

報道発表資料

令和3年10月7日
独立行政法人国民生活センター

水回り修理「950円～」のはずが…数十万円の高額請求に！

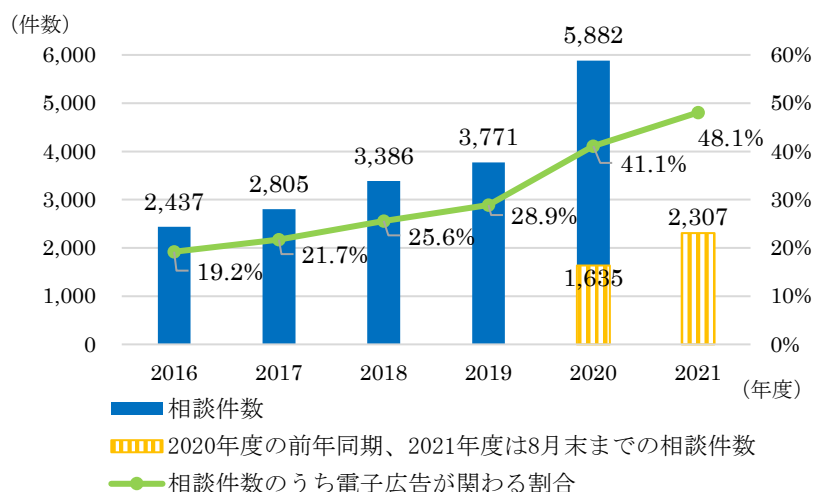
-水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？-

トイレの修理、水漏れ・排水管等の詰まりの修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除など、日常生活でのトラブルに事業者が対処する「暮らしのレスキューサービス」¹において、事業者から高額な作業料の請求を受けたという消費者トラブルが増加しています。国民生活センターでは2018年12月に同様のトラブルに関する注意喚起²を行いました。その後も相談件数は全国的に増加傾向が続いています。

相談事例をみると、インターネット上の広告がきっかけのトラブルが増加しています（図1）。「水回り修理950円～」など安い価格が表示されたインターネット上の広告を見て消費者は事業者を自宅に呼びますが、実際の料金は数十万円になるなど当初見ていた広告の金額とはかけ離れた請求になってしまったという相談が多くみられます。

そこでトラブル防止のために相談事例とアドバイスを紹介し、注意喚起を行います。

図1 PIO-NET³にみる「暮らしのレスキューサービス」の相談件数



¹ 本資料における「暮らしのレスキューサービス」は、トイレの修理、水漏れ・排水管等の詰まりの修理（トイレの水漏れ・排水管等の詰まりは含まない）、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除、冷暖房設備の修理、ドア・ガラスの修理、給湯器の修理等で、事業者が消費者の自宅等に訪問して対処するサービスのことをいう。リフォーム工事は含まれていない。

² 2018年12月20日公表「水漏れ修理、解錠など「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルにご注意」
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181220_1.html

³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2021年8月31日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】トイレ修理で「390円から」のネット広告をみて依頼したら55万円の請求を受けた

夜に自宅マンションのトイレが詰まった。インターネット広告に「料金390円から」と記載された事業者修理をお願いしたいと電話した。作業員から連絡があり「勝手に自分で直そうとすると逆に詰まるのでしないように」と言われた。男性2人の作業員が到着し、高圧ポンプで10分程度作業した。解消されないで「便器を外して排水管を確認する。3万円かかる」と言われ了承した。「長年の汚れが蓄積して詰まった。こんなにひどいのは初めてだ。通貫作業が必要で20万円前後かかる」と言われた。他の部屋の住民に迷惑をかけてはいけないと思い、了承した。さらに「詰まり再発防止のため、薬剤と特殊な機械による清掃で15万円かかる」と言われ応じた。全ての作業は30分程度で完了し、詰まりも解消したが最終的に約55万円の契約書を渡された。「現金で支払えば50万円に値引く」と言われ、少しでも安くなればという思いからATMで現金を引き出しその場で支払った。よく考えてみるとあまりに高額で納得できない。

