

2018年(平成30年)7月2日

〒590-0953

堺市堺区甲斐町東 6-1-4-510

株式会社アールサービス 御中

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木 尉 久



〒650-0011

神戸市中央区下山手通 5 丁目 7 番 11 号

兵庫県母子会館 2 階 C

TEL 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL : <http://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 すずらん法律事務所

弁護士 北 村 拓 也

TEL 078-382-0724 FAX 078-382-0725

## 消費者契約法第 4 1 条第 1 項に基づく請求書

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット(以下「当法人」といいます。)は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とし、2008年(平成20年)5月28日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けた団体です。

貴社の行為は、特定商取引に関する法律(以下「特商法」といいます。)に反していると認められますので、当法人は、貴社に対し、次のとおり、消費者契約法第41条第1項の請求として本請求書を送付いたします。なお、本書面が到達したときから1週間以内に当法人の請求に応じていただけない場合には、貴社に対して消費者契約法所定の差止請求訴訟を提起させていただきますことをご留意ください。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本請求に関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

記

## 第1 請求の要旨

- 1 貴社は、貴社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、特商法第26条第6項第1号に当たらないにもかかわらず、同法第9条の適用がない旨を告げてはならない。
- 2 貴社は、貴社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た後、当該契約の申込みの撤回若しくは解除をし又はしようとする者に対し、そ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てはならない。

## 第2 紛争の要点

- 1 貴社は、トイレの詰まり、蛇口の水漏れなどの上下水道にかかるトラブルに対し、消費者の依頼によりその自宅に見積りに出向き、訪問販売の方法により工事請負契約を締結しています。
- 2 貴社は、訪問販売の方法により工事請負契約を締結した消費者に対し、消費者が電話で住居での作業を要請した場合で、貴社が行った作業が電話で要請された作業の範囲を超えない場合、原則として、クーリング・オフの対象とならない旨の告知をしています。

貴社は、上記のような方法で締結された工事請負契約に関しては、一律に特商法第26条第6項第1号に規定されている、「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対して行う訪問販売」に該当するため、同法第9条に規定されているクーリング・オフの適用がないとの見解に基づき、消費者に対し、上記のような告知をしているものと思料致します。

しかし、例えば、特商法第26条第6項第1号に関する通達に「消費者が台所の水漏れの修理を要請し、その修理のために販売業者等が来訪した際に、台所のリフォームを勧誘された場合については適用除外に当たらないと考えられる」とあるように、電話での作業要請によって、実際に締結された工事請負契約が一律に同法に規定されている適用除外に該当することはあり得ず、貴社による原則としてクーリング・オフの適用がない旨の告知は、不実のことを告げているものと言わざるを得ません。

すなわち、貴社は、特商法第58条の18第1項第1号ロにかかる同法第6条第1項第5号に掲げられたクーリング・オフに関する事項について、クーリング・オフを妨げる目的で不実のことを告げる行為を現に行い又は行うおそれがあるので、当法人は、これを停止するよう請求するものです。

3 また、貴社は、貴社との間で訪問販売の方法により工事請負契約を締結した後、思い直してクーリング・オフの意思表示をした消費者に対し、クーリング・オフの適用の有無を高圧的に争い、これに困惑した消費者が、貴社に対するクーリング・オフの主張を全部断念し、あるいは、クーリング・オフに基づく既払金全額の返金を受けることなく一部の返金で貴社との示談に応じるとの事態が生じています。

すなわち、貴社は、特商法第58条の18第1項第3号に規定された、クーリング・オフを妨げる目的での威迫困惑行為を現に行い又は行うおそれがあるので、当法人は、これを停止するよう請求するものです。

第3 訴えを提起する予定の裁判所  
神戸地方裁判所

以 上