

大阪府消費生活苦情審査会あっせん事案報告書

- 1 平成 16 年 3 月 30 日付け消セ第 2 7 7 号付託事案 1
「生命保険にかかる入院給付金の支給に関するあっせん事案」
- 2 平成 16 年 5 月 12 日付け消セ第 3 4 号付託事案 11
「家屋リフォーム等の工事請負代金に関するあっせん事案」

大阪府消費生活苦情審査会委員名簿

(5 0 音順)

【学識経験者 6名】

池田辰夫	大阪大学大学院高等司法研究科教授	1・2
檜村志郎	神戸大学大学院法学研究科教授	
小谷寛子	弁護士（大阪弁護士会）	2
平野鷹子	弁護士（大阪弁護士会）	2
藪野恒明	弁護士（大阪弁護士会）	1
横山美夏	京都大学大学院法学研究科教授	

【消費者 4名】

大津恵子	全大阪消費者団体連絡会事務局次長	
岡本孝子	大阪府消費者団体連絡協議会幹事	
瀬能邦子	大阪府地域消費者団体連絡会幹事	
松尾保美	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 西日本支部運営委員	

【事業者 3名】

加藤信次	大阪府中小企業団体中央会常務理事兼事務局長	
篠崎友実	(社)消費者関連専門家会議常任理事	
松本哲	大阪商工会議所理事・中小企業振興部長	

会長、 会長代理

計 1 3 名

1 「生命保険にかかる入院給付金の支給に関するあっせん事案」あっせん委員

2 「家屋リフォーム等の工事請負代金に関するあっせん事案」あっせん委員

「家屋リフォーム等の工事請負代金に関するあっせん事案」報告書

平成 16 年 5 月 12 日に知事より付託された標記案件について、あっせんを行った結果、申告者、相手方双方の合意が成立し、解決しました。その経過及び結果は以下のとおりです。

第 1 紛争の概要

1 当事者

申告者 1 名〔80 歳代・男性、ただし、紛争処理については弁護士に委任〕

相手方 1 社〔家屋リフォーム等の請負契約を行った事業者、ただし、紛争処理については弁護士に委任（以下「甲社」という。）〕

2 案件の概要

申告者は、平成 10 年に白蟻防除工事（5 年保証）を甲社と契約した。この工事から 5 年後の平成 15 年 5 月 1 日に、甲社は申告者宅を訪れ、「3 万円で 5 年間保証の白蟻防除工事の施工をしないか」と申告者を勧誘した。申告者の主張によれば、その際、甲社は、十分な承諾を得ないまま、屋根裏に上がって写真を撮影し、その写真を見せながら、「地震が来ると倒壊する恐れがある。」「雨漏り対策をする必要がある。」と工事がいかにも必要であるかのごとく指摘した。申告者は、その指摘から不安になり、耐震工事についても甲社に依頼することとするが、工事内容等についての詳しい説明はなく、明細のない見積書を提示され、おおよその金額を聞くに終わった。しかし、屋根裏の工事は既に進められていた。

翌 5 月 2 日も屋根裏の工事が実施され、5 月 7 日には床下補強工事のために甲社が来訪した（以下、こうした一連の工事を「本件工事」という。）。申告者は甲社と話をするうちに、契約したつもりのない屋根裏換気扇が取り付けられていることに気付いた。また、同日、申告者は甲社より値引きを受けていた。

申告者は、詳しい説明がないままに本件工事が進められ、屋根裏には契約したつもりのない換気扇も取り付けられる等、了解なく工事がなされたとして、枚方市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）へ相談を寄せた。

申告者は、消費生活センターのアドバイスにより、本件工事の際に交付された書面（工事内容見積書、申込書、クレジット申込書）に取付け工事の内容について必要な記載がなく、説明も受けていないことから、特定商取引法第4条及び第5条の書面交付義務違反にあたるとして、特定商取引法第9条に基づき契約解除通知を平成15年7月14日付け書面で甲社に対し発信した。

