

平成29年3月17日

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 業務停止命令（6か月）及び指示について

- 消費者庁は、IHクッキングヒーターで利用できる鍋の販売並びにオール電化設備（エコキュート、IHクッキングヒーター）、太陽光発電システム及び蓄電池システムの販売施工に係る役務を提供していた訪問販売業者であるキュートシステム株式会社（福岡市博多区）（以下「同社」といいます。）に対し、本日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成29年3月18日から同年9月17日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、特定商取引法第7条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示しました。
 1. 同社は、同社が訪問販売により販売したIHクッキングヒーターで使用する鍋を購入した者に対し、「IH専用鍋と称して販売した鍋を用いて湯を沸かしたり調理をすると、一般的な鍋（圧力鍋を除く。）に比べて調理等に要する電気代が1/3になるかのように告げていたが、IHクッキングヒーターの特性上、鍋の熱伝導率（材質）に違いがあっても、調理時間の長短による電気代の差はほとんど生じないため、当該鍋においても電気代が大幅に節約できる事実はない。」旨を平成29年4月17日までに通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官まで文書にて報告すること。
 2. 同社は、特定商取引法第3条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為、特定商取引法第3条の2第2項に規定する再勧誘、特定商取引法第5条第1項に規定する特定商取引法第4条第6号の規定に基づく特定商取引法施行規則第3条第2号に掲げる契約の締結を担当した者の氏名に係る契約書面記載不備、特定商取引法第6条第1項に規定する不実告知を行っていた。また、特定商取引法第7条第4号の規定に基づく特定商取引法施行規則第7条第1号に規定する迷惑勧誘を行っていた。今回のこれらの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、平成29年4月17日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
 3. 前記違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制について、

平成29年8月17日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

- 認定した違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、契約書面記載不備、不実告知及び迷惑勧誘です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問し、オール電化設備若しくは太陽光発電システムの販売施工の契約の締結について勧誘を行い、又は、既にオール電化設備等の販売施工を行った既契約者宅に、「点検に伺いたいと思いません。」と電話を掛け、同社の営業員が消費者宅を訪問し、設備の点検の際に、IHクッキングヒーターで使用できる鍋の売買契約若しくは蓄電池システムなどの販売施工の契約締結について勧誘を行っていました。

同社は、契約の申込みをした消費者とIHクッキングヒーターで使用できる鍋の売買契約並びにオール電化設備、太陽光発電システム及び蓄電池システムの販売施工に係る役務提供契約（以下併せて「本件契約」という。）を締結していました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

- (1) 同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、「電化工事の件で御挨拶に回っています。」、「近くで太陽光の工事をする事になったので、挨拶回りに来ました。」などと告げて、本件契約の締結に係る訪問販売の勧誘に先立って、勧誘目的を告げないまま消費者に勧誘を始めたり、同社の業務委託先が、同社がオール電化設備又は太陽光発電システムを設置した既契約者宅に電話を掛けて、「点検に伺いたいと思えます。30分少々で終わります。」などと告げて点検日時の約束を取った後、勧誘目的を告げないまま同社の営業員が既契約者宅を訪問し、点検とともに他の設備等に係る契約締結についての勧誘を行っていました。

(勧誘目的不明示)

- (2) 同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、消費者が「高いからやめる。」、「今日決めてしまうというのは嫌なので、周りに聞いたり、ネットで確認した上で自分が納得した上でないと高い買い物はできない。」などと本件契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「特別価格の残り枠も埋まってしまうかもしれません。」、「今日だけのお得な金額になりま

す。」などと引き続き勧誘を行っていました。

(再勧誘)

- (3) 同社は、契約書面の記載事項である契約を締結した担当者の氏名について、名字だけを記した不備のある契約書面を消費者に交付していました。

(契約書面記載不備)

- (4) 同社は、同社の営業員がオール電化設備又は太陽光発電システムを設置した消費者宅に点検と称して訪問し、IHクッキングヒーターで利用できる鍋を勧誘するに際して、IHクッキングヒーターで湯を沸かしたり調理したりする場合、同社の販売する鍋と一般的な鍋では、調理等に要する時間に相違があっても電気代についてはほとんど相違がない(ただし、圧力鍋を除く。)にもかかわらず、「ガスとの兼用鍋に比べ、使い方にもよるけど、電気代が1/3になります。」、「良い鍋を使えば、10分で沸くところを5分で沸いちゃったり、3分で沸くところを30秒で沸いちゃったりします。これだけ電気代が食わないってことです。」などと同社の販売する鍋を使用することにより、光熱費が大幅に節約できるかのように不実を告げていました。

