

平成13年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 平成13年度事業概要

1) 相談受付状況

平成13年度の総相談受付件数は1,583件で、平成12年度に比較し101.8%と僅かに増加しました。

2) 項目別相談受付状況

(1) 相談内容別 相談受付状況

平成13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 | 平成13年度 | (参考) 前年度比 |
|-------|---------------|-----------|
| 事故相談 | 37 (2.3%) | 115.6% |
| 品質相談 | 70 (4.4%) | 92.1% |
| 一般相談 | 1,154 (72.9%) | 105.0% |
| 問い合わせ | 322 (20.3%) | 92.5% |
| 合計 | 1,583 (100%) | 101.8% |

() 構成比

事故相談件数は平成12年度に比較し115.6%の増加でしたが、品質相談件数は92.1%でした。

(2) 相談者別相談受付状況

平成13年度の相談者別 相談受付状況は以下の通りです

| 相談者別 | 平成13年度 | (参考) 前年度比 |
|------|---------------|-----------|
| 消費者 | 1,009 (63.7%) | 107.4% |
| 事業者 | 182 (11.5%) | 83.4% |
| 行政 | 353 (22.3%) | 96.1% |
| その他 | 39 (2.5%) | 125% |
| 合計 | 1,583 (100%) | 101.8% |

() 構成比

消費者受付件数が1,000件を超え、過去最高の相談件数になりました。

3) 事故相談 製品別被害申し出別受付状況

被害別では火災の申出が21件と全体の57%を占めています。

製品別ではエアコン、冷蔵庫、ジャーポットが昨年より大幅に増加しています。

| 製品名 | 火傷 | けが | 火災 | その他 | 計 |
|-------------|----|----|----|------------------------------|---|
| エアコン | | | 6 | | 6 |
| 冷蔵庫 (冷凍庫含む) | | | 3 | 1 (床の腐食) 1 (床と隣の冷蔵庫ドアにキズ) | 5 |

| | | | | | |
|----------|---|---|----|------------------|------|
| 全自動洗濯機 | | | | 1 (ガスが出て気持ち悪くなる) | 3 |
| | | | | 2 (水漏れ) | |
| ジャーポット | 2 | | | 1 (床の変色) | 3 |
| ヘアドライヤー | 1 | | 1 | | 2 |
| パソコン | 1 | | 1 | | 2 |
| 電気スタンド | 1 | | 1 | | 2 |
| ハンドドライヤー | | | 1 | | 1 |
| レーザー脱毛器 | 1 | | | | 1 |
| 炊飯ジャー | | 1 | | | 1 |
| シェーバー | | | 1 | | 1 |
| テレビ | | | 1 | | 1 |
| トースター | | | 1 | | 1 |
| 電位治療器 | | | 1 | | 1 |
| 蛍光灯器具 | | | | 1 (天井のへこみ) | 1 |
| ミキサー | | 1 | | | 1 |
| 電子レンジ | | | 1 | | 1 |
| 電気ストーブ | | | 1 | | 1 |
| 電気カーペット | | | 1 | | 1 |
| 電気こたつ | 1 | | | | 1 |
| 電気あんか | | | 1 | | 1 |
| 計 | 7 | 2 | 21 | | 7 37 |

注：「火災」はぼ

や、煤けを含む

4) 品質相談 製品別受付状況

製品別ではテレビ15件、パソコン12件が多くこの傾向は昨年と同様の傾向です。

| 製品名 | 件数 | 製品名 | 件数 |
|-----------------|----|------------|----|
| テレビ | 15 | ビデオカメラ | 1 |
| パソコン | 12 | ホットプレート | 1 |
| 全自動洗濯機 | 6 | カーオーディオ | 1 |
| パソコンモニター | 3 | カーナビゲーション | 1 |
| 照明器具 | 3 | CD-RWレコーダー | 1 |
| エアコン | 3 | 電子楽器 | 1 |
| 電子レンジ (オープンレンジ) | 3 | 携帯電話機 | 1 |
| ジャーポット | 2 | コードレス電話機 | 1 |
| ビデオデッキ | 2 | 血圧計 | 1 |
| 炊飯ジャー | 2 | DVDレコーダー | 1 |

| | | | |
|----------|---|-----------|----|
| 冷蔵庫 | 2 | ジューサーミキサー | 1 |
| ステレオ | 2 | 携帯情報端末 | 1 |
| カールドライヤー | 1 | タップ | 1 |
| 食器洗い乾燥機 | 1 | | |
| | | 計 | 70 |

