

2020年11月4日

株式会社ミナガワ 御中  
(神奈川不用品買取センター)

〒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（神奈川不用品買取センター <https://kanagawa.fuyouhin-kaitori-center.com/>）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 申入れ事項

### 1 申入れの対象となる表示

#### (1) 表示①

「業界最安値 No.1 地域最安値でご提供!」「どこよりも安く」「さらに安く」「日々最安値に更新中!」「神奈川最安値宣言 他者より1円でも高い場合はお申し付けください!」「神奈川最高値宣言 他者より1円でも安い場合はお申しつけください!」

#### (2) 表示②

「お客様満足度 97.5% 選ばれ続けて11年」

#### (3) 表示③

「リサイクル率 80%以上 選ばれ続けて11年」

#### (4) 表示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!」

### 2 申入れの趣旨

現在、貴社が提供する「神奈川不用品買取センター」のウェブサイト (<https://kanagawa.fuyouhin-kaitori-center.com/>) 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。

### 3 申入れの理由

#### (1) 不当表示該当性の判断について

ア 本件表示は、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。

イ 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、①No1表示の内容が客観的な調査に基づいていること(以下「要件①」といいます。)、②調査結果を正確かつ適正に引用していること(以下「要件②」といいます。)という2つの要件を充足する必要があります。

## (2) 表示①について

ア 要件①を充足するためには、地域で No1 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が存在する必要があるところ、「業界最安値」などと記載された各表示には何ら調査結果の引用がなく、また調査が行われた形跡はありません。

したがって、表示①は、要件①を充足しません。要件①を充足しない以上、その調査結果の引用も観念できず、要件②も充足しません。

イ 以上により、表示①は、十分な客観的根拠なく貴社の受領する対価が地域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。

## 4 表示②～④について

(1) 表示②～④は、貴社ウェブサイトのホーム画面上の表示であるところ、同画面においては、調査結果の引用はありません。

(2) 要件①を充足するためには、十分な統計的客観性が確保された調査結果が存在する必要があります。

表示②及び③に関しては、ホーム画面上の「選ばれる理由」のタブをクリックすると、「選ばれる理由アンケート」として、「2015年実施したアンケート調査結果の統計」及び円グラフが表示されるページが存在します。しかし、これらの表示は、表示②及び③との関連性は明らかではなく、そもそも調査結果の引用とはいえません。

仮に、表示②及び③に関連する調査結果の引用と考えたとしても、調査の主体、調査の（人的、地理的）範囲、方法等客観性を確保するための情報に関する記載はありません。

表示③の「リサイクル率」については、80%以上という根拠（物の数、重量等）・集計の方法の記載はなく、また、表示④の「クレーム0」についても、客観的な調査などの資料は表示されておられません。

したがって、表示②～④は、十分な統計的客観性が確保された調査結果に基づくものとはいえず、要件①を充足しません。

(3) 念のため要件②につき検討すると、要件②を充足するためには、調査結果を正確かつ適正に引用している必要があります。

仮に、上記の「2015年実施したアンケート調査結果の統計」が上記表示を裏付ける資料であるとしても、これは、自社において調査した情報に基づくものであると思われま

本来自社による調査は、性質上恣意的な評価が加えられやすく、客観的なものとはいえない独自の基準で調査が行われている場合もあり得ることから、貴社は、調査の客観性を確保するためにも調査結果を開示すべきところ、「2015年実施したアンケート調査結果の統計」については、調査結果が一般に公開されておらず、一般消費者によって確認することはできません。

したがって、調査結果の適正な引用も認められず、要件②を充足しません。

- (4) 以上により、表示②～④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。

## 第2 要請事項

### 1 要請の対象となる表示

(1) 表示⑤

「明朗会計 安さ追求 全て込み お得なパック料金はこちら」「下記の項目が全てパック料金に含まれます」「カゴ車 通常 10,000 円が～5,000 円」「軽トラック 通常 15,000 円が～10,000 円」「2t トラック 通常 30,000 円が～20,000 円」

(2) 表示⑥

「カゴ車お任せパック・・・～（税込）10,000 円」「軽トラックお任せパック・・・～15,000 円」「2t トラックお任せパック・・・～30,000 円」

### 2 要請の趣旨と理由

貴社ウェブサイトには、上記表示のとおり、2つの価格表示が存在します。しかし、これらの表示につき、価格の適用条件の表示はなく、消費者にとって、どのような条件でどの価格が適用されるのかが分かりにくいものとなっています。

このようなあいまいな表示は、消費者の誤認を与えるものであり、不当表示に該当するおそれがあります。

したがって、どのような条件で申込みをした場合に、表示⑤の価格になるのかを明記してください。または、条件がない場合には、消費者の誤認を招く価格の二重表示を改めてください。

以上