

平成19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

①内容別相談等受付状況

内容別	平成19年度（構成比）	（参考）前年度比
事故案件	5件（0.3%）	62.5%
品質案件	0件（0.0%）	0.0%
一般相談	1,724件（89.3%）	104.3%
問合せ	201件（10.4%）	63.2%
合計	1,930件（100.0%）	97.4%

②相談者等別相談等受付状況

相談者等別	平成19年度（構成比）	（参考）前年度比
消費者	1,365件（70.7%）	97.4%
事業者	96件（5.0%）	82.1%
行政	450件（23.3%）	100.9%
その他	19件（1.0%）	105.6%
合計	1,930件（100.0%）	97.4%

(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
ルームエアコンディショナ	0件	0件	0件	1件（水漏れ）	1件
ポータブル型パソコン冷却ファン	0件	0件	1件	0件	1件
電子レンジ	0件	0件	1件	0件	1件
ジュースミキサ	0件	1件	0件	0件	1件
電気便座	1件	0件	0件	0件	1件
計	1件	1件	2件	1件	5件

（*1）「火災」：ぼや（小規模な火災）、焦げ（発火に至らないまでも、高温により炭化すること）、
煤け（火災の熱による焦げではなく、不完全燃焼により生じる「煤」が付着すること）
を含む。

(3) 品質案件製品別受付状況

平成19年度は、品質案件の受付はありませんでした。

(4) 事故案件及び品質案件終了状況

平成19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20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)
	18年度残	19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	0件	5件	5件	4件	0件	3件	1件	1件
品質案件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
合計	0件	5件	5件	4件	0件	3件	1件	1件

(5) 一般相談概況

一般相談は、1,724件（前年度比104%）で総受付件数の89.3%を占めており、またここ数年増加傾向が続いております。

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位となっております。パーソナルコンピュータの一般相談に占める割合は、平成12年度以降、17%以上となっております。

①平成19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	301件 (91%)	17.5%	デスクトップ・ノートパソコン、パソコン関連機器を含む
2位	テレビ受像機	130件 (94%)	7.5%	
3位	電気洗濯機	126件 (119%)	7.3%	
4位	ルームエアコンディショ ナ	98件 (91%)	5.7%	
5位	携帯電話及びPHS	88件 (128%)	5.1%	
6位	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	84件 (117%)	4.9%	
7位	電気ストーブ	49件 (88%)	2.8%	
8位	DVD関連機器	48件 (77%)	2.8%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
9位	電子レンジ	41件 (98%)	2.4%	
10位	電気がま及び 電子ジャー	40件 (211%)	2.3%	

②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	パソコン用プリンター	260件	パソコン用プリンター	308件	パソコン用プリンター	331件
2位	テレビ受像機	84件	ルミエーション	108件	テレビ受像機	138件
3位	電気洗濯機	81件	電気洗濯機	107件	ルミエーション	108件
4位	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	72件	テレビ受像機	83件	電気洗濯機	106件
5位	ルミエーション	66件	DVD関連機器	65件	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	72件
総件数	1,272件		1,524件		1,653件	

(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、19.4%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2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、40.7%と多くなっています。

①平成19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	351(94%)	19.4%
2位	大阪府	193(133%)	10.0%
3位	神奈川県	187(102%)	9.7%
4位	愛知県	102(106%)	5.3%
5位	福岡県	85(91%)	4.4%
6位	千葉県	84(74%)	4.4%
7位	兵庫県	79(93%)	4.1%
8位	北海道	73(96%)	3.8%
9位	埼玉県	66(77%)	3.4%
10位	宮城県	55(110%)	2.8%

