



認証番号：第3号

認証年月日：2007年9月21日

2016年度

家電製品PLセンター年次報告書

2017年7月

**一般財団法人家電製品協会
家電製品PLセンター**

URL: <http://www.aeha.or.jp/plc/>

2016 年度 家電製品 PL センター 事業報告

1. 相談等受付状況

(1) 2016 年度 相談等受付実績

① 受付内容別

2016 年度の相談等受付総件数は、1,981 件(前年比 103%)でした。その内、1,979 件が相談案件で、斡旋手続の依頼を受けた案件は 2 件でした。

相談案件の中では、非拡大損害事故に係わる案件が 143 件で前年比 114%と増加しました。また、一般相談 1,680 件の内、苦情に関するものが 971 件あり、苦情の構成比は前年度とほぼ同じで 57.8%と高くなっています。(詳細は、3 ページの一般相談受付件数を参照)

斡旋案件の 2 件は、洗濯乾燥機と電気湯沸器(電気ジャーポット)でいずれも火傷によるものです。洗濯乾燥機については、当センターの斡旋案で合意に至りましたが、電気湯沸器については、残念ながら不調に終わりました。(詳細は、10~11 ページの事例を参照)

	受付件数	前年比	構成比
拡大損害事故相談 ^{※1}	156	103%	7.8%
非拡大損害事故相談 ^{※2}	143	114%	7.2%
損害事故相談 ^{※3}	299	108%	15.1%
一般相談 ^{※4}	1,680	102%	84.8%
相談案件計	1,979	103%	99.9%
斡旋または裁定案件 ^{※5}	2	200%	0.1%
総受付件数	1,981	103%	100.0%

※1 拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる、生命や身体、財産等への被害が生じた事故に係る相談。

※2 非拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる事故であって、拡大損害が生じなかった事故に係る相談。

※3 損害事故相談：家電製品が原因と思われる損害事故に係る相談。

※4 一般相談：家電製品に関する損害事故以外の問合せや苦情等。

※5 斡旋または裁定案件：家電製品が原因と思われる損害事故により、当センターが斡旋または裁定の手続をした案件。

*従来の「相談案件 A」は「損害事故相談」に、「相談案件 B」は、「一般相談」に呼称を改めました。

② 相談者等別

相談者等別では、一般消費者が 1,154 件(前年比 107%)で構成比が 58.3%と多く、続いて行政が 709 件(前年比 94%)で構成比が 35.8%になっています。行政のほとんどは、消費生活センターからの相談です。

	受付件数	前年比	構成比
一般消費者	1,154	107%	58.3%
事業者 ^{※6}	74	114%	3.7%
行政 ^{※7}	709	94%	35.8%
その他	44	133%	2.2%
総受付件数	1,981	103%	100.0%

※6 事業者：家電製品の製造、販売、輸入、据付工事または修理等を行う者及び企業等。

※7 行政：消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関。

(2) 2016 年度 製品別受付状況

①総受付件数

パソコンから冷蔵庫までの上位 5 製品は、順位変動はあるものの例年上位で全体の 45%を占めています。昨年に比べ電気温水器が 50 件(前年比 185%)と増えていますが、この内ヒートポンプ給湯機が 31 件あり、前年(13 件)に比べ 18 件増えています。

					(前年実績)	
		受付件数	前年比	構成比	受付件数	順位
1 位	パソコン※8	205	95%	10.3%	216	1 位
2 位	ルームエアコン	189	102%	9.5%	186	3 位
3 位	テレビ	182	94%	9.2%	194	2 位
4 位	洗濯機	168	95%	8.5%	176	4 位
5 位	冷蔵庫	144	123%	7.3%	117	5 位
6 位	掃除機	73	143%	3.7%	51	7 位
7 位	電気温水器※9	50	185%	2.5%	27	12 位
8 位	電子レンジ	48	86%	2.4%	56	6 位
9 位	DVD 関連機器	46	100%	2.3%	46	10 位
10 位	携帯電話	43	83%	2.2%	49	9 位
1～10 位計		1,148	—	58.0%	—	—
合 計		1,981	103%	100.0%	1,928	—

