

5. Consumer ADR「裁定手続」の実施事例

[事例 1] 訪問販売による家庭教師と補習用教材の中途解約返金に関する紛争

受付年月日	平成 30 年 5 月 19 日	居住地	大阪府
相談者性別	女性	契約年月日	平成 29 年 6 月 28 日
年代・職業	40 代・給与生活者	支払方法	現金払い・個別信用
商品・役務名	家庭教師と補習用教材	契約金額	90 万 6448 円
契約当事者	同じ人	既払金額	19 万 3648 円

【裁定手続】

申立書受理日（裁定手続開始日）	平成 30 年 9 月 2 日
相手方依頼日	平成 30 年 9 月 5 日
手続終了日	平成 30 年 10 月 1 日
申立人	上記の相談者
相手方（事業者）	A 派遣センター（法人登記無し。個人事業者） 所在地 大阪府
利害関係人（信販会社）	B クレジット 所在地 北海道
商品	家庭教師・ 補習用教材（5 教科・中学 1 年～3 年分）

1. 事案の概要

〈申立人の主張〉

平成 29 年 6 月に自宅に電話があり、家庭教師についての郵便物を送らせてもらって良いか聞かれて、送ってもらうことにした。ダイレクトメールには、家庭教師は週に 1 回で 1 か月 1 万 3,000 円とあり、この金額なら、なんとか家計管理上も払っていきそうだと説明に来てもらうことにした。6 月 28 日に事業者の販売員が来た。費用について説明された際に「月に 3 万円」と言われ意味が分からず、1 万 3000 円で毎月支払いは足りると思っていたので、おかしいと思い、払えなくなったら困るという気持ちもあって、解約するときにはどうなるのか聞いてみた。「家庭教師は無条件でやめられて、教材は残る。」と言われて、家庭教師に教材が込になるので 3 万円という金額になるのだと理解した。販売員は「教材を頼まなくても家庭教師は頼める。」と説明をするその一方で、

「当社の家庭教師はこの教材で研修してもらっており、この教材を使って教えてもらうため、この教材が分かっていなかったら成績が上がらないことが多い。他家で家庭教師だけのところは成績を上げることが出来ていない。だから教材も一緒に頼んでもらう方がよい。」とまで言われたので、娘の成績を上げるという結果を出してもらうには、教材が必須と思い、高額だったが、契約するに至った。支払方法については、家庭教師は現金で毎月払い、教材はクレジット会社に分割で払うのだと聞いた。「クレジット契約をしたので、後日、信販会社から確認の電話があるから、家庭教師と教材は別契約だと答えるように。」と指示された。その際、教材が推奨商品だという説明を受け、関連商品ではないとも聞いたのだが、具体的には法的な違いの説明はなかった。夕方4時から来て7時まで3時間も説明されたため疲れており、そのまま契約してしまった。

家庭教師の先生の授業が始まったが、先生から、「私が使い易い別の教材を買って欲しい。」言われた。1万円ほどの、市販の参考書や問題集を10冊買わされた。次に、先生から「授業は週2回でないと無理。」と言われ、週2回に増やすことになり、不信感を持った。家庭教師は最初に購入した教材を使うことは少なく、授業時間数も増えたことにはさらに不安が募った。先生の教え方も子供の話しでは「自習が多く、それなら一人で勉強しているほうがいい。分からないところは、聞いても、『教科書を見なさい。』と言って、先生はスマホを見ていることもある。」ということで、娘が泣き出すような日もあり、この先生には辞めてもらった。

家庭教師が研修を受けて使うというので教材を購入したのに、家庭教師を解約する際に、教材は関係無いとばかりに解約返品出来ないと事業者言われ、おかしいと思い、消費生活センターに相談した。

消費生活センターでは前述のような私の話を聞いて、未使用の中学2年、3年の教材の解約返金を求めたが、事業者が、推奨商品であるため、解約返金には応じないと主張し、家庭教師が勝手に購入した教材代1万円と増やした授業分8万円の返金を提案してきた。しかし、納得できず、消費生活センターの斡旋では解決しなかった。

センターに相談したことで、「特定商取引法」では、家庭教師という継続的役務は関連商品となる教材を購入した際には、同時に2つとも中途解約できると知った。よって事業者に対して、以下のように求める。

- ・今回の教材の契約については、勧誘時のセールストークと、実際の利用状況から最初に購入した教材のセットは関連商品であると認め、中途解約精算の手続をすること。

- ・「特定商取引法」に基づく過量販売解除権の行使を認め、少なくとも、解約申出時に使用していない中学2年、中学3年の教材については解約返金処理を行うこと。

信販会社に対しては、当該信販会社が、公益社団法人日本訪問販売協会の賛助会員であることから法的認識力も高いと思うので、事業者の管理責任の観点も含め、上記の事業者への要求につき認めるよう求める。

