

省エネラベルモニター調査について

2005年3月1日

1. 本事業の目的

本事業は、従来から京都府内各家電販売店で貼り付けが行われている「省エネラベル」について、その貼付状況の確認と、その確認に一般市民を含めたモニターにモニタリングを依頼し、今後の貼付確認においての問題点等を顕在化させることを目的とする。

2. 本事業の要旨

モニタリング期間： 2004年12月11日(土)～2005年2月4日(金)
参加モニター数： 24名
モニタリング対象店舗： 京都府下家電量販店・スーパー 26店舗
添付資料1「モニター対象店舗一覧」参照のこと

京都府内の主に家電量販店・スーパーを対象に

- ・ 省エネラベルの貼り付け状況(エアコン・冷蔵庫)
- ・ ラベル内の商品販売価格の入力状況
- ・ ラベル内の商品販売価格の正確さ
- ・ 販売店販売員の対応

などについてモニタリングを行った。

モニターには事前説明会を開催し、モニタリングの主旨やモニタリング手法などについてのレクチャーを事前に行った(モニター24名中参加10名)

事前説明会に参加できなかったモニターに対しては、郵送及び電話での説明を行い、主旨及び手法についての理解を徹底した。

なお、モニターは一般公募で募集したが、結果的に既に環境NGO/NPO、また消費者団体などに所属される方がほとんどであったことを付記しておく。

3. 事業のスケジュール

本事業は、下記のようなスケジュールで実施した。

2004年11月中ごろ	モニター募集広報開始
12月8日	モニター事前説明会開催
12月11日	モニタリング開始
(この間、随時)	モニタリング結果を元に、各参加店舗に改善要請
2005年2月4日	モニタリング終了

4. モニタリング内容

主に、省エネラベルの貼付状況及び各販売店の販売員様の対応状況をモニタリングした。
調査項目の詳細は、添付資料2「調査用紙」を参照のこと。

5. モニタリング結果

モニター調査の結果、添付資料以下のような貼付状況等となった。

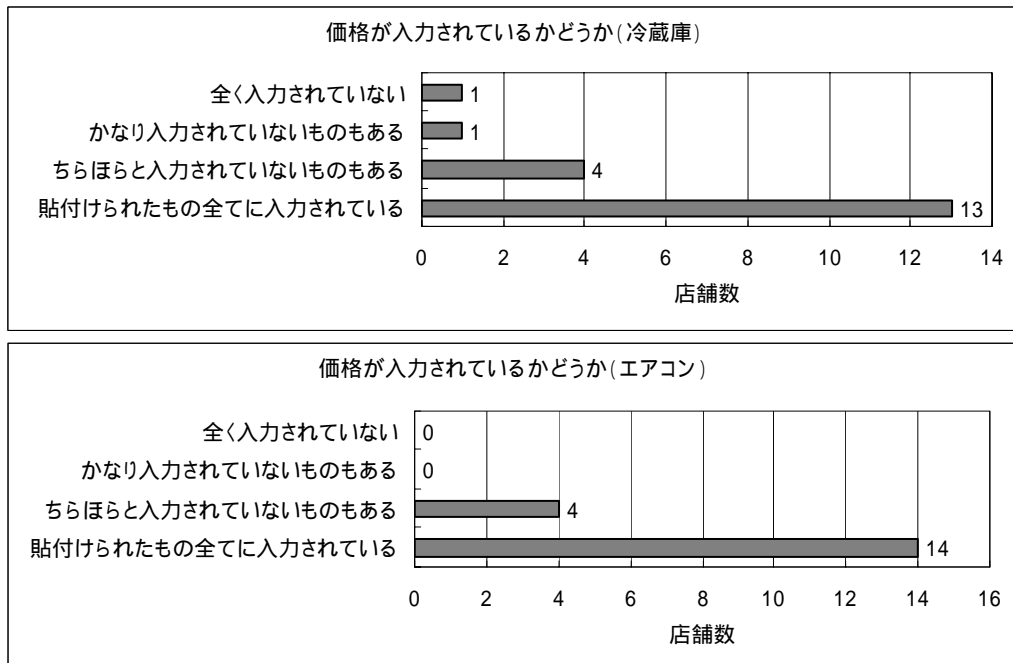
モニタリング対象店舗の平均貼付割合



(展示商品を100%とした時に、どの程度省エネラベルの貼付が行われているかどうか)

