

# 平成9年度 家電製品PLセンター事業報告

## 1. 平成9年度事業概要

### 1) 相談受付概況

平成9年度の総受付件数は1,053件で前年度受付件数1,222件より減少していますが、問い合わせを除いた事故クレーム、品質クレーム、一般相談の合計件数は532件と前年比10%アップです。

また相談者別では、消費者の構成比が46.3%と前年比6.1%の増加、行政（消費生活センター）の構成比が21.9%と前年比3%増加しました。

### 2) 活動概況

#### (1) 相談解決状況

事故クレームが13件ありましたが、今年度中に12件解決しました。品質クレームは22件ありましたが、今年度中に21件が解決しました。これらはすべて当センターが消費者の主張の論点整理を手助けした上で、助言し、消費者の理解を得て製造業者に取り次ぎ、相対交渉を促進させて解決しました。

#### (2) 情報開示

当センターでは情報発信の一環として、毎月の相談内容を「センターインフォメーション」として消費生活センター、工業会、企業等の関連部門へ配布し情報提供を行っています。

平成9年7月からは、インフォメーションの事故クレーム、品質クレームに従来から記載していた相談内容に加え、一次対応を記載し、また一般相談も、相談内容に加え回答を記載し、更に情報開示に努めました。

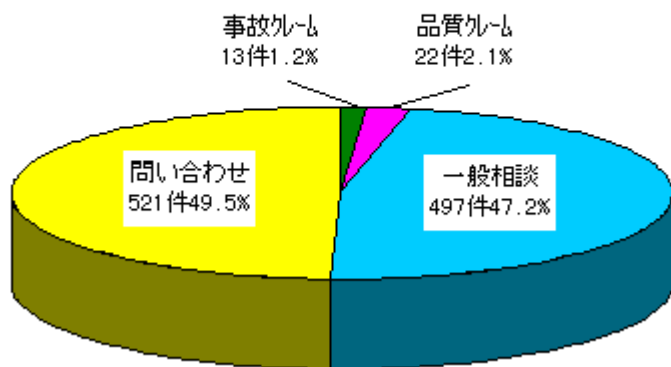
なお、当センターに寄せられた相談情報のうち、必要なものについては、個別メーカーに関する案件は該当メーカーに、メーカー共通の案件については関連する工業会にそれぞれ対応を要請するなど事故の再発防止に努めました。

### 3) 項目別相談受付状況

#### (1) 相談内容別 相談受付状況

平成9年度の相談内容別 相談受付状況は以下の通りです。

**相談内容別受付( 1,053件 9年4月～10年3月)**

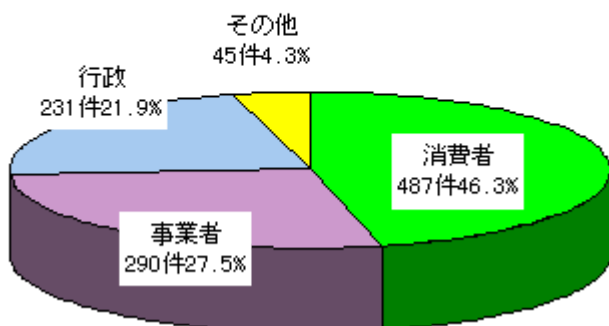


相談内容別	件数 (構成比%)	
	9年度	<参考>8年度
事故クレーム	13 ( 1. 2)	3 ( 0. 3)
品質クレーム	22 ( 2. 1)	33 ( 2. 7)
一般相談	497 (47. 2)	445 (36. 4)
問い合わせ	521 (49. 5)	741 (60. 6)
合計	1053 ( 100)	1222 ( 100)

**(2) 相談者別 相談受付状況**

平成9年度の相談者別 相談受付状況は下記の通りです。

**相談者別受付( 1,053件 9年4月～10年3月 )**



相談者	件数 (構成比%)	
	9年度	<参考>8年度
消費者	487 (46. 3)	491 (40. 2)
事業者	290 (27. 5)	385 (31. 5)
行政	231 (21. 9)	231 (18. 9)
その他	45 ( 4. 3)	115 ( 9. 4)
合計	1053 ( 100)	1222 ( 100)

- 消費者の構成比が8年度40.2%→9年度46.3%と6.1%増加しており、当センターは消費者のための相談窓口であるとの本来の主旨から、望ましい傾向になってきています。

- 行政（消費者センター等）の構成比が8年度18.9%→9年度21.9%と3%増加しております。

### (3) 事故クレームの製品別被害申し出状況

製品は多岐にわたっていますが、被害状況は火災の申し出が7件を占めています。「火災」はぼや、煤けを含み、「その他」は水漏れ等の被害が発生したものです。

製品	火傷	怪我	火災	その他	計
電気ストーブ			1		1
電気ファンヒーター			1		1
テレビデオ			1		1
電気冷蔵庫				1	1
扇風機		1			1
システムキッチン		1			1
電気アイロン	1				1
カラーテレビ			1		1
掃除機			1		1
空気清浄器			1		1
食器洗い機				1	1
パソコン			1		1
加湿器	1				1
計	2	2	7	2	13

