

令和8年5月20日

〒540-0012  
大阪市中央区谷町2-4-3  
株式会社シンエイ 御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟  
理事長 堀田伸吾



(連絡先)

〒950-0965  
新潟市中央区新光町6番地2 勤労福祉会館3階  
担当事務局 高杉陽子  
TEL 025-384-4021  
FAX 025-384-4022

#### 申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

当団体は、消費者問題に関する情報収集及び提供、消費者被害の防止及び救済等を目的とし、消費者、消費者団体、消費生活相談員、研究者、弁護士によって構成され、令和3年10月20日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

今般貴社が利用されている契約書兼請求書の表記について、消費者保護の観点から検討させていただいた結果、別紙のとおり、条項等について特定商取引法等に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる文言がありました。

つきましては、別紙のとおり申入れをいたしますので、貴社のご見解やご対応を、本書面到達後1か月以内に上記連絡先宛書面にてご回答くださるようお願いいたします。

なお、本申入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容及びそれ以降の経緯、内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

## 申入れ事項

### 第1 契約書兼請求書の裏面「【クーリング・オフの適用について】」の記載

1. お客様が、弊社にお電話等で住居での作業を要請された場合で、弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された作業の範囲を超えない場合、原則として、契約の申込みの撤回または解除（以下、「クーリング・オフ」といいます）の対象となりません。
2. お客様が、最初のお電話等での要請に加えて、追加または変更の要請をお電話等で行った場合で、弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された作業の範囲を超えないときは、原則として、クーリング・オフの対象となりません。
3. 弊社により行った作業が、お客様がお電話等で要請された作業の範囲を超える場合（例えば、お客様がお電話で台所蛇口の水道の修理を要請し、お客様が追加または変更の要請電話等をされないで、台所蛇口の交換に至った場合など）は、クーリング・オフの対象となります。

#### 1 申入れの趣旨

上記条項（以下、「本件条項」といいます）を削除し、今後、クーリング・オフに関する不実告知となる同文言を使用しないよう求めます。

#### 2 申入れの理由

##### (1) 貴社のビジネスモデルと本件条項の関係

貴社は、水漏れ、つまり、トイレ修理等の上下水道にかかるトラブルについて、消費者の依頼によりその自宅に出向き、訪問販売の方法により工事請負契約を締結しています。

工事請負契約の締結に際し、貴社は、本件条項が記載された書面を用いて、電話で要請された作業の範囲を超えない場合、同契約が原則としてクーリング・オフの対象とならない旨を消費者に告知し

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、特定商取引に関する法律（以下、「特商法」といいます）第26条第6項第1号のクーリング・オフの適用除外に該当するとの見解に基づき、消費者に対し、上記告知をしているものと思料いたします。

(2) 訪問販売におけるクーリング・オフの原則（特商法第9条）

特商法第9条第1項は、営業所等以外の場所において役務提供契約を締結した場合、消費者は書面又は電磁的記録により契約の申込みの撤回や解除（クーリング・オフ）を行うことができると定めています。訪問販売に対しこのような法的規律がなされているのは、不招請勧誘による「不意打ち性」から消費者を保護するためです。事前の情報収集が不十分なまま、事業者主導で突然の勧誘を受けることによる情報力・交渉力の格差や、心理的な困惑を是正し、消費者に熟慮の期間を与える趣旨に基づいています。

(3) 請求訪販の適用除外（特定商取引法第26条第6項第1号）の趣旨と要件について

特商法第26条第6項第1号は、クーリング・オフの適用除外となる訪問販売（いわゆる請求訪販）を「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」と定めています。この適用除外が設けられている実質的な理由は、消費者が事前の勧誘を受けない状態で自ら事業者を選択し、あらかじめ提供される役務内容とその対価を想定した上で契約締結の明確な意思を有している場合には、その想定内で契約が締結される限りは、「不意打ち性」がなく保護の必要性が低いからです。

よって、請求訪販の適用除外（特商法第26条第6項第1号）に該当するためには、少なくとも、当該消費者において、購入する商品の内容や、提供を受ける役務の内容を認識した上で、契約の申込み

又は締結をする意思をあらかじめ有し、その住居において当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思を表明することが必要です（後掲の神戸地裁平成 30 年（ワ）第 1324 号における裁判所の見解）。

(4) 貴社の取引実態と適用除外の非該当性について

貴社の取引実態において、消費者はマグネット広告等を見て架電し、訪問を要請しますが、その段階では具体的な作業内容や価格は決まっていません。電話の段階では水漏れや詰まりの原因は特定されておらず、単なる状況確認や見積もりのための訪問要請に過ぎません。具体的な作業内容（便器脱着等が必要か否か）やその価格（数万円に及ぶ高額な代金となる可能性もあります）は、作業員が現場を訪問し確認した後でなければ確定しない性質のものです。そして、訪問後に消費者は作業員から作業内容やその代金を提示されます。

このように、消費者は電話の段階で、貴社から提供される具体的な役務の内容や価格を認識し、契約を締結する意思を明確に有しているものではありません。したがって、貴社の取引は特商法第 26 条第 6 項第 1 号の適用除外には該当せず、原則通りクーリング・オフの対象となります。

(5) 同種事案における裁判所の判断

適格消費者団体である特定非営利活動法人ひょうご消費者ネットは、過去に、上下水道等の修理事業者に対し、クーリング・オフに関する不実告知等の差止請求訴訟を提起しました（神戸地方裁判所平成 30 年（ワ）第 1323 号、同第 1324 号）。これら 2 件の訴訟において問題となった契約書のクーリング・オフに関する文言は、本件条項の文言と全く同一のものです。

同訴訟においては、裁判所より、被告（事業者）と消費者との間の契約が請求訪販（特商法第 26 条第 6 項第 1 号）に該当しないから、

契約書記載の文言の使用が特商法第6条第1項第5号の禁止行為に該当するとの心証が示され、被告事業者が用いていた契約書面を使用しないこと等を確認する和解が成立しました。

同第1324号の和解案において、裁判所が、特商法第26条第6項第1号の適用除外に該当するためには、「少なくとも当該消費者において、購入する商品の内容や、提供を受ける役務の内容を認識した上で、契約の申込み又は締結をする意思をあらかじめ有し、その住居において当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思を表明することが必要」とした上で、被告らの取引形態が、現場で現状を確認した後でなければ作業内容や価格が確定できない取引であり、「架電の時点では、被告らから提供を受ける役務の内容を認識した上で、被告らとの間で契約を締結する意思を明確に有しているとは評価できない」として、同号の適用除外に当たるとはいえないとの見解を示した点は重要です。

同訴訟の提出書面、裁判所和解案、和解調書等は、ひょうご消費者ネットのホームページに掲載されておりますので、必要に応じてご参照ください。

## (6) 結論

以上のことより、貴社と消費者の取引は、請求訪販（特商法第26条第6項第1号）に該当せず、原則通りクーリング・オフの対象となります。しかし、貴社の契約書面に記載されている「弊社により行った作業が、お客様がお電話等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・オフの対象となりません」等の本件条項は、消費者にクーリング・オフが適用されないかのように誤認させるものであり、特商法第6条第1項第5号の不実告知に該当します。よって、本件条項の削除および使用の停止を求めます。

以上