



平成21年度上半期 受付相談のまとめ

Contents

平成21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147～第152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150件。

平成21年度上半期(平成21年4月度～9月度)における相談等の受付状況は、表1の通りです。

表1 平成21年度上半期 相談受付状況 (総実働日数 121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	22	5	0	30	0	57	38.0%
消費生活C・ 行政	23	4	0	21	0	48	32.0%
事業者・ 事業者団体	8	1	1	26	0	36	24.0%
メディア・ その他	0	1	0	8	0	9	6.0%
合計	53	11	1	85	0	150	
構成比	35.3%	7.3%	0.7%	56.7%	0.0%		100%

相談者区分

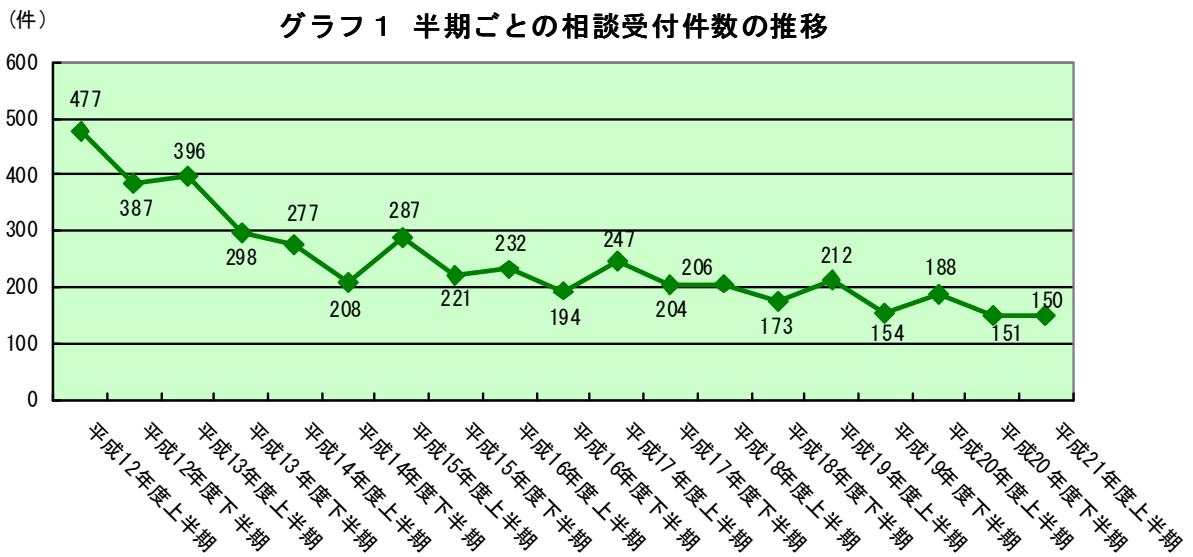
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・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

