

2020年2月20日

消費者支援機構福岡 御中

〒537-0011 大阪市東成区東今里二丁目1番8号

株式会社PGSホーム

代表取締役社長 池口 護

拝復 貴機構の2020年1月24日付「貴社契約書類等に関する再度の申入書」（以下「本件申入書」）と題する書面を拝受いたしました。取り急ぎ、同書につき弊社内において協議した結果を下記のとおりご回答申し上げます。

敬具

記

1 申入れの趣旨に対する回答

当社ウェブサイト中の表示（本件申入書において貴機構の指示する箇所）を、2020年3月1日付で、別紙の1記載のとおり改訂いたします。

2 申入れの理由に対する回答

- (1) 当社は、貴機構の、2019年4月19日付け申し入れに従い、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）第5条第1号の趣旨に則り、当社ウェブサイトおよびチラシ中の表示につき、単に「保証」とのみ表示するのではなく、「対象箇所」が「外壁」に限られること、および「対象内容」が「塗膜剥離保証」であり、不具合の発生が外壁であっても剥離以外の不具合は保証適用とならないこと、保証対象となる塗膜剥離が「施工上の不備に起因するものであること」を明示いたしております。

これにより、消費者の皆様におかれて、当社ウェブサイト中の表示により、①当社施工にかかる塗膜について、保証期間中いかなる事情によろうとも塗膜の剥離が原則として生じることはないとの「品質保証」がなされているものであるとの誤認が惹起されることはなく（貴機構ご指摘にかかる「優良誤認表示」の該当可能性の消滅）、また、②保証期間中は、当社施工後に生じた経年変化による等の一切の不具合が、無条件で、当社の「無償修理」の対象となるものであるといった誤認が惹起されるという懸念も払拭されるものと思料いたします（「有利誤認表示」の該当可能性の不存在）。

- (2) 他方、貴機構におかれては、当社ホームページの表記を指して「保証」という文言だけを取り上げて、当社ホームページ中のその他の箇所における「色あせ」や「汚れがつきにくい」という表示（なお、そうした表示の科学的根拠に関する説明につきましては、当社ホームページ「光触媒のチカラ」 (<https://www.pgs-home.jp/service/photocatalyst/>) に表示しております。) と結びつけて、そうした事象が保証債務の範囲に含まれると理解される可能性を示唆しておられますが、上記のとおり単に「保証」とのみ表示するのではなく、「対象箇所」が「外壁」に限られること、および「対象内容」が「塗膜剥離保証」であることを明示しておりますので、貴機構の、当該表示を指して「保証に対する誤解を招く表示」であり、有利誤認表示に該当するとのご指摘につきましては、容易には首肯しがたいものと申し上げざるを得ません。
- (3) しかしながら、今般の貴機構のご指摘を踏まえ、「塗膜剥離保証」が、色あせやひび割れに係る「品質保証」を含意すると曲解されないようにするため、また「塗膜剥離保証」との文言において当社が具体的に取り得る対応を明記することで無用のトラブルへの発展を未然防止するため、当社といたしましては、上記「申入れの趣旨に対する回答」記載のとおり、対応することといたしました。

以上

(別紙)

1 当社ウェブサイト中の表示（申し入れの趣旨において貴機構の指示する箇所）改訂案

最長 15 年間、当社の施工不備により、塗膜の剥離が生じた場合に限り、無償補修対応をさせていただきます。

また、工事完了後 6 ヶ月経過した物件を無料点検させていただいております。

お困りの際はいつでもご連絡くださいませ。