

給水装置に関連した相談内容（国民生活センター相談内容より）

国民生活センター及び全国の消費生活センターで受け付けた相談について、指定給水装置工事事業者制度導入以降の1997（平成9）年度以降の情報を基に分析。

相談件数については1997年度以降増加しており、特に浄水器等に関する相談の増加が著しい。これは近年の浄水器等に対する関心、需要の増加、製品の多様化や悪質商法の増加などに影響しているものと考えられる。なお、国民生活センター及び全国の消費生活センターに寄せられた全相談件数に対する給水装置に関する相談件数の割合については横ばいから減少の傾向であった。

相談事例のうち指定給水装置工事事業者制度と関係性の高いと考えられる「衛生設備工事」に関する相談内容について、1997年度と2006年度の相談内容（各年度についてデータベースから最新100件抽出）を比較したところ、ほぼ共通した相談内容であり、主なものとしては以下のとおりであった。

1. 費用に関するもの
2. 業者の施工、対応が悪いというもの
3. 契約後の解約に係る相談
4. 不要工事を強要された、というもの
5. 契約後に業者と連絡が取れない、というもの

【1997年（平成9年）の相談内容】

「衛生設備工事」に関する相談

費用

1. 訪問販売でシステムバス工事の契約。高いので解約したい。
2. トイレ改装工事の見積もりが高額なため、断ったらキャンセル料を請求された。

施工、対応が悪い

1. 風呂場給湯器の工事依頼。工事ミスで配水管に穴。その後の対応も悪い。
2. 水道管の水漏れ工事をしたら、管が欠陥品であったことが判明。
3. 広告を見て工事を依頼。下見等、約束の時間を守らず不満。

不要工事強要

1. 訪問販売で浴室工事をしつこく勧められて契約。解約したい。

連絡先不明

1. 訪問販売で衛生設備工事を契約。支払い後、業者に連絡がつかない。
2. 訪問販売で契約工事した衛生設備が壊れたが業者に連絡がつかない。

「浄水器」に関する相談

1. アンケートに答え浄水器をもらったが、高額なカートリッジ交換契約を強要。
2. 訪問販売でイオン整水器を購入。購入後業者と連絡が取れず、保守点検サービスが受けられない。
3. 雇用条件として浄水器を購入させられた。
4. 知人から磁気浄水器を勧められた。
5. 訪問販売員に自宅の水質検査をされ、浄水器を購入させられた。

【2006年（平成18年）の相談内容】

「衛生設備工事」に関する相談

費用

1. トイレ工事を依頼。見積額より高額を請求された。
2. 水道管漏水工事の見積をインターネット広告で業者に依頼。高額のため断ったら損害賠償請求された。

施工、対応が悪い

1. ボイラー付近から水漏れ。チラシ業者に依頼し工事したがなおらない。
2. 建て売り住宅を購入。水道管から漏水。メーカーが対応せず。
3. 水道管修繕工事に際し、工期を守らない。

不要工事強要

1. ユニットバス修理を依頼。当初予定以外の場所も工事。
2. 自宅に訪問し水の検査。掃除を強要され費用請求。

連絡先不明

1. 水道工事してもらったが、水が出ない。業者に連絡取りたいが連絡つかない。

「浄水器」に関する相談

1. 訪問販売で磁気活水器を購入。解約したいが業者に連絡つかない。
2. 水質検査と称して訪問した業者から浄水器を購入。解約したい。
3. 知人から高額な磁気整水器の購入を勧められている。
4. 就職のため浄水器を購入させられた。
5. 訪問販売で清浄水生成器を購入。解約したい。
6. 訪問販売で高額な電解整水器を購入。解約したい。

給水装置に関連した相談件数(国民生活センター調べ)

年度別相談件数

年度	内容 衛生設備 工 事	蛇 口	水道管	水道 混合栓	貯水槽	給 湯 システム	ふろがま	便 器	浄水器等
1997 (H 9)	878	37	31	8	8	2476	140	128	5846
1998 (H10)	1032	23	30	12	6	2080	116	136	8054
1999 (H11)	1327	25	31	15	4	1436	104	123	9378
2000 (H12)	1699	40	32	19	5	1403	153	151	9960
2001 (H13)	1850	51	53	23	10	1451	130	133	10995
2002 (H14)	2789	74	117	23	6	1723	118	168	14793
2003 (H15)	2942	93	103	28	8	1745	123	173	17263
2004 (H16)	2875	67	121	25	11	1642	101	172	15000
2005 (H17)	2812	72	136	17	22	2072	118	196	14520

	浄水器等	浄水器以外
平成9年度	5846	3706
10年度	8054	3435
11年度	9378	3065
12年度	9960	3502
13年度	10995	3701
14年度	14793	5018
15年度	17263	5215
16年度	15000	4964
17年度	14520	5445

