

「第18回消費者懇談会」が東京で開催される

平成24年2月8日(水)、東海大学校友会館(東京都千代田区)において「第18回消費者懇談会」が開催された。

家電公取協では消費者団体の方々のご出席を得て、幅広いご意見やご要望を頂戴し、有効かつ適正な事業活動に資するため定期的に懇談会を開催しているが、今回は首都圏の5消費者団体の方々にご出席頂き2年ぶりに東京で開催された。

会の冒頭に、協議会を代表して辻理事(会長会社ソニー(株))より「家電公取協は製造業部会と小売業部会の二つの部会で構成され、三つの公正競争規約を運用しながら、社会的な信頼に応えることを目的として諸活動を推進しているが、直接消費者の皆様の声を聞くことが出来る消費者懇談会は重要な場であり、忌憚のないご意見を頂戴したい」旨の挨拶があった。

また、山木専務理事からは「家電公取協の役割や主な事業、各規約の運用等」についての説明が行われた。懇談会は第1部を製造業部会、第2部を小売業部会の構成ですすめられ、活発な意見交換がなされた。

製造業部会の活動について

製造業部会関連では、主に以下のような貴重なご意見を頂いた。

- 最近の取扱説明書は、分冊形態やDVD形態等の工夫がなされて以前より分かりやすくなっているが、まだまだ不十分であり、分厚い物も見かける。高齢化社会を考えた場合、カラフルで大きな表示と言った配慮も必要。より分かりやすく、見やすくするには、用語や形態等の標準化も進めて頂きたい。
- 「省エネ」、「節電」に関する用語はイメージ先行で、どの程度省エネになっているか分からない。用語の使用基準を見直したとのことだが、消費者には伝わっていない。
- 自社の基準や条件に基づく訴求表現を見かけるが、実際の使用実態に照らし合わせて妥当な物なのかどうか分からない。そういった自社基準に対しては、どのように考えているのか。
- 海外メーカーを始めとした家電公取協の非会員企業への対応について教えてほしい。仮に非会員企業に違反行為があった場合はどうしているのか。また、消費者からすると、会員と非会員は区別がつかないので、マークの貼付等の見分けが出来る工夫も必要ではないか。(2ページに続く)

当日の出席団体およびご出席者名(順不同) ＜消費者団体＞

消費科学連合会	企画委員	古川 英子 様
		井岡 智子 様
全国消費者団体連絡会	事務局次長	菅原 清明 様
	事務局員	田中 隆代 様
東京都地域婦人団体連盟	副会長	水野 英子 様
	事務局長	秋元 洋子 様
財団法人 日本消費者協会	教育啓発部 課長	佐伯 美智子 様
	教育啓発部 係長	新村 陽子 様
公益社団法人日本消費生活 アドバイザー協会	理事	古谷 由紀子 様
	理事	唯根 妙子 様

＜行政ご来賓＞

消費者庁 表示対策課	規約担当 補佐	山岡 誠朗 様
	規約第一 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
	係長	中川 由佳 様
東京都生活文化局 消費生活部取引指導課	表示指導 係長	西尾 由美子 様

＜家電公取協＞

理事・会長代理	辻 和 利
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
理事 運営委員会委員長	岡 林 秀 雄
専務理事	山 木 康 孝
製造業部会 広告委員長代理	野 中 文 雄
製造業部会 表示委員長	黒 木 保 正
製造業部会 景品委員長	鈴 木 衛
事務局長	真 柄 秀 敏

第 18 回消費者懇談会のようす



- ・商品選択時にインターネットを利用する機会が増えている。商品仕様を確認するのはメーカーHPが中心となるので、より分かりやすい表現をお願いしたい。
- ・保証書の紛失を防ぐ為に、商品本体に貼り付ける「保証書シール」といった対応は出来ないか。
- ・エアコンの性能表示に関して消費者庁から指導が行われたが、その後の各社の対応状況について教えてほしい。

以上のご意見に対し、各々担当責任者及び山木専務理事より説明があった。

小売業部会の活動について

小売業部会関連では、主に以下のような貴重なご意見を頂いた。

- ・家電商品を購入する時に同時に通信回線契約をすると安くなるが、別途通信費用がかかることが説明されていない場合があるので、店頭で説明するなど分かりやすくしてほしい。
- ・PC 本体の価格は安いですが、別途セキュリティーのためにいろいろ付けて結局高くなる。標準的なものは初めから込み価格で表示してほしい。
- ・値切った者勝ちのようなところがあり正直者が馬鹿を見るような感じがする。
- ・「当店売上げ No.1」という言葉の基準が分かりにくい。
- ・量販店のチラシで 10 名様限り LED 電球 980 円というものがあり行ったけれど、売り切れていた。チラシ掲載商品の台数準備不足等ではどんな措置をされているのか。
- ・チラシの表示で価格に条件をつける時、価格の外に※が付いてその説明が書いてあるが、読まない人がいると思うので条件がある時は価格のすぐ近くにその条件がわかりやすく記載されると良いと思う。
- ・地域電気店には、より身近な相談者として消費者への積極的な提案活動を期待したい。
- ・20 年前は町の電気屋さんで電化製品を買っていたが、メーカー系列店だったので色々なメーカーのものが選べるようであつたら良いと思う。転居した場合など町の電気屋さんとお付き合いが出来る機会を作してほしい。

