

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

平成25年度下期(平成25年10月~平成26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(1件)	3
(2) 製品苦情(1件)	3
(3) 一般相談(2件)	3
(4) 問い合わせ(13件)	3~5

当センターの相談対象製品

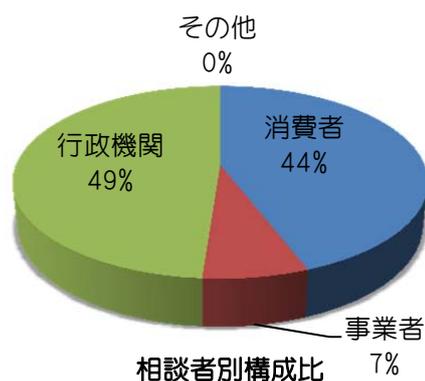
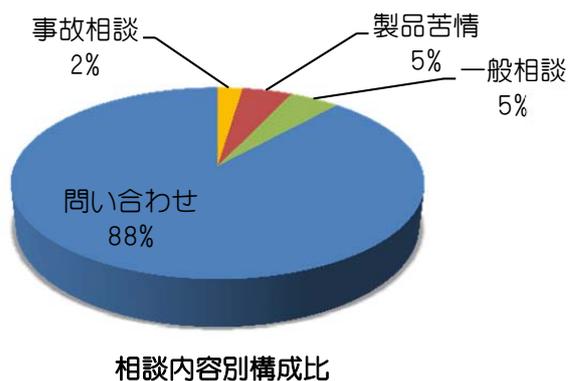
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成 25 年 10 月～平成 26 年 3 月）

		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	1	1	0	5	7
	11月	0	0	0	2	2
	12月	0	0	0	0	0
	1月	0	0	0	5	5
	2月	0	1	1	1	3
	3月	0	0	0	2	2
		1 (2.3%)	2 (4.6%)	1 (2.3%)	15 (34.8%)	19 (44.1%)
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	1	0	1
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	2	2
	3月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.3%)	2 (4.6%)	3 (6.9%)
行政機関 (消費者センター等)	合計					
	10月	0	0	0	2	2
	11月	0	0	0	4	4
	12月	0	0	0	6	6
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	7	7
	3月	0	0	0	2	2
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	21 (48.8%)	21 (48.8%)
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 (0.0%)	0 (0.0%)
合計	合計					
	10月	1	1	0	7	9
	11月	0	0	0	6	6
	12月	0	0	1	6	7
	1月	0	0	0	5	5
	2月	0	1	1	10	12
	3月	0	0	0	4	4
		1 (2.3%)	2 (4.6%)	2 (4.6%)	38 (88.3%)	43 (100%)

単位:件 ()内:構成比

注) 構成比(%)は小数点第2位を切り捨てているため、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スナック経営者（女性）だが、ビール瓶（小瓶）を冷蔵庫に入れているときに瓶が破裂した。怪我は大したことは無かったが、それ以来破裂音等にトラウマになり商売にも影響が出るようになってしまった。また、ビール会社担当者の対応に納得できない。先方からは補償等の話は無く、取り扱い方が悪かったのでは？…の一点張りである。

（消費者）

コメント：最初の対応が不信感を与えてしまった例。

(2) 製品苦情

①1年半位使用した圧力鍋のパッキンを交換したが、蒸気が漏れ軽い火傷をした。メーカーにクレームを入れたところ、他にもクレームはあるが、リコールになるようなクレーム件数でもなく、劣化を含め、止むを得ないとの回答であった。交換には応じたが販売を続けるとのことであり、このような物の販売を続けることには納得できない。

（消費者）

コメント：納得できなくはないが、営業妨害になることも？

(3) 一般相談

①当社で納品した電気コードリールに不具合があると指摘され確認したが、取り扱い方が乱暴であり、通常の手続きであればこのようなことは起きないと判断した。しかし、先方からPL法の適用範囲ではないか？…と云われたが如何なものか？

