

「高齢者と次々契約した外壁改修の工事契約に係る紛争案件」報告書（概要）

1 紛争の概要

一人暮らしの申立人（70歳代女性）は、販売会社A社営業員の訪問を受け、「今ならこの地区の宣伝を兼ね安く工事ができる」等と勧誘され、自宅正面部の外壁改修工事契約を約120万円で締結し、工事が行われた。

その後も同社から勧められるままに他の壁面の工事を次々に契約し、2年半の間にA社と当初の契約を含め計4件の外壁改修工事の契約を締結した。さらにこの間、販売会社B社とも1壁面について同様の工事契約を締結し、その結果計5件の工事が行われた。

5件の契約書には、実際の施工面積は異なるにもかかわらず、全て同じ面積が記載されており、工事費についても4件は全てが100万円となっていた。

代金の支払方法は、営業員から勧められ、信販会社2社（甲社、乙社）を利用することとされ、5件の契約総額は信販会社手数料を含めA社が約441万円、B社が約106万円で総額約547万円であった。信販会社への支払額は月10万円以上となって申立人の月収約13万円に迫り、生活を圧迫することとなった。

申立人は、不必要に工事が分割され、非常に高額になっているなど、契約内容に納得できないとして解約を申し出たが、相手方事業者は、契約に問題はないと主張したため紛争となったものである。

2 合意書

（申立人と相手方販売会社A社及び信販会社甲社）

1 販売会社A社は、本件紛争の解決金として金1,000,000円を支払う。

また、本件合意後に、明らかに本件契約に係る工事に起因すると認められる損害が発生した場合、誠実に対応する。

2 信販会社甲社は、残債権1,372,800円を放棄する。

（申立人と相手方信販会社乙社）

信販会社乙社は、残債権753,100円を放棄する。

3 報告にあたってのコメント

(1) 契約態様の問題点

外壁材を使用した工事は、建物や周囲の状況、注文者の希望などの特段の事情のない限り、工期や工費、外観上の観点等から、建物全体を一度に施工するのが経済的であり、合理的であると考えられる。

本件においては、分割して施工しなければならない特段の事情は認められない。

(2) 工事内容の問題点

配管引込部分の切取り不整形や、防水材の未施工箇所など数多くの施工不具合がある。また、施工会社としての監理体制が整備されていない。必要性の乏しい外壁材を用いた工事を施工しており、将来的に外壁材の浮きや漏水の危険をもたらすものである。高価な外壁材を販売するという目的としか考えられない粗雑な工事である。

(3) 法律上の問題点

(ア) 販売方法について

申立人の知識又は判断力の不足に乗じた契約

東京都消費生活条例（以下「条例」という。）で不適正な取引行為として禁止している、25条1項2号・同施行規則7条7号の、知識又は判断力の不足に乗じた契約に該当する。

また、民法 90 条の公序良俗違反を理由として効力を否定されうるものである。

不利益となる事実や重要事項の不告知

特定商取引法で、指示や罰則等の対象となる、6 条 2 項の重要事項の不告知（平成 16 年 11 月改正前は 7 条 2 号）並びに条例で不適正な取引行為として禁止している、25 条 1 項 1 号の重要情報不提供及び同 4 号の有利誤信表現に該当する。また、消費者契約法で契約取り消し事由となる、4 条 2 項の不利益事実の不告知に該当する可能性がある。

契約書面の不備記載等

特定商取引法で、指示や罰則等の対象となる 5 条の契約書面交付義務に違反している。また A 社は建設業法 20 条 1 項の見積義務を遵守していない。B 社は、建設業許可業者ではないが、同条項の趣旨から不適切な行為である。

(イ) 工事施工に関する問題

施工自体に瑕疵があるばかりでなく、申立人宅に損傷を与え、将来雨漏り等の被害が発生する危険性も生じさせている。工事請負契約上の債務不履行にとどまらず、不法行為として、建物の損傷によって被った損害の賠償を請求することができる可能性もある。

(ウ) 信販会社の責任

様々な問題のある契約を締結し、工事内容もずさんで技術力に問題のある加盟店に対して適切な管理、指導がされず、消費者被害を拡大させる結果となっていることから、信販会社にも加盟店管理上の責任がある。

(4) あっせん案の考え方

建設工事の請負人の責任については、多様なケースに応じて、様々な考え方がありうる。本件については法律上の問題点を踏まえた上で、複数事業者による多数の施工不具合箇所の全ての確認、補修、損害額の積み上げは著しく困難であること、外壁材施工の復元により建物に損傷を与える危険があること、最初の施工から 3 年以上経過し、申立人は相応な代金への減額を希望していること等から、本件工事の全体を一括で施工した場合の一般的な価格を概ね 280 万円と想定し、その価額に基づく各当事者の負担額を基準に総合的に勘案していくこととした。価格の想定にあたっては、建築専門家である臨時委員を含む現地調査の結果や、リフォーム関係業界団体の意見や見積等も踏まえた。A 社及び B 社の間の負担割合については、施工面積の割合を踏まえて算定した。また、将来、本件工事に起因する損害が発生した場合には、A 社が責任を持って対応するものとした。B 社については、破産決定がなされ、乙社から責任を持って対応するとの申し入れがあったことも踏まえ、あっせんの当事者から除外した。

(5) 今後の課題

意思無能力とまではいえないグレーゾーンにいる高齢者の保護の必要性は高く、今後の重要な検討課題である。そのためにも、いわゆる「適合性原則」(注)に違反する行為の民事効果の検討等が必要である。信販会社は、加盟店の行う工事の質に関しても、把握することが必要ではないかと考えられる。

各種立法の整備に加え、戸建木造住宅などの小規模な改修工事について、消費者が事前の相談や情報提供を適切に受けられる体制の充実が求められる。本件のような建築関係者のモラルや技術の向上はもとより、消費者の建物に対する意識や知識の向上を図ることも急務である。

(注) 事業者は、消費者の知識、経験、理解力、資力等の特性を考慮した勧誘・販売を行わなければならないという原則。