

消費生活用製品PLセンター 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
(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

本誌の内容を転載をする場合には当センターまでご連絡ください。

平成20年4月～9月の活動状況

[相談等の受付・対応状況]

(1) 相談等の件数

平成20年4月から9月までの6か月間に484件(4月:64件、5月:72件、6月:96件、7月:100件、8月:70件、9月:82件)の相談や問い合わせを受け付けました。

(2) 相談等の概要

① 製品事故

自転車3件(シティ車2件、電動アシスト自転車1件)及びフロアジャッキの計4件の相談を受け付けました。その内、電動アシスト自転車につきましては、被害者側と企業側との間で相対交渉が困難なため、被害者側から調停の希望があり、当センターで調停申立書の作成の援助を行っています。

シティ車(1件)及びフロアジャッキについては、当センターで行った争点整理の内容等について説明しました。

シティ車(1件)については当センターの協力等により被害者側と企業側との相対交渉が行われ解決しました。

② 品質クレーム

いす2件(ダイニングチェア、ソファー)の相談を受け付けました。

ダイニングチェアについては、当センターの協力等により被害者側と企業側との相対交渉により解決しました。

ソファーについては、当センターで行った争点整理の内容等について説明しました。

消費生活用製品PLセンターの相談等の受付状況（平成20年4月～9月）

表1 相談受付状況（その1）

	製品事故 ※①	品質 クレーム ※②	一般相談・問い合わせ等					計
			PLセンターの 業務内容 ※③	PL法の 内容解釈 ※④	PL対策 製品安全 ※⑤	他機関の 紹介 ※⑥	その他 ※⑦	
消費者 消費者団体	4	2	36	5	79	74	33	233 (48.1%)
企業 業界団体			5	8	16	8	17	54 (11.2%)
行政機関 消費生活センター			55	4	35	76	10	180 (37.2%)
その他			4	3	2	4	4	17 (3.5%)
計	4 (0.8%)	2 (0.4%)	100 (20.7%)	20 (4.1%)	132 (27.3%)	162 (33.5%)	64 (13.2%)	484 (100.0%)

※① 相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、紛争の解決に向けて協力等を行った事案

※② 相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、紛争の解決に向けて協力等を行った事案

※③ 製品事故や苦情等の具体的事案に対する当センターの紛争処理手続きの相談対応等に関する問い合わせ相談等の受付状況、調停事案・製品事故事案の内容等の活動状況に関する照会

※④ 製品事故や苦情等の具体的事案について、PL法等の具体的解釈に関する相談、欠陥判断の考え方、責任主体の考え方等の相談

※⑤ 製品事故や苦情等に対して技術的事項や原因調査等に関する照会、規制・基準・規格や事故事例等に関する資料提供等を求める相談、交渉や申し出を行う際の助言、警告表示・取扱説明書の作成等のPL対策、製品の安全性に関する規制・基準、事故事例、原因調査機関等の相談

※⑥ 当センターで対象としていない製品分野の相談に対して、事案に応じて適正な相談窓口等を紹介した相談

※⑦ PL法関連の裁判例に関する照会、製品安全制度や各種マーク制度に関する相談、リコール制度等の製品安全対策に関する相談等

※⑧ 実際に事故やクレームがあった事案

※⑨ 実際に事故やクレームがない事案や当センターの対象品でない事案

表2 相談受付状況(その2)

	製品事故	品質 クレーム	一般相談・問い合わせ等					計
			PLセンターの 業務内容	PL法の 内容解釈	PL対策 製品安全	他機関の 紹介	その他	
製品事故・ 品質クレーム 相談※⑧	4	2	37	5	84	4	19	155 (32.0%)
一般相談・ 問い合わせ ※⑨			63	15	48	158	45	329 (68.0%)
計	4 (0.8%)	2 (0.4%)	100 (20.7%)	20 (4.1%)	132 (27.3%)	162 (33.5%)	64 (13.2%)	484 (100.0%)

