

生活用品PLセンターインフォメーション



発行 生活用品PLセンター
(一般財団法人生活用品振興センター)

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町2-15-2
松島ビル4F
フリーダイヤル 0120-09-0671

平成28年度上期(平成28年4月~平成28年9月)の活動状況

1. 相談受付状況	2
2. 相談事例と対応(抜粋)	3
(1) 製品事故(1件)	3
(2) 製品苦情(1件)	3
(3) 一般相談(3件)	3
(4) 問い合わせ(10件)	3~5

当センターの相談対象製品

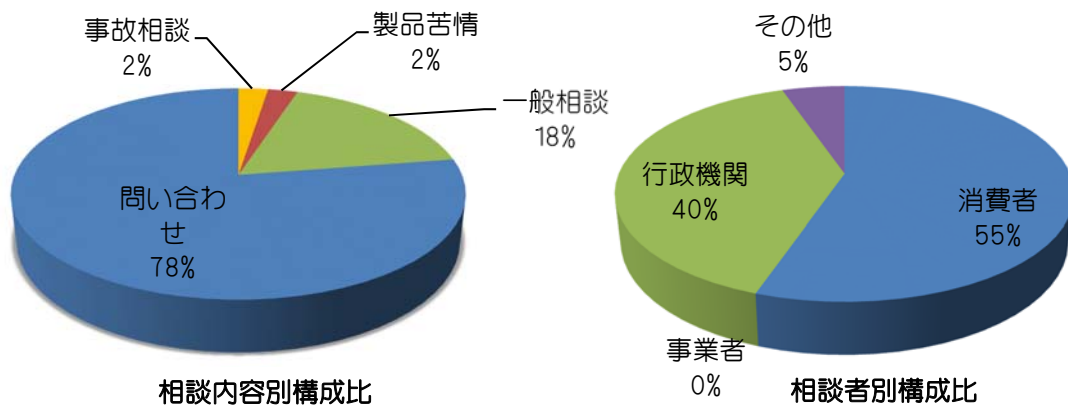
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成 28 年 4 月～平成 28 年 9 月）

		事故相談		製品苦情		一般相談		問い合わせ		合計		
消費者	合計											
	4月	0	1 (2.6%)	1	1 (2.6%)	2	7 (18.4%)	1	12 (31.6%)	4	21 (55.2%)	
	5月	0		0		0		1		1		
	6月	0		0		0		1		0		
	7月	0		0		0		0		4		
	8月	1		0		0		0		3		
	9月	0		0		0		4		3		
合計												
事業者 (製造業者等)	合計											
	4月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	
	5月	0		0		0		0		0		
	6月	0		0		0		0		0		
	7月	0		0		0		0		0		
	8月	0		0		0		0		0		
	9月	0		0		0		0		0		
合計												
行政機関 (消費生活センター等)	合計											
	4月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	1	15 (39.5%)	1	15 (39.5%)	
	5月	0		0		0		1		1		
	6月	0		0		0		0		3		3
	7月	0		0		0		0		5		5
	8月	0		0		0		0		4		4
	9月	0		0		0		0		1		1
合計												
その他	合計											
	4月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	2 (5.3%)	0	2 (5.3%)	
	5月	0		0		0		1		1		
	6月	0		0		0		0		0		0
	7月	0		0		0		0		0		0
	8月	0		0		0		0		1		1
	9月	0		0		0		0		0		0
合計												
合計	合計											
	4月	0	1 (2.6%)	1	1 (2.6%)	2	7 (18.4%)	2	29 (76.4%)	0	38 (100%)	
	5月	0		0		0		3		0		
	6月	0		0		0		1		3		0
	7月	0		0		0		0		9		0
	8月	1		0		0		0		8		0
	9月	0		0		0		4		4		0
合計												

単位:件 ()内:構成比

注) 構成比(%)は小数点第2位を四捨五入しているため、合計に誤差が生じる場合があります。



2. 相談事例と対応

(1) 製品事故

①合皮製電動ソファー(3人掛けリクライニング式)を操作中、可動部分に子供(5ヶ月)の頭が挟まっていることを知らずに操作してしまい、開頭手術を受ける羽目になってしまった。当方の、不注意であることは分かっているが、商品は、レールがむき出しになっている他、ストッパーも無く、欠陥商品だと考えられるが如何なものか?どのような対応ができるのか? (消費者)

コメント:欠陥商品の立証が出来るのか?(弁護士の活用が適切では?)

