

平成17年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 相談等受付・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119.8%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119.6%と増加しています。
2. 事故相談は16件で前年度より増加、品質相談は7件で前年度より微減となりました。事故相談と品質相談の合計は23件と前年度より微増となっています。
3. 消費者からの相談受付構成比は72.8%で前年度より増加となっています。行政の相談受付構成比は18.7%で前年度（構成比19.8%）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17年度70.9%で前年度より0.8%減少しました。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17年度82.6%で前年度より28.1%増加しました。

(2) 項目別相談等受付状況

相談内容別 相談受付状況

平成17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17年度（構成比）	（参考）前年度比
事故相談	16 (0.9%)	114.3%
品質相談	7 (0.4%)	87.5%
一般相談	1,524 (82.7%)	119.8%
問合せ	296 (16.1%)	120.8%
合計	1,843 (100.0%)	119.8%

* 平成17年度は事故相談件数は前年度より増加、品質相談件数は微減となりました。

相談者等別相談等受付状況

平成17年度の相談者別相談受付状況は下記の通りです。

相談者等別	平成18年度(構成比)	（参考）前年度比
消費者	1,341 (72.8%)	121.9%
事業者	139 (7.5%)	124.1%
行政	345 (18.7%)	113.1%
その他	18 (1.0%)	81.8%
合計	1,843 (100.0%)	119.8%

* 消費者受付件数が前年度に比較し121.9%と増加しました。

(3) 事故案件製品別被害申し出別受付状況

製品名	火傷	けが	火災 (*1)	その他	計
洗濯機				2 (水漏れ)	2
アイロン	1				1
携帯電話座	1				1
蛍光灯器具		1			1
足裏マッサージ器				1 (設置箇所のカーペットが変色)	1
テレビ付インターホンのモニター			1 (取付部分が変色)		1
家庭用電気治療器			1 (布団の焦げ)		1
ビデオ用水中ライト				1	1
電気オーブン	1				1
冷蔵庫	1				1
加湿器			1 (畳の焦げ)		1
電気カーペット			1 (カーペットの焦げ)		1
電気掃除機	1				1
エアコン				1	1
電気ストーブ			1 (カーペットの焦げ)		1
計	5	1		7	3 16

(*1)

「事故相談」：受付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す。従ってその製品が原因で事故に至ったものとは限らない。

(*2)

「火災」：ぼや、煤け、焦げを含む

(4) 品質案件製品別受付状況

<単位：件>

製品名	件数
電子レンジ	2
ヘアドライヤー	1
ラジカセ	1
携帯電話	1
除湿機	1
個別スイッチ付4口テーブルタップ	1

計	7
---	---

(5) 相談解決状況

平成17年度の相談解決状況は以下の通りです。

(平18年3月31日現在)

	受付件数			解決件数	解決状況						調査中
	16年度残	17年度	計		説明(注1)	打切り(注2)	取り下げ(注3)	相対交渉(注4)	斡旋(注5)	裁定	
事故案件	1	16	17	12	5	0	0	3	3	1	5
品質案件	0	7	7	7	5	0	0	2	0	0	0
合計	1	23	24	19	10	0	0	5	3	1	5

(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切りとしたもの

(注3) 取り下げ：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

(5) 一般相談概況

一般相談は、1,524件で、総受付件数の82.7%を占めます。前年度比は119.8%で、ここ数年増加傾向が続いています。

製品別では、パソコンが前年度比118%と増加し、2位のエアコンを大きく引き離し1位となっています。パソコンの一般相談に占める割合は過去5年間ほぼ同じ傾向です。平成13年～16年度までは、上位2位以下5位の順位の入替えはあるものの同一製品となっていました。平成17年度は、冷蔵庫が6位に下がり、DVD関連機器が5位に入ってきました。7位の電磁調理器は今回初めて上位10位内に入りました。

平成17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	308件(118%)	20.2%	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	エアコン	108件(164%)	7.1%	—
3位	洗濯機	107件(132%)	7.0%	—
4位	テレビ	83件(99%)	5.4%	—

