

貸出可

呉服販売店「株式会社銀座おゝぎ屋」グループ  
の倒産に係る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11年7月



東京都生活文化局

# は し が き

本書は、平成11年7月12日に東京都消費者被害救済委員会から提出された「呉服販売店『株式会社銀座おゝぎ屋』グループの倒産に係る信販会社との紛争案件」についての報告書を関係各位の参考に供するため、発行したものです。

広くご活用願えれば幸いです。

平成11年7月

東京都生活文化局

平成11年7月12日

東京都知事  
石原慎太郎 殿

東京都消費者被害救済委員会  
会長 正田 彬

「呉服販売店『株式会社銀座おゝぎ屋』グループの倒産に係る信販会社との紛争案件」の処理結果について（報告）

平成11年3月1日付10消総調第447号及び3月17日付10消総調第515号により紛争処理の付託を受けた標記案件について、本委員会の処理を終了したので、その経過及び結果を下記のとおり報告いたします。

記

「呉服販売店『株式会社銀座おゝぎ屋』グループの倒産に係る信販会社との紛争案件報告書」に記載のとおり。

# 目 次

第1	紛争の概要	1
1	紛争案件の当事者	1
2	紛争案件の概要	1
3	当事者の主張	2
第2	審議の経過及び結果	3
1	あっせん部会の処理	3
2	当事者からの事情聴取	3
3	あっせんの経緯	8
4	申立人A及びBに関するあっせん案の提示	9
5	あっせん案の提示の結果	9
6	調停部会の開催及び解決案の提示とその結果	9
第3	報告に当たってのコメント	10

## 資料

1	「呉服販売店『株式会社銀座おゝぎ屋』グループの倒産に係る 信販会社との紛争案件」の処理経過	15
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	16

## 第1 紛争の概要

### 1 紛争案件の当事者

#### (1) 申立人（消費者）

倒産した株式会社銀座おゝぎ屋グループから呉服等を購入する契約を結び、その購入契約に際して信販会社と立替払契約をした消費者5名……A、B、C、D、E

なお、このうち、D、Eの2名は、平成11年3月17日に追加付託された者である。

（平成11年3月1日に東京都消費者被害救済委員会に付託された紛争案件と、相手方事業者及び販売会社が同一であり、紛争の原因も、同じ販売会社の倒産であること、また、審議は始まったばかりであり、相手方事業者との具体的な交渉はこれからであること等の理由から、東京都知事は、この追加付託により、D及びEの紛争の解決をも委員会に依頼したものである。）

#### (2) 相手方（事業者）

倒産した株式会社銀座おゝぎ屋グループと加盟店契約を締結しており、申立人と立替払契約をした信販会社……甲社

### 2 紛争案件の概要

株式会社銀座おゝぎ屋を中心とした銀座おゝぎ屋グループは、株式会社舞扇、株式会社加賀友禅庵等をグループ企業として抱え、和服・和装品等を販売していた事業者である。当該販売会社グループについては、観劇、観光旅行等の招待を口実に、消費者を展示会に誘い出し、契約しないと帰れない状況にして契約させるなど、問題のある勧誘・販売行為が多数見受けられ、従来から販売方法や契約の解約に関して苦情が寄せられていた。

平成10年2月16日、グループの中核企業が不渡手形を出したことを契機に、グループ13社全てが倒産した。そのため、倒産前に和服等を契約していた消費者から、東京都及び区市町村の消費生活センターに「契約した商品が届かない」等の苦情や相談が多数寄せられることとなった。

一方、当該販売会社と加盟店契約を結び、当該販売会社から商品を購入した消費者と立替払契約をしていた甲社は、消費者に十分な説明をしないまま、納期経過後に販売会社に代わって消費者のもとに商品をお届け、契約の存続を主張し、商品の受領を迫るなどして、強引に立替金の返済を求めた。

こうした中で、本件申立人は、「指定の期日までに商品が届かなかったの

で、その商品が不要になったから、解約したい。支払いたくない。」などを甲社に申し入れた。

これに対して、甲社は、商品の受け取りを拒んで支払いを拒否した申立人には、契約は存続していると主張し、商品の受領を迫り、立替金の返済を強く請求した。一方、商品が納入されていないにもかかわらず、一部又は全部の金額を口座から引き落とされてしまった申立人には、既払金は返金しないとした。

