

付 属 資 料

- 1 保証表示部会中間報告（「東京都消費生活条例に基づく保証表示のあり方及び指定する商品等の見直しについて」）に対する都民意見の概要及び対応 ……………15
- 2 第18次東京都消費生活対策審議会委員名簿 ……………21
- 3 第18次東京都消費生活対策審議会保証表示部会委員名簿 ……………22
- 4 第18次東京都消費生活対策審議会保証表示小部会委員名簿 ……………22
- 5 第18次東京都消費生活対策審議会審議経過 ……………23

保証表示部会中間報告に対する都民意見の概要及び対応

(東京都消費生活条例に基づく保証表示のあり方及び指定する商品等の見直しについて)

平成16年2月24日の総会に、第18次東京都消費生活対策審議会保証表示部会から「東京都消費生活条例に基づく保証表示のあり方及び指定する商品等の見直しについて」の中間報告が提出されました。これについて、広く都民から意見、提言の募集を行いました。

以下は、この中間報告に対する主な都民意見の概要です。

また、いただいた意見を参考に審議会は審議を重ねました。その結果、答申において対応した主な事項を掲載しました。

都民からの意見集計

募集期間：平成16年2月25日～3月24日

区 分	合 計	事 項 別 内 訳						事 項 別 合 計
		指定 商品	守るべき 事項	中古品	有料保証	サービス	その他	
都 民	27	9	5	6	4	4	8	36
消費者団体	3	1	1			3		5
事業者団体	1			1				1
合 計	31	10	6	7	4	7	8	42

中間報告に対する都民意見の概要

第2 保証表示に係る指定商品等の見直しについて

指定商品の追加、削除及び適用範囲の改正について

以下のように、指定商品の追加を望む意見が寄せられた。

電気精米機

近年、健康志向の高まりから主食を玄米食にしたり3分づき、5分づきにして食生活をする家庭が増えており、それらに対応する精米機も数多く出回ってきている。

全自動洗たく乾燥機

全自動洗たく機と衣類乾燥機と一体型となった新型のものが人気を呼んでいる。

ハロゲンヒーター

新しい暖房用品として扇風機型の用品が出回りはじめた。これらは、誤った使用方法により火災原因となりうるということや、低温ヤケド等の心配もあり検討を望みたい。

体重計・体脂肪計

健康志向が進み需要が進んでいる。

「ETC」

高速道路で急速に普及が進んでいる。

マッサージ器

マッサージ器の外にフットマッサージ器（1万円位）、ハンディかたもみ器（4～5千円）なども追加検討してほしい。

メガネフレーム

近年メガネの人気が高く、利用頻度によりさまざまなクレームが起こりやすい商品である。販売する際、メガネケース等に保証表示等の添付がされれば、消費者へのトラブル防止の一環となると考える。

ペット用製品

ペットブームの到来に伴い、これらの製品についても保証表示が必要である。

テレビゲーム

ゲーム機の普及により売買も多発しており、中古品を買い求める動きも多いので検討を望みたい。

プリンタ（複合型）

かなり普及している。

表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項について

保証書は製品に添付されているが、その内容を詳細に熟読する人は少ないのではないか。これらは事業者の一方的なものと感じられる。内容も字が細かく分かりづらいものが多い。

保証書は説明書の裏側に添付しないで分かりやすい場所に貼り、大きな字で書いてほしい。また保証期間の始期及び終期を明確に表示してほしい。

保証書は本体に貼りつけてほしい。保証書の記入漏れ、印鑑漏れ、店名の書き忘れ等があるので記入もれがないか指導してほしい。

電化製品、通販で購入したものなどは保証書に商品を購入した日付が入っていないことがある。条例や法律などで、保証書の記入漏れがないように徹底してほしい。

「法的責任」の記述は当初から、消費者には分かりにくいという意見が多く、現行の保証書をみても「この保証書によってお客様の法律上の権利を制限するものではありません」と書いてある。せめて報告書にあるようにメーカーの責任(製造物責任等)、販売店の責任(債務不履行責任等)と記述してほしい。

第3 保証表示に関する新たな視点での検討について

1 中古品について

中古品も新品同等の販売者責任を再販時点で、販売価格額に見合う品質保証表示を表示してほしい。

中古品については検討したものを適用するのは同感であるがトラブルの発生が危ぶまれるので検討を望む。

ゴミ環境問題からすると、安っぽい部品を使用し劣化を早める製品を製造している企業などは問題である。

現在のメーカー保証書は、中古品では適用されないと思う。

中古品を消費者に販売する場合、販売者の住所、電話、担当者等を明記すること。

新製品と違うので故障時の責任の所在をはっきりさせる必要がある。

今後、資源の有効活用、長期使用促進の観点から中古品の取扱は大変重要なことと考えている。ただし、中古品については製造事業者、修理事業者、中古品販売事業者等多くの事業者の関与が想定され、現状は、中古品の安全性確保の面で各関与事業者の果たすべき役割、責任が明確になっていない。消費者の安全使用を促進することから見れば、中古品購入者の安全確保のための基本的な事項を決め、そのうえで保証書添付に際して、保証者が保証書に記載すべき事項を議論すべきと考える。

