

## 中部設備に対する処分の内容

## 1 特定商取引法による処分の内容

## (1) 法律第8条第1項に基づく業務停止（3か月）

訪問販売に関する次の業務を、令和3年3月25日から同年6月24日までの間停止すること。

- ア 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約の締結について勧誘すること。
- イ 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約を締結すること。

## (2) 法律第7条第1項に基づく指示

- ア 今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について愛知県に報告すること。
- イ 違反行為の再発防止策を講じ、社内のコンプライアンス体制を構築した上で、これらを同社の役員及び従業員に周知徹底するとともに、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について愛知県に報告すること。

## 2 条例第13条の3に基づく勧告の内容

販売目的の隠匿、心理的不安に乗じた契約の勧誘を行わないこと。

## 3 違反の原因となる事実

中部設備は、以下のとおり法律に違反する行為及び条例に該当する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正並びに購入者及び役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

## (1) 勧誘目的不明示（法律第3条）

浄水器等の訪問販売のために消費者のアパートやマンションを訪問した際に、「水道水の水質調査のため各戸を回っています。」、「水道水の水質検査のため回っています。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って浄水器販売等の契約の締結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。

## (2) 不実告知（法律第6条第1項第6号）

消費者のアパートやマンションに上がり、塩素に反応する試薬により水道水がピンク色に変色するのを消費者に見せ、「ここの水道水、濃度が濃いでしょう。その水道水を使い続ければ体に悪いです。」と告げたり、汚れた貯水タンクや汚れた水道管の断面の写真を見せ、「貯水タンクというのは、あまり掃除しないので、こんなに汚い。」、「こんなところに貯まった水を飲んでいる。」、「これぐらい汚れているから、愛知県は他の地域より塩素が濃いのです。塩素は発がん性もあり、塩素の濃い水道水を飲み続ければ体にも良くない。」と告げたりすることにより、事実と反することを消費者に告げて浄水器販売等の契約の締結について勧誘を行っていた。

## (3) 販売目的の隠匿（条例第13条第1項第1号、条例施行規則第2条第1号）

上記（1）の事実と同じ。

- (4) 心理的不安に乗じる勧誘（条例第13条第1項第1号、条例施行規則第2条第10号）  
上記（2）の事実と同じ。

#### 4 勧誘事例

(1) 平成30年9月、午後7時半頃、Aのアパートに若い女性（営業員Z）と中年男性（営業員Y）の2人連れが訪れた。若い女性が一緒なら大丈夫だろうと思い、ドアを開けると、Yが会社名を告げ、「水の検査をしに来ました。申し訳ありませんが水道を使わせてもらえませんか。」と言った。

Aは、水質検査だと信じ込み、2人を台所に通した。2人が台所でコップに注いだ水道水に薬品を入れると、水はピンク色に変色し、それを見た2人は『これは大変だ』という表情をして、「この水道水は塩素が大分濃いですね。水道水には多少の塩素は入っていますが、過剰に塩素を摂ると健康に悪い。」と言い、資料を取り出した。そして、検査した水の色と、資料の写真の水の色と比較して、「やはりこの水道水の塩素はかなり濃いですよ。これを毎日飲んでいては健康被害が出てもおかしくないですよ。」と告げた。

更に、Aに汚れた貯水タンクの写真を見せ、「貯水タンクというのは、あまり掃除しないので、こんなに汚いのです。」とも説明した。Aは、写真を見て、『自分のアパートもこんなに汚いのか』と思い、説明のとおり水道水は汚く、塩素が多くて健康に悪いなら浄水器を買った方が良いかなという気持ちに傾いていった。

(2) 平成30年4月、午後8時頃、「水道水の水質調査のため各戸を回っています。検査をさせてもらえませんか。」と男性（営業員X）がBのアパートに来訪した。Bは水道局か、水道局の依頼を受けた水質検査だと信じ込み、Xを室内に入れた。Xが「水道水を検査させてください。」と言いながら、コップに注いだ水道水に薬品を投入すると、水が瞬時にピンク色に変色した。Xは一瞬驚いた様子をして、「この水道水は塩素濃度が高過ぎですよ。」と言って、ピンクの液体の写真が濃度別に示された資料を出してBに見せ、「やはりこの水道水、濃度が濃いでしょう。」「その水道水を使い続ければ体に悪いです。」と言いながら、更に数枚の汚れた貯水タンクの写真をBに見せた。Xから「こんなところに貯まった水を飲んでいるんですよ。」と言われ、Bは『本当に水道水は汚い、あるいは飲み続ければ健康に悪いかもしれない。』と考えた。

Xはサンプルの浄水器を取り付け、水に薬品を入れ、水がほとんど変色しないことを見せた後、Bに水道水と浄水器の水の飲み比べをさせたが、あまり変わらない印象だった。

しかし、Xの「塩素濃度が高いと、健康に良くない。」「長く飲み続けると健康被害が起きるかもしれない。」と不安を煽るような言葉を聞き、浄水器が必要だと考えて契約をした。

なお、Bが住むアパートには貯水槽等の設備はなかった。

(3) 平成31年3月、午後7時頃にC宅に「中部設備のWです。水道水には塩素が入っており、その濃度を検査しに各家を回っています。おたくの水道も検査させてください。」と営業員Wが訪れた。Cは水道局からの依頼で水道水の塩素濃度を検査している人だと思ひ込み、Wを家に入れた。

Wは、台所で靴から薬品を取り出し、「この薬は塩素に反応します。水道水には、多少の塩素が入っているのでピンク色に反応するはずですよ。」と言ひ、コップに水道水を注ぎ、そこに薬品を入れた。すると水はピンク色に変色し、Wはそれを見て、「この水道の水は塩素が濃いですね。塩素は、ろ過することが可能です。」とCに言った。

更に、Wはゴミが溜まった貯水槽の写真や汚れた水道管の断面の写真を多数見せ、「これぐらい汚れているから、愛知県は他の地域より塩素が濃いです。塩素は発がん性もあり、塩素の濃い水道水を飲み続けければ体にも良くない。」と説明したため、Cは『愛知県の水道水は、他の県よりも汚れている』という印象を持ち、契約を締結した。