

認知機能が低下した高齢者に対する
着物等の次々販売に係る紛争案件
(令和2年度第1号案件)

報 告 書

大阪市消費者保護審議会

令 和 3 年 6 月

目 次

第1 紛争案件の概要

1 当事者	1
2 紛争の概要	1

第2 審議会における処理の経過と結果

1 処理の経過	2
2 あっせんにおける当事者の主張	2
(1) 申出人ないし契約当事者の主張	
(2) 相手方の主張	
3 あっせんにあたっての審議会の考え方	3
(1) 認知症高齢者に対する販売の問題点について	
(2) 過量販売の問題点と消費者契約法第4条第4項の適用について	
(3) 一連の売買契約の公序良俗違反（民法第90条）について	
(4) 大阪市消費者保護条例が禁止する不当な取引行為の該当性について	
(5) 高名な織職人（故人）の作と称して販売された訪問着の問題について	
(6) あっせんの考え方について	
4 あっせんの結果成立した合意内容	15

第3 今後の課題等について

1 消費者契約法第4条第4項の過量販売取消しの活用について	16
2 自社割賦の問題点について	17
3 認知症高齢者の消費者利益の擁護について	18
4 事業者による公正な取引の確保と消費者センターのあっせんに対する誠実な対応	18
5 悪質な事業者の排除と再発防止について	19

<資 料>

1 「認知機能が低下した高齢者に対する着物等の次々販売に係る紛争案件」 （令和2年度第1号案件）処理経過	20
2 契約・支払状況整理表	21
3 申出人ないし契約当事者からの事情聴取	22
4 相手方からの事情聴取	24
5 認知症医療の専門家からの意見聴取	30
6 過量販売取消しにより相手方が返金・放棄すべきものを特定したもの	34
7 大阪市消費者保護審議会 苦情処理部会委員名簿	35

第1 紛争案件の概要

1 当事者

本件の契約当事者は、82歳（当初契約当時）の独居の年金生活の女性（以下「契約当事者」という。）であり、申出人は、契約当事者の親族（以下「申出人」という。）である。

相手方事業者は、近畿圏内の商店街やショッピングモール内に複数の店舗を展開し、高齢者を主な顧客とし、定期的な展示会を開催する等により着物やアクセサリー等を販売する事業者（以下「相手方」という。）である。

2 紛争の概要

契約当事者が、令和元年5月5日に商店街の相手方の店舗で4,980円のバッグを購入したことをきっかけに、令和元年5月から令和2年1月までの8か月の間に、店頭において、また展示会や高級ホテルでの食事会、旅行会などに誘われ、勧められるままに高額な訪問着、袋帯をはじめとする着物やアクセサリー等を次々と31回にわたり合計3,445万8,782円分を契約させられた。令和元年11月頃には、老後のために蓄えた預貯金等を全て支払いに充ててしまった。その後は、年金で支払うことを前提に、2か月で約26万円の年金収入のうち16万円を返済に充てる自社割賦の契約をさせられ、生活が困窮するに至った。

契約当事者は、平成31年4月には「要介護1」の認定を受け、訪問介護サービスを受けている。要介護認定調査により、認知機能における短期記憶ができないこと、金銭の管理ができないことや高額な契約を結ぶことが指摘されている。令和2年2月の医師の診断書では、物品の売買、金銭管理などの能力がかなり低下していることが示されている。

契約当事者の親族である申出人が、契約当事者の状況に気づき、大阪市消費者センター（以下「センター」という。）に相談をした。申出人及び契約当事者が、相手方に対し、令和2年5月19日付けで、商品を引き取り返金を求める旨を書面で通知したところ、令和2年5月27日付けで、契約当事者宛に、引き渡し済みの商品は返品返金に応じないことや、無理矢理強引な販売はしていないこと等が示された回答書の送付があった。そこで、大阪市消費者保護条例（以下「条例」という。）28条1項により、センターが苦情処理のあっせんを行うこととした。

センターのあっせんにおいて、相手方に対し、本件契約は、高齢（82歳）の年金生活者である契約当事者にとって、訪問着、袋帯、高額なアクセサリー等を多数必要とする事情などなく、ほとんどの商品が未開封のまま保管されていることからみても、通常必要とされる分量を著しく超えるものであり、平成29年6月に改正施行された消費者契約法4条4項の過量販売に該当し、契約を取り消し得ること、また、民法90条により公序良俗違反の無効をも主張し得ることを指摘し、反論があれば法的根拠や合理的な理由を示すよう求めた。既に支払った3,222万612円を返金し、割賦契約による未払金を請求しないことを求めるとともに、少なくとも未受領・未使用の商品については返金に応じてほしいとの申出人の意向を伝えた。

あっせんの過程において、相手方担当者は、センターの相談員に対して威迫的な発言を繰り返すなどし、合理的なあっせんの実施ができなかったため、令和2年6月29日付け

で、相手方に対して、代表者又は代表者の委任を受けた合理的な対応のできる者の出頭を書面により求め、あっせんを行った。

その後、相手方からセンターに対し、令和2年8月6日付けで、割賦契約による商品及び既に支払い済みの150万円分のコート等の商品について解約に応じる旨が記載された「提案書」と題する書面が提示されたが、その内容は、既払金額の5%に満たない金額だけを返金するというものであり、センターからの指摘や申出人の意向に対して、法的根拠や合理的な理由を示すことなく、応じられないとするものであった。

センターの再度の指摘に対しても、相手方は、「無理やり騙して売っているのではない。お金を持っている消費者から、自分の意思で買いたいと言われれば売る、割賦で買いたいと言われれば割賦の契約をするのが商売であり、販売に問題はない。」というこれまでと同様の主張を繰り返し、結果、センターによるあっせんは不調となった。

第2 審議会における処理の経過と結果

1 処理の経過

申出人は、センターにおけるあっせんが不調となったため、大阪市消費者保護審議会（以下「審議会」という。）によるあっせん・調停の申し出をした。これについて、市長が付託要件を満たすものと判断し、条例28条4項の規定に基づき令和2年9月30日に付託された。

審議会苦情処理部会委員7名のうち3名を当該案件の担当委員として、資料1のとおり処理を進めた。処理にあたり、認知症医療の専門家からの意見聴取を行った。

相手方は、自社の販売の問題点や過量販売による取消しを認めようとはしなかったが、結果として、令和3年2月24日付けで、相手方が、契約当事者に対し、1,500万円を3回に分割（700万円、500万円、300万円）して返金すること及び223万8,170円の残債を放棄すること等を内容とする合意が成立した。

2 あっせんにおける当事者の主張

（1）申出人ないし契約当事者の主張

- ・相手方の店舗は、契約当事者が毎日散歩するコースの途中にあり、最初は、店頭に置いてあったバッグが目にとまり、購入したのがきっかけである。
- ・その後も、良い柄だと思える着物をみて立ち止まると、「どうぞ」と言われて店舗に誘われ、あるいは「お茶だけでもどうか」と言われて店舗に立ち入ることもあった。そこで目にとまった着物類をみていると、その商品の説明を受けたり、生地を身体に当ててくれたりして、結局、商品を購入する機会が増えた。
- ・高額な商品を購入したときは、銀行で預金を下ろし、何百万円もの現金を持って相手方店舗に持参することもあった。
- ・過去に着物を購入したことはほとんどなく、また、本件で購入した着物も、相手方が企画する食事会等のイベントでしか着ておらず、せいぜい2、3回程度である。
- ・次々に商品を購入した結果、将来の生活のために蓄えていた預金が底を尽いた。預金が無くなった後は、相手方のローン（自社割賦）を利用する形での購入を勧められた。

- ・契約当事者の親族である申出人としては、契約当事者が、申出人らの知らない間に、短期間に過量な商品を購入させられたことは許せない。本件一連の契約により、契約当事者は預金がなくなり、生活は困窮している。少なくとも未受領、未使用のものなど契約の大部分は取り消して返金してほしい。
(なお、詳細は資料3のとおり)

(2) 相手方の主張

- ・契約当事者の認知機能が低下している事情や、生活のための預金を全て費消したという事情をうかがい知ることはできなかった。
- ・契約当事者が購入した商品は、いずれも本人が積極的に購入を希望したものであり、相手方の勧誘行為によって購入契約を締結したものではない。
- ・契約当事者が、早いペースで商品を購入していたため、相手方としては、購入を思いとどまるよう説得したこともあった。これに対し契約当事者は「私が買うっていうてるんだから！なんで買わしてくれないの！」などと語気強く述べて購入を希望した。そこまで言われると、相手方としても重ねて購入を控える話をするのは却って失礼にあたることになる。
- ・契約当事者は着物を愛好しており、本件で購入した着物類も、ある種のステイタスとして保有していることがうかがわれた。そのような認識を考慮すれば、本件の商品の購入が、通常の分量等を著しく超えることを相手方が知っていたとする事情はない。
- ・以上のような事情があることからすると、本件において、消費者契約法4条4項の適用はなく、過量販売による契約の取消しは認められない。
(なお、詳細は資料4のとおり)

3 あっせんにあたっての審議会の考え方

(1) 認知症高齢者に対する販売の問題点について

前記のとおり、本件は、相手方（事業者）が、契約当事者（消費者）に対し、約8か月の間に、着物類を中心として次々と31回もの売買契約を締結させ、その売買代金総額は3,000万円を優に超えるという事案である。

契約当事者は、最初の契約締結時（令和元年5月5日）において既に82歳の高齢の女性であり、収入は年金のみを頼りとして単身で生活している。また、平成31年4月には「要介護1」の認定を受け、訪問介護サービスを受けていたが、令和2年11月には、「アルツハイマー型認知症であり、近時記憶を中心とする記憶障害及び実行機能障害を前景とする認知機能障害を認めている」との診断も受けており、本件の契約時から、認知機能は既に相当程度低下していたことがうかがえる事案である。

近年の高齢化の進展をはじめとした社会経済情勢の変化等により、高齢者の消費者被害は増加する傾向にある。

認知症医療の専門家からの意見聴取（資料5）によると、大阪市の認知症高齢者数は約77,000人を超える（令和2年4月1日）とされるが、これは介護保険の日常生活自立度Ⅱ以上の人であり、全国の65歳以上の高齢者における認知症有病率は15%とされていることから、実際には、認知症高齢者数を上回る潜在的な認知症の方が地域に多数存在し

ていることがうかがえる。今後、高齢者数の増加に伴い、認知症の人口割合はさらに増加することが予測されている。

また、認知症には、いわゆる４大認知症として、アルツハイマー型認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症、脳血管性認知症がある（そのうち最も多くみられるのがアルツハイマー型認知症である）が、全ての認知症に共通する特徴として全般的注意障害があり、自分の身の回りの様々な事情のうち、特にどこに注意を向けておけば良いのか、またそれをどう持続しないといけないかについて整理することができなくなる。また、同じく全ての認知症に共通の障害として、遂行機能障害（実行機能障害）が起こり、目標をもって計画を立て、物事を実行すること、それを効率的に行うことが難しくなる。そして、そのような遂行機能障害の状態にあるときは、現在の自分が置かれている状況と世の中の状況を理解して適切に判断するという現実検討能力も低下することとなり、結果として、不適切な判断を行ってしまうことになる。

また、このような注意障害、遂行機能障害は、その障害の有無が外部からは直ちに分かりにくいという特徴もある。

このように、認知機能が低下した消費者は、合理的な判断をすることができない状態に陥る上、本人に被害者意識がないことも特徴とされている。

以上の意見聴取したような認知症高齢者の状況を背景として、事業者がその事情に付けこみ、不必要なものを大量に購入させるといった消費者被害が多数発生しているところである。