### (4) 品質クレームの製品別発生件数

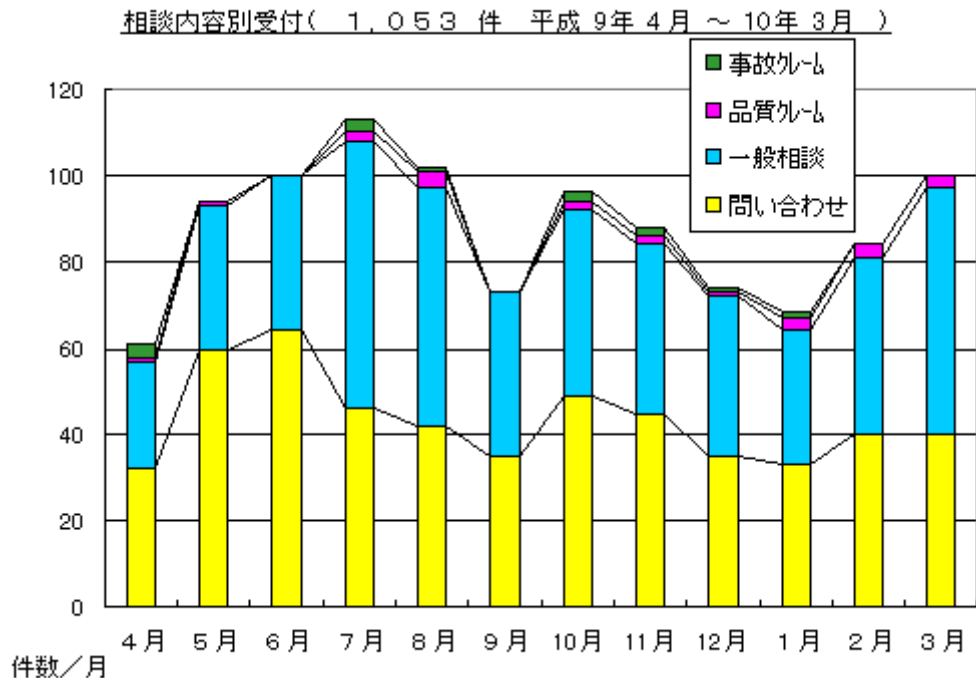
品質クレームは、電気冷蔵庫、電子レンジ、カラーテレビ、電気洗濯機などの件数が目立ちます。また普及台数の増えてきたファクシミリ、パソコン、ワープロなども発生しています。

製品	件数
電気冷蔵庫	3
電子レンジ	3
カラーテレビ	3
電気洗濯機	2
ファクシミリ	2
ノートパソコン	2
ルームエアコン	1
コーヒーメーカー	1
蛍光灯器具	1
電気マッサージ機	1
電気オイルヒーター	1

日本語ワープロ	1
加湿器	1
計	22

### (5) 平成9年度相談受付状況（相談受付件数1,053件）

相談内容別 相談受付件数の月別推移

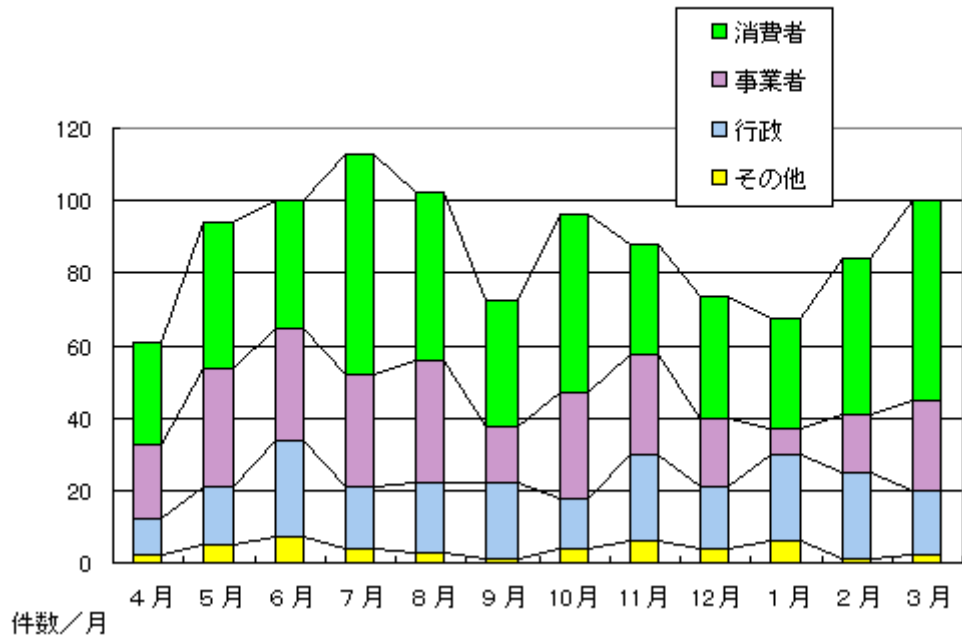


相談内容別受付

月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
事故クレーム	3	0	0	3	1	0	2	2	1	1	0	0	13	1.2%
品質クレーム	1	1	0	2	4	0	2	2	1	3	3	3	22	2.1%
一般相談	25	33	36	62	55	38	43	39	37	31	41	57	497	47.2%
問い合わせ	32	60	64	46	42	35	49	45	35	33	40	40	521	49.5%
合計	61	94	100	113	102	73	96	88	74	68	84	100	1053	100.0%

