

平成16年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 相談受付・解決状況

(1) 相談受付状況および傾向

1. 総相談受付件数は前年度比104.6%と前年度より増加しました。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105.4%と増加しています。
2. 事故相談は14件で前年度より大幅減、品質相談も8件で前年度より大幅減となりました。事故相談と品質相談の合計も22件と前年度より半減以下となっています。
3. 消費者からの相談受付構成比は71.5%で前年度より微増となっています。行政の相談受付構成比は19.8%で前年度より微減となりました。
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16年度71.7%で前年度より2.6%増加しました。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16年度54.5%で前年度より13.8%減少しました。

(2) 項目別相談受付状況

相談内容別 相談受付状況

平成16年度の相談内容別 相談受付状況は以下の通りです。（ ） 構成比

| 相談内容別 | 平成16年度 | (参考) 前年度比 |
|-------|----------------|-----------|
| 事故相談 | 14 (0.9%) | 38.9% |
| 品質相談 | 8 (0.5%) | 29.6% |
| 一般相談 | 1,272 (82.7%) | 109.2% |
| 問い合わせ | 245 (15.9%) | 100.4% |
| 合計 | 1,539 (100.0%) | 104.6% |

* 平成16年度は事故相談件数、品質相談件数とも前年度より大幅減少となりました。

相談者別相談受付状況

平成16年度の相談者別相談受付状況は下記の通りです。（ ） 構成比

| 相談者別 | 平成16年度 | (参考) 前年度比 |
|------|----------------|-----------|
| 消費者 | 1,100 (71.5%) | 108.4% |
| 事業者 | 112 (7.3%) | 78.9% |
| 行政 | 305 (19.8%) | 101.7% |
| その他 | 22 (1.4%) | 146.7% |
| 合計 | 1,539 (100.0%) | 104.6% |

* 消費者受付件数が前年度に比較し108.4%と増加しました。

(3) 事故相談製品別被害申し出別受付状況

| | 残 | 度 | | | (注 1) | (注 2) | げ (注3) | (注4) | (注 5) | | |
|----------|----|----|----|----|----------|----------|-----------|------|----------|---|---|
| 事故案 件 | 11 | 14 | 25 | 24 | 5 | 1 | 6 | 0 | 11 | 1 | 1 |
| 品質案 件 | 2 | 8 | 10 | 10 | 2 | 0 | 0 | 7 | 1 | 0 | 0 |
| 合計 | 13 | 22 | 35 | 34 | 7 | 1 | 6 | 7 | 12 | 1 | 1 |

(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) 打ち切り：相談継続を困難と判断する特定の事情により、当センターが相談受付を打ち切りとしたもの

(注3) 取下げ：消費者が申し出を取り下げたもの等

(注4) 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5) 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) 一般相談概況

一般相談は、1,272件で、総受付件数の82.7%を占めます。前年度比は109%で、ここ数年増加が続いています。

製品別では、パソコンが2位のテレビを大きく引き離し1位となっています。パソコンの一般相談に占める割合も過去5年間ほぼ同じ傾向です。上位2位以下5位までは、順位の入替えはあるものの過去5年間同一製品となっています。最近ではいわゆるデジタル家電の相談が増え、携帯電話・DVD関連機器も上位10位に入ってきています。今後もこの傾向が続くと思われる。

平成16年度一般相談の製品別上位10位

| 順位 | 製品名 | 受付件数 | 一般相談に占める割合 | 備考 |
|-----|---------|------|------------|------------------------------|
| 1位 | パソコン | 260件 | 20.4% | デスクトップ・ポータブルパソコン、パソコン関連機器を含む |
| 2位 | テレビ | 84件 | 6.6% | — |
| 3位 | 洗濯機 | 81件 | 6.4% | — |
| 4位 | 冷蔵庫 | 72件 | 5.7% | — |
| 5位 | エアコン | 66件 | 5.2% | — |
| 6位 | 携帯電話 | 43件 | 3.4% | — |
| 7位 | DVD関連機器 | 43件 | 3.4% | DVDレコーダー・プレーヤーを含む |
| 8位 | 電器釜 | 22件 | 1.7% | — |
| 9位 | 電気ストーブ | 21件 | 1.6% | — |
| 10位 | 掃除機 | 20件 | 1.5% | — |

