

～消費者注意情報～

トイレの詰まり解消修理に関する相談が激増しています。
～ 思いがけない高額請求にご注意ください ～

(令和2年12月25日)

相談事例

マンションで一人暮らしをしているが、トイレに行ったら一度流れたはずのトイレットペーパーが便器に戻っていた。詰まったと思い、インターネットで検索して上位にあった事業者に連絡した。電話で事情を話したところ、業務用のラバーカップを使用すると9割直るが5千円程度かかると言われ、了承してもらった。ラバーカップで作業していたが、詰まりが解消せず、事業者から「便器を取り外して配管に工具を通して詰まったものを粉碎する。3万円程度かかる。」と言われ承諾した。詰まりは解消したが、念のため高圧洗浄したほうがいいと言われたので、サービスかと思い承諾した。来訪から数時間かかりすべての作業が終わったところで、事業者から約40万円の請求書を渡された。高額ではないか。(20歳代、男性)

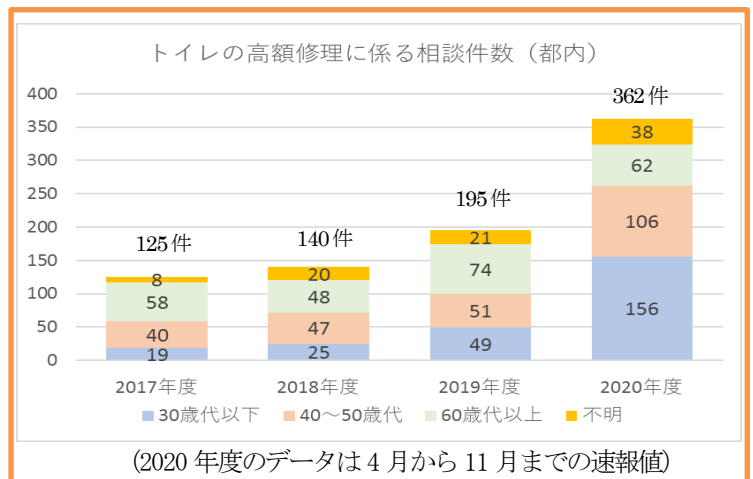
ココに注意!・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 「巣ごもり」「テレワーク」の影響? トイレや水回り修理に関する契約トラブルが急増しています。

2020年4月以降、トイレの詰まりをはじめとする水回りの修理トラブルが特に20歳代、30歳代を中心に急増しており、11月現在の速報値で昨年度の倍近い件数の相談が寄せられています。

相談の多くはトイレが詰まったので慌ててネットで検索し、「基本料金数百円～」などの格安の表示をしている事業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないと断るとして便器を外したり、高圧洗浄を勧めたりするなど作業を次々と提案され、最終的に数十万円の料金を請求されたというものです。

中には、便器の交換などを勧められ、100万円近い料金を請求されたという事例もありました。



★ 修理事業者に依頼しないで解決できる場合もあります。

トイレが詰まると慌てて事業者に連絡をしてしまいがちですが、市販のラバーカップにより解消することもあります(※1。事業者を呼ぶ前に試してみましょう。

※) 東京都下水道局 下水道なんでもガイド(Q5)

⇒ <https://www.gesui.metro.tokyo.lg.jp/business/pdf/2019guide10.pdf>



ラバーカップ

★ 不注意による詰まりも起きています。トイレに流せるものなのか確認しましょう。

相談の中には「トイレに流せると記載されたペット用の砂を流したら詰まった」といったというケースも見受けられました。こうした商品は一度に流せる量が決められていますし、商品によっては絶対に流してはいけない原料の商品もあります。通常流してよいとされているトイレットペーパーであっても一度に大量に流すと詰まります。まずは、トイレに流してよいものなのか、流せる量などをきちんと確認することが必要です。

★ 日頃からトイレの詰まりなど排水関係で困ったときに工事を依頼できる場所を探しておきましょう。

トイレの詰まりなど水回りのトラブルは、突然発生するため慌ててしまいがちです。日頃から、近所の工務店など信用できる店舗を探しておきましょう。集合住宅の場合は、管理人に相談することも有用です。東京都下水道局の協力店では「排水なんでも相談所」を設け、工事等に関する相談を原則無料で受け付けています(点検や調査などには費用が掛かる場合があります)。

東京都下水道局 排水なんでも相談所

⇒ <https://www.gesui.metro.tokyo.lg.jp/living/jigyousya/list/index.html>

★ 消費生活センターに相談を！

修理を頼んだ事業者が詰まり解消のために、次々と修理方法を伝えてきた場合は、どういった工程で何をするのか、どこまで必要なのか、費用を含めその都度確認しましょう。高額な請求等、不審な点がある場合はすぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。