

ネットとうほく 2022 (検) 第1号-1
2022年(令和4年)5月26日

〒981-3105
仙台市泉区天神沢1-3-27
株式会社仙和 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40
ブライトシティ柏木702号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉岡和弘
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



申入書兼照会書

消費者市民ネットとうほく(以下、当団体という)は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成29年4月25日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

この度、当団体に対し、貴社の葬儀に関するインターネット広告について問題があるのではないかとのお情報提供がありました。

つきましては、本書面到達後2か月以内を目処に、本申入れ及び照会に対する回答をいただきますようお願い申し上げます。

なお、本件に関する当団体の活動、内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

第1 申入れ事項

1 申入れの趣旨

【申入れ事項1】

インターネットのリスティング広告に関する下記の表示について、景品表示法違反にならないように葬儀や家族葬という言葉は使わず火葬式のみであることを明示するか大きな文字で打ち消し表示を記載し、消費者が誤認しないような内容にすること。

- (1) 「葬儀・家族葬が95,000円～」と表示され、その下部に「※費用を抑えた火葬式プランとなります」および「火葬料金は別途お客様の負担となります」と記載している広告について
- (2) 「葬儀が150,000円～」と表示され、その下部に「※家族葬の仙和の火葬式プランの場合」及び「※火葬料金は別途お客様の負担になります」と記載している広告について

【申入れ事項2】

インターネットのリスティング広告における記載について、①宮城県の平均葬儀費用の比較について貴社の火葬式プランを葬儀費用一式として表記し、あたかも葬儀を含むプランとして表記している点、②申入れ事項1と同様に「最安15万円～」、「※家族葬の仙和の火葬式プランの場合」及び「※火葬料金は別途お客様の負担になります」と表記している点について、①については、景品表示法違反と考えられるので削除すること、②については、景品表示法違反にならないように葬儀や家族葬という言葉は使わず火葬式のみであることを明示するか大きな文字で打ち消し表示を記載し、消費者が誤認しないような内容にすること。

第2 申入れの理由

【申入れ事項1について】

貴社のインターネットのリスティング広告では、スマートフォンでは(1)「葬儀・家族葬が95,000円～」と表示され、その下部に「※費用を抑えた火葬式プランとなります」および「火葬料金は別途お客様の負担となります」と表示され、パソコンなどでは(2)「葬儀が150,000円～」と表示されその下部に「※家族葬の仙和の火葬式プランの場合」及び「※火葬料金は別途お客様の負担になります」と表示されています。

貴社の広告では、「葬儀・家族葬が95,000円～」および「葬儀が150,000円～」と表記しており、実際には、葬儀は行わない火葬のみの火葬式プランであるにもかかわらず、同プランによって葬儀を行うことができると消費者にとって誤解を招く表記をしています。また、打ち消し表示である火葬式プランについての記載も非常に小さいフォントで「※費用を抑えた火葬式プランとなります」や「※家族葬の仙和の火葬式プランの場合」としていることや、火葬料金が別途かかることも「※火葬料金は別途お客様の負担となります」とするなど、セットプランとしているにもかかわらず誤解を招く表記となっており、一般消費者にとって認識が困難な表示をしていることからすれば、景品表示法上の優良誤認ないし有利誤認表示にあたるものと言えます。

したがって、当該表記を削除するか、葬儀ではなく火葬のみを行うプランであることを消費者にとって明らかになるように表現を変更することを求めます。

【申入れ事項2について】

貴社のインターネットのリスティング広告中の宮城県の平均葬儀費用と貴社の火葬式プランを比較する広告ですが、そもそも平均葬儀費用と葬儀を行わない貴社の火葬式プランと比較していることは、比較方法として不適切であるのみならず、かえって貴社の火葬式プランに葬儀が含まれると消費者の誤解を招く表現となっています。したがって、貴社の当該広告について、景品表示法の優良誤認ないし有利誤認表示にあたるといえます。

また、申入れ事項1と同じく葬儀費用一式として「最安15万円～」と表記しており、実際には、葬儀は行わない火葬のみの火葬式プランであるにもかかわらず、同プランによって葬儀を行うことができると消費者にとって誤解を招く表記をしています。また、「※家族葬の仙和の火葬式プランの場合」及び「※火葬料金は別途お客様の負担となります」との表記を非常に小さいフォントで記載しており、打ち消し表示として不十分であり一般消費者にとって認識が困難な表示をしていることからすれば景品表示法上の優良誤認ないし有利誤認表示にあたると言えます。

したがって、当該表記を削除するか、葬儀ではなく火葬のみを行うプランであることを消費者にとって明らかになるように表現方法を変更することを求めます。

第3 照会事項

【照会事項1】

貴社のインターネット上の年間施行件数について現在7,200件と表示されていますが、貴社のホールは9会場で1日1組貸し切りとされており、貴社の施行した葬儀についてどのような計算で年間7,200件の葬儀を行ったと表示しているのかについてご教示ください。グループ会社の合計実績の場合はどのような会社が含まれているのかも含めてご教示ください。

【照会事項2】

貴社のホームページにおいては「お客様満足度98%」という広告がなされていますが、これはどのような方法で顧客の声を集約して算出した数値でしょうか。また、この数値の母数となった回答数はどのくらいでしょうか。

以上