

令和4年11月17日

株式会社トーヨーテクノ
代表取締役 岡部 信雄 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
適格消費者団体
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



再々申入れ書

冠省

当法人からの令和4年6月15日付「申入れ書」に対し、貴社から令和4年6月25日付「申入れ書に対する回答」をいただきました。その後、当法人からの令和4年9月6日付「再申入れ書」に対し、貴社から令和4年9月10日付「再申入れ書に対する回答」をいただきました。

当法人の「再申入れ書」により当法人が依頼した訂正後の工事請負契約約款の写しをご送付していただきありがとうございます。また、当法人の再申入れに対して、早急なご対応ありがとうございます。

しかしながら、「お客様のリピート率86%」という記載に関して、貴社から計算方法のご説明はいただきましたが、貴社の説明を前提としても、例えば、一度工事を請け負った顧客から、施工終了後6ヶ月経過後に新たな工事の依頼を受け、さらに2回目の施工工事終了後6ヶ月経過後に、さらに3回目の工事の依頼を受けた場合は、どのように計算されることになるのか等、判然としません。例えば、これまで施工工事の件数が10件あったとして、Aさんが1件、Bさんが1件、Cさんが8件(Cさんの各工事は6ヶ月以上間隔が空いているものとします。)、それぞれ貴社に工事を依頼して

いたとします。貴社へ依頼した「人」に着目すれば、工事終了後6ヶ月経過後に貴社に再度工事を依頼した者は1人であることから、計算式は、1人/3人となり、その結果リピート率は33.3%となります。他方貴社へ依頼された「工事」に着目すれば、工事終了後6ヶ月経過後に同じ人から貴社に再度依頼された工事は7件あることから、計算式は、7件/10件となり、その結果リピート率は70%となります。貴社へ複数回依頼した方がいる場合、それをどのように計算に反映させるのかによってリピート率の計算結果が大きく変動することとなります。

従いまして、「リピート率86%」を算出するにあたっての計算式(「分母」と「分子」、特に複数回貴社へ工事を依頼している方がいた場合の計算への反映方法)を明確にさせていただき、この計算式をホームページ上の「リピート率86%」の直近に記載していただくか、計算式を明確に記載しないのであれば、「リピート率86%」の記載を削除していただくか、いずれかのご対応をしていただきたく、再々申し入れを致します。

なお、今回の申入れは、現時点での情報をもとに特に問題があるものと判断した事項のみを対象とするものであり、その他の記載内容について、当団体として問題がないと認めたものではないことを念のため申し添えます。

つきましては、本申入れ書に対する貴社の具体的な対応を、令和4年12月17日(木)までに、当法人までご回答くださいますようお願い致します。

なお、本申入れ書、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。

以 上