

## 「給湯器のメンテナンス方法について説明に参りました。」等と告げて新築マンションを訪問し、浄水器の販売をしていた事業者に業務停止命令(12か月)

本日、東京都は新築マンションを購入して間もない消費者宅に「給湯器のメンテナンス方法の説明に参りました。」などと告げて訪問し、「1か月に1回、給湯器のフィルター清掃をしないと故障の原因となります。」などと嘘を告げ、浄水器を設置すれば「給湯器のフィルター清掃も必要なくなります。」などと告げて、浄水器を販売していた訪問販売事業者に対し、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)第8条に基づき、業務の一部を停止すべきことを命じました。

◎本件は愛知県と合同で調査を行い、同時に処分を行ったものです。

### 1 事業者の概要

事業者名：株式会社エグゼ

代表者名：持田 誠人

所在地：東京都台東区東上野3丁目15番2号  
第二国際ビル5階

支店：愛知県名古屋市西区上名古屋2丁目21番9号  
モンテヌ3階

設立：平成22年4月22日

業務内容：浄水器の販売(訪問販売)

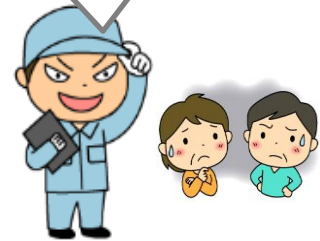
売上高：約2億5千万円

(平成27年4月～平成27年12月)

従業員数：22名(代表者含む)

- \* (株)エグゼの従業員のほとんどは、平成25年4月22日に東京都が業務停止命令(3か月)を行った(株)ライフラインの従業員でした。

給湯器の説明に来ました。  
(浄水器の販売なんだけどね…)



### 2 勧誘行為等の特徴

- (1) 主に新築分譲マンションの居住者を対象に「給湯器のメンテナンス方法の説明に参りました。」「水道設備の点検で伺いました。」などと浄水器の売買契約の締結について勧誘する目的を告げずに訪問する。消費者は給湯器メーカー、もしくはマンションの管理会社が説明に来たものと誤認し訪問を承諾する。
- (2) 給湯器のフィルター清掃を行いながら、「1か月に1回、給湯器のフィルターの清掃をしないと故障の原因となります。」と嘘の説明をする。その後、浄水器を設置すれば「給湯器のフィルター清掃も必要なくなります。」などと言って浄水器の勧誘を行う。
- (3) 浄水器の取り付け工事代等は請求していないにもかかわらず、「今日契約をしていただければ工事代等は無料です。」などと言ってその場での契約を迫る。

### 3 業務の一部停止命令の内容

平成28年3月25日(命令日の翌日)から平成29年3月24日までの間(12か月間)、特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に係る次の行為を停止すること。

- (1) 契約の締結について勧誘すること。
- (2) 契約の申込みを受けること。
- (3) 契約を締結すること。

#### 【問合せ先】

生活文化局消費生活部取引指導課  
(電話) 03-5388-3074

#### 4 業務の一部停止命令の対象となる不適正な取引行為

不適正な取引行為	特定商取引法の条項
主に新築分譲マンションの居住者に対し、「給湯器のメンテナンス方法について説明に参りました。」「水道設備の点検で伺いました。」などと告げて消費者宅を訪問しており、勧誘に先立って本件契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。	第3条 販売目的不明示
ア 浄水器の取り付け費用を消費者に請求することはないにもかかわらず、「通常は工事代等で5万円かかりますが、今日はこちらのマンションの居住者の方を一斉に訪問していますので、今日契約をしていただければ工事代等は無料です。」などと、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実を告げていた。 イ 給湯器のフィルター清掃について、給湯器メーカーは、清掃頻度を定めていないにもかかわらず、「給湯器のフィルターは1か月に1回は、ブラシなどできれいに掃除をして下さい。1か月に1回、給湯器のフィルター清掃をしないと故障の原因となります。」などと説明し、当該事業者が販売する浄水器を設置すれば、「給湯器のフィルター清掃も必要がなくなります。」などと、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実を告げていた。	第6条第1項 不実告知

#### 5 今後の対応

業務停止命令に違反した場合は、行為者に対して特定商取引法第70条の2の規定に基づき2年以下の懲役又は300万円以下の罰金又はこれを併科する手続きを、法人に対しては特定商取引法第74条の規定に基づき3億円以下の罰金を科する手続きを行う。

#### (参考)

##### 東京都内における当該事業者に関する相談の概要 (平成28年3月23日現在)

平均年齢	平均契約額	相談件数		
		26年度	27年度	合計
40.3歳	43.5万円 (最高62万1960円)	2件	25件	27件

#### 消費者へのアドバイス

- ◆新築分譲マンションに入居したばかりの消費者が、「設備のメンテナンス方法について説明に参りました。」などと言って訪問した事業者に高額な浄水器等を売り付けられるといったトラブルが発生しています。
- ◆事前の連絡なしに、住宅設備の点検などと言って訪問する事業者には注意が必要です。少しでも疑問に思ったら、住宅設備メーカーやマンション管理会社等に確認してください。
- ◆今日契約すればお安くします・・・などと言われると、つい焦ってしまいますが、本当に必要な契約なのか十分検討しましょう。
- ◆「不審な勧誘があった」「契約後に不安が生じた」等の場合はすぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

