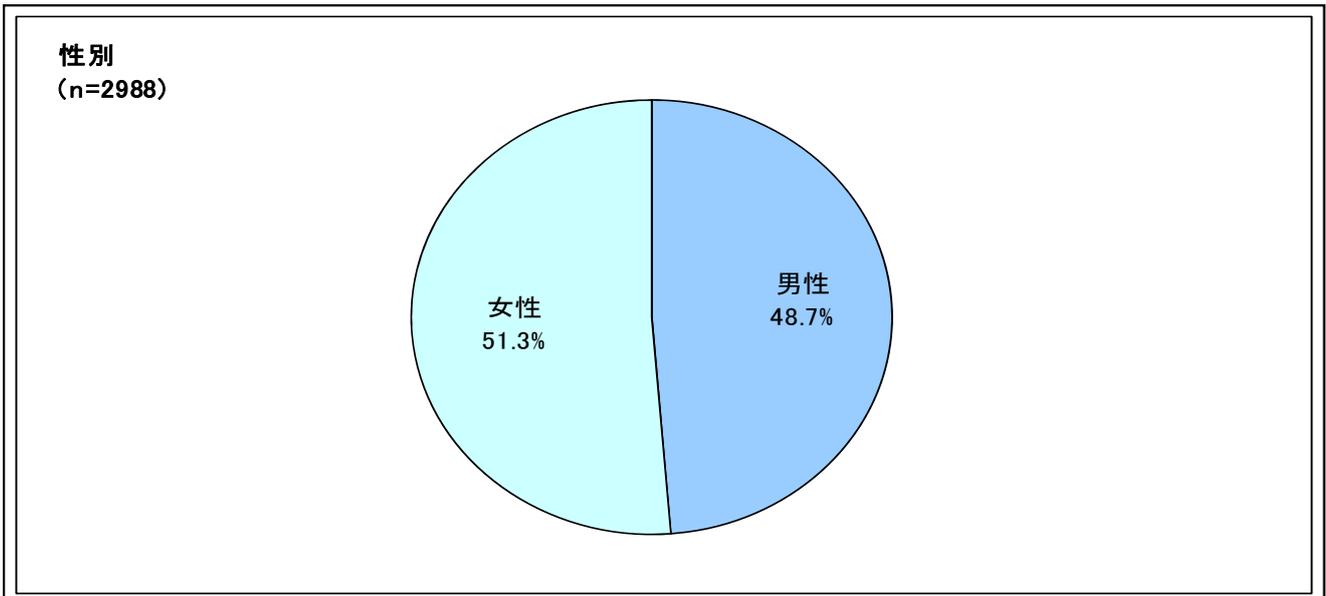
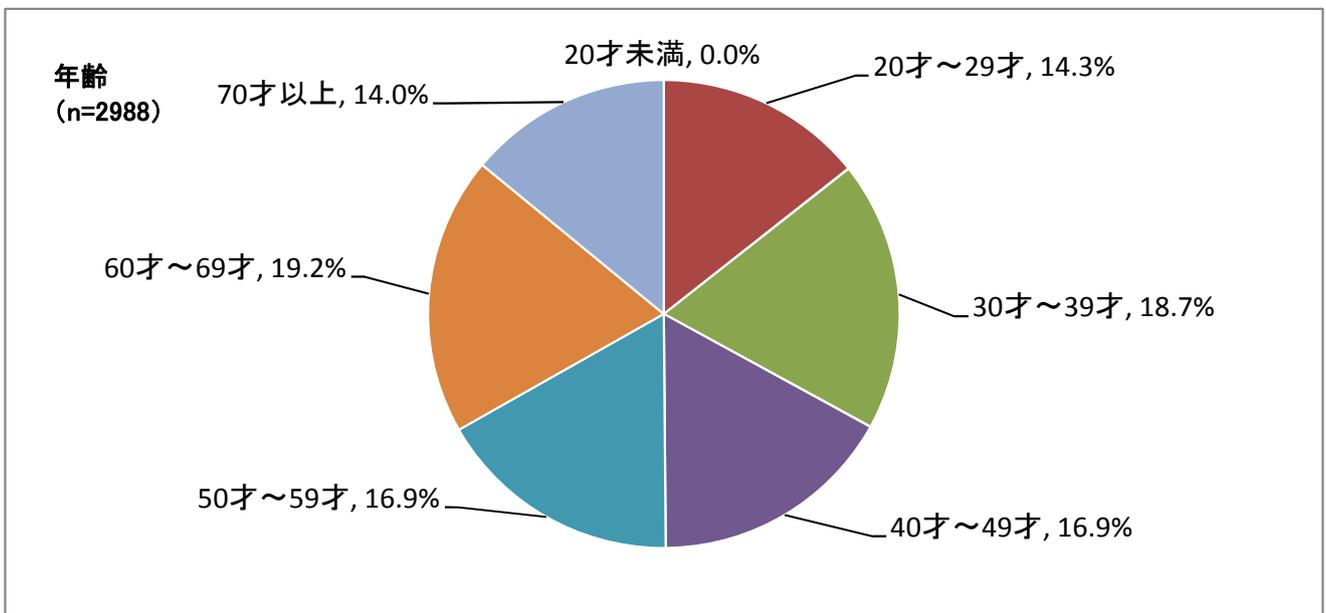


『製品回収・リコール』に関する消費者アンケート調査結果 (単純集計)

平成24年11月
消費者委員会事務局

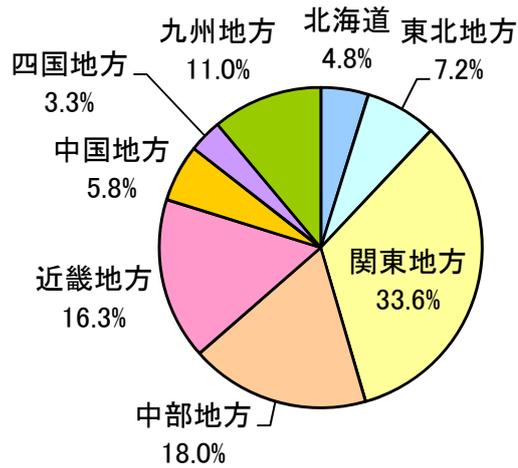


	性別 単一回答	N	%
1	男性	1456	48.7%
2	女性	1532	51.3%
	全体	2988	100.0%



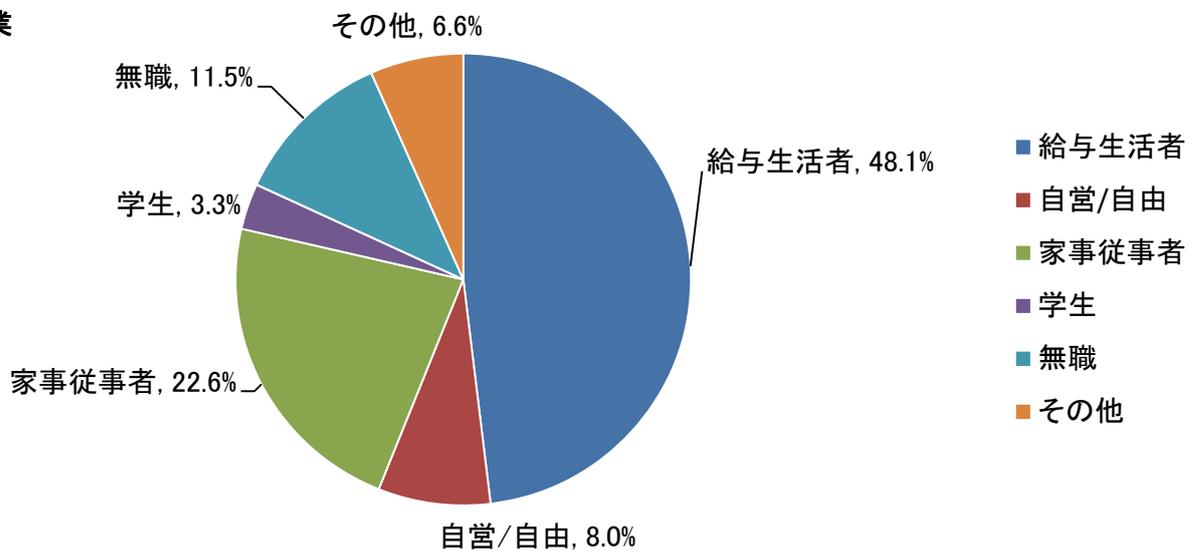
	年齢 単一回答	N	%
1	20才未満	0	0.0%
2	20才~29才	428	14.3%
3	30才~39才	558	18.7%
4	40才~49才	504	16.9%
5	50才~59才	505	16.9%
6	60才~69才	575	19.2%
7	70才以上	418	14.0%
	全体	2988	100.0%

