



平成28年度上半期 受付相談のまとめ

Contents

平成28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231～第236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107件

平成28年度上半期(平成28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28年度上半期 相談受付状況(総実働日数 120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	4	2	31	0	59	55%
消費生活C・ 行政	17	3	0	18	0	38	36%
事業者・ 事業者団体	0	1	0	9	0	10	9%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	39	8	2	58	0	107	
構成比	36%	8%	2%	54%	0%		100%

相談者区分

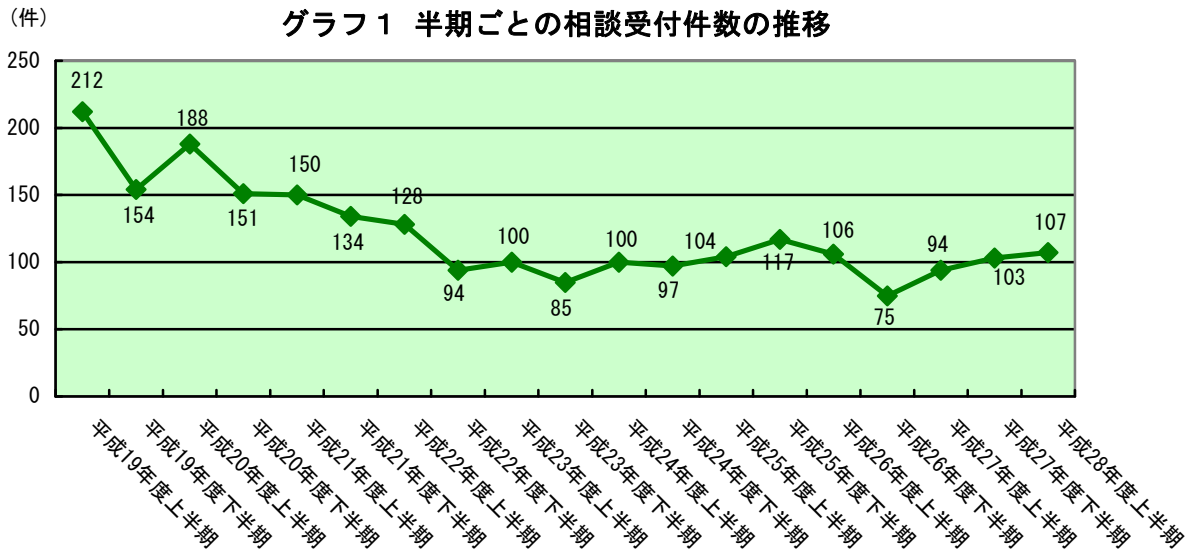
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・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

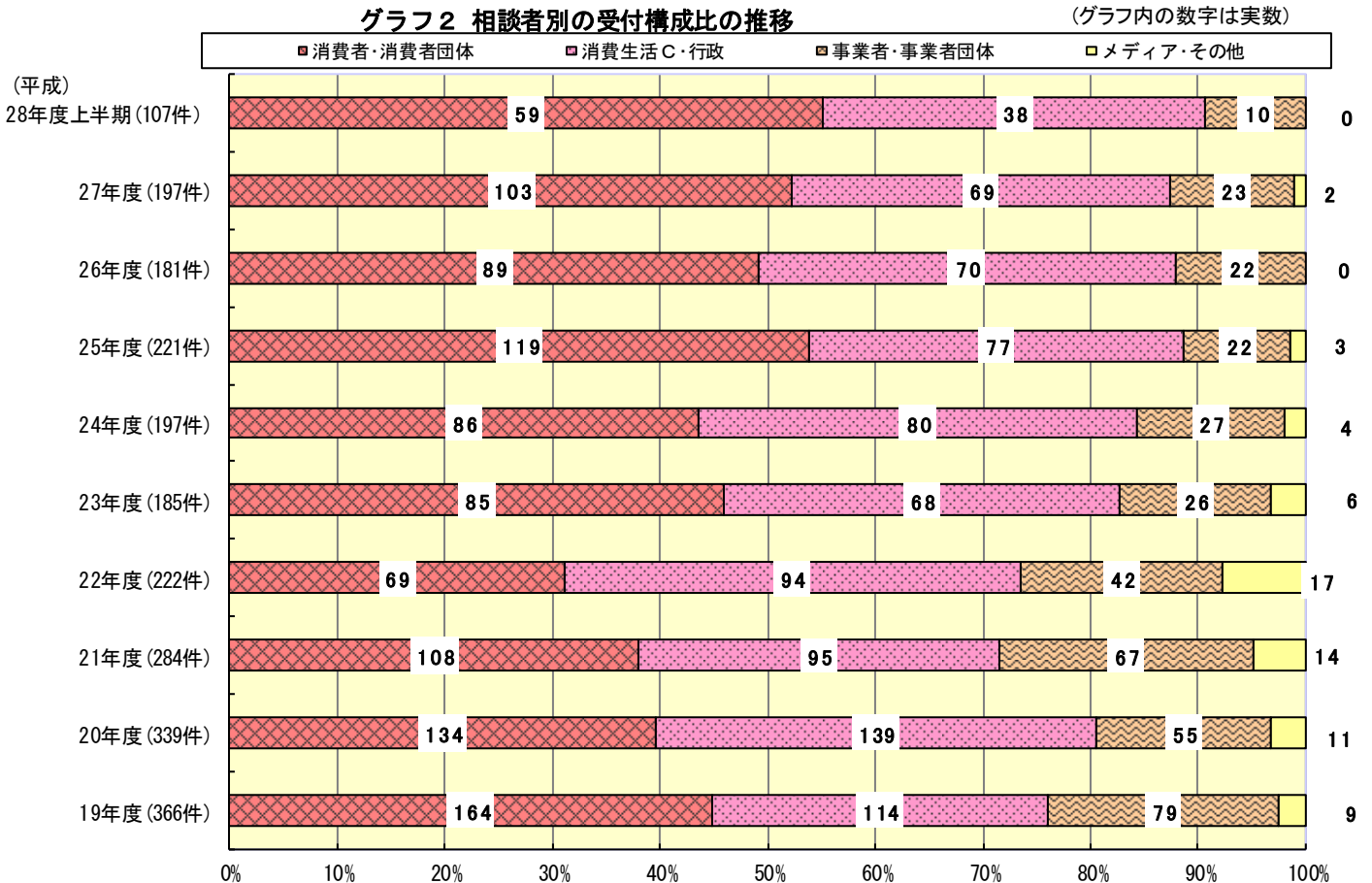
2. 相談受付件数の推移：前年同期比14%増も長期トレンドでみると半期100件前後で推移

