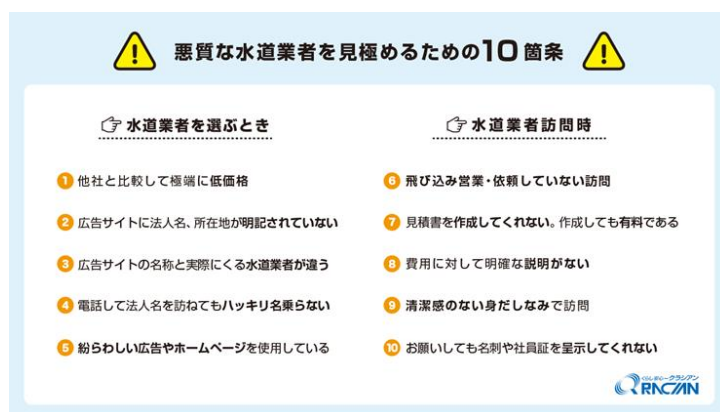


2020年10月27日
株式会社クラシアン

クラシアンが「水のトラブルの修理・解決に関する調査」を実施 『水のトラブル』修理費用に8割以上が「不安」と回答 「くらしに安心を提供する」“クラシアン”が 「悪質な水道業者を見極めるための10箇条」を公開

国民生活センターに寄せられる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談件数のなかでも、「鍵の修理」や「害虫・害獣等の駆除」などを抑え、「トイレ・水漏れの修理」がトップに



<悪質な水道業者を見極めるための10箇条>

水回りの緊急トラブル対応・リフォームなどを手掛ける株式会社クラシアン（本社：神奈川県横浜市代表取締役社長 鈴木一也、以下クラシアン）は、昨今急増している「水回り修理の高額請求トラブル」に関し、より多くの方々への注意喚起のきっかけとなるべく「水のトラブルの修理・解決に関する調査」を実施し、調査結果でも浮き彫りとなった課題に対し「悪質な水道業者を見極めるための10箇条」を本日発表します。

トイレや水漏れなど水回りの修理に関するトラブルは、独立行政法人国民生活センターに寄せられる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談件数のなかでも^(※1)「トイレの修理」「水回りの修理」が1~2位を占められており、「悪質な水道業者にだまされた」「トイレの修理業者に高額請求をされた」など、その深刻さから弁護士も結成されたり、安心して快適な生活を脅かす原因の一つとなっています。クラシアンでは、そんな背景を危惧し20代~60代の500名を対象に「水のトラブルの修理・解決に関する調査」を実施しました。

調査の結果、「水のトラブル（トイレやキッチンの水漏れやつまり）の修理・解決を依頼する際、料金や価格に対してどの程度不安がありますか？」の問いに「不安がある(38.6%)」「やや不安がある(45.8%)」と8割を超える方々が不安を抱いている結果が浮き彫りとなりました。さらに、不安・不満があっても緊急時のため「断れなかった」との回答も6割を超える結果となりました。※調査の詳しい結果はP5以降に記載。こうした調査結果を踏まえ、水回りトラブルの緊急時にも冷静な行動が取れるよう「悪質な水道業者を見極めるための10箇条」を発表しました。

※1：独立行政法人国民生活センターに寄せられる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談情報の詳細内、「サービスごとにみた相談件数」 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20181220_1.pdf

「くらしに安心を提供する」

■「悪質な水道業者を見極めるための10箇条」詳細

約30年にわたり実績と信頼を重ねてきたクラシアンが考える「悪質な水道業者を見極めるために注意すべき10箇条」をご紹介します。水まわりのトラブルで水道業者を選ぶ際には、ぜひ参考にしてください。たとえクラシアンをお選びいただかなかったとしても、これ以上悲しい思いをする被害者が増えないことを切に願っております。

【水道業者を選ぶとき】気をつけるべきポイント5つ

①他社と比較して極端に低価格

はじめに安そうな印象を与え、後からオプション項目として想定外の請求をされるケースがあります。たとえば「基本料金」には「作業料金」が含まれていなかったり、「特別な機材・薬剤が必要になる」と高額請求したりする業者も。

