

# 生活の情報

令和3年(2021年)10月No2  
鎌倉市地域共生課  
鎌倉市消費生活センター  
TEL 0467-24-0077

## トイレの詰まり修理、緊急水道修理の 高額な請求に気をつけて！

トイレの詰まりや台所の水漏れで困った時に、あわてて電話帳やインターネット広告を見て業者に来訪を依頼し、高額な修理代を請求されたとの相談が寄せられています。



### 事例1. トイレが詰まり修理を頼んだら高額な排水管洗浄を勧められた

3日前にトイレが詰まり、インターネットで「安価で直せる」という広告を見て業者に電話で修理を依頼した際、「詰まりを直すには便器を外さなければならない。工事費用は25万円かかる。」との説明があり承諾した。詰まりが直った後で、「排水管も詰まっている。そのまま放置すると大変なことになる。」と説明され、仕方なく洗浄を依頼した。工事終了後に90万円の請求書を渡された。クレジットカードで支払ったが、あまりに高額で納得できない。

#### ◎目的の工事以外は、クーリング・オフができる場合があります。

消費者側から来訪を求めたときは原則としてクーリング・オフできませんが、このケースではトイレ詰まりの修理を目的として業者に来訪を依頼しています。

排水管の洗浄は来訪後に勧められていることから、クーリング・オフを申し出ました。

### 事例2. キッチンの排水管から水漏れし水栓を交換したら高額だった

2週間前、台所の流しの排水管からの水漏れを発見し、電話帳で見つけた業者に工事を依頼した際、工事費用は15万円と言われ承諾した。ところが、老朽化した蛇腹ホースと水栓を交換して水漏れは直ったものの、25万円の請求書を渡された。仕方なく銀行からお金をおろして支払ったが高すぎるのではないかと。

#### ◎事前に必ず見積書をもらいましょう。納得できない場合は断ることも大切です。

このように、工事が終わってから事前の説明とは違う高額な請求書を渡されたというトラブルが発生しています。その場で代金を支払わず、消費生活センターに相談してください。事業者を選ぶ際は口コミや業界団体の情報などを参考にし、複数の業者から見積書をもって費用を比較検討してください。

# トラブルにあわないために

## ① まずは自分で応急処置をしましょう。

- 水漏れは、水栓の下にある止水栓や水道メーターの近くの元栓を閉めると止まります。
- トイレの詰まりは、ラバーカップを使うと直ることがあります。
- 節水型の便器は流れる水量が少ないため、排せつ量が多い時や、トイレトペーパーを多く使った場合は詰まりやすくなりますので、注意してください。



## ② 賃貸住宅の場合は、大家や管理会社へ連絡をしましょう。

## ③ 信頼のできる事業者を紹介してもらいましょう。

鎌倉市管工事業協同組合 ☎ **0467-22-4131**

鎌倉市内に登録した水道工事業者で組織された組合です。

## ④ 事前に説明を受け、見積書をお願いしましょう。

広告では低価格が強調されていても、実際には高額な請求を受ける場合があります。見積書をお願い、原因や作業内容の説明を聞きましょう。料金に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。(※見積書は有料の場合もあります。)

## ⑤ クーリング・オフとは

クーリング・オフとは、訪問販売などの場合、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。しかし、消費者から事業者に訪問を求めた場合は原則として適用になりません。ただし、当初依頼した内容以外の工事などは、クーリング・オフの対象になります。クーリング・オフの期限は契約書を受け取ってから8日間です。適用の可能性など、消費生活センターにご相談ください。

商品やサービスの契約トラブル等は「**鎌倉市消費生活センター**」にご相談ください。

◆相談時間 **9:30～16:00(月～金)** 祝日・年末年始は除く 電話または来所

◆電話 **0467-24-0077(直通)** 土・日・祝日は**消費者ホットライン ☎188**

◆場所 **本庁舎 1階 44番窓口** ※全イラスト ©神奈川県 2013

