

よこすか

くらしのニュース

2019
NO.147

◆「暮らしのレスキューサービス」でのトラブル

..... 1 ~ 4 頁

発行

横須賀市消費生活センター
横須賀市本町 2 丁目 1 番地
横須賀市立総合福祉会館 2 階
相 談 046 - 821 - 1314
電 話 046 - 821 - 1312
FAX 046 - 821 - 1315

「暮らしのレスキューサービス」でのトラブル

「トイレが詰まって流れない」「鍵をなくして家に入れない」「家の軒先にハチの巣ができてしまった」など、日々の暮らしの中で、このような困った出来事が突然発生し、自分では対処できないとき、皆さんはどこに相談しますか？

そのようなときに、手助けとなるのが「暮らしのレスキューサービス」です。このサービスは、水漏れやトイレの修理、鍵の修理・交換、害虫などの駆除、冷暖房設備の修理など、専門的な知識や技術がないと対処できないような、日々の暮らしの中で起きる様々な困った出来事の解決をしてくれます。

一方で、全国の消費生活センター等には、「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が寄せられており、相談件数は年々増加しています。

そこで、今回のくらしのニュースでは、トラブルの防止のため、「暮らしのレスキューサービス」に関する相談事例やアドバイスなどをご紹介します。



1. 相談事例

◆事例 1

蛇口から水漏れが発生したので「見積もり・出張無料」と書かれたポスティングチラシの事業者に電話で見積もりを依頼した。来訪した事業者は「詳しい見積もりを出すために水道管の内部を見る」と言って蛇口を取り外した。その後、「蛇口がさびて給水配管の中の状態もよくない。給水設備全体の交換が必要だ」と言って 50 万円の見積

書を見せられた。「高額な工事なのですぐに返事できない」と言うと、今日中に返事をするよう言い残して、蛇口を取り外したまま水漏れ修理もせずに帰ってしまった。

後刻、事業者から電話があった時に「工事はやらない」と伝えたら「断わるなら蛇口取り外し料金約 2 万円を支払ってほしい」と言われた。見積もり無料と広告してあきながら、見積もりのために事業者が勝手に蛇口を取り外した作業費を請求されるのは納得できない。支払わなければならないのか。

◆事例2

ネズミ駆除のため、インターネットで探した事業者に電話で見積もりを依頼した。作業員が自宅に来て現場の状況を確認したところ、口頭で「見積もり金額は40万円だが、実際にやってみないと正確な代金はわからない」と言った。高いと思ったが、やってもらうしかないと思い依頼した。

作業はネズミが嫌う薬品の散布、消毒液の散布、侵入口の封鎖を行った。作業終了後に「作業費は50万円」と言わされたが、見積書や契約書はもらっていない。しかし作業から数日で、ネズミが天井を走る音が聞こえた。完全に駆除できていないのに、高額な代金を支払う必要はあるか。

◆事例3

コウモリ駆除をするため、ホームページに「見積もり無料」「5年保証」と記載している事業者に電話をした。現在の状況を伝えると、事業者は「実際にやってみないとわからない。見積もり後に作業を断っても大丈夫」と言ったため、契約するかどうかは見積もりを見てから決めようと思い、見積もりに来てもらうことにした。

翌日、作業担当者が状況を確認し「コウモリが発生している。これからすぐに仕事にかかる」と言った。見積もりを求めたら「料金は約10万円になる」と言わされた。確認作業の際、コウモリのふんを大量に床に落とされ、作業を断れない状況だったため契約した。

事業者が帰った後、作業後の状態を確認したら、再びコウモリが侵入しそうな雑な作業がされ、汚れた部分の清掃もされていなかつた。いい加減な作業をされたと思い、事業者に苦情の電話をしたが対応してくれない。契約から8日以内に事業者にクリーニング・オフを申し出たが応じてくれなかつた。返金してほしい。

◆事例4

夜中の12時頃帰宅した際、鍵を紛失したこと気に付き、インターネットで「地元の鍵業者」と検索し、一番上に表示された事業者に電話をした。事業者に「いますぐ住所を教えてほしい」と言われ、答えるとすぐに電話を切ろうとしたため「料金はいくらか」と聞くと、「1万4,000円になる。追加料金がかかる場合もある」と言われ、自宅に来てもらうことになった。

自宅に来た作業員は「特殊な鍵なので5万円かかる」と言った。事前に聞いた説明から1~2万円と想定していたので高額だと思い、作業を断ったところ、「キャンセル料として4,000円を払ってほしい」と言われた。財布も無くしていたので支払えないと伝えると、書類を渡され「指定の日付までに銀行振り込みをしてほしい。払わなければ裁判を起こす」と言いながら帰って行った。



後刻、別の事業者に依頼したら、2万円で解錠してくれた。最初に来た事業者が言っていた作業料金は、他社と比べて差がありすぎると思う。本当にキャンセル料を支払う必要はあるのか。

