



# 暮らしの判例

国民生活センター 消費者判例情報評価委員会



消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

## クーリング・オフの適用除外事由である 来訪請求の要件を厳格に解し、消費者からの クーリング・オフの主張を認めた事例

点検のために自宅に呼んだ、水道施設等工事業者から消費者に対する排水管内異物除去工事等の残代金請求につき、訪問販売に当たるとし、またいわゆる法定書面の交付はなく、クーリング・オフの適用除外事由である来訪請求の要件を厳格に解し同要件にも該当しないとして、クーリング・オフによる解除を認め、本訴請求を認めた原判決を取り消し、同請求を棄却するとともに、原判決を変更し消費者からの支払済み代金の返還を求めた反訴請求を認めた事例。(平成30年3月15日那覇地方裁判所判決、未搭載)

原告(原審本訴原告、同反訴被告、被控訴人) : X(水道施設工事業者)  
被告(原審本訴被告、同反訴原告、控訴人) : Y1~3(消費者)  
関係者 : A(Xの担当者)

### 事案の概要

Xは、水道施設工事業、建築工事業等を目的とする合同会社である。2017年2月上旬、Y1はY1およびY2の自宅(以下、自宅)のトイレに詰まりがあるようすであったため、水道修理業者に点検してもらおうと考え、チラシに掲載された事業者に電話をかけたところ、Xの担当者Aが自宅を訪問した。Aは同日、自宅にて、トイレを点検した後、発注書(排水管内異物除去工事および高圧洗浄工事[以下、本件工事①])を対象とし、請負報酬を約11万円とするものを作成し、Y1に署名を求めたため、Y1はこれに署名した。また、Aは、同日、自宅にて、発注書(台所[下流]排水管内異物除去工事[以下、本件工事②]および便器タンク内排水サイホン管撤去取替工事[以下、本件工事③])を対象とし、請負報酬を約9万円とするものを作成し、所用で外出していたY1に代わり、在宅していたY2に署名を求めたため、Y2はY1を代理して、

これに署名した(以下、本件工事①~③をまとめて本件請負工事といい、これらの工事請負契約を本件工事請負契約という)。Aは、その頃、本件請負工事に着手した。

Y3は、不審に感じたY1から連絡を受けて自宅に駆けつけ、発注書では詳細が不明であったためAに対し、明細書を求めたところ、請求書を受領した。他方、Xからは、これ以上の書面(特定商取引に関する法律[以下、特商法]4条、5条所定のいわゆる法定書面)の交付はされなかった。Aは、Yらに対し本件請負工事に係る請負報酬の支払いを執拗に求めた。Y3は、Xに対し、2017年2月上旬、Y1のために、本件工事請負契約に係る報酬の内金として一部を支払い、またY1は、Xに対し、2017年3月中旬、本件工事請負契約に係る報酬として本件工事費の残額を支払った。

Y1は、Xに対し、2017年3月上旬、本件工事②および③に係る工事請負契約を、特商法9条1項に基づきクーリング・オフにより解除す

る旨の内容証明郵便を差し出し、翌日にこれを到達させた。また、Y1は、Xに対し、2017年5月中旬、本件工事①に係る工事請負契約を同条同項に基づきクーリング・オフにより解除する旨の意思表示をした。

Xは、Yらに対し、本件請負工事契約に基づき、本件工事②③を完成させ引き渡したとして、請負報酬残金約9万円と遅延損害金の支払いを求める訴えを提起した。これに対し、Yらは、これを争うとともに、本件工事請負契約に基づく役務の提供は訪問販売に該当し(特商法2条1項1号)、クーリング・オフにより解除されたとし、Xに対し、本件工事請負契約に基づいて支払った約11万円と遅延損害金の支払いを求める反訴を提起した。Xは、本件工事の請負契約は「営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約<sup>また</sup>又は役務提供契約を締結した場合」(特商法9条1項本文)またはいわゆる来訪請求(平成28年法律第60号による改正前の特商法[以下、旧法]26条5項1号)に該当するため、クーリング・オフの適用は無いと主張して、Yらのクーリング・オフの主張を争った。

一審判決は、本件請負工事契約は、Y1がXに対し電話で申し込み、自宅において締結に至ったものであるからクーリング・オフの適用は無いとして、XのY1およびY2に対する本訴請求をいずれも認容するとともに、Yらの反訴請求をいずれも棄却した。Yらはこれを不服として控訴した。本判決はこの控訴審判決である。

