

2022 年度上半期受付相談のまとめ

..... Contents

2022 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.4-6)

.....

※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 303 号～第 308 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 136 件

2022 年度上半期（2022 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 2022 年度上半期 相談受付状況（総実働日数 123 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	9	9	6	67	0	91	67%
消費生活 C・ 行政	6	3	0	22	0	31	23%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	14	0	14	10%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	15	12	6	103	0	136	
構成比	11%	9%	4%	76%	0%		100%

相談者区分

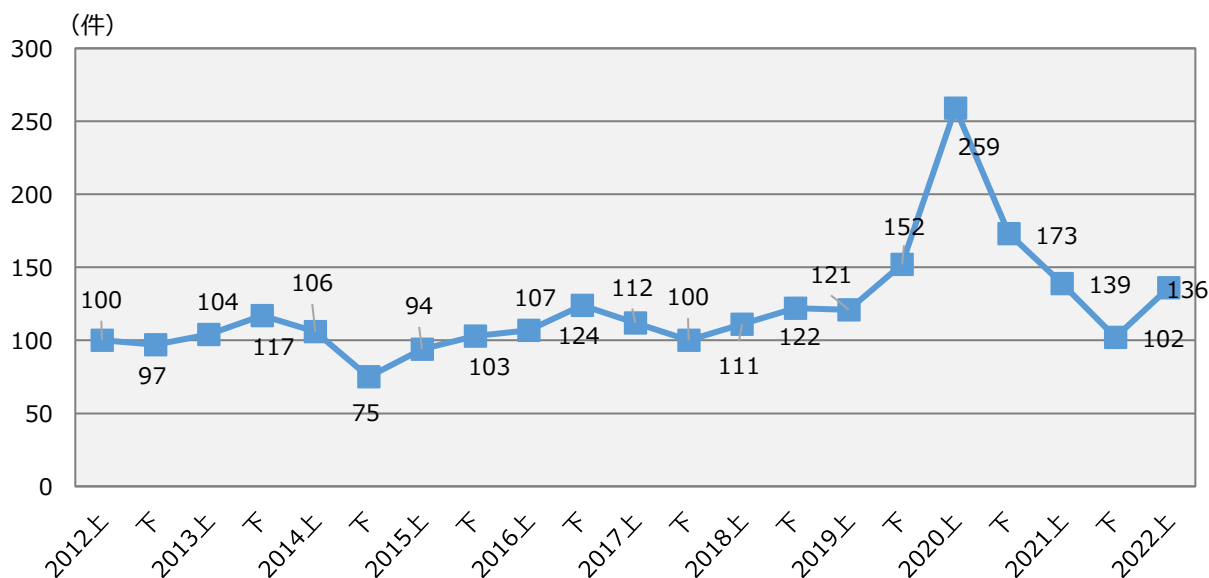
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合（財団法人・社団法人を含む）、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活 C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・消費者庁などの消費者行政担当部門および関連機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス（業界紙）、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法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

2022年度上半期の相談件数は136件（月平均22.6件）となり、前年（2021年）同期の相談件数139件に対し97.8%、前々年（2020年）同期の相談件数259件に対し52.5%となりました。国内のコロナ禍は、2022年は5月頃まで第6波、7月頃から第7波とそれぞれ呼ばれる感染者数の大幅な増加がありましたが、当センターへの問い合わせ件数に影響はありません。新型コロナウイルス感染症に関連した相談は、4月から9月の6ヵ月で4件入電しただけでした。

