

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3四半期(2022年10月~12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	3
(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3四半期（2022年10月～12月）の活動状況

1. 相談受付状況

- ・2022年10月～12月の3か月間で、110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35件で、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は22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5件、クレーム相談が2件で、事故相談1件については、事業者への照会を行い、解決に向けての争点整理等を行った。
- ・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28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	24 [1/4]	17 [0/2]	10	9	11	71 (64.5%)
消費生活センター 行政機関	6 [-/1]	5 [-/0]	3	9	5	28 (25.5%)
企業 業界団体	5 [-/0]	0 [-/0]	3	2	1	11 (10.0%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	0	0	0	0 (0.0%)
計	35 [1/5] (31.8%)	22 [0/2] (20.0%)	16 (14.5%)	20 (18.2%)	23 (15.5%)	110 (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（スポーツ車）

「インターネット通販で購入したスポーツ車の前輪が1か月でパンクして修理したが、その1か月後に後輪がパンクし、転倒してケガをした」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。

- ・ 自転車

2～3年前に購入した自転車のペダルが破損して怪我をしたためメーカーに申し出たが、何ら対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・ ベッド

「家具屋で購入したベッドのニオイがきつく、寝ると頭痛などの体調不良が生じるため使用できない」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。

- ・ 折り畳みいす

古い折り畳み丸いすに座ったところ、鉄製の脚の補強材が外れて転倒し、怪我をしたが、どうしたらよいだろうか。

- ・ ガラスポット

以前購入して最近使用を開始したガラスポットに熱湯を注いだところ底面が割れて抜け、湯がかかって手にやけどを負ったが、どうしたらよいだろうか。

- ・ 歩行車

インターネット通販で購入した歩行車の車輪のシャフトが外れて転倒し、左手を怪我したためメーカーと交渉中だが、補償の範囲や交渉の進め方について教えてほしい。

- ・ 三脚脚立

職場の三脚脚立を借りて自宅の庭木の剪定中、三脚がぐらついたため三脚を掴んだところ昇降面と後脚の接続部で手指を挟み怪我をしたが、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

「インターネット通販で購入した電動アシスト自転車を近隣の自転車店に持ち込んだところ組み立てられないと言われた」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。

- ・ クロスバイク

「1年半程前に購入したクロスバイクにチェーンの外れやスポークの外れなどの不具合が多発している」との相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

- ・ 引き出し衣装ケース

インターネット通販で購入したプラスチック製の引き出し型衣装ケースに衣装を入れるとケースがたわんで開閉できなくなるためメーカーに申し出たところ、製品特性と回答されて納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・アウトドア用チェア

3 か月程前にインターネット通販で購入したアウトドア用のリクライニングチェアに不具合があるため通販業者に申し出たが、30日の返品期限を過ぎていることから何ら対応できないと回答され納得がいけないが、どうしたらよいだろうか。

- ・片手なべ

片手なべを火にかけて調理中に、突然、取っ手の内部が爆発し、先端部から金属片などが飛び出てきたが、どうしたらよいだろうか。

- ・ベビーゲート

半年程前に購入したベビーゲートの固定部が破損したためメーカーに申し出たところ、有償での部品交換とされた。部品に問題があると考えため納得がいけないが、どうしたらよいだろうか。

- ・シルバーカー

2 年前に購入したシルバーカーの高さ調節ネジのネジ穴の大きさにバラつきがあり適正な高さに固定できないため販売店経由でメーカーに修理を依頼したところ、有償修理と回答され、納得がいけないが、どうしたらよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・ステンレスなべ

以前から持っている未使用のステンレスなべの内側に白い付着物が付いていて取れないが、使用しても大丈夫だろうか。

- ・フィットネスバイク

デイサービスで使用中のフィットネスバイクのペダルのベルトが壊れたため代用品で修理しようと考えているが、自己修理をした後に事故が発生した場合のPL法における考え方を教えてほしい。

- ・ライター

ライターに関する相談対応中だが、ライターの表示義務について教えてほしい。

- ・台車

インターネット通販で購入した台車の折り畳みのロック部が硬くて折り畳み操作が危険なため、情報提供したい。

- ・加工食品

スーパーで購入した加工食品の不良により歯を痛めた。メーカーが欠陥を認めて医療費を支払うと言っているが、PL法に基づき他にどのような損害が請求できるだろうか。

(4) PLセンターの業務内容等

- ・サーモカメラ

体温等を測定するサーモカメラに関する相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

- ・溶接発電機

「溶接発電機が故障したため修理を依頼したところ、故障箇所以外の不具合があると言われた」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

- ・マスク

マスクの使用期限についての相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・コピー機

「コピー機の使用電力量が規格の倍ほどあり、使用するとブレーカーが落ちる」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・業務用冷蔵庫

業務用の冷蔵庫が発火した事故について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・シーリングライト

「LEDシーリングライトから煙が出た」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・携帯電話

携帯電話の不具合についてプロバイダーによって対応が異なる件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