



家電公取協ニュース

発行日 2017年1月5日

年頭のご挨拶



新年明けましておめでとうございます。
皆様におかれましては、よき新年を迎えられたことと存じます。謹んでお慶び申し上げます。
さて、昨年を振り返りますと、年明け早々の日本銀行のマイナス金利政策採用の発表に始まり、消費税率見直し時期を平成29年4月から平成31年10月に延期するなど、厳しい業況判断を緩和する政策や設備投資の増加等の効果により、緩やかに持ち直した一年でした。平成29年は、政府の経済対策に伴う公共投資の増加などがプラスに作用し、引き続き緩やかな景気回復基調が続くと見込まれております。しかしながら、日本との関連性が極めて大きい諸外国の政治的不透明さの高まり、それに起因する為替・株式市場への影響等、不安定要因には事欠かない状況にあります。
一方、家電業界においては、昨年7月の猛暑の後、相次ぐ台風の上陸など不安定な天候に見舞われたものの、リオデジャネイロオリンピック・パラリンピック等のイベントが底上げに寄与し、テレビの4K試験放送も始まりました。加えて、白物家電などの底堅い買い替え需要もあり、期待を持って新しい年に臨みたいと思います。さらに、IoTを活用した高度情報技術により人々の暮らしをより良いものにする「第4次産業革命」への対応も見逃せません。収集、分析したデータをもとに、個別適格なサービス、製品を提供することにより、新たな需要を喚起することが期待されています。さらにその先にある、超スマート社会「Society5.0」の実現に向けた確かな対応を進めて参りたいと思います。

このような市場環境の中、家電公取協では、平成28年4月より課徴金制度を導入した景品表示法改正への確実な対応を期すべく諸施策を展開するとともに、シンボルマークの愛称を一般公募により「ただしちゃん」と選定するなど、当協議会活動の更なる認知度向上に向けた活動を実践して参りました。認知度が増した分、今後ますます一般消費者の表示に対する目は厳しくなり、当協議会の位置付けも一層重要になると考えます。本年においても、松尾専務理事をお迎えした新体制のもと、一層、表示を「正しく」「ちゃんと」行う活動を強力に推進して参ります。会員の皆様方には引き続き、関係部会・委員会等の取り組みを通して公正競争規約の遵守・推進をよろしくお願いいたします。

最後になりましたが、皆様方のご発展とご健勝を祈念し、年頭のご挨拶とさせていただきます。

公益社団法人全国家庭電気製品公正取引協議会
会長 中西宏明



謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

小売業部会では昨年、小売業表示規約の普及・啓発を事業の中心に据え、支部が実施している「正しい表示 店頭キャンペーン」などを通じて、表示の適正化に努めました。平成3年から実施している「正しい表示 店頭キャンペーン」は、平成22年度からは毎年全国47都道府県で実施するようになりましたが、こうした地道な活動の甲斐もあって、年々表示が改善されてきていると感じております。

一方、小売業界では、インターネット通販の台頭が更に進んだ1年でもありました。ネット通販は、24時間手軽に買物ができるという利便性がある反面、販売者と顧客との間のコミュニケーションが取りづらいという点があり、売上の拡大に伴って消費者トラブルも増加しているのが現状です。特に家電小売業界では、アウトサイダーのネット通販において、家電リサイクル料金の

表示がないサイトや、設置・配線サービスが配達料金に含まれるかどうかあいまいなケースなど、適正な表示が行われていなければ起こらない消費者トラブルも多いと聞いております。

そこで小売業部会では、一昨年末から消費者モニター研究会において、「ネット通販におけるリサイクル料金等の表示」の研究や、「規約変更後のチラシ・店頭表示」の検証等を消費者モニターの方々に行っていただき、昨年6月にその報告書を取りまとめました。報告書では、平成26年7月の規約変更について一定の評価をいただきましたが、更なる改善が必要との提言もあり、今年1月からワーキンググループを立ち上げ、規約の見直し検討を行うことといたしました。検討期間は1年程度を目処としておりますが、期間にしばられることなく、表示の課題についてしっかりと議論してまいりたいと考えております。

