

「第19回消費者懇談会」が名古屋で開催される

平成25年3月8日(金)ウイंकあいちにおいて「第19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実施している。今回は愛知県の6消費者団体から11名の方々にご出席いただき、名古屋では5年ぶりに開催された。

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、消費者利益の確保、事業者間の公正な競争を目的として諸活動を推進している。消費者懇談会は直接消費者の皆様の声を聞くことができる有効な場であり、忌憚の無いご意見をいただきたい」旨の挨拶があった。

又、山木専務理事から、家電市場の状況、公正競争規約の内容、家電公取協の役割と事業等について説明が行われた。

懇談会は、第1部が製造業部会関係の内容、第2部が小売業部会関係の内容で行われ、活発な意見交換がなされた。

製造業部会の活動について

製造業部会では以下のような貴重なご意見をいただいた。

- 取扱説明書は、文字が小さく読む気がしない場合があり、シンプルで見やすくなるように工夫願いたい。
- カタログは、数値や横文字、不慣れな専門用語の多いものがあり、もっと消費者にわかりやすくしてほしい。
- 消費者が購入するのに納得できる価格はいくらのなか比較対照できる価格として以前のようにメーカー希望小売価格を復活してほしい。
- テレビショッピングや通販の表示に対する考えについて教えてほしい。
- カタログには家電品の性能機能のメリットは細かに説明されているが、デメリット(打ち消し)表示をもっとわかりやすく情報提供願いたい。
- 家電品購入の選択肢として「環境保全の配慮から現在使用のものを長期使用するのか、節電に配慮して省エネの新商品への買い替え促進するのか」の考え方について教えてほしい。

以上のようなご意見に対し、製造業部会の関係委員会として安原委員長代理より「表示ルール運用のしくみ」や「強調表示・専門用語の表示」等を、また田久保委員長より「必要表示事項」「部品の保有期間」や省エネ性能等を比較できるウェブサイト「しんきゅうさん」等々の基本的な考え方や参考情報の説明を行った。また、辻会長代理よりメーカーとしての「オープン価格の考え方」について、牧野委員長より現行家電品の省エネ性について、事例を交えての説明を行った。

当日の出席団体およびご出席者名(順不同) ＜消費者団体＞

愛知消費者協会	会長	森 弘子 様
	常任理事	天 木 梢 様
愛知県消費者団体連絡会	幹事	高笠原 晴美 様
	事務局	中 村 敏子 様
愛知県生活学校運動推進協議会	会長	太 田 和子 様
	副会長	原 田 鈴子 様
愛知県地域婦人団体連絡協議会	副会長	村 上 千代子 様
公益社団法人全国消費生活相談員協会 中部支部	支部長	大 西 康代 様
	副支部長	齋 藤 立子 様
公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 中部支部	支部長	星 野 不二雄 様
	副支部長	野 田 京子 様

＜行政ご来賓＞

消費者庁 表示対策課	課長補佐	杉 浦 正 昭 様
公正取引委員会事務総局 中部事務所	総務管理官	池 田 卓 郎 様
	取引課長	前 田 豊 様
経済産業省 中部経済産業局	消費経済課長	岡 田 邦 夫 様
愛知県 県民生活部 県民生活課	主幹	柴 田 敏 行 様

＜家電公取協＞

会長代理(理事)	辻 和 利
副会長 小売業部会会長	北 原 國 人
理事	岡 嶋 昇 一
小売業部会 本部規約指導委員長	牧 野 伸 彦
製造業部会 広告委員長代理	安 原 裕 之
製造業部会 表示委員長	田久保 和 好
製造業部会 景品委員長	関 昌 央
専務理事	山 木 康 孝
事務局長	樋 口 純 一