表3 製品別区分

	製品事故	品質 クレーム	一般相談・問い合わせ等					計
			PLセンターの 業務内容	PL法の 内容解釈	PL対策 製品安全	他機関の 紹介	その他	
自転車関連 製品	3		11	3	31	2	9	59 (12.2%)
喫煙具関連 製品			5		7	1		13 (2.7%)
厨房製品 (アルミ)			1		6	4	3	14 (2.9%)
厨房製品 (アルミ以外)			1		8	4	3	16 (3.3%)
昇降具関連 製品			1		2		1	4 (0.8%)
野球関連製 品			1		4		4	9 (1.9%)
スポーツレジャー 関連製品			4		4	1		9 (1.9%)
ヘルメット 関連製品					3		6	9 (1.9%)
乳幼児関連 製品			4		13		9	26 (5.4%)
高齢者関連 製品			3		2	1	8	14 (2.9%)
家具関連製 品		2	12		19	9	2	44 (9.1%)
その他	1			1	5	2	7	16 (3.3%)
対象外等			57	16	28	138	12	251 (51.9%)
計	4 (0.8%)	2 (0.4%)	100 (20.7%)	20 (4.1%)	132 (27.3%)	162 (33.5%)	64 (13.2%)	484 (100.0%)

(参考) 平成20年4月～9月の主な相談事例

①製品事故

- ・通勤のため電動アシスト自転車で自宅から舗装道を約10m走行したところ、前輪が突然ロックし、自転車ごと前方に回転して顔面を強打し、左頬骨骨折及び左顔面麻痺を負った。
- ・夜間、自転車で下り坂を走行中、曲がり角でブレーキを掛けたところ突然チェーンカバーがめくれ、ペダルに引っ掛かったため転倒し、前歯を折った。
- ・自転車で幅2mの緩い下り坂を走行中、フロントホークに違和感を感じた直後、ハンドルが右にしか切れなくなり、後輪が上がって転倒し、右側車道との境の鉄柵で頭部を打撲し8針縫うケガ等を負った。
- ・タイヤ交換のため自宅前の路上で車をジャッキアップしていたところ、ジャッキのサドルが破損して車が落下し、逃げ切れず右手指4本に挫傷を負った。車も損傷した。

②クレーム

- ・5年前に購入したダイニングチェアに座ったところ、背もたれが外れて尻もちをつき、後頭部を打撲した。同時に購入した他の3脚も背もたれに寄りかかったときにはぐらぐらして危険である。
- ・購入後2年でビニールレザー製3人掛けソファの座面縫い合わせ部分が裂け始め、2年半で中綿が見えてきた。

③PLセンターの業務内容

- ・PLセンターダイジェストに記載された相談事例内容について、当協会の会報に掲載してもよいか。
- ・PLセンターの業務内容について知りたい。
- ・PLセンターのホームページに掲載された相談事例の内容について知りたい。
- ・PLセンターの活動内容について教えて欲しい。
- ・PLセンターは事業者からの相談は受け付けるのか。
- ・購入後3～4年の自転車のサドルの支柱が折れた為に転倒し、手首を捻挫したとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・4年前に購入した自転車のスポークが次々に折れたとの相談対応中であるが、PLセンターに回付可能か。
- ・ソファベッドが使用開始1か月程度でへたって、フレームが臀部に当たるようになったため販売業者に申し出たが、対応してもらえないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・約3年使用の自転車で坂道を走行中、ブレーキがきかず他家の車庫に衝突し修理費用を求められているとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・自転車用空気ポンプを使用中、突然圧縮タンクが飛び上がり左目を直撃したとの相談対応中だが、回付可能か。
- ・購入後2か月の自転車で坂道を走行中、突然チェーンカバーがめくれあがってペダルにひっかかった為に転倒し、前歯を3本折ったとの相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。
- ・自動車用携行ジャッキの事故について相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・食器棚の引き出しの取っ手に、足をぶつけてケガをしたとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・アルミ製脚立の天板が割れたとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・半年前に購入したスキー板の金属エッジと滑走面の間から接着剤がはみ出して滑らなくなったため、輸入販売業者に申し出たところ製品に問題なしと回答されたが納得がいかないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・6年前に購入した電動アシスト自転車のサドルの支柱が、突然根本からぽきっと折れた。

