

平成27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

平成27年4月から平成28年3月までの1年間の相談等の受付状況をまとめたものです。

なお、受け付けた相談等は、相談者、斡旋依頼者及び裁定依頼者(以下「相談者等」と総称します。)とその相談、依頼の内容に応じて、以下の定義で分類しています。

① 項目別相談等受付状況

i. 内容別相談等受付状況

<単位:件>

手 続	内 容 別	平成27年度件数(構成比)	前年度比
相 談 手 続	相 談 案 件 A	277 (14.4%)	119.9%
	相 談 案 件 B	1,650 (85.6%)	96.9%
斡 旋 手 続	拡 大 損 害 事 故 案 件	1 (0.05%)	33.3%
	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	1,928(100.0%)	99.5%

<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より止まり、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。

ii. 相談者等別相談等受付状況

<単位:件>

相談者等別	平成27年度件数(構成比)	前年度比
一般消費者	1,076 (55.8%)	98.1%
事業者	65 (3.4%)	127.5%
行政	754 (39.1%)	103.4%
その他	33 (1.7%)	55.0%
合計	1,928(100.0%)	99.5%

<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
電気ストーブ	0	0	1	0	1
計	0	0	1	0	1

(\*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27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27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28 年度 継続中の 斡旋手続 案件
	平成 26年度 残	平成 27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	0	1	1	1	0	1	0	0
非拡大損害 事故案件	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	1	1	0	1	0	0

(平成28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26年度まで毎年第一位となっており、その相談件数は、190件から350件で推移しています。

平成27年度に相談件数が増加した製品は、パーソナルコンピュータ、テレビ受像機、ルームエアコンディショナ、電気洗濯機、電気ストーブとなっています。

＜平成27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	216	11.2%	115.5%	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	194	10.1%	109.6%	—
3位	ルームエアコンディショナ	186	9.6%	103.9%	—
4位	電気洗濯機	176	9.1%	110.6%	洗濯乾燥機を含む
5位	電気冷蔵庫	117	6.1%	84.2%	電気冷凍機応用製品を含む
6位	電子レンジ	56	2.9%	90.3%	—
7位	電気掃除機	51	2.6%	68.0%	—
7位	電気ストーブ	51	2.6%	113.3%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
9位	携帯電話	49	2.5%	98.0%	—
10位	DVD関連機器	46	2.4%	85.2%	—
1位～10位製品計		1,142	59.2%	101.4%	—
合計（総件数）		1,928	100.0%	99.5%	—

＜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24年度		平成25年度		平成26年度	
	製品名	件数	製品名	件数	製品名	件数
1位	パーソナルコンピュータ	230	パーソナルコンピュータ	214	パーソナルコンピュータ	187
2位	テレビ受像機	197	ルームエアコンディショナ	192	ルームエアコンディショナ	179
3位	ルームエアコンディショナ	151	電気洗濯機	176	テレビ受像機	177
4位	電気洗濯機	138	テレビ受像機	172	電気洗濯機	159
5位	電気冷蔵庫	134	電気冷蔵庫	133	電気冷蔵庫	138
総件数	2,158		2,206		1,937	

⑥ 「相談案件A」概況

i. 相談案件Aの相談内容の内訳

相談案件Aは、277件(前年度比119.9%)で総受付件数の14.4%を占めています。当センターは、相談案件Aをその内容により、「拡大損害事故相談案件(拡大損害事故の内容で、助言又は情報提供を求められたもの)(\*5)」と「非拡大損害事故相談案件(非拡大損害事故の内容で、助言又は情報提供を求められたもの(\*6))」に分類しています。直近5ヶ年(平成23年度～平成27年度)のこれら2分類の推移を下表にまとめました。

また「拡大損害事故相談案件」及び「非拡大損害事故相談案件」は共に近年減少傾向にありましたが、平成27年度は、前年より19.9%増加しました。

<単位：件>

	相談手続 案件 総件数 (イ)	相談案件A					
		拡大損害 事故相談 案件(*5) (ロ)	総件数 に占める 割合 (ロ)/(イ)	非拡大損害 事故相談 案件(*6) (ハ)	総件数に占 める割合 (ハ)/(イ)	合計 (ロ)+(ハ) =(ニ)	総件数に占 める割合 (ニ)/(イ)
平成23年度	2,177	176	8.1%	82	3.8%	258	11.8%
平成24年度	2,155	172	8.0%	67	3.1%	239	11.1%
平成25年度	2,204	179	8.1%	101	4.6%	280	12.7%
平成26年度	1,934	124	6.4%	107	5.6%	231	11.9%
平成27年度	1,927	152	7.9%	125	6.9%	277	14.4%
計	10,397	803	7.7%	482	4.6%	1,285	12.4%

