

令和2年10月15日  
独立行政法人国民生活センター

### 排水管の点検や洗浄の勧誘にご注意！

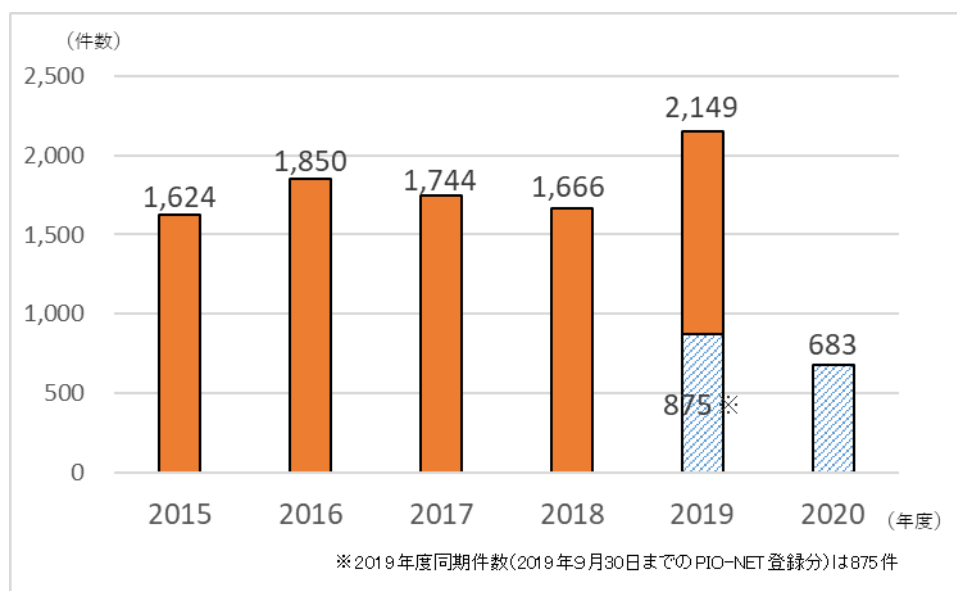
#### - 「無料点検」のはずが洗浄の勧誘！？「料金3,000円」のはずが数万円に！？ -

全国の消費生活センター等には、排水管や排水桝等（以下、排水管等）の洗浄サービスに関する相談が寄せられています。こうした排水管等の洗浄サービスに関する相談は、2015年度から2018年度にかけては1,700件前後を推移していましたが、2019年度には2,000件を超え増加しました。

相談事例をみると、「突然訪問してきた事業者から『排水管を無料で点検する』と言われた承したところ、『このままでは大変なことになる』と排水管の洗浄をすすめられ契約してしまった」「料金3,000円と書かれたチラシを見て排水管の洗浄を依頼したところ、数万円の費用を請求された」等、事業者の突然の訪問やチラシをきっかけとしたトラブルがみられます。

そこで、トラブル防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET<sup>1</sup>における排水管等の洗浄サービスに関する相談件数の推移



<sup>1</sup> 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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2020年9月30日までのPIO-NET登録分。

## 1. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

相談事例をみると、「事業者の突然の訪問をきっかけとしたトラブル」（事例1～3）や「3,000円など低価格を強調したチラシをきっかけとしたトラブル」（事例4～6）がみられます。

### 事業者の突然の訪問をきっかけとしたトラブル

#### 【事例1】事業者が「排水管を無料点検する」と訪問し依頼したら高圧洗浄を勧誘された

今日、自宅に突然事業者が訪問し「排水管の無料点検を行っている」と勧誘された。無料であるなら、と軽い気持ちで点検を依頼した。事業者が排水管を点検したところ、「詰まっている。当社ならば高圧洗浄を1万3,000円で行っているがいかがか」とすすめられ、その場の雰囲気よく考えないまま契約してしまった。事業者は「明日高圧洗浄に来る」と言い、名刺だけを置いて帰っていった。しかし、契約書もなく信用できる事業者なのか心配になってきた。代金はまだ支払っていないが、キャンセルすることはできるだろうか。

