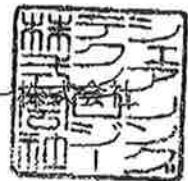


令和2年7月10日

適格消費者団体特定非営利活動法人
消費者支援ネット北海道
理事長 松久 三四彦 様

シェアリングテクノロジー



回 答 書

前 略

貴団体から受領いたしました令和2年6月5日付申入書（以下「申入書」といいます。）につきまして、以下のとおり、ご回答いたします。

第1 総論

1 当社は景品表示法上の「事業者」に該当しないこと

貴団体は、当社のポータルサイト「生活110番」（又はより専門的な分野・テーマに限定した「カギ110番by生活110番」等のパーティカルメディアサイト。以下、ポータルサイトとパーティカルメディアサイトを併せて「本マッチングサイト」といいます。）における表示について、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）の観点から、一定の対応を求められています。しかしながら、当社は、後述のとおり、お客様と加盟店のマッチングサービス（以下「当社サービス」といいます。）を提供するプラットフォームであって、景品表示法上、「自己の供給する商品又は役務の取引」について表示を行う者ではなく、「事業者」（景品表示法第2条第1項）に該当しないため、同法の適用を受けるものではありません。

すなわち、当社は、本マッチングサイトを閲覧して、当社を通じて加盟店に問合せ又は見積もり依頼を行ったお客様を、加盟店に対して紹介するものです。そのため、本マッチングサイトを通じて成立する鍵開け・鍵交換修理等のサービス（以下「鍵交換修理サービス」といいます。）に係る取引は、お客様と加盟店との間で直接成立し、鍵交換修理サービスも加盟店からお客様に直接提供されるものであって、鍵交換修理サービスに係る取引は当社にとって「自己の供給する商品又は役務の取引」に該当しません。当社がお客様に提供しているマッチングサービスは、お客様より利用料や紹介料等を徴収

するものではなく、無償で利用できるサービスであって、その意味でも当社に景品表示法が適用されるものではありません。なお、これらは、鍵交換修理サービスに限られるものではなく、その他の分野・テーマについても同様です。

2 加盟店に対するクレーム率は僅少であること

そもそも、当社においては、加盟店による施工が完了した後、お客様からSMSを利用してアンケートを実施しておりますが、約99%のお客様にご満足いただいています。また、当社コールセンターでの案件受付数に占めるお客様からの加盟店による施工に対する相談・クレーム等の発生頻度は、直近の数字では約0.27%となっています。

これに対して、貴団体は、一部の加盟店における特定の取引を申入れの理由として指摘されていますが（申入書6頁から7頁）、そのような例外的な取引が一部あったことをもって、本マッチングサイトの表示が直ちに実態を欠くことになるものではないと理解しております。

3 本マッチングサイトの見直しを行っていること

以上のように、当社は景品表示法が適用される事業者には該当するものではなく、また、一部加盟店における例外的な取引があることによって本マッチングサイトの表示がその実態を直ちに欠くことになるものではないと理解しております。しかしながら、当社としても、プラットフォームとして、後述第4に記載するような加盟店に対する管理強化を行うとともに、本マッチングサイトを通じて利用者により有用かつ適切な情報提供を行う観点から、検討・修正スケジュールを作成して、本マッチングサイトの記載内容の見直しを行っております。

具体的には、ウェブサイト上の記載については従前より定期的に見直しを行っていたものの、平成31年2月よりウェブサイト改訂に関するスケジュール表（以下「本スケジュール」といいます。）を策定し、横断的な検討・修正を行っております。当社では、新型コロナウイルスによる在宅勤務等の影響もあり、本スケジュールの進捗が遅れている部分もありますが、本スケジュールに基づき検討及び修正を順次進めており、現在、お客様の皆様にとって最も影響が大きく優先度が高いと考えられる価格表示に関する表示の見直し及び修正を終えたところです。

また、後述第3に記載するような調査会社による調査結果についても、調査結果・調査データの時点や調査方法を見直し、必要に応じて修正を行うべく、調査会社の選定を行っており、より一層、表示の適正化を図っていく予

定です。

このような網羅的かつ横断的なウェブサイトの見直し及び修正等については、定期的かつ継続的に行っていく予定です。

以上を前提として、貴団体より受領した申入書に対して、以下のとおりご回答いたします。

第2 申入れの趣旨1に対する回答

貴団体より、申入書第1の1(1)乃至(3)(申入書2頁以下)において、当該表示の中止又は修正を求められています。

しかしながら、前述第1の1に記載のとおり、当社は、あくまでもお客様と当社加盟店のマッチングサービスを提供するプラットフォームであって、鍵交換修理サービスについて景品表示法上の「事業者」に該当するものではなく、同法の表示規制を受けるものではありません。

