

令和3年度事業報告

(令和3年5月1日～令和4年4月30日)

令和3年度においても当協議会は、一般消費者の視点に立ち、その自主的かつ合理的な選択に資するとともに、家電製品取引の公正化を通じ、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期し、公益社団法人に相応しい協議会の運営を心掛け活動した。その観点から、公益性の高い諸施策を基本に置いた上で、製造業部会及び小売業部会の両部会が連携しながらも、所管する公正競争規約の運用を中心とした各部会固有の事業等を効果的・積極的に推進するよう努めた。

また、「景品表示法」などの法令、及び「公正競争規約」などの自主規制ルールを積極的に啓発し、会員におけるコンプライアンス関連人材の育成を支援することにより、家電業界全体がより高度な表示等のルールを遵守するよう、継続的な基盤の改善・変革に努めた。

特に新型コロナウイルス感染症の影響は、本年度においても引き続き大きいものがあり、従来のような現地・対面型の会議や活動は制限を余儀なくされたが、一方で、オンラインによる会議運営や、eラーニングによる研修・啓発のインフラ／コンテンツ開発にも取り組んだ。また、新型コロナ禍を契機として高まった、健康・衛生やデジタルネットワーク活用への意識、需要、新たなビジネスモデルに対しても先行して対応を図り、規約の見直しや実態の掌握・分析などにおいて一定の成果を上げることができた。

第1 事業報告の概要

I 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、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
会員の規約違反被疑事案に対する措置件数は2件であった(添付1)。
 - (2) 「表示を適正に管理するための体制の点検について(要請)」の発行
消費者庁から会員事業者に対し措置命令が行われた事案(添付2)が発生したことを受け、現在行われている表示が適切なものとなっているか否か、表示に関し社内のチェックが確実に行われる体制となっているか等、全会員に対し点検を要請する文書を発行した。
 - (3) 規約解説書改訂に向けた検討及びeラーニングシステム導入に向けた規約研修用教材等の作成
規約の変更等を踏まえ、解説書改訂に向けた検討を行った。また、eラーニングシステムが導入されることを受け、規約研修のための教材及び研修後の確認テスト問題を作成した。
 - (4) 広告・表示に関わる調査・研究及び新たな基準の策定
「商品情報に関するスマートフォンでのホームページ上の表示における留意点について」、「『AI』の用語使用に関する考え方」を取りまとめ、発行

した。

2 製品業景品規約の周知徹底・普及促進、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

会員の規約違反被疑事案に対する措置件数は0件であった。

(2) 「景品規約普及強化月間」の実施

製造業地方支部において、合展及び統一個展のDMにおける景品企画の分析・チェック並びに景品規約研修会を実施した。

(3) 規約の周知徹底・普及啓発のための研修会等の充実

本部主催の会員向け景品規約研修会として、基本的なルールを説明する「基本編」及び特定の事例に即して解説を行う「事例編」をオンラインで開催した。

3 小売業表示規約の周知徹底・普及促進、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

会員の規約違反被疑事案に対する措置件数は0件であった。

(2) 「正しい表示 店頭キャンペーン」の実施

「正しい表示 店頭キャンペーン」を24都府県で実施した。なお、今年度より実施要領を一部修正した。

(3) 会員及び消費者団体等に対する規約の内容等の周知徹底・普及啓発

規約の内容に関する会員向けオンライン研修会を12回開催した。

4 規約の厳正かつ適正な運用に資する諸施策

(1) 消費者の意識調査（消費者懇談会及び消費者モニター等の活用）

消費者とのコミュニケーションや意識調査については、新型コロナウイルスの感染拡大防止や店頭環境変化に鑑みた実施検討の結果、消費者懇談会の開催及び消費者モニターアンケートの実施を見合わせる一方、WEB方式でのアンケートを実施した。

(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の観点から毎月、製造業部会会員各社のメーカー希望小売価格の撤廃情報を当協議会のホームページに掲載した。

(3) 広報活動の推進

ア 協議会の活動内容を広く周知するため紹介動画を制作し、ホームページ及びYouTube上に公開した（3月11日）。

イ 一般消費者に向けたシンボルマークの周知を図るため、一般紙に広告を掲載した（3月28日及び4月4日 いずれも朝日新聞 朝刊）。

ウ 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」）、ホームページ、フェイスブックページ等を通じ、事業内容や規約の運用状況等の積極的広報に努めた。