本件は、まさに上記のような認知症高齢者に対して行った次々販売の事案である。そこには後述する法的問題点があると考ええる。

（２）過量販売の問題点と消費者契約法第４条第４項の適用について

ア 平成29年６月に施行された消費者契約法改正の趣旨

平成２８年の消費者契約法の改正により、いわゆる過量販売取消しの規定が新設され（４条４項）、同規定は平成２９年６月から施行されている。

これは、上記のとおり、平成１３年に消費者契約法が施行された後の高齢化の進展の影響も受け、認知症の高齢者その他の合理的な判断をすることができない事情がある消費者に対し、事業者がその事情に付け込んで不必要なものを大量に購入させる等の消費者被害が増加していたところ、このような消費者被害の救済は、公序良俗違反による法律行為の無効（民法９０条）や不法行為に基づく損害賠償請求（民法７０９条）によって図ることも考えられるが、これらの規定は抽象的であり、どのような場合に法律行為が無効となったり損害賠償請求が認められたりするかについて、必ずしも明らかであるとは言えないという問題点もあった。

そこで、消費者契約の特質を踏まえた上で、明確かつ具体的な要件をもって、消費者に意思表示の取消しを認めるべき場合について規定することが適当であることから、平成２８年改正において、４条４項による過量販売取消しの規定が設けられたものである。

イ 要件の該当性

消費者契約法4条4項の要件の概要は、次のとおりである。

- 1 過量な内容の消費者契約であること
- 2 事業者が、過量性を認識しながら勧誘をすること
- 3 事業者の勧誘により、消費者が、当該契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたこと
- 4 上記の要件2と3に因果関係が存在すること

また、1の過量性の判断にあたり、消費者が「同種」の契約を締結していた場合には、既に締結していた同種契約の目的となる分量も考慮に入れ、これらを合算した分量が「当該消費者にとって通常の分量を著しく超えるもの」となる。

以上を前提に、要件の該当性を検討することとする。

① 通常の分量等を著しく超える

消費者契約法4条4項が適用されるための1つ目の要件は、消費者が締結した消費者契約の目的となるものの分量等が、当該消費者にとっての通常の分量を著しく超えるものであることである。

「当該消費者にとっての通常の分量等」がどの程度のものかは、「消費者契約の目的となるものの内容」、「消費者契約の目的となるものの…取引条件」、「事業者がその締結について勧誘をする際の消費者の生活の状況」及び「これについての当該消費者の認識」という要素を総合的に考慮した上で、一般的・平均的な消費者を基準として、社会通念を基に規範的に判断されると解されている（消費者庁 消費者制度課編『逐条解説・消費者契約法〔第4版〕』191頁（商事法務）参照。以下本報告書では「逐条解説」という。）¹。

逐条解説は次のとおり、それぞれの要素を具体的に示している。

「消費者契約の目的となるものの内容」とは、金融商品のようにそれを保有すること自体を目的として購入されるものである場合等には、当該消費者にとっての通常の分量等が多くなるため、結果的に過量性が認められにくいと解されている。

「消費者契約の目的となるものの取引条件」は、一つ100円の物品と比較すれば一つ10万円の物品の方が、当該消費者にとっての通常の分量等は少なくなり、過量性は認められやすいと考えられる。

「消費者の生活の状況」には、当該消費者の世帯構成人数、職業、交友関係、趣味・嗜好、消費性向等の日常的な生活の状況のほか、たまたま友人や親戚が家に遊びに来るとか、お世話になった近所の知人にお礼の品を配る目的がある等の一時的な生活の状況も含まれる。

¹ 過量性について、「合理的な判断ができない事情によって契約していることを示す要件であることに留意すれば、4要素を総合的に考慮した場合に、一般的・平均的な消費者であれば、およそ契約するとは考えられない分量等のものは過量と評価すべきである」とされている（前川直善「過量な内容の消費者契約の取消し」現代消費者法34号15頁（2017年）参照）。

「消費者の認識」とは、消費者の生活の状況についての当該消費者の認識を指す²。

本件において、契約当事者は、認知機能が低下した 82 歳の独居の年金生活者であり、契約締結前は 3,000 万円以上の預貯金を有していたが、相手方との購入契約でその全てを費やしている。

また、契約当事者は、現在は、日常的に着物を着る習慣も機会もなく、自ら着付けもできず、購入した着物の多くは仕付け糸がついたままの状態で保管されている。購入した着物を使用したのは、相手方で開催された食事会等のイベントの機会しかない上、そのイベントに行く際も、相手方担当者に対し、どの着物を着ればよいかを尋ねており、自ら用途に応じた着物を選択することもできておらず、着物に対する親和性も認め難い。

さらに、着物は、保有すること自体を目的として購入したものではなく、1 個数十万円から数百万円と高額な取引である。

なお、公益社団法人日本訪問販売協会が提示する過量判断の 1 年間の目安³として、着物類は着物・帯・襦袢・羽織・草履等を組み合わせた 1 セットと示されているところ、本件における着物類の購入数は、この目安を大きく上回る。

一般的・平均的な消費者を基準として上記のような当該消費者の生活の状況や認識を考慮すると、契約当事者が、着物 13 着、帯 14 本及びこれらに付帯する商品を必要とする特段の事情はなく、通常分量等を著しく超えるものと考えられる。

また、着物類以外の商品（1 個 30 万円の高額なバッグ 2 個、1 着数十万円の高額な洋服（ジャケット）3 着及び 1 個約 20 万円のアクセサリ 3 個）についてみても、一般的・平均的な消費者を基準として上記のような契約当事者の生活の状況や認識を考慮すると、契約当事者がこれらを必要とする特段の事情はなく、通常分量等を著しく超えるものと認められる。

この点、相手方は、過量性について、「洋服が一般化している現代において着物を愛好される方は、着物を着るのみならず、着物を持つ喜び、美術品のように見る喜び、親族等により着物を贈る喜びなど個人の趣向によって所有の目的は異なる。契約当事者は着物を愛好しており、ある種のステイタスとして保有していることがうかがわれる。」「着物は趣味のもので、同じ着物ではなく違いがある。他の人から見ればどうしてたくさん揃えるのかというものも多くあるが、それは個人の価値観の違いである。例えば今回は絞りのもの、今回は職人さんのものなど契約当事者は違いをわかって購入していたと思う。」「一般に 300 万円、400 万円といえは高いという認識はあるが、お客様の価値観の中で、1,000 万、2,000 万といった高額な着物を買う一部の需要があるのが着物の世界である。」等と主張するが、契約当事者がステイタスのために着物を保有しようとしていたことや、着物の違いとその価値を適切に理解して購入していたことを認めるに足る事情はうかがえない上、一般的・平均的な消費者を基準として本件の契約当事者の生活の状況や認識を考慮すれば、過量性を否定しようとする相手方の主張は認め難い。

² 一人暮らしでめったに出掛けない消費者にとっては、せいぜい数着の着物を所持していれば生活をする上で足りるはずであり、何十着という分量は当該消費者にとっての通常分量等を著しく超えると考えられている。（平成 28 年 10 月版「一問一答 消費者契約法の一部を改正する法律」問 5）

³ 日本訪問販売協会「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」について（平成 21 年 10 月 8 日）

② 勧誘に際しての事業者の過量性の認識

消費者契約法4条4項の2つ目の要件として、事業者が契約の締結について勧誘をするに際し、当該契約が過量な内容であることを知っていたことが挙げられる。

ここで「過量である」とは、一般的・平均的な消費者を基準とした規範的な評価であるところ、これを「知っていた」というのは、その評価の基礎となる事実の認識があったことを指す。したがって、事業者が、基礎となるべき事実は認識した上でその評価を誤ったとしても、過量であることを「知らなかった」ことにはならないと解されている（逐条解説196頁）。

また、一般に、次々販売の事例であるということ自体から、事業者の認識は一定程度、推認されることになる⁴。

本件は、一人の消費者である契約当事者に対し、同一事業者である相手方が、次々と商品を販売した事案である。その期間、回数もわずか8か月の間に31回に渡り行われたものであるところ、相手方が契約当事者の生活の状況等について全く知らないということは通常は考え難い。さらに、契約当事者が一人暮らしの年金生活者であるといった生活の状況、日常的に着物を着ていないことや、1人では着付けもできないことも把握している。

そのような事情に鑑みると、相手方の過量性の認識が否定されるとは考え難い。

③ 勧誘による申込み又は承諾の意思表示

消費者契約法4条4項の3つ目の要件として、事業者の勧誘により、消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたことが挙げられる。

この点、「勧誘」とは、消費者の契約締結の意思の形成に影響を与える程度の勧め方をいい、直接に契約の締結を勧める場合には限られない⁵。

これを本件についてみると、

- ・ 本件の契約のほとんどは、相手方で定期的開催される展示会に来訪を要請した上で締結されたものである。本件は、消費者が物販店に自ら出向いて日用品を購入する場合とは異なり、その性質上、消費者の契約締結の意思形成に影響を与える勧誘が全くなかったとは考え難い。展示会以外での契約の締結についても、購入した商品を店舗に受け取りに行った日に新たな契約を締結しているものがあり、そのような機会に新たな勧誘が行われたことがうかがわれる。
- ・ 展示会の案内チラシの下部には、来訪予定日と時刻を指定し、希望する来場記念品

⁴ 前掲「平成28年改正一問一答」問10では「1人の消費者に対し、事業者が次々と必要のない商品等を販売した事例（いわゆる次々販売）では、事業者は、消費者と繰り返しやり取りをして、結果的に当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるような契約の締結について勧誘をしている以上、その過程において、当該消費者の生活の状況等について、当該事業者が何も知らないということは、通常はないと考えられます。このため、次々販売の事例であるということ自体から、事業者の認識は一定程度、推認されるものと考えられます。」とされている。

⁵ 例えば、「〇〇を買いませんか」などと直接に契約の締結を勧める場合のほか、その商品を購入した場合の便利さのみを強調するなど客観的にみて消費者の契約締結の意思の形成に影響を与えていると考えられる場合も含まれる（逐条解説133頁）。

等を選択する「お店控え」と「お客様控え」の記入欄がある。「お店控え」は店舗側が切り取るようになっており、また、全店合同での展示会には食事券が配付されるなど、積極的な来訪の要請がうかがえる。

- ・ 相手方から提出のあった「お客様カード」には、展示会への来訪の予約や時間の変更とともに、当日は着装までいかず翌日に迎えに行き購入に至ったことなど、展示会での勧誘の経過が記載されている。また、「お客様カード」には、契約当事者が、令和元年5月に店舗の前を通りがかり安価なバッグを購入してから、はじめて展示会に赴くまでの間に、来訪要請のために複数回にわたり電話をかけていたことも記録されている。
- ・ 相手方からの聴取によると、展示会では、問屋や作家が着物と帯を合わせて提案や説明を行っているとのことである。契約当事者からの聴取でも、販売員が反物を積極的に持って来て「当ててみますか」と言って体に巻きつけたり、作家が亡くなったら作る人がいなくなる等との説明を受けて購入を勧められたとのことである。
- ・ また、相手方では、販売店や販売員の売上成績等に基づく表彰なども実施されており、販売実績を上げるための販売員による勧誘を推認させる。
- ・ なお、相手方は、複数回の契約締結を終えた時点で、契約当事者に対し、以後の購入を控えるよう示唆した旨主張する⁶。

しかし、相手方から提示された資料等からは、上記の点を記録として残している形跡はない。また、たとえそのような言動が販売員にあったとしても、その後も新たな展示会等への来訪を要請しており、勧誘が行われたことを否定するものではない。

また、相手方からは、年間売上額が500万円以上の場合は「商品購入申込書」に顧客の署名を求め、また、同申込書には過去の購入履歴を表示するなど、不適切な契約締結を防止するための自主ルールを定めていたとの主張もあった。しかし、提出された「商品購入申込書」では、それまでに販売した商品の購入履歴の一部の記録が欠落しているものがあるなど不十分な点が多くみられ、これをもって、契約当事者に対して過量な販売であることを十分に理解させるような措置を講じていたと認めるには疑問がある。契約当事者の「お客様カード」にも、不適切な契約締結を防止するための措置を講じたり、そのための説明をしていたことをうかがわせる記録はない。

- ・ さらに、令和2年11月の医師の診断書によると、契約当事者は「アルツハイマー型認知症であり、近時記憶を中心する記憶障害および実行機能障害を前景とする認知機能障害を認めている」と診断されている。アルツハイマー型認知症が緩徐進行性の疾患であることを考えると、本件契約当時においても、現実に関与能力が低下していた可能性が推測され、説明を受けて過量な契約であることを適切に理解した上で、それでも（過量でも）購入したいとの意思表示をしたとは考え難い。

