

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(2017年4月~2018年3月)の活動状況等

1. 2017年度の活動状況
 - (1) 相談内容別の受付状況.....2
 - (2) 相談月別の受付状況.....3
 - (3) 製品区分別の相談受付状況.....3
2. 主な相談事例(2017年度第4四半期対応分)
 - (1) 事故相談.....4
 - (2) クレーム相談.....4
 - (3) 法律説明・製品安全等.....5
 - (4) PLセンターの業務内容等.....5
 - (5) 他機関案内等.....6

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(ベッド・脚立・ゆたんぼ・なべ・浴そうふた等),
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

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。

2017年度（2017年4月～2018年3月）の活動状況

1. 2017年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況

- ・2017年度は、493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117件で、そのうち、事業者に文書照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った事案は1件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は9件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は108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。

[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 ※④	他機関 案内等 ※⑤	計
消費者	85 [1/9]	54 [0/1]	21	27	59	246 (49.9%)
消費生活センター 行政機関	25 [-/0]	53 [-/3]	27	43	37	185 (37.5%)
企業 業界団体	5 [-/0]	1 [-/0]	15	19	5	45 (9.1%)
その他	2 [-/0]	0 [-/0]	3	10	2	17 (3.4%)
計	117 [1/9] (23.7%)	108 [0/4] (21.9%)	66 (13.4%)	99 (20.1%)	103 (20.9%)	493 (100.0%)

※事故・クレーム相談の [/] 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センターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案
- ⑤ 他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

(2) 相談月別の受付状況

[単位：件]

月	区分 事 故 相 談	クレーム 相 談	法律説明・ 製品安全等	PLセンターの 業務内容	他 機 関 案 内 等	計
4	6	12	3	11	5	37
5	12	10	9	9	6	46
6	15	7	6	12	8	48
7	10	10	5	14	10	49
8	10	11	6	12	7	46
9	8	10	1	5	11	35
10	13	10	10	6	14	53
11	11	8	4	2	11	36
12	5	19	5	3	7	39
1	8	7	5	8	9	37
2	8	2	7	11	7	35
3	11	2	5	6	8	32
計	117	108	66	99	103	493

(3) 製品区分別の相談受付状況

[単位：件 / ()内：構成比]

製品	区分 事 故 相 談	クレーム 相 談	法律説明・ 製品安全等	PLセンターの 業務内容	他 機 関 案 内 等	計
自転車関連	31	40	8	25	1	105 (21.3%)
家具関連	9	16	5	2	1	33 (6.7%)
台所関連	5	11	12	3	1	32 (6.5%)
スポーツ・レジャー	3	7	1	8	3	22 (4.5%)
福祉関連	18	7	4	6	4	39 (7.9%)
乳幼児関連	6	8	1	8	2	25 (5.1%)
乗車用ヘルメット	3	0	3	3	6	15 (3.0%)
はしご関連	8	1	0	0	0	9 (1.8%)
ライター関連	5	0	1	1	0	7 (1.4%)
その他	12	6	5	5	14	42 (8.5%)
対象外製品	17	12	26	24	69	148 (30.0%)
非製品関連	0	0	0	14	2	16 (3.2%)
計	117	108	66	99	103	493 (100%)

2. 主な相談事例（2017年度第4四半期対応分）

(1) 事故相談

・折りたたみ自転車

「1年程前に購入した折りたたみ自転車で走行中に急ブレーキをかけたところ、後輪が浮いて前のめりになり、転倒してケガをした」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。

・ロードバイク

1年程前に購入したロードバイクで息子が走行中に、後輪が突然外れて転倒しケガをしたがどうしたらよいだろうか。

・ソファ

「1年前に購入した布張りのソファを壁にくっつけて置いていたところ、白い壁にソファの布の色が移染した」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。

・踏み台

3段式のアルミ製の踏み台に乗って作業していたところ、脚が突然折れ曲がったため、転落しケガをした。メーカーとどのように交渉したらよいだろうか。

・ライター

「コンビニで景品としてもらった簡易ライターを初めて使用し、ポケットに入れておいたところ、残火でシャツが焼け焦げた」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。

・ゆたんぼ

3か月程前に購入したゆたんぼを布団に入れて就寝したところ、ふたの栓が緩んで湯が漏れてしまった。メーカーの対応に納得がいけないが、どのように考えればよいだろうか。

・写真立て

「写真立てのガラスの縁で手を切った」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。

(2) クレーム相談

・子供用自転車

子供用自転車のサドルのカバーが購入後4か月でひび割れてめくれてしまったが、パーツ交換をするというメーカーの対応に納得がいけない。どのように考えればよいだろうか。

・シティ車

「3年前に購入したシティ車の前輪が動かなくなったため修理してもらったが、2週間程でまた動かなくなった」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。

・炊飯器

「購入した炊飯器を使用して初めてご飯を炊いたところ、化学物質臭がした」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。

- ・ベビーカー

3年程前に購入したベビーカーの肩ベルトのフックがねじれて付けられており、メーカーは初期不良を認めたが、修理等出来ないと言われ納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

- ・エアーマットレス

通販で購入したエアーマットレスに不具合があり、通販業者に何度か交換してもらった。今後は、保証期間が切れたため有償修理になるというメーカーの対応に納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

- ・トイレ用踏み台

「インターネットのハンドメイドマーケットサイトにてオーダーメイドで購入した子供用のトイレの踏み台のサイズが合わず危険である」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

- ・電動アシスト三輪車

「電動アシスト三輪車のハンドルが左右に動く」という相談対応中だが、ハンドルの遊びの規格の有無等について知りたい。

- ・ライター

店舗在庫でPSCマークのない古いライターが出て来たが、販売の可否について教えてほしい。

- ・炭酸水生成器

炭酸水メーカーが爆発して室内が汚損等したが、PL法に基づく補償の範囲について知りたい。

- ・スーツケース

スーツケースの部品の保有期間について規制等があるのか知りたい。

(4) PLセンターの業務内容

- ・木製子供用いす

「インターネット通販で購入した木製の子供用のいすが座ると不安定である」という相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・給油ポンプ

給油ポンプの故障に関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・電子レンジ用ゆたんぼ

「電子レンジで温めるタイプのゆたんぼが加温中に爆発した」という相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・家庭用エレベーター

家庭用エレベーターについての相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

・洗濯機

洗濯機を使用していると焼け焦げたようなニオイがする件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

・ボウリングボール

「ボウリングボールが購入して2日で半分ほど色落ちし、その後色が全部落ちた」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

・リュックサック

「購入したリュックサックの実容量が表示されている容量より少ない」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

・電子たばこ

電子たばこの本体が2か月おきに不具合を起こす件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

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う。