

令和3年2月12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12月22日付再申入書（以下「再申入書」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

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。）及び令和3年1月15日付回答書（以下「1月15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。

なお、詳細は1月15日付回答書に記載のとおりですが、景品表示法の「自己の供給」について当社がフランチャイズチェーンの本部と同様に評価される

ような実態があるものでもありません。

第2 加盟店に対するクレーム率が僅少であること

貴団体は、加盟店に対するクレーム率が僅少であることは、本マッチング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、当該表示が有利誤認表示となることの理由にはならない趣旨を述べられています。

しかしながら、当社としては、本マッチングサイトの表示は有利誤認表示ではないものと認識していますし、そもそも、景品表示法は表示と実態との乖離を禁止するものであって、一部の加盟店の一部の例外的な取引の存在をもって本マッチングサイトの表示が実態を欠くことになるものではありません。また、景品表示法第5条にいう「一般消費者」についても、通常の消費者を念頭に置くものであって、消費者全員において有利誤認表示とならないことが求められているものではないと考えています。

すなわち、全消費者の2～3割が誤認したと感ずることをもって、一般消費者に対する不当表示であるとする見解も存するところであって（「座談会 最近の景品表示法違反事件をめぐって（特集 景品表示法違反事件の動向）」（『公正取引』830号、2019年12月、19頁）、こうした見解を踏まえても、また貴団体のご指摘の事例が本マッチングサイトにおいて通常想定されていない一部の加盟店による一部の例外的な取引であることから、こうした範疇外の取引をもって本マッチングサイトの表示が実態を欠くことにならないとの解釈には妥当性があるものと考えます。

したがって、当社において、加盟店に対するクレーム率が僅少であることは、本マッチングサイトの表示が有利誤認表示ではないことを基礎付けるものと考えています。

なお、本マッチングサイトの記載は加盟店における「表示」になると解されますが、当該加盟店における景品表示法との関係については、当該加盟店が回答するのが適切であると考えています。

第3 申入れの趣旨に対する回答

1 申入れの趣旨1に対する回答

貴団体より、令和2年6月5日付申入書（以下「6月5日付申入書」といいます。）における第1の1乃至3（6月5日付申入書2頁から3頁）に記載した措置をとること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は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。もっとも、当社としては、プラットフォームとしての立場から、これまでもご説明のとおり、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、引き続き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。

なお、6月5日付申入書第1の2にて述べられているご質問事項につきましては、いずれも当社による7月10日付回答書第3にてご回答済みです。また、6月5日付申入書第1の3にて求められている加盟店管理につきましては、7月10日付回答書第4にて述べるとおり、当社においては、加盟店管理の体制を構築しており、悪質な加盟店に対しては、1月15日付回答書にて述べるとおり、実際に各種措置を講じることで、適切な表示に向けた取組みを実施しています。

2 申入れの趣旨2に対する回答

(1) 同(1)について

当社においては、まず、加盟店に対して、加盟店契約において、お客様へのサービス勧誘にて事実と異なる説明や誤解を招くおそれのある説明、民法・消費者法その他の法令に反する説明をしてはならない旨を義務付けています。また、景品表示法及びそのガイドライン等の解釈指針を遵守することを義務付けています。

そのうえで、各種修理サービスの具体的な施工料金については、加盟店に対して、本マッチングサイト記載の料金体系を遵守することを要請するとともに、遵守できない事業者に対してはマッチングを行わないこととしています。

(2) 同(2)について

当社においては、加盟店に対して、加盟店規約に基づきサービスの提供完了後、その全件についてその提供状況の報告を求めています。

しかしながら、当社は、あくまでもプラットフォームであって、お客様と直接に契約を締結するのは加盟店であることから、加盟店が具体的に如何なる金額にてお客様と契約を締結されるかについては、当該加盟店において管理し、責任を負う事項となります。また、当社としてもプラットフォームとしての立場から加盟店に対してサービス提供状況の報告を求めています。また、当該加盟店が当社からの要請に反して報告事項を漏脱したり、虚偽の報告を行う可能性を否定できるものではなく、また景品表示法については各加盟店が責任を負うこととなります。そのため、当社の要請にもかかわらず

景品表示法に違反するような行為を行う加盟店の従業員等がいる場合に、今回、貴団体が指摘するように、お客様が最大金額を超える料金の請求を受けるような事例が発生したものと考えています。

これらに対して、当社としては、加盟店規約において、万が一、加盟店が重要な事項につき報告事項を漏脱したり、虚偽の報告を行った場合には、加盟店に対して違約金の支払いを求める等の措置を講じています。また、7月10日付回答書にて回答するとおり、お客様からの相談窓口を設けており、万が一、お客様から料金やサービスに関するクレームが生じた場合には、お客様と加盟店双方に対して調査を行っています。

プラットフォームである当社としては、本マッチングサイトに対するお客様の信頼確保の観点から、引き続きこれらの加盟店管理によって、お客様によって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。

(3) 同(3)について

本マッチングサイトの表示の根拠としている実績値については、加盟店から報告を受けた、各種修理サービスのジャンルごとの各加盟店による施工料金の実績値（お客様が各加盟店に実際に支払った代金額）です（①）。

また、当社においては、事業年度ごとに、ジャンルやエリアごとの施工料金の実績値に基づいて、加盟店による施工料金の金額帯分布を確認して、「鍵に関するトラブル 8,000円」等の表示を検討・作成しています。加えて、最小金額については、表示と実態との乖離が生じにくい仕組みとするために、当社が加盟店から報告を受けた施工料金の実績値のうち最も低額な施工料金については特殊な事情があるなど一般消費者にとって必ずしも参考となる数値ではない可能性もあることを踏まえ、これをもって最低金額とするのではなく、保守的な数値を表示する観点から、金額帯のうち概ね下位10%程度に分布する金額は表示対象には採用せずに、最低金額を検討して表示しています。そのため、表示されている最小金額よりも低い金額での実績値も存するところであり、貴団体が指摘する最小金額そのものの件数実績や割合を参照しているものではございません（②、③）。

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