

■「無料点検です。」と床下に潜り込んで、強引に床下換気扇などを売りつける。

シロアリ駆除や床下の湿気対策に便乗して、床下換気扇や床下調湿剤を強引に売りつけられたという苦情相談が寄せられています。

相談の多くは、過去にシロアリ駆除や床下換気扇等、湿気を除くための契約をした家庭に集中しており、1回契約すると次から次に床下換気扇や調湿剤を販売していくという悪質な販売が繰り返えされています。

シロアリや床下換気扇に関する相談は、平成18年7月に経済産業省が(株)サニックスに業務停止命令等を行った(><http://www.meti.go.jp/press/20060707007/20060707007.html>)後、捜査機関による悪質業者の検挙・逮捕等の影響を受けて、営業自粛や倒産等もあり、苦情相談は落ち着いていましたが、最近、また、苦情相談や問い合わせが目立つようになりました。

【手口・特徴】

- ①販売形態 訪問販売
- ②セールトーク 無料点検
- ③契約のための説明例

- 1) 床下が湿っている(または、カビが生えている等)ので、床下換気扇をつけて湿気を取らないと大変なことになる。
- 2) 換気扇だけでは湿気等の対策が不十分だから調湿剤も撒いておかないといけない。調湿剤は、長期間効果があると、安心感を誘う。
- 3) 1) 及び2) など、虚偽の説明で、消費者の不安を煽る。
- 4) 2回目以降は、家中の床下に多数の換気扇や調湿剤撒布の必要性を説明

④支払方法 現金払い

【理由】やまくら通信 No. 1(資料 1-2:【現金取引増加の問題点】(>http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/a12100/syo-center/yka-net-info/apd1_1_2007021101165545.pdf))の場合と同様に、シロアリ駆除、床下換気扇・調湿剤の撒布等についても、クレジット会社(信販)が、経済産業省の指導や全国信販協会の申し合せ等を受けて、割賦払い契約に消極的であるため。

⑤問題点

- 1) 「無料点検」と偽り、過去に契約のあった家庭を狙い撃ちしていること。
- 2) 床下の換気・湿気は、家人が直接確認することが困難であることから、家を守るために必要との業者の説明を信じて受け入れてしまうこと。
- 3) 該当家屋の湿気等対策が不十分であったと認められた場合であっても、適正台数以上の換気扇を設置されてしまうこと。
- 4) 調湿剤撒布に関しては、撒布による効果の持続性等について化学的に立証されていないこと。
- 5) 現金払いでは、販売上の問題点により解約が成立したとしても、業者が解約金を返金しない場合、被害回復が困難であること。
- 6) 悪質な業者と一度でも契約をしてしまうと、契約者の情報が出回り、悪質な訪問販売等業者に新たに利用される可能性が高いこと。
- 7) 契約金額が市場価格と比べ著しく高額であること。

◆相談事例：山口市 70歳代◆

【相談内容】

平成17年秋、以前、床下換気扇を付けた訪問販売の業者が家に来て、「会社名は変わったが点検は自分が担当することになった」と言い、床下に潜っていった。「以前、取り付けた場所は問題ないが、反対側の部屋の床下の湿気が多くて、カビがひどい」と説明され、床下換気扇を2台取り付けました。その後、2年の間に、調湿剤10袋、換気扇7台を次々と契約し、計1,507,000円払った。先日、別の知り合いの事業者に見てもらったところ、不必要な数の換気扇が取り付けられていることや湿気も多くないこと、換気扇も中古品であることが分かった。解約したい。お金は契約の都度、現金で払った。

【交渉結果】

クーリング・オフが適用される1契約を除き、他の契約も業者は販売上の非を認め(消費者契約法第4条及び民法第1条並びに90条適用)、全面解約をすることで合意した。

業者は返金を確実にするために、12回の分割払いと公正証書の作成を申し出たが、経営実態が把握できない個人営業であることから、12回の分割では全額回収が見込めないと推測されたため、再交渉を行い、3回分割とし、不履行があった場合は、期限の利益を失うことを条件に最終合意に至った。

→ 平成20年3月末の最後の返金確認後に相談処理は完結予定

※返金方法

- ・クーリング・オフ分(48万円)
 - 平成19年12月25日：返金済(消費生活センター立会)
- ・消費者契約法等適用解約分
 - 平成20年1月～3月：毎月末、3回均等額を返金予定(県消費生活センター立会)

【クーリング・オフ分(48万円)の返金に係る経緯】

- i. 12月25日：業者よりクーリング・オフに伴う返金額の準備が出来ない旨の電話連絡を受ける。
 - センター：約束の時間には取り敢えず来所することを指示。
- ii. 午前11時：センターで相談者を交え、和解合意書を作成。
 - ・午後5時までにセンターへ来訪し、48万円を返金することの確約を得る。
- iii. 午後3時40分：返金額の準備が出来たこと及びセンターへの到着が遅れる旨の連絡を受ける。
- iv. 午後6時40分：センターにおいて、業者48万円を相談者に返金。

※ 48万円は胸ポケットから直接支払われた。バッグ等を所持しておらず、合意書作成時の実印(会社組織ではないため合意書への押印は実印とし、印鑑証明書を添付)もケース等に入っていない状態でポケットから直接取り出されたものであった。

【交渉等の経緯から明らかになったこと】

- 1) 平成17年秋から平成19年秋までの2年間に計5回の契約がなされていた。
- 2) 契約者住宅には床下換気扇は不要であったこと、調湿剤の効果が説明したとおりではないことを業者が認めた。
- 3) 次々契約をしていく過程で、過去に別会社名で契約・設置した床下換気扇を取り外し、新たな換気扇設置契約を結ばせていた。
- 4) 中古の商品を設置していた。(在庫処分のためと業者は主張。)
- 5) 会社組織を持たない個人営業で、「売りさえすればどうにでもなる」的な営業活動を行っている。(会社名等から個人営業であることを判断することは困難。)
- 6) 事業資金を殆ど準備しておらず、解約による確実な返金は見込めない。
- 7) 過去に関係していた同業種の会社の仲間同士で営業活動を行っている。
⇒ 山口県内にも多くの顧客があり、県内での営業活動は今後も続くと推測される。

※ 当該業者(個人営業)が、以前に関係していた同業種の会社で使用していた顧客名簿を利用し「無料点検」等と偽って、営業活動を展開している。

※ 当該業者は、県内全域で営業活動をしていると推測されるが、特に県東部、大島地域での活動が強く推測された。

※ 経営実態は厳しいと推測される。

→ 現金支払の場合、解約合意をしても実質的な被害回復が困難になる可能性があり。

【特記事項】

- 1) 個人営業の事例を紹介したが、自粛していた会社も営業活動を開始しており、再訪問・再勧誘に対して(周辺の)注意が必要。
- 2) 同種・同類の契約や工事等があれば、消費者相談窓口にご相談ください。

●関連情報

(県消費生活センター：事例)

- ・ 排水管の点検に来た人に床下工事を勧められた

> <http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kenmin/center/tenken.htm>

(消費生活安心ガイド：事例)

- ・ 訪問販売でリフォーム工事の契約をさせられた。

> <http://www.no-trouble.jp/search/case/index.php?m=case&a=index&caseid=5>

(国民生活センター：事例)

- ・ 高齢な母が次々と床下換気扇などを購入した

> http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/200709_18_0201_2.html

- ・ 強引に年金生活者を勧誘した高額な屋根工事の点検商法

> http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/200709_20_0112.html