

御連絡

2025年2月21日

東京都港区西新橋3-8-2 新橋ウエストビル4F
株式会社日本キーサービス 御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理事長 野々山 宏（弁護士）
〒604-0847 京都府京都市中京区烏丸通二条下ル
秋野々町529番地ヒロセビル4階
電 話 075-211-5920
FAX 075-746-5207
(担当) 事務局長 増田朋記（弁護士）

当NPO法人からの差止請求に対し、令和6年12月6日付で貴社より「回答書」を受領いたしました。同回答書に関し、以下のとおり御連絡差し上げます。

貴社のご回答によれば、当NPO法人からの指摘を受け、業務体制の抜本的見直し・修正を行ったとのことでした。

しかし、当NPO法人は、貴社の対応は、以下に詳述するとおり、当方の差止請求において指摘した法的問題点を十分に改善するものとはいえないと考えております。

1 ウェブサイト上の広告表示について

(1) 既存のウェブサイト表示の残存

貴社のご回答によれば、貴社のホームページを一新し、支払金額を明確にしたとのことでした。しかしながら、当方が差止請求の対象としたウェブサイトのうち、「JAPANキーセンター」名義で表示されたウェブサイト (<https://www.japankeycenter.com/>) は、従前の表示のまま継続して公開されているようです。

まずはこの点につき、速やかにご対応ください。

(2) 新ウェブサイトにおける広告表示の問題性

他方で、「全日本鍵協会」名義で表示されていたウェブサイトについてはアクセスできない状態となり、代わって「みんなの鍵屋ロックマン」名義でのウェブサイト (www.kagiyalockman.com) が公開された状態となっており、この表示が貴社の回答書にある一新したウェブサイトの表示に該当するものと考えられます。

貴社のご回答によれば、同ウェブサイトの表示においては、「①出張場所および鍵型ごとに規定した料金表をホームページの最上部および最下部に掲載し、支払金額を明確化しました。また②鍵開けの価格表示を、クーポンを利用しない場合『6980円～』という記載に修正し、鍵交換費用についても『9980円～』という記載に修正しました。」とのことでした。

しかし、貴社の広告表示の問題点は、実際に作業後に請求されることとなる価格と、貴社ウェブサイトに表示された最低料金に大きな乖離があり、表示された最低料金程度の低額な金額で実施可能であるかの誤認を生じさせている点にあるところ、上記の改定ではこのような問題は何ら改善されていないと言わざるを得ません。

すなわち、当団体において把握している貴社に関する消費生活相談情報をみれば、貴社が作業後に請求している費用の額は、その多くが10万円を超えるものとなっており、貴社が回答書に記載されているような「1番安い場合でも2万1000円ほど」などという金額で留まるケースはほぼ存在していないように思われます。

鍵の種類によって多少の変動がありうるとしても、広告表示そのものにおいて、貴社の作業費用について10万円を超える負担額となることが頻繁にあるということが消費者に理解可能なものとすべきと考えます。高額となる場合の目安金額を明確に示される形としてください。

仮に、貴社において、2万1000円ほどという金額が、貴社における通常の作業費と乖離するものではないと主張されるのであれば、貴社における作業費の各金額帯における分布など、そのような表示の根拠となるデータをお示しください。

2 申込みの撤回もしくは解除の妨害について

申込みの撤回もしくは解除の妨害については、貴社の回答によれば、その事実が確認できなかったとされつつも、当NPO法人の指摘を真摯に受け止め、関係者に対する指

導・教育を徹底するとのことでした。

しかしながら、当NPO法人に寄せられている情報提供によれば、貴社の広告表示と乖離した作業費の請求を受けてこれを支払い、クーリング・オフを主張して返金を求めた複数のケースにおいて、当NPO法人が差止請求を行ったのちにも、貴社はクーリング・オフを前提とした全額返金には応じないという対応をとられているようです。

このようなご対応は、上記回答書による貴社のご回答とは矛盾するものです。速やかに真摯な対応を取られることを求めます。