※8 タブレット・プリンター・パソコン関連機器を含む ※9 ヒートポンプ給湯機含む

②損害事故相談 受付件数

損害事故に関する相談は、昨年に続き洗濯機が 1 位で、水漏れによる床等への被害が及ぶ拡大損害事故が大半を占めています。2 位のルームエアコンと 4 位の冷蔵庫も水漏れによる事故が多く、ルームエアコンにおいては、壁紙や机上のパソコン等の機器への被害が出ています。3 位のパソコンにおいては、基板や電源回路等からの発煙・発火による非拡大損害事故が多く占めています。また、前年との比較でみると、ルームエアコン、掃除機、扇風機の受付件数が多くなっていますが、突出した要因はありません。

					(前年実績)	
		受付件数	前年比	構成比	受付件数	順位
1 位	洗濯機	37	106%	12.4%	35	1 位
2 位	ルームエアコン	23	153%	7.7%	15	5 位
3 位	パソコン※8	20	95%	6.7%	21	2 位
4 位	冷蔵庫	16	123%	5.4%	13	8 位
5 位	掃除機	16	267%	5.4%	6	13 位
6 位	ヘアドライヤー	14	74%	4.7%	19	3 位
7 位	テレビ	12	86%	4.0%	14	7 位
8 位	配線器具	12	71%	4.0%	17	4 位
9 位	電気ストーブ	10	67%	3.3%	15	5 位
10 位	扇風機	8	400%	2.7%	2	23 位
1～10 位計		168	—	56.2%	—	—
合 計		299	108%	100.0%	277	—

※8 タブレット・プリンター・パソコン関連機器を含む

③一般相談 受付件数

製品等の問合せや苦情等の一般相談は、微増の1,680件(前年比102%)でした。その内苦情に関するものが971件(前年比101%)あり、受付件数に占める割合は前年度(58.0%)とほぼ同じ57.8%と高くなっています。受付件数が多い製品は、苦情も多い傾向にあり、特に1位のパソコンや7位のDVD関連機器は、苦情の占める割合が非常に高くなっています。

苦情の内容は、サービス関連のものが多く、修理費が高い、保証期間中(販売店等の延長保証含む)なのに有償と言われた、補修部品がない等があります。また、サービス時の対応や据付工事に関する苦情も寄せられています。

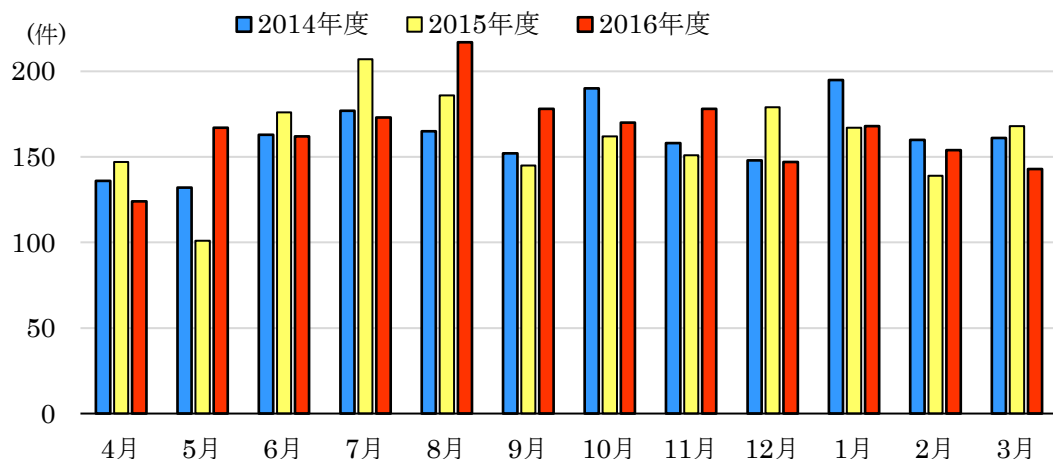
		受付件数	前年比	構成比	苦情件数	前年比	受付件数比
1位	パソコン※8	185	93%	11.0%	147	100%	79.5%
2位	テレビ	169	94%	10.1%	112	93%	66.3%
3位	ルームエアコン	166	97%	9.9%	96	86%	57.8%
4位	洗濯機	130	95%	7.7%	89	89%	68.5%
5位	冷蔵庫	128	123%	7.6%	81	127%	63.3%
6位	掃除機	57	127%	3.4%	40	138%	70.2%
7位	DVD関連機器	45	102%	2.7%	35	121%	77.8%
8位	電気温水器※9	43	187%	2.6%	31	163%	72.1%
8位	電子レンジ	43	98%	2.6%	17	100%	39.5%
10位	携帯電話	39	98%	2.3%	24	104%	61.5%
1～10位計		1,005	—	59.8%	672	—	69.2%
合計		1,680	102%	100.0%	971	101%	57.8%

