

平成23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23年度（構成比）	（参考）前年度比
相談案件A（※1）	258件（11.8%）	68.1%
相談案件B（※1）	1,919件（88.0%）	147.8%
拡大損害事故案件（※2）	4件（0.2%）	66.7%
非拡大損害事故案件（※3）	0件（0.0%）	0.0%
合計	2,181件（100.0%）	129.6%

（*1）今回より「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23年度(構成比)	（参考）前年度比
消費者	1,250件（57.3%）	111.5%
事業者	105件（4.8%）	112.9%
行政	824件（37.8%）	176.1%
その他	2件（0.1%）	100.0%
合計	2,181件（100.0%）	129.6%

(2) 拡大損害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（*4）	その他	計
オイルヒーター	0件	0件	1件	0件	1件
ヘアードライヤ	0件	1件	0件	0件	1件
除湿機	0件	0件	1件	0件	1件
スチームクリーナー	0件	0件	0件	1件 （床損傷）	1件
計	0件	1件	2件	1件	4件

(*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) 非拡大事故案件製品別受付状況

平成23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事故案件終了状況

平成23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24年3月31日現在)

	受付件数			終了 件数	終了内訳			平成24年度 継続中の斡 旋 手続案件)
	22年度 残	23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	
拡大損害 事故案件 (※2)	1件	4件	5件	4件	0件	3件	1件	1件
非拡大損害 事故案件 (※3)	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
合計	1件	4件	5件	4件	0件	3件	1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年度迄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」が「パーソナルコンピュータ」を上回り1位となり、また、「DVD関連機器」、「ルームエアコンディショナ」も前年度より大幅増となっております。

①平成23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	テレビ受像機	264件 (137%)	12%	

2位	パーソナルコンピュータ	238件 (146%)	11%	デスクトップ・ノートパソコン、パソコン関連機器を含む
3位	ルームエアコンディショナ	191件 (143%)	9%	
4位	電気洗濯機	131件(126%)	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	99件 (93%)	5%	
6位	DVD関連機器	86件 (246%)	4%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
7位	電気掃除機	59件 (111%)	3%	
8位	電気ストーブ	50件 (109%)	2%	
9位	携帯電話	48件 (137%)	2%	
10位	電子レンジ	47件 (104%)	2%	
1位～10位製品計		1,213件(133%)	56%	
合計		2,181件(130%)	100%	

②過去3年間の製品別件数及び総受付件数

順位	平成20年度		平成21年度		平成22年度	
1位	パーソナルコンピュータ	263件	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
2位	テレビ受像機	204件	テレビ受像機	164件	テレビ受像機	193件
3位	ルームエアコンディショナ	172件	電気洗濯機	130件	ルームエアコンディショナ	134件
4位	電気洗濯機	146件	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
5位	電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品	113件	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
総受付件数	2,206件		1,693件		1,683件	

(6) 相談者等居住地の地域別相談等受付状況

①平成23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	552(159%)	25.3%
2位	神奈川県	177(135%)	8.1%
3位	大阪府	175(117%)	8.0%
4位	埼玉県	159(130%)	7.3%
5位	千葉県	126(147%)	5.8%
6位	兵庫県	82(128%)	3.8%
7位	福岡県	65(116%)	3.0%

8位	静岡県	63(166%)	2.9%
9位	愛知県	61(86%)	2.8%
10位	北海道	57(158%)	2.6%
1位～10位小計		1,517(137%)	69.6%
総件数		2,181(130%)	100.0%

