

平成25年度第2回消費生活eモニターアンケート調査

「製品事故について」

目 次

第1章 調査の概要	・・・P2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
5 回答者の属性	
第2章 調査結果	・・・P3

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ かながわの消費生活

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>

第1章 調査の概要

1 調査目的

今後の県の消費生活行政の参考とするため、消費者問題の中で特に製品事故について県民の意識を調査しました。また、消費生活eモニターに関する意見をうかがいました。

2 調査方法

ホームページ上でのアンケート調査（全22問）

3 調査期間

平成25年10月16日（水）から10月31日（木）まで

4 調査対象

消費生活eモニター：163名 回答者：126名

5 回答者の属性

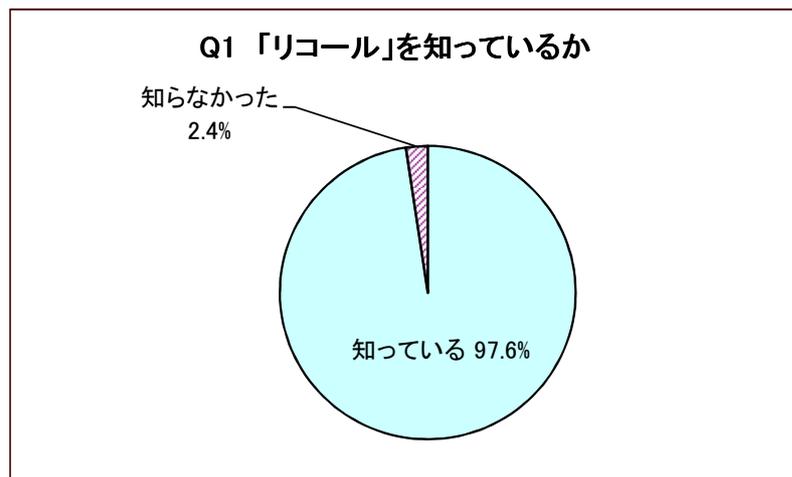
[前半]	性別	男性 46名	女性 80名
	年齢	20歳代	9名(男性：1名 女性：8名)
		30歳代	26名(男性：5名 女性：21名)
		40歳代	36名(男性：11名 女性：25名)
		50歳代	18名(男性：6名 女性：12名)
		60歳代	26名(男性：16名 女性：10名)
		70歳以上	11名(男性：7名 女性：4名)

第2章 調査結果

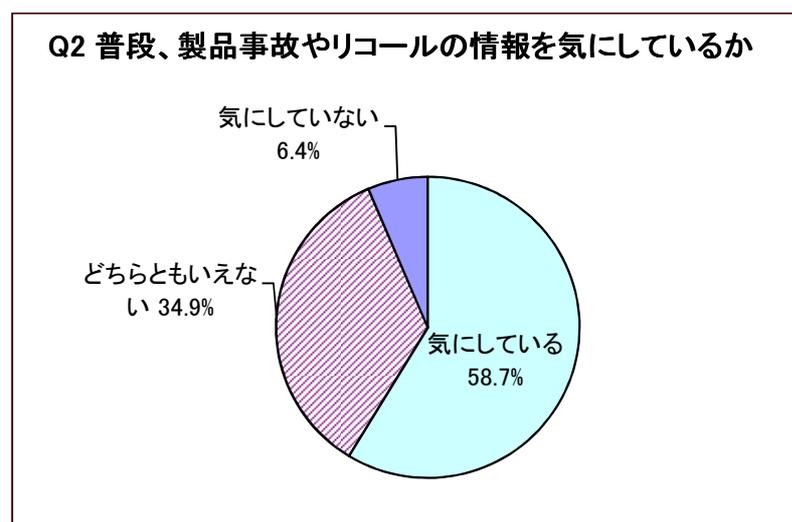
・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。