示されている価格にどんな項目が含まれるのかを事前にしっかりと確認しましょう。極端な低価格で良質なサービスを提供し続けることはできないので、どこかで帳尻を合わせているはずですよ。

②広告サイトに法人名、所在地が明記されていない

ホームページにサービス名のみが掲載され、運営会社の名称や所在地、概要などが明記されていない業者は要注意。見栄えが良いホームページは誰でも作ることができるので、それだけで運営会社が信頼できるかどうかは判断できません。水道工事でトラブルが起きても、連絡が取れなくなってしまうかもしれません。また、全国に営業所があるとサイトに書いてあっても存在していない可能性もあるので注意しましょう。

③広告サイトの名称と実際にくる水道業者が違う

ある1つの悪質な業者が複数の架空サービス名で広告を出している事例があります。そのため、インターネット上の広告に載っていたサービス名とは違う名称の会社から作業員が派遣されてきたら要注意。トラブルに発展して改めてホームページを見ようとしても、すでにそのサイトは削除されているかもしれません。

④電話して法人名を尋ねてもハッキリ名乗らない

ホームページに掲載されているサービス名称が会社の名称と同じとは限りません。問い合わせの電話をする際に法人名称をきちんと確認しましょう。ハッキリと答えなかったり曖昧な返答しかしなかったりする業者は、後ろめたいことがある可能性が。信頼するに足らないと思われまふ。

⑤紛らわしい広告やホームページを使用している

たとえばインターネットで「クラシアン」と検索すると、クラシアン以外の業者も上位に広告表示されます。検索で上位表示されたからといって、必ずしも安心できる公式情報という訳ではないのです。「有名企業だと思って依頼したのに知らない業者だった」という事態にならないよう注意しましょう。

「暮らしに安心を提供する」

【水道業者訪問時】確認すべきポイント5つ

⑥飛び込み営業・依頼していない訪問

「近くで工事をやっているから今なら値引きする」「水道局の依頼で漏水調査にきた」「水道水がコロナで汚染されている」などと飛び込みで訪問してくる業者は要注意。不要な工事や違法な工事を行い、後で連絡が取れなくなる場合も。水道局の作業員風の装いで訪問する悪徳業者もいます。

⑦見積書を作成してくれない、作成しても有料である

作業に取りかかる前に項目を明記した見積書を書面でもらうようにしましょう。口頭であやふやな説明をするだけの業者や、「作業しない場合の見積もりは有料だ」という業者には、慌てて依頼しない方が賢明です。

トイレのつまりや排水管の水漏れといったトラブルの場合、急いで直したい気持ちから焦ってしまいがちですが、冷静になるように心がけましょう。

⑧費用に対して明確な説明がない

どんな作業・項目が含まれているのか不明瞭な見積もりや、必要性がわからない作業項目が載っている見積もりには、具体的な説明を求めましょう。専門用語を使用してわかりにくい説明しかしてくれない業者にも注意が必要です。

実際には必要のない機材や薬剤を廊下に並べて、使用したものとして高額請求をされた被害者の事例があります。

⑨清潔感のない身だしなみで訪問

身だしなみがきちんとしていない作業員を派遣する業者は、コンプライアンス意識や社員教育レベルが低い可能性があります。服装はもちろん、挨拶や言葉遣い、受け答えでの真摯な対応など、「人として信頼できるかどうか」を見極めるようにしましょう。

⑩お願いしても名刺や社員証を呈示してくれない

訪問時に名刺や社員証を示すのは最低限のマナーであり、一般的な企業であれば当たり前のルールです。それをせずに、呈示を求めても応じてくれないのであれば、家の中には入れない方が良いでしょう。なお、賃貸住宅などの管理会社や保守サービス会社が手配した水道業者の場合は、あえて名刺を出さないこともあります。

※上記10箇条はあくまで目安です。信頼のおける水道業者を選定する際の参考にご活用ください。

「くらしに安心を提供する」

◇信頼できる水道業者の見極めポイント3つ

前述の項目に当てはまれば必ず悪質業者、当てはまらないから絶対に悪質ではない、ということではありません。信頼できる水道業者かどうかは、あくまでお客様がご自身の日で見極め、判断することになります。

