

平成 25 年 9 月 5 日  
独立行政法人国民生活センター

## 無料ではない！？ウォーターサーバーの当選商法

### -実態は水の定期購入！1年未満の解約では解約料がかかる-

「スーパーの一角でイベントをしており、勧められるままくじを引いたところ 2 等のウォーターサーバーが当たった。当選したことで舞い上がってしまい、『無料レンタル』と言われて申し込んだ。しかし持ち帰った書類をよく読むと、ボトル入りの水の代金は別途必要で、1 年未満で解約すると、ウォーターサーバーについては、高い引取り費用が必要とあった」等という相談が増加している。サーバーのレンタル料は無料だが、実際は水の定期購入契約であり、1 年未満の解約にはサーバーの引取り料がかかる等の説明が十分されていないことが苦情の原因であるようだ。また、せっかく当選したのだから今すぐ契約するようにと契約をせかさされ、考える時間を十分に与えられないまま契約した事例や、消費者自身も、気分が高揚し幸運な気持ちになった状態で勧誘されたことで、契約内容を十分に確認せず契約している事例もある。

上記のような、ウォーターサーバー<sup>(注1)</sup>の当選商法<sup>(注2)</sup>に関する相談件数は年々増加傾向にあることから、被害の未然防止、拡大防止のため、消費者へ注意を呼びかけることとする。

#### 1. 主な相談事例

##### 【事例 1】契約内容について十分な説明がされていない事例

子どもと一緒にコンビニエンスストアに出かけ、買物を済ませて外に出るとキャンペーンでくじが引けると声をかけられた。子どもがやりたがったので引かせると、2 等のウォーターサーバーが当たった。通常は年会費やレンタル料金がかかるが、それらが無料という。利用している知人も多く、温水も出るので子どものミルクを作るのに便利だと思い契約することにした。どの水にするか、何本ずつ届けるかは説明を受けて決めたが、子どもがぐずり出したので、代引き配達になる以外の説明は受けず、担当者に指示されるまま契約書に住所・氏名を書いて帰ってきた。

後日サーバーと水が届いた。契約書を確認すると、水が 20 日ごとの配達になっているとわかり驚いた。知人達は水が少なくなるとその度に注文すると聞いていたので、この会社もそうだと思いこんでいた。解約しようと思ったが、1 年以内の解約はサーバーの引取り手数料として約 5,000 円かかると書いてあった。解約時に発生する手数料や、配達間隔について説明を受けた覚えはない。まだサーバーは設置しておらず、水も未開封なので無条件で解約したい。

(相談受付年月：2013 年 3 月、当事者：20 歳代、女性、家事従事者、東京都)

(注1) 専用のミネラルウォーターのボトルをセットすることで、いつでもお湯と冷水が使用できる給水・給湯機器

(注2) 「当選した」「景品が当たった」「あなただけ選ばれた」等と特別な優位性を強調して消費者を勧誘し、お金を支払わせる商法

### 【事例2】 当選したことで気分が高揚し、よく考えず契約してしまっている事例

子どもと3人でスーパーに行った。出入り口を出たところで抽選会をしており、くじを引かないかと声をかけられた。くじの1等はテレビだった。抽選会場には商品はなく、当選者の名前を書くボードがあり、スーパーが主催するくじだと思った。くじを引くと、子どもの1人が2等のウォーターサーバーを当て、みんなで舞い上がってしまった。サーバーのレンタル料は無料だが水を月に24リットル、4,000円分ほど買う必要があると説明された。子どもが喜んでいたし、スタッフから「運がいい」と何度も言われ、震災時の水不足もあったので契約書にサインした。後ほど改めて確認の電話が入るとのことだった。水代は現金払いを選択した。

しかし後で冷静になり、本当に必要な契約ではなかったと考えた。今日、確認の電話があったので口頭で断わり、了承されたがこれでよいか。書類にはクーリング・オフの案内が書いてある。

(当事者：40歳代、女性、愛知県)