同時期発売の同社の製品にリコールがあり、不安なので安全性を確認したいとの相談対応中であるが、PLセンターに回付可能か。

- ・自転車の事故について相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・自転車で走行中にギアチェンジをしたところチェーンが外れたのでブレーキをかけたが前輪がロックし転倒、ケガをしたので販売店へ申し出たが、欠陥はないので対応しないと言われ納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・脚立を使用中、支柱が折れてケガをしたため製造業者に申し出たが、製品に問題はないとの回答に納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・乳母車を購入後、1年以内に2度も不具合が生じたため修理に出したが、製品の欠陥によるものではないとして保証期間内なのに2度とも修理費用を請求され納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・保証期間中に折れたゴルフクラブのシャフトを無償修理後、最初の使用時に再度折れたため製造業者に申し出たが、外的要因によるので有償修理になるとの回答に納得がいけないとの相談対応中だがPLセンターに回付可能か。
- ・6年前に購入した家具付きモデルルームに付いていたいすを2、3か月前から使い出したところ、突然脚が取れて転倒しケガを負ったため輸入業者に申し出たが、いすは有償修理になるとの回答に納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・2年前に購入した自転車の主軸が曲がりブレーキの効きが悪いので、製造業者に無償修理を要求したが対応してもらえないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・テレビ台の脚が折れて近くの皿を直撃したため、フローリングの床に傷がついたとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・乳幼児用ベッドの床板が外れるとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・長時間車中に放置していた携帯用簡易ガスライターでタバコに点火しようとしたところ、大きな炎が出て火傷を負ったとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・高い所の物を取ろうと踏み台の天板に乗ったところ、突然天板がへこんだため転倒した。輸入業者に申し出たが製品に問題はないとの回答に納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・キャンプ用テントの支柱が折れたとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・回転式木製ダイニングチェアの座面と脚の根元との隙間に指が挟まり骨折したため販売業者に申し出たが、製品には問題がなく使い方が悪いと言われたことに納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・携帯用簡易ガスライターが爆発したとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・ベッドの手すりにつかまったところ傾いて転落し、首を骨折したため販売業者に申し出たが、製品の交換のみで治療費の支払いに応じられないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・1か月前に購入した子供用自転車の泥除けが購入時から折れており交換依頼中だが、モデルチェンジ品の為部品が無いと言われ保証期間内なのに納得がいけないとの相談対応中であるが、PLセンターに回付可能か。
- ・回転式木製ダイニングチェアに座っていたところ突然脚板が外れて転倒したため販売業者に申し出たが、自分で修理するようと言われたことに納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・半年前に購入した強化ガラス製のなべ蓋が2度も割れたが、製造業者が2度目の交換に応じないのは納得がいけないとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

④ PL法の内容・解釈

i. 製品事故・苦情等に関連する相談

- ・乳幼児用ハイチェアの後脚が座面後方に拵がっている為に、足の指をぶつけて骨折した。このような場合、どのような損害賠償を請求することが可能なのか。
- ・購入後1年未満で乳母車のパイプが破損した。返品交換を希望しているが、今後どのよう

