

暮らしのレスキューサービスに係る消費者相談の概況

令和7年2月18日
独立行政法人国民生活センター

1. P I O-N E Tのデータ分析

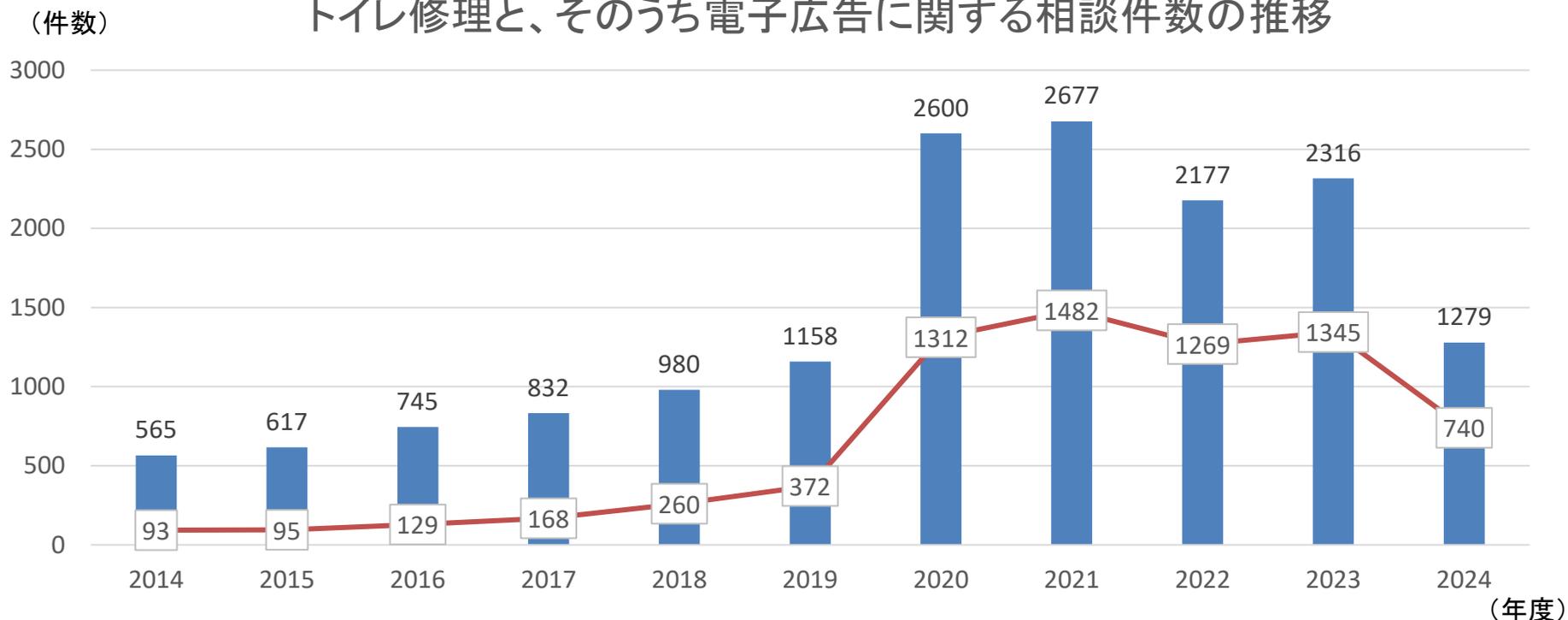
※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。以下の統計はすべて2024年12月末までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

契約当事者の属性は不明・無回答等を除き、割合は小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、数値の合計が100%にならない場合がある。平均契約購入金額は金額が不明な相談を除いた0円を含むすべての相談の算術平均。

※「暮らしのレスキュー」は、トイレの修理、水漏れ・排水管等の詰まりの修理（トイレの水漏れ・排水管等の詰まりは含まない）、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除、冷暖房設備の修理、ドア・ガラスの修理、給湯器の修理等で、事業者が消費者の自宅等に訪問して対処するサービスのことをいう。リフォーム工事は含まれていない。本資料では「暮らしのレスキュー」のうち、一部のサービスに係る件数等を掲載している。