⁶ 事業者が、当該過量契約の勧誘後に翻意し、過量となる旨を説明して契約の中止を伝えたものの、当該消費者から過量であっても購入したいという申入れを受けて当該過量契約を締結したような場合等には、勧誘と意思表示との間に因果関係が認められないことがあると考えられる（前川・前掲現代消費者法34号16頁）。

以上の事情によれば、本件の各契約は、相手方の勧誘により、契約当事者が購入の意思表示を示したものと考えられる。

④ 因果関係

上記②、③により、本件では、②相手方は過量性を知りながら契約当事者を勧誘し、③この勧誘により契約当事者は商品購入の意思表示をしたことが認められ、かかる②と③の間の因果関係も認められると考える。

⑤ すでに同種契約を締結していた場合の考え方について

消費者が「同種」の契約を締結していた場合には、既に締結していた同種契約の目的となる分量も考慮に入れ、これらを合算した分量が、「当該消費者にとって通常の分量を著しく超えるもの」となる。

この点、消費者契約の目的となるものが「同種」であるか別の種類であるかは、事業者の設定した区分によるのではなく、過量性の判断対象となる分量等に合算されるべきかどうかという観点から判断される。具体的には、その目的となるものの種類、性質、用途等に照らして、別の種類のものとして並行して給付を受けることが通常行われているかどうかによって判断されるものと考えられる（逐条解説 194 頁）。⁷

また、消費者契約の目的となるものが同種であるかどうかの判断は、消費者契約の目的となるものの分量が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるかどうかの判断と同様に、一般的・平均的な消費者を基準として、社会通念を基に規範的に行われる（前掲「平成 28 年改正一問一答」問 11）とされている。

このような解釈を前提として、本件においてどのような契約が「同種」となるかを検討するに、

着物及び帯には様々な種類や用途の違いがあるものの、自ら着物の着付けもできず、日常的に着物を着る習慣も機会もない消費者に対して販売されたものであり、相手方が主催するパーティー等に着て行くぐらいで、それぞれの商品の性質の違いにより使い分ける場面もないことから、別の種類のものとして並行して給付を受けることが通常行われているとは言い難く、全て同種契約であると認められる。また、日本訪問販売協会が提示する「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」には、着物は「原

⁷ 具体例として、前掲「平成 28 年改正一問一答」問 11 において「ネックレスとブレスレットは、いずれも身を飾るための装身具であり、具体的な種類、性質、用途等に照らしての判断とはなるものの、通常は同種であると判断されるものと考えられます。」とされている。

その他、同種性の評価について、前川・前掲現代消費者法 34 号 16 頁では、「「同種契約」なのか否かについては、事業者の設定区分によるものではないことはもとより、契約の目的となるものの種類、性質、用途等がわずかにでも異なれば常に別種のものとなるものでもない。過量性（合算による）は合理的な判断ができない事情によって契約していることを示す要件であることに留意して合算対象とするべきか否かを考えるべきである」とされ、また、齋藤雅弘他著『特定商取引法ハンドブック〔第 6 版〕』722 頁〔池本誠司〕（日本評論社）では、「種類や用途が類似する商品等の場合、事業者側の基準により種類や用途の違いを細かく区別するのではなく、一般消費者の契約行動に照らして別の商品として同時並行的に購入使用することが通常かどうかを基準に判断すべきである。」とされている。

則、1人が使用する量として（着物・帯を基本とした）1セット」と定めていることも勘案すれば、本件に関し、着物類について取消しの対象となる同種契約は、資料2における契約番号3（なお、以下に記載する本件の契約番号は、いずれも資料2のとおり。）の2回目の着物・帯の契約以降の契約が全て含まれると考えられる。

また、着物以外のバッグや洋服についても、バッグについては2個目の契約番号11、洋服（ジャケット）については2個目の契約番号21、アクセサリーについては2個目、3個目の契約番号26、31が取消しの対象となる同種契約であると考えられる。

ウ 取消権行使の効果

消費者契約法の過量販売取消の場合、特定商取引法でのクーリング・オフ（特定商取引法9条3項等）や過量販売解除（特定商取引法9条の2第3項、24条の2第3項）で規定されているような使用利益の返還を不要とする趣旨の規定がない。

したがって、消費者契約法の過量販売取消権行使の効果は、民法の取消権行使の効果に関する規定に従うことになる。

この点、本件は、改正民法の施行日（令和2年4月1日）以前の取引であるため、改正前の民法（以下「旧民法」という。）の規定に従うことになる。そして、旧民法では、意思表示が取り消された場合は、その意思表示は初めから無効となる旨が定められている（旧民法121条）ことから、取消権を行使した消費者が、事業者から受給した商品がある場合には、不当利得（旧民法703条）として返還する義務を負うことになる。そして、旧民法703条は、その返還義務の範囲については「その利益の存する限度において、これを返還する義務を負う」と規定していることから、返還時の現存利益限りで返還すれば足りる（商品の使用・未使用は関係なく、手元にある現物を返還すれば足り、消費した商品の客観的価値を換算して返還する必要はない）ことになる。

なお、民法の改正に伴い、消費者契約法4条4項による過量販売取消権行使の効果に関する規定として、消費者契約法6条の2が新設された⁸。同条も、改正民法の施行日（令和2年4月1日）から施行されている。同条項では「給付を受けた当時その意思表示が取り消すことができるものであることを知らなかったときは、当該消費者契約によって現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う」として、消費者の返還義務を現存利益の範囲に限定する旨が明記された。

以上から、取消権行使による効果（返還義務の範囲）は、改正民法の施行日の前後に

⁸ 法6条の2の趣旨については「消費者が本法（注：消費者契約法）の規定によって意思表示を取り消した場合には、その意思表示は初めから無効であったものとみなされる（法11条1項・民法121条）。そのため、取消権を行使した消費者が、当該消費者契約に基づいて事業者から既に給付を受けていた場合には、これを返還する義務を負うことになる。当該返還義務の範囲について、本法の制定時には、民法703条が適用されると考えられており、本法に特段の規定は設けられていなかった。この考え方によれば、消費者が、意思表示を取り消すことができることを知らずに、事業者から給付を受けていた場合には、これを「その利益の存する限度において」返還すれば足りる（いわゆる現存利益を返還すれば足りる）こととなる。（中略）そこで、従前どおり、消費者の返還義務の範囲を現存利益に限定するため、平成28年改正において、新たに本条を設けることとした。」（逐条解説227～230頁）とされている。なお、「消費者が事業者から給付を受けた時点で、自らのした意思表示が取り消すことができるものであることについて善意であったことが要件となる」（同230頁）。

において違いはない。

(3) 一連の売買契約の公序良俗違反（民法第90条）について

ア 契約当事者の判断能力について

平成31年4月に「要介護1」の認定を受け、その際の調査において、既に「認知機能の低下により短期記憶ができないこと」、「金銭の管理ができないことや高額な契約を結ぶこと」が指摘されている。

令和2年2月、医師の診断書において、「自己抑制ができないこと」、「社会的行動、物品の売買、金銭管理などの能力はかなり低下している」ことが認定されている。

令和2年10月の検査により、契約当事者は、持続的・一方向性に判断能力が低下する「アルツハイマー型認知症であり、近時記憶を中心とする記憶障害及び実行機能障害を前景とする認知機能障害を認めている」と令和2年11月に診断されている。

イ 相手方の販売体制について

相手方との契約の多くは、月2回の頻度で一定期間開催される店舗等での展示会に契約当事者が来訪を要請され、そこに赴いて締結されており、物販店に自ら出向いて日用品を購入する場合とは大きく異なり、勧誘が、消費者である契約当事者の契約締結の意思形成に影響を与えて締結されたものと認められる。

また、展示会以外の契約締結についても、購入した商品を店舗に受け取りに行った日に契約を締結している事実が見受けられ、その際に新たな勧誘が行われ、契約締結に至ったものと推認される。

前記のとおり、展示会の案内チラシの下部には、来訪予定日と時刻を指定し、希望の来場記念品等を選択する「お店控え」と「お客様控え」の記入欄がある。「お店控え」は店舗側が切り取るようになっており、全店合同での展示会には食事券が配付されるなど、積極的な来訪の要請が認められる。さらに、「お買上げ伝票」に表れる、相手方の商品お買い物券、旅行ご招待等の提供には、より積極的な勧誘が認められる。

相手方から提出のあった「お客様カード」には、展示会への来訪の予約や時間の変更等の情報とともに、当日は着装までいかず翌日に迎えがあつて購入に至ったことなど、勧誘の経過も一部記載されている。また、「お客様カード」には、契約当事者が、令和元年5月に店舗の前を通りがかり4,980円のバッグを購入してから初めて展示会に赴くまでの間、頻繁に来訪要請のための電話がかけられていたことが記録されている。

ウ 本件売買契約における契約当事者の判断能力をめぐる事情について

契約当事者は、老後の資金として蓄えた3,000万円を超える金額を、令和元年5月からのわずか8か月の間に、31回にわたる同一事業者との契約で使い果たしたことが認められる。

前記アのとおり、同時期に、「金銭の管理ができないことや高額な契約を結ぶこと」が既に指摘されているものの、その頃までは預貯金を老後の資金として概して適切に管理運用してきた事実が認められ、そのことからすれば、上記のようにこれを使い果たした契約当事者の一連の契約は、それ自体正常な判断能力をもとにした契約とは言い難い。

また、数百万円から1千万円の現金を銀行で引き出し、商店街を歩いて店舗まで持参して支払うという通常では考えられない行動を複数回にわたり繰り返していることから、契約当事者が正常な判断能力のもとになかったことがうかがえる。

さらに、最初に購入した着物がまだ納品されず、商品を一度も見えていないにもかかわらず、その間に4回も用途が重複する着物を購入しているが、この点についても、通常の購買行動からかけ離れたものとして、正常な判断力のもとにした契約とは言い難いとの評価が可能である。

エ 本件一連の売買契約の公序良俗違反について

本件において、契約当事者は、相手方の同一店舗において、同一担当者のもとで、購入を繰り返してきたのであり、相手方が契約当事者の判断能力の低下を知り得なかったとみることは困難である。

また、契約当事者が、著しく過大かつ不相当な金額で、必要のない過量の着物及びそれらに付帯する商品、洋服、アクセサリ、ふとん等を次々と購入し、それらが契約当事者の財産を著しく毀損することを、相手方が認識し得なかったとみることも困難である。

ここまでの事情を総合的に見れば、相手方の契約当事者に対する勧誘及び販売は、契約当事者の判断能力が低下していること、その財産を著しく毀損することを知りながら、商品を過剰に販売したものであり、社会通念上、取引道德に反し、社会的妥当性を著しく逸脱するものであって、法律上の保護を与えることのできないものと評価することができる。

着物の過量販売を公序良俗に反し無効であるとした高松高裁判決⁹は、「本件取引に係る商品の多くは高額な着物等であるところ、顧客の年齢や職業、収入や資産状況、これらからうかがわれる顧客の生活状況及び顧客とのこれまでの取引状況並びにこれらから看取される顧客の取引についての知識経験や取引対象商品の必要性等の諸事情にかんがみて、このような高額の商品を販売する販売店においては顧客に対する不当な過量販売その他適合性の原則から著しく逸脱した取引をしてはなら」と判示しているところである。

以上によると、相手方は、既に契約当事者の判断能力の低下がみられる令和元年5月から令和2年1月にかけて継続的に契約当事者に対し勧誘・販売をしており、遅くとも契約番号3以降の契約については、契約当事者の判断能力が低下していること、その財産を著しく毀損することを知りながら、客観的にみて必要のない極めて高額かつ多数の着物・洋服・アクセサリ等を過剰に販売したものであるといえ、公序良俗に反し無効であるというべきである。

(4) 大阪市消費者保護条例が禁止する不当な取引行為の該当性について

大阪市では、条例18条1項により、市長が指定する不当な取引行為を事業者が行うことを禁止し、市長告示により具体的な行為を指定している。また、条例18条の4により、こ

