

※別添写しについては添付を省略しています。

消表対第181号
令和6年2月28日

エクスコムグローバル株式会社
代表取締役 西村 誠司 殿

消費者庁長官 新井 ゆたか
(公印省略)

不当景品類及び不当表示防止法第7条第1項の規定に基づく措置命令

貴社は、貴社が供給する「イモトのWi-Fi」と称するモバイルルーターのレンタルサービス（以下「本件役務」という。）の取引について、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。）第5条の規定により禁止されている同条第1号に該当する不当な表示を行っている又は行っていたので、同法第7条第1項の規定に基づき、次のとおり命令する。

1 命令の内容

- (1) 貴社は、本件役務の取引に関し、次に掲げる表示をしている行為を速やかに取りやめなければならない。

本件役務を一般消費者に提供するに当たり、例えば、令和2年2月12日以降、「地球の歩き方インドネシア2020～2021年版」と称する旅行ガイドブックに掲載の広告において、「お客様満足度 No. 1※ 海外Wi-Fiレンタル」、「海外旅行者が選ぶ No. 1※ 海外Wi-Fiレンタル」及び「顧客対応満足度 No. 1※ 海外Wi-Fiレンタル」と表示するなど、別表1「表示期間」欄記載の期間に、同表「表示媒体」欄記載の表示媒体において、同表「表示内容」欄記載のとおり表示することにより、あたかも、貴社が提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種又は類似の役務（以下「同種役務」という。）について、実際に利用したことがある者に対して「お客様満足度」、「海外旅行者が選ぶ」及び「顧客対応満足度」の3項目（以下「本件3項目」という。）をそれぞれ調査した結果において、貴社が提供する本件役務の順位がそれぞれ第1位であるかのように示す表示

- (2) 貴社は、貴社が一般消費者に提供する本件役務に係る表示に関して、次に掲げる事項を速やかに一般消費者に周知徹底しなければならない。この周知徹底の方法については、あらかじめ、消費者庁長官の承認を受けなければならない。

ア(7) 貴社は、本件役務を一般消費者に提供するに当たり、例えば、令和2年2月12日以降、「地球の歩き方インドネシア2020～2021年版」と称する旅行ガイドブックに掲載の広告において、「お客様満足度 No. 1※ 海外Wi-Fiレンタル」、「海外旅行者が選ぶ No. 1※ 海外Wi-Fiレンタル」及び「顧客対応満足度 No. 1※ 海外Wi-Fiレンタル」と表示するなど、別表2「表示期間」欄記載の期間に、同表「表示媒体」欄記載の表示媒体において、同表「表示内容」欄記載のとおり表示することにより、あたかも、貴社が提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種役務について、実際に利用したことがある者に対して本件3項目をそれぞれ調査した結果において、貴社が提供する本件役務の順位がそれぞれ第1位であるかのように示す表示を行っていたこと。

(イ) 実際には、貴社が委託した事業者による調査は、本件3項目について、回答者に対し、貴社が提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種役務について実際に利用したことがある者かを確認することなく、本件役務と同種役務を提供する特定の9事業者の各役務（以下「特定の9役務」という。）のみを任意に選択して対比し、貴社及び特定の9役務を提供する事業者のウェブサイト（以下「各事業者サイト」という。）の印象を問うものであり、それぞれ客観的な調査に基づくものではなかったこと。また、前記(7)の表示は、当該調査結果を正確かつ適正に引用しているものではなかったこと。

イ 前記ア(7)の表示は、前記ア(イ)のとおりであって、本件役務の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すものであり、景品表示法に違反するものであること。

- (3) 貴社は、今後、本件役務又はこれと同種の役務の取引に関し、前記(2)アの表示と同様の表示が行われることを防止するために必要な措置を講じ、これを貴社の役員及び従業員に周知徹底しなければならない。
- (4) 貴社は、今後、本件役務又はこれと同種の役務の取引に関し、前記(2)アの表示と同様の表示を行うことにより、当該役務の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示す表示をしてはならない。
- (5) 貴社は、前記(1)に基づいてとった措置、前記(2)に基づいて行った周知徹底及び前記(3)に基づいてとった措置について、速やかに文書をもって消費者庁長官に報告しなければならない。

2 事実

- (1) エクスコムグローバル株式会社（以下「エクスコムグローバル」という。）は、東京都渋谷区渋谷二丁目24番12号渋谷スクランブルスクエア26階に本店を置き、データ通信機器のレンタルサービス等を営む事業者である。
- (2) エクスコムグローバルは、本件役務を自ら一般消費者に提供している。

