

「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブル

トイレ修理や鍵の修理など、自宅などで発生する生活上のトラブルに対処するサービス（暮らしのレスキューサービス）は、専門的な技術や知識のない消費者が困ったときの手助けになります。

しかし、作業を依頼する際には聞いていなかった費用を請求されたり、最初に聞いていた料金より高額な請求を受けたりした場合も、生活に影響するトラブルを早く解決したいという気持ちから、契約内容や料金について十分な検討ができないまま契約してしまいトラブルになったという相談が寄せられています。

今回は、「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブルの事例と注意点をご紹介します。

【事例1】 水漏れ修理でのトラブル

ある日、トイレから水漏れが起こっていた。そこで、インターネットで「見積無料」「即日対応」の広告を出していた業者に連絡をして、見てもらうことにした。

業者から提示された金額が高額であったため、作業を断ろうとしたところ、「速やかに対処しないとマンションの下の階にまで水が漏れ、他の住民の方に迷惑をかけるかもしれないですよ。」と契約するよう急がせてきた。

業者の対応に不信感をもち再度断ると、見積無料であったはずなのに「出張費はいただく。」と言われ、支払ってしまった。



【事例2】 鍵の開錠でのトラブル

深夜に帰宅したところ、鍵を落としており家に入れなくなった。インターネットで「24時間対応」と広告を出していた業者に連絡して来てもらうことにした。



業者から「この鍵は特殊な加工がされているものなので、価格は高くなる。」と言われ、インターネットに掲載された金額の数倍の金額を請求された。家に入れないのは困るので、業者の言うままに契約して開錠してもらった。

後日、家を購入した不動産会社に話を聞いてみたところ、自宅の鍵は特殊なものではなく、高額な契約をさせられていたことが分かった。

アドバイス

- **広告の表示や、電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。**
→修理する現場の状況によっては、広告の掲載内容や、電話で説明された料金で契約できるとは限りません。広告等を見ただけで安易に契約しないように注意しましょう。
- **緊急を要するトラブルの発生に備え、事前に情報収集しましょう。**
→水漏れや鍵開け等、特に緊急を要するトラブルが発生した際は、焦って冷静な判断ができなくなります。安心して修理などを依頼できる業者の情報収集を事前におきましょう。
- **契約する場合は複数社から見積を取り、サービス内容や料金を検討しましょう。**
→契約するためには、修理内容に対するサービス内容や料金の検討をすることが重要です。複数社から見積を取るなど、業者の選定は慎重に行いましょう。

