

報道発表資料

令和6年11月6日
独立行政法人国民生活センター

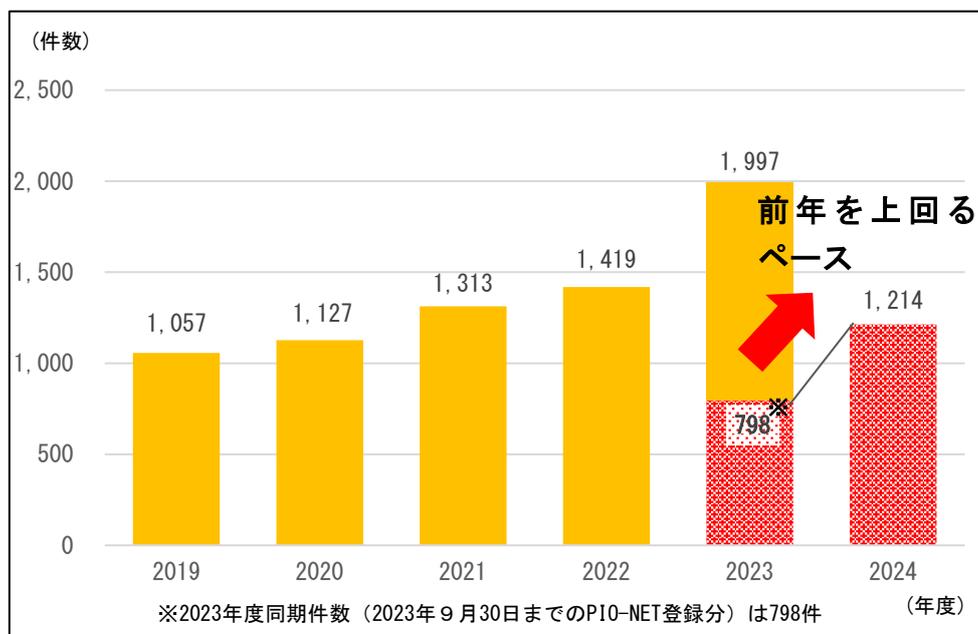
ウォーターサーバーの勧誘トラブルにご注意！ —その契約、レンタルですか？購入ですか？—

全国の消費生活センター等に寄せられるウォーターサーバーに関する相談が、ここ数年増えていきます（図1）。2023年度は2022年度と比べ約1.4倍となり、2024年度も2023年度を上回るペースとなっています。

特に、ショッピングセンター等商業施設内の特設ブースやイベントスペースで勧誘され、契約した際のトラブルが目立ち、「解約を申し出ると、勧誘時に説明がなかった違約金を請求された」「ウォーターサーバーのレンタル契約を結んだと思っていたが、購入契約となっていた」などといった事例が寄せられています。

そこで、トラブルの未然・拡大防止のため、ウォーターサーバーの契約に関する相談事例を紹介し、消費者へ注意喚起します。

図1 PIO-NET¹にみるウォーターサーバーに関するトラブルの年度別相談件数の推移



¹ 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等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2024年9月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】現契約の解約料をキャッシュバックすると強引な勧誘を受けたが、実際はキャッシュバック適用外だった

ショッピングモールの特設売場で声をかけられ、A社のウォーターサーバーに乗り換えないと勧められた。現在、利用しているB社のウォーターサーバーも1週間前に契約したばかりなので、「不要だ」と断り立ち去った。しかし、その後も販売員がずっとついてきて強引に特設売場に引き戻され、話を聞くことになった。B社を解約する際に必要となる解約料はA社がキャッシュバックすると言われ、それなら乗り換えても損することはないと思い、タブレットの画面にサインして契約した。後日、B社に支払った解約料を示す資料としてクレジットカードの利用明細の画像をA社に送付したが、キャッシュバックの適用対象外という通知が届いた。おかしいと思いA社に連絡し確認したが、「適用にならない」と言われた。契約時に販売員から聞いた話と違うので解約したい。

(2024年4月受付 20歳代 女性)

【事例2】お得だという説明のみで解約時に請求される違約金等について全く説明がなかった

スーパーのイベントスペースで声をかけられ、ミネラルウォーターとウォーターサーバーを勧められた。「サーバーは3年間無料でレンタルできる、水の配達は初回無料で、いつでも止められる」と言われたので申し込んだ。解約についての説明はなく、「読んでおいてください」と言ってピンク色のマーカーで線が引かれた重要事項説明書と契約内容確認書を渡された。レンタルサーバーと初回無料の水が届き、その3週間後に2回目の水が届いた。配送間隔を約2か月後に延ばしてもらいたいと連絡を入れたところ、「この電話で受け付けます」と言われたが、また3週間後に3回目の水が届いた。要望を聞いてもらえないうえに水が溜まってしまったため、そもそもウォーターサーバーが不要に感じ、電話で解約したいと申し出た。ところが、3年以内にウォーターサーバーのレンタルサービスを解約すると違約金が発生すると言われた。契約時に説明がなかったので違約金なしで解約したい。

