

2019年度上半期受付相談のまとめ

..... Contents

2019年度上半期における受付相談の概要についてご紹介いたします。

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.3)
4. 相談内容別の比較 (P.4)
5. 事故内容、商品群別の比較 (P.5,6)

※個別の受付相談については、月次活動報告『アクティビティノート』の第267号～第272号をご参照ください。

(URL : <https://www.nikkakyo.org/plcenter/activity>)

1. 相談等の受付状況：総受付件数は121件

2019年度上半期（2019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 2019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	32	7	2	38	0	79	65%
消費生活C・ 行政	12	6	0	7	0	25	21%
事業者・ 事業者団体	1	1	1	14	0	17	14%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	45	14	3	59	0	121	
構成比	37%	12%	2%	49%	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

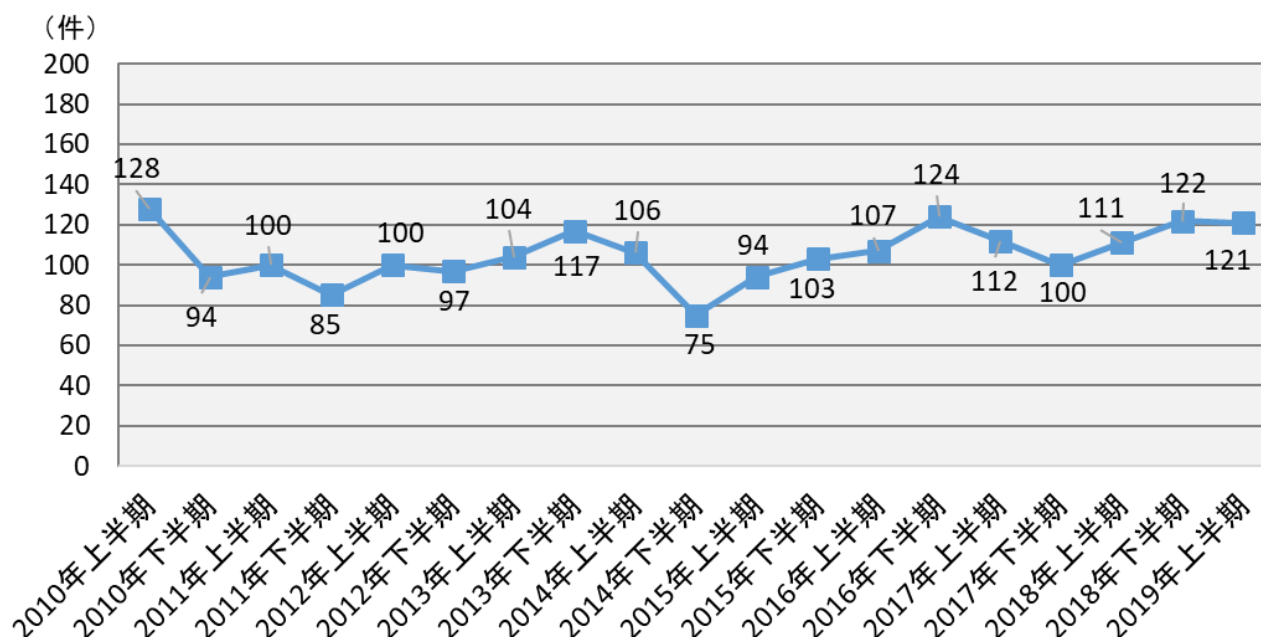
	含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活 C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・消費者庁などの消費者行政担当部門および関連機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス（業界紙）、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・個人

相談内容区分（改定 2003年8月）

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	事故の報告や品質の苦情の関する意見・要望など、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 109%と若干の増加。長期的には半期 100 件前後で推移