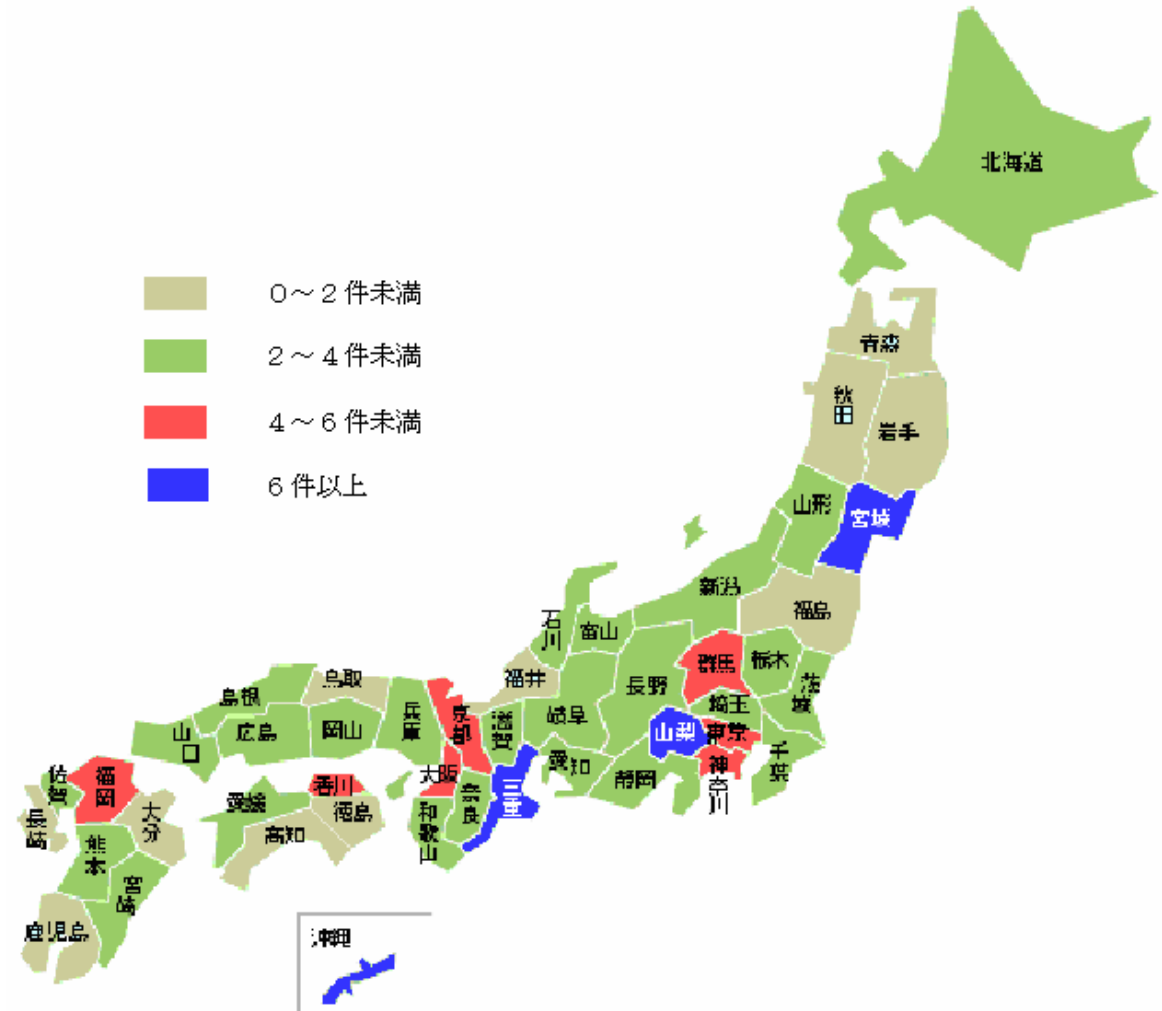
②地域別相談等受付件数

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)	785	40.7%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	357	18.5%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	214	11.1%
4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	185	9.6%
5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	95	4.9%
6位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	85	4.4%
7位	甲信越(新潟・長野・山梨)	75	3.9%
8位	北海道	73	3.8%

9位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	38	2.0%
10位	北陸(富山・石川・福井)	23	1.2%
合計		1,930	100.0%

