

## ライフサポート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、長時間、深夜等の迷惑勧誘を行わないこと。

## 3 違反の原因となる事実

ライフサポートは、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) 勧誘目的の不明示（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、「水道水の水質検査に来ました。」「水質チェックに来ましたので、玄関を開けてください。」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、「ここは塩素が濃いみたいですね。塩素が濃いと健康に良くないです。」と告げたり、汚れた水道管内部や汚れた貯水タンクの写真を見せ、「実は水道水ってこんなに汚れているのです。」と告げたりすることにより、事実を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) 迷惑勧誘（法律第7条第1項第5号に基づく法律施行規則第7条第1号）

午後9時以降の勧誘や、何度も断わられているにも関わらず、消費者の自宅に上がり込んだ状態で長時間勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 長時間、深夜等の迷惑勧誘（条例第13条第1項第1号、条例施行規則第2条第11号）  
上記（3）の事実と同じ。

#### 4 勧誘事例

(1) 令和元年11月、午後9時頃にA宅に「水道水の水質検査に来ました。」と男性（営業員Z）が訪れた。Aは、市の水道局員か、市の委託業者が検査に来たと思い込みドアを開けた。

Zは部屋に入り、「今から水道水を検査しますね」とコップに水道水を注ぎ、検査薬を入れて水がピンク色に変色したのを確認し、「水道水には塩素が入っているからピンクに変色します。」と言った。そして、Zが「実は、水道水ってこんなに汚れているのです。」と言いながら、酷く汚れた水道管内部の写真、汚い貯水槽の写真等を見せて、水道水の汚れについて話し続けたため、Aは『私が飲んでる水道水は危険かもしれない』と不安を感じた。

ZはAに「今、見本を持って来ています。試しに浄水器の水を飲んでみますか。」と試飲を勧め、更に、「浄水器は、1か月5,000円ちょっとでレンタルできる。」「毎日ミネラルウォーターを購入したと思えば安い。」と浄水器のレンタルを勧誘した。

浄水器が必要かどうか即断できず、午後10時を過ぎており、A自身疲れてきたので、Zに「考える時間が欲しい。返事は、今日じゃなくても良いのでは。」と伝えた。

しかし、Zは浄水器の利便性、水道水の危険性等を説明し、契約するよう説得を続けたため、『これ以上遅くまで家に居られると迷惑だな』と思いレンタル契約を承知した。

その後、Zの上司Yが浄水器の取り付け作業に来て、Aに「レンタルだと7年で本体を回収してしまいます。この浄水器は10年以上壊れないので、結果的には購入された方が得ですよ。」と購入を勧めてきた。時間はすでに午後11時を過ぎており、売買契約を締結した。

(2) 令和元年12月、午後7時半頃、Bの自宅に「水質チェックに来ましたので、玄関を開けてください。」と男性（営業員X）が訪れた。Bは水道会社が検査に来たと思いドアを開けた。

Xは部屋に上がり、台所で汲んだ水道水に液体を入れ、水がピンク色に変色したのを見せ、「水道水の塩素に反応して変色します。浄水器を取り付けると、塩素が除去され匂いも無くなり、体に良い水に変わります。」等と浄水器の取り付けを勧めた。

そして、お試して浄水器を取り付け、先程と同じ検査をすると、今度は先程よりピン

ク色が薄くなった。Xは「塩素を100パーセントは除去できませんが、一度飲んでみてください。」と試飲を勧めた。

更に、Xは「この写真を見て下さい。一般的にマンションの給水タンクは汚れています。汚れたタンクの水は汚れ、それは水道管も同じです。錆びた水道管を通る水は錆びで汚れているんですよ。」と資料を見せて説明し、「浄水器を取り付けると、質の良い水が飲めます。」「ペットボトルでミネラルウォーターを買いに行く手間も省け、空のペットボトルの処理もしなくてよく、便利で安上がりですよ。」等と勧め、Bは買い取りで契約することにした。

午後9時過ぎに台所の浄水器を取り付けるため、Xの上司のWが来訪した。その際「お風呂にも浄水器を付けた方が良いですよ。」「台所用は43万円で風呂用は44万5千円ですが、この地区限定で回っていますので、2台契約して頂ければ今日だけ特別値引きします。」と勧誘した。

Bは飲む水だけで充分だと思い、断る意味で「大丈夫です。」と言ったが、Wは「今日だけ20万円程値引きさせていただきます。」等と繰り返し勧め、Bは「大丈夫です。」と再三断ったが、執拗に勧誘されて根負けして、契約を承諾した。浄水器を取り付け終わったのは午前零時頃だった。

(3) 令和2年6月、午後7時半頃にCのマンションに「ライフサポートのVと言います。水道の水質検査に来ました。」と男性(営業員V)が訪れた。Cは『管理会社の水質検査なら応じなければ』と思い、ドアロックを解除した。

Vは、「ライフサポートのVです。今から水道の水質検査をしますが立ち会ってもらえますか。」と言い、CはVをキッチンに案内した。Vが水道水をコップに注ぎ、液体を入れるとコップの水が瞬時にピンク色に変色した。Vは「水道水には消毒のために塩素が入っているのですが、ここは塩素が濃いみたいですね。」「塩素が濃いと健康に良くないです。」と言い、更に、「水道の水は、本当は汚いのです。だから消毒するために塩素が使われています。これを見て下さい。」と言いながら、カバンの中から『ゴミが浮いている浄化槽のようなものの写真』や『古く錆び付いて汚れた水道管の内側の写真』を見せた。

Cがお試し用の浄水器の設置に同意すると、Vは浄水器を設置し、水を試飲するよう勧め「おいしいでしょう。」「塩素は長年飲み続けると健康に悪いですよ。」と勧誘した。

気がつくともう10時半頃で、Cが「契約するまで帰る気ないんだよね。」と言うと、Vは「そういうわけではありませんが。」と言いながらも勧誘を止めず、Cは、一人住まいでVを怒らせるのも怖いし、取り付けられた試しの浄水器の始末も考え、強く断ることもできず、根負けしてレンタル契約をすることにした。

翌日、浄水器を取り付けに来た営業員Uから「お一人住まいだったらレンタルより買い取りの方がお得ですよ。」「浴室にも浄水器を付ければ更に値引きできます。」と勧誘され、台所と浴室の浄水器を買い取りで契約した。