相談受付件数は減少傾向にあったものが、平成22年度下半期以降下げ止まりとなり、半期100件前後で推移しています。今期（平成28年度上半期）も107件（月平均17.8件）であり、多少の凹凸はあるものの、安定した件数と言えるでしょう。

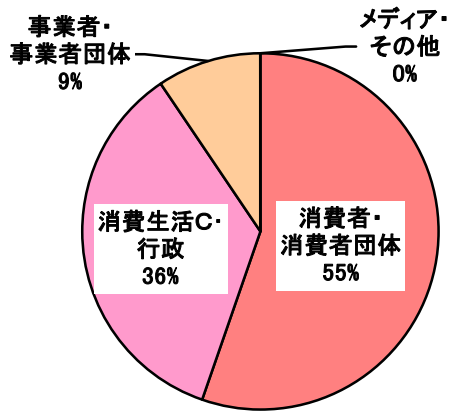


3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割

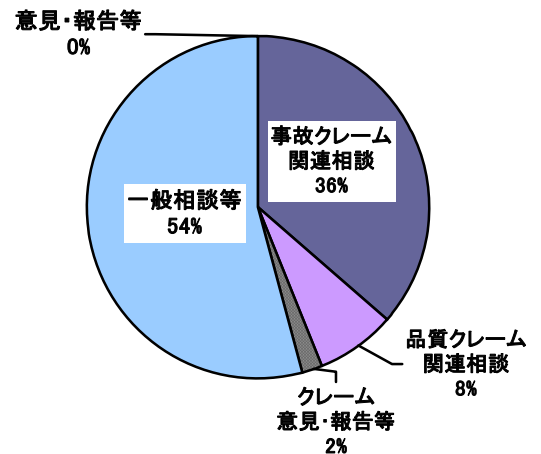
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が59件と最も多く、総件数の55%を占めています。この数字は平成19年度以降で最も高い構成比率です。また「消費生活C・行政」からの相談は38件（構成比36%）あり、これらを合わせると、おもに消費者側からの相談が約9割を占めています。



グラフ3 相談者別構成比(平成28年度上半期)



グラフ4 相談内容別構成比(平成28年度上半期)