(4) 部会間、本部・支部間における連携の強化

ア 小売業部会の事業である「正しい表示 店頭キャンペーン」の実施について、製造業部会が協力するなど、製造業及び小売業両部会が緊密に連携して事業活動を行った。

イ 製造業部会においては、「全国支部活動連絡会議」「全国支部活動推進会議」をオンラインで開催し、支部間及び本部・支部間の連携強化を図った。

(5) 関係行政機関、関係団体との連携の強化

規約の運用に関する消費者庁への意見照会、「正しい表示 店頭キャンペーン」への地方行政担当官・消費者団体の参加、関係工業会が策定する自主基準案に関する審議等を通じ、関係行政機関、関係団体等との連携強化を図った。

II 公正な取引の推進

独占禁止法、景品表示法等に関連するセミナーの開催、具体的な調査・研究等を通じ、会員のコンプライアンスの向上及びコンプライアンス関連人材の育成を支援した。

(1) 「流通・取引慣行に関する独占禁止法上の指針Q&A」に関するeラーニング用教材の作成に取り組んだ。

(2) メーカーのネット直販に関するQ&A（公正競争規約関連、独占禁止法関連）の作成に取り組んだ。

(3) 「店頭説明員実態調査」の実施等

ア 識別マーク着用等に関する自主基準の遵守状況掌握のため、東京、大阪において「店頭説明員実態調査」を12月に実施した。

イ メーカー説明員の識別マークの着用について、製造業表示規約で規制することについて検討を行った。

III 家電業界の変化に対応した公益社団法人体制下における当協議会の適正な運営

会員企業・団体の拡大に向けた取組みを進めるとともに、業界の変化に対応した当協議会の事業内容、組織等の見直しと再構築に努めた。

(1) 支部による規約の普及啓発、広報の推進の具体的内容について検討を行うとともに、前線における行政官庁や消費者団体等との連携強化に向け、「製造業部会全国支部活動推進会議」（令和4年4月15日）において連携強化に向けた動機づけ、意見交換を行った。

(2) 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継続推進した。

IV 会議の開催状況

1 総会

- (1) 令和3年度定時社員総会（書面） 令和3年7月9日
- ・令和2年度収支決算の承認
 - ・役員を選任の承認

2 理事会

- (1) 令和3年度第1回理事会（オンライン） 令和3年6月25日
- ・令和2年度事業報告の承認
 - ・令和2年度収支決算の承認
 - ・令和3年度収支予算補訂の承認
 - ・会長に事故あるとき等に理事会の議長に当たる副会長の順序の承認
 - ・定款第20条第3項（社員総会の決議の省略）の規定に基づき、定時社員総会の決議事項を提案し、正会員の意思を確認することの承認
 - ・一般社団・財団法人法第59条（社員総会への報告の省略）の規定に基づき、定時社員総会への報告事項を通知し、正会員の意思を確認することの承認
- (2) 令和3年度第2回理事会（オンライン） 令和3年7月16日
- ・会長等の選定の承認
 - ・会長に事故あるとき等に理事会の議長に当たる副会長の順序の承認
 - ・専務理事の報酬、退職手当の承認
- (3) 令和3年度第3回理事会（オンライン） 令和3年12月3日
- ・令和3年度会費額の変更の承認
 - ・令和3年度収支予算補訂の承認
 - ・嘱託者の採用の承認
- (4) 令和3年度第4回理事会（リアル） 令和4年4月8日
- ・令和4年度事業計画の承認
 - ・令和4年度会費の承認
 - ・令和4年度収支予算の承認
 - ・事務局長採用の承認

