

2022年3月9日

ADW 株式会社 御中

〒233-0002

横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおおかオフィスタワー5階

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かながわ

TEL045-349-9729/FAX045-349-9267

理事長 武井 共夫



申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私ども消費者支援かながわ（以下、「当法人」と言います。）は、消費者の権利擁護を目的として、県内の消費者問題に取り組む諸団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士らにより構成される、不特定多数の消費者の利益保護のために活動している消費者団体です。

当法人は、2018年8月3日、消費者契約法13条に基づく内閣総理大臣による適格消費者団体の認定を受けており、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、差止請求訴訟を提起しうる団体です。

当法人において、貴社が運営するウェブサイト（KADODE <https://kado-de.jp/kanagawa/>）を調査・検討した結果、問題があると考えられる表示が認められましたので、別紙のとおり申入れ及び問い合わせをいたします。

つきましては、本書面到達後1か月以内を目途に、ご回答を書面にて当法人までご送付いただけますよう、お願い申し上げます。

なお、貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法27条に基づき、当法人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。

敬具

第1 申入れの対象となる表示

1 表示①

「業界最安値」

2 表示②

「お得な価格×丁寧な対応 顧客満足度 97.5%」

第2 申入れの趣旨

現在、貴社が提供する「KADODE」のウェブサイト (<https://kado-de.jp/kanagawa/>) (以下「貴社ウェブサイト」といいます。) にて使用されている上記表示 (以下「本件表示」といいます。) を削除するよう求めます。

第3 申入れの理由

1 表示①について

- (1) 表示①は、いわゆる No1 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。
- (2) 公正取引委員会事務総局作成の「No1 表示に関する実態調査報告書」によれば、No1 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、No1 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。
- (3) 表示①には、「業界最安値」との表示の根拠となる調査結果の引用はなく、また調査が行われた形跡はありません。
- (4) したがって、表示①は、客観的な調査に基づいた表示とはいえ、十分な客観的根拠なく貴社の受領する対価が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について

- (1) 表示②は、ほとんど全ての顧客が、貴社のサービスに満足していると認識させる表示です。

このような表示についても、消費者の誤認を防ぐため、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が必要です。

(2) 表示②には、「お得な価格×丁寧な対応 顧客満足度 97.5%」との表示の根拠となる調査結果の引用はなく、また調査が行われた形跡はありません。

(3) したがって、表示②は、客観的な調査に基づいた表示とはいえ、十分な客観的根拠なくほとんど全ての顧客が、貴社のサービスに満足しているという誤認を消費者に与えるものであり、「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。

以上