

平成27年11月26日

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 業務停止命令（3か月）について

- 消費者庁は、浄水器及び磁気通水装置等の訪問販売業者である株式会社J S K（大阪府中央区）に対し、平成27年11月25日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成27年11月26日から平成28年2月25日までの3か月間、訪問販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、勧誘目的等不明示、再勧誘及び不実告知です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 株式会社J S K（以下「同社」という。）は、浄水器又は磁気通水装置等（以下「本件浄水器関連商品」という。）を販売する目的である旨を告げないまま、過去に他社から浄水器等を購入した消費者宅に電話をかけ、「メンテナンスに伺います。」等と告げて、浄水器等の点検に訪問する旨の了解を取り付け、その後消費者宅で点検中又は点検後に、本件浄水器関連商品の勧誘をし、訪問販売を行っていました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - （1）同社は、本件浄水器関連商品の販売が目的であるにもかかわらず、勧誘目的及び商品の種類を明らかにしないまま、「磁気通水装置のメンテナンスに伺います。」等と告げて、過去に消費者が他社から購入した浄水器等の点検を名目に消費者宅を訪問し、点検中又は点検後に本件浄水器関連商品の勧誘を行っていました。（勧誘目的等不明示）
 - （2）同社は、消費者宅を訪問し、本件浄水器関連商品に係る契約の締結について勧誘をするに際し、「お金がない。半年に1回、フィルターを替えてもらってるから、それで間に合うんじゃないか。」などと、消費者が本件契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、引き続き勧誘を続けていました。

(再勧誘)

- (3) 同社は、消費者に対し、磁気通水装置に係る契約の締結について勧誘をするに際し、「水の中の不純物を集める。」、「水がきれいになります。」、「サビが入らないようになります。」など、当該商品にない性能を告げて勧誘していました。(商品の性能に関する不実告知)

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

| | | |
|--------------------|----|--------------|
| 北海道経済産業局消費者相談室 | 電話 | 011-709-1785 |
| 東北経済産業局消費者相談室 | | 022-261-3011 |
| 関東経済産業局消費者相談室 | | 048-601-1239 |
| 中部経済産業局消費者相談室 | | 052-951-2836 |
| 近畿経済産業局消費者相談室 | | 06-6966-6028 |
| 中国経済産業局消費者相談室 | | 082-224-5673 |
| 四国経済産業局消費者相談室 | | 087-811-8527 |
| 九州経済産業局消費者相談室 | | 092-482-5458 |
| 沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室 | | 098-862-4373 |

○消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口を御案内します。

※一部のPHS、IP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。

○最寄りの消費生活センターを検索する

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

株式会社ＪＳＫに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社ＪＳＫ
- (2) 代 表 者：代表取締役 金井 賢治（かない けんじ）
- (3) 所 在 地：大阪府中央区久太郎町一丁目２番１６号
- (4) 資 本 金：３００万円
- (5) 設 立：平成２７年５月１日
- (6) 取 引 類 型：訪問販売
- (7) 取 扱 商 品：浄水器及び交換用カートリッジ、磁気通水装置

2. 取引の概要

株式会社ＪＳＫ（以下「同社」という。）は、浄水器又は磁気通水装置等（以下「本件浄水器関連商品」という。）を販売する目的である旨を告げないまま、過去に他社から浄水器等を購入した消費者宅に電話をかけ、「メンテナンスに伺います。」等と告げて、浄水器等の点検に訪問する旨の了解を取り付け、その後消費者宅で点検中又は点検後に、本件浄水器関連商品の勧誘をし、訪問販売を行っていた。

3. 行政処分（業務停止命令）の内容

(1) 内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第８条第１項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 訪問販売に係る契約の締結について勧誘すること。
- イ 訪問販売に係る契約の申込みを受けること。
- ウ 訪問販売に係る契約を締結すること。

