



平成25年度上半期 受付相談のまとめ

Contents

平成25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195～第200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104件。

平成25年度上半期(平成25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25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	27	5	0	23	0	55	52%
消費生活C・ 行政	19	3	0	17	0	39	38%
事業者・ 事業者団体	1	1	0	7	0	9	9%
メディア・ その他	0	0	0	1	0	1	1%
合計	47	9	0	48	0	104	
構成比	45%	9%	0%	46%	0%		100%

相談者区分

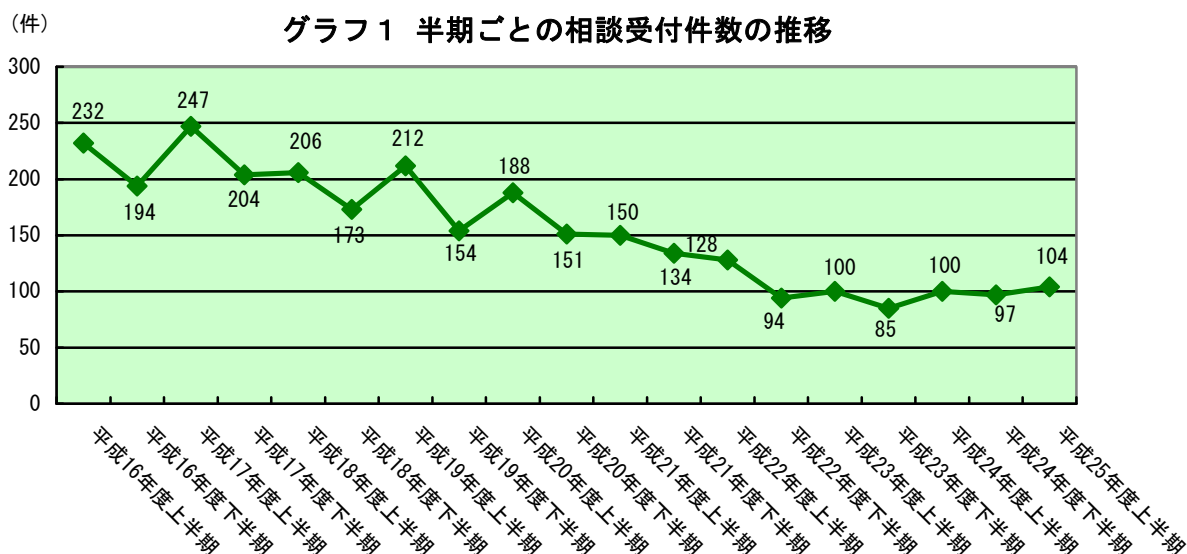
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・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

