

「瓦がずれていて危ない」などと嘘を告げて、 リフォーム工事を勧誘する訪問販売事業者2社に業務停止命令

本日、東京都は、屋根等のリフォーム工事を勧誘していた訪問販売事業者2社に対し、**特定商取引に関する法律**に基づき、**業務の一部を停止**するよう命じ、違反行為を是正するための措置を指示しました。併せて、両事業者の代表取締役に対し、当該停止を命じた範囲の業務を新たに開始することの禁止を命じました。

事業者名 株式会社さくら建築
代表者 代表取締役 深澤 駿文
所在地 東京都町田市原町田二丁目4番3号
スカイパレス町田 303号室（登記上）
業務内容 屋根等のリフォーム工事（訪問販売）

事業者名 株式会社樹建設
代表者 代表取締役 伊東 大樹
所在地 埼玉県川口市鳩ヶ谷緑町一丁目
3番地2宮下ビル 201号室
業務内容 屋根等のリフォーム工事（訪問販売）

※1 同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

※2 上記2社に資本関係及び人的関係は無く、関連性はありません。

勧誘行為等の特徴

近所で作業をしていたら
瓦がずれているのが見えました。
放っておくと危ないから見てあげます。



突然、消費者宅を訪問し、屋根などの不具合を見つけた、見てあげる、と消費者に声を掛ける。

すぐに工事をしないと雨漏りする。
強風で瓦が飛ばされるかもしれない。

今のうちに工事
しないと大変・・・



本当はすぐに修理
しなくていいけど

直ちに修理が必要な状態ではないにもかかわらず、すぐに工事をしないと危険だ、などと不実を告げて工事を勧誘する。

消費者へのアドバイス

- 突然訪問してきた事業者から「屋根が浮いていて風で飛ばされそうだ。」「瓦がずれて雨漏りのおそれがある。」などと住宅の不具合を指摘されても、慌てて点検に応じたりせず、**慎重に対応**しましょう。
- 工事を勧められても、**すぐに契約せず**に、本当に必要な工事なのか、複数の事業者から見積りを取ったり、家族や身近な人に相談して**十分に検討**しましょう。特に、**その場で高額な契約を迫ったり、しつこく勧誘する事業者には注意が必要**です。
- 同様のトラブルでお困りの方、事業者の対応に疑問を感じた方は、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター **03-3235-1155**
お近くの消費生活センターは **局番なし 188**（消費者ホットライン）

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/torihiki/shobun/>



【問合せ先】

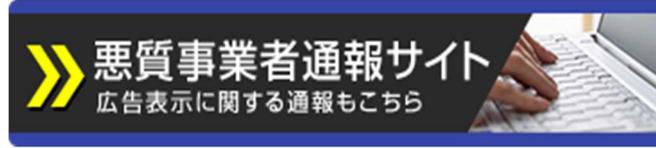
生活文化スポーツ局消費生活部取引指導課
電話（直通）03-5388-3073

《東京都の情報サイト「東京暮らしWEB」では同種のトラブルについて注意を呼び掛けています。》

屋根工事の訪問販売でトラブルが続いています

～突然の訪問で勧誘されてもすぐに契約するのはやめましょう～

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20220722.html>



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>

同様の手口のほか、商品やサービス等に関して、悪質な勧誘、表示、架空請求についても情報提供をお願いします。

**特定商取引に関する法律第8条第1項に基づく業務停止命令及び
第7条第1項に基づく指示並びに第8条の2第1項に基づく業務禁止命令**

1 事業者の概要

事業者名 株式会社さくら建築
(法人番号 1012301013067) (以下「さくら建築」という。)

代表者名 深澤 駿文 (ふかさわ しゅんや)

所在地 東京都町田市原町田二丁目4番3号スカイパレス町田 303号室 (登記上)

設立 令和4年7月11日

資本金 100万円

業務内容 屋根等のリフォーム工事 (訪問販売)

売上高 約6,972万円 (令和4年7月～令和5年5月) (事業者報告による。)

