



平成 29 年度上半期 受付相談のまとめ

Contents

平成 29 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 243～第 248 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 124 件

平成 29 年度上半期(平成 29 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 29 年度上半期 相談受付状況 (総実働日数 124 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	30	6	3	26	1	66	59%
消費生活C・ 行政	20	2	0	10	0	32	28%
事業者・ 事業者団体	1	1	0	11	0	13	12%
メディア・ その他	0	0	0	1	0	1	1%
合計	51	9	3	48	1	112	
構成比	45%	8%	3%	43%	1%		100%

相談者区分

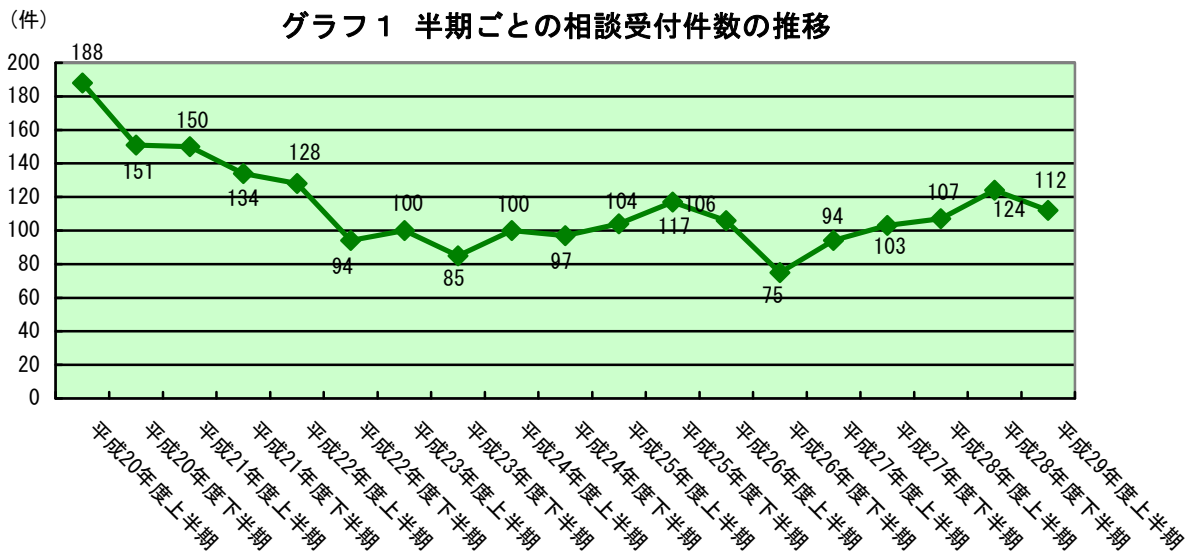
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・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

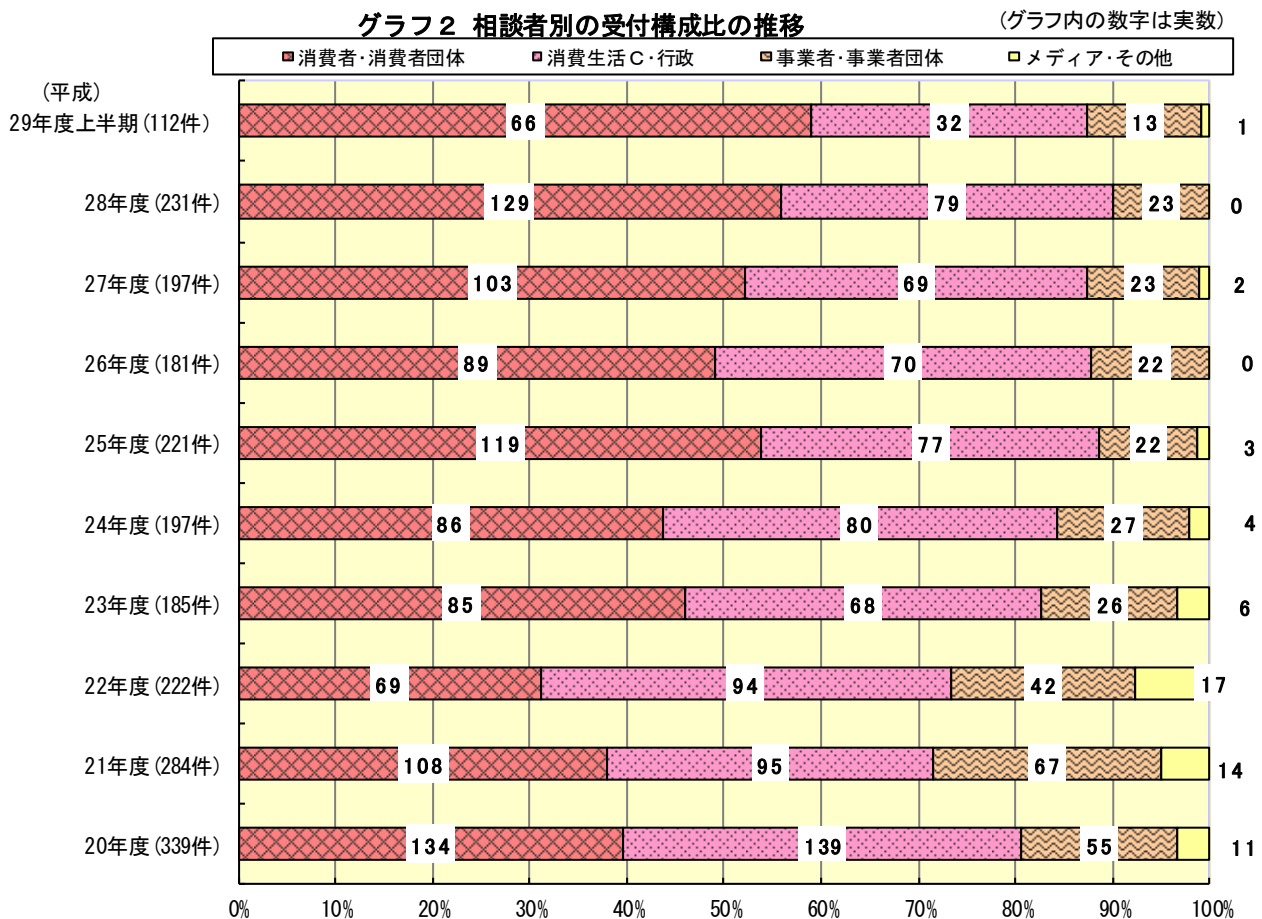
2. 相談受付件数の推移：前年同期比14%増も長期トレンドで見ると半期100件前後で推移

