

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(2022年4月～2023年3月)の活動状況等

1. 2022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(2022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

※相談業務等終了のお知らせ※

消費生活用製品PLセンターは、2023年6月末をもって消費生活用製品に関する一般相談業務及び照会業務を終了いたします。

(当センター登録団体に関わる調停案件については、2023年度末まで受け付けいたします。)

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。

2022年度（2022年4月～2023年3月）の活動状況

1. 2022年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況

- ・2022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457件であり、昨年度より25件の減少となった。
- ・相談者別の受付状況は、消費者からの相談が298件、消費生活センター等からの相談が106件であり、消費者からの相談が6割強を占めた。
- ・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115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18件であった。また、品質等の瑕疵に対するクレーム相談は112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9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	80 [2/16]	87 [1/9]	46	22	63	298 (65.2%)
消費生活センター 行政機関	23 [-/2]	25 [-/1]	8	27	23	106 (23.2%)
企業 業界団体	12 [-/0]	0 [-/0]	17	16	3	48 (10.5%)
その他	0 [-/0]	0 [-/0]	1	4	0	5 (1.1%)
計	115 [2/18] (25.2%)	112 [1/9] (24.5%)	72 (15.8%)	69 (15.1%)	89 (19.5%)	457 (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	16	35	7	18	2	78	(17.1%)
家具関連	19	11	0	1	1	32	(7.0%)
台所関連	11	8	12	3	1	35	(7.7%)
スポーツ・レジャー	9	9	6	7	5	36	(7.9%)
福祉関連	8	14	13	8	20	63	(13.8%)
乳幼児関連	7	11	2	6	1	27	(5.9%)
乗車用ヘルメット	3	1	4	2	7	17	(3.7%)
はしご関連	21	0	1	1	0	23	(5.0%)
ライター関連	2	1	1	0	0	4	(0.9%)
その他	4	4	5	1	6	20	(4.4%)
対象外製品	15	18	21	17	46	117	(25.6%)
非製品関連	0	0	0	5	0	5	(1.1%)
計	115	112	72	69	89	457	(100.0%)

2. 主な相談事例（2022年度第4四半期対応分）

(1) 事故相談

・電動アシスト自転車

半年程前に購入した電動アシスト自転車のチェーンが破断して転倒し、怪我をしたためメーカーに調査してもらったところ、製品起因ではないため修理対応となると回答されたが、どうしたらよいだろうか。

・自転車

2年程前にインターネット通販で購入した自転車に初めて乗車した時に前かがみが脱落して前輪ロックし、前方へ投げ出られ大けがした。メーカーはPL保険で対応すると言っていたにも関わらず、未だに補償してくれないが、どうしたらよいだろうか。

・ダイニングチェア

2年半前に購入したダイニングチェアの座面上に乗って作業しようとしたところ、座面の端部が割れてダイニングチェアから転落し、怪我をした。メーカーより一定の対応を提示されたが、製品の欠陥は認めてもらえず、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・ハンギングチェア

知人から譲り受けたハンギングチェアの枠フレームが折れて外れ、腰も痛めたためメーカーに申し出たが購入履歴が分からないため何ら対応できないと回答された。どうしたらよいだろうか。

- ・エアロバイク

1 か月程前に購入したキャスター付きエアロバイクを移動させたところ、キャスターにより床に傷が付いたためメーカーに申し出たが、対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・抱っこひも

「インターネット通販で購入した抱っこひもで1か月の乳児を横抱きしていたところ、乳児が落下して頭部等を打った」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。

- ・ライター

2か月前に購入した簡易ガスライターを使用して車中で煙草に火を付けた後、助手席のドアポケットに入れていたところ、発火して車が焼損し、自身も怪我をしたが、どうしたらよいだろうか。

- ・ペット用食器

「購入したばかりのペット用の食器の滑り止めのゴムを飼い犬が飲み込んでしまった」という相談対応中だが、どのように考えればよいか。

(2) クレーム相談

- ・電動アシスト自転車

1年3か月前に購入した電動アシスト自転車に不具合が続きメーカー修理となったが、修理に1か月かかると回答され、納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

- ・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。

- ・スポーツ車

7か月前に購入した自転車に後輪スポークの破損が頻発したためメーカーに申し出たところ、有償でのホイール交換を提案され納得がいかないが、どうしたらよいだろうか。

- ・リクライニングチェア

電動リクライニング付きのパーソナルチェアの脚部の金属が鋭利で危険なためメーカーに対策を求めたが、対応してもらえない。どうしたらよいだろうか。

- ・ランニングマシン

1年程前に購入したランニングマシンにエラーが発生するようになったため、メーカーへ問い合わせたところ、「交換用の基盤を有償にて送付するが改善されなくても返金はしない」と回答されたが、どうしたらよいだろうか。

- ・傘

「インターネット通販で購入した傘のワンタッチボタンが2, 3回の使用で紛失してしまった」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。

- ・カトラリー

贈り物のカトラリーの持ち手が3回程度の使用で外れたためメーカーに連絡したところ保証期間を過ぎているので対応できない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。

(3) 法律説明・製品安全等

- ・自転車用ヘルメット

購入した自転車用ヘルメットの取扱説明書に電動機付き自転車での使用不可とあるが、電動アシスト自転車で使用しても大丈夫だろうか。

- ・バット

購入したバットの取扱説明書にバッティングセンターでの使用禁止とあったが、使用してはいけないのだろうか。

- ・乗車用ヘルメット

0.125L 対応のバイク用の乗車用ヘルメットを購入したが、自転車用ヘルメットとしても使用しても問題ないだろうか。

- ・ショッピングカート

ショッピングカートの最大積載量について重量表示と容量表示のものがあるが、表示の決まりはないのか。

- ・トートバック

当社で製造・販売したバッグを、購入した第三者が二次加工して販売した場合の PL 法における考え方を教えてほしい。

(4) PLセンターの業務内容

- ・ウォーターパック

水道管に取り付けて水質を改善するというウォーターパックの性能について知りたいが、PLセンターの対象製品か。

- ・電動薪割り機

電動薪割り機の不良について相談対応中だが、PLセンターの対象製品か。

(5) 他機関案内等

- ・蓄熱式ゆたんぼ

「蓄熱式ゆたんぼのニオイが強く体調不良になった」という相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・浄水器

浄水器の修理後、再度不具合が生じた件について相談したいが、PLセンターで対応可能か。

- ・シェイカー

プラスチック製のシェイカーの表示や耐熱温度に関する相談対応中だが、PLセンターで対応可能か。

- ・ジェットウォッシャー

歯の洗浄用のジェットウォッシャーのカビについて相談したいが、PLセンターで対応可能か。