

消費者110番から

工事代金を全額 支払ったのに…

回答

クーリング・オフとは、突然訪問してきた業者と工事の契約をした場合、「特定商取引法」の訪問販売に該当し、契約書を受け取った日から8日以内であれば特別な理由がなくても、無条件解除することができる制度です。また、すでに工事がかかっていたり、工事が完了していたりしてもクーリング・オフ期間内であれば契約を解除することが可能です。

相談事例

雨漏りするようになったので、屋根の防水工事を検討していた。3か月前、インターネットで知った県内の業者に連絡をして見積もりを頼み、契約内容に納得をした上で工事を依頼した。その後、工事代金は260万円だが前払いにすれば180万円にすると言われ、全額工事前に支払ったが、着工日になっても工事は始まらず、催促してもいろいろな理由をつけて延ばされる。クーリング・オフし、代金を返金してもらいたい。(70代男性)

相談事例のように消費者が契約する意思を持って業者が連絡し、工事を依頼している場合、特定商取引法の訪問販売に該当せず、クーリング・オフは適用されません。問題は工事代金を前払いしていることにあります。

最近、「お金を全額払っているのに業者が工事に来ない」「工事の途中で来なく

なった。」「3回塗装するはず

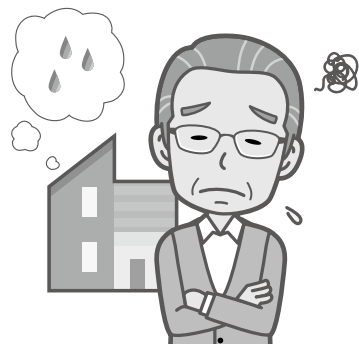
が2回しか塗っていない。業者が信用できないので返金して欲しい」といった、お金を払っているのに約束が守られないので返金を求めたいとの相談が増えていきます。業者にいくら催促しても「別の工事が終わらない」「家族に不幸

が起きた」「材料がまだ届かない」等、いろいろな理由をつけて延ばされ、「工事が始められるようになればすぐに取りかかる」と、その場しのぎの言葉で消費者を安心させることもあるようです。

しかし、実際には工事は始まり、返金にも応じないことからトラブルは長期化してしまいます。

業者が工事代金を受け取りながら工事に来なくても、工事を始める意思を示していれば「詐欺」として刑事責任を問うことは難しいです。また、債務不履行として民事裁判を起こし、裁判所から業者に支払い命令が下ったとしても、業者に返金できる資力がなければ支払った工事代金の回収はできない可能性もあります。

前払いには大きなリスクが伴うことを念頭におき、信頼できる業者を選ぶことが大切です。



まいます。

■問い合わせ先
徳島県消費者情報センター
「消費者110番」
TEL/088(623) 0110