

2018年1月11日

オルネスホールディング株式会社
代表取締役 小杉 諭史 殿

適格消費者団体 消費者機構日本
認定 NPO 法人
代表理事 佐々木 幸孝

要請・申入・質問

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている認定 NPO 法人です。また、消費者契約法第 13 条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のリーフレットをご覧ください。

当機構に対して、貴社が運営する「トウキョウ修理」の宅配での PC 修理について情報提供がありました。

この提供情報を踏まえ、当機構では、貴社のウェブ上の表示、基本約款及び修理約款等をもとに検討しました結果、消費者契約法及び景品表示法に該当する問題があると判断するに至りました。

そこで、当機構は貴社に対し、消費者契約法及び景品表示法に基づき、下記のとおり申入れを行います。

つきましては、本申入れ等に対する貴社の御回答を 2018 年 2 月 10 日（土）までに必ず書面にて当機構にお送りください。

なお、本件につきましては、適時、申入れ等の内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。

また、当機構は消費者契約法第 23 条 4 項に基づき、申入れの内容と結果を消費者庁に報告いたします。消費者庁は、消費者契約法第 39 条に則り公表を行う場合があります。

※貴社のウェブ上の表示については、2018 年 1 月 10 日現在のものを参照しています。

記

I 貴社ウェブサイトの表示に係る要請

要請事項1（有利誤認表示の疑い）

【要請の趣旨】

貴社ウェブサイトの部品代に係る上限額の表記について、以下の是正が必要であるとの結論にいたりましたので、要請します。

1. 修理料金メニューにおける部品代 上限金額「〇〇〇〇〇円税別まで」と大きく表示し、その下に小さく「※製造から6年以内の場合は、△△△△△円税別が上限金額となります」と表示されています。この表示をやめ、適切な表示に改善することを要請します。

【要請の理由】

購入後の経過年数が6年以内で修理依頼するケースは、例外的な事例ではなく相当数あると思われます。修理依頼をするケースが少ないと思われる製造から6年経過後のケースの金額が大書される一方で、製造から6年以内の上限金額が小さな文字でしか書かれていないことから、消費者が上限金額について、誤認する可能性があり、景品表示法上の有利誤認表示の疑いが残ります。上限金額は、重要な取引条件ですので製造から6年以内の上限金額と6年経過後の上限金額について、少なくとも、同等の大きさの表示とすべきです。

2. 「上限金額」と「※互換品含最安値部品」の関係が明確になる表示に改善することを要請します。

【要請の理由】

現在の表示は、「上限金額」と大書する一方、その下部に「※互換品含最安値部品」と小さく書かれています。これは、互換品を含む最安値部品を使用した場合に限っての部品上限額との意味でしょうか。そのような意味であれば、「上限金額」との表示はその金額以上の部品代はあらゆる場合に発生しないと期待させるものであるため、互換品含む最安値部品を使用した場合に限っての「上限金額」であることを一般消費者が理解できるように、表示することが必要です。

例えば、「互換品含む最安値部品を使用した場合の上限金額」と大書し、注記として「使用する部品によっては上限金額を超える場合もあります。」との趣旨を適切な大きさで表示することが適当と考えます。

要請事項2と質問（不利益事実の不告知の疑い）

【要請と質問の趣旨】

貴社のHPのサイドカラムに記載されている「キャンセル料0円」等に関して以下の点を要請します。

1. サイドカラムの「キャンセル料0円」について削除すること。

2. キャンセル料が発生しないための要件の一つである箱のサイズにかかわる規定を記載箇所にかかわらず統一すること。

3. 貴社にパソコン到着後修理に関する必要な回答前や見積り前のキャンセルの場合には、キャンセル料が生じるとする一方、見積り後のキャンセルの場合には、購入箱・専用箱を使用し一定のサイズ以下の場合、キャンセル料は生じないとしている理由について明らかにしてください。

あわせて、基本約款第7条において、役務の契約成立時期について修理代金の入金日としつつ、修理約款 第8条【役務のキャンセル】に定める事項については、契約成立をお預かり日とすると規定している合理的理由を明らかにしてください。

