

令和3年7月30日

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき 御中

株式会社 ゼニヤ本店

代表取締役 藤本

回答書

拝啓 時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

貴法人におかれましては、消費者被害の未然防止にご尽力されている由、心から敬服致します。

さて、この度、弊社広告等の記載が景品表示法上問題があるのではないかとのご指摘を賜りましたので、弊社なりに回答させていただきます。

先ずは弊社を少しでもご理解いただけますよう、簡単に会社紹介をさせていただきます。

弊社は、昭和23年の創業で、早73年長崎の地で質屋業を中心に営業させていただいております。「ゼニヤ」という屋号は、質屋業を創業するに当たり、諺語の中の是仁也(これじんなり)を「ゼニヤ」と読んで屋号といたしました。お金を扱う商売では「仁」の精神を忘れてはならないという創業者の強い思いからです。また、弊社の企業経営鑑の経営指針の中に「お客様の三つの信頼に応えよ」

とあります。これは、お客様の信頼を得る為の手だてではない。今日当店に寄せられているお客様の三つの信頼に応えなければならない義務がある事を思うのである。

三つの信頼

① 質値に対する信頼

ぜに屋における質値は、的確な評価による絶対値であり、それ以上は望めない最高の質値でなければならない。それが「質値は貴方に付けて頂きます」というキヤッチフレーズにつながる。

② 賃料(利息)は最低

企業運営の為の最小限必要な利息を得て、決して貪らない事。

③ 保管は万全

保管に対する信頼である。ぜに屋の倉庫に保管したら、火災・盜難は万全である事は勿論、万一流質期限が経過しても、お客様の意に反して不用意に質物が処分される事があってはならない。この事は質屋人として最も心せねばならない大切な事である。

私共社員一同は、昭和50年に制定されたこの企業経営鑑を鑑として、地元長崎のお客様のお役に立てる店であるべく日々研鑽に努めております。

それでは、順次ご照会内容に沿って回答致します。

2 各照会事項の趣旨

(1) 1項（「質値は貴方に付けて頂きます」）について

「質値は貴方に付けて頂きます」というキャッチコピーは昭和43年からテレビ・ラジオCM・新聞広告等々で50年以上使っております。本照会書が届いた際に、消費者からのクレームがあったのですかと担当者の横山公一弁護士にお尋ねしたところ、そうではないとのご返答でした。一見すると、お客様が自由に質値をつけていいと思うのではないかとのご懸念でしょうが、50年以上消費者センターやお客様とのトラブルはございません。

今は質屋のシステムをご存じない方も多いので簡単にご説明いたします。まず質屋の監督官庁は金融庁ではなく警察庁です。昔は盗難品などを換金するには質屋しかありませんでした。お預かりした品物が盗難品であった場合は、質屋は無償で被害者に品物を返還しなければなりません。その場合貸したお金(元金)も返してもらえず、質料(利息)も入ってこないので丸損です。質屋にとりましても盗難品に当たってしまうと大損失ですが、防犯協力として確認・記帳・申告は現在でも質屋の三大義務として法令遵守しております。

質のシステムは、まず担保となる品物(動産)を質屋に持っていきます。質屋はその品物の価値(中古相場)を査定します。これが所謂「質値」というものです。

その査定金額にお客様が納得されれば、現金と質札（お預かり証）をお渡しします。質の預かり期間は丸3か月です。その期間内に元金と質料(経過月分の利息)をお支払いいただければお預りした品物はお客様の手元に戻ります。期限が過ぎてもお支払いがなければお預かりしている品物の所有権が質屋側に移り、その後は品物が流れる代わりにお客様は元金・質料の支払い義務もなく貸借関係は終了するという単純で安心安全なシステムです。また、経過月数分の質料をご入金いただければ期限が3か月延長できます。因みに、質流れの場合は、質物（お預かりしていた商品）を市場等で販売して元金に充当するようになっておりますが、品物を販売した金額が元金に満たなくともお客様に請求することはできません。

では質値の付け方ですが、これは各質屋によって違います。通常の質屋は質流れした時に儲けが出るように、お預かり時点での相場（市場等で売れる金額）の60%～70%位の金額を付けているお店が多いようです。と云いますのも質流れの場合、時期は最短で3か月先ですので相場が下がっていることもあるからです。また、先で述べたように質料も入りません。弊社はお陰様で取扱件数・金額も多い上に質流れの率も全国平均が25%に対し、弊社は約8%ですので、流れた商品で儲けを出す必要はなく、受け出していただく時に頂戴する質料で商売をさせていただけるのです。ですから弊社ではお預かり時点での相場（市場

等で売れる金額)の95%~105%を絶対値と呼び弊社の質値としております。

よってその時点で他店様との質値の差は自ずとつきます。お客様は質値というものをご理解くださっておりますが、ご懸念されているような、お客様のお持ちいただく品物の価値に関係なく希望額を貸してもらえると思っておられる方はおられません。社会通念上ご理解いただいているものと思います。しかしながら、10万で買われた振袖セットをお持ち込みになり、成人式で1回着ただけなので50万貸して欲しいと云われるお客様は稀におられます。お客様のご要望は買値の半額ですから無理を云われてるわけではありません。しかし着物の古物市場で5万位しか売れないとなると弊社の質値も5万と提示せざるを得ません。