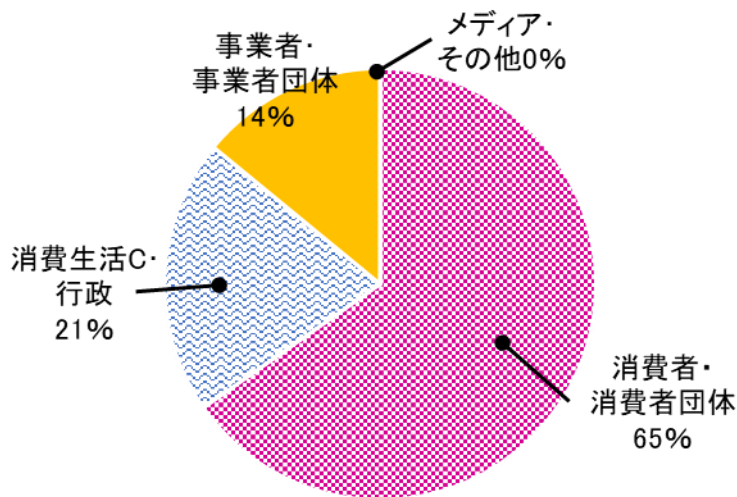
2019 年度上半期の相談受付件数は 121 件（月平均 20.2 件）であり、前年同期（112 件）比 108%と若干増であった。長期トレンドで見ると、継続して減少傾向にあったものが 2010 年下半期で下げ止まり、以降はほぼ 100±20 件／期で推移しているが、緩やかな増加傾向にあるようにも思われる。今後の動向を見守っていきたい。



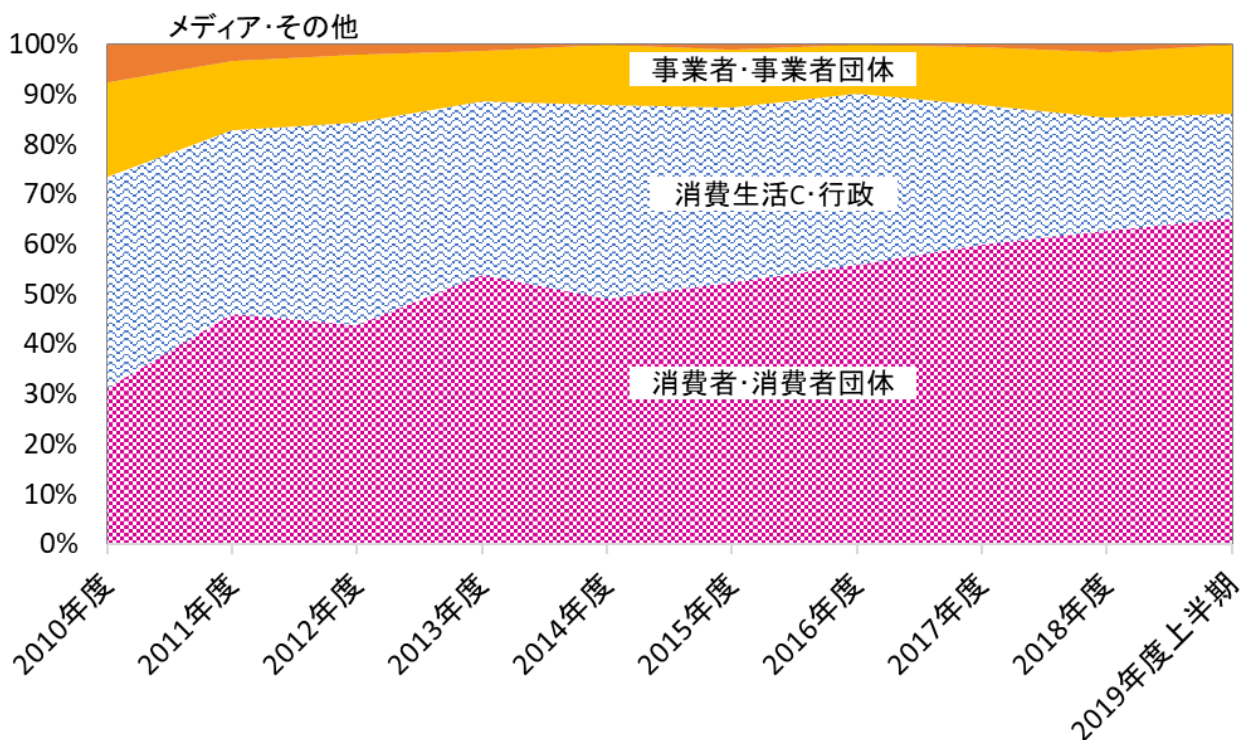
グラフ1 半期毎の相談受付件数の推移

3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割

相談者別に見ると、「消費者・消費者団体」からの相談が65%ともっとも多く、次いで「消費生活C・行政」からのものが21%となっている。これらはどれも消費者側からの相談であり、合わせて約9割となる。残りの約1割は「事業者・事業者団体」からの相談である。この傾向は2013年度以降変わっていない。より詳細に見ると「消費者・消費者団体」が増加し、「消費生活C・行政」が減少傾向にある。消費者からの相談の中には、消費生活Cから当センターを紹介されたものが多く含まれ、消費生活Cで対応出来ずに、当センターに回ってくる案件が増えているためと思われる。



