

第2四半期の中国経済、工業生産、在庫補充は大きく寄与

～下半期のデレバレッジは金融面から国有企業へ

中国投資銀行部
中国調査室

メインピックス 2

第2四半期の中国経済、工業生産、在庫補充は大きく寄与～下半期のデレバレッジは金融面から国有企業へ..... 2

- ▶ 供給側から見ると、工業生産の回復は第2四半期において重要な役割を果たしていると思われる。1～6月、GDP成長に対する第二次産業の寄与度は2.5ポイントと1～3月より0.2ポイント拡大し、金融規制強化や不動産購入制限などによる第三次産業の下落分を補う形となった。
- ▶ 需要面では、消費、特に実物消費の拡大、輸出の回復、企業在庫補充による経済への寄与度が大きいと思われる。なお消費の拡大、企業の在庫補充が輸出の拡大から一定の影響を受けていることを考え、上半期、輸出は安定した経済成長に重要な役割を果たしたと考えられる。
- ▶ 下半期、PPIの下落、不動産購入制限、金融規制強化、インフラ投資の鈍化などマイナス要因はあり、経済の下振れ圧力は依然として強いが、世界経済の回復による輸出の回復、消費の拡大といったプラス要因もあり、経済は概ね安定し、当局は国有企業デレバレッジなど構造改革をさらに推進すると見られる。

君合の中国法コラム 9

職業クレーマーに関する扱いを巡る最新の動き及び企業側の対応 9

- ▶ B to Cのビジネスを中国で展開する際、職業クレーマーに悩まされた日本企業は少なくないでしょう。職業クレーマーとは、お金を稼ぐことを目的とし、企業の製品やサービスに難癖をつけ、「消費者権益保護法」、「食品安全法」における生産者または販売者に対する懲罰的な損害賠償規定を利用し、意図的に問題商品を大量に購入することによって賠償金を企業に要求する者を指します。
- ▶ これまでは賠償金を目当てに問題商品であることを知っていながら商品を買っているクレーマーは一般消費者として扱われ、「消費者権益保護法」、「食品安全法」に定められる3倍または10倍の賠償請求が認められるべきか否かについて、法律上、明確でないことから、実務上の司法判断も地域によって一致しておりません。2017年5月19日、最高人民法院は全国人民代表大会の質問に返答する形でこの問題を若干明確にしました。

BTMUの中国調査レポート(2017年7～8月)..... 12

メインピックス

第2四半期の中国経済、工業生産、在庫補充は大きく寄与～下半期のデレバレッジは金融面から国有企業へ

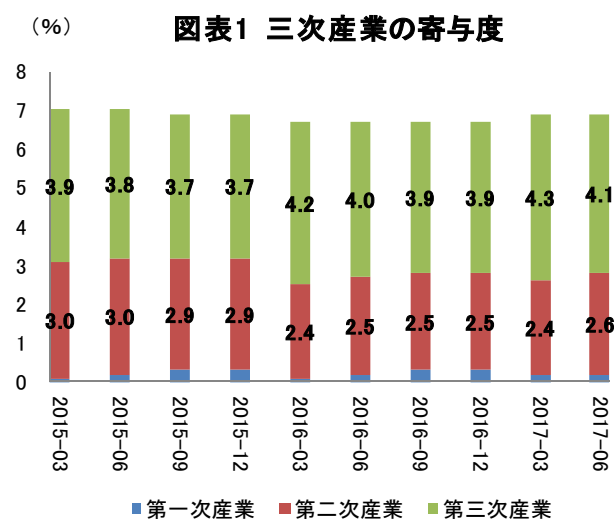
1～6月、中国の国内総生産(GDP)は前年同期比6.9%増となり、伸び率は前年同期より0.2ポイント上昇し、大方の予測を上回った結果となった。CPIが同1.4%上昇とインフレ圧力も弱まり、経済は概ね安定的に推移しているといえる。MUFG: Bank (China) 経済週報 No.358号¹は上半期の各経済指標について解説したが、本稿では、寄与度の観点から、上半期における中国経済の変化点や特徴などを把握した上、下半期の先行きを考えてみたい。

I. 中国経済における注目点

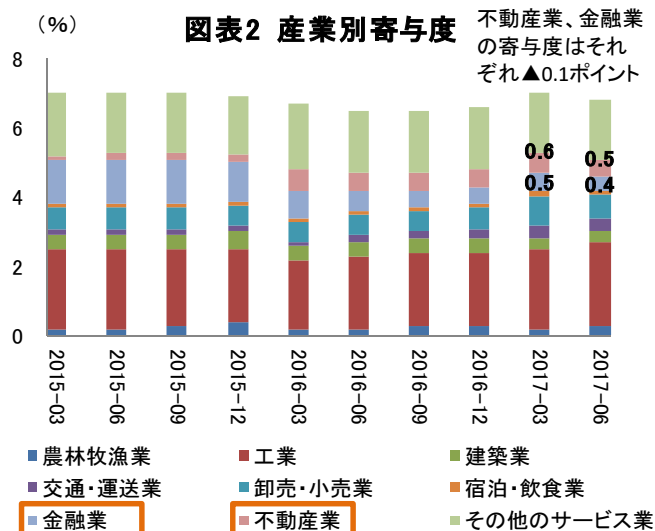
➤ 供給側

供給側から見ると、工業生産の回復は第2四半期において重要な役割を果たしていると考えられている。1～6月の規模以上工業企業生産(付加価値ベース)は前年同期比6.9%増となり、伸び率は1～3月より0.1ポイント、昨年同期(6.0%増)より0.9ポイントとそれぞれ拡大した。その理由として、①上半期のPPIは2月をピークに伸び鈍化しているが、依然として高水準を維持しており、それに伴い工業企業利益は堅調で、在庫補充の動きも活発であったとともに、②米国、EU経済が回復傾向にあることを受け、上半期の輸出(ドル建て)は8.5%増と去年から大幅に改善しており、これは関連産業の生産拡大にもつながったと考えられる。