#### <参考>

- 消費者ホットライン 188 (日本全国、お近くの消費生活相談窓口を案内されます。)
- 東京都消費生活総合センター 03-3235-1155 (相談専用番号)
- 東京都水道局 <http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/kurashi/trouble/houmon.html>
- 悪質事業者通報サイト <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

## 【事例1】

平成27年7月頃、甲の住む新築分譲マンションを当該事業者従業員Aが訪問した。Aはインターフォン越しに、「給湯器のメンテナンス方法について説明に参りました。」と言った。甲はマンション管理会社の関係者が来たものだと思い、「分かりました。どうぞ。」と言ってマンションのオートロックを開錠した。しばらくして、自宅の玄関にAが現れた。Aは「今年の1月くらいからこちらのマンションを回っています。今日はたまたま、近くで工事があったのでこちらに寄りました。まだ給湯器のメンテナンス方法についての説明が終わっていないお宅に訪問しています。」と言った。Aは「給湯器のフィルターは1か月に1回はブラシなどできれいに掃除をして下さい。1か月に1回、給湯器のフィルターの清掃をしないと、故障の原因となります。この給湯器を交換すると50万円から60万円くらいします。」などと説明した。

また、Aはフィルターの汚れは水道管の錆や汚れが原因となることを説明し始めた。Aは「水道メーターより先はお住まいの方の占有部分なので、ご自身でメンテナンスをする必要があります。」と言った。そして、Aは「水道管が汚れてからでは手遅れになります。ですので、水道管は1年に1回は洗浄をする必要があります。水道管の洗浄の費用は1回で4万円くらいはかかります。」と言った。甲は水道管の清掃も居住者自身でしなければならないと聞いて、いろいろと大変だと思った。

Aは水道管の説明をした後、「もしよろしければ、うちが取り扱っている浄水器を付けませんか。うちの浄水器を付ければ、家の中で使う全ての水が浄水されます。水道管の錆や汚れを防ぎ、きれいに保つことができるので、水道管の洗浄もする必要がなくなります。給湯器にも浄水された水が流れますので、給湯器のフィルター清掃も必要がなくなります。」と言った。甲は、もっと浄水器について調べた方がいいと思い即答はせず、「パンフレットを置いて行ってください。検討して、後で連絡します。」と言った。するとAは「私は作業員ですので、今日契約していただければ出張費はかからず、取り付け工事も無料でできます。後日、営業員をとおして申込みをすると出張費や工事代等の事務手数料が5万円ほどかかってしまいます。」と言った。Aは「使い方次第ですが、給湯器は10年くらいで交換しなければならなくなります。この浄水器を付ければ、給湯器の寿命が伸びます。水道管の洗浄も必要なくなります。費用はリースだと、月々3000円ほどの支払いとなります。10年で給湯器を交換するコストや水道管の洗浄費用を考えれば浄水器を付けた方がトータルで安く済みます。」などと言って、浄水器の設置を勧めた。甲はAの説明を聞いて給湯器や水道管のメンテナンスをしなければならないものだと思込んでしまった。そして、浄水器を設置すれば、給湯器のフィルターを掃除する手間や水道管を洗浄するコストを省くことができると思い、浄水器を購入することにした。

契約後、マンションの管理会社に当該事業者について尋ねると、管理会社とは全く関係がないことが分かった。また、給湯器の取扱説明書を見ると、月に1回フィルター清掃の必要があるとは書かれていなかった。

## 【事例2】

平成27年6月頃、乙の住む新築マンションに、「給湯器の取扱方法について説明に参りました。できれば、ご夫婦そろった時に説明をさせていただきたいのですが。」という訪問があった。乙は都合のいい日を伝えた。後日、乙宅に当該事業者従業員Bが訪問し、「給湯器の取扱方法について説明に参りました。」と言ったので、乙は「どうぞ。」と言ってマンションのオートロックを開錠した。乙宅の玄関に来たBは「給湯器の取扱方法について説明に伺いました。給湯器はどちらですか。」と言った。Bは会社名や氏名は言わなかった。乙はBを給湯器が設置してある場所へ案内した。Bは手慣れた手つきで給湯器のフィルターのような部品をはずしブラシでこするようにして清掃を始めた。Bは「給湯器は通常7年から10年くらいの寿命です。月に1回はフィルターの清掃が必要です。月に1回のフィルター掃除をおろそかにすると、給湯器が壊れるリスクが上がります。給湯器を交換すると40万円前後の費用がかかります。」と説明した。

その後、Bは「マンションの水道管はまだ新しいので汚れていません。ですが、マンションの外の水道管は古いので、錆や汚れを運んできてしまいます。そうすると、マンション内の水道管も錆や汚れがつきます。マンションの共有部分はマンションの管理組合等が1年に1回、洗浄をしますが、水道メーターより先の居住者の占有部分については、居住者の方が水道管の洗浄をする必要があります。水道管の洗浄は1回で4万円から5万円かかります。」などと説明した。さらに、Bは水道メーターより先の居住者の占有部分について、「ここに浄水器を付けるという方法もあります。浄水器を付ければ水道管

