

令和6年12月6日

特定非営利活動法人京都消費者ネットワーク
理事長 野々山宏 様
事務局長 増田朋記 様

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
代表取締役 平岡 豪
電 話 0120-09-3232

回答書

拝啓

貴法人からいただいた「差止請求書」に対し、以下のとおりご回答いたします。

弊社としては、貴法人からいただいた差止請求書の内容を重く受け止めております。弊社は、2022年頃から自宅等の鍵の解錠事業を始め、2023年からフランチャイズ展開しています。そうしたところ、本部での統制が上手くいかず、様々なフランチャイジーが不適切な運営をしたことにより、確かにその頃から顧客の苦情が増え、消費者センターからの指摘もありました。そのような状況を改善するため、弊社としても少しずつ業務体制を改善していたところ、（おそらく改善に動き出す前の事例によって）このたび貴法人から書面による指摘をいただいた次第です。弊社としては、貴法人の指摘を受け、このたび、以下のような業務体制の抜本的見直し・修正を行いました。

1 ホームページの表記について

まず、貴法人の指摘を受けてホームページを一新しました。現在は①出張場所及び鍵型ごとに規定した料金表をホームページの最上部及び最下部に掲載し、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。これによれば、鍵開け、鍵交換及び料金表記載の主張費（都内23区だと3900円）を合計すれば、一番安い場合でも2万1000円ほどになる計算であり、この点については、鍵の種類によって多少の変動はあるものの、差額については、最初の問い合わせの時点で、料金表の確認を促し、より近い金額をお伝えする運用に変更いたしました。

2 契約書の修正について

弊社は、従前、ホームページ及び電話口で価格を明示することにより、特定商取引法の規制が及ぶことはないと考えていました。もっとも、このたびの指摘を受け、①電話口でホームページ上の価格表の説明すること②その上で、前述のように可能な限りその時点でおよその価格を提示すること③上記①②が適切に行われたかについて、作業員が現場到着後、顧客に、電話口でお伝えした価格を記載したチェックシートを交付し、記入をしてもらう運用に変更しました。その上で、電話でお

伝えした価格（チェックシートに記載し顧客から署名をもらう価格）と実際の支払い金額が、1万円以上開きがある場合には、④クーリングオフの記載を含めた特定商取引法上の規制を踏まえた契約書を顧客と締結することにしました。弊社としては、この運用であれば、特定商取引法上の規制に抵触することがないと考えております。

なお、クーリングオフとの関係では、鍵の解錠が一時的な作業であり、一度解錠してしまうとその時点で顧客の目的が達成されてしまうことから、悪意を持った顧客によって解錠後にクーリングオフ制度を濫用されてしまうと解錠事業自体が成り立たなくなるという特殊性があります。この点、エステサロン等は、クーリングオフ期間を過ぎなければ、1回目の施術が出来ないといった対策を講じていますが、鍵の解錠においては、緊急性があることから、そのような対応もできません。したがって、弊社としては、可能な限り特定商取引法上の規制が及ばない運用を検討したいと考えた上で、上記の運用を決定した次第です。

3 作業員への指導・教育の徹底

貴法人の書面によれば、弊社の従業員が、その申込みの撤回若しくは解除を妨げるため脅すような口調で「適切に対応していた」「説明した」等告げるなど、威迫して困惑させる対応を行ったと指摘されています。この点、どの従業員がそのような対応を行ったのか不明であり、弊社としては、本当にそのような事実があったかどうかまでは確認できませんでした。もっとも、弊社としては、そのような事実があったか否かに関わらず、貴法人の指摘を真摯に受け止め、今後弊社の従業員及びフランチャイジーが、威迫して困惑させた評価され得るような対応をしないように関係者に対する指導・教育を徹底いたします。

4 景表法違反の点について

前述したとおり、弊社としては、既にホームページの表示を修正しております。もっとも、ホームページの制作会社との関係で、本書面送付時にはまだ修正が未了の部分もあることから、その点については、順次修正を行う予定であり、修正が完了次第、御報告いたします。

5 その他

弊社としては、貴法人からの指摘につきましては、基本的に全て修正し、対応策を講じる所存です。したがって、上記の対応で不十分である場合には、更にご指摘をいただけますと幸いです。何卒よろしくお願いいたします。

敬具