

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

2019年度上期(2019年4月~2019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(1件)	3
(2) 製品苦情(1件)	3
(3) 一般相談(2件)	3
(4) 問い合わせ(9件)	3

当センターの相談対象製品

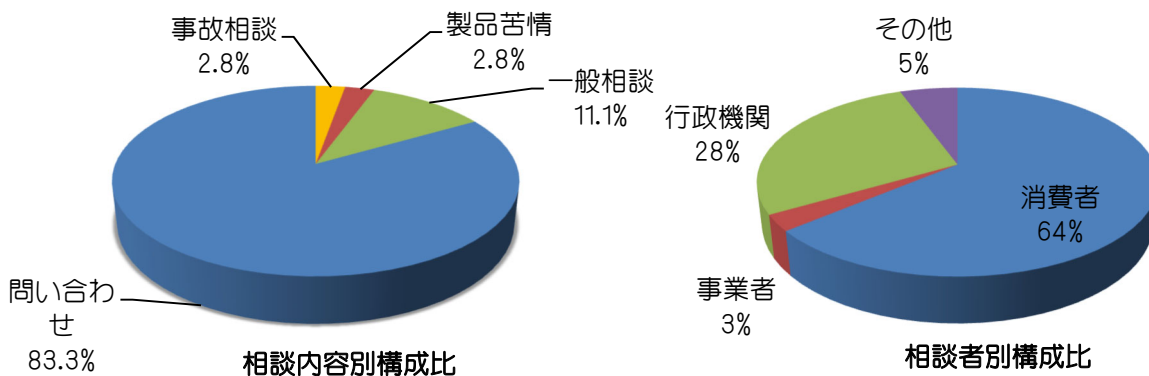
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー、履物、
レコード、楽器、等

1. 相談受付状況 (2019年4月～2019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	1	0	3	4
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	1	1
	7月	0	0	4	6	10
	8月	0	0	0	2	2
	9月	1	0	0	5	6
		1 (2.8%)	1 (2.8%)	4 (11.1%)	17 (47.2%)	23 (63.9%)
事業者 (製造業者等)	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	0	0
	8月	0	0	0	1	1
	9月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)	1 (2.8%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4月	0	0	0	1	1
	5月	0	0	0	1	1
	6月	0	0	0	3	3
	7月	0	0	0	3	3
	8月	0	0	0	1	1
	9月	0	0	0	1	1
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (27.8%)	10 (27.8%)
その他	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	0	0	2	2
	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%)	2 (5.5%)	2 (5.5%)
合計	合計					
	4月	0	1	0	4	5
	5月	0	0	0	3	3
	6月	0	0	0	4	4
	7月	0	0	4	9	13
	8月	0	0	0	4	4
	9月	1	0	0	6	7
		1 (2.8%)	1 (2.8%)	4 (11.1%)	30 (83.3%)	36 (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

①お店に設置して在った運動用の固定式バネが、子供(5歳・男児)の顔に当たり怪我をした。本来ならば確実に固定し、外れてはならない物の様である。メーカーは瑕疵を認めており、すでに保険会社が出てきている。どの様な対応が考えられるか？

(消費者)

コメント:PL 法で医者診断書に基づき将来を考えた請求が可能。

(2) 製品苦情

①平成 29 年 10 月に購入した肩掛け式草刈り機(保証期間 1 年)を、今年の 12 月に使用していたところ、燃料タンクが突然外れ落ちた。前々からガソリン臭いとは思っていた。販売店を通じ修理依頼に出したところ、修理代の案内はあったが、一番知りたい原因についてなどの回答は一切なかった。不親切極まりない。貴 PL センターで対応できないか？

(消費者)

