

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27年度上期（平成27年4月～平成27年9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（2件）	3
(2) 製品苦情（2件）	3
(3) 一般相談（2件）	3
(4) 問い合わせ（9件）	4～5

当センターの相談対象製品

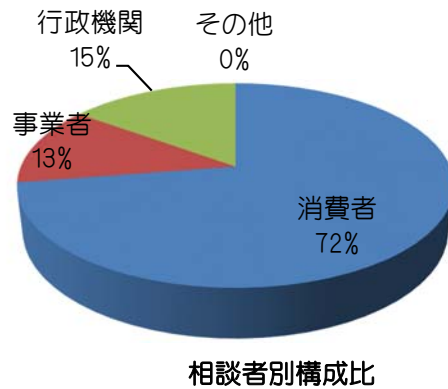
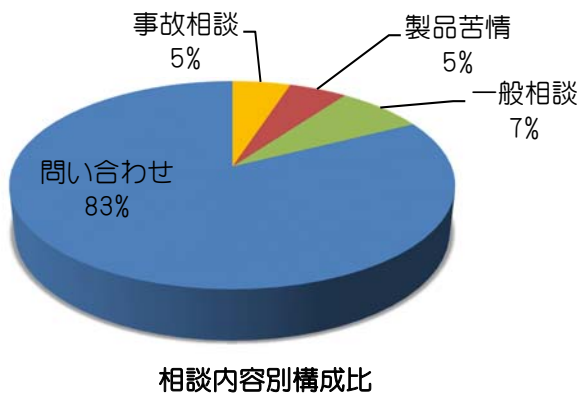
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成27年4月～平成27年9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					
	4月	0	0	0	6	6
	5月	0	0	2	4	6
	6月	0	0	1	4	5
	7月	0	1	0	2	3
	8月	2	0	0	3	5
	9月	0	1	0	3	4
		2 (5.0%)	2 (5.0%)	3 (7.5%)	22 (55.0%)	29 (72.5%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	0	0	1	1
	6月	0	0	0	0	0
	7月	0	0	0	1	1
	8月	0	0	0	2	2
	9月	0	0	0	1	1
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (12.5%)	5 (12.5%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	0	0
	7月	0	0	0	4	4
	8月	0	0	0	2	2
	9月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (15.0%)	6 (15.0%)
その他	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	0	0
	7月	0	0	0	0	0
	8月	0	0	0	0	0
	9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					
	4月	0	0	0	6	6
	5月	0	0	2	5	7
	6月	0	0	1	4	5
	7月	0	1	0	7	8
	8月	2	0	0	7	7
	9月	0	1	0	4	5
		2 (5.0%)	2 (5.0%)	3 (7.5%)	33 (82.5%)	40 (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) 事故相談

①ネットで購入した輸入パイプ椅子のボルトが壊れていることを知らず使用したところ、パイプ部に小指を挟み、切断一歩手前の事故にあった。直ぐ病院に行ったので、切断には至らなかったが大変な思いをした。対応策は？ (消費者)

コメント：補償義務者の特定と PL 法の活用。

②ペットショップで買った 2009 年製の 50ℓ 水槽 (60 cm×30 cm×30 cm) が割れ、部屋が水浸しになってしまい畳を交換せざるを得なくなってしまった。メーカーに割れた水槽の写真を送付し補償を要求したところ、5 年間の使用による劣化と、洗った時に砂利等により出来た傷が原因だと考えられるので補償はできないと言われた。納得できない！ (消費者)

コメント：難しいと考えられる欠陥の立証。

(2) 製品苦情

①20 年位前に購入したタンスセットの表面が、5 年位前からささくれ剥がれだしてきて、当初、無垢材だと思っていたが集成材の様であった。やっと製造元を探し出し修理を依頼したところ、かなり高額であり納得できない。 (消費者)

