

# 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

## 2021年度第1四半期(2021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

## 2021年度第1四半期（2021年4月～6月）の活動状況

### 1. 相談受付状況

- ・2021年4月～6月の3か月間で、152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24件で、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は43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合わせて6件で、うち2件は事業者に照会をして解決へ向けての争点整理等の協力を行った。
- ・相談者別では、消費者からの相談が81件、消費生活センター等からの相談が41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	14 [1/ 1]	29 [1/ 3]	8	5	25	81 (53.3%)
消費生活センター 行政機関	10 [-/ 1]	13 [-/ 1]	8	4	6	41 (27.0%)
企業 業界団体	0 [-/ 0]	1 [-/ 0]	13	9	3	26 (17.1%)
その他	0 [-/ 0]	0 [-/ 0]	2	1	1	4 (2.6%)
計	24 [1/ 2] (15.8%)	43 [1/ 4] (28.3%)	31 (20.4%)	19 (12.5%)	35 (23.0%)	152 (100.0%)

[ / ] 内… [文書照会事案※ / 複数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

※ 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

4 か月程前に購入し、20 日程度しか使用していない自転車の前かごキャリアが外れて前輪ロックし、転倒して擦過傷を負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・ ロードバイク

12 年前に購入したロードバイクのフレームの接合部が抜けてあごを骨折したためメーカーに申し出たが、整備不良として対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・ 折り畳み三輪車

3 か月前に購入した折りたたみ三輪車の前輪取付部の部品が破損して、三輪車を押していた父親が転倒し骨折を負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・ 昇降式いす

購入して間もないイスのオイル漏れにより絨毯が汚損したためメーカーに申し出たが、製品に異状はないと回答され納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・ キャスター付きいす

キャスター付きいすのキャスターの取り付け部の金属端部のバリで踵に切創を負った。同様の製品が多数あり危険だと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・ フライパン

2 年程前に購入したフライパンの取っ手が調理中に外れて、妻が軽いやけどを負った。メーカーは製品不良を認めているものの書面での回答を貰えないが、どうしたらよいだろうか。

- ・ 歩行器

「歩行器に乳児を入れ、ストッパーをかけて食事を取らせていたが、途中で少し目を離した隙に歩行器が転倒して乳児の顔にあざができた」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。

- ・ クーラーボックス

「クーラーボックスを初めて使用して釣りに行ったところ、クーラーボックスの底面の水抜き穴から水が漏れて車のシート等の魚のニオイが取れなくなった」との相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

### (2) クレーム相談

- ・ 折り畳み自転車

「1 か月程前に購入した折り畳み自転車のペダルが破損したため返品したいが、確認もなく修理されてしまい、返品返金に応じてもらえない」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。

- ・ 幼児用自転車

「インターネット通販で購入した幼児用自転車が、初めての使用でチェーンが外れた。近隣の自転車店にてクランクに初期不良があると言われたため通販業者に申し出たところ、部品を送付するので自分で修理するように言われ、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良いだろうか。

- ・ 電動アシスト自転車

2 か月程前に購入した電動アシスト自転車のライトが付かなくなったため販売業者に申し出たが、雨水の浸水が原因で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。

- ・ ロフトベッド

1 年半程前にインターネット通販で購入したロフトベッドの階段の手摺がぐらつくようになったため製品を確認したところ、ネジ穴に取付ネジが付いていた痕跡が無かったため通販業者に申し出たが、保証期間を過ぎているとして対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・ トランポリン

「インターネット通販で購入し中国から直送されたトランポリンの部品が不足していて、梱包も非常に杜撰だった」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。

- ・ ワインセラー

「3 年前に購入したワインセラーの強化ガラスが突然割れたが有償修理と回答された」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。

- ・ 日除けシート

1 年前に 2 枚セットで購入したエアコン室外機の日除けシートの 1 枚のシートが一部剥がれていたため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。

### (3) 法律説明・製品安全等

- ・ 電動アシスト自転車

インターネット通販で購入した電動アシスト自転車にチェーン外れ等の不具合があったためメーカーに申し出たが対応が悪く、製品、販売方法にも問題があるため情報提供したい。

- ・ 家具

ハンドメイド家具を年間 10 点程度フリマアプリで販売しているが、PL法における考え方について教えてほしい。

- ・ 時計（木製）

木の枠と時計パーツを組み合わせた製品を 2 社で共同開発しているが、PL法における考え方について教えてほしい。

- ・ 蚊よけブレスレット

「インターネット通販で購入した腕時計にもなる蚊よけブレスレットの取扱説明書が英語と中国語しかない」という相談対応中だが、取扱説明書の表記について教えてほしい。

#### (4) PLセンターの業務内容等

- ・自転車

リコール対象の自転車に乗車中に転倒してケガをした事故に関する相談対応中だが、賠償の範囲等についての相談があった場合、PLセンターへ回付可能か。

- ・フロアスタンド

「フロアスタンドの支柱にLED電球が直にくっついていて危険ではないか」という相談対応中だが、PLセンターへ回付可能か。

#### (5) 他機関案内等

- ・スマートメーター

電力会社のスマートメーターを設置して体調不良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。

- ・木材用ワックス

天然素材 100%と書いてある有害物質を除去する効果があるという建材用のワックスにアクリル樹脂等が含まれている件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・ゲームコントローラー

「ゲームコントローラーに不具合が起きるのでメーカーに申し出たところ、品質基準の範囲内と回答された」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ボールペン型玩具

ノックボタンを押すと電気が流れるというボールペン型玩具が、いじめに繋がり危険ではないかと思うが、どうしたらよいか。

- ・ヘアエクステーション

「エクステサロンで人毛 100%のエクステを付けてもらったが人毛ではないようだ」との相談対応中だが、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。

### 事故が起ってしまったら

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。

 **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**