

事例2 住宅リホームの点検商法（床下換気扇など）に係る消費者の声

【消費者A：60代女性】

平成25年7月、消費者Aが自宅に架かってきた電話に出ると、男性従業員から「第一三共工務店です。床下を無料で点検しています。明日はAさんの家の近辺をまわりますので、どうですか。」と言われた。消費者Aは「本当に無料なんですよ。」と確認したところ、男性従業員は「無料ですよ。」と答えたため、翌日に床下点検を受けることを承諾した。

電話を受けた翌日、消費者Aの自宅を従業員ZとYの2名が訪問してきたため、消費者Aが床下に設置している換気扇1台の調子が悪い旨を伝えると、すぐに従業員Yが床下に潜って行った。

従業員Yは床下から戻ると「湿気が凄いですね。特に風呂場等、水回りの湿気が凄くて水が溜まっていますよ。」と床下点検の結果を説明した。さらに従業員Zが「すぐに除湿をした方がいいですね。今日、別の家で使う予定の除湿シートがあるのでどうですか。特別にまけておきますよ。」と言って、床下の調湿工事をすることを勧めてきた。

このとき見積書を渡されることはなく、工事の具体的な内容や代金について説明がなかったため、消費者Aは、無料点検のサービスとして無料で除湿工事をしてくれるのかな、もしも代金がかかったとしても〇万円あれば足りるだろう、他のお客さんに使う物を特別に回してくれるとは親切な業者だ、と勝手に工事を受けることを承諾した。

すぐに従業員Z、Yは除湿シートを床下に運び込み、工事が終了すると従業員Zは「〇〇個入れました。1個〇万5,000円なので、合計〇〇万円になります。」と言って工事代金を口頭で請求した。消費者Aが高額な工事代金を請求されたことに驚いていると、従業員Zはすぐさま「サービスして〇〇万円まけましょう。当日払いの値引きもしますので〇〇万8,000円でいいですよ。」と言って工事代金を値引きした。それでも消費者Aの想像していた額を遙かに超える金額であったため困ってしまったが、もう工事は終了してしまっているので払うしかないとあきらめ、工事代金を支払うことを承諾した。

消費者Aは工事代金を払えるだけの現金を持ち合わせていなかったため、分割払いにするか、後日の振り込み払いにして欲しいと頼んだが、従業員Zは「当日払いだから、この値段なんです。近くに郵便局か銀行はないですか。Yと一緒に行かせますよ。」と言って、分割払いや後払いを認めてくれなかったため、消費者Aと従業員Yと一緒に郵便局へ行くことになった。

自宅を出る際に消費者Aは、契約書や従業員の名刺をもらっていないことに気がつき、契約書と名刺を求めたところ、従業員Yは名刺を渡したが、従業員Zは「自分の名刺は後で領収書と一緒に渡します。」と言って、契約書や名刺を渡さなかった。

消費者Aは自分の車に従業員Yを乗せて自宅近くの郵便局へ行き、預金口座から工事代金をおろして従業員Yに工事代金の全額を支払った。消費者Aは従業員Yを郵便局に残して自宅へ戻り、従業員Zが契約書や領収書を持って来るのを待っていたが、その日に従業員Zが契約書等の書類を渡しに来ることはなかった。

工事を受けた翌日、消費者Aは契約書等をもらえなかったことに納得ができなかったため、従業員Yの名刺に書かれていた事業者の連絡先に電話をかけ、前日に工事を受けて代金を支払ったが契約書や領収書等をもらえなかったことを伝えたと、従業員Zから折り返し謝罪の電話があり、2～3日後に契約書等を持って行くことを約束した。

工事を受けてから5日後、消費者Aの自宅を従業員Z、Yが訪問し、書面の交付が遅れたことを謝罪しながら工事請負契約書1枚、領収書1枚、Zの名刺を消費者Aに手渡した。この際にクーリング・オフに関する説明は無く、契約書にクーリング・オフの説明は記載されていなかった。

消費者Aが消費者センターへ相談したところ、契約書面に不備があることが分かり、クーリング・オフの手続きをした。

【消費者 B：80代女性】

平成25年9月、消費者 B の自宅に電話があり、男性従業員から「第一三共です。床下の換気扇を点検する時期なので、無料で点検に行きますよ。」と言われた。消費者 B は、15年前に自宅の床下に換気扇を取り付けた業者からの連絡だと思った。点検を受けた後に高額な料金を請求されたりしないかと少し不安になり、「本当にタダなの。」と質問したところ、男性従業員は「タダですよ。」と答えたので床下点検を受けることを承諾した。

電話から数日後、消費者 B の自宅を従業員 X、W、V の3名が訪問して来た。消費者 B は従業員等を家に入れる前に「本当にタダなのよね。」と、あらためて確認すると従業員等は「見てみないと分からない。」と言って家の中に入ってきた。消費者 B は家に入ることを承諾していないのに従業員等が家に入ってきたことが怖くなった。消費者 B は「もう点検はいいです。」と断ったが、従業員等は「大丈夫、大丈夫。」等と言って、床下点検を開始した。

