

令和7年7月31日

**ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、
実際には高額な料金を請求する水回りトラブル対応業者に関する注意喚起**

令和6年秋以降、水回りトラブル対応業者のウェブサイト上で、「水道つまり漏れ2,980円～」、「一般的な水道事業者 合計9,800～58,000円 関東水のトラブル相談センター 合計2,980～35,000円」などの表示を見た消費者が、低額な料金で水回りのトラブルを解決できると認識して作業を依頼したところ、実際には高額な料金を請求されたといった相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、株式会社ベアーズホーム（以下「本件事業者」といいます。）が、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為（虚偽・誇大な広告・表示）を行っていたことを確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 本件事業者の概要

名称	株式会社ベアーズホーム（法人番号 3140001120318）
所在地	神戸市兵庫区駅前通五丁目1番4号
代表者	<small>きたむら みつゆき</small> 北村 光勸
ウェブサイトの名称	関東水のトラブル相談センター 関西水のトラブル相談センター
URL	http://water.bears-home.jp/kanto/ http://water.bears-home.jp/

（注）同名又は類似名の事業者・ウェブサイト名と間違えないよう御注意ください。

2. 具体的な事例の内容

- (1) 水回りのトラブルに遭った消費者がインターネット検索で水回りトラブル対応業者を探します。

自宅のトイレの詰まりやキッチン、洗面所又はお風呂の水漏れ等の水回りトラブルに遭った消費者が、インターネットの検索結果（広告として表示される場合を含みます。）で上位に表示された「関東水のトラブル相談センター」又は「関西水のトラブル相談センター」（以下、併せて「本件ウェブサイト」といいます。）を見つけます（別紙1・2）。

消費者は、インターネットの検索結果で上位に表示された本件ウェブサイトは、利用者が多く信頼できるウェブサイトであると考え、本件ウェブサイトへアクセスし、以下のような表示内容を見て、低額な料金で水回りのトラブルを解決できる印象を持ちます。

関東水のトラブル相談センター	関西水のトラブル相談センター
水のトラブル即解決!	
水道つまり漏れ 2,980 円～	水道つまり漏れ 980 円～
— 悪徳業者排除宣言 — お客様が安心してご依頼できるよう、悪徳業者の排除に努めます	
一般的な水道事業者 合計 9,800～58,000 円 関東水のトラブル相談センター 合計 2,980～35,000 円	一般的な水道事業者 合計 9,800～58,000 円 関西水のトラブル相談センター 合計 980～35,000 円

(2) **消費者は本件事業者に連絡をします。**

消費者が、本件ウェブサイトに表示された連絡先に連絡すると、コールセンターなどにつながり、消費者は水回りのトラブルの状況や消費者の所在地等を説明し、本件事業者に水回りのトラブル対応の依頼をします。その後、本件事業者の作業員から折り返し連絡があり、トラブル状況の確認と到着予定時間を伝えられます。

なお、コールセンターや作業員から、料金に関する説明はなく、消費者が料金について尋ねると、「やってみないと分からない」、「状況を見ないと分からない」などと言い、具体的な料金説明はありません。

(3) **消費者宅に到着した作業員は、見積書を交付することなく作業を開始します。**

消費者宅に到着した本件事業者の作業員は、消費者から水回りのトラブル状況や場所を確認後、作業内容や見積書を提示することなく、作業を開始します。

その後、作業員は、作業を行っている途中で、以下のような追加作業の承認を求めますが、ここでも具体的な料金の説明はされません。

【トイレ詰まりの事例】

- ・外さないと無理ですね。2メートルやっても無理でした。これ以上やれば、1メートル2万円プラスですが、よろしいですか
- ・駄目なので、便器を外してワイヤーを入れます
- ・排水管内の高圧洗浄をします

