

令和4年2月25日

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

- 消費者庁は、鍵の開錠・修理等に係る役務の提供を連携共同して行う訪問販売業者であるRセキュリティ株式会社（本店所在地：東京都品川区）（以下「Rセキュリティ」といいます。）及び株式会社鍵（本店所在地：東京都品川区）に対し、令和4年2月24日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、令和4年2月25日から令和4年8月24日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 併せて、消費者庁は、Rセキュリティ及び株式会社鍵に対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築することなどを指示しました。
- また、消費者庁は、Rセキュリティの代表取締役である藤原祥記（ふじわら しょうき）に対し、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、令和4年2月25日から令和4年8月24日までの6か月間、Rセキュリティに対して前記業務停止命令により業務の停止を命ずる範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。

1 処分対象事業者

(1) Rセキュリティ

ア 名称：Rセキュリティ株式会社（ウェブサイト名：鍵のレンジャー）
（法人番号：1010701017927）

イ 本店所在地：東京都品川区平塚二丁目6番13号7F

ウ 代表者：代表取締役 藤原 祥記

エ 設立：平成18年10月2日

オ 資本金：1億円

カ 取引類型：訪問販売

キ 取扱役務：鍵の開錠・修理等

(2) 株式会社鍵

ア 名称：株式会社鍵（ウェブサイト名：鍵のレスキュー）

（法人番号：1010701027967）

イ 本店所在地：東京都品川区平塚二丁目6番13号スバルビル7F

ウ 代表者：代表取締役 藤原 祥記

エ 設立：平成25年5月1日

オ 資本金：1000万円

カ 取引類型：訪問販売

キ 取扱役務：鍵の開錠・修理等

2 特定商取引法の規定に違反又は該当する行為

- (1) 契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為（特定商取引法第6条第1項第5号）
- (2) 訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為（特定商取引法第7条第1項第1号）
- (3) 訪問販売に係る役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせる仕方で妨げる行為（特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第7条第1号）

3 消費者庁がした各行政処分の詳細は、以下の各別紙のとおりです。

別紙1：Rセキュリティに対する行政処分の概要

別紙2：株式会社鍵に対する行政処分の概要

別紙3：藤原祥記に対する行政処分の概要

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁と共に特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室	022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室	048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室	052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室	06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室	082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室	087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	098-862-4373

本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルについて、相談・あっせんを要望される場合には、以下の消費者ホットラインを御利用ください。

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）
身近な消費生活相談窓口を御案内します。
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

Rセキュリティ株式会社に対する行政処分の概要

1 事業概要

Rセキュリティ株式会社（以下「Rセキュリティ」という。）は、株式会社鍵と連携共同して、消費者宅等Rセキュリティ及び株式会社鍵の営業所等以外の場所において、鍵の開錠・修理等に係る役務（以下「本件役務」という。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）を締結していることから、Rセキュリティが株式会社鍵と連携共同して行う本件役務の提供は、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に該当する。

Rセキュリティ及び株式会社鍵は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするため、Rセキュリティが「鍵のレンジャー」、株式会社鍵が「鍵のレスキュー」及び「鍵の出張24時間センター」のウェブサイト을それぞれ運営しているほか、Rセキュリティは、株式会社鍵の110番・水道110番、株式会社レスキュー、株式会社24時間救急車、株式会社110番及び株式会社110番救急車の名義で、それぞれ「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」及び「鍵の110番救急車」の各ウェブサイト（以下これらのウェブサイトを総称して「本件各サイト」という。）を運営することにより、消費者を誘引していたところ、Rセキュリティは、本件各サイトにより誘引した消費者からの問合せの電話を一括して受けるコールセンター業務及び株式会社鍵が契約当事者として締結した本件役務提供契約についての消費者からのクレームその他の問合せに対応する顧客対応業務を、株式会社鍵は、本件役務提供契約の締結及び当該契約に基づく鍵の開錠・修理等に係る役務提供業務をそれぞれ行っている。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

