

大阪府消費者保護審議会
消費生活苦情審査委員会あっせん事案報告書

平成24年7月3日付け消セ第1239号付託事案

「和・洋装品の売買契約の解約に関する紛争のあっせんに係る事案」

「和・洋装品の売買契約の解約に関する紛争のあっせん」報告書

大阪府消費者保護審議会（以下「審議会」という。）が平成24年7月3日に知事より付託された標記案件について、消費生活苦情審査委員会（以下「委員会」という。）においてあっせんを行った結果、申告者、相手方の合意が成立しました。その経過及び結果は以下のとおりです。

第1 当事者

申告者：70代女性

相手方：呉服販売業者

第2 紛争の概要

- 1 平成18年10月ころ、70代女性の申告者（以下「X」という。）は、呉服販売業者（以下「Y」という。）のZ市の店舗の店じまいセールで、着物の肌着（3,115円）を買ったのをきっかけに、たびたび、Yに車で催事場まで送迎され、その展示会で昼食を御馳走され、着物や帯、コート、アクセサリ等を買うようになり、平成18年10月8日から平成23年12月9日までの間に、キャンセル済み分も含めると、合計63点を購入するなど、次々と売買契約をした（キャンセル済み分を除いても総額約2,200万円）。

その間、Xは、Y主催のバス旅行には毎回参加し、年2回の着物着用の食事会にも参加していた。

Xは、一定の貯蓄はあり、かつ、個人年金契約をしてはいたものの、年金生活であり（年金額月15万円）、代金の支払方法は、ほとんどがYの自社割賦を利用した掛け払いであった。

- 2 その後、Xは、消費生活相談窓口に相談し、そのあっせんにおいて、Xは、少なくとも未使用の商品についてキャンセルして返金して欲しいと申し出た。

これに対し、Yは、「Xは担当者とこれまで付き合いを密にし、友情関係もあった」「残額を支払って欲しい」として、Xに対し、残金の支払を求めており、両社の主張は平行線となって、あっせん不調となった。

そのため、Xは、本件について、大阪府知事に対し、苦情の申し出を行い、平成24年7月3日、審議会は大阪府知事から「和・洋装品の売買契約の解約に関する紛争のあっせんに関する事案」についてのあっせん（調停）を付託され、委員会においてあっせんを行うこととなった。

第3 当事者の主張（付託時点での主張）

- 1 Xの主張

本件各売買は、過量・過剰なものであり、公序良俗違反により無効である。
少なくとも未使用の商品についてキャンセルして返金して欲しい。

2 Yの主張

本件各売買には、何の問題もない。「Xは、担当者とこれまで付き合いを密にし、友情関係もあった」「残額を支払って欲しい」として、残金の支払を求める。

第4 審議会の処理（審議経過及び結果）

1 当事者からの事情聴取

審議会は、会長が委員2名（臨時委員を含む）をあっせん委員として指名し、委員会において、あっせんによる解決を図ることとした。

委員会は、平成24年10月5日に第1回期日、同年11月22日に第2回期日、同年12月21日に第3回期日、平成25年2月20日に第4回期日を開催し、当事者それぞれから事情聴取するとともに、多数回にわたる取引について確認と整理を行った。

2 あっせん案の提示（第5回期日）

委員会は、各当事者からの書面と提出資料、及びあっせん期日に行った事情聴取の内容に基づいて検討を加え、下記のとおりのおっせん案を取りまとめ、平成25年3月14日（第5回期日）、各当事者に示したところ、Xは、あっせん案に同意した。一方、Yは、あっせん案には同意できないと回答したため、そうであればYとしての対案を示してもらったこととした。

記

- (1) Yは、Xに対する未払金（170万5,498円）の請求を放棄する。
- (2) Yは、Xに対し、本件解決金として、金500万円を支払う（Xの既払金2,188万4,866円のうち、金500万円を返還する）。
- (3) Xは、Yに対し、別紙目録の商品（お買い上げ伝票上の金額で、宝石類237万2,528円分と未使用着物462万3,500円分）を返還する。
- (4) XとYは、本件に関し、本合意書に定めるほか何らの債権債務のないことを相互に確認する。

3 Yの対案の提示（第6回期日）

平成25年3月28日（第6回期日）において、Yの対案が提示されたが、Xはこれに同意するか否か返答を保留し、次回までに検討したいと回答した。

4 当初のおっせん案を修正しての合意（第7回期日）

その後、期日間に、各当事者の最終的な意向を聴取した結果、双方とも、なるべく本件あっせんでの解決を希望したため、Yの対案も踏まえて、当初のおっせん案を修正した内容での和解を試みることになった。

