

1. 適格消費者団体特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット（以下「当団体」という。）は、2017年5月31日、オルネスホールディング株式会社の運営する宅配パソコン修理事業「オープンリペア」に対し、インターネット上の広告表示に関する改善申入れを行いました。
2. 同社は、ホームページにおいて「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した。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した。

このような表示は、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「著しく事実と相違する表示」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）。
3. その後、2017年12月31日をもって同社が廃業したことにより、今回の当団体による申入れ活動は終了することといたしました。