

令和4年6月1日

## ウェブサイト上で「お得な定額パック 定額パック料金は、全てが 込み込みの料金」などの広告・表示をして不用品・粗大ごみ回収サー ビスを提供する事業者に関する注意喚起

令和元年9月から、不用品・粗大ごみ回収サービス（以下「不用品等回収サービス」といいます。）を提供する事業者のウェブサイト上に表示された「お得な定額パック 定額パック料金は、全てが込み込みの料金。」「追加費用一切なし！ 定額パック料金に全て含まれています。」などの広告を閲覧した消費者が、定額パック料金だけを支払えば不用品等回収サービスの提供を受けられるものと思い、同サービスの提供を受けたところ、「定額パック料金以外に、ウェブサイトに表示されていなかった処分費用等の名目で想定していたよりも高額な料金を請求された。」といった相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

消費者庁並びに福岡県及び熊本県が合同で調査を行ったところ、ADW株式会社及び株式会社Triple R（以下「本件事業者」といいます。）による、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為（虚偽・誇大な広告・表示）を確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

### 1. 対象の概要（注）

対象事業者	所在地	対象ウェブサイト
ADW株式会社 (法人番号 8011001121875)	東京都港区六本木六丁目1 番20号六本木電気ビル6階	KADODE ( <a href="https://kado-de.jp/">https://kado-de.jp/</a> )
株式会社Triple R (法人番号 8290001063191)	福岡県嘉穂郡桂川町大字寿 命43番地7	不用品買取センター ( <a href="https://www.bfh.jp/">https://www.bfh.jp/</a> )

（注）上記事業者の代表者はいずれも石橋<sup>いしばし</sup> 一平<sup>いっぺい</sup>です。同名又は類似名の事業者と間違えないよう御注意ください。

### 2. 具体的な事例の概要

本件事業者は以下のような行為を行っていました。

- (1) ウェブサイトに「お得な定額パック 定額パック料金は、全てが込み込みの料金。」「追加費用一切なし！ 定額パック料金に全て含まれています。」などと、定額で不用品等回収サービスを行う旨を表示し集客を行います（別紙）。

本件事業者が、それぞれ運営するウェブサイト（以下「本件ウェブサイト」といいます。）において、追加料金のない定額パック料金で不用品等回収サービスを提供しているかのような広告をすることにより、消費者に、不用品等回収サービスを定額で行ってもらえるという印象を持たせます。

- (2) 訪問見積りなどの日取りを決定します。

消費者が、前記(1)の広告を閲覧し、本件ウェブサイトに表示された本件事業者の電

話番号に電話すると、本件事業者から委託を受けたコールセンターにつながり、以下のように対応された消費者は、訪問見積り又は回収日の予約をします。

- ・消費者が部屋の広さや不用品の量などを説明し、想定している定額パックでの回収が可能か問い合わせをするも、「サイト記載の値段で大丈夫だと思いますが、詳細は当日の見積りになります。」などと答え、定額パック料金での回収可否について明言しません。
- ・見積りのキャンセルは可能であることを説明します。

**(3) 不用品・粗大ごみをトラックに積んだ後に、事前に説明のない費用を追加するなどし、高額な回収費用を請求してきます。**

実際の不用品・粗大ごみの回収は、本件事業者から委託を受けた別事業者が行い、回収場所や不用品・粗大ごみをトラックに積んだ後などに、次のような対応により、消費者が本件ウェブサイトを開覧して認識していた定額パック料金以上の料金を請求します。

KADODEについては、以下のとおり説明していました。

- ・「定額料金以外に別途処分料が掛かる。」
- ・「不用品の大きさから事業廃棄の対象となり料金が加算される。」
- ・「不用品が重い。」
- ・「クレジット手数料が掛かる。」

不用品買取センターについては、以下のとおり説明していました。

- ・「ウェブサイトに掲載されている金額はトラックに荷物を平積みした場合の金額だ。」
- ・「リサイクル料金が掛かる。」

この他にも、定額パック料金に近い仮の見積金額を提示してから、「料金は不用品を積んだ時の高さによって変わるので、見積価格は積んでみないと分からない。」などと言って作業前には明確な見積金額を示さず、不用品をトラックに積んだ後、「思ったよりも高くなった。想定していた●倍になった。」などと言って定額パック料金を大幅に上回る料金を請求し、キャンセルを申し出た消費者に対して、「トラックに積んでいるのでキャンセルはできない。」と言ってキャンセルに応じない場合や、「割引については今の時期やっていない。」と言ってインターネットの広告に表示している割引を適用しない場合があります。

なお、本件事業者は、不用品・粗大ごみの回収について本件事業者から委託を受けた別事業者による上記の対応を把握していましたが、消費者庁が確認した限り、令和4年5月16日まで本件ウェブサイトの表示の変更をしていませんでした。

### **3. 合同調査の実施**

本件事業者のそれぞれの行為によって消費者の被害が拡大したことを踏まえ、消費者庁は、株式会社Triple Rの本店が所在する福岡県及び住民に被害が及んでいた熊本県と協力して調査を行いました。

