

# PLセンターダイジェスト

発行 消費生活用製品PLセンター  
(一般財団法人 製品安全協会)  
〒110-0012 東京都台東区竜泉2丁目20番2号  
ミサワホームズ三ノ輪2階  
フリーダイヤル 0120-11-5457  
電話 03(5808)3303  
FAX 03(5808)3305

## 平成26年度第1四半期(平成26年4月～6月)の活動状況

1. 相談受付状況	1
2. 主な相談事例	2
(1) 事故相談	2
(2) クレーム相談	3
(3) 法律説明・製品安全等	4
(4) PLセンターの業務内容等	5
(5) 他機関案内等	6

### 当センターの相談対象製品・・・消費生活用製品

乳幼児用品(乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等)  
家具・家庭・厨房用品(いす・机・脚立・ゆたんぼ・圧力なべ・なべ等)  
スポーツ・レジャー用品(ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等)  
高齢者・福祉用品(シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等)  
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品等

## 平成26年度第1四半期（平成26年4月～6月）の活動状況

### 1. 相談受付状況

- ・平成26年4月～6月の3か月間で、155件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
- ・拡大損害があり、PLセンターが助言や争点整理を行った事故相談は30件で、そのうち、事業者にて文書にて照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った事案は1件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は9件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は33件で、そのうち、事業者にて文書にて照会し、解決に向けて協力等を行った事案はなかった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は1件だった。

[単位：件 / ( ) 内：構成比]

	事故相談 [複数回相談] ①	クレーム相談 [複数回相談] ②	法律説明 製品安全等 ③	PLセンターの 業務内容等 ④	他機関 案内等 ⑤	計
消費者	21 [1/9]	23 [0/1]	5	8	28	85 (54.8%)
消費生活センター 行政機関	6 [-/0]	9 [-/0]	8	11	18	52 (33.5%)
企業 業界団体	2 [-/0]	0 [-/0]	6	3	1	12 (7.7%)
その他	1 [-/0]	1 [-/0]	1	2	1	6 (3.9%)
計	30 [1/9] (19.4%)	33 [0/1] (21.3%)	20 (12.9%)	24 (15.5%)	48 (31.0%)	155 (100.0%)

[ / ] 内… [文書照会事案※ / 複数回にわたって助言等を行った事案]

#### [相談内容区分説明]

- ① 相談者が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、PLセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案
- ② 相談者が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、PLセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案
- ③ PL法・消費生活用製品安全法・リコール制度等の説明をした事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案  
規格・基準、取扱説明書・警告表示、製造物責任対策、事故事例等に関して助言や情報提供を行った事案
- ④ PLセンターの業務内容やSGマーク被害者救済制度に関して情報提供等を行った事案
- ⑤ 他の相談窓口や検査機関等を紹介した事案等

※ 文書照会事案・・・事故相談・クレーム相談のうちPLセンターが事業者にて文書にて照会し、解決に向けて協力を行った事案

## 2. 主な相談事例

### (1) 事故相談（○＝複数回にわたって助言等を行った事案）

#### ○自転車（シティ車）

1か月程前に中学生の娘の通学用に購入した自転車で走行中、突然、前ブレーキが効かなくなって前輪がロックし、転倒して擦過傷を負ったため、販売業者経由で製造業者が検査をしたが、製品に問題はないと回答され、納得がいかない。PLセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

#### ○自転車（スポーツタイプ）

3年前に購入した自転車で急な下り坂をブレーキをかけながら走行中、突然サドルがすっぽ抜けて身体が投げ出され、ケガをした。輸入業者に自転車の写真を送ったが、今後どうしたらよいだろうか。

#### ○キックスケーター

6～7年前に購入したキックスケーターで子供が緩い坂道を走行した後、階段を上るためにキックスケーターを持ち上げたところ、ブレーキ部分が足に触れて子供がやけどを負ったため、治療費等の補償を求めたいが、どのように交渉したらよいだろうか。

#### ○脚立

半月前にインターネット通販で購入した折り畳み式5段脚立の天板に乗り作業していたところ、脚立がぐらついたため転落してケガをした。返金返品してほしいが、どのように交渉したらよいだろうか。

#### ・子供用自転車

2年前に購入し、最近乗り始めた子供用自転車に小学生の孫が乗って走行中、T字路を曲がりきれずに民家の木塀に衝突してケガをしたため、販売業者に申し出たところ、製品に問題はないと回答された。フレームは折れていないのに中のシャフトが折れており、納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