第2 製造業部会の事業報告

I 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、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
会員の規約違反被疑事案に対する措置件数は2件であった(添付1)。
 - (2) 「表示を適正に管理するための体制の点検について(要請)」の発行
消費者庁から会員事業者に対し措置命令が行われた事案(添付2)が発生したことを受け、現在行われている表示が適切なものとなっているか否か、表示に関し社内のチェックが確実に行われる体制となっているか等、全会員に対し点検を要請する文書を発行した。
 - (3) 規約解説書改訂に向けた検討及びeラーニングシステム導入に向けた規約研修用教材等の作成
規約の変更等を踏まえ、解説書改訂に向けた検討を行った。また、eラーニングシステムが導入されることを受け、規約研修のための教材及び研修後の確認テスト問題を作成した。
 - (4) 取引環境の変化に即した広告・表示に関わる課題に関する調査・研究及び運用基準の見直し等
 - ア スマートフォンでの閲覧における特性を踏まえ、「商品情報に関するスマートフォンでのホームページ上の表示における留意点について」を取りまとめ、発行した。
 - イ 令和2年度に実施した「AI」に関する消費者WEBアンケートの結果も踏まえ、『AI』の用語使用に関する考え方」を取りまとめ、発行した。
 - ウ (一社)抗菌製品技術協議会において「除菌膜施工用」という新たな認定制度がスタートすることを受け、「菌等の抑制に関する用語使用基準」に照らして、「塗材における除菌の機能やその認定に関する表示の考え方」を取りまとめ、発行した。
 - エ 規約の適用対象とすべき「家電品」の範囲に関する検討を行い、「製造業表示規約における住宅設備用家電品に関する考え方」を取りまとめるとともに、自動車用家電品の規約上の取り扱い、「家電品の種類別の類例」の見直し等の検討を行った。
- 2 製品業景品規約の周知徹底・普及促進、違反被疑事案の調査・是正指導
 - (1) 違反行為に対する厳正かつ適正な措置
会員の規約違反被疑事案に対する措置件数は0件であった。
 - (2) 「景品規約普及強化月間」の実施
製造業各地方支部において、合展及び統一個展のDMにおける景品企画の分析・チェックを行った(令和3年10月～12月)。また、6地方支部においては、支部主催の景品規約研修会をオンラインで開催した(令和3年8月～

令和4年3月)。

(3) 規約の周知徹底のための研修会、勉強会の開催及び支援

景品規約研修会として、基本的なルールを説明する「基本編」及び特定の事例に即して解説を行う「事例編」をオンラインで開催した。また支部における研修会について、本部から講師派遣・資料提供等を行った。

(4) 事例の研究と事例集の作成

インターネットを利用した景品企画について事例を収集して分析・研究を行い、懸賞景品に該当するもの、総付景品に該当するもの、景品類に該当しないもの等5つに分類した上で、分類ごとに事例を取り上げ、事例集を作成した。

(5) 規約の運用に当たっては、製造業支部及び小売業部会との連携を図った。

3 規約の厳正かつ適正な運用に資する諸施策

(1) 消費者の意識調査（消費者懇談会及び消費者モニター等の活用）

ア 消費者懇談会については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、開催を見合わせた。

イ 店頭説明員に関する消費者の意識調査を、WEBアンケートによって実施した。

(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「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、その周知に努めた。

(3) 広報活動の推進

ア 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のための取組を行った。

イ 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」）、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な広報に努めた。

ウ 協議会の活動内容を広く周知するため紹介動画を制作し、ホームページ及びYouTube上に公開した（3月11日）。

(4) 支部との連携強化及び小売業部会との連携・協力等

ア 令和3年10月、「全国支部活動連絡会議」をオンラインで開催し、関係専門委員会からの活動報告、「正しい表示 店頭キャンペーン」見直しの進捗状況及びシンボルマークの認知度向上等に関する意見交換などを行った。なお、今後は春・秋の支部活動連絡の会議名称を「全国支部活動推進会議」に統一することとした。

イ 令和4年4月、「全国支部活動推進会議」をハイブリッド開催し、関係専門委員会からの活動報告、「正しい表示店頭キャンペーン」の実施結果及

び製造業地方支部における規約の普及・啓発、関係行政機関・団体との連携強化に関する意見交換などを行った。

ウ 「正しい表示 店頭キャンペーン」及び小売業部会各支部による「支部調査活動強化月間」の実施を支援するなど、小売業表示規約の周知徹底、普及促進に協力した。

(5) 行政機関及び関係団体との連携強化等

ア (一社) 日本電機工業会及び(一社) 電子情報技術産業協会からの要請に基づき、以下の自主基準等について審議し、異議のない旨回答した。

(ア) (一社) 日本電機工業会からの審議要請案件

・冷蔵庫自主基準「優位性を意味する用語 (No. 1 訴求) を使用する場合のクラス分け」の改定について

(イ) (一社) 電子情報技術産業協会からの審議要請案件

・「テレビ省エネ性表示についてのガイドライン」の改定について

イ 規約の運用に関連して、必要に応じ、消費者庁に対し意見照会を行うなど、行政機関との緊密な連携に努めた。

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セミナーの開催、調査・研究等を通じた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」に関するeラーニング用教材の作成に取り組んだ。

