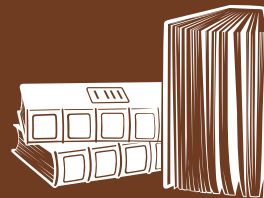




暮らしの判例

国民生活センター 消費者判例情報評価委員会



消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

個別クレジット契約のクーリング・オフによる 既払金の返還請求が信義則に反しないとされた事例

学習教材の購入に係る個別クレジット契約をクーリング・オフした消費者が、既払割賦金の返還を求めた事案について、電話調査の際に虚偽の事実を告げた消費者が既払金の返還を求めることは信義則に反すると主張した信販会社の控訴を棄却し、消費者の請求を認容した原審の判断を維持した事例
(名古屋高等裁判所令和4年10月5日判決、ウエストロー・ジャパン)

控訴人：クレジット会社（Y）
被控訴人：消費者（X）
関係者：学習教材販売事業者（A社）
：A社従業員（B）
：Y社担当者（C）

事案の概要

1 消費者Xは、1974年生まれの子会社員であり、2018年当時、長男が小学6年生であった者である。

Yは、個別信用購入あっせん取引を業とする株式会社であり、A社との間で加盟店契約を締結していた。A社は、学習教材の訪問販売等を行っていた会社であるが、2019年12月6日に破産開始決定を受けた。

2018年12月2日、A社従業員BがX宅を訪問し、学習教材等の販売の勧誘を行い、Xは、A社との間で、本件売買契約を締結した。この契約の内容は、学習用教材の販売のほか、ファクスによる学習指導の役務提供を含むものであった。

Xは、同日、本件売買契約の代金の立替払いを内容とするクレジット契約（以下、本件クレジット契約）をYとの間で締結した。

2 本件売買契約は、ファクスによる学習指導の役務提供を含むものであったが、本件クレジット申込書には「付帯する役務・権利・役務提供に際して購入する必要のある商品の有無」欄

が設けられており、同欄には「無」に丸が付けられていた。そして、Bは、Xに対して、「信販会社から連絡があったら、絶対にファクス等の指導があることは言わないようにして下さい」と指示していた。

2018年12月4日午後7時頃、Yの担当者CがXの携帯電話に電話をかけ、Xに対し、本件クレジット契約の申込みにかかる調査を行ったが、その際、Xは、ファクス等の指導があることを告げなかった。

3 同月5日、Xは、A社から学習教材を受領し、遅くとも同月10日頃から、ファクスによる学習指導が開始された。同日から2019年8月31日までの間、祝日を除く平日、合計173回にわたって、A社により、ファクスによる学習指導が行われたが、同年9月2日以後、ファクスによる学習指導が行われなくなった。

4 2019年10月7日、Xは、Yに対し、本件売買契約及び本件クレジット契約について、各契約書にはファクスによる学習指導にかかる役務の記載がなく、法定書面の記載に不備があるとして、クーリング・オフにより本件クレジット契



約を解除するなどとして、①割賦販売法(以下、割販法)35条の3の10第1項4号に基づく本件クレジット契約の解除(個別信用購入あっせん関係販売契約に係るクーリング・オフ)、②割販法35条の3の11第1項2号に基づく本件クレジット契約の解除(特定継続的役務提供等契約に係るクーリング・オフ)などを主張して、割販法の各規定による返還請求権に基づき、既払金21万3840円等の支払を求めた。

5 これに対して、Yは、反訴として、本件クレジット契約締結に際して、XがYに対して、A社と意思を通じたうえで、真実は、本件売買契約が特定継続的役務提供等契約であったのに、YがXに対して、電話で意思確認をした際に、Yが役務の提供がないかを確認したにもかかわらず、ないと虚偽の回答をしたことは詐欺に当たり、これによって、Yは、A社に対してクレジット代金82万円を交付させられて損害を被ったと主張して、不法行為に基づく損害賠償請求権として、60万6160円及びこれに対する2019年9月28日から改正前民法所定の年5分の割合による遅延損害金を請求した。

