平成３０年８月２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　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
理事長　　拝　師　　徳　彦

再申入書

平成３０年７月１０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」の記載を削除頂けるとのこと、誠に感謝致します。

もっとも，消費者保護の観点から、未だ問題のあると思料致します記載がありますので，下記のとおり申し入れをいたします。

つきましては，本申入書に対する貴社の具体的な対応を，平成３０年８月２０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

「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

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」こと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。

なお、貴社は、貴社HP上の漫画中の記載において「発売日から三ヶ月以内の商品は３５％買取額保障」と記載しています。

かかる記載を見た消費者は、発売日から三ヶ月以内の商品を貴社に「届ける」ことで、「３５％買取保証」を受けられると通常考えます。

しかし、貴社の平成３０年４月３０日付回答によると、実際には「三ヶ月以内」の判断基準時点は、「査定時」であり、買取査定のために商品が到着後、「数営業日」経過後に査定がされることもあるとの内容の回答がされています。

そのような状態では、発売日から三ヶ月以内に貴社に商品を届けることで、「３５％の買取額保証」を受けられると考える消費者の信頼は裏切られることは明らかで、到底、「発売日から三ヶ月以内」の商品について３５％買取額を保証しているとは言えません。

したがって、貴社HPの同記載は、実際の扱いよりも有利・優良となる表示がなされているもので、景表法の有利・優良誤認表示にあたると考えられます。

よって、漫画中のコメント「発売日から三ヶ月以内の商品は３５％買取額保障」との記載は「発売日が査定時から三ヶ月以内の商品は３５％買取額保証」との記載に訂正し、その記載の直後に「＊商品到達から査定まで数営業日が経過し、買取額保証ができない場合もあります。」との記載を付記してください。

または、消費者の誤認を招かないよう、同記載を削除してください。

以　上