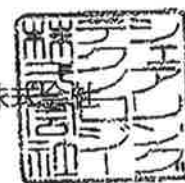


令和3年5月14日

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 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3年4月9日付反論書兼質問書（以下「質問書」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 質問事項に対する回答

#### 1 ご質問①に対する回答

当社においては、「カギ開け」や「雨漏り」等の様々なジャンルを設け、令和3年2月12日付回答書第3の2（3）にてご回答のとおり、各ジャンル全体の実績値を算出のうえで「生活110番」又はより専門的な分野・テーマに限定した当社サイト（以下「本マッチングサイト」といいます。）上の価格表示を行っております。

しかしながら、ジャンル内においては様々な作業が存在するところ、実際の作業内容によって、施工料が変わり得ることに鑑みて、①各ジャンルの中でも作業内容ごとにより細分化して実績値を集積する、②作業内容によっては幅のある価格表示を行う、③作業内容によっては上限金額を表示する等を検討し、誤認を発生させない価格表示を行うように修正を行っております。現在、本マッチングサイトのうち全体の15%程度につき見直し検討及び修正が進んでおりますが、引き続き作業を進めていく予定です。当社の本マッチングサイトのジャンル・カテゴリが多数に及んでおり、順次検討を進めておりますのでご理解の程宜しくお願いいたします。

なお、貴団体からご指摘のあった松原工業株式会社（以下「松原工業」といいます。）につきましては、当社においても極めて特異な事例であり、同社とお客様との間でトラブルが発生したことは誠に遺憾です。もっとも、令

和3年1月15日付回答書にてご回答のとおり、貴団体からの申入れに先立ち、当社から松原工業へのお客様の紹介を停止し、同社に関する本マッチングサイト上の表示を全て削除しています。この点、貴団体からは「苦情が相当数申し入れられていたと推察されます」、「苦情に対し速やかな措置を講じていなかった」等とご指摘をいただいておりますが、そもそも、貴団体が指摘する札幌市に寄せられた消費者生活相談に関して、当社がお客様から入電を受けて松原工業に取り次いだ事案か、単にお客様が本マッチングサイトとは関わりなく松原工業に直接施工を依頼された事案か明らかではありません。実際に、当社には、他の加盟店と比較しても、突出して相当数の苦情の申入れがあった事実はございませんでした。もっとも、公表されていない事情も含め、諸事情を踏まえた総合考慮の上でお客様の紹介停止を判断したものであって、ご指摘の評価に直ちに結びつくものではないとの認識です(ただし、個別の案件に関わるものであって、公表を前提とした本書面での記載は差し控えます。)

また、松原工業以外の加盟店に関しても、お客様との間でトラブルを生じた悪質な加盟店に対しては、実際に加盟店規約に基づき是正・改善の依頼や送客停止措置等を講じ(令和2年7月10日付回答書第4の1参照)、是正・改善がなされなかった加盟店については本マッチングサイト上の表示を削除しています。

## 2 ご質問②に対する回答

まず、加盟店管理について、従前までは、加盟店によるお客様に対する各種修理サービスが完了した時点で、お客様からSMSを利用したアンケートを実施し、お客様の各種修理サービスの満足度を確認しておりました。しかしながら、現在では、加盟店と紹介したお客様が成約に至らなかった場合にも、アンケートを実施する運用に変更しています。これによって、当社において把握できていなかったお客様のクレームの有無を確認するように変更しています。

また、令和2年7月から令和3年4月時点まで、当社の本マッチングサイトを通じた総入電数682,944件に対して、加盟店に対するクレームは813件(極軽微なものを含む。)であり、その割合は約0.12%となっています。当社は、かかる全件につき加盟店に対する是正・改善依頼や顧客紹介の停止措置等を実施しています。特に、悪質な加盟店に対しては、実際に加盟店規約に基づき顧客紹介の停止措置を講じており、直近10か月においては約10社の加盟店(松原工業を含む。)に対して、顧客紹介の停止措置を講じています。

当社においては、引き続き、お客様から加盟店に対する相談・クレーム等を収集し、加盟店規約に基づき、適切な措置を講じていく所存です。

## 第2 貴団体の見解に対する当社の見解

当社が景品表示法上の「事業者」に該当しないことはこれまでも述べるとおりですが、貴団体が指摘するイオンライフ株式会社に対する措置命令（消表対第1793号）の事案は、特約店葬儀社に対して自社が定める内容及び取引条件によりサービスの提供等をさせており、「イオン」等の商標及び「イオンのお葬式」との名称の下で特約店葬儀社をして葬儀サービスを提供していた事案です。しかしながら、当社は、従前よりご説明のとおり、加盟店に営業上の標章を使用させるものではなく、加盟店による各種修理サービスの提供方法や価格決定に関与することはありません。加えて、当社は、加盟店に対して何らかの支援を行い、または加盟店の顧客を管理するものでもありません。

むしろ、貴団体が楽天株式会社的事案（平成26年4月30日付消表対第227号）について、「実態面も含め楽天市場において商品を供給していない」と述べるのと同様に、当社は、実態面も含めて「商品又は役務の取引」を供給するものではございません。なお、この事例については、「第154回本会議・第9回景品表示法における不当表示に係る課徴金制度等に関する専門調査会合同会議」において、宮城朗委員が「例えばネットモールの問題でありますと、ネット広告を行うための不可欠の共通プラットフォームを持っている事業者であって、かつ不当表示の内容について事実上指示しているとか強制しているとか、そういった程度の関与」すなわち相当強い関与が認められる場合については、「場合によっては共通プラットフォームを提供しているところのネットモールみたいなどころについても課徴金を課す可能性も検討されているのではないかと質問したことに対し、消費者庁の担当審議官が、百貨店等において商品全部について注意義務を課しにくく、そのような販売への関与では足りないことを指摘した上で、「先ほどのネットの関係で言いますと、いわゆる共同販売をするために共同で表示をしているみたいに認定できれば」実態面も含めて「商品又は役務の取引」を供給するに該当し得ると回答しているとおりで

す。

いずれにしましても、当社としても、プラットフォームの立場から適切な表示に向けて表示をより良いものに改善していく意向があることを、ご理解いただきたく存じます。

## 第3 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、プラットフォームとして、前述第1にてご回答のとおり、お客様に対して有用かつ適切な情報を提供し、お客様にとって有意義なサービスとなるよう努めていく所存です。

草々