



家電公取協ニュース

発行日 2018年3月30日

「第23回消費者懇談会」が東京で開催される

平成30年2月16日（金）、家電公取協にて「第23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、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4団体に出席いただき東京では2年ぶりの開催となった。

会の冒頭、協議会を代表して中島会長代行（理事 パナソニック㈱常務執行役員）より、「今も昔も、新しい家電商品は暮らしを、もっと豊かに、もっと楽しく変えられると思う。気に留まった商品をカタログで見たり、店頭で手にとって確かめるときに、いかに商品の情報をわかりやすく正しくお伝えするかがますます大切になる。ネットで商品の情報を調べる方も増えており、そこでも情報をきちんと伝えることにも大きな責任がある。本日は、忌憚のないご意見を伺い、今後の運営に役立てていきたい」旨の挨拶があった。

また、松尾専務理事からは、改正景品表示法への対応、製造業・小売業表示規約の見直し検討、シンボルマークの認知度向上キャンペーン等最近の家電公取協の活動概況についての説明が行われた。懇談会は第一部を製造業部会、第二部を小売業部会として二部構成で進められ、活発な意見交換がなされた。

閉会にあたり峯田副会長より、「消費者にとって価格が一番の魅力であることは承知しているが、超高齢化社会では“まちなでんきやさん”こそ様々な強みを発揮できる。本日は“まちなでんきやさん”に対する熱い期待をいただいた。キーワードは安心・安全だ。これからも安心して商品選択をしていただけるよう規約の適正な運用に努めるとともに、価値ある活動を続け、ネット時代に存在感を示していきたい」旨の挨拶があった。

《製造業部会関連》

製造業部会関連では「家電品の品質・性能を正しく伝えるためには」、「家電製品の表示に関してカタログ等広告、取扱説明書において課題と感じられること」という懇談テーマのもと、以下のような貴重なご意見をいただいた。

- ・機能などを表す用語が分からない。この機能はこういう効果があるという説明を是非してほしい。
- ・商品を選ぶときに、店頭のPOP等の文字は小さく読みづらいので、商品を見て選ぶ。どうしても必要なものについては「詳しくはネットで」の表示でもよいと思う。
- ・TVショッピングの表示がとても分かりにくく、商品の説明等も無いので問題が起きると思う。
- ・設置用の取扱説明書は、設置用であっても消費者にとっては大切なものなので周知してほしい。
- ・100ページを超す操作ガイドから自分が欲している機能を探すというのは非常に難しく、適正な商品選択が行えないという相談が多い。
- ・「詳しくはWebで」という表示についてはもう少し伝達の仕方を配慮してほしい。
- ・製品事故が起きたときに、心がけることや窓口等を取扱説明書に消費者の立場に立って記載していただきたい。
- ・新しい商品を買うときに、社会的な商品メリットについて示してもらえると買い替えに対する消費者の考えが変わると思う。

当日の出席団体およびご出席者名（順不同）

<消費者団体>

| | | |
|--|----------|----------|
| 一般財団法人 消費科学センター | 理事 | 犬伏 由利子 様 |
| | 企画運営委員 | 高橋 裕子 様 |
| 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 | 週末電話相談室長 | 鈴木 春代 様 |
| | 関東支部会員 | 吉田 七旺子 様 |
| 一般財団法人 日本消費者協会 | 消費者相談員 | 津田 典子 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・相談員協会 | 副会長 | 大石 美奈子 様 |
| | 東日本支部長 | 南條 武 様 |

<行政ご来賓>

| | | |
|----------------------------|----------------|---------|
| 消費者庁 表示対策課 | 規約担当 課長補佐 | 猪又 健夫 様 |
| 公正取引委員会 経済取引局 取引部 取引企画課 | 課長補佐 | 植木 正樹 様 |
| 経済産業省 商務情報政策局 情報産業課 | 課長補佐 | 渡辺 明夫 様 |
| 東京都生活文化局 消費生活部 取引指導課 | 表示指導担当 課長代理 | 市川 光弘 様 |

<家電公取協>

| | |
|----------------------|-------|
| 会長代行（理事） | 中島 幸男 |
| 副会長（小売業部会長） | 佐藤 健司 |
| 副会長（小売業部会副会長） | 峯田 季志 |
| 小売業部会 本部規約指導委員会 委員長 | 北原 國人 |
| 小売業部会 本部規約指導委員会 副委員長 | 高橋 修 |
| 製造業部会 広告委員会 委員長代理 | 村松 隆 |
| 製造業部会 表示委員会 委員長 | 遠藤 正明 |
| 製造業部会 景品委員会 委員長 | 鈴木 衛 |
| 専務理事 | 松尾 勝 |
| 事務局長 | 伊藤 則之 |

