

2017年(平成29年)5月31日

〒107-0052

東京都港区赤坂6丁目16番5号 Kú h 赤坂ビル

オルネスホールディング株式会社

代表取締役 小杉 諭史 様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 山 崎 省 吾



〒650-0011

神戸市中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

TEL 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL: <http://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 すずらん法律事務所

弁護士 北 村 拓 也

TEL 078-382-0724 FAX 078-382-0725

申 入 書

当法人は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とし、2008年(平成20年)5月28日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けた団体です。

貴社の運営する、宅配パソコン修理事業「オープンリペア」は、ホームページ広告において「パソコン修理がいつでも・どんな作業も@4,980円」とあるにもかかわらず、実際は4,980円を超える金額で修理代金を査定した上、消費者が想定外の修理代を理由にキャンセルしようと連絡すると返送料実費及び事務手数料の名目で3,240円を請求されるなどの事態が生じています。また、このようなキャンセル料に関する記載は、ホームページのトップページに表示されておりません。

上記のような表示は、役務の価格について実際のものよりも「取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示」であって、「不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる

もの」に該当します（不当景品類及び不当表示防止法第5条第2号）。さらに、役務の価格について「著しく事実に相違する表示」をしたものであり、実際のものよりも著しく「有利であると人を誤認させるような表示」にも該当します（特定商取引に関する法律第12条）。

よって、貴社に対し、以下のとおり申し入れいたします。

ご回答は、本書面の到達後1か月以内に文書にていただくようお願い申し上げます。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本請求に関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

1 修理代金について

- (1) 修理金額総額が常に4,980円であるとの誤解を招くようなホームページの記載（例えば別紙①③⑤の赤枠で囲った部分）を全て削除してください。
- (2) ホームページの「表示の価格は1作業毎となります。送料と部品は別途必要です。」という記載（別紙②の赤枠で囲った部分）を消費者に分かりやすく目立つような形式に改めてください。
- (3) ホームページの「当社のパソコン修理は、どんな修理でも可能！万が一、パソコン修理出来ない場合は0円・送料無料で返却します。」との記載（別紙④の赤枠で囲った部分）を削除してください。
- (4) ホームページの「※ 表示の価格は、1作業または1交換または1項目毎となります。部品代や送料などの諸費用は別途必要となります。」という記載（別紙⑥の赤枠で囲った部分）を消費者に分かりやすく目立つような形式に改めてください。

2 キャンセル料について

キャンセル料が発生する具体的事例及び金額について、ホームページのトップページなどの場所に消費者に分かりやすく目立つように明示してください。

以 上