

2017年7月18日

旭化成ホームズ株式会社  
代表取締役社長 川畑 文俊 様

適格消費者団体 消費者機構日本  
特定非営利活動法人  
代表理事 理事長 和田 寿昭

## 要請書

私ども消費者機構日本は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、内閣総理大臣から適格消費者団体および特定適格消費者団体の認定を受けた団体です（消費者団体訴訟制度パンフレット等資料を参照ください）。

貴社に対しては2014年度、工事請負契約約款について、当機構より是正の申入れを行い、貴社と協議の上、別紙①当機構の公表内容のように約款条項を改定いただきました。

しかし最近当機構に、貴社と建築請負契約（以下、本契約）を締結した消費者より、着工前の契約解除にもかかわらず損害賠償額の明細も示されないまま、契約手付金等が一切返金されないという情報提供がありました。また、住宅メンテナンス工事の保証の関連で、貴社の営業担当者の説明やパンフレットの表示により、誤認して契約してしまったとの情報もありました。このため当機構で、当該の条項及び関連する苦情等を検討した結果、建築請負契約をめぐる違約金および勧誘行為の問題が一定数あると推認するに至りました。

よって、当機構は貴社に対し、下記のとおり、要請を行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2017年8月18日（金）までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、一定の段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

また、当機構は、消費者契約法第23条4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして、消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。

＜本件に関する問合せ＞

消費者機構日本

事務局

石塚 英司

E-mail:ishiduka@coj.gr.jp

専務理事

磯辺 浩一

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 主婦会館 プラザエフ 6階

TEL 03-5212-3066

FAX 03-5216-6077

## 要請事項

### 第1 建築請負契約解除の損害賠償請求行為について

#### 1 要請の趣旨

- (1) 貴社と建築請負契約の契約成立後に契約解除をした消費者に対し、違約金等の清算を行うにあたっては、貴社の損害額の明細を提示し、消費者と違約金額の交渉を行うこととし、損害額の明細を示さないまま、契約手付金等を一切返還しないという対応を行わないようにしてください。
- (2) 貴社と当機構との間で2015年1月23日に取り交わした合意書では、次のように定めています。

第1条 会社は、消費者（注文者）との建築工事請負契約に際し、2014年12月7日以降、次の各号の意思表示を行わない。

(1) 消費者（注文者）が会社に対して解約の申し出をした場合、会社は違約金または損害賠償金として、当該契約の解除による会社の損害を超える金員を消費者（注文者）に請求する。

よって、2014年12月7日以降現在までに、貴社と建築請負契約の契約をし、その後に契約解除をした全消費者との間での解除に伴う損害の清算の実施状況について、適切な清算がなされているか否かを点検の上、当機構に、その点検結果をお知らせください。

- (3) 上記(2)の点検の結果、適切な清算がなされていなかった事例があった場合には、不適切な清算がなされた契約者に対して、返還すべき金員の返還を行い、また、不適切な清算がなされた原因を究明の上、今後、不適切な清算がなされないようにするための対策を立案実施のうえ、その内容を当機構にお知らせください。

#### 2 要請の理由

当機構では、消費者より2016年1月以降も、貴社と消費者との間で締結された請負契約の解除に伴う違約金等の返金トラブル情報を受けています。

消費者からの契約解除時の損害賠償請求に関しては、事業者側が損害の内容を示し、説明する必要があります。損害額を明確に示さないまま、契約手付金等を一切返金しない対応は、貴社と当機構で2015年1月23日に締結した合意書の趣旨を潜脱している可能性があります。

そこで、今後、不適切な清算がなされないようにしていただき、これまでの消費者被害の解決と今後の消費者被害の発生の予防のために、上記要請をさせていただきます。

### 第2 不利益事実の不告知の可能性および有利誤認表示の可能性について

#### 1 要請の趣旨

貴社の営業職員に対し、消費者との建築請負契約締結前の説明時に、ヘーベル

ハウスのメンテナンス工事について、「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は用いず、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要請します。

