

【事例1】トイレの詰まりで修理を依頼したら、高額請求に！！

<相談内容>

- ① 自宅の2階のトイレを「流せるトイレシート」2枚を使って掃除した。シートを流したらトイレが詰まった。夜だったのでネットで「〇〇円から」と安い料金が表示された業者を見つけ依頼した。事前に詳しい説明がなく1時間半位の作業で35万円を請求され高額だと思ったが、言われるまま、クレジットカードで決済した。1階のトイレも詰まると言われ依頼したが、高額なので断った。当初の修理代金も高額だ。値下げをしてほしい。
(50歳代 女性)
- ② ネットで見つけた業者に台所の水道の蛇口交換を依頼した。来訪後、5万2,000円と言われ承諾した。取付終了後、錆を落としたら水漏れしたから水道管の交換が必要との説明で、代金5万円と言われたが作業のミスではないか。現在、作業中だが対処方法を知りたい。
(40歳代 男性)

<助言>

事例①は、作業依頼時の経緯を相談者に書いてもらい水道修理業者に送付し斡旋交渉することになりました。当センターで、事業者団体に工事の経緯と明細書を示して説明し助言を受けました。「工事価格は自由だが業界団体の一般的価格に比べ高額だ。また、全行程を行うには、時間が短すぎると思われる。また、一般家庭で作業後の薬剤散布は不要との立場だ」とのことだった。センターとしても作業の際に詳細な説明がなく作業し、作業時間も短いことから、本当に請求明細に書かれた作業が全部施工されたか疑問がありました。以上を伝え、業者に交渉しました。水道修理業者は、「作業前に簡単に説明し、価格は相談者が承諾した。薬剤散布は通常行っており必要」との主張でした。ただし、契約金額の1割の減額に応じるとの提案がありました。相談者は、知り合いの弁護士に相談しましたが、価格で争うのは勝ち目がないと言われたので、1割の返金で合意しました。

事例②は、作業途中の相談でした。まずは、請求の一部を支払い残金は後日払うとするよう助言しました。相談者は、蛇口交換代5万2,000円は支払い、水道管の交換費5万円は払いませんでした。その後、当センターから事業者団体に相談したところ、蛇口の交換時に水漏れするかわかるはずで、作業後の水漏れは不自然とのことでした。相談者に経緯書を書いてもらい、水道管交換費用は払わない旨を主張しました。当センターから水道修理業者に連絡し経緯書を読んで対応を検討するよう依頼しました。その後、当センターから業者に何

度も電話しましたが、応答せず、電話もありませんでした。しばらく、支払わずに様子を見ることで終了しました。

最近、トイレや排水管の詰まり、水漏れ等で、慌ててネットで業者を探して依頼し、高額だというトラブルが多発しています。工事代金の価格は自由で、一旦現金払いやクレジットカードで決済すると業者が応じない限り、値下げや返金は難しいのが現実です

トラブルに遭わないためには、

- ① 緊急に備え、東京都指定の上下水道指定工事店を調べておきましょう。
- ② 作業内容や金額を確認し納得できない場合は契約を断りましょう
- ③ 説明より高額な請求の場合は、支払わず交渉しましょう

業者に心当たりがない場合は東京都管工事工業協同組合の総合設備メンテナンスセンター0120-850-195（24時間対応）に相談しましょう。