

～消費者注意情報～

緊急事態発生!?急いでネットで修理事業者を探したら高額請求が!!
 ～どんなに慌ていても修理依頼するときは代金の確認が必要です～

(令和3年10月20日)

相談事例1

会社帰りに賃貸の家の鍵を紛失してしまい、慌ててインターネットで検索し「鍵開け2,000円～」と記載していた鍵の修理事業者に連絡して、ドアを開けてもらった。作業が終わったところで出張料、作業費込で8万円を請求され、驚いた。手持ちがなかったので払えないと言ったら、あとから振込用紙を送ると言われた。新たに鍵を作ったわけでもなく、最初に何の説明もなく、ウェブサイトに表示されていた額の40倍もの金額を請求され、不満。(20歳代、男性)

相談事例2

夜8時頃トイレが詰まったので、賃貸住宅の管理会社に連絡したがつながらなかった。仕方なくインターネットで検索して「基本料金400円～」と表示している業者に連絡して家に来てもらった。事業者が現場を見て「高圧ポンプを使うので8千円かかる。」と言ったので、了承し作業をしてもらったが、詰まりは解消しなかった。「10万円以上かかるが、便器を外してドリルと高圧洗浄すれば直る。」と事業者に言われ、迷ったが、トイレが使えないのは困るのでお願いした。作業が終わり、詰まりも解消したところで渡された見積書を見ると、30万円と書いてあった。現金がなかったので、カードで決済したが、翌日、管理会社に相談したところ高額だと言われた。返金してもらうことはできないか。(30歳代、男性)

ココに注意!・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 緊急事態発生時の契約トラブルが増えています。**

家の鍵が開かない、トイレが詰まった、水漏れしている等、緊急事態への対応に関する契約トラブルの相談が多発しています。その多くは、「インターネットで検索して（またはマグネットなどのチラシを見て）安価な修理代金を表示しているところに来てもらったのに、高額な代金を請求された」というものです。

★ 広告に表示された金額に惑わされず、連絡をした時に修理等に係る代金について確認しましょう。

インターネット等で広告している修理事業者の中には、連絡をした人の住所地に近い会社や個人事業者をあっせんするという仕組みのものもあり、広告の料金と実際に請求される修理代金がかげ離れている事例が多く見られます。修理を依頼する場合は、広告に記載されていた料金が安いからと安心せずに、電話した時に状況をきちんと説明し、その場合にいくらかいかかるのかを確認し、条件がわかってから呼ぶようにしましょう。

また、いざという時に慌てないように、日頃から信用できる事業者を調べたり、管理会社に聞いておくことも大切です。

★ 修理してもらったからとあきらめないで。高額な請求に困ったときは消費生活センターに相談を!

きちんと修理したのだから請求した料金を払ってほしい、消費者自らが電話で依頼した修理だから訪問販売のクーリング・オフはできないなどと言われるケースもあるようです。しかし、訪問を依頼した時点で広告に表示された安価な金額しか知らせず、きちんとした見積もりも提示せずに、訪問後、高額な修理代金を請求するような場合は、特定商取引に関する法律に基づくクーリング・オフが適用される可能性があります。

ホームページやチラシの表示とかげ離れた高額な契約をしてしまったときは、自分で呼んだ事業者だからとあきらめずにすぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費者被害救済委員会では「トイレの詰まりをきっかけとした高額な修理契約に係る紛争」において、法的な考え方や問題点を示しています。

→ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kyusai/funsou211015.html>

(参考)【消費者注意情報】トイレの詰まり解消修理に関する相談が激増しています。

→ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/20201225.html>

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。