に交渉すればよいのか。

- ・購入後10回程度しか使用していないつり竿が、継ぎ目から折れた。このような場合、無償修理ではなく交換を請求することは可能なのか。
- ・5年前に購入した自転車で走行中、突然サドル支柱が折れて転倒し、左膝を擦りむいた。製品には問題がないとの製造業者の回答に納得がいかない。今後、どのように交渉すればよいのか。
- ・購入したばかりの棒状つえの持ち手部分が、倒しただけで破損した。製造業者に申し出たところ、持ち手部分の破損については補償しないと言われたが、納得がいかない。このような場合、無償での修理を請求することは可能なのか。
- ・木製マスコットバットを購入翌日に使用したところ、5球打っただけで割れた。このような場合、どのような請求が可能か。
- ・2か月前に購入した歩行補助車を初めて使用し、ハンドル横のストッパをかけたところ、ストッパが取れてしまった。このような場合、修理や返品返金の請求をすることは可能か。
- ・すのこベッドに布団を敷いて1か月程度使用していたところ、シーツに点々と茶色い染みが付いた。製造販売業者に申し出たところ、PL保険で対応するとの回答があった。このような場合、どのような損害賠償を請求することが可能なのか。
- ・ソファベッドが使用開始1か月程度でへたって、フレームが臀部に当たるようになったため販売業者に申し出たが、初期不良以外は対応不可との回答があり、納得できない。このような場合、どのような損害賠償を請求することが可能なのか。
- ・購入後2週間のマウンテンバイクで走行中、左折時にかくとって転倒した。前輪がくの字に曲がった。製造業者に申し出たところ有償修理と言われたが、点検後納品してもらっているので納得がいかない。どのように交渉すればよいのか。
- ・タバコに点火後、作業用ジャンパーの左胸ポケットに携帯用簡易ガスライタを入れ、3秒後くらいに発火した。ポケットに縦横6センチ程度の穴が空いた。どのような損害賠償を請求することが可能なのか。
- ・中古で購入した本棚を、説明書通りに自分で組み立てたが、棚板が前面に飛び出しているために、子供が顔をぶつけて歯を1本折った。設計に問題があると思うので販売業者に申し出たが、新品でないため対応できないとの回答に、納得がいかない。治療費の請求をしたいが、どのように交渉すればよいか。
- ・自転車用空気ポンプを使用中、突然圧縮タンクが飛び上がり左目を直撃した。左頬骨陥没の影があると言われ、また視界に影も出来るので、心配である。購入時期ははっきりしないが、10年は経っていないと思う。このような場合、どのように申し出をすればよいのか。
- ・食器棚の引き出しの、面取りしていない取っ手に足をぶつけてケガをした。修理交換のため販売業者の来訪があるが、ケガの治療費や休業補償も請求できるのか。
- ・購入したばかりのSGマーク付き自転車用ヘルメットの部品が取れそうである。修理や返品、返金の請求をすることは可能か。
- ・前日に購入したばかりの折り畳み自転車で下り坂を走行中、転倒して打撲を負った。警察からハンドルが360度回っていたと指摘されたが、自分でした覚えがないので販売業者に申し出たところ、360度回して使用しないよう説明して渡したと回答され、納得がいかない。今後どのように交渉したらよいか。
- ・3か月前に購入した硬式用金属製バットに、表面加工の塗料のめくれと凹みが発生した。購入直後にも同じ状態が発生したため、交換している。2度目なので返品したいが、PLセンターで対応可能か。
- ・6日前に購入した電動アシスト自転車で平坦な歩道を走行中、突然ペダルから足が外れて転倒し、捻挫をした。製造業者が点検し、自転車に問題はなく運転ミスだと言われたが納得がいかない。今後どのように交渉すればよいか。
- ・自転車で下り坂を走行中、突然自転車と身体が前方に半回転して転倒し、ベルで右後頭部をぶつけてこぶができた。販売業者に申し出たところ、傘ホルダーに入れていた傘が原因

と言われたが、傘は事故後に車輪に巻き込まれたものと考えており、納得がいかない。どうしたら納得のいく回答を得られるか。

- ・ 2日前に貰った携帯用簡易ガスライターで運転中にタバコに点火し助手席に置いたところ、5分後位に発火した。金属部分が熱くなっていたので、窓から投げ捨てたが助手席のシートに1センチ四方の穴が空いた。同時に貰ったもう1個に記載された連絡先に電話をしているがつかまらない。今後どうしたらよいか。
- ・ S Gマーク付き歩行補助車を押しながら砂利道を歩行中、突然歩行補助車ごと転倒し、ブレーキ部分で右足首を5針縫うケガを負った。どのような損害賠償を請求することが可能か。
- ・ 前日に購入した幼児用自転車の停車用スタンドが突然跳ね上がったため転倒し、乗っていた子供が右肘骨折を負った。購入直後からスタンドを留めている六角ネジが緩みスタンドが跳ね上がるため、何度もネジを締め直していた。販売業者と製造業者に申し出たところ、見舞金の支払いなどを提示されたが、内容に納得がいかない。今後、どのように交渉したらよいか。
- ・ 3か月程前に購入した座いすの色が壁に移染した。このような場合、どのような請求が可能なのか。
- ・ 4段チェストの引き出しのレールの噛み合わせが悪く、引き出しをセットしづらい。このような場合、どのような請求が可能か。
- ・ 7年程前に購入した3人掛けソファの、中央のシートだけが1年経過後位からボコボコになった。ずっと放置していたが先月販売業者に申し出たところ、修理代金がかかると言われ納得がいかない。今後どのように交渉すればよいか。
- ・ 9か月前に購入した電動アシスト自転車の、アシストモードへの切替スイッチが4か月程前から作動しなくなった。製造業者に申し出たところ、不要な信号をセンサーが受けたためだろうと言われたが、その後も直らず納得がいかない。今後どのように交渉したらよいか。
- ・ 腹這いの状態でタバコに点火しようとしたところ、携帯用簡易ガスライターから10センチ程の炎が出て前髪や眼鏡を焼損した。製造業者に申し出たところ、製品の問題ではないが見舞金と眼鏡の代金を支払うとの回答だったが、金額及び対応に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいか。
- ・ タバコに点火後、財布の上に置いた携帯用簡易ガスライターの火が消えておらず、財布が焼損した。このような場合、どのような損害賠償を請求することが可能か。
- ・ 最近購入した乗車用ヘルメットの内装体の前面スポンジ部分が剥がれて、顔に被るように下がってくる。修理や返品返金の請求をすることは可能か。
- ・ 5年前に購入した自転車で走行中、突然サドル支柱が折れて転倒し、左膝を擦りむいた。製品には問題がないとの製造業者の回答に納得がいかない。今後、どのように交渉すればよいか。
- ・ 半年前に購入したスキー板の金属エッジと滑走面の間から接着剤がはみ出して滑らなくなったため、輸入販売業者に申し出たところ製品に問題なしと回答されたが納得がいかない。今後どのように交渉すればよいか。
- ・ 携帯用簡易ガスライターから大きな炎が出て目にケガを負った。検査のため製造業者に事故品を送ったが、10日経っても結果を知らせてこない。今後どのように交渉すればよいか。
- ・ 1年半程前に購入した乳母車に子供を乗せ、10センチ程の段差を上がろうと前輪を持ち上げたところ、ハンドルのパイプ右側部分が破断した。製造業者に申し出たところ無償修理だが、送料は自己負担と言われ納得がいかない。今後どのように交渉すればよいか。
- ・ 1年程前に購入した木製バットが反ってきたが、修理や返品返金の請求をすることは可能か。
- ・ ガーデンテーブルセットのいすに腰掛けたところ、いすが壊れて転倒し全治1週間の打撲を負った。販売業者は治療費の負担や返品返金には応じると言っているが、他にどのよう