Rセキュリティは、令和4年2月25日から令和4年8月24日までの間、訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア Rセキュリティが行う訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ Rセキュリティが行う訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ Rセキュリティが行う訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 指示

ア Rセキュリティは、株式会社鍵と連携共同して、特定商取引法第6条第1項の規定により禁止される契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為並びに同法第7条第1項第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為及び同項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方で妨げる行為をしている。かかる行為は、特定商取引法に違反し、又は同法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）し、これをRセキュリティの役員及び従業員に、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ Rセキュリティは、株式会社鍵と連携共同して行う訪問販売により、本件役務提供契約を締結しているところ、令和2年10月1日から令和4年2月24日までの間にRセキュリティとの間で本件役務提供契約を締結した全ての相手方に対し、以下の（ア）から（ウ）までの事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載される、Rセキュリティに対して前記（1）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和4年3月24日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛てに文書（通知したことを証明するに足る証票及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、令和4年3月10日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

（ア）前記（1）の業務停止命令の内容

（イ）本指示の内容

（ウ）下記4（1）の違反行為の内容

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第7条第1項及び第8条第1項

4 処分の原因となる事実

Rセキュリティは、以下のとおり、特定商取引法に違反し、又は同法に規定する指示対象行為に該当する行為をしており、消費者庁は、訪問販売に係る取引の公正及び役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認定した。

(1) 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行為（特定商取引法第6条第1項第5号）

Rセキュリティは、遅くとも令和2年10月以降、株式会社鍵と連携共同して、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つ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る。

(2) 役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為（特定商取引法第7条第1項第1号）

Rセキュリティは、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た。

(3) 訪問販売に係る役務提供契約の解除につき迷惑を覚えさせる仕方で妨げる行為（特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号）

Rセキュリティは、令和2年6月から同年8月までの間に、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日以内に書面により本件役務提供契約のクーリング・オフをした消費者に対し、少なくとも約1か月半もの長期間にわたり、消費者からの依頼を受けて訪問しておりクーリング・オフの適用除外に該当するため、クーリング・オフには応じられない

旨繰り返し主張するなど、訪問販売に係る本件役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げた。

5 事例

【事例1】（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行為及び役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為）

令和2年10月、自宅の鍵を失くし、「鍵を開けたい4,980円～」と表示された、株式会社鍵が運営する「鍵のレスキュー」のウェブサイトを見て、鍵の開錠について電話で問合せを行った消費者Aに対し、Rセキュリティの従業員Zは、鍵の開錠に係る金額を告げなかった。Aは、当該ウェブサイトに表示されていたような安価な料金から高くても2万円程度の料金で鍵開けを依頼するつもりで、訪問を依頼した。同日、Rセキュリティから連絡を受けた株式会社鍵の従業員Yは、A宅を訪問し、Aに対し、本件役務の対価を10万円以上（消費税込み）とする鍵の開錠に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をし、Aとの間で、当該契約を締結した。Aは、親族から当該契約の金額が高額であるとの指摘を受け、当該契約を締結した日の4日後、消費生活センターに相談の上、書面により当該契約についてクーリング・オフをした。

その後、令和2年10月及び同年11月、Rセキュリティの従業員Xは、Aの相談を受けて同社に対し当該契約のクーリング・オフに応じるよう求めた消費生活センターの担当者に対し、「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ども。」などと、当該担当者をして、かかる一連のXの発言をAに伝えさせ、あたかも当該契約をクーリング・オフすることができないかのように告げた。

さらに、令和2年12月、株式会社鍵は、Aが書面によりクーリング・オフをしていたにもかかわらず、Aとの間で、Aから受領した当該契約の対価の一部を解決金として返金する旨の合意書の締結に応じさせ、Aに、受領した金銭の一部の返金を行ったものの、正当な理由なく1年以上にわたり、残額を返金しなかった。