(2020年3月受付 80歳代 男性)

#### 【事例2】「近所を回っている」と事業者が訪問し排水溝の点検に応じたら高圧洗浄を勧誘された

昨日、高齢の母の自宅に「近くのマンションで排水管が詰まって大変なことになった。近所で掃除が必要なお宅があるのではないかと思いをかけている」と事業者の訪問があった。事業者は母立会いのもとで排水溝を点検した後、「詰まっている。早く高圧洗浄をした方がいい」と説明したようだ。心配した母は2日後の高圧洗浄を了承した。料金は9,800円で契約書面はなく、母は名刺だけを受け取っている。母から相談を受けた私がインターネットで調べると、不審な事業者だという書き込みがあった。また、私が排水溝を確認すると特に詰まっておらず、事業者の言うことは嘘だと思う。母はクーリング・オフを希望しているが、どうすればよいか。

(2020年6月受付 70歳代 女性)

#### 【事例3】訪問した事業者に勝手に排水管を確認され「大変なことになる」と洗浄を勧誘された

昨日、突然知らない事業者が社名等も名乗らず「排水管工の確認がしたい」と訪問し、自宅周辺を勝手に見回った。その後、事業者から「排水管にカスが溜まっている。数年経つと詰まって大変なことになる」「水の流れをよくする」と言われ、排水管を高圧洗浄された。代金約2万3,000円はその場で支払った。帰宅した妻に事情を伝えると、「知らない事業者だ。今まで排水の流れが悪いこともなく、困ったことはない」と言われた。冷静になると、排水管の詰まりを自身では確認しておらず不要な契約だったと思う。事業者名をインターネットで検索しても該当する事業者の情報は確認できず不審だ。クーリング・オフの説明は受けていないが、受け取った契約書面にはクーリング・オフの記載がある。クーリング・オフできるだろうか。

(2020年4月受付 60歳代 男性)

### 3,000円など低価格を強調したチラシをきっかけとしたトラブル

#### 【事例4】「高圧洗浄が3,000円」とのチラシを見て依頼したが実際は高額な費用がかかった

「通常3～5万円の高圧洗浄が3,000円」と記載されたチラシが投函されていた。以前、下水管が詰まったことがあったので、今月電話で事業者を呼んだ。事業者はマンホールを開けると「詰まりに対応する作業が必要で、1mあたり6,000円で8mの作業になる」と言った。また、木の根の除去作業も必要と説明され、料金は2,000円になると言われた。合計5万円は高いと感じたが、了承して作業をしてもらった。事業者が改めて訪問し費用を支払うことになっているが、やはり高額で納得できない。どうすればよいか。

(2020年4月受付 70歳代 女性)

#### 【事例5】チラシを見て高圧洗浄を依頼したら頼んでいない箇所まで勝手に洗浄された

母がひとりで住む実家に排水管高圧洗浄のチラシが投函され、費用については3,000円と書かれていたので、電話で申し込んだようだ。母は市の委託か何かで洗浄しないといけないと思っらしい。数日前、事業者が来訪し契約した。事業者は家の外の排水管を簡単に洗浄した後、「トイレを借りたい」と母に言ったようだ。母がトイレの場所を案内すると、トイレ、台所、洗面所、洗濯場、風呂場等、母が頼んでもいない場所で次々勝手に作業し、最後に4万6,000円を請求されたと言う。母はそのような高額な作業になると思っていなかったの、手持ちの2万6,000円を支払ったようだ。残金2万円は指定口座に振り込むように言われているそうだが、納得できないので支払いたくないと言っている。どうすればよいか。

(2020年3月受付 80歳代 女性)

