

事例 1

平成 30 年春、当該事業者従業員 A が甲の自宅を突然訪問し、「近所で工事をしている者です。今朝は自動車を止めさせてもらって、すみませんでした。お詫びしたいので、外へ出てきてくれませんか。」と言った。A はこの時、会社名や氏名等を名乗らず、ネームプレートもしていなかった。甲が外に出ていくと、A は、「今朝は申し訳ありませんでした。お詫びに、無料でお宅の屋根を見てあげましょうか。」「下から見ると、屋根瓦がずれていますよ。」と言い、甲を通りまで連れて行き、一緒に屋根を見たが、甲には、実際に屋根瓦がずれているかどうかは分からなかった。甲は迷ったが、瓦がずれていると言われて不安になったので、点検をお願いすることにした。

A は一度どこかに行き、同日夕方、当該事業者従業員 B、C と 3 人で訪問した。B が梯子をかけて屋根に上り、屋根の写真を撮影した。B はコンビニで写真を現像し、玄関先で現像した屋根の写真を甲に見せた。A が「これは駄目だ。すぐ直さないと雨漏りしてしまいますよ。」と言ったが、写真を見せるだけで詳しい説明が無かったので、屋根の状況は良く分からなかった。実際、今まで雨漏りしたことはなかったが、甲は、もし雨漏りしたら困ると思い、屋根工事を契約することにした。A は、請負契約書を取り出し、「名前と住所欄に記入すれば良いから。」と言い契約書を渡してきたので、甲は A に言われたとおり、名前と住所を記入した。この時、それぞれの工事内容の具体的な説明やクーリング・オフの説明はなかった。この日、A は見積書を交付せず、「後日見積書をお持ちします。」と言って、帰った。

数日後、A が「屋根工事の見積書を持ってきました。」と言って自宅を訪ねてきたので、玄関の扉を開けると、A は「失礼します。」と言って、甲が許可していないにもかかわらず、急に家に上がり込んで来て、家中で何かを探しはじめた。甲は、家に上がられたくなかったので、「帰ってください。」などと叫んだが、それでも、A は無言のまま、色々な場所で何かを探し続け、床下の様子まで見はじめた。

甲は、屋根工事の他にも工事を複数勧誘され、契約したくはなかったが、断ったらどうなるかものすごく不安になり、仕方なく工事を申し込んでしまった。

数日後、契約したうちの 1 つの工事が始まったが、工事で使われている材料が見積書と異なっているなどの理由から、甲は不安になって、他の契約について解約しようと思い、消費生活センターに相談をした。

消費生活センターの相談員からは、クーリング・オフ期間が過ぎているため、見積額が高いので解約したいという場合は、直接当該事業者の担当者と交渉してみるように言われた。甲が、当該事業者に対して直接解約したい旨を電話すると、A は「違約金が発生します。甲さんが消費生活センターに電話したから、会社に知られてしまったので、違約金は契約金額の 8 割になります。消費生活センターに相談しなければ違約金はもっと安くなりました。」と言った。

事例 2

平成 30 年秋、突然インターホンが鳴り、乙が自宅内の画面越しに見たところ、当該事業者従業員の D、E が立っていた。D は、「近くで工事をしている者です。このたびは、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。お詫びに来ました。」と言った。この時、D は会社名や名前、有料の屋根修理工事契約についての勧誘であるといった話をしなかった。D は、どこで工事をしているのか言わなかったが、自宅のすぐそばにある学童クラブで増設工事をしていたため、乙はその学童クラブの工事業者だと思って外に出た。

Dは、「工事でご迷惑をおかけしており申し訳ありません。」と謝罪をし終えた後、「お詫びと言っ
てはなんですが、高いところからお宅の屋根瓦がずれているのが見えました。このままでは瓦が通行人
に当たる可能性があって、とても危ないですよ。通学路ですし、迷惑がかかります。屋根を直した方
が良いと思いますので、一度屋根を無料で見てみましようか。」と言ったので、乙は、とても親切な業
者だと思った。乙は、Dの言うとおりになっては大変だと思い、「屋根の様子を見てください。」と依
頼すると、Dは屋根に上って写真を撮影した。Dは、屋根から降りると、「明日もう一度屋根に上って
細かく見てみましよう。」と言って帰った。

翌日、DとEが自宅に来て、屋根に上った。コンビニエンスストアで写真を現像した後で、屋根を
撮影した写真を見せながら、「瓦がずれてしまっていて、危険ですね。雨漏りの可能性もあります。す
ぐに修理した方が良い。」と言った。また、Dは何か所にも電話をかけて、「足場大丈夫？」、「もっと
安くない？」、「防水シートは用意できる？」などと大きな声で話していた。