### **4. 合同調査で確認した事実**

本件事業者は、本件ウェブサイトにおいて、**別紙**のとおり、KADODEについては、トラックなどの絵と併せて、

「お得な定額パック 定額パック料金は、全てが込み込みの料金。お見積り後の追加料金など一切ありません。他社では別料金となってしまう搬出作業費・お掃

除作業費・スタッフ追加料金・車両費・出張費・エアコン取り外し費用は一切かからないので安心！お客様にピッタリなプランをご提案させていただきます！込み込みパック料金で安心！オプション以外に別途料金はかかりません！」

「1番人気！ Sパック ちょっとしたお片付け+大型家電の処分に最適！ 目安：1.5㎡ 軽トラ以上 買い替え等 15,000円」

「Mパック 1人暮らしの1R~1Kのお部屋に最適！ 目安：3㎡ 2t平車以上 1R・1Kタイプ 30,000円」

不用品買取センターについては、トラックなどの絵と併せて、

「追加費用一切なし！ 定額パック料金に全て含まれています。」

「不用品買取パックはこれら全部コミコミ!!」

「大変な分別や梱包も全てお任せ!! 搬出作業 階段料金(2階迄込) スタッフ追加料金 車両費 エアコン取外し(1台迄込) 出張費 梱包作業費 分別作業費」

「Sパック 1人暮らし程度のお片付け！ 目安：1.5㎡ 買替え時 通常価格15,000円(税込)が10,000円(税込)」

「Mパック 1人暮らし 1R~1Kのお部屋に最適 目安：3㎡ 1R/1K 通常価格30,000円(税込)が20,000円(税込)」

といった、追加料金のない定額パック料金で不用品等回収サービスを提供している旨の広告をし、その広告を閲覧した消費者は、本件事業者が提供する不用品等回収サービスを追加料金のない定額パック料金で受けられるものと認識して申し込んでいたが、本件事業者が提供する不用品等回収サービスの実態は上記2(3)のとおりであり、広告・表示の内容と異なるものでした(虚偽・誇大な広告・表示)。

なお、本件事業者は消費者庁の調査に対して、定額パック料金に含まれる費用は、本件ウェブサイトにて定額パック料金に含まれる費用として表示したもののみであり、本件ウェブサイトに表示していない費用はオプションとして追加料金を請求する場合があるとの意味である、と説明しています。

## 5. 消費者庁から皆様へのアドバイス

**○ 定額で済むと思っていても実際は様々な理由で追加料金を請求されることがあります。作業前に見積りを取るなど条件をしっかりと確認しましょう。**

事業者が、「料金は不用品を積んでみないと分からない。」などと言って、作業前に見積金額を示さない、見積書を交付しない、作業内容が曖昧であるなど、事業者の不審な点を感じた際は、契約を断るなど毅然とした対応を採りましょう。

**○ 高額な請求を受け、支払ってしまった場合には、すぐに最寄りの消費生活センターなどや警察に相談しましょう。**

ウェブサイトやチラシによる広告に記載された安価な料金や電話等で問い合わせた際に聞いた料金と、実際に作業員に現場で請求された料金に相当な開きがあったり、契約書面を受領していない場合などには、契約をしてしまった場合でも、クーリング・オフが認められることがあります。**高額請求を受け、実際に料金を支払ってしまった場合でも、消費生活センター等が交渉し、返金が行われた事例もありますので、すぐに、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。**

**○ お住いの自治体の不用品・粗大ごみの回収方法について早めに確認しましょう。**

一般の家庭から排出される不用品・粗大ごみは、「一般廃棄物」として、お住いの自治体や自治体から委託・許可を受けた事業者が回収をしています。

お住いの自治体によっては、不用品・粗大ごみの回収を申し込んでから回収までに日数を要する場合がありますので、引っ越し等で不用品・粗大ごみを処分する予定がある場合は、早めにお住いの自治体に問い合わせるなどしましょう。

使い終わった家電4品目（エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機）は、家電リサイクル法に従い適切に処分する必要があります。また、処分の際にはリサイクル料金等が必要です。家電小売店へ引き渡すか、市区町村の案内する方法で適切にリサイクルしてください。

**相談窓口のご案内**

- ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センターなどをご案内します。）

電話番号 **188（いやや!）**

- ◆ 警察相談専用電話 電話番号 **#9110**

※いずれも局番なし

**【参考：本件に関連する注意喚起の情報】**

発信者	件名	URL
消費者庁	「鍵のレンジャー」、「鍵のレスキュー」、「鍵の出張24時間センター」、「鍵の110番24時間」、「鍵のラッキーセブン」、「カギの24時間救急車」、「カギの110番」、「鍵の110番救急車」と称して行われる鍵の開錠・修理等に関する役務の取引に関する注意喚起(令和4年2月25日)	<a href="https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_220225_01.pdf">https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_220225_01.pdf</a>
独立行政法人国民生活センター	見守り新鮮情報 第418号「ネット広告で見た不用品回収 10倍以上の料金に」(令和4年3月8日)	<a href="https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mai/mj-shinsen418.html">https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mai/mj-shinsen418.html</a>

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

電話 03-3507-9187

FAX 03-3507-7557

KADODE (https://kado-de.jp/) のウェブサイト(抜粋)  
 ※令和4年5月16日時点

【トップページ】

不用品・粗大ゴミ回収なら24時間365日受付のKADODE!  
 24時間365日受付中!  
 0120-966-926

出張費0円 お見積り0円 24時間作業 365日作業

大手運送会社の料金システムを導入!