従業員 正社員1名、営業業務委託契約者5名 (事業者報告による。)

※ 東京都が、平成30年及び令和4年に、特定商取引法に基づきそれぞれ業務の一部停止を命じた別の2事業者に在籍していた従業員らが、さくら建築において、以前と同様の不適正な取引行為を行っていました。

2 さくら建築に関する都内の相談の概要 (令和6年3月21日時点)

平均年齢	平均契約額	相談件数		
		令和4年度	令和5年度	合計
約66.3歳 (47～85歳)	約93万円 (最高約250万円)	8件	16件	24件

3 業務停止命令 (法人) の内容

令和6年3月27日 (命令の日の翌日) から令和7年6月26日までの間 (15か月間)、特定商取引に関する法律第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- (1) 役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 役務提供契約を締結すること。

4 不適正な取引行為の内容

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
「近くの現場で作業していたんですけど、そこから見て、お宅の家の屋根瓦がずれて落ちそうになっているのが見えました。棟梁から、お前行って教えてこいと言われたのでやって来ました。」「前のビルからお宅の屋上を見たら、屋根が破れていて、少し浮いているのが見えたのでお知らせに来ました。」「向こうのマンションで工事をしていたら、お宅の	法第3条 【勧誘目的等不明示】

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
<p>屋根がパカパカしていた。風にあおられて飛んじやって通行人に怪我をさせたら危ないから、親方から教えてやって来いと言われて来た。」などと告げて消費者宅を訪問しており、勧誘に先立って、事業者の名称及びリフォーム工事の契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。</p>	
<p>リフォーム工事の契約を締結する際に消費者に交付する契約書面に、役務の種類、役務の対価（単価）、契約の履行に際して使用する防水シート、屋根材、棟材等の商品名及び商品の商標又は製造者名、商品の型式、商品の数量を記載していなかった。</p> <p>また、電磁的方法により、契約の申込みの撤回又は契約解除を行うことができる旨を記載していなかった。</p> <p>さらに、現に活動している実態がないにもかかわらず登記上の本店所在地のみを記載し、現に活動している住所を記載していなかった。</p>	<p>法第5条第1項</p> <p>【契約書面記載不備】</p>
<p>リフォーム工事の契約の締結について勧誘をするに際し、実際には消費者宅の屋根に著しい不具合はないにもかかわらず、「屋根瓦が雪止めのところに引っ掛かっていた。もう少しで落ちる所で危なかった。崩れてきているので直さないといけない。この崩れた個所から雨漏りもするし、他の所も傷んでいるので崩れてしまいます。」「屋根が破れて、剥がれて浮いていた。そこから雨が入ってくるといけないので修理したらと思って知らせに来た。」「お宅の屋根がパカパカしていた。風にあおられて飛んじやって通行人に怪我をさせたら危ない。」などと、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。</p>	<p>法第6条第1項 第6号</p> <p>【不実告知（顧客が契約締結を必要とする事情）】</p>

* 具体的な相談事例は、[参考資料1](#)を御参照ください。

5 指示（法人）の内容

- (1) 業務停止命令を受ける原因となった違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、業務停止命令の日から1か月以内に東京都知事宛て文書にて報告すること。
- (2) 違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに東京都知事宛て文書にて報告すること。

6 業務禁止命令（個人）の内容

対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
深澤 駿文	<p>令和6年3月27日（命令の日の翌日）から令和7年6月26日までの間（15か月間）、さくら建築に対して業務停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。</p>	<p>さくら建築の代表取締役であり、さくら建築の訪問販売における業務全般を統括管理し、営業方針等を決定するとともに営業に係る指揮命令を行うなど、当該業務の停止を命ぜられる業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。</p>

さくら建築に関する具体的な相談事例

事例 1

令和5年2月、玄関のインターホンが鳴ったので甲がドアを開けるとAが立っていた。

Aは、名前も会社名も名乗らず、「近くの現場で作業していたんですけど、そこから見て、お宅の家の屋根瓦がずれて落ちそうになっているのが見えました。棟梁から、お前行って教えてこいと言われたのでやって来ました。」と言った。

