

1.「お客様の消費生活用製品情報の取得方法及び販売事業者が保有する情報を活用した、安全・サービス情報提供に関する調査」調査結果概要図

(実施者:エア・ウォーター・エネルギー株式会社)

【調査目的・内容】

消費者に対して生活用製品の事故情報・リコール情報(以下、併せてリコール情報)についての調査を実施し、その結果を踏まえ、機器に関する事故の再発や未然防止を図り、LPガス利用者が安全・安心に生活する上で必要かつ重要なサービス情報をタイムリーにお客様に提供するための仕組みと可能性、さらにその普及方法等についての検討を目的とする。

生活用製品のリコール情報についてのアンケート調査: (有効回収件数:1,581件、回収率:49%)

[一般消費者に対し、生活用製品のリコール情報の取得方法等を確認した。]

LPガス販売事業者が保有する情報の活用についての調査・検討

[LPガス販売事業者が保有する消費者情報と生活用製品情報の活用方法等について整理した。]

安全・安心なサービス提供に向けた効果的な仕組みの検討

[上記における課題や問題点を踏まえ、その解決に向けた効果的な仕組みを検討した。]

【調査結果】

生活用製品のリコール情報についてのアンケート調査

62%の消費者において、所有する生活用製品とリコール情報の照合経験があると回答しており、その大半が「テレビ」、「ラジオ」、「新聞」、「DM」、「電話」より情報を入手している。

所有する生活用製品のリコールに対する不安については、「不安を感じている」との回答が59%となっており、その理由は大半が「生命に係るから」となっている。

消費者が個人情報をメーカー等に提供することについて、「抵抗感はあるが、確実にリコール情報を通知し欲しい」との回答が74%に達し、「抵抗感はない」(17%)を大きく上回っている。

LPガス販売事業者が保有する情報の活用についての調査・検討

販売事業者が保有する情報については、販売事業者と消費者の双方向での情報の取得、保有(メンテナンス)、更新、共有手段を確立する必要がある。そのためには双方それぞれにメリットがある仕組みを構築しなければ、結果的に一方通行となってしまいう可能性がある。

安全・安心なサービス提供に向けた効果的な仕組みの検討

製品販売時に取得可能な「製品情報」、「消費者情報」や法定点検時等に取得可能な「LPG供給地点先情報」に加え、「リコール通知情報」取得し、各情報を電子化して一元的に管理することが望まれる。

販売事業者が取得した各種情報をリアルタイムで最新情報に更新する機会は、製品の譲渡・交換・廃棄時等であるため、インターネット等を活用して消費者が積極的に参加でき、消費者が要望する時間や手段で情報共有できる仕組みが求められる。

「電子化による情報管理機能の構築」と「情報のリアルタイム更新の仕組みの推進」によって、販売事業者がリコール対象製品を所有する消費者に対し、ピンポイントで情報を発信する仕組みが可能となる。

事業者単独よりも、幅広い事業者間での情報共有化の仕組みの方が効果は大きく、消費者、事業者双方にとってより多くのメリットがあるとともに、新たなリコール情報の流通モデルの確立も期待される。

【課題・展望】

安全・安心なサービス情報の提供の実用化に向けた今後の課題と展望として下記項目が挙げられる。

複数事業者間でサービスを共有するための協議会の設立

セキュリティ対策

情報共有及び迅速なリコールへの対応に必要な情報の統一化

汎用性が高く、技術的に中立な共同利用システムの構築

トレーサビリティの導入検討

販売事業者における環境整備