(商品の性能に関する不実告知)

- (5) 同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、オール電化設備の販売施工を勧誘するに際して、工事費を含む設備価格は、常時同一価格で契約を締結していたにもかかわらず、「この近辺、〇〇軒を対象に、特別価格で工事費無料の設備工事が出来ます。」、「この金額は今日だけの金額で、明日になって契約したいと言っても、枠が残っていないとこの金額ではできません。」、「もう既に何軒か決まっていますが、今契約すれば、ほぼ確実に工事費がタダになるキャンペーンの対象になります。」、「今日だけのお得な金額になります。」、「今日でなければ、この金額で契約することはできません。」などと、後日契約すると役務の対価が高額になるかのように不実を告げていました。

(役務の対価に関する不実告知)

- (6) 同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、IHクッキングヒーターで利用できる鍋を勧誘するに際し、「こんなベコベコの鍋を使っていたら、IHクッキングヒーターの寿命が来る前に壊れちゃいますよ。」、「兼用鍋を使っていたら、後々IHコンロが壊れてきたり、不具合が出てきます。」、「I

H専用鍋は、兼用鍋とは全然違って、IHコンロの持ちもよくなります。」などと、一般的なIH対応鍋を用いると、IHクッキングヒーターが早く壊れてしまうかのように不実を告げていました。

(消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知)

(7) 同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、オール電化設備の販売施工を15年ローンで購入することを勧誘するに際し、特に北海道、東北、関東、中部及び近畿地方においては、光熱費の節約額のみで15年ローンを支払うことができる可能性は低いにもかかわらず、「(都市ガス設備を)オール電化にすると、ガス代が無くなって電気代も半分くらいになる電気契約ができるから、この節約額で無理なくローンが払えます。」、「灯油ボイラーをエコキュートにすれば、光熱費が安くなり、浮いた光熱費で無理なくローンが組めます。」、「エコキュートは、15年持ちます。」、「エコキュートは、10年保証で余裕で20年持ちます。」などと、光熱費の節約額のみで15年ローンが支払えるかのように不実を告げていました。

(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知)

(8) 同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、午後11時過ぎまで勧誘を続け、消費者に迷惑を覚えさせるような勧誘を行っていました。

(迷惑勧誘)

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

○消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口を御案内します。

※一部の IP 電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。

○最寄りの消費生活センターを検索する

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

キュートーシステム株式会社に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：キュートーシステム株式会社（法人番号 1290001023862）
- (2) 代表者：代表取締役 佐藤 峰雄（さとう みねお）
- (3) 所在地：福岡市博多区博多駅南三丁目1番7号Q-Tビル
- (4) 資本金：1億円
- (5) 設立：平成15年7月9日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱商品：IHクッキングヒーター対応鍋
取扱役務：オール電化設備（エコキュート、IHクッキングヒーター）、
太陽光発電システム、蓄電池システムの販売施工

2. 取引の概要

同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問し、オール電化設備若しくは太陽光発電システムの販売施工の契約の締結について勧誘を行い、又は、既にオール電化設備等の販売施工を行った既契約者宅に、「点検に伺いたいと思います。」と電話を掛け、同社の営業員が消費者宅を訪問し、設備の点検の際に、IHクッキングヒーターで使用できる鍋の売買契約若しくは蓄電池システムなどの販売施工の契約締結について勧誘を行っていた。

同社は、契約の申込みをした消費者とIHクッキングヒーターで使用できる鍋の売買契約並びにオール電化設備、太陽光発電システム及び蓄電池システムの販売施工に係る役務提供契約（以下併せて「本件契約」という。）を締結していた。

3. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

①内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア. 訪問販売に係る契約の締結について勧誘すること。
- イ. 訪問販売に係る契約の申込みを受けること。
- ウ. 訪問販売に係る契約を締結すること。

