

家電公取協 第89回消費者モニターアンケート(調査概要)

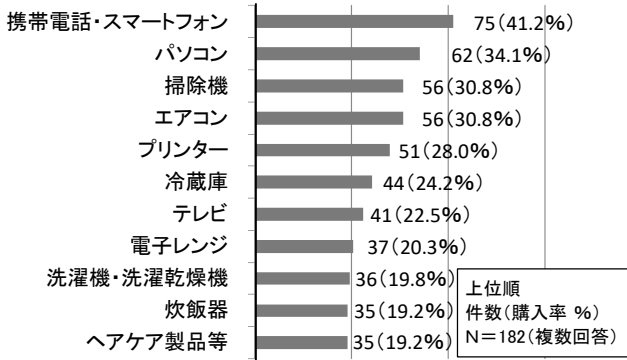


モニターの皆様には「家電品の購入状況」、「商品カタログ」、「取扱説明書」についてのアンケートにご協力いただきありがとうございました。
アンケート結果の概要をご報告させていただきます。

■家電品の購入状況について

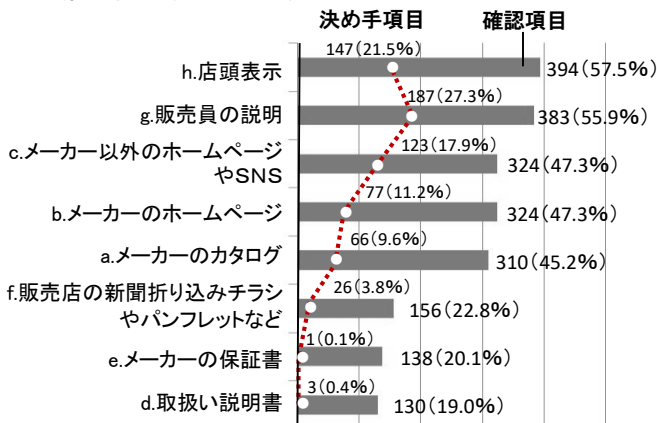
①最近5年間の購入家電品は、携帯電話・スマホ、パソコン、掃除機、エアコンが多い。

＜最近5年間の主な購入家電＞



②家電品購入時には、50%前後が、店頭表示、販売員の説明、カタログ、メーカーホームページやSNSを確認。決め手は販売員の説明が最多。

＜購入時に確認した主な項目＞

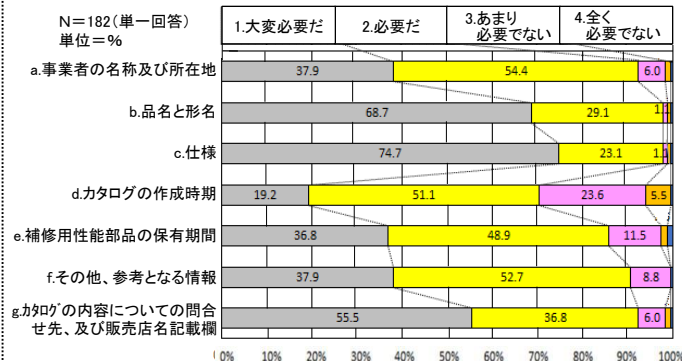


件数(確認率 %) N=685(購入商品数)
確認項目(複数回答) 決め手項目(単一回答)

③購入時に参考にしたホームページやSNSでは、価格.com、Amazon、家電販売店のホームページが多い。
価格.comは、価格、売上ランキング、口コミなど幅広い情報が最も多く参考にされている。