グラフ2 相談者別構成比 (2019年度上半期)



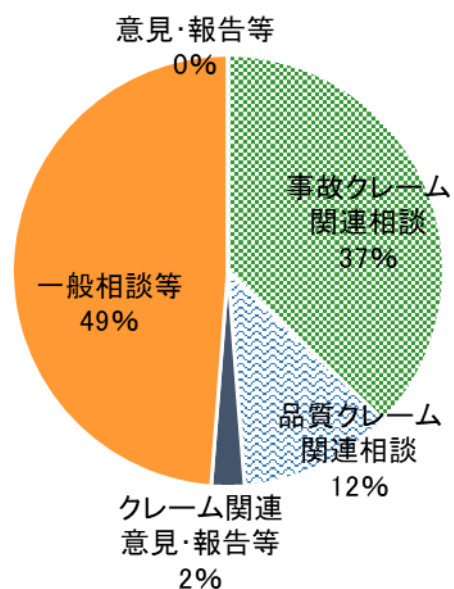
グラフ3 相談者別受付構成比の推移

4. 相談内容別の比較：一般相談が約半数を占める

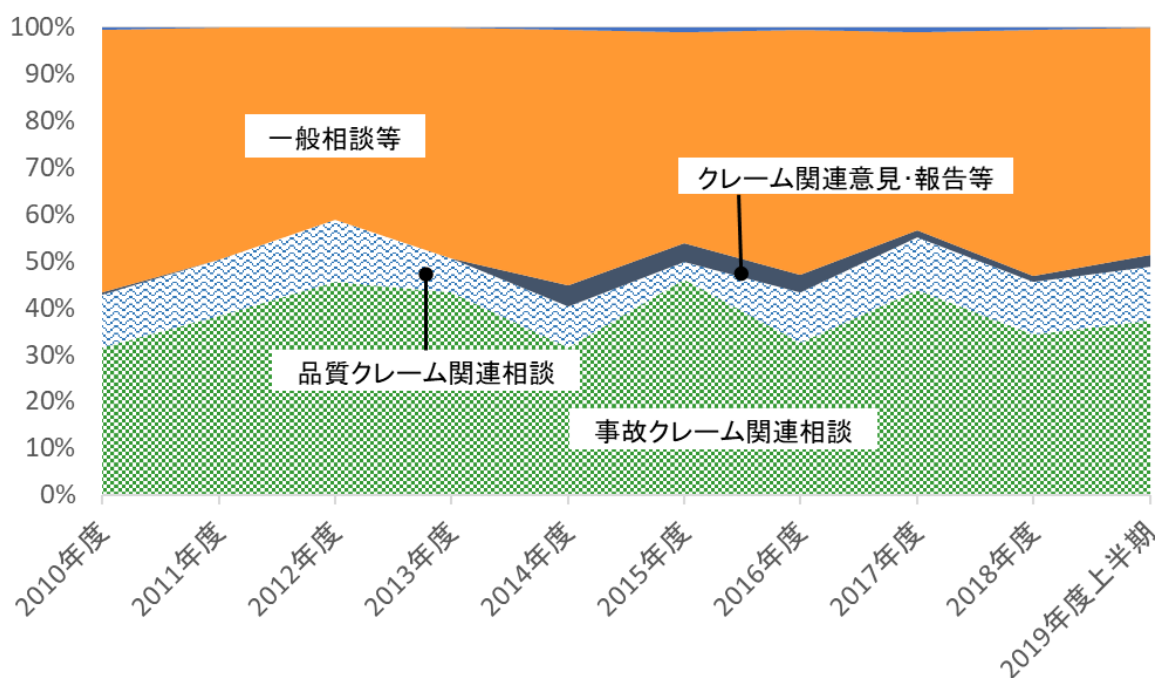
相談内容別にみると、「一般相談等」が49%ともっとも多く、次いで「事故クレーム関連相談」37%、「品質クレーム関連相談」12%となっている。前年度は「一般相談等」が53%と多く、「事故クレーム関連相談」が34%と相対的に少なかったが、この傾向が2019年度も続いていると見てよさそうである。