①「暮らしのレスキューサービス」のうち、トイレ修理

「暮らしのレスキューサービス」のうち、
トイレ修理と、そのうち電子広告に関する相談件数の推移



契約当事者の属性

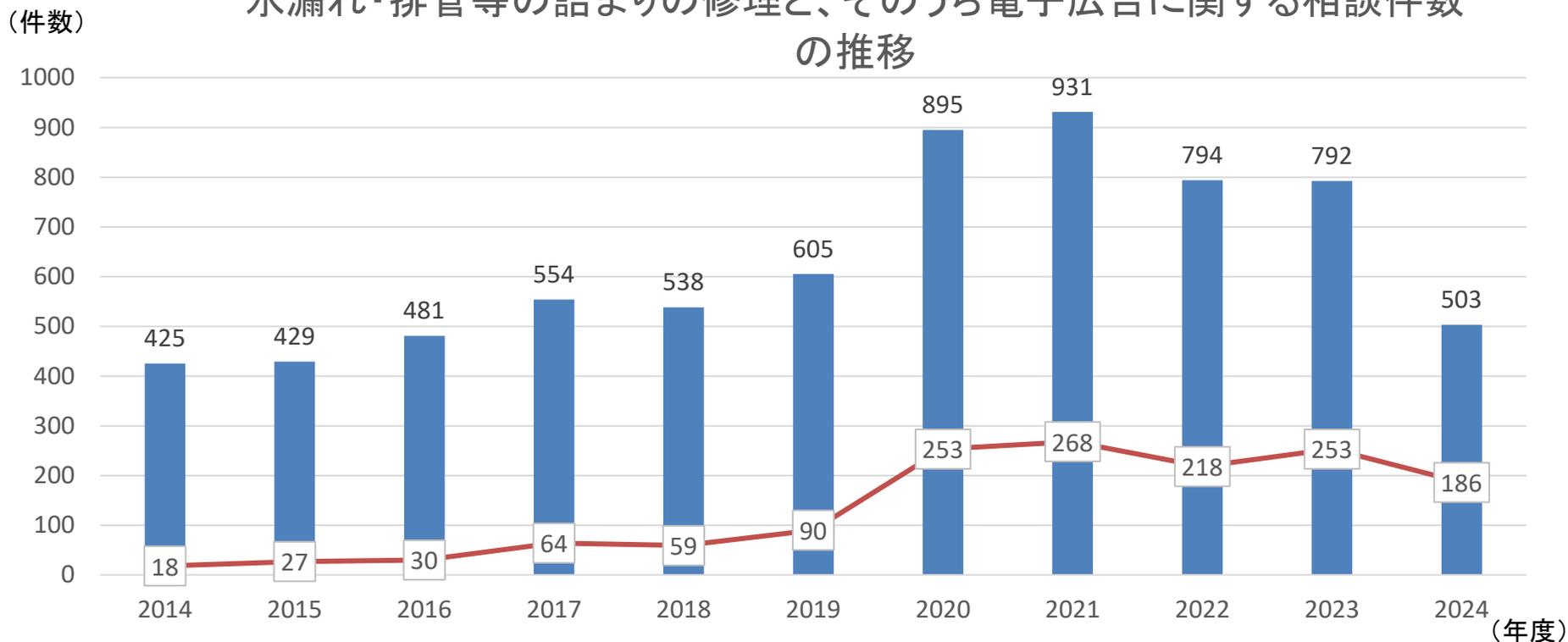
- ・平均年齢: 51.3歳
- ・性別: 男性37.4%、女性62.6%
- ・職業: 給与生活者48.8%、無職25.0%、家事従事者17.7%、自営・自由4.4%、学生4.1%
- ・平均契約購入金額: 約14万円