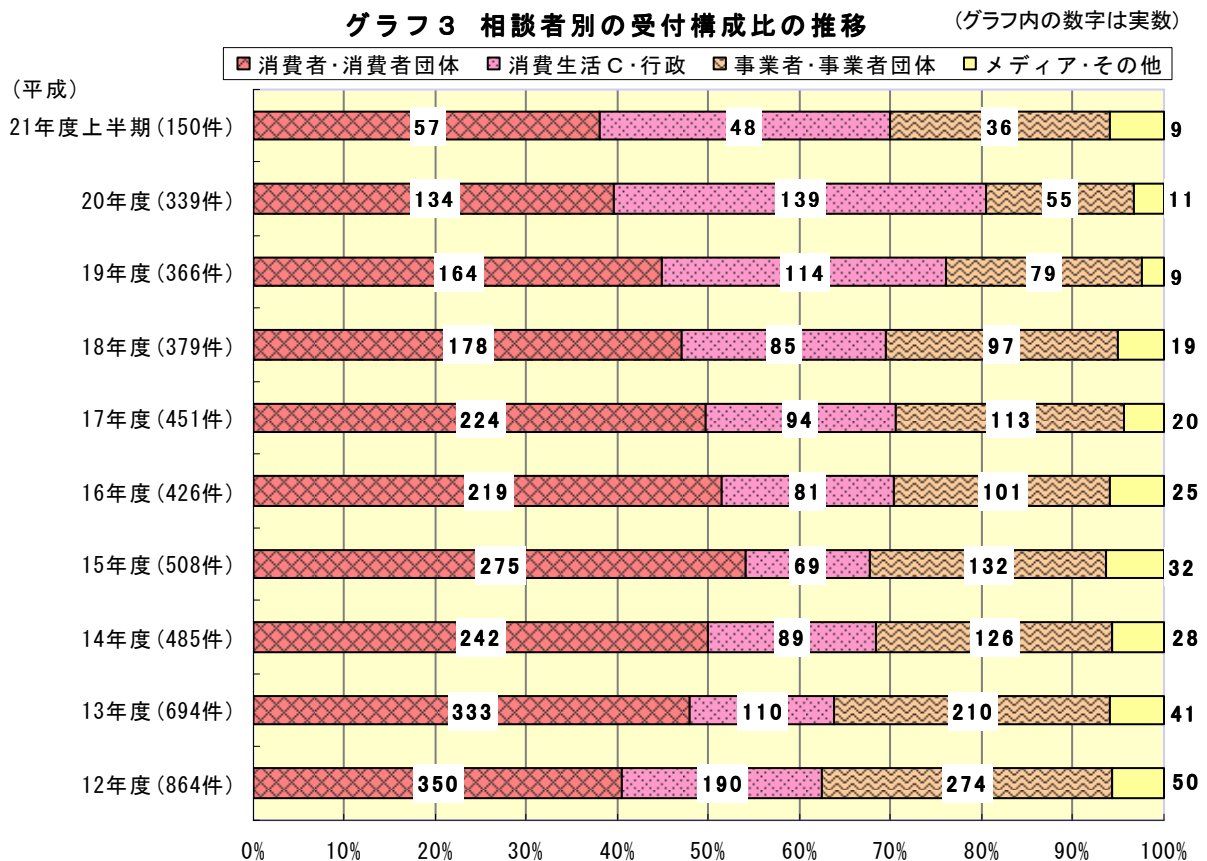
2. 相談受付件数の推移：前年同期より約20%減少、前期とほぼ同じ。

給受付件数は150件(月平均25.0件)で、前年同期(平成20年度上半期)の188件と比較すると約20%の減少となりましたが、前期(平成20年度下半期)の151件とほぼ同じでした。

