

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3四半期(平成27年10月~12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	4

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3四半期（平成27年10月～12月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・平成27年10月～12月の3か月間で、137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38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。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は35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	21 [- / 0]	21 [- / 2]	5	2	18	67 (48.9%)
消費生活センター 行政機関	16 [- / 0]	14 [- / 0]	13	9	8	60 (43.8%)
企業 業界団体	1 [- / 0]	0 [- / 0]	2	3	4	10 (7.3%)
その他	0 [- / 0]	0 [- / 0]	0	0	0	0 (0.0%)
計	38 [- / 0] (27.7%)	35 [- / 2] (25.5%)	20 (14.6%)	14 (10.2%)	30 (21.9%)	137 (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

・シティ車

半年前に購入したシティ車で走行中、突然後輪のドロヨケが脱落し転倒してケガをしたため、販売店に申し出たが、対応に納得がいかない。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歩道を走行中、突然ハンドルが前方向に抜けたため転倒し、骨折した。製造業者に申し出たところ、ネジの緩みが原因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。

・小径車

1年半程前に購入した小径車で走行中、前輪のタイヤがバーストしたため転倒してケガをした。製品に欠陥があったと考えるが、どのようにメーカーと交渉すればよいだろうか。

・自転車用ヘルメット

半年程前にインターネット通販で購入した自転車用ヘルメットを着用した子供を幼児座席に乗せた状態で停止していた際に、バランスを崩して自転車ごと転倒し、子供が額に裂傷を負ったが、どのように考えればよいだろうか。

・こたつ

「組み立て式のこたつを組み立てようと梱包用の箱から取り出したところ、こたつの脚がスマートフォンの上に落下して壊れた」という相談対応中である。相談者は梱包に問題があると主張しているが、どのように考えればよいだろうか。

・耐熱ガラス製ポット

「数年前に購入した冷茶用の耐熱ガラス製ポットに湯を入れたところ、ポットの底が割れて両腿にやけどをした」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。

・トレーニング器具

「量販店でお試し用に置いてあった筋トレ用のゴムバンドを使用していたところ、ゴムが目当たってケガをした」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。

・ライター

「1年程前に購入した使い捨てライターでろうそくに火をつけていたところ、突然炎が大きくなり、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。

・カーペット

「2週間程前に購入したカーペットが色落ちして子供の足に移り、賃貸住宅の壁紙が汚れてしまったが、販売店の対応が悪い」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。

・ファンヒーターガード

「1か月前に購入したファンヒーター用簡易ガードの上部の金属が剥き出しになっており、手を触れた幼児がやけどをした」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。

(2) クレーム相談

・クロスバイク

7か月程前に購入したクロスバイクのブレーキが効かなくなったので修理してもらったが、再度ブレーキが効かなくなった。販売店は有償修理というが、納得がいかない。どのように交渉すればよいただろうか。

・ロードバイク

「2か月前に購入したロードバイクで走行中、突然リアディレイラーが曲がってスポークに挟まったため、販売業者に申し出たところ保証対象外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ただろうか。

・電動アシスト自転車

4年前に購入した幼児2人同乗用電動アシスト自転車のリアキャリアのフレームが根元から2本とも折れたため製造業者に申し出たところ、製品に問題はないので有償修理と回答されたが、どうしたらだろうか。

・自転車

「4年前に購入した自転車のタイヤチューブを交換しようとしたところ、部品がないため交換でき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ただろうか。

・ダイニングチェア

「2年前に購入した釘を使用していないダイニングチェアに緩みが生じるため、製造業者に返品返金を要望したが対応してもらえない」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

・ソファ

「10か月程前に購入した2人掛けのソファに座ったところ脚が折れたが、販売店の対応に納得がいかない」という相談対応中である。どのように考えればよいただろうか。

・両手なべ

「4か月程前に購入したステンレス製両手なべで料理をすると異臭がする」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。

・抱っこひも

「4か月程前に使用を開始した抱っこひもの留め具にひびが入っていたので輸入業者に申し出たところ、荷重をかけたことが原因のため保証対象外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ただろうか。

・傘

1年半前に購入した傘の柄が、購入当初からぐらついて1か月程度で壊れたため無償修理してもらったが、今度は持ち手が取れて傘を紛失してしまった。再度、販売業者に申し出たが対応してもらえない。どうしたらよいただろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車

当店で販売している自転車の製造業者が倒産してしまったが、事故が起きた場合の対応について、PL法上の考え方を知りたい。

- ・本棚

本棚の耐荷重に関する相談対応中だが、棚等の耐荷重に関する基準や規制について知りたい。

- ・フライパン

インターネット通販で購入したフライパンの寸法表記についての相談対応中だが、法律等の規制があるのか知りたい。

- ・レーザーポインター

「高出力のレーザーポインターを鳥獣駆除に使用しても問題がないだろうか」という相談対応中だが、安全性や法的な規制について知りたい。

- ・粘着クリーナー

粘着クリーナーを製造している事業者からリコールに関する相談を受けているが、リコール対応の判断基準等について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・包丁

鉄製の包丁のサビの安全性についての相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・テニスシューズ

テニスシューズの底から液体が出てくるという相談対応中だが、PLセンターで検査等が可能か。

(5) 他機関案内等

- ・片手なべ

「10年程使用している片手なべが原因で体調不良となったため、成分を検査したい」という相談対応中だが、検査できる機関を知りたい。

- ・美顔器

美顔器に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ラップフィルム

陶器の皿に冷凍野菜をのせ、ラップフィルムをして電子レンジにかけたところラップフィルムが燃えたが、PLセンターで対応可能か。

- ・防水スプレー

「衣類用の防水スプレーをベランダで使用したところ、飼っていたインコが死亡した」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