

メーカー保証の表示及び記載内容について要請をした事案

1 事案の概要

テックウインド株式会社の販売するパソコンの部品を購入した際に、1年間の無償修理の保証がついていたが、同社に修理依頼をすると保証規定対象外とされ修理箇所は有償修理となるとの回答がされたとの情報提供があった。

そこで、①保証規定の対象が不明確で、どのような場合に無償修理が可能なのか判断がつかないこと、②保証規定の内容が「無償修理」を謳っているながら実際の保証範囲が狭いのではないか、③購入者が事前に保証規定を把握する機会が確保できているかが問題となった。

2 結果

(1) 要請事項

当団体において、同社に照会を行ない、メーカー保証の表示状況およびメーカー保証規定の内容を検討したところ、消費者が製品購入時に無償修理の保証範囲に制限があることをわからない可能性があること、また、保証規定が消費者にとってわかりにくい内容になっていることが問題であると考えられた。そこで、2018年1月22日付要請書において消費者にとって保証範囲が明確になるように以下の点の改善を要請した。

①消費者に対して、製品保証の範囲について約款により制限していることが製品購入時にわかるように明示すること

②製品保証の対象範囲について、消費者に対し、約款において具体例を用いるなどしてわかりやすく表示することを要請した。

(2) 主な改善点

テックウインド株式会社から2018年3月6日付回答書によって、当団体が行なった上記要請に基づいた内容で2018年4月以降の仕入分から対応する旨の回答がなされた（すでに出荷された分および在庫品については保証規定修正の対象外となった。）。