

高齢者が結んだ住宅リフォーム契約のクーリング・オフに係る紛争

報 告 書

平成 21 年 3 月

(佐賀県消費者被害救済委員会)

<目次>

1 . 紛争案件の当事者	1
2 . 紛争案件の概要	1
(1) 契約内容	
(2) 契約の経緯	
3 . 当事者の主張	2
(1) 消費者側の主張	
(2) 事業者側の主張	
4 . 佐賀県消費者被害救済委員会の処理	3
(1) 結論	
(2) 理由	
5 . あっせんの終了	3
6 . 事業者及び消費者への意見	4

- 資料
- ・ 佐賀県消費者被害救済委員会名簿
 - ・ (参考 1) 消費者被害救済委員会へのあっせん付託要件
 - ・ (参考 2) 関係法令

1. 紛争の当事者

【事業者】住宅リフォーム業者 X

【消費者】消費者 A (81歳 女性)

2. 紛争案件の概要

(1) 契約内容

契約日：平成 20 年 4 月 8 日

内 容：シャッター取付 (後で防犯ガラスの設置に変更)、瓦止工事、
外壁塗装工事

金 額：契約書面上は 1,522,500 円 (後日、1,982,500 円に変更)

(2) 契約の経緯

平成 20 年 4 月 7 日、事業者 X より A さん宅へ「床下の検査に来ます。されますか。」との電話があった。無料とのことであったため、A さんは訪問を承諾した。

翌日、A さん宅を訪問した X は、床下に別事業者の工事がたくさんあるのを見て「年寄りがこんなに払っているのはもったいない。キャンセルできますよ。」「返金されますよ。」と言った。それを聞いた A さんは、返金してもらえらるならと思い、X に「本当は床下工事より、屋根や雨樋などの修理をしたかった。」と話をした。

その後、X が A さんにかわって地元の消費生活相談窓口にご相談したが、解約の処理に手間がかかることがわかり、結局の解約処理はなされなかった。

しかし、A さんはそのまま、二重窓防犯ガラス、瓦止めなどの工事契約をしてしまった。

次の日、A さんは工事の着手金として 100 万円を現金で X に支払い、瓦止め工事の一部が施工された。

夕方になって、近くに住む A さんの妹が A さん宅を訪れて、リフォーム工事の着手金 100 万円の領収書を発見し、X に解約する旨を連絡したが、「ガラス等を発注しているから。」と言われて解約することができなかった。

そこで、居住地の消費生活相談窓口にご相談し、相談員の助言を受けてクー

リング・オフすることとした。

しかし、Xは「Aさんの場合は（材料が）受注品だから、前もってクーリング・オフできないと言っている。」と主張。また、本契約は消費者からの申出により締結したもので、クーリング・オフが適用除外となるケースに該当するという弁護士の意見書を提出され、相談員による交渉では解決困難であった。

そこで、当該紛争の公正かつ速やかな解決を図るため、佐賀県消費者被害救済委員会へのあっせん付託が行われた。

3. 当事者の主張

(1) 消費者側の主張

これまでも、複数の業者といくつもの必要のない工事をしており、今回、事業者Xと契約した工事も必要ないので解約したい。

床下点検のために訪問してきた事業者からの勧誘で契約しており、訪問販売に該当するので、クーリング・オフ対象である。着手金100万円を返金してもらいたい。

(2) 事業者側の主張

Xは床下の点検のためにAさん宅に赴いたのであり、本件工事契約の締結を勧誘するために赴いたのではない。

工事契約の注文はAさんが自ら進んでなしたものであって、Xが勧誘したものではない。

また、XとAさんとの間には、本件契約の前から、別事業者との床下工事契約に係る点検（無料）が行われており、信頼関係が形成されていた。

以上のことから、本件工事契約について、事業者XのAさんに対する不意打ち性は認めがたい。

よって、特定商取引に関する法律第26条第2項第1号の適用か準用があり、クーリング・オフの適用が除外される。

4 . 佐賀県消費者被害救済委員会の処理

平成 20 年 12 月 26 日開催の佐賀県消費者被害救済委員会において、あっせんが付託され、同日、本件事案を処理するための紛争処理部会を設置した。

平成 21 年 1 月 23 日、紛争処理部会を開催、当事者双方からの事情聴取を行った結果、以下のとおりあっせん案を決定した。

(1) 結論

消費者は特定商取引法第 9 条に基づき、クーリング・オフにより契約を解除することができる。

(2) 理由

特定商取引法 26 条 2 項 1 号の趣旨は、販売業者が主体的に消費者の住居を訪問するのではなく、消費者が住居における取引を請求し、これに応じて訪問する場合をクーリング・オフの適用除外とするものである。このような場合、消費者側に不意打ちのおそれがないと認められるからと説明されている。

