

# 再 申 入 書

令和2年12月22日

名古屋市中村区名駅1-1-1  
JPタワー名古屋19F  
シェアリングテクノロジー株式会社  
代表取締役 森 吉 寛 裕 殿

内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
認定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

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目ほくろビル4階  
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人のシェアリングテクノロジー株式会社（以下「貴社」といいます。）への令和2年6月5日付け申入書（以下「令和2年6月申入書」といいます。）に対する、貴社からの令和2年7月10日付け回答書（以下「令和2年7月回答書」といいます。）を受けて、当法人は、貴社に対し、以下のとおり再度申し入れます。

## 第1 申入れの趣旨

- 1 当法人の令和2年6月申入書における第1の1項及び3項に記載した措置をとることを求めます。
- 2 貴社の令和2年7月回答書における内容に関し、次のとおり質問します。
  - (1) 貴社が加盟店に対して遵守することを要請している「料金体系」とは、何を指しており、具体的にどのような内容ですか。
  - (2) 貴社が加盟店に対し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いるのは全件についてですか。そうであるとすれば、貴社が加盟店に

「料金体系」の遵守とサービス提供後の報告を求めているにもかかわらず、顧客が貴社の加盟店によって当該表示の最大金額を超える料金を支払わされている事例があるのは何故ですか。

- (3) ①貴社が価格に関する表示の根拠であるとしている「実績値」とは、何を対象としており、具体的にどのような内容ですか。②「鍵に関するトラブル 8,000円」、自宅に関する鍵のトラブルの料金として「鍵開け 8,000円」、「鍵修理 8,000円」、「鍵作成 10,000円」、「取り付け 8,500円」、「鍵交換 11,000円(部材費込)」との最小金額の記載については、それぞれ何件の実績があり、全体の件数に対してどれほどの割合ですか。③それぞれの実績は、「鍵に関するトラブル 8,000円」等と料金の最小金額のみを表示することを合理的に根拠づけるものですか。

## 第2 申入れの理由

### 1 景品表示法上の「事業者」について

#### (1) 貴社の主張

貴社は、消費者と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、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）に該当しないと主張されています。

#### (2) 当法人の見解

ア 景品表示法第2条第1項において、同法で「事業者」とは「商業、工業、金融業その他の事業を行う者」をいうと定義されており、貴社がこれに該当することは明らかです。

他方、同法第5条の不当表示規制を受ける主体については、「自己の供給する商品又は役務の取引について」表示をした「事業者」とされています。

イ この「供給する」とは、当該商品・役務の提供・流通の実態をみて実質的に判断される要件であり、例えば、フランチャイズチェーンの本部が、フランチャイジーの経営する加盟店で提供される役務に関して不当表示をした場合、本部は当該役務提供契約の当事者ではなくても、当該役務の供給主体である「事業者」と判断される場合があります。

ウ 貴社ウェブサイト「カギ110番 by 生活110番」は、「『鍵が壊れて

しまった』『鍵をなくしてしまった』そんな【鍵】に関するお悩みを抱えていませんか？〇〇で起きた鍵のトラブルなら、弊社におまかせください！以下の加盟店がお客様のお悩み解決にご協力いたします」などと表示して（トップページの「鍵の交換修理サービス 依頼の多いエリア」における各地のページ、例えば <https://www.kagi-rits.jp/hokkaido/>）、加盟店を紹介しています。「生活110番」の他のウェブサイトにおいても、同様の表示がされているものがあります。

さらに、「カギ110番 by 生活110番」を見た消費者からの問い合わせに貴社が対応し、それを各加盟店に伝え、各加盟店から消費者に連絡させることなどを行って役務が提供されている実態があり、また、貴社も各加盟店が提供した役務に関する内容や価格等の取引条件を確認した上で、「顧客満足度」、「到着スピード」、「価格満足度」及び「ご利用シェア」を示して「NO. 1 東証上場企業」、「4冠達成」などと謳った比較広告（トップページ <https://www.kagi-rits.jp/>など）を行っている実態があります。

