

『製品回収・リコール』に関する消費者アンケート調査

平成 24 年 10 月
消費者委員会事務局

【前提としての説明】

1. 製品回収・リコールとは

身の回りで使用する製品に欠陥や不具合があった場合、製品事故が発生した場合などに、製造事業者等が製品の回収・修理を行うことがあります。これを製品回収・リコールと言います。

このアンケートは、**自動車、食品を除く**製品全般についての製品回収・リコールについてお聞きするものです。

2. 新聞社告とは

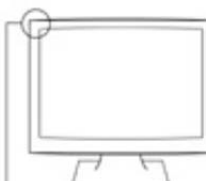
製造事業者等が製品回収・リコールの情報を消費者に提供する手段の一つとして、新聞社告があります。社会面に掲載されている下記のようなものです。

リコール社告 ○△電器社製薄型テレビ(回収)

発火のおそれ
○△(商品名・形式)

弊社液晶テレビ○△で発火・火災事故が発生しています。電源盤の部分不適合が原因です(と思われる)。

回収して部品の交換を行ないますので、お客様は直ちに電源プラグを抜いてご使用を中止し、左記に連絡してください。弊社の社員証を携帯した担当者が回収にお伺いします。



型式(正面左端上部)
(ABC00-D12)

・販売場所と期間 全国のスーパー、家電販売店などで平成××年○月××
平成×△年○月に販売

・連絡先 東京都○○区○○町○○丁目
○○番地 ○△電器株式会社
「液晶テレビ回収受付センター」
0120-0000-0000
(携帯電話でもかけられます)
FAX 0120-0000-1111

・受付時間 毎日午前10時から午後六時

・回収対象数 一万台

・これは二回目のリコール社告です。
これまでの回収数 五〇〇〇台
(回収率五〇%)

・インターネット
<http://www.000000.co.jp>
平成二〇年十一月二〇日
○△電器株式会社

Q1 過去5年以内に、ご自身またはご家庭で所有されている製品（自動車、食品を除く）が回収の対象になったことはありますか？

- ① ある
- ② 対象だと思う製品があったが、確認したら対象品ではなかったことがある
- ③ ない
- ④ わからない

（Q1で①②と回答した方のみ回答）

Q2 回収になった製品（または対象品と思われた製品）は、次のどれに該当しますか？
該当する製品分野を選択し、一般的な製品名をお答えください。【複数回答可】

※同じ製品分野で複数該当製品がある場合は、最も印象の強かった製品についてお答えください。製品分野が異なる場合は、それぞれについてお答えください。

- ① 燃焼器具（ストーブ、湯沸かし器など） （ ）
- ② ①以外の家電製品 （ ）
- ③ 生活用品（※） （ ）
- ④ その他 （ ）

（※）生活用品（家具・厨房用品、ガラス製品、プラスチック製品、文具、楽器、スポーツ・レジャー用品、自転車、喫煙具、はきもの、衣料、アクセサリ、インテリア、乳幼児製品、玩具、園芸、建築材料、高齢者用品など）

（Q1で①②と回答した方のみ回答）

Q3 回収を行っていることをどのようにして知りましたか？それぞれについてあてはまるものをお選びください。【複数回答可】

- ① 新聞の社告（回収のお知らせ）
- ② メーカーからの連絡（郵送によるダイレクトメール、電話）
- ③ メーカーからのEメール
- ④ 販売店からの連絡（郵送によるダイレクトメール、電話）
- ⑤ 販売店からのEメール
- ⑥ 新聞の記事
- ⑦ テレビ、ラジオ、WEBのニュース
- ⑧ テレビ、ラジオのコマーシャル
- ⑨ 企業のホームページ
- ⑩ 行政機関のホームページ
- ⑪ 折込チラシ
- ⑫ 雑誌の広告
- ⑬ 自治体、消費生活センターの広報誌
- ⑭ 企業、行政機関、新聞のブログ、ツイッター、SNS（ミクシィ、フェイスブックな

ど)

- ⑮ 個人のブログ、ツイッター、SNS（ミクシィ、フェイスブックなど）
- ⑯ ロコミサイト（消費者のレビューやコメントが多数掲載されているサイト）
- ⑰ 友人・知人からの連絡（ロコミ）※ブログ、ツイッター、SNS を除く
- ⑱ その他（ ）【回答必須】

（Q1で①②と回答した方のみ回答）

Q4 回収の対象になった製品について、どのように対応しましたか？それぞれについて最もあてはまるものをお選びください。

- ① 事業者（製造業者または販売業者）に連絡し、返品や修理をした
- ② 事業者に連絡したが、返品や修理をしなかった
- ③ 事業者に連絡しなかった

（Q4で②と回答した方のみ）

Q5 「事業者に連絡をしたが、返品や修理をしなかった」とお答えのものについてお聞きます。返品や修理をしなかった理由は何ですか？それぞれについて最もあてはまるものをお選びください。

- ① 対象製品ではなかったため
- ② 対象製品であったが、返品や修理をするほどの内容ではないと判断したため
- ③ 対象製品であったが、返品や修理をするのが面倒であったため
- ④ その他（ ）【回答必須】

（Q4で③と回答した方のみ）

Q6 「事業者に連絡しなかった」とお答えのものについてお聞きます。事業者に連絡しなかった理由は何ですか？それぞれについて最もあてはまるものをお選びください。

- ① 対象製品ではないとわかったため
- ② 対象製品であったが、返品や修理をするほどの内容ではないと判断したため
- ③ 連絡するのが面倒であったため
- ④ 連絡先がわからなかったため
- ⑤ その他（ ）【回答必須】