#### ・木製ベッド

「購入した木製の組立ベッドから異臭がしてアレルギー症状が出たため、販売店に申し出たところ返品返金されたが、休業補償も求めたい」という相談対応中である。どのように考えればよいだろうか。

#### ・両手なべ（ステンレス製）

5～6年前に購入し、あまり使用していないIH対応の両手なべで料理をしている際に、なべの取っ手の片方が折れて、湯がこぼれ、両手にやけどを負ったが、どうしたらよいだろうか。

#### ・介護ベッド

「6年前に購入した介護ベッドの真ん中の支柱が折れて、打撲等を負ったため販売業者に申し出たが対応してもらえない」という相談対応中だが、どのように考えたらよいだろうか。

- ・入浴用いす

5年程前にプレゼントでもらったプラスチック製入浴用いすに座っていたところ、突然座面が割れ落ちて、打撲と擦過傷を負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・自転車用サーフボードキャリア

「2年前に購入した自転車用サーフボードキャリアのビスが折れて新品のボードが破損したため、製造業者に申し出たところ、部品の交換はするがサーフボードについては対応しないと回答され、納得がいかない」という相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

- ・魔法瓶

魔法瓶に湯を入れてふたをしたところ、突然、爆発して破片が飛び散り、茶碗等が割れた。損害賠償等を求めたいが、どうしたらよいだろうか。

## (2) クレーム相談 (○=複数回にわたって助言等を行った事案)

### ○回転いす

1年程前に購入した回転いす2脚のキャスターのロックが知らない間に切り替わってしまうため、製造業者に申し出て2度キャスター交換をしてもらったが、最近また不具合が出始めた。交換もしくは製品改良等をして不具合なく使い続けられるようにしてほしいが、どのように交渉したらよいだろうか。

- ・自転車 (シティ車)

「4か月程前に購入した自転車で走行中にタイヤがバーストしたため、製造販売業者に申し出たが、タイヤの空気圧が低かったことが原因と回答され、納得がいかない」という相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

- ・自転車 (クロスバイク)

4か月前にインターネット通販で購入したクロスバイクの後輪やチェーンに不具合があったため、インターネット販売業者に申し出たところ、部品交換されたが、交換した後輪にもゆがみがあった。使用に不安があるため返品返金を要望したいが、妥当な要望だろうか。

- ・桐たんす

8か月前に通販で購入し、孫にプレゼントした桐たんすの中と外の両方にカビが生えてしまったため、通販会社に申し出たところ、使い方や置き場所の問題であると回答されたが、どうしたらよいだろうか。

- ・いす (学習用)

3か月前に購入した学習いすのネジが2か月ほどで外れて足乗せ台が取れたため、製造販売業者の立ち会いのもと、すべてのネジを締め直したが、その日のうちにまた緩んで今度は座面ごと外れた。再度補修してもらったが直らなかったため、製品を交換してもらったところ、交換品のネジがまた緩んでいるが、どうしたらよいだろうか。

・圧力なべ

「10年前に通販で購入し、毎日炊飯に使用していた圧力なべのおもりが突然飛んで、蒸気が噴き出したが不良品ではないか」という相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

・バドミントンラケット

4か月前に購入したバドミントンラケットが1か月も経たないうちに、使用中に突然折れたので、製造業者に申し出て交換してもらった。しかし、交換品もまた使用中に折れたため返品したいが、どうしたらよいだろうか。

・シルバーカー

最近購入したシルバーカーの手動レバーで駐車ブレーキをかけても、ストッパーが後輪にしっかりとハマらずロックがかからないため、製造業者に申し出たところ、製品に問題ないと回答され、納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

・乗車用ヘルメット

4か月程前に購入したオフロード用の乗車用ヘルメットを着用して高速道路を走行中、突然、シールドとバイザーを留めているネジが取れた。製造業者に申し出たところ、ネジをしっかりと締めていなかったことが原因であると回答され、納得がいかない。バイザーは角度等の調節が可能なものだが、どのように考えたらよいだろうか。

・ショッピングカート

半年前に購入したショッピングカートが曲がりにくくて使いづらいため、販売業者と製造業者に申し出たが対応してもらえない。曲がりやすい製品と交換してほしいが、妥当な要望だろうか。

### (3) 法律説明・製品安全等

・自転車

放置自転車を整備して販売するという事業者からの相談対応中だが、安全性に関する制度について知りたい。

・自転車用ヘルメット

1か月前に購入した自転車用ヘルメットを着用して自転車で走行中、中学生の娘が交通事故に遭った。頭は打っていないと思うが、ヘルメットの使用を継続しても安全性に問題はないだろうか。

