

破損、色落ち、雑な仕上がりに？ —掃除サービスでのトラブルに遭わないために！—

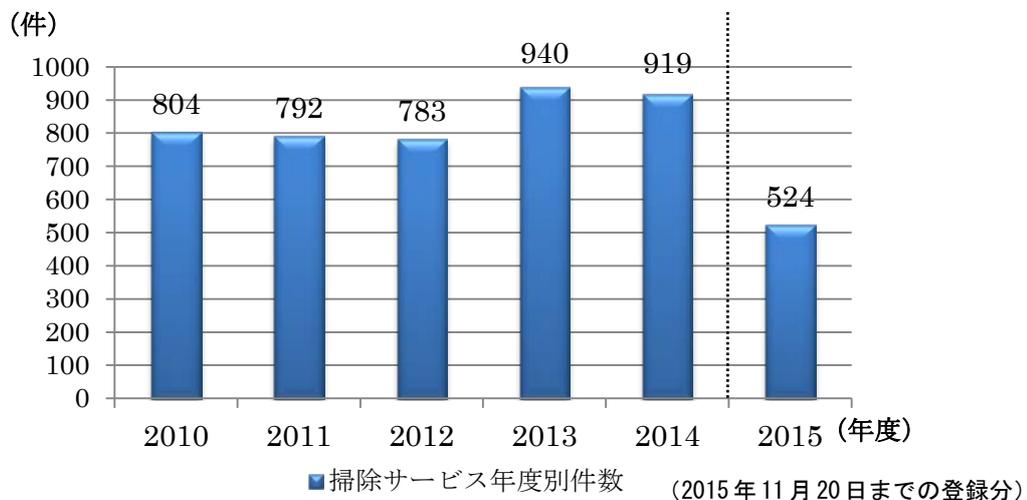
全国の消費生活センターに寄せられた掃除サービス¹に関する相談件数は、近年、増加傾向にあり、2013 年度以降は 1,000 件近くとなっています（図 1）。こうした掃除サービスには、エアコンや換気扇のクリーニングといった掃除等に関するトラブルについての相談が多く寄せられています。

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言われています。

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情報提供を行います。

図 1 掃除サービスに関する相談件数の推移



¹ 本公表資料において、「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。

1. 相談事例（ ）内は契約当事者の属性）

【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

ネットで調べて連絡し、台所の掃除を依頼した。事前に様子を見に来て写真も撮り、見積もりをもらった。作業は2人で1時間半程で、10,000円になると言われた。それならば依頼したいと思い、契約した。当日、来る直前に、都合で1人で来ますと言う電話があった。作業も1時間掛らないくらいで終わった。見積もりでは2人で1時間半、10,000円だったのに、おかしいと思いながらも、料金を払った。しかしやはり納得いかない。この金額は妥当か。

(50歳代、男性、給与生活者、福岡県、2015年9月受付)

【事例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

エアコンの具合が悪かったので室外機の詰まりが原因かと思いインターネットで検索した。エアコン2台で室外機も含め3万円、作業時間1時間の予定だった。当日、室外機が詰まり水滴が出る事など現象を説明したところ、「ガス漏れかもしれない。クリーニングでは解消しない」と言われ、クリーニングをしないで帰って行った。その後本社から電話が入り、当日キャンセルなので作業代全額を払って欲しいという。ネットには8年以上前の物は断ることがあることと、キャンセルは前日までに申し出るようにとの記載はあったが、当日のキャンセルは全額請求するとはネットには書いていなかった。依頼する際にはメーカー名や機種名を聞かれたが現象については聞かれなかった。作業員も全額請求するという説明をせず帰っているのに、後から請求するのは納得できない。交通費ぐらいは払うが3万円は払わないと抗議したところ交通費として6,000円請求され払った。この事業者はこうして作業を断ってキャンセル料を稼ぐ事業者ではないかと思ったので情報提供しておく。

(40歳代、女性、給与生活者、愛知県、2015年8月受付)

【事例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。

電話帳で調べたハウスクリーニング業者に、玄関ホールのワックスの塗り替えを依頼した。あがりかまちの部分だけ木の材質が違うので、どうしようかと聞かれた。こちらは素人なのでどうしたらよいかもわからないので、「お任せします」と言った。すると事業者は同じようにワックスを剥がしたが、後になって「やはり材質が違うので剥げてしまった」と言われた。事業者からは謝罪もなく、元へ戻すにはペンキを塗るか、ペーパーでこすってニス塗るかしかないと思うが、うちはハウスクリーニング事業者なのでそのような作業はできないので、他の専門の事業者へ依頼してくれと言われた。玄関の真正面の部分でとても目立つ。元々の見積もりでは税込み16,200円だったが、あがりかまちの部分が追加になったので1,000円アップすると言われ、今日は10,000円を支払った。後日、残金を支払うことになっている。

(不明、女性、家事従事者、奈良県、2015年9月受付)