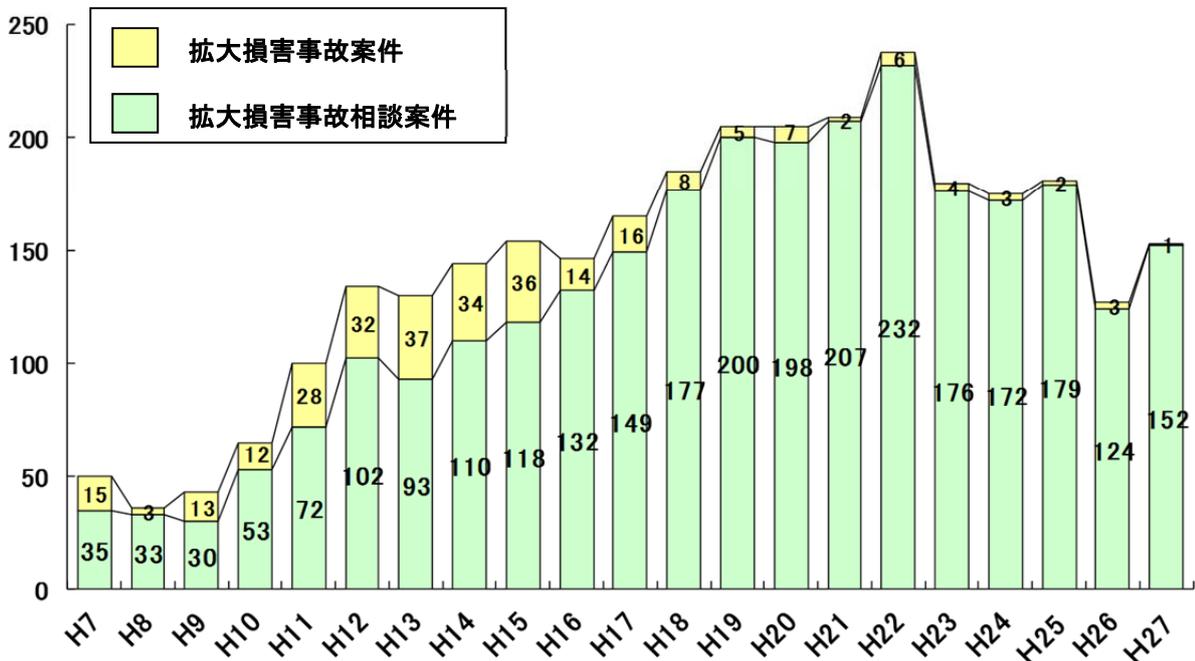
(\*5)「拡大損害事故相談案件」とは、従来分類の「事故相談」と称したものです。

(\*6)「非拡大損害事故相談案件」とは、従来分類の「品質相談」と称したものです。

ii. 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

「拡大損害事故案件及び拡大損害事故相談案件」の受付件数をグラフにしました。

合計件数は、平成23年度で減少しそれを維持していましたが、今年度 20%増加しました。



iii. 「拡大損害事故相談案件」の製品別受付件数

平成27年度の「拡大損害事故相談案件」において、受付件数が多かった製品の上位10位までの表です。

順位	製品名	受付状況	構成比
1位	電気洗濯機	26件	17.1%
2位	ヘアードライヤ	14件	9.2%
3位	ルームエアコンディショナ	12件	7.9%
4位	接続器類	9件	5.9%
5位	電気冷蔵庫	7件	4.6%
5位	電気ストーブ	7件	4.6%
5位	携帯電話	7件	4.6%
5位	加湿器	7件	4.6%
9位	テレビ受像機	5件	3.3%
10位	電気カーペット /電気こたつ/電子レンジ	4件 /4件/4件	各 2.6%
1位～10位製品計		106件	69.7%
平成27年度「拡大損害事故相談案件」件数合計		152件	100.0%

iv. 「非拡大損害事故相談案件」の製品別受付件数

平成27年度の「非拡大損害事故相談案件」において、受付件数が多かった製品の上位10位までの表です。

順位	製品名	受付状況	構成比
1位	パーソナルコンピュータ	19件	15.2%
2位	テレビ受像機	9件	7.2%
2位	電気洗濯機	9件	7.2%
4位	電子レンジ	8件	6.4%
4位	接続器類	8件	6.4%
4位	電気ストーブ	8件	6.4%
7位	電気冷蔵庫	6件	4.8%
8位	ヘアードライヤ	5件	4.0%
9位	蛍光灯器具	4件	3.2%
10位	照明用白熱電球/電気カーペット	3件/3件	各 2.4%
1位～10位製品計		82件	65.6%
平成27年度「非拡大損害事故相談案件」件数合計		125件	100.0%

