



平成23年度上半期 受付相談のまとめ

Contents

平成23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171～第176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100件。

平成23年度上半期(平成23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23年度上半期 相談受付状況 (総実働日数 119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	3	0	20	0	45	45%
消費生活C・ 行政	18	5	0	19	0	42	42%
事業者・ 事業者団体	1	0	0	9	0	10	10%
メディア・ その他	0	0	0	3	0	3	3%
合計	41	8	0	51	0	100	
構成比	41%	8%	0%	51%	0%		100%

相談者区分

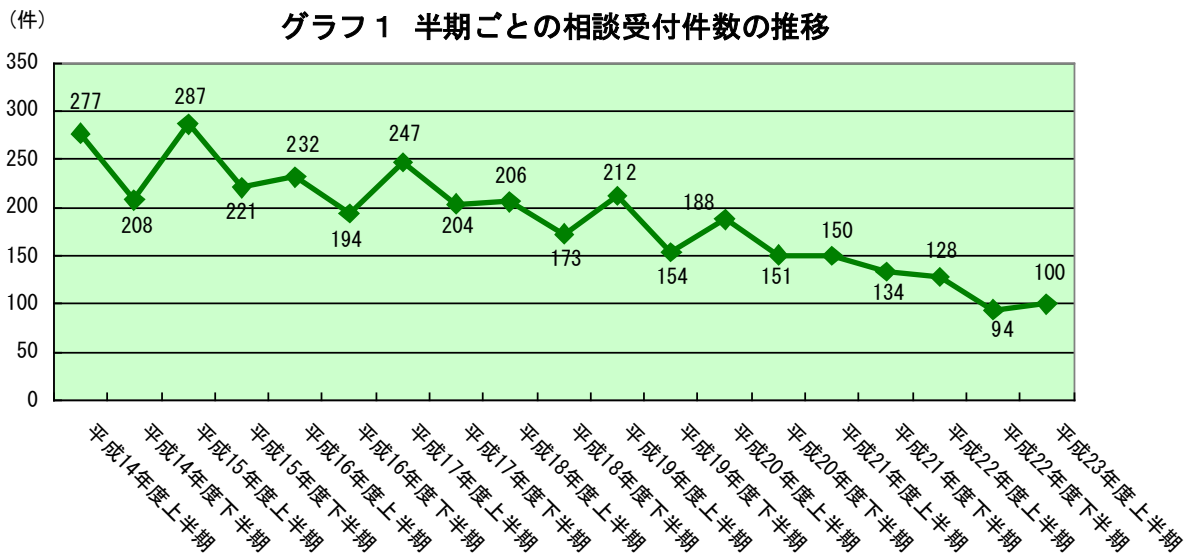
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・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