1～6月、GDP成長に対する第二次産業の寄与度は2.5ポイントと1～3月より0.2ポイント拡大し、金融規制強化や不動産購入制限などによる第三次産業の下落分を補う形となった。



出所: 国家統計局より当行中国調査室作成



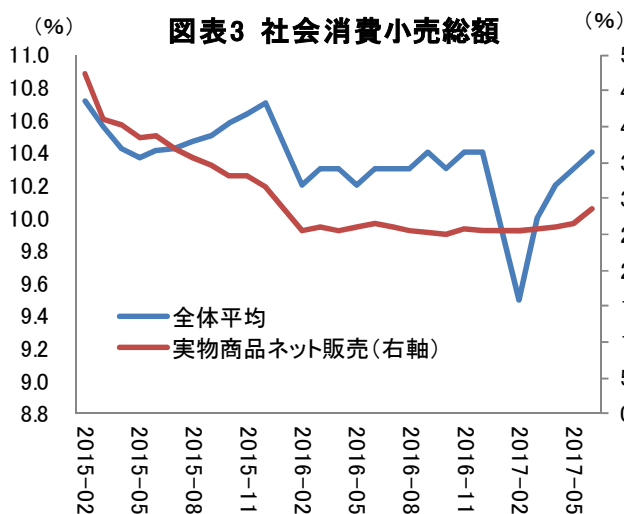
出所: 国家統計局より当行中国調査室作成

➤ 需要側

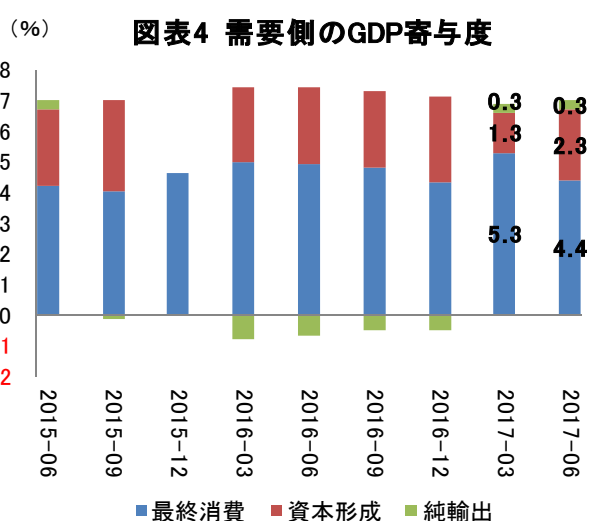
ネット消費にけん引され、1～6月の社会消費小売総額(実質ベース)は前年同期比9.3%増となり、伸び率は1～3月より0.4ポイント拡大した。ただその一方、1～6月、GDP成長に対する最終消費の寄与度は4.4ポイントと1～3月より0.9ポイント、昨年同期より0.5ポイントとそれぞれ低下し、社会消費小売総額と逆の動きを

¹ MUFG:Bank (China) 経済週報【第358号】2017年上半期のGDP成長率は+6.9%～予測以上の好調、経済構造が改善
https://Reports.btmuc.com/File/pdf_file/info001/info001_20170725_001.pdf

示した。その理由について、統計上社会消費小売総額にはサービス関係消費が含まれないため、不動産購入制限、および金融規制強化による関連サービス消費の鈍化は最終消費の寄与度低下をもたらしたと考えられる。



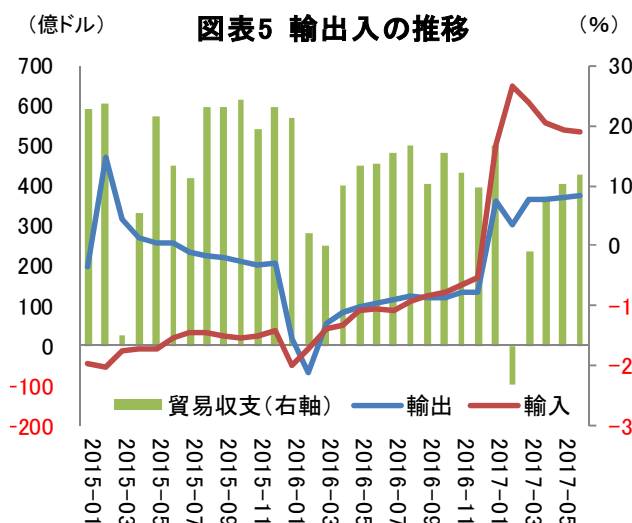
出所：国家統計局より当行中国調査室作成



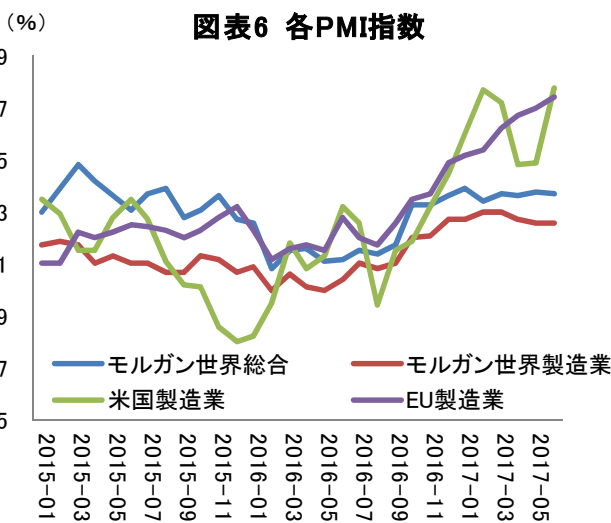
出所：国家統計局より当行中国調査室作成

1～6月の輸出は前年同期比8.5%増となり、伸び率は昨年同期のマイナス9.57%より大幅に改善したほか、1～3月よりも0.4ポイント上昇した。昨年第4四半期以降、世界経済は回復傾向にあり、特に米国、EUの景気が持直し、中国の輸出拡大に大きく寄与したと思われる。1～6月、GDPに対する純輸出の寄与度は0.3ポイントで1～3月と横ばいであるが、昨年同期より1ポイントと大きく上昇した。

