

## 別 紙

### 取引事例 1

【消費者：A 事業者：M 営業員：T、U】

- (1) 令和7年5月の昼間、事業者Mの営業員Tは、静岡県内居住のAに対し、「近くで工事をやってるもんで。通るときに迷惑が掛かると思うんで挨拶に来ました。」などと言って訪問した。  
その際、Tは、玄関脇に見えるエコキュートの室外機を示して「うちはエコキュートもやっているんですよ。点検も無料のサービスでやってますからいかがですか。」「点検は今じゃなくて後日になりますけど。」「エコキュートは3か月に1回の頻度でメンテナンスが必要ですが、メンテナンス自体は難しくないの、点検のときに自分でできるように教えますから。」と言ってエコキュートの無料点検を勧めた。  
それに対しAは、エコキュートの無料点検を受けたいと答えた。
- (2) 5日後の午後、事業者Mの営業員Uは、A宅を訪問し、名刺を手渡ししながら「お約束していた点検に来ました。」と挨拶した。  
すぐに点検が始まり、Aも近くで見えていたところUはエコキュートの室外機のカバーを外して点検を始めた。  
するとUは点検作業をしながら「こんなに古いヤツは見たことない。まだ使えているなんて奇跡ですよ。」「今年ならば国の補助金が出るけど、来年になるとどうなるかわからないから今年買換えるのもひとつの考え方ですね。」とエコキュートの買換えを提案し、「当社の説明をしたいので、お時間をもらえますか。」と言った。  
そのためAはUを家に上げた。
- (3) Uは、「今年なら国の補助金が出るんですが、来年はいつまで続くかわかりません。」「今後、もし買換えることになるとしても、うちなら卸価格で提供できます。」などと説明した。  
Uは続けて「給湯器を長持ちさせるには水質が重要となってくるのです。」「水道水に含まれている塩素が錆びや詰まりの原因になって給湯器の寿命に影響します。」と説明しながら浄水器のパフレットを広げて見せた。  
そしてUは「この浄水器は、自社で製造しているもので塩素を完全に除去できます。」「ですから給湯器を買換えるなら、一緒に浄水器を設置することをお勧めします。」などと説明し、エコキュートの買換えと浄水器の設置を勧めた。  
このときAはUに対してエコキュートの買換えと浄水器の設置の契約をする意思があることを伝えると、Uはその場で契約書を作成し、Aは、住所、名前、電話番号などを記入し印鑑を押して契約した。  
このときUは詳しい契約内容の説明はせず、また作成後の契約書の読み合わせなども行わなかった。交付された契約書は、住宅設備機器保証の詳細、浄水器の型式の記載がなかった。
- (4) Aは契約してから数日後、契約した内容を確認しようと契約書に目を通したところ、エコキュートの交換が契約内容に含まれていないことを知った。  
そのためAはUに電話を掛け、契約内容を確認したところ、エコキュートの交換は含まれない浄水器設置の契約である事が分かり、Aは今回の契約をクーリング・オフしたい気持ちになった。  
そのためAは、消費生活センターへ相談して契約を解除することができた。

### 【取引事例 2】

【消費者：B 事業者：M 営業員：V、U】

- (1) 令和6年9月の午前、事業者Mの営業員Vは、静岡県内居住のB宅に対し、

「近くに給湯器の設置工事に来ました。車が道をふさぐので迷惑をおかけします。」と言って訪問した。

さらにVから「お宅に給湯器が設置されているなら水抜きの方法を無料で教えますよ。」と無料点検を勧められ、BはBの夫が在宅している翌日に再訪問を受けることを承諾した。

- (2) 翌日に訪問した事業者Mの営業員Uは、「給湯器の水抜きの方法を教える。」と言いつつも、一方的に「家に上がって話をしたい。」と言ったため、BはBの夫と息子がUから水抜きの方法を教えて貰っている間に家の中の片付けを済ませた。

家に上がったUは、「水道のカルキが多いと給湯器に良くない。」と言って、Uは1階と2階の水道水に用意してきた薬液を入れた。

定期的に浄水器のフィルターを交換していない2階の水の色が1階の水より濃い色に変化した。

Uは「塩素が体に良くない。塩素はタンパク質を分解する。」などと説明した。

- (3) Uは、浄水器を付けるメリットや金額などについて白紙に手書きしながら、住宅設備機器保証の内容を説明し、「返事はこの場でしていただかないとこの金額では出来ない。」と契約の判断を迫った。

Bは、Uの説明により、浄水器のメリットを理解し、浄水器本体と設置工事の契約に機器の保証が付く契約と理解し、Bの息子が契約書に署名して契約した。

Uは契約の際に契約内容が住宅機器保証サービスであるという説明や契約内容の確認をしなかった。

交付された契約書には、住宅設備機器保証の詳細、浄水器の型式の記載がなかった。

- (4) Bは契約後、Uが言っていたB宅のある地区の給湯器のある家で何軒か契約をしてもらい更に契約を取りに回らなければいけないということを疑問に思い、地区の関係者に聞いたが、そのような事実は確認できず、Uが言っていたことは虚偽だと分かった。