### 【事例3】 「今契約しないと権利がなくなる」と契約をせかされた事例

昨日、大型インテリアショップの前で抽選をやっており、くじを引いた。店舗前で開催していたので当該店舗が主催する抽選会だと思った。1等はテレビ、2等がウォーターサーバー、3等は洗剤とのことだった。1等当選者は名前が掲示されていて、2等は残り3つと言われ、3等の賞品は見当たらなかった。私のくじは外れたが、夫が2等に当選した。しかし説明を聞くと、ウォーターサーバーのレンタル料は無料だが、ミネラルウォーター2本約4,000円を20日ごとに購入しなければならなかった。「考えて後から連絡する」と言うと、「今契約しないと権利がなくなる」と言われて、契約することにした。支払いはクレジットカード払いにした。

帰宅後、水の料金が高額だと思った。今日、業者より契約確認の電話が入る予定だが、クーリング・オフしたい。クーリング・オフ書面の書き方は契約書面に記載されている。

(相談受付年月：2013年3月、当事者：20歳代、男性、給与生活者、茨城県)

### 【事例4】 当選を辞退しても契約を勧められる事例

2日前、レンタルDVDショップの店頭で抽選会を実施しており、呼び止められくじを引いたら、2等が当選した。商品はウォーターサーバーだった。設置代は無料で水代がかかるという説明を受けた。自宅にサーバーを置くスペースがないので断わったが、担当者から「いないという方はめずらしいです。おめでとうございます」と勧誘され、乗せられて断わりきれず契約書に署名してしまった。担当者から「御主人がダメと言っても、使うのは奥様ですからね」と念を押された。サーバーは10日後に届けてもらうことになった。

帰宅後、夫から反対されたので、翌日契約先に断わりの電話を入れたが、担当者は不在だった。電話に出た人は「担当者に伝えます」と言ったが、放置されないか心配だ。解約したい。

(相談受付年月：2013年1月、当事者：30歳代、女性、家事従事者、静岡県)

### 【事例5】 解約しないようにと念押しされた事例

昨日、スーパー銭湯の帰り際、出口で抽選箱を差し出されて「引いてください」と言われた。くじを引くと、2等が当たった。ウォーターサーバーのレンタル料金が永久に無料になると言わ

れ、一番安いコースを勧められた。20日ごとに12リットルボトルの水が2本配達されるという内容で申込書面に記入し、代金はクレジットカード払いになると説明され、カード番号を記入した。帰り際、担当者が「すぐに解約したり、こちらの銭湯に問い合わせたりはしないでくださいね。僕はバイトなので、僕の名前を言ってもわかりませんし、うちはこちらの銭湯とは関係ありませんから」と言われ、不安になった。

帰宅後、改めて重要事項説明書を読むと1年未満の解約にはサーバー引取り料として約5,000円かかるとわかった。キャンセルしたいがどうしたらよいか。

(相談受付年月：2013年1月、当事者：40歳代、女性、家事従事者、大阪府)

### 【事例6】サーバーが届いたが説明されていたサイズよりもずっと大きかったという事例

ビルの入り口で呼び止められ、くじを引くとウォーターサーバーの無料レンタル権が当選した。定期的に水を購入することを了解のうえ、勧められるまま契約をした。しかし後日、自宅に届いたサーバーを見ると想像以上にサイズが大きかった。契約時、勧誘員から手を使って大きさを示されていたが、それより大きかった。部屋に置くには大きすぎるので返品しようと思い業者に事情を説明したが、渡したパンフレットにサイズの表示があると言われ、今から解約する場合は解約料約5,000円がかかると言われた。解約料については説明を受けていない。クーリング・オフ期間は既に経過しているが、解約料は支払わなくてはならないのか。

(相談受付年月：2012年12月、当事者：20歳代、男性、学生、千葉県)