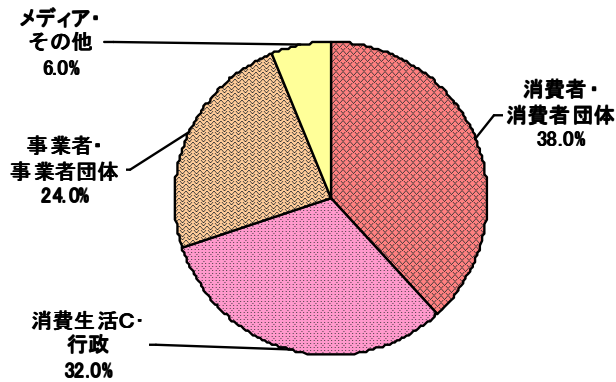


3. 相談者別の比較：「消費者・消費者団体」からの相談が約4割。

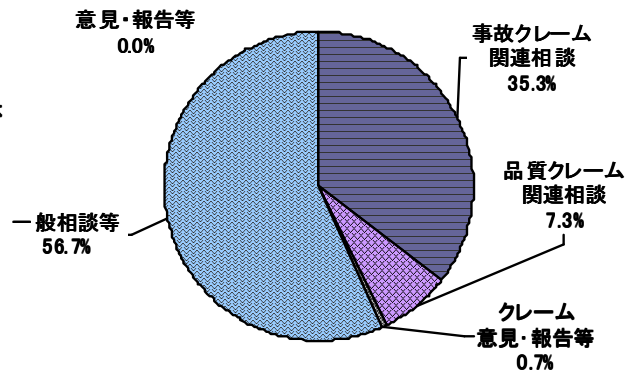
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が57件で最も多く、総件数の38.0%を占めていますが、前年同期(平成20年度上半期)が73件、前期(平成20年度下半期)が61件で、平成20年度上半期以降は減少傾向にあります。同様に、「消費生活C・行政」からの相談は、前年同期が84件、前期が55件、そして今期が48件と減少傾向にある一方、「事業者・事業者団体」からの相談は、前年同期が24件、前期が31件、今期が36件と増加傾向にあります。



グラフ4 相談者別構成比(平成21年度上半期)



グラフ5 相談内容別構成比(平成21年度上半期)



