



平成27年度上半期 受付相談のまとめ

Contents

平成27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219～第224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94件。

平成27年度上半期(平成27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27年度上半期 相談受付状況(総実働日数 122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	23	1	3	17	0	44	47%
消費生活C・ 行政	22	2	2	11	0	37	39%
事業者・ 事業者団体	2	0	0	9	0	11	12%
メディア・ その他	0	0	0	2	0	2	2%
合計	47	3	5	39	0	94	
構成比	50%	3%	5%	42%	0%		100%

相談者区分

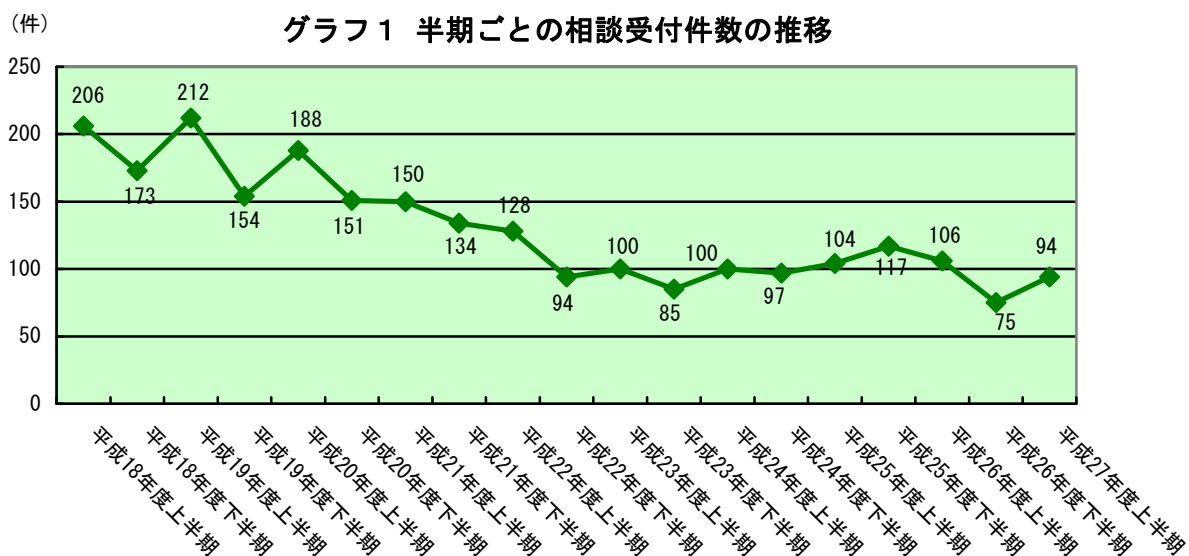
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・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

