

「点検を口実に販売勧誘する商法」、トラブル急増

2002年11月7日

国民生活センター

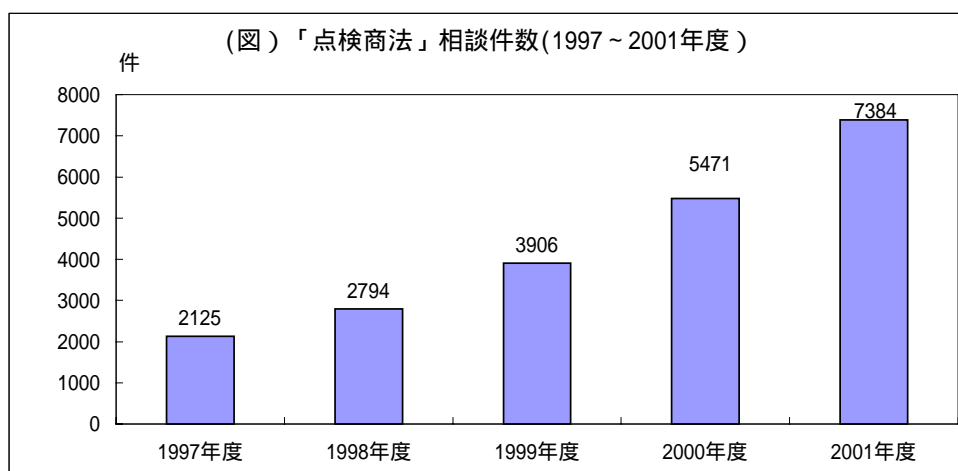
「ふとんのダニの点検にきた」「床下が湿っているようだ。放って置くと大変なことになる。調べてあげる」「飲み水の点検にきた」など『点検』を口実に消費者宅を訪問し、「もう修理はできない」「早く手を打たないとこのままでは危ない」などと事実とは異なることを言い立てて新たに商品等を販売する商法（以下、「点検商法」という。）による相談が、毎年約35%ずつ増えている。1997年度の相談件数は2,125件だったが、2001年度は7,384件と約3.5倍に伸びている。（相談全体の同期間の伸び率は約1.6倍）

なお、点検後に販売勧誘される商品等としては、「ふとん類」「床下換気扇」「浄水器」「消火器」「白蟻駆除」「屋根工事」「修理（太陽熱温水器、水道蛇口など）」が多い。

点検商法のトラブルは全国的に発生しているが、関東地方と関西地方に比較的多く発生している、関東地方に「ふとん類」のトラブルが集中している、関西地方に「浄水器」のトラブルが目立つなど、地域によって商品等の種類が異っている。（表2）

消費者としては、こうしたトラブルに巻き込まれないよう日頃から警戒し、何か事があった時には速やかに相談にのってくれる相手を作っておくことが大切である。

1. 相談件数



点検商法の相談は、5年間増加し続け、2002年度は、4,071件で前年同期2,701件に比べ大幅に相談が増えている。

以下のデータは、1997～2002年度について調べたもの

2. 契約当事者について（不明を除く。以下同様）

点検商法のトラブルに遭っているのは、「50歳以上の女性で、主婦などの家事従事者または無職の人」が多い。訪問販売でトラブルに遭っている人に比べ高齢者の割合が高い。

（1）年代別

トラブルに遭っている人の3人に2人（66.0%）は50歳以上であり、2人に1人は60歳以上（50.9%）である。（全相談では、50歳以上は33%、60歳以上は19%、訪問販売では、50歳以上は47%、60歳以上は36%）

トラブルに遭う人の平均年齢が年々高齢化している。1997年度は51.1歳だったが、以降52.8歳（98年度）、54.2歳（99年度）、56.1歳（2000年度）、58.1歳（01年度）と年を追うごとに年齢が高くなっている。

（2）性別

女性が7割（70.5%）、男性が3割（29.5%）と女性がかかなり高率である。（全相談では、女性55%、男性44%、訪問販売では、女性67%、男性33%）

（3）職業別

主婦などの家事従事者が42.4%、無職が31.4%で、上位2つで73.8%となる。（全相談では、家事従事者28%、無職14%、併せて42%、訪問販売では、家事従事者32%、無職24%、併せて56%）

