

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

(東京都消費者被害救済委員会)

平成 1 7 年 3 月

 東京都生活文化局

はしがき

東京都は、消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、消費生活相談として処理するのとは別に、知事から委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は付託を受けた案件について、あっせんや調停等により、紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止に役立てていただいております。

本書は、平成17年3月4日に委員会から知事に提出された「高齢者と次々契約した外壁改修の工事契約に係る紛争」（平成16年9月21日付託）の報告書を、上記の目的で関係各位の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成17年3月

東京都生活文化局

目 次

第 1 紛争の当事者	1
第 2 紛争の概要	1
第 3 当事者の主張	1
第 4 委員会の処理	2
1 処理の経過と結果	2
2 申立人（消費者）からの事情聴取	2
3 相手方（事業者）からの事情聴取	3
4 合意書	3
第 5 報告にあたってのコメント	4
1 契約態様の問題点	4
2 工事内容の問題点	5
3 法律上の問題点	6
4 あっせん案の考え方	8
5 今後の課題	9

資 料

- 1 「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」処理経緯
- 2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

第1 紛争の当事者

申立人（消費者）1名（女性：70歳代）

相手方（事業者）4社（販売会社2社：A社、B社）

（信販会社2社：甲社；A社と加盟店契約、申立人とクレジット契約）

乙社；B社と加盟店契約、申立人とクレジット契約）

第2 紛争の概要

一人暮らしの高齢者である申立人は、近所の工事に来たという販売会社A社の営業員の訪問を受け、「正面の外壁が傷んでいる」、「今ならこの地区の宣伝を兼ね安く工事ができる」と外壁改修工事を勧誘された。申立人は営業員から勧められるまま、自宅正面部の外壁の工事を契約し、施工された。1年後、再度A社から、側面の一部の外壁工事を勧められて契約し、施工された。さらにその後1年半の間に、同様の勧誘により他の面の外壁工事を2回行った結果、A社と計4件、総額約450万円の外壁工事契約を締結した。また、別途この間に、元A社の営業員から勧誘され、販売会社B社と約100万円で外壁工事を契約し、施工されている。

以上5件の工事契約は、実測面積と2倍以上の差があるにもかかわらず、同一の施工面積として積算され、契約金額はそれぞれ全て約100万円である。支払は、営業員に勧められるまま、信販会社との間で一括払や分割払により行った。申立人の毎月の収入は年金を含め13万円程度であるが、上記5件の契約に係る信販会社への支払額は月10万円以上となっている。

その後、申立人は事業者に対し、契約内容に納得できないとして解約を申し出たが、事業者は、契約に問題はないとして紛争となったものである。

第3 当事者の主張

1 申立人（消費者）の主張

工事の具体的な内容や経費の積算等が契約書に明示されておらず、施工面積も壁の実測面積ではなく一律50㎡となっている。工事も不必要に分割され、契約、施工されている。そのため価格も一般的な価格と比べて高額である。通常の一般的な見積方法により、一括工事をした場合で算定した価格以上は支払いたくない。

2 相手方（事業者）の主張

（1）販売会社A社

申立人自身の判断により契約したものであり、工事も完了している。解約には応じられないが、未支払額の一部減額には応じる。

（2）販売会社B社

契約は、信販会社が与信を認めたから締結したのであり、当社に責任はない。

(3) 信販会社甲社

契約や加盟店管理に特段問題があったとは認められないが、申立人の事情により、対応を検討する。

(4) 信販会社乙社

与信の際も契約内容を申立人に確認し、工事完了の確認書も受領しているため、契約に問題はないと認識しているが、申立人の事情を考慮し対応を検討したい。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成16年9月21日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長により、その処理が、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に委ねられた。部会は、臨時委員として建築分野の専門家が加わり、平成16年9月29日の第1回から8回にわたって開催された。

第1回部会においては、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的考え方を検討した。

第2回部会は、申立人から事情聴取を行った。

第3回部会は、相手方各社から事情聴取を行った。また、日を改めて、部会委員による現地調査を行うことを決定した。

現地調査においては、建物の状態、外壁の状況を確認するとともに、専門業者による外壁サイディングの見積りの検討等を行った。また工事箇所に関して、臨時委員により詳細な調査が行われた。

