

# 「床下調湿剤等の契約に係る紛争案件」報告書（概要）

## 1 紛争の概要

申立人4名は、平成14年4月から同年6月にかけて、同社販売員から突然の訪問を受け、「ネズミの侵入を防ぐための防虫ネットが必要」などと勧められ、防虫ネットの購入契約をした。その後、事業者は、無料サービスをうたい文句に床下の清掃を行い、「このままでは湿気で家がだめになる」「このカビの状態では病気になる」などと不安をあおり、十分な説明のないまま次々と床下調湿剤の敷設や床下換気システム、耐震金具設置等の契約を迫った。

申立人らは、「契約したのは恐怖の思いからだ」「必要量以上の大量な床下調湿剤をまかれた」「契約締結の前に工事をされた」などの理由から、解約等を申し出た。しかし事業者は、支払いの催告書を送付するなどして、解約等に応じなかった。

## 2 処理の経過と結果

本紛争案件は、平成14年9月24日、東京都消費者被害救済委員会に付託され、あっせん・調停部会にその処理が委ねられた。

あっせん・調停部会は、7回にわたって、部会を開催した。申立人及び事業者からの事情聴取や意見交換により、事実関係の把握に努めるとともに、当事者から提出された関連書類に基づいて慎重な審議を行い、解決の方向を検討した。

部会は事業者に対してあっせんの考え方を説明し、床下調湿剤の敷設量や敷設方法等の問題点を指摘し、契約の無効・解除の考えを示した。事業者は部会の考え方を了承し、あっせん案を全て受け入れる意向を表明した。

これを受け、部会は、あっせん案（事業者は、既払金のある申立人に対しては、全額を返金する、未払金のある申立人に対しては、その一切を請求しない、敷設した調湿剤を撤去し、原状回復する、調湿剤を除き、取付けた全ての物品については、所有権を放棄する、工事の際に、ツカ柱に損傷を与えた申立人に対しては、その補修代金相当額を支払う。）を文書で申立人及び事業者に提示した。

双方がこれを受諾し、平成15年2月18日に合意書を取り交わした。その後、合意内容の履行を確認して、本委員会における紛争処理は全て終了した。

## 3 報告にあたってのコメント

### (1) 本件取引態様の問題点

調湿工事は、一般市民にとってはなじみが薄く、その必要性や、どのような態様の工事をどの程度の費用をかけて行うべきかについて、判断材料がほとんどない状態と思われる。本件では、消費者が事業者の執拗な勧誘により、工事の必要性、対価の相当性をよくわからずに契約に至ったという点をまず注目せねばならない。

全てのケースについて、防虫ネットの受注の後に、本体である調湿剤の敷設契約の勧誘が行われており、このような取引形態は、本来の目的を秘匿して契約交渉に誘い込むという実質を有している。

不安をあおり調湿工事の契約を勧誘している。

明らかに不必要・不適切な量の調湿工事を契約していると考えられ、結果として、本来必要な代金より著しく高額な対価で契約がなされている。

工事内容に瑕疵があり有害な結果をもたらすものといえる。

本件契約書に記載されるべき事業者の名称等は、全く別の呼称となっている営業所の名称等となっており、申立人らは真の事業者名等を知ることができなかった。

## (2) 法律論上の問題点

以下の事情を総合斟酌して、本件各契約は公序良俗に違反するもので、無効であると判断した。

調湿剤の敷設量が、メーカーが標準使用量としている量を遥かにこえていること、調湿剤をまく場合、床下が土であれば、ビニールシートを敷いてからまくべきところを、敷かずに直まきされていることからみて、事業者が工事について十分な技術水準を持つとは思われず、調湿剤敷設等の必要性があったのかどうか、極めて疑わしいと思われること、防虫クリアネットの売込みをきっかけに、無料サービスと称して床下の清掃を行い、不安を煽るなどして、申立人らが契約内容の妥当性について判断する余裕を与えずに強引に契約締結に持ち込んでいること等。

## (3) あっせん案における考慮点

事案全体の解決としては、契約の効力を維持することなく、全面的に解消することを前提とする案が適切だと判断された。

## (4) 同種・類似被害の救済について

都内の消費生活センター等には、未だ解決していない本件事業者に係る相談もあるということであり、本件事業者には、それらの相談に対しても、本件の解決に沿った対応を望みたい。

## (5) 消費者に対して

消費者は、住宅に係る多種多様な商品やサービス、様々な販売方法に対し、十分な注意を払うとともに、建築専門家の意見をきくなどして、不当な契約の勧誘に対してはそれに応じず、またクーリング・オフの権利を行使したり、速やかに相談機関に相談するなどの対応をとることが必要である。

## (6) 今後の検討課題

本件のような工事について、その必要性、工事内容の当否、必要となる費用などにつき、消費者が十分な情報を得て、事業者の勧誘する内容を慎重に判断できるような支援制度が構築されることが望ましい。また、この種の紛争の発生状況や問題点に関する情報を消費者に提供する制度の充実も必要であろう。