相談者別 相談受付件数の月別推移

相談者別受付( 1,053 件 平成 9年 4月 ~ 10年 3月 )



月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
消費者	28	40	35	61	46	35	49	30	34	31	43	55	487	46.3%
事業者	21	33	31	31	34	16	29	28	19	7	16	25	290	27.5%
行政	10	16	27	17	19	21	14	24	17	24	24	18	231	21.9%
その他	2	5	7	4	3	1	4	6	4	6	1	2	45	4.3%
合計	61	94	100	113	102	73	96	88	74	68	84	100	1053	100.0%

#### 4) 相談解決状況

##### (1) 事故クレーム、品質クレーム処理状況

事故クレーム、品質クレームとも各1件ずつ調査中ですが、その他はすべて説明か相対交渉で解決しています。

また斡旋、裁定に至る案件はありませんでした。

	受付件数	処理件数	解決状況				調査中
			注1)説明	注2)相対交渉	斡旋	裁定	
事故クレーム	13	12	2	10	0	0	1
品質クレーム	22	21	0	21	-	-	1
合計	35	33	2	31	0	0	2

(注1) 説明：当センター員の説明等により申し出者が納得したものや、申し出を取り下げしたもの。

(注2) 相対交渉：当センターが消費者の主張の論点整理を手助けした上で、助言し、消費者の了解を得て製造業者に取り次ぎ、相対交渉を促進して解決を見届けたもの。

## 5) 当センターに対するご相談者アンケート調査結果

(平成9年4月アンケート実施)

当センターが平成7年3月に設立されて以来、3年が経過しましたが、この間、当センターは、公正、中立を常に念頭に置いた相談姿勢を心掛けてきました。この度、当センターの相談対応が消費者の方にどのように受け入れられているかを知るため、

(1)当センターの対応、説明や相談した結果に対する満足度

(2)当センターを知った方法や相談することにした動機

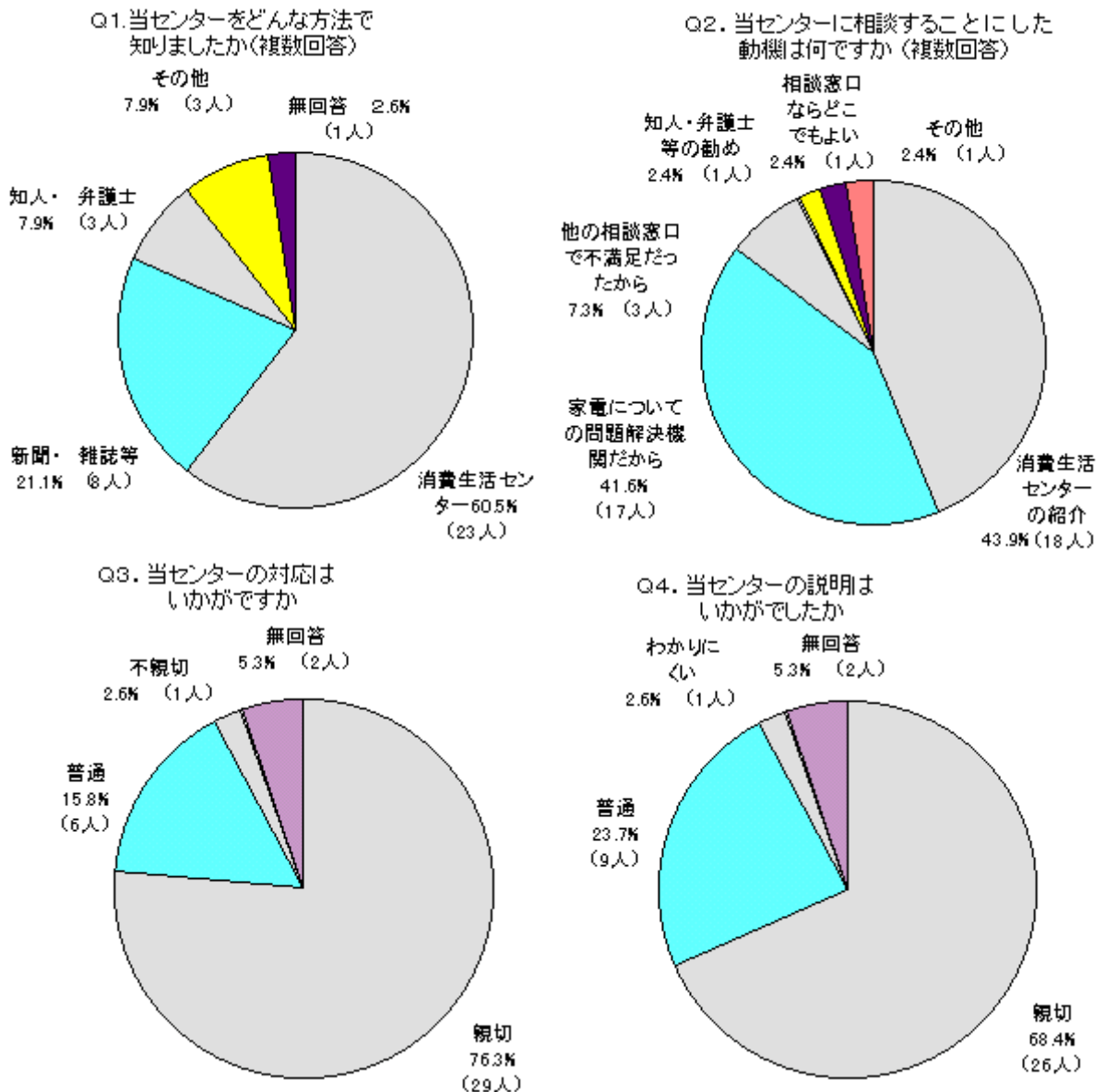
について、平成8年度及び9年度事故クレーム、品質クレームで相談された71の方にアンケートをお願いし、38人(53%)の方から回答をいただきました。

