6 個別クレジット契約の電話調査で虚偽の回答をした購入者のクーリングオフ解除と信義則違反の判断（消極）

渡辺達徳
東北大学名誉教授

名古屋高判令4・10・5　令4（ネ）350号　既払金返還等本訴、損害賠償反訴請求控訴事件
2022WLJPCA10056004

●――事実の概要

本判決が原判決（名古屋地半田支判令4・3・29 2022WLJPCA03296017）を引用しつつ認定した事実の概要は、以下のとおりである。

⑴　X（原告・被控訴人）は、平成30（2018）年12月2日、学習教材の販売等を行うA社の従業員CのX宅訪問及び勧誘を受けて、子（小学6年生）のために、Aとの間で、代金を82万円として、中学校3年分の学習教材等の売買契約（以下「本件売買契約」という）を締結した。本件売買契約には、ファクスによる学習指導が付加されていたが、本件売買契約契約書には、その旨の記載はなかった。

⑵　Xは、同日、個別信用購入あっせん取引を業とし、Aを加盟店とするY社（被告・控訴人）との間で、Cからの説明を受けて、本件売買契約の立替払契約である本件クレジット契約を締結した。本件クレジット契約にかかる「クレジットお申込み内容」の書面（以下「本件クレジット申込書」という）には、本件売買契約の対象である学習教材名、その代金と分割払手数料の合計額102万6640円、分割払の方法及び回数（36回）等が記載されていた。

⑶　一方、本件クレジット申込書の「付帯する役務・権利」等の有無の欄には、「無」に丸が付けられていた。そこには、X宅を訪問したCが、書面には記載しないがファクスによる学習指導は実施する旨を述べ、また、本件クレジット契約に関し、後日、信販会社から連絡があったら、ファクス等の指導があることを絶対に言わないように指示し、Xもこれを了解した経緯があった。

⑷　12月4日、Yの従業員Bは、Xに対し、本件クレジット契約にかかる電話確認をし、Xは、商品の内容や代金に間違いはなく、申込書にそれが記載されている旨を回答した。この際、Xは、Bに対してファクスによる学習指導があることを告げなかった。なお、Yが電話調査で用いる調査書面には、付帯サービスの有無等を確認する質問項目が含まれているが、Bがこの質問及び確認を行ったことを裏付ける証拠はない。

⑸　令和元（2019）年9月頃、ファクスによるAの学習指導が途絶えた（Aは、令和元年

12月6日に破産開始決定を受けた）。

そこで、Xは、本件クレジット契約につき、①割販法35条の3の10第1項4号に基づく解除（訪問販売の方法により締結された売買契約に係るクーリングオフ）、②同法35条の3の11第1項2号に基づく解除（特定継続的役務提供等契約に係るクーリングオフ）、③同法35条の3の12第1項に基づく解除（過量販売による解除）がされたとして、既払金21万3840円及びこれに対する遅延損害金の支払を求めた（Yは、反訴として、Xの不法行為を主張して損害賠償を請求したが、棄却されている。本稿では省略する）。

⑹　原判決及び本判決においては、①本件売買契約が特商法9条の2第1項1号に定める過量販売に該当するか、②Xが、本件クレジット契約のクーリングオフによる解除を理由として既払金返還請求をすることが信義則に反するかが争われた。

原判決は、①について、本件売買契約が過量販売に当たることを否定し、②について、Xの請求は信義則に違反しないと判示した。そのため、Yが控訴。

なお、本稿では②に絞って検討を行う。

●――判旨

控訴棄却。本判決が原判決を引用しつつ判示した内容は、以下のとおりである。

1　前提として認められる事実

本件売買契約は特商法2条1項に規定される「訪問販売」に該当する。また、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、Y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」。

2　クーリングオフ解除と信義則違反

⑴　判断基準について

特商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（割賦販売法35条の3の5）をはじめとする重い義務を課している」。「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、消費者による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、専ら自己の利益を得る又はYに損害を与える目的で事

実を秘していた等、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」。

⑵　本件事案へのあてはめ

Xは、Yの従業員Bの電話調査の際に、学習教材以外に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、無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伝えなかっただけであり、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は認め難い。

また、Xは、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ことは理解していたのだから、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」であったといえるが、電話調査の確認内容に照らせば、役務提供を伴うことにより中途解約が生じやすくなるというリスクをYが負うので、「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」。「このようなYの認識を前提とすれば、X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、Yは、加盟店から消費者に対して一定の内容を回答するよう指示がされ、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継続していたことを認識していたのであるから、「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、クレジット契約を締結できず、これを秘してクレジット契約を締結した場合には、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し、「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Yの「マニュアルからも窺える」。Yは、このような対応をしてこなかったのであるから、前記認定判断が左右されるものではない。