過去5年間の一般相談の製品別件数及び一般相談総件数

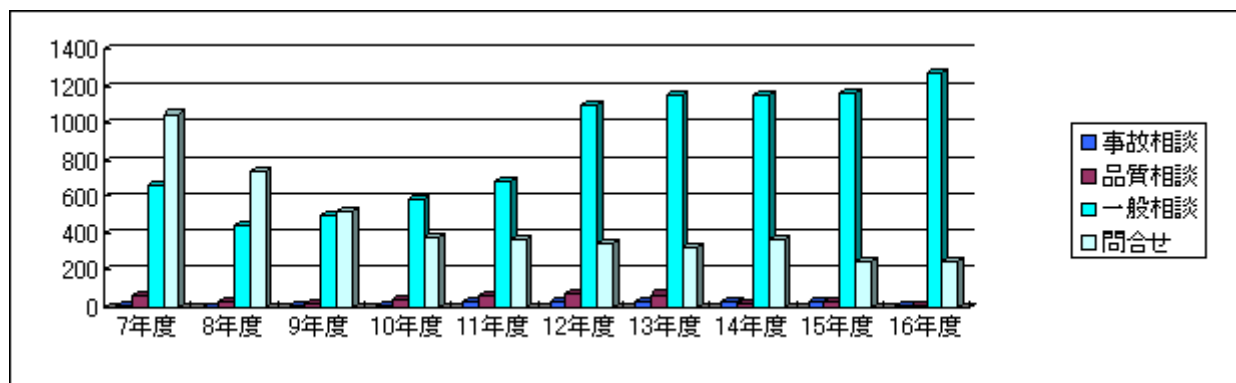
| 順位 | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-----|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
| 1位 | パソコン | 218 | パソコン | 250 | パソコン | 233 | パソコン | 240 | パソコン | 260 |
| 2位 | テレビ | 87 | 冷蔵庫 | 77 | エアコン | 89 | テレビ | 694 | テレビ | 84 |
| 3位 | エアコン | 85 | エアコン | 73 | 冷蔵庫 | 60 | 洗濯機 | 65 | 洗濯機 | 81 |
| 4位 | 冷蔵庫 | 70 | テレビ | 70 | 洗濯機 | 52 | エアコン | 57 | 冷蔵庫 | 72 |
| 5位 | 洗濯機 | 51 | 洗濯機 | 67 | テレビ | 51 | 冷蔵庫 | 46 | エアコン | 66 |
| 総件数 | | 1,099 | | 1,154 | | 1,157 | | 1,165 | | 1,272 |

