



# 消費生活センター くらしナビ

緊急駆けつけサービスの苦情が増加しています。

## 事例

### 【事例1】

夜にトイレが水漏れしたのでポスティングチラシの水道業者を呼んだ。便器一式の取り換えが必要と言われ、やむを得ず頼んだが20万円もかかった。本当に便器まで取り換えなければならなかったのか不審だ。

### 【事例2】

自宅の鍵をなくした。スマートフォンで鍵の救急サービスを検索し、「鍵の交換8千円から」「見積もり0円」と書かれていた事業者に電話した。料金は見ないとわからないと言われたが、高額なら断ればよいと思って来てもらったところ、特殊な鍵なので交換には4万円かかると言われた。高額なので断ったらキャンセル料7千円を請求された。電話でキャンセル料の説明はなかったが、画面の下のほうに書いてあると言われ、帰ってくれないので仕方なく7千円を支払った。



## 助言



水漏れやトイレのつまり、鍵の紛失、害虫発生など、日常生活の中で予期しないトラブルが起こると、あわててインターネットやチラシで専門業者を探し、十分検討しないまま依頼してしまう場合があります。このような緊急駆けつけサービスは便利ですが、作業内容や料金に関する苦情が増加しています。

緊急駆けつけサービスを利用するときは、広告をうのみにせず、作業内容と料金、キャンセル料、出張料などを事前にしっかり確認し、できれば数社から見積もりをとって検討しましょう。

納得できないときは毅然と作業を断ることも必要です。また、日ごろからトラブルに備えて信用して頼める事業者を探しておき(注)、応急処置の方法も知っておくと安心です。契約状況によってはクーリング・オフができる場合もありますので、トラブルがあれば早めに消費生活センターに相談しましょう。

(注)家庭内排水設備や給水設備の修理や工事をする際は、守口市から指定を受けている事業者に申し込んでください。

排水設備 問い合わせ 下水道管理課 06-6992-1751

給水設備 問い合わせ 水道局お客さまセンター 06-6991-6771

相談専用電話 **6998-3600**

相談時間 午前9時00分～午後4時30分

土・日曜・祝日の相談窓口は、

守口市消費生活センター（守口市役所内）

消費者ホットライン 188（局番なし）