また輸出の拡大は企業の原材料仕入れ、川上産業の設備投資・生産拡大をもたらし、加工貿易企業の場合、多くの雇用機会を創出し、最終的に所得の増加、消費の拡大にもつながるとみられる。しかも時間的に考え、輸出の回復から川上企業の生産拡大、従業員の所得上昇までに一定のタイムラグがあり、すなわち、輸出の回復が確かなものと判断するまで一定の時間を要することを考え、輸出の寄与度こそ横ばいであるものの、それによりもたらされた投資、雇用、消費効果は年初より徐々に上昇するものと思われる。



出所：税関総署より当行中国調査室作成

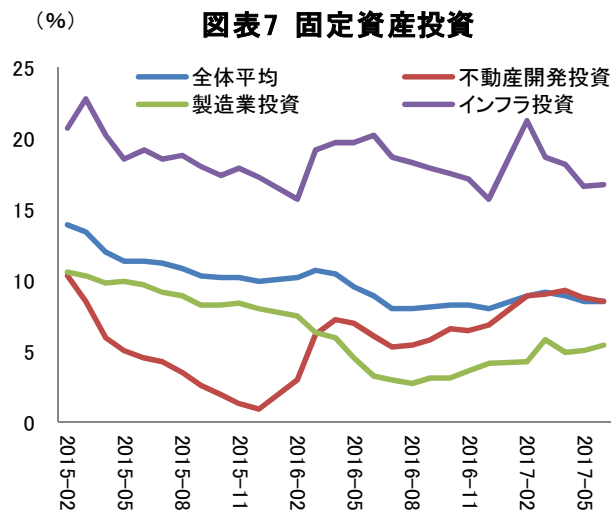


出所：国家統計局より当行中国調査室作成

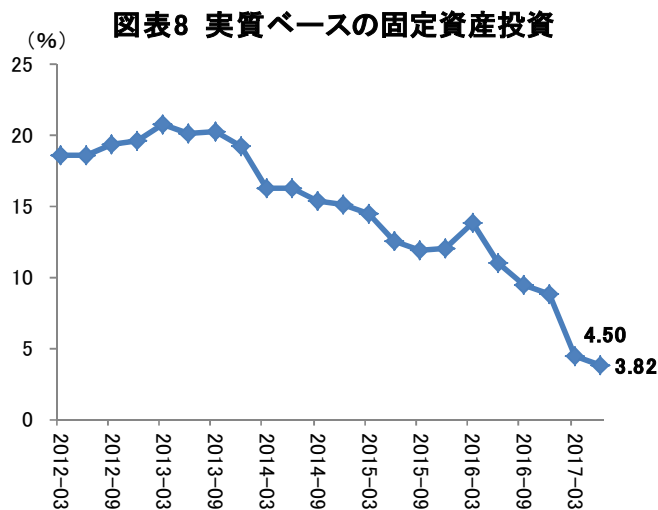
1～6月の固定資産投資は前年同期比8.6%増であり、伸び率は1～3月より0.6ポイント、前年同期より0.4

ポイントとそれぞれ下落した。物価要因を除いた実質ベースで見た場合、1～6月は3.82%増となり、依然として鈍化傾向が続いている。

固定資産投資の伸びが鈍化する一方、1～6月、GDPに対する資本形成の寄与度は2.3ポイントと1～3月より1ポイント上昇した。その原因について、資本形成は固定資産投資としてカウントされない企業在庫も含まれるため、PPI上昇などによる企業の在庫補充は資本形成の寄与度上昇をもたらしたとみられている。



出所：国家統計局より当行中国調査室作成



出所：国家統計局より当行中国調査室作成

このように、需要面で見た場合、消費、特に実物商品消費の拡大、輸出の回復、企業在庫補充は第2四半期において重要な役割を果たしていると思われる。なお、消費の拡大、企業の在庫補充へのプラス効果も考えれば、輸出は安定成長の維持に非常に重要な役割を果たしたと思われる。

II. 下半期の不確実要因、プラス要因

▶ 不確実要因

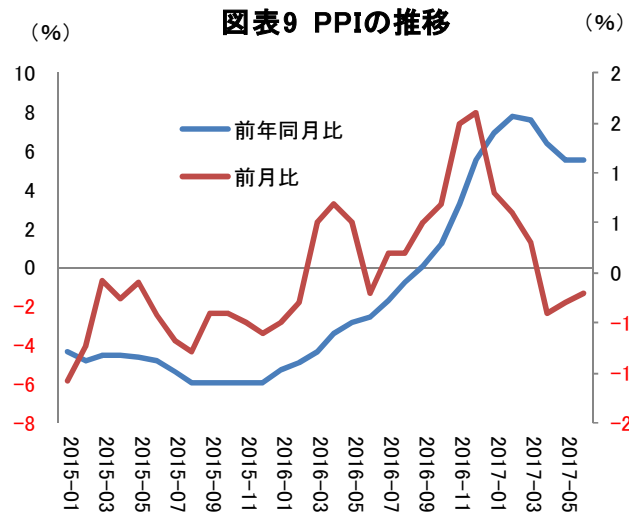
PPIの伸び鈍化

過剰生産能力の削減などにより、PPIの前年同月比は2016年9月からプラスに転じ、その後も急速に上昇していたが、有効需要の拡大といった下支えが弱く、PPIの伸びは今年2月の7.8%増をピークに鈍化している。下半期では、比較対象である昨年の価格が高かったこともあり、PPIはさらに鈍化する可能性は考えられる。

