

## 大誠設備に係る相談

### 1 相談受付状況

消費生活相談の状況（2022年3月15日現在）

#### (1) 受付件数

2021年度：19件

#### (2) 契約者年齢（2021年4月1日から2022年3月15日まで）

20代：3件 30代：3件 40代：8件、50代：1件、60代：2件、70代：0件、  
不明：2件

平均 41.1歳

#### (3) 契約金額（1円未満切捨て）（2021年4月1日から2022年3月15日まで）

平均 144,598円

### 2 違反行為事例

#### 【事例1】

2021年4月に、A宅のトイレが詰まった。Aは、インターネットで検索したウェブサイトの広告に目が引き付けられ、表示されていたフリーダイヤルに電話をした。対応した女性に「トイレが詰まっちゃったのですけど。」と伝えると、その女性は「じゃあ業者を手配します。業者から折り返すのでお待ち下さい。」と言った。この時、作業方法や作業料金についての話は全くせず、1分程で電話を切った。1時間くらいたって男性から折り返しの電話があり、その時には既に家の近くにいるようだった。

事業者（X）ともう一人の男性が来訪した。Xは、トイレの溢れそうになる水を見て「圧力ポンプで大体9割位は直る。」と言って、作業に取り掛かったが、詰まりは直らなかった。次に、機械式の作業を案内し、「〇〇万円（20万円以上）かかる。」と言った。Aは、早く直して欲しいという思いで、高額だとは思ったが、現金で支払う事にした。その後、Xは「今度は外で作業をします。」と言って、外の浄化槽へ行き、「トイレからこの浄化槽までの配管の途中で詰まっている。配管にヒビが入っており、その隙間に植物の根が入り込んだ。根は薬剤で溶かします。」と説明し、浄化槽の中に薬剤のようなものを入れた。修理が終わると、Xは工事請負契約書を作成したが、内容に関してAに説明はなかった。

しかし、浄化槽に近い所には、配管のヒビに根っこが入り込むような樹木もないため、Xの説明には矛盾を感じて信用できないとAは思った。そのため、Xが帰った後、消費生活センターへ相談し、翌日又は翌々日に簡易書留で契約解除通知書を送付した。しかし、契約解除通知書に対する業者からの返答は一切なく、それ以外にも何の連絡もなかった。

## 【事例2】

2021年5月の朝に、B宅のトイレが、水が溢れそうになる位たまっては徐々に水位が落ちていくという状態になった。Bはインターネットで検索し、一番上に表示されたウェブサイトの「最安値980円」等の広告が目につき、フリーダイヤルに電話をした。

女性が応答し、「トイレが詰まったんですけど。」と伝えると、その女性は「担当者から電話をさせます。」と言ってすぐ電話を切った。10分程経った頃、男性から着信があり、Bが「トイレが詰まっていますので見ていただけますか。」と伝えると、「はい分かりました、行きます。」と言われた。なお、料金や作業内容の話はしなかった。

後ほど、Xともう一人男性が来た。事業者名や個人名を名乗る事もなく、身分証や名刺の提示もなかった。

Xは圧力ポンプによる作業を行ったが、詰まりは解消されず、「これはもう奥でガッチガチに詰まっている。薬か機械を入れれば〇〇万円。それで駄目だったら高圧洗浄機を持って来てやらなければいけないので、△△万円かかります。」と20万円以上の高額な作業料金を呈示した。トイレ詰まりで何十万円も払う気にはなれず、「そんなに出せないですよ。」と言うと、Xは「じゃあ出来ません。詰まりは直せません。」と言った。

「じゃあ、もう良いです。出来ないなら帰って下さい。」とBが言うと、Xは「作業はしたんだから代金は支払って貰う。」と言って、工事請負契約書を書き始め、工事代金数万円を請求した。なお、事業者名や代表者名は工事請負契約書を見て初めて知った。

## 【事例3】

2021年5月の早朝に、Cはトイレの配管に何かが詰まり水の流れが悪くなっているのに気付いた。インターネットで検索し、検索表示画面の上位に表示されたウェブサイトの業者に電話した。ウェブページには「修理代金980円から」と表示されており、その料金では無理でも1万円くらいで修理ができるだろうと考えていた。オペレーターの女性が応答したが、女性は「トイレが詰まり水の流れが悪い」という用件を聞いた程度で、修理の方法や料金の目安、対処のアドバイス等は行わなかった。女性は「最寄りのスタッフを行かせます。」と言い電話を切った。

約1時間後、Xが来訪した。Xはトイレの様子を見て「何か配管の中で詰まっていますね。圧力ポンプと薬剤を一緒に使うと10件中8件は開通します。どうしますか。」と言った。Cはその修理を依頼したが、詰まりは解消しなかった。その後、「配管の奥に詰まりがあるので、便器を取り外して作業する。便器の取り外しに〇〇万円、衛生費が△△万円の費用が掛かります。」等とXは言った。「圧力ポンプと薬剤を使えば、8割直る」と説明されたためその作業を頼んだにも関わらず、更に数万円の追加作業の勧誘を受け、Cは不安感や不信感を感じた。しかし、このまま放置する事もできず、作業してもらった事にしたが、詰まりは解消しなかった。

