

2014年中国消費者権利デー概況

中国の国営中央テレビ(CCTV)は、毎年3月15日の国際消費者権利デーにちなみ、「消費者を欺いている」とされる企業に関する特別番組を恒例で放送している。

2013年には米アップルと独フォルクスワーゲン等の大手外資系企業を取り上げられ、これに端を発し中国版ツイッター『新浪微博(Sina Weibo)』やSNS、ブログなどを通じ一般消費者の間で各社への批判が相次いだ。

最終的にアップル、VW等各社は公式謝罪を行うまでに至り、中国において国際消費者権利デーの影響は非常に大きいといえる。

中国における“消費者権利デーに係るリスク”は中国で事業を展開するすべての事業者に関わることと言え、中国を有望市場と捉え事業展開している多くの我が国企業においてもこれは例外ではない。

そこで株式会社日本能率協会相互研究所は、「中国での消費者権利デーに係るリスク」を少しでも低減することを目的に「2014年中国消費者権利デー概況」についてとりまとめた。



【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社日本能率協会総合研究所 グローバル事業部

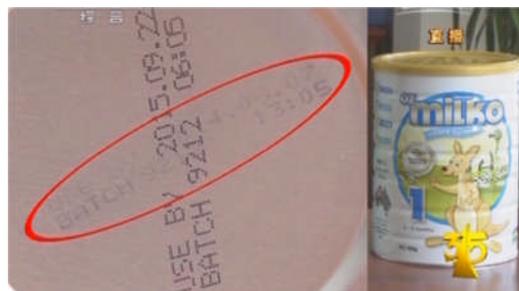
〒100-0004 東京都千代田区大手町 2-2-1 新大手町ビル 2階

電話：03-6202-1281 FAX：03-6202-1294 E-mail：info_china@jmar.co.jp

●澳乳食品有限公司

(オーストラリア系企業: OZDairy Foods Pty Ltd.)

北京市出入境検疫局がオーストラリアから輸入された澳乳食品(Oz Dairy Foods)社の粉ミルク(OZMilko、中文:澳妙可)を検査したところ、インクで印字されている日付を拭き取ることで製品品質の保証期限を改竄していた事が発覚した。問題視されている粉ミルク商品は2回に分けて製造されており、その数は52,312缶にのぼった。中国の検査



当局はオーストラリア政府に徹底的な調査を要求し、さらに2014年4月1日よりすべての輸入粉ミルク商品に対し、製品品質の保証期限を最小包装単位で直接印刷するように義務づけた。

●尼康映像仪器销售(中国)有限公司

(日系企業: ニコン株式会社)

中国当局は、性能と修理などの問題で尼康映像仪器销售(ニコン株式会社)の一眼レフカメラ(D600)に販売停止命令を出し、同社に適切な解決策を消費者に示すよう求めた。2012年9月に発売となった一眼レフカメラD600は全密封設計を訴求ポイントとし、中国で1万元以上の価格で販売されていた。その売り文句とは裏腹に、新品のカメラでも画像に黒い斑点が出る問題が発生しており、



同社はクリーニングと部品の交換などで対応していたが、根本的な問題の解決とはならなかった。

中国の「三包有效期」の規定によると、故障などの原因でカメラが保障期間内に修理を2回受けてなお正常に使用できなかった場合、消費者は商品自体の交換を要求することができる定められている。この規定から免れるため、中国各地のニコン修理センターは、ユーザーへの対応は「故障修理」ではなく、「メンテナンス」だったと説明し、また商品自体の品質問題を認めなかったという。

その一方で、海外メディアの報道では、ヨーロッパの一部のユーザーは同問題への対応としてD600の代わりにD610に交換されていた事が分かった。

番組放送後、ニコン側はユーザーに対しミニブログなどを通して謝罪し、修理や部品交換で問題が解決しなかった場合は新品に交換すると発表している。

●杭州広琪貿易公司

(中国系企業)

杭州広琪貿易公司是食品原料の卸業者で、大量の消費期限切れの輸入食品原料を販売していることで当番組に取り上げられた。

消費期限切れの輸入食品原料は主にケーキなどに使われている小麦粉、バター、チョコレートなどで、中には2年以上消費期限が過ぎているものもあった。こうした消費期限切れの製品は、実際に販売される際には消費期限を修正していた。

記者の調査によると、これらの原料は可莎蜜儿(CasaMiel)、金点、丹比、浮力森林、面包新語、小小洪会、九月生活といった様々な有名洋菓子専門店に卸されている。追跡調査では、放送後上記の7社が購入者に返金を実施していることが分かった。中国国家食品薬品監督管理総局は今後の取り締まりを厳しくすると発表した。



●大唐高鴻数据網絡技術股份有限公司

(中国系企業)

大唐高鴻数据網絡技術股份有限公司は大唐電信傘下のハイテク技術企業で、スマートフォンメーカーと共謀し、販売前の段階でトロイの木馬のようなウイルスプログラムをインストールしていた。ユーザーからは携帯電話の使用料のみならず、使用状況から個人情報を取得していたことが明らかになった。

CCTV の調査では、大唐高鴻数据網絡技術股份有限公司はスマートフォンメーカーに対し1台につき0.7元~3元を支払い、既に4,600万台にインストールしていたことがわかった。



●肝油製造企業

タラなどから抽出された肝油は薬品に分類されている。しかし、現在中国のスーパーなどでは肝油商品は薬品と表示されずに新生児や幼児を対象に販売されている。多くの中国人は肝油を栄養補助食品だと認識しているが、肝油を規定の量以上に摂取すると、ビタミンA中毒などになる恐れがある。

