

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

あわてないで! レスキューサービスのトラブル

日頃注意深く生活しているつもりでも、「深夜トイレがつまった」「家に入ろうと思ったら、鍵が見つからない」など、思いがけないトラブルは突然発生するものです。

そんな時、あわててネット検索で探した事業者に来てもらったら、高額な請求が来てびっくり！という相談が多数寄せられています。突然のトラブルにあわないように、事前に準備しておきましょう。

～つまりの解消トラブル 110 番～

業界最安値基本料金
500円～**見積
無料**

※各種クレジットカード対応 VISA MASTER JCB

事例 1

深夜にトイレがつまり流れなくなった。困ってネット検索で来てくれそうな事業者を見つけた。広告には「基本料金 500 円～」と書いてあったが、電話すると見積もりは現地に行かないとわからないと言われた。

作業員が来て、初めはポンプでつまりを解消しようとしたが解消せず、その後便器を外し、通管作業、高圧洗浄作業をした。つまりは解消したが、25 万円の請求書を渡されて驚いた。広告には「500 円～」と書いてあったので、高くても数万円の請求だと思っていた。仕方なく払ったが、やはり納得出来ない。返金して欲しい。



事例 2

築 35 年の分譲マンションに住んでいる。トイレの水を流したら、タンクからの水が止まらなくなった。このまま水が止まらずに、階下へ迷惑でもかけたら大変だと思い、あわててネット検索で見つけた事業者に来てもらった。古くて部品がないので、新しいトイレと交換すると言われ高額な請求を受けた。

事例 3

仕事から帰り自宅に入ろうとしたが、鍵が見つからなかった。夜だったので、マンションの管理人にも連絡が取れず、ネット検索で探した事業者に解錠してもらった。広告では「8000 円～」と記載されていたが、「特殊な鍵なので、高くなります」と言われ 8 万円請求された。「この場ですぐに払って欲しい。クレジットカードだともっと高くなる」と言われ、仕方なくコンビニの ATM でお金を下して支払った。



トラブル対処法

ホームページ広告で「500円～」「980円～」等と記載されていると、比較的安い料金で修理が出来るような気がしますが、修理終了後に請求される実際の金額とかけ離れているケースが多くあります。その様な場合、「請求されたような高額な契約をするつもりは無かった。返金して欲しい」と言っても応じてくれず、トラブルになることがあります。以下の項目をチェックしましょう。

- ✓ 広告にはどのような記載があったか
- ✓ 電話をかけて問い合わせた際、どのような説明があったか
- ✓ 見積書はもらったか
- ✓ 作業前の説明はどうだったか
- ✓ 実際にどのような作業がされていたか
- ✓ 契約書には請求の根拠が明確にされているか



トイレのつまりや、鍵の紛失等の相談は、一旦トラブルになってしまうと、解決が難しいことがあります。クーリング・オフ[※]を検討する場合がありますが、事業者が応じず交渉が難航することもあります。

トラブルにならないように、ネット上の格安をうたう広告をうのみにせず、信用できる場所を事前に探しておく等の備えが大切です。

※クーリング・オフとは

消費者が特定の取引形態で契約の申し込みや締結をした場合、頭を冷やして冷静に考え直す時間を与え、期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度です。

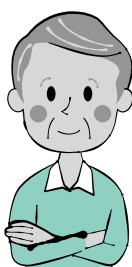
訪問販売では契約書、または申込書の受領日を1日目と数えて8日間です。

自分から事業者に電話して自宅に呼んだ場合は、クーリング・オフできない場合がありますが、事例のように安価な広告を見て申し込んだのに、実際には広告とはかけ離れた高額な請求をされた場合には、クーリング・オフ出来る場合があります。

あわてて修理を呼んだ時には、来てもらったことで安心してしまいがちです。まず、きちんとした見積もりを出してもらい、不明点は説明を求め、どうしても納得出来ない場合には、作業の中止を判断する必要があります。また、作業中はそばにいて、作業内容を確認しましょう。

支払いに関してはホームページや広告にはクレジットカードの利用が可能と記載されていても、実際には現金でしか支払えないと言われるケースもあります。請求額に納得できない場合にはその場で支払わず、支払いは後日にしてもらうように交渉しましょう。

備えあれば
憂いなし



ことわざはさすが、
うまいことを
言うもんじゃ

軽ばぬ
先の杖

トラブルを防ぐ 日常の心得

<トイレ・水回り編>

◆1 トイレに流してはいけないもの、流さない方がよいものがあるので気を付けましょう。

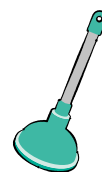
「トイレに流せる」と記載されている商品（ペット用の砂・トイレに流せるタイプの掃除用シート等）でも、流す量によっては、つまりの原因になることがあります。節水型のトイレは、水量が少ないので一度に大量に流さないようにしましょう。