1 製品事故・リコールについて

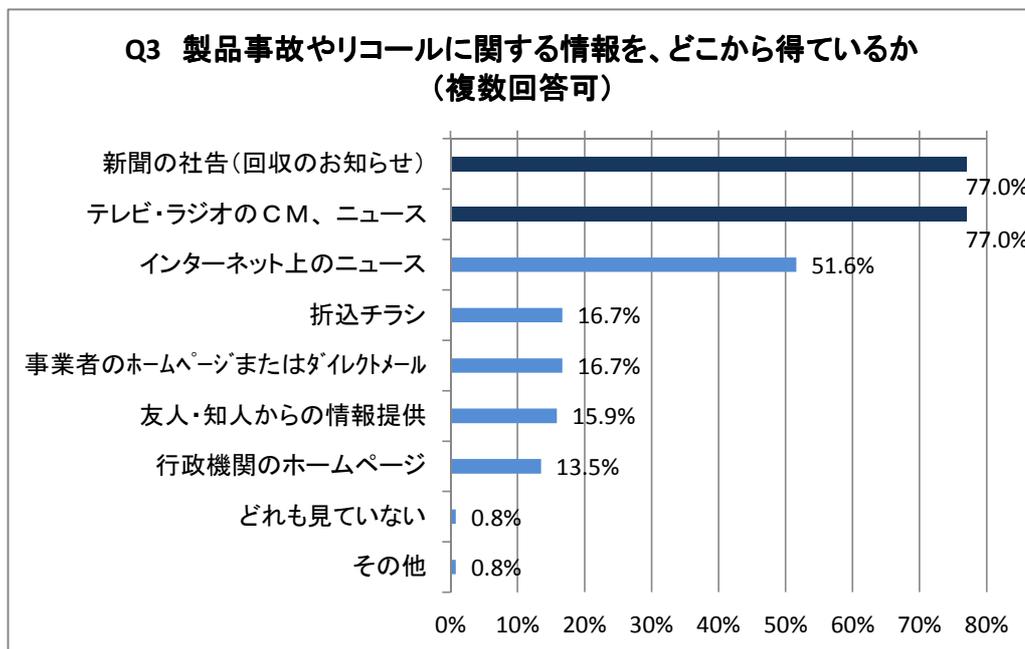
- Q1 「リコール」を知っているかたずねたところ、「知っている」が9割を超えました。
※リコール: 製品による事故が発生した場合、または発生する可能性が判明した場合に、製造・輸入事業者がそのことを公表し、製品の回収・無償点検・改修等を行うこと



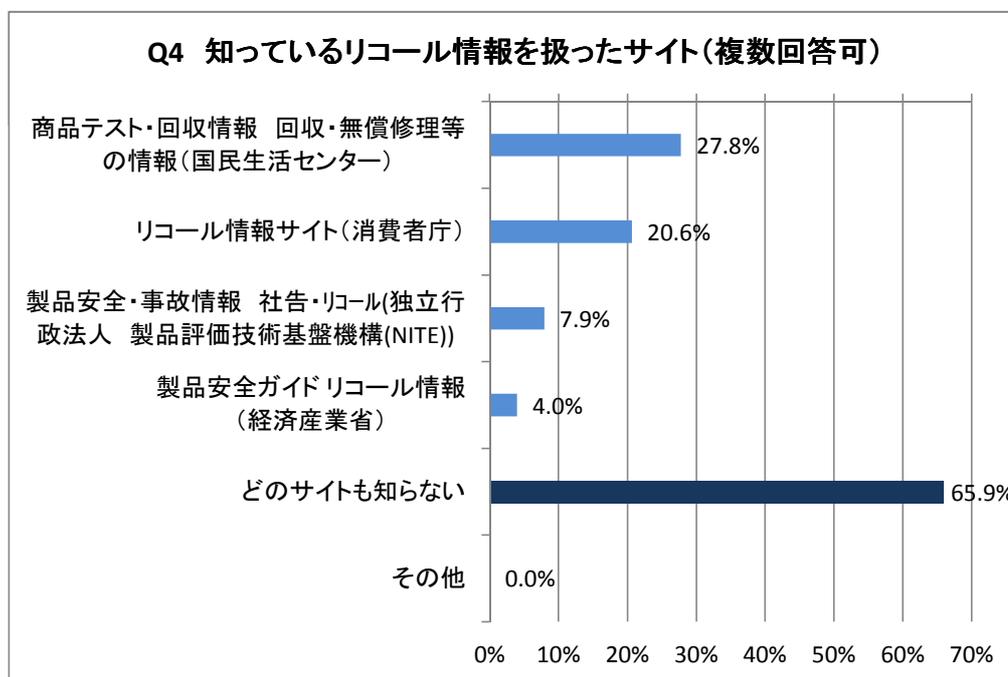
- Q2 普段、製品事故やリコールに関する情報について、気にしているかたずねたところ、「気にしている」が約6割となり、製品事故等に対する意識の高さが見受けられました。