6 原審(名古屋地方裁判所半田支部令和4年3月29日判決)において、Yは、「Xは、A社と意思を通じて、本件クレジット契約にかかる法定書面に、本来はファクスによる学習指導があるにも関わらず、故意に記載しなかっただけでなく、Yの電話による意思確認の際にも、学習教材の販売であって、役務提供を含んでいない旨の嘘を述べている。それにもかかわらず、Xが、Yに対し、本件クレジット契約にかかる法定書面に役務提供の記載がなく、書面に不備があるから、法定書面が交付されていないと評価すべきなどとして、クーリング・オフによる解除を主張して、既払金の返還を求めるのは信義則に反する」と主張したが、原判決はXの本訴請求を認容し、Yの反訴請求を棄却したため、Yがこれを不服として控訴した。

理由

1 クーリング・オフによる解除を理由とする 既払金返還請求は信義則に反するか

本件売買契約は、ファクスによる学習指導を伴うものであったから、割販法35条の3の5第1項に規定される「個別信用購入あっせん関係販売契約」及び「個別信用購入あっせん関係役務提供契約」に該当するところ、本件売買契約書及び本件クレジット契約申込書には、いずれもファクスによる学習指導が記載されていなかったものであるから、割販法35条の3の9第1項及び同第3項が規定する各法定書面の交付がないというべきであって、Xが本件クレジット契約を解除する旨記載した書面を発信した時点において、クーリング・オフ行使期間が経過していなかったと認められる。

特定商取引法及び割販法の目的及びこれまでの改正経緯等を踏まえると、これらの法は、消費者保護を重視しており、販売会社の不適切な勧誘等を防止するため、販売会社を利用して消費者とのクレジット契約を締結し、手数料を得るという利益を享受する個別信用購入あっせん業者に対して、適正与信調査義務(割販法35条の3の5)をはじめとする重い義務を課していることができる。そうすると、その義務を課している法の趣旨からすれば、消費者が販売会社の誘導で、クレジット契約にかかる重要な事実を秘していたなどの事情があったとしても、その事情だけで信義則に反するか否かを判断すべきではなく、クレジット契約等の内容、消費者が秘していた又は虚偽を述べた内容及びその性質並びに販売会社による誘導の有無及びその内容などの事情に加えて、消費者の認識も考慮して判断すべきである。すなわち、消費者が、個別信用購入あっせん業者による調査等において、自身の回答した内容がクレジット契約等に与える影響を認識しており、前記事情も踏まえると、



もっぱら自己の利益を得る又は被告に損害を与える目的で事実を秘していたり、虚偽の事実を述べたと評価できる場合には、もはや消費者として保護すべきとはいえず、そのような消費者が既払金の返還を求めることは信義則に反するというべきである。

これを本件についてみると、Yは、Xが、Bから、信販会社から電話があったら、ファクス等の指導があることを「絶対に」言わないようにと厳重に指導されており、その結果、電話調査の際に、XがYに対してファクスによる学習指導がないと虚偽の事実を述べていること、Xは、クレジット契約が、販売会社にクレジット会社が立替払いをして、消費者がクレジット会社に立替金について割賦弁済をするものであることを認識しており、電話調査が本件クレジット契約の審査に該当するものであることを認識していたことからすると、Xは、虚偽の事実を述べることで本件クレジット契約に影響を与えることを認識していたというべきであるし、Xにも割賦払いの利益を得られるという^{とリ}図利目的があることは明らかである旨主張している。

しかしながら、Xが電話調査の際にCに回答した内容は、学習教材以外に何か付加されている商品やサービスがないかという趣旨の質問がされ、これに対してないという趣旨の回答をして、ファクスによる学習指導については伝えなかったという限度で認められるに過ぎず、当該電話において、ファクスによる学習指導が話題にあがったという事実関係は認め難い。

また、Bが「絶対に」と厳重に指導していたことやXがクレジット契約の仕組み自体は理解していたことからすると、電話調査の目的が本件クレジット契約の審査を意味するものであったことは理解していたのであるから、Xが、ファクスによる学習指導があることをYに告げることで、本件売買契約や本件クレジット契約に何らかの影響を与える可能性があること自体

は認識可能であったといえるものの、電話調査時における確認内容に照らせば、役務提供を伴うことによって、中途解約が生じやすくなるというリスクを負うことから、Yが役務提供を伴うクレジット契約を締結していなかったということまでは認識していなかったといえる。

このようなXの認識を前提とすれば、Yが、ファクスによる学習指導を伴うことを申告しないという行為によって、本件クレジット契約の締結に至ったと認識していたとは認め難いから、Xのクーリング・オフ解除が信義則に反するとは認め難い。