【事例2】（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行為）

令和2年12月、車の鍵を失くし、Rセキュリティが運営する「鍵の110番24時間」のウェブサイトを見て、鍵の作製について電話で問合せを行った消費者Bに対し、Rセキュリティの従業員Wは、鍵の作製に係る金額について、2万円から3万円程度の料金が目安となるが、現場で見積りを行ってから伝える旨述べのみで、具体的な金額を告げなかった。Bは、2万円から3万円程

度の金額を目安として鍵の作製を依頼するつもりで、車を駐車していた場所への訪問を依頼した。Rセキュリティから連絡を受けた株式会社鍵の従業員Vは、同所を訪問し、Bに対し、本件役務の対価を10万円以上（消費税込み）とする鍵の作製に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をし、Bとの間で、当該契約を締結した。当該契約を締結した日の3日後に書面によりクーリング・オフをし、その数日後に電話により問合せを行ったBに対し、Rセキュリティの従業員Xは、「お客様からご依頼があつ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、あたかも当該契約をクーリング・オフすることができないかのように告げた。

【事例3】（訪問販売に係る役務提供契約の解除につき迷惑を覚えさせる仕方で妨げる行為）

令和2年6月、自宅の鍵を失くし、インターネットで検索して表示された電話番号を見て、鍵の開錠について電話で問合せを行った消費者Cに対し、Rセキュリティの従業員Uは、鍵の開錠に係る金額について現場で詳細な金額を案内する旨述べのみで、具体的な金額を告げなかった。Cは、手元にある現金3万円を超えない程度の料金で鍵の開錠を依頼するつもりで、訪問を依頼した。同日、Rセキュリティから連絡を受けた株式会社鍵の従業員Tは、C宅を訪問し、Cに対し、本件役務の対価を10万円以上（消費税込み）とする鍵の開錠に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をした。Cは、当該契約を締結したものの、親族から当該契約の金額が高額であるとの指摘を受け、消費生活センターに相談の上、当該契約を締結した日の7日後、書面により当該契約についてクーリング・オフをした。

その後、令和2年6月から同年8月までの間に、Rセキュリティの従業員X及び従業員Sは、Cの相談を受けて同社に対し当該契約のクーリング・オフに応じるよう求め続けた消費生活センターの担当者に対し、「クーリング・オフについては、お客様ご依頼の場合は受け付けられないというふうに出ているので、ちょっと弊社では受け付けられないです。」、「お電話で鍵開けの来訪要請を頂きまして、お客様のご要請により、お伺いして鍵開けを対応しておりますので、クーリング・オフの適用外となりますね。」、「ちょっと私共といたしましては、こちらの方で、電話であの一、来訪要請をいただいてお伺いさせていただきますので、クーリング・オフはできないです。」などと、Cから依頼を受けて訪問していることからクーリング・オフの適用除外に該当するため、クーリング・オフには応じられないことを約1か月半もの長期間に

わたって繰り返し主張し続け、当該担当者をして、かかる一連のX及びSの発言をCに伝えさせ、Cによるクーリング・オフを妨げた。

株式会社鍵に対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社鍵は、Rセキュリティ株式会社（以下「Rセキュリティ」という。）と連携共同して、消費者宅等株式会社鍵及びRセキュリティの営業所等以外の場所において、鍵の開錠・修理等に係る役務（以下「本件役務」という。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）を締結していることから、株式会社鍵がRセキュリティと連携共同して行う本件役務の提供は、訪問販売（以下「訪問販売」という。）に該当する。

株式会社鍵及びRセキュリティは、本件役務提供契約の締結について勧誘をするため、Rセキュリティが「鍵のレンジャー」、株式会社鍵が「鍵のレスキュー」及び「鍵の出張24時間センター」のウェブサイトをそれぞれ運営しているほか、Rセキュリティは、株式会社鍵の110番・水道110番、株式会社レスキュー、株式会社24時間救急車、株式会社110番及び株式会社110番救急車の名義で、それぞれ「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」及び「鍵の110番救急車」の各ウェブサイト（以下これらのウェブサイトを総称して「本件各サイト」という。）を運営することにより、消費者を誘引していたところ、Rセキュリティは、本件各サイトにより誘引した消費者からの問合せの電話を一括して受けるコールセンター業務及び株式会社鍵が契約当事者として締結した本件役務提供契約についての消費者からのクレームその他の問合せに対応する顧客対応業務を、株式会社鍵は、本件役務提供契約の締結及び当該契約に基づく鍵の開錠・修理等に係る役務提供業務をそれぞれ行っている。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

