

申入書

2024（令和6）年1月9日

〒252-0327

神奈川県相模原市南区磯部990

株式会社ALT 御中

〒321-0968

栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

適格消費者団体

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク

理事長 山口 益 弘

TEL/FAX 028-678-8000

当法人は、不特定かつ多数の消費者の利益のために、不当条項や不当勧誘等の是正に向けて、活動を行っている NPO 法人であり、内部組織として、弁護士、消費生活相談員など消費者問題に関する専門委員を構成員とする委員会を有しております。2019（令和元）年6月26日に、内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けています。

さて、貴社が「7月 栃木県に営業所新設！」として配布したチラシについて、消費者契約法等に鑑み、消費者の利益を害する不当ないし不適切と思われる表現がありました。

つきましては、下記に述べるとおり申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、2024（令和6）年3月10日までに上記連絡先宛に書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当法人において公表させていただく可能性があることを申し添えます。

記

第1 「一箇所につき3,000円(税込)」との記載について

貴社のチラシには、以下の記載があります。

床のブカブカ すぐに修繕します！ 一箇所につき 3,000円(税込)

1 申入れの趣旨

上記チラシの記載につき、「一箇所につき3,000円(税込)」との記載を削除すること、もしくは、「一箇所につき3,000円(税込)」との記載に続いて、同様の文字のサイズ、同様の色で、「ただし、最低価格1万円」と記載することを求めます。

2 申入れの理由

貴社のチラシでは、「床のブカブカ すぐに修繕します！」という大きな文字の見出しがあり、同紙面の下半分程度のところに、大きな文字で、「一箇所につき 3,000円」との記載があります。これらの記載は、同チラシを目にした消費者の視界にすぐに入るものであり、消費者は、床のブカブカ(床のたわみ)について、最低価格3,000円で修繕してもらえると認識するおそれがあります。

ところが、実際には、大きな赤色の文字で記載されている3,000円との記載の下には、「1万円以内の工事は1万円になります」との記載があり、最低価格は1万円とされています。

貴社のチラシの「3,000円」との記載のように、消費者の目に入りやすい価格表示などは、強調表示といわれ、これだけの記載で問題となるものではありませんが、「このような強調表示は、対象商品・サービスの全てについて、無条件、無制約に当てはまるものと一般消費者に受け止められるため、仮に例外などがあるときは、その旨の表示(いわゆる打消し表示)を分かりやすく適切に行わなければ、その強調表示は、一般消費者に誤認され、不当表示として不当景品類及び不当表示防止法(以下「景品表示法」という。)

上問題となるおそれがある」と指摘されています（消費者庁平成30年4月27日打消し表示に関するガイドライン）。

そして、上記ガイドラインにおいては、「強調表示が大きな文字で表示されているのに対して、打消し表示が小さな文字で表示されており、強調表示を見た一般消費者が当該強調表示に対する打消し表示に気付くことができないような場合等、一般消費者が強調表示と打消し表示を一体として認識できない場合には、景品表示法上問題となるおそれがある。」と指摘されています。

貴社チラシの「一箇所につき 3,000円（税込）」との表示は、安価な工事費用の表示がすぐに目に入るように赤文字で大きく記載されている一方で、実際には最低価格が1万円であり、消費者には必ず1万円の負担が発生することは、上記強調表示の記載に比べて著しく小さな黒文字で記載されているに過ぎず、消費者の目に入らないおそれがあります。そのため、消費者は、3,000円のみ負担で、貴社に床の補修工事などを依頼することが出来ると誤認するおそれがあります。

したがって、貴社のチラシ上の「一箇所につき 金3,000円（税込）」との記載は、貴社が提供する役務の価格について、実際の取引よりも著しく有利であると誤認される表示に該当するおそれがあります（景表法第30条第1項第2号）。

よって、貴社のチラシの記載につき、「一箇所につき3,000円（税込）」との記載を削除すること、もしくは、「一箇所につき3,000円（税込）」との記載に続いて、同様の文字のサイズ、同様の色で、「ただし、最低価格1万円」と記載することを求めます。

第2 「一律料金メニュー3,000円（税込）」との記載等について

貴社のチラシには、以下の記載があります。

「一律料金メニュー3,000円（税込）」、「以下の工事は、すべて一律

料金の3,000円(税込)で承っております。」「配水管清掃、床下害虫駆除、お風呂のひび割れ、茶水改善水栓工事、床のブカブカ修繕、外壁のクラック補修、基礎のクラック補修、お風呂場の目地補修、住宅検査(躯体構造・屋根・水回り・雨染み雨漏れ)

1 申入れの趣旨

上記チラシの記載につき、「一律料金メニュー3,000円(税込)」との記載及び「以下の工事は、すべて一律料金の3,000円(税込)で承っております。」との記載を削除すること、もしくは、「一律料金メニュー」の文字の後に「一箇所あたり」の記載を加えること、その場合には、各施工につき「一箇所あたり」の定義を明確にする記載を加えることを求めます。

