

# 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(2016年4月～2017年3月)の活動状況等

1. 2016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(2016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

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。

## 2016年度（2016年4月～2017年3月）の活動状況

### 1. 2016年度の活動状況

#### (1) 相談内容別の受付状況

- ・2016年度は、470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123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12件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は103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	80 [1/11]	51 [0/6]	23	28	73	255 (54.3%)
消費生活センター 行政機関	37 [-/1]	51 [-/0]	20	35	30	173 (36.8%)
企業 業界団体	5 [-/0]	1 [-/0]	11	15	3	35 (7.4%)
その他	1 [-/0]	0 [-/0]	3	3	0	7 (1.5%)
計	123 [1/12] (26.2%)	103 [0/6] (21.9%)	57 (12.1%)	81 (17.2%)	106 (22.6%)	470 (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・ 製品安全等	PLセンターの 業務内容	他 機 関 案 内 等	計
4	6	12	4	9	5	36
5	13	8	7	6	8	42
6	18	7	7	8	5	45
7	10	10	8	8	8	44
8	13	7	3	8	12	43
9	12	5	5	9	11	42
10	9	9	3	5	11	37
11	8	12	8	3	12	43
12	8	10	1	2	5	26
1	11	9	2	9	8	39
2	6	10	3	3	12	34
3	9	4	6	11	9	39
計	123	103	57	81	106	470

## (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・ 製品安全等	PLセンターの 業務内容	他 機 関 案 内 等	計
自転車関連	28	38	4	17	1	88 (18.7%)
家具関連	15	14	4	0	3	36 (7.7%)
台所関連	8	13	11	2	0	34 (7.2%)
スポーツ・レジャー	4	8	5	4	2	23 (4.9%)
福祉関連	15	6	5	6	6	38 (8.1%)
乳幼児関連	7	8	3	8	1	27 (5.7%)
乗車用ヘルメット	6	3	2	1	8	20 (4.3%)
はしご関連	7	0	0	0	0	7 (1.5%)
ライター関連	2	0	2	0	1	5 (1.1%)
その他	6	4	4	5	16	35 (7.4%)
対象外製品	25	9	13	34	68	149 (31.7%)
非製品関連	0	0	4	4	0	8 (1.7%)
計	123	103	57	81	106	470 (100%)

## 2. 主な相談事例（2016年度第4四半期対応分）

### (1) 事故相談

#### ・シティ車

3年程前に購入したシティ車のカゴのワイヤーが走行中に切れて、カゴに入れていたレザーバッグに傷がついたが、どうしたらよいだろうか。

#### ・電動アシスト自転車

電動アシスト自転車のブレーキに不具合があり、ブレーキが効かず衝突事故を起こした。メーカー側は製品に問題があったことは認めているものの補償の内容で折り合いがつかないが、どうしたらよいだろうか。また、PLセンターで交渉の援助等をしてもらえるか。

#### ・ソファ

「1か月前に購入したばかりのソファのキャスターのネジが外れて転倒してケガをし、床や壁も傷ついた」という相談対応中である。製造販売業者から床の損害しか補償しないと回答されたということだが、どのように考えればよいだろうか。

#### ・木製踏み台

2か月前に購入した木製の踏み台に乗って高齢の母が洗濯物を干そうとしたところ、踏み板が割れて転倒し足指を骨折したが、どのように交渉したらよいだろうか。

#### ・コンテナケース

ホームセンターで購入したコンテナケースが色落ちして、壁紙や収納物を汚してしまったが、どのように考えればよいだろうか。

#### ・防水バック

インターネット通販で購入した防水バッグに不具合があり、中に入れていた電化製品が壊れてしまった。メーカーに申し出たところ、返品・返金はするが修理費等は対応できないと回答された。どうしたらよいだろうか。

### (2) クレーム相談

#### ・自転車

友人から譲り受けた自転車のシートポストのパイプに亀裂が入っており危険だと思う。輸入業者に申し出たが、購入者以外には対応できないと回答された。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年程前にインターネット通販で購入した電動アシスト自転車のバッテリーに不具合が生じたため販売業者に申し出たが、送料や修理費は自己負担と回答されて納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

#### ・二段ベッド

二段ベッドの上段のすのこが落ちてしまったが、販売業者の対応に納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

- ・ いす

10年程前に購入したキャスター付きのいすの木製の座面に3～4年で亀裂が入り使用できなくなった。最近になってメーカーに申し出たが、今後どのように交渉すればよいだろうか。

- ・ 卓上ポット

1週間ほど前にプレゼントされた卓上ポットに湯を入れたところ、爆発するように中のガラスが割れてしまった。どのように考えればよいだろうか。

- ・ 子供用運動靴

「3か月前に購入した子供用運動靴のマジックテープが取れた」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。

### (3) 法律説明・製品安全等

- ・ 自転車

「自転車の泥よけが外れかかり後輪に巻き込まれたため、転倒し、ケガをした」という相談対応中だが、同様の事故事例があるか教えてほしい。

- ・ キャスター付事務用いす

学校で使用するキャスター付事務用いすの足の数についての相談対応中だが、基準等の有無を知りたい。

- ・ ビンディング（スキー）

「販売店にてスキーのビンディングの開放強度を設定してもらったところ、転倒時にスキー板が外れずケガをした」という相談対応中だが、ビンディングの調整がPL法の対象となるか知りたい。

- ・ スニーカー

「スニーカーを初めて履いた日に足にかゆみを感じ、真っ赤になってしまった」という相談対応中だが、PL法の対象となるか知りたい。

### (4) PLセンターの業務内容

- ・ 電動介護用ベッド

「電動介護用ベッドを操作中にケガをした」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ IHコンロ

当社が製造した業務用のIHコンロによる発火事故について、機器の検査や調査等をしてくれる機関を探しているが、PLセンターで検査が可能か。

- ・ 電子タバコ

電子タバコの安全性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

### ・手動車いす

手動車いすを購入したので盗難に備える保険に加入したいが、PLセンターでわかるか。

### ・浴そうふた

浴そうふたの保温性について聞きたいが、PLセンターでわかるか。

### ・除雪シャベル

新聞通販で購入した除雪シャベルが用をなさないため相談したいが、PLセンターで対応可能か。

### ・ペレットストーブ

ペレットストーブに関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

### ・ウォーターサーバー

ウォーターサーバーについて相談したいが、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。