また、ヘーベルハウスのパンフレット等（以下、「貴社パンフレット等」という）のサポートシステムおよびアフターサービスに関する記載を、契約約款記載の「保証の内容」（以下、「保証の内容」という。）と齟齬のない表現に変更することを要請します。

## 2 要請の理由

貴社の営業担当者の説明により、消費者が建築請負契約に際し、30年間修理費用がかからないと誤認して締結し、契約締結後に保証期間等の記載を見て解約トラブルに至ったという情報があります。この行為は、勧誘時に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、消費者契約法第4条2項の不利益事実の不告知に該当する可能性があります。不利益事実の不告知に該当する場合、当該契約を消費者は取り消すことができます。

具体的には、貴社がモデルハウス展示場などで、メンテナンスやアフターサービスについて消費者に説明する際、「メンテナンスフリー」という言葉の意味を明確に説明していないため、消費者の混乱を招いているものと思料します。「メンテナンスフリー」という言葉は、一般的には「保守・点検・修繕が不要である、あるいは、無料である」ととらえられ、貴社営業担当者が住宅の部位を特定せずに「30年間メンテナンスフリー」と説明強調すれば、一般消費者は屋根や外壁部分も30年間保証されていると理解することになります。このことが請負契約締結の誘因になることもあり、契約締結後に渡される「保証の内容」を見て、説明と異なる契約内容であることを認識します。

また、貴社パンフレット等にあるサポートシステム（ロングライフプログラム）に関する記載では、30年間の耐用年数と記載した対象部位には、屋根防水、外壁防水などがありますが、「保証の内容」には、「雨水の侵入を防止する部分（屋根・外壁）」における保証期間は20年であり、30年に延長する際には、20年目の点検およ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るという内容になっています。この他の部位においても「保証の内容」では保証期間が2年から10年となっている部位が多く設定されているにもかかわらず、貴社パンフレット等の記載では、30年目の集中工事の概算費用だけを大きく表示しており、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す。これは、景品表示法の有利誤認表示に該当する疑いがあります。

別紙① 当機構の公表内容

別紙② 合意書

以上





認定NPO法人 適格消費者団体・特定適格消費者団体

# 消費者機構日本

消費者機構日本(COJ)は、消費者被害の未然防止・拡大防止・集団的被害回復を進めます

ホーム

消費者団体訴訟制度とは

活動案内

入会案内

リンク

## 消費者のみなさんへ

ホーム [これまでの是正申入れ等の状況](#)

～消費者トラブル～  
情報を提供してください

求情報!  
がん保険が無効とされたケース

- 緊急のお知らせ
- こんな契約や勧誘にご注意を
- 消費者トラブルQ&Aリンク集
- 消費者相談窓口紹介
- 会員入会案内

寄附金による活動支援のお願い  
活動充実の為、寄附金を受け付けています。  
お振込みは郵便振替で。

## 事業者の皆さんへ

消費者被害の防止の為に

賛助会員制度のご紹介

団体向け消費者教育プログラム  
講師派遣のご案内

消費者機構日本 ニュースレター  
バックナンバーはこちらから

消費者庁 へはこちらから  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

消費者委員会 へはこちらから  
The Consumer Commission



## これまでの是正申入れ等の状況

### 旭化成ホームズ株式会社(建築請負事業者)の工事請負契約約款の是正協議を終了しました。

消費者機構日本は、旭化成ホームズ株式会社(東京都新宿区)に対して、当該事業者が使用する建築工事請負契約約款にある①解除に伴う違約金条項・損害賠償条項②工事の延期・中止の損害賠償条項につき、是正を求め、回答が到着しました。

[【2014年5月12日付申入れ書】](#)

[【2014年6月4日付到着回答書】](#)