⁹ 高松高判平成20年1月29日 判時2012号79頁

れに違反して取引を行う事業者に対し、違反を是正するために必要な措置を採るよう指導し、又は勧告することとしている。また、条例32条1項により、勧告に従わないときは、当該事業者名、商品名その他の必要な事項を公表することとしている。

告示1項21号は、「消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる商品等につき、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為」を指定し、適合性原則に違反した契約を禁止している。

82歳の年金生活者の契約当事者に対して、わずか8か月間で31回にわたり総額3,400万円超の契約を締結させることにより、老後のために蓄えた預貯金等を全て支払いに充てさせ、さらにその後は、2か月で約26万円しか支給されない年金のうち16万円を返済に充てる自社割賦の契約を締結させることによって生活を困窮させる行為は、告示1項21号が定める行為に該当し得る。

また、告示2項3号は「消費者が当面必要としない、不当に過大と思われる量の商品等を販売する内容の契約を締結させる行為」を指定し、過量販売を禁止している。

一般的・平均的な消費者を基準として契約当事者の生活の状況や認識を考慮すると、着物13着、帯14本及びこれらに付帯する商品の購入は、契約当事者が必要とする特段の事情はなく、こうした通常の分量等を著しく超える量の商品の契約を締結させる行為は、告示2項3号が定める行為に該当し得る。

（５）高名な織職人（故人）の作と称して販売された訪問着の問題について

令和元年7月27日付で430万円で契約を締結した契約番号5の商品のうち、訪問着については、相手方が作成して契約当事者に交付した「お買上げ伝票」には、「〇〇〇〇〇作・落款付き」との記載がある。しかし、「作」とされるのは著名かつ高名な西陣の織職人で、約10年前に他界した故人であるとともに、受け取った商品に落款は見当たらず、不審であることから、相手方に対して書面で関係書類の提出を求め、事情を聴取した。

相手方によると、「落款は入っていない。当初は令和元年12月末納品予定だったが、契約当事者が10月に着用することを希望されたため仕立てを急ぎ、着用後に落款を入れることになっていた。着用後に落款を入れるため着物を預かる予定だったが、お持ちいただけず、当社からも案内を失念していた。」とのことであった。また、高名な織職人作とのお買上げ伝票の記載については、「製作会社Aが当該織職人の意匠・文様の生地を作る許可を受け、その生地を使ってAの商品として製作し、問屋Bからの販売委託を受けて当社で販売しているものである。反物に当該織職人の意匠・文様の地紋が織り込まれており、そうした反物を作る許可をAが得ている。なお、当該織職人は既に亡くなっており、現在のご子息が跡を継いでいる。」「当該織職人の会社に対して、製作会社Aは落款料の支払いをしていると聞いている。」とのことで、「『作』という書き方は確かに誤解を与えるかもしれない。」との見解であった。

一方で、審議会の事務局であるセンターの職員が令和2年12月4日に京都市内にある同織職人を受け継ぐ織物会社を訪問し、代表取締役で同織職人の長男等に対して聞き取り調査を実施した。

その結果、「製作会社Aとは会ったこともない。父の意匠・文様の生地を作る許可を与えたことは一切ない。落款料を受け取ったという事実もない。」「これまでにどこに対

しても意匠・文様を使う許可をしたことはない。」「父は10年前に亡くなっており、『作』は有り得ない。」とのことであった。

また、長年の取引がある帯問屋に頼まれて、製作会社Aから袋帯製作の監修料の支払いを受けて「〇〇織物株式会社監修」と記載することを許可したことがあるが、着物に「〇〇〇〇作」との記載を許可したものではないとのことであった。

さらに、最近になって、帯問屋の代表者の来訪を受け、「製作会社Aに許可していたことにして穏便に済ませて欲しい」との申出があったが、そのような許可をした覚えは一切ないので強く拒否したとのことである。その際、無地の反物を持参してきたが、その生地地の模様は父の作品の図録から無断で使用したものであったとのことである。また、帯問屋を信用して渡していた角印を製作会社Aに又貸していたようなので、返却を求めたところ、代表者が持参してきたとのことである。

以上の結果、高名な織職人（故人）の作と称し落款付きとして訪問着を販売したことに問題が認められるところではある。ただし、この点は本件紛争案件の主な争点ではないことから、相手方にはこれだけを理由とした対応は特に求めなかった。

（6）あっせんの考え方について

前記（2）で検討したとおり、本件は消費者契約法4条4項が規定する過量販売取消しが認められる事案であると考えられた。また、これによる取消しの対象となる契約に関しては、前記（2）イ⑤のとおり、着物類については、契約番号3の2回目の着物・帯の契約以降の契約が全て含まれ、また、着物以外のバッグや洋服についても、バッグについては2個目の契約番号11、洋服（ジャケット）については2個目の契約番号21、アクセサリーについては2個目、3個目の契約番号26、31が取消しの対象となる同種契約であると考えられた。

また前記（3）で検討したとおり、本件は、そもそも、公序良俗による無効を主張し得る事案であり、その場合の範囲は、契約番号3以降の契約が対象になるとも考えられた。

そこで、当審議会では、相手方に対し、前記（1）ないし（3）で検討したとおりの、①認知症高齢者への次々販売の問題点、②消費者契約法4条4項による過量販売取消しの要件該当性、さらには③本件一連の契約が公序良俗にも反するものである旨を詳細に説明し、審議会としての法的見解を伝えた。

そして、現時点でのあっせん案としては、公序良俗無効による考え方（契約番号3以降の契約が無効の対象となる）ではなく、消費者契約法4条4項の取消し対象となる契約を前提とした既払金の返金と、自社割賦で購入した商品代金のうち未払分についての残債を放棄することの解決を求めた。（なお、小物類（契約番号10、16、19、24、25、27、28ないし29）については、その種類が雑多であることや、これらの商品代金そのものが少額であることから、取消しの対象には含めないものとした。）

具体的には、契約当事者が相手方に支払済みの金額のうち、2,994万3,204円の返金を求めるとともに、自社割賦の残債務である223万8,170円については、相手方はこれを放棄するという内容での解決の検討を求めた。

（取消しの対象と金額の詳細は資料6のとおり）

4 あっせんの結果成立した合意内容

相手方は、審議会が指摘してきた認知症高齢者に対する販売や過量販売の問題点については認めようとはせず、消費者契約法4条4項に基づく過量販売による取消しには応じなかった。また、本件一連の取引が公序良俗により無効になり得るという点についてもこれを受け容れることはなかった。

しかしながら、契約当事者は相手方との契約によりほぼ全ての財産を失っており、今後の生活を立て直すためにも、迅速な解決により少しでも多くの返金を受けて被害救済を図る必要に迫られていることから、あっせんを不調にしてしまうことにならないよう、まずは相手方からの解決案の提示を受けることとした。

令和3年1月15日付けで、相手方代理人弁護士から、契約当事者は購入商品の詳細を十分に認識しており、相手方が認知症等を認識できる状態にもなく、何より、申立が親族からのものであり契約当事者自身の認識を汲みかねる部分があるとしながら、通帳で確認した預金の状態と不動産以外に資産がないということであれば、客観的に過量な取引に該当する状況があったことは事実であり、相当商品の返還と引き換えに1,000万円程度の返金に応じたいとの提示があった。

これに対して、主任担当委員から相手方代理人弁護士に対して、再度あっせんの考え方を説明し、譲歩するとしても2,000万円程度の返金を検討されたいと伝えたところ、1,000万円の返金案は相手方に問題点を説明してかなり厳しく説得した結果であるが、再度検討したいとの回答を得た。

その後、1月26日に相手方代理人弁護士から主任担当委員に対して、1,500万円を一括で返金し、返品の商品は相手方が選択したいとの提示があった。また、これ以上の返金には応じられないとのことであった。しかしながら、その直後に、一括の返金では4月のキャッシュフローが厳しくなることから、5回の分割で毎月300万円ずつの返金でお願いしたいとの連絡があった。

審議会において検討を行い、1,500万円の返金であれば、残債放棄額と合わせれば契約金額のほぼ半額の回復を図ることができ、また、早期解決の観点から、これ以上の返金を求めることは困難であると判断し、申出人及び契約当事者の了解を得て受諾することとした。

しかしながら、5回の分割による返金は受け入れ難いものであり、分割にするならその必要性を証する財務諸表等の提出を求め、また、履行を担保するために、支払義務として、過量販売と認められるもののうち、少なくとも着物は過量であることを前提とした契約番号3以降の着物の契約金額に相当する2,814万3,204円であることを認め、1,500万円の返金を遅滞なく履行した場合には残額は免除するとの条項を合意書に盛り込むべきであると判断し、2月8日に、相手方代理人弁護士に対してその旨を伝えた。

その結果、2月12日に相手方代理人弁護士から、財務諸表の提出や債務承認の条項を入れることには応じられないが、3回の分割で毎月500万円ずつの返金でなんとかお願いしたいとの回答があった。

分割するには理由を証するものが必要であり、また、過量販売による取消しと認められるものに近い金額を債務額として合意書に明記することは大きな意義があるものの、契約当事者が少しでも早期に返金を受けることを最優先にするべきであるとの判断により、回

答を受け入れることとした。あわせて、少しでも前倒して返金を受けるために、2月末に700万円、3月末に500万円、4月末に300万円の返金をするよう2月16日に求めた。

相手方代理人弁護士からは、1回目の返金については3月10日にしてほしいとの申出があったが、2月末の返金を強く要請した。

2月17日に審議会において合意書案を取りまとめ、2月19日に相手方から解決案を受諾するとの回答があったため、申出人及び相手方の双方に対して合意書案を提示し、2月24日に合意書を締結した。

申出人と相手方との間で成立した合意の内容は、次のとおりである。なお、着物の返却については3月15日にセンターにおいて実施した。

また、合意書で定めた解決金については、相手方から所定の期日どおりに全額の履行がなされた。

【合意書の内容】

- 1 相手方は、契約当事者に対し、本件解決金として、金1,500万円の支払義務があることを認める。
- 2 相手方は、契約当事者に対し、前項の金員を、下記のとおり分割して、契約当事者の指定する銀行口座に振込送金する方法により支払う。但し、振込み手数料は相手方の負担とする。
 - ① 令和3年2月末限り、金700万円
 - ② 令和3年3月末限り、金500万円
 - ③ 令和3年4月末限り、金300万円
- 3 相手方が、前項の支払いを1回でも怠った場合、当然に期限の利益を失い、相手方は、契約当事者に対し、前項の金員から既払金を控除した残金及び同残金に対する期限の利益を喪失した日の翌日から支払い済みまで、年6%の割合による遅延損害金を一括して支払う。
- 4 契約当事者は、相手方に対し、本合意書締結後、本件において契約当事者が相手方から受領した商品のうち、契約当事者から相手方に対する支払金額を基準に第1項の返金額に相当する商品として、相手方が指定する商品を返却する。但し、具体的な返却の時期及び方法については、別途協議して定めるものとする。なお、契約当事者と相手方は、返却時において商品の状態等を確認し、返却する商品が変更される場合があることを相互に確認し、商品が特定される限りにおいては契約当事者は相手方の指定する商品を返却することとする。
- 5 申出人、契約当事者及び相手方は、申出人と相手方との間及び契約当事者と相手方との間には、本合意書の各条項に定めるもののほか、何らの債権債務がないことを相互に確認する。

第3 今後の課題等について

1 消費者契約法第4条第4項の過量販売取消しの活用について

平成29年6月に改正施行された消費者契約法4条4項の過量販売取消しについては、こ

れを認めた裁判例として公刊されているものは今のところ見当たらない上、消費生活相談やあっせんの現場において、消費者に対する過量販売の事実を認めない事業者も多い。

しかし、悪質な次々販売の被害から消費者を保護するためには、過量販売取消権の行使はより一層活用されるべきであると考ええる。本報告書での考え方が、同種事案の解決のための一助となれば幸いである。

