

平成24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

手続	内容別	平成24年度（構成比）	（参考）前年度比
相談手続	相談案件A	239件（11.1%）	92.6%
	相談案件B	1,916件（88.8%）	99.8%
斡旋手続	拡大損害事故案件	2件（0.09%）	50.0%
	非拡大損害事故案件	0件（0.00%）	0.0%
裁定手続	拡大損害事故案件	1件（0.05%）	
	非拡大損害事故案件	0件（0.00%）	
	合計	2,158件（100.0%）	98.9%

<内容区分と定義>

相談手続	相談案件A(*1)	家電製品が原因と思われる事故であって、人の生命、身体又は当該家電製品以外の財産への被害（以下「拡大損害」といいます。）が生じた事故（以下「拡大損害事故」といいます。）及び家電製品が原因と思われる事故であって、拡大損害が生じる可能性はあったが、被害が当該家電製品のみにとどまり、拡大損害が生じなかった事故（以下「非拡大損害事故」といいます。）に係る相談手続の依頼を受けた案件。
	相談案件B(*1)	相談手続の依頼を受けた案件であって、相談案件Aに含まれるものを除く。
斡旋手続	拡大損害事故案件(*2)	拡大損害事故に係る斡旋手続の依頼を受け付けた案件
	非拡大損害事故案件(*3)	非拡大損害事故に係る斡旋手続の依頼を受け付けた案件
裁定手続	拡大損害事故案件(*2)	拡大損害事故に係る裁定手続の依頼を受け付けた案件
	非拡大損害事故案件(*3)	非拡大損害事故に係る裁定手続の依頼を受け付けた案件

(*1)「相談案件A」と「相談案件B」は、従来の内容区分の「一般相談案件」と「問い合わせ案件」を組み替えたものです。

(*2)「拡大損害事故案件」とは、従来の内容区分の「事故案件」と称したものです。

(*3)「非拡大損害事故案件」とは、従来の内容区分の「品質案件」と称したものです。

②相談者等別相談等受付状況

相談者等別	平成24年度(構成比)	（参考）前年度比
一般消費者	1,172件（54.3%）	93.8%
事業者	105件（4.8%）	100.0%

害事故案件								
合計	1件	3件	4件	3件	1件	2件	0件	1件

(5) 製品別相談等受付概況

パーソナルコンピュータの相談等受付件数は、平成12年度から21年度まで200件以上で推移し（平成22年度は193件）、製品別受付件数順位も、平成9年度から22年度まで1位となっていました。平成23年度において、「テレビ受像機」の相談等受付件数が「パーソナルコンピュータ」のそれを上回り1位となりましたが、平成24年度は再び「パーソナルコンピュータ」の相談等受付件数が1位となりました。また、「電気冷蔵庫」及び「携帯電話」の平成24年度相談等受付件数が前年度より大幅増となっております。

①平成24年度製品別受付件数順位上位の製品（10位まで）及びその受付件数等

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	230件 (97%)	11%	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	197件 (75%)	9%	
3位	ルームエアコンディショナ	151件 (79%)	7%	
4位	電気洗濯機	138件(105%)	6%	洗濯乾燥機を含む
5位	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	134件 (135%)	6%	
6位	DVD関連機器	99件 (115%)	5%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
7位	携帯電話	58件 (120%)	3%	
8位	電子レンジ	54件 (115%)	3%	
9位	電気掃除機	46件 (78%)	2%	
10位	電気ストーブ	42件 (84%)	2%	
1位～10位製品計		1,149件(95%)	53%	
合計		2,158件(99%)	100%	

②過去3年間の製品別件数及び総受付件数

順位	平成21年度		平成22年度		平成23年度	
1位	パーソナルコンピュータ	290件	パーソナルコンピュータ	193件	テレビ受像機	264件
2位	テレビ受像機	164件	テレビ受像機	193件	パーソナルコンピュータ	238件
3位	電気洗濯機	130件	ルームエアコンディショナ	134件	ルームエアコンディショナ	191件
4位	ルームエアコンディショナ	96件	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	107件	電気洗濯機	131件

5位	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	70件	電気洗濯機	103件	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製 品	99件
総受付 件数	1,693件		1,683件		2,181件	

(6) 相談者等居住地の地域別相談等受付状況

①平成24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	587(106%)	27.2%
2位	神奈川県	173(99%)	8.0%
3位	千葉県	152(121%)	7.0%
4位	埼玉県	147(92%)	6.8%
5位	大阪府	141(81%)	6.5%
6位	兵庫県	86(105%)	4.0%
7位	北海道	75(131%)	3.5%
8位	愛知県	73(120%)	3.4%
9位	福岡県	63(97%)	2.9%
10位	茨城県	42(79%)	2.0%
1位～10位小計		1,539(101%)	71.1%
総件数		2,158(99%)	100.0%

