

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26年度下期(平成26年10月~平成27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) 事故相談(0件)	3
(2) 製品苦情(0件)	3
(3) 一般相談(5件)	3
(4) 問い合わせ(11件)	4~5

当センターの相談対象製品

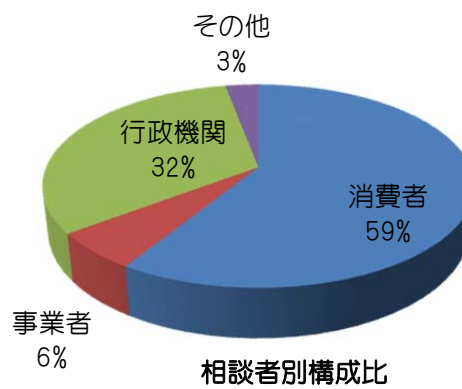
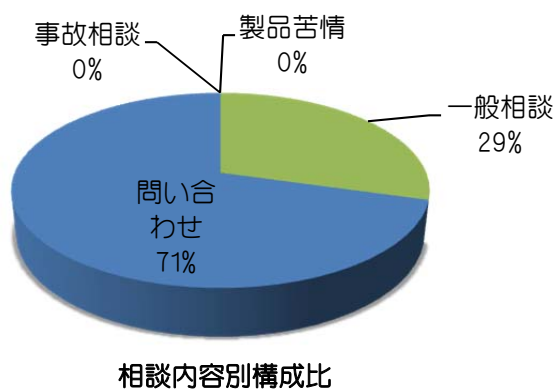
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成26年10月～平成27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 (0.0%)	0	0 (0.0%)	3	9 (26.5%)	1	11 (32.4%)	4	20 (58.9%)	
	11月	0		0		1		1		2		
	12月	0		0		1		3		4		
	1月	0		0		3		1		4		
	2月	0		0		1		3		4		
	3月	0		0		0		2		2		
事業者 (製造業者等)	合計											
	10月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	1	2 (5.9%)	1	2 (5.9%)	
	11月	0		0		0		1		1		
	12月	0		0		0		0		0		0
	1月	0		0		0		0		0		0
	2月	0		0		0		0		0		0
	3月	0		0		0		0		0		0
行政機関 (消費生活センター等)	合計											
	10月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	1 (2.9%)	3	10 (29.4%)	3	11 (32.3%)	
	11月	0		0		1		1		2		
	12月	0		0		0		0		0		0
	1月	0		0		0		0		2		2
	2月	0		0		0		0		2		2
	3月	0		0		0		0		2		2
その他	合計											
	10月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	1 (2.9%)	0	1 (2.9%)	
	11月	0		0		0		0		0		
	12月	0		0		0		0		0		0
	1月	0		0		0		0		0		0
	2月	0		0		0		0		1		1
	3月	0		0		0		0		0		0
合計	合計											
	10月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	3	10 (29.4%)	5	24 (70.6%)	8	34 (100%)	
	11月	0		0		2		3		5		
	12月	0		0		1		3		4		
	1月	0		0		3		3		6		
	2月	0		0		1		6		7		
	3月	0		0		0		4		4		

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) 事故相談

平成 26 年度下半期は相談なし

(2) 製品苦情

平成 26 年度下半期は相談なし

(3) 一般相談

① 2～3 週間前に購入した玩具の赤色チューブが、開けた途端に飛び散り部屋中汚してしまった。天井まで 2.8m もあるのに飛び散った。製造元は使用者の使い方が悪いので使用者責任だ！…と取り合ってもらえない。それでも、原状回復の要求には、薬剤を送ると云ってきた。対応策は？なお、注意書き等はあるが、非常に読み難い小さい文字である。

(消費者)

コメント：商品と表示の欠陥の立証出来るのか？

② 1 年位前に購入したホーロー製洗面台に錆のようなものが出てきた。保証期間内なのでメーカーに見に来てもらったが、購入時から傷があったのではなく、使用して何か固いものを落下させた結果傷がついたものであり、保証は出来ないと云われた。自分は固いものを落下させた記憶は無い。納得できない。

