

令和5年度 事業計画

(令和5年5月1日～令和6年4月30日)

当協議会は令和5年度においても、一般消費者の自主的かつ合理的な選択に資するとともに、家電製品の取引の公正化を図り、国民生活の安定と家電業界の健全な発展に寄与することを目的とし、事業を展開する。

このためにはまずもって、公益社団法人に相応しい協議会運営をめざし、公益性の高い諸施策を基本に掲げ、製造業部会及び小売業部会の両部会が連携しながら、所管する公正競争規約の運用を中心に各部会の担当事業を積極的・効果的に推進することとする。

加えて既に3年に及んだ新型コロナウイルス感染症拡大をはじめとする社会環境インパクト下における、消費者の価値観やニーズの多様化、新たな技術やマーケティング手法の普及、及び関連する法整備や行政等の動向に追随し、公正競争規約の精査・見直しも視野に入れた的確な運営を図っていく。

そのための活動基盤に関しては、会員企業及び委員における公正競争規約や関連法令についての理解度と法令遵守意識の向上に努めるとともに、新規会員の加入促進も図る。また消費者や関係団体に対しては、規約の普及啓発を推し進め、直接あるいは関係団体を通じて消費者意識や市場環境について調査把握し、活動指標の一つとする。加えて、行政機関も含め関係の構築強化を図り、法令違反の未然防止や措置対策、規約整備等に関する一層の連携体制を、めざすものとする。

第1 事業計画の概要

I 規約の厳正かつ適正な運用等

「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」等への適切な対応と、所管する規約の厳正かつ適正な運用等

- 1 製造業表示規約の周知徹底・普及促進による違反の未然防止、被疑事案の調査・是正指導
 - (1) 規約違反事案に対する厳正かつ適正な措置
 - (2) 規約の変更等に伴う解説書の改訂及び改訂内容の周知
 - (3) 取引環境の変化に伴う広告・表示の課題の調査・研究及び運用基準の見直し等
- 2 製品業景品規約の周知徹底・普及促進による違反の未然防止、被疑事案の調査・是正指導
 - (1) 規約違反事案に対する厳正かつ適正な措置
 - (2) 「景品規約普及強化月間」の実施

- (3) 規約の周知徹底のための研修会や消費者懇談会等の開催及び支援
 - (4) 事例の研究と事例集の作成
 - (5) 運用における部会間及び本部・支部間の連携
- 3 小売業表示規約の周知徹底・普及促進による違反の未然防止、被疑事案の調査・是正指導
- (1) 規約違反事案に対する厳正かつ適正な措置
 - (2) 規約の周知徹底と普及啓発のための研修会等の開催と支援
 - (3) 「正しい表示 店頭キャンペーン」の実施と新たな実施要領への移行推進
 - (4) 本部チラシ調査等の実施
 - (5) 取引環境の変化に伴い新たに生じる規約運用に関連した諸課題への対応
- 4 規約の厳正かつ適正な運用に資する諸施策
- (1) 消費者アンケート及び消費者懇談会等の活用による消費者意識の施策反映
 - (2) メーカー希望小売価格撤廃情報の周知
 - (3) シンボルマーク認知度向上のための取組等、広報活動の推進
 - (4) 部会間、本部・支部間における連携・協力等
 - (5) 関係行政機関、関係団体との連携の強化
 - (6) 非会員事業者の加入促進

II 公正な取引の推進

- 1 独占禁止法、景品表示法等に関する研修開催、調査・研究等を通じた、会員のコンプライアンス向上及び、コンプライアンス関連人材育成の支援
- (1) 「流通・取引慣行に関する独占禁止法上の指針Q&A」のeラーニング受講の推進
 - (2) 「メーカーのネット直販における公正競争規約・独占禁止法に関するQ&A」についての説明会の開催
 - (3) 取引公正化の推進に関連した情報の共有及び研究
- 2 一般消費者の適正な商品選択を確保する観点からのメーカー説明員に関連した調査・検討
- (1) 「店頭説明員実態調査」の実施と、識別マーク等の不備の是正
 - (2) メーカー説明員が一般消費者に対して行う表示に製造業表示規約を適用することについての検討

III 家電業界の変化に対応した公益社団法人に相応しい適正な協議会運営

- 家電業界動向や消費者意識等の変化への対応と運営基盤の体質強化・改善
- (1) 協議会内の各種会議体の円滑かつ適切な運営、事業計画と予算の進捗確認
 - (2) eラーニングシステムの積極的活用と、規約の普及啓発、運用スキルアップ

