

第 17 回消費者懇談会を開催 大阪では 4 年ぶり

平成 23 年 2 月 18 日（金）、KKR ホテル大阪（大阪市中央区）において、関西地区の 6 消費者団体の方々のご出席により、大阪では 4 年ぶりとなる「第 17 回消費者懇談会」が開催された。

会の冒頭に、協議会を代表して岡田理事（会長会社シャープ㈱）から「当協議会は、昭和 53 年に発足し、現在では製造業 26 社、特別会員 9 団体の製造業部会および全国電商連傘下の 46 組合、個別加入の 13 法人の小売業部会において、常に消費者の皆様の声を聞きながら、製造業表示規約、小売業表示規約、製品業景品規約の積極的運用を行なってきた。今後は、これまで以上に消費者に分かりやすい表示を心がけていく所存であり、そのためにも、本日の皆様との懇談会ではお互いに本気で忌憚のない意見交換を行い、我々の活動のレベルのさらなる向上を図っていきたい」旨の挨拶が行われた。

続いて、山木専務理事より「家電公取協の事業活動状況」報告として、家電公取協概要、両部会専門委員会の業務内容および活動状況等の説明が行われた。

懇談会は、第 1 部の製造業部会、第 2 部の小売業部会の 2 部構成で進められ、以下のとおり両部会の活動内容に対し、活発な意見交換が行われた。

製造業部会の活動について

製造業部会関連では、以下のような貴重なご意見を頂いた。

- ・家電品は高額であり、長期に使用するもので簡単に買い直しができない。表示や説明に関してはより厳しい基準で臨んでほしい。
- ・分厚い取扱説明書は読む気にならないし、使われている言葉も専門用語が多いと理解できない。買ってからでないと確認できないのも困る。
- ・最近の取扱説明書の中には、目的別に分冊にするなどの工夫で必要な部分だけを確認できる様に改善されているものもあり、使いやすくなってきた。その一方で、Webでのサポートを併用するケースも増えているが、高齢者にとっては利用が難しい。
- ・商品によっては、保証書が独立していないで、取扱説明書と一体化しているのはどうか。
- ・商品のメリット、デメリットをきちんと説明してほしい。また、デメリット表示がされていても、文字が小さかったりして不十分に思える。
- ・ウィルスや菌に対する訴求が分かりにくい。メーカー間での比較もできないので、統一の基準等は設けられないのか。
- ・エコ表示が溢れているが、何がエコなのか良く分からない。本当にエコなのか疑問も感じる。

以上のご意見に対し各々担当者より説明を行った。

また製造業部会を代表して岡田理事より、御礼の言葉と共に補足説明を交えた総括を行った。

当日の出席団体およびご出席者名（順不同）

<消費者団体>

大阪消費者友の会	会長	伊吹 和子 様
(財)関西消費者協会	グループ長	金輪 明美 様
NPO 法人 関西消費者連合会	理事長	角田 禮子 様
	消費者 相談室長	砂田 八寿子 様
全大阪消費者団体連絡会	事務局	大森 隆 様
		大橋 明美 様
		坂上 美恵子 様
社団法人 全国消費生活相談員協会 関西支部	副支部長	三上 啓子 様
	運営委員	八幡 悦子 様
なにわの消費者団体 連絡会	事務局長	岡本 孝子 様
		武富 輝代 様

<行政ご来賓>

消費者庁 表示対策課	課長補佐	山岡 誠朗 様
	係長	山下 英照 様
経済産業省 情報通信機器課	課長補佐	木口 慎一 様
経済産業省 近畿経済産業局 産業部	総括係長	阿瀬 太 様

<家電公取協>

理事（会長代理）	岡田 守行
副会長 小売業部会部会長	北原 國人
副会長 小売業部会副部会長	岡嶋 昇一
（副会長代理）	橋本 一晃
理事 小売業部会運営委員会委員長	岡林 秀雄
製造業部会 広告委員長代理	川口 秀樹
製造業部会 表示委員長	人見 俊禎
製造業部会 景品委員長	成井 功夫
専務理事	山木 康孝
事務局長	真柄 秀敏



