

高齢者が次々に締結した住宅関連リフォーム
工事等の契約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

令和7年1月

東京都生活文化スポーツ局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

知事は都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた相談のうち、委員会による処理が必要であると判断した案件を委員会に付託します。

委員会は、付託された案件について、あっせんや調停により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決に当たったの考え方や判断を示します。

この紛争を解決するに当たった委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止に御活用いただいております。

本書は、令和6年5月30日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「高齢者が次々に締結した住宅関連リフォーム工事等の契約に係る紛争」について、令和7年1月29日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広く御活用いただければ幸いです。

令和7年1月

東京都生活文化スポーツ局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	委員会による処理開始と当事者の主張	
1	契約状況	1
2	申立人の主張	2
3	申立人の親族の主張	4
4	申立人の保佐人の主張	4
5	相手方の主張	5
6	相手方の代理人弁護士の見解	10
第 4	委員会の処理結果	10
第 5	報告に当たってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	11
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	27
■	資 料	
1	契約 1 の見積書及び契約書面	35
2	契約 2 の見積書及び契約書面	36
3	契約 3 の見積書及び契約書面	37
4	処理経過	38
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	39

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 80歳代 女性
相手方（事業者） 1社 リフォーム工事事業者

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

突然訪問してきた事業者に「何かお困りごとはないですか。」と言われた。トイレの排水管が逆勾配であることが気になっていると話したところ、事業者は、何かを取り替えなくてははいけないと言ってその日は帰った。

後日、事業者が見積書を持って来訪した。トイレは詰まったことはなく流れも悪くなかったが、詰まると下階の人に迷惑を掛けると思い、契約に応じた。

工事後、排水管だけでなく便器から床材・壁紙まで交換されていることに気が付いた。逆勾配が気になっていただけで、ここまで交換する気は全くなかった。

トイレ工事の日に水回り設備工事の契約を勧誘され、さらに水回り設備工事の日に電気工事、住宅メンテナンスサービスと次々に勧誘され、それぞれ契約した。いずれも工事の必要性や詳細の説明はなく、勧誘されたその日のうちに、言われるままに契約書面に署名した。

全ての工事が終了し代金を支払った後に、経緯を知った親族におかしいと言われ、消費生活センターに相談をした。契約書面に不備があるので、クーリング・オフが可能だとアドバイスされ、4件の契約全てについてクーリング・オフ通知書を出したが、事業者は全額返金を認めず、一部返金を提案してきた。納得がいかない。

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、令和6年5月30日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。事情聴取等における当事者の主張は、次のとおりである。

1 契約状況

契約件名	契約金額 ※契約4を除き税込	契約日	契約 担当者	工事日	支払日
契約1 トイレリフォームパック	550,000円	7月某日	A	8月●日	8月某日
契約2 水回り設備工事	1,760,000円	8月●日	B	9月△日 9月×日	9月某日
契約3 電気工事	1,320,000円	9月△日	C	9月某日	9月某日
契約4 住宅メンテナンスサービス	(税別) 月額5,980円	9月×日	D	—	—
既払金合計	3,630,000円	—	—	—	—

2 申立人の主張

【契約1 トイレリフォームパックについて】

(見積書と契約書面は、資料1のとおり 35頁)

- (1) 築約50年のマンションに住んでいる。数年前に母が亡くなってからは一人暮らしをしており、母が遺したお金と国民年金で暮らしている。
- (2) 古いマンションだが、今までに何回かリフォームをしていて生活に支障はなく、新たなリフォームをするつもりは全くなかった。
- (3) トイレの便器は、本件契約時の5年から10年前に交換したことがある。そのときから、便器と排水口をつなぐ蛇腹状の排水管の向きが逆勾配になっていることが気になっていたが、詰まったことはなく詰まり気味でもなかった。
- (4) 令和5年6月、玄関のチャイムが鳴ったので出てみると、事業者から、「何かお困りごとはないですか。」と聞かれた。名刺はもらった¹。軽い気持ちで、「トイレが気になる。」と言ったら、事業者が、様子を見てあげると言って家に上がり、トイレを見てくれた。
- (5) 私が、トイレの排水管の向きがおかしいと説明をすると、事業者は、「そうだね。それはまずいね。」と言い、よく覚えていないが、何かを取り替えなくてはいけないという言い方をして、その日はそのまま帰った。流れが悪くなり詰まると下階の人に迷惑を掛けると思い、何らかの対応をしなければならないと思った。
- (6) 7月初旬に、事業者が見積書と契約書面を持って来た。私は、見積書の金額を見て、「55万円もする。そんなに高いのか。」とそのことばかり考えていたので明細をよく見ていなかった。事業者から、ここに名前を書いてと言われたので、契約書面に名前を書き、契約書面の重要事項確認書は、よく分からないが、言われたとおりに自分でサインをした。
- (7) 契約書面に名前を書いたときは、こういうトイレにするといった説明を聞いた記憶はないし、カタログを見た覚えもない。
- (8) 8月初旬に工事があった。工事が終わった後に、床材と壁紙が交換されているのに気が付いた。壁紙は、壁の真ん中から下だけ取り替えられ、上の壁のひび割れはそのままだった。トイレの排水管の部分だけ交換してくれると思っていたが、便器から壁紙・床材まで全部取り替えられていた。事業者に何か言おうとすると少し怖いような気がして、何も言えなかった。工事代金は、すぐに銀行口座から振り込んだ²。

【契約2 水回り設備工事について】

(見積書と契約書面は、資料2のとおり 36頁)

- (9) トイレ工事の次に、「水回り設備工事」の契約を締結した。見積書と契約書面の日付は、8月初旬のトイレ工事の日と同じ日である³。水回りに関しては、何

¹ 部会において、申立人が保管していた相手方従業員数名の名刺を確認したが、このときに渡された名刺の特定はできなかった。

² 部会において、契約1～3の振込日と金額を確認した。

³ 部会がトイレ工事直後の申立人の日記を確認したところ、翌月に水回り設備工事をする事になり、その支払が高額であることを心配する内容が記載されていた。

も困ったことはなかったが、配管が老朽化して、地震が起きたら水漏れがして、下階の人に迷惑が掛かると言われた。よく分からなかったが、もし水漏れが起きたら嫌だなと思い契約をすることにした。

(10)水回りの工事は、9月中旬に何日かかけて行われたが、どこの工事をしたのか分からない。邪魔になると思い、奥のリビングにいたので、工事の様子は見ていない。

(11)工事が終わったら、洗面所の壁に沿って白いパイプが出現していた。また、事業者は、何かを見るためと言って洗面所の床を四角く切り取って開けたが⁴、そこを開けるための引手はない。切り取った部分の裏に貼り付けてある板は、くず板のようなもので、とてもプロの仕事とは思えない。歩くとミシミシ鳴って、乗ると落ちそうで怖くて、びくびくしながら歩いている。工事代金は、契約1と同様にすぐに銀行口座から振り込んだ。

【契約3 電気工事について】

(見積書と契約書面は、資料3のとおり 37頁)

(12)水回り設備工事の次に、「電気工事」の契約を締結した。見積書と契約書面の日付は、9月中旬の水回り設備工事の初日と同じ日だ。工事をした方がよいと言われ、どんどん話が進んで、事業者に言われるままに契約書面に名前を書いた。このとき、電気設備に関しても困ったことはなかったし、どこに何の工事をするのか、全く分からなかった。

(13)1週間ほど経った頃、電気屋が来て工事をした⁵。玄関の照明は、人感センサーで点くものだったが、普通の照明に替わり不便になった。インターホンも交換されたし、リビングやキッチンの照明もカバーが全然違うものになっている。必要ないと思っていたが、ブレイカーも取り替えられた⁶。いつも頼んでいる近所の電気屋に頼めばよかった。

(14)工事が終了すると、すぐに工事代金を銀行口座から振り込んだ。

【契約4 住宅メンテナンスサービスについて】

(15)「住宅メンテナンスサービス」については、事業者に「毎月来るよ。」と言われたので、「それはいらぬ。」とはっきりと断った。契約4の契約書面に付属している重要事項確認書に日付とサインがあるが、どうしてサインをしたのかは覚えていない。

【その他について】

(16)早い時期に事業者から黒いファイルを渡され、事業者が、そのファイルに見

⁴ 部会が相手方に写真を見せて確認したところ、相手方は、この部分を点検口であるとした上で、自らが施工したものではない旨述べた。本報告書7頁(15)参照。

⁵ 部会が工事当日の申立人の日記を確認したところ、9時から工事が入るが、どこの工事をするのかは分からない旨が記載されていた。

⁶ 部会が工事翌日の申立人の日記を確認したところ、まだ使用できるのに全ての電気を取り替えられたこと、また、不意な勧誘を受けて慌てて契約に応じてしまったことへの後悔が記載されていた。

積書や契約書面を入れていった。ファイルを渡されたことで、ある程度実績のある事業者なのだなと思った。

(17)水回り設備工事と電気工事の際は、監督するかのような威圧感のある人がいた。何か言おうとしても、「それは言ったでしょう。」と強く言われ、口出しできない感じがした。電気工事をする頃になると、脅かすような、強い感じで話すようになり、最初の頃に比べると印象はとても悪くなっていた。

(18)全ての工事が終わった頃に、訪ねてきた親族に経緯を話すと、おかしいと言われたので解約をすることにした。消費生活センターに相談をした後、令和5年11月にクーリング・オフ通知⁷を出した。

(19)支払った金額については、全額を返金してほしいと思う。

3 申立人の親族の主張

(1) 1週間に1回は申立人宅を訪問して一緒に過ごしているが、令和5年7月と8月は仕事が忙しい時期で行っていなかった。その間に、これらの契約が結ばれてしまった。

(2) 申立人から、水道の工事をやると聞いていたが、マンション全体で必要な工事だと思い込んでいた。

(3) 申立人宅を訪問したのは、全ての工事が終わった令和5年10月頃であった。トイレの他、水回りと電気も含めて、同じ事業者と4件も契約をしていることに気が付き、驚いて消費生活センターに電話をした。

(4) 住宅メンテナンスサービス契約は、毎月の引き落としがあるというので、銀行に行くと、まだ引き落としがされていないため、その銀行の担当者に、引き落としを停止する相談をした。

(5) 消費生活センターの相談員から助言を受けて、申立人がクーリング・オフ通知を出したところ、事業者から申立人宛てに電話があり、弁護士と話をしてほしいと言われたと聞いた⁸。

4 申立人の保佐人⁹の主張

(1) 令和5年10月上旬に、今回の4件の契約の件で申立人から電話で相談を受けた。そのときに聞いた話では、トイレの工事・水回り設備工事・電気工事について、断るタイミングがないまま立て続けに3件の工事をしてしまったということだった。

⁷ 部会が令和5年11月某日付の「契約解除通知書」を確認したところ、4件全てを解除する旨の記載があった。

⁸ 部会が申立人の日記を確認したところ、相手方からの電話内容として、「クーリング・オフは受け付けない」、「弁護士に一任する」旨の記載があった。この点について、事務局が消費生活センターに確認したところ、「事業者の代理人弁護士から、『解決和解金として70万円を支払う用意がある。』との回答があったが、相談者は納得できなかったため交渉を続け、最終回答として、『100万円の和解金なら払える。これが限度である。』と言われた。」と説明があった。

