

令和7年度答申第54号
令和7年11月11日

諮問番号 令和7年度諮問第45号（令和7年7月28日諮問）
審 査 庁 消費者庁長官
事 件 名 不当景品類及び不当表示防止法7条1項に基づく措置命令に関する件

答 申 書

審査請求人X₁、審査請求人X₂、審査請求人X₃、審査請求人X₄及び審査請求人X₅からの審査請求に関する上記審査庁の諮問に対し、次のとおり答申する。

結 論

本件審査請求は棄却すべきである旨の諮問に係る判断は、妥当である。

理 由

第1 事案の概要

1 本件審査請求の骨子

本件は、消費者庁長官（以下「処分庁」又は「審査庁」という。）が、審査請求人X₁、審査請求人X₂、審査請求人X₃、審査請求人X₄及び審査請求人X₅において、各々共同して注文住宅の建築請負に係る役務（以下「本件役務」という。）を供給していると認定した上、実際には客観的な調査に基づくものではないにもかかわらず、あたかも、審査請求人らが提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種役務について、実際に利用したことがある者又は知見等を有する者を対象にそれぞれ調査した結果において、審査請求人らが提供する本件役務に係る順位が第1位であるかのように示す表示をしたことにつき、当該表示は不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。令和5年法律第29号による改正前のもの。以下「景品表示法」という。）5条1号に該当する不当な表示（以下「優良誤認表示」という。）であるとして、審査請求人らに対し、景品表示法7条1項の規定に基づき、当該表示が景品表示

法に違反するものであることを一般消費者に周知徹底することなどの各命令（以下「本件各措置命令」という。）をしたことから、審査請求人らがこれらを不服として審査請求をした事案である。

2 関係する法令の定め

- (1) 景品表示法2条4項は、この法律で「表示」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の内容又は取引条件その他これらの取引に関する事項について行う広告その他の表示であって、内閣総理大臣が指定するものをいう旨規定する。

上記の委任を受けて制定された「不当景品類及び不当表示防止法第二条の規定により景品類及び表示を指定する件」（昭和37年公正取引委員会告示第3号。以下「本件告示」という。）2項は、上記「広告その他の表示」とは、同項各号に掲げるものをいうと定め、「見本、チラシ、パンフレット、説明書面その他これらに類似する物による広告その他の表示（ダイレクトメール、ファクシミリ等によるものを含む。）及び口頭による広告その他の表示（電話によるものを含む。）」（2号）及び「情報処理の用に供する機器による広告その他の表示（インターネット、パソコン通信等によるものを含む。）」（5号）が挙げられている。

- (2) 景品表示法5条柱書きは、事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、同条各号のいずれかに該当する表示をしてはならない旨規定し、同条1号には、商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示す表示であって、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ものが挙げられている。

- (3) 景品表示法7条1項は、内閣総理大臣は、景品表示法5条の規定に違反する行為があるときは、当該違反行為をした事業者に対し、その行為の差止め若しくはその行為が再び行われることを防止するために必要な事項又はこれらの実施に関連する公示その他必要な事項を命ずることができる旨規定し、その命令は、当該違反行為が既になくなっている場合においてもすることができる旨規定する。

- (4) 景品表示法33条1項は、内閣総理大臣は、この法律による権限（政令で定めるものを除く。）を消費者庁長官に委任する旨規定する。

3 事案の経緯

各項末尾掲記の資料によれば、本件の経緯は以下のとおりである。

- (1) 審査請求人X₁を除く審査請求人らは、建築工事設計施工等を目的とする法人であり、審査請求人X₁は、建築工事設計施工等の事業を営む会社の株式又は持分を所有することにより、当該会社の事業活動を支配・管理すること等を目的とする法人である。審査請求人X₁は、審査請求人X₃、審査請求人X₄及び審査請求人X₅の株式に係る議決権を全て保有し、審査請求人X₃は、審査請求人X₂の株式に係る議決権を全て保有している。

審査請求人らは、グループ会社として、各々共同して、顧客との間で注文住宅建築請負契約に係る取引（以下「本件取引」という。）を行っている。

（審査請求人らに係る現在事項証明書、措置命令書5通）

- (2) A社（以下「本件調査会社」という。）は、令和4年1月20日から同月21日までの間、審査請求人X₁の委託に基づき、「土地情報が豊富な注文住宅会社」、「高品質なのにローコストな注文住宅会社」及び「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」の3項目（以下「本件3項目」という。）に関して、アンケート調査を実施し（以下「事前調査」という。）、同日頃、審査請求人X₁に対し、本件3項目につきNo. 1である旨のキャッチフレーズを使用することが可能である旨通知した。

事前調査は、本件3項目について、回答者に対し、審査請求人X₁及びGoogleで「注文住宅会社」と検索して上位に表示された注文住宅会社9社の各ウェブサイト閲覧させて、その印象を問うイメージ調査であり、同調査においては、回答者が実際に注文住宅会社を利用して注文住宅建築請負契約を締結した者であるかどうかは確認していなかった。

（B調査報告書、キャッチフレーズ使用許可通知書）

- (3) 審査請求人らは、例えば、審査請求人X₁が運営するウェブサイトにおいて、本件3項目について審査請求人らがNo. 1である旨表示するなど、別紙「表示期間」欄記載の期間に、同「表示媒体」欄記載の表示媒体において、同「表示内容」欄記載のとおり表示した（以下別紙記載の各表示を、同「通番」欄記載の番号により、「本件表示①」などと表記し、本件表示①から本件表示⑨までを併せて「本件各表示」という。）。

（措置命令書5通）

- (4) 処分庁は、令和5年9月15日、審査請求人X₂を除く審査請求人らに対し、同月29日を提出期限として、本件各表示を行った経緯や本件各表示の根拠資料等に係る報告書の提出を要求し、審査請求人X₂を除く審査請求人らは、同日、処分庁に対し、報告書を提出した。

また、処分庁は、同年１２月４日、審査請求人X₂に対し、同月１８日を提出期限として、同様の報告書の提出を要求し、審査請求人X₂は、同日、処分庁に対し、報告書を提出した。

（資料提出要求メール、報告書５通）

- （５）審査請求人らは、C社を通じて、①令和６年１月１５日、②同月１８日から同月１９日までの間、③同月２３日から同月２４日までの間、④同月２４日から同月２５日までの間、⑤同年２月８日から同月９日までの間、⑥同月８日から同月９日までの間及び⑦同月２０日から同月２１日までの間、インターネットによるアンケート調査を実施した（以下順に「事後調査①」、「事後調査②」のようにいい、事後調査①から⑦までを併せて「各事後調査」という。）。

（注文住宅購入者アンケート報告書７通（令和６年１月１６日、同月１９日、同月２５日、同月２６日、同年２月９日、同日、同月２２日各作成））

- （６）処分庁は、令和６年１月３１日付けで、審査請求人らに対し、行政手続法（平成５年法律第８８号）１３条１項２号に基づき、本件各表示について、予定されている措置命令の内容とともに、弁明を記載した書面（以下「弁明書」という。）及び証拠を提出することができる旨通知した。審査請求人らは、同年２月１３日付けで、処分庁に対し、行政手続法２９条１項所定の弁明書を提出した。

