

住宅部品における使用年数、不具合経験等が消費者の安全意識に与える影響についてのアンケート調査(要約)

一般社団法人リビングアメニティ協会 消費者・制度部会

- 調査の目的と内容 -

ALIA作成の「自分で点検！ハンドブック」を用いたセルフ点検推進など、安全意識や点検意識の普及・向上を図るにあたり、仮説の一つとして、“安全意識や点検に対する意識は、製品の使用年数や不具合経験の有無と相関・関連があるのではないかと考え、消費者アンケート調査を実施した。

アンケートは、20才以上の持ち家に居住する男女を対象として、インターネットアンケートサイトを通じて実施した。平成26年8月上旬～中旬に実施し、1,558名の方から有効回答を得た。

- 対象製品 -

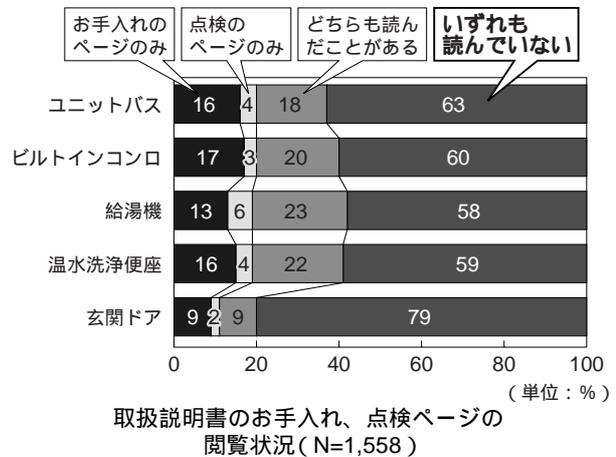
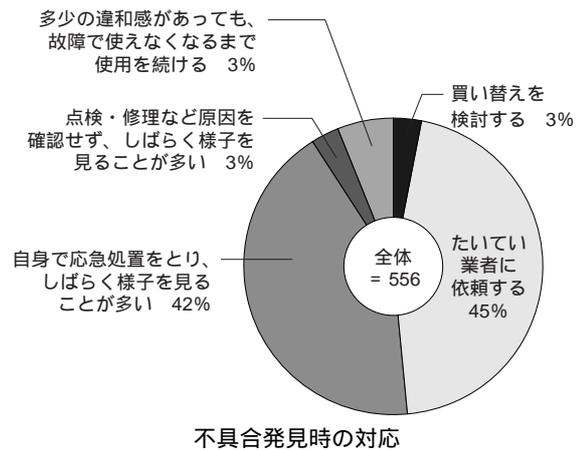
安全や点検に対する意識や水準は対象となる製品によって異なると考えられるため、交換サイクルの想定により製品を3タイプに分類し、以下の5製品を選び、調査対象とした。

3タイプの交換サイクル	対象5製品
リフォームサイクルとほぼ同時に交換する製品	ユニットバス
故障を契機に交換する製品	ビルトインコンロ / 給湯機 / 温水洗浄便座
住宅とほぼ同時に交換する製品	玄関ドア

