

平成20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20年度（構成比）	（参考）前年度比
事故案件	7件（0.3%）	140%
品質案件	0件（0.0%）	0%
一般相談	1,788件（81.1%）	104%
問合せ	411件（18.6%）	205%
合計	2,206件（100.0%）	114%

②相談者等別相談等受付状況

相談者等別	平成20年度(構成比)	（参考）前年度比
消費者	1,676件（76.0%）	123%
事業者	128件（5.8%）	133%
行政	392件（17.8%）	87%
その他	10件（0.5%）	53%
合計	2,206件（100.0%）	114%

(2) 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（*1）	その他	計
ルームエアコンディショナ	0件	0件	1件	0件	1件
電気釜	1件	0件	1件	0件	2件
電気アイロン	1件	0件	0件	0件	1件
電気あんか	1件	0件	0件	0件	1件
電気洗濯機	0件	0件	0件	1件（水漏れ）	1件
携帯電話	1件	0件	0件	0件	1件
計	4件	0件	2件	1件	7件

（*1）「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) 品質案件製品別受付状況

平成20年度は、品質案件の受付はありませんでした。

(4) 事故案件及び品質案件終了状況

平成20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21年3月31日現在)

	受付件数			終了 件数	終了内訳			調査中 (未終了)
	19年度残	20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	
事故案件	1件	7件	8件	6件	0件	4件	2件	2件
品質案件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
合計	1件	7件	8件	6件	0件	4件	2件	2件

(5) 一般相談概況

一般相談は、1,788件（前年度比104%）で総受付件数の81.1%を占めており、またここ数年増加傾向が続いております。

製品別では、パーソナルコンピュータが1位で、一般相談に占める割合は平成12年度以降17%以上となっています。またテレビ受像機やルームエアコンデション等の長期使用に伴う安全性等に関する相談が増えました。

①平成20年度一般相談の製品別上位10位

順位	製品名	受付件数 (前年度比)	一般相談に占める 割合	備考
1位	パーソナルコンピュータ	251件 (83%)	17.5%	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	159件 (122%)	7.5%	
3位	ルームエアコンデション	133件 (136%)	7.3%	
4位	電気洗濯機	123件 (98%)	5.7%	
5位	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	97件 (115%)	5.1%	
6位	携帯電話及びPHS	67件 (76%)	4.9%	

7位	電気ストーブ	55件 (112%)	2.8%	
8位	DVD関連機器	49件 (102%)	2.8%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
9位	電子レンジ	48件 (117%)	2.4%	
10位	電気掃除機	41件 (124%)	2.3%	
1位～10位製品計		1,023件 (103%)	57.2%	
一般相談合計		1,788件 (104%)	100.0%	

②過去3年間の一般相談の製品別件数及び一般相談総件数

順位	平成17年度		平成18年度		平成19年度	
1位	パーソナルコンピュータ	308件	パーソナルコンピュータ	331件	パーソナルコンピュータ	301件
2位	ルームエアコンディショナ	108件	テレビ受像機	138件	テレビ受像機	130件
3位	電気洗濯機	107件	ルームエアコンディショナ	108件	電気洗濯機	126件
4位	テレビ受像機	83件	電気洗濯機	106件	ルームエアコンディショナ	98件
5位	DVD関連機器	65件	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	72件	携帯電話及びPHS	88件
総件数	1,524件		1,653件		1,724件	