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いただいた。

- ・オープンセールで、台数限定の商品を開店時間に買いに行ったが、商品が既になかった。先着台数などに決まりがあるのならば教えてほしい。
- ・最近のチラシは安売商品ばかりが掲載されている。無料とか0円とかが前面に出すぎて嫌気がさす。高品質で良いものも勧めてほしい。
- ・先般、家電公取協の会員ではないメーカーがリコールを行った。また小売でもホームセンターなどで家電品の取扱いが増えてきている。会員を増やすためにも、是非、家電公取協はその活動を広く消費者にアピールしてほしい。消費者が「この会員であれば安心して選べる」となれば、会員は増えていくと思う。
- ・高齢者は表示で物を買わない。お店のアドバイスにしたがって家電品を買う。家電製品は最先端であり、ライフスタイルの指導者であってほしい。地元の小売店を頼りにしている。
- ・ネット通販で購入した商品を近くの量販店に修理依頼したものの、時間が掛かった上に、修理できないとの回答で納得いかなかった。
- ・最近、相談員としてネット通販の苦情をよく受け付ける。安いには訳がありますと説明しても、消費者はたとえ安く購入しても十分なサービスを受けたいと思っている。等々

こうしたご意見に対し、牧野委員長から規約の説明があり、「もし台数限定で疑わしい事例があったときは、当協議会や行政に相談願いたい。現在規約改正のワーキングに参画して、よりよいルール作りを目指している」。また、岡嶋理事より「マーケットが縮小し、商品単価もダウンしてきている。量販店は価格志向が強いが、いいものをしっかり勧めることが小売の使命と思っている」。続いて山木専務理事から最近加入いただいた製造・小売両部会の会員の案内と「今後とも会員の加入促進に努力していきたい」とのそれぞれ発言があった。

北原部会長からは地域店へのご愛顧に対する感謝の言葉と「少しきつい言い方になるかもしれないが、ネットは手間が掛からない分だけ安く商品を提供できる。その分リスクも抱えているので、メリット・デメリットをしっかり認識していただきたい」とのコメントがあった。



ご挨拶要旨

消費者庁 表示対策課 杉浦課長補佐

消費者庁の消費者行政は4年目をむかえて、今言われている事は「消費者目線で行政をすすめる」という事です。

生活の中で感じられている問題点について本日は本当に率直にお話いただいたので私どもは非常に勉強になりました。今後の仕事に活かしていきたいと思えます。

私どもが担当しているのは景品表示法であり、その中で表示を適正化するために不当な表示に対処し、消費者目線で積極的に対応していきたいと考えています。

表示というのは非常に難しいところがあり、企業の方々には日々第三者の意見を取り入れて一層表示の適正化に努めていただき、消費者団体の皆様は、今後も積極的に消費者の意見というものを発言していただければと思います。

公正取引委員会中部事務所 池田総務管理官

消費者行政の一元化により景品表示法は消費者庁に移管されましたが、消費者庁は本部のみで全国47都道府県の広いエリアの不当表示等を監視する立場にあり、中部事務所を含め、公正取引委員会の各地方事務所も消費者庁の出先機関としての思いでサポートをしたいと考えています。また、家電公取協の会員であるインサイダーが真面目にルールを守っているのに、アウトサイダーがルールを守らなくても済んでしまうようなことは絶対にあってはならず、消費者庁とともに不当表示等の問題に積極的に取り組んで参ります。

経済産業省中部経済産業局 岡田消費経済課長

当局の消費者相談室で、昨年4月から12月の9ヶ月間で受け付けた相談件数は660件。そのうち製品関係が81件、その中で家電関係では部品や故障等に関する内容が多く様々なご意見を頂戴いたしました。

また当局では特定商取引法も所管しており訪問販売やインターネットを含む通信販売等への様々な規制を行っておりますが、特に返品の問題が多くご購入の際はそうした表示等を良くチェックしてご購入いただければと思います。

事業者の皆様にはトラブルの無い製品を作っていたいており、また、そのアフターサービス等も懇切丁寧にされているところ、引き続き安全安心な消費社会の実現にご努力をお願いしたいと思います。

愛知県県民生活部県民生活課 柴田主幹

消費者行政の現場におりますと、消費者ニーズの多様化を実感しますし、消費者がよく勉強されていることも感じているところです。また、相談の中には「製品が壊れたのにすぐ修理に来てくれない」というものもありますが、よく話を聞いてみると担当者の対応が気に入らないから指導しろという趣旨のご意見であったりと、今後はそういった対応の仕方によってはクレームを減らすことにつながるのではないかと考えています。

