

## 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年下期(2022年10月~2023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) 事故相談(5件)	3
(2) 製品苦情(6件)	4
(3) 一般相談(3件)	6

#### 当センターの相談対象製品

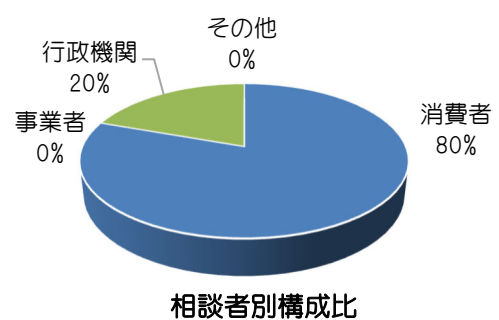
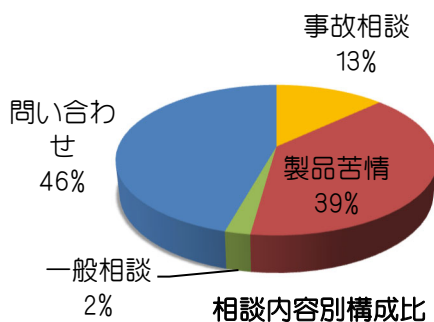
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア  
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（2022年10月～2023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	9	0	2	11
	11月	0	6	0	2	8
	12月	2	0	1	1	4
	1月	0	1	0	2	3
	2月	2	0	0	3	5
	3月	1	2	0	3	6
		5 (11%)	18 (40%)	1 (2%)	13 (28%)	37 (80%)
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	0	0
	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 (0%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	1	0	0	1	2
	11月	0	0	0	0	0
	12月	0	0	0	1	1
	1月	0	0	0	1	1
	2月	0	0	0	1	1
	3月	0	0	0	4	4
		1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (17%)	9 (20%)
その他	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	0	0	0
	12月	0	0	0	0	0
	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 (0.0%)
合計	合計					
	10月	1	9	0	3	13
	11月	0	6	0	2	8
	12月	2	0	1	2	5
	1月	0	1	0	3	4
	2月	2	0	0	4	6
	3月	1	2	0	7	10
		6 (13%)	18 (39%)	1 (2%)	21 (46%)	46 (100%)

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消費生活センターで次の相談を受けている。ホームセンターで長さ8mのコンベックス（巻き尺）を購入し、4m引き出して巻き戻す際に指を切り、この際に神経も切れて手術をして現在リハビリをしている。このため、消費生活センターから国民生活センターにコンベックスを送り確認してもらったところ、特に不良という事はないとの回答であった。メーカーにも検証してもらったが、欠陥ではないという事であった。実際に消費者とメーカーで事故時に近い条件で検証したところ、テープを約1.6m引き出して勢いよく戻ってくるときに思わず腕を上げたことから、テープが浮いて指に挟まるようであった。被害者はこの製品自体の不良はないのは分かるが、このような構造自体が欠陥であり、治療費を請求したいとの事であった。

なお、重大事故のため、消費者庁に届け出ており、消費者庁からNITEに調査依頼をしたが、本人が現品をすでに廃棄してしまったとのことで、調べることができなかった。このような場合にどのような対応ができるのか。

（消費生活センター）

コメント：本人が現品を破棄した場合には、請求権を破棄したという解釈になる。また、製品の欠陥判断は個別に調べることになるので、現品がない場合にはこれ以上調べようがないことになる。NITEでも同じ判断だと思われる。

②百元ショップでスライサーを購入しジャガイモを切っていたところ、左手の薬指を深く切った。病院で治療中だが3週間はかかるといわれた。百元ショップに問い合わせたところ、こちらに非があるという対応してくれなかった。このため、消費生活センターに相談したところ、治療費などの領収書などそろえてもらえれば斡旋してもよいとのことであった。また、製品については生活用品PLセンターを紹介された。スライサーの使い方は野菜を固定するホルダーが付いており、ジャガイモを挟んで使っていたが、ホルダーが小さく指の滑りやはみ出しで指を切りやすいと思う。このような製品を今でも継続して販売しており危険ではないか。

（消費者）

コメント：スライサーは国民センターでも注意喚起している製品である。スライサーは寸法や構造などの基準はなく、販売規制はかけられない。スライサーは刃物の一種であり刃の部分に接触すると切れることになる。このため、国民生活センターでも注意喚起しているが明確な判断は示していないこともあり、ホルダーの滑りや指のはみだしについての欠陥判断は難しいと考える。消費生活センターに斡旋してもらえるのであれば、適切な表示をしているか、固定するホルダーを持つと指のはみ出しやすい事、治療費等を相手側に伝えてもらってはどうか。

③3年ほど前にホームセンターで購入した土鍋を使用中に、突然鍋の底が抜けて足指と甲の部分をやけどした。昨年の12月にやけどして現在も通院中で、やけどの程度は3段階の真ん中という事であった。ホームセンターに行き土鍋を見せたところ、預からせてくれというので渡して3週間しても連絡がないため催促して返してもらった。ホームセンターの説明では、土鍋