※8 タブレット・プリンター・パソコン関連機器を含む

※9 ヒートポンプ給湯機含む

(3) 2016年度 月別受付状況

2014年度からの3年間とも月別に大きな差は見られませんが、7～8月は使用頻度の増加や製品不具合の発生等からルームエアコンと冷蔵庫の相談件数が多くなっています。2016年度は、両製品の年間の構成比が17%に対し、7～8月は28%と高くなっていました。



(4) 2016年度 都道府県別受付状況

2016年度の都道府県別受付件数の絶対数は、人口に比例すると思われませんが、人口100万人あたりの受付件数をみたところ、都市圏が多く、地方圏が少ない傾向になっています。全国計が15.6件/100万人に対し、東京都は28.7件/100万人と最も多く、関東計が21.4件/100万人となっています。これに対し、受付件数が5.0件/100万人に満たない県が、青森県、岩手県、秋田県、山形県、島根県、徳島県となっています。これは、単に地方圏における相談案件が少ないことかもしれませんが、当センターの認知度が低いという可能性があります。

	受付 件数	前年比	構成比	件数/ 100万人		受付 件数	前年比	構成比	件数/ 100万人
北海道	63	97%	3.2%	11.8	滋賀県	18	72%	0.9%	12.7
青森県	5	71%	0.3%	3.9	京都府	28	140%	1.4%	10.7
岩手県	3	100%	0.2%	2.4	大阪府	142	97%	7.2%	16.1
宮城県	41	89%	2.1%	17.6	兵庫県	95	99%	4.8%	17.2
秋田県	2	100%	0.1%	2.0	奈良県	23	61%	1.2%	17.0
山形県	5	42%	0.3%	4.5	和歌山県	5	71%	0.3%	5.2
福島県	12	120%	0.6%	6.3	近畿計	311	93%	15.7%	15.0
東北計	68	85%	3.4%	7.6	鳥取県	3	43%	0.2%	5.3
茨城県	39	68%	2.0%	13.4	島根県	0	0%	0.0%	0.0
栃木県	34	97%	1.7%	17.3	岡山県	22	65%	1.1%	11.5
群馬県	26	104%	1.3%	13.2	広島県	31	111%	1.6%	10.9
埼玉県	142	130%	7.2%	19.5	山口県	30	130%	1.5%	21.5
千葉県	109	84%	5.5%	17.5	中国計	86	89%	4.3%	11.6
東京都	391	108%	19.7%	28.7	徳島県	3	100%	0.2%	4.0
神奈川県	180	107%	9.1%	19.7	香川県	11	110%	0.6%	11.3
関東計	921	104%	46.5%	21.4	愛媛県	17	106%	0.9%	12.4
新潟県	14	108%	0.7%	6.1	高知県	6	200%	0.3%	8.3
長野県	28	122%	1.4%	13.4	四国計	37	116%	1.9%	9.7
山梨県	17	131%	0.9%	20.5	福岡県	65	100%	3.3%	12.7
甲信越計	59	120%	3.0%	11.3	佐賀県	10	143%	0.5%	12.1
富山県	23	164%	1.2%	21.7	長崎県	7	50%	0.4%	5.1
石川県	16	200%	0.8%	13.9	熊本県	43	143%	2.2%	24.2
福井県	8	80%	0.4%	10.2	大分県	12	200%	0.6%	10.3
北陸計	47	147%	2.4%	15.7	宮崎県	9	150%	0.5%	8.2
岐阜県	23	77%	1.2%	11.4	鹿児島県	36	103%	1.8%	22.0
静岡県	43	75%	2.2%	11.7	沖縄県	10	200%	0.5%	6.9
愛知県	87	128%	4.4%	11.6	九州計	192	114%	9.7%	13.3
三重県	44	147%	2.2%	24.3					
東海計	197	106%	9.9%	13.1	全国計	1,981	103%	100.0%	15.6