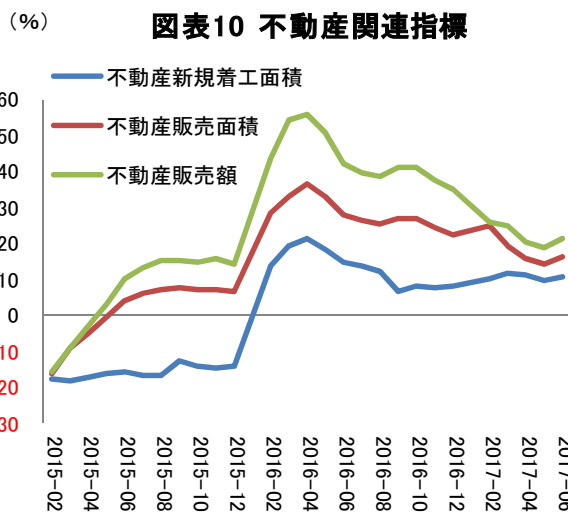
それによる影響としては、①PPIの鈍化は当面企業利益にマイナス影響を与え、長期的に生産拡大、設備投資にも影響を及ぼしかねない、②PPIの鈍化は実質金利を押し上げることを意味し、企業の資金調達コストの上昇をもたらす、③PPIの鈍化は長期化すれば、市中のデフレ懸念が強まり、企業は設備投資を控え、さらに内需の低下をもたらすという悪循環に陥る可能性も考えられる。

不動産市場の失速

不動産は現段階の中国経済において重要なセクターの1つである。昨年下半期から不動産購入規制が広範囲に実施されており、不動産開発投資が伸び鈍化し、関連サービス消費が低下することが懸念されている。ただ不動産は裾野が広く、土地譲渡金は地方政府にとって重要な財源であること、金融面では不動産が担保として重要な役割を果たしていることなどを考え、不動産は中国経済の安定に不可欠な存在であり、政府としても闇雲に抑制するだけでなく、市場の状況を見ながら、その度合いを適宜に調整する可能性が高いと思われる。



出所: 国家統計局より当行中国調査室作成

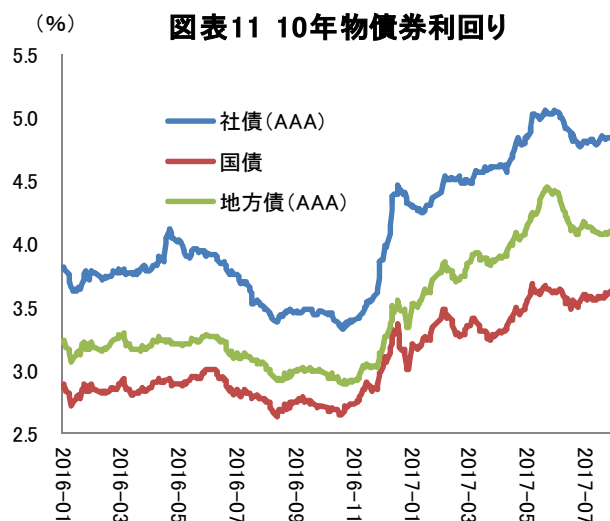


出所: 国家統計局より当行中国調査室作成

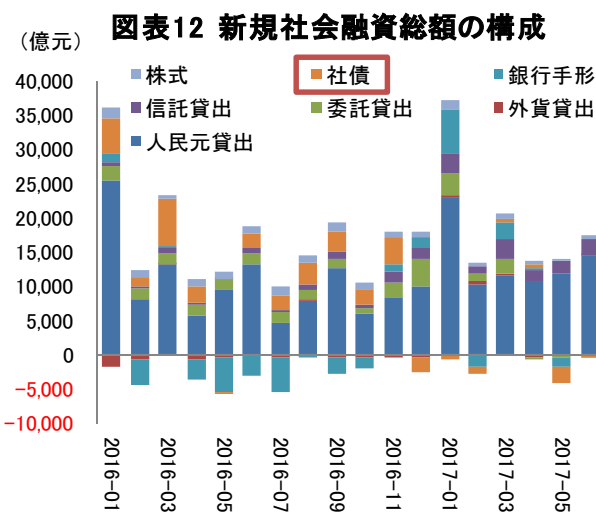
金融監督・管理の強化

金融監督・管理強化により、金融システム内における資金の空回りは抑制され、貸出の増加につながったが、ただ企業にとって貸出の獲得は容易ではなく、民間企業の場合にはなおさらである。また規制強化は債券発行コストの上昇をもたらしており、今年に入り、企業は予定していた債券発行を断念したケースが続いている。上半期、格付け AAA の 10 年物社債利回りは年初の 4.3040% から 6 月末の 4.7892% へと上昇し、社債による資金調達規模も前年同期より 21,382 億元減少した。

国有企業のデレバレッジは下半期の重点任務とされており、金融監督管理は当面緩めることは考えにくく、金利は当面比較的高水準に維持するとみられている。その点から、監督管理の強化は企業の資金調達にマイナスであるとともに、関連金融サービス消費にも一定の影響を及ぼしかねない。



