

## 事例1

平成30年2月、1階にあるオートロック式ドアから甲宅に呼び出しがあり、当該事業者の営業員Aが「こちらのマンションで工事をやることになっているので、点検が必要なので開けてください。」と言った。続けて、玄関ドアのチャイムが鳴ったので甲が出ると、先ほどのAだった。甲は、オートロックを開けるだけだと思っていたのにどうしてうちに来たのかと不思議に思った。

Aは、1階入口や玄関先でも、自分の名前や会社名を言わなかったし名刺も渡さなかった。Aは甲に「マンションのガスの工事を予定しているので、そのご案内に来ました。」と言った。甲は、工事の説明なら1、2分だと思い、話を聞くことにした。

Aは甲に「このマンションの物件で来週から工事が始まります。」「騒音があるかもしれないのでお知らせに来ました。」「マンション全体にガスの器具の入れ替えのご案内を入れておいたんですけど、ご存知ですか。」と言った。甲は、1か月ほど前にチラシが入っていたことを思い出した。

Aは「他の部屋も交換する。」「下の階で数件工事する。」「締切は過ぎているが間に合う。」などと言い、甲は、管理会社が関与していると思っていたので、他の居住者と一斉に交換工事をしてもらえるなら安心できると思った。Aは「責任者が来ているので呼んでできます。」と言った。

5分ほど経って、営業員Bが甲宅を訪問してきた。Bは甲に名刺を渡した。Bの話は、Aが言っていたこととほとんど同じで、「このマンションで工事をやる。」「下の階の工事を数件やることになっている。」などと言った。甲は、Aから話を聞いて、当該事業者は、管理会社の依頼で全戸をまわっている会社だと思っていたので、ガスコンロとガスオープン、レンジフードの交換をお願いすることにした。甲はBに「管理会社の担当者に言っておきますか。」と尋ねた。Bは甲に「管理会社とは話がついている。」「管理会社に連絡しなくても構いませんから。」と答えた。

Bは、その場で工事申込依頼書兼契約書を取り出して内容を記入した。甲は、AとBが下の階で工事を行うなどと言っていたので、契約をしてみて、変な会社だったらクーリングオフしようと思いい、契約書に署名捺印した。

翌日、妻が管理会社に電話をしたところ、管理会社の担当者は「そんな工事の申請は出てません。もしやるなら申請出してください。」「どの家庭からも申請は出ていません。」「●●●●という会社は知りません。」と言ったと聞いた。

## 事例2

平成30年3月、突然玄関のインターフォンが鳴ったので、乙が応じると、作業服姿の当該事業者の営業員Cがモニターに映っており、「工事の者ですけど」と言った。ちょうどマンション内で内装工事の多かった時期であり、Cはすでにオートロックを通過していたので、乙はCが中で作業をしていた人なのだろうと思い、「内装の方ですか。」と聞いた。するとCは「はい、そうです。上の方で工事をしている者です。つきましては、給湯器の付け替えについて各戸を回っております。」と言った。乙は、工事の挨拶だと思い、玄関の扉を開けた。

乙がCに、このマンションでは、内装工事等に関してはお知らせを掲示することになっていると伝えたところ、Cは、工事の掲示は必要ないと管理会社に言われたと答えた。

乙が、作業の内容等を知らせる配布物もあるはずだがもらっていないとCに伝えると、Cは「ポストに頼んでいたもので、入れ忘れたのではないかと思います。確かに配りました。」と言った。そこで乙は話を聞くことにした。

Cは「こちらのマンション、ある程度の年数が経っているので、全戸、給湯器の交換をいたしております。」と言った。Cに「全戸」と言われ、乙はもう一度配布物がないことを伝えた。すると、Cは「いえいえ、本当にポストに頼んだので、そこでミスが起きたと思います。全戸を一斉にするのでお安くなると思います。」と言った。乙が「じゃあ、話だけでも伺いましょうか。大丈夫ですか。」と確認すると、Cは、「大丈夫です。上司の者が今仕事で上に来ておりますので、そちらの仕事の区切りがつき次第すぐに参ります。僕は詳しいことはわからないので。」と言い、