⁹ 部会が、登記事項証明書により、令和6年4月に保佐人として選任されていることを確認した。

- (2) 住宅メンテナンスサービスについては、いつの間にか契約をしてしまったのだが、よく考えると必要ないと思われたので、断るつもりで事業者に連絡し事業者の訪問を受けた¹⁰ところ、急に感じが悪くなり、恐ろしさを感じたと聞いている。
- (3) 消費生活センターには、申立人、親族、私の3名で行き、相談した。契約書面上は、申立人がクーリング・オフの説明を受けていることを前提とする内容だったので、クーリング・オフが可能かどうかの検討をして、11月上旬に、申立人がクーリング・オフ通知を出した。
- (4) 3件の工事契約の代金支払に関しては、普通預金では到底支払いができず、定期預金の解約をするなどして振込みをしたと申立人から聞いている。
- (5) 申立人の様子については、年齢にすれば大変元気で、電話でもしっかりした声で話すが、自分がしたことを忘れてしまうこともあり、少しずつ記憶力に不安が生じてきていたように思う。
- (6) 今回の一連の契約の後、申立人の保佐人に就任した。これら4件の工事契約について、クーリング・オフにより、最初からなかったものにしたいと考えている。

5 相手方の主張

- (1) 当社では、ノルマはなく、インセンティブは売上げの5%ぐらいである。
- (2) 営業日誌や作業日誌は作成していない。
- (3) 未経験者には、1か月間の研修期間がある。営業職希望者は、2週間職人を経験した後に営業職をやってもらおう。この2週間の研修の目的は、水道の配管の劣化に関して、見比べができるように勉強してもらおうためである。
- (4) 「営業マニュアル」は、会社設立後、顧問弁護士にアドバイスをもらい社内で作成した¹¹。「営業マニュアル」に書いてあるように、築30年以上のマンションの水道管は「鉄」を使っており、「水道管がサビてしまう」と説明して、交換を勧める。水が漏れているのは誰しも分かるが、漏れていない場合には、現状をまず見てもらい、確認してもらおうというのがポイントとなる。

【契約1 トイレリフォームパックについて】

- (5) 令和5年6月後半頃だと思うが、代表取締役Aが申立人宅を訪問して勧誘した。申立人は、Aが以前の勤務先で担当していた顧客であった。以前の勤務先で、5年くらい前に申立人と契約をしたことがあり、それから、半年に1回ぐらいは申立人宅を訪問している¹²。以前の勤務先が倒産して、今の会社を設立した後、以前の勤務先の工事から1、2年経ったので、その後の調子の確認

¹⁰ 部会が、令和5年10月某日の申立人の日記を確認したところ、相手方に来てもらい、メンテナンスサービスについて話を聞いたが、話し合いが出来なかった旨の記載があった。

¹¹ 部会において、相手方から提出のあった「営業マニュアル」の内容を確認した。

¹² 事業者からの主張を受け、事務局が申立人に確認したところ、申立人は、逆勾配のことは自身が気にしていたことなので、相手方が定期的に訪ねてきていたのであれば、より早い時期に逆勾配のことを話していたはずであると話し、相手方の半年に1回程度の訪問には心当たりがない旨回答した。

のため訪問し、名刺を渡して、当社を設立したと説明した。

- (6) Aがトイレの水を流したときは、特に固形物やトイレットペーパーを流したわけでもないのに、流れにくい感じはしなかったが、申立人が言うには、流してもトイレットペーパーが残ってしまうことが結構あるとのことであった。壁に排水管がつながるタイプであったが、逆勾配になっていたのも、流れにくくなっていると申立人に説明すると、その場で直してくださいと言われたので、申込みをしてもらった。Aは現状を伝えただけで、便器の交換の必要性があるかどうかは、申立人に判断してもらい、後日、見積書を持っていくためにアポイントメントを取った。
- (7) 令和5年7月初旬に、Aが申立人宅を訪問した。便器交換を前提として見積書を印字したのは、便器自体の排水の高さは決まっておらず、現状よりも排水の穴の位置が高いものを用意しなければいけないため交換になったからである。便器本体の交換以外の方法はなかった¹³。申立人宅のトイレは、壁と床はリフォームを一切しておらず、古いタイルのままだったので¹⁴、きれいになるのでどうですかと勧めた。壁の上のひびが入っている部分は塗装されていたので、ひびの補修は特に勧めなかった。壁の下のタイル部分のリフォームを勧めた。
- (8) 便器本体は新たに設置できるものが決まっていたが、色柄は選べると説明をして、カタログを見て白を選んでもらった。壁と床に関しても同じように資料を見てもらい、色柄を選んでもらった。
- (9) 便器の仕様書と見積書で、壁材の枚数や床材の長さの記載が違う¹⁵のは、新品の在庫が1枚あり、3枚しか発注をかけていないからである。床材に関して、同じような理由だと思う。申立人への工事内容についての説明は、トイレと床材と腰高パネルの壁のカタログを持参して、見積書と照らし合わせて見てもらい、金額も説明した。
- (10) 「お客様に考える時間を与える」と営業マニュアルに記載されている点については、契約まで1日ないし2日は必ず空いているはずなので、その間に顧客に考えてもらうことと整理している。
- (11) 工事は、従業員2人で実施した。

【契約2 水回り設備工事について】

- (12) 水回り設備工事を勧誘したのは、退職したBである。特に水漏れがあったわけではない。便器本体を外したときに、便器の左側から配管が出ていて、そこからトイレのタンクに向かっている配管を外すと壁の中に埋め込まれている

¹³ 管工事を専門に扱う団体に助言を求めたところ、「便器自体に不具合がなく、さらに詰まることなく流れていたという事実を踏まえれば、便器の交換は必要なかった。」「仮に『詰まり』という支障が生じていたとしても、便器の交換ではなく、便器の下に何かを入れてかさ上げをする方法で対処可能であった。」「そもそも本件では流れているのだから、そのようなかさ上げ工事の必要すらない。」との回答があった。

¹⁴ 事業者からの主張を受け、事務局が申立人に確認したところ、「壁は、一度も替えたことがない。どのようなものだったか忘れたが、タイルではない。」「床は洗面所と同じようなもので、タイルではない。」と回答した。

¹⁵ 部会が確認したところ、見積書では「壁腰高パネル仕上げ4枚」、「床CF仕上げ2m」となっているが、仕様書では「壁：新調3枚」、「床：新調1m」と記載されていた。

配管が見えるようになる。その配管を見たときにさびていたので、申立人に勧めたのだと思う。築50年を過ぎているマンションであり、50年間鉄の配管を使っていれば水漏れが起きるとするのは誰しもが分かることなので、一応それをお伝えしたと思う。営業マニュアルどおりに行動しているので、申立人にもさびを確認してもらったと思う。工事の必要性については、営業リーフ¹⁶に給水管がさびてしまうとうなるという画像がついていて、それを見せながら営業している。

(13)水回り設備工事の配管のルートに関しては、現場を見ていないし、前の話なので覚えていないが、いつもの流れでいくとパイプシャフトから浴室に配管を持っていき、浴室で分岐してトイレの方にくる。トイレから洗面所の方に来て、洗面台、洗濯機、そのまま延長してキッチンという形になると思う。マンションの壁は、コンクリートの壁で、耐震構造上等で基本的には壊してはいけないので、できる限り安い予算で水漏れ等が起きないような工事方法を提案して、この方法になったと思う。配管のルートは、口頭で伝えるが、図面に起こすことはない。

(14)トイレに配管をつなぎ込む際、便器本体が邪魔して空間があまりないので、必ず便器を一度外さなければできない。トイレの配管工事は、このときに実施した。

「繋込み工事」とは、古い鉄パイプでつながっている給水管と給湯管を外し、新しく配管を引き直してつなげる工事のことで、一番リスクが大きいので、値段が高くなる。コア抜き工事というのは、水道のメーターがある箇所から室内に配管を引き込む際に、コンクリートの壁に穴を開ける工事のことである。

(15)見せられた写真は点検口だと思う¹⁷が、当社が作ったものではない¹⁸。基本的に点検口がなかったら配管を露出で通していけばいいので、点検口をわざわざ作る必要がない。恐らく点検口があったから、配管をそこに通したと思う。大規模修繕か何かで作ったのだと思う。点検口の写真をみると、くぎを使っているが、当社は基本的にくぎを使わない。ビスしか使わないが、ビスでとめた跡がない。点検口に使う色はシルバーであり、この写真のように黒は使わない。

(16)基本的には、給水給湯管の工事期間は3日取っている。それを2日間で終わらせて、浮いた1日分は、利益になる部分だと思っている。見積書に6人工と記載してあるが、1人工というのは、1日に1人が入ったら1人工で、1日に2人が入ったら2人工となる。1日2人入って3日間だと6人工ということになる。今回の工事は3日間の予定であったため、6人工と記載していたが、2日間で完了したので4人工で済んだ。浮いた7万円¹⁹は、営業努力という形に

¹⁶ 部会が、相手方に「営業リーフ」の提出を求めたところ、相手方は、「現在使用しておらず、保管していない。」と回答し、提出がなかった。

¹⁷ 部会が、申立人宅の洗面所床部分の写真を見せ、申立人のいう「四角く切り取った部分」について話を聞いた。本報告書3頁(11)参照。

¹⁸ 事業者の主張を受け、事務局が改めて申立人に確認したところ、今回の水回り工事により開けられたものだ、と回答した。

¹⁹ 部会が契約2「水回り設備工事」の見積書を確認したところ、「給水給湯脱着工事 数量6人工 単価35,000円 金額210,000円」との記載があった。

なる。

(17) 工事は、従業員 2 人で実施した。申立人は、見積書を見た上で申し込んでいるので、1 日減った分の交通費に関しても、当社の利益として計上している。

【契約 3 電気工事について】

(18) 電気工事は、C が勧誘した。水回り設備工事の前に C が申立人宅を訪問したとき、電気設備を一度も工事をしたことがないと申立人が少し気にしていた。そこで、「この際に取り替えられたらいいんじゃないですか。」、また、「中には照明が切れてしまったり、スイッチコンセントが使いえなくなってきたりしたという家もあると聞くので、替えた方がよいのではないですか。」と話したところ、お願いするということだった。水回り設備工事の初日に C が申立人宅を訪問し、見積書を作成した。そのとき、不具合等は特になかった。

(19) 電気工事は、A が必要な資格を持っており、A が見積りの指示を出し、工事を担当した。

(20) 電気配線更新工事は、結果としてできなかった。C の確認不足だったが、コンクリート壁に埋め込まれたパイプの中を電気配線が通っており、これを、電気のメーターやブレーカーから引き直すとなると、家中の配線が全て露出になってしまう。そこで、さすがにそのような工事事例は見たことがないという説明をして、申立人にできないと伝えた。返金対応をしようと思ったが、既に申立人に請求書を渡してしまったため、すぐに振り込まれてしまった。その後、消費生活センターから連絡があったが、返金しないまま今に至る。

(21) ブレーカーの取替工事の対象は、ブレーカーの本体の交換とそれに付随するブレーカーの裏から出ている配線処理の部分である。

(22) スwitchコンセント、照明、配管モールなどの各所電材については、箇所が多いので、どこに何があったのか、記憶が定かではないが、本体を交換した。人感センサーに関しては、全く覚えていないが、申立人が値段をそんなに高くしないでほしいというので、いい照明を入れずに、一般的に使われているシーリング照明を入れるなら少し安くなるという話はした。

(23) 電気配線の切り直し工事とは、ブレーカー本体の裏の配線や、コンセントから出ている配線の劣化部分の被覆をむき直す工事などである。施工できなかった配線更新工事の処理も含まれる。

(24) ブレーカーは丸ごと取り替えた。不具合は特にないが、ブレーカーの本体自体が 50 年前のもので、電気に関しても、銅線の上の被覆が、劣化で割れて銅線がむき出しになることがある。そこにほこりがかぶると、電気火災が起こる。コンセントも同じで、コンセントを差したままのところにはほこりがかぶって火災になることがあるので、取替えを勧めた。資料やカタログの用意は特になく、全部口頭で説明している。

(25) 見積書の最後のところに「メンテナンスサービス調整お値引き」²⁰とあるのは、契約 4 の住宅メンテナンスサービス契約を締結すると安くなるということ

²⁰ 部会が契約 3 「電気工事」の見積書を確認したところ、「メンテナンスサービス調整お値引き 数量 1 式 単価-300,000 金額-300,000」との記載があった。

