

誤信を招く情報を提供し、水道設備のメンテナンスを契約させる事業者 に「福岡市消費生活条例」に基づき取引行為の是正勧告を行いました。

当該事業者には九州北部四県においても特商法による同様の指示処分を実施

本日、福岡市は、「アパートの殆どの人が契約している」などと誤信を招く情報を提供し、水道設備メンテナンスサービスを契約させていた事業者に対し、福岡市消費生活条例（以下「条例」という。）第22条第2項に基づき、条例施行後初めて、不当な取引行為については是正勧告を行いました。

当該事業者は、九州北部で広域的に事業展開をしているため、四県（福岡県・佐賀県・熊本県・大分県）で連携し、各県においても特定商取引に関する法律に基づく指示処分を同日実施しました。

1 事業者の概要

- ・事業者名 NSS日本水道サービス
- ・代表者名 田中 謙三（たなか けんぞう）
- ・住所 福岡市南区
- ・販売方法 訪問販売
- ・業務内容 水道設備メンテナンスサービスの提供

2 福岡市における事業者に関する相談の概要

- ・契約者の年齢 20歳未満 44.2%
20～24歳 43.0%
24歳までの若者に対する契約が87%を占める。
- ・契約額 7,560円（年額）
- ・平成14年度から平成17年度12月末までの福岡市における相談件数は 172件
（なお、同期間における四県の相談件数は 406件）

3 勧告の主な内容

（1） 条例に違反する不当な取引行為を速やかに中止すること。

主な不当な取引行為の内容、詳細は別紙

- ① クーリング・オフに関する記載が不足している契約書を交付し、クーリング・オフの口頭での説明をせずに契約の勧誘又は締結する行為。
- ② 契約が義務づけられているかのように説明して誤信させ、契約の勧誘又は締結する行為。
- ③ 夜間の迷惑を覚える時間帯に訪問し、契約の勧誘又は締結する行為。
- ④ 未成年者の契約の取り消しの意思表示に対し、債務の履行を迫る行為。
- ⑤ クーリング・オフの権利の行使に対し威圧的な言動により契約の存続を強要する行為。

（2） 法律及び条例の遵守について、内部教育等により従業員に徹底すること。

（3） 勧告の内容に対する改善措置について、平成18年2月28日までに市長あて報告すること。

【問合せ先】生活安全・危機対策部 消費生活センター
相談指導係 植田
電話 092-712-2929

○ 不当な取引行為の内容と条例の該当条項

(1) クーリング・オフに関する記載が不足している契約書（サービス申請）を交付し、口頭での説明をせずに契約を勧誘し締結させている事例が確認された。	条例第21条第1項第1号 指定行為（1）該当
(2) 不動産賃貸借における原状回復義務について、知識の不足につけ込み契約を勧誘し締結をさせている事例が確認された。	条例第21条第1項第1号 指定行為（2）該当
(3) 「マンションごと入らないといけない」「アパートの皆が契約している。」などと、契約が義務づけられているかのように説明して誤信させ、契約を勧誘し締結させている事例が確認された。	条例第21条第1項第1号 指定行為（5）該当
(4) 代表者や担当者の名前を明らかにせず、契約を勧誘し締結をさせている事例が確認された。	条例第21条第1項第1号 指定行為（10）該当
(5) 夜間の迷惑を覚える時間帯に訪問し、契約の勧誘し締結させている事例が確認された。	条例第21条第1項第2号 指定行為（3）該当
(6) 未成年者の契約の取り消しの意思表示に対し「この契約はお客さん自身で申し込まれたものだから、応じられない」と告げ、債務の履行を迫る事例が確認された。	条例第21条第1項第4号 指定行為（5）該当
(7) クーリング・オフの申し出に対し、「なぜ、契約したのか」などと威圧的な言動により契約の存続を強要した事例が確認された。	条例第21条第1項第7号 指定行為（1）該当
(8) クーリング・オフの口頭による申し出に対し、「そうですか、わかりました。」と認めておきながら、「電話での解約は言った、言わないということになるので、解約したことにはならない」と「警告書」等を送りつけ、契約の存続を強要している事例が確認された。	条例第21条第1項第7号 指定行為（4）該当
(9) クーリング・オフの通知を出したにもかかわらず、契約の代金を返金していない事例が確認された。	条例第21条第1項第7号 指定行為（7）該当