明朗会計 即日対応 高価買取

年間  
**40,000件**の実績!  
 最短  
**1時間**でお伺いします!



まずは、お問い合わせください!

**0120-966-926**

24時間365日受付中

【キャンペーン】

価格追求! WEB限定で更に**オトク**な価格を実現!



**WEB割**  
**キャンペーン!**

WEBを見てお問い合わせくださった方限定で、特別価格をご案内!  
 今なら「SSパック」「Sパック」「Mパック」をご利用の方が最大**1万円**オトクに!

【定額パック】

不用品・粗大ゴミ回収なら24時間365日受付のKADODE!

 24時間365日受付中!  
 0120-966-926

**PRICE**  
**お得な定額パック**

定額パック料金は、全てが込み込みの料金。お見積り後の追加料金など一切ありません。他社では別料金となってしまう搬出作業費・お掃除作業費・スタッフ追加料金・車両費・出張費・エアコン取り外し費用は一切かからないので安心! お客様にピッタリなプランをご提案させていただきます! 込み込みパック料金で安心! オプション以外に別途料金はかかりません!

**SS**  
 パック

ちょっとしたお片付けに最適!



目安: 1㎡  
 カゴ車  
 少々のお荷物

※リサイクル4品目、PCは除く

**10,000**円

**S**  
 パック

ちょっとしたお片付け+大型家電の処分に最適!



目安: 1.5㎡  
 軽トラ以上  
 買い替え等

**15,000**円

**M**  
 パック

1人暮らしの1R~1Kのお部屋に最適!



目安: 3㎡  
 2t平車以上  
 1R・1Kタイプ

**30,000**円

**L**  
 パック

ご家族のお引越し1DK~1LDKのお部屋に最適!



目安: 5㎡  
 2t箱車(半)  
 1DK・1LDKタイプ

**50,000**円

**LL**  
 パック

ご家族のお引越し2K~2DKのお部屋に最適!



目安: 10㎡  
 2t箱車以上  
 2K・2DKタイプ

**100,000**円

**3L**  
 以上

遺品整理・一軒家・ゴミ屋敷など最適な方法をご案内!



目安: 30㎡  
 汚部屋・遺品整理

お見積り・要相談

【トップページ】

**不用品・粗大ゴミ回収は  
創業18年のプロにお任せ**

基本料金 **0円** × 安心の **定額パック** × 有料で! **買取**

定期的に市場価格を調査し  
最安値を継続中!  
※2022年5月16日現在

まずはお気軽にお問い合わせください!

24時間365日 無料見積受付中!  
0120-555-553

【キャンペーン】

ホームページを見てお問い合わせくださった方に、特別価格をご案内!

今なら全パックが  
最大1万円オトクに!

**SSパック** 本日限定  
通常価格 10,000円(税込)が  
**5,000円(税込)**

**Sパック** 本日限定  
通常価格 15,000円(税込)が  
**10,000円(税込)**

**Mパック** 本日限定  
通常価格 30,000円(税込)が  
**20,000円(税込)**

まずはお気軽にお問い合わせください!

【定額パック】

**追加費用一切なし!**

定額パック料金に全て含まれています。

不用品買取パックは  
これら全部コミコミ!!

大変な分別や梱包も**全てお任せ!!**

搬出作業 階段料金(2階迄込) スタッフ追加料金  
車両費 エアコン取外し(1台迄込) 出張費  
梱包作業費 分別作業費

**SSパック** ちょっとしたお片付けにピッタリ!  
目安:1㎡ 少量のお荷物  
通常価格 10,000円(税込)が  
**5,000円(税込)**

**Sパック** 1人暮らし程度のお片付け!  
目安:1.5㎡ 買替え時  
通常価格 15,000円(税込)が  
**10,000円(税込)**

**Mパック** 1人暮らし 1R~1Kのお部屋に最適  
目安:3㎡ 1R/1K  
通常価格 30,000円(税込)が  
**20,000円(税込)**

**Lパック** ご家族のお引越し等 1DK~1LDK!  
目安:7㎡ 1DK/1LDK  
通常価格 70,000円(税込)が  
**50,000円(税込)**

**LLパック** ご家族のお引越し等 2K~2DK!  
目安:15㎡ 2K/2DK  
通常価格 150,000円(税込)が  
**100,000円(税込)**

**3Lパック** 遺品整理・一軒家・ゴミ屋敷等  
目安:30㎡ 汚部屋/遺品整理  
**お見積り・要相談**