

## 「暮らしのレスキューサービス」のトラブル

**事例** 深夜、ゴキブリが出たので駆除業者をスマホで検索したら、「24時間対応。害虫駆除 基本料金3000円」という広告を見つけた業者に電話をして至急来てもらった。作業前に基本料金3000円に加え、深夜料金・出張費・薬剤費などで合計7万円かかる旨の説明があった。ゴキブリの怖さが勝り、その金額を了承し、作業後に現金7万円を支払った。後で考えると高額だったと後悔している。

害虫駆除をはじめ、トイレやキッチンの詰まり、水漏れ修理、鍵の解錠など「暮らしのレスキューサービス」についての相談が増えています。この種のトラブルは突然問題が起こる

で、適正価格やサービス内容などについての予備知識がないまま慌てて契約をしてしまい、事例のように後悔するケースが多いという特徴があります。

ネットなどの広告を見て、みずから業者に連絡をして契約をした場合、原則フリーリング・オフはできません。しかし、令和3年8月消費者庁は、表示金額と実際の請求額に相当な開きがある場合はフリーリング・オフができるという見解を示しました。ただ実情は、一度支払ったお金を取り戻す交渉は難しく、事例でも業者と連絡がつかなくなり返金されませんでした。

**トラブルを防ぐには**  
業者へ依頼をする際は、最初の電話の段階で、出張費や見積料の有無、キャンセル料など、広告表示以外の費用を、十分に確認しましょう。また業者が来訪したときには、名刺をもらうなど連絡先を確認しておきましょう。さらには、突然の問題発生に備えて、信頼できる業者の情報をあらかじめ集めるなど、日頃から準備しておくことが大切です。

### 困消費生活センター

TEL 6319・1000  
FAX 6319・1500