を洗浄する必要がなくなります。給湯器のフィルター清掃も不要になります。今日は、他の工事があってここにきているので、取り付け代などはかかりません。もし、関心がありましたら、今、上の者を呼んで詳しい説明をいたしますがいかがでしょうか。」と言った。乙は「じゃあ、お願いします。」と言って、Bの上司から浄水器の話聞くことにした。

乙が待っていると、当該事業者従業員Cが来て、「株式会社エグゼのCです。」と名刺を差し出した。この時、乙は初めてエグゼという会社名を知った。Cは「浄水器を付けることによって、家中で使用するすべての水が浄水されます。1か月に1回、給湯器のフィルター清掃をする必要がありますが、この浄水器を付ければ、給湯器のフィルター清掃も不要になります。この浄水器を付ければ、給湯器は20年と長持ちします。もし、給湯器が故障した場合もうちが保証します。また、1年に1回は水道管の洗浄をする必要があります。水道管の洗浄をすると、1回で4万円から5万円くらいの費用がかかります。この浄水器を付けば、水道管の洗浄も不要になります。」などと言った。また、浄水器の価格について、Cは「基本はリース契約となるので、月3,300円の30年間の支払いとなります。ですが、お客様の中には高齢の方もいらっしゃるので購入でのご案内もしています。購入の場合は438,000円です。今日、浄水器の契約をしていただければ、浄水器の取り付け費用は掛かりません。」と説明した。乙は、浄水器を購入することを決めた。

契約後、乙は当該事業者から給湯器のフィルター清掃が1か月に1回は必要だと言われたことについて、給湯器メーカーに確認すると、担当者からは「そのようなことはありません。」と言われた。また、マンションの管理会社に水道管の占有部分の洗浄について問い合わせると、担当者からは「居住者ご自身で行う必要はない。」と言われた。

### 【事例3】

平成27年9月頃、当該事業者従業員Dが「水道設備の点検で伺いました。」と言って丙の住むマンションを訪問した。丙は水道設備の点検と聞いて、マンションの管理会社が説明に回っていると思い、「どうぞ。」と言って、オートロックを開錠した。しばらくして玄関のドアを開けると、Dは「株式会社エグゼのDと申します。新しいマンションを回って、給湯器の点検やお手入れ方法について説明に伺いました。ですが、今日の今日だと、困りますでしょうか、お約束をして後日に伺わせて下さい。ご都合は、いつがよろしいですか。」と言った。丙が都合のいい日時を伝えるとDは帰って行った。

後日、約束どおりDが訪問し、「株式会社エグゼのDです。給湯器の点検方法についての説明で参りました。」と言ったので、丙は「どうぞ。」と言って自宅に招き入れた。Dを給湯器のところへ案内するとDは「1か月に最低1回は、このフィルターを使い終わった歯ブラシなどで掃除してください。そうしないと、フィルターに汚れが溜まり、そこを通る水の質が落ちますし、給湯器が故障する原因になります。この給湯器は、買い替えると50から60万円くらいするので、ここのお手入れはしてください。」と説明した。

給湯器の説明が終わると、Dは「では、水道管を点検いたします。」と言って、玄関脇の水道メーターがあるところに行った。Dは「新しいマンションですので水道管はまだ汚れていません。ですが、使い続けるうちにだんだんと水道管も汚れてきます。ですので、水道管は1年に1回は、高い水圧をかけて洗浄しなければなりません。マンションによっては共有部分の水道管はマンションの管理会社が、洗浄をしていますが、メーターから先の占有部分は、ご自分でやらなければなりません。一世帯単位で費用は5万から6万円はかかります。」などと説明した。また、Dは「水道局の水道管は汚れているので、錆や汚れが流れ込んできてしまいます。最近の新築マンションでは、マンションの給水元に浄水設備を設置してマンション全体に入る水の浄水を行っているところもありますが、こちらのマンションにはそういう浄水設備はありません。ですが、個別に浄水設備を取り付けることは可能です。うちでも扱っております。」と説明した。さらに、Dは「うちの浄水器を取り付ければ、1年に1回の水道管の洗浄をする必要がなくなります。1か月に最低1回はやらなければならない給湯器のフィルター清掃も不要になります。給湯器も長持ちします。通常は工事代等で5万円かかりますが、今日はこちらのマンションの居住者の方を対象に一斉に訪問していますので、今日契約をしていただければ工事代等は無料です。」などと言った。丙は、浄水器がどのようなものなのか聞いてみたいと思い、Dに契約を担当する責任者を呼んでもらうことにした。すると、当該事業者従業員Eが来て、「株式会社エグゼのEです。浄水器の現物もお持ちしました。」と言った。Eは浄水器のパフレットを使って説明をした。丙は、1か月に1回の給湯器のフィルター清掃の手間も省け、1年に1回の水道管の洗浄も不要になる等のメリットもあり、また、生活で使用する水がきれいになればいいかと思い、浄水器を契約することにした。