Dは一通り電話を終えると、契約書のお客様欄以外に記入を行い、「後は、名前と住所欄を書いて、
押印して下さい。」と言った。金額が高額だったため、乙は工事をするかどうか迷っていたが、自宅は
築30年以上の家でリフォームもしていないため、瓦がずれたり雨漏りをする可能性があっても不思議
ではないと考え、契約することにした。また、見積書と契約書が交付されたが、それぞれの項目につ
いて具体的な説明はなかった。乙が名前と住所を書き、押印し終えると、Dは、「では、また数日後に
工事に伺います。」と言って帰った。クーリング・オフについては、最後まで説明されなかった。

乙は、勧誘時の様子を思い出して、契約したことが不安になり、学童クラブの工事を担当している
自治体の部署に電話をしたところ、実際には当該事業者が工事をしていないことが分かり、自治体の
職員から消費生活センターを紹介された。乙が消費生活センターに電話をしたところ、相談員から、
クーリング・オフを勧められたので、通知書を発送した。

また、本当に屋根瓦がずれていたら困るので、乙は、自治体が主催する建築相談会に参加し、会場
にいた業者に相談したところ、無料で屋根を見てもらえることになった。屋根に上って点検してもらっ
た結果、「瓦はずれていませんので、落下する危険はありません。このままで大丈夫です。」と言われ
た。乙は、Dの言っていたことが嘘であることが分かった。

事例3

平成30年秋、当該事業者従業員Fが突然丙の自宅に来て、「近くのアパートの工事が終わりました。
今迄お騒がせしてしまい申し訳ありませんでした。」と言った。このとき、Fは、会社名や氏名、有料
の屋根修理工事契約についての勧誘であるなどの話は一切しなかった。Fは、「アパートから見ると、
お宅の屋根の瓦が曲がって壊れているのが見えた。」「このままではお宅の屋根の瓦が危ないかもし
れない。無料で見ましようか。」と言った。丙は、瓦が曲がっていると言われ、不安な気持ちになり、無
料であればと思って屋根点検をお願いした。すると、Fが運転するトラックに乗って、G、Hが来た。
G、Hも名前や会社名を名乗らず、有料の屋根修理工事契約についての勧誘であるといった話はしな
かった。

Gは、屋根に上って撮影した写真を丙に見せながら、「瓦がずれたり曲がったりしていますね。強風
で瓦が飛んで道路や近所の家に迷惑がかかるから直した方が良い。」と言った。丙は、瓦がずれたり曲
がったりしていると言われて、とても不安な気持ちになった。しかし、丙は、「別の工事予定があり、
今すぐ屋根工事の契約はできないし、値段も分からないので、新しく屋根工事の契約は出来ません。」
と伝えた。Gは、「工事日程はいつでもいい。別の工事が終わってからでも大丈夫です。融通が利きま
すよ。」「今なら、工事に使う資材も安くできますよ。」と言った。丙は、同じ理由で再度断ったが、
Gは、「後日、再度屋根の上を見て、詳しい金額をお伝えします。」と言い、3人揃って帰った。

翌日、FとGが小型トラックに乗って来訪し、丙の家に梯子をかけて屋根に上り、その後で、Gは、「瓦の下に木が敷かれているが、それが朽ちてしまっている。」「瓦もずれたり割れたりしているから、雨が降ると、その瓦の隙間から雨がしみ込んで、屋根の下の木とかみんな腐って、しまいには雨漏りする。」などと言った。また、Gは「ちょうど先程、屋根に上って採寸した面積分の資材が残っているから、安くできますよ。」と言った。

丙は、屋根工事契約を締結することを決め、契約書の記入・押印を終えると、Gは「内訳の詳細が記載された見積書は明日持ってきます。」「先ほど、資材・材料を予約してしまったので、契約はもうキャンセルできませんのでご了承ください。」と言ったが、丙は、なぜキャンセルできないのか理解できなかった。Gは最後に「では、明日また伺います。」と言って、2人揃って帰った。

丙は、段々と契約したことが不安になり、工事をしていたというアパートの管理会社に確認したところ、「最近工事をしたという事実はない。会社名は、聞いたこともないし、知らない。工事を依頼したこともない。」と言われ、当該事業者がアパートの工事をしたというのは嘘であると分かった。

そのため、Gに連絡し、契約を取り消したい旨を伝えると、Gから「キャンセルはできないので、夕方説明に伺います。」と言われた。同日夕方、FとGが来訪し、丙は、「色々と調べて嘘と分かったので信用できないから、契約をキャンセルします。」と伝えると、Gは契約書裏面の約款を見せながら、「クーリング・オフ期間を過ぎているので、契約金額の総額の8割を出さないとキャンセル出来ません。それよりも、工事を施工した方が良いですよ。」と言った。