

令和2年5月8日

消費者市民サポートちばと株式会社アカツキとの間の 裁判外の和解について

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 裁判外の和解の概要

(1) 事案の概要

本件は、特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「消費者市民サポートちば」という。）が、株式会社アカツキに対し、同社がウェブサイトにおいて広告し、提供している不用品買取サービスについての顧客満足度に関する同社ウェブサイト上の表示が不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）第30条第1項第1号^(※)に規定する優良誤認表示に該当するとして、同項の規定に基づき、別添「対象となる表示」記載の表示の停止を求めた事案である（令和2年1月20日付けで千葉地方裁判所に対して訴訟を提起）。

(※) 景品表示法

第三章 適格消費者団体の差止請求権等

第三十条 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第二条第四項に規定する適格消費者団体（以下この条及び第四十一条において単に「適格消費者団体」という。）は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して次の各号に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると誤認される表示をすること。

二 〔略〕

2・3 〔略〕

注) 上記の訴訟が提起された日現在の規定

(2) 結果

令和2年2月28日、消費者市民サポートちばと株式会社アカツキは、裁判外において別紙の内容で和解し、同年3月16日、消費者市民サポートちばは本件訴え

の全部を取り下げた。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（法人番号 9040005019362）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社アカツキ（法人番号 7013301035500）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03－3507－9165

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html

対象となる表示

(表示媒体) ウェブサイト

(対象となるサービス) 不用品買取

(表示内容) お客様満足度96.5%など并表示し、買取拒否をしなかった顧客があたかもサービスに満足しているかのように誤認させる表示

和 解 書

甲 特定非営利活動法人消費者市民サポートちば
乙 株式会社アカツキ

甲と乙は以下の内容で和解する。

第1項 乙は、下記対象となる表示記載の表示を行わない。

記

(表示媒体) ウェブサイト (対象となるサービス) 不用品買取 (表示内容) お客様満足度96.5%など并表示し、買取拒否をしなかった顧客があたかもサービスに満足しているかのように誤認させる表示

第2項 乙は、今後、消費者に誤認を与えるおそれのある表示を行わないことを約する。

第3項 乙は、甲に対し、甲から、乙の行う広告表示や契約について、問い合わせ、協議の申し入れがあった場合には、真摯に対応することを約する。

第4項 乙は、今後、消費者から苦情や相談があった場合には、その解決に向けて真摯に協議に応じ、解決に努力することを誓約する。

第5項 甲は、乙に対する千葉地方裁判所令和2年(ワ)第139号の訴えを取り下げる。

第6項 前項の訴えを提起するにあたり甲が負担した訴訟費用(印紙代、郵券)は乙の負担とする。