

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(2021年4月~2022年3月)の活動状況等

1. 2021年度の活動状況
 - (1) 相談内容別の受付状況.....2
 - (2) 製品区分別の相談受付状況.....3
2. 主な相談事例(2021年度第4四半期対応分)
 - (1) 事故相談.....3
 - (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.....5
 - (5) 他機関案内等.....5

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。

2021年度（2021年4月～2022年3月）の活動状況

1. 2021年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況

- ・2021年度に当PLセンターで受付した相談や問い合わせの総件数は482件であり、昨年度より35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296件、消費生活センター等からの相談が110件であり、消費者からの相談が約6割を占めた。
- ・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99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10件であった。また、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は130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12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	67 [1/9]	95 [3/11]	39	19	76	296 (61.4%)
消費生活センター 行政機関	27 [-/1]	30 [-/1]	18	16	19	110 (22.8%)
企業 業界団体	5 [-/0]	5 [-/0]	26	22	6	64 (13.3%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	5	6	1	12 (2.5%)
計	99 [1/10] (20.5%)	130 [3/12] (26.1%)	88 (18.3%)	63 (13.1%)	102 (22.0%)	482 (100.0%)

※事故・クレーム相談の [/] 内… [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、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説明、助言、情報提供等を行った事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案
- ④ PLセンターの業務内容、紛争処理手続き、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) 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		21	33	13	11	3	81 (16.8%)
家具関連		14	22	6	2	0	44 (9.1%)
台所関連		4	8	14	2	0	28 (5.8%)
スポーツ・レジャー		12	11	7	14	5	49 (10.2%)
福祉関連		8	16	3	3	24	54 (11.2%)
乳幼児関連		8	7	4	10	2	31 (6.4%)
乗車用ヘルメット		1	9	13	4	9	36 (7.5%)
はしご関連		5	0	3	0	0	8 (1.7%)
ライター関連		1	0	0	0	0	1 (0.2%)
その他		4	2	11	5	4	26 (5.4%)
対象外製品		21	22	13	9	54	119 (24.7%)
非製品関連		0	0	1	3	1	5 (1.0%)
計		99	130	88	63	102	482 (100.0%)

2. 主な相談事例（2021年度第4四半期対応分）

(1) 事故相談

・自転車

3年前に購入した自転車で子供が走行中、突然ハンドルがハンドルポストから抜けて転倒し、骨折を負ったが、どうしたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

インターネット通販で購入して1週間の電動アシスト自転車で走行中に前輪が変形、脱輪して顔面骨折等のケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・ロードバイク

「4年前に購入したロードバイクで走行中にフレームと前フォークが破損して転倒し、ケガをした」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。

・バランスボール

インターネット通販で購入したバランスボールを膨らませて使用したところ、突然破裂して後方へ転倒しケガをしたが、どうしたらよいだろうか。

・折りたたみいす

「2年程前に購入し、室内で使用していた折り畳みいすの布製の座面が抜けてケガをした」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。

- ・ベビーカー

5か月前に購入したベビーカーの前輪が破損して乗せていた乳児が軽傷を負ったが、キッズボードを取り付けて使用していたことが原因のため有償修理と回答された。どうしたらよいだろうか。

- ・ライター

煙草の購入時に景品でもらったライターが暴発して顔をやけどしたが、どうしたらよいだろうか。

- ・マスク

インターネット通販で購入したマスクのノーズフィットの針金の飛び出しにより、子供が顔を負傷したが、どうしたらよいだろうか。

- ・ベルト

ベルトの長さを調節する際にバックルの金具で手指を切った。ドライバー等を使用する必要があるにもかかわらず、指示がなかったことが原因と考えるが、どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

- ・電動アシスト自転車

「4年程前に購入した電動アシスト自転車のフレームが破断したためメーカーに申し出たが、修理工賃は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。

- ・自転車用部品

同じメーカーの自転車用のライトとサイクルコンピュータを同時に使用すると誤作動を起こすことがあるためメーカーに申し出たところ離して使用するようにと回答され、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・自転車

1年程前に購入した自転車の後輪が壊れてしまったため修理を依頼したところ、部品が無いため修理が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。

- ・ダイニングセット

購入して1年も経たない無垢の木材のダイニングテーブルやいすに貫通するようなひびが入ってしまったが、どうしたらよいだろうか。

- ・ベッド

1年程前にインターネット通販で購入したダブルベッドの床板が割れてしまったためメーカーに申し出たところ、保証の対象外と回答され納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・無水なべ

3か月程前に購入した無水なべのふたのつまみが持てないほど熱くなる。やけどの危険があり、問題ではないかと思うが、どうしたらよいだろうか。

- ・財布

テレビ通販で購入し1年経たない財布のファスナーが開閉できなくなったため通販業者へ連絡したところ、送料と修理費を自己負担と回答され納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車

自転車に貼付されている SG マークや TS マークなどの保険について、教えてほしい。

- ・ミルクパン

「フッ素樹脂加工のミルクパンで湯を沸かして飲んだところ金属味がした」という相談対応中だが、安全性について知りたい。

- ・土鍋

カタログ通販で購入した土鍋から薄茶色の液体が出てきたが、安全性に問題がないか知りたい。

- ・乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットを海外から直接購入しようと思うが、PSC や SG などの安全認証マークが無くても問題がないか知りたい。

- ・ゆたんぼ

ゆたんぼの家庭用品品質表示法における表示について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容

- ・太陽光パネル

太陽光パネルの部品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。

- ・カイロ

「靴に入れて使うカイロが使用中に破れた」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

- ・シール玩具

お風呂で貼って遊ぶシールのような玩具に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・石鹼

石鹼の法規制に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・窓レール

9年前にリフォーム工事をした内窓のレールの不具合について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・電気スイッチ

「住宅用の電気スイッチに牛乳をこぼしてしまったところ、同じ部屋のコンセント等の通電にも異常が生じた」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・車用ホットカーペット

車用のホットカーペットから出火して車が全焼した件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。