○ 福岡市における勧告の対象となる具体的な不当な取引行為の事例

事例1 22歳・女性
<ul style="list-style-type: none"> 水道設備メンテナンスサービスの勧誘で回っている男の訪販を受け、「うちのメンテナンスサービスには、このマンションの2, 3軒を除いた殆どの人が契約している。」等、あたかもマンションに住む多くの人が契約しているかのようなことを言われた。 クーリング・オフを伝えると「誰かに言われたんですか。」「何故、気持ちが変わったんですか。」等と応じてくれなかった
事例2 18歳・女性
<ul style="list-style-type: none"> 業者が訪販で訪れ「アパートの皆さんは、うちのメンテナンスサービスに入っている。今年から有料になったので話を聞いて貰いたいし、書類にもあなたのサインが要る。」と言うので、アパートの管理会社と関係のある人と思い、対応した。 解約から1ヶ月以上経過後、私専用の郵便受けに差出人NSSから私宛の茶封筒が投げ込まれていた。開封すると「警告書」と題する書類1枚が入っており、警告書の内容は、最終期限までに入金しないと「法的手続きを執る。回収専門業者に委託する。」というもので、NSSの今後の出方に、たまらなく不安を感じた。

事例3 18歳・女性

- ・「うちの水道メンテナンスサービスには、このアパートの2, 3軒を除く殆どの人が契約されている。」
「うちと契約すると、24時間、365日いつでも無料で修理に伺う。」等と、契約すれば、いろんな面で得するようなことを繰り返し説明を受けた。
- ・ 契約に際し、事業者からクーリング・オフやサービス内容の説明は受けていない。

○ 各県ごとの相談件数 (H17.12月末現在)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	計
福岡県 (うち福岡市)	96 (67)	56 (30)	14 (10)	86 (65)	252 (172)
佐賀県	2	5		5	12
熊本県	9	3		13	25
大分県	10	5	0	9	24
その他	20	40	1	32	93
計	137	109	15	145	406

※ 特定商取引法に基づく指示処分及び各県消費者関係条例に基づく勧告の内容等については、各県が発表する資料をご覧になるか下記までお問い合わせください。

・福岡県生活労働部生活文化課

担当 高松, 檜橋

電話 092-643-3381

・熊本県環境生活部 食の安全・消費生活課

担当 山崎

電話 096-333-2291

・佐賀県くらし環境本部 くらしの安全安心課

担当 江口, 長友

電話 0952-25-7059

・大分県生活環境部 県民生活・男女共同参画課

担当 姫野

電話 097-536-1111 (内 3043)

消費者被害を未然に防ぐために**対処法**

- (1) ドアを開ける前に必ず要件を確認しましょう。
- (2) 各戸の水道設備についてメンテナンスが法的に義務づけられているということはありません。事業者の言葉を鵜呑みにしないようにしましょう。
- (3) 「アパートで義務づけられている」などと言われた場合は、大家や不動産業者に確認しましょう。
- (4) その場ですぐに決めないで、家族や友人に相談しましょう。
- (5) 契約を勧められても、必要でないときはきっぱりと断りましょう。
- (5) 保護者の同意のない未成年者の契約は取り消すことができます。
- (7) 訪問販売の場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフ（無条件で契約を解除することができる制度）ができます。
- (8) 「クーリング・オフできない」などと嘘を言ったりしてクーリング・オフを妨害した場合は、クーリング・オフ期間が過ぎてもクーリング・オフができます。（業者が改めてクーリング・オフができることを記載した書面を交付した場合は、その時から期限が改めて設定されます。）

参考

・消費生活かわら版12 「注意！学生を狙った悪質な訪問販売」(別添)

消費生活かわら版は市内の大学などに配布しています。この度の勧告を受け、注意・喚起のため大学などへ再送付します。

・また、消費生活かわら版は市のホームページでも閲覧することができます。

(URL <http://www.city.fukuoka.jp>)

「生活情報」－「消費生活」－「消費生活センターホームページ」