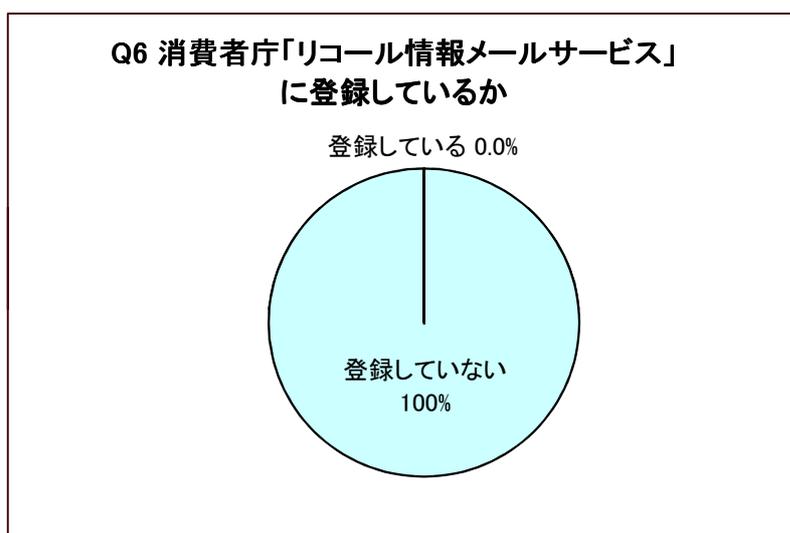
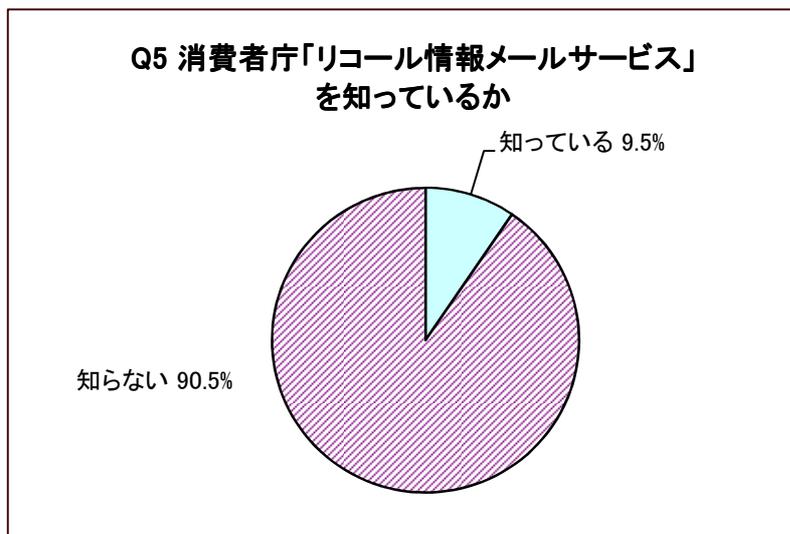
Q3 製品事故やリコールに関する情報を、どこから得ているかたずねたところ、「新聞の社告(回収のお知らせ)」と「テレビ・ラジオのCM、ニュース」が7割を超えて多く、次いで「インターネット上のニュース」が約5割でした。「行政機関のホームページ」は1割台と、活用している方は少数でした。



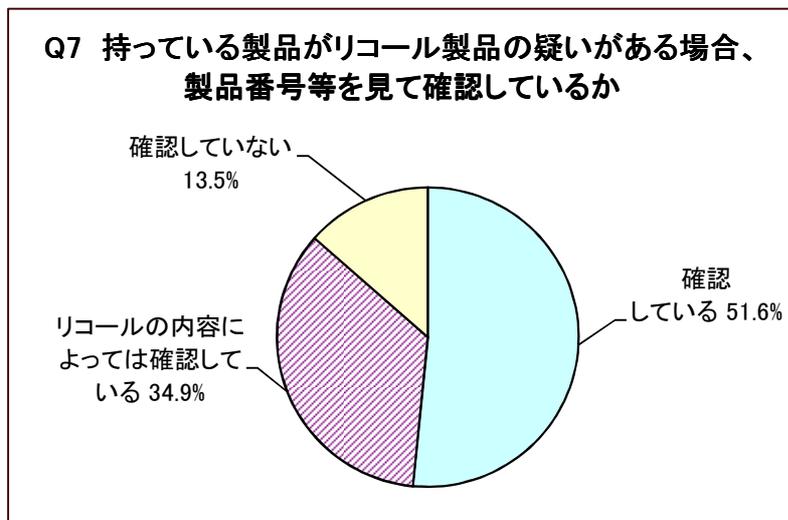
Q4 リコール情報を扱った次のサイトを知っているかたずねたところ、「どのサイトも知らない」が6割台で最も多くなりました。



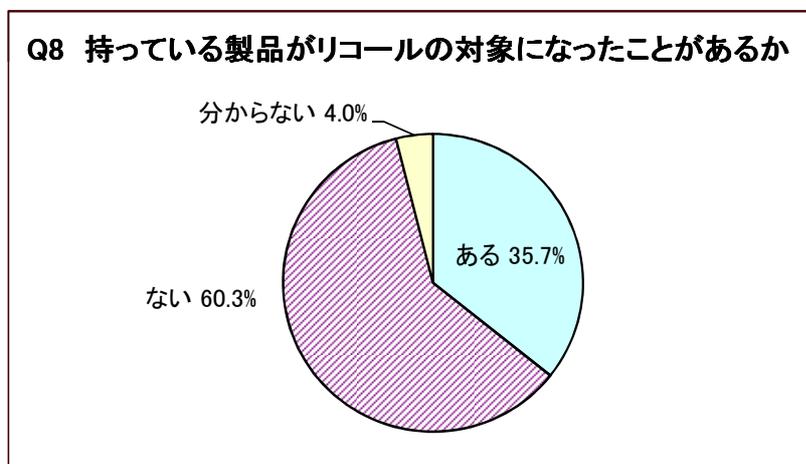
Q5 消費者庁が実施している「リコール情報メールサービス」(リコールの情報を直接メールでお届けするサービス)を知っているかたずねたところ、「知っている」は1割未満で、登録している方はいませんでした。



