

令和4年6月30日

株式会社ぜに屋本店
代理人弁護士 福田浩久 先生

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき
理事長 福崎博孝
担当者 横山公一
TEL(095)895-8520、FAX(095)895-8521

令和4年1月31日付ご回答に対する当法人の見解

貴職の令和4年1月31日付ご回答を踏まえ、改めて当法人から株式会社ぜに屋本店（以下「貴社」といいます。）に対し下記のとおり申入れを行います。再度ご検討いただきますようお願い申し上げます。

記

第1 再度の申入れの趣旨

- 1 質値を顧客が付けるかのような次の表現を削除して下さい。
 - (1) 本件看板¹の「質値は貴方に付けて頂きます」という表現
 - (2) 本件サイト²内の「会社概要」と題するウェブページ上の「テレビCMでお馴染みの『質値はあなたに付けて頂きます』というキャッチフレーズ」という表現
 - (3) テレビCMで現在も「質値は貴方（あなた）に付けて頂きます」という表現を用いておられる場合、その表現
- 2 買取額に関する次の表現を削除して下さい。

本件サイト内のホームページ上の「長崎県で買取といえば、一番の買取価格・・・をもつ『ぜに屋』にお任せください!」という表現
- 3 質値に関する次の表現を削除して下さい。
 - (1) 本件サイト内の「会社概要」と題するウェブページ³上の「質値は最高」という表現
 - (2) 本件サイト内の「会社概要」と題するウェブページ上の「ぜに屋における質値は・・・それ以上は望めない最高の質値と考えております」という表現

¹ 貴社の本店ビルに設置された看板

² 貴社が運営するウェブサイト。ホームページの URL は <https://zeniyahonten.co.jp/>

³ URL は <https://zeniyahonten.co.jp/company/>

- 4 保管に関する次の情報について、いつどのような方法で調べた情報が明記することを検討して下さい。

本件サイト内の「初めての方へ」と題するウェブページ⁴上の「日本全国の質屋の中でも国土交通省から倉庫業の許可を受けて完全保管するのは、ぜひに屋本店だけです。」という情報

- 5 質料に関する次の表現を削除して下さい。

本件サイト内の「会社概要」と題するウェブページ上の「質料は最低」という表現

第2 「質値は貴方に付けていただきます」について

- 1 「質値は貴方に付けていただきます」は、「〇〇のような××」といった比喩を用いたキャッチコピーとは異なり、比喩であることが一見して明らかかな表現とはいえません。本年4月から成年となった18歳など質屋の仕組みをよく理解していない消費者や、買った時の値段よりもプレミアムがついて高く売れるのではないかと期待する消費者もいるわけですから、額面通りに受け取られる可能性はあります。

したがって、キャッチコピーだとしてもどのような表現でも許されるということはありません。

- 2 貴職は、「自信があります」や「精一杯頑張ります」が優良誤認表示に該当しないのと同様、「質値は貴方に付けていただきます」もそれに該当しないと主張しておられます。しかし、「質値は貴方に付けていただきます」は断定しているわけですから、自ずと結論も異なるはずです。

主観的な表現であれば許されるとお考えなのでしたら、主観的な表現であることが分かるような表現に変更して頂きたいと存じます。現在の表現のままではこれが自信の現れや会社のプライドを示したものに過ぎないと読み取れません。

第3 「長崎県で買取といえば、一番の買取価格・・・」について

- 1 貴社の令和3年7月30日付ご回答においても、全商品について一番かどうかについての資料は示されていません。
- 2 あらゆる顧客に対し貴社が「一番」とであると宣伝しているわけですから、持ち込まれる商品の全てについて一番である必要があります。そうでなければ、少なくとも貴社の買取額より他社の買取額の方が高い商品について、貴社の買取額は一番ではなかったこととなります。

貴社は、単に「高価買取」と謳っているのではなく、「一番」と言い切っ

⁴ URLは <https://zeniyahonten.co.jp/about/>

てしまっていることにご留意ください。「一番」と言い切る根拠としては不十分であると言わざるを得ません。

- 3 貴職からは、貴社以外のフランチャイズの買取店等が不当な広告をしているというご指摘を頂いています。そのような不当な広告に該当する箇所を具体的に示して頂ければ、別途そちらの企業に対する申入れも検討いたします。

しかし、他社もやっているから貴社の広告が許される訳ではないことは言うまでもないことです。貴社が信頼を基礎とした堅実な営業をしていると主張されるのであれば、なおさら消費者に対し正確な情報を提供して頂きたいと存じます。

