

製品の苦情発生原因究明（クレーム対応）

クレームの多い苦情内容は表に示すように、最近では「金属製品のサビ・変色・腐食等」及び「ハンドルの破損等」「フライパンの塗膜・剥離等」が多い。

また、前年度比の金額では 83.5%、件数では 85.6%とここ数年来確実に 2 割前後の減少傾向が続いておりピーク時の 1/4～1/5 となっている。

平成 29 年度製品の種類別苦情内容と件数()内は 28 年度実績

製品種類 苦情内容	鍋	フライパン	ケトル	ハンドル	金属製品類	家庭用 調理器具類	合成樹脂製品類	ガラス製品類	その他	合計
サビ・変色・腐食等	(4) 7	(0) 3	(3) 3	(0) 0	(15) 10	(3) 5	(0) 0	(0) 0	(1) 2	(16) 30
異物・付着物等	(2) 0	(2) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 0	(0) 0	(0) 1	(0) 0	(13) 1
塗膜・剥離等	(4) 3	(12) 3	(1) 0	(0) 0	(1) 0	(0) 1	(0) 0	(0) 0	(1) 0	(19) 7
異臭等	(1) 0	(0) 1	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 1
破損等	(4) 4	(4) 2	(3) 1	(17) 4	(7) 2	(2) 4	(4) 1	(1) 4	(6) 4	(48) 26
その他	(14) 14	(3) 7	(2) 2	(0) 0	(1) 1	(0) 1	(0) 0	(0) 0	(2) 5	(22) 30
合計	(29) 28	(21) 16	(9) 6	(17) 4	(14) 13	(6) 11	(4) 1	(1) 5	(10) 11	(111) 95