棒グラフ: 相談件数

折れ線グラフ: 相談件数のうち、電子広告に係るもの

②「暮らしのレスキューサービス」のうち、 水漏れ・排管等の詰まりの修理

「暮らしのレスキューサービス」のうち、
水漏れ・排管等の詰まりの修理と、そのうち電子広告に関する相談件数
の推移



契約当事者の属性

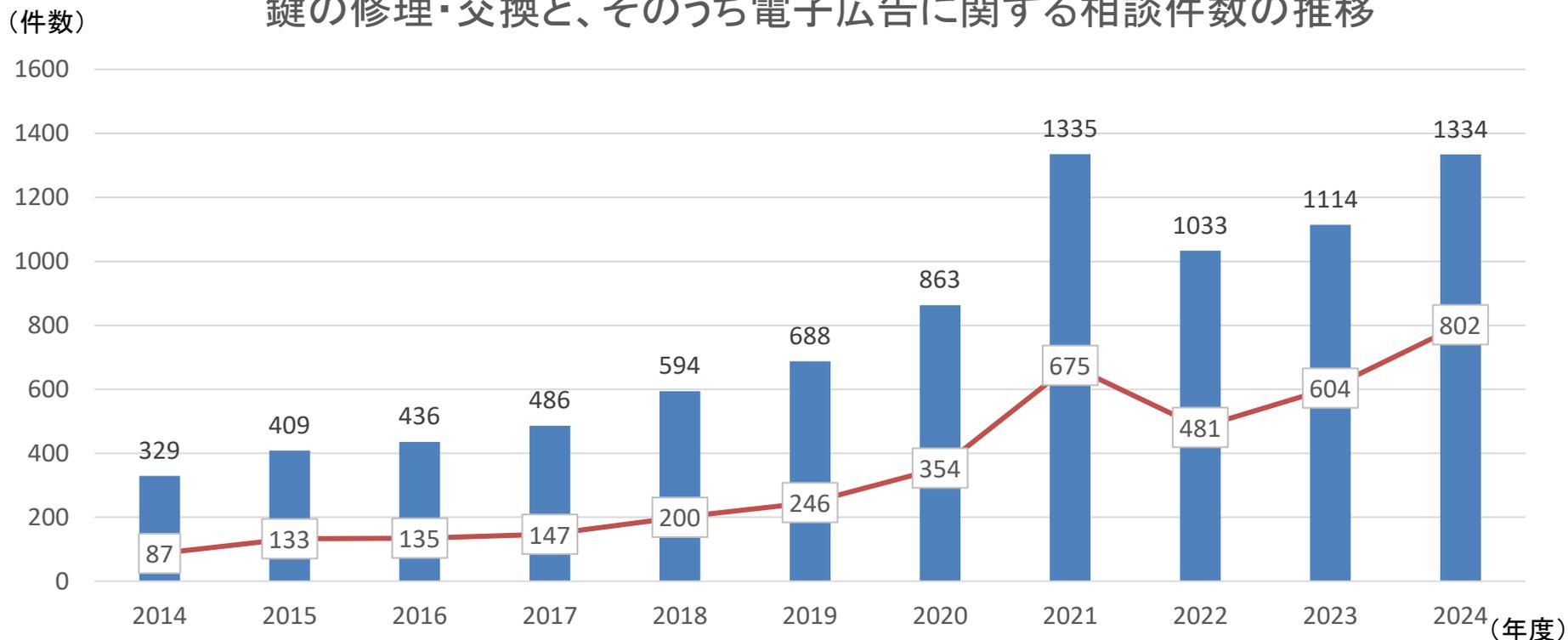
- ・平均年齢: 62.3歳
- ・性別: 男性38.8%、女性61.2%
- ・職業: 無職36.8%、給与生活者34.3%、家事従事者23.0%、自営・自由4.7%、学生1.2%
- ・平均契約購入金額: 約13万円

