

# 平成25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

〈単位：件〉

手 続	内 容 別	平成25年度件数（構成比）	（参考）前年度
相 談 手 続	相 談 案 件 A	280（12.7%）	117.2%
	相 談 案 件 B	1,924（87.2%）	100.4%
幹 旋 手 続	拡 大 損 害 事 故 案 件	2（0.10%）	100.0%
	非 拡 大 損 害 事 故 案 件	0（0.00%）	
裁 定 手 続	拡 大 損 害 事 故 案 件	0（0.00%）	
	非 拡 大 損 害 事 故 案 件	0（0.00%）	
	合 計	2,206（100.0%）	102.2%

#### 〈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なり、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

〈単位：件〉

相談者等別	平成25年度件数（構成比）	（参考）前年度比
一般消費者	1,280（58.0%）	109.2%
事業者	78（3.5%）	100.0%
行政	805（36.5%）	103.2%
その他	43（1.9%）	138.7%
合計	2,206（100.0%）	102.2%

〈相談者等区分と定義〉

一般消費者	家電製品を日常生活に使用している者
事業者	家電製品の製造、販売、輸入、据付工事又は修理を業として行う者
行政	消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関
その他	工業会等の各種団体、マスコミ、弁護士、学校等

(2) 拡大損害事故案件製品別被害申し出別受付状況

〈単位：件〉

製品名	火傷	けが	火災(*4)	その他	計
接続器類(コタツコード)	0	0	1	0	1
電気冷蔵庫	0	0	1	0	1
計	0	0	2	0	2

(\*4)「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) 非拡大損害事故案件製品別被害申し出別受付状況

平成25年度は、非拡大損害事故案件の受付はありませんでした。

#### (4) 拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件終了状況

平成25年度の拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の終了状況は以下の通りです。

〈単位：件〉

	受付件数			終了 件数	終了内訳			平成26 年度 継続中の 斡旋手続 案件
	平成 24年度 残	平成 25年度	計		裁定書合意 による終了	斡旋案合意 による終了	その他事由 による斡旋 手続終了	
拡大損害 事故案件	1	2	3	2	0	0	2	1
非拡大損害 事故案件	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	2	3	2	0	0	2	1

(平成26年3月31日現在)

#### (5) 製品別相談等受付件数推移

製品別の相談受付件数を見ると、パーソナルコンピュータに関する相談が、平成23年度にテレビ受像機に関する相談に次いで2位となったことを除けば、平成12年度から25年度まで毎年第一位となっており、その相談件数は、200件から350件で推移しています。

平成25年度に相談件数が大きく増加した製品は、ルームエアコン、電気洗濯機、及び電気掃除機で、特に、「電気掃除機」の相談等受付件数が前年度より大幅増となっています。

#### ① 平成25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

〈単位：件〉

順位	製品名	相談等受付件数	構成比	前年度比	備考
1位	パーソナル コンピュータ	214	9.7%	93.0%	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	ルームエ アコンデ ィション	192	8.7%	127.2%	—
3位	電気洗濯 機	176	8.0%	127.5%	洗濯乾燥機を含む
4位	テレビ受 像機	172	8.0%	87.3%	—
5位	電気冷蔵 庫及び電 気冷凍機 応用製品	133	6.0%	99.2%	—
6位	電気掃除 機	67	3.0%	145.7%	—
7位	電子レン ジ	61	2.8%	113.0%	—
8位	DVD関 連機器	59	2.7%	59.6%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
9位	電気ストー ブ	46	2.1%	109.5%	—
10位	携帯電 話	44	2.0%	75.9%	—
1位～10位製品計		1,164	52.7%	101.3%	—
合計（総件数）		2,206	100.0%	102.2%	—

② 過去3年間の受付件数上位製品及びその受付件数並びに総受付件数

〈単位：件〉

順位	平成22年度		平成23年度		平成24年度	
1位	パーソナルコンピュータ	193	テレビ受像機	264	パーソナルコンピュータ	230
2位	テレビ受像機	193	パーソナルコンピュータ	238	テレビ受像機	197
3位	ルームエアコンディショナ	134	ルームエアコンディショナ	191	ルームエアコンディショナ	151
4位	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	107	電気洗濯機	131	電気洗濯機	138
5位	電気洗濯機	103	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	99	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	134
総件数	1,683		2,181		2,158	