アンケート集計結果は、総体的には

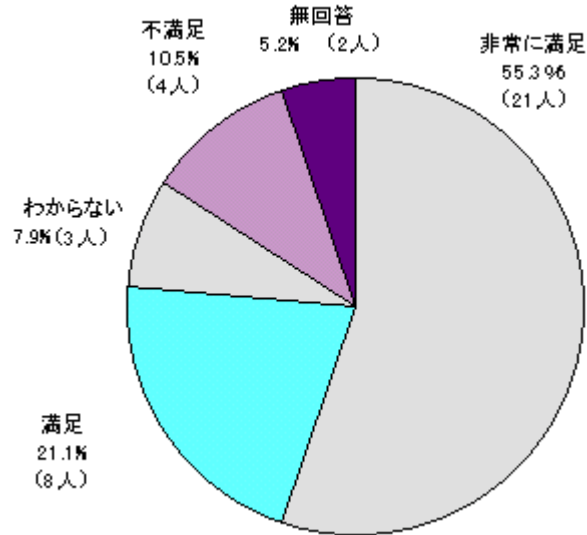
(1) 当センターの対応は、76%の方が親切である。相談した結果は、55%の方が非常に満足である、21%の方が満足である、合計して76%の方が満足である、との評価でした。

(2) 当センターのアドバイスは、76%の方が役に立った。今後も当センターに相談するかについては、84%の方が相談する、との評価でした。

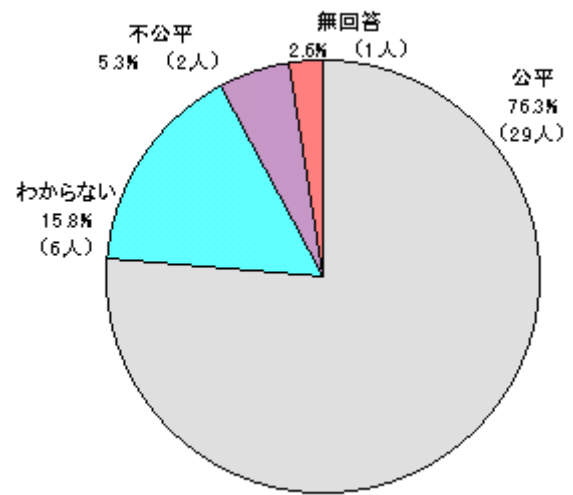
以下に、アンケート集計結果のグラフを掲載します。



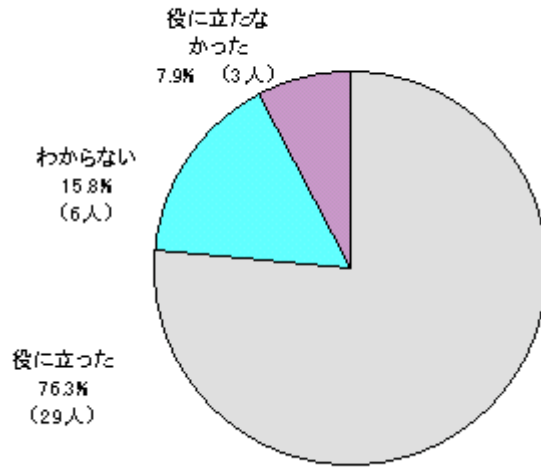
Q5. 相談した結果はいかがですか



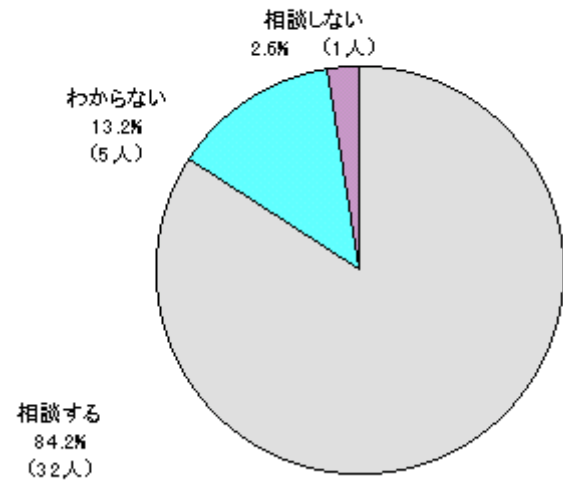
Q6. 当センターの対応は公平だと思いましたか



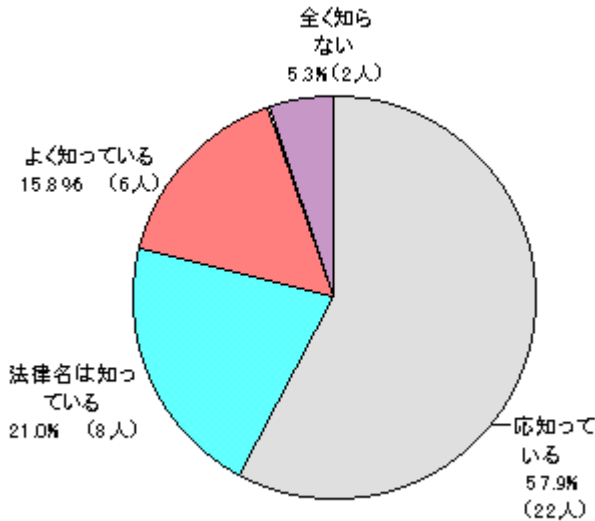
Q7. 当センターのアドバイスは貴方様のお役に立ちましたか