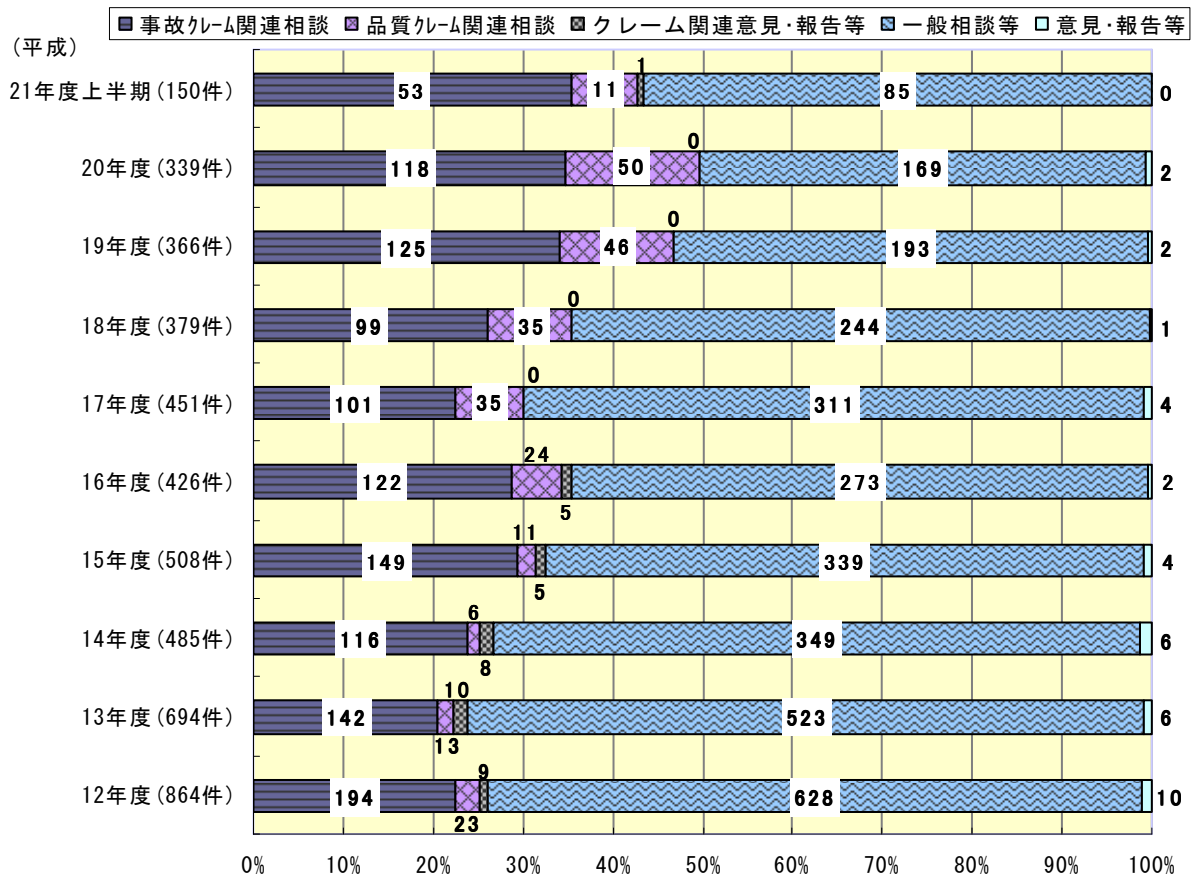
4. 相談内容別の比較：「一般相談等」が約6割。

相談内容別では、「一般相談等」が85件で最も多く、総件数に占める割合は56.7%で平成20年度(49.9%)よりも6.8ポイント増加しました。

一方、「事故クレーム関連相談」は53件、「品質クレーム関連相談」は11件、「クレーム関連意見・報告等」は1件でした。これらを合計すると65件となり、総件数に占める割合は43.3%で、平成19年度(49.6%)よりも6.3ポイント減少しました。実数においても、前年同期(平成20年度上半期)が97件、前期(平成20年度下半期)が71件というように、平成20年度上半期以降は減少傾向にあります。

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：除湿剤の液漏れに関する相談が3件。

極めて広範にわたる製品について当センターに相談が寄せられるなか、家具、防蟻剤、生活用品などによる体調不良や臭いに関する相談、洗剤・洗浄剤、化粧品、生活用品などによる皮膚障害に関する相談が複数寄せられました。また、除湿剤(タンクタイプ)の液漏れに関する相談が3件寄せられました。



除湿剤の内容液が付着すると、物によっては回復が困難な場合もあります。しかし、液漏れの原因を特定することは難しく、容器に傷などがあったことが認められたとしても、それが購入以前にできたものだと証明することができないと、製造業者等の責任を問うことも困難になりがちです。容器が割れたり倒れたりして液が漏れたりこぼれたりすることのないよう、除湿剤を落としたりぶついたりしないように注意して、設置する際は安定した平らなところを選びましょう。

* 『アクティビティーノート第146号』(P.10)に、「除湿剤の内容液がこぼれた!」という記事を掲載しています(<http://www.nikkakyo.org/plcenter/monthlyrepo.php3>)。

表2 事故内容別クレーム件数

		平成21年度 (上半期のみ)		平成20年度		平成19年度		平成18年度	
身体被害	死亡	1		0		0		0	
	体調不良	19		62		59		45	
	皮膚障害	14		18		21		16	
	眼	3		4		11		2	
	腹痛	0		0		0		0	
	火傷	0		3		3		5	
	頭髮	0		4		0		1	
	開放創	2	39	1	92	2	96	0	69
財産被害	家財	7		16		22		21	
	自動車	1		1		2		4	
	衣類	3		3		2		3	
	動植物	1		2		3		1	
	身の回り品	3	15	4	26	0	29	1	30
拡大被害なし(品質・性能)		11		50		46		35	
合計		65		168		171		134	

表3 商品群別クレーム件数

		平成21年度(上半期のみ)		平成20年度		平成19年度		平成18年度	
1	その他生活用品	10	その他生活用品	23	その他生活用品	31	洗剤・洗浄剤	15	
2	殺虫剤	6	殺虫剤	14	家具	23	家具	13	
3	家具	4	家具	13	洗剤・洗浄剤	17	その他生活用品	12	
	洗剤・洗浄剤	4	洗剤・洗浄剤	11	建材	7	建材	11	
5	工業薬品	3	建材	9	接着剤・粘着剤	6	塗料	8	
	除湿剤	3	接着剤・粘着剤	9	家電製品	6	家電製品	6	
	繊維製品	3	繊維製品	9	その他	6	殺虫剤	5	
	防蟻剤	3	塗料	6	繊維製品	5	住宅設備	5	
	防虫剤	3	家電製品、化粧品、 抗菌剤、染毛剤、 芳香剤・消臭剤	各5	芳香剤・消臭剤	5	食品・飲料 除湿剤	5 5	

※ 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。

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>