もっとも、例えば本件のように認知機能が低下した高齢者への次々販売のような事案の場合は、事業者に対して、当該高齢者への販売行為の問題点をまずは適切に指摘する必要がある。過量販売取消権を効果的に活用するためにも、消費生活相談の現場における相談員や担当職員は、認知症の症状や特徴についての基本的な知識を有しておく必要があると考える。

また、消費者契約法4条4項の適否を検討するために、条文を熟知し、要件該当性の判断に必要な事実関係についての正確な聞き取りが必須となる。特に、「過量性」の要件については、問題となる契約の内容や目的、取引条件、消費者の生活状況や認識などの要素を総合的に考慮して判断されることから、これら要素を意識した丁寧な事実関係の確認が必要となる。また、その上で、「過量性」の評価は一般的・平均的な消費者を基準とした規範的な評価であることに留意すべきである。本報告書に掲載したそれぞれの要件ごとの基本的な考え方や事実のあてはめ等も、参考にしていただければと考える。

2 自社割賦の問題点について

本件では、契約当事者の預貯金等が底を尽いた後も、相手方の自社割賦を利用して過量販売が継続されている。

割賦販売法による自社割賦¹⁰には、支払い能力の調査義務や過剰与信の禁止などの規制がなく、行政処分の制度も設けられていない。

そのため、販売事業者が、自社割賦を利用して過量販売を繰り返し、なけなしの年金収入をも狙われる悪質なケースがみられる。また、販売事業者の勧誘に問題があり、消費者が取消し等を申し出た場合、個別クレジット（個別信用購入あっせん）で契約した場合は、個別クレジット会社に加盟店調査の義務があることから、個別クレジット会社から販売事業者に適切な対応を求めることができる。しかしながら、自社割賦は販売事業者と消費者との二者間での契約のため、販売事業者が消費者に対して適切に対応しない場合は、解決が困難になってしまう。

平成20年の割賦販売法改正により、個別クレジット契約については上記の行政規制や民事ルールが導入されることとなり、消費者保護が図られたが、自社割賦についても、個別クレジット契約と同様の実効性のある規制の導入がなされることが望まれる。

¹⁰ 割賦販売法2条1項1号は、販売業者が、消費者から代金を2か月以上かつ3回以上に分割して受領することを条件として指定商品を販売するものを「割賦販売」と定義している。「割賦販売」には、割賦販売条件の表示（同法3条）、書面交付義務（同法4条）、契約の解除等の制限（同法5条）、契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限（同法6条）等の規制がある。

さらに、指定商品を引き渡すに先立って、消費者から2回以上にわたり代金を受領する割賦販売（前払式割賦販売）を行う場合は、経済産業大臣の許可を受けることとされている（同法11条。ただし年間販売額が1,000万円未満の場合は除く）。

3 認知症高齢者の消費者利益の擁護について

認知症医療の専門家の説明（資料5）にもあるように、認知症や認知機能が低下した高齢者は、潜在的なものも含め、地域に多数存在しているものの、その症状は、周囲からは一見して分からないものが多い。そのため、高齢者を主な顧客とする事業者は、顧客が認知症であることや、認知機能が相当程度低下していることが分からなかったと弁解する傾向がみられる。

しかしながら、高齢者を主要な顧客として事業を営む以上は、事業者も認知症に対する認識を正しくもち、そのような高齢者に対する契約勧誘行為には慎重に配慮することが強く求められる。上記のような「認知症であることは知らなかった」といった弁解は、容易に認められるべきではない。さらに、「過去に認知症の診断をされたことがありますか」等といった設問にチェックさせることだけで認知機能の低下がないかを確認するという方法も、十分に機能するものではないことを認識すべきである。

また、高齢者本人は喜んで展示会等に参加し、商品を購入していることが多く、事業者もそれを利用し勧誘行為に及んでいる。たとえ本人が「これ以上は買えない」と断ろうとしても、事業者は「商品を見るだけでいいから」「話だけ聞いてみませんか」などと言って来店を促し、結局その場の雰囲気流されて購入させられるケースもある。本人の認知機能が低下している場合は、注意障害、遂行機能障害により現実検討能力も低下しており、自らの行動を制御することがなお一層困難となり、結果として、本人に被害者意識がないままに日常生活ができないほどの経済的破綻に直結する危険性が高い。

そのような被害を未然に防ぐためにも、家族や周囲の者の見守りが重要であり、高齢者が被害に遭わないよう十分注意していただきたい。

また、消費者センターにおいても、認知症施策を行う福祉部局や区役所の福祉部門といった関連部署とのなお一層の連携とともに、消費者安全法における消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の活用が求められる。

4 事業者による公正な取引の確保と消費者センターのあっせんに対する誠実な対応

消費者基本法5条は、消費者との取引の公正の確保、適合性原則への配慮、消費者からの苦情を適切に処理すること等を事業者の責務として定めているところであり、その順守が求められる。

公正な取引を確保するためには、事業者による消費者契約法や特定商取引法をはじめとした消費者保護のための法令の理解が不可欠である。

また、消費者からの苦情を適切に処理するためには、消費者センターのあっせんが果たす役割は大きい。消費者センター（市長）が行うあっせんは、条例28条に定められ、消費者基本法19条や消費者安全法8条2項でも明確化されており、条例1条や消費者基本法1条が目的として「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護を図る」ことを定めているとおり、消費者と事業者の利害の調整を図るものではなく、消費者利益の擁護の観点から行うものである。消費者契約法や特定商取引法をはじめとした法令が定める消費者の正当な権利に基づき行うものであり、合意による減額交渉等だけを行うものではない。事業者は、消費者センターのあっせんの趣旨を十分に理解して、拒否したり軽視することのないよう誠実に対応することが求められる。

5 悪質な事業者の排除と再発防止について

本件事案に限らず、問題のある次々販売を行う事業者は、「消費者が喜んで来店し、あるいはイベントに参加し、喜んで商品を購入している」「強引な販売勧誘は行っていない」等といった主張を繰り返し、販売態様の問題点を認めようとしないことが予想されるところであるが、そのような事業者であればなおさら、今後も同様の販売を繰り返すおそれが高い。消費者センターとしては、消費者からの相談を受けた場合には、前記のとおり、適切に当該事案の概要と問題点を把握し、また同様の被害事例についての情報を集積、共有しつつ、事業者に対して適切に問題点を指摘し、被害救済にあたることになるが、かかるセンターのあっせんにも応じない事業者に対しては、同種被害の再発と拡大を防止するためにも、本件のように審議会に付託しての苦情処理のあっせん手続も積極的に活用すべきである。

また、事業者指導と連携して、条例に基づく是正指導を行うほか、必要に応じて、法の執行権限を有する国やその他行政機関とも連携し、実効性のある規制の導入や適切な処分を積極的に行うよう働きかけるべきである。

「認知機能が低下した高齢者に対する着物等の次々販売に係る紛争案件」
 (令和2年度第1号案件) 処理経過

年 月 日	会 議	内 容
令和2年9月30日		・紛争案件の付託
令和2年10月8日	第1回(担当委員打合せ、意見聴取)	・処理方針の検討 ・専門家からの意見聴取
令和2年10月22日	第2回(あっせん)	・申出人からの事情聴取 ・相手方からの事情聴取
令和2年10月26日		・相手方への書類提出の求め
令和2年11月18日	第3回(担当委員打合せ)	・消費者契約法による本件「過量」の考え方の整理①
令和2年11月19日		・相手方への書類提出の求め
令和2年12月3日	第4回(担当委員打合せ)	・消費者契約法による本件「過量」の考え方の整理② ・あっせん案の考え方の検討
令和2年12月4日		・相手方への書類提出の求め
令和2年12月17日	第5回(あっせん)	・相手方からの事情聴取 ・相手方へのあっせん案の考え方の提示
令和3年1月15日		・相手方からの解決案の提示 (その後相手方と交渉を重ねる)
令和3年2月17日	第6回(担当委員打合せ)	・合意書案の検討
令和3年2月19日		・相手方からの合意内容の受諾 ・申出人からの合意内容の受諾
令和3年2月24日		・合意書の締結
令和3年3月15日		・返還する商品の受け渡し
令和3年4月7日	第7回(担当委員打合せ)	・報告書案の検討
令和3年6月28日	苦情処理部会(全体会)	・報告書の取りまとめ
令和3年6月28日	第59回大阪市消費者保護審議会	・紛争案件の報告

資料 2

契約・支払状況整理表（申出人提出資料、相手方提出資料をもとに作成）

	購入年月日	商品名	契約額（円） （※）	商品の 受領	納品日	支払日	支払金額 （円）	残債額 （円）	割賦支払の 条件
1	令和元年5月5日	バッグ	4,980	受領	5月5日	5月5日	4,980	0	
2	令和元年5月28日	着尺、袋帯、道中着ほか	830,000	受領	8月18日	5月28日 6月16日	250,000 580,000	0	
3	令和元年6月12日	着尺、袋帯、袷長羽織着尺 ほか	1,500,000	受領	9月8日	6月16日 7月27日	500,000 1,000,000	0	
4	令和元年7月12日	袋帯一式	1,500,000	受領	不明	7月29日	1,500,000	0	
5	令和元年7月27日	訪問着（高名な織作品と称 する）、袋帯、紬ほか	4,300,000	受領	10月5日	7月29日	4,300,000	0	
-	令和元年8月5日	麻ベスト	200,000	-	-	-	-	-	
	令和元年8月8日	麻ベスト【キャンセル】	▲ 200,000						
6	令和元年8月8日	ジャケット	350,000	受領	不明	8月8日 8月25日	300,000 50,000	0	
7	令和元年8月8日	着尺、袋帯 2 種、コート着尺 ほか	3,000,000	受領	10月30日 11月29日	8月28日	3,000,000	0	
8	令和元年8月24日	訪問着、袋帯、ぞうりほか	4,000,000	受領	11月8日	8月28日	4,000,000	0	
9	令和元年8月24日	オーストリッチバッグ 3 点セット	300,000	受領	9月8日	8月28日	300,000	0	
10	令和元年8月24日	足袋	12	受領	8月24日	8月24日	12	0	
11	令和元年8月28日	リザードバッグ	300,000	受領	9月8日	9月25日	300,000	0	
12	令和元年9月8日	紬訪問着、袋帯ほか	2,000,000	未受領	／	9月25日	2,000,000	0	
13	令和元年9月8日	SVマルチパールネックレス	200,000	受領	10月29日	9月25日	200,000	0	
14	令和元年9月11日	大島紬訪問着、袋帯 （旅行ご招待2泊3日）	4,000,000	受領	12月25日	9月25日	4,000,000	0	
15	令和元年9月25日	紬、帯八寸ほか	1,873,204	受領	12月25日	11月18日	1,873,204	0	
16	令和元年9月25日	クリーニング一式	26,796	済み	-	11月18日	26,796	0	
17	令和元年10月9日	訪問着、袋帯ほか	2,800,000	未受領	／	10月10日	300,000	0	
18	令和元年10月9日	敷布団、肌掛	558,800	受領	11月22日	11月18日	3,058,800	0	
19	令和元年10月9日	コーリンベルト	1,350	受領	10月9日	10月9日	1,350	0	
20	令和元年10月29日	訪問着、袋帯ほか	2,500,000	受領	12月25日	11月18日	2,500,000	0	
21	令和元年10月29日	ジャケット 2 種、コート	1,500,000	受領	11月22日	11月18日	1,500,000	0	
22	令和元年11月8日	着尺ほか	550,000	未受領	／	11月18日	550,000	0	
23	令和元年11月24日	着尺、袋帯ほか	1,534,000	未受領	／	12月13日	100,000	1,434,000	<自社割賦> 令和2年2月～4 年6月まで偶数月 100,000円の15 回払
24	令和元年12月6日	テトロン足袋	100	受領	12月6日	12月6日	100	0	
25	令和元年12月6日	きものスリッパ		受領					
26	令和元年12月21日	べっ甲三色カメオ（ペンダ ント）	223,400	未受領	／	12月21日	20,000	203,400	<自社割賦> 令和2年1月～3 年8月まで毎月 10,000円の21 回払
27	令和元年12月25日	半衿両面テープ	1,650	受領	12月25日	12月25日	1,650	0	
28	令和2年1月4日	刺繍衿一式	2,620	受領	1月4日	1月4日	2,620	0	
29	令和2年1月4日	ガーゼ付帯枕	1,100	受領	1月4日	1月4日	1,100	0	
30	令和2年1月13日	守破離経錦帯一式	600,770	未受領	／		0	600,770	<自社割賦> 令和2年2月～4 年8月まで毎月払 いの31回払
		長襦袢一式							
31	令和2年1月13日	アイスブルーDリング（指輪）		未受領					
			34,458,782						
			</						