（「弁明の機会の付与について（通知）」と題する書面５通、行政手続法２９条１項所定の弁明書５通）

- （７）処分庁は、令和６年２月２９日付けで、審査請求人らに対し、本件各表示は景品表示法５条により禁止されている同条１号に該当する不当な表示（優良誤認表示）であるとして、審査請求人らに対し、景品表示法７条１項の規定に基づき、本件各措置命令を行った。

本件各措置命令の内容の要旨は以下のとおりである。

ア 審査請求人らは、各々共同して一般消費者に提供する本件役務に係る表示に関して、次に掲げる事項を速やかに一般消費者に周知徹底しなければならない。この周知徹底の方法については、あらかじめ、消費者庁長官の承認を受けなければならない。

（ア）審査請求人らは、本件各表示をすることにより、あたかも、審査請求人らが提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種役務に関する本件３項目について、実際に利用したことがある者又は知見等を有する者

を対象にそれぞれ調査した結果において、審査請求人らが提供する本件役務に係る順位がそれぞれ第1位であるかのように示す表示をしていたこと。

(イ) 実際には、事前調査は、本件3項目について、回答者に対し、審査請求人らが提供する本件役務及び他の事業者が提供する同種役務について実際に利用したことがある者か又は知見等を有する者かを確認することなく、審査請求人X₁及び本件調査会社が任意に選択したその他の注文住宅会社9社につき、各事業者のウェブサイトの印象を問うものであり、それぞれ客観的な調査に基づくものではなかったこと。また、上記(ア)の表示は、当該調査結果を正確かつ適正に引用しているものではなかったこと。

(ウ) 本件各表示は、本件役務の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すものであり、景品表示法に違反するものであること。

イ 審査請求人らは、今後、本件役務又はこれと同種の役務の取引に関し、本件各表示と同様の表示が行われることを防止するために必要な措置を講じ、これを審査請求人らの役員及び従業員に周知徹底しなければならない。

ウ 審査請求人らは、今後、本件役務又はこれと同種の役務の取引に関し、本件各表示と同様の表示を行うことにより、当該役務の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示す表示をしてはならない。

エ 審査請求人らは、上記アに基づいて行った周知徹底及び上記イに基づいて執った措置について、速やかに文書をもって消費者庁長官に報告しなければならない。

(措置命令書5通)

(8) 審査請求人らは、令和6年5月20日付けで、審査庁に対し、本件各措置命令を不服として、本件審査請求をした。

(審査請求書)

(9) 審査請求人らは、C社を通じて、令和6年8月23日から同月25日までの間、インターネットによるアンケート調査を実施した(以下「本件審査請求後調査」という。))。

(注文住宅購入者アンケート報告書(令和6年8月27日作成))

- (10) 審査庁は、令和7年7月28日、当審査会に対し、本件審査請求を棄却すべきであるとして、本件諮問をした。

(諮問書、諮問説明書)

4 審査請求人らの主張の要旨

- (1) 注文住宅建築請負契約に係る取引（本件取引）は商品取引である

本件各措置命令は、審査請求人らが供給する注文住宅建築請負契約に係る役務の取引について優良誤認表示を行っていたことを内容とするものであるが、本件取引は、役務取引ではなく、商品取引である。

ア 景品表示法5条柱書は、「表示の定義」規定である景品表示法2条4項を受けたものであるから、同項の規制対象となる行為及び行為者であることが先行的に認定されなければならない、商品取引か役務取引かも、要件上先行的に客観的に認定されなければならない。このことは、不当景品類及び不当表示防止法施行令（平成21年政令第218号）1条が「引き渡した商品又は提供した役務の対価の額を合計する方法」により課徴金額を算出すると規定しており、商品の対価か役務の対価かを先行して確定的に認定しなければならないことから明らかである。

また、商品取引に係る不当表示か、役務取引に係る不当表示かの認定は、問題となっている表示がそもそも当該取引に誘引する手段となり得るか、当該取引の内容の優良誤認表示と評価し得るかなどの事業者側の防御権に影響する問題であるから、その認定は、法律の規定や社会通念に従って、理由を示し明確にされなければならない。

イ 処分庁は、自らのウェブサイトにおいて、景品表示法5条柱書きにいう「取引」とは、対価を得てするものである旨明言しているところ、注文住宅建築請負契約は、請負人が、専ら自己の材料を用いて、注文主の注文する有体物たる建物を建築し、その完成した建物を注文主に引き渡す（原則としてその時点まで所有権は建築業者に帰属する。）制作物供給契約であり、民法（明治29年法律第89号）632条から634条までの規定によれば、当該契約に係る報酬は、既往の役務の対価ではなく、仕事の結果である完成した建物の対価であることは明らかであるし、契約当事者の認識としても、報酬は建物の代金である。また、「役務」とは、「他人のために行う労務又は便益」であるところ、注文住宅建築業者が顧客に土地情報を紹介したり、設計内容やデザインのプランを提案したりすることは、注文契約の締結を勝ち取るための営業行為であり、

その後の具体的設計や契約締結後の建築のために大工等が行う労務も、顧客に対する労務や便益ではなく、注文住宅の完成に向けた請負契約の債務履行行為そのものである。処分庁が先例において認定する「注文住宅建築業者の知名度、規模、建築実績等から生じる建築請負の信頼感を重視して住宅建築業者を選定」するという事実は社会的に存在せず、一般消費者は、各社それぞれの提案や見積りを提出してもらい、完成後の「商品」内容を比較し、自らの希望を照らし合わせて注文先を決めるのが社会常識である。

そのため、本件取引は、役務取引ではなく、商品取引である。

それにもかかわらず、処分庁は、本件各表示を役務取引に関する表示と認定している。これは、本件各表示を商品取引に関する表示と捉えたと、注文住宅建築請負契約の性質上、事前に商品の内容を判断して住宅建築業者を選定することが困難であることから、不当表示の認定に支障を生じるのに対し、役務取引と認定することで、本件各表示をストレートに優良誤認表示として結び付けられると判断したためであると考えられる。

ウ したがって、本件各措置命令は、当然考慮すべき事項を十分に考慮せず、かつ、考慮した事項に対する評価が誤っているから、著しく妥当性を欠く処分である。

(2) 本件各表示は優良誤認表示ではないこと

景品表示法5条1号にいう「著しく」とは、商品又は役務の取引に係る表示につき、誇張・誇大の程度が社会一般に許容されている程度を超えていることを指すものであり、誇張・誇大が社会一般に許容される限度を超えるものであるかどうかは、当該表示を誤認して顧客が誘引されるかどうかで判断され、その誤認がなければ顧客が誘引されることは通常ないであろうと認められる程度に達する誇大表示であれば、「著しく優良であると一般消費者に誤認される」表示に当たると解されているところ、本件各表示には、以下のとおり、対応する実態が存在しており、誤った認識に基づいた顧客誘引が生じていたものとはいえないので、「著しく優良であると一般消費者に誤認される」表示には当たらないから、本件各措置命令は、全く事実の基礎を欠く処分であり、かつ、当該考慮すべき事項を十分に考慮していない処分として、著しく妥当性を欠く処分である。

ア 「土地情報が豊富な注文住宅会社」について

各注文住宅業者が保有する土地情報の総数に差異を与えるのは、各注文住宅業者が独自に保有する土地情報の数であり、自ら在庫として所有している土地が多ければ多いほど、独自に保有する土地情報の総数は多いといえる。