地域
(n=2988)



	地域 単一回答	N	%
1	北海道	143	4.8%
2	東北地方	214	7.2%
3	関東地方	1003	33.6%
4	中部地方	538	18.0%
5	近畿地方	488	16.3%
6	中国地方	172	5.8%
7	四国地方	100	3.3%
8	九州地方	330	11.0%
	全体	2988	100.0%

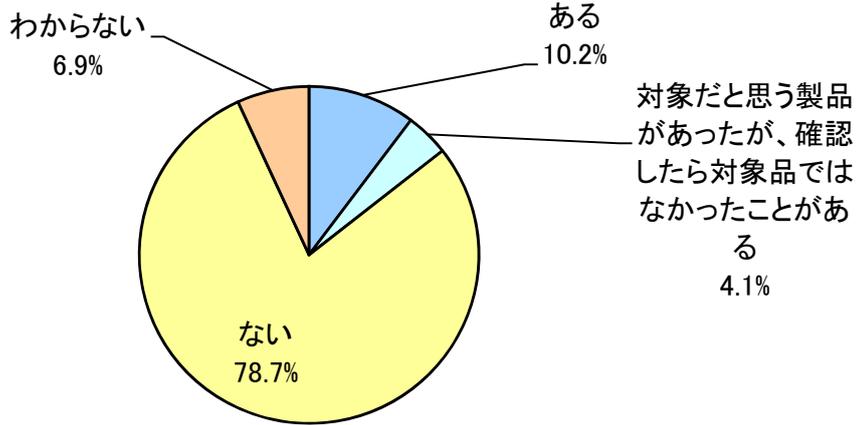
職業



	職業 単一回答	N	%
	給与生活者	1437	48.1%
	自営/自由	238	8.0%
	家事従事者	674	22.6%
	学生	98	3.3%
	無職	343	11.5%
	その他	198	6.6%
	全体	2988	100.0%

[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？

(n=2988)

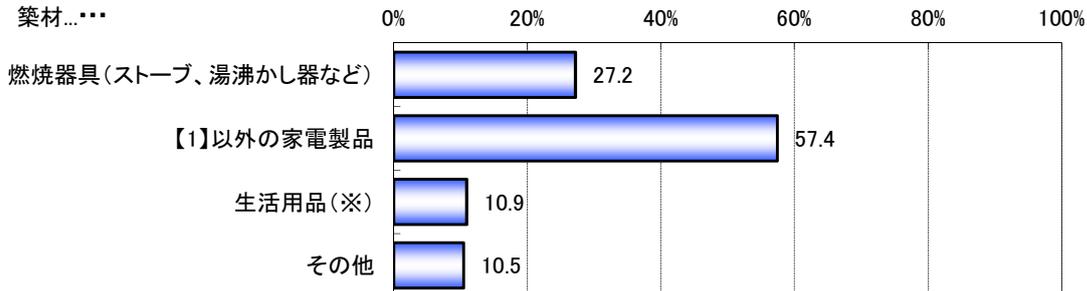


	単一回答	N	%
1	ある	306	10.2%
2	対象だと思っ製品があつたが、確認したら対象品ではなかつたことがある	124	4.1%
3	ない	2353	78.7%
4	わからない	205	6.9%
	全体	2988	100.0%

[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、最も印象の強かつ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。

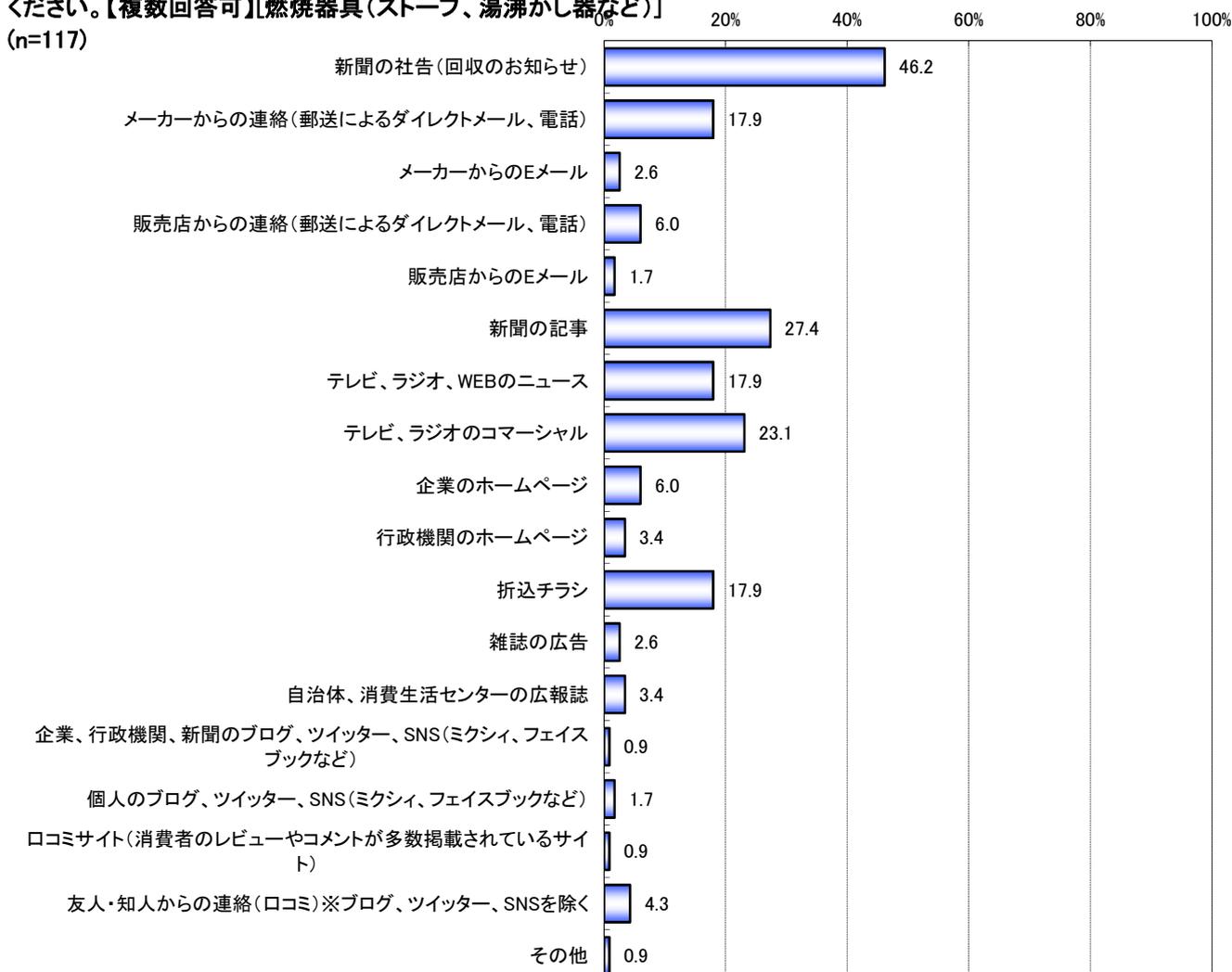
※生活用品(家具・厨房用品、ガラス製品、プラスチック製品、文具、楽器、スポーツ・レジャー用品、自転車、喫煙具、はきもの、衣料、アクセサリー、インテリア、乳幼児製品、玩具、園芸、建築材...)



