

取引事例

【事例1】

消費者甲（以下、「甲」という。）は、車のバッテリー修理のため、インターネットで検索した「基本料金1,980円から…」と掲載されているサイトの電話番号に連絡し、作業を依頼した。

しばらくして、担当者が来訪し、甲が駐車場所まで案内したが、担当者は、「〇さんですか。バッテリーは何年経っていますか。料金は、ホームページを確認してもらっていますよね。」と言うだけで、事業者名等を明らかにしなかった。

甲は、担当者に「個別の料金は掲載されていなかった。」と伝えたが、担当者は、返答することなく車両の点検作業を開始し、「やっぱり、バッテリーが古いですね。新品のバッテリーに交換しますか。」などと、料金の説明をしないまま、作業の勧誘を行った。

甲は、担当者に充電作業のみを依頼すると、担当者は、「バッテリーが古いからエンジンが掛かりにくくなっている。バッテリーを充電するか、車と車をケーブルで繋いでエンジンをかけるかどちらかです。これには〇万円かかる。」と言い、続けて、作業の勧誘を行った。

甲は、「〇万円であれば。」と思い、作業を依頼した。

依頼を受けた担当者は、勧誘した作業を行い車のエンジンを始動させた後、甲に対して契約書を交付した。

甲は、作業終了後に担当者から交付を受けた契約書の記載事項により、初めて事業者名、担当者名のほか、作業個別の料金を把握したが、書かれていた請求額は、説明を受けた金額を超える高額なものであった。

また、契約書面には、契約解除に関する事項が赤字赤枠で記載されていなかった。

【事例2】

消費者乙（以下、「乙」という。）は、事故を起こし、インターネットで検索した「車のトラブル解決に掛かる基本料金は3,980円税込み」などと掲載するサイトの電話番号に連絡した。

午前〇時頃、乗用車と積載車が事故現場へ到着し、乙は担当者と接触したが、乗用車から降りてきた担当者Aは、「名前を確認させてください。車をどこまで運びますか。」と言うだけで、事業者名等を明らかにしなかった。

乙は、担当者Aに対して搬送先を伝えるとともに「車が道路をふさいでいるので、まず、ほかの車が通れるように車を動かしてほしい。」と伝えると、担当者Aは、車の状態を確認し、「この状態だと値段が高くなりますよ。どうしますか。」と言うだけで、料金や作業内容の説明を行なわなかった。

乙は、事前に確認していた料金表から、「高くても〇～〇万くらいかな。」と思い、作業を依頼した。

依頼を受けた担当者Aは、乙の車両を路肩まで移動した後、積載車に乗っていた担当者Bと共に乙の車を積載車へ積み込むと、乙に対して契約書面を交付した。

乙は、受け取った契約書面の記載事項により、初めて事業者名や担当者名のほか、作業内容個別の料金を把握したが、記載されていた金額は、想定していた金額を超える高額なものであった。

また、契約書面には、契約解除に関する事項が赤字赤枠で記載されておらず、さらに、営業所所在地は、事業者が使用していない住所が記載されていた。

【事例3】

消費者丙（以下、「丙」という。）は、車のバッテリー修理のため、インターネットで検索した「基本料金3,980円」などと掲載するウェブサイトを開覧した。

丙の知人がウェブサイト掲載の電話番号に連絡し、約2時間後に担当者と接触したが、担当者は、丙の氏名等を確認するだけで、事業者名等を明らかにしなかった。

その後、担当者は、「じゃ作業始めちゃいますね。」と言い、一通りの点検を行うと、「この状態であれば、〇万円で直すことができる。書類を作ります。」と言い、料金を提示し、作業の勧誘を行った。

丙は、受け取った契約書面を確認すると、記載された作業単価の合計が〇万円を超える金額となっていることに気が付いたが、担当者から「ここから割引が入るので、支払いは〇万円で大丈夫です。」と言われたため、契約書面に署名して、作業を依頼した。

その後、担当者は、丙から契約書面を回収して継続して作業を行い、故障した車のエンジンを始動させた。

丙は、作業終了後、コンビニへ移動して駐車場に停めた車の中で現金を引き出しに行った知人を待っていると、担当者から声を掛けられ、返却していた契約書を再度、受け取った。

丙は、契約書面を見て、作業内容や個別の料金を把握したが、契約書面の記載事項は、署名した際に確認した作業内容以外に説明を受けていない作業内容等が追記されていたほか、請求額には、担当者から言われていた金額を超える高額な作業料金が記載されていた。

また、契約書面に記載の営業所所在地は、事業者が使用していない住所が記載されていた。