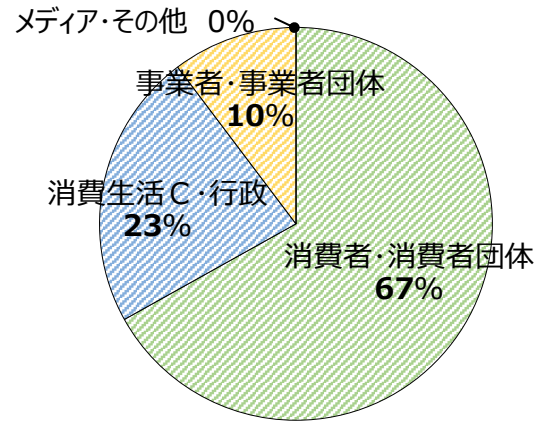


グラフ1 半期毎の相談件数の推移

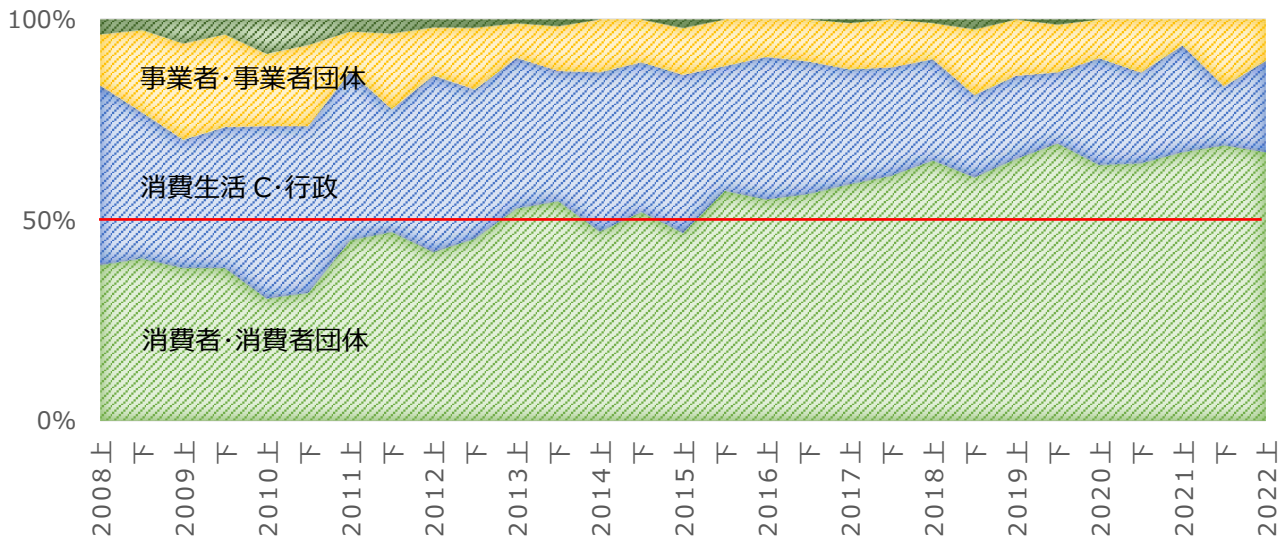
3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割

相談者別に見ると、「消費者・消費者団体」からの相談が67%、「消費生活C・行政」からの相談が23%で構成に大きな変化はありません。

「消費者・消費者団体」からの相談には、各地域の消費生活センターに消費者が問い合わせ、その内容が化学製品やその製品に使用されている成分について、専門的な内容の相談をされた場合は、当センターを紹介して消費者への対応を移管された場合も含まれています。消費者からの相談として合計すると90%となりました。残りの10%は「事業者・事業者団体」からの相談です。この傾向は、2013年度以降若干の変動はあるものの増加する傾向に変わりありません。



グラフ2 2022年上期相談者別構成



グラフ3 相談者別構成比（トレンド）

当センターに対して消費者からの相談が中心に推移していることから、身近なところで使われている化学製品及び含まれるその成分について、専門的なアドバイスしている活動をより広く公開していく必要があります。特に各地域の消費生活センターにおいては、化学製品に関する専門知識が必要な相談については対応に苦慮する場合もあり、当センターに対応方法の相談や対応を移管する場合は増加してきています。

このような状況から、当センターの活動内容をより知っていただくために、2022年6月に発行した2021年度年間報告書についても、相談対応した全事例を掲載した活動報告書を「資料編」として250部を発行するとともに、2021年度の多かった相談事例から特に消費者への対応に役立つ内容をまとめ読みやすく編集した縮刷版を950部作成しました。縮刷版は全国の区市町村の消費生活センターを含め、690カ所に配布をいたしました。

縮刷版の特集記事としては、コロナ禍の中で増えた「内食」で、宅配や持ち帰った食材を電子

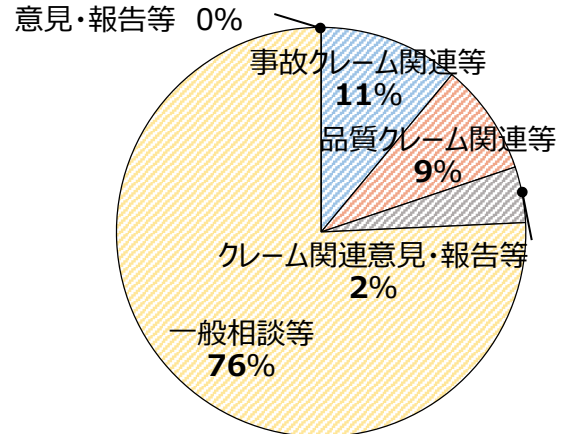
レンジなどで温め直しをする際に増えたプラスチック容器に対する問い合わせについて、耐熱性や安全性について情報提供を行いました。

