

2015年3月26日(木)

## 【海外リサーチ】今年の315：中国消費者権利保護デーに関する新浪微博（シナウェイボー）調査

株式会社ホットリンクと普千(上海)商務諮訊有限公司では、中国本土で話題になっている事件・社会現象等を「新浪微博（シナウェイボー）」データより分析し、中国に進出している日系企業に向けてお届けします。

### 中国の315とは？

今年もまた中国で315の時期が終わりました。315とは、中国で毎年3月15日に指定されている消費者権利保護デーのことです。この日はたくさんのメディアが企業の製品やサービス等に関する問題を大々的に紹介、批判を行うため、企業の広報担当者やPR会社が1年で最も緊張する時期と言われています。特に近年は中国に進出している外資企業に対する批判的な報道が目立っており、過去にはマクドナルド、カルフルー、アップル、ニコン等が対象になり、各社とも対応に追われました。中でも2013年の315では、アップル社がiPhoneのアフターサービスの海外と中国でのダブルスタンダードを批判され、ティム・クック CEO が謝罪文を発表する事態になったことは当時日本でも話題になりました。

それほど大きな影響力を持つ315ですが、その中でも目玉は3月15日の夜にCCTV中央電視台CCTVで放送される「315晚会」です。生放送されるこのテレビ番組では、消費者の権利を侵害していると思われる企業や製品、サービスが多数紹介されます。

2015年315晚会 <http://315.cntv.cn/> （インターネットでもオンライン放送）

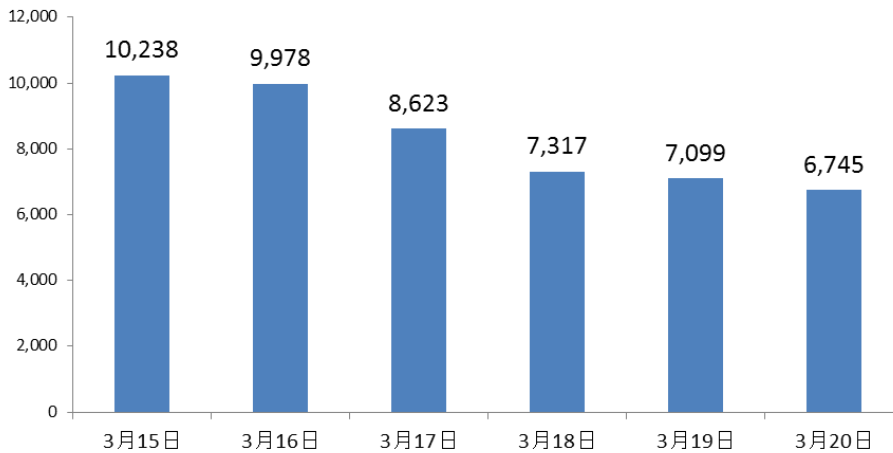
今年2015年の315晚会でも様々な企業やサービスが告発の対象になりましたが、番組の最初に最も時間をかけて放送された内容は「外資自動車メーカーのディーラーにおける違法な料金請求」という問題でした。東風日産、上海VW、メルセデス・ベンツ等のディーラーでは、修理に訪れた客に対して少しの故障でも大きな問題として説明し、不当に高額な修理費用を請求することが常態化していることを潜入取材で紹介しています。

