

平成31年4月11日判決言渡 同日原本交付 裁判所書記官

平成29年(ワ)第7764号 損害賠償請求事件

口頭弁論終結日 平成31年3月11日

判 決

5 原 告 株式会社PGSホーム

同訴訟代理人弁護士 神 田 知 宏

被 告 株式会社オンテックス

同訴訟代理人弁護士 伊 藤 海 大

主 文

10 1 被告は、原告に対し、8万円及びこれに対する平成27年9月1日から
支払済みまで年5分の割合による金員を支払え。

2 原告のその余の請求を棄却する。

3 訴訟費用はこれを30分し、その29を原告の負担とし、その余を被告
の負担とする。

15 4 この判決は、第1項に限り、仮に執行することができる。

事実及び理由

第1 請求

被告は、原告に対し、264万円及びこれに対する平成24年8月9日から支払
済みまで年5分の割合による金員を支払え。

20 第2 事案の概要

1 請求の要旨

本件は、リフォーム専門業者の中でも外壁等の塗装工事を中心に手掛ける専門業
者（以下、このような業者のことを「外壁塗装リフォーム業者」という。）である
原告が、同業者である被告が、自ら管理・運営するいわゆる口コミサイト（以下
25 「本件サイト」という。）において、被告をランキングの1位と表示したことは、
被告の提供するサービスの質、内容が全国の外壁塗装業者の中で最も優良であると

して高く評価されているかのような表示をしていた点で、平成27年法律第54号による改正前の不正競争防止法2条1項13号（現行法14号，以下現行法を記載する。）の不正競争（役務の質，内容について誤認させるような表示）に該当するとして，同法4条に基づき，損害金264万円及びこれに対する平成24年8月9日
5 日から支払済みまで民法所定の年5分の割合による遅延損害金の支払を求める事案である。

2 前提事実（証拠及び弁論の全趣旨により容易に認められる事実）

(1) 当事者

原告及び被告はいずれも，外壁塗装リフォーム業者である（甲1及び甲4，乙1
10 の1ないし3，乙5，弁論の全趣旨）。

(2) 本件サイトと被告の関わり

本件サイトは，URLが「<http://gaihekitosou-navi.net/>」のウェブページ（以下「本件トップページ」という。甲5の1等）をトップページとする口コミサイトであり，平成24年3月5日に公開された（乙7）。

15 被告は，ウェブサイト制作業者である株式会社ヒューゴ（以下「ヒューゴ」という。）に対し，同年1月頃には本件サイトの制作を依頼し（甲3），本件サイトの公開前後を通じて本件サイトのSEO対策（検索エンジンで検索結果の上位に表示されるようウェブサイトを最適化すること）の状況を確認したり，ヒューゴから，その状況確認の結果報告を受けたりしていた（乙6，8ないし12）。

20 (3) 本件サイトの表示内容（甲5の1ないし5，甲6の1ないし3，甲16，甲17の1及び2，甲20，甲21の1ないし5，甲25の1及び2，甲26の1及び2，甲27の1，甲28の1，甲33の1及び2）

ア 本件サイトの構成

25 本件サイトは，本件トップページを始めとして以下のウェブページ等から成るウェブサイトである。

(ア) 本件サイトの各ウェブページの「当サイトについて」をクリックする

と表示されるウェブページ（「<http://gaihekitosou-navi.net/about.html>」，以下「本件サイト説明ページ」という。甲5の2）

5 (イ) 本件サイトの各ウェブページの「口コミランキング」をクリックすると表示されるウェブページ（「<http://gaihekitosou-navi.net/kutikomiranking.html>」，以下「本件口コミランキングページ」という。甲5の3，27の2）

(ウ) 本件サイトの各ウェブページの「掲載業者一覧」をクリックすると表示されるウェブページ（「<http://gaihekitosou-navi.net/list.html>」，以下「本件掲載業者一覧ページ」という。甲5の4等）

10 (エ) 本件サイトの各ウェブページの「口コミ投稿フォーム」をクリックすると表示されるウェブページ（「<http://gaihekitosou-navi.net:80/form.html>」，以下「本件口コミ投稿フォームページ」という。甲27の1）

(オ) 本件掲載業者一覧ページに一覧表示されている業者名をクリックすると表示される，業者ごとの口コミが掲載されているウェブページ（甲5の5，甲6
15 の各号等。例えば，被告に関する情報が掲載されているウェブページのURLは「<http://gaihekitosou-navi.net/list/ontex.html>」である〔甲6の1〕。)

(カ) 本件サイトの各ウェブページ末尾の「運営情報」をクリックすると表示されるウェブページ（「<http://gaihekitosou-navi.net/info.html>」，甲16）

イ 本件サイトの表示内容（別紙各ウェブページ一覧表記載の書証参照）

20 (ア) 本件サイトの各ウェブページに共通する表示

本件サイトの各ウェブページには，以下の表示が共通して存在する（以下「本件共通表示」という。）。

a 上部

25 タイトルとして，大きく「みんなのおすすめ，塗装屋さん」という表示があり，その上には，時期により，「これから外壁塗装，リフォーム業者を利用する人のためのサイト」又は「外壁塗装，リフォーム業者を選定する人のための評判，評価，

クチコミサイト」との表示がある。このほか、右端に「登録口コミ数」として数字の表示がある場合がある。

それらの中には、「当サイトについて」、「口コミランキング」、「リフォーム基礎知識」、「リフォーム基礎用語集」、「掲載業者一覧」、「口コミ投稿フォー
5 ム」のリンクが横に並んでいる。

b 右部

「最新ランキングベスト5」と題するランキング表（以下「本件ランキング表」という。）が表示され、その下には、「リフォーム基礎知識」、「リフォーム基礎用語集」、「掲載業者一覧」、「掲載業者に載せて欲しい塗装屋さんの口コミを書
10 く」等のバナーが縦に並んでいる。本件ランキング表では、全ての時期において、「No.1」が「オンテックス」（すなわち、被告）と表示されている。

(イ) 本件トップページの固有部分の表示

本件トップページの固有部分（本件共通表示のバナー等の左側の部分）には、以下の表示が存在する（平成24年6月10日時点のもの。甲25の1）。

15 a 上部

写真と共に「おすすめの塗装屋さん、その他の業者が探せるサイトです。あなたの感想が、未来の笑顔に貢献するかも。。。」との表示がある。

b 中部

「管理人のつぶやき」と題する表示に続いて、次の(ウ) b の途中までの表示がある。

20 c 下部

「ランキング利用者が評価した口コミランク」として、上位にランキングされた業者の最新の口コミが記載されている。

(ウ) 本件サイト説明ページの固有部分の表示

本件サイト説明ページの固有部分（本件共通表示のバナーの左側の部分）には、
25 以下の表示が存在する（時期が不特定のもの。甲5の2）。

a 上部

「当サイトについて」と題する表示に続いて、「『みんなのおすすめ、塗装屋さん』は、日本全国で営業している外壁塗装業者を対象に、利用者からの投稿によりおすすめ業者をランク付けしたサイト（口コミサイト）とも表現できます。」、「実際に利用した方が、本音で口コミを投稿してもらい、実際に良かったのか、悪かったのかという、『実態』情報を集め共有していこうというコンセプトで作成しました。」等の表示がある。

b 下部

「管理人のつぶやき」と題する表示に続いて以下の表示等がある。

・ 「ひとことでリフォームといっても、その内容は本当に幅広いものだとこのことを身をもって理解しましたので、まずは家の見た目ともなる外壁塗装について、その数ある業者の口コミをまとめるサイトにコンセプトを絞り、ランキングをつけてみました。」という表示。

・ 「※ランキングは、今の所口コミ件数で決めています。後々は寄せられた投稿内容や、対応エリアなどの企業規模なども加味したランク付けにできればと考えています。」という赤色表示。

(エ) 本件口コミランキングページの固有部分の表示

本件口コミランキングページの固有部分（本件共通表示のバナーの左側の部分）には、以下の表示が存在する（平成26年4月30日時点のもの。甲5の3等、弁論の全趣旨）。

「口コミランキング一覧」と題する表示に続いて

・ 「このサイトで掲載しているランキングは、不特定多数の一般ユーザーによる口コミ件数でランクをつけています。口コミの内容については、投稿後に一定時間を経過してからランキングへと自動反映される仕組みになっています。」という表示。

・ ランキングの1位から10位までの業者の業者名、ランキングの1位から5位までの業者への最新の口コミ内容の表示。そのランキングにおける1位

は、全ての時期においてオンテックス（すなわち、被告）と表示されていた。

(オ) 本件掲載業者一覧ページの固有部分の表示

本件掲載業者一覧ページの固有部分（本件共通表示のバナーの左側の部分）には、「業者一覧」として、掲載業者が表示されている（平成24年6月10日時点のもの。甲26の1）。

(カ) 本件口コミ投稿フォームページの固有部分の表示

本件口コミ投稿フォームページの固有部分（本件共通表示のバナーの左側の部分）には、「こちらのフォームでは、当サイトに掲載していない業者への口コミを投稿することが可能です。当サイトで掲載している業者への口コミ投稿はそれぞれの業者ページに口コミ投稿フォームがあります。また、こちらのフォームより口コミ投稿が多い業者につきましては次回サイト更新時にサイトへの掲載をいたします。」と表示した上で、口コミ投稿フォームとして、「お住まいの都道府県」,
「業者名」, 「口コミ内容」を記載する欄が表示されていた（平成27年5月26日時点のもの。甲27の1）。

