

2021（令和3）年7月13日

株式会社ミナガワ 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL048-844-8972 / FAX048-829-7444

理事長 池本 誠司

申入書兼お問合せ

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当表示使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

貴社が運営する「東京不用品買取センター」ウェブサイト（URL：<https://tokyo.fuyouhin-kaitori-center.com/>、以下「本件ウェブサイト1」といいます。）及び「神奈川不用品買取センター」ウェブサイト（URL：<https://kanagawa.fuyouhin-kaitori-center.com/>、以下「本件ウェブサイト2」といいます。）における表示等について、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本申入書兼お問合せに対する回答を2021（令和3）年7月30日までに書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。

なお、本申入書兼お問合せおよび貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

1 本件ウェブサイト1における表示のうち、以下の表示について、表示の削除又は適切な表現に修正することを求めます。

- (1) 「東京最安値宣言 他社より1円でも高い場合はお申し付け下さい」との表示（以下「表示①」といいます。）
- (2) 「お客様満足度97.5% 選ばれ続けて11年」との表示（以下「表示②」といいます。）
- (3) 「リサイクル率80%以上 選ばれ続けて11年」との表示（以下「表示③」といいます。）
- (4) 「クレーム0 誠心誠意の対応で創業以来クレーム0！高い顧客満足度で再依頼を頂いてます！」との表示（以下「表示④」といいます。）

2 本件ウェブサイト2における表示のうち、以下の表示について、表示の削除又は適切な表現に修正することを求めます。

- (1) 「神奈川最安値宣言 他社より1円でも高い場合はお申し付け下さい」との表示（以下「表示①」といいます。）
- (2) 「お客様満足度97.5% 選ばれ続けて11年」との表示（以下「表示②」といいます。）
- (3) 「リサイクル率80%以上 選ばれ続けて11年」との表示（以下「表示③」といいます。）
- (4) 「クレーム0 誠心誠意の対応で創業以来クレーム0！高い顧客満足度で再依頼を頂いています！」との表示（以下「表示④」といいます。）

第2 申入れの理由

1 表示①について

表示①は、いわゆるNo.1表示といわれるものであり、このような表示は、同種の商品等の内容や取引条件に関して比較又は差別化に資するための明確な指標となるものであることから、一般消費者が商品などを選択するに際して、その選択に要する時間の短縮、商品などの内容や取引条件に係る情報収集コストの削減などの効果があり、一般的には消費者にとって有益な情報と位置付けられます。他方で、当該表示は数値指標であり、その客観性・正確性が特に要請されることから、それを欠く場合、一般消費者の適正な商品等の選択を阻害する恐れがあり、同表示については、内容の如何によっては優良・有利誤認表示に該当します。

公正取引委員会事務総局作成の「No.1表示に関する実態調査報告書」によれば、No.1表示が、景品表示法の不当表示に該当しないというためには、No.1表示の内容が客観的な調査に基づいていること、調査結果を正確かつ適正に引用していることという2つの要件を充足する必要があります。

しかしながら、表示①は、東京最安値と表示しているところ、東京において最安値と評価するに足る十分な統計的客観性が確保された調査結果の引用が無く、調査が行われた形跡も見られません。

したがって、表示①は、不当表示に該当しないための要件を両方とも充足しません。

以上より、表示①は、十分な客観的根拠なく、貴社の受領する対価が東京における最安値であるという誤認を消費者に与えるものであり、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している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表示」（景品表示法30条1項2号）に該当します。

2 表示②ないし④について

表示②ないし表示④は、一般消費者に対し、極めて高確率で不用品の処分が

可能であり、ほとんど全ての顧客が貴社サービスに満足しているという認識を一般消費者に与える表示です。

このような表示については、表示の根拠となる調査の客観性が確保され、調査結果の正確な引用がなされていない場合、一般消費者がサービスの内容について実際のものよりも著しく優良であると誤認するおそれがあります。

そして、貴社のみならず、各地域での不用品買取センターと称するサービスが存在するところ、運営会社が異なるにも関わらずHP広告の体裁が同じであり、表示される内容及び表示②ないし④の数字も共通しており、客観性が確保された調査及び調査結果の正確な引用がなされていないことが強く推認されます。

さらに、貴社が運営するサービスについて、消費生活センターに相談が行われている事例が存在し、クレームが0という表示④の根拠が存在しないことが強く疑われます。

したがって、表示②ないし④は、「商品または役務の品質、規格その他の内容について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るよりも著しく優良であると誤認される表示」(景品表示法30条1項1号)に該当します。

3 以上から、上記各表示の削除、又は適切な表現に修正することを求めます。

4 修正された場合について

以上の点につき、本件ウェブサイトの表示を削除・修正された場合は、修正されたウェブサイトの印刷文書を当会までお送りいただけますようお願い申し上げます。

第3 問合せ事項

当会による調査の結果、貴社が運営する「東京不用品買取センター」及び「神奈川不用品買取センター」のサービスについて、当初提示された見積もりよりも高額な請求を受けたと消費者が申告する事例が複数判明しております。

貴社が運営する本件ウェブサイト1及び本件ウェブサイト2については、不用品回収通常料金としてパック価格が表示され、「パック料金だからコミコミで安心！オプション以外に別途料金は掛かりません」と記載されており、例えば「軽トラックお任せパック」であれば「通常価格～15,000円」と表示され、あたかもオプションを利用しなければ料金は最大15,000円であると一般消費者が認識する内容となっております。

しかしながら、消費者が申告する複数の事例では、当初の見積りと異なる高額な料金の請求を受けたとされており、上記広告と実態が異なる事例が申告されております。

かかる場合には、料金の表示が実態と異なる表示であると評価されるのみならず、貴社サービスは、貴社が営業所以外の場所で契約して行う役務の提供であり、特定商取引法2条の訪問販売に該当するところ、消費者が貴社サービスを利用するために来訪を要請する範囲はあくまでもパッケージされたサービ

スの利用であり、パッケージを超えるサービスについては、特定商取引法26条6項1号には該当せず、訪問販売に関する特定商取引法の規制を遵守する必要があります。

したがいまして、貴社において、貴社が提供するサービスについて当初提示した見積もりよりも高額の請求を行う事例の有無及び数を把握されているのか否か、調査の結果判明した場合にはいかなる対処をとるのか、訪問販売に関する規制を遵守する体制をとることを検討しているか否かにつき、ご回答を頂けますようお願い申し上げます。

以上

《本件に関する問い合わせ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局 吉川、加藤

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-829-7444