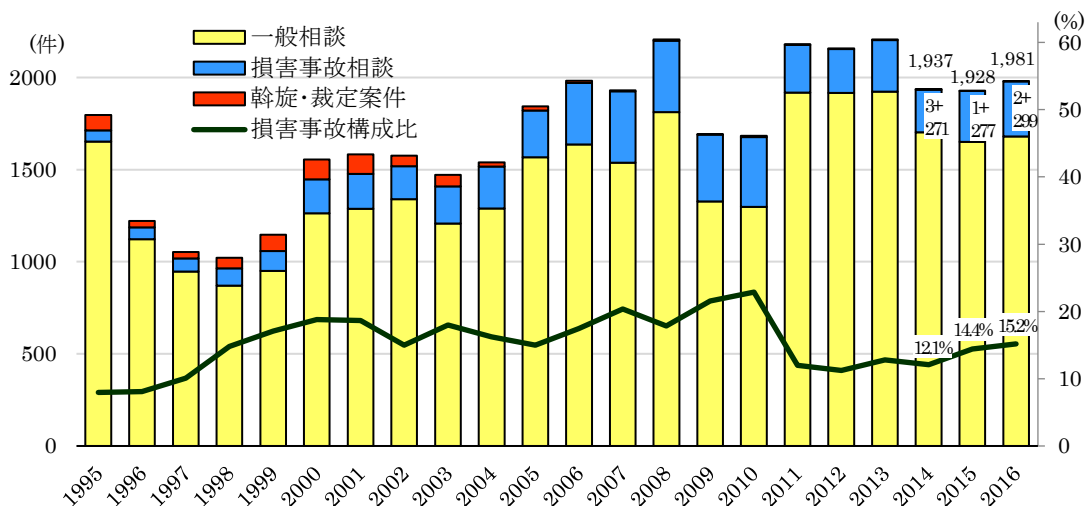
* 「件数/100万人」は、人口100万人あたりの受付件数です。人口は、2016年10月1日時点の総務省人口推計より。

(5) 相談等受付件数の推移

①受付内容別

1995年の当センター開設以来22年間の累計総受付件数は、37,693件となりました。最近3年の総受付件数は、2,000件弱で推移しており、ほとんどが相談案件で、斡旋案件が1~3件、裁定案件はゼロになっています。

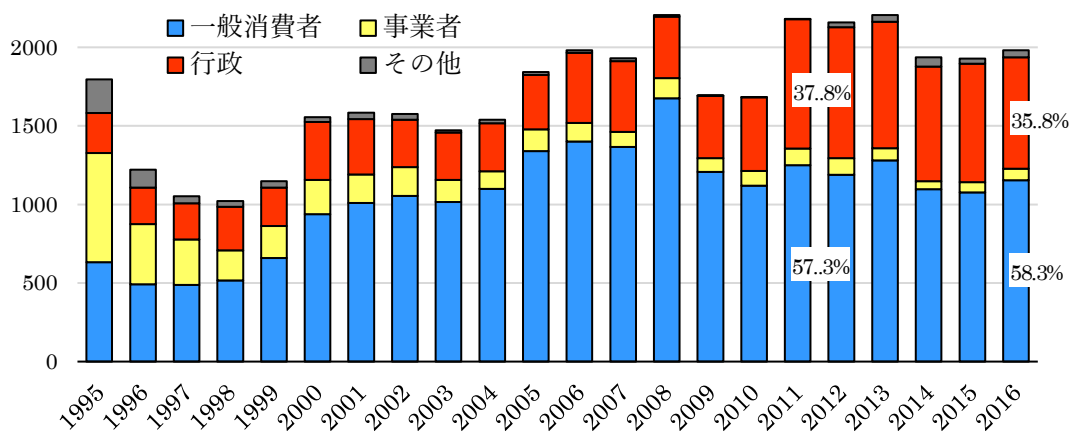
2016年度の損害事故相談と斡旋案件を足した損害事故に関する受付件数は301件(損害事故相談：299件・斡旋案件：2件)で、構成比は15.2%でした。損害事故に関する受付件数は、ここ3年間微増傾向にあります。(詳細は、6ページのデータを参照)



