

令和元年6月14日

株式会社よりそうに対する景品表示法に基づく措置命令について

消費者庁は、本日、株式会社よりそう（以下「よりそう」といいます。）に対し、同社が「シンプルなお葬式」又は「よりそうのお葬式」の名称で供給する葬儀サービスの表示について、景品表示法に違反する行為（同法第5条第2号（有利誤認）に該当）が認められたことから、同法第7条第1項の規定に基づき、措置命令（[別添参照](#)）を行いました。

1 違反行為者の概要

名 称 株式会社よりそう（法人番号 1013301030812）
所 在 地 東京都品川区西五反田二丁目11番17号HI五反田ビル4階
代 表 者 代表取締役 芦沢 雅治
設立年月 平成21年3月
資 本 金 9億2676万円（令和元年5月現在）

2 措置命令の概要

(1) 対象役務

「シンプルなお葬式」又は「よりそうのお葬式」の名称で供給する「家族葬 無宗教プラン」と称する葬儀サービス、「家族葬 仏式プラン」と称する葬儀サービス及び「一般葬 仏式プラン」と称する葬儀サービスの各役務（以下これらを併せて「本件3役務」という。）

(2) 対象表示

ア 表示の概要

(ア) 表示媒体

自社ウェブサイト

(イ) 表示期間

a 「家族葬 無宗教プラン」と称する葬儀サービス

(a) 平成29年8月15日から平成30年3月7日までの間

(b) 平成30年6月20日から令和元年6月11日までの間

b 「家族葬 仏式プラン」と称する葬儀サービス及び「一般葬 仏式プラン」と称する葬儀サービス

平成29年8月15日から平成30年3月7日までの間

(ウ) 表示内容

a 「家族葬 無宗教プラン」と称する葬儀サービス (別紙1ないし別紙4)

例えば、平成29年8月15日から平成30年3月7日までの間、自社ウェブサイト内の「全てセットの定額」と記載のタブをクリックすることにより表示されるウェブページにおいて、「必要なものが全てコミコミだから安心 この金額で葬儀ができます」、「全てセットの定額」、「葬儀に本当に必要なものだけに絞った、格安葬儀プランです 下記の費用で葬儀を行えます」、「家族葬 通夜・告別式を身内だけで行うプラン総額398,000円(税込) 更に資料請求で5,000円引」及び「全て揃った定額 必要なもの全てセット」と表示するなど、別表1「表示媒体」欄記載の表示媒体において、同表「表示期間」欄記載の期間に、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、「家族葬 無宗教プラン」と称する葬儀サービスの提供に当たって必要な物品又は役務を追加又は変更する場合でも、同欄に記載された価格以外に追加料金が発生しないかのように表示していた。

b 「家族葬 仏式プラン」と称する葬儀サービス及び「一般葬 仏式プラン」と称する葬儀サービス (別紙1)

自社ウェブサイト内の「全てセットの定額」と表示のタブをクリックすることにより表示されるウェブページにおいて、平成29年8月15日から平成30年3月7日までの間、「必要なものが全てコミコミだから安心 この金額で葬儀ができます」、「家族葬 これっきり価格 418,000円(税込) 通夜、告別式を身内だけで」、「一般葬 これっきり価格518,000円(税込) 一般的なお葬式プラン」、「全てセットの定額」、「葬儀に本当に必要なものだけに絞った、格安葬儀プランです 下記の費用で葬儀を行えます」及び「全て揃った定額 必要なもの全てセット」と表示することにより、あたかも、「家族葬 仏式プラン」と称する葬儀サービス及び「一般葬 仏式プラン」と称する葬儀サービスの提供に当たって必要な物品又は役務を追加又は変更する場合でも、当該各役務について、それぞれ表示された価格以外に追加料金が発生しないかのように表示していた。

イ 実際

少なくとも、別表2記載の事項に該当する場合には、追加料金が発生す

るものであった。

ウ 打消し表示

よりそうは

(ア) 前記ア(ウ) aのうち別表1「番号」欄1、2及び4の「表示内容」欄記載の表示並びに前記ア(ウ) bの表示を表示したウェブページと同一のウェブページにおいて、「定額の葬儀プラン128,000円～」及び「『シンプルなお葬式』では、搬送費用、火葬費用、式場使用料の一部をあらかじめ料金内に含んだサービスでご提供しています。」と表示していたが、当該表示は、前記ア(ウ) aのうち別表1「番号」欄1、2及び4の「表示内容」欄記載の表示並びに前記ア(ウ) bの表示とは離れた箇所に表示されているものであり、当該表示内容から追加料金が発生すると認識することは困難であること等から、一般消費者が前記ア(ウ) aのうち別表1「番号」欄1、2及び4の「表示内容」欄記載の表示並びに前記ア(ウ) bの表示から受ける当該役務の取引条件に関する認識を打ち消すものではない。

(イ) 前記ア(ウ) a及びbの表示を表示したウェブページとは別のウェブページにおいて、追加料金が例外的に発生する旨を表示していたが、当該表示は、リンク先に追加料金に係る重要な情報が存在するとは表示されていない「詳しく見る」とのハイパーリンクの文字列をクリックしなければ表示されないものであること等から、一般消費者が前記ア(ウ) a及びbの表示から受ける当該役務の取引条件に関する認識を打ち消すものではない。

(ウ) 前記ア(ウ) aのうち別表1「番号」欄3及び4の「表示内容」欄記載の表示を表示したウェブページとは別のウェブページにおいて、追加料金が例外的に発生する旨を表示しているが、当該表示は、小さな文字で表示されている「※プラン料金のかかる費用について」等のハイパーリンクの文字列をクリックすると表示される別のウェブページの「よくある質問」の「Q 全てが揃った定額プランとのことですが、追加費用はかからないのですか？」との表示を更にクリックしなければ表示されないものであること等から、一般消費者が前記ア(ウ) aのうち別表1「番号」欄3及び4の「表示内容」欄記載の表示から受ける当該役務の取引条件に関する認識を打ち消すものではない。

(3) 命令の概要

ア 前記(2)アの表示は、前記(2)イのとおりであって、それぞれ、本件3役務の取引条件について、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り、景品表示法に違反するものである旨を一般消費者に周知徹底すること。

イ 再発防止策を講じて、これを役員及び従業員に周知徹底すること。

ウ 今後、同様の表示を行わないこと。

【本件に対する問合せ先】

消費者庁表示対策課

電 話 03 (3507) 9239

ホームページ <https://www.caa.go.jp/>