

2021年11月29日
テックマークジャパン株式会社

米国で法案可決の「修理する権利」、日本での発展に全国の20-60代の約6割が期待 家電の修理に関する意識調査

故障かな？と思った時の正しい対処方法について延長保証会社の総合家電エンジニアが徹底解説

延長保証制度の設計・運営を行うテックマークジャパン株式会社（本社：東京都墨田区 代表取締役社長：将積 保博 以下、「テックマークジャパン」）は、全国の20代～60代400名を対象に、家電の修理に関する意識調査を実施いたしました。以下、調査結果とともに、故障が疑われる際の正しい対処方法について解説いたします。

※本調査における「修理」とはメンテナンスを除き、故障・不調・破損時における修理を意味します。

<主なトピックス>

■日本での「修理する権利」の認知度は1割未満（8.8%）。一方で、今後日本において「修理する権利」の発展に期待する声は約6割（61.5%）という結果に。期待する理由は、「自分で修理したいから」（39.4%）、「重要な権利だと思うから」（38.6%）など。また、期待しない理由は「危険だと思うから」（40.3%）、「メーカー保証が優れていると思うから」（31.8%）などが上位となった。

■「一度購入した家電を出来るだけ長く（寿命いっぱいまで）使用したい」という回答は9割。実際に家電が壊れてしまった際に最もよくする行動としては、「プロに相談・修理を依頼する」（50.3%）という回答が約半数で、「自分で修理する」（22.5%）の2倍以上に。「廃棄する」（25.5%）という回答したうちの半数が「（後ろめたさを感じる）」（50.0%）と回答した。

■家電が壊れてしまった際に「自分で家電を修理した/しようとした経験があるか」については、約6割（59.5%）が「自分で家電を修理した/しようとした経験がない」と回答。「自分で修理しない/しなかった理由」として最も当てはまるものの1位は「プロに任せたいほうが安心・安全だから」（39.5%）、次いで「逆にもっと壊れてしまいそうだから」（38.7%）となった。一方で「自分で家電を修理した/しようとした理由」として最も当てはまるものの1位は「修理費用を抑えるため」（54.9%）という結果となった。

【調査概要】

調査名：家電の修理に関する意識調査

調査対象：全国の20～60代 合計400名

調査方法：インターネットによるアンケート調査

調査時期：2021年9月9日～2021年9月10日

※調査結果をご利用いただく際は、必ず「※テックマークジャパン調べ」と明記ください。

今回の調査結果から、欧米で関心が高まる「修理する権利」が今後の日本においても発展することに対する消費者・エンドユーザーの期待の大きさと、家電の故障が疑われる際の消費者・エンドユーザーの行動傾向が明らかになりました。テックマークジャパンは、延長保証制度事業を通じて“つくる責任 つかう責任”（SDGs 12）を意識し「環境保全」に取り組み、クライアントおよび関連パートナー企業の皆様、および消費者・エンドユーザーの皆様にとって最適な延長保証サービスの企画設計・運営を継続するとともに、消費者・エンドユーザーの皆様が安心安全に製品を使い続けられるよう今後とも有用な情報提供に努めてまいります。

■日本での「修理する権利」の認知度は1割未満（8.8%）。一方で、今後日本において「修理する権利」の発展に期待する声は約6割（61.5%）という結果に。期待する理由は、「自分で修理したいから」（39.4%）、「重要な権利だと思うから」（38.6%）など。また、期待しない理由は「危険だと思うから」（40.3%）、「メーカー保証が優れていると思うから」（31.8%）などが上位となった。

「修理する権利」とは、製品が故障した際などに消費者が自らもしくは製品を販売するメーカー以外の専門店を介して修理する権利を確保しようとするを言います。欧米を中心に関心が高まっており、米国では2021年7月21日に「修理する権利」を認める法案が可決されました。「修理する権利」を認めることで、消費者自身が修理に必要な工具、部品、情報などを自由に入手できるようになり、メーカーを介さずとも修理できるようになる一方で、消費者自身が製品を修理するのは危険であり、安全面においてリスクに晒される可能性があるとして反対の意見も出ています。

現在、海外で関心が高まっているこの「修理する権利」の認知度は、日本では8.8%と、1割にも満たない結果になっている（図1）一方で、今後日本での「修理する権利」の発展に「とても期待する」「やや期待する」との回答は合計で61.5%の結果になりました。（図2）

