

平成11年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 平成11年度事業概要

1) 相談受付状況

平成11年度の総相談受付件数は、1,147件で、平成10年度1,022件と比較し112%と増加しています。なお事故相談、品質相談、一般相談の合計件数＝苦情相談件数は、10年度645件⇒11年度776件と120%と更に増加傾向です。
また月別には8月が110件とピークで、平均すると90件前後となっています。

2) 項目別相談受付状況

(1) 相談内容別 相談受付状況

平成11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	平成11年度	(参考) 前年比
事故相談	28 (2.4%)	233.3%
品質相談	61 (5.3%)	135.6%
一般相談	687 (60.0%)	116.8%
問い合わせ	371 (32.3%)	98.4%
合計	1,147 (100%)	112.2%

() 構成比

事故相談受付件数は、平成10年度に比較し233%と大幅に増加。品質相談受付件数も、136%と増加。事故相談と品質相談合計受付件数は、156%と増加しています。

(2) 相談者別相談受付状況

平成11年度の相談者別相談受付状況は以下の通りです。

相談者別	平成11年度	(参考) 前年度比
消費者	659 (57.4%)	127.5%
事業者	204 (17.8%)	106.8%
行政	245 (21.4%)	88.1%
その他	39 (3.4%)	108.3%
合計	1,147 (100%)	112.2%

() 構成比

消費者受付件数が平成10年度比128%と大幅に増加。消費者、行政合計受付件数も114%と増加傾向です。

(3) 事故相談の製品別被害申し出別受付状況

被害別では火災の申し出が10件と全体の36%を占めています。製品別では全自動洗濯機4件、冷蔵庫、ヘヤードライヤー、掃除機と次いでおります。

製品名	火傷	怪我	火災	その他	計

全自動洗濯機				4 (水漏れ)	4
冷蔵庫		1		2 (床傷み)	3
ヘヤードライヤー	1		1		2
掃除機		1			1
スチームクリーナー	1				1
電気ストーブ			1		1
シャンデリア				1 (ベッド等キズ)	1
電気こたつ			1		1
平形あんか			1		1
コタツ用コード			1		1
炊飯ジャー			1		1
電動脱毛機				1 (皮膚炎症)	1
エアコン				1 (水漏れ)	1
電動庭木バリカン		1			1
衣類乾燥機			1		1
ホットカーペット				1 (衣類、布団等に接着剤付着)	1
24時間風呂			1		1
ルーター				1 (電話料金損害)	1
テレビ			1		1
テーブルタップ			1		1
温水洗浄便座				1 (水漏れ)	1
電気スタンド	1				1
計	3	3	10	12	28

注：「火災」はぼや、煤けを含みます。

(4) 品質相談の製品別受付状況

製品別にはテレビ8件、エアコン、パソコン、冷蔵庫と次いでおります。

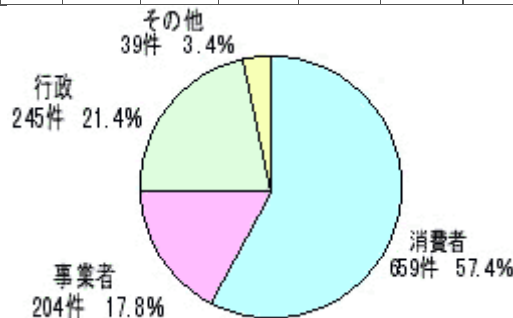
製品名	件数	製品名	件数	製品名	件数
テレビ	8	電子レンジ	2	携帯電話機	1
エアコン	7	炊飯ジャー	2	ファクシミリ	1
パソコン	7	蛍光灯	2	ミニライト (キーホルダー式)	1
冷蔵庫	6	ワープロ	2	テープレコーダー	1
全自動洗濯機	5	シェーバー	1	カセットプレイヤー	1
ビデオデッキ	3	電動歯ブラシ	1	シャンデリア	1
ビデオカメラ	2	電気ジャーポット	1		

