

平成14年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 平成14年度事業概要

1) 相談受付状況

平成14年度の総相談受付件数は 1,576件で、平成13年度に比較し 99.6%と僅かに減少しました。

2) 項目別相談受付状況

(1) 相談内容別 相談受付状況

平成14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14年度	(参考) 前年度比
事故相談	34 (2.2%)	91.9%
品質相談	24 (1.5%)	34.2%
一般相談	1,157 (73.4%)	100.2%
問い合わせ	361 (22.9%)	112.1%
合計	1,576 (100%)	99.6%

() 構成比

事故相談件数は平成13年度に比較し8.1%の減少でしたが、品質相談件数は65.8%の減少でした。理由としてはテレビの発煙の相談が減少したことが挙げられます。又品質相談には従来「故障苦情」等の案件も含んでいましたが、「再発・未然防止につながる危険問題」の案件に区分の運用を変更したことも考えられます。

(2) 相談者別相談受付状況

平成14年度の相談者別相談受付状況は下記の通りです。

相談者別	平成14年度	(参考) 前年度比
消費者	1,054 (66.9%)	104.4%
事業者	182 (11.6%)	100.5%
行政	302 (19.2%)	85.5%
その他	37 (2.3%)	94.8%
合計	1,576 (100.0%)	99.6%

() 構成比

消費者受付件数が過去最高の相談件数になりました。

3) 事故相談 製品別被害申し出別受付状況

被害別では火災の申出が17件と全体の50%を占めています。

製品別ではシェーバーが昨年より大幅に増加しています。

製品名	火傷	けが	火災	その他	計
シェーバー			5		5

洗濯機			1	3 (眼の違和感、床の傷み)	4
エアコン			2	1 (他製品の故障)	3
冷蔵庫		1	1	1 (床の傷み)	3
蛍光灯器具		1	1		2
空気清浄機			2		2
ジャーポット				1 (他製品の故障)	1
カラーテレビ			1		1
ハロゲンヒーター			1		1
スチームクリーナー	1				1
温水洗浄便座			1		1
アイロン	1				1
除湿機		1			1
扇風機			1		1
レーザー脱毛器	1				1
ヘアードライヤー	1				1
マッサージ器				1 (内出血)	1
乾電池			1		1
コード	1				1
電子レンジ		1			1
加湿器				1 (水漏れ)	1
計	5	4	17		8 34

注：「火災」はぼ

や、煤けを含む

ここに「事故相談」とあるのは、受付け時に相談者からその製品が関与して拡大損害があったとの申し出があった場合を指します。従ってその製品が原因で事故に至ったものとは限りません。

4) 品質相談 製品別受付状況

<単位：件>

製品名	件数	製品名	件数
洗濯機	5	洗浄便座	1
テレビ	4	食器洗い乾燥機	1
ジャーポット	2	パソコン	1
ジャー炊飯器	2	コーヒーマーカー	1
冷蔵庫	2	扇風機	1
ハロゲンヒーター	2	ファクシミリ	1
電子レンジ	1		

	計	24
--	---	----

5) 相談解決状況

平成14年度の相談解決状況は以下の通りです。

	受付件数			解決件数	解決状況					調査中
	13年度残	14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	
事故案件	11	34	45	35	2	2	11	20	0	10
品質案件	7	24	31	28	0	0	28	0	0	3
合計	18	58	76	63	2	2	39	20	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) 取り下げ：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

6) 活動状況

(1) 適正な（中立・公平・迅速）紛争解決の推進

- ①電話、ファックス、文書、来所による受付および「電子メールによる受付」を充実・強化した。この結果、14年度の相談件数は1,576件で前年比99.6%とほぼ横ばいとなった。このうち、事故相談は34件で前年比91.9%と微減、品質相談は24件で同34.3%と減少した。
- ②「現場、現物、現実」の3現主義を徹底し、現場確認、事情聴取による事実関係の把握により、技術的見解をまとめ、さらに顧問弁護士による法的見解も加えて紛争解決を図った。
- ③「斡旋解決」（顧問弁護士によるものと顧問弁護士の助言を受けたカウンセラーによるもの）を最重点に注力した。この結果、事故相談の解決状況は、「斡旋」によるものが20件、「相対交渉」によるもの11件、「説明」によるもの2件、そして「取り下げ」によるものが2件となった。
- ④「相談解決事例の多角的検討」「顧問弁護士の法的見解による研修」（12回実施）「外部研修への参加」（1回）「他のADRやPLセンター等との意見交換」（随時）によるカウンセラーのさらなる質的強化を図った。

