

【取引事例1】

(1) 令和4年9月頃、消費者Aが玄関の戸を開けて玄関の中に座り、外を眺めていたとき、A宅斜め向かいの家を工事している従業員W及び従業員Zが近づいてきた。その2人は、会社名、自身の氏名を名乗らずに、「屋根工事をしていたら、お宅の屋根が痛んでいるように見えた。雨漏りしてからは遅いので、声を掛けた。屋根を見せてもらえないか」などと言ってきた。

Aは、確かに雨漏りしたら困ると思い「いいよ」と伝えた。

するとWは、玄関から離れて屋根を見に行き、戻ってきて「30万円くらいで修理できる。」と説明した。

これに対し、Aは「もう90歳過ぎているから工事はいいよ。」と工事を断った。

しかし、Wは「でも、奥さん、雨漏りする前にやった方がいいですよ」と何度も説明してきた。Aは、実際屋根を見てきたWが何度も説明するぐらいだから屋根工事をやった方がいいんだろうと思い、Wに対し「それならお願いします」と屋根工事を依頼した。

その後、Wはどこかへ行き、数分後戻ってきて、玄関に座っているAに「注文書」という紙を渡した。

しかし、そのとき、Wは、Aに対し、工事内容の詳しい説明や支払方法の説明はせず、クーリング・オフの説明もしなかった。また、契約書はWからAに渡されなかった。

(2) (1)から数日後、Wが再びA宅に来て、Aに対し「(1)から8日後の日に工事をやる」と予定を言ってきた。

しかし、工事を予定した日の前日、WがA宅に来て「明日は雨が降るかもしれないから急遽、屋根の漆喰工事をやりに来た」と説明し、そのまま工事をした。

工事後、Wは工事内容の説明はしなかったが、Aに対し「20万円の追加工事が必要となる」と言ってきた。Aは「その工事はやらなくていい」と追加工事を断った。

Aが追加工事を断った後も、Wは「雨が漏ってからでは遅い」、「今やらなければダメですよ」などと言ってきたため、Aは「しつこいなあ」と思った。

(3) 工事の2日後、Aの娘に促され、Aの夫は娘とともに消費生活センターへ相談に行き、クーリング・オフ通知書を発出した。

クーリング・オフ通知書の宛先は、注文書と名刺に記載されていた会社住所を記入したが、宛先不明で戻ってきてしまった。

このことをAの娘から聞いた、消費生活センターは、Q社に電話し、住所について確認したところ、Q社は「最近転居し契約書は順次変更している」と言った。

また、A宅の工事については、「Aに依頼された工事なので訪問販売ではない」と主張し、追加の20万円の工事についても、「Aから『他は大丈夫か』と聞かれたので、提案した工事だった」と主張したが、結果的にQ社はクーリング・オフに応じる旨を申立てたので、Aの工事契約はクーリング・オフとなった。

【取引事例2】

(1) 令和4年11月頃の昼間、消費者Bは、妻と自宅1階の居間でテレビを見ていたとき、男性が居間の窓の外から家の中を覗いていることに気がついた。Bは驚いて、窓を開け、その男性に対し「なんですか」と声をかけた。

するとその従業員Xは、Bに名刺を渡し、氏名や会社名は名乗らずにいきなり「裏の〇〇さんの屋根工事をやっていたところ、お宅の漆喰が落ちているように見えた。放っておいたら雨漏りするかもしれない。もし良ければ、屋根の状況を見ますよ。屋根に上っていいですか。」と言ってきた。

Bは、家のことで不自由を感じたことがなく、雨漏りについても考えたことがなかったので、Xの話聞いて、雨漏りしたらどうしよう、と不安な気持ちになり、BはXに「お願いします。」と言って、屋根を見てもらうことにした。