今回のような機会に様々な消費者ニーズを聞いていただいて、早めに対処することが解決の糸口だと思いますのでよろしくお願いいたします。

製造業部会の動き

◎表示委員会が表示セミナーを開催

開催日：平成25年1月22日（火）
 会場：家電公取協会議室
 テーマ：「カラーユニバーサルデザインについて」
 講師：NPO法人 カラーユニバーサルデザイン機構 副理事長 伊賀 公一氏
 参加人数：55名

「誰にでも見やすい表示」に関する研究の一環として、「色」に焦点を当てたカラーユニバーサルデザインの考え方について、NPO法人 カラーユニバーサルデザイン機構から講師を招き、具体的事例を踏まえご講演いただいた。

印刷物や看板、建物の案内図、交通機関の路線図など様々な物に色がつけられているが、その色づかいは誰にでも分かりやすい色になっているか、特殊なレンズを使って色弱を疑似体験したところ、普段、何気なく目にしている物の中に「見分けにくい色」があまりにも多いことに驚かされた。

カラーユニバーサルデザインのポイントとして、①見分けやすい配色を選ぶ、②色以外の情報も併用する、③色の名前を併記する、ことが重要であることを学んだ。

今後、「誰にでも見やすい表示」を行っていく上で非常に参考になり、大変意義深いセミナーであった。

◎空気清浄機の「PM2.5」に関する性能表示について会員に要請

3月1日に空気清浄機の微小粒子状物質（PM2.5）に関する性能等について、会員に対し要請を行った。微小粒子状物質（PM2.5）の健康影響への懸念については、新聞等マスコミでも大きく報道されており、空気清浄機の微小粒子状物質（PM2.5）の集塵・除去性能について、消費者の関心が高まっている。こうした関心の高まりを背景に、経済産業省からの要請により、消費者の商品選択に必要な情報を適切に提供する観点から、空気清浄機の微小粒子状物質（PM2.5）の集塵・除去性能の表示の在り方に関し、一般社団法人 日本電機工業会（JEMA）等と協力し調査検討を進め、留意事項を取りまとめた。

あわせて、会員以外にも周知徹底するため、3月4日付けで報道発表も行った。詳細については、家電公取協のホームページ（<http://www.eftc.or.jp>）をご参照下さい。

◎「第39回景品規約遵守体制強化月間」の結果まとまる

当協議会では、景品規約遵守状況の実態把握と違反の未然防止及び景品規約の周知徹底を目的に、年2回「強化月間」を実施している。また、全国の製造業部会10支部においてこの趣旨に基づき、チラシ・DM等収集物の実態把握、被疑事案の迅速な処理等を行い、併せて、参考事例を蓄積しての「事例集」による研修会を開催している。

今回被疑事案件数は0件（前年同期0件）である。

【結果概要】

○期間：平成24年10～12月
 ○チラシ・DM収集総枚数：5,778（前年 6,554）
 ○うち景品付枚数：2,099（ 〃 2,193）
 ○景品企画件数：5,353（ 〃 6,338）

企画内容	企画件数	被疑事案件数		
		会員	非会員	合計
購入バタ付	2,826	0	0	0
購入抽選	1,032	0	0	0
来場記念品	921	0	0	0
来場抽選	492	0	0	0
オープン懸賞	71	0	0	0
共同懸賞	11	0	0	0
合計	5,353	0	0	0

◎「第40回景品規約遵守体制強化月間」決定

【調査対象・調査期間】

- ①メーカー・販売会社企画DM：平成25年春・夏合展
- ②量販店等のチラシ：平成25年5～7月の内、最低1ヶ月間

小売業部会の動き

◎本部規約指導委員会を開催

平成25年2月21日（木）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24年12月度本部チラシ調査の結果報告 ②違反被疑事案措置結果報告（小売業表示規約4件）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25年1月9日（水）に第12回WG、2月12日（火）に第13回WG、3月5日（火）に第14回WGが開催され、意見集約に向けた検討が行われた。

◎平成24年12月度本部チラシ調査結果まとまる

今回の調査は、平成24年11月23日～12月9日の期間でカラーテレビ等9品目を対象に実施された。結果は、チラシ収集枚数71枚に対し、違反はエアコンの工事費の不表示（規約第3条）が1件であった。規約第4条及び第5条の違反はなかった。次回の調査は、平成25年6月度に実施予定である。

