

## 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26年度上期（平成26年4月～平成26年9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（0件）	3
(2) 製品苦情（2件）	3
(3) 一般相談（3件）	3
(4) 問い合わせ（11件）	4～5

### 当センターの相談対象製品

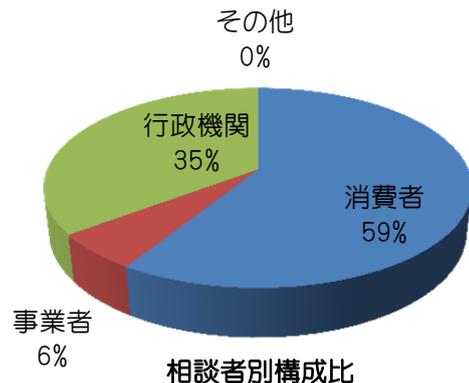
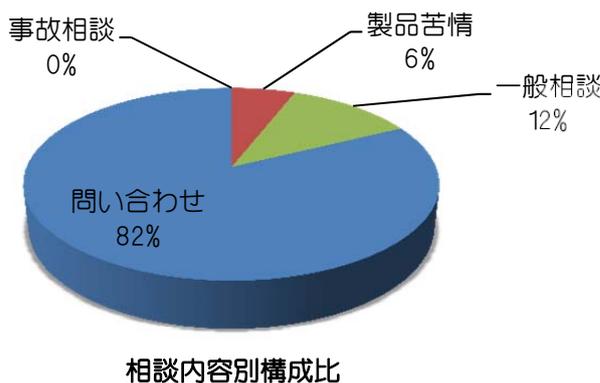
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア  
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー  
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成26年4月～平成26年9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										
	4月	0		1		1		1		7	20 (58.8%)
	5月	0	0 (0.0%)	0	2 (5.9%)	1	4 (11.7%)	2	14 (41.2%)	2	
	6月	0		1		0		2		0	
	7月	0		0		0		2		2	
	8月	0		0		0		2		2	
	9月	0		0		2		5		3	
		0		0		2		5		2	
事業者 (製造業者等)	合計										
	4月	0		0		0		0		0	2 (5.9%)
	5月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	2 (5.9%)	0	
	6月	0		0		0		0		0	
	7月	0		0		0		0		0	
	8月	0		0		0		1		2	
	9月	0		0		0		1		0	
		0		0		0		1		0	
行政機関 (消費生活センター等)	合計										
	4月	0		0		0		3		2	12 (35.3%)
	5月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	1	12 (35.3%)	4	
	6月	0		0		0		0		0	
	7月	0		0		0		3		0	
	8月	0		0		0		4		7	
	9月	0		0		0		1		2	
		0		0		0		1		2	
その他	合計										
	4月	0		0		0		0		0	0 (0.0%)
	5月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	
	6月	0		0		0		0		0	
	7月	0		0		0		0		0	
	8月	0		0		0		0		0	
	9月	0		0		0		0		0	
		0		0		0		0		0	
合計	合計										
	4月	0		1		1		4		9	34 (100%)
	5月	0	0 (0.0%)	0	2 (5.9%)	1	4 (11.7%)	3	28 (82.4%)	6	
	6月	0		1		0		2		7	
	7月	0		0		0		5		5	
	8月	0		0		0		7		12	
	9月	0		0		2		7		4	
		0		0		2		7		4	

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

平成 26 年度上半期は相談なし

### (2) 製品苦情

①回転いすのキャスターのストッパーが誤作動し怖い思いをした。1 度は交換してもらったが、交換したキャスターでも同じことが起こった。メーカーから、不良品ではない！取り扱い方が悪かったのでは？…と云われたが納得できない。

(消費者)

コメント：PL センターの対象外案件。

②地方自治体指定のごみ袋が弱くすぐ破れてしまう。市の担当部署にクレームを入れても、当初は話を聞いてくれ対応したが、3 度目には話も聞いてくれず、「そんなことを言うのはあなただけだ！」と怒られ納得できない。

(消費者)

