

令和4年2月25日

「鍵のレンジャー」、「鍵のレスキュー」、「鍵の出張24時間センター」、「鍵の110番24時間」、「鍵のラッキーセブン」、「カギの24時間救急車」、「カギの110番」、「鍵の110番救急車」と称して行われる鍵の開錠・修理等に関する役務の取引に関する注意喚起

消費者庁が令和4年2月24日付けで、特定商取引法に基づく業務停止命令等を行ったRセキュリティ株式会社（Rセキュリティ）及び株式会社鍵が、「鍵のレンジャー」、「鍵のレスキュー」、「鍵の出張24時間センター」と称してウェブサイトを開設するとともに、「鍵の110番24時間」（株式会社鍵の110番・水道110番名義で開設）、「鍵のラッキーセブン」（株式会社レスキュー名義で開設）、「カギの24時間救急車」（株式会社24時間救急車名義で開設）、「カギの110番」（株式会社110番名義で開設）、「鍵の110番救急車」（株式会社110番救急車名義で開設）とそれぞれ称するウェブサイト（本件各サイト）を開設する関連事業者5社と一体となって、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為を繰り返し行っていることが確認されました。

このため、消費者安全法第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 事業者の概要（以下7者を総称して「本件関連事業者ら」という。）

ウェブサイト上の名称	左記名称を用いる事業者名	所在地
鍵のレンジャー	Rセキュリティ株式会社 (法人番号 1010701017927)	東京都品川区平塚二丁目6番13号7F
鍵のレスキュー 鍵の出張24時間センター	株式会社鍵 (法人番号 1010701027967)	東京都品川区平塚二丁目6番13号スバルビル7F
鍵の110番24時間	株式会社鍵の110番・水道110番 (法人番号 7010701030932)	埼玉県熊谷市本石一丁目81番
鍵のラッキーセブン ¹	株式会社レスキュー (法人番号 8010701030931)	東京都品川区平塚二丁目6番13号スバルビル6F
カギの24時間救急車	株式会社24時間救急車 (法人番号 4120001228368)	大阪市西区南堀江二丁目10番20号
カギの110番	株式会社110番 (法人番号 2010701039111)	東京都品川区平塚一丁目6番4号
鍵の110番救急車	株式会社110番救急車 ²	東京都品川区西五反田五丁

¹ 令和4年2月24日現在、当該ウェブサイトにはアクセスすることはできませんでした。

² 令和4年2月24日現在、当該ウェブサイトの会社概要欄には株式会社レスキューと記載されていません。

※ 上記事業者の代表者はいずれも ^{ふじわらしょうき} 藤原 祥記 です。

2. Rセキュリティ及び株式会社鍵による消費者の利益を不当に害するおそれがある行為の概要

(1) Rセキュリティ及び株式会社鍵が行っていた訪問販売の内容

Rセキュリティ及び株式会社鍵は、以下アからエまでのとおり、連携共同して、鍵をなくして困っている消費者からの依頼を受けて、消費者宅や車・バイク等がある場所など消費者が鍵のトラブルで困っている場所（以下「訪問先」といいます。）に作業員を訪問させ、訪問先において、鍵の開錠・修理等に係る役務（以下「本件役務」といいます。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」といいます。）の申込みを受け、又は本件役務提供契約の締結をしていたことから、このようなRセキュリティ及び株式会社鍵が行う本件役務の提供は、特定商取引法上の訪問販売に該当します。

ア Rセキュリティ及び株式会社鍵は、本件各サイトで本件役務の広告を行い、消費者に依頼の電話をかけさせます。

イ 消費者が本件各サイト記載のいずれの電話番号にかけても、Rセキュリティが管理・運営するコールセンターにつながり、Rセキュリティは、当該消費者から、電話により、見積りや修理のために訪問の依頼を受けます。

ウ 当該電話の段階では、Rセキュリティの従業員は、鍵の開錠・修理等にかかる料金の額を明示せず、消費者からいくらかかるのかと尋ねられても、「鍵の種類にもよりますので現場で見させていただいて詳しいお値段のご案内になります。」、「作業前にスタッフがご説明させていただきます。ご住所はどちらでしょうか。」などと告げ、明確な金額を説明しません。

エ 株式会社鍵の作業員は、消費者宅等を訪れてから、鍵の種類等の状況を確認し、消費者に対して開錠・修理等にかかる料金を提示してから、本件役務提供契約の締結について勧誘を行い、当該消費者から申込みを受け、本件役務提供契約を締結した後、開錠作業や修理作業等が開始されます。

