

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

2017年度第2四半期(2017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	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(ベビーカー・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

2017年度第2四半期（2017年7月～9月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2017年7月～9月の3か月間で、130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28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。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は31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	23 [0/1]	17 [0/0]	4	9	11	64 (49.2%)
消費生活センター 行政機関	4 [-/0]	14 [-/0]	7	15	15	55 (42.3%)
企業 業界団体	1 [-/0]	0 [-/0]	1	4	2	8 (6.2%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	0	3	0	3 (2.3%)
計	28 [0/1] (21.5%)	31 [0/0] (23.8%)	12 (9.2%)	31 (23.8%)	28 (21.5%)	130 (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

・自転車

10か月程前に購入した自転車で下り坂を走行中、突然ブレーキが効かなくなり電柱に衝突して左腕を負傷したため、販売店経由でメーカーに申し出たが、対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・自転車（スポーツタイプ）

2年前に購入した自転車で車道を走行中、突然左ハンドルが折れて脱落したため、転倒しケガをした。どのように考えればよいだろうか。

・クロスバイク

5か月前に購入し1か月前に一度交換されたクロスバイクに乗車中、前輪のリムが破損して転倒し打撲等を負った。メーカーより治療費等は支払われたが、転倒による破損との見解に納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・食器棚

3年程前に購入した食器棚のスライド式棚板が落下して床に傷が付いたが、製造販売業者の対応が悪い。どのように考えればよいだろうか。

・フライパン（IH対応）

購入後初めて使用したIH対応の卵焼き用フライパンを使用したところ、IHにフライパンの底縁の形で色移りしてしまった。メーカーに申し出たが、使用方法の問題と言われ、納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

・トレーニング機器

2年前にインターネット通販で購入し、最近使用を開始したトレーニング機器を使って腕立て伏せをしていたところ、アームのバネ部が折れて小指を挟みケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・ガラス容器

「ガラス容器に入ったキャンドルを使用中に突然ガラスが割れて飛び散り、破片で手を切った」という相談対応中であるが、どのように考えればよいだろうか。

・浄水器

1年半程前に設置した浄水器が突然破裂して床等を汚損したため、メーカーに申し出たが、対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車（スポーツタイプ）

1か月前に購入した自転車のタイヤが動かなくなったため販売店に持ち込んだところ、有償でのタイヤ交換修理となると回答されたが、どうしたらよいだろうか。

- ・電動アシスト自転車

1年程前に購入した電動アシスト自転車のハンドルが走行中にロックがかかり危険であるが、メーカーの対応が悪い。どのように考えればよいだろうか。

- ・テーブル

5か月前に購入した一枚板のテーブルを最近になって使用開始したところ、虫喰い跡の穴が多数空いていることに気が付いたが、どうしたらよいだろうか。

- ・炊飯器（内釜）

「数年前に購入した炊飯器の内釜のフッ素樹脂加工が剥がれてきたため、メーカーに申し出たが、有償での交換と回答された」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。

- ・トレッキングポール

インターネット通販で購入したばかりのトレッキングポール2本を初めて使用して登山をしたところ、1本のポールの先端部分が折れ、もう1本はヒビが入った。危険だと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・郵便受箱

3か月程前にインターネット通販で購入した未開封の郵便受箱を開封したところ、サビのようなものが付いていたためメーカーに申し出たが、焼き付けによる変色で製品の不良ではないと回答され、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・キャリーバッグ

「7か月程前に購入した4輪タイプのキャリーバッグの車輪が、1輪だけ摩耗した」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。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・電動アシスト自転車

「インターネット通販で購入した電動アシスト自転車に幼児座席が載せられるか」という相談対応中だが、基準等について知りたい。

- ・キャスター付きいす

いすのキャスターの耐用年数の表示についての相談対応中だが、規制等について教えてほしい。

- ・IH対応なべ

「IH対応のなべを他の熱源で使用できるか」という相談対応中だが、他の熱源での使用の可否等について教えてほしい。

- ・グッズ

ガチャガチャ用のグッズの製造を計画中だが、取扱説明書の添付等の必要性の有無や記載すべき内容等について教えてほしい。

- ・電波時計

電波時計の不具合に関する相談対応中だが、補修用性能部品の保有期間について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・自転車

自転車の初期不良による事故の件でメーカーと交渉中だが、製品事故に詳しい弁護士の探し方を教えてほしい。

- ・キャンピングカー

キャンピングカーに取り付けるサイクルキャリアに関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ドローン

「ドローンが制御不能で危険だ」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・弁当箱

「ポリプロピレン製の弁当箱のニオイがきつい」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・スクーター

3か月前にインターネットオークションで購入したスクーターの不具合について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・モバイルWi-Fiルーター

「携帯電話用のモバイルWi-Fiルーターが膨張した」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