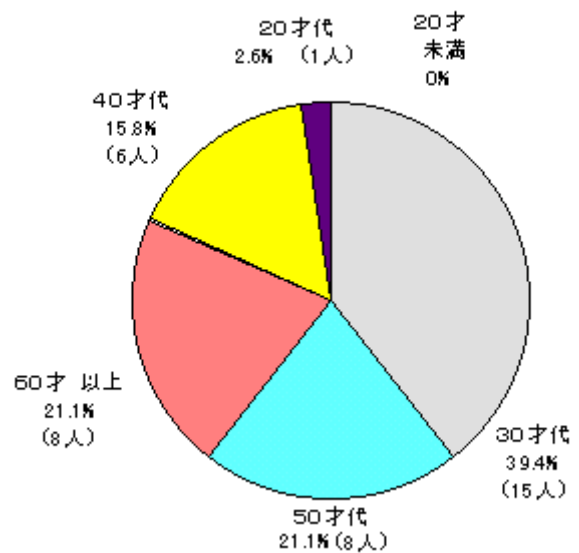
Q8. 今後も家電製品について問題が発生した時は当センターに相談しますか



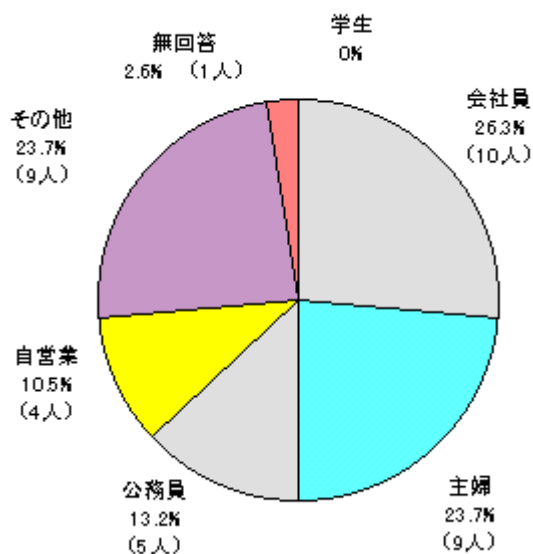
Q9. 製造物責任法(PL法)という法律を知っていますか



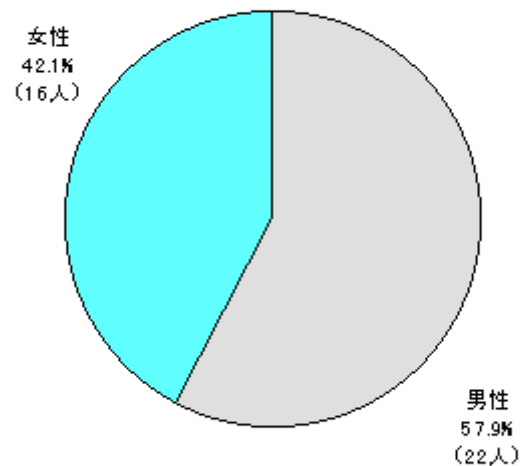
Q10. 貴方の年代



Q11. ご職業



性別



## 2. 資料編

### 1) 平成7年度から9年度までの相談受付概況

		7年度	8年度	9年度	合計
総受付件数 (件)		1, 796	1, 222	1, 053	4, 071
内訳	事故クレーム (件)	15	3	13	31
	品質クレーム (件)	68	33	22	123
	一般相談 (件)	663	445	497	1, 605
	問い合わせ (件)	1, 050	741	521	2, 312
構成比	消費者 (%)	35. 2	40. 2	46. 3	39. 5
	事業者 (%)	38. 8	31. 5	27. 5	33. 8
