

レスキュー商法にご注意ください！

トイレが壊れたり、深夜に帰宅したら自宅の鍵を紛失していることに気が付いた、などの緊急事態が発生した場合、皆様はどこにご連絡されますか？

ポストに投函されているマグネット広告の修理業者や、はたまた、ネット検索をして検索上位の企業が安心と判断してよく知らない修理業者に頼もうかと、頭を悩ますケースに遭遇する可能性もあります。

消費者庁では、トイレの故障・不具合など水回りトラブルへの対応を行う事業者に関する相談が特に増えてきているそうなので、本号では注意喚起を目的に、具体的な事例を取り上げてみたいと思います。



《 ケース1 トイレのトラブル 》

トイレから水漏れするなど調子が悪いため、無料点検などをうたう業者に電話。その際、「無料で点検・見積もりいたします」とのことだったので自宅まで来てもらうことに。

ところが、簡単な修理で済むと思っていたのに、新品トイレとの交換を強く勧められて契約してしまった。

その後クーリング・オフをしようと試みたものの、「電話で訪問依頼を受けて契約しているので、法律上クーリング・オフはできません」と言われてしまった。



【こうすれば良かったのかも・・・】※東京都内のケース

水道などの自宅の水回りのトラブルは、東京23区の場合は東京都管工事工業協同組合が運営している「東京都管工事工業協同組合 総合設備メンテナンスセンター※1」が、多摩地区の場合は三多摩管工事協同組合が運営している「三多摩管工事協同組合水道メンテナンスセンター※2」が修理に伺うことができる最寄りの指定業者1社をあっせんしてくれます。

都内の指定業者は東京都水道局のホームページに掲載されていますので、ご参照ください。

※1 電話番号：0120-850-195（24時間・365日）

※2 電話番号：0570-037-666（日曜・祝日・年末年始を除く午前8時～18時）

【信頼できる業者選びのポイント】

- エリア内の水道局指定工事店から選ぶ
- 料金や見積もりの明確さ、追加料金の確認
- 口コミや評判（偽装している場合もあるので注意が必要）、施工実績、創業年数の確認
- 資格（給水装置工事主任技術者）や保険（PL保険：生産物賠償責任保険）の確認
- アフターサービスと保証の有無
- 複数の業者から見積もりを取って比較する
- 契約をせかす業者には依頼しない

焦ってしまいがちですが、
見抜く力！断る勇気を！

トイレのトラブルが発生した時、すぐに業者に依頼すべきか、それとも自分で対処できるのか判断に迷うことが多いものです。状況に応じて適切な判断を下すことが、スムーズな解決への近道となります。



《 ケース2 鍵のトラブル 》

深夜に帰宅したら自宅の鍵が見つからず、スマートフォンの検索上位に出てきたコールセンターに電話。

到着した作業員から「器具を差し込んで開けられれば5,000円程度、交換すれば1万円～2万円程度」と言われたためにその場で作業を依頼。作業中に「ドアノブを切る必要があります」などと言い、全部の作業が終わった後に「あなたの家の鍵は特殊な鍵で、10万円です」と請求された。深夜に作業員の男性2人に対して言い返せず、泣く泣くクレジットカードで支払いをした。

【こうすれば良かったのかも・・・】

内閣府が公表しているデータによると、火災保険の普及率は約82%と示されています。

多くの損害保険会社（共済など含む）では、鍵の紛失やトイレの詰まりなどの際、提携会社を紹介・手配してくれるサービスが付帯されています。

この機会に、ご自身で加入されている火災保険を確認してみましょう。なお、ご不明な点がございましたら、弊社営業社員までお問合せください！

トラブル防止策は？

深夜に1,000円以下のような安い金額で鍵を開けてくれる業者はまずいないと認識しておきましょう。また鍵の種類によって値段は変わってくるので、普段からメーカー名や鍵の形状などを確認しておきましょう。

< A I G 損害保険（ホームプロテクト総合保険の場合）の付帯サービス >

◆ 住まいのかけつけサービス

エアコンの水漏れ、トイレの詰まり、鍵の紛失、シャワーのお湯が出ない場合など、24時間・365日受付し専門業者を手配します。

※ 注意点

- ・交換部品代、特殊作業、応急処置を超える作業は自己負担が発生します
- ・サービスを利用できない地域、時間帯があります
- ・本サービスは専用ダイヤルに事前にお電話いただくことがサービス提供の条件となります



クーリング・オフの条件を確認しましょう！

訪問販売による取引は、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、原則として、無条件で契約解除ができます。

なお、消費者が事業者の訪問を求めた場合には、クーリング・オフが認められないことがあります。

判断に困った場合には、消費生活センターなどに相談してください。

一人で悩まずに相談を！！



商品の購入や契約に関するトラブルは

消費者ホットライン

局番なし **188**

泣き寝入りは「いやや！」

消費生活センターホットライン188
— イヤヤン

★弊社として、例示したマグネット広告の修理業者様や、ネット検索で検索上位の企業様を誹謗中傷するものではありません。

弊社は損害保険会社7社、生命保険会社8社、少額短期保険会社1社を取扱い、お客様の企業経営から個人のライフプランまで総合的なリスクマネジメントをご提案いたします。

現在弊社以外でご契約の保険の証券診断も承りますので、お気軽にご相談ください！

弊社では、募集品質の改善・向上への取り組みの一環として、お客様から忌憚ないご意見やご感想を伺っております。是非ともご協力ください！

“お客様アンケートのサイト”



[アンケート-東京セントラル\(tokyo-central.co.jp\)](http://tokyo-central.co.jp)



◆弊社ホームページで「TOKYO CENTRAL NEWS」のバックナンバーを掲載しておりますので、是非ともご参照ください。