## 2. 事例から見る問題点

(1) 無料と言われて契約するが、実際は有料の水の定期購入契約が前提。水の購入を一定期間継続しないと解約料がかかること等が十分説明されていない(【事例1】【事例2】【事例5】【事例6】)

くじをきっかけに勧誘されるが、一定期間内の解約にはウォーターサーバーの引取り費用の支払い義務があるといった、消費者にとって不利と思われるような取引条件等が十分に説明されていないと思われるケースが散見される。「無料」と勧誘されるが、無料なのはウォーターサーバーのレンタル料で、水を定期的に購入しなくてはいけない契約である。

また、ウォーターサーバーが思っていたよりも大きかった、配達されてくる水の量が多すぎて使い切れないという事例もある。消費者が水の量やウォーターサーバーの大きさ等の情報についても十分に伝えられていないことが伺える。さらに消費者側も、くじに当選したことで舞い上がって幸運な気持ちになり、熟考することなく気軽に契約してしまっている事例も見られる。

(2) 強引に契約を迫られる(【事例3】【事例4】)

「今契約しないと権利がなくなる」と言われたり、家族と相談してから考えたいと言っても応じられない等、勧誘員がその場で契約を迫る事例が見られる。また契約をしないと意思表示をしたにも関わらず、勧誘をやめなかったという事例も見られた。抽選会を装って販売目的を告げないで、実態は水の定期購入契約の勧誘がなされている。

### (3) 解約しないようにと説明される(【事例5】)

契約書にはクーリング・オフについて記載があるにもかかわらず、契約時に「解約しないように」等と説明される事例も見られる。

## 3. 消費者へのアドバイス

(1) 「当選した」「無料だ」と言われても、実際は水の定期購入契約であるので注意すること  
くじを引いてウォーターサーバーが当選したと言われ、気分が高揚し安易に契約してしまいがちだが、実際は水の定期購入費用がかかる。解約時に費用がかかる場合もあるので、当選したからといって気軽に契約しないこと。

### (2) 契約する際には説明をよく聞き、契約は慎重にすること

契約時には説明をよく聞き、不明な点があれば適宜、勧誘員に質問すること。相談事例によると、ウォーターサーバーを設置する場合、ウォーターサーバーのレンタル料とは別に水の購入費が必要となっており、一定期間の水の購入契約をすることで、ウォーターサーバーのレンタル費用が無料になっている。

また、契約前に以下の点等について、勧誘員に質問したり契約書をよく読む等、十分確認しておくこと。

- ・ 設置場所が確保できるか(ウォーターサーバーは比較的サイズの大きいものがある)
- ・ どういう頻度で、どのくらいの量の水が配達されてくるのか
- ・ 1カ月あたりの水の代金がいくらになるのか
- ・ 水の代金以外にも費用が発生するのか

…例えば、解約時には解約料がかかったり、メンテナンス費用が発生することがある。また、一般的なウォーターサーバーは1台の装置でお湯と冷水を両方供給できる。加熱と冷却を常時行うため、電気代が別に必要となる。

### (3) 契約した場所や状況によってはクーリング・オフが可能な場合がある

勧誘された場所や状況によって異なる<sup>(注3)</sup>が、契約書面を受け取った日から8日間以内なら、特定商取引法に基づくクーリング・オフができる場合がある。

クーリング・オフが可能な契約であるにもかかわらず業者がクーリング・オフできないという等で消費者が困惑しクーリング・オフができなかった場合には、所定の期間を過ぎてもクーリング・オフができる。なお、クーリング・オフを妨げるために事実でないことを告げたり威迫行為を行うことは、特定商取引法で禁止<sup>(注4)</sup>されている。

<sup>(注3)</sup> 契約場所が特定商取引法で定める「営業所等」に該当しない場合はクーリング・オフができる。「営業所等」に該当するものであるためには、①一定期間(2,3日以上)にわたること、②消費者が自由に商品を選択できるように陳列されていること、③店舗に類似する販売のための施設を有している場所であること、の3つが要件となる。なお、業者によっては自主的なクーリング・オフ制度を設けている場合もある。

