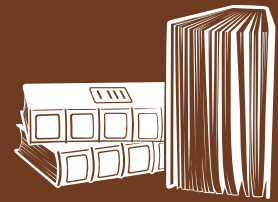




# 暮らしの判例

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

## 点検商法による床下リフォームの違法な勧誘と不法行為責任

訪問販売により床下リフォーム等の契約を締結した消費者が、違法な勧誘が行われたとして契約相手の事業者とその代表取締役に対して不法行為による損害賠償を請求した事例の控訴審において、事業者による控訴を棄却して消費者の請求を認容した原審の判断を維持した事例（既払金全額と弁護士費用を損害と認定。慰謝料は損害とは認めなかった）。事業者からの工事代金未払金180万円の支払いを求める反訴請求については認めなかった。（大阪高等裁判所令和4年9月16日判決、消費者法ニュース134号152頁）

- X（消費者）：原告（被控訴人）
- Y1（事業者）：被告（控訴人）
- Y2（Y1の代表取締役）
- A・B・C（Y1の従業員）
- D（テレアポ業者）

### 事案の概要

Xは昭和25（1950）年生まれで、本件建物は昭和41（1966）年に新築し平成12（2000）年に増築されたXの所有物件である。Y1は、建物のメンテナンス、害虫駆除、住宅リフォーム等を目的とする株式会社である。Y1の担当者は、平成31（2019）年1月11日に点検と称してX宅を訪問してリフォーム契約を締結させ、同月21日に床下工事を実施、Xは床下工事代金として請求された87万8,400円を支払ったが、その後、同月26日にクーリング・オフ通知を発信した。契約書面は、1月11日に交付された書面には工事代金の記載が不十分なもので、同月21日交付の契約書面は11日の工事内容を加筆修正し工事代金は約321万円と記載されていた。Y1がクーリング・オフを受け入れなかったことから、Xは不当な勧誘とクーリング・オフ妨害が不法行為にあたるとして、Y1及びY2の共同不法行為などを理由に既払金相当額87万8,400円と弁護士費用及び精神的苦痛料としての慰謝料38万円の支払いを求めて訴訟を提起した。これに対し、Y1は、工事代金の未払金があるとして180万円の支払いを求めて訴訟を提起した。第一審は、慰謝料を除くXの請求を認め、Y1の請

求を認めなかったため、Yらが控訴。

控訴審で、判決が認定した事実経過は以下のとおりである。

**1.** Dの担当者は、テレアポの際、床下の無償点検を案内したものの、契約の勧誘のために電話をしている旨の説明はしなかった。

**2.** Aは、本件床下点検日にX宅に赴き、本件床下に入り、その状態について自ら説明を加えながら動画を撮影し、撮影した動画をXに見せながら、床下工事を勧めたが、本件床下の湿度を湿度計で測定することも、煙が滞留するかどうかを検証することもなかった。Aは、本件床下の状態の説明として、土壌について「湿り気たっぷり」、「カビだらけ」と表現したり、白蟻による食害の痕跡に関し、そのまま放置すれば、通し柱が「パスパス」になるから「ほったらかすわけにはいきません、これ。」と発言したり、床下のベニヤ板が波打っている様子について、土壌から上がって来る湿気が原因であるとして、「もう何よりもこの土壌が一番やばいです。ほんで、当然この湿気上がってきますんでこれ波打ってるの分かりますかね、これもう水分補給ですね、これ。はい、もうこれ水分を含みまくってるんでね、このようになってしまいます。」と説明し、放置すれば、土壌から上がって来る湿気が原因で、他の



床板なども同じ状態になると発言し、湿り気の程度について、「もう、ジュークジュークです。そして、基礎も外壁もやられますし。」と発言したうえ、重ねて、「もうジュークジュークでございます。」と説明し、本件床下工事承諾書に「床下ビチャビチャ」と記載した。

しかしながら、本件床下の土壌は、乾いたサラサラな土のような色ではなかったものの、ぬかるんだ状態ではなかった(本件床下を撮影した動画中、本件床下工事日に撮影された「工事施工中(3)」及び「工事施工中(4)」と題する各動画の中には、浴室・トイレの床下で、白濁した水滴や表面が濡れている木材が写っているものがあるが、本件床下点検日に撮影された「施工前」と題する動画上、上記のような現象は見受けられないことや、「工事施工中(3)」及び「工事施工中(4)」と題する各動画において状況を説明している人物も、上記の現象について特に説明をすることなく、土台や水道管などに関する工事について説明をしているにすぎないことに照らせば、本件床下が「ジュークジューク」あるいは「ビチャビチャ」である旨のAの説明に誇張があることを否定することはできない)。

また、X宅は、過去に白蟻防除工事を受けたことがあるところ、本件床下の白蟻の食害が、過去の白蟻防除工事後に生じ、又は増大したことを推測させる事情としてどのような事情が存在するかは明らかでない。

さらに、X宅は、過去に浸水被害を受けたことがあり、ベニヤ板が波打っている現象が浸水被害の痕跡である可能性があり得るところ、Aが、Xに対し、その可能性を否定できる根拠を説明したことはなかった。

