

広告より高額!? ~ 出張解錠サービスの料金トラブルに注意 ~

内容 スマホで鍵の解錠サービスを依頼したら、HPの表示額よりも高額な請求をされた夜に帰宅した際、自宅の鍵を紛失したことに気が付いた。
スマートフォンで解錠サービスを検索して見つけた事業者のホームページには、「見積もりは無料」「解錠で2,000円～」と表示されていた。
私はこのくらいであれば支払うことができると思い、無料通話ダイヤルに電話をかけたところ、電話に出た男性から「鍵の種類によって金額が異なるので、料金は現地で伝える」と言われた。
約1時間30分後に担当者が来て、鍵の種類を確認し作業に入ったが、事前に料金が知らされることはなく、作業が終わってから約10万円を請求された。
夜遅くに男性ともめるのも怖いので、仕方なく、近くのコンビニで現金を出金し手渡した。クーリング・オフしたい。(20代 女性)

消費生活センターからのアドバイス

依頼前に確認することは？

- ・「円～」などのインターネット上の広告をうのみにしない
必要な作業は一様ではなく、時間帯や現場の状況次第では必ずしもインターネット広告に記載された料金で依頼できるとは限りません。
「円～」などの安価な金額表示はうのみにしないようにしましょう。
また、出張料やキャンセルした場合の金額も確認をしましょう。

作業後に高額な請求を受けたときは？

- ・料金、作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをしない
広告では数百円からと書かれていたのに作業後の請求は数十万円と高額になっていたりなど料金や作業内容に納得できない場合は、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きっぱり断りましょう。
- ・事業者とトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターなどに相談を
見積も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などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフなどが適用できる可能性があります。
事業者とトラブルになった場合は受け取った書面や契約の経緯などを整理して、最寄りの消費生活センターなどにご相談ください。

日頃から備えておきたいことは？

- ・緊急時に備えて、信頼のおける事業者の情報や紛失時の対応を調べておく
緊急時に備えて、持ってい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ことで安心です。
また、賃貸住宅の場合は大家や管理会社に、鍵の紛失時にどのような対応をしているか確認しましょう。

おかしいと思ったら、すぐに家族や警察、最寄りの「消費生活センター」または「消費生活相談窓口」にご相談ください。

ながさき消費生活館

困ったときは、一人で悩まずに、早めに相談を

全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ)

市町・県の「消費生活センター」や「消費生活相談窓口」につながります

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付] 平日(月~金) 9:00~12:00、13:00~17:00



【広告より高額！？】

出張解錠サービスの料金トラブルに注意



24時間
365日受付！！

最安 解錠

解錠：
2,000円～

電話番号
0120-●●●-▲▲▲

基本料金、出張料、
解錠料全て含めて

10万円！！

サイトの
料金より
かなり
高い...

【アドバイス】

- ・「〇〇円～」などのインターネット上の広告をうのみにしない
- ・料金、作業内容に納得できない場合はその場で支払いをしない
- ・事業者とトラブルになった場合は、消費生活センターなどに相談を
- ・緊急時に備えて、日頃から信頼のおける事業者の情報や、紛失時の対応について調べておく