

消費者被害の予防と救済

中 村 雅 磨

- 一 序
- 二 消費者被害の予防と救済方法
- 三 個品割賦購入あっせん契約をめぐる問題
- 四 結語

一 序

消費者保護法の基本原理として、「安全であること」、「知らされること」、「選択できること」、「聞いてもらえること」の四つがあげられるが、これは、一九六二年三月、ケネディ大統領が、「消費者の利益保護に関する大統領特別教書」¹⁾において、消費者は、安全を求める権利、知らされる権利、選ぶ権利、意見を聞いてもらう権利をもつと宣言したことに由来している。

わが国でも、ケネディ大統領の前記特別教書における宣言の翌年にあたる昭和三八年（一九六三年）六月、国民生活向上対策審議会が「消費者保護に関する答申」において、消費者は、第一に、「商品およびサービスが通常の社会人が一般に期待するような品質・内容をもっており、かつ安全や衛生の面などで消費者に不当な不利益を与えるものであってはならないこと」、第二に、「商品およびサービスの価格その他の取引条件が自由かつ公正な競争によってもたらされるものであること」、第三に、「商品およびサービスの品質・内容および価格その他の取引条件に関する表示・広告についてそれが虚偽誇大なものでなく、かつそれにより正しい知識をもちうるものであること」を要求する三つの具体的権利をもつと指摘している。このような理念に基づいて、今日まで、多くの消費者保護行政法や消費者保護私法が制定され、消費者の保護はかられてきている。

本稿においては、消費者被害の予防と救済につき、行政と司法が機能分担する複線型の紛争解決制度が妥当であることを強調し、次いで、消費者契約の一つである個品割賦購入あっせん契約（立替払い契約）をめぐる問題点につき、概括的試論を立ててみた。

今日、消費者問題は、多岐にわたり複雑な様相を呈している。消費者契約一つをとりあげてみても、これまでの伝統的な契約理論が如何に対応し切れなくなっているかがわかる。実用法学が提唱される所以である。

- (1) (2) 竹内昭夫等「現代の経済構造と法」一八頁以下（竹内）。宮武和也「企業からみた消費者保護立法の問題点」ジュリスト増刊総合特集No.13消費者問題二七四頁

- (3) 竹下守夫・五十部豊久他「消費者紛争解決過程の実態4・完」(ジュリスト七二二号一五五頁)は、次のようにまとめている。いささか長いが、示唆に富む見解なので、次にかかげておく。

「……………現在の訴訟制度は少額の消費者被害の救済手段としては、さきに述べたように、有用なものではない。このことを前提とし

て、わが国においても「少額裁判所」を設置すべきであるとの主張が有力になされている。

わが国に設置されるべきであると主張される少額裁判所の具体的内容は必ずしも明らかでないが、われわれは本調査の結果、将来は、ともかく、現在の時点において少額裁判所の設置を積極的に主張する方向はとらないことにした。その理由は次のとおりである。

第一に、わが国においては、少額の消費者被害のうちかなりの部分が消費者センターなどの苦情処理による行政救済のなかで処理されており、少なくとも現時点においては制度新設の需要に乏しい。第二に、わが国の社会はやはり訴訟志向の社会とは基盤を異にするといわざるをえず、制度を新設しても果たして利用されるかどうかは疑わしい。第三に、少額裁判所を設置して有効に機能せしめるためには、徹底したインフォーマルな裁判手続を導入しなければならず、また、裁判規範たる実体法も従来とは異なった内容のものとなることを認めなければならないであろうが、かかる伝統と経験を持たないわが国では抵抗が大きく容易に実現することができないであろう。

……このように考えてくると、消費者紛争の特質と消費者の意識に対応する紛争解決機構としては次のような二つの方式が考えられる。(イ)司法機構のなかで調停制度を改革して対応する方式と、(ロ)行政機構のなかで調停制度を導入して対応する方式とである。問題は、その調停手続の中身及び調停機関をどこに設置するかである。

