

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27年度下期(平成27年10月~平成28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) 製品苦情(3件)	3
(2) 一般相談(2件)	3
(3) 問い合わせ(9件)	4~5

当センターの相談対象製品

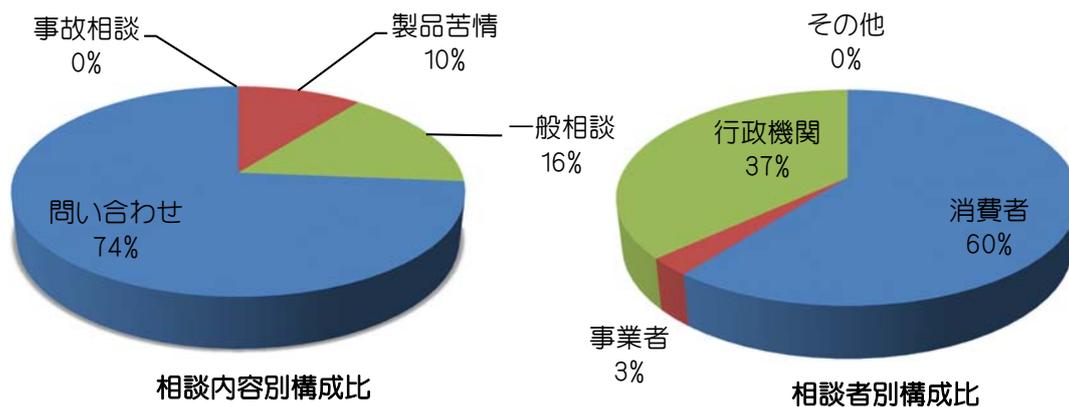
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成27年10月～平成28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	0	0 (0.0%)	0	3 (7.9%)	0	6 (15.8%)	2	14 (36.8%)	2	23 (60.5%)
	11月	0		0		2		1		3	
	12月	0		0		2		1		3	
	1月	0		1		1		3		5	
	2月	0		1		1		4		6	
	3月	0		1		0		3		4	
事業者 (製造業者等)	合計										
10月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	1	1 (2.6%)	1	1 (2.6%)	
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		
行政機関 (消費生活センター等)	合計										
10月	0	0 (0.0%)	0	1 (2.6%)	0	0 (0.0%)	0	13 (34.2%)	0	14 (36.8%)	
11月	0		0		0		2		2		
12月	0		0		0		1		1		
1月	0		1		0		2		3		
2月	0		0		0		3		3		
3月	0		0		0		5		5		
その他	合計										
10月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	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		
合計											
合計	10月	0	0 (0.0%)	0	4 (10.5%)	0	6 (15.8%)	3	28 (73.7%)	3	38 (100%)
	11月	0		0		2		3		5	
	12月	0		0		2		2		4	
	1月	0		2		1		5		8	
	2月	0		1		1		7		9	
	3月	0		1		0		8		9	

単位:件 ()内:構成比

注) 構成比(%)は小数点第2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) 製品苦情

①魚釣り用の取り網（A社）と振り出し式延長竿（B社）をセットし釣りに出かけた。大物をヒットし取り網を差し出したところ、振り出し竿の先端から網が海へ落下してしまった。竿をよく調べたところ、先端部の接着剤が全くついておらず、それが原因だと考え販売店経由で竿の輸入元にクレームを入れた。するとB社は、竿については保証するが、網は他社製品なので保証できないと言われた。PL法で解決できないか？先方は、PL法についてよく知らないようである。

（消費者）

コメント：PL法の趣旨説明で業者も納得。

②消費者からの相談で、テレビショッピングで購入したフライパンのガラス蓋がつまみの部分から割れてしまった。交換には応じたようであるが、このような欠陥商品を大々的にテレビショッピングで販売しているのか？取り締まれないのか？…ということであったが如何なものか？

（消費者センター）

コメント：越権行為と営業妨害を考慮する必要がある。

③ベトナム製フルクロスオーバーのソファを購入したが、匂いがきつく部屋にも入れない。購入店にクレームを入れ（返品には応じている）メーカーを調査したところ、どうも怪しい商品の様である。ベトナム戦争時に米軍が大量に撒いた枯葉剤が浸み込んだ木材を使用しているらしい？ホルマリンの使用はしていないとの表示だが、ホルマリンどころか枯葉剤に含まれていたダイオキシンが出てきているのではないかと私は考えているが、主人は気に入っており危険性を言っても聞き入れてくれない。どうしたらよいか？

