

2021年4月21日

水まわり修理屋さん 24h  
こと 代表者 小林慎弥 様

特定非営利活動法人消費者ネット広島  
理事長 木村 豊  
担当(理事) 山本 一志



(連絡先)

〒730-0017

広島市中区鉄砲町1番20号

第3ウエノヤビル3階D号室

特定非営利活動法人消費者ネット広島

<http://www.shohinet-h.or.jp/>

TEL (082) 962-6181

FAX (082) 962-6182

## 申入書

当法人は、消費者契約に関する調査・研究、救済・支援、啓発事業等を通じて消費者の権利擁護を目的とし、消費者、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士、行政書士らで構成しているNPO法人で、2008年(平成20年)1月29日に内閣総理大臣から消費者契約法第13条の認定を受けた適格消費者団体です。

### 【申入の趣旨】

本書は、貴殿の公式サイト(以下「貴サイト」といいます。)の「トイレの詰まり 水漏れのトラブル 即解決します!」で始まる広告(以下「本件広告」といいます。)は、不当景品類及び不当表示防止法(以下「景品表示法」といいます。)に規定する有利誤認表示及び優良誤認表示に該当する可能性があることを理由に、景品表示法30条1項(後掲)に基づき、これらの表示を行わないよう求めるものです。

### 【申入の理由】

#### 第1 有利誤認表示について

- 1 貴サイト上には「トイレの詰まり水漏れのトラブル即解決します」との表示がありますが、同記載に続いて「基本料金500円(税込)ですぐ駆けつけます!」とある記載は、あたかも税込500円をさほど大きく上回らない程度の費用でトイレの詰まり等のトラブルを解消できるかのような表現です。
- 2 貴サイト上には「WEB限定の割引キャンペーン実施中!なんと20%OFF」、「今月のキャンペーン水漏れ詰まりの基本料金20%OFF」との表示

がありますが、同記載に続いて「トイレ・洗面所・キッチンの基本料金 詰まり・水漏れ ~~1,280 円~~→500 円～」、「お風呂基本料金 詰まり・水漏れ ~~3,480 円~~→1,480 円～」とある記載は、あたかも通常価格を取消し線で抹消して割引をしているかのような体裁で、上記表示と異なり、前者が約 61% OFF、後者が約 57%OFF の価格を提示しており、あたかも大幅な割引後の価格で本件役務の提供を受けられるかのような表現です。

3 前記 2 の表示から貴サイトをさらに下にスクロールすると「お風呂のトラブル 基本料金 キャンペーン中 詰まり・水漏れ ~~3,480 円~~→500 円～」との表示があり、前述の割引後の価格「1,480 円～」よりもさらに低い価格を提示しています。

4 貴サイト上には「※基本料金のみ作業はございません。」との記載がありますが、非常に小さな文字で読みづらく、かつ、画像で表示されているため文字で検索することもできず、よほど隅から隅まで注意深く読み込まない限り見落としてしまうような表示です。

5 貴サイト上には「出張・見積、無料 0 円！キャンセルも無料！」との表示がありますが、同サイト上の「特定商取引法に基づく表示」中の「商品販売代金以外の必要料金」の項目には「<キャンセル料金>・お客様都合によるキャンセルが発生した場合は、当社規定による割増料金をご請求することがございます。」、同じく「お申込みのキャンセル・商品の返品」の項目には「キャンセルのご連絡を頂いた日時により、キャンセル料金がかかる場合があります。」との記載があります。

6 このような不当な勧誘方法と相まって消費者の誤解を招く広告表示は、景品表示法 30 条 1 項 2 号に規定する有利誤認に当たる可能性があります。

## 第 2 優良誤認表示について

1 貴サイト上には「最短訪問 10 分即日解決当たり前」、「24 時間 365 日対応深夜も対応可能」との表示があり、あたかも深夜等であってもトラブルが即日解決して当たり前であるかのような記載ですが、同サイト上の「特定商取引法に基づく表示」中の「商品の引渡し時期（サービスの完了時期）」の項目には「お申込み後、初回訪問時はメール・お電話にて現地訪問日時の調整をし、現地調査の後、本サービス提供日時、作業内容を確定します。」との記載があり、上記の表示は過大です。

2 貴サイト上には「年間実績 23,500 件以上」との表示がありますが、仮に年間 365 日稼働したとしても、1 日当たり 64 件以上の給水装置工事を実施したことになり、個人事業者である貴殿及び提携業者には不可能です。実績件数を過大に表示することにより本件役務の品質を著しく優良と誤認させるものです。

- 3 貴サイト上には「保証期間 5 年」、「安心の施工箇所無料保証制度を導入」との表示があり、あたかも施工箇所が故障した場合に 5 年間は無料で再工事に応ずると消費者に理解される記載になっていますが、保証の内容は何ら説明がありません。
- 4 貴サイト上には「E.H 様 広島市」、「A.K 様 呉市」などの作成名義で、これらに対応する人物写真が表示された上、あたかも実在の消費者が貴殿に感謝しているかのような文章が掲載されています。しかしながら、上記人物写真は、貴殿と無関係の複数のサイトでも同一の写真が用いられている宣材写真にすぎず、貴殿が表示する作成名義人の写真ではありません。かかる表示は、架空の消費者を利用して本件役務の品質を著しく優良と誤認させるものです。
- 5 このような不当な勧誘方法と相まって消費者の誤解を招く広告表示は、景品表示法 30 条 1 項 1 号に規定する優良誤認に当たる可能性があります。

### 第 3 結論

よって、当法人は貴殿に対し、景品表示法 30 条 1 項に基づき、本件広告の表示を行わないよう求めます。

なお、適格消費者団体としての当法人の立場上、本申入れに関する情報は公表することになっておりますので、ご承知おきください。

以上

### 景品表示法 30 条 1 項

第 30 条 消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 2 条第 4 項に規定する適格消費者団体(以下この条及び第 41 条において単に「適格消費者団体」という。)は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して次の各号に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

一 商品又は役務の品質、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ものよりも著しく優良であると誤認される表示をすること。

二 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をすること。

2・3 (略)