

大阪府消費生活苦情審査会あっせん事案報告書

平成22年9月15日付け消セ第1445号付託事案

「風呂設備リース契約の解約にかかるあっせん事案」報告書

「風呂設備リース契約の解約にかかるあっせん事案」報告書

平成22年9月15日に知事より付託された標記案件について、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 事件番号・当事者

平成22年度（あ）第1号事案

申告者：2名（高齢夫婦）

相手方：民間風呂設備リース会社

第2 事案の概要

- 1 申告者ら（以下、「Xら」という。）は、共同住宅に入居することになったものの、風呂設備は自ら用意しなければならなかった（なお、Xらは、風呂設備の価格について、知人から、「買うと30万円程度はかかる」と聞いていたとのことである）。
- 2 入居説明会の際、A（相手方（以下、「Y」という）の販売代理店）の担当者から説明を受け、X（夫）は、前住人とYがリース契約を締結していたため、既に当該住宅に設置されていた風呂設備について、平成20年7月、Yとリース契約（風呂設備代、浴槽代、工事費、修繕費込み）を締結した。月額2415円で期間8年8か月であった（なお、Xらによれば、その際、実際の風呂設備は見ないままの契約であったとのことである）。
- 3 ところが、その風呂設備を実際に使用してみると、高齢のXらにとっては、浴槽が高く、また、点火操作が複雑で非常に使いにくいように感じられた。そのため、平成22年6月、他の設備に変えたいとYに電話したところ、「リース契約の中途解約として、残額約15万円を請求する」と言われた。契約時には、損害精算金について説明を受けた記憶がなく（実際に説明があったのか否かは不明であるが、少なくとも、Xらの記憶としては、「説明を受けた記憶がない。」というものである）、Xらとしては、風呂設備については、借りているつもりであった。
- 4 平成22年8月3日、X（夫）は、リース解約書に署名し、同月5日、損害精算金11万8872円をYに支払い、従前の風呂設備を撤去した。そして、他社と設置工

事費込み22万円（Xらの親族がお金を出してくれた。）で契約した新たな風呂設備を設置した。

第3 当事者の主張

1 Xらの主張

- ① チラシでは、月額のリース料が大きな文字で書かれて、月々の安さが強調されている反面、損害精算金の記載は小さな文字でわかりにくいなど、問題がある。
- ② リース契約は、消費者にはなじみがなく、わかりにくいものである。
- ③ リース契約の中途解約の場合の損害精算金については、消費者契約法9条1号の「平均的損害」を超えるものであり、制度としておかしいのではないか（たとえば、本件では、風呂設備撤去に際し、Xが実際に支払った損害精算金は11万8872円であるが、通常風呂設備撤去費用は2万円程度であり、差額9万8872円は「平均的損害」を超えるのではないか）。

2 Yの主張

- ① チラシについては、通常認知されない程の小さな文字ではなく、必要な事項は記載されていると考えるが、より入居者にわかりやすいものとなるように、既に改善を行っており、かつ、今後も改善に努めたい。
- ② 本件風呂設備リース制度は、入居者の経済的負担を軽減することを目的として、特別に開始した制度であり、リース料金を低額に抑えていること及び契約者の信用調査を行わないことなど、社会福祉的性格を併せ持つ特殊な制度である。
なお、本件風呂設備リース制度は、リース料金を低額に抑えて入居者の経済的負担を軽減しており、損害精算金等すべてを含めた上で、全体として収支を保っているものである（よって、損害精算金のみを否定されれば、制度として収支を保てなくなる）。
- ③ リース契約の中途解約の場合の損害精算金については、消費者契約法9条1号の「平均的損害」を超えるものではない。

第4 本件契約の問題点

1 リース契約の中途解約の場合の損害精算金

リース契約の中途解約の場合の損害精算金が、「平均的損害」（消費者契約法9条

1号) を超えるものかどうかについては、本件リース契約の法的性質と絡めて問題となる。この点、通常のファイナンス・リースの場合は、リース料の残額全体が損害となりうる。

しかし、本件リース契約については、「前住人のリース契約により、既に当該住宅に設置されていた風呂設備についての契約」であることからすれば、中古品の賃貸借と類する側面を持つといえなくもない。よって、そのように考えれば、損害精算金について、消費者契約法9条1号の「平均的損害」を超える場合もあるとの疑義はないわけではない。

但し、本件風呂設備リース制度は、社会福祉的性格を併せ持つものでもあるため、この点に関しては、本件風呂設備リース制度の存続意義について、十分な実態調査を経た上で判断すべきものと考えざるを得ない（本件風呂設備リース制度が、損害精算金等のすべてを含めて全体としてリースの収支を保っているものであることは否めないところ、この点について安易に判断すれば、本件風呂設備リース制度自体が無くなる可能性もある。しかし、本件風呂設備リース制度によってのみ、風呂設備を確保できる者もないとは限らない。よって、まずは、本件風呂設備リース制度の要否について、慎重な実態調査が必要とされると考える）。

Yにおいては、本件風呂設備リース制度が真に消費者全体の利益となるものであり続けられるよう、今後も継続的に検討を続けるよう求める。

2 リース契約のわかりにくさ

リース契約は、消費者にはなじみが薄く、賃貸借契約との違いが分かりにくいいため、消費者保護の観点からは、事業者は、リース契約の中途解約の場合の損害精算金等について、より慎重に説明することが求められると考える。