テレビデオ	2	食器洗い乾燥機	1	
電気カーペット	2	暖房機	1	計 61

(5) 月別相談受付状況

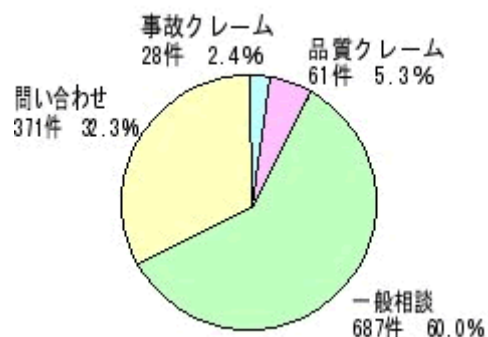
1. 相談別 月別相談受付状況 (1147件)

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
事故相談	6	0	1	0	2	2	3	5	2	2	3	2	28	2.4%
品質相談	2	2	6	8	5	7	6	8	5	5	3	4	61	5.3%
一般相談	52	38	58	66	71	70	59	53	59	56	54	51	687	60.0%
問い合わせ	28	32	41	24	32	21	28	30	27	36	35	37	371	32.3%
合計	88	72	106	98	110	100	96	96	93	99	95	94	1147	100.0%



2. 相談者別 月別相談受付件数 (1147件)

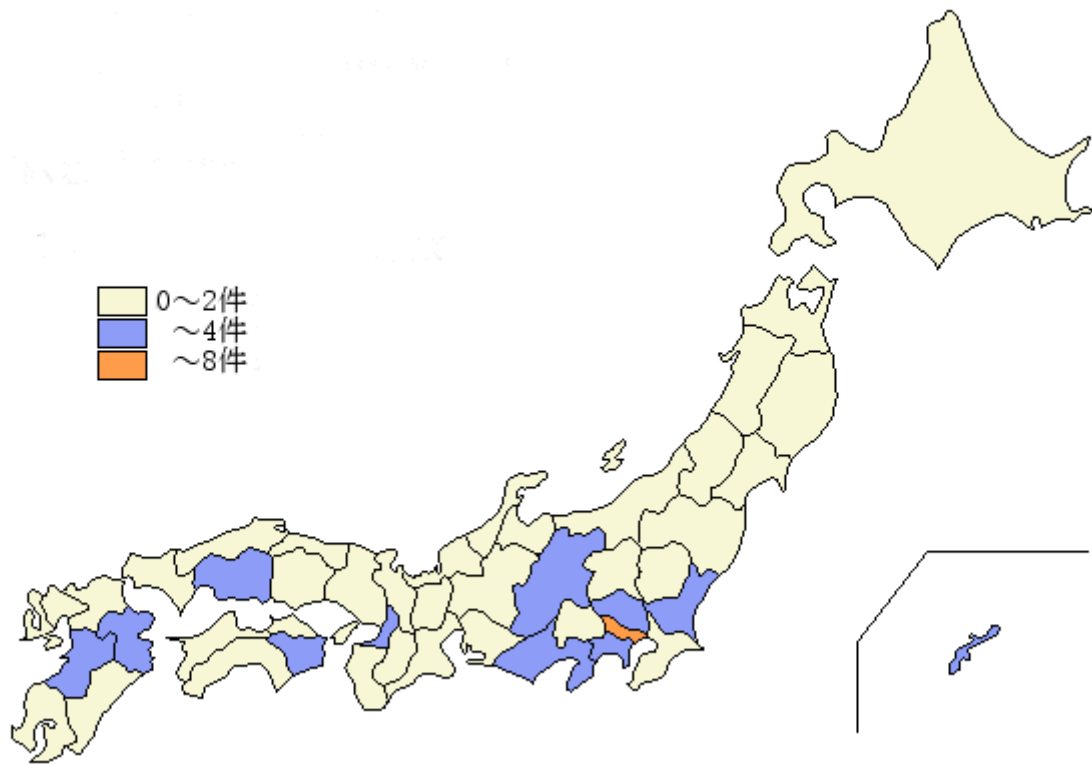
月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
消費者	55	36	48	65	59	61	61	49	58	61	55	51	659	57.4%
事業者	12	20	27	13	21	13	18	15	11	18	20	16	204	17.8%
行政	19	12	27	19	28	24	13	27	23	19	13	21	245	21.4%
その他	2	4	4	1	2	2	4	5	1	1	7	6	39	3.4%
合計	88	72	106	98	110	100	96	96	93	99	95	94	1147	100.0%