②相談者等別

行政のほとんどが消費生活センターですが、2009年に消費者庁が発足し、消費生活センターの設置件数が多くなってきた2011年以降は、4割弱が行政からの相談となっています。また、一般消費者からの相談は、6割弱で推移しています。

(詳細は、7ページのデータを参照)



[総受付件数と受付内容別件数]

年度	総受付 件数	相談 案件計	損害事故 相談			一般※ ⁴ 相談	斡旋※ ⁵ ・裁定 手続
			損害※ ³ 事故 相談	拡大※ ¹ 損害事故 相談	非拡大※ ² 損害事故 相談		
1995	1,796	1,713	60	35	25	1,653	83
1996	1,222	1,186	63	33	30	1,123	36
1997	1,053	1,018	71	30	41	947	35
1998	1,022	965	94	53	41	871	57
1999	1,147	1,058	107	73	34	951	89
2000	1,555	1,447	184	102	82	1,263	108
2001	1,583	1,476	188	93	95	1,288	107
2002	1,576	1,518	178	110	68	1,340	58
2003	1,472	1,409	202	117	85	1,207	63
2004	1,539	1,517	228	132	96	1,289	22
2005	1,843	1,820	253	149	104	1,567	23
2006	1,982	1,971	335	177	158	1,636	11
2007	1,930	1,925	388	200	188	1,537	5
2008	2,206	2,199	387	198	189	1,812	7
2009	1,693	1,691	363	207	156	1,328	2
2010	1,683	1,677	379	232	147	1,298	6
2011	2,181	2,177	258	176	82	1,919	4
2012	2,158	2,155	239	172	67	1,916	3
2013	2,206	2,204	280	179	101	1,924	2
2014	1,937	1,934	231	124	107	1,703	3
2015	1,928	1,927	277	152	125	1,650	1
2016	1,981	1,979	299	156	143	1,680	2
累計	37,693	36,966	5,064	2,900	2,164	31,902	727

※1 拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われ、生命や身体、財産等への被害が生じた事故に係る相談。

※2 非拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる事故であって、拡大損害が生じなかった事故に係る相談。

※3 損害事故相談：家電製品が原因と思われる損害事故に係る相談。

※4 一般相談：家電製品に関する損害事故以外の問合せや苦情等。

※5 斡旋または裁定案件：家電製品が原因と思われる損害事故により、当センターが斡旋または裁定の手続をした案件。

*従来の「相談案件 A」は「損害事故相談」に、「相談案件 B」は、「一般相談」に呼称を改めました。

[総受付件数と相談者別件数]