したがって、「請求」は消費者の主体的な意思形成によって行われることが必要である。例えば、消費者が台所の水漏れの修理を要請し、その修理のために販売業者等が来訪した際に、台所のリフォームを勧誘された場合は適用除外に当たらないと解されている。(平成 19 年 4 月 12 日付「特定商取引に関する法律等の施行について(通達)」)

本件の場合、事業者の主張する事実経過は、平成 20 年 4 月 7 日に「床下点検」はいかがかと電話をしたら消費者がお願いしますとのことだったので、翌 4 月 8 日に訪問して床下点検をし、同日その場で「シャッター取り付け等の工事契約」の注文を受けて本件工事請負契約をしたというものである。

このため、事業者主張の事実経過によっても、本件契約は、相談者が事前に住居における「シャッター取り付け等の工事契約」を請求して事業者が訪問した結果の契約とは認められず、特定商取引法 26 条 2 項 1 号の適用除外には該当しない(26 条 2 項 1 号は適用されない)。また、特定商取引法 26 条 2 項 1 号を準用、類推適用すべき事情も見当たらない。

5 . あっせんの終了

上記 4 のあっせん案に事業者側は納得せず、着手金 100 万円の返金を拒否す

るとの回答であったため、委員会あっせんによる和解は困難であるとして、あっせんを終了した。

救済委員会によるあっせん終了後は、当事者の自主的な解決に委ねられる。今回の場合は、事業者側から新たな和解案が示され、消費者側がこれに応じて和解が成立した。

6．事業者及び消費者への意見

クーリング・オフは、訪問販売等で不意打ち的な勧誘を受けた消費者が、契約の必要性を冷静になって考え直すことを認める制度で、情報量・交渉力が事業者より劣っている消費者に与えられた権利である。

したがって、事業者はクーリング・オフ期間中の解約リスクを負っていることを十分認識して営業活動を行う必要がある。

また、消費者も、複数の事業者から見積書をとって判断するなど、必要な契約かどうかを十分に考える時間を持つよう心がけて欲しい。さらに、一人暮らしや判断能力の低下した高齢者の場合は、悪質事業者から狙われやすく、自分自身で被害を防ぐことが困難であるため、家族や周囲の人たちの日常的な見守りにより、早期のトラブル発見と救済につなげていく必要がある。

佐賀県消費者被害救済委員会委員名簿

(任期：平成 20 年 9 月 17 日～平成 22 年 9 月 16 日)

氏 名	現 職	紛争処理 部会委員	備考
団野 克己	弁護士		会長
辻 泰弘	弁護士	-	
奥田 律雄	弁護士		
林 真実	消費生活アドバイザー		会長代理
竹下喜久子	薬剤師	-	

(学識経験者 5 名)

【参考1】消費者被害救済委員会へのあっせん付託要件

佐賀県民の安全安心な消費生活に関する条例第35条第2項各号のいずれかに該当すること

- (1号) 現に同種被害が多発し、又は多発するおそれがあるもの
- (2号) 被害が重大で、同種被害が今後も発生する可能性があるもの
- (3号) その他特に被害救済委員会へのあっせん等に付託することが適当であると認められるもの

佐賀県消費者被害救済委員会運営要領第4条各号のいずれにも該当しないこと

- (1号) 請求内容が原因究明や調査のみの場合
- (2号) 請求内容が明確でない場合
- (3号) 反対当事者である事業者に対する請求でなく、県に対する行政措置の請求である場合
- (4号) 消費者が県内に居住していない場合
- (5号) 反対当事者である事業者の所在が不明の場合
- (6号) あっせん等による解決が著しく困難であると認める場合

【参考2】関係法令

< 特定商取引に関する法律（抜すい） >

(適用除外)

第二十六条

2 第四条から第十条までの規定()は、次の訪問販売については、適用しない。

- 一 その住居において売買契約若しくは役務提供契約の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売
- 二 販売業者又は役務提供事業者がその営業所等以外の場所において指定商品若しくは指定権利若しくは指定役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受け又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することが通例であり、かつ、通常購入者又は役務の提供を受ける者の利益を損なうおそれがないと認められる取引の態様で政令で定めるものに該当する訪問販売

「法第9条」に訪問販売に係るクーリング・オフの規定、「法第9条の2」に不実告知等による取消に関する規定がおかれている。