

アストモホーム株式会社 主な違反行為の事例

【事例1】(勧誘目的等不明示、不実告知)

令和6年3月、自宅玄関のインターフォンが鳴らされたため、消費者Aはインターフォン越しに対応すると、アストモホームの従業員Wが「この近所で建築作業をやっている業者の者ですが、屋根がめくれているのが見えたので来ました。」などと言ってきた。Aは話をよく聞く前にすぐ玄関のドアを開けてしまった。

Aは、屋根のどこがめくれているのか、実際に見て教えてもらおうと思い、「一緒に屋根を見て教えてほしい。」と伝えたが、Wは屋根を一緒に見ようとはせず、「この家はリフォームをいつしたのか。」などと聞いてきた。

さらに、Wは「雨で水がしみ込んでしまったら大変になるし、今、屋根のめくれている部分だけを軽く直すだけだったらそんなにお金もかからないけれど、今後、屋根がより悪くなってしまうと屋根だけでなく下部分の板から全てやらないといけなくなるので、お金ももっとかかってしまう。」などと話してきた。

A宅は以前、リフォームをしていたことから、Aがリフォーム会社の名前を言ったら、Wは「その会社はもう潰れていますね。」と言い、そのリフォーム工事も養生シートが張りっぱなしだったことから、「うちで工事すればこのリフォーム後の後始末も一緒にやりますよ。」などと言った。

その後、Wは具体的な工事の内容などを説明するわけでもなく、「この屋根を直すと、足場組んだりして大体全部で●●●万円くらい。」などとAに対して伝えた。

Aは、屋根のどこがめくれているのか気にはなっていたが、値段を聞いて工事を頼むのは無理だと思い、「そんなお金はないし払えない、どんなに出しても▲▲万円だ。」というようなことを言ったところ、Wは、「近所で仕事している親方がいるのでその人と相談する。」などと言って一度、A宅から離れた。

しばらくしてからWは、アストモホームの従業員Xを連れて再びやってきた。Xは「屋根の勾配もきつくないから、足場を組まずに作業する。ただしこのことを会社に先にきちんと言うとだめだと言われるのが分かっているから、先に契約してしまっ、それから会社に話を通させてほしい。」などと言って契約を迫ってきた。

Aは、会社に内緒で契約して、後から話を通すなんてそもそも順番がおかしいことだと感じたが、WとXに熱心に勧誘され、最終的には▲▲万円まで値下げされたことなどから屋根工事の契約をすることとした。

その後、Aは近隣住民から「この前、何か業者が来ていたけど大丈夫なのか。」「あの業者は近所にも同じようなことを言って回っていた。」などと教えてもらい、騙されているかもしれないと感じて、アストモホームに工事の中止・解約を連絡するとともに、消費生活センターに相談した。

Aは消費生活センターの紹介で、実際に工事が必要だったかどうか調べるために、一級建築士に自宅の屋根を調査してもらったところ、屋根瓦が浮いているようなところはないということだった。

なお、この時、Aに交付された契約書の「担当」欄は、過去に法に基づく業務禁止命令を受けている者が担当であることが分からないようにするため、アストモホームには実際に存在していない者の名前が記載されていた。(他の契約においても同様の事例があった)

【事例2】(勧誘目的等不明示、不実告知)

令和5年9月、自宅玄関のインターフォンが鳴らされ、インターフォン越しに消費者Bが対応すると、アストモホームの従業員Yは「近所のお客様の屋根の点検で来ているが、お宅の屋根が壊れているので気になり訪問しました。」と言った。

Bが玄関を開けて、Yを2階のベランダに通すと、Bはどこがどう壊れているか、自分の目では確認できなかったが、Yは「屋根の一番上の覆いが壊れている。このままだと雨漏りがする。」などと言った。さらに、「早く直さないと雨漏りして家がだめになる。」などというようなことを言った。