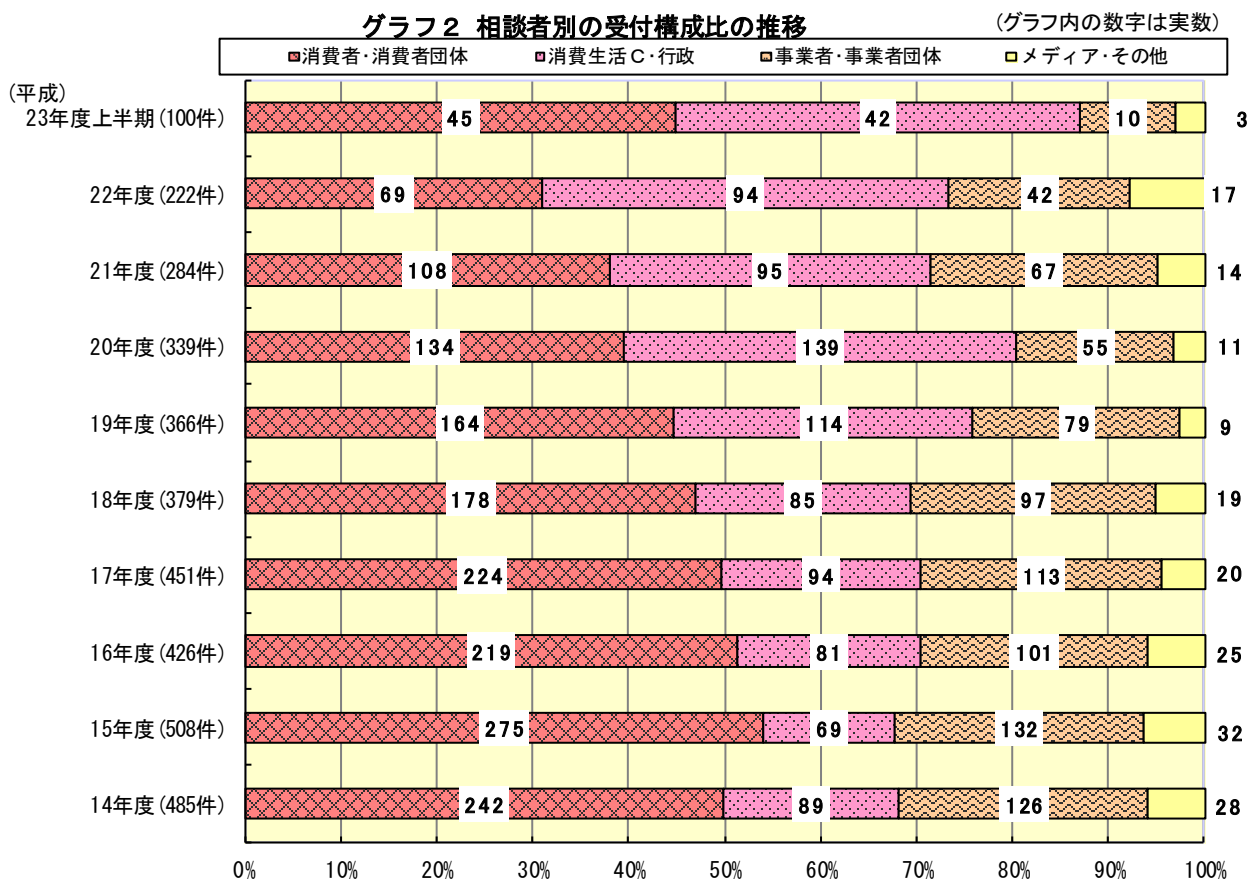
2. 相談受付件数の推移：前年同期より約22%減少、前期より約6%増加。

総受付件数は100件(月平均16.7件)で、前年同期(平成22年度上半期)の128件と比較すると約22%減少、前期(同下半期)の94件と比較すると約6%増加しました。

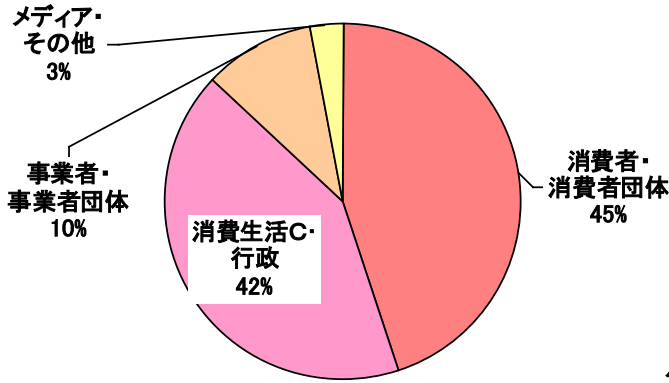


3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割。

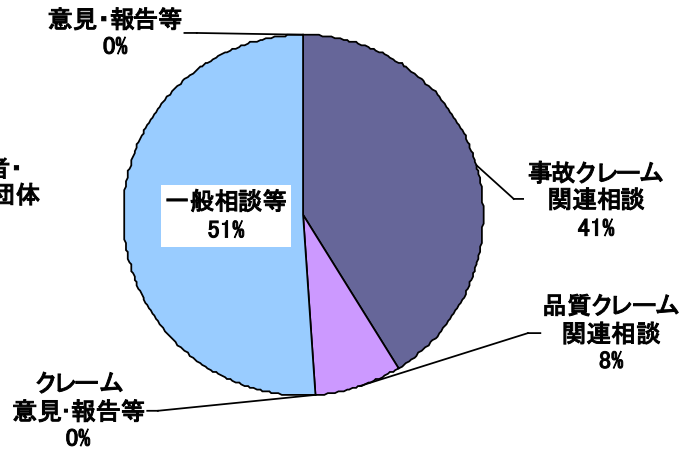
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が45件(総件数の45%)で、そのなかには「消費生活センターから紹介された」という人も少なからず含まれています。また、「消費生活C・行政」からの相談は42件(同42%)で、これらを合わせると、おもに消費者側からの相談が全体の約9割を占めています。



グラフ3 相談者別構成比(平成23年度上半期)



グラフ4 相談内容別構成比(平成23年度上半期)