- ・可能であれば在日外国人向けに、多言語対応取扱説明書のWeb掲載を検討していただきたい。
- ・取扱説明書に表示しなければならない事項を、家電公取協だけでなく、JIS規格や国際規格など広く標準化してもらおうと消費者は助かる。
- ・子供の事故は、取扱説明書に子供の行動の事例などを載せてもらおうと防げるのではと思う。

こうしたご意見に対し、製造業部会の関係委員会として村松広告委員長代理より、分かりやすい表示について前提条件補則事項分科会を立ち上げ、商品機能等を理解いただくために注釈を入れるなどいろいろ勉強している、と説明を行った。また、買い替えのために役立つ情報として、家電製品協会が発行している「スマートライフおすすめブック」を紹介した。

続けて、遠藤表示委員長からは、今日頂戴した意見を会員各社へフィードバックし、より一層見やすく分かりやすい取扱説明書作りの工夫をしていきたい。詳しい商品説明は取扱説明書ではなくネットに表示してはどうかとのご意見もあったが、誤った使い方をされると、人や財産に甚大な危害を与えることがあるので、注意書を熟読いただくよう啓発をお願いしたい、と説明を行った。

《小売業部会関連》

小売業部会では「消費者の誤認を招かない、選ばれた家電店になるために」の観点より①「チラシや店頭（接客を含む）において課題と感じられること」②「家電製品通販（インターネット、テレビ、新聞）において課題と感じられること」を懇談会テーマとし、以下のような貴重なご意見をいただいた。



- ・量販店の店頭表示では「通信・ブロードバンド契約及びキャッシュバック」、「二重価格表示」、「販売店独自の長期・延長保証」等がわかりにくい。
- ・TV通販では、「本日限りの価格」「数量限定・残りわずか」等、消費者の「早く注文しなければ」という心理を煽る表現が多い点が問題である。
- ・プライスカードの重ね貼りでは消費者の正しい価値判断に繋がらない。表示の在り方を見直しして欲しい。
- ・店舗販売、通信販売を問わず、「これが良い」「このようにすることができる」等、良いことのみを言わず、「できないこと」「できるために必要な環境・条件」等も、後出しせずに販売時点でしっかりと説明してほしい。
- ・地域店の減少に関しては、価格に流されて量販店を選んだ消費者も反省すべき。何かあったらすぐに来てくれ、実際の使い勝手に踏み込んだ説明をしてくれる地域店の存在は貴重。量販店にもこのような店員さんが一店に一人でもいれば、価格情報のみが先行しがちな通信販売も自ずと淘汰されていくのではないのか。
- ・ネット通販には規範的なものがなく、「何かあったらどうなるか」が不明であり、消費者もこれらのリスクを承知のうえ

で通信販売を利用しているのか疑問、といった点が、先般私どもで実施したアンケートで明らかになった。ネット業界関係者と行政と一緒にネット固有の問題を検討すべき時期ではないか。

こうしたご意見を受け、高橋副委員長より、量販店関連事項を中心に「通信・ブロードバンド契約」「長期保証」「二重価格表示」等に関する小売業表示規約への折り返し内容及び会員各企業での徹底状況を説明した。

また、佐藤部会長からは、ご指摘の諸問題に対する量販会員の取組み姿勢を紹介のうえ、「本日も意見いただいた内容は、根本的には国内小売業共通ルールの不在に起因し、家電業界に限った問題ではないと思われる。行政からもご指導をお願いしたい。」の発言があった。

最後に、北原委員長より、「地域店に対するご期待や多数の激励のご発言に感謝。我々地域店は『気心が知れた、顔が見えるお付き合い』が基本である。スマートライフや介護に関連する家電品の勉強等、時代の変化に向けた新たな取り組みを地道に進めているので、今後ともご支援をお願いしたい。」の発言があった。

《ご挨拶要旨》

消費者庁表示対策課 猪又課長補佐

消費者庁における景品表示法の措置命令件数は、平成27年度13件、平成28年度27件、平成29年度は2月1日現在で44件です。

昨年度は食品関連等の優良誤認が中心でしたが、今年度は半数近くが価格表示に関する有利誤認となっております。家電製品に関するものも含め、景品表示法違反に対しては、引き続き、厳正に対処して参ります。

貴協議会は、法律にプラスアルファされた公正競争規約をしっかりと運用されており、公正競争規約を運用している団体の中でもトップランナーだと思っております。消費者庁としては、今後も、皆様の活動を支援して参りたいと考えております。

経済産業省情報産業課 渡辺課長補佐

消費者団体の皆様から貴重なご意見を伺いました。当課にも消費者の皆様から多くのご意見が寄せられます。私どもでお受けするものは「こういったところは法規制すべき…」「こういうのはおかしい…」など行政に対するご提言が多いのですが、実はその前の消費者団体の皆様への相談の段階で、まずは相談される消費者の皆様の理解を深めていただいてから私どもに問い合わせがあるものと理解しております。

