

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
FAX 03 (5808) 3305
電話 03 (5808) 3303
FAX 03 (5808) 3305

平成23年度第3四半期 (平成23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3四半期の主な相談事例	5
4. 調停申立事案について	6

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 (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3四半期の相談受付状況

- ・平成23年10月～12月の3か月間で、182件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
- ・月平均は61件だった。
- ・製品事故、品質クレームはなかった。

相談等の受付状況（平成23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	5	19	10	38	78 (42.9%)
企 業 業 界 団 体			2	1	6	3	8	20 (11.0%)
行 政 機 関 消 費 生 活 セ ン ター			18	6	32	18	4	78 (42.9%)
そ の 他			1		3		2	6 (3.3%)
計			27 (14.8%)	12 (6.6%)	60 (33.0%)	31 (17.0%)	52 (28.6%)	182 (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いう関係に関する照会

※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

【10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			2	3	9	4	15	33 (47.1%)
企 業 業界団体				1	2	1	3	7 (10.0%)
行 政 機 関 消費生活センター			6	4	8	8	2	28 (40.0%)
そ の 他					2			2 (2.9%)
計			8 (11.4%)	8 (11.4%)	21 (30.0%)	13 (18.6%)	20 (28.6%)	70 (100.0%)

【11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	2	7	3	11	24 (47.1%)
企 業 業界団体					1	1	1	3 (5.9%)
行 政 機 関 消費生活センター			2	1	13	6	1	23 (45.1%)
そ の 他					1			1 (2.0%)
計			3 (5.9%)	3 (5.9%)	22 (43.1%)	10 (19.6%)	13 (25.5%)	51 (100.0%)

【12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			3		3	3	12	21 (34.4%)
企 業 業界団体			2		3	1	4	10 (16.4%)
行 政 機 関 消費生活センター			10	1	11	4	1	27 (44.3%)
そ の 他			1				2	3 (4.9%)
計			16 (26.2%)	1 (1.6%)	17 (27.9%)	8 (13.1%)	19 (31.1%)	61 (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	
対象 製品	事故 クレーム ※⑧			9	7	46	4	30	96 (52.7%)
	一般相談 問い合わせ ※⑨			5	2	8		22	37 (20.3%)
対象 外 製品	事故 クレーム ※⑩			12	3	5	23		43 (23.6%)
	一般相談 問い合わせ ※⑪			1		1	4		6 (3.3%)
計				27 (14.8%)	12 (6.6%)	60 (33.0%)	31 (17.0%)	52 (28.6%)	182 (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は、なかった。

(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

- ・取扱説明書や本体表示に問題がないかPLセンターで判断してもらえるのか。
- ・綿棒の綿体がはずれて耳に詰まり病院で取り出してもらったため、治療費を請求したいという相談対応中である。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

- ・製品に製造業者名と推薦団体名が記載されているが、PL法上、責任主体はどちらになるのか知りたい。
- ・購入直後の折りたたみ自転車の不具合を製造業者が整備することになったが、時間がかかる場合修理業者に依頼し、費用を販売業者に請求できるだろうかという相談対応中である。このような要望は可能だろうか。併せて、自転車の販売に必要な資格があるか知りたい。

ii. その他の相談

- ・放置自転車を修理してイベントで貸し出すことを検討しているが、事故が起きた場合、PL法上の責任を負うかという相談対応中である。PL法上の責任主体について知りたい。
- ・車いすの製品化にあたり、PL法を守らなければいけないのかという問い合わせを受けている。PL法について知りたい。

(3) PL対策・製品安全

i. 製品事故・苦情等に関連する相談

- ・1か月前に通販で購入した電動アシスト自転車で走行中、ブレーキが故障して転倒したが、危険な製品ではないかという申し出を受けている。電動アシスト自転車の基準について知りたい。
- ・CR機能付き点火棒が着火しづらいという相談対応中だが、点火棒の基準について知りたい。
- ・3年前、ダイニングチェアにあぐらをかいていたところ、突然、座面が脚から外れて前方に転倒し、むち打ち症を負った。販売業者により修理された際はケガについて要望しなかったが、頭痛等の後遺症が続くため最近になって再度申し出たところ、輸入業者により対応されることになった。交渉を進める上での注意点を知りたい。
- ・1年半前に購入したソファの表素材が、2～3か月前からポロポロと剥がれ始めた。販売業者に申し出たところ、新品を購入する際に値引き対応をすると回答されたが、値引き額が低く納得がいかない。どのように交渉したらよいただろうか。
- ・1年程前に購入したフライパンのフッ素樹脂加工が剥がれてきたが、使用を続けても健康に問題はないかという相談対応中である。フッ素樹脂の安全性について知りたい。

- ・ 3年程前に購入した圧力なべで調理中、ふたが飛んで内容物でやけどを負った。製造業者から治療費については全額対応すると回答されたが、休業補償等も要望したい。どのように交渉すればよいだろうか。

ii. その他の相談

- ・ 乳幼児用製品に関連して、取扱説明書や表示について知りたい。
- ・ なべは原産国表示の規制を受けるだろうかという相談対応中だが、表示について知りたい。
- ・ 乳幼児用ベッドに関する規制について知りたい。

(4) その他

- ・ 乗車用ヘルメットに表示有効期限3年とあるがどのような意味か知りたい。
- ・ 自転車用ヘルメットに付いている対人賠償責任保険とは、どのような意味か知りたい。
- ・ 友達が振り回した金属製バットが自分の子供の額に当たってコブができたが、SGマーク被害者救済制度について知りたい。
- ・ プラスチック浴そうふたに24時間風呂には使用禁止の表示があるが、今まで気付かずに使用していた。このまま使用を続けても問題がないか知りたい。
- ・ プラスチック浴そうふたを洗うとふたの中に水が入るが、製品に影響はないだろうか。