今年で導入4年目を迎えるシンボルマークは、会員各社のホームページや製品カタログ、広告・チラシに広く掲載されるなど、定着しつつあります。しかし、業界内にとどまらず、消費者の皆様にも知って頂かなければなりませんので、昨年末に決まった愛称「ただしちゃん」も使って、さらに認知を広めていきたいと考えております。

平成29年も引き続き、シンボルマークに恥じない『正しい表示』を推進することをお約束し、新年のご挨拶とさせていただきます。

公益社団法人全国家庭電気製品公正取引協議会
副会長 北原國人

2016年 家電公取協の動き

月	主な活動内容	社会の動き
1月	<ul style="list-style-type: none"> ・製造業部会各支部において、「第45回景品規約遵守体制強化月間」の景品検討会議を実施 ・景品委員会セミナー・規約研修会（1/29） 	<ul style="list-style-type: none"> ・大相撲初場所で大関琴奨菊が初優勝。日本出身力士の幕内優勝は10年ぶり（1/24） ・沖縄本島で観測史上初めて降雪を観測（1/24） ・日本銀行が史上初のマイナス金利導入を決定（1/29）
2月	<ul style="list-style-type: none"> ・東京で第21回消費者懇談会（2/18） ・小売業部会本部規約指導委員会（2/23） 	<ul style="list-style-type: none"> ・環太平洋経済連携協定（TPP）に参加する12カ国がニュージーランドで協定に署名（2/4）
3月	<ul style="list-style-type: none"> ・景品委員会勉強会（3/14） ・景品表示法・課徴金ガイドラインセミナー（3/16） ・表示委員会セミナー（3/29） 	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道新幹線新青森駅～新函館北斗駅間開業。北海道に初めて新幹線が乗り入れ（3/25） ・平和安全法制が施行（3/29）
4月	<ul style="list-style-type: none"> ・第34回製造業部会全国支部長会議（4/8） ・平成27年度第5回理事会（4/11） ・小売業部会役員会（4/11） ・取引公正化推進研究会セミナー（4/18） 	<ul style="list-style-type: none"> ・景品表示法に不当表示に対する課徴金制度を導入（4/1） ・熊本県でM7.3の地震が発生。2日前の前震と併せ、被害が広範囲に広がる（4/16） ・三菱自動車が軽自動車の燃費試験で不正操作を行っていたことが発覚（4/20） ・EUが地位濫用の疑いで米グーグルに異議告知書を送付（4/20）
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページをリニューアル（5/2） ・第46回景品規約遵守体制強化月間（5月～7月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・三重県志摩市で先進国首脳会議（伊勢志摩サミット）開催（5/26～5/27） ・米オバマ大統領が現職大統領として初めて広島市を訪問し献花行う（5/27） ・流通取引慣行ガイドラインが一部改正され、セーフハーバーの要件を一部変更（5/27）
6月	<ul style="list-style-type: none"> ・小売業部会本部規約指導委員会（6/6） ・消費者モニター研究会・報告会（6/6） ・平成28年度第1回理事会（書面）（6/20） ・平成28年6月度小売業部会本部チラシ調査実施（6/25～7/9） 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本の理化学研究所のグループが発見した新元素が「ニホニウム（Nh）」と名付けられる（6/8） ・イチローが日米通算最多安打数を更新（6/16） ・改正公職選挙法が施行され、選挙権が「18歳以上」に引き下げられる（6/19） ・イギリス国民投票でEU離脱支持が過半数を超える（6/23）
7月	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度「正しい表示 店頭キャンペーン」が鹿児島県支部よりスタート（7/12） ・平成28年度定時社員総会（7/15） ・平成28年度第2・3回理事会（7/15） 	<ul style="list-style-type: none"> ・国立西洋美術館が世界遺産に登録（7/17） ・「ポケモンGO」配信開始。歩きスマホなどの社会現象に（7/22） ・東京都知事選挙で小池百合子氏が当選（7/31）
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・会員専用サイトの運用を開始（8/23） ・製造業部会各支部において、「第46回景品規約遵守体制強化月間」の景品検討会議を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・リオデジャネイロ五輪開催（8/5～8/21） ・同パラリンピック開催（9/7～9/18） ・天皇陛下が「お気持ち」をビデオメッセージで表明（8/8） ・消費者庁長官に岡村和美氏が就任。3代続けての女性長官（8/9）
9月	<ul style="list-style-type: none"> ・シンボルマーク愛称公募キャンペーン実施（9/1～10/15） ・小売業部会本部規約指導委員会（9/8） 	<ul style="list-style-type: none"> ・漫画「こちら葛飾区亀有公園前派出所」が40年続いた連載を終了（9/17） ・分裂していたバスケットボールの国内リーグが統一されBリーグが開幕（9/22）
10月	<ul style="list-style-type: none"> ・くらしフェスタ東京2016（東京都主催）への出展（10/7～10/8） ・製造業部会全国支部活動連絡会議（10/21） ・第47回景品規約遵守体制強化月間（10月～12月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ノーベル生理学・医学賞に大隅良典氏（10/3） ・タイのプミポン国王が死去（10/13） ・鳥取県でM6.6の地震発生（10/21） ・三笠宮崇仁親王が薨去（10/27）
11月	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度第4回理事会（書面）（11/1） ・取引公正化推進研究会セミナー（11/9） ・小売業部会本部規約指導委員会（11/14） ・シンボルマークの愛称を「ただしちゃん」に決定（11/17） ・臨時社員総会及び平成28年度第5回理事会（11/29） ・山木康孝氏が専務理事を退任（11/30） 	<ul style="list-style-type: none"> ・米大統領選挙で共和党のD・トランプ氏が当選（11/9） ・東京都心で11月としては観測史上初の積雪となる（11/24）
12月	<ul style="list-style-type: none"> ・松尾勝氏が専務理事に就任（12/1） ・平成28年12月度小売業部会本部チラシ調査実施（12/3～12/17） 	<ul style="list-style-type: none"> ・山口県長門市及び東京で日露首脳会談開催（12/15～12/16） ・安倍首相が真珠湾を訪問（12/28）

