

15. 緊急駆けつけサービスの利用トラブル

事例 1 夜中にトイレが詰まり、ネットで「詰まり3,000円～」という広告を見つけ、業者に来てもらった。料金は見てみないとわからないと言われ、次々と作業をして最終的に 15 万円をその場で払うように強く言われ、コンビニの ATM でお金をおろして支払ってしまったが、高過ぎるのではないか。

事例 2 ネットで探した業者に蜂の巣駆除を依頼。業者から「蜂の巣は 3 個あった。蜂が戻らないように特別な薬剤を使った」などと説明され、25 万円の料金を請求された。3 日以内に振り込むように言われているが、払わないといけないだろうか。

トラブルが減らない緊急駆けつけサービス

トイレの詰まり、鍵の紛失、害虫の駆除、車のバッテリーあがりなど自分で対処が難しいトラブルにあわてインターネット等で事業者を探すことがあります。広告に「〇〇円～」と書かれていても、それ以上の金額を請求されることがあるので、作業の前に見積もりの費用の有無、作業内容と料金、キャンセル料などをしっかり確認し、できれば数社から見積もりをとってよく検討しましょう。

広告表示の内容や申込み時のやりとりなどによっては、クーリング・オフできる場合もありますが、返金しない業者とのトラブル事例もあります。

日ごろからトラブルに備えることが大切

夜間や休日でも対応可能で信用できる業者をあらかじめ調べておきましょう。適正価格を定めている業界団体もあるので、利用したい業者の業界団体に相談する方法もあります。賃貸住宅ならまず管理会社に連絡しましょう。提携業者を紹介してくれる場合があります。



作業後に広告や事前の説明と違う高額な料金を請求されても、その場で支払わず、消費生活センターに相談しましょう。事業者の対応が強引で危険を感じるようなことがあれば、すぐ警察に連絡しましょう。