

## ハ. 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2に示すように、前年度は「金属製品のサビ・変色・腐食等」が多かったが、今年度は「鍋の塗膜・剥離」及び「ハンドルの破損」が多い。

製品種類では鍋が全体の30.9%、次いで金属製品類が17.3%と多い。

また、前年度比の金額では76.0%、件数では67.7%とここ数年来確実に2割強の減少傾向が続いておりピーク時の1/3～1/4となっている。

表2 平成28年度製品の種類別苦情内容と件数( )内は27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	(7) 4	(1) 0	(4) 3	(0) 0	(14) 15	(1) 3	(0) 0	(0) 0	(0) 1
異物・付着物等	(5) 2	(2) 2	(3) 0	(0) 0	(0) 0	(2) 1	(1) 0	(0) 0	(0) 0	(13) 13
塗膜・剥離等	(22) 4	(4) 12	(2) 1	(0) 0	(0) 1	(1) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 1	(29) 19
異臭等	(0) 1	(1) 0	(1) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 1	(0) 0	(0) 0	(3) 1
破損等	(2) 4	(3) 4	(3) 3	(20) 17	(8) 7	(2) 2	(5) 4	(4) 1	(8) 6	(55) 48
その他	(12) 14	(19) 3	(5) 2	(0) 0	(3) 1	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(4) 2	(43) 22
合計	(48) 29	(30) 21	(18) 9	(20) 17	(25) 14	(6) 6	(7) 4	(4) 1	(12) 10	(170) 111