

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27年度第2四半期(平成27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	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

平成27年度第2四半期（平成27年7月～9月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・平成27年7月～9月の3か月間で、140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29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23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。

[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	22 [1/2]	13 [0/1]	7	6	22	70 (50.0%)
消費生活センター 行政機関	7 [-/0]	8 [-/1]	15	16	9	55 (39.3%)
企業 業界団体	0 [-/0]	2 [-/0]	3	7	0	12 (8.6%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	2	1	0	3 (2.1%)
計	29 [1/2] (20.7%)	23 [0/2] (16.4%)	27 (19.3%)	30 (21.4%)	31 (22.1%)	140 (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

・クロスバイク

「3年半前に購入したクロスバイクで走行中、革製のグリップが外れて転倒し靭帯を切断した」という相談対応中である。輸入業者が第三者機関での製品検査に応じないが、どうしたらよいだろうか。またPLセンターで交渉の援助が可能か。

・シティ車

1か月前に購入し、使用を開始したばかりの自転車のブレーキの効きが悪く、娘が坂道で転倒してケガをした。ブレーキの位置がずれている等の不具合があったため、販売業者に申し出たところ、製品に問題はないので対応できない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

「9か月前に購入した電動アシスト自転車で走行中、突然前フォークが折れて転倒し、顔面に裂傷等を負った」という相談対応中である。製造業者側は公的機関による検査結果を基に過失相殺を求めているが、どのように考えればよいだろうか。

・ソファ

5か月前に購入したソファの本体と脚部のすき間に足指が挟まり骨折したため、製造業者に申し出たが、製品に欠陥はないとして対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・いす

8～10年前に贈られた一人掛けのいすに座ったところ、突然脚と座面をつなぐ軸が真っ二つに折れ、転落した。どのように考えればよいだろうか。

・歩行器

レンタル品の歩行器を使用中に転倒し、起き上がろうとした際に支柱の金具で手指を切ったため、製造業者に申し出たが返答がない。どうしたらよいだろうか。

・トレーニング器具

「スポーツクラブで腹筋用トレーニング器具を使用中にシートの最上部から落下して肩を脱臼したため、製造業者に調査を依頼したところ、使用の問題と回答された」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。

・ハイチェア

インターネット通販で購入したハイチェアの脚の出っ張りに幼児が顔をぶつけてケガをしたため、販売業者に申し出たところ返品返金してもらえないことになったが、できれば別メーカーの製品と交換を要望したい。どのように交渉すればよいだろうか。

・バーベキューコンロ

鉄製のバーベキューコンロの端の部分が包丁のように鋭利になっており、洗浄中に手を切ったが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・マウンテンバイク

7～8か月前に購入したマウンテンバイクの部品が壊れて後輪の車軸が曲がったため、販売業者に申し出たところ、使用上の問題のため有償修理になる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

「3年半程前に購入した電動アシスト自転車のチェーンがたびたび外れる」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。

・ランニングバイク

「7か月程前に購入したランニングバイクのスタンドが後輪に当たり摩擦が生じて危険だ」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。

・走行遊具用ヘルメット

「購入したばかりの走行遊具用ヘルメットの帽体のプラスチックがめくれあがったので返品返金したい」という申出があったが、どのように考えればよいだろうか。

・キックスケーター

「インターネット通販で購入したキックスケーターのビスが取れていたのが交換してもらったところ、交換品も1時間程の使用で同じ箇所のビスが取れた」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。

・二人乗り用乳母車

3か月前にインターネット通販で購入した二人乗り乳母車の取り外しが可能な座席のかみ合わせが悪く固定しづらいため、販売業者に申し出たが対応してもらえない。どのように交渉したらよいだろうか。

・シルバーカー

数日前に購入したばかりのシルバーカーの後輪が片側だけ異常にすり減ったが、どうしたらよいだろうか。

・乗車用ヘルメット

「8か月前に購入した乗車用ヘルメットのバイザーに不具合があり、販売店経由で製造業者に修理に出したところ、修理できないと返送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。

・玄関マット

先月、店舗用に玄関マットを購入し、クッションフロアの上に置いて使用していたところ、クッションフロアが変色してしまった。「注意書きがあるため対応しない」という販売業者、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。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・ 自転車

市役所でリサイクルの自転車を修理して販売する予定だが、PL法適用の有無について知りたい。

- ・ 圧力なべ

「圧力なべのゴムパッキンのメーカー保有期間が販売終了後5年というのは短い」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。

- ・ フィットネス器具

「5か月前にインターネット通販で購入したフィットネス器具が破損し、同等品と交換されることになったが交換品には取扱説明者や保証書が付かないと言われ納得がいかない」という相談対応中だが、PL法上の考え方について知りたい。

- ・ 乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットに付いているPSCマークやSGマーク等の安全マークについて知りたい。

- ・ 水筒

傷のある水筒にスポーツドリンクを入れても安全性に問題はないか知りたい。

- ・ 腕時計

「インターネット通販で購入した腕時計に原産国等の表示がない」という相談対応中だが、腕時計の表示義務について知りたい。

- ・ 手すり

「高齢者用の屋内手すりの金具が折れて尻餅をついた」という相談対応中だが、製品の不具合に関する周知義務等について知りたい。

- ・ 保冷剤

「製造業者が保冷剤として販売している製品を、ネット販売業者が保温・保冷兼用剤として販売しているが、保温剤として使用しても大丈夫だろうか」という相談対応中だが、事故が発生した場合の責任の所在等についてPL法上の考え方を知りたい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・ ホース

ゴム製のホースが破裂したという相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ 学習机

学習机が倒れてきてケガをしたという4～5年前の事故について相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・ テレビアンテナ

テレビアンテナに関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

(5) 他機関案内等

- ・乗車用ヘルメット

使用中の乗車用ヘルメットの内装体の取り外しが可能かどうか、PLセンターでわかるか。

- ・洗剤

洗剤に含まれる香料が原因でアナフィラキシーショックを起こしたが、PLセンターで対応可能か。

- ・ガスボンベ

卓上ガスコンロ用のガスボンベの廃棄方法についての相談対応中だが、PLセンターでわかるか。

- ・福祉車両用電動シート

福祉車両用の電動シートの安全基準についての相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ビニールクロス

机の上に敷いているビニールクロスに花粉が付いてしまったため汚れの落とし方について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ボールペン

ボールペンのインク漏れについて相談したいが、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。**



 **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