②停止命令の期間

平成29年3月18日から同年9月17日まで（6か月間）

（2）指示

同社に対し、法第7条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

ア 同社は、同社が訪問販売により販売したIHクッキングヒーターで使用する鍋を購入した者に対し、「IH専用鍋と称して販売した鍋を用いて湯を沸かしたり調理をすると、一般的な鍋（圧力鍋を除く。）に比べて調理等に要する電気代が1/3になるかのように告げていたが、IHクッキングヒーターの特性上、鍋の熱伝導率（材質）に違いがあっても、調理時間の長短による電気代の差はほとんど生じないため、当該鍋においても電気代が大幅に節約できる事実はない。」旨を平成29年4月17日までに通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官まで文書にて報告すること。

イ 同社は、法第3条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為、法第3条の2第2項に規定する再勧誘、法第5条第1項に規定する法第4条第6号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（以下「省令」という。）第3条第2号に掲げる契約の締結を担当した者の氏名に係る契約書面記載不備、法第6条第1項に規定する不実告知を行っていた。また、法第7条第4号の規定に基づく省令第7条第1号に規定する迷惑勧誘を行っていた。今回のこれらの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、平成29年4月17日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

ウ 前記違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制について、平成29年8月17日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

4. 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは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（法第3条）

同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、「電化工事の件で御挨拶に回っています。」、「近くで太陽光の工事をする事になったので、挨拶回りに来ました。」などと告げて、本件契約の締結に係る訪問販売の勧誘に先立って、勧誘目的を告げないまま消費者に勧誘を始めたり、同社の業務委託先が、同社がオール電化設備又は太陽光発電システムを設置した既契約者宅に電話を掛けて、「点検に伺いたいと思います。30分少々で終わります。」などと告げて点検日時の約束を取った後、勧誘目的を告げないまま同社の営業員が既契約者宅を訪問し、点検とともに他の設備等に係る契約締結について勧誘を行ったりしていた。

(2) 再勧誘（法第3条の2第2項）

同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、消費者が「高いからやめる。」、「今日決めてしまうというのは嫌なので、周りに聞いたり、ネットで確認した上で自分が納得した上でないと高い買い物はできない。」などと本件契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「特別価格の残り枠も埋まってしまうかもしれません。」、「今日だけのお得な金額になります。」などと引き続き勧誘を行っていた。

(3) 契約書面記載不備（法第5条第1項）

同社は、本件契約を締結した際、契約書面の記載事項である契約を締結した担当者の氏名について、名字だけを記した不備のある契約書面を消費者に交付していた。

これは、法第5条第1項の規定に基づき交付した契約書面に、法第4条第6号の規定に基づく省令第3条第2号に掲げる「売買契約又は役務提供契約の締結を担当した者の氏名」を正確に記載していなかったものである。

(4) 商品の性能に関する不実告知（法第6条第1項第1号）

同社は、同社の営業員がオール電化設備又は太陽光発電システムを設置した消費者宅に点検と称して訪問し、IHクッキングヒーターで使用できる鍋を勧誘するに際して、IHクッキングヒーターで湯を沸かしたり調理したりする場合、同社の販売する鍋と一般的な鍋では、調理等に要する時間に相違があっても電気代についてはほとんど相違がない（ただし、圧力鍋を除く。）にもかかわらず、「ガスとの兼用鍋に比べ、使い方にもよるけど、電気代が1/3になります。」、「良い鍋を使えば、10分で沸くところを5分で沸いちゃったり、3分で沸くところを30秒で沸いちゃったりします。これだけ電気代が食わないってことです。」などと

同社の販売する鍋を使用することにより、光熱費が大幅に節約できるかのように不実を告げていた。

(5) 役務の対価に関する不実告知（法第6条第1項第2号）

同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、オール電化設備の販売施工を勧誘するに際して、工事費を含む設備価格は、常時同一価格で契約を締結していたにもかかわらず、「この近辺、〇〇軒を対象に、特別価格で工事費無料の設備工事が出来ます。」、「この金額は今日だけの金額で、明日になって契約したいと言っても、枠が残っていないとこの金額ではできません。」、「もう既に何軒か決まっていますが、今契約すれば、ほぼ確実に工事費がタダになるキャンペーンの対象になります。」、「今日だけのお得な金額になります。」、「今日でなければ、この金額で契約することはできません。」などと、後日契約すると役務の対価が高額になるかのように不実を告げていた。