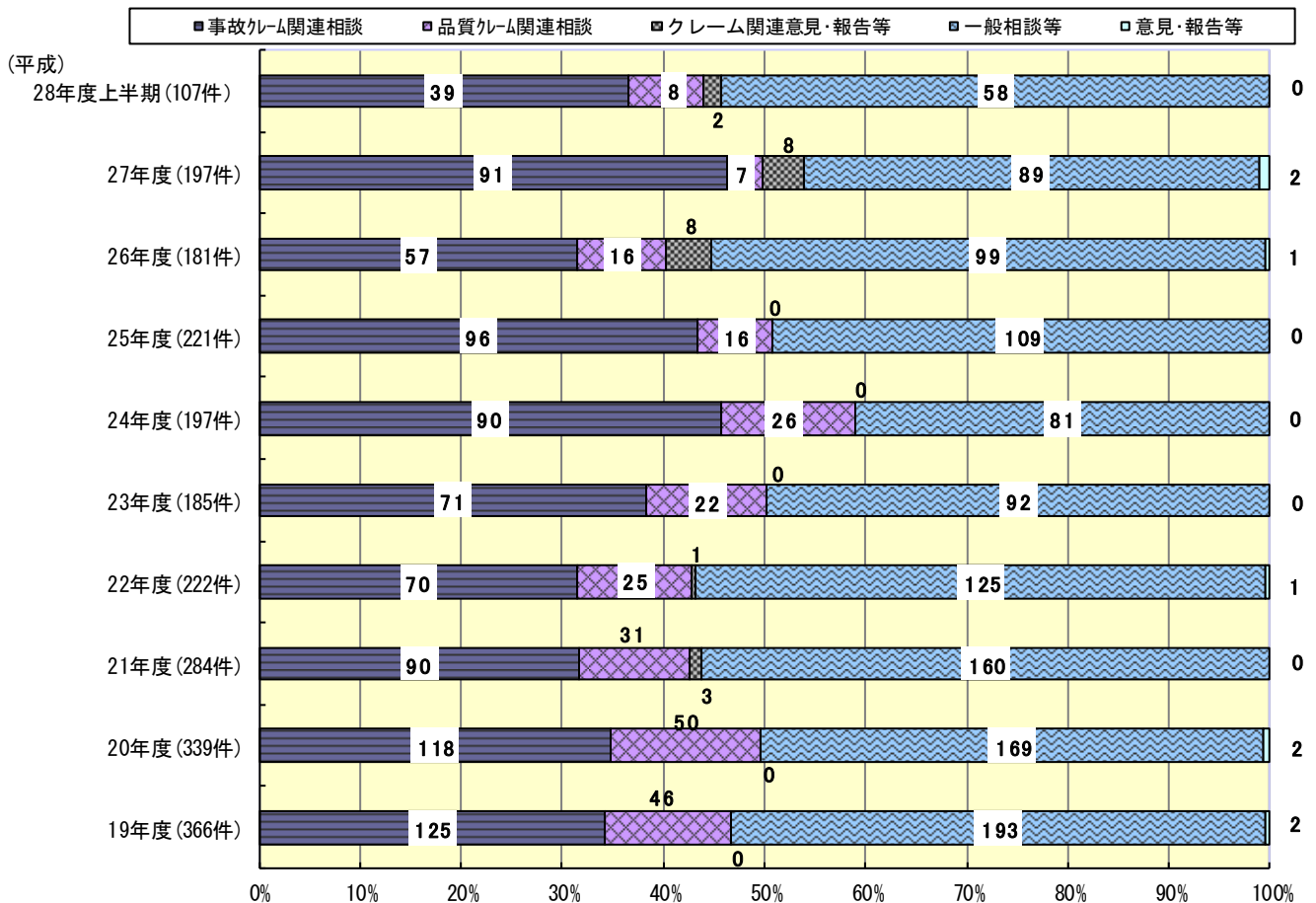


4. 相談内容別の比較：一般相談が過半数を占める

相談内容別にみると、「一般相談」が58件（構成比54%）と最も多く、「事故クレーム関連相談」は39件（構成比36%）と「一般相談」多い傾向が見られました。ただし、長期トレンドでみると、クレーム関連の相談（「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」の合算）と「一般相談」はほぼ半々で推移しており、今期もこの傾向は変わらないと見て良いように思われます。

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。一頃多かった、柔軟剤のニオイに関連した相談は落ち着いていますが、様々な製品でニオイに関連した体調不良の相談は数多く寄せられています。今後も、継続して状況をウォッチして行きたいと思います。

表2 事故内容別クレーム件数

		平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	46		28		43		25	
	皮膚障害	18		19		14		5	
	頭髮	1		0		1		3	
	火傷	0		0		1		0	
	眼	2		2		1		1	
	腹痛	0		0		0		0	
	開放創	0	67	0	49	1	61	0	34
財産被害	家財	18		13		14		6	
	身の回り品	5		0		5		0	
	自動車	4		0		6		0	
	衣類	2		1		7		2	
	動植物	0		0		2		0	
	会社財産	0	29	0	14	0	34	0	8
拡大被害なし(品質・性能)		16		18		11		7	
合 計		112		81		106		49	

表3 商品群別クレーム件数

平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度(上期のみ)		順位
洗剤・柔軟剤	11	家具	7	洗剤・洗淨剤	19	洗剤・洗淨剤	6	1
芳香剤・消臭剤	8	洗剤・洗淨剤	6	その他生活用品	10	住宅設備	5	2
家具	7	殺虫剤	6	家電製品	6	防虫剤	4	3
その他生活用品	7	その他生活用品	6	芳香剤・消臭剤	6	家具	3	4
柔軟剤	6	化粧品	5	殺虫剤	5	その他生活用品	3	
防虫剤	6	住宅設備	5	住宅設備	5	ヘアケア品	3	
その他	5	柔軟剤	5	その他	5	カビ取り剤	2	5
オートケミカル	4	その他	5	防虫剤	5	殺虫剤	2	
ヘアケア品	4			柔軟剤	4	柔軟剤	2	
ヘルスケア品	4			除湿剤	4	除湿剤	2	
家電製品	4			染毛剤	4	染毛剤	2	
建材	4					その他	2	
殺虫剤	4					防蟻剤	2	

※ 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。