である。

(26)電気工事については、3人で実施した。

【契約4 住宅メンテナンスサービスについて】

(27)契約4の住宅メンテナンスサービスの担当者は、当時の代表取締役で昨年退職したDである。詳細は分からないが、基本的には営業マニュアルに沿って営業しているので、申立人から断られた場合、再勧誘はしない。契約日は、契約2の水回り設備工事の2日目である。

(28)工事保証書と住宅メンテナンスサービスの違いは、工事保証書は、施工した工事について5年間の保証になっている点である。住宅メンテナンスサービスは、工事をした箇所だけに限らず、家の中の設備全般が対象となるため、その内容が契約書面に「保守修繕の範囲」として一覧で書かれている。もちろんトイレの工事をした箇所に関しては、無料で対応する。その他、今回は配管の工事まで実施したが、例えばトイレだけ交換して、配管で今後水漏れが起きてしまった場合には、この住宅メンテナンスサービスに入ってもらえると、その契約書面に書いてあるとおりのサービスを提供している。

【全体について】

(29)契約の基本的な流れは、まず現場を確認し、見積書の作成を行い、見積書を提出して、申込みをしてもらう、というものである。現場を見ないと分からないことが多いので、見積書は事前に用意していない。車に載せているパソコンで見積書を作り、近くのコンビニで印刷して持っていくということはある。契約3の電気工事については、Cが現場を確認し、車に載せてあったパソコンで見積書を作成して、契約してもらった。1日で現場確認から契約まで全部終わらせたという形である。

(30)基本的には1回で必要な部分を全部洗い出して、できれば1回で申込みをしてもらうが、70歳以上の人だと、金額が大きい契約を一括で取ってしまうと、後から物忘れが出てきた場合に困るので、必ず金額の低い契約からしていくようにしている。

(31)営業日誌を作成していないので、いつ誰が申立人宅を訪問したのか把握していない。契約1～3の重要事項確認書は、従業員が読み上げて申立人がチェックした。従業員がチェックをつけることは一切ない。契約書面の作成を任せている従業員にそのように指導をしている。

(32)新規顧客には、必ず親族への相談を勧める。追加工事的时候も必ず親族に相談するよう伝えているので、契約日まで日が空くことになる。申立人の場合、親族がいることを今回初めて知った。親族がいないとっていて、申立人本人のみで判断できると思っていた。

(33)リフォーム前後の写真は必ず撮るようにしているが、本件のデータは残っていない。

(34)申立人からのクーリング・オフ通知書は受け取っている。

(35)申立人に渡した黒いファイルの目的は、契約書面と見積書を1冊に入れておくことで、誰が見ても明らかに一体だと分かってもらうためである。ファイル

は、最初の契約のときに渡したと思う。

(36)契約1とその他の契約書面の記載ぶりが違うのは、契約1以外の契約書面は、特筆すべき事項のみを記入しているからである。契約書面は、特筆すべきことだけ書いて、それ以外は見積書参照という形で、一体性が保たれているという理解である。

6 相手方の代理人弁護士的主張

- (1) 事業者とは、顧問契約を結んでいる。本件のような個別の事情が発生した場合には、別途委任契約を締結して代理人になっている。
- (2) 電気配線更新工事で一部未施工があったということが後のヒアリングで判明したので、消費生活センターの相談員を通じて、100万円までは返金すると提案したが、協議が調わなかった。
- (3) できる限り円満かつ早期の解決を希望している。

第4 委員会の処理結果

部会は、令和6年7月3日から同年11月28日までの6回にわたって開催された。(処理経過は資料4のとおり)

部会において、あっせん案を作成し、当事者双方へ提示したところ、紛争は、あっせんの成立により解決した。

合意書の内容は、次のとおりである。

【合意書の内容】

申立人と相手方が締結した次に掲げる契約1から契約4までの計4件の契約(以下、併せて「本件契約」という。)について、以下のとおり合意する。

- 契約1 トイレリフォームパック(令和5年7月○日締結、契約金額550,000円)
契約2 水廻り設備工事(令和5年8月○日締結、契約金額1,760,000円)
契約3 電気工事(令和5年9月○日締結、契約金額1,320,000円)
契約4 住宅メンテナンスサービス(令和5年9月○日締結)

- 1 相手方は、本件契約が解除されたことを確認する。
- 2 相手方は、申立人に対し、申立人が相手方に対して本件契約の代金として支払済みの金3,630,000円の返還義務があることを認める。
- 3 相手方は、申立人に対し、上記2記載の金員を一括して、申立人の指定する金融機関口座に令和7年1月○日までに、振り込む方法により支払う。
なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 4 申立人と相手方は、本件契約に関して、本あっせん条項に定めるほか、何らの債権債務がないことを相互に確認する。

第5 報告に当たってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 本件における4件の契約の関係性について

ア 4件の契約の訪問販売該当性について

本件においては、申立人が居住する自宅に関するトイレリフォームパック契約（契約1）、水回り設備工事契約（契約2）、電気工事契約（契約3）、住宅メンテナンスサービス契約（契約4）の4件の契約が締結されている。

これらの契約は、いずれも役務の提供を目的としたものであり、かつ、相手方の担当者が、申立人の自宅を訪問し、当該自宅において契約を締結していることから、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）第2条第1項第1号にいう「訪問販売」に該当する。

したがって、相手方が、特商法第5条に基づき、これらの4件の契約を締結する際に「役務提供契約の内容を明らかにする書面」（以下「法定書面」という。）を交付しなければならない。なお、法定書面に記載すべき事項は、特商法第4条第1項各号及び特定商取引に関する法律施行規則（以下「特商法施行規則」という。）第5条に規定されている。

イ 4件の契約の消費者契約該当性について

本件においては、申立人は個人であって「消費者」に該当し（消費者契約法（以下「消契法」という。）第2条第1項）、また、相手方が株式会社、すなわち法人であって「事業者」に該当することから（消契法第2条第2項）、両者の間で締結された契約1～4は、いずれも「消費者契約」（消契法第2条第3項）に該当する。

ウ 4件の契約の勧誘及び契約締結の状況について

本件においては、4件の契約が連続する形で締結されている。具体的には、①契約1に基づく工事日に契約2の見積書が交付されるとともに契約2が締結され、②契約2に基づく工事日に契約3の見積書が交付されるとともに契約3が締結され、③同じく契約2に基づく工事日に契約4が締結されている。

また、契約1～3については、見積書の交付と同日に契約が締結され、契約書面が交付されている。さらに、これらの3件の契約書面には、いずれも見積書の番号が記載されており、見積書と契約書面が一体のものとして取り扱われている。

もっとも、これら4件の契約は、内容的にはいずれも独立したものであるため、(2)～(5)でまずはそれぞれ個別にその問題点を検討した上で、(6)で全てに共通する点をまとめることにしたい。

(2) 契約 1 について

ア 契約書面の記載不備とクーリング・オフ

契約 1 の契約書面については、3 点にわたる記載不備が存在する。

まず、①特商法第 4 条第 1 項第 2 号によれば商品の販売価格、同項第 6 号に基づく特商法施行規則第 5 条第 5 号・第 6 号によれば型式及び数量を記載する必要があるが、商品のうち、ペーパーホルダーとタオル掛けについては、商品の販売価格及び型式・数量の記載がない。

次に、②特商法第 4 条第 1 項第 3 号によれば役務の対価の支払の時期を記載する必要があるが、本契約書面では、支払の時期について「工事完了後」とのみ記載しており、時期を特定することができない。

さらに、③特商法第 4 条第 1 項第 5 号及び特商法施行規則第 7 条第 1 項によれば、「契約の解除に関する事項」を記載する必要があるが、本契約書面には、クーリング・オフについての記載はあるものの、それが電磁的記録によっても可能である旨の記載がない。

以上の点から、契約 1 の契約書面には、法令で定められた記載事項が記載されていないため、当該契約書面は特商法第 5 条の「法定書面」に当たらず、申立人が相手方から当該契約書面を交付されていても、クーリング・オフ期間は進行しない（特商法第 9 条第 1 項ただし書）。

したがって、申立人が、令和 5 年 11 月に「契約解除通知書」を发出した時点で、契約 1 について、クーリング・オフが成立していると考えられる（なお、クーリング・オフと法定書面該当性に関する考え方については、後の(6)アで詳論する）。

イ 不実告知について

申立人は、当部会による事情聴取において、申立人の自宅のトイレの便器は、本件契約時の 5 年から 10 年前の間に交換したが、便器と背面の排水口とを接続している蛇腹状の排水管の向きが逆勾配になっており、詰まって下の階の住民に迷惑を掛けるのではないかとずっと気掛かりであったため、令和 5 年 6 月頃に相手方の担当者の訪問を受けた際に、逆勾配の話をしたと述べた。もっとも、これまでトイレが詰まったことや詰まり気味であったことは一度もないとのことであった。

これに対して、相手方は、やはり当部会による事情聴取において、申立人の自宅を訪問した際に水を流したものの、特に固形物やトイレットペーパーを流したわけでもないのに、流れにくい感じはしなかったが、申立人から、水を流してもトイレットペーパーが残ってしまうこと等が結構あると聞いたと述べた。また、便器については、排水の高さは決まっており、本体の交換以外の提案方法がなかったと述べた。

そこで、当部会が、管工事を専門に扱う団体に助言を求めたところ、「便器自体に不具合がなく、さらに詰まることなく流れていたという事実を踏まえれば、便器の交換は必要なかった。」、また、「仮に『詰まり』という支障が生じていたとしても、便器の交換ではなく、便器の下に何かを入れてかさ上げ

する方法で対処可能であった。」という助言を受けた²¹。

以上の点を総合的に考慮すると、そもそもトイレの便器の交換の必要性はなかったものと考えられる。

便器の交換の必要性は、「役務提供契約の締結を必要とする事情」（特商法第6条第1項第6号）又は「役務その他の当該消費者契約の目的となるものが……通常必要であると判断される事情」（消契法第4条第5項第3号）、すなわち「重要事項」に該当する。ところが、相手方の担当者は、トイレの便器の交換の必要性がないにもかかわらず、それが必要であると申し向け（不実告知）、申立人を誤認させて契約1を締結させている。

したがって、相手方担当者の勧誘内容は「不実告知」に該当し、契約1は、特商法第9条の3第1項及び消契法第4条第1項第1号に基づく取消しの対象となり得るものと考えられる。

(3) 契約2について

ア 契約書面の記載不備とクーリング・オフ

契約2の契約書面についても、3点にわたる記載不備が存在する。

まず、①特商法第4条第1項第1号によれば商品又は役務の種類を記載する必要があるが、工事の施工箇所が記載されておらず、架橋ポリエチレンの口径に関する記述がなく、かつ、その長さについて20m又は22mと記載されているものの、どこからどこまでの長さなのか不明であり、商品又は役務を特定することができない²²。

次に、②特商法第4条第1項第2号によれば役務の対価を記載する必要があるが、「諸経費」という費用項目が二つ計上されているにもかかわらず、その内訳が記されておらず、何の対価であるのか明らかでない。

さらに、③特商法第4条第1項第5号及び特商法施行規則第7条第1項によれば、「契約の解除に関する事項」を記載する必要があるが、契約1と同様に、本契約書面には、クーリング・オフについての記載はあるものの、それが電磁的記録によっても可能である旨の記載がない。

したがって、契約1と同様に、契約書面は交付されているものの法定書面は交付されておらず、クーリング・オフの期間はなお進行していないことから、申立人が、令和5年11月に「契約解除通知書」を发出した時点で、契約2について、クーリング・オフが成立していると考えられる。

