

報道発表資料

平成30年12月20日
独立行政法人国民生活センター

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

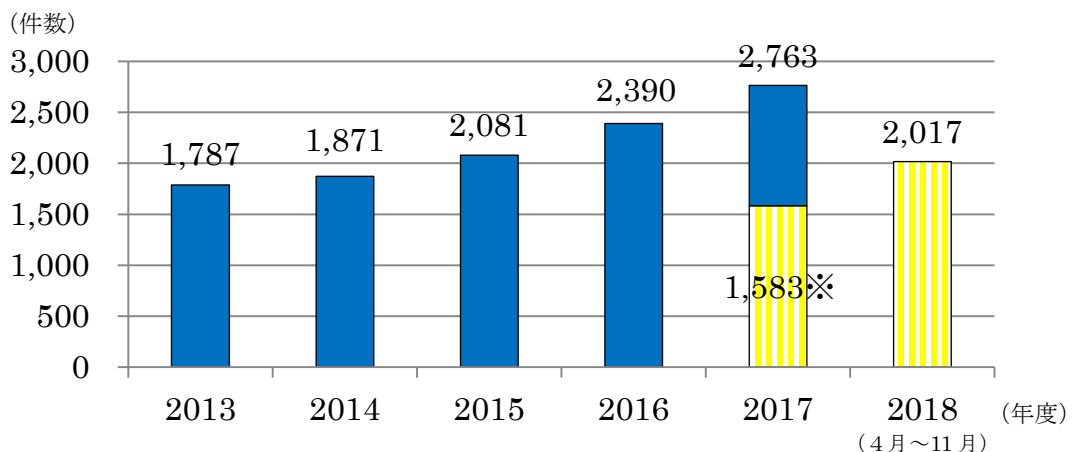
トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、害虫の駆除等、日常生活でのトラブルの対処に専門的な技術や、知識が必要な場合、消費者自身で対処することが難しく、専門の事業者へ依頼することがあります。こうした、自宅等で発生する生活上のトラブルに対処するサービス（以下、「暮らしのレスキューサービス」¹という）は、専門的な技術や知識がない消費者が困ったときの手助けとなります。

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（図1）。

相談事例をみると「見積もり無料という広告を見て事業者を呼んだが、見積もりにかかった費用を請求された」「ネズミ駆除を依頼したところ高額な作業費を請求されたが、完全に駆除できていなかった」等の相談が寄せられています。

そこで、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を紹介するとともに、消費者への注意喚起と関係機関への情報提供を行います。

図1 PIO-NET²における暮らしのレスキューサービスに関する相談件数の推移



※2017年度同期件数（2017年11月30日までのPIO-NET登録分は1,583件）

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、水漏れの修理（トイレの水漏れは含まない）、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 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2018年11月30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（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】「見積もり無料」の広告を見て蛇口の水漏れを確認してもらったら、見積もりにかかった費用を請求された

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は返事できない」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おきながら、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。

(2018年8月受付、70歳代、女性)

【事例2】ネズミ駆除を事業者に依頼したが、完全に駆除できていなかった

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。

(2018年8月受付、80歳代、男性)

【事例3】コウモリ駆除の見積もりを依頼したが、契約を断れない状況にされ作業内容もずさんだった

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」と記載する事業者に電話をした。現在の状況を伝えると、事業者は「実際に行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れる」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、また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った。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されない。契約から8日以内に事業者にクーリング・オフを申し出たが応じてくれなかった。返金してほしい。

(2018年7月受付、40歳代、女性)

【事例4】鍵開けを依頼し、料金が高額だったため作業を断ったらキャンセル料を請求された

夜中の12時頃帰宅した際、鍵を紛失したことに気づき、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ください」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。

(2018年3月受付、20歳代、男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 見積もり無料のはずが、見積もりにかかる費用を請求される場合がある

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、作業を断ったところ、見積もりにかかった費用を請求されたケース(事例1)、「見積もり無料」の広告を見て状況を確認してもらったところ、調査費という名目で料金を請求されたといった相談が寄せられています。

(2) 見積もりのつもりで事業者を呼んでも、その場で高額な契約をするよう急がされる

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たにもかかわらず、来訪してきた事業者現場を見てもらった結果、高額な料金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」と思ってその場で契約しているケース(事例2)のほか、「このままにしておくで大変なことになる」等と、事業者が消費者の不安をあおって契約を急がせるケースや追加の作業を次々に勧められ、その料金を請求されたケースもあります。

一方、事業者鍵開けを依頼し「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)等もあります。

(3) 作業内容が不十分な場合がある

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)のほか、広告で「1匹残らず駆除」と記載していたにもかかわらず、作業翌日にはネズミが出てきてしまったケース等、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、作業員のミスで修理中の給湯器が壊されてしまい、新しい給湯器の設置費用の3分の2を負担してほしいと言われたケースや、エアコン修理を依頼し、作業終了後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うケース等もみられます。