5) 相談解決状況

平成13年度の相談解決状況は以下の通りです。

| | 受付件数 | | | 解決件数 | 解決状況 | | | | | 調査中 |
|------|------|------|-----|------|------------|--------------|--------------|------------|----|-----|
| | 12年度 | 13年度 | 計 | | 説明 (注1) | 取り下げ (注3) | 相対交渉 (注4) | 斡旋 (注5) | 裁定 | |
| 事故案件 | 8 | 37 | 45 | 34 | 6 | 5 | 7 | 14 | 2 | 11 |
| 品質案件 | 5 | 70 | 75 | 68 | 2 | 0 | 66 | 0 | - | 7 |
| 合計 | 13 | 107 | 120 | 102 | 8 | 5 | 73 | 14 | 2 | 18 |

(注1) 説明：消費者がカウンセラーの説明等により納得したもの

(注2) 取り下げ：消費者が申し出を取り下げたもの等

(注3) 相対交渉：消費者の主張の論点整理を手助けしたうえで、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

(注4) 斡旋：カウンセラーが顧問弁護士の助言で解決したもの及び顧問弁護士自らの調整で解決したもの

6) 活動状況

(1) 適正（中立・公平・迅速）な紛争解決

- ①従来の電話、ファックス、文書及び来所による受付の他に、「電子メールによる受付」を6月より開始し（※3月31日までの累計受付件数 14件）、相談受付対応の間口を拡充しました。
- ②「現場、現物、現実」の3現主義を徹底し、現場確認、事情聴取による事実関係の把握により、技術的見解をまとめ、さらに、顧問弁護士による法的見解も加えた紛争解決に努めました。
- ③第三者原因究明機関との連携強化を図りました。（独立行政法人 製品評価技術基盤機構、《財》電気安全環境研究所、《財》日本品質保証機構）（計6件）
- ④顧問弁護士による「斡旋解決」を最重点にし、次いで顧問弁護士の助言を受けてカウンセラーによる「斡旋解決」に注力し、その中から「裁定」に相応しい事例を「裁定解決」するよう努めました。これにより、裁定2件、斡旋14件を解決しました。
- ⑤「相談解決事例の多角的検討」「顧問弁護士の法的見解による研修」（11回）「外部研修への参加」（9回）により、カウンセラーの質的強化を図りました。

(2) 再発防止・未然防止のための情報開示

- ①「毎月のインフォメーション」、「年次報告書」、「ホームページ」でプライバシーに配慮しつつ、「相談事例、経緯、原因、結果、コメント」を広く開示し、12年度の相談受付状況のまとめとして「年次報告書」の内容充実を行い、消費生活センター、企業などを中

心に約1,800部配布し、情報開示に努めました。さらに、「家電製品相談解決事例集」を作成し、過去7年分の事故・品質相談解決事例320件をとりまとめました。また、販売店等流通向けとして、業界紙に掲載して啓発を行いました。

- ②関係工業会と定期的意見交換会を13年4月から平成14年3月にかけて、計14回実施しました。

(3) 広報活動

- ①消費生活センターへの巡回訪問や出前講習による当センターの理解を深め、相互信頼の醸成を図るため、平成13年4月から平成14年3月にかけて、45カ所の消費生活センターを訪問しました。
- ②ホームページ、パンフレット、ポスターによる広報活動を展開し、ホームページのアクセス件数は平成13年4月から平成14年3月までの間に38,333件となり、月平均約3,200件のアクセスがありました。

(4) 関連会議の開催

- ①運営協議会
第13回 平成13年10月12日
第14回 平成14年 3月26日
- ②平成13年度審査会
第1回 平成13年 6月26日
第2回 平成13年 9月25日
第3回 平成13年12月18日
第4回 平成14年 3月20日

7) 当センターに対するご相談者アンケート傾向分析

本年度も当センターの相談対応が相談者の方にどのように受け入られているかを知るために

- (1) 当センターを知った方法や、相談した動機
- (2) 当センターの対応、説明や相談した結果の満足度
- (3) 当センターの公平さやアドバイスが役に立ったかどうか

等について、平成13年度に事故相談、品質相談で解決された102件の方にアンケートをお願いし、うち71人(69%)の方から回答を頂いた集計結果は次の通りです。なお、アンケートに対する主な意見を抜粋します。

