

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

2016年度第1四半期(2016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	2
(3) 法律説明・製品安全等	3
(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・脚立・ゆたんぼ・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),
自転車関連製品(自転車・自転車用ヘルメット・自転車用幼児座席・空気ポンプ等),
ライター, 乗車用ヘルメット等

2016年度第1四半期（2016年4月～6月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2016年4月～6月の3か月間で、123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36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（事業者に文書にて照会し解決に向けて協力を行った事案は1件）だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は27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	20 [1/5]	13 [0/0]	12	12	12	69 (56.1%)
消費生活センター 行政機関	14 [-/1]	14 [-/0]	5	8	6	47 (38.2%)
企業 業界団体	2 [-/0]	0 [-/0]	2	2	0	6 (4.9%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	0	1	0	1 (0.8%)
計	36 [1/6] (29.3%)	27 [0/0] (22.0%)	19 (15.4%)	23 (18.7%)	18 (14.6%)	123 (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

2年前に購入したシティ車で走行中、突然泥よけが巻き込まれて前輪がロックし、転倒して全身に打撲を負ったが、どうしたらよいだろうか。

・クロスバイク

2か月程前に購入したクロスバイクで走行中、前輪が外れて体が前方に投げ出されて顔面等にケガをした。乗車前の点検不足が原因であるというメーカーの回答に納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

・カウンターチェア

インターネット通販で購入したカウンターチェアから降りる際に足置き台に足を載せたところ、台が大きく回転したためバランスを崩して転倒し、打撲を負った。メーカーに対応してもらえないが、どうしたらよいだろうか。

・マットレス

「購入した高反発マットレスを開梱したところ、臭いが酷く、喉や目が痛い」という相談対応中である。相談者はできれば使用を継続したいということだが、安全性等についてどのように考えればよいだろうか。

・ステンレスボトル

「2歳半の子供が幼児向けのステンレスボトルを落とし、底の部分で足指に切り傷を負った」という相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

・入浴用いす

「購入したばかりの入浴用いすの座面に腰かけたところ滑って転倒した」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。

・折りたたみ傘

「景品で貰った自動開閉式の折りたたみ傘を開閉してみたところ、押し込んだ中棒が戻って来て歯に当たりケガをした」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。

・バックパック

バックパック下部のマジックテープがズボンに接触してこすれて、履けなくなってしまったため、メーカーに申し出たが対応してもらえない。どのように考えればよいだろうか。

(2) クレーム相談

・電動アシスト自転車

「1か月前に購入した電動アシスト自転車が急坂を登らないため、販売業者に申し出たが、問題ないとして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だろうか。

- ・自転車

「購入したばかりの中古品の自転車のリムが割れているように見えるが、販売業者は問題ないとの回答で不安だ」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。

- ・二段ベッド

「1か月前にインターネット通販で購入した二段ベッドの上段を成人男性が使用していたところ、パイプの歪みや溶接部の隙間が生じた」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

「1～2か月前にテレビ通販で購入したフライパンの取っ手が溶け、付属のガラスふたの取っ手も取れた」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。

- ・FRP製バット

1か月前にインターネット通販で購入したFRP製の硬式バットでボールを打ったところバットが割れてしまったが、どうしたらよいだろうか。

- ・手動車いす

購入した車いすが食卓と高さが合わなかったため、翌日、販売業者に交換もしくは返品返金を要望したが、対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・浴そうふた

3年程前に購入した浴そうふたが縦に切れてしまったが、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

- ・木製いす

インターネット通販でオーダーメイドで注文し、5か月待って届いた木製のいすがカビだらけだったため、通販業者に申し出たが対応が悪い。情報提供したい。

- ・ステンレス製なべ

「購入したステンレスなべにクロム18と書いてあるが使用しても大丈夫か」という相談対応中だが、安全性等について知りたい。

- ・シルバーカー

インターネット通販で購入したシルバーカーのブレーキの操作方法がわからないため、ブレーキの使い方について教えてほしい。

- ・ライター

「大量に簡易ライターをもらったが、使用期限があるのか知りたい」という相談対応中だが、使用期限の規制について知りたい。

- ・万力

万力で指を挟んで骨折したが、PL法での補償の範囲について知りたい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・電動アシスト自転車

「電動アシスト自転車のバッテリーの充電器をコンセントに差し込んだところ火花が散った」という相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・保護マット

「自動車のチャイルドシート用の保護マットを使用したところ、色落ちしてシートが汚れてしまったが、販売業者の対応が悪い」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・大型遊具

子供向け有料施設の大型遊具は、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・製麺機

業務用の製麺機について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・塗料

倉庫のトタン屋根を塗装した際に、塗料が側溝に流れてしまった件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・補聴器

補聴器に関する相談対応中だが、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。

 **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