(イ)の方式は、確かに調停機関によって提示される調停案ないし成立する調停条項の合法性、正当性(legitimacy)の保障があり、それ故に調停調書に執行力を付与し、債務名義として利用することを可能にしようという長所がある。しかし、現行の諸制度によって解決のできない消費者紛争が要求しているのは、紛争処理結果に結びつけられる法的効果の強さではなく、消費者にとっての利用のし易さ、接近の容易さ(accessibility)と、前述のような現代の消費者紛争の特質に見合った、高度の調査機能と豊富な情報・資料の収集可能性を備えた紛争解決制度ではあるまいか。われわれの調査の結果も、このことを裏づけていると言えよう。消費者にとっての接近の容易さという点では、(ロ)の方式が(イ)よりも優れていると言えよう。消費者は消費生活センターの苦情相談窓口までは、さして大きな抵抗を感じることなく接近して来るように思われる。しかし、そこから司法的救済手続に行くのは、極めて少数の例外である。また、(ロ)の方式によると、これまでのセンターの調査結果や実験結果を直ちに利用できるなど行政の協力がよりスムーズに得ら

れることや、種々の行政サービス（無料相談や無料受けなど）が容易であるという長所がある。また、調停委員の選任について消費者紛争に専門的知識を有する者を確保し易いことや、調停の効力として執行力がないことはかえって手続の弾力的運用を可能にする。

そこで、われわれは種々検討の結果、将来の問題としては、司法機構のなかでの調停の拡充や少額裁判所の設置についての検討の余地を残しつつ、現時点においてはより現実的な方向、つまり行政機構のなかで、具体的には国民生活センターや各自自治体の消費生活センターの内部組織として、調停機関を設置し、調停機能を行なうことを提案するものである。われわれとしてはこの提案がさしあたりいくつかの自治体において実験的に採用されることを望むものである。（以上文責、五十部豊久・上原敏夫）

(4) 消費者契約については、北川善太郎「現代契約法」一二五頁以下、中馬義直「消費者契約」前掲ジュリスト増刊一七四頁以下。

二 消費者被害の予防と救済方法

一 消費者被害とは、事業者との取引にさいして商品・サービスの取引条件や取引方法について消費者がもつ合理的期待と現実との間に不相当な不一致がある状態である、といわれ、消費者が商品・サービスを購入、消費するに際して生命・身体、財産に受ける損害がその中心になる。被害は損害よりも広い概念であるとされる。

このような消費者被害は、あくなき利潤追求という資本主義経済のひずみから生ずる構造的被害であるとされ、資本主義を肯定する以上、いわば必然的現象であるといえなくはない。しかし、能う限り、その予防と救済に努めなければならぬ。

二 消費者被害の予防には、消費者が自ら利口になり、自衛することが最も得策であり、そのための消費者教育が重要な課題となるが、資本主義経済の高度化による大量生産、大量販売、大量消費に押し流され、高度の商品知識を修得する

ことも容易でなく、自衛にも自ら限界がある。しかし、家庭教育、学校教育、社会教育を通じての消費者教育を怠ってはならないであろう。⁽³⁾

資本主義経済社会において、事業者があくなき利潤追求をする以上、それによってもたらされる消費者被害をくい止めるため立法的規制がなされなければならない。立法は宿命的に後続的なものであり、多くの犠牲を礎にできるものであるが、一旦出来ると予防機能を強力に発揮する。今日多数制定されている消費者保護行政法、消費者保護私法および消費者保護刑事法は、消費者被害の予防機能を大いに果たしているといえる。⁽⁴⁾

行政的規制は、監督官庁による約款の規制等に見られるように、最も事前規制に適する方法であり、生存権思想に則った事業者の監督、行政指導を通じ、消費者被害の予防に努めるべきであるが、ややもすれば事業者側に立ちがちであり、消費者運動による告発を招くことになる。人による行政にも自ら限界があり、消費者運動も消費者の自衛行動として必要不可欠なものであり、許容されなければならない。

司法的規制は、本来事後規制であり、殊に訴訟は、その緩慢性、複雑性、高価性の故に、機動力に欠け、消費者被害の予防には最も非効果的であるといえよう。しかし、一旦判決が出れば、同種の後の紛争の予防に役立つという意味において予防的機能を果たしており、判決の波及効果により、立法、行政の予防機能に大いに影響を及ぼすことになる。したがって、いたずらに保守的な発想に拘泥することなく、時代を先取りした斬新な発想を打ち出して、後れがちな立法、行政の代理作用をして、その反省を促すべきであると思う。また差止訴訟の道を開けることによって、司法の予防機能の拡大をはかるべきである。