(2) 活動の透明化と事故の再発・未然防止に資するための情報開示の強化・拡充

- ①「毎月のインフォメーション」「年次報告書」「ホームページ」で関係者のプライバシーに配慮しつつ、「相談事例、経緯、原因、結果」の内容を充実して広く開示し、13年度のまとめとして「年次報告書」を消費生活センター、企業などを中心に2,000部配布した。また、販売店等流通向けへの啓発を拡充した。
- ②ホームページへの掲載のスピードアップを図った。
- ③関係工業会と定期的意見交換会を計10回開催し、改善提案を行った。
- ④ホームページ上での関係機関との相互リンクを充実した。

(3) 広報活動の充実

- ①消費生活センター等への巡回訪問（11ヶ所）、関係機関・団体などへの講演（18回開

催) および公的委員会等での活動報告(2件)により、当センター事業への理解を深めてもらい、相互信頼をさらに高めた。

- ②ホームページによる広報活動を重点的に強化し、ホームページのアクセス件数は平成14年4月から平成15年3月までの間に44,271件となり、月平均3,700件のアクセスがあった。

(4) 関連会議の開催

①運営協議会

第15回 平成14年10月 9日

第14回 平成15年 3月20日

②平成14年度審査会

第1回 平成14年 6月28日

第2回 平成14年 9月27日

第3回 平成14年12月20日

第4回 平成15年 3月18日

7) 当センターに対するご相談者アンケート傾向分析

本年度も当センターの相談対応が相談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ご相談者アンケートを実施しました。

今回は平成9年から平成14年までのご相談者アンケートの傾向を分析しましたので次に示します。

①貴方の年代は？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
20才未満	0	0	0	0	0	0	30、40代の相談が多いが若い年代の相談も増加傾向にある。
20才代	2.6	2.9	3.7	9.4	14.1	11.1	
30才代	39.4	28.6	27.8	21.9	25.4	33.3	
40才代	15.8	25.7	38.8	20.3	19.7	33.3	
50才代	21.1	25.7	16.7	32.8	19.7	13.3	
60才代	21.1	17.1	13.0	15.6	19.7	8.9	

②ご職業は？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
会社員	26.3	34.3	29.6	45.3	32.4	28.9	主婦からの相談が多いが、家庭内での機器使用頻度が高いことが考えられる。
自営業	10.5	28.5	14.8	17.2	15.5	17.8	
公務員	13.2	0	5.6	7.8	1.4	4.4	
主婦	23.7	22.9	38.9	15.6	35.2	33.3	
学生	0	0	0	0	4.2	2.2	
その他	23.7	14.3	11.1	14.1	11.3	13.3	

③当センターをどこで知りましたか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
消費生活センター	62.2	62.9	69.6	64.1	62.2	63.0	消費生活センターでの案内が安定的に多い。 新聞・雑誌の減少に代わりインターネットの増加が目立つ。今後もインターネットは増加してゆくことが予測される。
新聞・雑誌	21.6	17.1	5.4	6.3	4.1	4.4	
インターネット	-	-	-	6.3	16.2	13.0	
知人弁護士	8.1	5.7	3.6	6.3	5.4	2.2	
他の相談窓口	-	-	-	10.9	9.5	6.6	
その他	8.1	14.3	21.4	6.3	2.7	10.9	

④当センターに相談することにした理由は何ですか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
消費生活センターの紹介	43.9	54.1	54.7	53.1	59.7	57.1	消費生活センターからのアドバイスによるところが多い。
家電についての問題解決機関だから	41.6	32.4	23.4	21.9	34.7	28.6	
知人・弁護士等の勧め	2.4	5.4	0	3.1	1.4	0	
他の窓口では不満足	7.3	8.1	17.2	18.8	4.2	8.2	
その他	4.8	0	4.7	3.1	0	6.1	

⑤当センターの対応はいかがでしたか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
親切	80.5	82.9	70.3	73.4	85.7	88.8	今年度は不親切が0であるが、⑥の説明と関連していると思われる。
普通	16.7	17.1	27.8	23.4	12.9	11.1	
不親切	2.8	0	1.9	3.1	1.4	0	

⑥当センターの説明はいかがでしたか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
分り易い	72.2	65.7	70.3	65.6	76.0	84.4	⑤の対応と関連していることが伺える。
普通	25.0	34.3	24.1	31.3	19.7	15.5	
分りにくい	2.8	0	5.6	3.1	4.3	0	

⑦相談した結果はいかがでしたか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
--	-----	------	------	------	------	------	------

非常に満足	58.3	42.9	37.7	30.1	38.0	48.9	H14年の不満は ・当センターの説明不足 ・事業者の対応への不満 ・品質相談での当センターの説明不足 の3例が挙げられます。
満足	22.2	42.9	41.5	38.1	43.7	33.3	
どちらでもない	8.3	5.7	13.2	20.6	9.9	11.1	
不満足	11.1	8.9	7.5	11.1	8.5	6.7	

