

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2四半期(2020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	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2四半期（2020年7月～9月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2020年7月～9月の3か月間で、109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32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3件であった。品質等の瑕疵に対するクレーム相談は26件で、複数回にわたって助言等を行い対応した事案は1件であった。
- ・相談者別では、消費者からの相談が76件、消費生活センター等からの相談が22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	26 [0/3]	21 [0/1]	6	3	20	76 (69.7%)
消費生活センター 行政機関	6 [-/0]	5 [-/0]	2	3	6	22 (20.2%)
企業 業界団体	0 [-/0]	0 [-/0]	7	2	1	10 (9.2%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	1	0	0	1 (0.9%)
計	32 [0/3] (29.4%)	26 [0/1] (23.9%)	16 (14.7%)	8 (7.3%)	27 (24.8%)	109 (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

1か月前に購入したクロスバイクで走行中、ハンドルステムが折れて転倒し負傷したためメーカーに申し出たが、使用上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。

・自転車（スポーツタイプ）

1か月程前に娘が購入したスポーツタイプの自転車のブレーキパッドが摩耗してブレーキが利かず、ガードレールに追突してケガをした。短期間でパッドが摩耗するのは製品の欠陥と考えるが、どうしたらよいだろうか。

・折り畳み自転車

5か月前にネットオークションで購入した折り畳み自転車の蝶番が破損して転倒し、負傷したため輸入販売業者に申し出たが、対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・座いす

半年程前に購入した座いすのリクライニングの不具合により背もたれが突然倒れて後方へ転倒し、背中を強打したが、どうしたらよいだろうか。

・すのこベッド

3週間程前にインターネット通販で購入したすのこベッドの底面のネジの飛び出しにより床が傷ついたため通販業者に申し出たが、ベッドの交換対応しかできないと回答された。床の補償も求めたいが、どうしたらよいだろうか。

・片手なべ

1か月前に購入したステンレス製の片手なべのバランスが悪く、コンロに置いたところひっくり返って湯が脚にかかりやけどしたが、どうしたらよいだろうか。

・ルームランナー

3年程前に購入したルームランナーを使用中、急に速度が上がって転倒してケガをしたためメーカーに申し出たが、保証期間を過ぎているので何ら対応できないと回答された。どうしたらよいだろうか。

・踏台

半年～1年前に購入した樹脂製の踏台に乗ったところ、踏台が破損して後方へ転倒し、手首の骨折等を負ったが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車

「1週間前に購入した自転車に異音がするため販売店に持ち込んだところ、修理費を請求された」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。

- ・マウンテンバイク

1年程前に交換したマウンテンバイクのタイヤに亀裂が入ったためメーカーに確認してもらったところ紫外線による劣化と回答された。屋内保管が必要なタイヤであることの説明を受けておらず納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・電動アシスト自転車

1週間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チェーンが外れたため通販業者に申し出たが、チェーン外れは保証の対象外として対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・自転車用幼児座席

電動アシスト自転車と幼児座席をセットで購入したが、取り付けた幼児座席がぐらつくため自転車メーカーに確認したところ、幼児同乗に対応した製品ではないと回答されたが、どうしたらよいだろうか。

- ・キャンプ用いす

「購入したキャンプ用のいすの座面強度が弱く、数回の使用で破損する」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。

- ・テント

購入したテントのトップシートが2回目の使用で強風により飛んで紛失したためメーカーに問い合わせたところ、トップシート単体での販売はないと回答され納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

- ・スニーカー

「フリマアプリで購入した新品のスニーカーに不具合があるためメーカーに交換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、どのように考えればよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・トレーニング器具

筋肉トレーニング用の懸垂器具が最近普及しているが品質の悪い製品が多いようだ。安全基準の有無等について知りたい。

- ・なべ

購入したばかりのアルミ製のなべでラーメンを作ったところ、なべの内側が真っ黒になってしまったが、安全性に問題はないだろうか。

- ・ウォールポケット

非売品のウォールポケットの製造を予定しているが、表示上の注意点等について教えてほしい。

- ・キャンドルトレイ

キャンドルトレイの製造販売にあたって、PL法における注意点等について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・ 譜面台

「譜面台により顔面を負傷したと」という相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ ピアノ

10年程前に購入したピアノの不具合に関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・ カビ取りシート

カビ取りシートのニオイについて相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ モバイルバッテリー

「SNSの広告から購入したモバイルバッテリーが故障していた」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 自動車

自動車の車検時のトラブルについて相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 書籍

書籍の内容が事実と相違ないことの証明責任について知りたいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ スマートウォッチ

スマートウォッチの修理トラブル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