3 争点

(1) 本件サイトが、被告の提供する「役務…の広告」に当たるか（争点1）

(2) 本件サイトの表示が、被告の提供する「役務の質、内容…について誤認させるような表示」に当たるか（争点2）

(3) 原告の損害の有無及び額等（争点3）

4 争点に関する当事者の主張

(1) 争点1（本件サイトが、被告の提供する「役務…の広告」に当たるか）について

（原告の主張）

本件サイトは、被告が制作を発注したウェブサイトであり、公開前（仮サイト、甲19）の段階から、被告が本件ランキング表の1位にランク付けされていた。また、本件サイトは、被告を検索したり、被告と競合する大阪地域におけるリフォー

ム業者を探そうとしたりする者に対してアピールすることを強く意識したSEO対策が講じられるとともに、掲載業者として取り上げているのは、大阪地域における被告の競業他社だけである。さらに、被告は、顧客にプレゼントを渡して口コミを投稿させていた。このような本件サイトを、被告は現に広告ツールの1つとして使用していた。

以上の諸点に照らせば、本件サイトは、被告が顧客を誘引するための手段となっているから、被告の提供する「役務…の広告」に当たる。

(被告の主張)

原告が指摘する甲19のウェブサイトが本件サイトの公開前(仮サイト)の段階のものであることは不知である。被告が本件ランキング表の1位にランク付けされるよう設定していたことは否認する。

被告は、本件サイトの認知度が高まれば、一般ユーザーによる情報共有により適切な競争原理が働くと考えていたのであって、講じていたSEO対策も、被告をアピールすることに特化したものではない。掲載業者として取り上げるようになった業者は、外壁塗装を取り扱う業者の中から一定規模以上の業者としてピックアップした業者であり、結果的に、大阪を含む関西圏等の大都市圏に本店が所在する業者が多く含まれることになっただけのことである。

被告が顧客に代わって口コミを投稿したことはあるが、投稿した内容は顧客から聴取した内容そのままである。

以上の諸点に照らせば、本件サイトは、被告が顧客を誘引するための手段ではなく、被告の提供する「役務…の広告」に当たらない。

(2) 争点2 (本件サイトの表示が、被告の提供する「役務の質、内容…について誤認させるような表示」に当たるか) について

(原告の主張)

ア 本件サイトの表示内容

本件サイトでは、「みんなのおすすめ、塗装屋さん」というタイトルが表示され、

「おすすめの塗装屋さん、その他の業者さんが探せるサイトです」, 「不特定多数の一般ユーザーによる口コミ件数でランクをつけています」などという表示がされていたとともに、読みやすい場所に、「日本全国で営業している外壁塗装業者を対象に、利用者からの投稿によりおすすめ業者をランク付けしたサイト（口コミサイ
5 ト）」という表示がされていた。こうした状況下において、被告が、「最新ランキングベスト5」と題するランキング表（本件ランキング表）において、No.1業者として表示されている。

したがって、本件サイトの閲覧者は、これらの表示を見て、被告の提供するサービスの質、内容が、本件サイトを閲覧した不特定多数の施主・元施主により、全国
10 の外壁塗装業者の中で最も優良であるとして高い評価を受けていると理解するはずである。

イ 本件サイトの表示内容と被告の提供するサービスの質、内容等のかい離
本件サイトのランキングが口コミの数とは無関係に設定されていたり、本件口コミ投稿フォームページとは別に、被告だけが利用でき、本件サイトの一般閲覧者は
15 利用できない入力ウェブページが存在したり、被告がヒューゴにバックデート機能を要求していることからもうかがわれるように、被告自身が口コミを投稿していたり、被告が、ヒューゴが本件サイトが公開される前に投稿した口コミの存在を認識しながら、ヒューゴに対してこれを削除するよう求めていなかったりするなど、本件サイトのランキングは、被告が恣意的に操作したものである。

20 外壁塗装リフォーム業者に限らないリフォーム専門業者全体で見た場合には、被告のリフォーム売上高は日本一ではないなど、被告の提供するサービスの質、内容が、全国の外壁塗装業者の中で最も優良であるという根拠はない。また、被告が本件サイトの公開前の段階から1位にランク付けされていたこと、被告が、口コミを自ら投稿したり、顧客にプレゼントを渡して口コミを投稿してもらったりしている
25 こと、本件サイトは、その公開期間を通じて認知度が低かったことに照らせば、本件ランキング表は、不特定多数の一般ユーザーによる評価を集積したものではない。

被告と大阪地域で競合しない業者は、売上高が高くても、被告と事業形態が同じでも、本件サイトの掲載業者には取り上げられていないことに照らせば、本件サイトのランキングにおける評価対象業者は、全国で営業している外壁塗装業者ではない。

5 以上の諸点に照らせば、被告の提供するサービスの質、内容が、本件サイトを閲覧した不特定多数の一般ユーザーにより、全国の外壁塗装業者の中で最も優良であるとして、高く評価されているかのように表示したことは、本件サイトの閲覧者を誤認させる。

(被告の主張)

ア 本件サイトの表示内容

10 (ア) 本件サイトには、本件サイト説明ページに、「ランキングは、今の所口コミ件数で決めています」という表示が、その冒頭に「※」という注意を引くための記号を付した上でされていたとともに、本件口コミランキングページの冒頭に、「一般ユーザーによる口コミ件数でランクをつけています…投稿後に一定時間を経過してからランキングへと自動反映される仕組みになっています」という表示が
15 されていたのであり、本件サイトの閲覧者がこれらの表示を見落とすとは考え難い。これらの表示内容は、本件ランキング表の順位が口コミの内容ではなく件数に左右されることを明示するものであり、また、口コミの中には高い評価内容のものもあれば低い評価内容のものがあることは、本件サイトの閲覧者も容易に想像できることである。そして、本件サイトのランキングは、点数が記載されているわけではないなど一般ユーザーによる外壁塗装リフォーム業者の評価に直結する情報が乏しい。
20

以上の諸点に照らせば、本件サイトのランキングは、そもそも外壁塗装リフォーム業者が提供するサービスの質、内容の評価をランク付けしたかのような表示にはなっておらず、単に口コミ件数の多寡に従ってランク付けしただけの表示になっている。

25 (イ) 本件サイトには、「日本全国で営業している外壁塗装業者を対象」にするとの表示はあるが、「日本全国の全ての外壁塗装業者を対象」にするとの表示

はない。本件サイトには、全国に何百何千と存在する外壁塗装業者の中で23業者が掲載されているにすぎず、「掲載業者に載せて欲しい塗装屋さんの口コミを書く」ことができるウェブページ（本件口コミ投稿フォームページ）も存在し、そこには、口コミの投稿数が多い業者については、本件サイトの管理者が掲載業者に追加する否かを決めるものと理解される表示が存在した。

以上の諸点に照らせば、本件サイトのランキングは、本件サイトの管理者が全国の外壁塗装業者の中から趣味のレベルで限定的にピックアップした23業者を対象にしているという表示になっている。

(ウ) 以上によれば、本件サイトの閲覧者は、本件サイトのランキングにおいて被告が1位にランク付けされていることについては、本件サイトを閲覧した不特定多数の一般ユーザーが投稿した、本件サイトの管理者が全国の外壁塗装業者の中から趣味のレベルで限定的にピックアップした23業者に関する口コミの中で、被告に関する口コミ件数が最も多かった結果にすぎないと理解するはずである。

イ 本件サイトの表示内容と被告の提供するサービスの質、内容等のかい離

(ア) 本件サイトのランキングは、上記アのとおり、外壁塗装リフォーム業者が提供するサービスの質、内容の評価をランク付けするものではないから、役務の質、内容を誤認させるような表示ではない。

(イ) 本件サイトのランキングが口コミの数とは無関係に設定されているか否かは不知である。被告が顧客に代わって口コミを投稿したことはあつたりするが、投稿した内容は顧客から聴取した内容のままであり、口コミを投稿した顧客にプレゼントを渡したことがあつたりするが、渡したのは投稿後のことである。本件サイトの公開前に投稿されたかのように見える一般ユーザーから投稿された口コミは、本件サイトの歴史を少しでも長く見せようとしたヒューゴが本件サイトの公開後にバックデートしたものである可能性が高い。以上の諸点に照らせば、本件サイトのランキングは、被告が恣意的に操作したのではなく、本件サイトを閲覧した不特定多数の一般ユーザーにより投稿された口コミの件数を集積したものにすぎない。

掲載業者として取り上げられた業者は、全国の外壁塗装を取り扱う業者の中から一定規模以上の業者をピックアップしたにすぎず、結果的に、本店が大阪を含む関西圏に所在する業者が多く含まれることになったものの、他の大都市圏に所在する業者も含まれており、全国各地の外壁塗装業者が取り上げられているといえる。

5 なお、被告が外壁塗装リフォーム業者の中で売上高日本一であることは、本件サイトを閲覧した不特定多数の一般ユーザーが投稿した本件サイトの掲載業者に関する口コミの中で被告に関する口コミ件数が最も多かったことと整合する。

(3) 争点3（原告の損害の有無及び額等）について

(原告の主張)

10 ア 原告の損害の有無及び額

(ア) 無形有形の損害 240万円

a 無形損害

原告は、被告による本件の不正競争行為（役務の質、内容を誤認させるような表示）により、営業上の信用が毀損されるとともに、対応業務に役員や従業員を従事
15 させてコストを要した。また、顧客が原告との契約を取りやめたことも考えられる。これにより、原告は無形の損害を受けた。

b 有形損害

原告は、被告による本件の不正競争行為（役務の質、内容を誤認させるような表示）により、投稿者を特定するための調査のために費用（43万2000円）の支
20 出を余儀なくされた。

c 上記aとbの合計は240万円を下らない。

(イ) 弁護士費用 24万円

イ 損害の填補（他の不法行為者による弁済）の有無

被告の主張は否認ないし争う。原告は、ヒューゴと和解する際に金員の支払を受
25 けていない。

(被告の主張)

