

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年度下期(平成29年10月~平成30年3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) 事故(1件)	3
(1) 製品苦情(3件)	3
(2) 一般相談(3件)	3~4
(3) 問い合わせ(8件)	4~5

当センターの相談対象製品

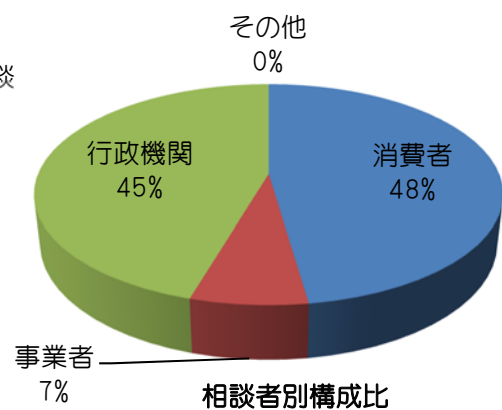
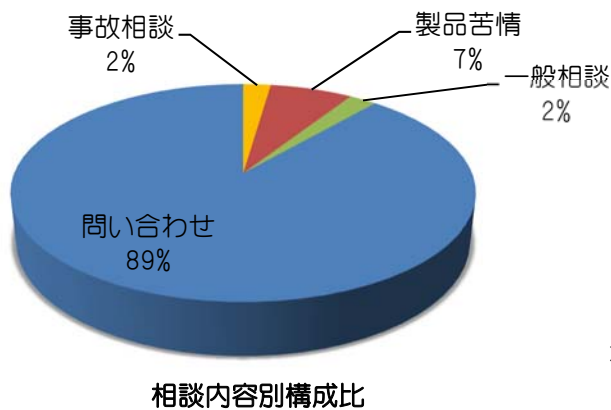
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成 29 年 10 月～平成 30 年 3 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					
	10月	0	1	1	1	3
	11月	1	1	0	5	7
	12月	0	1	0	2	3
	1月	0	0	0	5	5
	2月	0	0	0	1	1
	3月	0	0	0	2	2
		1 (2.3%)	3 (6.8%)	1 (2.3%)	16 (36.4%)	21 (47.8%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	10月	0	0	0	1	1
	11月	0	0	0	0	0
	12月	0	0	0	0	0
	1月	0	0	0	1	1
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	1	1
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (6.8%)	3 (6.8%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	0	0	0	2	2
	11月	0	0	0	5	5
	12月	0	0	0	4	4
	1月	0	0	0	4	4
	2月	0	0	0	3	3
	3月	0	0	0	2	2
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	20 (45.4%)	20 (45.4%)
その他	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	0	0	0
	12月	0	0	0	0	0
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	0	0
	3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					
	10月	0	1	1	4	6
	11月	0	0	0	7	7
	12月	0	0	0	6	6
	1月	0	0	1	8	9
	2月	0	2	3	6	11
	3月	0	1	1	6	8
		1 (2.3%)	3 (6.8%)	1 (2.3%)	39 (88.6%)	44 (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) 事 故

①家の中で滑って転び、炬燵で胸を強打した。当初は、大したことも無いと思っていたが、日に日に傷みが増してきたので病院へ行ったところ、肋骨にひびが入っていた。思い当たる原因として、履いていたスリッパが滑ったことだと考え購入元へクレームを入れた。スリッパには、床の材質により滑ることがあると表示されていたが如何なものか？商品は先方へ返却してしまった。対応策は？

(消費者)

コメント:免責事項の表示と出来ない欠陥の立証。

(2) 製品苦情

①10年以上前に購入したリビング用絨毯を、玄関で使用していた。最近汚れが気になり水をかけて洗ったところ、グレーの玄関タイルが茶色に変色し、また、下からドロドロしたものが出てきた。購入先に連絡し見てもらったところ、経年劣化で中の樹脂が出てきたものであり、欠陥商品ではないと言われたが納得できない。こんな物を売っていることは如何なものか？リコールできないか？

(消費者)

