

## 【消費生活の窓口から】

### 鍵開けを依頼したら想定外の作業をされた！

#### ～作業内容と料金をきちんと確認し、高額請求を未然に防ぎましょう～

鍵の修理・交換、トイレの修理、水漏れ・配管等の詰まりの修理、害虫・害獣等の駆除など、日常生活でのトラブルに事業者が対処する「暮らしのレスキューサービス」において、事業者から高額な作業料の請求を受けたという消費者トラブルが増加しています。特に、「水回り修理 950 円～」など安い価格が表示されたインターネット上の広告がきっかけのことが多いので、注意が必要です。

〈事例〉玄関の鍵が開かなくなり、隣人に相談すると「鍵開け 5,800 円～」と広告表示している事業者を見つけてくれた

ので、その事業者鍵を開けてほしいと連絡した。来訪した作業員は、作業内容や料金の説明もなく、いきなり鍵

を壊して別の場所に新しい鍵を取り付けた。作業後、高いが仕方ないと思い、合計約 15 万円を支払ってしまった。

(80 歳代 女性)

#### 【アドバイス】

◆緊急時なので慌ててしまいがちですが、広告の料金表示をうのみにせず、見積もりだけの場合やキャンセルした場合の

料金、出張費の有無などを、依頼時に確認しましょう。

◆現場で初めて作業内容や料金が提案されます。事業者が作業に取り掛かる前に作業内容と料金を確認し、当初の想定と

かけ離れた作業料金であれば、無理にその場で判断せず、作業を断りましょう。

◆緊急時に備えて、持っている鍵の種類やメーカー等を確認し、信頼のおける事業者の情報を調べておくとう安心です。

◆クーリング・オフができる場合もあります。請求額に納得ができない場合は、作業後であってもその場で料金を支払わ

ず、消費生活相談窓口か消費者ホットライン<sup>いやや</sup>188（局番なし）に相談しましょう。

※詳しくは、国民生活センターホームページ「[鍵開けを依頼したら想定外の作業をされた！](#)」をご覧ください。

※ご相談・お問い合わせ先

**中山町消費生活相談窓口（住民税務課 住民G内） ☎ 6 6 2 - 2 5 9 3**