<図1>

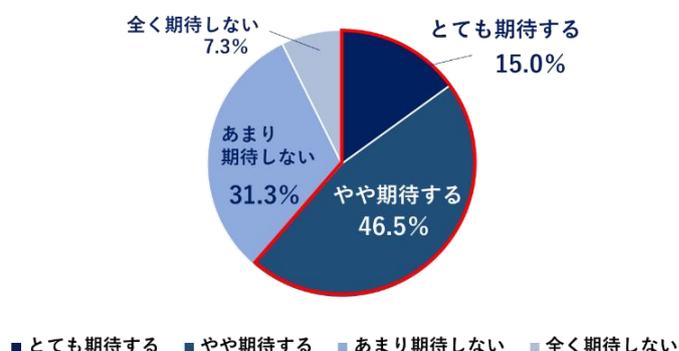
あなたは、「修理する権利」を知っていますか？



テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」（2021年9月）
n=400（全国の20~60代）
※「知らない」の回答を赤枠でマーク

<図2>

日本での「修理する権利」の発展に対して、どの程度期待しますか。



テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」（2021年9月）
n=400（全国の20~60代）
※「とても期待する」「やや期待する」の回答を赤枠でマーク

発展を期待する理由の上位には、「自分で修理したいから」（39.4%）、「重要な権利だと思うから」（38.6%）、「環境の観点から」（35.8%）がランクインしました。一方で、発展を期待しない理由の上位は「危険だと思うから」（40.3%）、「メーカー保証が優れていると思うから」（31.8%）、「自分と関係がない・興味がないから」（31.2%）という結果となっています。（図3）消費者・エンドユーザーの自分で修理することに対する関心の高まりが明らかになりました。

<図3>

「日本での『修理する権利』の発展に対して、どの程度発展に期待しますか」という設問に対する回答の理由として、あなたのお考えに当てはまるものをすべて選択してください。

	期待する理由	期待しない理由
1	自分で修理したいから (39.4%)	危険だと思うから (40.3%)
2	重要な権利だと思うから (38.6%)	メーカー保証が優れていると思うから (31.8%)
3	環境の観点から (35.8%)	自分と関係がない・興味がないから (31.2%)
4	欧米では関心が高まっているから (10.6%)	現状の修理環境で満足しているから (16.9%)

テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」(2021年9月)
n=400 (全国の20~60代)
n=246 (修理する権利の日本での発展に「とても期待する」「やや期待する」と答えた人)
n=154 (修理する権利の日本での発展に「あまり期待しない」「全く期待しない」と答えた人)

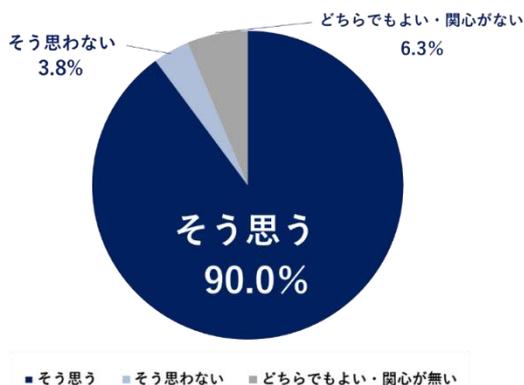
■「一度購入した家電を出来るだけ長く(寿命いっぱいまで)使用したい」という回答は9割。実際に家電が壊れてしまった際に最もよくする行動としては、「プロに相談・修理を依頼する」(50.3%)という回答が約半数で、「自分で修理する」(22.5%)の2倍以上に。「廃棄する」(25.5%)という回答したうちの半数が「(後ろめたさを)感じる」(50.0%)と回答した。

一度購入した家電は出来るだけ長く(寿命いっぱい)使いたいという回答は9割という結果に。(図4)大半の人が家電をできるだけ長く使いたいと感じていることがわかりました。

一度購入した家電を出来るだけ長く使いたい理由として、72.5%が「コスト削減のため」と回答。また、57.5%が「買い替えの煩わしさをさけるため」、43.3%が「エコの観点から」と回答しました。(図5)

<図4>

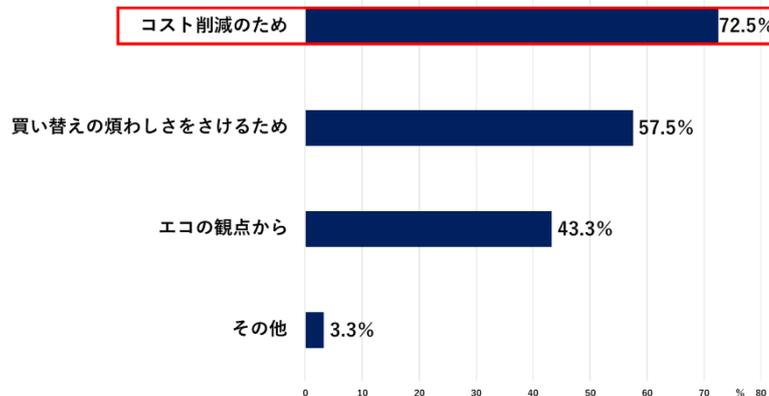
あなたは、一度購入した家電を出来るだけ長く(寿命いっぱいまで)使用したいと思いますか。



テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」(2021年9月)
n=400 (全国の20~60代)

<図5>

家電を出来るだけ長く使いたい理由として、当てはまるものをすべて選択してください。

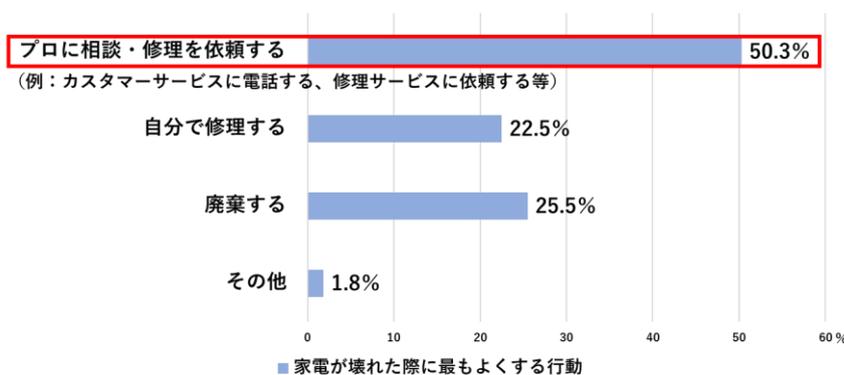


テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」(2021年9月)
n=400 (全国の20~60代)
n=360 (家電を出来るだけ長く(寿命いっぱいまで)使用したいと回答した方)

家電が壊れてしまったときに最もよくする行動として、「プロに相談・修理を依頼する」が50.3%で最も多く、次いで「廃棄する」との回答が25.5%いることがわかりました。(図6) 現状は一度購入した家電を出来るだけ長く使用するために、プロのサポートに頼っている人が多いことが明らかになりました。一方で、22.5%が「自分で修理する」と回答しており、日本では「修理する権利」の認知度は1割にも満たない状況ではあるものの、一定数自身での修理を行う人がいることが判明しました。

<図6>

あなたは、もし家電が壊れた際にどんな行動を取りますか？
普段最もよくする行動を1つ選択してください。

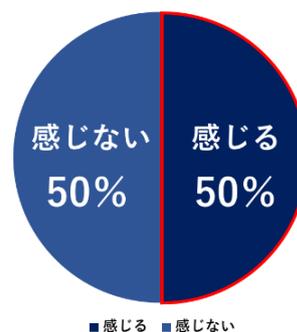


テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」(2021年9月)
n=400 (全国の20~60代)

また、「廃棄する」と回答した人の半数が家電を捨てることに「(後ろめたさを)感じる」(50.0%)と回答。(図7) 修理すればまだ使えるかもしれない家電を修理せずに廃棄してしまうことに対し、ためらいを感じる人と感じない人で意見が分かれました。

<図7>

修理すればまだ使えたかもしれない家電を
廃棄してしまうことに「後ろめたさ」を感じますか。



テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」(2021年9月)
n=400 (全国の20~60代)
n=102 (家電が壊れた際にする最もする行動として「廃棄する」と回答した人)
※「感じる」を赤枠でマーク

■家電が壊れてしまった際に「自分で家電を修理した/しようとした経験があるか」については、約6割（59.5%）が「自分で家電を修理した/しようとした経験がない」と回答。「自分で修理しない/しなかった理由」として最も当てはまるものの1位は「プロに任せたほうが安心・安全だから」（39.5%）、次いで「逆にもっと壊れてしまいそうだから」（38.7%）となった。一方で「自分で家電を修理した/しようとした理由」として最も当てはまるものの1位は「修理費用を抑えるため」（54.9%）という結果となった。

「自分で家電を修理した/しようとした経験」について質問したところ、経験がないという回答が59.5%と多数派であることがわかりました。（図8）

「自分で修理しない/しなかった理由」として最も当てはまるものの1位は「プロに任せた方が安心・安全だから」（39.5%）、2位は「逆にもっと壊れてしまいそうだから」（38.7%）という結果になりました。（図9）

<図8>

あなたは、自分で家電を修理した/しようとした経験がありますか？

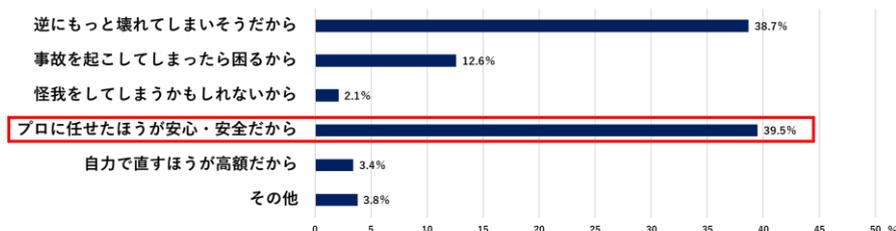


テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」（2021年9月）
n=400（全国の20~60代）

