

# 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2四半期(平成26年7月~9月)の活動状況

1. 相談受付状況	1
2. 主な相談事例	
(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

乳幼児関連製品(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・台所関連製品(いす・机・ゆたんぼ・浴そうふた・圧力なべ・なべ等),  
スポーツ・レジャー関連製品(ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等),  
福祉関連製品(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, はしご・脚立等

## 平成26年度第2四半期（平成26年7月～9月）の活動状況

### 1. 相談受付状況

- ・平成26年7月～9月の3か月間で、154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36件で、そのうち、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。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は30件で、そのうち、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	20 [0/ 1]	14 [0/ 1]	8	6	34	82 (53.2%)
消費生活センター 行政機関	14 [-/ 0]	16 [-/ 0]	7	9	10	56 (36.4%)
企業 業界団体	1 [-/ 0]	0 [-/ 0]	4	3	4	12 (7.8%)
その他	1 [-/ 0]	0 [-/ 0]	2	1	0	4 (2.6%)
計	36 [0/ 1] (23.4%)	30 [0/ 1] (19.5%)	21 (13.6%)	19 (12.3%)	48 (31.2%)	154 (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）

#### ○ソファ

購入したソファの足の1本が短くがたついたため床に傷がつき、交換してもらった製品は梱包用のゴムひもの取り外し忘れがあって非常に危険であったので、製造販売業者に申し出ているが対応が悪い。PLセンターで交渉の援助をしてもらえないだろうか。

#### ・自転車（シティ車）

インターネット通販で購入した自転車に初めて乗ったところ、ハンドルがぐらついて転倒し、擦過傷を負ったため、ネット販売業者に申し出たところ、自転車は代替品と交換されたが、治療費については対応されず納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。

#### ・自転車（ベルトドライブ）

1年程前に通学用に購入したベルトドライブ自転車で息子が踏切を渡ろうとしたところ、ベルトが切れて転倒し、擦過傷を負った。購入直後から他にも不具合が続いているため、返品返金を要望したいが可能だろうか。

#### ・折りたたみ自転車（小径車）

半年程前に購入し、息子が通学に使用していた折りたたみ自転車のハンドルが突然根元から折れて打撲を負ったため、製造業者に申し出たところ、製品に問題はないが見舞金等の対応はすると回答された。事故原因は使用の問題とされたことに納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

#### ・自転車（マウンテンバイク）

「2週間前に購入したマウンテンバイクで平坦な舗装道路を走行中、突然前輪が外れて転倒し、ケガをした」という相談対応中である。前輪は自分で取り付けたということだが、どのように考えればよいだろうか。

#### ・ダイニングテーブルセット

本日届いた国産のダイニングテーブルセットの臭いがきつくて頭痛がするため、販売店経由で製造業者に申し出たところ、交換すると言われたが、今後どのように交渉すればよいだろうか。

#### ・テーブル

「4～5年前に購入した強化ガラステーブルが突然爆発し、パソコンや床にキズがついたため製造販売業者に申し出たが、保証期間を過ぎているため対応しないと回答された」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。

#### ・フライパン

「1年程前に購入したフライパンを使って揚げ物をしていたところ、フライパンが滑り落ちて足に油がかかり、やけどを負った」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。またPLセンターに回付可能か。

- ・棒状つえ

1週間前に購入した棒状つえで1, 2歩歩いたところ、転倒して左手首を骨折した。転倒後、杖が曲がっていたため製造業者に申し出たところ、製品は交換されたが治療費等については対応されず納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・玄関マット

「ホームセンターで購入した玄関マットが原因で床が変色してしまったので、製造業者に申し出たが誤使用なので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。また、PLセンターに回付可能か。

- ・梱包用PPバンド

ネット通販で購入した家具が届き、梱包のPPバンドを持って運ぼうとしたところ、バンドが切れて荷物が足の上に落ちてきてケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

- ・ライター

ライターの点火時に金属カバー部分に触れるたびにピリピリと感電したため、製造業者に申し出たところ、両手で点火すれば問題ないと回答された。製品は製造業者が検査中だが、どのように考えればよいだろうか。

## (2) クレーム相談 (○=複数回にわたって助言等を行った事案)

### ○電動アシスト自転車

4年半程前に購入した電動アシスト自転車のバッテリーの端子部が溶けたため、製造業者に申し出たところ、製品を確認してくれることになったが、引き渡し方法等で交渉が難航している。どうしたらよいだろうか。

- ・自転車 (ロードバイク)

「7か月程前にインターネット通販で購入したロードバイクのクランクが何度締め直しても外れるため、ネット販売業者と輸入業者に申し出たが対応してもらえない」という相談対応中である。アウトレット商品ということだが、どのように考えればよいだろうか。またPLセンターに回付可能か。

- ・自転車 (シティ車)

「3か月前に購入した中古自転車のリアブレーキの効きが悪くなったため、販売業者に申し出たところ、リアブレーキと後輪の交換が必要で有償修理になると回答され、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 (シティ車)