な請求をすることが可能か。

- ・座っていたすが突然壊れたため体を支えた右手にケガを負ったが、販売業者の提示した賠償金の金額に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・1年前に購入した乳母車のメンテナンスを製造業者が行った直後、平坦な舗装道で使用中に突然左前輪が外れた。製造業者に返品返金を申し出たが、同型品と交換するとの回答に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・2年前に購入したスライド式書棚が突然前に倒れて本が落下した。書棚は下台がつぶれ、使用できなくなった。製造業者に申し出たが、責任はなく修理もしないとの回答に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・平坦な道で乳母車を使用中、左右の後輪に伸びるパイプを繋ぐ横パイプが、突然各両端で破断した。溶接ではなくネジ止めされており危険な製品であると思う。このような場合、返品返金の請求をすることは可能か。
- ・5年前に購入したたんすの上の抽斗を引き抜いていたところ、本体が前に倒れて下の抽斗が壊れた。販売業者に申し出たが責任はないとの回答に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・数年前に購入した自転車の前ホークの上下のネジがゆるみ、後方へ曲がって来た。販売時の整備不良であると製造業者に申し出たが、何かにつぶつかったことによるものとの回答に納得がいかない。どうしたら納得のいく回答を得られるか。
- ・購入後3か月の乳母車の留め具が外れそうである。リコール対象外の型だが同じ箇所なので製造業者に返品返金を申し出たが、修理対応するとの回答に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・2か月前に購入した子供の自転車用ヘルメットの内側がベコベコになっている。製造業者と連絡がとれないが、どうしたらよいのか。
- ・木製の丸いすに乗って額を直していたところ、突然脚が折れて転倒しケガを負った。販売業者に申し出たが、交渉がスムーズに進むか不安である。どのように交渉すればよいのか。
- ・購入したばかりの書棚が壊れたので販売業者に申し出たが、対応してもらえない。どのように交渉すればよいのか。
- ・平坦な舗装道をクロスロードバイクで走行し始めたところ、転倒しケガを負った。バイクはスプリングが抜けた状態になっていた。製造業者等に申し出る際、どのような点に留意すればよいのか。
- ・手動車いすで移動しようとしたところ、突然シャフトが折れて転倒しケガを負った。前年にも同様の事故があり製造業者に修理をしてもらった経緯があるので、不安である。このような場合、どのような請求が可能か。
- ・購入して1か月の回転式木製ダイニングチェアから立ち上がろうとして座面を手で押さえたところ、座面と脚の根元との隙間に指が挟まり骨折した。販売業者に申し出たが、製品には問題がなく使い方が悪いためとの回答に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・3か月前に購入したマットレスのスプリングが外れているようで、腰痛がひどい。製品の交換と治療費の請求をすることは可能か。
- ・1年前に購入したベッドの手すりにつかまって起きあがろうとしたところ、手すりががたんと傾いたために転落し首を骨折した。販売業者に申し出たが、製品の交換のみで治療費の支払いには応じないとの回答であった。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・半年前に購入し説明書通りに自分で組み立てた折り畳み式ベッドから身を乗り出したところ、転落防止用柵とベッドをつなぐネジの飛び出した先端で手首にケガを負った。製造業者に申し出たが、全ての部品を使用して組み立てていないためとの回答であり納得がいかない。今後、どのように交渉したらよいのか。
- ・3、4回目の使用で三脚脚立から落下し打撲を負った。製造業者に申し出たところ、使い方が悪いためとの回答であり納得がいかない。どうしたら納得のいく回答が得られるか。
- ・4年前に購入したダイニングチェアに座っていたところ、突然脚板が外れて転倒した。販