4. 相談内容別の比較：一般相談等の件数が大きく増加

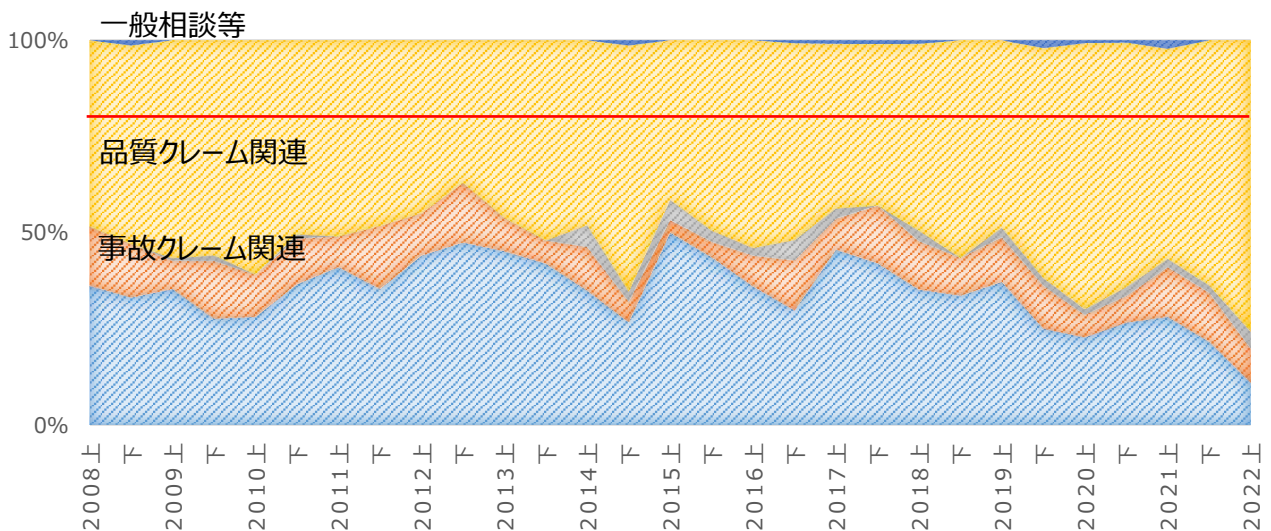
相談内容別にみると「一般相談等」が103件と全体の76%を占め、最も多くなりました。

「事故クレーム関連等」は15件で11%、「品質クレーム関連等」は12件で9%となりました。前年度2021年は「一般相談等」が76件で55%、「事故クレーム関連等」が39件で28%、「品質クレーム関連等」が18件で13%の割合でした。

全体件数は136件で前年比に対して98%とほぼ同じ件数であるのに関わらず、「一般相談等」が76件から103件と約1.4倍と大きく増えました。一方で「事故クレーム関連等」の件数は4割に、「品質クレーム関連等」の件数も7割と各々減少しています。



グラフ4 2022年上期相談内容別構成比



グラフ5 相談内容別構成比（トレンド）

5. 事故、品質クレームの内容、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ました。総件数については33件となり、2021年上期の60件から55%と大きく減少をしています。

事故内容別の件数では、身体被害が11件で前年同期の38件から特に大きく減少しています。事故クレームの内訳では体調不良7件、皮膚障害4件となっています。重篤な症状はありませんでした。財産被害の件数は6件、品質・性能に関連した件数は16件といずれも前年同期と同じ件数となりました。

表2 事故内容別クレーム件数

		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	54		61		42		7	
	皮膚障害	14		17		9		4	
	眼	1		3		2		0	
	頭髪	1		0		0		0	
	火傷	0		1		0		0	
	腹痛	1		0		0		0	
	開放創	0	71	0	82	0	53	0	11
財産被害	家財	10		13		8		6	
	衣類	4		5		0		0	
	身の回り品	1		2		0		0	
	自動車	2		0		3		0	
	動植物	0		1		2		0	
	会社財産	0	17	0	21	0	13	0	6
拡大被害なし(品質・性能)		32		37		31		16	
合 計		120		140		97		33	