Aは立ち去るまで会社名や自分の名前も、屋根に損傷があった場合には、修理等が有料になりますということも言わなかった。

Aは「もうすぐ作業が終わるので、脚立を持ってきます。」と言って立ち去り、約30分後にBを連れて戻ってきた。Bは名刺を渡し名前を名乗った後、「近くで作業をしていたらこの家の瓦がずれているのが見えた。上に上がって確認して、異常があったら写真を撮ってくる。」と言うので、甲は承諾した。

Bは、屋根に上がってすぐ「屋根瓦がとれて雪止めのところに引っかかっている今にも落ちそうになっている。」と言い、屋根から下りるとデジカメで撮影したという写真と、屋根から持ってきた崩れた漆喰を甲に見せた。その写真は瓦がずれたところではなく、養生テープで応急処置をした写真だった。

Bは「この屋根瓦が雪止めのところに引っ掛かっていた。もう少しで落ちる所で危なかった。今は応急処置しかできないので養生テープで留めておいたが、崩れてきているので直さないといけない。この崩れた個所から雨漏りもするし、他の所も傷んでいるので崩れてしまいます。針金も切れています。」と言った。

Bは、「自分たちでできますけど、どうですか。」「うちでやる場合、修理の方法は。従来通りの漆喰を使った湿式と、強化棟を使った乾式があります。湿式の耐用年数は2～3年で費用は〇万円くらい、乾式は地震にも強く耐久年数も5～6年くらいで、費用は湿式よりもプラス〇万円くらい高くなります。乾式の強化棟は、部品の発注先に独自の特許があって、費用は高いですが、その部品を使えるのは私の会社です。」と言った。

甲は、長期間もつ方はここでしかできないからここに頼むのがいいと思い、Bに頼むことにした。

Bは「これから契約書を作成してきます。」と言って車で帰って行った。

1～2時間後、再びBが甲宅に訪ねてきた。Bはまず見積書を渡し、次に契約書を出した。契約書は甲が記入する箇所以外は既に記入されていた。甲はBに言われるまま契約書を記入し印を押した。契約書の作成が終わるとBは帰っていった。

翌日、甲は自分で屋根に上って瓦を見ると、テープの止め方があまりにも雑だったので、Bの言っていたことが信用できなくなった。

甲は事業者で電話で「昨日の契約はいったん白紙にしたい。」と告げた。事業者から「直した方がいいですよ。」と言われたが甲は断った。すると「はい、分かりました。まだ部材の発注もしてないので大丈夫ですよ。」と言って、解約に応じた。

その後、甲は解約が電話での口約束だったことが気になり消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知の書き方を教わり、事業者宛てに送付した。

事例2

令和5年3月、玄関のインターホンが鳴ったので乙が応答するとCがいた。

Cは、名前を名乗らず、「さくら建築の者です。前のビルからお宅の屋上を見たら、屋根が破れていて、少し浮いているのが見えたのでお知らせに来ました。」と言った。

乙が話を聞こうと玄関のドアを開けると、Cは「前のビルから見たら屋根が破れて、剥がれて浮いていた。そこから雨が入ってくるといけないので修理したらと思って知らせに来た。現場を見させてくれますか。」と言った。

乙はCの言う事を信じ、屋根を見てもらうことにした。このとき、Cから、「屋根に損傷があった場合には、修理等が有料になる。」という話はなかった。

Cは「連れを呼んでくる。」と言って車に戻って電話をかけ、電話が終わると車から脚立を取り出し、後からやってきたDと合流して乙宅に戻って来た。

Dは名刺を差し出し、会社名と氏名を告げ、「屋根を一度見させて欲しい、上に上がって見てみます。」と言って乙宅の屋根の上に上がった。

Dは2～3分後に下りてきた。Dは屋根の上で撮影したという写真を見せながら乙に「ここの周りのところが若干剥がれていますね。」と言った。

Dは続けて「剥がれそうなところをペンキで塗る。普通のペンキだとだめなんで、外国からペンキを取り寄せないといけない。おそらく3週間から4週間くらいかかると思う。修理しないで雨が落ちちゃうと今度直す場合に大変な工事になる。板を剥がしたりすると屋根だけでも〇万円は簡単にかかるから早めにやった方がいい。早くしないともっとお金がかかる。」と言った。

