

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

2015年度(2015年4月～2016年3月)の活動状況等

1. 2015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(2015年度第4四半期対応分)
 - (1) 事故相談……………4
 - (2) クレーム相談……………4
 - (3) 法律説明・製品安全等……………5
 - (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

乳幼児用品(乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・抱っこひも等)
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。

2015年度（2015年4月～2016年3月）の活動状況

1. 2015年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況

- ・2015年度は、545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137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1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8件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は121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6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	100 [1/8]	63 [0/4]	18	24	75	280 (51.4%)
消費生活センター 行政機関	33 [-/0]	56 [-/2]	41	46	36	212 (38.9%)
企業 業界団体	4 [-/0]	2 [-/0]	12	21	5	44 (8.1%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	4	5	0	9 (1.7%)
計	137 [1/8] (25.1%)	121 [0/6] (22.2%)	75 (13.8%)	96 (17.6%)	116 (21.3%)	545 (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		5	8	8	4	9	34
5		7	8	2	7	9	33
6		21	17	5	11	11	65
7		10	8	12	13	14	57
8		9	8	8	6	11	42
9		10	7	7	11	6	41
10		10	18	7	6	9	50
11		14	5	6	3	12	40
12		14	12	7	5	9	47
1		14	10	3	7	11	45
2		13	7	5	9	5	39
3		10	13	5	14	10	52
計		137	121	75	96	116	545

(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		31	43	11	20	2	107 (19.6%)
家具関連		14	14	6	4	0	38 (7.0%)
台所関連		9	17	18	3	1	48 (8.8%)
スポーツ・レジャー		4	5	4	2	4	19 (3.5%)
福祉関連		17	5	4	8	5	39 (7.2%)
乳幼児関連		12	9	3	8	2	34 (6.2%)
乗車用ヘルメット		8	6	3	6	8	31 (5.7%)
はしご関連		5	0	0	2	2	9 (1.7%)
ライター関連		2	0	1	1	0	4 (0.7%)
その他		10	3	4	6	17	40 (7.3%)
対象外製品		25	19	18	30	73	165 (30.3%)
非製品関連		0	0	3	6	2	11 (2.0%)
計		137	121	75	96	116	545 (100%)

2. 主な相談事例（2015年度第4四半期対応分）

(1) 事故相談

・シティ車

「1年程前に購入したシティ車で走行中にチェーンが外れたため転倒し、擦り傷を負った」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

・折りたたみ自転車

2週間程前に購入した折りたたみ自転車で走行中、ブレーキをかけた際に後輪が浮いて転倒し骨折をした。販売業者の対応に納得がいけないが、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年前に購入したダイニングチェアの脚が突然根元から折れて転倒し、足首を捻挫したが、製造販売業者とどのように交渉したらよいただろうか。

・フィットネス器具

3か月前にインターネット通販で購入したストレッチボードを使用したところ、裏面のビスにより設置した床に傷がついたため補償を求めたいが、どうしたらよいただろうか。

・棒状つえ

半年程前から母がレンタルしている4点式棒状つえの足のゴムが外れて、転倒した。製造業者の回答に納得がいけないが、どのように考えればよいただろうか。

・トレッキングシューズ

最近購入したトレッキングシューズの靴ひもが反対側のシューズのフックに引っかかって転倒し、顔等をケガしたが、どうしたらよいただろうか。

(2) クレーム相談

・シティ車

数日前に購入したシティ車の鍵がかからないので購入店に申し出たが、有償での交換と言われて納得がいけない。どのように考えればよいただろうか。

・自転車

「半年前に購入した自転車のサドルのバネが破損したため、製造販売業者に申し出たが乗員体重を大幅に超えた使用が原因と回答され納得がいけない」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。

・電動ベッド

「2年半程前に購入した電動ベッドの背部のパイプが弓なりに反った」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。

- ・フライパン

「テフロン加工のフライパンの取っ手が溶けたため、返品・交換したい」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。

- ・棒状つえ

2か月程前に購入した棒状つえのストラップが切れたため交換してもらったが、再度切れてしまった。どのように考えればよいただろうか。

- ・ゆたんぼ

「2～3年前に購入したゆたんぼの取っ手穴の溝部分から湯漏れした」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。また、メーカーの特定ができないが、どのような対応が可能だろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・子供用いす

町内会で子ども用のいすを製作し配布しようと考えているが、PL法上の注意点等について知りたい。

- ・スチール製棚

「水槽用のスチール棚に水槽を置いたところスチールがしなってきた」という相談対応中だが、耐荷重についての規制等について知りたい。

- ・電動ウォーカー

「3年程前に購入した電動ウォーカーの修理依頼をしたところ、部品がないため対応できないと回答された」という相談対応中だが、部品保有期間の規制等について知りたい。

- ・アウトドア用バーナー

アウトドア用のバーナーを販売する予定であるが、安全基準等について知りたい。

(4) PLセンターの業務内容

- ・鉄製フライパン

「鉄製フライパンのクリア加工の安全性等について知りたい」という相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・コート

コートに針が混入していたが、輸入販売業者の対応が悪い。PLセンターで対応可能か。

- ・電動車いす

電動車いすの速度に関する相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

(5) 他機関案内等

・自転車

自転車の防犯登録について知りたいが、PLセンターでわかるか。

・乳母車

使用中の乳母車のフレームが曲がってしまい、真っ直ぐに進まなくなったため修理したいが、修理の可否等がPLセンターでわかるか。

・家庭用量り

家庭用の量りに付いているJISについて知りたいが、PLセンターでわかるか。

・シャンプー

シャンプー等の成分の安全性について知りたいが、PLセンターでわかるか。

・電動ドリル

電動ドリルについての相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

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。

事故が起きてしまったら

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。