東京都消費生活総合センターでは、甲社に来所を求め、申立人の意向を踏まえて解約に応じること又は返金することを要請したが、甲社の対応は変わらなかった。本件申立人は、このような甲社の対応には納得できないとして、東京都消費者被害救済委員会への付託を希望した。

甲社は、東京簡易裁判所に、申立人A、B、Dに対して立替金の返還を求める訴訟を提起したが、申立人は裁判外での紛争解決を望んだ。

### 3 当事者の主張

#### (1) 申立人の主張

ア 着用予定日に納品が間にあわず、購入目的が達せられなかった。倒産後のメンテナンス等も心配なので、解約したい旨、甲社に通知を出したのに、商品を受領して立替金を支払うように、厳しい言葉で請求されている。支払いたくない。(申立人A・B)

イ 注文した商品(輸入品のバッグ)が引渡予定日までに納品されず、納品を催促しているうちに、1回払いの契約であったため甲社が口座から全額を一括で引き落とししてしまった。その後、倒産のため商品は届かなかった。商品を引き渡すか、それが不能なら返金してほしい。(申立人C)

ウ 招待旅行先で、買わないと帰れない状況で仕方なく着物と帯を購入したが、契約の日から4日後に、販売会社と信販会社である甲社の両方に電話及び普通郵便でクーリング・オフの申し出をした。しかし、販売会社が倒産して、申し出をした確認ができないことなどを理由に、甲社から商品の受領と立替金の支払いを請求されている。クーリング・オフを認めてほしい。(申立人D)

エ 招待旅行先で買わざるを得ないような状況で仕方なく購入した呉服を、いずれ仕立てて納品するとの約束のもと、販売会社に置いておいたが、販売会社の倒産で商品が受け取れなくなってしまった。商品の引き渡しを受けていない以上、甲社は、今後の分割払いを免除するだけでなく、

既払金も返してほしい。(申立人E)

(2) 相手方の主張

ア 納品が遅れたこと等で迷惑をかけたのならば、その分の減額交渉には応じるが、購入契約及び立替払契約は成立しており、商品の受領と立替金の返済を求める。支払い請求は引き続き行う。(申立人A・Bについて)

イ 1回払いは割賦販売法の対象ではないし、本件の場合には全額支払い済みである。商品未納を理由とする返金はできない。(申立人Cについて)

ウ 信販会社にクーリング・オフの申し出のはがきを出したというが、はがきは見当たらない。倒産により、販売会社にクーリング・オフの申し出をしたという確認ができないので、クーリング・オフによる契約の解除は認められない。販売会社に対する立替払いは実行済みであり、商品の受領と立替金の返済を求める。(申立人Dについて)

エ 商品を引き渡したという確認ができなかったため、支払い停止の抗弁については認め、残債務の請求はしない。しかし、割賦販売法では既払金の返還を義務づけておらず、返金はできない。(申立人Eについて)

## 第2 審議の経過及び結果

### 1 あっせん部会の処理

平成11年3月8日に第1回あっせん部会を開催し、以来、平成11年6月10日まで10回にわたり部会を開き、検討を重ねた。

### 2 当事者からの事情聴取

#### (1) 申立人

平成11年3月11日の第2回あっせん部会において申立人3名(A、B、C)から、また、同年3月18日の第3回あっせん部会において申立人2名(D、E)から、次の事項について事情聴取を行った。

- ① 勧誘時の状況
- ② 契約締結時の状況
- ③ 信販会社についての認識
- ④ 購入目的物の未受領とこれに関する相手方からの接触の状況
- ⑤ 相手方からの支払い請求とこれに対する対応の状況
- ⑥ 解決についての希望

このうち、申立人A及び申立人Bの2名については、あっせん案等との

関連があるので、次に詳細にその聴取の内容を示すことにする。

ア 申立人A

① 契約時の状況

平成9年11月15日に、銀座おゝぎ屋でパートで働いていた友人に誘われて、株式会社舞扇の展示会を見にいった。昼食を御馳走になるなどで、断りにくい空気になり、加賀訪問着を購入する契約を結んだ。2月15日に出席する結婚式があるので、その時に着てもよいかと思った。店には、遅くとも2月11日までには届けてもらいたいと言った。店は、まだ3か月あるから、書類には2月下と書くが（上または下と書くので、15日は下だと説明された。「ローン申込書」と「注文書」に商品引き渡し予定日が2月下との記載がある。）、間違いなく11日までに届けると言った。