三 消費者被害の事後救済の方法（制度）は、単線型から司法・行政にまたがった複線型に進むべきであると思う。

消費者被害は、通常、少数小額被害、少数高額被害、多数小額被害、多数高額被害の四つに分けられる。⁽⁵⁾ 国家の紛争解決制度は、もともと、一対一を基本とする少数被害を前提にしてつくられたものであり、高度資本主義経済のひずみから

発生した今日的な多数被害を前提にしたものではない。したがって、そこに手続的な不備があるのは、むしろ当然といふべきである。

訴訟は、本質的に、社会の病理現象に対応するための最終的な強行的紛争解決制度として位置づけるべきであろう。したがって、それに大量処理を期待すべきではないし、また迅速処理を期待すべきでもない。その緩慢性、複雑性は高度の判断を行うための訴訟の本質に根ざすものといえよう。司法は、高度の判断を求める国民の期待に応える義務があるといえよう。

もともと、社会に生起する紛争は、能う限り、自治的に任意に処理すべきであり、自力救済の禁止は暴力的処理の禁止に理解すればよい。訴訟の事前手続としての諸々の紛争解決制度は、国家がこの自治的解決の手助けをするための制度であるといつてよいであろう。

消費者被害救済のための消費生活センターは、司法の事前手続として、主として少数小額被害の自治的解決に自治体を手を貸すための機関であるといえよう。もとより、その他の被害類型に属する紛争を処理してかまわないわけであるが、そこには自ら限界があるろう。消費生活センターは、消費者の身近にあって消費者が利用しやすいものでなければならぬから、その適正規模は、今日のような形態をやや拡充する程度のものでよいのではないかと思われる。したがって、そこでの処理は、あつせん、調停、助言、指導が中心となり、その判断に強制力がないところがむしろ長所となっているといえる。判断に弾力性をもたせることができるからである。ただ行政上、指導・助言に従わせる方法として、公表制度（公報活動）や営業停止処分の方法があり、社会的信用を大事にする事業者に対して、これらの方法はかなりの効果を上げている。このような事前手続としての行政的処理で解決をみない事件については、裁判上の和解、調停、督促手続、訴訟等の司法的処理に委ねなければならないが、殊にコスト高になる訴訟のための訴訟援助制度が設けられ、また紛争解決までの救済として消費者救済基金制度を設けて、行政的処理と司法的処理の有機的結合をはかっている。多数被害の場合も、

今日の司法の人的物的設備、その手続の複雑性からいって、司法的処理になじみやすく、能う限り、行政上のあつせん、調停の過程を経るべきであらう。

消費者は、各種の被害類型に依じて、それぞれに見合った紛争解決制度を自由に選択して活用し、最も妥当な解決結果を導くようにしたらよい。そのためには、消費者被害を前述の四つの類型に分類するだけでは不十分であり、もっと細かな類型化が考究されなければならないように思う。消費者被害救済のための行政処理と司法的処理が相互補完的に行われる複線型の紛争解決が今後とも望ましいように思われる。

四 消費者被害の行政的処理における判断基準は、一口に、条理ないしは健全な常識といつてよいのではなからうか。新たな法現象の解決には、伝統的な法理論が却つて邪魔になることすらあるからである。

消費生活センターにおいて苦情処理にあたる相談員の対応は、いわば全人格的対応でなければならぬ。いたずらに旧来の法理論をふりまわすだけでは妥当な結果を導き得ないからである。ただ、常識的結論を導いた上で法的吟味をするためには、やはり最低限度の法常識が必要であらう。消費者契約についていえば、割賦販売法、訪問販売法等の特殊販売法についての一応の知識とその基礎になっている民法についての若干の知識があれば、鬼に金棒である。民法上の信義則、権利濫用、公序良俗、錯誤、詐欺・強迫、無能力者制度、債務不履行、瑕疵担保責任、不法行為等についての理論は、それなりに有用ではあるが、今日的現象である消費者被害の救済には不十分であり、条理（健全な常識）に従つて新たな行政解釈を打ち出さなければならないことが多い。民法理論は一つの手がかりに過ぎないということを自覚すべきである。このようにして導かれる時代を先取りした斬新な解釈こそが伝統的な司法解釈に反省をせまるものである。行政解釈と司法解釈のフィード・バックによって、消費者被害の具体的妥当な救済がなされなければならない。今日的な消費者被害の救済についての斬新で具体的妥当な判断例（行政解釈の先例）として、後述の東京都消費者被害救済委員会の新判断例を上げることができよう。

