

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

2022年度第1四半期(2022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

2022年度第1四半期（2022年4月～6月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2022年4月～6月の3か月間で、107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30件で、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は32件であった。複数回にわたって助言等を行い対応した事案は、事故相談5件で、そのうち1件については事業者への照会を行った。
- ・相談者別では、消費者からの相談が74件、消費生活センター等からの相談が19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	23 [1/5]	26 [0/0]	8	1	16	74 (69.2%)
消費生活センター 行政機関	3 [-/0]	6 [-/0]	0	5	5	19 (17.8%)
企業 業界団体	4 [-/0]	0 [-/0]	6	1	1	12 (11.2%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	0	2	0	2 (1.9%)
計	30 [1/5] (28.0%)	32 [0/0] (29.9%)	14 (13.1%)	9 (8.4%)	22 (20.6%)	107 (100.0%)

[/] 内… [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行った事案

2. 主な相談事例

(1) 事故相談

・自転車（シティ車）

4か月程前に購入した自転車のスポークが破断し、前輪がロックして体が投げ出されてケガしたためメーカーに申し出たが、前輪のロックは外的要因によるものとして対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

・自転車（シティ車）

1年半程前にリコール製品の自転車の不具合が原因で転倒して怪我をしたが、補償内容について折り合いが付かない。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サドルを交換したところ座面が全く滑らず、立ち漕ぎしようとしたときにズボンが引っかかり転倒してケガをした。サドルに問題があると考えるが、どうしたらよいだろうか。

・ベッド

1年半程前にインターネット通販で購入したシングルベッドの脚の取付部が破損して、ベッドが崩れ、その衝撃で賃貸住宅の壁に傷が付いてしまったが、どうしたらよいだろうか。

・パソコンデスク

インターネット通販で購入したパソコンデスクのスチール部材に製造時の削りカスの鉄粉が大量に混入していて、カーペット等に細かい鉄粉が入り込み取れないためクリーニング等の補償を求めたいが、どうしたらよいだろうか。

・踏み台

「ハンドメイド製品を扱うインターネットのサイトで購入したハンドメイドの踏み台から飛び出していた釘でケガをした」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。

・シルバーカー

福祉用品販売店舗で購入したシルバーカーを使用して妻が転倒し、歯を折損した。転倒の原因はシルバーカーが使用者の身体状況に合っていなかったためであり、販売時の説明が不十分だったことが問題だと思うが、どうしたらよいだろうか。

・浴そうふた

3年程使用していた浴そうふたが突然破損して、浴そうふたに乗せていたタブレットが破損したため、メーカーに申し出たが、破損は劣化が原因として対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

(2) クレーム相談

・自転車（シティ車）

購入して1年にならない自転車に、サドルのめくれや変形、前かごの溶接断裂、鍵の差込口の不良等の不具合が多発しているが、どうしたらよいだろうか。

- ・電動アシスト自転車

「未使用の中古の電動アシスト自転車を購入したが、バッテリーの持ちが仕様よりずいぶん少ない」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・電動アシスト自転車

「クラウドファンディングで購入した中国から直輸入された電動アシスト自転車のアシスト機能等に問題がある」との相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・片手なべ

数年前にカタログギフトでもらった取っ手が着脱式の片手なべの取っ手が調理中に傾き内容物がこぼれたが、製品に問題があるのではないかと思うが、どうしたらよいただろうか。

- ・ベビーカー

店舗にて展示品だったベビーカーを購入して2か月前に使用を開始したが、ストッパーが効かないことに気が付いたためメーカーに申し出たところ、展示品については保証の対象外と回答された。どうしたらよいただろうか。

- ・壁掛け用テレビ取付金具

「テレビの壁掛け用の金具に、取り付ける壁の強度等に関する説明がなく、問題ではないか」という相談対応中だが、どのように考えればよいただろうか。

- ・ライター

10年以上前に購入したライターから大きな炎が上がり、その後ガスが止まらなくなりました。同時に購入したライターがあるので原因究明をしたいが、どうしたらよいただろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・介護用ベッド

介護用ベッドの配送、組立設置を行う業務委託の依頼を受けているが、PL法上の責任における考え方について知りたい。

- ・乗車用ヘルメット

オーブントースターに入れて使用するアルミ箔トレーを製造するにあたり、やけどのリスクについての注意喚起が必要だと考えているが、PL法における考え方を教えてほしい。

- ・シルバーカー

新聞の折り込み広告でシルバーカーが販売されているが、シルバーカーの特性や使用対象者等について教えてほしい。

- ・ステンレス製なべ

ステンレス製のなべに梅干しと梅酢を入れて沸かしたところ、なべ底が変色してしまったが、ステンレス製なべの安全性について教えてほしい。

- ・ルームスプレー

ルームスプレーを製造販売したいが、PL法について教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・なべ蓋

飲食店で使用しているなべ蓋に関する相談対応中だが、事業者からの相談についてPLセンターで対応が可能だろうか。

- ・こいのぼりポール

「こいのぼり用のポールが折れてしまった」という相談対応中だが、PLセンターへ回付可能か。

- ・毛布

「毛布で滑ってケガをした」という相談対応中だが、PLセンターに回付可能か。

(5) 他機関案内等

- ・移乗リフト

いすからトイレへ移動させる際などに使用する移乗リフトの基準等について確認したいが、PLセンターで分かるか。

- ・食洗機

置き型の食洗機の安全性について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・洗面ボウル

「1年程前に設置した洗面ボウルにボディクリームの容器が落下したところ、洗面ボウルに穴が空いてしまった」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・無線機

無線機について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・人工芝

「インターネット通販で購入した人工芝の静電気がひどくて使用できないため、返品をしたい」という相談対応中だが、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