- (3) 他業界の公正取引協議会及び関係団体との交流機会創出による活動のレベルアップ
- (4) 会員間の情報共有の強化及び迅速化に向けた、会員専用サイトへの関係情報の速やかな掲載
- (5) 情報セキュリティ、緊急事態対応、生産性等の保全・改善に向けた情報通信基盤の継続整備

第2 製造業部会の事業計画

I 規約の厳正かつ適正な運用等

「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」等への適切な対応を図りつつ、次のとおり、所管する規約の厳正かつ適正な運用等を図る。

- 1 製造業表示規約の周知徹底・普及促進による違反の未然防止、違反被疑事案の調査・是正指導
 - (1) 規約違反事案に対する厳正かつ適正な措置
製造業表示規約の規定及び同規約の違反被疑事案の事務処理に関する規則に基づき、規約違反被疑事案について、迅速に調査を行うとともに、違反事実が認められた場合には、厳正かつ適正な措置を講ずる。
 - (2) 規約等の変更に伴う解説書の改訂及び変更内容の周知
 - ① 規約等の変更を踏まえた解説書の改訂を行うとともに、社内研修用資料の見直し及び変更内容の周知徹底に対する支援を行う。
製造業表示規約解説書改訂版を発行し、内容を周知徹底する。
 - ② 規約研修のためのeラーニングシステムについて、受講状況の分析を踏まえ一層の受講推進を目指すことにより、会員のコンプライアンス意識の更なる醸成と、規約運用スキルの向上を図る。
 - (3) 取引環境の変化に即した、広告・表示の課題の調査・研究及び運用基準の見直し等
 - ① 消費者にとってより有益な情報となる「比較表示」の検証と規約見直しに向けての検討を行う。
 - ② 令和4年度に実施した消費者アンケート結果を踏まえ、IoT家電に関する表示のあり方等について取りまとめる。
 - ③ デジタル化の進展に対応した規約のあり方について研究する。
 - ④ ステルスマーケティング、アフィリエイト広告に関する規制動向及び事業者にとっての課題について研究する。
 - ⑤ 令和4年度に実施した消費者アンケート結果を踏まえ、取扱説明書と保証書の「電子化」について課題の検討を行う。
 - ⑥ 「電力料金の目安単価」について状況の確認を行うとともに、目安単価の基準の見直しも含めた対応の検討を行う。

2 製品業景品規約の周知徹底・普及促進による違反の未然防止、違反被疑事案の調査・是正指導

(1) 規約違反事案に対する厳正かつ適正な措置

景品規約の規定及び同規約の違反被疑事案の処理要領に基づき、規約違反被疑事案について、迅速に調査を行うとともに、違反事実が認められた場合には、厳正かつ適正な措置を講ずる。

(2) 「景品規約普及強化月間」の実施

「景品規約普及強化月間」（合展DM等における景品企画の分析・チェック1回及び製造業支部主催規約研修会の開催1回）を実施することにより、景品規約の周知・普及と違反行為の未然防止を図る。

また、昨今のDMの配布状況、企画掲載状況を踏まえ、今後の本事業の実施内容について検討を行う。

(3) 規約の周知徹底のための研修会、勉強会や消費者懇談会の開催及び支援

① 上記(2)の「景品規約普及強化月間」における支部主催の研修会について、関連団体等（消費者団体、行政等）にも広く参加を呼びかけ、景品規約の普及啓発とともに連携強化を図る。

本部は、支部における規約研修会開催を講師の派遣、研修用資料の提供、支部会員以外の製造業会員への案内発信等で積極的に支援することにより、規約の周知徹底を図る。

② 規約研修のためのeラーニングシステムの受講状況の分析を踏まえ、さらなるコンテンツ拡充の検討と受講推進に活用し、会員のコンプライアンス意識の更なる醸成と、規約運用スキルの向上を図る。

(4) 事例の研究と事例集の作成

規約の内容の普及・啓発を図るため、研修用テキスト等の内容の充実に努める。また、違反行為該当性に関する判定困難事例については、消費者庁の考え方も踏まえつつ、解釈の確立を図る。