契約解除通知発信後、甲社より、契約は有効に成立しており、見解の相違によるところが大きいとため裁判で明らかにしたいという姿勢が示され、消費生活センターにおけるあっせんは不調となった。そのため、平成16年3月23日、消費生活センターを通じて大阪府消費生活苦情審査会（以下「審査会」という。）への付託の申し出があった。

審査会は、平成16年5月12日、大阪府知事から「家屋リフォーム等の工事請負代金に関するあっせん事案」についてのあっせん解決を付託された。

3 審議経過及び結果

審査会は、会長より弁護士2名をあっせん委員として指名し、会長を含む計3名の委員であっせんによる解決を図ることとした。

あっせんは、平成16年6月15日の第1回あっせん以降計3回行い、当事者それぞれから、あるいは双方交えて契約状況等を確認する中で、甲社からあっせん案の提示があり、申告者がこれに同意したので、申告者と甲社との間において平成16年9月8日付けで和解書を取り交わした。

審査会は、平成16年10月21日にあっせん委員会から本件の処理経過及び結果について報告を受け、了承した。

委員会は同日、本件の審議を終了し、大阪府知事に報告することに決定した。

第2 あっせんの概要

1 当事者の主張

(1) 申告者の主張

本件工事において交付された書面（工事内容見積書、申込書、クレジット申込書）には、契約に係る商品名、商品の種類、数量等について詳細な記載がなく、説明も受けていないことから、特定商取引法第4条及び第5条の書面交付義務違反である。よって、本契約は、特定商取引法第9条により、平成15年7月14日付け書面にて解除されるべきものである。

工事内容に関し、契約申込書は「害虫（駆除・予防）5年保証」、「木造住宅保全工事一式（耐震リフォーム）家屋まるごと補強システム」、クレジット申込書は「小屋根リフォーム」、「白蟻防除工事」となっており、屋根裏換気扇の取付け工事については、不明である。また、説明すら聞いておらず、了解していない。

上記耐震工事については、勧誘時に、屋根裏で撮影した写真をもとに、「このままでは、地震の時に家が倒れる。」等、必要な工事である旨の説明を受けているが、建築士に相談したところ、耐震工事は不要なものであるとのことなので、勧誘時の説明は不実であり、この説明を信じて契約した申告者は、消費者契約法第4条第1項第1号により取り消しができる。

本契約には、特定商取引法に違反する行為等が見受けられる。

ア. 甲社は、以前申告者が甲社に依頼した白蟻防除工事の点検と云って来訪し、「3万円で、白蟻防除工事をする。」と勧誘、家に入れたところ、屋根裏に上がって、撮影した写真をもとに、耐震や水漏れなどについて申告者の不安を煽り、耐震工事を実施している。このような行為は、特定商取引法第3条（氏名・商品等明示義務）違反、同法第6条第2項（威迫困惑）の禁止行為に該当する。

イ. 申告者は、甲社が撮影した屋根裏の写真により本件工事の必要性を強調して勧誘されているが、申告者は高齢で、屋根裏を覗いて現状を確認することは困難であり、適正な判断をする条件を欠いていたといえる。本契約はこれに乗じて契約を締結させたものであり、特定商取引法第7条第3号、省令第7条第2号（判断力不足便乗行為）に該当する。

(2) 甲社の主張

本契約の締結に至る過程において、違法な勧誘などは存在せず、本契約は申告者の意思に基づいて有効に成立しており、申告者による契約解除及び取消の主張についても理由がない。

2 あっせんの概要

(1) 第1回あっせん

平成16年6月15日開催の第1回あっせんにおいて、互いに納得のいく解決を導くため、当事者（申告者側からは、契約状況を把握している申告者と同居する者等、相手方からは、甲社の本契約に関係した職員数人同席）それぞれから、あるいは双方当事者同席のうえ事情聴取を行い、契約状況等の詳細について確認しあった。

