

## 商品性能評価技術の検討と確立（予備調査結果報告）

小林正信\*、町田俊一\*、井戸真伸\*

Preliminary Investigation for Study on Product Performance Evaluation  
( Complaint - Response Procedure of Manufacturers )

Kobayashi Masanobu\*, Machida Toshikazu\*, Ido Masanobu\*

Product performance test is necessary for manufacturers and distributors which deal with accidents in production and circular. This preliminary investigation made clear that reports on product accident from manufacturers and distributors are not many and manufacturers are poorly prepared for complaint procedure on the accidents. There is every possibility of increasing number of the accidents in Iwate Prefecture.

Keywords : Product Planning, Objection Treatment, Market Investigation

### 1. 緒言

#### 1-1 本研究の背景

本県地場産業、特に生活用品製造業の製品は、大都市での流通が増加しているが、市場の拡大に伴い、的確に製品開発を行うために、市場およびユーザーの製品の評価を客観的に把握する必要性が叫ばれている。また、製品の流通から使用における過程での事故の発生やクレームに対応する技術の確立が求められ、特に製造物責任法（以下、PL法）の施行における業界の対応として、製品性能を予め生産者が予測できるシステムの確立が求められている。

#### 1-2 製品性能

図1に、本研究で指す製品性能の概念を示す。通常、製品性能という場合、その製品の機能性を指す場合が多い。しかし、本研究での製品性能の位置付けは図1の要素のような、より広範囲の特性を含むものとしている。なぜならば、製品が使用される状態では製品単独で評価されるわけではなく、使用者との間に発生する官能的問題や、使用空間の中で発生する環境問題など、様々な要素が絡み合っているためである。本研究では、そのような要素を網羅する総合評価を「製品性能」と定義する。

#### 1-3 PL法

この法律は平成7年7月1日より施行される。その内容は、「自らの意思によって引き渡した製造物の欠陥に

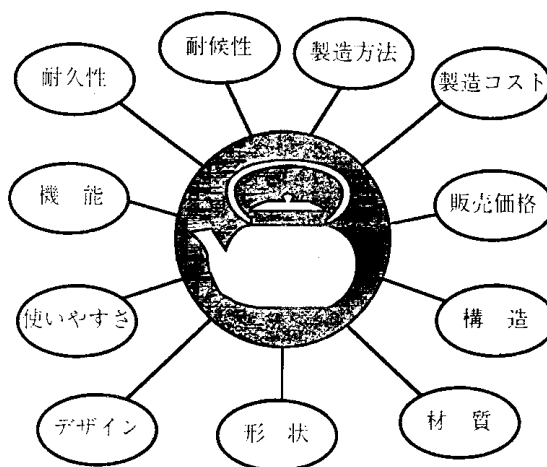


図1 製品性能の概念

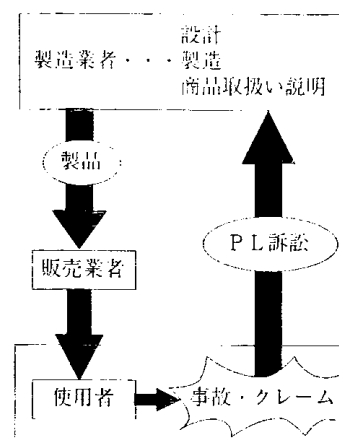


図2 PL法施行後の訴訟構造

\* 岩手県工業技術センター 木工特産部 岩手県盛岡市飯岡新田3-52-2

表1 販売業者の事故・クレーム対応表 (空欄は無回答)

製品名	事故・故障・クレームの内容	顧客の要求事項	対応・処理
漆器 (椀)	新品に塗ムラ		取替・返品
〃	数度の使用で剥げる		使用状態ヒヤリング・取替・返品
〃	汁を入れたら気泡		使用状態ヒヤリング・3回取替あり
〃	根来が一点ずつ違う		商品説明・取替えることもある
〃	木地呂の揃えで各々色が違う		選んだものと取り替える
〃	底が仕上げてない		
〃	ディッシュウォッシャーで痛む		
〃 (箸)	先端がすぐ剥げる		取替
〃	何回か使ってすぐ剥げる		
〃 (椀)	各々の厚さ・重さが著しく異なる		選んだものと取替
〃	そり・ずれ		
〃	膳のそり		
〃	椀が楕円になった		
〃	木地の木目が著しく異なる		取替・返品
〃	加飾の金が無関係な所についている		取替
〃	違う色の漆がついている		
〃 (木製椀)	漆が剥げた		
箸置 (木製)	漆が剥げた		
弁当箱 (木粉加工品)	内面が白くなった		
盆	沈金が取れた		
銚子、引き出し	把手が取れた		
鍋	把手が取れた		
ケトル	把手が取れた		
〃	お湯を注ぐときフタが外れて火傷した		
ポット	お湯を入れたらガラスが破裂		
包丁	曲がって切れ、手を切った		
密閉容器	電子レンジ内で破裂		
ガラスシェーカー	割れてけがをした		
ノンスリップトレイ	茶碗が滑って火傷		
家具	接着不良でツキ板がはがれた		
〃	虫喰い発生		
机用回転椅子	キャスターが壊れた		
ダイニングボード	把手のちょうつがい破損		
ドレッサー&スツール	塗装違い	交換要求	交換
リクライナー	フレームのパイプの通し穴(張地)が 大きすぎ、詰め物がはみ出していた	交換要求	
ウォーターベッド	水漏れ 塩化ビニールの接着不良	交換要求	

