

取引事例

【事例1】

消費者甲（以下、「甲」という。）は、自宅のトイレに詰まりが発生したことから、インターネットで検索して事業者のウェブサイトを読覧し、同ウェブサイト上に「簡単な詰まりは数百円から」等の記載があったことから、トイレの詰まり修理の依頼をすることとした。

甲は、同ウェブサイト上に記載されている電話番号に架電し、応対したオペレーターと話すも、同人から料金についての説明は目安等を含め一切なく、同人は、「現場の者を向かわせるので、その者から連絡が入る。」旨を申し立てた。

約2時間後、事業者の担当者から甲に「トイレ工事で向かっている。あと〇分くらいで着く。」旨の電話連絡が入るも、事業者名や料金等の説明はなかった。

担当者が甲宅に来訪するも事業者名は名乗らず、甲宅のトイレを確認すると、作業代金として〇〇万円を提示したが、甲は、〇〇万円という金額を高額に感じ、担当者に内訳の説明を求めるも納得できず、工事を断った。

しかし、担当者は、「今やらないと大変なことになる。他社は〇〇万円かかる。」等と言って工事を勧誘した。

甲が担当者に、より安価な修理方法がないのかと問うと、同人は、詰まりのかき出しとポンプという別の作業方法を提案するも、料金の説明はなかった。

甲が「所持金が〇万円しかありません。」と言ったが、担当者は返答せず、作業を開始した。

担当者は、詰まりのかき出し作業を行うが詰まりは解消せず、甲が「〇万円を払うので帰ってほしい。」旨を伝えるも、これを無視し、同人は甲に対し、「もう一度ドリルで作業させて下さい。〇万円でもいいので。」と申し向けた。

甲も、「〇万円なら手持ちの金額で払える」と思い、作業を依頼した。

作業後、詰まりは解消され、完了確認後に甲が作業料金として〇万円を担当者へ渡そうとしたところ、同人は、「〇〇万円です。」と言い、作業料金として事前説明と異なる〇〇万円を請求した。

甲が代金を支払うと、担当者は甲に契約書面を交付し、同書面の記載事項により甲は初めて事業者名を知った。

同書面には、役務提供契約の解除に関する事項である「電磁的記録によりクーリング・オフができる旨」が記載されていなかった。

【事例 2】

消費者乙（以下、「乙」という。）は、知人宅の水漏れ修理を依頼するため、インターネット検索を行い、事業者のウェブサイト上に「出張料は無料」等と記載があったことから、水漏れ修理を依頼することとした。

乙は、同ウェブサイト上に記載されている電話番号に架電し、応対したオペレーターと話すも、同人から料金についての説明は目安等を含め一切なかった。

乙が料金について質問をするも、同人は、「受付なので分からない。対応する者に直接確認してほしい。」旨を申し立て、「近くの業者を向かわせる。」旨を申し立てた。

その後、事業者の担当者が来訪したが、担当者は事業者名を名乗らず、「水漏れの場所はどこですか。」等と申し立てたので、乙は水漏れ箇所を案内した。

乙は、担当者が事業者名及び氏名を名乗らなかったことから、名刺の提示を求めると、同人は、「名刺は持っていない。」旨を申し立て、事業者名及び氏名を名乗らなかった。

担当者が水漏れ箇所を確認すると、乙に対し、「水道管の交換作業で料金は〇〇万円。そこまでの工事でなければ〇〇万円から〇〇万円かかる。」旨を申し向け、高額な工事代金を提示した。

乙は、代金が高額であったことから、「〇万円以下で修理してほしい。」旨を申し向けたところ、担当者は金額の提示なく作業を開始した。

作業終了後、担当者は、乙に契約書面を交付した。

乙は、同書面の記載事項により初めて事業者名を知ることとなり、同書面に記載の工事代金は乙が伝えた金額を超える高額なものであった。

担当者は乙に対して代金の支払いを求めたが、乙は高額な請求額であったことから、代金の一部を支払い、残金は後日の支払いとした。

その後、乙は事業者宛てにクーリング・オフの通知書を発したが、事業者からの返金はなされていない。

【事例 3】

消費者丙（以下、「丙」という。）は、自宅内の配管から漏水が発生したことから、消費者丁（以下、「丁」という。）に伝え、丁がインターネット検索を行い、事業者のウェブサイト上に「料金は数百円から」等と記載があったことから、水

漏れ修理を依頼することとした。

丁は、同ウェブサイト上に記載されている電話番号に架電し、応対したオペレーターと話すも、同人から料金についての説明は目安等を含め一切なく、「担当者に向かわせる。」旨を申し立てた。

その後、事業者の担当者が丙宅に来訪したが、担当者は、「修理の関係で来た。」旨を申し立てたが、事業者名や氏名等は名乗らなかった。

担当者は、丙から水漏れ箇所の説明を受けると、事前に工事内容や工事代金の説明をしないまま、同所を壊し始めた。

丙は、それを制止し、丁の到着を待つように申し向け、その後、丁が到着した。

しかし、担当者は、丙及び丁に対して、工事代金について説明をすることなく作業を始めた。

作業途中、丁は担当者に対して見積書の提示を申し向けたが、担当者は丁ではなく丙に対して契約書面を交付した。

そして、担当者は丙に対し、代金の一部を支払うように申し向け、丙は〇〇万円を担当者に渡したが、担当者が丁に対してこの旨を説明することはなかった。

作業終了後、担当者は残金の支払いを要求したが、丙及び丁はこれを拒否し、後日の支払いとした。

前記交付を受けた契約書面には、役務提供契約の解除に関する事項である「電磁的記録によりクーリング・オフができる旨」が記載されていなかった。