

令和3年8月17日

〒142-0063

東京都品川区荏原1丁目22番地8号 第二小野マンション1F

株式会社鍵 御中

特定非営利活動法人

消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦市郎

(連絡先) 〒464-0075

名古屋市千種区内山3丁目28-2

KS千種ビル6階F

事務局長 伊藤英樹

TEL: 052-734-8107

FAX: 052-734-8108

申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人の令和2年12月22日付申入書に対し、令和3年1月20日付けでご回答いただきありがとうございました。

ご回答の内容を踏まえまして、消費者保護及び救済の観点から、別紙の通り改めて申入れますので、ご検討の上で貴社の見解や対応につき、令和3年9月17日までに上記連絡先宛に、書面にて再度ご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 貴社回答書第1について

1 同第1項について

(1) 申入れの趣旨(1)

貴社が提供する鍵の開錠、交換、製作や修理等に関するホームページ上の表示について、「鍵開け 6,000円(税抜き)～」、「鍵交換 8,000円(税抜き)～」、「鍵製作 8,000円(税抜き)～」等と表示して、鍵に係る作業の最低料金のみ表示し、同表示金額に近い料金で作業が可能であるかのような表示をしないでください。

(2) 貴社の回答

貴社回答書では、貴社ホームページの表示方法が、それを見た者が、最低金額に近い金額で作業が可能であると誤認するものとはなっていない根拠として、①料金明細に最低料金とは別に詳細な作業料金表が掲載されていること、②「かんたん料金チェック」の結果画面においては、最低料金のすぐ下に「株式会社鍵の詳細作業料金表」へのリンクボタンが設置されていることや、③「どの鍵かご不明な場合はオペレーターが確認させていただきます。」との文言を記載し、フリーダイヤル宛での電話による問い合わせで、案内できる範囲で無料での料金についての回答をしていることを挙げております。

(3) 当法人の見解及び再申入れ

ア 貴社ホームページから確認することができる「料金明細」は、表示上のサイズを変えず、通常サイズのスマートフォン画面上でスクロールさせて確認する場合、全ての表記の分量としては、スマートフォンの縦画面で70画面を超える程度の膨大な分量に及ぶものであり、鍵の交換等について全くの素人である消費者において、同表示を確認することにより、短時間で鍵の種類や作業内容を特定した上で、記載された料金の特定や確認をすることは極めて困難であると言わざるを得ません。

この点は、貴社が令和3年2月1日に行ったとされる修正（枠外の余白の削除や文字のサイズの拡大）を踏まえても同様であり、また、スマートフォンやブラウザの機能により拡大表示することができることは、この問題を解消することにはなりません。

イ また、「かんたん料金チェック」の結果画面においては、最低料金のすぐ下に「株式会社鍵の詳細作業料金表」へのリンクボタンが設置されている点については、リンク先の表示される料金明細には上記のような問題があることに加えて、リンクボタンの表示は小さく目立たないものであり、実際に消費者がリンク先の表示にたどり着く可能性も低いと言わざるを得ません。

そして、料金明細からも明らかなように、鍵の種類や作業内容は極めて多岐にわたり、鍵について全くの素人である消費者が、フリーダイヤル宛での電話による問い合わせを的確に行い、直ちにオペレーターから具体的な料金について回答を得られる可能性は極めて低いと言わざるを得ません。

なお、貴社の作業員は、現場における作業前に、実際にかかる料金について iPad を使用して説明し、作業依頼書にサインをもらうことになっているとの主張については、貴社ホームページにおける表示に対する申入れと直接の関係の有しませぬので申し添えます。

したがって、貴社の回答における根拠はいずれも認められず、最低金額に近い金額で作業が可能であると誤認することを否定する根拠とはなりません。

ウ 貴社の上記(1)のようなホームページ上の表示は、鍵の開錠、交換、製作や修理等の作業の料金に関して、実際に要する料金よりも著しく有利であると一般消費者に誤認させる表示であり、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるものに該当することが明らかです。

