

平成 30 年 5 月 9 日

消費者機構日本と旭化成ホームズ株式会社との
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第 39 条第 1 項の規定に基づき下記の事項を公表する。

記

1. 協議の概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者機構日本（以下「消費者機構日本」という。）が、戸建住宅「ヘーベルハウス」の建築請負事業を営む旭化成ホームズ株式会社（以下「旭化成ホームズ」という。）に対し、主に以下のとおり申し入れた事案である。

- ① 旭化成ホームズの営業職員が、消費者に対し、「ヘーベルハウス」の建築請負契約の締結の勧誘を行うに際し、「ヘーベルハウス」のメンテナンス又はアフターサービスについて、「メンテナンスフリー」という表現の意味を明確に説明せず、また、住宅の部位を特定せずに、「30年間メンテナンスフリー」と強調して説明し、30年以内に有償でメンテナンス工事を行う場合があることを告げないことは、消費者が30年間修理費用がかからないと誤認し、建築請負契約を締結する誘因になることもある。したがって、消費者契約法第4条第2項^(※1)に規定するいわゆる不利益事実の不告知に該当する可能性があるとして、旭化成ホームズの営業職員に対し、「30年間メンテナンスフリー」という多義的で誤解を招く表現を用いず、対象部位ごとに保証期間が異なり、保証期間が終了すればメンテナンス工事は有料であることを適切に説明するよう求める。
- ② 旭化成ホームズの「ヘーベルハウス」のパンフレット等について、建築請負契約の約款に記載されている「保証の内容」では、「雨水の侵入を防止する部分」である「屋根」及び「外壁」の保証期間は20年となっており、30年に延長する際には20年目の点検及び必要に応じて有償のメンテナンス工事が義務付けられている。また、このほかについても保証期間が2年から10年になっている部位が多く設定されている。こうした内容にもかかわらず、当該パンフレット等の表示が、30年目

の集中工事の概算費用だけを大きく表示していることは、30年目だけ集中した工事を行えばその他は修理の必要がない住宅であるとの誤認を生じさせるものである。したがって、不当景品類及び不当表示防止法第30条第1項第2号^(※2)に規定する有利誤認表示に該当する疑いがあるとして、当該表示を上記の約款の「保証の内容」と食違いのない表現に変更することを求める。

(※1) 消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 〔略〕

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3～6 〔略〕

(※2) 不当景品類及び不当表示防止法

第三章 適格消費者団体の差止請求権等

第三十条 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第二条第四項に規定する適格消費者団体（以下この条及び第四十一条において単に「適格消費者団体」という。）は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して次の各号に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

一 〔略〕

二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示をすること。

2・3 〔略〕

(2) 結果

平成29年8月10日、同年8月30日、同年10月27日及び同年11月29日、旭化成ホームズは、消費者機構日本に対し、(1)の申入れに係る表示の改善等について連絡した。

これを受けて、平成30年2月9日、消費者機構日本は、申入れの趣旨に沿う内容の改善等がなされたものとして、旭化成ホームズに対し、申入れ終了の連絡をした。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者機構日本（法人番号：9010005008351）

3. 事業者等の氏名又は名称

旭化成ホームズ株式会社（法人番号：3011101001453）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9252

URL：http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html