#### 【事例6】チラシを見て高圧洗浄を依頼したら依頼箇所以外も点検・洗浄された

今月の初め頃、自宅に排水管高圧洗浄のチラシが投函されていた。チラシには「1カ所3,000円」と記載されていた。台所の排水管の詰まりが気になっていたの、安いに頼んでみようと思電話をした。「台所の排水管の詰まりだけ直してほしい」と伝え、「本当に3,000円でよいのか」と確認したところ、事業者に「地域で一斉に洗浄を行うので安くできるんです」と言われた。数日前、作業員が訪問したが、「この詰まりは普通の洗浄だけでは直せない」と言われ、1万5,000円かかると言われた。さらに、「他も点検する」と屋外の汚水桝を点検され、「トイレの排水管も汚れて詰まりがある」と言われた。結果、台所の排水管に加え、汚水桝と自宅敷地から道路に繋がる排水管も洗浄することになり、それぞれ1万5,000円、1万8,000円、1万2,000円、計4万5,000円もかかってしまった。手持ちのお金がなくクレジットカードで支払ったが、冷静になって考えると、3,000円と安い料金を提示しておいて実際は高額な作業を行うのが目的だったのではないと思う。契約書にクーリング・オフができると記載されているが、どうすればよいか。

(2020年6月受付 60歳代 女性)

## 2. 相談事例からみる特徴と問題点

### (1) 「無料点検する」等と突然訪問され、点検後に「洗浄が必要」と契約を迫られる【事例1～3】

消費者は事業者から「排水管を無料で点検する」「排水管を見せてほしい」等と突然の訪問による勧誘を受け、排水管等の点検に応じています。相談事例をみると、点検の勧誘時には「近所を回っている」「近所で工事をしているので挨拶に来た」等と消費者の警戒心を解くような説明をされているケースがみられます。また、「自治体から委託されている」と説明されたが自治体に確認すると虚偽の説明であることが分かったケースや、事業者が訪問時に社名等を名乗らないケース<sup>2</sup>もみられます。

消費者が点検に応じて、点検後に事業者から「排水管が詰まっている」「汚れているから洗浄した方がよい」と説明され、「このままだと大変なことになる」等と不安をあおられ、排水管等の洗浄の契約を勧誘されています。相談事例のなかには、契約時に契約書を消費者に渡していないケース<sup>3</sup>もあり、その他、点検に応じていないにも関わらず事業者勝手に自宅周辺を点検され洗浄の契約を勧誘されるケースや、「詰まっている」と説明されたが消費者が自分で確認すると特に詰まっていなかったというケースもみられます。

### (2) 3,000円など低価格を強調したチラシを見て依頼すると、高額な費用を提示・請求される【事例4～6】

排水管等の高圧洗浄について3,000円など低価格を強調したチラシ（【参考資料2】）を見て消費者が依頼したところ、実際には数万円など、高額な費用を請求されるケースがみられます。

相談事例をみると、チラシには、通常数万円かかる排水管等の高圧洗浄が格安料金で実施可能である旨が記載され、費用として低価格の金額が強調されている一方で、その金額は1カ所あたりの費用であることや排水管等の長さによって費用が異なること等は小さな文字で記載されていたり、目立たない部分に記載されていたりするケースがみられます。その他にも、「〇〇地区の皆様へ」「地域一斉」等と自治体による案内であると誤認させるような表現があるケースもみられます。

消費者はチラシを見て高圧洗浄を依頼しますが、洗浄する箇所の数や長さ、汚れ等の程度によって、実際は想定よりも高額な費用を提示・請求されています。相談事例のなかには、「作業が終わってから費用を請求され、そのような高額な作業になるとは思わなかった」等、洗浄後に初めて事業者から高額な費用を提示されるケースもみられます。その他、作業後に事業者から「借りたい」と言われ案内したトイレで勝手に作業される等、事業者によって依頼していない箇所まで勝手に洗浄されるケースや、通常の作業では洗浄できないとして高額な費用を請求されるケースもみられます。

<sup>2</sup> 事業者は訪問販売を行うときには、勧誘に先立ち、消費者に対して事業者の氏名（名称）、契約の締結について勧誘する目的であること、販売しようとする商品（権利、役務）の種類を告げなければならない（特定商取引に関する法律（以下、特商法）第3条）。