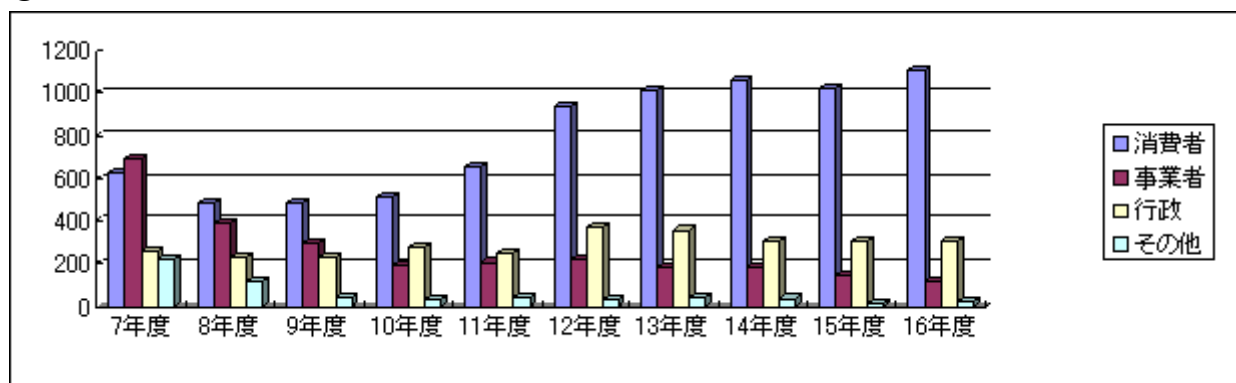
(7) 平成7～16年度までの相談受付概況

| | 7年度 | 8年度 | 9年度 | 10年度 | 11年度 | 12年度 | 13年度 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 合計 | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 総受付件数 | 1,796 | 1,222 | 1,053 | 1,022 | 1,147 | 1,555 | 1,583 | 1,576 | 1,472 | 1,539 | 13,965 | |
| 相談内容 | 事故相談 | 15 | 3 | 13 | 12 | 28 | 32 | 37 | 34 | 36 | 14 | 224 |
| | 品質相談 | 68 | 33 | 22 | 45 | 61 | 76 | 70 | 24 | 27 | 8 | 434 |
| | 一般相談 | 663 | 445 | 497 | 588 | 687 | 1,099 | 1,154 | 1,157 | 1,165 | 1,272 | 8,727 |
| | 問合せ | 1,050 | 741 | 521 | 377 | 371 | 348 | 322 | 361 | 244 | 245 | 4,580 |
| 相談者別 | 消費者 | 632 | 491 | 487 | 517 | 659 | 939 | 1,009 | 1,054 | 1,015 | 1,100 | 7,812 |
| | 事業者 | 696 | 385 | 290 | 191 | 204 | 218 | 182 | 183 | 142 | 112 | 2,751 |
| | 行政 | 253 | 231 | 231 | 278 | 245 | 367 | 353 | 302 | 300 | 305 | 2,880 |
| | その他 | 215 | 115 | 45 | 36 | 39 | 31 | 39 | 37 | 15 | 22 | 522 |

①相談内容別受付状況推移



②相談者別受付状況推移



2. 当センターの活動状況

(1) 適正な(中立・公平・迅速)紛争解決の推進

①3現主義の徹底

家電業界を基盤としたADRに相応しい専門性を発揮するため、迅速な現場・現物確認、事情聴取を通じた事実関係の的確な把握に努めた。

②顧問弁護士の法的見解の活用

相談・斡旋においては、適正な結果を確保するため、顧問弁護士による法的見解を活用して解決を図った。

③原因究明

企業による原因究明が困難な場合は、(財)日本品質保証機構、(財)電気安全環境研究所、(独)製品評価技術基盤機構の協力を得て、可能な限り原因究明を行った。(3件)

④カウンセラーの質的強化

「相談事例の多角的検討」(毎日)「顧問弁護士による法的問題のOJT」(毎月)「外部研修への参加」(19回)等により、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相談事例の開示

「インフォメーション」(毎月)、「年次報告書」(15年度版、1,800部作成・配布)、「ホームページ」(15年度データ更新、社告検索機能追加およびデータ追加)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、幅広く開示した。
(※4月～3月ホームページ・アクセス累計件数 31,061件)

| | H9年 | H10年 | H11年 | H12年 | H13年 | H14年 | H15年 | H16年 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 会社員 | 26.3 | 34.3 | 29.6 | 45.3 | 32.4 | 28.9 | 37.5 | 31.6 |
| 自営業 | 10.5 | 28.5 | 14.8 | 17.2 | 15.5 | 17.8 | 25.0 | 21.1 |
| 公務員 | 13.2 | 0.0 | 5.6 | 7.8 | 1.4 | 4.4 | 2.5 | 5.3 |
| 主婦 | 23.7 | 22.9 | 38.9 | 15.6 | 35.2 | 33.3 | 12.5 | 26.3 |
| 学生 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.2 | 2.2 | 2.5 | 0.0 |
| その他 | 23.7 | 14.3 | 11.1 | 14.1 | 11.3 | 13.3 | 20.0 | 10.5 |

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 | H15年 | H16年 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 消費生活センター | 62.2 | 62.9 | 69.6 | 64.1 | 62.2 | 63.0 | 48.8 | 63.2 |
| 新聞・雑誌 | 21.6 | 17.1 | 5.4 | 6.3 | 4.1 | 4.4 | 7.0 | 0.0 |
| インターネット | - | - | - | 6.3 | 16.2 | 13.0 | 23.3 | 26.3 |
| 知人・弁護士 | 8.1 | 5.7 | 3.6 | 6.3 | 5.4 | 2.2 | 4.7 | 0.0 |
| 他の相談窓口 | - | - | - | 10.9 | 9.5 | 6.6 | 14.0 | 5.3 |
| その他 | 8.1 | 14.3 | 21.4 | 6.3 | 2.7 | 10.9 | 2.3 | 5.3 |