株式会社鍵は、令和4年2月25日から令和4年8月24日までの間、訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 株式会社鍵が行う訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- イ 株式会社鍵が行う訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ 株式会社鍵が行う訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 指示

ア 株式会社鍵は、Rセキュリティと連携共同して、特定商取引法第6条第1項の規定により禁止される契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為並びに同法第7条第1項第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為及び同項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方で妨げる行為をしている。かかる行為は、特定商取引法に違反し、又は同法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）し、これを株式会社鍵の役員及び従業員に、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ 株式会社鍵は、Rセキュリティと連携共同して行う訪問販売により、本件役務提供契約を締結しているところ、令和2年10月1日から令和4年2月24日までの間に株式会社鍵との間で本件役務提供契約を締結した全ての相手方に対し、以下の（ア）から（ウ）までの事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載される、株式会社鍵に対して前記（1）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和4年3月24日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛に文書（通知したことを証明するに足る証票及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、令和4年3月10日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

（ア）前記（1）の業務停止命令の内容

（イ）本指示の内容

（ウ）下記4（1）の違反行為の内容

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第7条第1項及び第8条第1項

4 処分の原因となる事実

株式会社鍵は、以下のとおり、特定商取引法に違反し、又は同法に規定す

る指示対象行為に該当する行為をしており、消費者庁は、訪問販売に係る取引の公正及び役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認定した。

- (1) 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行為（特定商取引法第6条第1項第5号）

株式会社鍵は、遅くとも令和2年10月以降、Rセキュリティと連携共同して、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つ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る。

- (2) 役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為（特定商取引法第7条第1項第1号）

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た。

- (3) 訪問販売に係る役務提供契約の解除につき迷惑を覚えさせる仕方で妨げる行為（特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号）

株式会社鍵は、令和2年6月から同年8月までの間に、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日以内に書面により本件役務提供契約のクーリング・オフをした消費者に対し、少なくとも約1か月半もの長期間にわたり、消費者からの依頼を受けて訪問しておりクーリング・オフの適用除外に該当するため、クーリング・オフには応じられない旨繰り返し主張するなど、訪問販売に係る本件役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げた。

5 事例

【事例1】（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行為及び役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為）

令和2年10月、自宅の鍵を失くし、「鍵を開けたい4,980円～」と表示された、株式会社鍵が運営する「鍵のレスキュー」のウェブサイトを見て、鍵の開錠について電話で問合せを行った消費者Aに対し、Rセキュリティの従業員Zは、鍵の開錠に係る金額を告げなかった。Aは、当該ウェブサイトに表示されていたような安価な料金から高くても2万円程度の料金で鍵開けを依頼するつもりで、訪問を依頼した。同日、Rセキュリティから連絡を受けた株式会社鍵の従業員Yは、A宅を訪問し、Aに対し、本件役務の対価を10万円以上（消費税込み）とする鍵の開錠に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をし、Aとの間で、当該契約を締結した。Aは、親族から当該契約の金額が高額であるとの指摘を受け、当該契約を締結した日の4日後、消費生活センターに相談の上、書面により当該契約についてクーリング・オフをした。

その後、令和2年10月及び同年11月、Rセキュリティの従業員Xは、Aの相談を受けて同社に対し当該契約のクーリング・オフに応じるよう求めた消費生活センターの担当者に対し、「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ども。」などと、当該担当者をして、かかる一連のXの発言をAに伝えさせ、あたかも当該契約をクーリング・オフすることができないかのように告げた。