5位	DVD関連機器	65件(151%)	4.3%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
6位	冷蔵庫	59件 (82%	3.9%	—
7位	電磁調理器	55件(423%)	3.6%	—
8位	携帯電話	50件(116%)	3.3%	—
9位	電気ストーブ	38件(181%)	2.5%	—
10位	掃除機	35件(175%)	2.3%	—

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13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度		平成17年度	
1位	パソコン	250	パソコン	233	パソコン	240	パソコン	260	パソコン	308
2位	冷蔵庫	77	エアコン	89	テレビ	69	テレビ	84	エアコン	108
3位	エアコン	73	冷蔵庫	60	洗濯機	65	洗濯機	81	洗濯機	107
4位	テレビ	70	洗濯機	52	エアコン	57	冷蔵庫	72	テレビ	83
5位	洗濯機	67	テレビ	51	冷蔵庫	46	エアコン	66	DVD	65
総件数	1,154		1,157		1,165		1,272		1,524	

(7) 地域別相談等受付状況

一番多いのは東京都で、総件数に占める割合も、20.6%と2位以下を大きく引き離しています。関東圏では、東京都の他3県が上位10位内に入っており、総件数の関東圏の占める割合は、42.2%と多くなっています。全国的にもみても、相談受付が0件という地域はなく、最少件数は3件で秋田県・鳥取県・徳島県となっています。

平成17年度相談等受付件数の都道府県別上位10位

順位	都道府県	件数 (前年度比)	総件数に占める割合
1位	東京都	379(106%)	20.6%
2位	神奈川県	156(109%)	8.5%
3位	大阪府	153(124%)	8.2%
4位	愛知県	106(183%)	5.8%
5位	千葉県	103(145%)	5.6%
6位	兵庫県	74(132%)	4.0%
7位	北海道	72(120%)	3.9%
8位	埼玉県	71(108%)	3.9%
9位	静岡県	64(121%)	3.5%
10位	福岡県	60 (83%)	3.3%

