

自宅の鍵をなくしたことに気づき、スマートフォンで業者を検索して解錠の価格が「8000円～」という表示の業者を見つけた。高くても1万円以内で修理できるだろうと思い依頼したところ、特殊な鍵という理由で、修理後に7万円の料金を請求された。

(20歳代男性)

鍵の解錠など日常生活の急なトラブルについて、専門の事業者に依頼することがあります。応急的に対処するこうしたサービスを「暮らしのレスキューサービス」といいます。

国民生活センターの調査（2013年4月1日～18年11月30日の1万2909件）でトラブル件数が多いのはトイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理・交換の順です。また、契約当事者に関しては女性が6割以上を占め、年代別では60歳以上が全体の5割を超えています。

専門的な技術や知識の乏しい消費者が、修理などを急ぐあまり、処理方法を含めた契約内容や料金について十分な検討ができないまま契約してしまい、トラブルになる場合も少なくありません。

サービスを利用する際は、次の点に注意が必要です。まず広告の表示や、電話で説明された料金をうのみにしないこと。契約の際は複数の事業者から見積もりを取り、サービス内容や料金を十分に検討すること。

緊急を要するトラブルの発生に備え、日頃から事業者に関する情報収集をしておき、料金やサービス内容に納得できなければ、きっぱりと契約を断わりましょう。

契約そのものがクーリング・オフ適用の訪問販売に当たる場合、不十分な作業結果や無対応、説明のないキャンセル、出張料の請求などがあった場合は、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。