

# 一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成25年10月号 (No. 305) ＞

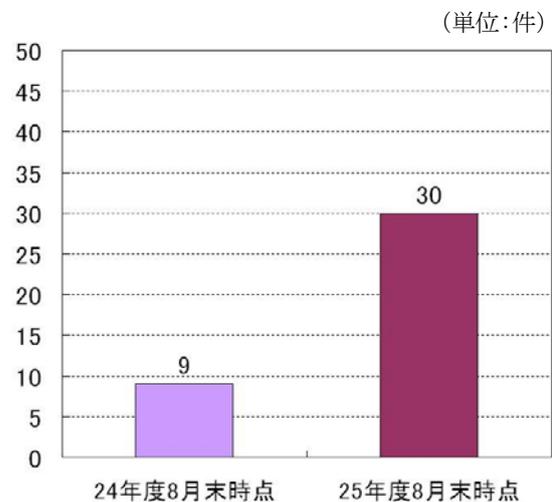
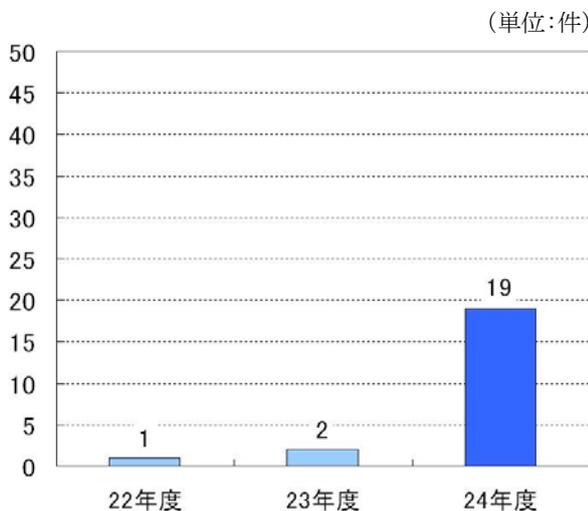
## 引けば必ず当たる！2等はなぜかウォーターサーバー？！

「くじ引きをしたら2等のウォーターサーバーが当選した。後日、辞めたいと言ったら解約料を請求された」、「未成年の息子が銭湯でくじを引き、レンタルサーバーが当選。「親の名前で申込書を書くよう指示された」などウォーターサーバーの当選商法に関する相談が急増しています。

- 「当選」という言葉に惑わされず、契約については慎重に判断しましょう。
- サーバー本体は無料でも、水の購入は有料です。
- 契約した後でも、クーリング・オフが可能な場合がありますので、最寄りの消費生活センターなどに相談しましょう。

※過去6か月間のウォーターサーバーの当選商法に関する相談の傾向につきましては、2～3ページをご覧ください。

### ○ウォーターサーバーの当選商法に関する相談件数の推移



☆ウォーターサーバーの当選商法に関する相談件数は、昨年度から急増しています。平成25年の4月から8月までに寄せられた相談は30件で、前年同期に比べて233.3% (21件) 増加しました。



## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、10月9日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

# ウォーターサーバーの当選商法。無料ほど高いものはない!?

＜過去半年の相談事例から（平成25年3月～8月）＞

☆ 相談内容別では、契約後に解約を希望する方や解約料が高いなどの契約・解約に関する相談が多く、次いで、無料と言って契約を促したり、契約時の説明不足などの販売方法に関する相談も多く見られます。

