

平成30年（ワ）第1324号 不実告知等差止請求事件

原告 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

被告 株式会社関西住宅設備 外1名

## 準備書面（2）

平成31年3月12日

神戸地方裁判所 第4民事部合議係 御中

被告ら訴訟代理人弁護士 志 和 謙 祐



### 第1 国民生活センターへの苦情案件について

1 原告は、「平成28年4月1日から平成30年4月22日までの間、被告関西住宅設備が行った契約に関する被害事例として188件（甲5）、被告アールサービスが行った契約に関する被害事例として5件が報告されている（甲6）」と主張する。

しかし、甲5及び甲6は、あくまで消費者から一定の苦情があったことを示すにとどまり、当該苦情の内容が事実であるか否か何ら検証されていないことは明らかである。

事実、被告らとしては消費者から、そのような訴訟を提起され敗訴された事実はない。

2 これに対し、原告は事例No.87等を挙げて、「このように、被告らが消費者宅に訪問した際、見積書も出さずに高額の契約を勧誘して締結させ、消費者がクーリング・オフを主張するとこれを妨害するという行為を含め、クーリング・オフや暴利行為に関するトラブル事例が多数

報告されている」と主張する。

しかし、被告らにおいて、このような消費者対応を行った事実はない。1で主張したとおり、原告が示しているのは「苦情が存したこと」にとどまり、実際に苦情内容が真実であるか何らの主張立証もなされていないのである。

## 第2 契約書の件（不実告知を主張されている件）

原告は、被告ら提出の契約書（乙1、乙2）をもって、未だなお、不実告知行為のリスクが高いと主張する。

被告らとしては、乙1及び乙2をもって適法な契約書になっていると考えているが、消費者に対する誤解を生じかねないとすれば本意ではないため、現在、さらなる改訂を行うか検討を進めている。改訂を行った場合には、迫って提出予定である。

## 第3 威迫困惑が存しないこと

1 原告は、甲9の記載を前提に、「被告らには、訪問販売のクーリング・オフに関する基礎的な法的知識が欠けている。このような現場作業員の認識では、消費者との間でトラブルが生じることは必定である」と主張する（第1準備書面・11頁）。

しかし、クーリング・オフのことを熟知している作業員が多くないことは被告会社に限らない。クーリング・オフの要件は、法律の専門家以外の人間にとって熟知することが決して簡単なものではなく、被告代表者も、作業員皆がクーリング・オフを全く理解していないという意味で記載したのではなく、熟知できているとまでは言えないという趣旨で記載したものである。したがって、直ちに現場作業員の認識が消費者とトラブルになるというのは論理の飛躍があると言わざるを

得ない。

- 2 原告は、「被告らは、既に退職した従業員には事実確認さえ行っておらず、その「調査」は極めて不十分であるし、在籍中の「従業員に確認した限りでは上記事実は存しない」と主張するが、被告らに対して全国の消費者から極めて多数の苦情が寄せられていることは明らかであるのに（甲5, 6）、一切不適切な行為がなかったなどと断定できるはずがない。むしろ、このような被告らの不誠実な対応は、威迫困惑行為を現に行い又は行うおそれを強く推認させるものであって、被告らの主張に理由はない」（第1準備書面・12頁）と主張する。

しかし、原告の主張には全く理由がない。そもそも、原告は苦情ばかりを縷々主張するのみであり、当該苦情が真実であることなど、全く立証できていないのである。そうであるにもかかわらず、その点は棚に上げ、被告らの調査のあり方を批判しているのみである。退職した従業員には事情が様々あり、連絡が取れなくなるものもあるし、そもそも原告が具体的な案件を明らかにしないために、どの従業員にどの点を聞けばよいのかも曖昧である。

原告の主張立証が不十分であるために被告らとしては調査が困難であることに対し、原告から批判される理由はない。被告らが調査できる範囲で確認している限り、原告が主張するような威迫困惑行為は存在しない。

以上