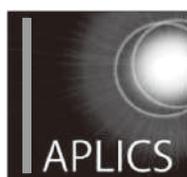


新PL研究 5号

The Journal of New Product Liability
No.5 2020

使用者における取扱説明書実態調査
Survey of user manuals

菅野 裕, 山岸 義彦
Yutaka Kanno, Yoshihiko Yamagishi



一般社団法人 PL研究学会

Association for Product Liability & Consumer Safety Studies
Since April 1st, 2015

aplics.org

使用者における取扱説明書実態調査

菅野 裕¹ 山岸 義彦²

概要：取扱説明書は読まない、読んでもわからない。意味不明の言葉や、日本語が並び敬遠してしまうと言われています。しかし、様々な製品が世に送り出され、それぞれに取扱説明書が添付されています。取扱説明書の添付はこれと言った内容や規定が法律で義務付けられている訳ではなく、優れて事業者の努力にかけられている特殊な位置にあります。

消費者基本法で、事業者は「消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること」の責務があるとされています。その主たる役割は添付される「取扱説明書」が担う事となります。

取扱説明書を必要としている事業者との間では、私たちの提案を受け止めていただける場合もあれば、「これで良い」としてしまいう場合もあります。

使用者にとって取扱説明書がどの様に提供されるのが良いのか、また事業者にとっても作りやすく、提供しやすい手段はないものか、実態を調査する中で、改善する方向を検討する材料を得るために調査を行いました。

スマートホンは、見る見るうちに国民一人一人、小学生まで普及し、個人が持ち歩くパソコンとなりました。世に送り出される製品も多種多様、使い方も多種多様となり、安全に使用し安全に使用を終了（廃棄）するサポートが必要となります。そのためには、いつでもどこでも必要な時に使用方法やリスク情報が得られる仕組みを作り上げる必要があります。そのような問題意識を基に、これからの時代を担う学生たちの意識調査を行う事としました。

キーワード：取扱説明書、トリセツ、

Survey of user manuals

Yutaka Kanno¹

Yoshihiko Yamagishi²

Abstract : I don't read the instruction manual, or I don't understand it. It is said that words of unknown meaning and Japanese are shunned. However, various products have been sent to the world, and instruction manuals are attached to each.

The attachment of the instruction manual does not mean that the contents and regulations such as this are required by law, but it is in a special position where the business operator's efforts are excellent.

According to the Consumer Basic Law, businesses are responsible for "providing consumers with necessary information clearly and easily." The attached "Instruction Manual" plays the main role.

In some cases, we may accept our proposal with a business operator who needs an instruction manual, and in some cases, "this is good".

How to provide the instruction manual to the user, and whether there are any means that are easy for the operator to provide and easy to provide. I did a survey to get it.

Smartphones have spread to every citizen and elementary school students, and have become personal computers to carry around. There will be a wide variety of products sent to the world and a wide variety of uses, and it will be necessary to provide support for safe use and safe termination (disposal). To that end, it is necessary to create a mechanism to obtain usage information and risk information anytime, anywhere. Based on such awareness of problems, we decided to conduct an attitude survey of students who will lead the future.

Keywords: instruction manual, torisetsu

1. はじめに

1-1 背景

NHKのテレビ番組「ためしてガッテン」で、「靴下の匂いの落ちる洗い方」や「電気掃除機でホコリを良く吸い取る方法」を紹介していた。参加者はその方法をほとんど知らず、メーカーの担当から説明されて「ガッテン」と納得する訳ですが、実は「トリセツに書いてある」のだけれど、文字が小さく読む気力を起こさせない。生産者が工夫して製品を作りつつも情報が伝わらない。そこには情報の伝え方に、取扱説明書の有り様に問題があるのではないかな？

1-2 目的

本稿は、「読まれていないトリセツ」との風評がある中で、実際にはどうなっているのか、また、読まれる、読まれない、の理由はどこに有るのか、さらにモバイル時代にトリセツをWebで見る方向は如何に受け止められるかを調査し、「読まれるトリセツ」にしていくには何が必要かを考察する。

2. 研究方法

著者が所属する東北工業大学ライフデザイン学部安全安心生活デザイン学科で授業を受け持っている学生と、尚綱学院大学の学生の20歳前後の若者と、みやぎ生活協同組合の活動的な組合員の50歳～60歳の母親にあたる人々を対象として実施した。