### 【取引事例3】

【消費者：C      事業者：M      営業員：X、Y】

- (1) 令和6年8月、事業者Mの営業員Xは、静岡県内居住のCに対し、「近くでエコキュートの工事をするのですが、車が通行の邪魔になったらいけないので挨拶に来ました。」と言って訪問した。

Xが「お宅はエコキュートは入ってる、点検はやっていますか。」と聞いたため、Cは「点検はやってないよ。」と返事すると、Xは、「点検は無料だからやりませんか。」とエコキュートの無料点検を勧めた。

Cは、「無料ならやってほしい。」と返事し、点検日を9月に決めた。

- (2) Cは腰痛を患っており、今回の点検は断ろうと考え、Xの名刺の電話番号に電話を掛け、「点検をやめたい。」と断りの電話を入れたが、Xは「それは出来ません。」と拒否した。

- (3) 令和6年9月に点検に来た事業者Mの営業員Yは、玄関先で「お約束していた事業者Mですが。」と会社名を名乗るなり、「あがらせてください。」と言って玄関に上がった。

Yが「点検をするのでエコキュートを見せてください。」と言ったので、Cは台所の脇に設置されたエコキュートへ案内をした。

Yは、点検をすると言っていたが、目の前に設置してあるエコキュートの

外観を見ているばかりで一切触れることもなかった。

Cが「点検作業はしないの。」と質問すると、「触ると壊れるといけないから。」と言って、外観を見ただけでエコキュートの点検は終わった。

Yは、「水をきれいにする浄水器を付けた方がいい。」と言い、透明なコップを手にして「お宅の水道の水をもらっていいですか。」と言って流し台の蛇口からそのコップに水道水を入れた。

Yは、水道水に薬品を入れ、ピンク色に変わったのを見せたのちに、Yが持ってきたペットボトルの水で同様の作業をしても水は透明のままピンク色にはならないという実験をした。

Yは、「浄水器をつけると水がきれいになって体にいい。」と言って、浄水器の設置を勧めた。

- (4) CはYの説明から最終的には

- ・エコキュートの1年ごとの点検と壊れた際の格安での買換え等のいわゆる「保証」の契約に対しての代金が60万円
- ・その保証が受けられる条件として、浄水器を無料でつけること
- ・2年に1回有料で浄水器のカートリッジの交換をすること

が契約の内容だと理解して契約した。

交付された契約書には、住宅設備機器保証の詳細、浄水器の型式の記載がなかった。

- (5) Cは9月に契約を交わしたものの、腰痛により工事の立ち会いなど出来そうになかったため、Yの名刺に印字されている電話番号に電話し、「工事日を延ばしてほしい」と連絡し、後日、改めて工事日を決めることにした。

- (6) しばらく経って、CにYから工事日の再設定について電話があった。

CはYが「保証についてはエコキュートが壊れた場合でないと交換しない。どんな場合でも返金はない。」と言ったことが気になり、Yに確認したところ、Yは、「壊れないと交換はしない、返金もない。」と勧誘時と同じ説明をした。

この返事を聞いてCは、この契約は何か変で納得できないと感じ、「工事をやめたい。」とYに言って工事を断った。

数日後、設置しているエコキュートのメーカーの社員がC宅のエコキュートの様子を見に来たため、事業者Mの契約書を見せて相談したところ、消費生活センターへの相談を勧められたためCは消費生活センターに相談した。

相談の結果、消費生活センターが間に入り契約を解除することができた。

#### 【取引事例4】

【消費者：D      事業者：M      営業員：Z】

- (1) 令和6年6月の午後、事業者Mの営業員Zは、静岡県内居住の消費者D宅を訪問し、「この辺りをエコキュートの点検で回っています。点検は無料でさせていただきます。」と言って訪問した。

- (2) Dは無料点検に応じた。点検が終了するとZは、「では、中で詳しい説明をさせていただきます。」と言い家へと上がった。

居間に上がったZは、エコキュート点検チェックリストを見ながら、「今のところ問題は無いようなのですが。」「でも、水道水には消毒用の塩素が含まれているのですが、その塩素が水道管を錆びさせる原因になって、そのまま使い続けると、このようになってしまうのです。」などと説明しながら、水道管の内部を撮影したカラー写真を見せた。

続けてZは、バッグからガラス製の小ぶりのビーカーを取り出し、「これ

にDさんの家の水道水をいただけますか。」と言ったので、Dは台所の蛇口から水を汲んで渡した。

そこでZは、ビーカーの中に薬品を入れたところ、透明だった水がピンク色に変わった。

Zは、「ここは塩素が濃いですね。塩素が濃いとピンク色も濃く反応するのです。塩素は消毒用に入れているのですが、エコキュートの管が錆びる原因にもなるので良くないです。」と説明した。

さらにZは、ピンク色に変色したビーカーの中の水に人差し指を入れると、ピンク色がどんどん透明に変化する様子を見せ、「これは私の指が塩素を吸収してしまった証拠です。水道管が錆びるような塩素が人間の体に吸収されるのは、体にも良い訳がないのです。」と説明した。