(消費者)

コメント：購入時から傷があったことの立証は困難では？

③ 消費者からの相談で、問題があった為に交換してもらったベビーカーの保障期間の考え方について、最初に通販で購入した時か？交換してもらった時か？

(消費者センター)

コメント：一般的には、最初に購入した時と考えるが？

④ 某食品会社の紙パック入りミルクティーのストローが剥がれ難く無理をして指に怪我をした。旅行中であったため病院へ行き治療を要した。治療費は後日メーカーから支払われたが、当初、商品の非を認めていたが、後になって欠陥は無い！取り扱い方が悪かったのでは？…と云ってきた。納得できない。

(消費者)

コメント：他社の製品と比較した欠陥の立証。

⑤ 梅酒ビンの取手が壊れ梅酒が飛び散った。床・カーペット・カーテン等が汚れてしまった。購入店は、ビンの交換には応じたが、その他の保障はしてもらえない。大勢で、掃除に来るようなことを言ってきたが断った。対応策は？

(消費者)

コメント：製造元の確認と PL 保険の活用。

(4) 問い合わせ

①最近、中国製品についての安全性に疑問が投げかけられているが、陶磁器でも同じ様なことが云えるのか？

(消費者)

コメント：表示の確認が大切。

②お客様からの申し入れで、当店で購入した漆器のお椀について、2回ほど使用したところ、唇がピリピリするとのクレームがあったが原因は？

(事業者)

コメント：家庭用品品質表示法の確認と適切な調査。

③ジーンズのメーカーだが、洗濯したら色落ちし、他の物が染まってしまったとのクレームがあったが、対応策は如何か？なお、表示について、色落ちを含め、それなりに表示はしてあると考える。

(事業者)

コメント：免責と必要であれば専門家の活用。

④ペットボトルの水がカバンの中にこぼれ、財布などが使用出来なくなってしまった。購入店は、ペットボトルの交換には応じたが、その他については保証できないと云われた。ラベルの少し下あたりに穴が開いていたようである。PL法での対応は出来ないか？

(消費者)

コメント：流通・使用時での欠陥の立証は無理なのでは？

⑤テーブルポットに沸騰したお湯を入れ蓋をしたところ、5秒位して蓋が持ち上がり周りからお湯が噴き出てきた。事故にはならなかったが、このような物を販売していてよいのか？後から読んだ説明書には、そのようになる時があると書いてあったが、説明不足と考えるが如何なものか？製造元にクレームを入れても問題は無いのか？

(消費者)

コメント：使用前の説明書確認が重要。

⑥昨年暮れに、電気コタツを母親に購入してやったところ、数日使用した母親にジンマシンが出た。コタツが原因だと考え医者に相談したが、原因は解らずじまいである。今迄同じような相談は？

(消費者)

コメント：初めての相談。原因究明が先決。

⑦10年位前にアルミニウム製のお鍋がアルツハイマー病の原因になると聞いたとの相談があったが如何なものか？

(消費者センター)

コメント：WHOをはじめとした公的機関の見解は否定的。

⑧紳士靴を購入したが滑ってしょうがない。先日には、自転車に乗った時ペダルが滑り転倒してしまったとの相談を受けたが、靴底に関しての安全基準は？

(消費者センター)

コメント：専門関係団体の紹介。

⑨3年位前に景品でもらったマグカップが、お湯を入れたら割れてしまった。クレームを入れたら劣化だと云われたが、他にもこのような問題が沢山あるのでは？製品回収などの指導は出来ないのか？

(消費者)

コメント：行政が行う事項。PLセンターとしては越権行為。

⑩ステンレス鍋の底が虹色に見える。原因は？また、使用し続けていて安全か？

(消費者)

コメント：水分に含まれる残留イオンや鉄分が原因か？

⑪百元ショップで購入した中国製のレジヤシートを袋から出したところ、表面が濡れており腐敗臭がした。何なのかを調査したいとの相談を受けたが如何なものか？

(消費者センター)

コメント：購入先へのクレームが先決では？

以上