

鍵の出張作業を頼んだら想定外の料金に！

鍵の紛失等に気づいたら、まずは慌てず、家族や周りの人に相談しましょう。
時間帯や現場の状況により、ネットの広告に表示された料金で依頼できるとは限りません。
焦らず、作業してもらう前に納得できるまで説明を求め、作業内容と料金は必ず書面で確認
しましょう。

事例を紹介します

- ・ 夜、自宅の鍵を紛失したことに気がつき、ネットで見つけた鍵交換業者に連絡すると
「通常5千円～3万円。最高で5万円」と言われた。作業前に料金を確認したが返事がな
いまま作業され、作業後約10万円の高額な請求を受けた。 (70歳代)
- ・ 自宅の鍵を紛失し、ネットで探した事業者の開錠を依頼した。サイトには開錠費用が
「3千円～8千円」と記載されていた。作業前に費用の説明があったかもしれないが、聴覚
などの障がいがあるのでうまく聞こえず、早く開けてほしい焦りもあって返事をしまし
たかもしれない。請求額は約6万円が高額だ。 (30歳代)

料金や作業内容に納得ができない場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを
示しつつ、その場での支払いは断りましょう。

緊急時に備え、所有する鍵の種類やメーカーなどを確認し、信頼のおける事業者の情報を
調べておくとう安心です。賃貸住宅の場合は大家や管理会社に対応方法を確認しておきま
しょう。

広告などの表示額と実際の請求額が大きく異なる場合など、事業者とトラブルになった
場合は、早目にお住いの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。(消費者ホットライ
ン188)

(参考：国民生活センターウェブサイト)