4. 上記3点を踏まえた適正なキャンセル規定を策定し、貴社ウェブサイトのトップページに判りやすく表示すること。

【現状の表示】

貴社ウェブサイトのトップページ以外のサイドカラムには、「キャンセル料0円」と大きく表示し、「購入箱又は専用箱での送付/120サイズ以下が条件」と小さく付記しています。この表示をクリックするとQ&Aのキャンセル料の部分にリンクしています。そして、Q&Aのキャンセル料の部分の記載は、次のようになっています。

Q キャンセル料はかかりますか？

A 原則、必要ございません。但し以下の場合を除きます。

- ・送付箱のサイズが140以上の場合
- ・購入時の箱またはパソコン輸送専用の箱以外の、ゴミ袋、一般の段ボール、プチプチなど緩衝材むき出しの状態などで送付された場合
- ・パソコン到着後修理に関する必要な回答前やお見積り前にお客様都合による一方的なキャンセルの場合

※当社ではキャンセル返却の送料をキャンセル料と代替してご案内していますが送料のご負担はその場合でも必要です。

※該当する場合は、取扱事務手数料として3,000円が別途必要になります。

また、修理約款のキャンセル料に係る規定は次のようになっています。

第8条【役務のキャンセル】

- 1 出張サービスのお申し込みの場合は、お申し込み成立後にお客様都合・強制キャンセルの場合問わず、基本料金のキャンセル費用が必要です。
- 2 宅配サービスのお申し込みの場合は、お申し込み後、当社に到着するまではキャンセルができます。その場合は費用はかかりません。
- 3 宅配サービスのお申し込みの場合で、当社にご到着後お見積り前までにキャンセルをされる場合は、定めた送料と機材保護手数料が発生する場合は、その料金の150円、及び3千円の取扱事務手数料のお支払いが必要です。

- 4 宅配サービスのお申し込みの場合で、お見積もり後ご入金前までにキャンセルをされる場合は、原則0円です。その場合は、所定の送料のみお支払いいただきます。但し次の場合にはこの限りではありません。
- ・お送りいただく箱のサイズが140サイズまたは160サイズの場合は有料の保管庫を利用するため修理をキャンセルされた場合は、3千円の取扱事務手数料が必要です。取扱事務手数料は上限額は3千円となります。
 - ・お送りいただく箱が購入時の箱、パソコン輸送専用箱以外の袋・段ボール・緩衝材等でご送付された場合にキャンセルされた場合は、3千円の取扱事務手数料が必要です。取扱事務手数料は上限額は3千円となります。
 - ・一般の箱で送付いただいている場合は、15百円の機材保護手数料が必要です。
 - ・その他有料サービスをご利用されている場合は、所定の料金の支払いが必要です。
- 5 宅配サービスのお申し込みの場合は、到着後のキャンセルの場合は、発送までの所要期間は14営業日程度となります。優先的な返却をご希望される場合は、基本料金をお支払いいただくことにより日時を指定して発送します。

【現状の問題点と要請及び質問の理由】

1. サイドカラムの表示「キャンセル料0円」については、送付時に使用する箱の種類及びサイズによって0円にならない場合もあることから、0円を大書して強調する表示は、消費者がキャンセル料に関して誤認を招きかねず問題があると考えます。
2. サイドカラムの表示では、キャンセル料が0円となる場合について、小さく「購入箱又は専用箱での送付/120サイズ以下が条件」とされ、Q&Aではキャンセル料が生じる場合について「送付箱のサイズが140以上の場合」とされ、修理約款ではキャンセル料が生じる場合について「お送りいただく箱のサイズが140サイズまたは160サイズの場合」とされています。このように規定している箱のサイズが記載箇所によりバラバラになっています。
3. Q&A及び修理約款によれば、貴社にパソコン到着後修理に関する必要な回答前や見積り前にお客様都合による一方的なキャンセルの場合には、キャンセル料が生じるとしています。一方、見積もり後ご入金前までのキャンセルの場合には、購入箱・専用箱を使用し一定のサイズ以下の場合は、キャンセル料は生じないとしています。このように、キャンセル時期の違いにより異なったキャンセル料の取り扱いをしています。その理由が不明で、消費者にとって分かり難いものとなっています。
4. 基本約款第7条において、役務の契約成立時期について修理代金の入金日としつつ、修理約款第8条【役務のキャンセル】に定める事項については、契約成立をお預かり日とすると但し書きをつけていますが、このように、見積もり前にキャンセルをした場合にだけ、契約成立時期を早める理由がわかりません。
5. キャンセルに係る規定は、重要な契約内容であり、消費者が事前に十分に認識できるよう、貴社ウェブサイトのトップページで判りやすく表示する必要がある。

