

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(2020年4月~2021年3月)の活動状況等

1. 2020年度の活動状況
 - (1) 相談内容別の受付状況.....2
 - (2) 相談月別の受付状況.....3
 - (3) 製品区分別の相談受付状況.....3

2. 主な相談事例(2020年度第4四半期対応分)
 - (1) 事故相談.....4
 - (2) クレーム相談.....4
 - (3) 法律説明・製品安全等.....5
 - (4) PLセンターの業務内容等.....6
 - (5) 他機関案内等.....6

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

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

2020年度（2020年4月～2021年3月）の活動状況

1. 2020年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況

- ・2020年度にPLセンターで受け付けた相談や問い合わせの総件数は447件であり、昨年度の392件より55件の増加となった。
- ・相談者別の受付状況は、消費者からの相談が277件、消費生活センター等からの相談が118件であり、昨年と比較すると消費者からの相談が増加傾向にあった。
- ・相談内容別の受付状況は、拡大損害があってPLセンターが助言や争点整理を行った事故相談は117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9件であった。また、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は119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。

[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 ※④	他機関 案内等 ※⑤	計
消費者	90 [0/9]	89 [0/2]	31	13	54	277 (62.0%)
消費生活センター 行政機関	25 [-/0]	30 [-/0]	17	19	27	118 (26.4%)
企業 業界団体	2 [-/0]	0 [-/0]	28	13	4	47 (10.5%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	3	2	0	5 (1.1%)
計	117 [0/9] (26.2%)	119 [0/2] (26.6%)	79 (17.7%)	47 (10.5%)	85 (19.0%)	447 (100.0%)

※事故・クレーム相談の [/] 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センターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案
- ⑤ 他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

(2) 相談月別の受付状況

[単位：件]

月	区分	事故相談	クレーム相談	法律説明・製品安全等	PLセンターの業務内容	他機関案内等	計
4		2	3	4	1	4	14
5		10	0	4	2	5	21
6		14	9	7	8	7	45
7		8	9	5	4	10	36
8		13	7	6	2	10	38
9		11	10	5	2	7	35
10		15	9	9	2	8	43
11		12	11	5	4	4	36
12		6	16	11	7	8	48
1		7	18	10	5	9	49
2		10	15	6	3	8	42
3		9	12	7	7	5	40
計		117	119	79	47	85	447

※4、5月は緊急事態宣言を受け、電話相談窓口を休止。

(3) 製品区分別の相談受付状況

[単位：件 / ()内：構成比]

製品	区分	事故相談	クレーム相談	法律説明・製品安全等	PLセンターの業務内容	他機関案内等	計
自転車関連		26	33	9	15	1	84 (18.8%)
家具関連		24	14	4	0	0	42 (9.4%)
台所関連		5	6	11	3	2	27 (6.0%)
スポーツ・レジャー		6	4	6	5	1	22 (4.9%)
福祉関連		5	5	1	0	9	20 (4.5%)
乳幼児関連		7	18	4	2	2	33 (7.4%)
乗車用ヘルメット		2	3	6	4	2	17 (3.8%)
はしご関連		8	0	0	0	0	8 (1.8%)
ライター関連		1	0	0	0	0	1 (0.2%)
その他		5	7	10	3	17	42 (9.4%)
対象外製品		28	29	28	9	51	145 (32.4%)
非製品関連		0	0	0	6	0	6 (1.3%)
計		117	119	79	47	85	447 (100.0%)

2. 主な相談事例（2020年度第4四半期対応分）

(1) 事故相談

・自転車

2年半程前に購入した自転車のスポークが破損して転倒し、歯を折損する等のケガを負ったが、どうしたらよいだろうか。

・折りたたみ自転車

4年程前に購入した折り畳み自転車のハンドルと前輪が突然分解して投げ出され、全身打撲を負ったためメーカーに申し出たが、使用上の問題と回答され納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・シティ車