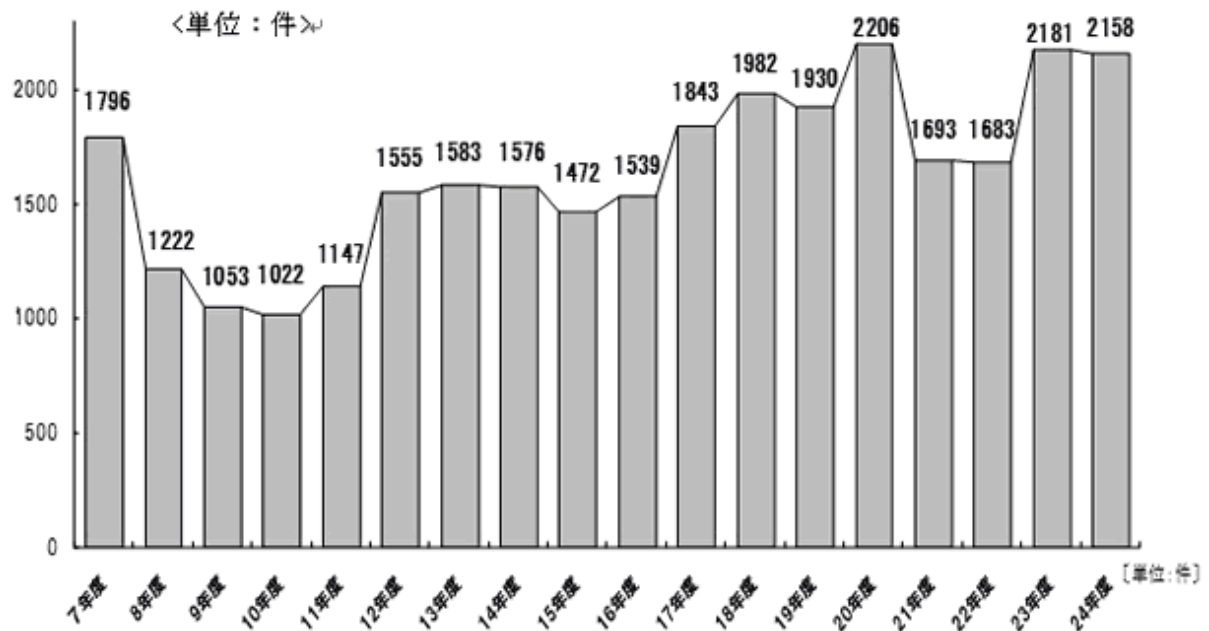
②地域別相談等受付件数

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)	1,148	53.2%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	308	14.7%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	165	7.7%
4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	132	6.1%
5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	89	3.7%
6位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	80	3.7%
7位	北海道	75	3.5%
8位	甲信越(新潟・長野・山梨)	69	3.2%
9位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	67	3.1%
10位	北陸(富山・石川・福井)	25	1.2%
合計		2,158	100.0%