床下から戻って来た従業員は「これは換気扇を替えないとダメだ。ネズミもいるから駆除しないといけませんよ。」等と言って、床下換気扇の交換とネズミ駆除の工事をすすめてきた。このとき工事の見積書や契約書を渡されることはなく、具体的な工事の内容や代金の説明はなかった。

消費者 B は床下換気扇が壊れていることは知っていたが、ネズミがいるという話は信用できなかったため、「ネズミがいるなら糞があるでしょ。持って来て見せてほしい。」と質問したが従業員等は何も答えず、勝手に工事を始めた。消費者 B は、何の工事をしていて、料金はいくら請求されてしまうのだろうかと不安な気持ちになった。

3時間くらい工事作業をした後、従業員 V が居間のテーブルで書類を書き、契約書や見積書等を渡してきた。消費者 B が契約書を確認すると工事代金〇〇〇万円と書かれており、あまりにも高額な工事代金だったため、驚きながら「こんなにいっぱい料金がかかるの。」と質問したが、従業員等は何も答えずに黙って消費者 B を見つめてきた。消費者 B は、自分から工事をお願いしていないのにこんなに高い工事代金を払いたくないと思ったが、黙って見つめてくる従業員等が怖かったので、もう工事をしているから払うしかないと思きらめて契約書に署名した。工事代金が高額であったため、銀行振り込みで払いたいと頼んだが、従業員 X は「明日、工事が終了したら現金で払ってください。」と言って振り込み払いを認めずに帰って行った。

翌日、従業員3名が再び訪問し、前日と同じように工事を続け、数時間後に工事が終了すると工事代金の支払いを求めてきた。消費者 B は工事代金を用意するためには銀行で貯金をおろさなければならないこと説明したところ、従業員等は「銀行まで送っていきますよ。一緒に行きますよ。」と言ってきた。消費者 B は従業員等に預金額等を知られたくないと思い断ったが、大雨が降っていたため近所のタクシー乗り場まで従業員等の車で送ってもらった。従業員等は「あとでお金を取りに行きます。」と言って帰って行き、消費者 B はタクシーで銀行に向かった。

消費者 B が銀行の窓口で定期預金を解約しようとした際、警察官から声をかけられて事情を聞かれたため、高額な工事代金を請求されて困っている状況を説明したところ、消費者センターで相談することを勧められ、翌日に消費者センターに相談し、工事代金を支払う前にクーリング・オフの手続きを行った。

【消費者 C：70代男性】

平成26年4月、消費者 C 宅に男の声で「床下の点検に行きますからいつ頃がいいですか。」等と電話があった。消費者 C は、2年前に別業者から無料点検を受けたことがあったことから、どの業者かは分からなかったが、同じような無料点検だろうと思って承諾した。

1週間ほどして従業員 R、S、T の3人が訪問した。訪問の際に簡単なあいさつはあったが、床下を点検して不具合があった際には有料の工事を勧誘することになる等の説明はなく、すぐに点検が始まった。まず、従業員 T が床下に入り、10分ほどして従業員 T が床下から出てくると、身体の半身がビショビショに濡れていた。従業員 R は従業員 T から報告を受けた後、消費者 C に対して、「水が溜まっている。このままだと換気扇のコードがショートして火災になるので、すぐに工事しないとだめですよ。金額は〇〇万円くらいでできますよ。」と言ってきた。

消費者 C は、床下点検をした従業員の服が濡れるほど水が溜まっているのかと驚くと同時に、換気扇がショートして火事になったら大変だと不安になった。このとき、見積書などは渡されておらず、工事の具体的な内容は説明がなかったが、〇〇万円もする高額な工事ならば、しっかりした工事が行われるだろうと思い、工事を承諾した。

工事を承諾すると、すぐに従業員は砂利のような調湿材が入った袋を床下に運び込み、工事を始めた。消費者 C の予想に反し、工事は1時間ほどの簡単な工事で終了してしまった。従業員 R が消費者 C に対して請負契約書や見積書等の書類を提示し、署名を求めてきた。消費者 C は、こんな簡単な工事とは思わなかった、調湿材の砂利をまいて〇〇万円は高すぎると思ったが、もう工事をやってしまったので仕方ない、と考え署名をした。工事代金は翌日に振込で支払うこととなり、「領収書は振込を確認次第送ります。」と説明を受けた。

翌日の午前中、郵便局で工事代金を振り込んだところ、同日昼頃に事業者から電話があり、「振込を確認しました。」と言われたが、その後に領収書が送られてくることはなかった。

⇒ ⇒ 消費者へのアドバイス

「無料で点検します。」と工事の勧誘をする目的を告げずに消費者宅を訪問し、床下環境改善の工事等を先行してから工事代金を告げ契約させるケースが増えています。

不審に思った場合は、家族や身近な人に相談するとともに、契約の内容や金額等を必ず確認しましょう。

トラブルにあっている方の多くは高齢者です。

高齢者の消費者トラブルの未然防止のためには、高齢者ご本人が問題意識を高めるとともに、家族や身近な人の見守りが大切です。

「話がうま過ぎる」「何かおかしい」と、ちょっとでも疑問を感じたら、1人で悩まず、まずは「確認すること」が大切です。

日頃から家族や身近な人が、本人の様子や居宅の変化に気をつけるようにしましょう。