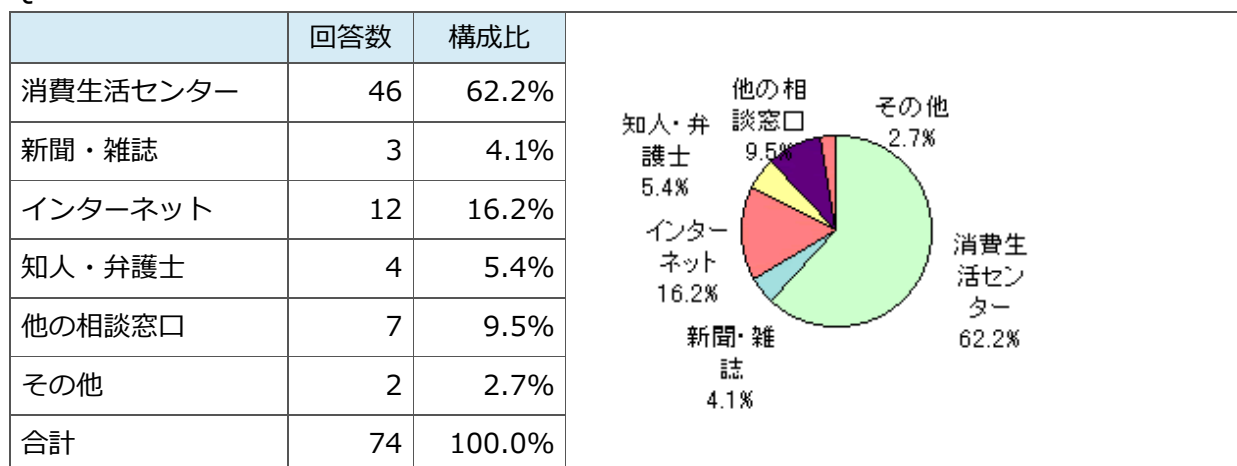
- ・製品に問題があった時、それを公平に判断することは難しい。どこまで主張してよいのか、どこまでが自己責任なのか。そこをアドバイスして頂き感謝しています。(20代、男性)
- ・すごく親切にして頂き有難うございました。ただ機械の説明については素人では理解できない点多々ありましたので、もう少し噛み砕いた説明があれば良かったと思います。(20代、女性)
- ・最後までよくやって頂きました。相手業者が最後まで仕事をやったかまで、お電話で確認され有難うございました。PLセンターでなければ、あのようには出来ませんでした。(60代、男性)

- ・メーカーの相談室ではなく、中立的なところが良いと思います。
対応も速やかで、すぐメーカーから電話がありました。（30代、男性）
- ・優しい対応とアフターフォローも万全で、TELしてよかった。
メーカーも個人では対応してもらえなくて、組織だから対応してくれたのでは？（40代、女性）
- ・家電に対する不満足、事故等について家電業者の調査結果ではなくPLセンター独自の第三者的公平感のある調査をして欲しい。
（50代、男性）
- ・精神的負担を感じることも無くすばやく納得ゆく対応をして頂いたことを感謝しています。私だけではこのような対応は難しかったと思います。（50代、女性）