・チェスト

チェストの引き出しを子どもが上から順に開けていったところ、チェストが転倒してしまったという相談対応中だが、チェスト等の安全基準について知りたい。

・漬け物容器

漬け物容器の事故事例があれば教えてほしい。

・片手なべ（ステンレス製）

「最近購入した片手なべに少量の水を入れて調理していたところ、バランスを崩してなべが倒れ、下にいた犬に湯がかかった」という相談対応中だが、片手なべの安全基準について知りたい。

- ・なべ（ホーロー製）

ホーローなべを局所的に加熱すると部分的な欠けが発生するという事例があると聞いたが、取扱説明書等にも注意表示を記載すべきだろうか。

- ・革靴

購入した本革の靴を履いたところストッキング等に色移りした。靴には注意表示がなかったが、靴の表示義務等について知りたい。

- ・電動草刈り機

「10年程前に購入した電動草刈り機の替え刃の購入を申し出たら、製造・販売中止していると回答され、納得がいかない」という相談対応中だが、部品の保有期間について知りたい。

- ・シルバーカー

シルバーカーの購入を検討中だが、色々な製品の中から選びたいので、購入先や購入方法を教えてほしい。

- ・可搬型階段昇降機

可搬型階段昇降機を販売する際にヘルメットを付属するかどうかを検討中だが、PL法における考え方について知りたい。

#### (4) PLセンターの業務内容等

- ・自転車（小径車）

自転車の転倒事故に関して、警告表示等について知りたいという事業者からの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・自転車用ヘルメット

自転車用ヘルメットを着用して自転車で走行中、自動車と衝突する事故に遭ったが、SGマーク被害者救済制度とはどのようなものか。

- ・畳ベッド

5年前に購入した畳ベッドの同じ所が3回破損したが、製品に問題があるのではないかという相談対応中だが、PLセンターで原因究明ができるか。

- ・シルバーカー

市でシルバーカーを購入した際に助成金を出す予定だが、SGマーク付きのシルバーカーを確認するには、どのようにすればよいか。

- ・スプレー缶

「カートリッジタイプの化粧品のスプレー缶に不具合があり、ガスが勢いよく吹き出し顔にかかった」という相談を受けているが、PLセンターで交渉の援助等が可能か。

- ・自転車タイヤ（オートレース用）

オートレース用の自転車タイヤについての相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。また、PLセンターに回付可能か。

## (5) 他機関案内等

- ・ 自転車

自転車の防犯登録についての相談対応中だが、PLセンターでわかるか。

- ・ なべ（ステンレス製）

ステンレス製なべが壊れたので修理したいが、メーカーが倒産しているため代わりに対応してくれる協会等を知りたい。

- ・ ペット用品

犬がペット用のおもちゃを誤飲して開腹手術をした事故について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 減圧弁

インターネットオークションで炭酸水用ポンベの減圧弁を購入したところ、ガスが漏れる不具合が起きたが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 虫除けリング

虫除けリングについて相談対応中だが、PLセンターでわかるか。

- ・ ジュニアシート

「自動車のジュニアシートの座面に突起があり、子どもが座るとおしりに当たる」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

**困ったことや  
わからないことがあったら  
PLセンターにご相談ください。**



### PLセンターから

#### 正しい製品の取り扱い等

1. 製品を選ぶ時は価格やデザインだけでなく、使いやすさや安全性も考慮しましょう。
2. 使用前は取扱説明書を読み、使用方法や手入れ方法等について確認し、読んだ後は保管しましょう。
3. 必要に応じて消耗品の交換や修理等を行い、使用前には点検をしましょう。

#### 事故が起きてしまったら

1. 事故品の保存  
事故品は事故時の状態を撮影し、できる限り事故時の状態で保存しましょう。
2. 事故発生場所の撮影  
清掃や片付けが必要な場合なども、写真を撮るなどして 事故時の状況がわかるようにしておきましょう。また、事故関連品も捨てずに保管しておきましょう。
3. 事故品を渡す際の注意点  
両当事者で事故品を確認しましょう。  
検査を行っても必ずしも原因が特定できるとは限らないので、事故時の状態を維持できない破壊等を含む検査を行う場合は検査内容等を協議し、納得した上で行いましょう。  
報告予定日等を確認し、文書でやりとりをするといいでしょう。

 **0120-11-5457**

受付時間 10:00~12:00/13:00~16:00 (土・日・祝日を除く)

**消費生活用製品PLセンター**