

平成15年度 家電製品PLセンター事業報告

1. 平成15年度事業概要

1) 相談受付状況

平成15年度の総相談受付件数は1,472件で、平成14年度に比較し93.4%と僅かに減少しました。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と苦情相談件数は前年度比101.1%と微増となっています。

2) 項目別相談受付状況

(1) 相談内容別 相談受付状況

平成15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15年度	(参考) 前年度比
事故相談	36 (2.4%)	105.9%
品質相談	27 (1.8%)	112.5%
一般相談	1,165 (79.1%)	100.7%
問い合わせ	244 (16.6%)	67.6%
合計	1,472 (100%)	93.4%

() 構成比

事故相談件数は36件で前年度より微増、品質相談件数も27件で前年度より微増となりました。

(2) 相談者別相談受付状況

平成15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	平成15年度	(参考) 前年度比
消費者	1,015 (71.5%)	69.0%
事業者	142 (7.3%)	77.6%
行政	300 (19.8%)	99.3%
その他	15 (1.4%)	40.5%
合計	1,472 (100.0%)	93.4%

() 構成比

消費者受付件数が平成14年度に比較し96.3%の減少になりました。

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16件と全体の44.4%を占めています。

製品名	火傷	けが	火災	その他	計
パソコン	2		1		3
洗濯機				3 (水漏れ)	3
冷蔵庫			1	1 (床の腐食)	2
携帯電話			2		2

食器乾燥機				1 (水漏れ)	1
シェーバー		1	1		2
電気あんか	1		1		2
電気ストーブ	1 (火だこ)		1		2
加湿器	1			1 (他の機器の故障)	2
エアコン			1		1
電話機				1 (水泡)	1
ヘアードライヤー	1				1
レーザー脱毛器	1			1	1
電気ジャーポット			1		1
電気カーペット			1		1
電気こたつ			1		1
温熱電位治療器	1				1
ビデオデッキ			1		1
扇風機		1			1
スチームしわ取り器	1				1
ジャー炊飯器			1		1
サーチライト			1		1
コーヒーメーカー	1				1
セラミックファンヒーター	1				1
電気座ぶとん			1		1
計	11	2	16	7	36

注：「火災」はぼ

や、煤けを含む

「事故相談」とは、受付時に相談者からその製品が関与して拡大損害があったとの申し出があった場合を指します。従ってその製品が原因で事故に至ったものとは限りません。

4) 品質相談 製品別受付状況

<単位：件>

製品名	件数	製品名	件数
パソコン	5	食器洗い乾燥機	1
テレビ	3	蛍光灯	1
冷蔵庫	2	延長コード	1
コンセント	2	電子レンジ	1
ジャー炊飯器	2	ファクシミリ	1
衣類乾燥機	2	電気スタンド	1
生ゴミ処理機	1	プリンター	1

ヘアードライヤー	1	CDドライブ	1
扇風機	1		
		計	27

5) 相談解決状況

平成15年度の相談解決状況は以下の通りです。

(平16年3月31日現在)

	受付件数				解決 件数	解決状況						調査
	13年度残	14年度残	15年度	計		説明 (注1)	打切り (注2)	取り下げ (注3)	相対交渉 (注4)	斡旋 (注5)	裁定	
事故案件	2	8	36	46	35	9	0	6	2	17	1	1
品質案件	0	3	27	30	28	5	0	0	21	2	0	
合計	2	11	63	76	63	14	0	6	23	19	1	1

(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) 打切り：相談継続を困難と判断する特定の事情により、当センターが相談受付を打切りとしたもの

(注3) 取り下げ：消費者が申し出を取り下げたもの等

(注4) 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5) 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) 適正な(中立・公平・迅速)紛争解決の推進

- ① 15年度の相談受付件数は1,472件で前年比93.4%と減少した。また、事故相談は36件で前年比105.9%と微増、品質相談は27件で前年比112.5%と増加した。
- ② 家電業界を基盤としたADRに相応しい専門性を発揮するため、迅速な現場・現物確認、事情聴取を通じた事実関係の的確な把握に努めた。
- ③ 事故案件は、顧問弁護士自身または、その助言を受けたカウンセラーによる「斡旋解決」に重点を置いた結果、「斡旋」による解決は17件となった。また、斡旋による解決が困難な案件については、「裁定解決」するよう努め、1件の「裁定」案件があった。
- ④ カウンセラーによる斡旋・相談においては、適正な結果を確保するため、顧問弁護士による法的見解を活用して解決を図った。
- ⑤ 企業による事故原因の究明が困難な場合は、第三者原因究明機関(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】日本品質保証機構等)を活用し、可能な限り原因究明を行った。(計 5件)
- ⑥ 「相談解決事例の多角的検討」「顧問弁護士による法的問題のOJT」(12回)「外部研修への参加」(15回)「他のPLセンター等との意見交換」(2回)等により、カウンセラーのさらなる質的強化を図った。