よって、他人（製造物を直接使用・消費していない第三者も含む。また、自然人のみならず法人も含む。）の生命、身体または財産を侵害したとき、当該製造物を業として製造、加工若しくは輸入したもの又は当該製造物に一定の表示をした者が被害者に対して損害賠償責任を負う。<sup>(1)(2)</sup> というものである(図2参照)。本法の施行に伴い製造者側は一層の製品安全対策を迫られている。

以上のような背景を踏まえ、本研究は、製品性能評価技術を確立することを目的として進めている。研究の方向性を見出すため製造者あるいは販売者側に上がってくる具体的なクレーム内容およびそれに対する対処法を調査することは必須であるため、平成6年度は予備調査として以下に示す内容の調査を行った。

## 2. 調査方法

製品販売現場、および製造現場での事故・クレームの発生状況調査を、工芸品を取り扱っている首都圏の大クレーム手デパート3社、県内の工芸品製造業者14社（鉄器・漆器・木工・繊維）に対して実施した。調査対象としたのは、過去3年間に発生した事故・クレームとそれに対する対応である。以下の①～⑤の調査項目に関して自由解答形式で解答を得た。

- ① 当該製品名
- ② 発生年月日
- ③ 事故・故障・クレームの内容
- ④ 顧客の要求事項
- ⑤ ④に対する対応・処理

表2 県内製造業者の事故・クレーム対応表（空欄は無回答）

製品名	事故・故障・クレームの内容	顧客の要求事項	対応・処理
鉄瓶	説明書どおりに使用して錆びた	説明希望、代替品請求	返品後社内検討し返品または交換
木柄付鉄鍋	木柄がこげる	説明希望、代替品請求	返品後社内検討し返品または交換
風鈴	ひもが切れ、下にあった机が破損	机の弁償	謝る
南部鉄瓶関連	水漏れ、錆び		修理あるいは錆び止め加工処理
丸鍋	亀裂発生	交換	新品を送付
鉄瓶	内部の錆び	修理	修理
〃	つるのぐらつき	修理	修理
〃	水漏れ	修理	交換
汁椀	内部はがれ		部分修理
塗箸	頭部はがれ		交換
おしぼり皿	塗ムラ	交換	交換
椀	割れ	修理	交換
皿	刻苧の目痩せ	修理	塗直し（無料）
〃	貰い物で開けたら割れていた	修理	塗直し（有料）
杉	丸身・傷等		単価の下げ
一般建材	丸身・傷等	返品	単価の下げで再販
フローリング	材質により色ムラ	貼り替え	2～3枚の貼り替え
〃	割れ（内部割れが表に出る）	貼り替え	2～3枚の貼り替え
〃	床板が1mm～4mm縮んでいる		梅雨時期に状態を見る
フローリングボード	湿度の関係で合わせ目が反り返る		空気の対流を良くし状態を見る
FMブロック	材質による色ムラ	貼り替え	100㎡前後の貼りかえ
しゃもじ	御飯に接触すると塗料の臭いがする	塗料種類、成分の説明	塗料の種類、成分等を説明 製品を塗装後すぐに出荷していたのを時間、日数を長く置いてから出荷するようにした なるべく化繊の服と一緒にしないよう指示
カシミアストール	車に乗ったら静電気で離れなくなった		

### 3. 調査結果

得られた調査結果を販売業者、製造業社別に表1、表2に示す。

### 4. 考 察

#### 4-1 販売業者のクレーム対応

販売業者からの解答に関しては、十分なデータを保管していないためか、総じて詳細な対応方法までの回答は得られなかった。発生内容に関して以下に述べる。

##### 【漆器に関するクレーム内容】

今回、製品別に見ると一番回答の多かった漆器に関するクレーム内容は以下のように大別できる。

##### ① 購入時の欠陥

塗ムラ、塗の違い、未仕上といった漆器の仕上がりに関するものと、漆器の反り・ずれなどの木地の変形。

##### ② 使用中の破損

漆塗膜の破損。また、使用中の木地の反り。デパート側では、これらのクレームに対して、使用状況をヒヤリングしたうえで、ほとんどの場合において取替または返品で対応している。