(6) 相談者等居住地の地域別相談等受付状況

① 平成25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	455(77.5%)	20.6%
2位	神奈川県	213(123.1%)	9.7%
3位	大阪府	167(118.4%)	7.6%
4位	埼玉県	151(102.7%)	6.8%
5位	千葉県	139(91.4%)	6.3%
6位	兵庫県	120(139.5%)	5.4%
7位	北海道	87(116.0%)	3.9%
8位	福岡県	79(125.3%)	3.6%
9位	静岡県	63(170.2%)	2.9%
10位	愛知県	60(82.2%)	2.7%
1位～10位 小計		1,534(99.7%)	69.5%
総件数		2,206(102.2%)	100.0%

② 地域別相談等受付件数

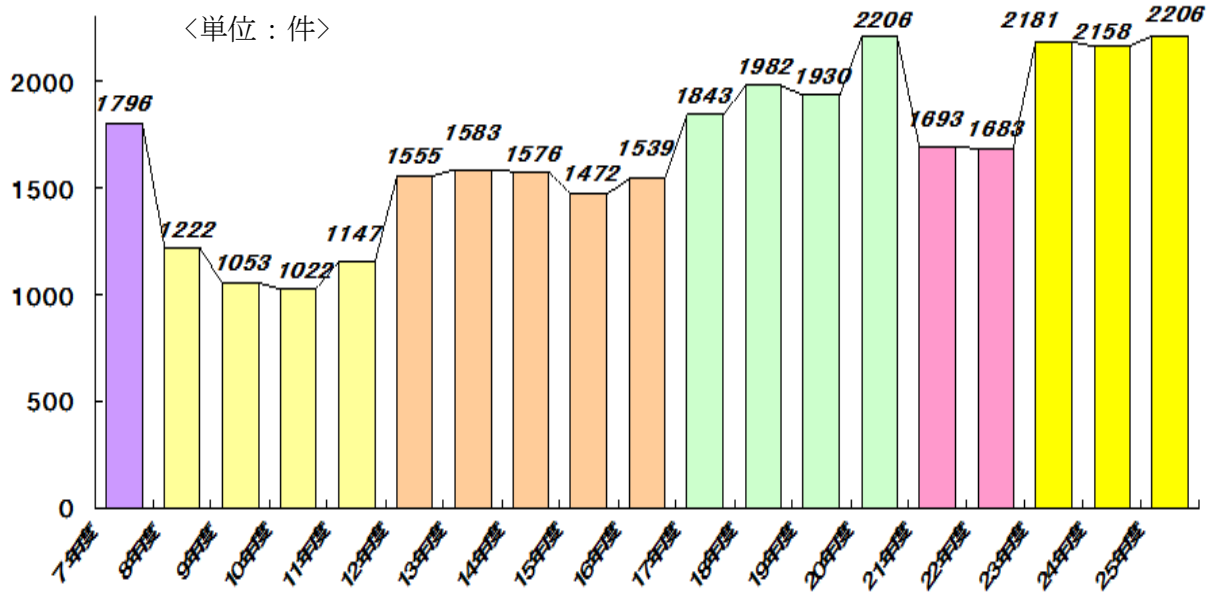
順位	地 域	件 数	総件数に占める割合
1位	関東（茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川）	1,077	48.8%
2位	近畿（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）	382	17.3%
3位	東海（岐阜・静岡・愛知・三重）	199	9.0%
4位	九州（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄）	165	7.5%
5位	北海道	87	3.9%
6位	中国（鳥取・島根・岡山・広島・山口）	76	3.5%
7位	甲信越（新潟・長野・山梨）	75	3.4%
8位	東北（青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島）	62	2.8%
9位	四国（徳島・香川・愛媛・高知）	58	2.6%
10位	北陸（富山・石川・福井）	25	1.1%
合 計		2,206	100.0%