第4回部会は、工事内容を含む問題点を整理・確認し、あっせん案の基本的な考え方について検討を行った。

第5回部会は、あっせん案の検討を行った。

第6回部会では、あっせん案の基本的な考え方を確定するとともに、相手方各社に説明し、意見交換を行うこととした。B社については、破産申立を行う予定であるため、意見交換を留保した。

平成16年12月21日、相手方各社と意見交換を行い、その結果、相手方各社からあっせん案の基本的な考え方について受け入れる旨の回答があった。また、申立人からも了承が得られた。なお、B社は同月22日破産宣告を受けたため、当事者能力がないと判断し、相手方から除外することとした。

第7回部会においては、あっせん案の受諾を踏まえ作成された合意書を確認するとともに、報告書案を検討した。

第8回部会において、報告書案を決定した。

2 申立人（消費者）からの事情聴取

申立人から、勧誘時・契約時の状況、契約内容の認識、希望解決内容等について聴取した。

なお、申立人の記憶が不鮮明な部分もあり、家族（娘）の助言等も得て行った。概要は別

表1(巻末10頁参照)のとおりである。

3 相手方(事業者)からの事情聴取

販売会社A社及びB社から、販売活動、工事の方法・内容、事実経過、解決策等について聴取した。

信販会社甲社及び乙社から、加盟店契約、加盟店管理に係わる状況、高齢者に対する与信、工事契約に係る確認等について聴取した。概要は別表2(巻末11頁参照)のとおりである。

4 合意書

平成17年1月13日、本紛争案件に係る合意書を、申立人と相手方販売会社A社及び相手方信販会社甲社、申立人と相手方信販会社乙社との間で、それぞれ下記の内容で締結した。

(申立人と相手方販売会社A社及び相手方信販会社甲社)

相手方販売会社A社及び相手方信販会社甲社は、申立人との間の平成13年4月12日付、平成14年5月11日付、平成15年3月2日付及び同年10月18日付の契約(以下「本件契約」という。)について、

- 1 相手方信販会社甲社は、申立人に対する残債権1,372,800円を放棄する。申立人は、相手方信販会社甲社に対し、既払金の返還を請求しない。
- 2 相手方販売会社A社は、申立人に対し、本件紛争の解決金として金1,000,000円を支払う。支払の方法は、申立人の指定する金融機関の預金口座に、平成17年1月20日までに振り込むものとし、振込に係る手数料は相手方販売会社A社の負担とする。
- 3 相手方信販会社甲社及び相手方販売会社A社と申立人との間には、本あっせん条項に定める以外には、本件契約に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。

但し、相手方販売会社A社は、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、申立人に対し、誠実に対応するものとする。

(申立人と相手方信販会社乙社)

相手方販売会社B社及び相手方信販会社乙社は、申立人との間の平成15年7月19日付の契約(以下「本件契約」という。)について、

- 1 相手方信販会社乙社は、申立人に対する残債権753,100円を放棄する。申立人は、相手方信販会社乙社に対し、既払金の返還を請求しない。

- 2 相手方販売会社 B 社及び相手方信販会社乙社と申立人との間には、本あっせん案に示した事項以外には、本件契約に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。

* B 社は平成 16 年 12 月に裁判所からの破産決定を受けたこともあり、最終的に当事者としなかった。

第 5 報告にあたってのコメント

1 契約態様の問題点

本件外壁改修工事（以下「本件工事」という。）契約の態様に関して、以下のような問題点がある。

（1）A 社の関係

工事契約を 4 回に分けているが、その必要性及び全部を一括して工事する価格との違いについて申立人に説明していない。

4 回のうち、第 1 回目の工事契約しか見積書を作成していない。

工事施工面積は、実測面積ではなく、4 回の工事すべてを一律 50 m²としている。

（2）B 社の関係

契約書に、外壁の算定面積や費用の具体的な内訳などは記載されておらず、また見積書もない。

申立人がそれと知らずに A 社の元営業員と締結した同様の契約を、そのまま買い受け、自社の契約として対応している。

- （3）一般に、本件のようなサイディング工事などの外壁工事は、建物や周囲の状況から分割して段階的に工事するのではなく、工事自体が施工困難であるとか、あるいは注文者が分割工事を希望したなどの特段の事情のない限り、工期や工費等の観点から、あるいは、外観上の観点から、建物全体を一度に施工するのが経済的であり、かつ合理的であると考えられる。

ところが、本件においては、申立人は、A 社から、今なら安くできるからといわれて工事を勧められ、工事内容及び分割工事についてよく理解できないまま、契約書に署名押印したものであって、本件工事を分割して施工することを希望したとは認められない。また、当該工事を分割して施工しなければならない特段の事情も認められない。