イ 不実告知について

申立人は、当部会による事情聴取において、水回りに関しては何も困ったことはなかったと述べており、申立人側から積極的に工事を希望したという状況はうかがわれない。

²¹ 本報告書6頁 注13参照

²² 消費者庁取引対策課＝経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編『令和3年版特定商取引に関する法律の解説』（商事法務、2024年）（以下「消費者庁ほか・解説」という。）68頁によれば、商品における「種類」とは、当該商品が特定できる事項を指し、役務において「種類」とは、役務を特定できる事項を指すとされている。

これに対して、相手方は、やはり当部会による事情聴取において、契約2を勧誘した担当者が既に退職しているとした上で、トイレの工事をしたときに配管が見え、それがさびていると言って、水回り設備工事を勧めたのだと思うと述べた。しかしながら、契約2の締結前に、相手方が配管の水漏れの有無を調査した形跡は見受けられない。

また、相手方から提出された「営業マニュアル」によると、水漏れの有無にかかわらず、「鉄の配管である」、「さびている」、さらに「築年数が長い」場合には配管更新工事を勧誘している様子がうかがわれる（このことは、当部会による事情聴取において相手方も認めている。）。

以上の点を総合的に考慮すると、水回り設備工事の必要性が十分に確認されていなかったものと考えられる。

水回り設備工事の必要性は、「役務提供契約の締結を必要とする事情」（特商法第6条第1項第6号）又は「役務その他の当該消費者契約の目的となるものが……通常必要であると判断される事情」（消契法第4条第5項第3号）、すなわち「重要事項」に該当する。ところが、相手方の担当者は、水回り設備工事の必要性が十分に確認されていないにもかかわらず、それが必要であると申し向けて申立人を誤認させて契約2を締結させている。

したがって、本件についても契約1と同様に、相手方担当者の勧誘内容は「不実告知」に該当し、契約2は、特商法第9条の3第1項及び消契法第4条第1項第1号に基づく取消しの対象となり得るものと考えられる。

(4) 契約3について

ア 契約書面の記載不備とクーリング・オフ

契約3の契約書面についても、2点の記載不備が存在する。

まず、①特商法第4条第1項第1号によれば商品又は役務の種類を記載する必要があるが、契約書面には「ブレーカー取り替え工事（材工）一式」、「各所電材（スイッチコンセント、照明、配管モールなど）一式」、さらに「電気配線切り回し工事一式」と記載されているのみで、詳細に関する記載がない²³。

次に、②特商法第4条第1項第2号によれば役務の対価を、また、同項第6号及び特商法施行規則第5条第5号・第6号によれば商品の型式及び商品の数量をそれぞれ記載する必要があるが、いずれについても記載がない。

したがって、契約1・2と同様に、契約書面は交付されているものの法定書

²³ 消費者庁次長 経済産業省大臣官房商務・サービス審議官「特定商取引に関する法律等の施行について」法第4条、第5条（訪問販売における書面の交付）関係(2)書面の記載事項について（『消費者庁ほか・解説』686頁）によれば、特商法第4条第1項第1号並びに第5条第1項及び第2項で法定書面への記載が義務付けられている役務の種類に関して、「消費者にとってその内容の理解が困難な権利又は役務については、その属性に鑑み記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要がある」とされている。具体的には、「例えば、住宅リフォームに関する書面の場合、工事内容を詳細に記載せず、「床下工事一式」、「床下耐震工事一式」とのみ記載することは法第4条第1項又は第5条第1項若しくは第2項違反となる」と指摘されている。以下の(6)(イ)で引用する二つの参考裁判例でも、同様の指摘がなされている。

面は交付されておらず、クーリング・オフの期間はなお進行していないことから、申立人が、令和5年11月に「契約解除通知書」を発出した時点で、契約3について、クーリング・オフが成立していると考えられる。

イ 不実告知について

申立人は、当部会による事情聴取において、電気工事についてはどこに何の工事をするのかよく分からないまま、工事をした方がよいと言われて、言われたとおりに名前を書いた等と述べており、申立人側から積極的に工事を希望したという状況はうかがわれない。

これに対して、相手方は、やはり当部会による事情聴取において、申立人から電気工事を一度もしたことがないと聞いたので、この際取り替えた方がよいのではないかと、また、中には照明が切れてしまったり、スイッチコンセントが使いなくなってきたりしたという家もあると聞くので、替えた方がよいのではないかという話をしたと述べた。また、ブレーカーには不具合はなかったが、50年前のもので劣化した部分にはほこりがかぶると電気火災が起こる可能性があるとも述べた。しかしながら、契約3の締結前に、相手方が漏電等の有無を調査した形跡は見受けられない。

また、見積書に記載されている事項のうち、電気配線更新工事については、実際に実施していないにもかかわらず、申立人から支払を受けている（もっとも、相手方は、当部会による事情聴取において、当該工事に相当する金額については申立人に対して返金する意向を表明した。）。

以上の点を総合的に考慮すると、電気工事の必要性は十分に確認されていなかったものと考えられる。

電気工事の必要性は、「役務提供契約の締結を必要とする事情」（特商法第6条第1項第6号）又は「役務その他の当該消費者契約の目的となるものが……通常必要であると判断される事情」（消契法第4条第5項第3号）、すなわち「重要事項」に該当する。ところが、相手方の担当者は、電気工事の必要性が十分に確認されていないにもかかわらず、それが必要であると申し向けて申立人を誤認させて契約3を締結させている。

したがって、本件についても契約1・2と同様に、相手方担当者の勧誘内容は「不実告知」に該当し、契約3は、特商法第9条の3第1項及び消契法第4条第1項第1号に基づく取消しの対象となり得るものと考えられる。

(5) 契約4について

ア 契約書面の記載不備とクーリング・オフ

契約4の契約書面についても、4点の記載不備が存在する。

まず、①特商法第4条第1項第4号によれば、役務の提供時期を記載する必要があるが、日付が記載されず、空欄のまま交付されている。

また、②特商法第4条第1項第6号に基づく特商法施行規則第5条第2号によれば契約4の担当者の氏名の記載が必要であるが、それがなされていない。

さらに、③特商法第4条第1項第5号及び特商法施行規則第7条第1項に

よれば、「契約の解除に関する事項」を記載する必要があるが、契約1・2と同様に、本契約書面には、クーリング・オフについての記載はあるものの、それが電磁的記録によっても可能である旨の記載がない。これに加えて、④特商法施行規則第6条第2項によれば、書面の内容を十分に読むべき旨を赤字赤枠で記載することになっているが、その記載がない。

したがって、契約1～3と同様に、契約書面は交付されているものの法定書面は交付されておらず、クーリング・オフの期間はなお進行していないことから、申立人が、令和5年11月に「契約解除通知書」を発出した時点で、契約4について、クーリング・オフが成立していると考えられる。

なお、契約4については、当部会の事情聴取において、相手方から申立人に対価を請求する意思はないとの意向が表明された。

イ 再勧誘の禁止

申立人は、当部会の事情聴取において、契約4については、相手方の担当者から勧誘を受けた際にははっきりと断ったと述べている。

当該担当者が既に相手方を退職しているため、契約当時の事情を確認できなかったが、仮に申立人の主張どおりであるとすれば、その後も勧誘を続けて契約書面に署名・捺印させた行為は、特商法第3条の2第2項で禁止されている再勧誘に該当する可能性がある。

ただし、同項に違反したとしても、行政処分の対象とはなるが、取消しや無効等の民事的効力が直ちに生じるわけではない。もっとも、仮に申立人が不法行為に基づく損害賠償請求（民法第709条〔一般不法行為責任〕・第715条〔使用者責任〕・第719条〔共同不法行為〕等）をした際には、同項に違反する行為をしたことが違法性の判断要素として考慮され得ることも付言しておく。

(6) 4件の契約に共通する点について

ア 特商法の法定書面該当性判断の厳格性とクーリング・オフ

(7) 見積書と契約書面の一体性

法定書面については、本来は、消費者が容易に確認できるように1枚にして、そこに全ての法定記載事項が記載されていることが望ましい²⁴。

もっとも、1枚の法定書面（本紙）に法定記載事項が記載しきれない場合には、例えば「別紙による」旨を記載した上で、記載しきれなかった事項を記載した書面（別紙）を別途交付することが必要とされる。ただし、当該別紙は、本紙との一体性が明らかになるように同時に交付することとされている²⁵。

本件の契約1～3について見ると、(1)ウで述べたように、見積書の交付と同日に契約が締結されて契約書面が交付されるとともに、いずれの契約

²⁴ 圓山茂夫『詳解 特定商取引法の理論と実務（第5版）』（民事法研究会、2024年）（以下「圓山・詳解」という。）115頁

²⁵ 『消費者庁ほか・解説』73頁

書面についても見積書の番号が記載されており、見積書と契約書面が一体のものとして取り扱われている。そこで当部会は、差し当たり両者を一体のものとして取り扱うこととした上で、それが全体として法定書面といえるか否かを検討することにした。

しかしながら、契約書面が見積書を参照する形で交付されているからといって、必ず一体的に取り扱わなければならないものではない。そもそも、上述した特商法により契約書面と一体のものとして取り扱うことを前提とする別紙とは、あくまで記載しきれなかった事項を記載した書面のことをいうのであり、本来は見積書を指すわけではなく、かつ、見積書はあくまで見積内容と金額を記載したものであり、それらが実際の契約内容となることが確定しているわけではない。ただ本件では、見積書と契約書面が同日に交付され、契約書面がその具体的な内容について見積書の記載を参照しているために一体のものとして取り扱うことを前提とした上で、仮にそのように取り扱ったとしても、法定書面であるというために必要な法定記載事項を欠いていることを明らかにしたにすぎない。実際に、本件と同様のリフォーム工事の請負契約に関する以下の《参考裁判例》に示す〔1〕判決では、契約書面と他の書面（見積書及び確認書）との一体性が否定されている。

この〔1〕判決では、他の書面が契約書面と同時に交付されていないことを重視して、両者の一体性が否定されている。なお、《参考裁判例》で示す〔2〕判決では、両者の一体性を否定する〔1〕判決の結論を維持しつつ、新たに口頭での説明により法定書面性が補完されるという請負業者の主張が否定されている点も注目される。

もっとも本件では、上述したように、見積書と契約書面が同日に交付されているが、そもそも両者を同日に交付すること自体が、消費者が熟慮して契約締結の有無を判断する機会を奪うという点で問題がある行為である。実際に、相手方が本部会に提出した「営業マニュアル」においては、「即日契約をしております。必ず1日以上空けてご契約をいただきます。」と記載されており、これは消費者が熟慮する期間を確保する趣旨であると思われるが、本件の契約1～3ではマニュアルどおりの運用はされておらず、見積書と契約書面が同日に交付されている。この点は、特商法の趣旨を踏まえれば、許されるものではないと言えよう。

《参考裁判例》

〔1〕大阪地裁平成30年9月27日判決・消費者法ニュース118号257頁
（控訴審判決〔2〕でも、この部分の判示は第一審判決を維持）

「原告（請負業者²⁶）担当者の甲及び乙²⁷は、本件請負契約①を締結した平成28年6月5日に、被告（消費者²⁸）に対し、本件契約書、本件打ち合わせシ

²⁶ 引用に際して付記

²⁷ 引用に際して呼称変更。以下同じ。

²⁸ 引用に際して付記

ート及び本件約款を交付しているところ、原告は、本件契約書、本件打合せシート及び本件約款の交付をもって、法定書面の交付があったと評価でき、被告による特商法9条1項に基づく解除の意思表示は、同日から8日を経過した後に行われたものであるから、解除の効果は生じない旨主張する。」

