

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3四半期(2018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

2018年度第3四半期（2018年10月～12月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2018年10月～12月の3か月間で、107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25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1件であった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は17件であった。

[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	18 [0/1]	8 [0/0]	6	5	22	59 (55.1%)
消費生活センター 行政機関	4 [-/0]	7 [-/0]	7	5	11	34 (31.8%)
企業 業界団体	2 [-/0]	1 [-/0]	0	6	0	9 (8.4%)
その他	1 [-/0]	1 [-/0]	1	2	0	5 (4.7%)
計	25 [0/1] (23.4%)	17 [0/0] (15.9%)	14 (13.1%)	18 (16.8%)	33 (30.8%)	107 (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

・ロードバイク

「半年程前に中古で購入したロードバイクで高校生の息子が走行中にタイヤが外れて転倒し、両手首を捻挫したため補償を求めたい」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。

・自転車用シートクランプ

通信販売で購入した自転車用のシートクランプが歪んでいたため、自転車のシートポストにキズが付いてしまった。事業者の対応が悪いが、どうしたらよいだろうか。

・ソファ

オーダーメイドで購入したソファが届いた数日後から目の回りと喉に痛みが生じたため、ソファを撤去してもらった。販売店は作り直しや代替品との交換を提案しているが、契約をキャンセルすることは可能だろうか。

・シルバーカー

2年半程前に購入して最近使用を開始したシルバーカーのブレーキが上手く調整できず、坂道を歩行中に転倒して膝をつき首や肩を痛めたが、どうしたらよいだろうか。

・ライター

寝室のプラスチックケース上に置いていた使い捨てライターが突然爆発して布団やケースが焦げたためメーカーに申し出たが、何ら対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・ゆたんぼ

2年程前に購入した樹脂製ゆたんぼを使用していたところ、右足のかかとに低温やけどを負ったが、どのように考えればよいだろうか。

・鍋つかみ（布製）

「袋型の布製ミトンを手にはめて炊飯釜を運んでいたところ、炊飯釜が滑り落ちて変形した」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。

・台車

折りたたみ式の台車を使用中にハンドルバーに指を挟んで骨折したが、どのように考えればよいだろうか。

(2) クレーム相談

・マウンテンバイク

「半年程前に通信販売で購入したマウンテンバイクのハンドルがぐらつくようになったが、製品に問題があるのではないか」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

2年半程前に購入した電動アシスト自転車で走行中、突然サドルレールが折れた。有償修理はしたものの使用上の問題とする販売業者の回答に納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・自転車

9か月程前に購入したパンクしにくい自転車のタイヤがパンクしてタイヤチューブが飛び出した。タイヤが固くて空気抜けやパンクに気が付きにくいことが問題だと思うが、どのように考えればよいだろうか。

- ・シティ車

「1年半前に購入したシティ車のスポークが手入れしているにも関わらず、急に錆びた」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。

- ・自転車

2か月程前に前後に子供を乗せる目的でチャイルドシートを取り付けて購入した自転車が、幼児2人同乗に適さない製品だった。返品返金を求めたいが妥当な要望だろうか。

- ・マットレス

「インターネット通販で購入した脚付きマットレスがカビ臭いので返品したい」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。

- ・エアベッド

2か月程前にテレビ通販で2台購入したエアベッドの1台に最初からと思われる傷があり、使用中に空気が抜けるが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車

自転車を修理しようとしたら補修用の部品がないと回答されたが、自転車の部品の保有期間について知りたい。

- ・ベッド

ベッドの強度に関する検査ができることを教えてほしい。

- ・浴そうふた

購入した浴そうふたに銀イオンの抗菌加工が施されているようだが、安全性に問題がないか知りたい。

- ・乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットの耐用年数について教えてほしい。

- ・ベッドカバー

「購入したベッドカバーを洗濯したところ、色落ちして拡大損害が生じた」との相談対応中だが、PL法上の考え方を教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・ 泡沫器（水道蛇口用）

「水道の蛇口に取り付ける泡沫器の樹脂製の網が変色したが、安全性に問題はないか」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ 強化ガラス製ふた

「10か月程前に購入したフライパンの強化ガラス製のふたが割れた」という相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・ 携帯電話カバー

「携帯電話カバーの携帯電話を固定するプラスチック部が外れ、携帯電話ごと落下して破損した」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。また、PLセンターに回付可能か。

(5) 他機関案内等

- ・ 浴そうふた

購入した浴そうふたの保温性能について知りたいが、PLセンターでわかるか。

- ・ フロアマット

30年程前に購入したフロアマットにアスベストが使用されているのではないかと不安だが、どこに相談すればよいだろうか。

- ・ カメラ用ストロボ

「カメラ用ストロボのバッテリーが爆発した」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ ヘッドフォン

「購入したヘッドフォンが偽物かもしれない」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 高圧洗浄機

家庭用の高圧洗浄機のトラブル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