Xは裏の〇〇さん宅から梯子を持ってきて、B宅の屋根に上り、5分くらいして屋根から下りてきた。

Xは、Bに黒い漆喰の塊を見せ「漆喰が黒くなっているから工事しなければいけない」とBに説明した。これを聞いたBは雨漏りに対する不安が増した。

Bが「いくらになりますか」とXに質問すると、Xは「30万円くらいになります」と言った。Bが、工事するか迷っていると、さらにXは「雨漏りする前にやった方がいいですよ」と言ってきた。

しかし、工事費が高額だったので、Bは迷ってしまい、その間に、Xは梯子を持って裏の〇〇さん宅の方へ行ってしまった。

(2) Xが行ってしまったので、Bは、また居間に戻ってテレビを見始めた。

しばらくすると玄関から男性の声がしたので、Bが玄関に行くと、Xが玄関にいて、Bを見るなり、Bに書類を見せて「○（まる）が付いているところに名前と印鑑をください。印はシャチハタでも大丈夫です。」と言った。

Bは、しばらく考えてから、Xに「上がってください」と言って、Xを居間に通した。

Bは、「Xが『雨漏りがする前に屋根工事をやった方がいい』と何度も説明し、書類も作ってきてくれたため、屋根工事をやろう」と決め、リフォーム工事請負契約書と記載された書類に名前と住所を書き、押印した。

契約書には、「漆喰撤去作業」、「漆喰新設作業」と記載されていたが、Bには詳しい工事内容や支払方法の説明はなく、クーリング・オフの説明もなかった。

- (3) その契約書には、クーリング・オフの記載はあったが、注意書きとして「*クーリングオフにおける書面、文書は特定商取引法の解釈上、電子メール等でなく、紙媒体の書面等に拠るものでなければならぬとされています。」と印刷されており、法的には、クーリング・オフは電子メールで可能とされていたにもかかわらず、電子メールによるクーリング・オフを否定する内容が記載されていた。

- (4) (3)の日から数日後、再びXがB宅を訪れ「((3)の日から9日後の)○日に工事をする」と伝えてきた。

そして、その工事当日は、若い男性2人がB宅にやってきた。しかし、その男性たちは、車内で携帯電話をいじったり、家の周りをウロウロ歩いたりしており、工事をする雰囲気は全くなく、Bはいつ工事をやるのかと思い、外にいる男性2人を定期的に確認していた。その後、Bは用事のため外出し午後3時頃帰宅したが、従業員は、自宅にいた家族に対し、工事について説明もなく、いなくなっていた。

- (5) 工事から数日後、Bは娘に促されて、消費生活センターへ相談に行った。

その後、消費生活センターが、あっせん交渉したところ、クーリング・オフ期間の8日間は経過していたため、クーリング・オフはできなかったが、消費生活センターの交渉により、当初の契約額の20%余の金額をBが支払うことでQ社と折り合いがついた。

【取引事例3】

- (1) 令和5年1月の午前、消費者Cは妻と車で買い物に出かけるため、玄関の外に出たとき、従業員Wが、Cに近づいてきて声を掛けた。

Wは、会社名や自身の氏名は名乗らずに、近隣にある集合住宅を示す素振りをしながら「4日後から、その集合住宅で防水工事をする業者ですが。お宅の前に車を止めさせてもらえませんか。長い時間じゃないですけど。」などと言ってきた。Cは、いつもの防水工事かと思い、「どうぞどうぞ。」と答えた。これに対しWは「ありがとうございます。」と言ったのに続けて、C宅の屋根を見上げながら、「集合住宅から見て、お宅の屋根の板金が浮いているのが見えました。飛んだり雨漏りするから交換した方がいいかもしれません。見るだけなら無料ですから見てみませんか。」などと言ってきた。

しかし、CとCの妻は、出掛ける用事があったことから、Wに「買い物に行くから今は時間がないよ。」と伝えたところ、Wは「何時に帰ってきますか。」と聞いてきたため、「昼には帰りますから。」とWに言って出掛けた。