なお、この点について、Yは、クレジット会社を^{だま}騙そうとしている販売会社から、消費者との間の真実の取引内容を聞き出そうとしても、販売会社が正直に話すわけがなく、クレジット会社に残された確認方法は、契約確認の際に消費者から販売会社との取引内容を聴取することしかないから、虚偽の事実を述べる消費者を保護する理由はない旨の主張をしている。しかし、Yは、加盟店である販売会社から消費者に対して一定の回答内容を指示され、消費者がそれに沿って回答したという事実関係の下で、クレジット契約の解除等を争点とする訴訟事件が複数係属し、そのことをYにおいて認識していたのであるから、このような問題が生じるのを防ぐべく、電話調査において、ファクスによる学習指導等の役務提供を含む場合には、クレジット契約は締結できず、これを秘してクレジット契約の締結をした場合には、クレジット会社に損害が生じるため、損害賠償請求等の法的責任を追及する可能性があることなどを明確に説明するなどして、役務提供があることを秘することの問題性を消費者に対して明らかにすることで十分対応可能なものであり、これは本件マニュアル（電話調査の際の確認事項が記載された用紙）からも^{うかが}窺えるところである。Yがこのような対応をしてこなかったことは、前記認定事実の



とおりであるから、この点に関するYの主張は、前記認定判断を左右するものではない。

2 不法行為の該当性について

Xには、詐欺の故意も、A社との意思疎通も認められないというべきである。したがって、Xの電話調査における言動が不法行為に当たると評価することはできない。

解説

本件において、各法定書面にファクスによる学習指導の役務提供の種類等の記載が欠けているため、各法定書面が交付されたとはいえず、クーリング・オフの行使期間が経過していなかったことから、Xにはなおクーリング・オフの権利がある。

もっとも、Yの担当者であるCの電話調査の際に、Xは、学習教材以外に何か付加されている商品やサービスがないかという趣旨の質問に対して、ないという趣旨の回答をしていることから、Xがクーリング・オフによる解除を理由として既払金の返還を求めることが信義則に反するといえるかが問題となる。

これにつき、本判決は、Xが電話調査の際にCに回答した内容は、学習教材以外に何か付加されている商品やサービスがないかという趣旨の質問がされ、これに対してないという趣旨の回答をして、ファクスによる学習指導については伝えなかったという限度で認められるに過ぎず、当該電話において、ファクスによる学習指導が話題にあがったという事実関係は認め難いことや、Xが、ファクスによる学習指導があることをYに告げることによって、本件売買契約や本件クレジット契約に何らかの影響を与える可能性があること自体は認識可能であったといえるものの、電話調査時における確認内容に照らせば、役務提供を伴うことによって、中途解約が生じやすくなるというリスクを負うことから、Yが役務提供を伴うクレジット契約を締結してい

なかったということまでは認識していなかったといえるとして、Xが既払金の返還を求めることは信義則に反しないとした。

個別信用購入あっせんにおいて、クレジット契約についてのクーリング・オフが信義則違反になるかどうかについては、電話調査において名義貸しであることを告げなかった場合に信義則違反を認めた判決があるが(参考判例①②)、参考判例①は、割販法35条の3の13第1項に基づく個別信用購入あっせん関係受領契約の意思表示の取消しの可否が主要な争点となったものであり、実質的には同条1項6号にいう「購入者又は役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」の解釈が問題とされたものである。そして、この点についての参考判例①の判断は、上告審(参考判例③)において破棄されている。そのため、参考判例①のクーリング・オフ権行使についての判断には先例的な価値はあまりないと考えられる。

本判決は、クレジット契約が学習指導の役務提供契約を対象とする契約であることを告げなかったという事案に関するもので、名義貸しに関する参考判例①②③と事案が異なる。しかし、本判決が、電話調査における確認内容や消費者の認識を詳しく検討して、消費者の信義則違反を否定している点は、信販会社による電話調査に対する消費者の対応をどう評価するかの問題として、より広く参考になる。

参考判例

- ①札幌高等裁判所平成26年12月18日判決
(判タ1422号111ページ)
- ②東京高等裁判所令和6年3月27日判決
(判例集未掲載)
- ③最高裁判所平成29年2月21日判決
(民集71巻2号99ページ)