(4) **最終的には、高額な料金が請求されます。**

本件事業者の作業員は、作業終了後、「契約書兼請求書」(別紙3)といった請求書を消費者に渡し、料金を請求します。

消費者は、具体的な料金の説明はされず、ウェブサイトの表示には、

「一般的な水道事業者 合計 9,800～58,000 円

関東水のトラブル相談センター 合計 2,980～35,000 円」

といった表示もあったことから、最大でも、当該表示に記載された3万5000円程度の請求がされるものと認識していますが、当該表示料金を超える高額な料金が請求されます。

消費者の中には、トイレ詰まりの解消作業で数十万円の請求があった事例や、お風呂の水漏れ(水栓部分)解消作業でも数十万円の請求があり、別の事業者に相談したところ、1万円から2万円で作業できる旨の回答を得た、という事例もありました。

また、消費者の中には、事前に説明がなかった作業項目の料金が計上されたり、書面を交付されず口頭のみで料金を請求されたりした消費者もいました。

3. 消費者庁で確認した事実

本件事業者は、本件ウェブサイトにおいて、別紙1・2のとおり、「水のトラブル即解決!」、「水道つまり漏れ2,980円〜」、「一般的な水道事業者 合計9,800〜58,000円 関東水のトラブル相談センター 合計2,980〜35,000円」などと表示することにより、あたかも、最大でも3万5000円程度の料金で水回りのトラブルが解決できるかのようにに広告・表示していましたが、実際には、本件事業者の作業の実態は前記2のとおり、表示された範囲内の料金ではなく数十万円もの請求をされるなど、広告・表示の内容とは異なるものでした（虚偽・誇大な広告・表示）。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

○ 水回りトラブルが発生した場合も慌てず、まずは冷静になりましょう。

水回りトラブルを含む暮らしのレスキューサービスに関し、消費者の不安や恐怖を煽って、不要な商品やサービスを高額で売りつける悪質な事案が発生しています。トイレが詰まるなどのトラブルが発生しても慌てず、まずは冷静になり家族や周りの人に相談しましょう。

もしものために、地元の水道工事事業者なども把握しておきましょう。

○ 極端に安い料金表示には注意しましょう。

極端に安い料金表示の場合、事業者から追加作業が必要などと説明され、意図せず高額な請求をされる場合がありますので、注意しましょう。

○ インターネット検索結果で「上位」だからといって信用できるとは限りません。

検索結果が上位のサイトは、信頼性の高いサイトであるなどのイメージがありますが、「広告（スポンサー）」として上位に表示される（別紙1）（参考）参照）場合もありますので、検索結果の上位に表示されているということだけで業者を信用するのではなく、サイトの内容や会社概要、所在地、水道局指定業者などの情報を確認して、信頼できる業者を選択しましょう。

○ 具体的な作業内容に基づく見積書を確認し、過大で高額な請求をされないようにしましょう。

作業内容や料金について十分な説明がされないまま作業され、高額請求をされることがないように、作業前に、具体的な作業内容を確認の上、必ず見積りを依頼しましょう。そして、見積内容に納得できない場合は、断固として断りましょう。

また、作業内容を確認するためにも、作業には必ず立ち会いましょう。

○ 事業者とその場で契約した場合は、クーリング・オフができる可能性があります。

水回りトラブル対応を依頼した事業者とその場で契約した場合、訪問販売に関する特定商取引法の規定によるクーリング・オフ等が適用できる可能性があります。

困ったときは、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

【本件に関連する注意喚起の情報】

発信者	件名	URL
消費者庁	ウェブサイトでは適正かつ低額な料金でロードサービスを行うかのように表示し、実際には高額な料金を請求する事業者に関する注意喚起（令和7年3月24日）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_250324_01.pdf
消費者庁	ウェブサイト上では適正かつ低額な料金で駆除作業を行うかのように表示しているが、実際には高額な料金を請求するゴキブリ駆除業者に関する注意喚起（令和6年9月30日）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_240930_01.pdf
独立行政法人国民生活センター	ネットの価格と全然違う！？害虫・害獣駆除のトラブルにご注意ー若い年代でトラブル急増中！ー（令和6年4月24日）	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240424_1.html
消費者庁	ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起（令和5年8月24日）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_230824_01.pdf

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番
（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）
- ◆ 警察相談専用電話：「#9110」番

公表内容に関する問合せ先
消費者庁消費者政策課財産被害対策室
TEL03-3507-8800（代表）

本件ウェブサイト「関東水のトラブル相談センター」（抜粋）

関東 水のトラブル 相談センター
株式会社ヘアーズホーム

電話

メール

LINE

水のトラブル 即解決!