(2021年4月受付 40歳代 女性)

【事例2】事前に3万円は超えないというので依頼したが、自宅では大変なことになると言われて15万円支払ったのに直っていなかった

トイレの給水ホースから水が漏れているのに気づき、インターネットで修理業者を探した。「950円～」と広告していた事業者電話し状況を伝え、修理代が高額にならないか確認したところ「3万円を超えることはない」と言われたので、自宅に来てもらうことにした。電話に対応した事業者とは別業者の作業員が2人で来訪し、状況をみてもらったところ「給水管にひどい錆びがついている。このままにすると数百万円の修理が必要になり大変なことになる。修理代は錆び落としに10万円、部品交換に5万円」と言われた。高額だと思ったが不安になったのでその場で契約した。作業時間は10分程度で、作業料15万円はクレジットカードで支払った。

作業員が帰った後、状況を確認すると床が水浸しになっていて、水漏れは直っていなかった。電話で直っていないと苦情を言うと「作業は適切だった。これ以上の修理は便器交換しかない」と新しい便器を購入するよう言われた。漏水は直っていないし、これ以上支払いたくない。

(2021年4月受付 50歳代 女性)

【事例3】解錠で高額請求され「個人情報を知っている」と脅されてその場で支払ってしまった

深夜に自宅マンションの鍵を紛失したことに気づき、慌ててインターネットで事業者を探した。検索結果で一番上に表示されたサイトにアクセスすると「最も高額な作業でも8,000円～」と書いてあったため、高額になっても2～3万円程度かなと思い、事業者電話した。男性の作業員が1人来訪し、鍵穴をみてすぐに「これは特殊な鍵だから解錠するだけで8万円、シリンダー交換をするならさらに2万円かかる」と言われた。10万円も現金はないと言ったら「いくら現金を持っているのか。持っている金額でやってあげる」と言われ、5万円に減額された。私の家の鍵は特殊なものではなく、本当にシリンダー交換も必要なのか聞いたところ「争いたいのか。こちらはあなたの個人情報を知っている」と言われ怖くなり、作業に承諾し代金の支払いもしてしまった。

(2021年2月受付 20歳代 女性)

2. 消費者へのアドバイス

水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためのアドバイスを時系列で以下の通り整理しました。

修理等を依頼する前に確認・準備することは？

(1) インターネット上の広告の金額表示をうのみにしない

トイレの詰まりや水漏れ、害虫等の発生原因や必要な作業は一樣ではなく、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りません。広告に記載された「水回り修理基本料金××円」「鍵開け△△円～」などの**安価な価格に飛びつかない**ようにしましょう。

(2) 地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者を探しておく⁴

水回りや鍵のトラブルなど、特に緊急を要するトラブルが発生したときは事業者から見積もりをとる時間がない場合もあります。焦って冷静な判断ができなくなる前に、信頼のおける事業者の情報を調べておくと安心です。

相談事例をみるとインターネット上で広告を出している事業者と実際作業に来る事業者は別業者だったケース（事例2）も多くみられます。たまたまインターネットで見つけた事業者に依頼するのではなく、**普段自分の生活している地域の工務店や管工事組合、自治体が修理業者を紹介する窓口があるかなどの情報を収集**し、「困ったときにはここに連絡する」という情報を家族内でも共有しておきましょう。

(3) 実際に水漏れなどのトラブルが起こったときを想定し初期対応について調べておく

戸建住宅の場合は住宅メーカーや施工業者、賃貸住宅の場合は大家や管理会社等に緊急時の対応について相談しておくとお勧めです。また自身が契約している火災保険を使って修理等が可能な場合もありますので、保険契約の内容も確認してみましょう。賃貸契約では付帯サービスとして住まいのトラブルをサポートしてくれるサービス等に加入している場合もありますので、こうしたサービスの利用も検討できるよう連絡先を控えておくようにしましょう。