申出人ないし契約当事者からの事情聴取

項 目	内 容
生活状況	・ 1DKの分譲マンションに一人暮らしである。築 40 年以上のマンションで、30 年以上住んでいる。 ・ 収入は年金のみで、2 か月で約 26 万円である。 ・ 相手方から購入するまでは、過去に何百万円もする高額な商品を何度も購入したことはない。他の事業者からアクセサリーを購入したこともあるが、10 万円以下の商品ばかりである。 ※相手方に支払った約 3,000 万円の預金は、契約当事者以外の兄弟姉妹が契約当事者の母に数十年の間、毎月定額を援助し、母がこつこつ貯蓄したものを、母が亡くなった後に契約当事者が引き継いだものである。
最初に相手方から購入した経緯と状況	・ 医者から歩くように言われており、毎日一定の時間に決まったコースで散歩をしている。最初にバッグを買った時は、散歩の途中に店頭においてあったのが目に留まり、和装にも洋装にも見えそうだと気に入り購入した。 ・ バッグを買った時は、生活状況や収入については相手方から聞かれなかった。最初に着物を買った時に住所や生年月日等を記載した。
その後の勧誘の状況	・ 着物を見ていい柄だと思って立ち止まると、どうぞと言われてつい店舗に入ってしまう。 ・ 目に留まった反物を見ていたら、「下ろしましょうか」と言われ、当てたら欲しくなるからいいですよと言っても、下ろしてきて見せてくれ、肩にかけたりしてくれた。着物が出来上がったので取りに来るよう言われて店舗に行った時も、お茶ぐらい飲んだらと言われて土間から畳に上がり、同じように「下ろしましょうか」と言って見せてくれる。説明は担当の女の人ではなく男の人で、着物の謂れを説明してくれた。 ・ 「この帯は作家が亡くなったら作る人がいなくなる、後を継ぐ人がいない」と言われて 150 万円の帯を購入した。 ・ 相手方の店舗が合同で開催する展示会で、旅行に着ていくのにちょうどよいジャケットが目に留まったのでじっと見ていたら、後日、店員が「気に入っていたようだから」と店舗に取り寄せており、購入した。 ※催しごとにダイレクトメールがきて、展示会に誘われていたようだ。契約当事者の家で展示会の案内チラシを多数見つけた。
その後の購入の動機	・ 姉妹が 5 人いるので購入した着物をあげようと思った。店員にもその旨を伝えていたが、店員は姉妹の柙も身丈も聞かず、自分の寸法で全て仕上がってきたことに後でよく考えると気づいた。購入する都度、姉妹の柙も身丈も測らないといけなはずだと思う。 ・ 「この帯は作家が亡くなったら作る人がいなくなる」等と言われたら、見たことがないきれいな帯で、預金が減ることは考えずに買ってしまった。
支払いの状況	・ 最初の頃は、購入して翌日ぐらいには現金を持って支払いに行っていた。 ・ 何百万円もの現金を持って店舗に行き支払っていることに対して、友達からやめておくように言われた。定期預金を解約して払っていたと思う。店員に銀行に付き添ってもらうことはなかった。

	・1,000万円を支払ったのは覚えている。銀行から商店街を歩いて店舗に持っていったが、大金を持って歩いて変なことをされても、商店街は人が多いので大声を出せばいいと思っていた。 ・後から預金を見たら減ってきていることに気づいた。 ・預金が無くなった後は、ローンを使うので年金をどれぐらいもらっているか聞かれた。月に13万円を持ってきてほしいと言われ、そのぐらいなら払えるかなと思った。年金の額はその時に初めて相手方から聞かれた。
購入商品に対するフォロー	・購入した着物を使用しているか相手方から聞かれたことはない。 ・店員が商品を家に運んでくれたのは、敷布団・肌掛けの時だけで、それ以外の着物は自分で家に持って帰った。
購入を断ったり、相手方から止められた状況	・店舗として、購入するのをやめておくようには言えないと思う。店員は成績をあげたいから勧めると思うし、購入を止めたら店員が上の人から叱られると思う。 ・購入した商品が納品されていないが、また新しい商品を購入するのかという相手方からの確認はなかった。 ・最後に購入した商品については、翌日店舗に行くと店長が店先にいたので、昨日の商品はキャンセルできないかと言ったら、「もう送ったからキャンセルできない」と言われ、仕方ないと思った。 ・姉妹に購入した着物をあげたいという意向も店員に伝えていたが、兄弟姉妹を連れてきてくれませんかと言われたこともなかった。 ※多くの商品を短期間に購入している状況であったが、実際に兄弟姉妹に店舗からの連絡はなかった。
着物との親和性	・昔、母から百貨店の着物売場に行っていた話を聞き、着物を買う時は2回我慢して3回目に良い物を買うように言われていた。 ・過去に着物を購入したことはほとんどなく、相手方から最近購入したのみである。 ・昔は着物を着ることはあったが、相手方で着物を購入する以前は着ていなかった。 ・購入した着物は、相手方が企画する食事会やクルーズのイベントでしか着ていない。おそらく2回か3回ぐらいだと思う。 ・着ていない着物は、仕付けをとらずに置いている。 ・相手方が企画する食事会にどの着物を着て行けばよいかわからないので担当の女の人に聞いたら「あの絞りがいいんじゃない」と教えてくれた。 ・手が回らず帯がきれいに結べないので、自分で着付けはできない。相手方の店舗で着付けてもらった。
希望する解決内容	※親族である契約当事者が、申出人らの知らない間に、短期間に過量な商品を購入させられたことは許せない。契約当事者は預金もなくなり、生活は困窮している。少なくとも未受領、未使用のものなど契約の大部分は取り消して返金してほしい。

※は申出人からの聴取であり、それ以外は契約当事者からの聴取である。

相手方からの事情聴取

項 目	内 容
相手方の会社について	・当社は主に販売部門を担っており、総務・経理・人事等のいわゆる本社機能はグループの別会社で行っている。 ・お客様から商品を届けてほしいと希望される場合もあるため、お客様には訪問販売の業態で販売している場合もあるが、それを中心に販売しているわけではない。 ・契約当事者が購入していた店舗は、近隣の古くからの店舗が移転してできた店舗のため、古い店舗からのお客様は 60 歳代後半から 70 歳代の方が多いが、最近は若いお客様も増えてきている。
本件申出に対する認識	・本件の申出人は契約当事者の親族であり、契約当事者が販売店に電話をしてきた録音の記録からも、これまでの経緯の記憶も鮮明で、契約当事者が相手方から購入した商品全てについて消費者契約法第 4 条第 4 項に基づく取消しを希望しているのかについても疑問がある。 ・契約当事者は、納得して喜んで購入していたので、親族からの申出がなければ、過量などという話はなかったと思う。契約当事者の意思はどこにあるのか、すごく寂しい気がする。
契約当事者の生活状況に対する認識	・初回の着物購入（契約番号 2）の時に書類に記載してもらい、収入や資産状況を把握した。申告書類によると、持ち家で一人暮らし、預貯金は 1,000 万円以上、年収は年金のみだが月 18 万円（年間 216 万円）とのことだった。また、自宅には抵当権は設定されておらず、相当な価値があると思われる。 ・購入に充てられる資産と手をつけられない資産があり、余剰資金で購入していると聞いていた。預貯金等を全て当社への支払いに充てたかは不明である。
勧誘の状況等	・「散歩帰りなの」、「ちょっとお茶を飲ませて」と契約当事者から店舗に入ってくるが多かった。 ・いずれの商品も積極的に購入を希望されたものであり、消費者契約法第 4 条第 4 項にいう「勧誘」行為によって契約を締結したものではない。 ・展示会の案内をした以外に「勧誘」に該当するような働きかけをした事情はない。ご自分で来店され、陳列されている商品を見られ、気に入った商品があるとその商品の説明を求められ気に入れば購入するという流れが常であった。 ・購入した着物が納品されて確認する前に次々購入されていることについては、話の中で当社の商品を信頼いただき、納品はまだでもいいものを買ったという意識を持っていたいただいていたと思う。 ・接客は担当者が、支払い等の金銭の話は店長が確認して実施するのが常であった。商品の詳細については作家や問屋が説明していた。月の前半と後半の 2 回に店舗で展示会を実施しており、その期間中は作家がいて説明できる状態になっている。

	・月2回の店舗での展示会は、毎日同じ着物を置いていてもお客様は楽しくないため、今度はこういう着物が入りますと置くものを変えることで、お客様の見る楽しみを増やしている。契約当事者が店舗で実際に購入するのは展示会のタイミングが多かった。事前に期間中いつ来店されるか確認はしていたが、それ以外にも来店されたり、展示会も2回来られることもあった。 ・契約時の「お買上げ伝票」は店長かもう1人の男性が記載していた。「お買上げ伝票」の前に「見積書」を記載し、内容を説明して確認してもらってから「お買上げ伝票」に同じ内容を記載する方法をとっている。 ・店舗管理の「お客様カード」があり、契約当事者に電話した日や店舗への来訪のためのアポイント等の内容について担当者が記載している。 ・契約番号7は、大阪市内に当社の別店舗があるという話の中で、その別店舗の近くに契約当事者の実家があったので行ってみたいが1人ではなかなか行けないとのことで一緒に行くことにした。当日はその別店舗にお連れし、着物を購入されたが、別店舗の近くにある昔行かれたような他のお店もまわって、喜んで楽しんでいただいた。
購入を止めた状況等	・購入を抑えるよう打診することもあったが、強く購入を希望されたため購入に至ったことが何度もある。 ・購入を抑えるよう促した典型的な一例としては、令和元年8月24日の契約番号8の購入時、10月29日の契約番号20・21の購入時である。8月24日には、8月は既に高額の買い物をしていること、無理して購入いただかなくても大丈夫だということを伝え、少し考えていただくよう声をかけたが、4日後に来店され、改めて購入を希望された。10月29日には、長くお付き合いしたいので無理しないでほしいこと等を伝えましたが、「心配しているのはわかるけど、私より買っている人もいるでしょう」、「使えるお金とそれ以外は区別している」という趣旨の答えがあり、「何で買いたいもの買ったらだめなの」と語気強く言われ、あまり止めると失礼だと思い、当社として販売するに至った。 ・購入を抑えるよう促した履歴は書面で記録していない。店舗の「お客様カード」は担当者のお客様管理のためのものであり、こうした内容を記録するためのものではない。 ・最後に購入した商品（契約番号31）のキャンセル申し出は翌日ではなく認識の相違である。翌日は店舗が閉まっており、実際は10日ほど経ってからの申し出だった。キャンセルの希望に対して「そうでしょう。前も言ったよね」と話をしたが、契約当事者が「やっぱりもらっておくわ」と最後に言ったので結果的にキャンセルにならなかった。
契約当事者の購入の動機に対する認識	・肩幅やウエスト、着丈がある洋服と違い、着物は身長が何センチ以内とか体型がこれだけとか、ある程度の寸法を測っておけばよい性質のものである。将来的に親族に譲りたいという意向も聞いていたが、妹さんの体型がこうだからある程度の寸法をとっておけばよいということは契約当事者が理解し、把握していた。 ・「買った着物は自分が全部1～2回着て、妹や姪っ子に渡す」といった会話から、将来的には譲っていけるという話はしていたが、まずは契約当事者が着るものという前提で販売していた。

