

## 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年度下期(平成30年10月~平成31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) 製品苦情(2件)	.....	3
(2) 一般相談(3件)	.....	3
(3) 問い合わせ(8件)	.....	4

#### 当センターの相談対象製品

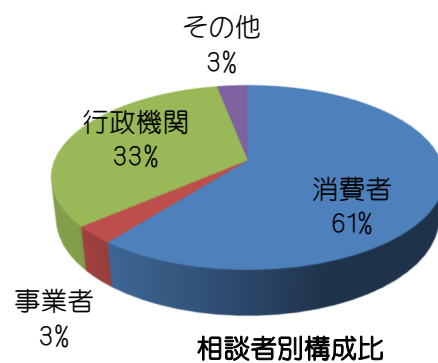
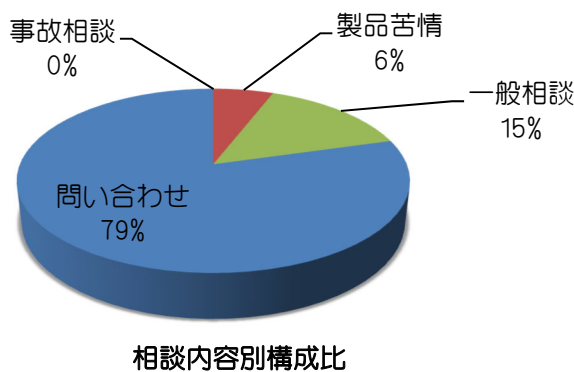
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア  
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー  
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成30年10月～平成31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	0	2	1	4
	11月	0	0	0	4	3
	12月	0	0	0	3	4
	1月	0	2	5	0	5
	2月	0	0	0	3	7
	3月	0	1	2	2	3
		0 (0.0%)	2 (6.1%)	5 (15.1%)	13 (39.4%)	20 (60.6%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	0	1	0
	12月	0	0	0	0	1
	1月	0	0	0	0	1
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0	1
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.0%)	1 (3.0%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	0	0	0	2	3
	11月	0	0	0	3	6
	12月	0	0	0	2	2
	1月	0	0	0	2	2
	2月	0	0	0	1	3
	3月	0	0	0	1	3
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (33.3%)	11 (33.3%)
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	1	0
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.0%)	1 (3.0%)
合計	合計					
	10月	0	0	2	3	7
	11月	0	0	0	8	9
	12月	0	0	0	5	7
	1月	0	1	0	3	8
	2月	0	1	1	4	10
	3月	0	2	2	3	7
		0 (0.0%)	2 (6.1%)	5 (15.1%)	26 (78.8%)	33 (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某通販会社から購入した健康器具のプレスレットに埋め込まれているゲルマニウムが剥がれ落ちてしまう。クレームを入れたところ、保証期間は1ヶ月であり保証できないと言われた。納得できない。  
(消費者)

コメント:損害賠償問題でありPL法の対象外案件。

②具材の入った使い捨てのアルミ箔鍋をIH調理器で加熱中、鍋に穴が開き、汁が漏れIH調理器が壊れてしまった。後で鍋の「注意書き」を見たところ、空焚き不可と表示されていたが、今回は空ではなかったのでIH調理器の損害賠償を求めた。しかし、証拠の鍋を既に廃棄してしまっており、取り合ってもらえなかった。また、よくわからない「注意書き(注意書きが小さくて読めない、IH調理器の種類によっては穴が開くことがある等)」にも不満があることも申し入れたが取り合ってもらえなかった。  
(消費者)

コメント:証拠のアルミ箔鍋が無くては欠陥の立証が出来ない。したがって対応は困難と考える。

### (2) 一般相談

①子供がソファの周りを回り遊んでいた時に、アームに顔をぶつけケガをした。ソファの構造に問題があるのでは？  
(消費者)

コメント:子供の不注意だと考える。

②2年位前に購入したスキーで滑走中に転倒した。足の痛みが引かないので医者に行ったところ、骨折だったことが判明。原因は、スキーのビンディングの不具合であった。購入店に持ち込み調整してもらったが、同様の結果であった。欠陥品だと考えるが如何なものか？ また、PL法での対応は可能か？  
(消費者)

