

平成22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22年度（構成比）	（参考）前年度比
事故案件	6件（0.4%）	300%
品質案件	0件（0.0%）	0%
一般相談	1,470件（87.3%）	103%
問合せ	207件（12.3%）	78%
合計	1,683件（100.0%）	99%

②相談者等別相談等受付状況

相談者等別	平成22年度（構成比）	（参考）前年度比
消費者	1,120件（66.5%）	93%
事業者	93件（5.5%）	107%
行政	468件（27.8%）	118%
その他	2件（0.1%）	100%
合計	1,683件（100.0%）	99%

(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
冷温風器	0件	0件	1件	0件	1件
電気ジャーポット	1件	0件	0件	0件	1件
電気掃除機	0件	0件	0件	1件 (カーペット損傷)	1件
ヘアードライヤ	1件	0件	0件	1件 (床損傷)	2件
ルームエアコンデーション	0件	0件	0件	1件 (水漏れ)	1件
計	2件	0件	1件	3件	6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22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22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23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)
	21年度残	22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	6件	7件	6件	1件	4件	1件	1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	6件	7件	6件	1件	4件	1件	1件

(5) 一般相談概況

パーソナルコンピュータの受付件数は、平成12年度以降200件以上維持をしていますが、今回10年ぶりに200件未満となりました。なお受付順位は、平成9年度から現在まで1位を維持しています。また前年度より大幅増になっているものは、「換気扇・扇風機」、「電気冷蔵庫及び電気冷凍機応用製品」、「ルームエアコンディショナ」で、平成22年度が猛暑となったことを反映しているようです。

①平成22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	パーソナルコンピュータ	193件 (67%)	11%	デスクトップ・ポータブルパソコン、 パソコン関連機器を含む
1位	テレビ受像機	193件 (118%)	11%	
3位	ルームエアコンディショナ	134件 (140%)	8%	
4位	電気冷蔵庫及び 電気冷凍機応用製品	107件 (153%)	6%	
5位	電気洗濯機	103件 (79%)	6%	
6位	電気掃除機	54件 (135%)	3%	

7位	電子レンジ	45件 (100%)	3%	
8位	換気扇・扇風機	35件 (159%)	2%	
8位	DVD関連機器	35件 (70%)	2%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
8位	携帯電話及びPHS	35件 (85%)	2%	
1位～10位製品計		934件(99%)	55%	
合計		1,683件(99%)	100%	

②過去3年間の製品別件数及び総受付件数

順位	平成19年度		平成20年度		平成21年度	
1位	パソコン用プリンター	317件	パソコン用プリンター	263件	パソコン用プリンター	290件
2位	テレビ受像機	135件	テレビ受像機	204件	テレビ受像機	164件
3位	電気洗濯機	134件	ルームエアコン	172件	電気洗濯機	130件
4位	ルームエアコン	102件	電気洗濯機	146件	ルームエアコン	96件
5位	携帯電話及びPHS	96件	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
総受付 件数	1,930件		2,206件		1,693件	

(6) 相談者等居住地の地域別相談等受付状況

①平成22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	347(109%)	20.6%
2位	大阪府	150(97%)	8.9%
3位	神奈川県	131(90%)	7.8%
4位	埼玉県	122(149%)	7.2%
5位	千葉県	86(134%)	5.1%
6位	愛知県	71(108%)	4.2%
7位	兵庫県	64(112%)	3.8%
8位	福岡県	56(62%)	3.3%
9位	宮城県	43(93%)	2.6%
10位	三重県	39(111%)	2.3%
1位～10位小計		1,109(105%)	65.9%
総件数		1,683(99%)	100.0%

