

## 取引事例

### 【事例1】

消費者甲（以下、「甲」とする。）は、甲宅の固定電話に「ガス給湯器の点検時期です。ガス給湯器の点検に伺いたいのですが、いつがいいですか。」との電話があり、提案されたガス給湯器の無料点検の来訪を承諾した。この際、甲は、当該事業者に対し、「〇〇ガスさんですか。」と確認するも、「ええ。皆さんそうおっしゃいますよ。」と言うだけで、事業者名等を明らかにしなかった。

その〇日後、担当者A（以下、「A」とする。）が甲宅に来訪し、「給湯器の点検に来ました。給湯器の設置している場所を教えてください。」と言って、甲がAを給湯器の設置場所まで案内した。

給湯器の点検後、甲はAから「給湯器は、いいものが付いているので交換しなくても大丈夫ですが、給湯管、給水管は老朽化しているため、交換が必要です。」と言って、甲はAの説明を聞いてもどの管を指摘しているか理解できず、給湯器の場所で説明して貰うことになり、Aから家の中に伸びている2本の管について、「この管が老朽化しているので、交換した方がいい。2本の管をこの管に交換します。」と作業内容の説明を受けた。甲はAに対し「本当にこの管に交換するの。こんなに細いものを使って大丈夫なの。」と確認すると、「今は細いほうがいいんですよ。」と説明され、甲はAから提案された「露出管交換工事」を依頼した。甲はAから作業内容を聞いた後、一緒に甲宅に戻ると、Aは契約書面を作成し始めた。甲はAから提案された工事内容について疑問を抱き、改めて甲がAに対し、「あなた、本当に〇〇ガスさんなの。」と確認するも、Aは「ええ。みなさんそうおっしゃいますけど大丈夫ですよ。」と言って、作成した契約書面、名刺を甲に交付した。甲は、Aから交付された契約書面、名刺の記載事項により、初めて当該事業者名、担当者名を知った。甲はAに対し、「あなた、〇〇ガスの人じゃないじゃない。横浜からきたの。」と言うと、Aは「みなさんそうおっしゃいますけど大丈夫ですよ。会社は、横浜にあるんですが、私達営業は船橋に事務所があります。」と答えた。Aは契約書を受け取ると、「工事日は、会社に帰って予定を確認してから、再度連絡をさせていただきます。」と言って帰って行った。契約当日、甲が名刺に記載された電話番号に架電し、「さっきの工事の契約は、クーリング・オフするから契約を白紙にしてください。」と契約の解除を申し入れて、契約解除を行った。

### 【事例2】

消費者乙（以下、「乙」とする。）は、乙宅の固定電話に「この辺の地域でガス点検を回っています。よろしければ、〇月〇日に無料点検としてお伺いしてもよろしいですか。」と

の電話があり、乙は「ガス会社も無料点検をしているのかな。無料点検だったらいいのかな。」と提案されたガスの無料点検の来訪を承諾した。

その〇週間後、担当者B（以下、「B」とする。）が乙宅に来訪し、「ガスの無料点検に来ました。ガスの外付け機器を見せて下さい。」と言って、乙はBがガス会社の職員だと思い、Bを給湯器の設置場所まで案内した。Bは直ぐに点検作業を始め出して、乙は乙宅内でBの点検作業が終わるまで待った。

点検作業後、乙はBから「問題はなかったが、配管のカバーがボロボロなので取り換えた方が良い。冬になると凍ってしまうので。」との指摘を受け、給湯管の保護材修繕工事の勧誘を受けた。Bは工事内容について、「古い保護材を取り外して、新しい保護材に巻き直す作業です。」と説明した。乙がBに「いくらかかるのか。」と確認すると、Bから「〇万円くらいかな。」と説明されて、乙はBが提案した「管保護材巻き直し工事」を依頼した。

Bは、「契約書を作成します。」と言って、そのまま乙宅に上がると、その場で契約書面を手書きし始めた。Bは契約書面に記載された「ご確認事項」の記載内容について、乙に対し「後で自分で読み直しておいて下さい。先に契約書に署名と印鑑を下さい。」とだけ説明し、Bは乙が契約内容を理解できていないまま、契約に関する重要事項について説明をすることなく、契約を急かすように乙に署名、押印を求めた。

Bは、書き終えた契約書面を乙に交付すると、そのまま給湯器の設置場所に向かって、給水管の保護材修繕工事を行った。その〇分後、Bが玄関先に顔を出して、「作業が終わりましたので、帰りますね。」と一言だけ挨拶して、作業後の確認をすることなく帰っていった。

翌日、乙が工事後の給水管を確認すると、粗雑に補修テープが巻かれており、契約書面に記載された当該事業者名を確認して、初めてガス会社と関係がない事業者であることを知った。乙が、消費生活センターに相談したところ、「クーリング・オフが可能です。」と言われ、乙はクーリング・オフの通知書を送付し、契約解除を行った。