- (3) そしてZは浄水器のパフレットを見せ、「エコキュートを長持ちさせるためには水をきれいにした方がいいです。」「当社の浄水器を取り付ければ塩素が除去されて、エコキュートだけではなく、台所で使う飲み水など家中の水道水がきれいになります。」などと説明した。

そして、Zは「エコキュートの定期点検と、エコキュートの交換を希望した際の卸売価格による提供の保証契約をご提案します。」「契約をしてくれるなら、工事費は別途になりますが浄水器を無料で設置させていただきます。」と、住宅設備機器保証と浄水器の設置の契約について勧誘をした。

しかしDは、「72万円は年金暮らしだから払えないよ。」と言って、契約を断った。

- (4) ところが、Zは「ローンを組めば問題ないですよ。」と言って月々の分割払いによる支払いで契約をすることを提案した。

DはZに対し「高齢だからローンが通らないよ。」と言って、再度契約を断った。

ところがZは、「全然大丈夫ですよ。支払いに詳しい銀行の人を連れてきますから。」と言ったことから、銀行の人の話を聞くために、Dは3日後の午後の再訪問を約束した。

- (5) しかし、Zは続けて「それに今日でなければ、この内容では契約できないんですよ。」「今だけしかこの金額では提供できない。」と言ったことでDは「ローンが何とかなるのなら契約してもいいよ。」と答えた。

- (6) DはZが説明した話の流れで今回のエコキュートの保証に関する契約をしたが、Dはこの契約内容について、

- ・エコキュートに関して、年1回の無料による定期点検と買換え時の卸売価格による提供やIHなど他の商品購入時に格安で提供が受けられる
- ・その条件として、工事費は有償として浄水器の無料設置と何年かに1回の有償による浄水器のカートリッジ交換が必要である
- ・支払に詳しい人に頼ることでローンが通る
- ・今日でなければこの金額での契約ができない

との認識であった。

すると、Zはその場で契約書を作成し、Dは住所、名前、電話番号を記入し、印鑑を押して契約した。

交付された契約書には、住宅設備機器保証の詳細、浄水器の型式の記載がなかった。

契約後、Dは家族から、「分割でこんなに支払うなら、新しい給湯器が買えるよね。」と言われたことで考え直し、消費生活センターに相談してクーリング・オフをした。

#### 【取引事例5】

【消費者：E      事業者：M      営業員：Z、W】

- (1) 令和6年5月の午前、事業者Mの営業員Zは、静岡県内居住の消費者Eに対し、「今近所で給湯器の交換に来ています。道路沿いで車が邪魔になるかもしれません。迷惑をおかけするので。」と言って訪問した。

さらにZは「給湯器の水抜きをしていますか。説明はただです。やったほうがいいですよ。」と言ったことからEは点検に応じることにしたが、Zとは別の営業員が説明に来るといっているので、その日の夕方の訪問を約束した。

- (2) 夕方、事業者Mの営業員WがE宅を訪問し、給湯器の水抜きの方法の説明をした。

Wは、水抜きを始める前に名刺を渡して名乗ったが、契約の締結について勧誘をする目的であることを告げなかった。

- (3) そのあと、Eの居住する地域の水の話になり、家の中で話を聞くことになった。

WはE宅の水を汲んでくるように言ったため、Eは水道水とウォータースーパーの水を汲みWに渡した。

Wが持ってきた薬品を水の中に入れると水の色が変わり、「水道水が汚れているため、色がつく。」と言い、さらにWが色のついた水の中に指を入れると透明になり、「水道水の中の汚れが、指に付着したから透明になりました。なので、水道水の汚れは水道管やエコキュートを錆びさせたり、良くない影響を与える。」と説明した。

Wは「浄水器を設置すると水道水の中の汚れが取れるため、水道管やエコキュートを長持ちさせる。」「浄水器は水道管の大元に設置するため自宅の全ての蛇口からきれいな水がでる。」「浄水器は引っ越しをしたとしても取り外して次の引っ越し先でも使える。」と説明した。

さらにWは、「浄水器を設置する契約をすれば、給湯器の保証も有り、使っている給湯器を買換えるときに安く出来る。」と言った。

しかし、契約金額が70万円を超えていることから、Eは支払いを心配して「今すぐには契約できない。2か月くらい後なら。」と契約を断った。

するとWは、「契約しても支払いは2か月後でもいいですよ。」と支払時期を延ばすことを提案したためEは契約することを決断した。

- (4) EはWに契約することを伝え、Wはその場で契約書に内容、工事日程、支払方法と支払期日などを記入した。

Wから契約書の細かな内容の説明はなかった。

このときWは、契約内容が浄水器の購入ではなく、住宅設備機器保証であるという説明と確認をしなかった。

交付された契約書には、住宅設備機器保証の詳細、浄水器の型式の記載がなかった。

契約後にEは、このあたりで他の家にも声をかけていると言っていたが、近所で声をかけられた家はなく、さらに給湯器設置事業者から給湯器の水抜きをしなくても壊れないことを確認したため、Wが言ったことに不信を抱き、消費生活センターに相談してクーリング・オフをした。