

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。

アドバイス

【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。★

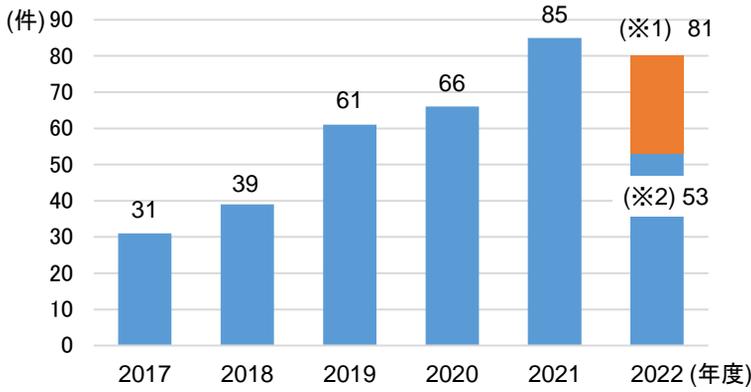


| | | | |
|---------------|--------------|-------------|--------------|
| あかし消費生活センター | 078-912-0999 | 加西市消費生活センター | 0790-42-8739 |
| 加古川市消費生活センター | 079-427-9179 | 加東市消費生活センター | 0795-43-0502 |
| 西脇市消費生活センター | 0795-22-3111 | 多可町消費生活センター | 0795-32-3322 |
| 三木市消費生活センター | 0794-82-2000 | 稲美町消費生活センター | 079-492-9151 |
| 高砂市消費生活センター | 079-443-9078 | 播磨町消費生活センター | 079-435-1999 |
| 小野市消費生活相談センター | 0794-63-1000 | | |

消費者ホットライン番号188(い) (や) (や)と覚えてね
お近くの相談窓口につながります

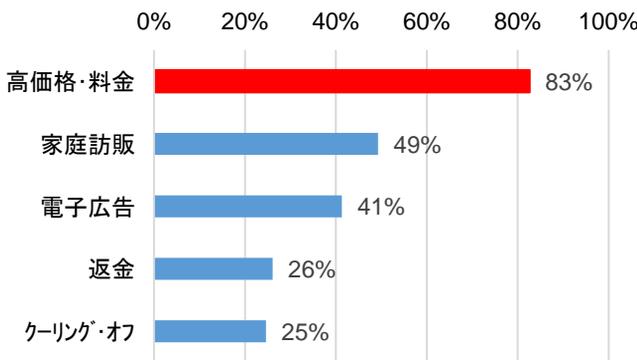
【「鍵開けトラブル」の相談データ（兵庫県内消費生活センター受付）】

年度別苦情件数(2017.4~2022.11)

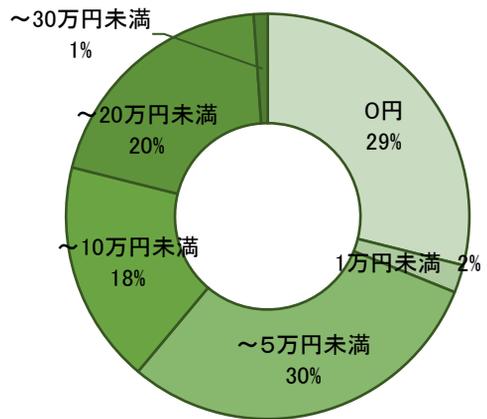


(※1) 4月~11月の苦情件数を1年間に換算 (※2) 4月~11月の苦情件数を1年間に換算

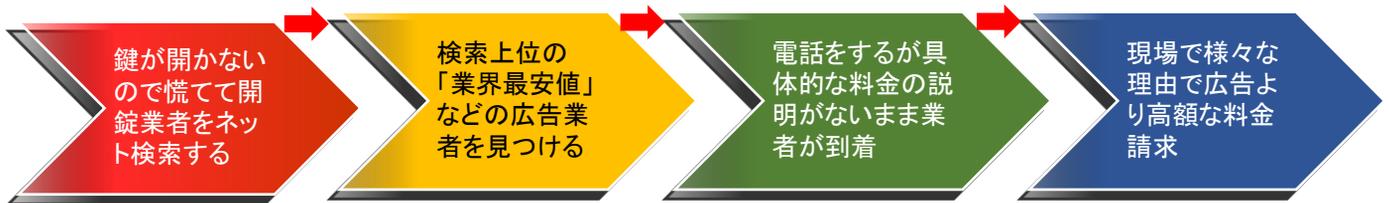
苦情の内容キーワード(2021.4~2022.11)



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>

