

平成21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21年度（構成比）	（参考）前年度比
事故案件	2件（0.1%）	29%
品質案件	0件（0.0%）	0%
一般相談	1,427件（84.3%）	80%
問合せ	264件（15.6%）	64%
合計	1,693件（100.0%）	77%

②相談者等別相談等受付状況

相談者等別	平成21年度(構成比)	（参考）前年度比
消費者	1,208件（71.4%）	72%
事業者	87件（5.1%）	68%
行政	396件（23.4%）	101%
その他	2件（0.1%）	20%
合計	1,693件（100.0%）	77%

(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
ジューズミキサ	0件	1件	0件	0件	1件
電気洗濯機	0件	0件	1件	0件	1件
計	0件	1件	1件	0件	2件

（*1）「火災」：ぼや（小規模な火災）、焦げ（発火に至らないまでも、高温度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21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21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22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)
	20年度残	21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	2件	2件	4件	3件	0件	3件	0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	2件	2件	4件	3件	0件	3件	0件	1件

(5) 一般相談概況

一般相談は、1,788件（前年度比104%）で総受付件数の81.1%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1位で、一般相談に占める割合は平成12年度以降17%以上となっています。またテレビ受像機やルームエアコンディショナ等の長期使用に伴う安全性等に関する相談が増えました。

①平成21年度製品別上位10位

順位	製品名	受付件数 (前年度比)	構成比	備考
1位	パーソナルコンピュータ	290件 (110%)	17%	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	164件 (80%)	10%	
3位	電気洗濯機	130件 (89%)	8%	
4位	ルームエアコンディショナ	96件 (56%)	6%	
5位	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	70件 (62%)	4%	
6位	DVD関連機器	50件 (96%)	3%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
7位	電子レンジ	45件 (83%)	3%	
8位	携帯電話及びPHS	41件 (57%)	2%	
9位	電気掃除機	40件 (80%)	2%	
10位	電気ストーブ	33件 (43%)	2%	
1位～10位製品計		959件(80%)	57%	

合計	1,693件(77%)	100%
----	-------------	------

②過去3年間の製品別件数及び総受付件数

順位	平成18年度		平成19年度		平成20年度	
1位	パソナルコンピュータ	354件	パソナルコンピュータ	317件	パソナルコンピュータ	263件
2位	テレビ受像機	153件	テレビ受像機	135件	テレビ受像機	204件
3位	ルームエアコンディショナ	120件	電気洗濯機	134件	ルームエアコンディショナ	172件
4位	電気洗濯機	112件	ルームエアコンディショナ	102件	電気洗濯機	146件
5位	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	86件	携帯電話及びPHS	96件	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	113件
総受付 件数	1,982件		1,930件		2,206件	

(6) 地域別相談等受付状況

①平成21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	318(98%)	18.8%
2位	大阪府	155(88%)	9.2%
3位	神奈川県	146(72%)	8.6%
4位	福岡県	90(91%)	5.3%
5位	埼玉県	82(68%)	4.8%
6位	愛知県	66(71%)	3.9%
7位	千葉県	64(55%)	3.8%
8位	兵庫県	57(68%)	3.4%
9位	北海道	51(98%)	3.0%
10位	宮城県	46(82%)	2.7%
1位～10位小計		1,075(81%)	63.5%
総件数		1,693(77%)	100.0%