ア 原告の損害の有無及び額

原告の主張は否認ないし争う。仮に、原告が指摘する行為が不正競争行為（役務の質、内容を誤認させるような表示）に該当するとしても、被告の提供するサービスの質、内容が実際よりも優良であると誤認させたことによって、原告を始めとする他の業者に損害が発生したとは考えられない。

イ 損害の填補（他の不法行為者による弁済）の有無

原告は、他の不法行為者であるヒューゴと和解する際に金員の支払を受けているはずであるから、被告の損害賠償債務は上記支払われた限度で消滅している。

第3 当裁判所の判断

10 1 争点2（本件サイトの表示が、被告の提供する「役務の質、内容…について誤認させるような表示」に当たるか）について

(1) 本件サイトの表示内容の時期による変遷の有無について

平成24年3月5日に公開された本件サイトの表示内容を時期等に従って整理すると、以下のとおりの事実関係が認められる（別紙各ウェブページ一覧表記載の書証参照）。

ア 時期が特定できるもの

(ア) 平成24年6月10日（甲25の1，甲26の1）

a 甲20の1枚目上側，甲25の1（本件トップページ）

20 本件共通表示では、タイトルの上部の説明が「これから外壁塗装，リフォーム業者を利用する人のためのサイト」とされていたほか，登録口コミ件数が73件であると表示されていた。

25 その固有部分は，前提事実(3)イ(イ)と同様であり，下部の「ランキング利用者が評価した口コミランク」として，被告を口コミランキングの1位として紹介する表示がされていたとともに，被告への口コミ件数が14件であると表示され，そのうち，同年4月12日及び同年5月27日に投稿されたという口コミの内容が表示されていた（なお，甲20の1枚目上側からは，下部の表示は明らかでない。）。

b 甲26の1 (本件掲載業者一覧ページ)

本件共通表示は、aと同じである。

その固有部分には、業者一覧として、合計23の業者が掲載されており、その中には原告、被告いずれもが含まれていた。

5 (イ) 平成24年6月11日 (甲21の1ないし4, 甲25の2, 甲33の1)

a 甲21の1, 甲25の2及び甲33の1 (被告に関する情報が掲載されているウェブページ)

本件共通表示は、(ア) aと同じである。

10 その固有部分には、中段から下方にかけて、「最新の利用者の声一覧」と題して、被告への口コミ件数が14件であると表示され、その全ての内容が表示されていた。

また、末尾には、「口コミを投稿する」として、投稿者の住まいの地域を選択して入力する欄と口コミを記載する欄が設けられていた。

15 b 甲21の2ないし4 (被告以外の業者に関する情報が掲載されているウェブページ)

本件共通表示は、(ア) aと同じである。

その固有部分には、他の業者について、bの固有部分と同様の事項が表示されていた。

(ウ) 平成24年12月16日 (甲20の1枚目下側, 甲33の2)

20 a 甲20の1枚目下側 (本件トップページ)

本件共通表示では、タイトルの上部の説明が「外壁塗装, リフォーム業者を選定する人のための評判, 評価, クチコミサイト」とされていたほか、登録口コミ件数は229件であると表示されていた。

その固有部分は、前提事実(3)イ(イ)と同様であるが、下部の表示は明らかでない。

25 b 甲33の2 (被告に関する情報が掲載されているウェブページ)

本件共通表示は、(ア) aと同じである。

その固有部分には、中段から下方にかけて、「最新の利用者の声一覧」と題して、被告への口コミ件数が108件であると表示され、その全ての内容が表示されていた。

5 また、末尾には、「コメントを残す」として、「名前」、「メールアドレス」、「ウェブサイト」、「コメント」を入力する欄が設けられていた。

(エ) 平成25年5月30日(甲20の2枚目上側[本件トップページ])

本件共通表示は、(ウ)と同様であるが、登録口コミ件数が793件であると表示されていた。

その固有部分は、前提事実(3)イ(イ)と同様であるが、下部の表示は明らかでない。

10 (オ) 平成26年1月7日(甲20の2枚目下側[本件トップページ])

本件共通表示は、(ウ)と同様であるが、登録口コミ件数が246件であると表示されていた。

その固有部分は、前提事実(3)イ(イ)と同様であるが、下部の表示は明らかでない。

15 (カ) 平成26年4月30日(甲5の3ないし5, 甲17の1, 弁論の全趣旨)

a 甲5の3(本件口コミランキングページ)

本件共通表示は、(オ)と同じである。

その固有部分では、前提事実(3)イ(エ)の表示において、ランキングの1位が被告であって、被告への口コミ件数が108件であると表示され、そのうち、1月20日、2月1日及び11月30日に投稿されたという口コミ内容が表示されていた。

b 甲5の4及び甲17の1(本件掲載業者一覧ページ)

本件共通表示は、(オ)と同じである。

その固有部分では、業者一覧として、合計23の業者が掲載されており、その中には原告、被告いずれもが含まれていた。

25 c 甲5の5(原告に関する情報が掲載されているウェブページ)

本件共通表示は、(オ)と同じである。

その固有部分には、原告に関する口コミが記載されていた。

(キ) 平成26年5月17日(甲20の3枚目上側[本件トップページ])

本件共通表示及び固有部分は、(オ)と同じである。

(ク) 平成26年6月12日(甲16, 甲17の2)

5 a 甲16(運営者情報が掲載されているウェブページ)

本件共通表示は、(オ)と同じである。

その固有部分には、「運営者情報」として、担当者名と問い合わせ先のメールアドレス等が表示されていた。

b 甲17の2(本件掲載業者一覧ページ)

10 本件共通表示は、(オ)と同じである。

その固有部分には、業者一覧として、合計22の業者の業者が掲載されており、その中には被告は含まれていた一方、原告は含まれていなかった。

(ケ) 平成26年7月7日(甲6の1ないし3)

a 甲6の1(被告に関する情報が掲載されているウェブページ)

15 本件共通表示は、(オ)と同様であるが登録口コミ数の表示はない。

その固有部分には、中段から下方にかけて、「最新の利用者の声一覧」として、被告への口コミ件数が108件であると表示され、そのうち、平成24年8月29日(2件)、同月30日(5件)、同月31日(2件)、同年9月3日、同月5日、同月6日、同月8日、同月29日、同年10月25日、平成25年1月20日、同
20 年2月1日及び「一〇〇〇一年十一月三十日」に投稿されたという口コミ内容が表示されていた。

「コメントを残す」欄は、(ウ)bのほか、セキュリティのための計算式の回答を入力する欄が追加された。

b 甲6の2及び3(原告及び被告以外の業者に関する情報が掲載され
25 ているウェブページ)

本件共通表示は、(オ)と同様であるが、登録口コミ数の表示はない。

その固有部分には、原告及び被告以外の業者2社について、aと同様に口コミ内容が表示されていた。

「コメントを残す」欄は、aと同様である。

5 (コ) 平成26年12月17日(甲20の3枚目下側[本件トップページ])

本件共通表示及び固有部分は、(カ)と同じである。

(ク) 平成27年5月25日(甲28の1, 甲34[被告に関する情報が掲載されているウェブページ])

本件共通表示は、(カ)と同じである。

10 その固有部分には、中段から下方にかけて、「最新の利用者の声一覧」として、被告への口コミ件数が108件であると表示され、証拠(甲28の1, 甲34)上は、そのうち、平成24年8月29日(1件)、同年9月29日、同年10月25日、平成25年1月20日、同年2月1日及び「-0001年11月30日」に投稿されたという口コミ内容が表示されていた。

15 「コメントを残す」欄は、(ケ)と同様である。

(シ) 平成27年5月26日(甲20の4枚目上側, 甲27の1)

a 甲20の4枚目上側(本件トップページ)

本件共通表示及び固有部分は、(カ)と同様である。

b 甲27の1(本件口コミ投稿フォームページ)

20 本件共通表示は、(カ)と同様である

その固有部分では、前提事実(3)イ(カ)の表示があった。

(ス) 平成27年5月27日(甲26の2[本件掲載業者一覧ページ])

本件共通表示は、(カ)と同様である。

25 その固有部分の業者一覧の表示は、合計22の業者が掲載されており、その中には被告は含まれていた一方、原告は含まれていなかった。

(セ) 平成27年8月1日(甲20の4枚目下側[本件トップページ])

本件共通表示及び固有部分は、(オ)と同様である。

イ 時期が完全には特定できないもの(甲5の1及び2, 甲21の5)

(ア) 甲5の1及び2

a おおまかな時期の特定

5 甲5の1及び2の各ウェブページの本件共通表示のうち、タイトルの上部に表示されている内容が「外壁塗装, リフォーム業者を選定する人のための評判, 評価, クチコミサイト」であり, 登録口コミ数が246件であるところ, 上記アで認定したこれらの部分に関する表示の変遷と照らし合わせると, 甲5の1及び2の各ウェブページは, 平成26年1月7日頃以降のものであると認められる。

10 b 甲5の1(本件トップページ)

本件共通表示は, ア(オ)と同様である

c 甲5の2(本件サイト説明ページ)

本件共通表示は, ア(オ)と同様である

その固有部分では, 前提事実(3)イ(ウ)の表示があった。

15 (イ) 甲21の5

a おおまかな時期の特定

甲21の5のウェブページの本件共通表示のうち, タイトルの上部に表示されている内容が「これから外壁塗装, リフォーム業者を利用する人のためのサイト」であり, 登録口コミ数が73件であって, 固有部分の末尾には, 「口コミを投稿する」として, 投稿者の住まいの地域を選択して入力する欄と口コミを記載する欄が設けられていたところ, 上記アで認定したこれらの部分に関する表示の変遷と照らし合わせると, 甲21の5のウェブページは, 平成24年12月16日以前のものであると認められる。

