



## 平成20年度上半期 受付相談のまとめ

## Contents

平成20年度上半期における受付相談の概要についてご紹介します。

1. 相談等の受付状況 (P.1)
2. 相談受付件数の推移 (P.2)
3. 相談者別の比較 (P.2)
4. 相談内容別の比較 (P.3)
5. 事故内容、商品群別の比較 (P.4)

※ 個別の受付相談内容につきましては、月次活動報告『アクティビティーノート』の第135～第140号をご参照下さい。

(URL : <http://www.nikkakyo.org/plcenter/monthlyrepo.php3>)

### 1. 相談等の受付状況：総受付件数は188件。

平成20年度上半期(平成20年4月～9月)における相談等の受付状況は、表1の通りです。

表1 平成20年度上半期 相談受付状況 (総実働日数 123日)

	事故クレーム 関連相談	品質クレーム 関連相談	クレーム関連 意見・報告等	一般相談等	意見・報告等	合計	構成比
消費者・ 消費者団体	29	9	0	35	0	73	38.8%
消費生活C・ 行政	35	17	0	32	0	84	44.7%
事業者・ 事業者団体	4	2	0	18	0	24	12.8%
メディア・ その他	0	1	0	6	0	7	3.7%
<b>合計</b>	<b>68</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>188</b>	
構成比	36.2%	15.4%	0.0%	48.4%	0.0%		100%

#### 相談者区分

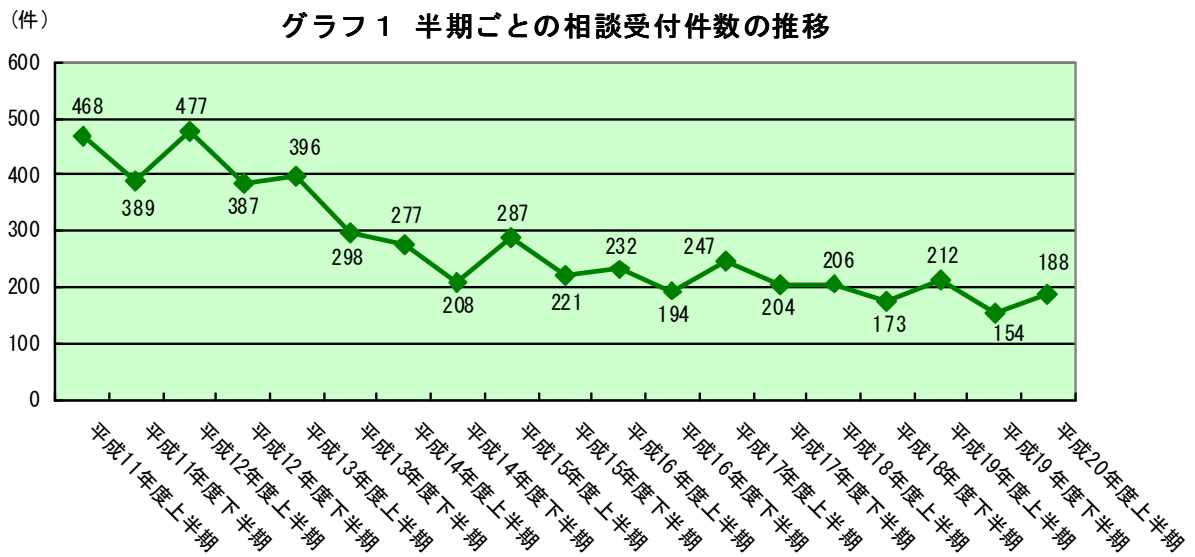
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・個人

#### 相談内容区分

事故クレーム関連相談	・ 製品の欠陥や誤使用などによって人的・物的な拡大被害が発生したもの
品質クレーム関連相談	・ 拡大被害を伴わない、製品そのものの品質や性能に対する苦情
クレーム関連意見・報告等	・ 事故の報告やクレームに関する意見・要望などで、当センターからコメントを出さないもの
一般相談等	・ 一般的な相談・問い合わせ等
意見・報告等	・ 一般的な意見・報告・情報の提供を受けたもの