<sup>3</sup> 事業者は契約の申込みを受けたときや契約を締結したときには、不備のない正しい記載がなされた書面を消費者に交付しなければならない（特商法第4条、第5条）。

### 3. 消費者へのアドバイス

#### (1) 「無料で点検する」等と勧誘してくる事業者に安易に応じないようにしましょう

訪問した事業者から排水管等の無料点検をすすめられて、「点検だけ」のつもりで応じたとしても、点検後に排水管等の洗浄の契約を勧誘される可能性があります。洗浄の勧誘時に「このままだと大変なことになる」等と不安をあおられることもあり、その場で冷静に契約の必要性を判断することが難しくなる可能性もあります。たとえ無料であっても、安易に応じず事業者を家に入れないことが重要です。断る際は「帰ってください」等とはっきりと伝えましょう。

#### (2) チラシに表示されている料金の条件や内容は慎重に確認しましょう

チラシを見て排水管等の洗浄を依頼する場合にも注意が必要です。チラシに「3,000円」等と大きく記載されていても、その金額は1カ所あたりの費用であることや排水管等の長さによって費用が異なること等、費用に関する詳細な説明等が小さな文字で記載されていたり目立たない部分に記載されていたりすることがあります。チラシの内容をしっかりと確認し、安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。

#### (3) 事業者の説明をうのみにせず、必要がない契約はきっぱり断りましょう

事業者から排水管等の状況を伝えられても、うのみにせず、自分でも確認をしたり事業者に十分な説明を求めたりすることが重要です。その上で、洗浄が不要であれば、契約を勧誘されてもきっぱりと断りましょう。

排水管等の洗浄の契約をきっかけに、事業者からさらなる点検や別の作業の契約を勧誘されるケースもありますので注意しましょう。

#### (4) トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

排水管等の洗浄の契約等が特商法上の訪問販売に該当する場合<sup>4</sup>には、クーリング・オフ等ができる場合があります<sup>5</sup>。不安に思った場合やトラブルになった場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。また、こうしたトラブルは高齢者に多くみられます（【参考資料1】）。被害を防止するためには、家族や周囲の方が日頃から高齢者本人の様子に注意を向けるとともに、こうしたトラブルにあわないための注意点を共有しておくことが大切です。

・消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

<sup>4</sup> 見積りのために訪問を要請した事業者とそこで修理等の契約をした場合及び広告等で安価な価格のみを示しておきながら、実際には正当な理由がないのに高額な料金を請求する場合は、特商法第26条第6項第1号に基づく来訪の請求に係る適用除外には該当せず、クーリング・オフ等の訪問販売の規定が適用される。

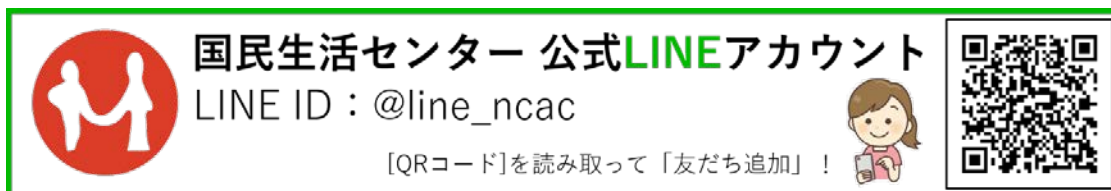
<sup>5</sup> 特商法の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフを行うことなどが可能。クーリング・オフは不備のない正しい記載がなされている契約申込み書面又は契約締結書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であっても、その返還を請求することができる。詳細は特定商取引法ガイドを参照（<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>）。

また、契約締結前に事業者が契約による義務の全部又は一部を実施し、実施前の原状の回復を著しく困難にしたことにより消費者が困惑し、それによって締結した契約は取り消すことができる（消費者契約法第4条第3項第7号）。

#### 4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・消費者庁取引対策課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