上記の内容について、当該事業者から回答が到着し、一部の条項について改定を行わない旨の返答になっていたため、当機構から当該条項の差止請求書および要請書を送付し、回答が到着しました。

[【2014年9月20日付差止請求書】](#)

[【2014年9月20日付要請文書】](#)

[【2014年9月30日付到着回答書】](#)

当該事業者からは改定に向けた協議の申し入れがあり、当機構では当該事業者との協議を行ってきました。その結果、当該事業者は工事請負契約約款を改定すると回答したことから、是正に関わる協議を終了しました。

そして、当該事業者では、2014年12月7日から改定後の建築工事請負契約約款の使用が開始されています。

注) 当機構が是正の申入れ等を行っていないその他の条項については、問題の有無について判断しておりません。

[【改定後の工事請負契約約款】](#)

当機構が申入れた内容と当該事業者の回答及び改定後の工事請負契約約款における条項は下記【表】のとおりです。

なお、本件につきましては、合意書を締結【合意書2015年1月23日】して協議を終了しました。

【表】

※下表記載の甲・乙は、建築工事請負契約書及び約款における注文者・請負者です。

	当機構の申入れ内容	当該事業者の回答
申入れ	○下記条項は、注文者が契約を解除する際の賠償額について、事業者に生じる平均的な損害の額を超えて定めていると考えられます。よって、消費者契約法第9条1号に該当し、無効であり削除を求めます。	○1項、2項を廃し、下記条項に全面的に改定します。
差止請求事項①	第21条(契約手付金等の扱い) 1. 甲の申し出によりこの契約が解除された場合、乙は、請負代金のうち契約手付金の全額と、諸費用のうち乙が既に支出または実施した金額の合計額を、違約金として收受し、残余は無利息で甲に返還します。 2. 前項の場合において、この契約の解除による乙の損害額が、前項に定める合計額を超えるときは、乙は当該超過額を甲に請求できるものとします。	第21条(契約解除による損害賠償) 甲の申し出によりこの契約が解除された場合、甲は、この契約の解除による乙の損害額を賠償するものとします。
申入	○下記条項は、契約成立後から工事完成前までに甲の責に帰すべき事由およびその他の甲の責によ	○3項を下記条項に改定します。

<p>れ 事 項 ②</p>	<p>らない事由をも含めて、工事の延期または中止期間が60日以上になった場合、契約を解除することができる旨定めています。更に、次の第3項で前2項の契約解除による乙の損害を、すべて甲に請求することができる旨定めているため、契約全般に渡り、甲の責に帰すことのできない事由による場合であっても、一方的に、甲に損害賠償責任を負担させうる定めとなっており、消費者契約法第10条に該当し、無効であり下線部分の削除を求めます。</p> <p>第20条(乙の契約解除)</p> <p>2. 乙は、甲の責に帰すべき事由<u>またはこの契約に定める事由により</u>、着工の延期または工事の中止の期間が60日以上になったときは、催告してこの契約を解除することができます。</p> <p>3. 前各項の場合、乙に損害が発生したときは、乙は甲に対しその賠償を請求することができます。</p>	<p>第20条(乙の契約解除) (従前と同様)</p> <p>3. 前各項の場合、乙に損害が生じたときは、甲の負担とします。ただし、甲の責に帰すべき事由がないときはこの限りではないものとします。</p>
<p>申 入 れ 事 項 ③</p>	<p>○下記条項は、1項(1)(3)(4)(6)のように、甲の責に帰すことのできない事由による場合であっても、一方的に、甲に損害賠償責任を負担させる条項となっており、消費者契約法第10条に該当し、無効であり下線部分の削除を求めます。</p> <p>第7条(工事の延期または中止)</p> <p>1. 乙は、次の各号の場合、着工を延期または工事を中止することができます。</p> <p>(1) 建築基準法第6条第1項または第6条の第2項の建築確認申請に対する確認が、着工予定日の30日前までに下りないとき</p> <p>(2) 甲が、請負代金の支払いを遅滞したとき。</p> <p>(3) 甲乙間の意見の相違が著しく、正常な工事の遂行が困難なとき。</p> <p>(4) 工事の施工等について、第三者との間に紛争が生じたとき。</p> <p>(5) その他甲がこの契約に定める義務を履行しないとき。</p> <p>(6) 契約の目的物または工事の完成に重大な影響を及ぼすおそれのある事情が生じたとき。</p> <p>2. <u>前項の場合、乙に損害が生じたときは、その損害は甲の負担とします。</u></p>	<p>○下記条項のうち2項につき、但し書き(下線部)を加えます。</p> <p>第7条(工事の延期または中止) (従前と同様)</p> <p>2. 前項の場合、乙に損害が生じたときは、その損害は甲の負担とします。<u>ただし、甲の責に帰すべき事由がないときはこの限りではないものとします。</u></p>

