

掃除サービスのトラブルにご注意！！

～ 破損、色落ち、雑な仕上がりに？ ～

掃除サービス（注）に関する相談件数は、近年、増加傾向にあり、2013年度以降は年間約1,000件が全国の消費生活センターに寄せられています（図1）。こうした掃除サービスには、エアコンや換気扇のクリーニングといった掃除等に関するトラブルについての相談が多く寄せられています。

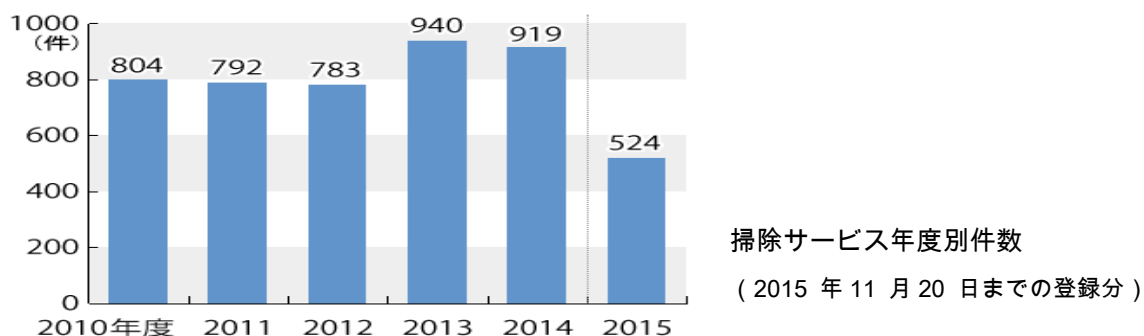
一般的に、掃除サービスは、社会の高齢化が進んでいることや、単身世帯の増加、また、女性の社会進出が進むことにより、その市場規模は、今後ますます拡大していくことが予想されます。そして、掃除サービスを利用することで、時間的・精神的・体力的に余裕が生まれ、ゆとりのある生活につながる等の効果があるとされています。

その一方で、こうした掃除サービスに関するトラブル等の相談件数は増加傾向にあり、その契約当事者は女性が77%を占め、年代別では30代から80代に幅広く苦情が発生している状況です。

これから年末大掃除の季節を迎え、掃除サービスを利用しようとする人が増えるこの時期に、掃除サービスでトラブルに遭わないためにはどうすれば良いか、トラブルの実情を周知するとともに、利用する方への注意点についてお知らせします。

（注）「掃除サービス」とは、事業者が家庭に出向いて、有料で掃除を行うサービスを指す。

（図1）掃除サービスに関する相談件数の推移



【相談事例】

- (1) 掃除サービスの事業者に見積もりを取り、後日作業に来てもらった。2人で1時間半の作業時間のはずが、1人で1時間の作業で、見積もりどおりの金額を請求された。
- (2) 作業をしないで帰ったのに、キャンセル料として費用全額を請求された。
- (3) ハウスクリーニング業者にワックスの塗り替えを依頼したが、あがりかまちのワックスを剥がした際、木自体がこすれて白く変色した。
- (4) 約2年半前から3カ月に1度、水回りの清掃を1回約3万円の現金払いで依頼しているが、掃除が雑で時間が短い。支払いたくない。
- (5) エアコン洗浄事業者に浴室の汚れ防止工事を勧められて契約し、即日工事をした。高額で不審。

【相談事例からみる問題点】

(1) 掃除サービスの料金体系は各社様々。見積もりと異なるサービスでの請求も

事例1 のように当初の見積もりと、作業時間や作業人数が異なるのに同額の支払いを求められる等、見積もりの根拠が明確でないケースなども見られます。また、自宅に見知らぬ他人を入れることへの不安は常にあり、特に電話で勧誘を受け契約をした場合には、その不安は顕著となります。

(2) キャンセル料がどのような場合、いつから、いくら発生するのが不透明

事業者の判断で作業をしなかったにも関わらずキャンセル料を請求されたり（事例2）、見積もりを依頼して高額であったため契約しなかったところキャンセル料を請求されたりする等、キャンセル料に関する説明が不十分であったためにトラブルが発生しています。また、インターネットの掃除サービス見積もりサイトでは、見積もりや作業依頼は問題なく行えるのに、キャンセルの申し込みを受け付けていない等、問題のある行為もあります。

(3) 掃除サービス実施後の故障、破損やサービスの不満も

「エアコンが壁から脱落し壊れた」、「見積もりを取り、掃除サービスを実施してもらったが、トイレが水漏れするようになった」、「エアコンが冷えなくなった」、「ワックスの塗り替えを依頼して、薬品で変色した」（事例3）等、故障や破損によってかえって状況が悪化したというトラブルや、「掃除のやり方が雑で納得できない」（事例4）、「掃除をしてもらったがきれいにならなかった」等、実施されたサービスの内容が不十分であったことによるトラブルがあります。

(4) 安価なサービスを持ち掛け、その後、高額なサービスを勧誘する事業者

1,000円～3,000円でエアコンクリーニングや換気扇クリーニング等を電話で勧誘し、その作業を行った当日に、お風呂場のコーティングや高額な掃除機等を勧誘し契約させる事例が、毎年度一定数発生しています。契約金額は10万円から35万円程度が多く、また、最初の「1,000円でエアコンクリーニング」を勧誘する際に、「このサービスは60歳から74歳までの人を対象にしている」と契約者の年齢を確認するなど、高齢者をターゲットにしている事業者もあります。

自宅にて高額な勧誘を受けた契約者が、「高額だから不要」等断っても、「1,000円でハウスクリーニングをしたのだから、契約してもらわないと帰らない」等、契約を強要するケースもあります。

【消費者へのアドバイス】

- (1) 複数社から見積もりを取り、納得した上でサービスを依頼しましょう
- (2) 破損や紛失等があった場合の補償等について、事前に十分確認しておきましょう
- (3) 自宅で掃除サービスの契約を締結した場合、原則としてクーリング・オフができます
- (4) 事業者とトラブルになった場合には、消費生活センターに相談しましょう

(国民生活センターHP から一部引用)

八王子市消費生活センター

相談受付日時：月～土曜日（祝日・年末年始を除く）
午前9時～午後4時30分

（相談専用電話） **042-631-5455**

*相談は無料、秘密は厳守します。

*土曜日にお越しの際は、事前に電話連絡をお願いします。

八王子市消費生活センター

〒192-0082 東町5-6 クリエイトホール 地下1階

☎631-5456 FAX643-0025

