

答 申

平成16年5月

東京都消費生活対策審議会

平成16年5月25日

東京都知事
石原慎太郎 殿

東京都消費生活対策審議会
会長 松本恒雄

**東京都消費生活条例第45条の
規定による諮問について（答申）**

平成15年9月16日付15生消生企第326号により、当審議会
に対して諮問された事項について、下記のとおり答申いたします。

記

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

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関する答申

目次

はじめに	1
第1 東京都の保証表示制度とこれまでの取組	2
第2 保証表示に係る指定商品等の見直し	3
1 指定商品の追加、削除及び適用範囲の改正	3
2 表示すべき事項	3
3 表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項	4
第3 保証表示に関する新たな視点での検討	5
1 中古品	5
2 販売店独自の有料保証	6
3 サービス	6
おわりに	8
別紙1 保証表示の実施経緯一覧	9
別紙2 指定品目及び適用範囲の改正	10
別紙3 表示すべき事項	12

【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

【参考資料】

1 保証表示に関するインターネットアンケート調査結果（概要）	27
2 保証表示に関する消費者ヒアリング調査結果（概要）	40

はじめに

東京都消費生活対策審議会は、平成 15 年 9 月 16 日、社会経済状況等の変化を踏まえ、保証表示の適正化を図るため「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」知事から諮問を受けた。

審議会は、この事項を審議するため保証表示部会及び保証表示小部会を設置した。部会・小部会においては、商品等や流通の多様化、消費行動の変化等を踏まえ、保証表示の見直しについて審議を行った。

審議に当たっては、消費者の意識調査及びヒアリング、そして、関係事業者及び事業者団体に対するヒアリングを実施し、現状やニーズを踏まえた、実効性のある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提案することを目指した。

本報告は、平成 16 年 2 月 24 日に保証表示部会がまとめた中間報告をもとに、総会での意見を踏まえ、また、都民から寄せられた意見・提案等を参考としながら、とりまとめた。

このたび、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結論を得たので、次のとおり答申する。

第 1 東京都の保証表示制度とこれまでの取組

東京都では、昭和 50 年 12 月施行の東京都消費生活条例（当時は「東京都生活物資の危害防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例」）において保証表示制度を創設し、東京都消費生活対策審議会での審議を踏まえて、昭和 52 年 4 月にその対象として、電気洗たく機等 35 品目の商品を指定した。

この背景としては、販売促進の一環として普及している「保証書」に、消費者に不利益な部分についての表示がなかったりその内容が不明確であったりしてトラブルの原因となることもあり、必ずしも消費者にとって好ましいとはいえない状況があった。

その後も、東京都は、新しい商品の登場とその保証書の普及状況を勘案し、都民の消費生活に関連の深い商品のうちから「販売に当たって保証書の添付が慣例化しているもの」であって、「家庭への普及率が高いもの」及び「今後普及すると予想されるもの」を選定基準として、随時指定商品等の見直しを行ってきており、現在では 62 品目の商品を指定している。これまでの見直しの概要は別紙 1 のとおりである。

都の制度は、保証書の添付を義務付けるのではなく、事業者が商品に保証書を添付する際、その表示事項について一定の義務付けを行うもので、消費者にとって保証内容を分かりやすく正確にするために、保証期間や保証の条件等、現在 11 の表示すべき事項を定めている。

第 2 保証表示に係る指定商品等の見直し

1 指定商品の追加、削除及び適用範囲の改正

東京都は、これまで耐久消費財の保証書を対象として指定を行ってきたが、平成 8 年度に電気衣類乾燥機等を指定した以後、指定商品の見直しを行っておらず、その後の社会状況の変化を踏まえた見直しが必要となっている。

前回の指定以後の耐久消費財関係の変化として、デジタル家電製品、特に DVD、デジタルカメラ、薄型テレビ（液晶・プラズマ）の大幅な普及があげられる。また、パソコンやプリンタ、携帯電話、さらにはカーナビ等の家庭における普及が急速に進むとともに、ライフスタイルの変化や消費者の環境への関心の高まりなどから、食器洗い乾燥機、電磁調理器、温水洗浄便座さらには椅子式の電気マッサージ器なども出荷台数を伸ばしている。

このような状況を踏まえ、先の選定基準により検討した結果、別紙 2 のように新規指定として 10 品目、適用範囲の改正として 3 品目を選定するとともに、既に製造が中止された商品について指定の解除 1 品目を選定した。