(2) Rセキュリティ及び株式会社鍵の特定商取引法に違反する行為（注）

（注）詳細は、本日付け「特定商取引法違反の訪問販売業者2社に対する業務停止命令（6か月）及び指示並びに当該業者の代表取締役に対する業務禁止命令（6か月）について」に記載されております。

ア Rセキュリティ及び株式会社鍵は、遅くとも令和2年10月以降、連携共同して、訪問販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、実際には、本件役務提供契約はクーリング・オフをすることができるにもかかわらず、特定商取引法第5条の書面を受領した日から起算して8日以内に本件役務提供契約のクーリング・オフを申し出た消費者に対し、「弊社の方では、あの、クーリング・オフの方は受け付けられない形になってしまうんですが。」、「金額の件について、クーリング・オフの受け付けは、

ちょっとやはりやっぱり難しいんですけれども。」「お客様からご依頼があって弊社の作業員の方が伺っておりますので、こちらクーリング・オフというのが難しくなっております。」「当社としてはクーリング・オフは受け付けられないという形になっておりますので。」などと、あたかも本件役務提供契約をクーリング・オフすることができないかのように告げています。

イ Rセキュリティ及び株式会社鍵は、遅くとも令和2年12月以降、特定商取引法第5条の書面を受領した日から起算して8日以内に、適法に本件役務提供契約の解除をした者に対し、正当な理由なく、本件役務提供契約に基づき受領した金銭の一部を返還しないなど、本件役務提供契約の解除によって生ずる債務の履行の一部を拒否しました。

前記アの行為は、本件役務提供契約の解除に関する事項につき不実のことを告げるもの（不実告知）であり、前記イの行為は、債務の履行拒否に該当するものであって、特定商取引法に違反するものです。

3. 消費者庁が確認した事実

(1) 前記2. の消費者庁が認定したRセキュリティ及び株式会社鍵の特定商取引法に違反する行為は、消費者安全法に規定する消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（不実告知及び債務履行拒否）にも該当します。

(2) Rセキュリティ及び株式会社鍵が行う訪問販売は、本件関連事業者らの名義で設立した複数のウェブサイトによって多数の消費者を誘引し、当該誘引した消費者に訪問販売を行うという仕組みを採用していることから、上記消費者の利益を不当に害するおそれのある行為は、本件関連事業者らが一体となっていたと認められます。

(3) 本件を公表する理由

前記のとおり、本件関連事業者らのウェブサイト記載の電話番号は、いずれもRセキュリティにつながるものであり、これを契機として特定商取引法に違反する行為が行われていたため、今般、当庁は、Rセキュリティ及び株式会社鍵並びにそれらの代表者に対する行政処分を行いました。

しかしながら、従前、当該ウェブサイトの会社概要にRセキュリティが運営することを示す記載がなく、消費者にとって、両者の結びつきが分からない状態となっていたことから、今後、当該ウェブサイトの連絡先等だけを変更した上で、同様の広告を継続する可能性があり、その結果、同種の消費者事故等に該当する行為に利用されるおそれがあります。そのため、新たな消費者被害の発生を防止するため、注意喚起を行うものです。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

○ 鍵をなくしてしまったときは、家族や知人等に相談するなど、慌てずに行動しましょう。また、住宅等の鍵をなくした場合には、建物の管理者等の相談できる連絡先がないか確認しましょう。

もし、インターネットで鍵開け業者を検索する際は、上位に表示された業者であるからといって急いで依頼することなく、他の業者にも料金相場を確認するなど、よく検討してから依頼するようにしましょう。

○ 鍵をなくしてインターネットで検索した鍵開け業者のウェブサイトの広告には数千円程度からの安価な作業料金を表示しているものの、実際作業員が現場に来ると数万円以上もの高額な作業料金を請求され、契約してしまう事例が多くみられます。このように、ウェブサイトやチラシによる広告に記載された安価な料金や電話等で鍵開けを依頼した際に聞いた料金と、実際に作業員に現場で請求された料金に相当な開きがあり、実際に請求された高額な料金で契約を締結する意思は有していなかったといえる場合には、クーリング・オフが認められます。また、事業者から、クーリング・オフ期間であってもクーリング・オフができないかのような説明があったときは、各地の消費生活センター等に相談してください。

○ 取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に、各地の消費生活センター等に相談しましょう。

消費生活センター等では、消費者から相談を受け、トラブル解決のための助言や必要に応じてあっせんを無料で行っています。

相談窓口のご案内

◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）

電話番号 **188（いやや！）** ※局番なし

公表内容に関する問合せ先

消費者庁取引対策課

電話：03-3507-9213

FAX：03-3507-9291