

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 (平成26年4月～平成27年3月) の活動状況等

1. 平成26年度の活動状況

- (1) 相談内容別の受付状況 2
- (2) 相談月別の受付状況 3
- (3) 製品区分別の相談受付状況 3

2. 主な相談事例 (平成26年度第4四半期対応分)

- (1) 事故相談 4
- (2) クレーム相談 5
- (3) 法律説明・製品安全等 6
- (4) PLセンターの業務内容等 6
- (5) 他機関案内等 7

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

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

平成26年度（平成26年4月～平成27年3月）の活動状況

1. 平成26年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況

- ・平成26年度は、583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118件で、そのうち、事業者に文書照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った事案は2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13件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は119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3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 ※④	他機関 案内等 ※⑤	計
消費者	81 [2/12]	71 [0/3]	29	31	104	316 (54.2%)
消費生活センター 行政機関	31 [-/1]	47 [-/0]	43	38	57	216 (37.0%)
企業 業界団体	4 [-/0]	0 [-/0]	14	14	5	37 (6.3%)
その他	2 [-/0]	1 [-/0]	6	4	1	14 (2.4%)
計	118 [2/13] (20.2%)	119 [0/3] (20.4%)	92 (15.8%)	87 (14.9%)	167 (28.6%)	583 (100.0%)

※事故・クレーム相談の [/] 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センターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案
- ⑤ 他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

(2) 相談月別の受付状況

[単位：件]

月	区分	事故相談	クレーム相談	法律説明 製品安全	PLCの 業務内容	他機関 案内等	計
4		12	16	7	5	19	59
5		9	7	7	7	18	48
6		9	10	6	12	11	48
7		16	9	5	7	16	53
8		8	7	6	5	10	36
9		12	14	10	7	22	65
10		7	11	11	5	12	46
11		5	13	10	12	10	50
12		13	9	5	11	18	56
1		9	7	7	8	8	39
2		11	6	11	5	14	47
3		7	10	7	3	9	36
計		118	119	92	87	167	583

(3) 製品区分別の相談受付状況

[単位：件 / ()内：構成比]

製品	区分	事故相談	クレーム相談	法律説明 製品安全	PLC 業務内容等	他機関 案内等	計	
自転車関連		27	50	11	22	10	120	(20.6%)
家具関連		15	15	4	1	0	35	(6.0%)
台所関連		9	10	25	3	3	50	(8.6%)
スポーツ・レジャー		4	9	3	2	3	21	(3.6%)
福祉関連		10	10	6	7	7	40	(6.9%)
乳幼児関連		11	3	4	3	3	24	(4.1%)
乗車用ヘルメット		3	2	3	10	8	26	(4.5%)
はしご関連		8	1	0	1	2	12	(2.1%)
ライター関連		6	0	2	0	0	8	(1.4%)
その他		8	9	3	7	21	48	(8.2%)
対象外製品		17	10	31	24	108	190	(32.6%)
非製品関連		0	0	0	7	2	9	(1.5%)
計		118	119	92	87	167	583	(100%)

2. 主な相談事例（平成26年度第4四半期対応分）

(1) 事故相談

・ロードバイク

5年程前に購入したロードバイクに乗っていたところ、突然、トップチューブとダウンチューブが両方折れて転倒し、顔面に裂傷を負ったが、どうしたらよいだろうか。

・折りたたみ自転車

1年程前に購入した折りたたみ自転車で走行中に段差を乗り越えたところ、突然自転車の折りたたみ部分が折れ、転倒してケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・ダイニングチェア

3年程前に購入したダイニングチェアに座っていたところ、突然背もたれが外れて乳児を抱いたまま後方に転落し、親子ともケガをした。どのように交渉すればよいだろうか。

・ベッド

4年半前に購入したベッドの化学物質により体調不良となり、第三者検査機関での検査結果を元に製造業者と交渉中だが、PLセンターで交渉の援助や調停等をしてもらえるだろうか。

・子守帯

「半年ほど前に購入した子守帯から2か月の新生児が滑り落ち、ケガをした」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。

・乳幼児用いす

10日程前に購入した乳幼児用いすに1歳6か月の子を座らせたところ、椅子ごと後ろにひっくり返ってガラス戸にぶつかってしまった。ケガは大したことがないが、ガラスが割れたので補償を求めたいが、製造業者が対応してくれない。どのように考えればよいだろうか。