次に、都道府県別の10万世帯あたりの相談受付件数を下図に示します。ちなみに平成19年度の総受付件数（1,930件）を、10万世帯あたりで換算すると、3.8件となります。

<平成19年度都道府県別10万世帯あたりの相談等受付件数 >

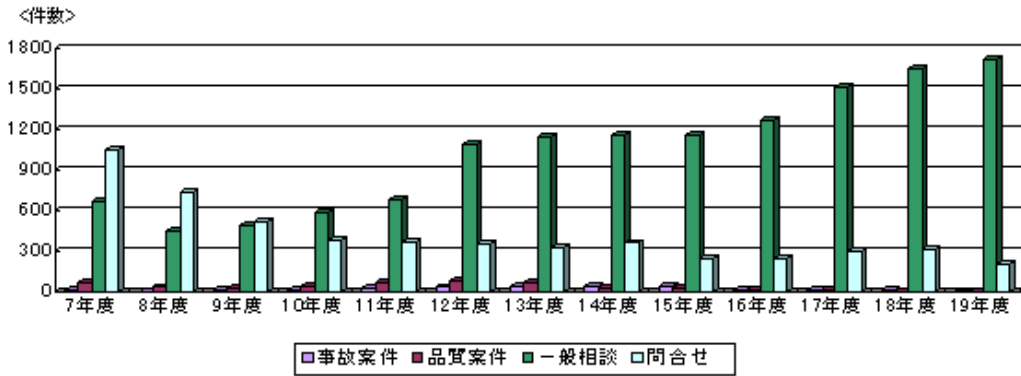


*世帯数は、総務省自治行政局市町村課が公表した平成18年3月末現在の数字を使用。

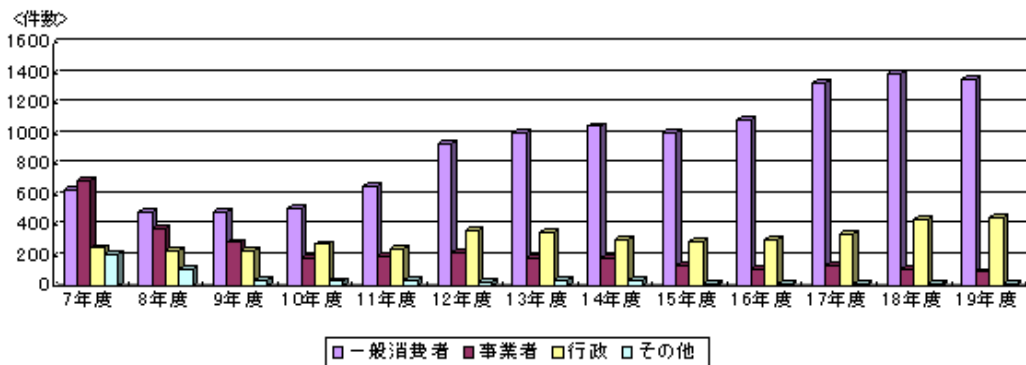
(7) 平成7～19年度までの相談等受付概況

	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	19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	1,930	19	
相談等 内容	事故案件	15	3	13	12	28	32	37	34	36	14	16	8	5	
	品質案件	68	33	22	45	61	76	70	24	27	8	7	3	0	
	一般相談	663	445	497	588	687	1,099	1,154	1,157	1,165	1,272	1,524	1,653	1,724	13
	問合せ	1,050	741	521	377	371	348	322	361	244	245	296	318	201	5
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	1,365	12
	事業者	696	385	290	191	204	218	182	183	142	112	139	117	96	2
	行政	253	231	231	278	245	367	353	353	300	305	345	446	450	4
	その他	215	115	45	36	39	31	39	37	15	22	18	18	19	

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

会議名	日時	主な議題
第25回運営協議会	19年 5月29日 (火)	会長及び会長代行者の選任について 19年度事業計画・収支予算他
第26回運営協議会	19年10月17日 (水)	18年度事業報告・収支決算報告、 19年度事業進捗状況等他
第27回運営協議会	20年 3月19日 (水)	19年度事業進捗状況等、 20年度事業計画案・収支予算案他

