

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. 25年4月~H. 25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	1	1	16	20	51.3%
事業者 (製造業者等)				3	3	7.7%
行政機関 (センター)				16	16	41.0%
その他						
合 計	2	1	1	35	39	
構 成 比	5.1%	2.6%	2.6%	89.7%		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	1		1	5	7	63.6%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)				4	4	36.4%
その他						
合 計	1		1	9	11	
構 成 比	9.1%		9.1%	81.8%		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				2	2	50.0%
事業者 (製造業者等)				1	1	25.0%
行政機関 (センター)				1	1	25.0%
その他						
合 計				4	4	
構 成 比				100%		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				3	3	33.3%
事業者 (製造業者等)				1	1	11.1%
行政機関 (センター)				5	5	37.5%
その他						
合 計				9	9	
構 成 比				100%		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	40.0%
事業者 (製造業者等)				1	1	20.0%
行政機関 (センター)				2	2	40.0%
その他						
合 計				5	5	
構 成 比				100%		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			3	4	42.9%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)				1	1	57.1%
その他						
合 計	1			4	5	
構 成 比	20.0%			80.0%		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		1	2	40.0%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)				3	3	60.0%
その他						
合 計		1		4	5	
構 成 比		20.0%		80.0%		100%

Ⅱ. 相談事例と対応

1. 事 故

- ①某デパートのエスカレーターに、ゴム製の車輪が付いたキャリーバッグが巻き込まれ大怪我をするところであった。デパートの人がエスカレーターを緊急停止してくれたので大事には至らなかったが、キャリーバッグが原因なのか？…バッグは空の状態であった。 (消費者)

コメント：エスカレーター及びキャリーバッグの欠陥が立証できるのか？

- ②10年以上前に購入したアルミ製の脚立が壊れ従業員が骨折するけがをした。製造元にクレームを入れところ、経年劣化とは言わずに、使い方が悪かったとしか考えられない。したがって、当方に瑕疵は無いと云われたが納得できない。 (消費者)

コメント：10年以上前の製品はPL法の対象外案件。

2. 苦情

- ① ネットショッピングでルームランナー（30万円）を購入したが、使いこなせないの
で返品をお願いしたところ、商品に欠陥があるわけでもなく、使いこなせない等の
理由では引き取るわけにはいかない…と返品を拒否された。消費者センターに相談
したところ、クリーンオフは適用できないのでは？…と云われた。貴 PL センター
の所見は？（消費者）

コメント：PL法の対象外案件。消費者センターでの再相談。

3. 一般相談

- ① 某メーカーのデジタル時計をカタログ通販で購入した。購入した商品は電波時計で、
受信表示が凸レンズになっており、その凸レンズのおかげで時間の分と秒が見にく
かったので交換してもらった。再度、同メーカーのBGという男女兼用の腕時計を購
入したが、プラスチック製のバンド幅が広く、手の自由がきかない。クレームを入
れたところ、2回位は対応してくれたが、その後はなしのつづてである。PL法で対
応できないか？（消費者）

コメント：単なる自分勝手なクレームであり、PL法の対象外案件。

4. 問合せ

- ① 子供が体温計を割ってしまい、中の水銀が飛び散ってしまった。危険はないか？…
との相談があったが如何なものか？（センター）

コメント：掃除のすすめと常温での蒸発。

- ② 消費者からの相談で、2年位前に購入した木製ハンガーに、ダウンのナイロンジャ
ケットを掛けてしまっておいたら、ハンガーの茶色がジャケットについてしまった。
クレームを入れたが、検査の結果ハンガーには問題は無く、汗等の湿気があるもの
を掛け、放置したことが原因と考える。したがって、保証は出来ないとの回答があ
ったが納得できない。…と云っているが如何なものか？（センター）

コメント：表示の確認と使用方法の問題か？

- ③ アルミニウム製の鍋が、アルツハイマー病の原因になると聞き処分したが、最近ま
た新しいアルミ製の鍋が戸棚から出てきた。使用すると本当にそのような事になる
のか？（消費者）

コメント：アルミニウムとアルツハイマー病の因果関係は立証されていない。

- ④ ランニングシューズを履いてウォーキングをしたら足が痛くなった。自分は、親指
のところが変形しているのだが、底に板状のものが敷いてあり、それが原因だと考
える。メーカーは、欠陥品ではないとして相手にもしてくれない。貴 PL センター
の所見は？また、過去にこのような事例は？（消費者）

コメント：ご自身の足に合った慎重な商品選択が必要では？あまり無い事例。

- ⑤中国製の座椅子を2台購入した。最初の1台から油漏れがあり畳と布団が汚れてしまった。2台目を使用したと同じことであった。PL法で対応できるか？また、商品、畳、布団等の損害をどこまで請求できるのか？
(消費者)

コメント：欠陥の立証が必要だが全てに請求可能。

- ⑥1年位前に布製ラグを購入したお客から、クッションフロアーに2cm位の黒い線があちらこちらに残ってしまった…とのクレームがあり確認に行ったが、線跡が残るようなラグではなく、原因不明だと説明したが、原因究明を強要されて困っている。対応策は？なお、通常の商品説明書は配布してある。ラグを敷く前から付いていたものとするが、貴PLセンターの所見は？
(事業者)

コメント：ユーザーは欠陥の立証ができるのか？欠陥商品ではない確証があれば拒絶。

- ⑦1994年製（購入時期は不明）の圧力鍋が突然ボンという音とともに空気が抜け使い物にならなくなった。メーカーに修理を依頼したが、20年近く経っており廃盤になっている。したがって修理は出来ない、出来れば破棄してほしいと云われたが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。経年劣化では？。

- ⑧消費者からの相談で、ホーロー鍋のおこげを取った時、底に傷をつけ下地が若干出た。このまま使用しても問題は無いと言われてたが、貴PLセンターの所見は？

(センター)

コメント：問題は無いと考えるが、当該相談内容は消費者センターの対応案件。

- ⑨消費者からの相談で、使い捨てマスクについて、かぶれ等の症状が出て原因調査をしたいが…と云っているが何処のPLセンターに相談するのが良いのか？

(センター)

コメント：適切なPLセンターの活用。

- ⑩ハンドメイドの雑貨製品の販売を考えているがPL法の適用を受けるのか？

(事業者)

コメント：基本的にPL法の適用を受ける製造物。

- ⑪中国製の商品について、PL保険に加入する場合、中国の製造業者が日本のPL保険に加入しなければならないのか？
(事業者)

コメント：PL対象者は輸入業者。よって保険加入義務者は輸入業者になる。