

報道発表資料

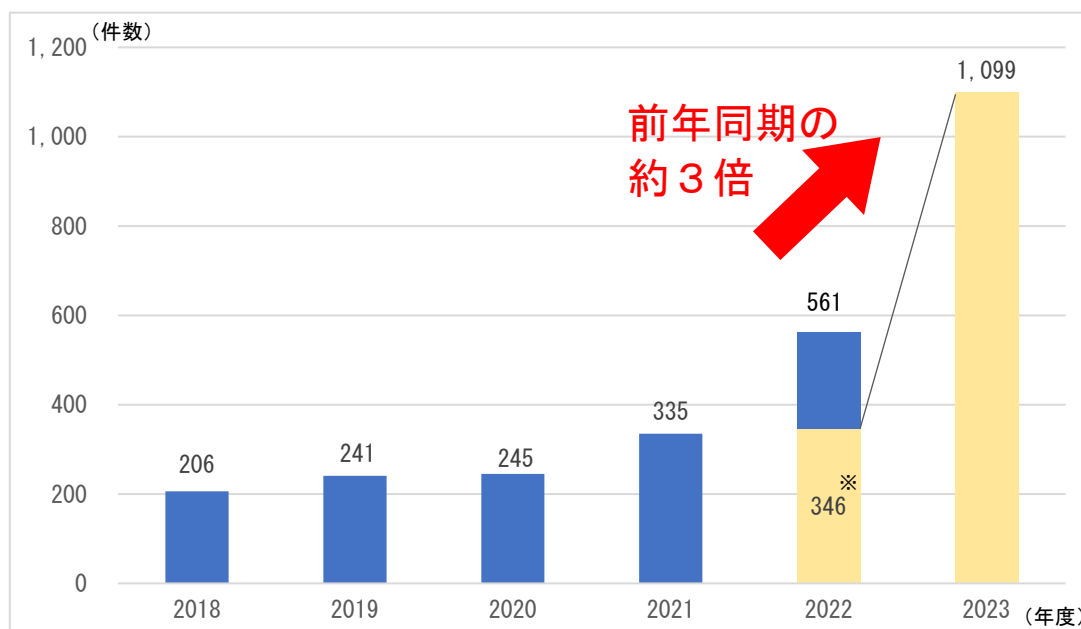
令和6年2月21日
独立行政法人国民生活センター

給湯器の点検にご注意ください ー70歳以上の高齢者を中心にトラブル急増！ー

給湯器¹の点検商法に関する相談が全国の消費生活センター等に相次いで寄せられています。相談件数は2023年度に入り急増し、2022年度同期の約3倍となっています。相談事例では、電話や訪問で突然給湯器の点検を持ち掛け、不安をあおって高額な給湯器の交換を迫る手口が多くみられます。中には、電話口で「自治体から委託を受けた」「契約中のガス会社から依頼された」などと身分を偽るケースもみられます。契約当事者の7割以上が70歳以上で、特に高齢者に注意してほしいトラブルです。

