

## 重要な情報を提供せず誤信を招くような情報を提供し、 給水管洗浄工事等を契約させる事業者 に「福岡市消費生活条例」に基づき是正指導を行いました。

福岡市消費生活センターでは、消費者に重要な情報を提供せず、誤信を招くような情報を提供して給水管洗浄工事等の契約を勧誘していた事業者に対し「福岡市消費生活条例」に基づき調査を行った結果、不当な取引行為を行っていると同認められたため、第22条第2項により是正指導を行いました。

被害にあっているのは60歳以上の高齢者が89%で、女性が87%を占めているところから、特に高齢者の方々の消費者被害を未然に防止するため、手口や対処法等について報道方よろしくお願ひします。

### 1 是正指導を行った給水管洗浄工事等の訪問販売業者について

#### (1) 相談傾向

- 平成16年4月から平成17年12月末までの相談件数は53件。
- 契約当事者は女性が87%と多く、年代別では60歳以上(89%)に集中している。

#### (2) 是正指導を行った不当な取引行為の内容

- 官公署の関係者であるかのように訪問し給水管洗浄等を勧誘する行為(条例第21条第1項1号に該当)。
- 「活水器をつけることで、錆の除去とともに今後の保全にもなる」と誤信情報を提供し、活水器の設置工事契約を勧誘する行為(条例第21条第1項第1号に該当)。
- 強引または執拗に勧誘する行為(条例第21条第1項第2号に該当)。
- 「赤水はアトピーの原因になる」などと説明し、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、給水管洗浄等を勧誘する行為(条例第21条第1項第2号に該当)。
- クーリング・オフの主張に対し「道具代」などと、法的根拠のない要求を行い、クーリング・オフの行使を妨げる行為(条例第21条第1項第7号に該当)。
- 部品を注文したのでクーリング・オフできないと告げ、解除権行使を拒否する行為(条例第21条第1項第7号に該当)。

### 2 当センターに寄せられた衛生設備工事、活水・浄水器装置、工事建築サービス、建物清掃サービスに関する相談の概要

#### (1) 相談傾向(衛生設備工事、活水・浄水器装置、工事建築サービス、建物清掃サービスに関する相談や問い合わせの件数)

- 平成16年4月から平成17年12月末までの相談件数は277件。そのうち72%が訪問販売によるもの。
- 契約当事者は女性が71%と多く、年代別では60歳以上が67%と多い。

(2) 訪問販売の手口と問題点など

- 官公署の関係者であるかのように訪問する。
- 重要な情報を提供しないで給水装置工事の契約を勧誘する。(給水装置の所有者等が工事を行うときは、市(水道局)に届け出て、指定給水工事事業者に施行させなければならない)
- 科学的根拠なく「さびの除去とともに今後の保全にもなる」などと誤信情報を提供し活水器等の販売契約を行う。
- 「赤水はアトピーの原因になる」などと説明し、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ商品またはサービスの販売契約をさせる。
- 強引または執拗に勧誘するなど威圧し困惑させる。
- クーリング・オフの主張に対し、「道具代」などと法的根拠のない要求を行う。
- 「部品を注文したのでクーリング・オフできない」などと説明し解除権行使を拒否する。

[参考]

福岡市水道給水条例

第23条 給水装置工事を施工しようとする者は、あらかじめ管理者に届け出て、その承認を受けなければならない。

題25条 給水装置工事は、指定給水装置工事事業者に施行させなければならない。

(1) 対処法

- 「行政から依頼されています」などと偽って近づく業者もいます。身分を証明するものを提示させたり、直接行政に問い合わせるなどして確認しましょう。
- ドアを開ける前に必ず要件を確認しましょう。
- 作業を頼む前に、料金などを確認し、必要ないときはきっぱりと断りましょう。
- 業者の言葉を鵜呑みにして、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。
- 訪問販売の場合は、契約書面を受け取ってから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。
- 「クーリング・オフできない」などと、相手が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)。

担当：消費生活センター 相談指導係 喜田・植田
啓発係 本村
TEL：712-2929 FAX：712-2765