従って、Yは、既に「損害精算金早見表」を新たに作成して、リース契約書に添付することとしているところ、消費者に対し、これを用いて、中途解約の場合の損害精算金について、今後も十分に説明するよう努めるべきである。

3 チラシの改善について

本件チラシには、消費者にとって、よりわかりやすいものであるために、さらに改善できる点がいくつかある（具体的には、第6に記載する）。

4 販売代理店に対する指導・監督

本件風呂設備リース契約の勧誘に際して、消費者に対し、十分な説明が行われるよ

う、Yは販売代理店に対する指導・監督をさらに続けるべきである。特に、上記の改訂部分に関しては、十分な説明がなされるように指導・監督に努めなければならない。

5 その他

本件の風呂設備等に対しては、Xらから、「浴槽の高さが高い」「点火操作が複雑でわかりにくい」等、「高齢者には使いにくい」との意見があったことを踏まえ、Yは、今後、消費者（特に高齢者）に配慮した新商品の開発に努めて行くべきである。

第5 あっせん案

- 1 Xらは、消費者全体のためになるよりよい制度を希求して本申立をしたものであり、Yは、Xらの指摘を真摯に受け止め、消費者契約法等の関係法令を踏まえて、今後、制度の改善を継続的に検討していく。
- 2 Yは、より消費者にわかりやすいものとするため、チラシについて、文言等を改善する。
- 3 Yは、リース契約の中途解約の場合の損害精算金について、契約書に「損害精算金早見表」を添付して、契約時に十分に説明することとする。
- 4 消費者に対する勧誘に際して、十分な説明がなされるよう、Yは、販売代理店をさらに指導・監督することとする。
- 5 Yは、消費者（高齢者）に配慮した新商品の開発に努める。
- 6 XらとYの間には、本件に関し、本条項に定めるほか、何らの債権債務がないこととする。

第6 審査会の処理（審議経過及び結果）

審査会は、会長が委員1名をあっせん委員として指名し、あっせんによる解決を図ることとした。

1 あっせん（第1回期日）

平成22年11月5日にあっせんを開催し、当事者それぞれから事情聴取を行い（事情聴取した内容は「第3 当事者の主張」のとおりである。）、双方の主張を踏まえてあっせんを行った結果、本件に係る合意書を次の内容で締結した。

- (1) Yは、今回のあっせんにおけるXらの主張を真摯に受け止め、大阪府営住宅向け風呂設備リース制度（以下「本件リース制度」）について、真に消費者全体の利益となるものであり続けられるよう、消費者契約法等の関係法令を踏まえて、今後、制度の改善を継続的に検討していくこととする。
- (2) Yは、前項の取組みの1つとして、まずは、本件リース制度のチラシの内容について、消費者の誤解や疑義をなくすべく、下記のとおり、文言を改めることとする（例として、1つのパターンについて、新旧2種のチラシを本合意書に添付する。以下、このパターンを使って説明することとする）。

記

（本日時点で改訂済みの点）

- ① メリットの強調になりすぎないように、月々のリース代金の記載についての文字を小さくした。
- ② 「※例えば10年間ご使用の場合の総金額は、〇〇〇〇円（税込）×〇〇カ月に なります」の文言を追加した。
- ③ ※解約時には転居精算金又は、損害精算金を頂戴いたします。（詳細は裏面を ご参照ください）の文言を上記文言の下にも書くようにした。
- ④ 従来「リース制度のメリット」と記載されていた箇所を、「リース制度のメリットと留意点」との文言に改めた。
- ⑤ 「期間満了前の解約にはご注意を！」の吹き出しを新設した。

(今後、速やかに改訂する点)

- ① 裏面のうち、解約時の転居精算金・損害精算金に関する条項を目立つよう赤字にする。
 - ② 10年使用の場合の総金額について、総額を記載する(今回の例では、〇〇〇〇円×〇〇カ月の総額として、〇〇万〇〇〇〇円を記載する)。
- (3) Yは、第1項の取組みの1つとして、本件リース契約書の内容について、消費者の誤解や疑義をなくすべく、損害精算金早見表を新たに作成して、これを添付したうえ、「別紙の損害精算金早見表を受領し、転居精算金、損害精算金についても説明を受けて承諾します。」との消費者の署名欄を新たに設けることとした(新旧2種のリース契約書を本合意書に添付する)。
- (4) Yは、消費者に対する勧誘に際し、十分な説明が行われるよう、販売代理店に対し、さらに指導・監督を続ける。特に、今般チラシおよびリース契約書の条項を変更した点については、十分に説明するよう販売代理店の指導・監督に努めることとする。
- (5) Yは、今後も、消費者(特に高齢者)の保護のために、本件リース制度がよりよいものとなるよう継続的に検討を続けるとともに、風呂設備に関し、浴槽の高さを低くする等、消費者(特に高齢者)に配慮した新製品の開発に努めることとする。
- (6) このあっせんによって本件紛争は解決したものとし、本合意書に定めるほか両当事者間には一切の債権債務がないことを相互に確認する。

「風呂設備リース契約の解約にかかるあっせん事案」の処理経緯

開催年月日等	会 議 名 等	内 容
平成22年11月5日	第1回あっせん	<ul style="list-style-type: none">・ 申告者事情聴取・ 相手方事情聴取・ 双方の主張を踏まえたあっせん・ 合意書の締結