

取引事例

【事例1】

平成28年10月、同社従業員AとBが「下水の周りをきれいに掃除します。1万円ぽっきりで全部やります。」と消費者甲宅を訪問した。

甲は、排水管の掃除はしていなかったもので、汚れているかもしれないと思い掃除を依頼し、AとBにより排水管洗浄が行われた。

甲は、洗浄作業が終わるまで自宅内で待つことにしていたが、Aに呼ばれたことから外に出た。

Aは、甲宅の排水桝の一つについて、洗浄機のノズルをさしてみたら奥の方が空洞になっていたと甲に言った。

Aが指示した排水桝の脇の地面には穴が掘られており、Aはその穴から洗浄機のノズルをさしたところ、土の中が空洞になっていることが分かったと甲に説明した。

さらにAは、「土が流れて空洞になっています。排水管にひびが入って、そこから水が流れています。桝を取り換えたほうがいいです。」と甲に言った。

このときAは、排水管洗浄をして不具合があれば、有料で排水設備の工事を勧めるというのを甲に説明していなかった。

甲は、地面が沈んで自宅の塀が崩れてしまうかもしれないと不安になったが、すぐには工事契約をできない事情があったことから、契約はできないことを伝えたが、Aが家の中で詳しく説明すると言うので話だけは聞くことにした。

Aは、甲宅にあがると、書面に何かを書き出したので、甲は工事の説明について書いているのだろうと思っていた。

甲は、Aが書き終えるまでの間、何度も今すぐに契約はできないことを伝えたが、Aは「ここに名前と印鑑をお願いします。」と書き終えた書面を差し出した。

甲は、Aが差し出した書面が工事の請負契約書であることに気付いたが、何度断っても応じないので、心ならずも契約書に署名した。

Aは、甲が契約書に署名すると、「会社から電話がありますから。」と言い、工事内容やクーリングオフの説明をすることなく帰った。

その後、甲が契約書の内容を確認すると、排水桝の交換はAが指摘した一つだけだと思っていたが、見積書には二つとなっていることに気付いた。

後日、他の業者が甲宅の排水桝、排水管を確認したところ、土砂の流出や空洞化は認められず、工事の必要性はないことが分かった。

【事例2】

平成29年4月、同社従業員Cが消費者乙宅に「下水の点検に来ました。」と訪問した。

乙がCに依頼をしていないことを伝えると、Cは、「千葉から依頼を受けて点検に来ました。〇〇市と〇〇市を担当しています。」と言った。

乙は、千葉県が実施している点検と思い、Cの点検を受けることにした。

Cは排水柵の点検を終えると、「汚れていますね。詰まると大変なので掃除したほうがいいですよ。」と洗淨を勧めた。

乙は点検に立ち会い、汚れているようには見えなかったが、県から委託された事業者が勧めるなら間違いはないだろうと思い、排水柵洗淨の契約をした。

洗淨日当日、同社従業員CとDが乙宅に訪問し、洗淨作業を始めた。

作業後、Dは「排管が傾いて床下に少し漏れている可能性があるので、解体して排管を交換したほうがいいです。」と乙に言った。

このときDは、排水管洗淨をして不具合があれば、有料で排水設備の工事を勧めるということを乙に説明していなかった。

乙は、これまで自宅が水漏れしていると感じたことはなく、Dが傾いていると指摘した排水管の位置も目視できないことから、他の業者に確認してから考えたい、工事の必要はないと断ったが、Dが「表の方が詰まって大工事になるともっと大変なことになります。工事屋さんに頼むと〇〇〇万円以上の単位でかかります。」と言ったことから不安になり、排水設備工事の契約をした。

【事例3】

平成29年5月、消費者丙宅を同社従業員EとFが、「下水を見せてください。」と訪問したことから、丙は点検ならばと思って了承した。

EとFは排水桝の中を見て、床下が湿っている可能性があることを丙に告げ、その日は帰っていった。

後日、EとFが、床下を見たいと丙宅を再度訪問し、丙はこの日も点検だけだと思って了承した。

一人が床下に潜り、しばらくすると、携帯電話のカメラで撮影したという写真を丙に見せ、「これがこの家の大黒柱だから。これだけ黒くなってるのは腐ってるから。この家の大事な柱がこんなだから、今直せば半分のお金で直るけど、これがぐらついたら、こんななっちゃいます。ぐらぐらして腐ってるから取りかえなきゃだめだよ。家がひっくり返って何倍のお金を取られます。」と丙に言った。

このとき同社従業員は、床下を点検して不具合があれば、有料で補修工事等を勧めるということを丙に説明していなかった。

丙が見せられた写真には、丸型の土台石と黒く変色した柱が写っており、丙は床下の柱が腐っていて家が倒れてしまうと不安になり混乱した。

同社従業員が、丙に一枚の書面を差し出し、「ここに名前を書いて印を押してください。」と署名と捺印をするように言ったので、丙は点検作業の確認書面だろうと思い、その書面に名前を書いて印鑑を押した。

丙が署名等を済ますと、同従業員は、「もう一枚あるから、これにも押してください。」と同じ書面を差し出したので、丙はこれも確認書面だと思い、一枚目と同じように名前を書いて印鑑を押した。

後日、丙は、この二枚の書面が床下補修等の工事契約書であることに気付いたが、同社

従業員が差し出した際に契約書であることの説明はなく、契約をした認識はなかった。

また、丙宅の床下を別の業者が確認したところ、丸型の束石や腐っている床束がないこと、床下の構造に問題がなく工事の必要がないことが分かった。