

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報
暮らしのレスキューサービスのトラブルにご注意ください

【事例1】

トイレが詰まってしまい、ネットで検索し「10分650円から」と記載がある修理業者に電話したところ、すぐに作業員が来た。「修理をしてみないと費用はわからない」と言われたが作業を依頼した。作業員は、「排水管が詰まっている」と言って、圧力ポンプやファイバースコープ、薬剤を使ったりした。作業終了後に16万円を請求され「高過ぎないか」と聞いたが「他社なら20万円かかる」と言われ、支払った。やはり高額だと思うので返金してほしい。

【事例2】

ゴキブリが出たのでネットで駆除業者を調べて連絡したら、「費用は現場を見て見積もります」と言われ、自宅に来てもらった。「今後1年以内は無料で駆除する」と口頭で言われ9万8000円の契約をし、駆除してもらった。その後、またゴキブリが出たので無料のつもりで駆除を依頼したところ、別の作業員が来て「前回の契約に1年保証は付いてないので、作業ごとに費用が発生する」と言われた。20万円の1年間無料保証付きコースを10万円引きにすると勧められ、さらに10万円支払った。クーリング・オフできるか。

トイレの修理、害虫駆除など事業者に対処を依頼するレスキューサービスは、緊急を要する場合が多く、ネット等を見て慌てて修理を依頼してしまいがちです。すぐに対応してくれるサービスは確かに便利ですが、利用には注意が必要です。

【消費者へのアドバイス】

1. 「〇〇円から」などインターネット上の広告等の安価な値段に安易に飛びつかないようにしましょう。
2. 水回りのトラブル、害虫等の駆除作業は一様ではないため、広告の表示や電話での説明のとおりの料金になるとは限りません。中には「今現金で払えば〇万円値引きする」など支払いを急かすケースもあります。
3. 契約を強要される、次々と高額な作業を提案されるなどの場合は特に注意が必要です。「今修理しなければ大変なことになる」など、不安をあおるケースもありますが、落ち着いて対応しましょう。
4. 緊急時に備えて、信頼のおける事業者の情報を書き留めておくとう安心です。
5. クーリング・オフができる場合もあります。勧誘や契約内容に納得できない場合は、作業後でもその場で料金を支払わず、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。
(くらしの110番 2021年12月)