

消費者トラブル事例

【工事・建築】

令和4年3月

<目次>

01：太陽光発電などのソーラーシステム設置

02：契約を急かされた屋根工事

03：無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約

04：不審なシロアリ駆除サービス

05：トイレ詰まり修理

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	太陽光発電などのソーラーシステム設置		
相談内容	<p>3日前、「近所で工事をしている。迷惑をかけると思うので、挨拶に来た。」と、突然業者Aがやってきた。我が家の屋根を見て、「お宅の屋根は、ソーラーシステムを設置するのに適している。無料で、見積もりだけでもさせてもらえないか?」と言われた。</p> <p>無料ならと思い、見積もりを了承した。翌日、250万円の見積書を持ってきた。</p> <p>「お宅の場合は日当たりも良く、設置の費用をクレジットで組んでも売電でまかなえる。このエリアの補助金対象の戸数があと2戸なので、今日返事してもらえれば、さらに割引きさせてもらおう。」と言われた。</p> <p>ソーラーシステムには以前から関心があったし、売電で設置費用がまかなえるのならと思い、その場でやると返事し、10万円割引きしてもらい240万円のクレジットの書類にサインした。</p> <p>今日、別の業者Bが勧誘に来たので、「もう決めた。」と断ると、「240万円は高すぎる。わが社なら、同じ設置工事で195万円にする。」といった。業者により契約金額がばらばらだし、もっとゆっくり考えたほうが良いと思ったので、クーリング・オフしたい。(60代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>この事例は、訪問販売での契約に当たり、契約書面^{※1}を受け取った日から8日間以内であるため、クーリング・オフが可能です。クレジット会社と販売店に、クーリング・オフの書面通知^{※2}をするよう手続き方法を助言し、その結果、解約できました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

※2 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。
(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	契約を急かされた屋根工事		
相談内容	<p>4日前、作業着の男性が訪れ、「近所で工事をしているので、挨拶に来た。工事車両が通行したりして迷惑をかけるので、無料で屋根を点検してあげる。」と言った。自宅は築25年で、鬼瓦の部分が気になっていたのので、点検を頼んだ。点検後、「屋根の漆喰が剥がれている。瓦もずれているので、このままだと雨漏りするようになる。今なら、費用も安くできる。」と言って、屋根の漆喰や瓦の補修工事を勧めた。契約を急がされ、即日、契約した。工事は来月の予定で、代金は後日、一括払いすることにした。</p> <p>よく考えると高額（契約金額31万円）なので、工事をやめたい。（60代 男性 無職）</p>		
処理結果概要	<p>この事例は、訪問販売で契約し、しかも契約書を受け取った日から8日間以内であったことから、クーリング・オフ通知を書面^{※1}で出すよう手続方法を助言し、無事解約できました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

（令和4年6月1日から施行）

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

（令和5年6月16日までに施行）

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	無料の耐震診断のはずが高額な耐震補強工事を契約		
相談内容	<p>5日前、「〇〇地区限定。A協会が、100戸限り無料で耐震診断します。」という新聞の折り込みチラシが入った。自宅は築30年の一戸建て住宅で、大地震に耐えられるか不安だったので、一度調べてもらおうと思いA協会へ電話した。</p> <p>3日後、A協会から依頼されたという建築業者が訪れ、1時間くらい家の天井裏や床下を調査し、撮った写真を見せてくれた。「これでは、震度5でも危険だ。」と言われ、不安になり、180万円の耐震補強工事を契約した。工事代金は、工事終了後に払う約束だ。</p> <p>しかし、よく検討もせずに高額な工事を契約してしまったことを後悔している。来月、工事予定だが、今からやめられるか。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>チラシには、耐震工事契約を勧誘するとは書かれていませんでした。相談者は、電話で無料耐震診断を依頼しただけで、工事契約を申込みのために業者を呼んだものではありません。相談の事例は、特定商取引法の訪問販売に当たるので、クーリング・オフすることができると伝え、クーリング・オフの書面通知^{※1}をするよう助言しました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。

(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。

(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	不審なシロアリ駆除サービス		
相談内容	<p>昨日、「近所でシロアリ駆除をしたので、この辺りを無料で点検している。」と言って男性が来た。対応した83歳の母は、点検を了承したらしい。点検後、シロアリが食った跡だという床下の写真を見せられ、「すぐシロアリ駆除しないと、大変なことになる。いつもは30万円だけど、今なら特別に10万円がいい。」と言われ、母は契約し、その場で10万円払ったという。作業は、その日のうちに終了したらしい。シロアリが食ったという床下の写真は、うちの家のものかどうか怪しい。返金してほしい。(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>訪問販売による契約ですので、作業した後もクーリング・オフができると説明し、クーリング・オフ通知を書面^{*1}で出すよう助言しました。その後、払った10万円は返金されました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	工事・建築	販売方法	訪問販売
タイトル	トイレの詰まり修理		
相談内容	<p>夜中の1時に家のトイレが詰まった。スマホでネット検索し、「24時間対応、全国一律2000円～」という広告の業者に電話して、トイレが詰まったので見てほしいと言った。いくらかかるかと聞いたら、「見てみないと分からないが、高くても1万円くらいだ。」と言われた。</p> <p>業者が来てトイレの状態を見て、「高圧洗浄をしたり、薬を流したり、便器を外したりしないといけない。20万円かかる。」と言った。そんなに高額だとは思っていなかったのでお金を持っていないと言ったが、コンビニのATMでおろしてくるよう言われた。深夜だったので誰にも相談できず、トイレがそのまま使えないと困ると思って、ATMで20万円おろして業者に支払った。</p> <p>業者が作業して詰まりは直ったが、翌日改めて考えてみたら高額すぎると思った。お金を返してほしい。もらった契約書にはクーリング・オフの案内がある。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>特定商取引法では、消費者の「請求」に応じて行うその住居における販売等を訪問販売の適用除外としています。</p> <p>今回、相談者は自ら電話をかけていますが、電話をかけた時点では作業内容や料金等の契約内容は確定していません。金額についても、広告の「2000円～」という表示や電話で言われた1万円と、実際に家で請求された20万円には相当な開きがあります。20万円という金額で契約する意思是電話した時点では持っていなかったと考えられます。よって本件は適用除外規定の対象外となり、クーリング・オフの主張は可能と考えられます。</p> <p>相談者から業者にクーリング・オフの通知を出してもらい、20万円は返金されました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)