(5) 運用における部会間及び本部・支部間の連携

規約の運用に当たっては、製造業部会本部・支部間及び小売業部会との連携を図る。製造業部会支部との間では、WEB会議ツールも活用し、定期的に意見交換を行う。

3 規約の厳正かつ適正な運用に資する諸施策

(1) 消費者アンケート及び消費者懇談会等の活用による消費者意識の施策反映

取引実態の変化等に即した規約の適正かつ効果的な運用や見直しに資するため、消費者アンケート、消費者懇談会等を活用し、消費者の意見・要望を聴取する。

(2) メーカー希望小売価格撤廃情報の周知

不当な二重価格表示の未然防止を図るため、毎月、会員各社の過去1年分の希望小売価格の「価格撤廃一覧表」を価格撤廃情報として当協議会のホームページに掲載することにより、その周知に努める。

- (3) シンボルマーク認知度向上のための取組等、広報活動の推進
- ① 一般消費者が当協議会の会員、非会員を容易に識別でき、安心して商品選択ができる取引環境を整備するとともに、会員の規約遵守意識の一層の徹底を図るため、シンボルマークの認知度向上を図るための施策を検討し取組む。
 - ② 当協議会の会報（「家電公取協ニュース」、「家電公取協の活動報告」）、紹介動画、ホームページ、フェイスブックページ等について更なる活用方法や改修等も講じながら、規約の運用状況等部会活動の積極的な広報に努める。
 - ③ 現在既に活用しているフェイスブックページを含め、SNSを通じた広報活動の効果的な運用の在り方について検討を行う。
- (4) 支部及び小売業部会との連携・協力等
- ① 全国支部活動推進会議を定期的を開催することなどにより、本部と支部との間の連絡調整を緊密に行う。
 - ② 下記（5）②の支部による規約の普及啓発、関係行政機関との連携強化等の実施について、実施マニュアルの作成及び啓発ツールの整備等必要な支援を行う。
 - ③ 研修会支援、ツール作成等の活動を通じ、小売業部会が運用する小売業表示規約の一層の周知徹底、普及促進に協力するとともに、常に小売業部会と協議しつつ、部会間の効率的な協力の仕組みについて検討を行う。
 - ④ 小売業部会における規約研修のためのeラーニング用教材の作成を支援する。
 - ⑤ 小売業部会における委員会活動及び「正しい表示 店頭キャンペーン」等の実施に協力する。
- (5) 行政機関及び関係団体との連携強化等
- ① 規約の運用に当たり、必要に応じ、消費者庁、公正取引委員会、都道府県の景品表示法担当部署の担当官を講師として招聘した説明会、セミナーを実施するなど行政機関との緊密な連携を図る。
 - ② 各支部における規約の啓発、消費者懇談会ほかの関係行政機関・団体との連携強化等の具体的内容に関して所要の検討と支援を行う。
 - ③ 家電業界における適正表示を推進するため、関係工業会から審議要請のある表示に係わる自主基準等について審査を行うとともに、必要に応じ、情報交換、意見交換を実施することなどにより連携の強化を図る。
- (6) 非会員事業者の加入促進を図る。

II 公正な取引の推進

- 1 独占禁止法、景品表示法等に関連する研修の開催、調査・研究等を通じ、会員におけるコンプライアンス向上の推進及びコンプライアンス関連人材育成を支援する。
- (1) 「流通・取引慣行に関する独占禁止法上の指針Q&A」のeラーニング受講を推進する。

- (2) 「メーカーのネット直販における公正競争規約・独占禁止法に関するQ&A」について説明会を開催する。
- (3) 取引公正化の推進に関連した情報の共有及び研究を行う。

2 一般消費者の適正な商品選択を確保する観点からのメーカー説明員に関連した調査・検討

- (1) メーカー説明員の識別マークの着用状況、業務内容の定量チェックを内容とする「店頭説明員実態調査」を年2回程度実施する。
- (2) 量販店店頭における全会員事業者の説明員のメーカー識別マークの着用について不備の是正、再配備も含め推進するとともに、メーカー説明員が一般消費者に対して行う表示に製造業表示規約を適用することについて検討を行う。

III 適正な協議会運営

当協議会の事業内容については、家電業界の動向や消費者意識等の変化への対応を図り、会員企業・団体の拡大推進も含め、運営基盤の体質強化と改善に努める。

- (1) 協議会内の各種会議体の、円滑かつ適切な運営を推進する。また、製造業部会の事業計画と予算の進捗確認をする。
- (2) 昨年度開講したeラーニングシステムを積極的に活用し、規約の普及啓発、運用のスキルアップを図る。
- (3) 他業界の公正取引協議会及び関係団体との交流や知見交換の機会を見出し、家電公取協活動のレベルアップを図る。
- (4) 会員専用サイトの積極的活用による会員間の情報共有の強化及び迅速化を確かなものとするため、関係情報の同サイトへの速やかな掲載を励行する。
- (5) 情報セキュリティ、緊急事態対応、生産性等の保全・改善に向け、情報通信基盤を継続整備する。

