

記者発表（発表・資料配付）				
月 日	担 当	T E L	発 表 者 名	その他
3 月 9 日 (月)	兵庫県立 消費生活総合センター	078- 302-4028	所長 堀口 輝樹 (所長補佐兼相談調査課長 雨宮 博子)	

水まわり修理の高額請求トラブル多発！！ ～平均支払額が昨年度の 1.4 倍、100 万円を超える契約も～

県内の消費生活相談窓口では、突然のトイレ詰まりや水漏れで「マグネットの広告」や「ネット検索」で見た水まわり修理業者に慌てて修理を依頼したところ、次々と作業を勧められ、高額な料金を請求されたという相談が多数寄せられています。相談が年々増加しているうえ、支払金額が高額になっていることから、「水まわり修理サービス」に関するトラブルの未然防止、拡大防止のために注意喚起します。

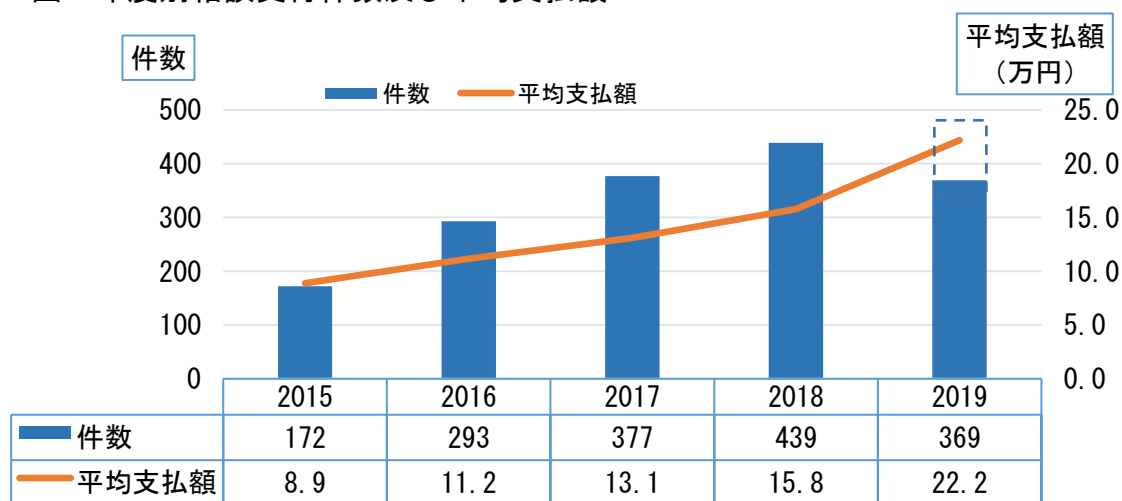
1 県内の相談状況

トイレの詰まり、水漏れなどの修理を行う「水まわり修理サービス」に関する相談はここ数年増加傾向を示し、2019 年 4 月から 12 月は 369 件で 2015 年度の約 2 倍となっています(2015 年度 172 件 → 2016 年度 293 件 → 2017 年度 377 件 → 2018 年度 439 件 → 2019 年 4 月～12 月 369 件)。

また、「水漏れ・詰まり修理 1,000 円～」などの広告を見て依頼したが、10 万円以上の請求を受けたという相談が多く寄せられ、契約者の年齢が上がるにつれて、高額な契約が目立っています。相談者が支払った金額（既支払額）の平均（平均支払額）は昨年の 1.4 倍（2018 年度 15.8 万円 → 2019 年度 22.2 万円）、年齢別に見ると、20 歳代の 9.6 万円に対して、60 歳代は 38.7 万円と 4.0 倍となっています。地域別に見ると、相談の 7 割以上が「神戸・阪神地域」に集中しています。

（詳細は添付資料のグラフを参照）

図. 年度別相談受付件数及び平均支払額



※2019 年度は 12 月までの件数
(年度末見込み 492 件)

2 主な相談事例

事例1 広告表示と比べ高額になった

台所のシンクの排水管が詰まったので、ネットで検索して「詰まり修理 3,000 円～」と広告に記載のあった業者に電話した。すぐに業者が来訪し、「詰まりがひどいので 22 万円かかる」と言われ、了承した。高圧洗浄作業などで詰まりは解消したが、高額すぎる。(40 歳代、男性)

事例2 十分な説明をせず、想定外の作業を行った

トイレから水漏れし、ネット検索で表示された業者に電話した。訪問した業者からトイレタンク内のホースが劣化していると言われ、タンクと便器を交換することになった。洗浄温水便座を外され、「汚物が詰まっているので専門の道具が必要」「コンクリート部分に断熱シートがいる」と追加の工事が発生する度に金額を確認したが、「やってみないと分からない」と、具体的な金額の説明もなく作業をされ、最終的に約 100 万円を請求された。(40 歳代、女性)

事例3 威圧的な態度で契約させられた

トイレが詰まり、家にあったマグネットの広告を見て電話した。業者が訪問して便器をはずし、「便器は異常ない。木の根が配管に絡まっているので取り除く」と言った。その後、「枡を大きくした方がいい」と言われて作業が進んだ。契約書の署名を求められ、180 万円を請求された。「30 万円はかからない」と言われていたが、「あれだけの工事なのでそれくらいかかる」と威圧的に言われ、当日に銀行でお金をおろし支払ってしまった。(60 歳代、女性)

3 「水まわり修理サービス」トラブルにあわないためのポイント

- (1) 慌てずに自分で対処できるよう、日頃から水道の元栓や止水栓の場所と締め方を確認しておきましょう。
- (2) 指定事業者の紹介をしている自治体もあります。お住いの自治体の水道関係部署に確認しましょう。
- (3) 広告に表示された修理料金（水漏れ・詰まり修理 1,000 円～など）だけで済むとは限りません。作業前に原因や作業内容、費用の十分な説明を求め、納得がいけない場合はすぐに契約せず、応急処置を頼みましょう。
- (4) 当初依頼した目的と異なる作業を勧められても、すぐに契約せず複数業者の見積もりを取り、慎重に検討しましょう。