そこで、トラブルの未然・拡大防止のため、事例を紹介するとともに、消費者に注意を呼びかけます。

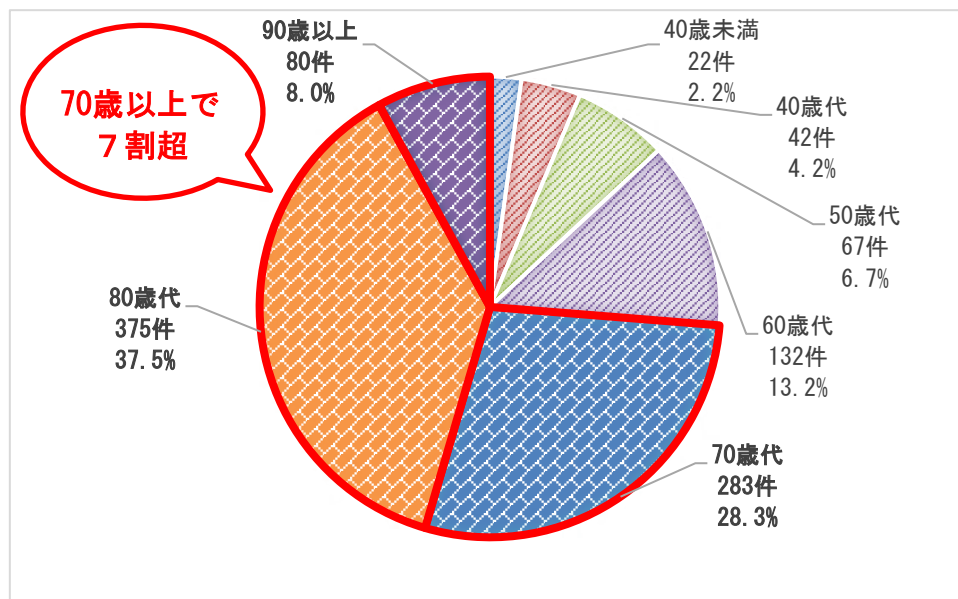
図1 PIO-NET²にみる給湯器の点検商法に関する年度別相談件数の推移



¹ 本資料では、ガス瞬間湯沸器、電気温水器、ガス温水ボイラー等を総称して給湯器としている。

² 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2023年12月31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。

図2 契約当事者年代別³（2023年度、n=1,001）



1. 相談事例

【事例1】ガス会社だと思い点検を依頼し給湯器交換の契約をしたが、高額だった

「ガス器具の点検を行う。敷地内に立ち入るので在宅してほしい」と電話があった。築20年以上の自宅で、そのうち給湯器の交換をしようと思っていたため、契約しているガス会社と思い承諾した。その4日後、業者が訪問してきて外から点検をしたところ、「古くて年数が経っているし落ち葉も入っている、危ないです」と言われた。ガス漏れは目に見えないため不安になり、交換費用は30万円程と言われ契約した。後になり契約書を見返したら、契約しているガス会社ではなく、県外の知らない業者だと気づいた。契約しているガス会社に問い合わせたところ、「関係のない業者だ」と言われ、改めて点検してもらったところ「交換の時期ではなく、費用も高額である」と言われた。解約したい。

（2023年4月受付 契約当事者：80歳代 男性）

【事例2】自治体から委託されたという業者の点検後に温水器の交換が必要と言われた

母の家に「市の委託を受けて電気温水器の点検をしている」と業者から電話があった。点検に来てもらったところ「耐用年数が過ぎており交換したほうが良い」と言われたとのことだが、本当に市が業者に点検を委託しているのか。

（2023年5月受付 相談者：50歳代 女性 契約当事者：70歳代 女性）

³ 不明・無回答等は除く。2023年度受付（2023年12月31日までの登録分）を分析。なお、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。

【事例3】今なら割引できると言われ契約したが、不審に思ったので解約したい

昨日、「ガス給湯器の無料点検に来ました」と知らない業者が来訪した。すぐに給湯器の点検を行い「劣化しているののでいずれ壊れる。火災の心配もある」などと言い、新しい機器への交換を勧めてきた。「今なら割引できる」と言われ、言われるがまま承諾し、約30万円の契約をしてしまった。1日経って冷静に考えると、そもそも給湯器のメーカーでもないのに突然訪問をしてきたことを不審に感じた。解約したいが、どうすればよいか。

(2023年8月受付 契約当事者：60歳代 女性)

【事例4】無料点検と言われ依頼したが、新しい給湯器への交換を勧められて契約したので解約したい

約2週間前、自宅に「給湯器の無料点検をしている」と訪問があり、点検を依頼した。現在の給湯器の使用年数を聞かれ、15年と伝えたところ「もう交換しないと駄目だ」などと新しい給湯器に交換するよう勧められ、焦ってその場で給湯器の交換工事も含め税込みで約40万円の契約をしてしまった。契約中のガス会社に相談したところ「高額では」と言われ不審に思った。解約したいと思い業者に連絡したら、「もうクーリング・オフ期間を過ぎておりできない。工事日は延期して良いので考え直してほしい」などと引き留められた。今後どうすればよいか。

(2023年8月受付 契約当事者：80歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 電話や訪問で給湯器の点検を持ち掛ける

業者は電話をかけてきたり、突然訪問してきて給湯器の点検を持ち掛けてきます。また、「市から委託された」といったうその説明をしたり、契約中のガス会社を装って訪問するなど、身分を詐称している事例もみられます。消費者は契約している業者だと信用して点検を依頼しますが、後になって契約書で会社名を確認し、別の業者であることに気づきます。