契約当事者の支払いの状況	・「銀行に付いて行きましょうか」、「口座引き落としもできますよ」と伝えていたが、契約当事者が断るため、代金の持参を店舗で待っていた。 ・令和元年9月25日に銀行から、契約当事者が商品代金を下ろしに来ているが商品を購入したことに間違いはないかという確認の電話が店舗にあった。その際に契約当事者とも電話口で話をし、銀行まで迎えに行きましようかと伝えたが、「銀行からお店まで近いから大丈夫」と言って、申し出を断られた。 ・令和元年11月以降に自社割賦を組んだ際には、改めて契約当事者に年金額の確認はしていない。手を付けてはいけないお金で払いたくないので分割にしたい、年金で偶数月に10万円の支払いであれば生活に支障がないとのことだったため、初回の着物購入時（契約番号2）に記載された申告書類を参考に年金額を計算し、支払いを組み立てた。書類では月18万円と記載されていたので、実際は2か月で約26万円の年金収入だったことは知らなかった。 ・令和元年11月以降は自社割賦により支払うことになったが、契約当事者の財産がどれだけあるかは全てを把握することができず、実際に他のお客様で財産はあっても自社割賦により分割で支払うことを選択される方もいる。特に契約当事者からは「使えるお金とそれ以外は区別しているので安心して」と、それ以前に購入を止めた際にも言われていた。この時点でもっとはっきり言えばよかったのかもしれないが、止めたが止まらなかったという状況だった。
旅行会や食事会	・着物を着る機会を望んでいるお客様が多いため定期的に実施している。招待するケース、参加費を払って参加いただくケースがある。 ・当社では、イベントと販売会を一緒にしてお客様が断りにくい状況になることを避けるために完全に分けるという考えであり、イベントでは一切営業はしない。イベントで着用する着物も、当社で購入したもの以外でも構わないという考え方である。 ・契約当事者は旅行会1回、ホテルでの食事会2回、船のクルーズイベント1回、落語鑑賞イベント1回に参加している。 ・旅行会は、契約番号14のお買上げ伝票に「旅行ご招待 2泊3日」と書いているが、実際は3万円の参加費をいただいている。当社の11月の旅行は参加費を払う旅行のため「ご優待」と書くのが正しいが、契約当事者には納得していただき、実際に旅行を楽しんでいただいたと聞いている。
購入商品に対するフォロー	・納品後の商品の保管状況までは聞いていない。 ・着物を手提げで持つのは重いので、着物の納品のたびに可能な限り、ご自宅まで運んでいた。店長だけでも4、5回は自宅に行っている。 ・着物を着て妹さんのお家に行って見せてきたとか、親族に着物を譲る話をしたということは聞いていた。
売上げの目標や販売員に対する手当等	・営業のように、それをしないと給料がもらえないというわけではなく、基本の給料は決まっている。 ・パート社員は、基本給があり、その基本給も3か月間の売上げ実績をもとに変動していく。契約当事者の担当者はパート社員に該当する。正社員は基本給は変わらず、6か月間の売上げ実績をもとに年2回ボーナスとして支給する。その他、時給制で働く人もいる。

	・契約当事者が購入していた店舗の目標予算の割り振りは、月 400 万円弱だった。
契約当事者の着物との親和性に対する認識	・契約当事者からは「母が百貨店の呉服屋に行っていた」、「昔は服を買って帰ったら『何それ』と母に言われたが、着物を買って帰ったら『良いの買ってきたね』と褒められた」、「戦後はお金の価値が不安定でお金で物は買えなかったけど、母の着物を持っていったらお米が買えた」、「母から『普通の着物を3枚買うなら1枚良い物を買いなさい』と言われた」、「良い物を買っておきたいから、ここの着物が良いわ」、「一般の男性には着物の良さはわからない」といった話を聞いており、着物を愛好していた。 ・今は着ていないが、これから着物を着たいという意向を聞いていた。 ・現在は1人で着付けができないが、着付けができるようになりたいという意向を聞いていた。ホテルの食事会、船のクルーズイベントの計3回、当社で着付けをして着物で参加している。 ・購入した着物や服について、何処何処に着て行ったら周りの人から良いの着てるねと褒められたといった感想を話すなどにより、購入した商品を日常的に使用している状況を常日頃聞いていた。
過量性に対する認識	・洋服が一般化している現代において着物を愛好される方は、着物を着るのみならず、着物を持つ喜び、美術品のように見る喜び、親族等によい着物を贈る喜びなど個人の趣向によって所有の目的は異なる。契約当事者は着物を愛好しており、ある種のステイタスとして保有していることがうかがわれ、契約当事者の認識等を考慮すれば、通常の分量等を著しく超えると当社が知っていた事情はない。 ・着物は趣味のもので、同じ着物ではなく違いがある。着物以外でも男性の時計など、他の人から見ればどうしてたくさん揃えるのかというものも多くあるが、それは個人の価値観の違いである。例えば今回は絞りのもの、今回は職人さんのものなど契約当事者は違いをわかって購入していたと思う。 ・一般に300万円、400万円といえは高いという認識はあるが、お客様の価値観の中で、1,000万、2,000万といった高額な着物を買う一部の需要があるのが着物の世界である。 ・公益社団法人日本訪問販売協会の自主規制ルールである「『通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安』について」では、着物は「原則、1人が使用する量として1セット」とされていることは知らなかった。当社は協会に加入していないし、そのルールを当てはめると、着物屋は存在できなくなるのではないか。 ・過量の定義については、それぞれのお客様によって過量の割合は変わり、何枚が過量と決まった法律ではないと認識している。
過量販売等を防止するための社内ルール	・自社割賦は自社で代金を回収する必要がある、お客様に無理がないように、自社ルールでの判断基準を作っている。 ・残債権が500万円を超えた販売以降は追加販売を禁止したり、支払継続中の件数が一定数を超えた場合に、現在これだけの支払いがあるが大丈夫かという観点から別の書類を記載してもらうルールがある。 ・均等の分割払いではなく、頭金を初めに多くもらうようにし、それが入金されない場合はキャンセルする取扱いとしている。

	・契約当事者は、令和元年 11 月までは自社割賦を組まずにすぐに支払うことが通常であり、残債がなかったため、これらのルールには引っかからなかった。 ・最初の購入時に、申告書類に収入や資産状況、過去に認知症の診断を受けたことがないか等を記載してもらい、お客様の状況を把握する取組みも実施している。 ・年間買上額が 500 万円以上となる場合は「商品購入申込書」を記載してもらう。過去 1 年間の商品購入履歴、以降の月別支払額が印字されており、今回販売した商品内容と、それによって増加する支払い金額を店舗担当者が記載し、説明している。 ・そのほか、年間販売額が 1,000 万円を超えた場合は原則として販売を禁止するルールがある。1,000 万円以上販売できない旨を説明し、お客様がなおも購入を希望する場合は商品購入申込書に、販売できない旨の説明を受けたこと及び商品が必要な理由を記載してもらうこととしている。 ・着物を何組以上売るかはお客様によって変わるため、何組まで販売してもよいといった観点での自主ルールはない。
高齢者の認知機能の低下に対する認識	・最初の購入時に記載してもらう申告書類で、お客様本人に「過去に認知症の診断をされたことがございますか」という設問にチェックしてもらうことにより、認知機能の低下がないか確認している。契約当事者は「無」にチェックしていた。 ・社内の研修でも、同じ話をくり返したり、少し前に伝えたことを忘れるような場合は認知症の兆候なので気をつけるように話をしている。 ・70 歳代ぐらいの方は、同じような話をするのはどのお客様にもあるが、契約当事者の場合は作家と話した商品の細かいことも覚えているなど、特に問題がある感じでもなく、認知症だとは思えなかった。当時判断能力があったかも、今となっては証明しにくい部分ではないか。 ・高齢者が購入する際に家族が同席するような自主ルールはない。70 歳以上の方でも自由に買い物をしたい、なぜ家族にわざわざ言わないといけないのかという方が多いと思う。全部規制すると、逆に楽しんで購入いただいている方の自由を奪ってしまうのではないかと感じる。
高名な織職人作と称する訪問着（契約番号 5）についての認識	・お買上げ伝票に「落款入り」と記載しているが、実際に落款は入っていない。当初は令和元年 12 月末納品予定だったが、契約当事者が 10 月に着用することを希望されたため仕立てを急ぎ、着用後に落款を入れることになっていた。着用後に落款を入れるため着物を預かる予定だったが、お持ちいただけず、当社からも案内を失念していた。 ・お買上げ伝票に「〇〇〇〇〇（高名な織職人名）作」との記載があるが、製作会社 A が当該織職人の意匠・文様の生地を作る許可を受け、その生地を使って A の商品として製作し、問屋 B からの販売委託を受けて当社で販売しているものである。反物に当該織職人の意匠・文様の地紋が織り込まれており、そうした反物を作る許可を A が得ている。なお、当該織職人は既に亡くなっており、現在はご子息が跡を継いでいる。 ・当該織職人の会社に対して、製作会社 A は落款料の支払いをしていると聞いている。 ・「生地地の地紋を使用」といった書き方ではなく、「作」という書き方は確か

	に誤解を与えるかもしれない。
解決に向けての意向	・何十年も呉服販売を続けてきており、よい着物を顧客にお届けすることに誇りを持って社業に取り組んでいる。呉服販売というだけでステレオタイプに悪質な販売という見方は避けていただくようお願いしたい。 ・店舗近くに住む契約当事者に対しては丁寧に接してきており、非常に楽しんでもらい、喜んでいただいていることから良好な関係を築いてきたと考えている。旅行等のタイミングで社長からのご挨拶させていただくなど、VIPのお客様だったため、当社としても関係が悪化することは望んでいない。 ・法律上の過量販売に関する指摘について、理屈はわかっている。しかし元は親族からの解約申し出であり、契約当事者はどのように考えているのか。全く必要ないのに無理やり売りつけられたと言われてしまうと、そんなことはないのではないか。契約当事者は本当に全てを返金してほしいと考えているのか。 ・仮に預貯金等を使い果たし生活が困窮する状態に至っているとの点が事実であれば、話し合いで返金するのは構わない。一定の範囲で解約を行い返品を受け、解決に向けて柔軟に検討する意向である。

認知症医療の専門家からの意見聴取

意見聴取日 令和 2 年 10 月 8 日

聴取した専門家 大阪市立弘済院附属病院副病院長兼大阪市福祉局高齢者施策部医務主幹
中西亜紀医師

(現 大阪市福祉局医務監兼大阪市立弘済院附属病院神経内科担当部長)

1 認知症とは

- ・認知症は Cognition (認知機能) の病気である。認知症というのは状態名で、1つの疾患や病気を意味するものではない。認知症の定義は、認知機能が障害されることにより、今までの生活ができなくなった状態をいう。
- ・認知症では、自分の置かれた現状と世の中の状況を理解して判断する「現実検討能力」が障害された状態となる。現実検討能力の低下により、不適切な判断を行ってしまうことになる。
- ・従来の認知症の診断基準としては、もの忘れ等の記憶障害があり、判断力の障害があり計画や段取りを立てられず、意識障害がなく、社会生活や対人関係に支障があり、脳に病変があれば認知症とされていたが、現在では記憶障害が目立たない認知症もあることがわかってきた。
- ・認知症の主要臨床診断基準は、日常生活に障害があり、理解・判断、段取りができなくなるなど、遂行機能・実行機能が低下し、かつ、「記銘記憶障害」、「論理的思考、遂行機能、判断力の低下」、「視空間機能障害」、「失語」、「人格、行動、態度の変化」のうちの2つ以上の認知機能や行動の障害がある状態である。

2 高齢化の進行と認知症高齢者の状況

- ・高齢化の進行については、日本は 65 歳以上人口割合が 7% から 14% になるまでに 24 年しかかかっておらず、進行の速さが問題である。
- ・日本は、加齢とともに特に女性の認知症推計有病率が増加しており、一方で男性の推計有病率はある時点で頭打ちとなっている。認知症は症候群であり、認知機能が障害された病気がいろいろ含まれているため、男性と女性で背景が違ふことが理由となる。脳血管障害によるものは比較的若年の男性に多く、アルツハイマー型認知症は女性に多いという違いがある。
- ・現状では、全国の 65 歳以上の高齢者における認知症有病率は約 15% とされているが、一方で、国や地方公共団体が出している認知症高齢者数は、介護保険制度で日常生活自立度Ⅱ以上が認定された人の数である。大阪市では、令和 2 年 4 月 1 日現在の 65 歳以上の高齢者は約 690,000 人で、その 15% の約 103,000 人が認知症高齢者であると推計されるが、実際に介護保険制度で日常生活自立度Ⅱ以上が認定された認知症高齢者は約 77,700 人であり、約 25,300 人の差がある。この約 25,300 人は、介護保険制度を利用していないか、申請しても日常生活自立度Ⅱ以上に該当しなかったか、医者にもかかっていない方であり、潜在的な認知症の方が地域に多数存在していることになる。