- (1) 北川善太郎「消費者法のシステム」二七四頁
- (2) 江藤勝「消費者被害とその救済―その実態」前掲ジュリスト増刊二一九頁
- (3) 消費者教育については、宮坂広作「消費者教育」前掲ジュリスト増刊二三五頁以下
- (4) このような法体系構造については、伊藤進「消費者保護法制の仕組みと課題」前掲ジュリスト増刊一七九頁及びそこに掲げられている文献参照。
- (5) このような分類については、北川前掲書三二四頁以下及び三四八頁注(一)参照。
- (6) 野村宏治「自治体による被害者救済の論理と限界―東京都消費者被害救済委員会の事例を中心として」前掲ジュリスト増刊二七三頁

三 個品割賦購入あっせん契約をめぐる問題

一 資本主義経済の高度化による大量生産・大量販売に伴い、われわれ消費者をとりまく契約関係も複雑になり、それをめぐる紛争も増加の傾向にある。殊に、消費者信用と不可分の関係で複合的に成立する混合契約的な消費者契約が普及し、今日の消費生活の中に深く浸透し、種々のトラブルの原因になっている。

鹿児島県消費生活センターに寄せられる消費者の相談内容も年々変化してきているが、最近、特に、契約関係をめぐるトラブルが増加してきている。相談内容別では、契約がトップになっており、全体に占めるその割合も、昭和五一年度一〇・四パーセント、同五二年度二二・〇パーセント、同五三年度三一・二パーセント、同五四年度三四・八パーセント、同五五年度三六・六パーセントと全体の四割程度に及んでいる。⁽¹⁾対象となっている商品は、図書、教育機器、化粧品、自動販売機、テラス、ペランダ、太陽熱温水器などであるが、販売方法の中心は、訪問販売による個品割賦購入あっせん契約（立替払い契約）である。

二 個品割賦購入あっせん契約（立替払い契約）とは、消費者（購入者）が信販会社（クレジット会社）等と加盟店契約を結んでいる特定の販売業者から商品の購入や役務の提供を受ける場合に、信販会社等が消費者に代って販売業者に一括して商品代金等を立替払いし、その後消費者から商品代金等に分割手数料を加えた金額を分割して受領する契約のことである。これは、消費者と販売業者の間の売買契約と消費者と信販会社との金銭消費貸借契約が合体した、いわば混合契約的なもので、しかも一枚の契約書面で同時になされるのが普通であるから、この契約をめぐる紛争を伝統的契約理論にしばられたやり方で処理するのは妥当でない。両契約を別個独立のものとし、いわゆる抗弁権を切断了した形で処理するのではなく、能う限り、両者を統一的に把握し、抗弁権を接続する形で処理すべきである。後述の標準約款案が、多少なりとも、このような形式をとり入れているのは、消費者にとって喜ばしいことであるが、十分とはいえない。

個品割賦購入あっせん契約は、割賦販売法二条五項の割賦購入あっせんに似ているが、予めカード等の証票を發行せず、消費者が商品の購入や役務の提供を受ける毎に、個別に契約書が作成される点で異なり、現在のところ割賦販売法は適用されない。また、この契約が、店舗販売の形でなされれば訪問販売法は適用されないが、指定商品につき無店舗販売（特殊販売）の形でなされれば訪問販売法が適用される。但し、対象が乗用自動車であれば、クーリング・オフ制度は適用されない（訪販法施行令二条）。

三 個品割賦購入あっせん契約（立替払い契約）をめぐる紛争の中心は、販売業者の営業不振または倒産のために商品が届かないのに、割賦代金（立替払い代金）は請求される、といったいわゆる抗弁権の切断（接続）をめぐるトラブルである。このような紛争に対応するために、昭和五五年、社団法人日本割賦協会が社団法人日本信販協会と協力して作成した標準約款が、次の「個品割賦購入あっせん契約新標準約款案」である。

個品割賦購入あつせん契約新標準約款案

(三者契約の場合)

購入者及び連帯保証人は、購入者が販売店より購入する商品代金の残金を、当社が購入者にかわり、販売店に立替払いすることを承認するものとします。

(四者契約の場合)