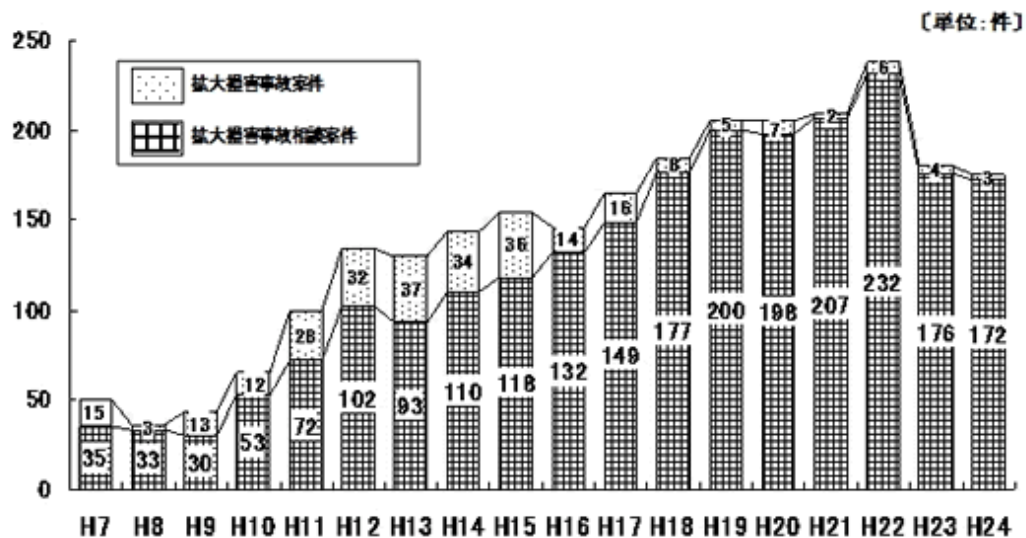
(7) 平成7～24年度までの相談等受付概況

	総受付件数	斡旋手続及び裁定手続		相談手続				相談者等別			
		拡大損害事故案件	非拡大損害事故案件	一般相談案件	問合せ案件	相談案件A	相談案件B	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	387件	1,812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	363件	1,328件	1,208件	87件	396件	2件
22年度	1,683件	6件	0件	1,470件	207件	379件	1,298件	1,120件	93件	468件	2件
23年度	2,181件	4件	0件	1,939件	238件	258件	1,919件	1,250件	105件	824件	2件
24年度	2,158件	3件	0件	-	-	239件	1,916件	1,172件	105件	850件	31件
合計	29,641件	275件	444件	20,252件	6,515件	1,626件	8,273件	18,436件	3,473件	7,036件	696件

①年度別総受付件数推移



②年度別拡大損害事故案件及び拡大損害事故相談案件の受付件数推移



2. 活動状況

(1) 運営協議会

会議名	日時	主な議題
第35回運営協議会	平成24年10月12日（金）	平成23年度事業報告及び収支報告、平成24年度事業計画進捗状況他
第36回運営協議会	平成25年 3月 8日（金）	平成25年度事業計画(案)・収支予算(案)、平成24年度事業計画進捗状況と規程変更他

(2) 審査会

会議名	日時	主な議題
第1回審査会	平成24年 6月29日（金）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
第2回審査会	平成24年	裁定案件の裁定開始の可否の議決及び手続実施者の指名、その

	10月25日（木）	他事故案件経過状況報告、相談等受付状況報告他
第3回審査会	平成25年 3月14日（木）	裁定委員会からの裁定手続の経緯及び結果報告、その他事故案件経過状況報告、相談等受付状況報告他

(3) 電気温水洗浄便座に関する裁定委員会

会議名	日時	主な議題
第1回裁定委員会	平成24年11月7日（水）	裁定委員長選任、裁定依頼者及び相手方事業者からの資料確認、追加資料及び調査等の要否確認、依頼者及び事業者から聴取、聴取結果の検討と今後の進め方決定
第2回裁定委員会	平成25年1月9日（水）	裁定委員による裁定案の審議、依頼者及び事業者への裁定案の説明と調整、双方裁定案に合意の意向を得て裁定書作成を決定

3. 斡旋手続及び裁定手続の依頼者へのアンケート結果

当センターの対応が斡旋手続及び裁定手続の依頼者（以下「依頼者」といいます。）の方にどのように評価されているか等を確認するため、依頼者の方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ヶ年毎の総数とし、それぞれの総数は、H16～H18年度は40件、H19～H21年度は9件、H22～H24年度は10件となっています。

(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
H16～H18	0件	3件	8件	13件	7件	9件
H19～H21	2件	0件	2件	2件	2件	1件
H22～H24	0件	0件	1件	5件	3件	1件

(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
H16～H18	15件	7件	4件	10件	3件	1件
H19～H21	5件	2件	0件	0件	0件	2件
H22～H24	1件	1件	0件	3件	0件	5件

(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
H16～H18	26件	2件	8件	0件	2件	2件
H19～H21	3件	0件	3件	2件	0件	1件

H22～H24	8件	0件	2件	0件	0件	0件
---------	----	----	----	----	----	----

(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
H16～H18	19件	13件	1件	4件	1件
H19～H21	3件	4件	2件	0件	0件
H22～H24	7件	2件	0件	1件	0件

(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
H16～H18	30件	9件	1件
H19～H21	7件	1件	1件
H22～H24	10件	0件	0件

(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
H16～H18	29件	11件	0件
H19～H21	7件	1件	1件
H22～H24	10件	0件	0件

(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
H16～H18	13件	13件	10件	4件
H19～H21	4件	2件	2件	1件
H22～H24	6件	4件	0件	0件

(8) 当センターの対応は公平だと思えましたか？

	① 公 平	② どちらともいえない	③ 不 公 平
H16～H18	26件	11件	3件
H19～H21	5件	2件	2件
H22～H24	10件	0件	0件

(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
H16～H18	30件	7件	3件
H19～H21	7件	1件	1件
H22～H24	10件	0件	0件

(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
H16～H18	33件	5件	2件
H19～H21	7件	1件	1件
H22～H24	10件	0件	0件

(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
H16～H18	5件	26件	7件	2件
H19～H21	3件	3件	2件	1件
H22～H24	0件	8件	1件	1件

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。