しかも、工事面積を実測面積とすることなく、いずれも一律 50 m²としたことに合理性が認められないだけでなく、これらのことを申立人に説明したとも認められない。

2 工事内容の問題点

本件建物は、約 50 年前に木造在来軸組工法（日本式の土台、柱、梁、桁、筋違すじかいなどで構成される骨組の建物）の平屋建て住宅で新築され、その後 2 階を増築するなど数回の増改築工事を行った経緯がある。現在この建物は 2 階建てで外壁はモルタル塗り塗装仕上げとなっている。

本件工事は、既存のモルタル塗装仕上げの外壁の上から柱及び間柱まばしらに下地材料である樹脂製の胴縁どうがちを打付け、これに硬質ウレタンフォームで裏打ちしたアルミサイディング（以下「アルミサイディング」という。）を取付ける工事を 5 回（A 社 4 回、B 社 1 回）に分けて行っている。以下で、本件工事内容について確認できた問題点を指摘する。

（1）全体の施工方法・体制

A 社の工事は 4 回にわたり道路手前から順次奥側へと分割して工事を行っているが、工事を分割施工する場合は改修済箇所の保全のためにも奥側から手前へと工事を行うことが常識である。

また、施工管理の記録や写真なども無く、施工報告は工事監理者が口頭で行っており、事実上施工監理者不在の下請け任せであって、A 社の監理者（建築士）は本件工事内容を十分には把握しておらず、工事現場での施工監理のみならず、施工会社としての監理体制も整備されていないと認められる。

A 社の元従業員は、A 社を退職したことを知らない申立人に対し、その立場を利用して A 社と同一内容の工事契約を勧誘し、締結をした。B 社は、その契約を買い入れ、工事施工について他社に丸投げしている。

（2）施工不具合の箇所

外部及び小屋裏（最上階の天井裏）内部からの目視調査の結果、少なくとも以下の施工不具合のあることが確認された。

配管引込部分が不整形に切取られており、アルミサイディング及び水切りスターター（アルミサイディングの最下部に取付けられるアルミ材）に裏打ちした硬質ウレタンフォームが露出した状態となっている。

木部が露出している部分について、サイディングと同色の塗装木板を張付けている部分と、既存木部が露出したままの部分がある。

既存のアルミサッシュとの接続部分について、建具木枠が露出したままの部分や、防水のためのシーリング材（目地や隙間の水密性、気密性を確保するために充填する不定形の材料）が未施工な部分がある。

小屋裏内部で、下地である樹脂胴縁を取付ける釘が柱及び間柱を外れて打たれたため、既存の外壁モルタルが欠け落ちたり、防水紙が破れている部分がある。

（3）結論

本件工事は、必要性の乏しいサイディング工事を施工しており、既存の建物外壁が備えていた防水性能及び防火性能を低下させたばかりでなく、将来的にサイディング

の浮きや漏水の危険をもたらしたものである。

本件工事のように、既存外壁と異なる工法や材料を採用する場合は、工事による既存の壁性能の低下や破損の可能性、接続部分への留意のような技術的検討は当然のことであるが、加えて既存建物の経過年数及び建物用途の変化や生活の変化などを考慮することや、必要とされる耐用年数を元に工事費用などを充分検討し考慮して、改修計画を作成するという総合的な検討立案作業が必要であったと考えられる。

本件工事を行ったA社及びB社は、外壁改修工事でサイディング単体工事しか行っておらず、建築の総合的な知識や技術は認められない。このようなサイディング取付けという画一的な工法による外壁改修工事が行われた本件建物では、結果的に外壁美装仕上のため高価なアルミサイディング材料を販売する目的としか考えられない粗雑な工事であるといえる。

