

平成10年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 平成10年度事業概要

1) 相談受付概況

平成10年度の総相談受付件数は、1,022件で、平成9年度1,053件と比較すると横ばいですが、事故クレーム、品質クレーム、一般相談の合計件数＝苦情相談件数は、9年度532件⇒10年度645件と121%となっています。実質的な相談件数は増加傾向にあることを示しています。また月別には6月が111件とピークで、平均すると80件前後となっています。

2) 活動概況

(1) 相談解決状況

事故クレームは平成10年度に12件受け付けし、10件解決しました品質クレームは平成10年度に45件受け付けし、45件解決しました。

これらはすべて当センターが消費者の主張の論点整理を手助けした上で助言し、消費者の了解を得て、製造事業者に取り次ぎ相対交渉を促進させて解決しました。

なお事故クレームは「現場、現物、現実」主義に基づき、原則として事故現場に出向き現場確認と事情聴取を行ない迅速、適正な処理を実施しました。

(2) 情報開示

情報開示の一環として消費生活センター、工業会、製造事業者へ毎月インフォメーションを発行していますが、平成10年度より郵送からファクシミリ送信に切替え、情報提供のスピード化を図りました。

なお、年度相談まとめとして「年次報告書」を発行し更に情報開示に努めました。

また当センターに寄せられた相談情報で必要により、個別メーカーの案件は該当メーカーに、メーカー共通の案件は関連の工業会に対応を要請するなど事故の再発防止に努めました。

3) 項目別相談受付状況

(1) 相談内容別 相談受付状況

平成10年度の相談内容別 相談受付状況は以下の通りです。

相談内容別	件数（構成比%）	
	10年度	<参考>9年度
事故クレーム	12 (1.2%)	13 (1.2%)
品質クレーム	45 (4.4%)	22 (2.1%)
一般相談	588 (57.5%)	497 (47.2%)
問い合わせ	377 (36.9%)	521 (49.5%)
合計	1, 022(100.0%)	1, 053(100.0%)

事故クレームは、平成9年度13件⇒平成10年は12件と横ばいです。品質クレームは、平成9年度22件⇒45件と倍増しており、事故クレームと品質クレームの合計は、平成9年度35件⇒平成10年度57件と1.6倍となっています。

(2) 相談者別 相談受付状況

平成10年度の相談者別 相談受付状況は下記の通りです。

相談者	件数（構成比％）	
	10年度	<参考>9年度
消費者	517 (50.6%)	487 (46.3%)
事業者	191 (18.7%)	290 (27.5%)
行政	278 (27.2%)	231 (21.9%)
その他	36 (3.5%)	45 (4.3%)
合計	1,022(100.0%)	1,053(100.0%)

- 消費者の構成比が平成9年度46.3%⇒平成10年度50.6%と4.3%と増加しており、当センターは消費者のための相談窓口であるとの、本来の主旨から望ましい傾向になってきております。
- 行政（消費生活センター等）の構成比が平成9年度21.9%⇒平成10年度27.2%と5.3%増加しており消費生活センター等の利用率が高まってきました。

(3) 事故クレームの製品別被害申し出状況

製品別には多岐にわたっていますが、被害別では火災の申し出が9件と全体の75%を占めています。

製品	火傷	怪我	火災	水漏れ	計
全自動洗濯機				1	1
ミキサー		1			1
オーブントースター			1		1
エアコン			1		1
カラーテレビ			1		1
冷蔵庫			1		1
あんか			1		1
食器乾燥機			1		1
携帯電話機			1		1
電気カーペット			1		1
ラジオカセット			1		1
照明器具		1			1
計		2	9	1	12

注. 火災はぼや、煤けを含む。

(4) 品質クレームの製品別発生件数

製品別には多岐にわたっていますが、被害別では火災の申し出が9件と全体の75%を占めています。

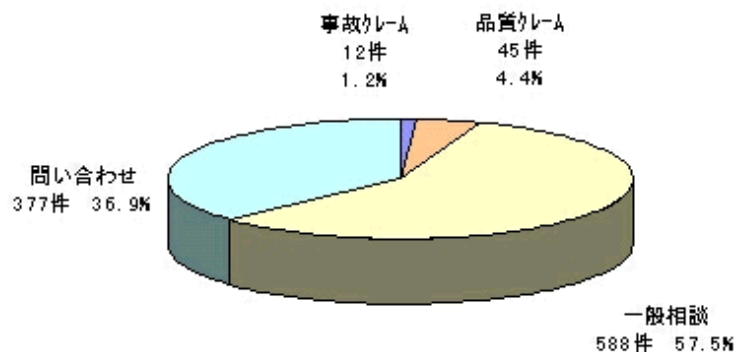
製品	件数	製品	件数	製品	件数
カラーテレビ	9	電気ジャーポット	2	ビデオデッキ	1
冷蔵庫	4	ワープロ	2	空気清浄器	1