洗面所の
水漏れ
トイレの**つまり**



水道つまり漏れ
2,980円

TOTO LIXIL Rinnai DAIKEN JINAX

最短**15分**
で到着

年間**3,000件**
の実績

現地調査・
見積り**0円**

対応エリア 東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県
茨城県・栃木県・群馬県

— 悪徳業者排除宣言 —
お客様が安心してご依頼できるよう、
悪徳業者の排除に努めます






後日振り込み/請求書払い/
各種クレジットカード ご利用可能

なぜ安いのか!?

一般的な業者と比較して、
価格が安く、
対応がはやいわけ

仲介業者による不透明な費用の上乗せはされないため、
一般的な業者と比べて低価格でサービス提供が可能です。
また、対応エリアを関東地域に絞っているため、問い合わせをいただいた際、現場から最も近いスタッフが駆け付け、すぐに対応いたします。

一般的な水道事業者	関東 水のトラブル 相談センター
<p>合計 9,800~ 58,000円</p>	<p>合計 2,980~ 35,000円</p>
<p>お客様 → 仲介業者 → 工事業者</p>	<p>お客様 → 工事業者</p>
<p>仲介料が含まれるため</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 料金が割高になる ✓ 対応に時間がかかる 	<p>お客様と直接かかわるため</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 料金が安い ✓ 対応がはやい

料金例のご紹介

水漏れ、つまり、故障、
様々なトラブルに対処いたします。

トイレのトラブル

トイレが詰まってしまった	2,980円～
水が止まらない・流れない	2,980円～
タンクに水が溜まるのが遅い	2,980円～
トイレに異物を流してしまった	2,980円～
パイプやつなぎ目から水漏れ	2,980円～
便座・便器を交換したい	2,980円～
ウォシュレットを交換・取付したい	2,980円～

運用会社



住まいのことなら

株式会社 **ベアーズホーム**

株式会社ベアーズホーム

〒334-0005 埼玉県川口市里1230-1-202

TEL 0120-87-00-07

Copyright 関東水のトラブル相談センター. all rights reserved.

特別キャンペーン実施中!! 「HP見ました」で**20%OFF**

電話でお問い合わせ

0120-87-00-07

メール相談する

LINEで相談する

お風呂のトラブル

締めても水がぼたぼた落ちている	2,980円～
蛇口のハンドル・レバーが固い	2,980円～
シャワーヘッドを交換したい	2,980円～
水の流れが悪い・詰まっている	2,980円～
蛇口のハンドル・レバーが固い	2,980円～
水を流すと変な音がる	2,980円～
水・お湯が出ない	2,980円～
壁のヒビやカビを除去・修復したい	3,980円～

⚠️ 高額請求トラブルにご注意ください

ベアーズホームが
安心して選ばれる理由

- 必ず**作業前**にお見積り
- キャンセル料**無料**
- 保険の**専門家**が在籍
(火災保険適用が可能な場合があります)
- 中間業者なしで**コスト削減**
- 有資格者**が作業



只今のお時間、最短15分で駆けつけます。

(参考) インターネット検索結果の表示例

スポンサー

<https://water.bears-home.jp/水道/詰まり/>

業界最安級 **東京/水道の詰まり** | 修理費用**2,980円**...

迅速な対応、的確なプロの技術、安心の明細会計など他社には真似のできないサービスで解決します。【超得】今なら20%OFFで東京の水漏れ・詰まり修理可能! 年中無休/最短15分で駆けつけ。後日振込・請求書払い対応。年間3,000件の実績。現地調査・見積り0円。24時間365日対応可能。

関連情報はこちら

気になる料金体系 - 今すぐお電話ならこちら - お客様の声 - よくあるご質問

ウェブサイトを見る →



本件ウェブサイト「関西水のトラブル相談センター」(抜粋)

関西 水のトラブル 相談センター
株式会社ベアーズホーム

電話 メール LINE

水のトラブル 即解決!

