

## (事例1)

平成30年8月、甲がパソコンの修理業者を検索していたところ、東京修理がヒットした。トップページに「基本料金0円」、「作業費4,980円」、「部品上限価格6,900円〜」、「データもアプリも残せる」と書かれていたので、甲は2万円程度でデータを残して修理ができると思った。そこで、甲は「お申し込み」のフォームに必要事項を入力して、送信した。送信してすぐ東京修理から届いた電子メールにはパソコンの発送先が書かれていたので、甲はすぐにパソコンを発送した。その後の電子メールにて、修理に関する要望をフォームで送信するよう指示があった。このとき甲はパソコン診断安心コースにすれば、修理中も修理後もデータや設定の保存をしてくれるという記載があったので、診断安心コースにした。

9月になって、東京修理から見積書が添付された電子メールが届いた。いくつかのプランがあったが、東京修理の勧めている純正新品の部品と交換するプランにしようと思った。支払い総額は5万数千円で特別安いとも言えないと思ったが、修理を依頼するため、甲はお金を振り込んだ。その後の電子メールで「データに関してお預かり時の状態でのご納品を予定しております」とあったので、甲はデータを残したまま修理をしてもらえんと思っていた。

しばらくして、「見積書に記載以外の部品で障害を確認いたしました」と書かれた電子メールが東京修理から送られてきた。障害が残ったままではパソコンが使えなくなってしまうと不安になったが、パソコン診断安心コースに入っていたので無料で修理ができるとのことだったので、10月に追加修理に合意した。追加修理の内容について詳しい表示はなく、訂正もできない状態であり、納期予定日を東京修理に問いただすと、「詳細な納品日等をご案内出来かねます」、「詳細な発注情報等は商社との取り決め上開示できかねますので御承知おきください」などと回答され、その後、修理の詳細を尋ねても一切教えてもらえなかった。

11月になり、パソコンが戻ってきた。起動時にエラーが出たり、知らないソフトがインストールされていたり、データが消えていたりした。設定を確認すると、HDDの容量がもともと1TBだったにも関わらず、500GBになっていた。甲はこの対応に不満だったので、再修理をするよう依頼した。甲がパソコンを再送して、しばらくすると、「保証修理となったためにデータの残らない修理へと変更になっております」と東京修理から返信があった。その後もやり取りをしたが、東京修理は都合のいい理由をつけて、主張を聞き入れることはなかった。

その後、ホームページ記載の住所に葉書で再修理をするよう申し入れようとしたが、あて名不完全で配達されなかった。

平成31年1月になり、元の状態へ復元する形で合意しようとしたとき、東京修理から「今後については一切の異議申し立てをしない」、「いかなる費用についても損害賠償しない」ことに同意するよう求められた。

## (事例2)

平成30年10月、乙はパソコンのバッテリーの修理をしようと思い、安価でできるパソコン修理の会社をインターネットで探した。東京修理のホームページをみると、「作業費4,980円」、「基本料金0円」と表示があったので、乙は2万円程度で修理が出来るだろうという印象を受けた。問い合わせると、東京修理の従業員が電話に出て、修理可能だと言うので、乙は電子メールに記載されてい

るURLから「お申し込み」のフォームの入力をした。後日、見積書が届き、マザーボードの交換が必要であることが分かり、不審に思ったが、既に送料等も掛かっているので、3万数千円を振り込むことにした。

12月の納品予定日になって、東京修理から「部品の品質不良が確認されたため、再度取り寄せいたしております」という電子メールが届いた。結局パソコンが納品されたのは平成31年1月中旬ごろだった。届いたパソコンにはバッテリーが取り付けられておらず、後で発送してもらった。乙は届いたバッテリーをパソコンに取り付けて充電しようとしたが、充電できなかった。そのことを東京修理に連絡すると、返送するよう連絡が来たので、2月にパソコンを再送した。すると、電子メールで、「バッテリーについては消耗品に該当するため、保証対応で交換することができかねます」という回答があった。その後、「今後一切の申し立て（損害賠償を含む）を行わないことに同意」するよう、電子メールがあった。