3. 金額

（1）平均契約購入金額 61万6990円

年度別では、1997年度は約47万5000円だったが、55万9000円（98年度）、59万5000円（99年度）、60万8000円（2000年度）、66万8000円（01年度）、68万0000円（02年度途中）と年々高額になっている。

（2）平均既払金額 23万5999円

年度別では、1997年度は約10万3000円、翌98年度は18万3000円だったが、99年度は一時的に高くなり26万2000円となった。2000年度以降は21万7000円、01年度24万7000円、02年度は途中だが34万5000円と年々高額になっている。

4. 相談が多い商品等

(1) 全体について(1997～2002年度)

相談件数は、上位3位の「ふとん類」「床下換気扇」「浄水器」が他の商品よりかなり多く、当該3品目で全体の3分の1以上(33.6%)を占めている。次いで、「消火器」「白蟻駆除」「屋根工事」「修理(家庭用ボイラー、水道蛇口など)」の上位7品目で(おおよそ5%以上の品目)全体の57.0%に達している。

(表1)「点検商法」で販売された商品等別相談件数・割合(上位7位)(1997～2002年度)(総件数25,751件)

順位	商品等	相談件数	割合
1	ふとん類	3,440	13.4%
2	床下換気扇	2,793	10.8%
3	浄水器	2,414	9.4%
4	消火器	1,715	6.7%
5	白蟻駆除	1,673	6.5%
6	屋根工事	1,370	5.3%
7	修理(太陽熱温水器、蛇口など)	1,257	4.9%

(2) 年度別について

1997～2000年度までは、「ふとん類」が第1位だったが、2001年度以降は「床下換気扇」が一番多い。

5. 商品別地域割合

(1) 点検商法のトラブルは、全国的に発生している。但し、関東地方や関西地方に比較的多く発生している。

(2) 各地方でトラブルの多い商品等は、

- ・北海道・東北地方は、「消火器」のトラブルが目立つ。
- ・関東地方は、「ふとん類」のトラブルの65%が集中しているほか、「白蟻駆除」「屋根工事」「修理(太陽熱温水器、蛇口など)」のトラブルが目立つ。
- ・中部地方は、「床下換気扇」「消火器」「白蟻駆除」のトラブルが目立つ。
- ・関西地方は、特に「浄水器」が目立つほか、「屋根工事」「修理(太陽熱温水器、蛇口など)」のトラブルも目立つ。
- ・中国、四国、九州地方は、「床下換気扇」のトラブルが目立つ。

(表2)「点検商法」で販売された商品等の地方別割合

地方	世帯数 割合	相談全体	点検商法 全体	ふとん類	床下換気 扇	浄水器
北海道・東北	12.0%	9.5%	9.0%	8.4%	8.9%	3.9%
関東	33.4%	39.6%	37.0%	63.4%	23.7%	32.0%
中部	16.7%	14.9%	17.2%	13.3%	19.7%	13.2%
関西	16.7%	14.6%	18.6%	8.2%	12.1%	36.1%
中国	6.1%	6.4%	5.7%	1.4%	11.0%	5.0%
四国	3.3%	2.7%	2.3%	0.4%	6.7%	2.1%
九州	11.7%	12.4%	10.2%	4.8%	17.9%	7.7%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

地方	消火器	白蟻駆除	屋根工事	修理(太陽熱温水 器、蛇口など)	(参考) 人口割合
北海道・東北	29.2%	12.4%	1.9%	9.1%	12.3%
関東	27.8%	39.5%	41.1%	36.3%	31.7%
中部	19.4%	20.0%	14.8%	16.7%	18.5%
関西	11.6%	12.5%	33.5%	24.4%	16.3%
中国	1.8%	4.2%	4.1%	4.3%	6.2%
四国	1.5%	1.9%	0.2%	1.4%	3.3%
九州	8.7%	9.6%	3.4%	7.8%	11.7%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

6. 相談の内容

最近5年間は、「クーリング・オフ希望」「契約金額が高いので解約したい」「購入を断っているのに強引に契約させられた」「うその説明をされた」などに関する相談が多い。

[ふとん類]

