

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て、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、屋根を見てもらった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、「棟板金の針金が切れています。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いけないので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。