

【凡例】

事業者：Z、旧Z（旧事業者名）

営業員：U、V、W、X、Y

消費者：A、B、C、D、E、F、G、H

その他：甲、乙、丙、丁

取引事例1

- 1 令和6年4月の午前、事業者Zの営業員Yは、静岡県内に居住する消費者A宅を訪問し、Aの妻に「近くで工事をしていて、シンナーの臭いがしていると苦情が入ったが、大丈夫ですか。」と言った。

Aの妻が「どこのお宅ですか。甲さんですか。」と尋ねると、Yは「はいそうです。」と答えた。

さらにYは、「あ。そういえば、その現場からお宅の屋根を見たらだいぶ傷んでいるように見えました。もし時間があれば見ますよ。」と屋根の点検について説明した。

Aの妻が、屋根の点検を依頼したところ、YはAの妻に名刺を渡した。

これにより、事業者名がZであることや営業員の氏名がYであることなどを初めて知った。

- 2 数日後の昼間、Yは営業員XとA宅を訪問し、A宅の屋根を点検後、Xはスマートフォンで撮影した写真をAとAの妻に見せながら、「屋根はだいぶまずいことになっているので直した方がいいですよ。」と説明した。

Aの妻が工事にかかる金額を確認すると、Yは「書類を書いてくるので家の中で待っていてください。」と言った。

数分後、XがA宅を訪問し「工事はこんな形になります。」と言って、工事内訳表をAの妻に渡した。

Aの妻は工事内訳表の金額を確認後、屋根の修繕工事を依頼した。

すると、Xは「契約書を作ってきます。」と言って、A宅を出て行った。

しばらくして、YとXがA宅を訪問した。

XはAの妻に契約書への署名等を求めたため、Aの妻は、Aを呼び、Aが契約書に署名等を行った。

- 3 A宅の屋根の工事は契約日の3週間後から始まった。

工事初日の夜、近隣住人の乙（屋根の修繕を専門にしている仕事をしている者）がA宅を訪問し、「家の前に県外ナンバーの車が止まっていた。問題

となっている業者があるので、明日消費生活センターへ相談に行った方がいい。」などとAの妻に話した。

翌朝、AとAの妻は、消費生活センターへ行き、今回のことを相談した。

その際、職員から「念のため甲さんのお宅の工事をやっている業者さんについて確認してみてください。」と言われ、帰宅した。

帰宅後、AとAの妻は、工事中の甲宅へ行き、甲宅の工事を行う業者丙に業者名等を確認したところ、甲宅の工事を行っているのはZではないことがわかった。

その際、丙から「工事の停止を伝えた方がいい。」と言われた。

4 その後、Xから「今日、屋根の洗浄をやらせてもらいました。明日は塗装をやらせてもらいます。」とAの妻に電話があったため、Aの妻は工事の停止を伝え、電話を切った。

5 同日の夜、丙がA宅を訪問し、丙はAの妻に「クーリング・オフをした方がいい。」などと言った。

その2日後、Aの妻がXに連絡したところ、XとYはA宅を訪れ、Xは「消費生活センターへ連絡し、ハガキでクーリング・オフの手続きをしてくれれば、クーリング・オフに応じる。」などと言った。

6 Aの妻は、契約解除のハガキを作成した後、記載事項を消費生活センターに確認してもらい、簡易書留でハガキを発送した。

数日後、ハガキは戻ってきたが、契約金額を支払うことなく、契約を解除することができた。

取引事例2

1 令和6年4月の午前、事業者Zの営業員Wは、静岡県内に居住する消費者B宅を訪問し、Bに「近くで工事をしているが近所からクレームがあったので親方から一軒ずつ謝罪に行くように言われたので訪問している。」と説明し、続けて、「屋根の塗りが取れている。足場を組んで直した方がいい。」と言った。

Bが「どうすればいい。」と尋ねると、Wは、「足場を組んで屋根を直した方がいい。」と言ったため、Bは、「金額が高額であれば工事をやらない。」と伝えた。

するとWは、「高くならないようにする。後で親方に見てもらう。」と言い、B宅を出て行った。

2 約1時間後、Wは営業員VとともにB宅を訪問し、「屋根に上っていいですか。写真を撮りますから。」と言ったため、Bは屋根に上ることを承諾し

た。

屋根の確認を終えたVは、「ちょっと浮いている。ちょっと怖いね。今なら工事費も割とかからない。」とBに言った。

Bが工事にかかる金額を確認するとVは、「40万円くらい。」と答えた。

- 3 Bが工事の必要性を尋ねると、Vは工事が必要である旨を説明した。

Vが契約書への署名等を求めたため、Bは契約書に署名等を行った。

署名後、Bは契約書を受け取り、契約書の記載内容を確認したところ、契約書に事業者名等が記載されていないことに気付いた。

事業者名等が記載されていないことを指摘すると、Vは「社判を持って来るのを忘れた。社判を押しに明日か明後日来ます。」と言い、その後、Vは事業者名等が記載されていない契約書を交付したまま、B宅を出て行った。

