

平成29年度 家電懇談会

日時 平成29年10月19日(木) 12:00～15:00

場所 ハードオフエコスタ会議室

出席者 家電流通協議会6社(現地責任者・渉外担当・SS所長)
日立・シャープ・三菱電機・東芝・ソニー・パナソニック…6社18名

新潟県電機商業組合
高橋理事長、洲脇副理事長、山口副理事長、
澁谷会計理事(消費者流通統括)、菅流通部長(理事)、事務局(渡邊)

司会進行 洲脇副理事長

高橋理事長挨拶

家電流通協議会の皆様に、日々の対応に感謝を述べ、組合店には地元流通協各社様から取引を大事にして進めて欲しいと常日頃啓蒙していること、組合として色々な活動を推進し、特に高齢者宅様の無料点検訪問は徐々に成果を上げ訪問を待っている方もおられます。今後も流通協各社様と一緒に進めていくことと併せ御礼とお願いを申し上げ挨拶とした。

竹内支店長(日立コンシューマ・マーケティング(株)新潟支店)挨拶

家電流通協議会を代表し日頃の拡売に感謝され、理事長の元、SLC、高齢者宅訪問等の活動で立派な成果を上げていること、これからも商組様と流通協議会で意思疎通を図って頑張りたいと思いますと挨拶された。

出席者紹介：出席者名簿(家電流通協協議会6社18名、県商組6名)で自己紹介とする。

澁谷消費者流通部統括挨拶

家電流通協6社集まって頂きました。忌憚ない意見でお互いに誠心誠意向かい合っただけの家電懇談会も大事であり必要であります。

細かい小さな事も、きちんと聞いて回答する意義ある懇談会にしたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

[懇談会]

家電流通協進行係：日立菊田課長

1) 各メーカーとも修理品の持込みが出来なくなっている。？

日立：窓口(新潟・長岡・上越)3拠点、但し上越は(火)(金)のみ対応する。

SH：窓口(新潟・長岡)

三菱：窓口(新潟・長岡・上越)

東芝：窓口(新潟・柏崎・佐渡) 新潟のみ「持込み可」

SO：窓口(0120-222-330)…宅配での持込み対応

PA：窓口(新潟・長岡・上越・佐渡)

※各社とも消費者から直接修理依頼あり、修理代引き(定価)で対応している。

2) LED照明器具の新品不良出たので新品交換しようとしたら駄目だと言われ、SSより出張修理にして欲しいと言われた。

日立：初期不良は営業と相談で処理。設置後1～2週間経過後の場合、SSで対応することが出てくると思います。

SH：個別の特定を除き、同上

三菱：初期不良は、ほとんど営業判断で処理のため、SSに相談は来ない。

東芝：営業担当処理となっています。

SO：LED照明はありませんが商品的部分では他社さんと同様です。

澁谷統括…「ネットや通販」から買ったものの新品交換はどうなりますか？

PA：仕入れがある場合取換え可、初期不良は営業対応、SSでは対応していません。

東芝：お客様から直接交換要望の場合、本部(製造元)と相談、本部とSSのやり取りで処理することになります。

日立：SSとして修理対応するが、交換はお買い上げ店にお願いすることになります。

3) シャープのLED照明器具が2～3年くらいで故障したが、生産をやめたので修理出来ない。部品も無いと言われた。

SH：担当部署との話合いで個別に対応するので声掛けして下さい。

各メーカー：同じような事案には対応させていただきます。

4) 昨今、話題のテレビショッピングにもパナソニック始め各メーカーが商品を提供している現実をどう説明するのか考えをお聞きしたい。

日立：ネットは価格が安く品揃えも豊富にあることは事実である。しかしながら時代の流れを見ると今後の高齢者社会で地域店の価値は上がっています。困りごと始め色々な事に対応していかなければなりません。そのために地域店さんに今まで以上バックアップに力を入れて参ります。

SH：テレショップ等は専門部署で取引をしております。全てをやるのではなく、迷惑を掛けない様選別をしています。例えば過年度品を再生産して提供するとか、地域店さんには対抗上も含めて価格施策を提案しすみ分けに努めています。