コメント:欠陥品の立証出来るのか？

③外反母趾対策の特許を持っていると言われている高齢(90歳位)の靴職人に、白・黒2足のパンプスをセミオーダーで作ってもらった。当初、5cm位のヒールを考えていたが、職人から、貴女は背が低いので10cm位が良いと言われ注文した。自分はイベントコンパニオンをやっているもので、先日も展示会(4日間)で、このパンプスを履いていたところ、1日目に足がしびれ、2日目にはとても履いておれず、近くの靴屋で別の靴を購入せざるを得なかった。その靴屋で、ソールやヒールの高さ、インソールの釘が飛び出している等、おかしいと言われた。先方にクレームを入れたところ、巻き爪のせいだと言われたが、自分は巻き爪等ないので納得できない。消費者センターに相談したところ、作り直しを依頼するよう言われたが、不信感もあり返金を求めたいが如何なものか？  
(消費者)

コメント:作り直し出来るのであれば、それが良いと考える。

### (3)問合せ

①2009年に購入したダイニングセット(テーブル・椅子3脚)の椅子が、2016年に座と背の部分が外れだした。2017年に新品と交換してもらったが、また同じようになってきた。修理をしたがやはりだめであった。どうしたら良いか？ (消費者)

コメント:最初のものは経年劣化だと考えるが、交換品は欠陥商品とも考えられる。

②消費者からの相談で、アルミのお鍋が黒く変色してきた。原因について知りたい。(消費者センター)

コメント:アルミニウムと水が化学反応を起こし、水酸化アルミニウムを形成し、水分中のミネラル等と反応し、表面に付着することが原因。

③消費者からの相談で、ネットショップで購入した合皮製の靴について、3時間位履いただけなのに靴下に色落ちした。ネット上には色落ちについての表示等はなかったが、届いた現品の中に、色落ちの注意喚起があったようである。メーカーも皮や合皮製品の色落ちは、ある程度やむを得ないと言っているらしい。このような場合、表示の欠陥にならないのか？ (消費者センター)

コメント:現品に表示があれば表示の欠陥にはならない。

④5日前に購入した木製のベッドに、バタンと寝たらベッドが半分に折れて腰を痛打した。腰部が痛いので医者に行ったらヘルニアだと診断された。ベッドの欠陥を立証しようと考え、消費者センターから紹介された産業技術総合研究社に問い合わせたところ、完成品の強度試験等は行っているが、壊れたものの検査は行っていないと言われた。先方の弁護士に対抗するために、原因、欠陥を立証調査したいが、貴PLセンターで対応できないか？ また、どこか適当なところはないか？ (消費者)

コメント:PLセンターの主旨説明と公的検査機関の紹介。

⑤消費者からの相談で、最近購入した木製ベッド(ベトナム製)を10歳と7歳の子供が使用していたが、7歳の子供の咳が酷くなってきた。ベッドが原因だと考えているが、対策についてお聞きしたい。(消費者センター)

コメント:原因をベッドと特定せず、医療機関で診断を受けるとともに、部屋の換気とホルマリン濃度テストを保健所に依頼する。

⑥20回位使用したサーフボードの塗装が剥離してきた。保証期間は1年有り、まだ6ヶ月位残っている。メーカーに送付し検査してもらったが、有償での修理になると言われ納得できない。(消費者)

コメント:PL法の対象外案件。民事弁護士に依頼。

⑦手動のコーヒーミルについて、従来は金属製だった歯車等の部品が硬質プラスチックに代わっているが問題はないのか？ メーカーは2016年から製造販売しているが、何ら問題はないと言っている。貴PLセンターの見解は？

(消費者)

コメント:当PLセンターは個別商品についての判断をする機関ではない。

⑧消費者からの相談で、6~7年位前に購入した脚立(3段・上部樹脂製)の上に乗った時に、樹脂製の上部が割れて落下、あばら骨を2本折るけがをした。購入先のホームセンターは「取扱説明書」を無視した誤使用であると言っている。本人は古い話なので、どのような表示があったか覚えていないようである。樹脂製の上部には「Don't Step!」と英語の表示があるらしい。保管場所は屋外に置いてあったようである。

(消費者センター)

コメント:屋外保管による、やむを得ない経年劣化だと考える。

以上