出所: 国家統計局より当行中国調査室作成

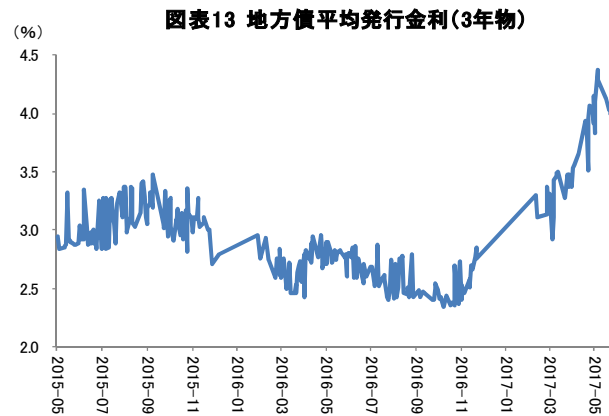


出所: 国家統計局より当行中国調査室作成

インフラ投資の鈍化

インフラ整備は財政予算の制限などで伸び鈍化する可能性はあるとみられる。具体的に以下の 4 つの要因が考えられる。①債券発行コストの上昇に伴い、地方政府の地方債発行も鈍化している。Wind によれば、上半

期の地方債平均発行金利は3.85%で前年同期(3.03%)より大幅に上昇し、それに伴い地方債発行規模(置換地方債を含む)は18,610億元で前年同期(35,775億元)の半分程度にとどまっている。下半期の金利は高水準に維持する可能性が高いと考え、地方債発行は大幅に持直すことは考えにくい。②第5回金融工作会議では、地方政府債務において、責任者に対する「永久的問責制度」を打出しており、これはある程度、地方政府の投資意欲を損なうこととなる、③PPIの伸び鈍化は企業利益にマイナス影響を与え、これはさらに財政収入の鈍化につながる、④不動産抑制策は当面続く見通しで、土地譲渡金のみならず、不動産購置税など関連財政収入も影響を受けるとみられる。



出所: 国家統計局より当行中国調査室作成

➤ プラス要因

下振れ圧力が依然として高いが、プラス要因もいくつか考えられる。

外需の回復

世界経済が改善しており、昨年10月から、モルガン世界総合PMI、製造業PMIはそれぞれ53%、52%と景気判断の節目である50%以上で推移しており、4月にIMFが発表した「世界経済展望」は、2017年の世界経済成長率が3.5%増と予測し、2016年の予測から0.4ポイント、1月の予測から0.1ポイントへと上方修正した。近年、一部地域で貿易保護主義の台頭もみられるが、G20の共同声明では、経済のグローバルが再強調されている。

今までの中国経済を見ると、輸出が増加すると経済も好調という傾向が見られており、それに前述したように中国経済に対する間接的なプラス影響も考えれば、世界経済の回復は中国経済の安定にとって強いバックアップとなることが期待されている。

図表14 IMFの世界経済見通し(前年比、%)

国・地域	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
世界全体	3.11	3.46	3.65	3.68	3.67	3.72	3.76
先進国	1.69	2.01	1.98	1.87	1.70	1.70	1.69
EU	1.73	1.68	1.62	1.58	1.52	1.49	1.45
G7	1.48	1.90	1.88	1.72	1.49	1.49	1.49
新興国と発展途上国	4.13	4.49	4.79	4.88	4.94	4.99	5.01
中国	6.70	6.58	6.17	6.00	5.90	5.80	5.70
日本	1.00	1.25	0.59	0.85	0.21	0.74	0.64
アメリカ	1.62	2.31	2.52	2.12	1.83	1.67	1.70

出所: IMF, World Economic Outlook Database, April 2017

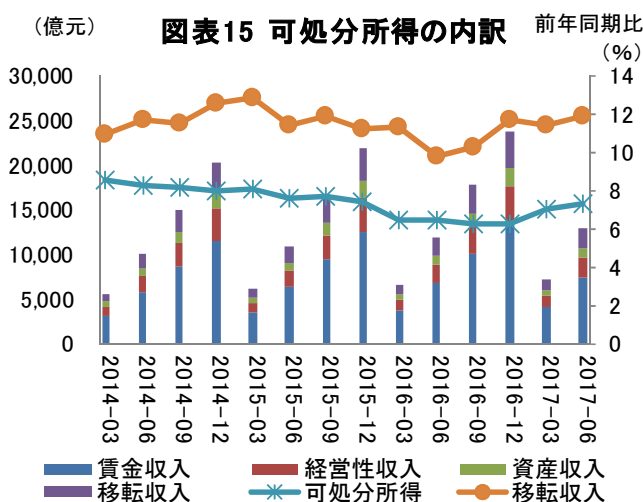
消費の拡大

近年、経済成長における消費の割合は向上しつつあり、消費の拡大は経済成長をけん引する最も重要なエンジンとなっている。短期的に消費拡大につながる要因としては、①2016年の自動車購置税減免は一部の駆け込み需要をもたらし、上半期の消費に一定の影響を与えたが、第2四半期から自動車消費は徐々に回復しており、この傾向が続いていけば、消費拡大の下支えとなる、②ネットショッピング、外食、体育・