⑧当センターの対応は公平だと思えましたか？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
公平	78.3	67.6	70.4	70.3	81.7	81.8	結果は一応評価できるがさらに公平性の確保に努めなければならない。
分からない	16.2	26.5	22.2	20.3	15.5	18.2	
不公平	5.4	5.9	7.4	9.4	2.8	0	

⑨当センターのアドバイスはお役にたちましたか？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
役に立った	76.3	85.7	81.4	71.8	78.8	84.0	⑦の満足度との関連が強い。
どちらともいえない	15.8	8.8	13.0	15.6	14.0	11.3	
役に立たなかった	7.9	5.7	5.6	12.5	7.2	4.6	

⑩今後も家電製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？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
相談する	84.2	91.4	83.0	81.3	88.7	91.1	「今後も相談したい」との方々の期待に沿うよう努めなければならない。
分からない	13.2	8.6	13.2	15.6	9.8	6.7	
相談しない	2.6	0	3.8	3.1	1.4	2.2	

⑪製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	傾向分析
よく知っている	15.8	22.9	18.5	10.9	15.3	4.4	PL法への関心が低下しているとは言えないが、全く知らない人が増加していることには、今後注目してゆく必要がある。
一応知っている	57.9	57.1	42.6	71.9	50.0	62.2	
法律名は知っている	21.0	17.1	27.8	12.5	29.2	20.0	
全く知らない	5.3	2.9	11.1	4.7	5.6	13.3	

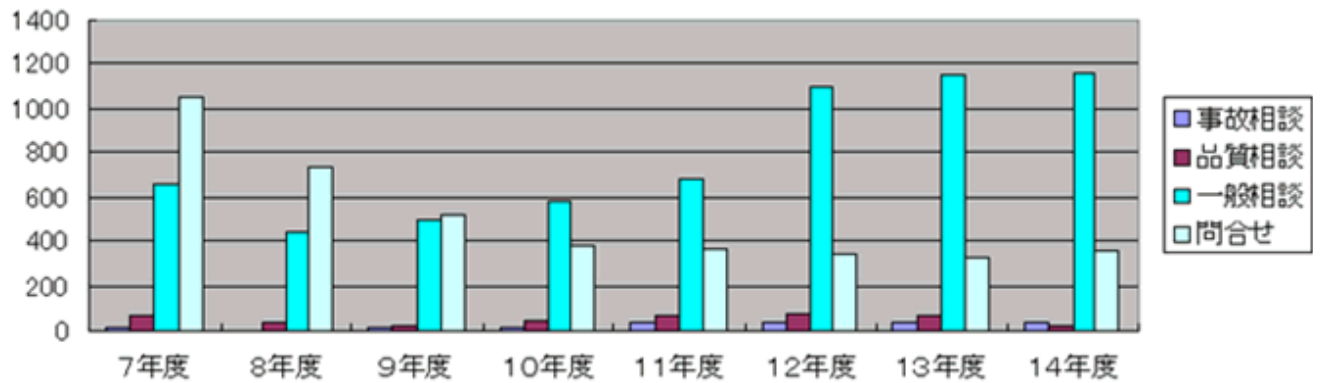
当センターは皆様の貴重なご意見をフォローし、今後のセンター施策に反映しより良いセンターづくりを目指したいと考えております。一層のご指導をお願い申し上げます。