小売業部会の活動について

小売業部会関連では、以下のような貴重なご意見を頂いた。

- ・量販店の長期保証について、対象外の商品があったり、免責事項や限度額が各社異なるので、非常にわかりにくい。
- ・チラシに配送料や設置工事を記載していないものがある。また記載していても、保証の制約や、工事料金などは文字が小さい。チラシでは、目立たせるものとそうでないものの差が大きい。
- ・パソコンなどで「光回線と組み合わせれば…」という売り方をしているが、実際に安いのか高いかわからない。途中で解約すれば、かえって高くなるなど難しい仕組みになっている。
- ・「万が一、他店より高い商品があったら…」という表現はいかがなものか。
- ・消費者は、新製品を買っても旧製品にある機能はそのまま付いていると思う。「新製品ではこれができなくなりました」と書いてあってもデメリットにはならない。店頭では想像力を働かせて、消費者が期待するような説明をしてほしい。

こうしたご意見に対して、岡嶋副会長や布袋田運営副委員長から、「長期保証は各社が独自に運営しているものなので、保証期間や免責事項などの内容に差があるのは理解頂きたい。チラシ表示に関して、細かい説明が足りないという指摘は、各社努力をしていきたい。ネットワークに絡んだビジネスは、現在は過渡期の商品でもあるが、これから多くの家電品はネットワークにつながる。価格の提案にしてもより分かりやすく誤認を与えないよう努めていく」などの説明があった。

また、岡林運営委員長、牧野本部規約指導委員長、香川近畿地区連絡会会長からは、「業界の常識と一般の常識は異なるということを踏まえ、更にチラシや店頭での規約遵守に努めていく」などの発言があった。

最後に北原副会長から、「(前回大阪で開催の)4年前より良くなったとうれしい評価を頂いたので、次回開催のときにまたほめて頂けるよう頑張りたい。今日の売上げに奔走するあまり、地域のこと、消費者のことを忘れないようにして、さらに消費者目線に立った業界にしていきたい」と挨拶があり終了した。

消費者庁 表示対策課 山岡課長補佐 ご挨拶要旨



消費者庁につきましては、1年余りを経過し活動として次の3点をご紹介します。①消費者事故に対する迅速な対応 ②情報の共有化・一元化 ③消費者関連の法律の執行を推進しております。

次に景品表示法ですが、消費者による自主的、合理的な商品選択をするといった観点から自主基準を定め、運用していくことが重要となります。まさに「消費者目線」となります。

今後も消費者の方々ができる環境を作ってください。こと、「消費者目線」に立った活動、取り組みを期待致します。

経済産業省 情報通信機器課 木口課長補佐 ご挨拶要旨



景気対策の主要なものとして、「エコポイント」と「低炭素型企業立地支援策」があり、本格的な景気回復に向けた道筋が整いつつあります。

これからは太陽光・オール電化といった契約を伴う製品、高額商品等の生活を豊かにする製品を消費者にお届けするには、やはり適正な表示・適正な取引が重要になります。

本質を見極める厳しい消費者の声を活かしていくことが魅力ある製品開発、付加価値の高いサービスの提供に繋がり、ひいては日本経済の活性化にも繋がっていくと思います。

今日のご意見を参考に、今後も適正な表示、適正な取引の実現へ向けて努力してまいりますのでご協力をお願い致します。



◎ 3 規約及び施行規則を一部変更

製造業表示規約、製品業景品規約、小売業表示規約及び各施行規則の一部変更が、消費者庁長官及び公正取引委員会より平成 23 年 1 月 21 日に認定及び承認を受け、2 月 10 日の官報告示をもって施行となった。