その際、特定商取引法第4条及び第5条の書面記載不備により書面交付義務違反にあたるとして行った特定商取引法第9条に基づく契約解除通知が有効であるかどうかを判断する際の重要な資料となる、甲社が契約時の説明に使用したパンフレット、写真等が提出されていないことが判明した。上記判断をするにあたり、正確に契約状況を確認しあう必要があるため、契約に際し提示された資料全てを審査会に提出するよう当事者双方に依頼した。なお、甲社に対しては、甲社が準備書面で引用した、法定記載事項に不備があるか否かを判断する基準を示した裁判例も併せて提出するよう依頼し、第1回を終了することとした。

申告者は、クーリングオフまたは消費者契約法による取消しを主張し、甲社は、減額交渉であれば話し合いに応じる余地もあるという立場を示した。

(2) 第2回あっせん

平成16年8月5日開催の第2回あっせんにおいては、第1回あっせんの際の委員からの申し出により、契約関係の書類が全て提示された。また、甲社が引用した裁判例について、甲社から判決書写しの提出があったが、委員から、当該裁判例で不備書面か否かの判断の対象となった契約書・見積書写しの提出がないと本件契約と比較できない、との指摘があったところ、申告者が別途入手したうえで、これを提出した。当事者（申告者側からは、契約状況を把握している申告者と同居する者等、相手方からは、甲社の本契約に関係した職員数人同席）それぞれから、あるいは双方当事者同席のうえ、契約関係書類及び裁判例を踏まえた上で、契約内容についてより詳細な事情聴取を行い、互いに契約状況や内容について確認しあった。

申告者が主張する書面記載不備の判断を別としても、契約当時の工事の必要性については、委員から専門家の判断が必要ではとの見解が示されるなど事案の解決への道筋が明らかになってきたところ、甲社から、今回設置した商品を撤収し、原状回復を行う内容の合意解約をする旨の和解案の提示があった。申告者から原状回復作業が適切になされるかどうか不安を感じるとの意向があったため、申告者が依頼する大工等が原状回復の立会いをすることを認めることで双方の合意が得られた。

委員から、原状回復についてのトラブルが多いことから、甲社がどのような工事を実施したのか、すなわち原状がどういう状態であったのかを明確に確認した上で最終合意をする方がよいのではないかという提案があり、甲社へ今回の工事内容を特定する資料の提出を求め、次回のあっせんで最終和解案をまとめることを互いに確認し、終了した。

(3) 第3回あっせん

平成16年9月1日開催の第3回あっせんにおいては、原状回復について互いに確認し（申告者側からは、契約状況を把握している申告者と同居する者等が同席）以下の和解内容に双方が合意した。

(和解内容)

申告者と甲社は、両者間の下記家屋リフォーム等の請負契約（以下「本件契約」という。）を合意解約する。

甲社は、平成16年9月末日までに、原状回復工事を実施し、申告者が指定する大工もしくは建築士が同工事に立ち会って工事内容を監理することを承諾する。

信販会社が申告者に対して本件契約にかかる立替金請求をしないよう、甲社は信販会社に対してその立替金の返金処理を行う。

申告者と甲社との間には、本件契約につき、上記各条項に定める以外に何らの債権債務がないことを相互に確認する。

家屋リフォームの請負契約内容

契約金額 152万6,700円

（工事代金 145万4,000円、消費税 7万2,700円）

- 工事内容
- 1 白蟻防除施工（消毒及びシートの取り付け）
 - 2 屋根裏強制換気装置3台の取り付け
 - 3 屋根裏強制攪拌装置4台の取り付け
 - 4 耐震補強金具20本の取り付け
 - 5 床束補強器具50本の取り付け

3 おわりに

本件については、審査会において、本件紛争の実態解明のための双方に対する事情聴取と資料提供の申出をする過程で双方に和解の機運が生じ、早期の合意解決に至ることができた点で、いわゆる「点検商法」に係る苦情事例が多い中、参考となる案件だったと思われる。関係者の真摯な対応に敬意を表したい。

(参考)

「家屋リフォーム等の工事請負代金に関するあっせん事案」の処理経緯

開催年月日	会議名	内容
H16.6.15	第1回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取 ・ 双方事情聴取
H16.8.5	第2回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取 ・ 双方事情聴取
H16.9.1	第3回あっせん	・ 双方和解案調整