2-1 アンケート調査概要

アンケート調査概要については以下の通り。

- ①調査地域 宮城県仙台市
- ②調査対象 大学生と生活協同組合の組合員活動を担っている女性
- ③調査方法 アンケート用紙に記入いただき回収
- ④有効回答 923
- ⑤調査内容 使用者における取扱説明書に対する意識
- ⑥調査期間 2016年～2019年

3. 調査結果

3-1 男女比

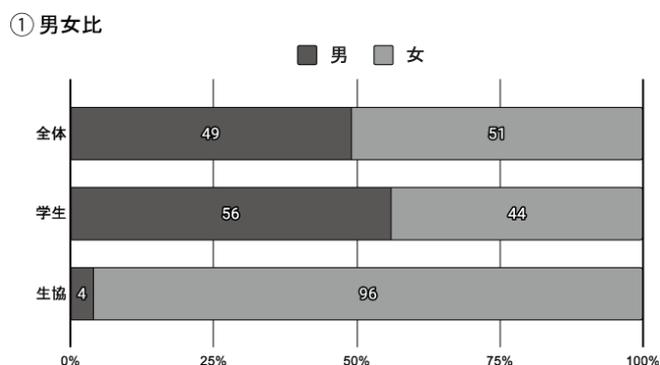


図1 男女比

- (1) 総数923名
- (2) 男49%, 女51%
- (3) 20歳前後の学生78%, 40歳以上の女性22% (みやぎ生協の活動的メンバー)

3-2 年齢

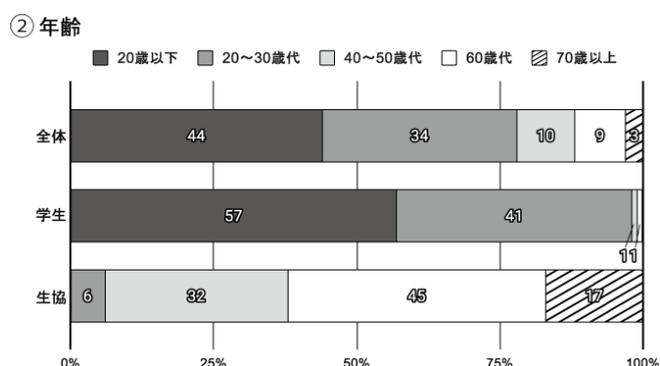


図2 年齢

- ・20歳前後は学生
- ・50歳前後は社会人、生協委員さんが混ざります
- ・60～70歳以上はみやぎ生協の委員さん
- ・東北工業大学のライフデザイン学科の学生、2016年、17年、18年、19年の4年間の学生592人 (男64%, 女36%, 19・20歳)
- ・尚綱学院大学177人

3-3 取扱説明書は読みますか：自由記入

③ 取扱説明書は読みますか。

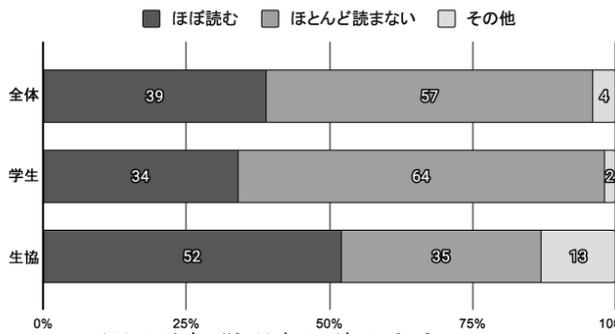


図3 取扱説明書は読みますか

自由記入：

- ・必要な時に必要な箇所を読む
- ・大切な所だけ、うまく行かなかったら読み直す
- ・困ったときに読む

考察：年配と若年層で読む，読まないが逆転
 学生は7割近く読まない，年配層は比較的読む傾向

3-4 読む目的：自由記入

④ 読む目的

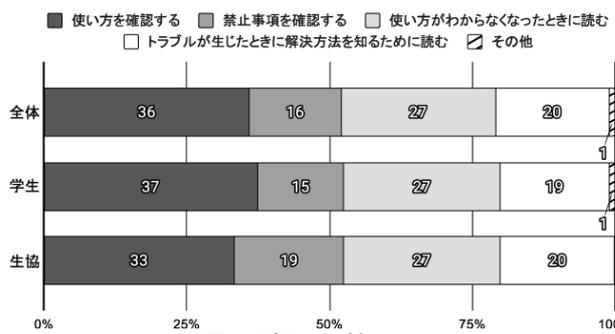


図4 読む目的

自由記入：

- ・どのような仕様になっているか確認する
- ・取扱説明書のチェック

考察：使い方の確認，わからなくなったときに読むをあわせて5割を超える
 やはり正しい使用方法を伝えるのが最大の目的
 年配層の方が禁止事項の確認が若干多い
 若年層は危機意識が薄め？