(2) 停止命令の期間

平成２７年１１月２６日から平成２８年２月２５日まで（３か月間）

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取

引の公正及び購入者などの利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的等不明示（法第3条）

同社は、本件浄水器関連商品の販売が目的であるにもかかわらず、勧誘目的及び商品の種類を明らかにしないまま、「磁気通水装置のメンテナンスに伺います。」等と告げて、過去に消費者が他社から購入した浄水器等の点検を名目に消費者宅を訪問し、点検中又は点検後に本件浄水器関連商品の勧誘を行っていた。

(2) 再勧誘（法第3条の2第2項）

同社は、消費者宅を訪問し、本件浄水器関連商品に係る契約の締結について勧誘をするに際し、「お金がない。半年に1回、フィルターを替えてもらってるから、それで間に合うんじゃないか。」などと、消費者が本件契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、引き続き勧誘を行っていた。

(3) 商品の性能に関する不実告知（法第6条第1項第1号）

同社は、消費者に対し、磁気通水装置に係る契約の締結について勧誘をするに際し、「水の中の不純物を集める。」、「水がきれいになります。」、「サビが入らないようになります。」など、当該商品にない性能を告げて勧誘していた。

5. 勧誘事例

【事例1】

磁気通水装置を自宅に取り付けてある消費者Aの自宅に、平成27年5月、女性の声で「磁気通水装置のメンテナンスに伺います。」という電話があったので、Aは「お願いします。」と答えた。その時、Aが費用のことを聞くと、無料だと言われた。

後日、同社の営業員Wが「点検に伺いました。」と言って、名刺を差し出した。Wは「磁気通水装置を使って10年経ったお宅で水漏れ事故があり、JSKが賠償をしたので、同じ装置を使っているお宅を訪問して点検している。」と言った。

Wは最初にメーターボックスのところで磁気通水装置の点検をし、それから「水質を検査します。」と言って、水道の元栓を閉めてから、洗面台の蛇口から、空気を送り込んだ。Wが台所の蛇口の下に白いバケツを置き、蛇口から水を流すと、バケツの中には黄色いものが混ざっていて、Wは「黄色いのはサビですよ。」、「いまあなたが飲んでいるのは、この状態です

よ。」と言った。

そして、Wは、「浄水器でこういうのがあるので。」と言ってパンフレットを出してきた。Wは「Aさんのところは当社の特別会員になってもらっているの、今日、浄水器を購入していただけるなら、水漏れの賠償保証、カートリッジの交換、メンテナンス費用、出張料も含めて、●●万●●●●円でいいですよ。」と言った。Aは、浄水器の販売が目的だということを最初に言われていれば、家の中には入れなかったと思った。

【事例2】

平成27年7月、消費者Bの自宅に女性の声で「浄水器の点検に伺います。」という電話があり、Bは半年に1回、定期的に来る浄水器の点検だと思い、「お願いします。」と答えた。

その後、「浄水器の点検に伺いました。」と言って、いつもB宅に来る同社の営業員Xが来た。Xは「会社がJ S Kに変わりました。」と言って名刺を差し出した。

Xがキッチンとお風呂場の浄水器の点検が終わると「いま使ってもらっている浄水器のカートリッジですけど、最初に契約したときの無料分が、もうすぐ終わります。」「磁気通水装置っていう磁気で水の中の不純物を集める器具があるんですけど、これを買ってもらえたら浄水器のカートリッジを15年分無料で付けます。」と言った。浄水器の点検を頼んだのに、新しい商品を急に勧められたので、Bは少し驚いた。

【事例3】

平成27年7月、消費者Cの自宅に電話があり、「今日、点検に行きますが、御在宅でしょうか。」と言われた。これまでも浄水器の点検に来る際には、事前に電話で連絡があってから来ていたが、今回も同じように事前の連絡があった。ただ、今回連絡をしたのは前回点検をした会社ではなく、同社だった。

