

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

2020年度下期(2020年10月~2021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(4件)	3
(2) 一般相談(4件)	4
(3) 問い合わせ(6件)	4

当センターの相談対象製品

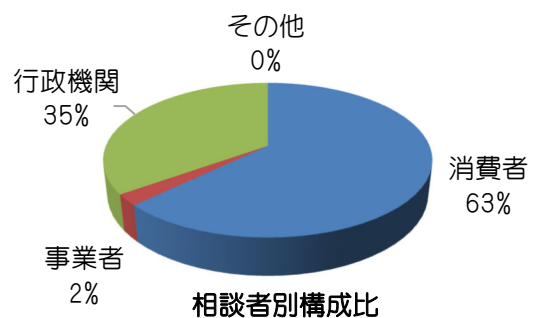
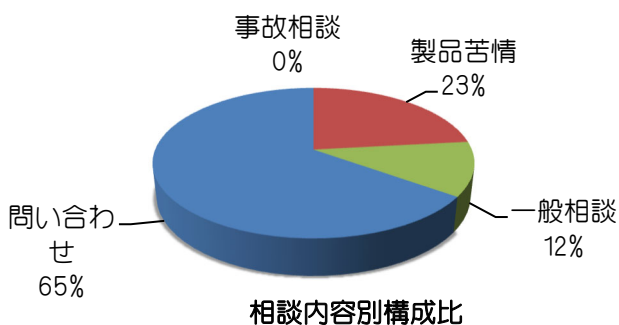
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況 (2020年10月～2021年3月)

単位:件 ()内:構成比

		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	0	3	4
	11月	0	2	0	0	2
	12月	0	1	1	3	5
	1月	0	4	0	2	6
	2月	0	2	0	0	2
	3月	0	0	0	7	7
		0 (0.0%)	10 (23.2%)	2 (4.6%)	15 (34.9%)	27 (62.8%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	0	0	0
	12月	0	0	0	1	1
	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%)	1 (2.3%)	1 (2.3%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	1	1	2
	12月	0	0	1	6	7
	1月	0	0	0	2	2
	2月	0	0	1	3	4
	3月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (6.9%)	12 (27.9%)	15 (34.9%)
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	2	1	1	4
	11月	0	0	0	6	6
	12月	0	0	0	4	4
	1月	0	0	0	8	8
	2月					
	3月	0	1	0	2	3
		0 (0.0%)	10 (23.2%)	5 (11.6%)	28 (65.1%)	43 (100%)

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フレーム自体が柔らかくヒンジ部分に金具を使用しない眼鏡を購入したが、眼鏡をかけるたびに角度が変わりレンズとの距離が異なるため、眼精疲労が発生し、頭痛や吐き気などの症状が出るようになった。このため、本件メガネはフレーム部分が柔らかすぎてフレームにねじりが生じるため焦点がずれる問題がある。同じフレームは奥さんも購入したが問題は生じていないため、フレーム素材にばらつきがあるのではないかと思う。

自分のメガネフレームはPL法の欠陥にあたることを考え、事業者に不良品を出していること認識、返金、通院治療費、慰謝料などを要求したが、返金対応のみであった。

コメント：同じフレームを奥さんも購入して、フレームにねじりは生じないことから、製造上のばらつきが考えられる。ただし、眼鏡は個人の相性の問題があり直ちに本件製品に欠陥があるとは判断はできないと思われる。

どうしても治療費を請求したいのであれば、簡易裁判所の少額訴訟制度がありそこに申し出る方法がある。ただし1回の結審でありその場で判断できる資料が必要となることを説明。

②4歳の娘に子供用の靴を買ったが、2か月で甲の部分に亀裂が入った。この靴は6か月の保証付きということで購入したが、メーカーでは対応してくれない。

コメント：靴は履き方や使用頻度、保管方法により傷み具合が違ってくる。6か月の保証が付いているのであれば販売店に保証について確認してはどうか。また、同じ靴がすぐに亀裂が入るものであれば販売店でも同じような苦情が来るのではないか。

③ネットショッピングで購入したゴム製長靴を5回履いただけで脚の甲の部分とすねの継ぎ目部分に亀裂が入った。このため、電話して交換してもらったが、その長靴も同じようにすぐに亀裂が入った。これまで履いていた長靴は5年位もったのに、すぐに亀裂が入るのは製品が悪いのではないか。なお、手入れはいつも汚れを落として丁寧に扱っている。これまでの長靴は良かったのに、このような製品が売られているのは問題ではないか。

コメント：ゴム製品は紫外線で劣化が早まり、汚れをそのままにするなど手入れの仕方などにもよる。保管場所も、できるだけ通気性の良い場所を選ぶ必要があり、使い方、履く頻度、天然ゴムか合成ゴムか等で違ってくる。

なお、ネット上のトラブルは日本通信販売協会を通販110番というのがあるので、そこで確認してはどうか。

④革靴のしわを取るために販売店に修理に出したところ、しわになって戻ってきた。店側は革に水分を含ませてしわを伸ばしクリームを塗ったとのことであるが、このようなことでしわを伸ばせるのか。また、今までなかったかかと部分にしわが入って戻ってきた。これは商品が返される時に小さめの箱に靴がぎゅうぎゅうに詰めて戻ってきたせいだと思うが、店側は短時間しか箱に入っておらずしわは入らないとのことであった。

コメント：革靴のしわは履いているうちに入るものであり、しわを伸ばすにはシューキーパーで形状を整えたり伸ばしたりする方法や、濡れタオルやスチームアイロンなどで伸ばすこともある。しわ伸ばしのやり方自体は一般的な方法で特に問題ないと思うが、靴の修理などはやり方よりも技術的な部分が大きいと思われるため、革靴を扱う違う店でその靴のしわは取れるの