乙は〇万円は高いと思い、Dに「その塗料でやるといくらくらいか」と尋ねると、Dは「〇万」と言った。さらに、Dは「塗料を塗って早くすれば本当に剥がれてお金がかかる時より安く終わるから、今やった方がいい。だいたい〇万円くらいでやりましょう。どうしましょう。」と言った。

それからDは「口頭じゃあ分からないから、見積もりを出してきます。」と言って外に停めてある車に戻っていった。

Dは10分かからないくらいで戻ってきた。見積書に経費等が書いてあり、Dから説明があった。次に請書と書いてある書面を渡された。書面には工事名称や請負金額内訳などが既に記入されており、乙が注文者の欄を記入し押印するだけの状態になっていた。

乙が請書に氏名等を書き終わると、Dは請書の控えを持って帰っていった。Cは最後まで自分の名前を名乗らなかったで、何という名前だったのか分からなかった。

乙は、改めて契約について考えてみると、納得のいかない部分が多かったと思い、次の日、自分の目で確かめようと屋根に上がって様子を確認した。乙が実際に確認すると屋根が破れているところはないし、浮いているようなところもなく、Dのものだと思われる足跡がついているだけだった。

乙は屋根に異常がないことが確認できたので、警察署に相談したところ、消費生活センターへの相談を勧められたため、消費生活センターに相談をした。

そして、クーリング・オフ通知の書き方を教わり、事業者宛てに発送した。

事例3

令和5年5月、玄関のインターホンが鳴ったので丙が応答するとEがいた。丙はインターホン越しではEの言っていることがよく分からず、玄関を開けて対応した。

Eは、会社名や名前を名乗らず、「向こうのマンションで工事をしていたら、お宅の屋根がパカパカしていた。風にあおられて飛んじゃって通行人に怪我をさせたら危ないから、親方から教えてやって来いと言われて来た。」「マンションからお宅の屋根を見たら留めているボルトが浮いている。留

めているところがおかしいかもしれない。どういう状態か見てあげるから。危ないから上を見させてくれ。」と言った。

この日は風が強かったこともあり、丙は見てもらった方がいいかなと思った。このとき屋根を見せてくれとは言われたが、屋根に問題があった時の修理などは有料であるという話はなかった。

丙はEと一緒に丙宅の屋上に上がり、Eは梯子で屋根に上った。Eは10分程度で下りてきて「写真を撮ってきた。」と言い、「後で親方を連れて来る。」と言って去っていった。

約30分後、EはFを連れて再び丙宅を訪問した。Fは丙に挨拶をして名刺を渡した。丙は名刺を見て事業者の名称とFの氏名が分かった。

丙はFに工事の見積もりを出すようにと言い、EとFは帰って行った。

翌日、丙宅のインターホンが鳴ったので丙が玄関のドアを開けるとEとFがいて、Fは「見積書を作ってきた。」と丙に見積書を渡した。また、Eは前日に屋上に上がって撮ったという写真を丙に見せながらボルトが外れそうだと説明をした。

丙は、写真まで撮ってくれて、さすが工事人だと思い、信じてしまった。台風が来るまでに直しておかなければならないとの思いがあったので、契約することにした。

契約書はFらが記入する箇所はすべて書かれていた。丙は注文者欄に氏名等を書き判子を押した。

このときEから「クーリング・オフも付いてますから、内容をよく読んで下さい。」と言われたが、クーリング・オフについてこれ以上の説明はされなかった。また、見積書に記載されている事項や工事内容についても丙に説明がなかった。