Q7 ご自身またはご家庭で持っている製品がリコール製品の疑いがあった場合、製品番号等を見てリコール製品かどうか確認しているかたずねたところ、「確認している」と「リコールの内容によっては確認している」を合わせると、8割を超えました。

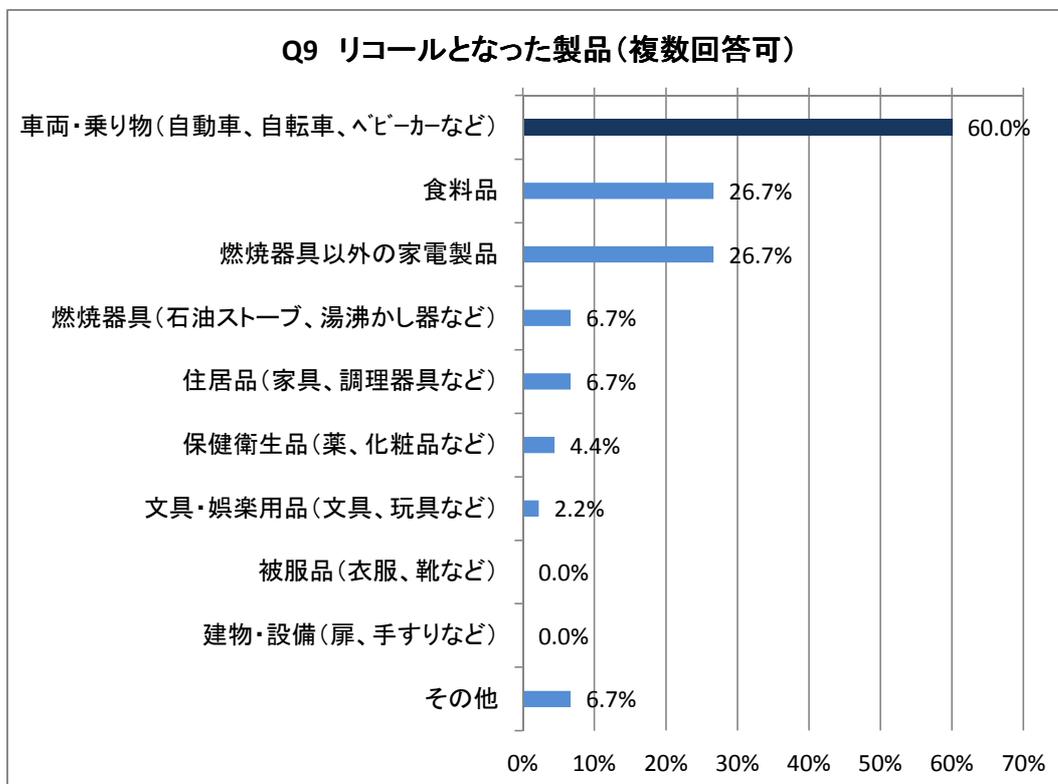


Q8 ご自身またはご家庭で持っている製品がリコールの対象になったことがあるかたずねたところ、「ある」は3割台でした。



[Q9～10はQ8で持っている製品がリコールの対象になったことが「ある」と回答した45名におたずねしました。]

