

警戒情報

# 長崎市消費者センター

## 長崎市消費者を守るネット通信(第153号)

長崎県消費生活センターからの情報です。

配信日 平成31年1月29日

### 暮らしのレスキューサービスのトラブル

#### <相談事例>

今朝、急に自宅のトイレのタンクに水がたまらなくなったので、急いでネットで業者を探して修理に来てもらった。しかし、「古いトイレで修理できない」と言われトイレ交換を勧められた。30万円の交換工事見積もりで、商品カタログは後で持ってくるという話だったが、早く直したかったので契約した。業者が帰った後で、見積書に記載されたトイレの型式をネットで調べると、便座部分と便器・タンクのメーカーが違うなど不審だ。売れ残り品の寄せ集めではないのか。明日工事予定だがクーリングオフしたい。(70代男性)。

#### 《消費者センターからのアドバイス》

- トイレ修理、水漏れ修理、害虫の駆除、鍵の修理など日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が寄せられています。
- 「広告の費用表示と請求額が違いすぎる」「見積もりが高額だったので断ったらキャンセル料を請求された」「施工が悪く完全に直っていないのに対応しない」「強引な勧誘を受けて予定外の契約をした」一など相談内容はさまざまです。
- 事例は、修理に業者を呼んだのに、予定になかった交換工事を急に勧められて契約していることから不意打ち性が高く、法律上の訪問販売に該当すると判断しました。クーリングオフ(無条件契約解除)を求めて交渉し、業者が応じました。
- 契約する場合は、複数の業者から見積もりを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。また、水漏れや鍵開けなど特に緊急を要する場合に備えて、トラブル時の初期対応や安心して修理を依頼できる業者など、事前に情報を集めておきましょう。水漏れの指定工事店は自治体のホームページなどで確認してみてください。

**長崎市消費者センター** (長崎市築町3番18号 メルカつきまち4階)

相談専用電話 **095-829-1234**

[相談受付時間]火曜日～日曜日、祝日 午前10時～午後5時

※月曜日は休業日です(月曜日が祝日のときは開館し翌平日が休業です)