平成29年度上半期は112件（月平均18.7件）であり、平成26年度下半期以降増加傾向にあったものが上げ止まっています。むしろ、より長いトレンドで見ると、平成23年度以降、多少の凹凸はあるものの、ほぼ100件/期で安定していると見て良いでしょう。

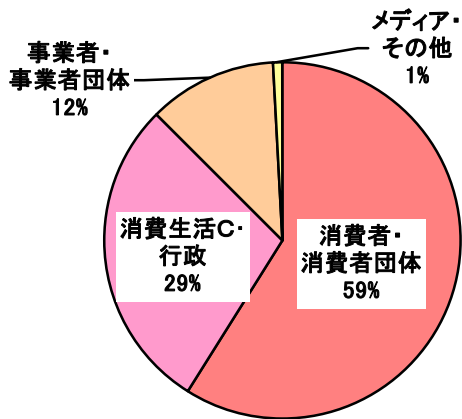


3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割

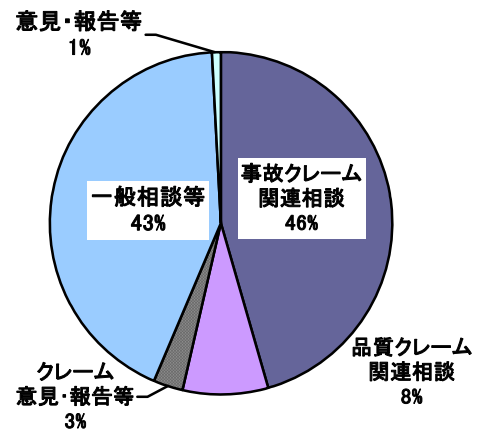
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が66件と最も多く、総件数の59%を占めています。この数字は平成20年度以降で最も高い構成比率です。また「消費生活C・行政」からの相談は32件（構成比28%）あり、これらを合わせると、おもに消費者側からの相談が9割を占めています。



グラフ3 相談者別構成比(平成29年度上半期)



グラフ4 相談内容別構成比(平成29年度上半期)