(7) 平成7～25年度までの相談等受付概況

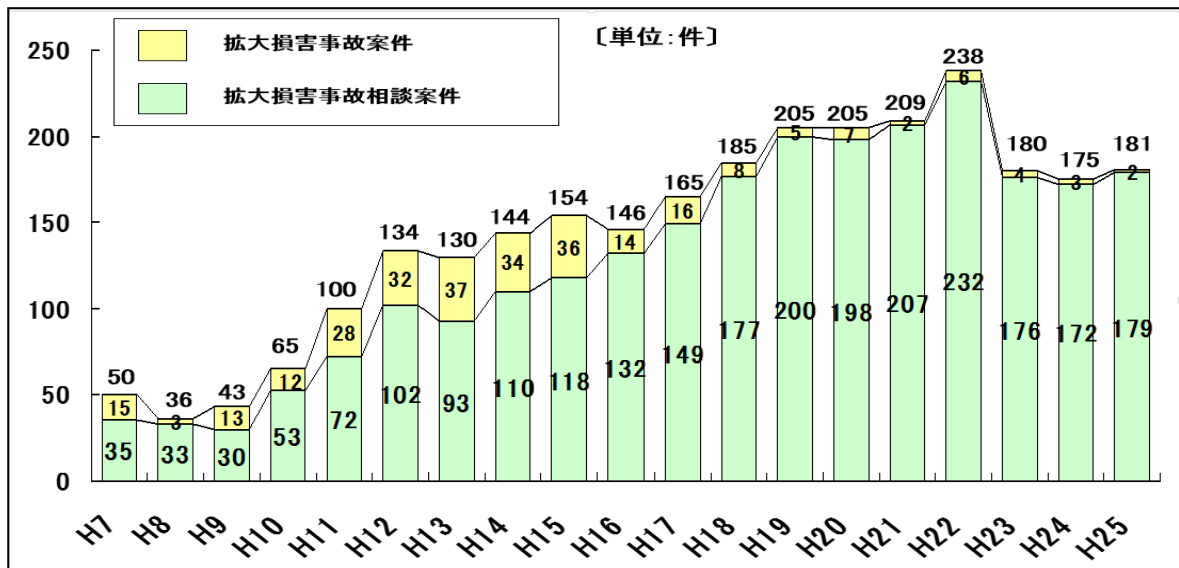
<単位：件>

	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 わせ 案件	相談 案件 A	相談 案件 B	消費者	事業者	行政	その 他
7年度	1,796	15	68	663	1,050			632	696	253	215
8年度	1,222	3	33	445	741			491	385	231	115
9年度	1,053	13	22	497	521			487	290	231	45
10年度	1,022	12	45	588	377			517	191	278	36
11年度	1,147	28	61	687	371			659	204	245	39
12年度	1,555	32	76	1,099	348			939	218	367	31
13年度	1,583	37	70	1,154	322			1,009	182	353	39
14年度	1,576	34	24	1,157	361			1,054	183	302	37
15年度	1,472	36	27	1,165	244			1,015	142	300	15
16年度	1,539	14	8	1,272	245			1,100	112	305	22
17年度	1,843	16	7	1,524	296			1,341	139	345	18
18年度	1,982	8	3	1,653	318			1,401	117	446	18
19年度	1,930	5	0	1,724	201			1,365	96	450	19
20年度	2,206	7	0	1,788	411	387	1,812	1,676	128	392	10
21年度	1,693	2	0	1,427	264	363	1,328	1,208	87	396	2
22年度	1,683	6	0	1,470	207	379	1,298	1,120	93	468	2
23年度	2,181	4	0	1,939	238	258	1,919	1,250	105	824	2
24年度	2,158	3	0			239	1,916	1,172	105	850	31
25年度	2,206	2	0			280	1,924	1,280	78	805	43
合計	31,847	277	444	20,252	6,515	1,906	10,197	19,716	3,551	7,841	727

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37回運営協議会	平成25年10月18日(金)	会長および会長代行者の選任 平成24年度事業報告及び収支報告 平成25年度事業計画及び収支予算 平成25年度(4月～9月)事業計画進捗状況 及び家電製品PLセンター主な会議と活動
第38回運営協議会	平成26年3月14日(金)	平成25年度事業計画進捗状況(平成25年4月～平成26年2月) 平成25年度相談等受付実績(平成25年4月～平成26年2月) 平成26年度事業計画(案)及び収支予算(案) ADR法第6条の認証基準・要件