(2) メーカーのネット直販に関するQ&A (公正競争規約関連、独占禁止法関連) の作成に取り組んだ。

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) 会員各社が個々に定めた説明員派遣に関する自主基準の遵守状況を把握するため、令和3年12月、東京・大阪地区において、本部委員による自社の説明員の識別マークの着用状況や業務内容に関する実態調査を行った。

なお、令和3年7月に予定していた調査については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、実施を見合わせた。

(2) メーカー説明員の識別マークの着用について、製造業表示規約で規制することについて検討を行った。

III 家電業界の変化に対応した公益社団法人体制下における当協議会の適正な運営

会員企業・団体の拡大を促進する取組みを推進するとともに、家電業界の変化に対応した当協議会の事業内容、組織等の見直しと再構築に努めた。

- (1) 同支部による規約の普及啓発、広報の推進の具体的内容について検討を行うとともに、前線における行政官庁や消費者団体等との連携強化に向け、製造業部会全国支部活動推進会議（令和4年4月15日）において連携強化に向けた動機づけ、意見交換を行った。
- (2) 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継続推進した。

IV 会議等の開催状況

- | | | |
|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1 | 製造業部会役員会（書面） | 令和3年6月11日
令和3年6月25日
令和4年4月1日 |
| 2 | 運営委員会（オンライン11回、書面1回） | 12回開催 |
| 3 | 専門委員会 | |
| | (1) 広告委員会（オンライン） | 9回開催 |
| | (2) 表示委員会（オンライン） | 5回開催 |
| | (3) 景品委員会（オンライン） | 4回開催 |
| | (4) 取引公正化推進委員会（書面、オンライン） | 6回開催 |
| 4 | 全国支部活動推進会議 等 | |
| | (1) 全国支部活動連絡会議（オンライン） | 令和3年10月15日 |
| | (2) 全国支部活動推進会議 | 令和4年4月15日 |
| 5 | セミナー・研修会 | |
| | (1) 合同研修会（オンライン） | 令和3年12月14日 |
| | ・「景品表示法の運用状況から見た違反防止のための取組に関する一視点」 | |
| | 講師：家電公取協 東出 浩一 専務理事 | |
| | ・「景品表示法に違反しないための体制構築のポイント」 | |
| | 講師：消費者庁 表示対策課 南 雅晴 課長 | |
| | (2) 製品業景品規約研修会（オンライン） | |
| | ア 本部主催の研修会 | |
| | (ア) 基本編（講師：家電公取協事務局） | 令和3年11月19日 |
| | (イ) 事例編（講師：家電公取協事務局） | 令和4年4月22日 |
| | イ 支部主催の研修会 | |
| | 景品規約研修会：6支部で開催 | |
| | (3) 製造業表示規約研修会（オンライン） | |
| | 講師：家電公取協事務局 | 令和3年12月17日 |

第3 小売業部会の事業報告

I 規約の厳正かつ適正な運用等

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、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

会員の規約違反被疑事案に対する措置件数は0件であった。

(2) 「正しい表示 店頭キャンペーン」の実施及び新たな実施方法等の周知徹底

令和3年度「正しい表示 店頭キャンペーン」を、令和3年10月8日実施の鳥取県支部から令和4年1月27日実施の東京都支部まで24都府県で実施した。同キャンペーンには都府県の景品表示法担当者や消費者団体にも参加いただいているところ、19府県で計35名の参加が得られた。