売業者に申し出たところ来訪し「接着が甘い製品である」と言われたが、修理や返品返金の請求をすることは可能か。

- ・ 2年前に購入した乳母車の後方車輪の1個が外れていることに気付いた。販売業者に申し出たが、保証期間を過ぎていたため修理はしないとの回答に納得がいかない。今後どのように交渉すればよいのか。
- ・ 半年前に購入した三輪自転車が、乗っていると左へ傾きガタガタというので怖い。販売業者に点検をしてもらったが、製品には問題がなく乗り方に慣れろ、と言われるばかりで納得がいかない。今後どのように交渉すれば、納得のいく対応をしてもらえるだろうか。

ii. その他の相談

- ・ リサイクル品の販売を検討しているが、リサイクル業者はPL法において何か責任が生じるか。
- ・ 包丁の研ぎやハサミの分解組み直しなどを行う者は、PL法の責任主体になるか。
- ・ PL法上、販売業者は責任主体になるのか。
- ・ PL法上、リサイクル品で事故が起きたら誰が責任を問われるのか。
- ・ 海外で製造された製品を輸入して販売する場合、PL法上の責任主体は誰か。
- ・ 流通業者もPL法上の製造業者等に当たるのだろうか。
- ・ PL法について知りたい。
- ・ PL法の損害賠償請求権は何年か。
- ・ PL法上、販売業者における取扱説明書の責任について知りたい。
- ・ PL法上、製造業者における取扱説明書の責任について知りたい。
- ・ 物を製造する機械とその機械で製造した製品について、PL法の対象になるか。

⑤ PL対策・製品安全

i. 製品事故・苦情等に関連する相談

- ・ 購入したばかりのステンレス製なべを洗ったところ、縁部分から黒い粉が発生した。製造業者に申し出たところ、問題ないと回答だったが不安である。黒い粉の安全性について知りたい。
- ・ 約8か月使用の乳幼児用ベッドの床板が凹んだ。6年前に購入した同型品でも同様の不具合があり製造業者に交換してもらった経緯があるので、不安である。このような場合、どのような請求が可能か。
- ・ 26年前に購入した6個組ステンレス製多層なべの3個に、波打ち、はがれ、隙間などの不具合が発生したが、購入時に販売業者は、通常使用による故障なら本体交換も可、と言っていたため申し出たところ、経年劣化には対応できないと言われたという相談対応中だが、ステンレス製なべの耐用年数について知りたい。
- ・ ベビーカーに子供を座らせていたところ、肘掛けの折り畳み部分に左肘がはまってしまい、内出血を起こした。同一箇所です度同じ事が起きたので危険な製品だと思い、通報したい。
- ・ 新品の自転車で初乗り中、15分ほど走ったところで突然ハンドルが回転して電柱に衝突し、転倒した。販売店に申し出たところ、整備不良の為新品交換に応じるとの事であったが、後から整備不良ではないが治療費の支払いと新品交換には応じる、と言ってきた。新品での事故であり、納得がいかない。危険な製品ではないか。
- ・ 引き出しから焦げ臭いにおいがした後、ボンという音とともにライターが発火し風防が黒くなった。上に乗っていた別のライターも黒くなった。このような事例はあるか。
- ・ SGマーク付きの乗車用ヘルメットを被っていて転倒し、下顎に裂傷を負った。裂傷の位置とヘルメットのフックの位置が一致しており、危険な製品だと思う。製品に改良の余地があると思われるので、情報提供したい。
- ・ トラックのダッシュボード上のティッシュボックスの上に置いていた携帯用簡易ガスライタが爆発し、音響外傷により左耳が聞こえなくなった。携帯用簡易ガスライタは金属部分しか見つからず、同型品を試験したが問題はなかった。どのような原因が考えられるか。
- ・ 床板が2段階に調節できる乳幼児用ベッドの下段で子供がつかまり立ちをして転んだ際、