エアコン	4	乾電池	2	コーヒーマーカー	1
電子レンジ	3	テレビデオ	2	家具調コタツ	1
全自動洗濯機	3	テレビ台	1	電気炊飯ジャー	1
掃除機	2	CDラジカセ	1	プリンター	1
シェーバー	2	DVDプレイヤー	1	ファクシミリ電話機	1
				計	45

(5) 月別相談受付状況

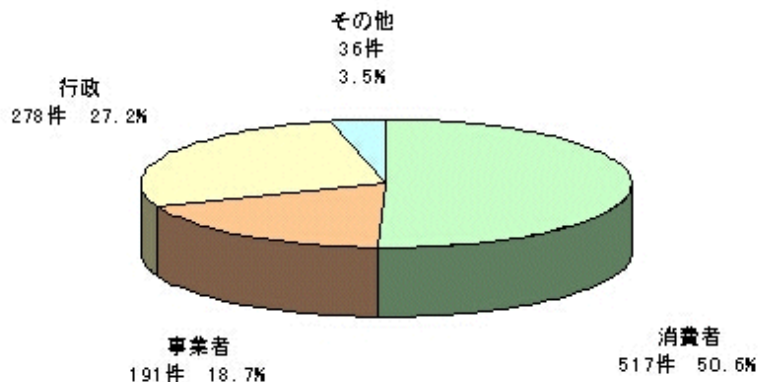
①相談内容別受付 月別相談受付件数（1022件）

月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
事故クレーム	0	0	1	0	1	2	1	1	0	2	1	3	12	1.2%
品質クレーム	3	5	8	3	2	4	3	1	3	6	2	5	45	4.4%
一般相談	43	39	53	57	58	55	44	47	46	35	52	59	588	57.5%
問い合わせ	34	36	49	25	35	37	26	20	21	17	41	36	377	36.9%
合計	80	80	111	85	96	98	74	69	70	60	96	103	1022	100.0%



②相談者別 月別相談受付件数（1022件）

月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
消費者	36	37	58	45	45	57	42	24	35	33	44	61	517	50.6%
事業者	17	22	17	15	17	18	13	19	10	10	16	17	91	18.7%
行政	25	18	35	23	26	21	18	24	20	16	31	21	278	27.2%
その他	2	3	1	2	8	2	1	2	5	1	5	4	36	3.5%
合計	80	80	111	85	96	98	74	69	70	60	96	103	1022	100.0%



4) 相談解決状況

(1) 事故クレーム、品質クレーム処理状況

事故クレームは3件調査中であり、品質クレームは1件調査中です。その他は相対交渉か説明で解決しています。(なお、処理件数及び解決状況は年次報告書発行時点のものです。)

	9年度残	受付件数	処理件数	解決状況				調査中
				注1)説明	注2)相対交渉	斡旋	裁定	
事故クレーム	1	12	10	3	7	0	0	3
品質クレーム	1	45	45	0	45	-	-	1
合計	2	57	55	3	52	0	0	4

(注1) 説明：消費者がカウンセラーの説明等により納得したもの、及び申し出を取り下げたもの。

(注2) 相対交渉：消費者の主張の論点整理を手助けした上で、助言し消費者の了解を得て製造業者に取り次ぎ、相対交渉を促進して解決を見届けたもの。

6) 当センターに対するご相談者アンケート調査結果

(平成11年4月アンケート実施)