20 b 甲21の5は, 被告以外の業者に関する情報が掲載されているウェブページであるところ, 本件共通部分, その固有部分の末尾は, いずれもア(イ)cと同様である。

ウ 小括

(ア) 本件共通表示及び本件トップページの表示内容

上記ア(ア) a, (ウ) a, (エ), (オ), (キ), (コ), (シ) a, (セ), イ(ア) bによれば, 本件トップページは, 時期の如何を問わず, 本件共通表示及び前提事実(3)イ(イ)のも
5 ののであったが, 登録口コミ数は, 平成24年3月5日の開設後, 同年6月10日時
点で73件, 同年12月16日時点で229件, 平成25年5月30日時点で79
3件と増加した後, 平成26年1月7日時点では246件と減少し, 以後は変化が
ないと認められる。

(イ) 本件サイト説明ページの表示内容

10 上記イ(ア)によれば, 本件サイト説明ページは, 平成26年1月7日頃以降におい
て前提事実(3)イ(ウ)のものであったと認められるところ, 上記(ア)を始めとして上記
アで認定したところからすると, 時期により表示内容に変動があったとは考え難い。
そうすると, 時期の如何を問わず, そのような表示であったと認められる。

(ウ) 本件口コミランキングページの表示内容

15 上記ア(カ) aによれば, 本件口コミランキングページは, 平成26年4月30日時
点で前提事実(3)イ(エ)のものであったと認められるところ, 上記(イ)と同様の理由に
より, 時期の如何を問わずそのような表示であったと認められる。

(エ) 本件掲載業者一覧ページの表示内容

20 上記ア(ア) b, (カ) b, (ク) b, (ス)によれば, 本件掲載業者一覧ページは, 時期の
如何を問わず, 前提事実(3)イ(オ)のものであったと認められるところ, 業者一覧と
して, 当初は, 合計23の業者が掲載されており, その中には原告, 被告いずれも
が含まれていたが, 遅くとも平成26年6月12日以降は, 合計22の業者が掲載
されており, その中には被告は含まれていた一方, 原告は含まれていなかったと認
められる。

25 (オ) 本件口コミ投稿フォームページの表示内容

上記ア(シ) bによれば, 本件口コミ投稿フォームページは, 平成27年5月26日

時点で前提事実(3)イ(カ)のものであったと認められるところ、上記(イ)と同様の理由により、時期の如何を問わずそのような表示であったと認められる。

(カ) 被告に関する情報が掲載されているウェブページの表示内容

上記ア(イ) a, (ウ) b, (ケ) a, (サ)によれば、本件掲載業者一覧ページに一覧表示
5 される業者名のうち「オンテックス」(すなわち、被告のこと)のリンクをクリック
するなどすると表示されるウェブページの固有部分は、その中段から下方にかけ
て、時期により変動があるものの、「最新の利用者の声一覧」として、被告へのロ
コミ件数及びその内容が表示されていたと認められるとともに、その末尾には、当
初は投稿者の住まいの地域を選択して入力する欄があったが、遅くとも平成24年
10 12月16日頃にはその欄がなくなる一方で、名前等を入力する欄があったと認め
られる。

(2) 検索エンジンの検索結果表示画面における本件サイトの表示内容について

ア 検索エンジンの検索結果表示画面においては、各ウェブサイトについて
タイトルと説明文が表示される場所、タイトルは各ウェブサイトのタイトルタグ
15 に記載された文章が表示され、説明文は各ウェブサイトのディスクリプション・メ
タタグに記載された文章が表示される(弁論の全趣旨)。

イ 本件サイトのタイトルタグに記載する箇所には、「<title>おすすめの外
壁塗装・リフォーム業者の口コミ・評判・評価 | 全国版 オンテックス他 多
数あり</title>」と記載されている(甲24, 弁論の全趣旨)。したがって、本件
20 サイトは、検索エンジンの検索結果表示画面のタイトル部分にそのとおり表示され
ることが認められる。

ウ 本件サイトのディスクリプション・メタタグに記載する箇所には、
「<meta name="description" content="オンテックスなど複数の企業の口コミが
掲載されています。外壁塗装のリフォームを実施された方の口コミ, 評判, おすす
25 めの業者を評価, 共有し, これから外壁塗装, リフォーム業者を選定する方へのサ
イトです。" />」と記載されている(甲24)。したがって、本件サイトは、検索

エンジンの検索結果表示画面の説明文部分にそのとおり表示されることが認められる。

(3) 本件サイトの表示内容から生じる認識内容

5 以上を前提に、まず、本件サイトを閲覧した者が、被告がランキング1位であるとの表示（以下「本件ランキング表示」という。）から生じる認識内容について検討する。

ア 本件サイトを閲覧する者の属性

10 本件サイトを閲覧する者は、検索エンジンにおいて「外壁塗装」、「リフォーム」等の適宜の検索ワードを入力して、検索結果表示画面に表示された各サイトの表示内容を読んだ上で、本件サイトを選択して訪問すると考えられる。そして、検索エンジンの検索結果表示画面には、前記のとおり、本件サイトのタイトルとして「おすすめの外壁塗装・リフォーム業者の口コミ・評判・評価 | 全国版 オンテックス他 多数あり」と、本件サイトの説明文として「オンテックスなど複数の企業の口コミが掲載されています。外壁塗装のリフォームを実施された方の口コミ、15 評判、おすすめの業者を評価、共有し、これから外壁塗装、リフォーム業者を選定する方へのサイトです。」と、それぞれ本件サイトが外壁塗装業者やリフォーム業者に関する口コミサイトであり、口コミに基づいて評価を行っているウェブサイトである旨が表示されるから、本件サイトを閲覧する者は、これらの表示内容を読んだ上で、本件サイトを選択して訪問すると考えられる。

20 以上の諸点に照らせば、本件サイトを閲覧する者は、外壁塗装業者やリフォーム業者に工事を依頼しようと考えており、そのための業者をインターネットにより探そうとしている一般需要者であるといえる。そして、そのような需要者は、本件サイトには外壁塗装業者やリフォーム業者を利用したことがある者（元施主）が実際に提供を受けたサービスの質、内容に言及した口コミを基にした評価が掲載されて25 いるという先入観を持った上で、これを参考にしようとして本件サイトを訪問していると推認される。

イ 本件サイトの表示内容から生じる認識について

(ア) 本件サイトを閲覧する者がまず目にすることになる本件サイトのトップページ（本件トップページ）の上部には、本件共通表示のタイトルとして「みんなのおすすめ、塗装屋さん」の文字が他の文字よりも大きく表示されている（甲5
5 の1等）上、その右部には、本件ランキング表が表示されている。前記のとおり、本件サイトを訪問する需要者が、サービスの質、内容に言及した口コミを基にした評価が掲載されているという先入観を持っており、そのような需要者が、「みんなのおすすめ」のタイトルの下でのランキングに接することからすると、本件トップページを閲覧した者は、投稿された口コミを基にして外壁塗装業者やリフォーム業者の提供するサービスの質、内容に関するランキングが作成されており、そのラン
10 キングにおいて1位にランク付けられている業者の提供するサービスの質、内容は、掲載業者の中で最も「おすすめ」、つまり最も「優良」であると評価されていると基本的には認識すると考えられる。そして、本件トップページに表示されている「みんなのおすすめ、塗装屋さん」という表示及び本件ランキング表は、本件サイ
15 トのいずれのページにおいても表示されていることに照らせば、本件サイトの閲覧を続けていく限り、上記認識は補強されていくものと考えられる。

これに対し、被告は、本件サイトでのランキングは口コミ件数のみに基づくものであり、閲覧者もそのように認識すると主張し、①本件サイト説明ページには、「ランキングは今の所口コミ件数で決めています」との赤字の記載があること、②
20 本件口コミランキングページには、「不特定多数の一般ユーザーによる口コミ件数でランクをつけています。」と、口コミ件数を基にしてランキングを作成しているという内容の表示がされていること、③本件サイトのランキングが、点数が記載されていないなど掲載業者の評価に直結する情報が乏しいことを指摘する。

しかしまず、ある業者が「おすすめ」か否かは当該業者が提供するサービスの内
25 容や質の良・不良によって決まるものであるから、「みんなのおすすめ」というタイトルの本件サイトのランキングが、これらの良・不良を問わずに口コミ件数のみ

で決定されているとは通常想定されないことである。

この観点から見ると、前記のうちの②の本件口コミランキングページの記載については、その直後に「口コミの内容については、投稿後に一定時間を経過してからランキングへと自動反映される仕組みになっています。」と、口コミ内容を基にしてランキングを作成しているように理解される内容の表示がされており、口コミ件数を基にしてランキングを作成しているという内容の表示を文字通りのものとして受け取って良いのかに疑問を抱かせてしまう表示になっている。

また、前記のうちの①の本件サイト説明ページの記載については、文字自体は赤字という比較目立つものではあるが、その記載場所は同ページの下部にある「管理人のつぶやき」欄の末尾という目立ちにくい場所にあり、かえって同ページの上部にある説明本文欄では、その冒頭で本件サイトを「利用者からの投稿によりおすすめ業者をランク付けしたサイト（口コミサイト）」と説明しており、より目立つ上部の本文欄の記載によって、口コミを基にして業者をサービスの内容、質によりランク付けをしているとの認識を補強することとなっている。