スライド式の木枠に右目の下をぶつけ、擦り傷やあざが出来た。床板の下は物入れになっており、床板を下段に設定すると木枠が内側に飛び出してくるので、危険な製品だと思うので情報提供したい。

- ・浴そうふたを購入したところ、24時間風呂には使用しないで下さいと注意表示があった。我が家は24時間風呂なのだが、このまま使用しても問題ないか。
- ・自転車で走行中、前輪と泥よけとの間につま先を挟み転倒した。危険な製品だと思い製造業者へ申し出たが、製品の交換以外は対応しないとの回答に納得がいかない。製造業者へ製品の安全性を改善させるためには、どのように交渉したらよいか。
- ・ステップを使用中、上半身運動用のゴムバンドの金具が外れて眼鏡が破損した。危険な製品だと思うので情報提供したい。
- ・対面式の乳母車の方向転換用切替レバーを動かしたところ、手を挟んでしまった。危険な製品であると思うので、情報提供したい。
- ・なべが焦げやすくなってきたが、品質劣化であるのか知りたい。
- ・圧力なべで米を炊いたところ、ご飯が灰色になったが大丈夫だろうか。
- ・1年程前に購入したかさを広げようとしたところ、突然壊れて骨が目刺さりそうになった。危険な製品だと思うので情報提供したいが、どこに申し出ればよいのか。
- ・2年前に購入した自転車のブレーキパッドが薄くなり、リムに傷が付いて後輪が歪んだ。製造業者に申し出たが乗り方が悪いとの回答に納得がいかない。
- ・中古で購入した乳幼児用ベッドの床板が外れるので危険な製品だと思い情報提供したい。
- ・購入したばかりの自転車で走行中、突然ハンドルポストが下がり手首を捻挫した。販売業者は組み立て時の不良を認めたが、このような製品について情報提供したい。
- ・木製の丸いすに乗り作業をしていたところ、突然脚が折れて転倒しケガを負った。いすの強度基準について知りたい。
- ・自転車用ヘルメットの耐用年数を知りたい。
- ・1年程前に購入した自転車で走行中、突然運転不能になり転倒した。前輪の右ハブナットが外れていたため製造業者に申し出たが、ナットは1度締めたらゆるむことはないので製品に問題はない、との回答に納得がいかない。ナットについて知りたい。
- ・手動車いすを押していたところ、ステップ板の裏側の尖った角に前を歩いていた人の踵がぶつかり、ケガをさせてしまった。危険な構造の製品だと思うので、情報提供したい。
- ・パスタ用なべを洗っていたところ、なべの縁のバリで指にケガを負った。危ない製品だと思うので情報提供したい。
- ・コンタクトをはめたまま水中マスクをしてプールで1時間泳いだところ、コンタクトが外れなくなり、角膜にも傷が付いた。製造業者に申し出たが、製品には問題がなく使い方が悪いととの回答に納得がいかない。同様の相談事例はあるか。

ii. その他の相談

- ・棒状つえを仕入れるにあたり、注意すべき点を知りたい。
- ・乳母車のリコール情報について教えて欲しい。
- ・PL対策として、製品の警告表示にはどのような内容を記載すべきであるか。
- ・PL法上、取扱説明書の貼付は義務づけられているのか。
- ・圧力なべのリコール情報について教えて欲しい。
- ・かさの表示義務について知りたい。
- ・出生後24か月以上の幼児向けベッドの基準はあるか。
- ・自転車部品について、保証、保有期間は決まっているのか。
- ・SGマーク付きでない製品の販売時におけるリスクについて知りたい。
- ・三脚脚立の安全基準について知りたい。
- ・トウモロコシの皮で制作したいすの品質表示について知りたい。
- ・自転車の基準について知りたい。
- ・棒状つえの安全基準について知りたい。
- ・1年程前に購入したなべのコーティングが剥がれてきたが、安全かどうか知りたい。

