

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報
停電、漏電修理で不要な作業！思わぬ高額請求！

【事例1】

漏電ブレーカーが起動して停電した。インターネットで検索し「電気工事・漏電修理4千円～」というサイトを見て、漏電修理を依頼した。

来訪した業者に「すぐにブレーカー交換の必要があるが、今日中に支払ってもらわないと工事できない」と迫られ、請求額の40万円を支払ってしまった。

【事例2】

エアコンのスイッチを入れたところブレーカーが落ちたため、インターネットで修理業者を検索した。「電気のトラブルにすぐ対応」と書かれたサイトの業者に電話でエアコンの修理を依頼したが、当該サイト業者から委託され来訪した修理業者は「自分は電気関係の作業員だから、エアコン修理はメーカーに依頼してください」とエアコンには全く手を付けず、「ブレーカー交換が必要」と強引に交換作業を行った。やむを得ず交換料4万円を支払ったが、エアコンは壊れたままで、ブレーカー交換も不要だったのではないかと不審に思っている。

トイレの水漏れ修理などで、消費者の「早く直したい」と焦る気持ちにつけ込んで、不要・高額な工事や商品を強引に契約させるトラブルが多発しました。

電気修理工事においても、広告で見た金額とはかけ離れた法外な金額を請求された、現場で不安を煽られた、威圧的・高圧的な態度で契約を迫られたなど、水回り修理と同じような勧誘・契約トラブルに関する相談が寄せられています。

ネットで探した業者に依頼したところ、その業者が斡旋した修理業者が来たが、消費者の依頼内容の伝達できていない、粗悪な工事をされた、解約しようにも契約関係が曖昧などでトラブルに至ったケースもありました。

電気が止まったり機器が故障し、焦ったり困ったりして冷静な判断ができない心に付け込まれないよう、まずは冷静になることが大切です。

【消費者へのアドバイス】

1. 停電の場合、まずは契約している電気会社または送配電業者等に連絡しましょう。
2. 機器の故障の場合、まずは販売店またはメーカーに連絡しましょう。
3. 商品の強引な勧誘や納得いかない作業内容、事前に想定していた金額よりかなり高いなど、不審な点を感じたら作業を断りましょう。契約書へのサイン、口頭での作業許可もしないようしましょう。
4. クーリング・オフできるケースもあります。すぐにご相談ください。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

(くらしの110番 2022年5月)