10分もしないうちに帰った。Cは、最後まで会社名や氏名を言わず、名刺も渡さなかった。

Cが帰った後、玄関のインターフォンが鳴ったので、乙は上司と言われた当該事業者の営業員Dが来たのだと思い、応じた。Dは「ちょっとお話があって、ご挨拶もあるので扉を開けていただけますか。カタログ等を見て頂きたいので、ちょっといいですか。」と言った。

Dは、カタログを見せて、「こちらのマンションはこれですから。」と管理会社から指定された型番があるかのようにふるまい、「まとめてするのでこの価格になります。」と説明した。乙は、「マンションでみんなやるんだったらやったほうがいいかな」と思った。乙が「今お金を払うのですか。」と聞くと、Dは「工事が仕上がってからのお支払いで結構です。今はお金は一切いりません。」と言ったので、乙は、「仮契約ということでもいいのであれば書きます。」と言って、契約書に記入した。

Dは、工事日を決めて帰ったが、乙は、名刺もカタログももらっていないことに気づいた。乙は、契約書を見直し、初めてこの事業者の名称や担当者の名前を知った。乙は、マンション内で配布物があったのかどうか、マンション内に住む知人数名に確認したが、いずれも、そのような配り物も知らないし、訪問もなかったと答えた。

### 事例3

平成30年4月、丙宅で、マンションのエントランスのインターフォンが鳴った。丙はインターフォン越しに話を聞こうとしたが、内容がわからなかったので、オートロックを解除した。続けて玄関のインターフォンが鳴り、丙が応答すると、当該事業者の営業員Eが立っていた。

Eは丙に「明日下の階のお宅で、給湯器の交換の工事を行いますので、音がしたりして、迷惑をおかけすると思うので、ご挨拶に来ました。」と言った。Eは「お宅も交換しませんか。下にほかの者が来ていますので。」というようなことを言った。丙は挨拶だと言われたから話を聞くことにしたので「ほかの者」は呼んで欲しくないと思ったが、Eは丙が断る間もなく、「ほかの者」を呼びに行ってしまう、名刺も渡さず、名乗ることもなく、会社名も言わず、いなくなった。

丙が玄関にいと、すぐに別の当該事業者の営業員Fが一人で来て、丙に名刺を渡した。Fが「このマンションの中で今回7軒工事します。」と言った。丙は、みなさん結構替えられるんだなと思った。Fが「お宅の給湯器は使われて何年くらいですか。」と聞いたので、丙はご挨拶だけではないのだなと思った。丙は、勧誘の話をされるとわかっていれば、最初から断っていたのと思った。

丙は「うちは壊れてからでいいと思っているので結構です。」と断ったが、Fから、「今回一緒にやったら安くできますよ、この辺一带やっていますので。」と言った。丙は「すぐ決められないので、ちょっと考えさせてください。」と言ったが、Fは「やるやらないは今決めてくれないと困ります。」と言った。Fに急かされ、丙はお願いすることにした。

Fは、自分の携帯電話で給湯器の写真を撮って、型番を確認したり、中を見たりして、「結構錆びてますね。交換した方がいいですね。」などと言った。Fは、今と同レベルの機種を選んだようだった。最初Fが言った金額は21万いくらかで、丙が渋っていると、「20万ぼっきりにします。他のお宅には言わないでくださいね。」と言った。丙は、マンションで一斉にやるのに、自分の家だけ値引きしてくれるのもおかしいとは思ったが、契約書を交わしてしまった。

Fは「管理会社にはうちのほうから連絡してありますので、お客様のほうから連絡する必要はありません。」と言った。

翌日、丙は、EやFが言ったように、下で工事をしているのか様子をうかがっていたが、そんな様子はなく、管理人も「工事の人は出入りしていない。」と言い、管理会社にも「そういう連絡はない。」と言われた。