

暮らしのレスキューサービス

トラブルにご注意



事例

自宅のトイレの流れが悪くなりインターネット検索サイトの上位に表示されたA社の広告に「トイレの詰まり解決 950円～地元の信頼できる業者を派遣します」と掲載されていたので、電話で申し込んだ。

A社の手配で訪れたB社作業員がトイレを点検し、5千円の主導ポンプ作業では直らないので、2万円の便器取り外し点検をしたが原因は不明、配水管を高圧洗浄する必要がある、全作業で合計25万円だが、放っておくと配管の交換が必要となり100万円以上かかるという。それでは困るので契約して作業してもらった。代金は翌日業者の口座に振り込んだ。作業後、流れはよくなったが、代金がサイトの表示と比べ高額すぎると思う。一部返金してほしい。

アドバイス

消費者自らが業者へ自宅への来訪要請、契約締結を請求しているのに、特定商取引法では訪問販売の適用除外です。しかし、要請目的はトイレの詰まり解消であり、依頼した内容とは異なる契約をした場合は訪問販売にあたります。しかも契約書面にクーリングオフの記載はありません。相談者には訪問販売のクーリングオフを主張する文書を業者あてに送るようアドバイスしました。その後、相談室から業者へ交渉したところ業者は「消費者からの要請内容と異なる契約ではない、作業の都度説明し理解してもらった」としてクーリングオフを認めませんでした。最終的には5万円の返金に应じました。

消費者庁の訪問販売等の適用除外に関するQ&A

昨年8月に公表されたQ&Aでは、トイレ修理、水漏れ修理、鍵修理、害虫駆除など緊急対応する日常生活上のトラブルなどは、相談事例のように、消費者は、当初安価な広告表示額で契約を依頼したのであって、最終的な作業内容・代金による高額な契約をする意思を有していたとは言えないので「契約締結を請求した者」とはいえず適用除外の対象とはならないとの考え方を示しており、クーリングオフは可能です。ただし、最近は手口が巧妙となり、広告に高額な工事についての記載があったり、電話で説明しましたと言って書面の欄にチャックさせることもあり注意が必要です。ネット広告はうのみにせず、電話で申し込む際に、作業内容と大体の代金を確認することが大切です。

困ったとき 不安に思ったときは 一人で悩まず まず電話！

小金井市消費生活相談室

☎042-384-4999 (直通)