さらに、前記のうちの③については、確かに本件サイトにはランキング評価上考えられる諸要素をどのように考慮してランキングを作成したのかについては、全く記載されていないが、本件サイトのランキングが「おすすめ」の口コミランキングとされている以上、それに接した需要者は、何らかのやり方で口コミに基づいて業者が提供するサービスの良・不良を評価していると認識するのが通常であると考えられるから、点数等の表示がないからといって、本件サイトのランキングが、投稿された口コミの件数だけを基にして作成されたものであるとの認識が生じるとは認められない。

したがって、上記の点によっては、口コミを基にして業者をサービスの内容、質によりランク付けがされているとの上記認識が払拭されるとは認め難く、被告の上記主張は採用できない。そうすると、結局のところ、本件サイトを閲覧した者は、本件ランキング表を始めとする本件サイトにおけるランキングは、外壁塗装業者や

リフォーム業者の提供するサービスの質、内容に関して、投稿された口コミの件数だけでなく、その内容をも基にして作成されたものであり、本件ランキング表示については、そのランキングにおいて1位にランク付けられている被告の提供するサービスの質、内容が、掲載業者の中で最も優良であると評価されていると認識する
5 と認められる。

(イ) 他方、本件サイトを閲覧した者は、本件サイトが口コミサイトであると認識している以上、本件サイトのランキングも、所詮は口コミという主観的な評価を集積したものにすぎないということは当然認識しているはずであるから、本件サイトのランキングにおいて問題とされているサービスの質、内容に関する評価が、
10 それらの客観的な優劣を問題にするものではないことも認識していると認められる。そして、前記のとおり、本件サイトにはランキング評価上考えられる諸要素をどのように考慮してランキングを作成したのかについて全く記載されていないことからすると、本件サイトを閲覧した需要者は、結局のところ、そこに記載されている口コミの中で、高評価の件数が多く、低評価の件数が少なければ上位にランキングされ、
15 逆であれば下位にランキングされるといった程度の認識を生じるにすぎないと認めるのが相当である。

この点について、原告は、本件サイトを閲覧した者が、本件サイトのランキングを見て、外壁塗装業者やリフォーム業者の提供するサービスの質、内容に関する客観的な優劣がランク付けされたものであり、そのランキングにおいて1位にランク
20 付けられている被告の提供するサービスの質、内容が客観的に最も優良であると認識するかのような主張をする。しかし、上記のとおり、本件サイトを閲覧した者は、口コミランキングである本件サイトのランキングが、口コミという主観的な評価を集積したものにすぎないということは当然認識しているはずである。また、外壁塗装業者やリフォーム業者の提供するサービスの質、内容において重要視される諸要素は、
25 個々人の価値観によって異なるものであるため、これらに関する客観的な優劣をランク付けすることなどそもそも不可能であることは、誰にでも容易に認識で

5 きることである。以上の諸点に照らせば、本件サイトを閲覧した者は、本件サイトのランキングを見ても、外壁塗装業者やリフォーム業者の提供するサービスの質、内容に関する客観的な優劣がランク付けされたものであるとは認識せず、口コミを投稿した者の主観的な評価を基にランク付けしたものであると認識すると認められるから、原告の主張は採用できない。

10 (ウ) 次に、原告は、本件サイト説明ページでは、本件サイトが「日本全国で営業している外壁塗装業者を対象に…おすすめの業者をランク付けしたサイト」であると説明されていること（甲5の2）から、本件サイトを閲覧した者は、本件ランキングが全国のあらゆる外壁塗装業者の中でのランキングであって、こうした
10 ランキングにおいて被告が1位とされていることから、被告が全国のあらゆる外壁塗装業者の中で最も優良な業者であるとの認識が生じると主張する。

15 しかし、本件掲載業者一覧ページを見れば、本件ランキングの対象とされる掲載業者の範囲が、一覧表示することが可能な程度のものにすぎないこと（甲5の4等）は容易に認識できるから、本件サイトの閲覧者において、本件サイトのランキングが全国に存在するありとあらゆる外壁塗装業者やリフォーム業者を対象にする
15 ものであるとの認識が生じるとは認められない。そして、本件掲載業者一覧ページに掲載されている業者の本店所在地が、関西地方の「大阪府」及び「兵庫県」、関東地方の「東京都」及び「神奈川県」、中部地方の「愛知県」及び「石川県」並びに九州地方の「福岡県」というように各地方にまたがっており、店舗数も7店舗の
20 ものから155店舗のものが掲載されていること（甲5の4、甲17の1及び2、甲26の1及び2）に照らせば、「日本全国で営業している外壁塗装業者を対象」というのは、全国的に営業活動を行う事業者を全国各地からピックアップして対象としたという程度の意味にすぎず、本件ランキングも、そうしてピックアップした掲載業者の中でのランキングであると理解すると考えられる。したがって、原告の
25 主張は採用できない。

(エ) 以上のとおりの本件サイトを閲覧する者の認識を前提とすれば、本件

サイトのランキングは、投稿された口コミの件数及び内容を基に作成された、本件掲載業者一覧ページに掲載されている業者の提供するサービスの質、内容に関する評価のランク付けを表示したものであって、被告がランキング1位であることは、投稿された口コミの件数及び内容に基づき、被告の提供するサービスの質、内容が、
5 本件掲載業者一覧ページに掲載されている業者の中で投稿者の主観的評価として最も優良であると評価されていると表示したものである。

(4) 本件サイトにおける被告がランキング1位であるとの表示（本件ランキング表示）の品質誤認表示該当性

ア 上記のような本件サイトを閲覧する者の認識からすると、本件ランキング表示は、掲載業者の中での、投稿された口コミの件数及び内容に基づく評価との間にかい離がないのであれば、品質誤認表示に該当するとはいえない。
10

そこでまず、被告への口コミの件数についてみると、本件サイトの表示上、他の業者への口コミ件数よりも絶えず多くなっている（甲5の3、甲6の1ないし3、甲21の1ないし4）。また、被告への口コミの内容についてみると、本件サイトの表示からうかがうことができるものについて、別紙「被告への口コミ内容一覧表」記載のとおりのおりが投稿されている。
15

このように本件サイトの表示からうかがうことができる範囲に限ってみると、被告への合計32件の口コミは、一部を除いて基本的に、工事の質や接客態度といった被告の提供するサービスの質、内容を高く評価するものであるところ、このことに、原告も被告への口コミが高評価のものばかりであると主張しているという弁論の全趣旨を併せ考えると、被告への口コミは、証拠上本件サイトの表示からうかがうことができない範囲のものについても、被告の提供するサービスの質、内容を高く評価するものであると推認される。
20

このように被告への口コミは、その件数が最も多いだけでなく、その内容も軒並み高評価のものであることからすると、本件ランキング表示（本件サイトにおける被告がランキング1位であるとの表示）と、被告への口コミの件数及び内容に基づ
25

く評価との間にかい離はないと認められる。

イ もっとも、そもそも被告への口コミが虚偽のものである場合、例えば、被告が自ら投稿したものであったり、形式的には施主又は元施主（以下「施主等」という。）からの投稿であったとしても、その意思を反映したものではなかったり
5 などする場合は、本件サイトの表示上の被告への口コミの件数及び内容をそのままのものとして受け取ることが許されなくなり、その結果、本件ランキング表示との
か
い
離
が
あ
る
と
い
う
こ
と
と
な
る。そこで、次にこの点を検討する。

(ア) まず、本件サイトの公開日は平成24年3月5日であるところ、被告への口コミとして表示されている口コミのうち5件の口コミについては、口コミ内
10 容とともに表示されている日付が、同日より前のもの（同年2月2日、同月11日、
同月13日、同月21日及び同月25日付け）になっている（同年6月11日時点
の表示として甲21の1）。このような事態は、それらの投稿が真に施主等による
ものであれば、考え難いものである。

この点について、被告は、サイト公開前にヒューゴが入力したテスト投稿の消し
15 忘れの可能性を指摘する。しかし、被告が、これら5件の口コミが既に投稿されて
いたと認められる平成24年6月11日（甲21の1）よりも後の同月28日に、
ヒューゴに対してバックデイト機能を要求したり、その要求の際に投稿された口コミ
が直ぐに反映されずにタイムラグが生じるという問題点も併せて指摘したりして
いること（乙10）からすると、被告は、それ以前に本件サイトに投稿された口コミ
20 ミを確認していたと考えられ、その場合に公開日前の日付が投稿日として表示され
ている口コミがテスト投稿の消し忘れであれば、これを放置するとは考え難いから、
そのまま残されている上記5件の口コミが、ヒューゴによるテスト投稿の消し忘れ
であるとは考え難い。

また、被告は、①平成24年2月14日より後になって初めて口コミが投稿で
25 きるようになったと思われるにもかかわらず、上記5件の口コミのうち3件はそれ
以前の日付が投稿日となっていること、②被告の施主等から本件サイトの公開前に