3-5 読まない理由：自由記入

⑤ 読まない理由

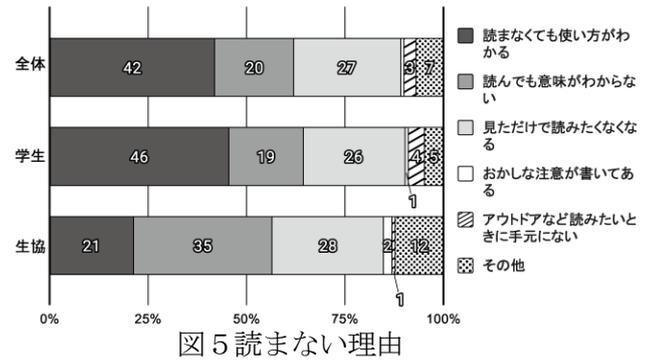


図5 読まない理由

自由記入：

- ・必要な時に必要な箇所を読む
- ・ひとつひとつ専門用語で分かりにくい
- ・品物によります
- ・家族と一緒に確認するので
- ・主人が対応します
- ・時間が無い
- ・目が悪いので読むのが大変
- ・読むのが面倒くさい
- ・分からないところを読み返す
- ・使っていくうちに覚えていけば良いと思う
- ・余計な事が書かれていて読む気がしない

考察：学生は「読まなくてもわかる」が約5割，
 生協会員は2割と差がある
 生協会員の「読んでも意味がわからない」の割合が多い
 年配層には分かりづらい取説が多い。文字の大きさ，複雑さが原因か？

3-6 取扱説明書を保管しているか：自由記入

⑥ 取扱説明書を保管していますか

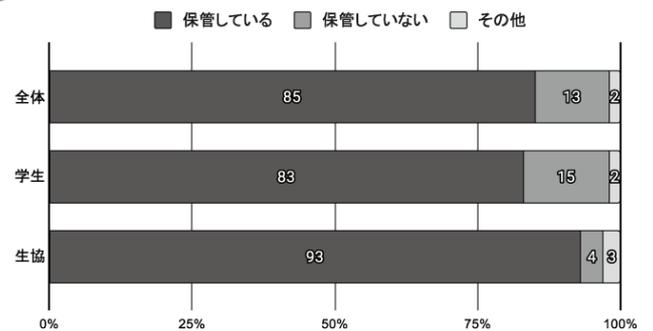


図6 取扱説明書を保管しているか

自由記入：

- ・重要な説明書は保管している
- ・なれるまで適当に使いこなせたら捨てる
- ・商品によっては保存していない
- ・読んで不要と感じたら捨てる

考察：保管している率は全年代であり変わら

ず

3-7 保管する理由：自由記入

⑦ 保管する理由

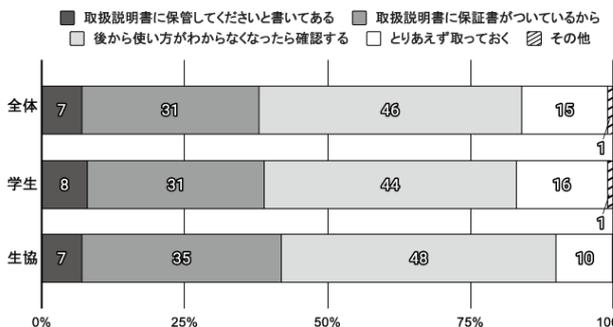


図7 保管する理由

自由記入：

- ・転売する時に値段を上げるため
- ・説明書に購入時のレシートを添付しておく
と便利
- ・後日問題があった時のため
- ・修理、部品交換時の連絡先を知る

考察：「使い方がわからなくなったときに確認する」が4割強、「保証書」が3割
やはり使い方の確認が取説の役割として大きい

3-8 保管しない理由：自由記入

⑧ 保管しない理由

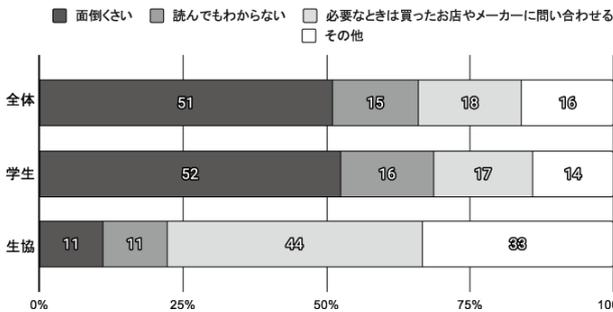


図8 保管しない理由

自由記入：

- ・一回読んで分かった物、簡単な物は保管しない
- ・必要な時はネットで調べる
- ・データに取り込んで原本は処分、ネットでも見られる
- ・パッケージ一体の物は捨てる事が多い

