

事例2 「床下の点検でカビ!？」 (50代・女性)

2週間前に突然来訪した業者に1万円で配水管の高圧洗浄をもらった後、床下の点検を勧められた。業者は3日後に別の専門業者を伴って再度来訪。床下の点検を終えると、「湿気とカビで柱が腐りかけている。防腐と防湿をしないと大変なことになる」と言われたので50万円の契約をしてしまった。業者から「防腐剤と防湿剤の仕入れ代金がかかるので半額を前払いして欲しい」と言われ、急いでお金を引き出して25万円を支払った。急かされたことが気になり、昨日旧知の業者に床下を見てもらったところ、わずかにカビはあるが柱は腐っておらず直ぐに対策する必要はないと言われた。解約できないだろうか。契約書面は受け取ったが、施工箇所の図面は簡単なもので材料の値段なども書かれていなかった。



アドバイス

訪問販売による安価な施工をきっかけとした床下の防腐・防湿工事の契約です。嘘や大げさな説明をして不安感をあおって契約させようとする。訪販による契約では、まずクーリング・オフを検討します。契約書面を受け取っているか、書面の内容に不備がないかなどについても確認が必要です。書面を受け取っていなかったり、内容に不備がある場合はクーリング・オフ期間を過ぎていても契約を解除できます。不安感をあおられても訪問販売業者の説明を鵜呑みにせず、誰かに相談し、別の業者にも診てもらおうなどして慎重に判断しましょう。

事例3 「工事代金前払い!？」 (60代・女性)

1ヶ月前に自宅の郵便受けに入っていた住宅リフォーム業者のチラシを見て自宅軒天井の改修工事を頼んだが、ほとんど工事に取りかかっているのに代金を支払うよう求められている。当初の約束では2週間前から3日間で工事を終わることになっていたが、実際に工事が始まったのは2日前。しかも2時間ほどでほとんど何もせず帰ってしまった。契約金額30万円の内15万円を既に支払っており、明日までに残金も支払うよう求められているが、普通は工事完成後に支払うものではないだろうか。スケジュールの遅れのことも含め、この業者が信用できない。先方の求めに応じて残金を支払わなければならないのだろうか。チラシには瓦の塗装や洗浄、補修リフォーム、草刈りや木の伐採、ハウスクリーニングなど何でも請け負うと書かれている。



アドバイス

契約の合意内容には工期に関する約束が含まれていると考えられます。代金支払いについては、このような契約で代金を工事完成前に請求することは法的な根拠に基づくものではありません。通常は見積もり時や工事の説明時に支払時期等について確認がなされます。事前の説明や確認がなければ完成前の支払い請求に応じる義務はありません。請負契約ですから工事を止めて解約することを視野に入れた協議も検討可能と考えられます。

●業者から勧められる(きっかけとなる)ことの多い工事・施工

- ・低価格で行う配水管のクリーニング(高圧洗浄)
- ・太陽熱温水器の水漏れ修理
- ・屋根瓦、外壁の補修や塗装、洗浄
- ・床下の防湿防腐工事(シロアリ発生防止)



●勧誘の特徴

- ・近所の家を工事していたら、お宅の屋根や壁が傷んでいるのが見えた
- ・この辺りで何軒も工事をして喜ばれている
- ・床下が腐っていて、放置すると住めなくなるかもしれない(点検後に不安感を煽る)
- ・簡単なサービス(配水管洗浄や雨どい洗浄など)を容価で行うと言う
- ・お金が無いと言うと、支払える金額まで値引いて契約させようとする
- ・しつこく何回も来訪する

●起こりやすいトラブル

- ・必要ではない工事・施工の契約をさせられる
- ・契約書を交付しない、記載内容に不備がある場合がある
- ・約束した工期が守られない
- ・施工の技術レベルが低く、作業が粗雑
- ・工事が完成していないのに、一方的に終わったとして作業に来なくなる
- ・代金を工事完成前に支払うよう求められる
- ・クーリング・オフしてもなかなか代金を返してもらえない場合がある
- ・一度契約すると、その後も次々に他の工事を勧められて契約させられてしまう



●消費生活センターからのアドバイス

訪問販売による勧誘では、業者は社名や来訪目的を明らかにした上で契約に関する勧誘をしなければならず、契約することを断った消費者に対して再度勧誘することは禁じられています。また契約書面の交付義務があり、書面で契約内容について詳しく確認できなければなりません。書面を受け取ってから8日以内であれば施工や作業が始まってもクーリング・オフでき、契約書を受け取っていなかったり、書面の記載内容に不備があれば、8日を過ぎていてもクーリング・オフできます。

トラブルを避けるためには、突然訪ねてきた業者やチラシの広告を見て来てもらった業者に施工を勧められても安易に契約しないことが最も大切なことです。他の業者にも見積もりを依頼して比較検討したり、誰かに相談するなどしてトラブルを事前に回避しましょう。