Q7 製品の回収情報について普段目にするものはありますか？（所有の有無に関わらず、全ての製品を対象とします。ただし、**自動車、食品を除く。**）【複数回答可】

- ① 新聞の社告（回収のお知らせ）
- ② メーカーからの連絡（郵送によるダイレクトメール、電話）
- ③ メーカーからのEメール
- ④ 販売店からの連絡（郵送によるダイレクトメール、電話）
- ⑤ 販売店からのEメール

- ⑥ 新聞の記事
- ⑦ テレビ、ラジオ、WEB のニュース
- ⑧ テレビ、ラジオのコマーシャル
- ⑨ 企業のホームページ
- ⑩ 行政機関のホームページ
- ⑪ 折込チラシ
- ⑫ 雑誌の広告
- ⑬ 自治体、消費生活センターの広報誌
- ⑭ 企業、行政機関、新聞のブログ、ツイッター、SNS（ミクシィ、フェイスブックなど）
- ⑮ 個人のブログ、ツイッター、SNS（ミクシィ、フェイスブックなど）
- ⑯ 口コミサイト（消費者のレビューやコメントが多数掲載されているサイト）
- ⑰ 友人・知人からの連絡（口コミ）※ブログ、ツイッター、SNS を除く
- ⑱ その他（ ）【回答必須】
- ⑲ 製品の回収情報を見たことがない

Q8 前問（Q7）の回答のうち、主に最初に目にするものはどれですか？

Q9 回収情報を見たらどのように対応しますか？見たことがない方も想定でお答えください。

- ① 対象製品か確認し、事業者連絡し、返品や修理をする
- ② 対象製品か確認し、事業者連絡するが、返品や修理をするかは内容による
- ③ 内容によっては対象製品か確認する
- ④ その他

Q10 新聞を購読していますか？（定期購読に限る）【複数回答可】

- ① 全国紙（読売、朝日、毎日、日経、産経）を紙媒体で定期購読している
- ② ①以外の新聞を紙媒体で定期購読している（新聞名： ）
- ③ 新聞の電子版を定期購読している（新聞名： ）
- ④ 定期購読していない

（Q10で③と回答した方のみ回答）

Q11 新聞の電子版を定期購読していると答えの方にお聞きします。どのデバイスで見ることが多いですか？閲覧することがあるもの、および、最も閲覧するものをお選びください。

- ① パソコン
- ② スマートフォン
- ③ タブレット

④ その他

Q12 製品回収を知らせる新聞社告を読んでいますか？最もお気持ちに近いものを選びください。

- ① 日頃から注意して社告を読んでいる
- ② 目に入った社告については内容を読んでいる
- ③ テレビ等の情報があれば社告を読んでいる
- ④ 社告が目に入っても内容は読んでいない
- ⑤ 社告は目に入らないから読んでいない

Q13 新聞社告される製品の中には、生命・身体・財産を損ねる危険のある製品に関する社告もありますが、これらの危険のある製品について、ご自身は必要な情報が入手できていると思いますか？

- ① できていると思う
- ② どちらかというときていると思う
- ③ どちらかというときていないと思う
- ④ できていないと思う
- ⑤ わからない

Q14 製品回収情報を扱った下記のサイトで知っているものを選んでください。【複数回答可】

※「リンクはこちら」の文字をクリックすると、サイトが表示されます。

(画面に URL が表示されるようにする)

- ① 製品安全ガイド～リコール情報 (経済産業省)
- ② 最近の社告・リコール (独立行政法人 製品評価技術基盤機構 (NITE))
- ③ リコール情報サイト (消費者庁)
- ④ リコール・製品回収等の情報サイト一覧 (消費者庁)
- ⑤ 商品テスト・回収情報 (国民生活センター)
- ⑥ その他参考にしているサイトがある () 【回答必須】
- ⑦ どのサイトも知らない

Q15 製品の回収情報について、どのような手段や媒体で入手できるとよいと思いますか？【複数回答可】 また、最もよいものはどれですか？

- ① 新聞の社告 (回収のお知らせ)
- ② メーカーからの連絡 (郵送によるダイレクトメール、電話)
- ③ メーカーからの E メール
- ④ 販売店からの連絡 (郵送によるダイレクトメール、電話)
- ⑤ 販売店からの E メール

- ⑥ 新聞の記事
- ⑦ テレビ、ラジオ、WEB のニュース
- ⑧ テレビ、ラジオのコマーシャル
- ⑨ 企業のホームページ
- ⑩ 行政機関のホームページ
- ⑪ 折込チラシ
- ⑫ 雑誌の広告
- ⑬ 自治体、消費生活センターの広報誌
- ⑭ 企業、行政機関、新聞のブログ、ツイッター、SNS（ミクシィ、フェイスブックなど）
- ⑮ 個人のブログ、ツイッター、SNS（ミクシィ、フェイスブックなど）
- ⑯ 口コミサイト（消費者のレビューやコメントが多数掲載されているサイト）
- ⑰ 友人・知人からの連絡（口コミ）※ブログ、ツイッター、SNS を除く
- ⑱ その他（ ）【回答必須】

調査対象：20 歳から 79 歳の男女

有効回答目標数：3000 サンプル

年代割付：人口構成に割付

地域割付：都道府県別人口構成に割付