また、前述第1の2に記載のとおり、当社において加盟店のクレーム率は全体の約0.27%であり、貴団体が例示として指摘する取引(申入書6頁から7頁)も例外的な事例であって、これをもって、本マッチングサイトの表示が直ちに実態を欠くものではないと考えています。そのため、本マッチングサイトの表示は、一義的には、当社の加盟店に対する加盟店管理の更なる徹底を行ったうえで、実態と表示に齟齬が生じないように対応すべきものであると考えています。つきましては、当社は、直ちに貴団体が指摘する表示の中止又は修正を行う予定はございません。

もっとも、前述第1の3に述べるとおり、当社は、現在、利用者にとってより分かりやすいものとする観点から、本マッチングサイトについて、本スケジュールを策定のうえ、その記載内容の見直し及び修正を行っているところです。貴団体より申入書においてご指摘いただきました事項についても、貴重なご意見として併せて検討を行う予定です。

第3 申入れの趣旨2に対する回答

申入書によれば、貴団体は、本マッチングサイトの一部の表示につき、有利誤認表示に該当するおそれがあるとして、申入書2頁から3頁のとおり、ご質問されています。

貴団体からのこれらのご質問については、主に、「件数に関する点」((1))、「価格の評価に関する点」((2)及び(5))、「施工の評価に関する点」((3))

及び(4))及び「価格の実績値に関する点」((6)及び(7))に関するものと存じますが、いずれも合理的な根拠に基づくものですので、それぞれ以下のとおりご回答いたします。

1 件数に関する点(申入書第1の2(1))

申入書第1の2(1)にて指摘されている「累計問合せ件数」、「1日の相談実績」及び「年間受付件数」につきましては、いずれも本マッチングサイトへの問合せ件数に関するものですが、これらは、当社への問合せ・相談に関する入電数に基づくものです。

なお、これら入電数については、当社基幹システムにて記録されている客観的なデータに基づくものです。

2 価格の評価に関する点(申入書第1の2(2)及び(5))

申入書第1の2(2)及び(5)にて指摘されている表示については、いずれも当社が加盟店に対して要請している事項です。当社では、加盟店に対して、当社の加盟店として顧客紹介を受けるにあたって、料金体系について申入書第1の2(2)及び(5)に記載されている事項を遵守することを要請しています。

3 施工の評価に関する点(申入書第1の2(3)及び(4))

申入書第1の2(3)については、当社が、当社の「カギ110番」を利用して、加盟店(鍵交換修理業者)からトラブル解決のサービスを受けたお客様に対して、SMSを利用して実施したアンケート調査の結果を記載しているものです。同調査において、加盟店のサービスが「悪かった」と回答したお客様は0.91%となっています。

また、申入書第1の2(4)のうち、「顧客満足度」、「到着スピード」及び「価格満足度」に関する表示は、2018年9月1日から26日にかけて、ゼネラルリサーチ株式会社に対して、全国の20代から50代の男女を対象として依頼したアンケート調査の結果を受けて記載しているものです。なお、同調査は、「顧客満足度の高いカギトラブル解決サイト(複数選択可)」、「到着スピードの早いカギトラブル解決サイト(複数選択可)」及び「価格満足度の高いカギトラブル解決サイト(複数選択可)」の各質問にて、当社と同様にカギトラブル解決のマッチングサービスを提供する他社10サイトの中で、本マッチングサイトの支持率が最も高かったことによります。

さらに、「ご利用シェア」に関する表示は、2017年8月25日から28日にかけて、楽天リサーチ(現楽天インサイト)の会員を対象としたアン

ケート調査の結果を受けて記載しているものです。なお、同調査は、過去2年以内にWEBを介して「カギの解錠・交換・修理」サービスを利用したことがある」との質問事項に回答された会員に対して、実際にお問合せをしたサイトを選択（複数可）していただいた結果、他社6サイトと比較して、本マッチングサイトの支持率が最も高かったことによります。

4 価格の実績値に関する点（申入書第1の2（6）及び（7））

申入書第1の2（6）及び（7）にてご指摘の価格に関する表示は、いずれも加盟店（施工業者）から報告を受けた施工代金の実績値に基づいた表示となっています。当社においては、当社と加盟店との間で締結している加盟店規約において、サービスの提供完了時にその提供状況を報告させるものとしており、その報告に基づき施行金額の実績値を記録しています。

5 小括

以上のとおり、ご質問の点については、申入れの趣旨3にてご指摘いただいた加盟店管理の更なる徹底によって対応すべき事柄と考えております。

第4 申入れの趣旨3に対する回答

貴団体は、加盟店に関する苦情が当社に寄せられた場合の加盟店管理について求められています。当社においては、昨年秋より、加盟店管理の更なる徹底に向けて、加盟店との間の規約の変更含めて、その体制を全般的に見直していたところです。こうした加盟店管理の徹底による効果が表れるのはこれからとなりますが、当社の取組みとしてご回答いたしますと、その概要は以下のとおりです。