☆ 勧誘場所は、公衆浴場や銭湯、スーパー、プールなどの施設内又はその周辺が多く、各施設のイベントと誤解して、くじ引きをされる方も見受けられます。

☆ サーバー自体は無料ですが、水の購入に毎月4,000円程度が必要となり、継続的な負担が伴います。

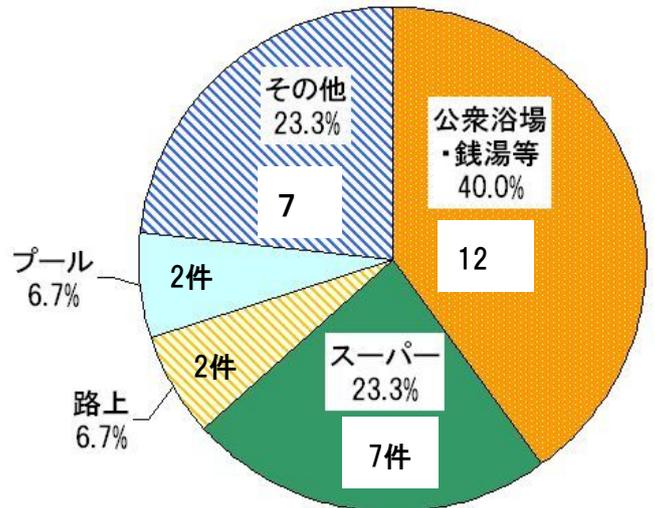
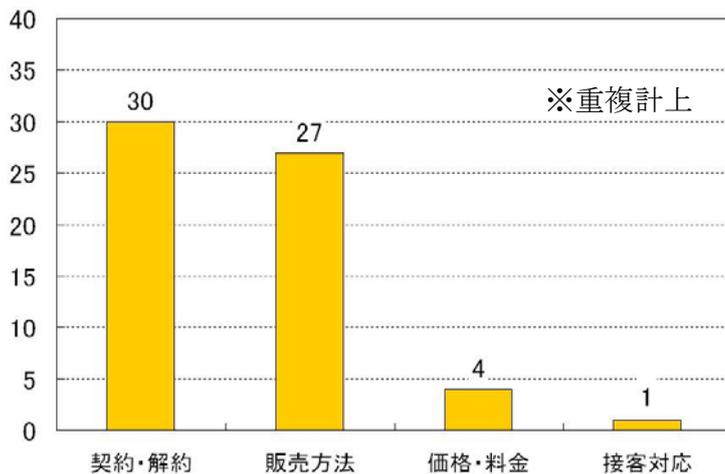


## 【ウォーターサーバーの当選商法に関する相談状況（平成25年3月～8月）】

【相談内容別】

(単位:件)

【勧誘場所】



【契約・解約】 解約やクーリング・オフをしたい、解約料が高いなど。

【販売方法】 無料と言って売りつける、契約内容の説明不足など。

【価格・料金】 価格が高いとの苦情など。

【接客対応】 業者との連絡が取れない。

### ◆契約当事者の性別

①女性：18件（60.0%） ②男性：12件

### ◆契約当事者の年齢

①20代：12件（40.0%） ②30代：10件 ③40代：4件 ほか

### ◆契約当事者の職業別

①給与生活者：17件（56.6%） ②家事従事者：7件 ③学生：2件 ほか

### ◆契約購入金額

平均：3,800円 最高額：4,000円

### ◆既払金額

平均：1,300円 最高額：3,800円





## 相談事例

公衆浴場のくじ引きでウォーターサーバーが当たった。辞める時に解約料が必要と言われた。  
(豊田加茂県民生活プラザ 相談者:20代男性)

公衆浴場の一角でやっていたイベントで勧誘され、くじを引いたら2等のウォーターサーバーが当たった。サーバー代は無料で、水の購入は通常3週間に1回であるが、今回は特別に4週間に1回の定期購入で月に3,800円程度という内容の契約をした。

2等の当選だからお得だと思って契約したが、実際はそれほど水を利用しないので、解約しようと思った。後日解約を申し出たところ、5,000円のキャンセル料がかかると言われた。

不満に思ってネットで調べたら、2等が当たる当選商法という手口であることがわかった。

キャンセル料については契約書に記載があると思われる。既にクーリング・オフの期間も過ぎ、3か月間利用しているので解約料の免除は困難だが、減額の交渉をしてはどうかと助言した。その後相談者から、キャンセル料の5,000円は払うが、今月分の水代はサービスしてもらえたとの報告があった。

くじを引いたら2等のウォーターサーバーが当たった。解約したい。(東三河県民生活プラザ 相談者:60代女性)

映画館のロビーで「くじを引かないか」と呼び止められ、くじをいたら「2等」が当たった。景品はウォーターサーバーで、サーバーレンタル代が無料になると言われた。

ただしサーバーで使用する水は定期購入になり、12リットル入りのボトルが毎月2本届くコースを契約した。自宅に帰って考えたら、そんなに沢山の水は毎月必要ない。契約書のクーリング・オフの記載には「無条件で解約できるのは訪問販売の場合」となっている。自分の契約した内容が訪問販売に該当してクーリング・オフできるのか知りたい。できるなら解約したい。

「くじを引きませんか」とロビーで呼び止められてくじ引きのブースまで同行させているので、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられる。

