

# 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  
ミサワホームズミノ輪2階  
フリーダイヤル 0120-11-5457  
電話 03(5808)3303  
FAX 03(5808)3305

## 平成27年度第1四半期(平成27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	
(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 .....	4
(5) 他機関案内等 .....	5

### 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・抱っこひも・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす等)、  
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・非木製バット等)、  
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

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27年度第1四半期（平成27年4月～6月）の活動状況

### 1. 相談受付状況

- ・平成27年4月～6月の3か月間で、132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33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2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、複数回にわたって助言等を行い、対応した事案はなかった。

[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	25 [0/2]	13 [0/0]	4	5	17	64 (48.5%)
消費生活センター 行政機関	6 [-/0]	20 [-/0]	6	7	11	50 (37.9%)
企業 業界団体	2 [-/0]	0 [-/0]	3	6	1	12 (9.1%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	2	4	0	6 (4.5%)
計	33 [0/2] (25.0%)	33 [0/0] (25.0%)	15 (11.4%)	22 (16.7%)	29 (22.0%)	132 (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センターが事業者へ文書にて照会し、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

#### ・ロードバイク

「2年半前に購入したロードバイクで下り坂を走行中、突然ブレーキのワイヤーが切れて転倒し打撲を負ったため、製造業者に検査してもらったところ、使用の問題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。

#### ・クロスバイク

5年程前に購入したクロスバイクで帰宅中、フロントフォークが折れて転倒して顔面を強打し、擦過傷等を負った。輸入業者が調査した結果、溶接不良が原因だったため、自転車の代金と治療費について補償されることとなったが、休業損害や慰謝料等の請求は可能だろうか。

#### ・ロードバイク

5か月前に購入し、1か月前に乗り始めたばかりのロードバイクで走行中、突然チェーンが外れて前方に身体が投げ出されケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

#### ・ソファ

3人掛けのリクライニングソファの背もたれを倒そうとした5歳の子供が金具に指を挟んでケガをした。製造業者から補償すると回答はされたが、今後どうしたらよいだろうか。

#### ・ダイニングテーブル

4年前にインターネット通販で購入した強化ガラス製のダイニングテーブルが食事中に割れて、子供が擦り傷を負い、床が傷だらけになった。販売業者に申し出たところ、テーブルは別製品と交換するが損害賠償はできないと回答されたが、どうしたらよいだろうか。

#### ・フライパン

2年程前に購入したフライパンの柄の先が調理中に飛び、二の腕に当たってケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

#### ・片手なべ

「購入して間もない片手なべで調理中にふたを取ったところ、なべのバランスが崩れて足下に内容物がかかり、やけどをした」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。

#### ・棒状つえ

ステッキの先端ゴムが交換後1か月も経たないうちにゴムが破損し、滑って転倒したためケガをしたが、どのように考えればよいだろうか。

#### ・はしご兼用脚立

「7～8年程前に購入したはしご兼用脚立をはしごの状態で使用、突然はしごが折れて転落し打撲を負った」という相談対応中である。製造業者は、折損は転落時の衝撃によるもので製品に問題はないと回答しているが、どのように考えればよいだろうか。

## (2) クレーム相談

### ・自転車

「2～3年前に新品で購入した自転車のタイヤのチューブが修理済みのものだった」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。

### ・シティ車

「8か月前に購入したシティ車のスポークが2～3本折れたため、製造業者に申し出たところ品質上の不良ではないため補償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。

### ・自転車

2年程の使用で自転車の前輪のタイヤに亀裂が入ってしまったが、事業者には消耗品だから仕方がないと言われて納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

### ・ソファ

「6年前に購入した3人掛けのソファの ressort が経年劣化のため有償修理となり納得がいかない」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。

### ・食器棚

「23年前に購入した食器棚のちょうつがい折れて、扉が落下した」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。

### ・フライパン

「購入したIH対応のフライパンが自宅のIH調理器に反応せず、使用できない」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。

### ・無加水なべ

4年前に購入した無加水なべのふたの蒸気開閉つまみが動かなくなったため、交換してもらったが、また動かなくなった。製造業者に申し出たところ、再度交換してくれることになったが、どのように考えればよいだろうか。

### ・乳母車

2～3年前に譲り受けた乳母車のタイヤの空気が抜けたり、日除けのネジが外れたりしたため、製造業者に申し出たところ、対応が悪く納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

### ・スキー

5年程前に購入したスキー板の表面が剥がれたのは製品の欠陥だと考えるが、どうしたらよいだろうか。

### ・剪定鋏

ホームセンターで購入した伸縮式の剪定鋏の柄が半日ほどの使用で緩んできたが、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

- ・自転車

「新聞通販で購入した自転車が日本の規格に合致していないと修理の際に言われた」という相談対応中だが、自転車の規格について知りたい。

- ・自転車用ヘルメット

通学時に使用する自転車用ヘルメットについて、兄弟のお下がり等を使用しても問題がないか知りたい。

- ・片手なべ

「ステンレス三層構造の片手なべを空焚きして一部が溶けてしまったが、使用を継続しても問題ないだろうか」という相談対応中だが、安全性等について知りたい。

- ・乳母車

乳母車の種類の使用年齢による分類の基準等について知りたい。

- ・車いす

当社が販売した車いすで人身事故が生じ、補償の負担を製造業者から求められているが、PL法上どう考えればよいだろうか。

- ・ステンレスポット

中国製のステンレスポットを知人から貰ったが、安全性に問題がないか知りたい。

- ・耐火金庫

「3年前に購入した耐火金庫の部品が壊れたので修理したいが、メーカー側に部品の保有がない」という相談対応中だが、保有期間についての規制はあるのだろうか。

- ・電動工具

「インターネット通販で購入した海外製の電動工具に取扱説明書と保証書が添付されていない」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。

### (4) PLセンターの業務内容等

- ・ウッドカーペット

購入したウッドカーペットの臭いがきついという相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。またPLセンターで検査等は可能か。

- ・スリッパ

スリッパについての相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・吸着シート

5年程前に購入したホルムアルデヒド吸着シートの性能について、PLセンターでわかるか。

## (5) 他機関案内等

- ・シェービングフォーム

シェービングフォームのスプレー缶が爆発して浴室のガラス等が破損したが、PLセンターで対応可能か。

- ・吊り戸棚

住宅に備え付けの吊り戸棚の扉が落下する事故が何件か起きている件で相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・接着剤

2年程前に浴室の壁にシリコンボンドで取り付けられた鏡が落下し、危険だという相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ドレス

インターネット通販で購入した手縫いのドレスに針が混入していたという相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・チャイルドシート

チャイルドシートの角度が急すぎるという相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・洗剤

お風呂の鏡の汚れ落としに使用しているクレンザーに研磨剤が含まれているが、使用を継続しても大丈夫かPLセンターでわかるか。

 **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**