棒グラフ: 相談件数

折れ線グラフ: 相談件数のうち、電子広告に係るもの

③「暮らしのレスキューサービス」のうち、 鍵の修理・交換

「暮らしのレスキューサービス」のうち、
鍵の修理・交換と、そのうち電子広告に関する相談件数の推移



契約当事者の属性

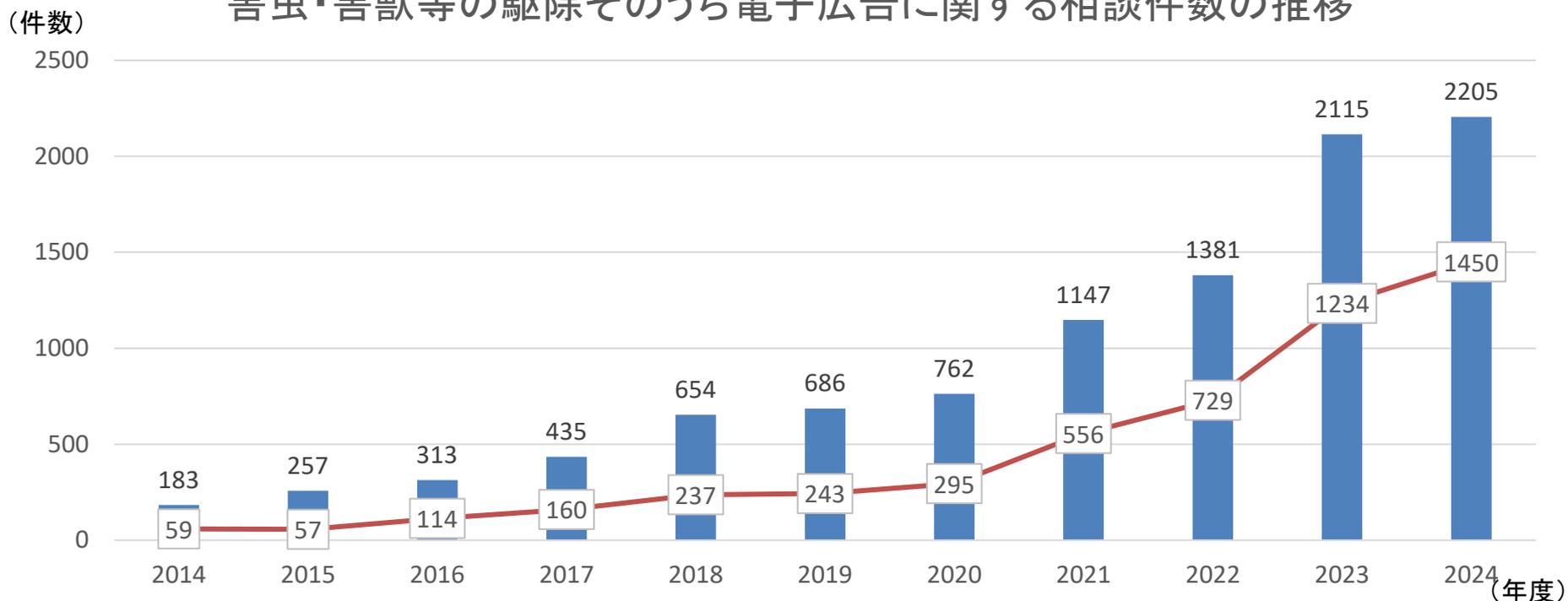
- ・平均年齢: 50.1歳
- ・性別: 男性40.4%、女性59.6%
- ・職業: 給与生活者49.9%、無職25.0%、家事従事者14.6%、学生5.8%、自営・自由4.7%
- ・平均契約購入金額: 約7万4,000円