(6) 地域別相談等受付状況

①平成19年度相談等受付件数の都道府県別上位10位

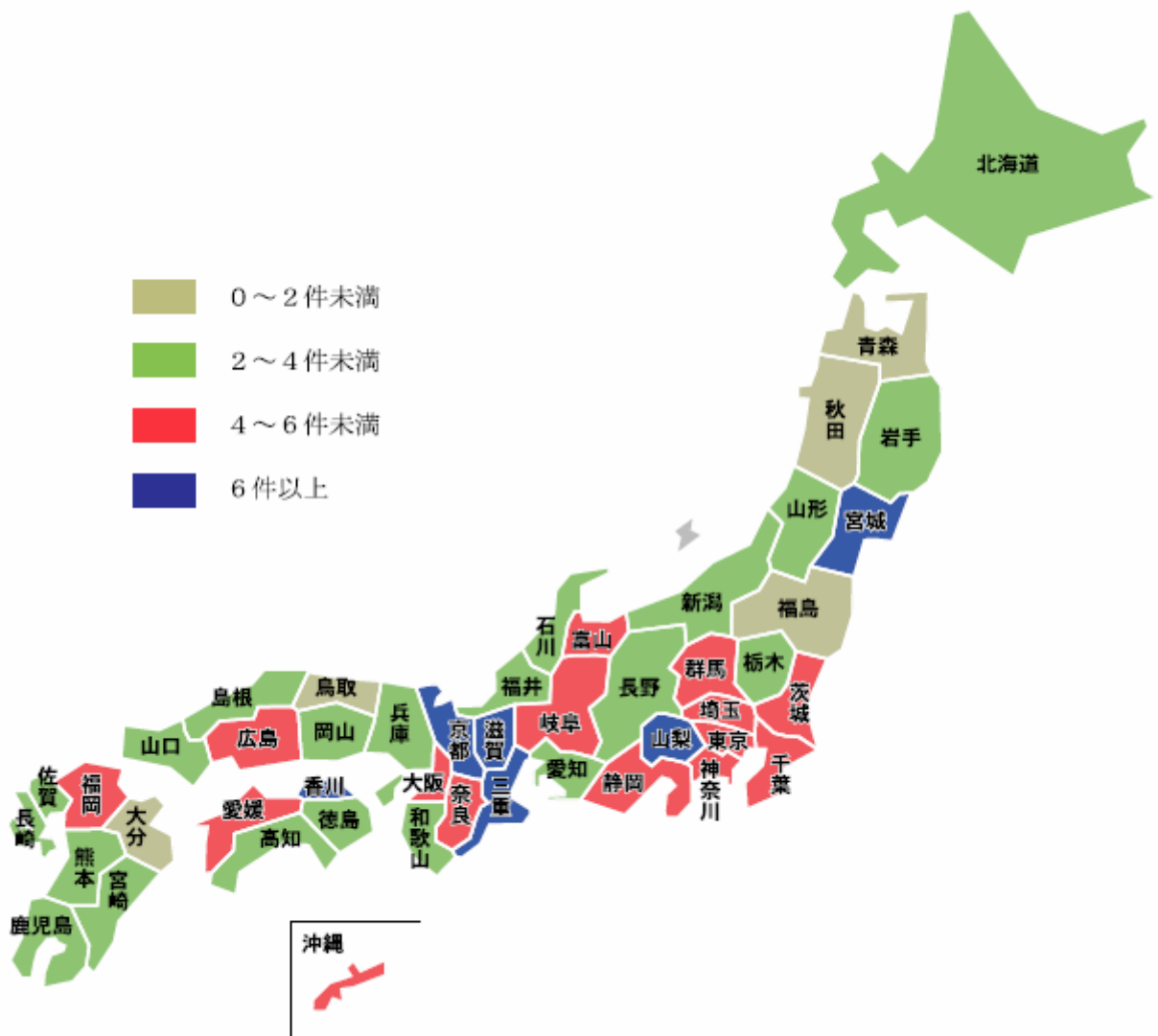
順位	都道府県	件数 (前年度比)	総件数に占める割合
1位	東京都	324(92%)	14.7%
2位	神奈川県	203(109%)	9.2%
3位	大阪府	177(92%)	8.0%
4位	埼玉県	121(183%)	5.5%
5位	千葉県	116(138%)	5.3%
6位	福岡県	99(116%)	4.5%
7位	愛知県	93(91%)	4.2%
8位	兵庫県	84(106%)	3.8%
9位	京都府	67(152%)	3.0%
10位	静岡県	64(139%)	2.9%
1位～10位小計		1,348(106%)	61.1%
総件数		2,206(114%)	100.0%

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)	873	39.6%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	399	18.1%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	248	11.2%
4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	210	9.5%
5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	112	5.1%
6位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	103	4.7%
7位	甲信越(新潟・長野・山梨)	88	4.0%
8位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	81	3.7%
9位	北海道	52	2.4%
10位	北陸(富山・石川・福井)	40	1.8%
合計		2,206	100.0%

次に、都道府県別の10万世帯あたりの相談等受付件数を下図に示します。ちなみに平成20年度の総受付件数(2,206件)を、10万世帯あたりで換算すると、4.2件となります。

