



高額なトイレの水漏れ修理工事契約にかかる紛争

—大田区消費者被害救済委員会に案件を付託—

大田区では、消費者生活センターに寄せられた相談のうち、区民の消費生活に著しい影響を及ぼすもの、または及ぼすおそれのあるものについて、その公正で速やかな解決を図るため、大田区消費者被害救済委員会による「あっせん」や「調停」を行っています。

大田区長は、このたび、高額なトイレの水漏れ修理工事契約にかかる紛争を委員会のあっせんに付しました。同種被害の発生・拡大を防止するため、案件の内容と経過をお知らせします。

【申出者(消費者)からの聴取りの結果】

夜間に便器から水漏れがしたため、ウェブサイトにて「水漏れ・つまり修理220円～」と表示していた事業者へ修理を依頼しました。来訪した事業者から、水漏れは排水管の詰まりが原因で、配管の詰まりの検査には1メートル2万円かかると言われ、作業を依頼したところ、4メートルあまりの所で詰まっており、洗浄を行うにはさらに費用がかかると言われたため、それ以上の作業を断り、合計11万8000円を支払いました。事業者は応急処置をしたと言っていたのですが、その晩には再度水漏れが発生したため、他の事業者を呼んだところ、便器の交換をして水漏れは解消しました。その後、消費者生活センターに相談し、クーリング・オフの通知を出し、センターからも連絡してもらったところ、事業者から「1割ならば返金に応じる」との回答がありましたが、納得できません。

【あっせんの結果】

委員会は、当事者双方の主張を聴くために2回にわたりあっせんのための期日を設け、申出者と相手方(事業者)を呼び出しましたが、事業者はいずれの回も何の連絡もないままに出席しませんでした。そのため、委員会は、あっせんを打ち切りました。

【消費者生活センターから】

商品やサービスの価格を著しく安くみせかける表示は、法律で禁止されていますが、実際には稀ではありません。ウェブサイトに表示された低額な料金にとらわれず、依頼する前に作業の内容や料金の見積りを確認する、請求された料金に納得できないときは、その場での支払に慎重になる、普段から信頼のおける事業者を探しておくなどの注意心がけ、おかしいと感じたりトラブルになったら、すぐに当センターにご相談ください。

【消費者庁の情報提供】

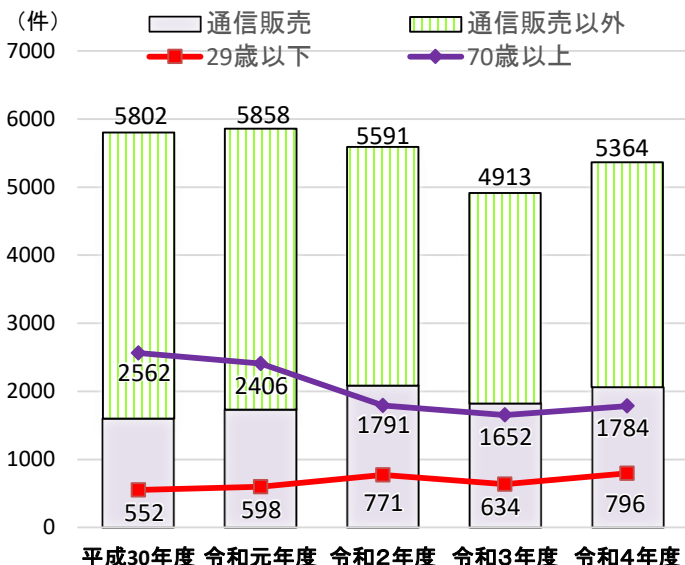
消費者庁は、今回の紛争と同様の虚偽・誇大な広告・表示を行っていた事業者について、本年8月24日、消費者への注意喚起のための情報提供を行いました。



令和4年度 大田区消費生活相談の状況

相談件数の推移(5年間)

☆令和4年度の相談件数は5,364件。令和元年度以降相談件数は減少していましたが、昨年度増加に転じました。



令和4年度の通信販売に関する相談は2,059件、相談件数全体の38.4%となりました。令和元年度(新型コロナ発生前)の通信販売に関する相談は1,729件、相談件数全体の29.5%となっています。新型コロナによるステイホームの影響で通信販売利用者が増加したことに伴い相談も増えています。

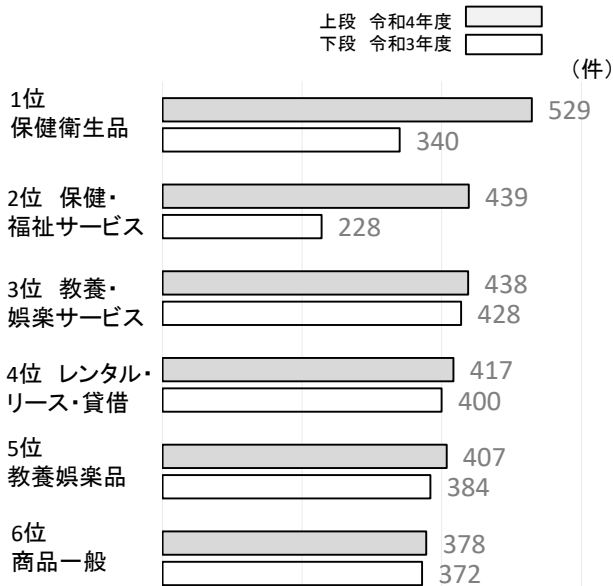
インターネット通販を利用する場合は、相手事業者の情報や契約条件をしっかりと確認しましょう。

また、購入時の画面や気になる画面をスクリーンショットして保存しておきましょう。万一、トラブルが発生し事業者と交渉するときに活用できる場合もあります。



(全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の分類による)

相談の多かった商品・サービス(上位6位)



☆1位「保健衛生品」は化粧品、シャンプー、歯磨き粉などの、インターネット通販による定期購入に関する相談が主なものです。(対前年度比155.6%)

☆2位「保健・福祉サービス」は脱毛エステ、歯科治療などの相談です。(対前年度比192.5%)

☆3位「教養・娯楽サービス」は、出会い系サイト、アダルトサイト、フィットネスクラブなどの相談です。

☆4位「レンタル・リース・貸借」は、賃貸住宅、消火器リース、レンタカーなどに関する相談です。

☆5位「教養娯楽品」はスマートフォン、腕時計、書籍などに関する相談です。

☆6位「商品一般」とは、架空請求通知、不審なメール、不審な電話など、商品特定できないものの相談です。

契約トラブルなど、消費生活のお困りごととはご相談ください

大田区立消費者生活センター
相談専用電話

☎ 03-3736-0123

受付時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分
土・日、祝日、年末年始はお休みです。

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします
消費者ホットライン

局番なし188

受付時間と対応窓口(年末年始を除く)

土曜日 午前9時～午後5時 東京都消費生活総合センター
土・日・祝日 午前10時～午後4時 国民生活センター

大田区立消費者生活センター

〒144-0052 大田区蒲田5-13-26-101 (JR蒲田駅東口より徒歩5分) ☎03-3736-7711 FAX 03-3737-2936