

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

当センターの相談対象製品

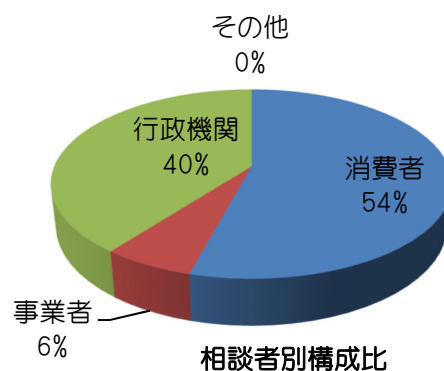
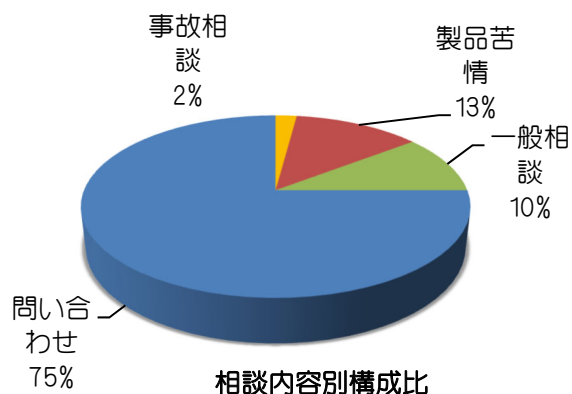
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成30年4月～平成30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	0	2	2	4
	5月	0	1	1	1	3
	6月	0	1	2	1	4
	7月	1	1	0	3	5
	8月	0	1	0	6	7
	9月	0	2	0	1	3
	合計	1 (2.1%)	6 (12.5%)	5 (10.4%)	14 (29.2%)	26 (54.2%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	1	1
	7月	0	0	0	1	1
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	0	0	1	1
	合計	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (6.3%)	3 (6.3%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4月	0	0	0	3	3
	5月	0	0	0	6	6
	6月	0	0	0	2	2
	7月	0	0	0	2	2
	8月	0	0	0	3	3
	9月	0	0	0	3	3
	合計	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	19 (39.6%)	19 (39.6%)
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
	合計	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
合計	合計					
	4月	0	0	2	5	7
	5月	0	1	1	7	9
	6月	0	1	2	4	7
	7月	1	1	0	6	8
	8月	0	1	0	9	10
	9月	0	2	0	5	7
	合計	1 (2.1%)	6 (12.5%)	5 (10.4%)	36 (75.0%)	48 (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主人が某量販店で購入した革靴を履いて滑り転んだ。左膝を痛打し複雑骨折してしまった。現在、手術・入院中で、後遺症も残るようだ。購入時から多少滑る感覚はあった様である。また、その場で履き替えてきた為、表示等が書いてあるタグや箱は処分してもらったので非常に困っている。どうしたらよいか？
(消費者)

コメント:原因は靴なのか？床なのか？靴の欠陥が立証出来るのであれば、PL 法での対応も可能と考える。

(2) 製品苦情

①2週間位前に購入した替えの洗濯洗剤(溶液)を、小ダンスの上に乗せておいた。最近になり、容器に亀裂があり、溶液がこぼれ出ていることに気が付いた。購入時から在ったのか？家の誰かが落下させたのかは分からない。小ダンスの色がはげ落ち、ティッシュの箱もダンスにくっ付き取れなくなった。販売元の相談窓口で連絡したところ、「販売時に亀裂があることは考えられない。購入後に何らかの原因で亀裂が入ったのではないかと。また、そのような状態になることは、原液だからやむを得ない！こぼした人の責任だ！」…と、取り合わない。子供の誤飲等の一般的な注意書きは表示されているが、こぼれ出した時の注意書きはなかった。納得できない。
(消費者)

コメント:単なる過失？欠陥の立証ができるのか？

②レコードが音飛びする。クレームを入れ検品のために送付し、納品されてきたが、先方は「レコードに欠陥はなくプレーヤーに問題があるのではないかと。」…との回答であった。納得できない。PL 法で対応出来ないか？なお、先方は聞く耳持たない様である。
(消費者)