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 | H15年 | H16年 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 消費生活センターの紹介 | 43.9 | 54.1 | 54.7 | 53.1 | 59.7 | 57.1 | 53.7 | 52.6 |
| 家電製品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 | 31.7 | 31.6 |
| 知人・弁護士の勧め | 2.4 | 5.4 | 0.0 | 3.1 | 1.4 | 0.0 | 2.4 | 10.5 |
| 他の相談窓口では不満足だったから | 7.3 | 8.1 | 17.2 | 18.8 | 4.2 | 8.2 | 9.8 | 0.0 |
| その他 | 4.8 | 0.0 | 4.7 | 3.1 | 0.0 | 6.1 | 2.4 | 5.3 |

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 | H15年 | H16年 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 親切 | 80.5 | 82.9 | 70.3 | 73.4 | 85.7 | 88.8 | 85.0 | 73.7 |
| 普通 | 16.7 | 17.1 | 27.8 | 23.4 | 12.9 | 11.1 | 10.0 | 26.3 |
| 不親切 | 2.8 | 0.0 | 1.9 | 3.1 | 1.4 | 0.0 | 5.0 | 5.3 |

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 | H15年 | H16年 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 分り易い | 72.2 | 65.7 | 70.3 | 65.6 | 76.0 | 84.4 | 80.0 | 78.9 |
| 普通 | 25.0 | 34.3 | 24.1 | 31.3 | 19.7 | 15.5 | 17.5 | 26.3 |
| 分かり難い | 2.8 | 0.0 | 5.6 | 3.1 | 4.3 | 0.0 | 2.5 | 0.0 |

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 | H15年 | H16年 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 分り易い | 72.2 | 65.7 | 70.3 | 65.6 | 76.0 | 84.4 | 80.0 | 78.9 |
| 普通 | 25.0 | 34.3 | 24.1 | 31.3 | 19.7 | 15.5 | 17.5 | 26.3 |
| 分かり難い | 2.8 | 0.0 | 5.6 | 3.1 | 4.3 | 0.0 | 2.5 | 0.0 |

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 | H15年 | H16年 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 公平 | 78.3 | 67.6 | 70.4 | 70.3 | 81.7 | 81.8 | 80.0 | 57.9 |
| どちらともいえない | 16.2 | 26.5 | 22.2 | 20.3 | 15.5 | 18.2 | 15.0 | 31.6 |
| 不公平 | 5.4 | 5.9 | 7.4 | 9.4 | 2.8 | 0.0 | 5.0 | 10.5 |

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 | H15年 | H16年 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 役に立った | 76.3 | 85.7 | 81.4 | 71.8 | 78.8 | 84.0 | 87.2 | 63.2 |
| どちらともいえない | 15.8 | 8.8 | 13.0 | 15.6 | 14.0 | 11.3 | 5.1 | 21.1 |
| 役に立たなかった | 7.9 | 5.7 | 5.6 | 12.5 | 7.2 | 4.6 | 7.7 | 10.5 |

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 | H15年 | H16年 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 相談する | 84.2 | 91.4 | 83.0 | 81.3 | 88.7 | 91.1 | 70.0 | 78.9 |
| 分からない | 13.2 | 8.6 | 13.2 | 15.6 | 9.8 | 6.7 | 20.0 | 10.5 |
| 相談しない | 2.6 | 0.0 | 3.8 | 3.1 | 1.4 | 2.2 | 10.0 | 10.5 |

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 | H15年 | H16年 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| よく知っている | 15.8 | 22.9 | 18.5 | 10.9 | 15.3 | 4.4 | 10.0 | 5.3 |
| 一応知っている | 57.9 | 57.1 | 42.6 | 71.9 | 50.0 | 62.2 | 62.5 | 63.2 |
| 法律名は知っている | 21.0 | 17.1 | 27.8 | 12.5 | 29.2 | 20.0 | 17.5 | 26.3 |
| 全く知らない | 5.3 | 2.9 | 11.1 | 4.7 | 5.6 | 13.3 | 10.0 | 5.3 |

当センターは、皆様の貴重なご意見を参考にセンター施策に反映する等、より良いセンターづくりを目指していきたいと考えております。今後も、より一層のご指導をお願い申し上げます。