返送されてきたアンケートの存在（乙14）に照らせば，上記5件の口コミについてはヒューゴが本件サイトの公開後に施主等の投稿をバックデイトしたものである可能性が高いと主張する。しかし，ヒューゴは被告からの依頼を受けて本件サイトを制作したにすぎず，本件サイトの公開後にヒューゴが被告の依頼を受けて注力していたのも各種キーワードによる検索順位の上昇にすぎない（乙6ないし12）から，そのようなヒューゴが，本件サイトの歴史を少しでも長く見せようなどとして，本件サイトの公開後に投稿された口コミを独断でバックデイトしようとする動機がそもそも見だし難い（なお，被告が平成24年6月28日にヒューゴにバックデイト機能を要求していることからすると，それ以前に表示されていた上記5件の投稿が，被告がバックデイトを指示したのものであるとも考え難い。）。そして，上記①の主張は，本件口コミ投稿フォームが完成するまでの間については，ヒューゴであっても口コミを投稿できないことを前提とするものであるが，本件サイトの仕組みに照らせば，制作者であるヒューゴであれば，本件口コミ投稿フォームが完成する前でも口コミの投稿作業をすることは不可能ではなかったと認められる（甲5，28，29，弁論の全趣旨）。また，上記②の主張については，本件サイトの公開前に返送されたアンケートは，飽くまで本件サイト外でのアンケートにすぎないから，仮に上記5件の投稿内容がアンケート結果に即したものであったとしても，上記5件の投稿が本件サイトの公開後にされたものをバックデイトしたものであると推認されるわけではない。また，この点はおくとしても，被告以外の業者に関する口コミについても，口コミ内容とともに表示されている日付が本件サイトの公開日である平成24年3月5日より前になっているものがあること（甲21の2ないし4。なお，甲21の5については時期が明らかでない。）に照らせば，被告に対するアンケートの存在から，口コミ内容とともに表示されている日付が本件サイトの公開日である平成24年3月5日より前になっている理由を説明できるものではない。したがって，被告の上記主張は採用できない。

以上からすると，本件サイト公開前の日付となっている5件の投稿は，被告の関

与の下にヒューゴにおいて投稿作業をした架空の投稿であると認められる。そして、確かに、同様の日付の投稿は他の業者についても存在するが、それらの投稿はいずれも各4件である（甲21の2ないし4。甲21の5でも同様である。）から、被告については、これらにより、本件サイトの公開時点から、既にランキング1位と表示されていたと推認され、その表示は虚偽であったといえる。

(イ) 次に、本件サイト公開後の投稿を見ると、①掲載業者に対する投稿フォームは、(a)平成24年6月11日時点では、「地域」と「口コミ内容」を入力するものであった（甲33の1）のが、(b)同年12月16日までには、「名前」、「メールアドレス」、「ウェブサイト」及び「コメント」を入力するものに変更され（甲33の2）、その後、(c)セキュリティのための計算式の回答の入力が加わり（甲6）、その状態が平成27年5月25日時点でも維持されていた（甲28の1）こと、②掲載業者以外の業者に対する投稿フォームは、平成27年5月25日時点でも(a)と同じであったこと（甲27の1）が認められる。

これによれば、掲載業者に対する投稿については、少なくとも平成24年12月16日以降は「地域」を入力することがないはずであるが、その後の被告及び他の1社の情報の掲載ページでは、氏名が表示されるべき欄に地域が表示されているものが見られる（被告についての甲6の1では3件、他社についての甲6の3では2件）。しかも、乙10によれば、本件サイトでの掲載業者への投稿は、平成24年6月28日以降は投稿内容が即時に反映させる仕様になっていたと認められるから、上記の投稿もそれによるもののはずである。そうすると、上記の投稿は不可解というほかなく、この点について被告から合理的な説明はないから、それらの投稿が真に施主等がした真正なものであるかについては重大な疑問を抱かざるを得ない。

また、乙10によれば、被告は、平成24年6月当時、コメントを書いた施主等にプレゼントを進呈していたと認められ、また、甲15によれば、被告は、平成29年9月頃、本件サイトに関する新聞社の取材に対し、「顧客の感想を社員が聞き取って（自社の口コミとして）投稿したことはあったが虚偽は書いていない」と回

答したと認められ、このように被告が施主等から聞き取った内容を自ら口コミとして投稿したことがあることは、当事者間に争いがないところ、この対応からすると、何とかして被告への口コミ件数を増やそうとする姿勢が見て取れる。そしてまた、乙10によれば、被告の担当者は、平成24年6月28日にヒューゴとの間で本件
5 サイトの改修を打ち合わせるメールの中で、「過去コメント分の編集（入力日時）の変更はできないでしょうか？」と述べていたと認められるところ、このメールからは、施主等から投稿される口コミをそのまま反映させようとしない作為的な態度が見て取れる。

以上のような重大な疑問と被告の態度に加え、前記(ア)のとおり、被告は、その関
10 与の下に本件サイトの公開時点で架空の投稿が表示されるようにしていたことを考慮すると、上記の「地域」が表示された投稿も架空のものと認めるのが相当である。

(ウ) もっとも、上記(ア)、(イ)で述べた投稿を除いても、被告への投稿件数が1位であることに変わりはない。そして、乙10によれば、被告の担当者は、平成24年6月28日、ヒューゴとの間で本件サイトの改修を打ち合わせるメールの
15 中で、「あと技術的な部分の確認なのですが、コメント入力後の即反映に変更することはできないでしょうか？プレゼントを差し上げるため、お客様に入力確認の連絡を頂いているのですが、タイムラグが発生してしまい上手く進んでいません。」と述べていたと認められるところ、このメールからすると、施主等自身が実際に投稿をすることがあったと認められるから、被告への口コミとして表示されている口
20 コミのうち、投稿日が本件サイトの公開日以降となっているもの全てが虚偽のものであるといえないことは明らかである。しかし、上記のとおり平成24年3月5日の時点で被告は架空の投稿を表示し、同年12月16日以降も架空の投稿をしているのであって、施主等への通常の投稿の勧誘により被告への高評価の投稿数が1位になるのであれば、そのような架空の投稿までする必要はないはずである。このこ
25 とに加え、前記のとおり上記の間の同年6月28日の時点でも被告は施主等からの投稿日を変更しようとする作為的な態度を示していたことからすると、被告は、架

空の投稿を相当数行うことによって、ランキング1位の表示を作出していたと推認するのが相当である。

ウ 以上からすると、本件サイトにおける被告がランキング1位であるという本件ランキング表示は、実際の口コミ件数及び内容に基づくものとの間にかい離
5 があると認められる。

そして、本件サイトが表示するようないわゆる口コミランキングは、投稿者の主観に基づくものではあるが、実際にサービスの提供を受けた不特定多数の施主等の意見が集積されるものである点で、需要者の業者選択に一定の影響を及ぼすものである。したがって、本件サイトにおけるランキングで1位と表示することは、需要
10 者に対し、そのような不特定多数の施主等の意見を集約した結果として、その提供するサービスの質、内容が掲載業者の中で最も優良であると評価されたことを表示する点で、役務の質、内容の表示に当たる。そして、その表示が投稿の実態とかい離があるのであるから、本件ランキング表示は、被告の提供する「役務の質、内容…について誤認させるような表示」に当たると認めるのが相当である。

15 2 争点1（本件サイトが、被告の提供する「役務…の広告」に当たるか）について

前提事実(3)のとおり、本件サイトの発注元は被告であるところ、前記1で認定した被告の本件サイトに対する一連の態度に照らせば、被告が、被告の提供する役務に需要者を誘引するために本件サイトを開設したことは明らかである。

20 これに対し、被告は、本件サイトは被告が需要者を誘引するための手段ではないと主張するが、前記1で認定した被告の本件サイトに対する一連の態度に照らして、採用できない。

したがって、本件サイトは、被告の提供する「役務…の広告」に当たる。

3 争点3（原告の損害の有無及び額等）について

25 (1) 無形損害について

ア 原告は、被告による本件の不正競争行為（役務の質、内容を誤認させる

ような表示)により、営業上の信用が毀損されるなどの無形の損害を被ったと主張する。

イ ところで、無形損害とは、損害のうち数理的に算定できないが金銭的評価が可能であるものをいい（最高裁昭和39年1月28日第一小法廷判決・民集18卷1号136頁参照）、法人の場合は、その名誉・信用の毀損による損害がその典型的なものである。

しかし、被告による本件の不正競争行為は、被告の提供するサービスの質、内容が、本件掲載業者一覧ページに掲載されている業者の中で主観的な意味で最も優良であると評価されていると誤認させるものであるにすぎず、原告の提供するサービスの質、内容についての評価を低下させるものではないから、原告の営業上の信用が毀損されたと認めることはできない。

ウ また、原告は、本件サイトにおけるランキング1位が被告であるとの本件ランキング表示により対応業務に役員や従業員を従事させるというコストを要し、また、需要者が原告との契約を取りやめたことも考えられ、これらはいずれも立証が困難な性質のものであるから、無形損害であると主張する。

確かに原告も被告も大阪府を本店所在地とする会社ではあるが、前記のとおり本件サイトでの掲載業者は原告及び被告を含む全国的に営業活動を行う23社（後に原告が削除されて22社）あり、業界の状況に関する証拠（乙1及び5）からして、大阪での原告のシェアが大きかったとは認めるに足りない。また、本件サイトにおけるランキング1位が被告であるとの本件ランキング表示は前記のとおりサービスの質等を誤認させるような表示であると認められるが、真正な投稿の存在も認められることからすると、実際に被告が2位以下の何位に位置付けられるべきものか明らかでなく、被告が外壁塗装リフォーム業者として売上トップであること（乙1）からすると、かなり上位に位置付けられる可能性も十分にある。これらからすると、本件ランキング表示によって原告の営業上の利益が侵害されるおそれがあったことは否定できないが、本件ランキング表示によって原告の売上が当然に減少したはず

であるとはいえず、その意味での損害が現実に発生したとは認められない。また、本件ランキング表示に対応する業務に役員や従業員を従事させたことにより、それらの人件費が増大したことや他の業務に支障が生じたことをうかがわせる証拠もないから、それらについての損害の発生も認められない。