では反対に、信頼できる水道業者を選ぶ基準はあるのでしょうか？ クラシアンが考えるポイントを3つご紹介します。

①水道局指定工事事業者である

一つの目安として「水道局指定工事事業者」というものがあります。これは、法律で定められた基準により、その水道業者の資質・モラルや技術が担保されているという証。とはいえ、その規模は全国展開の企業から地域密着の設備屋さんまでさまざま。工事費用やサービス品質も業者により違うため、水道局指定工事事業者であっても前述の10箇条は気をつけるようにしましょう。

②明朗会計である

明快な料金表がある、作業前に必ず見積もりを提示し承諾を得る、という業者であれば安心できそうです。ただし、一つひとつの項目が相場と合っているかには注意が必要です。はじめに電話で依頼をする際に、出張訪問や見積もり、点検が無料かどうかも確認しておきましょう。それでも不安があれば、料金を後払いできる業者を選びましょう。

③運営会社がしっかりしていて実績も豊富である

社員教育に力を入れている企業であれば、電話のオペレーターや訪問する作業員の対応がきちんとしているはず。また、運営会社のホームページで年間対応件数や対応事例などの実績を確認してみましょう。大手企業と提携している実績などが確認できれば、さらに安心です。会社の歴史（沿革）や資本がしっかりしているかどうかの一つの判断基準になります。注意が必要なのは、「インターネットで表示されたから」「よく見る名前のような気がする」という業者。単に多くの広告を出しているだけで、実績が伴っていない場合。悪質な業者になると、広告を出していても屋号のみで実態がない会社というケースまであります。

★ 「悪質な水道業者を見極めるための10箇条」に関する詳しい解説は下記URLをご覧ください。

<https://www.qracian.co.jp/column/waterworks/9339/>

「くらしに安心を提供する」

■「水のトラブルの修理・解決に関する調査」結果（詳細）

調査方法： インターネット調査

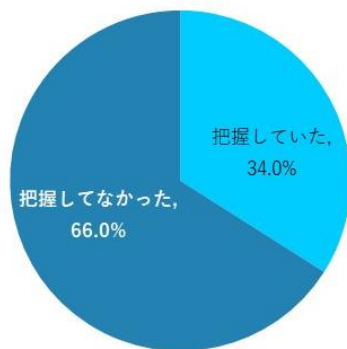
調査期間： 2020年10月19日（月）～10月20日（火）

地域： 全国

対象： 20代～60代（男女）／「水のトラブル修理・解決サービス」5年以内利用者

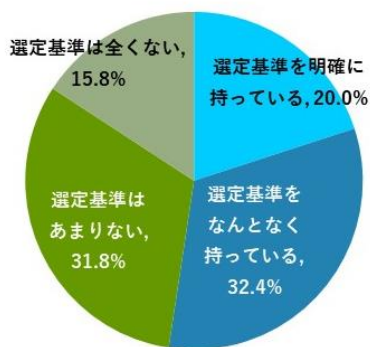
回答者数： 500サンプル

【Q1】水のトラブル（トイレやキッチンの水漏れやつまり）の修理・解決を依頼した際、相場金額は把握してましたか。（お答えは1つ）（N=500）



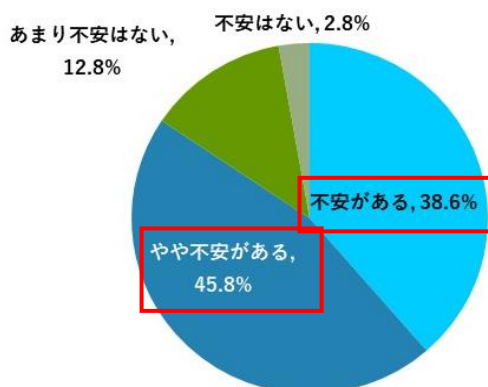
「把握していた」がわずか3割に留まり、大半が相場金額を把握していないことが明らかに。