（消費者）

コメント：保健所の利用による適切な調査。

(2) 一般相談

①2010年に有名百貨店で購入したベッド（40万円）の匂いがきつく（財）ボーケンの検査で、購入から3年半経過しても基準値の100を超え135もあった。商品は返品し購入百貨店から購入代金は保証してもらった。しかし、体調を崩し通院を余儀なくされた。そこで、メーカーに病院代、空気清浄機購入代、慰謝料等を請求したところ、表示ミスについては認めているが、商品自体の欠陥については認めなかった。そして、弁護士を通じ20万円での解決を申し入れられたが納得できない。建築物にはホルムアルデヒドの基準があるのに、家具にはその基準がない！…考えてもらえないか？また、今後の対応策について。

（消費者）

コメント：弁護士には弁護士への依頼がベスト。

②某メーカーのスティック糊について、エチルエーテルというアルコールが35～40%入っているらしい？自分はアルコール過敏症のため健康被害を受けた。アルコール系が入っている商品であれば、それなりに表示されるべきだと考え、メーカーのお客さま相談室へクレームを入れたところ、SDS（安全表示の内容説明書）が送付されてきた。内容として、健康被害への責任については不問とされ、表示の内容については、違法ではないとされた。納得できない。

（消費者）

コメント：表示義務の対象外と適切なJIS6023規格表示。

(3) 問い合わせ

①3年位前に著名量販店で購入したマーブル加工のお鍋が剥げてきた。購入先に商品検査をしてもらったところ、使い方が悪かったとの回答であり、交換等の保証もしてもらえなかった。そんなものなのか？
(消費者)

コメント：経年劣化だと考える。

②洋服の販売をやっているが、洋服の色が20万円もするバッグに色落ちしたらしい？補償しろ！…と言われているがどのような対応が適切か？商品は中国製を問屋から購入したものである。
(事業者)

コメント：輸入業者との交渉が必要。

③某著名社製のビルトイン食洗器に問題があると考え。菜箸が焦げ、煙が出てきた。メーカーは、菜箸を下部に入れた場合に起こりうるケースだと相手にしてくれないが納得できない。
(消費者)

コメント：担当PLセンターへの紹介。

④中国製のアルミのお釜を使用していたら、孫からアルツハイマーになるから…と言われたが如何なものか？
(消費者)

コメント：今でも時々お尋ねのある誤解。

⑤消費者からの相談で、食器洗浄機対応の漆塗りの箸を食器乾燥機に入れても大丈夫か？相談者は、大丈夫だと考えているらしい？
(消費者センター)

コメント：家庭用品品質表示法での確認が大切。

⑥5年位前に通販で購入したマーブル加工3点セット鍋のコーティングが剥がれてきた。体に悪いと考えメーカーにクレームを入れたところ、補償期間も過ぎており対応できないと言われた。納得できない。
(消費者)

コメント：経年劣化が考えられる。

⑦14～15年位前に購入し数年保管していた5客組のお椀を、このお正月に使おうと出したところ、漆が剥げており、その色が包んであった布に色落ちしていた。購入先に問い合わせたところ、劣化したものだと言われた。そんな簡単に漆製品は劣化してしまうのか？なお、修理に7万5千円も掛かると言われた。
(消費者)

コメント：保管方法の問題点（漆製品は乾燥が嫌い）とPL法の対象外。

⑧当社から購入した中国製のキャットタワーで、猫が原因不明のひきつけを起こし入院することになったとのクレームがあったが、多分、ホルムアルデヒドの影響だと考える。補償等を考えホルムアルデヒドの検査をしたいが、適当な検査機関は？また、検査料はどのくらいか？
(事業者)

コメント：保健所と日本文化用品安全試験所を紹介。

㊟20 年位前に購入したマルチ鍋の蓋が、時々飛び上がることがある。原因として考えられるのは？
(消費者)

コメント：突沸現象では？

以上