

株式会社Steel aに関する具体的な相談事例

(事例1)

令和7年●月、甲宅の水回り設備に詰まりが生じた。甲は、『即日対応、安い』と謳うウェブサイトを見て電話し、事業者に料金を尋ねたところ、「大体3千円からで、見てみないとわからないけど、大きな作業にならなければそんなに高くはないと思うんだよね」と言われた。甲は、高くても3万円程度かなと考え、事業者に来てもらったが、実際の請求金額は約●●万円だった。

甲は支払いには応じたが、あまりにも高額だったため、クーリング・オフ通知を発信し、全額返金の希望を伝えた。しかし、事業者は「サービスしているので、引くところがない。引けても2～3万円ですわね」「●万●千円なら返金する」と主張した。甲が「半分は返して欲しい」「せめて●万円は返金して欲しい」と伝えたところ、事業者は半額にも満たない●万円のみ返金し、全額を返金しなかった。

(事例2)

令和7年●月、乙宅の洗面所に詰まりが生じた。乙は、『880円～、即日対応、安い』等と謳うウェブサイトを見て、「見積りをお願いしたいんですけど」と電話で依頼したところ、作業員Aが来訪した。Aから「洗面所の詰まりだけで5千円かかります」と言われたため、乙は承諾した。しかし、Aは「詰まりが解消しない」と言って作業を次々に行い、最終的な請求金額は約●●万円になった。

乙はクーリング・オフ通知を送付し、全額返金を希望したが、事業者とはなかなか連絡がつかなかった。ようやくAに連絡がつくと、Aはクーリング・オフを認めず、「●万●●●●円しか返金できない。それも上席に確認をとらないといけない」と消費税相当分しか返金できない旨を主張した。乙は「その金額では納得できない。仕方がないので、●万円位だったら負担する」と言い、6割超の返金を求めたが、事業者からの回答はその額に満たないものだった。乙は、クーリング・オフ通知を出して全額返金を求めたのに、あんまり返ってこないんだなとがっかりしたが、これ以上交渉が長引いて、返金額が少なくなるのは嫌だと考え、やむを得ず応じた。約2ヶ月後、事業者は、乙が支払った額の一部しか返さず、全額を返金しなかった。