BはYに契約を急かすように言われて、よく考える暇もなく、その日に屋根工事の契約をすることになった。契約してから数日後には家の周りに工事用の足場が組まれたとBは記憶しているが、Yは工事前にまた訪問してきて、今度は「雨樋も曲がったりして壊れてきているから、一緒に工事すれば足場代などもかからない。」と工事を勧め、Bはその工事が必要かどうかの判断がつかないまま、言われるままに、再度契約をしてしまった。

Bは突然訪問してきた業者と続けて工事の契約をしたことについて、金額も高額で、本当に必要な工事なのか、この業者は信頼できるのかと不安になった。Bが知人に相談したところ、知人から「すぐに消費生活センターに相談したほうが良い。」と助言され、消費生活センターへ相談した。消費生活センターではアストモホームに対し、契約を解除する旨を伝えるとともに、Bはクーリング・オフの通知を送付した。その後、設置されていた足場は撤去された。

B宅ではそれから特に雨漏りがしたり、雨樋が壊れるようなこともなかった。また、令和6年3月、県が依頼した一級建築士がB宅の工事が必要だったか現地確認をしたところ、「屋根の一番上の覆いが壊れているようなことはなく、雨樋についても修理が必要とは思えない。」との所見が示された。

【事例3】(判断力不足便乗)

令和6年2月、消費者Cは突然、自宅でアストモホームの従業員Zの訪問を受け、「屋根などが傷んで危ないから。」と言われ、相手が提示するまま、約半月の間に屋根工事など複数の工事、合計約●●●万円相当を立て続けに契約した。

一方で、Cは目が見えにくくなるなど、日常生活に支障が出ていたことから、Cには支援者Dがいた。Dは、支援をする中で、Cの物忘れが多くなったり、物がなくなったなどの訴えが多くなったりしてきたことから、認知症などを心配していた。そこで、ZがC宅を訪問した日より前に認知症検査を申し込み、ちょうど前記の複数の工事を立て続けに契約した期間中、Cに認知症検査を受けてもらっていた。

そして、前記の複数の工事契約のうち、最後の契約をした日の直後、CとDが認知症検査の結果を聞くために通院したところ、「アルツハイマー型の認知症」という診断を受けた。さらに同日、初めてCから複数の工事契約のことを聞いたDは、短期間に高額な複数の工事を契約していて、その工事予定日が迫っているものもあることから、即日、Cとともに消費生活センターに行って相談しようということになった。

消費生活センターでは、Cにクーリング・オフの通知の仕方を教え、送付する手続を行った。その際、Cは「今、解約したら業者さんに悪いんじゃない。」などと、解約について否定的なことを言ったが、Cが契約内容をよく理解しておらず、契約金額の支払いも無理があることを理解していないので、Cに繰り返し説明して、クーリング・オフ手続をすることになった。ただ、Cによれば最初に契約した屋根工事はすでに終わっており、契約金額を払い込んでいるということだったため、Cの意見を尊重し、返金は求めないこととした。

令和6年11月、県が依頼した一級建築士が、Cが最初に契約した屋根工事の現地確認をしたところ、「実際には工事が施工されていないと考えられる。一般の方も工事が施工されていないと判断する方が多いと推測される。」という所見が示された。

【契約書面の交付義務に違反する行為(記載不備)について】

本県が調査過程で収集した資料を確認した結果、以下の契約書面が複数確認された。

- ・役務の種類が明らかでない契約書面
- ・契約の申込みの撤回又は解除に関する事項について、消費者は電磁的記録により、当該契約の申込みの撤回又は解除を行うことができる旨を記載していない契約書面
- ・契約の申込みの撤回又は解除に関する事項について、役務提供事業者が事実と異なることを告げたことにより誤認をし、又は威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の申込みの撤回又は解除を行わなかった場合には、消費者は電磁的記録により、当該契約の申込みの撤回又は解除を行うことができる旨を記載していない契約書面

- 契約の申込みの撤回又は解除に関する事項について、消費者が電磁的記録による通知を発した時に、当該契約の申込みの撤回又は解除の効力が生ずる旨を記載していない契約書面