今回の変更は平成 21 年 9 月に景品表示法の目的規定等が改正されたこと、また所管が消費者庁になったこと等への対応を主旨とするもので、実質的な内容の変更ではない。なお、具体的な変更箇所は次のとおりである（3 規約共通）。

- ①規約の目的を「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」に変更、統一した。
- ②警告に従わないときの行政への措置要請先を公正取引委員会から消費者庁長官に変更した。
- ③規則の制定・変更時の承認申請先として従来の公正取引委員会に消費者庁長官を加えた。

製造業部会の動き

◎ 「優越的地位の濫用に関する独占禁止法上の考え方」研修会を開催

開催日：平成 23 年 1 月 27 日（木）

会場：家電公取協会議室

講師：公正取引委員会取引部企業取引課 課長補佐 松風 宏幸氏

参加人数：69 名

平成 22 年 1 月に施行された独占禁止法改正法において、「優越的地位の濫用」が課徴金納付命令の対象となったことを踏まえ、6 月に公取委より「優越的地位の濫用に関する独占禁止法上の考え方」のガイドライン原案提示及びこれに対する意見募集が行われた。

11 月末に公取委から各業界からの提出意見（製造業部会取公研究会からも意見提出済み）を反映したガイドラインが公表され、この内容に関する研修会を取公研究会、ヘルパー委員会合同で開催した。

講師の松風氏からは、公表されたガイドラインの要点に基づき「優越的地位の濫用」として問題になる行為の態様等、過去の事例等を交えて判りやすく説明を頂いた。また、講話終了後も複数の方が残り熱心に個別の指導を仰ぐ等、有意義な研修会となった。

◎ 製造業部会沖縄支部「正しい表示 店頭キャンペーン」の取組み

小売業部会のない沖縄県では、製造業部会沖縄支部が、平成 4 年の発足以来、本部の小売規約関連委員会と連携し、小売業表示規約の沖縄地区における普及啓発活動や違反の未然防止を目的として、沖縄県庁の協力を得て毎年 1 回「正しい表示 店頭キャンペーン」を行なっている。更に、支部長会社を中心に支部委員は、会員はもちろん、非会員に対しても店舗巡回時などに普及啓発活動を「家電公取協」の立場で行っている。

本年度も、11 月 10 日に会員 3 店、非会員 1 店を対象に実施した。訪問を受けた店舗では「いつも鋭いご指摘をありがとうございます。助かっています。小売業表示規約についてももっと勉強します。」（会員量販店社長）、「消費者の目線でご指導、アドバイスをいただき表示の大切さが良く分かりました。」（非会員量販店社長）との意見が寄せられた。

同支部では今後も、「正しい表示 店頭キャンペーン」を通じ小売業表示規約の普及啓発活動、違反の未然防止を積極的に行っていきたいとしている。



小売業部会の動き

◎ 本部規約指導委員会を開催

平成 23 年 2 月 23 日（水）家電公取協において本部規約指導委員会が開催され、①平成 22 年 12 月度チラシ調査結果報告 ②措置結果報告（小売業表示規約 1 件）③正しい表示店頭キャンペーン実施状況報告 ④消費者懇談会報告、等について審議・報告が行われた。

◎ 運営委員会を開催

平成 23 年 3 月 10 日（木）家電公取協において運営委員会が開催され、①平成 22 年度事業報告及び収支見込みについて ②平成 23 年度事業計画及び予算について ③公益法人化の進め方について ④本部規約指導委員会報告、等について審議・報告が行われた。

◎ 平成 22 年 12 月度チラシ調査結果まとまる

調査期間	平成 22 年 11 月 25 日～12 月 9 日
調査項目	①規約第 3 条（型名、メーカー名、自店販売価格の表示） ②規約第 4 条（保証、修理、配送、割賦販売条件の表示） ③規約第 5 条（幅表示における最大割引率等の適用商品の表示） ④その他（価格付記、ポイント付記の掲載割合）（参考）
結果概要	①チラシ収集枚数 41 枚 ②対象品総掲載数 3,174 機種（9 品目） ③違反件数 3 条違反 0 件 4 条違反 0 件 5 条違反 0 件 ④参考：価格付記等掲載状況 7,724 機種中 2,031 機種