<平成20年度都道府県別10万世帯あたりの相談等受付件数 >



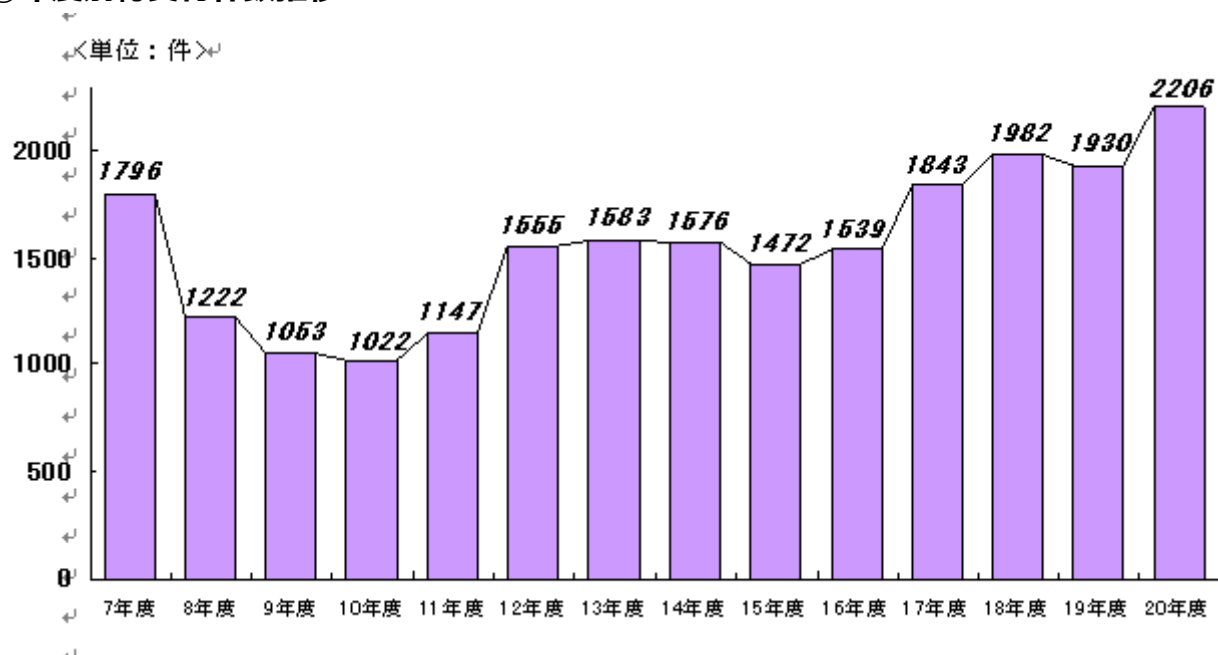
* 世帯数は、総務省自治行政局市町村課が公表した平成20年3月末現在の数字を使用。

(7) 平成7～19年度までの相談等受付概況

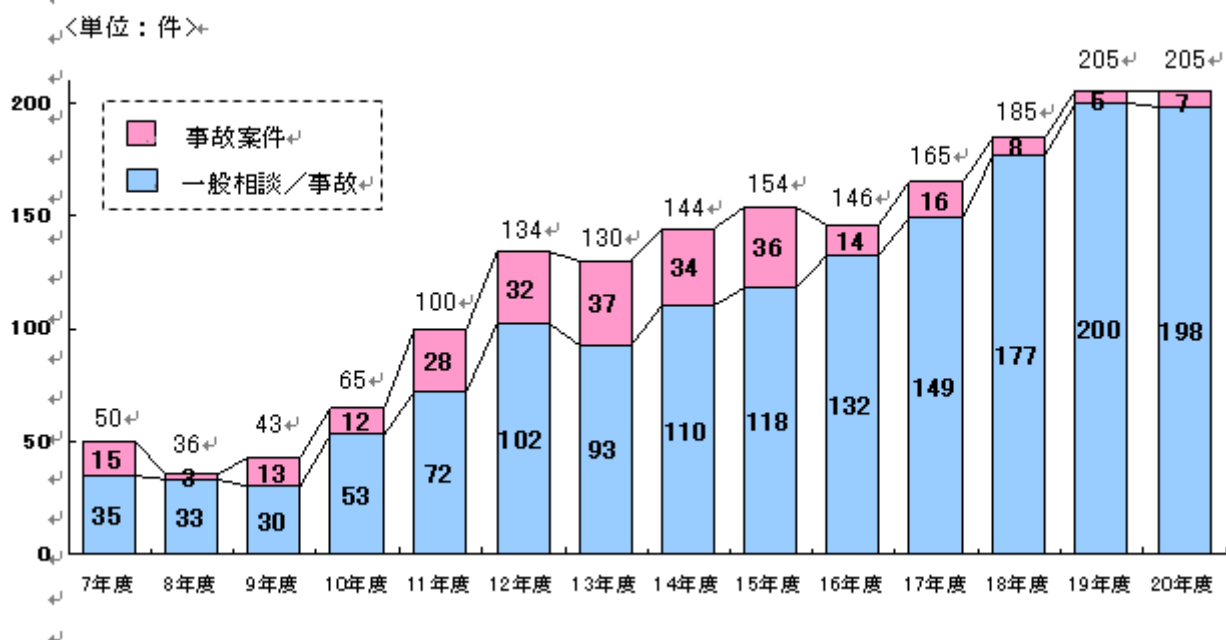
	総受付件数	相談等内容				相談者等別			
		事故案件	品質案件	一般相談	問合せ	消費者	事業者	行政	その他
07年度	1,796件	15件	68件	663件	1,050件	632件	696件	253件	215件
08年度	1,222件	3件	33件	445件	741件	491件	385件	231件	115件
09年度	1,053件	13件	22件	497件	521件	487件	290件	231件	45件
10年度	1,022件	12件	45件	588件	377件	517件	191件	278件	36件
11年度	1,147件	28件	61件	687件	371件	659件	204件	245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	1,676件	128件	392件	10件
合計	21,926件	260件	444件	15,416件	5,806件	13,686件	3,083件	4,498件	659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28回運営協議会	20年10月16日（木）	19年度事業報告・決算報告、 20年度事業計画進捗状況他
第29回運営協議会	21年 3月17日（火）	20年度事業計画進捗状況等、 21年度事業計画（案）・予算（案）他