最初は納得されなくとも着物の流通システムや中古着物市場の状況、質値のシステム等を丁寧にご説明すると大抵のお客様にはご納得いただけます。それは他店と比べて弊社の質値が高いことをお客様がよくわかってくださっているからだと思います。

上記で述べました通り、「質値は貴方に付けて頂きます」の質値とは、品物の中古市場価格から割り出されます。当店では全国の市場・ネット等の相場動向を注視し最高の質値が出せるよう常に努力しております。質を利用される当店のお客様は9割以上が受け出されますので必要な金額だけを借りられます。質値の範囲内で、少ない金額でも上限いっぱいでも、お客様が判断してくださいとい

うキャッチコピーであるということをご理解いただきたいと思います。

(2) 2項(「一番の買取価格」)について

今はネットの普及で大体の中古相場を消費者の方でも知り得るようになりますので、当店の質値・買取値が高い金額であることが分かっていただけるようになりました。ところが、高齢の方でネットを扱わない方はまだまだ多く、県外の押し買い業者等に安い金額で売却された事例も後を絶たないようです。よい例が 金やプラチナはどこで売っても同じと思われてる方もいらっしゃいますが、実は各店で違っており、フランチャイズの買取店は、同じ屋号でもオーナーが違えば店毎に金額も違います。また、査定スキルの低いスタッフの方が査定をされている場合が多いです。その日の金・プラチナの買取価格をネット上で公開しているのは、県内では弊社と佐世保のガージュさんくらいです。県内の常設店舗(質店・買取店)を対象にほぼ毎月市場調査をしておりますので参考資料として添付いたします。

弊社は全国ネットの「査定の窓口」等にも登録しております。時計専門の業者に敵わないこともありますが、全国の業者と競って出来る限りの高値を付けていると自負しております。

ネットの普及以降他店様との金額の差は小さくなってきてはいますが、金・プ

ラチナの買取価格は田中貴金属の買取部門のリ・タナカ様よりも高い金額をつけておりますので、県内で一番高い金額で買取させていただいていると云っても過言ではないと思います。

（3）3項（「定温倉庫完備」）について

私は現在、質屋業では長崎県質屋組合連合会会長並びに全国質屋組合連合会常任理事、倉庫業は長崎県倉庫協会監事を拝命しております。質屋の全組合員に聞いたわけではありませんが、大手の質屋さんの中で質蔵が国土交通省の許可倉庫を完備している方は他におられませんので、他店様より優良であることに間違いはないと存じます。

定温倉庫で保管する商品は毛皮・衣類・楽器・バック類です。勿論お客様から要望があれば電化製品でも定温倉庫でお預かりいたします。

数年前に監督官庁である東京の警察庁から、当店の倉庫を見学に来られ、「日本一の質蔵ですね」とお褒めの言葉をいただきました。

（4）4項（「質値は最高」）

（1）で述べましたので割愛します。

（5）5項（「保管は万全」）

ハード面は（3）で述べましたので割愛します。

当店では何よりもお客様からお預かりしている質物を大切にしております。棚

卸は年に1回ですが73年間一度たりとも台帳と質物が合わなかつたことはありません。これは当然のことなのですが、全国の会議などでお話しするとお褒めの言葉をいただきます。

また、企業経営鑑に「お客様の意に反して不用意に質物が処分されることはあってはならない」とあります。お預かり期間の3か月を過ぎて所有権が移れば法律的には質屋の都合で何時でも処分できるのです。電化製品のように早く処分しないと相場がどんどん安くなる品物もありますが、弊社ではお客様から質料入金を「待ってくれ」と連絡があれば可能な限りお待ちするようにしています。一番長い方は2年を超えてお待ちしている事もあります。

(6) 6項（「質料は最低」）について

長崎県内は勿論全国的にも、元金5万円未満の質料の利率は8%/月のところ、弊社は5%/月、元金100万の質料の利率は3%/月のところ弊社は1.5%/月であり最低の質料です。全国的に見れば弊社より若干低い利率のところも一社出てきましたが、そこは全国質屋組合連合会にも加盟していない大資本の業者で、我々一般の質屋とは比較できないと思います。大分在住の方で福岡の質屋を利用されてた方が、ネットで当店の利率をお知りになり高速料金を使っても安いと利用いただいている方もおられます。勿論、大村・島原からも諫早を通り越して弊社をご利用いただいているお客様も沢山おられます。

企業経営鑑にもある通り、お客様の3つの信頼に応えられるように今後も努力してまいる所存です。

以上、十分な回答になったかわかりませんが、弊社の見解を述べさせていただきました。弊社の思いは長崎の皆様に損をしてほしくない一心です。弊社をご利用いただければありがたいことですが「もし弊社より高く買取る業者があれば安心してお売りになられてください」とお客様にもお伝えしております。大事なことは、大切な品物をお売りになる時には数社比べて後悔しないようにしていただきたいという事です。お店によっては、金・プラチナの地金類はまだしも、ダイアモンド・ルビー・サファイア等の石付きのジュエリー等を当店査定額の半額以下という事もありますので、実情を知っていただく為に、出来れば覆面調査などしていただき、長崎の皆様が大資本による広告に騙されないように結果を公開していただければ幸いと、私共からも節にお願い申し上げます。

敬具