令和4年度の審査請求人らの戸建住宅（注文住宅＋分譲住宅）の販売実績（販売戸数）は、ハウスメーカーの比較において日本一である。審査請求人らの仕掛在庫率（在庫÷販売戸数）は平均8.9倍であるところ、他の企業がこれを上回るためには、販売戸数の平均15.0倍以上の在庫を保有する必要がある、企業である以上、かかる仕掛在庫を保有することは極めて困難であるから、他社が審査請求人らの土地情報量を上回るとは考えられない。なお、一般的な分譲住宅業者では、分譲住宅用に仕入れた土地（以下「分譲住宅用地」という。）は分譲戸建て事業として進めるのみであるが、審査請求人らは、分譲住宅用地を注文住宅顧客へ提供することもあり、注文住宅用の土地（以下「注文住宅用地」という。）と分譲住宅用地との間で特段の差異があるわけではなく、分譲住宅の取引であっても、注文住宅の取引であっても、建物の立地、すなわち敷地たる土地の個性が購入者にとって重要であることに変わりはないのであるから、分譲住宅も含めたデータをもとに判断することが適切である。

また、各社の有価証券報告書又は決算公告の棚卸資産額を各社平均建物価格で除した想定在庫数の比較においても、審査請求人らの戸数が最も多い。

したがって、審査請求人らにおいて、土地情報が豊富な注文住宅会社No.1との表示に対応する実態が存することは明らかであり、このことは、審査請求人らが実施したアンケート調査（事後調査④及び⑤）の結果からも裏付けられる。なお、各事後調査が、客観的なアンケートであり、その結果は本件各表示の合理的な根拠であると評価できることは、後記エのとおりである。

イ 「高品質なのにローコストな注文住宅会社」について

「高品質」であるかどうかは、唯一公的に、かつ全般的に、実際に建設された住宅について検査を行い、性能評価を行うものである日本住宅性能表示基準を基軸に検討すべきであるところ、審査請求人らは、令和4年4月から令和5年3月までの1年間に国内最多の建設住宅性能評価

書を取得している。

また、他の大手ハウスメーカーと比べて、審査請求人らの平均建物価格が最も低い。

さらに、審査請求人らは、格付投資会社の評価において、「業界で圧倒的首位の地位にある」、「豊富な供給実績に裏打ちされたノウハウやスケールメリットに支えられ、価格や性能面で総合的に訴求力のある商品を作り込む力がある」といった評価を受けており、業界誌においても、審査請求人らは分譲住宅の高性能化をけん引しているとされている。

したがって、審査請求人らにおいて、高品質なのにローコストな注文住宅会社No. 1との表示に対応する実態が存することは明らかであり、このことは、事後調査①から③まで、⑥及び⑦の結果、審査請求人らを「ローコスト」と評価した者が最も多く、低価格帯の住宅会社における比較で「高品質」と評価した者が最も多いことから裏付けられる。

ウ 「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」について

事後調査①から③まで、⑥及び⑦の結果によれば、審査請求人らにおいて、初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社No. 1との表示に対応する実態が存することは明らかである。

エ 各事後調査は客観的な調査である

各事後調査は、適切なサンプル数（500人）が確保されており、想定される一般消費者との関係で偏りが生じないように全都道府県を対象としたり、審査請求人ら及び同業他社とつながりがある可能性のある職種を除外したりしており、選択肢の作成においても公平性を欠くとまではいえない。

また、一生のうちに複数の会社で注文住宅を建築する者は少数であるから、実際に審査請求人らにおいて建物建築実績がある者だけを調査対象とすると、むしろ偏りが生じてしまうので、各事後調査では、審査請求人らにおいて建物建築実績がある者に限定せず、注文住宅建築経験の有無を確認している。

さらに、事後調査④及び⑤における「一般的には、分譲住宅の販売戸数が多い企業ほど土地情報が集まる傾向にあります」との記載及び戸建住宅の販売戸数の記載については、分譲住宅の販売戸数が多ければ、その実績に伴い土地情報が集まりやすくなることは容易に想定できるものであるし、他の非常に高いシェア率を有している注文住宅会社のデータ

も載せているから、回答結果を誘導するものとはいえない。なお、当該文言を削除した本件審査請求後調査においても、審査請求人らは1位となっている。

加えて、事後調査①、②、③、⑥及び⑦において示した「初めて住宅を建てる方」の設定である「30代会社員／夫婦＋幼児一人」は、実際に最も多い典型例であり、一般消費者の通常の認識においても相違ないものと考えられるし、上記調査において示した世帯年収の設定も、客観的な全国平均と乖離するものではないから、これらの設定をしたことはなんら不合理ではない。また、上記調査において、平均建物価格を示していることについては、昨今のウッドショックその他の影響による物価高騰により、建物価格が急上昇していることからすれば、むしろ現在の市況における正確な基礎情報として提供されるべきものである。

そして、各事後調査は、本件各措置命令における認定期間のわずか半年後に実施されたものであり、認定期間内に実施されていたとしても、同様の結果が得られたであろうことは優に推認できる。

したがって、各事後調査は、客観的な調査であり、その結果は本件各表示の合理的な根拠であると評価できる。

オ N o. 1表示をしている企業に対する決めつけの認定である

本件各措置命令は、本件調査会社が事業者らに売り込んだ一連の「B調査名によるN o. 1表示」事件について、処分庁が短期間に、集中的に措置命令を発したもののうちの一つであり、処分庁は、同一調査会社のN o. 1表示という点で共通するだけで違法と決めつけ、「商品」や「役務」ごと取引の実態等を調査することを怠ったものである。

(3) 本件各措置命令が必要性を欠くこと

ア 本件は、本件調査会社が、言葉巧みに本件各表示の裏付けとなる合理的根拠資料が存在すると審査請求人らを信じ込ませたものである。また、審査請求人らが、弁護士に本件各表示の適法性を確認したものの、「N o. 1表示に関する実態調査報告書」においては調査会社が行ったイメージによるアンケート調査についてまで言及されていなかったことから、明確な回答を得られなかった。そのため、処分庁による報告書の提出依頼に対しても、より詳細な合理的根拠資料の提出ができなかったものであり、審査請求人らの帰責性は低い。

イ 審査請求人らは、処分庁の指摘を真摯に受け止め、本件各表示の使用を

直ちに中止するとともに、行政指導にも応じる姿勢を示すなど、速やかに是正措置を講じている。また、審査請求人らは、本件各表示が客観的事実に合致していたこと及び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なかったことを証明しており、現に、本件各措置命令後もこれまで苦情が一切発生しておらず、消費者被害が一度も発生していない。

ウ したがって、本件各表示に基づく誤認やそれに基づく顧客誘引は発生しておらず、あえて措置命令という強力な効果を持つ手段を採る必要性はなく、本件各措置命令は、裁量権の範囲を逸脱する過大な処分として違法というべきである。

(審査請求書、反論書、再反論書)

第2 審査庁の諮問に係る判断

審査庁の判断は、審理員の意見と同旨であるとしているところ、審理員の意見はおおむね以下のとおりである。

1 本件取引が役務取引と商品取引のいずれであるか

(1) 注文住宅建築請負契約において、請負人の債務として、建築した建物を引き渡す行為すなわち商品の提供が存在することは否定できないが、その引渡しには当該建物を建築するという行為すなわち役務の提供が不可欠である。また、注文住宅建築請負契約全体をみると、当該契約における請負人の債務の履行の過程において、その労力のほとんどは、建物（商品）の引渡しではなく注文どおりに建物を建築するという役務の提供に費やされている。そうすると、注文住宅建築請負契約における対価の対象（注文者が対価を支払う理由）は、当該建物を建築した行為（役務）がほとんどを占めると解することができる。

