

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（5）

令和元年7月22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 本書面の位置づけ

本書面は、原告提出の第2準備書面に対する反論を行うものである。

### 第2 「1 トイレ詰まり修理の通常の流れ」についての反論

1 原告は、洋式トイレが詰まった場合の作業手順について、LIXILのHPにおいて、洋式トイレが詰まった場合にはラバーカップを用いることが推奨されていることを前提としたうえで、「被告らのような業者が、トイレの詰まり解消を顧客から依頼された場合には、一般家庭において、このような詰まり解消に関する知識やラバーカップが必ずしも普及していないことに鑑み、詰まりの原因の心当たりだけではなく、詰まり解消のために家庭でどのような措置を講じたかを確認した上で、ラバーカップによる措置をいまだ講じていなければ、業者においてもまずはラバーカップを用いて詰まりの除去を試みて、それで詰まりが解消されない場合に、専門業者の知見を用いて、詰まりの原

図を特定してから詰まり修理の作業に入ることが、一般的な流れであると考えられる」(2頁)と主張している。

- 2 しかし、LIXILが採用する方法がスタンダードというわけではない。また、ラバーカップでは詰まりが解消しないケースがあり、圧力ポンプを使用しなければならないこともある。ラバーカップを使用して作業をした場合でも一定の作業料金が発生することもあるため、ラバーカップを使用しないで進めるケースがある。

### 第3 「2 請求訪販の適用除外に該当する場面が想定困難であること」 についての反論

- 1 原告は、請求訪販の適用除外(特商法26条6項1号)が適用される場面は、「簡単にいうと、消費者において事業者から不当な影響を受けることなく契約条件を想定することができ、訪問販売における勧誘の「不意打ち」性がない場面ということが出来る」(3頁)ところ、「しかしながら、被告らの通常の役務提供方法としては、消費者からの架電を端緒として、消費者宅訪問、作業見積、実際の修理作業、それでうまくいかない場合には再度の見積もりと再度のより強力な修理作業といった経過をたどるものであるが、上記のトイレの詰まり修理の一般的な流れでみたように、事前の電話でのやりとりで作業を特定することは困難であって、消費者において事前の電話段階で被告らから提供される役務や対価を想定することはできない。むしろ、被告株式会社アールサービスのHPに「水のトラブル1,480円～」と記載されていることも考えると、これを見た消費者としては、詰まり除去作業に対する対価としては、数千円、あるいは高くとも1~2万円程度と想定することが通常と考えられる。そうすると、被告らの訪問後に被告らから提供される役務や対価が、数十万円に及ぶ場合などはとく

に、明らかに消費者が想定した範囲を大きく超える非常に高額なもので、消費者にとってはまさに訪問販売の「不意打ち」性が高い場面にほかならない」（3頁）と主張する。

- 2 しかし、そもそも、第2で主張した通り、事前の電話でのやり取りで作業を特定することができることも多く、原告主張の前提は誤っている。また、水のトラブルに関しては、トラブル原因によって修理が高額になることを予想している人も多く、必ずしも「高くとも1～2万円程度と想定することが通常」というわけではない。原告は、金額だけで直ちに不意打ち性を認定しようとするが、このような主張には理由がない。

#### 第4 「3 被告らの修理代金が同業他社と比べても非常に高額であること」についての反論

- 1 原告は、被告らの修理代金が同業他社の修理代金と比較しても相当に高額であるとして、L I X I Lの具体例を出す（4頁）。

しかし、甲第14号証、甲第15号証及び甲第16号証を見ると、注意事項として「表記の修理費用は概算（目安）になります。正式見積りは、実際の故障状況を確認させていただく必要があります。実際の故障状況により、交換する部品が表記と異なる、また、複数の部品交換が必要になる場合もあります」と記載されている。

この記載だけを見ても、L I X I Lに依頼をした場合、概算見積額どおりで工事ができずに高額工事になることは十分にあるということであり、L I X I Lによる概算修理代金と被告の修理代金とを単純に比較することに意味がないことは明らかである。

- 2 また、原告は「被告らの修理代金が一般的に高額なことは、P I O - N E Tにおける相談事例（甲5）記載の各代金及び支払金額を見て

も明らかであり、同業他社の修理代金と比較しても相当に高額である」(3～4頁)と主張する。

しかし、P I O - N E Tの相談事例(甲5)は、匿名からの相談ということであり、被告としては具体的案件として認知できないため、具体的な工事内容を特定できない。具体的な工事内容を特定できない限り、金額の相当性についても説明ができないことは指摘しておく。

#### 第5 「4 請求訪販の適用除外に該当する場面が想定困難であること」 についての反論

1 原告は、P I O - N E Tの事例を多く挙げたうえで、「このように、被告らにおいては、多くの場合、ラバーカップでの作業を行うことをせずに、いきなりポンプによる高圧洗浄や便器の解体、ワイヤー(電動トローラー)作業などに入っているのである。ラバーカップでの作業で詰まりが解消できれば、被告らのサービスの価格も比較的低額に抑えられるはずであるが、被告らは、多くの場合に、ラバーカップでの作業を挟まずに、いきなり高額な作業にかかるようとしている様子が見て取れる。そしてその作業において詰まりが解消されなければ、さらに他の高額な作業に進む、という具合で、結果的に相当高額な対価を請求している事例も多数見られる。・・・このように、被告らは、トイレ詰まり修理の際に通常とられるラバーカップを用いた措置を経ず、その他の高額な作業に誘導して、その作業で解決できなければ別の高額な作業を次々に勧誘するという形をとり、結果として高額な合計代金をせいきゅうするという悪質な商法を繰り返しているのである」(4～6頁)と主張する。

しかし、そもそもP I O - N E Tの事例を多く挙げられても特定性を欠き、被告としては回答ができない。このような具体性を欠いた事

例で主張されても、立証としては不十分である。被告は、ラバーカップを用いた作業を行っていないわけではない。被告は修理依頼があった家に赴き、具体的な状況を確認して、ラバーカップを使用すべき事例ではラバーカップでの作業を行っているし、ラバーカップでは解決できない事例ではその他の方法で作業を行っているだけであり、この点について責められる点は全くない。また、被告は何も高い作業を行おうという視点で作業をしているわけではなく、あくまで目の前の状況を前提に、最良の方法で修理を行っているにすぎない。

- 2 また、原告は「被告らが消費者に対して次々に高額な作業を勧誘するについては、被告らの水道事業に関する専門性が前提となり・・・被告らの専門性には、資格という面での裏付けがないことにも注目すべきである。すなわち、・・・本件で被告らが業としているような、下水道設備の「修理」や個人宅のトイレの便器の新設解体などには、何らの資格も要しないのである。被告らの行っているような商法は、何らの資格も要さず、その意味で参入の容易な業態であり、主として高齢者を泣き寝入りさせることを狙って高額の対価を要求する悪質なものであり、また、消費者の視点から見ると極めて「不意打ち」性が高いものであることがわかる」（6～7頁）と主張する。

しかし、資格がなければ専門性がないわけではない。被告においても、従業員に対する教育指導を行っており、専門性があると認識しており、原告の主張には理由がない。また、被告による修理が、「高齢者を泣き寝入りさせることを狙った悪質なもの」という点は強く否認する。被告は、決してそのような意図で作業を行ったことはないし、被告による仕事でとても喜んでくれている高齢者もたくさんいる。原告の主張は具体的根拠を欠く誹謗中傷であると言わざるを得ない。

## 第6 結論

以上のとおり、被告らと消費者の契約は、請求訪販の適用除外（特  
商法26条6項1号）に該当する。

以上