3) 都道府県別受付状況

平成11年度の総受付件数1,147件は10万世帯あたり2.5件になります。
 都道府県別の10万世帯あたり受け付け件数を図に示しました。
 東京都が多く北海道、東北地区が少なくなっています。

10万世帯あたり受付件数



4) 相談解決状況

	受付件数			解決件数	解決状況				調査中
	10年度残	受付件数	計		説明 (注1)	相対交渉 (注4)	斡旋	裁定	
事故相談	8	28	36	26	5	14	6	1	10
品質相談	3	61	64	57	0	57	-	-	7
合計	11	89	100	83	5	71	6	1	17

(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。

5) 活動状況

(1) 事故の再発防止、未然防止を図るための情報開示

1. 消費者、消費生活センター、メーカー、工業会、マスコミ等幅広い対象に7月1日からホームページを開設し情報発信を行ないました。その結果9カ月間に7,939件のアクセス（月平均約880件、最近3カ月間1,000件超）があり予想以上の成果がありました。
2. 消費生活センター、工業会、製造事業者への毎月のインフォメーションを平成10年度より郵送からファクシミリ送信に切替え、更に平成11年度から電子メール送信を併用し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は「年次報告書」を発行し更に情報開示に努めました。

(2) 消費者行政部局及び消費生活センターとの情報交流

当センターに寄せられる相談のうち消費生活センター及び消費者センターからの紹介による消費者の相談構成比率が50%を越えることから、平成10年度に引き続き消費生活セン

ター等との連携を重視した活動を行いました。

具体的には、全国の主な都市の消費者行政担当部局、消費生活センター計44か所、その他の行政部門13か所を訪問し、相互の相談状況の意見交換を行なうとともに当センターの紛争処理の考え方等のPRを図り協力要請を行ないました。

(3) 工業会との連携活動

当センターの重要な使命のひとつである事故の未然防止と再発防止の観点から、工業会との相談事例に基づいた情報交換会を6回実施、情報提供を実施しました。

(4) 都道府県・政令指定都市・裁判外紛争処理機関連絡会議へ出席

経済企画庁主催の全国都道府県・政令指定都市・裁判外紛争処理機関連絡会議（平成12年2月7日開催）に出席し製造物責任法施行後の状況、消費生活センターの取り組み状況等についての情報収集を行ないました。