クレーム件の商品群別の件数では、「洗剤・洗淨剤」と「家電製品」が各々6件と件数の上位で、次いで「抗菌剤・除菌剤」、「家具」が各々3件となりました。総件数が少ない中、化学製品に関する問い合わせとしては「洗剤・洗淨剤」の占める件数の割合は変わらずに多くなりました。使い方や使用上の注意点に関連した情報の発信が引き続き必要となります。

プラスチック製品の過加熱による臭いと様々な製品の持つニオイによる体調不良の相談は今期も少ないながらもありました。

プラスチック製品の出前や持ち帰った食品を家庭で温め直しをする際の電子レンジの使用時間などについては、表示が消費者にはわかりにくいことから啓発を行う必要があります。

様々な製品の持つニオイに関しての相談は、「家具」「建材」「柔軟剤」「芳香剤・消臭剤」など様々な製品について相談があります。製品の持つニオイに関連した相談は2008年以降継続して寄せられています。今後の動向とともに、メーカーや業界団体を含め、社会全体で継続して啓発が必要です。

表3 商品群別クレーム件

2019年度		2020年度		2021年度		2022年度 (上半期のみ)		順位
洗剤・洗淨剤	13	抗菌剤・除菌剤	26	洗剤・洗淨剤	14	洗剤・洗淨剤	6	1
家具	11	洗剤・洗淨剤	15	その他生活用品	13	家電製品	6	
その他生活用品	11	その他生活用品	15	プラスチック製品	10	抗菌剤・除菌剤	3	3
殺虫剤	7	柔軟剤	10	家電製品	8	家具	3	
建材	6	不明	7	化粧品	7	プラスチック製品	2	
柔軟剤	6	塗料	7	建材	7	塗料	2	
抗菌剤・除菌剤	5	プラスチック製品	7	殺虫剤・防虫剤	6	建材	2	5
プラスチック製品	5	農薬	6	柔軟剤	5	化粧品	2	
芳香剤・消臭剤	5	家具	5	抗菌剤・除菌剤	4	その他生活用品	2	
オートケミカル	4	化粧品	4	芳香剤・消臭剤	4	柔軟剤	1	
家電製品	4	漂白剤	4	不明	4	芳香剤・消臭剤	1	
化粧品	4	芳香剤・消臭剤	4	家具	4	防虫剤	1	10
繊維製品	4	建材	3	塗料	4	繊維製品	1	
塗料	4	殺虫剤	3	繊維製品	3	その他	1	
不明	3	接着剤・粘着剤	3	農薬	2	以上5件		
他1品目	3	他2品	3	オートケミカル等	1			
120件		140件		97件		33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。

今期の相談状況の変化、「一般相談等」の大きな増加の背景については、消費者が当センターに相談する時には、すでにご自身でインターネットなどを使い調べた上で相談してきていることが要因と考えられます。

メーカーの場合は、カタログサイトなどで公開された相談窓口の連絡先、または製品に記載された連絡先を確認し入電します。当センターへ消費者が相談をする場合、消費者が居住する地域の消費生活センターから電話番号の紹介される以外は、化学製品PL相談センターのホームページで公開している連絡先を調べて、電話による相談をすることしかできません。

今期の相談件数136件中、認知経路について聞き取りができた件数は、114件で88%に相当になります。直接消費生活センターから相談された件数は27件、及び紹介された消費者からの相談件数は26件となり、合計で53件の39%でした。それに対して、消費者から「インターネットで調べた」と回答された件数は61件で45%となりました。インターネットを閲覧できる環境で何らかの回答を消費者は既に得た上で相談をされるケースが多く、メーカーや当時者ではない第三者として、中立な立場からの回答を期待して相談をされている様子が伺えます。

消費者からの相談内容から、何が重要な情報なのか何が不安で相談しているのか、化学製品やその成分について消費者の持つ疑問な点に対して寄り添いながら正しい情報を伝えて参ります。

化学製品P L相談センター

〒104-0033 東京都中央区新川 1-4-1 住友不動産六甲ビル

TEL : 03-3297-2602 FAX : 03-3297-2604

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