

◆改善事例 鍵開錠・修理等訪問販売業者に対する申入れ

事業者名：株式会社鍵

事業内容：訪問販売による鍵の開錠・交換等に係る役務の提供

申入対象：ホームページ上の鍵の開錠・交換等の料金に係る不当・不適切な表示の是正等

申入開始日：2020（令和2）年12月22日

申入終了日：2022（令和4）年6月21日

対象条項と申入れ根拠条文（消費者契約法につき「法」という。）：

- 1 鍵の開錠・交換等に関する最低料金のみの表示の是正 ←景表法5条2号
- 2 鍵の開錠・交換等に関して相当程度高額となる場合の目安金額の表示を要求 ←景表法5条2号

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	鍵の開錠・交換等に関する最低料金のみの表示の是正 ◆申入れ内容 事業者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 4、980円（税抜き）～」、「鍵交換 8、000円（税抜き）～」、「鍵製作 8、000円（税抜き）～」等と、鍵に係る作業の最低料金のみ表示することにより、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是正するよう求めた。 ◆申入れの理由 業者のホームページにおける作業に係る表示が、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、…実際のもの…よりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示であって、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」（景表法5条2号）に該当するため、上記申入れを行った。	申入れの結果、最低料金の表示の直下に、当該表示と同等以上の大きさかつ太字で、「総額、作業内容は2000円程度の安価な作業から数十万円する作業までございます。」と作業料金に幅があることが表示されることになった。 また、詳細な料金表が表示されるページへのリンクが、上記表示の直下にも表示されるようになった。
2	鍵の開錠・交換等に関して相当程度高額となる場合の目安金額の表示を要求 ◆申入れの内容 業者のホームページ上で、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	申入れの結果、最低料金の表示の直下に、当該表示と同等以上の大きさかつ太字で、「総額、作業内容は2000円程度の安価な作業から

	うに表示することを要請した。 ◆申入れの理由 業者のホームページにおける作業に係る表示が、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、…実際のもの…よりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示であって、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」（景表法5条2号）に該当するため、上記申入れを行った。	数十万円する作業までございます。」と作業料金に幅があることが表示されることになった。 また、詳細な料金表が表示されるページへのリンクが、上記表示の直下にも表示されるようになった。
--	---	---