第3 小売業部会の事業計画

I 規約の厳正かつ適正な運用等

「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置」等への適切な対応を図りつつ、次のとおり、所管する規約の厳正かつ適正な運用等を図る。

- 1 小売業表示規約及び製品業景品規約の周知徹底・普及促進による違反の未然防止、被疑事案の調査、是正指導
 - (1) 規約違反事案に対する厳正かつ適正な措置
 - 規約の規定及び違反被疑事案の処理要領に基づき、規約違反被疑事案について迅速に調査を行うとともに、違反事実が認められた場合には、厳正かつ適正な措置を講ずる。

- (2) 規約の周知徹底と普及啓発のための規約研修会の開催及び支援
本部主導の研修会の開催とともに、研修教材の充実に努め、支部での開催などを支援し、会員の規約運用スキルの向上を図る。
- (3) 「正しい表示 店頭キャンペーン」の実施と新たな実施要領への移行推進
規約の普及・啓発及び規約違反の未然防止を図るため、地方支部において、都道府県や消費者団体とも連携して、「正しい表示 店頭キャンペーン」を実施する。また、同キャンペーンの新たな実施要項への移行に伴い、各支部のより主体的な実施を促進する。
なお、量販店のチラシ発行頻度の低下に伴い、調査に支障を生じていることから、調査手法や内容の改善を検討する。
- (4) 本部チラシ調査等の実施
規約違反被疑事案の効果的な把握及びその是正活動を推進するため、本部チラシ調査を年2回実施する。なお、(3)と同じく、チラシ発行頻度の低下に伴う対応を検討する。
- (5) 取引環境の変化に伴い新たに生じる規約運用に関連した諸課題への対応
本事業の一環として、インターネット通販の拡大に伴い新たに生じる規約運用上の諸課題について、論点を整理し検討を行う。

2 規約の厳正かつ適正な運用に資する諸施策

- (1) 消費者意識の掌握のための消費者懇談会等の活用と施策反映
取引実態の変化等に即した規約の適正かつ効果的な運用や見直しに資するため、消費者懇談会等を活用し、消費者の意見・要望を聴取する。
- (2) シンボルマーク認知度向上のための取組等、広報活動の推進
- ① 一般消費者が当協議会の会員・非会員を容易に識別でき、安心して商品選択ができる取引環境を整備するとともに、会員の規約遵守意識の一層の徹底を図るため、シンボルマークポスターやステッカー等の店頭掲示の徹底など、シンボルマークの認知度向上のための取組を推進する。
 - ② 当協議会の会報（「家電公取協ニュース」、「家電公取協の活動報告」）、紹介動画、ホームページ、フェイスブックページ等を通じ、規約の運用状況等部会活動の積極的広報に努める。
- (3) 地方支部活動の推進及び製造業部会との連携等
- ① 地方支部活動の一層適切な運営を推進する。また、その推進に当たっては、製造業部会とも適切な連携を図るとともに、必要に応じ同部会とも協議しつつ、部会間の効率的な連携について検討を行う。
 - ② 支部においてもチラシ表示を中心に規約に関する調査を実施するとともに、「支部規約指導委員会」を定期的で開催し、規約違反に対する指導、是正措置等の効果的な活動を行う。
 - ③ 製造業部会と小売業部会とで運用する製品業景品規約に関し、支部を通じて会員への周知、普及活動を行う。

(4) 行政機関との連携の強化等

- ① 会員外事業者による被疑事案に対しては、一般消費者の利益を確保するとともに、当協議会会員が競争上不利にならないようするため、規約を参酌した措置の要請を添え消費者庁への情報提供を行う。
- ② 「正しい表示 店頭キャンペーン」の実施等規約の運用に当たり、消費者庁、公正取引委員会及び都道府県の景品表示法担当部署との連携を密にする。

(5) 非会員事業者の加入促進

II 公正な取引の推進

会員のコンプライアンスの向上を図る観点から、会員の関心の高い独占禁止法、景品表示法等に関連するテーマを取り上げ、情報の共有及び研究を行う。

以上