

鎌倉市消費生活紛争調停委員会 紛争調停の経過及び結果（令和4年度第1号）

1 紛争案件の概要

(1) 当事者

- ア 申出人（消費者） 20歳代男性
- イ 相手方（事業者） 修理事業者（代理人として作業担当者が出席）

(2) 紛争案件の概要

申出人の主張による紛争調停の概要は次のとおり。

令和3年（2021年）12月4日に、申出人が賃借しているアパートの洗面台が水つまりを起こした。インターネットで検索を行い、修理費3,000円からという広告を見て修理事業者に電話をかけた。電話では見積の話はなく、状況を確認するため作業担当者が伺うと告げられた。

作業担当者が到着した後、最初は高圧ポンプによるつまり解消作業を8,000円で提案された。作業を実施したが、つまりは解消されなかったため、高圧洗浄が必要であり、10万円以上かかると説明された。作業担当者が配管の長さを測定し、総額267,300円（税込み）の見積が提示され、申出人はその内容に了承した。作業が完了した後、現金で支払いを行った。

その後、申出人は広告で示されていた金額と支払った金額に大きな差があるため、不当に高額な請求であると感じ、令和3年（2021年）12月8日にクーリング・オフの手続きを葉書で行った。相手方は、消耗品を使用していること、申出人の了承を得て作業を行ったことを理由にクーリング・オフに応じなかった。相手方からは一部返金の提案があったが、合意には至らず紛争になった。

2 鎌倉市消費生活紛争調停委員会による処理経過及び当事者の主張

本件は、令和4年（2022年）5月20日付け鎌地共第2245号で、鎌倉市長から鎌倉市消費生活紛争調停委員会（以下「委員会」という。）に付託され、7月11日に委員会を開催した。委員会における当事者の主張は次のとおり。

(1) 申出人の主張

- ・本件については、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第9条で規定する契約申込みの撤回（クーリング・オフ）が適用できる案件である。
- ・相手方が使用している「見積書」及び「契約書兼ご契約書」の様式の裏面にもクーリング・オフに関する案内があり、これを拒むのは不当である。
- ・高圧洗浄の経費をインターネットで調べたところ、3万円という情報もある。
- ・クーリング・オフによる全額返金を要望するが、工事金額3万円までは歩み寄ることができる。
- ・委員会によるあっせんが成立しなかった場合は、少額訴訟によって決着を付けることもいとわない。

(2) 相手方の主張

- ・クーリング・オフの対象であることは承知しているが、つまりは解消されている。作業後にクーリング・オフの申し立てをすれば全額返金されるという事例ができる。今後の仕事に支障がある。
- ・これまでも申出人と金額の交渉を行い、工事金額を 10 万円として差額を返金するところまでは歩み寄った。当方のみが歩み寄るのではなく、申出人にも歩み寄っていただきたい。

3 調停の結果

法第 26 条第 6 項第 1 号において「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」は、法第 9 条（クーリング・オフ）の規定を適用しないこととしており、法が示す「契約を締結することを請求した者」とは、購入者が契約の申込み又は締結する意思を予め有し、その居住において当該契約の締結を行いたい旨の明確な意思表示をした場合が該当する。

しかしながら、当該紛争案件では、インターネットに表示されていた金額と実際の請求額に相当な開きがあることから、申出人は、電話をした段階では、高額な請求額で契約を締結する意思を有していなかったことが明らかであり、クーリング・オフの適用除外の対象とはならないと考えられる。

申出人が契約日から 8 日以内にクーリング・オフの申出をしていることから、クーリング・オフが適用される案件ではあるが、7 月 11 日に開催した委員会における調停の結果、早期解決を図るために両当事者が合意した 3 万円を工事金額とし、相手方が差額 237,300 円を申出人に対して返還することとなった。

なお、9 月 18 日付けで当事者間において和解契約書が締結されたことを確認した。