

事例研究～中国ビジネス法務

第64回 消費者デー
「3・15 晚会」が持つ影響力は大北京市大地律師事務所 / 日本部
パートナー弁護士 法学博士 熊琳

1991年より、国営テレビ局の中央電視台(CCTV)は、毎年3月15日の世界消費者権利デーに合わせて「3・15 晚会」という特別番組を放送しています。この番組は、消費者権利の保護を目的に、基準に合格していない製品、危険な製品、品質上の問題、消費者の権利を侵害する行為など(日系企業もかつてやり玉に挙げたことがあります)、数十件について、CCTVの取材班が事前に十分調査した上で番組として編集し放送するものです。そのため、この3・15 晚会が放送されると、中国全土で大きな反響があり、たちまち関連する企業と製品に大きなマイナスの影響が出ます。今年も例年通り3月15日に放送されました。今回は、その中から日系企業の皆さまにとって参考になるものについて、簡単に解説します。

◇本年度、取り上げられたケース

本年度の番組では、次のように多方面にわたる違法行為が取り上げられました。

- ・ 食の安全「餓了麼」フードデリバリーサービスのずさんな管理。砂糖漬け高麗人參を砂糖で増量し不正な利益を得ている。
- ・ 中古車取引サイト「車易拍」の価格詐欺：売り手と買い手の双方をだまし、多額の取引差益を得ている。
- ・ 輸入電子商取引(EC)児童用品 製品の不合格率が30%を超過。主にタイ、韓国、トルコ、米国などからの製品。
- ・ 医療機器の衛生問題：廃鉄で義歯を生産し、臨床に使用している。
- ・ スマートフォンAPP：ユーザー情報を盗み取り、料金を詐取している。
- ・ 不合格な電器製品：安定性や構造または機械的な危険性などの項目で不合格な製品や、発熱するもの。
- ・ ネットショップのカスタマーレビュー：店舗の信用評価をねつ造。

◇本年度の特徴と影響

弊所が昨年把握した情報では、事実上日系企業や一部の中国国内の大手企業にも品質関連問題が発覚した製品があり、多くの消費者紛争に発展し、行政処分を受けた会社もありました。しかし、今年の3・15 晚会では、日系企業および製品への言及はなく、また、中国企業にしても外資系企業にしても大手企業が取り上げられることもなく、有名メーカーのSUV車のシャフト破損事故、自動車4S店による顧客詐欺事件などといった、世論が事前に予測していた多くのホット 이슈も取り扱われませんでした。この点が例年との大きな違いと言えるでしょう。

それでも、番組放送後、関連する政府機関と各界から即座に大きな反応があったことは例年と同様でした。番組が放送されるや否や、北京市食品薬品监督管理局は、直ちに北京市通州県の「餓了麼」の食品加工工場への立ち入り検査を行い、その後、上海市、成都市らの地方でも餓了麼に対する検査が行われました。さらにインターネット上で、餓了麼に対する一般市民からの批判の声が上がりました。

◇日系企業も3・15 晚会の影響力に注目を

今年は日系企業やその製品をやり玉に挙げてたたくような内容はありませんでした。しかし、この番組の影響力の大きさや、特に日系企業が消費者保護の関連で製品の品質を巡る紛争などに巻き込まれるケースを考えますと、日系企業の皆さまにおかれても、3・15 晚会について十分に理解し、日常の経営活動の中でこの方面の動向に注目される必要があるかと存じます。そして、3・15 晚会で取り上げられるリスクが想定される場合には、必ず事前に十分な対応策(例えば、発表する真摯な謝罪コメントを準備しておくなど)を講じ、実際にたたかれた場合には速やかに対応できるようにしておくことが重要です。さもなければ、突然の襲撃に遭い、想像を超える検査、処分、批判、譴責などによって企業の名声やブランドイメージ、現地企業の経営秩序に深刻なダメージを受け、重大な損失を招くこととなります。