「原告は、本件契約書、本件打ち合わせシート及び本件約款の記載のみでは「商品若しくは権利又は役務の種類」の記載が欠けているとしても、原告が被告に対して交付した見積書によって、記載が補完されている旨主張する。そこで検討するに、「商品若しくは権利又は役務の種類」について、1つの書面上に記載しきれない場合には「別紙による」旨を記載した上で、別途商品の販売又は役務の提供に関する事項を記載した書面を交付することも認められるが、その場合には、当該書面は、法定書面との一体性が明らかになるような形で、かつ、法定書面と同時に交付する必要がある²⁹と解するのが相当である。

そして、本件契約書には「添付書類：工事内容を補足するため次の書類を添付します。」との記載に続いて「御見積書」に丸印が付されており、見積書は、本件契約書の記載を補完するものと位置づけることができる。しかし、……見積書は、元々は、本件請負契約①が締結された平成28年6月5日ではなく、その約1か月半前の同年4月21日に交付したものであり、しかも、本件請負契約①で契約内容となった見積書以外の見積書も一緒になって綴られており、屋根塗装工事は全部で3種類、外壁塗装工事に至っては、全部で6種類もの見積書が一緒になって綴じられていたというのである。そして、見積書の「工事名」欄や「仕様」欄に「〇〇³⁰」との記載があることや、「税抜き合計金額」欄に記載された金額と本件契約書に記載された値引き前の外壁塗装工事及び屋根塗装工事の金額が一致していることからすると、子細に見れば、見積書綴りに綴られた見積書のうち本件請負契約①の契約内容となった見積書を特定することが可能であるものの、一見しただけでは本件請負契約①の契約内容となった見積書と見積書綴りに綴られた他の見積書とを誤認・混同する可能性が否定できない。そうすると、……甲及び乙が、本件請負契約①締結日の同年6月5日に、同年4月21日に交付した見積書綴りを被告に一旦提出された上で、本件請負契約①の契約内容となる見積書を見ながら本件確認書及び本件契約書の必要事項を記入し、本件契約書を交付する際に、当該見積書綴りも被告に返還したことを考慮しても、本件契約書と見積書との一体性が明らかであるということとはできない。

よって、原告が被告に対して交付した見積書によって、「商品若しくは権利又は役務の種類」の記載が補完されたとは認められない。」

「なお、……本件確認書には、本件請負契約①の工事内容が詳細に記載されているものの、本件契約書の「添付書類：工事内容を補足するため次の書類を添付します。」との記載の下には、本件確認書は挙げられておらず、他に、本件契約書に本件確認書が本件契約書と一体となるものであることを示す

²⁹ 引用に際して下線を付記。以下同じ。

³⁰ 具体名であるため、引用に際して伏せ字とした。

記載はないことからすると、本件確認書の記載をもって、本件契約書の記載を補完することはできない。」

「以上のとおり、原告が被告に交付した本件契約書は、特商法4条1号の「商品若しくは権利又は役務の種類」の記載を欠いているところ、当該記載は、被告が本件請負契約①の取引条件を確認する上で極めて重要な事項であることからすると、本件契約書の交付によってもクーリングオフの行使期間は進行せず、被告は、特商法9条1項に基づき本件請負契約①を解除することができる。」

〔2〕大阪高裁平成31年3月14日判決・消費者法ニュース120号340頁（第一審判決〔1〕と結論は同じであり、その大部分を引用しているが、控訴審判決独自の部分のみ以下に抜粋する。）

「特商法5条1項が法定書面の交付を義務付けたのは訪問販売においては、購入者等が取引条件を確認しないまま取引行為をしてしまったり、取引条件が曖昧であったりして、後日、両当事者間の紛争を惹起するおそれがあるからであって、このような後日の紛争防止という同条項の趣旨に照らせば、購入者等に交付された法定書面それ自体によって契約内容等が明らかとなることが必要というべきであり、書面交付時の口頭説明によって補われれば足りると解するのは相当ではない。」

(イ) 契約書面の記載不備と法定書面該当性判断の関係

既に(1)アで述べたように、本件のような訪問販売においては、販売業者又は役務提供事業者が、消費者から契約締結の申込みを受け、又は消費者と契約を締結した際に、特商法第4条及び第5条に基づき、消費者に対して法定書面を交付しなければならない（なお、特商法が対象とする取引のうち、通信販売以外の全ての取引につき、事業者に書面交付義務が課されている。）。

訪問販売において特商法により法定書面の交付が義務付けられている趣旨は、消費者が、訪問販売で不意打ち的に勧誘され、取引条件をよく確認・理解できないまま契約したり、又は契約内容の理解が曖昧なまま契約したりすると、契約内容や解約等をめぐって後日トラブルが発生しやすいことから、契約の申込み又は締結段階で取引条件を明らかにした書面を消費者に交付するように業者に義務付けることにある³¹。

そこで、書面の記載事項は完備される必要があるとされるのが一般的である³²。

近時の裁判例を見ても、特商法により記載が義務付けられている事項を欠く契約書面が交付されていたとしても、それは、特商法上の法定書面に該当しないとして、法定書面性について厳格に判断する傾向が顕著である。

具体的には、以下の《参考裁判例》を参照されたい。特に、〔1〕判決（第

³¹ 『消費者庁ほか・解説』67～68頁、75～76頁

³² 『圓山・詳解』114～115頁

一審)と〔2〕判決(控訴審)については、リフォーム工事の請負契約に関するもので、本件の契約1～3と同様の記載事項の不備について検討されているため、やや詳しく引用することにしたい。

当部会は、上記の裁判例の傾向を踏まえて、上記の(2)～(5)で述べたように、本件の契約1～4で交付された契約書面は、いずれも特商法第4条及び第5条にいう法定書面に該当しないものと判断した。

《参考裁判例》

〔1〕大阪地裁平成30年9月27日判決(前掲)

(控訴審判決〔2〕でも、この部分の判示は、第一審判決を維持)

「特商法は、訪問販売等の特定商取引を公正にし、及び購入者等が受けることのある損害の防止を図ることにより、購入者等の利益を保護し、あわせて商品等の流通及び役務の提供を適正かつ円滑にし、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的としている(同法1条)。そして、同法5条1項は、訪問販売においては、購入者等が取引条件を確認しないまま取引行為をしてしまったり、取引条件が曖昧であったりしたため、後日、両当事者間のトラブルを惹起する恐れがあることから、販売業者又は役務提供業者が売買契約又は役務提供契約を締結したとき等に遅滞なく取引条件を明らかにした法定書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない旨定めている。また、同法9条1項は、訪問販売においては、購入者又は役務の提供を受ける者が受動的な立場に置かれ、契約締結の意思形成において販売業者又は役務提供業者の言辭に左右される面が強いため、契約締結の意思が不安定なまま契約の申込みや締結に至り、後日履行や解約を巡って紛争が生じることが少なくないことから、このような弊害を除去するため、契約の申込み又は契約締結後一定期間内は申込者等が無条件で申込みの撤回又は契約の解除を行うことができる制度を設けたものである。このような特商法の目的や、訪問販売において、消費者保護のために法定書面の交付義務やいわゆるクーリングオフ制度を設けていること、法定書面の交付日がクーリングオフの行使期限の起算日とされていることからすると、当該書面として要求されている記載事項、すなわち、特商法4条各号及び特商法施行規則3条³³所定の記載事項の記載があるか否かは、厳格に解釈すべきであり、その重要な記載事項について、記載を欠く場合には、クーリングオフの行使期間は進行しないと解するのが相当である。」

「法定書面の記載事項として、特商法4条1号は「商品若しくは権利又は役務の種類」を定めているところ、権利又は役務において「種類」とは、当該権利又は役務が特定できる事項をいい、その内容が複雑な権利又は役務が特定できる事項をいい、その内容が複雑な権利又は役務については、その属性に鑑み、記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要があると解される。本件契約書には、「工事名称」として「外壁塗装・屋根塗装工事」と記載

³³ 同規則の改正により、現行の規則では5条となっているが、内容に変更はない。

され、さらに「工事内訳」として「外壁塗装工事、〇〇³⁴4工程 272 m²」「ペンキ塗装工事 ニッペファインウレタン 2工程 一式」「屋根塗装工事 〇〇4工程 183 m²」「屋根足場 急勾配」「室内塗装工事 2箇所 写真①、②」と記載されているが、当該記載のみでは、塗装工事や付随する工事の具体的内容や範囲について、必ずしも明確ではなく、特に、……外廻りペンキ塗装工事は、被告（消費者³⁵）の自宅建物の玄関ドア、入口ドア、ガレージドア、勝手口ドア、破風、雨樋、樋かくし、ガラリ、フラワーポット鉄板、フード、窓枠、ベランダ手すり、ベランダ笠木、裏鉄柱、面格子、ガレージシャッター、外塀柱まわりの塗装工事が含まれているところ、本件契約書には、単に「ペンキ塗装工事 ニッペファインウレタン 2工程 一式」とだけしか記載がなく、この記載のみでは、外廻りペンキ塗装工事の内容が明確ではないと言わざるを得ない。したがって、本件契約書、本件打ち合わせシート及び本件約款の記載のみでは「商品若しくは権利又は役務の種類」の記載があったということはできない。」

〔2〕大阪高裁平成31年3月14日判決（前掲）

（第一審判決〔1〕の大部分を引用しているが、控訴審判決独自の部分のみ以下に抜粋する。）

「控訴人（請負業者³⁶）は、ペンキ塗装工事は、外壁塗装工事に付随する細目的な工事であって、契約内容の特定に不可欠なものではなく、また、着工前に具体的な塗装箇所を特定することも困難であるから、「一式」との記載でも契約内容の特定として許される旨主張する。しかし、ペンキ塗装工事は建物の外構部分の塗装に関するものであるところ、その内容や範囲は建物全体の外観等に影響を及ぼすものと思われること、本件確認書は、その内容・体裁に照らせば、本来、工事の完了状況を確認するために作成されるべき文書であると認められるところ、これには、……工事内容欄に「外壁塗装」「屋根塗装」と並んで「外廻りペンキ」との名称でペンキ塗装工事が独立の項目として設けられ、その具体的な塗装箇所が不動文字を丸印で選択する方法及び手書きによる書込みの方法によって明示されていることからすると、ペンキ塗装工事の具体的内容が契約内容の特定のために不必要であるということとはできない。また、……控訴人が本件確認書を作成したのは、着工の約3か月前にされた本件契約書の写しの交付と同時期であったことが認められるから、着工前に具体的な塗装箇所を特定することが困難であったともいえない。」

〔3〕京都地裁平成28年10月11日判決・判例時報2333号103頁

「特商法5条1項は、販売業者は、訪問販売契約等を締結したときには、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、同法4条各号の事項についてその

³⁴ 具体名であるため、引用に際して伏せ字とした。以下同じ。

³⁵ 引用に際して付記

³⁶ 引用に際して付記

売買契約の内容を明らかにする書面を購入者等に交付しなければならない旨を定め、同法4条は、その6号として、同条1号ないし5号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項を挙げ、これを受けて、特商法施行規則3条³⁷は、特商法4条6号の主務省令で定める事項につき、同条4号において、商品名及び商品の商標又は製造者名を掲げている。

このように、特商法施行規則3条4号が、法定書面に商品名等を記載することを要求したのは、訪問販売において、購入者等が契約内容を十分に吟味しないままに契約を締結して後日のトラブルが生じることを防止するとともに、クーリングオフの行使の機会を確保させるために、契約の目的である商品と実際の商品とが一致するかを客観的に確認できるようにすることにあると解されるから、法定書面に該当する書面に記載すべき商品名については、実際の商品と客観的に一致しているかどうかの判断を可能とする程度の記載がされる必要があるというべきである。」

