

令和6年6月会議

一般質問 参考資料

滝ノ上 万記 議員

令和5年8月24日

**ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、
実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起**

令和4年夏以降、トイレの詰まり修理を提供する事業者のウェブサイト上の「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」などの表示を見た消費者が、低額な料金でトイレの詰まり修理が受けられるものと思い修理を依頼したところ、追加工事が必要などと言われ、高額な料金を請求されたといった相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

消費者庁及びさいたま市が合同で調査を行ったところ、[REDACTED]と称する事業者（以下「本件事業者」といいます。）による、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為（虚偽・誇大な広告・表示）を確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 本件事業者の概要

屋号	所在地・代表者	ウェブサイトの名称・URL
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

（注1）本件事業者が運営するウェブサイトに掲載されていた内容です。

（注2）同名又は類似名の事業者・ウェブサイト名と間違えないよう御注意ください。

2. 具体的な事例の内容

本件事業者は以下のような行為を行っていました。

- (1) トイレが詰まり困っている消費者がウェブサイトで修理業者を検索し、「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」などと、低額な料金でトイレの詰まり修理を行う旨を表示する、本件事業者が運営するウェブサイトである「[REDACTED]」（以下「本件ウェブサイト」といいます。）を見つけます（別紙1）。

夜間といった他の事業者と連絡が付きにくいときなどに、トイレの詰まりに困った消費者は、本件ウェブサイトの以下のような表示を見ることにより、トイレの詰まり修理を、一般的な料金よりも低額な料金で行ってもらえるという印象を持ちます。

- 「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」
- 「トイレのつまり・水漏れ解決 通常 1,580 円（税込）▶220 円（税込）～」
- 「明確な金額を提示！追加料金一切なし！水まわりの交換や修理といった作業時には、作業を開始する前に必ず明確な金額を提示します。また、特殊な例を除いて、お見積もり時になかった追加費用が発生することはありません。」

- 「悪徳工事業者にご注意ください！！関東の水道業者の中には、修繕を依頼したお客様に対し、依頼した以外の作業を行い、わけの分からない高額な請求をする業者がごいます。」「私たちは業界の健全化を目指し、そういった悪徳水道業者の排除に努めて参ります。」

(2) 消費者からの電話を受け、作業員を派遣します。

消費者が、前記(1)の広告を見て、本件ウェブサイトに表示された本件事業者の電話番号に電話するとコールセンターにつながり、消費者から故障内容などを聞き取って、「今から 30 分くらいで伺います」などと答えて作業員を派遣します。

なお、このときに、コールセンターから、見積りや誰が訪問するかなど詳細な説明はしないこともありました。

(3) 消費者宅を訪問した作業員は作業を開始しますが、追加工事が必要と説明します。

作業員は消費者宅を訪問し、当初は、「たぶんこれで直ります」などと説明して、数千円から数万円程度の比較的低額な料金を示しながら作業を進めます。

しかし、作業を進めていくと、「排水管の奥が詰まっているかもしれない」などと、当初の作業ではトイレの詰まりは解消できないとして、便器を外して配管に薬剤を投入したり、機械を使ったりする作業が必要だとして、数万円から十数万円の追加工事が必要であると説明します。

消費者としては、本件ウェブサイトを見て想定していた料金よりも大幅に増額していることは認識しますが、既に修理作業が行われており、ここで作業をやめられても困るなどと考え、追加工事を承認します。

(4) 作業員は追加工事を開始しますが、更に追加工事が必要と説明することがあります。

作業員は、追加工事を開始した後、大掛かりな工事が必要などとして、数十万円の更なる追加工事が必要であると説明することもありました。同様にここで作業をやめられても困るなどと考えた消費者が作業員から提案された追加工事を承認すると、作業員は、消費者に対し、会社に追加工事を依頼する電話をしてほしいとして、「工事請負契約書」(別紙2)に記載の電話番号に電話するよう依頼することがありました。消費者は、なぜわざわざ作業員の会社に電話しなければならないのか疑問に思いながらも、作業員から指定された電話番号に電話し、改めて追加工事の依頼をしていました。