【事例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。

風呂・トイレ・台所の清掃を依頼している。契約では、3時間～3時間半の作業時間のはずなのに実際は2時間しか行わない。しかも、掃除のやり方が雑で納得できない。苦情を告げても担当者は変わらず、清掃も雑なままである。昨日は人事統括本部の担当者も家に来たが、対応が悪く謝罪もない。サービスが悪いので料金を支払いたくない。

(40歳代、男性、自営・自由業、奈良県、2015年9月受付)

【事例5】エアコン洗浄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

「3,000円でエアコンの洗浄をします」と電話があったので依頼した。担当者が来て洗浄をして代金を支払った後に、「風呂掃除が大変だ」と話したら、「汚れ防止のコーティングをすれば洗浄をこまめにする必要はなく楽だ。10年間の保証が付く」と勧められた。「1カ月6,100円の支払いだ」と言われたので「支払える」と答えて60回払いのクレジットの契約書を書いた。総額はよく見なかった。後でクレジット会社から確認の電話があるとされた。数時間後に別の作業員が来て、浴室掃除とコーティング作業をした。その後契約書をよく見たら、作業代金は約26万円で総額は約37万円、初月は約8,000円、その後は毎月6,100円の高額な契約だとわかった。一括で支払えば手数料は不要だと思い、会社に電話をして「一括払いに変更したい」と話したら翌日別の担当者が来た。契約書を書き直しながら「分割手数料を無料にはできない」と言われた。支払金額は27万円と書かれていた。後日集金に行くと言われた。安易に高額な契約をしたことを後悔している。支払金額は本当はいくらなのか。

(60歳代、女性、家事従事者、東京都、2015年8月受付)

2. 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

全国の消費生活センターには、掃除サービスの金額の妥当性や、事業者の信頼性についての問い合わせが多数入ります。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、いくら発生するのか不透明

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、問題のある行為も見受けられます。

(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見られます。

(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見られます。

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した。

3. 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

自分が望むサービスを明確にした上で、事業者にお問い合わせ、どのようなサービスがあるのか、どのように利用できるのか、どの程度の効果がもたらされるのかを確認しましょう。価格やサービス内容を比較するためにも、1社だけでなく数社を比較・検討することが重要です。

見積もりを依頼する際には、自分の希望と事業者の認識にずれが生じないように、十分にコミュニケーションを図りましょう。見積もりは必ず書面で受け取り、記載内容を確認し、自分の希望と齟齬がないかチェックしましょう。

契約の際には、契約書をよく確認するとともに、業務内容、料金サービス対象範囲、クーリング・オフや中途解約等解約方法、キャンセル料等について確認しましょう。(詳細は8ページ参照)

(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

あらかじめ、見積もりや契約の段階で、サービス内容に不満が生じた場合や破損や紛失等が発生した場合に、事業者はどのような対処策を採るのか、その補償規定等について十分に確認を行うことが重要です。事業者が賠償責任保険に加入しているかどうか確認しましょう。

(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

消費者が自宅で事業者と掃除サービスの契約を締結した場合は、特定商取引法（以下、特商法）の「訪問販売」に該当します²。この場合、原則として事業者はクーリング・オフ等に関する事項を記載した契約書面等を交付する必要がある（特商法第4条、第5条）、消費者は、書面交付から8日間はクーリング・オフの申し出を行うことができます。

(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

事業者との話し合いでは解決しない場合には、契約書等の書面を持参して、お近くの消費生活センターにご相談ください。

【情報提供先】

消費者庁消費者政策課

消費者庁取引対策課

内閣府消費者委員会事務局

経済産業省商務情報政策局サービス政策課

経済産業省商務流通保安グループ商取引・消費経済政策課消費経済企画室

公益社団法人全国ハウスクリーニング協会

一般社団法人全国家事代行サービス協会

² 消費者が、「家事サービスを依頼したいので来訪してほしい」等と要請した場合には、訪問販売についての規定の適用対象から除外されるため、クーリング・オフは適用されない。なお、単に見積もり依頼を行っただけの場合はここでいう「要請」に該当せず、見積もり後にその場で締結した契約は、訪問販売に該当する。

(参考 1) PIO-NET³における相談件数等の推移 (2010 年度以降)

(1) 相談件数の推移

掃除サービスに関する相談は、2010 年度から 2015 年度までに 4,762 件発生しています。2014 年度は 919 件と 2012 年度の 783 件の約 1.2 倍になっており、近年 1,000 件近く発生しており、増加傾向にあります。(図 1)

(2) 契約当事者の属性等 (不明、無回答等を除く)

