

水道管修理が想定外の高額請求!?

トイレや排水管等の水トラブルが突然起こった際、インターネットで業者を検索し、低価格を強調した広告を見て修理を依頼したところ、広告価格とは全く異なる高額な費用を請求されたという相談が寄せられています。

【事例 60歳代・女性・士別市】

実家の水道管が凍結破裂した。そこで、テレビ広告でよく見る業者のホームページを検索すると「排水管の修理が8,800円～」とあり電話をかけた。数日後、業者が下見に来て、作業はせずに約10万円の見積書を置いて帰った。1週間後、先ず水道管のパイプを交換したが、漏れは止まらず、次に蛇口を交換。しかし、そこでも直らず、最終的に給湯機の全交換で、見積書の金額が100万円以上と高額であったため、給湯機の交換修理はせずに帰ってもらった。その後、カスタマーセンターに苦情を伝えた。何度か担当者と話し合い10万円まで請求額は下がったが、やはり広告よりかなり高額であり不満である。



【アドバイス】

- ◎ 広告に表示された料金で作業できるとは限りません。広告の料金をうのみにせず、依頼する際は、その料金での作業内容や追加料金が発生しないかなどを確認しましょう。
- ◎ 点検や工事等に関する専門的な技術や知識がない消費者が、突然提案された作業の料金や内容の妥当性を判断することは難しいため、無理にその場で判断しようとせず、少しでも請求額や作業内容に納得できないときは、作業は断り、後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いはきっぱり断りましょう。

【事例】では、その後約10万円の請求書が届きましたが、作業内容等の詳細が書かれた契約書面は受け取っておらず、100万円の見積書の裏面にクーリング・オフのお知らせが記載されているだけでした。そこで、広告より大幅に高額な請求であることと契約書不交付であることから無条件解約を主張するよう助言しました。その後、業者から「クーリング・オフで処理するため請求書を返送してほしい」と返答があり解決しました。

- ◎ 地域の工務店など、安心して依頼できる業者の情報を日ごろから集めておきましょう。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、下記士別地区広域消費生活センターにご相談下さい。

消費生活相談専用ダイヤル (0165) 23-3820

午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