4月に消費生活センターに相談した。そのことを東京修理に連絡すると、「弊社の条件にご納得いただけない場合はお預かり日を起算日として保管料金が1か月あたり5,400円税込みが発生します」、「本件について弊社が刑事罰にならない場合、法的責任を負わない場合、その場合は謝罪を要求します。その場合は、お客様の本名を記載した謝罪広告を大手全国紙に載せていただくことを要求します」と脅された。

### （事例3）

平成30年4月、丙はインターネットでとうきょう修理のホームページを発見した。ホームページには「作業費4,980円」、「往復送料無料」などと大きく書かれていた。丙が見積りを出してもらおうと問い合わせると、「修理料金A：4,980円～修理料金B：9,000円～」と書かれていた。丙はもっと詳細な見積りを出してもらうため、「お申し込み」のフォームから連絡をした。するとすぐとうきょう修理から電子メールが来て、パソコン送付の指示があった。パソコンを送ってしばらくして、電子メールで見積りを貰った。修理にはおよそ3万円がかかるとのことだった。見積りが高額だったため、修理サービスの解除を依頼した。その際にいくら支払えばよいのかよくわからなかったため、電子メールで尋ねた。返信に「回答までにお時間を頂く場合があります」とあったので、回答を待っていた。

12月になって突然パソコンが返却された。中に入っていた文書には保管料金8か月分の4万数千円を請求することが書かれていた。丙は修理するかどうかを保留にしていたわけではなく、5月にキャンセルの連絡をしていた。平成31年1月にとうきょう修理に電話すると「支払いをしなければ裁判します。大変なことになります」と迫られ、丙の主張を聞き入れる気がなく困った。そこで丙は消費生活センターに相談した。

### （事例4）

平成30年11月、丁はパソコン修理業者をスマートフォンで検索して、東京修理の広告を発見した。トップページには「作業費4,980円」、「データもアプリも残せる」などと書かれていたため、4,000円程度でデータを残してパソコンの修理ができるのであれば、安いと思い、「お申し込み」のフォームから申込みことにした。申込んですぐ届いた東京修理からの電子メールにはパソコンの発送先が記載されていた。数日後、丁はパソコンを送付し、オプションの選択のため、「リペアシート」を入力した。リペアシートに「ユーザーデータ残るのであれば残したい+0円」と選択した。11月下旬、東京修理から見積書が電子メールで届いた。見積書は見にくかったが、おすすめのプランは総額が6万数千円であることが分かった。広告に4,980円と記載されていたため、6万円も請求さ

れるとは思わなかった。また、ユーザーデータ回復処置の見積りで3万数千円請求されていたが、これが有料であることは見積りの前に分からなかった。

丁はキャンセルしようと思い、キャンセル費を指定された口座に振り込んだ。返却出荷期限日が記された電子メールが届いたが、その日になってもパソコンは返却されず、数日後返却された。

#### （事例5）

平成30年11月、戊はパソコンのディスプレイの修理をしようとしたが、電機量販店では1月以上を要すると言われた。そこで、戊は携帯電話でパソコン修理の業者を探して東京修理のホームページを見つけた。「最短で1週間」、「作業費4,980円」などと書かれていた。「お申し込み」のフォームを記入し、送信すると、東京修理から電子メールが届いた。電子メールにはパソコンの送付方法の案内があり、戊は指示に従いパソコンを送付した。パソコンを送付すると、リペアシートの記入を求められた。ホームページには「パソコン診断0円」、「データも残せます」とあったが、リペアシートには有料の「パソコン診断安心コース」に入らなければデータの保証はされないと説明されていた。数日後、東京修理から見積書が電子メールで届いた。見積りを見ると3万数千円かかるようで、広告の値段に比べて高すぎると感じたが、戊は既にパソコンを送っているので頼んでしまおうと思った。数日後、東京修理から電子メールで「キーボードに不具合があります」という連絡があった。戊が「具体的にどのような不具合か」と尋ねても、東京修理には「守秘義務があるので回答できない」と回答された。送付する前はキーボードに異常はなかったので、修理は不要だと伝えた。

1週間後、戻ってきたパソコンを確認すると、キーボード部分に変形して外れていた。戊は電話で詳しく話を聞こうとホームページ記載の番号に連絡すると、東京修理の従業員が電話に出て、「電話対応には別途料金が発生する」、「苦情については受け付けられない」と話を聞いてもらえなかった。そこで、戊は12月に消費生活センターに相談した。