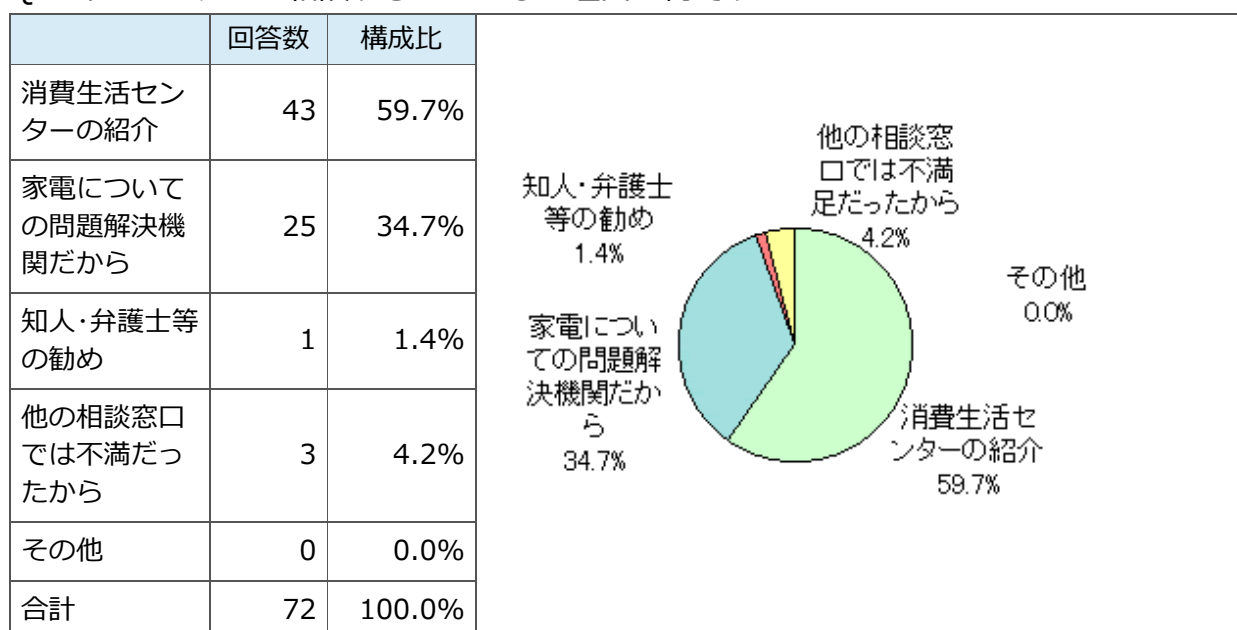
当センターは皆様の貴重なご意見をフォローし、今後のセンター施策に反映しより良いセンターづくりを目指したいと考えております。一層のご指導をお願い申し上げます。