コメント:PL 法の対象外案件、一般的な損害賠償と考える。

(3) 一般相談

①一年位前に購入したトイレブラシについて、ブラシの付いているねじ式の先端部が外れてトイレが詰まってしまった。業者から取り出すには数万円掛かると言われた。購入先のお客様クレームの窓口では、買って直ぐであれば考慮するが、1 年も経っていることから使い方が悪かっただけで、商品に瑕疵は無いとの回答であった。例え緩んだとしても、汚れている部分を持って締め直すことなど出来るはずもなく、構造上の欠陥品だと考えるが如何なものか？対応策を知りたい。

(消費者)

コメント:保証期間の確認と構造上の欠陥品でない立証依頼。

②6 月末にユニークなソールが特徴の M 社製サンダルを購入した。出張に履いていったところ、足裏に水膨れが出来歩けなくなった。病院で靴が原因では？と言われた。メーカーはソールが特殊な靴なので、それなりに注意書きもしっかりあり、使用上の注意事項を守らなかつただけで欠陥品ではないとして対応しない。PL で対応できないか？

(消費者)

コメント:特殊性のある使用方法を守ったのか？PL 法での対応には無理があると考え。

(4) 問合わせ

①10 年位前に購入し、しまっていたスポーツシューズがボロボロになっていた。こんな事があるのか？

(消費者)

コメント:やむを得ないウレタン系素材の加水分解による経年劣化。

②3月末にアルミ製の雪平鍋(22 cm)を購入したが、ある医者から、アルミの鍋は体に良くないと言われた。疑問に思い尋ねたところ、アルツハイマーの原因になると言われた。しかし、買ったばかりなので捨てるにはもったいない。如何なものか？

(消費者)

コメント:誤解されているアルミ製品のアルツハイマー原因説。

③建築資材関係にはホルムアルデヒドの室内濃度基準が有ると聞いているが、家具が原因と考えられる室内濃度基準は？クレームを出すとしたらどの様にしたらよいか？

(消費者センター)

コメント:原因調査と保健所に濃度測定の依頼。

④インターネットでカナダ製の足踏み式洗濯機(9万円)を購入したが作動しなくなった。調べたら内部のバネが折れていた。購入して1ヶ月以上だが、購入先は、保証期間は30日であり保証出来かねる。修理する場合、カナダへ輸送することになるので、送料だけで6万円位になる。新規に購入したほうが安いと言われた、どうしたらよいか？

(消費者センター)

コメント:保証期間が定められており、やむを得ない。

⑤クッキングシートの耐熱温度表示が、商品により違う場合がある。230度、250度、100度～220度等になっており、商品によってはその表示内容が小さくて読みにくい、何とかならないか？また、耐熱温度が多少オーバーしても使用可能か？

(消費者)

コメント:パッケージの大きさによっては表示文字の大小はやむを得ない。表示温度内での使用の厳守。

⑥3年位前に購入したボールキャスター付きのダイニングチェアによって、フローリングに擦り傷が出来ているのが最近分かった。購入先にクレームを入れたところ、メーカーに確認したが、今までその様なクレームは無かった。使い方が悪かったことが考えられると言っている。なお、購入時には取扱説明書や注意書きのような物は一切なかった。PL法でどのような対応が取れるのか？返品、返金、フローリングの修理等が可能か？

(消費者)

コメント:PL法の表示の欠陥が考えられる。

⑦テーブルセットの椅子について、背もたれの合皮が劣化してきた。保証期間は5年間になっていた。4か月ほど過ぎてしまったが保証してもらえないか？

(消費者)

コメント:大切な保証期間と経年劣化が考えられる。

⑧車のダッシュボードに両面テープを張り剥がしたところ、ノリが取れずに汚れてしまった。テープの購入先にクレームを入れたところ、取り扱いの注意事項を確認しなかった結果である…と、取り合わない。貴 PL センターで対応できないか？

(消費者)

コメント:大切な取り扱い説明の確認。

⑨アルミのやかんが黒くなってきた。このまま使用していて問題は無いか？

(消費者)

コメント:アルミと水が反応を起こし、水酸化アルミを作って表面に付着することが主な原因。人体への悪影響はありません。

以上