



平成24年度上半期 受付相談のまとめ

Contents

平成24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183～第188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100件。

平成24年度上半期(平成24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24年度上半期 相談受付状況(総実働日数 122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	19	7	0	16	0	42	42%
消費生活C・ 行政	22	4	0	18	0	44	44%
事業者・ 事業者団体	3	0	0	9	0	12	12%
メディア・ その他	0	0	0	2	0	2	2%
合計	44	11	0	45	0	100	
構成比	44%	11%	0%	45%	0%		100%

相談者区分

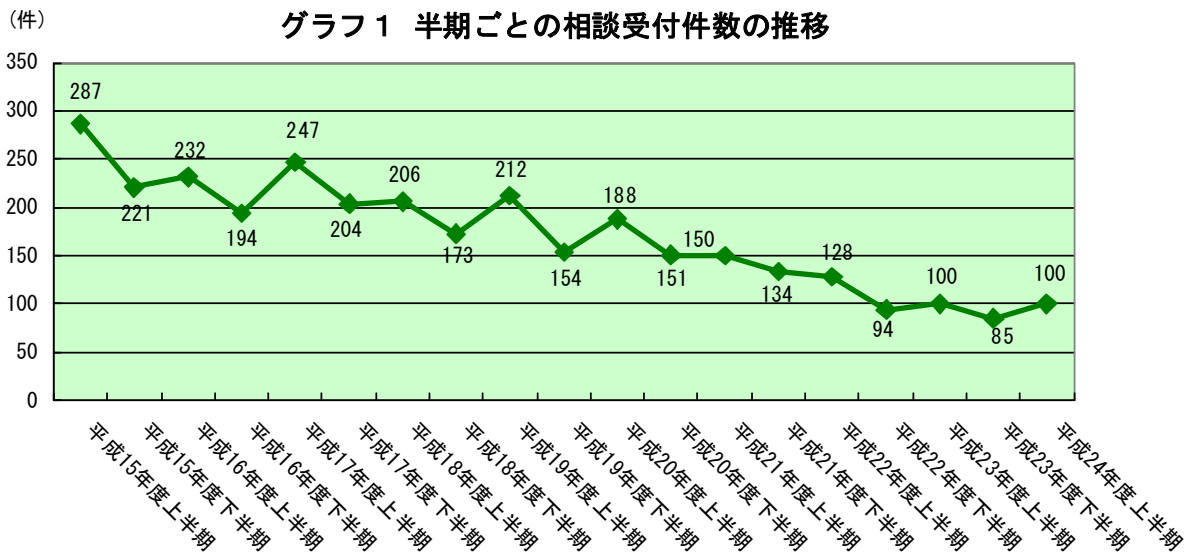
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合(財団法人・社団法人を含む)、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・内閣府などの消費者行政担当部門および関係機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス(業界紙)、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・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