「半年程前に購入した自転車のスポークが、衝突や転倒により4回も外れた」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。

- ・電動アシスト自転車

半年程前に購入した電動アシスト自転車のタイヤのパンク修理をしようとしたところチューブが中古品であると言われたため販売業者に交換を申し出たが、修理対応になると回答され納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・組立ラック

「外国製のラックを購入して組み立てたところ、ピンク色のクモが出て来たため自分で燻蒸処理したので、薬品代を請求したい」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。

- ・ソファ

「7年程前に購入した牛革製ソファの表面が5年目頃からポロポロと剥がれるようになったため修理業者にみてもらったところ、ソファに使用できるような革ではないと言われた」という相談対応中であるが、どのように考えればよいだろうか。

- ・いす

「10か月程前にインターネット通販で購入したいすの溶接部分が折れたため、ネット販売業者に申し出たが保証期間を過ぎているので対応できないと回答された」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。

- ・シルバーカー

1年4か月前に購入したシルバーカーを押して歩いていたところ、歩道の段差でつまづいて転倒し、タイヤにひびが入った。歩行の補助に使う製品として、強度に問題があるのではないと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・ゴルフクラブ用シャフト

1か月半程前に購入したゴルフクラブのカーボンシャフトが練習中に折れ、その後、購入したゴルフクラブのシャフトも1か月程で折れた。どのように考えればよいだろうか。

- ・ゆたんぼ

購入したばかりの金属製ゆたんぼのふたが空回りする。製品に問題があるのではないと思うが、どうしたらよいだろうか。

### (3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車（鍵）

「同メーカー同機種の自転車の鍵が全く同じで、偶然自転車が入れ替わってしまった」という相談対応中だが、同様の事例があるか知りたい。

- ・トンゲ

食品にトンゲを景品として付けることを計画しているが、PL法上の表示義務について知りたい。

- ・圧力なべ

「圧力なべで調理した煮物を再加熱し、火から下ろそうとしたところ、取っ手がボキッと折れた」という相談対応中である。圧力なべの安全基準について知りたい。

- ・乗車用ヘルメット

購入したフリーサイズの乗車用ヘルメットが小さくて着用すると少しきついが、そのまま使用しても問題ないだろうか。

- ・傘

傘の販売を検討しているが、国内で販売した製品による事故が海外で発生した場合、PL法の適用があるのか知りたい。

- ・自転車用駐輪ラック

自転車用駐輪ラックの上段部分に頭をぶつけてケガをしたため、運営している市や製造業者に改善を要望したが対応してもらえない。PL法を根拠に対応を求めることはできないか。

- ・ラジコン

ラジコンヘリコプターのプログラミングの不具合で事故が起きた場合、PL法上の責任主体はどこになるのだろうか。

#### (4) PLセンターの業務内容等

- ・幼児2人同乗用自転車

幼児2人同乗用自転車の購入を検討しているが、SGマークとその補償制度について知りたい。

- ・トレーニング器具

「スポーツクラブの腹筋用トレーニング器具のベルトが切れてケガをした」という相談対応中であるが、PLセンターに回付可能か。

- ・自転車

自転車で走行中、他の自転車と接触事故を起こしたが、SGマーク被害者救済制度で補償してもらえるだろうか。

- ・乗車用ヘルメット

自動二輪車の運転手に対して啓発活動を行っているが、乗車用ヘルメットの耐用年数や使用上の注意等について説明しているパネルや配布物はあるか。

- ・アロマオイル

アロマオイルを販売する事業者から製品への注意書きに関する相談対応中であるが、PLセンターの対象製品か。

## (5) 他機関案内等

- ・ ベビーベッド

ベビーベッドの柵に子どもがつかまり立ちしたところ、柵が折れたため部品を交換したいが、製造業者に電話が繋がらない。PLセンターで対応可能か。

- ・ 乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットの透明プラスチックのシールドがUVカット加工されているか知りたい。

- ・ 浴そうふた

浴そうふたの余った箇所をはさみで切断して良いか知りたい。

- ・ 洗濯機

洗濯機を推奨方法のとおりに入入れをしたら部品が取れたため、製造業者に申し出たところ、保証期間が過ぎているので対応できないと回答され納得がいかないが、PLセンターで対応可能か。

- ・ ビニールプール

「外国製のビニールプールを使用した5人の子どもに湿疹が出た」という相談対応中であるが、PLセンターで原因物質等についてわかるか。

- ・ 灰皿

プラスチック製の灰皿からダイオキシンが発生しないか知りたい。

- ・ 玩具

百円均一ショップで購入したおもちゃのケーキ等のデコレーション用のチューブ式玩具を開けたところ、爆発するように内容物が飛散し天井まで飛び散ったが、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。**



### 製品の扱い方と事故が起きた際の対応について

#### 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。

#### 事故が起ってしまったら

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、できれば文書で回答をもらうようにしましょう。

 **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**