ご相談者アンケート集計結果

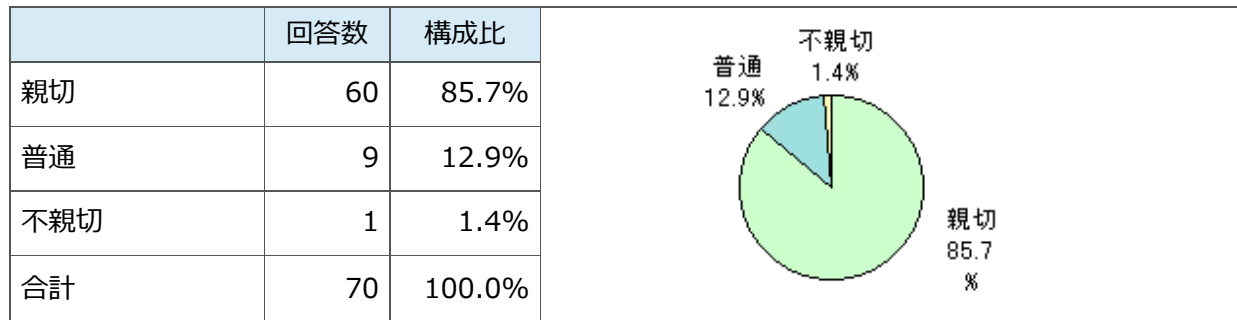
Q1.当PLセンターをどんな方法で知りましたか



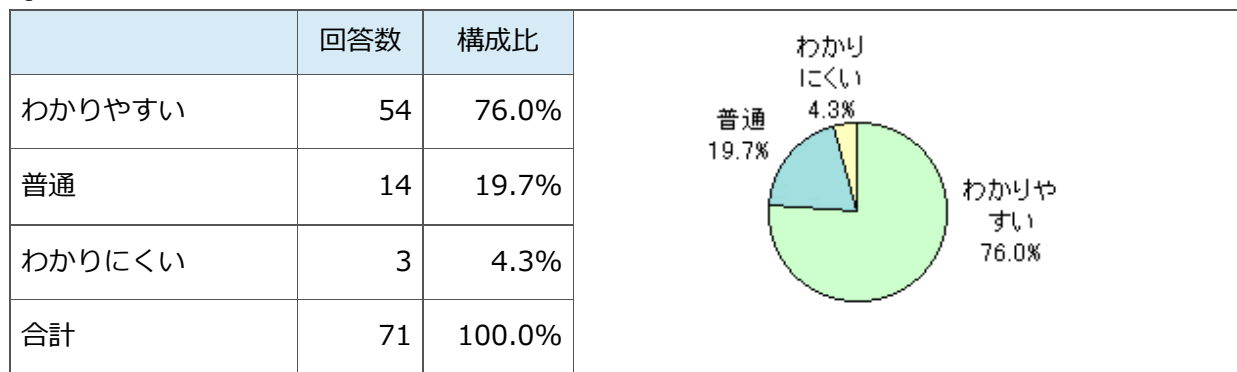
Q2.当PLセンターに相談することにした理由は何ですか



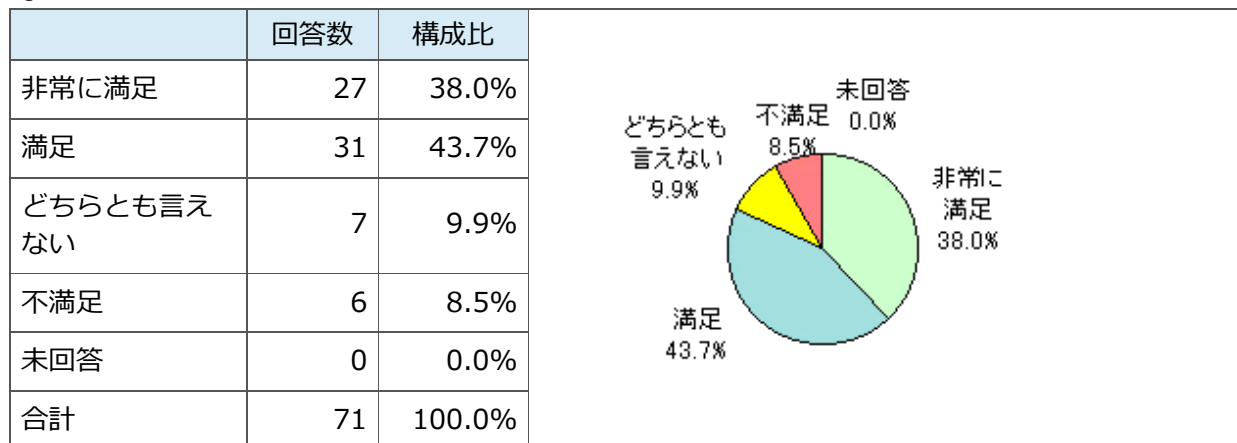
Q3.当PLセンターの対応はいかがでしたか



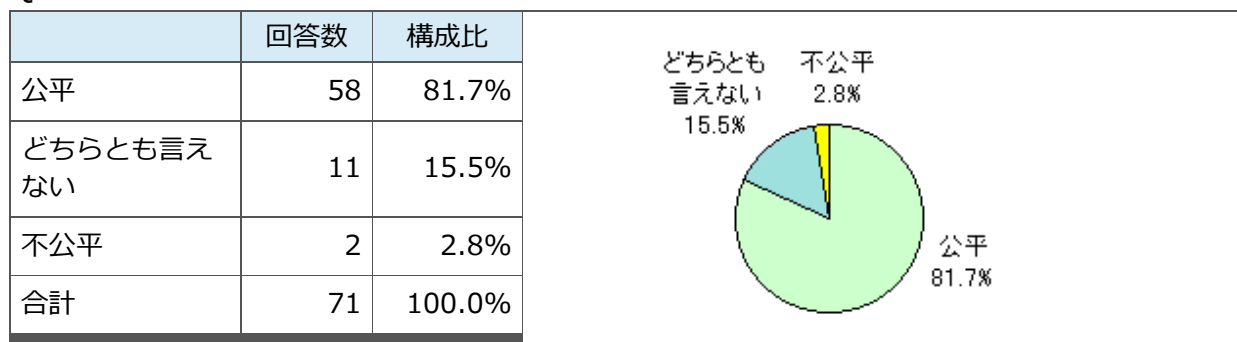
Q4.当PLセンターの説明はいかがでしたか



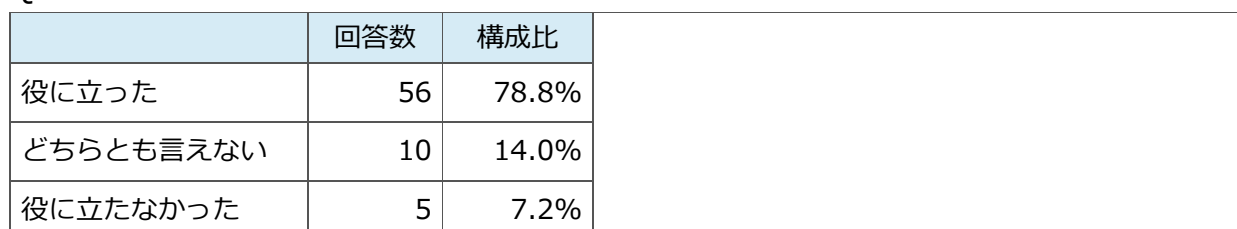
Q5.相談した結果はいかがでしたか



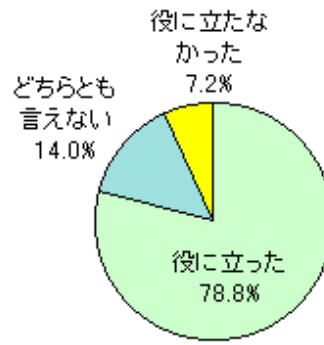
Q6.当センターの対応は公平だと思いましたか



Q7.当センターのアドバイスは貴方のお役に立ちましたか

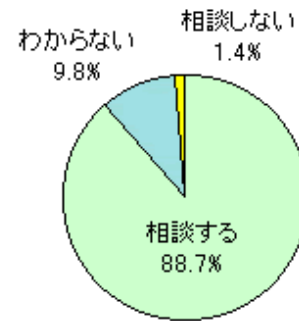


| | | |
|----|----|--------|
| 合計 | 71 | 100.0% |
|----|----|--------|



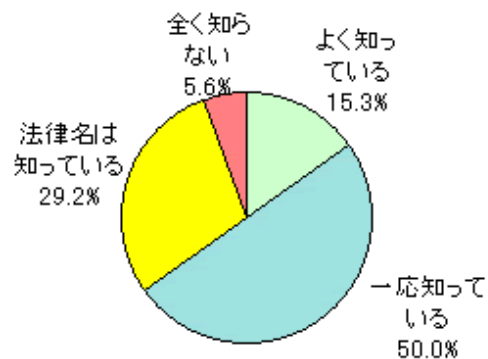
Q8. 今後も家電品について問題が発生した時は当センターに相談しますか

| | 回答数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 相談する | 63 | 88.7% |
| わからない | 7 | 9.8% |
