

# 平成18年度 家電製品PLセンター事業報告

## 1. 相談等受付・終了状況

### (1) 項目別相談等受付状況

#### 内容別相談等受付状況

内容別	平成18年度（構成比）	（参考）前年度比
事故案件	8 (0.4%)	50.0%
品質案件	3 (0.2%)	42.9%
一般相談	1,653 (83.4%)	108.5%
問合せ	318 (16.0%)	107.4%
合計	1,982 (100.0%)	107.5%

#### 相談者等別相談等受付状況

相談者等別	平成18年度(構成比)	（参考）前年度比
消費者	1,401 (70.8%)	104.5%
事業者	117 (5.9%)	84.2%
行政	446 (22.5%)	129.3%
その他	18 (0.9%)	100.0%
合計	1,982 (100.0%)	107.5%

### (2) 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
電気ジャーポット	1	0	0	0	1
電気食器洗い機	0	1	0	0	1
電気便座	0	0	1	0	1
マッサージ器	0	1	0	0	1
ルームエアコンディショナ	0	0	1	0	1
ヘアドライヤ	1	0	0	0	1
照明用白熱電球	1	0	0	0	1
ステレオセット	0	0	1	0	1
計	3	2	3	0	8

(\*1) 「火災」：ぼや、煤け、焦げを含む

### (3) 品質案件製品別受付状況

<単位：件>

製品名	件数
テレビ受像機	1
パーソナルコンピュータ	1
携帯電話	1
計	3

#### (4) 事故案件及び品質案件終了状況

平成18年度の事故案件及び品質案件の終了状況は以下の通りです。

(平成19年3月31日現在)

	受付件数			終了 件数	終了内訳			調査中 (未終了)
	17年度残	18年度	計		裁定案受諾 による終了	斡旋案合意 による終了	その他事由 による終了	
事故案件	5	8	13	13	2	6	5	0
品質案件	0	3	3	3	0	0	3	0
合計	5	11	16	16	2	6	8	0

#### (5) 一般相談概況

一般相談は、1,653件で、総受付件数の83.4%を占めます。前年度比は108.5%で、ここ数年増加傾向が続いています。

製品別では、パーソナルコンピュータが2位のテレビ受像機を大きく引き離し1位となっています。パーソナルコンピュータの一般相談に占める割合は、統計をとり始めた平成12年度から過去7年間同じ傾向です。

#### 平成18年度一般相談の製品別上位10位

順位	製品名	受付件数（前年度比）	一般相談に占める割合	備考
1位	パーソナルコンピュータ	331件（107%）	20.0%	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	テレビ受像機	138件（166%）	8.3%	
3位	ルームエアコンディショナ	108件（100%）	6.5%	
4位	電気洗濯機	106件（99%）	6.4%	
5位	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	72件（122%）	4.4%	
6位	携帯電話及びPHS	67件（134%）	4.1%	
7位	DVD関連機器	62件（95%）	3.8%	DVDレコーダ・プレーヤーを含む

8位	電気ストーブ	56件 (147%)	3.4%	
9位	電子レンジ	42件 (131%)	2.5%	
10位	電気掃除機	30件 (86%)	1.8%	

### 過去3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16年度		平成17年度		平成18年度	
1位	パーソナルコンピュータ	260	パーソナルコンピュータ	308	パーソナルコンピュータ	331
2位	テレビ受像機	84	ルームエアコンディショナ	108	テレビ受像機	138
3位	電気洗濯機	81	電気洗濯機	107	ルームエアコンディショナ	108
4位	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	72	テレビ受像機	83	電気洗濯機	106
5位	ルームエアコンディショナ	66	DVD関連機器	65	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	72
総件数	1,272		1,524		1,653	

#### (6) 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、18.9%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、42.8%と多くなっています。全国的にみても、相談等受付が0件という地域はなく、受付最少件数は2件で佐賀県となっています。