ふとんの点検に訪れた業者に、ふとんにカビが生えているので新しいものと取り替えるように言われ、業者が持参してきた遠赤外線のとパットの購入(約40万円)を強く勧められた。何度も断ったが、数時間粘られ根負けして契約した。しかし、解約したい。
(70歳代、女性)

[床下換気扇][乾燥剤]

高齢の母が一人で家にいた時、業者が突然訪問して来て、床下を見せてほしいと言った後、床下から白蟻に食われた木片を持ってきた。柱が食い荒らされているこのままでは床が落ちる、と告げられ急に不安になり床下換気扇の設置と乾燥剤の撒布（両方で約500万円）の契約をしたが、高齢者を狙った問題のある売り方ではないか。

（30歳代、女性）

[浄水器]

水道水の塩素の状態を見たいと訪問され、アパート全室に浄水器を取り付けた、お宅にも取り付けると言われ、水道局の人かと思ひ話を聞いた。浄水器のクレジット契約（約30万円）を結ぶように説得され、なかなか帰りそうもないのでうとうとしくなり契約書にサインした。しかし、返品したい。

（20歳代、男性）

[消火器]

祖母が、消火器の点検に訪れた業者に、約1万円の新しい消火器の購入を勧められ、断りきれず契約したが、必要がないので解約したい。

（50歳代、男性）

[白蟻駆除][床下換気扇][土壌調湿剤]

高齢の兄のところへ、白蟻の調査に来たと業者が訪れ、床下を調べてもらったところ、白蟻がいるのですぐに対策を取らないといけい言われ、白蟻駆除、床下換気扇の設置、土壌調湿剤の撒布（全部で約95万円）を急いで契約をするようにと迫られた。契約をするのが当然のような言い方で、とても断りきれなかったとのこと。後から、思い直して内容証明でクーリング・オフによる解約の通知を出した。

（50歳代、男性）

[屋根工事]

お宅の屋根の様子が気になるので、見せて欲しいと業者に言われた。点検後、このまま放置すると雨漏りがひどくなる、すぐに工事をするようにと告げられ見積りも取らずに約200万円の契約をした。その後、高額なので支払いが心配になり解約を申し出たが材料を用意したと押し切られた。

（40歳代、女性）

[修理]

太陽熱温水器の取り付け方が悪いので修理をするようにと訪ねてきた業者に言われた。この太陽熱温水器の業者は倒産をしているの修理をしてもらえない。修理代としておおよそ2万円かかるとのことだが、調べると業者は倒産をしていなかった。こうしたやり方は問題ではないか。

（40歳代、女性）

8. 消費者へのアドバイス

(1) 点検を口実に訪ねられ、新たに商品を買られたというトラブルが多く起きている。
十分な警戒が必要。

- ・特に、事前に何の連絡もせず不意に訪れて来て「点検をする」という業者には、警戒し決して油断をしないこと。
- ・例えば、白蟻駆除などは店舗等でも取り扱っており、幅広く情報を収集し比較検討をしてみることをお勧めする。
- ・高齢者がトラブルに巻き込まれるケースが年々増加している。日頃から、相談にのってくれる相手を作っておくこと。
- ・「点検商法」のトラブルは、季節に関連なく起きている。常時警戒を必要とする。

(2) 訪問販売で契約した場合、クーリング・オフできる。

- ・訪問販売の場合、クーリング・オフ期間は8日間と定められている。この期間内であれば、損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、申込みの撤回や契約の解除をすることができる。
- ・訪問してきた業者に帰るように求めても帰らなかったり、うその説明を受けた場合など消費者契約法に抵触している時には、消費者契約法で取り消すことも考えられる。

(3) クーリング・オフのやり方や消費者契約法について知りたい方、ご相談のある方は最寄りの消費生活センターにご連絡下さい。

- ・消費生活センターの連絡先は、<http://www.kokusen.go.jp> をご覧下さい。

本件の内容についてのお問い合わせは：
国民生活センター消費者情報部へ。
電話 03 - 3443 - 8663

<title>「点検を口実に販売勧誘する商法」、トラブル急増</title>