また、本件取引に係る契約書等において、各金額に対応する項目の名称は、「建物工事費」等とされており、工事を「商品」と解することは字義を離れた不自然な解釈であって、むしろ「役務」と解することが自然かつ合理的である。

以上のとおり、本件取引の実態からすると、本件取引の対価の対象は役務であったと解することが妥当である。

(2) 民法632条の「仕事を完成することを約し」との文言からすれば、請負人の主たる債務は、「仕事を完成すること」すなわち仕事の完成までに向けた一連の作為であると考えることが文理上自然である。

また、民法633条は、物の引渡しを要する請負契約においては、当該物の引渡債務と報酬の支払債務とが同時履行の関係にあると述べているにすぎず、目的物の引渡しにのみ対価性を認めた規定であるとはいえない。

さらに、民法634条は、完成に至らなかった仕事であっても、それが一定の形で注文者の利益となった場合に限り、社会経済的な合理性の観点から、当該仕事に対する報酬請求権を認めるという趣旨の条文であると解すべきである。そして、「注文者の責めに帰することができない事由によって仕事を完成することができなくなったとき」とは、物の引渡しを要しない請負において仕事の完成が不能となった場合も含まれると解されるから、請負契約において仕事の結果としての有体物が報酬の対象となっていると解することは困難である。

したがって、民法632条から634条までの解釈から本件取引を商品取引であると認定することは困難であるといわざるを得ない。

- (3) ある契約が民法の講学上の契約分類において、役務提供型契約に該当するのであれば、特段の事情がない限り、当該契約における報酬の対価は役務の提供であるとして、当該契約に基づく取引は役務取引と解することが自然であり、あえて講学上の契約分類と異なる商品取引と解すべき特段の事情は認められない。

2 本件各表示の裏付けとなる合理的根拠を示す資料の有無

- (1) 事前調査は、イメージを問うだけの調査であったにもかかわらず、本件各表示は、客観的な調査方法による調査において審査請求人らが第1位であるかのように示すものであった。

したがって、事前調査は、本件各表示の裏付けとなる合理的根拠を示す資料とはならない。

- (2) 表示内容とその根拠となる調査結果は、適切に対応している必要があるところ、表示に合理的な根拠の裏付けがあるというためには、表示前の時点で根拠が存在していなければならない。また、表示の後に調査を実施した場合、表示によって実態が変化した可能性があり、表示当時の実態を正確に反映したものとはいえない。ただし、事後の調査が表示当時の実態があったことを裏付けるものであれば、その事後の調査結果は合理的な根拠になり得る。

ア 「土地情報が豊富な注文住宅会社No. 1」の表示

分譲住宅は、事業者が一括で造成・販売することがあるところ、分譲住宅用地は形質が整備されていることが多く、建物とセットで販売され

ていることが多い。これに対して、注文住宅は、分譲住宅が既にある、又は、分譲住宅を建築予定の地域以外の地域を選択することができる分、変形地などもあり、注文住宅用地の形質は整備されていないことが多々あり、土地のみで販売されることも多い。また、注文住宅は、既に所有している土地に建築することがあり、その場合には事業者との間で土地所有権を移転する契約を締結することはない。

このように、分譲住宅用地と注文住宅用地とは、土地の位置付けや傾向が異なる。そのため、分譲住宅用地と注文住宅用地を整然と区別できず、別個独立の市場が形成されていないとしても、実際の利用者のうち分譲住宅に係るサービスの利用者を除いた注文住宅用地に限定した調査でなければ、注文住宅用地の実績を裏付けるものとはならない。

しかし、審査請求人らの調査においては、分譲住宅用地が含まれており、これと注文住宅用地を区別することなく実施された調査は、注文住宅用地の実績を裏付けるものとはいえない。

また、各事後調査は、分譲住宅用地と注文住宅用地を区別することなく実施され、質問文には「※販売戸数：戸建住宅（注文住宅＋分譲住宅）の販売戸数」との注記があるため、土地情報が豊富な戸建住宅（注文住宅＋分譲住宅）を提供する事業者の裏付けになり得るとしても、「土地情報が豊富な注文住宅会社No. 1」であることの裏付けとはならない。

したがって、本件各表示とその根拠となるべき調査の対応関係が正確ではなく、本件各表示は合理的な根拠に基づくとはいえない。

イ 「高品質なのにローコストな注文住宅会社No. 1」の表示

「高品質なのにローコスト」とは、高品質かつローコストであることを表示するものである。各事後調査をみるに、「ローコストかつ高品質」（又は「ローコストかつ高性能」）の設問において、審査請求人らは各社単独で1位となっていない。また、「高品質」と「ローコスト」を別々に問う設問において、審査請求人らは「ローコスト」では1位である一方、「高品質」では1位ではない。

審査請求人らは、住宅性能表示制度に基づく住宅性能評価書の取得数をもって、高品質であると主張するが、高品質であることを示す指標は他にも多数存在しており、高品質であるかどうかは、当該評価書の取得数のみで判断されるものではないし、当該評価書の取得数には、分譲住宅に係るものが含まれている。

また、各事後調査において、本項目の質問文には、「ローコスト」についての情報が記載されている一方、「高品質」についての情報は記載されていないから、ローコストな住宅を提供する事業者の裏付けにはなり得ても、「高品質なのにローコスト」の裏付けにはならない。

さらに、低価格帯の住宅会社の中では高品質と評価した者の数が最も多いものの、本件各表示においては、「低価格帯の」注文住宅会社であるとの限定を付しておらず、低価格帯か否かを問わない注文住宅会社一般の中での第1位を示すかのような表示となっているから、適正とはいえない。

したがって、本件各表示とその根拠となる調査の対応関係が正確ではなく、本件各表示との関係で合理的な根拠に基づくとはいえない。

ウ 「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社No. 1」の表示

住宅を購入する者が重視する要素は価格以外にも複数存在することから、初めて住宅を建てる方におすすめするかどうかは価格以外の要素も含めて考えることになる。

各事後調査における当該表示に係る質問文には、各社の平均建物価格が記載されており、平均世帯年収、土地取得費用等の価格についても注記がある。また、「土地を購入して」という前提とされており、既に所有している土地上に住宅を建てる場合が除外されているし、交通の利便性、周辺・生活環境、治安といった要素も記載されていない。

そうすると、当該質問文は、住宅取得に要する価格のみを比較した上で回答するものであり、住宅を安価に提供する事業者という特定の選択肢に誘導するものといえるが、初めて住宅を建てる者一般が価格を最重要視していることを認めるに十分な証拠はない。そのため、その回答の結果は、安価に住宅を購入したい者に限定しておすすめする事業者の裏付けになり得るとしても、住宅の価格以外の要素を含む「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社No. 1」であることの裏付けとはならない。

