

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1四半期(2017年4月~6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1四半期（2017年4月～6月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2017年4月～6月の3か月間で、131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33件で、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4件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は29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 案内等 ⑤	計
消費者	26 [0/4]	18 [0/0]	6	10	8	68 (51.9%)
消費生活センター 行政機関	5 [-/0]	11 [-/0]	7	13	10	46 (35.1%)
企業 業界団体	0 [-/0]	0 [-/0]	3	8	1	12 (9.2%)
その他	2 [-/0]	0 [-/0]	2	1	0	5 (3.8%)
計	33 [0/4] (25.2%)	29 [0/0] (22.1%)	18 (13.7%)	32 (24.4%)	19 (14.5%)	131 (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て文書にて照会し、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

・シティ車

10か月程前に購入したシティ車のチェーンが外れ、転倒してケガをした。メーカーの調査の結果、製品に問題はないと回答されて納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

・クロスバイク

4年程前にフレームやサドルをカスタマイズして購入したクロスバイクで走行中、突然サドルピンが折損し、転倒してケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・折りたたみ自転車

インターネット通販で購入した折りたたみ自転車で走行中、突然折りたたみ部が折り畳まれ、転倒して骨折を負った。メーカーと販売店のどちらと交渉した方がよいだろうか。

・油圧式テーブル

3年前に購入した油圧式テーブルの天板が上下しなくなったためテーブルを横にして状態を確認していたところ、突然天板が動いて指が挟まれケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・ゴルフ練習用マット

1年程前にインターネット通販で購入したゴルフ練習用マットに付属のひも付きボールがスウィングした際に割れて顔に当たり、打撲と擦過傷を負ったため通販業者に申し出たが、対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・ライター

「数日前に人からもらった使い捨てライターでタバコに火を点けた後で胸ポケットに入れたところ、発火して手指を火傷した」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。

・突っ張り棚

1週間程前に購入した突っ張り棚を洗面所の洗濯機上に設置したところ、落下して水栓に当たり漏水事故を起こしてしまったためメーカーに申し出たが、製品に問題はないとして対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・物干し

「2か月前に購入した洗濯用物干しにフェイスタオルを干してベランダに出そうとしたところ、突然本体とフックを繋ぐワイヤーの1本が外れて顔に飛んできて、メガネに傷がついた」という相談対応中だが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車

「1週間程前に購入した自転車の後輪のタイヤの空気が抜けたが、販売店がチューブの交換対応しかしてくれない」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。

- ・電動アシスト自転車

1年程前に購入した電動アシスト自転車の前輪のリムが折れて修理してもらったが、再度折れた。今回は前輪を交換してもらったが、製品に不安が残る。どのように考えればよいだろうか。

- ・ベッド

インターネット通販で購入したベッドの合皮製の横枠の中のベニヤ板が少しの力で割れたが、通販業者は製品に問題はないといって返品・交換に応じない。どのように考えればよいだろうか。

- ・ソファ

オーダーメイドでソファを購入したが、脚部にキズがある等の不良があった。明日、販売店が来訪予定だが、どのように交渉すればよいだろうか。

- ・なべ蓋

1～2年程前に2個購入したなべ蓋のツマミが、2個ともひび割れていることに最近気が付いたためメーカーに申し出たが、ひび割れるのは当たり前のことと回答された。どのように考えればよいだろうか。

- ・バット

リサイクルショップで購入した木製バットを使用して、バッティングセンターで使用したところ打球部がへこんだが、どうしたらよいだろうか。

- ・ベビーカー

インターネット通販で購入したベビーカーを初めて使用したところ、左に曲がって直進しないが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・電動アシスト自転車

「購入した電動アシスト自転車が公道使用可能か」という相談対応中だが、公道使用の可否を確認する方法等について知りたい。

- ・ステンレス製なべ

「ステンレス製のなべで米を炊いて焦がしてしまったが、安全性に問題がないだろうか」という相談対応中だが、ステンレスの安全性について知りたい。

- ・浴そうふた

6～7年前に購入した浴そうふたが傷んできたが、浴そうふたの耐用年数等について知りたい。

- ・階段昇降機

介護施設に設置している階段昇降機が故障したため修理を依頼したが、部品がないと回答され納得がいかない。部品の保有期間について知りたい。

- ・部品

海外から部品を輸入する事業者からPL法の適用についての相談対応中だが、PL法について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・自転車

敷地内に放置された自転車の所有者を捜しているが、自転車のPL保険のラベルに記載の番号等から所有者を特定できるだろうか。

- ・ゴルフクラブ

「飛距離が伸びるというゴルフクラブを購入したが、飛ばない」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ソフトウェア

ウイルス駆除のソフトウェアの不具合に関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・ヘアゴム

「子供用のおもちゃのヘアゴムの接着剤のニオイがきつい」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・防犯カメラ

防犯カメラの画質に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・仏壇

「購入した仏壇の保証書が発行してもらえない」という相談対応中だが、仏壇の保証書の規定の有無についてPLセンターでわかるか。

**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。

 **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