あると考えます。

II 基本約款に係る申入れと質問

申入れ事項

【申入れの趣旨】

基本約款第 18 条の削除を申し入れます。

【申入れの理由】

1. 修理品の保管期間を遺失物法に定められた期間に準じた期間とし、この期限を経過した場合には、当該消費者が所有権を放棄したものとみなし、事業者が所有権を取得することを定めた条項です。
しかし、修理品は貴社において預かっている物品ですから遺失物ではなく、預けている所有者に返還するのが寄託に関する一般的な法理ですが、消費者の一定の債務不履行等を理由に、消費者の所有権放棄の意思表示とみなす本件条項は、消費者の寄託物の返還を受ける権利を制限するものであり、消費者契約法第 10 条の第一要件を満たすことは明らかなです。
2. また、修理品の修理の請負契約により修理品を保管している貴社は、いかなる場合も引渡義務を負うものです。保管費用と修理品の価値等の均衡、修理品には情報が記録された媒体も含まれていることが通常想定されること、そのような修理品の返還を受けられなくなることは消費者に多大な不利益を生ずる可能性があること、民法は修理品等にかかる債権については留置権や同時履行の抗弁権によって保護し、保管者が任意に処分することを許していないものを認めることになること、修理代金や保管費用について十分な説明が契約時になされているものとはいいがたいこと等からすると、本件条項によって貴社に修理品の権利移転を認め、消費者の返還請求権を奪うことは同条の第二要件も充足します。
3. また、顧客から送付された物品を長期間保管することになる場合は、貴社と顧客間で何らかのトラブルが発生した場合など必ずしも顧客の責めに帰すことが妥当でない事情も考えられ、個別具体的に長期間保管せざるをえなくなった事情を勘案する必要が生じるものと解されるどころ、一律に一定期間を定めてそれを徒過すると貴社が自由に処分してよいとするものの合理性を認めることはできず、公序良俗違反（民法 90 条）に該当する可能性があるものと解されます。
4. さらに、「(顧客が貴社に対して) 支払いをする根拠がない場合は法的手続によりその債務がないことを確認する必要がある」として、顧客が貴社に対する債務の不存在について争う場合には顧客から債務不存在確認の法的手続をすることのみを顧客に強制しており、この規定は消費者契約法 10 条に該当する不当条項であるものといえます。

質問事項

【質問の内容】

基本約款第18条では、保管料金の算定根拠として、「東京都の空調付きストレージルームの契約に必要な費用、月額料金、管理費用・預入の費用、引出の費用、解約の費用を総合的に勘案して定めています」と付記していますが、抽象的な説明にすぎず、この説明だけでは2週間で5000円というのは、合理的な保管費用とするには高額とも解されます。実費よりも高額な場合には実質的には違約金としての性格を有するものとして消費者契約法第9条1号の規定が及ぶことにもなりますので、具体的な各料金の根拠を明らかにしてください。

Ⅲ 修理約款に係る質問

【質問の趣旨】

修理約款第7条〔確認事項〕9項において、返金する場合の限定条件の一つである「当社が定める事由」とは、どのような内容でしょうか。修理約款の中では明示がないため、明らかにしてください。

【質問の理由】

「当社が定める事由」の明記が無い場合、その事由を貴社は適時・自由に規定できることになり、消費者はその点についてあらかじめ承知できず、消費者にとって不利益を蒙る事由が設定される恐れがあります。

<本件に関する問合せ・回答の送付先> 〒102-0085 東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階（担当：横地・磯辺） TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077
--