(5) 最終的には、一般的な修理料金よりも数倍高額な料金を請求します。

作業員は工事が終了すると、修理作業の内容と請求金額が記載された「工事請負契約書」(別紙2)を消費者に渡し支払を請求しますが、その金額は、同内容の修理作業の一般的な料金よりも数倍高額なものとなっていました。また、「工事請負契約書」には、事前に消費者に説明のなかった修理作業の費用が計上されていることがありました。

消費者は、トイレの詰まりは修理されたこと、作業員と減額等の交渉をする時間がなかったことなどから請求された料金を支払っていました。

3. 合同調査の実施

本件事業者の行為によって消費者の被害が拡大したことを踏まえ、消費者庁は、住民に被害が及んでいたさいたま市と協力して調査を行いました。

4. 合同調査で確認した事実

本件事業者は、本件ウェブサイトにおいて、**別紙1**のとおり、

「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220 円（税込）～」

「トイレのつまり・水漏れ解決 通常 1,580 円（税込）▶220 円（税込）～」

といった、低額な料金でトイレの詰まり修理を行う旨を表示し、その表示を見た消費者は、本件事業者が提供するトイレの詰まり修理を、一般的な料金よりも低額な料金で受けられるものと認識して修理を申し込んでいましたが、本件事業者が提供するトイレの詰まり修理の実態は前記2のとおりであり、広告・表示の内容と異なるものでした（虚偽・誇大な広告・表示）。

5. 消費者庁から皆様へのアドバイス

○ ウェブサイトに表示された低額な料金をうのみにせず、依頼する前に、作業内容や料金を確認しましょう。

本件事業者はウェブサイトで低額な料金を表示し、一般的な料金よりも低額な料金でトイレ修理が受けられると思わせていました。インターネットで検索をすると、他にも低額な料金を表示するウェブサイトは存在します。これらが全て悪質業者というわけではありませんが、表示された料金で修理作業が完了するとは限りませんので注意が必要です。会社概要や所在地、水道局指定業者か否かなどをチェックして、信頼のおける事業者かを確認しましょう。

○ 自宅に来た作業員は信頼できる作業員でしょうか。作業内容や請求された料金に納得できないときは、その場で料金を支払うことに慎重になりましょう。

自宅に来た作業員は、依頼した事業者から委託を受けた別の事業者から派遣されてくることもあります。後にトラブルになった場合のためにも、まずは自宅に来た作業員の身元をしっかりと確認し、作業手順やどこが詰まっているのかなどの説明を受けて、見積りを示してもらい、高額だと感じた場合は他の事業者にも料金を問い合わせるなどしてみましょう。

また、悪質業者は作業をしながら次々と工事を追加し高額な料金を請求します。事前に説明のなかった修理作業の費用が計上されていたりして、作業内容や請求された料金に納得できないときは、家族に相談するなど伝え、その場で料金を支払うことに慎重になりましょう。

○ トイレが詰まってしまっても慌てずに、まずは冷静になりましょう。

トイレが詰まっても慌てずに、まずは冷静になりましょう。普段から、簡易トイレを数日分備蓄しておいたり、信頼のおける事業者を探しておくとい良いでしょう。

○ ウェブサイトを見て修理依頼した場合であっても、クーリング・オフできる可能性もあります。

ウェブサイトの低額な料金を見て訪問修理を依頼したにもかかわらず、実際には消費者のお宅において高額な修理の勧誘を受けて契約した場合、クーリング・オフできる可能性もあります。