**3.** Aは、自己の説明等に対するXの受け答えの様子を見て、10日後の工事予定日に確実に本件3点セット(11日に作成された工事説明書、廃棄物処理依頼書、床下工事承諾書の3種類の書類、この段階では床下工事などにとどまり工事代金総額は確定していない)に記載された一連の床下工事を施工し、代金の支払いを受けることができるものの、その機会に更にその他の床

下工事や外壁等の外回りの工事の受注を受けることも十分期待できると考え、その他の床下工事に関する話題を提供するとともに、Bが近いうちにX宅の様子を見に来ることができないか調整して、X宅の外壁等を見せてもらいたい旨や改めて話をしたい旨申し向けたほか、工事予定日には90万円程度用意しておいてほしい旨申し向けた。

**4.** Aは、床下工事予定日当日に工事範囲を追加させ、即日施工することも視野に入れていた。

**5.** Y2は、本件床下工事日に7名の従業員を手配し、合計900kgの床下調湿剤を含む多量の荷物を積載したトラック2台と軽自動車2台でX宅に赴いたところ、本件3点セットに記載された工事のみであれば、そこまでの手配等は必要なかった。

**6.** Y1の従業員は、Xに対し、本件床下工事日にCが加除訂正して完成させた本件契約書(床下工事に加えて、外壁工事、ベランダ工事、防水工事、<sup>ひし</sup>庇工事などが追加され、合計金額は税込みで約321万円と増額されている)と本件内訳明細書を見せながら、本件外壁等工事を除いた工事代金だけでも85万円値引きしている旨説明し、Y2は、B作成の見積書も見せながら、本日併せて契約すれば、本件外壁等工事も2.1万円値引きするが、別の機会に契約するときは、同様の取扱いをすることは難しい旨を説明した。Xは、このような説明を受け、勧めに応ずる方が得策と考えて、本件契約の締結を決意した。

## 理由

控訴審は、原審判決を維持し、Y1の請求を認めなかった。理由は以下のとおりである。

Y2は、客観的に見て床下の換気や乾燥化のために床下工事をする必要があるかを吟味しなくても、見た目です工事が必要と感じてくれる顧客との間で多額の工事契約を成約させることを目的として、テレアポに秀でた者にテレアポを委ね、テレアポの際、無償の床下点検を前面に出し、相手の警戒心・抵抗感を取り除いて訪問約束を取り付けることに主眼を置かせる一方、従業



員が床下を点検する際には、見た目では工事が必要と感じてもらえるような被写体を撮影しながら、工事の必要性について誇張した説明をさせ、その場で一定の成約あるいは内諾が得られたときは、工事契約の内容を成約又は内諾を得た工事に限定してしまわないような会話をしたうえで工事予定日を決定させ、工事予定日には、Y2自身が赴くだけでなく、多数の従業員を臨場させ、Y2において、自ら工事範囲の拡大を恣憑して多額の契約をその場で成約させ、追加に係る工事のうち、自社で工事が可能なものは即日施工するという考え方にに基づき受注・施工や従業員に対する指導をしてきたこと、Aも、そうしたY2の業務の進め方を了解してY1社の業務に従事していたことが認められる。

客観的な必要性が乏しい労務の提供について、……認定、説示したような勧誘手法で勧誘をすることは、フットインザドアテクニック(小さな要請から徐々に大きな要請につなげていく説得テクニック)を意識的に活用(悪用)して割の合わない代金を支払わせようとするものであり、社会的相当性を逸脱するものと評価せざるを得ない。そこで、本件床下工事が客観的な必要性が乏しい労務に当たるかについて検討すると、……認定した事実によれば、Aは、本件床下について、土壌がぬかるんだ状態になっているわけではないのに、「ジュークジューク」、「ビチャビチャ」と誇張した表現を用いる一方、確認できた白蟻の食害が、以前に受けた白蟻防除工事後に新たにできたものか、床下のベニヤ板のたわみが、過去に受けた浸水被害の痕跡である可能性はないかについて、客観的な吟味を行うことなく土壌からの湿気が原因であると断定し、他の部分も同じような状態になる旨の客観的根拠の乏しい忠告をしていることが認められる一方、Y2も、自己の考え方や業務の進め方に沿って従業員を指導してきたことに照らし、Aが、誇張した説明をしていることを認識していたにもかかわらず、本件床下の湿気の原因について客観的な吟味を加えることなく、Aが提案し、Xが応諾した本件3点セットに記載された工事だけで

は不十分である旨を更に強調して床下調湿剤散布及び床下・天井裏用多方向攪拌システム設置を恣憑して追加に応諾させたことが認められる。そうすると、A及びY2が、上記のとおり<sup>かくはん</sup>の社会的相当性を欠いた違法な勧誘をしたことは明らかである。

以上によれば、Y1は、民法715条及び会社法350条に基づき、損害賠償責任を免れることはできないし、Y2は、共同不法行為者として、本件3点セットに記載された工事に係る損害も含めた損害について損害賠償責任を免れることはできないというべきである。