したがって、本件各表示とその根拠となる調査の対応関係が正確ではなく、本件各表示との関係で合理的な根拠に基づくとはいえない。

3 本件各措置命令の必要性が認められるか否か

景品表示法7条1項には、措置命令の必要性なる要件は規定されていないことから、措置命令の必要性がない旨の審査請求人らの主張は、本件各措置命令

が裁量権の範囲を逸脱する過大な処分であった旨の主張であると考えられる。

- (1) 本件では、令和5年9月15日に審査請求人らが処分庁の案件担当者から本件各表示について連絡を受けた後の同月26日以降は、処分庁において本件各表示の存在を確認できていなかったが、当該表示の取りやめにより、直ちに一般消費者の誤認が排除され、一般消費者による自主的かつ合理的な選択が回復されるわけではない以上、一般消費者の誤認を排除する必要があったといえるし、再発防止のための措置や不作為命令についても違反行為が続いているかどうかによらず必要であったといえる。実際に、本件各措置命令の時点において、審査請求人らは、一般消費者向けの周知や再発防止策の実施等をしていなかったという事実も認められる。
- (2) 審査請求人らは、本件各表示をしたことについて帰責性が低い旨主張するが、本件調査会社による調査報告書には、「イメージ調査です。／利用有無は聴取しておりません。」という記載がされているし、審査請求人らの主張によれば、本件調査会社に対してアンケートの選択肢である9社の開示を求めても拒否されるなど、本件各表示の根拠として採用するに当たり疑うべき点が認められるにもかかわらず、それを承知で本件各表示に用いたのは審査請求人らであるから、帰責性が低いとはいえない。
- (3) 審査請求人らは、本件各表示に関しクレーム等は発生していないから、一般消費者につき誤認等が生じていない旨主張するものの、法の一般的な解釈として、誤認の要件は誤認が生じる可能性が高いことで十分であり、また、誤認に基づく誘引効果については、実際に誘引されたことまでは必要とされていないのであるから、誤認及びそれに基づく誘引効果が存在しないことを措置命令の必要性が認められない論拠とすることは妥当でない。そもそも、誤認したままだからこそクレーム等が発生していないという可能性も考えられる。
- (4) 以上より、本件各措置命令について、その必要性を認めた処分庁の判断に裁量権の逸脱はなかったといえる。

4 結論

上記1から3までのとおり、本件各措置命令には違法又は不当な点はなく、本件審査請求には理由がないから、行政不服審査法（平成26年法律第68号）45条2項の規定により、棄却されるべきである。

第3 当審査会の判断

1 本件諮問に至るまでの一連の手続について

- (1) ア 審査庁から当審査会に提出された記録には、審査請求人らから提出された書面に受付印等の受付日の表示がなかったことから、審査庁に対し、これらの受付日やその管理の方法を照会したところ、審査庁においては、受付印がある書面も受付日が分かる資料も存在しないとのことであった。

しかし、審査請求人の書面は審査庁に到達した日で管理すべき（郵送による審査請求書の提出（行政不服審査法18条3項）を除く。）であるし、また、審査請求事件の進行管理を行う者にとっても、処理に実際に要した期間を把握できないと適切に進行管理ができない。審査庁は、今後、書面を受け付けた日を記録し、事件の進行管理を適切に行えるように改善すべきである。

- イ また、審査庁から当審査会に提出された記録には、審理関係人らに対する審理手続の終結の通知（行政不服審査法41条3項）に係る書面が見当たらなかったことから、審査庁に対し、終結の通知の方法やその管理の方法を照会したところ、審査庁においては、事務処理の迅速性に鑑み、通知を口頭で行ったため、書面は存在せず、口頭で伝えた日を確認できる資料も存在しないとのことであった。

しかし、審理手続の終結の通知に係る書面も、口頭で伝えた記録も、いずれも存在しないとすると、そもそも適法に審理手続の終結の通知が行われたかどうかを確認することができないのであるから、審査庁は、今後、審理手続の適法性を事後的に検証できるよう、審理手続の終結を通知した日を記録すべきであり、そのためには、口頭で通知するよりも、書面をもって審理関係人らに通知をすることが望ましい。

- (2) 上記(1)で指摘した点以外には、本件諮問に至るまでの一連の手続に特段違法又は不当と認めるべき点はうかがわれない。

2 本件各措置命令の違法性又は不当性について

- (1) 本件取引が役務取引に当たるか否かについて

審査請求人らは、本件取引は、役務取引ではなく商品取引であるから、これを役務取引と認定した本件各措置命令は、当然考慮すべき事項を十分に考慮せず、かつ、考慮した事項に対する評価が誤っているから、著しく妥当性を欠く処分であると主張する。

しかしながら、本件取引が、役務取引であるか商品取引であるかによって、景品表示法による規制に何ら違いはなく、本件各表示が、景品表示法5

条の規定に違反する優良誤認表示に該当するのであれば、役務取引と商品取引のいずれであっても、景品表示法7条に基づく措置命令の対象となる。そうすると、違反行為として認定された取引の法的性質が役務取引と商品取引のいずれであったとしても、措置命令の対象となる事業者において、防御のために検討すべき事項に大きな差異はないというべきである。この点につき、審査請求人らも差異がある旨抽象的に主張するにとどまり、具体的な差異があることについては何ら主張していない。

したがって、仮に、本件取引が商品取引であったとしても、このことは、本件各措置命令の違法性又は不当性を左右するものではないというべきである。

そこで、以下では、本件各表示が景品表示法5条の規定に違反する優良誤認表示に該当するかどうかを検討する。

(2) 優良誤認表示の意義について

景品表示法5条1号は、商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示す表示であって、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もの（優良誤認表示）をしてはならない旨定めている。商品及び役務の取引に関連する不当な表示等による顧客の誘引を防止するため、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のある行為の制限及び禁止について定めることにより、一般消費者の利益を保護するという景品表示法の目的（景品表示法1条）に鑑みれば、「一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示す表示とは、商品又は役務の品質、規格その他の内容について、表示の内容全体から通常の知識や情報を有する一般消費者が受ける印象又は認識と実際のものとの間に差異を生じさせるものであって、一般消費者に対して、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品等の優良性を示す表示をいうものと解するのが相当である。そして、一般消費者に対して、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品又は役務の優良性を示すといえるか否かは、商品又は役務の性質、一般消費者の知識水準や社会通念、表示の対象となる事項の内容、表示の方法、取引の実態等に照らして表示の内容全体が一般消費者にもたらす印象又は認識に基づいて判断するのが相当である。

(3) 本件各表示の「表示」（景品表示法2条4項）該当性について

本件各表示は、審査請求人X₁が運営する審査請求人らの注文住宅を紹介

するウェブサイト（本件表示①及び②）、当該ウェブサイトを紹介するX（旧T w i t t e r）の投稿（本件表示③）、審査請求人X₂が配布する注文住宅の相談会のチラシ（本件表示④及び⑤）、審査請求人X₃が運営する、審査請求人らグループ会社による住宅用の土地探しから住宅完成までのワンストップサービスについて紹介するウェブサイト（本件表示⑥）、審査請求人X₄が運営する同社の注文住宅を紹介するウェブサイト（本件表示⑦）及び審査請求人X₅が運営する同社の注文住宅を紹介するウェブサイト（本件表示⑧及び⑨）に掲載されているものである。

また、本件各表示には、別紙「表示内容」欄に各記載のとおり、「X₁の注文住宅が選ばれる理由」、本件3項目について「…な注文住宅会社」との、審査請求人らの扱う注文住宅建築請負契約に関連する記載があった。