購入者及び連帯保証人は、購入者が販売店より購入する商品代金の残金を、当社が購入者にかわり、販売店より債権譲渡を受ける〇〇商事株式会社（所在地　　）に立替払いすることを承認するものとします。

一（立替払契約及び売買契約の成立時点）

(1) 立替払契約は、当社が所定の手続きをもって承認し、販売店に通知した時をもって成立するものとします。この場合において販売店は購入者その旨を通知するものとします。なお申込時に販売店に支払われた申込金は、立替払契約成立時に頭金に充当されます。

(2) 購入者と販売店との売買契約（以下「売買契約」という）は、その申込があった後、販売店が購入者に代って当社に立替払契約の申込をした時に成立するものとしますが、その効力は立替払契約が成立した時から発生し、立替払契約が不成立となった場合には、売買契約も立替払契約の申込時に遡って成立しなかったものとします。

ただし、立替払契約の不成立は、別の支払方法についての購入者と販売店との間の合意に基づく売買契約の成立を妨げるものではありません。

(3) 立替払契約（以下「契約」という）不成立のときは、購入者は差入れた申込金および申込書が販売店よりすみやかに返還されるものとし、それ以外の一切の権利は放棄するものとします。

二（商品の引渡し）

商品は、表記の期間（例　○月○日～○月○日の間）

〃 期限（例　○月○日までに、契約成立後○日以内に）

〃 期日（例　○月○日、契約成立後○日目に）に

販売店より購入者に引渡されるものとします。

三（立替払金と分割払手数料の支払い）

購入者は、商品代金の残金に分割払手数料を加算した金額（以下「立替払代金」という）を、表記支払方法により支払期日までに当社に支払うものとします。

四（所有権に伴う特約）

商品の所有権は、当社が販売店に立替払いしたことにより販売店から当社に移転し、立替払代金完済まで当社にあることを購入者は認めるとともに、次の事項を遵守するものとします。

(1) 商品は良心をもって管理し、質入れ、譲渡、賃貸等、当社の所有権を害する行為はしないこと。

(2) 商品につき第三者から強制執行、仮処分、仮差押等を受けたときは、商品が当社の所有であることを主張証明するとともに、当社の指示に従うこと。

(3) 住所を変更する場合は、当社へ書面等により事前に連絡すること。なおこの場合、契約時における支払方法の履行が困難となるときは、当社と協議のうえ、他の支払方法に変更するかまたは残全額を住所変更前までに一時に現金に支払うこと。

(4) 立替払代金完済までに商品が火災盗難等により滅失毀損したときは、直ちに当社に通知し、残全額を一時に支払うか、または契約時における支払方法により債務の履行を継続すること。

五 (期限の利益喪失)

購入者が次のいずれかに該当するときは、当然に分割払いの期限の利益を失い、残全額の即時支払いを請求されまたは商品の返還を要求されても異議ないものとします。

(1) 立替払代金の支払いを遅滞し、当社から二〇日以上の相当な期間を定めてその支払いを書面で催告されたにもかかわらず、その指定期日までに支払わなかったとき。

但し契約が購入者にとって商行為であるときは、一回でも支払いを怠ったとき。

(2) 強制執行、仮処分、仮差押等をうけたり、その他購入者の信用状態に著しい変化が生じたとき。

(3) その他契約の義務に違反し、その違反が契約の重大な違反になるとき。

六 (遅延損害金および訪問集金費用等)

(1) 購入者が立替払代金の支払いを遅滞したときは、当社に対して支払期日の翌日より支払日に至るまで、また期限の利益喪失の場合は、残全額に対し期限の利益喪失の日より完済の日に至るまで年〇〇%の遅延損害金が支払われるものとします。

(2) 立替払代金の支払遅滞等購入者の都合により当社が訪問集金する場合は、訪問集金費用として訪問回数一回につき五〇〇円が別に支払われるものとします。

(3) 当社の要求により購入者より当社に商品が返還されたときは、客観的に見て相当な価格をもって残債務の弁済に充て当計算することに合意します。

七 (見本・カタログ等と現物の相違による売買契約の解除)

(1) 購入者が見本・カタログ等により申込みをした場合において、万一見本・カタログ等と納入された商品とが異なっていることが明らかなきは、購入者は販売店に商品の交換を申し出るかまたは売買契約の解除をすることができます。

