

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29年度上期(平成29年4月～平成29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) 製品苦情(2件)	3
(2) 一般相談(4件)	3
(3) 問い合わせ(9件)	3～4

当センターの相談対象製品

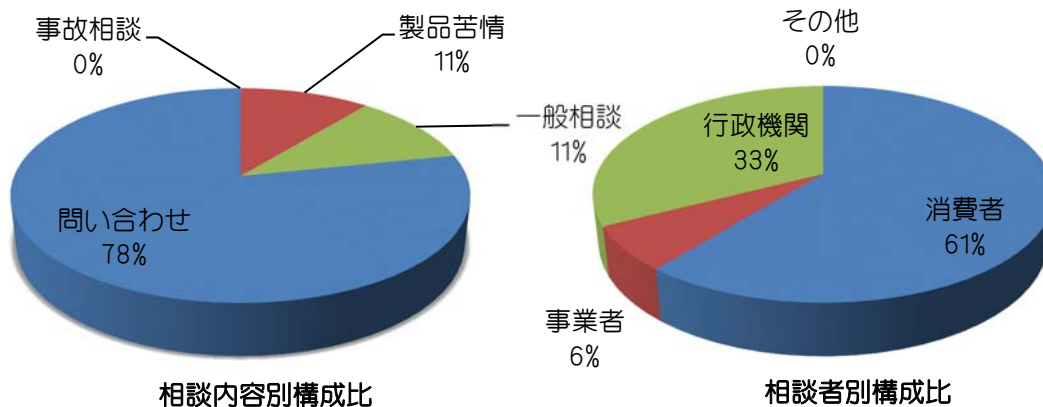
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成 29 年 4 月～平成 29 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	2	0	1	3
	5月	0	0	0	5	5
	6月	0	0	0	2	2
	7月	0	0	1	3	4
	8月	0	2	3	4	9
	9月	0	1	1	3	5
		0 (0.0%)	5 (10.9%)	5 (10.9%)	18 (39.1%)	28 (60.9%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	0	0	2	2
	6月	0	0	0	0	0
	7月	0	0	0	1	1
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (6.5%)	3 (6.5%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4月	0	0	0	2	2
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	4	4
	7月	0	0	0	4	4
	8月	0	0	0	2	2
	9月	0	0	0	3	3
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (32.6%)	15 (32.6%)
その他	合計					
	4月	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
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
合計	合計					
	4月	0	2	0	3	0
	5月	0	0	0	7	0
	6月	0	0	0	6	0
	7月	0	0	1	8	0
	8月	0	2	3	6	0
	9月	0	1	1	6	0
		0 (0.0%)	5 (10.9%)	5 (10.9%)	36 (78.2%)	46 (100%)

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) 製品苦情

①高機能椅子(10万円)を購入したが、異音がするので交換してもらった。しかし、2台目も同様であり、再度交換してもらったが、3台目については、前回4か所あった異音が1か所になったが、やむを得ないとされ、現在は連絡しても返信がない。今は、返品・返金に応じてもらいたいと考えているが如何なものか？
(消費者)

コメント:PL法の対象外案件。専門家(弁護士)への依頼が適切か？

②通販で17万円もするベンチソファとテーブルを購入した。多少、変わったデザインが気に入り購入したが、思っていたより安定性がなく、子供が触ったくらいで倒れてしまうこともある。あまりにも不安定なのでフレームを入れたところ、変わったデザインを承知で購入したものであり返品等は出来ないと言われた。納得できない。
(消費者)

コメント:一般的に通販は、クーリングオフ出来ない契約になっているのでは？

(2) 一般相談

①2年位前に購入したプラスチック製の風呂椅子が突然割れ怪我をした。後に、この商品は欠陥商品として周知されたものであった。治療費・交通費・慰謝料として20万円の提示があったが如何なものか？
(消費者)

