

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23年度第2四半期 (平成23年7月～9月) の活動状況

1. 相談受付状況	2
①第2四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2四半期の主な相談事例	5
4. 調停申立事案について	7

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・ゆたんぽ・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 (シルバーカー・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2四半期の相談受付状況

- ・平成23年7月～9月の3か月間で、157件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
- ・月平均は52件だった。
- ・製品事故については2件を受け付けた。品質クレームの受け付けはなかった。

相談等の受付状況（平成23年度第2四半期）

（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	2			3	36	11	19	71 (45.2%)
企 業 業 界 団 体				2	5	1	10	18 (11.5%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン タ ー			17	4	29	8	8	66 (42.0%)
そ の 他				1			1	2 (1.3%)
計	2 (1.3%)		17 (10.8%)	10 (6.4%)	70 (44.6%)	20 (12.7%)	38 (24.2%)	157 (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、PLセンターが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、PLセンターが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

●表の割合（％）は、四捨五入しているため、合計しても100％にならない場合があります。

② 各月の相談受付状況

【7月】

(単位：件／()内：構成比)

	製 品 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			1	14	2	7	25 (55.6%)
企 業 業 界 団 体				1	1	1	1	4 (8.9%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン タ ー			4	3	4	5		16 (35.6%)
そ の 他								
計	1 (2.2%)		4 (8.9%)	5 (11.1%)	19 (42.2%)	8 (17.8%)	8 (17.8%)	45 (100.0%)

【8月】

	製 品 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			1	11	5	9	27 (48.2%)
企 業 業 界 団 体					3		3	6 (10.7%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン タ ー			4		11	2	6	23 (41.1%)
そ の 他								
計	1 (1.8%)		4 (7.1%)	1 (1.8%)	25 (44.6%)	7 (12.5%)	18 (32.1%)	56 (100.0%)

【9月】

	製 品 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	11	4	3	19 (33.9%)
企 業 業 界 団 体				1	1		6	8 (14.3%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン タ ー			9	1	14	1	2	27 (48.2%)
そ の 他				1			1	2 (3.6%)
計			9 (16.1%)	4 (7.1%)	26 (46.4%)	5 (8.9%)	12 (21.4%)	56 (100.0%)

③ 相談内容別の受付状況

相談内容別の受付状況（第2四半期）

（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	
対 象 製 品	事 故 ク レ ーム ※⑧	2		7	3	45	1	23	81 (51.6%)
	一 般 相 談 問 い 合 わ せ ※⑨			5	3	5	1	12	26 (16.6%)
対 象 外 製 品	事 故 ク レ ーム ※⑩			4	3	17	16	2	42 (26.8%)
	一 般 相 談 問 い 合 わ せ ※⑪			1	1	3	2	1	8 (5.1%)
計		2 (1.3%)		17 (10.8%)	10 (6.4%)	70 (44.6%)	20 (12.7%)	38 (24.2%)	157 (100.0%)

※⑧当センターの相談対象製品で、実際に事故やクレームがあった事案

※⑨当センターの相談対象製品で、実際に事故やクレームがない事案又は製品に関連しない一般相談

※⑩当センターの相談対象外製品で、実際に事故やクレームがあった事案

※⑪当センターの相談対象外製品で、実際に事故やクレームがない事案又は製品に関連しない契約等の相談

2. 製品事故・品質クレームの相談概要

(1) 製品事故

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、PLセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案の製品は、組立式デスク、ライターであった。

- ・組立式デスクについては、2年半程前に購入し、8か月程前に同シリーズの長脚に交換して使用していたデスクの左前側の脚が、突然、デスクから外れて傾いたため、下に置いていたパソコン本体に傷が付いて使用困難になる等の損害を被ったという事案だったが、当センターで行った争点整理の内容等について説明し、終了となった。
- ・ライターについては、口にくわえたタバコに点火しようとしたところ、突然、大きな炎が出て右前髪に燃え移り、右前頬部及び右瞼等に火傷を負い、前髪等を焼損したという事案だったが、当センターで行った争点整理の内容等について説明し、終了となった。

(2) 品質クレーム

相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、PL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2四半期の製品事故・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

- ・ PLセンターは製品の検査をしているのか知りたい。
- ・ 10か月前に購入した2脚のソファの底板が、ほぼ同時期に割れたためネット販売業者に申し出たところ、3か月の保証期間を過ぎているため対応しないと回答され、納得がいかないとの相談対応中である。PLセンターに回付可能か。

