

「整水器を通した水を飲んで痩せた人がいる。」と架空の体験談を告げ 高額な整水器を販売していた事業者に業務停止命令（3か月）

本日、東京都は、アンケートと称して消費者宅を訪問し、「この辺りの水道水は汚い川の水を使っている。」と事実ではないことや「整水器を通した水を飲んで体重が減った人がいる。」等と架空の体験談を告げて整水器を販売していた事業者に対し、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第8条に基づき業務の一部停止（3か月）を命じました。

1 事業者の概要

事業者名：株式会社ヤスト
代表者名：代表取締役 高倉 典之
本店住所：東京都大田区南蒲田一丁目1番22号
設立：平成13年11月28日
業務内容：整水器等の販売（訪問販売）
売上高：8,996万円（平成23年12月～平成24年11月）
資本金：300万円
従業員数：5名（平成25年11月29日時点）
主な商品：アルカリイオン整水器（約42万円）、お風呂用軟水器（約40万円）



2 勧誘行為等の特徴

- (1) 「お水に関するアンケートにご協力いただいた方に1本ずつお水を配っています。」と勧誘の目的を告げずに消費者宅を訪問し、整水器の勧誘を行う。
- (2) 勧誘の際に、汚れた川の写真を見せ、「この辺りの水道水は、この写真の汚い川から取った水を使っています。」と水道水が汚れているかのような話をしたり、「料理するときに水道水を使ったら、沸騰して濃度が高くなった化学物質が料理に入ってしまいます。」「料理のときに水道水を使い続けると病気になります。」等と水道水が有害であるかのような説明をする。
- (3) 「整水器を通した水を飲んでると痩せる。実際に体重が減った人がいる。」等と実在しない顧客の体験談を告げる。
- (4) 消費者が契約を断ってもしつこく勧誘を続ける。また、消費者宅を夜間に訪問したり、5時間以上の長時間勧誘を行う。

3 業務の一部停止命令の内容

平成26年2月27日（命令の日の翌日）から平成26年5月26日までの間（3か月）、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】

担当 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等の対象となる主な不適正な取引行為

不適正な取引行為	特定商取引法の条項
・消費者宅を訪問する際に「今お水に関するアンケートにご協力いただいた方に1本ずつお水を配っています。」等と告げ、勧誘に先立って、整水器等の購入契約（以下「本件契約」という。）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。	法第3条 販売目的隠匿
・購入者に対し、本件契約を締結したときに交付する契約書面に、書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載していなかった。	法第5条 契約書面記載不備
・「整水器を通した水を飲んで体重が減った人がいる。」等と実在しない顧客の体験談を告げていた。 ・水源ではない汚れた川の写真を消費者に示して「この辺りの水道水は、この写真の汚い川から取った水を使っています。」等と告げていた。 ・水道水を使い続けても健康を害することがないにもかかわらず、「料理するときに水道水を使ったら、沸騰して濃度が高くなった化学物質が料理に入ってしまう。料理のときに水道水を使い続けると病気になります。」等と告げていた。	第6条第1項 不実告知
・契約締結を断った消費者に対して勧誘を継続したり、夜間の勧誘及び長時間の勧誘を行い、本件契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方勧誘をしていた。	法第7条第4号 省令第7条1号 迷惑勧誘

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 東京都における当該事業者に関する相談の概要（平成26年2月26現在）

平均年齢	平均契約額	相談件数				
		15年度	23年度	24年度	25年度	合計
25.5歳 (男女比約1:4)	約63万6千円	8件	2件	3件	8件	21件

※16年度～22年度は0件

参考 東京都における浄水器及び整水器の訪問販売に関する相談件数（過去5年分）

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
相談件数	443件	311件	220件	229件	180件

浄水器及び整水器について依然として多数の相談が寄せられています。

消費者へのアドバイス

- ◆事業者のセールストークを鵜呑みにしてその場で契約せず、商品の情報収集をし、価格や性能を比較して十分に検討しましょう。
- ◆整水器や浄水器を販売するために、汚れた川の写真を見せたり、水道水が危険で有害であると嘘を言い、不安をあおって契約を迫る事業者がいるので注意しましょう。
- ◆勧誘に不審な点があるときは、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談下さい。
(参考) 東京都消費生活総合センター 03-3235-1155 (相談専用電話)
- ◆同様の手口に心当たりのある方は、悪質事業者通報サイトにも情報をお寄せ下さい。
(通報サイト) <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>
- ◆東京都水道局でも悪質な訪問販売や詐欺について注意を呼びかけています。
https://www.waterworks.metro.tokyo.jp/customer/life/k_akusi.html

【事例1】

平成25年4月、当該事業者の従業員Aが「今お水に関するアンケートにご協力いただいた方に1本ずつお水を配っています。」と言って消費者甲の自宅を訪問した。

甲がアンケートに応じていると、従業員Bがやってきて「お水の説明をします、株式会社ヤストのBです。玄関先じゃ何ですの、中で話をさせて頂きたいんですが、もしよかったら中に入れて頂けませんか。」と言うので、甲は部屋の中で話を聞くことにした。