同社の営業員Yは、C宅の台所に取り付けてある浄水器を点検して掃除をしてから、中のフィルターを交換した。Yは、「フィルターがこんなに真っ黒になっていますよ。」と言って、取り外したフィルターをCに見せた。Cが取り外したフィルターを見ると、少しだけ黒ずんでいたが、真っ黒というほどではなかった。Yは、「家の中の水にちょっとサビが出ているから、これを使われた方がいいですよ。」「磁気通水装置を付ければ

水がきれいになりますよ。」と言って磁気通水装置という器具を勧めた。それを聞いて、Cは「ええー。」と驚いた。毎日水を飲んでしたが、特にサビ臭いと思ったことはなかったし、体に何かあったわけでもなかったのが驚いた。浄水器を通した水を飲んでいるので、ちゃんときれいな水が出ているんだろうと考えていた。Cはいつものように点検に来ただけと思っていたから、商品を勧誘されるとは考えてもみなかった。点検に来る事前の電話でもそのようなことは言われなかったし、Yが来たときにも、そのような説明はなかった。掃除が終わってから初めて言われた。

Cが値段を聞くと、約40万円もするものだったため、断るつもりで、「お金がないんですね。半年に1回、フィルターを替えてもらってるから、それで間に合うんじゃないか。」と言ったが、Yは、「半年に1回は点検に来るけど、これから10年お付き合いをしなければならぬから。」「●●さんに元気にしてもらわないといかん。」と言いつつ商品の説明を続けた。

【事例4】

平成27年7月、エコキュートを設置している消費者Dの自宅に女性から電話があり、「エコキュートの点検を無料でさせていただきます。」と言われた。電話をかけてきた会社は今まで聞いたことがなかったが、Dが、「無料ですか。」と尋ねると、相手が、「無料です。」と言うので、日にちを指定して来てもらうことにした。

後日D宅に来た同社の営業員Zは、「以前に点検の御契約を断った方のところに、もう1回点検をしながらお話に来ました。」と言って、外に設置してあるエコキュートのところへ行き、水を抜いてタンクの中の掃除をした。Zは、「中に上がって水道のところも見せていただけませんか。上にあがって、お風呂のお水とか、飲み水の検査をしてみます。」と言い、D宅に上がり、Zが洗面所から高圧洗浄の機械を入れて圧力をかけると、台所や風呂場の蛇口から音が鳴り、その後水とサビが出た。その水はかなり汚く真っ茶色だったため、その水を見て、Dはこれまでこんな水を飲んでいたのかと衝撃を受けた。Zは、「サビが沈殿するとエコキュートが壊れてしまうこともあるので、これは点検をした方がいいんじゃないですか。」と言うので、Dが、「1年に1回お掃除に来てくれるんですか。」と尋ねると、Zは、「いついつ伺いますが御都合いかがですか、と連絡を取りながら10年間行います。」「電話でお客様と連絡を取って1年に1回点検にまいります。」と答えた。そして、Zは、「単なる点検だと、

大阪が本社なので、大阪から来ていますから金額が何万円も掛かります。それでしたら、10年契約でした方がいいんじゃないですか。」と言った。

さらに、茶色の水について、Zは、「エコキュートのタンクに沈殿すると故障の原因にもなります。」、「こういうのがありますよ。」と言って、磁気通水装置のチラシを見せた。Zは、「水道管の元のところにサビが入らないようになる物を取り付けるような形にします。」、「これを付けると、サビが入らないようになります。エコキュートに入ってくる水もサビが入らないようになってきますので、そうなればエコキュートの故障の原因にはならないと思います。」、「水道管の根元に付けます。全く入らないようになるとは言いませんが、多少は違いますよ。奥様が見たようなサビは無くなります。」と説明した。Dは商品の代金が10年間の点検代も含んでの値段のようだったし、磁気通水装置を付けてサビがエコキュートに入らなくなり故障が防げるのであれば良いと考え、契約することにした。