

令和4年3月30日

株式会社鍵代理人

弁護士 長野 秀紀 先生

(FAX 03-6775-2383)

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3年8月17日付申入書に対し、令和3年11月17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4年4月30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) 当法人の申入れについて

##### ア 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（現在は消費者庁による業務停止命令により閲覧不可。以下同じ。）

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。

##### イ 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) 貴社の回答について

ア 貴社の回答書によれば、例えば「鍵開け 6,000円（税抜き）～」との記載が、鍵開けを依頼した際に6,000円（税抜き）以上の料金を要することを示すことが事実と反するものではないことを根拠として、規制が必要となる不当な強調表示に該当しないと考えている、とされております。

しかしながら、これまで述べてきたとおり、当該記載は、貴社に鍵開けを依頼した際の料金について分かりやすく表示するものや、事実を正確かつ明確に示すものでなく、不当な強調表示に該当します。

イ また、貴社ウェブサイトの「全国统一料金表」のリンクを根拠として、詳細な作業料金表（料金明細）を併せて掲載することによる打ち消し表示がとられている旨主張しておりますが、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点に変わりありません

また、そもそも強調された最低料金の例外を明確に表示するものでもなく、打ち消し表示であると評価できない可能性もあります。

仮に打ち消し表示であるとされる場合であっても、次に述べる理由を踏まえると、強調表示の不当性を解消する打ち消し表示には該当しないことが明らかです。

ウ 消費者庁が、平成30年（2018年）6月7日に公表している「打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点（実態調査報告書のまとめ）」によれば、一般消費者に対して、商品・サービスの内容や取引条件について訴求するいわゆる強調表示について、仮に例外などがあるときには、その旨の表示（いわゆる打消し表示）を分かりやすく適切に行わなければ、その強調表示は、一般消費者に誤認され、不当表示として不当景品類及び不当表示法（景品表示法）上問題となるおそれがある、と指摘されています（同資料1頁）

そして、打消し表示の表示方法について、打消し表示の内容を一般消費者が正しく認識できるように適切な表示方法で表示されているか否かについては、打消し表示の文字の大きさ、配置箇所、色等から総合的に判断されるとされ、特に打消し表示の配置箇所については、打消し表示であると認識されるようにするための非常に重要な要素であるとされています（同資料3～5頁）。

この点は、PC等と比べて画面のサイズが小さいスマートフォンによる表示については、ページの表示全体を見るために何画面分もスクロールする必要があること、リンクを用いたリンク先に情報が表示されることがあることや、タップしたことにより初めて情報が表示される場合があることから、とりわけ重要な要素であるとされています（同資料14～20頁）。

貴社のホームページにおける作業料金表（料金明細）は、所定の箇所をタップしてリンク先に移動することにより初めて表示されるものであり、強調された最低料金の表示画面には配置されておらず、その表示自体も極めて小さな文字で記載されており、強調表示の不当性を解消する打ち消し表示や表示には該当しないことが明らかです。

エ 貴社ホームページにおいて、鍵開けや鍵交換などについて最低料金が表示されるページは、貴社書面の「別紙」で指摘されたページ以外にも多数見受けられるところ、それぞれのページにおける最低料金の表示と併記する形で、鍵の種類や作業が多種多様であり高額な料金となる場合もあり得ることを表示しない場合は、不当な強調表示に該当することは解消されないものと思料します。

## 第2 貴社回答書第2について

貴社は、令和3年11月に、回答書の別紙記載の作業料金に幅があることに関する記載をする対応をしたとされております。

しかしながら、上記ウで述べたように、打消し表示の表示方法について、打消し表示の内容を一般消費者が正しく認識できるように適切な表示方法で表示されているか否かについては、打消し表示の文字の大きさ、配置箇所、色等から総合的に判断されるとされるところ、貴社による対応は、強調表示と比べて極めて小さい文字で、目立つ色や配置を用いることなく打ち消し表示を行ったに過ぎず不十分であり、特にスマートフォンからアクセスしたホーム画面で表示される場合には、強調表示の打ち消し表示としては極めて不十分であると言わざるを得ません。

各最低料金の表示と併せて、高額な料金となる場合があることなどを併記しない場合は、不当な強調表示に該当することが解消されないことは前記のとおりです。

つきましては、上記第1の(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