このような点から、消費者団体の皆様の日頃の相談対応が、非常に丁寧に行われているのだということを感じております。消費者の皆様への立場にも立ちつつ、我々の立場も汲んでいただいている対応に御礼申し上げますとともに、今後とも小売店・メーカーの皆様とともに家電業界発展に取り組んでまいります。

公正取引委員会取引企画課 植木課長補佐

景品表示法は制定時から公取委の主管でしたが、平成21年に消費者庁に移管されました。それ以降も公正競争規約に関しては、消費者庁は消費者政策の観点から、公取委は競争政策の観点からそれぞれが審査を行い、共同で認定を行っています。政策の違いはありますが、両者は消費者の利益を確保するという観点において共通の目的を持っています。

つまり、「競争」というのは事業者から正確な情報が提供されることで消費者の適正な商品選択が行われることによって有効に機能するという事です。このように競争政策においては消費者の適正な選択の果たす役割は大きく位置づけられております。今後、会員の皆様が規約に則って自由で公正な競争を行うことによってますます家電業界が発展されることを祈念しております。

東京都取引指導課 表示指導担当 市川課長代理

消費者の色々なご意見、小売店、メーカーの実情をお聞きし大変参考になりました。

カタログ、取扱説明書等の表示で、細かい注釈は消費者に届いているのか？読まないのでは？とのご意見がありました。日々広告の指導を行う中で、東京都としては、効果を謳うのであればその根拠は表示して下さい、と指導していますが今後指導方法を考えなければと感じました。

一つお願いしたい点は、ある業者で効果がないのにあると断言している場合もあり、読み辛くても疑いの目をもって見ていただけたらと思います。

貴協議会ではしっかりやっていただいております家電関係での指導はあまりございません。引き続き表示適正化への取り組みを進めていただければと願っております。

製造業部会の動き

◎ヘルパー委員会が「2018年問題」勉強会を開催

開催日：平成30年1月19日（金）15：00～16：30

会場：家電公取協会議室

講師：厚生労働省東京労働局 需給調整事業部 需給調整事業第二課 課長補佐 磯浩之氏
厚生労働省東京労働局 雇用環境・均等部 指導課 雇用環境改善・均等推進指導官 村瀬浩一氏

参加人数：42名

平成25年改正の労働契約法では、有期雇用者を5年を超えて雇入れする場合、無期労働契約への転換が義務付けられ、平成27年改正の労働者派遣法では、同じ派遣労働者は一つの部署に原則3年までしか受け入れられなくなった。そしてそれぞれが2018年に最初のタイムリミットを迎えることから、労働者派遣業界では「2018年問題」がクローズアップされている。

今回の勉強会では、それぞれの改正法の担当官から、改正の狙い、改正による影響、さらには説明員の派遣を受ける家電メーカー・販社における注意点などについて詳しく説明があったほか、家電業界の実態を踏まえた委員からの質問にも丁寧に回答いただいた。

◎表示委員会が表示セミナーを開催

開催日：平成30年2月20日（火）15：00～17：00

会場：家電公取協会議室

テーマ：①「取扱説明書におけるイラストの使用等に関する国際的な動向について」
②「ひとにわかりやすく伝えるために」

講師：①（一財）テクニカルコミュニケーター協会 代表理事 山崎 敏正 氏
②（一財）テクニカルコミュニケーター協会 理事 中村 哲三 氏

参加人数：63名

今回の表示セミナーは、取扱説明書における表示研究の一環として、国際規格等の動向ならびにわかりやすい取扱説明書を作成するために留意すべき点に焦点を当てて開催された。講師には、「使用説明」の品質向上に向け様々な取り組みを行っている（一財）テクニカルコミュニケーター協会から代表理事の山崎敏正氏および理事の中村哲三氏をお招きし、二部構成でご講演いただいた。

第1部では、取扱説明書に関連する国際規格と国内規格の関連性がわかりやすく説明された。また、イラストについては、テキストとのバランスの取れた使用が望まれることが国際的にも示されていることが紹介された。さらに2019年に予定される国際規格の改訂に関して、製造業表示規約解説書への要望が示されるなど、今後の家電公取協の活動においても参考となるものであった。

第2部では、技術的な説明を人に伝えるための基本について講演がなされた。「使用説明」に携わる者（テクニカルコミュニケーター）にとって重要なことは、想像力、ユーザビリティ、論理展開であり、適切な量の真実の情報を、明快かつ簡潔に整理された形で伝え、関係の無い情報は伝えないということ、身近な事例を多数用いて説明された。