## 理由

本判決は、本訴請求のうちY1およびY2に対する請求認容部分を取り消し、これらの請求をいずれも棄却し、次に一審判決を変更して反訴請求のY1のXに対する約11万円の請求を認容し、Y1のその余の請求ならびにY2およびY3の請求をいずれも棄却した。その理由は次のとおりである。

### 1. 争点

争点は、①本件工事請負契約の当事者は誰か ②本件工事請負契約の対象は何か ③本件請負工事が完成したか ④クーリング・オフ制度の適用の可否 ⑤本訴提起の不法行為該当性である。

### 2. 本件工事請負契約の当事者(争点①)

本件請負工事は、自宅に係るものであること、Y1が発注書に署名していること、Y2が発注書に署名しているが、これはY1が所用で外出中であつたためであることを踏まえると、本件工事請負契約の当事者はY1であり、Y2でもY3でもないというべきである。

### 3. 本件工事請負契約の対象(争点②)

本件請負工事は、自宅に係るものであること、Y1が本件工事①に係る発注書に署名していること、Y2が本件工事②および③に係る発注書にY1を代理して署名していることを踏まえると、工事請負契約の対象は本件工事①～③であるというべきである。

### 4. クーリング・オフの可否(争点④)

Xは、水道施設工事業、建築工事業等を目的とする合同会社であるから役務提供事業者であり、また、Y1(その代理人としてのY2を含む)は、自宅にて発注書に署名することにより本件工事請負契約を締結したので、営業所等以外の場所で役務提供契約を締結したというべきであるから本件工事請負契約に基づきXがY1に対して役務の提供を行うことは訪問販売に該当する(特商法2条1項1号)。

Xは、Y1に対し、いわゆる法定書面(特商法4条、5条)を交付しなかったためクーリング・オフの期間制限に係る期間は、未だ起算されない。

また、クーリング・オフの適用除外事由である特商法9条1項本文(営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所で契約を締結した場合)または旧法26条5項1号(来訪請求)に該当するかについて検討する。

前段についてみるに、Y1とAが電話で話していた段階では、せいぜいトイレに詰まりがあるようすであつたため水道修理業者に点検して



もらうとのやり取りがあったに過ぎず、少なくとも、その段階では、本件請負工事の内容および請負報酬額が決まった状態になかったからY1とAとの電話のやり取りが契約の申込みと評価される余地は無い。

次に後段についてみると、クーリング・オフの適用を除外するいわゆる来訪請求とは、訪問販売により役務提供事業者に必要な役務提供契約を締結するよう押し付けられることを回避するというクーリング・オフ制度の趣旨に鑑みれば、契約内容の詳細が確定していないまでも、消費者が契約を締結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または締結を行いたいという明確な意思を示した場合をいうと解すべきである。Y1とAが電話で話していた段階では、前述のやり取りがあったに過ぎず、本件請負工事の内容および請負報酬が決まっていた状態ではなかったことはもちろんのこと、Y1が、本件請負契約を締結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または締結を行いたいという明確な意思を有した場合にも該当しない。

したがって、クーリング・オフの適用除外事由には当たらない。

本件クーリング・オフは、その要件をすべて満たすものであるから、本件工事請負契約は、クーリング・オフにより解除されたというべきである。本件役務提供契約に係る報酬請求権は当然消滅し、かつ、仮に既に履行されていたとしても、その役務の対価その他の金銭の支払いを請求することはできない(特商法9条5項)。

### 5. 本訴請求について

したがって、本件工事請負契約に係る本件請負工事が完成したか否かを問わずその報酬を請求できないし、その対価の金銭の支払いを請求することはできない。

### 6. 反訴請求について

本件工事請負契約は、クーリング・オフにより解除されたから、本件工事請負契約に基づいてY1が支払った約11万円は、原状回復の対象

となり、XはY1に対し約11万円と遅延損害金の支払いを請求することができる。なお、Yらは、Xに対し、本件本訴の請求が不法行為であるとして損害賠償を請求するが、Yらには損害があるとは認められない。