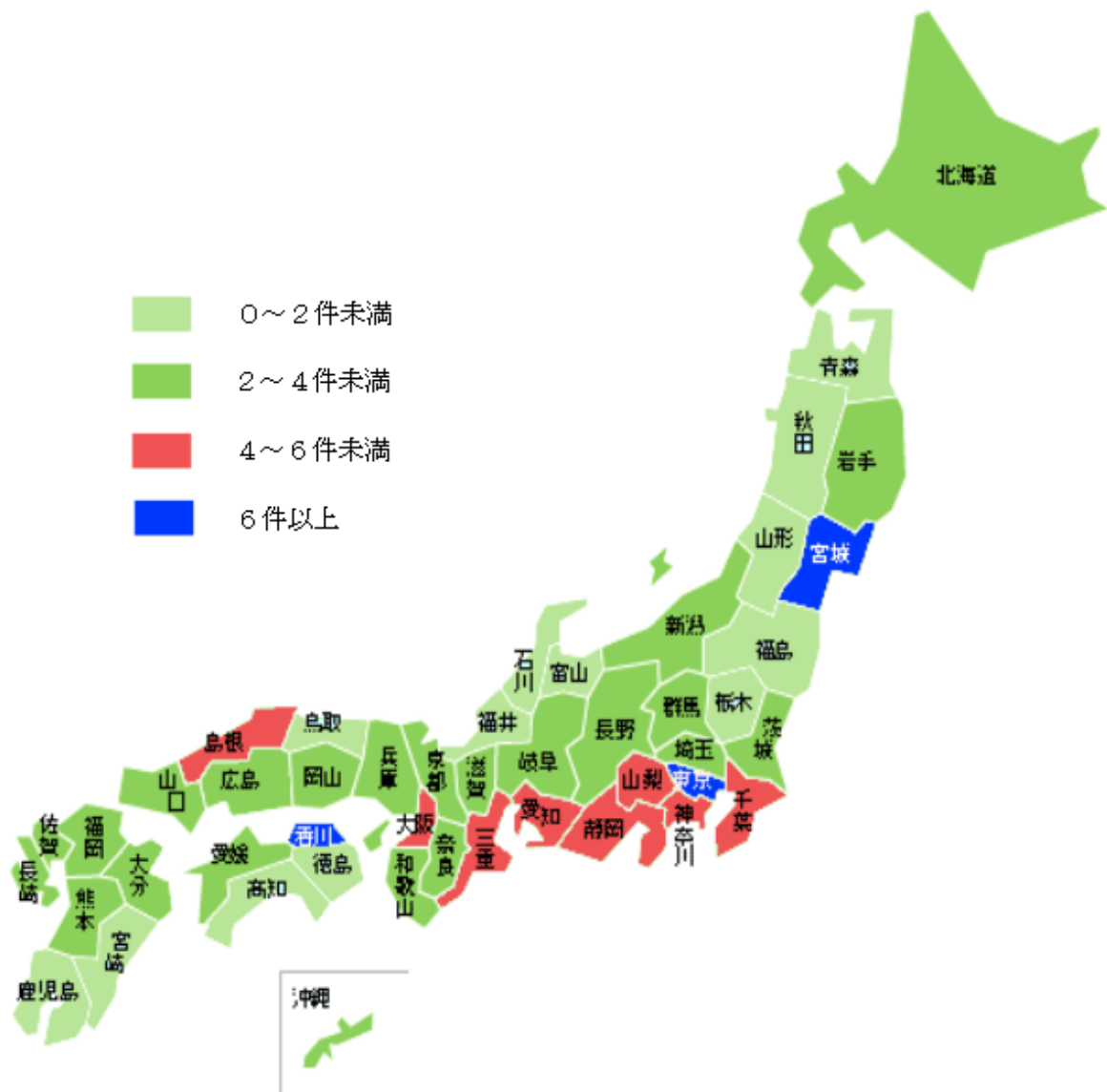
地域別相談等受付件数

--	--	--	--

順位	地 域	件数	総件数に占める割合
1位	関東（茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川）	777	42.2%
2位	近畿（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）	290	15.7%
3位	東海（岐阜・静岡・愛知・三重）	225	12.2%
4位	九州（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄）	145	7.9%
5位	東北（青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島）	98	5.3%
6位	中国（鳥取・島根・岡山・広島・山口）	93	5.0%
7位	北海道	72	3.9%
8位	甲信越（新潟・長野・山梨）	71	3.9%
9位	四国（徳島・香川・愛媛・高知）	50	2.7%
10位	北陸（富山・石川・福井）	22	1.2%
合 計		1,843	100.0%

次に、10万世帯あたりの受付件数を、都道府県別に換算し、日本地図で示してみました。ちなみに平成17年度の総受付件数（1,843件）を、10万世帯あたりで換算すると、3.7件となります。