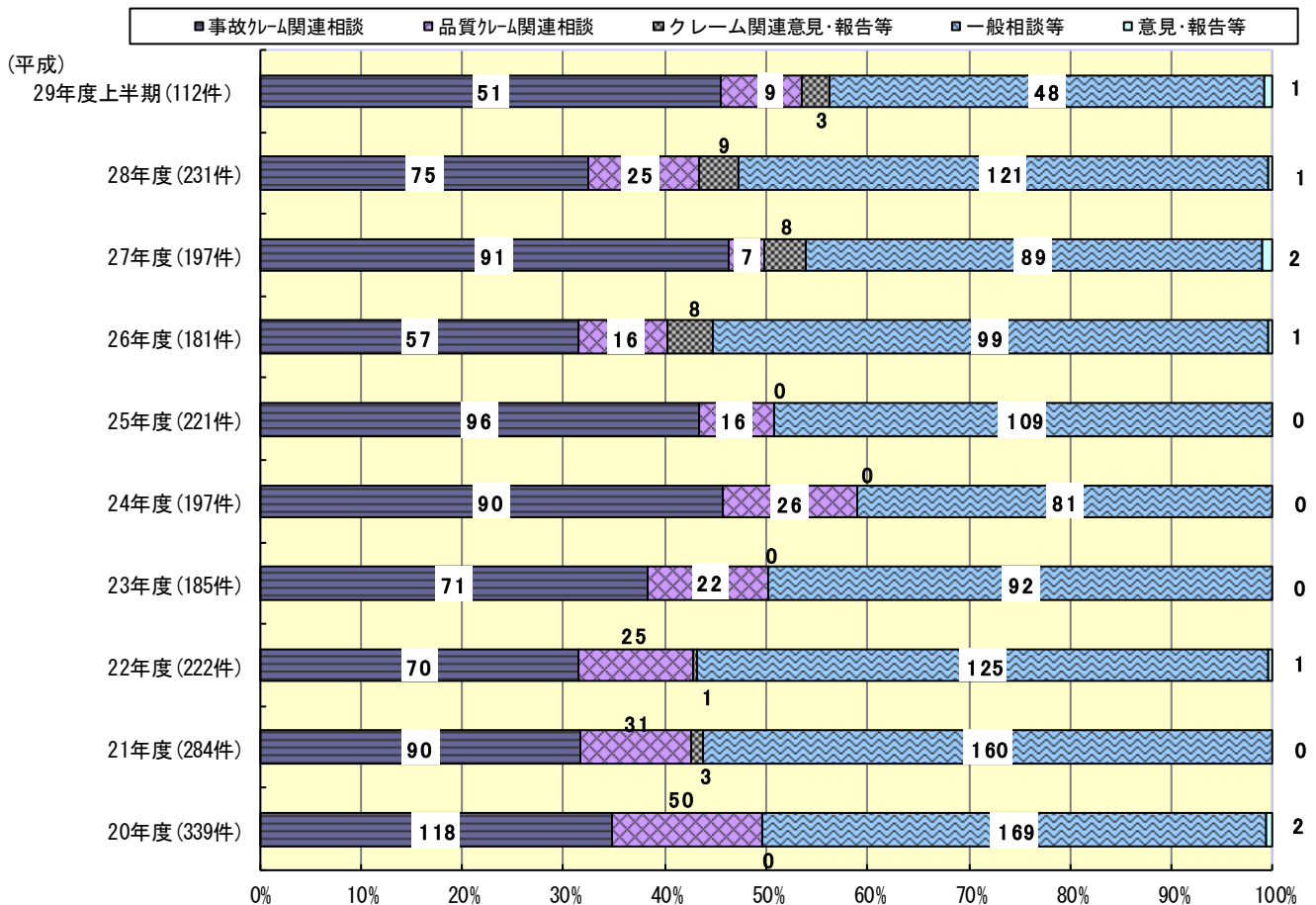


4. 相談内容別の比較：一般相談が過半数を占める

相談内容別にみると、「事故クレーム関連相談」が51件（構成比45%）と最も多く、「一般相談」は48件（構成比43%）と「事故クレーム関連相談」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。今期は、ここの所落ち着いていた、柔軟剤のニオイに関連した相談が若干多いように思われます。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ので、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26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	28		43		49		25	
	皮膚障害	19		14		10		9	
	頭髮	0		1		4		1	
	火傷	0		1		1		0	
	眼	2		1		2		1	
	腹痛	0		0		0		0	
	開放創	0	49	1	61	0	66	0	36
財産被害	家財	13		14		13		8	
	身の回り品	0		5		1		1	
	自動車	0		6		0		2	
	衣類	1		7		3		1	
	動植物	0		2		0		2	
	会社財産	0	14	0	34	0	17	0	14
拡大被害なし(品質・性能)		18		11		26		13	
合計		81		106		109		63	

表3 商品群別クレーム件数

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度(上期のみ)		順位
家具	7	洗剤・洗淨剤	19	洗剤・洗淨剤	11	その他生活用品	10	1
洗剤・洗淨剤	6	その他生活用品	10	その他生活用品	10	柔軟剤	6	2
殺虫剤	6	家電製品	6	住宅設備	9	接着剤・粘着剤	5	3
その他生活用品	6	芳香剤・消臭剤	6	その他	9	洗剤・洗淨剤	4	4
化粧品	5	殺虫剤	5	カビ取り剤	6	家電製品	3	5
住宅設備	5	住宅設備	5	芳香剤・消臭剤	6	プラスチック製品	3	
柔軟剤	5	その他	5	家具	5	芳香剤・消臭剤	3	
その他	5	防虫剤	5	柔軟剤	5	防虫剤	3	
		柔軟剤	4	防虫剤	5	オートケミカル	2	9
		除湿剤	4	家電製品	4	化粧品	2	
		染毛剤	4			建材	2	
						住宅設備	2	
						繊維製品	2	
						農業	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。