⑦ 相談者等居住地の地域別相談等受付状況

<平成27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	363(99.1%)	18.9%
2位	神奈川県	168(117.5%)	8.7%
3位	大阪府	147(96.7%)	7.6%
4位	千葉県	130(120.4%)	6.7%
5位	埼玉県	109(83.8%)	5.7%
6位	兵庫県	96(81.4%)	5.0%
7位	愛知県	68(111.5%)	3.5%
8位	北海道	65(103.2%)	3.4%
8位	福岡県	65(101.7%)	3.4%
10位	静岡県	57(129.5%)	3.0%
1位～10位小計		1,268(101.8%)	65.8%
総件数		1,928(99.5%)	100.0%

<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)	887	46.0%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	333	17.3%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	185	9.6%
4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	168	8.7%
5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	97	5.0%
6位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	80	4.2%
7位	北海道	65	3.4%
8位	甲信越(新潟・長野・山梨)	49	2.5%
9位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	32	1.7%
9位	北陸(富山・石川・福井)	32	1.7%
合 計		1,928	100.0%

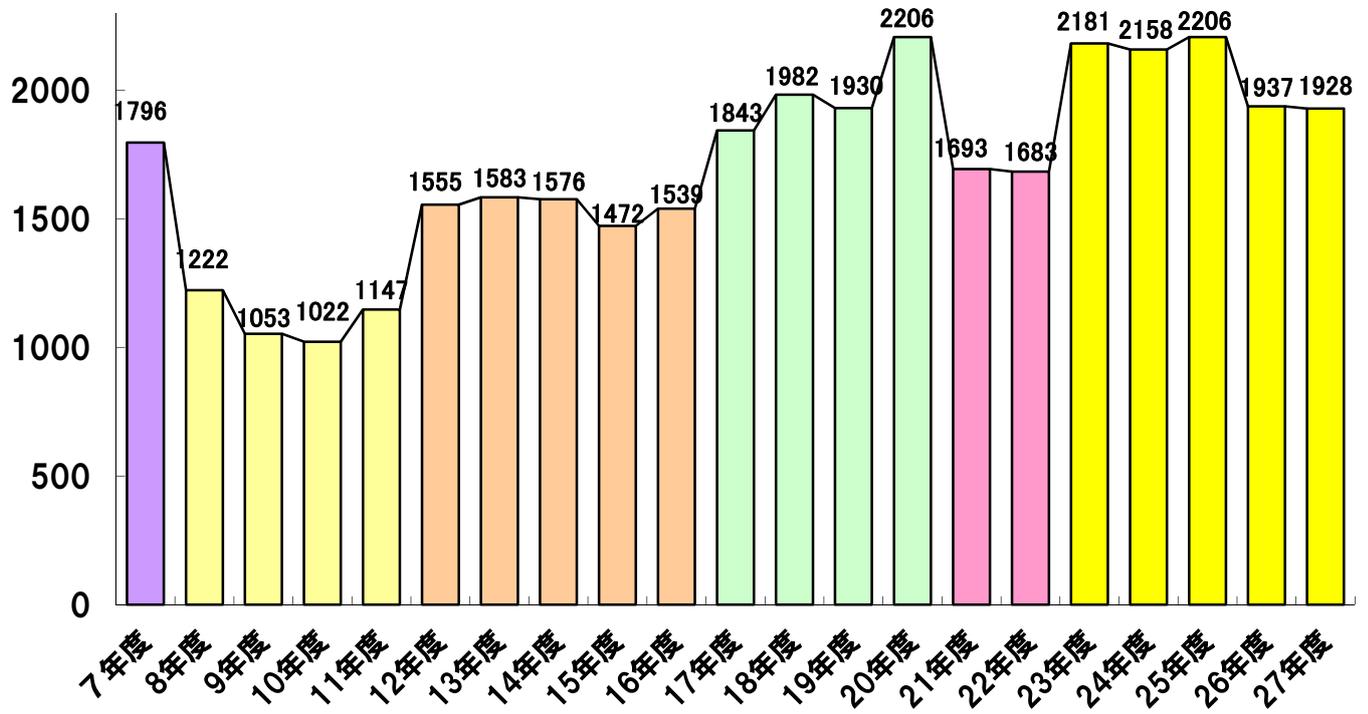
⑧ 平成7～27年度までの相談等受付概況

〈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
26年度	1,937	3	0			231	1,703	1,097	51	729	60
27年度	1,928	1	0			277	1,650	1,076	65	754	33
合計	35,712	281	444	20,252	6,515	2,414	13,550	20,813	3,602	8,570	787

⑨ 年度別総受付件数推移

<単位：件>



(2)活動状況

① 運営協議会

会議名	日時	主な議題
第41回運営協議会	平成27年10月16日(金)	平成26年度事業報告及び収支報告 平成27年度事業計画及び収支予算 平成27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42回運営協議会	平成28年3月17日(木)	平成27年度(平成27年4月～平成28年2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 平成27年度 相談等受付実績(平成27年4月～平成28年2月) 平成28年度事業計画及び収支予算報告 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(*)団体対象)	平成26年度事業報告(案)・決算報告(案) 平成26年度相談受付状況及び終了状況他	2回
	平成26年度工業会・製品別相談受付実績、内容区分 平成26年度主な会議と活動状況	