EとFは契約書を書き終わると帰って行った。

後日、丙は事業者を不審に思い、警察署と消費生活センターに相談し、今回の契約をクーリング・オフすることにした。

その後、丙宅の屋根が浮いたり剥がれたり、風で飛ばされることもなかった。

特定商取引に関する法律第8条第1項に基づく業務停止命令及び
第7条第1項に基づく指示並びに第8条の2第1項に基づく業務禁止命令

1 事業者の概要

事業者名 株式会社樹建設
(法人番号 4030001144293) (以下「樹建設」という。)

代表者名 伊東 大樹 (いとう ひろき)

所在地 埼玉県川口市鳩ヶ谷緑町一丁目3番地2宮下ビル201号室

設立 令和3年9月9日

資本金 500万円

業務内容 屋根等のリフォーム工事 (訪問販売)

売上高 約4億1千万円 (令和4年8月～令和5年7月) (事業者報告による。)

従業員 正社員1名、営業業務委託契約者5名 (事業者報告による。)

2 樹建設に関する都内の相談の概要 (令和6年3月21日時点)

平均年齢	平均契約額	相談件数			
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	合計
約70.4歳 (48～88歳)	約223.7万円 (最高902万円)	1件	28件	4件	33件

3 業務停止命令 (法人) の内容

令和6年3月27日 (命令の日の翌日) から令和6年9月26日までの間 (6か月間)、特定商取引に関する法律第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- 役務提供契約の締結について勧誘すること。
- 役務提供契約の申込みを受けること。
- 役務提供契約を締結すること。

4 不適正な取引行為の内容

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
「お宅の瓦に巻いてある銅線が切れているのが見えました。風が吹くと瓦が落ちてしまい、危険です。見るだけ見せてくれませんか。」「屋根に隙間があります。このままでは雨漏りしますよ。点検をしましょうか。」「隣にご挨拶に行った時、お宅の瓦がずれているのが見えました。お気づきですか。」などと告げるのみで、勧誘に先立って、リフォーム工事の契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。	法第3条 【勧誘目的の不明示】

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
<p>リフォーム工事の契約を締結する際に消費者に交付する契約書面に、役務の対価（単価）、支払の方法、契約の履行に際して使用する防水シート、瓦棧木等の商品名及び商品の商標又は製造者名、商品の型式、商品の数量を記載していなかった。</p> <p>また、電磁的方法により、契約の申込みの撤回又は解除を行うことができる旨を記載していなかった。</p>	<p>法第5条第1項</p> <p>【契約書面記載不備】</p>
<p>リフォーム工事の契約の締結について勧誘をするに際し、実際には消費者宅の屋根に著しい不具合はないにもかかわらず、「瓦がずれており、垂木が腐りかけています。」「瓦の下地が破けており、雨漏りのおそれがあります。」「瓦が浮いていて、カタカタして鳴っています。瓦がずれています。」などと、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。</p>	<p>法第6条第1項第6号</p> <p>【不実告知（顧客が契約締結を必要とする事情）】</p>
<p>リフォーム工事の契約の締結について、消費者が半年前に自宅屋根工事の施工を行ったばかりであると告げたにもかかわらず、消費者宅に長時間にわたり居座り説明及び勧誘を継続したり、高額であることから当日中の契約をためらっている消費者や、契約金額や工事内容等に納得できず、「家族で話し合わせてほしい。」と告げて、その日のうちに契約するつもりはないとの意思を示した消費者を相手に、「今やれば、他の現場から材料を調達できるので安くできます。」「明日になったら、〇〇〇万円になります。」などと、今契約しないと値上がりする旨を告げて執拗に契約の締結を勧めたりするなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。</p>	<p>法第7条第1項第5号の規定に基づく旧省令（※1）第7条第1号及び省令（※2）第18条第1号</p> <p>【迷惑勧誘】</p>