## 解説

### 1. 本判決のポイント

本件は、いわゆる点検商法による住宅リフォーム契約に関して、勧誘方法が不当なものであったことやクーリング・オフ妨害行為があったことから、これらの行為は代表取締役の指導のもとに行われたことなどを認定して、契約相手である会社とその代表取締役個人に対して、共同不法行為に当たるとして損害賠償を命じた事例である。既払金に加えて弁護士費用も損害と認めている。

ただし、不当な勧誘行為やクーリング・オフ妨害によって消費者が精神的苦痛を被ったとして求めた慰謝料については、損害として認めなかった。財産被害事案に関する不法行為による損害賠償事件では、経済的損害が賠償されれば被害救済されるとして慰謝料は認めないのが裁判実務の現状であり、本件判決も同様の考え方によるものである。

本件判決では、テレアポの取り方から点検に訪問した際の点検方法や説明の内容まで詳細に事実を認定したうえで、「客観的な必要性が乏しい労務の提供について、……認定、説示したような勧誘手法で勧誘をすることは、フットインザドアテクニックを意識的に活用(悪用)して割の合わない代金を支払わせようとするものであり、社会的相当性を逸脱するものと評価せざるを得ない」と指摘している点がこれまでの判決



には見られない新たな指摘であるといえる。勧誘方法について、心理学における概念の「フットインザドアテクニック」との認定をし、この手法により客観的な必要性の乏しい労務の提供を口実に割に合わない代金を支払わせる行為が、社会的相当性を逸脱するものとした点は、類似の商法の参考になる。

## 2. 勧誘方法に違法があるとして不法行為責任を認めた他の裁判例

悪質訪問販売で勧誘方法に違法性があるとして不法行為による損害賠償を認めた裁判例としては、次の判決がある。**参考判例①**は、高齢者に対する訪問販売による次々販売に関する事例である。この判決後に、特定商取引法に訪問販売と電話勧誘販売に過量販売解除制度が、消費者契約法に過量販売取消制度が導入された。**参考判例②**、**参考判例③**、**参考判例④**は、いずれもデート商法で若者に高額な宝飾品を販売した事例に関して不法行為責任を認めた事例である。**参考判例②**は、会社ぐるみで若者相手に宝飾品をデート商法で販売していた事例について、社会的経験に乏しい若者に対して執拗に高価な宝石の購入を働きかけて宝石の売買契約を締結させ、ショッピングクレジットによる支払約束をさせたことが、購入者の自由な意思決定を妨げた違法なものであるとして不法行為責任を認めた事例である。**参考判例③**は、被告会社とその従業員が、デート商法により、原告に高額な装飾品を次々と販売したことから、原告が被告会社とその従業員に対し、共同不法行為による損害賠償を請求した事案について、被告従業員が思わせぶりな言葉を用いたり、飲食をおごったりするなどして勧誘に乗りやすい状況を作ったうえ、上司とともに商品の客観的な価値についての説明をせずに月々のローン支払額がそれほどではないと思わせて契約を締結させた後に、商品代金を明らかにする方法によって、商品価値の4倍以上の金額で複数回宝石を購入させるという販売方法は、通常の契約締結過程からは著しく逸脱した方法で、全体として社会的相当性を欠き、不法行為に該当するとした事例である。

**参考判例④**は、従業員が既婚者であることを秘して独身者であるように装い、結婚を仄めかす態度を示して高価なアクセサリーを販売した事案について、不法行為責任及び会社の使用者責任を認めたとうえで、損害額の算定において、原告にとって無用の本件アクセサリーを取得したこと自体が損害であるとして財産的損害を認めた事例である。

## 3. クーリング・オフ妨害の判断のポイント

クーリング・オフ妨害については、事業者Y1は、1月11日に契約内容を確定し、同日に契約書面の交付をしており、工事日の21日に渡した書面は部分的な修正書類に過ぎないといった趣旨の主張をし、また、契約書面の交付日は11日であり、クーリング・オフの通知は26日の発信であることから8日を経過していることを根拠として主張した。この点について控訴審では、11日の点検や契約の締結経過などを細かく認定し、11日の段階では工事内容の詳細は固まっておらず、したがって工事代金も確定していなかったとして、11日に交付した契約書面は、特定商取引法5条に定める契約書面とは認められないため、クーリング・オフ期間は経過しておらず、事業者の行為はクーリング・オフ妨害に当たると判断した。

クーリング・オフによる不当利得返還請求では、契約相手である会社のみが返還責任を負うが、不法行為責任の場合は、不法行為に関与した個人も共同不法行為として連帯責任を負うことになるので、会社に資力がない場合でも回収できる可能性がある。さらに、不法行為による損害賠償請求では、既払金に加えて弁護士費用も損害と認められる点も特徴である。

### 参考判例

- ① 静岡地方裁判所浜松支部平成17年3月10日判決 (2005WLJPCA03106006)
- ② 東京地方裁判所平成18年11月28日判決 (2006WLJPCA11280003)
- ③ 京都地方裁判所平成19年12月19日判決 (裁判所ウェブサイト)
- ④ 東京地方裁判所平成23年10月18日判決 (2011WLJPCA10188001)