小売業部会の動き

◎小売業部会各支部で「正しい表示 店頭キャンペーン」を実施

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してきた「正しい表示 店頭キャンペーン」。小売業部会の各支部が、関係行政や消費者団体、製造業部会の協力を得て、各地区において小売事業者が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している。

平成27年度から導入された店舗別報告書は、訪問した会員店舗での調査結果を小売業支部、当該店舗、量販法人本部の三者が情報共有することで、さらなる規約の徹底を図ることが狙い。平成26年度までは、当該店舗への啓発と報告書送付であり、具体的な指導内容等について量販法人本部が把握することは困難であったが、同報告書を導入した昨年度は、量販法人本部担当者から「指摘されている内容が、その店舗だけのことなのか、或いはその地域全般に見られることなのか、が分かり、その後の店舗幹部への指導に大変役立った」と好評を得た。

今年度の全国共通調査項目は、店頭における自店平常（旧）価格との二重価格表示、他の事業者の販売価格との二重価格表示、チラシ価格表示と店頭価格表示の追跡調査及びシンボルマーク掲示の4項目。非会員の店舗において「他の事業者の販売価格との二重価格表示」があった場合は、できる限りその比較対照価格が正しいかどうかを調査し、本部に報告することになっている。

本号では、最近実施されたなかから、山形県支部の状況を紹介する。（次頁参照）

◎平成28年度 正しい表示 店頭キャンペーン実施状況表

（平成28年12月末現在）

都道府県	実施月日
北海道	10月 7日
青 森	10月25日
秋 田	10月19日
山 形	11月 2日
岩 手	9月12日
宮 城	11月21日
福 島	11月 4日
茨 城	2月26日
栃 木	11月22日
群 馬	11月21日
千 葉	1月26日
埼 玉	11月30日
東 京	1月27日
神奈川	11月 9日
山 梨	12月16日
長 野	12月 1日