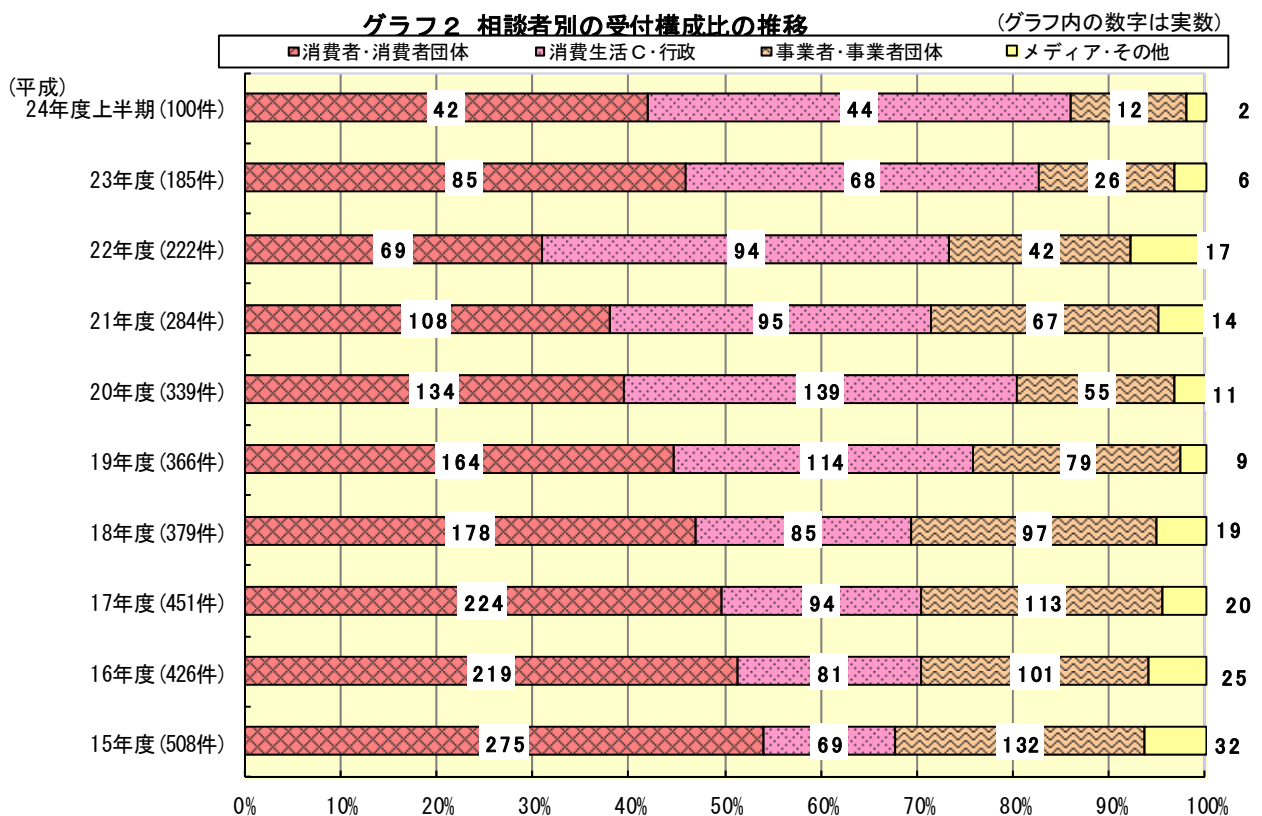
2. 相談受付件数の推移：前年同期より約22%減少、前期より約6%増加。

総受付件数は100件(月平均16.7件)で、前年同期(平成23年度上半期)の100件と比較すると増減無し、前期(同下半期)の85件と比較すると約18%増加しました。

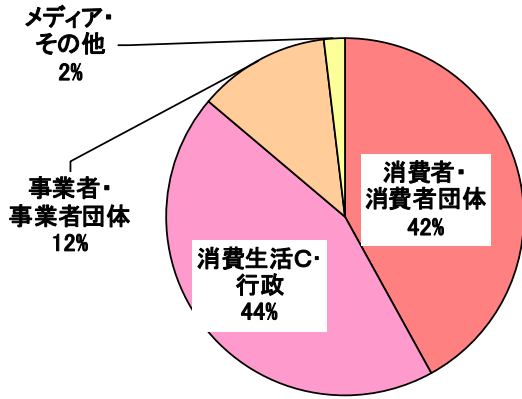


3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割。

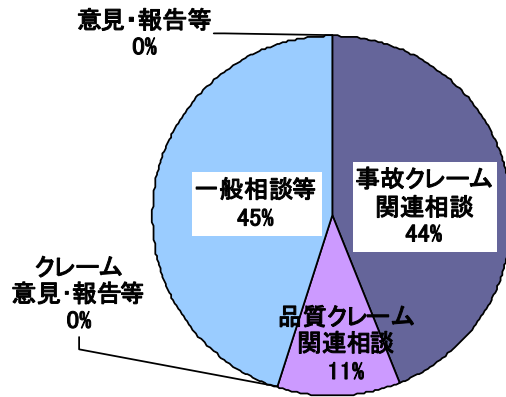
相談者別では、「消費者・消費者団体」からの相談が42件(総件数の42%)で、そのなかには「消費生活センターから紹介された」という人も少なからず含まれています。また、「消費生活C・行政」からの相談は44件(同44%)で、これらを合わせると、おもに消費者側からの相談が全体の約9割を占めています。



グラフ3 相談者別構成比(平成24年度上半期)



