差止請求書

２０２６年6月２６日

東京都豊島区東池袋２丁目６２番８号１２０６
株式会社Creation　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週間を経過した後には、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・鍵の交換・設置・修理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・鍵の交換・設置・修理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、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・鍵の交換・設置・修理に関する役務について、貴社ウェブサイト上に、「最安３，９８０円～」、「鍵を開けたい３，９８０円～」、「違う鍵に交換したい７，９８０円～」、「鍵を新しく設置したい９，９８０円～」、「鍵が壊れた修理したい４，９８０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、特定商取引法第９条の適用がない旨を告げています。

この点について、「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意思しか有しておらず、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を表示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意思しか有しておらず、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。

そして、貴社のウェブサイトでは、「最安３，９８０円～」、「鍵を開けたい３，９８０円～」、「違う鍵に交換したい７，９８０円～」、「鍵を新しく設置したい９，９８０円～」、「鍵が壊れた修理したい４，９８０円～」などと表示されて、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ご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１０万円を超える、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す。

したがって、貴社の上記訪問販売の方法による工事請負契約役務について、特定商取引法第９条の適用がない旨を告げることは、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。

３　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、一方的にこれを拒み、全額の返金に応じない旨を告げており、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。

クーリング・オフの意思表示をした消費者に対し、このように何らの根拠もなく、返金を拒絶する行為は特定商取引法第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」にほかならず、貴社は、このような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。

４　さらに、貴社ウェブサイト上には、上記のとおり「最安３，９８０円～」、「鍵を開けたい３，９８０円～」、「違う鍵に交換したい７，９８０円～」、「鍵を新しく設置したい９，９８０円～」、「鍵が壊れた修理したい４，９８０円～」などの表示がなされていますが、このような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、実際には十数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１万円以下の最低料金程度の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