(5) 関連会議の開催

① 運営協議会

第9回 平成11年 9月22日（水）

第10回 平成12年 3月17日（金）

② 審査会

第1回 平成11年 6月18日（金）

第2回 平成11年12月15日（水）

第3回 平成12年 3月8日（水）

6) 当センターに対するご相談者アンケート調査結果（アンケート実施日 平成12年4月）

本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

平成11年度に事故相談、品質相談で解決された83件の方にアンケートをお願いし、うち54人65.1%の方から回答を頂いた集計結果は別紙の通りです。

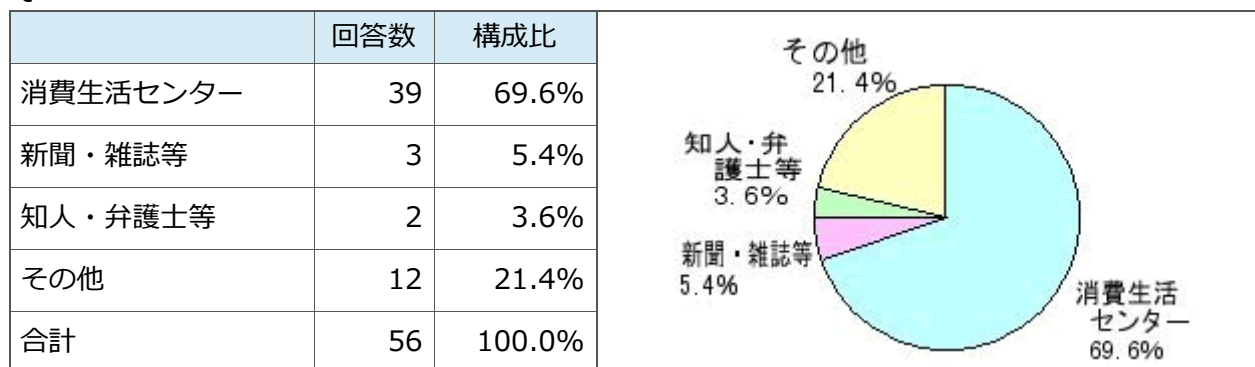
なおアンケートに対する主な意見を抜粋します。

- 最初にご相談のお電話を入れさせて頂いた時から大変親切に消費者側の苦情をご理解して頂きました。更に対応も迅速丁寧で適切でした。相談員の皆様の対応に深く感謝しており救われました。多謝。（50才代女性）
- 今回PLセンターに相談して本当に良かったと思っています。PLセンターの名前でメーカーの対応が変わったのでびっくりした。PLセンターの存在を知らない人が多いのでもっとPRして欲しい。（40才代女性）
- 相談後直ぐにメーカーから一応満足のいく対処をしてもらえました。いままでは泣き寝入り状態であったためとても良かった。（30才代男性）
- 貴センターからメーカーへの連絡で即対応してくれました。クレーム内容にもよるでしょうがPLセンターの存在感を非常に強く感じるとともに感謝しております。（50才代男性）

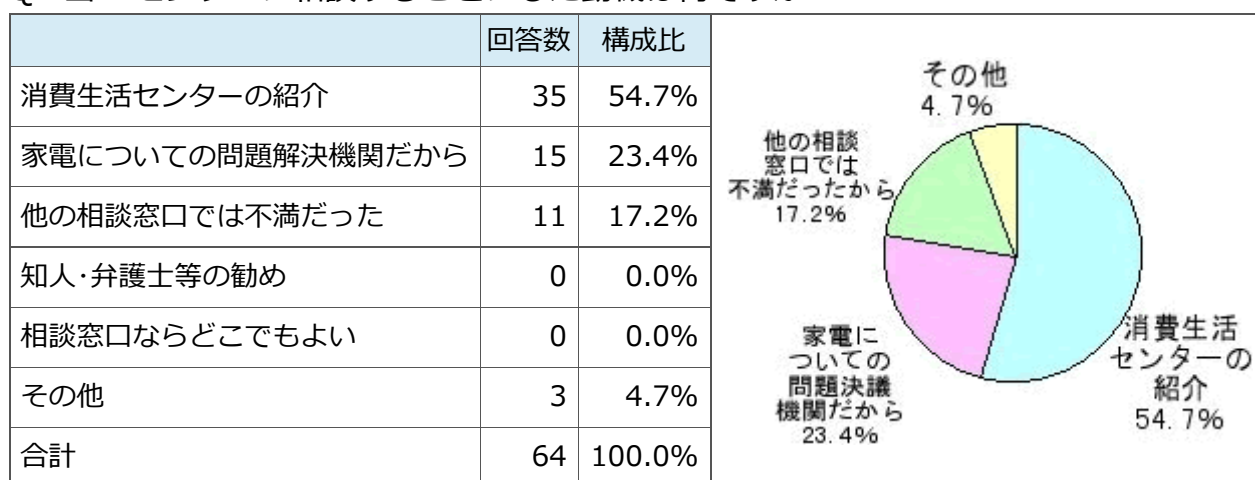
当センターは皆様の貴重なご意見をフォローし、今後のセンター施策に反映しより良いセンターづくりを目指したいと考えております。一層のご指導をお願い申し上げます。