コメント：10 年以上前の商品であり PL 法の対象外。

②今年の 6 月 5 日に購入したステンレス製水切りから錆が出てシンクにその錆が移ってしまった。購入元から錆が出ることは説明書にも記入されており、使い方が悪かったと言われたが、3 ヶ月位でこのように成るなど、あまりにも無責任だと考えるが？…情報提供する。(消費者)

コメント：PL 法での対応には無理がある。

(3) 一般相談

①3 月 27 日に某社のマットレスと羽枕を購入した。2 日目に夫の目に異常が出た。医者に行っただが流行目ではないか？…と言われた。4 月の初めに自分にも同じような症状が出てきた。花粉症の時期でもあり、それも疑ったが体がしんどく、胸も苦しくなり血液検査まで行ったが原因は分からずじまいであった。もしかして、マットレスのホルムアルデヒドが原因かも？…と考え、4 月 17 日に購入マットの担当者に来てもらったが解らずじまいであった。4 月 25 日に友人が来た時にベッドのある部屋に入り、目がチカチカすると涙目になっていたことから 26 日に再度購入マットの担当者に来てもらったが、問題は無いとのことであった。しかし、その時に担当者から商品の返品には応じるが治療費等には応じられないと言われた。どうしたらよいか？ (消費者)

コメント：必要な保健所等のホルムアルデヒドの基準値検査。

②3~4 年位前にネットショップで購入したテーブルセットの椅子の座面から針状のものが飛び出して太ももに怪我をした。(購入時から座らず脇に置いていた) 購入先にクレームを入れたところ、補償期間は過ぎており対応できないと言われたが納得できない。 (消費者)

コメント：針状のものが当初からあった立証はできるのか？

(4) 問い合わせ

①ポリウレタン製のソファーについて、2年位しか使用していないのにボロボロになってしまった。耐久年数等を知りたい。 (消費者)

コメント：家庭用品品質表示法等の確認と常識的な耐用年数。

②天然水晶を使った500円位の安価なアクセサリーの販売を考えていて、通常の使用でも結び方等により、2ヶ月位で綿紐が劣化してしまう様な物である。このような場合、クレーム等を考えどのような表示が必要か？また、バラバラになった物を子供が誤飲してしまわないような対策は？ (事業者)

コメント：劣化の表示と大切な誤飲警告。

③通販で購入した靴の中に6cm位の針が混入していた。それが原因で転倒し怪我をした。靴の交換には応じたが、慰謝料等については如何なものか？ (消費者)

コメント：針の混入時期と難しいと考えられるその立証。

④文具(ノート・便箋)を製造販売するにあたり、PL保険に入る必要があるのか？

(事業者)

コメント：製造物に必要なPL保険への加入。

⑤消費者からの相談で、ペットボトルの再利用について、何度も再利用しても問題は無いのか？熱い飲み物を入れる場合は熱いものが入っていたものを利用することを聞いたことがあるが？

(消費者センター)

コメント：あくまで自己責任では？

⑥2年位前に景品で貰ったガラスコップを洗浄中にコップが割れ、小指を切った。PL法で対応できるのか？ (消費者)

コメント：劣化が原因では、欠陥の立証が出来るのか？

⑦消費者からの相談で、5年前に購入したスニーカーを保管しておき、1年位前に取り出して履いたら、底と身の部分がパカッと剥がれてしまったとのことであるが如何なものか？

(消費者センター)

コメント：避けられないウレタン系の劣化。

⑧カタログ販売の件について、カタログには販売者等の表示は無いが、同封のハガキには記入されている。この場合、カタログとハガキは必ずセットでの使用となる。表示責任上の問題は？また、景品はPL法の対象となるのか？ (事業者)

コメント：表示義務のクリアーと当然の対象品。

⑨アメリカ製のフライヤーを輸入したが、自分が考えていたほど温度が上がらないので日本の業者に修理を依頼したところ、PL法があるので応じられないと言われた。当方が、責任を取る

ので修理を依頼しても PL 法上の問題は業者には発生しないと考えるが如何なものか？

(事業者)

コメント：責任者の確認と必要と思える確認契約書。

以上