

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2四半期(2021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

2021年度第2四半期（2021年7月～9月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2021年7月～9月の3か月間で、113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30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4件だった。
- ・相談者別では、消費者からの相談が71件、消費生活センター等からの相談が25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 | 20 [0/1] | 20 [0/3] | 12 | 1 | 18 | 71 (62.8%) |
| 消費生活センター 行政機関 | 4 [-/0] | 9 [-/0] | 5 | 3 | 4 | 25 (22.1%) |
| 企業 業界団体 | 0 [-/0] | 1 [-/0] | 5 | 4 | 2 | 12 (10.6%) |
| その他 | 0 [-/0] | 0 [-/0] | 1 | 4 | 0 | 5 (4.4%) |
| 計 | 24 [0/1] (21.2%) | 30 [0/3] (26.5%) | 23 (19.5%) | 12 (11.5%) | 24 (21.2%) | 113 (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センターが事業者へ照会し、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

- ・自転車（スポーツバイク）

5年程前にインターネット通販で購入したスポーツバイクのフレームの溶接部が破断して転倒し、骨折を負った。現在、事業者と交渉中だが、交渉方法や要望の妥当性について助言が欲しい。

- ・自転車（シティ車）

2か月程前に購入したシティ車が、突然前輪ロックして転倒し、負傷した。メーカーに申し出て自転車を調査してもらったところ、前輪への挟み込みが原因と回答されたが、思い当たるところがなく納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・テーブル

「5年程前に購入した強化ガラス製のセンターテーブルが突然破裂して、フローリングに傷が付き、敷いていたラグも使用できなくなったため、補償を求めたい。また、このような製品は、リコールしなくてもよいのか」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。

- ・ソファ

インターネット通販で購入した一人用のリクライニングソファの不具合によりケガをしたが、メーカーと補償内容について折り合いがつかない。どうしたらよいだろうか。

- ・店舗用ショッピングカート

ホームセンターの屋外用ショッピングカートの回転式上かごが突然回転し、手指を挟んで負傷した。上かごの固定用のストッパーがないことが問題ではないかと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・マットレスパッド

インターネット通販で購入したばかりのマットレスパッドをクッションフロアの上に敷いて寝たところフロアにパッド裏の滑り止め加工の素材の色が移染してしまったため通販業者に申し出たところ、誤使用と回答された。マットレス以外での使用を禁止する表示等もなく、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・スクレーパー

購入して初めて使用したスクレーパーを使用して、古いシールを剥がしていたところ、スクレーパーの金属部分が変形して手に当たり、手指に切創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（スポーツ車）

「2か月前にインターネット通販で購入したスポーツタイプの自転車のチェーンが外れた。自転車を確認したところギアが変形していたため修理を要望したが、製品の不具合でなかった場合は送料自己負担と回答された」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。

- ・電動アシスト三輪自転車

「1週間ほど前に通販で購入した電動アシスト三輪車のスイング機構に不具合があり、修理してもらったが今後の使用に不安がある」との相談対応中だが、どのように考えれば良いだろうか。

- ・ソファ

半年前に購入したソファの背もたれ部分を取り付けている金属パイプの溶接部が外れ、背もたれが取れた件についてメーカーと交渉中だが、どのように交渉を進めればよいだろうか。

- ・テーブル

9か月前に購入した折り畳み式テーブルのキャスターの取り付け部の樹脂が、次々に破損した。安全性に問題がある製品ではないかと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・フライパン（IH対応）

オールステンレスのIH対応のフライパンを購入したが、直火で使用すると取っ手が熱くなってやけどしそうになる。どうしたらよいだろうか。

- ・バーベキューコンロ

「2年前に購入した未使用のバーベキューコンロを、最近になって購入店舗に持ち込み組み立ててもらったところ、差込口の変形により組み立てた脚の1本がぐらつくにも関わらず、何ら対応できないと回答された」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。

- ・手動車いす

「6年前に購入した手動車いすのフレームが破損したが、保証期間の5年間を過ぎているので有償修理と回答され、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。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・ベビーベッド

ベビーベッドを一部組立の状態の販売した場合のPL法における考え方について教えてほしい。

- ・乗車用ヘルメット

アメフト用ヘルメットを被ってバイクで走行中、警官に呼び止められた。公道で使用できるヘルメットについて教えてほしい。

- ・キャンプ用金属板

キャンプ用の調理に使う金属板をOEMで製造予定だが、PL法における責任や欠陥の考え方について教えてほしい。

- ・GPS距離計

「GPS距離計のパーツ交換をメーカーに要望したが、製造中止のため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。

- ・防犯カメラ

「3年前に購入した防犯カメラが故障したが、保証期間はあるのに保証書が付いていなかった」という相談対応中だが、保証書の添付の考え方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

知人がインターネット通販で購入した自転車の不具合により転倒して軽いケガを負った件について相談先を探しているが、PLセンターではどのような対応をしてもらえるのだろうか。

- ・ 眼鏡

「紫外線防止機能付きの眼鏡のレンズにクラックが入り、傷だらけになった」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

- ・ 木製バット

木製バットの取扱説明書にロゴを下か上にして打つようにと書いてあるが、その理由等についてPLセンターで分かるか。

- ・ バッテリー

「2年半前に購入したUSBバッテリーのコードの被膜が破れてショートした」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ マスクフレーム

マスク内に隙間を作るための金属製のフレームが販売されていて危険なので、検証や指導をしてくれる機関を探しているが、PLセンターで対応可能か。

- ・ 化粧品

化粧品の販売にあたって安全認証を取得するように言われたが、必要な認証やその取得方法等について、PLセンターで分かるか。

- ・ トイレ

トイレの水漏れ修理の費用負担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