三菱：商品の少ない中、当社しかないような商品の宣伝効果を狙っているところもあります。その中で市場価格を把握しながら事前に地域店へ連絡と対応をしています。

東芝：旧商品の販売と同等品では性能を下げた商品で実施しています。二重価格が起きそうな場合は申し入れしていますし常に注視し対応しています。

SO：付加価値商品を中心の販売に切換えておりシェア拡大でなく(量を求めない)説明商品で販売をしており通販にはなじまない。です。

PA：ルート別に品番を違って出しています。地域店さん向けに機種を増やす様に取り組み幅広い選択が出来る様努めています。

澁谷統括…例えばジャパネットたかたでIH釜、我々が販売しているのと一緒に色一緒、498を下取りで298、全然値段が違う。PAのイメージ悪くしている。混乱もさせている。大衆は知っている。ユーザーは付加価値訴求で高いのは支持されない。PAはリーダーカンパニーとしてきちっと対応して欲しい。

山口副理事長…TVショッピングは高齢者も電話1本で買える。見て同じような「モノ」の値段が違い過ぎる。勘違いをする。戸惑うようなことをする。これはメーカーとして問題であることの見識を問いたい。

各メーカーが申し入れをしようとしているが、ただの欺瞞である。言ったところで聞かないことは分かっているはず。押さえて止まる話でなく根本的な問題となっている。

澁谷統括…今回の家電懇も今日の意見を真摯に上にあげて欲しい。

高橋理事長…ジャパネットたかたの消費者庁への特別申告ついて話をする。

通常販売商品と品番が全く違う事、例えばIH釜なら298(価値)、これで売れる様に作れと言う。責任は自社で持つ、1回、20～25万台売れる。

これは各メーカーとも中枢が担っており現地販売会社とは関係ない所で行われているのが実態である。

5) 4についてメーカー自体があえて市場の二重価格を惹起し消費者の混乱を作り出しているのではないかと。それでいて市場の安定とか正常化などと言うのは如何なものか！

日立：TVショッピングは色々承知しています。これに対してお客様との信頼関係、技術力、お客様に提供するサービス、バックアップ、研修会、情報提供を通じて頑張っていきたいと思えます。

SH：日立さんと同じ部分であります。社内でも通販の販売には違和感を持っています。流通協定の対応、消費者庁へネゴっていることも承知しています。

三菱：露出が少ない中でメーカーとしてやっていくには規模より付加価値でどうやって市場に投入していくのか？再販価格の指導が出来ない中で消費者庁の役割が大事なので問いかけていきたい。

東芝：市場で通常価格より値引きされていることは販売店側の主導で行われているのが実際であり、値引きの妥当性について注視していくこと、消費者庁との関係も含めて進めていくこととなります。

PA：安ければ良いと言う状況にありますが、地域店が売り易い様に取り組みしていますのでよろしくお願いします。

6) 各社、リコール、又はそれに近い状態の故障状況、特定商品等々、ほぼ同じ故障状況等の「情報提供」をNDS事務局に連絡頂けないものか？出来れば連絡を頂きたい。

日立：リコール品は告知、他の故障等については取引店になりますがネットで情報提供するようになっていきます。

各社：リコール品は告知、社告、系列店へ通知、組合向けには全国電商連へ報告、各県商組へ通知が行くようになっていきます。

県商組は、ホームページにアップしお知らせをしています。

- ※リコール品は法律によりいち早い周知と、100%の解決を義務付けています。
問題は、リコール品までいかない故障多発の製品が出てきた時の周知、お知らせを頂けないかと言うことです。
※特にネットから仕入れた場合に故障多発の情報が入ると心配され方が多い。