（事業者）

コメント：誤使用とも考えられる取扱いはPL法の適用外。

②水槽の外部フィルターから水漏れし、マンションで漏水事故を起こした。マンション保険でとりあえず対応したが、PL法で対応できるのでは？説明書の不備（ホースの取り付け向き）についてメーカーも認めており、損害金額（70万円）の見積書を送ったが1か月経ってもなしのつづてである。

（消費者）

コメント：保険金の二重取りには疑問が？

(4) 問い合わせ

①頸椎カバーの上部が頭の後ろに当たり出血した。欠陥商品だと考えるが如何なものか？なお、相手側は保険会社が出てくるらしい？

（消費者）

コメント：欠陥の立証は出来るのか？

②消費者からの相談：除湿剤の問題について、メーカーは2008年に倒産しており、どこへクレームを出したらよいか解らないとのことであったが、如何なものか？

（消費者センター）

コメント：不可能な対応策。

③3月末にネットで購入した桐タンスにカビと虫が湧いてきた。消費者センターから貴 PL センターを紹介された。

(消費者)

コメント：消費者センターの受け持ち案件では？

④消費者からの相談：3か月前にガットの張替えをしたテニスラケット（カーボン製）の内側にヒビが入った。外側ならぶつけることもあると考えるが、ガットの張替えが原因なのか？保証期間中でもあるらしいが、カーボン製ラケットの耐久年数は？

(消費者センター)

コメント：保障の確保と適切な公的機関の紹介。

⑤昨年11月に納入された娘の婚礼家具に虫食いが発生した。購入店に写真等の資料を添付しクレームを入れたがまだ返事は無い。木材は中国産だと聞いているが、当然、燻蒸等の防虫処理はなされているものとする。このようなことが起こりうるのか？

(消費者)

コメント：虫の卵が存在したのか、他から発生したのか、立証が難しいのでは？

⑥通販で販売されている電動ガン（害獣エアガン）が危険すぎるのでは？規制についてはどのようなになっているのか？

(消費者)

コメント：当然の規制と規制機関の紹介。

⑦消費者からの相談：最近購入したカーペットの匂いがきつくて部屋で寝ることができない。シックハウスではないか？カーペットの匂いの基準は？

(消費者センター)

コメント：PLセンターの対象外案件。

⑧消費者からの相談：アルミニウム製のお鍋について、アルツハイマー病の原因になるのでは…と聞いているが如何なものか？

(消費者センター)

コメント：公的に否定されている因果関係。

⑨消費者からの相談：4年位前から使用しているウォーターサーバーのボトルデザインが変わったために水漏れする。ヒーターが内蔵されているので危ないと考えクレームを入れたが、他にも似たようなクレームが多々あるが、使用に関して問題は無い…と云っているようである。考えられないことだと思う。如何したらよいか？

(消費者センター)

コメント：本来ならばリコール問題。消費者庁への紹介。

⑩消費者からの相談：通販で購入した天然木（一部修正材・間伐材を使用、表示もある）の学習機の引き出しの底に、14 cm位の穴を修正してあるのを発見した。使用することに問題は無いが気分が悪い。購入元に連絡し交換を申し入れたが、対応できないと断られたようである。対応策は？

（消費者センター）

コメント：PL 法の対象外。機能上の問題ではないので止むを得ないのでは？

⑪石油ファンヒーターにキャスターを取り付けたいが、安全基準のようなものがあるのか？

（消費者）

コメント：当然の安全基準と他 PL センターの紹介。

⑫10 年位前に購入したステンレス製のやかんが匂う。金属の匂いなのか？ステンレスから何か出ているのか？ほうじ茶等を沸かしてきた。

（消費者）

コメント：考えられないステンレス原因説。経年使用からでは？

⑬消費者からの相談：ペットボトルに熱い飲み物を入れて飲んでいるが、プラスチックの成分が溶け出してくることは無いのか？

（消費者センター）

コメント：ホット用のペットボトルであれば OK。