### 【事例3】

消費者丙（以下、「丙」とする。）は在宅していると、突然、担当者C（以下、「C」とする。）が「ガス会社から委託されて、ガス給湯器の点検に来ました。給湯器が〇年経ったので無料の点検に来ました。」と言って、丙宅を来訪した。丙は、給湯器の点検依頼に身に覚えがなかったが、〇年前にガス会社に連絡して給湯器を交換していたので、来訪したCが

ガス会社から委託を受けて来た作業員と信じ込み、「点検することに越したことはないし、無料だから点検して貰おう。」と思い、Cを給湯器の場所まで案内した。

Cは給湯器を見て直ぐに、丙に対し「給湯管がむき出しになっているので危ないですね。〇年前に交換していない給湯管が劣化しているので交換した方が良いですよ。給湯管がむき出しになっているし劣化しているので、地震なんかで揺れて爆発するかもしれないですよ。」と言って、露出給湯管工事を勧誘した。丙はCの言葉を聞いて、「ガス会社にお願いして工事して貰ったから大丈夫だと思っていました。最近、地震とか多いし、本当心配ですよ。」と話すと、Cが「じゃあ金額を出してみましょう。」と言って、丙がCを丙宅の玄関に案内して、丙はCが提案した「露出給湯管工事」を依頼した。

Cが工事代金について、「〇〇万円になりますね。」と言うと、丙は「管だけなのに高いね。」と質問をした。この問に対し、Cは「でも工事だから、これぐらいはするよ。」と言って、丙に契約書面を手渡し、「これが契約書なんでサインしてください。」と言った。丙は、Cが提示した工事金額は妥当なものだと思えてしまい、「地震で爆発したら大変だから契約しよう」と思い、契約書面に署名した。丙は、手渡された契約書面に記載された当該事業者名を確認して、初めて当該事業者の名称、担当者名を知った。Cは、契約書と名刺を丙に手渡すと帰って行った。

丙は、契約した工事を考えてみると、「〇年くらい前にガス会社に頼んで交換して貰ったのに、地震で爆発するかもしれないと言った。本当だろうか。そもそも、管の交換だけで〇〇万円は高いのではないか。騙されてしまったのではないか。」と不信感を強く感じ、「契約して直ぐだからキャンセルできるだろう。」と当該事業者に対し、契約解除を申し入れることにした。

翌日、丙は契約書面に記載の電話番号に架電し、「昨日、契約した給湯工事の契約をキャンセルしたいのですが。」と言うと、電話対応した男性は、「契約書を書いて印鑑も押したのでキャンセルできません。」と言って、当該契約の解除に応じなかった。丙は電話を切った後も、「本当にキャンセルできないのかな。」と思い、その後、消費生活センターに相談するに至った。

丙は、相談員から「訪問販売の契約をキャンセルするのにクーリング・オフ制度というものがあるので、持っている契約書面をセンターに送ってほしい。」と言われ、丙はこの時初めて、クーリング・オフ制度があることを知った。丙はクーリング・オフの通知書を送付し、契約解除を行った。

#### 【事例4】

消費者丁（以下、「丁」とする。）は、丁宅に「ガス設備定期点検のおしらせ」という封書が投函されており、丁は契約中のガス会社から郵送された郵便物だと思い、同封書に記載の電話番号に架電したところ、当該事業者名を名乗る男性が応答してガス点検の点検日を指定された。

点検日の当日、担当者D（以下、「D」とする。）が丁宅に、「給湯器の点検に伺いました。給湯器を設置している場所を教えてください。」と言って来訪すると、丁はDに給湯器の場所を案内した。その〇分後、Dが玄関先で丁に対し、スマートフォンで撮影した給湯器の写真を見せて、「こんなにボロボロですよ。給湯器の保護材とガスホースが古くなっているから取り換えたほうがいい。給湯器も古くて保証期間が過ぎているので、給湯器の交換もしたほうがいいですね。」と点検結果を説明した。丙も、写真を見ただけでは給湯器のどの部分がボロボロで、交換した方が良いのか分からなかった。丁は、ガス設備の知識がなく、指摘された場所を交換しないと事故に繋がり、周りに迷惑を掛けてしまう可能性があることを考えて、Dが提案した工事を依頼した。

Dは、「契約書を作るので、家に入ってもいいですか。」と言って、丁が居宅内に案内すると、Dは台所に取り付けられた瞬間湯沸器を確認して、「これも古いですね。危ないから交換したほうがいいですよ。」と言った。この日、丁はDから提案された「ガスホース交換工事」、「保護テープ巻き直し工事」及び「瞬間湯沸かし器交換工事」の計3件の工事の勧誘を受け、契約した。

工事施工日、Dと作業員E、F（以下、「E」、「F」とする。）が丁宅に来訪し、直ぐに契約した工事を始めた。

作業開始から〇時間後、Dから工事が終わったと説明を受け、丁は現金で工事代金を支払った。その後、Dから「給湯器も古いから交換した方がいい。事故があつてからだと言われ危険ですよ。」と言って、新たな「給湯器交換工事」の勧誘を受け、契約した。

