

～消費者注意情報～

鍵を紛失！ 鍵開けサービス事業者とのトラブルに注意しましょう！
～ インターネット広告の最低料金に惑わされないで ～

令和5年6月15日

相談事例

深夜、帰宅時に鍵を紛失したことに気付き、ネット広告に「鍵開け6,000円～」と表示があった事業者へ電話をして来てもらった。作業員からは特に説明もされず、作業終了後、約8万円を請求された。広告の表示と違い、かなり高額で驚いたが、作業も終了し、開錠できたため、仕方なくクレジットカードで決済した。だが、事前に8万円近くかかると分かっていたら、この事業者に依頼しなかった。代金の内訳に、出張費、作業代、技術料とあるが、具体的な説明はなかったし、高額で納得できない。(20代 女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ インターネット広告の安価な代金をうのみにしてはいけません。

「鍵開け〇,〇〇〇円～」という広告を見て、安価だと思い依頼したところ、想定より高額な請求を受けたという相談が寄せられています。

トラブルを避けるため、以下の点を確認しましょう。納得のいく説明が得られない場合は、他の事業者を検討した方が良いでしょう。

依頼前（電話で）

- 鍵の種類や状況をなるべく正確に伝える。
- 作業内容や見積額、出張費、キャンセル料などを確認する。

訪問時（作業前）

- 作業内容について確認する。
- 見積書をもらい、内訳や代金を確認する。



★ トラブルが生じたら、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

契約後でもクーリング・オフができる場合があります。広告や事前に聞いた金額とかけ離れた高額な請求をされた場合は、その場での支払いは避け、後日振込むこととして、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

★ 日頃から鍵を紛失した場合に備えておきましょう。

いざというときに慌てないように、自宅以外に合鍵を保管しておくで安心です。賃貸物件の場合は不動産管理会社に鍵を借りられる場合もあります。緊急時の対応を確認しておきましょう。

(参考)

東京都消費者被害救済委員会では、令和5年3月に「住宅の鍵開けサービス契約に係る紛争」を解決し、法的な考え方や再発防止に向けた消費者への留意点などを報告しています。

→ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kyusai/funsou230330.html>

東京都消費生活総合センター
お近くの消費生活センター

03-3235-1155
局番なし188（消費者ホットライン）

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください> <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>
寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。