

(別紙)

株式会社サンテック建物管理 主な事例

【事例1】(勧誘目的不明示)

令和2年9月、玄関チャイムが鳴ったので消費者Aがインターフォンで応対したところ、「近くの工事で車をとめるのでご迷惑かけます。」と言われ、駐車場所の確認のため玄関のドアを開けたところ、当該事業者従業員Xが一人立っていた。AがXにどこの工事が尋ねると「道路向かいの家の隣の家の工事です。」と言ったので、Aは駐車することを承諾した。Aは挨拶を終えたXが帰るかと思ったが、Xに「お宅の屋根の一番上の部品が外れています。このままでは中の木が腐ってしまう。すぐに修理したほうがいいですよ。」と言われ、びっくりした。Aは家の屋根も修理してから10年も経っていることや台風シーズンを迎えることからXの話で不安になった。するとXが「私は営業ではないので、うちで工事を頼まなくても知り合いの業者がいるなら、そちらで相談してみてください。」と言ったので、普通なら自分のところで工事を請け負いたいと言うのにこのXの誠実さに感心し信用できる人だと思ってしまった。さらにXは「他で頼むにしても必ず、ヌキ板が腐ってしまうので交換してもらいように言ってください。板金屋さんに知り合いがいますか。」と話し、Aが「いないけど、お宅で出来ますか。」と聞くと出来ると答えたので、このときはXが誠実そう信用したので家の中で詳しく話を聞こうと思い、Xに家に入るよう促すと、Xはすぐ戻りますといてその場を離れ、10分ほどして当該事業者従業員Yを連れて戻ってきた。Yは家に上らず「私よりXの方が詳しいので、これからXの話を聞いてください。」と言ってどこかへ行ってしまった。AがXの話を聞いたところ、「さっき、もう一度、屋根を見たらヌキ板が腐っているので交換しなければ駄目ですね。もう何年も経っているので塗装もしないと駄目ですよ。あと屋根と外壁の間に隙間ができています」と、屋根のヌキ板交換の修理と塗装を勧められ、外壁にも問題があると言われた。A宅は築数十年も経っていたため、Xの話を全面的に信じ、工事を頼むことにした。Xは「それじゃ契約書を持ってきます。」と言って家を出て行ったが最後まで名乗らなかった。

入れ替わりにYが来て契約書の作成を行い、Aは署名捺印した。Yが帰った後、Aは当該事業者について、どういう会社なのか知りたかったため社名を検索したところ、以前神奈川県から業務停止命令を受けた会社の関連会社らしいとわかり、さらに、掲載されていた手口やトークがAに対するものと同じであったため、解約することにした。また、Aが自ら確認したところ、屋根の不具合は見つからず、近所で工事をやっている家もなかったため、だまされたとわかった。

【事例2】(勧誘目的不明示及び不実告知)

令和3年2月、インターフォンが鳴り、消費者Bが玄関を開けると、当該事業者従業員Zが一人で立っていた。Zは「近くの現場に来ていて気が付いたので教えに来たのですが、お宅の屋根の一番上の合わせ目が一部はがれています。詳しいことは責任者から話を聞いてくれませんか。」と言った。Zは最初に業者名を名乗ったが、工事契約の勧誘に来たとは言わなかったとBは記憶している。なぜなら、Bがそのときに感じたのは、親切に屋根が壊れていることを教えに来てくれたという印象で、訪問販売とは感じられなかったためである。BはZに言われて屋根のことが心配になり、責任者の話を聞いてみることを承諾すると、Zはどちらかに戻って行った。

それから5分か10分経ったところ、今度は当該事業者従業員Wが一人で来たので、Bが玄関

先に出てみると、Wは自分が責任者であることを前置きしたうえで「屋根のはがれているところから雨が入ると、屋根を支えている木が腐ってしまう。早く修理した方がいいですよ。」というように屋根のことを話し始め、さらに続けて「あと、窓枠の所に小指が入るくらいの隙間がある。早めにやらないと。」というように言ったので、Bには2階の窓枠のことを言っているのだなと感じ取れたとともに、早急に工事した方がいいのかなとも思った。そのときBは、自宅も築20年以上になるので悪い所があっても不思議ではないと思っていたので、Wの話に疑いを持たなかった。Bは、屋根のはがれや窓枠に隙間があると言われたことに驚いてしまい、非常に心配になり、Wに工事をやってもらおうという気持ちになってしまった。

するとWは「工事は○万円くらいだけど○万円値引きして○万円でやります」と工事代金のことを言い出し、Bは○万円で済むならとWに工事をお願いした。

Wは契約書を作ってくると言ってどこかに行ったが、10分くらいして、今度はZが一人で戻って来た。ZはBから塗料などの希望を聞き取ると契約書に手書きで書き足し、Bに署名と押印を求めた。その契約書には前もって工事内容などが記入されていたが、詳しい説明はなく、Bの署名が終わると、Zは契約書の控えをBに渡し、見積書を後日持って来ると言って、その日は引き揚げていった。Zが帰った後、Bは、契約書の金額が説明と違うと家人から指摘され、後日渡された見積書もWと話したときの金額と違っていることや、その理由の説明もなかったことに不信感を覚えたため、当該事業者について調べたところ、当該事業者と所在地が同じ事業者が業務停止命令を受けていたことがわかり、また、Wが指摘したと思われる窓枠を確認したが、隙間などはなかったのが、本当のことではなかったのではないかと、ますます不信感を強め、解約したいと考えるようになった。