#### 平成18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	374(99%)	18.9%
2位	神奈川県	184(118%)	9.3%
3位	大阪府	145(95%)	7.3%
4位	千葉県	114(111%)	5.8%
5位	愛知県	96(91%)	4.8%
6位	福岡県	93(155%)	4.7%
7位	埼玉県	86(121%)	4.3%
8位	兵庫県	85(115%)	4.3%
9位	北海道	76(106%)	3.8%
10位	静岡県	53(83%)	2.7%

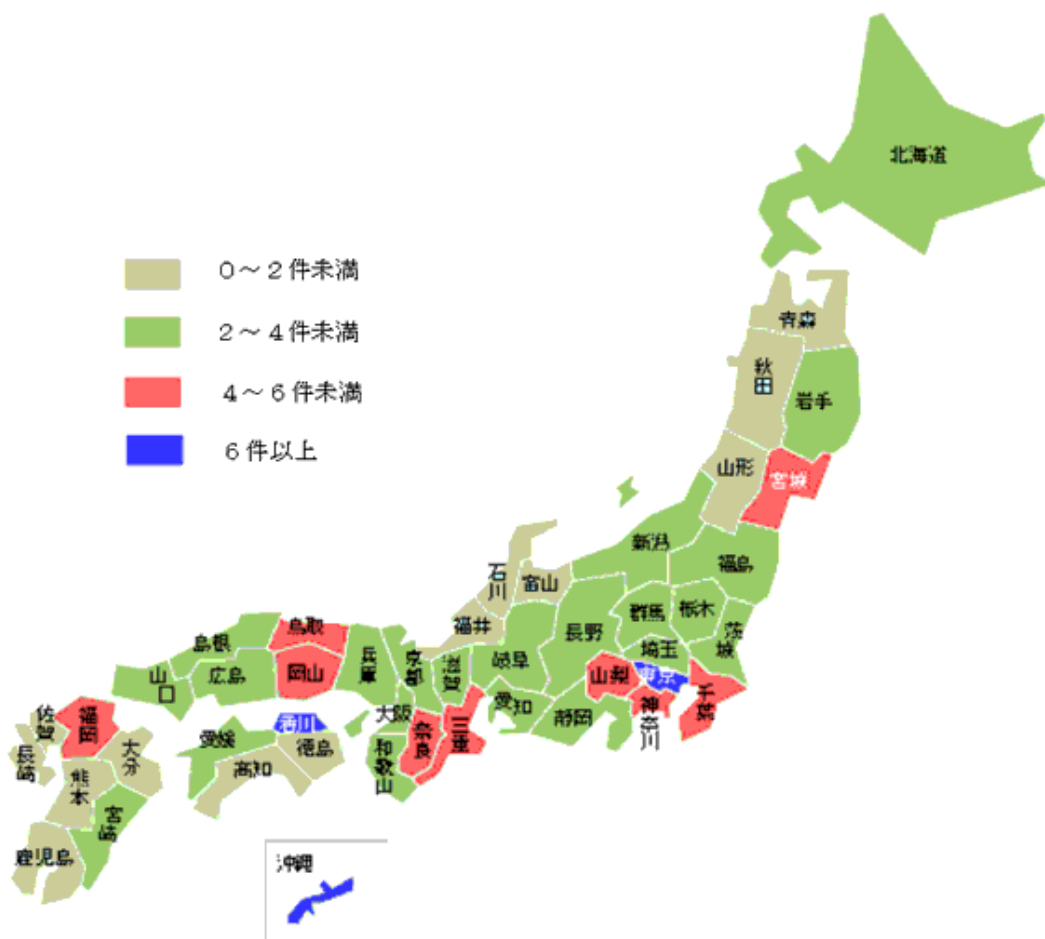
#### 地域別相談等受付件数

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)	849	42.8%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	311	15.7%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	218	11.0%

4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	176	8.9%
5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	113	5.7%
6位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	93	4.7%
7位	北海道	76	3.8%
8位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	68	3.4%
9位	甲信越(新潟・長野・山梨)	65	3.3%
10位	北陸(富山・石川・福井)	13	0.7%
合計		1,982	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18年度の総受付件数（1,982件）を、10万世帯あたりで換算すると、3.9件となります。