商品価格は、632,268円である。同日に、相手方（甲社）への「ローン申込み」も行った。分割払手数料は144,141円であり、平成10年2月から毎月26日払いの36回払いとされた。それも、最初は3回ぐらいで払うつもりであったのを、店員に、金利は販売店で全部持つので、代金額を36回で払えばよいようにする、と言われたものである。

② 販売会社倒産後の事情

商品の引き渡しのないまま、平成10年2月に、友人が着付けの仕事をするために店に行ったら、倒産で混乱していて、自分の物も取り出せない状態だったとの話を聞いて、初めて倒産を知った。

平成10年3月31日に甲社あてに内容証明郵便で、商品未着の旨、また販売会社の倒産により購入意思はなくなり、契約は解除する旨を知らせた。

分割払金は1回も払っていない。

③ 甲社からの連絡

平成10年4月24日付けで甲社から、本件立替払契約は既に成立している、呉服ができあがったので受け取り日を連絡するように、連絡がなければ法的手続きも含め請求を開始するとの書面が来た。

商品があるから受け取れと言ってきたのは、このとき1回だけである。

しかし、商品が現にあるのかどうかも分からない。また、それが自分の注文した着物であると信販会社がどうして把握できるのかも、疑問である。

いまとなっては、仮にそれが契約した商品であっても、受け取るつ

もりはない。代金を減額するなどと言われても、受け取る意思はない。

着物というものは、必要性があって初めて買うものである。その予定の日は過ぎてしまった。

また、呉服というものは、メンテナンスが大事で、シミ抜き、洗い張り、縫い直しなど全部、呉服屋さんが面倒を見るものである。そういう暗黙の前提がある。そのメンテナンスが倒産により依頼できなくなった。

#### ④ 甲社からの請求

平成10年6月9日付けで、甲社の東京支店長から、配達証明郵便で、5日以内に分割払金を支払うこと、支払わずに3週間経過すると残額全部の請求をする手続きに入ると言ってきた。

電話で、甲社に拒否を回答した。

品物も受け取っていないのに、支払えとか、遅延損害金などと言われるのは、不本意だ。そもそも、相手方が本当に販売店に立替払いをしたのかも、疑えば疑える。計画倒産ではないかという気さえする。倒産するだろうということを、ローン会社が分からなかったのだろうか。

#### ⑤ 現在の希望

区消費生活センターへの相談（平成10年4月以来）、東京都消費生活総合センターへの相談（平成11年1月以来）、東京都消費者被害救済委員会への付託申し立てと、努力してきた。

甲社は、消費生活総合センターの交渉にもかかわらず、平成11年2月9日には、東京簡易裁判所へ訴えを提起した。全く不当だと思うので、何とかしてほしい。

呉服を受け取る気も立替金請求に応じる気も全くない。解約料を払っての合意解約、代金減額による解決などの意思も全くない。何年かかっても、裁判で争う。

#### イ 申立人B

##### ① 契約時の状況

平成9年12月13日に、株式会社加賀友禅庵の展示会で、袋帯を買う契約を結んだ。銀座おゝぎ屋グループの勧誘はいつもしつこいが、このときは、半額だからと勧められ、3月8日のお茶の会で着る予定があったので、購入することにした。無理やり買わされたというわけではない。

商品の引き渡しについては、相手方（甲社）のローン申込書でも注

文書でも、平成10年3月上旬となっている。その意味は、遅くとも3月上旬ということで、帯なら1～2か月で納品できる、でき上がり次第、連絡すると言われた。3月8日のお茶の会で着ることは店員にも話してある。

代金は409,500円。平成10年3月26日の1回払いであった。②以下の事情により、まだ支払っていない。

## ② 販売会社倒産後の経過

平成10年2月末に、販売会社の倒産を友人から教えられた。

その日に、甲社（信販会社）へ電話して倒産の確認をした。甲社も事情が分からず困っている、何か分かったら後日連絡をすると言い、甲社としてどのような対応をするのかは説明はなかった。

3月6日に、甲社からの電話で、商品は押さえてあるからと言われたが、適当なものを渡されたりしたらたまらない、解約したいということをおいた。

着用予定だった3月8日を過ぎた3月13日に、甲社から、いつ商品を届けたらよいかとの連絡があった。本当に自分が注文したものが来るのかも分からない、とくにメンテナンスが心配だから解約する、商品は要らないということをおいて電話を切った。