* 具体的な相談事例は、[参考資料2](#)を御参照ください。

※1…旧省令：特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令（令和5年内閣府・経済産業省令第2号）による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）

※2…省令：特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）

5 指示（法人）の内容

- (1) 業務停止命令を受ける原因となった違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、業務停止命令の日から1か月以内に東京都知事宛て文書にて報告すること。
- (2) 違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに東京都知事宛て文書にて報告すること。

6 業務禁止命令（個人）の内容

対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
伊東 大樹	令和6年3月27日（命令の日の翌日）から令和6年9月26日までの間（6か月間）、樹建設に対して業務停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。	樹建設の代表取締役であり、樹建設の訪問販売における業務全般を統括管理し、営業方針等を決定するとともに営業に係る指揮命令を行うなど、当該業務の停止を命ぜられる業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

樹建設に関する具体的な相談事例

事例1

令和5年1月、甲が家にいると、インターホンが鳴ったので、ドアを開けると、Aが玄関前に立っていた。

Aは、甲に対し、いきなり「向かいの〇〇さんのお宅の雨漏りの工事で下見に来ている者です。お宅の瓦に巻いてある銅線が切れているのが見えました。風が吹くと瓦が落ちてしまい、危険です。見るだけ見せてくれませんか。」と言った。甲は、近所の家で工事をしている事業者だと言われたため、Aの言うことを信じてしまった。

甲が、「銅線を修理するのに、いくらぐらいかかりますか。」と尋ねると、Aは、「〇千円くらいです。すぐ直せますよ。」と答えた。甲は、それくらいの値段ならやってもらおうと思い、点検と修理をお願いした。Aは、翌日にまた来る旨を告げ、立ち去った。

翌日、AとBが、甲の家を訪れて、二段はしごを使って2人で屋根に上った。AとBは、屋根から降りてくると、「瓦がずれていたのを直しておきました。しかし、垂木が腐りかけています。」と言った。また、スマートフォンで撮影した屋根の動画を、甲の家のテレビで映しながら説明したいと言うので、甲は家族と一緒に、動画を見ながら説明を聞くことにした。

動画では、甲の家の周囲の景色に続いて、瓦にヒビが入り、ずれている様子が映し出された。事業者は、瓦がずれており、垂木が腐りかけているという当初の説明を繰り返し、屋根修理工事を勧誘してきた。甲はこの時初めて、〇千円の修理ではない本格的な工事契約を結ぶことを意識した。

工事の説明に当たり、事業者は最初、契約金額は〇〇万円ほどだと言っていた。しかし、後になってから、「瓦の下地が破けており、雨漏りのおそれがあります。交換が必要です。」と言い出し、〇〇〇万円以上かかるという話になった。甲が、高額なので迷っていると、Aが、「ちょっと材料のことで代表に聞いてみます。」と、電話で会社に相談するために、車に行った。

Aは、車から戻ると、「今やれば、他の現場から材料を調達できるので安くできます。」と言い、〇〇〇万円の契約金額を提示した。甲は、この金額でできるのは今だけだと急かすような言い方をされ、雨漏りのおそれがあるとされて不安になり、契約を結ぶことにした。

工事請負契約書には、使用する材料ごとの単価や数量、商品名、製造者名、型式・型番などは書かれていなかった。また、事業者は、契約約款の記載やクーリング・オフについて、甲に説明しなかった。事業者は契約を終えると、工事開始は2週間後になると告げて立ち去った。

契約の翌日、Aが甲の家を訪れて、「資材が集まったので、3日後から工事をやりたいのですが。」と告げた。甲は、随分と予定が早まったなと感じたが、承諾した。この時、Aが初めて甲に声をかけてきた時、「向かいの家」の工事に来たと言っていたので、甲の家族が、「〇〇さんの方はどうなったのですか。」と尋ねた。しかしAは、「プライバシーがありますので、他の家のことは言えないんです。」と、言葉を濁すような言い方をし、明確な返答をせず、不自然だった。実際、〇〇さんの家では、その後も工事が行われていない。

