

**■ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、
実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起！**

（*消費者庁HP より）

令和4年夏以降、トイレの詰まり修理を提供する事業者のウェブサイト上の「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」などの表示を見た消費者が、低額な料金でトイレの詰まり修理が受けられるものと思い修理を依頼したところ、追加工事が必要などと言われ、高額な料金を請求されたといった相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

消費者庁及びさいたま市が合同で調査を行ったところ、RS設備と称する事業者（以下「本件事業者」といいます。）による、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為（虚偽・誇大な広告・表示）を確認したため、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼び掛けます。

【具体的な事例の内容】

本件事業者は以下のような行為を行っていました。

(1) トイレが詰まり困っている消費者がウェブサイト上で修理業者を検索し、「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」などと、低額な料金でトイレの詰まり修理を行う旨を表示する、本件事業者が運営するウェブサイトである「水の関東 24」（以下「本件ウェブサイト」といいます。）を見つめます。

夜間といった他の事業者と連絡が付きにくいときなどに、トイレの詰まりに困った消費者は、本件ウェブサイトの以下のような表示を見ることにより、トイレの詰まり修理を、一般的な料金よりも低額な料金で行ってもらえるという印象を持ちます。

■水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」

■トイレのつまり・水漏れ解決 通常 1,580 円（税込）→220 円（税込）～」

■「明確な金額を提示！追加料金一切なし！水まわりの交換や修理といった作業時には作業を開始する前に必ず明確な金額を提示します。また、特殊な例を除いて、見積もり時になかった追加費用が発生することはありません。」

■「悪徳工事業業者にご注意ください！！関東の水道業者の中には、修繕を依頼したお客様に対し、依頼した以外の作業を行い、わけの分からない高額な請求をする業者がございます。」、「私たちは業界の健全化を目指し、そういった悪徳水道業者の排除に努めて参ります。」

(2) 消費者からの電話を受け、作業員を派遣します。

消費者が、前記(1)の広告を見て、本件ウェブサイトに表示された本件事業者の電話番号に電話するとコールセンターにつながり、消費者から故障内容などを聞き取って、「今から 30 分くらいで伺います」などと答えて作業員を派遣します。

なお、このときに、コールセンターから、見積りや誰が訪問するかなど詳細な説明はしないこともありました。

(3) 消費者宅を訪問した作業員は作業を開始しますが、追加工事が必要と説明します。

作業員は消費者宅を訪問し、当初は、「たぶんこれで直ります」などと説明して、数千円から数万円程度の比較的low額な料金を示しながら作業を進めます。

しかし、作業を進めていくと、「排水管の奥が詰まっているかもしれない」などと、当初の作業ではトイレの詰まりは解消できないとして、便器を外して配管に薬剤を投入したり、機械を使ったりする作業が必要だとして、数万円から十数万円の追加工事が必要であると説明します。

消費者としては、本件ウェブサイトを見て想定していた料金よりも大幅に増額していることは認識しますが、既に修理作業が行われており、ここで作業をやめられても困るなどと考え、追加工事を承認します。

(4) 作業員は追加工事を開始しますが、更に追加工事が必要と説明することがあります。作業員は、追加工事を開始した後、大掛かりな工事が必要などとして、数十万円の更なる追加工事が必要であると説明することもありました。同様にここで作業をやめられても困るなどと考えた消費者が作業員から提案された追加工事を承認すると、作業員は、消費者に対し、会社に追加工事を依頼する電話をしてほしいとして、「工事請負契約書」に記載の電話番号に電話するよう依頼することがありました。消費者は、なぜわざわざ作業員の会社に電話しなければならないのか疑問に思いながらも、作業員から指定された電話番号に電話し、改めて追加工事の依頼をしていました。

(5) 最終的には、一般的な修理料金よりも数倍高額な料金を請求します。

作業員は工事が終了すると、修理作業の内容と請求金額が記載された「工事請負契約書」を消費者に渡し支払を請求しますが、その金額は、同内容の修理作業の一般的な料金よりも数倍高額なものとなっていました。また、「工事請負契約書」には、事前に消費者に説明のなかった修理作業の費用が計上されていることがありました。

消費者は、トイレの詰まりは修理されたこと、作業員と減額等の交渉をする時間がなかったことなどから請求された料金を支払っていました。

【消費者庁からのアドバイス】

○ ウェブサイトに表示された低額な料金をうのみにせず、依頼する前に、作業内容や料金を確認しましょう。

○ 自宅に来た作業員は信頼できる作業員でしょうか。作業内容や請求された料金に納得できないときは、その場で料金を支払うことに慎重になりましょう。

○ トイレが詰まってしまっても慌てず、まずは冷静になりましょう。

トイレが詰まって慌てず、まずは冷静になりましょう。普段から、簡易トイレを数日分備蓄しておいたり、信頼のおける事業者を探しておくとい良いでしょう。

○ ウェブサイトを見て修理依頼した場合であっても、クーリング・オフできる可能性もあります。

不安に思った場合やトラブルになったときは、消費生活センター等に相談しましょう。

*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。=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見るすることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：188** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口**

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話： **097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話： **097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
 - ・ 相談電話： **097-536-5000**
-

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、**お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望**と書いて、

下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

「あわわっ」焦りにつけいる手口



数万円



十数万円



数十万円

※画像はイメージです



数千円で済むと思って頼んだのに、どんどん上がる見積額

「ここでやめられても困る」状態での追加工事提案

工事終了後の工事請負契約書＝請求書

直るには直ったし、交渉の余地もなく高額を支払い



！焦って「今すぐ」・「安く」をネットで探すと、とっても危険

！詰まりの原因箇所の特定に掛かる料金、特定後の作業に掛かる料金を事前にしっかり確認しましょう

！納得できないときはその場で料金を支払うことに慎重になりましょう

！クーリング・オフが可能な場合もあるので「188」に相談を

♡災害対策にも有効なので「簡易トイレ」を備蓄しておくといいですよ



詳細情報はこちらをチェック

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/property/>



トラブルに
困ったら

消費者ホットライン

1 8 8