7) 各社共通でネット、パッタ屋関係と値段が、かなり格差があるようだが、組合店は出来れば取引各社からの仕入れを希望している。

- 各社、営業として対策が打てないものか、ご尽力をお願いしたい。
日立：対策出来ませんかと言うことですが、毎月チェックしながらタイムリーに対応出来ないか検討し継続的にやっているところです。
SH：系列店多くないですが幅広いお店と取引の中で、地域専門店と向けに専用機を投入し協力出来る様努めています。
三菱：ネット販売には苦慮しているところありますが、当社として一貫して規模より高付加価値商品の販売に重点を置き、ルート政策、価格政策を実施し、ご商売に格差が出ない様に配慮をさせて頂いております。
東芝：価格差は承知をしております。量販ルートでは家電ガイドラインの順守に努めて商売をしていると言う状況です。地域店様には10年近くなりますが専用機で利幅の取れる政策を行っています。
SO：量では無く付加価値商品の販売にシフトしている状況です。保証書表記の改定とか値入に関しても慎重な対応をとっており、ネット等ルートとの取引拡大の予定もありません。
PA：ネット販売ルートでの仕入れ状況、格差については調査をしています。問題ありと思われることには働きかけをして対応をとっています。在庫もない状況も聞いています。地域専門店様だけの商品の数を増やして力を入れておりますのでよろしくお願い致します。

澁谷統括…販売ルート、どのくらいの差、値差があるのか？(10%、20%、30%それとも)

- 日立：具体的な数値は今資料もなく分かりません。安く売るには管理コスト、大量仕入れあるので！但し、極端な差はあってはならないと思います。
SH：Webの価格、問屋の価格、突拍子もない値が出たりします。アマゾンなどいろいろある中で注視しなければならないのは新製品、売れ筋商品で、なんでこれだけ違うのかハッキリ言って分かりません。一番は量で台割の問題が大きいと思います。
三菱：価格差は機種、品物、発注ロット数によって変わってきます。地域店には型番、機能変えて販売をお願いしています。一概にいくらの値差は分かりません。
東芝：具体的な金額は把握し切れていません。市場での価格差の縮小に努めていく努力をしていますが発注ロット数における製造原価もあり分からない状況です。
SO：流通に出回らない様に商売をしていること、先程お話した保証書表記、認定特約店様と表記、また、認定販売店からでないと言われ修理が受けられない等行っています。
PA：商品点数多いので機種によってあることは認識しています。価格差は全てネットが安い訳でもなく改善を含めて取組みさせて頂いております。

8) ワランティ(保証)製品をお客様が販売店を通さず直接メーカー修理依頼をした時の対応はどうなっていますか？

- ※通常ルーチンの確認……お買い上げ販売店を通して申し込みをする。
(事後報告は、あってはなりません)

9) 消耗品の一覧が欲しい。無い場合の対応を教えてください。

- 日立：カタログである程度載っている。必要と思われるものは届けています。
あとは、SSにお問い合わせ下さい。
SH、三菱、SO、東芝：一覧表無し。カタログ表記ありますが、分からない場合は各SSにお問い合わせ願います。
PA：セールスマンカタログにほぼ100%載っています。お店サイトで打込みで出て来る様になっている。
※セールスマンカタログを過去5年前分から頂くことになった。

10) 故障内容・修理内容でお客様要因・又は通常修理の判断分かると思うが、保証対象可否の基本としてお客様要因の場合、きちっと伝えられているでしょうか！

- 完了報告書で結果を明記して頂きたい。……現状、完了報告書を見てもわからない。
①各メーカーSS：お客様要因はきっちりお客様に伝える。……伝えている。
②メーカーと商組との今以上の連携強化
③サービスマンに徹底頂く。

1 1) 液晶テレビの型式により、減額制度(メーカー修理のみ)あるが各メーカーさん、減額制度ありますか？

PA：あります。

日立・SH・三菱・東芝・SO：制度無し、個別対応となります。

※最後に洲脇副理事長から梱包材料での発泡スチロールの件で、各メーカーに梱包材から減らして欲しいと要望する。
(現場での処理苦勞も考えて頂きたい)

以上で懇談会を終了する。時に15時。

[家電懇談会 会議写真]