(2) 製品苦情

①2年位前に有名デパートで購入し、そのまま下駄箱に保管して置いた靴(黒・茶の2足)を履いたところ、爆発するかの如くソール部が剥がれてしまった。購入先にクレームを入れたところ、経年劣化でやむを得ないと言われたが納得できない。PLセンターの見解と対応策は? (消費者)

コメント:非常に多いポリウレタン素材劣化の相談。保管方法のミス。

(3) 一般相談

①リュックが原因でスラックスの腰部分が4本すり切れてしまった。リュックの下部に、靴を収納する袋を取り付けるマジックテープが縫い付けてあり、その部分がすり切れの原因だと考える。クレームを入れ商品を返送したが、口頭での回答は、特殊な商品であり欠陥・瑕疵はない!体形が不向きだったのでは?…したがって、PL法の対象外でもあり補償はできないと言われた。また、このようなことが起きることの表示などは無かった。 (消費者)

コメント:適切な使用をしていたのか?PL法での解決には無理がある。

②オーダーソファのクッションの匂いが部屋中に漂い、たまらない。製造元は、1カ月位すれば匂いも消えるはずだと言っている。それまで待てないので返品したいが、製造元は、販売店からのオーダーなので、販売店と交渉してほしいと言っている。どちらと交渉するのが適切か? (消費者)

コメント:適切な表示がなされていたのか?…販売店との交渉になる。

③1年位前に購入した食器戸棚の引き扉が枠から外れ落下、フローリングの床を傷つけてしまった。購入店にクレームを入れたところ、今日の3時に現状確認に来ると言っているが、食器戸棚は当然として、フローリングの傷も治すように言ってよいのか? (消費者)

コメント:欠陥商品の主張と当然の権利。

(4) 問い合わせ

①学校の人工芝を交換しようと考えネットを見たところ、アメリカでの人工芝による発がん問題が出てきた。ネットの内容は、廃タイヤを原料としたゴムチップが、どうも発がん性の基となっているよう

である。この問題に関する貴 PL センターの考えを聞きたい。(廃タイヤに含まれる鉛に問題があるようである。) (消費者)

コメント:PL 法の対象外案件。専門機関の紹介。

②昨年大手デパートで購入した手提げカバンに手を入れたら、内部の金具で指に怪我をした。購入先にクレームを入れたところ、とりあえず検品すると言われ、商品管理センターで検品したところ、問題は無かったと言われた。ただし、完全に安全なものでもないとも言われた。そこで、文章での回答を要求したが、文章では出せないと断られた。PL 法で対応できないか？ (消費者)

コメント:一般的に書面での回答には抵抗があるようである。また、欠陥の立証が出来ない案件だとも考える。

③昨年購入した CD ラックの棚板が歪んできたのでクレームを入れ交換させたが、再度同じようになってきた。消費者センターから貴 PL センターを紹介された。対応策は？最大荷重などの表示は無かった。 (消費者)

コメント:PL 法では表示の欠陥もあり、それを基での再交渉の薦め。

④ユーザーから、水生植物を入れ鑑賞する水槽が割れており、床が水浸しになったとする案件を依頼されたが、消費者センターに聞いたところ、貴 PL センターを紹介された。製品検査を依頼したい。どこか適当なところは？ (弁護士)

コメント:適切な検査機関を紹介した。

⑤消費者からの相談で、1年位前に購入した漆塗りのお椀を洗うと色落ちがする。原因は？また、黒色が薄く変色してきた。どうしてか？ (消費者センター)

コメント:本当の漆製品なのか？調査を要する。なお、漆器は紫外線が天敵。

⑥消費者からの相談で、革製の婦人用ヒールサンダル(赤色)の赤色が白いパンツに色落ちしたとの相談があった。相談者が製造元に連絡したところ、一般的に、自然素材の物では、色落ちすることはやむを得ない、また、取扱説明書にも注意喚起がされており、責任は持てないと言われたらしい？どのような回答が適切か (消費者センター)

コメント:現時点での技術的な欠陥と表示の欠陥も無く、PL 法での対応は出来ない。

⑦テフロン加工のフライパンが剥げてきた。使用に問題は無いのか？また、剥げたものが体内に入っているはずであり、体への影響は？ (消費者)

コメント:非常に多い案件。通常は自然排出される。

⑧18年位前に結婚式の引き出物としてもらった、掛け時計のフック穴の一部が割れて落下、下にあった家具を傷つけた。保証してもらえるのか？
(消費者)

コメント:10年以上の物はPL法の対象外。

⑨スニーカーを購入し1カ月位しか履いていないのに、中敷きに穴が開いてきた。不良品だと考え購入店経由でメーカーにクレームを入れ、検品して貰ったところ、製品には瑕疵はない、使用頻度による劣化だと言われたが納得できない。PL法で対応できないか？
(消費者)

コメント:欠陥の立証が出来るのか？自然劣化では？

⑩消費者からの相談で、半年くらい前ディスカウント店で購入した木製ベッド(17,000円)が半分に折れてしまったとのことであった。補償関係は？
(消費者センター)

コメント:通常の耐久年数と補償期間。

以上