

# 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3四半期(2020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 .....	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3四半期（2020年10月～12月）の活動状況

### 1. 相談受付状況

- ・2020年10月～12月の3か月間で、127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33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36件であった。
- ・相談者別では、消費者からの相談が79件、消費生活センター等からの相談が31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 内等 ⑤	計
消費者	24 [0/3]	25 [0/0]	12	4	14	79 (62.2%)
消費生活センター 行政機関	7 [-/0]	11 [-/0]	4	4	5	31 (24.4%)
企業 業界団体	2 [-/0]	0 [-/0]	8	5	1	16 (12.6%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	1	0	0	1 (0.8%)
計	33 [0/3] (26.0%)	36 [0/0] (28.3%)	25 (19.7%)	13 (10.2%)	20 (15.7%)	127 (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

半年程前に購入したクロスバイクで走行中、急にブレーキが効かなくなり自動車と追突して負傷したが、どうしたらよいだろうか。

#### ・シティ車

ホームセンターで自転車を購入し、そのまま乗って帰宅したところ、自転車のペダルが非常に重く脚を痛めた。前輪のブレーキパッドがタイヤリムに接触した状態であったことが原因ではないかと思うが、どうしたらよいだろうか。

#### ・電動アシスト自転車

電動アシスト自転車のバッテリーが発火し、家財が焼損した事故に関してメーカーと交渉中だが、補償の範囲の考え方について助言が欲しい。

#### ・折りたたみテーブル

2年程前にインターネット通販で購入した折りたたみテーブルの脚裏の金属により床に傷が付いたため補償を求めたいが、どのように交渉すればよいだろうか。

#### ・ソファベッド

1年程前に購入したリクライニング式のソファベッドから飛び出していた金属で手に切創を負った件についてメーカーと交渉中だが、どのように交渉すればよいだろうか。

#### ・クッションカバー

「通信販売で購入したクッションカバーの色がクッションを載せていたイスに移染した」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。

#### ・レジャーベッド

7か月程前に購入したパイプ式のレジャーベッドにリクライニングを立てた状態で座っていたところ、フレームが破断して転倒し右手を負傷したため、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。

#### ・すのこ

インターネット通販で購入し玄関のたたきに敷いていたすのこに乗ったところ、すのこが滑ってずれ動き、転倒して負傷したが、どうしたらよいだろうか。

### (2) クレーム相談

#### ・自転車

半年程前に購入した自転車のサドルカバーが捲れてきたが、保証の対象外として対応してもらえず、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・電動アシスト三輪車

「インターネット通販で購入した電動アシスト三輪車が非常に不安定で危険である」との相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

- ・電動クロスバイク

2週間前に購入した電動クロスバイクのスポークが数本破損し、無償交換してくれることになったものの部品がないため取り寄せに時間がかかると言われ納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・ダイニングテーブル

「購入したダイニングテーブルにヒビが入っていたため販売業者等に申し出たが、製品不良ではないと回答され、納得がいかない」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。

- ・ベッド

購入したばかりのベッドにマットレスカバーを付けるためにマットレスをずらしてベッドフレームに膝を付いたところ、フレームが割れてしまったが、有償修理と回答され納得がいかない。どのように交渉すればよいだろうか。

- ・フライパン

蓋付のミニフライパンを購入したが、蓋のない状態で使用すると非常に不安定で、フライパンが傾いて危険だが、どうしたらよいだろうか。

- ・バッグ

購入したショルダーバッグの上面のファスナーが使用中に緩んで開くためメーカーに申し出たところ、開くことは認めたものの何ら対応せず問題ではないかと思うが、どうしたらよいだろうか。

### (3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車用ヘルメット

自転車用ヘルメットの選択方法に関する相談対応中だが、自転車用ヘルメットの安全基準等について教えてほしい。

- ・フライパン

「鉄製のフライパンを購入したところ錆止めにシリコンが塗布されていた」という相談対応中だが、シリコンの安全性について教えてほしい。

- ・いす

事業の一環でいす等を景品として配布しているが、PL法の対象となるか知りたい。

- ・ベビーサークル

使用中の中国製のベビーサークルを幼児がかじり塗装を食べてしまったが、安全性に問題はないだろうか。

#### (4) PLセンターの業務内容等

- ・ 小型発電機

小型発電機のオイル漏れに関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ 電動アシスト自転車

電動アシスト自転車のモーターに異音に関する相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

#### (5) 他機関案内等

- ・ 腕時計

「3か月前に購入した腕時計の内部が錆びていた」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 電子タバコ

電子タバコが発火して車の床マット等が焦げた件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ レンジフード

「レンジフードの整流板が落下した」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ マット

古い珪藻土マットを処分したいが、どうやって捨てればよいか、PLセンターで分かるか。

- ・ トイレ

トイレの便器のサイズに関する相談対応中だが、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**