| 相談しない | 1 | 1.4% |
| 合計 | 71 | 100.0% |



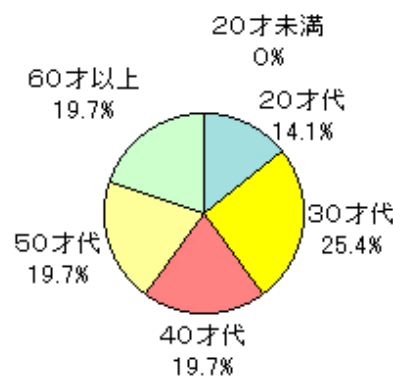
Q9. 製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか

| | 回答数 | 構成比 |
|-----------|-----|--------|
| よく知っている | 11 | 15.3% |
| 一応知っている | 36 | 50.0% |
| 法律名は知っている | 21 | 29.2% |
| 全く知らない | 4 | 5.6% |
| 合計 | 72 | 100.0% |



Q10. 貴方の年齢

| | 回答数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 20才未満 | 0 | 0.0% |
| 20才代 | 10 | 14.1% |
| 30才代 | 18 | 25.4% |
| 40才代 | 14 | 19.7% |
| 50才代 | 14 | 19.7% |
| 60才以上 | 14 | 19.7% |
| 合計 | 71 | 100.0% |



Q11.ご職業

| | 回答数 | 構成比 |
|-----|-----|--------|
| 会社員 | 23 | 32.4% |
| 自営業 | 11 | 15.5% |
| 公務員 | 1 | 1.4% |
| 主婦 | 25 | 35.2% |
| 学生 | 3 | 4.2% |
| その他 | 8 | 11.3% |
| 合計 | 71 | 100.0% |