「1年程前に購入した通学用自転車に乗って子供が走行中、突然、ハンドルのステムが根本から折損して転倒し、横に駐車していた車を傷つけてしまった」という相談対応中だが、補償等について、どのように考えればよいだろうか。

・サイドテーブル

5年程前に購入したサイドテーブルの引き出しに入れていた物に引き出し板の色が移染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。

・折りたたみいす

ホームセンターで購入した折りたたみパイプいすの不具合により手指を負傷した。交渉の結果、メーカーがケガの補償をしてくれることになったが、補償の範囲等について教えてほしい。

・パソコンデスク

「店舗で購入し、組立業者が組み立てたパソコンデスクの位置を少し直そうと持ち上げたところガラス製の天板が外れて落下し、足をケガした」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。

・ドリッパー

3年程前に購入したステンレス製のコーヒードリッパーを1か月程前から使用を開始したところ溶接部が外れてコーヒがかかり、やけどを負った。メーカーに申し出たところ、保証期間が過ぎているとして対応してもらえないが、どうしたらよいだろうか。

・液晶保護フィルム

半年程前に購入した硬質ガラス製の携帯電話液晶保護フィルムの端が欠け、中から針状の繊維が出てきて手や頬に刺さった。メーカーは製品に問題はないと言うが、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

1年程前に購入した電動アシスト自転車の荷台の取付ボルトと溶接部が外れて荷台が壊れたが、有償修理と回答され、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・ロードバイク

「1か月程前に購入したロードバイクのリアフォークが変形していたため、メーカー等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。

・折りたたみ自転車

インターネット通販で購入した折り畳み自転車が特殊な構造で街中の自転車店では修理できないことが判明したため返品したいが、どうしたらよいだろうか。

・ソファ

8年程前に購入したソフトレザーのソファの表面が使用開始2年目くらいからボロボロになった。最近になって販売業者へ申し出たが対応できないと回答され納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

・折りたたみベッド

「1年半程前に購入した簀子の折り畳みベッドから何度も釘が突出してきてマットレスが破れる」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。

・乗車用ヘルメット

購入したばかりのヘルメットをヘルメットホルダーに取り付け走行していたところ、バイクに巻き込まれてヘルメットが破損した。製品の構造に問題があると思うが、どうしたらよいだろうか。

・浴そうふた

24時間風呂用に購入した浴そうふたを開梱して取扱説明書を確認すると24時間風呂での使用は避けるようにとあった。購入時のカタログには何の説明もなかったが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

・ランニングマシン

「5～6年前にテレビ通販で購入したランニングマシンが破損したため修理を依頼したが、部品がないと回答された」という相談対応中だが、部品の保有期間について教えてほしい。

・圧力なべ

使用中の圧力なべの部品が壊れたが、メーカーが廃業していて修理できない。調理は可能なようなので、このまま使用を継続したいが大丈夫だろうか。

・バスマット

1～2年前に購入した珪藻土マットを所持しているが、メーカーが廃業していてアスベストの混入の有無がわからない。安全性についてどう考えたらよいだろうか。

・乗車用ヘルメット

ヨーロッパで購入した日本のメーカーの乗車用ヘルメットを日本国内で使用したいが、法律上、使用しても問題ないだろうか。

・エッセンシャルオイル

エッセンシャルオイルを小分けにして顧客に送付したいと考えているが、PL法における考え方を教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容

- ・水槽ポンプ

水槽ポンプの故障に関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・ヘアカラー

ヘアカラーによる健康被害について相談したいが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・ペレットストーブ

ペレットストーブに関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・加熱式たばこ

加熱式たばこを吸ったことにより病気に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。

- ・キーボード

「インターネット通販でキーボードを購入しようとしたところ、製造業者名が開示されていなかった」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・シャワーヘッド

シャワーヘッドの寿命を知りたいという相談対応中だが、PLセンターでわかるか。

- ・マスク

お風呂やプールで使用できるというプラスチック製マスクの安全性や販売方法に問題がある件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。