	複数回答	N	%
1	燃焼器具(ストーブ、湯沸かし器など)	117	27.2%
2	【1】以外の家電製品	247	57.4%
3	生活用品(※)	47	10.9%
4	その他	45	10.5%
	全体	430	100.0%

【Q3-1】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】【燃焼器具（ストーブ、湯沸かし器など）】

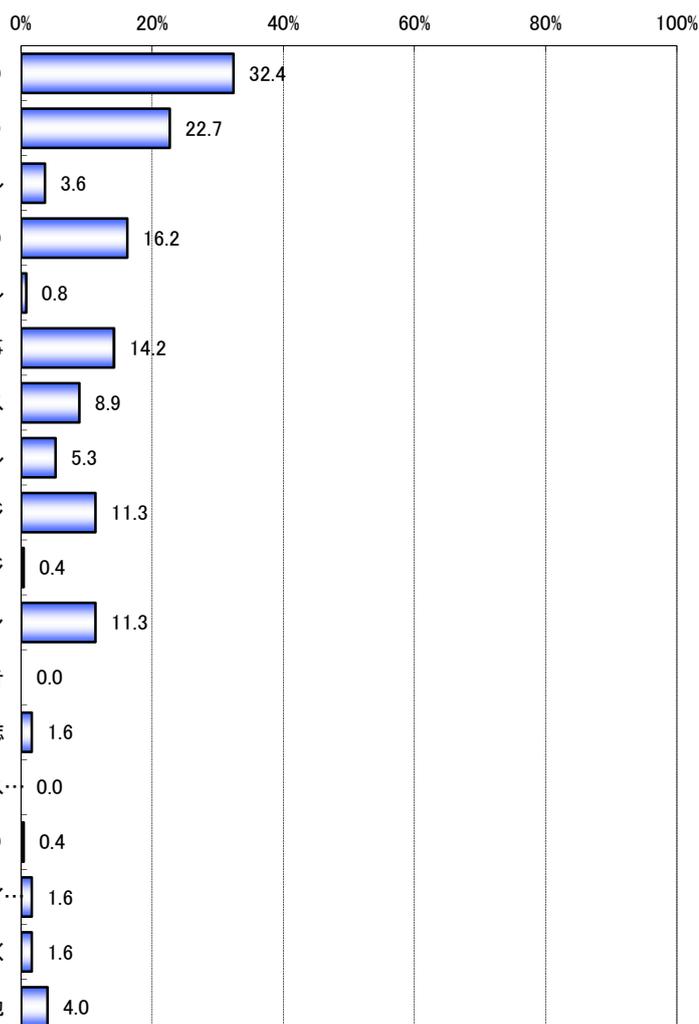
(n=117)



Q3-1	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】	全体	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
			新聞の社告(回収のお知らせ)	メーカーからの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	メーカーからのEメール	販売店からの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	販売店からのEメール	新聞の記事	テレビ、ラジオ、WEBのニュース	テレビ、ラジオのコマーシャル	企業のホームページ	行政機関のホームページ	折込チラシ	雑誌の広告	自治体、消費生活センターの広報誌	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)	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)	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)	友人・知人からの連絡(口コミ)※ブログ、ツイッター、SNSを除く	その他
	複数回答	117	54	21	3	7	2	32	21	27	7	4	21	3	4	1	2	1	5	1
	%		46.2%	17.9%	2.6%	6.0%	1.7%	27.4%	17.9%	23.1%	6.0%	3.4%	17.9%	2.6%	3.4%	0.9%	1.7%	0.9%	4.3%	0.9%

[Q3-2]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】[燃焼器具以外の家電製品]

(n=247)

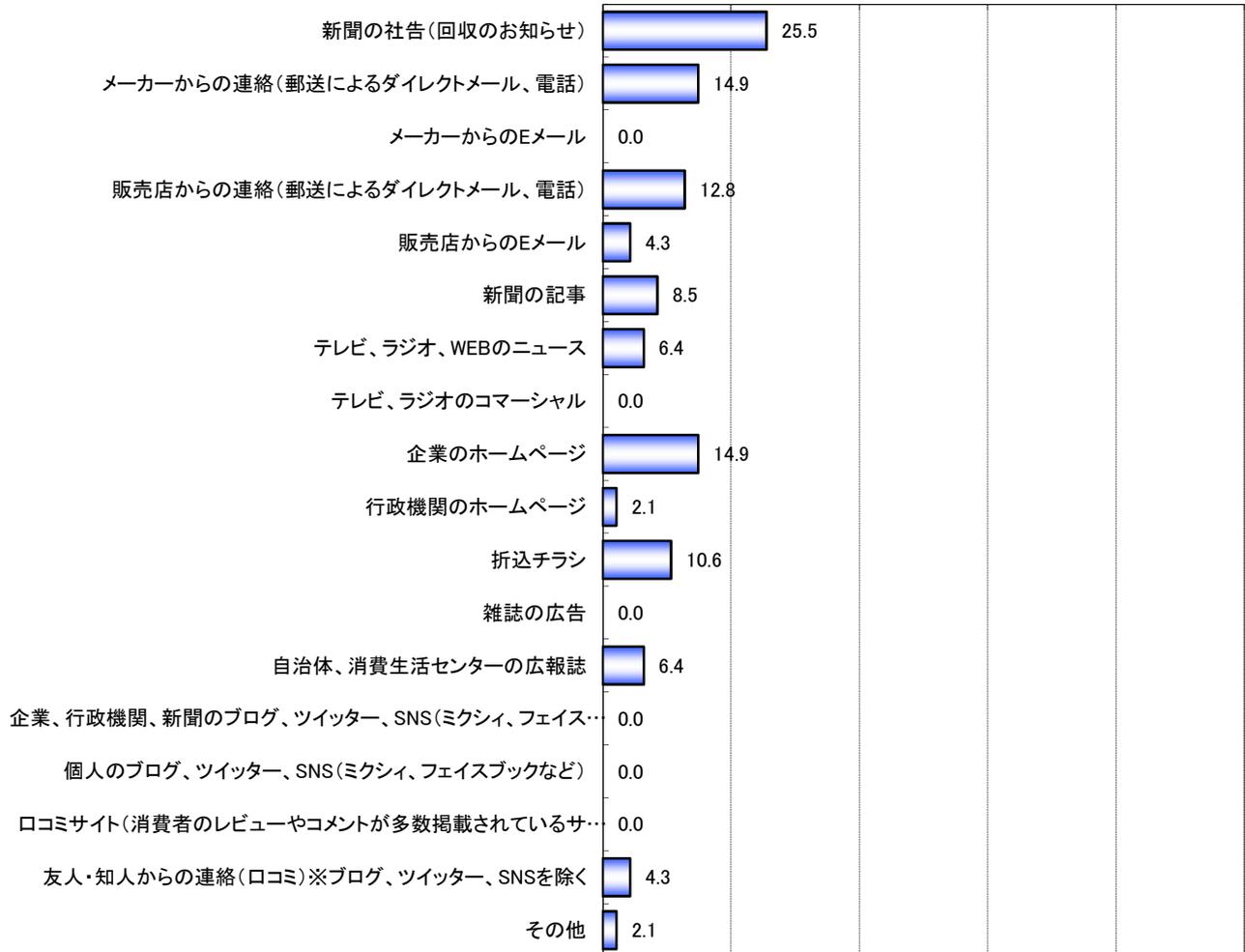


Q3-2	回収を行っていることをどのようにして知りましたか？それぞれについてあてはまるものをお選びください。【複数回答可】	全体	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
			新聞の社告(回収のお知らせ)	メーカーからの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	メーカーからのEメール	販売店からの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	販売店からのEメール	新聞の記事	テレビ、ラジオ、WEBのニュース	テレビ、ラジオのコマーシャル	企業のホームページ	行政機関のホームページ	折込チラシ	雑誌の広告	自治体、消費生活センターの広報誌	企業、行政機関、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)	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)	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)	友人・知人からの連絡(口コミ)※ブログ、ツイッター、SNSを除く	その他
	複数回答	247	80	56	9	40	2	35	22	13	28	1	28	0	4	0	1	4	4	10
	%		32.4%	22.7%	3.6%	16.2%	0.8%	14.2%	8.9%	5.3%	11.3%	0.4%	11.3%	0.0%	1.6%	0.0%	0.4%	1.6%	1.6%	4.0%

[Q3-3]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】[生活用品]

(n=47)