▲ ページトップへ

## 合意書

旭化成ホームズ株式会社（以下、「会社」と言う。）と、特定非営利活動法人 適格消費者団体 消費者機構日本（以下、「機構」と言う。）は、本日、会社が消費者（注文者）との契約において使用する工事請負契約約款の是正協議の結果が別表のとおりであることを踏まえ、下記事項につき合意した。

## 記

- 第1条 会社は、消費者（注文者）との建築工事請負契約に際し、2014年1月27日以降、次の各号の意思表示を行わない。
- (1) 消費者（注文者）が会社に対して解約の申し出をした場合、会社は違約金または損害賠償金として、当該契約の解除による会社の損害を超える金員を消費者（注文者）に請求する。
  - (2) 会社が工事の延期、中止、契約解除を行う場合、消費者（注文者）の責に帰すべき事由がないにもかかわらず、会社に発生した損害を消費者（注文者）に賠償請求する。
- 第2条 会社は、機構が2014年5月12日付け「申入れ書」で申入れの対象とした「工事請負契約約款」の内容が記載された契約書、パンフレット等を2014年12月27日までに破棄したこと（但し、管理・保存用は除く。）、2014年12月7日から別表記載の内容に添って改定した「工事請負契約約款」の内容が記載された契約書、パンフレット等を使用していることを各確認する。
- 第3条 会社は、自らの従業員等に対し、従業員等が本合意書第1条の意思表示を行わないように、また、それら定めが記載された契約書等を使用しないように、適切な研修、指導を行うなど、必要な措置をとるものとする。
- 第4条 会社が前掲第1条から第3条に違背したことが判明した場合は、会社及び機構は次の処置をとるものとする。
- (1) 会社は消費者（注文者）に対して、別表記載の内容に添って改定した「工事請負契約書・約款」、パンフレットを交付する。
  - (2) 会社は消費者（注文者）に対して、返金が必要な場合においては、速やかに対処する。
  - (3) 再発防止のため、会社は違背した内容及び同違背行為に対して講じた措置を従業員等に周知する。
  - (4) 機構は会社の違背行為について、機構のホームページに掲載して公表する。
  - (5) 会社及び機構は、必要に応じ、再発防止に向けて協議を行い、双方合意の上、新たな合意書を締結する場合がある。

第5条 機構が本合意書の履行内容を確認するために、会社に対してその確認のための協力を求めたときには、会社は、改定した工事請負契約書・約款の提供その他必要な協力を行うものとする。

第6条 会社及び機構は、本合意書に記載した以外、何らの事項についても合意していないことを確認する。

会社及び機構は、本合意書面を2通作成のうえ、各書面に記名・押印のうえ、各自がそれぞれ一通を保管する。

2015年 1月 23日

東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル  
旭化成ホームズ株式会社

代表取締役 池田 英輔



東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階  
適格消費者団体・特定非営利活動法人  
消費者機構日本

