

【事例】トイレ詰まり、ネットで「2980円～」の広告を見て業者を呼んだら23万円請求された！

～鍵の修理、害虫駆除など暮らしのレスキューサービスの高額請求トラブル～

相談内容

夜、自宅マンションのトイレが詰まり、修理業者をスマートフォンで検索した。一番上に表示されたサイトに「見積無料」、「2980円～」、「高額請求をする悪質業者にご注意ください。当社は必ず作業前に見積金額を提示します」等書かれていたので信用できると思った。電話をすると作業員が1名来訪し、費用を聞くと「やってみないとわからないが、ポンプ(バキューム)で直れば5千円」と言われ、依頼した。

別室で待っているよう言われ、しばらくすると「直らないので便器をはずして通管作業をする。便器脱着3万5千円、通管作業5万円だが良いか」と言われ、早く直してほしい思いが先に立ち、冷静に考える間もなく承諾した。また、しばらくすると呼ばれ「まだ直らない。高圧洗浄が必要。このままだと階下にも迷惑をかける。さらに14万円」と言われ、広告と違いあまりに高額で躊躇すると、「こんな深夜に来てるので早く決めてくれ！」と強く言われ、怖くて断れなかった。作業完了後に請求額25万円の書面(見積書兼請求書)を渡され、「クレジットカードも使えるが現金なら2万円割引く」と言われ、コンビニでお金をおろし現金一括払いした。詰まりは直ったが、広告と違い高額で納得いかない。

(20歳代 女性)

助言

トイレ・キッチン・洗濯機の排水管詰まりの修理や、鍵の修理、害虫・害獣駆除などのいわゆる「暮らしのレスキューサービス」で安価な広告を見て自宅に業者を呼んだにもかかわらず、実際は高額な修理代を請求されるトラブルが後を絶ちません。

消費者は修理や駆除を急ぐあまり、ネット検索して上位に出たサイトや、ポスティング広告等の修理代「数千円～」とうたう安価な広告の業者を呼んでしまいがちです。しかし、ほとんどの場合、事例のように低価格の広告で消費者の注意をひきつけ、費用は「現場で作業してみないとわからない」などと言い、来訪後は「直らない」と言っては徐々に高額作業を追加して消費者に承諾を求め、最終

的には広告とかけ離れた高額請求をされます。

事業者が消費者の自宅を訪問して契約する取引は訪問販売です。通常、広告等を見て消費者が契約する明確な意思を告げ事業者を呼んだ場合は、訪問販売に当たらずクーリング・オフできません。しかし、例えばウェブサイト上の安価な作業料金を見て訪問修理を依頼したにもかかわらず、実際には高額な作業料金を請求されて契約した場合など、消費者がもともと高額な作業料金を伴う契約をする意思が無かったといえる場合には、クーリング・オフが認められることを消費者庁が公表しています。(参考資料：特商法ガイド 訪問販売等の適用除外に関する Q&A <https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/exclusion.html>)

したがって、事例のケースはクーリング・オフが可能です。消費生活センターで事業者に交渉するため、相談者に Web で見た広告(スクリーンショット等)電話をした際の会話やりとり、自宅を訪れた際の勧誘トークの詳細を記したクーリング・オフ通知書を事業者へ送付するよう助言しました。

併せて消費生活センターより事業者に、訪問販売に該当し、クーリング・オフの規制を受けることを伝えましたが、事業者は、電話で訪問依頼を受けて契約しているため訪問販売には該当しないと主張して話し合いにならず、消費生活センターの交渉は不調に終わりました。このような事業者に現金で全額を支払ってしまった消費者はほとんど返金には応じられないのが現実です。クレジットカード払いの消費者は、カード会社に協力を依頼して返金処理されることがありますが、ケースバイケースです。

上記のような高額請求の実態を知り、以下の点に注意してください。

インターネットやポスティング広告の安価な表示を鵜呑みにしない。

修理依頼は慌てず冷静に。複数業者の相見積りを取り、専門家の見積チェック等を利用して決めましょう。

納得のいかない請求に対して、支払わず消費生活センターに相談しましょう。Web 広告が請求とかけ離れた安価な広告だったことは、消費者が証明する必要があります。ネット通販の広告は日頃からスクリーンショット等で保存する習慣をつけましょう。

いざという時、慌てないよう信頼のおける暮らしのレスキューサービスの連絡先を知っておきましょう。利用の際は複数業者から相見積りを取り、見積チェック相談窓口を利用して検討しましょう。

総合設備メンテナンスセンター 0120-850-195

宅地内の水道・下水道や水洗トイレが詰まったときは、東京都指定の上・下水道工事店または東京都管工事工業協同組合の連絡先(上記)へ。

困ったらすぐに消費生活センターにご相談ください。