Q12.性別

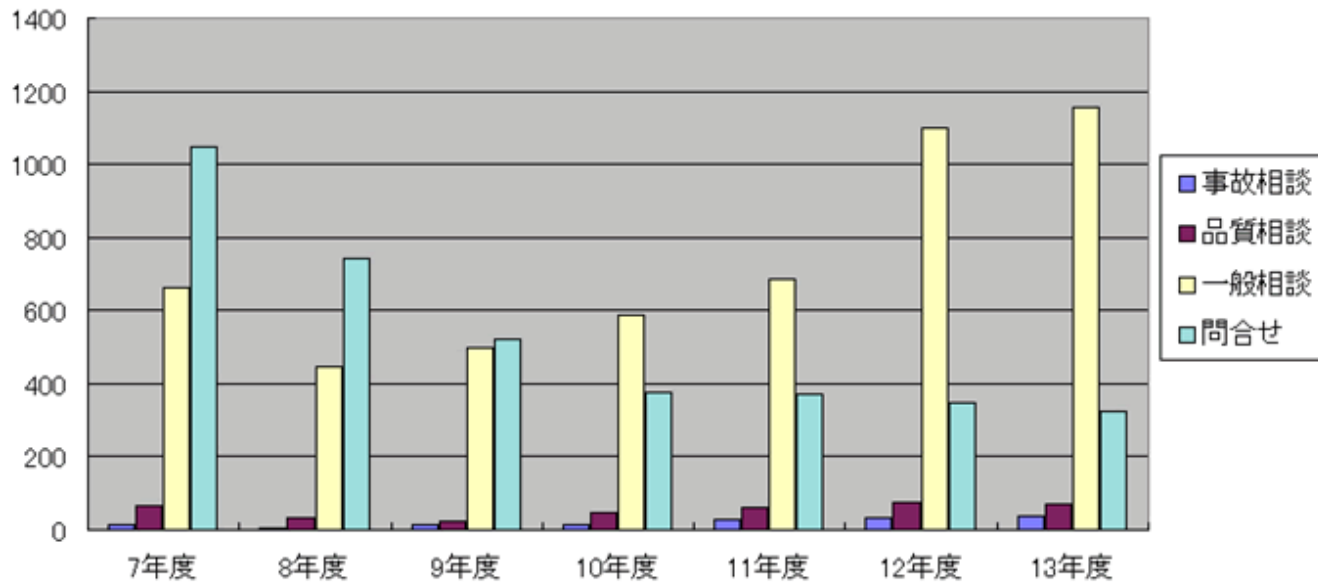
| | 回答数 | 構成比 |
|----|-----|--------|
| 男性 | 44 | 62.0% |
| 女性 | 27 | 38.0% |
| 合計 | 71 | 100.0% |