●――研究

1　本判決の説示

⑴　信義則違反の判断基準

Xによる本件クレジット契約のクーリングオフ及び既払金の返還請求が信義則に反するかどうかに関する判旨2⑴は、3つの要素から成っている。すなわち、消費者が販売会社の誘導によりクレジット契約にかかる重要な事実を秘していた等の事情だけでなく、①クレジット契約等の内容、②消費者が秘匿しまたは虚偽を述べた内容・性質、販売会社による誘導の有無・内容などの事情、③信販会社の調査等において、自身の回答内容がクレジット契約等に与える影響の認識である。そして、②の事情も踏まえて、消費者がもっぱら自己の図利または信販会社への加害目的で事実を秘匿し、または虚偽の陳述をしたと評価できる場合には、消費者による既払金返還請求は信義則に反するとされる。この部分は、原判決がそのまま引用されている。

この説示によれば、事実の秘匿または虚偽の陳述にかかる販売会社の誘導の有無・内容は、それだけで決定的な位置付けを与えられるものでなく、消費者に自己の図利または信販会社への加害の目的があるとの評価が重い意味を持つ。

⑵　本件事実へのあてはめ

まず、Xが、事実の秘匿または虚偽の告知をすることによりYとのクレジット契約が影響を受けることを認識していたかどうかが問題となる。

本判決によれば、この要件が充足されるためには、Xによる事実の秘匿または虚偽の告知により、Yに生じる具体的な影響をXが認識していたことを要する。本件に即していえば、XA間の売買契約に付帯する役務があれば中途解約のリスクが高まるので、そのことが分かっていれば、Yは、本件クレジット契約を結ばなかったであろうという認識である。本判決は、Xにこの認識があったことを否定した。

そこまでのXの認識、そしてその認識を前提とした図利または加害の意図を要求することは、Xによるクーリングオフが認められる余地をあまりに広く認める結果となるのではないかとの感想もあり得る。しかし、本判決は、この当時、類似の訴訟が発生していることをYも認識しており、それに対応する電話調査マニュアルを持っていたにもかかわらず、Xの電話調査に際しては、これを遵守していなかったという事情に言及している。本判決の結論を評価するためには、この点をも考慮に入れる必要がある。

2　先行裁判例との関係

⑴　本判決に関連する先例として、最判平29・2・21民集71巻2号99頁がある。ここでは、個別クレジット契約の締結に際し、加盟店から購入者等に対する不実告知があった一方、購入者にも信販会社に対して信義則に反する言動があった場合に（いわゆる「名板貸」に加担したケース）、購入者による個別クレジット契約の取消しの主張が認められるかが争われた（詳細な分析・検討として、尾島茂樹「判例研究（最判平29・2・21）」CCR第9号52頁）。

⑵　最高裁は、まず、割販法35条の3の13第1項6号の趣旨について、あっせん業者と販売業者との間の密接な関係に着目し、特に訪問販売においては、販売業者の不当な勧誘行為により購入者の意思表示に瑕疵が生じやすいことから、販売業者が契約締結の動機に関するものを含めて購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実告知をした場合には、あっせん業者の認識のいかんを問わず、購入者は、立替払契約の申込みの意思表示を取り消すことを新たに認めたものと説く。

そして、購入者の承諾の下で名義貸しにより立替払契約が締結されたとしても、それが販売業者の依頼に基づくものであり、その依頼の際、①契約締結を必要とする事情、②購入者が実質的に負うリスクの有無、③あっせん業者に実質的な損害が生ずる可能性の有無など、契約締結の動機に関する重要な事項について販売業者による不実告知があった場合には、購入者は販売業者に利用されたとも評価し得るのであり、上記法条の認める意思表示の取消しを認めても、趣旨に反するとはいえない。

最高裁は、このように述べた上で、本件購

入者があっせん業者に対抗することが信義則に反するか否か等を更に審理させるため、本件を原審に差し戻した（差戻審で和解により決着したことにつき、尾島・前掲判例研究54頁）。

⑶　この最高裁判決の後に、学習教材の販売において、いわゆるモニター商法に加担した購入者が販売業者の不実告知を理由として割販法35条の3の13第1項6号により個別クレジット契約を取り消すことができるかが争われた裁判例として、東京地判令3・10・13WLJPACA10138002がある。

このケースでも、前掲・最判平29・2・21と同じく、①本件につき割販法35条の3の13第1項6号の適用があるか、②本件購入者が同号による取消しを主張することは信義則に反し許されないといえるか、という2つの争点が示された（関連裁判例の紹介も含めて、新堂明子「判例研究（東京地判令3・10・13）CCR第12号37頁による詳細な分析・検討がある」）。