	行政 (%)	14. 0	18. 9	21. 9	17. 6

### ◇3か年の相談受付状況の傾向

平成7年度	PL法施行前後の6月、7月は、事業者からの販売時のPL法に関する相談などが目立ちました。また、消費者からは、通常の故障をPL問題と誤ってのクレーム申し出や、PL法解説パンフレットが欲しいとの相談が寄せられました。なお事業者の相談構成比は、38.8%と高くなりました。
平成8年度	7年度と比較して相談件数は減少しましたが、消費者からの相談構成比は7年度

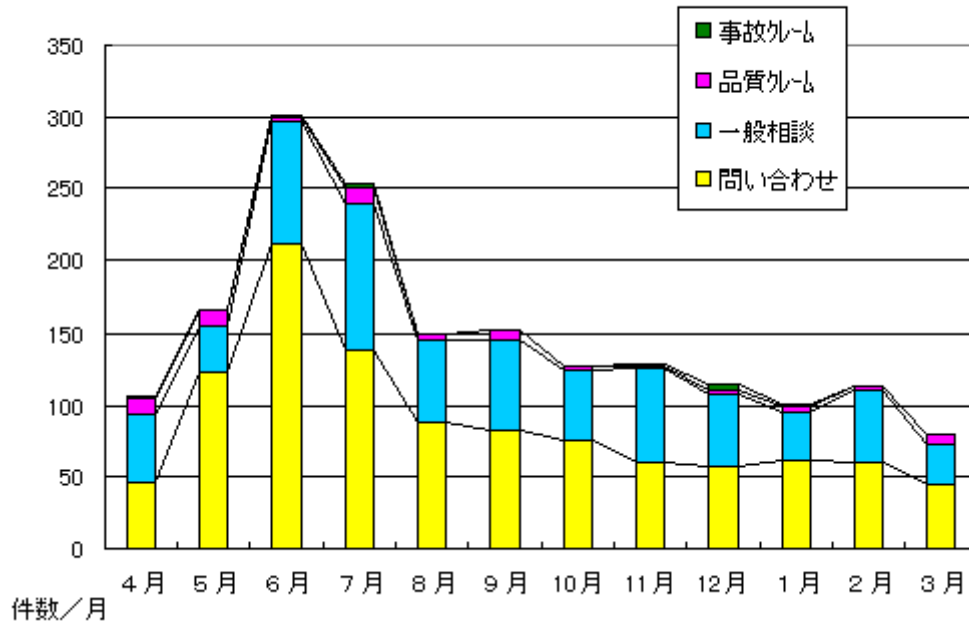


	35.2%→8年度40.2%と5%増加しました。なお6月、7月はPL法施行1年前後でマスコミ記事がPRとなって相談受付件数の増加につながりました。
平成9年度	事故クレームは平成8年度3件→9年度13件と増加しました。消費者の相談構成比は8年度40.2%→9年度46.3%と6.1%増加し、また行政（消費生活センター）の相談構成比も8年度18.9%→9年度21.9%と3%増加しました。

