

平成12年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 平成12年度事業概要

1) 相談受付状況

平成12年度の総相談受付件数は、1,555件で、平成11年度1,147件と比較し136%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は、平成11年度776件が平成12年度1,207件、156%とさらに増加傾向にあります。

2) 項目別相談受付状況

(1) 相談内容別 相談受付状況

平成12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12年度	(参考) 前年度比
事故相談	32 (2. 1%)	114. 3%
品質相談	76 (4. 9%)	124. 5%
一般相談	1099 (70. 6%)	159. 9%
問い合わせ	348 (22. 4%)	93. 8%
合計	1. 555 (100%)	135. 5%

() 構成比

事故相談受付件数は、平成11年度に比較し114%、品質相談件数は125%の増加で、いずれも過去最高の件数を記録しました。

(2) 相談者別相談受付状況

平成12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12年度	(参考) 前年度比
消費者	939 (60. 4%)	142. 4%
事業者	218 (14. 0%)	106. 8%
行政	367 (23. 6%)	149. 7%
その他	31 (2. 0%)	79. 4%
合計	1555 (100%)	135. 5%

() 構成比

消費者受付件数ならびに行政受付件数のいずれもが、過去最高を記録しました。

(3) 事故相談 製品別被害別受付状況

被害別では火災の申し出が20件と全体の62%を占めています。製品別では洗濯機、テレビ、超音波美容器、電子レンジ、ホットカーペットとつづいています。

製品名	火傷	怪我	火災	その他	計
洗濯機		1		1 (壁に穴)	2
				1 (衣類の縮み)	1

	二槽式洗濯機			1		1
超音波美容器	2				1 (目尻にシミ)	3
電子レンジ				3		3
テレビ				3	1 (部屋汚れ)	4
ホットカーペット	1			1	1 (ダニ)	3
エアコン				2		2
扇風機				1		1
電気脱毛器		1				1
加湿器					1 (壁にカビ)	1
換気扇				1		1
セラミックファンヒーター				1		1
電気こたつ				1		1
電気あんか				1		1
冷蔵庫				2		2
電気ストーブ				1		1
OAテーブルタップ				1		1
ヘアードライヤー	1					1
掃除機				1		1
トースター				(1)		(1)
計	4	2		20 (1)		6 32 (1)

注

- ・「火災」はぼや、煤けを含む
- ・ () は電気レンジとトースターにまたがっているもの
- ・電子レンジは電子オープンレンジも含む

(4) 品質相談 製品別受付状況

製品別にはテレビ16件、パソコン12件が多くこれらは昨年比2倍の件数となっています。

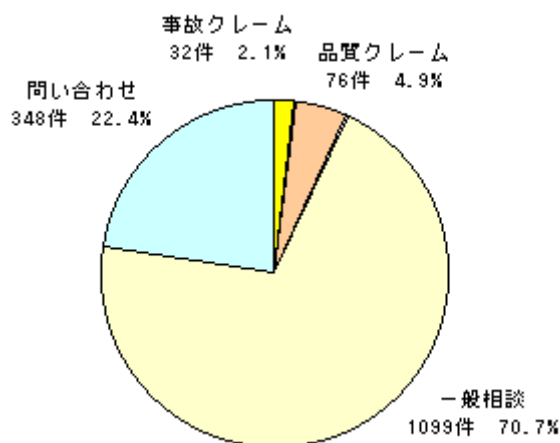
製品名	件数	製品名	件数
テレビ	16	ミキサー	1
パソコン	12	電動歯ブラシ	1
冷蔵庫	7	ビデオデッキ	1
洗濯機 (全自動洗濯機5、二槽式洗濯機1)	6	ビデオカメラ	1
エアコン	3	ステレオコンポ	1
電子レンジ	4	B Sチューナー	1
電話機 (携帯電話機、留守番電話機各1)	2	シーリングライト (天井直付け照明器具)	1

テレビデオ	2	テーブルタップ	1
食器洗い乾燥機	2	セラミックファンヒーター	1
電気ジャーポット	1	ターミナルアダプター	1
ホットカーペット	1	炊飯ジャー	1
布団乾燥機	1	電池	1
掃除機	3	温水便座	1
シェーバー	1	空気清浄器	1
床暖房器	1	計	76

