

申 入 書

令和2年6月5日

名古屋市中村区名駅1-1-1
JPタワー名古屋19F

シェアリングテクノロジー株式会社
代表取締役 篠 昌 義 殿

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松 久 三四彦

〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目ほくろビル4階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人は、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じた消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活専門相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のホームページ <http://www.e-hocnet.info/>をご参照ください）。

また、当法人は、平成22年2月25日からは、平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としても活動しています。

現在、当法人では、消費者被害の相談について、情報提供やアンケートなど多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書等に消費者契約法の規定する不当な条項が含まれていないかなどを検討しています。

この度、札幌市在住の消費者が貴社の運営するウェブサイト「カギ110番 by 生活110番」の電話番号に架電して、貴社の加盟店である事業者との間で消費者契約を締結した事案に関する情報が寄せられ、当法人として調査及び検討しましたところ、貴社及びその加盟店の取引方法には後記のような問題点があると考えますので、貴社に対し、以下のとおり申し入れます。

第1 申入れの趣旨

- 1 貴社ウェブサイト「カギ110番 by 生活110番」における鍵開け、鍵交換等の料金に関する表示のうち次に掲げるものは、価格その他の取引条件が実際のも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おそれがあるため、当該表示を中止又は修正することを求めます。
 - (1) 料金の最小金額のみを表示している部分（一定額の料金を表示するならば、実際に即した最大の料金を表示すべきです。）
 - (2) 「カギの交換修理サービス 依頼の多いエリア」中のページで、各地域の料金について最大金額を表示している部分（貴社の加盟店について、北海道の消費者が、北海道の料金の最大金額を超える料金を支払わせられた実例があり、最大金額を表示するならば実際に即した表示をすべきです。）
 - (3) 「安すぎる価格表示サイトにご注意ください！ 価格が極端に安い場合、玄関の鍵開けの料金ではなかったり、別途出張費・部材費・高額な作業に付随する費用などがかかり数万円の請求になることも。作業内容が同じでも安すぎる価格表示をしているサイトにはご注意ください」と表示している部分（貴社の加盟店について、当該表示の内容に反した情報が複数寄せられているためです。）

- 2 前項のウェブサイトで表示している鍵開け、鍵交換等に関する次のものは、役務の品質等の内容が実際のももの若しくは他の同種事業者に係るものよりも著しく優良であると誤認されるおそれがあるか、又は価格その他の取引条件が実際のももの若しくは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おそれがあるため、次のとおり質問します。
 - (1) 「累計問合せ件数210万件以上」、「1日の相談実績約450件以上」、「年間受付件数20万件以上」との記載がありますが、それぞれいかなる根拠によるものですか。
 - (2) 「低料金」、「お見積もりと作業内容を分かりやすく丁寧にご説明いたします」、「(安心の) 明朗会計」、「価格も分かりやすく設定」、「安価」、「わかりやすく明朗な金額設定」との記載がありますが、それぞれいかなる根拠によるものですか。
 - (3) 「お客様満足度98%」、「高品質サービス」、「高品質な施工」、「経験豊富なプロが対応」、「質の高いサービスを提供させていただいております」との記載がありますが、それぞれいかなる根拠によるものですか。
 - (4) 「NO. 1 東証上場企業」、「皆様からご支持をいただきカギ110番は4冠達成！ 顧客満足度 到着スピード 価格満足度 ご利用シェア」、「ご利用シェアNO. 1」、「満足度調査が証明！ 多くのお客様からカギ110番は選ばれています!!」、「カギの開錠・交換・修理でご利用シェアNO. 1を獲得しました」との記載がありますが、

それぞれいかなる根拠によるものですか。

- (5) 「キャンセル料0円」、「料金（コミコミ価格）に含まれるサービス コミコミ価格＝出張費＋作業費＋部材費」、「追加費用不要」、「鍵が開かなければ施工料0円!」、「万が一鍵が開かなければ費用は一切いただいておりません」、「お見積りからの追加料金が掛かりません」、「ご相談とお見積りには料金が発生いたしません」、「追加料金不要」、「正式お見積り後の追加料金は発生しません」、「現地調査は無料で行っております」との記載がありますが、これらのことは貴社の加盟店にどのように周知、徹底されていますか。
- (6) 「鍵に関するトラブル 8,000円から」、自宅に関する鍵のトラブルの料金として「鍵開け 8,000円～」、「鍵修理 8,000円～」、「鍵作成 10,000円～」、「取り付け 8,500円～」、「鍵交換 11,000円～（部材費込）」等の記載がありますが、それぞれいかなる根拠によるものですか。
- (7) 「カギの交換修理サービス 依頼の多いエリア」中のページに、例えば北海道の平均施工価格として、「玄関カギ開錠 平均価格：14,602円（8,640円～27,000円）」、「玄関カギ作成 平均価格：16,454円（8,640円～27,000円）」、「玄関カギ交換 平均価格：17,487円（8,640円～27,000円）」等の記載がありますが、それぞれいかなる根拠によるものですか。