3 法律上の問題点

(1) 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必要性の乏しい工事契約の締結について
- (ア) 本件契約は、販売会社の営業員が一人暮らしの高齢者である申立人宅を訪れ、申立人の知識や判断力の不足、低下に乗じて契約を締結させている。このような場合、契約締結の時に申立人に正常な判断能力がなかったと判断されれば、意思無能力を理由に契約の無効を主張することができる。また、申立人が成年後見開始の審判、保佐開始の審判を受けたり、補助開始の審判において当該取引に対する同意権付与の審判を受けていた場合には、契約時に申立人に判断能力があったか否かを問題とすることなく、契約を取り消すことができる。しかし、本件申立人は、年齢に伴う判断能力の低下はみられるものの、意思能力がないとまでいえる状態ではなく、また、後見開始の審判等を受けていないため、いわゆる成年後見制度による保護の対象ともなっていない。さらに、申立人が威迫・困惑、あるいは錯誤などの状況下で締結した瑕疵ある契約とまでは認め難い。
- (イ) しかしながら、A社は、申立人に対し、ことさら建物の老朽化と改修工事の必要性を強調して申立人の不安感を煽り、申立人が高齢者であり、改修工事に関する知識不足あるいは判断力不足であることに乗じて割高な本件工事を勧め、もっぱら営業上の都合により、特段の必要性もないのに工事を分割して施工したものであるといわざるを得ない。これらは東京都消費生活条例（以下「条例」という。）25条1項2号・同施行規則7条7号で不適正な取引行為として規制している「消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をしないまま、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること」に該当すると考えられる。
- (ウ) 国民生活審議会は、今後の消費者政策の在り方について平成15年5月にとりまとめた報告書『21世紀型の消費者政策の在り方について』において、「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

ない」とする考え方は、消費者契約に広く適用されるべき原則であり、その旨を法的に明確化する必要がある」としている。

消費者基本法はこのような考え方から、新たに事業者の責務として、「消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。」(同法5条1項3号)を定めた。さらに、平成16年11月に改正施行された特定商取引法の施行規則7条3号は、禁止行為として「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと」を新たに加えている。

以上のことを総合的に勘案すると、本件契約は、民法90条の公序良俗違反を理由として効力を否定される余地もある。

不利益となる事実や重要事項不告知について

(ア)本件事業者は、契約を数回に分けて次々に締結させ、1回の代金を比較的少額にして消費者に契約を締結させやすくするとともに、全体として割高となる契約を締結させている。申立人宅を訪れたA社の営業員が、「この地区の宣伝を兼ね安く工事ができる」と言って契約の締結を勧誘したが、工事を一度に行った場合の価格と、分割して工事した場合の価格の違いについては説明せず、とりあえず外壁の4分の1程度の部分について工事を提案して(こうすると1回分の工事費は100万円程度という比較的支出し易い金額になる)契約に誘い込んでいる。そして1回分の工事が終わると次に残りの部分のうち、4分の1に当たる部分について契約を締結させるといったように次々に契約を締結させ、結果的に1回で全体の工事をした場合に比して工事費が割高となる契約をさせている。

(イ)これらは、消費者契約法4条2項の、契約の締結を勧誘するに際し、事業者が重要事項について「当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実(当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。)を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。」に該当する可能性がある。また、特定商取引法6条2項の禁止行為「重要事項不告知」に該当(平成16年11月改正前は7条2号)すると考えられる。さらに、条例25条1項1号・同施行規則6条2号で不適正な取引行為として規制している「商品又はサービスに関し、その品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報であって、事業者が保有し、又は保有し得るものを提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること」、同4号「商品又はサービスの品質、内容又は取引条件が実際のものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること」、に該当すると考えられる。

契約書面の不備及び不実告知等について

(ア)本件は、建設業許可業者であるA社と、許可業者ではないB社が工事契約(A社4回、B社1回)を締結しているが、いずれの契約も工事請負契約である。A社契約では、第1回目にはのみ見積書が添付されているだけで、2回目以降の契約には工事の内訳を明らかにする見積書が添付されておらず、4回の契約すべてについて数量50㎡

と記載されているが、これは実測面積と異なった数量であり、虚偽の見積りである。B社契約では、工事の見積書もなく、契約書にも施工面積や工事の内訳の記載がない。

(イ) 両社とも特定商取引法5条の、訪問販売業者は「契約の内容を明らかにする書面」を交付しなければならない旨の定め違反するとともに、A社は、禁止行為である6条1項の不実告知及び条例25条1項1号・同施行規則6条3号「商品又はサービスの販売に際し、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること」に該当するものといえる。

また、A社は、建設業許可業者であるため、建設業法を遵守する義務があり、上記行為は努力義務規定とはいえ、建設業法20条1項の「建設業者は、建設工事の請負契約を締結するに際して、工事内容に応じ、工事の種別ごとに材料費、労務費その他の経費の内訳を明らかにして、建設工事の見積りを行うよう努めなければならない。」に違反していると考えられる。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といえる。