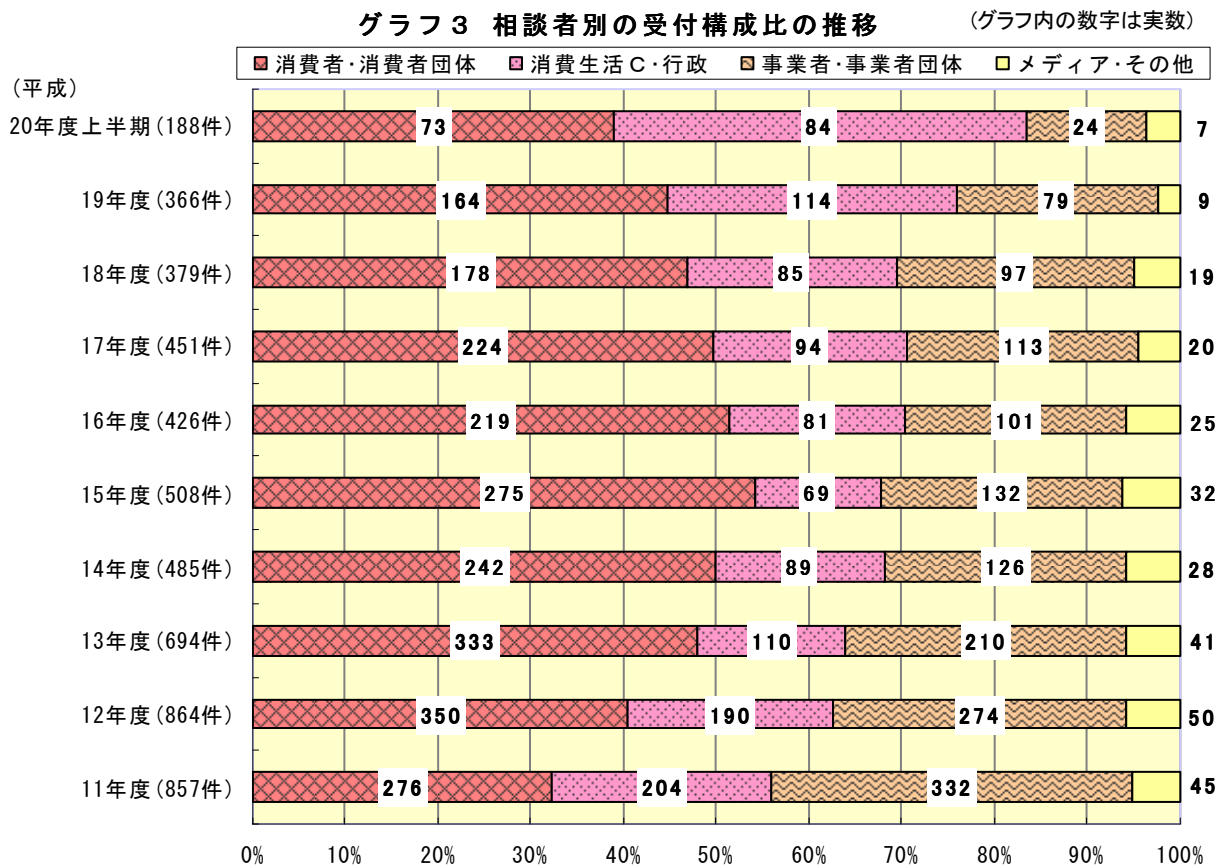
## 2. 相談受付件数の推移：前期より約22%増加、前年同期より約11%減少。

総受付件数は188(月平均約31件)で、前期(平成19年度下半期)の154件と比較すると約22%の増加、前年同期(平成19年度上半期)の212件と比較すると約11%の減少となりました。