(3) エクスコムグローバルは、本件役務に係る別表2「表示媒体」欄記載の表示媒体の表示内容を自ら決定している。

(4)ア エクスコムグローバルは、本件役務を一般消費者に提供するに当たり、例えば、令和2年2月12日以降、「地球の歩き方インドネシア2020～2021年版」と称する旅行ガイドブックに掲載の広告において、「お客様満足度 No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」、「海外旅行者が選ぶ No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」及び「顧客対応満足度 No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」と表示するなど、別表2「表示期間」欄記載の期間に、同表「表示媒体」欄記載の表示媒体において、同表「表示内容」欄記載のとおり表示することにより、あたかも、エクスコムグローバルが提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種役務について、実際に利用したことがある者に対して本件3項目をそれぞれ調査した結果において、エクスコムグローバルが提供する本件役務の順位がそれぞれ第1位であるかのように示す表示をしている又は表示をしていた。

イ 実際には、エクスコムグローバルが委託した事業者による調査は、本件3項目について、回答者に対し、エクスコムグローバルが提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種役務について実際に利用したことがある者かを確認することなく、本件役務と特定の9役務のみを任意に選択して対比し、各事業者サイトの印象を問うものであり、それぞれ客観的な調査に基づくものではなかった。また、前記アの表示は、当該調査結果を正確かつ適正に引用しているものではなかった。

3 法令の適用

前記事実によれば、エクスコムグローバルは、自己の供給する本件役務の取引に関し、本件役務の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すことにより、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表示をしている又は表示をしていたものであり、この表示は、景品表示法第5条第1号に該当するものであって、かかる行為は、同条の規定に違反するものである。

4 法律に基づく教示

(1) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）第82条第1項の規定に基づく教示

この処分について不服がある場合には、行政不服審査法第2条、第4条及び第18条第1項の規定に基づき、正当な理由があるときを除き、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に、書面により消費者庁長官に対し審査請求をすることができる。

(注) 行政不服審査法第18条第2項の規定により、正当な理由があるときを除き、処分があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内であっても、処分の日

- の翌日から起算して1年を経過したときは、審査請求をすることができなくなる。
- (2) 行政事件訴訟法（昭和37年法律第139号）第46条第1項の規定に基づく教示訴訟により、この処分の取消しを求める場合には、行政事件訴訟法第11条第1項及び第14条第1項の規定に基づき、この処分があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内に、国（代表者法務大臣）を被告として、この処分の取消しの訴えを提起することができる。

（注1）行政事件訴訟法第14条第2項の規定により、正当な理由があるときを除き、この処分があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内であっても、この処分の日の翌日から起算して1年を経過すると、この処分の取消しの訴えを提起することができなくなる。

（注2）行政事件訴訟法第14条第3項の規定により、正当な理由があるときを除き、審査請求をして裁決があった場合には、この処分の取消しの訴えは、その裁決があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内に提起することができる。ただし、正当な理由があるときを除き、その裁決があったことを知った日の翌日から起算して6か月以内であっても、その裁決の日の翌日から起算して1年を経過すると、この処分の取消しの訴えを提起することができなくなる。

別表 1

表示期間	表示媒体	表示内容
令和2年2月12日以降	「地球の歩き方インドネシア2020～2021年版」と称する旅行ガイドブックに掲載の広告	・「お客様満足度 No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」 ・「海外旅行者が選ぶ No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」 ・「顧客対応満足度 No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」 (別添写し1)
令和4年11月1日以降	「地球の歩き方ドイツ2023～2024年版」と称する旅行ガイドブックに掲載の広告	同上 (別添写し2)

別表 2

表示期間	表示媒体	表示内容
令和2年2月12日以降	「地球の歩き方インドネシア2020～2021年版」と称する旅行ガイドブックに掲載の広告	・「お客様満足度 No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」 ・「海外旅行者が選ぶ No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」 ・「顧客対応満足度 No. 1※ 海外Wi-Fi レンタル」 (別添写し1)
令和4年11月1日以降	「地球の歩き方ドイツ2023～2024年版」と称する旅行ガイドブックに掲載の広告	同上 (別添写し2)
令和5年6月7日	「【公式】海外行くなら！イモトのWi-Fi 海外Wi-Fi レンタル」と称する自社ウェブサイト	同上 (別添写し3)
令和5年8月9日から同月13日、同月16日、同月23日、同月30日、同年9月6日及び同月13日	「海外行くなら！イモトのWi-Fi」と称する自社ウェブサイト	同上 (別添写し4)
令和5年6月7日、同年8月9日から同月13日、同月16日、同月23日、同月30日、同年9月6日及び同月13日	「No. 1ありがとう」と称する自社ウェブサイト	・「お客様満足度 No. 1 海外Wi-Fi レンタル」 ・「海外旅行者が選ぶ No. 1 海外Wi-Fi レンタル」 ・「顧客対応満足度 No. 1 海外Wi-Fi レンタル」 (別添写し5)