契約書の受領日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフが可能であると伝えた。

クーリング・オフ通知の書面の書き方、通知方法を説明し、ウォーターサーバー会社とクレジットカード会社の双方に特定記録郵便で送付するよう助言した。

## アドバイス

☆「当選」の言葉に惑わされ、気分が高揚した状態で安易に契約しないようにしましょう。

ウォーターサーバーレンタル代は無料ですが、サーバーを使うためには水の定期購入が必要です。

☆契約する際には内容の説明を十分受け、よく理解したうえで契約しましょう。

解約料やメンテナンスなど、水以外にかかる費用についても確認しましょう。

ウォーターサーバーの大きさ、どれくらいの期間でどのくらいの量の水が送られてくるのか、電気代などのランニングコストの詳しい内容も質問し、納得してから契約しましょう。

☆契約した場所や状況によっては、クーリング・オフが可能な場合もあります。

契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、特定商取引法に基づきクーリング・オフができる場合があります。

※相談事例のような勧誘方法は、特定商取引法の「訪問販売」に該当すると考えられます。

特定商取引法は、日常の消費生活において身近にみられる訪問販売や通信販売などの取引について規制する法律です。

トラブルに遭った場合は、早めに最寄りの県民生活プラザ  
又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



## 消費生活相談の概要 ー速報ー

＜平成25年度（4月～8月）の相談の特徴＞

平成25年8月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,390件となり、平成25年8月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は7,730件となりました。この件数は、前年同期（6,957件）と比べて**11.1%（773件）増加**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成25年度4～8月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	新城	東三河	計
8月	607	159	85	111	219	65	24	120	1,390
H25(4～8)	3,336	840	457	675	1,161	419	145	697	7,730
前年同期	3,061	890	471	552	949	360	94	580	6,957

☆ **70歳以上からの相談が増加**……………表1

契約当事者を年代別にみると、「70歳以上」が1,380件で最も多く全体の17.9%を占め、次いで、「40代」の1,363件（17.6%）、「30代」の1,197件（15.5%）の順となっています。増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期389件増（1,380件）となっています。

☆ **食料品に関する相談が増加**……………表2-1・2

**品目別**にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が2,375件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の723件、健康食品、飲料などの「食料品」の690件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期452件増（690件）となっています。

また、更に細かい分類である**商品等別**にみると、「デジタルコンテンツ」が1,784件で最も多く、次いで、「健康食品」の482件、「工事・建築」の209件の順となっています。増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期374件増（482件）、「インターネット接続回線」が同42件増（173件）、「ファンド型投資商品」が同37件増（180件）となっています。

☆ **通信販売に関する相談が多い**……………表3-1・2

**店舗外取引**に関する相談は5,109件で、総相談件数7,730件の66.1%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が3,064件で最も多く店舗外取引に関する相談の60.0%を占め、次いで、「電話勧誘販売」の984件（19.3%）、「訪問販売」の791件（15.5%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を**販売方法別・商品別**にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が1,770件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期300件増（334件）、通信販売の「ファンド型投資商品」が同31件増（46件）、「健康食品」が同27件増（57件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
8月	84	153	225	261	164	181	215	107	1,390
25年度(4~8)	383	838	1,197	1,363	940	1,004	1,380	625	7,730
構成比(%)	(5.0)	(10.8)	(15.5)	(17.6)	(12.2)	(13.0)	(17.9)	(8.0)	(100.0)
前年同期	334	831	1,278	1,312	766	789	991	656	6,957
対前年同期 増減数	(+49)	(+7)	(-81)	(+51)	(+174)	(+215)	(+389)	(-31)	(+773)
対前年同期 増減率(%)	(+14.7)	(+0.8)	(-6.3)	(+3.9)	(+22.7)	(+27.2)	(+39.3)	(-4.7)	(+11.1)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		食料品	教養 娯楽品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
8月	530	93	114	74	849	478	117	58	33	11	1,390
25年度(4~8)	3,086	690	561	402	4,581	2,375	723	285	245	63	7,730
構成比(%)	(39.9)	(8.9)	(7.3)	(5.2)	(59.3)	(30.7)	(9.4)	(3.7)	(3.2)	(0.8)	(100.0)
前年同期	2,234	238	547	295	4,653	2,307	756	267	280	70	6,957
対前年同期 増減数	(+852)	(+452)	(+14)	(+107)	(-72)	(+68)	(-33)	(+18)	(-35)	(-7)	(+773)
対前年同期 増減率(%)	(+38.1)	(+189.9)	(+2.6)	(+36.3)	(-1.5)	(+2.9)	(-4.4)	(+6.7)	(-12.5)	(-10.0)	(+11.1)