特に休日や夜間などにトイレの詰まりが発生し**急遽**^{きゅうきょ}修理業者を呼ばなければならない状況に対しては、**災害時にも役立つ非常用の簡易トイレを備えておく**ことも考えられます。また水漏れが発生した場合は**自宅の止水栓の位置と締め方を確認**しておく、慌てずに対処できます。鍵の故障や紛失の場合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、**鍵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**ておくことも一法です。鍵を紛失した場合はやむを得ない事情がない限り、大家や管理会社、鍵メーカーの修理代行店などに連絡がつくまで待って、紛失の事実を伝え対応を確認しましょう。

⁴ 水道の修繕については、水道事業者(各自治体の水道局)が給水装置(水道事業者が設置した配水管から分岐した給水管及びこれに直結した給水用具のこと。受水槽式の場合、受水槽以降の設備は含まれない)の工事を適切に行うことができると認められるものとして指定した事業者(指定給水装置工事事業者。以下、指定工事事業者)が行うこととなっている。指定工事事業者は各自治体の水道局のホームページ等で確認できるが、指定工事事業者であるからといって事業者の信用性を保証するものではない。

作業に来てもらったときに気を付けることは？

(4) 契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断る

事業者によっては実際の作業の料金や内容を広告に記載していない、現場で作業前の説明とは異なる提案をするケースもあります。また現場の状況を見て「今修理しなければ大変なことになる」「より高額な工事が必要になる」と消費者の不安をあおったり、契約を急かすケース（事例2）もみられます。そもそも修理等に関する専門的な技術や知識がない消費者が、突然提案された作業の料金、内容の妥当性を判断することは難しいので、**無理にその場で判断しようとせず、当初想定していた料金とかけ離れた作業を提案されるなど、少しでも違和感を感じたときは作業を断る**ようにしましょう。

作業後に高額な料金を請求された場合は？

(5) 料金・作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをしない

広告では数百円からと書かれていたのに作業後の請求は数十万円と高額になっていた、修理箇所が直っていなかったなど料金や作業内容に納得できない場合は、**後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いはきっぱり断りましょう。**

事業者が作業当日の支払いを求めてくる事例をみると「現金で支払えば5万円安くする」など値引きを提案されるケース（事例1、3）、「現金が無くてもクレジットカードがあるだろう」とクレジットカードでの支払いを勧めるケースがみられます。中には支払いが済むまで自宅に居座られるケース、最寄りのATMまで連れて行かれ現金を支払わされたケースなどもみられます。もし作業当日の支払いを断った後の事業者の態度などに身の危険を感じる事があれば、警察に連絡するのも一法です。

(6) 事業者とトラブルになった場合は最寄りの消費生活センター等に相談を

見積もりのために呼んだ事業者とその場で契約した場合、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売による**クーリング・オフ等が適用できる可能性があります⁵**。事業者とトラブルになった場合は受け取った書面や契約の経緯等を整理して、最寄りの消費生活センター等にご相談ください。

* 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

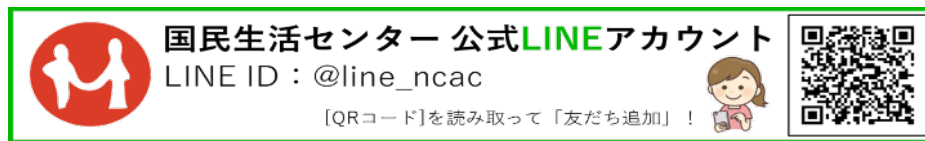
3. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

