

## 相談事例

### 《相談の内容》

70歳代の女性からの相談。

トイレが詰まったので、ポストに入っていたチラシの業者に電話して来てもらった。業者がトイレの状態を見て「修理の見積額はだいたい24万円くらいになる」という。高いのではないかと言うと、半額の12万円にすると言われたので、修理を依頼することにし、作業員2人、作業時間は30分間で終了した。

しかし、4日後にはまたトイレが詰まってしまった。息子に見積書を見せると、請求額は高いのではないかと言われた。

支払った金額は高かったのだろうか。また、再度詰まった場合、無料で直してもらえるのだろうか。

**トイレが詰まった！ポストに入っていたチラシの業者を呼んだら12万円の請求！しかし再度詰まりが発生？！**

### 《対応の内容》

今回の事例では、緊急とはいえ、見積内容と、金額の根拠（部品代、技術料、出張費など）を納得いくまで説明してもらってから依頼した方が賢明でした。

なお、修理から4日後に同様の詰まりが発生しているので、業者に対し、再度詰まりが発生した旨を話して、無料で対応してもらおうようにと助言しました。

## 身守りのポイント

トイレだけではなく、キッチンやお風呂などの水まわりは水漏れや詰まりといったトラブルが発生します。修理業者の中には、「基本料金〇〇〇〇円～」などと低料金で済むかのような印象を与えるものがありますが、実際には様々な名目の費用が基本料金に加算されるため、予想よりも大幅に高額な料金になることがあります。

こうしたトラブルを防ぐには、広告をみただけで判断せず、業者に電話した際に、不具合の状況を伝え、割増料金の有無、作業時間等を確認しましょう。また、複数の業者にも問い合わせし、納得してから依頼をする事が大切です。特に高齢者には、日頃から以上のことを伝えておきましょう。

お気軽に消費生活センターにご相談ください。

**相談専用電話 043-207-3000**

＜連絡・問い合わせ先＞ 千葉市消費生活センター 中央区弁天1-25-1

電話 043-207-3602 FAX 043-207-3111