

# 生活用品PLセンター インフォメーション

## I. 相談件数累計 (H. 24年4月～H. 24年9月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者	2	7	12	15	36	76.6%
事業者 (製造業者等)				4	4	8.5%
行政機関 (センター)				7	7	14.9%
その他						
合 計	2	7	12	26	47	
構 成 比	4.3%	14.9%	25.5%	55.3%		100%

## 相談件数 (4月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者		2	1	3	6	85.7%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)				1	1	14.3%
その他						
合 計		2	1	4	7	
構 成 比		28.6%	14.3%	57.1%		100%

相談件数（5月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者		3	3	1	7	87.5%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)			1		1	12.5%
その他						
合 計		3	4	1	8	
構 成 比		37.5%	50.0%	12.5%		100%

相談件数（6月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者	1	2		3	6	54.5%
事業者 (製造業者等)				1	1	9.1%
行政機関 (センター)				4	4	36.4%
その他						
合 計	1	2		8	11	
構 成 比	9.1%	18.2%		72.7%		100%

相談件数（7月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者			2	2	4	80.0%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)				1	1	20.0%
その他						
合 計			2	3	5	
構 成 比			40.0%	60.0%		100%

相談件数（8月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者			1	5	6	66.7%
事業者 (製造業者等)				2	2	22.2%
行政機関 (センター)				1	1	11.1%
その他						
合 計			1	8	9	
構 成 比			11.1%	88.9%		100%

相談件数（9月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者	1		3	1	5	71.4%
事業者 (製造業者等)				1	1	14.3%
行政機関 (センター)			1		1	14.3%
その他						
合 計	1		4	2	7	
構 成 比	14.3%		57.1%	28.6%		100%

Ⅱ. 相談事例と対応

1. 事 故

- ① 2年半位前に購入したソファの角の木枠に妻が足をぶつけ左足中指を骨折した。欠陥商品だと考え購入先にクレームを入れたところ、2年半も使用していて、それまでは事故もなく使用しており、今になって欠陥商品だと云われても対応できない。(不注意では?)…と云われた。PLセンターの見解を聞きたい。(消費者)  
コメント：出来ないと考えられる欠陥の立証。
- ② 4月27日に購入した靴を4月29日に履いたところ、甲部が剥げ、その影響で階段から落下し怪我をした。(診断書あり)購入先に内容証明付きの抗議文を送付したが弁護士名で、この件はPL法対象外案件であり保証は出来ないと言ってきた。納得できない!なお、メーカーは既に無くなっているようである。(消費者)  
コメント：専門家には専門家の活用。

- ③ 個人で購入した作業用皮手袋に、ミシン針が入っていたのを知らずに使用し指に怪我をした。診断書は全治 5 日間となっている。購入店にクレームを入れたが、どこで入ったのか不明であるので、すぐには保証できないと云われた。誰かが故意に入れたことも考えられると云われたので警察に届けたが、事件性はないとして受理されなかった。早急な解決を希望しているが解決方法は？ (消費者)

コメント：至急の調査と止むを得ない時間経過。

## 2. 苦情

- ① 9 月に購入したウォーキングシューズの左側が翌年の 3 月に裂けた。そのまま使用していたら左の腰が痛くなり通院している。製造元にクレームを入れたら、商品の交換に応じたが、使用説明書にあるような使用をしていなかったとして、そのほかの保障に応じない。PLセンターで解決できないか？ (消費者)

コメント：重要な使用説明書の確認。

- ② 2～3 年前に購入したタンスに虫が湧いた。購入先に商品を引き取ってもらい調査を依頼したところ、購入時に付いていたものではなく、家に設置してから湧いたものとする。したがって保障は出来ないと云われた。保健所は、このような虫は通常 1 年で孵化するものであり、2～3 年は問題なかったとしたら、家に設置してから湧いたのでは？…との見解だが納得できない。 (消費者)

コメント：タンスなのか？家からなのか？立証できるのか？

- ③ 百円ショップで購入した台湾製の油性マジックで体操着のゼッケンを書いたところ、色落ちがひどく、体操着が汚れてしまった。輸入元は、注意書きに色落ちすることは表示されている。また、特に衣料用ではないと表示されている。したがって使用方法が悪い！の一点張りである。何とかならないか？ (消費者)

コメント：使用方法の確認と欠陥の立証。

- ④ 昨年購入したローラー付ダイニングチェアでフローリングの床がへこんでしまった。購入先は、このフローリングには不適切な椅子なので返品・返金には応じるが、床の修理には応じられないと云ってきた。その根拠は、表示にも書いてある通りフローリング直ではなく、マットなどを敷いて使用するようになっているとのことである。納得できない。 (消費者)