②地域別相談等受付件数

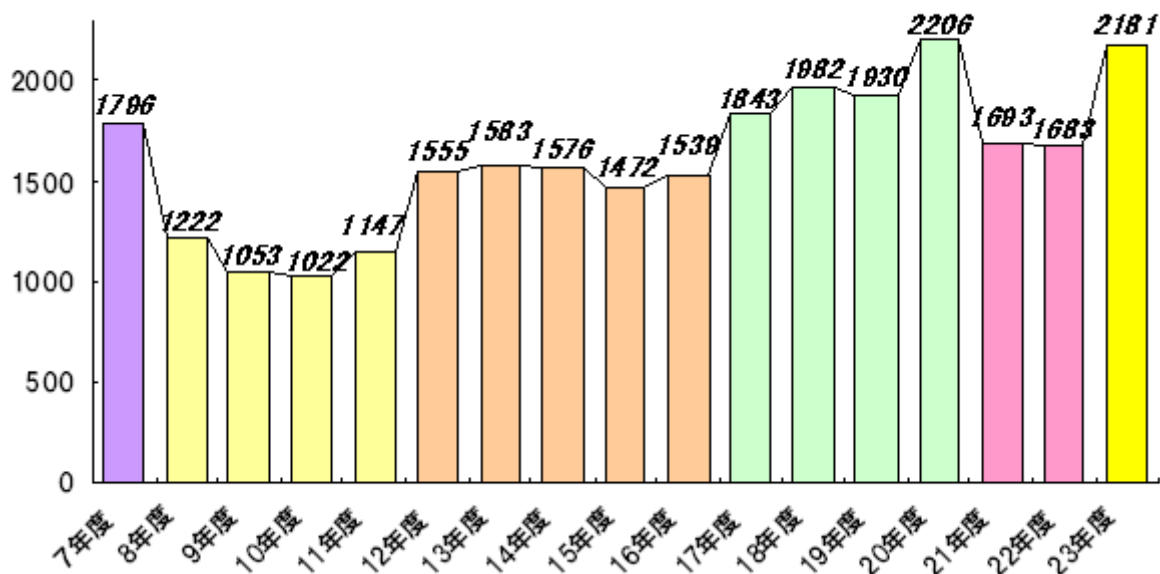
順位	地域	件数	総件数に占める割合
1位	関東(茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川)	1,109	50.8%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	353	16.1%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	198	9.1%
4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	151	6.9%
5位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	82	3.8%
6位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	81	3.7%
7位	甲信越(新潟・長野・山梨)	62	2.8%
8位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	59	2.7%
9位	北海道	57	2.6%
10位	北陸(富山・石川・福井)	29	1.5%
合計		2,181	100.0%

(7) 平成7～23年度までの相談等受付概況

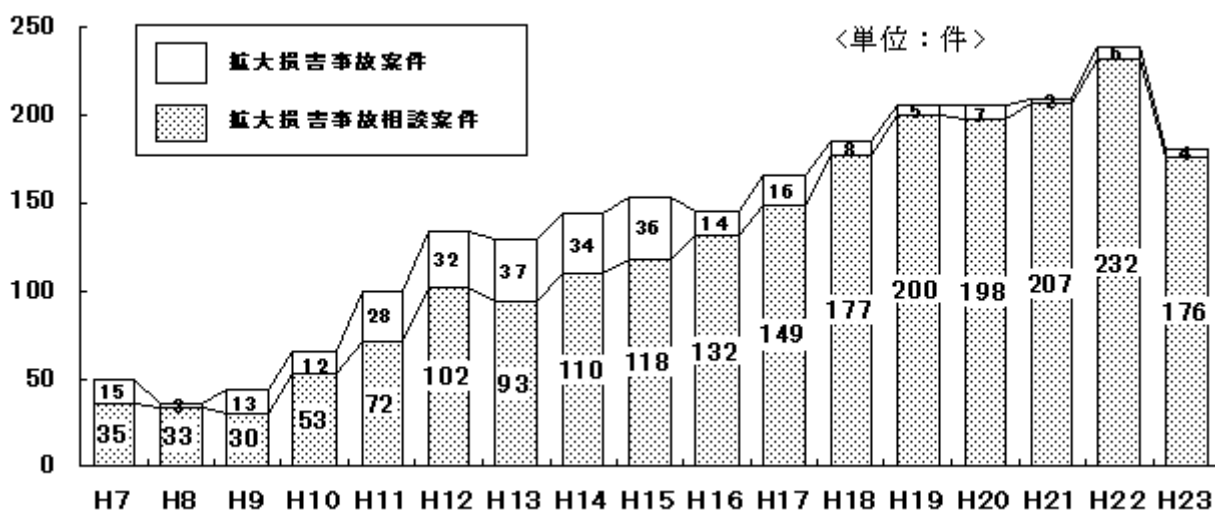
	総受付件数	斡旋手続及び裁定手続 相談手続						相談者等別			
		拡大損害 事故案件	非拡大損害 事故案件	一般相 談案件	問合せ 案件	相談 案件A	相談 案件B	消費者	事業者	行政	その他
07年度	1,796件	15件	68件	663件	1,050 件	-	-	632件	696件	253件	215件
08年度	1,222件	3件	33件	445件	741件	-	-	491件	385件	231件	115件
09年度	1,053件	13件	22件	497件	521件	-	-	487件	290件	231件	45件
10年度	1,022件	12件	45件	588件	377件	-	-	517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
合計	27,483件	272件	444件	20,252件	6,515件	1,387件	6,357件	17,264件	3,368件	6,186件	665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33回運営協議会	平成23年11月14日（月）	平成22年度事業報告・決算報告、平成23年度事業計画進捗状況他
第34回運営協議会	平成24年 3月 9日（金）	平成24年度事業計画（案）・収支予算（案）平成23年度事業計画進捗状況他

