

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3四半期(2016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	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3四半期（2016年10月～12月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2016年10月～12月の3か月間で、106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25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3件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は31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1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	17 [0/ 3]	16 [0/ 1]	4	3	19	59 (55.7%)
消費生活センター 行政機関	7 [-/ 0]	14 [-/ 0]	2	3	8	34 (32.1%)
企業 業界団体	1 [-/ 0]	1 [-/ 0]	5	4	1	12 (11.3%)
その他	0 [-/ 0]	0 [-/ 0]	1	0	0	1 (0.9%)
計	25 [0/ 3] (23.6%)	31 [0/ 1] (29.2%)	12 (11.3%)	10 (9.4%)	28 (26.4%)	106 (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

自転車で上り坂を走行中に前輪ロックが生じたため転倒し、ケガをした。事故の翌々日にも再度前輪ロックが生じたため、販売店経由でメーカーに申し出たが、原因不明との回答だった。どのように考えればよいだろうか。

・突っ張り棚

インターネット通販で購入した突っ張り棚が使用1か月で突然落下し壁紙が削れてしまった。製品の確認のためにメーカーに突っ張り棚を送付したが、壊れた状態で届いたとして何ら対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・ハンドグリップ

100円均一ショップで購入し1~2回程度しか使用していないハンドグリップの取っ手が折れて手指をケガした。製造販売業者は当初は治療費等を支払う旨の回答があったが、途中から対応が一変して対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・木製いす

知人宅で木製の丸イスに着座したところ、接着剤で接合されていた座面が接合面で真っ二つに割れたため転倒し腰を痛めたが、どうしたらよいだろうか。

・スポーツシューズ

「1か月前に購入したサッカーシューズの踵部分の不具合により、ケガをした」という相談対応中である。販売業者、製造業者とも治療費の支払いに難色を示しているようだが、どのように考えればよいだろうか。

・ウォーターサーバー

ウォーターサーバーの故障による水漏れでレンジ台が使用できなくなってしまったためメーカーに申し出たが、レンジ台の領収書がないので賠償できないと回答されて納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・スーツケース

贈答のカタログギフトで選んだスーツケースのファスナーが2~3回の使用で壊れ、中に入れていたメガネを紛失したため補償を求めたいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・遊具

「ファストフード店に設置されている遊具から子供が転落して骨折した」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

2～3か月前に購入したシティ車のスポークの1本がゆるみ、リムも変形していたため販売店に申し出たところ、有償修理と回答されて納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

・電動アシスト自転車

「購入した電動アシスト自転車のバッテリー等が1年も経たない間に故障し、修理してもまた故障した」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。

・マウンテンバイク

購入したばかりのマウンテンバイクのサスペンションの切り替えレバーが最初から効かなかったため返品返金を要望したいが、妥当な要望だろうか。

・フライパン

2～3年前に購入したフライパンの底面が浮き上がり、ガス火のセンサーが反応しなくなったため、メーカーに申し出たところ経年劣化と回答され納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

・タープテント

3～4か月前に購入したタープテントのアルミ製の部材が折れたため、製造販売業者に修理か交換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。

・スキー板

1か月前に購入したばかりのサマースキー用のスキー板のソールが削れて使用できなくなったためメーカーに申し出たが、手を加えた形跡があるため保証対象外と回答され納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・棒状つえ

「8か月前に購入したつえの塗装が剥がれたり、持ち手の一部が欠けたりしたが、不良品ではないか」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。

・ベビーゲート

8年程前に購入したベビーゲートのすき間に幼児の足が挟まって抜けなくなった。ケガはなかったが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

・ルームランナー

ルームランナーの速度が急に速くなるが、同様の事例があるか知りたい。

・ベッド

整体用のベッドの製造にあたり、PL法における注意点等について教えてほしい。

- ・シルバーカー

シルバーカーの高さ調節ネジがすぐに緩んで取っ手が落ちてしまうが、自分でパイプにネジ穴を開けて使用しても問題ないか知りたい。

- ・つりざお

製造した製品についてPL法違反であると消費者から訴えられた場合、損害賠償責任の有無は誰が判断するのか知りたい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・自転車

自転車の欠陥により高額な修理代がかかったため、販売元に補償を申し出たが対応が悪い。PLセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

- ・包丁

アウトドア用の包丁に関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・ホットカーペットカバー

ホットカーペットのカバーについての相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ベッド式マッサージ機

4年程前に入浴施設の体験販売で購入したベッド式マッサージ機の温熱治療により、背部に炎症を起こした件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・パンク防止剤

「自転車の修理業者からタイヤのパンク防止剤により金属部分が腐食する」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