- 3 貴社に対して加盟店に関する苦情があったときは、速やかに適切な調査を行い、当該加盟店の料金等の取引条件やサービス内容などに問題がある場合は、直ちにこれを改善させるものとし、それができない場合は当該加盟店との契約を解除するなど加盟店管理を徹底することを求めます。

第2 申入れの理由

1 貴社ウェブサイトにおける表示

貴社が運営する「カギ110番 by 生活110番」というウェブサイトには、次に記載する各表示がされています(令和2年5月19日現在)。

(1) トップページ (<https://www.kagi-rits.jp/>)

- ① 上部に、「累計問合せ件数210万件以上」と記載（その下部に小さな文字で「※弊社運営サイト全体の累計問合せ件数」との記載あり）。また、「低料金で安心！キャンセル料0円※1」、「1日の相談実績約450件以上」、「お客様満足度98%達成※2」と記載（その下部に小さな文字で「※1 但し、交通費、お客様都合でのキャンセル料は別途発生する場合があります」、「※2 弊社受付の満足度調査より（2016年7月実施）」との記載あり）
- ② 「NO.1 東証上場企業」、「皆様からご支持をいただきカギ110番は4冠達成！ 顧客満足度※1 到着スピード※1 価格満

- 足度※1 ご利用シェア※2」と記載（その下部に小さな文字で「※1 実施委託先：ゼネラルリサーチ」、「※2 実査委託先：楽天リサーチ」との記載あり）
- ③ 「安すぎる価格表示サイトにご注意ください！ 価格が極端に安い場合、玄関の鍵開けの料金ではなかったり、別途出張費・部材費・高額な作業に付随する費用などがかかり数万円の請求になることも。作業内容が同じでも安すぎる価格表示をしているサイトにはご注意ください」と記載
- ④ 「カギ110番なら鍵のトラブルでご不安なお客様の為、お見積もりと作業内容を分かりやすく丁寧にご説明いたします。安心してご依頼ください！」、「¥料金（コミコミ価格）に含まれるサービス コミコミ価格＝出張費＋作業費＋部材費」と記載
- ⑤ 「カギ110番はご利用シェアNO. 1」、「満足度調査が証明！多くのお客様からカギ110番は選ばれています!!」と記載（その右部に「（実査委託先：楽天リサーチ）」と記載あり）
- ⑥ 「3つの強み」の項目に、「強み2 安心してご利用いただく為にお客様目線のサービス！」の本文中で「低料金でのサービス提供に努めています。追加費用不要の明朗会計に加えて作業前にはお見積りを提示いたします」、「強み3 特別な鍵にも対応可能」の本文中で「鍵が開かなければ施工料0円！」、「万が一鍵が開かなければ費用は一切いただいておりませんのでご安心ください」と記載（その下部に小さな文字で「※但し、交通費、お客様津道（引用者注：原文のママ）でのキャンセル料は別途発生する場合があります。」、「※業務用設備・金庫等は、事前にお客様にご確認した上で、解錠できなくても別途作業料が発生する場合があります」との記載あり）
- ⑦ 「カギ110番が選ばれる4つの理由」の項目に、「理由1 安心の明朗会計」、「価格も分かりやすく設定されており、お見積りからの追加料金が掛かりません」、「理由3 鍵のプロが迅速に対応」の本文中で「迅速・丁寧・安価を心がけたサービスを提供しております」、「理由4 高品質サービス」、「お客様満足度98%」と記載（その下部に小さな文字で「※弊社受付の満足度調査より（2016年7月実施）」との記載あり）
- (2) 「カギ110番とは」のページ (<https://www.kagi-rits.jp/about/>)
- ⑧ 「年間受付件数20万件以上！※1」と記載（その下部に小さな文字で「※1 弊社運営サイト全体の年間受付件数」との記載あり）。
- ⑨ 「カギに関するお急ぎ事ならカギ110番とは」との囲み中の「カギ110番の4つの強み」の項目に、「迅速・丁寧・安価 安心の明朗会計」、「お客様満足度98%※2 お客様満足度98%、高品質サービス」と記載（その下部に小さな文字で「※2 弊社受付の満足度調査より（2016年7月実施）」との記載あり）
- ⑩ 「カギ110番の4つの強み」の項目に、「強み1 安心の明朗会計」、「迅速・丁寧・安価を心がけサービスを提供しております」、