(2) PL法の内容・解釈

i. 製品事故・苦情等に関連する相談

- ・ 圧力なべでジャムを調理中、圧力なべ本体とふたの隙間から吹き出した内容物で左腕にやけどを負ったが、欠陥判断はどのようになされるのか。
- ・ ペットが製品の欠陥でケガを負った場合、PL法で対応されるのだろうか。

ii. その他の相談

- ・ 自治体は責任を負わないとの確約書を交わした上で、放置自転車に手を加えず市民に提供することを検討しているが、事故が起きた場合、PL法上、責任を負うことになるのだろうか。

(3) PL対策・製品安全

i. 製品事故・苦情等に関連する相談

- ・ 1年程前に購入した合皮製座いすに、リクライニングレバーの引き過ぎによる転倒注意との注意表示があるが、表示があっても転倒するような製品は危険ではないかとの相談対応中である。本体に製造業者名の表示もないそうだが、表示について知りたい。
- ・ 1か月前にネット通販で購入した折りたたみ自転車の後輪に、購入直後からパンク等の不具合が続いた。修理業者からタイヤとチューブのサイズが合っていないと指摘されたため、販売業者に申し出たが回答がない。このような製品を販売するのは問題だと考えるので情報提供したい。
- ・ 2年前に購入した自転車のタイヤチューブが、両輪ともバルブの根元部分で擦れたように裂けてパンクした。同様の事例があるか知りたい。
- ・ 4年程前に購入したゴルフクラブでボールを打ったところ、グリップが折れて右手中指の腱を切った。公的検査機関と製造業者による検査の結果、製品に問題はないと回答されたが、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。

- ・ 2か月程前に購入したプラスチック製ゆたんぼのき裂から漏れた湯が左足甲にかかり、やけどを負ったため製造業者に申し出たが、治療費の一部しか賠償されないので全額請求したいとの相談対応中である。交渉方法について助言を得たい。
- ・ 半年前に購入した圧力なべで調理中、本体とふたの隙間から内容物が噴き出して壁等を汚損したため製造業者に申し出たところ、事故品を送るように言われたとの相談対応中である。事故品を引き渡す際の注意事項について知りたい。
- ・ 4か月前に購入した油圧式ガレージジャッキを使用したところ、油圧が抜けて車体が落下し、車載ジャッキをあてていたサイドバンパーに傷がついた。製造業者に申し出たが、試験の結果製品に問題はなく、使用上の問題と思われるので対応しないと回答された。今後、どのように交渉したら良いだろうか。
- ・ 購入直後の自転車で走行していると、ハンドルが右にとられるような不安定感があり、何度も調整してもらったが解消されないため製造業者が来訪することになったが、どのように交渉したらよいかとの相談対応中である。助言を得たい。

ii. その他の相談

- ・ J I Sマークのない自転車への幼児座席の取り付けについて相談対応中である。自転車用幼児座席の取り付けに関する基準等について知りたい。
- ・ 使用している自転車用幼児座席がリコールされている製品と同じものに見えるが、情報を得たい。

(4) その他

- ・ S Gマークについている乗車用ヘルメットの表示有効期限の意味を知りたい。
- ・ カーボン製バットについているS Gマークの対人賠償責任保険とは、どのような意味か知りたい。
- ・ プラスチック浴そうふたに塩素殺菌、24時間風呂の使用を避けるようにとの表示があるが、理由を知りたい。
- ・ 顧客から、スライド式はしごに手すりをつけたいとの要望を受けているが、カタログを見る限りわからないので、手すりを付けられる製品なのか知りたい。

4. 調停申立事案について

PLセンターでは紛争処理手段として当事者からの申立てに基づき、調停を行うことにしており、今期は携帯用簡易ガスライターについて被害者側から調停申立てがなされ、企業側から調停手続きに付することの了解を得て判定会を設置し、審査を行った。現在、審査結果を取りまとめているところである。

【調停申立事案の処理状況】

番号	2011-1	製品名	携帯用簡易ガスライター		
使用期間	約4か月	申立人	男・成人	被申立人	輸入販売業者
勤務先給湯室においてタバコに火をつけ、ライターをネルシャツの左胸ポケットに入れた後、電子ポットに水道水を入れていた。胸のあたりが暖かく感じたため下を見たところ、ポケットから炎が上がっていた。慌てて両手でたたいたが、あっという間に炎が燃え広がったため、ポットの水をすくって胸にかけ消火をしたが、左胸部等に火傷を負った。					