また、「一律料金メニュー」に最低価格の定めがある場合には、「一律料金メニュー3,000円(税込)」との記載に続いて、同様の文字のサイズ、同様の色で、「ただし、最低価格1万円」と記載することを求めます。

2 申入れの理由

- (1) 貴社のチラシでは、「一律料金メニュー3,000円(税込)」との記載に続いて、以下の工事は、「すべて一律料金3,000円(税込)で承っております」と記載があり、各工事項目の記載がありますが、それ以上の詳細な説明は同紙面上にありません。

そのため、貴社チラシの同紙面のみを見た消費者は、3,000円のみ負担で、記載されている各工事の実施を依頼できると認識するおそれがあります。

しかし、実際には、貴社チラシの裏面を見ると、『1箇所につき』3,000円(税込)」との記載があります。そのため、床下害虫駆除や床のブカブカ修繕(床のたわみ修繕)なども、工事施工箇所によっては、3,000円以上の費用が発生することが考えられます。

そうすると、貴社のチラシ上の「一律料金3,000円(税込)」との記載は、貴社が提供する役務の価格について、実際の取引よりも著しく有利で

あると誤認される表示に該当するおそれがあります（景表法第30条第1項第2号）。

よって、貴社チラシの「一律料金メニュー3,000円（税込）」との記載及び「以下の工事は、すべて一律料金の3,000円（税込）で承っております。」との記載を削除すること、もしくは、「一律料金メニュー」の文字の後に「一箇所あたり」の記載を加えることを求めます。なお、「一箇所あたり」との記載を加える場合には、「一箇所」との定義が不明確であり、消費者において3,000円で実施できる範囲について誤解を生ずるおそれがあることから、「一箇所」との定義を明確にして記載することを求めます。

(2) また、貴社チラシの上記一律料金メニューの表示には最低価格の表示がなく、消費者は、3,000円のみ負担で各工事の施工をしてもらえると認識するおそれがあります。

他方で、前記第1に記載のとおり、貴社チラシの裏面には「1万円以内の工事は1万円になります」との記載があり、最低価格は1万円とされています。

貴社チラシの一律料金メニュー「3,000円（税込）」との記載は、消費者の目に入りやすいチラシ中央部分に記載があるうえ、縁取りで強調された大きな赤色文字で安価な金額を表示するものであり、強調表示にあたるものであると考えられます。

これに対し、仮に、上記一律料金メニューにも最低価格1万円との設定があるのであれば、最低価格1万円という打ち消し表示は、チラシの裏面という上記強調表示と同時には認識できない箇所に、かつ、著しく小さな黒い文字で記載されているに過ぎず、消費者の目には入らないおそれがあるものです。そのため、消費者は、3,000円のみ負担で、貴社に対して一律料金メニューに記載される各工事の施工を依頼することが出来ると誤認するおそれがあります。

したがって、一律料金メニューにも最低価格1万円との設定がある場合に

は、第1と同様に、貴社のチラシ上の「一律料金メニュー 3,000円(税込)」との記載は、貴社が提供する役務の価格について、実際の取引よりも著しく有利であると誤認される表示に該当するおそれがあります(景表法第30条第1項第2号)。

よって、貴社チラシの記載につき、最低価格の定めがある場合には、「一律料金メニュー3,000円(税込)」との記載に続いて、同様の文字のサイズ、同様の色で、「ただし、最低価格1万円」の記載をすることを求めます。

第3 お問い合わせ事項

1 2023年7月22日(土)18:00迄のキャンペーンについて

貴社チラシには、「2023年7月22日(土)18:00迄にお電話した方限定のキャンペーン!」との見出しに続いて、「1箇所から修繕可能!」「現地調査・見積もり無料!」「床の修繕1箇所30分で完了!」「張り替えや張り増しも可能!」「弊社の職人がお伺いします。」との記載がありますが、貴社ウェブサイトを押見する限り、現地調査や見積りはいつでも無料で行われているようです。また、貴社の職員が派遣されることも、通常に対応であると思われまます。そのほかの記載内容も、いずれも、通常取引に比べて、期間中に特別な取引条件を提示しているものとは思われまません。

そうすると、貴社のキャンペーン実施内容としては、その下に記載のある、「1箇所につき3,000円(税込)」で工事を施行することであると思われまます。

もつとも、貴社ウェブサイト上では、貴社の通常施工価格の表示が見当たらず、キャンペーン価格が期間限定の特別価格であるか否か分かりまませんでした。

つきまましては、1箇所あたりの貴社の通常施工価格を教えてください。

なお、その場合の1箇所あたりについて、各工事毎の「1箇所」の定義を

教えてください。

2 TOKYO MXで紹介されたとの表示について

貴社チラシ上には、「TOKYO MXにて テレビ番組で紹介されました！」
との記載があります。

紹介された年月日と、テレビ番組名、放送時間を教えてください。

以上