[2015 央视 3·15 晚会]东风日产、上海大众、奔驰 4S 店：小病大修 牟取暴利

（2015年CCTV315晚会；東風日産、上海VW、メルセデス・ベンツ4Sショップ、小さな故障を大きく修理し暴利をむさぼる）

<http://jingji.cntv.cn/2015/03/15/ARTI1426424601003274.shtml>

### 【この報道に関連した新浪ウェイボー上の口コミ件数推移】



※3月20日は15時までの数字

#### ●主な書き込みピックアップ（日本語訳）

- ・ ひでえ、どこまで暴利なんだよ。
- ・ 素人には車の故障なんてどこに問題があるかわかるわけがない、泣き寝入りだよ。
- ・ これからはちゃんとしますって言ったって、確認のしようがない。
- ・ これってただの風邪なのに手術しましょう！って言うのと同じ？
- ・ うちの故障したら知り合いの修理工を連れて4Sショップに行く。
- ・ この手の詐欺は中国では車に限らないよね、家電とか病院とかさ。
- ・ 車を買わないのが一番の安全策だな。
- ・ ああ、俺この詐欺にあったことあるぞ、なんてこったい。
- ・ やっぱりそうだったのか、道理で妙に高いなと思ってたんだよ。
- ・ 他のメーカーも対して変わらないだろう、輸入車とかもっとひどそう。

#### ●企業側の対応

315 晩会で紹介されるとその企業はメディアや消費者から激しい批判にさらされるため、近年は批判の対象となった企業の素早い対応が目立つようになってきました。CEO の謝罪にまで至ったアップル社は例外として、過去批判の対象となったマクドナルドやカルフル等は 315 の番組が終了した直後に自社の公式ウェイボーページ等を通じて謝罪と今後の対策の予定等を発表しています（マクドナルド：放送終了 2 分後、カルフル：放送終了 1 時間後、ニコン：放送終了 2 日後等）。特にマクドナルドは 315 晩会で期限切れ食品の使用を批判されましたが、放送終了 2 分後には声明発表、2 日後の 17 日にはメディアを招いて改善施策実施後の厨房を紹介するスピード対応で、逆に対応の速さが称賛されました。

麦当劳售过期食品被曝光 媒体涌入后厨采访(图)

(マクドナルド期限切れ食品使用、改善後の厨房にメディアを招待)

<http://roll.sohu.com/20120317/n338034138.shtml>

## 315 の今後

消費者の権利を守るためにスタートした 315 ですが、長年に渡る頻繁な問題の発生で、中国の消費者は企業の製品やサービスに問題が無いわけがないし、今後もそれが改善される希望は薄いと既に達観している状態です。315 晩会で告発されたとしても、素早い対応で称賛を受けそのことが報道で広がれば、告発された問題自体はいつのまにか有耶無耶になってしまうこともあり、一部には「315 晩会が中国政府の消費者権利保護に対する活動をアピールするだけの場になっており、実際的な効果は殆どない」という批判もあります。消費者権利保護という言葉が普及させた 315 ではありますが、現在はその存在意義を問われる曲がり角に立っていると言えるのではないのでしょうか。

以上

※本リリースに掲載する社名または製品名は、各社の商標または登録商標です。

### ■株式会社ホットリンクについて (<http://www.hottolink.co.jp/>)



ホットリンクは、ソーシャル・ビッグデータを分析・加工し、ビジネスへの有効活用を支援するクラウドプラットフォームベンダーです。大量のソーシャル・ビッグデータで風評をモニタリングする「e-mining」、及び、リアルタイムに検索・分析が可能な「クチコミ@係長」を、現在まで累計 1600 社以上に提供してまいりました。また同様に、ソーシャル・ビッグデータおよび、感情/属性分析エンジンを、API を通じてサードパーティー向けに提供しています。また、2013 年 6 月より金融分野では、日本企業初の Bloomberg 利用者向け金融ビッグデータ分析ツールを提供しています。

### ■普千（上海）商務諮訊有限公司について



2001 年設立。日系広告会社、PR 会社、ナショナルクライアントを中心に、中国市場で展開企業、ブランド、商品の広告、記事、口コミ情報の統合的モニタリングを行い、収集したデータをもとに、データ分析、レポート作成、マーケティング戦略、PR 戦略、WEB 戦略、コミュニケーション戦略コンサルティングサービス等を提供。運用する広告、記事、口コミデータベースは業界最大規模。

### ■お問い合わせ

株式会社ホットリンク 武藤、宮田

東京都千代田区四番町 6 番東急番町ビル TEL : 03-5745-3900