2 販売店独自の有料保証について

店舗独自の無料保証は、販売店の印や購入日がなく保証書として無効ではないか。ま

た、販売店保証が外箱に張ってあるのは合法なのか。これらの表示方法は、メーカー保証額を販売店が先取りして消費者に契約させるということのかなど不明な点が多く感じられる。

有料保証の保証期限又は製造中止後の修理部品の供給保証期間が不明確である。製造中止後 10 年～15 年間、メーカー側は修理部品を確保する責任があると思われるが、「修理部品がない」、「ソフトが対応していない」などの対応で終わってしまうと思われる。

最近の家電製品は、5～6 年は故障しない。有料保証は販売店のサービスに思えるが逆に考えれば値上げに思える。保証内容は各量販店により違っており、統一するのはかなり困難である。

販売店の有料保証は表示事項等の一定の標準化を図ってほしい。

3 サービスについて

サービス（特に住宅リフォーム等）について保証表示を確立してほしい。

住宅リフォーム、クリーニングなどのサービス分野の保証表示について今後も検討してほしい。

住宅リフォーム、クリーニングなどのサービス分野については、契約の内容を適正化させることも必要だが、消費者の実態からみて保証書の方が浸透しやすいと思う。住宅リフォームサービスは高額な事例が多く保証表示は今後指定する方向で検討してほしい。

サービスの予約金を支払った場合の受領書に、事業者倒産の場合の保証について表示することを検討できないか。

その他

保証書には、お買い上げの日より 1 年間保証期間とあるが製品によっては、簡単に故障するような場合もあるので問題だと考える。

「修理の際、再利用部品を使用する事があります」とあるが、その後の耐用予想と費用については明示すべきである。外国製品の高級時計について、輸入元に搬送して修理の必要がある場合は、保証書に、その旨と費用予想（搬送費＋ ）について表示すべきである。

保証期間（通常一ヶ年）の限定を対象物によっては見直すべきではないか。

保証期間は商品によって違いがあると思うので 2 年位にしてほしい。

保証書を発行するとともに、フォローのための人員を確保すべきである。

中間報告に対する都民意見への対応

第2 保証表示に係る指定商品等の見直しについて

指定商品の追加、削除及び適用範囲の改正について

指定商品として、パソコンのほかにプリンタも追加してほしい。

一般家庭用プリンタを追加した。

指定商品として、全自動洗たく乾燥機を追加してほしい。

現行の電気洗たく機の適用範囲を改正し、全自動洗たく乾燥機を含むこととした。

表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項について

保証書について「内容も字が細かく分かりづらいものが多い」、「大きな字で書いてほしい」、「保証書の記入漏れ、印鑑漏れ、店名の書き忘れ等があるので記入もれがないか指導してほしい」

「消費者にとって読みやすい文字と分かりやすい表現及び方法を用いることが必要である」、「事業者が消費者に保証書をわたす際には、保証書に記入もれがないよう、所定事項の記載を徹底させることが必要である」とした。

「法的責任の記述は当初から、消費者には分かりにくいという意見が多く、現行の保証書を見ても、「この保証書によってお客様の法律上の権利を制限するものではありません」と書いてある。せめて報告書にあるように、メーカーの責任（製造物責任等）、販売店の責任（債務不履行責任等）と記述してほしい」

「メーカーの保証書の場合、販売店の売主としての責任を免れるものでないことが消費者に伝わるようにわかりやすく説明することを、都は事業者に指導すべきである」とした。

第3 保証表示に関する新たな視点での検討について

1 中古品について

「中古品も新品同等の販売者責任を再販時点で、販売価格額に見合う品質保証表示を表示してほしい」、「中古品を消費者に販売する場合、販売者の住所、

電話、担当者等を明記すること。新製品と違うので故障時の責任の所在をはっきりさせる必要がある」

「事業者が新品と同様に保証書を添付する場合は、条例の適用範囲であることを周知すべきである」とした。

2 販売店独自の有料保証について

「有料保証は販売店のサービスに思えるが逆に考えれば値上げに思える」
「販売店の有料保証は表示事項等の一定の標準化を図ってほしい」

「消費者が商品等の選択をしやすくする観点から、保証書による無料保証と販売店の有料保証を比較検討できるよう、その表示事項について一定の標準化を図ることが重要である。したがって、販売店の有料保証についても条例を適用して対応すべきである」とした。

3 サービスについて

「サービス（特に住宅リフォーム等）について保証表示を確立してほしい」
「住宅リフォーム、クリーニングなどのサービス分野の保証表示について今後も検討してほしい」、「住宅リフォーム、クリーニングなどのサービス分野については、契約の内容を適正化させることも必要だが、消費者の実態からみて保証書の方が浸透しやすいと思う」

「当面は各種サービスの保証実態について、引き続き把握に努めるべきである」とした。