【Q2】水のトラブル（トイレやキッチン水漏れやつまり）の修理・解決を依頼する際、業者を決める基準をお持ちですか。（お答えは1つ）（N=500）



業者選定基準を明確に持っているのは2割に留まり、8割が選定基準が曖昧、あるいは持っていないと回答。

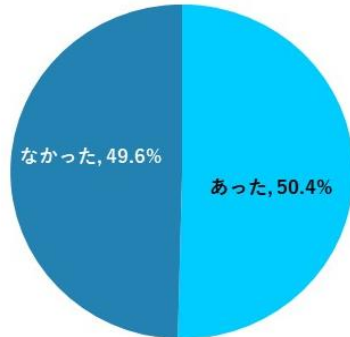
【Q3】水のトラブル（トイレやキッチン水漏れやつまり）の修理・解決を依頼する際、料金や価格に対してどの程度不安がありますか。（お答えは1つ）（N=500）



84.4%（8割以上）が、「水回り修理」にかかる費用に不安感を抱く結果に。

「くらしに安心を提供する」

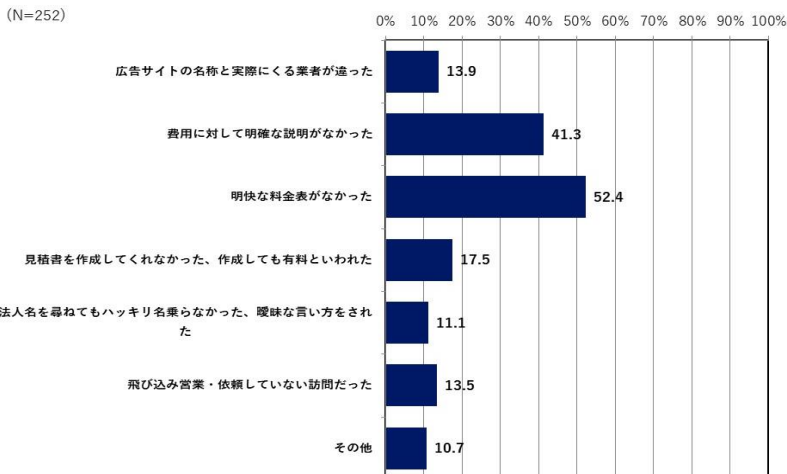
【Q4】水のトラブル（トイレやキッチンの水漏れやつまり）の修理・解決を利用した際、何か不安や不満はありましたか。（お答えは1つ）（N=500）



「不安、不満があった」が過半数を超える。

※Q4 であった方 252 名のみ

【Q5】水のトラブル（トイレやキッチン水漏れやつまり）の修理・解決を利用した際、具体的にはどのような不安や不満がありましたか。（お答えはいくつでも）（N=252）

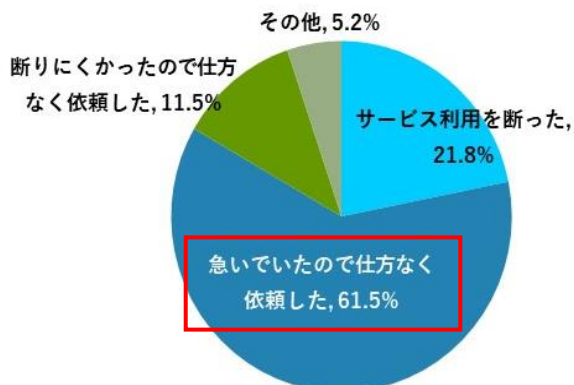


- 1位：明確な料金表がなかった
- 2位：費用に対して明確な説明がなかった
- 3位：見積書を作成してくれなかったの順に。

<その他 FA 抜粋>

- ・商品を買わされた。（60代女性）
- ・見もせず修理は無理と行って出張費だけとられた（40代女性）
- ・直せないで他の業者を紹介された（50代女性）
- ・後から思うと修理出来たであろうにも関わらず新しい製品を買わされた（50代男性）

【Q6】前問でお答えの不安や不満があった時、あなたはどうされましたか。（お答えは1つ）
※複数回、水のトラブルの修理・解決を利用された方は、直近の対応を1つお答えください。（N=252）



不安・不満があっても緊急時のため「仕方なく依頼した」との回答が6割を超えた。