

## 北海道消費者苦情処理委員会への付託を検討した苦情案件の検討経過について

## 1 苦情案件（家屋修繕契約に係る苦情案件 相談受付：令和2年3月18日）

相談事案の概要	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2年前に屋根工事をした事業者が来訪したので、気になっていた軒下を見てほしいと伝えたところ、「軒下だけではなく屋根全体を直さないと大変なことになる」と言われた。工事が必要なのかと思ったが「高額だし息子に相談してから返事したい」と伝えたところ、「この金額でやれるのは今日だけ」と説得され契約。</li> <li>・担当者から「一度契約している人は顧客だからクーリング・オフはできない」と言われた。</li> </ul>	
申立人の主張	事業者の主張
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回は契約を急かされ、そもそも屋根全体の工事が必要なのかも疑問。2年前に契約した後、担当者は何度か来訪したが、最後の来訪から1年以上は経過している。</li> <li>・契約した日に契約金額の一部を支払っており、解約し既払金の返還を求める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件は「御用聞き販売」に該当し、特定商取引に関する法律に基づくクーリング・オフの適用除外となるため、解約・返金には応じられない。</li> <li>・申立人からクーリング・オフ通知が到達したが、当該解約通知は無効である。解約するのであれば、キャンセルによる損害金として313,798円を請求する。</li> </ul>
北海道立消費生活センター（以下「センター」という）における苦情処理	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件は特定商取引に関する法律の適用除外には該当せずクーリング・オフ解除が可能。</li> <li>・クーリング・オフによる契約解除と返金に応じるよう複数回にわたり交渉したが、事業者の主張は変わらずあっせんは不調となっており、センターでの解決は困難。</li> </ul>	

## 2 調整会議の開催

令和2年9月28日 付託案件の選定等に関する調整会議開催依頼（道立消費生活センター所長）

10月9日 付託案件の選定等に関する調整会議開催

（決定）苦情処理委員会へ付託する方向で事務を執り進める

<付託要件>北海道消費者苦情処理委員会付託案件の選定等に関する要綱 第2

- 1 センター等での解決が困難なこと。
- 2 道民の消費生活に広く影響を及ぼし又は及ぼすおそれがあること。

1について 道立消費生活センター（以下「センター」という。）での解決が困難

2について 本案件以外にも、センターに複数の当該事業者に係る苦情相談があり、センターのあっせん等に応じないという案件も多い。また、センター以外の相談窓口にも複数の当該事業者に係る苦情相談があり、特商法や消費生活条例違反が疑われる行為が多数みられることから、本案件は道民の消費生活に広く影響を及ぼすおそれがある案件である。

## 3 その後の経過

令和2年10月20日 被申立事業者から申立人に対して返金があったことを確認

令和2年10月22日 付託しない旨の通知（消費者安全課長→道立消費生活センター所長）