⁵ 見積もりのために訪問を要請した事業者とその場で修理等の契約をした場合及び広告等で安価な価格のみを示しておきながら、高額な料金を請求する場合は、特定商取引法第26条第6項第1号に基づく来訪の請求に係る適用除外には該当せず、クーリング・オフ等の訪問販売の規定が適用される（参考：訪問販売等の適用除外に関するQ&A (<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/exclusion.html>)）。クーリング・オフは不備のない正しい記載がなされている契約申込み書面又は契約締結書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であっても、その返還を請求することができる。詳細は特定商取引法ガイドを参照。(<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>)

- ・警察庁（法人番号 8000012130001）
- ・公益社団法人日本広告審査機構（法人番号 3010005016566）
- ・一般社団法人日本インタラクティブ広告協会（法人番号 2010005014868）



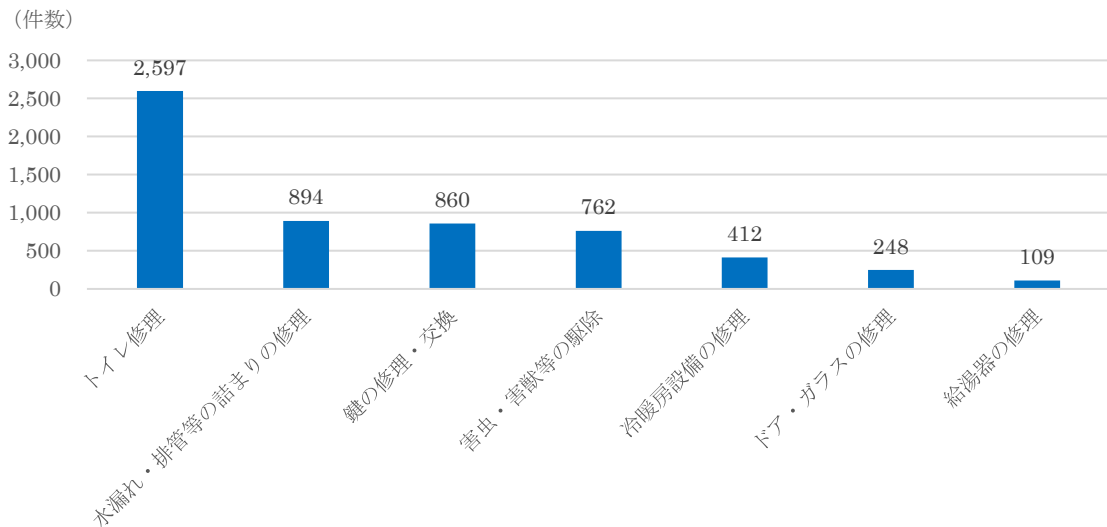
【参考資料】

1. サービスごとにみた相談の傾向（2020年度受付、2021年8月末までのPI0-NET登録分）

（1）相談件数

2020年度の暮らしのレスキューサービス全体の相談件数(5,882件)をサービスごとにみると「トイレ修理」の相談が最も多く、全体の4割以上を占めています。次いで「水漏れ修理」「鍵の修理・交換」「害虫・害獣の駆除」の相談が700～800件前後寄せられています。