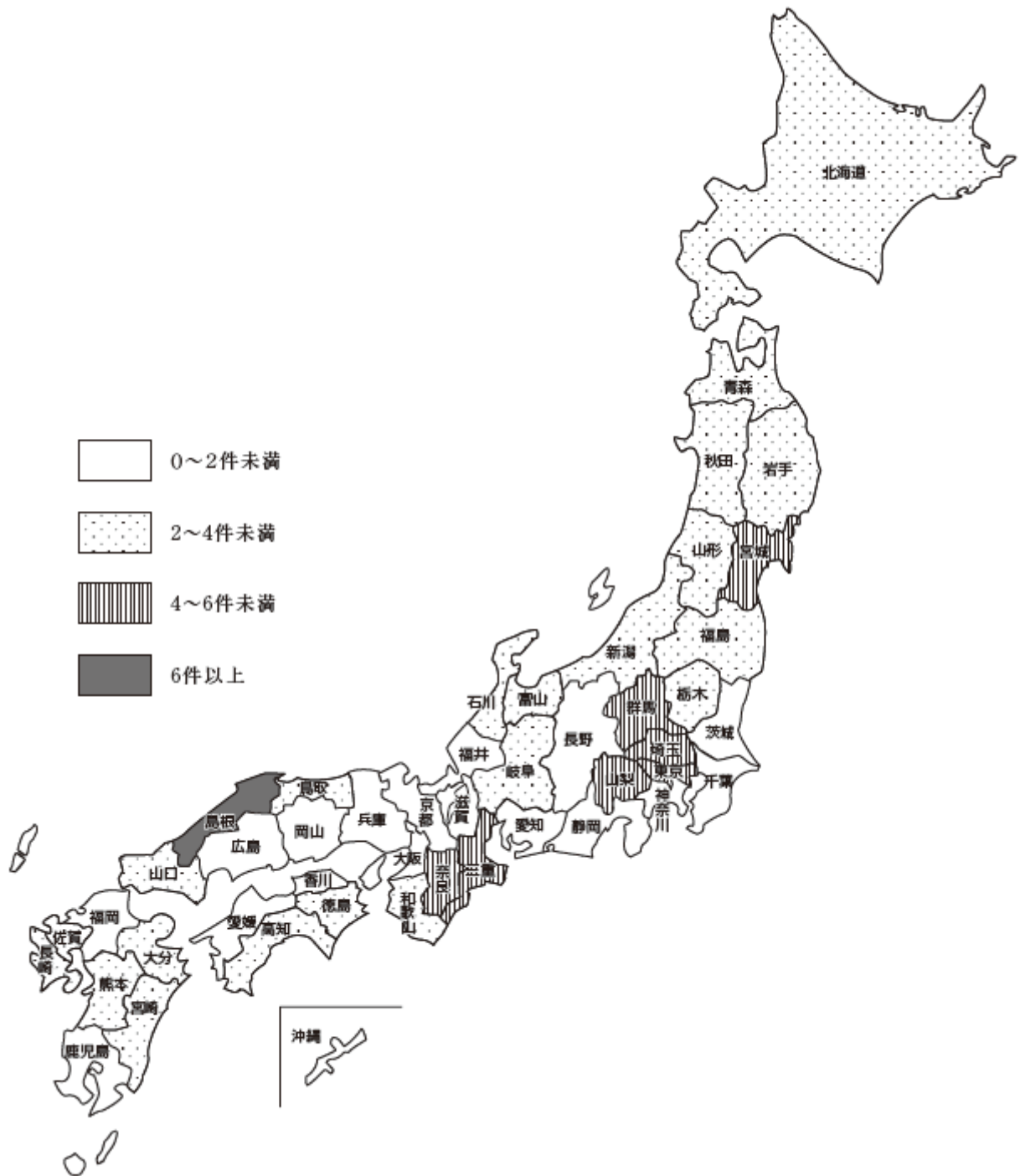
②地域別相談等受付件数

--	--	--	--

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)	771	45.8%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	293	17.4%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	183	10.9%
4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	126	7.5%
5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	85	5.1%
6位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	70	4.2%
7位	甲信越(新潟・長野・山梨)	58	3.4%
8位	北海道	36	2.1%
9位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	36	2.1%
10位	北陸(富山・石川・福井)	25	1.5%
合計		1,683	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22年度の総受付件数（1,683件）を、10万世帯あたりで換算すると、3.2件となります。また前年度に引き続き、47都道府県から相談等を受け付けました。