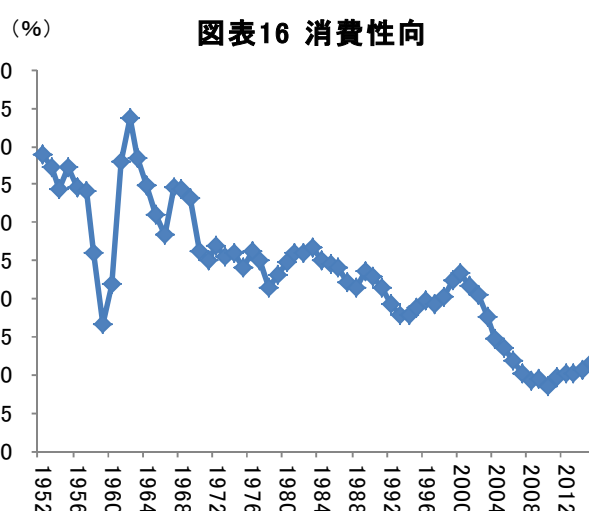
娯楽関連消費の増加など消費構造の転換が着実に進んでいる、③低所得者層の限界消費性向²が高いことに踏まえ、当局は積極的に所得の再分配を推進しており、上半期の1人当たり可処分所得は12,932円で前年同期比7.3%増となり、うち移転所得³は2,324円で同11.9%増となり、可処分所得全体の18%を占めている。

長期的に、経済発展段階の推移に伴い、消費性向はU字型の形に辿ることは多く見られており、すなわち、経済発展が遅れている段階では、所得の大部分は生活に必要な品に使われるため消費性向も高いが、経済発展に伴い所得は増加し、人々はある程度貯蓄する余裕ができるようになり、この段階において消費性向が下落するが、投資(貯蓄)の増加で工業生産は大きく前進する。さらに経済発展が一定水準に達せば、工業化の進展による消費財の多様化、サービス業の成長、さらに社会保障制度の整備などにより、人々が貯蓄する意欲は低下し、消費性向は再び上昇する傾向となる。

中国の消費性向は2010年から上昇し始めており、中国経済のファンダメンタルズは堅調で今後も安定した成長が見込まれている背景の中で、今後の消費性向はU字型の軌道に辿り、さらに上昇する可能性も考えられ、これは長期的に内需の拡大、経済成長の安定につながると期待されている。



出所: 国家統計局より当行中国調査室作成



出所: 国家統計局より当行中国調査室作成

Ⅲ. 下半期のデレバレッジ、金融分野から国有企業へ

2009年以降、「四兆元政策」をはじめとする量的緩和や、金融イノベーション、監督管理の不備などにより、金融機関のレバレッジ比率は高騰している。それにより、①金融機関バランスシートの拡大に伴う資産・負債の期間ミスマッチ(たとえば、投資プロジェクトの存続期間と資金調達期間とのミスマッチなど)によるリスク、②複雑化した金融商品に監督管理が追付かなく、金融システムティックリスクが上昇している、③資金が高い利回りを求め、資本市場へ流れ込み、実体経済へのサポートが機能しなくなった、といったリスクが生じている。

上半期の金融機関デレバレッジは着実に進められており、M2の伸び(前年同月比)は1月末時点の11.3%から6月末時点の9.4%へと鈍化している同時に、金融機関は貸出を拡大し、実体経済のサポート強化に取り組んでいた。ただ貸出の内訳をみると、上半期、新規非金融企業向け中長期貸出は4兆2,000億元で前年同期を1兆6,000億元上回った一方、短期貸出は1兆円で前年同期の半分程度であった。

前述したように、民営企業にとって長期貸出の獲得が困難で、短期貸出、手形による資金調達が多いことに踏まえ、これら新規貸出の多くは国有企業へ流れ込んでいる可能性が高いとみられる。これは、金融監督・管

² 限界消費性向とは、新たに増加した1単位の所得のうち、消費に回る部分の割合をいう。経験的には所得が上昇すればするほど低くなる傾向が見られる。

³ 個人の生産活動に直接かかわりなく、政府などから受取る収入をいう。失業保険金、政府補助金、年金、他人から贈与などはそれに当たる。

理の強化という背景の下で、銀行は国有企業の資金調達を優先した結果と考えられ、この点については、4月、5月の国有企業の資産負債率の上昇からでも同じ傾向が見られる。

上半期の経済成長が堅調で、通年目標の実現にはそれほど懸念されておらず、これはデレバレッジの推進に良い外部環境を与えている。7月14～15日に開かれた第5回全国金融工作会議で、着実にデレバレッジを推進し、特に国有企業を重点とするよう求めた。それを実現するには、以下の方法が考えられる。

- ① **貸出の縮小**。まず貸出の縮小なしには国有企業のデレバレッジも語れないと思われる。国有企業は規模が大きいほか、経営難に陥る場合でも政府から支援、救助を得られるため、銀行の立場として民間企業より国有企業へ貸出したほうが合理的な選択といえる。そのため、国有企業のデレバレッジは政府と国有企業の曖昧な関係をまず断切らなければならず、それには国有企業改革の推進が不可欠である。ただそれには時間を要し、当面では窓口指導などで、経営効率の低い国有企業向けの貸出を制限することは必要と思われる。
- ② **ゾンビ企業の処理**。ゾンビ企業は数多くの資源を無駄に占めており、ゾンビ企業の処理は国有企業のデレバレッジ、金融機関にとって損失が確定でき、これらの資金が中小企業に行きわたるメリットがある。ゾンビ企業の処理をスムーズに進めるには、失業者の再就職支援、職業技術のトレーニング、失業保険の充実など社会保障制度の整備は不可欠である。
- ③ **債務の株式化(DES)**。一般的に国有企業のDESは、資産管理公司(AMC)が銀行の不良債権を買い取り、銀行と企業間の債権・債務関係を資産管理公司与企業間の持株関係に転換する形式をとっている。DESは昨年から大きく取り上げられており、それに興味を示した企業も多いが、実際では成約事例はそれほど見られず、当局は取引細則の明確化など関連政策の実施で、DESを加速させる必要があると思われる。
- ④ **国有企業混合所有制改革**。DESは短期的に債務レバレッジの低下に効果的であるが、しかし企業経営そのものを向上させることができず、長期的にレバレッジ比率が再び上昇する可能性も考えられる。そのため、国有企業に社会資本を取入れ、先進的な企業ガバナンス体制を確立し、国有企業の悪い経営体質を改善することで根本的にレバレッジ比率の低下を図ることも必要である。実際では、民間資本は国有株式の取得、転換社債(CB)の購入といった方式で国有企業混合所有制改革に参入することは可能であり、これは国有企業デレバレッジにプラスであるとともに、民間資本に新たな投資先を与えることで、余剰資本の投機的行為を抑え、金融リスクの回避につながる。