- (2) Cたちは、Wの訪問の1年前に、C宅を建築した住宅メーカーの点検で「屋根葺き材に割れ欠け等が見られます。」と写真付きで指摘され、その際、住宅メーカーの担当者から「今すぐ修理を必要とするほどではないから様子を見ましょう。」と言われ、屋根の修繕工事が必要なほどではなかったことを認識していた。

しかし、その点検から約1年経過しており、別の業者から改めて屋根の異常を指摘され、状態が悪くなっていることを想像して、無料点検を勧められたことから、無料点検を受ける気持ちになった。

- (3) Cたちが午後1時頃帰宅すると、ほどなくしてWが、従業員Xを連れ、C宅に再訪問してきたので、Cは無料点検を受けることにした。

XはC宅の玄関脇に梯子を立て、2階の屋根まで上がって、スマートフォンで屋根の写真で撮っている様子だった。その間、CとCの妻は見上げていたが、時間つぶしにWは、自身の年齢を言ったり、世間話をしてきた。

10分ほどしてXが下りてきて、Wにスマートフォンを渡すと、Wは、スマートフォンの画像を驚くほど速いスピードでスクロールさせながら、CとCの妻に見せ「やっぱり浮いてますね。瓦にヒビが入っている。雨漏りするから修理した方がいい。」などと説明した。CとCの妻は、何枚もの屋根のような画像が早回しで流れていく様子しか見ることができず、どこ

にどのようなヒビが入っているのかはわからず、本当に自分の屋根の画像なのかもわからなかった。

CがWに「大げさな工事にはしたくない。工事にはどれくらいの工期がかかるの？」と質問をすると、Wは「大人数でパッとやるので2～3時間の工事で終わるから、やってしまった方がいいですね。」と答えた。

- (4) Cは、工事金額について「あんまり高いと無理だよ。」と注文をつけたところ、Wは、はっきりした金額は言わず「そんなにはならないと思いますよ。」と応じてくれたため、Cは、見積りを出すよう依頼した。

このときCが、会社名などを確認するとWは「藤枝の業者だ」などと曖昧なことしか言わず、Cが「名刺を出せ」と言っても、なかなか名刺を出さなかった。Cが、しつこく求めた結果、Wは渋々名刺を出し、そこで初めて会社名がQ社であることなどがわかった。

CたちがWと話をしていた間、XはC宅前に駐車した車内で書類を書き、10分ほどで書き終え、Wに書類を手渡した。

Wは、Xの書いたリフォーム工事請負契約書を確認したうえで、Cに見せた。

Cは、見積書を依頼していたものの、そのリフォーム工事請負契約書の金額が、それほど高い金額とは思えなかったため、契約することにした。

しかし、WはCたちにリフォーム工事請負契約書に記載された工事内容について全く説明はしなかった。そのため、CとCの妻は、Wらが帰った後、契約書を見直した結果、屋根工事なのに塗料の色も決めていなかったことやリフォーム工事請負契約書に記載されている人工代など不審点をいくつも見つけた。

- (5) Wらについて、不審点が次々と明らかになってきたことから、CとCの妻は、今回の工事契約をクーリング・オフにより解除することに決め、消費生活センターに相談した。

CとCの妻は、消費生活センターでクーリング・オフ通知書の書き方を教わり、帰途の郵便局で発送した。

その後、消費生活センターから「業者からクーリング・オフは了解したとの電話があった。」との電話連絡を受けた。

- (6) WらはCの隣宅にも訪問したが、そのCの隣人の親戚が建物の塗装業者であり、そのことをCの隣人から告げられたWは勧誘せずに退散したことがあった。

ただCの隣人は、Wらに「瓦が浮いている」などと言われたことは気になり、念のため親戚の建物塗装業者の点検を受けることにした。

Cの妻は、その隣人から一緒に点検することを勧められ、お願いすることにした。

その結果、その建物塗装業者からは、「屋根の板金で浮いている所などは無かった。」「1か所ある瓦のヒビも表面だけのことで、下まで貫通している訳では無いから雨水は浸透していないし、雨漏りの心配もない。」と言われ、C宅の屋根は補修を必要とするような異常はないことがわかった。