(5) 月別相談受付状況

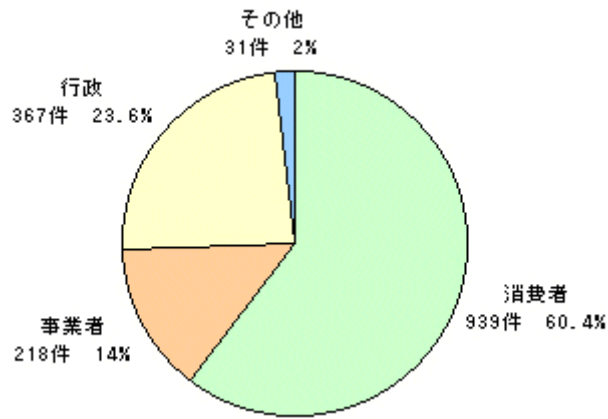
1. 相談内容別 月別相談受付状況 (1555件)

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	2	1	3	2	2	2	3	2	4	2	4	5	32	2.1%
品質クレーム	6	10	2	3	11	7	3	6	7	8	6	7	76	4.9%
一般相談	52	57	99	83	118	133	116	104	79	86	104	68	1099	70.7%
問い合わせ	21	18	29	25	28	31	36	32	31	30	24	43	348	22.4%
合計	81	86	133	113	159	173	158	144	121	126	138	123	1555	100.0%



2. 相談者別 月別相談受付件数 (1555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	50	52	78	70	107	98	93	84	71	86	82	67	939	60.4%
事業者	10	12	24	9	22	26	26	18	18	10	19	25	218	14.0%
行政	19	21	29	32	27	46	33	41	31	26	35	27	367	23.6%
その他	2	1	2	2	3	3	6	1	1	4	2	4	31	2.0%
合計	81	86	133	113	159	173	158	144	121	126	138	123	1555	100.0%



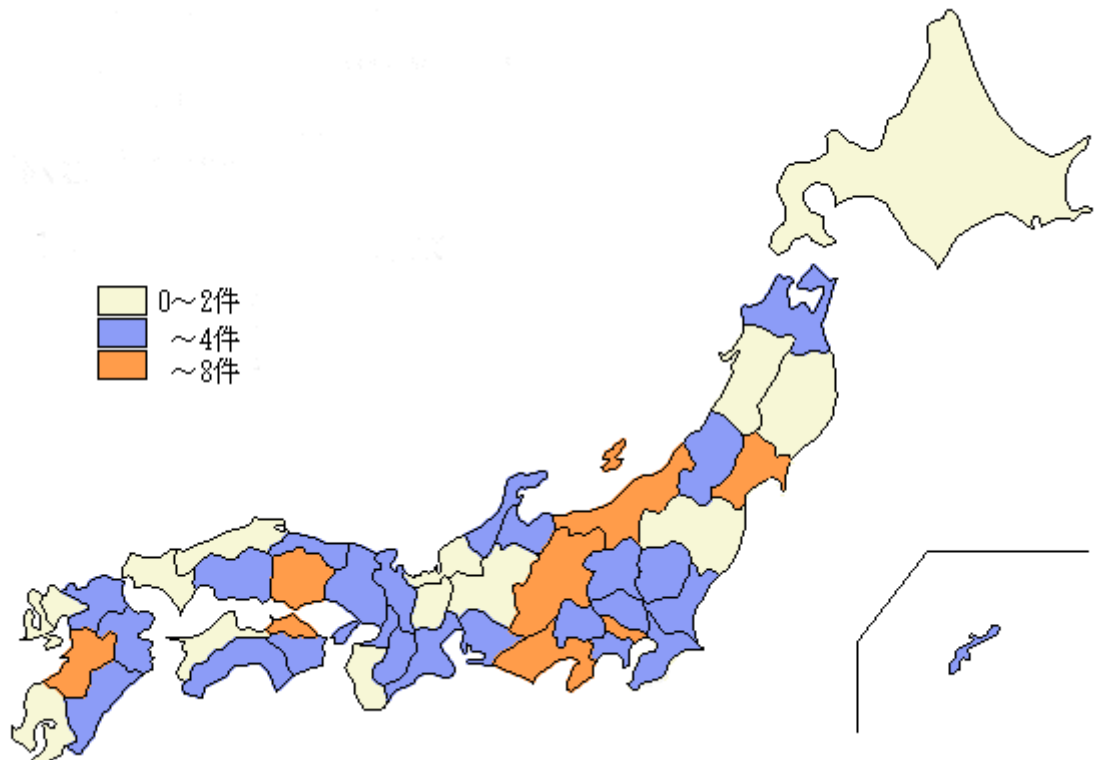
3) 都道府県別受付状況

平成12年度の総受付件数1,555件は10万世帯あたり3.4件になります。

都道府県別の10万世帯あたり受付件数を図に示しました。

平成11年度は東京都が多く北海道、東北地区は少ない傾向にありましたが、今年度は5～8件の都道府県が増加しています。

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
	11年度	12年度	計		説明 (注1)	取り下げ (注3)	相対交渉 (注4)	斡旋 (注5)	裁定	
事故相談	10	32	42	34	4	5	10	15	0	8
品質相談	7	76	83	78	6	4	65	3	-	5
合計	17	108	125	112	10	9	75	18	0	13