(2) 活動の透明化と事故の再発・未然防止に資するための情報開示の強化・拡充

- ① 「毎月のインフォメーション」「年次報告書」(14年度版 1,800部作成・配布)「ホームページ」(14年度データ更新、社告検索機能追加およびデータ追加)で関係者のプライバ

会社員	26.3	34.3	29.6	45.3	32.4	28.9	37.5
自営業	10.5	28.5	14.8	17.2	15.5	17.8	25.0
公務員	13.2	0.0	5.6	7.8	1.4	4.4	2.5
主婦	23.7	22.9	38.9	15.6	35.2	33.3	12.5
学生	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	2.2	2.5
その他	23.7	14.3	11.1	14.1	11.3	13.3	20.0

③当センターをどこで知りましたか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
消費生活センター	62.2	62.9	69.6	64.1	62.2	63.0	48.8
新聞・雑誌	21.6	17.1	5.4	6.3	4.1	4.4	7.0
インターネット	-	-	-	6.3	16.2	13.0	23.3
知人・弁護士	8.1	5.7	3.6	6.3	5.4	2.2	4.7
他の相談窓口	-	-	-	10.9	9.5	6.6	14.0
その他	8.1	14.3	21.4	6.3	2.7	10.9	2.3

④当センターに相談することにした理由は何ですか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
消費生活センターの紹介	43.9	54.1	54.7	53.1	59.7	57.1	53.7
家電製品についての問題解決機関だから	41.6	32.4	23.4	21.9	34.7	28.6	31.7
知人・弁護士の勧め	2.4	5.4	0.0	3.1	1.4	0.0	2.4
他の相談窓口では不満足だったから	7.3	8.1	17.2	18.8	4.2	8.2	9.8
その他	4.8	0.0	4.7	3.1	0.0	6.1	2.4

⑤当センターの対応はいかがでしたか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
親切	80.5	82.9	70.3	73.4	85.7	88.8	85.0
普通	16.7	17.1	27.8	23.4	12.9	11.1	10.0
不親切	2.8	0.0	1.9	3.1	1.4	0.0	5.0

⑥当センターの説明はいかがでしたか？

各年度の構成比（％）

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
分り易い	72.2	65.7	70.3	65.6	76.0	84.4	80.0

普通	25.0	34.3	24.1	31.3	19.7	15.5	17.5
分かり難い	2.8	0.0	5.6	3.1	4.3	0.0	2.5

⑦相談した結果はいかがでしたか？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
分り易い	72.2	65.7	70.3	65.6	76.0	84.4	80.0
普通	25.0	34.3	24.1	31.3	19.7	15.5	17.5
分かり難い	2.8	0.0	5.6	3.1	4.3	0.0	2.5

⑧当センターの対応は公平だと思えましたか？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
公平	78.3	67.6	70.4	70.3	81.7	81.8	80.0
どちらともいえない	16.2	26.5	22.2	20.3	15.5	18.2	15.0
不公平	5.4	5.9	7.4	9.4	2.8	0.0	5.0

⑨当センターのアドバイスはお役にたちましたか？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
役に立った	76.3	85.7	81.4	71.8	78.8	84.0	87.2
どちらともいえない	15.8	8.8	13.0	15.6	14.0	11.3	5.1
役に立たなかった	7.9	5.7	5.6	12.5	7.2	4.6	7.7

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？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
相談する	84.2	91.4	83.0	81.3	88.7	91.1	70.0
分からない	13.2	8.6	13.2	15.6	9.8	6.7	20.0
相談しない	2.6	0.0	3.8	3.1	1.4	2.2	10.0

⑪製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか？

各年度の構成比 (%)

	H9年	H10年	H11年	H12年	H13年	H14年	H15年
よく知っている	15.8	22.9	18.5	10.9	15.3	4.4	10.0
一応知っている	57.9	57.1	42.6	71.9	50.0	62.2	62.5
法律名は知っている	21.0	17.1	27.8	12.5	29.2	20.0	17.5
全く知らない	5.3	2.9	11.1	4.7	5.6	13.3	10.0