年度	総受付 件数	一般 消費者		事業者※6		行政※7		その他	
		件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1995	1,796	632	35.2%	696	38.8%	253	14.1%	215	12.0%
1996	1,222	491	40.2%	385	31.5%	231	18.9%	115	9.4%
1997	1,053	487	46.2%	290	27.5%	231	21.9%	45	4.3%
1998	1,022	517	50.6%	191	18.7%	278	27.2%	36	3.5%
1999	1,147	659	57.5%	204	17.8%	245	21.4%	39	3.4%
2000	1,555	939	60.4%	218	14.0%	367	23.6%	31	2.0%
2001	1,583	1,009	63.7%	182	11.5%	353	22.3%	39	2.5%
2002	1,576	1,054	66.9%	183	11.6%	302	19.2%	37	2.3%
2003	1,472	1,015	69.0%	142	9.6%	300	20.4%	15	1.0%
2004	1,539	1,100	71.5%	112	7.3%	305	19.8%	22	1.4%
2005	1,843	1,340	72.7%	139	7.5%	346	18.8%	18	1.0%
2006	1,982	1,401	70.7%	117	5.9%	446	22.5%	18	0.9%
2007	1,930	1,365	70.7%	96	5.0%	450	23.3%	19	1.0%
2008	2,206	1,676	76.0%	128	5.8%	392	17.8%	10	0.5%
2009	1,693	1,208	71.4%	87	5.1%	396	23.4%	2	0.1%
2010	1,683	1,120	66.5%	93	5.5%	468	27.8%	2	0.1%
2011	2,181	1,250	57.3%	105	4.8%	824	37.8%	2	0.1%
2012	2,158	1,189	55.1%	105	4.9%	833	38.6%	31	1.4%
2013	2,206	1,280	58.0%	78	3.5%	805	36.5%	43	1.9%
2014	1,937	1,097	56.6%	51	2.6%	729	37.6%	60	3.1%
2015	1,928	1,076	55.8%	65	3.4%	754	39.1%	33	1.7%
2016	1,981	1,154	58.3%	74	3.7%	709	35.8%	44	2.2%
累計	37,693	23,059	61.2%	3,741	9.9%	10,017	26.6%	876	2.3%

※6 事業者：家電製品の製造、販売、輸入、据付工事または修理等を行う者及び企業等。

※7 行政：消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関。

2. 活動状況

2016年度に当センターが開催した会議や参加した会議、広報活動等です。

(1) 運営協議会

会議名	開催日	主な議題
第43回 運営協議会	2016/10/25 (火)	<ul style="list-style-type: none"> ・2015年度事業報告及び収支決算 ・2016年度事業計画及び収支予算 ・2016年度事業計画進捗状況(～9月)
第43回 運営協議会	2017/3/24 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年度事業計画進捗状況(～2017年2月) ・2017年度事業計画及び収支予算 ・ADR法第6条の認証基準・要件

(2) 当センター主催の会議

会議名	開催日	主な議題
第47回 家電製品PLセンター連絡会	2016/5/27 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・2015年度事業報告及び収支決算 ・2015年度相談等受付状況 ・2015年度工業会別相談受付状況
第48回 家電製品PLセンター連絡会	2017/2/17 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年度相談受付状況(～2017年1月) ・2017年度事業計画(案)及び収支予算(案) ・2017年度 PLセンター会費分担 ・ADR法第6条の認証基準・要件
家電製品PLセンター 窓口責任者会議	2016/7/15 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・2015年度相談等受付状況 ・2016年度相談受付状況(～6月) ・斡旋案件事例紹介

(3) 家電製品協会委員会への出席

会議名	出席回数	主な議題
運営委員会	4回	・最新の相談等受付状況他
製品安全委員会	6回	・最新の相談等受付状況他
消費者組織交流委員会	6回	・最新の相談等受付状況他
製品安全技術WG	1回	・2015年度相談等受付状況他

(4) 外部機関会議への出席

会議名	開催日	主な議題
PLセンター交流会	2016/6/17 (金)	・他製品分野PLセンターとの情報交換
PLセンター交流会	2016/11/18 (金)	・他製品分野PLセンターとの情報交換