2. 資料編

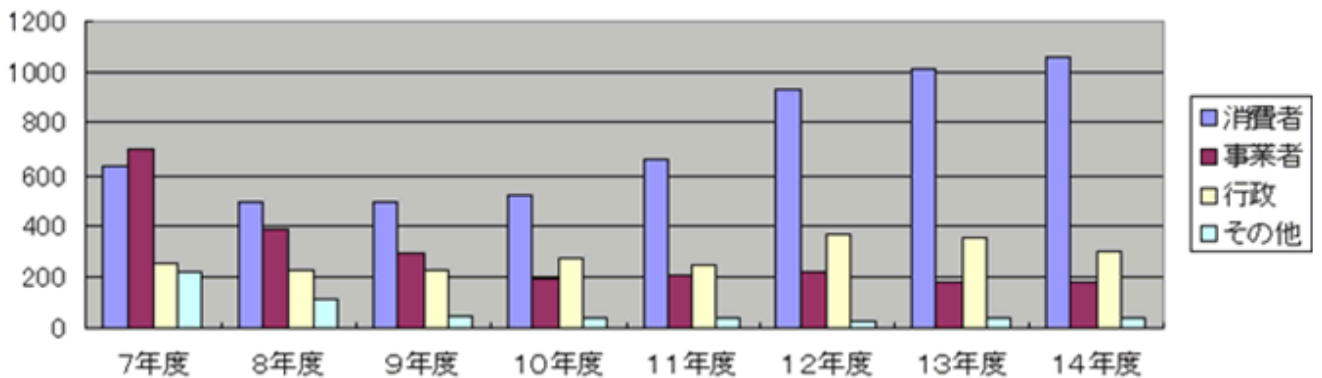
1) 平成7年度から14年度までの相談受付概況

		7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	合計
総受付件数（件）		1,796	1,222	1,053	1,022	1,147	1,555	1,583	1,576	10,954
相談内容 内訳	事故相談（件）	15	3	13	12	28	32	37	34	174
	品質相談（件）	68	33	22	45	61	76	70	24	399
	一般相談（件）	663	445	497	588	687	1,099	1,154	1,157	6,290
	問合せ（件）	1,050	741	521	377	371	348	322	361	4,091
相談者別 内訳	消費者（件）	632	491	487	517	659	939	1,009	1,054	5,697
	事業者（件）	696	385	290	191	204	218	182	183	2,497
	行政（件）	253	231	231	278	245	367	353	302	2,275
	その他（件）	215	115	45	36	39	31	39	37	485

①相談内容別受付状況推移



②相談者別受付状況推移



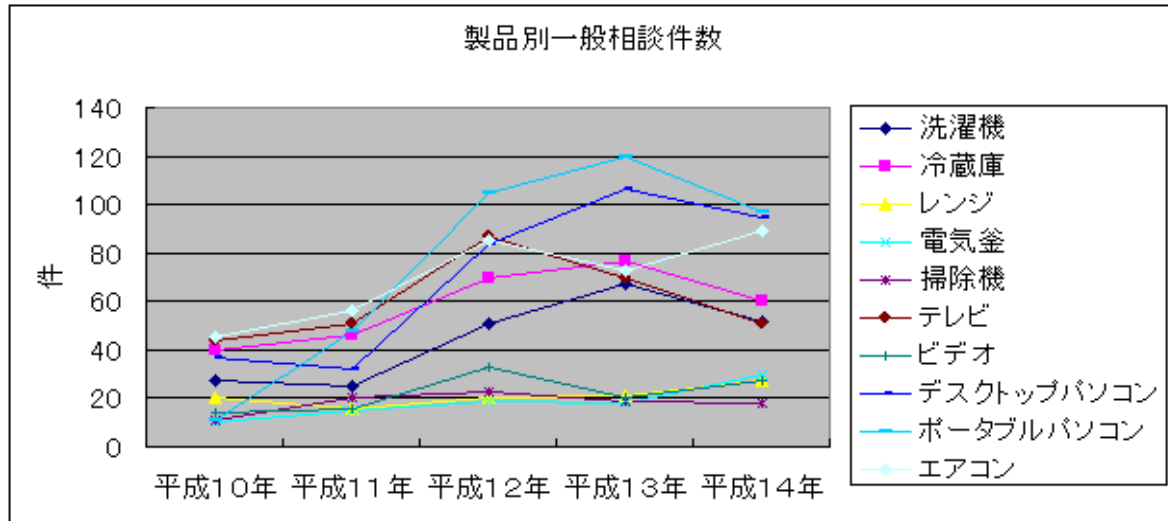
2) 平成14年度の相談受付状況の傾向

- (1) 相談受付件数は前年度比99.6%と前年度より微減。また、問い合わせを除いた事故相談、品質相談、一般相談の合計件数＝苦情相談件数は前年度比96.4%と微減。
- (2) 事故相談は34件で前年度より微減、品質相談は24件で前年度より大幅減少。事故相談と品質相談の合計は58件と前年度よりほぼ半減。
- (3) 消費者からの相談受付構成比は66.9%で前年度より増加。行政の相談受付構成比は19.2%で前年度より減少。

- (4) 総相談受付件数の消費生活センター関与率（消費生活センターおよび消費者センター等の紹介による消費者等の相談比率）は14年度72.2%で前年度より0.3%減。また、事故相談と品質相談の合計受付件数の消費生活センター関与率は14年度72.4%で前年度より8.9%減

3) 製品別一般相談件数

一般相談件数が平成10年 588件に対し平成14年 1157件とほぼ2倍になっている。そこで製品別件数推移を調査した結果を次に示す。



デスクトップパソコン 2.6倍
ポータブルパソコン 2.2倍
洗濯機 2.04倍
ビデオ 2.0倍
テレビ 1.7倍
冷蔵庫 1.52倍 等がある。

パソコン、テレビはピークを越えたようだが、レンジ、電気釜、エアコンは14年現在増加傾向にある。