

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年度下期(2019年10月~2020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(2件)	3
(2) 一般相談(1件)	3
(3) 問い合わせ(6件)	3

当センターの相談対象製品

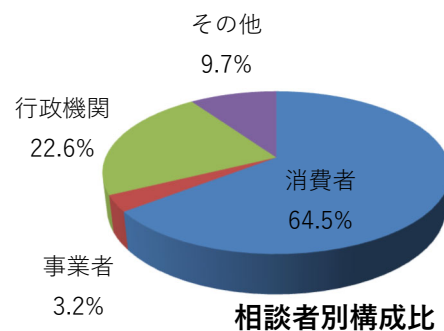
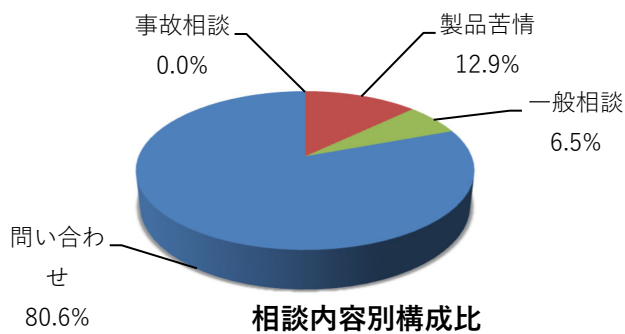
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況 (2019年10月～2020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	1	1	4
	11月	0	0	0	4	4
	12月	0	0	0	3	3
	1月	0	0	0	3	3
	2月	0	1	0	0	1
	3月	0	1	1	3	5
		0 (0.0%)	4 (12.9%)	2 (6.5%)	14 (45.1%)	20 (64.5%)
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	1	1
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.2%)	1 (3.2%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	0	1	1
	12月	0	0	0	1	2
	1月	0	0	0	2	2
	2月	0	0	0	2	2
	3月	0	0	0	1	1
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (22.6%)	7 (22.6%)
その他	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	0	1	1
	12月	0	0	0	0	0
	1月	0	0	0	2	2
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (9.7%)	3 (9.7%)
合計	合計					
	10月	0	2	1	1	4
	11月	0	0	0	6	6
	12月	0	0	0	4	4
	1月	0	0	0	8	8
	2月	0	1	0	2	3
	3月	0	1	1	4	6
		0 (0.0%)	4 (12.9%)	2 (6.5%)	25 (80.6%)	31 (100%)

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アウトレットで買った革製ソファにキズがあったので、ホームセンターで塗料を購入し塗ったところ、皮の接着部が剥がれてしまった。ホームセンターでは何等説明もなかった。塗料会社は、今までこのようなことは無く、実験結果も問題なかったと、取り合わない。対応策は？
(消費者)

コメント：PL法の対象外案件。塗料に含まれる溶剤に問題があったのでは？

- ②輸入盤のCDに、糊の様な物が付着していたのを知らずにパソコンに挿入したところ、ドライブがつぶれてしまった。輸入元にクレームを入れたところ、CDの交換には応じるが、パソコンの破損には応じかねると言われた。使用時に、CDを確認すべきである…と言われた。納得できない。
(消費者)

コメント：欠陥の立証が出来るのか？使用前チェックが必然と考える。

(2) 一般相談

- ①ミキサーでスープを作ったところ、蓋の裏側のプラスチックが欠けてスープに混入していた。確認したところ、欠けが広範囲に及んでおり、以前からスープに混入していた模様。メーカーに問い合わせたところ、蓋は外注であり、加えて外注先が既に倒産していることから材料の詳細は分からないが、食品衛生上、問題のある材料は使用していないはずであるとの回答であった。健康面の問題は出ていないが不安である。
(消費者)

コメント：通常は体内に取り込んでも便とともに排出される。

(3) 問合わせ

- ①消費者からの相談で、6月に購入した木製ベッドのサイドレールが折れて怪我をした。メーカーは、販売業者を通じ、商品の引き取りと返金には応じたが、直接、一般消費者と相対交渉は出来ないと言っているらしい。対応策は？
(消費者センター)

コメント：欠陥の立証が出来ればPL法でメーカーとの対応可能。

- ②子供がウサギの飼育ゲージの隙間に足の指を入れケガをした。PL法で対応出来ないか？
(消費者)

コメント：単なる不注意だと考える。(再現性があれば欠陥の立証が出来るため、PL法での対応が可能であると考え。)

- ③プラチナ製のピアスを購入した人から、耳が赤くなり、かぶれたとのクレームがあった。どのような回答が良いか？
(事業組合)

コメント：プラチナ合金の含有率や金属アレルギーの説明が必要と考える。

④消費者からの相談で、1週間位前に購入したキッチンボードの臭いがきつい。ホルムアルデヒドの濃度テストを希望しているが何処に聞けばよいか？ (消費者センター)

コメント：保健所に問い合わせること。

⑤介護用品の輸入販売を考えているが、PL法の対応は輸入業者なのか？国内事業者なのか？ (事業者)

コメント：表示などに国内事業者名を記載すれば国内事業者が対象となる。それらがなければ輸入事業者が対象となる。

⑥昨年購入したセラミック包丁の破片が食べ物と一緒に体内に入った。(レントゲンを撮って分かった。)その後大便で出たようである。メーカーに治療費の請求をしたが責任はないとして取り合わない。PL法での対応はできないか。(消費者)

コメント：包丁を使用する毎に刃がポロポロ欠けるようであれば欠陥品ともいえるが、欠陥の立証は困難と考えられるため、PL法での対応は難しい。

以上