



キタケイ・レポート

地域に根ざした住まいづくり・地域住宅産業を支援します。

テーマ1：迫られる消費者契約法への対応

平成13年4月から「消費者契約法」が施行された。
消費者に対して、誤った説明などをして、消費者を欺く商法は「詐欺まがい商法」として不況期には特に多くなっており、高齢者を欺く商法も目立っています。

「消費者契約法」はこのような詐欺まがい商法を取り締まるためのもので、従来の民法や商法を補完する法律です。

単なる商品販売だけでなく、住宅やリフォームの請負契約も対象になり、工務店や住宅メーカーの営業担当者にとっても重要な法律です。

今日は、この法律のポイントと対応策について考えます。

■ 消費者契約法とは、

消費者個人との契約締結に際して、事業者の「不適切な行為」によって消費者の自由な意思決定を妨げられた場合、消費者には契約そのものを取り消せる「取消権」が発生する。という法律。建築請負契約や不動産売買契約にも適用される。

ここで言う「不適切な行為」とは、契約者を「誤認」か「困惑」のどちらかの状態に陥らせる行為と定義されている。

誤認

- ①重要事項に関する間違った説明（不実の告知）
- ②重要事項に関する不利益な情報の隠蔽（不利益事実の不告知）
- ③将来の変動が不確実な情報の断定的な説明（断定的判断の提供）

困惑

- ①消費者を訪問し、契約するまで帰らない。（不退出）
- ②消費者を事務所へ呼び寄せ、契約するまで帰さない（監禁）

前提条件なしに「金利は必ず上がるから」「太陽光発電は〇年で元が取れる」といって契約した場合、など契約後5年以内であれば、法律上は取消権が発生する可能性がある。

悪質な訪販業者やキャッチセールスを想定していますが、住宅営業についても十分な配慮が求められます。

目次

迫られる消費者契約法への対応策	1
.....	3
中古住宅の保証制度が始まる （財）住宅保証機構	4

■建築中に「取消権」が使われた場合

部品の販売の場合は、返品ということだが、請負契約の場合、工事がある程度進んでしまった場合は返品ができない。従って、取り消し時点までの建築工事は消費者に既に提供されてしまったものとみなされ、金銭によって精算し、権利関係の原状回復を行う必要があります。住宅会社や工務店はその時点までの建築出来高を請求できる。また、解体などの原状回復の費用の負担はない。とされています。（内閣府の見解）

取消権の時効は、契約後5年間。

取消権が発生するためには、消費者が契約後に、その契約の不当性に気づくことが前提になり、気づいた後6ヶ月経過すると取消権は失われる。

また、取消権の有無に関わらず、契約後5年経過すると時効が成立し、申し立てができなくなる。

■住団連の示す重要事項の範囲

住団連が示している重要事項の範囲は以下の通りですが、消費者が契約にあたって特別にこだわった点であれば重要事項として扱われる可能性があるとしています。

◆重要事項とされるもの

- ・ 請負人の建設業許可の有無
- ・ 基本的な構造についての違い
- ・ 構造耐力、耐久性など

◆重要事項でないもの

- ・ 採光、換気性
- ・ 遮音性
- ・ 防・耐火性
- ・ 非難安全性
- ・ バリアフリー性など
- ・ 附帯設備、外装材、内装財、外構工事、植栽工事など

住宅業界では「夜訪で拝み倒して、契約を獲る」ことが良く行われてきましたが、今後は十分注意する必要があります。

但し、取消権が発生するのは、「消費者が帰って欲しいという意思表示をしたのに、営業マンが勧誘を続け、契約に至った場合に限られる」とされていますが、住団連は、今後は「夜訪」での契約行為は行わないほうが無難だという見解を示しています。

日経ホームビルダーの行ったアンケートによる住宅メーカーの「誤認」や「困惑」を消費者に起こさせないようための対策をまとめています。

■「誤認」を発生させないための対策

- ① 営業部門にやってはいけない行為を例示して周知徹底する。
- ② 営業マン個々の説明が異なるように、共通事項を文書で支持する。
- ③ 契約書に含まれない追加工事は説明を徹底。
- ④ 性能の説明には必ず、性能表示制度の内容を利用。ローン金利の説明には「今が最低金利」などの表現は避ける。
- ⑤ 打合せには必ず「議事録」を作成し、ユーザーにも確認印をもらう。
- ⑥ 工事範囲の認識のずれを起こさないために、工事内容の説明、契約を綿密に行う。

■「困惑」を発生させないための対策

- ① 訪問前に必ずアポイントメントをとる。
- ② ユーザー情報をファイル化した社内資料によって、訪問がユーザーの要望によるものであったか記録を残す。
- ③ 打合せ記録を必ず残す。
- ④ 本契約締結は必ず事務所に来社いただき、調印してもらう。
- ⑤ 打合せや契約はなるべくショールームで、翌日に前日の打ち合わせ内容の確認を電話でとる。

◆住宅会社工務店の特に留意する点

- ① 重要事項の説目に細心の注意を払い、説明のミスに気づいたら、契約までに必ず訂正をする。
- ② 内容の間違った説明資料は「誤認」の証拠となる。提出資料には細心の注意を払う。
- ③ ローン金利や将来の資産価値などには、前提条件を示した上での説明をする。
- ④ メモ帳や社内資料など、打合せ記録は残しておく。万一の場合の証拠になる。
- ⑤ 打合せは夜間に及んでも大丈夫だが、契約行為は打合せとは別の行為として、翌日以降にする。

※日経ホームビルダー5月号を参考に編集しました。

テーマ2. 中古住宅の保証制度を開始

住宅保証機構は4月から、中古住宅に対する保証制度を開始した。
中古住宅の売主や買主からの申請を受けて、同機構が一定の検査を行った上で、住宅の基本構造部分について原則5年間の保証を行う。
保証期間内に欠陥が発見された場合は、補修に要する費用の大部分について同保証機構が支払う。

保証金は、

売主が宅建業者の場合

補修に必要な費用から10万円を控除した額の80%

売主が宅建業者以外の場合

補修に必要な費用から10万円を控除した額の95%

対象となる物件は、売買契約により所有権が移転される戸建て住宅で、築15年以内のもの。新築時に公的機関の実施する中間検査を受けていることが条件になっている。
公的機関の中間検査とは、住宅性能表示住宅、住宅金融公庫融資住宅など

保証期間は

構造耐力上主要な部分については引渡し後、5年間。

雨水の進入を防ぐ部分については、住宅引渡し前の3年以内に外壁の塗り替えなど防水メンテナンスをしていれば、メンテナンスの実施後5年間を保証期間とする。

その他の場合は、2年間。

住宅の登録料は売主が宅建業者の場合

延べ床面積×200円+48300円

宅建業者以外の場合

延べ床面積×240円+48300円

中古住宅の保証制度は、新築住宅に加え、保証制度を適用することにより、消費者が安心して中古住宅を購入できるようにし、中古住宅の流通の活性化、住替えに伴うリフォーム市場の拡大につなげることが狙いとなっている。