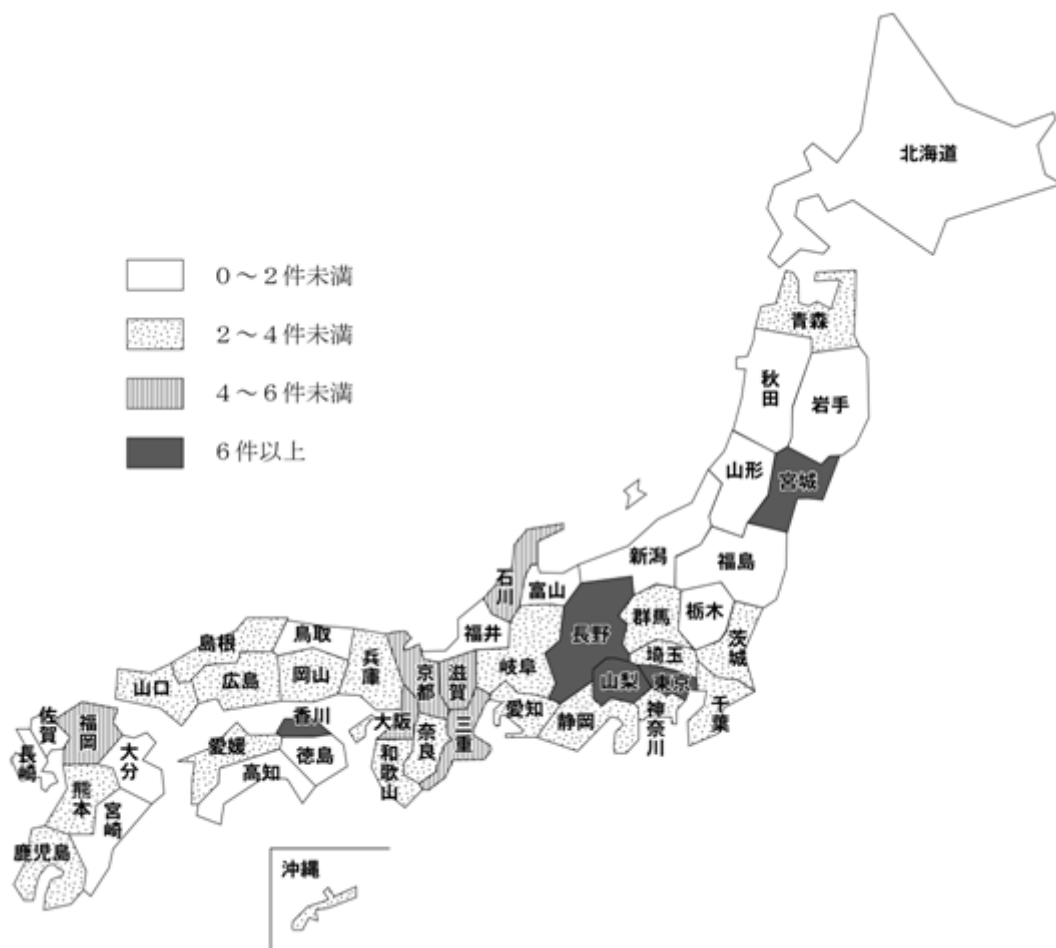
②地域別相談等受付件数

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)	678	40.0%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	311	18.4%
3位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	170	10.0%
4位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	153	9.0%

5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	87	5.1%
6位	甲信越(新潟・長野・山梨)	80	4.7%
7位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	77	4.5%
8位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	58	3.4%
9位	北海道	51	3.0%
10位	北陸(富山・石川・福井)	28	1.7%
合計		1,693	100.0%

次に、都道府県別の10万世帯あたりの相談等受付件数を下図に示します。ちなみに平成21年度の総受付件数(1,693件)を、10万世帯あたりで換算すると、3.2件となります。前年に引き続き、47都道府県から相談等を受け付けました。