今後の中国経済について、短期的に、工業企業利益が好転しており、消費、投資など関連指標も上向きであることから、今後の経済成長はまだ一定の慣性があると思われる。それに昨年7月、8月の比較対象も低かったことを考え、第3四半期は比較的高い経済成長を維持できる見通し。

一方、購入制限による不動産市場の低迷や、地方財源のひっ迫によるインフラ投資の鈍化が懸念されており、企業レベルにおいても、根本的な内需拡大がないことから、設備投資の拡大もそれほど期待できず、中国経済が新たな上昇期に入ると判断するのもまだ早いと思われる。

このように中国経済には、プラス要因とマイナス要因が併存しており、過度に楽観、または悲観視する必要はなく、それより経済が比較的安定している間で、金融機関・国有企業のデレバレッジ、過剰生産能力の削減といった供給側改革を推進し、イノベーションによる生産性の向上などで持続可能な経済成長に取り組むことは急務であろう。

君合の中国法コラム

職業クレーマーに関する扱いを巡る最新の動き及び企業側の対応

B to C のビジネスを中国で展開する際、職業クレーマーに悩まされた日本企業は少なくないでしょう。職業クレーマー（便宜上、以下、「クレーマー」という）とは、お金を稼ぐことを目的とし、企業の製品やサービスに難癖をつけ、「消費者権益保護法」、「食品安全法」における生産者または販売者に対する懲罰的な損害賠償規定を利用し、意図的に問題商品を大量に購入することによって賠償金を企業に要求する者を指します。これまでは賠償金を目当てに問題商品であることを知っていながら商品を買っているクレーマーは一般消費者として扱われ、「消費者権益保護法」、「食品安全法」に定められる3倍または10倍の賠償請求が認められるべきか否かについて、法律上、明確でないことから、実務上の司法判断も地域によって一致しておりません。2017年5月19日、最高人民法院は全国人民代表大会の質問に返答する形でこの問題を若干明確にしました。

I. クレーマーに関する最高人民法院の意見（食品、薬品の分野以外に適用する）

最高人民法院は2017年5月19日に「最高人民法院による第十二回全国人民代表大会の第五次会議第5990号意見に対する回答意見」（法弁函〔2017〕181号）を公布し、クレーマーに対する見方を若干明確にしました。そのポイントは以下の通りです。

- ① 「消費者権益保護法」第55条によれば、消費者が懲罰的な損害賠償を得る前提は経営者が詐欺行為を行ったことです。また、民法でいう詐欺は経営者が故意に真実の状況を隠蔽し、消費者に誤った意思表示をさせることです。一方、問題商品であることを知っていながら商品を買うクレーマーには主観的に詐欺に遭う状況は存在しません。
- ② クレーマーの行為はあまり偽物撲滅効果を促しておりません。というのは、クレーマーが主に狙っているのは、大型スーパーと製造企業であり、主に商品のラベルまたは説明の不備に難癖をつけることに集中しています。しかし、現状からみれば、市場に対しより大きな危害を与えているのは、偽物製造者、管理が規定に合致していない小規模企業であり、一般的に品質がしっかり管理されている大型スーパーと製造企業ではありません。
- ③ これまでの裁判実務から見れば、賠償金目当てのクレーマーは急増しています。彼らの目的は市場の商品品質を守るのではなく、懲罰的な損害賠償を利用して利益を求めることです。彼らの行為は信義則に違反し、司法機関のリソースも無駄にするため、裁判所はこのような悪徳行為を認めません。

以上の通り、最高裁は、後述する法積〔2013〕28号文に定められる食品、薬品分野以外、賠償金目当てのクレーマー行為を今後認めない意見を発表しました。同意見は、形式的に全人代の質問に回答するかたちで発表されたものであり、同意見にも記載されているように、今後は司法解釈、リーディングケースを通じて実務上の適用を実現させる必要がありますが、同意見は、下級裁判所の司法判断に影響を与えると予想されますので、衣類等の日用品を扱っている販売会社またはメーカーにとっては朗報と言えます。

II. 食品、薬品分野においてクレーマーに対する裁判所の意見

最高人民法院は「最高人民法院による食品薬品紛争の審理に関する法律適用の若干問題に関する規定」（法積〔2013〕28号）第3条によれば、「食品、薬品の品質問題により紛争が発生し、買主が生産者、販売者に対して権利を主張する際、生産者、販売者は買主がその食品または薬品に品質問題があることを知っていながら故意に購入していることを理由に抗弁する場合は、裁判所はその抗弁を認めないものとする。」と規定されています。実務上、クレーマーはこの条文を利用して食品安全法上の10倍賠償金を求めることができ

たケースが多数あります。上記の通り、法弁函〔2017〕181号は、食品、薬品分野を除外していますので、今後、クレーマーが食品、薬品分野へのクレームに集中すると予想され、該当企業は普段、広告宣伝、商品ラベルの表示等において管理を強化するのはもちろん、クレーマー対策のマニュアルを作成しておくことも望ましいでしょう。

