

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

2021年度下期(2021年10月~2022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(6件)	3
(2) 一般相談(2件)	5
(3) 問い合わせ(1件)	5

当センターの相談対象製品

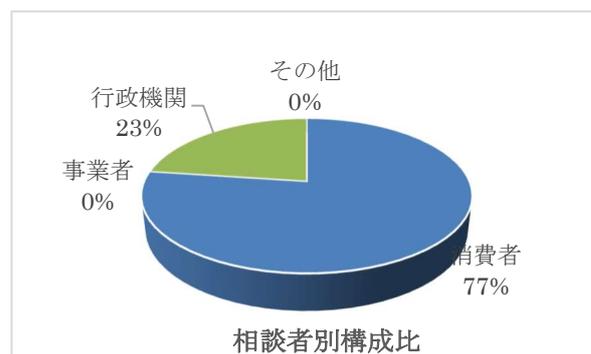
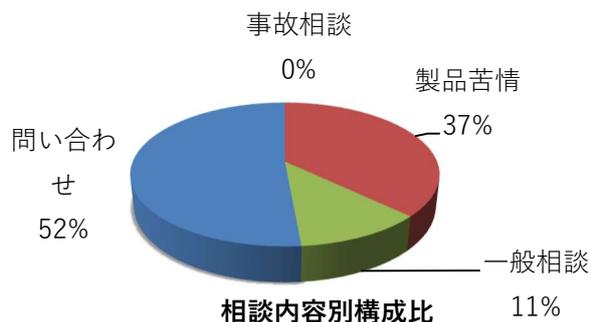
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況 (2021年10月～2022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	2	2	3	7
	11月	0	1	2	0	3
	12月	0	4	0	2	6
	1月	0	3	0	2	5
	2月	0	1	0	2	3
	3月	0	1	0	2	3
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	0	0
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0	0
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	0	0	0	1	1
	11月	0	0	0	2	2
	12月	0	0	0	1	1
	1月	0	1	0	2	3
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	1	1
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
合計	合計					
	10月	0	2	1	1	4
	11月	0	1	0	6	6
	12月	0	4	0	4	4
	1月	0	4	0	8	8
	2月		1			
	3月	0	1	0	2	3

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壁掛け式の棚が落下して、棚に置いてあった水晶などの貴重品が破損した。この棚は石膏ボードにピンで取り付けるもので購入して7か月たっている。説明書通りに棚を取り付け、耐荷重も5kg以下を守って使っていたが、ある日突然棚が落下し、棚を止めるピンが抜けていた。この製品は途中でピンの構造が2点止めから5点止めに変更になっており、ピンが抜けやすいために途中で変更したのではないかと思っている。

メーカーに連絡したところ、調べるとのことで製品は送っており、現在返事待ちで1週間経過している。破損した水晶はフリーマーケットで20万円で購入したもので、レアもので手に入りやすく現在は60万円位くらいするものである。このような場合には棚に置いてあったものは賠償されるのか。(消費者)

コメント：PL法上では、製品に欠陥があり拡大損害を生じた場合に製造事業者などには賠償責任があるとされている。このため、水晶なども製品の欠陥との因果関係があれば賠償の対象となる。話を聞いた限りでは石膏ボードの取り付けや表示荷重を守っているとのことで使用上の問題はなく、ピンが抜けたことと途中でピンの構造を変えていることからすると製品に問題があった可能性も考えられる。メーカーの回答について、製品を調査した内容を確認したほうが良いだろう。なお、高額な商品が棚から落ちて壊れたことと製品の欠陥との因果関係について証明する必要があり、フリーマーケットで購入したものの価値などを含めて、賠償に応じるかは難しい面があると思われる。

②100円ショップで購入した拡大鏡を網戸近くに置いていたところ、太陽光が集まり網戸を焦がした。販売店に申し出たところ、この製品は数年前に取り扱いをやめているとのことであった。また、保証はできないといわれた。このような場合にPL法の対象となるのか。(消費者)

コメント：PL法の欠陥とは、通常有すべき安全性を欠いていることとしている。今回の場合には太陽光が拡大鏡に当たった収れん現象であり、製品自身の問題ではないが、説明書に収れん現象について記載する必要があるかどうかと思われる。

他の拡大鏡でもこのような記載が一般的に行われており、この製品だけにこのような記載がなければ、注意書きの不備を問うことができるかもしれない。

なお、ペットボトルや、金魚鉢、レンズなどで収れん現象が起こる事例は、消費者庁で注意喚起している。このため、取り扱い方法として太陽の光が当たるところに拡大鏡を置いた使用上の不備も考えられ、これらの関係も調べて販売店に申し出てはどうか。

③ネット販売で、組み立て式ベッドとマットレスを購入し、約半年間使用してマットレスの腰が当たる部分にへこみが生じた。販売先に連絡したところ、ベッドの組み立ての仕方が悪く所定の位置にマットレスが置かれていないためへこみが生じたとのことで対応してくれない。

ネットの表示では1年間保証となっている。このマットレスは、小さなコアがいくつも入っておりこれで体を支える構造になっているが、そのコアがいくつかつぶれていると思われる。また、ベッドの組み立ては説明書通り組み立て、特に不具合は生じていない。(消費者)

コメント：組み立てに不具合がなく、マットレスを所定の位置に置けるのであれば、使用上の問題とはいえないであろう。ネットの表示でも1年間の保証が付いていて対応しないのは販売方法に問題があるかもしれない。ネットでの販売方法などの相談は日本通信販売協会があ