は商社が中国から輸入したものである。ホームセンターはお詫びと治療費込みの金額を提示してきたが納得がいかない。土鍋は他にひび割れなどなく、きれいに丸く底が抜けており、底の縁もきれいに斜めになっていたことから、一体成型ではなく底だけを後で接着しているようであった。この場合のPL法上の責任はどこにあるのか。

(消費者)

コメント：PL法上での責任は製造又は輸入業者となっていることから、土鍋を輸入した商社が責任主体となる。土鍋自体がひび割れたわけではなく、底がきれいに抜けたのは製造上の問題があるかもしれない。消費者の対応はホームセンターですと思われるので、底が抜けたのは製造上の問題ではないかをホームセンターに再度申し出てはどうか。

④スーパーで脚立を購入し使用していたところ、脚立の天板の溶接部が外れ腰から転倒した。購入先に申し出たところ、返金は可能だが治療費は出ないとのことで、製品を渡してくれと言われたが、そのまま返却されない恐れがあるので渡していない。製品は中国製のように連絡先は記載していない。このため消費者センターに相談したところ、生活用品PLセンターを紹介された。

(消費者)

コメント：脚立の事故で多いのは使用中にバランスを崩し、使用者が先に脚立の上に落ちたことから支柱などに体が当たり、破損したりする事故例が多い。使用中にバランスを崩したケースとは違う場合には、スーパーに申し出て、先に写真を撮っておいて必ず返却してくれるように誓約書を書いてもらい、原因を調べてもらい、その調査結果をみて判断してはどうか。

⑤2～3年ほど前にスーパーで購入した土鍋を使用中に鍋の底が抜けて手をやけどした。12月に病院へ行き3月初めに治療が終わった。販売店に申し出たところ、輸入業者から連絡があり、治療費、交通費、慰謝料込みの金額の提示があったが、すべて一緒くたにして提示されることに不満であり、その申し出は断ったところ、再度輸入業者と販売店が話し合うとってその後には連絡はない。土鍋の底はきれいに円形に外れており、土鍋自体は割れてはない。このような場合にはどのように話を進めればよいのか。当方の希望は経費が掛かっているので、その分の上乗せを希望している。

(消費者)

コメント：治療や慰謝料を提示するという事は、土鍋に欠陥があると認めていると考えられる。また、鍋の底はひびが入って外れたのではなく、きれいに丸く外れたのであれば製品の問題の可能性が高い。金額の妥当性についてはこちらでは分からないが、再度、販売店に申し出て要望を伝えてみてはどうか。金額で折り合わない場合には、簡易裁判所の少額訴訟制度等に申し出てはどうか。

## (2) 製品苦情

①ネット通販でスニーカーを購入し4～5回程度履き、雨の日に石のタイルの歩道橋を歩いているときに滑り危うく転びそうになったが、手すりを持ったので転倒しなかった。このスニーカー

ーはこれまでのものに比べ非常に滑りやすい靴であることから、メーカーに連絡したが取り合ってくれなかった。貴センターはこのような場合にどのような対応が取れるのか。

(消費者)

コメント：靴については、JIS規格があり試験方法などを定めているが、滑りに関しての試験はない。安全靴のような特別な用途の靴については滑り試験が規定されている。通常の靴については滑りに関しての目安はないことから、これ以上の対応は難しいと思われる。

②百円ショップで購入した粘着フックを洗面台の壁に付けて、しばらくして位置を変えようと思い、外そうとしたが外れなかった。このため、説明書に「粘着フックの間にナイフを差し込んで外してください」とあり、そのとおりにナイフを差しこんで剥がそうとすると、かなり硬くゴリゴリと破片が飛び散ったが何とか外れた。しかし、粘着フックを外した後の壁は段差になったような傷が付いた。このため、百円ショップに問い合わせたところ、説明書には傷が付くおそれがあるとの記載があり、対応できないといわれた。説明書通りに外そうとして傷が付いた場合に表示上の問題ではないのか。

(消費者)

コメント：この粘着フックが何回も繰り返し剥がすことを前提としたものかどうか。シールはがしなど使えば剥がれる可能性があるが、ナイフのようなもので剥がす方法が一般的かどうかであろう。他のメーカーの粘着フックに同じようにナイフなどで剥がすことが記載されていれば一般的な剥がし方であると考えられる。なお、説明書は、もう少し具体的に明確に記載したほうが良いと思われる。

③ホームセンターで4年前にワークテーブルを購入し、その後、温室の中で使用していたが、天板の樹脂部分がパリパリと割れてきた。同じ製品を5台購入してすべて同じように割れた状態である。この他に、20kg位の機械をテーブルに乗せた際にも機械の足形状に天板がへこんだ。これまで購入したイスやテーブルはプラスチック製だが20年近く使っているが割れたことはない。ワークテーブルでこのように弱いものは問題があるのではないのか。

