

～ 消費者注意情報 ～

便座の修理を頼んだら・・・100万円の工事契約を締結することに！

～ インターネット広告で見つけた水回り修理の思わぬ高額請求に注意 ～

令和8年8月31日

相談事例

温水洗浄便座の水が止まらなくなったため焦り、スマホの検索で一番上に表示された「基本料金 550 円～」という広告を見て、事業者へ連絡した。来訪した事業者は、温水洗浄便座を少し見ただけで「水の流れが悪い」と言い、屋外の汚水桝（ます）や排水管を点検し「汚水桝が詰まり、排水管もおかしいので工事が必要。便座の交換、汚水桝洗浄、排水管交換工事、全部で100万円になる」と説明した。さらに「明日ならすぐ工事ができる」と勧めてきた。高額だったが、緊急事態にすぐ工事してもらえるのは有り難いと思い、その場で契約した。工事完了後、水の流れが以前より悪くなったように思い、知人に事情を話したところ、消費生活センターへ相談するよう勧められた。（70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

★慌てず、まずは冷静になり、周りの人に相談しましょう

焦った気持ちに付け込まれ、不安をあおられたり契約を急かされたりして、高額で不要な工事等の契約締結してしまったという相談が寄せられています。水回りのトラブルが生じて慌てず、冷静になって家族や周りの人に相談しましょう。

また、十分な説明のないまま作業されたり高額な請求をされたりしないよう、作業前に見積りを依頼し具体的な作業内容・金額を確認することが大切です。提示された金額が思ったより高いなど違和感を覚えた場合は、その場で判断せず、一旦帰ってもらいましょう。

★極端に安い料金表示に注意！検索で「上位」だからといって信用できるとは限りません

インターネット広告では安い料金表示であっても、追加作業が必要などと説明され、思わぬ高額な請求となる場合があります。検索結果で上位に表示されているというだけで事業者を信用せず、地元の工務店や管工事組合、自治体指定の水道・下水道工事事業者を調べて、信頼できる事業者を選びましょう。

（参考）東京都指定工事事業者一覧

東京都水道局：<https://www.waterworks.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/shitei/ichiran>

東京都下水道局：<https://www.gesui1.metro.tokyo.lg.jp/living/a4/list/current/>

★トラブルに遭ってもクーリング・オフできる可能性があります

困ったときは、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう

事業者と自宅で契約した場合、訪問販売に該当しクーリング・オフができる可能性があります。受け取った書面等を準備して、すぐに消費生活センターへご相談ください。

高齢者の場合、ご家族や周囲の方の見守りも重要です。見慣れない契約書があったり、見知らぬ人が出入りしているなど、おかしいと感じたら、消費生活センターにご連絡ください。ご家族やホームヘルパーなど周囲の方からの相談も受け付けています。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155

高齢消費者見守りホットライン（ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー等からの通報・問い合わせ）

03-3235-1334

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）

～9月は関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン月間です～

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/center/campaign/kourei_press.html

○消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>

○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.lg.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。