### 平成18年度都道府県別10万世帯あたりの相談等受付件数



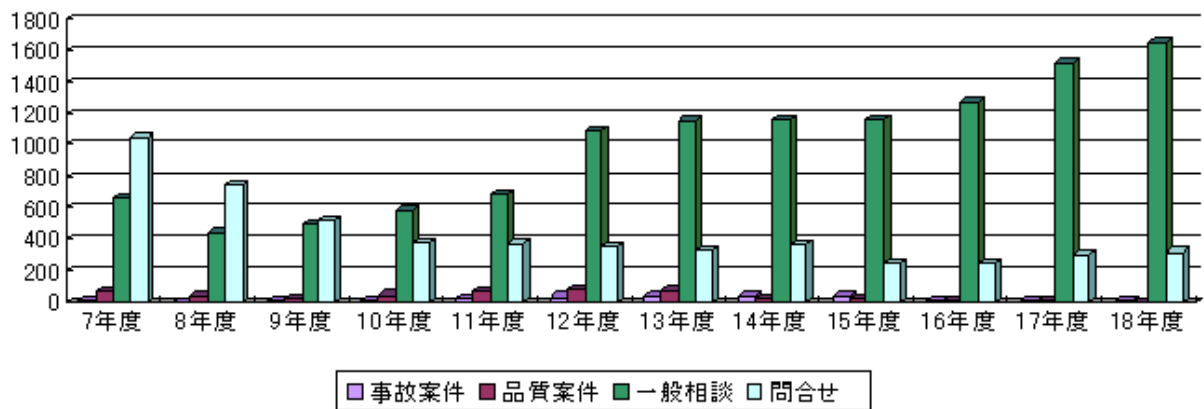
\* 世帯数は、平成18年3月現在の数字を使用。

### (7) 平成7～18年度までの相談等受付概況

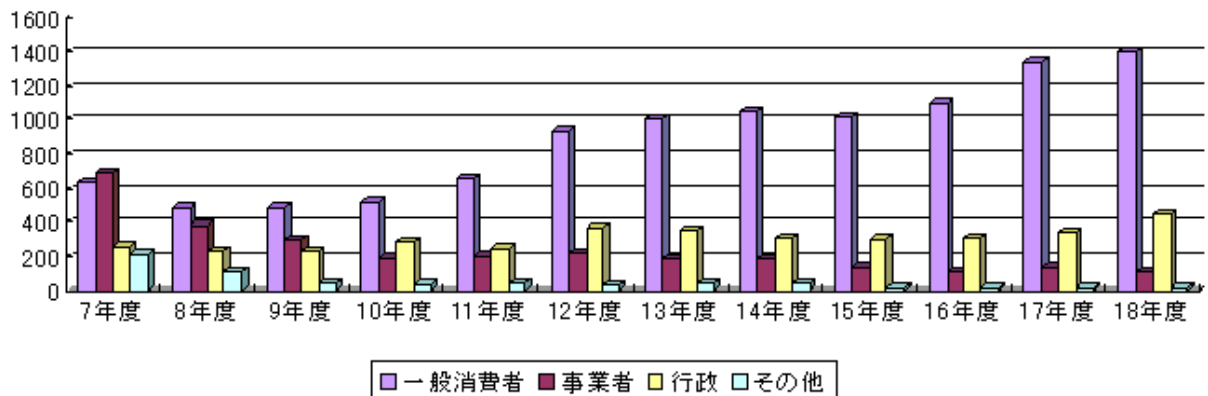
	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	合計	
総受付件数	1,796	1,222	1,053	1,022	1,147	1,555	1,583	1,576	1,472	1,539	1,843	1,982	17,790	
相談等 内容	事故案件	15	3	13	12	28	32	37	34	36	14	16	8	248
	品質案件	68	33	22	45	61	76	70	24	27	8	7	3	444
	一般相談	663	445	497	588	687	1,099	1,154	1,157	1,165	1,272	1,524	1,653	11,904