(5) 広報活動

団体等	実施日	対象者及び主な内容
(公社)全国消費生活 相談員協会 九州支部	2016/9/22 (木)	・対象：宮崎県の相談員 ・PLセンターの概要と相談事例紹介
(公社)全国消費生活 相談員協会 中部支部	2016/12/10 (土)	・対象：愛知県・三重県の相談員 ・PLセンターの概要と相談事例紹介
(公社)全国消費生活 相談員協会 東北支部	2017/1/14 (土)	・対象：福島県、宮城県、山形県の相談員 ・PLセンターの概要と相談事例紹介
(一社)日本冷凍空調工業会	2016/7/22 (金)	・対象：空調製品安全委員会 委員 ・相談事例紹介と情報交換会
(一社)電子情報技術産業協会	2016/9/12 (木)	・対象：安全委員会 委員 ・相談事例紹介と情報交換会
(一社)日本配線システム工業会	2016/10/6 (木)	・対象：普及啓発委員会 委員 ・相談事例紹介と情報交換会
報道関係者向け説明会	2016/7/21 (木)	・対象：報道関係者 ・2015年度相談等受付状況

(6) 情報開示

「月次インフォメーション」として、毎月の相談等受付状況や斡旋案件事例を当センターホームページで公開しました。また、2015年度(平成27年度)年次報告書をホームページに掲載しました。

3. 2016 年度に終了した斡旋または裁定案件の事例

(1) 斡旋案件

事例①	ドラム式洗濯乾燥機による火傷	
	製品：ドラム式洗濯乾燥機	使用期間：約 6 年
	手続期間：約 4 ヶ月	終了状況：斡旋案合意
依頼内容 経緯	ドラム式洗濯乾燥機を使用中にエラー表示が出て途中停止したので、確認しようと本体扉を開けた。その際に手の甲が本体扉の内側に接触し火傷を負った。治癒期間の約 1 ヶ月間は、仕事を休業。事業者は、製品の故障を認め、製品の無償修理には応じたものの、使用上の問題によりエラー表示が出たものであり、休業補償は認めず。交渉が難航したため、損害賠償の斡旋依頼となった。	
原因	エラー表示の原因は、禁止されているペットの毛が付着した衣類を洗濯・乾燥させたことによるもので、使用上の問題があった。一方、エラー表示が出て洗濯槽内が高温になるような異常時に扉が開いたことについては、製品に何らかの不具合があった可能性を否定できない。	
結果	顧問弁護士の助言のもと、双方に過失があったこと、既に製品の無償修理を実施していること等を総合的に判断した斡旋案を作成し、両者から合意が得られたので斡旋手続きを終了した。	
依頼者 からの声	わざわざ足を運び詳細を聞いていただき、迅速な対応をしていただきました。企業と個人という事でやはり個人は弱いものかと痛感することもあります。できる限りのご配慮をしていただいたと満足しております。	

事例②	電気湯沸器(電気ジャーポット)による乳児火傷	
	製品：電気湯沸器	使用期間：約 6 年
	手続期間：約 2 ヶ月	終了状況：一方の離脱
依頼内容 経緯	乳児が、電気湯沸器の給湯ロック解除ボタンと給湯ボタンの両方を押してしまい熱湯が出て手に重度の火傷を負った。事業者は性能上・安全上の問題はないと損害賠償に応じないため、損害賠償の斡旋依頼となった。	
原因	当該電気湯沸器は、給湯ロック解除ボタンと給湯ボタンの両方を同時に押しても給湯できず、給湯ロック機構が、正常に動作していることを確認した。過去の判例や調査報告等を総合的に検討した結果、「設計上の欠陥」は存在せず、通常の使い方でない使い方により火傷に至ったものと推定した。	
結果	顧問弁護士の助言のもと、紛争解決の観点から事業者が消費者に解決金を支払う斡旋案を提示したところ、消費者は斡旋案に納得できないと手続終了の要望があったため、手続を終了した。	

(2) 裁定案件

2016 年度の裁定案件はありません。

※本報告書を許可なく転記・複写・使用することは禁止します。本報告書の記載内容の転記・複写等につきましては、あらかじめ下記までお問い合わせ下さい。

一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター
2016 年度年次報告書

〒100-0013 東京都千代田区霞が関 3-7-1 霞が関東急ビル 5F

フリーダイヤル：0120-551-110

TEL：03-3595-0771 FAX：03-3595-0767

URL：<http://www.aeha.or.jp/plc/>

編集：一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター

発行：2017 年 7 月