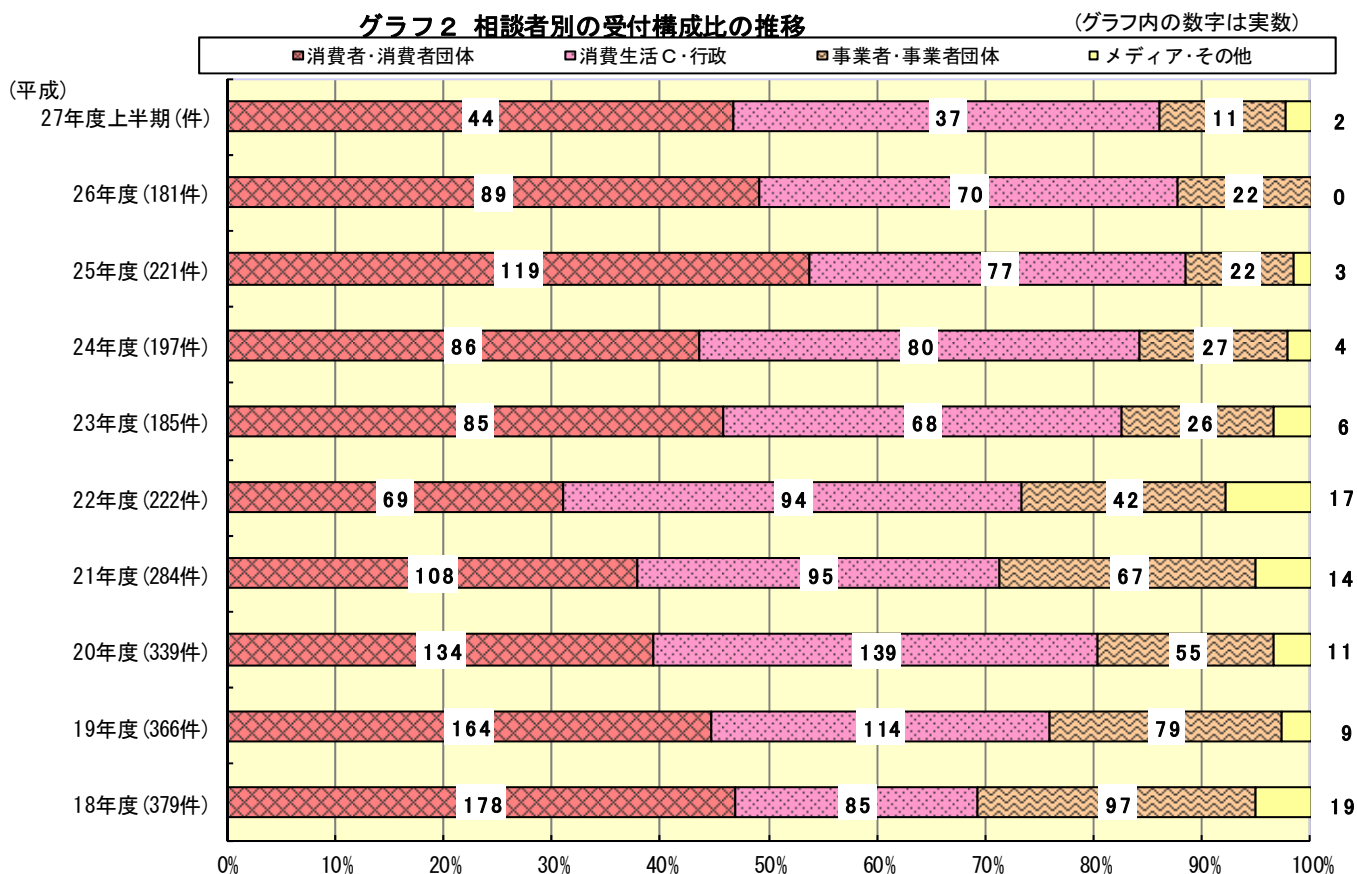
2. 相談受付件数の推移：前年同期より約11%減少、前期より約13%増加。

総受付件数は94件(月平均15.7件)で、前年同期(平成26年度上半期)の106件と比較すると11%減少、前期(同下半期)の75件と比較すると約13%増加しました。

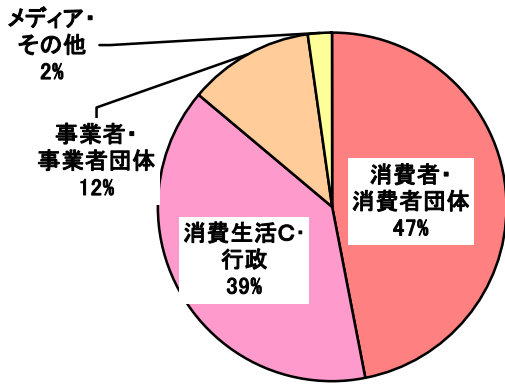


3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割。

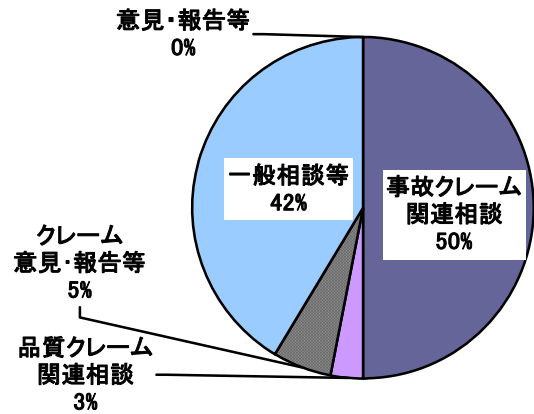
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が44件(総件数の47%)で、そのなかには「消費生活センターから紹介された」という人も少なからず含まれています。また、「消費生活C・行政」からの相談は37件(同39%)で、これらを合わせると、おもに消費者側からの相談が全体の約9割を占めています。



グラフ3 相談者別構成比(平成27年度上半期)



グラフ4 相談内容別構成比(平成27年度上半期)

