

## 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

### 2022年度上期(2022年4月～2022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) 製品事故(3件)	3
(2) 一般相談(6件)	4
(3) 問い合わせ(1件)	5

#### 当センターの相談対象製品

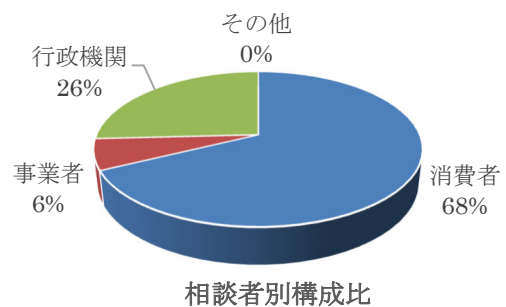
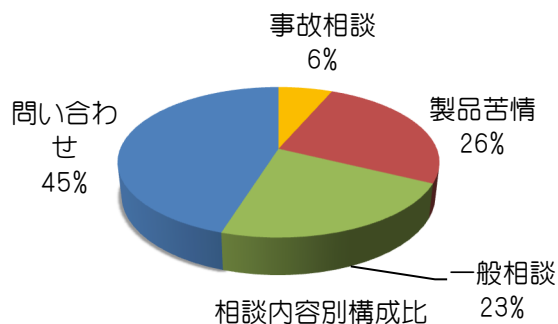
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア  
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況 (2022年4月～2022年9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					
	4月	0	0	3	1	4
	5月	0	0	1	0	1
	6月	1 (6%)	1 8 (25%)	1 6 (19%)	1 5 (16%)	4
	7月	0	0	1	0	1
	8月	1	2	0	3	6
	9月	0	5	0	0	5
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%)	0 1 (3%)	0 1 (3%)	1
	7月	0	0	1	0	1
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	0	0	1	1
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 0 (0%)	0 0 (0%)	1 1 (26%)	1
	7月	0	0	0	1	1
	8月	0	0	0	1	1
	9月	0	0	0	3	3
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%)	0 0 (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
合計	合計					
	4月	0	2	1	1	4
	5月	0	1	0	6	6
	6月	0 (6%)	4 8 (26%)	0 7 (23%)	4 14 (45%)	4
	7月	0	4	0	8	8
	8月		1			
	9月	0	1	0	2	3

注)構成比(%)は小数点第1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)製品事故

①オンラインの通販でキャスター付き椅子を購入し、その日に母が使用して2回尻もちをつき腰椎の骨折で整形外科に通院している。販売先に連絡したところ、製品のことは製造元に伝えてほしいとのことで、販売先には何も問題がないようなことを言っている。このため、市の消費者センターに相談したところ、国民生活センターの商品テストでキャスター付き椅子のテスト報告書が掲載されており、これと同じような構造であった。この椅子はやや前方に座ると後ろのキャスターが浮いてしまい安定が悪い製品だと思う。製品の説明書には、PL 賠償保険付きと記載があり、偏荷重をかけると椅子が傾くことが記載されている。この件で市の無料弁護士相談に行く予定である。また、PL 法では製造メーカーに賠償責任があるとしているが、販売先はどのような責任を負うことになるのか。(消費者)

**コメント：**国民生活センターのHPでキャスター付き椅子のテスト報告書を公表しており、JISの前方安定性試験としては座面前方に61kgの荷重を載せて試験するが、試験品は32kgの荷重で後部キャスターが浮くことから、前方安定性に問題がある製品としている。JISの試験は任意であり必ずしも適合する義務はないが、この製品に構造が近いようであれば、製品に問題がある可能性が考えられる。メーカーへ連絡して、この報告書を見せて見解を確認してはどうか。もしメーカーが試験する場合には、製品の写真を撮っておいて、現物には手を加えないことを伝えたほうが良い。PL法では製品欠陥の場合には製造メーカーが責任を負うことになるが、販売店の責任として、安定が悪い製品を販売したという契約不適合責任を問うことはできる。

②パソコンでメールをチェック中に椅子のネジが外れ、顎を強く打った。左半身がしびれたようになり病院に行き、正式な診断は8月末頃になる。消費者センターに相談したところ、メーカーに要望を伝え記録しておくように言われた。メーカーに電話したところ、今まではそのようなことはなかった。定期点検が必要であり、当店ではネジが緩んだ原因を特定することはできないといわれた。このため、消費者庁に確認したところ、貴センターを紹介された。この製品はネットで5か月前に購入した組み立て式で、イスの底についているネジが2本外れていた。他のネジも少し緩んでいた。ネジはワッシャの緩み止めがあり、六角レンチで締めるものである。メーカーは輸入品を扱っているところで、自社で試験などできないと思われる。(消費者)

**コメント：**製品の欠陥によりけがをした場合には、PL法上製造メーカーは損害賠償責任があることになる。通常の製品であれば、きちんと組み立て、六角レンチで締めるネジとワッシャであれば簡単には緩まないと考えられるが、この製品のネジが緩みやすいという証明が必要となる。かなり重篤な怪我であれば、民事訴訟となるケースが多く、訴訟を考えるならば市の無料弁護士相談などに確認してはどうか。