(2) 審査会関連

会議名	日時	主な議題
20年度 第1回審査会	20年 6月18日（水）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
20年度 第2回審査会	20年 9月18日（木）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
20年度 第3回審査会	20年 12月18日（木）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他
20年度 第4回審査会	21年 3月25日（水）	相談等受付状況報告、事故案件経過状況報告他

3. 依頼者へのアンケート結果

当センターの対応が依頼者の方にどのように評価されているか等を確認するため、事故案件及び品質案件の依頼者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カ年毎の単純移動平均値とし、傾向がわかるようにしています。

(1) 貴方の年代は？

	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
H12～H14	0%	11%	27%	24%	22%	15%
H15～H17	0%	7%	27%	33%	15%	18%
H18～H20	0%	15%	15%	23%	23%	23%

(2) ご職業は？

	① 会社員	② 自営業	③ 公務員	④ 主婦	⑤ 学生	⑥ その他
H12～H14	35%	17%	4%	28%	2%	13%
H15～H17	37%	22%	4%	19%	1%	16%
H18～H20	46%	23%	0%	15%	0%	15%

(3) 当センターをどこで知りましたか？

	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
H12～H14	63%	5%	12%	4%	9%	7%
H15～H17	58%	5%	21%	3%	10%	2%
H18～H20	28%	8%	31%	8%	0%	15%

(4) 当センターに相談することにした理由は何ですか？

	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
H12～H14	57%	29%	1%	10%	3%
H15～H17	53%	33%	4%	5%	4%
H18～H20	31%	62%	8%	0%	0%

(5) 当センターの対応はいかがでしたか？

	① 親 切	② 普 通	③ 不 親 切
H12～H14	83%	16%	1%
H15～H17	79%	16%	4%
H18～H20	85%	8%	8%

(6) 当センターの説明はいかがでしたか？

	① わかり易い	② 普 通	③ わかり難い
H12～H14	75%	22%	2%
H15～H17	77%	22%	2%
H18～H20	77%	15%	8%

(7) 相談した結果はいかがでしたか？

	① 非常に満足	② 満 足	③ どちらでもない	④ 不 満 足
H12～H14	39%	38%	14%	9%
H15～H17	40%	28%	21%	11%
H18～H20	54%	8%	23%	15%

(8) 当センターの対応は公平だと思えましたか？

	① 公 平	② どちらともいえない	③ 不 公 平
H12～H14	74%	19%	6%
H15～H17	74%	19%	7%
H18～H20	69%	23%	8%

(9) 当センターのアドバイスはお役にたちましたか？

	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
H12～H14	78%	14%	8%
H15～H17	81%	12%	7%
H18～H20	77%	8%	15%

(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？

	① 相談する	② わからない	③ 相談しない
H12～H14	87%	11%	2%
H15～H17	75%	16%	8%
H18～H20	85%	8%	8%

(11) 製造物責任法（PL法）という法律を知っていますか？

	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
H12～H14	10%	61%	21%	8%
H15～H17	8%	65%	19%	8%
H18～H20	23%	54%	15%	8%

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。