平成17年度都道府県別10万世帯あたりの相談等受付件数

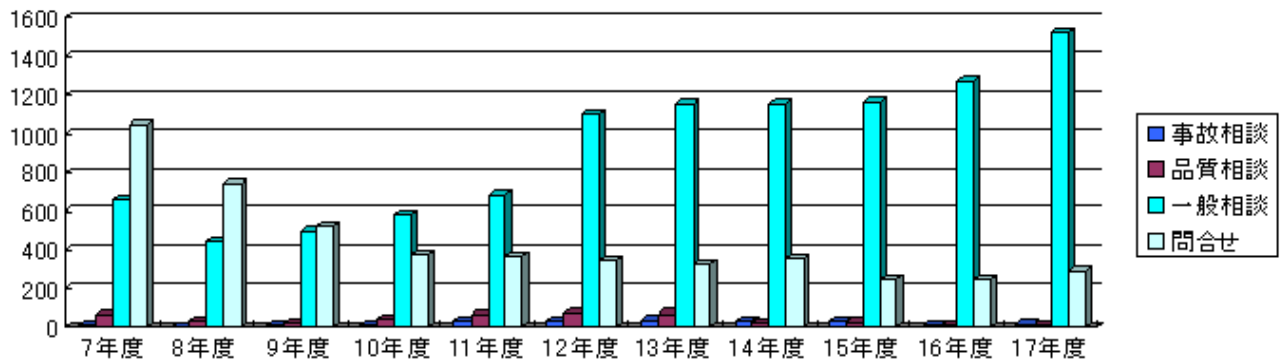


* 世帯数は、平成17年3月現在の数字を使用。

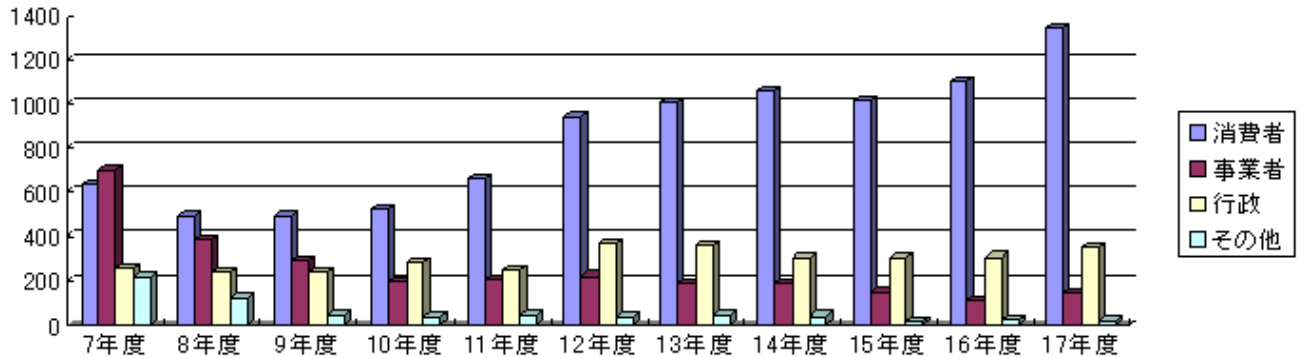
(7) 平成7～17年度までの相談等受付概況

		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	17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	1,843	15,808
相談内容	事故相談	15	3	13	12	28	32	37	34	36	14	16	240
	品質相談	68	33	22	45	61	76	70	24	27	8	7	441
	一般相談	663	445	497	588	687	1,099	1,154	1,157	1,165	1,272	1,524	10,251
	問合せ	1,050	741	521	377	371	348	322	361	244	245	296	4,876
相談者別	消費者	632	491	487	517	659	939	1,009	1,054	1,015	1,100	1,341	9,163
	事業者	696	385	290	191	204	218	182	183	142	112	139	2,890
	行政	253	231	231	278	245	367	353	302	300	305	345	3,225
	その他	215	115	45	36	39	31	39	37	15	22	18	540

① 内容別相談等受付状況推移



②相談者等別受付状況推移



2. 当センターの活動状況

(1) 中立・公平・迅速な紛争解決

3現主義（現場・現実・現物）の徹底とカウンセラーの更なるレベルアップにより、家電業界を基盤としたADR機関にふさわしい専門性を発揮し、中立・公平・迅速な紛争解決に努めました。また、本年度はPLセンターに対する消費者の期待感の高まりなどを背景として、当センター開設以来最多となる1,843件の相談がありました。

1.相談

専門的な知見に基づいた的確なアドバイスを励行し、消費者の抱える諸問題や疑問点が適切に解決されるよう努めました。

2.斡旋

事故案件は、顧問弁護士等による法的見解を活用し、事実関係に基づく論点整理を軸とした紛争解決を行いました。

3.裁定

「斡旋解決」が困難な場合は、弁護士・消費者問題有識者・技術者で構成される審査会（裁定委員会）の裁定による解決を図りました。

(2) 相談事例の開示

活動の透明化と事故の再発・未然防止に資するため、当事者のプライバシーに配慮しつつ、積極的に相談事例の開示を行いました。

1. 「年次報告書」「月次インフォメーション」「ホームページ」の掲載内容の充実

「インフォメーション」（毎月）、「年次報告書」（16年度版、1,600部作成・配布）、「ホームページ」（16年度データ更新、社告検索機能充実およびデータ追加等）において、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、幅広く開示しました。（※平成17年度 ホームページ・アクセス累計件数32,510件）

