

和解案

神戸地方裁判所第4民事部合議係

第1 提案する和解条項

- 1 被告らは、令和2年2月1日以降、被告らとの間で訪問販売にかかる上下水道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、別紙クーリング・オフ告知文言目録記載の各文言が記載された契約書面を使用しない。
- 2 被告らは、被告らとの間で訪問販売にかかる上下水道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、特定商取引に関する法律第26条第6項第1号に当たらない場合には、同法9条の適用がない旨を告げない。
- 3 被告らは、被告らとの間で訪問販売にかかる上下水道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、威迫して困惑させる行為をしない。
- 4 原告は、その余の請求を放棄する。
- 5 原告と被告らは、原告と被告らとの間には、本和解条項の定めるもののほか、本件に関し、何らの債権債務関係も存しないことを相互に確認する。
- 6 訴訟費用は各自の負担とする。

第2 提案の理由

- 1 本件は、消費者契約法13条に基づき内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体である原告が、訪問販売の方法により上下水道に関する工事請負契約を締結する事業者である被告らに対し、①当該契約を

締結した消費者にクーリング・オフの対象とならない旨の不実告知をすること及び②クーリング・オフを申し出た消費者にこれを妨げる目的で威迫困惑行為を行うことの差止等を求める事案である。

2 当裁判所は、別紙クーリング・オフ告知文言目録（以下「別紙目録」という。）記載1及び2の文言が記載された契約書は、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）4条及び5条の書面としては不備があるものと思料し、上記和解案を提示する。理由の詳細は次のとおりである。

(1) 事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除を妨げるため、当該契約の申込みの撤回又は解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしてはならない（特定商取引に関する法律〔以下「法」という。〕6条1項5号）。

(2) 被告らは、被告らとの間で訪問販売の方法により上下水道に関する工事請負契約を締結した消費者に対し、別紙目録記載1の文言のある契約書を交付している（甲3，4）。

そこで検討するに、クーリング・オフ（法9条）の適用除外となる法26条6項1号所定の「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」に該当するためには、少なくとも当該消費者において、購入する商品の内容や、提供を受ける役務の内容を認識した上で、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を表明することが必要となると解される。

本件においては、被告らが工事請負契約として行う作業の内容やその価格は、被告らの従業員が当該消費者らの住居を訪れて、その上下水道の現状を確認した後でなければ確定できるものではないし、

被告らのホームページ(甲2)の「お問い合わせから修理までの流れ」によっても、当該消費者としては、架電の時点では、被告らから提供を受ける役務の内容を認識した上で、被告らとの間で契約を締結する意思を明確に有しているとは評価できない。そうすると、当該消費者が、被告らとの間で工事請負契約を締結する前提として、被告らに対し電話で作業を要請したとしても、直ちに法26条6項1号所定の場合に当たるとはいえない。

にもかかわらず、被告らは、上記文言の記載された契約書面を交付しているというのであるから、上記「当該契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」につき、不実告知をしていたものと評価せざるを得ない。

- (3) 被告らは、契約書面の記載を別紙目録記載2の文言に変更している(乙1, 2)。しかしながら、同文言も、上記(2)のとおり、当該消費者が被告らに対し、架電しただけでは、直ちに法26条6項1号所定の場合に当たるとはいえないにもかかわらず、「クーリング・オフの対象とならない場合があります。」という漠然不明確なものであるからすると、クーリング・オフについて正確な告知をしたとはいえない。被告らにおいて、今後上記(2)と同様の不実告知が行われる具体的可能性がないとはいえず、現在においても、被告らにつき、法58条1項柱書にいう「行うおそれがあるとき」に該当することは否定できないものと解すべきである。

クーリング・オフ告知文言目録

1 【クーリング・オフについて】

1. お客様が、弊社にお電話等で住居での作業を要請された場合で、弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された作業の範囲を超えない場合、原則として、契約の申込みの撤回または解除（以下、「クーリング・オフ」といいます。）の対象となりません。
2. お客様が、最初のお電話等での要請に加えて、追加または変更の要請をお電話等で行った場合で、弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された作業の範囲を超えないときは、原則として、クーリング・オフの対象となりません。
3. 弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された作業の範囲を超える場合（例えば、お客様がお電話で台所蛇口の水道の修理を要請しお客様が追加または変更の要請電話等をされないで、台所蛇口の交換に至った場合など）は、クーリング・オフの対象となります。
4. お客様が事業者で、その営業活動に関連して弊社に作業を依頼した場合は、クーリング・オフの対象となりません。
5. 3,000円未満の現金取引である場合は、クーリング・オフの対象となりません。

2 【クーリング・オフについて】

1. 弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された作業の範囲を超える場合（例えば、お客様がお電話で台所の水漏れの修理を要請し、その修理のために弊社が来訪した際に、台所の水漏れ以外に、台所のリフォームを新たに勧誘して、台所のリフォームに至った場合など）は、契約の申込みの撤回または解除（以下「クーリング・オフ」といいます。）の対象となります。

2. お客様が、弊社にお電話等で住居での作業を要請された場合で、弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された範囲を超えない場合〔来訪した際に十分に説明させていただきますが、例えば、トイレの詰まりの修理を要請し、その修理のために弊社が来訪した際に、弊社による調査の結果、トイレの詰まりの原因が排水管内の汚物等の詰まりにあり、排水管内の汚物等を除去しないとトイレの詰まりが解消しない場合、排水管内の汚物等を除去するためにする作業は、お客様がお電話等で要請された作業（トイレの詰まりの修理）の範囲内と評価されることもあります。〕、クーリング・オフの対象とならない場合があります。
3. お客様が事業者で、その営業活動に関連して弊社に作業を依頼した場合には、クーリング・オフの対象となりません。
4. 3000円未満の現金取引である場合は、クーリング・オフの対象となりません。