かどうかを確認してどうか。また、短時間でもしわは圧力などがかければ生じる場合があり、小さめの箱に無理に入れたり郵送途中でも圧力がかかる場合があると考えられる。

(2)一般相談

①ネットで購入した IH 圧力なべで赤飯を作ったが、圧力がかかる前に中のご飯が焦げていた。これまではガス火の圧力なべを 10 年以上使っていて使用には慣れていたが、この IH 圧力なべは圧力がうまくかからず焦げてしまう。メーカーに確認したが圧力はかかり問題ないとのことであったが、納得がいかない。

コメント：IH 圧力なべは、IH ヒータの種類、鍋の材質の組み合わせにより使えないものがあるので、再度説明書を見て調べたほうが良い。

②フライパンを購入したところ、表面にシリコンが塗布されており安全性に問題はないのか。

コメント：フライパンなどの鉄製品のさび止めにシリコンを塗布することがあり、使用している途中で剥げるものであり、特に問題はないと思われる。

③ビニル手袋を使って、食器を洗っていたが、手袋の袋に塩化ビニル樹脂、非フタル酸可塑剤と記載されていた。メーカーに確認すると可塑剤の非フタル酸で手袋を柔らかくするために入れているとのことであった。このため、非フタル酸は安全・安心の試験があるのかと問うとそれは無いとのことであった。翌年になると手袋は固くなっており、このまま使い続けても大丈夫か。また、これまで使っていて体に害はないだろうか。

コメント：可塑剤は樹脂をやわらかくするために添加するもので、経時変化で抜けていくことがある。フタル酸は乳幼児への毒性が懸念され食品衛生法で規制されており、非フタル酸であればフタル酸は使用されていないことになり問題はない。

④自転車用スマホホルダーを付けて走行していたところ、スマホが外れて壊れてしまった。国民生活センターで見てもらったところ、カチッとハマるまで押し込めば外れないがカチッと奥まで入れるには力が要る製品であった。この製品はネットで購入した海外製で日本語の説明書がなかったがこの場合に注意事項の不足ということで PL 法の対象となるのか。

コメント：製品の欠陥には、設計上の欠陥、製造上の欠陥、指示・警告上の欠陥があり、正常にはめ込むための記載が日本語でないため分からない場合には、注意書きの不足として PL 法の対象となる。

(3)問合わせ

①スリッパが裂けたために転んでけがをして治療費がかかり眼鏡も破損した。販売店に申し出たところ大阪の試験所で試験したが問題ないため賠償はしないとのことであったが、検査したものは事故品と異なるもので納得がいかない。弁護士に相談したところ、同型もので検査をしたほうが良いとのこと、検査所の連絡先を教えてください。

コメント：連絡先は試験所の HP に公表されている。検査については個人の依頼でも受け付けてくれるかを確認したほうが良いことを伝える。

②せんべいを製造している会社だが、相手先との契約書に製造物責任という文言があり、この中の「製造物」と「加工」の意味について聞かれ教えていただきたい。

コメント：PL法の解釈では、「製造物」とは製造又は加工された動産であり、「加工」は加熱や味付けなどである。せんべいは加工物に当たり、もし食べた人が食中毒などになったり、加工途中で異物が入っていて口を怪我するなどした場合には、製造事業者に賠償責任があるということになる。

③ニュースで見たがバスマットにアスベストが入っているということで、購入した販売店に確認したところ、ニュースについて知らなく、これから調べてみるとのことであった。2～3年前に購入したが大丈夫か。

コメント：アスベスト入りのバスマットは、大手の販売店で回収されており通常の使用ではアスベストは飛散することはなく、削ったり割ったりすると飛散する恐れがあるが、アスベストは置いてあるだけでは問題はない。アスベストは繊維が非常に小さく大量に吸い込むと肺がんを引き起こす等の可能性があり使用が規制されている。

アスベスト入りかどうかはこちらでは分からないので、販売店での確認を待ってはどうか。

④新品のステンレス鍋を使用するために洗ったところ、指に黒ずみが付き、その後に何度洗っても黒ずみが付く。これはなぜなのか。また、身体に害はないのか。

コメント：ステンレスは鉄にクロムやニッケルを添加して作ったもので、表面に酸化被膜を作りさびにくくしている。原因としては、製造時に磨いたカスが残っていた場合があるが、これは洗剤ですぐに落ちます。もう一つは酸化被膜が強くなることにより付着したもので、衛生上の問題はない。

⑤2/13に発生した宮城県・福島県の大地震により、弊社が購入したキャビネットのうち、転倒防止策が不足していたものが転倒・破損した。同じメーカーと代理店から購入した社内の他のキャビネットは転倒防止策が完全に施工されており、転倒したものはなかったことから、転倒防止策が完全に行われていれば、原状回復費用は発生しなかったものと考えている。本件について、製造物責任法に基づき、費用負担や過失割合がどのようになるか相談したい。

コメント：PL法の欠陥は通常有する安全性を欠いていた場合に欠陥と判断するものであり、キャビネットそのものの原因で転倒したことではなく、転倒防止の措置をしていなかった施工上の問題と思われる。従って、PL法ではなく民法の債務不履行に当たると考えられる。費用負担や過失割合は弁護士などに確認してほしい。

⑥25年前の古いカセットガスコンロを家で整理していたら見つかったが、これを使ってもよいかどうか。

コメント：カセットボンベは使用期限がありそれを過ぎると使えないが、本体のカセットガスコンロ自体は使えないことはない。ただし、PL法での製造メーカーの責任期間は10年であり、使用しないほうが良いであろう。また、カセットガスコンロはガス石油機器PLセンターが扱っているため念のために確認してほしい。(フリーダイヤルを伝える)

以上