

平成31年2月7日

東京都豊島区南長崎1-9-6-1階
株式会社アカツキ
代表取締役 小林孝至 殿

〒260-0013

千葉市中央区中央4丁目13番10号

千葉県教育会館5階

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば

理事長 拝師 徳彦



申入兼問合せ（第3回）

平成30年7月10日付、同年8月2日付の当法人の申入れを受け、貴社HPから「業界最速レベルのスピード査定」との記載や「お客様満足度96.5%」との記載を削除頂き、感謝致します。

もっとも、スマートフォン版の貴社HPには未だ「お客様満足度96.5%」との記載が残っておりますので、下記のとおり申し入れをいたします。

また、「発売から1ヶ月以内のものは発売時の定価の50%以上での買取」との記載について、消費者保護の観点から下記のとおり問い合わせをさせて頂きます。

つきましては、本申入兼問合せに対する貴社の具体的な対応を、平成31年3月11日（月）までに、当法人までご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本申入兼問合せ書、貴社からの回答の有無及び回答の内容は、法人の活動目的のため、原則として、当法人のホームページ(<http://sapochiba.com>)において公表させていただきますので、その旨ご承知おきください。

記

第1 申入れの趣旨

スマートフォン版HPの「お客様満足度96.5%」との記載を削除してください。

第2 申入れの理由

平成30年8月2日の申入書記載の理由と同じです。念のため、再度、記載致します。

申入れの趣旨で指摘したとおり貴社はHP上にて、「お客様満足度96.5%」と記載しています。

貴社の平成30年4月30日付回答によると、満足度の数字は、買取依頼を撤回（否認）した客の割合から算出したとのことです。

しかし、「買取拒否（否認）をしなかった」ことは、「満足している」とイコールではありません。満足度は、実際に「満足している」と回答した客の割合をもとに算出されなければなりません。

客観的根拠なく「お客様満足度 96.5%」と記載することは景表法の優良誤認表示にあたることは明らかです。

したがって、直ちに、「お客様満足度 96.5%」との記載は削除してください。

第3 問い合わせ

「発売から 1 ヶ月以内のものは発売時の定価の 50% 以上での買取」との記載について
貴社 HP には「発売から 1 ヶ月以内のものは発売時の定価の 50% 以上での買取」との
記載がありますが、

- 1 「発売から 1 ヶ月以内」とは、いつからいつまでのことを意味するのか（発売日から、商品が貴社に「到達する」（届く）までの期間を意味するのか、貴社が「査定」をするまでの期間を意味するのか、それ以外なのか）
- 2 仮に、「発売から 1 カ月」の期間が、発売日から貴社による「査定」までの期間を意味している場合、いつまでに貴社に商品が「到達」すれば、50% 以上での買取が可能になるのか（査定にどのくらいの期間が必要なのか）
- 3 「発売から 1 ヶ月以内」で対象外となる商品について、「BL 本」の他、「コミック等、一部商品」と記載されていますが、具体的に対象外となる商品は何か
- 4 「発売から 1 ヶ月以内」で対象外となる商品をどのように消費者に明示しているのかについて、ご教示下さい。

以上