



3月15日 中国の消費者権利デー

北陸銀行 上海駐在員事務所
所長

清水 賢一



上海市内を走るヘルメット着用したバイク利用者と
グリーンナンバーのEV自動車



1. はじめに

「世界消費者権利デー」は、1962年3月15日に米国のケネディ大統領によって消費者の権利（安全への権利、情報を与えられる権利、選択をする権利、意見を聴かれる権利）が初めて明確化されたことを記念し、消費者の権利を促進するために国際消費者機構（CI：Consumers International）が提唱している世界的な記念日です。今回は、中国における消費者の権利侵害と、3月15日の「消費者権利デー」における消費者保護の動きについてご紹介します。



2. 中国での消費者権利デー

中国では毎年3月15日の「消費者権利デー」に、中国国営中央TV（CCTV）で企業の製品の品質やサービスの問題点を指摘する番組「315晚会」が放送されます。消費者のクレームや内部告発のもと、覆面調査員による潜入取材が長期にわたって行われ、欠陥商品や不正な偽造品、食品の安全性の問題などを告発する内容となっています。この番組は、当初は外資企業がターゲットになることが多かったのですが、今では広く中国内外の企業の不正などを容赦なく暴いています。番組の影響力は非常に大きく、報道された企業はテレビ放映直後または放送中に謝罪声明を出すのが一般的になるなど、一夜にしてブランドイメージ・信用が地に落ちる可

能性がある最も緊張する日、とも言われています。

(1)「315晚会（2023.3.15）」での告発

①中国産の偽物タイ米

中国安徽省で生産された米に香料を混ぜて「タイ米（ジャスミンライス）」として販売。タイ料理は中国での人気料理の一つで比較的高級店も多く、偽物食品も増加しておりブームに便乗。

②粗悪なヘルメット

中国では電動バイクのヘルメット着用が義務化されヘルメット市場も拡大。一方で粗悪な品質の製品も多く、売れ筋メーカーのヘルメットについて国家基準でテストを実施。「一部は壊れやすいだけでなく、鋭角に割れ頭部保護が逆に凶器に」との注意喚起。

③非医療従事者が化粧品を顔面に注射

皮膚に塗ることしか許可されていない化粧品を、医療資格がない美容員が顔面に注射。撮影されたのは展示会場であったというのも驚き（顔面から血が流れている映像も）。「二重まぶた、しわ取り、たるみの吸引などの美容整形も増加しており、比較的安価な形での危険行為も増えている」と警告。

④ライブコマース詐欺

「家庭内のもめごとを、ある商品で見事に解決するようなドラマ仕立ての動画」で視聴者を引き付け、ライブコマースを視聴している（農村に住む寂しい）老人たちに、動画に出ていた商品（実はまがいもの）を売りつける商法を放映。

⑤ その他

- ・つり橋を渡る際に装着した3点式安全ベルトが欠陥品で、身体がベルトから抜け落ちて川に転落
- ・鉄塔に絶縁体として設置した碍子^{がいし}が実は廃棄された物の再利用で安全性に問題など、全11事例が放映されました。

(2) 過去に告発された外資系企業

①日産（日本）

日産の高級車ブランド「インフィニティ」で頻発したギアボックスの不具合について、保証期間の延長と引き換えに口封じとともとれる誓約書への署名をユーザーに強要。

②フォード（米国）

複数のモデルで、設計ミスでギアボックスが錆びて正常に機能しないという顧客からの苦情があったにもかかわらず、顧客に告知することもなく長期間放置。

③バーガーキング（米国）

重量の偽装や期限切れ食材の使用が発覚。

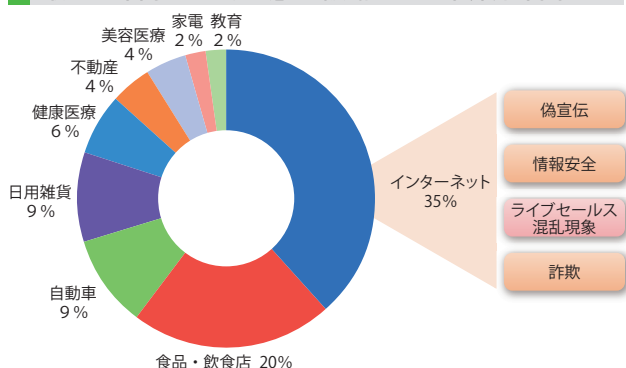
ほかにも、Apple（米）やフォルクスワーゲン（独）、ニコン（日）、マクドナルド（米）などが取り上げられています。

(3) 「315晚会」で放映された業種・内容と消費者監視アプリの登場

「315晚会」で放映されるなかで圧倒的に多いのが、インターネット関連の偽情報や詐欺。次いで食品偽装や衛生上の問題、自動車の欠陥、日用雑貨や健康・美容医療などが続きます。

「315晚会」に取り上げられない場合でも、最

最近5年間「315晚会」で披露された業界分布図



出所：『2023年3.15リスク傾向報告』より抜粋

2023年1-3月リスク業種&内容

No.	リスク業種&内容	
1	自動車業界	自燃問題、システム障害 モータ問題、バッテリー問題
2	食品飲食店業界	食品安全、価格問題
3	不動産業界	不動産品質問題、引渡延期
4	電子商(EC)業界	粗悪品、偽物問題

出所：『2023年3.15リスク傾向報告』より抜粋

近では、SNS「微博（Weibo）」を運営する「新浪（Xinlang）」の消費者プラットフォームの一つにクレーム投稿アプリ「黒猫投訴（Heimaotousu）」が登場しており、消費者個人では企業にクレームしても誠実に対応してもらえない、などの時に利用されています。このアプリに対するネットユーザーの反響は非常に大きく、アプリには「ブラックリスト」という項目もあるので、企業にとっては無視できない監視システムになっています。



3. 最後に

中国におけるEV自動車の販売台数は年々増加する一方で、新たな問題も発生しています。3月15日に起こった電気自動車の炎上事故では、改めて電気自動車のシステム障害やバッテリー問題がクローズアップされました。なお、今回は中古のEV自動車による事故ですが、新車においても「交換バッテリーの信頼性」や「システムトラブル」の際の対応などに疑問を持つ消費者も多いと言われています。

現地ではEV自動車のナンバープレートは「緑色」ですが、ある女性からは「グリーンのナンバープレートが横に止まると少し避けるようにする」とのコメントもありました。「生命の安全に関わることはどれだけルールが厳しくなっても良い」との感想も多く寄せられており、「EV車のシェア拡大でスピード感を優先するあまり、安全が蔑ろにならないのか」「更なる監視が必要ではないか」との声も多くあります。「315晚会」は1991年から続く長寿番組になりましたが、変化が激しい現代社会において消費者からのニーズはまだまだ大きいようです。