

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

2021年度第3四半期(2021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	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(ベッド・脚立・ゆたんぼ・なべ・浴そうふた等),
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

2021年度第3四半期（2021年10月～12月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2021年10月～12月の3か月間で、111件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
- ・相談内容別では、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23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件であった。品質等の瑕疵に対するクレーム相談は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2件であった。
- ・相談者別では、消費者からの相談が75件、消費生活センター等からの相談が22件であった。

[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	14 [0/ 2]	21 [0/ 2]	12	7	21	75 (67.6%)
消費生活センター 行政機関	6 [-/ 0]	6 [-/ 0]	4	2	4	22 (19.8%)
企業 業界団体	3 [-/ 0]	1 [-/ 0]	5	2	0	11 (9.9%)
その他	0 [-/ 0]	0 [-/ 0]	2	1	0	3 (2.7%)
計	23 [0/ 2] (20.7%)	28 [0/ 2] (25.2%)	23 (20.7%)	12 (10.8%)	25 (22.5%)	111 (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を行った事案

2. 主な相談事例

(1) 事故相談

・クロスバイク

7か月前に購入したクロスバイクに息子が乗車中、突然前輪が外れて投げ出され、擦過傷等を負ったが、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がペダルを踏み込まなくても勝手に回転するようになり、家人が転倒して負傷した。メーカーに原因調査を要望したが対応してもらえないが、どうしたらよいだろうか。

・ソファ

「1年前に購入したソファの金属製の脚に足をぶつけて骨折を負った。当該箇所には以前からよく足が当たっていて危険であることからソファを返品したい」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

5年程前に購入したフライパンの取っ手に付いているプレートが外れて、取っ手を持った際に手指に切創を負ったが、どうしたらよいだろうか。

・スキービンディング

「スキーで転倒した際に、ビンディングが外れなかったことが原因で膝を痛めてしまった」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。

・エアロバイク

1年程前にインターネット通販で購入したエアロバイクを使用中、突然サドルが根本から折れて転倒しケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・折りたたみ傘

1か月程前にインターネット通販で購入した折りたたみ傘の部品が手指に刺さってケガしたため返品返金を要望したところ、送料自己負担と回答され、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・洗濯カゴ

ホームセンターで複数個購入した洗濯カゴの内側にバリがあり、自分を含め家族が手指を負傷したが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車

1年程前に購入した自転車のスタンドに前方向の力が加わると、簡単にスタンドが外れて自転車が転倒してしまい問題ではないかと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・クロスバイク

「半年程前に購入したクロスバイクのサドルの接続部の樹脂が溶けてサドルが外れた」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・電動アシスト折りたたみ自転車

4か月前に購入した電動アシスト折りたたみ自転車にこれまでに4回の不具合が生じているため交換か返品返金を要望したいが、対応してもらえない。どうしたらよいただろうか。

- ・いす

5年程前に購入した木製いすの脚が取付部付近で折れたためメーカーに申し出たが、使用上の問題と回答され、納得がいかない。どうしたらよいただろうか。

- ・二段ベッド

インターネット通販で購入した二段ベッドの着脱式はしごが昇降中にずれたり外れたりして危険だが、どうしたらよいただろうか。

- ・スピンバイク

「半年程前に購入したスピンバイクを使用中にベルトが削れて黒いカスが出るようになった」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・七輪

「インターネット通販で購入した七輪を使用すると、七輪が熱を持って載せている台が熱くなり危険である」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ベビーゲート

半年程前に購入して設置していた突っ張り式のベビーゲートの固定具により壁に穴が空いたため、メーカーに申し出たが対応してもらえない。どうしたらよいただろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・電動アシスト自転車

電動アシスト自転車を製造してイベントの景品等にした場合のPL法における考え方や自転車の安全認証について教えてほしい。

- ・フライパン

「2年程前に購入したフッ素樹脂加工のフライパンを空焚きしてしまった」という相談対応中だが、フッ素樹脂の安全性について教えてほしい。

- ・ベッド

ベッドに関する相談対応中だが、安全基準の有無等について教えてほしい。

- ・蚊取り線香ホルダー

蚊取り線香ホルダーの製造販売を検討中だが、PL法における考え方について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・シャワーヘッド

「シャワーヘッドにより耳を負傷した」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・充放電機

電気自動車への充放電ができる装置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

- ・ロボット掃除機

ロボット掃除機が発火して火災になった件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・自転車

購入した自転車のリアフレクターが常時点灯しているが、問題ないかどうかPLセンターでわかるか。

- ・浄水器

浄水器のカートリッジに関する相談対応中だが、カートリッジの使用期限についてPLセンターで分かるか。

- ・ボール玩具

触感を楽しむために内部にジェルボールが入っているボールのジェルボールを子供が誤飲してしまったが、大丈夫かどうかPLセンターでわかるか。

- ・階段昇降機

階段昇降機の故障トラブル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。

 **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