「鍵に関するトラブル 8,000円から(税抜)」と記載(その下部に小さな文字で「※対応エリア・加盟店により記載価格で対応できない場合がございます」との記載あり)

- ⑪ 同じく「カギ110番の4つの強み」の項目に、(「強み3 鍵のプロが迅速に対応」の本文中で)「年間受付件数20万件以上」、「カギ110番は価格もわかりやすく設定されております」と記載(その下部に小さな文字で「※弊社運営サイト全体の年間受付件数」との記載あり)
 - ⑫ 同じく「カギ110番の4つの強み」の項目に、「強み4 高品質サービス」、「お客様満足度98%以上、納得の高品質サービス」、「お客様満足度98%」と記載(その下部に小さな文字で「※弊社受付の満足度調査より(2016年7月実施)」との記載あり)
- (3) 「ご相談から作業完了まで」のページ (<https://www.kagi-rits.jp/flow/>)
- ⑬ 「02 弊社加盟店により現地でのお見積もり」の項目に、「ご相談とお見積りには料金が発生いたしませんので、お気軽にご相談ください」と記載(その下部に小さな文字で「※対応エリア・加盟店・現場状況により、事前にお客様にご確認したうえで調査・見積もりに費用をいただく場合がございます」との記載)
 - ⑭ 「03 ご検討」の項目に、「私達カギ110番ではわかりやすく明朗な金額設定をしております」と記載(その下部に小さな文字で「※対応エリア・加盟店・現場状況により、事前にお客様にご確認したうえで調査・見積もりに費用をいただく場合がございます」との記載あり)
- (4) 「料金のご案内」のページ (<https://www.kagi-rits.jp/price/>)
- ⑮ 「料金のご案内」との囲み中に、「鍵開け 8,000円～(税抜)※1」、「分かりやすいお見積りでの明朗会計」、「追加料金不要」、「正式お見積り後の追加料金は発生しません」、「高品質な施工」、「累計お問合せ件数※2 210万件以上!経験豊富なプロが対応」と記載(その下部に小さな文字で「※1 対応エリア・加盟店により記載価格で対応できない場合がございます」、「※2 弊社運営サイト全体の累計お問合せ件数」との記載あり)
 - ⑯ 「料金のご案内」の囲みの下部に、「現地調査は無料で行っておりますのでご安心してご連絡ください」、「質の高いサービスを提供させていただいております」と記載(その下部に小さな文字で「※対応エリア・加盟店・現場状況により、事前にお客様にご確認したうえで調査・見積もりに費用をいただく場合がございます」との記載あり)
 - ⑰ 「サービス料金一覧」の項目に、「ご自宅に関する鍵のトラブル」の料金として「鍵開け 8,000円～(税抜)」、「鍵修理 8,000円～(税抜)」、「鍵作成 10,000円～(税抜)」、「取り付け 8,500円～(税抜)」、「鍵交換11,000円～(税抜)」

抜) (部材費込)」等と記載 (その下部に小さな文字で「※対応エリア・加盟店により記載価格で対応できない場合がございます」との記載あり)

