

## 事例1

平成29年2月上旬、甲は家の外で花の手入れをしていたところ、営業員AとBがやって来て声を掛けられた。Aは、「近所で工事をしています。お宅の屋根を見たら、気になったから、屋根を見ましましょうか。」と言った。このとき、屋根のどこをどうするかという具体的な事や特に会社名や氏名など言われなかった。甲は、業者に屋根が気になるなどと言われたことで、支障があるならと思って、見てもらうことを承諾した。

屋根の点検が終わると、Aは「早く屋根を工事した方がいい。」と言った。甲は、実際に屋根を見た業者が言うのならば、とにかく屋根を直さなければならぬと思ってしまい、そのまま工事の契約を承諾した。甲は、Aが契約書類を持って来た際にAから名刺を渡され、それで訪問して来た業者の会社名、担当者名を初めて知った。

Aは、契約内容を甲に確認したりすることなく、一方的に作成し、全て作成し終わってから、書面を見せた。工事内容など説明はされず、内訳の摘要欄に、見積書参照と書かれていたが、見積書も貰っていなかったもので、何をどうするのか全く分からなかった。

このとき、甲は、請負金額が目にとまり、ずいぶん高いと思った。年金生活なので、予想以上に高額で驚いたが、実際に屋根を見た業者が言うのだから工事をした方が良いと思った。しかし、甲は、屋根の一部の具合が悪い所だけの修理工事だと思っており、住宅リフォーム工事請書に記載されている「屋根カバー工法工事」が、屋根を二重にする大きな工事だとは思わなかった。

翌日、甲は、馴染みの工務店に連絡したところ、「何度か甲さんの家を見ているが、〇〇〇万円もの屋根工事が必要とは思えない。」と言われ、消費生活センターに相談に行き、クーリング・オフをした。

数日後、馴染みの工務店が様子を見に来て、屋根に上がって、写真を撮って見せてくれた。その結果、甲は、馴染みの工務店から、少し具合の悪い箇所を直せばよく、大きな屋根工事は必要ないと言われた。その後、馴染みの工務店に屋根を修繕してもらったが、工事は簡単なもので、数万円で済んだ。

## 事例2

平成29年6月中旬、乙は一人で家に居たところ、午後3時頃にインターホンが鳴り、「この辺を回っている者ですが、お宅の屋根を見た感じ古くなっています。」と言われた。乙は、いつもセールスなどで訪問されても応じないで断るようになっていたが、「家の屋根が古くなっている。」としか言われなかったため、セールスとは思わず、すぐに玄関を開けてしまった。玄関口には営業員Cが立っていた。

乙は、屋根が古くなっていると言われたことから、心配になり、「このままだと雨漏りしたり、雨樋が落ちて通行人に当たったりしたら大変なことになるわね。」とCに話すと、「そうですね。」とだけ言って、頷きだけだったので、さらに心配になってしまった。Cは、「また5時から5時半ころ3人で伺って屋根を見ます。」と言って、立ち去ろうとしたので、乙は、どこの誰だか尋ねたところ、Cは紙片に事業者名、Cの名前、携帯電話の番号を書いて、乙に渡した。

同日の5時半頃に、営業員C、D及びEの3人がやって来て、屋根に上がった。Dは、屋根から下りてくると、すぐに、「屋根の色はどうしますか。同じ色にしますか、違う色にしますか。」と頼んでもいないのに、屋根の色を塗り替えるような話をしてきた。それ以外、特に屋根のどこが悪いかというような具体的な話は一切無かった。

乙は、唐突な話であると思ったが、Dの一方的な話に応じてしまった。乙がそのまま外で立っていると、3人はすぐに車に戻り、数分して、Dが車から住宅リフォーム工事請書を持って来て、「これに判を押してください。」と乙に差し出した。乙は、家の外の通り上で、立ったままの状態、考

える間もなく、屋根を工事することが当然のように、どんどんと話を進められ、急かされるように、住宅リフォーム工事請書に署名捺印してしまった。

住宅リフォーム工事請書には、すでに全て内容が書かれてあったが、Dは、請書に書かれてある内容について、何の説明もしなかった。そのため、乙は契約内容について全くわからず、ましてや裏面は見せられることもなかったため、クーリング・オフについて書いてある事さえも知らなかった。乙は、契約してしまってから、契約内容が分からないながら、請負金額が目にとまり、予想以上に高額で驚いた。

乙は、業者に訪問されてから契約まで、あっという間の出来事だったので、工事金額のことしか気にすることができず、他の契約内容が目に入らなくなっていた。乙は、Dたちが帰った後、あまりにも短時間で、業者に言われるがまま、簡単に高額な契約に応じてしまったと後悔し、親族に相談してクーリング・オフをした。

その後、家を建てた業者に、25年目の定期点検をしてもらったところ、屋根の状態は、特に支障無いとのことだった。

### 事例3

平成29年6月上旬、丙は、一人で家にいたところ、玄関のチャイムが鳴ったので玄関の扉を開けると、営業員Fが立っていた。Fは、会社名や氏名を告げず、「この近くで工事をしている者ですけど、お宅の屋根の瓦が落ちそうです。坂の下に落ちて、人に当たったら大けがをして、大変なことになりますよ。」と言った。丙は、Fに、屋根の瓦が落ちそうですと言われたことで、そんなに危ない状態なのか、人に迷惑をかけてはいけないと、とても心配になってしまった。

Fは、「詳しい者を連れてきます。」と言って、30分後位に営業員Gを連れて2人でやって来た。Gからは屋根に上がっていき、10分もしないうちに屋根から下りてくると、「大屋根の瓦の一部と漆喰部分が剥がれてます。」と言って、細かく砕けた瓦と漆喰と思われる破片屑と小さな長方形に割れた瓦を見せた。

Gは、「早く直した方が良いですよ。」「下に瓦が落ちたら、大変ですよ。」と言った。丙は、実際に瓦の一部や漆喰を見せられ、これはすぐに直さなければ大変なことになると思ってしまった。数日後、FとGが訪れ、住宅リフォーム工事請書を持って来た。丙は、工事請書に記載されていたラバーロック工事について聞いたところ、瓦に何か塗るような工事と言っていたが、よくは分からなかった。丙は、瓦の傷んだ部分を直す程度と思っていたのにとっても高額で、ずいぶんと大掛かりな工事であることに驚き、工事をしようか躊躇したが、「瓦が坂の下に落ちて、人に当たったら大けがをして大変ことになる。」と言われていたので、すぐに直さなければならないという気持ちになり、契約することにした。しかし、やはり工事金額が高かったため、少しでも値引きするようにお願いした。

更に数日後、Gが訪れ、これに判を押してくださいと、先日提示された金額より安くなった金額が記載された住宅リフォーム工事請書を差し出した。渡された請書の内訳の摘要(仕様)欄には「見積書参照」と記載されていたが、見積書は貰っていない。丙は、まだ金額は高いなと思ったが、近所に迷惑を掛けたら困るという思いの方が強く、言われるままに契約をしてしまった。