

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

2019年度第1四半期(2019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

2019年度第1四半期（2019年4月～6月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2019年4月～6月の3か月間で、91件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
- ・相談内容別では、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27件で、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は14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件だった。
- ・相談者別では、消費者からの相談が48件、消費生活センター等からの相談が34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 [0/0]	8 [0/0]	2	3	17	48 (52.7%)
消費生活センター 行政機関	4 [-/1]	6 [-/0]	9	7	8	34 (37.4%)
企業 業界団体	5 [-/0]	0 [-/0]	3	1	0	9 (9.9%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	0	0	0	0 (0.0%)
計	27 [0/1] (29.7%)	14 [0/0] (15.4%)	14 (15.4%)	11 (12.1%)	25 (27.5%)	91 (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センターが事業者へ文書にて照会し、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

・自転車

2か月程前にインターネット通販で購入した自転車で走行中、ペダルが前輪にひっかかって転倒し、車と追突する事故を起こした。自転車の構造に問題があると思うが、どうしたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

4か月程前にインターネット通販で購入した電動アシスト自転車のブレーキが急に効かなくなり、壁に衝突して打撲を負った。製造販売業者の対応に納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

・マットレス

1年程前に購入したベッドのマットレスが1日の使用で凹んでしまい、その後、腰痛が生じるようになったためメーカーに返金を要望したが対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・食器棚

食器棚を購入したところ、化学物質臭が強くて家人の一人にアレルギー症状が出た。現在、製造販売業者が化学物質の除去処理をしてくれているが、改善されなければどうしたらよいだろうか。

・両手なべ

「ほうろくの両手なべの取っ手の位置が低すぎるためやけどをした」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。

・ライター

購入したばかりのライターに火を付けたところ、炎が高く上がり額にやけどをした。メーカーが調査し、製品に欠陥なしと報告されたが、どうしたらよいだろうか。

・カーペット

「購入したカーペットを数か月敷いたところ、床に色移りしてしまった」という相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車

「10か月程前に購入したパンクしにくい自転車が重くて漕げない」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

「3か月程前に購入した自転車のライトが2度故障し、後輪ブレーキも故障したため返品または交換を要望したい」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。

- ・ 自転車部品（タイヤ）
部品として購入した自転車用タイヤから金属が飛び出してきたが、メーカーとどのように交渉すればよieldろうか。
- ・ ソファ
「7年ほど前に購入したソファにスプリングが出てくる等の不具合が生じている」という相談対応中だが、どのように考えればよieldろうか。
- ・ 木製バット
半年程前にインターネット通販で購入したソフトボール用の木製バットが折れてしまったが、どうしたらよieldろうか。
- ・ シルバーカー
数年前にインターネット通販で購入し、1年程前から使用を開始したシルバーカーを開いた際にハンドルフレームが折れてしまっ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ieldろうか。
- ・ シャワーヘッド
3か月程前に通販で購入したシャワーヘッドを落としたら折れてしまった。メーカーに申し出たが、保証できないと言われ、納得できない。どのように考えればよieldろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・ スツール
三本脚のスツールを輸入販売することになったが、構造的に問題はないだろうか。PL法における欠陥の考え方等について教えてほしい。
- ・ なべ・フライパン
金属製のなべやフライパン等の安全性についての相談対応中だが、安全性や規格について知りたい。
- ・ バウンサー
アメリカ企業のバウンサーがリコールとなっている件で、日本でも同様の製品が販売されていて危険だと思うが、安全性等について教えてほしい。
- ・ ベビー用品
ベビー用品を輸入し、国内で販売しようと検討しているが、必要とされる認証制度について教えてほしい。
- ・ 時計
日本メーカーの時計の並行輸入を検討しているが、PL法やPL保険について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・ つっぱり棚

つっぱり棚に関する相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・ センサーライト

ソーラー充電のセンサーライトに関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ マットレス

「ゴム製マットレスにより、化学物質アレルギー様の症状が出た」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

- ・ 自転車

自転車同士の交通事故について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 浴そうふた

カタログ注文で購入した浴そうふたの実寸サイズが表示サイズと異なっているが、どういうことかPLセンターでわかるか。

- ・ コンプレッサー

コンプレッサーの騒音に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 断熱シート

「ガラス用の断熱シートを剥がしたところ、ガラスが変性した」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ エアコン洗剤

エアコン洗剤を使用したところ、白い粉が出てくるようになった件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