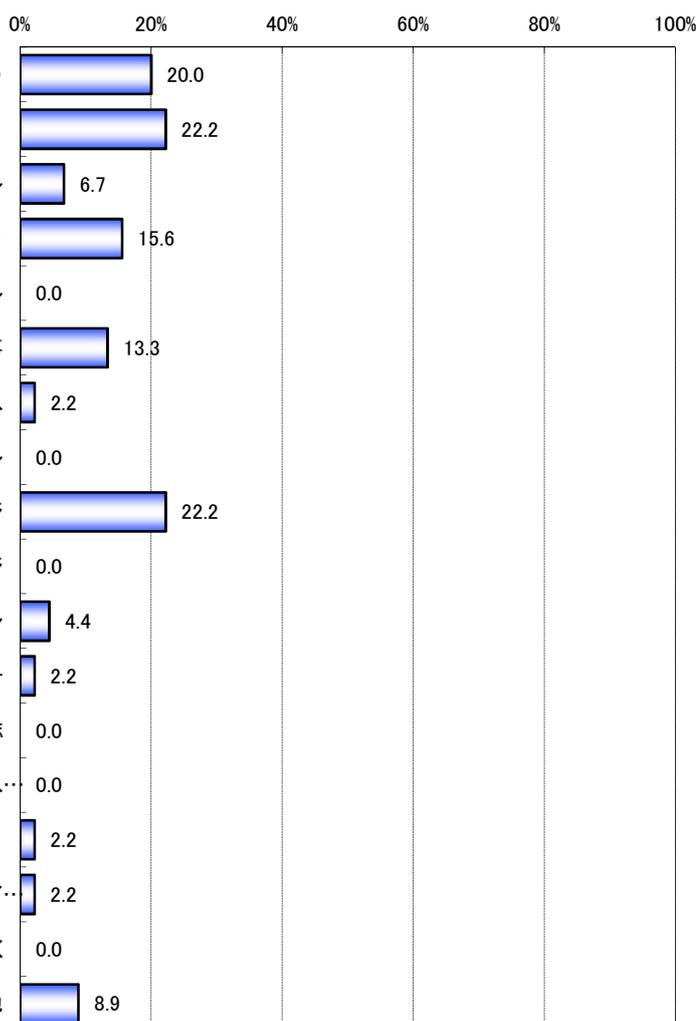
0% 20% 40% 60% 80% 100%



Q3-3	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】	複数回答	回収方法																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	生活用品	47	12	7	0	6	2	4	3	0	7	1	5	0	3	0	0	0	2	1
	%		25.5%	14.9%	0.0%	12.8%	4.3%	8.5%	6.4%	0.0%	14.9%	2.1%	10.6%	0.0%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	2.1%

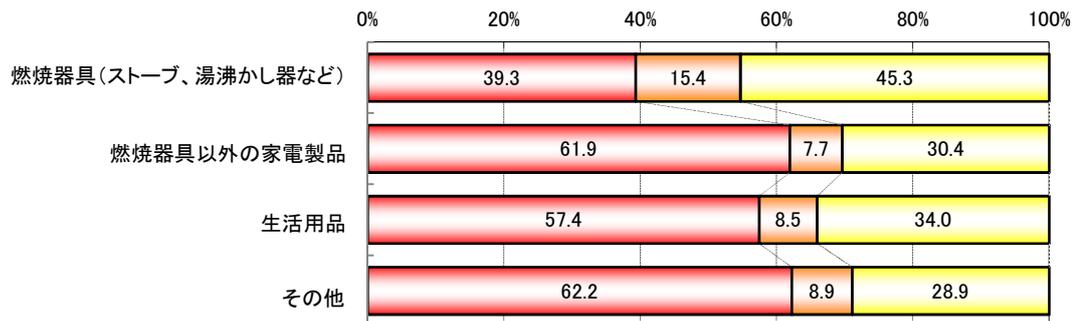
[Q3-4]回収を行っていることをどのようにして知りましたか？それぞれについてあてはまるものをお選びください。【複数回答可】[その他]

(n=45)



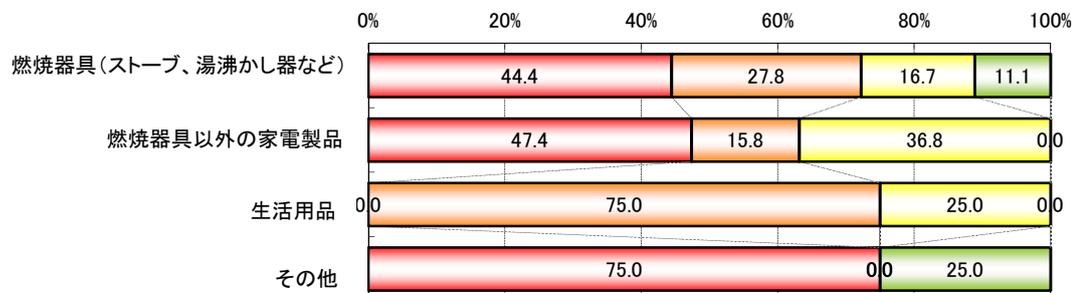
Q3-4 回収を行っていることをどのようにして知りましたか？それぞれについてあてはまるものをお選びください。【複数回答可】	全体	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
		新聞の社告 (回収のお知らせ)	メーカーからの連絡 (郵送によるダイレクトメール、電話)	メーカーからのEメール	販売店からの連絡 (郵送によるダイレクトメール、電話)	販売店からのEメール	新聞の記事	テレビ、ラジオ、WEBのニュース	テレビ、ラジオのコマーシャル	企業のホームページ	行政機関のホームページ	折込チラシ	雑誌の広告	自治体、消費生活センターの広報誌	企業、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)	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)	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)	友人・知人からの連絡 (口コミ) ※ブログ、ツイッター、SNSを除く	その他
複数回答	45	9	10	3	7	0	6	1	0	10	0	2	1	0	0	1	1	0	4
%		20.0%	22.2%	6.7%	15.6%	0.0%	13.3%	2.2%	0.0%	22.2%	0.0%	4.4%	2.2%	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%	0.0%	8.9%

[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。



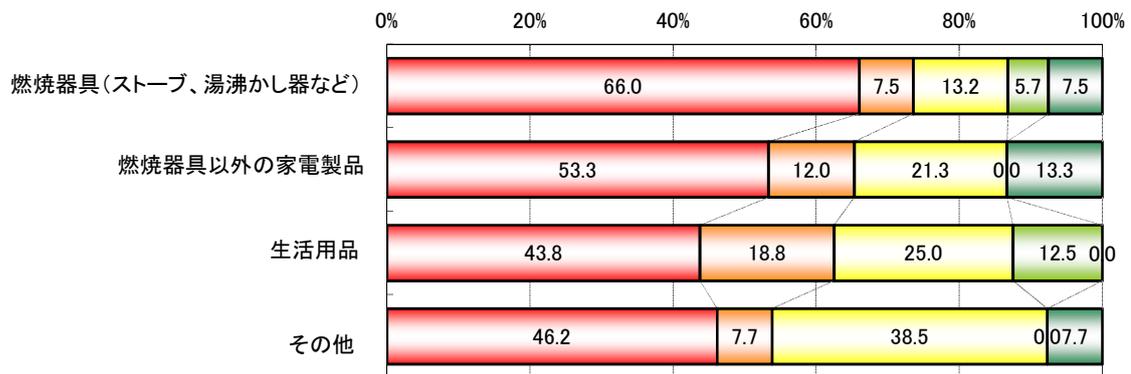
Q4	回収の対象になった製品について、どのように対応しましたか？それぞれについて最もあてはまるものをお選びください。	全体	1	2	3
			事業者(製造業者または販売業者)に連絡し、返品や修理をした	事業者に連絡したが、返品や修理をしなかった	事業者に連絡しなかった
	単一回答				
1	燃焼器具(ストーブ、湯沸かし器など)	117 100.0%	46 39.3%	18 15.4%	53 45.3%
2	燃焼器具以外の家電製品	247 100.0%	153 61.9%	19 7.7%	75 30.4%
3	生活用品	47 100.0%	27 57.4%	4 8.5%	16 34.0%
4	その他	45 100.0%	28 62.2%	4 8.9%	13 28.9%

[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。



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。単一回答	全体	1	2	3	4
			対象製品ではなかったため	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	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	その他
1	燃焼器具(ストーブ、湯沸かし器など)	18 100.0%	8 44.4%	5 27.8%	3 16.7%	2 11.1%
2	燃焼器具以外の家電製品	19 100.0%	9 47.4%	3 15.8%	7 36.8%	0 0.0%
3	生活用品	4 100.0%	0 0.0%	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%
4	その他	4 100.0%	3 75.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%