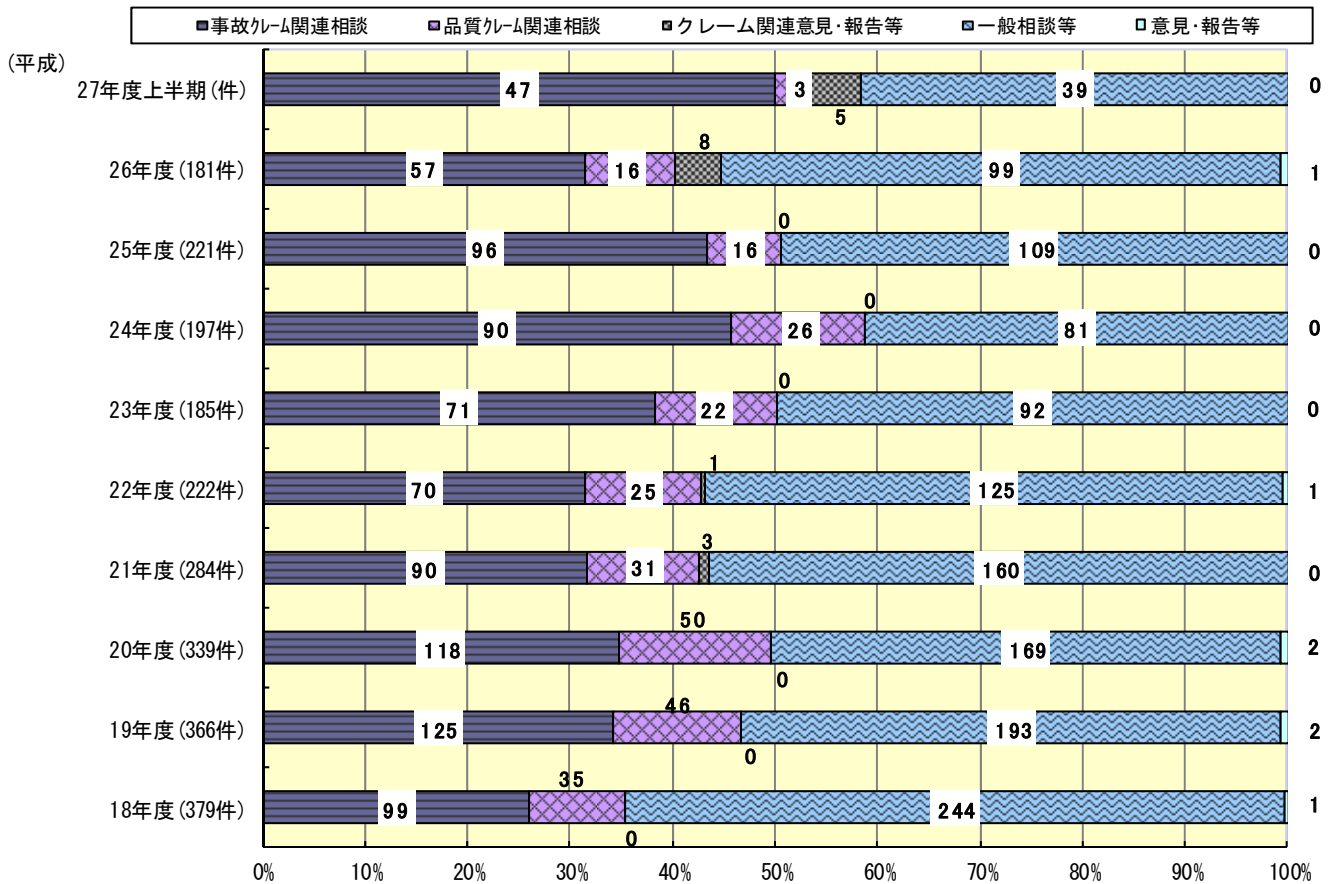


4. 相談内容別の比較：事故・品質クレームが一般相談等を上回る。

相談内容別では、「事故クレーム関連相談」が47件で最も多く、「品質クレーム関連相談」は3件、クレーム関連意見・報告等が5件と、これらを合計すると55件となり、「クレーム関連相談」が「一般相談等」39件を上回っています。

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(ニオイを含む)、皮膚障害などに関する相談が寄せられました。昨年上期まで多かったニオイに関する問題は少なくなっています。近隣からのニオイについての減少要因は、現在のところ定かではありませんが、業界、メーカーの啓発活動の浸透も要因の一つと思われます。

表2 事故内容別クレーム件数

		平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	46		46		28		24	
	皮膚障害	12		18		19		7	
	頭髪	0		1		0		1	
	火傷	1		0		0		1	
	眼	5		2		2		0	
	腹痛	0		0		0		0	
	開放創	0	64	0	67	0	49	0	33
財産被害	家財	11		18		13		8	
	身の回り品	4		5		0		3	
	自動車	3		4		0		3	
	衣類	3		2		1		2	
	動植物	4		0		0		1	
	会社財産	1	26	0	29	0	14	0	17
拡大被害なし(品質・性能)		26		16		18		3	
合計		116		112		81		53	

表3 商品群別クレーム件数

平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度(上期のみ)		順位
洗剤・洗淨剤	11	洗剤・洗淨剤	11	家具	7	洗剤・洗淨剤	11	1
家具	9	芳香剤・消臭剤	8	洗剤・洗淨剤	6	家電製品	6	2
殺虫剤	7	家具	7	殺虫剤	6	殺虫剤	4	3
その他生活用品	7	その他生活用品	7	その他生活用品	6	その他生活用品	4	
その他	7	柔軟剤	6	化粧品	5	その他	4	
オートケミカル	5	防虫剤	6	住宅設備	5			
ヘアケア品	5	その他	5	柔軟剤	5			
抗菌剤	5			その他	5			
住宅設備	5							
柔軟剤	5							
防蟻剤	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>

本レポートに掲載した内容の無断転載を固く禁じます。