(2023年9月受付 60歳代 女性)

【事例3】ウォーターサーバーのレンタルだと思い契約したが、実際は売買契約になっていた

ショッピングモールで声をかけられ、「解約料をキャッシュバックするので、他の事業者でレンタル中のウォーターサーバーを当社のレンタルに乗り換えませんか」と勧誘された。さらに「月々のレンタル料を支払うと3年でお客様のものになる」などと言われ契約した。契約後、1年以上問題なく利用できていたが、ウォーターサーバーが故障したのでインターネットのウェブサイト上のマイページで契約内容等を確認した。すると、ウォーターサーバーは購入したことになっていて、これまでレンタル料だと思い、クレジットカードで支払っていた月々の代金は割賦代金であることが分かった。勧誘時の説明と契約内容が違うので不信感を持ち、事業者に解約したいと申し出たところ、サーバー購入代金の残債として約10万円を一括支払いするようと言われた。納得できない。

(2024年3月受付 40歳代 女性)

【事例4】急かされて契約したが、帰宅後に契約内容を確認すると説明と異なっていた

ショッピングモールでウォーターサーバーの勧誘を受けた。「サーバーは無料で貸し出し、定期配送のミネラルウォーターも割引価格となる。いつでも解約可能で解約料もかからない」と説明され、解約料が不要なら試してみようと思った。契約手続き時、販売員が「30分後の新幹線で県外の自宅に帰らないといけない」と言うので、間に合わなかったら大変だと思い、説明だけ聞いて急いで契約書に署名した。帰宅後、契約書で契約内容を確認すると、5年以内の解約には高額な解約料がかかるとあった。販売員の説明と違うと思い事業者には電話をしたが、「契約書に契約内容が記載されており、契約者の署名も貰っている」と言われた。納得できなかったため、販売員に聞き取り調査をしてもらったが、「解約料についてもきちんと説明した」と言っているという。夫婦と一緒に説明を聞いて何度も解約料が不要であることを確認しているので、販売員はウソをついている。解約料なしで解約したい。

(2024年1月受付 40歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 不意に声をかけられ、冷静に判断できないまま勧誘される

ウォーターサーバーの契約に関する相談では、ショッピングモール等で、不意に声をかけられて勧誘をされてトラブルとなっているケースが多く見られます【事例1～4】。通常、消費者が店舗に出向いて買い物をする場合、購入したい商品等の情報をあらかじめ調べたり、複数の商品を見比べて判断したりできますが、不意に声をかけられて、急に勧誘トークが始まると、消費者は断るかどうかを冷静に判断できないまま、話を聞く状況になってしまいます。

(2) 契約内容について十分な説明がなかったり、虚偽の説明をされたりする

「解約時の違約金について説明がなかった」など、契約内容について十分な説明がされていないと思われるケースが見られます【事例2】。中には、「ウォーターサーバーのレンタルだと勧誘され契約したが、実際は売買契約になっていた」「いつでも解約可能で解約料もかからないと説明されたが、契約書には5年以内の解約には高額な解約料がかかると書いてあった」など、勧誘時に虚偽の説明をされたというケースも寄せられています【事例3、4】。

このほか、既に契約しているウォーターサーバー事業者のようにふるまって勧誘されたため、消費者は契約内容を変更しただけと思っていたが、実際には他社と新たな契約を結んでいたというケースもみられます。

(3) しつこく契約を迫ったり、契約を急かしたりして、その場で契約させようとする

「契約は不要だ」などと断っている消費者に対し、執拗に勧誘する事例がみられます【事例1】。また、「30分後の新幹線で県外の自宅に帰らないといけない」などと契約を急かされ、契約前に契約内容を確認する時間を十分に与えられていないケースもあります【事例4】。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 本当に必要な契約か、価格や機能等を比較検討しましょう

ウォーターサーバーの機能や価格は様々です。勧誘を受けたとしても、その場で焦って契約せ

ず、複数社の機器や価格、サービス内容等について情報収集し、比較・検討するようにしましょう。また、既にウォーターサーバーを契約し利用している場合は、勧誘されたサーバーの機能や価格、レンタルなのか購入なのか等の契約形態を確認した上で、既存の契約内容と比較し、本当に必要な契約かどうかを考えましょう。

(2) 不要な勧誘であればきっぱりと断りましょう

契約するつもりがなければ、きっぱりと断りましょう。不意に声をかけられて勧誘をされた場合、契約の必要性等について冷静に検討することが困難な場合があります。話を途中まで聞いてしまったとしても、契約が不要だと思ったら、その時点で「契約しません」とはっきり伝えることが大切です。