<平成 22年度都道府県別10万世帯あたりの相談等受付件数 >



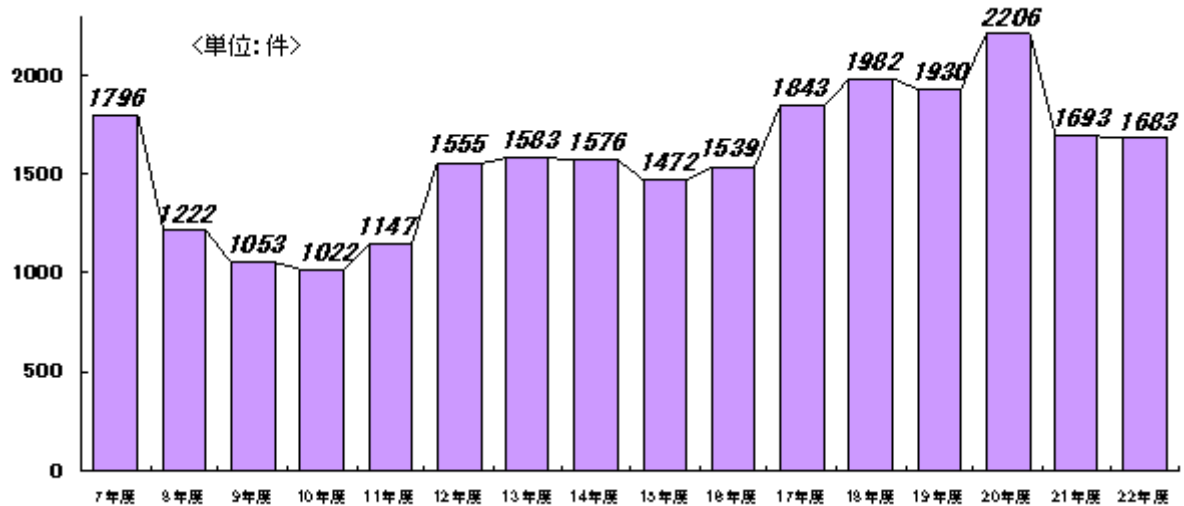
*世帯数は、総務省自治行政局市町村課が公表した平成21年3月末現在の数字を使用。

