

叙々苑、一蘭…食べログ“点数急落”被害チェーン有名店の実名〈裁判記録で判明〉

「週刊文春」編集部

2023/02/27

[ニュース](#)[社会](#)[グルメ](#)

「昨年6月に判決が出た食べログ訴訟の判決文が、2月になってようやく一般公開されたのです」

そう語るのは都内を中心に全国で32店舗を展開する韓国料理チェーン「Kollabo」の運営会社・韓流村の任和彬（イムファビン）社長である。

口コミで“本音の評価が分かる”というのが謳い文句の日本最大級のグルメサイト「食べログ」。任社長が食べログを運営するカカクコムを訴えたのは、2020年5月のことだった。

「その1年前の2019年5月21日、悪い口コミが増えたわけでもないのに、急に店の点数が下がったんです。グーグルやホットペッパーなどの点数は下がっておらず、食べログだけでこの現象が起きました」（任社長）

Kollabo新宿店は3.51点が3.16点になり、中目黒店に至っては3.51点から3.06点にまで下落。最大で0.45点、平均約0.2点も下がったのだ。

「その結果、売り上げが大幅に減りました。ウチは元々、食べログ経由の売り上げが全体の35%ほどを占めていました。しかし5月21日以降、店舗のPV数が50～70%下がり、売り上げは月平均約2500万円も落ちたのです。ウチ以外のチェーン店でも点数が落ちているところも見られました」（同前）

チェーン店の点数が急落した背景には、何があったのか。

点数を下げるアルゴリズムを導入して広告費を稼ぐ

「食べログの収入源は個人ではなく店舗。消費者からも収益を上げようと、個人の有料会員制度も始めましたが、2017年に頭打ちに。そこでさらに店舗からの収益を上げようとしたのだと思います」（同前）

サイトに掲載されている店舗には、食べログと取引をしていない非会員、無料店舗会員や有料店舗会員の3種類がある。ただ、チェーン店の多くは有料店舗会員ではなかった。

「また口コミの評価も点数も高いところが多かった。つまり有料会員にならなくとも上位に表示され、予約が入ってくるため、食べログは会員料が取れない。それで点数を下げるアルゴリズムを導入して売り上げを落とし、チェーン店も広告費を払わざるを得ない状況を作り出したかったのではないのでしょうか」（同前）

そこで任社長は、この点数を下げる“チェーン店ディスカウント”により損害を被ったとして、カカクコムを東京地裁に提訴したのだった。

新着

ランキング

PICKUP!

連載

BUNSHUN RADIO

電子版オリジナル



Kollaboなどチェーン店が“点数下落”のターゲットにされた

約2年に及んだ裁判は、2022年6月に判決が下る。東京地裁は“チェーン店ディスカウント”が独禁法違反（優越的地位の乱用）にあたると認め、食べログ側に3840万円の支払いを命じたのである。

判決文では、こう記されている。

〈本件変更は、食べログに掲載されている飲食店のうちチェーン店についてのみ適用されるものであるところ（中略）原告のようにチェーン店を運営する事業者が被る不利益の程度は大きいといわざるを得ない〉

平山法律事務所の平山賢太郎弁護士が指摘する。

「公正取引委員会がこれまで切り込んでこなかったアルゴリズムの運用について、裁判所が違反と判断したのは画期的でした。一事業者がアルゴリズムを開示させた意義は大きい。デジタルプラットフォーム側は、不透明さを減らすために、丁寧な説明を行うべきです。また公取には立ち入り検査や事情聴取の権限があるわけですから、その権限を活用して、積極的にプラットフォームの役割を是正していくことが求められるでしょう」





東京地裁は、食ベログの独占禁止法違反を認めた（公式ツイッターより）

食ベログ側が判決文の閲覧制限を申し立て

だがこの判決文は、すぐに全文が見られたわけではない。公になったのは判決の結論部分のみだった。というのも、食ベログ側が、訴訟の当事者以外は見られないようにする閲覧制限を申し立てたからである。

「彼らが閲覧制限を申請したのは、チェーン店の点数だけを下げた『チェーン店ディスカウント』が行われたことがわかる部分。具体的にどんな店舗を対象にしたのか、知られなくなかったのでしょうか」（任社長）

裁判所はこの食ベログ側の申し立てを、どの程度認めるのかどうかを検討。今回、一部は黒塗りとなったが、アルゴリズムの変更などについて言及している部分は、ようやく閲覧できるようになったのである。