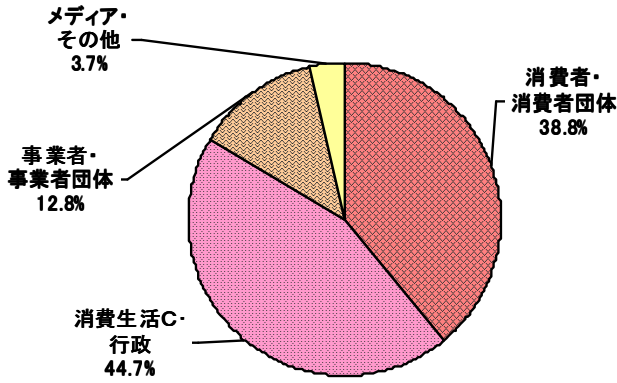


## 3. 相談者別の比較：「消費生活C・行政」からの相談が、初めて「消費者・消費者団体」からの相談を上回る。

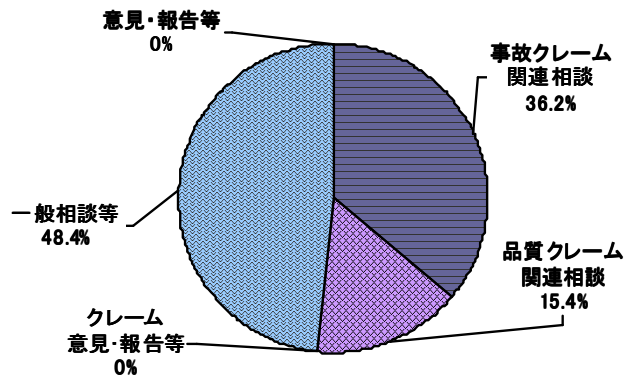
「消費生活C・行政」からの相談は84件で、前期(平成19年度下半期)の53件と比較すると約58%の増加、前年同期(平成19年度上半期)の61件と比較すると約38%の増加となりました。「消費生活C・行政」からの相談が、平成9年以降では初めて「消費者・消費者団体」からの相談件数(73件)を上回り、総件数に占める割合も44.7%と前年度(31.1%)より大幅に増加しました。



グラフ4 相談者別構成比(平成20年度上半期)



グラフ5 相談内容別構成比(平成20年度上半期)



4. 相談内容別の比較：「一般相談等」が総件数の50%を下回る。

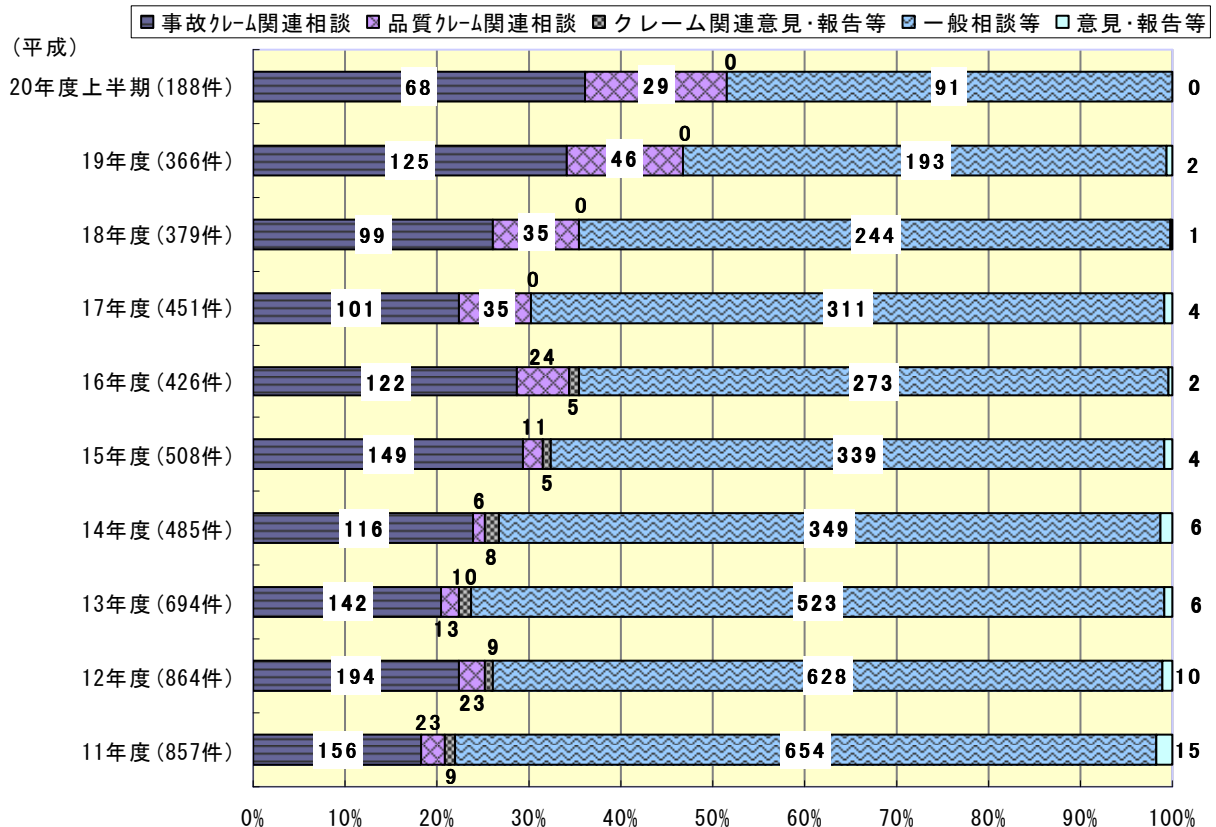
「事故クレーム関連相談」は68件で、前期(平成19年度下半期)の53件と比較すると約28%の増加、前年同期(平成19年度上半期)の72件と比較すると約6%の減少となりました。

