

いまどき相談事例 —川崎市消費者行政センターからの注意喚起情報—

トイレ詰まりの修理サービスが 高額すぎる

【相談事例】

トイレが急に詰まってしまったので、ネット検索をして「トイレの詰まり修理 3 千円～」と表示された業者を見つけて依頼した。来訪した作業員に料金について聞くと「状況を見ないとわからない」と言われ、高圧洗浄を行ったが詰まりは解消されず、「もっと先の排水管が詰まっているので 20 万円かかる」と言われた。

高いと思ったが仕方なく了承し、クレジットカードで支払った。高額すぎるので値下げしてほしい。



アドバイス



- ・自分から電話やインターネットでトイレの修理等を申し込んだ場合は、通信販売の適用となり、原則クーリング・オフができません。
- ・ただし、広告やホームページの表示額と実際の請求額が大きく異なる場合は、クーリング・オフ等が適用できる可能性があります。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター



相談窓口電話番号 **044-200-3030**

相談時間

月～金曜日 9:00～16:00（金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付）

土曜日 10:00～16:00（土曜日は電話相談のみ受付）

* 日曜日・祝日・年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く。

* 来所にてご相談希望の方は、事前に電話でご予約ください。

事例の解説

- トイレの詰まりや水漏れなどの不具合が起こり、マグネット広告やネット検索をした業者に依頼したところ、高額な請求を受けたというトラブルの相談が多く寄せられています。
- トイレやキッチン等、水回り修理料金に業界基準のようなものではなく、業者が自由に設定することが可能です。
- 作業前に業者から作業内容の説明と見積りを提示してもらい、その上で納得したら作業を依頼することが賢明です。
- 作業前に提示された見積金額に疑問を感じたら、すぐに了承せず、きっぱりと断るか、契約前に減額交渉する必要があります。業者から示された金額に同意をして作業を依頼した時は原則、減額交渉が難しくなります。
- 事例のように「トイレの詰まり修理 3 千円～」という表示を見て依頼したら、来訪後、突然高額な請求を受けたというように、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合は、特定商取引法訪問販売の適用除外にならず、クーリング・オフ等が適用できる可能性があります。
- 依頼した作業だけではなく、突然勧められた便器の交換工事等を行って高額な請求を受けたというトラブルもあります。この場合は、不意打ち性のある契約として特定商取引法の訪問販売に該当し、作業後であっても原則、契約書面を受け取ってから 8 日間はクーリング・オフが可能となります。
- 急な修理が必要な場合であっても、できれば複数の業者から見積りを取りましょう。日頃から急なトラブルに備え、業者について事前に情報収集をしておくことが賢明です。
- 川崎市では、上下水道の水回り工事における事業者と消費者間のトラブルを未然に防止するため、川崎市管工事業協同組合と「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」に基づいて消費者支援協定を締結しています。この協定は、工事の契約時において事業者の消費者に対する工事内容の説明や工事代金の見積書の提出などについて定めています。事業者が協定店かどうかを事前に確認した上で、複数の事業者から見積りをとって比較検討を行うと安心でしょう。実際の工事の依頼等は、各事業者へ直接お問合せください。



川崎市消費者支援協定

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター



相談窓口電話番号 **044-200-3030**