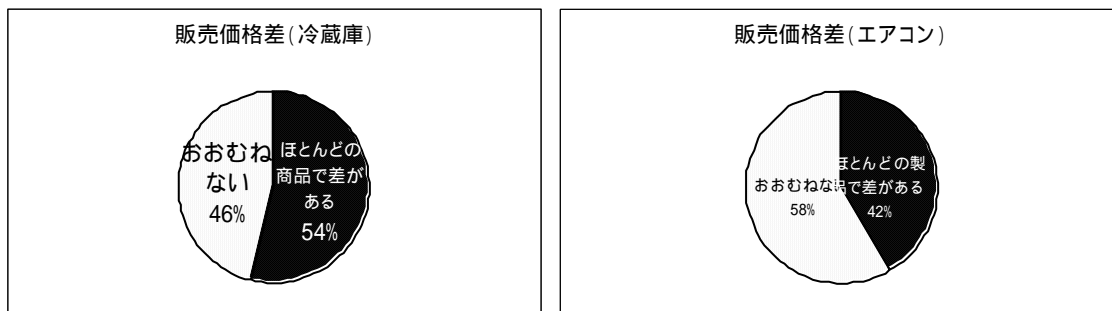
タニヤママセンさんや1月末から貼付に参加している上新電機さんでは貼付割合が高かった。その他の店舗では、一部を除き貼付割合が低く、平均を下げている。

省エネラベル内の販売価格の入力状況



ラベル貼付が行われている店舗では、おおむね多くの参加店舗にて入力が行われていることがわかった。

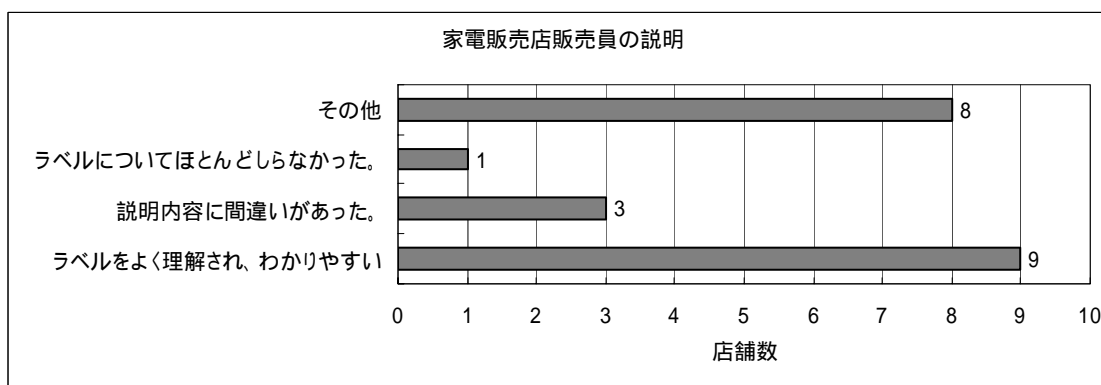
省エネラベル内に表示された販売価格と各店舗値札の価格差



省エネラベルに記載された販売価格の入力が行われている店舗では、販売価格の変化に対応して、省エネラベルに記載された販売価格の変更が行われておらず、価格表示に差が出ている店舗が半分程度占めることがわかった。

上記データからは見えないが、実際の販売価格と省エネラベルに記載された販売価格に差がない店舗はこの仕組みに参加したのがごく最近の店舗が多く、一方差がある店舗は、以前からの参加店舗に多い。

家電販売店販売員の方々の対応



「ラベルがよく理解され、わかりやすい」という評価を得た家電販売店は、6チェーンにわたり、一部の参加店舗だけでなく、ラベルの趣旨について販売員の方々に一定の理解を得ているようだ。一方、「4.その他」の選択が多い。その他の内容については、省エネラベルについて、積極的に説明、また活用するといった印象を見受けられないというものが多い。

その他意見について抜粋

調査票には、その他意見を記載する箇所がある。下記にいくつかを抜粋し記載する。

[]内は追補したもの。

【省エネラベルの貼付状況について】

- 最新機？あるいは最近、店に設置したものと超小型のものに貼っていないもの[がある]

