

令和 4 年 10 月 12 日

消費者被害防止ネットワーク東海と株式会社鍵との間で  
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第 39 条第 1 項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海（以下「消費者被害防止ネットワーク東海」という。）が、株式会社鍵（以下「(株)鍵」という。）に対し、(株)鍵が提供する鍵の開錠、交換、製作等に関する同社ホームページの下記対象表示について、下記のとおり主張して、当該表示が不当景品類及び不当表示防止法<sup>(※)</sup>に規定する有利誤認表示（同法第 5 条第 2 号）に該当することを理由に、同法第 30 条第 1 項の規定に基づき、有利誤認表示のおそれを生じさせない記載（①最低料金のみを表示しその金額に近い料金で作業等が可能であるかのような表示をしないこと、②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すること）への修正を求めた事案である。

記

(対象表示)

「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）～」等の表示

(主張)

上記のように、鍵に係る作業の最低料金のみが表示されるにとどまり、実際に要する可能性のある高額な料金の表示はない。また、(株)鍵のホームページの「料金明細」や「特定商取引法上の表記」のページからは、極めて小さいサイズで、複写の禁止や問合せ先に関する表記と重なり判別がしにくい表記のため、消費者において同表記により直ちに料金の確認をすることは極めて困難である。このように、作業料金の最低額を殊更目立つ標記とする一方で、高額な料金の記載については、一切表記されていない。

そのため、上記の鍵の開錠等に関する価格について、実際のものよりも取引の相

手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示に当たる。

(※) 不当景品類及び不当表示防止法

(不当な表示の禁止)

第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

一 [略]

二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、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

三 [略]

第三十条 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第二条第四項に規定する適格消費者団体（以下この条及び第四十一条において単に「適格消費者団体」という。）は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して次の各号に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

一 [略]

二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係る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をすること。

2・3 [略]

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

## (2) 結果

令和4年4月28日、(株)鍵は、消費者被害防止ネットワーク東海に対し、上記の申入れに係る表示を改善したことについて連絡した。

これを受けて、令和4年6月21日、消費者被害防止ネットワーク東海は、申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、申入れを終了した。

## 2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海（法人番号 6180005007083）

## 3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社鍵（法人番号 1010701027967）

## 4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※)</sup>の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止

若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

**【本件に関する問合せ先】**

消費者庁消費者制度課      電話：03－3507－9165

URL：[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)