(2) 工事に関する問題

本件では、工事自体に瑕疵があるばかりでなく、ずさんな工事により申立人宅に損傷を与え、今後雨漏り等の被害が発生する危険性も生じさせている。これは、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といえる。

(3) 信販会社の責任

これまで述べてきたような、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疑問のある加盟店に対して信販会社の適切な管理、指導がされず、そのため消費者被害を拡大させる結果となっているといえる。この点で、信販会社にも加盟店管理上の責任があると考えられる。

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が、本件については、以上の法律上の問題点を踏まえた上で、本件建物には、複数の事業者による多数の工事がなされており、全ての不具合箇所を確認したうえでの補修や損害額の積み上げが著しく困難であること アルミサイディングが外壁全体に施工されており復元によって更に建物に損傷を与える危険があること 最初の施工から3年以上経過していること もあり申立人も復元は望まず相応な代金への減額を希望していること等から、委員会は、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勘案していくこととしたものである。価格の想定は、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・見積等も踏

まえて行った。なお、A社及びB社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。

その結果、A社は申立人へ解決金として100万円を支払い、甲社は申立人に対し、約137万円の残債権を放棄することとした。また、本件工事は、建物に損傷を与えており、将来的に雨漏り等の被害が発生する可能性も考えられるため、本件工事に起因する損害が発生した場合は、A社が責任を持って誠実に対応するものとした。B社についてはあっせん案提示前に破産宣告を受けたため当事者とせず、乙社のみを当事者として申立人に対する約75万円の残債権を放棄することとした。乙社からは、B社の破産に関して申立人への紛争等が生じることは一切ないよう責任を持って対応するとの申し入れがあり、委員会としてもその旨了承した。

5 今後の課題

- (1) 本件のように、近所づきあいも少なくなり、独立した子どもとも疎遠になりがちな高齢者のみの世帯は増加しており、そのような消費者を狙った悪質商法は後を絶たない。高齢者が十分な知識や判断能力を欠く状態で契約して、老後の生活資金を失う結果になると、高齢者の生活を支える親族にとっても重大な問題である。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」に違反する行為の民事効果の検討等が必要である。また、信販会社については、クレジット契約が事業者の言いなりに誘導されていないか、契約者として判断能力等に問題はないかなど、与信の際には慎重な確認が必要である。加えて、今回のような工事請負契約については、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。
- (2) 本件建物には、本件工事以外にも、他の販売会社による耐震補強工事や床下防湿工事など数多くの改修工事がなされており、本件工事におけると同様に問題となる点が少なくない。本来、改修工事は、建物の現状を調査・評価した上で、改修部位、使用材料、採用工法などを検討し、改修目的や耐用年数、工事費用などを総合的に勘案した改修計画の下に工事を行うべきであり、1回の工事では完結しない場合は長中期的、段階的な改修計画を立案する必要もある。そのためにも、関係法令の整備に加え、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。同時に、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と考えられる。

別表1 申立人からの事情聴取

項目	内容
契約内容等	契約内容：外壁サイディング工事 契約金額：契約総額 5,478,430 円、既払額 3,352,530 円 契約日、契約金額内訳、既払金等については下表、のとおり
契約の経緯	<p>平成 13 年 4 月、A 社営業員が来訪し、近所に工事に来ているが、お宅の外壁もだいぶ傷んでいるので工事した方がいい、今ならこの地区の宣伝を兼ねて安く工事が出る、傷んでいるのは正面部だけ、今ある在庫（色はグレー 1 色と言われた）を使えば安くなると勧められた（なお、工事前の色はクリーム色）。全部の壁を一緒にやるという話はなかった。</p> <p>平成 14 年 5 月、同社の別の営業員が来訪し、左側面の壁の工事もやったほうがいいと言われ契約した。平成 15 年 3 月、前回と同じ営業員が来訪し、奥の裏側部の壁の工事を勧められ契約した。平成 15 年 7 月、また前回の営業員が来訪し、右側面の壁の工事を勧められ契約した。この契約が A 社ではなく B 社との契約であったことについてはよく分からない。前の契約のときと同じ営業員だったので疑問に思わなかった。</p> <p>その後平成 15 年 10 月、A 社の営業員が来訪し、まだ工事をしていなかった左側の壁の一部の工事を契約した。</p> <p>木造モルタル 2 階建ての古い家だったので全体に傷んでおり、自分が生きている間、大丈夫なよう直しておきたいと思っていた。業者から直しましょうといわれれば古い家なので断るわけにはいかなかった。勧誘が強引だった訳ではない。一人住まいであり、契約については誰にも相談しなかった。</p> <p>支払は貯金から払うつもりでいた。支払方法は業者から勧められるとおりにした。一括払や分割払にしたが、自分で決めたわけではない。信販会社からの確認の電話はなかったと思う。</p>
工事内容等について	<p>工事が 1 面ずつ分割して行われたが、そのように行うものと思っていた。工事内容について余り細かい説明はなかったと思う。内容はよく覚えていない。</p> <p>工事前のモルタルの外壁は、廻りの家と比べて汚れがあり、ひびもあった。ただ雨もりがずるとか、すぐ補修が必要というような状態ではなかったと思う。</p>
希望解決内容	<p>工事内容や経費の積算等が契約書に明示されておらず、施工面積の記載も壁の面積に関わらず 50 m²と一律である。工事も不必要に分割され、契約、施工されている。そのため価格も一般的な価格と比べて高額である。通常の一般的な見積方法で、一括工事をした場合で算定した価格以上は支払いたくない。</p>