〔4〕水戸地裁龍ヶ崎支部令和5年2月17日判決・消費者法ニュース136号209頁

「特商法は、訪問販売等の特定商取引を公正にし、及び購入者等が受けることのある損害の防止を図ることにより、購入者等の利益を保護し、あわせて商品等の流通及び役務の提供を適正かつ円滑にし、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的としている（同法1条）。そして、同法5条1項は、訪問販売においては、購入者等が取引条件を確認しないまま取引行為をしてしまったり、取引条件が曖昧であったりしたため、後日、両当事者間のトラブルを惹起するおそれがあることから、販売業者又は役務提供業者が売買契約又は役務提供契約を締結したとき等に遅滞なく取引条件を明らかにした法定書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない旨定めるものである。また、同法9条1項は、訪問販売においては、購入者又は役務の提供を受ける者が受動的な立場に置かれ、契約締結の意思形成において販売業者又は役務提供業者の言辭に左右される面が強いため、契約締結の意思が不安定なまま契約の申込みや締結に至り、後日履行や解約をめぐる紛争が生じることが少なくないことから、このような弊害を除去するため、契約の申込み又は契約締結後一定期間内は申込者等が無条件で申込みの撤回又は契約の解除を行うことができる制度を設けたものである。このような特商法の目的や、訪問販売において、消費者保護のために法定書面の交付義務やクーリングオフ制度が設けられていること、法定書面の交付日がクーリングオフの行使期間の起算日とされていることからすると、法定書面として要求されている記載事項に関する記載の有無については厳格に解釈すべきであり、その重要な記載事項について記載を欠く場合には、クーリングオフの行使期間は進行しないと解するのが相当である。」

³⁷ 前掲注33で述べたように、同規則の改正により、現行の規則では5条となっているが、内容に変更はない。以下同じ。

イ 特商法の他の規定の適用可能性

(7) 不実告知による取消し

既に(2)イ・(3)イ・(4)イで述べたように、契約1～3については、本部会の事情聴取における申立人の主張を前提とすると、相手方による不実告知（特商法第6条第1項第6号）があった可能性がある。仮にそうだとすれば、相手方は、契約1～3を取り消すことができる（同法第9条の3第1項）。

具体的な分析については、上記の各記述箇所を参照されたい。

(イ) 過量販売解除

特商法第9条の2第1項第2号は、役務提供事業者が、当該役務提供契約に基づく債務を履行することにより申込者等にとって当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えることとなることを知り、又は当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を既に著しく超えていることを知りながら、申込みを受け、又は締結した役務提供契約を解除できる旨を定める。

本件では、既に述べたように、契約債務の履行中に次々と同種の工事等を内容とする高額の契約が締結されており、また、相手方は当然そのことを知っていることを前提とすれば、上記の規定が適用される可能性があると言えよう。

(ウ) 勧誘目的不明示

申立人は、当部会の事情聴取において、相手方の担当者が最初に訪問した際に、当該担当者から「何かお困りごとはないですか。」と聞かれたと述べた。

特商法第3条では、「事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。」と規定されており、これらのことは「基本的に、インターホンで開口一番に告げなければならない」と解されている³⁸。

また、相手方は、当部会の事情聴取において、申立人の自宅を訪問した担当者は、申立人が以前勤務していた会社の顧客であり、以前から付き合いがあったと述べた。しかしながら、この点についても、「『以前施工をした業者からメンテナンスを引き継いだので、挨拶に伺いました。』などと点検等を行った後に住宅リフォームを勧誘する場合は本条違反となる。」と

³⁸ 『消費者庁ほか・解説』63頁

解されている³⁹。

特商法第3条の違反があった場合、行政処分の対象とはなるも、取消しや無効等の民事的効力が直ちに生じるわけではないが、仮に申立人が不法行為に基づく損害賠償請求をした際には、同項に違反する行為をしたことが違法性の判断要素として考慮され得る（(5)イの特商法第3条の2に関する記述を参照）。

(E) 判断力の不足に乗じた勧誘

特商法第7条第1項第5号及び特商法施行規則第18条第2号では、「判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること」が主務大臣による指示の対象事項となっている。

本件では、申立人は、高齢であり、本件の一連の契約締結後に保佐開始の審判を受けて被保佐人となっていることを考慮すると、これらの契約の締結時には十分な判断力を有していなかった可能性が高いと言える。

これについても、それ自体に違反したことで直ちに民事的効力が生じるわけではないが、仮に申立人が不法行為に基づく損害賠償請求をした際には、同項に違反する行為をしたことが違法性の判断要素として考慮され得る（(5)イの特商法第3条の2に関する記述を参照）。

(F) 適合性原則違反

特商法第7条第1項第5号に基づく特商法施行規則第18条第3号では、「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと」が主務大臣による指示の対象事項となっている。

当部会の事情聴取においては、申立人が、契約1～4の対象となる工事又はメンテナンスサービスの内容や必要性について十分に理解していない状況が確認された。また、申立人は、高齢で無職であり、必要性が明らかではない高額の工事や継続的なメンテナンスを実施するための十分な資力を有しているとは言えない。

したがって、本件では、申立人に対して適合性原則に違反する形で勧誘が行われた可能性があるものと考えられる。

これについても、それ自体に違反したことで直ちに民事的効力が生じるわけではないが、仮に申立人が不法行為に基づく損害賠償請求をした際には、同項に違反する行為をしたことが違法性の判断要素として考慮され得る（(5)イの特商法第3条の2に関する記述を参照）⁴⁰。

ウ 消契法の適用可能性

(7) 不実告知による取消し

既に(2)イ・(3)イ・(4)イで述べたように、契約1～3については、本部

³⁹ 『消費者庁ほか・解説』64頁

⁴⁰ 証券取引に関するものであるが、適合性原則違反が不法行為法上の違法になることを明らかにしたものとして、最高裁平成17年7月14日判決・民集59巻6号1323頁

会の事情聴取における申立人の主張を前提とすると、相手方による不実告知があった可能性がある。仮にそうだとすれば、申立人は、契約1～3を取り消すことができる（消契法第4条第1項第1号）。

具体的な分析については、上記の各記述箇所を参照されたい。

(イ) 過量契約の取消し

消契法第4条第4項は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が既に当該消費者契約の目的となるものと同種のものを目的とする消費者契約（同種契約）を締結し、当該同種契約の目的となるものの分量等と当該消費者契約の目的となるものの分量等とを合算した分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるものであることを知っていた場合において、その勧誘により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、消費者は、当該契約を取り消すことができる旨を定める。

本件では、イ(イ)で述べたように、契約債務の履行中に次々と同種の工事等を内容とする高額の契約が締結されており、また、相手方は当然そのことを知っていることを前提とすれば、上記の規定が適用される可能性があると言えよう。

(ウ) 明確配慮努力義務・情報提供努力義務違反

消契法第3条第1項第1号では、事業者の努力義務として、「消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること」が求められている。

また、同項第2号では、やはり事業者の努力義務として、「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること」が求められている。

申立人が、本部会の事情聴取において主張した点を踏まえれば、申立人は、4件の契約を締結し、契約1～3に基づき工事を実施する必要性やその内容について十分に理解していなかったものと認められる。また、既に述べたように、見積書と契約書面に不整合や特商法で定められた必要事項が記載されていなかったことを踏まえれば、相手方は申立人に対して、十分な説明をしていなかったものと考えられる。

したがって、本件においては、上記のいずれの努力義務にも違反する可能性が高いと言えよう。

これらは事業者の努力義務にとどまるもので、それ自体に違反したことでもただちに法的効力が生じるわけではないが、仮に申立人が不法行為に基づく損害賠償請求をした際には、同項に違反する行為をしたことが違法性の判断要素として考慮され得る。

(イ) 不安をあおる告知による契約取消し

消契法第4条第3項第7号は、消費者が、加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから、生計、健康その他の事項に関しその現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、事業者が、その不安をあおり、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、当該消費者契約を締結しなければその現在の生活の維持が困難となる旨を告げて勧誘した場合に、それにより困惑して契約を締結した消費者に取消権を認めている。

本件においては、4つの契約のいずれにおいても、十分な根拠を有しないままに契約の必要性に言及していることを考慮すれば、上記のような勧誘がなされた可能性もあると言えよう。

エ 民法の適用可能性

(ア) 意思無能力による無効

イ(エ)で述べたように、申立人が高齢であり、かつ、一連の契約の後に保佐開始の審判を受けて被保佐人となったことを考慮すると、本件各契約の締結時に判断能力が低下していた可能性がある。

民法第3条の2は、当事者が意思能力を欠く場合にはその者の行った法律行為は無効となる旨を定める。ここでいう意思能力は、取引の状況等によって相対的に判断されるものと解するのが一般的である。

本件における各契約は、その内容を申立人がほとんど理解できていなかったことを考慮すれば、契約締結時に十分な意思能力を有していなかったとされる可能性もあろう。

(イ) 公序良俗違反

(ア)で述べたように、判断能力が不十分な者に対して不当な勧誘をした場合には、それが著しく不公正な方法によるものであるとして公序良俗違反（民法第90条）により無効となる可能性もあると言えよう。

(ウ) 錯誤

既に述べたように、相手方は、契約1～3の締結に際していずれも現場確認はしているものの、十分な事前調査を行わないまま、工事が必要であるとして見積書を作成している（特に契約3については、相手方は、当部会の事情聴取において、現場確認をした後に、車の中に載せてあったパソコンで見積書を作成し、契約を締結し、1日で現場確認から契約までを終わらせたと述べている⁴¹）。そのことにより、本来工事の必要性がないにもかかわらず、消費者が契約締結の必要性があると誤認していた場合には、契約の基礎となる事情に関する錯誤、すなわち行為基礎事情の錯誤（民法第95条第1項第2号・第2項）があったとして取消しとなる可能性もあ

⁴¹ 本報告書9頁(29)参照

ると言えよう。

(エ) 債務不履行

例えば、契約3においては、(4)イで述べたように、当初の見積り・契約内容と異なり、電気配線更新工事が施工されていない。このように、当初予定されていたものが施工されなかった場合には、債務不履行責任に基づく損害賠償（民法第415条第1項）や解除（民法第541条）が問題となる可能性がある。

(オ) 不法行為

ウ(ウ)に述べたように、消契法の努力義務違反があった場合に不法行為に基づく損害賠償責任（民法第709条等）の追及が可能となる。

また、そもそも契約1～3においては、相手方は、いずれも十分な調査をしないままに各工事が必要であるとして申立人と各契約を締結しているが、この点については、相手方が申立人に契約や工事の内容について十分な説明をしていない点を理由とする説明義務違反等を理由として不法行為に基づく損害賠償責任を追及することも可能であろう。

さらに、当初の見積り・契約内容と異なる施工がなされた結果、損害が生じた場合には、やはり不法行為に基づく損害賠償責任を追及できるであろう。

(7) あっせん案の考え方について

本件においては、以上のように種々の可能性が考えられるところであるが、いずれの契約についても、契約書面に不備があり、法定書面の交付があったとは言えないことから、特商法第9条第1項に基づくクーリング・オフが行使できることを前提として、あっせん案を提示した。

その結果、当事者双方がこれを受諾し、相手方が申立人から收受した金額全額について返金したため、本件紛争に関する手続は終了することになった。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 高齢者の住宅リフォームに関するトラブルについて

ア 住宅リフォームに関する消費生活相談は高齢者に多いこと

令和6年版消費者白書⁴²によると、2023年の消費生活相談全体の30.5%を65歳以上が占めている状況である。契約購入金額の総額で見ても、1,069億円と全体の25.7%を占め、既支払額総額でも543億円と全体の30.8%を占めており、こうした統計からも、高齢者の消費者被害が極めて深刻な状況であることがうかがえる。

また、高齢者は自宅に多くの時間があるため、訪問による勧誘の対象になり

⁴² 令和6年版 消費者白書 第1部第1章第3節 (1)2023年の消費者生活相談の概況
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/consumer_research_cms201_240614_31.pdf

