



トイレが詰まった！ドアの鍵が開かない！

—チラシ広告やインターネット広告を見て依頼したら高額な請求に—

事例 1

夜遅く帰宅したところトイレが詰まっていたので、慌てて冷蔵庫に貼ってあったマグネット広告の業者に電話をかけて来てもらった。見積もりをしてもらおうと6万円だった。高いと思ったがこのまま使用できないのは困るので承諾した。工事は機械を持ち込んで作業し、10分ほどで終わった。手持ちを支払い、残額は振込むことになっているが、高すぎないか。

事例 2

玄関ドアの鍵が開かなくなり、スマートフォンで調べてインターネット広告の業者に電話で修理を依頼した。広告によると「鍵開け4000円（税別）～」となっていた。鍵を壊して入れるようにしたので壊した鍵は取り換える必要があるとの事で、合計9万8千円の請求を受けた。高額すぎる、壊さなくても開錠出来たのではないかと苦情を言ったが、このタイプの鍵は壊さなければ開錠できないと言われた。古いマンションであり特殊な鍵とは思えない。

アドバイス

トイレが詰まった、鍵が開かない、または紛失して家に入れない。このような時は誰でも慌てるものです。広告と実際に来訪して見積もりした金額が大きく異なっているという苦情が多く寄せられています。

しかし、消費者が来訪を依頼しており、工事前に見積額を提示して承諾している場合は金額について合意があったとみなされます。便器を取り換えるなど別の工事をされてしまわない限り、※クーリング・オフの主張は困難です。高額な請求は交渉することになるでしょう。緊急の場合に備えて管理組合や管理会社、ご近所との情報交換で業者を把握しておくことも大切です。市では、上水道・下水道の工事には指定業者制を採用しています。業者選びの参考にしてください。

困った時には、早く消費生活センターに相談しましょう