

平成30年11月28日

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 殿

株式会社ショップエアライン
代表取締役 竹内 拓
東京都品川区北品川 4-7-35 御殿山トラストタワー6F
TEL : 03-5739-3350 FAX : 03-5739-3606

回答書

当社は、貴法人作成の2018年11月13日付「質問書」について、以下のとおり回答申し上げます。

1 質問（1）について

貴法人からの質問には「いいえ」と回答いたします。

当社が定める、真贋鑑定を受けた場合の全額返金保証は、利用規約第8条第3項第2号とは別建ての規定ではなく、同号の「明らかな同一性の違い」に含まれるものです。以下、説明いたします。

当社の利用規約第8条第3項第2号について、本規定で想定する事例は、商品説明に記載した内容（説明および写真から解釈できる商品内容）と、消費者が受け取った商品との間に一見して明らかに相違があった場合です。

メーカーの正規商品ではないもの（いわゆる偽物）についても、当社ホームページに掲載されている商品説明では正規商品の写真が掲載されており、消費者が受け取った商品が明らかに掲載写真とは異なると一見して分かる場合等には、真贋鑑定をすることなく、同号規定による返品が可能となります。

しかし、一見して真贋が不明であっても、「真贋鑑定書」を備えることにより、客観的に「明らかな同一性の違い」があるといえ返品することができます。

2 質問（2）について

貴法人からの質問には「いいえ」と回答いたします。

上記1で回答のとおり、当社の真贋鑑定が行われた場合の全額返金保証は、利用規約第8条第3項第2号に含まれ、規約に基づく保証であると考えています。

利用規約第8条第3項第2号の「明らかな同一性の違い」の「明らかな」の範囲について「真贋鑑定書」による判定も含まれるという解釈を示しています。

3 質問（3）について

貴法人からの質問にはどちらも「いいえ」と回答いたします。

ブランド品の定義について、当社は、「需要者の間に広く認識されている会社等が製造したもので、消費者が、その社名や商標等に着目して購入する品」と考えております。消費者が、社名や商標等に着目して購入したと考えられるものは、「ブランド品」という扱いにしています。

また、当社は、ブランド品ではないとの理由で返金を拒絶することはありません。

4 質問（4）について

ア 返金の対象とする真贋鑑定について

当社は、「真贋鑑定書」の受理をもって、全額返金をしています。当社が受け付けている「真贋鑑定書」とは、相当の専門知識を有する第三者が商品の真贋を判定したと、客観的に認められる資料をいいます。

ここでの第三者は、「正規販売店」、「ブランド品買取専門店」に限られず、国籍問わず、一般的に相当の専門知識を有すると考えられる者を広く含みます。したがって、質問書にある「海外の事業主」や「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」も当然に含まれます。

当社の運用としては、上記第三者が実在する者かどうか、店名や住所、電話番号をもとに調査し、第三者が実在していることが確認できれば、「真贋鑑定書」として認めています。また、真贋鑑定書の書式についても、書面のほか、消費者と鑑定者の間での電子メールの記録等にも対応しています。

イ 実際の当社の対応について

当社が今までに実際に受けたものとしては、ブランド品買取専門店による「偽物なので、当店では買い取ることができません」という書面やメール、時計店の店主による「本品は偽物と判定しました」という文書等があります。

なお、当社は、第三者からの「真贋鑑定書」を受け取った場合には、必ず全額返金対応をしています。現在まで、「真贋鑑定書」の内容を否定して返金に応じなかった事例はありません。

当社が全額返金を拒絶した例としては、消費者が、「真贋鑑定書」を添付することなく、「この商品は偽物だから返金してほしい」と請求された場合があります。この場合についても、当社は、直ちに断るのでなく、まずは第三者による真贋鑑定を依頼し、「真贋鑑定書」を送るよう求めています。

5 最後に

以上より、当社の真贋鑑定を受けた場合の全額返金保証に関するホームページ上の記載

については、記載内容よりも幅広く返品の機会を提供し、返金対応しているため、景表法第4条第1項第1号の「実際のものよりも著しく優良であると示し…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もの」（優良誤認表示）には当たらないと考えております。

以上