甲は、消費生活センターに相談して、クーリング・オフを通知した。

事例 2

令和5年1月、乙宅のインターホンが鳴り、ドアを開けると、Cが玄関前に立っていた。

Cは、「この近所で道路工事を行います。2、3日後に道路を閉鎖しますので、注意してください。」と言った。これだけ告げるとCは、立ち去るようなそぶりを見せたが、再び戻り、少し離れたところにいたDを連れてきた。Dは、「屋根に隙間があります。このままでは雨漏りしますよ。点検をしましょうか。」と言った。

しかし、乙の家は半年前に屋根修理を行ったばかりで、工事が終わった際に、乙自身で足場上がり、屋根に問題がないことを確認していた。そのため、半年間で外から見て分かるほど屋根が傷んでいるという、事業者の言い分はおかしいと思った。

乙は、半年前に屋根は修理したばかりだと告げ、また、仮に屋根に問題があるとしても、前に屋根を修理した大工に相談したいと告げたが、Dは、点検を行うことを繰り返し主張した。乙は、しつこい勧誘に疲れて、屋根を見てもらうだけなら害はないだろうと思い、点検を承諾した。

数日後、DとE、Fの三人の男が、点検のために乙宅に来訪した。点検は、三人全員で行い、屋根の撮影には事業者のカメラを使用した。乙は、屋根にどのような不具合があるのか説明してほしいと要求したが、Dは、屋根に隙間があるという、以前からの主張を繰り返すばかりで、具体的な説明は行わなかった。

Fが機器を乙の家のテレビにつなぎ、動画を見せた。動画では、乙の家の周囲の景色に続いて、大きく隙間の開いた屋根が映し出された。屋根を撮影した部分では、瓦と瓦との間が大きく開いていたが、修理をしてわずか半年ほどでそのような状態になるとは、とても考えられなかった。しかし、この時家にいたのは乙一人であり、事業者側は若く体格のいい男たち三人だったため、争いは避けたいと思った。

そこで乙は、「たしかに酷いですね。」と言い、付け加えて、「でも、半年前に屋根は修理したばかりで、その時足場の上から見たときは何ともなかったですよ。」と言った。これに対して事業者側は、「素人の仕事なんじゃないですか。我々は専門家ですが、今は何でも屋がやっていますからね。」と、あたかも半年前の工事に問題があったのではないかというような口ぶりだった。事業者は点検結果の説明を終えると、「よくこれで雨漏りしていないですね。」と言い、屋根修理契約を勧誘してきた。

事業者によれば、屋根にシートのようなものを敷き詰める工事が必要だとのことだったが、詳しい説明は何もなかった。事業者の提示した工事金額は〇〇万円であり、半年前の工事と比べてかなり高額だった。加えて乙は、事業者の勧誘手法や点検結果に疑いを持っていたため、契約締結には気が進まなかったが、若い男三人を前に、契約を断って相手方の気分を害し、争いになってしまうことは避けたいと思った。また、事業者の説明・勧誘は長時間に及ぶものであり、無下に断るのも悪いのではないかという、心理的な引け目も感じており、乙は契約書に署名した。

契約書は、項目の記載は大雑把なもので、使用する材料ごとの単価や数量、商品名、製造者名、型式・型番などは書かれていなかった。事業者はこの時、契約書の条項の説明をせず、時間を与えて良く確認するようにと言ったり、後で読むようにと言ったりもしなかった。クーリング・オフについても、事業者側から自発的・具体的な説明はなく、乙がクーリング・オフはできるかと聞いて初めて、可能だと述べた。

契約の翌日、乙は家族から、半年前に工事したばかりであり不要な契約だと言われたので、乙は、事業者に電話をかけ、クーリング・オフをしたいと告げた。事業者からは、なぜクーリング・オフをするのかと問い詰められた。乙が、大工に相談しなければならないと告げると、事業者は、「なんで大工にそんな話をするんですか。しないって約束したでしょう。」と言ったが、乙はそのような約束はしていない。しかし結局、電話では高圧的な対応を受けるばかりで埒が明かず、事業者からクーリング・オフの承諾を得られなかったため、乙は、消費生活センターに相談し、クーリング・オフを通知した。