例えば点数急落の対象となったチェーン店については、こう記されている。

〈本件変更については、チェーン店のうち、いわゆるフランチャイズチェーン店はその対象とされる一方、ファミリーレストランやファストフード店はその対象とされなかった〉

対象店舗は食ベログHP上にある「飲食チェーン一覧」に掲載されるが、それにはある条件がある。

〈掲載されるか否かは、当該飲食店につき、（1）同一屋号かつ同一運営主体であること、（2）最低2店舗以上が運営されていること〉とされている。任社長が言う。

「チェーン店と一口に言っても、すべてのチェーン店を網羅しているわけではない。食ベログ側が恣意的にリストを作っているのです。2019年5月時点で飲食チェーン一覧に掲載されているのは、約3800チェーンだけ。私たちKollaboのお店の中でも、リストから漏れて点数が下がっていないところもあります」（同前）

裁判開始後、この「飲食チェーン一覧」には事業者が追加され続け、現在では約6000チェーンが名を連ねている。新たに追加されたチェーンもディスカウントの対象とされ、点数が下げられたという。

新着

ランキング

PICKUP!

連載

BUNSHUN RADIO

電子版オリジナル

チェーンが名を連ねている。新たに追加されたチェーンもディスカウントの対象とされ、点数が下げられたという。

叙々苑、一蘭、銀座アスター…有名店が軒並み「急落」

このチェーン店ディスカウントの被害に遭っているのはどこなのか。公開された判決文には、任社長が独自に調査した、〈原告以外のチェーン店の評点の変動〉が、「別表」として付けられている。

(別表 3)

原告以外のチェーン店の評点の変動①

店舗	旧評点	新評点	点差
	時期	時期	

そちらを見てみると、例えば高級焼肉店の「叙々苑」も被害店の一つであることがわかる。同チェーンの名古屋名駅店は3.54点（19年5月）だったのが、3.42点（20年4月）に下落している。博多ラーメンの名店「一蘭」の点数も落ちた。別表には一蘭チェーン3店舗の事例が挙げられているが、中でも新橋店は、3.52点（16年6月）が、3.34点（20年4月）に下がっている。

大阪焼肉・ホルモン ふたご 浦和店	3.23	3.11	-0.12
	2019/4/11	2019/5/22	
焼き肉叙々苑 名古屋名駅店	3.54	3.42	-0.12
	2019/5/8	2020/4/19	
銀座天一 神戸店	3.19	3.07	-0.12
	2017/7/9	2020/4/20	

一蘭 新橋店	3.52	3.34	-0.18
	2016/6/5	2020/4/23	
一蘭 小倉店	3.53	3.38	-0.15
	2016/7/12	2020/4/23	
一蘭 名古屋栄店	3.53	3.36	-0.17
	2016/3/22	2020/4/23	

新着 ランキング PICKUP! 連載 BUNSHUN RADIO 電子版オリジン

一蘭 名古屋栄店	3.53	3.36	-0.17
	2016/3/22	2020/4/23	

他にも有名店がズラリ。「焼き肉トラジ」は計10店舗の下落例が示されているが、イクスピアリ店は3.40点（19年5月）が、3.17点（19年6月）に。天ぶらの老舗「銀座天一」も10店舗が挙げられており、赤坂店は3.32点から3.08点に下落している。中華料理店の「銀座アスター」は3店舗。同チェーンに至っては、赤坂賓館が、3.45点（19年5月）から3.09点（19年6月）と、0.36点も急落していた。

カールユーハイム 高島屋新宿店	3.42	3.06	-0.36
	2015/7/14	2020/4/19	
焼き肉トラジ 京橋店	3.51	3.16	-0.35
	2019/3/19	2019/6/8	
資生堂パーラー 松屋銀座店	3.38	3.04	-0.34
	2014/4/13	2020/4/19	

銀座天一 池袋西武店	3.45	3.21	-0.24
	2016/8/18	2020/4/20	
銀座天一 赤坂店	3.32	3.08	-0.24
	2018/2/7	2020/4/20	

（別表4）

原告以外のチェーン店の評点の変動②

店舗名	旧評点 時期	新評点 時期	点差
銀座アスター 赤羽賓館	3.45	3.09	-0.36
	2019/5	2019/6	
銀座アスター 川口賓館	3.34	3.09	-0.25
	2019/5	2019/6	
銀座アスター 新宿賓館	3.50	3.28	-0.22
	2019/5	2019/6	
銀座アスター お茶の水賓館	3.36	3.20	-0.16
	2019/5	2019/6	

減点対象となったチェーン「評価点の変動した店舗も一部あると認識」

新着

ランキング

PICKUP!