行政の動き

◎消費者庁人事異動情報（平成23年1月13日付）

発令内容	氏名	前官職
表示対策課長	片桐 一幸	官房付（内閣府政策統括官（経済財政運営担当）付参事官併任・企業再生支援機構担当室参事官併任）

◎公正取引委員会人事異動情報（平成23年1月13日付）

発令内容	氏名	前官職
事務総長（昇任）	山本 和史	経済取引局長
経済取引局長	鷓 滯 恵子	官房総括審議官
官房総括審議官（昇任）	松尾 勝	経済取引局取引部長
経済取引局取引部長	野口 文雄	審査局審査管理官
審査局審査管理官	山田 昭典	審査局犯則審査部長
審査局犯則審査部長（昇任）	南部 利之	経済取引局総務課長
審判官（昇任）	山田 健男	官房総務課審決訟務室長補佐（訟務担当）
経済取引局取引部取引企画課長	山田 弘	官房国際課長
経済取引局取引部企業取引課長	藤本 哲也	経済取引局調整課長

わたしの意見

当協議会では、登録された消費者モニターの方への定期的なアンケートを実施しています。その際に寄せられたご意見を「消費者の生の声」として掲載します。

- ①あるメーカーの食器洗い機に「ご使用ガイド」というA4版の厚紙が付いていました。手が濡れていたり汚れている時に、取説をわざわざ調べるのは大変不便で困っていたので、大いに助かりました。ひとまずこれだけ押さえておけばという使用ガイドを、他の製品にもつけていただきたいと思います。（豊中市 契約社員）
- ②ブロードバンド同時加入特典付きの価格表示について、ある店のチラシでは最近になって、本来の価格が一番上にやや大きく表示され、その下に「ブロードバンドA社加入価格」と「ブロードバンドB社加入価格」が3段で表示されていて、大変わかりやすく見間違わないと思いました。（川崎市 主婦）
- ③家電製品を購入すると、アンケートを兼ねてメーカーに登録するようなはがきが入っていることがありますが、使用が長期にわたる商品は、経年劣化による事故に備え、すべて登録制にするべきだと思います。（川西市 会社員）
- ④ブルーレイなど3D対応の製品の広告は、その製品単体で3Dを見ることができるのか、3D対応のTVも必要なのかははっきり書かれていません。間違えてブルーレイ単体でも見られると期待して買ってしまう人もいるのではないのでしょうか。（北区 契約社員）

◎事務局人事異動のお知らせ

平成23年1月1日より、吉川（キッカワ）誠氏が事務局次長として着任しました。



田谷事務局次長の後任として着任しました吉川誠です。
「ヘルパー委員会」と「小売規約関連委員会」の業務を主に担当させていただきます。
常に「正々堂々」の姿勢で、家電業界の公正な競争を通じた健全な発展に寄与できるよう、微力ながら尽力いたす所存でございます。皆様方からのあたたかいご指導、ご鞭撻のほど、心よりお願い申し上げます。

<編集後記>

通勤電車のドアの上に液晶画面がついたものが増えてきました。混雑で新聞や雑誌を見る余裕もないため、それなりに宣伝効果が高いそうです。私が利用する電車では、その鉄道会社がデベロッパーとなって開発した沿線の不動産のCMが流れます。緑の多い環境、華やかなショッピングセンター、子供の笑顔……。 「うーん、この通勤風景も加えてくれれば」と思いながら、毎朝、身動きのできないラッシュにもまれています。（M. A）

社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会
〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-19-9
（虎ノ門TBLビルディング2階）
TEL (03) 3591-6023 FAX (03) 3591-6032
<http://www.eftc.or.jp>
編集・発行人：真柄秀敏