※主な商品等 食料品…健康食品482件、飲料74件、魚介類41件、穀類16件、調理食品16件など  
 教養娯楽品…電話機・電話機用品86件、新聞45件、音響・映像機器42件、パソコン40件など  
 被服品…婦人用バッグ48件、運動ぐつ37件、財布類35件、靴26件、ネックレス22件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,784件、インターネット接続回線173件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品180件、公社債96件、フリーローン・サラ金90件など  
 教養娯楽サービス…旅行代理業36件、宝くじ34件、スポーツ・健康教室22件、資格講座17件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス96件、医療サービス35件、パーマ17件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	9
8月	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	ファンド型投資商品	四輪自動車	携帯電話サービス	電話機・電話機用品	エステティックサービス	布団類	化粧品	
	382	47	35	30	28	23	19	19	18	18	
25年度(4~8)	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	ファンド型投資商品	インターネット接続回線	四輪自動車	携帯電話サービス	修理サービス	エステティックサービス	公社債	
	1,784	482	209	180	173	164	122	99	96	96	
前年同期	1,766	108	203	143	131	164	106	103	111	90	
対前年同期 増減数	(+18)	(+374)	(+6)	(+37)	(+42)	(0)	(+16)	(-4)	(-15)	(+6)	
対前年同期 増減率(%)	(+1.0)	(+346.3)	(+3.0)	(+25.9)	(+32.1)	(0.0)	(+15.1)	(-3.9)	(-13.5)	(+6.7)	

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が373件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
8月	121	602	137	19	11	12	13	915
25年度(4~8)	791	3,064	984	94	41	54	81	5,109
構成比(%)	(15.5)	(60.0)	(19.3)	(1.8)	(0.8)	(1.1)	(1.5)	(100.0)
前年同期	886	2,721	668	103	15	0	60	4,453
対前年同期 増減数	(-95)	(+343)	(+316)	(-9)	(+26)	(+54)	(+21)	(+656)
対前年同期 増減率(%)	(-10.7)	(+12.6)	(+47.3)	(-8.7)	(+173.3)	(0.0)	(+35.0)	(+14.7)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
8月	工事・建築 15	布団類 10	新聞 8	ソーラーシステム 6	浄水器 5
25年度(4~8)	工事・建築 100	インターネット接続回線 36	テレビ放送サービス 36	新聞 35	公社債 31
対前年同期 増減数	115 (-15)	26 (+10)	40 (-4)	43 (-8)	18 (+13)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
8月	デジタルコンテンツ 379	パソコンソフト 8	健康食品 6	運動ぐつ 6	腕時計 6
25年度(4~8)	デジタルコンテンツ 1,770	健康食品 57	ファンド型投資商品 46	婦人用バッグ 41	運動ぐつ 34
対前年同期 増減数	1,752 (+18)	30 (+27)	15 (+31)	15 (+26)	14 (+20)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
8月	健康食品 29	ファンド型投資商品 15	公社債 11	インターネット接続回線 7	鮮魚 6
25年度(4~8)	健康食品 334	ファンド型投資商品 77	インターネット接続回線 75	公社債 53	株 38
対前年同期 増減数	34 (+300)	84 (-7)	49 (+26)	61 (-8)	53 (-15)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
8月	健康食品 6	化粧品 1	パソコンソフト 1	磁気治療器具 1	生理用品 1
25年度(4~8)	健康食品 32	化粧品 9	ミネラルウォーター 6	電話機・電話機用品 3	音響・映像ソフト 2
対前年同期 増減数	26 (+6)	14 (-5)	0 (+6)	0 (+3)	0 (+2)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	2	5
8月	果実 2	魚介類 2	化粧品 1	健康食品 1	単行本 1
25年度(4~8)	健康食品 18	化粧品 2	単行本 2	果実 2	雑誌 1
対前年同期 増減数	0 (+18)	1 (+1)	4 (-2)	0 (+2)	3 (-2)

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
8月	四輪自動車 1	指輪 1	戸棚類 1	酒類 1	紳士洋服 1
25年度(4~8)	四輪自動車 7	指輪 4	ネックレス 3	コレクション用品 2	絵画・書画 1
対前年同期 増減数	0 (+7)	0 (+4)	0 (+3)	0 (+2)	0 (+1)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。