「今後は機械を使うことになる、□□万円。サイズによっては●●万円。」等と、Xから高額な作業の勧誘を受け、CはXを信用できなくなり、作業を中止してもらった。詰まりは改善しなかったが、「作業をしたのだから代金は請求します。」と言われ、仕方なく数万円の作業代金を支払った。

Xの作業に不審な点が多く、理不尽さを感じたので、Cは消費生活センターに相談した。契約書記載の住所に契約解除通知書を郵送したが、宛所不明ではがきは戻ってきてしまった。

#### 【事例4】

2021年6月の昼頃、Dはスポンジを誤ってトイレに流してしまった。スポンジが詰まったのだと思い、インターネットで検索し、一番上に表示されたウェブサイトの「最安値 980円から」等の広告が目につき、フリーダイヤルに電話した。女性が応対し、「トイレが詰まったので修理をして欲しい。」と言うと、女性は「業者に伝えて、折り返し電話をさせます。」と言い、短時間で電話を切った。数分後、男性から電話がかかって来た。Dが「トイレが詰まったので修理をして欲しい。掃除道具のスポンジを流してしまい、そのせいで詰まったのではないか。」と伝えたところ、男性は「それでは見に行きます。」と言って電話を切った。一連の電話のやりとりで、工事代金や作業内容などの話はしていない。なお、その男性は会社名も個人名も名乗らなかった。

最安値が980円からと表示されていたが、その金額ではすまないにしても、他で調べた情報から考えて、せいぜい2万円くらいまでだろうと思っていた。

夕方にXともう一人の男性がやって来た。この時も、Xは事業者名や個人名は名乗らず、身分証や名刺の提示もなかった。Xはトイレの状態を見て、「スポンジが奥まで行っているかも知れない。このままの状態だと取れないので、便器を外さなければならない。数万円かかる。」と言った。そして、便器が外された状態で「スポンジが凄く奥まで行っている。これを取るには、大掛かりな事になる。トラックを呼んでやらないと駄目で、〇〇万円かかる。しかし、そんな大掛かりな事をしなくても、自分達の機械でやれば△△万円（20万円以上）で工事ができる。」と言われた。いくら何でも高過ぎると思ったが、ゆっくり考える時間も無く、便器が外されたままで放っておかれても困るので、工事を続けてもらう事にした。

工事が終わってからXが契約書を作成し、Dは現金で代金（20万円以上）を支払った。なお、この契約書を見て初めて、Xの事業者名と代表者名を知った。

後日に消費生活センターに相談し、相談員からの助言を受け、契約解除通知書を簡易書留で郵送した。その後、相談員がXに架電したが、Xは話し合いに応じず、「契約解除通知書は受け取っていないし、見てもいない。」と言い続けた。D自身もXに電話をかけ「クーリング・オフするので、返金して欲しい。」と告げたが、軽くあしらわれた。

簡易書留で送った契約解除通知書は、受取人不在で、郵便局の保管期限が切れたため、差出人であるDに返送された。なお、Xから作業代金の返金はなかった。

### 3 関係法令

#### ○特定商取引に関する法律（抜粋）

---

（定義）

第2条 この章及び第58条の18第1項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 ……役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、……役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

（訪問販売における氏名等の明示）

第3条 ……役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、……役務提供事業者の氏名又は名称、……役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る……役務の種類を明らかにしなければならない。

（指示等）

第7条 主務大臣は、……役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その……役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、……役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一 訪問販売に係る……役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る……役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

2 主務大臣は、前項の規定による指示をしたときは、その旨を公表しなければならない。

（業務の停止等）

第8条 主務大臣は、……役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し若しくは前条第1項各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は……役務提供事業者が同項の規定による指示に従わないときは、……役務提供事業者に対し、2年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

この場合において、主務大臣は、……役務提供事業者が個人である場合にあっては、その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を営む法人（人格のない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下同じ。）の当該業務を担当する役員（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。以下同じ。）となることの禁止を併せて命ずることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

（都道府県が処理する事務）

第68条 この法律に規定する主務大臣の権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、都道府県知事が行うこととすることができる。

#### ○特定商取引に関する法律施行令（抜粋）

---

（都道府県が処理する事務）

第19条 法第7条……に規定する主務大臣の権限に属する事務……で、当該都道府県の区域内における……役務定業事業者……の業務……に係るものは、都道府県知事が行うこととする。…

## ○県民の消費生活の安定及び向上に関する条例（抜粋）

---

（不当な取引行為の禁止）

第13条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として規則で定めることができる。

…

四 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによつて生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

2 事業者は、消費者との間で商品又は役務の取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不当な取引行為を行つてはならない。

（不当な取引行為の是正勧告）

第13条の3 知事は、事業者が第13条第1項の規定により定められた不当な取引行為を行つていると認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するよう勧告することができる。

（緊急被害防止措置）

第13条の4 知事は、事業者が行う不当な取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生じるおそれがある場合において、当該不当な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引行為を行つた事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表するものとする。

## ○県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則（抜粋）

---

（不当な取引行為）

第5条 条例第十三条第一項第四号の行為に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

三 消費者がクーリング・オフの権利を行使したことにより、法令の規定又は契約に基づき生じた代金の返還義務、原状回復義務等の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為