したがって、本件各表示は、いずれも審査請求人らとの注文住宅建築請負契約に係る取引（本件取引）に顧客を誘引するための手段として行われた広告その他の表示であり、本件表示①、②及び⑥から⑨までは、「情報処理の用に供する機器による広告その他の表示（インターネット、パソコン通信等によるものを含む。）」（本件告示2項5号）に、本件表示④及び⑤は、「チラシ（中略）による広告その他の表示」（本件告示2項2号）に、それぞれ当たるから、本件各表示は、景品表示法2条4項に規定する「表示」に該当する。

（4）本件各表示が一般消費者にもたらす印象又は認識について

本件表示①から③までは、「X₁の注文住宅が選ばれる理由」との記載に続けて、本件3項目について「N o . 1 …な注文住宅会社」と記載しており、これらの記載を全体的にみれば、調査の結果、本件3項目について、審査請求人らの注文住宅が「満足度」N o . 1 を獲得した旨記載するものといえる。また、本件表示④及び⑤は、「X₁の注文住宅は3項目で顧客満足度N o . 1」というものであり、端的に審査請求人らの注文住宅が本件3項目について「顧客満足度」N o . 1 を獲得した旨記載するものである。さらに、本件表示⑥、⑦及び⑨は、「X₁は皆様に選ばれて3冠達成」との記載に続けて、本件3項目について「N o . 1 …な注文住宅会社」と記載しており、本件表示⑧は、「X₁は皆様に支えられて3つのN o . 1 を獲得」との記載に続けて、本件3項目について「N o . 1 …な注文住宅会社」と記載しており、いずれの記載も全体としてみれば、審査請求人らの注文住宅が本件3項目についてN o . 1 を獲得した旨記載するものといえる。

「満足度」、「顧客満足度」、「皆様に選ばれて」及び「皆様に支えられて」との記載からすれば、本件各表示は、通常の知識や情報を有する一般消費者に対し、実際に審査請求人らを含む注文住宅会社を利用して注文住宅建築請負契約を締結した者（以下「実際の利用者」ともいう。）に対してその満足度又は評価を調査した結果、本件3項目において、審査請求人らの注文住宅に係る満足度又は評価がNo. 1であったこと、すなわち、他の全ての注文住宅会社における満足度又は評価を上回ったという印象をもたらすものであるといえることができる。

なお、本件各表示（ただし、本件表示③を除く。）の下には、「調査方法：インターネット調査／調査概要：2022年1月 サイトのイメージ調査」等の注記が付されている。これは、本件3項目について、実際の利用者に対してその満足度又は評価を調査したものではないことを示すものであるが、いずれも本件各表示より相当程度小さい文字で記載されており、一般消費者の目に留まりやすいものであるとはいえない。また、仮に当該注記に気付いたとしても、事前調査の実際の調査方法（比較対象は、Googleで「注文住宅会社」と検索して上位に表示された注文住宅会社9社のみであり、回答者が実際に注文住宅会社を利用したことがあるかどうかは確認しておらず、各ウェブサイト閲覧させてその印象を問うものにすぎないこと）を正確に引用したものではないため、一般消費者が当該注記の意味を正しく理解することは困難であるといわざるを得ないから、一般消費者が受ける上記印象を左右するものであるとは認められない。

（5）本件各表示の優良誤認表示該当性について

ア 一般消費者が受ける印象又は認識と実際のものの差異の有無

本件調査会社が実施した事前調査は、審査請求人X₁のほか本件調査会社が任意に選択した注文住宅会社9社について、その利用の有無を問わず、単に各社のウェブサイト閲覧させて本件3項目に係る質問に回答させたにすぎないから、実際の利用者に対してその満足度又は評価を調査したものではない。他方、本件各表示は、前記のとおり、通常の知識や情報を有する一般消費者に対し、注文住宅会社の実際の利用者に対してその満足度又は評価を調査した結果、本件3項目において、審査請求人らの注文住宅に係る満足度又は評価が他の全ての注文住宅会社における満足度又は評価を上回ったという印象をもたらすものである。

そうすると、本件各表示は、商品又は役務の内容について、一般消費

者が受ける印象と実際のものとの間に差異を生じさせるものということができる。

イ 社会一般に許容される誇張の限度を超えて優良性を示すか否か

次に、本件各表示が、社会一般に許容される誇張の程度を超えて商品又は役務の優良性を示すものであるといえるか否かについて検討する。

(ア) 総論

A 一般に、注文住宅建築請負契約は、取引価格が高額であり、一般消費者において、注文住宅会社と当該契約を締結する機会を複数回以上有することはまれであるという性質を有するから、一般消費者は、注文住宅建築請負契約を締結するに際し、注文住宅を提供する会社のうちいずれの会社が適しているかを判断するに当たり、明確な判断基準を有しているとはいえないし、十分な判断材料を有しているともいえないから、実際に注文住宅会社を利用した者の満足度又は評価は、一般消費者にとって重要な判断材料となり得るといえる。

このことを踏まえると、実際に注文住宅会社との間で注文住宅建築請負契約を締結した者が、その経験に基づいて、「土地情報が豊富」であり、「高品質なのにローコスト」な注文住宅を建築でき、「初めて住宅を建てる方におすすめ」な会社として選んだという事実は、一般消費者が注文住宅建築請負契約を締結する会社を選択する場合において、相当程度重視されるものといえることができる。とりわけ、本件3項目について実際の利用者による満足度又は評価がNo. 1である、すなわち、他の全ての注文住宅会社における満足度又は評価を上回る満足度又は評価を獲得しているという表示をすることは、一般消費者に対する強い訴求力を持ち、注文住宅会社の選択に重要な影響を及ぼすといえる。

B この点について、審査請求人らは、一般消費者は、各社それぞれの提案や見積りを提出してもらい、完成後の建物の内容を比較し、自らの希望と照らし合わせて注文先を決めるのであるから、注文住宅会社の知名度、規模、建築実績等から生じる建築請負の信頼感を重視して住宅建築事業者を選定することはないなどと主張する。

しかしながら、一般消費者が、最終的には数社の提案や見積りを取得した上で契約先を決定するとしても、全ての注文住宅会社から提案等を取得して検討することは現実的に不可能であるから、提案等を

取得する注文住宅会社を絞り込むのが通常であるといえ、その際には、前記のとおり、本件3項目について実際の利用者による満足度又は評価がNo. 1であるということが相当程度重視されるといえるから、審査請求人らの上記主張には理由がない。

- C そうすると、実際の利用者による満足度又は評価がNo. 1ではないにもかかわらず、No. 1である旨表示している場合には、注文住宅建築請負契約を締結する会社の選択に重要な影響を及ぼす要素について実際と相当大きく異なる認識を生じさせるものということができ、このような表示は、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品又は役務の優良性を示すものというべきである。

もっとも、本件3項目について、事前調査とは異なり、実際の利用者に対して、その満足度又は評価について適切に調査が行われたとしたら、その結果、審査請求人らがNo. 1となり、本件各表示時点においても同様の調査結果が得られたであろうと認められる場合には、本件各表示は、実際と相当大きく異なる認識を生じさせるものとはいえず、社会一般に許容される誇張の限度を超えないというべきである。