(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

(注2) 取下げ：消費者が申し出を取り下げたもの等

(注3) 相対交渉：消費者の主張の論点整理を手助けしたうえで、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

(注4) 斡旋：カウンセラーが顧問弁護士の助言で解決したもの及び顧問弁護士自らの調整で解決したもの

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. インターネットホームページによるPRを重点に実施した結果、年度累計22,986件、月平均で約1,900件のアクセスがありました。
2. 「11年度年次報告書」内容充実（相談解決事例の充実、都道府県別受付状況、社告等の掲載）を行い、消費生活センター、工業会、企業、マスコミ等を中心に2,300部配布し情報開示に努めました。
3. 10月度月報（家電製品PLセンターインフォメーション）より、解決の都度、解決事例を掲載し情報提供のスピードアップを図りました。

(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64.8%となりました。平成11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47か所、その他の行政部門6か所を訪問し、相互の相談状況の意見交換を行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9回実施、連絡会を3回実施し、改善提言を行いました。

(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

内閣府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13年2月28日開催）に出席し、行政の取り組み状況、製造物責任法施行後の製品苦情の動向、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いました。

(5) 関連会議の開催

① 運営協議会

第11回 平成12年 9月20日（水）

第12回 平成13年 3月30日（金）

② 審査会

第1回 平成12年 8月30日（水）

第2回 平成12年12月13日（水）

第3回 平成13年 3月21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

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
- 等について、平成12年度に事故相談、品質相談で解決された112件の方にアンケートをお願いし、うち64人（57%）の方から回答を頂いた集計結果は次の通りです。

なおアンケートに対する主な意見を抜粋します。

- 消費者にとってより身近な存在となるような活動を志向下さい。意外に知られていない印象です。
(30代 男性)
- 私個人では、お店でもメーカーでもとり合ってもらえませんでした。PLセンターの方々のお力を借りて速やかに解決することが出来ました。私のように思っている方は沢山いると思いますので、今後も同様に活動して頂きたいです。
(20代 女性)
- 日本の法律上 何ともならないと思いますがPLセンター及び消費者センターでも強制力が無いのが残念。
(60代 男性)
- PLセンターのおかげで私達の主張がメーカーに受け入れられ感謝しています。
(50代 女性)

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。

ご相談者アンケート集計結果

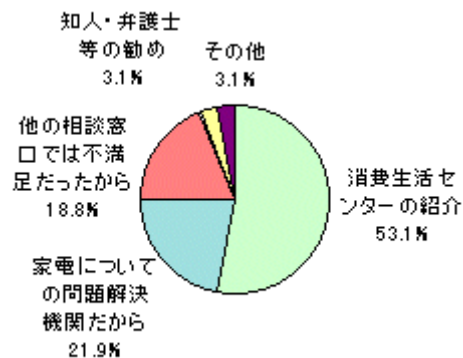
Q1.当PLセンターをどんな方法で知りましたか

	回答数	構成比
消費生活センター	41	64.1%
その他の相談窓口	7	10.7%
新聞・雑誌等	4	6.3%
インターネット	4	6.3%
知人・弁護士	4	6.3%
その他	4	6.3%
合計	64	100.0%

Q2.当PLセンターに相談することにした動機は何ですか

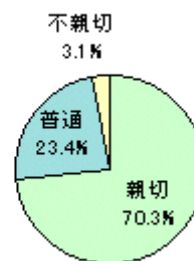
	回答数	構成比
消費生活センターの紹介	34	53.1%
家電についての問題解決機関だから	14	21.9%
他の相談窓口で	12	18.8%