5 エ したがって、原告の無形損害の主張は認められない。

(2) 有形損害について

ア 後掲証拠、甲23及び弁論の全趣旨等によれば、以下の事実が認められる。

(ア) 原告は、平成26年頃、弁護士に委任して着手金21万6000円を支払い、本件サイトの記載により不正競争防止法2条1項14号及び15号の不正競争が行われ、又は原告の名誉権が侵害されたと主張して、本件サイトが蔵置されたサーバー領域を保有・管理する会社（以下「本件サーバー管理会社」という。）を被告として、東京地方裁判所に、本件サイトの契約者に係る発信者情報の開示を求める訴訟を提起し（同裁判所平成26年（ワ）第11026号発信者情報開示等
10 請求事件。以下「本件第1訴訟」という。）、同裁判所は、同年10月15日、本件サイトに記載された口コミが原告の名誉権を侵害することが明らかであることを理由に、本件サーバー管理会社に対し、発信者情報の開示を命じた（甲10）。

(イ) その後、本件サーバー管理会社から原告に対し、本件サイトの契約者が「P1」（ヒューゴの代表者）であることが、住所とともに開示された（甲1
20 1）が、弁護士法23条による照会を経ても同人の住所が特定できなかったため、原告は、弁護士に依頼して、本件サーバー管理会社に対する更なる発信者情報開示訴訟を提起する準備に入ったところ、弁護士による任意交渉の結果、P1の住所を特定することができた。

(ウ) そこで、原告は、平成28年頃、弁護士に依頼して、P1を被告として、大阪地方裁判所に、不正競争行為及び名誉毀損に基づく損害賠償請求訴訟を提
25 起した（同裁判所平成28年（ワ）第9485号損害賠償請求事件。以下「本件第

2 訴訟」という。) ところ、同事件の被告である P 1 は、平成 2 8 年 1 2 月 2 1 日
付けの答弁書 (甲 2) において自分は本件サイトの運営者ではなく、運営者は被告
である旨を主張した。

(エ) そこで、原告は、P 1 とは和解により訴訟を終了させ、弁護士に委任
5 して着手金 2 1 万 6 0 0 0 円を支払い、平成 2 9 年 8 月 9 日、被告に対し、本件訴
訟を提起した (裁判所に顕著な事実)。

(オ) 本件サイトは現在では閉鎖されており、閉鎖された時期は、平成 2 7
年 8 月頃である (弁論の全趣旨、なお、証拠上、その表示が最後に確認できるのは
同月 1 日 [甲 2 0 の 4 枚目下側] である。)

10 イ 調査費用 (本件第 1 訴訟及び第 2 訴訟の弁護士費用) について

(ア) 本件第 1 訴訟の弁護士費用について

原告と被告とは競業者であるから、原告は、本件サイトにおけるランキング 1 位
が被告であるとの本件ランキング表示によって、その営業上の利益が害されるおそ
れがあったと認められる。したがって、原告は、本件サイトがまだ表示されていた
15 平成 2 6 年当時は、本件サイトの運営者が被告であることを特定した上で、本件ラ
ンキング表示の差止めを求める必要があったといえる。

そして、前記認定事実によれば、同年に本件第 1 訴訟を提起して本件サイトの発
信者情報の開示を命じる判決を得たことが、ヒューゴの代表者である P 1 を特定す
ることにつながり、ひいては本件サイトの運営主体が被告であることを特定するこ
20 とにつながったと認められるところ、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制
限及び発信者情報の開示に関する法律 (いわゆるプロバイダ責任制限法) に基づく
発信者情報開示制度は、匿名性の高いインターネットにおける情報発信による権利
侵害が発生した場合に、当該情報発信を媒介し、あるいはそれに関与した者に対し、
その発信者に関する情報を開示させることで、被害者が加害者の身元を特定し、法
25 的救済を求める道を確認するために制定されたものであるから、そのために必要と
なった費用は権利侵害行為 (本件では不正競争行為) と相当因果関係ある損害と認

めるのが相当である。

もつとも、本件第1訴訟で発信者情報開示が認められた理由は、本件サイトの投稿が原告の名誉を毀損する点にあり、本件ランキング表示が品質等誤認表示に当たる点ではない。しかし、原告は、本件第1訴訟で不正競争防止法2条1項14号の主張もしており、本判決でこれまで検討してきたところによれば、そのような不正競争行為が現にあったと認められるから、原告は、本件ランキング表示の差止めを求めためにも本件第1訴訟の提起が必要であったと認められる。したがって、本件第1訴訟のために必要となった費用の一部については、被告による品質等誤認行為と相当因果関係を認めるのが相当である。

また、本件サイトはその後に閉鎖されており、本件訴訟でも本件ランキング表示の差止めが請求されているわけではないから、本件第1訴訟によって発信者情報が開示されたことが本件ランキング表示の排除に直接つながったわけではない。しかし、本件サイトが閉鎖された理由は不明であり、発信者情報開示手続においては、開示請求を受けた開示関係役務提供者（すなわちサイト管理者）は、特別な事情がある場合を除き、開示するか否かにつき発信者の意見を聞かなければならないとされ（いわゆるプロバイダ責任制限法4条2項）、実際にも本件第1訴訟でサイト管理者側は、発信者側の言い分を主張していて、P1は本件第1訴訟の存在を認識していたことからすると、本件第1訴訟の提起がその後の本件サイトの閉鎖にも一定の貢献をしたと見るのが合理的である。そうすると、本件サイトが閉鎖されたために本件訴訟において本件ランキング表示の差止めが請求されないこととなったとしても、なお一定の限度においては、本件第1訴訟に必要な費用と本件ランキング表示による品質等誤認行為との間に相当因果関係を認めるのが相当である。

以上からすると、原告が本件第1訴訟に必要な弁護士費用のうち本件ランキング表示による品質誤認表示と相当因果関係を有するのは7万円と認めるのが相当である。

(イ) 本件第2訴訟の弁護士費用について

前記アでの認定事実によれば、本件第2訴訟を提起したことが、本件サイトの運営者が被告であることを特定することにつながったとは認められる。しかし、原告は、同事件を提起する前に本件サイトの契約者であったP1を特定することはでき、また、同事件の答弁書（甲2）において、P1側が、本件サイトの運営者が被告である5と主張しつつ、「何故、原告から何らの事前通知もなく突然、訴訟提起されたのか納得いかないものである。」と主張していることからすると、P1から本件サイトの運営者が被告であるとの開示を受けるのに、任意交渉を経ずに同人に対して損害賠償を請求する本件第2訴訟の提起が必要であったとは認め難い。

したがって、本件第2訴訟に要した弁護士費用については、被告による本件不正競争行為と相当因果関係に立つものとは認められない。10

(3) 本件の弁護士費用

上記(2)の認容額を始めとする本件に現れた一切の事情を考慮すると、被告による本件不正競争行為と相当因果関係に立つ弁護士費用の損害額は、1万円と認めるのが相当である。

(4) 損害の填補（他の不法行為者による弁済）の有無 15

被告は、原告が他の不法行為者であるヒューゴと和解する際に金員の支払を受けているはずであるから、被告の損害賠償債務は上記支払われた限度で消滅していると主張するが、このことを認めるに足りる証拠はない。

4 小括

20 以上のとおり、被告の不正競争行為と相当因果関係に立つ損害の額は合計8万円である。なお、被告の不正競争行為は、継続的なものであり、原告の損害はそのような継続的な不正競争行為と相当因果関係に立つものであるから、損害賠償債務の遅延損害金の起算日は不正競争行為の終了時と解するのが相当であるところ、前記認定のとおり、本件サイトは平成27年8月頃に閉鎖されたと認められるから、遅延損害金の起算日は同年9月1日とするのが相当である。25

第4 まとめ

以上によれば，原告の本件請求は，不正競争防止法 4 条に基づき損害金 8 万円及びこれに対する平成 27 年 9 月 1 日から支払済みまで民法所定の年 5 分の割合による遅延損害金の支払を求める限度で理由があり，その余は理由がない。

よって，主文のとおり判決する。

5 大阪地方裁判所第 26 民事部

10

裁判長裁判官

高 松 宏 之

15

裁判官

20

野 上 誠 一

25

裁判官

大 門 宏 一 郎

(別紙)

各ウェブページ一覧表

時期	本件トップページ	本件サイト説明ページ	本件ロコミランキングページ	本件掲載業者一覧ページ	本件ロコミ投稿フォームページ	業者ごとのロコミが掲載されているウェブページ	運営者情報が掲載されているウェブページ
H24. 6. 10	甲 2 0 の 1 枚目 上側 甲 2 5 の 1			甲 2 6 の 1			
H24. 6. 11						甲 2 1 の 1～4 甲 2 5 の 2 甲 3 3 の 1	
H24. 12. 16	甲 2 0 の 1 枚目 下側					甲 3 3 の 2	
H25. 5. 30	甲 2 0 の 2 枚目 上側						
H26. 1. 7	甲 2 0 の 2 枚目 下側						
H26. 4. 30			甲 5 の 3	甲 5 の 4 甲 1 7 の 1		甲 5 の 5	
H26. 5. 17	甲 2 0 の 3 枚目 上側						
H26. 6. 12				甲 1 7 の 2			甲 1 6
H26. 7. 7						甲 6 の 1～3	
H26. 12. 17	甲 2 0 の 3 枚目 下側						
H27. 5. 25						甲 2 8 の 1 甲 3 4	
H27. 5. 26	甲 2 0 の 4 枚目 上側				甲 2 7 の 1		
H27. 5. 27				甲 2 6 の 2			
H27. 8. 1	甲 2 0 の 4 枚目 下側						
不明	甲 5 の 1	甲 5 の 2				甲 2 1 の 5	

(別紙)

