

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

2025年度上期(2025年4月～2025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)	
(1) 事故相談(3件)	3
(2) 製品苦情(1件)	4
(3) 一般相談(3件)	4

当センターの相談対象製品

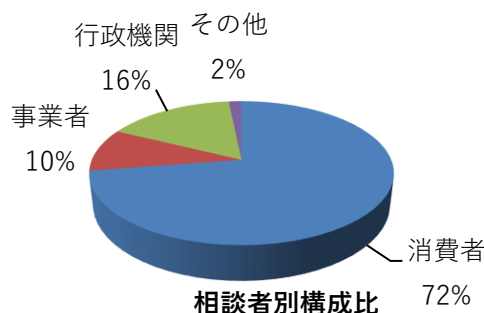
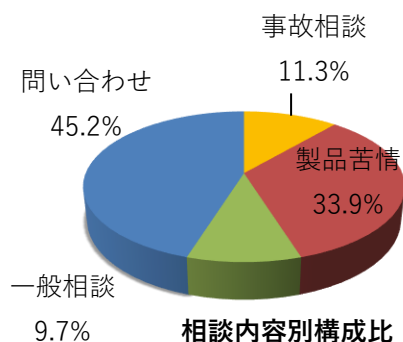
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（2025年4月～2025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	2	1	6	9
	5 月	1	3	3	2	9
	6 月	2	1	1	1	5
	7 月	2	4	1	1	8
	8 月	0	5	0	1	6
	9 月	0	5	0	3	8
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	3	3
	8 月	0	0	0	1	1
	9 月	0	0	0	2	2
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4 月	1	0	0	1	2
	5 月	0	0	0	2	2
	6 月	0	0	0	1	1
	7 月	0	1	0	1	2
	8 月	0	0	0	2	2
	9 月	1	0	0	0	1
その他	合計					
	4 月	0	0	0	0	0
	5 月	0	0	0	0	0
	6 月	0	0	0	1	1
	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	1	2	1	7	11
	5 月	1	3	3	4	11
	6 月	2	1	1	3	7
	7 月	2	5	1	5	13
	8 月	0	5	0	4	9
	9 月	1	5	0	5	11

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) 事故相談

① 靴の底が取れたことによるけがについて（消費者）

8か月前に母が靴を購入して使用していたが、雷門の仲見世で歩いていたところ靴の底がはがれ、このためにつまずいて倒れて手や足をケガして通院している。靴は数万円したが、サンダル型の形状で靴底は端の部分だけに接着剤が付いており、はめ込むだけの構造であり、簡単に外れるように思われる。前に靴関係の仕事をやっており、この靴は明らかに問題があると思う。販売店はドイツから輸入しているようで、これから販売店に交渉にしに行くが、この事故がPL法に該当するのかアドバイスが欲しい。

コメント：PL法は製品に欠陥がありこれにより被害が生じた場合には、製造又は輸入業者に賠償責任があるとしたものです。製品の欠陥の立証については申し出者が行うこととなりますが、靴の履き方や保管方法などが通常的使用方法であり、靴の接着剤が明らかに少なく外れやすいことを説明することで対応可能と思われます。販売店側がこれを認めない場合には、この製品が欠陥ではないことを販売店側が立証する必要があります。相手側が欠陥を認め、対応してもらえれば解決しますが、多くは靴の返金までは対応するが、治療については対応しないケースも多くあります。治療費などの請求で対応が難しい場合には、市の無料弁護士相談などで確認してはどうでしょうか。

② ダイニングチェアの背もたれの破損（消費者）

今年の7月にダイニングチェアを使用していたところ、椅子が突然破損し、座っていた人が後方に転倒した。事故後、同時に購入した残り3脚を確認したところ、背もたれと座面をつなぐ部分が抜けかかっていることが判明した。この椅子の構造は、背もたれに対して垂直に座面を支える板を差し込む方式となっており、背もたれに力がかかるとその板が抜けやすく、座面が支えられなくなる危険性がある。構造上の問題により、残りの3脚でも同様の事故が発生する可能性が高く、使用を継続することは危険と判断した。4脚分の返金を申し出たいが、どのような対応をしたら良いか。