この裁判例が①について示した判断は、前掲・最判平29・2・21と同じである。

②については、同条の趣旨が、「販売業者等による違法販売行為等を防止する責務をあっせん業者に負わせるとともに、販売業者等に関するリスクを専らあっせん業者に負担させることによって消費者である購入者等の保護の徹底を図った」ところにあるとされ、当該ケースでは、購入者が販売業者から強く持ちかけられ、半ば押し切られるかたちで契約に至り、電話調査においても指示どおり虚偽の回答をする等、販売業者の不正行為に一方的に利用されたものと認定し、不実告知を理由とする申込みの意思表示の取消しを主張することは信義則に反するものではないと結論付けられた。

3　本判決の位置付け

⑴　前掲・最判平29・2・21及び東京地判令3・10・13は、販売会社の不実告知を理由とするクレジット契約の取消し（割販法35条の3の13第1項6号）に関する判示であるのに対し、本判決は、Yが割販法の定める法定事項を記載した書面を交付しなかったことを理由とするクレジット契約のクーリングオフ（割販法35条の3の10第1項4号）の問題であるという違いがある（Aの従業員CがXに勧誘をするにあたり、不実の告知を行ったとの認定はない）。

⑵　また、上記2つの判決は、購入者が取消権を行使することができるかを判断するにあたり、割販法の趣旨に照らし、同35条の3の13第1項6号が適用されるか及び取消権の行使が信義則に反しないか、という2つの争点につき判断するのに対し、本判決は、専らクーリングオフ権の行使が信義則に反しないか、のみを問題としている。本判決においては、法定事項を記載した書面が交付されていないことを理由とするクーリングオフの可否が問題なので、不実告知にかかる割販法35条の3の13を起点とする検討を行う場面ではない。

⑶　しかし、本判決は、先行裁判例が割販法35条の3の13第1項に定める「契約締結の動機に関する重要なもの」に当たるかどうかを判断するために掲げた①②③の事情のうち（前出1⑴）、③契約締結によりあっせん業者に実質的な損害が生ずる可能性という事情を、不正なクレジット契約の締結に関与した購入者によるクーリングオフの主張が信義則

に反するかを判断する場面において援用しているように見える（前掲・最判平29・2・21に即して、名義貸の事例における割販法35条の3の35第1項6号の「重要なもの」の判断は、名義貸人の抗弁の対抗の主張（割販法35条の3の19参照）が信義則違反となるか、という判断基準にも強い影響を与えることを示唆していた文献として、尾島・前掲判例研究57頁）。

すなわち、①②③につき販売業者から不実告知を受けた購入者が取消権を行使し得る立場にあることの裏返しとして、信販会社による電話調査において①②③につき事実を秘匿し、または虚偽の事実を告げた購入者は、クーリングオフ権を行使し得る立場にない、という枠組みが見て取れるように思われる。

⑷　そして、本判決は、③の趣旨を敷衍し、Yによる電話調査の際に、Xが自己の図利またはYへの加害目的で事実を秘していた等、虚偽の事実を述べたと評価できる場合には消費者として保護すべきとはいえず、クーリングオフ権の行使及び既払金の返還を求めることは信義則に反するが、本件ではそのような事情はないと判断した。

本判決のXは、Yと契約を結ぶことにより割賦払いの利益を享受することにはなるが、それは個別クレジットにおいて通常認められるものであり、名板貸に加担して報酬を受けるとか、モニター商法に関与して手数料を得るといった不正な図利とは性質が異なるであろう。

一方、本判決は、Yへの加害について、Xが認識していただけでなく、その目的を持っていた場合に、クーリングオフ権の行使が信義則に反するという。そして、この加害目的とは、XがYとの間で個別クレジット契約を締結することによりYに何らかの不利益が生じるといった抽象的なものではなく、ファクスによる学習指導という付帯役務付き商品の売買に係るクレジット契約では、中途解約のリスクが高まるという不利益をYが被ることを目的としていたことを意味するとされている。

⑸　こうした判旨を前提とすると、本判決の事案において、Xによるクーリングオフ権の行使が信義則に反すると判断されるのは、㋐Yが電話調査において、ファクスによる学習指導など役務が付帯しているとクレジットが承認されなくなるが、こうしたことはないか、と具体的に尋ね、㋑Xが、ここで「無し」という虚偽の回答をすると、Yは中途解約のリスクの高いクレジット契約を締結するリスクが高まることを認識しつつ、㋒こうした加害を目的としてXがYに虚偽の回答をするという、いわば詐欺に匹敵するような場合に限られそうである。

こうした帰結は、Yに酷ではないかという疑問もあろうが、本件との関係においては、すでに類似事案が現れており、Yのマニュアルでも電話調査においてファクス指導の有無等を具体的に確認することが定められていたにもかかわらず、本件ではこれが怠られていたという認定をも含めて、判旨を理解するべきである。

その意味において、本判決は、事例特有の事情が色濃く現れた判断であると評することもできよう。