夜中に、自宅のトイレが詰まってしまったため、焦ってインターネットで検索し、「修理代 5000 円から」と表示された業者に電話で修理を依頼した。男性２人の作業員が到着し、高圧ポンプで 10 分ほど作業をしたが改善されず、「便器を外して排水管を確認するのに３万円かかる」と言われ承諾した。その後も汚れを取る通管作業や、詰まり防止のための特殊な機械での作業が必要と言われ、最終的に 30 万円の請求を受けた。現金で支払えば 28 万円にすると言われたため、ＡＴＭで現金を引き出して支払ったが、よく考えてみるとあまりに高額で納得できない。

（40 歳代女性）

インターネットで検索をして、一番上に表示された安価な業者に修理を依頼したが、実際の料金は広告の金額とはかけ離れた高額な請求だったという相談が寄せられています。トイレの詰まりや水漏れの修理などに業者が対処する「暮らしのレスキューサービス」を必要とする消費者は、緊急的な状況にあることが多く、価格や信用性について調査する余裕がないまま、検索上位の業者に急いで修理を依頼してしまうケースが多いようです。

高額請求のトラブルに遭わないために、日頃から、実際にトイレの詰まりや、水漏れなどのトラブルが起こった場合を想定し、初期対応について調べ、地元の工務店など信頼できる業者を探しておくことが重要です。また、インターネット検索の上位に表示されることは、必ずしも業者の信頼性につながらないことを理解しましょう。

修理を依頼した場合でも、契約を急かされたり、次々に高額な作業を提案されたりする場合は、きっぱり作業を断ることが大切です。料金や作業内容に納得できない場合はその場で支払いをしないようにしましょう。料金を支払ってしまった後でも、料金や作業内容などに納得できない場合は、最寄りの消費生活相談窓口（消費者ホットライン１８８）に相談してください。