コメント：今回の事案は、通常の使用で椅子が突然破損し、転倒事故が発生したというもので、同時に購入した残り3脚にも同様の破損の兆候があるとのことで、申し出内容から推察すると構造的に他のいすも破損する可能性が高いと考えられます。PL法では製品に欠陥があり、そのために人身事故や財産の損害が発生した場合、製造者等は損害賠償責任を負います。ここでいう「欠陥」とは、通常有すべき安全性を欠いている状態を指し、今回のケースは、通常使用で背もたれが破損したこと、同型品でも破損の危険があること、使用期間が約2年であり家具としては長期使用とはいえないことから、問題があると判断できる可能性があります。メーカーへの交渉方法として、事故が通常使用中に発生したことを明確に伝え、残り3脚にも同様の危険があることを写真等で示す。このことから4脚分の返金（または同等品との交換）を求める。相手が返金や交換に応じれば解決するが、全く対応しない場合には、証拠があることから少額訴訟制度を利用してはどうでしょうか。

③ アルミニウム製はしごの破損（消費生活センター）

ネット通販でアルミはしごを購入し使用していたところ、はしごが壊れて落下しふくらはぎをけがして、整形外科病院に行っている。販売先に連絡したところ、この製品は海外製とのことで返品返金には応じてくれたが、治療費は対応してくれないという相談を受けてい

る。どのような対応をすればよいでしょうか。

コメント：はしごに認証マークなどが表示されていれば保証が付いているので、認証もとで対応してくれるが、認証が付いてなくても、重大事故は国内メーカであれば申し出れば原因究明をしてくれるケースが多い。ただし、海外メーカであれば原因究明が難しい場合がある。なお、はしごで多い事故は、はしごが破損して落下したのではなく、先に自分がバランスを崩してはしごの上に落下して脚部が破損する事例が多く、かならずしも製品欠陥でないケースも多くあります。なお、重大事故でない場合でも NITE に報告すれば対応するケースもあるようです。

(2) 製品苦情

① ネックレスの留め具による巻き込まれ（消費者）

プラチナのネックレスを数週間前に購入し、首につけていて外そうとしたときに髪の毛にネックレスの留め具が巻き込み外れなくなった。やっとその部分を外し販売店にもっていったところ、このような事例はなく髪の毛の質にも影響されるので保証の対象外といわれた。また修理が必要で修理代はかなり値引きして数千円とのことでこれから取りに行くところだが、納得がいかない。このため、消費者センターから紹介していただいた無料の弁護士に確認したところ、表示と形状の問題があるかもしれないと言われた。また、日本ジュエリー協会に訪ねたところ、貴センターを紹介してもらった。

コメント：PL 法は製品に欠陥がありこのために被害を生じた場合に、製造事業者が賠償責任があるというものです。欠陥があるという証明は申し出者が立証する必要があり、髪の毛に対する注意が不足している場合やネックレスのデザインが巻き込みやすい可能性が考えられます。ただし、巻き込まれは髪の毛の長さや髪の毛の質にも影響されることが多く、個人的な特性の場合には判断が難しいと思われます。現実的な対応としては、修理代の折半や他の製品との交換を申し出てはいかがでしょうか。

(3) 一般相談・問い合わせ

① イヤリングの土台の接着剤（事業者）

イヤリングを制作しているが、土台とパーツをつける際に接着剤がどうしてもはみ出してしまい全部を拭き取るのは難しい。接着剤は人が触れてかぶれなどが発生するようなことはおそらくは無いと思われるが、肌に敏感な方が長時間触れるとどうなるかわからない。食品衛生法をクリアしている接着剤は手芸用ではなく使い勝手も悪く使えないため、「肌荒れやかぶれがあったらお医者さんに相談してください」と記載はしている。接着剤をはみ出したまま販売し、アレルギーが生じ PL 法で訴えられる可能性はあるのか。

コメント：はみ出した接着剤が皮膚に長時間触れる構造で、アレルギーやかぶれを引き起こした場合、PL 法上の「欠陥」として製造者責任を問われる可能性はゼロではありません。また、「注意喚起が不十分」等の場合には、PL 法で責任が問われる可能性があります。以下のような対応を取ることで、リスクを軽減できます。