(3) 契約する前に契約内容について十分に確認しましょう

契約する際は、勧誘時の説明だけで契約するのではなく、契約書面等で契約内容を十分に確認することが重要です。特にトラブルが多く寄せられているのは、ウォーターサーバーの契約形態に関するものです。サーバー等の機器をレンタルする場合と購入する場合がありますが、それぞれ支払い方法や解約条件等が大きく異なります。月々の支払金額だけでなく、契約形態についても契約する前にしっかり確認する必要があります。

また、ウォーターサーバーの契約は一定期間利用し続けることが想定されており、途中で解約すると、解約料やウォーターサーバーの購入代金の残債が一括で請求される場合があります。特に「解約」に関する条項を中心に契約書の内容を確認し、不明な点や疑問点があれば事業者に質問しましょう。

(4) 強引に契約を迫ったり、契約を急がせたりする事業者とは契約しない

強引に契約を迫ったり契約を急がせたりするなど、消費者に契約内容を確認する時間を与えずに、その場で契約させようとする事業者とは契約しないようにしましょう。

また、既にウォーターサーバーを利用している消費者に対し、あたかも現在の契約先の事業者であるようにふるまい、勧誘するケースもみられますので、契約書等に記載された契約先の事業者名を確認するようにしましょう。

(5) トラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

事業者との間でトラブルになった場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。なお、特定商取引法上の訪問販売に該当し、クーリング・オフや契約の取消し等ができる場合があります。

*** 消費者ホットライン：「188（いやや!）」**

お住いの地域の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 業界団体への要望

ショッピングセンター等において、ウォーターサーバーの事業者が消費者を呼び止めて勧誘する際、契約内容の説明が適切でなかったり、契約を急がせたりすることで、消費者が契約内容を

適切に理解できないまま契約に至ってトラブルになるケースが、全国の消費生活センター等に寄せられています。

つきましては、事業者が適切な勧誘を行い、消費者が契約内容を十分に把握・納得したうえで契約できるよう、上記トラブルの防止に向けて会員事業者へのより一層の働きかけを要望します。

5. 要望先

- ・一般社団法人日本宅配水&サーバー協会（法人番号 3010005021715）

6. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）

 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、 消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。 https://www.faq.kokusen.go.jp/</p>	
--	--	---

(参考)PI0-NET にみる相談の傾向

■ウォーターサーバーに関するトラブルの相談件数の男女別・年齢別データ

図2 契約当事者の男女別件数・割合

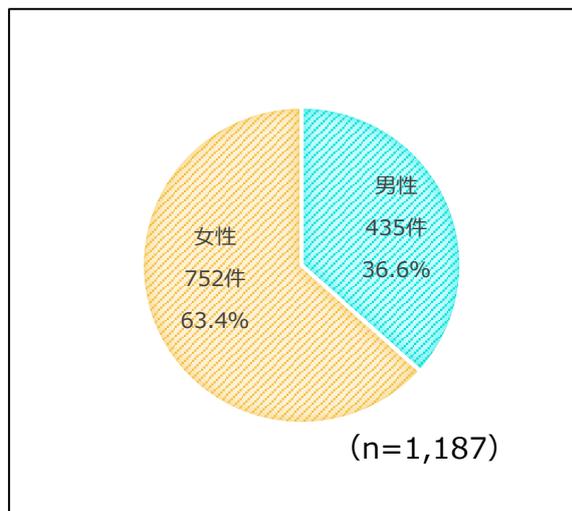
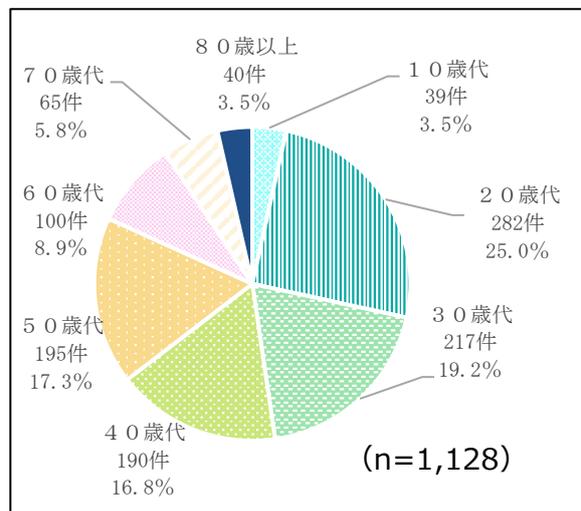


図3 契約当事者の年代別件数・割合



※いずれも 2024 年度受付。割合の数値は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため合計が 100%にならない場合がある。不明・無回答当は除いて算出している。