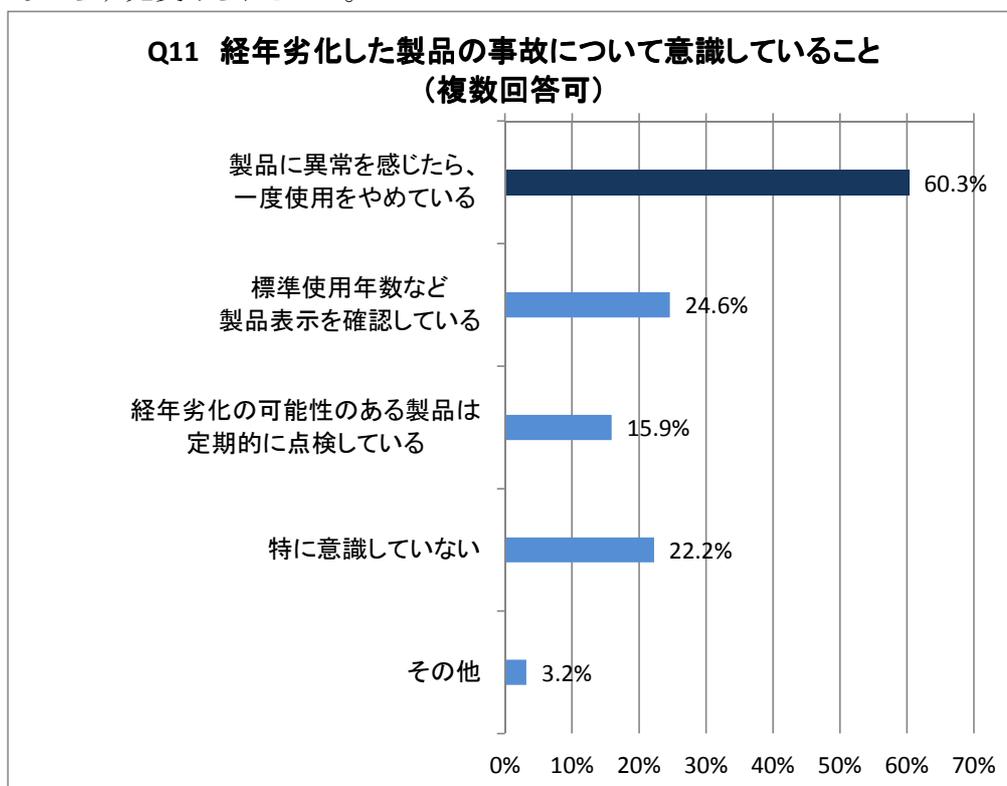
Q9 リコールの対象になった製品は、「車両・乗り物(自動車、自転車、ベビーカーなど)」が6割で最も多く、次いで「食料品」「燃焼器具以外の家電製品」が2割台と続きました。



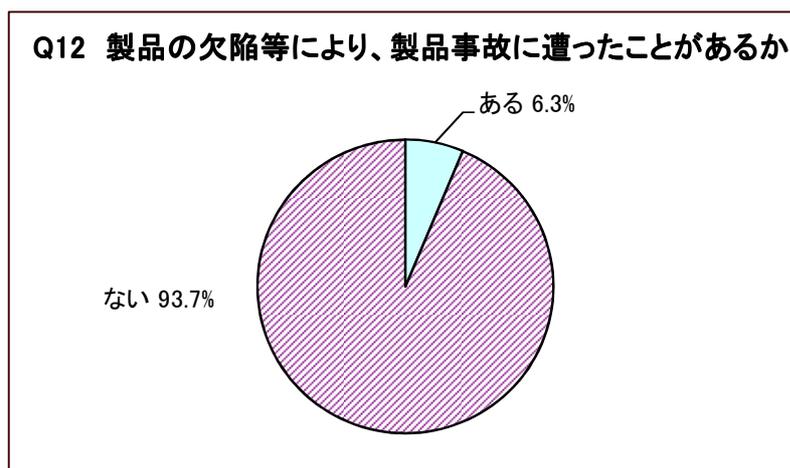
Q10 回収の対象になった製品について、どのように対応したかたずねたところ、ほとんどのの方が「業者に連絡し、返品や修理をした」と回答しました。一方、「業者に連絡せず、使い続けた」という回答も少数ですがありました。

Q10 回収になった製品に対する対応			
業者に連絡した	41	返品や修理をした	41
		使い続けた	0
		廃棄した	0
		放置した	0
業者に連絡しなかった	4	使い続けた	3
		廃棄した	1
		放置した	0
その他	0		

Q11 リコール製品に限らず、長年使用して経年劣化した電気製品等の事故の事例も多く見られます。次のことを意識して製品を使用しているかたずねたところ、「製品に異常を感じたら、一度使用をやめている」が6割を超えました。一方、「特に意識していない」が約2割となり、経年劣化した製品の危険性を意識せず使用している方が少なからず見受けられました。



Q12 ご自身またはご家庭で持っている製品の欠陥等によって、健康被害や物の破損などの製品事故に遭ったことがあるかたずねたところ、「ある」は1割未満でした。



Q13, Q12で「ある」と回答した方に、製品事故となった製品と、その内容・対応についてたずねたところ、以下のとおりでした。事故が起きた製品のほとんどが家電製品で、8名中5名は事業者に連絡し返品や修理をしましたが、3名は事業者に連絡せず廃棄または使い続けたと回答しています。

製品 (Q13)	内容 (Q14)	対応 (Q15)
扇風機	異臭がした	事業者に連絡せず、廃棄した
扇風機 (充電式)	電気回路が焼けた	事業者に連絡し、返品や修理をした
洗濯機	洗濯物が巻き込まれた	事業者に連絡し、返品や修理をした (交換対応)
炊飯器	蓋を洗うたびに蓋の中に水が溜まった	事業者に連絡し、返品や修理をした
ヒーター	コンセントがすぐに熱くなり、電源を入れてもすぐに切れた	事業者に連絡し、返品や修理をした
携帯音楽プレイヤー	音楽が流れなかった	事業者に連絡し、返品や修理をした
ライト	ボタン電池を取り出した際に、暴発した	事業者に連絡せず、廃棄した
缶詰	古い缶詰の上蓋で怪我をした	事業者に連絡せず、使い続けた