翌3月14日に、いきなり甲社が商品を持ってきた。いきなり来ても困る、販売した店が届けるという契約なのに信販会社が届けるのはおかしいではないか、3月8日に着る予定だったので間に合わなかったし、倒産したところのものをハイハイと受け取れますかと言って、中身は確かめず、受け取りを拒否した。甲社は、まあごもっともですがと言い、帰った。

## ③ その後のやりとり

4月2日、甲社に対し、解約するとの手紙を書留郵便で出した。

4月7日付けで、甲社から、商品を受け取ってほしい、立替払契約の解約はできないとの書面が来た。

4月24日付けで、甲社から、本件立替払契約は既に成立しているので、商品を受領し、支払うように、4月30日までに支払いがないときは、法的手続きを含め請求を開始するとの書面が来た。

4月27日付けで、甲社へ、書留郵便で手紙を出し、納品期日の遅れ、メンテナンスのことなど請求に対する異論を述べた。

5月14日、甲社から電話があり、メンテナンスはできない、一括払いを分割払いにしてもいいので払ってほしい、払わなければ弁護士に

頼むなどと、強い口調で言われたので、こちらが書面に書いたことに対して返事は書面で欲しいと話したが、埒があかなかった。日を改めて話すことになった。

5月16日、甲社から電話があり、父が代わって、約束の期日を遅れたので迷惑を被ったことやメンテナンスの問題、クレジット契約書にも商品は販売店から引き渡されると明記してあることなどを話した。

5月27日付けで、甲社の代理人弁護士からの内容証明郵便が来た。商品受け取り拒否に理由がない、最終的な納品案内をする、連絡なければ請求を開始するという趣旨のものであった。

5月29日付けで、甲社へ、反論の書面を書留郵便で発送した。

#### ④ 現在の希望

区消費生活センターへの相談（平成10年3月以来）、東京都消費生活総合センターへの相談（平成11年1月以来）、東京都消費者被害救済委員会への付託申し立てと、努力してきたが、甲社は、平成11年2月9日には、東京簡易裁判所へ提訴した。全く不当である。

いまさら帯を受け取るつもりはない。ここまで頑張ってきたのだから、裁判で争う。

### (2) 相手方

相手方（甲社）からは、平成11年3月18日の第3回あっせん部会において、信用管理部長と東京支店長の出席を得て、次の事項について聴取を行った。

- ① 甲社の概要について
- ② 甲社の行っている「ショッピングローン制度」の概要について
- ③ 銀座おゝぎ屋グループの倒産に係わる事案の処理方針について
- ④ 本事案における申立人のケースについて

とくに、申立人A及びBの関連における甲社の主張を要約すると、次のとおりである。

ア 銀座おゝぎ屋グループの倒産は、甲社においても予期していなかった。もし分かっていたら、立替払いはしない。

イ 銀座おゝぎ屋グループの売り方に問題があるということだが、そこまでは信販会社としては、言える立場ではない。

ウ 呉服という商品の性質上、完成品は買主に引き取ってもらうほかない。予定の日に遅れたとしても、呉服は一生着用できるものである。甲社としては、銀座おゝぎ屋グループの件について、極力、商品を確認し、これを購入者に納品するという方針を採って、大部分の顧客には応じても

らっている。二人についても、誠意を持って、目的物を提供しようとしたが、残念ながら受け取ってもらえなかった。

エ 多少の商品の遅れとかメンテナンスの問題があれば、減額の話合いはすると言ってきたが、応じてもらえなかった。

オ 呉服を提供しているのに、受領を拒否されているので、立替金の全額の請求をせざるを得ないので、訴訟を起こした。

### 3 あっせんの経緯

あっせん部会は、申立人と相手方（甲社）の双方の意向の確認に努めつつ、公正かつ社会的妥当性のある解決を目指した。

当初、甲社の態度は固かったが、早期に解決したいという申立人の意向をも汲んで、歩み寄りによる解決を模索した結果、申立人C、D、Eの3名については、それぞれ次の内容による合意解決がなされ、合意書が作成された。合意内容の履行については、本委員会事務局が確認した。

#### (1) 申立人C

甲社は、本件目的物に係る立替金の完済額について申立人から請求のあった返還を認めないが、申立人が、契約条件に合致したバッグを破産管財人から引き取るのに必要な費用10万円（通関料、保険料など）の半額を負担することとし、申立人に支払う。申立人は、自己負担額と合わせて10万円を破産管財人に支払ってバッグを取得する。（以上の解決については、販売会社からバッグの引き渡しを受けていないことを申立人が証明して、バッグの引き取りについて破産管財人の承認が得られることが条件である。）