点検、取説閲覧など実際の行動の水準は低い、製品安全に無関心というわけではない

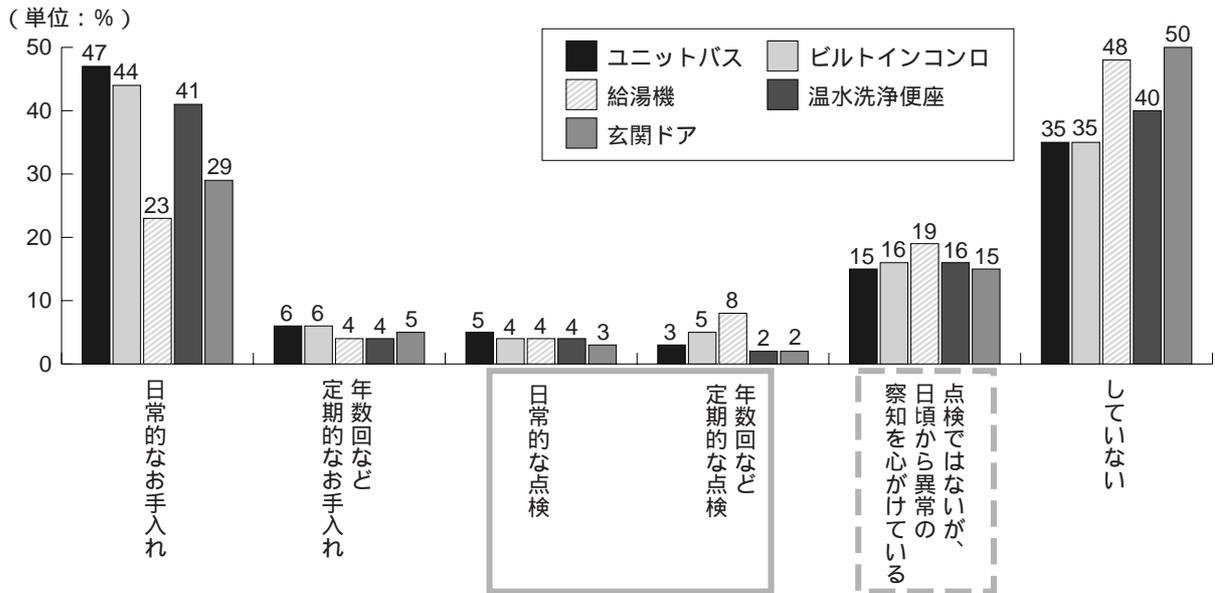
製品に対する安全意識や実際の行動・対応に関して、**不具合発見時の対応**は、自身での応急処置など様子を見たり放置したりする人が半数以上で、「買い替えを検討する」と「たいてい業者に依頼する」はあわせても半数をやや下回った。

また、**取扱説明書のお手入れ、点検ページの閲覧状況**でも、お手入れ(お掃除など)や点検のページは、5製品とも「いずれも読んでいない」が多かった。



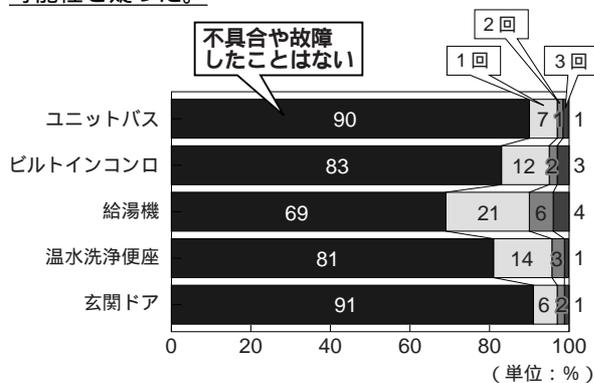
さらに、**お手入れ、点検の実施状況**についても、5製品とも「日常的な点検」や「年数回など定期的な点検」をしているとの回答は少なく、以上3つの設問とも同様に、点検に対する行動の水準が低いレベルにとどまる結果となった。

ただ、**お手入れ、点検の実施状況**の選択肢の一つである「点検ではないが、日頃から異常の察知を心がけている」が各製品とも一定割合存在しており、製品の安全に無関心というわけではない。



お手入れ、点検の実施状況 (N=1,558) <複数回答>

ある程度安全に関心がありながらも実際の行動に結びついていないのはなぜか、具体的な理由をたずねたところ、「不具合がない、異常がない」など問題なく使用できていることをあげる内容が目立った(回答内容は省略)。アンケートで、不具合や故障の経験ありの割合は製品別で20%未満にとどまるものが多く、故障や不具合を経験していないことが製品安全に対する過信を生み、安全点検等を不要と判断する一因になっている可能性を疑った。



不具合、故障経験 (N=1,558)

不具合経験が安全や点検意識の向上をうながすのに対し、使用年数が長いほど製品安全の意識や行動の水準は低下する(不具合故障経験、使用年数別のクロス集計)

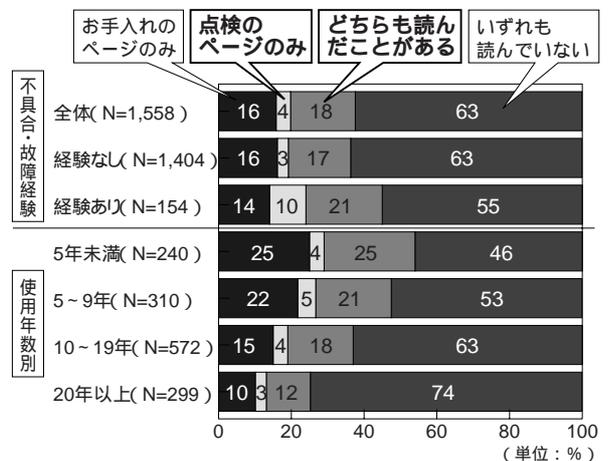
不具合・故障経験及び使用年数別などのクロス集計分析を行った。不具合・故障経験が有る人は、取扱説明書の点検ページの閲覧率が相対的に高かった(次ページの図は5製品のうち、ユニットバス)。また、お手入れ、点検の実施状況で、「日常的な点検」や「年数回など定期的な点検」の実施率も同様の結果(同、温水洗浄便座の図)となった。そのため、不具合や故障等の経験が、安全や点検意識の向上をうながしていると推測される。