<sup>(注4)</sup> 特定商取引法第6条第3項において、販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させることを禁止している。これに違反した場合は、3年以下の懲役又は300万円の罰金又はこれらの両方を課されることがある(特定商取引法第70条)。

#### (4) **トラブルが解決しない時は消費生活センターに相談すること**

クーリング・オフの申し出について対応されない等、トラブルが解決しない場合には、最寄りの消費生活センターに相談すること。

#### **4. 業界への要望**

- ・ 水の購入を一定期間継続しないと解約料がかかること等、消費者にとって不利と思われるような取引条件も含め、契約内容について、消費者の理解の程度に合わせ契約前に十分説明するよう、会員業者に周知すること。
- ・ 会員業者と消費者との間に生じた苦情処理の体制整備に努めること。

#### **5. 要望先**

一般社団法人日本宅配水協会

一般社団法人日本ウォーターアンドサーバー協会

#### **6. 情報提供先**

消費者庁消費者政策課

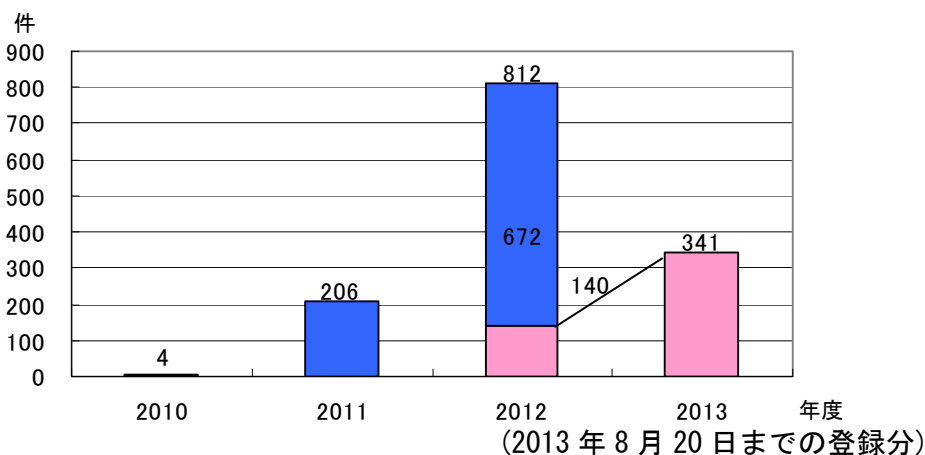
内閣府消費者委員会

[参考]PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)<sup>(注5)</sup>に見る相談件数

### (1) 相談件数

ウォーターサーバーの当選商法に関する相談は、2013年8月20日現在、2010年度から2013年度で1,363件寄せられている。2013年度は2012年度の同時期と比較して2.4倍となっている(図1)。

図1：年度別相談件数

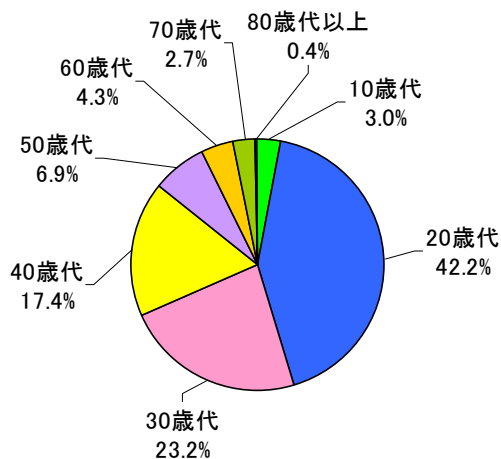


### (2) 当事者の属性(不明・無関係を除いて分析する)

#### ① 年齢

最も多い年代は20歳代で556件(42.2%)、続いて30歳代306件(23.2%)、40歳代229件(17.4%)である。平均年齢は34.5歳であり、比較的若い年代のトラブルが多い(図2)。