- (5) 「お客様の声」のページ (<https://www.kagi-rits.jp/voice/>)
- ⑱ 「お客様満足度98%以上※」、「お客様満足度98%以上を達成」と記載 (その下部に小さな文字で「※弊社受付の満足度調査より (2016年7月実施)」との記載あり)
- (6) 「カギの交換修理サービス 依頼の多いエリア」中のページ
- ⑲ 例えば、「北海道の鍵の交換修理サービス」のページ (<https://www.kagi-rits.jp/hokkaido/>) における「北海道の鍵トラブルお任せください!!」との囲み中に、「低料金で安心!!キャンセル料0円※1」、「1日の相談実績約450件以上」、「お客様満足度98%達成※2」、「ご利用シェアNO.1東証上場企業」、「カギ110番は、カギの開錠・交換・修理でご利用シェアNO.1を獲得しました」と記載 (その下部に小さな文字で「※実査委託先: 楽天リサーチ」との記載あり)
- ⑳ 例えば、同じく「北海道の鍵の交換修理サービス」のページにおける「北海道の平均施工価格・実績数」の項目に、「玄関カギ開錠 平均価格: 14,602円 (8,640円~27,000円)」、「玄関カギ作成 平均価格: 16,454円 (8,640円~27,000円)」、「玄関カギ交換 平均価格: 17,487円 (8,640円~27,000円)」等と記載

2 当法人に情報提供のあった事案

今般、当法人に情報提供があった事案 (以下「情報提供事案」といいます。) の概要は、次のとおりです。

(事案の概要)

平成31年1月17日、札幌市北区在住の消費者Aは、集合住宅の一室である自宅玄関ドアの鍵 (共用玄関のオートロックの鍵を兼ねているもの) を紛失し、同日午前9時ころ、スマートフォンで貴社が運営する「カギ110番」のウェブサイトを見て、その電話番号に架電したところ、貴社の加盟店Bの代表取締役C外1名が臨場した。Aが玄関ドアの開錠費用を尋ねたところ、Cらは「2万8000円」と回答し、Aは開錠を依頼した。ところが、Cらは玄関ドアの鍵を開錠することができず、「鍵を壊して取り替えなければならない」と告げたため、Aがその費用を尋ねたところ、Cらは「7万8000円」と回答し、Aが値引きを求めてもこれに応じなかった。

そこで、Aは、やむなく玄関ドアの鍵を壊して取り替える作業を依頼することにしたが、Aが共同玄関のオートロックの鍵はどうなるのかを質問したところ、Cらから「後日もう一度交換する必要がある」、費用は「11万円」と告げられ、Aは言われたとおり依頼した方が安く、か

つ、作業もスムーズに進むと考え、玄関ドアの鍵を壊して交換し、後日に共同玄関のオートロックの鍵に再度交換する作業を依頼して、その費用として11万7288円をクレジットカードでBに支払った。同日、Cらは、玄関ドアの鍵を破壊して新たなシリンダーの鍵に交換したが、その後、同日交換した鍵を共同玄関のオートロックの鍵に再度交換する作業は行わなかった。

Aから相談を受けた消費生活センターが、Bとの間であっせん業務を行った際に、Bが同センターに提出した見積書によると、費用の内訳は、「玄関解錠作業 破錠、ディンプルキー仕様 1.0式」が5万8000円、「シリンダー LX 1.0台」が1万6600円、「取替工事費及加工工事費 1.0式」が3万4000円及び消費税8688円で、合計11万7288円と記載されている。

しかし、Bの見積書による前記内訳は、一般的に開錠やシリンダー交換等に要する費用に照らして著しく高額である。B自身のウェブサイトにおいても、玄関の鍵開けは「防犯シリンダー・特殊開錠 9,000円～」、「破壊開錠 11,000円～」、鍵の交換は「防犯向上シリンダー（泥棒対策） 16,000円～」などと表示されている。

Bが消費生活センターのあっせんに応じなかったため、令和元年8月7日、Aから依頼を受けた代理人弁護士らが、B及び貴社に対し、AがBに支払った11万7288円から、Bが行った作業の一般的な費用と考えられる4万3200円を控除した残額である7万4088円の支払を請求したところ、同月8日、Bは、A側の主張を認めて上記請求金額全額を支払った。

3 P I O - N E T 情報における苦情

独立行政法人国民生活センターのP I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）情報に平成30（2018）年4月1日から令和元（2019）年7月24日までの間に登録された、事業者名「シェアリングテクノロジー」又は「カギ110番」を含む、商品・役務「カギ」等に関する相談では、前項の情報提供事案以外にも、(1)出張費と開錠代で高額な費用を請求された、(2)請求金額は高く、インターネットの広告に書いてある金額と違った、(3)見積もりよりも高額な請求をされた、(4)来てもらおうと提示額が高く、キャンセルしたところ出張費を請求された、(5)インターネット広告には作業前に見積もりを出すを書いてあったのに、見積もりもなくいきなりの高額請求がされた、(6)業者から電話では料金は8000円と言われたが、来訪後に前払いで8万5000円と言われ、電話での説明と異なる高額な代金に大変驚いたが、子どもが泣いて鍵のかかった家の中に一人なので焦り、承諾してしまった、などの苦情が数多く見られます。