	問合せ	1,050	741	521	377	371	348	322	361	244	245	296	318	5,194
相談者 等別	消費者	632	491	487	517	659	939	1,009	1,054	1,015	1,100	1,341	1,401	10,564
	事業者	696	385	290	191	204	218	182	183	142	112	139	117	3,007
	行政	253	231	231	278	245	367	353	353	300	305	345	446	3,671
	その他	215	115	45	36	39	31	39	37	15	22	18	18	558

### 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. 主な会議

### (1) 運営協議会関連

平成19年3月31日現在

会議名	日時	主な議題
第23回運営協議会	18年10月11日 (水)	17年度事業報告・決算報告、 18年度事業計画案・予算案他
第24回運営協議会	19年 3月14日 (水)	18年度事業進捗状況等、 19年度事業計画案・予算案他

### (2) 審査会関連

会議名	日時	主な議題
18年度 第1回審査会	18年 6月23日 (金)	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
18年度 第2回審査会	18年 9月15日 (金)	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
18年度 第3回審査会	18年11月27日 (月)	裁定案件の審議、事故案件経過状況報告他
18年度 第4回審査会	19年 3月23日 (金)	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他



	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数 (比率%)
消費生活センター の紹介	44	54	55	53	60	57	54	53	57	2名 (2%)
家電製品についての 問題解決機関だから	42	32	23	22	35	29	32	32	29	5名 (7%)
知人・弁護士 の勧め	2	5	0	3	1	0	2	11	0	0名 (0%)
他の相談窓口では 不満足だったから	7	8	17	19	4	8	0	0	7	0名 (0%)
その他	5	0	5	3	0	6	2	5	7	0名 (0%)

⑤当センターの対応はいかがでしたか？

	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数 (比率%)
親切	81	83	70	73	86	89	85	74	79	6名 (86%)
普通	17	17	28	23	13	11	10	26	21	1名 (14%)
不親切	9	0	2	3	1	0	5	5	0	0名 (0%)

⑥当センターの説明はいかがでしたか？

	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数 (比率%)
分かり易い	72	66	70	66	76	84	80	79	71	5名 (71%)
普通	25	34	24	31	20	16	18	26	29	2名 (29%)
分かり難い	3	0	6	3	4	0	3	0	0	0名 (0%)

⑦相談した結果はいかがでしたか？

	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数 (比率%)
非常に満足	58	43	38	30	38	49	51	21	43	4名 (57%)
満足	22	43	42	38	44	33	23	26	43	0名 (0%)
どちらでもない	8	6	13	21	10	11	15	32	21	2名 (29%)
不満足	11	9	8	11	9	7	10	21	0	1名 (14%)

⑧当センターの対応は公平だと思えましたか？

	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数 (比率%)
公平	78	68	70	82	82	82	80	58	79	5名 (7%)
どちらともいえない	16	27	22	16	16	18	15	32	14	2名 (2%)
不公平	5	6	9	3	3	0	5	11	7	0名 (0%)

⑨当センターのアドバイスはお役にたちましたか？

	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数（比率%）
役に立った	76	86	81	72	79	84	87	63	86	5名（7
どちらともいえない	16	9	13	16	14	11	5	21	14	1名（1
役に立たなかった	8	6	6	13	7	5	8	11	0	1名（1

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？

	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数（比率%）
相談する	84	91	83	81	89	91	70	79	86	6名（86）
分からない	13	9	13	16	10	7	20	11	14	1名（14）
相談しない	3	0	4	3	1	2	10	11	0	0名（0）

⑪製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか？

	9年 比率%	H10年 比率%	H11年 比率%	H12年 比率%	H13年 比率%	H14年 比率%	H15年 比率%	H16年 比率%	H17年 比率%	H18年 実数（比率%）
よく知っている	16	23	19	11	15	4	10	5	7	3名（4
一応知っている	58	57	43	72	50	62	63	63	71	4名（5
法律名は知っている	21	17	28	13	29	20	18	26	14	0名（0
全く知らない	5	3	11	5	6	13	10	5	7	0名（0

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。