<平成21年度都道府県別10万世帯あたりの相談等受付件数 >



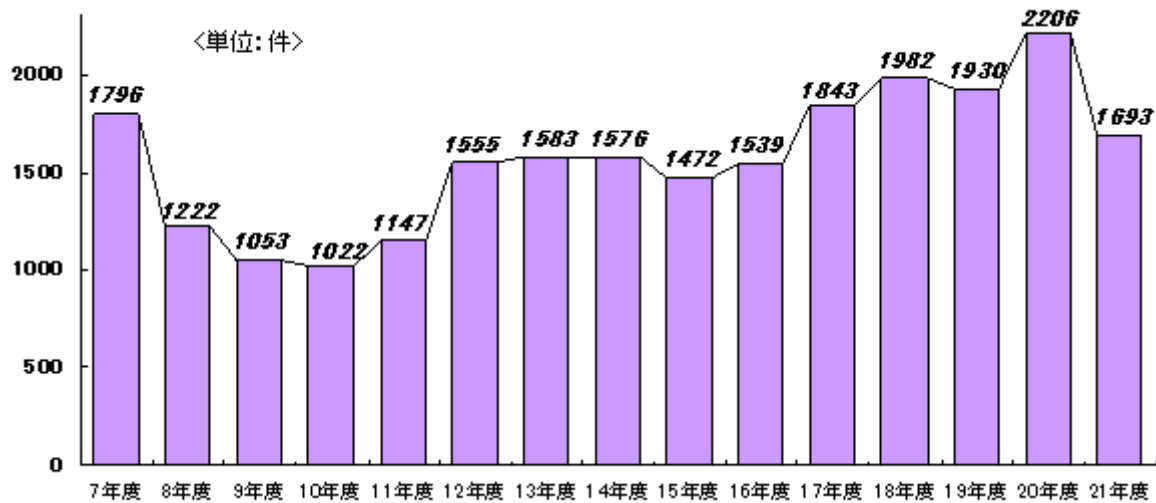
*世帯数は、総務省自治行政局市町村課が公表した平成21年3月末現在の数字を使用。

(7) 平成7~21年度までの相談等受付概況

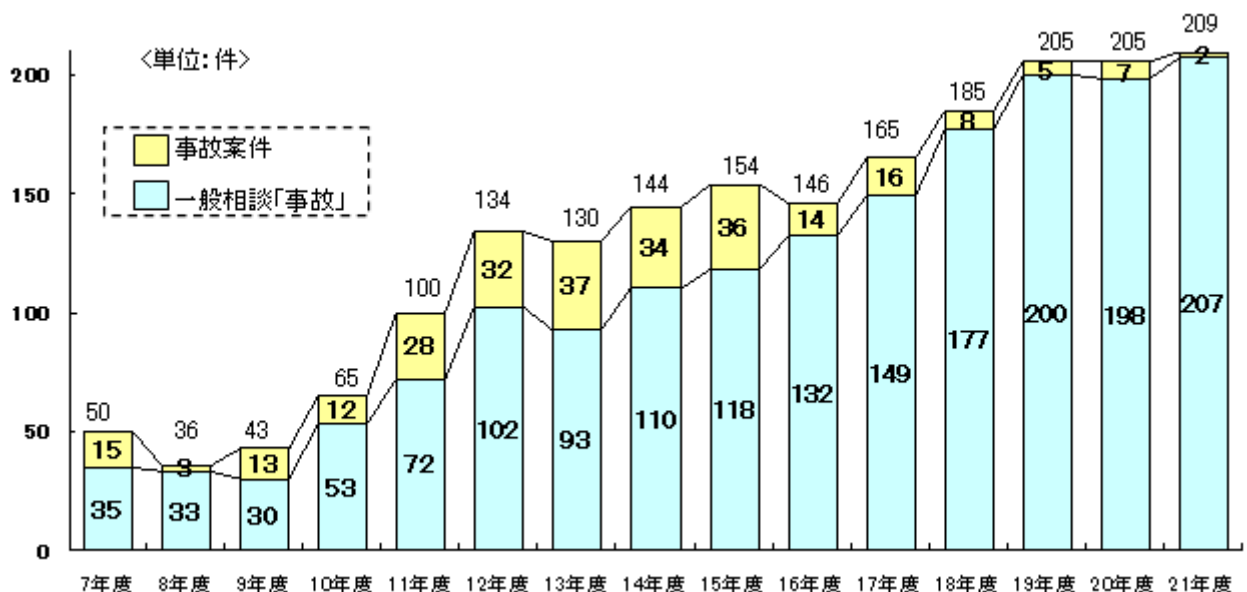
	総受付件数	相談等内容				相談者等別			
		事故案件	品質案件	一般相談	問合せ	消費者	事業者	行政	その他
07年度	1,796件	15件	68件	663件	1,050件	632件	696件	253件	215件