③百円ショップでサンダルを購入し庭で使用していたところ、滑って転び足を怪我して病院へ行った。百円ショップにこのことを伝えたところ、メーカーに連絡してくれとのことで、メーカーに連絡したが回答がない。このサンダルはこれまで履いてきたサンダルに比べ材質が滑りやすいように思われる。PL法は製品に問題があれば賠償するのではないか。(消費者)

**コメント：**製品の欠陥によりけがをした場合には、製造メーカーは損害賠償責任があることになるが、欠陥の立証は申し出者にある。サンダル自体に滑りの基準はなく、どこまでが滑りやすいか判断が難しいところがある。また、百円ショップ製品であることから値段に対する費用対効果を考慮する必要がある。一般的なメーカーであれば、製品を調べて見解を出すケースが多い。再度連絡して製品を調べてもらってはどうか。

## (2)一般相談

①ディスカウントショップで、自動車用のヘヤードライヤーを購入し、自分の車(BMW)のシガーソケットに差し込んで使用したところ、シガーソケットが壊れた。製品を見ると小さな字でDC12Vと表示があり、外国車には使用できないと書かれていた。(消費者)

**コメント：**シガーソケット部分が日本車と異なることから壊れたものと思われる。製品に外国車には適用されないとの記載があれば、製品の欠陥とするのは難しいであろう。

②通販でベッドを購入したが、最近ベッドがきしみ出したので、購入先に問い合わせたところ、保証期間が過ぎているといわれ対応してくれない。ベッドは昨年の夏ごろに購入したもので、1年たっていない製品である。通常ベッドはどの位もつものなのか。(消費者)

**コメント：**二段ベッドのSG基準では、賠償期間を購入より5年間としている。メーカーの保証期間は任意であり必ずしも保証をつけなければならないものではないが、通常の製品は1年間保証を付けているケースが多く、1年未満で不具合が出るのは問題があるのかもしれない。

③ホームセンターで、スツール缶と蓋を購入し、妻が蓋の上に乗ったところスツール缶が潰れて足を打撲した。この製品はスツール缶と蓋は別々のメーカーであるが、店では2つをセットにして展示しており、セットで使うものだと思い購入したものである。ホームセンターに申し出たところ、1か月半たつがこちらが電話しないと連絡がこない。お客様相談室に連絡すると現在メーカーで調べているとのことであった。(消費者)

**コメント：**セットで販売したのは販売店であり、メーカーでないため時間がかかっているのではないか。もし何らかの試験をしたのであれば、体重を支える強度であったのかを確認されたほうが良いであろう。

④昨年の9月ごろに革靴を購入して1年もたたないのに靴底に穴が開いた。メーカーに電話したが自社基準に適合したものであり、製品の交換や修理はできないといわれた。今までの靴は

穴が開いたことはなく、この靴も普段通りに散歩や買い物程度に使っていたもので、1年もしないで靴に穴が開くことに納得がいかない。(消費者)

**コメント：**靴に関しては、JISに靴の試験方法があるが、任意であり基準値は決まっていない。通常メーカはこれらの試験方法などを参考にして自社基準などを行うところが多い。使い方にもよるが、1年位で穴が開くのは早いと思う。しかし、耐久性などの強制的な基準はなく、交換や修理は難しいであろうが、メーカにどのような社内基準で検査をしているのか。JIS等を参考に行っているのか等を確認してはどうか。

⑤7月に購入した人形の髪の毛がほつれてきたので、触ると髪の毛が抜けてきた。このため、人形の頭部の部分を外して確認したところ、髪の毛が固定されていなかったことで抜けたと思われる。製造元に問い合わせたところ、頭部を外したので対応できないといわれた。この場合に製造元はどのような責任となるのか。この人形は2万円したものである。(消費者)

**コメント：**人形の髪の毛が抜けただけで他に被害を生じていないので、PL法ではなく品質上の問題と思われる。不良品を販売したのであれば、契約不適合責任になると思われる。頭部の部品を外した場合に何らかの手を加えた可能性があることを製造元は主張するかもしれないが、製造元で実際の現物を見てもらえば原因がわかるのではないか。

⑥数年前に購入した金属製の腕時計で腕がひどくかぶれた。店に問い合わせたところ、皮膚科に行った方がよいという事で、病院へ行き時計が原因でかぶれたという診断書もらった。店では治療費は支払うといったが、気に入った時計なのでこのまま使い続けたいが、この時計は特殊な金属を使っており、かぶれないようにはできないとのことであった。このような時計を販売している店を取り締まることはできないのか。(消費者)

**コメント：**かぶれは体質や個人差があり、時計に用いる金属について法的な基準はなく、製品の欠陥を立証することは難しいであろう。チタンなどはかぶれにくく、ステンレスは他の金属よりもかぶれやすい傾向があるようだが、強いて言えば、販売時の説明不足も原因と思われる。なお、当センターでは助言対応であり、販売店に直接連絡などを行うことはできない。

### (3)問い合わせ

④漆の指輪を作って販売しようと考えており、注意書きとして肌に合わない場合には使用をやめてくださいという注意書きをつけようと思うが、PL法では問題はないか。(事業者)

**コメント：**漆は食器などで一般的に多く使用され抗菌作用もある。一部にかぶれなどの症状が発生するので、それらの注意事項として肌に合わない場合には使用を中止して病院に行ってください等を加えればよいと思われる。

以上