

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3四半期(2019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	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3四半期（2019年10月～12月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2019年10月～12月の3か月間で、101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が21件、品質等の瑕疵に対するクレーム相談が18件だった。
- ・相談者別では、消費者からの相談が57件、消費生活センター等からの相談が33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	16 [0/0]	8 [0/0]	10	4	19	57 (56.4%)
消費生活センター 行政機関	2 [-/0]	10 [-/1]	5	7	9	33 (32.7%)
企業 業界団体	3 [-/0]	0 [-/0]	1	4	2	10 (9.9%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	1	0	0	1 (1.0%)
計	21 [0/0] (20.8%)	18 [0/0] (17.8%)	17 (16.8%)	15 (14.9%)	30 (29.7%)	101 (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を行った事案

2. 主な相談事例

(1) 事故相談

- ・自転車

1年程前に購入した自転車で走行中、ペダルがロックしたため転倒し、ケガをした。製品に問題はないとするメーカーの対応に納得がいかないが、どうすればよいだろうか。

- ・ソファベッド

2～3年前に購入したソファベッドをベッドの状態にして座るとベッドが前方に傾き、膝を打った。ソファベッドの安定性に問題があると思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・デスクチェア

購入したばかりのデスクチェアのアームレストに付いている突起状のボタンに指を引っ掛けて擦過傷を負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・保温ボトル

2か月ほど前に購入した保温ボトルの不良により真空二重構造の隙間に洗浄水等が溜まってしまい、そのことに気が付かず使用して孫が体調不良を起こしたが、どうしたらよいだろうか。

- ・スクワットマシン

フィットネスジムでスクワットマシンを使用中に転倒しケガをした。マシンの特殊な構造に問題があると思うが、どのように考えればよいだろうか。

- ・ゴルフシューズ

ゴルフシューズのダイヤル式靴ひもの不具合が原因でケガをしたが、メーカーの対応が悪い。どのように考えればよいだろうか。

(2) クレーム相談

- ・スポーツ自転車

「自転車のタイヤ交換をしたところ、交換したタイヤだけに1年程で多数のクラックが入ってしまった」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。

- ・電動アシスト折りたたみ自転車

「インターネット通販で折りたたみ式の電動アシスト自転車を購入したが、組み立てられないため返品したい」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。

- ・自転車

「8か月前に購入したクロスバイクの後輪スポークが3回も破損した」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。

- ・電動アシスト自転車

「5年前に購入した電動アシスト自転車のバッテリーが使えなくなったため、メーカーに交換を要望したが、在庫も代替品もないと回答された」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。

- ・レンジ台

「リコール対象のレンジ台が倒れ、載せていたオーブンレンジが破損した」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。

- ・ダイニングテーブル

3か月前に購入したダイニングテーブルの天板の添え木が突然落下したため販売業者に申し出たが、対応が悪い。どうしたらよいだろうか。

- ・ショッピングカート

2年程前に購入した横押し式のショッピングカートのハンドルが折れた。メーカーの対応に納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・無加水なべ

通信販売で購入した無加水なべの底にがたつきがあるためメーカーに申し出たところ、安全基準に準拠しているので問題ないと回答された。なべの安全基準について教えてほしい。

- ・やかん

「10年以上使用しているステンレス製のやかんに錆びが付いたが、人体に悪影響はないだろうか」という相談対応中だが、ステンレスの安全性について教えてほしい。

- ・フッ素樹脂加工なべ

フッ素樹脂加工の片手なべを空焚きしてしまい、喉の痛み等の症状が出た。その後ニオイも消えないが、フッ素樹脂の加熱による安全性について教えてほしい。

- ・シルバーカー

通信販売で購入したシルバーカーに保証書がついておらず問題ではないかと思うが、保証書の添付義務等について教えてほしい。

- ・ペット用ゲージ

ペット用ゲージを使用中に飼育している小動物が足を骨折したが、PL法の対象となるだろうか。

- ・弁当（容器）

弊社で製造している冷凍弁当の容器破損により顧客がケガをした場合のPL法上の考え方について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・ベッド

ベッドの破損による顧客対応について事業者からの相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

- ・マグネットステッカー

「自動車に張り付けるマグネットステッカーでケガをした」という相談対応中だが、PLセンタ

一の対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・業務用冷凍庫

業務用の冷凍庫について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・補聴器

補聴器に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・スマートフォンケース

海外のプラットフォームにて通信販売で購入したスマートフォンケースの返品等に関する相談対応中だが、PLセンターでわかるか。

- ・トイレトペーパー

「色柄付きのトイレトペーパーを水に流すと水が青くなるが、人体への影響はないのか」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・オーディオ

レコードコンポーネントオーディオ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