Bは、汚い川の写真を見せて、「この辺りの水道水は、この写真の汚い川から取った水を使っています。いろいろな排水が流れ込んだ水を薬品を使ってきれいにしていますが、結局は使いまわしだから汚いんです。水道水がどれだけ危険か知っていますか。」と水道水は危険だと説明し、別の資料を見せながら、「水道水にはトリハロメタンという化学物質が入っていて、沸騰させるとトリハロメタンが増えてもっと危険になる。」と言った。また、甲に健康状態についていくつか質問をして「健康状態が良くないのは水道水の影響ですよ。」と言ったり、汚れた給水タンクの写真を見せて「この建物の給水タンクも同じように汚れているかもしれませんよ。」と言ったりした。

次に、Bは透明なコップを2つ取り出し、1つには甲の部屋の蛇口からとった水道水を入れ、もう1つにはBが持参したペットボトル入りの整水器を通した水を入れ、それぞれのコップに薬品を入れると、整水器を通した水が赤紫のような色に変わった。

Bは色が変わったコップを甲に見せ、「水がアルカリ性だから色が変わったんです。アルカリ性なので汚れもよく落ちます。お茶も色がよく出ますよ。」と言った。

また、Bは「この整水器は医療機器なので医療機関、病院でも使われているんです。」「整水器を通した水を飲んでると痩せる。実際に体重が減った人がいる。」等と言った。

甲が、今はウォーターサーバーとペットボトルの水を購入して使っているとBに言うと、Bは「前の方も水代に月1万円くらい使っているとっていました。それって損だと思いませんか。」「月々のお金はうちの方が安くできます。」「頭金なしで月々●円で使えます。」と言って整水器の購入を勧めてきた。

甲は、ウォーターサーバーを解約すると違約金がかかるので、勧誘を断ろうとしたが、Bは「この契約は今日じゃないとだめなんです。違約金分の値引きを社長に頼んでみますから。」と言ってその場で電話をかけ、社長に値引きを認めて貰えたと言った。

甲は「いくら月の負担が小さくても本体の値段が高すぎる。」と言ったが、Bは、「医療機器なのでこのくらいの価格になってしまいます。普通はこの値段では出せないものです。」と答えた。

それからBは、「この契約はクーリングオフが出来るのでクーリングオフ期間ならいつでも解約できます。気に入らなければ後でクーリングオフもできるから契約して下さい。」と言った。

甲は、後でクーリングオフできるなら一旦契約して早くBに帰ってもらいたいと思い、Bに整水器を契約すると言った。

Bが帰ったとき、既に外は暗くなっていて、時計を見たら5時間以上も勧誘を受けていたことがわかった。また、最初にアンケートに答えたなら貰えると言っていた水は、結局渡してもらえなかった。

【事例2】

平成25年4月、消費者乙が帰宅しようとしたところ、インターホンの前に立っていた当該事業者の従業員Cが乙に気づき、「あ、ちょうど良いところに帰ってきてくれました。お水の機械の販売に来ている株式会社ヤストのCです。」「よかったら、後でお部屋の水と整水器を使った水の違いを説明したいのですがいかがですか。部屋の入り口ですみます。中までは入りません。お部屋は何号室ですか。」と話しかけてきた。疲れていた乙は、つい自分の部屋番号を教えてしまった。

乙が帰宅して15分ほど過ぎた頃、Cは乙の部屋を訪問し、乙に資料を見せながら説明を始めた。

Cは乙に汚れた川の写真を見せ、「この地区の水道水はこんな汚い川から取った水を使っているんですよ。」「マンションの貯水槽にはネズミや鳥の死骸が入っていることがあるから、知らずにそういう水を飲んでいるかもしれないですよ。」と言い、別の資料を見せながら「水道水には沸騰させると濃度が上がる化学物質が含まれています。この化学物質は健康に悪影響があります。」「料理するときに水道水を使ったら、沸騰して濃度が高くなった化学物質が料理に入ってしまいます。」「料理のときに水道水を使い続けると病気になります。」と言った。

次に、Cは透明なコップを3つ取り出し、1つ目のコップには乙の部屋の水道水を入れ、2つ目のコップには市販のペットボトル入りの水を入れ、3つ目のコップには持参したペットボトルに入った整水器を通した水を入れた。Cがそのコップに薬品を入れると、水道の水は緑色に、市販の水は青色に、整水器のアルカリ水は濃い青色になった。

Cは「この濃い青がアルカリの体にいい色です。」「水道の水は塩素くさくないですか。嗅いでみて下さい。」「この塩素が体に良くない。長く飲み続けていると整水器に比べて病気になる可能性が高くなる。」「アルカリ水は体にいいんです。冷え症が治って手もポカポカになりますよ。」と言った。

そしてCは「本題なんですけど。」と言って、乙に分割払いの回数と月々の支払額が書かれた料金表を取り出して契約の説明をした。乙は料金表を見て、月々の支払い額が高くて払っていけないと思い、返事をするのを渋ったが、Cは「この契約は今日しないとダメなんです。今日なら取付け料が無料になります。」と勧誘を続けた。

乙は「台所に置く場所がなくて使えないので整水器はいりません。」と言ったが、Cは「設置するための台も取り付けます。」と言って引き下がらず、乙の給料やボーナスの金額を聞き、ボーナス払いの支払プランを作って乙に見せた。乙は、その支払プランだと1ヶ月の支払金額は払えないこともない金額だと思った。またCに早く帰って欲しいと思い「それをお願いします。」と言った。

Cは「ありがとうございます。」と言って契約書類を取り出し、銀行印と身分証を用意するように言った。

Cが帰ったのは午後11時近くだった。