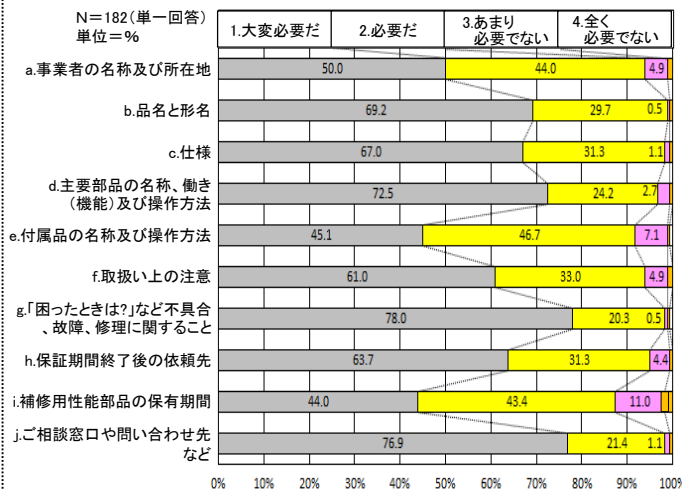
■商品カタログについて

④家電公取協が定めたカタログの必要表示事項について、「大変必要」や「必要」の意見が圧倒的に多い。



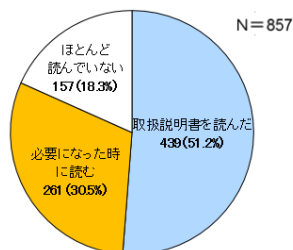
■取扱説明書全般について

⑤家電公取協が定めた取扱説明書の必要表示事項について、「大変必要」や「必要」の意見が圧倒的に多い。

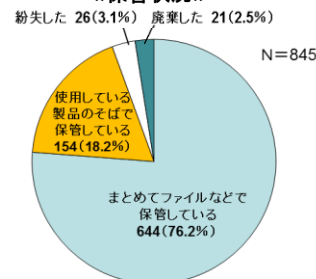


⑥取扱説明書を「読んだ」「必要な時に読む」が合わせて82%。「保管している」は94%。

＜利用状況＞

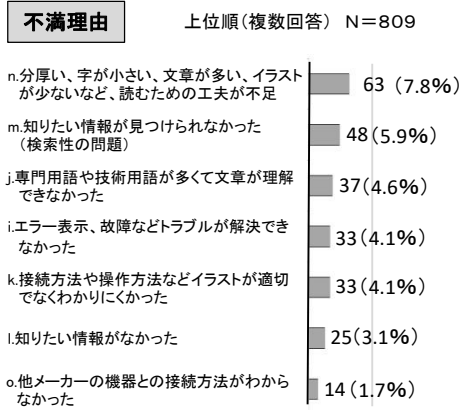
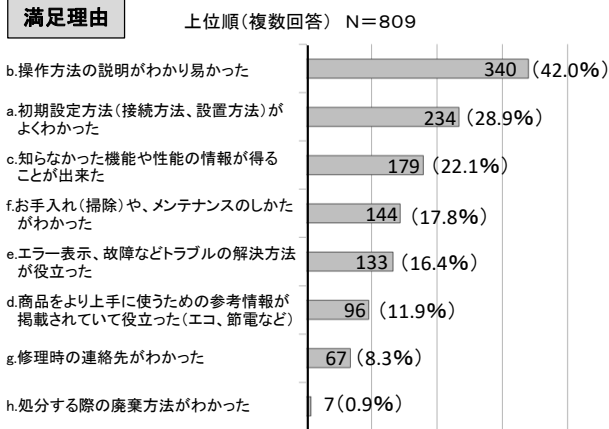


＜保管状況＞



■取扱説明書の満足度について

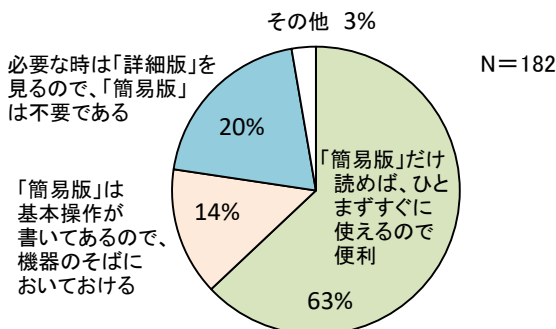
⑦80%が取扱説明書に満足(満足とやや満足の合計)。



■「簡易版」取扱説明書について

⑧「簡易版」取扱説明書が同梱されていた経験は53%。75%が「簡易版」は必要と回答。

⑨「簡易版」が必要な理由は、「簡易版だけ読めば、すぐに使えて便利」が63%。「不要」も20%。

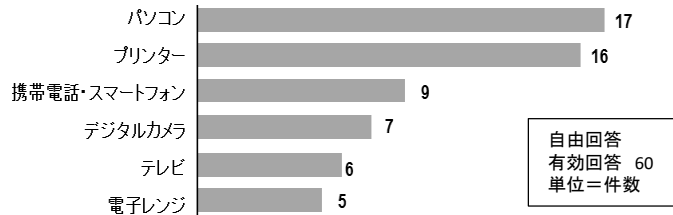


⑩基本操作以外に「簡易版」に記載してほしいことは「トラブル時の対応方法」や「スイッチの機能」「修理問い合わせ先」など。

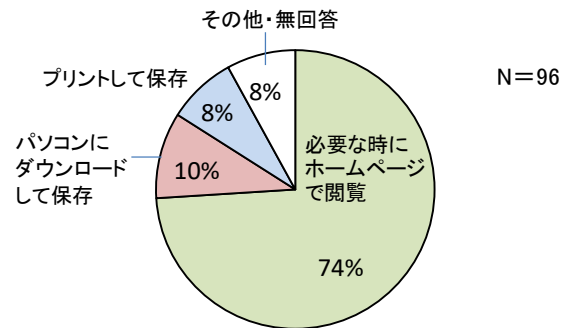
■「電子版」取扱説明書について

⑪メーカーホームページから取扱説明書が閲覧できることを「知っていた人」は75%。知っていた人のうち71%は「利用」経験もあり。

⑫「電子版」取扱説明書を利用したことがある商品は、パソコン、プリンター、携帯・スマートフォンなど。



⑬「電子版」取扱説明書の利用方法は、「必要なときにホームページで閲覧」が74%と多い。



⑭今後は(今後も)ホームページから取扱説明書を「利用したい」人が67%。

《利用したい理由》 N=120(自由回答)

- ・すぐ見られるので便利 …37(30.8%)
- ・紛失時に便利 …27(22.5%)
- ・保管の手間がいらぬ …21(17.5%)
- ・検索ができる …11(9.2%)
- ・取扱説明書を探すのが面倒 …10(8.3%)
- ・その他 …14(11.7%)

《利用しない理由》 N=56(自由回答)

- ・紙の取扱説明書の方が便利で見やすい …31(55.4%)
- ・パソコンを使うのが面倒、パソコンがないと使えない …20(35.7%)
- ・その他 …5(8.9%)

⑮ホームページから取扱説明書が利用できる場合も、76%は「紙」の取扱説明書が必要と回答。