4 申入れの趣旨1項について

(1) 情報提供事案の料金

前述した情報提供事案における貴社加盟店Bの見積書によると、「玄関解錠作業 破錠、ディンプルキー仕様 1.0式」が5万8000円、「シリンダー LX 1.0台」が1万6600円、「取替工事費及加工工事費 1.0式」が3万4000円と記載されています。

これは、破壊開錠（ディンプルキー仕様）が5万8000円、シリンダー取替工事がシリンダー部材費込みで5万6000円の趣旨と解されます。

(2) 有利誤認

実際のもの又は他の同種事業者にかかるものよりも料金等の取引条件が取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示を現に行い又はそのおそれがあるときは、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ものとして、景品表示法第5条第2号及び第30条第1項第2号（いわゆる有利誤認）に該当する可能性があります。

(3) 料金の最小金額のみの表示（申入れの趣旨1項(1)）

前記(1)の情報提供事案の料金は、貴社ウェブサイトが「鍵開け 8,000円～」、「鍵交換 11,000円～（部材費込）」と記載している表示（前記⑮及び⑰）の約7倍と約4.5倍の金額であり、これらの表示よりも著しく高額です。ちなみに、同事案は、札幌市の市街地（地下鉄駅から徒歩圏内）における日中のものであり、地域的あるいは時刻的に出張が困難であったような事情もありません。

また、「鍵に関するトラブル 8,000円から」（前記⑩）、「鍵開け 8,000円～」（前記⑮及び⑰）、「鍵交換11,000円～（部材費込）」（前記⑰）などと最小金額のみを表示して強調することは、消費者に対し、通常それらの料金でサービスの供給がなされるという印象を与え、そのように誤認させるおそれがあります。

したがって、前記⑩、⑮及び⑰の表示は中止又は修正すべきであり、仮に料金の目安として一定の金額を表示するのであれば、実際に即した最多の料金や料金の中央値を、その旨を明らかにして表示すべきです。

なお、前記⑩、⑮及び⑰の表示の下部には、「※対応エリア・加盟店により記載価格で対応できない場合がございます」旨の記載があります。しかし、対応できない場合の具体的な条件や金額は明記されておらず、これによって前述したような最小金額のみを表示することの問題性が解消されるものではありません。むしろ、記載価格で対応できない場合があることが前提なのであれば、その料金でサービスを受けられると消費者を誤認させるおそれがある最小金額のみを表示すること自体、妥当性を欠くものです。

(4) 北海道における料金の最大金額の表示（申入れの趣旨1項(2)）

また、貴社ウェブサイトが「北海道の平均施工価格」として「玄関カギ開錠 平均価格：14,602円（8,640円～27,000円）」、「玄関カギ交換 平均価格：17,487円（8,640円

～27,000円)」としている表示（前記⑳）の括弧書きの金額によれば、その最大金額（27,000円）以下で各作業を依頼できると理解されるところ、前記(1)の情報提供事案で実際に請求された料金（破壊開錠5万8000円、シリンダー取替工事（部材費込み）5万6000円）は、約2倍の金額でした。

このように、北海道における料金として「玄関カギ交換（中略）～27,000円」、「玄関鍵交換（中略）～27,000円」と表示することは、消費者に対し、最大でもその金額でサービスの供給がなされると誤認させるおそれがあります。

したがって、前記⑳の表示は中止又は修正すべきであり、仮に料金の最大金額を表示するのであれば、実際に即した料金を表示すべきです。

(5) 「安すぎる価格表示サイトにご注意ください！」等の表示（申入れの趣旨1項(3)）

貴社ウェブサイトの「安すぎる価格表示サイトにご注意ください！価格が極端に安い場合、玄関の鍵開けの料金ではなかったり、別途出張費・部材費・高額な作業に付随する費用などがかかり数万円の請求になることも。作業内容が同じでも安すぎる価格表示をしているサイトにはご注意ください」との表示（前記③）は、あたかも、貴社の加盟店が提供するサービスの料金体系が、他の事業者に比して安いかのよう認識されるものと考えますが、前述した申入れの理由2項及び3項のとおり、「出張費を請求された」、「見積もりよりも高額な請求をされた」、「見積もりもなくいきなり的高額請求がされた」といった趣旨の情報提供や苦情が複数寄せられており、当該表示内容は、実際を反映したものとはいえないものと考えます。