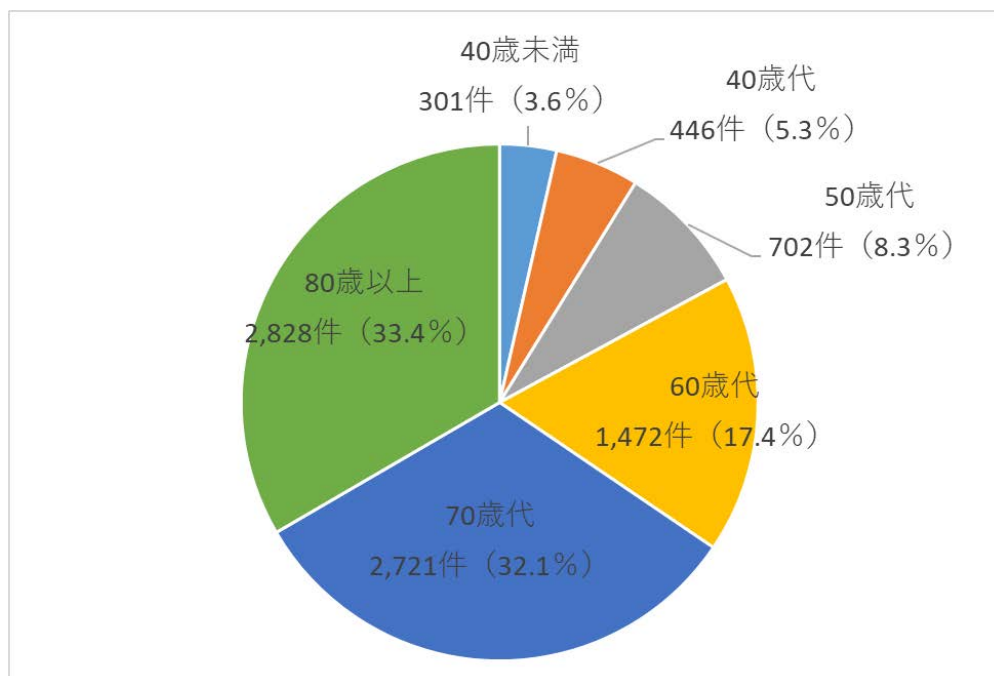


#### 【参考資料1】PI0-NETにおける排水管等の洗浄サービスに関する相談の傾向

(2015年4月1日以降受付、2020年9月30日までの登録分9,716件について分析<sup>6</sup>)

- ・契約当事者の性別は、男性が約40%（3,720件）であるのに対し、女性は約60%（5,495件）を占めています。年代別にみると、70歳以上の件数が、全体の約65%を占めます（図2）。
- ・契約当事者の地域別にみると、南関東（3,509件）が最も多く、近畿（2,037件）、東海（823件）、山陽（688件）と続きます<sup>7</sup>。

図2 契約当事者の年代別件数（n=8,470）



<sup>6</sup> 不明・無回答等を除いて分析している。

<sup>7</sup> 南関東は埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県、近畿は滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県、東海は岐阜県・静岡県・愛知県・三重県、山陽は岡山県・広島県・山口県を指す。

## 排水管高圧洗浄のお知らせ

〇〇地区の皆様

通常〇万円前後かかる排水管の高圧洗浄を地域一斉により格安で実施します。

・格安で実施可能である旨の記載がある  
・「〇〇地区の皆様へ」「地域一斉」等、自治体による案内であると誤認させるような表現がある

◆高圧洗浄料金

〇,000円 ※

費用として低価格の金額が強調されている

◆申込受付期間

2020年〇月△日まで

洗浄せず放置すると

- ・悪臭
- ・害虫
- ・汚水漏れ

等の原因になります。洗浄をおすすめします。

費用に関する詳細な説明等が小さな文字で記載されていたり、目立たない部分に記載されていたりする

【問い合わせ先】

株式会社 ●●●●

☎△△△-△△△△

※料金は1ヶ所〇,000円 ※△mごとに1ヶ所として扱う