#### (2) 申立人D

（申立人の、裁判はしたくない、早期解決のためには代金減額による解決でもよいという意向を汲んで交渉した結果、次の内容で合意した。）

申立人は、甲社の保管する本件目的物を受け取り、契約額の2分の1の金額を支払う。甲社は、申立人に対して請求していた本件立替払債権の支払い請求をしない。同請求のための訴訟を取り下げる。

#### (3) 申立人E

甲社は、本件目的物の代金に係る立替払債権残額の支払い請求をしない。申立人は、甲社に対し、本件立替払に関して既に支払い済みである分割払金の返還請求をしない。甲社は、申立人の本件立替払に関する信用情報として登録されている、延滞等の不利な情報を直ちに削除する。

しかし、申立人A及びBについては、合意による解決は困難と思われたので、あっせん部会として審議した結果、次のあっせん案を双方に提示するこ

ととした。

#### 4 申立人A及びBに関するあっせん案の提示

平成11年6月2日付けで紛争当事者双方に提示したあっせん案は、次のとおりである。

「甲社は、申立人A及びBに対して、本件立替金の返還請求をしない。同請求のための訴訟を取り下げる。

申立人A及びBは、甲社に対して、本件目的物の引渡し請求をしない。

双方の間に、本件に関し、今後一切の債権債務が存在しないことを確認する。」

このあっせん案は、相手方（甲社）から提供された商品に対する申立人兩名による受領拒絶には、正当な理由があると考えられ、したがって、申立人には代金支払いの義務はないということを主たる趣旨とするものであり、あっせん案提示に際しても、その旨の説明がなされた。

#### 5 あっせん案の提示の結果

上記のあっせん案は、申立人A及びBにより受諾され、相手方（甲社）により拒絶された。

#### 6 調停部会の開催及び解決案の提示とその結果

申立人A及びBに関する甲社のあっせん案受諾拒否を受けて、本委員会は平成11年6月10日に調停部会を開催した。

同部会では、あっせん部会の審議の状況、甲社があっせん案を拒否した事由などについて慎重に検討した結果、次の解決案を作成した。

##### (1) 解決案の内容

「甲社は申立人A及びBに対して、本件立替金の返還請求をしない。同請求のための訴訟を取り下げる。

申立人A及びBは、甲社に対して、本件目的物の引渡し請求をしない。

双方の間に、本件に関し、今後一切の債権債務が存在しないことを確認する。」

##### (2) 提示とその結果

本委員会は、6月10日付けで、紛争当事者双方に解決案を提示し、受諾を勧告した。申立人A及びBからは受諾の回答があったものの、甲社からは6月14日付けで拒否の回答があった。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、3名につい

ては合意の成立による解決が得られ、2名についてはあっせん、調停とも甲社の拒否により不調に終わったことになる。これをもって、本委員会は、処理手続きを終了することとした。

訴訟となっている申立人A及びBの事案については、東京都消費生活条例に基づく訴訟援助により、本報告書に沿った早期解決が図られることを期待したい。

### 第3 報告に当たってのコメント

割賦購入あっせん契約は、消費者が販売会社から商品を購入する際、販売会社と契約（加盟店契約）を結んでいる信販会社にクレジット契約の申込みをし、与信審査を経て、商品代金を信販会社が消費者にかわって販売会社に一括で立替払いするもので、消費者は商品代金に利息に相当する手数料を加えた額を、割賦で信販会社に返済していくものである。

本委員会は、これまで、多くの割賦購入あっせん契約に係わる紛争案件を処理し、紛争解決のための考え方を示したうえで解決を図るとともに、このような契約関係における信販会社の責任のあり方について問題提起を行ってきた。

本事案は呉服の割賦購入あっせん契約で、商品引き渡し前に販売店が倒産した場合の解約等に係る紛争であるが、これまでに扱った事案とは異なり、販売会社の倒産により購入者に迷惑をかけないため信販会社が積極的にとったとする対応に関する評価が問題となったケースである。

本事案の付託を受けて、本委員会は消費者の権利を守る視点から、あるべき公正かつ妥当な事業者と消費者の関係について審議を行った。その結果、次のような諸点について指摘しておきたいと考えるので、ここに報告し、事業者は勿論のこと、消費者問題に係わる行政機関、司法機関その他の今後の取り組みに資したいと思う。

