

消費者被害注意報 No. 83

出張サービスの利用時におけるトラブルにご注意!

事例1 自宅の水洗トイレで水漏れが発生したため、「見積無料」と書かれたチラシを見て、見積書だけを取るつもりで、事業者で電話で来訪を依頼した。後刻事業者が来訪し、部品を取り外すなどの状況確認を行った後に、見積書が提示された。しかし、工事金額が思いのほか高額であったため、工事を断る旨を伝えたところ、作業費用を請求された。



事例2 深夜に帰宅した際に、玄関ドアの鍵を紛失したことに気が付いた。自分のスマートフォンで修理業者を検索し、電子広告でおおよその料金を確認後、電話で来訪を依頼した。すぐに事業者が来て鍵の状況を確認してくれたが、特殊な鍵だとのことで、広告に表示されていた料金に比べ、大幅に高額な料金を提示された。



家に入れず焦っていたため、やむなく開錠を依頼し料金も支払ったが、あまりに高額なので、一部返金を求められないか。

《相談員のアドバイス》

- 日常生活上のトラブルに対処する各種出張サービスを利用した際に、作業内容がずさんであった、料金が思いのほか高額であった、不要だと思っていた料金を請求された、などの相談が寄せられています。
- 対処を急ぐあまり、作業内容や料金について理解できないままに事業者と契約してしまい、トラブルにつながるケースが見られます。緊急を要する場合は特に注意が必要です。
- 契約をする場合、契約書面を必ず受け取り、保管しておくようにしましょう。クーリング・オフ（契約をした後、冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間であれば無条件で契約解除ができる制度）ができる場合もあります。
- 事業者とトラブルに発展してしまった場合は、早めに消費生活センターへ相談しましょう。

消費者トラブル防止のために



- このような出張サービスを利用する場合、チラシや広告に書かれた料金どおりにサービスを受けられるとは限りません。作業内容や発生する料金の内訳について、電話等で事前に十分に確認し、納得してから依頼しましょう。
- 緊急を要する場合であっても、複数の事業者から見積りを取って検討することが望ましいですが、時間帯によってはすぐに相見積りを取る事が難しい場合があります。万が一の事態を想定し、日頃からサービスの内容や作業料金について検討しておくとともに、緊急時の対応について管理会社等に確認しておくようにしましょう。

商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ!

相談専用電話 ☎043-207-3000

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く