(消費者)

コメント：ワークテーブルのような作業台についての基準はなく、業務で使うものから家庭で使用する簡易なもので様々である。温室内で使用されたことから、樹脂の劣化が早まった可能性がある。今後購入する際は、屋外仕様のものか、金属製のものを選んでどうか。

④ソファを2年前に購入したが、手で触れる箇所の表面の革が剥がれてきた。販売店に申し出たところ、配達係の人が写真を撮って帰り、その後に販売店から連絡があり、手入れの仕方の問題といわれた。説明書には本革とあり、裏面は合皮と書かれているが、手が触れる部分が簡単に剥がれてきたので本革ではないのではないかと考えている。これまでの手入れは、付属のワックスで1回手入れをただけで、それからはしていない。また、説明書には5年保証との記載がある。

(消費者)

コメント：こちらでは本革かどうかは分からないが、本革は合皮に比べ均一性や厚みなどにばらつきが出ることがあり、表面部分が剥がれたかもしれない。通常の使用形態での剥がれであり、5年保証との記載がついているのであれば、修理を申し出てはどうか。

⑤家具店で3～4年前に家具を購入し、販売店の人が来て家具を組み立て、脚部に滑りやすいようにとフェルトを裏面に貼ってくれた。最近になって、フェルトを張り替えようと思い自分で裏面のフェルトを張り替えて移動したところ、脚部の一か所に取り付けネジの突起が出ておりそのためにフローリングの床にキズが付いた。家具店に申し出たところ、家具については組み立てのみであり製品については分からないとのことであった。メーカーに連絡したが直接消費者と話すことはできないとして対応してくれない。この製品は脚の四隅をネジで止める構造であるが、一本だけネジが1mm位飛び出しておりこのために傷が付いたものと思われる。これはPL法の欠陥に該当するのか。なお、フローリングは張り替えまでは要求しないでリペアでの補修でもよいと考えている。

(消費者)

コメント：ネジが一つだけ寸法が違うのであれば、製造工程上の問題の可能性があると考えられる。販売店も販売上の責任があり、このことを説明して、フローリングの床の補修費用について話し合ってはどうか。

⑥数年前に購入したダイニングテーブルセットのイスの座面の裏側がボロボロと剥がれてきた。これは椅子の裏側に不織布のようなものが貼ってあり、これがボロボロになったものと思われる。この粉を吸って健康被害になるのではないかと心配である。販売店に伝えたところ、不織布の経時変化でありやむを得ないとのことで、この材質を調べたり健康被害については調べようとはしない。ネットの苦情を見ると同じようなクレームが多くあるが、一切このようなクレームに対応しようとししない。このような不良品を販売してもよいのか。国民生活センターに連絡すると、生活用品PLセンターを紹介された。このことを指導はできないのか。

(消費者)

コメント：通常の椅子は座面の裏側に不織布を貼ってあるものも多く、不織布は劣化すると剥がれてくることがあるが、大量に吸い込まない限りは問題ないと思われる。椅子については、家庭用品品質表示法で材質を表示する義務があるが、座面の裏側については対象とはなっていない。また、イスの材質についての基準はない。これは品質上の問題であり、当センターでは助言にとどまり、指導などは行っていない。

### (3) 一般相談・問合せ

①ステンレス製のやかんを空焚きしてしまった。やかんの内部は問題なく、外側が少し茶色に変色してしまったが、使用上の問題はないのか。娘は買い変えたほうが良いというがもったいないのでこのまま使い続けたい。

(消費者)

コメント：ステンレスは表面に焼けを生じると茶色に変色することがあるが、化学変化を起こした訳ではなく、単に変色しているだけなので、使用上問題はない。

②包丁でかぼちゃを切るなどしたときに、包丁の刃がわずかに刃こぼれしているが、このような場合に体内に入ると害があるのか。

(消費者)

コメント：包丁の刃は使っているうちにわずかずつ刃こぼれする。大きな破片であれば危険があるかもしれないが、微量な刃こぼれであれば過度に心配する必要はない。包丁は定期的に研いだりメンテナンスする必要がある。

③スーパーで鍋を安売りしていたので、その中のIH卵焼き器を購入した。使っているうちに臭いがして、IHヒータにも色が付いた。このため、スーパーに申し出たところ、メーカーから連絡があり、フッ素樹脂加工なので無害であり、そのうちに臭いは消える。また、ヒータの色付きも拭いているうちに付かなくなるといわれた。この卵焼き器は使っても問題ないのか。

(消費者)

コメント：鍋に使うフッ素樹脂はコーティングの役目で焦げ付きにくくしているもので、強火で使用したり傷をつけたりすると剥がれる場合がある。なお、食品衛生法に適合しているフッ素樹脂であれば、仮に体内に入ったとしても体外に排出され人体に害はないとされている。

以上