

2018年11月13日

株式会社ショップエアライン 御中
代表取締役 竹内 拓 殿

〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正
TEL：086-230-1316
FAX：086-230-6880
HP：http://okayama-con.net/

質 問 書

1 はじめに

当法人は消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当法人の活動の一環として、消費者契約の約款や広告表示等の内容を検討し、その適正化のための提言を行っています（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

この度、貴社が運営する「セカイモン」の役務の取扱いのホームページの記載に関し、不当景品類及び不当表示防止法に違反するのではないかと疑われる情報提供がございましたので、この点を明確にするために以下の質問を行います。

つきましては、ご多忙中恐縮ではございますが、本書到達後1ヶ月以内に、下記申入れを受けての貴社のご対応如何について文書にてご回答いただければ幸いです。なお、回答の有無及び回答内容は原則として当法人のウェブサイト等において公表する場合がありますことを予め申し添えます。

2 情報提供内容について

貴社が運営する「セカイモン」のホームページ上に、「『ブランド品を購入したけど、なんだか偽物っぽい・・・』届いた商品が偽物かどうか気になるときは、お近くの正規販売店、又はブランド品買取専門店などで真贋鑑定をご依頼ください。もし偽物であると鑑定された場合、取得した鑑定証明書を写真で撮り、セカイモンサポートセンターにお送りいただければ、当社で内容を確認後、落札代金、国際送料を全額返金いたします。」との記載がございます。

しかし、貴社が取り扱う商品の中には、そもそも製造者や販売店などが真贋鑑定を行っていないものがあり、消費者がこのような商品を購入し、後に偽物であることが判明した場合に、偽物であると鑑定を受けることができず、貴社から全額の返金を受けられない場合が存在します。

3 不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」という）上の問題点

(1) 景表法の規定について

景表法は第5条において、

事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

としており、また同条第1号において、

商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して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著しく優良であると示す表示であつて、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もの

と定めております（優良誤認表示の禁止）。

(2) 貴社の表示の景表法違反の可能性について

ここで、貴社の行うブランド品が偽物であった場合の全額返金サービスは、景表法第5条にいう、商品又は役務の品質、規格その他の内容に該当します。

そして、そもそも真贋鑑定を受けられない商品が存在するにも関わらず、その点に何ら言及することなく、鑑定証明書の写真をサポートセンターに送付すれば落札代金や国際送料が全額返金されるといった表示を行うことは、全額返金を受けられると認識される範囲が拡大する点で、実際のものよりも著しく優良であると示す表示に該当します。

そしてこれは、顧客が安心してサービスを利用できると考えることにつながり、不当に顧客を誘引するものに該当します。

以上からすれば、貴社の現在の全額返金に関するホームページ上の表示は、景表法第5条に違反する可能性があるものと言わざるを得ません。

また、ブランド品という用語が多義的であり、どのような商品がブランド品として真贋鑑定を受けられ、保証を受けられるのかは不明確である上に、消費者が真贋鑑定を受けられるかどうかを事前に自ら調査することが容易でないことからすれば、やはり何らかの注釈を付けなければ、上記と同様の問題が生ずることは回避できないと考えられます。

さらに、どのような書面が鑑定書に該当するのかを貴社が判断するのであれば、消費者が鑑定であると考えて受けた調査結果を否定される場合も存在する結果、実質的に真贋鑑定を受けられないのと同様の状況になる場合もあり、消費者の誤認を防止するために、やはり何らかの言及を行う必要があるのではないかと考えられます。

4 結語

現状では貴社の取扱いに不明な点が多いことから、申入れるべきかどうか、どのような申入れを行うべきかを検討させていただくため、下記の質問にご回答いただければ幸いです。なお、貴社の対応如何によっては回答がなくとも申入れに進ませていただく場合もございますので、その旨予めご了解ください。

- (1) 貴社の利用規約第8条3項第2号によれば、受け取った商品等と商品説明の内容との間に、明らかな同一性の違いが発見された場合、貴社に対して商品等の返品を求めることができると規定されていますが、真贋鑑定への言及がございません。

第8条については、真贋鑑定が受けられなくとも、他の何らかの手段で明らかな同一性の違いが発見された場合は、貴社に対して商品等の返品を求めることができるという、真贋鑑定を受けた場合の全額返金保証とは別建ての規程という解釈でよろしいでしょうか。

- (2) (1)のとおり解釈した場合、真贋鑑定が行われ鑑定書が提出された場合の全額返金保証については規約に記載がないものとなりますが、規約には記載がない保証ということでしょうか。

真贋鑑定が行われた場合の全額返金保証と貴社の利用規約第8条3項第2号との関係についてお答えください。

- (3) 貴社が表示するブランド品とは、どのようなものを想定されているのでしょうか。真贋鑑定が受けられるものが保証の対象となるブランド品であり、真贋鑑定が受けられないものはブランド品ではないという解釈でしょうか。

つまり、正規販売店や製造事業者による真贋鑑定が受けられたとしても、ブランド品ではないとして全額返金が拒絶される場合はあり得るのでしょうか。

- (4) 貴社が返金の対象とする真贋鑑定とはどのようなものでしょうか。正規販売店やブランド品買い取り専門店であれば、どのような事業主が発行したものでも許容する趣旨でしょうか。また、発行主体は日本の事業主又は営業所が発行した日本語で作成されたものに限られず、海外の事業主が発行した外国語のものでも構わないのでしょうか。さらに、税関など長年専門機関において真贋鑑定に携わってきたなど、信頼できる客観的な経歴を有する個人の証明は真贋鑑定に入るのでしょうか。つまり、利用者が真贋鑑定書の写真を貴社に送付した場合に、貴社として真贋鑑定とは認められないとして全額返金を拒絶する可能性があるのか、あるとしたらどのような場合かお答えください。

以上、よろしくお願ひ申し上げます。