以上を踏まえて、平成25年4月30日、第7回期日を行い、各当事者の意向を聴

取した結果、双方当事者は、下記合意書の内容に同意したため、合意書を作成し、各当事者の事前確認を経た上で、合意書に調印することとなった。

5 合意書の内容

- (1) Yは、XのYに対する未払金170万5,498円の請求を放棄する。
- (2) Yは、Xに対し、XのYに対する既払金2,188万4,866円のうち、金100万円を本件解決金として支払う。
- (3) Yは、上記解決金を下記のとおり2回に分割し、Xの銀行預金口座に振り込んで支払う。なお、振込手数料は、Yの負担とする。
 - (i) 平成25年5月末日限り金50万円
 - (ii) 平成25年6月末日限り金50万円
- (4) Xは、Yに対し、お買い上げ伝票上の金額において概ね合計金100万円に相当する商品（宝石類）を、双方で日時を協議のうえ、W（Xが居住する地域の消費生活相談窓口）において、平成25年5月末日までに双方立会いのもと、商品を確認のうえ返還する。なお、上記の金額について、金100万円より若干増減しても双方は異議を述べない。
- (5) このあっせんによって本件紛争は解決したものとし、第1項から前項に定めるほかX及びYの間には一切の債権債務がないことを相互に確認する。
- (6) X及びYは、両者間の契約に関する紛議の内容及び解決の内容について、第三者に開示しないことを約束する。

第5 報告にあたってのコメント（本件の問題点）

1 判断の基礎となる事実とその検討

(1) Xの経歴（資産、能力等）

Xは、Yとの契約の当初（平成18年10月当時）、既に70才代であった。

平成18年10月当時、Xの資産状態は、預貯金が約800万円、自宅の土地建物（600万円程度）、個人年金契約（Xに順次支払われた合計額は約1,100万円）及び投資信託契約（Xに支払われた合計額は約970万円）などであった（なお、最終的には、自宅以外の資産のほとんどがYに対する支払と、本件あっせん外の着物販売業者への支払に充てられた）。

(2) 本件の取引経過

別紙のとおり、平成18年10月から平成23年12月までの間に、総額約2,200万円（63点）の取引がなされた。そして、平成24年1月13日時点で、XとYとの間で未払金について合意がなされ、未払金としては177万498円であることが一旦確定した（しかし、その後も、XはYに支払をしたため、本件あっせん開始時点では、未払金は170万5,498円であった）。

(3) 検討

Xは、平成18年10月当時、すでに70才代と高齢であり、主な収入は年金であった。

また、取引対象商品は、着物・宝石・アクセサリー類がほとんどであって、生活必需品とはいえないものであった。

さらに、その多くが着物であり、かつ、何十万円もする高級品が多数に及んでおり、年金生活の高齢者であるXにとって、量、質共に過剰であることは明白である。

また、上記のXの資力からしても、これほどの額（1つ数十万円のものが多数）の商品をこれほどの数（63点）も買えるような資力はなかったといえる（結果的に、Xは、預貯金及び個人年金の多くを本件取引に注ぎ込んだといえる）。

加えて、Yの販売方法は、総額2,000万円を超える代金のほとんどを掛け払いにするものであり、Xにとっては、総額としていくらの負債があるのかが判断し難い状況で、多数の取引が次々と行われていたといえる。

特に、平成20年9月から平成22年8月までの間は、ほぼ毎月40万円～70万円の売買がなされるなど（90万円を超える月もあった）、この2年間の売買総額は1,500万円を超えており、この間の取引は特に問題が大きい（この点、Yの販売店舗自身も、この間の月の取引額について、これほどの多額とは把握できていなかったようである。自社割賦であるのに、販売店が月の取引額を把握できていなかったという点は、Y社内での連絡・管理が不十分であったといえ、この点でも問題が大きい）。

なお、平成23年4月25日以降、Xが支払困難となったため、Yにおいてその後も複数回取引のキャンセルに応じているが、このようなキャンセルの後にもまだ取引は継続している点は、Xの支払困難が明確になった後もなお取引が継続しているという点で問題があることを指摘する。

以上を総合すれば、Xに対する本件各売買契約の締結は、どんなに少なく見積もっても、平成20年9月から平成22年8月までの間については、Xの年齢、年収、資産状況、生活状況、判断能力、取引対象商品の必要性に照らして、その取引の頻度・総量が過剰・過量なものであったといえる（なお、これはそれ以外の期間について、問題なしとするものではないことを付言する）。

但し、本件においては、双方当事者が本件あっせんによる解決を可能な限り希望していること、Xにおいても宝石類及び未使用の着物について返還することは了承できること等を加味して、解決に向けてのあっせん案を検討することとした。そのようにして示されたものが当初のあっせん案（第4の2に記載。宝石類と未使用着物のお買い上げ伝票上の金額が約700万円であったことから、XはYにこれらの商品を返還し、YはXに対し金500万円を返還するとの内容とした）である。

2 結論

以上のような理由から、委員会としては、前記のとおり、当初のあっせん案を提

示した。しかし、Yはこのあっせん案を受け入れず、一方、Xは、高齢であることも理由に、本件あっせんでの解決を希望しており、各当事者ともなるべく本件あっせんで解決することを希望していたことから、当初のあっせん案を修正し、最終的には上記合意書（第4の5に記載）のとおり和解となったものである。

「和・洋装品の売買契約の解約に関する紛争のあっせん事案」の処理経緯

開催年月日等	会議名等	内容
平成24年10月5日	第1回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取
11月22日	第2回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取
12月21日	第3回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取
平成25年2月20日	第4回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取
3月14日	第5回あっせん	・ あっせん案提示
3月28日	第6回あっせん	・ 相手方から修正案の提示
4月30日	第7回あっせん	・ 合意書の締結