「一般相談等」は被害を伴わないもので、製品やそこに使われている化学物質の安全性についての問い合わせが主である。インターネットの普及により、消費者はこれらの情報をインターネット検索で得ようになり、一般相談は長期的に減少傾向が続いていた。その傾向は2012年度には

下げ止まっており、その後は増減を繰り返している。インターネットを使うと様々な情報を大量にかつ短時間に得ることができる反面、その情報は玉石混合状態であり、中には信頼できない情報も含まれている。このような状況下で、専門的な立場で問い合わせに対応している当センターの存在意義が再認識されているように思われる。昨年、当センターのホームページをリニューアルしたのを機にウェブでの情報発信に注力しているが、今後も継続して行きたい。



グラフ4 相談内容別構成比（2019年度上半期）



グラフ5 相談内容別受付構成比の推移

5. 事故内容、商品群別の比較：体調不良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、皮膚障害等の被害を訴える相談が寄せられた。事故内容別には身体被害が最も多く、例年、事故クレームの中で6割程度を占めている。今期も身体被害が36件（58%）あり、内訳は体調不良29件、皮膚障害5件、眼1件、頭髪1件となっている。体調不良の中には、洗剤や柔軟剤等のニオイによる体調不良の相談が3件含まれる。この手の相談は2008年以降継続的に寄せられており、多い年は7～8件寄せられている。今期は件数的には少ないが、今後の動向をウォッチしていくようにしたい。

商品群別にみると、今期は家具関連の相談が6件と多く寄せられている。いずれも臭いによる体調不良を訴えるもので、ホルムアルデヒドの放散が原因と思われるものが多い。海外製（主に中国や東南アジア）の比較的安価な家具をネット通販で購入して事故に遭っているケースが目立つ。購入時のちょっとした注意で防げる事故もあるので、啓発情報を発信して行きたい。

プラスチック製品に関する相談がここ数年多く寄せられており、今期も4件の相談があった。ただし、内容は臭いや耐久性など品質関連のものであり、特定の製品群での事故の発生は見られない。

表2 事故内容別クレーム件数

		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	49		52		48		29	
	皮膚障害	10		13		12		5	
	眼	2		2		2		1	
	頭髪	4		1		3		1	
	火傷	1		2		0		0	
	腹痛	0		0		0		0	
	開放創	0	66	0	71	0	65	0	36
財産被害	家財	13		15		9		6	
	衣類	3		1		0		1	
	身の回り品	1		1		7		1	
	自動車	0		2		3		1	
	動植物	0		3		1		0	
	会社財産	0	17	0	22	0	20	0	9
拡大被害なし（品質・性能）		26		27		24		17	
合 計		109		120		109		62	

表3 商品群別クレーム件

2016年		2017年		2018年		2019年 (上半期のみ)		順位
洗剤・洗淨剤	11	洗剤・洗淨剤	12	その他	11	洗剤・洗淨剤	8	1
その他生活用品	10	その他生活用品	12	プラスチック製品	11	家具	6	2
住宅設備	9	柔軟剤	9	洗剤・洗淨剤	9	殺虫剤	6	
その他	9	その他	9	家電製品	7	その他生活用品	4	3
カビ取り剤	6	プラスチック製品	8	建材	7	プラスチック製品	4	
芳香剤・消臭剤	6	家電製品	7	不明	6	化粧品	3	4
家具	5	芳香剤・消臭剤	7	防蟻剤	6	その他	3	
柔軟剤	5	接着剤・粘着剤	6	その他生活用品	4	芳香剤・消臭剤	3	
防虫剤	5	繊維製品	6	オートケミカル	3	家電製品	2	5
家電製品	4	建材	4	カビ取り剤	3	柔軟剤	2	
建材	3	住宅設備	4	抗菌剤	3	接着剤・粘着剤	2	
殺虫剤	3	オートケミカル	3	ゴム製品	3	塗料	2	
除湿剤	3	化粧品	3	柔軟剤	3	ヘアケア品	2	
染毛剤	3	防蟻剤	3	接着剤・粘着剤	3	紙製品	1	6
ヘアケア品	3	防虫剤	3	塗料	3	建材	1	
防蟻剤	3			他2品目		他13品目		
109件		109件		120件		56件		

※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 : <https://www.nikkakyo.org/plcenter>