[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します。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。

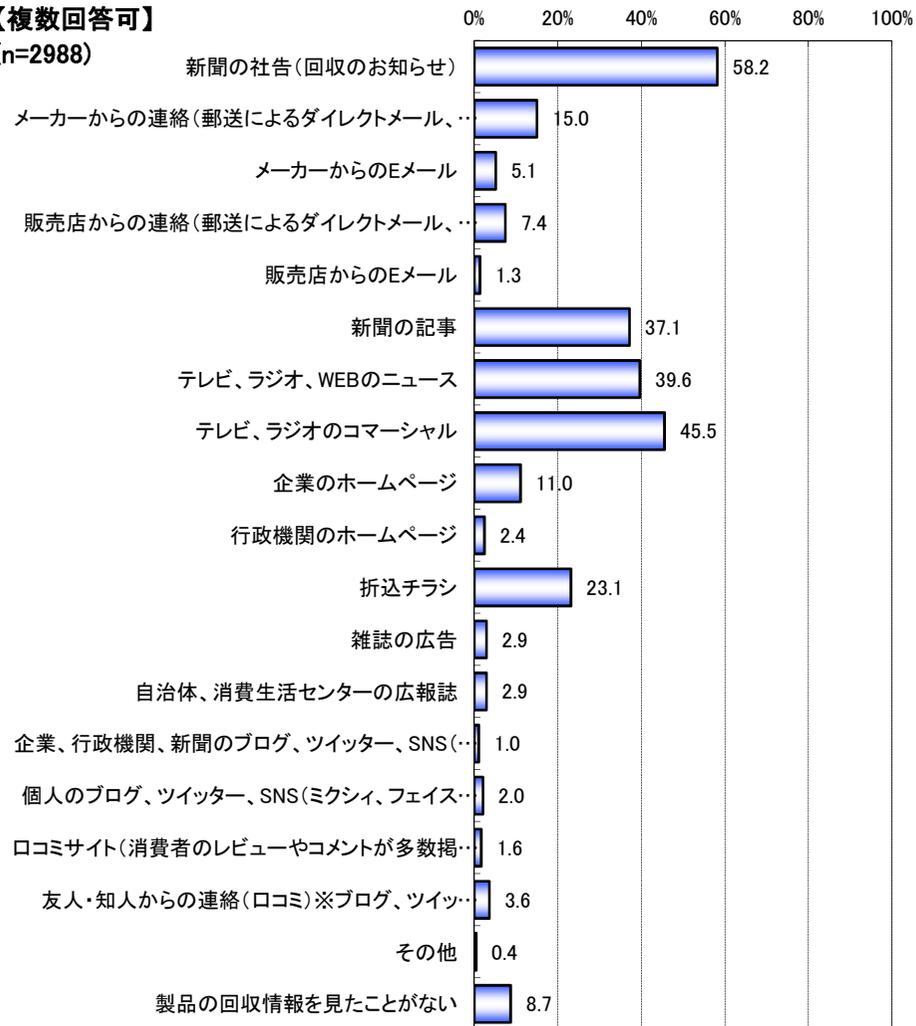


Q6	「事業者に連絡しなかった」とお答えのものについてお聞きします。事業者に連絡しなかった理由は何ですか？それぞれについて最もあてはまるものをお選びください。	全体	1	2	3	4	5
			対象製品ではないとわかったため	対象製品であったが、返品や修理をするほどの内容ではないと判断したため	連絡するのが面倒であったため	連絡先がわからなかったため	その他
1	燃焼器具(ストーブ、湯沸かし器など)	53	35	4	7	3	4
		100.0%	66.0%	7.5%	13.2%	5.7%	7.5%
2	燃焼器具以外の家電製品	75	40	9	16	0	10
		100.0%	53.3%	12.0%	21.3%	0.0%	13.3%
3	生活用品	16	7	3	4	2	0
		100.0%	43.8%	18.8%	25.0%	12.5%	0.0%
4	その他	13	6	1	5	0	1
		100.0%	46.2%	7.7%	38.5%	0.0%	7.7%

【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】

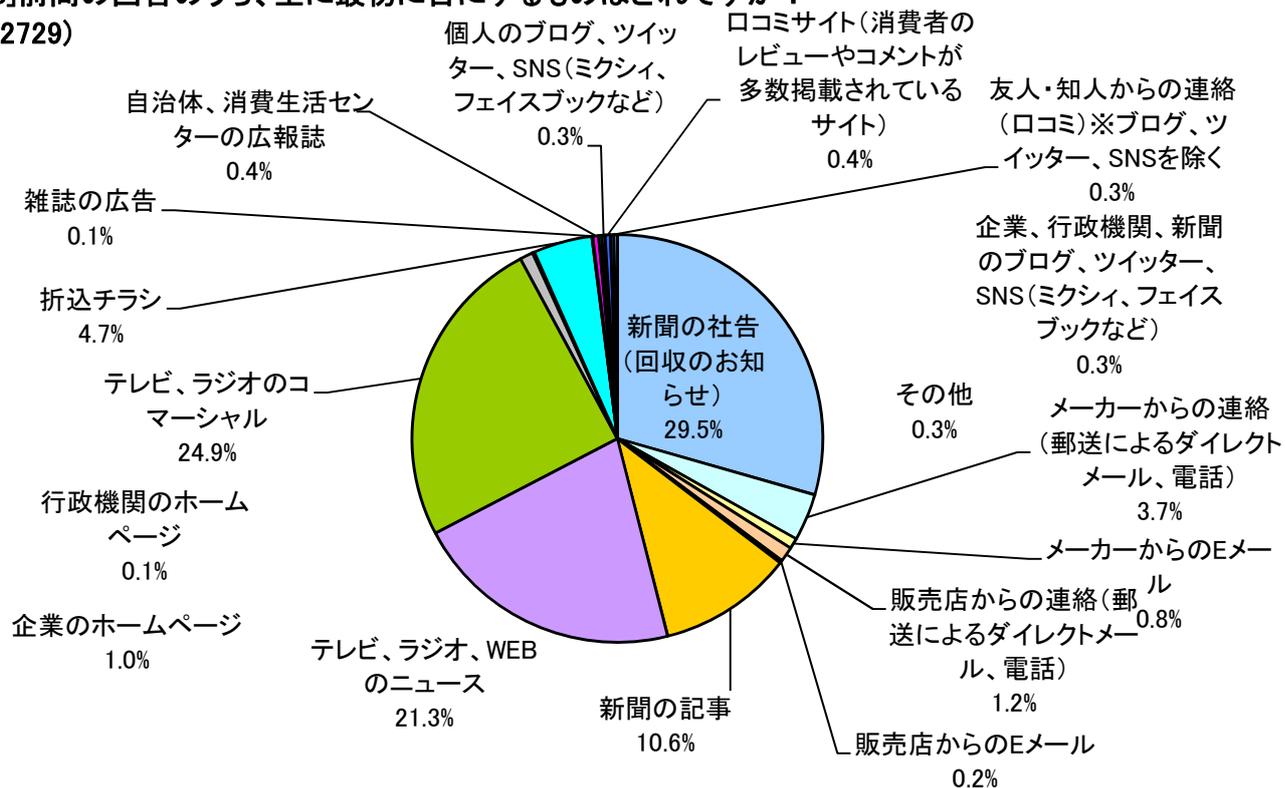
(n=2988)



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】		
	複数回答	N	%
1	新聞の社告(回収のお知らせ)	1738	58.2%
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)	447	15.0%
3	メーカーからのEメール	153	5.1%
4	販売店からの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	222	7.4%
5	販売店からのEメール	40	1.3%
6	新聞の記事	1110	37.1%
7	テレビ、ラジオ、WEBのニュース	1184	39.6%
8	テレビ、ラジオのコマーシャル	1360	45.5%
9	企業のホームページ	330	11.0%
10	行政機関のホームページ	72	2.4%
11	折込チラシ	691	23.1%
12	雑誌の広告	86	2.9%
13	自治体、消費生活センターの広報誌	86	2.9%
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)	31	1.0%
15	個人のブログ、ツイッター、SNS(ミクシィ、フェイスブック)	61	2.0%
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)	49	1.6%
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	107	3.6%
18	その他	13	0.4%
19	製品の回収情報を見たことがない	259	8.7%
	全体	2988	100.0%

