

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

2020年度第1四半期(2020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

2020年度第1四半期（2020年4月～6月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2020年4月～6月の3か月間で、80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26件で、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は12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47件、消費生活センター等からの相談が23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]	9 [0/1]	6	3	10	47 (52.7%)
消費生活センター 行政機関	7 [-/0]	3 [-/0]	3	4	6	23 (37.4%)
企業 業界団体	0 [-/0]	0 [-/0]	6	4	0	10 (12.5%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	0	0	0	0 (0.0%)
計	26 [0/1] (29.7%)	12 [0/1] (15.4%)	15 (15.4%)	11 (12.1%)	16 (27.5%)	80 (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

- ・クロスバイク

「購入して初めて使用した自転車に乗り下り坂を走行中、突然チェーンが外れて転倒し、負傷したが、事業者が対応してくれない」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。

- ・クロスバイク

インターネット通販で購入したばかりのマウンテンバイクのブレーキが効かず、妻が斜面に激突して手首を負傷したが、どうしたらよいだろうか。

- ・子供用自転車

2か月前に購入した子供用自転車のブレーキがかかったままになって前輪がロックし、子供が前方に投げ出され擦過傷を負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・ロフトベッド

「4年程前に通販で購入したロフトベッドの床板の溶接部分が破断して子供が負傷したが、メーカーの対応が悪い」との相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

- ・ベッド

「3か月前に購入したベッドにトコジラミが湧いた。ベッドが原因ではないかと思われるが、どうしたらよいだろうか」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。

- ・手動車いす

3～4か月前に購入した手動車いすを使用したことにより妻が褥瘡を負ったため、メーカーに申し出たが対応が悪い。どうしたらよいだろうか。

- ・フェイスブラシ

2年前にフェイスブラシの不具合により顔に切創を負った件について補償をされることになったが、補償の範囲や交渉方法について助言が欲しい。

- ・両面テープ

フローリングにタイルカーペットを敷く際に床用の両面テープを使用したところ、2週間程度でテープが溶けて床が汚損したが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

- ・自転車

インターネット通販で購入した自転車のタイヤがパンクしていたため通販業者に申し出たところ、チューブを送付するので自分で修理するようにと回答されたが、どのように考えればよいだろうか。

- ・自転車

2か月前に購入したスポーツバイクに不具合が多発したため、返品または交換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。

- ・電動アシスト三輪車

「通販で購入した電動アシスト三輪車のサドルが曲がるときに傾くので通販業者に連絡したところ、そういう仕様だと回答された」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。

- ・リクライニングいす

2年半ほど前にリクライニング式のいすの本革と合皮の境目の縫い目部分の合皮側が破れてきた。無償交換を要望したいが、どのように交渉すればよいだろうか。

- ・チェスト

「組立式のチェストを購入し、自分で組み立てていたところ順番を間違えて取り付けたネジが外れず、組み立てられなくなってしまったため販売業者に申し出たが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。

- ・ルームランナー

「インターネット通販で購入したルームランナーの速度が速すぎて危険である」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。

- ・浴そうふた

3か月程前に購入したシャッター式浴そうふたの継ぎ目が切れる。これで三度目だが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・ペダルなし自転車

ペダルなし自転車の個人での輸入販売を検討中だが、販売時の表示義務等について教えてほしい。

- ・自転車

自転車事故のニュースを見ていて自転車保険へ未加入であることに気が付いたが、自転車保険やその加入方法等について教えてほしい。

- ・やかん

「やかんの湯を注ごうと傾けたところ、ふたが外れて手にやけどを負った」という相談対応中だが、やかんの安全基準について教えてほしい。

- ・コースター

石で作ったコースターの製造・販売を検討中だが、PL法における注意表示の考え方等について教えてほしい。

- ・ヘアピン

「子供の学校でヘアピンの使用が禁止されているがヘアピンは危険なのか」という相談対応中だが、ヘアピンの安全性について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・エッグタイマー

「卵の湯で加減を確認するエッグタイマーを卵とともに茹でたところ、ひどい異臭がした」という相談対応中だが、PLセンターで検査が可能か。

- ・充電ケーブル

「携帯電話の充電ケーブルの端子部がマグネット式のため、接続部分が壊れた」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

- ・マスク

「マスクに蛍光増白剤を使用しているのは問題ではないか」との相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・除菌スプレー

除菌スプレーに関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・給湯器

10年近く前に交換した給湯器の調子がおかしく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。

- ・布団

「布団の打ち変えを訪販業者に依頼したところ、掛布団で上下布団ができると言われたが大丈夫だろうか」という相談対応中だが、PLセンターでわかるか。

- ・携帯電話保護フィルム

携帯電話の液晶保護フィルムにフィルムと呼ぶにふさわしくない厚みのある強化ガラス製のものがあり、表示に問題があるのではないかと思うが、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