(7) 平成7~22年度までの相談等受付概況

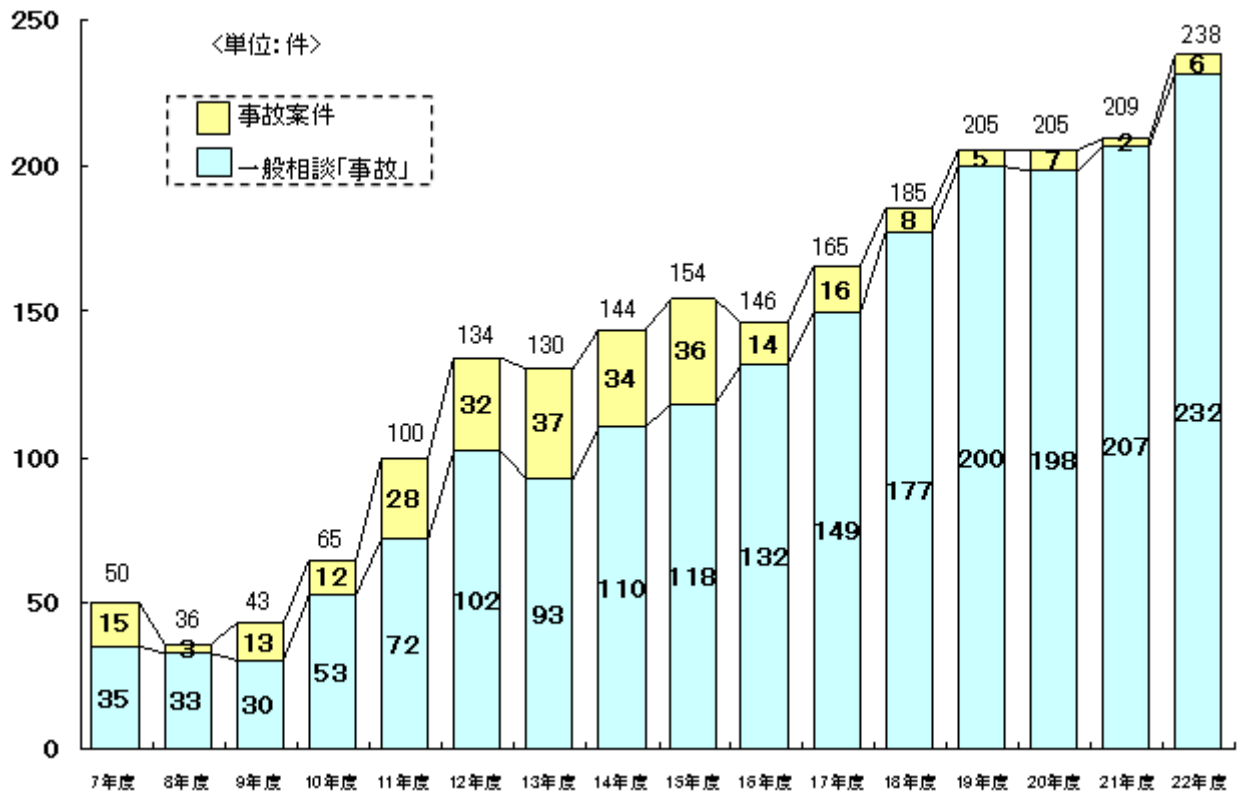
	総受付件数	相談等内容				相談者等別			
		事故案件	品質案件	一般相談	問合せ	消費者	事業者	行政	その他
07年度	1,796件	15件	68件	663件	1,050件	632件	696件	253件	215件
08年度	1,222件	3件	33件	445件	741件	491件	385件	231件	115件
09年度	1,053件	13件	22件	497件	521件	487件	290件	231件	45件
10年度	1,022件	12件	45件	588件	377件	517件	191件	278件	36件
11年度	1,147件	28件	61件	687件	371件	659件	204件	245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
21年度	1,693件	2件	0件	1,427件	264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	1,120件	93件	468件	2件
合計	25,302件	268件	444件	18,313件	6,277件	16,014件	3,263件	5,362件	663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32回運営協議会	平成22年10月8日（金）	平成21年度事業報告・決算報告、平成22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22年 6月30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22年 9月30日（木）	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22年 12月22日（水）	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
H14～H16	0%	10%	31%	32%	14%	14%
H17～H19	0%	9%	17%	30%	22%	22%
H20～H22	0%	0%	17%	50%	25%	8%

(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
H14～H16	33%	21%	4%	24%	2%	16%
H17～H19	48%	13%	4%	26%	0%	9%
H20～H22	33%	25%	0%	17%	8%	17%

(3) 当センターをどこで知りましたか？

	①	②	③	④	⑤	⑥
--	---	---	---	---	---	---

	消費生活センター	新聞・雑誌	インターネット	知人・弁護士	他の相談窓口	その他
H14～H16	58%	4%	19%	3%	9%	6%
H17～H19	65%	9%	13%	4%	4%	4%
H20～H22	58%	0%	25%	8%	0%	8%

(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
H14～H16	54%	32%	3%	6%	5%
H17～H19	48%	39%	4%	4%	4%
H20～H22	58%	33%	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
H14～H16	84%	13%	3%
H17～H19	78%	17%	4%
H20～H22	92%	8%	0%

(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
H14～H16	81%	18%	1%
H17～H19	70%	26%	4%
H20～H22	92%	8%	0%

(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
H14～H16	45%	28%	16%	11%
H17～H19	43%	26%	22%	9%
H20～H22	50%	33%	17%	0%

(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
H14～H16	77%	19%	4%

H17～H19	74%	17%	9%
H20～H22	75%	17%	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
H14～H16	81%	11%	7%
H17～H19	78%	13%	9%
H20～H22	92%	8%	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？

	① 相談する	② わからない	③ 相談しない
H14～H16	81%	13%	7%
H17～H19	83%	13%	4%
H20～H22	92%	8%	0%

(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
H14～H16	7%	63%	20%	10%
H17～H19	17%	61%	13%	9%
H20～H22	0%	75%	17%	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。