

令和7年12月12日

消費者ネットおかやまと株式会社市民葬儀との間の 差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者ネットおかやま（以下「消費者ネットおかやま」という。）が、株式会社市民葬儀（以下「市民葬儀」という。）に対し、市民葬儀のパンフレット及びホームページにおける「岡山市指定業者」の表示（以下「本件表示」という。）について、消費者契約法第4条第1項第1号^(※1)に規定する行為に該当し、また、本件表示は不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）第30条第1項第1号^(※2)に規定する優良誤認表示に該当するとして、本件表示の中止を求めた事案である。

(理由)

一般的に、事業者が事業を行うに際し、地方自治体等からの指定を受けている旨の情報は、消費者に対し、当該事業者の提供するサービスや契約内容が安心できるものであるとの印象を与え、その結果、消費者において、当該事業者との契約締結に向けた意思形成がされやすくなると考えられる。本件表示について、実際には岡山市の指定する葬儀業者ではないにも関わらず、市民葬儀のパンフレット及びホームページにおいて本件表示を使用することは、消費者に対し、市民葬儀が岡山市より葬儀業者として何らかの指定を受けているとの誤認を生じさせるものであり、消費者契約法第4条第1項第1号に規定する行為に該当する。

加えて、本件表示は、消費者に対し、上記の誤認を生じさせ、市民葬儀の提供する役務が他社のものより優れているとの印象を与えるものであり、景品表示法第30条第1項第1号に規定する優良誤認表示に該当する。

(※1) 消費者契約法

（消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に

対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認
- 二 [略]
- 2～6 [略]

(※2) 景品表示法

第三十条 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第二条第四項に規定する適格消費者団体（以下この条及び第四十一条において単に「適格消費者団体」という。）は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して次の各号に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

- 一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると誤認される表示をすること。
- 二 [略]
- 2・3 [略]

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

（2）結果

消費者ネットおかやまは、令和5年6月9日、市民葬儀に対する申入れを開始し、市民葬儀により申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和7年9月10日、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者ネットおかやま（法人番号 2260005003094）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社市民葬儀（法人番号 8260001030368）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※3)の概要

なし

(※3) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条及び第28条参照）。

以上

消費者庁消費者制度課

電話番号:03-3507-8800 (代表)

URL : https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html