

(別紙)

株式会社トータルサポート 主な違反行為の事例

【事例1】(債務履行拒否、迷惑解除妨害)

令和4年8月、トイレのタンクから水が漏れていることに気づいた消費者Xは、インターネットで「水漏れ 1,000円から」と広告していたトータルサポートを見つけて、連絡をした。このとき消費者Xは、実際に工事したら1万円位はかかるかもしれないと考えていた。

消費者Xがトータルサポートに電話したところ、受付の女性から、担当者から折り返し連絡すると話があった。

その数分後、電話が消費者Xにかかってきた。消費者Xが折り返しの電話をかけてきた者に水漏れの内容を話すと、消費者X宅の近くにいる作業員からまた連絡させるとのことだった。

その後、従業員Aと従業員Bの2人が消費者X宅を訪問した。なお、消費者X宅を訪問したのは2名だったが、実際の作業などはすべて従業員Aが行った。

従業員Aは、はじめに水漏れの状況を確認した。すると、すぐに消費者Xに対し「古いトイレですね。亀裂が入っているかもしれない。タンクが劣化して取り替えることになるので、古いモデルなので便器も一緒に取り替えないといけないので22~23万円かかる。温水便座などをつけるなら更に5~6万円かかります。」と告げた。

消費者Xは、30万円近くもかかると想像もしていなかったため、トイレの交換ではなく、修理の可否や金額を尋ねたところ、従業員Aは修理内容は説明せずに、●万円※と答えた。

※ インターネットで広告していた金額(「水漏れ 1,000円から」)の50倍以上

予想していた料金よりあまりにも高額だと感じた消費者Xは、自身のスマートフォンで調べて、従業員Aが提示した金額ほど便器の値段は高くないことを確認したため、「便器の値段はそんなに高くないですよ。」と告げた。すると、従業員Aは「それは工事費用とが入っていないからです。」と返答した。

その後、消費者Xが修理を依頼したところ、その様子を見る間もなく、作業は終了した。

●万円の作業なので1~2時間は要すると考えていた消費者Xは、驚くとともに、本当に工事を行ったのか疑問に感じたため、「納得がいかないので、どういう工事をしたか分かるよう、交換した部品とかを置いていってください。」などと抗議したところ、従業員

Aは「見積もりを書きますね。」と言って見積書を書いた。

なお、見積書には「トイレタンク脱着」「衛生作業」などの記載はあるが、消費者Xは、作業前後において作業内容は一切伝えられておらず、トイレの交換か修理の二択を言われただけだった。

修理を頼んだので仕方ないとは思いつつ、納得できなかった消費者Xは、交換した部品を見せてもらったところ、数センチの部品2つだった。

部品を見た消費者Xは「どう考えてもこの工事で●万円は高すぎる。」などと従業員Aに告げたところ、従業員Aは「じゃあいくらだったらいいんですか。」などと消費者Xに尋ね、最終的には「それでは▲万円※にします。」などと告げた。

それを聞いた消費者Xは、急に金額が変わることにおかしさを感じたが、一旦はお金を払わないと終わらないと考え、▲万円を支払った。

※ インターネットで広告していた金額(「水漏れ 1,000円から」)の50倍以上

その後、家族からアドバイスを受けた消費者Xは、消費生活センターに相談してクーリング・オフができることを知ったため、手続きを行った。

消費者Xが手続きを行った後、消費生活センターの職員がトータルサポートに連絡したところ、クーリング・オフは従業員Aが対応する旨を告げられた。

従業員Aは、消費生活センターの職員とのやり取りの中で、「工事内容について説明し、納得いただいて工事した。タンクの脱着や部品を交換しているので全額返金には応じられない。」「消費生活センターにすぐ連絡した消費者Xの方が詐欺だ。」などとクーリング・オフに応じない旨の発言をした。

その発言を消費生活センターの職員から聞いた消費者Xは驚くとともに、そんな業者ならば全額を返してもらおうとも考えたが、自分から作業を頼んだことや、後々、逆恨みされることを不安に思い、結果として▲万円の半額である■万円を返金してもらうことになった。

【事例2】（債務履行拒否、迷惑解除妨害）

令和4年8月、消費者Yは自宅の水道が使用できなくなったため、工事ができる業者を検索した。そこで、トータルサポートを見つけ、連絡して来てもらうことにした。

その後、やってきた従業員Cは、水道の点検をした後、「本格的に修理をすると、3～4日を要し、100万円以上掛かる。」などと、消費者Yに告げた。

それを聞いた消費者Yは、修理費用は20万円程度になるだろうと思っていたことと、早く直してもらわないと困ると思っていたため、「何とか今日中に直して欲しい。」と伝えた。

すると、従業員Cは「材料を取って来る。」と言って、いったん消費者Y宅を離れた。

その後、戻ってきた従業員Cは修理を開始した。従業員Cは、12時間ほど消費者Y宅にいたが、「道具を取りに行く。」「他の現場を見に行く。」などの理由で4時間以上不在にしたり、時々車に戻っていた。

その日の夜、工事が終了して、見積書と契約書が提示された。しかし、工事が終了したにも関わらず、玄関先にゴムのホースがむき出しになっていたり、所々留め金が外れているなどしていたため、消費者Yは「専門家の工事がこれでよいのか」と感じた。

しかし、代金を払わない訳にもいかないと考えた消費者Yは、契約書に書かれていた●●万円※を支払った。

※ 消費者Yが当初、想定していた金額(20万円程度)の3倍以上

その後、消費者Yの家族が、知人の水回り業者に確認したところ、工事結果も料金も通常では有り得ないなどと言われた。そして、そのことを知った消費者Yの家族は、消費生活センターに相談し、翌日、トータルサポートにクーリング・オフの通知を出した。

しかし、トータルサポートはクーリング・オフを承知せず、消費生活センターを仲介して●●万円の2割に当たる額の返金を提示した。

トータルサポートによって行われた工事には不備があり、費用を工面して再度工事する必要があったが、消費者Yは、提示額ではその工事費用は賄えないと考えた。そのため、消費者Yは当初、その額で合意をしなかった。

しかしその後、トータルサポートから、「その提示額で納得できないのなら、裁判でも何でもやってくれ。」などと言われたことを受け、このままでは面倒になると思った消費者Yは、不本意ながら提示額で合意した。

【書面の交付義務に違反する行為（記載不備）について】

トータルサポートから提出を受けた資料及び本県が調査過程で収集した資料を確認した結果、便器や蛇口などの商品に関する売買契約を結んだにも関わらず、商品名が記載されていない契約書が複数確認された。