



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2024年8月29日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 中川、青木
内線 5031、5032
ダイヤル 052-954-6165

ー 消費者トラブル情報 ー

＜あいちクリオ通信 2024年8月号（No. 434）＞

暮らしのレスキューサービスのトラブルに御注意！

～ピンチにつけ込まれないようにしましょう～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、「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います。

相談の内容は、安価な作業料金が表示されたインターネット上の広告を見て業者を自宅に呼んだところ、実際には当初見込んでいた金額とはかけ離れた高額な料金を提示されたが、急を要していたため仕方なく契約してしまった、などというものです。

※本資料での「暮らしのレスキューサービス」とは、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、冷暖房設備の修理、ドア・ガラスの修理、給湯器の修理等で、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います。

相談事例

- 自宅にゴキブリが出たため、インターネットの広告に「料金4千円から」と書かれた業者に電話をして来てもらったところ、約10万円の料金を提示された。高額だと思ったが、仕方なくそのまま作業してもらって支払った。やはり高額なので返金してほしい。
- 自宅マンションのトイレの排水管が詰まったため、インターネットで探した業者に見てもらったところ、「すぐに修理しないと大変なことになる。今なら50万円に値引きする。」と言われた。他の部屋の住民に迷惑をかけてはいけなし、また値引きされるのならと思い、作業してもらって支払ったが、冷静に考えると高額過ぎる。

アドバイス

- 現場の状況次第では、必ずしも広告や電話の説明どおりの料金で依頼できるとは限りません。Webサイトや広告に表示された安価な料金を信じ込まないようにしましょう。
- 緊急を要するトラブルが発生したときの初期対応の方法や、信頼できる業者をあらかじめ調べておき、緊急時でも複数社から見積もりを取るなど、冷静に対応しましょう。
- 不安をあおられたり、高額な契約をせかされたり、次々と高額な作業を提案された場合は、無理にその場で判断せず、契約や作業を断りましょう。
- 作業が終了した後に、作業前に提示された金額と異なる高額な料金を請求された場合は、その場での支払いは断り、後日納得した金額で支払う意思があることを伝えましょう。
- 特定商取引法の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。
- 不安や疑問に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン ☎188（いやや！）

※身近な消費生活相談窓口につながります。