

平成23年6月17日

## 高齢者のトラブル増加！ 浄水器の訪問販売業者を指導しました

### ■報道機関のみなさまへ

福岡市消費生活センターでは、一人暮らしの高齢者にいわゆる「実験商法」を用いて高額な浄水器の販売を行っていた2事業者に対し「福岡市消費生活条例」第22条第1項に基づき調査を行った結果、第21条第1項に規定する不当な取引行為を行っているとして認められたため、A社に対し平成23年5月11日、B社に対し平成23年6月1日、第22条第2項に基づき文書にて是正指導を行いましたので情報提供します。

浄水器は消費生活センターへの相談が多い商品の一つですが、最近は特に高齢者への販売トラブルが目立っています。気を付けたいのが「実験商法」による訪問販売です。消費者被害を未然に防止するため、一般的な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 是正指導を行った事業者（所在地：福岡県内）について

#### （1）相談件数等

- 相談件数：2社計 16件（平成22年6月～23年4月）
- 平均契約金額：約30万円
- 契約当事者：女性15件、男性1件。60歳代～90歳代（平均79歳、最高齢90歳）

#### （2）是正指導を行った不当な取引行為の内容

- ①「水道の点検」などと本来の販売意図を隠して消費者宅に上がり込み、商品である浄水器を勧誘、契約させる。（販売意図の隠匿）
- ②「水道水には何が入っているかわからない。こんな水を飲んでいたらよくない」と告げたり、消費者が使っている水に試薬を入れて変色すると「こんなに汚れている」などと告げて不安にさせ、新しい浄水器を契約させる。（重要事項に関する誤信情報の提供 及び 心理的不安に乗じた勧誘等）
- ③相談を寄せた契約者はほとんどが70歳代後半から90歳代の一人暮らしの高齢者。このような消費者に対し、高額な浄水器を勧誘し契約させることは、社会通念上不相当と認められる。（消費者に適合しない契約）

#### （3）相談事例

- 2人の販売員が、水道を見せてくださいと訪問。アパートの管理人だと思って部屋に入れた。台所の水道を見て「水道水には何が入っているかわからない」と言う。普段使っている水を「こんな水を飲んでいたらよくない」と言って、一方的に浄水器の説明をされ取り付けられた。付けた後30万円と聞き「お金がない、いりません」と言ったがいつのまにか購入することに。お金は手元にないというので、お金を下ろしに金融機関まで車で送られ、口座から引き出して代金を支払った。（A社）
- もともと取り付けていた浄水器はフィルター交換が必要なタイプ。業者が水に試薬を入れると赤っぽく変色し「こんなに汚れている、うちのは永久にフィルター交換不要」と言う。水質が日頃から気になっていたのが不安になって契約したが解約できるだろうか。（B社）

## 2 当センターに寄せられた浄水器の相談概要について

### (1) 相談傾向

- 平成22年度の浄水器に関する相談件数は95件、うち72%が訪問販売によるもの。
- 年代別では、70歳代以上が47件と約半数を占めている。(70歳代・80歳代各22件、90歳代3件)

### (2) 実験商法の手口と問題点

- 「水道の検査」「水回りの点検」などと浄水器の販売が目的であることを隠して訪問する。高齢者に対しては「お母さん」と語りかけ、販売に関係ない世間話などで雰囲気をおまかせて断りづらい状況にすることが多い。
- 水道水に試薬を入れて変色(主に赤っぽく)する様子を見せながら「水質が悪い。このままでは体に良くない」と消費者を不安にさせ、高額な浄水器の契約を勧める。
  - ※水道水は雑菌の増殖を抑えるために塩素で殺菌されており、塩素と反応する試薬を入れると試薬の種類によってピンクなどに変色します。これは水道水がきちんと殺菌されている証拠で「水質が悪い」ということではありません。

## 3 対処法

- 連絡なしに水道局や管理人が業者に依頼して個人の家の水質検査をすることはありません。必要のない検査ははっきり断ることが大切です。一度玄関に入れると断りづらくなりがちなので、知らない相手の場合ドアを開けないようにしましょう。
- 水道水は水道法の基準を満たした安全な水です。業者の説明をうのみにして慌てて契約しないようにしましょう。
- 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。
- 浄水器を使用している期間内であればクーリング・オフできます。また、期間が過ぎても「特定商取引法」や「消費者契約法」による取消しができる場合もあります。あきらめずに早めに消費生活センターにご相談下さい。