平成9年度に引き続き、平成10年度も当センターの相談対応が消費者の方にどのように受け入れられているかを知るために

1. 当センターを知った方法や、相談した動機
2. 当センターの対応、説明や相談した結果の満足度
3. 当センターの公平さやアドバイスが役にたったかどうか

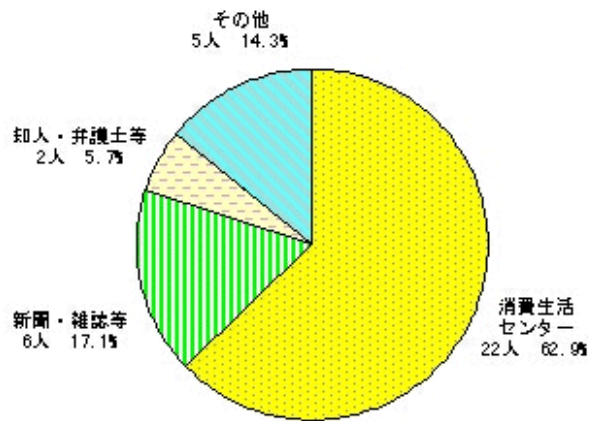
等について、平成10年度に事故クレーム、品質クレームで相談された57人の方にアンケートをお願いし、うち35人61.4%の方から回答を頂きました。

アンケート集計結果は総体的には

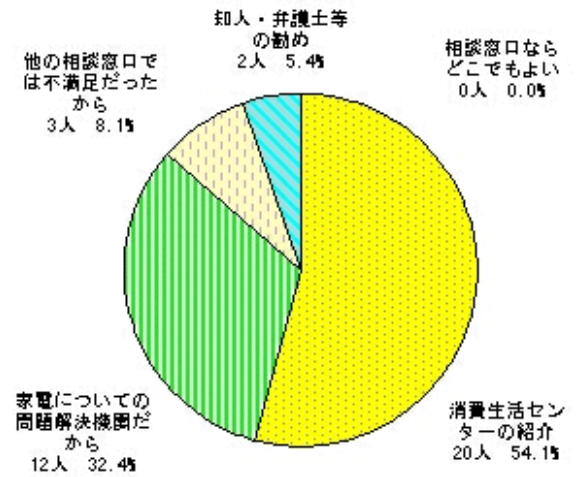
1. 当センターを知った方法は消費生活センターで62.9%の方が知り、消費生活センターの紹介で54.1%の方が相談した、との結果でした。
2. 当センターの対応は82.9%の方が親切と答え、当センターの説明に65.7%の方が親切と答えています。
3. 当センターへ相談した結果は非常に満足と満足を合計すると、85.8%になります。
4. 当センターの対応の公平さは65.7%の方が公平と答え、不公平と答えた方は5.7%でした。
なお不公平と答えた方は相談者の希望通りに解決しなかったケースで、希望そのものが相談者の過剰要求にあると当センターでは考えております。
5. 当センターのアドバイスが役にたったかについては、85.7%の方が役にたったと回答しています。
6. 製造物責任法（PL法）を一応知っている、よく知っている方は合計80.0%で、徐々にPL法が認知されてきていることを示しています。
7. アンケートに対する意見を抜粋し以下に記します。
 - 社宅で火事になる前に消火できてよかったと思います。火事になっていたら仕事も住む場所も失うところでした。皆様によくして頂きありがとうございました。消費生活センターの方々にもお世話になりました。（50才代男性）
 - その節はありがとうございました。電話一本でセンターの方に処理して頂き感謝しています。（40才代女性）
 - 新聞、雑誌等でPLセンターを幅広く宣伝して欲しい。また製品の取扱説明書にPL法の解説書を同封して欲しい。（40才代男性）
 - お世話になりました。まだ途中ですが家電製品PLセンターがあり消費者にとって心強い。今後ともよろしくお願いします。（40才代男性）