(6) 消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知（法第6条第1項第6号）

同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、IHクッキングヒーターで使用できる鍋を勧誘するに際し、「こんなベコベコの鍋を使っていたら、IHクッキングヒーターの寿命が来る前に壊れちゃいますよ。」、「兼用鍋を使っていたら、後々IHコンロが壊れてきたり、不具合が出てきます。」、「IH専用鍋は、兼用鍋とは全然違って、IHコンロの持ちもよくなります。」などと、一般的なIH対応鍋を用いると、IHクッキングヒーターが早く壊れてしまうかのように不実を告げていた。

(7) 消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知（法第6条第1項第7号）

同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、オール電化設備の販売施工を15年ローンで購入することを勧誘するに際し、特に北海道、東北、関東、中部及び近畿地方においては、光熱費の節約額のみで15年ローンを支払うことができる可能性は低いにもかかわらず、「(都市ガス設備を)オール電化にすると、ガス代が無くなって電気代も半分くらいになる電気契約ができるから、この節約額で無理なくローンが払えます。」、「灯油ボイラーをエコキュートにすれば、光熱費が安くなり、浮いた光熱費で無理なくローンが組めます。」、「エコキュートは、15年持ちます。」、「エコキュートは、10年保証で余裕で20年持ちます。」などと、光熱費の節約額のみで15年

ローンが支払えるかのように不実を告げていた。

(8) 迷惑勧誘（法第7条第4号、省令第7条第1号）

同社は、同社の営業員が消費者宅を訪問した際、午後11時過ぎまで勧誘を続け、消費者に迷惑を覚えさせるような勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】（勧誘目的不明示、再勧誘、役務の対価に関する不実告知、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

平成28年7月下旬、同社の営業員Zは消費者のA宅を訪ねた。Aの妻Bがインターホンに出ると、Zは「電化工事の件で御挨拶に回っています。ちょっと玄関まで出てきてもらえませんか。」と言った。

Bが玄関先に出ると、Zは、「この辺でスマート電化工事をさせていただいている件で来ました。」と言い、Bに支払っている光熱費を尋ねた。Bは「都市ガスだけで月2千円から3千円位の間です。」と答えると、Zはエコキュートを付けると、ガス代は無くなって電気代だけになるので光熱費が安くなる旨を言った。

この後、ZはA宅に上がり、A及びBに支払っている電気代を尋ねた。Bが夏場は1万円くらいである旨答えると、Zは都市ガス設備とオール電化設備の光熱費が比較できる資料を取り出してA及びBに見せた。ZはA及びBに、「現在契約のものは電気代が高く、夜間電力がお安くなる電気プランにすると、今の電気代は半分くらいになります。」、「（都市ガス設備を）オール電化にすると、ガス代が無くなって電気代も半分くらいになる電気契約ができるから、この節約額で無理なくローンが払えます。」、「確実にお得になります。」、「エコキュートは、15年持ちます。」などと言った。

Bが検討してから返事をしたい旨を言ったところ、Zは、「今日だけのお得な金額になります。」、「今日でなければ、この金額で契約することはできません。」、「明日になったら、この金額で契約することは難しくなります。」などと言ったので、Aは契約をすることにした。

【事例2】（勧誘目的不明示、迷惑勧誘）

平成27年12月中旬、同社の営業員Yは、消費者のC宅を訪ねた。Yは、インターホンに出たCの妻Dに「近くで太陽光の工事をする事になったので、挨拶回りに来ました。ちょっと出てきてもらえませんか。」と言った。Cが玄関先に出たところ、YはCに「太陽光パネルが屋根に載せられるかどうかの調査をしている。」、「無料で屋根の調査ができる。」などと言った。

同月下旬、別の営業員XはCに調査した結果を30分程度で報告する旨の電話を掛け、午後9時頃C宅を訪問した。

XはC宅に上がり、C及びDに「屋根は、南向きですごく日当たりが良いから、太陽光パネルを載せると元が取れますよ。」、「工事中に、会社ののぼりを出して宣伝してもらえれば、特別に安いキャンペーン価格で工事ができる。」などと言って、Xの勧誘は午後11時過ぎまで続いた。