(2) 審査会関連

会議名	日時	主な議題
19年度 第1回審査会	19年 4月24日 (火)	審査会会長及び代行者の選任について、 相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
19年度 第2回審査会	19年 9月26日 (水)	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
19年度 第3回審査会	19年 12月26日 (水)	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
19年度 第4回審査会	20年 3月26日 (水)	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他

3. 依頼者へのアンケート結果

当センターの対応が依頼者の方にどのように受け入れられ、またお役に立ったかを確認するため、事故案件及び品質案件の依頼者に対してアンケートを実施しています。

従来までは単年度毎のアンケート結果を記載していましたが、今回からは3カ年毎の単純移動平均値とし、より傾向がわかるようにしました。

(1) 貴方の年代は？

	① 20歳未満	② 20歳代	③ 30歳代	④ 40歳代	⑤ 50歳代	⑥ 60歳代
H11～H13	0%	9%	25%	26%	23%	16%
H14～H16	0%	10%	30%	32%	14%	14%
H17～H19	0%	9%	17%	30%	22%	22%

(2) ご職業は？

	① 会社員	② 自営業	③ 公務員	④ 主婦	⑤ 学生	⑥ その他
H11～H13	36%	16%	5%	30%	1%	12%
H14～H16	33%	21%	4%	24%	2%	16%
H17～H19	48%	13%	4%	26%	0%	9%

(3) 当センターをどこで知りましたか？

	① 消費生活センター	② 新聞・雑誌	③ インターネット	④ 知人・弁護士	⑤ 他の相談窓口	⑥ その他
H11～H13	65%	5%	7%	5%	7%	10%
H14～H16	58%	4%	19%	3%	9%	6%
H17～H19	65%	9%	13%	4%	4%	4%

(4) 当センターに相談することにした理由は何ですか？

	① 消費生活センターの紹介	② 家電製品についての 問題解決機関だから	③ 知人・弁護士の 勧め	④ 他の相談窓口では 不満足だったから	⑤ その他
H11～H13	56%	27%	1%	13%	3%
H14～H16	54%	32%	3%	6%	5%
H17～H19	48%	39%	4%	4%	4%

(5) 当センターの対応はいかがでしたか？

	① 親切	② 普通	③ 不親切
H11～H13	76%	21%	2%

H14～H16	84%	13%	3%
H17～H19	78%	17%	4%

(6) 当センターの説明はいかがでしたか？

	① わかり易い	② 普通	③ わかり難い
H11～H13	71%	25%	4%
H14～H16	81%	19%	1%
H17～H19	70%	26%	4%

(7) 相談した結果はいかがでしたか？

	① 非常に満足	② 満足	③ どちらでもない	④ 不満足
H11～H13	35%	41%	15%	9%
H14～H16	45%	28%	16%	11%
H17～H19	43%	26%	22%	9%

(8) 当センターの対応は公平だと思いましたか？

	① 公平	② どちらともいえない	③ 不公平
H11～H13	74%	19%	6%
H14～H16	77%	19%	4%
H17～H19	74%	17%	9%

(9) 当センターのアドバイスはお役に立ちましたか？

	① 役に立った	② どちらともいえない	③ 役に立たなかった
H11～H13	77%	14%	9%
H14～H16	81%	11%	7%
H17～H19	78%	13%	9%

(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？

	① 相談する	② わからない	③ 相談しない
H11～H13	84%	13%	3%
H14～H16	81%	13%	7%
H17～H19	83%	13%	4%

(11) 製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか？

	① よく知っている	② 一応知っている	③ 法律名は知っている	④ 全く知らない
--	--------------	--------------	----------------	-------------

H11～H13	15%	55%	23%	7%
H14～H16	7%	63%	20%	10%
H17～H19	17%	61%	13%	9%

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。