Q16 製品事故について、日ごろ感じていることをたずねたところ、以下のとおりでした。

【製品事故の情報の発信について】

- ・特に火災に関わる製品事故などは、迅速に情報が届くようにしてほしい
- ・どのような場合に事故が発生するのかなど、具体的なケースの紹介をしてほしい
- ・アンケートでリコール情報サイトやメールサービスを知ったので、活用していきたい
- ・製品事故情報のサイトがあることを積極的に広報してほしい

【行政による規制について】

- ・リコールを行わない事業者に対して罰則を強化すべき
- ・製品についている表示を詳しくさせるなど規制してほしい

【事業者の対応について】

- ・発売前の検査、確認をしっかり行ってほしい
- ・事故の疑いがある場合は、早く情報を公開してほしい
- ・対応がしっかりしている事業者は信用できる

【消費者の意識について】

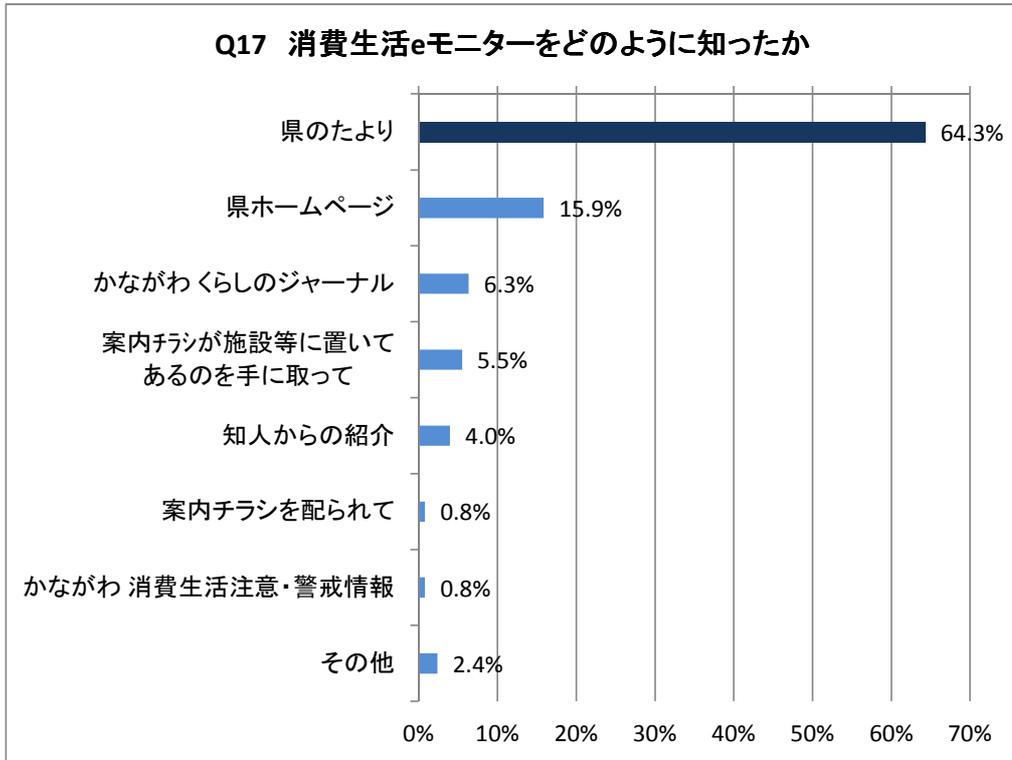
- ・製品の安全について消費者自身が常に意識すべき
- ・製品がまだ使えるかは、人の目で見て判断することが必要

