

高齢者が結んだ屋根補強等の工事契約に係る紛争案件（概要）

1 紛争案件の当事者

- (1) 申立人（消費者） 3名
A、B、C
- (2) 相手方（事業者） 2社
 - ・販売会社
 - ・信販会社

2 紛争案件の概要

相手方販売会社（以下「販社」という。）の社員が、平成13年8月に高齢の申立人A及びB宅を訪れ、屋根の写真を撮らせてくれ、屋根裏を見せてくれなどとそれぞれ、販売意図を隠して上がり込み、申立人が「帰ってくれ、契約する気はない。」と繰り返し断ったにもかかわらず、強引にあるいは執拗に契約を迫り、申立人Aには耐震金具を取り付ける屋根の補強工事を、申立人Bには床下換気扇設置工事の契約を締結させた。

その後、申立人A及びBは、強要されて無理に結ばされた契約であり、施工済の工事内容も専門家にも見てもらい疑問を持ったとして、契約の取消しと原状回復を求めて東京都消費生活総合センター等に相談した。

相談を受けたセンターが契約の締結過程の問題点を指摘し、販社に、消費者契約法に基づき契約の取消しを求めたが、販社は、強引に契約させた事実はなかったとして契約の取消しに応じなかった。

また、申立人Cは、平成12年3月に販社社員から水質検査の勧誘を受け、健康が損われると言われて活水器等の契約を結んだことを契機に、その後の点検などと称して訪問する同社社員から次々と不安に陥れられ、1年半の間に、床下・屋根裏の補強工事、床下・屋根裏の換気扇設置工事、水道管改修工事、キッチン・バス・トイレ・洗面所改修工事など総額1,250万円の工事契約をした。工事は終了したが、契約の経過が不当であったこと、高額、ずさんな工事で工事内容にも疑問を抱いたことから、クレジットの未払い分の支払拒否と、妥当な価格を超える既払い分の返還を求めてセンターへ相談した。

契約の取消し等を求める申立人らは、東京都消費者被害救済委員会への付託を希望した。

3 処理の経過と結果

平成13年11月28日に申立人A及びBの、平成14年1月11日に申立人Cの紛争処理の付託を受けた委員会は、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）を5回にわたって開催し、申立人らの事情聴取と希望する解決内容の確認、販社からの事情聴取と意見交換を行い、事実関係の把握等に努め、本紛争の法律的観点・論点等及び解決の方向を検討した。一方で、建築専門家による工事状況の調査・確認を行い、

鑑定結果と所見を得た。

その主要内容は、次のとおりであった。

- (1) 金具による補強工事は、建物の耐震性能の向上に寄与していない、意味のない工事である。(申立人A及びC宅)
- (2) 床下(申立人B宅)、天井・小屋裏(申立人C宅)には、強制換気を必要とする条件はなく、過剰設備である。
- (3) 不必要な上に法外な水道管工事費である。(申立人C宅)
- (4) リフォーム工事の不具合があるのに、部品・工事費とも法外であり、メーカー希望価格よりも圧倒的に高額な請求もある。(申立人C宅)

申立人3名からの事情聴取の結果、契約の勧誘・締結の経緯から、次の共通する事情が窺えた。

- (1) 高齢者に勧誘の的を絞った契約である。(高齢者取引)
- (2) 不安を煽り契約をさせる。(誤認)
- (3) 価格が市場価格と比較して、非常識に高額である。(暴利行為)
- (4) 帰ってくれ、契約をする気はない等と断っているのに、契約を締結するまで、帰らない。(困惑)
- (5) 契約の締結に必要な取引の内容、提供する商品・サービスの内容等の説明をせず、虚偽の説明をする。(説明義務違反・詐欺・不実告知)
- (6) 2時間ないし4時間に渡る長時間の勧誘をする。(長時間勧誘)

部会は、販社に対して、勧誘方法や施工に係る問題点等を指摘し、あっせんの考え方を示した。

販社は、申立人A及びBに対して、契約の取消しに応じ、取り付けた物品の所有権を放棄するか原状に戻す。申立人Cに対しては、部会での現存利益の査定を希望した。

部会は、諸事情を考慮して円満解決を図ることを前提として、「申立人A及びBは、取り付けた部品の撤去を求めず、販社は、所有権を放棄する。申立人Cの現存利益は、190万円とし、未払い分は請求しない。既に支払済の990万円のうち、800万円を申立人Cに一括払いで返金すること。」との条件を提示した。

当事者は、このあっせん案を受諾し、あっせん解決した。

なお、相手方信販会社については、販社の事情聴取や意見交換会の中で、解決の方向を見いだすことができたことと、販社と信販会社との間で当該紛争に係るクレジット契約がキャンセル処理されたことにより、申立人と信販会社との契約関係は無くなったことから、あっせん案の提示先とはしないこととした。

4 報告にあたってのコメント

(1) 申立人A及びBの契約の取消原因

申立人A及びBの契約は、消費者契約法が適用される契約である。申立人Aの契約は、販社の社員が申立人宅を退去しようとしめない事態に困惑した結果、契約を締結した。申立人Bの契約も、申立人の退去要請にもかかわらず、販社社員が長時間退去しなかったことにより、困惑した結果、契約を締結するに至ったものというこ

とができる。

これらの契約時の事情の下においては、消費者契約法第4条3項1号（困惑）の取消事由があると認めることが相当である。既に契約の取消通知を文書で行っており、契約は取消されたものといえることができる。

(2) 申立人Cの契約の無効原因等

当初の契約は、消費者契約法の施行以前であるが、必ずしも必要のない活水器の設置を長時間の執拗な勧誘により、代金に比較して著しく高額な工事契約したもので、消費者契約法が適用されるのであれば、取消事由ありと評価される可能性も高い。

さらに、法律的に問題の多い当初の契約を糸口にして、重大な問題のある後続の工事の勧誘が、次々と執拗に繰り返されている。高齢者の収入・資産に照らし、極めて高額で工事内容と比較して著しく不均衡な契約を勧誘する行為は、特段の事情のない限り、各契約が公序良俗違反により、無効と考えることが相当である。また、不実の説明、不十分な工事内容の説明、必要性がないにもかかわらず必要性があると誤信させられて契約したと考えられるものもあり、詐欺、あるいは錯誤が認められるものもある。

(3) 原状回復義務の取扱いについて

申立人らの締結した契約は、取消しあるいは無効によって、代金支払義務を負うものではなく、販社の請求を拒むことができるとともに、支払済代金は不当利得として返還請求できる。

他方、販社が申立人に対し、原状回復として設備の撤去、引渡しを請求することも可能である。

施工済設備の撤去、引渡しをすることになると、撤去費用の負担、家屋に与える物理的影響、撤去に伴う補修工事費用の負担問題が発生する。

本紛争においては、販社が工事部分・設備の所有権を放棄した一方、申立人A及びBが現状のままとすることを承諾した。申立人Cについては、申立人の意向（工事部分・設備はそのままとし、納得のいく工事に見合った代金以外の返金）と、販社の意向（全額返金でなく、現存利益の査定）と、発生する問題とを考慮したあっせん案を提示し、同意を得た。