やすく、統計からも、訪問による勧誘でのトラブルは高齢者の割合が高いことが見て取れる⁴³。そして、高齢者からの消費生活相談では、水漏れやトイレの詰まりの修理等の「修理サービス」や、「屋根工事」等の住宅リフォームに関連する相談が上位を占めていることが傾向として見て取れる⁴⁴。

事業者が「点検に来た」と言ってお客を訪問し、「工事をしないと危険」等と言って商品・サービスを契約させる「点検商法」に関する消費生活相談は、近年増加傾向にあり、2022年の統計では「点検商法」に関する消費生活相談の6割以上を高齢者が占め、その多くは住宅リフォームに関するトラブルであるとされている⁴⁵。日中、家にいる時間が長いため、訪問してきた業者に対応する機会が多くなること、築年数が長い家に住んでいる世帯が多く、点検の必要性をより感じさせやすいことなどが、高齢者のトラブルが多い理由として考えられる。

また、本件のように、一人の消費者に商品・サービスを次々と契約させる「次々販売」に関する消費生活相談についても、その半数を高齢者が占めている状況である⁴⁶。一度リフォーム関連契約をすると、その後、「工事をしていたら他の部分にも不具合が見つかった」等と、次々と新たな契約をさせ、結果として高額なリフォーム関連契約となっている場合がある。

イ 判断能力の低下を背景としたトラブルの深刻化

認知症等により判断能力が十分でない高齢者もトラブルに巻き込まれている。認知症等の高齢者は、本人が十分に判断できない状態にあるため、「訪問販売」や「電話勧誘販売」による被害に遭いやすく、事業者に勧められるままに契約したり、買い物を重ねたりしてしまう場合がある⁴⁷。

また、本人から相談が寄せられる割合も、統計によれば、高齢者全体では約8割であるのに対し、認知症等の高齢者では約2割にとどまっているとされ、販売購入形態についても、認知症等の高齢者では「訪問販売」が3割を超えている⁴⁸。認知症等により判断能力が低下した高齢者は、自分が被害を被っているとの認識を持ちにくく、被害が顕在化しにくいことから、より深刻なトラブルに陥りやすい環境にあると言える。

(2) 事業者に対して

ア 個々の消費者の属性に配慮した対応が必要であること

消契法第3条第1項第2号は、事業者に対し、「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務そ

⁴³ 令和5年版消費者白書第1部第2章第2節 高齢者の消費行動と消費者トラブル
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/consumer_research_cms201_2300908_02.pdf

⁴⁴ 前掲注42、43

⁴⁵ 前掲注43

⁴⁶ 前掲注43

⁴⁷ 前掲注42

⁴⁸ 前掲注42

の他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供する」よう求めている。

住宅リフォームと一口にいても、本件のようなトイレのリフォームや水回り設備工事、電気工事だけでなく、屋根の修理や外壁塗装、床下リフォームなど、住宅に関連するリフォームには様々な種類があり、リフォーム箇所によって必要となる専門的な知識・経験も異なることから、同種の行為を繰り返し行っている事業者からすれば知っていて当たり前の内容であっても、消費者にとって、各工事の内容を理解し、工事の必要性や相当性を判断することは容易ではない。

そのため、勧誘をするに当たっては、個々の消費者の属性に配慮し、消費者が理解できるよう分かりやすい表現で、ゆっくりと大きな声で話したり、ときには図面を示したりする等して、丁寧な説明を心掛けるとともに、消費者の希望をよく確認した上で、消費者が納得のいくサービスを提供するよう心掛けることが大切である。

イ 消費者の理解度を確認すべきこと

契約は、消費者の理解度をきちんと確認した上で行うべきである。本件では、申立人は、契約1のトイレのリフォーム工事後、便器まで交換するとは思っていなかった、壁紙と床材まで交換されていることも工事後に初めて気がついたと述べている。契約内容について、全く理解できていなかったと言わざるを得ず、消費者の希望に沿った契約であったとは言い難い。

本件の相手方事業者は、「リフォーム工事契約書」と「重要事項確認書」を一体とした書式を利用し、その「重要事項確認書」において、列挙された事項につき、消費者が理解しているかどうかチェックさせた上で、列挙事項を確認して契約する旨の一筆を入れさせる形をとっていた。しかしながら、実際には、申立人は説明内容等を全く理解できていなかったものであり、「重要事項確認書」は全く機能していなかった。消費者の理解度をきちんと確認した上で契約手続を進めるべきであり、実態とはかけ離れた形式的な書類の徴求で満足してはならない。「はい」、「いいえ」で答えられるような質問を行うのではなく、消費者に理解できた内容を自らの言葉で話してもらうなどして、理解度を確認しながら契約手続を進めることが肝要である。

ウ 高齢者への勧誘で留意すべきこと

一般的に、高齢になるにつれ、誰しも理解力や判断力、勧誘に対する抵抗力が衰えていくものであり、認知症等によりそれら能力が著しく低下している場合もある。判断能力等の衰えは外見から判断することは必ずしも容易ではなく、一見、普通に受け答えができていように思われても、実際には理解できていない場合があることを理解しておく必要がある。

本件の申立人は独居・高齢で、親族に相談をしたのは複数回にわたる契約とその工事完了後であった。後日のトラブルを防止する観点からも、高齢者の場合には、高齢者一人を相手にするのではなく、家族や親族等の同席や意向確認を徹底し、高齢者に一人で契約するか否かの判断を迫ることは厳に慎むべきである。高齢者が家族等の同席を拒む場合であっても、後日、家族等からクレームが寄せられる可能性があるのであるから、事業者の自己防衛のためにも、家族等の同席・意向確認を徹底すべきである。

また、勧誘の後、数日の期間を置くことで、家族等の第三者に相談をしたり、冷静に考えるための時間的猶予を与えたりする配慮も大切である。本件では、契約1～3のいずれについても、見積書の作成日と契約日が同日付けとなっている上（契約4は見積書がない）、契約2については契約1の工事で訪問した際に、契約3と契約4については契約2の工事で訪問した際に、それぞれ新たな契約を勧誘し、その日のうちに契約締結までさせているが、申立人は各契約内容を全く理解できていなかった。高齢者の場合には、判断能力等の衰えに配慮して即日契約は控えるべきであり、時間を置いて、個々の消費者の理解度をきちんと把握した上で、契約意思を確認することが望ましい。

エ 見積りの前提となる事前調査を怠らないこと

本件では、契約2の水回り設備工事の施工で来訪した際に、契約3の電気工事の見積書を提示した上、即日、契約締結に至っている。見積りには、電気配線更新工事費用として54万2,000円が計上されているが、工事日になって、申立人宅の構造上、配線がむき出しになってしまうため施工困難であることが判明し、施工に至らなかった。契約3を勧誘した従業員の確認不足であったことを相手方事業者も認めているが、このような事態は、見積りをする前提として現場の事前調査を慎重に行っていればそもそも起こり得なかったものである。

事業者として当然のことではあるが、現場の状況を踏まえて工事の必要性や対応策等を消費者に説明・提案すべきであり、見積書を提示するに当たり、現場の事前調査を怠るようなことがあってはならない。

オ 法令遵守に向けた取組の強化

訪問販売により契約の締結を勧誘する場合には、特商法が定める書面交付義務を遵守する必要がある。本件では、契約1～4のいずれについても、前記1で詳述したとおり、法定記載事項に複数の書面記載不備があった。また、申立人は、不実告知により誤認をして契約に至った可能性も考えられる。書面交付に当たっては、消費者が契約内容を正確に理解できるよう、法が求める記載事項の内容について正しい理解を社内で共有するとともに、契約取消しの対象となるような不適切な勧誘を防止するための施策を講じることが必要である。

本件事業者においては、営業マニュアルを作成し、その中では家族構成を

必ず確認し、子供がいる場合には子供も含めて勧誘する、また、即日契約はさせず必ず1日以上空けることとされていたが、本件では、親族への確認も取らず、即日契約が繰り返されていた。マニュアルが有名無実のものとならないよう定期的な研修の実施などを通じて、法令遵守に向けた取組の強化が必要である。

(3) 消費者に対して

ア 突然の訪問者を安易に家に上げないこと

本件では、突然訪問してきた事業者者に「何かお困りごとはないですか」と言われ、トイレの排水管が逆勾配であることが気になっていると話をし、家に上げて現場を見せたことがトラブルの端緒となっており、結果、次々と4件で総額300万円超の住宅関連リフォーム工事契約を締結するに至っている。突然の訪問者に対しては、以前来訪した事業者であったとしても、警戒心を持って対応すべきであり、安易に家に上げることをしないよう注意すべきである。独居・高齢者の場合には、事前に約束のない訪問者に対しては、防犯対策の観点からも、呼び掛けに応じないようにする心掛けも必要であろう。

さらに、近時、首都圏を中心に、闇バイトを利用した強盗事件が多数発生している。報道によれば、事前に現場周辺でリフォーム業者等を装った不審な訪問が確認されているケースもあるとのことである。突然の訪問者を家に上げることで、必要のない、意に沿わない契約を締結してしまうリスクがあるだけでなく、犯罪の下見のためにリフォーム業者を装って家に上がりこまれ、家族構成や室内の様子、経済状況を把握されて、犯罪に巻き込まれるリスクがあることにも十分注意すべきである。

イ 一人で判断しないこと

本件の申立人は独居で、親族が定期的に申立人宅を訪れ様子を見ている状況であったが、親族に相談することなく、突然の訪問から立て続けに意に沿わない4件の住宅関連リフォーム工事契約を締結する結果となってしまった。申立人は、日記に、55万円を支払った、水回り設備工事には170万円も掛かる、大丈夫だろうかと不安を書きつづっていた。契約について不安に思う場合には、自分一人で判断するのではなく、家族や親族等、信頼できる第三者に相談することが大事である。事業者から即断を求められても、一人で判断せず、日を改めて、第三者に相談した上で結論を出すべきである。契約後であっても、おかしいと思ったらためらわず第三者に相談してみることが、トラブルを最小限に食い止める上でも大事である。

ウ 工事の必要性について慎重に判断すべきこと

本件の申立人は、工事の内容についてよく理解できないまま、必要性を全く感じていなかったにもかかわらず、突然訪問をしてきた事業者との間で立て続けに住宅関連リフォーム工事契約を締結してしまった。

分からないことがあれば質問するなどして内容の理解に努め、説明の内容

がよく理解できていないにもかかわらず、雰囲気の流れに流されて契約してしまうことのないようにしたい。理解のできない契約はするべきではなく、工事の必要性を感じないのであれば、きっぱりと断る勇気を持つことが大切である。

また、工事の必要性が認められる場合でも、複数社で相見積りをとる等して慎重に判断すべきであり、突然来訪した業者との間で契約締結を即断することのないようにしたい。

エ 書面はきちんと読むこと

本件の申立人は、契約1のトイレリフォーム工事につき、逆勾配となっている排水管のみを直してくれるものと思っていたが、実際には便器の交換のほか、壁紙と床材の交換まで依頼する内容となっていた。もっとも、見積書には、「トイレ本体」「トイレ交換工事」といった記載もあり、申立人に判断能力低下等の事情がなければ、書面の記載から、排水管の工事だけではないことを読み取ることは十分にできたと考えられる。

契約が成立してしまうと、解消することは容易でない。事業者の口頭での説明を鵜呑みにするのではなく、分からないことがあれば説明を求め、契約書面に署名・捺印する前に、交付された書面の内容をきちんと確認することが大切である。

また、契約後であっても、冷静になって読み返すと、契約締結前に見落としていたことや理解の誤りに気付くこともあるだろう。クーリング・オフ等により契約を解消することが可能な場合もあることから、交付された書面の内容はよく確認するよう心掛けるべきである。