- 単身者用冷蔵庫(小さいもの)2つ貼ってなく、[もう]2つは貼ってあっても、年間電気代のみ記入(おしい!!)
- 大型冷蔵庫にはついていなかったのが多かったが中小型のものにはほとんど付けられていた。
- ほぼ全体に付けられていた。
- 冷蔵庫には容量の小さなタイプも大きいものもしっかりと貼り付けられていました。A~AAAまで表示されていました。エアコンは、冬場のせいか半分程度しか張られていませんでしたが、省エネラベルについての説明をした大き目の表示シールが貼られていました。
- ラベル表示の価格と店の付けた値札に差がある。
- 省エネラベルの貼付されていない品には店独自の「超省エネ製品」「省エネ製品」のラベルがあり省エネ率%と表示されていた。
- 様式の異なるものはある
 - A、AAの表示なし 10年間合計(設備+電気)の表示なし ラベルに価格表示なし
- ボーナス目当の目玉商品で日替で価格変動があるせいか価格の入力は全くなく、年間の電気代だけの省エネラベルでした。
- さがさないとラベルがなかなか見つけれられない。記入は正確だが目立たない。

【販売員様の対応】

- 熱心な省エネラベルの説明がありました。
- くわしく理解されている感じはなかったが、努力して親切に説明していただいた。要領よい説明あり
- 詳しい内容の説明に至らなかったがラベルの主旨は理解できた
- よく客の立場の説明があり、居間と客間(稼働時間が少ない)の場合の選び方など。
- 省エネラベルは全くないが、10年間電気代が書かれており客への説明では要領よく説明してくれた。
- 予想以上に貼られている商品が少なく、ラベルも目立たなくてガッカリしました。
- 店員さんに聞くと、「あまり変わらないどれも省エネになっている」との回答でした。
- 省エネについては無関心に近い
- 販売員様の対応は、省エネラベルはあまり必要ないという感じ。(販売員の言うより、店の方針かと思いました)確かに、店の独自の表のほうが比べやすいと思いました。(電気代で比べた場合)
- ラベルの認識は少しあいまいな感じがした。電気料金でのみ判断していると教えられた。
- AA,AAAはほとんど内容としては、同じだと言われた。
- 「このラベルはどういう意味ですか」と聞いたら「1年間の電気代は安い、本体

が高いものが多いです」と言って行ってしまった。

- 販売員様の対応は、「省エネラベルはあまり必要ない」という感じ。
- こちらが聞いた事に答えるのみで、積極的な説明はなかった。
- 店員も「安いですよ」「お値打ち価格です」との説明がほとんど。「AAA」は最高の性能の意味です。というがその内容の説明はない。
- 店員の説明にも不満がある。「環境に配慮した商品」という説明がまずほしかった。

【その他全般意見】

- 全体的にしっかり貼付けられてびっくりしました。又、B、Cなどがまったく貼ってないのが、そうなのかなあと思いました。
- [独自の表示を行っている店舗の]販売員との話しの中で独自のものは電気代が他の製品と比較しにくいし、AAなど消費者がわかり、選びやすい表示の方がよいと理解を示してくれた。
- 7月に3Aのついた冷蔵庫を買った時より、札のついた商品が減っていると思いました。
- ラベルの位置のバラつき、ラベルについての説明を受けられなかった。
- 歳末商戦のまっただ中なので、商品にお買得品や超安値等のビラが所せましに貼られており、省エネラベルが目立たない。
- 今年(2004年)3月に勉強のために個人的に聞きに行った時はラベルがあるとお客様に聞いてもらいやすいので助かると言ってられました。
- ラベル貼付機器は貼付位置・方法を統一し、整然としていた。なお、すべてA以上の貼付であり、B,Cに該当する機器にはラベル貼付がされていなかったように感じました。
- 年末特価、他店対抗商品、特価品はA表示が多い。
- 特価期間中についてはラベル変更がないため、消費者は省エネラベルだけを見ても判断しにくくなる。又、店舗に商品にいっぱいラベル等が貼ってあり、比べるだけでも疲れる。商品の配置がこの省エネラベル毎、価格、サイズ毎など等にされると、大変選びやすい。このままだと疲れてしまう。

6. モニタリングの結果を受けての対応

貼付割合が60%を割り込むような、店舗については、本社経由での参加店舗では、本社担当者に対し、また個別参加での店舗については、店長に対し、貼付の要請を行った。但し、2月末時点で、いくつかの店舗をサンプリングし、貼付状況を確認したが、改善されていない店舗が多い。

