

トイレのつまり修理のトラブル

2012年9月15日号

「トイレが詰まったので、『水のトラブル・24時間対応』というシールを見て電話をした。訪問した業者から詰まりを直すためには便器の取り換えが必要と言われ、仕方なく了承した。終了後20万円を請求された。手持ちの3万円だけ支払ったが高額すぎる、納得できない」という相談がありました。

自分から修理の依頼電話をかけ、家に来てもらった場合、クーリングオフができません。しかし、事例のように、詰まり修理だけのつもりだったのに、突然高額な便器交換まですることになったようなケースでは、来訪要請の目的以外の契約となり、クーリングオフの対象になる場合もあります。

事例の相談者は早期解決を希望し、クーリングオフで元に戻すことよりも、取り換えた便器を使用することを選び、追加金として7万円を支払うことで和解しました。

トラブルを回避するには、必ず事前に料金の詳細を確認し、納得した上で依頼することが重要です。