

悪質水道工事業業者問題

NPO法人ひょうご消費者ネット理事 弁護士 北村 拓也

1

近年、特に兵庫県下において、悪質な水道業者による消費者被害が相次いでいます。

問題の事業者は、トイレの詰まり、蛇口の水漏れなどの上下水道にかかるトラブルに対し、消費者の依頼によりその自宅に見積りに出向いた際、消費者の自宅において、通常の修理であれば数千円ですむところを、他の部分にも補修の必要性があるなどと申し向け、結果として合計100万円以上の法外な金額での工事請負契約を締結させています。

そこで、ひょうご消費者ネットにおいて、問題の事業者合計4社（みなと水道設備、大和設備、株式会社関西住宅設備、株式会社アールサービス）に対し、いずれも平成30年8月3日、差止訴訟を神戸地方裁判所に提起いたしました。

2

本件事業者は、訪問販売の方法により工事請負契約を締結した消費者に対し、当該工事請負契約に関しては、一律に、特定商取引法26条6項1号（旧26条5項1号）に規定されている、「その住居において売買契約若しくは役務提供契約の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売」に該当するため、特商法9条に規定されているクーリング・オフの適用がない旨の告知をしています。

しかし、上記のような方法で締結した工事請負契約については、例えば、通達に「消費者が台所の水漏れの修理を要請し、その修理のために販売業者等が来訪した際に、台所のリフォームを勧誘された場合については適用除外に当たらないと考えられる」とあるように、すべて一律に特商法26条6項1号（旧26条5項1号）に規定されている適用除外に該当することはあり得ず、本件事業者によるクーリング・オフの適用がない旨の告知は、不実のことを告げているものと言わざるを得ません。

すなわち、本件事業者は、特商法第58条の18第1項第1号口にかかる特商法6条1項5号に掲げられたクーリング・オフに関する事項について、クーリング・オフを妨げる目的で不実のことを告げる行為を現に行い又は行うおそれがあると言えます。

3

また、本件事業者は、本件事業者との間で訪問販売の方法により工事請負契約を締結した後、思い直してクーリング・オフの意思表示をした消費者に対し、クーリング・オフの適用を高圧的に争い、これに困惑した消費者が、本件事業者に対するクーリング・オフの主張を全部断念し、あるいは、クーリング・オフに基づく既払金全額の返金を受けることなく一部の返金で示談するとの事態が生じています。

すなわち、本件事業者は、特商法第58条の18第1項第3号に規定された、クーリング・オフを妨げる目的での威迫・困惑行為を現に行い又は行うおそれがあると言えます。

4

本原稿執筆時点において裁判はまだ進行中ですが、当法人が差止訴訟を行っている被告以外にも、同様の商法を営んでいる関連業者が複数存在しているようです。

本件も含め、裁判所による消費者被害の実情をふまえた解決が期待されます。