①契約当事者年代

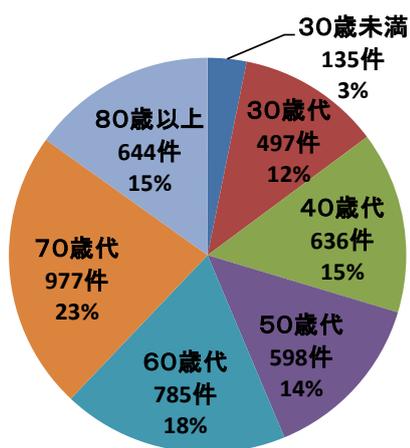
契約当事者を年代別に見ると、70 歳代が 977 件と 23%を占めて最も多く、次いで 60 歳代が 785 件で 18%ですが、80 歳以上、40 歳代がそれぞれ 15%を占め、50 歳代が 14%、30 歳代が 12%と、30 歳代から高齢者まで、一定数の苦情が発生していることが分かります。(図 2)

これは掃除サービスの利用者は、自分で動くことが難しくなってきた高齢者だけではなく、共働き世帯の利用や単身世帯の利用など、幅広い年代の利用が影響していることが考えられます。また、比較的高齢者が多いのは、上記理由以外に、低価格で勧誘し別途高額な契約を勧誘する事業者が、60 歳代以上の高齢者を狙う傾向にあることもあげられます。

②契約当事者性別

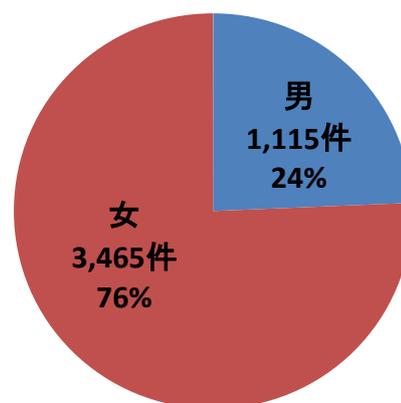
契約当事者の性別は、男性が 1,115 件 (24%) であるのに対し、女性は 3,465 件 (76%) と、3.1 倍程度多くなっています。これは家事の主体が女性であることが影響していると考えられます。(図 3)

図 2 契約当事者の年齢



(n=4,272、不明、無回答除く)

図 3 契約当事者の性別



(n=4,580 不明、無回答、団体除く)

³ 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 (2015 年 11 月 20 日までの PIO-NET 登録分)。2015 年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本件は「家事サービス」のうち、掃除に関する相談を検索・集計したもの。

③契約当事者所在地

契約当事者の多い都道府県は、東京都 863 件、大阪府 502 件、福岡県 402 件、神奈川県 369 件、兵庫県 350 件と上位に大都市が並んでいますが、全国的に相談が寄せられています。

④契約当事者の職業

契約当事者の職業について見てみると、最も多いのが家事従事者 1,671 件で 38%、無職 1,497 件で 34%、次いで給与生活者が 940 件で 22%となっています。

⑤契約した金額と実際に支払った金額

契約した金額の平均は 74,780 円であり、1 万円以上 5 万円未満の契約をした人が 1,182 件、1,000 円以上 1 万円未満の契約をした人が 1,116 件でこの両方で 68%を占めています。実際に支払った額の平均は 30,976 円であり、1 万円以上 5 万円未満の契約をした人が 674 件で 22%を占めています。

(参考2) トラブルに遭わずに、サービスを利用するために！

希望の 明確化

- ・自分がしてほしいことは何か、自分が望むことは何かを明確にする
- ・どこをどのようにきれいにしてもらいたいかなど具体的に
- ・電話等で勧誘を受けている場合には、本当に依頼する必要があるか考える

事業者 の検討

- ・ホームページ等でサービスの内容について情報を集め、1社だけでなく数社を比較・検討する
- ・特に価格の情報を集め、一般的な価格を認識する
- ・どのようなサービスがあるのか、どのように利用できるのか、どの程度の効果がもたらされるのか確認する
- ・事業者の信頼性については、掃除サービス業の開業には許可等が不要であることを認識した上で、サービスに関する資格を有しているかや、口コミ評判等も参考に

見積もり

- ・事業者の認識とミスマッチを起ささないように、明確にした自分の希望を事業者に伝え、十分にコミュニケーションを図る
- ・疑問に思うことがあれば、必ず解消しておく
- ・見積もりは必ず書面で受け取り、記載内容を確認し、自分の希望と齟齬がないかチェックする
- ・できれば複数社の見積もりを取る

契約書

- ・契約書はよく読む、分かりにくければ口頭で説明を求める
- ・契約書に見積もりの際に伝えた希望が全て記載されていることを確認する
- ・業務内容、料金体系、サービス対象範囲、クーリング・オフや中途解約等解約方法、破損や紛失等が起こった際の対処策方法等の補償規定について十分確認する

当日

- ・貴重品は必ず事前に片付ける
- ・終了後は、ハウスクリーニング等は強い薬剤を使用することもあり、十分に換気する

終了後

- ・サービスについての不満、清掃箇所の破損や物品の紛失等が発生したときには、速やかに事業者申し出る
- ・破損等は写真等証拠を残しておく

トラブル時

- ・事業者との話し合いでは解決しない場合には、見積書や契約書等の書面を持参して、お近くの消費生活センターにご相談ください
- ・電話番号は188（いやや!）です