

トラブル解決ガイドライン

■ はじめに

近年、空き家は増加傾向にあります。空き家の増加に比例して、地理的な理由や手間などの理由により、ご自身で空き家を管理せず、「空き家管理サービス」をご検討・ご利用する機会も増えると思われまます。

当協議会では、消費者の方が「空き家管理サービス」を安心してご検討・ご利用頂くことを目的として、空き家管理サービスのご利用に際し、想定されるトラブルの未然防止や、いざ起こってしまったときの解決方法をまとめた「トラブル解決ガイドライン」を制定いたしました。

■ 想定されるトラブルと解決方法

想定されるトラブル内容	トラブルの解決方法
強引なセールスで仕方なく契約してしまった。	<ul style="list-style-type: none">・ 訪問販売や電話勧誘販売などの場合には、いったん契約を断った消費者に対する勧誘の継続や再勧誘が禁止されているため（特定商取引法 3 条の 2、17 条）、契約の意思がないことをはっきりと契約者に示すこと。・ また、訪問販売や電話勧誘販売の場合、法定の書面受領後 8 日以内であればクーリング・オフできる（特定商取引法 9 条、24 条）。
空き家管理サービスの結果、報告書などで、不安を煽られ、別の高額な商品やサービスを契約してしまった。 （例：根拠がないにも関わらず、家屋が老朽化しており倒壊の恐れがある等といわれ、リフォーム工事をすすめられるがまま契約してしまった。）	<ul style="list-style-type: none">・ 消費者は遠隔地に居住しているなどの理由で空き家を自分で確認することが困難なこと多いため、事業者からの報告内容を鵜呑みにしがちであるが、できるだけ自分で現状を確認することが望ましい。また、同種のサービスについて他社に見積もりを取る等して、作業内容や金額の妥当性などを確認することも重要である。・ 特定商取引法に基づくクーリング・オフができる場合もあり（特定商取引法 9 条、24 条）、また、事実と異なることを告げられて契約を締結してしまった場合には、消費者契約法に基づく契約の取消し（消費者契約法 4 条）ができる場合がある。

<p>空き家管理サービスが無料で利用できるとの説明だったのに、利用するには他の有料のサービスと抱き合わせで契約しなければならなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の説明する「無料」の内容、範囲、他の有料サービスの契約を締結する等の条件が付いていないのかなどを契約を締結する前に必ず確認すること。 ・また、訪問販売や電話勧誘販売の場合、法定の書面受領後 8 日以内であればクーリング・オフできる（特定商取引法 9 条、24 条）。
<p>契約の意思がなく、契約書も作成していないのに、事業者側が一方的に契約の成立を主張し、サービスを開始してしまった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約は口頭の合意だけでも成立するが、口頭の合意だけでは、契約の成立や内容を証明することが困難である、必ず契約書を作成すること。 ・訪問販売や電話勧誘販売などの場合には、契約時に法定の事項を記載した書面を事業者から交付してもらうこと（特定商取引法 5 条、19 条）。 ・また、訪問販売や電話勧誘販売の場合、法定の書面受領後 8 日以内であればクーリング・オフできる（特定商取引法 9 条、24 条）。
<p>契約を途中解約したら違約金を請求された。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約内容によっては、その期間内に解約する場合、違約金が必要になることがある。特に割引性が強いプランの場合にその傾向が見られる。契約する場合、あわててその場で契約せず、落ち着いた環境で契約書や約款に目を通し、契約前に必ず解約方法や違約金の有無などを確認すること。 ・また、特定商取引法や消費者契約法で契約の解除等に伴う損害賠償等の額が制限されており、定められた金額以上の支払を消費者に請求することはできないこととなっているので、違約金の金額等を確認すること（特定商取引法 10 条、25 条、消費者契約法 9 条等）。

<p>契約書面にクーリング・オフについての記載がなく、クーリング・オフできないと言われた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問販売や電話勧誘販売などにおけるクーリング・オフは法律上消費者に認められた制度であり、書面に記載がなくても消費者は行うことができる（特定商取引法 9 条、24 条）。また、訪問販売や電話勧誘販売の場合、特定商取引法で契約の前後で法定の事項を記載した書面の交付が義務付けられており（特定商取引法 4 条、5 条、18 条、19 条）、クーリング・オフについても記載が必要とされている。この記載がなければ、いつまでもクーリング・オフが可能となる。なお、事業者が不実の告知を行って消費者が誤認してクーリング・オフを行わなかった場合には、クーリング・オフができることなどを記載した書面を事業者が改めて交付し、かつ、その意味を説明した日から 8 日間経過するまではクーリング・オフ期間が延長される（特定商取引法 9 条、24 条）。
<p>請求された金額が、広告表示と比べ高額になった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広告やホームページ等では契約内容の詳細まで記載していない場合があるため、事前に契約書等で契約条件を確認すること。特に空き家管理サービス以外のオプションサービスがある場合等は、その料金に関しても確認すること。特に、訪問販売や電話勧誘販売の場合、事業者は、料金について、契約の前後で書面に記載して交付しなければならず、また、通信販売の場合は広告の中で料金について明記する必要があるため、それらをきちんと確認すること（特定商取引法 4 条、5 条、18 条、19 条、11 条）。 ・事実と異なることを告げられて契約を締結してしまった場合には、消費者契約法に基づく契約の取消し（消費者契約法 4 条）ができる場合がある。
<p>サービスの内容が契約時と異なっている。また、十分な説明がないまま、想定外の作業を行われた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書に記載されているサービス内容を必ず確認し、契約書に不明な点が残る場合には、事業者に問合せること。 ・想定外の作業が行われてしまった際には、契約書などで、事業者が実施した作業が契約内のサービスであるかどうかを確認すること。

<p>サービス中に事業者の不注意により家財を壊されてしまった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者には責任があるのであれば、弁償（損害賠償）を求めることができる。事業者には責任があることを明確にするには、サービス開始前の状態を写真等に撮影して記録として残しておくことが重要。 ・ 契約書に損害賠償の条件や範囲、金額等が記載されているか確認すること。記載のない場合には事業者を確認すること。 ・ また、消費者契約法では損害賠償について事業者の責任を減免することに一定の制限を加えており、例えば、「その全部を免除する（事業者側が一切責任を負わない）」という内容は無効となる（消費者契約法 8 条）。
<p>消費者が事業者には苦情を申し出ても、取り合ってもらえない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者には苦情を取り合ってもらえない場合、都道府県や市町村に設置されている消費生活センターや法テラス等の相談窓口を活用すること。 ・ また、事前に事業者には問い合わせ先（苦情窓口）を確認すること。
<p>契約解約後に他の業者からの勧誘電話やDMが増えた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家管理サービスの契約情報が他の業者に出回っている恐れがあるため、自分の個人情報の取扱方法について、事業者には確認することが重要。 ・ 個人情報保護法上、個人情報の取得、利用、第三者への提供等には制限がある（個人情報保護法 15 条～23 条）。個人情報の取扱いに関する認定として、プライバシーマーク（P マーク）や JIS Q 15001（個人情報保護マネジメントシステム）等があるので、事業者がこういった認定を取得しているかを確認することも、上記の法の制限を遵守している信頼できる事業者を選択するひとつの目安となる。

■ その他のトラブルには

上記事例は一部の想定事例です。想定事例以外のトラブルについては、都道府県や市町村に設置されている消費生活センターや法テラス等の相談窓口を活用することをおすすめ致します。

公表日

平成27年2月27日