こうしたご意見に対して、岡嶋副会長から「電子機器とネットワークのセット販売について説明が十分できていない点については問題の改善を図りしっかりや

っていきたい。価格訴求の面は厳しい業界の中で一生懸命の裏返しになっているが、アフターサービスの低下とならないようご意見を参考にしたい」、また、岡林運営委員長からは「キメ細かい対応は地域電気店の生命線なので今後もきちんと対応していきたい」とそれぞれ発言があった。

最後に北原副会長より「時代が大きく変わり、これからは環境を語れる電気店でなければお客さまの支持を得られないと思う。そういう店になれるよう努力していきたいので今後ともご支援、ご指導をお願いしたい」旨の挨拶があり、終了した。

ご挨拶要旨

消費者庁 表示対策課 山岡規約担当補佐

消費者庁は、発足して 2 年余りが経過しました。消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保の観点から行政をすすめており、引き続き新しい消費者行政を着実に進めていきたいと思っております。

「公正競争規約」については、商品・サービスの多様化・複雑化で、表示についても影響が増しており、「消費者目線」での考えが求められています。

今後も、消費者が安心して商品選択ができるように、分かりやすい「消費者目線」に立った表示を、業界の方々にお願いしたいと思います。

経済産業省 情報通信機器課 木口課長補佐

経産省では、省エネ・蓄エネ・創エネを進めており、新しく「節電エコ補助金」制度を始める予定です。これは、一般の消費者がご家庭に太陽光システムとか家庭用の蓄電池を導入した時にはいくらかの金額を補助させて頂くという制度を導入することにしておりまして、今年度内に広報発表させていただきます。ただ、これらは安いものではなく、100 万円から数百万円するものですので、そういったものを契約して販売することは非常に大きな責任を伴うこととさせていただきます。販売店の皆様には、是非ともきめ細かな説明と消費者の皆様のご理解を頂けるようお願いいたします。

東京都 取引指導課 西尾表示指導係長

景品表示法は、都道府県にも指導権限が与えられており、私どもは、消費者に誤解を与える表示について、改善を指導していくという立場におります。しかし、行政にも限界があり、業界自ら改善をしていくことが一番大事だと思います。また、消費者がそういった表示を見かけたら、販売店やメーカーに直接投げかけて頂ければ、改善のきっかけになるのではないかと思います。

小売業部会の動き

◎「正しい表示 店頭キャンペーン」小売業部会各支部で活発に実施される

平成3年度より小売業部会支部活動の中心的事業として実施されてきた「正しい表示 店頭キャンペーン」。小売業部会各支部が、関係行政や製造業部会の協力を得て、各地区における小売事業者の配布するチラシや当該店舗における店頭表示状況をチェックし、小売業表示規約の普及・啓発や違反の未然防止を図ることを目的に実施されている。

平成23年度も、昨年度に続き全支部で活発に実施され、規約の定着に大きな役割を果たすこととなった。ここでは、最近実施された中から、宮城県支部、高知県支部の状況を紹介する。

<宮城県支部：実施日 2月2日（木） 店舗数7店（うち会員4店）>

同キャンペーンには、小売業部会宮城県支部から4名、行政から「宮城県環境生活部 消費生活・文化課」の2名、製造業部会東北支部から4名の総勢10名、各5名ずつの2班編成により対象地区の各店を巡回、店頭における不当表示の是正と未然防止の観点から啓発活動を行った。

今回は、調査品目2商品（テレビ、冷蔵庫）に絞り、①不当な二重価格表示の有無、②チラシ及び店頭における価格表示・ポイント表示の内容確認等についての検証を行った。

その結果、二重価格表示に関しては、不当な表示等の問題は見られなかった。同じく、チラシ及び店頭の価格表示・ポイント表示についても、一部の会員店の中に分かりにくい表示があったものの、概ね適正な表示内容であった。

調査対象の全店に対しては、景品表示法や小売業表示規約等のパンフレットを活用し、正しい表示に関し

ての説明、理解を深めた。店頭表示のメンテナンスの重要性を伝え、不当表示の未然防止の徹底を要請すると共に、特に非会員店に対しては、消費者の適切な商品選択の確保の為に規約への理解を求めた。

調査当日はこの冬一番の降雪で移動もままならないという悪条件下であったが、調査対象とした各店は店長又は売り場責任者が対応されるなど非常に協力的であり、本キャンペーンの意義に対する理解が深まっていると思われた。



<高知県支部：実施日 2月16日（木） 店舗数3店（いずれも会員）>

同キャンペーンには、小売業部会高知県支部から2名、行政から「高知県文化生活部男女共同参画課」の担当者1名、製造業部会四国支部から応援6名の総勢9名で各店を巡回し、店頭における不当表示の是正と未然防止の観点から、啓発活動を実施した。