り、そこに問い合わせはどうか。

④お風呂の排水溝にゴミが入らないように、ステンレス製のパンチングゴミ受けをネットで購入した。ゴミ受けが斜めになったので、指をかけるところを持って取ろうとしたときに手を切った。手の傷はカミソリのように切れていて、このような部位があると危ないと思い販売先に連絡して、検品をしているのかを聞いたところ、検品はしていないが今後検品をするとのことであった。また、返金はするとのことであった。このような製品は他の人も怪我をする恐れがあり危ないと思うが、どのような対応ができるのか知りたい。(消費者)

コメント：当 PL センターでは直接メーカーに問い合わせることはしていないが、パンチングゴミ受けの事故事例として PL センターインフォメーションにメーカー名を入れずに掲載することができる。また、ネット通販のカスタマーセンターにパンチングゴミ受けで怪我をして危険な商品があることを伝えてはどうか。

⑤パソコンの掃除用として 100 円ショップでマイクロファイバードスターを購入し、キーボードやモニターを 3 か月くらい掃除したところ、モニターのガラス面にキズが入った。このダスターを分解したところ、金属の鋭い部品が二本ありこれで傷が付いたことが分かった。

注意書きのパッケージは使い初めに捨てていたことから、モニターには使用しないことが注意書きに記載していたかを調べるため、ダイソーに確認しに行ったが同じ商品はなかった。このため、あきらめて現品も廃棄した。その後にダイソーに行くと同じ品物があり説明書を調べたところ、モニターに使用しないことなど記載がないことが分かった。また、同型品にも同じように金属の鋭い部品があった。

このため、ダイソーの店員にいうとその後バイヤーから電話があり、現品は捨てたことを告げると現品がないと調査できないといわれた。同型品でも傷が付くことや写真を撮っていることを説明したが、現品がない限り一切調査ができないといわれた。このことを消費者センターに伝えたところ、これは PL 法の適用であり、貴センターを案内された。(消費者)

コメント：企業により対応はまちまちであるが、現品がないと調査を断るケースは一般的に多いと思われる。同型品が同じ構造でも、現品を破棄した時点で請求を放棄したとみなされる可能性がある。なお、モニターのガラス面だけの被害であればその修理費だけでも支払えないかを確認してはどうか。

⑥ネットでベッドを購入し、現在使用しているマットレスを使用していたところ、1 年後にベッドの板が割れた。このベッドは 3 年の保証がついているので、ネット販売業者に申し出たところ、WEB にスプリングマットレスを使用してくださいとあり、通常のマットレスを使用している場合には保証の対象とはならないといわれた。

この製品は取扱説明書にはマットレスを使用することは記載されているが、スプリングマットレスを使用してくださいとは記載しておらず、消費者には分かりにくい。

また、表示荷重 180kg とありベッドの中央に荷重をかけている説明があるが、この荷重で十分なのか。このまま泣き寝入りしなければならないのか。(消費者)

コメント：WEB 上にスプリングマットレスを使用してくださいとあっても、重要事項であれば取扱説明書にも記載すべきと思われる。また、ベッドの強度に関しては、SG 基準の 2 段ベッドでは 180kg の荷重を加え強度を確認している。日本人の標準的な体重であれば大丈夫だ

ろうが、マットレスの上からではなく、ベッドだけの状態で荷重をかける試験が必要と思われる。なお、ネットでの表示方法や保証について日本通信販売協会に問い合わせてはどうか。

(2) 一般相談

① 2年前に長靴を購入し足の部分がすれるため1回使用してその後は箱にしまっていた。その後20歳の娘に履かせたところ、脛などにキズがついて足を痛めた。

百貨店で購入したものだが、このような長靴を販売するのは問題ではないか。また、今後どのような対応をすればよいのか。形状は普通の長靴でありゴムでかぶれたのではなく、また靴の内部にも突起など傷がつくような部分はない。もしかしたら形状が悪く足を傷つけるような形状ではないかと思っている。(消費者)

コメント：靴の材料や突起などの問題ではなく、形状の問題であれば個人差があり判断が難しいのではないか。販売店に申し出て同じ製品で被害がないのか、また必要に応じて返金を求めているかどうか。当センターは相談対応や助言にとどまり、間に入って介在することはありません。

② 消費者からの相談で、会社などで使用する大きめのホチキスを購入し、最初はきちんと針の先が丸まり問題なかった。しかし、使用后1年ほどすると紙をとじても針の先が丸まらず指先を少し切ったとのことで、メーカーに問い合わせたところ、特に製品の問題ではないという回答であり、納得がいかないとの相談があった。

このため、当センターから文具協会にホチキスについて問い合わせると、ホチキスの針はJISがあるが、本体はないとのことであった。使用中の圧力の問題か、受け金具の変形ではないかとのことであった。ホチキスに安全基準はないのかどうか。(消費者センター)

コメント：ホチキスには品質規格としてJIS S 6035 ステープラーがあり、耐久性やとじ込み性能が定められている。1年間の使用でホチキスの受け金具にわずかな変形が生じて、とじ込み不良が出た可能性が考えられる。

(3) 問い合わせ

ガラス瓶にスクリュウキャップで蓋をした場合に、中に入れたものによりキャップが飛んでしまうことはあるのか。なお、炭酸は使用していない。(消費者)

コメント：リンゴなどの果汁を入れた場合には発酵すると圧力がかかりキャップが飛んでしまう可能性がある。入れる中身によると思われる。

以上