コメント：PL センターの対象外案件。

### (3) 一般相談

①スポーツシューズの上部フックに靴ひもが引っ掛かり転倒し怪我をした。PL 法で対応できるか？なお、注意書き等は読まなかった。

(消費者)

コメント：欠陥の立証は出来るのか？また、注意書き等は読むこと。

②昨年 3 月に購入し、2 回ほど使用したスーツケースを娘がカナダへ留学するために使用した。空港で開けたところ鍵が折れてしまった。やむなく、そのままの状態留学先に持って行った。したがって現品は留学先にあるが、購入先にクレームを入れたが、対応できない！…と拒否された。どのような対応が出来るか？なお、このような相談があったことを記録として残してほしい。

(消費者)

コメント：PL の対象外案件であり、欠陥の立証には無理があると考える。

③お店で使用している 10ℓ 入りステンレス製お茶タンクの取っ手が取れ従業員が火傷を負った。製造元から現品検査の結果、使い方が悪く、使用説明書に書いてある本来の使用目的に反している…と補償を拒絶された。如何なものか？

(消費者)

コメント：大切な取扱説明書、使用説明書等の確認。

#### (4) 問い合わせ

①消費者からの相談：水彩絵の具の表示に、水に溶けるのが悪く、毒性が有るように記入されているが、このような物の国内流通の安全規定は？

(消費生活センター)

コメント：専門機関（団体）の紹介。

②消費者からの相談：ショルダーバッグのストラップ金具が洋服に引っかかり苦慮している。メーカーは、商品には問題ないとの回答であったらしいが、納得できないので他の検査機関で検査をしてもらいたいとのことである。何処が適当か？

(消費生活センター)

コメント：専門検査機関の紹介。

③消費者からの相談：アルミ製の文化鍋で雑穀米を炊いていたら、突然、爆発したかのように飛び散った。原因は？

(消費生活センター)

コメント：過熱状態による突沸現象。

④30年位前に頂いたステンレス製のお鍋について、非常に使いやすく重宝しているが、最近、取っ手が取れてしまい残念でしようがない。何とか直したいが何処に聞いたらよいのか？

(消費者)

コメント：適切な産地機関の紹介。

⑤サッカーボールが破裂した。メーカーにクレームを入れたが、SGにも合格しており欠陥商品ではない。通常の使用では考えられない。傷がついていたか、使い方が悪かったのでは？…と対応してもらえない。PLセンターで何とかできないか？

(消費者)

コメント：欠陥の立証と専門家の活用。

⑥消費者からの相談：3年位前に購入したミシンが、3回使用しただけで押えのレバーが機能しなくなってしまった。製造年月日も不明であり、当然保証期間も過ぎていると考えられる。メーカーは、内部が壊れているので有料修理になるとの回答であった。こんな短期間で壊れることに納得できない。

(消費生活センター)

コメント：PLセンターの対象外案件と公的検査機関の活用。

⑦消費者からの相談：ホームセンターで購入した下駄箱にカビが生えて困っている。カビが生えないような材質のものは？

(消費生活センター)

コメント：使用場所の指導と専門団体の紹介。

⑧消費者からの相談：玄関マット（裏ゴム）が塩化ビニールの床にマッチングせず変色した。メーカーは保証しない。何処に云ったらよいのか？

（消費生活センター）

コメント：設立されていない縫製品のPLセンター。

⑨4年位前に購入したアルマイト製鍋の内部が黒く変色する。表示にも黒く変色することがあると書いてあったが、健康等に問題は無いのか？

（消費者）

コメント：アルミと水が起こす水酸化アルミ付着。（黒変化現象）

⑩木製ワゴン販売台の製造を依頼されたが、安全性に関する注意点や検査すべき項目、過去の事故事例等について助言を頂きたい。

（事業者）

コメント：当PLセンターでは対応できかねる案件と消費者庁の紹介。

⑪中古で購入したガラステーブルが崩壊していた。誰かが留守中に侵入したものと考え警察に通報したが、現場検証の結果、外部から侵入した形跡はなかった。それでは欠陥品ではないのかと考え相談した。

（消費者）

コメント：PL対象外の中古製品と強化ガラスの宿命。

以上