※自分で家電を修理した/しようとした経験が「ない」を赤枠でマーク

<図9>

「自分で修理しない/しなかった理由」として、最も当てはまる理由を1つ選んで下さい。



テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」（2021年9月）
n=400（全国の20~60代）
n=238（自分で家電を修理した/しようとした経験が「ない」と回答した人）

また、「自分で修理した/しようとした」経験がある人に理由を尋ねたところ、最も当てはまる理由として「修理費用を抑えるため」という回答が54.9%という結果になりました。（図10）

<図10>

「自分で家電を修理した/しようとした理由」として、最も当てはまる理由を1つ選んで下さい。



テックマークジャパン「家電の修理に関する意識調査」（2021年9月）
n=400（全国の20~60代）
N=162（自分で家電を直した理由/直そうと思った経験が「ある」と回答した人）

故障かな？と思った時に取るべき正しい対処方法を総合家電エンジニアが解説します

■故障かな？と思った時に、先ずすべきことは？

不具合に気がついた時点で使用を停止することが先決です。続いて、商品を購入した販売店やメーカーサービスまで相談のうえ、相談先からの指示に従いましょう。決してご自身で分解などを行わないようご注意ください。予期せぬ事故につながる恐れも充分あり使用者が分解した経緯が確認された時点で、メーカーサービスの修理実施が中止され、それ以降のアフターサービスを受け付けてもらえなくなることもあります。取扱説明書やメーカーホームページなどに案内されている使用者が行うべきお手入れや日々の点検方法などを事前に把握のうえ、日頃からしっかり行いましょう。わずかな不具合に気づき、故障個所の被害拡大を防ぐことにもつなげることができるでしょう。

■家電が壊れたかもしれない？そのまま使い続けるリスクは？

仮に、それまで聞こえたことのない音がしていることに気がついていたとしましょう。商品を購入した販売店やメーカーサービスに連絡をすることなく使用を続けていると、やがてその音は誰が聞いても異常な音と認識できるまでに。それまで聞こえていたことのない音に気がついた時点で商品を購入した販売店やメーカーサービスに相談をしていけば、部品Aのみを交換することで解消することができましたが、使用を続けたことによって部品Aのみではなく、部品B、部品C、部品Dまでの交換が必要となってしまった、といった状況になってしまうリスクは充分にあると思います。従いまして、わずかでも不具合に気づかれましたら、商品を購入した販売店やメーカーサービスまで相談しましょう。

■自分で修理したい！自己修理のリスクとは？

現在の日本において、家電商品を一般消費者が修理することは御法度と認識しましょう。一般消費者が自ら組み上げることでできる自作パソコンは、故障箇所をご自身で診断のうえ部品交換を行う場合も多いかと思いますが、エアコンや冷蔵庫、テレビやブルーレイレコーダーなどの家電商品は部品入手が難儀であり、尚且つ取扱説明書やメーカーホームページなどから商品の分解や修理などを行わないよう案内がされています。予期せぬ事故につながる恐れや、分解した経緯が確認された時点で、メーカーサービスの修理実施が中止され、それ以降のアフターサービスを受け付けてもらえなくなることもあります。尚、お手入れや日々の点検などに必要とされる部品や、フィルターなどの消耗部品については、取扱説明書に従って交換することができます。

■総合家電エンジニア 本多 宏行



テックマークジャパン株式会社 業務部 クレームチーム チーフ

大手自動車ディーラーでメカニックを経験した後、1999年に延長保証会社、テックマークジャパンへ入社。一貫して、延長保証の修理精査業務に携わっている。取り扱い製品は、家電全般、住宅設備（給湯器、換気扇、温水洗浄便座等）、パソコン、車など多岐に渡る。多種多様な家電製品の幅広い専門知識が必要となる「総合家電エンジニア」資格を保持し、チームを牽引する。

※修理精査業務とは？：延長保証を利用した製品の修理に対し、修理内容が正しいかを判断する業務。各種対象製品の機能に加え、故障原因や修理についての幅広い知識が求められる。

■テックマークジャパン株式会社 会社概要

所在地：東京都墨田区錦糸 1-2-4 アルカウエスト

資本金：4億9,000万円

代表取締役社長：将積 保博

株主：AIG ジャパン・ホールディングス株式会社（100%）

主な事業：各種延長保証制度のコンサルティングと運営

URL：<https://www.techmark.co.jp/>

AIG グループは、世界の保険業界のリーダーであり、約 80 の国や地域で損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIG グループの商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、法人および個人のお客さまの資産を守り、リスクマネジメントおよび確かなリタイアメント・セキュリティをお届けします。持株会社 AIG, Inc. はニューヨーク証券取引所に上場しています。詳細は、ウェブサイト www.AIG.com をご覧ください。