は不満だったから		
知人・弁護士等の勧め	2	3.1%
その他	2	3.1%
合計	64	100.0%



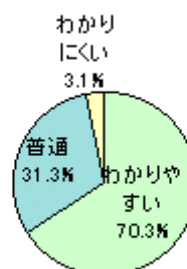
Q3.当PLセンターの対応はいかがでしたか

	回答数	構成比
親切	47	70.3%
普通	15	23.4%
不親切	2	3.1%
合計	64	100.0%



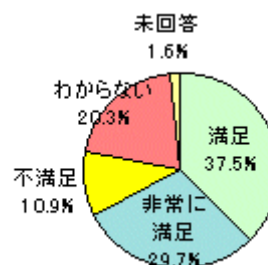
Q4.当PLセンターの説明はいかがでしたか

	回答数	構成比
わかりやすい	42	70.3%
普通	20	31.3%
わかりにくい	2	3.1%
合計	64	100.0%



Q5.相談した結果はいかがでしたか

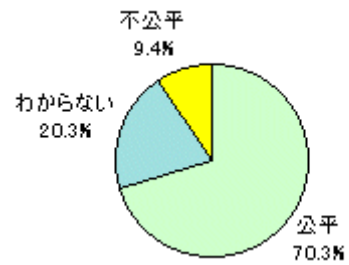
	回答数	構成比
満足	24	37.5%
非常に満足	19	29.7%
不満足	7	10.9%
わからない	13	20.3%
未回答	1	1.6%
合計	64	100.0%



Q6.当PLセンターの対応は公平だと思いましたか

	回答数	構成比
公平	45	70.3%
わからない	13	20.3%
不公平	6	9.4%

合計	64	100.0%
----	----	--------



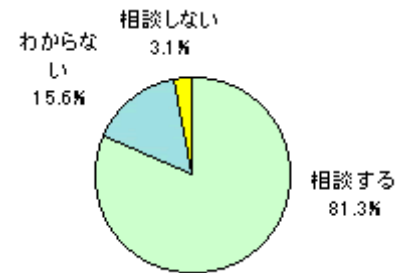
Q7.当PLセンターのアドバイスは貴方のお役に立ちましたか

	回答数	構成比
役に立った	46	81.4%
わからない	10	15.6%
役に立たなかった	8	12.5%
合計	64	100.0%



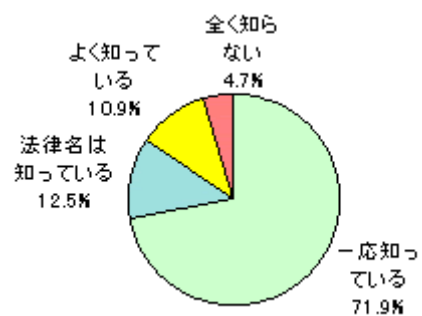
Q8.今後も家電品について問題が発生した時は当PLセンターに相談しますか

	回答数	構成比
相談する	52	81.3%
わからない	10	15.6%
相談しない	2	3.1%
合計	64	100.0%



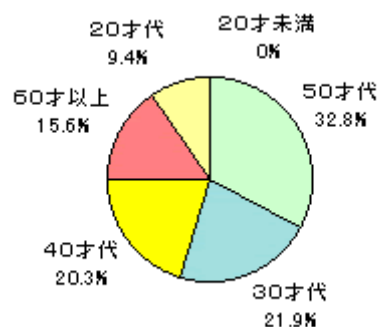
Q9.製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか

	回答数	構成比
一応知っている	46	71.9%
法律名は知っている	8	12.5%
よく知っている	7	10.9%
全く知らない	3	4.7%
合計	64	100.0%



Q10.貴方の年齢

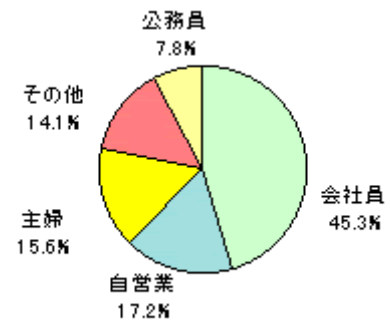
	回答数	構成比
50才代	21	32.8%
30才代	14	21.9%
40才代	13	20.3%
60才代	10	15.6%
20才代	6	9.4%
20才未	0	0.0%



満		
合計	64	100.0%

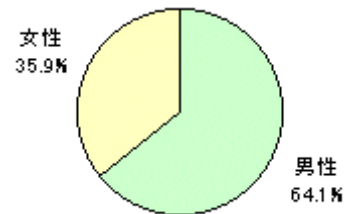
Q11.ご職業

	回答数	構成比
会社員	29	45.3%
自営業	11	17.2%
主婦	10	15.6%
その他	9	14.1%
公務員	5	7.8%
学生	0	0.0%
合計	64	100.0%