2. 相談事例からみる問題点

(1) 暮らしのトラブルに対処するために事業者を自宅に呼ぶ際、ホームページやポスティングチラシ等に「見積もり無料」と記載されていることがきっかけとなっているケースがみられます。しかし、作業を断つ

たところ、見積もりにかかった費用を請求された（事例 1）といった相談が寄せられています。

（2）消費者が見積もりを取るだけのつもりで事業者に来訪を求めるところ、来訪した事業者に高額な見積もりを提示された場合でも、生活に影響するトラブルは早く解決したいという気持ちもあり、その場で契約してしまいがちです。

相談事例には、「高いと思ったが、やってもらうしかない」と言ってその場で契約しているケース（事例 2）や、「このままにしておくと大変なことになる」等と、事業者が消費者の不安をあおって契約を急がせているケースもあります。

一方、事業者に鍵開けを依頼し「5万円かかる」と言われ高額だと思って、別の事業者に依頼したところ2万円で依頼できたケース（事例 4）もあります。

（3）ネズミ駆除のため高額な契約をしたが、数日後にはネズミが出てきてしまったケース（事例 2）や、いい加減な作業をされたので苦情を伝えたが対応されないケース（事例 3）など、作業内容に関して十分な対応がされないという相談が寄せられています。

また、エアコン修理を依頼したもの、作業終了後に直っていないことにすぐ気付いて再修理を依頼しても、今回の作業とは別の原因の故障である等と言われ、その調査や修理に別途料金を請求されたといった相談も寄せられています。

（4）事業者に電話で確認した料金より、来訪時に言われた料金が高額だったため作業を断ったところ、キャンセル料を請求されたケース（事例 4）など、想定していなかつたキャンセル料の請求をめぐってトラブルになる場合があります。

見積もりを取るだけのつもりで自宅を訪問してもらった事業者とその場で契約した場合など、特定商取引に関する法律（以下、特商法）上の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフができます。しかし相談事例には、見積もりのために呼んだ事業者と結んだ契約についてクーリング・オフを申し出たが、事業者が応じないケース（事例 3）もみられます。

3. 消費者へのアドバイス

（1）暮らしのレスキューサービスは、水漏れ、害虫等の発生状況や内容がさまざまであり、広告に「基本料金 ×× 円」「〇〇作業料、△△円から」等と表示されている場合や電話で「◇◇円かかる」と説明された場合でも、現場の状況次第では、必ずしも広告の表示や電話での説明通りの料金で依頼できるとは限らないので注意しましょう。

また、「業界最安値」等と広告に記載していても、安易に飛びつかないようにしましょう。

（2）相談事例を見ると修理等を急ぐあまり、契約内容や料金について十分な検討ができるまま契約してしまった結果、トラブルにつながってしまっているケースが少なくありません。広告等の料金でどのような作業が可能なのか、状況によってはどの程度料金がかかる可能性があるのか等を事前に確認するようにしましょう。事業者によってサービス内容や料金は異なるため、必ず複数社から見積もりを取り、事業者の選定は慎重に行いましょう。

また、見積もりに来てもらう時は、見積もりにあたって料金が発生するのか、キャンセル時にキャンセル料が発生するのか等を、あらかじめ事業者に確認するようにしましょう。

(3) 水漏れや鍵開け等、特に緊急を要するトラブルが発生した際は、焦って冷静な判断ができなかつたり、事業者から見積もりを取る時間がなかつたりする場合があります。こうしたトラブルに備えるため、トラブルが起こったときの初期対応や安心して修理を依頼できる事業者について事前に情報を集めておきましょう。

水漏れの場合は、自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておくと、慌てずに対処できます。また、住宅メーカーや施工業者等に緊急時の対応について相談しておくと安心です。

鍵の場合には、家族で合鍵の保管方法を共有したり、持っている鍵の種類、メーカー、製品番号等を確認し、メーカーの修理代行店に修理が必要になった場合の対応等を問い合わせておくことも一つの方法です。

(4) 事業者によっては見積もり時の金額と異なる料金を請求する場合や、実際の料金・サービス内容が広告の記載や電話での説明と異なる場合があります。事業者に「今修理しなければならない」等と契約を急がさ

れても、一旦冷静になり料金やサービス内容を確認し、納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。



(5) 消費者が自宅で契約を締結するために事業者に来訪を要請した場合は、特商法の適用除外となり、クーリング・オフをすることはできません。しかし、単なる見積もりのために訪問を要請した事業者とその場で契約した場合は、訪問販売に該当するので、特商法が適用され、クーリング・オフが可能となります。

事業者と契約についてトラブルになった場合は、すぐに消費生活センターにご相談ください。

出典：水漏れ修理、解錠など「暮らしのレスキュー」でのトラブルにご注意（国民生活センター）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181220_1.html

政府広報オンライン <https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201906/1.html>

イラスト提供：神奈川県2013

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・土・日・祝・休日を除く）

午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※土・日・祝・休日・夜間のご相談は

かながわ中央消費生活センターへ

相談受付時間：月曜から金曜

午前9時30分～午後7時

土・日・祝・休日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