- 1 本事案におけるような、呉服販売会社の、わずかな費用負担で旅行に誘い、高価な商品を半ば強制的に売り付ける商法には、著しく問題があると考えられる。

この種のケースについては、都の消費生活総合センターとしても、従来から精力的に当該業界、また、それに止まらずに、これと提携する信販業界に対して注意を促してきたという経緯もあり、それにもかかわらず、疑問のケースが跡を絶たないことは非常に遺憾である。

- 2 商品引き渡し前に販売会社が倒産したという事例については、基本的には、次のように考えることが妥当であると考えられる。
- (1) まず、信販会社が関与しない場合を考えると、販売会社が約束した履行期に遅延しているうちに、当の販売会社が倒産してしまった場合には、購入者は売買契約を解除できると考えられる。履行期に至らない場合であっても、それに近接している時点で販売会社が倒産してしまい、購入者としては販売会社の履行が期待できなくなった場合も、売買契約を解除できると考えるべきである。売買契約が解除できる場合に、売買契約の解除を適正な手続きで意思表示した購入者は、代金支払い義務を負わないものと考えられる。
  - (2) その売買契約について、信販会社が購入者と立替払契約を締結している場合、契約解除により立替払いの前提である代金債権が存在しなくなるのであるから、顧客に対する立替金返還請求権も生じないことになる。販売会社の倒産に関係なく立替金を請求できるとする考えは、売買契約と立替払契約とは一体不可分ともいうべき密接な相互関係にあるのであるから、妥当でない。もし販売会社の不履行や倒産に関係なく立替金を請求できるのならば、信販会社が商品を引き渡そうと努力することも意味がないことになる。(5) 参照)
  - (3) 商品引き渡し前に販売会社が倒産し、履行が期待できなくなったことを理由とした解除権の発生とそれに基づく購入者のこの支払い拒絶権は、割賦販売法第30条の4（販売業者に対して生じている事由をもって信販会社に対して支払い停止の抗弁をすることができるとの規定）をまつまでもなく、契約法上の当然の理として認められるものである。立替金の返済が分割払いであるか、1回払いであるかには関係がない。むしろ、1回払いである場合には、代金の代理請求の性格が強くなるので、その請求には根拠がないことはより明瞭になる。
  - (4) もし、この理が認められなければ、信販会社は倒産直前の問題のある販売会社に対しても、立替払いを実行してしまえば、顧客に対する請求によって、その回収が保証され、確実に利益を得られることになる。販売会社と信販会社とが密接な協力関係によって消費者と取引を行うという実態を前提とすれば、信販会社には、常に加盟店の事業活動を継続的に調査・把握し、必要な場合には指導することが要請されていると言うべきである。それを怠って、信販会社に生ずる損害を消費者に負担させることは妥当ではないと考えられる。
  - (5) 信販会社が売買目的物を提供して、顧客がこれを受領し、立替金を支払

うという解決方法も可能であるが、それには、あくまで、顧客の同意（販売会社による債務不履行に対する宥恕という意味を含む）が必要と解すべきである。

クレジットを利用した継続的役務取引における加盟店倒産の場合の信販会社の対応に関して、平成4年10月8日付通産省通達（「クレジットを利用した継続的役務取引に関する消費者トラブルの防止について」）は、『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代えることができる』としている。次項3に示すような商品特性を有する呉服が売買目的物である場合にも、この通産省通達と同様に、信販会社が販売会社の債務を代わって履行するのは消費者の同意が得られた場合に限られると考えるべきである。

信販会社による提供は、販売会社の履行補助者として行為するだけである、あるいは、使者として完成品を届けるだけであるという主張もありうるかもしれないが、販売会社の倒産後に信販会社がそのように行動し、受領を要求する根拠は乏しいと考えられる。とりわけ、次項で述べる商品特性を考慮に入れると、信販会社が売買目的物を提供したときに顧客が受領するのは当然とする主張は正しくないと考えられる。