被告への口コミ内容一覧表

口コミ内容	証拠
「親切・丁寧で、親身になって相談にのってくれました。」	甲6の1
「オンテックさんの営業の方…とても熱心で誠実な人柄が伝わってきたのでお任せしてみようということになりました。足繁く家にも来て下さり、疑問に思ったことにもきちんと説明をして下さりお任せしてよかったと思っています。」	甲6の1
「担当者の対応がよかった。みなさま親切で大変お世話になりました。」	甲6の1
「特に、外壁の色は営業の方の適切なアドバイスもあり、納得のいく施工となりました。アドバイスが無かったら、物足りない施工になっていた可能性ありかも……。次回もお願いしようと思っています。」	甲6の1
「数年前からいろいろな外壁塗装会社のセールスマンが度々訪れるようになり、いろいろなお話を伺っていましたが、会社名やセールスマンの性格などが、今一つ馴染めなかったのが、追い返していました。が、この度来られたセールスマンの方の態度や説明の仕方や性格が気に入る、一発OKを出しました。来られた時は…一生懸命の説明と誠実さが伝わりました。作業される方々も朝早くから会社を出て、こちらまで来、今時珍しいほど、挨拶もちゃんと出来る若い方ばかりで、一日中一生懸命作業をされている様子は、ご近所にも大変好評を得ていました。また、思わぬ細かいところまで気を使っただき、細部にわたるまで、きちんと作業を終えてくれ、ピッカピッカの家に家族共々大変満足です。毎日の作業日報も提出していただき、ありがとうございました。」	甲6の1
「先ず営業の方の懇切丁寧な説明が判りやすく、オンテックスをお願いする決め手となりました…其々の作業を担当される皆さんは礼儀正しく作業後の後始末もきちんとされて大変良かったです。工事中や工事後に気付いたことをお願いした時もすぐに適切な対応をして頂きました。塗装色は工事の直前まで迷いましたが、適切なアドバイスをして頂き、結果は予想してた以上にすばらしい色あわせになり満足しています。筑後13年の塗装ですが、近所の方から、細かいところまできれいにして貰って新築のようだね…。と言われて気分を良くしています。」	甲6の1
「艶も有って仕上がり具合も気に入っています。色も迷っていましたが、親切にアドバイスして貰って大満足です。留守の時でも、毎日どこまで進んだか報告してくれるのも安心できました。」	甲6の1
「オンテックスさんの事はテレビのCM等で名前位は知っており、試しに見積もりを立ててもらったところ費用はうちにとっては安いものではありませんでしたが、商品の説明やけっして口の上手ではない監督さんが何度も足を運んでくれるなど誠意を感じ今回オンテックスさんに決めさせて頂きました。工事の説明やご近所様への挨拶回り等もしっかりと行ってくれ、とても助かりました。工事の期間は最初の予定では2週間位だと説明を受けましたが、こちらの都合をききいれてもらえ、職人さんを通常の倍入れてくれることにより早めに施工完了となりました。仕上がりもとてもきれいだと言われ自宅の前を通るご近所さんからも好評です。本当にオンテックスさんにして良かったと思いました。」	甲6の1
「オンテックスの営業の方が来られてぜひ見積もりをさせてほしいと言われお願いしてみました。その日の夜には出来上がって、しかも塗装の種類別(3種)に見積もりしてきてくれました。営業の方のお話の仕方や塗装についての詳しい説明もあり御社にお願いしました。いわゆる訪問販売みたいなものですがとても信頼できる会社です。」	甲6の1
「あちこちに小さなひび割れが出始めていたので診断してもらうことにした。写真を何枚も写しそののっかった診断書を直ぐ作ってきて、そろそろ塗装の時期が来ていると思うと報告してくれた。営業マンは塗装することを押し付けることなく、御主人の判断に任せますとはなし、自社(オンテックス)の説明をしてくれ塗料は自社で開発し作成したものをつかいますと丁寧に説明してくれたので、これなら信用できるとおもい塗装工事をしてもらうことにした。8月7日に足場を組み塗装を終え22日に足場の解体をするまで支店長、営業マン、現場監督さんが何度も見に来てくれた。又、塗装職人さんはみなさん若く礼儀正しく細部にわたって丁寧に塗装をしてくれて感じがよかった。屋根は熱を反射する塗料、壁はシリコン系の10年が持つという塗料をすべてローラー塗りをしてくれて完成したら新築の家みたいになり御近所でも評判がよくオンテックスに頼んで良かったと思っています。」	甲6の1
「本当に丁寧で柔軟に対応いただきました。都度、挨拶・連絡などしっかりとしていただき、気持ちよくお任せすることができました。」	甲6の1
「担当の方がとても感じがよく熱心で初めから断れなくなりました(笑)。こんなにすばらしい会社があるんだなと思いました。仕上りもていねいにして頂きました。」	甲6の1
「工事は満足しています。ただお天気が悪くて工事が延びてしまったことが残念でしたが、親切・ていねいにして頂いたのが良かったです。」	甲6の1
「初めに来て頂いた営業の方がすごい良かったです。説明もていねいしてくれて、壁の傷みなどもちゃんと教えてくれました。無理にいい感じも良かったです。工事は2・3年前から考えていて、主人も担当者の話を聞いて納得していました。仕上りも良かったですし、工事中は毎日挨拶をしてくださいました。」	甲6の1
「担当者はみんな礼儀正しくてていねいで印象が良かったです。仕上りもよく満足しています。」	甲6の1

「熱心に説明してくれた担当さんは変な押し付け感もなく、突然の訪問、地元の会社でもなかったにも拘わらず、その真面目さ、誠実さからとんとん拍子に話は進み、さて工事が始まると、職人さんたちの若いこと！！言葉使いも作業も丁寧で私たちの身になって良いもの・・・と作業を進めてくれ、私たちはまだ工事も終わらないうちから『誰かにお勧めしたい』と思うほどでした。元の色とはガラッと違う明るい色にして、気分一新！『第二の新居だね』と主人と話すくらい満足しています。」	甲6の1
「ある日の事、オンテックスの新人君がやって来ました。話を聞くだけのつもりが、一生懸命で好印象な様子に心が傾き『良いね！』と。結果、見積り検討後、工事をお願いする事になりました。2週程の工事は順調に進み、出来栄えに満足！照りのある塗装は、遮熱効果も加わり安心。見た目も周りの新築より綺麗かも。あの時の出会いが無ければ、我が家は未だにくすんだままだったかもしれません。」	甲6の1
「自宅に来訪した担当者（セールスマン）の説明等がよく理解出来て誠意を感じたため依頼した。担当者等の対応は全体的に良かったと思うが、さらなる研鑽に努めたらもっと良くなると思料します（etc言葉遣い、文書等）、僭越ながら都度（時々）注意、指摘をさせて貰った。」	甲6の1
「昨日、無事外壁塗装工事をONTEXさんにて終了し大満足しております…塗装の吹き付け作業は驚くほど上手く、その仕事ぶりに惚れて屋根の追加発注決めた程です。ゴールデンウィークにも関わらず、また、勝手なスケジュール変更をお願いしても工事関係者の方々は気持ち良く作業をしてくださいました。土地が狭く雨の中、足場の撤収作業も心配でしたが短時間にて無事終わりました。関心した事は、ご近所への挨拶と気配り。新人を含めて入社5年前後の青年達と工事関係者の方々の頑張る仕事ぶりや姿に心も打たれました。」	甲21の1
「工事は無事に終了したのですが色々な企業がある中でONTEXさんを選らんだ理由としましては、まずは工事前の打ち合わせ内容がわかりやすく丁寧でした…何度も足を運んで頂き、こちらが納得するまで話をさせて頂いて夜遅くになっても丁寧に説明して頂く姿勢に安心感がもてるようになりました。お値段もこちらの希望に見合うように色々な提案をやりあいながらお互いが納得できるまで話をしてくれます。又、サービスとしてダスキンの方が来て頂いてエアコンや換気扇などを清掃してもらえたりするのがありがたく思いました。やはり、どれだけお客様の事を思って対応してくれるかが決め手になると思いました。お金よりは一番は品質だと思いますので品質もしっかりと保証してもらえてコミュニケーションがしっかりとれて安心感がもてるONTEXさんをお勧めします。」	甲21の1
「工事企画部の方が、若いにもかかわらず非常に真摯で丁寧に対応してくれました。工事関係の方々も、礼儀正しくて安心して任せられました。想像していた通りの色に仕上がって、大変満足しています。」	甲21の1
「他社の見積もりとも比較し、高いなあ・・・とは思いましたがやはりその料金を納得できる工事内容で、とても満足しました。」	甲21の1
「丁寧な対応、流れるような説明、外壁を覆っていた遮断幕も生活上のストレスも感じないまま仕事も予定よりも早く完了するなど完璧でした。工事終了後のアフターケアも丁寧にさせていただきました。」	甲21の1
「良い工事をして頂きました…営業担当の方も丁寧で良いです。」	甲21の1
「親切に良くやって下さいました」	甲21の1
「営業担当の方の誠実さ、工事の丁寧さはもちろん、仕上りにも大満足です。他社と比べて、多少高いかなと思う部分もありましたが、値段以上の価値があったように思います。」	甲21の1
「担当の方が丁寧に説明をくださり、職人さんもとても感じのいい方ばかりで仕事もとても丁寧でした。細かいところまで行き届いた仕上がりでとても満足しています。」	甲21の1
「工事して下さった方々めっちゃ良い人でしたよ～。やっぱり愛想よく丁寧にしてくれると安心しますね～。」	甲21の1
「思っていた以上の仕上がりに大変満足しています。みんな良い人ばかりでした。」	甲21の1
「親切に丁寧にやって頂けたと思います。」	甲21の1
「理想どおりの仕上がりになったので大変満足しました！こちらの希望を柔軟に聞いてくれましたし、非常にお願いしやすかったです。」	甲21の1
「施工して下さった方々が親切で良い方ばかりだったので非常に安心してお任せすることが出来ました。」	甲21の1