〇月上旬頃、前回の工事と同じ3名が給湯器、瞬間湯沸かし器の交換工事のため、丁宅を来訪し、その後も、当該事業者が来訪する度、「給湯器に付いている配管も交換したほうがいい。」、「外に付いている給湯器を交換したから、お風呂場と台所に付いているリモコンも交換しなくてはならない。」と次々と工事の勧誘を受け、「配管工事」を契約してしまった。

〇月上旬、D、E、Fの3人が丁宅に来訪し、居宅内の工事を行っている時、D、E、Fのいずれかが「床下の配管も見せてください。」と言って、台所の床下収納を開けて、ほんの数秒だけ頭を床下に潜り込ませると、D、E、Fのいずれかから「床下の配管もボロボロになっているから交換したほうがいいですよ。」と言った。D、E、Fのいずれかに言われるがまま工事の話が進んでいき、丁は「配管が劣化しているのであれば直した方がいい

いのかな。ガス会社の人が言っているのであれば間違いないだろう。事故が起きて、近所に迷惑が掛かったら大変だ。」と思い、D、E、Fのいずれかが新たに提案した「住宅リフォーム工事」を契約した。

丁は、当該事業者が訪問する度、新たな工事契約することに対し、「工事を施工しに来たとき、また、新しい工事を勧誘されるかもしれない。」と思い、当該事業者と会うことが怖くなった。初めて、日頃から良くしてくれる施設職員に当該事業者と契約した工事について相談してみると、当該事業者がガス会社と全く関係がない会社であると知った。

丁は、最後に契約した工事だけでも契約解除が出来ないかと思い、契約日から7日後に当該事業者に架電し、「この前、契約した工事をキャンセルしたい。もう来ないでほしい。」と言った。電話対応した男性は「もう部品も発注しているので、キャンセルできませんよ。部品も届いているので、明日、工事に行きます。」と言って、丁からの契約解除には応じることなく、翌日に来訪して工事することになった。

翌日、丁は相談した施設職員と一緒に当該事業者の来訪を待っていると、D、E、Fのいずれかが乗車する車両が丁宅前の道路に停まったので、丁から車両に近づき、降りて来たD、E、Fのいずれかに対し「工事はしません。」と言った。D、E、Fのいずれかは契約解除を受け付けた様子はなく、「この時間からキャンセルできるならやってみろ。」と叫び、再び車両に乗車して立ち去った。

その後、丁は施設職員の協力を得て、消費生活センターに相談し、クーリング・オフの通知書を送付した。

#### 【事例5】

消費者戊は、(以下、「戊」とする。)在宅していると、突然、担当者G(以下、「G」とする。)が「床下の点検で回っています。床下を見せてもらうことはできませんか。」と言って、戊宅を来訪した。戊は、「床下は普段見えないところだし、点検をしてくれるのであれば、この機会にやってもらおう。」と思い、Gの点検を承諾することにした。

戊は、Gを戊宅に上げて床下収納がある台所へ案内すると、Gは顔を覗き込ませて点検を始めて、数分もしないうちにGは顔を上げて、「ここの床下は湿気があるからよくない。調湿剤を敷いて湿気がたまらないようにしたほうがいい。」と言って、床下調湿工事を勧誘した。戊は、「専門家が言っているのであればやった方がいいのだろう。」と思い、Gが提案した「床下調湿工事」を依頼した。

工事当日、戊宅にGと作業員H(以下、「H」とする。)が来訪し、挨拶を済ませると床下収納から床下部に潜り、運び入れた調湿剤を敷き込む作業を始めた。Gから作業が終わった旨の報告を受けると、続けて、「床下の基礎に20カ所以上傷が付いている。床下の補修工事をしたほうがいい。この規模であれば、〇〇万円くらいで直すことが出来る。」

と基礎の不具合を指摘して、床下補修工事を勧誘した。

戊は、傷が20カ所以上と聞き、「そんなに傷があるのかな。」と思ったが、傷があるのであれば直した方がいいと思い、Gが提案した「住宅設備工事」を承諾し、Gから受け取った契約書面に署名、押印した。

工事契約をした○日後、ハウスメーカーの職員が戊宅を訪ねて来た際に当該事業者との工事について相談すると、職員から「この前、床下の補修をした時、補修する箇所は5～6カ所しかなかったはず。それもしっかり直してあるから、今になって20カ所以上の補修が必要になることなんてありえない。」と言われて、職員が床下に敷かれた調湿剤を見て、「敷かれている砂利の素材はいいものを使っているけど、絶対数が足りていない。隙間が空いている。床下の補修工事も必要ないよ。」と言った。

翌日、戊はハウスメーカーの職員とともに消費生活センターに赴き、相談員に工事契約の経緯を説明すると、「クーリング・オフという制度があり、契約を解除することができる。」と言われ、戊は当該事業者から契約解除の方法について一切説明を受けておらず、消費生活センターに相談するまでクーリング・オフ制度があることを知らなかった。戊は、クーリング・オフの通知書を作成して送付し、契約解除を行った。