表：A社との契約内容等（信販会社は甲社）

	契約日	工事箇所 (実測面積)	現金価格	契約総額	支払方法	支払済額	残債額
1	平成 13 年 4 月 12 日	正面部 (37.8 m ²)	1,197,000 円	1,197,000 円	甲社へ一括払	1,197,000 円	0 円
2	平成 14 年 5 月 11 日	左側面前部 (34.5 m ²)	1,000,000 円	250,000 円 839,850 円	現金払 甲社へ 36 回払	250,000 円 490,350 円	0 円 349,500 円
3	平成 15 年 3 月 2 日	裏側部 (44.2 m ²)	1,000,000 円	300,000 円 756,000 円	甲社へ一括払 甲社へ 24 回払	300,000 円 346,500 円	0 円 409,500 円
4	平成 15 年 10 月 18 日	左側面奥部 (19.48 m ²)	1,000,000 円	400,000 円 671,880 円	甲社へ一括払 甲社へ 36 回払	400,000 円 58,080 円	0 円 613,800 円
	計	(135.98 m ²)	4,197,000 円	4,414,730 円		3,041,930 円	1,372,800 円

表：B社との契約内容等（信販会社は乙社）

	契約日	工事箇所 (実測面積)	現金価格	契約総額	支払方法	支払済額	残債額
1	平成 15 年 7 月 19 日	右側面部 (45.74 m ²)	1,000,000 円	1,063,700 円	乙社へ 24 回払	310,600 円	753,100 円

別表2 相手方からの事情聴取

(1) A社

項目	内容
営業方法等について	<p>営業活動は、電話のアポイントによる方法ではなく、当社の実績のある地域周辺等を回るという営業方法である。勧誘の訪問は原則として1名で行う。</p> <p>営業員に「資格」というものはないが、研修後に営業活動に出向く。外壁の傷みや汚れの見方なども指導している。</p> <p>訪問時は、パンフレット、現物の商品見本、クレジット用紙、他の施工例の写真等を提示している。</p> <p>契約に至るときは、原則として2人で行う。施工の打合わせは、工事担当、営業員、消費者と3者で事前に徹底して行う</p> <p>クレジットによる一括払や分割払は、消費者の要望で行っている。</p>
見積等について	<p>見積書が最初の1件だけであることについては、書面整備等の点で検討を怠っていたと思う。</p> <p>施工面積の算定基礎が一律50㎡だったことは、消費者が4回で計画的にやるという希望だったので概ね相当する面積として積算をしたのではないかと思う。ただ一般的な算定方法ではなく、指導改善が必要と考える。見積書にある「宣伝」の意味は、当社商品を割引価格で提供するという意味のものである。</p>
施工について	<p>工事の必要性の確認</p> <p>在職する営業員から、モルタルが傷んでいたということは確認しているが、傷み具合の度合いは把握していない。</p> <p>当社は、屋根、外壁サイディングを主に扱っているので、サイディング工事を勧めている。</p> <p>工事の主目的は第1に雨漏りを防ぐこと、また工事によって建物の構造的な強度が高められると考える。第2に美的な面と考えている。施工に当たっては、現場管理担当と営業員が、消費者に工事期間等事前に説明を行う。</p>
	<p>施工方法等</p> <p>施工方法は、モルタルに胴縁を取り付け、その上から張っていく工法である。</p> <p>工事管理者は常駐ではないが、着工、完工、必要な場合中間時点で行く。特に問題がない工事は施工の記録等は作成しない。</p> <p>施工完了については、工事担当と消費者と一緒に施工内容を見て確認し、完了書にサインをもらう方法である。</p>
	<p>工事の分割について</p> <p>壁、屋根工事はそれぞれについて、全体の工事を1回で行うのが常識であり、そのように指導している。一括でできる工事を分割し、次々契約するような指示はしていない。</p> <p>本件は分割回数が多いとは認識しているが、分割施工は、消費者の予算の都合や傷んでいる部分を先になど計画的な意向によると聞いている。</p>
希望する解決内容	<p>申立人は、非常に計画的な考え方、建物を大切にしているという印象で、「弱者」という捉え方はしていないが、営業活動については、改善の余地があったと認識している。申立人の残債額を全額放棄し、信販会社に対してその分を一括返済処理したい。</p>

