

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2四半期(2018年7月~9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2四半期（2018年7月～9月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2018年7月～9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28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2件だった。
- ・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2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	20 [0/ 2]	13 [0/ 2]	6	4	17	60 (51.3%)
消費生活センター 行政機関	6 [-/ 0]	15 [-/ 0]	6	9	6	42 (35.9%)
企業 業界団体	2 [-/ 0]	0 [-/ 0]	2	4	4	12 (10.3%)
その他	0 [-/ 0]	1 [-/ 0]	1	1	0	3 (2.6%)
計	28 [0/ 2] (23.9%)	29 [0/ 2] (24.8%)	15 (12.8%)	18 (15.4%)	27 (23.1%)	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

・クロスバイク

1年3か月程前に購入し、その後サスペンション交換したクロスバイクで中学生の息子が走行中、サスペンションのバネが外れて飛び、下あごに当たってケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

6年程前に購入した電動アシスト自転車で走行中、サドルを固定するボルトが折れて、転倒しケガをしたが、どのように考えればよいだろうか。

・イス

「6年程前にインターネット通販で購入し、ほとんど使用していなかったイスに腰掛けたところ、木製の脚が折れて転倒し、首を痛めた」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。

・本棚

「インターネット通販で購入したばかりの本棚に害虫が湧き、返品後も大量の虫が室内にいるため駆除作業等を要望したい」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。

・なべ

使用を開始して1か月程の取っ手が取れるタイプのなべの取っ手が外れて湯がこぼれ、やけどを負った。メーカーと交渉中だが、助言が得たい。

・ライター

1か月程前に購入したライターを着火したところ、金具が飛んで手指を火傷したため、メーカー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。

・バッグ

「ショルダーバッグを初めて使用したところ、ファスナーが洋服に引っかかり、生地が引き裂かれた」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

・電動アシスト自転車

11年前に購入した電動アシスト自転車のモーターユニットが修理後1年足らずで再度故障した。無償修理を要望したところ、ユニット内の故障箇所が異なるため有償修理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

2年程前に購入した自転車で子供が走行中、後輪部に取り付けた鍵が壊れて後輪に巻き込まれ、後輪が曲がった。販売店からは点検を受けていなかったため補償はできないと回答されたが、どのように考えればよいだろうか。

- ・ダイニングチェア

通販で購入したアンティークのダイニングチェアの座面が、購入後すぐに割れた。欠陥商品だと思うが、どのように考えればよいただろうか。

- ・スプリングマットレス

「2か月程前に購入したスプリングマットレスの真ん中に凹みが生じたが、メーカーが対応してくれない」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・両手なべ

「両手なべの取っ手の樹脂が、ガスコンロで使用中に溶けてしまった」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。

- ・キャンプ用テント

インターネット通販で購入し、初めて使用したテントが漏水したため、通販業者に返品返金を要望したが対応してもらえない。どうしたらよいただろうか。

- ・乗車用ヘルメット

1年程前に購入した乗車用ヘルメットの表面がまだらに変色したが、どうしたらよいただろうか。

- ・散水ホース

1年程前に購入した未使用の散水ホースを使用したところ、シャワーノズルから水漏れしたため製造販売業者に交換を要望した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

自転車保険への加入を検討しているが、SGマークやBAAマーク等の補償内容について教えてほしい。

- ・ソファ

「購入検討中のソファのホルムアルデヒドの放散量について、製造販売業者に情報開示を求めたところ、断られた」という相談対応中だが、家具の規制等について教えてほしい。

- ・電動ベッド

「店頭で現品限りの電動ベッドを購入したが、保証の対象にならないと言われた」という相談対応中だが、保証の考え方について教えてほしい。

- ・乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットの取扱説明書に高温多湿の場所での保管を避けるようにと記載してあるが、ヘルメットの保管方法について知りたい。

- ・公園遊具

公園遊具の不具合による事故が発生した場合のPL法における考え方について知りたい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・自転車(タイヤ)

「購入した自転車のタイヤのチューブを取り付けたところ、すぐに破裂した」という相談対応中だが、PLセンターで検査等可能か。

- ・手すり

介護保険でレンタルした手すりに関する市民からの相談にて、PLセンターを案内したが、どのような業務を行っている機関なのか。

- ・サポーター

「ひざ用サポーターの着用によりひざの神経を痛めた」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

- ・シルバーカー

4か月前に当店でシルバーカーを購入した顧客からシルバーカーが右に曲がるので交換してほしいとの申出を受けているが、交換は可能だろうか。

- ・浴そうふた

購入した浴そうふたに24時間風呂での使用は不可との記載があるが、詳細を知りたい。

- ・ペット用品

「猫の砂により健康被害を受けた」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・体脂肪計

体脂肪計に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・歯間ブラシ

歯間ブラシでのトラブルの相談対応中だが、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。

事故が起きてしまったら

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