

予想外に高額な請求をする

鍵開け業者にご注意を！

鍵開け業者のウェブサイト広告には、数千円程度からの安価な作業料金を表示しているものの、実際には作業員が現場に来ると、数万円～数十万円もの高額な作業料金を請求されるというトラブルが多く発生しています。

1 家の鍵をなくし、ネット検索で表示された、「数千円程度～」と安価な料金を謳った業者に電話

数千円くらいの料金ならお願いしてみよう



2 いくらかかるか尋ねても…
具体的な料金を教えてもらえない



鍵の種類にもよるので
詳しい料金は現地での
お見積りになります

3 高額な鍵開けの料金を請求
されて契約してしまう

特殊な鍵なので、〇〇
万円になります



こんなに高いなんて思わな
かったけど、早く家に入るた
めには仕方ないか…

4 クーリング・オフしようとする…



電話で訪問依頼を受けて
契約しているため、法律上
クーリング・オフできません

冷静になってみると
さすがに高すぎる



消費者の方々へ

ポイント1 まずは管理会社へ連絡を。インターネット検索にもご注意ください！

自宅等の鍵をなくすと焦ってしまいがち…まずは落ち着いて、管理会社や不動産屋に相談しましょう。インターネット検索で上位に表示された業者が必ずしも信用できるとは限りません。ウェブサイトに安価な作業料金の下限だけや、あまりに幅の広い料金設定が掲載されているような場合には、高額請求の可能性が隠れています。

ポイント2 想定とかけ離れた金額だったら契約しない！他の手段も検討を！

訪問を依頼したからといって契約しないといけないわけではありません。当初想定していた金額と著しくかけ離れた作業料金を提示された場合、無理に契約しないようにしましょう。一旦、近くのホテルや一時的に泊まれる場所を探してみる、地域に根ざした他の業者にも料金を確認するなど、他の手段も検討しましょう。

ポイント3 クーリング・オフできないと言われても…あきらめないで！

焦って契約してしまった…「あなたが訪問を求めたのだからクーリング・オフできません」と言われても、クーリング・オフが認められる場合があります（詳細は裏面をご覧ください）。188にも相談を！

契約してしまったが、解約したい…

そんなときは、クーリング・オフ！

訪問販売による取引は、

契約書面を受け取った日から **8日間以内**であれば、原則として、**無条件で契約解除**ができます。

※ 特定商取引に関する法律の規定に基づくクーリング・オフの対象となるためには条件があります。
対象になるかどうかの判断に迷う場合は、消費生活センター等に相談しましょう。

消費者が事業者の訪問を求めた場合

- 訪問販売による取引であっても、消費者が事業者の訪問を求めた場合には、クーリング・オフが認められないことがあります。
- しかし、例えば、ウェブサイト上の安価な作業料金を見て訪問修理を依頼したにもかかわらず、実際には高額な作業料金を請求されて契約した場合など、**消費者がもともと高額な作業料金を伴う契約を締結する意思を有していなかった**といえる場合には、通常どおりクーリング・オフが認められます。

(参考資料：<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/exclusion.html>)

訪問後に依頼時よりも高額な作業料金を提案される場合は、
急いで契約せずに他の業者にも料金相場を照会するなど、

料金等の契約条件をよく確認しましょう！

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」にご相談ください。
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

い や や!

消費者ホットライン188
イメージキャラクター『イヤヤン』

