

特集
3

法的な視点からみる 家事支援サービス

島菌 佐紀 Shimazono Saki 弁護士

小菅・島菌法律事務所。日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員、栃木県弁護士会消費者問題対策委員会副委員長。著書に『実務解説特定商取引法』(共著 商事法務、2010年)等。



家事支援サービスの法的形態



家事(掃除、洗濯、炊事など)の全部または一部を利用者に代わって行う家事支援サービスは、一般的には、事業者との間で、家事に関する業務の委託契約を結び、事業者から派遣されたスタッフが業務を行う場合が多くなっています。最近では、事業者が提供するウェブサイト上で、利用者と家事サービス提供者が出会い、直接契約を結ぶ形態(いわゆるシェアリングエコノミーサービスの一種)のものもあります。

このような法律行為以外の事務を委託する契約は業務委託契約といい、民法上の準委任契約(民法656条)に当たります。委任契約(法律行為の委託)の規定が準用されます。したがって、事業者は、善良な管理者の注意義務、つまり、専門的な事業者として通常期待される注意をもって事務を処理する義務(善管注意義務)を負います(民法644条)。また、利用者も事業者も、基本的にいつでも契約を解除することができます(民法651条1項)、相手の不利な時期に解除したときは、損害を賠償しなければなりません(民法651条2項)。

家政婦との違い



家事支援サービスと同様のサービスを行う職業として「家政婦」があります。家政婦は、家政婦紹介所等から紹介された家政婦と利用者が直接雇用契約を結ぶのが一般的です。

家政婦との直接雇用契約で、トラブルが起き

た場合は、基本的に直接家政婦と向き合ってトラブルを解決しなければなりません。

これに対し、事業者と家事支援サービスの業務委託契約をした場合には、事業者がトラブルに対応する必要があります。

では、想定されるトラブルごとに法的な考え方を整理していきます。

希望していたサービスと違う場合



家事支援サービスについては、消費者が希望していた内容と提供されたサービス内容が違うという苦情も多いようです。

では、見積書や契約書に記載された内容とサービス内容が違った場合は、何が言えるでしょうか。例えば、①2人で2時間の掃除をする契約だったのに1人しか来なかった、あるいは②1人で2時間の掃除をする契約だったのに1時間しかしなかったというような場合です。

まず、約束した債務の履行をしていないとして、完全な債務の履行(例えば、②ならあと1時間の掃除)を請求することが考えられます。また、契約を解除したり(民法541条、543条)、損害賠償請求したり(民法415条)できる場合もあります。

このほかに、勧誘の際に、事業者が重要な内容について実際のサービス内容と違うことを告げ(不実告知)、利用者がそれを信じて契約した場合には、消費者契約法(4条1項1号)により契約を取り消すことができる場合もあります。

では、換気扇を掃除してもらったけれど、汚れが残っていた場合はどうでしょうか。

スタッフが掃除の専門業者として前述の善管注意義務を尽くしておらず、汚れが残ってしまったような場合には、完全な履行を求めるか、場合によっては損害賠償を請求できる場合もあります。他方、換気扇がとても古く、汚れがこびりついていて善管注意義務を尽くしてもきれいにならなかったような場合には、それ以上の請求をできない場合もあると考えられます。

破損などがあった場合



掃除の家事支援サービスを頼んだところ、スタッフが床や浴槽などを磨き過ぎて色が落ちてしまった、あるいは破損してしまった場合には、何が言えるのでしょうか。

こうした場合、債務不履行(床や浴槽等を傷つけないように注意するべき付随義務の違反)としての損害賠償請求や、不法行為としての損害賠償請求ができる可能性があります。

契約書・規約に不当な規定がある場合



契約の際の契約書・規約に不当な規定がある場合、必ず規定に従わなければならないのでしょうか。例えば、契約を解除した場合にはキャンセル料として〇万円を支払うという規定がある場合はどうでしょうか。

消費者契約法9条は、解除に伴う損害賠償額の予定や違約金の条項につき、解除に伴い事業者が生ずべき平均的な損害を超える部分は無効としています。したがって、キャンセル料の条項も、事業者が生じる平均的な損害を超える金額である場合、を超える部分は無効となり、支払う必要はありません。

また、スタッフが家財を破損した場合、事業者もスタッフも一切責任を負わないという規定はどうでしょうか。

消費者契約法8条1項(1号~4号)は、事業者の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害の全部または一部を免除する条項は無効と規定しています。したがって、事業者やスタッフが一切責任を負わないとする条項は無効であり、損害賠償請求をすることができます。

クーリング・オフ



契約した状況によっては特定商取引法が適用されます。

① 事業者の訪問を受け自宅で契約した場合

家事支援サービスを、消費者が自宅で事業者と契約をした場合には、原則として「訪問販売」に当たるので、契約書面等を受領したときから8日間はクーリング・オフできます。なお、消費者が「家事サービスを依頼したいので自宅に来てほしい」と来訪を要請して自宅で契約した場合は、訪問販売には当たりませんが、単に見積もり依頼を行っただけの場合は来訪を要請したとはいえません。見積もり後、その場で契約したのであれば、訪問販売に該当します。

② 事業者からの電話で契約した場合

事業者が電話をかけて勧誘し、郵便・電話・インターネット・メールなどにより契約した場合には、「電話勧誘販売」に当たるので、契約書面等を受領したときから8日間はクーリング・オフできます。また、契約の締結について勧誘することを告げずに消費者に電話をかけさせて勧誘した場合も、電話勧誘販売に当たります。

③ 無料のお試し後に契約した場合

電話で家事支援サービスの無料の「お試し」の勧誘があり、お試し後すぐにそのまま自宅で契約した場合には、訪問販売としてクーリング・オフできます。しかし、お試しの状況を踏まえ、後日自ら郵便・電話・メールなどで契約した場合には、事業者からの「電話での勧誘により」契約したとはいえ、クーリング・オフできない場合もあります。