一方、使用年数別にみると、年数が長い人ほど、取扱説明書のお手入れ、点検ページを読んでいない比率が高かった。また、お手入れ、点検についても、使用年数が長いほど実施しない比率が高かった。

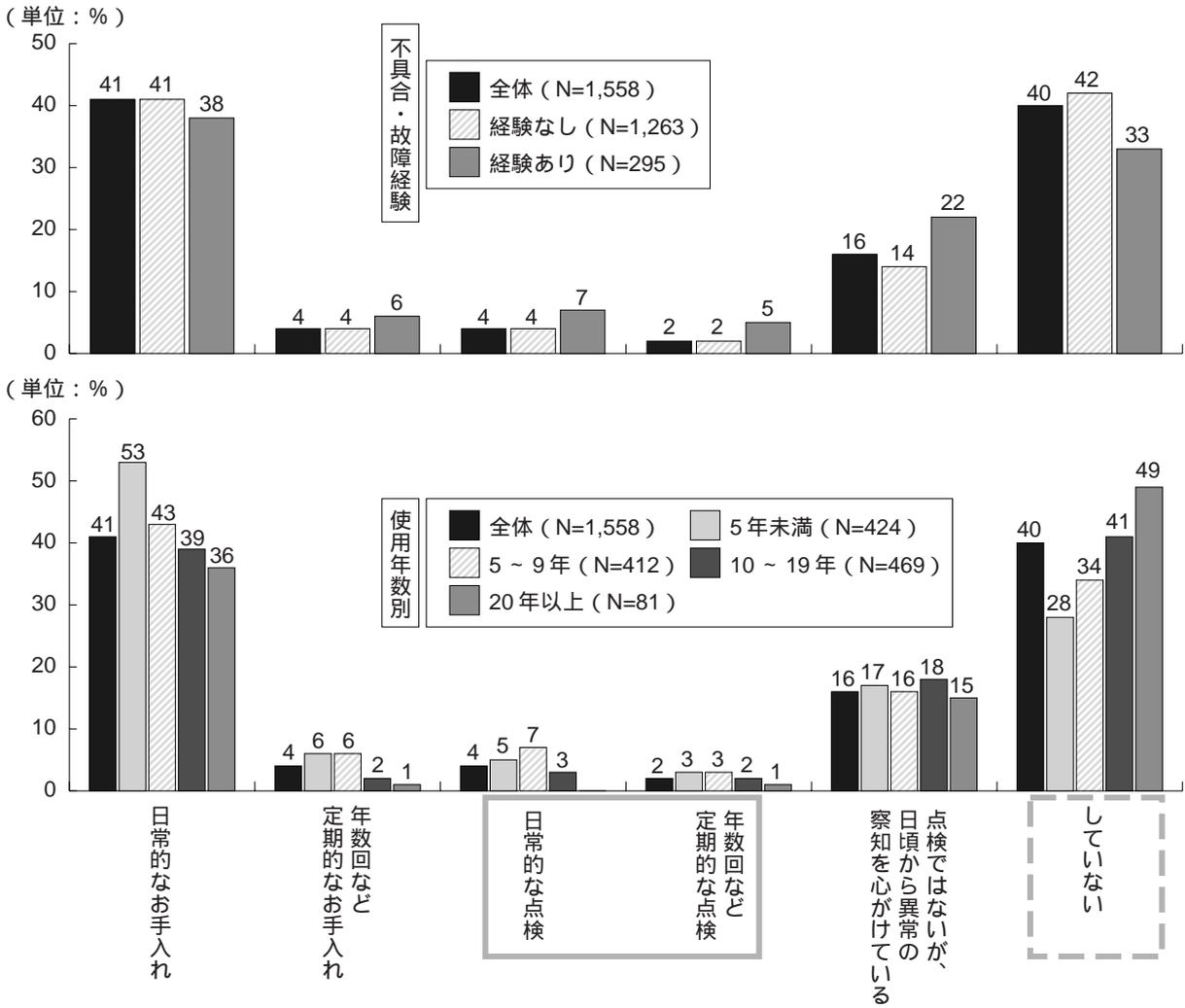
すなわち、使用年数が長くなるほど、安全や点検に対する意識や行動の水準が低下するという結果であった。製品が古くなることで製品に対する関心が薄れている可能性があるとともに、長年、故障や不具合を経験せず、あるいは経験しても安全上の問題が生じなかったことで製品安全を過信するようになっている可能性が考えられる。