棒グラフ: 相談件数

折れ線グラフ: 相談件数のうち、電子広告に係るもの

④「暮らしのレスキューサービス」のうち、 害虫・害獣等の駆除

「暮らしのレスキューサービス」のうち、
害虫・害獣等の駆除のうち電子広告に関する相談件数の推移

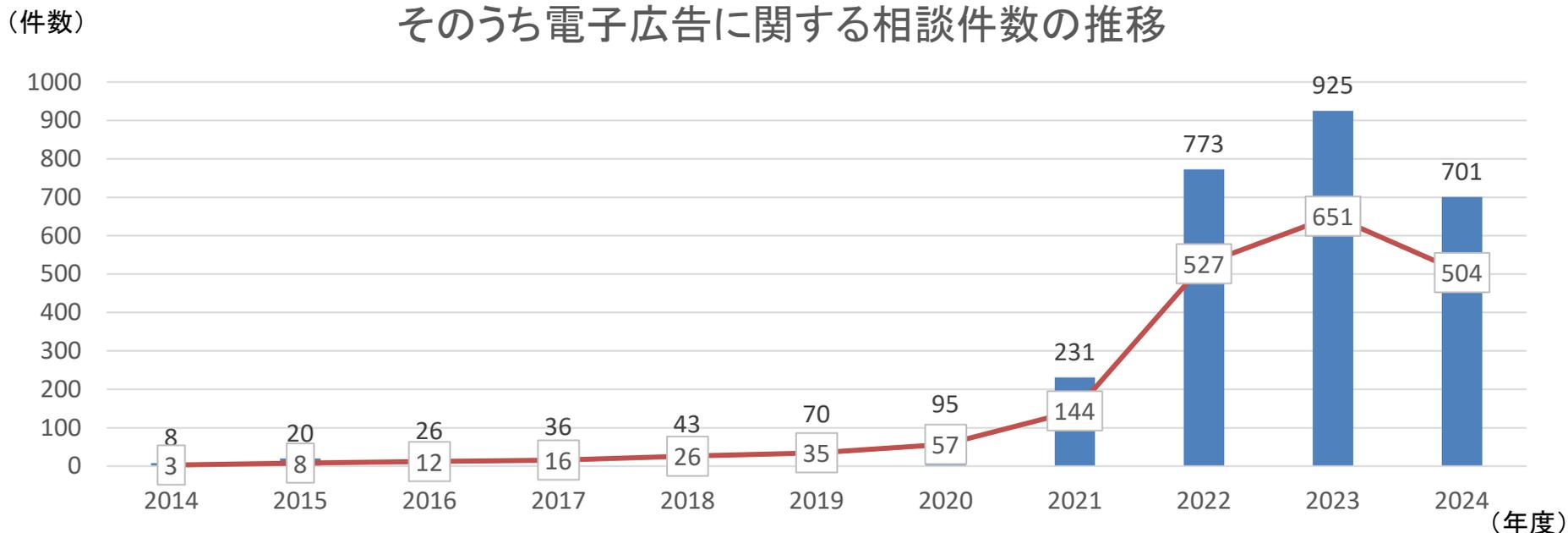


契約当事者の属性

- ・平均年齢: 51.9歳
- ・性別: 男性34.1%、女性65.9%
- ・職業: 給与生活者44.7%、無職27.0%、家事従事者17.4%、学生6.0%、自営・自由4.9%
- ・平均契約購入金額: 約23万円

⑤ インターネットで依頼したロードサービス

インターネットで依頼したロードサービスと、
そのうち電子広告に関する相談件数の推移



契約当事者の属性

- ・平均年齢：35.4歳
- ・性別：男性68.0%、女性32.0%
- ・職業：給与生活者74.0%、学生9.4%、自営・自由6.3%、無職5.8%、家事従事者4.6%
- ・平均契約購入金額：約9万円

棒グラフ：相談件数

折れ線グラフ：相談件数のうち、電子広告に係るもの

※「インターネットで依頼したロードサービスのトラブル」とは、自動車及びバイクのパンク、バッテリー上がり、キー閉じこみ等に対してインターネットで検索したロードサービス(開錠サービスなど、必ずしもロードサービスを標榜していないものも含む)を依頼したものをいう。

