

ウォーターサーバーを契約する際の注意点

【問】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。既に別業者のウォーターサーバーをレンタルしていることを伝えると、「解約料をキャッシュバックするので当社に乗り換えないか」と言われ、特設ブースで話を聞いた。担当者に「月々の料金が安くなる」と勧誘されて契約することに決め、指示されるままタブレットに個人情報を入力し、タブレットの画面を見ながら契約内容の説明を受けた。乗り換え後、しばらく問題なく利用していたが、ウェブサイト上のマイページで契約内容を確認した際、ウォーターサーバーはレンタルではなく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（かっぷ）代金であることを知った。「勧誘時に購入」との説明を受けておらず、業者に不信感を抱き、解約したいと申し出たところ、サーバー代の残債として約10万円を支払うように、と言われた。（40歳代女性）

～「レンタル」か「購入」か 解約料や違約金の確認も～

【答】全国の消費生活センターに寄せられる「ウォーターサーバーの契約に関する相談」が、ここ数年増えています。

今回の事例のように、ショッピングモール等の特設ブースやイベントスペースで勧誘されて契約した際のトラブルが目立ちます。不意に声をかけられて、急に勧誘トークが始まると、契約の必要性について冷静に判断することが難しく、契約内容について十分理解しないまま、契約してしまうケースが多いようです。

また、勧誘する業者側から契約内容について十分な説明がなかったり、虚偽の説明をされるケースや契約を急（せ）かされ、その場での契約をしつこく迫られるケースもあります。

ウォーターサーバーを契約する際は、以下のことに注意しましょう。

①ウォーターサーバーは「レンタル」か「購入」かを確認する。

今回の事例のように、月々の料金が安くなるとの説明を受けて契約したら、レンタルではなく割賦で購入していたとのケースがあります。解約すると、残債を一括で請求されることが多いので、契約内容をきちんと確認しましょう。

一方で、ウォーターサーバーのレンタル契約は、サーバーのレンタル料は無料でも、水の定期購入が必要となる場合が多いです。一定期間、水の購入を継続しないと、解約料がかかる場合があるため、注意が必要です。

②契約相手の事業者がどこかを確認する。

既にウォーターサーバーを利用している消費者に対し、あたかも現在と同じ契約先の業者であるかのように振る舞いお得なコースを案内するケースがみられます。

トラブルを避けるためにも、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。

③解約料や違約金について確認する。

「契約書には『〇年以内の解約には高額な解約料がかかる』と書いてあったが、契約時には何も聞いていない」など、解約時の違約金について、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。

契約額の確認とともに、解約した際にかかる金額についても、契約書面等で十分に確認しましょう。

④ウォーターサーバーの機能や管理方法の説明をもらう。

ショッピングモールで見たウォーターサーバーが良さそうに思えても、自宅に設置できるサイズか、水の交換が一人で行えるのかなども確認しましょう。機器や水を玄関先までしか配達してもらえない場合や、業者に設置してもらう場合は、別途費用が発生する場合があります。

ウォーターサーバーの機能や価格はさまざまです。不意に勧誘を受けた場合は、その場で焦って契約せず、本当に必要な契約かを冷静に考え、複数社の機器や価格、サービス内容等についても情報収集し、比較・検討するようにしましょう。不明な点や疑問点があれば事業者に質問しましょう。

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不要な契約であればきっぱりと断りましょう。

筆者ひとこと

トラブルになった場合には、消費生活センターに相談してください。契約状況によっては、特定商取引法上の訪問販売に該当し、クーリング・オフや、契約の取り消しができる場合があります。（県消費生活センター）