災害心理学や社会心理学に“正常性バイアス”という言葉があるが、長年の問題ない使用がこの正常性バイアスの心理を強化してしまっているのではないかと推測される。

(正常性バイアスとは)自分にとって都合の悪い情報を無視したり、過小評価したりしてしまう人の特性のこと。



取扱説明書のお手入れ、点検ページの閲覧状況 (ユニットバス)

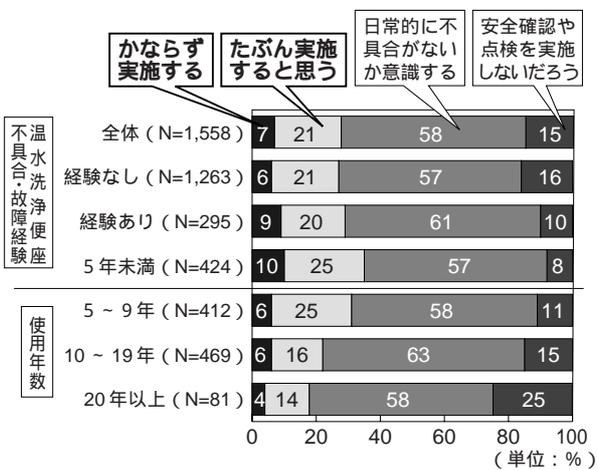


お手入れ、点検の実施状況(温水洗浄便座)<複数回答>

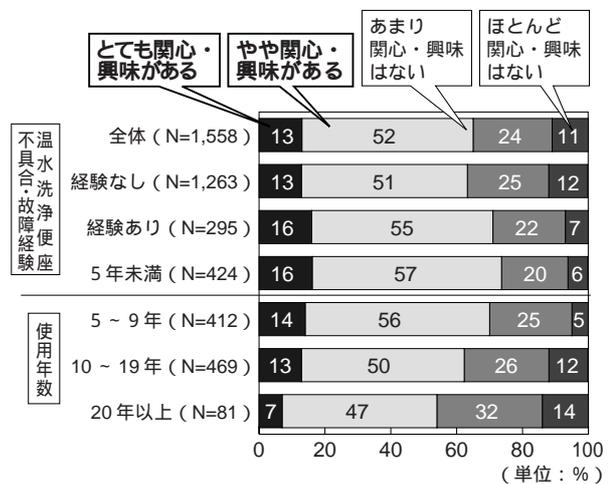
具体的な事故や危険情報への関心は高い

(一社)温水洗浄便座工業会の安全啓発チラシを見た後、今後の温水洗浄便座の安全確認、点検実施意向を確認したが、点検を「かならず実施する」、「たぶん実施すると思う」を合わせても30%以下であり、「日常的に不具合がないか意識する」がもっとも多かった。すなわち、製品安全情報に関する注意喚起情報に接した後で

も、安全は意識するが点検はしない人が多いということになる。一方、温水洗浄便座における事故・危険情報が住宅設備・機器でも提供されるとしたらどの程度関心があるかは、“とても”と“やや”を合わせて65%が“興味・関心がある”としており、具体的な事故や危険情報への関心は高い。

