

事実認定に際して斟酌した事例

<事例A>

政真産業の代表者を名乗るXは、令和3年初め以降、消費者A宅を訪問し、「近くで工事をしているが、塗料が余った。」などと言いながら、家屋の屋根瓦の塗装等を勧誘し、当初瓦やウッドデッキ等の塗装工事を契約したが、その後も短期間に数件の工事（瓦の取り替え、瓦の葺き替えなど）について小出しに次々と追加契約した。Xは、Aに対し、工事材料の事前購入のためと告げ、契約当日に契約金額全額の前金払いを求め支払いを受けるなど、契約のたびに契約金額の全額について前金による支払いを受けた。Xから、勧誘に際しクーリング・オフについて説明はなかった。

複数回の契約書面のうちの一つに「ガラ処分〇坪」と表記していたことから、Aは当該契約締結の際、その費用込みの契約金額と思い支払ったが、Xは後日、契約書にガラ処理費用の計上漏れがあったとして追加で支払いを求め、Aは支払った。

また、瓦の一部の取り替えは、最初の契約の時にAが口頭で依頼していたものであったが、Xからは瓦等の状態で屋根の全体的な葺き替えが必要になることやそれに伴い塗装自体の工期がずれること、下請業者の状況により工事開始までに時間を要する可能性があることなどの事前説明がなく、また、軒下から瓦が2、3枚浮いているのが見えただけで、何百枚もの瓦の入れ替えが必要となることの根拠や屋根の状態について詳しい説明もなかった。

Xは、4回目の契約書面に「追加はありません。」と記載したにもかかわらず、その後、再び追加の工事を勧誘し、5回目の契約を締結した。Aとの当初契約の時点で2週間の契約工期（2月初旬から2月中旬）で契約していたが、最終的に、変更後の契約工期末（3月下旬）や追加契約の工期末（4月下旬）も大幅に超え、消費生活センターへの相談後にXが書面で約束した5月中旬も守られず、結果的に、当初2月中旬に完工する予定の塗装自体が6月中旬の完工となった。

<事例B>

Xは、令和3年春、消費者B宅を訪問し、家屋の屋根瓦の塗装、壁の補修を勧誘し、Bと契約した。このとき、Xから「足場代はこちらが負担するし、壁もやってあげる。」と言われたが、Bは、壁については断った。また、Xから、勧誘に際しクーリング・オフについて説明はなかった。

契約書に記載がない壁補修について、Bは勧誘された際に断ったつもりでいたが、下請業者がBの承諾もないまま壁の塗装をはがし、奥のトタンの部分まではがし始めたので、Bは、無料サービスであっても必要ないと思い、Xに連絡したところ、Xから「乗りかかった舟だ。追加で契約をする。」などと追加契約に応じるよう強い口調で求められたため、Bは仕方なく契約した。

また、1回目の契約書に記載された前金の額は、契約金額の5割程度であったが、契約締結の翌日にXから全額の支払いを要求され、Bは支払った。

1回目の契約（瓦塗装等）について、記載された工期末を約1か月過ぎても工事が終わらなかったため、Bは、足場代のこと心配になりXに聞いたところ、「足場代は業者が負担する。」と明言した後に「あまりしつこく言うと業者から請求させる。」と強い口調で言われ、Bは怖さを感じた。その数日後、Xから、「月をまたいだから、当月分の請求をする。15万円準備するように。」と言われ、Bは「話が違う。」と言うと、「実際の足場代は18万円だ。それをサービスしている。そんなに言うなら18万円請求しようか。」と言われた。Bは、Xに対し怖さを感じており、未完了部分の前金の返還は求めずに、工事を終了してもらうことにした。

<事例C>

Xは、令和3年初め以降、消費者C宅を訪問し、家屋の屋根瓦の塗装等について勧誘し、複数回の契約を締結した。

Cは、1回目の契約の際、工事材料の購入のためとの説明で契約金額の全額を現金で求められ、XにコンビニエンスストアのATMまで連れて行かれ、金融機関のカードで現金を下ろして渡した。その後も、契約の都度、Xは、工事代金全額の前金支払いを求め、Cは同様にATMまで行くなどして現金を渡した。

複数回の契約の途中で、Cが「もうお金がないので、工事はこれ以上できない。」と言うと、Xは「もうこれ以上の追加はないので。」などと強い口調で告げた。その次の契約の際にも同様に、Cが「お金がないので続けられない。」と言うと、Xは契約書に「追加はありません。」と書き入れ、印鑑を押した。しかしその後も、Xは数万円から20万円台の契約を追加で数回にわたり繰り返し勧誘し、契約を締結した。