「品質クレーム関連相談」は29件で、前期(平成19年度下半期)の12件と比較すると約2.4倍(約242%の増加)、前年同期(平成19年度上半期)の34件と比較すると約15%の減少となりました。

「一般相談等」は91件で、前期(平成19年度下半期)の89件と比較すると約2%の増加、前年同期(平成19年度上半期)の104件と比較すると約13%の減少となりました。

ここ数年、年度ベースでは、「事故クレーム関連相談」および「品質クレーム関連相談」が増加傾向、「一般相談等」が減少傾向にあるなか、「一般相談等」が総件数に占める割合が今期は48.4%で半数を下回りました。

グラフ6 相談内容別の受付構成比の推移 (グラフ内の数字は実数)



5. 事故内容、商品群別の比較:殺虫剤、家具、生活用品等による体調不良や臭いに関する相談が目立った。

今期に寄せられた相談のなかで多かったものは、殺虫剤、家具等による体調不良をうったえる相談です。そのほか、生活用品、家具、おもちゃ、繊維製品などの臭いに関する相談も目立ちました。化学物質に対する感受性や臭いの感じ方には個人差もあるため、同じ家族のなかでも臭いや体調の異常を感じる人とそうでない人とがいるケースもありました。また、異常を感じるという人のなかには、もともとアレルギー体質であるという人もいました。

分析して臭いの原因などを知りたいという相談も、多く寄せられています。当センターで分析機関をご紹介することはできます(分析費用は依頼者本人の負担となります)が、実際に分析するとなると、どのような成分が含まれているかが分からず、対象物質が特定できないまま漠然と分析するのは、極めて困難と思われまます。

表2 事故内容別クレーム件数

		平成20年度 (上半期のみ)	平成19年度	平成18年度	平成17年度
身体被害	死亡	0	0	0	0
	体調不良	40	59	45	43
	皮膚障害	10	21	16	17
	眼	3	11	2	3
	腹痛	0	0	0	0
	火傷	3	3	5	5
	頭髮	2	0	1	2
	開放創	1	2	0	0
		59	96	69	70
財産被害	家財	5	22	21	14
	自動車	0	2	4	5
	衣類	0	2	3	1
	動植物	1	3	1	6
	身の回り品	3	0	1	5
		9	29	30	31
拡大被害なし(品質・性能)		29	46	35	35
合計		97	171	134	136

表3 商品群別クレーム件数

平成20年度(上半期のみ)		平成19年度		平成18年度		平成17年度	
1	殺虫剤	12	その他生活用品	31	洗剤・洗浄剤	15	その他生活用品
2	その他生活用品	10	家具	23	家具	13	殺虫剤
3	家具	8	洗剤・洗浄剤	17	その他生活用品	12	塗料
4	接着剤・粘着剤	7	建材	7	建材	11	防蟻剤
	洗剤・洗浄剤	7	接着剤・粘着剤	6	塗料	8	洗剤・洗浄剤
6	化粧品	5	家電製品	6	家電製品	6	オートケミカル
	繊維製品	5	その他	6	殺虫剤	5	住宅設備
8	塗料、	4	繊維製品	5	住宅設備	5	建材、除草剤
	芳香剤・消臭剤	4	芳香剤・消臭剤	5	食品・飲料	5	身体洗浄剤
					除湿剤	5	接着剤・粘着剤
							防虫剤

※ 個別に分類しにくい日常生活用品等を、「その他生活用品」に分類しています。

★ご意見・ご感想をお待ちしております。

化学製品PL相談センター

〒104-0033 東京都中央区新川1-4-1 住友六甲ビル

TEL: 03-3297-2602 FAX: 03-3297-2604

URL: <http://www.nikkakyo.org/plcenter>