

# 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

## 2018年度第1四半期(2018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(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

## 2018年度第1四半期（2018年4月～6月）の活動状況

### 1. 相談受付状況

- ・2018年4月～6月の3か月間で、117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30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29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0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	21 [0/1]	17 [0/0]	5	3	15	61 (52.1%)
消費生活センター 行政機関	8 [-/0]	12 [-/0]	6	13	6	45 (38.5%)
企業 業界団体	1 [-/0]	0 [-/0]	3	4	1	9 (7.7%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	0	2	0	2 (1.7%)
計	30 [0/1] (25.6%)	29 [0/0] (24.8%)	14 (12.0%)	22 (18.8%)	22 (18.8%)	117 (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

- ・ 子供用自転車

8年程前に購入した子供用自転車に乗車中、突然フレームが真二つに折れたため転倒し、ケガをした。メーカーとどのように交渉すればよいただろうか。

- ・ シティ車

「2年程前に購入した自転車に乗車して坂道で立ち漕ぎをしようとしたところ、チェーンが外れて転倒し、大ケガをした」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ ダイニングチェア

5年程前に購入したダイニングチェアに座ったところ、左脚が折れたため転倒し、ケガをした。販売店等とどのように交渉すればよいただろうか。

- ・ 耐熱ガラス製やかん

「インターネット通販で購入したばかりの耐熱ガラス製やかんの竹製取っ手が割れて湯がかかり、やけどをした」という相談対応中である。外国の通販業者から購入したもののようだが、どのように考えればよいただろうか

- ・ 入浴用踏み台

母が介護保険でレンタルした入浴用踏み台を使用中、踏み台が滑ったためバランスを崩して転倒し、ケガをしたが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ ゆたんぼ

半年程前に購入したプラスチック製のゆたんぼを布団の足元に入れて使用していたところ、ゆたんぼが割れて布団が濡れてしまったが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ ジョイント式マット

インターネット通販で購入したジョイント式マットに含まれる化学物質により体調不良になったため通販業者に申し出たが、対応してもらえない。どうしたらよいただろうか。

### (2) クレーム相談

- ・ 自転車

「2年前に購入した自転車がふらつくようになったため販売店に申し出たところ、ホイールが変形していると言われた」という相談対応中である。相談者は、強度に問題があるのではないかと主張しているが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ 自転車

リサイクルショップで購入した自転車のタイヤに亀裂があり危険だと思うのでタイヤ交換してほしいが、どのように交渉すればよいただろうか。

- ・折りたたみ自転車

「折りたたみ自転車を購入して自宅で組み立てたところ、ブレーキが故障していたため販売店に申し出たが、修理対応と回答された」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ソファ

2か月程前に購入したソファのシートクッションが購入後すぐにへたって凹んだ。また、着座するとシートがずれるようになったが、どうしたらよいただろうか。

- ・ベッド

「10年程前に購入したベッドの床板が寝ている際に抜けた」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。また、PLセンターに回付可能か。

- ・シルバーカー

2～3年前に購入したシルバーカーの前輪が回転して危ないため販売業者に交換を申し出たが、交換できないと回答された。どうしたらよいただろうか。

- ・浴そうふた

半年～1年程前に購入した浴そうふたのカビ汚れ等がひどく、製品に問題があるのではないかとと思うが、どうしたらよいただろうか。

- ・ショッピングカート

購入したショッピングカートが重すぎて使えそうにないため返品したいが、対応してもらえない。どうしたらよいただろうか。

### (3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車用ヘルメット

自転車用ヘルメットを着用して娘が自転車で走行中、車との接触事故に遭ったが、このヘルメットの使用を継続してもよいただろうか。

- ・座いす

座いすのリクライニング部品の強度に関する相談対応中だが、安全基準について教えてほしい。

- ・ステンレス製なべ

「ステンレス製のなべで酸を使用した調理をしても問題ないか」という相談対応中だが、安全性等について知りたい。

- ・レーザーポインター

レーザーポインターに関する相談対応中だが、国内使用の法規制について教えてほしい。

- ・フライパン

「使用中のフッ素樹脂加工のフライパンの光沢が無くなってきた」という相談対応中だが、フッ素樹脂加工のフライパンの使用期間の目安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

「購入した自転車のブレーキの具合が悪いため、販売業者に申し出たが規格内で問題ないと回答された」という相談対応中である。相談者は検査を要望しているが、PLセンターに回付可能か。

- ・スマートフォン用落下防止リング

スマートフォン用落下防止リングの表示に関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ガラス製魔法瓶

「ガラス製の魔法瓶に入れた湯を飲んだところ、化学物質の味がしたので検査をしたい」という相談対応中だが、PLセンターで検査してもらえるだろうか。

- ・カーテンレール

カーテンレール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

- ・マッサージ機

量販店に設置してあるコイン式のマッサージ機を使用中に機械が壊れてケガをした件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・撥水加工衣類

「撥水加工を謳った衣類の撥水効果がなく浸水する」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・弁当

弁当により食中毒にかかり、治療費や絨毯の汚損等の損害が生じたが事業者が対応してくれない検について、PLセンターで対応可能か。

- ・浄水器

訪問販売で購入した浄水器を使用したところ、細菌による健康被害が生じてしまったが、PLセンターで対応可能か。

- ・アンプ

楽器用のアンプの破損について相談したいが、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**