トイレに流せるタイプの掃除シートの注意書きに「流す時は1枚ずつ」と書いてあったわ。気を付けなくっちゃ！

◆2 ラバーカップを使ってみましょう。

トイレがつまるとあわててしまいますが、まずは、ラバーカップでつまりが解消するかどうか試してみましょう。正しく使えばラバーカップだけで、つまりが解消することも多いようです。



- ①便器内の水にラバーカップのスポイト部分がしっかり浸かるか確認する。水が少ない場合には、バケツなどで適量の水を足す。
- ②スポイト部分が裏返しになるまで静かにラバーカップを押し込む。
- ③力を入れて、ラバーカップを引き上げる。押し込むときより、引くときに力を入れて複数回試す。

◆3 水漏れは、止水栓（※）を締めれば止まります。止水栓の場所を確認しておきましょう。まず、水を止めて落ちついてから、対応方法を考えましょう。

※止水栓：水量の調整を行うため給水管と給水器具の間に設けられている水栓のこと。

◆4 日頃から万が一トイレがつまった時には、どこに問い合わせたら良いか調べておきましょう。

【参考】 ・東京都管工事工業協同組合が運営する総合設備メンテナンスセンター

TEL 0120-850-195

TEL 03-3585-0195（携帯電話から）

・東京都水道局ホームページ「くらしと水道」

・排水なんでも相談所「東京都指定排水設備工事事業者」

<鍵 編>

◆1 鍵は一つ一つ違うので、緊急時に備えて、持っている鍵の種類やメーカー等を確認し、信頼のおける事業者の情報を調べておくとう安心です。

【参考】 日本ロックセキュリティ協同組合全国加盟店検索

https://www.jalose.org/search_store/



通常であれば、複数社から見積もりを取るような慎重な方でも、トイレの詰まりや鍵の紛失のトラブルのような緊急性がある場合にはあわててしまい、ネット検索して上位に表示された業者に連絡してしまうことがあります。

日頃から、相談先や料金の目安を持っているとあわてることなく対応できます。



賃貸マンションに入居している場合には、勝手に修理することはできません。事業者に連絡する前に貸主や管理会社に相談するようにしましょう。業界団体や組合の加盟店でも、料金は一律ではないので、複数社から見積もりを取って 事前に比較検討しておきましょう。

くらしの相談課からのお知らせ ～動画公開中～



YouTube 台東区公式チャンネルで「くらしに役立つ講座」の動画を公開しています。
お家時間などを利用してお気軽にご覧ください。
※下記 URL、二次元コードからご覧いただけます。



「くらしに役立つ講座 18歳は大人～成年年齢が変わります～」 令和4年2月制作

民法が改正され、2022年4月から「成年年齢」が20歳から18歳に引き下げられます。講座では、成年年齢引き下げに関する疑問点について講師がわかりやすく解説します。

【講師】 東京芝法律事務所 弁護士 中村 新造 氏

【内容】 ●そもそも民法の成年年齢ってなに？ 何が変わるの？

●成年年齢を引き下げたときの問題点は？

●消費者被害が増えるといわれるのはなぜ？ 気をつけるポイントは？ など

【時間】 6分間

【URL】 <https://youtu.be/pINVLCK8sJ0>



「大人になるとはどういうことか」
もう一度考えてみましょう



「くらしに役立つ講座 ナチュラルクリーニング」 令和3年3月制作

「ナチュラルクリーニング」とは重曹やクエン酸などを使ったお掃除のこと。家の汚れを分類し、汚れの種類別に重曹などを使った汚れの落とし方をご紹介します。

【講師】 ナチュラルライフ研究家 佐光 紀子 氏

【時間】 各パート4分間

パート1 お家の汚れを分類しよう

https://youtu.be/Xd40-WSv_SU

パート2 酸性の汚れの落とし方（重曹）

<https://youtu.be/bOdc407lCTU>

パート3 アルカリ性の汚れの落とし方（クエン酸）

<https://youtu.be/H4GMjEFH890>



パート1



パート2



パート3

「くらしに役立つ講座 意外と知らない冷凍食品の世界」 令和元年10月制作

冷凍食品の特性や活用方法などを学ぶ講座（令和元年9月開催）から抜粋・編集してご紹介しています。

【講師】 一般社団法人 日本冷凍食品協会 三浦 佳子 氏

【時間】 5分間

【URL】 <https://www.youtube.com/watch?v=7R9RNEiqPVc>



台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。
相談無料・秘密厳守です。

