平成３０年４月４日

株式会社アカツキ　御中

〒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　千葉県生活協同組合連合会内
特定非営利活動法人消費者市民サポートちば
検討委員長　　井　原　真　吾

お問い合わせ

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「当法人」といいます。）は，消費者問題に関する情報収集及び提供，普及啓発活動を通じ，消費者被害の防止並びに救済，その他不特定多数の消費者の利益保護を図ることを目的としている団体です。当法人は，消費者契約法第１３条の規定に基づく適格消費者団体の認定を目指しており，消費者団体，消費生活相談員，学者，弁護士，司法書士などの消費者問題に取り組む専門家・関係団体により構成されています。

さて，当法人は，貴社が行う中古品買取り業務のHP上での広告（以下，「本件広告」といいます。）の内容について，消費者の権利保護の観点に照らし問題がある可能性があると思料しており，今後，貴社に対する申し入れも検討しております。つきましては，以下のとおり問い合わせをいたしますので，平成３０年５月７日までに，書面でご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお，本「お問い合わせ」及び貴社からの回答の書面は，当法人の活動目的のため，原則として，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。

１　中古品買取の流れについて

貴社が行う中古品の買取業務の手続き、流れについて、各手続きにかかる日数を含め、ご教示下さい。

２　「業界最速レベルのスピード査定！」との記載について

貴社HP上には「業界最速レベルのスピード査定！」と記載されていますが、その根拠をご教示下さい。

３　「発売日から三ヶ月以内の商品は３５％買取額保障」との記載について

貴社HPには「発売日から三ヶ月以内の商品は３５％買取額保障」との記載がありますが、

⑴　「発売日から三ヶ月以内」とは、いつからいつまでのことを意味するのか（期間・基準時点）

⑵　「発売日から三ヶ月以内」であれば、如何なる状態の物でも買取を行っているのか（例外の有無）

⑶　買取商品を受け取った後、「発売日から三ヵ月」が経過してしまった事案の有無、及び、その場合の顧客への対応

について、ご教示下さい。

4「お客様満足度９８．８％」との記載について

貴社 HP 上には「お客様満足度９８．８％」との記載がありますが、かかる記載の根拠（どのような調査（調査期間、調査対象、調査方法等）に基づくデータなのか）について、ご教示ください。

以上