当センターは皆様の貴重なご意見をフォローし、今後のセンター施策に反映しより良いセンターづくりを目指したいと考えておりますので、一層のご指導をお願い申し上げます。

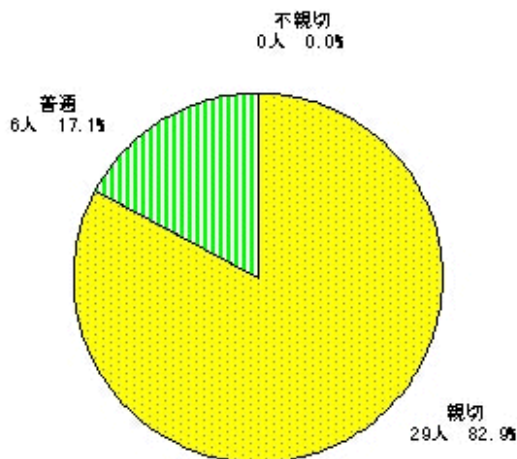
Q 1. 当センターをどのような方法で知りましたか



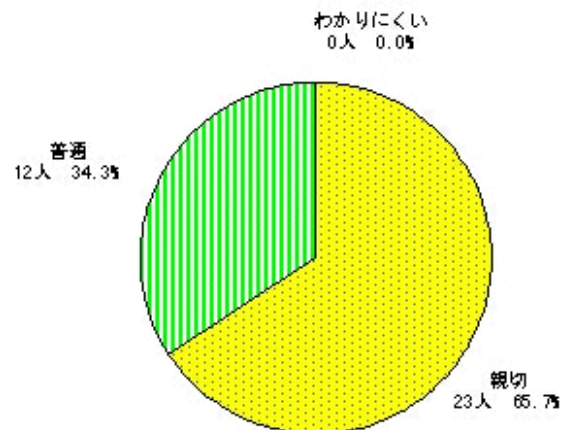
Q 2. 当センターに相談することにした動機は何ですか
(複数回答)