- 4 その後、交付された契約書に事業者名等が記載されていないことに不審感を抱いたBは、消費生活センターへ相談し、クーリング・オフの手続きを行い、契約を解除した。

また、契約書の工事内訳及び明細の欄は、「☒その他（ ）」となっており、括弧内に書類名が記載されてなかった。

取引事例3

- 1 令和6年3月の午後、事業者Zの営業員Yは静岡県内に居住する消費者C宅を訪問し、Cの妻に「近くのマンションで防水工事をしている。塗料の臭いがするので、そのお知らせにきた。臭いの他に、騒音や車を駐車することがあるので迷惑をかけるかもしれません。」と説明した。

その後、帰り際に「そう言えば、そのマンションの防水工事の準備をしていたらお宅の屋根が風でパカパカしているのが見えました。パカパカして危ないですよ。」「外に出てみれば分かりますよ。」と言った。

Cの妻はリビングにいるCに声を掛け、Cは異状のある箇所をYに尋ねた。

すると、Yは「屋根のてっぺんの方ですよ。もう少し詳しく見るので、親方呼んでいいですか。」と言った。

Cが、屋根の確認を依頼するとYは電話を掛け始めた。

電話が終わるとYは、Cに名刺を渡したため、事業者名がZであることや営業員の氏名がYであることなどを初めて知った。

- 2 5分ほどして、ハシゴを持った営業員Xが現れ、XはCに名刺を渡しな

がら自己紹介をし、ハシゴを使って屋根に上った。

10分ほどして屋根の点検が終わり、屋根から降りたXは、屋根で撮った写真をCとCの妻に見せながら「やっぱり。屋根が浮いていますね。」「写真を印刷してくるので、ちょっと待っててください。」と言い、YとXはC宅から出て行った。

数分後、YとXが、C宅を訪問した。

Xは、CとCの妻に印刷した写真を渡ししながら、「この金具のところがパカパカして浮いています。工事をした方がいいですよ。」と言った。

Cが工事を依頼すると、Xは「せっかくだから屋根の洗浄と塗装もやりませんか。」と言ったため、Cは屋根の塗装も契約することにした。

その後、Xは「契約書を作ってくる。」と言い、C宅から出て行った。

3 Xは約1時間後にC宅を訪問した。

Xは、工事内容が書かれた工事内訳表をCに渡した後、契約書を渡し、署名等を求め、Cが契約書に署名等をするるとXは契約書を交付した。

また、契約書の工事内訳及び明細の欄は、「☒その他（ ）」となっており、括弧内に書類名が記載されてなかった。

4 YとXが帰った後、隣人らがC宅を訪問した。

隣人らは、Zについて聞くと、消費生活センターへの相談をCに勧めた。

翌日、CとCの妻は、消費生活センターへ相談に行った。

職員がXに電話を掛け、クーリング・オフを伝えたところ、Xはクーリング・オフを承諾した。

Cは、職員の助言を受け、クーリング・オフのハガキを作成し、簡易書留で発送した。

数日後、ハガキは戻ってきたが、契約は解除することができた。

取引事例4

- 1 令和6年3月の午前、消費者Dの母が自宅の外に出たところ、事業者Zの営業員Xが「こんにちは。今お宅の屋根を見たんですけど、屋根のてっぺんが歪んでいるように見えました。放置しておくと瓦が飛んだり、雨漏りするかもしれないですよ。早めに工事をした方がいいですよ。」と声をかけた。

Dの母は、Dを呼びに行き、Dに対応を依頼した。

Dが自宅の外に行くとXは「屋根のてっぺんの漆喰が剥がれていて白く見える。雨漏りする前に工事をした方がいい。もし、良ければ屋根の状況を見ましょうか。」と言ったため、Dは点検を依頼した。

2 しばらくして、ハシゴを持った営業員Uが現れた。

Uが、D宅にハシゴを掛けるとXはハシゴを上り、屋根の点検を始めタブレットを使って屋根の写真を撮った。

点検が終わるとXは、タブレットをDとDの母に見せながら「やっぱり、てっぺんの所が白くなってて、頭のところがボコボコしている。てっぺんのところが波うっている。これがひどくなると雨漏りしてしまう。早く工事をした方がいい。」と説明した。