2. 事例紹介

【トイレ修理】

<事例1>トイレ修理で「390円から」のネット広告をみて依頼したら55万円の請求を受けた

夜に自宅マンションのトイレが詰まった。インターネット広告に「料金390円から」と記載された事業者修理をお願いしたいと電話した。作業員から連絡があり「勝手に自分で直そうとすると逆に詰まるのでしないように」と言われた。男性2人の作業員が到着し、高圧ポンプで10分程作業した。解消されないで「便器を外して排水管を確認する。3万円かかる」と言われ了承した。「長年の汚れが蓄積して詰まった。こんなにひどいのは初めてだ。通貫作業が必要で20万円前後かかる」と言われた。他の部屋の住民に迷惑をかけてはいけないと思い、了承した。さらに「詰まり再発防止のため、薬剤と特殊な機械による清掃で15万円かかる」と言われ応じた。全ての作業は30分程度で完了し、詰まりも解消したが最終的に約55万円の契約書を渡された。「現金で支払えば50万円に値引く」と言われ、少しでも安くなればという思いからATMで現金を引き出しその場で支払った。よく考えてみるとあまりに高額で納得できない。

(契約当事者:40歳代 女性)

【水漏れ・配管などの詰まりの修理】

<事例2>「見積もり無料」の広告を見て蛇口の水漏れを確認してもらったら、見積もりにかかった費用を請求された

蛇口から水漏れが発生したので「見積もり・出張無料」と書かれたポスティングチラシの事業者電話で見積もりを依頼した。来訪した事業者は「詳しい見積もりを出すために水道管の内部を見る」と言って蛇口を取り外した。その後、「蛇口がさびて給水配管の中の状態もよくない。給水設備全体の交換が必要だ」と言って50万円の見積書を見せられた。「高額な工事なのですぐには返事できない」と言うと、今日中に返事をするよう言い残して、蛇口を取り外したまま水漏れ修理もせずに帰ってしまった。後刻、事業者から電話があった時に「工事はやらない」と伝えたら「断わるなら蛇口取り外し料金約2万円を支払ってほしい」と言われた。見積もり無料と広告しておきながら、見積もりのために事業者が勝手に蛇口を取り外した作業費を請求されるのは納得できない。支払わなければならないのか。

(契約当事者:70歳代 女性)

【鍵の開錠】

＜事例3＞ 解錠で高額請求され「個人情報を知っている」と脅されてその場で支払ってしまった

深夜に自宅マンションの鍵を紛失したことに気づき、慌ててインターネットで事業者を探した。検索結果で一番上に表示されたサイトにアクセスすると「最も高額な作業でも8,000円～」と書いてあったため、高額になっても2～3万円程度かなと思い、事業者に電話した。男性の作業員が1人来訪し、鍵穴をみてすぐに「これは特殊な鍵だから解錠するだけで8万円、シリンダー交換をするならさらに2万円かかる」と言われた。10万円も現金はないと言ったら「いくら現金を持っているのか。持っている金額でやってあげる」と言われ、5万円に減額された。私の家の鍵は特殊なものではなく、本当にシリンダー交換も必要なのか聞いたところ「争いたいのか。こちらはあなたの個人情報を知っている」と言われ怖くなり、作業に承諾し代金の支払いもしてしまった。

(契約当事者:20歳代 女性)

【害虫害獣等の駆除】

＜事例4＞ゴキブリが出て怖くなりネットで見つけた格安業者に依頼したら高額だった

深夜、居住する賃貸アパートにゴキブリが出た。アパートでゴキブリが出たのは初めてで、怖くなりパニックになった。ネットで調べたところ、約500円からゴキブリの駆除をするという広告を見つけたので業者に電話をした。料金は「1万円くらいになる」とのことだったがすぐに来てもらった。しかし、訪れた作業員からは約10万円の見積書と契約書を渡された。金額が広告や事前の説明と全く違い戸惑ったが、仕方ないと思いクレジットカードで支払った。「ゴキブリの侵入経路を確認し薬剤を撒くので外で待つように」と言われ、40分ほど外で待って駆除作業は終了した。翌日、管理会社の委託業者に部屋を見てもらい事情を話したところ「料金が相場よりかなり高い」と言われた。高額な料金に納得できない。