[Q8]前問の回答のうち、主に最初に目にするものはどれですか？

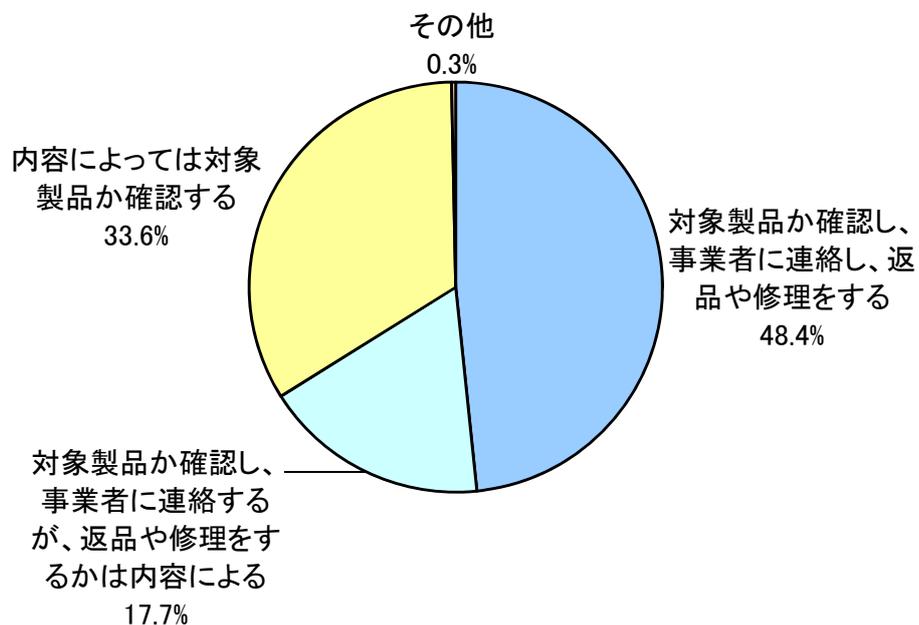
(n=2729)



Q8	前問の回答のうち、主に最初に目にするものはどれですか？ 単一回答	N	%
1	新聞の社告(回収のお知らせ)	804	29.5%
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)	102	3.7%
3	メーカーからのEメール	23	0.8%
4	販売店からの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	32	1.2%
5	販売店からのEメール	6	0.2%
6	新聞の記事	290	10.6%
7	テレビ、ラジオ、WEBのニュース	580	21.3%
8	テレビ、ラジオのコマーシャル	679	24.9%
9	新聞の社告(回収のお知らせ)	28	1.0%
10	行政機関のホームページ	4	0.1%
11	折込チラシ	127	4.7%
12	雑誌の広告	2	0.1%
13	自治体、消費生活センターの広報誌	12	0.4%
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)	7	0.3%
15	個人ブログ、ツイッター、SNS(ミクシィ、フェイスブックなど)	7	0.3%
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)	11	0.4%
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	8	0.3%
18	その他	7	0.3%
	全体	2729	100.0%

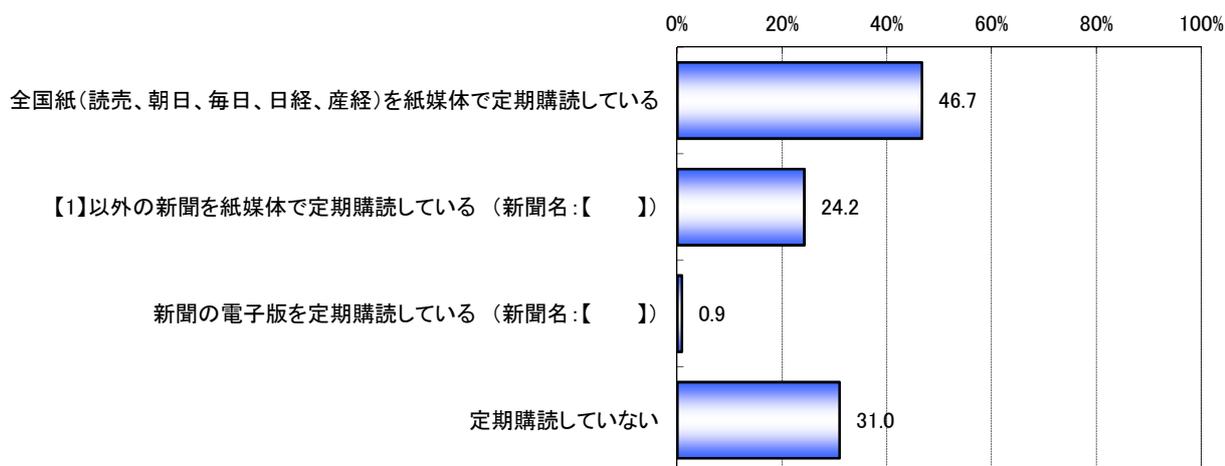
[Q9]回収情報を見たらどのように対応しますか？見たことがない方も想定でお答えください。

(n=2988)



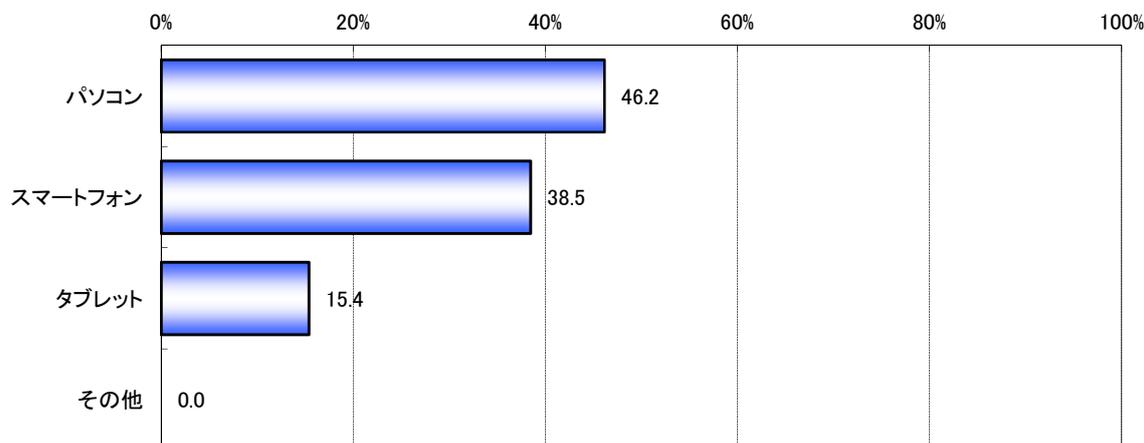
Q9	回収情報を見たらどのように対応しますか？見たことがない方も想定でお答えください。	N	%
	単一回答		
1	対象製品か確認し、事業者に連絡し、返品や修理をする	1445	48.4%
2	対象製品か確認し、事業者に連絡するが、返品や修理をするかは内容による	529	17.7%
3	内容によっては対象製品か確認する	1004	33.6%
4	その他	10	0.3%
	全体	2988	100.0%

[Q10]新聞を購読していますか？(定期購読に限る)【複数回答可】
(n=2988)



Q10	新聞を購読していますか？(定期購読に限る)【複数回答可】 複数回答	N	%
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	1395	46.7%
2	【1】以外の新聞を紙媒体で定期購読している (新聞名:【 】)	724	24.2%
3	新聞の電子版を定期購読している (新聞名:【 】)	26	0.9%
4	定期購読していない	925	31.0%
	全体	2988	100.0%