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、今期は自転車（ロードバイク）について被害者側からの調停申立てを受け付けたが、企業側から調停手続きを進めることについての同意を得られなかったため、終了とした。
- ・ 平成23年第2四半期に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携帯用簡易ガスライターについて、審査結果を両当事者に報告した。
- ・ 平成23年第2四半期に製品事故事案としてPLセンターが相対交渉の援助を行った携帯用簡易ガスライターについて、被害者側と企業側との間で相対交渉が困難なため、被害者側から調停申立ての希望があり、現在、調停申立書作成の援助を行っている。

【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
<p>[申立内容の要旨]</p> <p>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。</p>					
<p>[争点]</p> <p>本件事故が本件ライターの風防内に蓄積したホコリが原因で生じたものかどうか、ホコリが原因とした場合、本件ライターに構造上の欠陥が存するか否かという点である。</p>					
<p>[審査結果の要旨]</p> <p>申立人は、本件事故は通常どおりにライターを使用していて生じたもので、原因はライター以外には考えられないと主張していることから、判定会において本件ライター及び焼損物を観察した。その結果、本件ライターの着火操作ボタン上部に熱影響による溶融が認められた以外、ライター本体に破損や部品の欠損等は認められず、着火操作ボタンも円滑に作動した。風防を外して内部を観察した結果、ノズル下部周辺にホコリが認められたが、熱影響や変形等は認められなかった。また、炎調整レバーの位置を提出された状態のままに燃焼させた後、消火操作を行ったとき、瞬間に消火した。</p> <p>事故時に着用していた衣類は、ネルシャツの左胸ポケットの取り付け上部付近から肩口まで焼損しており、Tシャツも僅かに狭い範囲で同位置が焼損していた。</p> <p>本件事故に至る経緯、被害状況、焼損衣料等を踏まえると、ネルシャツの焼損はポケット内部から生じており、ポケットにはライター以外に火源となる物はないことから、ライターの火が消えていなかったために申立人の着ていたシャツに燃え移り火傷を負ったものと推認することができる。</p> <p>ライターの機能や構造に問題は認められなかった事実からは、本件事故は本件ライターの欠陥によるものではないとも考えられたが、被申立人はノズルレバーを取り外して本件ライターを「内部観察」しており、「内部観察」の際、茶色っぽいホコリが存在したと主張するが、そのホコリを被申立人は紛失していた。このことから、異物の存在が原因でライターの消火が妨げられ残火が生ずる場合があるところ、本件においても、消火の妨げとなるような異物が存在していたが、被申立人によるノズルレバー取り外しの過程において本件事故時に存在した異物が移動した可能性を否定することができない。</p> <p>また、本件ライターには消火確認の告知がなされているが、これは、確率は必ずしも高くはないもののライターの機能や構造を原因とする残火発生の可能性があるということを前提事実としている。加えて、本件事故の原因はライターの火であるという事実が存在し、これらの諸事実を全て総合すると、本件ライターには消火を妨げる原因となった異物が存在し、その原因が本件ライターの欠陥に基づくものであると推認することを妨げないというべきである。</p>					

なお、被申立人は、本件事故は本件ライタの風防内に蓄積されたホコリが発火の原因に繋がったのではないかと考える、と主張しているが、風防内のノズル上部にホコリが蓄積されていたとしても、ライタに点火し、タバコに火をつけている間にホコリは燃え尽きてしまうと考えるのが自然である。

また、風防内は風防の内側だけでなく、炎が形成されるノズル付近等にも熱影響や変形は認められず、判定会で行った本件ライタの観察でもホコリが風防内で燃えたような痕跡は認められなかった。

以上により、本件事故は本件ライタの残火により発生したものと考えるのが合理的であり、よって、被申立人には本件事故についての責任が認められる。

なお、申立人はこれまで約30年の喫煙歴があり、本件ライタに消火確認告知がなされていたこと、本件事故以前にもライタから手を離しても炎が消えていなかったという経験があったことから、申立人はライタの使用に際し、相応の注意を欠いていたと解することができ、本件事故による損害について、すべてを被申立人の負担とすることは公平を欠くものと解され、賠償額の算定に際して斟酌した。

番号	2011-2	製品名	自転車（ロードバイク）		
使用期間	約2か月	申立人	男・成人	被申立人	輸入販売業者
[申立内容の要旨]					
<p>日帰りツーリングのため、両輪タイヤの空気圧を8BARにした本件自転車で、自宅から待ち合わせ場所まで走行後、舗装された平坦な河川敷に入り、時速16～18kmで総勢6名の最後尾を走行していたところ、突然、急ブレーキがかかったようになり宙を舞って前転し、左鎖骨、肋骨骨折等を負った。自転車は、前輪の右側面が「蛇が蛙を飲み込んだ」ように膨らみ、右フロントフォーク側面に引っかかって、ビードが見えていた。</p>					
[申立人の主張の要旨]					
<p>リムからビードが外れ、チューブが見える程前輪タイヤが膨らんで、タイヤがフロントフォークに強く接触したことで前輪ロックの状態になったため、転倒した。なぜ急にタイヤが膨らんだかはわからないが、タイヤもしくはチューブが原因であると考え。</p>					
[被申立人が調停手続きに付することを拒絶した理由の要旨]					
<p>メーカーの調査結果により、製品に欠陥はなく、直接の事故原因が確認できないため。</p>					