2. メーカー及び関係工業会等への情報のフィードバックによる製品安全への反映

メーカー及び関係工業会等との定期情報交換会等を開催し、より安全な製品作りのための情報提供を行いました。

(3) 広報活動と関係機関との連携

社会的認知度の向上及び消費生活センター等の関連機関との相互理解促進のため、年次報告書・パンフレット等を活用し、積極的なPR活動を行いました。

(4) 平成17年度（4月～3月）家電製品PLセンター主な会議および活動

【運営協議会関連】

平成18年3月31日現在

会議名	日時	主な議題
第21回運営協議会	17年10月12日（水）	16年度事業報告・決算報告、17年度事業計画・予算他
第22回運営協議会	18年 3月22日（水）	17年度事業進捗状況、18年度事業計画案・予算案他

【審査会関連】

会議名	日時	主な議題
17年度 第1回審査会	17年 6月24日（金）	相談受付状況報告、事故相談経過状況報告他
17年度 第2回審査会	17年 9月 9日（金）	相談受付状況報告、事故相談経過状況報告他
17年度 第3回審査会	17年12月16日（金）	相談受付状況報告、事故相談経過状況報告他
17年度 第4回審査会	18年 3月24日（金）	相談受付状況報告、事故相談経過状況報告他

3. 当センターに対するご相談者アンケート結果

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、事故相談・品質相談のご相談者に対してアンケートを実施しています。

平成17年度は、アンケート用紙18件発送中14件を回収、回収率は77.8%（前年度76%）でした。内訳は事故相談10件（回収率83.3%）、品質相談4件（回収率66.7%）となっています。

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	H15年	H16年	H17年
20才未満	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20才代	2.6	2.9	3.7	9.4	14.1	11.1	7.5	10.5	0.0

30才代	39.4	28.6	27.8	21.9	25.4	33.3	32.5	21.1	21.4
40才代	15.8	25.7	38.8	20.3	19.7	33.3	32.5	31.6	35.7
50才代	21.1	25.7	16.7	32.8	19.7	13.3	12.5	15.8	21.4
60才以上	21.1	17.1	13.0	15.6	19.7	8.9	15.0	21.1	21.4

②ご職業は？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年	H16年	H17年
会社員	26.3	34.3	29.6	45.3	32.4	28.9	37.5	31.6	42.9
自営業	10.5	28.5	14.8	17.2	15.5	17.8	25.0	21.1	14.3
公務員	13.2	0.0	5.6	7.8	1.4	4.4	2.5	5.3	7.1
主婦	23.7	22.9	38.9	15.6	35.2	33.3	12.5	26.3	28.6
学生	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	2.2	2.5	0.0	0.0
その他	23.7	14.3	11.1	14.1	11.3	13.3	20.0	10.5	7.1

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	H17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	78.6
新聞・雑誌	21.6	17.1	5.4	6.3	4.1	4.4	7.0	0.0	7.1
インターネット	-	-	-	6.3	16.2	13.0	23.3	26.3	7.1
知人・弁護士	8.1	5.7	3.6	6.3	5.4	2.2	4.7	0.0	0.0
他の相談窓口	-	-	-	10.9	9.5	6.6	14.0	5.3	7.1
その他	8.1	14.3	21.4	6.3	2.7	10.9	2.3	5.3	0.0

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	H17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	57.1
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	28.6
知人・弁護士の 勧め	2.4	5.4	0.0	3.1	1.4	0.0	2.4	10.5	0.0
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	7.1
その他	4.8	0.0	4.7	3.1	0.0	6.1	2.4	5.3	7.1

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年	H16年	H17年
相談する	84.2	91.4	83.0	81.3	88.7	91.1	70.0	78.9	85.7
分からない	13.2	8.6	13.2	15.6	9.8	6.7	20.0	10.5	14.3
相談しない	2.6	0.0	3.8	3.1	1.4	2.2	10.0	10.5	0.0

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	H17年
よく知っている	15.8	22.9	18.5	10.9	15.3	4.4	10.0	5.3	7.1
一応知っている	57.9	57.1	42.6	71.9	50.0	62.2	62.5	63.2	71.4
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	14.3
全く知らない	5.3	2.9	11.1	4.7	5.6	13.3	10.0	5.3	7.1

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。