図2：当事者の年代別相談件数



#### ② 性別

女性の相談が869件(63.9%)、男性の相談が490件(36.1%)で、女性の割合が大きい。

#### ③ 職業別

多い順に、給与生活者が739件(56.6%)、家事従事者が260件(19.9%)、学生が192件(14.7%)、無職が91件(7.0%)である。

<sup>(注5)</sup> PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

#### ④ 都道府県別

都道府県別に見ると、多い順に、東京都 368 件、神奈川県 256 件、千葉県 131 件、埼玉県 127 件、愛知県 87 件であり、全体の 7 割近くが関東地方、残りの大半を東海地方と近畿地方で占める。

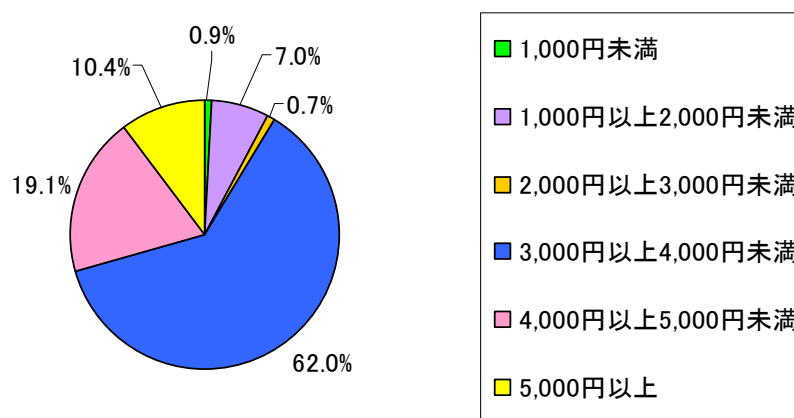
#### (3) 相談内容

相談の 9 割以上が、「販売方法」と「契約・解約」に関する内容である。

#### (4) 契約購入金額(無回答を除いて分析する)

最も多い価格帯は 3,000 円以上 4,000 円未満が 472 件(62.0%)であり、続いて 4,000 円以上 5,000 円未満が 145 件(19.1%)である。平均額は約 6,700 円である(図 3)。

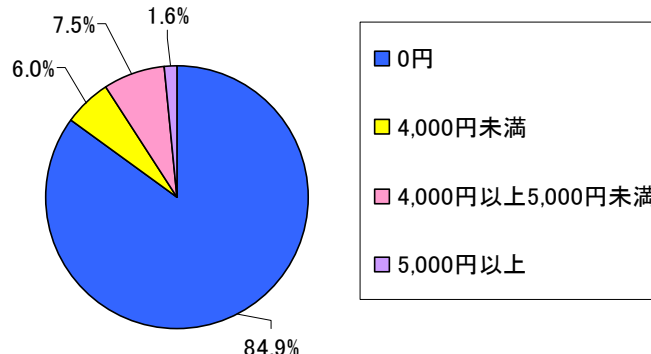
図 3 : 契約購入金額別相談件数



#### (5) 既に支払った金額(無回答を除いて分析する)

既に業者に支払ってしまった金額についてみると、0 円が 596 件であり全体の 84.9%であった。残りの 15.1%の 106 件は既にお金を支払ってからの相談である。払った金額のなかで最も多い価格帯は 4,000 円以上 5,000 円未満で 53 件(7.5%)であった。支払った平均額は約 1,100 円である(図 4)。

図 4 : 既に支払った金額別相談件数



#### (6) 信用供与の有無(不明・無関係を除いて分析する)

信用供与を受けた相談が 589 件、信用供与を受けていない相談が 652 件である。信用供与を受ける場合、クレジットカードで支払いをしている相談が大半を占める。

#### (7) 抽選会の実施場所

相談事例からは、スーパー、レンタルDVDショップ、ガソリンスタンド、銭湯、コンビニエンスストア、映画館等の空きスペースで抽選会等を実施している事例を確認できる。