## 2) 平成7年度相談受付状況

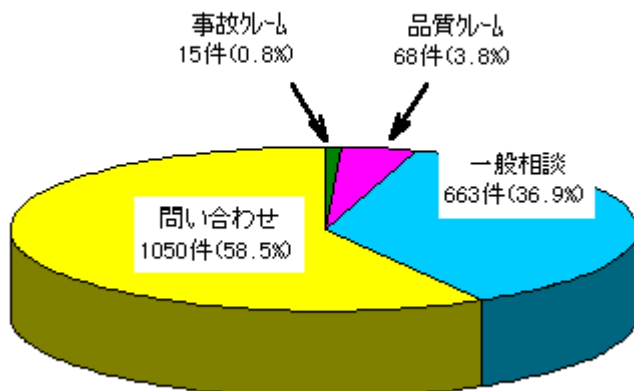
### (1) 相談内容別 月別相談受付状況（受付件数1,796件）

相談内容別受付（1,796件 平成7年4月～8年3月）



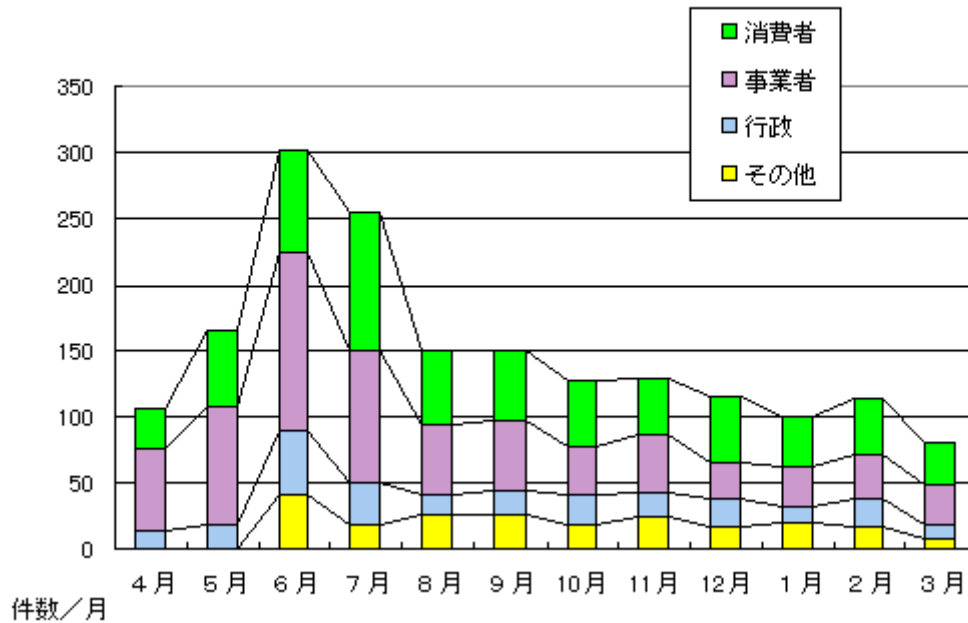
月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
事故クレーム	1	0	1	3	0	0	1	2	4	2	1	0	15	0.8%
品質クレーム	11	11	3	11	5	7	3	1	3	4	2	7	68	3.8%
一般相談	48	32	86	101	57	62	48	66	50	34	51	28	663	36.9%
問い合わせ	46	123	211	139	88	83	76	60	58	61	60	45	1050	58.5%
合計	106	166	301	254	150	152	128	129	115	101	114	80	1796	100%

相談内容別受付（1,796件 7年4月～8年3月）



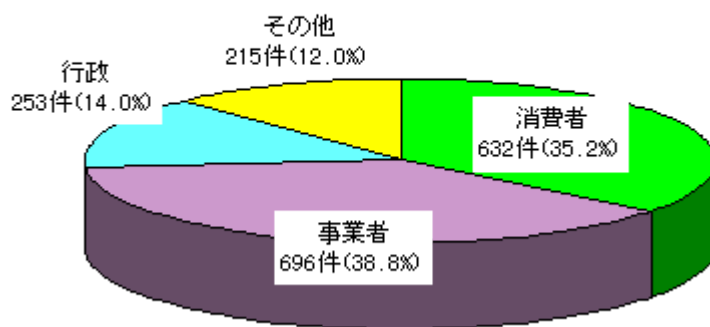
## (2) 相談者別 月別相談受付状況（受付件数1,796件）

相談者別受付（1,796件 平成7年4月～8年3月）



月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
消費者	30	58	77	104	56	53	51	42	49	38	42	32	632	35.2%
事業者	63	89	134	100	53	54	36	44	28	31	34	30	696	38.8%
行政	13	19	49	31	15	19	23	19	21	12	22	10	253	14.0%
その他	0	0	41	19	26	26	18	24	17	20	16	8	215	12.0%
合計	106	166	301	254	150	152	128	129	115	101	114	80	1796	100%

