

(案)

平成5年2月 日

神戸市長 笹 山 幸 俊 様

神戸市消費者苦情処理委員会
会長 石 田 喜 久 夫

バルコニー工事契約の解除に関する苦情の調停について（報告）

平成5年1月20日付神市生第188号をもってあっせん・調停の付託を受けました標記案件について審議を行った結果、次のとおり調停が成立しましたので、神戸市民のくらしをまもる条例施行規則第9条の規定により報告します。

記

1 当事者

(1) 苦情申出人

神戸市

(2) 苦情被申出人

2 調停調書

別紙のとおり

3 調停の経緯

平成5年2月2日、神戸市消費者苦情処理委員会あっせん小委員会を開催し、苦情被申出人から事情聴取を行った。そのうえで、苦情申出人「」にかかる苦情について調停案を作成し、当事者に対して提示したところ、双方ともこれに同意したので、調停内容を調書に記載し、当委員会のあっせん・調停を終了した。

4 参 考 あっせん委員会開催に至った経緯

標記苦情について、第164回苦情処理委員会において審議した結果に基づき、法的見解および条例での扱いについて被申出人に説明したところ、なお、「返金義務はない。」との返答であったため、あっせん・調停の付託を受け、中嶋委員、安永委員、富依委員をあっせん委員会委員として調停を行った。

調 停 調 書

苦情申出人 [] (以下「甲」という。)と苦情被申出人株式会社 []
[] (以下「乙」という。)の間で平成4年9月7日締結したバルコニー
工事契約に関する苦情の申し出に対して、神戸市民のくらしをまもる条例第
35条及び同条施行規則第7条の規定に基づき、神戸市消費者苦情処理委員
会がその解決につきあっせん・調停を行った結果、甲と乙との間で、第1項
記載の苦情につき、第2項記載の条件で調停が成立した。

第 1 項

(甲の主張)

乙の販売員の訪問を受け、頭書の契約をして契約額の一部15万円を支
払ったが、工事予定日に施工に来てもらえなかった。契約を解除し15万
円を返金してほしい。

(乙の主張)

元販売員が双方を欺く意図をもって行ったことであり、当社も被害者で
ある。当社は15万円を受け取っておらず、当社に責任はないと考える。

第 2 項

- 1 乙は甲に対し、解決金として10万円を平成5年2月 日までに支払う。
- 2 甲と乙の間には、前号に記載した事項以外に頭書の契約に関し何らの債
権債務のないことを確認する。

以上を証するため、神戸市民のくらしをまもる条例施行規則第8条第1項
の規定に基づき、本書2通を作成し、当事者が署名押印のうえ、各自その1
通を保有する。

平成5年2月2日

甲 神戸市 []
[]

乙 大阪市 []
株式会社 []

(参 考)

元販売員が既払金を持ち逃げした
工事契約に関する苦情について

【 の件】

- | | | |
|---|-----------|-----------------------------------|
| 1 | 受 付 年 月 日 | 平成4年9月28日 |
| 2 | 相 談 者 | 神戸市 [redacted]
[redacted] |
| 3 | 商 品 名 | バルコニー設置工事 |
| 4 | 購入・契約金額 | 550,000円 (既払金 150,000円) |
| 5 | 購入・契約年月日 | 平成4年9月7日 |
| 6 | 販 売 店 | 大阪市 [redacted]
株式会社 [redacted] |

7 相 談 概 要

- (1) 8月上旬、 の 販売員の訪問を受け、ベランダ工事をしたいと思っていたので主人が話を聞いた。
- (2) 数日後、 が8月19日付けの見積書を持参した。主人が、定価通りでは高い、もっと安くなるだろうと交渉すると、私の一存では決められないと言って帰った。
- (3) 9月7日、 が契約書を持参し、55万円でベランダ設置工事の契約をし、契約額の一部15万円を支払った。
- (5) 工事施工日を9月19～21日と決めていたが、先方から「9月26～28日に変更してほしい」と連絡が入り了解した。
- (6) 工事予定日に業者が来ないので電話したところ、「 は先月辞めた。だますつもりでやったのではないか。見積額の789,289円ならば工事できる」と言われた。
- (7) 契約書を受け取っているが、クーリングオフについての記載がない。解約できないか。