オ 日頃から情報収集を怠らないこと

本件は、申立人が、かねてよりトイレの排水管の逆勾配が気になっていたことがトラブルの発端となっている。それは数年前のトイレのリフォーム工事により生じたものと推測されるが、そうであれば、まずはそのときに施工した業者に早めに相談してみてもよかったのではないかと。また、逆勾配が気になっていたとはいえ、リフォーム工事から数年経って特に詰まり等の不具合が生じていなかったのであれば、そもそも使用上の問題はなかった可能性が高い。

本件の申立人は、判断能力等の低下により上記判断が困難であったと思われるが、消費者にとって、リフォームは頻繁に行うものではなく、リフォーム箇所ごとに異なる知識や経験に関する事業者との情報量の差は歴然としており、専門家たる事業者の助言に大きく頼らざるを得ない側面がある。そのため、信頼できる事業者を選択することが何よりも大切である。

リフォームが必要となった場合に備えて、日頃からリフォームについて自ら情報収集を心掛けるとともに、リフォーム業者についても、情報収集を怠らないようにすべきである。懇意にしている事業者がいなければ、知人から信頼のおける事業者の紹介を受けるほか、国土交通省によって創設された

「住宅リフォーム事業者団体登録制度」⁴⁹の登録住宅リフォーム事業者団体の構成員（事業者）の中から選択することが考えられる。

登録住宅リフォーム事業者団体の構成員（事業者）は、登録している証として下記のマークの使用が許可されている。訪問販売により住宅関連リフォーム工事契約を勧誘された場合には、当該マークがある事業者かどうか、確認してみるとよいだろう。



カ 周囲の見守りの大切さ

高齢者を見守る家族・親族等は、定期的に電話で様子をうかがうだけでなく、ときには変わった様子がないか、実際に足を運んで確認することも大切である。本件のような住宅リフォームの場合だけでなく、大量に同じような商品を購入している様子や、手元に残されている契約書類などを確認することで、行ってみて初めてトラブルを把握できることも少なくない。

認知症等の高齢者の場合には、本人が十分に判断できない状態にあることから「訪問販売」や「電話勧誘販売」による被害に遭いやすく、統計からも特に「訪問販売」によるトラブルが多いことがうかがえる⁵⁰。本人は被害を被っているとの認識を持ちにくく、問題が顕在化しにくいことから、周囲の見守りが大切である。

(4) 行政に対して

ア 消費者に対する注意喚起の徹底・情報提供の充実

訪問による勧誘でのトラブルは高齢者の割合が高く、また、高齢者からの消費生活相談の上位を、水漏れやトイレの詰まりの修理等の「修理サービス」や、「屋根工事」等の住宅リフォームに関連する相談が占めている状況である⁵¹。消費者が住宅関連リフォーム工事契約においてトラブルを回避できるよう、被害事例を紹介するなどして契約時の注意点について啓発活動に努めるとともに、「住宅リフォーム事業者団体登録制度」の周知も含め、住宅リフォーム業者の選び方についても、広く情報提供すべきである。特に、被害に遭いやすい高齢者に対しては、情報提供の手段や内容の工夫を含め、対応を強化することが求められる。

⁴⁹ 住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示により創設された制度。制度の概要については、一般社団法人住宅リフォーム推進協議会のホームページを参照。市区町村や工事の種類から構成員（事業者）を検索することが可能となっており、各構成員（事業者）が請け負う住宅リフォーム工事の種類も明記されている。<https://www.j-reform.com/reform-dantai/>

⁵⁰ 前掲 42

⁵¹ 前掲 42、43

イ 見守りネットワークの充実

高齢者や認知症等により判断能力が十分でない人の消費者被害を防止すべく、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行うためのネットワークとして、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の仕組みがある⁵²。見守りネットワークは、地域住民と事業者、行政機関が連携し、協力し合うことで消費者被害の防止・救済の実効性を高める重要な枠組みであり、情報共有、啓発活動、事業者への指導、被害者支援など、多角的な取組を通じて、消費者を守り、悪質事業者の排除に向けた強力な対策を講じることが期待される。消費者安全確保地域協議会を新たに設置せず既存の見守り活動との連携で代替している自治体もあるが、どのような形であれ、各地の実情に応じて、上記のような見守りネットワークが果たすべき機能を充実させる取組が必要である。

前述のとおり、認知症等の高齢者は、本人が十分に判断できない状態にあり、訪問販売や電話勧誘販売による悪質商法のターゲットになりやすい側面があるものの、十分に判断できない状態にあるがゆえに被害の認識に乏しく被害が顕在化しにくいことから、周囲の見守りが特に重要である。各地の様々な先進的な取組を参考に、消費者被害の防止・救済のため、行政だけでなく、民間や地域との連携を深め、重層的に見守る体制を構築することで、消費者が安心して生活できる環境を整備することが重要である。

⁵² 消費者庁 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）総合情報サイト
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/

資料 1

契約 1 の見積書記載内容（抜粋）

件名：トイレ改装工事		見積番号：202307XX-XXX	
品番・品名	数量	単価	金額
◎トイレ本体 ○○製○○			
便器：×××××	1 台	54,500	54,500
タンク：×××××	1 台	61,100	61,100
便座：×××××	1 台	87,900	87,900
壁腰高パネル仕上げ：×××××	4 枚	21,200	84,800
床 CF 仕上げ：×××××	2 m	3,400	6,800
◎施工費			
トイレ交換工事	1 式	30,000	30,000
配管脱着工事（給水管、排水管）	2 箇所	11,000	22,000
内装工事（壁・床）	1 式	70,000	70,000
人工代（1 日間）	2 人工	20,000	40,000
◎諸経費			
交通費	1 式	7,900	7,900
養生費	1 式	5,000	5,000
廃材処理費	1 式	20,000	20,000
資材運搬費	1 式	10,000	10,000
	小計		500,000
	消費税(10%)		50,000
	合計		550,000

契約 1 の契約書面記載内容（抜粋）

契約品名（トイレリフォームパック）	
見積り No.202307XX-XXX 参照	
×××××××× 壁腰高仕上げ	
×××××××× 床	
××××××××、ペーパーホルダー、便器、タンク、タオル掛け	
天上 ⁵³ 再利用、腰高より上再利用 手洗いあり	
施工予定日：令和 5 年 8 月○日（○）～1 日間 9:00～	
販売担当者氏名 A	
金額	¥500,000
消費税	¥50,000
総合計	¥550,000
【支払方法】	【支払条件】
振込み・集金期日	工事完了後

⁵³ 「天上」の文字は、契約書面の記載のとおり記述した。

資料 2

契約 2 の見積書記載内容（抜粋）

見積番号: 202308XX-XXX			
件名: 水回り設備工事			
品番・品名	数量	単価	金額
◎給水管			
架橋ポリエチレン（エルボ、チーズ、継手）	22m	17,000	374,000
給水カバー（エルボ、チーズ、継手）	8 m	14,500	116,000
◎給湯管			
架橋ポリエチレン耐熱製（エルボ、チーズ、継手）	20m	20,000	400,000
給水カバー（エルボ、チーズ、継手）	8 m	14,500	116,000
◎工事費			
水回り設備工事	6 人工	35,000	210,000
給水給湯脱着工事	1 式	75,500	75,500
給水給湯繋込み工事	1 式	75,500	75,500
コア抜き工事	1 式	76,000	76,000
◎諸経費			
資材運搬交通費	1 式	25,000	25,000
廃材処理費	1 式	25,000	25,000
交通費、養生費	1 式	26,000	26,000
◎諸経費			
資材運搬交通費	1 式	37,000	37,000
廃材処理費	1 式	56,000	56,000
養生費	1 式	13,500	13,500
調整お値引き	1 式	-25,500	-25,500
	小計		1,600,000
	消費税（10%）		160,000
	合計		1,760,000

契約 2 の契約書面記載内容（抜粋）

工事名称	水廻り ⁵⁴ 設備工事		
工事予定日	令和 5 年 9 月 〇 日 (〇) ~ 令和 5 年 9 月 〇 日 (〇)		工事期間 3 日間
見積り No.	202308XX-XXX	担当者 B	工事時間 9:00~17:00
別紙の見積り通り施工します。			
以下 空欄			
お支払い内訳			
小計金額	¥1,600,000		
消費税（10%）	¥160,000		
合計金額	¥1,760,000		
お支払い方法			
集 金	集金日	令和 年 月 日	
振 込	振込予定日	令和 5 年 9 月 〇 日	
お振込先	〇〇銀行	〇〇支店	
	〇〇預金	〇〇〇〇〇〇〇	
	〇〇〇〇	〇〇〇〇	

⁵⁴ 「水廻り」の文字は、契約書面の記載のとおり記述した。

資料 3

契約 3 の見積書記載内容（抜粋）

見積番号：202309XX-XXX			
件名 電気工事			
品番・品名	数量	単価	金額
◎施工費			
電気配線更新工事	1 式	542,000	542,000
ブレーカー取り替え工事（材工）	1 式	252,000	252,000
各所電材（スイッチコンセント、照明、配管モールなど）	1 式	358,000	358,000
電気配線切り回し工事	1 式	198,000	198,000
人工代（1 日間）	3 人工	30,000	90,000
◎諸経費			
交通費	1 式	9,000	9,000
養生費	1 式	11,000	11,000
廃材処理費	1 式	20,000	20,000
資材運搬費	1 式	20,000	20,000
メンテナンスサービス調整お値引き	1 式	-300,000	-300,000
小計			1,200,000
消費税（10%）			120,000
合計			1,320,000

契約 3 の契約書面記載内容（抜粋）

工事名称	電気工事		
工事予定日	令和 5 年 9 月 〇 日 (〇) ~ 令和 5 年 9 月 〇 日 (〇)	工事期間 1 日間	
見積り No.	202309XX-XXX	担当者	C
		工事時間 9:00~17:00	
以下 空欄			

お支払い内訳	
小計金額	¥1,200,000
消費税（10%）	¥120,000
合計金額	¥1,320,000

お支払い方法	
集 金	集金日 令和 年 月 日
振 込	振込予定日 令和 5 年 9 月 〇 日
お振込先	〇〇銀行 〇〇支店
	〇〇預金 〇〇〇〇〇〇〇
	〇〇〇〇 〇〇〇〇

資料4

「高齢者が次々に締結した住宅関連リフォーム工事等の契約に係る紛争」処理経過

日付	部会開催等	内容
令和6年 5月30日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第二部会の設置
7月3日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人への質問事項の検討 ・相手方への資料提出依頼と質問事項の検討
7月30日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人からの事情聴取 ・相手方への質問事項の検討
8月30日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取
9月27日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・法的问题点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
10月30日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・報告書の骨子の検討
11月1日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示
11月28日	第6回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の検討
12月20日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
令和7年 1月29日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和7年1月29日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
石川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
大迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
大 塚 陵	弁護士	
沖野 眞 已	東京大学大学院法学政治学研究科教授	会長
後藤 卷 則	早稲田大学名誉教授・弁護士	会長代理
志水 芙美代	弁護士	
菅 富 美 枝	法政大学経済学部教授	
高木 篤 夫	弁護士	
野田 幸 裕	弁護士	
洞澤 美 佳	弁護士	
本間 紀 子	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
宮下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会長
山口 由 紀 子	相模女子大学人間社会学部教授	
山城 一 真	早稲田大学法学学術院教授	
吉村 健 一 郎	弁護士	
消費者委員		(4名)
江木 和 子	東京都地域消費者団体連絡会共同代表	
黒崎 照 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟理事	
田辺 恵 子	主婦連合会副会長	
星野 綾 子	東京都生活協同組合連合会常任組織委員	
事業者委員		(4名)
大下 英 和	東京商工会議所理事・産業政策第二部部长	
大畑 章	一般社団法人東京工業団体連合会専務理事	
加藤 仁	東京都中小企業団体中央会常勤参事	
渡辺 由 佳	東京都商工会連合会専務理事	