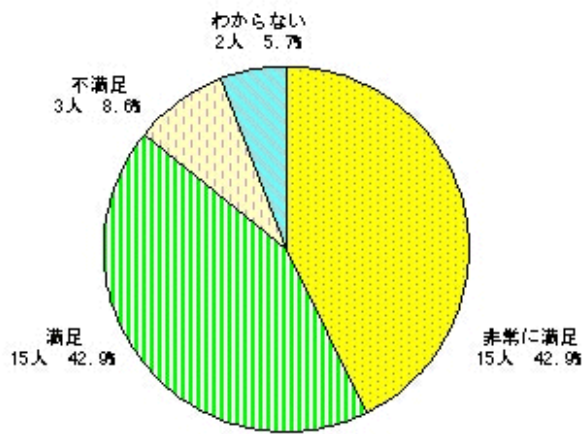
Q 3. 当センターの対応はいかがですか



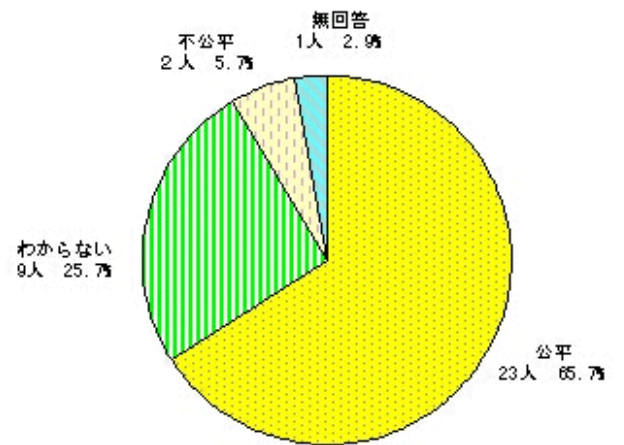
Q 4. 当センターの説明はいかがでしたか



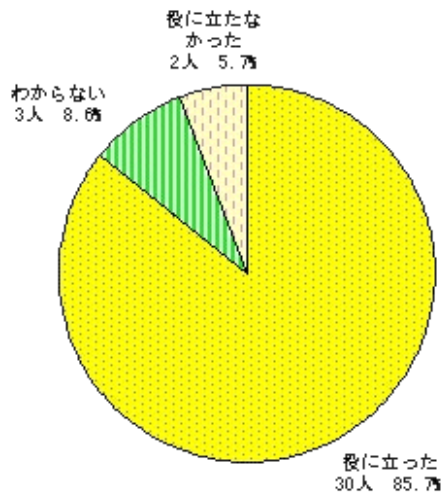
Q 5. 相談した結果はいかがでしたか



Q 6. 当センターの対応は公平だと思いましたか



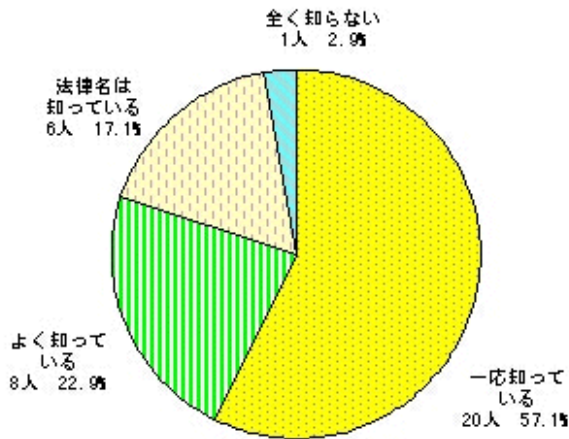
Q 7. 当センターのアドバイスは貴方様のお役に立ちましたか



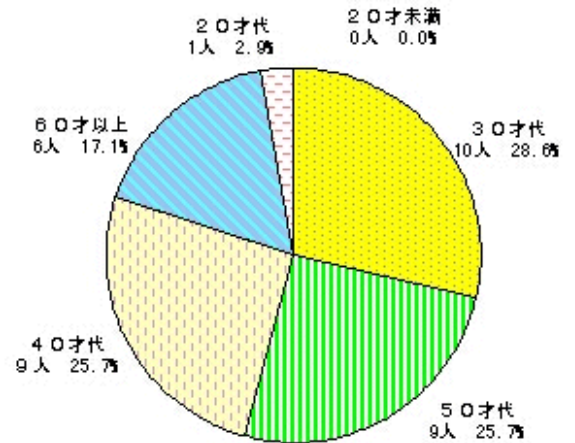
Q 8. 今後も家電品について問題が発生した時は当センターに相談しますか



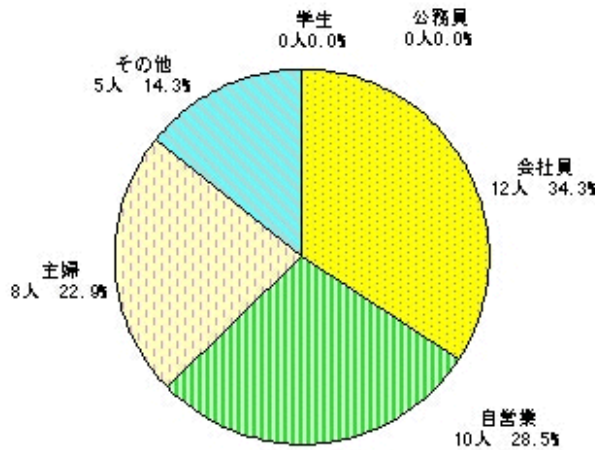
Q 9. 製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか



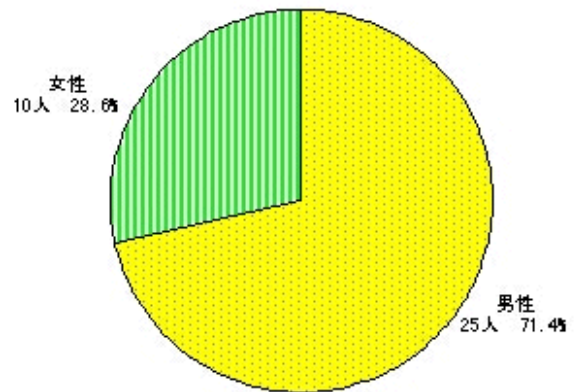
Q 10. 貴方の年代



Q 11. ご職業



性別



2. 資料編

1) 平成7年度から9年度までの相談受付概況

		7年度	8年度	9年度	合計
総受付件数（件）		1,796	1,222	1,053	4,071
内訳	事故クレーム（件）	15	3	13	31
	品質クレーム（件）	68	33	22	123
	一般相談（件）	663	445	497	1,605
	問い合わせ（件）	1,050	741	521	2,312
構成比	消費者（%）	35.2	40.2	46.3	39.5
	事業者（%）	38.8	31.5	27.5	33.8

行政 (%)