【その他】

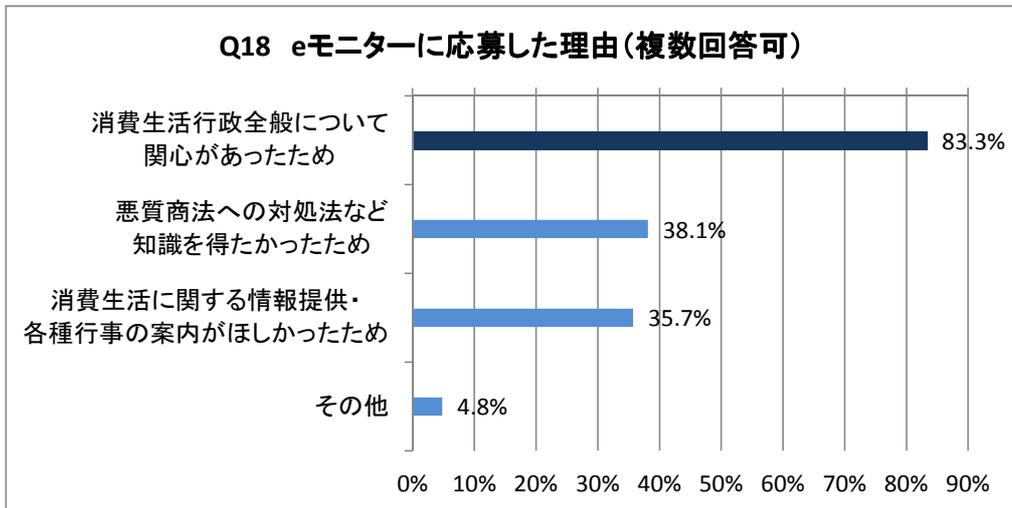
- ・行政、事業者、報道関係が連携して事故の防止対策を行うことが重要

2 消費生活eモニターについて

Q17 消費生活eモニターをどのように知ったかたずねたところ、「県のたより」が6割を超えて最も多くなりました。

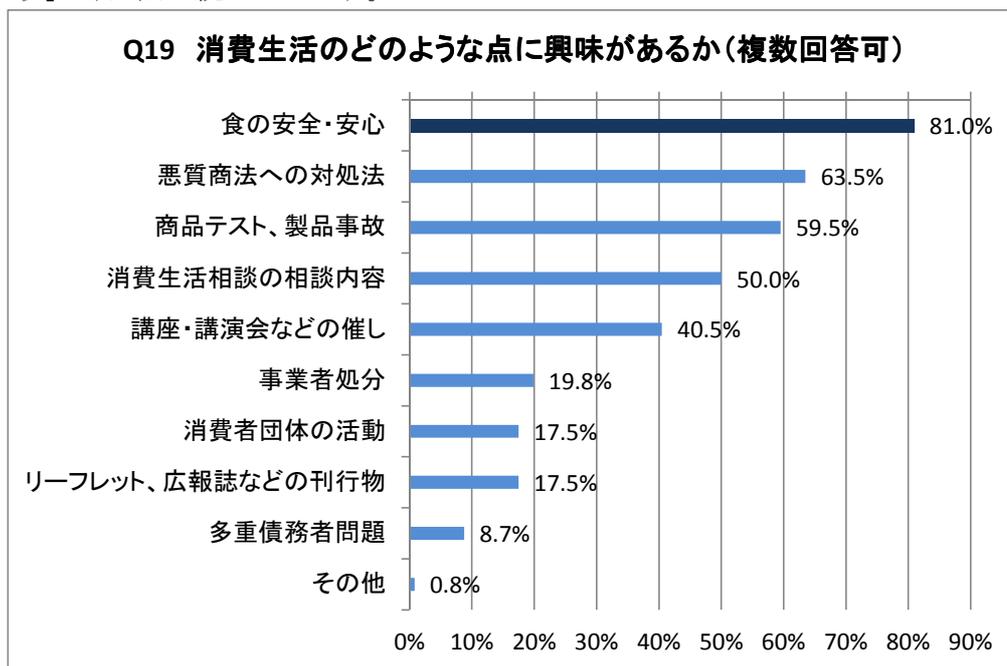


Q18 消費生活eモニターに応募した理由をたずねたところ、「消費生活行政全般について関心があったため」が8割を超えました。

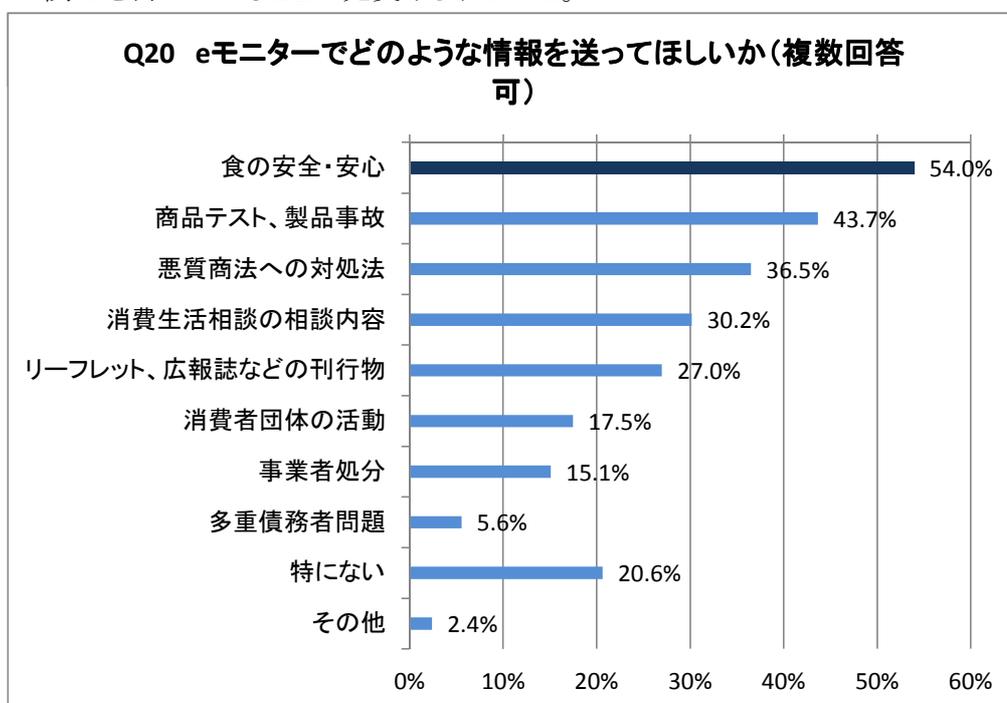


※その他では「県民として何か貢献したい」などが挙げられた。

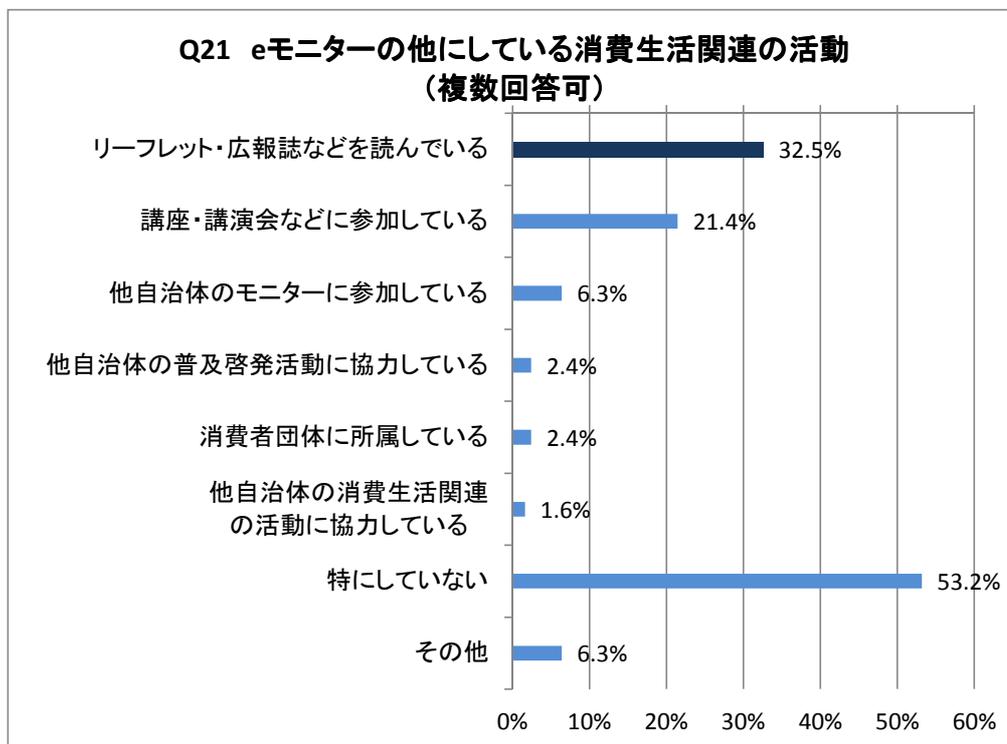
Q19 消費生活のどのような点に興味があるかたずねたところ、「食の安全・安心」が8割を超えて最も多くなりました。次いで、「悪質商法への対処法」「商品テスト、製品事故」が約6割で続いています。



Q20 現在、希望されているモニターの方には、消費生活関連の各種イベントのご案内を送っていますが、他に送ってほしい情報があるかたずねたところ、Q19と同様に、「食の安全・安心」が5割を超えて最も多く、多くの方が食の安全・安心について強い関心を持っていることが見受けられました。



Q21 eモニターの他に、消費生活関連の活動をしているかたずねたところ、「特にしていない」が5割を超えて最も多くなりました。次いで、「リーフレット・広報誌などを読んでいる」が3割台、「講座・講演会などに参加している」が2割台と続きました。



Q22 eモニターの実施について、意見を求めたところ、以下のとおりでした。

【更に情報提供してほしい】

- ・生活に役立つ情報を提供してほしい
- ・食の安全に関する情報や製品事故、リコールなどの情報がほしい

【モニターで学習・情報交換したい】

- ・モニターが参加できるようなイベント(工場見学など)があるとよい
- ・モニター終了後、メーリングリスト等で情報交換できる環境があるとよい
- ・モニターからの要望、意見を随時受け付ける窓口を設けてはどうか

【モニターの実施方法について】

- ・もっと回数を増やしてもよい
- ・不定期にアンケートがくるので忘れてしまうことがある

【モニター全般について】

- ・モニターだけでなくイベントの情報も送られてくるので、有意義
- ・今まで学べなかった消費生活について勉強していきたい
- ・アンケートをきっかけに、製品の危険性や考えたりリコール情報サイトなどを見るきっかけになり、勉強になる

【その他】

- ・相談窓口がもっと身近にあると助かる