08年度	1,222件	3件	33件	445件	741件	491件	385件	231件	115件
09年度	1,053件	13件	22件	497件	521件	487件	290件	231件	45件
10年度	1,022件	12件	45件	588件	377件	517件	191件	278件	36件
11年度	1,147件	28件	61件	687件	371件	659件	204件	245件	39件
12年度	1,555件	32件	76件	1,099件	348件	939件	218件	367件	31件
13年度	1,583件	37件	70件	1,154件	322件	1,009件	182件	353件	39件
14年度	1,576件	34件	24件	1,157件	361件	1,054件	183件	302件	37件
15年度	1,472件	36件	27件	1,165件	244件	1,015件	142件	300件	15件
16年度	1,539件	14件	8件	1,272件	245件	1,100件	112件	305件	22件
17年度	1,843件	16件	7件	1,524件	296件	1,341件	139件	345件	18件
18年度	1,982件	8件	3件	1,653件	318件	1,401件	117件	446件	18件
19年度	1,930件	5件	0件	1,724件	201件	1,365件	96件	450件	19件
20年度	2,206件	7件	0件	1,788件	411件	1,676件	128件	392件	10件
21年度	1,693件	2件	0件	1,427件	264件	1,208件	87件	396件	2件
合計	23,619件	262件	444件	16,843件	6,070件	14,894件	3,170件	4,894件	661件

①年度別総受付件数推移



②年度別事故関連相談等受付件数推移



2. 活動状況

(1) 運営協議会関連

会議名	日時	主な議題
第30回運営協議会	21年10月16日（金）	20年度事業報告・決算報告、 21年度事業計画進捗状況他
第31回運営協議会	22年 3月16日（火）	21年度事業計画進捗状況等、 22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
21年度 第1回審査会	21年 7月1日（水）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
21年度 第2回審査会	21年 12月24日（木）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
21年度 第3回審査会	22年 3月25日（木）	裁定申請案件の裁定開始の可否について 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評価されているか等を確認するため、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。

アンケート結果を3カ年毎の単純移動平均値とし、傾向がわかるようにしています。

(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
H13～H15	0%	12%	29%	27%	16%	16%
H16～H18	0%	8%	20%	33%	18%	23%
H19～H21	0%	11%	22%	22%	33%	11%

(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
H13～H15	33%	19%	2%	29%	3%	14%
H16～H18	38%	18%	5%	28%	0%	13%
H19～H21	56%	22%	0%	0%	0%	22%

(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
H13～H15	59%	5%	17%	4%	10%	5%
H16～H18	65%	5%	20%	0%	5%	5%
H19～H21	33%	0%	33%	22%	0%	11%

(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
H13～H15	57%	33%	1%	6%	2%
H16～H18	50%	38%	5%	3%	5%
H19～H21	33%	44%	22%	0%	0%

(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
H13～H15	87%	12%	1%
H16～H18	75%	23%	4%
H19～H21	78%	11%	8%

(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
H13～H15	79%	18%	3%
H16～H18	73%	28%	0%
H19～H21	78%	11%	11%

(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
H13～H15	44%	35%	12%	9%
H16～H18	33%	28%	28%	13%
H19～H21	44%	22%	22%	11%

(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
--	----------	----------------	------------

H13～H15	81%	16%	3%
H16～H18	68%	25%	8%
H19～H21	56%	22%	22%

(9) 当センターのアドバイスはお役にたちましたか？

	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
H13～H15	82%	11%	7%
H16～H18	73%	20%	8%
H19～H21	78%	11%	11%

(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
H13～H15	85%	12%	4%
H16～H18	83%	13%	5%
H19～H21	78%	11%	11%

(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
H13～H15	11%	57%	24%	9%
H16～H18	13%	65%	18%	5%
H19～H21	0%	56%	33%	11%

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くと考えております。

今後も、より一層のご指導をお願い申し上げます。