

株式会社ハウスメイクに係る相談

1 相談受付状況

消費生活相談の状況（2021年9月末現在）

(1) 受付件数

2018年度：14件

2019年度：12件

2020年度：12件

2021年度：2件 計40件

(2) 契約者年齢（2018年度から2021年9月末まで）

40代：2件、50代：5件、60代：10件、70代：12件、80代：9件

90代：1件、不明：1件

平均 71.4歳

(3) 契約金額（1円未満切捨て）（2018年度から2021年9月末まで）

平均 584,112円

2 違反行為事例

【事例1】

2019年1月の午後に、Aが庭に出ていたところ、路上から営業員Xに「家の屋根は古そうですが、雨漏りしていませんか。」と声をかけられた。見ず知らずの人から話しかけられてAは驚いたが、風体から建築関係の人だと思い、雨漏りしていないと答えた。Xは屋根を見て「あなたの家は雨漏りしているはずなので、家の中を見せてください。近所で屋根塗装の契約が取れたので、ついでに付近の家の屋根を見て回っています。」と言った。Aは、「近所で契約した人がいるなら、見てもらうだけお願いしよう。」と考え、家の中を見せることにした。

Xは屋根の状況や天井裏等は一切見ずに、単に部屋の壁を見て、天井付近にシミの様な汚れを見つけると「雨漏りの跡です。今見つかって良かったです。酷くなると、屋根を壊して何百万円もする工事をするようになります。今なら、屋根の塗装だけで雨漏りを防げると思います。」などと告げた。最終的に、2階の2部屋に雨漏りの跡があると言われた。AはXの説明を信じて契約することとした。

しかし、建築士による調査を実施したところ、実際にはシミは雨漏りの跡ではなく、契約締結当時、雨漏りは発生していないものと認められた。

【事例2】

2020年1月の夕方に、営業員XがB宅を訪ねてきた。Xの用件は「外から見ると家の漆喰が真っ黒になっている。雨漏りしているかもしれないので注意しに寄った。」ということだった。

Xは、「近所の子家の漆喰はあんなに真っ白なんです。雨漏りしているといけないので、家中を見せて欲しい。」と言った。

Xは2階に行き部屋を見て、押入れ上部の戸棚の天井部分と、2階に上がる階段の上部に雨漏りの跡があり、そのまま放っておくと雨漏りが酷くなると告げた。なお、Xは屋根には上がらず、漆喰の状態や雨漏りの箇所を屋根から確認することはなかった。

Bにはどこに雨漏りの跡があるのか理解できなかったが、雨漏りと聞いて驚いてしまった。Xから「早いうちに漆喰工事をした方が良い。」と言われ混乱してしまい、契約を決めてしまった。

しかし、建築士による調査を実施したところ、実際にはシミは雨漏りの跡ではなく、契約締結当時、雨漏りは発生していないものと認められた。

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

（禁止行為）

第6条 ……役務提供事業者は、訪問販売に係る……役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、…次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

六 顧客が……当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

（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。

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。

（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。

一 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、又
は誤信を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な
方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

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
取引行為を行ってはならない。

（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っていると認め
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っ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2条 条例第13条第1項第1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。

四 消費者の契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべき事項について消費者に事実と異な
ることを告げ、若しくは誤信させるような情報を提供し、又は将来における変動が不確実な事項について消
費者に断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為