

# 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(2018年4月~2019年3月)の活動状況等

### 1. 2018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(2018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。

## 2018年度（2018年4月～2019年3月）の活動状況

### 1. 2018年度の活動状況

#### (1) 相談内容別の受付状況

- ・2018年度は、434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116件で、複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は8件だった。
- ・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は92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 ※④	他機関 案内等 ※⑤	計
消費者	83 [0/7]	47 [0/2]	21	17	66	234 (53.9%)
消費生活センター 行政機関	24 [-/0]	42 [-/0]	21	31	29	147 (33.9%)
企業 業界団体	8 [-/1]	1 [-/0]	8	18	6	41 (9.4%)
その他	1 [-/0]	2 [-/0]	3	5	1	12 (2.8%)
計	116 [0/8] (26.7%)	92 [0/2] (21.2%)	53 (12.2%)	71 (16.4%)	102 (23.5%)	434 (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]

区分 月	事 故 相 談	ク レ ー ム 相 談	法 律 説 明 ・ 製 品 安 全 等	Ｐ Ｌ セ ン タ ー の 業 務 内 容	他 機 関 案 内 等	計
4	8	11	4	8	7	38
5	10	11	6	7	10	44
6	12	7	4	7	5	35
7	12	7	2	6	10	37
8	6	11	7	4	3	31
9	10	11	6	8	14	49
10	7	7	5	4	10	33
11	5	4	6	6	7	28
12	13	6	3	8	16	46
1	10	6	4	5	7	32
2	8	6	3	4	8	29
3	15	5	3	4	5	32
計	116	92	53	71	102	434

## (3) 製品区分別の相談受付状況

[単位：件 / ( )内：構成比]

区分 製品	事 故 相 談	ク レ ー ム 相 談	法 律 説 明 ・ 製 品 安 全 等	Ｐ Ｌ セ ン タ ー の 業 務 内 容	他 機 関 案 内 等	計
自転車関連	16	35	6	10	1	68 (15.7%)
家具関連	10	25	4	0	0	39 (9.0%)
台所関連	5	3	9	4	1	22 (5.1%)
スポーツ・レジャー	6	5	1	8	4	24 (5.5%)
福祉関連	17	5	1	4	8	35 (8.1%)
乳幼児関連	7	3	1	8	3	22 (5.1%)
乗車用ヘルメット	7	4	5	3	5	24 (5.5%)
はしご関連	17	0	0	0	1	18 (4.1%)
ライター関連	6	0	0	0	0	6 (1.4%)
その他	4	5	8	2	18	37 (8.5%)
対象外製品	21	7	16	28	60	132 (30.4%)
非製品関連	0	0	2	4	1	7 (1.6%)
計	116	92	53	71	102	434 (100%)

## 2. 主な相談事例（2018年度第4四半期対応分）

### (1) 事故相談

#### ・電動アシスト自転車

1年半程前に購入した電動アシスト自転車の前かごを支えるステーが外れたことが原因で前輪がロックして転倒し、負傷した。メーカーの対応に不信感があるが、どうしたらよいだろうか。

#### ・子供用自転車

「3年程前に玄関内に止めていた子供用自転車を上の子供が漕いでいたところ、下の子供が後輪に手を入れて手指を負傷した」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。

#### ・ソファ

1年半程前にインターネット通販で購入したソファの底面からスプリングの先端が飛び出していて、床に傷がついた。修繕費等を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

#### ・ランニングマシン

「インターネット通販で購入したランニングマシンを組立てていたところ、突然、マシンが折り畳まれて腕に当たり骨折を負った」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。

#### ・スキー用ビンディング

十数年前に購入したスキーセットを4年程前に使用中、ビンディングの不具合により転倒し、負傷した。最近になって当該ビンディングがリコール製品であることを知ったが、どうしたらよいだろうか。

#### ・乳幼児用マットレス

「購入したばかりの乳幼児用マットレスを開梱したところ、臭いがあり、干しても消えないうえ、子供が肌荒れを起こした」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。

#### ・炭酸水製造器

「インターネット通販で炭酸水製造器を自作するキットを購入して数回炭酸水を製造したところ、ペットボトルが破裂し、壁等を損傷した」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。

### (2) クレーム相談

#### ・電動アシスト自転車

「半年程前に購入した電動アシスト自転車のブレーキパッドの消耗が激しく、これまでに4回交換したが、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。

#### ・木製いす

4か月前に購入した木製のいすに腰掛けたところ、脚が2本抜けたため販売業者に申し出たが、自分で修理するようにと回答され、何ら対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・ マットレス

販売店員の薦めで高反発のマットレスを購入したが、寝返りを打つと腰が痛い。返品を要望したいが、どのように交渉すればよいただろうか。

- ・ テーブル

「購入したローテーブルの脚が少し内側に入っていて安定が悪く、手をつくたびに傾く」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。

- ・ 非木製バット

「購入したバットの重量が記載と異なる」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。

- ・ 浴そうふた

1年2か月程前に購入した浴そうふたのつなぎ目が破れた。製品に問題があるのではないかと考えるが、どうしたらよいただろうか。

- ・ クッション

2か月前に購入したクッションがへたって使用できなくなったため販売業者に申し出たところ、不具合を認め返金してくれることになったが、書面回答の要望には応じて貰えない。どうしたらよいただろうか。

### (3) 法律説明・製品安全等

- ・ フライパン

テフロン加工のフライパンを空焚きした後で頭痛が生じたが、空焚きと関係があるのか知りたい。

- ・ ショッピングカート

ショッピングカートの事故事例を調査しているが、事故後の追跡情報を得たい。

- ・ 美顔ローラー

美顔ローラーの輸入販売を行うに当たって、PL法上の責任主体等について知りたい。

- ・ 衣類

デニムジーンズの素材を確認したいという相談対応中だが、検査機関等について教えてほしい。

### (4) PLセンターの業務内容

- ・ ソーラーライト

「3年程前に数個購入したソーラーライトを使用しようとしたところ、ライトが点灯しないものがあった」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ マッサージ機

マッサージ器を使用中に負傷した件について相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

## (5) 他機関案内等

### ・やかん

銅製のやかんを空焚きして焦げ付かせてしまったため手入れしてくれる業者を探しているが、PLセンターでわかるか。

### ・トイレトペーパー

「トイレトペーパーに関して関連団体に情報提供したい」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

### ・繊維製品

ナイロン繊維とポリエステル繊維の違いについての相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

### ・ウォーターサーバー

「レンタル中のウォーターサーバーの交換品がリユース品だったため検品証明を要望したが対応してもらえない」という相談対応中だが、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。