

令和4年4月27日

消費者支援ネットくまもとと株式会社アシスト
との間で差止請求に関する協議が調ったことについて

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. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である NPO 法人消費者支援ネットくまもと（以下「消費者支援ネットくまもと」という。）が、株式会社アシスト（以下「アシスト」という。）に対し、同社が運営するウェブサイト（テイクサービス）における下記表示（以下「本件表示」という。）について、不当景品類及び不当表示防止法^(※)（以下「法」という。）に規定する優良誤認表示及び有利誤認表示に該当すると主張して同法第30条第1項の規定に基づく当該表示の停止を求めた事案である。

記

(表示)

アシストが提供する電気工事等の役務についての以下の表示内容

- ア 3冠達成いたしました
- イ 緊急トラブルかけつけ スピード対応 NO. 1
- ウ 緊急トラブルかけつけ 顧客満足度 NO. 1
- エ 緊急トラブルかけつけ 価格満足度 NO. 1

(主張)

本件表示はアシストの提供する役務が対応の早さ、顧客満足度、価格満足度において一番であるかのように示す表示をしているが、アシストの調査はウェブサイトから受ける印象調査に過ぎないものであり、現実にはアシストを含む数社の役務を受けて感想を解答したものではなく、実際にアシストを含めた複数の業者から実際の対応の早さ、顧客満足度、価格満足度において比較検討し実証したことにはならない。よって、インターネットによるモニター調査の対象となった10社の中で実際の対応の早さ、顧客満足度、価格満足度において一番であるという誤認を消費者に

与えるものであり、法第5条が定める優良誤認表示及び有利誤認表示に該当する。

(※) 不当景品類及び不当表示防止法

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 商品又は役務の価格その他の取引条件について、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取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示をすること。

2・3 〔略〕

注）上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

アシストは、令和3年9月29日、消費者支援ネットくまもとに対し、本件表示を削除する旨を連絡した。これを受けて、令和3年11月12日、消費者支援ネットくまもとは申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

NP0 法人消費者支援ネットくまもと（法人番号 8330005007958）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社アシスト（法人番号 5040003009022）

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