### (2) 当センターが事務局として運営した会議

会議名	主な議題	回数
家電製品PLセンター連絡会 (一般財団家電製品協会 B会員(*7)団体対象)	平成24年度事業報告(案)・決算報告(案)、 平成24年度相談受付状況及び終了状況他 平成24年度工業会・製品別相談受付実績、内容区分 平成24年度主な会議と活動状況 平成26年度事業計画(案)および収支予算(案) 平成26年度PLセンター会費分担 平成25年度相談受付状況及び終了状況(平成25年4月～平成26年2月) ADR法第6条の認証基準・要件	2回
家電製品PLセンター窓口責任者会議 (一般財団家電製品協会 B会員(*7)事業者対象)	平成24年度相談受付状況及び終了状況他 平成25年度相談受付状況及び終了状況(平成25年4月～6月) 裁定案件事例の紹介	1回

(\*7) B会員とは、家電製品PLセンターにご協力をいただいている事業者又は団体を称しています。

### (3) 広報活動

活動内容・会議名	対象	回数
一般社団法人日本電機工業会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人日本電機工業会会員会社	1回
一般社団法人日本冷凍空調工業会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人日本冷凍空調工業会会員会社	1回
一般社団法人電子情報技術産業協会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人電子情報技術産業協会会員会社	1回

一般社団法人日本配線システム工業会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人日本配線システム工業 会会員会社	1回
報道関係者向け 平成24年度相談解決事例 説明会	報道関係者	1回
公益社団法人全国消費生活相談員協会関西支部 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	関西支部 四国圏内の協会関係者	1回
公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	関東支部 茨城県内の協会関係者	1回
愛媛県消費生活センター (相談事例説明及び相談員との情報交換会)	愛媛県内市町村消費生活センター相 談員・その他関係者	1回
法科大学院でのADRに関する講義	法科大学院生	1回



### 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、H17～H19年度は23件、H20～H22年度は12件、H23～H25年度は7件となっています。

[質問1] 貴方の年代は？ (単位:件)

年度	① 20歳未満	② 20歳代	③ 30歳代	④ 40歳代	⑤ 50歳代	⑥ 60歳以上
H17～H19	2	1	4	7	4	5
H20～H22	0	0	2	6	3	1
H23～H25	0	0	2	2	2	1

[質問2] ご職業は？ (単位:件)

年度	① 会社員	② 自営業	③ 公務員	④ 主婦	⑤ 学生	⑥ その他
H17～H19	11	3	3	5	0	1
H20～H22	3	2	0	2	0	4
H23～H25	3	0	0	1	0	3

[質問3] 当センターをどこで知りましたか？ (単位:件)

年度	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
H17～H19	15	2	3	1	1	1
H20～H22	7	0	3	1	0	1
H23～H25	4	0	3	0	0	0

[質問4] 当センターに相談することにした理由は何ですか？ (単位:件)

年度	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
H17～H19	11	9	1	1	1
H20～H22	7	4	1	0	0
H23～H25	3	3	0	1	0

[質問5]当センターの対応はいかがでしたか？ (単位：件)

年度	① 親 切	② 普 通	③ 不 親 切
H17～H19	18	4	1
H20～H22	11	1	0
H23～H25	6	1	0

[質問6]当センターの説明はいかがでしたか？ (単位：件)

年度	① 分り易い	② 普 通	③ 分かり難い
H17～H19	16	6	1
H20～H22	11	1	0
H23～H25	6	1	0

[質問7]相談した結果はいかがでしたか？ (単位：件)

年度	① 非常に満足	② 満 足	③ どちらでもない	④ 不 満 足
H17～H19	10	8	4	1
H20～H22	6	4	2	0
H23～H25	4	2	1	0

[質問8]当センターの対応は公平だと思いましたか？ (単位：件)

年度	① 公 平	② どちらともいえない	③ 不 公 平
H17～H19	17	4	2
H20～H22	9	2	1
H23～H25	6	1	0

[質問9]当センターのアドバイスはお役に立ちましたか？ (単位：件)

年度	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
H17～H19	18	3	2
H20～H22	11	1	0
H23～H25	6	1	0

[質問 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？

(単位：件)

年度	① 相談する	② 分からない	③ 相談しない
H17～H19	19	3	1
H20～H22	11	1	0
H23～H25	6	0	1

[質問 11] 製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか？

(単位：件)

年度	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
H17～H19	5	14	3	2
H20～H22	3	7	1	1
H23～H25	0	5	2	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。