- D なお、この点について、審査請求人らは、本件各表示に対応する客観的な実態が存在すれば、「著しく優良であると一般消費者に誤認される」とはいえないとして、かかる実態が存在するとする事情を縷々主張する。しかしながら、本件各表示は、前記のとおり、実際に審査請求人らを含む注文住宅会社を利用して注文住宅建築請負契約を締結した者に対してその満足度又は評価を適切に調査した結果、審査請求人らがNo. 1との評価を得たとの表示であり、実際の利用者の評価を離れて、審査請求人らが同業者の中で客観的に首位を占めているとの表示ではない。審査請求人らが主張するような客観的な指標は、実際の利用者の評価そのものではないから、適切な調査の結果No. 1になると認められない限りは、本件各表示は、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品又は役務の優良性を示すものといわざるを得ず、審査請求人らの上記主張には理由がない。

- E 各事後調査は、注文住宅を購入したことがあると回答した者のみが本調査へ進んでおり、実際に注文住宅建築請負契約を締結したことがあるかどうかを確認して実施されたものである上、本件各表示がされた期間（令和4年2月18日から令和5年9月25日）と各事後調査

が実施された期間（令和6年1月15日から同年2月21日まで）と時間的に大きく離れずに実施されており、その間に本件の違反行為が大きく報道される等回答結果に有意な影響を及ぼすような事情があったとも認められないから、本件各表示時点においても、各事後調査と同様の結果が得られたであろうと認められる。以下では、各事後調査及び本件審査請求後調査の結果を踏まえて、適切な調査をすれば本件3項目について審査請求人らがN o. 1になると認められるかどうかを検討する。

（イ）「土地情報が豊富な注文住宅会社N o. 1」について

事後調査④、⑤及び本件審査請求後調査においては、土地情報を豊富に保有している注文住宅会社はどの会社だと思ふかとの質問について、審査請求人X₁を含む各社の名称が選択肢として挙げられるとともに、各社の販売戸数が記載されており、審査請求人X₁の販売戸数が最も多いものとされているところ、かかる質問に対して審査請求人X₁を選んだ回答者が最も多かったことが認められる。

しかしながら、実際に注文住宅建築請負契約を締結した経験のある回答者であっても、全ての注文住宅会社に精通しているとは考え難いから、各社が保有する土地情報の多寡に詳しくない者も存在することが想定される。このような回答者が、上記選択肢記載の販売戸数の情報のみを与えられた場合、これに依拠して回答するほかないのであるから、当該質問は、販売戸数が多く記載されている選択肢へと回答を誘導するものであり、「一般的には、分譲住宅の販売戸数が多い企業ほど土地情報が集まる傾向にあります」との注記（事後調査④及び⑤）の有無にかかわらず、上記の質問は不適切であるといわざるを得ず、その結果をそのまま採用することはできないというべきである。

したがって、事後調査④、⑤及び本件審査請求後調査からは、実際に注文住宅建築請負契約を締結した経験のある者を対象に適切な調査をすれば、審査請求人らが「土地情報が豊富な注文住宅会社」N o. 1に選ばれると認めることはできず、そのほかにこれを認めるに足りる証拠書類は見当たらないから、「土地情報が豊富な注文住宅会社」N o. 1である旨表示することは、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品又は役務の優良性を示すものであるというべきである。

（ウ）「高品質なのにローコストな注文住宅会社N o. 1」について

事後調査①から③まで及び⑦においては、ローコストかつ高品質な注文住宅会社を選ぶ際はどの会社を選ぶかとの質問について、審査請求人らを含む各社の名称が選択肢として挙げられるとともに、各社の平均建物価格が記載されており、審査請求人らの平均建物価格が最も低いものとされているところ、かかる質問に対して審査請求人らを選んだ回答者が最も多かったことが認められる（なお、事後調査①及び②については、審査請求人X₃、審査請求人X₄及び審査請求人X₅が、事後調査③については、これら3社に加えて審査請求人X₂が、それぞれ別の選択肢として掲載されているところ、これらを選んだ回答者の合計数が最多であるという趣旨である。）。

しかしながら、実際に注文住宅建築請負契約を締結した経験のある回答者であっても、全ての注文住宅会社に精通しているとは考え難いから、各社の注文住宅の価格や品質に詳しくない者も存在することが想定されるし、そもそも、注文住宅の品質については、様々な評価軸があり得ると考えられる。それにもかかわらず、回答者は、上記選択肢記載の平均建物価格の情報のみを与えられている以上、これに依拠して回答するほかないのであるから、当該質問は、平均建物価格の低い選択肢へと回答を誘導するものであり、質問が不適切であるといわざるを得ず、その結果をそのまま採用することはできないというべきである。このことは、同質問に対する回答において、おおむね平均建物価格が低い順に、順位が高くなっていることからもうかがえる（例外的に、事後調査③及び⑦において、D社が、その平均建物価格が低いにもかかわらず下位であるのは、選択肢にある会社のうちD社の販売戸数が最も少ないことが影響していると考えられる。）。

また、事後調査①から③まで及び⑦における質問は、「ローコストかつ高品質」な注文住宅会社を選ぶ際にどの会社を選ぶかを問うものであるところ、本件各表示における「高品質なのにローコスト」であることと、「ローコストかつ高品質」であることとは、一般消費者又は一般消費者を想定した回答者にとって、同一の印象を与えるものであるとまでは認め難い。すなわち、「ローコストかつ高品質」であることは、ローコストであるという前提の上で、その条件を満たす中では相対的に高品質であるということを意味すると捉えられ得るのに対し、「高品質なのにローコスト」であることは、絶対的に高品質であるという前提で、そ

の品質に比してローコストであるということを意味すると捉えられ得るものであり、一般消費者又は一般消費者を想定した回答者に異なる印象を与えるから、上記質問をもって、「高品質なのにローコストな注文住宅会社」について適切に調査したものであるということとはできない。

したがって、事後調査①から③まで及び⑦からは、実際に注文住宅建築請負契約を締結した経験のある者を対象に適切な調査をすれば、審査請求人らが「高品質なのにローコストな注文住宅会社」No. 1に選ばれると認めることはできず、そのほかにこれを認めるに足る証拠書類は見当たらないから、「高品質なのにローコストな注文住宅会社」No. 1である旨表示することは、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品又は役務の優良性を示すものであるというべきである。

これに対し、審査請求人らは、事後調査①から③まで、⑥及び⑦の結果、審査請求人らをローコストと評価した者が最も多い一方、低価格帯の住宅会社における比較では高品質と評価した者が最も多いことから、「高品質なのにローコストな注文住宅会社」No. 1であるなどと主張する。しかしながら、低価格帯の住宅会社における比較では高品質と評価した者が最も多いということは、低価格帯の住宅会社の中では高品質であるということを意味するにすぎず、本件各表示においては、低価格帯の住宅会社に限定した比較である旨の記載がないから、上記主張を踏まえても、事後調査①から③まで、⑥及び⑦から、審査請求人らが高品質なのにローコストな（全価格帯における）注文住宅会社No. 1であると認めることはできない。

(エ) 「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社No. 1」について

事後調査①から③まで、⑥及び⑦においては、初めて土地を購入して住宅を建てる知人に、注文住宅会社を紹介する場合、どの会社を勧めるかという質問について、知人の具体的なイメージ（30代会社員（夫婦と幼児1人）であって、世帯年収500万円程度（事後調査①及び②）、600万円程度（事後調査③）又は660万円程度（事後調査⑥及び⑦））が記載されており、土地取得に2100万円（事後調査①及び②）又は1500万円（事後調査③、⑥及び⑦）程度かかることを前提に、審査請求人らを含む各社の名称が選択肢として挙げられるとともに、各社の平均建物価格が記載されており、審査請求人らの平均建物価格が最