【取引事例4】

(1) 令和5年3月の午前、家のインターフォンが鳴ったため、消費者Dが対応すると、1人の従業員Vが、会社名や自身の氏名は名乗らずに、「裏の家で工事をやっている。お宅の屋根を見たら瓦が剥がれているように見えた。一部浮いているようだ。心配だから見に来た。」と言った。Dは「これは、悪質商法だ。」と思い、そのVに対し「結構です。お帰りください。」と伝え、すぐに帰ってもらった。

(2) Vが帰った後、Dは、自宅裏に住む〇〇さん方へ行き、〇〇さんに屋根のことで話しかけたところ、それを見ていたVが割り込むように話に入ってきて、Dにスマートフォンに写っている屋根の写真を見せた。

Dは、「〇〇さん宅から自宅の屋根を確認させてほしい」と〇〇さんに伝えたところ、Vから「それなら私たちが見ますよ。」と言われたため、Vに屋根の確認を依頼した。

(3) Vは従業員Xと2人で、D宅を訪問し、裏の〇〇さんの家からでは見えない、離れの屋根を見ながら説明するので、Dは「おかしいな。〇〇さんの家から見えるのは母屋の屋根のはずなんだけどな。」と思い、母屋の屋根を指差し「こっちの屋根ではないのですか。」とVに伝えた。

これに対し、Vは悪びれる様子もなく「あ、そうです。」みたいな顔をして説明を続け、V及びXは、母屋の2階のベランダから持って来た梯子を使って、屋根に上って行った。

しばらくして屋根から下りてきたVとXは、鬼瓦の写真と瓦を5枚ほど剥がした写真をDに見せながら「防水シートに付いている筋は、亀裂なんですよ。こういうところから雨漏りが起きるんですよね。」などと言ってきた。

Dは「雨漏りしたら困る。」と思い、業者の方に「どのくらいかかるの？」と質問をした。

するとVは、「松」、「竹」、「梅」などと書かれたメモ紙をDに見せ、「松は屋根の葺き直しと瓦止めの漆喰工事をやる。これなら30年は持つ。金額は、50万円前後かかる。」、「竹は漆喰工事と瓦止めで、15年から18年はもつ。金額は30万円前後になる。」、「梅は、鬼瓦だけ瓦止めをやる。金額は2万円から3万円になる。」と説明をし、このメモ紙をDとDの妻に手渡した。その後DはVとXの名刺を求め、結局、業者はメモ紙とXの名刺のみをDに渡して帰って行った。

- (4) その日の午後、またVがD宅を訪ねてきて、「さっき社長に電話をした。近くで屋根工事をやるので、その日に合わせてくれれば、3万円引きますよ。」とDに話した。Q社を不審に思っていたDは、付き合いのある瓦屋に見てもらおうとVに伝えた。

すると、Vは他の業者に屋根の状態を見られることをまずいと思ったのか、妙に慌てた態度に変わり「さっき上ったときに見た所は一応、直してあるから。大丈夫だから。」などと言いつめいたことを言って帰って行った。

- (5) Q社が来た日から5日後、Dは、付き合いのある瓦屋に自宅の屋根の確認を依頼することにした。

瓦屋が屋根を確認した結果、瓦屋は「筋のように見えたのは、あとから出来た亀裂ではなく、元々雨水が流れるようになっているもので、それを塞いだら水の逃げ場がなくなり雨漏りの原因になる。」、「瓦止めをやると、あとから瓦を動かすことができなくなっちゃうよ。」などと教えてくれ、このことから、Q社が説明した「屋根工事が必要」というのは、事実とは全く異なるウソであることがわかった。