夜遅くなったため、DはXに金額も高いので考えたい旨を伝えると、Xは「こんなに良い条件なのに、何をこれから考えるんですか。」と言った。Dは時間が遅いので主人と話し合ってから後日回答する旨言ったが、午後11時30分頃になってもXは「今申し込まないと、この特別キャンペーン価格にはならない。」などと勧誘を続けた。

DがXに「帰って下さい。」と繰り返し言ったところ、Xは日付が変わる前にC宅の玄関を出た。

【事例3】（勧誘目的不明示、再勧誘、商品の性能に関する不実告知、役務の対価に関する不実告知、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知、迷惑勧誘）

平成27年10月上旬、同社の営業員Wは、消費者のE宅を訪ねた。Wは、Eと妻Fに「今、キャンペーンをやっています、のぼりを立ててくれたら、近隣の方にもPRになるので、工事費がタダになります。この近辺で先着10軒がこのキャンペーンの対象になります。」、「もう既に何軒か決まっていますが、今契約すれば、ほぼ確実に工事費がタダになるキャンペーンの対象になります。」、「今、キャンペーン中でお得にオール電化設備が設置できます。」、「工事費無料、IHクッキングヒーターもプレゼントします。」、「エコキュートやIHクッキングヒーターは、確実に15年は持ちます。」などと言い、Eは契約を締結し、Wの勧めに従い15年のローンにした。

オール電化設備を設置して1か月が経過した同年12月上旬、同社を名のるVはE宅に電話を掛け、電話に出たFに「キュートシステムと申しますが、近くを回っている者がおりますので、ついでに点検に伺いたいと思います。30分少々で終わりますので、お伺いする日は、何日頃がよろしいですか。」と尋ね、Fは、点検日を指定して電話を切った。

同月中旬のFが点検日として指定した日の午後7時頃、別の営業員UはE宅を訪ねた。Uは、エコキュートの点検をした後に、IHクッキングヒーターの点検をするために、Fにフライパンを用意するように言った。Fが同社からもらったフライパンをUに差し出すと、Uは、「SGマークのついたIH専用鍋を使わないと駄目ですよ。」、「こんなベコベコの鍋を使っていたら、IHク

ッキングヒーターの寿命が来る前に壊れちゃいますよ。」、「毎月鍋を買い足していくのか、それとも、きちんとした鍋を使い続けるのかでは、経済効果が違ってきます。」などと言った。Uは、Fが差し出したフライパンとUが持参したフライパンに水を注ぎ、両方の鍋を加熱しFに確認させた。

Uは、「せっかくこんな良いIHを使っているのに、良い鍋を使えば、10分で沸くところを5分で沸いちゃったり、3分で沸くところを30秒で沸いちゃったりします。これだけ電気代が食わないってことです。」と言った。

Uは、鍋のパンフレットを広げて、Fに「今日決めてもらわないと、このパンフレットの価格にはなりません。点検で来ているからこの安い価格になるのです。」などと言った。Fは、Uに「今日決めてしまうというのは嫌なので、周りに聞いたり、ネットで確認した上で自分が納得した上でないと高い買い物はできない。」と言ったが、Uは、「ホームセンターには、まずないし、高級なデパートでしか売っていないけど、そこと比べたらすごい安いと思います。」と言った。Fは「高いから、鍋は要りません。」と断ったが、Uは、「今日契約してもらわないと僕は帰りません、帰れません。」と言った。

Uは、鍋の勧誘を3時間以上も続けた。E及びFはUに、買うことは無理である旨を言うと、Uは午後11時過ぎにE宅を出た。

【事例4】（再勧誘、役務の対価に関する不実告知）

平成28年8月上旬、同社の営業員Tは消費者のG宅を訪ねた。Tは、Gに「特別価格でオール電化工事ができる御案内に来ました。」、「オール電化工事に関するものは全てタダにします。設備代の支払だけでいいのですが、設備代も値引きします。」、「（プロパン）ガス給湯器からエコキュートにしますと、光熱費が節約できますので、この節約額でローンの支払ができ、実質タダで設備が導入できます。」などと言った。