洗面所の
水漏れ
トイレのつまり

水道つまり漏れ
980円~
出張費別途

TOTO LIXIL Rinnai DAIKEN INAX

最短**15分**
で到着

年間**3,000件**
の実績

現地調査・
見積り**0円**

対応エリア **大阪府・兵庫県・京都府・奈良県**

— 悪徳業者排除宣言 —
お客様が安心してご依頼できるよう、
悪徳業者の排除に努めます

VISA Mastercard JCB 後日振り込み/請求書払い/
各種クレジットカード ご利用可能

なぜ安いのか!?

一般的な業者と比較して、
価格が安く、
対応がはやいわけ

仲介業者による不透明な費用の上乗せはされないため、
一般的な業者と比べて低価格でサービス提供が可能です。

また、対応エリアを関西地域に絞っているため、問い合わせをいただいた際、現場から最も近いスタッフが駆け付け、すぐに対応いたします。

一般的な水道事業者

合計 **9,800~
58,000円**

お客様

仲介業者

工事業者

仲介料が含まれるため
✓ 料金が割高になる
✓ 対応に時間がかかる

関西 水のトラブル 相談センター

合計 **980~
35,000円**

お客様

工事業者

お客様と直接かかわるため
✓ 料金が安い
✓ 対応がはやい

料金例のご紹介

水漏れ、つまり、故障、
様々なトラブルに対処いたします。

トイレのトラブル

トイレが詰まってしまった	980円～
水が止まらない・流れない	980円～
タンクに水が溜まるのが遅い	980円～
トイレに異物を流してしまった	980円～
パイプやつなぎ目から水漏れ	980円～
便座・便器を交換したい	980円～
ウォシュレットを交換・取付したい	980円～

お風呂のトラブル

締めても水がぼたぼた落ちている	980円～
蛇口のハンドル・レバーが固い	980円～
シャワーヘッドを交換したい	980円～
水の流れが悪い・詰まっている	980円～
蛇口のハンドル・レバーが固い	980円～
水を流すと変な音をする	980円～
水・お湯が出ない	980円～
壁のヒビやカビを除去・修復したい	980円～

運用会社



住まいのことなら

株式会社 **ベアーズホーム**

株式会社ベアーズホーム

〒652-0898 神戸市兵庫区駅前通5丁目1-4

TEL 0120-87-00-07

Copyright 関西水のトラブル相談センター. all rights reserved.

特別キャンペーン実施中!! 「HP見ました」で**20%OFF**

電話でお問い合わせ

0120-87-00-07

メール相談する

LINEで相談する

高額請求トラブルにご注意ください

ベアーズホームが
安心して選ばれる理由

- 必ず**作業前**にお見積り
- キャンセル料**無料**
- 保険の**専門家**が在籍
(火災保険適用が可能な場合があります)
- 中間業者なしで**コスト削減**
- 有資格者**が作業



只今のお時間、最短15分で駆けつけます。

焦る気持ちにつけ入る手口

みずしらずにご用心



水のトラブル。早さと安さだけでとびつくと危険。

ネット検索で見つけた業者に修理を依頼したところ、ウェブサイト上の表示をはるかに超える高額な料金を請求されるトラブルが多発しています。

- ✓慌てずに、まずは冷静になり周りの人に相談しましょう
- ✓極端に安い料金表示には注意しましょう
- ✓インターネット検索で「上位」だからといって信用できるとは限りません
- ✓具体的な作業内容を確認し、必ず見積りを依頼しましょう
- ✓トラブルに遭ってもクーリング・オフできる可能性があります



詳細情報はこちらをチェック

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/property/>



消費者庁

トラブルに
困ったら

消費者ホットライン

1 8 8