コメント:10年以上前の物は PL 法の対象外。

②1月22日に購入したリュックを2月19日に使用したところ、合皮がボロボロになってしまった。購入店は閉店しまったのでクレームを出す先が判らず困っていた。しかし、別の場所に新規店としてオープンしたので早速クレームを入れたところ、10月になっており時間が経過しているので補償は出来なと言われた。納得できない対応策は？

(消費者)

コメント:補償期間の確認が必要。

③2年位前に購入した本革製ソファの肘部が破れてきた。購入先にクレームを入れたが、使い方が悪い！本来なら8年位は大丈夫だが、使い方や環境が悪いので仕方がないと言われた。納得できない。本革製にも疑問が残る。

(消費者)

コメント:使用頻度により短期間でも劣化は考えられる。

(3) 一般相談

①通販でパーティーションを購入したが、運搬中に破損したらしく壊れていた。返品したところ、修理をすればと言ったきり音沙汰がない。通販会社からは返金の通知はあったが納得できない。PL法で対応できないか？

(消費者)

コメント:PL法の対象外案件。

②景品で買ったカバンのジッパーが洋服に引っ掛かり破れてしまった。クレームを入れたがカバンに問題は無い…と対応してくれない。どうしたらよいか？

(消費者)

コメント:ジッパーの欠陥を立証できるのか？

③消費者からの相談:3月にカラーボックスを6個購入し押し入れに5個、子供部屋に1個置いていた。押し入れのボックスにカビが発生し、中の物がカビだらけになってしまった。不思議なことに子供部屋のボックスには発生していない。購入先にクレームを入れたところ、設置場所の環境が悪かったせいであるとして取り合わない。どうしたらよいか？

(消費者センター)

コメント:欠陥の立証には無理があるのでは？

(4)問合せ

①玩具を子供が舐めたらしく、口の周りが赤くなっていた。母親が塗料の安全性に疑問を持っており、安全性について調べたいが何処が適当か？

(事業者)

コメント:児童用品に使われる塗料は安全だと考えるが？専門機関の紹介。

②昨年4月に購入した楽器のベースのフレット部が出っ張っており指を切った。診断書は無いが写真は撮ってある。販売店、メーカーとも、楽器の修理はするがその他については不問とされた。対応策は？PL法のことは無知の様である。

(消費者)

コメント:欠陥の立証が出来ればPL法での対応を要求すること。

③消費者からの相談:フライパンのバランスが非常に悪い。取っ手のほうに傾いてしまう。このようなものを販売していてよいのか？また、安全基準的なものは有るのか？なお、説明書には多少傾くことは明記されているらしい。

(消費者センター)

コメント:バランス等の基準的なものは無いのでは？購入時の判断。

④消費者からの相談:湯たんぽを使用したところ、お湯がこぼれ布団がビショビショになってしまった。原因は不明らしい。新品に交換してくれたが返金を要求している。如何なものか？

(消費者センター)

コメント:返品してしまったら欠陥の立証もできないのでは？

⑤消費者からの相談:2週間位前に購入したアロマ加湿器をガラステーブルの上に置いていたら、タンクの水がこぼれていた。拭き掃除をしたがテーブルに白いものがこびりついていて、なかなか取れそうもない。何なのか？

(消費者センター)

コメント:水道水に含まれるカルキが乾燥したのでは？

⑥野菜のシュリンクパックを行っている。通常、手で切れるようなものが多いが、もう少し固い材料になると、ハサミやカッターで切ることがある。この時、手などに怪我をすることがあった場合、PL法での責任は当社にあるのか？また、対策としてどのようなことが必要か？

(事業者)

コメント:取り扱い時の注意喚起が必要。

⑦ハンドメイド雑貨を扱っているが、美容器具のカッサ(リンパ等をマッサージする器具)について表示方法などを聞きしたい。

(事業者)

コメント:専門 PL センターの紹介。

⑧8月19日に購入した登山靴の紐を止める引っ掛けが歪んでしまった。購入先にクレームを入れ交換を要求したところ、使い方が悪かっただけで商品に瑕疵は無いと言われた。対応策は？

(消費者)

コメント:補償期間の確認が必要。

以上