

流し台の蛇口から水が漏れていたため、ポストに入っていたマグネット式の広告の業者に電話で見積もりを依頼した。マグネットには「見積もり無料」「このマグネットを提示すると5,000円オフ」などと書かれてあった。

訪れた業者は「原因を確認する」と言って蛇口を分解した後で「蛇口の交換が必要」と、10万円の見積書を出してきた。思っていたより高額だったので断ると、業者は蛇口を分解したまま業者は帰ってしまい、後で蛇口の分解工事料という名目で2万円の請求書が届いた。

(50歳代女性)

キッチンや風呂、トイレなどの水まわりは、蛇口の水漏れや排水管の詰まりといった急なトラブルが生じることがあります。

近年、こうした緊急時の要請に応じて訪れた業者に関する、料金やサービス内容への相談が相次いでいます。

相談者のように、業者を選ぶ際、ポストに投函されているチラシやマグネット式の広告、電話帳などを見て「低料金」と思って呼ぶ方も多いと思われます。

もしも、頼んだ業者から「設備を交換しなければ直らない」と言われても、すぐには契約せず応急処置を求めるにとどめ、改めて、ほかの業者にも問い合わせるなど、冷静に考えることが重要です。

また、営業時間や対応地域などは業者ごとに異なるため、あらかじめサービス内容や営業時間、緊急時の対応などを把握して、連絡先をまとめておくように心がけましょう。

水まわりのトラブルは、消費者が誰でも巻き込まれる可能性があるものです。業者のサービスや請求内容に納得できない場合は、最寄りの相談窓口にご相談しましょう。