2 表示すべき事項

平成 14 年の条例改正で、表示すべき事項や表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項の指定については、審議会に諮問しなければならない事項から削除されたが、今回の諮問事項を審議する過程では、業界団体ヒアリング等で表示すべき事項等についても意見を徴し、審議会として一定の検討を行った。

今回の新規指定商品を含め、現行保証書における不明確な点や不足している事項を明確にし、消費者に保証期間、保証内容等について正確な情報を提供するために、別紙 3 のとおり表示させるべきである。

3 表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項

今回の消費者調査及び都民の意見募集において、保証書の表現について「もっとわかりやすくしてほしい」という意見が多数寄せられている。

保証書（保証表示内容）は商品選択にあたっては必要な情報であり、表示に際しては、昨年10月に高齢者に配慮するためにJIS（日本工業規格）化された年齢に応じた文字の大きさの規格等を踏まえ、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。

特に都が表示すべき事項の一つとしている「法的責任」（売主である販売店の責任（瑕疵担保責任・債務不履行責任等）やメーカーの責任（不法行為責任・製造物責任）を意味する）については、保証書を添付することが、メーカーの製造物責任や販売店の瑕疵担保責任等の事業者の法的責任を免れさせるものではないので、たとえば、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。

また、事業者は、販売に当たって、消費者に対して保証表示内容を事前に提示するとともに、必要に応じて又は消費者の求めに応じて説明等を行うべきである。

なお、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。

第3 保証表示に関する新たな視点での検討

IT化の進展や価値観・ライフスタイルの変化、さらには販売戦略の多様化等消費者を取り巻く状況の大きな変化の中で、これまで保証表示の対象として想定していなかった新しい商品やサービス等が登場してきており、新たな視点での検討を行った。

1 中古品

消費者向けの中古・再生品の国内市場規模は、リサイクル意識の高まり等から約5兆円といわれ、大きなマーケットになっている。特に中古パソコンの市場は平成14年度に前年度比22%増の約96万台と、新製品市場の約1割の規模にまで拡大している。また、家庭用パソコンは、平成15年10月から「資源有効利用促進法」が適用されることとなり、今後消費者が使用したパソコンを自ら中古市場に持ち込むケースが増えることも予想される。さらには大手パソコンメーカーが保証付きの自社ブランド中古パソコンの販売に乗り出したことも注目に値する。

中古品市場の拡大の根底には、バブル崩壊後の消費者ニーズの変化があるといわれている。消費者の低価格志向や資源の有効な利用を重視する環境志向の高まりが背景にあるといえるだろう。

中古品についても、このような動きを踏まえ、事業者が新品と同様に保証書を添付する場合は、条例の適用対象であることを周知すべきである。

したがって、表示すべき事項及び表示の方法その他表示に際し事業者の守るべき事項については、第2で検討したものを適用すべきである。

なお、中古品の製造年月日や修理履歴等は、商品そのものの表示の問題であり、保証表示とは異なるものであるが、消費者にとっては重要な情報であることから、今後中古品市場が拡大していく中でこの種の情報の表示のあり方について広く議論されることが望まれる。

2 販売店独自の有料保証

メーカーや販売店による無料保証に加え、現在では、家電量販店等が実施している有料の延長保証もかなり普及している。

これは、1年間のメーカー保証に付加する形で販売店がさらに2～4年の保証を上乗せするものである。具体的には、消費者が購入時に購入金額の数パーセント程度を支払うことで加入できる有償サービスで、延長保証期間中に故障や破損が生じた場合、消費者は修理費用を負担せずに済むものである。そのサービス内容や範囲については、販売店によって異なっており、火災や落雷の場合も保証対象とするものが見られる。また、その呼び名も「保険」「保証」「補償」等となっており、一定していない。このような有料保証は、消費者と事業者が合意の上手数料を払うなど、独自の契約としての側面をもっている。

しかし、消費者に対するアンケート調査結果からみると、約6割の消費者が保証書による無料保証を利用したことがあり、また、約3割の消費者が有料の修理保証・保険の契約をしたことがあると回答するなど、保証に関する情報は、消費者にとって重要な情報となっている。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はか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。

なお、この有料保証は、保証書による無料保証と比べて、そのサービス内容が多様であること等から、さらにその実態を精査した上で、表示すべき事項等について、第2で検討した事項をそのまま当てはめるべきかどうかを、早急に検討する必要がある。