＜相手方事業者の対応＞

当初、当相談室から電話で交渉した際は補習用教材を推奨商品と主張し中途解約返金は認めないが、Consumer ADR の裁定手続には協力すると回答があった。

その後、裁定手続のための日程設定の段階で、申立人の主張通りの条件で解約する、金額としては既払金放棄で応じると回答があった。

＜相手方信販会社の対応＞

既払金は、19 万 3648 円。7 月 12 日付で赤伝処理をしており、9 月 14 日現在、信販契約はない。

2. 主な論点

(1)相手方事業者に対して

①継続的役務の中途解約に伴う関連商品の返品について(「特定商取引法」第 48 条の 1、第 48 条の 2)

今回の教材の契約については、事業者に対し、勧誘時のセールストークと、実際の利用状況から関連商品であると認め、中途解約清算の手続をするよう求める。

②過量販売契約の解除(「特定商取引法」第 9 条の 2)

事業者は、中学 1 年から中学 3 年までの 3 年分の学習教材をまとめて購入させているが、公益社団法人日本訪問販売協会が平成 21 年 10 月 8 日付で提示した「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」によれば、小・中・高の学習教材については、「原則、1 人が使用する量として 1 年間に 1 学年分」とされる基準を大きく上回っており、過量販売と考えざるを得ない。その為、「特定商取引法」に基づく過量販売解除権の行使を事業者は認め、少なくとも、解約申出時に到来していない学年分については解除返金処理を行うよう求める。

(2)利害関係人信販会社に対して

当該信販会社が公益社団法人日本訪問販売協会の賛助会員である事から、②の規定に関し十分な認識は持っていた事は明白であり、また、クレジット契約締結の確認事項で教材は別契約か否かを明確に聞き取りしようとしていることから、①の関連商品か否かについても、問題として認識していたと推察できる。よって信販会社に対しては、加盟店の管理責任の観点も含め、①、②の要求につき認めるよう求める。

小・中・高の学習教材については、「原則、1 人が使用する量として 1 年間に 1 学年分」とされる基準を大きく上回っており、過量販売と考えざるを得ない。そのため、「特定商取引法」に基づく過量販売解除権の行使を販売店は認め、少なくとも、解約申出時に

到来していない学年分については解除返金処理を行うよう求める。

3. 手続きの経過と結果

・5月19日

申立人からウィークエンド・テレホン (WET) に、前記の内容の相談が入った。消費生活センターでの事業者を交えた面談があるとのことなので、それを優先しその結果よって再度連絡をくれるよう伝えた。

・5月26日

申立人から WET に、センターでの斡旋が不調に終わったので、当相談室にこの件を依頼したいと電話があった。

・6月14日

家庭教師依頼申込書、売買契約書、クレジット申込書、「付帯サービスについて」を FAX で受領した。

・6月22日

事業者と交渉をしたが、「申立人の主張は認められない。ADR を実施するのであれば協力する。」との回答を得た。裁定手続への移行を考慮し、事業者に ADR について説明をした。

申立人へ事業者の回答を伝え、ADR についても言及したところ手続きを依頼したいとの返答があった。

・8月28日

ADR 特別委員会で、裁定手続実施の方法等について検討をした。

・9月2日

申立人にADR手続について説明した。その後、申立人が申立書を作成し、委員長へ提出したので、裁定手続が開始した。(Consumer ADR業務規程第23条・第25条)

・9月5日

事業者に裁定委員会の日程を前もって伝えるため、委員長同席のもと担当委員が電話した。その際、信販会社も来てもらう予定であることも告げたところ、参加の意向を示した。

同日、事業者から折り返し電話があり、「消費者の言い分どおりの条件で解約する。中学2年3年の教材の当方への返品と、申立人が既払金を放棄することで合意する。」と回答があった。委員長より再度解約条件の確認電話を事業者に行ない、和解書と手続終了申出書を後日送付すると伝えた。

同日、経過を申立人に電話にて簡単に説明。事業者の提示条件で合意するとの回答を得た。

裁定委員会の期日上の和解ではないため、担当弁護士に依頼し和解書の作成をすることになった。

・9月20日

申立人、事業者が和解書に署名捺印をし、それぞれに1部交付した。

・9月22日

申立人が商品を事業者に返品した。

・10月1日

事業者から手続終了申出書の送付があり、当該ADR手続は終了した。(Consumer ADR業務規程第40条)