## 解説

本判決は、自宅トイレに不具合等があったため水道修理業者に点検してもらおうとチラシに掲載された事業者に電話をかけ、自宅にやって来た工事業者の担当者と発注書に署名してトイレ等の工事の請負契約を締結したが、同契約はクーリング・オフにより解除されたとして、事業者の消費者に対する工事残代金の請求を棄却した控訴審判決である。一審判決は、適用除外事由に該当するとして消費者の主張するクーリング・オフの主張を認めず、事業者の請求を認容していたが、本判決はこれを取り消し、同事業者の残代金の請求を棄却するとともに、解除による原状回復として一部支払済みの代金の返還を認めたものである。

クーリング・オフとは、いったん契約の申込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度である。特商法におけるクーリング・オフができる期間は、訪問販売の場合は8日間とされている。

Xは、控訴審においても、本件請負契約は、「営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合」(特商法9条1項本文)またはいわゆる来訪請求(旧法26条5項1号)に該当するため、クーリング・オフ制度の適用は無いと主張したが、本判決は、一審判決と異なり次の理由でXの主張を排斥している。まず、特商法9条1項本文の適用除外事由については、契約の申込みとは、本件工事請負契約では、請負契約の要素である仕事の内容と対価としての報酬額が確定



的に定められていなければ、契約の申込みと評価することはできないこと、Y1とAが電話で話をしていた段階では、トイレの詰まりにつき水道業者に点検してもらう程度のやり取りがあったに過ぎず、少なくともその段階では、本件請負工事の内容および請負報酬額が定まっていた状態ではなかったから、Y1とAとの電話でのやり取りが契約の申込みと評価される余地は無く、同除外事由には当たらないとした。次に旧法26条5項1号の定める除外事由であるいわゆる来訪請求に当たるかについては、クーリング・オフ制度の制度趣旨が、訪問販売により役務提供事業者に必要な役務提供契約を締結するよう押し付けられることを回避することにあることを踏まえたうえ、ここでいう来訪請求とは、契約内容の詳細が確定していないまでも、消費者が契約を締結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または締結を行いたいという明確な意思を示した場合をいうと解すべきであるとした。そのうえで、Y1とAが電話で話をしていた段階では、Y1が本件請負契約を締結する意思を有し、その住居において当該契約の申込みまたは締結を行いたいという明確な意思を示した場合には該当しないと、ここでの除外事由である来訪請求にも該当しないとしたものである。なお、来訪請求の場合がクーリング・オフの除外事由とされることは、現行の特商法26条6項1号で規定されている。規定の表現はまったく同じであり規定の位置を移動したものである。消費者庁の「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」\*で、訪問販売等の適用除外事由である特商法26条6項1号の来訪請求(「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を契約を締結することを請求した者」)に当たる場合を、当該契約の申込みまたは意思表示をしたといえるものに限っており、本判決と同様厳格な解釈を採っている。

## 参考判例について

参考判例には、クーリング・オフに関する判断をしたものを挙げた。

**参考判例①**は、宗教的な効果があるとして高額な天然石等を短期間に6回にわたって購入させた行為は不法行為等に当たるとし、消費者が損害賠償と予備的にクーリング・オフにより支払った代金の返還を請求した事案につき、裁判所は一部の契約の不法行為等を認めたが、その他の契約については不法行為等の成立も、不当利得の請求も否定した。後者の契約について、事業者の店舗での契約であること、販売目的を隠匿して消費者を来店させたとはいえないことなどから、特商法の規定する訪問販売に当たらないとしたものである。

**参考判例②**は、消費者とエステサロンとの間のエステティックサービス契約等の中途解約による役務清算金の支払い等を消費者が求めた事案につき、特定継続的役務提供契約としての特商法48条1項および2項に基づくクーリング・オフを否定したが、約定の中途解約に基づく清算を認めたもの。

**参考判例③**は、投資目的で行われた美顔機器付音響機器等の連鎖販売取引は違法であるとして不法行為等に基づく損害賠償を認めたと、契約時に交付された書面が法定書面に該当しないと、クーリング・オフによる解除を認めたもの。

## 参考判例

- ①大阪高裁令和元年12月25日判決(『判例時報』2453号23ページ)
- ②福岡地裁令和元年7月25日判決(『判例タイムズ』1479号208ページ)
- ③名古屋地裁平成31年4月16日判決(『判例タイムズ』1467号201ページ)

\* [https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms202\\_210818\\_01\\_2.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms202_210818_01_2.pdf)