同キャンペーンの実施による表示実態の改善状況等を踏まえ、今年度より改定した実施要領を施行し、昨年度に引き続きその周知徹底に努めた。

(3) 本部チラシ調査等の実施

本部において、小売業表示規約第3条（チラシ等の必要表示事項）、同第4条（チラシ等の家電品の取引条件に係る必要表示事項）及び同第5条（特定用語の使用基準）に関するチラシの表示状況の調査を実施（令和3年6月～7月）するとともに、小売業部会各支部において「支部調査活動強化月間」を実施することを通じて、チラシ等における表示の適正化を推進した。また、個別加入法人のネット通販画面及び実店舗へ誘引するデジタルチラシの調査を実施した（令和3年11月～12月）。

(4) 消費者の意識調査（消費者懇談会及び消費者モニター等の活用）

消費者懇談会及び消費者モニターの活用については、新型コロナウイルス感染症に関わる感染拡大防止や店頭環境変化に鑑み、開催を見合わせた。

(5) 取引環境の変化等に伴う諸課題への適切な対応

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の整理と検討を行った。

2 規約の厳正かつ適正な運用に資する諸施策

(1) 規約の周知徹底・普及啓発のための研修会等の実施

令和元年に改正された小売業表示規約の周知徹底を図るため、全国の小売業支部、製造業支部、消費者団体等を対象に規約研修会を12回開催した（一部オンライン）。

(2) 広報活動の推進

ア 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、ポスター等の店頭掲示の徹底を図るなど、シンボルマークの認知度向上のための取り組みを推進した。

イ 下取りがない場合の販売価格について、合理的な根拠に乏しい価格を用いる表示は不当表示に該当するおそれがあることを啓発するチラシを作成し、小売業支部を通じて一般消費者に配布した。

ウ 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」）、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た。

(3) 支部活動の推進及び製造業部会との連携等

ア 各地方支部において、必要に応じ、製造業部会支部とも連携しつつ、支部活動の適切な運営を図るよう努めた。特に、地方支部における重要な活動である「正しい表示 店頭キャンペーン」については、新たな要領のもと、感染防止を徹底したうえで、昨年度を上回る24都府県で実施した。

イ 支部独自の規約に関する調査を実施するとともに、必要に応じ、「支部規約指導委員会」を開催し、必要な検討を行った。

ウ 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、会員への周知、普及活動を行った。

(4) 行政機関との連携の強化等

ア 規約の運用に関連して、必要に応じ、消費者庁に対し意見照会を行うなど、行政機関との緊密な連携に努めた。

イ 「正しい表示 店頭キャンペーン」について、19府県の行政（景品表示法担当者）や消費者団体に参加いただくなど、緊密に連携し実施した。

II 公正な取引の推進

製品業景品規約に関するオンライン・セミナーを開催した（11月19日）。

III 会議等の開催状況

1 小売業部会役員会（書面）	令和3年6月11日 令和3年7月9日 令和4年4月1日
2 本部規約指導委員会（書面、オンライン）	令和3年6月7日 令和3年9月17日 令和3年11月8日 令和4年3月18日

以上

(添付1)

■ 「家庭電気製品製造業における表示に関する公正競争規約」被疑事案処理の状況

令和3年5月1日から令和4年4月30日までの期間に措置した事案

No.	事案の内容	抵触条項	措置
1	「菌」等の抑制に関する用語の使用基準に抵触する表示内容を、通販サイトの事業者と共同して決定していた。	規約第10条（特定用語の使用基準）第1項第5号及び同規約施行規則別表5-3「『菌』等の抑制に関する用語」	「注意」文書 処理完了日 R3.9.16
2	自社ウェブサイトの炊飯器のページにおいて炊飯機能に関して事実と相違する表示をしていた。	規約第4条（不当表示の禁止）第1項第1号「事実と相違する表示」	「注意」文書 処理完了日 R3.12.16

(添付2)

■ 消費者庁による措置命令

令和3年5月1日から令和4年4月30日までの期間に当協議会会員に措置した事案

No.	事案の内容	抵触条項	措置
1	電気ケトルのテレビコマーシャル及びウェブサイトでの景品表示法に抵触する表示を行っていた。	景品表示法第5条第1号 (優良誤認)	措置命令 R3.8.31
2	供給する商品に係るウェブサイト上の表示について景品表示法に抵触する表示を行っていた。	景品表示法第5条第3号 (商品の原産国に関する 不当な表示第1項又は第 2項)	措置命令 R3.9.3