2. 資料編

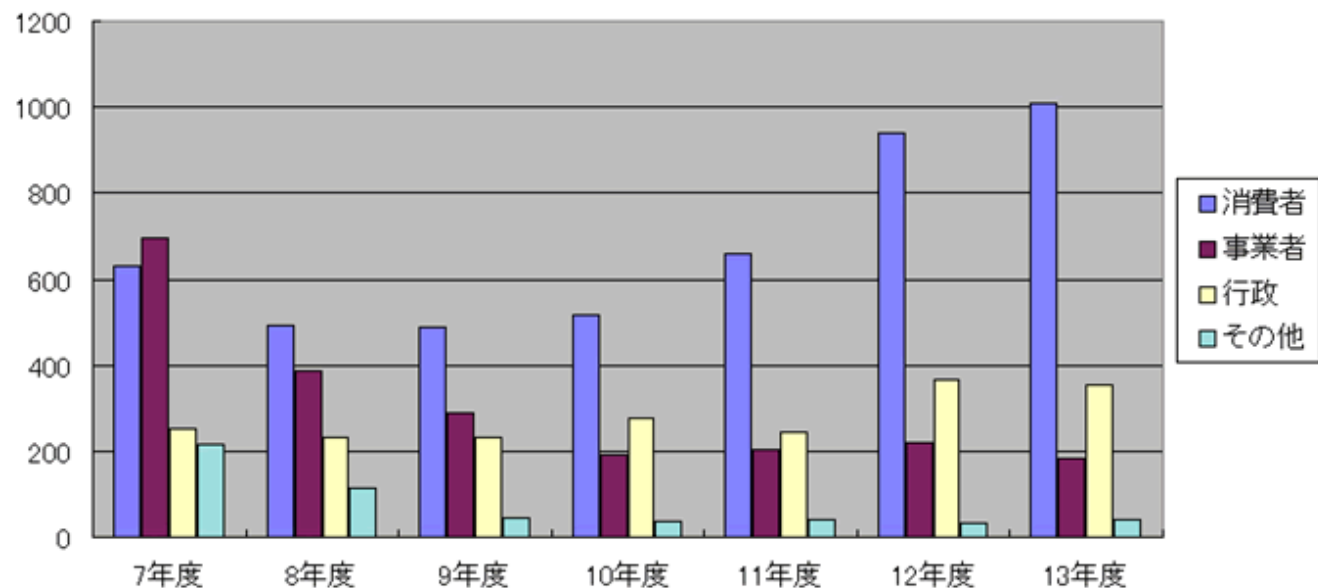
1) 平成7年度から13年度までの相談受付概況

| | 7年度 | 8年度 | 9年度 | 10年度 | 11年度 | 12年度 | 13年度 | 合計 |
|------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 総受付件数 (件) | 1,796 | 1,222 | 1,053 | 1,022 | 1,147 | 1,555 | 1,583 | 9,378 |
| 相談内容 内訳 | 事故相談 (件) | 15 | 3 | 13 | 12 | 28 | 37 | 140 |
| | 品質相談 (件) | 68 | 33 | 22 | 45 | 61 | 76 | 375 |
| | 一般相談 (件) | 663 | 445 | 497 | 588 | 687 | 1,099 | 5,133 |
| | 問合せ (件) | 1,050 | 741 | 521 | 377 | 371 | 348 | 3,730 |
| 相談者別 内訳 | 消費者 (件) | 632 | 491 | 487 | 517 | 659 | 939 | 4,734 |
| | 事業者 (件) | 696 | 385 | 290 | 191 | 204 | 218 | 2,166 |
| | 行政 (件) | 253 | 231 | 231 | 278 | 245 | 367 | 1,958 |
| | その他 (件) | 215 | 115 | 45 | 36 | 39 | 31 | 39 |

①相談内容別受付状況推移



②相談者別受付状況推移

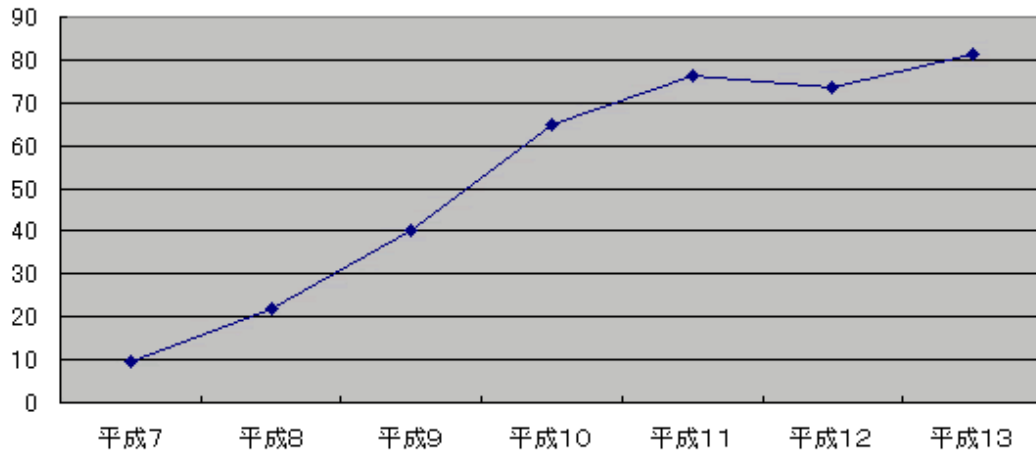


2) 平成13年度の相談受付状況の傾向

- (1) 相談受付件数は前年比102%とほぼ横ばい。また問い合わせを除いた事故相談、品質相談、一般相談の合計件数＝苦情相談件数は前年比104%と増加。
- (2) 事故相談は37件で前年度より増加、品質相談は70件で前年より微減。事故相談と品質相談の合計は107件と前年より増加。
- (3) 消費者からの相談受付構成比は63.7%で前年より増加。行政の相談受付構成比は22.3%で前年より微減。
- (4) 総相談受付件数の消費生活センター関与率（消費生活センター及び消費者センターの紹介による消費者の相談比率）は13年度72.5%で前年より5.4%増。また事故相談と品質相談の合計受付件数の消費生活センター関与率は13年度81.3%で前年より7.7%増
- (5) 消費生活センター関与率推移平成7年からの事故相談、品質相談の消費生活センター関与率の推移は下記の通りです。（消費生活センターの紹介による相談の割合）

消費生活センター関与率 (%)

| | |
|-------|------|
| 平成7年 | 9.6 |
| 平成8年 | 22.0 |
| 平成9年 | 40.0 |
| 平成10年 | 64.9 |
| 平成11年 | 76.3 |
| 平成12年 | 73.6 |
| 平成13年 | 81.3 |



当P Lセンターが活動を開始した当初は10%の関与率でしたが最近3年では約80%を示しています。