

# 空き家管理サービスの広告及び表示に関するガイドライン

編：住宅流通促進協議会 空き家対策部会

#### (目的)

このガイドラインは、空き家管理サービスの表示に関する事項を定めることにより、不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保することを目的とする。

#### (事業者の責務)

事業者は、空き家管理サービスの社会性にかんがみ、深くその責任を自覚し、このガイドラインを遵守することはもとより、社会的・経済的諸事情の変化に即応しつつ、常により適正な広告その他の表示をするよう努めなければならない。

#### (広告会社等の責務)

事業者から広告制作の依頼を受けた広告会社等は、空き家管理サービスの社会性にかんがみ、深くその社会的な責任を認識し、この規約の趣旨にのっとり、一般消費者の適正な選択に資する広告とその他表示を制作するよう努めなければならない。

#### (用語の定義)

このガイドラインにおいて「表示」とは、顧客を誘引するための手段として事業者が提供するサービスの内容に関する事項について行う広告その他の表示（以下「広告表示」という。）であって、次に掲げるものをいう。

- 1 チラシ、ビラ、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表示（電話によるものを含む。）
- 2 情報処理の用に供する機器による広告表示（インターネット、パソコン通信等によるものを含む。）

#### (基本的な遵守事項)

空き家管理事業者は、関連法規を遵守し、公正かつ公平な広告活動を行うものとする。

空き家管理事業者は、一般消費者に誤認を与えるような表現を広告表現に用いないこととする。

空き家管理事業者は、適合性の原則に基づき通常の説明では十分に理解を得ることができないと認められる消費者に対しては、その特性にあわせより理解しやすい説明や表示をおこうなどの丁寧な説明を行うこととする。

空き家管理事業者は、一般消費者より寄せられる空き家管理サービスの広告表示に関する問合せや苦情に対し、迅速にかつ適切に対応するものとする。

#### (必要な表示事項)

事業者は、空き家管理サービスの表示をする時には、次に掲げる事項について、見やすい場所に、見やすい大きさ、見やすい色彩の文字により、わかりやすい表現で明りょうに表示しなければならない。

- 1 提供するサービスの内容
- 2 料金
- 3 サービスの提供地域
- 4 その他利用者が負担すべき金銭がある場合はその内容及びその額
- 5 事業者の名称、所在地、電話番号

#### (わかりやすい広告表示)

空き家管理事業者は、空き家管理サービスの広告において可能な限り平易な言葉や表現を用い、サービスの内容や仕組みその他基本的な事項については、以下の項目を遵守し、正確でわかりやすい表示を行うこととする。

- 1 レイアウトや文字の大きさ(7ポイント以上)、文字の色などに配慮すること。
- 2 サービス内容及び価格を掲示すること。
- 3 空き家管理に係わるサービスを「コース」「セット」など形で提供する場合は、それに含まれるサービスの内容や仕様を料金とともに明記すること。
- 4 基本サービスに含まれない付加サービスを提供する場合は、それぞれに対し料金を明示すること。
- 5 サービス名などは、それらの用語・表記より内容が類推しづらい場合は、説明や注釈を付すこと。
- 6 注記をするときは、できるだけ本体に近接した場所に表示すること。
- 7 問合せ先、連絡先を表示すること。
- 8 空き家管理事業者の名称を表示すること。
- 9 消費者が必要とする事項はできるだけ読みやすく配慮すること。

(不適正な広告の禁止)

空き家管理事業者は、法令または地方公共団体の定める条例に違反する広告ならびにこれに違反するおそれのある広告をしてはならない。

広告には、事実と異なる表示や、実際よりも著しく優良と誤認されるような不適切な表示を行ってはならない。

(用語に関する注意事項)

空き家管理事業者は、空き家管理サービスの広告内で使用する用語、表記については、以下の事項に留意するものとする。

- 1 標準的な技術用語を用い、わかりにくい専門用語については説明や注釈を付すこと。
- 2 略語は一般消費者に対し浸透していると認められるものでない限り、略さない元の用語や表記を用いること。

(記事広告における「広告である旨」の明示義務)

事業者は、記事広告（編集記事形式の広告表示）にあっては、当該広告表示中に広告である旨を、見やすい場所に、見やすい大きさ、見やすい色彩の文字により、分かりやすい表現で表示しなければならない。

(改定)

本協議会は、一般消費者が安心して空き家管理サービスを利用できるよう、空き家管理サービスの現状を踏まえ、適宜本ガイドラインの見直しを行うものとする。