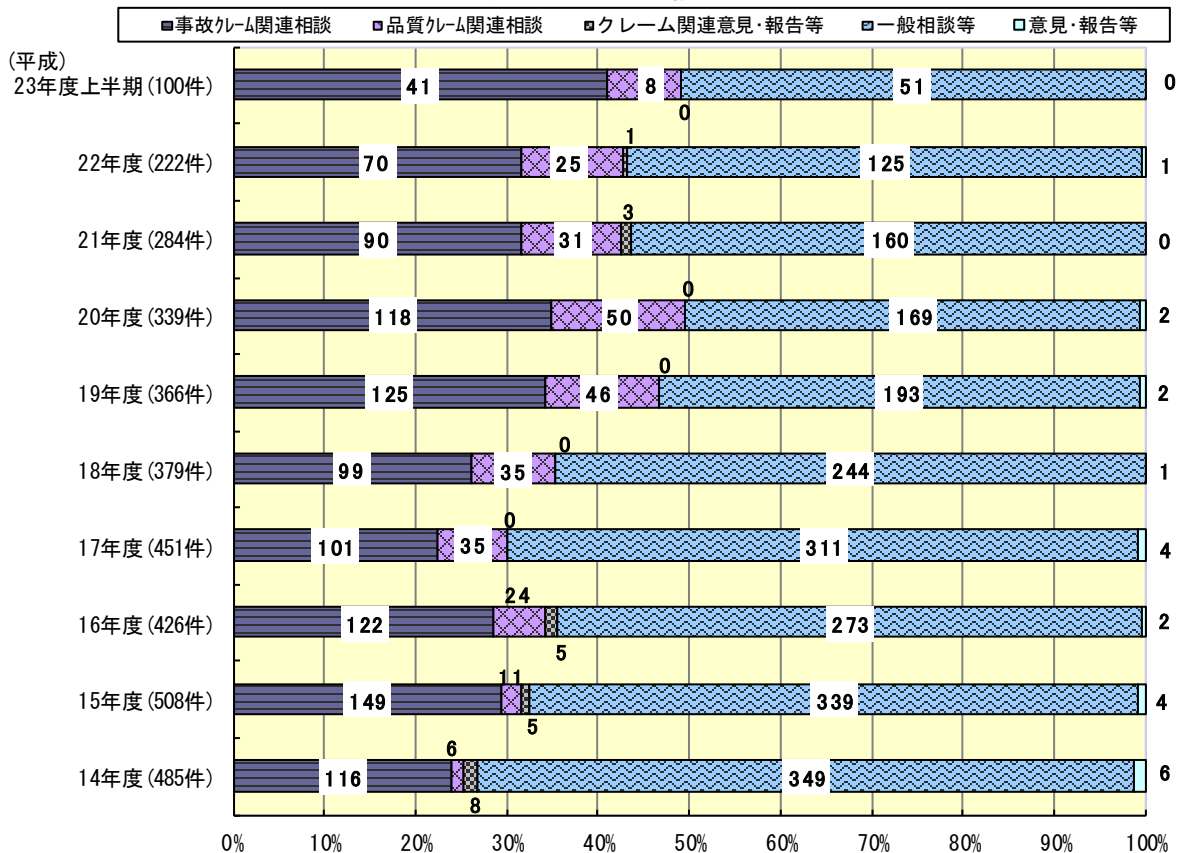


4. 相談内容別の比較：「一般相談等」が約5割。

相談内容別では、「一般相談等」が51件で最も多く、総件数に占める割合は約51%でした。一方、「事故クレーム関連相談」は41件、「品質クレーム関連相談」は8件、「クレーム関連意見・報告等」は0件でした。これらを合計すると49件となり、総件数に占める割合は49%で、22年度(43%)よりも6ポイント増加しました。

グラフ5 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：体調不良、皮膚障害に関する相談が相変わらず多い。

今期も極めて広範にわたる製品について、体調不良(臭いを含む)、皮膚障害などに関する相談が寄せられました。今期で特に目立ったものは、体調不良、皮膚障害では自主回収されている化粧石ケンについて4件、異臭や刺激臭による体調不良や皮膚障害等に関する相談が、繊維で2件、洗剤・洗浄剤、塗料、建材、ドライクリーニング、家具、電化製品、抗菌剤等で各1件ありました。また、毎年発生している訳ではありませんが、今期もエアゾールによる凍傷が1件ありました。

臭いについての感受性には個人差があり、異臭、体調不良の中には、自分は体調不良となるが家族は大丈夫、又はその逆、の場合も半数近くあります。

表2 事故内容別クレーム件数

		平成23年度 (上半期のみ)		平成22年度		平成21年度		平成20年度	
身体被害	死亡	0		0		1		0	
	体調不良	12		38		35		62	
	皮膚障害	9		10		23		18	
	眼	3		2		4		4	
	腹痛	0		0		0		0	
	火傷	0		1		0		3	
	頭髮	1		0		1		4	
	開放創	0	25	0	51	4	68	1	92
財産被害	家財	7		15		12		16	
	自動車	3		3		1		1	
	衣類	1		1		4		3	
	動植物	2		0		4		2	
	身の回り品	3	16	1	20	4	25	4	26
拡大被害なし(品質・性能)		8		25		31		50	
合計		49		96		124		168	

表3 商品群別クレーム件数

	平成23年度(上半期のみ)		平成22年度		平成21年度		平成20年度	
1	洗剤・洗浄剤	8	その他生活用品	15	その他生活用品	16	その他生活用品	31
2	繊維製品	5	家具	9	殺虫剤	13	家具	23
	化粧品	5	殺虫剤	6	洗剤・洗浄剤	10	洗剤・洗浄剤	17
4	オートケミカル	4	洗剤・洗浄剤	6	繊維製品	7	建材	7
5	塗料	3	柔軟剤	5	家具	6	接着剤・粘着剤	6
	その他生活用品	3	塗料	5	家電製品	5	家電製品	6
7	建材	2	その他	5	芳香剤・消臭剤	5	その他	6
	防蟻剤	2	化粧品	4	建材	4	繊維製品	5
	その他	2	建材	4	防蟻剤	4	芳香剤・消臭剤	5
	不明	2			防虫剤	4		
					その他	4		

※ 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>