

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2四半期(2022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・ゆたんぽ・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2四半期（2022年7月～9月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2022年7月～9月の3か月間で、118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25件で、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は36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、事故相談が4件、クレーム相談が3件だった。
- ・相談者別では、消費者からの相談が79件、消費生活センター等からの相談が26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	他機関等 ⑤	計
消費者	18 [0/4]	28 [1/3]	12	3	18	79 (66.9%)
消費生活センター 行政機関	6 [－/0]	8 [－/0]	2	6	4	26 (22.0%)
企業 業界団体	1 [－/0]	0 [－/0]	3	6	1	11 (9.3%)
その他	0 [－/0]	0 [－/0]	0	2	0	2 (1.7%)
計	25 [0/4] (21.2%)	36 [1/3] (30.5%)	17 (14.4%)	17 (14.4%)	23 (19.5%)	118 (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行った事案

2. 主な相談事例

(1) 事故相談

- ・自転車（シティ車）

1 か月程前に購入したシティ車で子供が走行中、突然、前輪がロックして投げ出されて頭部を打つなどの怪我をした。小石などが挟まったことが原因とするメーカーの見解に納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・折り畳み電動アシスト自転車

購入して間もない折り畳み電動アシスト自転車が走行中に突然折り畳まれ、体が投げ出されて全身打撲を負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・電動リクライニングソファ

電動リクライニングソファの中央部にある折り畳み式のテーブルと背もたれの隙間に物が落ちたため手を入れて取ろうとしたところ手が抜けなくなり、手が腫れてしまった。メーカーに申し出たが対応が悪く納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・ソファ

「インターネット通販で1 か月前に購入したソファの染料が新築の自宅の壁に移染した」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。

- ・グリルパン

ディスカウントストアで購入した折りたたみ式ハンドル付きのグリルパンを初めて使用して油を回していたところ、突然ハンドルが折り畳まれて油がかかり、手指をやけどしたが、どうしたらよいだろうか。

- ・スープカップ

購入して初めて使用したカップにスープを注いだところカップが割れてやけどしたためメーカーに申し出て調査してもらった結果、原因不明と回答された。怪我の補償を求めたいが、どうしたらよいだろうか。

- ・眼鏡

子供が眼鏡を外し忘れたまま服を脱いだときに、眼鏡の鼻パットで顔に切創を負った。パッドが鋭利である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。

(2) クレーム相談

- ・自転車（スポーツ車）

中学生の子供に購入したスポーツ車のタイヤが1 年半で4 回パンクした。使用の問題と言われ、その都度有償修理していたが、その後ほとんど使用しなかったにも関わらず再度パンクし、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・クロスバイク

3 年前に購入したクロスバイクのスポークがたびたび折れるため、製造販売業者に説明を求めたが対応が悪い。どうしたらよいだろうか。

- ・電動アシスト自転車

3 か月程前に購入した電動アシスト自転車のアシスト力が弱いため、販売店経由でメーカーに調査してもらったが、モーター本体だけを確認して「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。

- ・リクライニングチェア

10 年程前に購入したリクライニングチェアの台座下のボルトが2本折れたためメーカーに修理を要望したところ、有償修理と回答された。ボルトに不具合があると思うため納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・ステンレス製なべ

「2～3 年前に購入し 10 回程度しか使用していないステンレス製のなべの側面に穴が空いた」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。

- ・ゴルフキャディバッグ

3 か月前に購入したスタンド式のキャディバッグのスタンドが壊れたためメーカーに送って確認してもらったが、補償対象外と回答され、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・乳幼児用いす

「飲食店で大人用の椅子の上に設置するベビーチェアの固定ベルトが取れており、チェアの上に座っていた子供が前方に転倒して怪我をしそうになった」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。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・アウトドア用鉄板

アウトドア用の鉄板を OEM で製造し、販売する予定だが、PL 法における責任の所在等の考え方について教えてほしい。

- ・乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットの安全認証マークの横に 125cc 以下対応との記載があるが、125cc より排気量の大きいバイクでの使用の可否等について教えてほしい。

- ・離乳食フィーダー

おしゃぶり状の離乳食フィーダーを輸入販売したいが、PL 法における考え方を教えてほしい。

- ・腕時計

「3 日前に購入した腕時計が止まってしまったが保証書が付いていなかった」という相談対応中だが、保証書の考え方について教えてほしい。

- ・ステンレス製なべ

使用中のステンレス製なべの表面が黄色から茶褐色に、内側が虹色に変色したが、安全性に問題はないだろうか。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・フライパン

「フライパンで IH コンロに傷がついた」という相談対応中だが、PL センターへ回付可能か。

- ・冷却シート

「冷却シートを使用したところ発疹が出た」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

- ・携帯電話

携帯電話の法規制について知りたいが、PL センターでわかるか。

- ・洗濯機

コインランドリーの洗濯機の給水口からの水漏れにより、店舗が水浸しになり停電になってしまった件について相談したいが、PL センターで対応可能か。

- ・バッテリー

中国製のバッテリーを日本で販売するにあたって PL 保険の加入が必要だと思うが、中国の保険でも大丈夫かどうか、PL センターで分かるか。

- ・たばこ

2 年半程前から隣家のたばこや消臭剤のために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。

- ・ベビーパウダー

ベビーパウダーに発がん性があるとのネットニュースを見たが、ベビーパウダーの安全性について PL センターでわかるか。

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。

事故が起きてしまったら

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いでしょう。

 **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