コメント:金額の妥当性は弁護士の領域？

②洗車用のスポンジに異物が混入していて車に傷がついた。製造元の書面での回答には、製造中の混入と考えられるが、本来は出荷時にはねられるものである。確かに当方の不注意であるが、この異物は車の塗料よりも固くは無く、傷がつくとは考えられない。他の物で傷がついたのでは？したがって、補償は出来ないとのことである。対応策は？
(消費者)

コメント:欠陥の立証が出来るのか？弁護士への依頼が必要か？

③8月2日に購入した某販売会社のローチェストの匂いが強くて困っている。3~4日放置したが相変わらずである。多分、ホルムアルデヒドだと考える。引き出し内の下着まで匂う始末である。説明書など一切なく問題では？匂いの成分分析を依頼したが、書面では出せないと言われた。対応策は？
(消費者)

コメント:PL法での表示の欠陥が考えられる。

④アパートの2階に住んでいるが、階下の人が桜のチップを使い燻製を作っているらしい。普通は屋外で行うらしいが、どうも、室内で珪瑯製の燻製鍋を使っているらしい。先日外出した時に洋服に燻製の匂いがついてた。大家さんを通じフレームを入れようと考えているが如何なものか？
(消費者)

コメント:PL法の対象外案件。穏便な話し合いを？

(3) 問い合わせ

①消費者からの相談:プラスチック製の折り畳み踏み台に指を挟み痛い思いをした。指を挟まない様な物を作れないのか？
(消費者センター)

コメント:構造上多少の間隙はやむお得不いのでは? 取り扱い時の注意義務!

②20年位使用している鉄鍋に錆が出てきた。使用していて問題は? (消費者)

コメント:経年劣化? うまく使用すれば使用は可能では?

③珪瑯製の容器で梅干を漬けたが、白いものが回りに出てきた。珪瑯の一部が溶けだしてきたのでは? (消費者)

コメント:珪瑯が溶けだすことは考えられない。梅からの成分では?

④キッチンの料理用ハカリが夜中に発熱したらしく載せていたテーブルが焦げたようになっていた。このハカリは20年以上前に買ったものであり、電気・電池等を使用している物ではない。ネットで調べた結果、ハカリに記入されていた販売元は既になかった。PL法でどのような対応ができるのか? (消費者)

コメント:20年以上前の商品はPL法の対象外。発熱の原因は他にあるのでは?

⑤ストレッチのサポート用品(枕の様な物)の品質表示について、某所で聞いたところ、家庭用品品質表示法の対象品目ではないので表示の必要はないと言われたが対PL法での表示も同様か? (事業者)

コメント:対PL法の注意喚起は絶対必要!

⑥消費者からの相談:バススポンジの4段階あるストッパーの1か所が不良で、ストッパーの金属部で風呂に傷がついた。メーカーがテストした結果、問題は無かったとの回答であった。使い方が悪かったのでは…と言われたらしい? 回答は? (消費者センター)

コメント:欠陥の立証が出来るのか? 検査機関の紹介。

⑦ホームセンターで購入した介護用ツツカケのゴム底が10日位で剥がれてしまった。交換品、再々交換品も同様になった。中国製だと考える。8月初めにホームセンターとバイヤーにクレームを入れたが真面目に対応してくれない。自分としては、もっとしっかりした素材を中国の製造元で使用することを希望している。PLセンターで指導できないか? (消費者)

コメント:PLセンターでの対応には無理がある。越権行為も視野に入れる必要がある。

⑧眼鏡のフレーム部の耳にあたる弦部の中がさび付いてきた。補償期間は1年だが、まだ3ヶ月位である。購入店は、使用していて汗などの水分が入り込みさびたもので、初期不良ではなく補償の対象外だと言われたが納得できない。 (消費者)

コメント:PL法の対象外案件。補償期限内での補償交渉。

⑨PL保険についてお聞きしたい。資本金2,000万円の場合、PL保険の上限金額は? (事業者)

コメント:日本損害保険協会そんぽADRセンターを紹介。

以上