考察：学生「面倒くさい」が5割、生協会員「メーカーに問い合わせる」が4割
9の設問と併せて、若年層はネットで見るとい
う感覚が高い
年配層は直接人に教えてもらう方式を望む
年齢の違いによるデジタル/アナログの差があ

る？

3-9 モバイルで確認：自由記入

⑨ モバイルで、お使いの製品の取扱説明書が製品本体のQRコードで見られたら利用しますか。

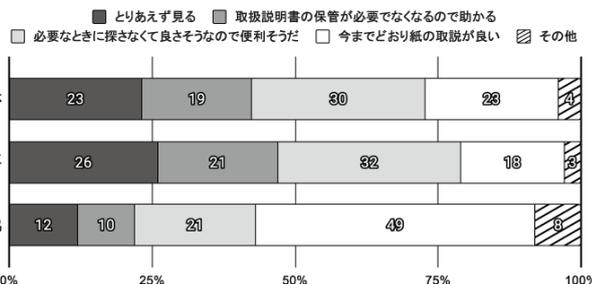


図9 モバイルで確認

自由記入：

- ・モバイルって？
- ・年なのでホームページ見られない
- ・そもそもモバイルは使わない
- ・モバイルで取説を確認しようとは思わない
- ・紙の取説も必要
- ・パソコンかタブレットで見る。モバイルでは小さすぎて全体図を確認できないこともある。
- ・QRコードが消えたら取説を見る事ができなくなる心配がある。
- ・QRコード取説が一般的になればしようとするだろうが、そうなる前はQRコードで取説を見る事を忘れそう。今は企業HPに取説が載っているの
でそちらで十分か。
- ・実際に台湾で、タブレットで体験しました。モバイルをつけながら電話で対応、うまく処理できました。
- ・今までの取説も必要、連絡先が書いてあるから。
- ・携帯電話を所持していないが、手に入れたら利用する。
- ・説明書の保存、Webへの掲載期間等、製品使用中
- ・見る事ができるか心配。
- ・小さい字が見つらいから両方有った方が良い。
- ・既にネットで探して見ている時がある。
- ・あまり見たくない。自分の知りたいところへたどり着けるかどうか分からずいららする。
- ・屋外等での場合便利
- ・今まで通りの取説の方が良い、保管しておける、目で一覧を見る事ができる。
- ・モバイルを活用できない人はどうなるのでしょうか。
- ・見ない
- ・QRコードは専用のアプリが必要だし面倒
- ・最近Web版の説明書になって読むのが面倒

- ・通信料がかかる。
- ・じっくり見て確認できるので、紙の方を分かり易くしていただく方がありがたい。
- ・実際に映像で出ればいいが、文章だけならいい
- ・Web上でも見る事ができると助かる。

考察：学生は肯定的な意見が8割
生協会員は「紙の取説を望む」が5割
年齢の違いによるデジタル・インターネットに関する習熟度の差か
現状では紙の取説も付属させるべき

4. 考察まとめ

4-1「読まない」とする使用者を半分は減らせる。

読まない理由は以下の3点ですが

- ①読まなくても使い方が分かる 42%
- ②見ただけで読みたくなくなる 27%
- ③読んでも意味が分からない 20%

①の「読まなくても使い方が分かる」は、一般的な家庭用品であれば有り得るし、読まなくては分からない「家庭用品」は逆の意味で問題です。

②と③は、事業者の問題と言える。使用者に必要な情報を分かり易く伝える努力がされているのか疑わしい。

ここを改善できれば、「読まない」とする使用者を半分は減らせそうです。

4-2 読んでもらうにはネット上に用意する事は必須

保管する理由では

- ①後から使い方がわからなくなった時に確認する 46%

「読まなくても使い方が分かる」のだけれども、分からなくなったら取説に戻るのです。したがって、取扱説明書の基本的な役割は認識されていると言えます。

②面倒くさい51%もあります。使用方法の確認、保証時の為になどで保管するも。「面倒くさい」のです。

大小様々、様式も様々、検索機能が考慮されていないのが理由です。現在のネット社会ではパソコンやスマホでの検索で閲覧できる事を考えると、製品に紙媒体で添付する事と、ネット上に用意する事は必須と言えます。