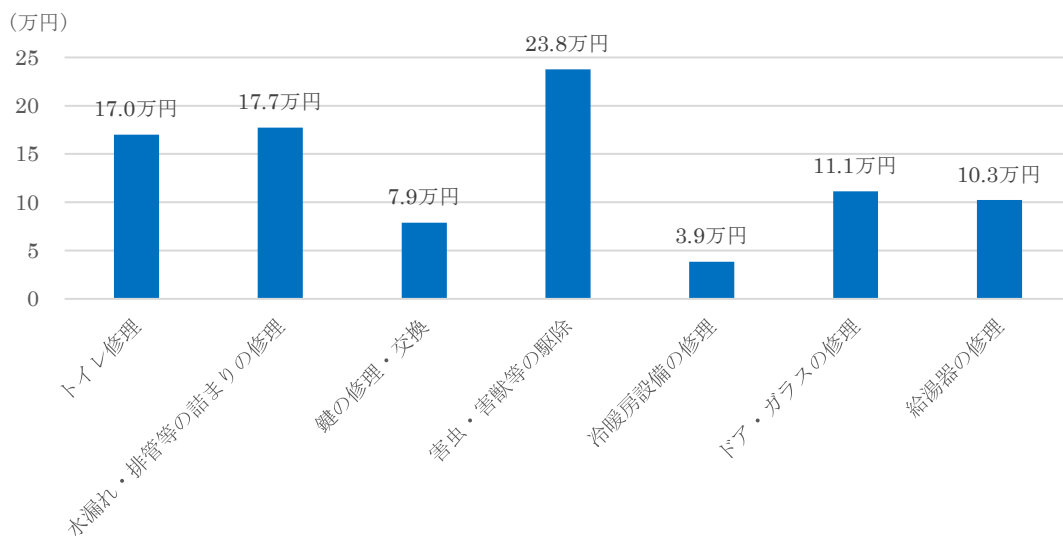
図2 サービスごとにみた相談件数



（2）契約購入金額

図3はサービスごとにみた契約購入金額の平均額です。「トイレ修理」「水漏れ修理」「害虫・害獣等の駆除」は20万円前後と他のサービスに比べ高額になる傾向があり、中には100万円を超える請求を受けたケースもみられます。

図3 サービスごとにみた契約購入金額の平均額



2. 消費者庁の啓発チラシ

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_210831_02.pdf

暮らしのレスキューサービスに関する 悪質商法にご注意！

トイレの故障・不具合などの水回りトラブルへの対応を行う事業者に関する相談が増えています。

1 トイレの調子が悪い
ため無料点検等をうたう業者に電話

点検無料だし、工事費も安いので電話してみよう

2 無料点検・見積りのために家まで来てもらうことに

無料で、点検・見積りいたします！！

3 新品トイレとの交換を勧められ契約

トイレ交換が必要です
〇〇万円になります

簡単な修理で済むと思っていただけ、交換が必要なの仕方ないか...

4 クーリング・オフしようとする...

電話で訪問依頼を受けて契約しているため、法律上クーリング・オフできません


これだけ高いと払えないから困った

●事業者の訪問を依頼する前に費用や作業内容等の契約条件をよく確認しましょう。

●自宅への訪問を依頼して契約した場合であってもクーリング・オフが可能ことがあります。

例：① トイレの水が流れにくいので無料点検・見積りを依頼したのに、事業者の訪問時に新品便器との全面取替を勧誘され、契約した場合
② 水栓の水漏れの修理を依頼したのに、事業者の訪問時に台所全体の大規模リフォームを勧誘され、契約した場合

●事業者の訪問を受けて困った場合には消費者ホットライン(局番なし188)に相談しましょう。



契約してしまったが、解約したい...

そんなときは、**クーリング・オフ！**

訪問販売による取引は、**契約書面を受け取った日から8日間以内**であれば、原則として、**無条件で契約解除**ができます。

※ 特定商取引に関する法律の規定に基づくクーリング・オフの対象となるためには条件があります。対象になるかどうかの判断に困る場合は、消費生活センター等に相談しましょう。

消費者が事業者の訪問を求めた場合

- 訪問販売による取引であっても、消費者が事業者の訪問を求めた場合には、クーリング・オフが認められないことがあります。
- しかし、例えば、ウェブサイト上の安価な修理代金を見て訪問修理を依頼したにもかかわらず、実際には高額な修理工事の勧誘を受けて契約した場合など、**消費者がもともと高額な修理代金を伴う契約を締結する意思を有していなかった**といえる場合には、通常どおりクーリング・オフが認められます。

(参考資料：<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/exclusion.html>)

訪問後に依頼時よりも高価な修理を提案される場合は、**急いで契約せずに他の業者にも費用相場を照会するなど、費用等の契約条件をよく確認しましょう！**

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」にご相談ください。
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

消費者ホットライン 局番なし 188

