

# (1)機械・電気製品等におけるテーマ別問題提起型情報提供

[平成17年度実施内容]

## (事業の目的)

一般消費者は、機械・電気製品を利用するなかで、さまざまな意見・感想を有しています。これらは、企業の消費者窓口や行政などに寄せられることもあるが、積極的な「声」として発信されないことも多いといえます。

そこで、機械・電気製品について、テーマ別に全国のモニターを通じてその声を吸い上げ、それらのなかから注目できるものを集約し、問題提起型情報として広く発信していく調査を行いました。

今回は、消費者が安心して商品を使用するために必要な機械・電気製品における修理・保証の問題を取り上げています。これにより消費者の啓発に貢献するばかりでなく、企業に対しては、消費者志向の高い製品開発や改良に貴重なヒントをもたらす、機械・電気工業の振興に寄与することをめざします。

## (実施内容)

当協会が募集した全国400名のモニターに対し、機械・電気製品について、1つのテーマについて全4回にわたりアンケートを実施しました。今回は、「機械・電気製品の修理・保証」に関するものです。

アンケートは、「家電製品の修理」(05年8月実施／回収率97.3%)「家電製品の保証修理・保証書」(05年9月実施／回収率96.3%)「自家用車の修理」(05年12月実施／93.8%)「自家用車の保証」(06年1月実施／94.8%)に内容を分けておこなっています。

アンケート内容は、実施に先立ち委員会を設け、基本的内容を検討し、さらに随時内容のチェックを加えてモニターに郵送配布して実施しました。

このアンケートの内容から消費者、業界をはじめとして、さらに注目できるものを集約し、問題提起をしてゆきます。

内容は、下記の『月刊消費者』各号の誌面で公表しています。

- 月刊消費者 平成17年/12月号(No.556)  
第1回アンケート(家電製品の修理)結果掲載号
- 月刊消費者 平成18年/2月号(No.558)  
第2回アンケート(家電製品の保証修理・保証書)結果掲載号
- 月刊消費者 平成18年/3月号(No.559)  
第3回アンケート(自家用車の修理)結果掲載号
- 月刊消費者 平成18年/4月号(No.560)  
第4回アンケート(自家用車の保証)結果掲載号

## (成果)

調査によると、今回のテーマである「修理」については、予想よりも大きなトラブルによるものは少なかったこと、おおむねの修理結果は、満足とする人がかなりであったことがわかりました。反面、修理に対する見積り料に対する消費者の理解は現在のところほとんど得られていないという結果でした。また、消費者側が機能を維持する点検などを十分に行っていない傾向もあり、故障がかなり少なくなった反動ともとれる現象が見受けられました。この点は、自家用車においても同様の結果です。なお、修理の依頼先は家電製品では、量販店が非常に消費者に浸透し、地元密着型であるはずの「町の電器屋」の利用度は低かったが、自家用車については、「町の修理工場」の利用度は、かなりの数となりました。これは、製品の性格により、「近くにないと困る」と考えが強く現れた結果とも考えられました。

「保証」では、内容の十分な理解をする姿勢が消費者にうすいことなどもあきらかになりました。自家用車にいたっては、存在そのものが知られていない傾向も強く、同時にまとまった説明も受けてないとする人も多くいました。消費者自らが、自分のために作られている制度にもっと目を向けさせる必要性が感じられる結果でした。ただし、保証内容の記載には、消費者にとって難解な部分も多いという声も多く、改善の必要もあるといえます。

## (波及効果)

月刊消費者の掲載記事として、記者を行い紹介を促しました。偶発的に発生する故障がなければ注目しないが、発生時の必要性はきわめて高いという特性を持つため、一部のマスコミで話題として取り上げられました(時事通信配信)。また、保証については、予想以上に消費者への啓発が必要との結果から、当協会としてあらたな啓発テーマとして位置づけることができました。

## (本事業により作成した印刷物等)

- (1)月刊消費者 平成17年/12月号(No.556)  
第1回アンケート(家電製品の修理)結果掲載号 P52～P55
- (2)月刊消費者 平成18年/2月号(No.558)  
第2回アンケート(家電製品の保証修理・保証書)結果掲載号 P42～P45
- (3)月刊消費者 平成18年/3月号(No.559)  
第3回アンケート(自家用車の修理)結果掲載号 P42～P45
- (4)月刊消費者 平成18年/4月号(No.560)  
第4回アンケート(自家用車の保証)結果掲載号 P42～P45
- (5)機械・電気製品等におけるテーマ別問題提起型情報提供事業  
「平成17年度モニターアンケート  
機械・電気製品における修理・保証調査結果報告書」 50部