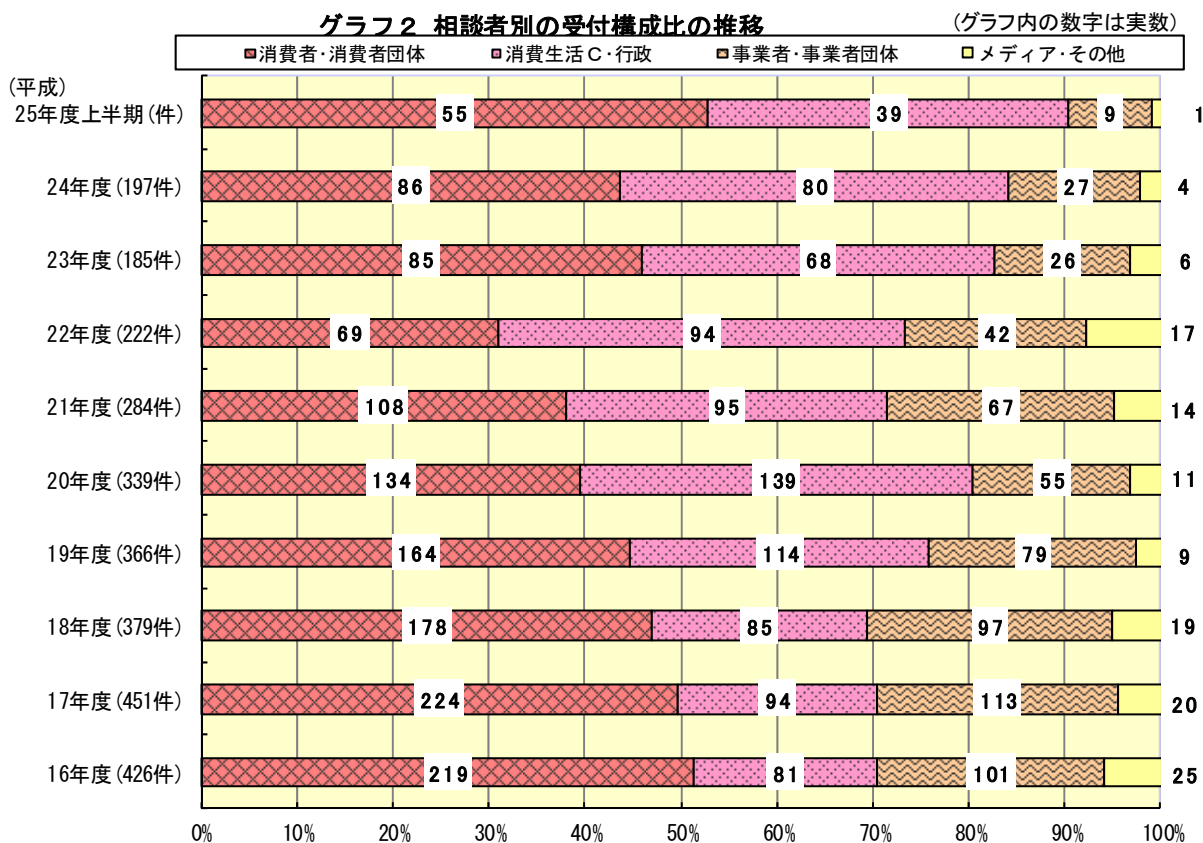
2. 相談受付件数の推移：前年同期より約4%増加、前期より約7%増加。

総受付件数は104件(月平均17.3件)で、前年同期(平成24年度上半期)の100件と比較すると4%増加、前期(同下半期)の97件と比較すると約7%増加しました。

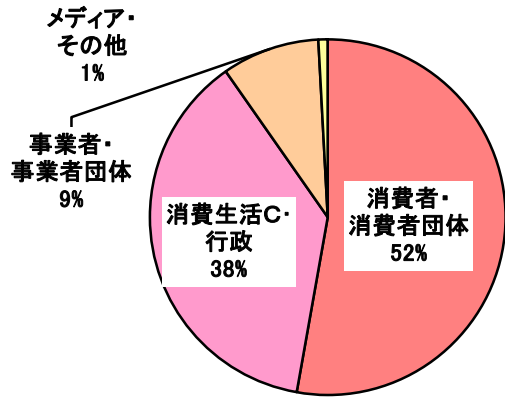


3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割。

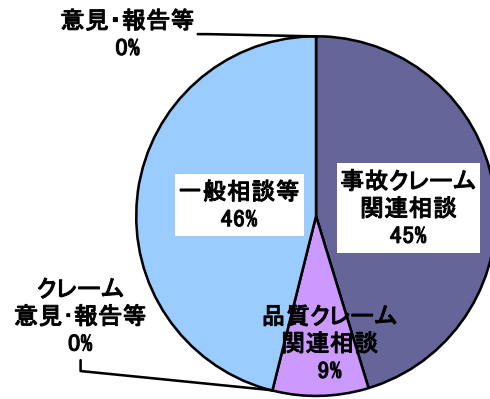
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が55件(総件数の53%)で、そのなかには「消費生活センターから紹介された」という人も少なからず含まれています。また、「消費生活C・行政」からの相談は39件(同38%)で、これらを合わせると、おもに消費者側からの相談が全体の約9割を占めています。



グラフ3 相談者別構成比(平成25年度上半期)



