

2021年5月19日

東京都渋谷区渋谷3丁目21番3号渋谷ストリーム

Google 合同会社 御中

レスキュー商法被害対策京都弁護団

団長 弁護士 平 尾 嘉 晃

(連絡先) 京都市中京区烏丸御池東入

アーバネックス御池ビル東館6階

御池総合法律事務所

レスキュー商法被害対策京都弁護団

事務局長 弁護士 増田 朋誼

TEL 075-222-0011

FAX 075-222-0012

申 入 書

第1 申入の趣旨

貴社が取り扱うリスティング広告サービス「Google Ads」を利用した広告を行う下記の業者に対して、速やかに、広告の掲載を停止する措置をとられるよう、申し入れます。

記

・業者名

神戸市

＊なお、現時点で、運営会社・責任者は、下記のとおり変更されている。

神戸市

・ 出稿 URL <http://>

第2 申入の理由

1 広告ポリシー違反

(1) 貴社の広告ポリシー：不実表示の禁止

貴社の広告ポリシーによれば、下記のような広告は「不実表示」として禁止されています。¹

ア 許可されないビジネス手法

広告主様のビジネス、商品、サービスに関する情報について隠蔽または虚偽記載を行ってユーザーを欺くこと

イ 誤解を招く表現

広告やユーザーとのやり取りで、不正確なお店やサービスの名前、または宣伝対象となるビジネスを明確に表していないビジネス名や類似のビジネスと区別しにくいビジネス名を使用すること

ウ 不適切な価格設定

支払いモデルやユーザーが負担する全費用を明確にわかりやすく開示していない

例：料金を見積もり額から引き上げて、脆弱な状態のユーザーや切迫し

¹https://support.google.com/adspolicy/answer/6020955?hl=ja&ref_topic=1626336

た状況にあるユーザーに不当な請求を行う

(2) 貴社広告ポリシー違反

上記 [REDACTED] (以下「広告主」といいます。) は、貴社に依頼の上、上記出稿 URL において、主として関西地方に居住する一般消費者に対して、トイレの詰まりや水漏れなど水回りのトラブルに対応する商法 (以下「レスキュー商法」といいます。) の広告を行っています。

まず、この広告では、「1000円～」という極めて安価な料金が表示されているにもかかわらず、実際には、現地で作業を行った者からは、トイレの詰まりや水漏れなどの緊急事態に困惑し、またその解決のために契約を断りにくいという消費者の脆弱な状況につけ込んで、その100倍以上の10万円～数十万円という高額な請求がなされ、消費者がその支払を余儀なくされるという重大な消費者被害が相次いでいます。このように、広告主のビジネスにおいては、まさに、ウ「料金を見積もり額から引き上げて、脆弱な状態のユーザーや切迫した状況にあるユーザーに不当な請求を行う」という悪質な行為が繰り返し行われています。

また、「クレジットカードが使用できる」という表示があるにもかかわらず、実際にクレジットカードを使用しようとする「現金しか使えない」として現金での支払を求められるというケースもあり、ア「広告主様のビジネス、商品、サービスに関する情報について隠蔽または虚偽記載を行ってユーザーを欺くこと」に該当しています。

さらに、実際に、消費者の居宅などに赴いて作業を行ったり、契約を締結したりしているのは、広告主やその従業員ではなく、広告主と提携する別の事業者であるものと考えられ、その事業者の連絡先が不明であったり、また連絡がとれないケースもあり、また、そもそもの事業者が当該作業や契約について責任をもつのが曖昧なケースが数多くあり、結果として、消費者との間のトラブルが解決しないという事態に陥っています。

このように、広告主は、自らに対する責任追及を免れるために、意図的に「不正確なお店やサービスの名前」を使用しており、上記イの「誤解を招く表現」をしています。上記のとおり、その後、出稿 URL においては、「運営会社」の表記について [REDACTED]²などと変遷を繰り返しており、その問題はさらに深刻となっています。

(3) 結論

よって、貴社は、広告ポリシー違反に基づき、上記業者に対し（なお、上記のとおり、そもそも真の広告主が不明であり、上記業者とは別の者の名義でアカウントが作成されている場合がありますので、その場合は、実際の名義人に対し）、速やかに、広告の掲載を停止し、さらなる消費者被害を防止していただきますよう、お願いいたします。

2 当弁護士について

当弁護士団は、京都弁護士会に所属する有志の弁護士で結成している弁護士団³であり、本件レスキュー商法の撲滅のため活動しております。残念ながら、この商法には、貴社のリスティング広告などが極めて効果的に利用され、さらなる被害を拡大させており、その状況について、憂慮しています。

貴社におかれましては、上記業者を含め、悪質なビジネスに利用されることのないよう、広告の許可にあたっては厳格な審査を行っていただき、また、広告を許可した後も、広告主が問題のある広告を行っていないかについて絶えず情報を収集し、必要な措置をとられることを切にお願いいたします。

以 上

² 本日現在の出稿 URL の運営会社の表記。

³ 弁護士団ウェブサイト <https://rescuekyoto.wordpress.com>