3 サービス

経済のサービス化を反映し、消費者に提供されるサービスはますます多様化している。

条例第17条は、「知事は、必要があると認めるときは、商品又はサービスごとに、その品質、性能等を保証する旨の表示につき、保証期間、保証内容その他表示すべき事項、表示の方法その他表示に際し事業者が

守るべき事項を指定することができる」とし、サービスについても対象としているが、これまでは、指定してこなかった。そこで今回、まずいくつかのサービスについてその保証の実態を調査した。

具体的には、住宅リフォーム、ホームセキュリティ、クリーニングについて事業者団体へのヒアリング調査等を行った。住宅リフォームの業界では平成14年6月から、(財)住宅保証機構が10平方メートル以上かつ5百万円以上の新築に準ずる増改築工事について、10年間の工事保証を開始し、保証書の標準様式を示している動きはあるが、具体的な保証書の添付は財団の調査でもかなり低く、ほとんど一般化していない状況である。また今回調査した他のサービスでもほとんど保証書の添付は見られなかった。

また、サービスについては、例えば住宅リフォームのようにサービスの結果なんらかのかたちが残るものと、ホームセキュリティのようにかたちが残らないものがあり、かたちが残るサービスの場合は保証の問題として捉えることが可能であるが、かたちが残らないサービスの場合には、サービスの結果に対する保証という捉え方はありうるものの、基本的にはサービスの内容自体についての問題であること等が議論されたが、さらなる検討が必要である。

したがって、サービス全般については、保証表示よりもまず契約の内容を適正に表示させるべきで、現時点では、条例の保証表示の適用対象としてサービスを指定するまでには、至っていないと考える。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。

おわりに

今回の審議過程において、都民へのインターネットアンケート及びパブリックコメントによる意見募集を行った。その結果、保証書を利用した修理が広く行われている実態が明らかになるとともに、一方で、保証書の表現がわかりにくいという指摘、中古品やサービスに関する保証表示を進めてほしい等の要望や期待が寄せられた。

こうした意見や事業者団体等からのヒアリングをもとに、今回、平成8年度の改正以降のIT化の進展やライフスタイルの変化等の社会状況の変化を踏まえ、デジタル家電製品やパソコン関連商品、食器洗い乾燥機等新規指定と、テレビ等の適用範囲の改正、及び表示に際し事業者が守るべき事項の見直し等を行った。

また、中古品の保証及び販売店による有料保証に関し、その取扱について提言をまとめるとともに、多様化するサービスの保証に関しても、その実態を調査し、今後の対応について見解を示した。

保証書は、消費者にとって重要な情報であり、その内容は、消費者の商品選択に役立つよう、適正に表示されなければならない。

今後、東京都において、この答申に基づき、指定する商品等の見直し及び消費者への周知、関係業界への働きかけにより実効性ある施策を推進することを期待する。

保証表示の実施経緯一覧

施行年月日	指定商品名
昭和53年1月5日	電気洗たく機 / 電気アイロン / 電気冷凍冷蔵庫 / 電気がま / 電子ジャー / 電気オーブン / 電子レンジ / 電気トースター / 電気ジューサー・ミキサー / 換気扇 / 電気掃除機 / 電気カミソリ / ヘアドライヤー / ヘアカーラー ガス炊飯器 / ガスコンロ / ガスグリル付コンロ / ガスレンジ / ガスオーブン / ガス瞬間湯沸器 テレビ / ラジオ / テープレコーダー / ステレオセット
昭和53年4月5日	電気ストーブ / エアコンディショナー / 電気パネルヒーター / 電気こたつ / 電気毛布・敷布 / 扇風機 / ウィンドファン ガスストーブ / ガス温風暖房機 / 石油ストーブ / 石油温風暖房機
昭和54年5月1日	写真機 / 撮影機 (平成4年3月31日指定解除) / 映写機 (平成4年10月1日適用範囲改正) / ミシン / 時計 / 自転車
昭和55年5月1日	編機
昭和55年8月1日	電気ホットプレート / 電気コーヒー湯沸かし器 / 電子式卓上計算機 / ガス風呂がま
昭和56年2月1日	浴槽 / 補聴器
昭和57年6月1日	ズボンプレスサー / もちつき機 / 電気あんか / 加湿器 / ふとん乾燥機 / ベッド
昭和57年9月1日	圧力なべ及び圧力がま
昭和59年10月1日	ビデオテープレコーダー / ビデオカメラ
昭和63年4月1日	電話機
平成4年10月1日	カメラ一体型ビデオ / 日本語ワードプロセッサ
平成6年10月1日	電気カーペット
平成9年1月1日	電気衣類乾燥機 / 空気清浄機