14.0

18.9

21.9

17.6

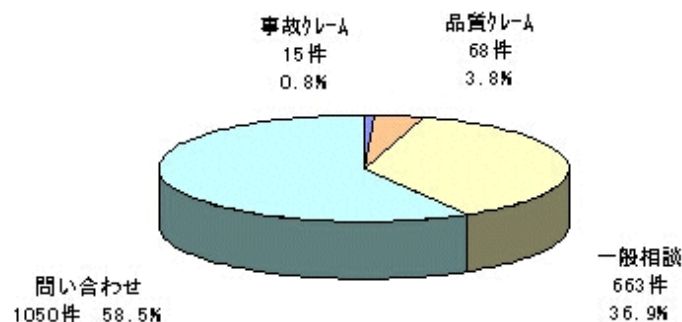
◇3か年の相談受付状況の傾向

平成7年度	PL法施行前後の6月、7月は、事業者からの販売時のPL法に関する相談などが目立ちました。また、消費者からは、通常の故障をPL問題と誤ってのクレーム申し出や、PL法解説パンフレットが欲しいとの相談が寄せられました。なお事業者の相談構成比は、38.8%と高くなりました。
平成8年度	7年度と比較して相談件数は減少しましたが、消費者からの相談構成比は7年度35.2%→8年度40.2%と5%増加しました。なお6月、7月はPL法施行1年前後でマスクミ記事がPRとなって相談受付件数の増加につながりました。
平成9年度	事故クレームは平成8年度3件→9年度13件と増加しました。消費者の相談構成比は8年度40.2%→9年度46.3%と6.1%増加し、また行政（消費生活センター）の相談構成比も8年度18.9%→9年度21.9%と3%増加しました。

2) 平成7年度相談受付状況

(1) 相談内容別 月別相談受付状況（受付件数1,796件）

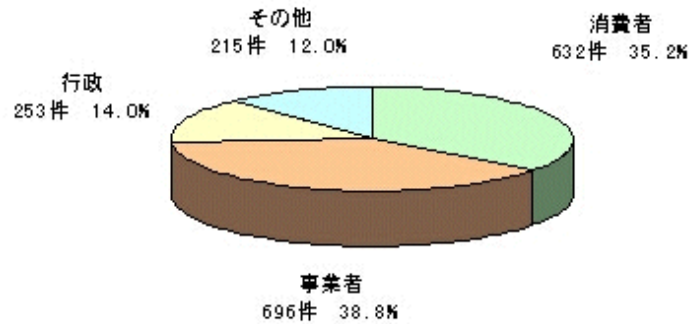
月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
事故クレーム	1	0	1	3	0	0	1	2	4	2	1	0	15	0.8%
品質クレーム	11	11	3	11	5	7	3	1	3	4	2	7	68	3.8%
一般相談	48	32	86	101	57	62	48	66	50	34	51	28	663	36.9%
問い合わせ	46	123	211	139	88	83	76	60	58	61	60	45	1050	58.5%
合計	106	166	301	254	150	152	18	129	115	101	114	80	1796	100.0%



(2) 相談者別 月別相談受付状況（受付件数1,796件）

月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
消費者	30	58	77	104	56	53	51	42	49	38	42	32	632	35.2%
事業	63	89	134	100	53	54	36	44	28	31	34	30	696	38.8%

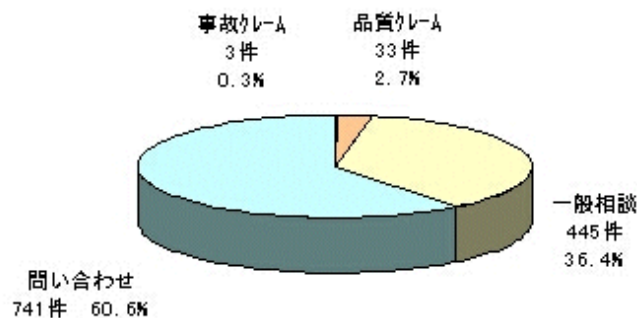
者															
行政	13	19	49	31	15	19	23	19	21	12	22	10	253	14.0%	
その他	0	0	41	19	26	26	18	24	17	20	16	8	215	12.0%	
合計	106	166	301	254	150	152	128	129	115	101	114	80	1796	100.0%	



3) 平成8年度相談受付状況

(1) 相談内容別 月別相談受付状況 (受付件数1,222件)

月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
事故クレーム	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0.3%
品質クレーム	4	2	3	7	4	3	4	2	2	1	0	0	33	2.7%
一般相談	42	24	38	63	44	39	36	39	31	38	30	21	445	18.9%
問い合わせ	60	77	79	85	55	49	64	59	48	52	63	50	741	60.6%
合計	106	103	120	156	103	91	105	102	81	91	71	71	1222	100.0%



(2) 相談者別 月別相談受付状況 (受付件数1,222件)

月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	----	----	----	----	-----

月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
消費者	28	40	35	61	46	35	49	30	34	31	43	55	487	46.3%
事業者	21	33	31	31	34	16	29	28	19	7	16	25	290	27.5%
行政	10	16	27	17	19	21	14	24	17	24	24	18	231	21.9%
その他	2	5	7	4	3	1	4	6	4	1	1	2	45	4.3%
合計	61	94	100	113	102	73	96	88	74	84	84	100	1053	100.0%