- ・今後、75 歳以上の後期高齢者数の増加に伴い認知症の人が増えることが予測される。特に大都市の都市部で増加が予測されている。
- ・介護保険制度で日常生活自立度Ⅱ以上が認定された認知症高齢者の居住地は、特別養護老人ホーム等の高齢者施設ではなく居宅が最も多いため、認知症高齢者が地域に潜在している。居宅の割合は全国でみると半分、大阪市では 57%である。
- ・平成 27 年度国勢調査によると、大阪市の高齢者世帯に占める独居割合は 42.4%であり、全国平均の 27.3%を大きく上回り、政令指定都市の中で一番高い。認知症になれば徐々に自立した生活が困難になるため、独居であればその分認知症であることの発見が遅れてしまうことになる。
- ・国が令和元年 6 月 18 日に取りまとめた認知症施策推進大綱では、予防と共生を両輪として施策を推進することを基本的な考え方としている。発症予防だけではなく進行予防、状態を悪化させないという一次、二次、三次の予防の考え方があるが、こうしたことを地域としてしっかり取り組んでいくことが今後の方針になっている。また、消費者被害防止施策の推進として、「認知症の人を含む高齢者の消費相談は近年増加し、消費者トラブルに遭遇した場合の被害が多額かつ頻回となっている。このため、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制（消費者安全確保地域協議会）の構築を推進するとともに、政府広報等を通じて消費者被害に関する注意喚起を行う。」と示されている。

3 認知症と区別が必要なもの

- ・認知症と似たような状態をきたす病気が多くある。加齢による物忘れ、抑うつ状態、せん妄の 3 つは認知症との区別が難しいため、きちんとした診断が重要になる。
- ・アルツハイマー型認知症による物忘れは、「財布をしまう」という行為をしたことが抜け落ちてしまうため、後で財布がない、横にいる人が盗ったのではないかなどとなる。一方でアルツハイマー型認知症の人も、加齢による普通のもの忘れもすることによって忘れていたり覚えていたりするし、本人にとって強く印象に残った出来事は認知症がかなり進んでも覚えていることがあるし、忘れていることもある。両方が混じるので、周囲は非常に判断が難しい。
- ・うつ病は認知症と一番区別が難しい病気である。うつ病はコンピューターのスイッチが入らない状態で、認知症はコンピューターが壊れている状態に例えられるが、コンピューターが動かないという結果は同じである。うつ病の場合は、わからないなど否定的な答え方をするが、アルツハイマー型認知症の場合は、つじつまをあわせる答え方をするという臨床的特徴がある。また、せん妄は、コンピューターの電源の接触が悪いような状態に例えられ、一時的に混乱したりおさまったりするのが特徴である。
- ・もの忘れなどの認知症が疑われる症状に家族が最初に気づいてから、実際に医療機関を受診するまでに平均 9.5 か月かかるという報告もある。家族がおかしいと思っても本人が拒否するなど受診までに時間がかかることもある。

4 認知症の原因と特徴

- ・アルツハイマー型認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症、脳血管性認知症が 4 大認知症である。

(1) アルツハイマー型認知症

- ・認知症で1番多いのはアルツハイマー型認知症で、認知症の半分以上と言われている。脳に「 β アミロイド」「リン酸化タウ」が長い時間をかけて少しずつ溜まり、正常な細胞が死滅していき脳全体が萎縮して発症する。もの忘れが代表的な症状で、何度も同じことを言ったり聞いたりする、お金の計算ができなくなる、慣れている道でも迷ってしまうなどがよくみられる症状である。
- ・アルツハイマー型認知症に一番多いのが記憶障害で、近時記憶という数分から数日の記憶の障害や、いつどこに行ったとか財布をしまったという特定の時間と場所で起こった個人的体験の情報に関するエピソード記憶の障害が目立つ。覚えられるもの、覚えられないものがあるため、こちらは覚えていてこちらは覚えていないということになってしまう。
- ・認知機能や精神症状、日常生活動作（ADL）などの判定にあたり、本人にテストを行いその得点によって判定を行うテスト法の一つである長谷川式簡易知能評価スケール（HDS-R）で、「桜、猫、電車」という言葉を言ってもらい、後でもう一度言ってみてくださいという項目が0点であれば、おそらくアルツハイマー型認知症の可能性が高いと推測はできる。
- ・若年のアルツハイマー型認知症の方は、失語や、空間の認識が難しかったり、今までできていた動作ができなかったりという症状が目立ち、記憶障害が目立たないなど、高齢者とは少し異なる症状を呈することがある。

(2) レビー小体型認知症

- ・レビー小体型認知症は、脳に「 α シヌクレイン」が溜まってレビー小体ができ、細胞が死滅していき発症する。子どもが4人来たとか、水溜りが見えるといった、実際にはないものが見える幻視や、認知機能障害の変動、パーキンソン症状が出るなどの特徴がある。

(3) 前頭側頭型認知症

- ・前頭側頭型認知症は、脳の前頭葉と側頭葉が萎縮することが原因で、同じ行動パターンをくり返したり、特定の刺激に反応する症状などが出現する。例えばドーナツを見ると食べるというパターンができると、売り物であってもドーナツを見たら食べてしまい、「万引き」を引き起こしてしまう。

(4) 脳血管性認知症

- ・脳血管性認知症は、脳出血やクモ膜下出血等の脳の血管の病気により脳の細胞が壊れて、認知症として発症する。比較的若い男性に多いのも特徴である。

(5) 全ての認知症に共通するもの

- ・全ての認知症に共通しているのは注意障害である。全般性注意障害といって、私たちは日頃いろんな刺激が周りの中で、自分が今必要な刺激に注意を向けておかないといけなことを整理している。しかし認知症の人には、自分がどこに注意を向けて、それを維持していないといけなのか、それをどう持続しないといけなのか難しい。
- ・全ての認知症に共通で、遂行機能障害（実行機能障害）が起こる。遂行機能は、目標の設定、計画の立案、計画の実行、効率的な行動の4つの要素からなるが、認知症の人には、目的をもって計画をたてて物事を実行すること、それを効率的に行うことが一番難しい。例えば料理を作る時に、切ったり混ぜたりという個々の動作はできても、何を準備して、どういう順番でやれば4人分の夕飯を作るという目的が達成されるのかということがで

きない。認知症のケアはその部分が必要となり、逆に難しい契約でも、その部分を上手に段取りしてあげれば達成されることもある。遂行機能障害の状態にある時に、現状の今自分が置かれている状況と世の中の状況を理解して適切に判断して物事をやっていくという現実検討能力が落ちてきて、そのために不適切な判断を行ってしまう。基本的に高齢者で独居だと寂しいので、優しくされる人のところに寄っていつてしまい、現実の判断ができず多額のお金を使ってしまうことが多くある。

- 注意障害、遂行機能障害は、一般の人から見ればわかりにくいのも特徴である。例えば挨拶は身についた行動であり、認知症がかなり進んでも上手にできるため、認知症であることがわかりにくい。

資料 6

過量販売取消しにより相手方が返金・放棄すべきものを特定したもの

	購入年月日	種類	商品名	契約額 (円)	支払日	支払金額 (円)	残債額 (円)	備考
1	令和元年5月5日	小物	バッグ	4,980	5月5日	4,980	0	
2	令和元年5月28日	着物	着尺、袋帯、道中着ほか	830,000	5月28日 6月16日	250,000 580,000	0	
3	令和元年6月12日	着物	着尺、袋帯、袷長羽織着尺ほか	1,500,000	6月16日 7月27日	500,000 1,000,000	0	
4	令和元年7月12日	着物	袋帯一式	1,500,000	7月29日	1,500,000	0	
5	令和元年7月27日	着物	訪問着（高名な織職人作と称する）、袋帯、袖ほか	4,300,000	7月29日	4,300,000	0	
—	令和元年8月5日	—	麻ベスト	200,000	—	—	—	
—	令和元年8月8日	—	麻ベスト【キャンセル】	▲ 200,000				
6	令和元年8月8日	洋服	ジャケット	350,000	8月8日 8月25日	300,000 50,000	0	
7	令和元年8月8日	着物	着尺、袋帯2種、コート着尺ほか	3,000,000	8月28日	3,000,000	0	
8	令和元年8月24日	着物	訪問着、袋帯、ぞうりほか	4,000,000	8月28日	4,000,000	0	
9	令和元年8月24日	バッグ	オーストリッチバッグ3点セット	300,000	8月28日	300,000	0	
10	令和元年8月24日	小物	足袋	12	8月24日	12	0	
11	令和元年8月28日	バッグ	リザードバッグ	300,000	9月25日	300,000	0	
12	令和元年9月8日	着物	袖訪問着、袋帯ほか	2,000,000	9月25日	2,000,000	0	
13	令和元年9月8日	アクセサリ	SVマルチパールネックレス	200,000	9月25日	200,000	0	
14	令和元年9月11日	着物	大島袖訪問着、袋帯（旅行ご招待2泊3日）	4,000,000	9月25日	4,000,000	0	
15	令和元年9月25日	着物	袖、帯八寸ほか	1,873,204	11月18日	1,873,204	0	
16	令和元年9月25日	小物	クリーニング一式	26,796	11月18日	26,796	0	
17	令和元年10月9日	着物	訪問着、袋帯ほか	2,800,000	10月10日	300,000	0	
18	令和元年10月9日	布団	敷布団、肌掛	558,800	11月18日	3,058,800	0	
19	令和元年10月9日	小物	コーリンベルト	1,350	10月9日	1,350	0	
20	令和元年10月29日	着物	訪問着、袋帯ほか	2,500,000	11月18日	2,500,000	0	
21	令和元年10月29日	洋服	ジャケット2種、コート	1,500,000	11月18日	1,500,000	0	
22	令和元年11月8日	着物	着尺ほか	550,000	11月18日	550,000	0	
23	令和元年11月24日	着物	着尺、袋帯ほか	1,534,000	12月13日	100,000	1,434,000	<自社割賦>
24	令和元年12月6日	小物	テトロン足袋	100	12月6日	100	0	
25	令和元年12月6日	小物	きものスリッパ					
26	令和元年12月21日	アクセサリ	ベッ甲三色カメオ（ペンダント）	223,400	12月21日	20,000	203,400	<自社割賦>
27	令和元年12月25日	小物	半衿両面テープ	1,650	12月25日	1,650	0	
28	令和2年1月4日	小物	刺繍衿一式	2,620	1月4日	2,620	0	
29	令和2年1月4日	小物	ガーゼ付帯枕	1,100	1月4日	1,100	0	
30	令和2年1月13日	着物	守破離経緯帯一式 長襦袢一式	600,770		0	600,770	<自社割賦>
31	令和2年1月13日	アクセサリ	アイスブルーDリング（指輪）					

返金すべき金額 … 29,943,204円

残債放棄すべき金額 … 2,238,170円

大阪市消費者保護審議会 苦情処理部会委員名簿

	氏 名	職 業 等	担当委員
部会長代理	家本 真実	摂南大学法学部准教授	
	尾松 真次	公益社団法人 消費者関連専門家会議西日本 支部副支部長	
	澤村 美賀	公益社団法人 全国消費生活相談員協会理事 関西支部長	○
部会長	松尾 知子	関西大学法学部教授	○
	森田 泰久	弁護士	◎
	森田 里花	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コ ンサルタント・相談員協会西日本支部運営委員	
	横井 彦	近畿百貨店協会事務局長	

◎主任担当委員 ○担当委員