

2026年1月23日

株式会社ネクストワン  
代表取締役 角野吉信様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
代表理事  
消費者機構日本  
鈴木敦士



## 申入書

私ども消費者機構日本(以下「当機構」という)は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

この度、当機構に対し、貴社Webサイト「買取大和」(<https://kaitori-gift-online.com/>)。現サイト「買取ヤマト」(<https://gift-kaitori-ex.com/>)における電子ギフトコード(アマゾンギフト、Googleplayギフト、アップルギフト、任天堂プリペイドギフトコード)の買取契約に関して、情報提供がありました。当機構内で情報を検討した結果、別紙の問題点があるとの結論に達しました。

そこで当機構は、貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、別紙のとおり申入れを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2026年2月20日(金)までに当機構にお寄せください。(回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、E-Mailアドレスをご記載ください。)

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容を当機構ホームページ等に公表いたします。

また当機構は、消費者契約法第23条第4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。(正確性を期すために貴社からの文書の引用を含めて公表することがあります。)

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本 専務理事 板谷 伸彦  
事務局 佐々木 晃  
〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階  
TEL 03-5212-3066 Eメール [sasaki@coj.gr.jp](mailto:sasaki@coj.gr.jp)

## 【申入れ事項】

### 1 申し入れの趣旨

- (1) 貴社Webサイト「買取ヤマト」 (<https://gift-kaitori-ex.com/>) における表示において、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2号の有利誤認に該当するものとして、表示を是正することを求めます。
- (2) 貴社Webサイト「買取ヤマト」 (<https://gift-kaitori-ex.com/>) における「利用規約、個人情報保護方針」 (<https://gift-kaitori-ex.com/privacy-policy/>。以下「規約」といいます。）第4条(19)及び同条(22)の規定及びWebサイト上の記載を適切な内容に是正することを求めます。

### 2 申し入れの理由

#### (1) 景品表示法違反（申し入れの趣旨(1)）

ア 景品表示法第5条2号において、「事業者は、商品または役務の価格その他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って、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はならない」ものとされています。また、消費者庁の「打ち消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点」においてもいわゆる強調表示<sup>1</sup>の打消し表示<sup>2</sup>について、打ち消し表示配置箇所について一般消費者が打消し表示であると認識できない場合には景品表示法上問題となることが指摘されています。貴社のWebサイト上で強調して表示されている取引条件のほかの手数料や通常買取の際の支払時期は、貴社の規約第4条(18)及び(22)規約にしか記載されておらず、その表示方法は有利誤認となると認められ、同法5条2号に違反しています。

#### イ お急ぎ依頼の振込額（規約第4条(18)）に関して

貴社のWebサイト上の表示では、貴社の買い取る電子ギフトコードについて「只今の買取率」として79%から98%までを一覧表として表示しています。Webサイト上の広告表示やQ&A、申込フォームに

---

<sup>1</sup> 事業者が、自己の販売する商品・サービスを一般消費者に訴求する方法として、断定的表現や目立つ表現などを使って、品質等の内容や価格等の取引条件を強調した表示

<sup>2</sup> 強調表示からは一般消費者が通常は予期できない事項であって、一般消費者が商品・サービスを選択するに当たって重要な考慮要素となるものに関する表示

も「お急ぎ依頼」についての手数料率の記載は一切なく、「振込手数料無料」「弊社では、消費税、登録料、査定後の減額など違法な手数料は一切いたしません。」と表示されていることから、一般消費者がWebサイトの表示全体から抱く取引条件は、「只今の買取率」記載の買取率で計算された金額で特段の手数料なしに買い取られ買取率により算定された金額が貴社から振り込まれると考えるのが一般です。

ところが、貴社の「お急ぎ依頼」により買取を求めると規約第4条(19)によれば「お急ぎ依頼をした場合、買取可能なギフト券（ギフトカードその他商品券類含む）すべてを対象とし、振込金額（買取金額）の90%を手数料として差し引いてお支払いします。」として、買取率一覧にある買取率による金額からその90%を差し引いて支払われることとなります。

