

生活用品 P L センター インフォメーション

相談件数累計 (H.22 年 4 月～H.22 年 9 月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体		2	4	37	43	95.6%
事業者 事業者団体		1	1		2	4.4%
行政機関 (センター)						
その他						
合 計		3	5	37	45	
構 成 比		6.7%	11.1%	82.2%		100%

相談件数 (4 月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体			1	8	9	100%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)						
その他						
合 計			1	8	9	
構 成 比			11.1%	88.9%		100%

NO.54

相談件数（5月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体			2	10	12	100%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)						
その他						
合 計			2	10	12	
構 成 比			16.7%	83.3%		100%

相談件数（6月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体		1		8	9	100%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)						
その他						
合 計		1		8	9	
構 成 比		11.1%		88.9%		100%

相談件数（7月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体				5	5	100%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)						
その他						
合 計				5	5	
構 成 比				100%		100%

NO.54

相談件数（8月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体		1		1	2	100%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)						
その他						
合 計		1		1	2	
構 成 比		50.0%		50.0%		100%

相談件数（9月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体			1	6	7	100%
事業者 事業者団体		1			1	
行政機関 (センター)						
その他						
合 計		1	1	6	8	
構 成 比		12.5%	12.5%	75.0%		100%

苦情

釣り用レインコートを着て海に入ったら、ズボンのすそのマジックテープがはずれ浸水しおぼれるところであった。メーカーは、釣り用の雨具として販売されている物であり、雨具を着て水の中に入る事は想定されていない。したがってP L法の適用外であるとの回答であった。納得できない。(消費者)

コメント：誤使用に近い案件？

ミニバレーボールを競技中に人とぶつかり眼鏡の突起部で怪我をした。突起部が多くデザイン的に危ない物であると考え。メーカーに危ないデザインだとクレームを入れたが対応が非常に悪い。(消費者)

コメント：突起部だけの問題ではないと考えるが？

NO.54

OHP用電池式（単3）ポインターから煙が出た。怪我をしたわけではないが、メーカーの対応が非常に悪い。（ディーラー）

コメント：どちらにあるのか大切な原因の究明。

一般相談

消費者からの相談で、2年間使用したソファを修理したら、今度はギーギーと音がするようになってしまった。このようなケースの相談先は？（センター）

コメント：PL法の適用外では？

携帯用ステンレスマグカップ（350ml）のゴム製パッキンに体毛らしき物が混じっている。メーカーにクレームをいれ交換してもらったが、又、同じようなものが混じっている。対応策は？（消費者）

コメント：公的検査機関の活用。

ホームセンターで購入した木製の棚（50kg）を組立て図面に基づき、ボックス部を組立て、ベニヤ製のバックボードを差し入れようとしたときに、ボックス部がバラバラに崩壊し家の壁を傷つけてしまった。幸い怪我をすることはなかった。購入先は、商品の返品には応じたが、壁の修理については無回答である。どうしたらよいか？（消費者）

コメント：根気よい交渉とPLセンターの活用。

ホームセンターで木製の棚（38kg）を購入したユーザーからの相談で、薄いダンボール箱にビッシリ角材と部品が梱包されているものを、1人で家の中へ運び入れた時に梱包が壊れ、中の角材等が落下しフローリングを傷つけてしまった。そのホームセンターには、このようなことを防ぐ為に、自分でしっかりラッピングするコーナーはあるが、利用しなかった。この場合、ホームセンターにフローリングの修繕責任は？（センター）

コメント：営業方針と怠った確認。

シール容器に小豆を入れ電子レンジで30分位加熱したら容器が溶けて煙・ガスが発生したとのクレームがあった。この容器は今まで12万個くらい販売されており、このようなことは1件も報告されていない。当然、レシピには大豆を使ったお赤飯でも加熱時間は12分と成っており、30分の加熱は如何なものか？（ディーラー）

コメント：常識の範囲と誤使用。

3～4年前に購入した草履の鼻緒に不具合が生じたので修理した。その草履を履いていた時に鼻緒が抜け転倒してしまった。PL法では何処に補償義務があるのか？（消費者）

コメント：購入時の欠陥の証明と民事の問題。

NO.54

問合せ

お誕生記録用発色液について、成分に疑問があったのでメーカーに問い合わせたところ、企業なので教えることは出来ないといわれた。説明書には、化粧品にも使用できるものを使っているのに安全性には問題はないと書かれていたが、そんなものなのか？ (消費者)

コメント：専門業界団体の活用。

ステンレス製の片手鍋について、何故か赤味噌の味噌汁を作るとはぜる。注意書にもそのような事が書いてあったと思うが原因は？ (消費者)

コメント：ある程度避けられない温度差で起きる突沸現象。

購入した包丁を開けるとときに指を切った。パッケージの仕方に問題があるのでは？台紙にプラスチックカバーをホッチキスで留めてあるだけである。確かに、ホッチキスを外さずに無理やり開けてしまったが、もっと安全に取り出せるパッケージにする必要がある。(消費者)

コメント：常識的な取扱と難しいと思われる欠陥の立証。

15年位前に購入した子供用ベッドの側面が壊れ転落した。幸い、下に物があったのでクッション代わりになり大事には至らなかった。購入先からは補償期間も過ぎており一切関知しないとされた。ベッドの耐用年数は？ (消費者)

コメント：経年劣化と減価償却制度。

ユーザーからの相談で、金魚の水槽から出火した。出火もとはヒーター・循環器のモーターのどちらかであると考えられる。生活用品 PL センターの取扱案件か？ (センター)

コメント：適切な PL センターの活用と紹介。

3本脚の木製ポールハンガーが不安定で倒れてしまう。購入店では加重テスト済みであり問題は無いといっている。表示には均等にかけてなければ倒れるような表示は無いらしい。

(センター)

コメント：常識的な取扱方法と無意味な表示。

写真立の品質表示について、製造者の表示義務は？ (センター)

コメント：法律で定められた表示の義務と必要ない指定外商品。