コメント：返品・返金に応じるだけで良しと考えては？

## 3. 一般相談

- ① 70 代の男性が電子レンジにステンレス製のマグカップを入れたところ取手部から発火した。商品には電子レンジ不可とは書いていなかった。メーカーは、電子レンジに金属製の物を入れてはならないのは一般常識であり、誤使用であるとしている。表示は必要では？ (センター)

コメント：表示はなくとも一般常識の範囲では？

- ②箸が原因と思われるカブレで入院を余儀なくされたとの相談があった。パッチテストの結果、漆が原因だと判明した。箸には漆塗りである表示はなされていなかった。メーカーにクレームを入れたが、なしのつづてである。治療費等の請求をしたいがどうしたらよいか？…との相談があったが回答は？ (センター)

コメント：家庭用品品質表示法の厳守。

- ③アルミパイプ製椅子が壊れ転倒、怪我をした。現在保険会社が入ってPL対応となっているが、この事故とは別に、前々から治療通院していた膝が、事故以降、益々悪くなったが如何なものか？ (消費者)

コメント：PLセンターの取り扱い案件外、保険会社に要相談。

- ④本の付録についていたビニールバッグのファスナーで指に怪我をした。ビニールバッグは、下請けが製造したものと判明したが、このような場合、PL法での治療費等の請求先は何処になるのか？ (消費者)

コメント：本の発行元では？

- ⑤4～5年前に食器戸棚を4棹まとめて購入した。それに合わせ多少の改築もした。購入後1週間位で強い異臭を感じたので購入先に、交換又は返品を要求したが、先方は部屋の通気性を良くし、防臭剤を使うとか水拭きをすれば大丈夫として応じなかった。また、その匂いが食器にもついているようである。どうしたらよいか？ (消費者)

コメント：立証責任と調査会社の活用。

- ⑥電動式リクライニングチェアをオーダーメイドで購入した。商品を使用したところ、足部が上がった時に背部が前に倒れ込んでくる。怪我をしたわけではないが非常に危険である。なお、商品仕様書・注意書き等は何もない。(消費者)

コメント：表示の欠陥が考えられる。

- ⑦知人の家で座ったイスが壊れ怪我をした。事故商品は返品してしまつたらしい。対応策は？ (消費者)

コメント：証拠品のない立証義務。

#### 4. 問合わせ

- ①生産国は不明だが、陶器製の金魚鉢にメダカを入れたところ死んでしまった。ガラス製金魚鉢のメダカは何でもない。水は水道水にカルキ抜き剤を入れた物を使用している。原因は？購入店では原因不明であると云っている。(消費者)

コメント：公的検査機関の活用。

- ②輪ゴムとメモクリップの輸入販売を考えているが、商品表示について知りたい。(事業者)

コメント：表示の必要なものと不要なもの。

- ③ 半年位前に購入し保管しておいたスポーツシューズを履こうとしたら、サイドのところが剥離していた。クレームを入れたところ、ウレタン系の宿命である経年劣化であり当社には責任はないと云われた。納得できない。 (消費者)

コメント：避けられないウレタン系の経年劣化。

- ④ スノコベッドに普通の布団を敷いて使用したら、1本2,000円のスノコが1本折れてしまった。購入先にクレームを入れたところ、通常は専用のマットレスを敷いて使用するもので、普通の布団を敷いての使用は使用ミスと考えられる。したがって、保証は出来ないと云われた。 (消費者)

コメント：PL法の対象外案件。

- ⑤ キャスター付の椅子でフローリングに傷がついたとのクレームがあり、なおかつ、仕様書等も何もなかったことは問題があるのでは?…と指摘されたが、商品を販売するときに、仕様書・注意書き等の表示は必ずしなければならないのか? (事業者)

コメント：表示の義務と免責事項。

- ⑥ タイからゴムの木を輸入している。ゴムの木でカッティングボードを作り、ラッカー塗装を考えているが、どのような品質表示が必要か? (事業者)

コメント：家庭用品品質表示法の厳守。

- ⑦ ユーザーからの相談で、プラスチック製の椅子の上に立ったら壊れてしまい落下した…との相談があったが、注意書きには踏み台替わりには使用しないような表示がなされていたようである。回答は?なお、商品テストの結果50kgまでは耐えられた。 (センター)

コメント：誤使用に近い使用ミス。