すなわち、Webサイト全体の表示と実際の取引条件に乖離があります。このことからすると、取引条件が実際よりも著しく有利であると一般消費者に誤認され、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ものとして景品表示法上の有利誤認表示にあたるものと考えられます。

消費者が「お急ぎ依頼」をした場合の手数料についてWeb上の表示で消費者にわかりやすく表示し、一般消費者の取引条件についての誤認を招かない措置を求めます。

#### ウ 通常取引の買取代金の支払時期（規約第4条(22)）について

買取代金の支払時期については、Webサイト上の広告表示やQ&A、申込フォームにも同規約の内容についての表示や説明もなく振込対応時間として「24時間365日 土日祝日対応」と記載されていることから、一般消費者がWebの表示全体から抱く取引条件は、買取申込みをして貴社が買取を承諾して即時または支払に要する相当な期間で買取金額が振り込まれるものと考えるのが一般です。

貴社の規約第4条(22)によれば、「通常お振込はお申込み日より2年前後、最大10年以内とする」とされています。

すなわち、Webサイト全体の表示と実際の取引条件に大きな乖離があります。このことからすると、取引条件が実際よりも著しく有利であると一般消費者に誤認され、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ものとして景品表示法上の有利誤認表示にあたるものと考えられます。

消費者が実際に買取代金の振込を受ける時期についてWeb上の表示で消費者にわかりやすく表示し、一般消費者の取引条件についての誤認を

招かない措置を求めます。

(2) 消費者契約法10条違反（申し入れの趣旨2）

ア お急ぎ依頼について

規約4条(18)において、買取額の90%を手数料として差し引くこととされているため、貴社の顧客への実質支払額は買取額の10%となります。通常は、売買の代金支払において弁済に要する費用のほか手数料をとること自体は通常ではないことから、消費者契約法10条にいう任意規定に比して消費者の権利を制限または義務を加重する条項であるといえます。そして、買取額から90%を手数料として差し引くことで貴社Webサイトで提示する「只今の買取率」による買取額から著しく乖離してその10%を支払うことは消費者の利益を一方的に害するものといえ、規約の同条項に定められた手数料は消費者契約法10条に違反しているものとして無効というべきです。

なお、「お申し込みフォーム」では、「お急ぎ依頼」にあらかじめチェックが入っており、「お急ぎ依頼」での買取申込みに誘導して利用者が意識せずに「お急ぎ依頼」による買取申込みを誘発させていること、Web上では「お急ぎ依頼」によって高率の手数料が差し引かれることが多数の条項が記載されている規約上に一項目としてのみ記載されていることから不意打ち的に本条項を隠蔽効果を生じさせていることは不適切であることも付言しておきます。

イ 通常の代金支払時期について

代金支払時期は、民法573条によれば、電子ギフトコードの情報を送信した時点すなわち電子ギフトの移転と同時であることとなりますが、これが規約4条(22)においては、通常2年前後、最大10年以内とすることとされていますから、消費者契約法10条にいう任意規定に比して消費者の権利を制限または義務を加重する条項であるといえます。

そして、同条項で代金支払時期を最大10年とされることは、消費者は10年間対価支払の請求ができないこととなります。代金支払時期についてこの種の商品券類の換金について権利移転の後短期間で支払がなされることが多いことや、電子ギフトの特性上有効性等の確認に一定の期間が必要だとしても、対価支払の期限を規約に定めている程度の長期とすることは合理的理由があるとはいえず、規約同条項で通常2年とされているだけであって最長10年支払がなされるかどうか不明のまま消費者は長期にわたって不確定で不安定な状況に置かれることとなります。

このことから、支払時期を定めている同条項は信義則に反して消費者の

利益を一方的に害する条項であるということができ、消費者契約法10条に違反して無効というべきです。

以上