

# 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

## 平成21年度第3四半期 (平成21年10月～12月) の活動状況

1. 相談受付状況	2
①第3四半期の相談受付状況	2
②各月の相談受付状況	3
③相談内容別の受付状況	4
2. 製品事故・品質クレームの相談概要	4
3. 第3四半期の製品事故・品質クレーム以外の主な相談事例	5

### 当センターの相談対象製品・・・消費生活用製品

乳幼児製品 (乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等)  
家具・家庭・厨房用品 (いす・机・脚立・ゆたんぼ・圧力なべ・金属製なべ等)  
スポーツ・レジャー用品 (ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等)  
高齢者・福祉用品 (歩行補助車・棒状つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等)  
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品など

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。

## 消費生活用製品PLセンターの相談等の受付状況

### 1. 相談受付状況

#### ① 第3四半期の相談受付状況

- ・平成21年10月～12月の3か月間で、189件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
- ・最多は10月の70件で、月平均では63件だった。
- ・製品事故、品質クレームについて受け付けはなかった。

相談等の受付状況（平成21年度第3四半期）

（単位：件 / ( )内：構成比）

	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			6	10	25	29	25	95 (50.3%)
企 業 業 界 団 体			4	3	5	3	9	24 (12.7%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン ター			14	8	18	17	8	65 (34.4%)
そ の 他			1	1	1	2		5 (2.6%)
計			25 (13.2%)	22 (11.6%)	49 (25.9%)	51 (27.0%)	42 (22.2%)	189 (100.0%)

※①相談者側が拡大被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・情報公開に関する照会、消費生活センター等との関係に関する照会

※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、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

※⑦PL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、リコール制度等の製品安全対策に関する相談等

## ② 各月の相談受付状況

【10月】

(単位：件 / ( )内：構成比)

	製 事 故	品 質 ク レ ーム	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	計
消 費 者 消 費 者 団 体			1	6	11	10	7	35 (50.0%)
企 業 業 界 団 体			1	1	4	1	3	10 (14.3%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン ター			2	2	9	5	3	21 (30.0%)
そ の 他			1	1	1	1		4 (5.7%)
計			5 (7.1%)	10 (14.3%)	25 (35.7%)	17 (24.3%)	13 (18.6%)	70 (100.0%)

【11月】

	製 事 故	品 質 ク レ ーム	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	計
消 費 者 消 費 者 団 体			2	4	5	9	9	29 (46.8%)
企 業 業 界 団 体				1	1	1	3	6 (9.7%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン ター			7	4	7	5	3	26 (41.9%)
そ の 他				1				1 (1.6%)
計			9 (14.5%)	10 (16.1%)	13 (21.0%)	15 (24.2%)	15 (24.2%)	62 (100.0%)

【12月】

	製 事 故	品 質 ク レ ーム	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	計
消 費 者 消 費 者 団 体			3		9	10	9	31 (54.4%)
企 業 業 界 団 体			3	1		1	3	8 (14.0%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン ター			4	1	2	7	2	16 (28.1%)
そ の 他			1			1		2 (3.5%)
計			11 (19.3%)	2 (3.5%)	11 (19.3%)	19 (33.3%)	14 (24.6%)	57 (100.0%)

### ③ 相談内容別の受付状況

相談内容別の受付状況（第3四半期）

（単位：件 / （ ）内：構成比）

	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			11	14	35		16	76 (40.2%)
一般相談・問い合わせ ※⑨			14	8	14	51	26	113 (59.8%)
計			25 (13.2%)	22 (11.6%)	49 (26.0%)	51 (27.0%)	42 (22.2%)	189 (100.0%)

※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

## 2. 製品事故・品質クレームの相談概要

### (1) 製品事故

製品事故（拡大被害があり当センターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案）は、なかった。

### (2) 品質クレーム

品質クレーム（製品の品質等の瑕疵があり当センターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案）は、なかった。

## 3. 第3四半期の製品事故・品質クレーム以外の主な相談事例

### (1) PLセンターの業務内容

- ・1年前に購入した家庭用トレッドミルから白い粉が出てきたが、靴底から出た粉であるとの輸入業者の回答に納得がいかない。PLセンターで検査をしてもらえるか。
- ・2、3年前に購入した自動車用携行ジャッキを持ったところ、プラスチック製の持ち手が抜けてジャッキが落下し右足親指を骨折したため、治療費等を請求したいとの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。
- ・使用10年程の自転車で走行中、サドルポストが折れ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。

