

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報

水回り修理、鍵の修理、害獣・害虫駆除…暮らしのレスキューサービス

広告の価格と全然違う、高額請求をされた！

【事例1】

トイレの水が流れなくなり、ネットで「水回り修理480円から」という広告を見て依頼したところ、「詰まりが解消しない」と次々と高額な作業を提案・追加され、最終的に修理代として25万円請求された。広告とかけ離れていて、納得できない。

【事例2】

自宅の鍵を失くし「鍵の修理980円から」というネット広告を見て解錠を依頼したところ、これは特殊な鍵なのでと3万円請求された。何が特殊なのかの説明もなく、納得できない。

【事例3】

一人暮らしのアパートにゴキブリが1匹出たので、ネット検索して「害虫駆除600円から」と広告していた業者に電話で依頼した。その際、料金を聞くと「7千円程度」と言われた。業者が部屋に入って作業をし、終わると基本料金に加え死骸処理代、卵駆除代など総額9万円を請求され、納得できない。

水漏れやトイレの修理、解錠、害虫・害獣の駆除、エアコンの修理など、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」で、インターネットの広告や投函チラシにある「見積もり無料」「修理代（駆除代）数百円から」の文言を見て依頼したところ、来訪した業者に現場で高額な料金を請求されたという相談が寄せられています。

【消費者へのアドバイス】

1. まずは慌てず対処しましょう。トイレ詰まりは市販のラバーカップを試す、水漏れの応急処置に止水栓を閉めるなど、自分でできることもあります。また、普段から急を要するトラブルに備え、安心して依頼できる事業者の情報を集めておく、非常用の簡易トイレや市販の殺虫剤などを準備しておくことも大切です。
2. 現場の状況次第では、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らず、修理や追加費用が必要な場合もあります。広告の安価な料金をうのみにせず、作業内容と費用を確認しましょう。
3. 作業に来た業者から現場で不安をあおられ契約を迫られる、次々と高額な作業を提案されるなどの場合は、作業を断りましょう。
4. 自宅への訪問を依頼した場合であっても、見積もりのために呼んだ事業者とその場で契約した、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なるなどの場合は、クーリング・オフが適用できる可能性があります。

困った時には、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」へおかけください。

（くらしの110番 2024年7月）