

# トイレの詰まりが50万円!?! 水回り修理の高額請求トラブルにご注意ください!!

令和3年(2021年)2月25日  
北海道立消費生活センター

トイレの詰まりなどの水回り修理に関する相談が急増しています。今年度は当センターに現時点で47件の相談が寄せられており、昨年度の2倍以上となっています。とくに2月に入ってから20件と急増しており、高額料金を請求されるトラブルが多発しているため注意が必要です。

## 1 相談事例

トイレが詰まったため、インターネットで検索して事業者に連絡した。来訪した事業者が作業したが直らなかった。作業終了後に支払を求められたが、直っていなかったため支払わない旨伝えた。しかし事業者から「直すには床下の工事が必要。」と言われ、急いでいたので断れなかった。翌日工事を行い50万円を請求され、一部を支払ったが状況は改善していない。直っていないし高額なので納得できない。解約したい。(契約当事者:50代、女性)

## 2 消費者へのアドバイス

相談者の多くは、トイレが詰まったなどの理由で、慌ててインターネットを検索し、「基本料金数百円」と格安料金を表示している事業者に電話をしています。来訪した事業者に詰まりが直らない等と言われ、高圧洗浄、トイレを外しての作業、床下工事などを次々に勧められ、途中で断りきれないまま最終的に数十万円といった高額な料金を請求されたというトラブルが多く寄せられています。とくに2月以降このような相談が急増しています。

### (1) 修理事業者に依頼しなくても解決できる場合があります

トイレが詰まるなどといった状況では、慌ててしまいがちですが、市販のラバーカップを使って、自分で問題を解消できることがあります。事業者に依頼する前にまず落ち着いて、自分でできることがないか考えてみましょう。

### (2) 日頃から困った時に修理を依頼できる場所を確認しておきましょう

いざという時のために、日頃から家の施工業者や近所の工務店など、信用できる事業者を確認しておきましょう。集合住宅の場合はまず、管理人や管理会社に相談してみましょう。なお、居住地の市町村ホームページから、市町村が指定している排水設備指定工事業者が確認できる場合もあります。

### (3) 広告を鵜呑みにせず、書面で見積を確認しましょう

インターネットで表示される広告には「基本料金数百円」など格安な料金が表示されていますが、実際には作業料、材料費、出張代などの名目で、思いがけない高額料金を請求されるケースがあります。電話の段階で、どのような作業をいくらでしてくれるのか確認しましょう。作業前には必ず書面で見積を出すように求め、内容に納得できない場合は慌てて契約せず、複数の事業者から見積をとるなど慎重に対応しましょう。

### (4) トラブルにあったら消費生活センターに相談を

万一、トラブルにあった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等にご相談ください。

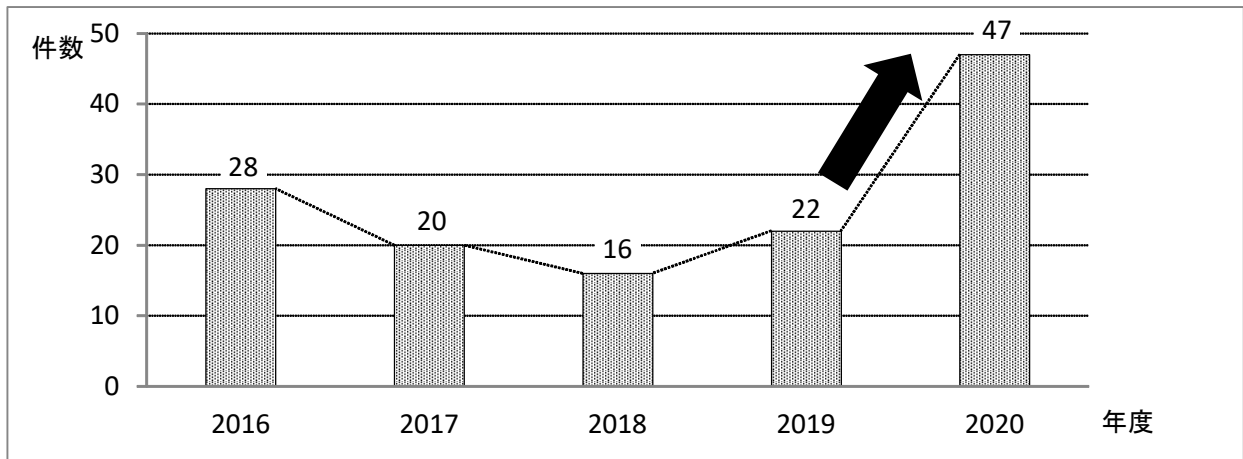
・北海道立消費生活センター：050-7505-0999 (受付：平日9:00～16:30)

・消費者ホットライン：188 (いやや!泣き寝入り)

※最寄りの消費生活センター等を案内する全国共通の3桁の電話番号です。

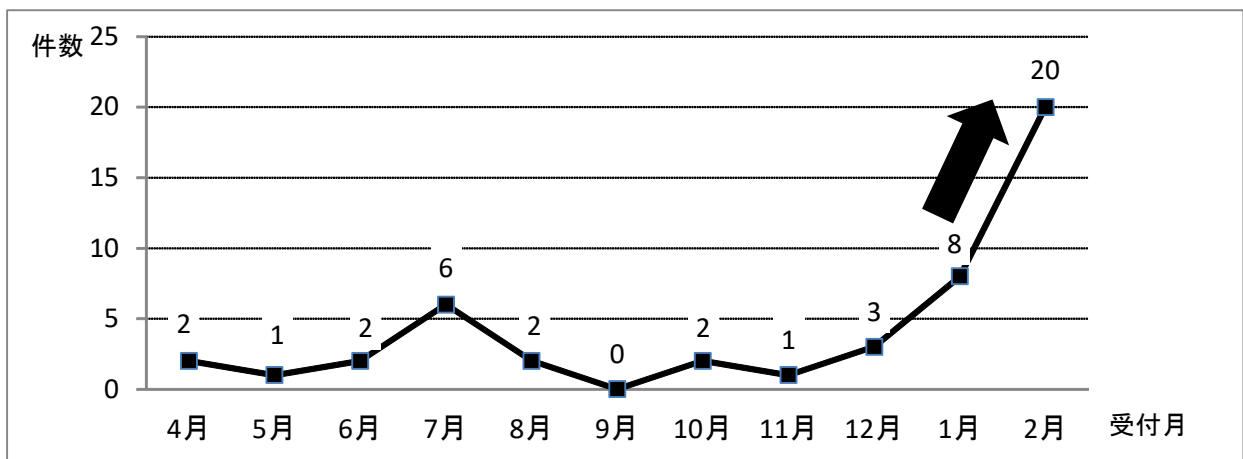
### 3 参考資料

#### (1) 水回り修理トラブルに関する相談件数（年度別）



※2020年度は2月19日現在の速報値

#### (2) 水回り修理トラブルに関する相談件数（2020年度月別）



※2月は2月19日現在の速報値