困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン 188）。

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センターなどをご案内します。）

電話番号 188（いやや!）

- ◆ 警察相談専用電話 電話番号 #9110

※いずれも局番なし

【参考：本件に関連する注意喚起の情報】

発信者	件名	URL
独立行政法人国民生活センター	見守り新鮮情報 第 448 号「想定外の高額請求！トイレ修理トラブルに注意」（令和 5 年 4 月 18 日）	https://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen448.pdf
消費者庁	ウェブサイト上で「お得な定額パック 定額パック料金は、全てが込み込みの料金」などの広告・表示をして不用品・粗大ごみ回収サービスを提供する事業者に関する注意喚起（令和 4 年 6 月 1 日）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_220601_0001.pdf
独立行政法人国民生活センター	見守り新鮮情報 第 418 号「ネット広告で見た不用品回収 10 倍以上の料金に」（令和 4 年 3 月 8 日）	https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen418.html
消費者庁	「鍵のレンジャー」、「鍵のレスキュー」、「鍵の出張 24 時間センター」、「鍵の 110 番 24 時間」、「鍵のラッキーセブン」、「カギの 24 時間救急車」、「カギの 110 番」、「鍵の 110 番救急車」と称して行われる鍵の開錠・修理等に関する役務の取引に関する注意喚起（令和 4 年 2 月 25 日）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_220225_01.pdf

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

03-3507-9187

消費者が受け取った「工事請負契約書」(例)

工事請負契約書		請求No.																																
ご担当: 様																																		
下記の通り、ご請求申し上げます。																																		
件名																																		
お支払期限																																		
お振込先																																		
担当者サイン																																		
お客様サイン																																		
合計金額 ￥ 254,000- (税込)																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>品名</th> <th>数量</th> <th>金額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高圧ポンプ</td> <td>1</td> <td>6,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>使用器具</td> <td>1</td> <td>35,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>作業費</td> <td>1</td> <td>15,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>排水パイプ敷設作業</td> <td>1</td> <td>110,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>排水パイプ洗浄作業</td> <td>1</td> <td>115,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>薬剤散布</td> <td>1</td> <td>30,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>排水テスト</td> <td>1</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			品名	数量	金額	備考	高圧ポンプ	1	6,000		使用器具	1	35,000		作業費	1	15,000		排水パイプ敷設作業	1	110,000		排水パイプ洗浄作業	1	115,000		薬剤散布	1	30,000		排水テスト	1	0	
品名	数量	金額	備考																															
高圧ポンプ	1	6,000																																
使用器具	1	35,000																																
作業費	1	15,000																																
排水パイプ敷設作業	1	110,000																																
排水パイプ洗浄作業	1	115,000																																
薬剤散布	1	30,000																																
排水テスト	1	0																																

工事請負契約書		請求No.																																
ご担当: 様																																		
下記の通り、ご請求申し上げます。																																		
件名	年 月 日																																	
お支払期限																																		
お振込先																																		
担当者サイン																																		
お客様サイン																																		
合計金額 ￥ 153,000- (税込)																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>品名</th> <th>数量</th> <th>金額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高圧ポンプ</td> <td>1</td> <td>8,000-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>排水パイプ配管・検修</td> <td>1</td> <td>5,000-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>衛生費</td> <td>1</td> <td>5,000-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>排水パイプ敷設作業</td> <td>1</td> <td>70,000-</td> <td>20,000-</td> </tr> <tr> <td>排水パイプ洗浄作業</td> <td>1</td> <td>70,000-</td> <td>20,000-</td> </tr> <tr> <td>薬剤散布</td> <td>1</td> <td>15,000-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>排水テスト</td> <td>1</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			品名	数量	金額	備考	高圧ポンプ	1	8,000-		排水パイプ配管・検修	1	5,000-		衛生費	1	5,000-		排水パイプ敷設作業	1	70,000-	20,000-	排水パイプ洗浄作業	1	70,000-	20,000-	薬剤散布	1	15,000-		排水テスト	1	0	
品名	数量	金額	備考																															
高圧ポンプ	1	8,000-																																
排水パイプ配管・検修	1	5,000-																																
衛生費	1	5,000-																																
排水パイプ敷設作業	1	70,000-	20,000-																															
排水パイプ洗浄作業	1	70,000-	20,000-																															
薬剤散布	1	15,000-																																
排水テスト	1	0																																