



香港

詰め替え用や量り売りの利用促進を

HKCC(香港消費者委員会) <https://www.consumer.org.hk/en/press-release/p-574-naked-shopping-and-refill-products>
 香港環境省ゴミ削減サイト <https://www.wastereduction.gov.hk/en-hk>

プラスチック使用の削減は環境保護の優先事項の1つであり、詰め替え用や量り売りの活用が始まっている。HKCCは、本当に節約になり環境にやさしいのかという疑問に応えるため、香港で入手可能なシャンプーやボディソープ、洗濯洗剤などの日用品125銘柄の詰め替え用と元の製品の単位価格、各容器・包装や輸送方法による環境負荷を比較した。

価格は、7割以上で詰め替え用のほうが安く、最大3割以上の差で節約になる。また、容器・包装の環境負荷は、材質、容器・包装と中身の製品比率(PPR)、輸送時のCO₂排出量で比較。PPRは詰め替え用のほうが環境負荷は低いが、よく使用されるアルミパウチは製造過程でのCO₂排出量が多く、適切に処理できる施設が香港にはないという問題も。輸送時のCO₂排出量は詰め替え用のほうが少ないが、積載方法の工

夫が望まれるケースもあった。

次に、香港で量り売りを提供する12店舗で実際に購入する覆面調査を実施。7店舗は空き容器を持参でき、うち2店舗は持参割引があった。価格は正味量で計算され、無駄を避けられる。しかし、店内の表示が製品名と銘柄・メーカー名のみで、成分や使用期限等の表示はなく、改善の余地がある。

HKCCは、香港では詰め替え用がまだ少ないとして、より多くのメーカーが詰め替え用や効率的な輸送方法を採用するなどしてプラゴミ発生を元から減らしてほしいと要望。消費者には、●単素材の詰め替え用か量り売りで無駄な廃棄物を削減 ●高濃縮洗剤や水で希釈する錠剤タイプなどの新製品を選択 ●洗浄・乾燥した清潔な空き容器を持参、などを助言し、香港環境省のゴミ削減サイトを紹介している。



オーストラリア

不公正な取引慣行への適切な規制導入に向けて

CHOICE(オーストラリア消費者団体) <https://www.choice.com.au/shopping/consumer-rights-and-advice/make-a-complaint/articles/bad-customer-service>
 ACCC(競争・消費者委員会) <https://www.accc.gov.au/media-release/accc-welcomes-consultation-on-possible-unfair-trading-practices-regulatory-reforms>
 The Treasury(財務省) <https://treasury.gov.au/sites/default/files/2023-08/c2023-430458-cris1.pdf>

オーストラリア人は企業の劣悪なカスタマーサービスに悩まされていると、CHOICEが指摘した。2024年5月、会員6,000人以上を対象に前年の同サービスについて調査したところ、73%が低レベルのサービスに遭遇し、85%は年々悪化していると答えた。大手通信事業者から銀行、保険会社など多くの企業が消費者からの問い合わせやサポートの要請に障壁を作って対応しなかったという。詳細を見ると、48%が電話の問い合わせに対しあまりにも長く待たされたとし、車の故障修理について保険会社に3週間、何度も電話してようやく連絡がついた例もあった。そして、43%が商品やサービスの問題が解決されなかったという。担当者間をたらい回しにされる例も。また、急病でライドシェアを中途解約しようと当該会社の連絡先を探したが、サイト内のFAQに記

載されているのみだったなど、企業の連絡先を見つけるににくいという回答が31%もあった。

このような現状は、不公正な取引慣行に対処して企業に改善を強制する包括的規制(EU等で採用)がないことによるとCHOICEはいう。現在、連邦政府は不公正な取引慣行を規制すべく消費者法の改正を検討しており、2023年8月に公表した規制影響協議書に示された4案へのフィードバックをまとめた規制影響決定書が財務省から2024年10月に公開された。それを受けて連邦政府は、不公正な取引慣行を禁止し違反に対しては罰則を科す意向を示した。

ACCCは、法には抵触しないが消費者には有害な不公正な取引慣行の例を挙げ、規制見直しに賛同している。規制導入を求めてきたCHOICEも連邦政府の改善に向けた動きを歓迎している。