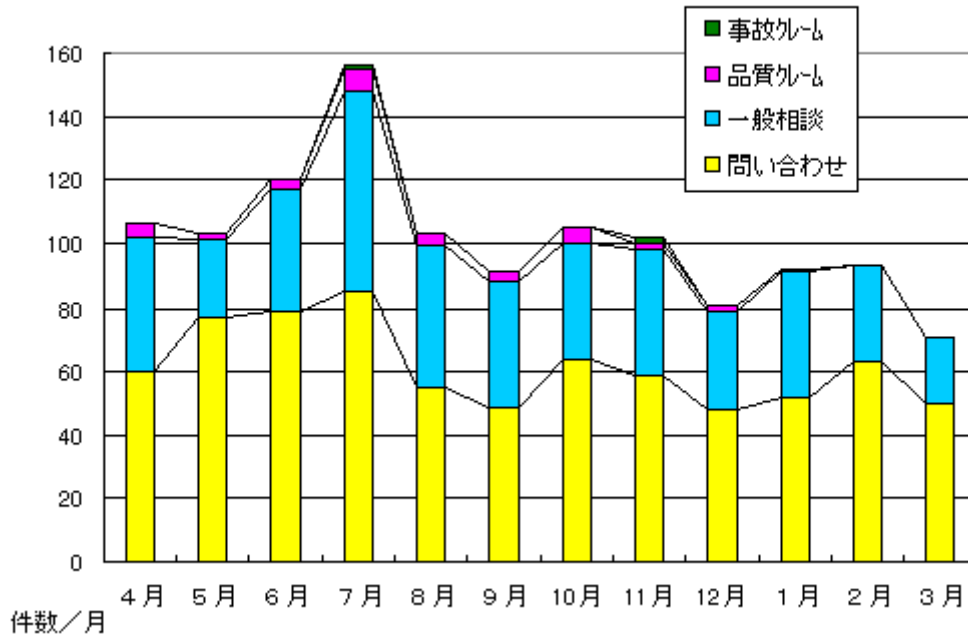
相談者別受付（1,796件 7年4月～8年3月）



## 3) 平成8年度相談受付状況

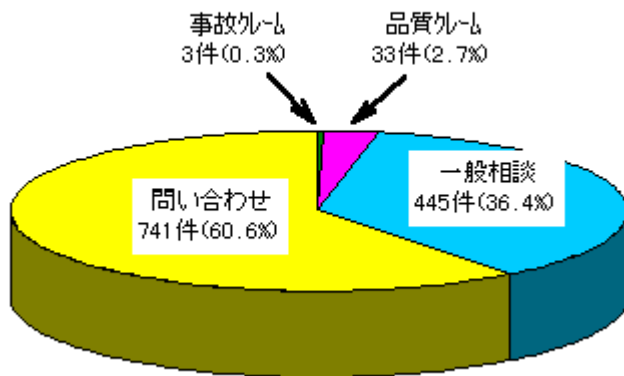
### (1) 相談内容別 月別相談受付状況（受付件数1,222件）

相談内容別受付（1,222件 平成8年4月～9年3月）



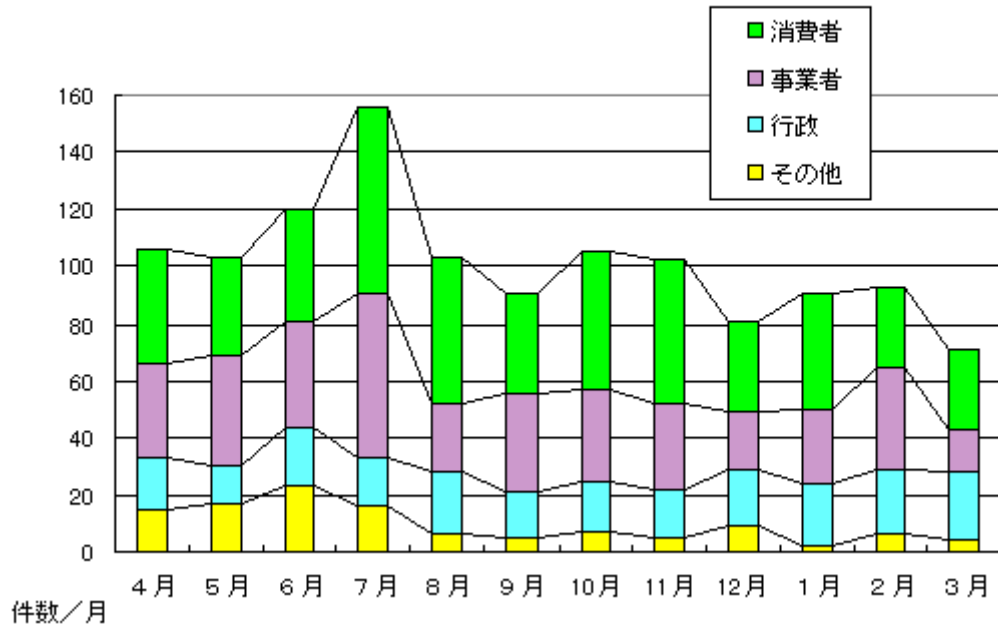
月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
事故クレーム	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0.30%
品質クレーム	4	2	3	7	4	3	5	2	2	1	0	0	33	2.70%
一般相談	42	24	38	63	44	39	36	39	31	38	30	21	445	36.40%
問い合わせ	60	77	79	85	55	49	64	59	48	52	63	50	741	60.60%
合計	106	103	120	156	103	91	105	102	81	91	93	71	1222	100%

相談内容別受付（1,222件 8年4月～9年3月）



(2) 相談者別 月別相談受付状況（受付件数1,222件）

相談者別受付（1,222件 平成8年4月～9年3月）



月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
消費者	40	34	39	65	51	35	48	50	32	41	28	28	491	40.20%
事業者	33	39	37	58	24	35	32	30	20	26	36	15	385	31.50%
行政	18	13	21	17	22	16	18	17	20	22	23	24	231	18.90%
その他	15	17	23	16	6	5	7	5	9	2	6	4	115	9.40%
合計	106	103	120	156	103	91	105	102	81	91	93	71	1222	100%

相談者別受付（1,222件 8年4月～9年3月）