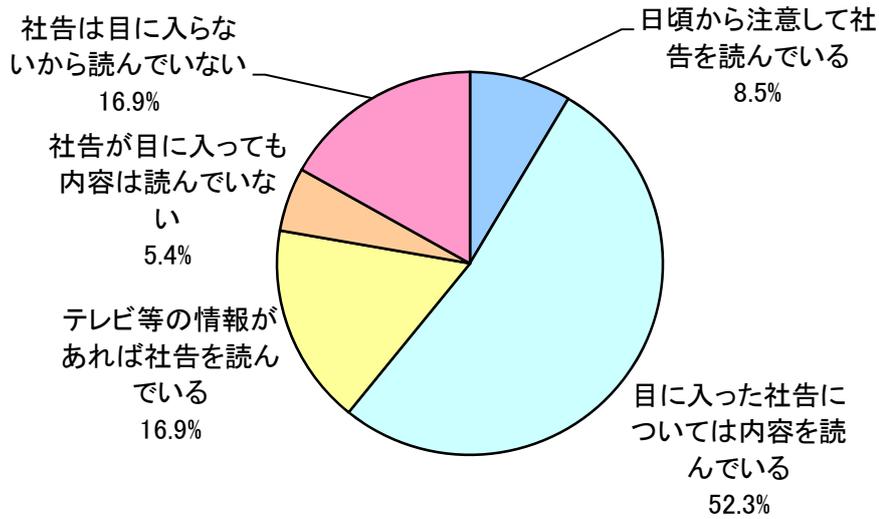
**[Q11]新聞の電子版を定期購読していると答えの方にお聞きます。どのデバイスで
見ることが多いですか？閲覧することがあるもの、および、最も閲覧するものをお選
び下さい。[最も閲覧するもの(ひとつだけ)]**
(n=26)



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 をお選び下さい。 複数回答	デバイス				
		1 パソコン	2 スマートフォ ン	3 タブレット	4 その他	
1	閲覧することがあるもの(いくつでも)	26 100.0%	19 73.1%	14 53.8%	6 23.1%	0 0.0%
2	最も閲覧するもの(ひとつだけ)	26 100.0%	12 46.2%	10 38.5%	4 15.4%	0 0.0%

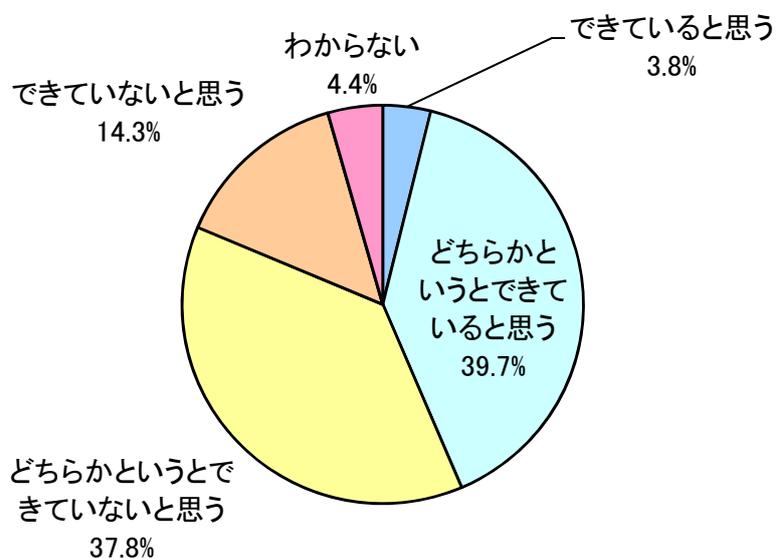
[Q12]製品回収を知らせる新聞社告を読んでいますか？最もお気持ちに近いものをお選びください。

(n=2988)



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お選びください。 単一回答	N	%
1	日頃から注意して社告を読んでいる	254	8.5%
2	目に入った社告については内容を読んでいる	1563	52.3%
3	テレビ等の情報があれば社告を読んでいる	506	16.9%
4	社告が目に入っても内容は読んでいない	161	5.4%
5	社告は目に入らないから読んでいない	504	16.9%
	全体	2988	100.0%

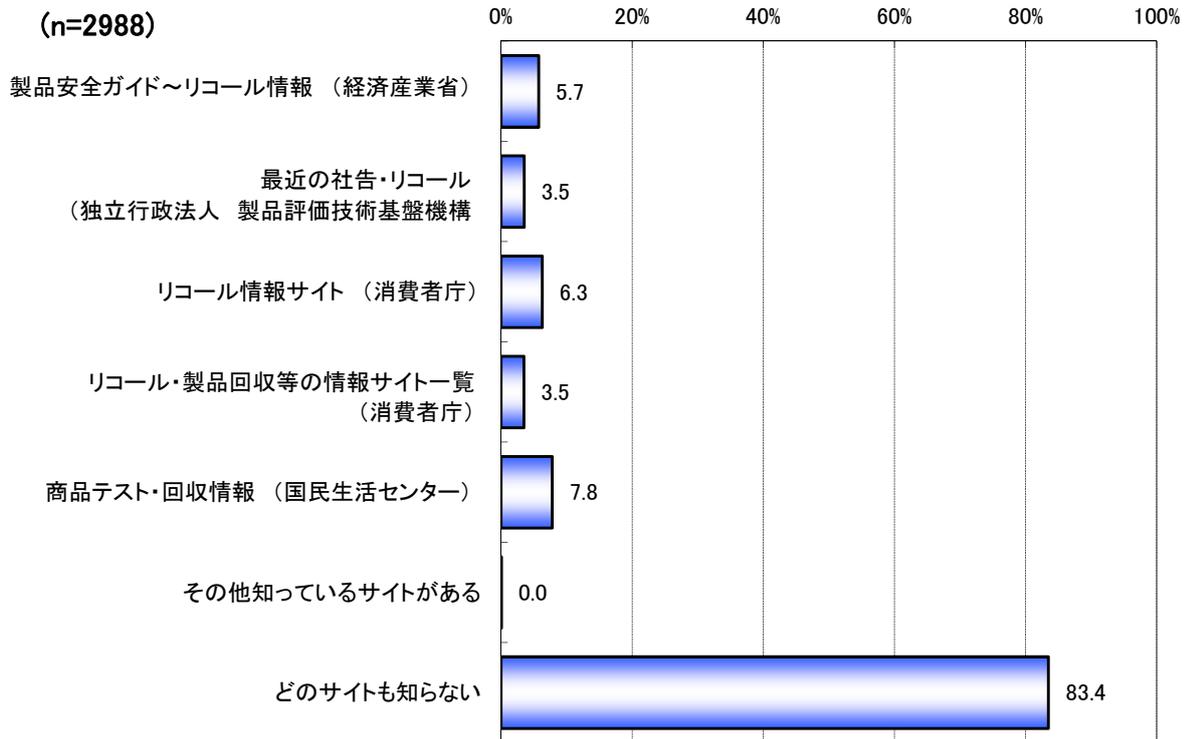
[Q13]新聞社告される製品の中には、生命・身体・財産を損ねる危険のある製品に関する社告もありますが、これらの危険のある製品について、ご自身は必要な情報が入手できていると思いますか？
(n=2988)



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？ 単一回答	N	%
		1	できていると思う
2	どちらかというとできていると思う	1187	39.7%
3	どちらかというとできていないと思う	1128	37.8%
4	できていないと思う	426	14.3%
5	わからない	132	4.4%
全体		2988	100.0%