##### 【その他の家庭用品に関するクレーム内容】

調理器具、食器、家具、寝具等におけるクレームは、そのほとんどが使用中の破損であり、購入時の欠陥はほとんど見られなかった。

##### 【人体に何等かの傷害を与えたクレーム内容】

このケースは、台所用品に関して発生しているが、製品の構造等に起因した事故であるのか、製品取り扱い方法による事故であるのかは、明確でない。

内容としては、コンロなどの火にかけて使用する製品（ケトルなど）では、火傷の事故が多い。また、刃物やガラス製品では、手を切るなどの外傷の事故が発生している。これらのクレームに対して販売業者側がどのような対応方法を取っているのかは、今回の調査では回答を得られなかった。

#### 4-2 製造業者のクレーム対応

##### 【鉄 器】

使用時の破損が主な内容である。製品の材料として鉄を使用していることから、錆びの発生に関するケースが多い。また、柄に使用している木材の焦げ、製造上の問題と考えられる水漏れ等が発生して

いる。製造業者ということもあり、大部分が取替、または修理により対応しているが、出荷前段階での十分な製品検査により未然に防げたと考えられるケースも多い。

一方で、製造した製品により第三者または物に被害を及ぼしたクレームは、今回の調査結果では1件であったが、その対応を見ると販売業者側の十分なクレーム対応体制はまだ十分ではない。

#### 【漆 器】

デパートで得られた回答とほぼ同一で、購入時の欠陥と使用時の破損が共に発生している。漆器に限らずどの製品でもいえることであるが、製品の取り扱い方法を使用者が十分に理解していないことから発生する事故も多い。製造時の検査と共に、詳細な説明書を添付するなど取り扱い方法を使用者に十分に周知させる方法を検討しなければならない。なお、発生したクレームには鉄器と同様に修理・交換で対応している。

#### 【木 工】

木工製品に関しては、今回、主として建材業者から回答を得たが、木材の材料特性に起因した割れや反り、また傷によるクレームが発生している。クレームへの対応は、主に返品や交換によって行っている。

しゃもじなどの台所製品では製品安全に関わる塗装の問題もクレームとして発生している。このケースでは、事故までは発展していないが、使用者が製品自体の安全性に疑問を持っているということで、使用材料などに関してもはっきり記載する必要がある。木材はその材料特性上、特に変形等に対する製品管理を十分に行うとともに、食器として用いられる場合もあるため、塗装などの安全面も十分配慮しなければならない。

#### 【織 維】

着用時の静電気事故が発生していたが、それ以外の事故はなかった。

以上のように、今回の調査で得た県内製造業者で発生しているクレーム内容は、主に製品の使用中の破損・変質に関するものであり、人身事故は回答がない。しかし販売業者ではケトルによる火傷事故などが発生している現状を踏まえると、同様の機能性を有する県内工芸品においても今後販売業者の回答にみられたような人身事故が発生する可能性は極めて高い。PL法施行後は、現状の販売業者への事故・クレームも製造者側へと責任転化されてくるため、製造者側への事故・クレーム発生件数は増加してくるものと考えられる。

## 5. 結 語

今回の予備調査では、深刻な事故・クレームはほとんどみられなかった。これは使用者側に何等かの事故が発生した場合でも、販売業者あるいは製造業者側に届け出していないケースも含まれている可能性もある。実数としてみると、販売者側に比べ製造者側への事故・クレーム届けの件数がかなり少ない。従って製造者側、特に今回調査対象とした県内中小製造業者では体系的な事故・クレーム対処法を含む製品管理体制は十分に確立されておらず、現状ではその時々判断により対応を行っている。この点に関しても、今後製品に関する責任が製造者側にかかってくることを考慮すると、製造者側での製品自己管理がより重要になってくる。

事故・クレームの内容に関しては、製品別にクレーム発生箇所がある程度限定されるため、製造業者側としての製品管理はこの点に重点を置いて進める必要がある。

今後は、クレーム発生状況事例をより多く把握するために、さらに多くの製造・販売業者、あるいは消費生活センターなどの使用者の苦情窓口についても調査する予定である。また、物理的、人間工学的な視点を含めた製品性能の評価項目の体系化も進めてゆく。

## 6. 要 旨

商品性能評価技術は、製品の流通過程および製品使用中に発生する事故を取り扱うために必要である。商品性能評価項目を明確とするため、販売・製造現場での事故・クレーム調査を実施した。今回の事前調査結果は、以下のように要約できる。

1. 現状では、販売・製造業者には多くのクレームは発生していない（届けられていない）。
2. 業者側のクレームに対する対応体制はまだ十分に整っていない。
3. 今後県内企業でも事故発生件数は増加する可能性が高い。

キーワード：商品計画 クレーム処理 市場調査

#### 参考文献

- (1) 施策普及リーフレット 中小企業庁, 1995. 5, No. 9
- (2) 月刊中小企業, 1995. 6, 50-53