

プレスリリース

次の事業者は訪問販売において屋根修理に係る役務提供契約について勧誘を行い、契約を締結していましたが、消費者がクーリング・オフについて通知し、その権利を行使したにも関わらず、全額返金せず、または一部しか返金しませんでした。

この行為は、山梨県消費生活条例第16条第1項第六号で禁止する不当な取引行為であり、消費者に重大な被害が発生し、被害の拡大を防止するために特に必要があると認められることから、山梨県消費生活条例第18条の規定に基づき、事業者の情報を次のとおり提供します。

1 事業者の概要

- (1) 業者名 細沢工業
- (2) 代表者氏名 細沢 哲治（ほそざわ・てつじ）
- (3) 所在地 長野県松本市里山辺867-2 花岡アパート
- (4) 取引形態 訪問販売（屋根修理）

※氏名、住所はいずれも自称

2 情報提供する根拠

山梨県消費生活条例第18条

3 条例違反行為

上記事業者は、令和3年2月以降甲府市及び笛吹市内の消費者A、B、C、D宅を訪問し、屋根の修理に関する役務提供契約について勧誘を行い、契約を締結しました。

事業者は、消費者がクーリング・オフについて通知し、その権利を行使したにも関わらず、消費者が支払い済みの金銭について、「お金がないから全額返金は無理だ」、「全額返金には応じるが、返金は分割で行いたい」、などと、消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げました。

- ・一部しか返金していない事例 1件
- ・全額（全く）返金していない事例 3件（令和4年6月2日現在）

消費者の正当な根拠に基づく申込の撤回によって生ずる債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為は、山梨県消費生活条例第16条第1項第六号及び山梨県消費生活条例施行規則第7条第1項第七号に規定する禁止行為に該当します。

4 経緯等

事業者の行為は、消費者のクーリング・オフの権利を不当に制限するものであり、情報提供を行う必要があると判断し、調査を行いました。

○令和3年2月に契約した消費者Aは、契約書面等に記載された事業者所在地（長野県松本市）にクーリング・オフ通知を郵送し、県民生活センターからも架電したところ、事業者は「資金がないため待つてほしい」旨の返答を繰り返し、これまでに一部しか返金していません。

○令和3年3月に契約した消費者Bは、契約書面等に記載された事業者所在地（長野県松本市）にクーリング・オフ通知を郵送したところ、事業者は「クーリング・オフには応じるが、工事費の半額分を返金したい」との返答を行い、再度クーリング・オフの通知を郵送したところ、「全額返金に応じるが、返金は分割したい」との返答を行いました。

その後、消費者Bの意向である「一括で全額を返金することを希望している」旨を消費生活センターから事業者に伝えたところ、「すぐには無理だが、4月中には全額返金できる」と返答したものの、これまでに全額（全く）返金していません。

○令和3年3月に契約した消費者Cは、契約書面等に記載された事業者所在地（長野県松本市）にクーリング・オフ通知を郵送したところ、事業者は説明に納得していない様子であり「お金がないから全額返金は無理だ。今すぐには返済できない」との返答を行いました。その後、これまでに全額（全く）返金していません。

○令和4年2月に契約した消費者Dは、契約書面等に記載された事業者所在地（長野県松本市）にクーリング・オフ通知を郵送したところ、事業者は返金には応じる姿勢を見せたものの、約束の期日までに返金しないことを繰り返し、これまでに全額（全く）返金していません。

事業者の行う屋根修理に関する消費生活相談が、後述5のとおり多発しており、被害金額が高額であること、消費者が適正にクーリング・オフの権利を行使したにも関わらず全額返金しないなど、事業者の行為が特に悪質であることから、山梨県消費生活条例18条の規定に基づき情報提供します。

5 県内における消費生活相談の状況（県が把握する事業者に関する苦情相談件数）

令和4年6月30日現在 19件

【参考】

山梨県消費生活条例

(不当な取引行為の禁止)

第十六条 知事は、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として規則で定めることができる。

六 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を妨げ、又は申込みの撤回等によって生ずる債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

(情報提供)

第十八条 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、その被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、その不当な取引行為の内容、その不当な取引行為に係る事業者の氏名又は名称及び住所その他不当な取引行為による被害を防止するために必要な情報を消費者に提供するものとする。

山梨県消費生活条例施行規則

(条例第十六条第一項第六号の不当な取引行為)

第七条 条例第十六条第一項第六号の規定に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

七 消費者の契約の申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。