も低いものとされているところ、かかる質問に対して、審査請求人らを選んだ回答者が最も多かったことが認められる（なお、事後調査①及び②については、審査請求人X₃、審査請求人X₄及び審査請求人X₅が、事後調査③については、これら3社に加えて審査請求人X₂が、それぞれ別の選択肢として掲載されているところ、これらを選んだ回答者の合計数が最多であるという趣旨である。）。

しかしながら、本件各表示においては、「初めて住宅を建てる方」の属性を上記事後調査と同様に限定した調査の結果である旨の記載がない。また、「初めて住宅を建てる方」という記載から、一般消費者が直ちにこのような限定が付された者を想定するとまでは認め難い。そうすると、勧める相手の属性を限定した上で行われた上記事後調査において、審査請求人らがNo. 1であったとしても、「（何ら限定のない）初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」No. 1であることにはならない。

したがって、事後調査①から③まで、⑥及び⑦からは、実際に注文住宅建築請負契約を締結した経験のある者を対象に適切な調査をすれば、審査請求人らが「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」No. 1に選ばれると認めることはできず、そのほかにこれを認めるに足りる証拠書類は見当たらないから、「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」No. 1である旨表示することは、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品又は役務の優良性を示すものであるというべきである。

ウ 小括

以上より、本件各表示は、商品又は役務の内容について、一般消費者が受ける印象と実際のものとの間に差異を生じさせるものであって、社会一般に許容される誇張の限度を超えて商品又は役務の優良性を示すものであると認められるから、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もの（優良誤認表示）に該当するというべきである。

（6）審査請求人らのその他の主張について

審査請求人らは、①本件調査会社が言葉巧みに本件各表示を売り込んだことや、その適法性について相談した弁護士から確たる回答を得られなかったことから、審査請求人らの帰責性が低いこと、②本件各表示を直に取り

やめたこと、及び、③本件各表示に関する一般消費者からのクレームがないことから、本件各措置命令は必要性を欠くものであると主張する。

しかしながら、①については、措置命令の対象となる事業者について、その故意又は過失は措置命令の要件とされていないから、そもそも、審査請求人らの帰責性が低いことが、措置命令の発令の要否と関係があるとは認められない。

また、②については、景品表示法5条1号に反して優良誤認表示がされた場合、当該表示を取りやめたとしても、当然に一般消費者に生じた誤認が解消され、自主的かつ合理的な選択が可能となるとはいえず、景品表示法7条1項は、このことを前提に当該違反行為が既になくなっている場合においても、同項各号に該当する者に対して措置命令を発することができる旨定めっていると解される。本件においても、審査請求人らが、本件各措置命令の時点で、一般消費者に生じた誤認を解消する措置等を既に採っていたとは認められないのであるから、本件各措置命令を発し、一般消費者に生じた誤認を解消する必要性は十分にあったといえる。

さらに、③については、景品表示法5条1号の違反行為が成立したとして措置命令を発するためには、一般消費者の誤認が生じる可能性が高いと認められれば十分であり、現実に消費者に誤認が生じたことまでは不要であるから、本件各表示に係るクレームが生じていないことのみをもって、本件各措置命令の必要性がないとはいえない。

したがって、審査請求人らの上記主張を踏まえても、本件各措置命令が違法又は不当であるとはいえない。

3 まとめ

以上によれば、本件各措置命令が違法又は不当であるとはいえず、本件審査請求は棄却すべきである旨の諮問に係る判断は、妥当である。

よって、結論記載のとおり答申する。

行政不服審査会 第2部会

委	員	田	澤	奈	津	子
委	員	下	井	康	史	
委	員	羽	田	淳	一	

(別紙)

通 番	表示期間	表示媒体	表示内容
①	令和5年 6月7日	審査請求人X ィウェブサイト	「Xィの注文住宅が選ばれる理由」 「XィはBによる調査の結果、『土地情報が豊富な注文住宅会社』『高品質なのにローコストな注文住宅会社』『初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社』の3項目で満足度No. 1を獲得しています。」 「土地情報が豊富な注文住宅会社 No. 1」 「高品質なのにローコストな注文住宅会社 No. 1」 「初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社 No. 1」
②	令和5年 8月9日 から同年 9月13 日までの 間	審査請求人X ィが運営する ウェブサイト	「“Xィの注文住宅が選ばれる理由”」 「XィはBによる調査の結果、『土地情報が豊富な注文住宅会社』『高品質なのにローコストな注文住宅会社』『初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社』の3項目で満足度No. 1を獲得しています。」 「No. 1 B 土地情報が豊富な注文住宅会社」 「No. 1 B 高品質なのにローコストな注文住宅会社」 「No. 1 B 初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」
③	令和4年 6月29 日から令 和5年9 月25日 までの間	X (旧 T w i t t e r) の 投稿	「Xィの注文住宅が選ばれる理由」 「Bによる調査の結果」 「★土地情報が豊富な注文住宅会社 ★高品質なのにローコストな注文住宅会社 ★初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社 の3項目で満足度No. 1を獲得しているんで

			す！」
④	令和4年 2月18 日から同 年3月3 日までの 間	ポスティング チラシ	「X ₁ の注文住宅は3項目で顧客満足度No. 1」 「No. 1 B 土地情報が豊富な注文住宅会 社」 「No. 1 B 高品質なのにローコストな注 文住宅会社」 「No. 1 B 初めて住宅を建てる方におす すめの注文住宅会社」
⑤	令和4年 3月14 日から同 月26日 までの間	「非公開土地 情報から探せ るとち探注文 住宅」と題す るポスティン グチラシ	(同上)
⑥	令和5年 6月7日 及び同年 8月16 日から同 年9月1 3日まで の間	審査請求人X ₃ ウェブサイ ト	「X ₁ は皆様に選ばれて3冠達成！」 「No. 1 B 土地情報が豊富な注文住宅会 社」 「No. 1 B 高品質なのにローコストな注 文住宅会社」 「No. 1 B 初めて住宅を建てる方におす すめの注文住宅会社」
⑦	令和5年 6月7日 及び同年 9月15 日	審査請求人X ₄ ウェブサイ ト	「X ₁ は皆様に選ばれて3冠を達成いたしまし た！」 「No. 1 B 土地情報が豊富な注文住宅会 社」 「No. 1 B 高品質なのにローコストな注 文住宅会社」 「No. 1 B 初めて住宅を建てる方におす すめの注文住宅会社」

⑧	令和5年 6月7日 及び同年 9月15 日	審査請求人X 5ウェブサイト	「X₁は皆様に支えられて3つのNo. 1を獲得しました。」 「No. 1 B 土地情報が豊富な注文住宅会社」 「No. 1 B 高品質なのにローコストな注文住宅会社」 「No. 1 B 初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」 「信頼の3冠獲得 第1位」 「土地情報が豊富な注文住宅会社 高品質なのにローコストな注文住宅会社 初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」
⑨	令和5年 6月7日 及び同年 8月9日 から同年 9月20 日までの 間	審査請求人X 5が運営する ウェブサイト	「X₁は皆様に選ばれて3冠を達成致しました」 「信頼の3冠獲得 第1位」 「No. 1 B 土地情報が豊富な注文住宅会社」 「No. 1 B 高品質なのにローコストな注文住宅会社」 「No. 1 B 初めて住宅を建てる方におすすめの注文住宅会社」