理事長 芳賀 唯史





## 合意書 別表

下表記載の甲・乙は、建築工事請負契約書及び工事請負契約約款における注文者・請負者です。

	消費者機構日本の申入れ内容	旭化成ホームズの回答 ・工事請負契約約款の改定状況
申入れ (差止請求) 事項①	<p>○下記条項は、注文者が契約を解除する際の賠償額について、事業者に生じる平均的な損害の額を超えて定めていると考えられます。よって、消費者契約法第9条1号に該当し、無効であり削除を求めます。</p> <p>第21条（契約手付金等の扱い）</p> <p>1. 甲の申し出によりこの契約が解除された場合、乙は、請負代金のうち契約手付金の全額と、諸費用のうち乙が既に支出または実施した金額の合計額を、違約金として収受し、残余は無利息で甲に返還します。</p> <p>2. 前項の場合において、この契約の解除による乙の損害額が、前項に定める合計額を超えるときは、乙は当該超過額を甲に請求できるものとします。</p>	<p>○1項、2項を廃し、下記条項に全面的に改定します。</p> <p>第21条（契約解除による損害賠償）</p> <p>甲の申し出によりこの契約が解除された場合、甲は、この契約の解除による乙の損害額を賠償するものとします。</p>
申入れ事項②	<p>○下記条項は、契約成立後から工事完成前までに甲の責に帰すべき事由およびその他の甲の責によらない事由をも含めて、工事の延期または中止期間が60日以上になった場合、契約を解除することができる旨定めています。更に、次の第3項で前2項の契約解除による乙の損害を、すべて甲に請求することができる旨定めているため、契約全般に渡り、甲の責に帰すことのできない事由による場合であっても、一方的に、甲に損害賠償責任を負担させうる定めとなっており、消費者契約法第10条に該当し、無効であり下線部分の削除を求めます。</p> <p>第20条（乙の契約解除）</p> <p>2. 乙は、甲の責に帰すべき事由または<u>この契約に定める事由により、着工の延期または工事の中止の期間が60日以上になったときは、催告してこの契約を解除することができます。</u></p> <p>3. 前各項の場合、乙に損害が発生したときは、乙は甲に対しその賠償を請求することができます。</p>	<p>○3項を下記条項に改定します。</p> <p>第20条（乙の契約解除） (従前と同様)</p> <p>3. 前各項の場合、乙に損害が生じたときは、甲の負担とします。ただし、甲の責に帰すべき事由がないときはこの限りではないものとします。</p>

	消費者機構日本の申入れ内容	旭化成ホームズの回答 ・工事請負契約約款の改定状況
申入れ事項 ③	<p>○下記条項は、1項(1)(3)(4)(6)のように、甲の責に帰すことのできない事由による場合であっても、一方的に、甲に損害賠償責任を負担させる条項となっており、消費者契約法第10条に該当し、無効であり下線部分の削除を求めます。</p> <p>第7条(工事の延期または中止) 1. 乙は、次の各号の場合、着工を延期しまたは工事を中止することができます。 (1) 建築基準法第6条第1項または第6条の2第1項の建築確認申請に対する確認が、着工予定日の30日前までに下りないとき (2) 甲が、請負代金の支払いを遅滞したとき。 (3) 甲乙間の意見の相違が著しく、正常な工事の遂行が困難なとき。 (4) 工事の施工等について、第三者との間に紛争が生じたとき。 (5) その他甲がこの契約に定める義務を履行しないとき。 (6) 契約の目的物または工事の完成に重大な影響を及ぼすおそれのある事情が生じたとき。 <u>2. 前項の場合、乙に損害が生じたときは、その損害は甲の負担とします。</u></p>	<p>○下記条項のうち2項につき、但し書き(下線部)を加えます。</p> <p>第7条(工事の延期または中止) (従前と同様)</p> <p>2. 前項の場合、乙に損害が生じたときは、その損害は甲の負担とします。<u>ただし、甲の責に帰すべき事由がないときはこの限りではないものとします。</u></p>