さらに、令和2年12月、株式会社鍵は、Aが書面によりクーリング・オフをしていたにもかかわらず、Aとの間で、Aから受領した当該契約の対価の一部を解決金として返金する旨の合意書の締結に応じさせ、Aに、受領した金銭の一部の返金を行ったものの、正当な理由なく1年以上にわたり、残額を返金しなかった。

【事例2】（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行為）

令和2年12月、車の鍵を失くし、Rセキュリティが運営する「鍵の110番24時間」のウェブサイトを見て、鍵の作製について電話で問合せを行った消費者Bに対し、Rセキュリティの従業員Wは、鍵の作製に係る金額について、2万円から3万円程度の料金が目安となるが、現場で見積りを行ってから伝える旨述べのみで、具体的な金額を告げなかった。Bは、2万円から3万円程度の金額を目安として鍵の作製を依頼するつもりで、車を駐車していた場所への訪問を依頼した。Rセキュリティから連絡を受けた株式会社鍵の従業員V

は、同所を訪問し、Bに対し、本件役務の対価を10万円以上（消費税込み）とする鍵の作製に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をし、Bとの間で、当該契約を締結した。当該契約を締結した日の3日後に書面によりクーリング・オフをし、その数日後に電話により問合せを行ったBに対し、Rセキュリティの従業員Xは、「お客様からご依頼があつ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、あたかも当該契約をクーリング・オフすることができないかのように告げた。

【事例3】（訪問販売に係る役務提供契約の解除につき迷惑を覚えさせる仕方で妨げる行為）

令和2年6月、自宅の鍵を失くし、インターネットで検索して表示された電話番号を見て、鍵の開錠について電話で問合せを行った消費者Cに対し、Rセキュリティの従業員Uは、鍵の開錠に係る金額について現場で詳細な金額を案内する旨述べのみで、具体的な金額を告げなかった。Cは、手元にある現金3万円を超えない程度の料金で鍵の開錠を依頼するつもりで、訪問を依頼した。同日、Rセキュリティから連絡を受けた株式会社鍵の従業員Tは、C宅を訪問し、Cに対し、本件役務の対価を10万円以上（消費税込み）とする鍵の開錠に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をした。Cは、当該契約を締結したものの、親族から当該契約の金額が高額であるとの指摘を受け、消費生活センターに相談の上、当該契約を締結した日の7日後、書面により当該契約についてクーリング・オフをした。

その後、令和2年6月から同年8月までの間に、Rセキュリティの従業員X及び従業員Sは、Cの相談を受けて同社に対し当該契約のクーリング・オフに応じるよう求め続けた消費生活センターの担当者に対し、「クーリング・オフについては、お客様ご依頼の場合は受け付けられないというふうに出ているので、ちょっと弊社では受け付けられないです。」、「お電話で鍵開けの来訪要請を頂きまして、お客様のご要請により、お伺いして鍵開けを対応しておりますので、クーリング・オフの適用外となりますね。」、「ちょっと私共といたしましては、こちらの方で、電話であの一、来訪要請をいただいてお伺いさせていただきますので、クーリング・オフはできないです。」などと、Cから依頼を受けて訪問していることからクーリング・オフの適用除外に該当するため、クーリング・オフには応じられないことを約1か月半もの長期間にわたって繰り返し主張し続け、当該担当者をして、かかる一連のX及びSの発言をCに伝えさせ、Cによるクーリング・オフを妨げた。

藤原 祥記に対する行政処分の概要

1 名宛人

藤原 祥記（以下「藤原」という。）

2 処分の内容

藤原が、令和4年2月25日から令和4年8月24日までの間、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止すること。

- (1) 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第8条の2第1項

4 処分の原因となる事実

- (1) 別紙1のとおり、Rセキュリティ株式会社（以下「Rセキュリティ」という。）に対し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。
- (2) 藤原は、Rセキュリティの取締役（特定商取引法第8条の2第1項に規定する役員）であり、かつ、同社が停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。