5 申入れの趣旨2項について

(1) 「累計問合せ件数210万件以上」等の表示

貴社は、「累計問合せ件数210万件以上」（前記①及び⑮）、「1日の相談実績約450件以上」（前記①及び⑲）、「年間受付件数20万件以上」（前記⑧及び⑩）との表示を行っていますが、これらの表示について、それぞれ具体的な根拠を示していただくことを求めます。

この点に関し、前記①及び⑮の表示の下部には「弊社運営サイト全体の累計問合せ件数」との記載があり、また、前記⑧及び⑩の表示の下部には「弊社運営サイト全体の年間受付件数」との記載がありますが、「弊社運営サイト全体」とは具体的にどのサイトか、「問合せ件数」、「相談実績」、「受付件数」とはそれぞれどのようなものを計上しているのか、それぞれのサイトにどれだけの件数があるのかを明らかにしてください。

(2) 「低料金」、「（安心の）明朗会計」、「安価」等の表示

情報提供事案において、貴社加盟店Bは、臨場した当初は開錠費用を「2万8000円」と言い、開錠できずに「鍵を壊して取り替えなければならない」と告げた際には「7万8000円」と言い、さらに、玄

関のオートロックの鍵に再度変更する費用を含めると「11万円」と言って、Aに11万7288円を支払わせました。ところが、消費生活センターによるあっせんの際に提出した見積書では、玄関のオートロックの鍵に再度交換する費用は含めずに、実際に行った作業（破壊開錠とシリンダー取替1回）のみで上記金額であるとの内訳を示しています。かかるBの行為は、貴社の表示している「低料金」、「安心の明朗会計」、「安価」等の表示に反していると思われまます。

つきましては、「低料金」（前記①、⑥及び⑱）、「お見積もりと作業内容を分かりやすく丁寧にご説明いたします」（前記④）、「（安心の）明朗会計」（前記⑥、⑦、⑨、⑩及び⑮）、「価格も分かりやすく設定」（前記⑦及び⑪）、「安価」（前記⑦、⑨及び⑩）、「わかりやすく明朗な金額設定」（前記⑭）との表示について、それぞれ具体的な根拠を示していただくことを求めます。

(3) 「お客様満足度98%」、「高品質サービス」等の表示

貴社は、「お客様満足度98%」（前記①、③、⑦、⑨、⑫、⑱及び⑲）、「高品質サービス」（前記⑦、⑨及び⑫）、「高品質な施工」、「経験豊富なプロが対応」（以上前記⑮）、「質の高いサービスを提供させていただいております」（前記⑯）との表示を行っていますが、情報提供事案やP I O - N E T情報等に鑑みると疑問があり、これらの表示について、それぞれ具体的な根拠を示していただくことを求めます。

この点に関し、前記①、⑦、⑫及び⑱の表示の下部には「※弊社受付の満足度調査より（2016年7月実施）」との記載がありますが、どのようにして抽出したどれほどの数の顧客に対し、どのような方法により、どのような調査を実施し、どのような結果が得られたことによるものかを明らかにしてください。

(4) 「NO. 1 東証上場企業」、「4冠達成」等の表示

貴社は、「NO. 1 東証上場企業」、「皆様からご支持をいただきカギ110番は4冠達成！ 顧客満足度 到着スピード 価格満足度 ご利用シェア」（以上前記②）、「ご利用シェアNO. 1」、「満足度調査が証明！多くのお客様からカギ110番は選ばれています!!」（以上前記⑤）、「カギ110番は、カギの開錠・交換・修理でご利用シェアNO. 1を獲得しました」との表示（前記⑱）を行っていますが、これらの表示について、それぞれ具体的な根拠を示していただくことを求めます。

この点に関し、前記②の表示の下部には「※1 実施委託先：ゼネラルリサーチ」、「※2 実査委託先：楽天リサーチ」、前記⑱の表示の下部には「※実査委託先：楽天リサーチ」との記載がありますが、どのような方法により、どのような調査を実施し、どのような結果が得られたことによるものかを明らかにしてください。

