

2022年 3月 30日

ADW株式会社
代表取締役 石橋一平 様

〒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 特定非営利活動団体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 : <https://okayama-con.net/>

申 入 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、司法書士およ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）。

2 概要及び回答のお願い

当法人が調査したところ、貴社が開設するウェブサイト (<https://kado-de.jp/>) における貴社サービスの表示内容が、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景表法」といいます。）に、貴社の提供しているサービス（不用品の回収及び粗大ごみの処分。以下、「本件サービス」といいます。）の提供方法が、消費者契約法（以下、「消契法」といいます。）及び特定商取引に関する法律（以下、「特商法」といいます。）に違反しているのではないかとの疑義が生じたので、後記4記載のとおり申入れを行わせていただきます。

つきましては、本書面到達後、1ヶ月を目処に貴社のご見解及び対応方針について書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

3 申入れの内容

(1) 調査の結果について

貴社のウェブサイトにおいては、「お得な定額パック」と称して、容量の目安と金額が表示されているとともに、「定額プランにすべて込み 追加料金なし」と明記されています。また、顧客が、貴社のウェブサイト内見積フォームや、貴社のフリーダイヤルへの架電を通じて事前に見積もりを行った際には、貴社のサービスにかかる概算料金が表示（提示）されます。

しかしながら、当法人が調査したところ、実際には、本件サービスの料金は、貴社担当者が顧客宅を訪問した際に現地で見積もりを行って決定されており、その際、決定された金額

の内訳が説明されないことに加えて、ウェブサイト上に表示されている「定額パック」の内容や事前に示された概算料金に比して、明らかに高額な金額を提示されていることが明らかになりました。しかも、相当数の事案において、当該金額の提示が、作業開始後又は作業終了後に行われているほか、見積もり後に顧客が契約の締結のキャンセルを申し出た際に、見積り料やキャンセル料、違約金の名目で金銭請求をされていることも判明いたしました。

当法人としましては、貴社の当該ウェブサイトは、景表法5条2号に違反し、また、貴社の本件サービスの提供方法は、消契法4条3項7号が規制する行為に該当し、また、特商法6条3項に違反するものであり、問題があると考えております。

(2) 景表法違反について

景表法5条2項では、事業者は、「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・・・よりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、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」に該当する表示をしてはならないとされています。

貴社のウェブサイト上の前記表示は、目安とされた容量以内の不用品であれば、表示された金額で貴社のサービスを受けることができ、実際に貴社担当者が顧客宅内で見積る金額よりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、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に該当するものであることは明らかであり、景表法5条2項が禁止する表示に該当すると考えられます。

(3) 消契法違反について

消契法4条3項7号では、「消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の内容の全部又は一部を実施し、その実施前の原状の回復を著しく困難にする」行為により消費者が困惑する等した場合、当該消費者契約を取消しの対象としています。

貴社が訪問販売の際に行う、見積金額の提示前に作業を開始する行為は、顧客が承諾の意思表示をする前に、貴社のサービスを実施することにより、実施前の現状の回復を著しく困難にする行為に該当すると考えられます。

(4) 特商法違反について

特商法6条3項では、「販売業者等は、訪問販売に係る役務提供契約を締結させ、・・・又は・・・申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない」とされており、ここにいう「威迫」とは、脅迫に至らない程度の人に不安を生ぜしめるような行為と解されています（平成29年11月1日各経済産業局長及び内閣府沖縄総合事務局長あて消費者次長・経済産業省大臣官房商務・サービス審議官発「特定商取引に関する法律等の施行について」13頁参照）。

貴社が訪問販売の際に行う、顧客が契約の締結のキャンセルを申し出た場合の見積り料やキャンセル料、違約金の名目での金銭請求は、顧客に不安を生ぜしめて申込みの撤回ないし解約を行いにくくさせ、顧客の判断を惑わせるものであり、特商法6条3項が禁止する行為

に該当すると考えられます。

なお、貴社のサービスにおいては、前記のとおり、事前に提示された概算料金と実際に顧客宅において提示される見積額との間に相当な開きがあることから、顧客が貴社ウェブサイト又は貴社フリーダイヤルへの架電によって貴社担当者の来訪を請求した段階では、顧客が「契約の申込み」又は「契約の締結」を明確に表示したものは評価できないことから、貴社のサービスは、特商法26条6項1号の定める「その住居において・・・役務提供契約の申込み・・・又は・・・役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売」には該当せず、同法4条ないし10条の業規制の適用は除外されません（前記「特定商取引に関する法律等の施行について」52頁参照）。

4 まとめ

以上のとおり、当法人としては、貴社のウェブサイトは、景表法5条2号に違反しており、また、本件サービスの提供方法は、消契法4条3項7号が規制する行為に該当し、また、特商法6条3項に違反するものと考えております。

したがって、①貴社のウェブサイトから、前記「定額パック」にかかる表示を削除する等して、貴社が実際に顧客に提供しているサービス内容が当該ウェブサイト上の表示内容と同一であるとの誤認が生じないようにするよう、景表法30条1項2号に基づき申し入れるとともに、本件サービスの提供段階において、②見積金額の提示前に作業を開始する行為及び③顧客が契約の締結のキャンセルを申し出た場合に見積り料やキャンセル料、違約金の名目で金銭請求を行う行為を中止するよう、消契法12条1項ないし特商法58条の18第3号に基づき申し入れる次第です。

5 指摘事項

- (1) また、上記申入れに加え、本件サービスの問題点を指摘いたします。以下の指摘については適格消費者団体としての差止請求権に基づくものではなく、消費者の権利保護の観点から改善を求めるものです。
- (2) 当法人の調査によれば、貴社は、訪問販売により、契約の申込みを受けたときや契約を締結したときに、顧客に対し、特商法4条又は5条により交付を義務付けられた書面を交付していないことも明らかとなっています。

同法4条、同法5条の違反には、同法71条1号により、罰則（6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又はこれの併科）も設けられています。

貴社が上記の書面を顧客に対して交付していないことは、特商法4条ないしは5条の規定に違反するものであり問題があるため、見直していただきますようお願いいたします。

以上