◎平成 24 年度「正しい表示 店頭キャンペーン」が全都道府県で完了

平成 22 年度、23 年度に引き続き、今年度も 47 都道府県で実施された（小売業部会 46 支部＋製造業部会沖縄支部）。特に今年度は、消費者団体の参加が 9 府県に増加（昨年度は 3 府県）し、消費者視点の課題提起や公取協活動の認知拡大等、事業の進捗が図られた。

2 月 19 日（火）に行われた広島県支部の店頭キャンペーンでも、同支部としては初めて消費者団体から 2 名が参画。代表者からは「業界として自ら襟を正すこのような活動は素晴らしいと思うので、続けていただきたい。次回もぜひ参加したい」との評価をいただいた。

当日は広島市内の大型量販店 3 店を訪問。小売業表示規約の啓発による遵守を目的に、店舗責任者に対しより一層消費者に分かりやすい表示を心掛けるよう要請した。



行政の動き

◎公正取引委員会委員長に杉本和行氏が就任

前任の竹島一彦氏の退任以来約 5 ヶ月空席となっていた公正取引委員会の委員長に、元財務事務次官の杉本和行氏が 3 月 5 日付で就任した。2 月 26 日開催の国会で衆参両院の同意を得て人事案が承認されていた。

杉本委員長は、公取委ホームページ上に掲載された就任挨拶の中で、「経済の実態に即応しつつ、独占禁止法の厳正かつ適正な執行等、競争政策の推進に取り組んでいくことは、我が国の経済が活力を持って発展していく上で極めて重要な基盤を確保するものである」とした上で、具体的な施策として①国民生活に影響の大きい価格カルテル事件や官製談合を含む入札談合事件等に厳正に対処していく、②優越的地位の濫用、不当廉売等の不公正な取引方法や下請法違反行為といった中小企業に不当に不利益を与える行為の取締りをしっかりと実施する、③企業の独占禁止法コンプライアンスの向上や、国や地方公共団体等の発注機関が入札談合に関与する行為を未然に防止するよう、競争環境の整備を一層進めていく、等に取り組むことを表明している。

◎消費者庁人事異動情報（平成 25 年 3 月 8 日付）

発令内容	氏名	前官職
審議官	菅久 修一	公正取引委員会 官房総務課長

◎公正取引委員会人事異動情報（平成 25 年 3 月 8 日付）

発令内容	氏名	前官職
官房総務課長	東出 浩一	経済取引局総務課長
経済取引局総務課長	笠原 宏	経済取引局調整課長

（敬称略）

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新しい家電製品を買ったとき、説明書では、使い方は載っていても、カタログで見た「こんなことができる」という自分のやりたかったことが載っていないような気がする。「その製品でやりたいこと」から使い方を調べられる、カタログから説明書へみちびくようなつくりになっているといいと思う。（板橋区 主婦）
- ②最近は家電もネットで買うことが多くなりました。説明書も付いているのですが、わかりにくいし、読みにくいので説明書を読まないことが多い。ネットのメリットをいかして「動画の説明書」などがあれば設定などに迷うことがないのでは？ 動画を見て説明書を読めば理解しやすいです。（加西市 会社員）
- ③家電量販店のチラシで「展示及び在庫限り」というのがありますが、展示と在庫では全く異なると思います。肌の触れるシェーバーや開け閉めをよくする冷蔵庫など、展示品はちょっと購入したくない気がします。店頭でも、展示品を箱に入れ直してしまうと客側からするとわからなくなることもあり、価格に差をつけるか、区別するかしてほしいと思うことがあります。（豊中市 契約社員）

<編集後記>

昔、桜は農耕の神様の居場所を示すものとされ、花の下でお酒や食べものを供して豊作を願う農耕行事をする一方、宮中では、奈良・平安時代から花見の宴が持たれ、杯を酌み交わし、詩歌を詠んでいたという。お花見はそれら農民的文化と貴族的文化が江戸時代に融合して、庶民の娯楽として確立したのが起源とのこと。

この国の、この季節、この花の魅力には何故か無関心でいられない。桜前線北方面に向けて進行中です。（S. Y）

公益社団法人 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

（虎の門 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：樋口純一