この点については、今後、京都市条例の周知活動とともに徹底を図りたい。また市外については、引き続き、本社または個別の各店舗にアプローチを続けていく。

7. モニタリングについての今後の課題

今回の試行を通じて、いくつかの問題点が明らかになった。

・ 調査項目の記入もれ

調査項目について、記入漏れが散見されたが、これは、

- ・ 調査用紙の体裁の改善
- ・ モニターの経験を重ねる
- ・ 十分な事前説明

などにより、解決していくことが可能だと考える。特に、今回は環境 NGO/NPO や消費者団体等に既に所属している方々がモニターの中に多く、このような調査に比較的慣れた方が多かった。しかし今後モニターの数を増やすなどの施策をとると、今まで以上に内容を知っていただいた上でモニタリングを行っていただく必要があるだろう。

・ 調査用紙の改善

調査用紙作成時点では、想定されていなかった状況があり、その結果調査項目の記入に、モニター間でばらつきが出た部分もあった。調査用紙の今後の改善が必要である。

・ 調査期間の設定

年末年始をはさんだこと、またモニター期間途中からの参加店舗への対応ということもあったため調査期間が約2ヶ月となり、間延してしまった感がある。

次回実施時には、モニタリング期間を短く設定することが望まれる。

8. モニタリングを終了して

今回の調査は年末年始を挟み、またモニター期間途中からの参加店も対象にし、モニタリングを行うなどのあまり良いとはいえない条件が重なったが、比較的短期間で広範囲のモニタリングを行うことができた。

また、モニターと家電販売店販売員がコミュニケーションをとることにより、相互の理解が深まるような事例もあった。

これまで各家電販売店を数人の「京都省エネラベル協議会」スタッフが周回し確認を行っていたが、参加店舗が増えるに従い、きめ細かな確認が難しくなっていたことを考えると、多くのモニターにモニタリングを実施していただいたことは、一定の成果があったといえる。

以上

添付資料 1 「モニター対象店舗一覧」

コジマ NEW桂大橋店
コジマ NEW伏見店
コジマ NEW高野店

タニヤママムセン パワフル洛西店
タニヤママムセン 寺町本店
タニヤママムセン 伏見店
タニヤママムセン 北山店
タニヤママムセン 城陽店
タニヤママムセン パワフル山科店

ニノミヤ 京都店
ニノミヤ 京都本店

ベスト電器 ワルツ堂ながおか店

ヤマダ電機 テックランド京都醍醐店
ヤマダ電機 テックランド京都八幡店
ヤマダ電機 テックランド京都吉祥院店

ナカヌキヤ 京都寺町店

イズミヤ 白梅町店
イズミヤ 高野店
イズミヤ 伏見店
イズミヤ 長岡店
イズミヤ 六地藏店
イズミヤ 大久保店

上新電機 ピットワン京都1ばん館
上新電機 ピットワン伏見店
上新電機 大久保バイパス店

イトーヨーカドー 六地藏店

(敬称略)

省エネラベル 店舗貼付け状況チェック用紙

店舗		確認日時	月 日 () 時 分頃
確認者氏名		確認者所属	

冷蔵庫

貼付け割合 []程度	確認者の見た目で結構です。
販売価格の入力がされているかどうか	
貼付けられたもの全てに入力されている ちらほらと入力されていないものもある かなり入力されていないものもある 全く入力されていない	備考記入欄
ラベルと値札の販売価格に差はないか？	
ほとんどの商品で差がある おおむねない	

エアコン 冷房定格出力4ｷﾜｯﾄ(kW)以上は省エネラベルがないため、貼付けていなくともOKです

貼付け割合 []程度	確認者の見た目で結構です。
販売価格の入力がされているかどうか	
貼付けられたもの全てに入力されている ちらほらと入力されていないものもある かなり入力されていないものもある 全く入力されていない	備考記入欄
ラベルと値札の販売価格に差はないか？	
ほとんどの商品で差がある おおむねない	

販売員様の対応状況

販売員様の省エネラベルについての説明はどうだったか？	
ラベルをよく理解され、わかりやすい 説明内容に間違いがあった。 ラベルについてほとんどしらなかった。 その他 備考記入欄へ	備考記入欄

その他

特記事項 AAAばかりが貼付られ、Aなどが全くない...など皆様の視点で何かございましたら記入下さい。

(2004.11.24)

モニタリングありがとうございました。

送付先: 取りまとめ担当: NPO法人 木野環境 FAX 075-751-0284