法学部教授	
	正田 彬	上智大学法学部教授	会長代理
	消費者委員		(1名)
	中村 紀伊	主婦連合会 参与	
	事業者委員		(1名)
	小林福一郎	東京都商工会連合会 専務理事	
	専門員		(1名)
	飯島 紀昭	成蹊大学法学部教授	

○ あっせん部会長

本件における調停部会委員等名簿

委員等 (6名)

(五十音順)

	氏名	現職	備考
	学識経験者委員		(5名)
○	上村 正二	弁護士(東京弁護士会所属)	
	清水 誠	神奈川大学法学部教授	
	正田 彬	上智大学法学部教授	会長代理
	高柳 信一	東京大学名誉教授	会長
	野村 宏治	弁護士(第一東京弁護士会所属)	
	専門員		(1名)
	飯島 紀昭	成蹊大学法学部教授	

○ 調停部会長