(5) 「キャンセル料0円」、「追加費用不要」等の表示

前述したP I O - N E T情報には、貴社ウェブサイトを見て連絡し

た後、紹介された事業者から高額な料金を提示され、事前の説明はなかったのにキャンセルする場合には出張費やキャンセル料を支払ってもらうと言われた、との相談情報が複数存在しています。

貴社は、「キャンセル料0円」（前記①及び⑨）、「料金（コミコミ価格）に含まれるサービス コミコミ価格＝出張費＋作業費＋部材費」（前記④）、「追加費用不要」、「鍵が開かなければ施工料0円！」、「万が一鍵が開かなければ費用は一切いただいておりませんのでご安心ください」（以上前記⑥）、「お見積りからの追加料金が掛かりません」（前記⑦）、「ご相談とお見積りには料金が発生いたしません」（前記⑬）、「追加料金不要」、「正式お見積り後の追加料金は発生しません」（前記⑮）、「現地調査は無料で行っております」（前記⑯）との表示を行っていますが、このことは貴社の加盟店に対してどのように周知、徹底されているかを明らかにしていただくことを求めます。

(6) 料金の最小金額の表示

貴社は、「鍵に関するトラブル 8,000円から」との表示（前記⑩）、「鍵開け 8,000円～」（前記⑮及び⑰）、「鍵修理 8,000円～」、「鍵作成 10,000円～」、「取り付け 8,500円～」、「鍵交換 11,000円～（部材費込）」等の表示（前記⑰）を行っていますが、これらの金額について、それぞれ具体的な根拠を示していただくことを求めます（最小金額のみを表示することの問題性は4項(3)において述べたとおりですが、ここでは別途、最小金額として表示されている各金額の根拠について質問させていただきます。）。

(7) 各エリアにおける料金の平均金額、最小金額及び最大金額の表示

貴社は、「カギの交換修理サービス 依頼の多いエリア」中のページで、例えば北海道における料金として、「玄関カギ開錠 平均価格：14,602円（8,640円～27,000円）」、「玄関カギ作成 平均価格：16,454円（8,640円～27,000円）」、「玄関カギ交換 平均価格：17,487円（8,640円～27,000円）」等の表示（前記⑳）を行っていますが、これらの平均金額並びにその後括弧書きされている最小金額及び最大金額について、それぞれ具体的な根拠を示していただくことを求めます（最大金額が実際に即していないことは4項(4)において述べたとおりですが、ここでは別途、表示されている各金額の根拠について質問させていただきます。）。

6 申入れの趣旨3項について

貴社は、ウェブサイト「カギ110番 by 生活110番」等によって消費者を誘引し、消費者から電話等による申込みを受けて、加盟店を紹介し、当該加盟店は貴社に対価を支払う仕組みと思われるところ、貴社には、消費者に対し、ウェブサイトの表示に即した内容でサービスを提供する加盟店を紹介すべき義務がありますし、また、その表示に即した内容でサービスを提供していない加盟店や、消費者の困惑状態につけ込んで不当に高額な費用を請求するなどの違法行為に及んでいる加盟店に対

しては、指導を徹底する、その指導に従わない加盟店とは契約を解除するなどの管理責任（加盟店管理責任）があると考えられます。したがって、貴社の加盟店による違法な行為によって消費者が損害を受け、そのことに関して貴社の故意又は過失が認められる場合には、貴社にも共同不法行為責任が生じ得ると考えます。

前述のとおり、貴社が消費者に紹介している加盟店の中には、貴社ウェブサイトの表示や当該加盟店自身が行った見積もりと異なる高額な料金を請求する、事前に確認することなく見積もりに関する出張費を請求するなど貴社の表示に即した内容でサービスを提供していない者や、消費者の困惑状態につけ込んで不当に高額な費用を請求している者が存在していると認められます。

つきましては、消費者の権利保護そしてトラブル防止の観点からも、貴社におかれましては、加盟店契約の締結時や更新時の審査及び指導を厳格化することに加え、消費者、消費生活センター等からの苦情などによって料金等の取引条件やサービス内容などに問題が把握された加盟店に対しては速やかに適切な調査及びその結果に応じた措置を行い、加盟店管理責任を尽くしていただくよう求めます。

第3 ご回答について

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、令和2年7月10日までに文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上