

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2四半期(2016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	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2四半期（2016年7月～9月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2016年7月～9月の3か月間で、129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。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は22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	23 [0/ 2]	6 [0/ 0]	6	5	19	59 (45.7%)
消費生活センター 行政機関	11 [-/ 0]	16 [-/ 0]	8	16	11	62 (48.1%)
企業 業界団体	1 [-/ 0]	0 [-/ 0]	2	4	1	8 (6.2%)
その他	0 [-/ 0]	0 [-/ 0]	0	0	0	0 (0.0%)
計	35 [0/ 2] (27.1%)	22 [0/ 0] (17.1%)	16 (12.4%)	25 (19.4%)	31 (24.0%)	129 (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

・マウンテンバイク

5か月前に購入したマウンテンバイクで坂道を下っていたところ、ワイヤーが外れてブレーキが効かず転倒し、ケガをした。製造販売業者に申し出たところ、ワイヤーが外れやすい構造の自転車であるとして対応してもらえないが、どうしたらよいだろうか。

・シティ車

1か月前に購入した自転車で子供が走行中にペダルが外れて転倒し、軽いケガをした。今後の使用に不安があるため返品返金を要望したいが、どうしたらよいだろうか。

・クロスバイク

1年半程前に購入したクロスバイクのフロントフォークが漕ぎ出しと同時に両側とも折れて転倒し、ケガをした。メーカーにより補償されることになったが、事故品の引き渡し等の今後の交渉について助言を得たい。

・食器棚

1か月程前に届いたまま未使用だった食器棚の観音扉を開閉したところ、蝶番部分のバネが飛んで顔面にあたりケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・片手なべ

「1年前にホームセンターで購入した片手なべで調理中、なべを持ち上げた際に柄が折れて熱湯がかかった」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。

・テント

「5か月程前にインターネット通販で購入したテントを設置して使用したところ、雨でテントのフレームが折れてテントが倒れ、傍にいた子供が打撲を負った」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。また、PLセンターに回付可能か。

・脚立

「5～6年前に購入した脚立に乗って洗車をしていたところ、突然脚立の支柱が折れて転倒し、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

簡易ライターの着火時に金属部分を触るとビリッと感電するため、製造販売業者に申し出たところ、返品返金されることになった。製品に問題があると考えるが、どうすればよいだろうか。

・キャリーカート

「購入したばかりのキャリーカートにクーラーボックスを取り付けていたところ、荷物固定用のゴムの留め具が外れて眼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。

(2) クレーム相談

・シティ車

「購入したばかりの自転車のチェーンが度々外れ、修理してもらったが調子が悪い」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。

・電動アシスト自転車

1年前に購入した電動アシスト自転車の後輪のスポークが半年程で折れたので修理したが、再度折れた。今後の使用に不安があるため返品返金を要望したいが、どのように交渉すればよいだろうか。

・座いす

「3年前に購入した座いすの金具にヒビが入ったためメーカーに申し出たところ、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。

・フライパン

「2～3年前にテレビショッピングで購入したフライパンのコーティングが剥げてきたため、メーカーに申し出たが対応が悪い」という相談対応中である。どのように考えればよいだろうか。また、PLセンターに回付可能か。

・棒状つえ

「施設からもらい受けた中古のLEDライト付きのつえが折れて転倒した」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。

・乳母車

「1年4か月前に購入した乳母車を最近になって使用を開始したところ、2回目の使用でシートの縫製がほつれた」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。

・トランポリン

「半年程前にインターネット通販で購入した子供用のトランポリンの脚がぐらついて抜けてしまった」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。

(3) 法律説明・製品安全等

・電動アシスト自転車

「購入した電動アシスト自転車のアシスト力が弱い」という相談対応中だが、アシスト力の性能基準等について知りたい。

・土なべ

「数年前に購入した土なべでおかゆを作り、翌日再度おかゆを作ったところ、なべの縁から茶色い液体が出て来た」という相談対応中だが、土なべの安全性について知りたい。

・棒状つえ

植物を使った杖の製品化を検討中だが、PL法に鑑みた安全性の担保の考え方について教えてほしい。

- ・乗車用ヘルメット

インターネット通販サイトで、公道使用不可との記載がある乗車用ヘルメットが販売されていたが、安全規格や法律上の問題はないのか知りたい。

- ・手動ジューサー

「購入後1年も経たない手回しジューサーのパッキンが劣化したため部品を購入しようとしたところ、廃盤製品のため部品がないと回答された」という相談対応中だが、補修用性能部品等の保有期間について知りたい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・自転車

「自転車の後輪が突然バーストし、転倒してケガをした」という相談対応中だが、PLセンターで検査可能か。

- ・ミニボート

「ミニボートが沈んだため損害賠償を請求したい」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・登山用GPS

登山用GPSについて相談したいが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・発電機

ホームセンターで購入した発電機のキャップを開けたところガソリンが吹き出してきたのでメーカーに申し出たが、対応が悪く納得がいかない。PLセンターからメーカーを指導して欲しい。

- ・ベルト

当社のベルトを購入した消費者から注意表示が足りなかったのではとのクレームがあったが、どこに相談すればよいだろうか。

- ・モバイルバッテリー

モバイルバッテリーのプラスチック部分の鋭利な角等について試験が義務付けされているのか知りたいが、PLセンターでわかるか。

**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よう。

 **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