

鍵開けで高額請求された！

事例

深夜に帰宅したが、鍵が壊れているようで玄関が開かない。鍵開け業者をスマホで検索し「業界最安値、6千円から」という広告の業者に来てもらったが、深夜でもあり特殊な鍵だということで10万円を請求された。広告の料金と比べ高すぎる。(20代、男性)



◎ 「広告の料金表示」はうのみにしない

現場の状況次第で料金は変わります。安い料金で開錠できるとは限りません。

◎ 料金や内容に不安を感じたら作業は断る

提示された作業内容や料金の妥当性は判断できません。無理にその場で決めないで作業は断りましょう。

【普段の準備】

- ・持っている鍵の種類やメーカー・製造番号を確認して、鍵メーカーの修理店舗を調べておく。
- ・賃貸住宅の場合は、管理会社に鍵の故障・紛失時の対応について事前に確認しておく。



★料金を支払った後でも、クーリング・オフできる場合がありますので、消費生活センターに相談しましょう。★



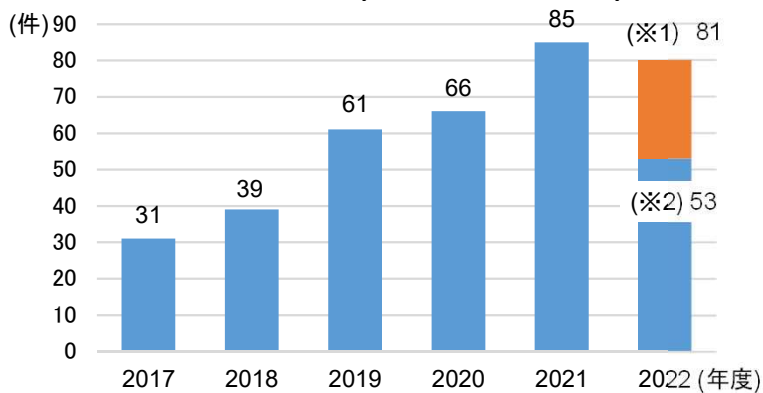
兵庫県立消費生活総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

TEL: 078-303-0999 【消費生活相談】

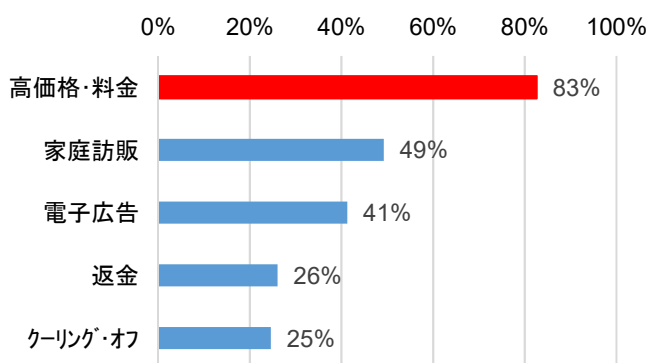
【「鍵開けトラブル」の相談データ（兵庫県内消費生活センター受付）】

年度別苦情件数(2017.4~2022.11)

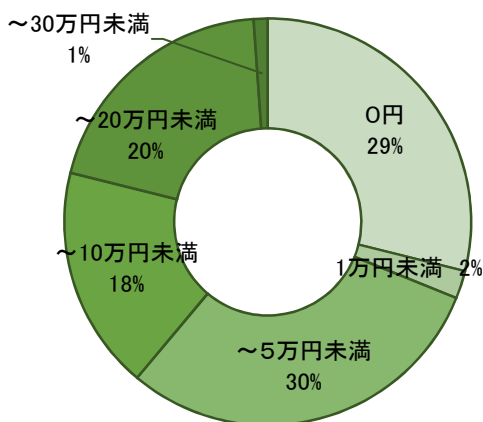


(※1) 4月~11月の苦情件数を1年間に換算 (※2) 4月~11月の苦情件数を1年間に換算

苦情の内容キーワード(2021.4~2022.11)



支払金額(2021.4~2022.11)



【鍵開けトラブルの主なパターン】



【クーリング・オフについて】

料金を支払ってしまった後でも、以下のような場合は、特定商取引法の訪問販売による「クーリング・オフ」が適用できる可能性があります。

(※) 無条件で申込の撤回や契約の解除ができる制度

- ・見積りのために呼んだ事業者とその場で契約した場合
- ・広告などの表示額と実際の請求額が大きく異なる場合

※特定商取引ガイド「訪問販売等の適用除外に関するQ & A」（消費者庁）を参照

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/exclusion.html>

