

問題

10

次は、不良発生時のCSについて述べたものである。

①～④のうち、誤っているものを1つ選び、その番号をマークしなさい。

- ① 修理を依頼されるお客様は、特に冷蔵庫、エコキュート、エアコンなど日常生活と密着度が高い製品の不具合は、かなり緊迫した状況であると認識すべきである。したがって、対応の基本として、まずは「迅速な対応(クイックレスポンス)」が大切である。
- ② お客様からの修理依頼を受けた場合は、たとえ古い商品であっても、むやみに買い替えを勧めることは慎まなければならない。ただし、古い扇風機の発火事故など、経年劣化による事故が懸念されるような場合は、事故事例などを説明して安全面から買い替えをご案内するとよい。
- ③ お客様からのクレームを受けた場合は、ご迷惑をおかけしたことについて陳謝の気持ちを持って、お客様の話に耳を傾けて誠実な対応を心がけることが重要である。ただし、理不尽な要求に対しては、安易に妥協することなく、きげんに対応すべき場合もある。
- ④ お客様が修理依頼をされる場合、修理料金はいくらで、いつごろ直るのかという点が最も知りたいところである。自店での預かり修理やメーカーに修理依頼をする場合でも、お客様に対して目安となる修理料金や修理に要する日数などをお知らせすることが重要である。万が一、連絡した金額以上に修理料金が高額となる場合には、自店の判断で、一旦修理品を返却することが基本である。

解説

不良発生時のCS

- ① 生活密着度の高い製品(冷蔵庫、照明器具、冷暖房機器等)の修理を依頼されるお客様は、日常生活に不便を感じているので「すぐ直してほしい」と希望されている。依頼を受けたら早めに依頼を受けたお店(自店)がお客様のお宅を訪問し、故障状況を把握する迅速な対応(クイックレスポンス)が重要である。
- ② お客様は、修理を依頼する場合、新しいものへの買い替えを勧められるのではないかと不安に思っていることがあるので、むやみに買い替えを勧めないようにする。また、その際には修理料金と新製品の購入価格およびその機能などを比較できるように説明し、お客様の立場でアドバイスをすることが大切である。古い扇風機など経年劣化による事故が懸念される場合は、事故事例を紹介し、安全面から買い替えを案内するとよい。
⇒19年3月(日)問題10②参照
- ③ 故障などでご不満をいただいたお客様への対応は、ご迷惑をお掛けしたことへの陳謝の気持ちを持って、決してお客様の話を遮ったり反論したりせず、話を聞く姿勢が必要である。ただし、お客様が理不尽な要求をしてきたときは、安易に妥協せず、毅然とした対応が必要な場合もある。
- ④ 修理料金など事前に説明した内容と異なるときは、再度説明してお客様の判断を仰ぐ必要がある。「万が一、連絡した…一旦修理品を返却することが基本である」が誤りである。

解答

④

問題

11

次は、「特定家庭用機器再商品化法（家電リサイクル法）」について述べたものである。

〔ア〕～〔オ〕に当てはまる最も適切なものを語群①～⑩から選び、その番号をマークしなさい。

- ・ 家電リサイクル法は、排出者（消費者および事業者）、〔ア〕、製造業者等、〔イ〕、地方公共団体、すべての者が定められた責務あるいは義務を果たし、協力して対象機器の再商品化等を進めることを基本的な考え方としている。
- ・ 家電リサイクル法は、〔ア〕、製造業者および輸入業者による使用済み家電製品の収集・運搬、〔ウ〕を適正かつ円滑に実施するための措置を講じることにより、廃棄物の適正な処理および資源の有効な利用の確保を図ることで、生活環境の保全と国民経済の健全な発展に寄与することを目的に制定された。
- ・ 家電リサイクル法では、消費者から排出された対象機器の廃棄物が、〔ア〕から製造業者等に適切に引き渡されることを確保するため〔エ〕制度が定められている。
- ・ 家電製品協会は、対象機器の廃棄物の収集および運搬並びに〔ウ〕等に関し、製造業者等や〔ア〕など関係者が家電リサイクル法の下で行う業務を円滑かつ効率的に実施するための環境整備の一環として、家電リサイクル券システムの構築を行い、これを運用するため〔オ〕を設置した。

【語群】

- | | |
|---------------------|-------------|
| ① 家電リサイクル券センター(RKC) | ② リユース |
| ③ 管理票(家電リサイクル券) | ④ 小売業者 |
| ⑤ 再商品化(リサイクル) | ⑥ 産業廃棄物処理業者 |
| ⑦ 輸送伝票(エコゆうパック伝票) | ⑧ 国 |
| ⑨ 指定引取場所 | ⑩ 指定法人 |

解説

特定家庭用機器再商品化法(家電リサイクル法)

