

苦情相談



長野県東信消費生活センター

無料点検を口実に訪問し、 不要な赤水除去装置を契約させた業者

「無料で点検する」と販売目的を隠して訪問し、
赤水除去装置を契約させた事例を紹介する。

相談内容

5年程前に自然冷媒式給湯器(以下、給湯器)の契約をした。その際、長期保証を付けた。今年の5月、自宅に男性から電話があり「お宅の給湯器は5年が過ぎたので保証が切れている。無料点検に伺いたい」と言われた。わが家の情報を知っていたため、給湯器の設置業者(以下、設置業者)の関連業者と思い来訪を承諾した。

翌日、電話をしてきた業者が来訪した。業者はフィルター等を点検した後、台所の蛇口から給湯器のお湯を出し、持参した白いボウルにためて薬剤を入れた。するとお湯が赤く変色し、赤水除去装置を設置したほうが良いと勧めてきた。赤水除去装置を設置すれば、切れてしまった給湯器の保証が今から10年間付き、年2回の無料メンテナンスも付く、との説明があった。終了した保証を新たに付けるためにも契約したほうが良いと思い、赤水除去装置31万円と10年分の交換用フィルター7万円の合計38万円の契約をした。代金はクレジットカード一括払いにした。

1カ月経ったころ、設置業者から「弊社と無

関係な業者が訪問し、給湯器の10年保証や活水器の購入を勧めるという案件が発生している」という注意喚起のがきが届き、初めて無関係の業者と契約してしまったことに気がついた。

当時の契約書類を確認し、設置業者に電話したところ、保証期間は10年間で、まだ保証期間内であることが分かった。また、給湯器のメーカーに電話して確認したところ「当社の給湯器に赤水除去装置の設置は不要である」と回答があった。不要な契約をさせられたと分かったので契約をやめたい。

(50歳代 男性 自営・自由業)

結果概要

赤水除去装置の販売業者(以下、販売業者)は、設置業者であるかのように相談者に思わせ、無料点検を口実に販売目的を告げずに訪問していることから、問題のある契約であると思われる。

相談者はクレジットカード払いをしていたため、長野県東信消費生活センター(以下、当センター)は、クレジット会社と販売業者に経緯書を送ることを相談者に提案した。

まず、相談者がクレジット会社に経緯書を送り、その後当センターがクレジット会社へあっせんに入ることを連絡した。販売業者とクレジット会社の間に決済代行業者が介在していたため、決済代行業者にも連絡すると、「販売業者は、弁護士の指導も受けながら営業している。問題のあるような勧誘はしていない。そのうえで販売業者と交渉してほしい」とのことだった。

次に販売業者との交渉に入ったが、「保証期間が切れているという発言はしていない。会話は録音しているが、裁判の際の証拠としてしか出さない。赤水除去装置の設置は、メーカーが不要と言ったとしても、実際に赤水が出たため設置したので問題はない」と主張し、「言った」「言わない」の平行線になった。

そこで、国民生活センターの経由相談に問い合わせ、販売業者と決済代行業者の情報を得るとともに、クレジット会社にも交渉状況を伝えて協力を得ることが有効ではないか、との助言を得た。それを受け当センターは、クレジット会社に連絡した。すると、「決済代行業者から、解決に向けて話し合っているのもう少し待ってほしい、と強く言われており、今は決済代行業者の対応待ちである」とのことだった。

その後、販売業者は急に態度を変え、減額の解決案を提示してきた。はじめに販売業者は、フィルター分の7万円を値引くので和解しないか、と言ってきたが、相談者は不要なものの契約は納得できないので、あくまでも解約で原状回復してほしいと提案を拒否した。

次に販売業者は、原状回復をするための撤去費用として7万円を負担してくれば解約に応じると提案してきた。相談者はこれも拒否した。

その後、販売業者は、「解約に応じ、撤去費用も当社で負担する。だが、決済代行業者に迷惑をかけることは避けたい。契約者の口座に全額を振り込むのでクレジット決済はそのまま遂行してほしい」と提案してきた。相談者も、「実

損がないためその内容で合意する」と提案を了承した。

合意書を取り交わし、全額の振り込みと、赤水除去装置の撤去、フィルターの返品を確認し相談終了とした。

問題点

本件は、「給湯器の保証期間が切れている」と事実と異なることを伝え誤解させ、「無料で点検する」と販売目的を隠して訪問し、「赤水除去装置を契約することにより給湯器の保証が再び10年間付く」と誘い、不要と思える赤水除去装置を契約させた事案である。

今回はクレジット会社の協力も得ながら交渉を重ねた結果、販売業者が解決に向けて対応したが、消費者と販売業者とのやりとりの記録もなく、販売業者が強硬なままであれば、解決に至ることは非常に難しい事例であった。

「無料で点検する」などと言って訪問し、点検後に消費者の不安をあおって商品やサービスを契約させる「点検商法」の被害が後を絶たない。

中には今回の事例のように、契約から数年経った購入者宅に電話をかけているものもある。無料点検と言って訪問し、不要な契約をさせている事例もみられることから、今後も注意が必要である。