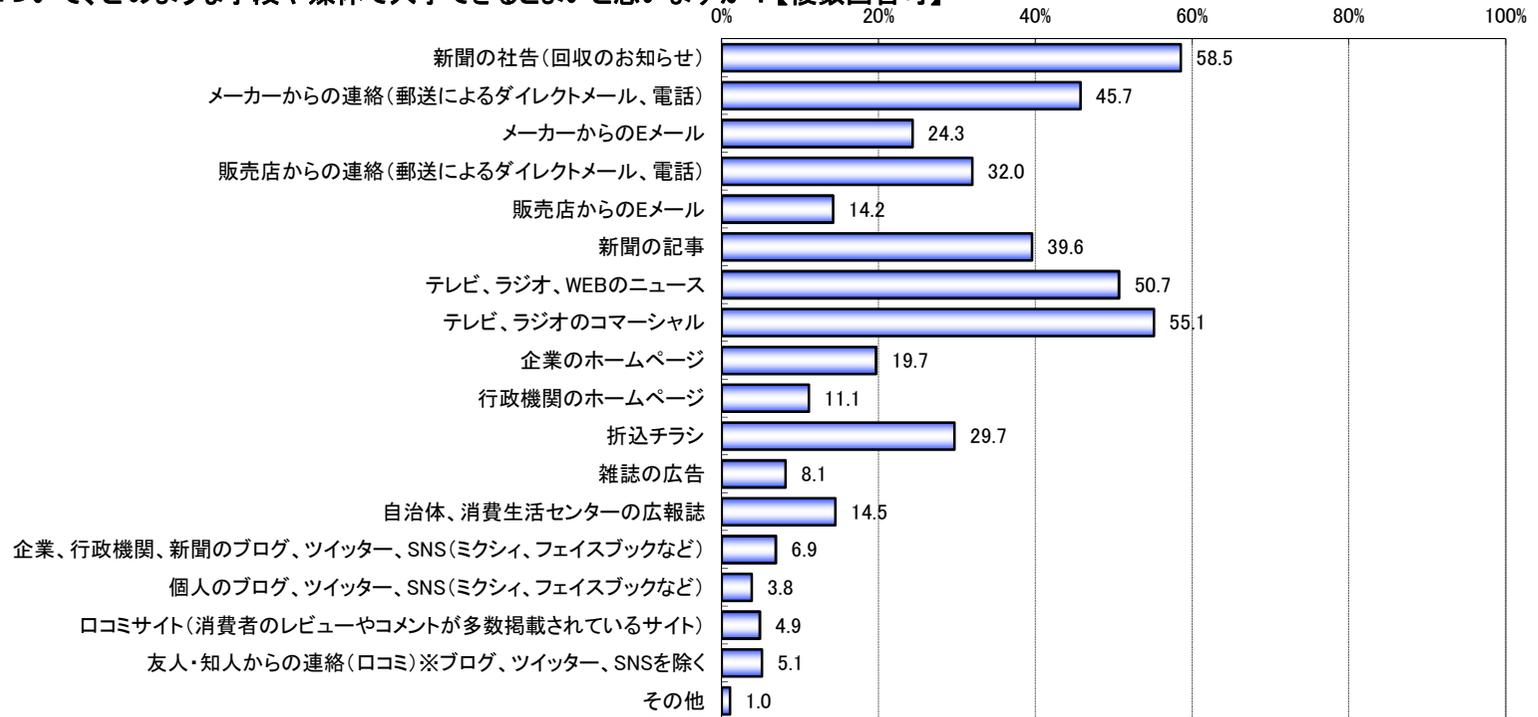
[Q14]製品回収情報を扱った下記のサイトで知っているものを選んでください。
【複数回答可】

※リンクをクリックすると、サイトを表示
(n=2988)



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】 ※リンクをクリックすると、サイトを表示 複数回答	N	%
1	製品安全ガイド～リコール情報 (経済産業省)	171	5.7%
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))	105	3.5%
3	リコール情報サイト (消費者庁)	188	6.3%
4	リコール・製品回収等の情報サイト一覧 (消費者庁)	104	3.5%
5	商品テスト・回収情報 (国民生活センター)	233	7.8%
6	その他知っているサイトがある	1	0.0%
7	どのサイトも知らない	2493	83.4%
	全体	2988	100.0%

[Q15-1]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】
(n=2988)

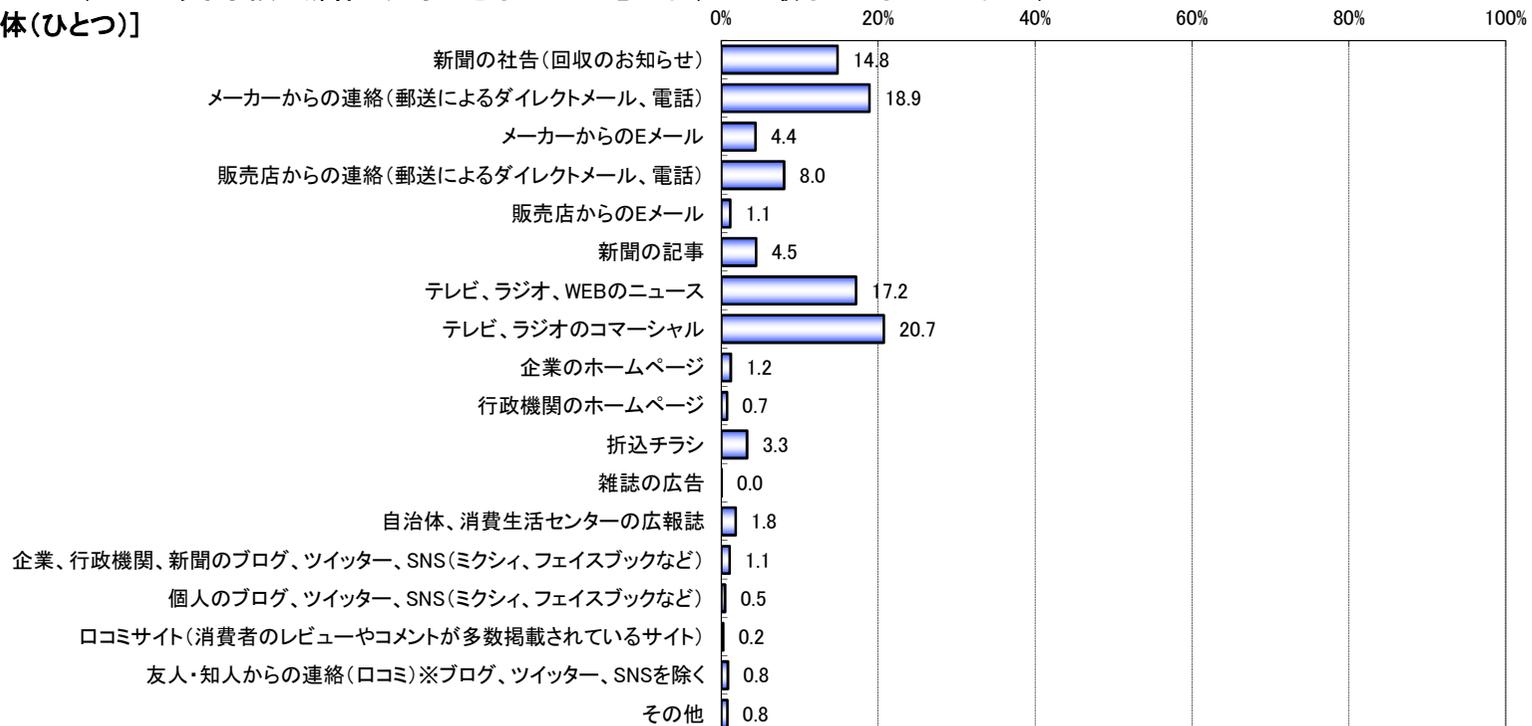


Q15	製品の回収情報について、どのような手段や媒体で入手できるとよいと思いますか？【複数回答可】また、最もよいものはどれですか？複数回答	全体	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
			新聞の社告(回収のお知らせ)	メーカーからの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	メーカーからのEメール	販売店からの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	販売店からのEメール	新聞の記事	テレビ、ラジオ、WEBのニュース	テレビ、ラジオのコマーシャル	企業のホームページ	行政機関のホームページ	折込チラシ	雑誌の広告	自治体、消費生活センターの広報誌	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)	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)	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)	友人・知人からの連絡(口コミ)※ブログ、ツイッター、SNSを除く	その他
1	回収情報を入手できるとよい手段・媒体	2988	1749	1367	727	955	424	1182	1514	1647	588	332	887	243	433	206	114	145	153	31
		100.0%	58.5%	45.7%	24.3%	32.0%	14.2%	39.6%	50.7%	55.1%	19.7%	11.1%	29.7%	8.1%	14.5%	6.9%	3.8%	4.9%	5.1%	1.0%

[Q15-2]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？最もよいものはどれですか？

[その中で最もよい手段・媒体(ひとつ)]

(n=2988)



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？最もよいものはどれですか？ 複数回答	全体	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
			新聞の社告(回収のお知らせ)	メーカーからの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	メーカーからのEメール	販売店からの連絡(郵送によるダイレクトメール、電話)	販売店からのEメール	新聞の記事	テレビ、ラジオ、WEBのニュース	テレビ、ラジオのコマーシャル	企業のホームページ	行政機関のホームページ	折込チラシ	雑誌の広告	自治体、消費生活センターの広報誌	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)	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)	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)	友人・知人からの連絡(口コミ)※ブログ、ツイッター、SNSを除く	その他
1	その中で最もよい手段・媒体(ひとつ)	2988	443	564	130	239	34	133	513	619	36	22	98	1	55	32	14	7	25	23
		100.0%	14.8%	18.9%	4.4%	8.0%	1.1%	4.5%	17.2%	20.7%	1.2%	0.7%	3.3%	0.0%	1.8%	1.1%	0.5%	0.2%	0.8%	0.8%