(2) 審査会関連

会議名	日時	主な議題
第1回審査会	平成23年 6月29日（水）	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23年 9月30日（金）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
第3回審査会	平成23年 12月16日（金）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
第4回審査会	平成24年 3月15日（木）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他

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、H15～H17年度は74件、H18～H20年度は13件、H21～H23年度は10件となっています。

(1) 貴方の年代は？ (単位：件)

	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
H15～H17	0	5	20	25	11	13
H18～H20	2	1	2	3	1	3
H21～H23	0	0	2	6	2	0

(2) ご職業は？ (単位：件)

	① 会社員	② 自営業	③ 公務員	④ 主婦	⑤ 学生	⑥ その他
H15～H17	27	16	3	14	4	10
H18～H20	6	3	2	1	0	1
H21～H23	2	1	0	3	0	4

(3) 当センターをどこで知りましたか？ (単位：件)

	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
H15～H17	43	3	16	3	7	2
H18～H20	5	1	4	1	0	2
H21～H23	8	0	1	1	0	0

(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）

	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
H15～H17	39	23	4	5	3
H18～H20	4	8	1	0	0
H21～H23	1	2	1	0	0

(5) 当センターの対応はいかがでしたか？（単位：件）

	① 親 切	② 普 通	③ 不 親 切
H15～H17	59	12	3
H18～H20	11	1	1
H21～H23	9	1	0

(6) 当センターの説明はいかがでしたか？（単位：件）

	① わかり易い	② 普 通	③ わかり難い
H15～H17	57	16	1
H18～H20	10	2	1
H21～H23	9	1	0

(7) 相談した結果はいかがでしたか？（単位：件）

	① 非常に満足	② 満 足	③ どちらでもない	④ 不 満 足
H15～H17	31	20	15	8
H18～H20	7	3	2	1
H21～H23	6	3	2	0

(8) 当センターの対応は公平だと思えましたか？（単位：件）

	① 公 平	② どちらともいえない	③ 不 公 平
--	----------	----------------	------------

H15～H17	54	15	5
H18～H20	9	3	1
H21～H23	8	1	1

(9) 当センターのアドバイスはお役にたちましたか？（単位：件）

	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
H15～H17	60	8	6
H18～H20	10	1	2
H21～H23	9	1	0

(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）

	① 相談する	② わからない	③ 相談しない
H15～H17	55	13	6
H18～H20	11	1	1
H21～H23	9	1	0

(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）

	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
H15～H17	6	47	15	6
H18～H20	6	5	1	1
H21～H23	0	8	1	1

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。