

## 差止請求書

2024年10月28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法人は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、2007年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

当NPO法人は、貴社に対し、消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します（従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、差止請求に係る訴えを提起することができます。）。

本差止請求に対する貴社の対応を、本書到達後1週間以内に、書面をもって当NPO法人宛連絡下さい。回答の有無及び内容は公表することがあります。

## 第1 請求の要旨

- 1 当NPO法人は、貴社に対し、貴社との間で訪問販売にかかる鍵開け・鍵交換・鍵取り付けに関する工事請負契約を締結し又は締結しようとする者に対し、当該契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、当該契約について、特定商取引法第26条第6項第1号に当たらないにもかかわらず、同法第9条の適用がない旨を告げることの停止を請求する。
- 2 当NPO法人は、貴社に対し、貴社との間で訪問販売にかかる鍵開け・鍵交換・鍵取り付けに関する工事請負契約を締結した後、当該契約の申込みの撤回若しくは解除をし又はしようとする者に対し、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」等と告げるなど、威迫して困惑させる行為の停止を請求する。
- 3 当NPO法人は、貴社に対し、貴社が提供する鍵開け・鍵交換・鍵取り付けに関する役務について、貴社ウェブサイト上に、「鍵を開ける 700円～」「鍵を交換する 4000円～」など、高額となる場合の目安金額を示すことなく低額な最低料金のみを表示し、当該役務が、同最低料金額に近い金額で提供可能であるかのように示す表示を行うことの停止を請求する。

## 第2 紛争の要点

- 1 貴社は、鍵の紛失等のトラブルに関し、貴社のウェブサイト等を見た消費者の依頼を受けて、その自宅を訪問し、訪問販売の方法により工事請負契約を締結されています。
- 2 貴社は、上記のような訪問販売の方法により工事請負契約を締結し、又は締結しようとする消費者に対し、「私たちは訪問販売ではないのでクーリング・オフに該当しない」旨を告げるなど、特定商取引法第9条の適用がない旨を告げています。  
貴社は、上記のような方法により締結された工事請負契約に関して、特定商取引法第26条第6項第1号の規定する「その住居において売買契約若しくは役務提供契約

の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売」に該当するとの見解に基づき、消費者に対して上記のような告知をしているものと考えられます。

- 3 しかし、「特定商取引に関する法律等の施行について(通達)」においては、特定商取引法第26条第6項第1号に関し、「例えば、消費者が台所の水漏れの修理を要請し、その修理のために販売業者等が来訪した際に、台所のリフォームを勧誘された場合や、見積りのみを目的として訪問を依頼した販売業者等とその場で修理等の契約を締結した場合については適用除外に当たらないと考えられる。加えて、販売業者等が広告等で安価な価格のみを表示しており、これに基づいて消費者が訪問を依頼したところ、広告等での表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合、訪問を依頼した段階においては、消費者は広告等で表示されていた安価な価格で契約を締結する程度のみを有しておらず、実際の請求額ほど高額な価格での契約を締結する意思を有していなかったといえ、実際に請求された金額で契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたといえないような場合には、当該消費者は「請求した者」には該当せず、適用除外に当たらないと考えられる。」と記載されております。

また、消費者庁ウェブサイトにおける「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」においても、「特定商取引法第26条第6項第1号の規定による適用除外について、同号の『請求した者』とは、購入者が契約の申込み又は締結をする意思をあらかじめ有し、その住居において当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をした場合が該当します。設問の事例では、チラシの表示額と実際の請求額に相当な開きがあることから、消費者は、当初修理依頼をした段階では、安価なチラシの表示額で契約を締結する程度のみを有しておらず、実際に請求された高額な請求額で契約を締結する意思は有していなかったことは明らかです。このような事情により、当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたといえないのであれば、『請求した者』とはいえず、適用除外の対象とはならないと考えられます。」と解説されているところです。

- 4 この点、貴社は、「JAPAN キーセンター」あるいは「全日本鍵協会」の名義でウェブサイト上の広告表示を行っています。

「JAPAN キーセンター」では、「出張費0円 お見積り0円」「鍵を開ける 700円～」「鍵を交換する4000円～」など表示され、「全日本鍵協会」でも「仲介手数料0円 お見積り0円」「鍵開けの料金2200円～」「鍵を開ける 980円～」「鍵を交換する 3980円～」など表示されて、いずれも低額な作業費用で鍵のトラブルが解決するかのとき表示がなされているものです。

ところが、実際には、貴社は作業後に10万円等の上記表示とは乖離した金額を請求されており、上記の通達等に照らせば、適用除外に当たらないことは明白であるにもかかわらず、上記のとおり特定商取引法第9条の適用がない旨を告げており、不実のことを告げているものと言わざるを得ません。

すなわち、貴社は、特定商取引法第58条の18第1項第1号ロにかかる同法第6条1項第5号に掲げられた「当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項」について、申込みの撤回若しくは解除を妨げる目的で不実のことを告げる行為を現に行い又は行うおそれがあるので、当NPO法人は、これを停止するよう請求するものです。

- 5 加えて、貴社は、貴社との間で訪問販売の方法により工事請負契約を締結した後、クーリング・オフの意思表示をした消費者に対し、脅すような口調で「適切に対応していた」「説明した」等と一方的に述べて威迫し、これに応じておらず、これに困惑した消費者が、クーリング・オフに基づく既払金全額の返金を受けられないという事態が生じています。

すなわち、貴社は、特定商取引法第58条の18第1項第3号に規定された、「売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、威迫して困惑させる行為」を現に行い又は行うおそれがあるので、当NPO法人は、これを停止するよう請求するものです。

- 6 さらに、上記の貴社ウェブサイト上の広告表示は、貴社の提供する作業について、実際には10万円など表示価格とは大きく乖離した高額な作業料を請求されることとなるのが実態であるにもかかわらず、あたかも、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ように示す点で、「商品…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」（景品表示法30条

1項2号) に該当します。よって、当NPO法人は、貴社に対し、上記表示につき、景品表示法30条1項に基づき、その停止を請求するものです。

第3 訴えを提起する予定の裁判所  
京都地方裁判所

差出人 〒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  
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  
受取人 〒105-0003  
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

