

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

2017年度第3四半期(2017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(いす・机・脚立・ゆたんぼ・圧力なべ・なべ等),
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

2017年度第3四半期（2017年10月～12月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2017年10月～12月の3か月間で、128件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
- ・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29件であった。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1件で、事業者にも文書にて照会し解決に向けて協力を行った。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は37件で、そのうち、複数回に渡って助言等を行い対応した事案は4件だった。

[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	他機関等 ⑤	計
消費者	17 [1/ 1]	13 [0/ 1]	5	2	23	60 (46.9%)
消費生活センター 行政機関	12 [-/ 0]	23 [-/ 3]	8	5	7	55 (43.0%)
企業 業界団体	0 [-/ 0]	1 [-/ 0]	5	3	1	10 (7.8%)
その他	0 [-/ 0]	0 [-/ 0]	1	1	1	3 (2.3%)
計	29 [1/ 1] (22.7%)	37 [0/ 4] (28.9%)	19 (14.8%)	11 (8.6%)	32 (25.0%)	128 (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も文書にて照会し、解決に向けて協力を行った事案

2. 主な相談事例

(1) 事故相談

・電動アシスト三輪車

「電動アシスト三輪車で走行中に転倒し、骨折したが、メーカーが治療費を補償してくれない」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。

・クロスバイク

4か月前に購入したクロスバイクで走行中に前輪が外れ、転倒して骨折を負ったため、メーカーに申し出たが、製品に問題はないと回答され納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

・自転車の鍵

10年以上前に購入した自転車の鍵のプラスチック部品が破損して指をケガしたが、メーカーの対応が悪い。どのように考えればよいだろうか。

・ソファ

布製ソファの布地から飛び出していたステーブル様の金具で左脚に切創を負った。製造販売業者は、製品の欠陥を認め、返品返金されたが、ケガの補償について折り合いがつかない。どうしたらよいだろうか。

・キッチンボード

先日購入したキッチンボードの角が鋭利なため、手を切ってしまったが、販売会社の対応が悪い。どのように考えればよいだろうか。

・ベビーゲート

「ベビーゲートの柵の間に乳児の足が挟まりケガをした」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。

・伸縮式はしご

「6年程前にインターネットで購入した伸縮式のはしごを使用して天井の電球交換を行っていたところ、はしごが真っ二つに折れたため落下し、骨折を負った」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。

・ショッピングカート

5年前に購入したショッピングカートを持ち、停車したバスから下りようと立ち上がったところ、急にカートの後輪が動いて転倒し骨折等を負ったためメーカーに申し出たが、使用方法の誤りとして対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車

5年程前に購入した自転車で走行中にブレーキをかけたところ、ドラムブレーキが爆発したようにボロボロになってしまったが、どのように考えればよいだろうか。

- ・電動アシスト自転車

3年半程前に購入した電動アシスト自転車のバッテリーが充電しなくなったためメーカーに調査してもらったが、調査結果やメーカーの対応に納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・ダイニング用ベンチ

購入したダイニング用のベンチシートの高さがちらし表示よりも低い、どのように考えればよいだろうか。

- ・フライパン（フッ素樹脂加工）

数回しか使用していないフライパンをガス火にかけたらフッ素樹脂加工の塗膜が膨らんだためメーカーに申し出たところ、交換はするが調査はしないと回答され、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・卓上魔法瓶

「通販で購入した卓上魔法瓶の保温力が弱い」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。

- ・ゴルフクラブ

ほとんど使用していないゴルフクラブが2回も折れたが、販売店が返金に応じてくれない。どのように考えればよいだろうか。

- ・手動車いす

「4年程前に特注で作らせた手動車いすの溶接部が外れたが、溶接修理するというメーカーの回答に納得がいかない」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。

- ・園芸用鋏

2年程前に購入した太枝切り鋏で木の枝を剪定していたところ、バネが切れてラチェットが効かなくなってしまった。不良品ではないかと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・ペット用キャリーバッグ

「4年前に購入したペット用キャリーバッグのファスナーの金具がゆるんでいたため、犬がケガをした」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。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・食器棚

食器棚の取扱説明書に記載すべき内容や規制について教えてほしい。

- ・ソファ

ソファの脚が壊れたという相談対応中だが、耐用年数について教えてほしい。

- ・乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットに0.125L以下というシールが貼ってあるが、安全基準上どのような規定があるのか知りたい。

- ・晴雨兼用傘

晴雨兼用傘に関する相談対応中だが、耐水性能等について教えてほしい。

- ・使い捨てカイロ

「靴用の使い捨てカイロにより低温やけどを負った」という相談対応中だが、PL法における補償の範囲について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・電動アシスト自転車

「雨の日に電動アシスト自転車で走行中、ブレーキが効かずに転倒した」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能な範囲について教えてほしい。

- ・強化ガラス製なべふた

「2回程しか使用していない強化ガラス製なべふたが突然割れた」という相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・敷き布団

「敷き布団に針が混入していたため背中をケガした」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・かばん

化粧品を購入した際にもらったノベルティのかばんのファスナーに不具合があり、ブラウスが破れてしまったが、PLセンターで対応可能か。

- ・EMS 機器

装着するだけで筋肉が鍛えられるというEMS機器を1週間程使用したところ、痙攣と痛みが続くよう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。

- ・チャイルドシート

チャイルドシートの不具合について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・水栓

流し台の水栓の故障について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・シール剥がし液

100円ショップで購入したシール剥がし液を使用して損害が生じた件で相談したいが、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。

事故が起こってしまったら

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よう。

 **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