

2023年（令和5年）8月10日

株式会社ネクストイノベーション
代表者 平井康宗 殿

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

理事長 池本 誠司



申入書

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条項使用に対し、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。

当会では一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項等についての検討を行っております。

この度、貴社のウェブサイト広告「アクア救急センター」について、下記のとおり、申入れをさせていただきます。

つきましては、本申入れに対する回答を、2023（令和5）年8月31日までに、書面にて当会までご送付くださいますようお願いいたします。なお、本申入れ書及び貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表する旨を念のため申し添えます。

第1 申入れの趣旨

貴社のウェブサイト広告「アクア救急センター (<https://aqua99.co.jp/>) 及び (https://aqua99.co.jp/r05/?utm_source=yahoo&utm_medium=cpc&utm_term=%E3%82%A2%E3%82%AF%E3%82%A2%E6%95%91%E6%80%A5%E3%82%BB%E3%83%B3%E3%82%BF%E3%83%BC&utm_campaign=yahoo&yclid=YSS.1001208379.EAIaIQobChMI3MTmmI6b-QIVU1ZgCh1hHwfnEAAYAyAAEgIdGPD_BwE)」において、「1,980円～」「3,080円～」等と表示し、実際の価格と比べて著しく低額な価格を表示し、対象となる役務を実際の価格を著しく下回る価格で受けられるかのように示す表示等について、削除、又は、適切な表示に修正することを求めます。

第2 申入れの理由

1 貴社のウェブサイト広告「アクア救急センター」は、当会で確認できた範囲で

は、上記の2つのURLのホームページがあります。

貴社のウェブサイト広告においては、最も目立つ位置である広告ページの上部に「1,980円」「3,080円」と表示し、また、広告ページ全体で多数の「1,980円～」「3,080円～」表示を行っています。

さらに、「作業料金例」においても、「パッキン交換」「防臭キャップ交換」「薬剤作業」の料金として「1,980円」「3,080円」と表示を行っています。このような表示は、広告を見た消費者に対し、水回りトラブルに関する修繕等の役務提供を1,980円または3,080円を大きく上回ることがない金額で受けることができるという印象を与えるものです。

しかし、貴社のウェブサイト広告等を見て貴社に連絡し、来訪した業者に修繕工事を依頼した消費者からは、広告に表示された金額を大きく上回る数万円から数十万円の費用を請求されたという相談が、消費生活センターに多数寄せられています。

したがって、水回りトラブルに関する修繕等の役務提供を1,980円または3,080円を大きく上回ることがない金額で受けることができるかのような価格・取引条件の表示は、実際のものとは異なり、消費者に安価で役務提供を受けるとできると誤認させる表示です。

よって、貴社ウェブサイト広告の表示は、実際の価格と比べて著しく低額な価格を表示し、対象となる役務を実際の価格を著しく下回る価格で受けられるかのように示す点で、役務の価格について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく有利であると示し、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と認められる（景品表示法第5条第2号）ものと考えられるため、本申し入れをさせていただきます。

また、貴社ウェブサイト広告の表示には他社との比較の表示がありますが、「料金」の貴社の欄では「基本料金0円+作業費+材料費」と表示されており、基本料金を請求している他社を示して比較しています。しかし、貴社においては、基本料金を請求していないものの、いわゆる最低料金として作業費である「1,980円」「3,080円」を請求していることが窺えますので、貴社が請求していない「基本料金」のみを捉えて他社の料金と比較することは、貴社の料金が他社よりも安価だという印象を消費者に与えるものであり、有利誤認表示に該当し得ると考えられます。そこで、料金表示の点も修正または削除について合わせてご検討ください。

- 2 上記価格表示以外にも、貴社ウェブサイト広告の表示には、「年間15,000件の対応実績」「実績12万件以上」との表示がありますが、貴社からの2022年8月20日付の回答では、この「実績」は見積もり・作業の件数のみではなく、相談のみの件数を含むものとのことです。しかし、消費者からすれば、水道工事業者の「実績」は、作業件数を意味していると認識するのが一般的であり、工事経験が豊富で技術が高いなどの良い印象を受けるものですので、優良誤認表示（景品表示法第5条第1号）に該当し得ると考えられます。そこで、「実績」が相談のみの

件数を含むものであることを明記する等の修正または表示の削除について合わせてご検討ください。

以 上

《本件に関する問合せ先》

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 清水

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