エ 貴社は、一般消費者に訴求するために、極めて目立つ表現を用いて、最低料金という取引条件を強調した表示（強調表示）を行う一方で、いわゆる打ち消し表示（強調表示からは一般消費者が通常は予期できない事項であって、一般消費者が商品・サービスを選択するに当たって重要な考慮要素となるものに関する表示）については、適切に行われておりませぬ。

貴社が主張する詳細な作業料金表へのリンクボタンは、打ち消し表示としては極めて不適切で不十分なものであると言わざるを得ません。

そもそも、打消し表示を行わずに済むよう、訴求対象を明確にしてサービスの取引条件等を的確に表示することが原則であるところ、貴社の強調表示は、鍵に関する作業の全てについて、無条件、無制約に当てはまるものであるとの一般消費者の誤認を招き、最低料金よりも相当高額となる場合についての表示は極めて不適切であり、その強調表示は不当表示として景品表示法上問題となることが明らかです。

つきましては、上記(1)のとおり改めて申入れますので、貴社においてご対応をお願い致します。

2 同第2項について

(1) 申入れの趣旨(2)

同ホームページ上で、鍵に係る諸作業にあたり、相当程度高額となる場合の目安となる金額について、最低料金と同様に目立つように表示をしてください。

(2) 貴社の回答

貴社回答書では、相当程度高額となる場合の目安となる金額を、貴社ホームページに表示することが、それを見た消費者にとって有益であるとはいえず、適切な情報提供にはあたらないと考える根拠として、実際にかかる作業料金は、鍵の種類や作業内容等によって千差万別であり、相当高額となる場合の目安となる金額を算出することが困難であることを挙げております。

(3) 当法人の見解及び再申入れ

ア 貴社は回答書の第1項において、平成29年2月14日から同月21日までのデータと称して具体的な料金を開示しています。

すなわち、鍵開けのデータ（873件）において、平均料金は22,432円、最高料金は123,120円、料金が5,800円（税別）以下の件数は250件（約29%）とされています。

また、鍵交換のデータ（294件）において、平均料金は31,998円、最高料金は269,568円、料金が8,000円（税別）以下の件数は60件（約20%）とされています。

この点、上記開示された料金のデータのみを見ても、平均価格は最低価格の数倍に及んでおり、また、同データは約4年も前のものであり、現在の状況を反映しているとは考えられません。

最新のデータの開示が必要であることは別として、実際に要した作業料金に係るデータに基づき、鍵の種類や作業内容等によって平均料金や最高料金を表示することは容易であり、このことは、相当程度高額となる場合の目安となる金額提示することにもなり、これを見た消費者にとって有益であり、適切な情報提供にはあたるとは明白であります。

イ また、例えば、2000年代前半にピッキングによる空き巣被害が増加して以来、急速に普及してきたディンプルキーについての鍵開けや鍵交換は、貴社の業務の相当割合を占めると思われるところ、ディンプルキーは通常の鍵と比較して鍵開けや鍵交換に要する費用が高額となり、貴社が開示した料金データの平均価格程度に及ぶことが通常であると思われま。

そうすると、貴社において、実際の作業に係るデータに基づき、平均金額等を参考にしつつ、例えば、ディンプルキーとその他の鍵などを区別するなど作業に係る鍵の種類ごとに、相当程度高額となる場合の目安となる金額を表示することは、特段難しいことではありません。

それにも関わらず、実際に要する可能性がある相当高額となる料金について、最低料金と同様の表示を一切行わないことは、上記第1項でも述べたように、鍵の開錠、交換、製作や修理等の作業の料金に関して、実際に要する料金よりも著しく有利であると一般消費者に誤認させる表示であり、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるものに該当することが明らかです。

ウ さらに、一般消費者に訴求するために、極めて目立つ表現を用いて、最低料金という取引条件を強調した表示を行う一方で、打ち消し表示が適切に行われておらず、その強調表示は不当表示として景品表示法上問題となることが明らかであることは前記のとおりです。

つきましては、上記(1)のとおり改めて申入れますので、貴社においてご対応をお願い致します。

以上