(契約当事者:20歳代 女性)

【ロードサービス】

＜事例5＞事前説明のない「緊急対応費」や「祝日対応費」を請求された

自動車外出しようとしたところ、**自宅に停めていた自動車のエンジンがかからなかった**。自動車保険にロードサービスが付帯しているが、サービス範囲外だと思い、インターネットで見つけた「基本料金3,480円」と書いてあるロードサービス業者に電話した。費用は自動車を見ないと分からないだろうと思い、こちらからは確認しなかった。

自宅に来たロードサービス業者が自動車を見て「バッテリーかな。基本料金は3,500円で、バッテリーテスター作業が8,000円」と言われた。作業をしてもらったところ、「バッテリーが上がっている。低電圧で充電するなら1万6,000円だが、これで直らなければ高電圧となり3万円となる。合計4万6,000円になるので、最初から高電圧を勧める」と言われたので高電圧でお願いした。

高電圧の作業後「**お盆なので特別料金が加算される。緊急対応費や祝日対応費、消費税を足して合計約7万円です**」と言われた。「高すぎる」と言ったところ、少し値引きされて6万5,000円になった。仕方なく支払ったが、こんな高額になるとは思わなかった。

(契約当事者:30歳代 女性)

3. 当センターが実施した注意喚起

【報道発表資料】

・[2018年12月20日:公表]

水漏れ修理、解錠など「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルにご注意

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181220_1.html

・[2021年10月7日:公表]

水回り修理「950円～」のはずが...数十万円の高額請求に！一水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211007_2.html

・[2023年7月19日:公表]

インターネットで依頼したロードサービスのトラブル急増ー20歳代や学生は特に注意を！

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230719_1.html

・[2024年4月23日:公表]

ネット検索で見つけたロードサービスのトラブル

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240423_1.html

・[2024年4月24日:公表]

ネットの価格と全然違う！？害虫・害獣駆除のトラブルにご注意ー若い年代でトラブル急増中！

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240424_1.html

【見守り新鮮情報】

・[2019年5月14日:公表]第337号

水漏れ！ 広告では「見積もり無料」でも、作業費は請求！？

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen337.html

・[2020年5月12日:公表]第364号

慌てないで！ トイレ修理で思わぬ高額請求

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen364.html

【子ども・若者サポート情報】

・[2023年8月29日:公表]第199号

慌てないで！ ネットで探したロードサービスのトラブル

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmj-support199.html

【YouTube】

・[2024年3月11日:公表]想定外の高額請求！トイレ修理トラブルに注意

【啓発アニメ】国民生活センター

<https://www.youtube.com/watch?v=CRAzRzzSSP0>

【関係機関との連携】

・ロードサービスに関する消費者トラブル注意喚起ポスター(日本損害保険協会)

https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2023/g34l0i0000001i1j-att/240222_01.pdf

4. 相談現場から見た課題

相談現場から見た課題

① 相手方について

- ✓ 個人事業主や零細企業が大半。法令を知らない又は遵守する意識が希薄な印象
- ✓ 連絡が取れない相手方も少なくない。郵便を送ってもレンタルポストだったり、住所もレンタルオフィスとなっているケースが見受けられる

② 解決の困難さについて

- ✓ 消費者が困っている(パニック)状態で、たまたま見つけた事業者に依頼するケースが多いため、広告内容や相手方の説明を覚えていない
- ✓ 相手方と連絡が取れないケースは、そもそも交渉ができないため、解決することが困難

③ インターネット上の広告について

- ✓ 低価格、すぐに現場に行く、といった内容が記載されていることが多いが、現場で提示された作業の必要性や金額の妥当性等について客観的に検証しにくい

(参考)暮らしのレスキューサービスに係る事業者について (イメージ図)