中には電話での勧誘時に業者名を明示していないケースもあり、来訪を了承した後、断ろうと思いきや業者に連絡をしようとしても、連絡先がわからない例や電話が通じない例もみられます。

(2) 点検後に不安にさせる

電話を受けた消費者は点検だけのつもりで訪問を了承しますが、業者は点検後、「このままでは壊れる」「早く交換したほうがよい」などと消費者の不安をあおり、不意打ち的に給湯器の交換を迫ります。専門知識のない消費者には給湯器の交換の必要性を判断することが難しく、業者の言うことを信じてしまいがちです。

(3) 契約を急がせる

業者は「今契約すれば割引する」などの勧誘トークで消費者に考える時間を与えず、契約を急がせます。消費者は交換について十分な説明を受けることなく、業者に言われるがまま契約してしまい、後になって、そもそも交換の必要がなかったことや高額だったことに気づく事例がみられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には安易に点検させないようにしましょう

「無料」と言われると点検を頼みたくなるものですが、点検をさせると不安をあおられたり、契約を急かされたりなど、業者の勧誘トークに乗せられてしまいます。たとえ「無料」と言われても、電話や訪問で点検を持ち掛けてきた業者には、安易に点検を依頼しないようにしましょう⁴。

給湯器の点検を依頼したい場合には、契約先のガス・電力会社や給湯器のメーカー、販売会社に自分で連絡をしましょう。

(2) 点検を断る連絡ができず訪問された場合にはインターホン越しに点検を断りましょう

電話でいったん点検を了承した後、点検を断ろうと思ひ直し、業者に連絡をしようとしても、連絡がつかなかったり、連絡先自体がわからない例もみられます。連絡がつかないまま、約束の日時に業者が来訪してしまった場合には、断りの連絡をしたがつながらなかったこと、点検は不要であることをインターホン越しにきっぱりと伝え、家の中には入れないようにしましょう。

(3) その場では契約せず、十分に比較・検討しましょう

給湯器は種類や価格が様々で、交換費用が高額になることもあります。一つの業者の話だけを聞いてその場ですぐに契約するのではなく、今交換が必要か、交換する機種は納得のいくものなのか、複数の機種の機能や価格を比べて十分に検討し、納得したうえで契約しましょう。

(4) クーリング・オフ等ができる場合もあります

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます⁵。本来望んでいない契約をしてしまったなどの場合には、速やかにクーリング・オフを書面または電磁的方法（メールなど）により通知しましょう。

また、クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても解約できる場合⁶もあります。

(5) 不安や迷いがあれば、すぐに消費生活センター等に相談しましょう

少しでも不安を感じたり、迷ったら早めに家族や知人・最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

* 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 消費生活用製品安全法で定める長期使用製品安全点検制度（法定点検）では、特定保守製品の製造・輸入事業者に対して、所有者への点検通知、依頼された場合の点検実施（有償）等を義務づけているが、2021年8月の改正法施行により、対象は「石油給湯器」「石油ふろがま」のみとなっており、従来指定されていた「屋内式ガス瞬間湯沸器」等7品目は指定対象外となっている。

⁵ 販売業者等から電話をかけ、事前にアポイントメントを取って訪問する場合も、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられる。「特定商取引法ガイド」<https://www.no-trouble.caa.go.jp/law/r4.html>

⁶ 例えば、契約の大切な部分について事実と違うことを告げられたことにより、消費者が誤認して契約の申込み等の意思表示をした場合には、誤認していたことに気づいた時から1年間又は契約締結時から5年間は、当該意思表示の取消しができる。

4. 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）
- ・経済産業省（法人番号 4000012090001）
- ・警察庁（法人番号 8000012130001）
- ・一般社団法人全国 LP ガス協会（法人番号 4010405010548）
- ・一般社団法人日本ガス協会（法人番号 3010405009467）
- ・一般社団法人日本ガス石油機器工業会（法人番号 4010005018108）
- ・一般社団法人日本冷凍空調工業会（法人番号 9010405010551）