- ・事故や相談の事例について知りたい。
- ・自転車用ヘルメットを週に数日、1回40分程度使用していたところ、つむじの後方がはげてきた。このような事例はないか。
- ・ゆたんぼの事故事例について知りたい。
- ・中華なべの安全性について知りたい。
- ・アルマイト処理をしたなべについて健康上問題がないのか知りたい。
- ・携帯用簡易ガスライタの事故事例について知りたい。
- ・就寝中に二段ベッドの上段から枠を乗り越えて転落した事例はあるか。
- ・アルミ製なべの安全性について知りたい。
- ・圧力なべの検査機関を知りたい。
- ・携帯用簡易ガスライタの本体に亀裂が生じた原因を調査できる機関を知りたい。
- ・圧力なべの再現実験を行っている検査機関を知りたい。
- ・銅製なべの材質検査が可能な検査機関を知りたい。
- ・スキーの検査機関を知りたい。
- ・当社製品で転倒事故が起きたが、社内の検証で欠陥は見つからなかった。福祉用具の検査機関を知りたい。
- ・自転車の検査機関を知りたい。
- ・やかんの検査機関を知りたい。
- ・携帯用簡易ガスライタの検査機関を知りたい。
- ・電動車いすの補修用部品の保有期間について知りたい。
- ・木製バットを購入したところ、バッティングセンターでの使用不可との表示があるが、確認したい。
- ・腕時計ベルトの補修部品の保有期間について知りたい。
- ・圧力なべの耐久性や材質について知りたい。
- ・自転車用ヘルメットの耐用年数を知りたい。

⑥その他

- ・ゆたんぼに関連して、SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・乳幼児用ハイチェアに関連して、SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・業務用クッキングヒータ用調理器具のSGマーク基準について知りたい。
- ・金属製バットに関連して、SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・歩行補助車に関連して、SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・交通事故の場合、SGマーク被害者救済制度に申し出ることが可能か。
- ・紙を筒状にして制作した机やいすの強度などの基準があれば知りたい。
- ・こいのぼり用繰り出し式ポールの絶縁体が折れて壁が破損したが、SGマーク被害者救済制度で補償されるか。
- ・SGマークの表示の有効期間は何年か。
- ・購入後半年のSGマーク付き金属製バットが裂けたがどのような補償が受けられるのか。
- ・SGマークに書かれている番号で個人の特定ができるのか。
- ・乳幼児用ハイローラックに関連してSGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・自転車用ヘルメットに関連してSGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・SGマーク付き乗車用ヘルメットを輸入する予定だが、SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・ホーローなべに関連してSGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・取扱説明書に記載されているSGマークの保証期間を過ぎると、補償は受けられないのだろうか。
- ・製品安全協会で定めている基準とは、品質を保証するものなのか。
- ・リコールにより自分で補修した乳母車で事故が起きた場合、SGマーク制度による補償は

されるのか。

- S Gマークの対象製品を知りたい。
- 自転車で行中、自転車用幼児座席の足乗せ部分が対向自転車に当たり相手車に傷を付けてしまったが、S Gマーク被害者救済制度による賠償は可能か。
- S Gマークシールは、剥がれたら賠償されないのか。
- クッキングヒータ用圧力なべのS Gマーク基準について知りたい。
- S Gマークの有効期限を過ぎると、補償は受けられないのだろうか。
- S Gマーク付き製品は、どこで販売されているのか。
- S G制度の生産物賠償責任保険とP L保険との違いについて知りたい。
- S Gマーク制度に申し出期間の制限はあるのか。
- 自転車に関連してS Gマーク被害者救済制度について知りたい。
- 金属製なべのS Gマーク基準について知りたい。
- S Gマーク被害者救済制度を利用するには、事前登録が必要なのか。
- P L保険は製造業者と表示業者のどちらが加入するのが妥当なのか。
- 芝刈機の製造業者の連絡先を知りたい。
- 自転車用ヘルメットを購入する時の選択基準を教えてください。
- 新しく購入した乗車用ヘルメットに、それまで使用していたヘルメットのスモークシールドを取り付けられるか。
- 乗車用ヘルメットの型式について相談したい。
- 自転車用空気ポンプを購入する時の選択基準を教えてください。