今回調査対象商品は薄型テレビ、DVD及びブルーレイレコーダー、冷蔵庫の3商品で、①チラシ表示売価と店頭表示売価の比較、②チラシ表示提供ポイントと店頭表示ポイントの比較、③チラシの限定条件・例外表示の店頭チェック、④チラシ台数限定品の店頭での扱い等の検証を行った。

その結果、①に関しては、1店舗においてチラシ価格よりも高い売価表示が1機種あり、またプライスを2~3枚貼っているものが、数点見受けられた。

②のポイントに関しては問題がなかった。③の限定

条件では、エアコンの標準工事込み・長期保証等の適用される特典の表示等がもれている機種が数点あり、表示の改善を店舗責任者にお願いした。④の台数限定商品は売り切れていた為、完売表示をするよう店舗責任者に改善をお願いした。

同支部では、本キャンペーンを継続的に実施していくことで行政及び製造業部会との更なる連携強化を図り、小売業表示規約普及のための活動を推進していきたいとしている。



◎本部規約指導委員会を開催

平成24年2月22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23年12月度本部チラシ調査結果報告 ②措置結果報告（小売業表示規約3件）③平成23年度「正しい表示 店頭キャンペーン」実施状況報告 ④運営委員会、小売業表示規約検討WG、消費者モニター研究会等について審議・報告が行われた。

◎運営委員会を開催

平成24年3月9日（金）家電公取協において運営委員会が開催され、①平成23年度事業報告及び収支見込みについて ②平成24年度事業計画及び収支予算について ③公益社団法人移行等について 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。

◎小売業表示規約検討 WG を開催

平成 24 年 1 月 20 日（金）家電公取協において第 2 回 WG が開催され、今後の検討対象となる家電品の考え方及び範囲の見直しについて検討が行われた。

平成 24 年 2 月 22 日（水）家電公取協において第 3 回 WG が開催され、①小売業表示規約第 3 条（チラシ等の必要表示事項）の関係について ②前回検討事項等について検討が行われた。

◎消費者モニター研究会を開催

平成 24 年 2 月 3 日（金）家電公取協において第 2 回研究会が開催され、家電量販店の「店頭表示」について研究が行われた。

平成 24 年 2 月 23 日（木）家電公取協において第 3 回研究会が開催され、「チラシ表示及びインターネット等の新メディアの表示」について研究が行われた。

◎平成 23 年 12 月度本部チラシ調査結果まとまる

調査期間 平成 23 年 11 月 24 日～12 月 12 日

調査項目 ①規約第 3 条（型名、メーカー名、自店売価の表示）
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）

対象品目 カラーテレビ、レコーダー、デジタルカメラ、ビデオカメラ、冷蔵庫、電子レンジ、洗濯機、掃除機、エアコン（9 品目）

結果概要 ①チラシ収集枚数 98 枚
②対象品総掲載数 6,495 機種（9 品目の合計）
③違反件数 規約 3 条違反 2 件
規約 4 条違反 0 件
規約 5 条違反 0 件
④参考：価格付記等掲載状況 17,149 機種中 3,766 機種

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の一部を掲載します。

- ①家電リサイクル法が施行されて、制度は定着したように思われるが、そのため段々販売店での説明が詳細でなくなっているような気がする。また、チラシ等にも詳細に記載されていない。対象商品が何なのか、リサイクル料金がいくらなのかは、常に表示してほしいと思う。特に、下取りセールでの下取り価格と、リサイクル料金との関係はどうなのかなど、細かい説明があってもいいのではないかなと思う。（池田市 自営業）
- ②チラシに全店合計先着〇〇名様と書かれているのをよく目にします。その度に、各店舗だと何名様が購入又はプレゼントをもらえるのか疑問でした。全店合計にした方が、人数が多くインパクトがあるのは分かりますが、各店舗何名との表示をしてほしいと思います。A店のチラシは、各店少なくとも 10 点はございますとの表示があり親切だと思いました。（佐倉市 主婦）
- ③最近、冷蔵庫の調子が悪くなり、修理依頼をしようと電話番号を搜しました。取扱説明書に記載されていましたが、そういう連絡先をすぐ搜せるように製品本体に連絡先を書いたシールが貼ってあったら良いなと思いました。（西宮市 主婦）

◎事務局人事異動のお知らせ

平成 24 年 3 月 1 日より、齊藤徹也氏が事務局次長として着任しました。



吉川事務局次長の後任として着任しました齊藤徹也です。「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。家電業界が、公正な競争を通じ、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>

東日本大震災から 1 年が経過、被災地ではがれき処理等、まだまだ大変な状況ですが、復興庁も設立され本格的な復興が期待されています。

一方で、原発事故の影響により、現在稼働している原発は 54 基のうち 2 基だけで、不足する電力は当面、火力発電に頼らざるをえない状況です。原発の危険性はいやというほど思い知らされましたが、今夏の電力需要を考えると、再稼働させてリスクを負うのか、火力発電でコストを負担するのか、難しい決断を迫られています。（M. S）

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