

生活用品 P L センター インフォメーション

相談件数累計 (H.23 年 10 月～H.24 年 3 月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体	1	2	3	10	16	51.6%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)				15	15	48.4%
その他						
合 計	1	2	3	25	31	
構 成 比	3.2%	6.5%	9.7%	80.6%		100%

相談件数 (10 月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体				1	1	33.3%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)				2	2	66.7%
その他						
合 計				3	3	
構 成 比				100%		100%

NO.57

相談件数（11月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体			1	2	3	100%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)						
その他						
合 計			1	2	3	
構 成 比			33.3%	66.7%		100%

相談件数（12月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体				1	1	14.3%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)				6	6	85.7%
その他						
合 計				7	7	
構 成 比				100%		100%

相談件数（1月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体				2	2	40.0%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)				3	3	60.0%
その他						
合 計				5	5	
構 成 比				100%		100%

NO.57

相談件数（2月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体		2		3	5	71.4%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)				2	2	28.6%
その他						
合 計		2		5	7	
構 成 比		28.6%		71.4%		100%

相談件数（3月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者 消費者団体	1		2	1	4	66.7%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)				2	2	33.3%
その他						
合 計	1		2	3	6	
構 成 比	16.7%		33.3%	50.0%		100%

苦情

建築時に梁と梁を固定するL字金具のバリがひどく手を切ってしまった。量販店でも非常に危険だと云っているが、メーカーは問題ないとし、怪我に対する謝罪もしない。このような商品を販売してよいものか？行政指導できないか？
(消費者)

コメント：PLセンターでは対応できず行政指導の範疇。

5年位前にカジュアル用とビジネス用の靴を購入した。年に2~3回履いていたが、先日履こうとしたところ、底に亀裂が入っていて使い物にならなくなっていた。3万7千円もした靴で納得できない。欠陥品では？販売店では経年劣化として相手にしてもらえない。

(消費者)

コメント：やむを得ないウレタン系樹脂の特性による劣化。

NO.57

一般相談

平成 21 年に購入した椅子の脚が折れ、母親（70 歳代）が転倒し頭を打ち 3 ヶ月位入院した。現在も通院治療している。量販店は治療費・交通費の支払いをしてくれていたが、半年位前から支払いが滞るようになってきた。原因は、大分時間も経過しており、現在の症状は、高齢からくるもので事故の後遺症と考えていないようである。滞っている治療費を請求したいがどうしたらよいか？また、100 万円で示談を申し入れてきているが受け入れるべきか？
(消費者)

コメント：PLセンターの範疇を超えた案件。必要な専門家の活用を。

購入後 4 年位経過したスライド式食器棚の棚が落下した。メーカーの補償は 1 年間となっており、メーカーの説明では、販売実績が 1,000 台以上ある商品において同様の事例が無いとのことであった。やむを得ず自己負担で修理したが、個体差による欠陥品と考え、メーカー・販売者・消費者での話し合いを申し入れ受け入れさせたが、消費者としてどのような対策が必要か？
(消費者)

コメント：欠陥の立証が必要。穏便な交渉を。

ネットで購入したバッグについて、ファスナーのストッパーが無く、開けるたびに全開してしまうので、片手で締めることができない。商品の説明書にはファスナーが全開することなど一切なかった。表示（説明）の欠陥では？購入先に返品を要求したが、70%のディスカウント商品であり、購入申し込み時の説明にも返品不可となっている。よって取り合ってもらえない。どうしたらよいか？
(消費者)

コメント：本件は返品できないことが通常。PLセンター取扱案件外。

問合せ

シャワーのホース部分を持って使用したらシャワーヘッドが暴れて顔に当たり怪我をした。使用説明書にはホースを持って使用してはいけないような表示はなかった。このような相談には如何な回答をしたら？
(センター)

コメント：使用上のミスであり常識の範疇。

量販店で購入した子供用ベッドの引き出しが落下した。引き出しのレールがどう見てもお粗末である。材質（木屑を接着剤で固めた物）も悪く粗悪品だと考えるが PL 法で対応できないか？
(消費者)

コメント：PL法の対象外案件。

NO.57

プラスチック製のナイフ部付スプーンで娘が口を切った。表示には、火に近づけないことしか書いてなかった。使用説明は英文での表示となっていた。日本で販売するのであれば和文で表示してほしい。P Lセンターで指導できないか？ (消費者)

コメント：必要な和文表示と適切な指導が必要。

職業訓練性が作ったものを販売する場合、どのような表示が必要か？ (消費者)

コメント：販売に当たっては製品ごとに義務化されている必要な表示。

1年位前に購入したガラス製天板のダイニングテーブルのガラスが突然崩壊したとの相談があったが・・・何故か？ (センター)

コメント：傷に弱い強化ガラスの特性によるもの。

アルミ鍋がアルツハイマーの原因になると聞いたが？ (消費者)

コメント：因果関係は認められていない。

放射能測定器の本体と電池が別々に梱包されているのは何か規定があるのか？ (センター)

コメント：単なる放電対策。

リサイクルショップで購入したスチール椅子の不具合について、P L法で対応できるか？ (センター)

コメント：中古品はP L法の対象外。

5～6年前に購入した土鍋にはついていなかった安全マークが現在の物には付いているが、何の安全マークなのか？5年位前に中国製の土鍋にカドニウム問題があったがその影響か？安全マークのテストの内容は？どのようなテストをしているのか？ (センター)

コメント：表示の義務化と業界内の自主表示。