

1. 被害の実情

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少額ですむところを、当該部分が老朽化しておりその修理に高額な費用を要するとか、他の部分にも補修の必要性があるなどと申し向け、法外な金額での工事請負契約を締結させています。さらに、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、特定商取引法26条6項1号の「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・オフの適用がないなどと主張し、消費者からの返金を拒んでいました。

このような事例に対し、適格消費者団体ひょうご消費者ネットは、特に消費者からの苦情事例が多く報告されていた事業者（①みなと水道設備こと大和設備こと和田怜、②株式会社関西住宅設備及び株式会社アールサービス）に対し、いずれも2018年8月3日、差止訴訟を神戸地方裁判所に提起しました。

2019年8月号の『消費者情報』WEB版において上記のとおり訴訟提起のご報告をしておりましたが、以下本稿では訴訟の結末につきご報告いたします。

2. 訴訟の経緯

2019年末、2つの裁判体から和解勧告がなされ、消費者側の主張がほぼ完全に認容される形で和解が成立しています。

①被告 みなと水道設備こと大和設備こと和田怜

（神戸地方裁判所第2民事部合議係 平成30年（ワ）第1323号）

裁判所の所見として、被告の行っていた工事請負契約については、「クーリング・オフの適用除外とされる『訪問販売（請求訪販）』（同法第26条第6項第1号）に当たるものとは認められない。」とし、「被告が行った作業が、電話等で要請された作業の範囲を超えないときは、原則として、クーリング・オフの対象にならない」旨の本件告知は「特商法第6条第1項第5号の禁止行為に当たる」としました。

②被告 株式会社関西住宅設備・株式会社アールサービス

（神戸地方裁判所第4民事部合議係 平成30年（ワ）第1324号）

裁判所の和解提案の理由として、被告の使用していた契約書は、「特商法4条及び5条の書面としては不備があるものと思料し、上記和解案を提示する。」としました。

さらに理由の詳細として、「クーリング・オフ（法9条）の適用除外となる法26条6項1号所定の『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』に該当するためには、少なくとも当該消費者において、購入する商品の内容や、提供を受ける役務の内容を認識した上で、契約の申込み又は締結をする意思をあらかじめ有し、その住居において当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思を表明することが必要となると解される。」との規範を確認した上で、本件においては、作業内容や価格は作業員が住居を訪れて水道の現状を確認しなければ確定できないことから、「架電の時点では、被告らから提供を受ける役務の内容を認識した上で、被告らとの間で契約をする意思を明確に有しているとは評価できない。」とし、クーリング・オフの適用を認める趣旨の判断をしました。

3. 来訪請求とクーリング・オフについて

消費者が電話で訪問販売業者を呼んで自宅で契約をした場合、それがいわゆる来訪請求（特商法26条6項1号）に該当するということになると、クーリング・オフなどの消費者保護規定が適用されないということになります。

この点について、今回の裁判所の判断によりますと、本件事業者が行っていたような水道工事の場合、現場を確認することなく電話のみで作業内容や価格を決定することはできませんので、来訪請求には当たらず、クーリング・オフが可能であるということになります。

このような考え方は、契約意思が不安定なまま契約を余儀なくされる消費者を救済するために設けられたクーリング・オフの制度趣旨に合致するものであり、今回別々の裁判所に係属していた事件において独自に同趣旨の判断がされていることからしても、正当な結論であると思われます。

なお、通達（平成28年版）において、「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。」とされていますが、今回の裁判所の見解からしますと、たとえ台所の水漏れの修理を要請し、そのとおりの工事が実施されていた場合でも、架電の時点で作業内容や価格が明確に決定されていないのであれば、同様に適用除外に当たらないと考えられます。

4. 同種被害について

当法人が差止訴訟を行った被告ら以外にも、同様の商法を営んでいる関連業者が複数存在しています。各地の消費生活センターや警察等と情報共有することが急がれる案件としてご報告いたします。

団体
訴権への展開

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