連載

BUNSHUN RADIO

電子版オリジナル

原告以外のチェーン店の評点の変動②

店舗名	旧評点 時期	新評点 時期	点差
銀座アスター 赤羽賓館	3.45 2019/5	3.09 2019/6	-0.36
銀座アスター 川口賓館	3.34 2019/5	3.09 2019/6	-0.25
銀座アスター 新宿賓館	3.50 2019/5	3.28 2019/6	-0.22
銀座アスター お茶の水賓館	3.36 2019/5	3.20 2019/6	-0.16

減点対象となったチェーン「評価点の変動した店舗も一部あると認識」

では食べログの点数が下がったことを、各チェーンはどう考えているのか。一蘭は無回答、銀座天一、銀座アスターは回答しないとのことだったが、叙々苑は、

「点数の不正についてですが、最終的なご判断はお客様がするため、特に弊社といたしましては気にしておりません」



叙々苑も点数が下がった（公式HPより）

トラジは、もう少し踏み込んだ回答で、

「私共でも評価点の変動した店舗も一部あると認識しておりますが、当該事実が弊社店舗に影響を及ぼしているかにつきましては、特段重要視しておりません」

さらに今月、食べログのサイト上にある変化があった。2月14日、店舗名の横に表示されていた「関連店舗」というボタンが消えたのだ。

「このボタンは、点数が下落した『飲食チェーン一覧』のページにリンクされていました。しかしそのボタンが消えたので、自分のお店がチェーン店ディスカウントの対象となっているかどうか、すぐには分からなくなったのです。今後、他のチェーン店にも同様の訴訟を起こされないように、ボタンを消したのではないでしょうか」（任社長）

新着

ランキング

PICKUP!

連載

BUNSHUN RADIO

電子版オリジナル

起こされないように、ボタンを消したのではないのでしょうか」（任社長）

公式

赤坂 焼肉 韓国料理 サムギョブサル

炭火焼肉・韓国料理 KollaBo 赤坂店 (コラボ)

関連店舗

★★★★☆ 3.24 163人 9299人

最寄り駅：赤坂駅 [東京] ジャンル：焼肉 韓国料理 サムギョブサル

予算： ¥3,000～¥3,999 ¥1,000～¥1,999 定休日：不定休日あり 年末年始休暇：1/1

店舗情報（詳細） 感染症対策情報 求人情報

公式

赤坂 焼肉 韓国料理 サムギョブサル

炭火焼肉・韓国料理 KollaBo 赤坂店 (コラボ)

★★★★☆ 3.24 159人 9319人

最寄り駅：赤坂駅 [東京] ジャンル：焼肉 韓国料理 サムギョブサル

予算： ¥3,000～¥3,999 ¥1,000～¥1,999 定休日：不定休日あり 年末年始休暇：1/1

店舗情報（詳細） 感染症対策情報 求人情報

店舗名の横にあった「関連店舗」ボタンが消えた

今回のチェーン店ディスカウントについて、食べログ側は〈一般消費者の利益に資するもの〉だと主張していた。だが東京地裁は判決文で、〈合理的なものであると認めるに足りる的確な証拠はないといわざるを得ない〉と記している。

任社長は「消費者の意見を素直に反映するのが、食べログの本質ではなかったのか」と語る。

「チェーン店ディスカウントが導入され、食べログ上のランキングも、消費者の意見を正確に反映できないものになってしまいました。チェーン店の中でも、調理法やスタッフが違えば点数が違うのは当たり前です。そこを頑張って各店舗は評価を上げる努力をしてきたのに、チェーンというだけで一律に点数を下げられてしまっただけでは、フェアな競争が出来る環境ではなくなってしまいます。これが一因で、閉店を余儀なくされるチェーン店も少なくありません。KollaBoも点数が大きく下がった恵比寿店、渋谷店、心斎橋店、赤坂店など8店舗を2022年4～6月に閉店しました」

食べログは回答せず 判決が出ても点数は下げられたまま

食べログを運営するカカクコムにも取材を申し込んだが、広報担当は、

「係属中の訴訟に関する内容となりますため、回答は控えさせていただきます」

いまま食べログ側はチェーン店ディスカウントについて、あくまで独禁法違反ではないと主張。一方の任社長は損害賠償の増額を求めて、双方が控訴しているところだ。

「東京地裁の判決は出ましたが、今もアルゴリズムは適用されており、点数は下げられたままです。間もなく丸4年が経とうとしていますが、私たちの計算では2019年5月から今までで、約12億円もの売り上げが下がっている。この状態を何とか改善して貰いたい」（任社長）

注目の控訴審は3月27日に開かれる予定だ。