事例3

令和5年6月上旬、丙が家にいると、インターホンが鳴って、Gが訪問してきた。

Gは、「ソーラーパネルの取り外しに来ました。お宅の前の道に車を止めさせてもらって良いですか。」と言った。さらにGは、「隣にご挨拶に行った時、お宅の瓦がずれているのが見えました。お気づきですか。」と聞いてきた。丙は、屋根の上を見たことがないので、「知らない。」と答えた。Gは、「棟の1番上、棟の左側から3番目の瓦がずれています。」と言った。丙は、Gがいる近くに行き、屋根を見たが、遠すぎて瓦の様子は見えなかった。Gは、「屋根の専門家です、屋根の修理できますよ。見積もりは無料ですよ。」と言った。

令和5年6月下旬、丙は、事業者には電話をして、屋根の点検を依頼した。点検当日は、GとH、Iの三人がやって来た。点検が終わると、Hが、「棟板金の釘が切れています。携帯電話で動画を撮っていますので、ご家族の皆さんがいる時に説明します。」と言った。そこで丙は、後日に来てもらうよう依頼した。

令和5年7月上旬、丙宅をGとH、Iの三人が訪ねてきた。Iが、携帯電話を居間のテレビのモニターに接続して、動画を映した。丙とその家族は、自宅の周りの風景と、屋根の状態を見せられた。Gから、「瓦が浮いていて、カタカタして鳴っています。瓦がずれています。」と言われて、丙は信じてしまった。

動画の説明が終わると、Gが、「棟ラバーシール施工で、屋根全体を固定すれば、メンテナンスが必要ありません。」と言った。丙は、雨漏りしても嫌だし、屋根瓦が飛んで行って、近所に迷惑をかけても困るし、メンテナンスが必要ないと言われたので、屋根修理工事を行うことにした。事業者が工事請負契約書を出してきたが、使用する材料ごとの単価や数量、商品名、製造者名、型式・型番などは書かれていなかった。

Hは、「工事代金は〇〇〇万円です。」と言った。丙とその家族はあまりにも高すぎると思い驚いた。丙らは、工事代金が高すぎるので、家族で話し合いたい、後日家族で話し合ってから検討した後に決めたいと言ったが、Hは、「その金額でやれるのは今日だけです。今日中に契約してください。今日だけなんですよ。」と言った。丙らが契約金額や工事などについて何度も質問しても、有無を言わず「明日になったら、他の現場で工事をやっています。その材料でやっているから、材料を確保するために今日契約しないと、この材料を戻さなくてはなりません。今契約して材料を確保すれば、〇〇万円の値引きになります。」と言った。さらに、「明日になったら、〇〇〇万円になります。」と、今契約しないと値上がりすると言った。

丙らは納得できず、何度も検討したいと言ったが、事業者は一向に応じてくれなかった。丙らは、このままでは埒が明かないと思い、丙の家族が記名・押印をして契約した。この時事業者は、工事内容や契約内容の詳しい説明をしなかった。クーリング・オフについても、「あとは裏も見てください。」と言うだけで、詳しい説明は無かった。

丙らは、事業者が帰った後、工事金額があまりにも高額で、商談の仕方がおかしいと思い心配になり、近所の人に工事のことを話したところ、「高いんじゃないの。うちも屋根の修理をしたけどそんなに高くないよ。」と言われた。その後、丙の家族も心配して知人に相談してくれた。

知人から別の事業者を紹介してもらい、棟梁に屋根の状態を見もらったところ、「屋根がずれているって言うけど、これは人の手でずらさないとこのようにずれない。この程度だったらすぐ雨漏りするわけでもないし、ましてや〇〇〇万円は高すぎる。」と言われた。

丙は、消費生活センターに相談して、クーリング・オフを通知した。