

北海道消費者苦情処理委員会における処理事案の経過及び結果の概要

1. 当事者

- ・ 申立人（消費者） 1名（30代，男性）
- ・ 相手方（事業者） 1社（住宅扉・車ドアの鍵交換、ガラスの修理・交換等）

2. 本事実の概要

- ・ 申立人は自宅床のきしみが気になり、ネット上の事業者紹介サイトで紹介された相手方に、平成29年2月18日、シロアリ点検を依頼した。
- ・ 同日に点検の結果「すぐに駆除した方が良い」と言われ、聞かされた駆除費用は、28万円と高額（紹介サイトの広告の単価を適用すると約6万円）だったが、その場で相手方に後日の駆除作業を依頼した。
- ・ 平成29年2月20日に作業が行われ、クレジットで決済（30万8,880円）したが、作業に当たって見積書もなく、作業中の部屋の養生や作業後の清掃が不十分であったことから、不審感を持った。
- ・ 平成29年2月21日に道立消費生活センターに支払代金の返還について相談。同センターは、クーリング・オフによる全額返金、その後、紹介サイトの広告の表示金額でのあっせんを行った。
- ・ 相手方は、同センターのあっせんに対して「電話に対応しない。」「折り返しの連絡の求めに応じない。」といった対応を繰り返した。
- ・ 申立人は、相手方との交渉が長引いたため妥協案を申し出るも、相手方は態度をさらに硬化させ、あっせん不調に終わった。
- ・ 平成30年2月21日に北海道消費者苦情処理委員会に処理を付託した。

3. 委員会による処理の経過

(1) 当事者及び参考人からの資料提出

- ・ 相手方へ平成30年3月12日に文書照会（23項目）を行ったほか、参考人として事業者紹介サイトの運営者、クレジット会社等への文書照会を行った。
- ・ 相手方は、例えばシロアリ駆除作業に使用した薬剤の照会に対して、「自社配合」「オリジナル薬剤」と回答するなど、具体性に乏しく満足なものではなかった。

(2) 当事者ヒアリングの実施（平成30年5月9日）

- ・ 申立人は出席、意見陳述等を行ったが、相手方は事前連絡なしに欠席した。（同委員会事務局からの電話聴取に対し、相手方から合理的な説明はなかった。）

(3) 調停案の受諾勧告（平成30年5月17日）

- ・ 調停案の内容
相手方は、申立人に対し、特定商取引法に規定されるクーリング・オフに相当する処理を行うこと。
（具体的には ⇒ 契約の解除と契約金額の全額返済）

(4) 勧告の結果

- ・ 申立人の調停案受諾 平成30年5月21日
- ・ 相手方の調停案受託 平成30年7月25日 ⇒ 調停成立 平成30年7月26日

(5) 調停の履行

- ・ 平成30年8月29日に、相手方から申立人の口座へ契約金額が返済されたことを確認した。

4. 委員会による処理の結果

調停案の受諾（調停内容の履行確認済み）

5. 委員会からのコメント

- ・ 消費者は、紹介サイト情報の信頼性を慎重に確認し、また、契約する場合は、複数事業者から見積書を徴収するなど、消費者力を高めることが望まれる。
- ・ 事業者は、消費者に安全で、安心して利用できる商品やサービスを提供し、消費者から信頼を得ることが事業活動の維持・発展に重要であることから、消費者からの苦情に真摯に対応することが望まれる。