ご相談アンケート集計結果

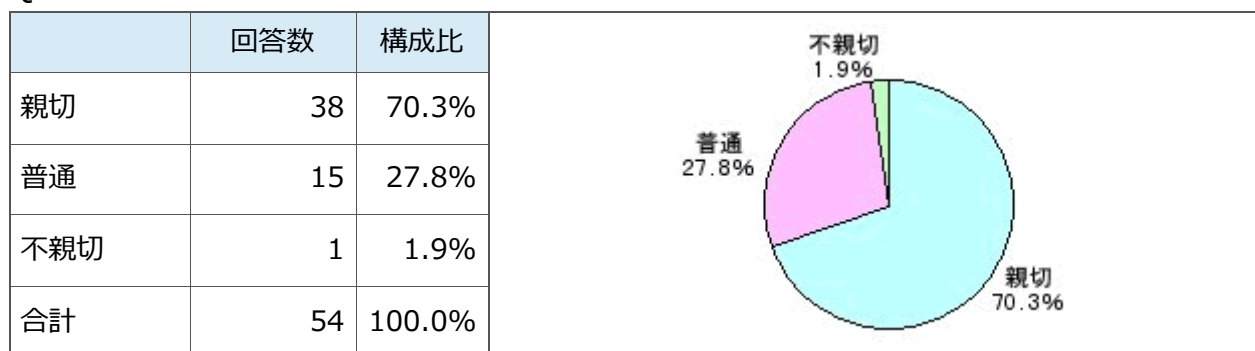
Q1.当PLセンターをどんな方法で知りましたか？（複数回答）



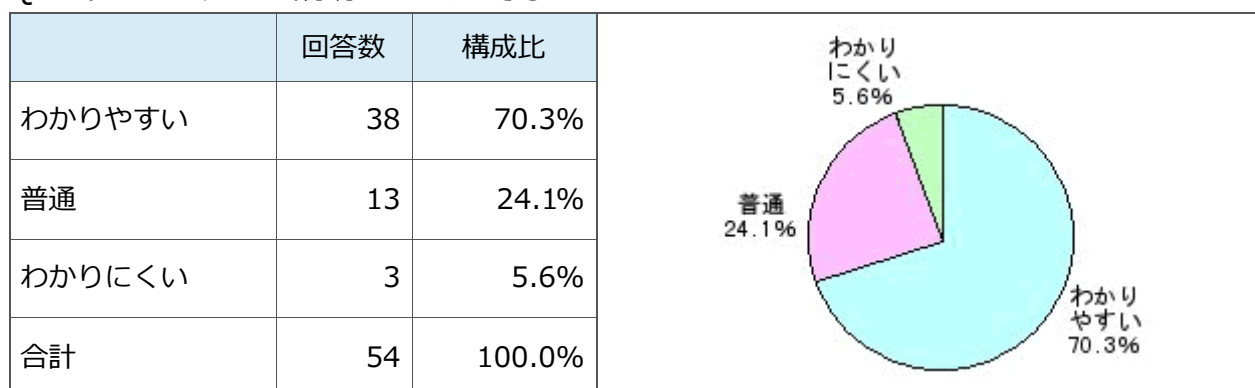
Q2.当PLセンターに相談することにした動機は何ですか？



Q3.当PLセンターの対応はいかがでしたか？



Q4.当PLセンターの説明はいかがでしたか？



Q5.相談した結果はいかがでしたか？



	回答数	構成比
満足	22	40.7%
非常に満足	20	37.0%
不満足	4	7.4%
わからない	7	13.0%
未回答	1	1.9%
合計	54	100.0%