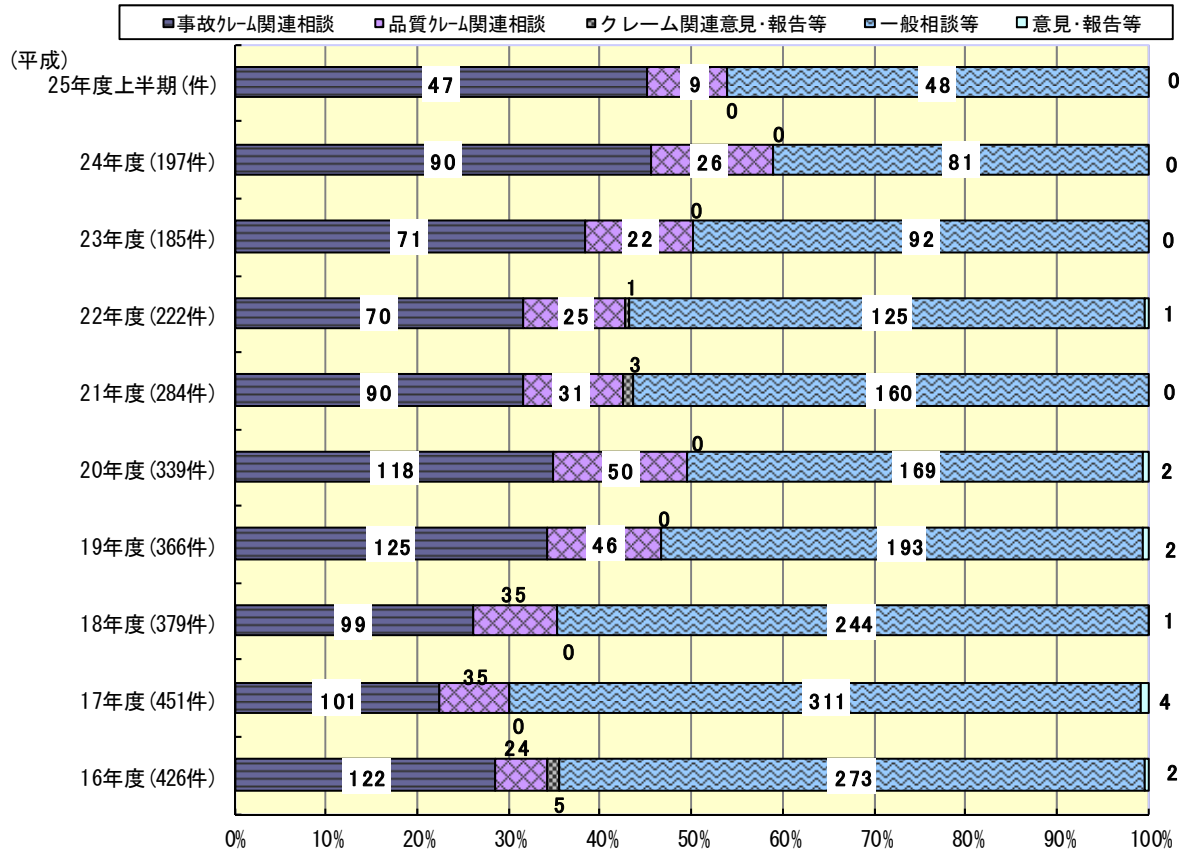
グラフ4 相談内容別構成比(平成25年度上半期)



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、「一般相談等」が48件で最も多かったが、「事故クレーム関連相談」は47件、「品質クレーム関連相談」は9件と、これらを合計すると56件となり、「クレーム関連相談」が「一般相談等」を上回りました。

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(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。今期で特に目立ったものは、異臭や刺激臭による相談で、洗剤・洗淨剤、化粧品、柔軟剤、塗料、防虫剤で各3件、抗菌剤で2件、ゴム製品、ヘアケア品、ヘルケア品、ワックス、家具、乾燥剤、殺虫剤、住宅設備、接着剤・粘着剤等で各1件ありました。

ニオイについての感受性には個人差がありますが、最近では、個人差を理解されていて、「自分には合わず体調不良となるが、世の中にはこのような人がいることを多くの人に知って欲しい」と申し出られる方が増えています。

表2 事故内容別クレーム件数

		平成25年度 (上半期のみ)		平成24年度		平成23年度		平成22年度	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	22		46		22		38	
	皮膚障害	10		12		14		10	
	眼	1		5		5		2	
	腹痛	0		1		0		0	
	火傷	0		0		1		1	
	頭髪	0		0		3		0	
	開放創	0	33	0	64	1	46	0	51
財産被害	家財	9		11		16		15	
	身の回り品	3		3		5		1	
	自動車	1		3		4		3	
	衣類	1		4		3		1	
	動植物	0		4		3		0	
	会社財産	0	14	1	26	0	31	0	20
拡大被害なし(品質・性能)		9		26		16		25	
合計		56		116		93		96	

表3 商品群別クレーム件数

平成25年度(上半期のみ)		平成24年度		平成23年度		平成22年度		
1	洗剤・洗淨剤	8	洗剤・洗淨剤	11	洗剤・洗淨剤	12	その他生活用品	15
2	防虫剤	6	家具	9	化粧品	7	家具	9
3	家電製品	3	殺虫剤	7	繊維製品	6	殺虫剤	6
	化粧品	3	その他生活用品	7	その他生活用品	6	洗剤・洗淨剤	6
	柔軟剤	3	その他	7	オートケミカル	5	柔軟剤	5
	塗料	3	オートケミカル	5	建材	4	塗料	5
	その他生活用品	3	ヘアケア品	5	染毛剤	4	その他	5
	その他	3	抗菌剤	5	塗料	4	化粧品	4
			住宅設備	5			建材	4
			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。