

# 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2四半期(2019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	3
(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2四半期（2019年7月～9月）の活動状況

### 1. 相談受付状況

- ・2019年7月～9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。
- ・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31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件だった。また、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は26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。
- ・相談者別では、消費者からの相談が53件、消費生活センター等からの相談が46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	19 [0/ 1]	13 [0/ 1]	9	3	9	53 (49.5%)
消費生活センター 行政機関	10 [-/ 0]	13 [-/ 1]	7	7	9	46 (43.0%)
企業 業界団体	2 [-/ 0]	0 [-/ 0]	2	1	2	7 (6.5%)
その他	0 [-/ 0]	0 [-/ 0]	0	1	0	1 (0.9%)
計	31 [0/ 1] (29.0%)	26 [0/ 2] (24.3%)	18 (16.8%)	12 (11.2%)	20 (18.7%)	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て文書にて照会し、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

10か月前に購入した子供用自転車で子供が坂道を走行中、ブレーキレバーが回転したためブレーキが掛けられず、友人に追突してケガをさせてしまったが、どうしたらよいだろうか。

- ・ 自転車

「1か月程前にインターネット通販で購入した自転車で坂道を走行中、クイックリリースの前輪が外れたため転倒し、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。

- ・ 油圧式テーブル

7年程前に購入した油圧式の昇降式テーブルから油が飛び散り、周りのカーペット等が汚れてしまったが、どのように考えればよいだろうか。

- ・ リクライニングチェア

1年程前に購入したリクライニングチェアのリクライニング機能が故障したため確認をしていたところ、連結部に手指を挟み骨折を負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・ 保温ポット

10年程前に購入した保温ポットの銀メッキが剥がれて鋭角にめくれ上がり、ケガをしたがメーカーの対応が悪い。どうしたらよいだろうか。

- ・ 登山靴

登山靴を履いて登山中に靴紐が反対側の靴のフックに引っかかって転倒し、骨折を負ったが、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

電動アシスト自転車のバッテリーの電池が切れたらライトが点かなくなるためメーカーに申し出たところ、そういうものだと回答されたが、製品として問題ではないだろうか。

- ・ 自転車

半年程前に購入した自転車のネジとカゴが錆びてしまったためメーカーに申し出たところ、有償修理と回答されて納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

- ・ 自転車

「通信販売で購入した自転車のギアに不具合があったため通販業者に申し出たが、製品保証は無いとして対応してもらえない」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。

- ・ 食器棚

1年半程前にインターネット通販で購入した食器棚の臭いがきつく、食器にまで臭いが移ってしまうため、メーカーに申し出たが感受性の問題として対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・ゴーグル

新品のスイミングゴーグルを子供が試着したところ、鼻ベルトが切れてしまったが、どうしたらよいだろうか。

- ・シルバーカー

通信販売で購入したシルバーカーで走行していると、時々片側だけブレーキがかかったようになり危険だが、どうしたらよいだろうか。

- ・幼児用鉄棒

4か月程前にインターネット通販で購入した幼児用鉄棒を折りたたむとガタガタするが、どうしたらよいだろうか。

### (3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車（ライト）

最近の自転車のライトは非常にまぶしく、対向車が来ると何も見えなくなり大変危険だと思うが、安全上の問題はないのだろうか。

- ・幼児二人同乗用自転車

幼児二人同乗用自転車の製造・販売を検討しているが、幼児二人同乗用自転車の認定の取得方法について知りたい。

- ・アルミ製なべ

「買ったばかりのアルミ製なべで卵を茹でたところ、なべ底が黒く変色してしまった」との相談対応中だが、安全性に問題はないか知りたい。

- ・バット

購入したバットの注意表示にバッティングセンターでの使用禁止の旨が書いてあるが、使用してはいけないのだろうか。

- ・門扉

電動開閉式の門扉に関する相談対応中だが、部品の保有期間について知りたい。

- ・洗濯ネット

100円ショップで購入した洗濯ネットがほつれたため、衣類にキズがついてしまったが、PL法の対象となるのだろうか。

### (4) PLセンターの業務内容等

- ・腕時計

「購入した高級腕時計の時間が度々狂う」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・浄水器

浄水器の有害物質の除去率の表示についての相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

## (5) 他機関案内等

- ・電子たばこ

「電子たばこを使用中にやけどをした」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・瞬間冷却スプレー

「車のダッシュボードに置いていた瞬間冷却スプレーが爆発した」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・電球

「15年前に購入した電球のガラスの部分が口金の部分から外れて落ちた」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・アクションカメラ

「防水のアクションカメラを水中で使用したところ、起動しなくなった」という相談対応中だが、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よう。

 **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**