(2) 前項の場合のうち、購入者が売買契約を解除した旨の事実を書面をもって当社に届け出た場合には、当社は残存する立替払債権を商品の所有権と共に表記販売店に譲渡するものとし、購入者は販売店との間で売買代金と立替払代金の精算等につき協議するものとし、

八（商品の瑕疵担保責任等）

(1) 商品の瑕疵故障等については、一切購入者と販売店との間で処理し、購入者はこれを理由に当社に対する支払いを拒むことはないものとします。

但し、購入者において商品の瑕疵または商品引渡しの際に遅延が購入目的を達することができない程度に重大であったり、購入者がその状況を説明した書面（資料がある場合は資料添付のこと）を当社に提出し、その状況が客観的に見て相当な場合にはこの限りではありません。

(2) 前項但し書きの場合、当社は残存する立替払債権を商品の所有権と共に表記販売店に譲渡するものとし、購入者は販売店との間で支払義務の有無及び支払方法等につき協議するものとし購入者は前項但し書の支払拒絶理由が解消されるまでの間販売店に対する支払いを拒むことができるとします。

(3) 契約が購入者にとって商行為となる場合は、前第一項但し書きの規定は適用されないものとします。

九（早期完済の場合の特約）

購入者が当社の指定どおりに支払いを履行し、かつ約定支払期間の途中で残全額を一括して支払うときは、購入者は分割払手数料のうち当社所定（七・八分法またはそれに準ずる計算方法）による期限未到来の金利相当額の払い戻しを当社に請求できるものとします。

一〇（公正証書）

当社が必要と認めた場合、購入者及び連帯保証人は、契約につき強制執行認諾条項を付した公正証書の作成に応じるも

のとします。

なお、公正証書作成に必要な費用は購入者の負担によるものとします。

一 (管轄裁判所)

契約について紛争が生じた時は、話し合いにより解決するものとしますが、万一訴訟の必要が生じた場合は、購入者の所在地、購入地又は当社の本社及び各支店営業所を管轄する裁判所において解決するものとします。

① 売買契約(商品)に関する一切の問題についてのご質問ご相談は表記販売店にご連絡ください。

② 立替払契約(お支払い)に関する一切の問題についてのご質問ご相談は左記信販会社にご連絡ください。

〇〇信販株式会社〇〇課(室)

所在地

電話番号

クーリングオフ規定

お知らせ(店頭以外)の場所でお申込みされた場合

一 本書面を受領した日を含む四日間は、書面により本申込みの撤回(契約が成立した場合は解除)を行うことができます。

◎図のようにハガキ等に必要事項を記入の上、販売店あて郵送してください。（簡易書留扱いが確実です）

郵便はがき

□□□

○○○○○

○○株式会社

○○課行

申込日 昭和○年○月○日

右記日付の申込は撤回し、
または契約は解除します。

ご住所

お名前

なお、前記信販会社あてにも販売店名を記入した同様のハガキ（普通郵便）を郵送すれば、より確実です。

◎この効力は、右書面を発信した時（郵便消印日付）より生じます。

二 この場合、お客様は既に引渡された商品の引取りに要する費用の負担義務はなく、また既に代金の一部を支払われている場合は遅滞なく販売店よりその全額の返還を受けることができます。

（注）傍線の部分はゴシック体とする。

四 昭和五五年七月一四日通産省が、同年一〇月一日を目途に可能な限り早期に、この改訂標準約款案に準拠した約款への切替えを依頼した通達を出したお陰か、今日、ほとんどの信販会社がこの標準約款案に準じた約款に切り替えているといわれる。しかし、この標準約款案の内容は、消費者にとって必ずしも十分とはいえず、その効果につき若干の疑問を禁じ得ない。

① 販売店が購入者の代理人として申込んだ立替払い契約は、信販会社が所定の手続をもって承認し、販売店に通知したときに成立するとしている（約款案一、(1)、(2)）が、ここに「所定の手続」が何を意味するかは、必ずしも明確でな