Q6.当PLセンターの対応は公平だと思いませんか

	回答数	構成比
公平	38	70.4%
わからない	12	22.2%
不公平	4	7.4%
合計	54	100.0%



Q7.当PLセンターのアドバイスは貴方のお役に立ちましたか

	回答数	構成比
役に立った	44	81.4%
わからない	7	13.0%
役に立たなかった	3	5.6%
合計	54	100.0%



Q8.今後も家電品について問題が発生した時は当PLセンターに相談しますか

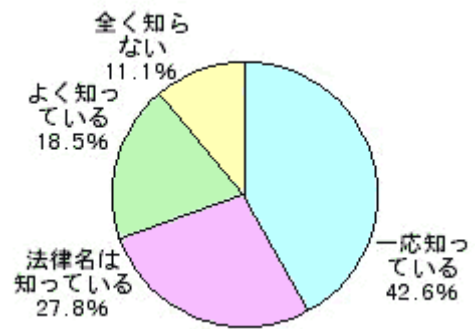
	回答数	構成比
相談する	44	81.4%
わからない	7	13.0%
相談しない	2	3.7%
未回答	1	1.9%
合計	54	100.0%



Q9.製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか？

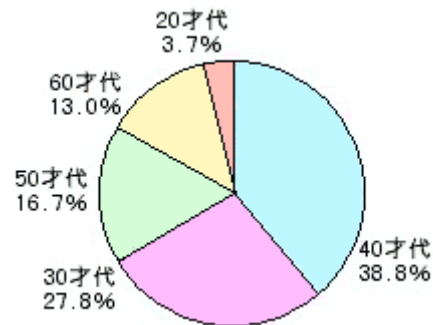
	回答数	構成比
一応知っている	23	42.6%
法律名は知っている	15	27.8%

よく知らな	10	18.5%
全く知らな	6	11.1%
合計	54	100.0%



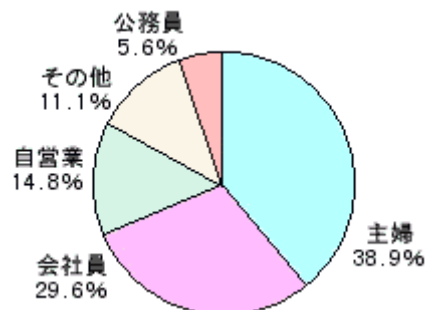
Q10. 貴方の年齢

	回答数	構成比
40才代	21	38.8%
30才代	15	27.8%
50才代	9	16.7%
60才代	7	13.0%
20才代	2	3.7%
20才未満	0	0.0%
合計	54	100.0%



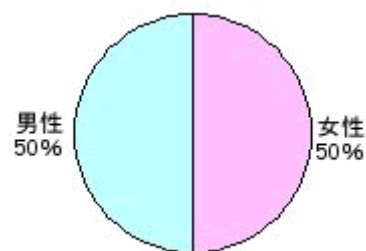
Q11. ご職業

	回答数	構成比
主婦	21	38.9%
会社員	16	29.6%
自営業	8	14.8%
その他	6	11.1%
公務員	3	5.6%
学生	0	0.0%
合計	54	100.0%



