

令和3年1月15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株式会社



回 答 書

前 略

貴団体から受領いたしました令和2年11月27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 当社は景品表示法上の「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事業者には該当しないこと

1 総論

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」又は「雨漏り修理110 by 生活110番」等のバーティカルメディアサイト。以下、ポータルサイトとバ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、貴団体にご送付した令和2年7月10日付回答書(以下「7月10日付回答書」といいます。)にて回答するとおり、当社は、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にすぎず、鍵開け・鍵交換、雨漏り修理等のサービス(以下「各種修理サービス」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、加盟店からお客様に対して、直接、各種修理サービスが提供されるものです。

したがって、当社は、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事業者ではなく、同法の適用を受けるものではありません。

2 貴団体の見解に対する当社の見解

これに対して、貴団体は、申入書において、①フランチャイズチェーンの本部も役務供給主体であると判断される場合があること、②当社が顧客情報を加盟店に伝え、加盟店からお客様に連絡させていること、③当社が、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ていること等を挙げて、当社に役務供給主体性が認められる旨を述べられています（申入書10頁から11頁）。しかしながら、当社としても、①については異を唱えるものではございませんが、貴団体が②及び③としてご主張されているような解釈は景品表示法の執行実務において採られておらず、むしろ当社のポータルサイトのようなものについては「自己の供給する」に該当しないものと解されているとの理解です。

そもそも、一般的に、景品表示法における「自己の供給する」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と解されています。この点、フランチャイズチェーン本部（以下「本部」といいます。）が行う表示については、本部自体は当該商品等の売買契約の当事者になっていなかったとしても、本部が企画した商品（PB商品）やナショナルブランド商品（NB商品）であっても本部が販売を決定していること、本部の店舗名称、商標、サービスマーク等統一的な営業上の標章の下で事業を行っていること、本部が希望販売価格を決定していること、仕入れに係る費用は本部が負担していること等から、実質的には本部が供給する商品等と判断されているものと考えています。しかしながら、当社は、当社加盟店による各種修理サービスの提供方法や価格決定を決定することはなく、当社加盟店に対して何ら統一的な営業上の標章を使用させるものでもなく、加盟店による各種修理サービスの提供に係る仕入れ代金を負担することはありませんので、加盟店による各種修理サービスが実質的に当社の供給する商品・役務と判断される余地はないと考えています。

むしろ、消費者庁が公表する「事業者が講ずべき景品類等の提供及び表示の管理上の措置についての指針に関するQ&A」¹によれば、マスメディア（新聞社、出版社、放送局等）、広告制作会社、デザイナー、広告代理店、モール運営事業者等については、商品・役務に関する表示等の制作等に関与していても、他の事業者と共同して商品又は役務を一般消費者に供給している場合を除いて、自己の商品又は役務を供給する者でない限り、景品表示法の適用を受けるものではないとの解釈が明確に示されています。現に、平成26年4月30日付消表対第227号では、「楽天市場」に出店する店舗による不当表示が問題となった事例において、「楽天市場」を運営する楽天株式

¹ https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/faq/guideline/#q5

会社に対しては、出店店舗による景品表示法違反とならないための必要な措置を講じるように行政指導がなされたのみであり、景品表示法違反は指摘されていません。

また、貴団体は、お客様から問合せを受けた当社がそれを加盟店に伝え、加盟店からお客様に連絡させることをもって、「役務が提供されている実態」があると述べられております。しかしながら、当社は、あくまでも、本マッチングサイトに問合せのあったお客様の情報を加盟店にお伝えするのみであって、お客様に対して何らかの役務を供給しているものではありませんし、お客様より利用料や紹介料等を徴収することはありません。

さらに、当社が、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ていることは、お客様に対する価格等を設定するためではなく、本マッチングサイトの価格表示に関する表示を検討するに当たって実績値を収集するために行っているものです。サイト運営事業者として消費者に適切な情報を提供するために積極的かつ任意に行っている取組みをもって、当社がお客様に対して役務を供給していることになり得ないと理解しております。