1 加盟店規約による加盟店管理

まず、当社は、令和元年9月頃より、当社と加盟店との間の権利義務を定める加盟店規約についても全体的な見直し及び修正を行い、令和元年12月1日より、改訂した加盟店規約（以下「改訂加盟店規約」といいます。）を適用しています。そして、改訂加盟店規約においては、加盟店に対して、お客様との契約締結に際して、適用される法令を遵守すべきことを義務付けています。

すなわち、加盟店はいずれにしても法令順守が求められますが、当社としても、加盟店に対して、お客様に対する契約締結の勧誘に際し、「事実と異なる内容の説明、紹介顧客（注：お客様のこと）の誤解を招くおそれのある

説明等、民法、消費者契約法その他の法令に基づく契約の取消又は無効の原因となるおそれのある行為」をしてはならない旨を契約上義務付けています。また、当社は、加盟店に対して、「不当景品類及び不当表示防止法、不正競争防止法、特定商取引に関する法律、・・・これらに関するガイドライン等の解釈指針」を遵守することも契約上義務付けています。

さらに、当社は、加盟店がお客様との間でトラブルを生じた場合には、顧客紹介を停止し、加盟店契約を解除し、又は加盟店登録を抹消する等の措置（以下「顧客紹介の停止等」といいます。）を講じることができる旨を規約において定めています。そのうえ、加盟店が、当社による是正措置に応じない、改善が見られない等により、当社との間でトラブルが生じた場合にも、同様の措置を講じることができる旨を定めています。

なお、新たに加盟店となる事業者に対しては、反社チェックを行い、商業登記簿謄本や住民票、納税証明書の提出を義務付ける等を行い、事前の加盟店審査の強化も行っています。

以上のとおり、当社は加盟店との間で適用される規約において、顧客トラブルに対して必要な措置を講じるための規定を設けており、法的根拠に基づいた実効的な加盟店管理を行っています。

2 加盟店に対する是正措置

そもそも、当社においては、前述第1の2に記載のとおり加盟店に対する相談・クレーム等の発生頻度は、加盟店に非がないようなものも含めて、直近の数字では約0.27%となっています。

お客様から加盟店に対する相談・クレーム等が当社に寄せられた場合、当社は、前述第4の1に述べる改訂加盟店規約に基づき、その対応に問題があることが判明した加盟店に対して、顧客紹介の停止等の措置を講じています。実際、改訂加盟店規約の適用以降においては、顧客対応が不十分（施工代金を巡るトラブル、施工品質を巡るトラブル等）であったり、価格について表示と極めて乖離している等、悪質な加盟店に対しては、顧客紹介を停止したり、加盟店契約を解除する等の措置を講じています。

また、貴団体に寄せられた情報についても、当社において既に加盟店に対して必要な措置を講じている可能性もありますが、改めて当社として内容を調査・確認のうえ加盟店に対する措置の必要性を検討いたしますので、加盟店名を共有いただきたくお願いいたします。

3 コールセンターによるクレーム対応

さらに、当社では、コールセンター (<https://www.seikatsu110.jp/>、0120

—359—110) を設けるとともにその窓口を公表しており、お客様からの相談・クレームについて、24時間365日いつでも受付を行っております。これらの窓口では、電話の他に、メール相談、LINE トークでの相談等の多様な相談方法を設けることで、お客様にも相談しやすい相談窓口を心掛けております。

お客様から加盟店に対する相談・クレーム等があった場合、当社では、当社の加盟店対応部署が加盟店に対して是正を求め、改善が見られない場合には、加盟店と面談する等して、改善を促しています。それにも拘らず、加盟店において改善が見られない場合には、顧客紹介の停止等の措置を講じており、現に前述第4の2のように顧客紹介の停止等の措置を講じています。

4 小括

以上のとおり、当社は、貴団体が申入書の第1の3において指摘する加盟店管理を実施しておりますが、貴団体からの申入れも踏まえ、より一層、お客様に資する加盟店管理の方法につき検討を進めていく所存です。

第5 おわりに

当社は、お客様が鍵に関するお困りごとをスピーディーに解決するために、加盟店約4100社とお客様をマッチングさせるサービスを提供しているものです。また、前述第4の1のとおり、当社は加盟店の加入に当たっては加盟店審査を行い、加盟店管理を行うことで、悪質な事業者を排除することに努めています。これによって、お客様が、鍵に関するお困りごとについて専門業者を検索する手間を短縮し、お客様の希望に沿って速やかにお困りごとを解決することができるものであって、当社サービスはお客様にとって有意義なものです。今後も、当社は、当社サービスを利用するお客様のため、よりよいサービスを提供できるよう努めていく所存です。

草々