都道府県	実施月日
新 潟	10月14日
静 岡	10月27日
愛 知	10月26日
岐 阜	11月17日
三 重	11月10日
富 山	2月 3日
石 川	11月30日
福 井	11月16日
滋 賀	11月10日
京 都	11月15日
奈 良	11月 9日
和歌山	11月16日
大 阪	11月11日
兵 庫	11月22日
鳥 取	10月20日
島 根	11月17日

都道府県	実施月日
岡 山	11月15日
広 島	11月10日
山 口	11月22日
香 川	11月11日
徳 島	11月18日
高 知	11月 4日
愛 媛	11月15日
福 岡	10月18日
佐 賀	9月14日
長 崎	11月19日
熊 本	2月22日
大 分	11月16日
宮 崎	2月 8日
鹿児島	7月12日

（沖縄県は製造業支部が11月8日に実施）

山形県支部 実施日 11月2日(水) 訪問店舗4店(うち会員店2店)

当日は、小売業部会から宇佐美規約指導委員ら6名、行政から環境エネルギー部暮らし安心局消費生活センター剣持主査・三浦相談員の2名、消費者団体から3名、製造業部会から4名の総勢15名が参加し、2組に分かれて実施した。

今回の調査項目は、平成28年度共通調査項目である①店頭での自店平常価格との二重価格表示、②他の事業者の販売価格との二重価格表示、③チラシ価格表示と店頭価格表示の追跡調査、④シンボルマークの掲示状況。調査対象は、テレビ・エアコン・冷蔵庫・洗濯機の4品目であった。

調査の結果、他の事業者の販売価格との二重価格表示については、一部の非会員で散見された。対象期間における競合店のチラシ価格との比較表示であったため、対象事業者のチラシを確認したところ、全品目とも裏付けのあるものであった。量販店の店頭は、プライスの重ね貼りがほとんどであったが、下の価格は見えないようになっており二重価格表示はなかった。また、会員店舗でのシンボルマークのポスターは、会員2店舗ともに掲示されていた。

事前の準備段階では、各小売業部会事務局が中心となって、事前のチラシチェック追跡調査項目等を選定したほか、「店頭キャンペーン」要項の行政への説明や、会員店舗への実施連絡も行い、非会員店舗への訪問もスムーズであった。

同支部では、今後も行政の協力のもとに、引き続き「正しい表示 店頭キャンペーン」の実施を通じて、適正表示の普及を推進していきたいとしている。



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家電量販店で「他店より高い時はご相談ください」というPOPが貼ってあったりするが、実際に他店の価格を伝えても言い訳して対応しないことがある。「たぶん限定品でしょう。特価のものだから」などと言って対応しないならば、貼っていること自体が問題のように感じてしまう。(横浜市 会社員)
- ②会員向けのDMが来て、来場者にちょっとした粗品が渡されるとの表示があったが、店舗の指定はされてなかったのに店によりもらえないことがあった。また、いくらかの金額以上の商品を購入すれば、いくらか値引きされる金券みたいなものが入っていて使おうとしたが、その店では使えなかった。使える・使えないの範囲や店舗等の情報をきっちり明記したものでないと違反になるとかの措置をとるべきでは…。不当表示だと思う。(守口市 会社員)
- ③リニューアル後のホームページは、より親しみやすく分かりやすいもので良いと思います。モニターになったおかげでシンボルマークも結構見つけるようになりました。一般の消費者の方がたくさんホームページを見て、理解し疑問を解くようになったらいいなと思います。(新座市 女性)

<編集後記>

昨年は、ホームページをリニューアルして、「より親しみやすくなった」との嬉しいご意見をいただきました。また、シンボルマークの愛称についても多くの方々から応募をいただき決定させていただきました。広報の重要性を改めて実感した1年でした。本年は、家電公取協ニュースの紙面も、よりわかりやすく、より親しみやすい内容にしていきたいと思っております。皆様のご支援、ご協力をお願いいたします。

(M.K.)

公益社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会

〒105-0003 東京都港区西新橋2丁目8番11号
7東洋海事ビル10階
TEL:03-3591-6023 FAX:03-3591-6032
<https://www.eftc.or.jp/>

編集・発行人: 石和利彦