

取扱説明書に関する調査研究 II

～取扱説明書の役割を考える～

NACS 西日本支部 自主研究会
商品の使いやすさとマニュアル研究会

2022年3月31日



はじめに

当研究会として、取扱説明書（以下、取説と記載）の調査研究は2回目となる。今回はパンデミックの影響で非対面の購入が増えるなど、取説を取り巻く状況が大きく変化したことを受け、使い方が比較的簡単で以前から普及している製品として据え置き型扇風機を例にとり、取説がどの程度読まれ、製品安全の例として製品寿命がどのくらい理解されているかについて生活者アンケートを行った。

また、事業者や取説を書く立場の方たちにも直接意見を聞いて取説の役割について考察を深め、報告書として発行した。同時に、取説の読み方を教えてもらったことがないという意見を受けとめ、「取扱説明書のトリセツ」を作成し発信した。

1) 調査目的

輸入製品の増加やネット販売などにより販売方法も多様化する中であって、製品の取説(以下、取説と記載)のあり方が問題となっている。長期使用製品安全表示制度の対象製品で、身近な電気製品・据え置き型の扇風機

(以下扇風機と略記)を例にとり、製品寿命について取説に書かれてあることが、生活者に伝わっているのかどうかなどを知るために、生活者アンケートを行った。

(2) 調査対象

20代以上の、NACS会員を含む当研究会メンバーの知人、男女325人(有効回答者数)

(3) 調査方法・調査時期

従来の郵送・手渡し、留置アンケート記入方式に加えて、ネットによる配信、記入返信方式
2021(令和3)年7月～8月

(4) 調査項目

- ①自宅での扇風機使用の有無、使用者は購入時期
- ②使用扇風機の取説を、読んだ時期、役に立ったかどうか
- ③長期使用製品安全表示制度についての知識の有無
- ④「設計上の標準使用期間」について、本体貼付のシールを見たかどうか、標準として示されている年数を使用限度の目安としているかどうか
- ⑤扇風機の購入動機や重視項目(「設計上の標準使用期間」は購入動機や重視項目になっているかどうか)。

⑥取説全般への意見、要望(自由記述)

2) 調査結果

①調査対象者の属性(N=325)

i. 消費生活関連資格の資格保持の有無(以下、資格と記載) 有資格者219人67.4%、有資格者以外100人30.8%、分からない、わからない、無回答が6人1.8%。

ii. 性別・年齢

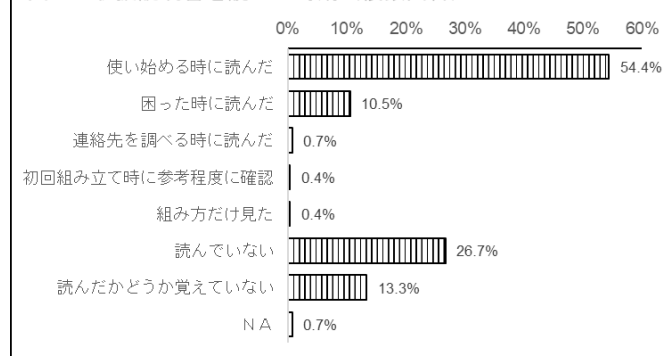
性別では、女性が210人64.6%、男性が112人

iii. 調査結果概要

①据え置き型扇風機では、取説を使用し始めに読む人は半数を超える程度で、60歳代以上の高年代では比較的多いものの、若い年代では取説を読まない人や読んだかどうか定かでない人が半数近くいる。

取説を読んで役に立ったという人は40%程度で、読まなかった、役だったかどうか記憶にないを合わせた回答より10ポイント以上少なかった。扇風機において取説は生活者には使用上あまり重視されていない、と考えられる。

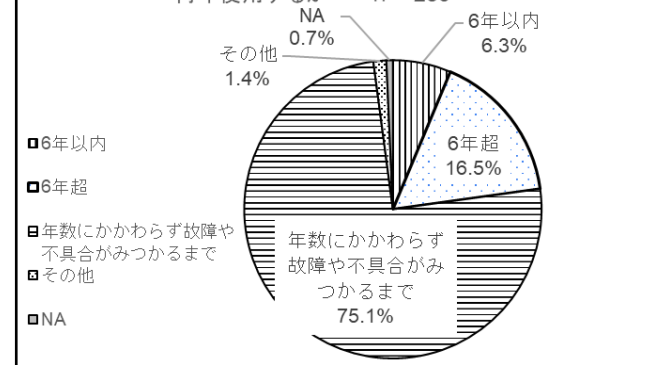
図-7 取扱説明書を読んだ時期(複数回答) n=285



②長期使用製品安全表示制度対象商品である扇風機に、取説、本体ともに表示されている設計上の標準使用期間を、製品寿命と考える人はほとんどなかった。

これは取説に書き方などの問題があって理解されていないと考えるべきか、設計上の標準使用期間が問題なのか、再考の必要があると考えられる。

図-10 設計上の標準使用期間が6年の扇風機を何年使用するか n=285



③ネットで取説を見ることができることを便利でよいとする人がいる一方で、紙媒体の取説の必要性、見やすさ、分かりやすさにこだわる意見が多かった。

④製品安全上の警告や注意事項が細かく書かれすぎている、簡潔にわかりやすく要約したものが要望されている。

※詳細は報告書に記載しています。報告書をご希望の方は、下記アドレスまでご連絡ください。

Eメールアドレス: west-manual@nacs.or.jp

以上

iv. フリーアンサー

①取説の文字の大きさ、イラストなど、表現方法

- ・文字が小さく読みづらい
- ・重要事項は大きい文字で書いてほしい
- ・イラストや図解で分かりやすくしてほしい

②説明内容について

- ・用語がわからない、
- ・ポイントを押さえ簡潔に
- ・当たり前のことまで書いてあって、読む気がしない

③取説のデジタル化について

- ・製品貼付の QR コードから、スマホで取説を見られるとよい
- ・ネットで検索して取説を確認できれば便利
- ・取説をダウンロードできるのはありがたい

④紙の取説は必要か

- ・紙で読んだ方が分かりやすい
- ・ネット弱者もケアしてほしい

⑤安全上の注意について

- ・警告、注意が細かすぎる
- ・目次の前に、機能、安全上の注意があるとよい
- ・Web化で紙の取説がない場合、安全の注意喚起に支障がある
- ・製品安全に関わることは、紙媒体での注意書きや製品への注意表示が必要
- ・注意点など大事なことは1枚ものにまとめて渡すべき
- ・安全上の注意事項はユーザー向けに書かれているか
ダメな使い方に対し、このような使い方をしてくださいとの表記が必要ではないか

⑥その他、気になった意見

- ・取説の読み方を教えてほしい
- ・読むポイントなどのアドバイスが欲しい
- ・設計上の標準使用期間が過ぎたら何に注意すればいいのかわからない
- ・取説のある程度の標準化を
- ・取説には本当に説明が要ることのみを書いてほしい
- ・取説なしでも使える製品を希望