第4 「質値は最高」「最高の質値」との表現について

- 1 「質値は最高」、「最高の質値」との表現は、他社と比べて一番高い質値を貴社が付けるという意味にしか読めません。
- 2 貴社が質物についての的確な評価ができ、質流れも少ないから、高い質値を付けることができるという貴職の主張の当否については、当法人においては判断できませんが、その主張は「最高」という表示を正当化するものではありません。
- 3 貴職は、「質値は最高」というのはキャッチコピーでもあり、表示全体を見れば、質物の実際の価値に見合った「最高の評価をする」という意味合いと理解できると主張しておられます。

しかし、表示全体を読んでも、他社と比較して「最高」という意味合いに読めます。貴社は、他の箇所で「長崎県で買取といえば、一番の買取価格・・・」と表示しておられますので、「質値は最高」も、他社との比較を意味するものと考えるのが自然です。

また、「質値は最高」という表示単体では、当然、他社との比較にしか読めない表現であり、それが強調される一方、後に続く表示が明確な打消しにはなっていない以上、全体として見ても、消費者に誤解を与える表現であると言わざるを得ません。

- 4 貴社の査定システムにより、自動的に他の業者よりも高い質値となるような仕組みになっているのであれば、他社の示した質値よりも高い質値を付けることを保証して頂ければ「最高の質値」と表示しても有利誤認表示には当たらないと思います。

しかし、それをせず「最高の質値」と謳うのは有利誤認表示です。当法人は、最高とは限らないのに貴社が「最高」と表示することを問題視していません。

第5 「保管」に関する表現について

- 1 「日本全国の質屋の中でも国土交通省から倉庫業の許可を受けて完全保管するのは、ぜに屋本店だけです。」という情報が現時点で事実なのであれば、その表示については当法人からこれ以上何も言うことはありません。
- 2 ただし、倉庫協会の全国会員名簿を拝見しましたが、会員数が多く、個々の会員が質屋業をされていないかどうかの確認までは、当法人においては出来ませんでした。

貴社が、倉庫協会の全国会員名簿により、質屋の中で倉庫業の許可を受けたのが貴社だけだと調べたのだとしても、今後、他の質屋が許可を得た場合に不正確な情報とならないように、いつ、どのような方法で調べた情報かを表示することをご検討ください。消費者に正確な情報を提供して頂きたいという観点からの要望です。

第6 「質料は最低」との表現について

- 1 貴職は、『質料は最低』との表現が会社概要にしか記載されておらず、質入に関する案内の部分にはこの表現は記載されていないので、質入をする顧客が誤認するとは考えられないと主張しておられます。

しかし、「質料は最低」との表現が会社概要にしか記載されていないことは、指摘されなければ分かりません。また、会社概要に記載されている事項はポリシー、企業の姿勢に過ぎないとして他のページと区別して閲覧する方は、消費者の中でも少数なのではないかと存じます。

したがって、『質料は最低』との表現が会社概要にしか記載されていないとしても、消費者の閲覧を想定した文章であることは明らかであり、消費者の誤認を招く原因になりうるといえます。

なお、景品表示法2条4項に規定する表示は、告示⁵により「顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の取引に関する事項について行う広告その他の表示」とされており、広告に限定されていません。当法人は、貴社の会社概要のページ上の表示も当然これに該当するものと考えています。

- 2 貴職は、「お値段以上ニトリ」のキャッチフレーズと同様に許されることも主張しておられます。

しかし、ニトリのキャッチコピーは自社商品の値段と品質の比較であり他社と比べてコストパフォーマンスがよいと誤認される可能性がないのに対し、貴社が用いている「最低」という言葉は、他社と比較して最低だと誤認

⁵ https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/public_notice/参照

される可能性が高いという違いがあります。ニトリの「お値段以上」は主観的な評価なのに対し、「質料」は客観的な数値です。これらを一緒に扱うことはできません。

- 3 「質料は最低」は、その説明を読めば他社と比較したものでないことは分かります。しかし、「質値は最高」と並んで表示されているので、誤認は十分あり得ます。消費者は他社と比べるためにウェブサイトを見ているので、より誤解が生じやすいと存じます。

第7 結論

以上のとおり、当法人は、貴職の令和4年1月31日付ご回答を踏まえても、貴社に対し重ねて申入れをする必要があると考えました。

総じて「一番」、「最高」、「最低」といった言葉を断定的に用いている点を問題視していますので、目指しているだけでしたら、そう表示して下さればよろしいのではないかと存じます。

また、消費者の中には、18歳から高齢者まで様々な背景を持った方がいて、理解力にも幅があることを想定した上で、再検討して頂きますようお願いいたします。

お忙しいところ恐縮ですが、ご回答は令和4年8月末日までをお願いいたします。

以上