エ また、各加盟店は、貴社が定め、「生活110番」のウェブサイトに表示している内容及び取引条件によることを合意して加盟店となり、それに基づいて、貴社の統制、指導及び援助のもとにサービスを提供しているものと考えられます。とりわけ、貴社は、貴社ウェブサイト「カギ110番 by 生活110番」において、各役務の最低金額を記載しているほか、各加盟店に料金体系の「遵守」を要請し（令和2年7月回答書4頁）、価格について表示と極めて乖離している場合は加盟店契約を解除している（同6頁）とのことであり、役務の価格という取引における本質的な部分に強い統制を及ぼしているものといえます。

オ 以上のような役務の提供の実態等を踏まえると、貴社は役務の供給主体である「事業者」に該当し、景品表示法第5条の不当表示規制が適用されます。

カ なお、本申入れは、景品表示法第30条第1項に基づくものであるところ、同法第5条と異なり、同法第30条第1項の差止請求の対象となる事業者については「自己の供給する商品又は役務の取引について」との要件が規定されておられません。

## 2 加盟店に対するクレーム率が僅少であるとの点について

貴社は、顧客から貴社に対するクレーム率が僅少であることを根拠に、本マッ

チングサイトの表示が実態を欠くものではないと主張しています。

しかし、貴社ウェブサイトの表示よりも高額な料金を請求する加盟店が存在することにより、当該表示は、少なくとも当該加盟店が提供する役務に関しては有利誤認表示となっており、これは貴社が提供する役務全体に対する割合如何の問題ではありません。

### 3 マatchingサイトの見直しを行っているとの点について

貴社は、利用者に有用かつ適切な情報提供を行う観点から、本Matchingサイトの見直しを行っているとのことですが、令和2年11月27日付け申入書（以下「令和2年11月申入書」といいます。）で指摘しましたように、同月17日の時点においても貴社ウェブサイト「カギ110番by生活110番」等には未だに数多くの有利誤認表示が存在しています。

### 4 価格の評価に関する点について

貴社は、当法人が令和2年6月申入書の第1の2項(2)及び同(5)において指摘した表示については、いずれも貴社が加盟店に対して顧客紹介を受けるにあたって料金体系について遵守することを要請している事項である旨を回答されており、その料金体系に照らして当該表示は不当ではないと主張される趣旨と思えます。

つきましては、貴社が加盟店に対して遵守することを要請している「料金体系」が何を指しており、それはどのような内容であるのかについて、それぞれ具体的にご回答ください。

### 5 価格の実績値に関する点について

貴社は、当法人が令和2年6月申入書の第1の2項(6)及び同(7)において指摘した表示については、いずれも貴社が加盟店（施工業者）から報告を受けた実績値に基づいた表示であり、貴社は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いる旨を回答されています。

つきましては、貴社が加盟店に対し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いるのは全件についてか、そうであるとすれば顧客が貴社の加盟店によって当該表示の最大金額を超える料金を支払わされている事例があるのは何故かについて、ご回答ください。

また、①貴社のいう「実績値」とは、何を対象としており、どのような内容で

あるか、②「鍵に関するトラブル 8,000円」、自宅に関する鍵のトラブルの料金として「鍵開け 8,000円」、「鍵修理 8,000円」、「鍵作成 10,000円」、「取り付け 8,500円」、「鍵交換 11,000円（部材費込）」との最小金額の記載については、それぞれ何件の実績があり、全体の件数に対してどれほどの割合か、③それぞれの実績は、「鍵に関するトラブル 8,000円」等と最小金額のみを表示することを合理的に根拠づけるものであるかについて、いずれも具体的にご回答ください。

#### 6 貴社加盟店に対する措置について

貴社は、当法人が令和2年6月申入書の第1の3項で指摘した加盟店管理を行っている、当法人に寄せられた情報についても貴社として当該加盟店に対する措置を検討するので加盟店を共有されたい旨を回答されています。

この点につきましては、当法人の令和2年11月申入書をご参照いただき、然るべくご対応ください。

#### 第3 ご回答について

つきましては、本申入れに対する貴社のお考えを、令和3年2月12日まで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、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上