	平成28年度事業計画(案)及び収支予算(案) 平成28年度 PLセンター会費分担 平成27年度相談受付状況及び終了状況(平成27年4月～平成28年1月) ADR法 第6条の認証基準・要件	
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(*)事業者対象)	平成26年度相談受付状況及び終了状況他 平成27年度相談受付状況及び終了状況(平成27年4月～6月) 斡旋案件事例の紹介	1回

(\*)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 センター職員を派遣した家電製品協会関連の会議

会議名	主な議題	回数
製品安全関連委員会	相談等受付・終了状況報告他	6回
消費者関連委員会	相談等受付・終了状況報告他	6回
安全情報WG	相談等受付・終了状況報告他	1回

④ センター職員を派遣した外部機関の会議

会議名	主な議題	回数
PLセンター交流会(当PLセンター幹事1回、他1回)	各製品分野別PLセンター情報交換	2回
自動車製造物責任相談センター記念シンポジウム	当センター長がパネルディスカッションのパネラーとして参加	1回

⑤ 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(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26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東北支部〔仙台〕 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	東北支部 東北6県の協会関係者	1回
公益社団法人全国消費生活相談員協会関西支部〔金沢〕 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	北陸支部 北陸3県の協会関係者	1回
賛助会員企業社員研修用講演会 (相談事例説明及び担当員との情報交換会)	会員企業コールセンター相談員・CS対応員・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) 平成27年度に終了した斡旋手続の事例紹介

[拡大損害事故案件]

事 例	電気ストーブ及び周辺を焼損する火災事故		
	受付番号 201500682	受付日 2015年5月11日	地域 京都府
	使用期間 約10年	終了日 2015年8月7日	終了状況 合意
一般消費者からの依頼内容	<p>平成26年12月4日午前8時50分頃、約10年前購入した電気ストーブ(以下「ストーブ」という。)を2階洗面所で使用中、異音がしたので確認すると当該ストーブ及び周辺を焼損する火災が発生していた。公的機関の報告書には2階床面の一部焼損及び同建物に収容の家財等の一部焼失、焼損の火災と記されている。</p> <p>事業者は製品起因であると認め、損害賠償に応じる姿勢を示しているが、自分が要求する損害額に隔たりがあり交渉が難航した。</p> <p>以上のことから、本件に対する損害賠償の斡旋を、家電製品PLセンター(以下、「PLセンター」という。)に依頼したい。</p>		
経 緯	PLセンター長の指名を受けた手続実施者は、一方の当事者である事業者の合意を得て、斡旋手続を開始した。		
原 因	ストーブ内部の電源コードと首振り摺動部に不完全な点があり、そのコードが断線した時のスパークが発火原因であると判断した。		
結 果	手続実施者は上述の内容を基に、床面等損害額については住宅関連紛争機関の助言を踏まえ、顧問弁護士の助言を受け斡旋案を作成し、両者に提示したところ、両者から合意が得られたので合意書を取り交わし斡旋手続を終了した。		