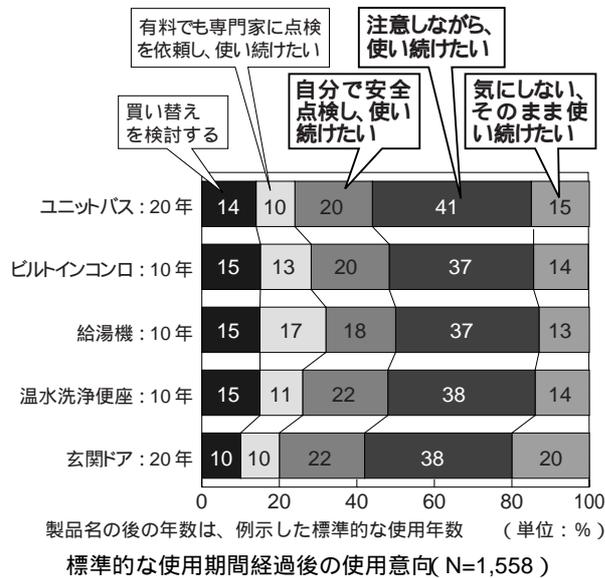


今後の温水洗浄便座の安全確認、点検実施意向



住宅設備・機器での事故・危険情報への関心度

標準的な使用期間経過後も使い続けたいが多い、「自分で点検！ハンドブック」には肯定的な評価
標準的な使用期間例示後の期間経過後の使用継続意向については5製品とも「有料でも専門家に点検を依頼し、使い続けたい」は10%台で、「注意しながら使い続けたい」や「自分で安全点検し、使い続けたい」が多かった。「気にしない、そのまま使い続けたい」との回答も各製品10%以上見られた。

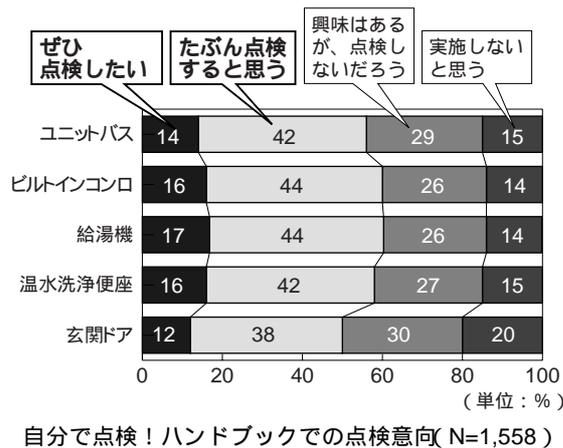


える。

各オピニオンへの反応

(製品安全や点検に関して総論では肯定的だが、費用負担には抵抗感があるなど)

製品安全や点検に関するさまざまな意見に対して、そう思うかそう思わないか5段階でたずねた。



ALIAで作成した「自分で点検！ハンドブック」(各製品所要時間3～5分、年1回程度の点検と条件提示)については、“ぜひ”と“たぶん”を合わせた“点検に前向き”な比率は5製品とも50%以上で、実際の行動につながるかは未知数ながら、肯定的に評価されていると言

「1. 大掃除やお手入れは不具合の早期発見につながる」や「2. 製品を安全に使用するためには、点検が必要と思う」など、総論的には肯定的な反応を示す人が多かったが、「3. 製品を安全に使用するためには、有料でも点検を受けるべきと思う」に賛同した人は前述の2つに比べると少なく、製品安全に対する関心が高まったとしても給湯機等で実際の有料点検になかなか結びついていない現状がうかがわれる。

費用負担に関しては、「8. 点検するなら、多少費用がかかっても、専門業者に依頼したい」よりも「10. 点検するなら多少手間でも、自分自身で実施し費用を抑えたい」のほうが同意する人が多く、費用負担に対する抵抗があることがわかる。

点検や安全確保の認識の普及について、「5. 点検や安全確保の必要性について、広報や啓発は不十分」、「6. 点検や安全確保の必要性について、消費者自身の認識は不十分」ともに多くの人が同意し、メーカー側、消費者側いずれの取り組みも不十分という認識となっている。

製品の標準的な使用期間の表示に関して「11. 安全に使用できる標準的な使用期間についての情報を知りたい」、「12. 主な住宅設備・機器に標準的な使用期間を表示すべき」ともに同意する人が多かった。