（４）解約時にキャンセル料を請求されたり、事業者がクーリング・オフに応じない場合がある

事業者で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）や、来訪を依頼した直後に作業を断ったところ、キャンセル料を請求されたケース等、想定していなかっ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。

見積もりのみを取るつもりで自宅等に訪問してもらった事業者とその場で契約した場合等、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・オフ等ができます³。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）広告の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう

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」等と広告に記載されていても、安易に飛びつかないようにしましょう。

（２）契約する場合は複数社から見積もりを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう

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ない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、あらかじめ事業者を確認するようにしましょう。

（３）緊急を要するトラブルの発生に備え、事前に情報を収集しましょう

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ったり、事業者から見積もりを取る時間がなかっ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。

³ 消費者がその住居において契約を締結することを事業者に請求して行われる訪問販売の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ないが、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には訪問販売に該当し、特商法が適用される。

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、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しておくことも一法です。

(4) 料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう

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、その場で契約しないようにしましょう。

(5) トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

修理や駆除等の契約が、特商法上の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフ等ができる場合があります⁵。事業者の不十分な作業をされたが、対応されない、説明されていないキャンセル料や出張料の請求等で事業者とトラブルになった場合等は、すぐに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。

4. 情報提供先

- ・消費者庁 消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・消費者庁 取引対策課 (法人番号 5000012010024)
- ・消費者庁 表示対策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府 消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・厚生労働省 医薬・生活衛生局水道課 (法人番号 6000012070001)
- ・経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室 (法人番号 4000012090001)
- ・警察庁 生活安全局生活経済対策管理官 (法人番号 8000012130001)
- ・公益社団法人日本広告審査機構 (法人番号 3010005016566)

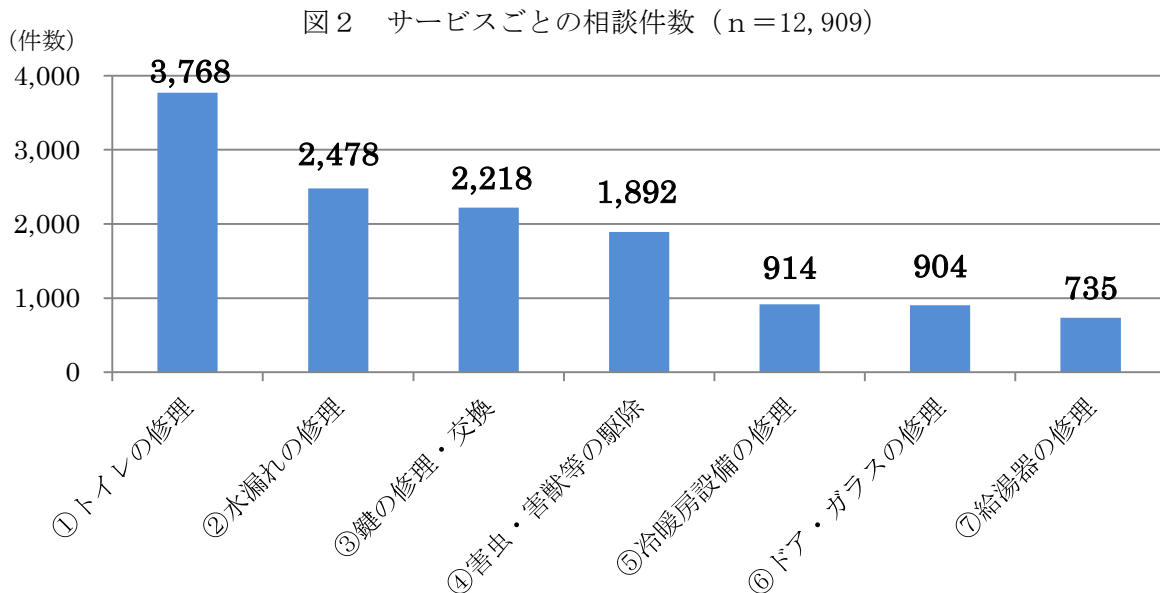
⁴ 水道の修繕については、水道事業者(各自治体の水道局)が給水装置(水道事業者が設置した配水管から分岐した給水管及びこれに直結した給水用具のこと。受水槽式の場合、受水槽以降の設備は含まれない)の工事を適切に行うことができると認められるものとして指定した事業者(指定給水装置工事事業者。以下、指定工事事業者)が行うこととなっている。指定工事事業者は各自治体の水道局のホームページ等で確認できるが、指定工事事業者であるからといって事業者の信用性を保証するものではない。

