

取引事例

【事例1】

平成31年1月、消費者甲が一人で在宅中に、株式会社中央日建サービスの営業員A、Bの二人が突然訪問してきて、「倒産した新興産業の引き継ぎの会社として点検に来ました。外壁は永久保証になっており、無料で点検します。」と言った。

甲の家は確かに〇〇年程前に新興産業というリフォーム会社で外壁サイディングリフォーム工事をしていた。この工事の数年後に新興産業が倒産したことを甲は知っていたし、永久保証も付いていたが、今まで何の連絡もなく、既に相手にもしていなかった。

その状況の中、突然、「新興産業の引継ぎ会社です。メンテナンスは無料なので点検します。」などと言って訪問してきたので、少し怪しい感じもしたが、家自体も古く、一人で生活していて不安があったので、甲は無料点検をしてもらうことにした。

外壁、屋根裏、浴室の点検後に、甲はAやBから、「梁が外れている。排水口の土が流されている。」などと言われ、とても不安な気持ちになっていたところ、Aから、2～3日後に再度専門の診断士を連れてくると言われたので、甲は了承した。

3日後、株式会社中央日建サービスの営業員C、Dの二人が甲の自宅を訪問してきた。

Cは、屋根裏と浴室の点検を終了した後、甲に対し、「このまま放置しておく、今は梁がずれているだけだが、補強工事しないと梁がはずれて大変なことになる。」「浴室から排水が漏れている。早急に浴室のリフォームをしないと家が傾く。」などと説明した。

甲は、Cの説明を受け、一人暮らしの高齢者にとってはとても不安を感じ、リフォームをしないと隣家に迷惑をかける可能性があると思い込んでしまい、住宅リフォーム工事の契約を締結した。

【事例2】

平成30年の冬、消費者乙の自宅に、株式会社中央日建サービスの営業員から「倒産した新興産業からメンテナンスを引き継いでいる。保証が残っているので、メンテナンスは無料になる。訪問していいか。」と突然電話があった。

新興産業が倒産してから、乙には、点検だとかメンテナンスだとかの話は一切なく、リフォームから〇〇年経過していたので、その保証の範囲内で点検やメンテナンスをしてくれるなら良かったと思い、平成30年12月にメンテナンスをお願いした。

その数か月後、「メンテナンス後の状況を見に行く。」と連絡があり、株式会社中央日建サービスの営業員Eが乙の自宅を訪問してきた。

Eは床下の検査を終えた後、乙に対し、「浴室から水が漏れているのではないか。」「一度しっかりした検査を受けたほうが良い。」と言ってきたので、乙は株式会社中央日建サービスに家の検査をお願いすることにした。

その数時間後、入れ替わりで、株式会社中央日建サービスの営業員Fが乙の自宅を訪問して来て、本格的に床下等の検査を始めた。

全ての検査が終わった後Fは、乙に対し、「浴室から水が漏れたため、基礎が腐ってしまった可能性があり、このままだと家が傾いて潰れてしまう。」などと説明した。

乙は、このまま放置したら家が潰れてしまう可能性があるのは怖く、良い木材を使っているなどと言われ、尚更、リフォームをしたほうが良いと思い、住宅リフォーム工事の契約を締結した。

【事例3】

令和元年11月、株式会社中央日建サービスの営業員Gは、消費者丙の自宅を訪問するなり、「倒産した新興産業のメンテナンスを引き継ぎました。保証期間は過ぎていますが、無料で家の調査点検をします。」と言った。

丙は、ついGを信用してしまい、無料の調査点検をお願いした。この日は既に夕方だったため作業ができず、調査点検は日を改めて来訪してくれることになった。

後日の令和元年11月、株式会社中央日建サービスの営業員Hが丙の自宅を訪れ、調査点検を始めた。

Hは初めに屋根の点検を行い、その後、床下を点検した。そして、床下の点検結果について、丙に対し、「風呂のタイルの隙間から水が漏れて土台が腐っている。放置すると家が倒壊する等大変なことになる。」などと説明した上で、さらに、「国家資格を持った先生に家を見てもらったほうが良い。今日その先生が来ているので、お願いしてみる」と言ってきた。

丙は、家が倒壊する等と言われ不安な気持ちが強くなり、国家資格を持つ先生に家を見てもらえるなら、その方が安心だろうと思い、Hに言われるがまま、先生に家を見てもらうことにした。

その日の夕方頃、入れ替わりで、株式会社中央日建サービスの営業員IとJが二人で丙の自宅を訪問してきた。IとJの二人は、床下の点検のほか、トイレや浴室の点検を行った。

そして、ひと通りの点検が終わると、Iは丙に対し、「トイレと浴室から水が漏れて、基礎が濡れている。このまま放置すると家が倒壊する可能性があるので、早急に工事が必要だ。」などと説明し、さらに工事の方法等について説明してきた。

丙は、Iから工事の説明を聞いてもよく分からず、説明を受けて理解できたのは、「トイレと浴室から水が漏れていること。このまま放置すると家が倒壊すること。工事をしないといけないこと。」であり、Iに言われるがまま、住宅リフォーム工事の契約を交わしてしまった。