

ケースには、実にさまざまなものがあると考えられます。公正取引委員会のホームページ (<http://www.jftc.go.jp/keihyo/qa/hyoujiga.html#20>) には、一般小売業をはじめ、不動産、老人ホームなどの施設、旅行業など、細かくケーススタディが書かれていますので、参考になさってください。

また、景表法や、これを受けた公正取引委員会の規則には、表示に関する規定のほかに、過大な景品類を提供することを禁ずる各種規定もあります。これは、顧客獲得のために実施される懸賞などについて定められたもので、景品限度額その他について細かく決められています。その詳細は省きますが、あわせて知っておかれるとよいでしょう。

**田部** わかりました。年末年始には、お正月のくじびきキャンペーンなどとも考えていますので、さっそく読んでみたいと思います。

### 不当表示をする意図があったか否かがポイント

**宮下** そもそも田部さんは今回どうして期間限定で二割引をされようとしたのですか？

**田部** それは、日ごろのお客様のご愛顧に感謝する気持ちからです。高級用品店なので粗利も多いんじゃないかと誤解されがちですが、決してそんなことはなく、いつもサービス第一を心がけているのです。

**宮下** そうですか。たとえばこれが、田部さんがなじみの買い付け先業者から安く仕入れているにもかかわらず、その

商品を「サンプル品」とか「倒産処分品」とすると虚偽の表示といわざるをえませんので、景表法違反となるでしょうが、今回の場合はあくまで田部さんのサービス心の表れから、思わぬトラブルを招いてしまったわけですね。

**田部** はい、そうです。

**宮下** そうであれば、そのクレームを付けられているお客様に、いつものよう誠意ある対応を取られてみてはいかがでしょう？ そのお客様が景表法を持ち出されているとしても元々はその商品や田部さんのお店に愛着をお持ちで購入されたのでしょうか。

**田部** はい。私としてもこれまで一部のお客様だけしか見ていなかったのではないかと反省しきりです。お客様に優劣はありません。そのあたり、今回クレームをいただいたお客様が教えてくださったのだと思っております。

**宮下** お客様が納得し、円満に解決できるといいですね。

**田部** はい、今日のご相談にのっていただき、どうもありがとうございます。



## 今月のことば

### コンビニ会計 [コンビニかいけい]

コンビニを開業して店舗を運営していくにあたり、本部と加盟店との間に交わされる契約において、契約の中に盛り込まれるコンビニ契約独特の会計処理方式。

コンビニチェーンに加盟を希望する店は、商標の使用や経営指導に対し、ロイヤリティーを支払う。ロイヤリティーは、加盟店の売上高から商品原価を引いた粗利益に一定の割合を掛けて算出する。ただ、売れ残った廃棄商品の損失や万引き被害品の原価は、加盟店が全額負担することになっている。ロイヤリティーは売れた商品の利益だけにかかるため、売れ残って廃棄しなければならない弁当などが増えると、加盟店の負担は増えることになる。

加盟店が消費期限の近づいた商品を値下げして処分しようとしても、コンビニ本部側は「値引きしないように」といった項目を契約の中に入れていたため、加盟店は値引きしてお弁当などを売ることができず、廃棄商品となってしまう。そのため、それがそのまま損となってしまう。セブン・イレブンの一部の加盟店はロイヤリティーの算出方法が不当として提訴したが、2007年にセブンイレブン側の勝訴が確定している。

公正取引委員会はこの規制が不当制限の疑いがあるとして、09年2月にセブン・イレブンに立ち入れ検査を行っている。

### 歴女 (れきじょ)

「歴史好きの女子」の略。三国志に出てくる人物に傾倒したり、戦国時代の武将に大きな関心を寄せたりするので、「戦国乙女」とも言われる。鉄道好きのオタクの女性が「鉄子」とよばれることの歴史好き版。

2008年11月、三国志の中の赤壁の戦いを映画にした「レッドクリフ」の公開にあたってのイベントで、三国志や幕末に興味を持っているアイドルの美甘子(みかこ)を「歴ドル」(歴史好きのアイドル)と名付けたことから、最初、歴ドルという新語が広がり、それが単にアイドルのみならず、歴史好きの女子が多いということから、「歴女」という新語も誕生した。

東京・神田小川町にある「歴史時代書房 時代屋」は戦国時代のグッズや小説、漫画本などを所狭しと並べている。06年2月の開店当初はお客様のほとんどが中高年の男性だったが、07年頃から若い女性が増え始め、いまは約40%が女性客という。また、新宿にある「もののふ 天守」は戦国武将をモチーフにしたTシャツやシルバークセサリーなどを販売しているが、お客様の60%は女性という。

歴女登場の背景には、三国志や戦国時代をテーマにしたゲームやマンガが増え、それをきっかけに原作本を読み始めて「歴史通」になる女性が増えてきたと分析される。