い。おそらくは、ブラック・リスト等に基づく消費者の支払能力の調査を直接には意味しているものと思われる。しかし、加盟店の営業状態の調査も含めるべきである。つまり消費者の支払能力のみならず、加盟店の商品引渡能力をも調査することにより、消費者の被害を予防することができるからである。加盟店契約当時は、経営が良好であっても、その後経営が悪化することも考えられるからである。したがって、当初から不良業者を加盟店に加えている場合は、その善意・悪意を問わず、信販会社の契約責任（連帯責任）は免れないというべきである（調査義務の問題）。更に一步進めて、信販会社は、加盟店に立替払い代金を一括払いする前に、商品を引き渡済みであるかまたは役務は完了しているかを消費者に確認した上でかつクーリング・オフのできる指定商品については少くともクーリング・オフ期間経過後に一括払いすべきではないか（確認義務の問題）⁽³⁾。このように解釈することによって、過当競争だといわれる信販業界において、不良販売業者と結託したり、それを加盟店に加えることがプラスにならないということを反省させ、消費者被害を未然に防ぐことができるからである。なお、われわれは、業界秘密になっているのか、加盟店契約の契約書を一切目にすることができないが、これについても、官民一体になって、標準約款のヒナ型を作成すべきではなからうか。

② 見本・カタログ等と現物が異っている場合（不完全履行の場合）、交換請求または契約の解除ができるようになってくる（約款案七・(1)、(2)）、解除した場合の原状回復義務は販売店のみに負わせている（同七・(2)）、しかし、信販会社といえども、立替払い代金を一括払いする前に、完全なものとの給付がなされ、消費者が一応満足しているかどうかを確認する義務があるというべく、原状回復につき連帯責任は免れないといわなければならない。

③ 商品の欠陥（瑕疵）や商品引渡しの遅滞（履行遅滞）が購入目的を達することができない程度に重大である場合、その状況を説明した書面を信販会社に提出し、かつその状況が客観的に見て相当な場合に限り、支払拒絶ができるようになってくる（いわゆる抗弁権の接続、約款案八・(1)、(2)）、この場合も、残存立替払と信販会社に留保されている商品所有権を販売店に譲渡するものとし、抗弁権の行使等も販売店に対してすることになっている。ここに「譲渡するものと

し」という表現もあいまいで、販売店が営業不振または倒産して譲受けられないときはどうなるのか、疑問が出て来る。したがって、これを「譲渡されたものとみなし」て、消費者が被害を受けないようにするか、①で述べたような履行済みの確認義務を怠った信販会社の連帯責任が追及できるように解釈するのが妥当ではなからうか。

以上のような解釈は、売買契約と立替払い契約（金銭消費貸借契約）を分離して考える伝統的契約理論からは出てこない。両者を相互に条件づけ合っている混然一体的な契約とみることによって可能となる。また、このような理解が定着しているわけでもないので、実際の苦情処理にあたって困難を極めているのが実情である。

最近になって、これまで述べてきたような解釈を裏づける重要な判断事例が出たので、貴重な参考資料として、簡にして要を得たその新聞報道（日本経済新聞、昭和五十六年一〇月一六日（金）二二面）をそのままかかげておく。

「商品を分割払いで購入したが、あとで契約条件と食い違っていることがわかった。消費者は信販（クレジット）会社に代金を支払い続けなければならないか」といったトラブルが全国各地で起きていたが、東京都消費者被害救済委員会（高柳信一会長）は十五日、こうした紛争例に新判断を示し、関係者間で合意が成立した。同委員会は三年越しであったことを続けてきたが、この日示したあっせん内容は①販売、信販会社は購入者に既に支払い済みの代金の大部分を返す②購入者は販売会社に商品を返す③信販会社は立て替え金（残代金）請求訴訟を取り下げるなどというもので、関係者は販売、クレジット契約を合意解約することになった。

この紛争は、小学生の子供を持つ東京のAさんとカセットテープなど学習教材の販売会社B社、東証一部上場の大手信販会社C社との間で起きた。Aさんの妻がB社から五十三年三月、小型レコーダー、シートフォンなどをセットにした小学生用学習教材を購入したが、その際「子供が勉強しない時は会社から個別指導員を派遣する」（Aさんの主張）と説明されたという。Aさんは申し込み金三千円とその後割賦代金七回分五万九千七百四十円を支払ったが、指導員が来ないので残金十一万五百円の支払いを停止したところ、C社から「B社の契約条件はC社の責任でないので、残りの代金を支払っ

て欲しい」といわれたという。

今年三月二十七日、東京都消費者被害救済委員会に持ち込まれたが、指導員派遣問題についてはAさんの聞き違いか、B社の「過剰説明」かの結論は得られず、焦点は個品割賦購入あっせん契約（立て替え払い契約）の「商品に欠陥があったり、契約条件と違った場合でも、信販会社への支払義務が残る」かどうかにしぼられた。