Q12. 性別

	回答数	構成比
女性	27	50.0%
男性	27	50.0%
合計	54	100.0%



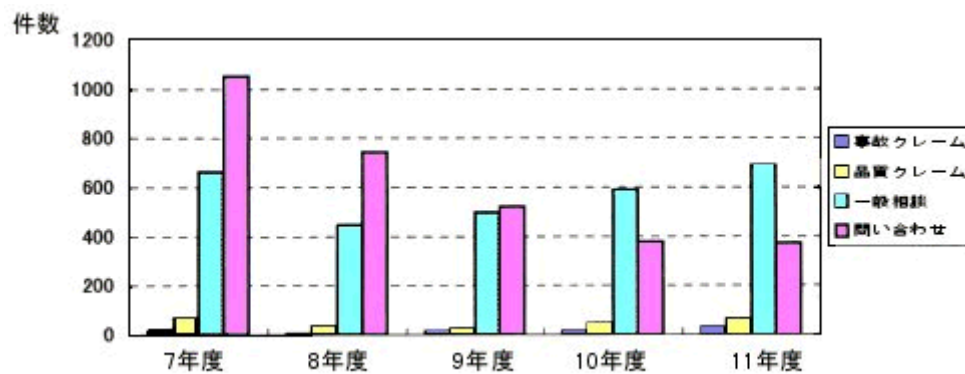
2. 資料編

1) 平成7年度から11年度までの相談受付概況

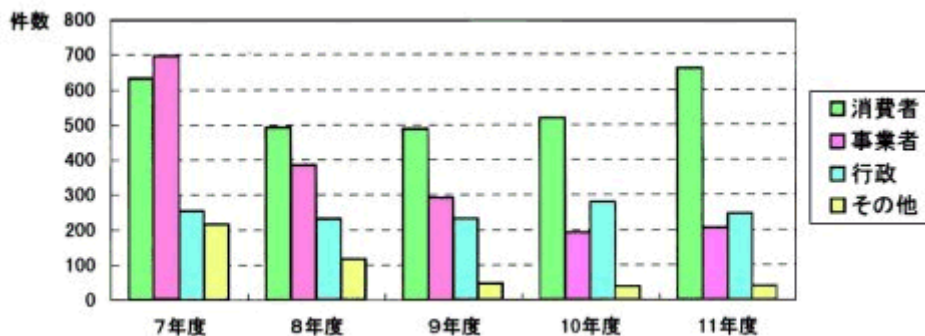
() 構成比

		7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	合計
総受付件数 (件)		1,796	1,222	1,053	1,022	1,147	6,240
相談内容別 内訳	事故相談 (件)	15 (0.8)	3 (0.3)	13 (1.2)	12 (1.2)	28 (2.4)	71 (1.1)
	品質相談 (件)	68 (3.8)	33 (2.7)	22 (2.1)	45 (4.4)	61 (5.3)	229 (3.7)
	一般相談 (件)	663 (36.9)	445 (36.4)	497 (47.2)	588 (57.5)	687 (60.0)	2,880 (46.2)
	問い合わせ (件)	1,050 (58.5)	741 (60.6)	521 (49.5)	377 (36.9)	371 (32.3)	3,060 (49.0)
相談者別 内訳	消費者 (件)	632 (35.2)	491 (40.2)	487 (46.3)	517 (50.6)	659 (57.4)	2,786 (44.7)
	事業者 (件)	696 (38.8)	385 (31.5)	290 (27.5)	191 (18.7)	204 (17.8)	1,766 (28.3)
	行政 (件)	253 (14.0)	231 (18.9)	231 (21.9)	278 (27.2)	245 (21.4)	1,238 (19.8)
	その他 (件)	215 (12.0)	115 (9.4)	45 (4.3)	36 (3.5)	39 (3.4)	450 (7.2)

1. 相談内容別受付状況推移



2. 相談者別受付状況推移



◇5か年の相談受付状況の傾向

1.平成7年度

PL法施行前後の6月、7月は流通関係者からの販売時の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の申し出やPL法の解

説パンフレットを欲しいとの相談が寄せられました。なお事業者の構成比は38.8%と高くなりました。

2.平成8年度

7年度と比較して総相談受付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P L法施行1年前後でマスコミ記事がP Rとなって相談受付件数の増加につながりました。

3.平成9年度

事故相談は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。

4.平成10年度

総相談受付件数は9年度と比べ横ばいです。事故相談は9年度13件→10年度12件ですが、品質相談は9年度22件→10年度45件と倍増。従って事故相談と品質相談の総計は9年度35件→10年度57件と1.6倍となりました。また消費者の相談構成比は9年度46.3%→10年度50.6%、行政（消費生活センター）の構成比も9年度21.9%→10年度27.2%と一層高まりました。

5.平成11年度

総相談受付件数は平成10年度比112%と増加。事故相談は10年度12件→11年度28件と2.3倍、品質相談も10年度45件→11年度61件と1.4倍と各々増加しました。従って事故相談と品質相談の総計は10年度57件→11年度89件と1.6倍と増加しました。消費者の相談構成比は10年度50.6%→11年度57.4%と一層高まりました。