- ・接着剤のはみ出しを最小限にとどめる。（接着剤の拭き取りや仕上げ工程で工夫する。）
- ・注意表示の明記：「本製品には接着剤を使用しております。ごくまれに肌が敏感な方でかぶれ等を生じる場合があります。異常を感じた際は使用を中止し医師にご相談ください。」等を追加する。

② ハブを捕獲するための専用箱について（事業者）

ハブ（毒ヘビ）を捕獲するための専用箱を、一般の方に手作りしていただき、それをホームセンターで販売する事業を検討している。この製品が PL 法の対象となるかどうかを確認したい。また、対象となる場合、事業者として、また製作者（手作りした方）として、どのような責任や対応が必要になるのか、具体的なアドバイスをいただきたい。

コメント：PL 法は「製造・加工・輸入された製品で、通常有すべき安全性を欠き、損害を与えた場合」に製造業者等の損害賠償責任を定めた法律です。ホームセンター等で販売される製品ということで、一般消費者が使用する製品であり、手作りであっても、事業として販売されるものは製造物と見なされます。また、PL 法上の「製造業者等」には、自らの名前・商標等を表示して販売した者も含まれます。手作りであっても、反復・継続して製造・販売される製品であれば、「製造物」とみなされ、PL 法の対象となります。対策として、毒蛇との接触、使用者の誤使用、劣化による破損などの危険性を調べて排除する必要があります。手作りであっても品質にばらつきが出ないように注意が必要です。製品や説明書に使用方法と注意事項、危険性の明記、用途以外での使用禁止などを記載してはどうでしょうか。

③テレビ台（消費者）

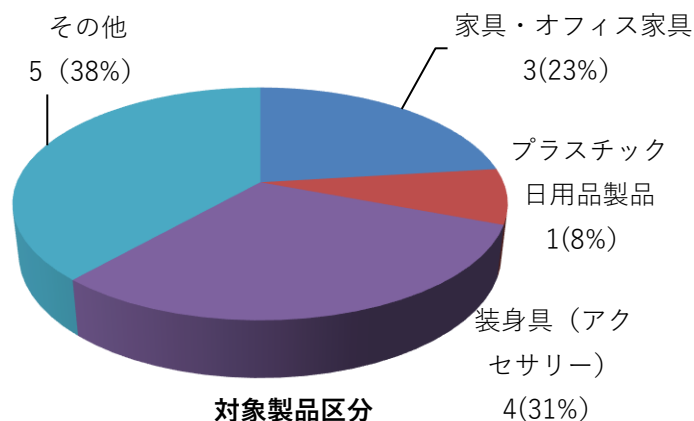
3～4 年前に購入したテレビ台の下板が曲がってきて倒れそうになった。このため、販売店に下の台を交換したいと申し出たが断られた。アジャスターで調整したがまっすぐにはならない。販売店に申し出たが対応してくれない。

コメント：テレビ台は購入から 3～4 年経過しているとのことで、これらの製品には法的な耐用年数や強制基準はなく、メーカーや販売店の保証期間も一般的には 1 年程度に限られているものが多い。そのため、数年経過していると無償交換などは難しいケースが多いのが実情です。今回は事故には至ってはなく拡大損害もないため、PL 法に基づくものではなく品質不良となる。対応策としては、テレビのサイズ・重量などが取扱説明書や耐荷重の範囲内であったかを調べ、販売店やメーカーにその情報を示したうえで、設計値や検査結果などを問い合わせるなどはどうでしょうか。

(参考) ホームページ相談フォームからのご相談について

令和6年4月より、ホームページに相談フォームを設置し、相談の受付を開始いたしました。
上半期（令和7年4月～令和7年9月）の実績として、全62件の相談のうち13件が相談フォームを通じたものでした。相談内容の内訳は以下の通りです。

家具・オフィス家具	3
プラスチック日用品製品	1
家庭金物製品（鍋・フライパン）	0
装身具（アクセサリー）	4
その他	5
合計	13



消費者	9
事業者	4
行政機関	0
その他	0
合計	13

