

## 差止請求書

令和元年 1月 10 日

〒171-0052

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



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、司法書士及び弁護士らで構成し、令和元年6月6日に消費者契約法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。当法人は、貴社に対し、消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します（従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後には、景品表示法30条の定める差止請求に係る訴えを提起することができます。）。

本差止請求に対する貴社の対応を、本書到達後1週間以内に、書面をもって当法人宛にご連絡下さい。ご回答の有無及び内容は公表します。

### 請求の要旨

当法人は、貴社に対し、下記表示媒体において、下記対象サービスにつき、下記対象となる表示を行うことの停止を請求する。

記

(表示媒体) 貴社ウェブサイト

(対象となるサービス) 不用品買取

(対象となる表示) お客様満足度96.5%との表示

### 紛争の要点

1 貴社が、ウェブサイトにおいて広告し、提供している不用品買取サービス（以下「本件買取サービス」という。）についての顧客満足度に関し、貴社ホームページ上では、「お客様満足度96.5%」と表示し、あたかも貴社の提供する本件買取サービスを申し込んだ顧客の96.5%が満足しているかのような広告がなされている。

この点、事業者の提供するサービスに対する顧客満足度は、実際に顧客が事業者からのサービスを利用した上で、当該サービスに満足した顧客の割合を問題にしなければならないものである。

2 しかし、貴社は、不用品買取の依頼を撤回（買取拒否）しなかった顧客の割合が顧客のうち96.5%であることを根拠に「お客様満足度96.5%」との表示を行っている。

「買取拒否をしなかった」ことは、「満足している」とことと同義でないことは明らかであり、貴社が「お客様満足度 96.5%」と記載することは、消費者に本件買取サービスが顧客満足度の高いものであると誤認させることにつながる。

したがって、客観的根拠を欠く貴社ホームページの表示は、消費者に本件買取サービスが非常に満足度の高いものだと誤認させるもので、景品表示法の優良誤認表示に該当する（同法 5 条 2 号）。

3 よって、当法人は、貴社に対し、上記表示につき、景品表示法 30 条 1 項に基づき、その停止を請求する。

（訴えを提起する予定の裁判所）千葉地方裁判所

以上