Dの母が、工事にかかる金額を尋ねるとXは、「金額を出します。ちょっと待っててください。」と言ったため、DとDの母は自宅へ戻った。

数分後、XがD宅を訪問し、「工事の金額は50万円です。」と言い、工事内訳表を渡した。

3 Dの母は工事内訳書に記載されている金額を確認した後、工事を依頼したところ、Xは契約書、写真、名刺をDに渡した。

その後、Dの母が契約書に署名等をしたところ、XはDに契約書を交付した。

また、契約書の工事内訳及び明細の欄は、「☒その他（ ）」となっており、括弧内に書類名が記載されてなかった。

4 その数日後、屋根修繕の訪問販売事業者に対する注意喚起の回覧板がD宅に回ってきた。

DとDの母が回覧板を確認すると勧誘の状況等が酷似していたため、Dは、Xに電話を掛け、クーリング・オフをしたい旨を伝えた。

Xがクーリング・オフを承諾したため、DとDの母は、消費生活センターへ行き、クーリング・オフのハガキを作成した後、ハガキを簡易書留で発送した。

数日後、クーリング・オフのハガキは戻ってきたが契約を解除することができた。

取引事例5

1 令和6年2月の午前、静岡県内に居住する消費者Eが自宅の外にいたところ、事業者Zの営業員Yに「こんにちは。小学校の工事をやっていたら、お宅の屋根の瓦が落ちそうになっているのが見えたので声を掛けにきました。もしよければ、無料で見ましようか。」と声をかけられ、Eは屋根の点検を依頼した。

屋根の点検を依頼するとYは電話を掛けながらE宅を離れた。

しばらくして、Yは営業員Xと車両に乗って現れた。

E 宅前に車両を停めると、X と Y は車両からハシゴを降ろし、X はハシゴを使って E 宅の屋根に上り、屋根の写真を撮った。

屋根の写真を撮り終わると X は、「やっぱり危ないですよ。地震が来たら落ちちゃいますよ。直ぐに工事をやった方がいいですよ。」と E に説明した。

その後、E が見積りを依頼したところ、X は「50 万円の工事と 20 万円の工事と 10 万円の工事の 3 つの工事がある。」と言った。

- 2 E が○万円の工事を依頼すると X と Y は車両へ行き、車内で工事内訳表を書き始め、数分後、作成した工事内訳表を E に手渡した。

工事内訳表の金額を確認した E は、工事を依頼した。

E が工事を依頼すると X と Y は車両に戻り、車内で契約書を作成し、契約書に署名等を求めた。

E が契約書に署名等をすると X は、E に契約書と名刺を渡したため、事業者名が Z であることや営業員の氏名が Y であることなどが初めて分かった。

- 3 契約書を交付すると Y と X は帰って行った。

その日の夕方、E は小学校へ行き、Z との契約について確認したところ、Z は小学校の契約事業者ではないことを知った。

その後、E の息子が帰宅したため、E の息子が契約書に記載されている電話番号へ連絡し、クーリング・オフを伝え、クーリング・オフは承諾された。

翌日、E は、消費生活センターへ行ったところ、職員から契約書に記載されている契約日が誤っていることを指摘された。

その後、職員の助言を受けクーリング・オフのハガキを作成し、簡易書留で発送した。

数日後、クーリング・オフのハガキは戻ってきたが、契約を解除することができた。

取引事例 6

- 1 事業者 Z は令和 5 年 11 月 17 日に事業者名及び代表取締役の変更を登記した。
- 2 令和 5 年 12 月、Z の営業員 V は、消費者 F に対し、旧 Z（旧事業者名）及び旧代表取締役氏名等が記載された契約書を交付した。

取引事例 7

令和 5 年 11 月、事業者 Z の営業員 V は、事業者名、代表者氏名、住所等が記載されていない契約書を消費者 G に対し交付した。

取引事例 8

- 1 令和5年10月の午前、事業者旧Zの営業員Xは、静岡県内に居住する消費者H宅を訪問し、Hに「すみません。工事のお知らせです。一本向こうの離れたアパートの工事を金曜日から始めます。その通りに工事の車が止まるので、交通の妨げになると思います。ご迷惑をおかけします。」と言った。

さらに、Xは「ところで、歩いてくる途中にお宅の屋根が浮いているのが見えたのですが、一緒に見てもらえませんか。」と伝え、自宅の外で、「あの天窓。」「天窓の上にある三角形のところですよ。」とHに説明した。

Xが説明した箇所が分からなかったため、異状箇所をXに確認すると、Xは、「僕は目が良いんですよ。屋根が浮いているから台風が来たら吹き飛んで近所に迷惑を掛けちゃいますよ。」と言い、さらに「僕が午後〇時にハシゴを持ってくるので屋根の状況を見ましましょうか。そのとき写真を撮りますけど、うちで工事をやってもらわなくてもいいですよ。」と言ったため、Hは屋根の点検を依頼した。

屋根の点検を依頼するとXはHに名刺を渡し、これにより事業者名が旧Zであることや営業員の氏名がXであることなどを初めて知った。

- 2 名刺を渡すとXがH宅を離れたため、HはXの訪問を自宅で待つことにした。

しばらくして、Hは、数か月前に他業者丁から屋根の定期点検を受けたことを思い出した。

丁に連絡したところ、丁の営業員がH宅を訪れた。

Hは、丁の営業員に事情を説明し、二人でXの訪問を待った。

同日の午後〇時、XがH宅を訪問したため、丁の営業員が「うちのお客さんなのでメンテナンスはうちでやります。」とXに伝えたところ、Xは、H宅から帰って行った。

- 3 翌日、丁の営業員がH宅の屋根の状況を確認したところ、屋根に異状は認められず、Xが説明した内容は虚偽であることが分かった。