⁵ 特商法の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフや契約の取消しを行うことなどが可能。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。また、契約の大切な部分について事実と違うことを告げられた等の場合に、そのことに気付いてから1年以内であれば、契約の取消しを行うことができる。クーリング・オフを行った場合、既に工事が終わっていても代金を支払う必要はない。また、工事により建物等の現状が変更されたときは、消費者は事業者に対して原状回復の実施を無償で請求することができる。

(参考) PIO-NET における「暮らしのレスキューサービス」に関する相談情報の詳細⁶

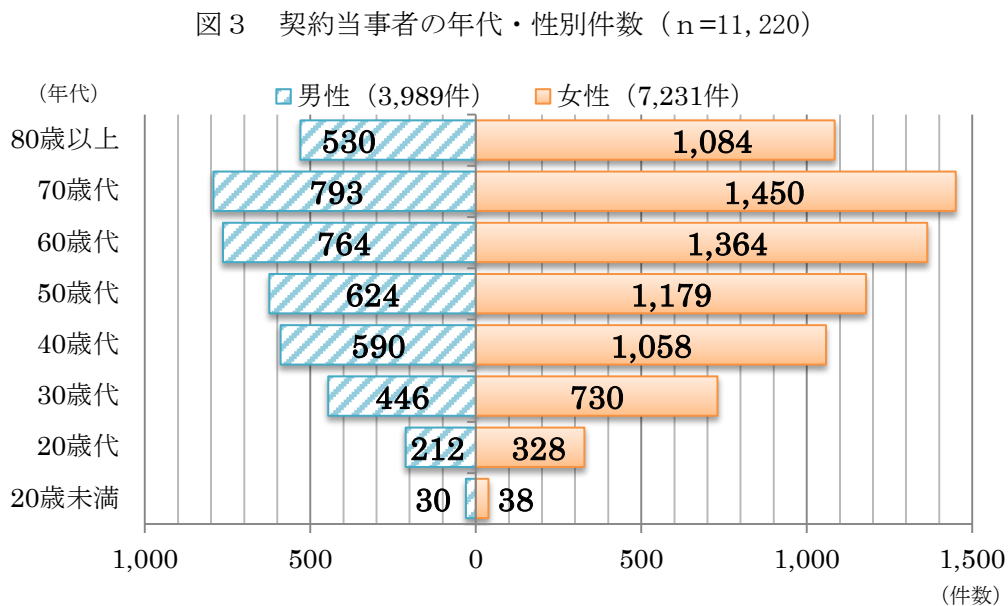
1. サービスごとにみた相談件数 (図2)

暮らしのレスキューサービスをサービスごとにみると、相談件数の多い順から、トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣駆除、冷暖房設備修理、ドア・ガラス修理、給湯器修理となっています。



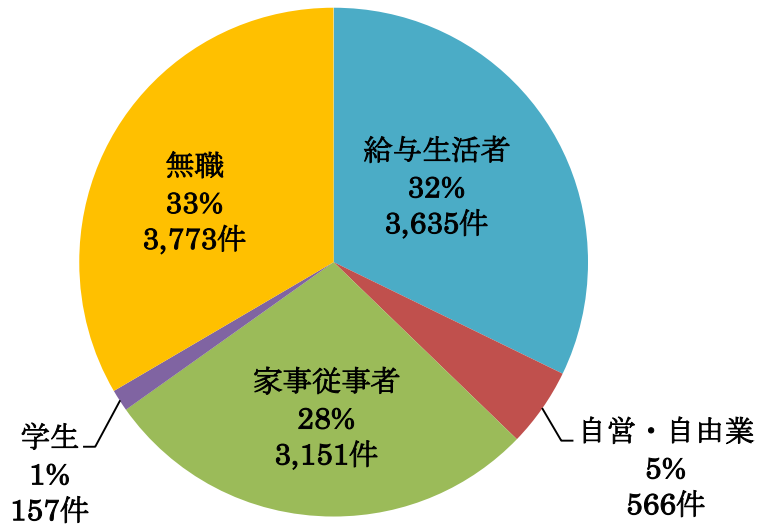
2. 契約当事者の属性 (図3、図4)

契約当事者の性別は、男性が全体の約36%であるのに対し、女性は約64%を占めています。契約当事者を年代別にみると、60歳以上の件数が、全体の約53%を占めます。



⁶ 2013年4月1日以降受け付け、2018年11月30日までのPIO-NET登録分12,909件(契約当事者の属性及び契約購入金額等は不明・無回答等を除く)について分析している。

図4 契約当事者の職業等 (n=11,282)



※割合は小数点以下を四捨五入しているため、合計が100にならない。

3. 契約購入金額等 (図5)

暮らしのレスキューサービスの契約購入金額の平均は約10万円であり、1万円以上5万円未満が4,223件(約40%)で一番多くみられます。

図5 契約購入金額 (n=10,493)