信販会社は目的物を提供しようとするときは、同意を得るための手続きをとるべきであり、同意が得られない場合には、受領を要求すべきでない。

- 3 呉服のような商品については、商品としての次のような特性を考慮する必要があると考えられる。
  - (1) 顧客は、販売者の銘柄、老舗性、評判、仕立ての技量などに重きを置いて、購入意思を決定している場合が多いと考えられる。したがって、販売者に代わって第三者が代替して履行するということは、原則としては、認めがたいと言うべきであろう。
  - (2) 納品後のメンテナンスの要素も、通常は、大きいと考えられる。販売会社もっぱらメンテナンスをすると期待されている場合、販売会社が倒産したときなどには、期待したメンテナンスは不可能になるので、このことを考慮に入れる必要がある。
  - (3) 納品期日の合意も、その日でなければならないという絶対的定期行為債務であることは例外的であろうが、一定の日における着用が購入の動機となっていることも多いと思われる。これに遅滞することは重要な債務不履行になる場合が多いと言ってよいであろう。

(4) 販売会社が倒産したような場合には、いわゆる「倒産品」として、商品の価値が激減するということは、よく知られた経験則である。それを倒産後も引き取れと強制することは妥当ではない。

4 今後の問題として、信販会社は、商品の引き渡しを確認してから、立替払いを実行すべきであり、それ以前の立替払いは信販会社の危険負担において行われるものと解するのが妥当である。そのような理論、判例、実務の確立が望まれる。

## 〈資 料〉

- 1 「呉服販売店『株式会社銀座おゝぎ屋』グループの倒産に係る信販会社との紛争案件」の処理経過
- 2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

1 「呉服販売店『株式会社銀座おゝぎ屋』グループの倒産に係る信販会社との紛争案件」の処理経過

開催年月日	会議名	審議内容等
11・3・1	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 3名 ・相手方 事業者（信販会社）1社
11・3・8	第1回あっせん部会	処理方針の審議、消費者及び事業者の関係資料の検討
11・3・11	第2回あっせん部会	申立人3名からの事情聴取等
11・3・17		申立人2名の紛争処理を追加付託 （申立人は2名の追加で計5名となる）
11・3・18	第3回あっせん部会	・相手方事業者からの事情聴取 ・追加申立人2名からの事情聴取
11・3・18	第4回あっせん部会	処理方針の検討
11・4・8	第5回あっせん部会	あっせん案等の検討
11・4・19	第6回あっせん部会	あっせん案等の検討
11・5・10	第7回あっせん部会	あっせん案等の検討
11・5・14	第8回あっせん部会	あっせん案等の検討
11・5・19	第9回あっせん部会	申立人3名の合意内容の検討 申立人2名に関するあっせん案の検討・決定 （11・6・2提示 申立人は受諾、相手方は拒否）
11・6・10	第10回あっせん部会	報告書（案）の審議
	第1回調停部会	解決案の検討・決定 （11・6・10提示 申立人は受諾、相手方は拒否）
11・7・12	委員会（総会）	報告書（案）を審議・決定 知事に報告書を提出（処理終了）

## 2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員 (18名)

(50音順)

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(10名)
淡路 剛久	立教大学法学部教授	
飯島 紀昭	成蹊大学法学部教授	
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	会長代理
正田 彬	神奈川大学短期大学部教授	会 長
高野 真人	弁護士 (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	
升田 純	弁護士 (第一東京弁護士会所属)	
松本 恒雄	一橋大学法学部教授	
消費者委員		(4名)
池山 恭子	東京都生活協同組合連合会 理事	
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	
事業者委員		(4名)
千本松 政義	日本工業団体連合会 理事	
塚田 大	東京都商工会連合会 専務理事	
吉川 弘二	東京都中小企業団体中央会 副会長	
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	

本件処理におけるあっせん部会委員名簿

委員（6名）

（50音順）

氏名	現職	備考
学識経験者委員		（4名）
淡路剛久	立教大学法学部教授	
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	部会長
正田彬	神奈川大学短期大学部教授	
消費者委員		（1名）
池山恭子	東京都生活協同組合連合会 理事	
事業者委員		（1名）
渡邊順彦	東京商工会議所 議員	

本件処理における調停部会委員名簿

委員（10名）

（50音順）

氏名	現職	備考
学識経験者委員		（10名）
淡路剛久	立教大学法学部教授	
飯島紀明	成蹊大学法学部教授	
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	神奈川大学短期大学部教授	部会長
高野真人	弁護士（東京弁護士会所属）	
益子邦洋	日本医科大学救急医科学科助教授	
升田純	弁護士（第一東京弁護士会所属）	
松本恒雄	一橋大学法学部教授	