以上のとおり、当社としては、貴団体の見解を踏まえても、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、同法の適用を受けるものではないと考えています。

第2 現在、実態と表示に齟齬が存しないこと

1 貴団体が指摘する事例は、松原工業による各種修理サービスのうち極一部に過ぎないこと

そもそも、当社においては、7月10日付回答書にてご回答のとおり、施工完了後にお客様に対して行ったアンケート結果では約99%のお客様にご満足いただいております、当社コールセンターでの相談・クレーム等の発生頻度は約0.27%となっています。

また、貴団体が指摘する松原工業株式会社(以下「松原工業」といいます。)との関係においても、松原工業の施工に関する相談・クレームの発生頻度は、直近1年半の平均では約0.53%となっています。

景品表示法が表示と実態との「著しい」乖離を規制しているところ、一部の例外的な事例をもって、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。

2 松原工業に対して一定の措置を講じていること

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一部の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、7月10日付回答書にてご説明するとおり、本ウェブサイトの横断的な検討・修正を進めておりますし、悪質な加盟店に対しては、各種措置を講じています。

そのうえで、松原工業に関しては、そもそも、貴団体が指摘する本件雨漏り事案について、当該お客様から当社に対して入電があったのは事実ですが、当社は松原工業ではなく別の業者に取り次ぎを行っております。そのため、本件雨漏り事案について、当社が当該お客様を松原工業に取り次いだことはなく、当該お客様がどのような経緯で松原工業に施工を依頼されたのか、当社として関知するものではなく、また当社が責任を負うことはありません。

貴団体のご指摘の根拠となる前提には誤りがありますが、当社としても、貴団体から申入れを受けた令和2年11月27日に先立ち、松原工業とお客様との間のトラブルを認識したため、同月16日以降、鍵開け・鍵交換や雨漏り修理を含み全てのジャンルにおいて、当社から松原工業へのお客様の紹介を停止しております。また、後述第3にて記載するとおり、貴団体が指摘する表示のうち、松原工業に関する表示は既に削除されています。そのため、現在は、当社の本マッチングサイトを通じて、松原工業に対してお客様を紹介する予定はありません。そのうえで、当社から松原工業に対して事実確認及び指導等を行ったところ、貴団体が指摘する本件鍵事案や相談事案は、松原工業の一部従業員が同社に無断で行った言動であり、既に当該従業員も解雇された旨の報告を受けていますが、当社としても、かかる事実関係が客観的に明らかになるまでは紹介停止措置を継続する予定です。したがって、現在及び将来にわたって、本マッチングサイトの表示と松原工業による各種修理サービスの実態に齟齬は生じていないものと考えております。

当社においては、引き続き事実確認のうえで、7月10日付回答書にて記載したとおり、当社における、ウェブサイト見直しに関するスケジュール表に従って、横断的な検討・修正を行っていく予定です。

第3 申入れの趣旨に対する回答

貴団体より、申入書第1の1乃至3（申入書2頁から3頁）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、各種修理サービスについて景品表示法上の「自己の供給する商品又は役務の取引」に

ついて表示を行う事業者に該当するものではなく、同法の適用を受けるものではありません。

また、前述2に記載のとおり、貴団体が指摘する本件鍵事案や相談事案（申入書5頁から7頁）は、あくまでも松原工業の一部の事例であって、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。もともと、当社としても、お客様にとって有意義なサービスを提供すべく、現在、松原工業に対して顧客紹介停止措置を講じることで、実態と表示に齟齬は生じないようにしており、またこれに伴い本マッチングサイトのうち松原工業に関する表示（申入書3頁から5頁のうち、④、⑨、⑫、⑬、⑭、⑰、⑳の表示）については既に削除しています。

つきましては、当社としては、7月10日付回答書にてご説明したとおり、本ウェブサイトの横断的な検討・修正を進めるとともに、悪質な加盟店に対しては、各種措置を講じていくことで、適切な表示に向けた取組みを行う予定です。

第4 おわりに

当社は、貴団体からの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踏まえて、引き続き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るとともに、本マッチングサイトの見直しを進めていく所存です。

草 々