(2) B社

項目	内容
営業方法について	<p>従前は、建築部材卸が主であったが、消費者に係る工事施工も扱うようになった。</p> <p>自社営業員はいない。個人で販売活動を行う契約営業員が受注したものについて、営業として利益がある場合に、当社の契約として請負う。工事自体は関係会社が行い、直接の関与はない。</p> <p>支払方法は、全部クレジットで行うこととしている。</p>

見積書、契約書面の記載について	見積書や契約書の作成は個人の営業員がやっている。当社は細かい内容のチェックはしていない。 工事経費内訳は、施工会社に経費見積を提出してもらい、内訳は記載されていたと思うが、当社としては総額が必要であるため、内訳は特に問題としていない。
施工について	工事の施工、管理は請負った施工会社が責任を持ってやっている。当社は、完了確認の提出があった段階で、その書面を信販に提出している。
希望する解決内容	当社は、支払方法を信販会社とのクレジット契約で行っており、信販会社が申立人に与信を認めなければ契約はしない。責任は信販会社と申立人の間で解決すべきものである。

(3) 甲社

項目	内容
加盟店契約について	加盟店情報センター等で加盟店情報のチェックを必ず行う。また加盟店からは、会社事業内容に関する資料、決算関係資料等を提出してもらい、さらに当社の情報なども含め、判断する。 A社については、平成12年8月に契約した。契約については特に問題がないという判断である。
加盟店管理について	加盟店管理については、特商法、経済産業省からの指導等を踏まえ、加盟店をチェックしている。 過量販売等の問題は、リフォーム業者に限らず、本人の意思か加盟店の無理な販売かを必ずチェックするようにしている。場合により限度額なども設ける。 A社については、加盟店契約以降も特に問題がない会社と認識している。
高齢者に対する与信上の留意点	原則として申込み時点で70歳以下、完済時が75歳以下という基準を設けており、この場合はチェックシステムがある。ただ、一括払の場合は、現金払と同様と考えるので、以後の契約についてもその支払実績を重視し、個別の判断で対応している。 高齢者だからといって、契約の適格性や判断能力について特に改めて確認するようなことはない。資産についても同様、デリケートな部分であり、つっこんだ確認は難しい面がある。 信販会社による一括払の方法については、消費者の利便性のほか、営業員との金銭授受トラブルを避けるために行っている面が大きい。何故信販会社へ支払うのかという消費者の疑問がある場合には、消費者の納得を得られるよう、販売会社でも説明することとしている。 本件の分割施工の件は、販売会社から、消費者が支払資金を貯めてから徐々に契約したいとの意向と聞いている。一括払などの支払の実績もあることなどから特に問題があるケースとはならなかった。
工事契約に係る確認	与信時と、工事完了時と計2回電話で確認する。 与信時には、契約内容等、生年月日の自己申告による確認を行う。完了時はいつ、どんな工事で、いつ終わったかを聞いている。 工事完了は、消費者の完了確認の判断、了解による。 施行内容や工事の適正性まで信販会社では判断できない。現行の仕組みでは難しく、結果的に問題が起きてきたということで対応しているのが現状と考える。
希望する解決内容	A社からの申し出もあり、残債務については再度A社と相談する。