指定品目及び適用範囲の改正

1 新規指定品目

指 定 商 品	適 用 範 囲
1 食器洗い乾燥機	定格電圧が200ボルト以下の食器の洗浄及び乾燥を行うもの
2 電磁調理器	定格電圧が200ボルト以下のもの
3 携帯電話端末 (P H S 端末を含む。)	携帯電話端末本体 (P H S 端末本体を含む。) 及びその充電器 (アダプタを含む。)
4 パーソナルコンピュータ	多目的な情報処理に使用される小型電子計算機
5 プリンタ	一般家庭用 (プリント機能を標準装備した複合機を含む。)
6 ディスクプレーヤー	C D、M D、D V D、H D D 等のディスクを使った録音再生・映像記録再生装置
7 カーナビゲーションシステム	G P S 又はその他の方式の測位システムを内蔵し、映像、電子地図又は音声等により希望する目的地まで案内してくれる運転補助システム (あらかじめ自動車に装着されて販売されるものを除く。)
8 デジタルスチルカメラ	レンズと撮像素子を備え、撮像された静止画像データを内蔵又は取り外し可能なデジタル記録媒体に記録する装置
9 温水洗浄便座	セントラル給湯方式のものを除く。
10 椅子式及びベッド式 電気マッサージ器	一般家庭用

2 指定を解除すべき品目

指定商品	解除理由
1 日本語ワードプロセッサ	製造が中止されているため。

3 適用範囲の改正が必要な品目

指定商品	適用範囲・改正理由
1 テレビジョン受信機	<p>現行(適用範囲) 「放送電波のうち、映像信号を受像管(ブラウン管)に導き、受像管のけい光面に映像を再現する機器」</p> <p>改正 「放送電波のうち、映像信号を表示装置(ブラウン管、液晶、PDP)に導き、表示装置に映像を再現する機器」</p> <p>改正理由 映像の再現が従前のブラウン管に加え、液晶、PDP(プラズマディスプレイパネル)等の装置により行われるものが普及している。</p>
2 電話機	<p>現行(適用範囲) 「一般家庭用電話機」</p> <p>改正 「一般家庭用電話機(ファクシミリ機能を有するものを含む。)」</p> <p>改正理由 一般家庭用電話機でファクシミリ機能を有するものが普及している。</p>
3 電気洗たく機	<p>現行(適用範囲) 「定格電圧が100ボルトで標準洗たく容量が10キログラム以下のもの」</p> <p>改正 「定格電圧が100ボルトで標準洗たく容量が10キログラム以下のもの(電気洗たく乾燥機を含む。)」</p> <p>改正理由 電気洗たく機で衣類乾燥機の機能を有するもの(電気洗たく乾燥機)が普及している。</p>

表示すべき事項

表示事項	説明
1 商品の名称	
2 保証責任者の氏名又は名称、住所及び電話番号	
3 保証履行者の氏名又は名称、住所及び電話番号	
4 保証期間の始期及び終期	保証の対象となる部分により保証期間が異なる場合は、その対象ごとの始期及び終期
5 保証の対象となる部分	当該商品のすべての部分であるときはその旨を、一部であるときは当該部分の名称
6 保証の態様	修理（店頭修理又は出張修理の別）、取替え、払戻し等の保証の方法及び消費者から例外的に費用を徴収する場合は、その条件、内容、額（額の表示が困難なときは、その算定方法）等
7 保証の条件	消費者が保証を受けるために一定の手続き（保証表示を内容とする文書等の提示を必要とする旨、転居、贈答等の場合における手続きを必要とする旨等）を必要とする場合の当該手続き等
8 保証の適用除外	保証の適用除外となる場合の具体的内容
9 相談窓口の名称、所在地及び電話番号	
10 修理内容の記載欄	修理伝票等で代替する場合は、その旨
11 法的責任	保証書によって、保証書を発行している者（保証責任者）以外の事業者の法的責任を制約するものでない旨