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

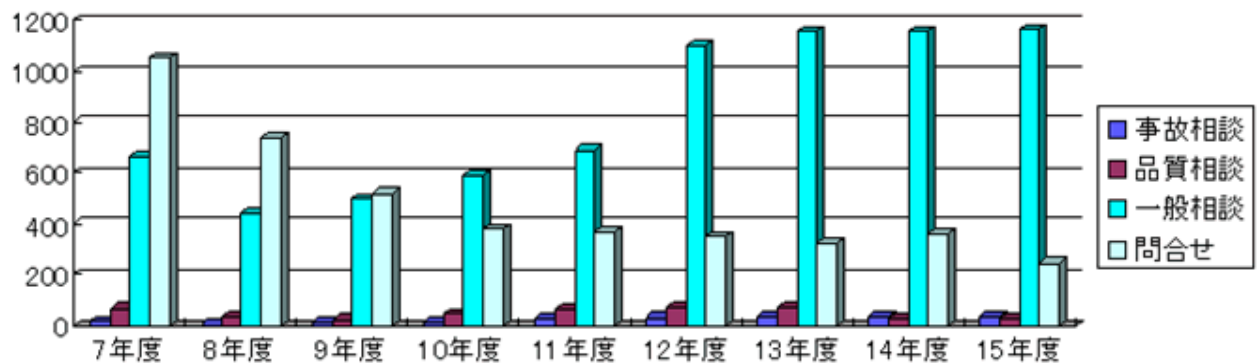
センターづくりを目指したいと考えております。一層のご指導をお願い申し上げます。

2. 資料編

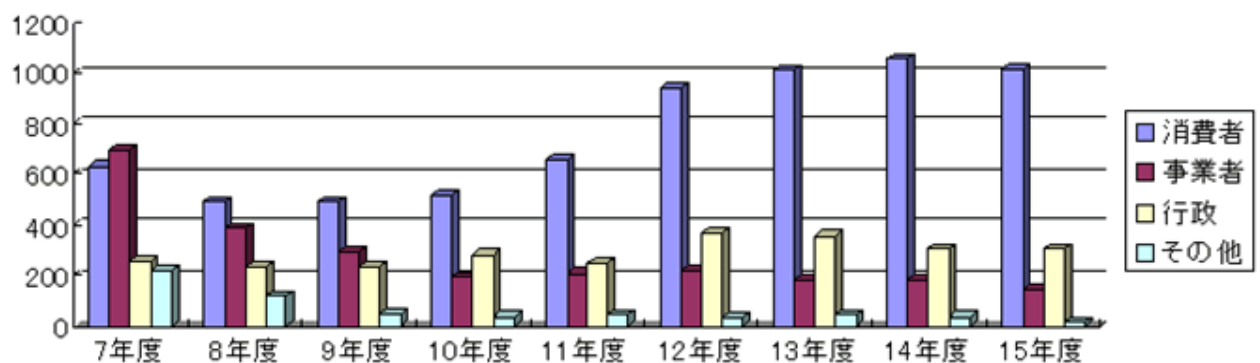
1) 平成7年度から15年度までの相談受付概況

		7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	合計
総受付件数 (件)		1,796	1,222	1,053	1,022	1,147	1,555	1,583	1,576	1,472	12,426
相談内容 内訳	事故相談 (件)	15	3	13	12	28	32	37	34	36	210
	品質相談 (件)	68	33	22	45	61	76	70	24	27	426
	一般相談 (件)	663	445	497	588	687	1,099	1,154	1,157	1,165	7,455
	問合せ (件)	1,050	741	521	377	371	348	322	361	244	4,335
相談者別 内訳	消費者 (件)	632	491	487	517	659	939	1,009	1,054	1,015	6,803
	事業者 (件)	696	385	290	191	204	218	182	183	142	2,491
	行政 (件)	253	231	231	278	245	367	353	302	300	2,560
	その他 (件)	215	115	45	36	39	31	39	37	15	572

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15年度の相談受付状況の傾向

- (1) 総相談受付件数は前年度比93.4%と前年度より減少。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度比101.1%と微増。
- (2) 事故相談は36件で前年度より微増、品質相談は27件で前年度より微増。事故相談と品質相談の合計は63件と前年度より増加。
- (3) 消費者からの相談受付構成比は69.0%で前年度より微増。行政の相談受付構成比は20.4%で前年度より微増。

- (4) 総相談受付件数の消費生活センターの関与率（消費生活センターおよび消費生活センターなどの紹介による消費者の相談比率）は15年度69.1%で前年度より3.1%減。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15年度68.3%で前年度より4.1%減。

3) 製品別一般相談件数

一般相談の件数が横ばい傾向にある。

	平成13年度	平成14年度	平成15年度
一般相談件数	1,154件	1,157件	1,165件

一般相談の製品別件数（上位5位まで）の表は下記の通り。

順位	平成13年度		平成14年度		平成15年度	
	1位	ポータブルパソコン	120件	ポータブルパソコン	97件	ポータブルパソコン
2位	デスクトップパソコン	106件	デスクトップパソコン	95件	デスクトップパソコン	81件
3位	冷蔵庫	77件	エアコン	89件	テレビ	69件
4位	エアコン	73件	冷蔵庫	60件	洗濯機	65件
5位	テレビ	70件	洗濯機	52件	エアコン	57件

ここ数年、上位1位、2位ともパソコンが占めている。平成15年度は、パソコン関係機器（ディスプレイ、プリンター、CDドライブなど）が47件で6位となっており、これも含めたパソコン相談は一般相談の20%を占める。今後もこの傾向が続くものと思われる。