CCTV の放送の中では、こうした肝油メーカーとして、浙江康諾邦健康食品有限公司、広東億



超生物科技有限公司、威海紫光生物科技開発有限公司、榮成百合生物技術有限公司、広東河源市康寧生物医薬科技有限公司が取り上げられた。肝油メーカーは政府機関に魚油と称し、販売申請の手続きをしているが、実際には魚油の主成分は DHA と EPA で、肝油の主成分はビタミン A とビタミン D で全く異なるものである。

●利安達貴金属経営有限公司

(中国系企業)

利安達貴金属経営有限公司などの貴金属取引所がねずみ講などの方法で会員を増やしていた。会員は会員階級、代理商階級、一般投資家の3階級に分かれており、一般投資家が損失を出した場合、損失した部分は貴金属取引所や会員階級、代理商階級に分配される仕組みになっていた。

驚くことにオンライントレードで使うシステムは貴金属取引所が他社に依頼し、罠を仕組んで開発したものだった。「取引をしたい時に登録できない」、「売りたい時に故障が出る」といったように、人為的に一般投資家に儲けが出ないように操作していた。これにより、銀先物の取引で一般投資家達が短時間で多額の損失を出したこともあった。



●「場地観光車」、「内燃観光車」、「老人代步車」製造企業

近年、中国では「場地観光車」、「内燃観光車」、「老人代步車」と呼ばれている車種の利用者が増加している。これらの車種は「登録する必要がない」、「免許なしで運転できる」、「付加税を支払う義務がない」、「点検を受ける義務がない」などの利点を有し、この要因で人気となっている。

一方、大きな問題として、免許取り消しの心配が無いことから、信号無視、スピード違反が続出し、当該車種関連の交通事故件数も急増しており、2011年～2013年10月までで合計757件の事故が発生している。

CCTV が調査したメーカーの車種は 200cc の排気量で、三輪バイクのモーターが付いていた。しかし、「山東德州浩宇車両有限公司」のような多くのメーカーが車両生産許可証を取得していなかった。さらに濱州舜王電動車業有限公司においては「内燃観光車」用のプレートを一般自動車に取り付けるサービスを提供している事実まで発覚した。



下表は、過去の世界消費者権利デーにおいて CCTV に報じられた企業リストである。

| 過去の世界消費者権利デーにおいて CCTV に報じられた企業 | | |
|--------------------------------|--------------------------|--|
| 2013年 | | |
| アップル | 電子機器メーカー | 中国国内で海外と違うアフターサービスを展開 |
| フォルクスワーゲン | 自動車メーカー | DSG トランスミッションの不具合 |
| 周大生 | 貴金属メーカー | 金製品に鉛を混入 |
| 妙医堂薬劑有限公司など | 医薬品メーカー | 医薬品の誇大広告 |
| 江淮同悦乗用車 | 自動車メーカー | 安全性を損ねた鉄板での自動車ボディ製造 |
| 重慶蘭バックス科学技術有限公司 | 携帯電話用アプリ開発企業 | 個人データを抜き取るアプリの作成 |
| 網易など | インターネット企業 | ユーザーの Cookie から個人情報を収集 |
| 楽天恵社ワークメディア公司など | ブロードバンドプロバイダー | 契約者のブラウザに広告を強制表示させ、財源とした |
| 2012年 | | |
| 招商銀行・工商銀行 | 国有銀行 | 銀行員が顧客の個人情報を密売 |
| 中華学生愛眼工程 | (架空の) 公益組織 | 公益と偽った商業活動 |
| マクドナルド | 外資系外食チェーン | 賞味期限切れの食品を販売 |
| カルフル | 外資系スーパー | 鶏肉のブランド偽装販売 & 賞味期限切れの精肉販売 |
| 広東省汕頭市 | おもちゃメーカー | 廃棄プラスチックで子供用おもちゃを製造 |
| 江蘇省液化石油ガス注入所 | 液化石油ガス小売店 | 液化石油ガスにメチルエーテルを混合 |
| 東順消防設備有限公司 | 消火器製造会社 | 消火成分僅か 20%の消火器 |
| 羅維鄧白氏 | マーケティング会社 | 1.5 億人の個人情報を低価格で販売 |
| 中国電信 | 国営通信会社 | スパムメールに便宜を与える |
| 2011年 | | |
| 国美電器 | 大手電器量販店 | 店員が国からの補助金やキャンペーンの景品を詐取 |
| 錦湖輪胎 | 外資系タイヤメーカー | 廃棄予定のタイヤを未使用のゴム原料に混合 |
| 河北晨光造紙廠 | ペーパー加工工場 | 化学薬品等を投入し、未消毒でペーパーを販売 |
| 田婆婆洗灸堂加盟店 | 漢方薬湯の入浴施設 | 偽薬品を使用 |
| 本田汽車(中国)投資有限公司、日産乗用車公司等 | 大手自動車ディーラー | 自動車ディーラーが勝手に購入者の車両合格書を担保にして、融資を受けていた |
| 北京飛流九天科技有限公司/北京網秦天下科技有限公司 | スマートフォンアプリ会社とセリティソフト販売会社 | 二社の共謀で片方がユーザーの携帯電話にウイルスをダウンロードし、もう片方がウイルス削除の手数料を得ている |

出所: 各種情報源より弊社まとめ

以上