

くらしのレスキューサービスでのトラブルに注意！ ～水回りの修理、鍵開けなどの依頼は慎重にしましょう～

【事例1】

トイレが詰まったので、ネットで検索して、“トイレ詰まりのレスキューサービス 8,000円～”とあるのを見つけ電話した。事業者が来訪し、料金は4万5,000円と言った。高すぎると主張すると2万5,000円にするとのことだった。それでも高いと思ったが、すぐに使いたかったので仕方なく了承した。事業者は水を何回か流しただけで、サービスとして発泡剤のようなものを流し入れて作業を終えた。

【事例2】

玄関ドアに差し込んだ鍵が抜けなくなってしまい、ネットで、『最短5分』『修理2,000円～』とあった業者に電話をした。費用はどのくらいかかるかと聞いたところ、「現場に行ってみないとわからない。」と言われたが、急いでいたので来てもらうことにした。その際に出張料の説明はなかった。業者が来てから、鍵抜き代一律6万8,000円のほか出張料4,000円がかかると言われた。電話で問い合わせた時に一律の代金と出張料を言ってくれれば頼まなかった。

水回りなどの生活に密接した箇所の修理は緊急の場合が多く、消費者は慌てて、ネットや郵便受けに投函されていたマグネット式広告等を見て修理を依頼してしまいがちです。

業者の説明不足や消費者の確認不足などからトラブルになるケースがみられます。24時間の即応サービスは確かに便利ですが、中には「高額な作業が必要」「交換が必要」等の事実と異なることを言い、高額な品物を売りつける業者もいます。

【消費者へのアドバイス】

- ①電話で申し込む際には、出張料、点検料など修繕費用の概算を確認しましょう。修理をしなくても、出張料はかかります。夜間は昼間よりも高額となるケースもあります。
- ②業者が点検し故障の原因が分かったら、修理費の見積もりを書面を出してもらいましょう。
- ③提示された工事内容や見積額に納得できない場合には、すぐに工事を頼まず、別の業者からも見積もりを取り、比較検討してください。

➤➤ 自分でできることもあります。

- ・トイレ詰まりは、市販のラバーカップを使って、簡単に直せることもあります。業者を呼ぶ前に一度試してみるのもよいでしょう。
- ・水漏れの応急処置をする場合は、止水栓を閉めましょう。

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、全国共通の電話番号「188」におかけください。