コメント:PL 法の対象外案件であり民事案件としての対応となる。

③木製キャビネットのガラス扉が、留守中に割れた。ガラスが粉々に割れ散り、家具の下まで紛れ込んでいた。小さな子供がいる時でなくよかったと考えている。購入先に連絡したところ対応が非常に悪い。ガラスを交換すると言っているが、また割れるかと思うと非常に怖い。どうしたらよいか？
(消費者)

コメント:傷がついた強化ガラスは、突然、崩壊することがある。

④一週間位前に購入した日傘の骨が、使用中街路樹にぶつかっただけで折れてしまった。カーボン製で折れにくいと言われ購入した商品で、購入店にクレームを入れたが、「当たり所が悪かったのでは？」…と言われ、保証もしてくれなかった。こんな簡単に骨が折れるような商品に問題は無いのか？
(消費者)

コメント:PL 法の対象外案件であり、扱い方の問題と考える。

(3) 一般相談

①カラーボックスを8個購入した。早速組み立てて使用していたところ、目に痛みが、更に、頭が痛くなってきた。あまりにもひどいので、購入元に連絡したところ、「全て組み立ててしまった後では、返品に応じられない」と言われた。また、「注意書きにホルムアルデヒドの事、使用方法、返品の条件等も明記しており、当方に非はなく引き取れない」と言われた。1個は使用しているが、7個は物置に保管してある。どうしたらよいか？ (消費者)

コメント:現状を先方に把握してもらう必要がある。

②スマホカバーの金属製の飾りが指に刺さった。医者に行くほどのケガではなかったが、同商品で、他にも多くの方がケガをしている可能性があるのではないかと問題だと考える。 (消費者)

コメント:製造元に苦情を入れる必要がある。(情報提供)

(4) 問合せ

①商品の「取扱説明書」について、商品の QR コードに説明書を添付してあれば、紙媒体の「取扱説明書」は付けなくてもよいのか？ (事業者)

コメント:当センターは事業者へのコンサルティング業務は行っていない。関係法令などは所管する行政機関にお問い合わせください。

②週に2~3回、8ヶ月位しか履いていないテニスシューズがすり減り、クッションの処がつぶれてきた。そのせいかアキレス腱が痛くなってきた。通常は、1~2年位は持つと思っていたらしく、欠陥品ではないかと言っている。如何なものか？ (消費者センター)

コメント:材質や使用頻度により劣化が早まることはある。欠陥品とは言えないと考える。

③ベトナム製登山用リュックのショルダークルメが半年前に切れた。購入先にクレームを入れ交換してもらったが、1か月前に再度同じようなところが切れた。欠陥商品ではないかと言っている。

(消費者センター)

コメント:PL法の対象外、民事の損害賠償での対応になると考える。

④量販店で購入した強化ガラス製のグラスが突然割れた。6個セットの1個である。このようなことに対して貴 PL センターは指導できるか？ (消費者)

コメント:PL センターは指導できる立場にない。指導出来るのは行政機関(消費者庁等)である。

⑤籐製の椅子に2~3ミリ位の虫がいた。購入店にクレームを入れたところ、購入時から虫がいたことを証明できれば交換に応じるとのことであった。どのような対策があるのか？なお、この虫は、何処にでもいるような虫らしい？ (消費者センター)

コメント:輸入材は通常、燻蒸処理が義務化されているので、購入時から虫がいたことを立証することは無理ではと考える。

⑥プラスチック製の容器に酸味の強い食品を保管してよいか？

(消費者)

コメント:取扱説明書及び注意書きの確認が必要。

⑦ゴマ擦り器について、内部は殆んどが硬質プラスチックの部品だが、稀に歯車等が欠けて体内に取り込まれることも有ろうと考えている。問題は無いのか？マイクロプラスチックによる環境汚染の問題が指摘されている。

(消費者)

コメント:最近問題となっている環境汚染とは別問題だと考える。

⑧テフロン加工のフライパンセット(3点セット)の中、1ヶ月位しか使用していないのに1個だけのテフロンが剥げてきた。不良品だと考えメーカーにクレームを入れたところ、「強火で使用したからである」との回答であった。使用説明書にも強火での使用不可となっていたが納得できない。また、テフロン加工が剥がれていても使用に際して問題は無いのか？体への影響は無いのか？

(消費者)

コメント:使用説明書に記載されている適切な使用法を守ること。

以上