

～消費者注意情報～

鍵を紛失！ネットで見つけた業者に依頼したら広告より高額な請求が！
 ～ 鍵の解錠サービスに関する相談が激増！ ～

令和8年1月28日

相談事例

夜中に鍵の紛失に気付き、慌ててネットで検索して「鍵開け 4,000 円～」とあった事業者で電話で依頼した。事業者が到着し、「料金は鍵開けで5千円～3万円、開かない場合は鍵交換で最大10万円」と言われた。契約書に料金の記載はなかったが、鍵開けで済むと思った。事業者から説明もないまま作業後に鍵交換で19万円を請求され、高額で驚いた。夜中にもめたくないのに応じたが、金額に納得できない。(30歳代 女性)

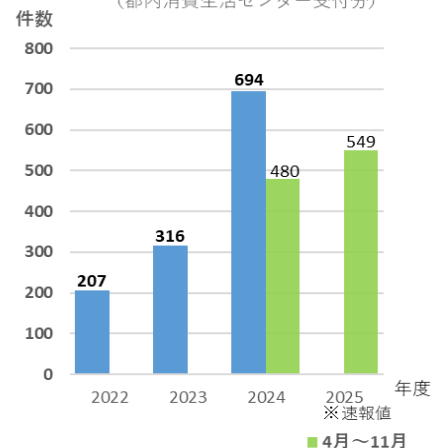
ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 鍵の解錠サービスに関する相談が激増！

鍵の解錠サービスに関する相談件数は、**2024 年度には 694 件で対前年比 219.6%と激増**しました。**今年度も**昨年度同時期（4月～11月）と比べ**更に増加**しています。

相談内容のほとんどが、鍵を紛失した際にネットで検索して「鍵開け〇〇円～」という広告を見つけ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ものです。広告に表示された金額は基本料金の最低金額であることが多く、実際は深夜料金や鍵の種類など様々な名目で料金が発生し、その結果、広告や事前の説明より高額になるケースが多く見られます。

鍵の解錠サービスに関する相談件数の推移
 （都内消費生活センター受付分）



★ 焦らず、事前に作業内容と金額をしっかりと確認しましょう！

広告に表示された金額で済むとは限りません。電話で依頼する際に、鍵の種類や状況をなるべく正確に伝え、**作業内容や見積額、キャンセル代などについて確認**しましょう。

また、事業者到着後には作業内容を確認し、**見積書をもって内訳や金額を確認**することが重要です。新たな作業が発生した場合も、説明を求めた上で依頼するかどうか判断しましょう。

★ トラブルが生じたら、すぐに消費生活センターに相談しましょう！

来訪後に**想定外の請求を受け納得できない場合は、その場での支払いは避け、消費生活センターに相談**しましょう。夜中で、事業者との交渉に不安を感じたら、後日振込みかクレジットカード払いにしておき、翌日消費生活センターに相談すると良いでしょう。また、**契約書等の書類は必ず受け取り、事業者名と連絡先を確認**してください。広告の表示額や事前に聞いた額とかけ離れた高額な請求をされた場合、訪問販売に該当しクーリング・オフができることがあります。

★ 普段から、鍵を紛失した場合の対応について備えておきましょう！

鍵の紛失は誰にでも起こり得ます。普段から、鍵の種類やメーカーなどを把握しておき、信頼できる解錠業者を探しておくなど、緊急時に備えておきましょう。

賃貸住宅の場合、大家や管理会社等が対応可能なことが多いので、連絡先を把握しておくことが大切です。また、鍵の交換については大家の承諾が必要となるので、注意しましょう。

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）

○消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

○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。