今回のセミナーは、定員を大きく上回る参加申込者数であったが、より読みやすくわかりやすい取扱説明書を求める消費者からの要望に応えるうえで、参加者にとって非常に参考となる、意義深いセミナーであった。



山崎 敏正 氏



中村 哲三 氏

◎「第49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、会員の規約被疑事案、非会員の景品表示法違反被疑事案の行政への情報提供はいずれも0件であった。

【結果概要】

○期間：平成29年10～12月

○チラシ・DM収集総枚数：1,720枚

○うち景品付枚数：758枚

○景品企画件数：2,324件

◎「第50回景品規約遵守体制強化月間」を実施

【調査対象・調査期間】

①合展及び統一個展のDM：平成30年春・夏実施分

②量販店等のチラシ：平成30年5～7月のうち、最低2週間

| 企画内容 | 企画件数 | 会員の被疑事案件数 |
|--------|-------|-----------|
| 購入ベタ付 | 902 | 0 |
| 購入抽選 | 359 | 0 |
| 来場記念品 | 736 | 0 |
| 来場抽選 | 302 | 0 |
| オープン懸賞 | 25 | 0 |
| 共同懸賞 | 0 | 0 |
| 合計 | 2,324 | 0 |

小売業部会の動き

◎本部規約指導委員会を開催

平成30年2月8日（木）、家電公取協会議室にて本部規約指導委員会が開催された。平成29年12月度本部チラシ調査の結果報告、規約違反被疑事案処理（口頭注意2件）、支部チラシ調査の手引き（案）について審議が行われ、いずれも原案通り承認された。また、年末年始に実施した「通販の価格表示に関する消費者アンケート」の集計結果についての報告があり、今後分析を進め、規約見直し検討等に生かしていくこととした。

◎平成29年12月度本部チラシ調査結果まとまる

| | | | |
|------|--|-----------------|----------|
| 調査期間 | 平成29年11月24日（金）～12月9日（土） | | |
| 調査項目 | 規約第3条（メーカー名、型名、自店販売価格、標準工事料金の表示） 規約第4条（保証、修理、配送等の表示） 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） その他（価格等付記の掲載割合）（参考） | | |
| 対象品目 | カラーテレビ、レコーダー、デジカメ、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 | 25枚 | （会員法人分） |
| | ②対象品総掲載数 | 2,000機種 | （9品目の合計） |
| | ③違反件数 | 規約第3条違反 | 0件 |
| | | 規約第4条違反 | 0件 |
| | | 規約第5条違反 | 0件 |
| | ④参考：価格等付記掲載状況 | 5,249機種中1,021機種 | （19.45%） |

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。

- ①A店のチラシでは「まだ使える〇〇買取致します」「古くても壊れていてもOK下取り致します」と書かれているのをよく目にします。ただ、この下取りや買取は条件がいろいろ細かくあるようで、チラシの上部に説明が別枠で書かれています。文字が小さくとても見づらいです。また、内容も少しわかりづらいです。以前、商品購入の際、古いものを下取りしてもらえるか聞いたことがあります。この商品の購入では下取りはできませんと言われました。それなりに高い商品を購入しなければダメということのようでした（それが“当社指定商品お買い上げで”ということなのでしょう）。簡単に下取りや買取をしてもらえるといった感じで説明が書かれていますが、実際にはほとんど対象にならないような気がしてなりません。（神奈川県横浜市 主婦）
- ②B店のチラシには在庫処分限り、展示品・在庫処分限りについてのご案内の記載がありました。チラシ掲載商品は、店舗によっては既に売り切れの場合もございます。その際は、在庫の問い合わせをして対応いたします、という内容です。きちんと消費者に対してわかりやすくしているなど感じました。商品を目立たせてばかりで、重要なことを小さく記載するのではなく、しっかりと大きめに載せているところは好感が持てます。（東京都府中市 主婦）
- ③C店の新聞折込チラシの上部に「当店にはメーカー派遣の販売員がいない」と書かれているのを初めて見ました。これまで気がつかなかっただけかも知れませんが、お店の独自性がよくわかります。メーカーの販売員と知らずに接客を受け、後で気づくこともあり、何となく上手く誘導されたのではないかと後悔することもありました。メーカー販売員かどうか、ネームプレートだけでなく、ベストを着たり、腕章を付けたりして、もっとわかりやすくしてほしいと思います。（埼玉県さいたま市 主婦）

<編集後記>

2月16日に消費者懇談会が開催され、今回も多数の貴重な意見を頂戴しました。1950年代後半に登場したテレビ・洗濯機・冷蔵庫は努力すれば手の届く“夢の商品”として羨望され、なくてはならない必需品になって早60年。平成元号も今上天皇の退位日が平成31年4月30日で閣議決定となり、5月からの新元号に、A I にIoTに、東京五輪に、世の中の変化が益々楽しみ！（I.B）

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：伊藤則之