8 処 理 概 要

- (1) 9月28日、クーリングオフ告知の書面がないため、3週間過ぎてはいるが、内容証明郵便で契約解除通知を出すよう指導した。
- (2) [] からの連絡及び返金がないため、10月12日、センターから当該業者に連絡したが、「担当者が外出中」と返答が得られないので、電話に出た [] に申し出内容を伝えた。
- (3) [] より何も言ってこないため、10月19日、センターより連絡した。
- [[] の返答]
- ア セールスマンの [] はアウトセールスで当社の社員でなく、今回の契約書は受け取っていない。
- イ 今回工事の値引前の789,289円から15万円引いた639,289円なら当方で施工する。
- ウ 既払金15万円を持ち逃げしており、正規の領収書も使用していないので返金できない。法的手続きを取ってもらってもよい。
- (4) センターでは、訪問販売法違反として兵庫県に対してただちに報告説明した。
- (5) 10月30日、[] にクーリングオフ書面について確認したところ、事務員より、「作っておらず、交付もしていない」との返答があった。
- (6) 11月7日、第164回苦情処理委員会で審議され、・明らかに表見代理として当該事業者（ [] ）に法的に責任を問えるため、既払金の返還を求めることもできよう、・まず、当該事業者に今回の契約について法的な見解および条例上でのあっせん・調停についてどう取り扱われるかを説明したうえで、再度事業者の回答をもらってはどうか、もし、これまでのように「返金する義務がない」と逃げるのであれば、あっせん・調停を行ってはどうか、と示唆された。
- (7) 11月11日、センターより [] に対して、事業者が法的に責任を負わなければならないことと、条例上のあっせん・調停及び公表に関する内容を説明し、返金するよう解決に努めてほしい旨を伝えた。

[] からは、「弁護士と相談したい」と返答があった。

(8) 11月24日、センターより [] に確認した結果、次のような回答があった。

- ① 弁護士にも相談したが、領収書も正規のものでなく返金する必要はないと聞いている。頭金15万円の返金はできないが、先に説明したように見積額、約79万円から15万円差し引いた額なら工事を施工する。
- ② あっせん委員会の出席について、私の代理に出てもらえるかもしれない。
- ③ 今回、他に頭金20万円を持ち逃げされたとの申し出を1件聞いている。当社からも警察に告訴している。

(9) 11月25日、東淀川署知能犯係に照会し、次のような説明があった。

- ① 本署には、当該事業者から被害届は出されていない。
- ② 本署管内では、正規の従業員でないセールスマンが契約を取り、その歩合をもらうというケースで、持ち逃げしたという事例もかなりあるようだ。

(10) 同日、大阪府建築振興課に建設業法に基づく知事の許可について確認したが、契約書・見積書記載どおりの許可は得ていた。

(11) 12月5日、第165回委員会において [] 社長の返答を報告した。

今後の取り扱いについて、あっせん・調停を行うよう見解が出され、会長より小委員会のメンバーが指名された。

(12) 1月20日、市長から本件についてあっせん・調停の付託を受けると同時に、苦情申出人及び業者に対して付託通知を送付した。

(13) 2月2日、小委員会に株式会社 [] が出席し、本人から事情聴取を行った結果、苦情申出人に対して10万円を返金することになった。

調 停 調 書

苦情申出人 [] (以下「甲」という。)と苦情被申出人株式会社 []
[] (以下「乙」という。)の間で平成4年9月7日締結したバルコニー
工事契約に関する苦情の申し出に対して、神戸市民のくらしをまもる条例第
35条及び同条施行規則第7条の規定に基づき、神戸市消費者苦情処理委員
会がその解決につきあっせん・調停を行った結果、甲と乙との間で、第1項
記載の苦情につき、第2項記載の条件で調停が成立した。

第 1 項

(甲の主張)

乙の販売員の訪問を受け、頭書の契約をして契約額の一部15万円を支
払ったが、工事予定日に施工に来てもらえなかった。契約を解除し15万
円を返金してほしい。

(乙の主張)

元販売員が双方を欺く意図をもって行ったことであり、当社も被害者で
ある。当社は15万円を受け取っておらず、当社に責任はないと考える。

第 2 項

- 1 乙は甲に対し、解決金として10万円を平成5年2月15日までに支払う。
- 2 甲と乙の間には、前号に記載した事項以外に頭書の契約に関し何らの債
権債務のないことを確認する。

以上を証するため、神戸市民のくらしをまもる条例施行規則第8条第1項
の規定に基づき、本書2通を作成し、当事者が署名押印のうえ、各自その1
通を保有する。

平成5年2月2日

甲 神戸市 []
[] (印)

乙
大阪市 []
株式会社 []
代表取締役 (印)