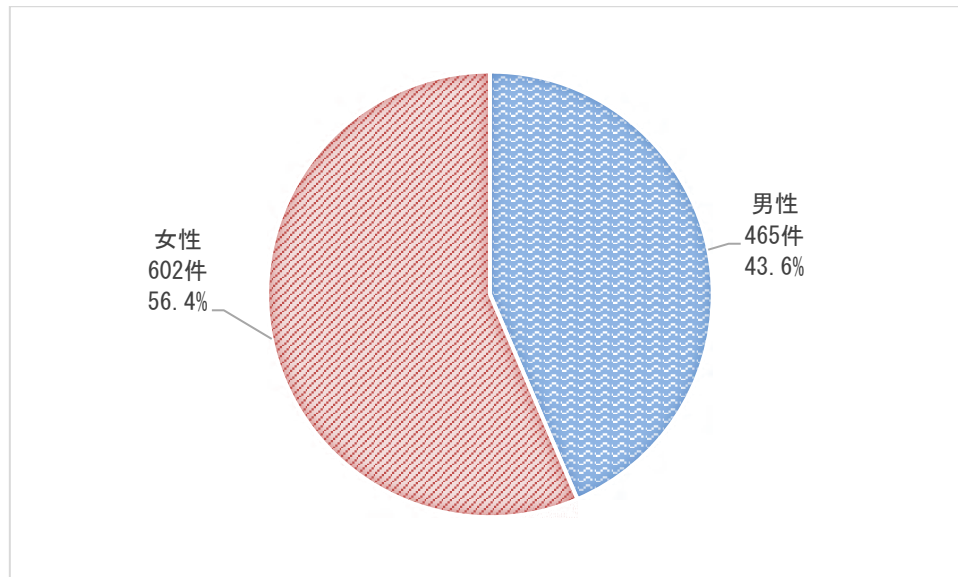
 自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ	国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、 消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。https://www.faq.kokusen.go.jp/	
--	---	---

参考資料

PIO-NET における給湯器の点検商法に関する相談の傾向⁷

(1) 契約当事者の性別

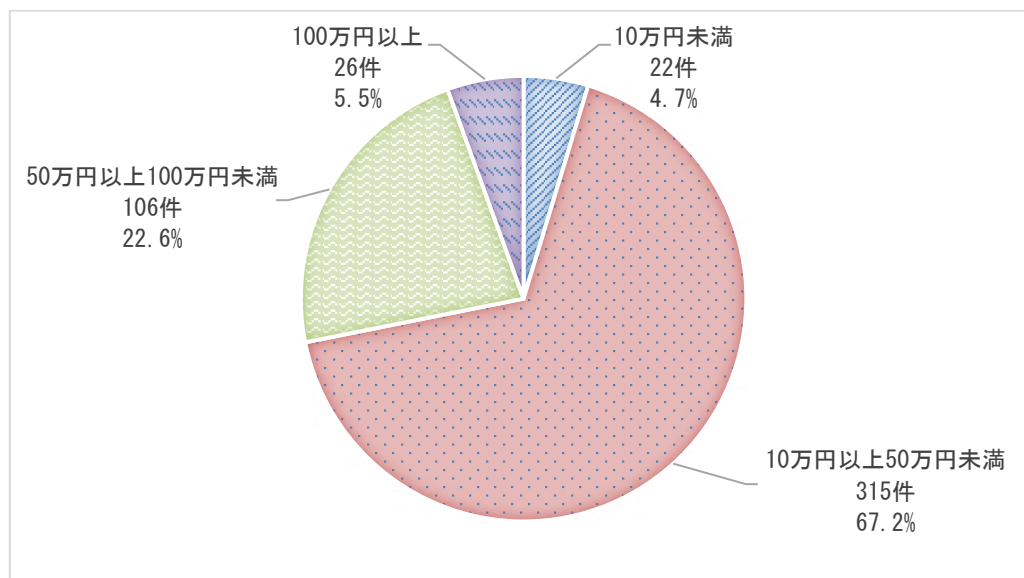
図3 契約当事者性別⁸ (2023 年度、n=1,067)



(2) 契約購入金額

10 万円以上 50 万円未満が最も多く、平均は約 45 万円です。

図4 契約購入金額別 (2023 年度、n=469)



⁷ 不明・無回答等は除く。2023 年度受付分（2023 年 12 月 31 日までの登録分）を分析。なお、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。

⁸ 団体、不明・無回答等は除く。