なお、一つ留意しなければならない動きとしては、2015年改正した食品安全法第148条には、食品のラベル、説明書において食品の安全に影響を及ぼさず、かつ消費者を誤認させることのない瑕疵が存在する場合には、懲罰的賠償責任を負わない旨が規定されています。従来、食品ラベルの不備により(例:記載漏れ、太字になっていない、食品添加剤等の物質名が変更されたがラベル表示が変更されていないなど)、10倍賠償金の支払いが言い渡された判例は多いです。2015年に改正された食品安全法第148条に基づき、食品安全に影響を与えないラベルの瑕疵であると判断され、10倍賠償金の請求が認められなかったという判例が北京、上海等の都市で見られます。現在、クレーマーがつけたクレームとしては、偽物摘発、虚偽広告、ラベル表示ミス等がありますが、このうち、圧倒的に多いのは、摘発コストがそれほどかからない「ラベル表示」の問題であり、これは日系企業が最も多く遭遇する問題でもあります。上記第148条の改正及び実務上の動きは、食品の安全に関して定評がある日系企業にとって吉報といえるでしょう。

Ⅲ. 企業側の対応

クレーマーがよく採用する作業プロセスは、①問題商品の購入、②行政機関への通報、③行政不服の申立(企業を処罰しないという結果となった場合)、④企業を相手取って民事訴訟を提起するという流れですが、このプロセスにおいて彼らは、行政機関の判断結果を証拠化しながら、企業と継続して示談を試みます。一方、企業側は一般的にクレーマーほどの専門知識がなく、問題があると発覚した際、小売大手スーパーまたは当局からのプレッシャーまたは調査に耐えられないと心配し、譲歩ありきの交渉にも関わらず、初回の言い値で示談してしまうケースが多々あります。また、現在、クレーマー同士の情報交換が盛んであることから、場合によってはあるクレーマーと示談が成立した途端に、他の場所ですぐに類似するクレームが多発するという最悪の事態が起きるといえるケースが見受けられます。企業の対応としては、普段、商品ラベル、広告宣伝等について常に法改正の動きに留意し、管理を強化していくことはもちろん、弊職らが過去担当したケースから得た経験から、クレーム発生時、以下のポイントにも留意していただく必要があります。

① 緊急措置の決断

クレームを受けた後、例えばラベルに関する指摘であれば、社内で問題ありとの初期判断があった場合は、クレームの拡大及び損害の増大を防止するために、スーパー等の店頭に並んでいる市販品を早急に一時撤去することを検討する必要があります。クレーマー同士の情報交換のスピードが早いので、この段階において企業の早い決断がよく求められます。

② 示談について

問題が確実に存在すると内部で判断した場合は、法律に定められる範囲かつ企業が許容できる範囲において示談することで問題の早期解決を図ることができます。しかし、クレームが蔓延し、または食品薬品监督管理局等当局の調査等介入があった場合は、示談を継続するか否かを慎重に判断する必要があります。基本的に当局が介入した場合は、示談を中止したほうがよいと考えます。

③ 日本人による直接対応について

弊職らの経験では、言葉と文化の違いから、日本人が直接クレーマーに対応しても失敗するケースが多かったです。下手に日本人が対応すると、クレームが対日批判と相まってエスカレートしてしまふことがあります。よって、日本人による直接対応を避け、現地スタッフ、代理店及び専門家が直接対応したほうがよいと考えます。

④ 専門家の早期起用

問題の性質によって下手に対応すると、企業の死活問題にかかわってくる場合があります。早い段階から弁護士等の専門家に介入してもらったほうがよいでしょう。特に問題の性質に関する分析、行政判断、司法判断

に関わる実務上のアドバイスを早い段階から企業が入手すべきと考えます。また、クレーマーへの対応作業において第三者機関、業界の専門家(例えば業種協会、検査測定機構等)に商品の安全性を証明する文書を発行してもらうことはよく使われる手法ですが、これらの第三者機関とは、有事のみならず、普段から法改正の情報交換、日常的な測定依頼等の面において交流を深めていくのが望ましいと思われま

以上

(本レポートの内容は個人の見解に基づいており、BTMUCの見解を示すものではありません)

謝均 君合律師事務所パートナー

君合律師事務所は中国、海外に事務所を持つ中国最大級の事務所で、国際法律連盟(ILASA)より連続で中国のベスト弁護士事務所金賞に選ばれている。謝均弁護士は、一橋大学法学研究院にて法学修士を取得後、日本の法律事務所勤務を経て2015年5月から君合律師事務所へ転籍。外商投資、再編撤退、労務管理、M&Aの分野に強い。



BTMU の中国調査レポート(2017年7~8月)

- BTMU CHINA WEEKLY 2017/8/2
<http://www.bk.mufg.jp/report/inschiweek/417080201.pdf>
国際業務部
- ニュースフォーカス(2017年第9号)
広東省・香港・マカオ～粵港澳大湾区開発推進に関する枠組協定に調印
https://Reports.btmuc.com/File/pdf_file/info005/info005_20170719_001.pdf
香港支店・業務開発室
- BTMU 中国月報 (2017年7月)
<https://count.bk.mufg.jp/c/Ccl0j5huy6bylFH11c10c86lid0j5hv04xigo>
国際業務部

以上

当資料は情報提供のみを目的として作成されたものであり、何らかの行動を勧誘するものではありません。ご利用に関しては全てお客様御自身でご判断くださいますよう、宜しくお願い申し上げます。当資料は信頼できるとされる情報に基づいて作成されていますが、当店はその正確性を保証するものではありません。内容は予告なしに変更することがありますので、予めご了承下さい。また当資料は著作物であり、著作権法により保護されています。全文または一部を転載する場合は出所を明記してください。

三菱東京 UFJ 銀行(中国)有限公司 中国投資銀行部 中国調査室
北京朝陽区東三環北路5号北京發展大厦4階 照会先:石洪 TEL 010-6590-8888ext. 214