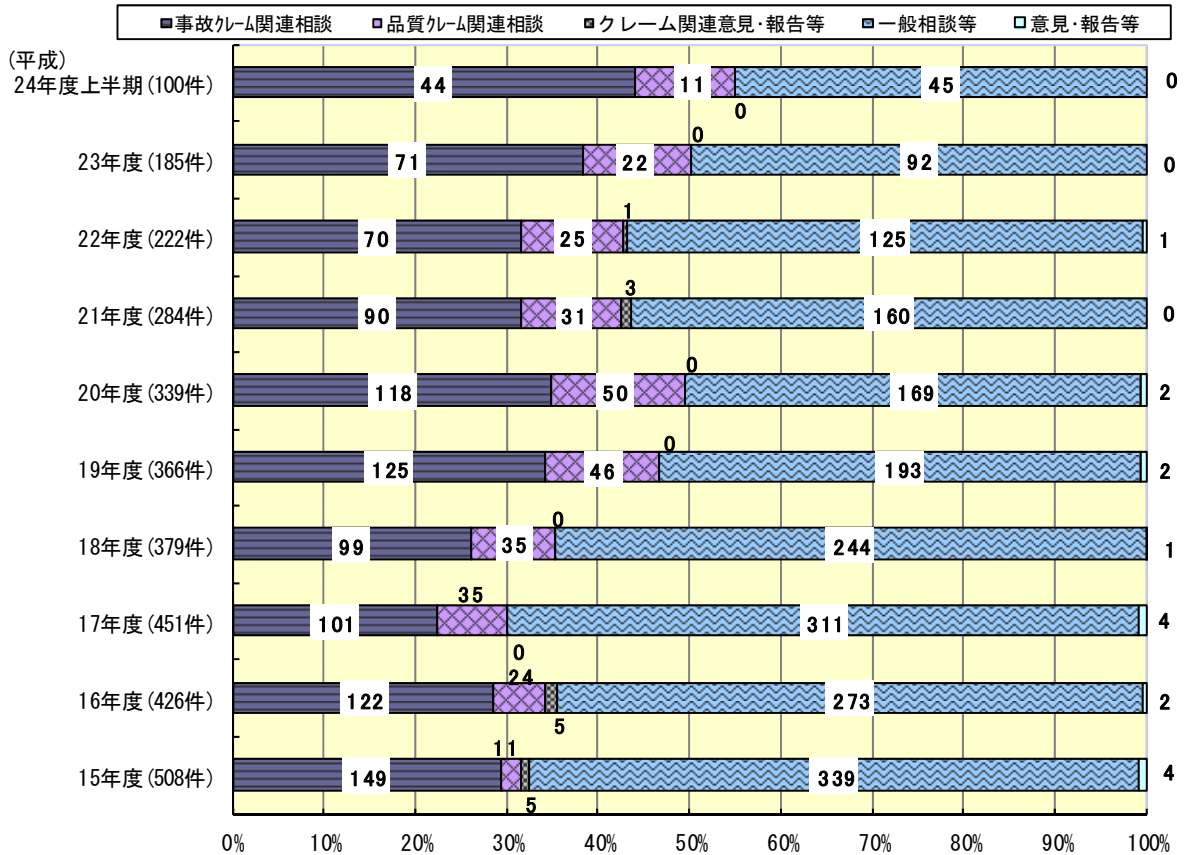
グラフ4 相談内容別構成比(平成24年度上半期)



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45件で最も多かったが、「事故クレーム関連相談」は44件、「品質クレーム関連相談」は11件と、これらを合計すると55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(臭いを含む)、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、体調不良、皮膚障害では、異臭や刺激臭による体調不良や皮膚障害等に関する相談が、家具と殺虫剤で4件、抗菌剤と柔軟剤で3件、防蟻剤等で2件、ワックス、建材、家電製品、自動車、塗料等で各1件ありました。また、毎年発生している訳ではありませんが、今期もエアゾールによる凍傷が1件ありました。

臭いについての感受性には個人差があり、異臭、体調不良の中には、自分は体調不良となるが家族は大丈夫、又はその逆、の場合が半数近くあります。

表2 事故内容別クレーム件数

		平成24年度 (上半期のみ)		平成23年度		平成22年度		平成21年度	
身体被害	死亡	0		0		0		1	
	体調不良	25		22		38		35	
	皮膚障害	5		14		10		23	
	眼	3		5		2		4	
	腹痛	0		0		0		0	
	火傷	0		1		1		0	
	頭髮	0		3		0		1	
	開放創	0	33	1	46	0	51	4	68
財産被害	家財	5		16		15		12	
	自動車	2		4		3		1	
	衣類	1		3		1		4	
	動植物	2		3		0		4	
	身の回り品	1	11	5	31	1	20	4	25
拡大被害なし(品質・性能)		11		16		25		31	
合計		55		93		96		124	

表3 商品群別クレーム件数

平成24年度(上半期のみ)		平成23年度		平成22年度		平成21年度		
1	家具	6	洗剤・洗浄剤	12	その他生活用品	15	その他生活用品	16
2	殺虫剤	4	化粧品	7	家具	9	殺虫剤	13
	その他	4	繊維製品	6	殺虫剤	6	洗剤・洗浄剤	10
4	オートケミカル	3	その他生活用品	6	洗剤・洗浄剤	6	繊維製品	7
	建材	3	オートケミカル	5	柔軟剤	5	家具	6
	抗菌剤	3	建材	4	塗料	5	家電製品	5
	柔軟剤	3	染毛剤	4	その他	5	芳香剤・消臭剤	5
	防蟻剤	3	塗料	4	化粧品	4	建材	4
	その他生活用品	3			建材	4	防蟻剤	4
							防虫剤	4
						その他	4	

※ 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。