また、Xが、高品質・高額な建材への変更を勧誘するため、「〇〇（建材名）でよいか。」と言ってきたことに対し、Cが「当初契約したものでよい。」と断ると、一旦引き下がったが、その2日後にXは、「〇〇（建材名）を下請業者が入れている。3万円追加で出してもら

えれば、すぐ付けられるが、当初契約のものだと4日から5日かかる。」と再度勧誘した。これに対しCが「注文の誤りはそちらのミスではないか。」と言うと「そんなにゴタゴタ言うなら〇〇（建材名）を付けさせる。」と強い語気で言い捨てて一方的に会話を終了した。

契約上の工期について、1回目の契約の時点で約2か月であったが、4回目の契約前後の時期によろやく足場が設置されるまで着工はしなかった。足場設置以降の工期延長の理由についてXは、悪天候のほか、塗装の前に屋切工事が必要なことを忘れていたとか、その屋切工事を行う下請業者の手配がつかないことを告げているが、契約の勧誘の際にはそのような可能性の説明はなかった。短期間に複数の追加契約を繰り返しながら、契約上の工期末は、当初契約の記載から約2か月遅れとなったが、さらに1か月以上経過しても完了しなかった。Cは消費生活センターに相談し、未完了の部分の前金の返還は求めず、Xとの関わりを絶ちたかったため、足場撤去のみを要請した。

<事例D>

Xは、令和3年夏、消費者D宅を夕方4時過ぎに訪問し、家屋の屋根瓦の塗装等について勧誘を始めた。Dは、すぐに工事する必要はないと思い「今、契約しなくてもよい。」と伝えたが、Xは、「こんなに安い価格でできるのは今の時期しかない。」などと勧誘を続けた。その後もDが、「夫に相談してからにしてもらいたい。」と言ったにもかかわらず、Xは、「工事は2日後にかかる。その日しかできない。」などと午後7時前まで、2時間以上にわたり勧誘を続けたため、Dは仕方なく契約をし、工事代金の一部を前金として支払った。また、Dは、契約を交わした後、Xに口頭で壁塗装を依頼したが、Xは、その契約書を作成しないまま、前金として壁塗装代の全額を併せて翌日支払うよう要求した。Xは、この前金の支払いについて、「〇〇のコンビニで下ろしそこで。」と指示したが、Dは断り、金融機関で下ろした現金を別の場所で渡すことにした。

Dは、契約したことが不安になり、契約翌日に消費生活センターに相談し、クーリング・オフの通知を行ったが、そのことをXに連絡したところ、Xは「なぜクーリング・オフするのか。」と非常な剣幕で怒鳴り、「明日には足場を設置して、明後日から工事に取りかけられるよう準備を進めている。材料を購入している。どうしてくれるんだ。」とクーリング・オフを妨害する発言をした。Dは、「家に来さえしなければ、返金はされなくてもよい。」と相談した消費生活センターに伝えるほど恐怖を感じた。

また、消費生活センターから支払済みの前金の速やかな返金を求め

たが、Xは、「勝手なことをされて迷惑している。直ぐには返せない。」と抵抗しつつ、契約月の翌月末に返金すると返答した。Dは、Xが怖かったため対応をセンターへ任せ、最終的にはクーリング・オフした日から約2か月後に返金がなされた。

<事例E>

Xは、令和3年夏、消費者E宅を訪問し、家屋の屋根瓦の塗装等について勧誘した。Xは、勧誘の当日、Eに対し見積書（契約書とは金額等の異なるもの）のみを提示し、翌日の前金の支払いまで口頭で約したにもかかわらず、その場で直ちに契約書を交付せず、翌日に契約書を交付し、Eは前金を支払った。この両日とも、Xからは、クーリング・オフについて説明はなかった。

前金の支払いを受けた2日後、Xが契約書に記載のない前金の支払いを求めたため、Eがクーリング・オフの意向を伝えたところ、Xから「クーリング・オフするのはいいが、設置した足場を解体して自分のところまで返却するように。」とクーリング・オフを妨げるかのような発言があった。

Eは、消費生活センターに相談のうえ、クーリング・オフの通知を出した。これに対しXからは、受領済みの前金を7月末に返還する旨の文書回答があったが、11月末現在、返金はされていない。