Q12.性別

	回答数	構成比
男性	41	64.1%
女性	23	35.9%
合計	64	100.0%

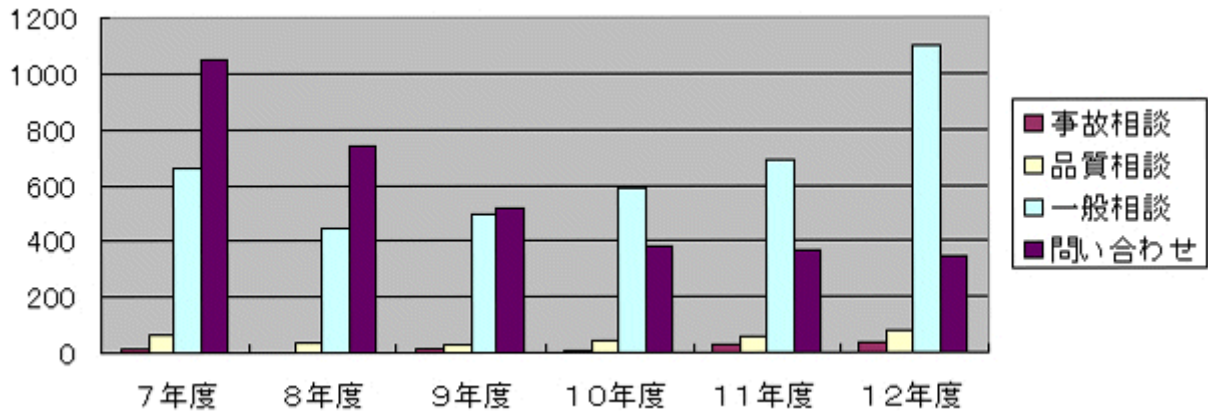


2. 資料編

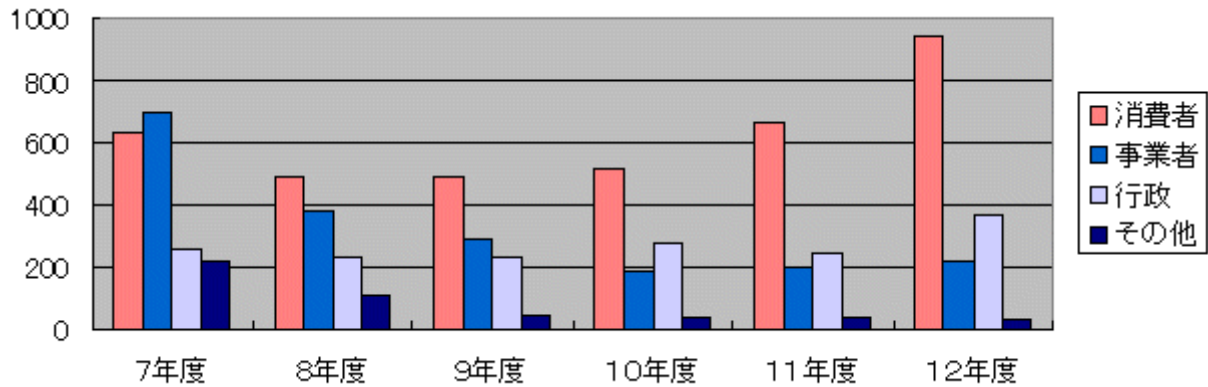
1) 平成7年度から12年度までの相談受付概況

		7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	合計
総受付件数 (件)		1,796	1,222	1,053	1,022	1,147	1,555	9,378
相談内容 内訳	事故相談 (件)	15	3	13	12	28	32	140
	品質相談 (件)	68	33	22	45	61	76	375
	一般相談 (件)	663	445	497	588	687	1,099	5,133
	問い合わせ (件)	1,050	741	521	377	371	348	3,730
相談者別 内訳	消費者 (件)	632	491	487	517	659	939	4,734
	事業者 (件)	696	385	290	191	204	218	2,166
	行政 (件)	253	231	231	278	245	367	1,958
	その他 (件)	215	115	45	36	39	31	520

1. 相談内容別受付状況推移



2. 相談者別受付状況推移



◇6か年の相談受付状況の傾向

1. 平成7年度

P L 法施行前後の6月、7月は流通関係者からの販売時のP L 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P L 問題と誤ってのクレームの申し出やP L 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。

6. 平成12年度

総相談受付件数は平成11年度比136%と更に増加。事故相談は11年度28件→32件、品質相談は11年度61件→76件といずれも過去最高の件数となりました。事故相談と品質相談の総計は11年度89件→12年度108件で1.2倍と増加しました。消費者の相談構成比は11年度57.4%→12年度60.4%と更に高まりました。