- (ア) (イ) 特定家庭用機器再商品化法（家電リサイクル法）では、特定家庭用機器を使用している排出者（消費者および事業者）、商品を販売している小売業者および 製造業者等（製造業者、輸入業者、もしくは製造・輸入を委託する者）、国や地方公共団体、全てのものに責務と義務を定め、それぞれが協力連携して対象商品の再商品化等（リサイクル）を推進する。
- (ウ) 特定家庭用機器再商品化法（家電リサイクル法）の目的は、特定家庭用機器の小売業者および製造業者等（製造業者、輸入業者、もしくは製造・輸入を委託する者のこと）による指定された使用済み家電製品の収集および運搬ならびに再商品化等に関し、これを適正かつ円滑に実施するための措置を講ずることにより、廃棄物の減量および再生資源の十分な利用等を通じて、廃棄物の適正な処理および資源の有効な利用の確保を図り、もって生活環境の保全および国民経済の健全な発展に寄与することである。
- (エ) 消費者から排出された対象機器が、小売業者から製造業者等へ適切に引き渡しされることを確保するため、再商品化等料金や廃棄物の流れを管理する管理票制度がある。一般に「家電リサイクル券システム」といわれる。
- (オ) 管理表(家電リサイクル券)制度を運営管理するのは家電製品協会の「家電リサイクル券センター(通称RKC)」で、多くの小売店が加入している。

※「家電リサイクルの流れ」については、18年9月(水)問題11 図参照

解答

(ア) ④ (イ) ⑧ (ウ) ⑤ (エ) ③ (オ) ①

問題

12

次は、「エネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)」について述べたものである。
(ア)～(オ)について、正しいものは①、誤っているものは②をマークしなさい。

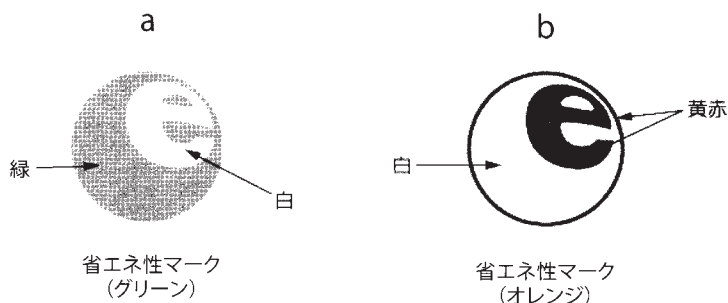
- (ア) 省エネ法が対象としているエネルギーは、法令で定められた燃料、熱、電気である。廃棄物からの回収エネルギーや風力、太陽光等の非化石エネルギーはその対象ではない。
- (イ) トップランナー制度とは、エネルギー消費効率の基準の決め方の1つで、その製品の基準を策定する時点において、市場に存在する最もエネルギー効率が優れた製品の値をベースとして、今後想定される技術進歩の度合いを効率改善分として加えて基準値とする方式である。
- (ウ) 多段階評価制度とは、当該製品の省エネ性能が、市場に供給されている機器のなかでどこに位置づけられているかを表示する制度であり、省エネルギーラベリング制度のエネルギー消費効率を用いて年間消費電力量などの省エネ基準達成率をパーセンテージで表記したものである。
- (エ) 統一省エネラベルは、エネルギー消費量の多いエアコン、電気冷蔵庫、電気冷凍庫、テレビ、電気便座、照明器具(蛍光灯器具のうち家庭用に限る)について、それぞれの製品区分における各製品の省エネ性能の位置づけ等を表示するものである。ひと目で省エネ達成度合いが分かるため、消費者が省エネ商品を選択するうえでの確認手段として有効である。

解説

エネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)

- (ア) 省エネ法による「エネルギー」は、燃料、熱、電気が対象である。太陽光や風力等の非化石エネルギーや廃棄物からの回収エネルギーは含まれない。
- (イ) トップランナー制度は、製造事業者等に対象となる機器のエネルギー消費効率の努力義務を課すことで、二酸化炭素の排出量を抑えるとともに、省エネルギー化を図ることを目的としている。基準値策定時点においてそれぞれの機器で最も優れた消費効率の性能を基準とする値をベースとして、今後想定される技術進歩の度合いを効率改善分として加えて基準値とする方式である。対象機器(現在29品目)のエネルギー消費効率に関して、「達成目標年度」「基準値」が設定されている。
- (ウ) 多段階評価制度は、市販品の中でその製品の省エネ性能がどの程度のレベルであるかを表示する制度で、消費者が購入する製品を選択する際の判断の目安となるものである。製品の省エネ性能を5段階の星印(★)で表示し、星の数が多いほど省エネ性が高い。原則として毎年見直しが行われ、4月1日に改定される。なお、市販品の省エネ性能に大きな変動がなければ基準は改定されない。「パーセンテージで表記」が誤りである。
- (エ) 省エネ法によって、販売店は「統一省エネルギーラベル」を、店頭にある製品本体、またはその近くに表示することになっている。
⇒19年3月(日)問題12(ウ)参照

- (オ) 省エネルギーラベルに表示する省エネ性マークとは、省エネルギー型製品か、そうでないかを瞬時に確かめることのできるマークであり、トップランナー基準を達成した製品（省エネルギー基準達成率100%以上）には、下図 a のマークが表示され、そうでない製品には、下図 b のマークが表示される。なお、印刷上の制約などから規定された色を使用することができない場合は、黒を使用してもよい。



- (オ) 省エネルギーラベルに表示する省エネ性マークはトップランナー方式で、国の定めた基準エネルギー消費効率(目標値)を製品がどの程度達成しているか、製造事業者等がその達成率(%)などをラベルに表示したもの。目標値を達成している(達成率100%以上)と緑色(グリーン)のマーク、未達成(100%未満)だと黄赤(オレンジ)のマークを表示する。色を表示できない場合は黒色を使用してもよい。

解答

(ア) ① (イ) ① (ウ) ② (エ) ① (オ) ①