その後、Dは、Q社の屋根工事の勧誘を受けた状況を消費生活センターに情報提供することにした。

【取引事例5】

- (1) 令和5年5月、消費者Eが家の外で庭の様子を眺めていると、自宅前の道を通りかかった従業員Yから、突然「近所で工事をしている、今通りがかったらお宅の家の屋根瓦が痛んでいるのが見えた。」と言われた。その際Yは、会社名や自身の氏名を名乗らなかったが、Eは、自宅の道路を挟んで反対側の家が建築工事をやっていたので、その工事の人だと思い込ん

だ。

Yに雨漏りの話をされた直後から、Eは今まで気にしたことのない屋根の状況が気になりだし、「雨漏りしたらどうしよう」という不安な気持ちが増してきたため、玄関へ移動し、Eは妻と一緒にYの話を聞くことにした。

- (2) Yから話を聞き始め、しばらくすると、V及びZの2人が玄関に現れた。

そこからEとEの妻は、V、Y、Zの3人から屋根工事の話を聞くことになった。このとき、VはEに名刺を渡したが、Zは名刺を渡さなかった。

そして、Vから「瓦の漆喰がボロボロになっている。瓦を固定している針金がグラグラしている。このままだと雨水で屋根が腐る。」「工事にかかる金額は、30万円ぐらいです。」など説明を受けた。

これに対しEの妻が「高く払えない。そんな出せない。」と言うと、Vは、「1階は、新人にやらせる。練習としてやらせるので、無料にする。屋根工事は20万円でやる。」と言ったため、Eは屋根工事を依頼した。

- (3) すると、Vは、E宅を出て行き、しばらくして戻ってきた。

その後、Eに「見積書」と記載された書類を渡し、「支払いは振込みと現金手渡しがある。」など支払い方法の説明をした。

Eの妻は、Vに対し「契約書をもらいたい。契約書をください。」と言ったが、Vは「工事は20万円で決まっているから、渡さなくても大丈夫ですよ。」と言って、契約書は渡さなかった。

結局、VがEに交付したのは、見積書1枚と名刺2枚だけで、クーリング・オフに関する書類の交付とクーリング・オフの説明は全くなかった。

また、その後Eの妻は、消費生活センターに相談に行った際、その見積書の日付は、Vから渡された日と異なる日付であったことに、気がついた。

- (4) (3)の見積書を受け取ってから4日後、V、Y、Zの3人がE宅にやってきて、Yが屋根に上って工事をした。VとZは、家の周りをフラフラ歩いたり、地面に座っていたり、買い物に行ったりするなど、工事に関する何をもしなかった。これを見たEとEの妻は、Q社に対し不信感をもった。

そこで、工事の翌日、EとEの妻は消費生活センターへ相談に行った。

- (5) Eは、消費生活センターでクーリング・オフの手続を教わり、帰途の郵便局でクーリング・オフ通知書を発送した。

その後、Q社から連絡などはなく、クーリング・オフはできた。

一方で、消費生活センターは、業者に連絡して、E宅に行かないよう注意した。この際、消費生活センターがQ社に対し契約書の交付がないことを指摘したところ、Q社は「奥さんがいないと言ったから渡さなかった」と反論した。

- (6) また、消費生活センターへ相談に行った際、Eは「別業者の人に見てもらった方がいいですよ。」と言われたので、工事日から8日後に、知合いの瓦業者に自宅の屋根を見てもらった。

Eから依頼を受け屋根の状況を確認した瓦業者は、Eに対し、「今回の工事はやらなくていい工事で、雨水が抜ける溝をシリコンでふさいでしまうと、雨水が棟の方に流れ、雨漏りの原因になる。漆喰の代わりにセメントなどで固定されていて、工事のやり方も間違っている。」、「工事金額も高すぎる」などと言った。