「9. モバイルで取説を見る事ができたら利用しますか？」は、世代間の差が表れています。

4-3 必要な時にすぐ出せる事が重要

保管しない理由では

「面倒くさい」が半数を占めますが、生協の方々では「面倒くさい」ではなく、必要な時買ったお店に聞く」がその4倍になっています。これまで家電は、近くの電気店から買っていた名残ではないか？

必要な時に探し出すのは、結構負担になる作業です。そこを改善すると利用頻度は高まります。

4-4 モバイルで確認は大きな流れ

自由記入に特段の関心が寄せられています。

スマートホンの普及が一人一台に迫っている時代で、小中学生は当たり前を持っています。そうした時代背景を考えると、取説を簡単に検索し読み取る事を可能とすることは、正しい使い方を分かり易く伝える上で必須事項となっていると言えます。

5. 最後に

消費者基本法で言われている事業者の責務を全うし、より使用者に寄り添った取扱説明書へ改善する余地と可能性は大いにあると言えます。そして取扱説明書をきちんと読む文化が醸成され、製品事故を減らす一つの要因になる事を期待しております

謝辞 アンケート収集にご協力いただいた、東北工業大学菊地良覚教授、中島敏教授、伊藤美由紀准教授、尚綱学院大学生生活協同組合専務理事中村祐志様、みやぎ生協生活文化部大友千佳子様に深くお礼を申し上げます。

【参考文献】

一般社団法人 PL 研究学会「取扱説明書ガイドライン 2019」

使用者における取扱説明書実態調査
NPO 法人 日本テクニカルデザイナーズ協会

取扱説明書の実態について、下記の質問にお応えください。

1. 性別 男性 女性
2. 年齢 19 歳以下 20～30 歳代 40～50 歳代 60 歳代 70 歳以上
3. 取扱説明書は読みますか
ほぼ読む (4にお応えください)
ほとんど読まない (5にお応えください)
その他 (自由記入) _____
4. 「ほぼ読む」とお答えの方にお伺いします。読まれる場合の主な目的は何か。(複数回答可)
使い方を確認する
禁止事項を確認する
使い方がわからなくなった時に読む
トラブルが生じた時に解決方法を知るために読む
その他 (自由記入) _____
5. 「ほとんど読まない」とお答えの方へ、読まない理由をお伺いします。(複数回答可)
読まなくても使い方がわかる
読んでも意味がわからない、わかりにくい
見ただけで読みたく無くなる
おかしな注意が書いてあるから
アウトドアなど読みたい時に手元に無い
その他 (自由記入) _____
6. あなたは取扱説明書を保管していますか。
保管している (7にご記入ください)
保管していない (8にご記入ください)
その他 (自由記入) _____
7. 保管しているとお答えの方、なぜ保管していますか。(複数回答可)
取扱説明書に保管してくださいと書いてあるから
取扱説明書に保証書が付いているから
後から使い方が分からなくなった時に確認する為に
とりあえずとっておく
その他 (自由記入) _____
8. 保管していないとお答えの方、なぜ保管しないのですか。(複数回答可)
面倒くさい
読んでもわからない
必要なときは買ったお店やメーカーに問い合わせる
その他 (自由記入) _____
9. モバイルで、お使いの製品の取扱説明書が製品本体の QR コードで見られたら利用しますが。(複数回答可)
とりあえず見る
取扱説明書の保管が必要なくなるので助かる
必要な時に探さなくてよいので便利そうだ
今まで通りの紙の取扱説明書のほうがいい
その他 (自由記入) _____

以上、ありがとうございました。調査結果は当協会ホームページなどで報告致します。

JTDNAS-1

図 9 使用したアンケート用紙

新 PL 研究

The Journal of New Product Liability

第 5 号 2020 年 7 月 17 日

編集 一般社団法人 PL 研究学会 学会誌編集委員会

発行 一般社団法人 PL 研究学会

本 部 〒173-0013 東京都板橋区氷川町47-4

アビタシオンK 1F(TDN内)

事務局 〒982-0823 宮城県仙台市太白区恵和町35-28

電話:050-6865-5180 FAX:022-247-8042

©2020 一般社団法人 PL 研究学会

複写複製

転記転載 禁止：本誌を複写する場合は、当研究学会の許諾を受けて下さい。