Gの妻Hは、夕食の準備を終えた後、Gと共にTの話聞いた。Tは、「この近辺、〇〇軒を対象に、特別価格で工事費無料の設備工事が出来ます。」、「〇〇支店も近々作る予定で、その宣伝も兼ねているのでお安くできます。」、「180回払いにすると、毎月の支払額は7,700円位で、さらにおつりが出ます。」と言ったが、Gは、「高いからやめる。」と何度か断った。しかし、Tは、「特別価格の残り枠も埋まってしまうかもしれません。」、「この金額は今日だけの金額で、明日になって契約したいと言っても、枠が残っていないとこの金額ではできません。」、「15年のローンを勧めている以上、設備は15年持ちます。10年の保証も付いていますから、安心です。」などと勧誘を続け、Gは契約をすることにした。

【事例5】（商品の性能に関する不実告知、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知）

平成27年8月下旬、同社の営業員Sは消費者のI宅を訪ねて、Iと妻Jにオール電化設備のエコキュート及びIHクッキングヒーターの設置を勧誘し、Iはオール電化設備工事の契約後に設備の引き渡しを受けた。

同年9月下旬、同社の別の営業員Rは、点検と告げてI宅を訪問し、エコキュートの点検を行なった。その後、IHクッキングヒーターの点検のため、Jに「お湯を沸かしてみますから、鍋を貸してください。」と言い、JはRに、同社からプレゼントされたフライパン鍋を差し出した。Rは「このような兼用鍋を使っていたら、後々IHコンロが壊れてきたり、不具合が出てきます。」、「IH専用鍋は、兼用鍋とは全然違って、IHコンロの持ちもよくなります。」、「鍋は高いけど、10年以上持つし、電気代も安くなります。」、「ガスとの兼用鍋に比べ、使い方にもよるけど、電気代が1/3になります。」、「今日でないとパンフレットに記載のある28万9440円で買えないです。」などと言い、Iは、Rが勧めたセット鍋を購入した。

【事例6】（消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

平成28年7月下旬、同社の営業員Qは、既にIHクッキングヒーターを設置している消費者のK宅を訪ねた。Kが玄関先に出ると、「こちらの地区で当社のオール電化設備の取扱い実績を増やす為に、当社の宣伝を兼ねた案内をしています。」、「灯油ボイラーをエコキュートにすれば、光熱費が安くなり、浮いた光熱費で無理なくローンが組めますので、この宣伝を兼ねた御案内です。」などと言って灯油代を尋ねたが、Kには分からず、QはKの妻Lが戻った後に、再訪問することにした。

同日夜、Qは再びK宅を訪ね、K及びLに灯油代のうち給湯では幾ら掛かるのか尋ねた。Lが灯油代を話すと、Qは、持参した早見表のようなものを見ながら、「一般的な家庭と同じくらい」だと言い「エコキュートにすると、こんなに掛からないです。エコキュートの電気は安い夜間電力を使うので、月2千円位です。」、「灯油代よりも光熱費は安くなります。」、「電気代は全体でこれまでより千円位増えますが、設備導入後の光熱費の節約額は7千円位になります。」、「これで毎月の支払ができます。」などと言って、15年のローンをK及びLに勧めた。

Lは、エコキュートの導入とIHクッキングヒーターを更新する契約をすることにした。

【事例7】（消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

平成28年4月上旬、同社の営業員Pは消費者のM宅を訪ね、インターホンに出たMの妻Nに、「キュートシステムです。」とだけ言った。Nは玄関先に出てPに声を掛けたところ、Pは「エコキュートの販売に来ました。給湯器をガスから電気に変えませんか。」「エコキュートにすると、電気代が安くなります。」などと言った。

PはNに毎月の光熱費を尋ねた。Nは、冬場のプロパンガス代は1万円程度、夏場は半分の5千円程度、電気代は多い時で1万2、3千円程度である旨を答えると、Pは、「電気だけになるので、今までのガス代分をオール電化の設備代として、毎月ローンで払ってもらえれば良いのです。」「エコキュートは、空気の熱を利用してお湯を沸かすものだから、すごく電気代が安くなります。だから、今の電気代より安くなって、ガス代もかからないからとてもお得です。」「オール電化にしても、全然お金はかかりません。」「エコキュートは、10年保証で余裕で20年持ちますから大丈夫ですよ。」「家計に全く負担がないんですよ。」「お金はかかりません。キャンペーン中ですから、工事費はかかりません。設備費は今のガス代よりも2、3千円安くなるので、その分毎月節約できます。」などと言った。Mは契約をすることにし、ローンは、Pが勧めた15年払いにした。