今後の課題

不具合や故障等の経験が、安全や点検意識の向上をうながしていることがわかった。

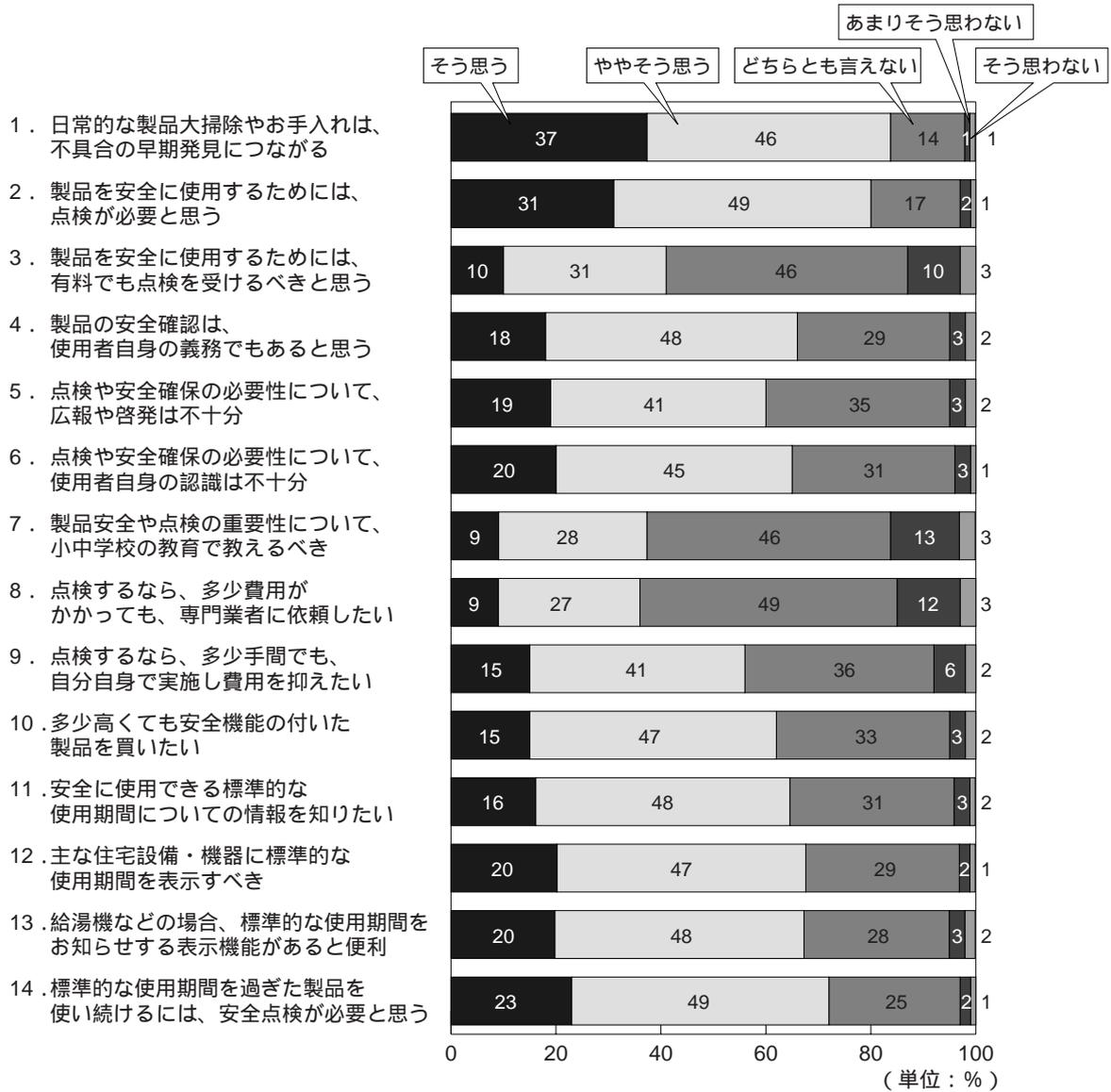
その一方で、製品の使用期間が製品に対する安全意識や点検行動に及ぼす影響については、使用年数が長くなるほど安全や点検に対する意識や行動の水準が低下するということが判明した。

理由として、長期使用で製品が古くなることなどによる製品への関心の薄れや正常性バイアスが生じている可能性などが考えられる。

設計標準使用期間を過ぎると製品の不具合発生率は増加し、点検の重要性は使用年数を重ねるごとに高まり続けるのに対し、製品の安全確保への関心(行動)は低下していくということであり、製品の安全確保の観点からすると由々しき事態である。

今回のアンケートで判明したこの事実は、今後の住宅部品点検の普及にとって非常に重要な課題となる。

今後、消費者・制度部会として、経年劣化に対する安全性確保の重要性の啓発が必要であると考えられる。



各オピニオンへの反応 (N=1,558)