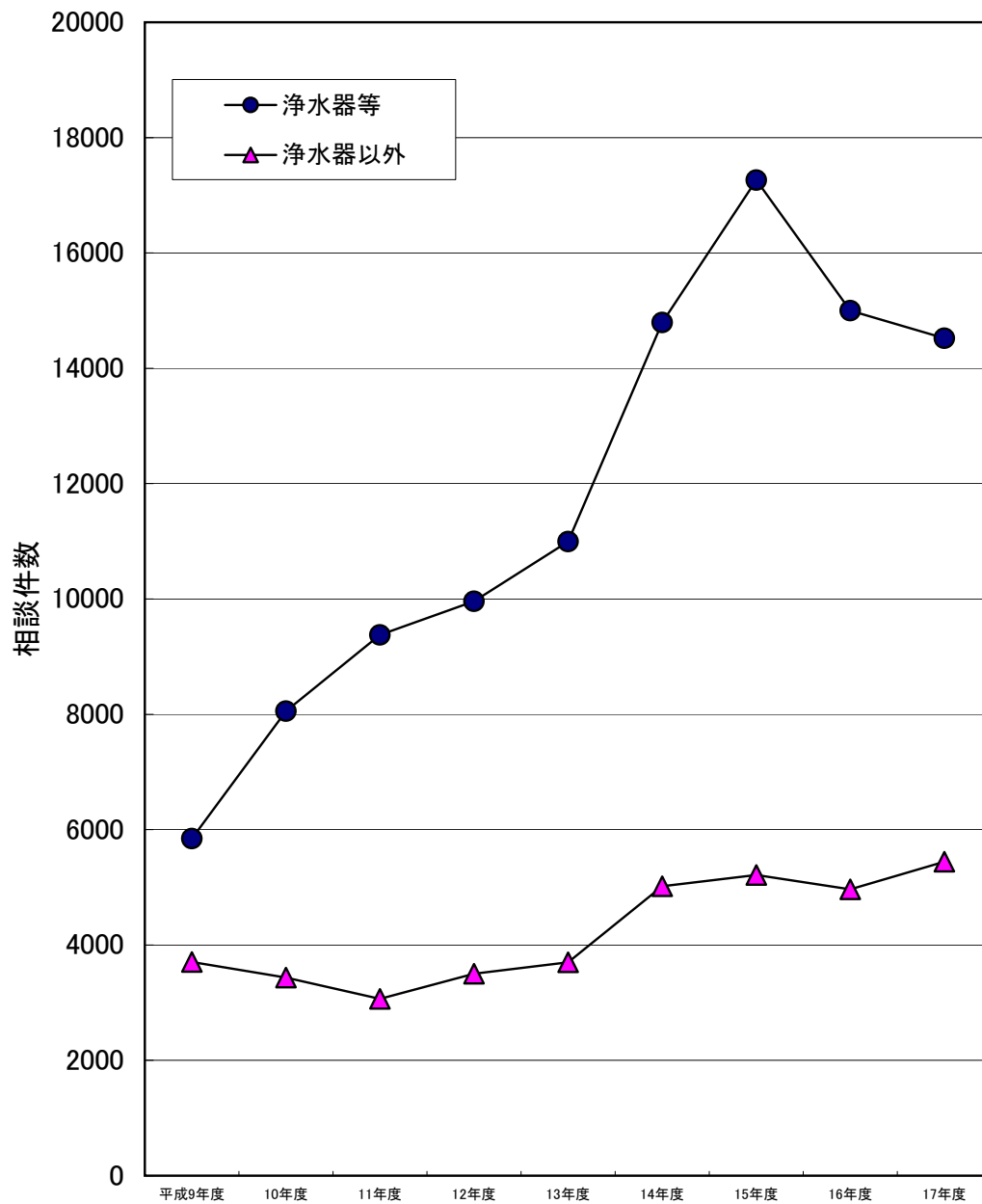


図 給水装置に関する相談件数(国民生活センター)

	総相談件数	給水装置関連相談件数	給水装置相談/総相談件数
平成9年度	400511	9552	2.38%
10年度	415347	11489	2.77%
11年度	467110	12443	2.66%
12年度	547145	13462	2.46%
13年度	655899	14696	2.24%
14年度	873663	19811	2.27%
15年度	1509884	22478	1.49%
16年度	1919263	19964	1.04%
17年度	1275180	19965	1.57%

※ 総相談件数は国民生活センターH18.8.4記者説明会資料「2005年度のPIO-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報」(2006年5月末日までに登録された情報)より引用
給水装置関連相談件数(2007年1月18日までに登録された情報)と出展が異なることに留意が必要

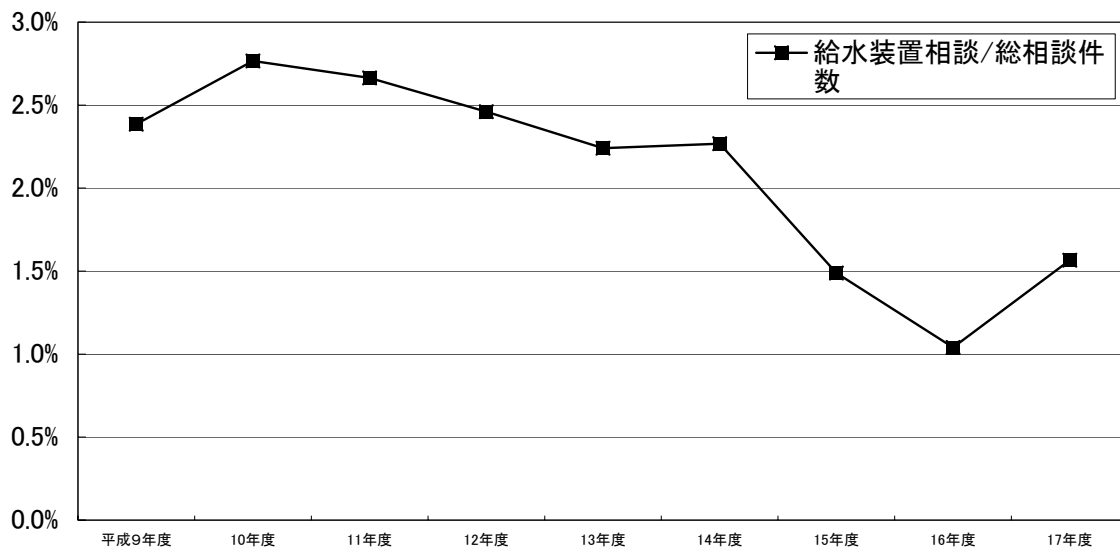


図 総相談件数に対する給水装置に関連する相談件数の割合(国民生活センター)