- ・ P L センターは事故品の試験をしているのか。

## (2) P L 法の内容・解釈

### i. 製品事故・苦情等に関連する相談

- ・ 駅ビル屋上のアスレチック遊具で幼児が歯を折損したのは、親の不注意によるものと管理業者に言われたとの相談対応中だが、P L 法により責任を追及することは可能だろうか。
- ・ いすから立ち上がる際、購入したばかりの伸縮式ダイニングテーブル天板の横についている木製フックが膝に刺さりケガをした。治療費の負担はするが慰謝料や休業補償には対応しないと販売業者に言われ、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。
- ・ 景品のターボライターでタバコに点火しようとしたところ、大きな炎が出て鼻の頭に火傷を負った。製造業者はライターの問題を認めて謝罪したが、提示された賠償額に納得がいかない。損害賠償額について知りたい。
- ・ 6年前に購入し、2年前から頻繁に乗るようになった折り畳み自転車で走行中、突然ハンドルがガクツとなってフレームとの溶接部分が折れて転倒し、ケガをしたため販売業者へ申し出たところ修理すると言われたが、自転車の問題と考えるので、P L 法により無償修理を要求することは可能だろうか。

### ii. その他の相談

- ・ P L 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。
- ・ 改造した製品で問題が起こった場合、P L 法により製造業者に補償を求められるだろうか。
- ・ P L 法上、輸入自転車により事故が起こった場合、責任主体は誰になるのか。

## (3) P L 対策・製品安全

### i. 製品事故・苦情等に関連する相談

- ・ 1か月前に購入した食器棚のスライド式棚板に、炊飯器や電子レンジを置いて引き出して使用中、突然食器棚が倒れてきたため食器等が落下し、破損した。販売業者に申し出たところ、製品の問題ではないが交換には応じるとの回答であったが、取扱説明書の記載が分かりにくいため起こったと考えるので、食器等の弁償も請求したい。どのように交渉したらよいだろうか。
- ・ 1年半前に購入した木製本棚の棚板がたわんで引き戸が落下し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、本棚の基準について知りたい。
- ・ 5年程使用している自転車で車道から歩道に移る際、突然前輪の後部泥除けが、くの字に曲がってフォークに挟まったため転倒し、右肘の打撲等を負ったとの相談対応中だが、このような事故事例があるか知りたい。
- ・ 強化ガラス製テーブルが突然破裂したという事故事例について知りたい。
- ・ ホーロー製やかんの内側に細い亀裂が入り、それに沿うように茶色いサビ状のものが付着しているとの相談対応中だが、安全性について知りたい。

- ・ 1年半前に購入した軽快車のギアが、購入半年で入らなくなり、その後も片足スタンドの付け根が折れたりする等の不具合が発生する。そのたびに販売業者は、使い方が悪いと言いながら無償修理をしてくれるが、製品交換には応じない。品質不良と考えるので、情報提供したい。
- ・ タバコに点火後、軽トラックのダッシュボード下の棚にライターを置いたところ、数分後に発火して軽トラックを焼損した。自動車の製造業者はライターが出火原因と言うが、警察や消防は不明としているので、出火原因をはっきりさせるためにはどうしたらよいか。
- ・ 底面にチョコボのついた高さ15cmのビニール製子供用スツールの座面の端に、子供が足をかけて身体を動かしたところ、スツールが反転したため転倒し左腕と手首を骨折したとの相談対応中だが、製品の問題として考えられるだろうか。
- ・ 子供用自転車で走行中、突然後輪の泥よけが左側に曲がりタイヤに当たったため転倒し、顔面にケガをした。販売業者が来訪することになったが、交渉時の注意事項を知りたい。
- ・ 綿棒の綿が耳に詰まったため製造業者に損害賠償請求を申し出るつもりだが、病院の診断書は必要だろうか。

## ii. その他の相談

- ・ 取扱説明書の注意事項を守らずにゆたんぽを使用して低温やけどを負った場合、製造業者に治療費を請求することは可能だろうか。
- ・ 使用者の整備・点検の不足に起因した自転車の事故事例について知りたい。
- ・ リコールを実施する場合の判断要素について知りたい。
- ・ 脚立の天板に乗ってはいけない理由を知りたい。

## (4) その他

- ・ 乳母車に関連して、SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・ 乳幼児用ベッドのSGマーク基準について知りたい。
- ・ レンタル品やリサイクル品もSGマーク被害者救済制度の対象になるのか。
- ・ JIS規格について知りたい。
- ・ ターボ式携帯用簡易ガスライターを使用中、大きな炎が出て鼻に火傷を負ったため製造業者に申し出たところ、PL保険で対応すると言われたとの相談対応中だが、PL保険について知りたい。