(4) 乙社

項目	内容
加盟店契約について	<p>加盟店審査については、本社の審査部署で行い、支店独自での契約は原則として行わない。</p> <p>審査は、会社事業内容、決算資料、商品パンフレット、クレームの情報等を確認し、判断する。</p> <p>B社とは平成14年7月に契約した。B社代表者は、当社の古くからの取引先から独立して、建築部材の卸を主要業務としていた会社で、その関連もあり取引に至った。</p>
加盟店管理について	<p>加盟店に対する指導については業態に合わせて、信販として受けられないケースを事前に説明したり、商品により重ね売り防止のため件数制限することもある。</p> <p>B社とは実質1年程度の取引期間であるが、同社は現在休業状態である。当社との契約は解約分を除き、本件約以外は正常に完済あるいは返済中である。</p> <p>B社については特に苦情もなく、契約者の返済状況もスムーズであり、問題はないと考えている。</p>
高齢者に対する与信上の留意点	<p>原則として完済時が75歳というルールを設けている。</p> <p>連続して契約があるかどうかについては、信用情報機関でチェックしている。</p> <p>高齢者に対する与信確認は、契約の意思の確認を通常以上に念入りにやるようルール付けしている。</p> <p>高齢者の判断能力は画一的ではなく、確認についてもデリケートな問題で難しい。契約の内容、状況により判断能力についてはケースバイケースで対応している。</p>
工事契約に係る確認	<p>工事完了の確認は、署名捺印した書面を消費者から提出してもらうことで、全体として消費者の了解の確認としている。</p> <p>工事そのものが適正に行われたかどうか、工事が仕様書どおりかどうかは信販会社が見ても分からない。むしろ、信販会社ができることとして、工事をする加盟店が信頼できる業者かどうかのチェックが大事と考えている。B社についてはその点トラブルなく工事が行われていると認識している。</p>
希望する解決内容	<p>申立人は、対応が非常にしっかりしており契約について不安になるような感じはなかった。しかし、返済については申立人の事情等も考慮し、対応したい。</p>

資料 1

「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」処理経緯

年 月 日	会 議 名	内 容
平成16年 9 月21日		紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成16年 9 月29日	第 1 回 あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討 等
平成16年10月20日	第 2 回 あっせん・調停部会	申立人からの事情聴取
平成16年10月26日	第 3 回 あっせん・調停部会	相手方からの事情聴取
平成16年11月10日		現地調査
平成16年11月17日	第 4 回 あっせん・調停部会	現地調査報告 あっせん案の基本的な考え方等の検討
平成16年12月 1 日	第 5 回 あっせん・調停部会	あっせん案の検討
平成16年12月14日	第 6 回 あっせん・調停部会	あっせん案の検討・決定 報告書案の検討
平成16年12月21日		相手方にあっせん案を示し、意見交換
平成17年 1 月13日	第 7 回 あっせん・調停部会	あっせん成立の確認、合意書の締結 報告書案の検討
平成17年 1 月20日	第 8 回 あっせん・調停部会	報告書案の検討・決定
平成17年 3 月 4 日		知事への報告

資料 2

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

(平成 17 年 3 月 4 月現在)

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員 12 名 (50 音順)		
淡路 剛久	立教大学大学院法務研究科委員長	会長
沖野 眞已	学習院大学大学院法務研究科教授	
織田 博子	駿河台大学法科大学院教授	本件あつせん・調停部会委員
金岡 昭	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
北河 隆之	弁護士、琉球大学大学院法務研究科教授	
後藤 巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会長
桜井 健夫	弁護士	
高野 真人	弁護士	
野澤 正充	立教大学大学院法務研究科教授	
升田 純	中央大学法科大学院教授、弁護士	
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長代理
米川 長平	弁護士	
消費者委員 4 名		
奥 利江	主婦連合会 常任委員	
矢野 洋子	東京都生活協同組合連合会 常務理事	
飛田恵理子	特定非営利活動法人 東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	本件あつせん・調停部会委員
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 副代表委員	
事業者委員 4 名		
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	本件あつせん・調停部会委員
若月 一夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
中野 達雄	東京都商工会連合会 副会長	
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	
臨時委員 1 名		
柴 和彦	一級建築士、柴建築設計事務所主宰	本件あつせん・調停部会委員

登録番号(16)18

平成17年3月

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

編集 東京都消費者被害救済委員会
発行 東京都消費生活総合センター活動推進課
(東京都消費者被害救済委員会事務局)

所在地 東京都新宿区神楽河岸1-1
電話 03(3235)4155

印刷所 前田印刷株式会社