・点火棒

使い切りタイプの点火棒でガスに火をつけようとしたところ、何度点火しても火がつかず、数回目で突然大きな炎が出て髪の毛が燃えた。製造業者に申し出たところ、何も対応しないと回答されたがどうしたらよいだろうか。

・ゆたんぼ

「ゆたんぼのカバーを替えたところ、低温やけどを負ったが補償を求めることは可能だろうか」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。

・ショッピングワゴン

1歳9か月の子供がスーパーのショッピングワゴンに乗車中、支柱と可動部の隙間にこめかみをはさみケガをした。製造業者の対応に納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

・スキー用ザック

スキーをしていて、背負っていたザックのバックルが切れて、転倒しケガをした。メーカーに連絡したが返事がないが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・ロードバイク

10か月前に購入したロードバイクのフレームの塗装に半年程で穴が開いたため、販売業者に申し出たところ、塗装不良については認めたものの、有償修理と回答され納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

購入後1年を経過していない電動アシスト自転車のスタンドの部品が外れてバラバラに壊れたが、製造販売業者の対応が悪い。どのように考えればよいだろうか。

・自転車

「1年前購入したにパンクしにくい自転車がパンクしたため製造販売業者に申し出たところ、空気が抜けてい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。

・電動アシスト自転車

1年半前に購入した電動アシスト自転車に、ペダルが外れたり、モーターが故障したりといった不具合が続き、修理してもらっていたが、またすぐに不具合が生じたため、返品返金等を要望したいが可能だろうか。

・フッ素加工両手鍋

「1年程前に購入したフッ素加工の両手鍋の底にピンホール状の穴が開いた」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。

・テント型タープ

「2年程前に購入したテント型タープの骨のプラスチック部分が5～6本折れる不具合が3回起こり、製造業者に申し出たが、製品に問題はなく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。

・手動車いす

「1年程前にインターネット通販で購入した車いすの取っ手の溶接が取れたため、製造業者に申し出たが、保証期間を過ぎているため有償修理となると回答された」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。

・浴そうふた

「6年前に設置した浴そうの純正ふたのヘッドレスト用切り欠き部分と浴そうとの間にすき間があり、保温性に問題があるのではないか」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。

・ハンガー

5年程前に購入したすべらないハンガーが劣化し、表面の素材がポロポロと剥がれ落ち床が汚れる。身体への影響も不安だが、どのように考えればよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・ 座いす

座いすの背もたれの金具が破損したという相談対応中だが、座いすの強度基準について知りたい。

- ・ 乗車用ヘルメット

業務中に従業員が使用している乗車用ヘルメットの耐用年数について知りたい。

- ・ ステンレス製なべ

「買ったばかりのステンレス製のなべの底が虹色になっているが安全なのだろうか」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ 炊飯器

内釜に銅のコーティングを施した炊飯器の購入を検討している消費者からの相談対応中だが、銅の緑青等の安全性について知りたい。

- ・ 乳母車

外国製のベビーカーで安全性に関するマークを付けている物があるか知りたい。

- ・ ホース

「通販で購入した蛇腹ホースのソケットが何度か壊れ、その都度部品は交換してくれるが保証書がない」という相談対応中だが、保証書の添付義務等について知りたい。

- ・ 掃除用シート

「床掃除用の使い捨てシートを使用したら床がツルツルと滑るようになった」という相談対応中だが、同様の事例があれば教えてほしい。

- ・ 自転車

自転車の製品欠陥による事故について調査しているが、自転車事故の事例について教えてほしい。

- ・ セルフカメラ棒

セルフカメラ棒の販売を企画しているが、事故事例とPL法について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容

- ・ ラップフィルム

食品を包装するラップフィルムについての相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ 老眼鏡

老眼鏡に関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ カーペット

「カーペットをフローリングの床に敷いたら白い粉が出たので、検査をしたい」という相談対応中だが、PLセンターで検査できるか。

(5) 他機関案内等

- ・木製バット

購入したバットの素材や性能について知りたいが、PLセンターでわかるか。

- ・システムキッチン

1年半前にリフォームした際に設置したシンクの扉について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・プラスチック浴そうふた

購入した浴そうふたのプラスチックの材質について知りたいが、PLセンターでわかるか。

- ・マグカップ

陶磁器のマグカップに熱湯を入れたら割れたという相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・マスク

使い捨てマスクの臭いについての相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ハーモニカ

ハーモニカの使用により手に炎症が生じた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。

事故が起こってしまったら

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、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