

ネットとうほく 2025 (検) 第7号-1

2025 年 (令和 7 年) 11 月 26 日

宮城県仙台市若林区南小泉 2 丁目 4-22

JAPAN Create 株式会社

代表取締役 福田涼凱 殿

〒981-0933 仙台市青葉区柏木 1 丁目 2-40

ブライトシティ柏木 703 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL: <http://www.shiminnet-tohoku.com>

Mail: shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp



申 入 書

消費者市民ネットとうほく（以下、当団体という）は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に係わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成29年4月25日に内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

この度、当団体に、貴社に水道トラブルの解消を依頼したところ、貴社のホームページに掲載されている料金とかけ離れた高額な請求をされ、クーリング・オフを通知したにも拘わらず支払った料金の返還を拒否されたとの情報が寄せられました。

現在、貴社の約款や広告内容等全般について検討中ですが、クーリング・オフに関する告知について特に問題があると考えますので、まずはその点について、下記のとおり申入れ致します（それ以外の点についても検討の上申入れ等を検討

予定です)。

つきましては、下記申入れについて、貴社においてご対応いただけるか否かについて、本書面到達後2ヶ月以内を目処に文書にてご回答頂きますようよろしくお願い申し上げます。

なお、本件に関する当団体の活動、及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの「申し入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

第1 申入れの趣旨

貴社との間で訪問販売にかかる水道トラブルの解消に関する工事請負契約を締結し、又は締結しようとする者に対し、当該契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため当該契約について特定商取引法第26条第6項第1号に当たらないにも拘わらず、同第9条の適用がない旨を告げること、及びその旨を貴社工事請負契約約款に定めることを停止するよう請求します。

第2 申入れの理由

- 1 貴社は、水道トラブルに関し、貴社のホームページ等を見た消費者の依頼を受けて、その自宅を訪問し、訪問販売の方法により工事請負契約を締結されています。
- 2 貴社は、上記のような訪問販売の方法により工事請負契約を締結し、又は締結しようとする消費者に対し、「依頼されて訪問しているのでクーリング・オフの対象ではない」旨を告げ、貴社工事請負契約約款の(特定商取引に関する法律の適用を受ける場合のクーリングオフについての説明書)の(注)Ⅰ1アに「お客様(注文者)からのご請求によりご自宅でのお申し込みまたはご契約を行った場合等」に「クーリングオフの権利行使はできません。」と定めて、特定商取引法第9条の適用がない旨を告げています。

貴社は、上記のような方法により締結された工事請負契約に関して、特定商取引法第26条第6項第1号の規定する「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」に該当するとの見解に基づき、消費者に

対して上記のような告知をしているものと考えられます。

- 3 しかし、「特定商取引に関する法律等の施行について（通達）」においては、特定商取引法第26条第6項第1号に関し、「販売業者等が広告等で安価な価格のみを表示しており、これに基づいて消費者が訪問を依頼したところ、広告等での表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合、訪問を依頼した段階においては、消費者は広告等で表示されていた安価な価格で契約を締結する程度のみを有しておらず、実際の請求額ほど高額な価格での契約を締結する意思を有していなかったといえ、実際に請求された金額で契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたといえないような場合には、当該消費者は「請求した者」には該当せず、適用除外に当たらないと考えられる。」と記載されています。

また、消費者庁ウェブサイトにおける「訪問販売の適用除外に関するQ&A」においても、「特定商取引法第26条第6項第1号の規定による適用除外について、同号の「請求した者」とは、購入者が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表示をした場合が該当します。設問の事例では、チラシの表示額と実際の請求額に相当な開きがあることから、消費者は、当初修理依頼をした段階では、安価なチラシの表示額で契約を締結する程度のみを有しておらず、実際に請求された高額な請求額で契約を締結する意思は有していなかったことは明らかです。このような事情により、当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたといえないのであれば、「請求した者」とはいえず、適用除外の対象とはならないと考えられます。」と解説されています。

- 4 この点、貴社は、従前は「水道トラブルセンター」、現在は「水道トラブルセンター24h」等の名称でホームページ上の広告表示を行っています。

これらのホームページでは、「基本料金0円＋作業料金1,980円（税込）～」という表示にはじまり、その作業内容に応じて「6,980円」「15,000円～」等の表示がなされ、従前も「作業料金1,980円～業界最安値挑戦中！」や「作業料金2,500円（税込）～」 「作業料金3,980円（税込）～」 「作業料金5,000円（税込）～」等の表示がなされており、いずれも低額な作業費用で水道トラブルが解決するような表示がなされて

いるものです。

ところが、実際には貴社は作業後に10万円程度ないしはそれを超える金額を請求されており、上記の通達等に照らせば、適用除外に当たらないことは明白であるにも拘わらず、上記の通り特定商取引法第9条の適用がない旨を告げ、また、その旨貴社工事請負契約約款に定めており、不実のことを告げているものと言わざるを得ません。

すなわち、貴社は、特定商取引法第58条の18第1項第1号ロにかかる同法第6条第1項第5号に掲げられた「当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項」について、申込みの撤回若しくは解除を妨げる目的で不実のことを告げる行為を現に行い又は行うおそれがあるので、当団体はこれを停止するよう請求するものです。

以 上