委員会は七回にわたる審議の結果、販売契約とクレジット契約の関係について、①最近の訪問販売は二つの契約がセットになっており、消費者にこれが無関係という認識はない②販売会社は特定の信販会社と基本契約を結び、資金供給関係を持っている③販売契約とクレジット申込書は一連のカーボン用紙で同時に作成され、購入者が気づかない間に「販売会社と無関係の」信販会社と契約させられ、独自のクレジットを選択する余地がない④半面、信販会社は契約の諾否権、販売契約の承認権、商品の所有権を確保している―などとし、信販会社が完全な「善意の第三者」とは見られないとの見解を関係者に示した。

この結果、B、C社は連帯してAさんに商品と引き替えて、既に支払われた申込金、割賦代金計六万二千七百四十円のうち五万円を返済するとともに、C社も残りの代金請求訴訟を取り下げる。ということと合意した。

五 鹿児島県消費生活センターにおいては、個品割賦購入あっせん契約（立替払い契約）についての苦情がもちこまれたとき、従来、ややもすれば、伝統的な契約理論や旧約款の抗弁権切断条項に引きづられがちであったが、今後は、前記の東京都消費者被害救済委員会の新判断を貴重な先例として、業界指導が可能となろう。これまでも類似的指導・あっせんを行ってはきたが、力強い支えを得て、これまでの苦情処理も大方の支持を得られるものであったと信じたい。全国の苦情処理機関の連携プレーによって、今後益々妥当な行政的処理がなされることであろう。

これまででは、苦情処理にあたって、なかなか信販会社の理解が得られず、銀行口座への預金振込みをストップさせたり、支払委託を一時停止させたりしながら、ねばり強い交渉をする必要があったが、近時、信販会社も理解ある対応を示しつ

つある。長期的にみれば、消費者との共存共栄なくして利潤は得られないのであるし、消費者の甘えも許されるべきではなからう。なお、信販会社は、消費者の犠牲において自らの利益をはかるべく、立替払債権につき、売買契約と別個独立のものとして、公正証書（執行証書）を作成し、それに基づいて安易に強制執行すべきではない。このような手続に加担する公証人や弁護士は消費者問題につき今少し理解を深めるべきではなからうか。この段階に至れば、消費者は、行政的処理に頼ることはできず、司法に赴くか泣き寝入りせざるを得ないからである。

- (1) 鹿児島県総務部県民生活課「消費者行政の概要」（昭和五六年五月）七二頁。
- (2) 拙著『くらしと法律』（鹿児島県消費生活センター、消費生活通信教育講座テキスト）一五頁以下参照。このテキスト及び本稿とも、筆者の鹿児島県における消費生活苦情処理専門員としてのささやかな経験をもとに素描したものである。
- (3) 前注『くらしと法律』一六頁

四 結 語

消費者被害の救済につき、行政と司法が機能分担する複線型の民事紛争解決制度が妥当であるとすれば、これからの民事手続法学は、司法のみに留まらない多角的な考察が要求される。既に民事実体法学の分野では、特殊販売法や約款にまで視野を広げた数多くの研究成果が発表されており、手続法学の後れを際立たせている。

国民生活センターや消費生活センターにおいて、消費者被害救済のための行政的処理がなされるようになってから未だ日は浅いが、今後、その相談事例につき、判例集のような統一的な事例集が定期的に刊行され、手にはいりやすくなれば、苦情相談は飛躍的に処理し易くなる。年間十数万件にも及び、更には増加しつつある相談事例の類型化作業は、容易なこと

ではないが、そのための人的物的設備が整えられることを望んでやまない。

われわれの身近に起る、最も今日のな生の紛争事例の処理を通じてこそ、生ける法の認識が可能となり、伝統的な硬直した法理論の修正を迫ることができる。法学方法論につき声を大にして叫ぶまでもなく、このような多角的な考察方法は既に定着しており、何人も疑わなくなっているといっても過言ではなからう。

時間の関係で、本稿は、極めて不十分な序論的提言に留まってしまったが、今後、具体的事例の分析や比較法的考察を通じて、研究項目の拡大と理論的深化をはかることができればと思っている次第である。

(二九八二・一・五)