

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28年度下期(平成28年10月～平成29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(2件)	3
(2) 一般相談(2件)	3
(3) 問い合わせ(9件)	3～5

当センターの相談対象製品

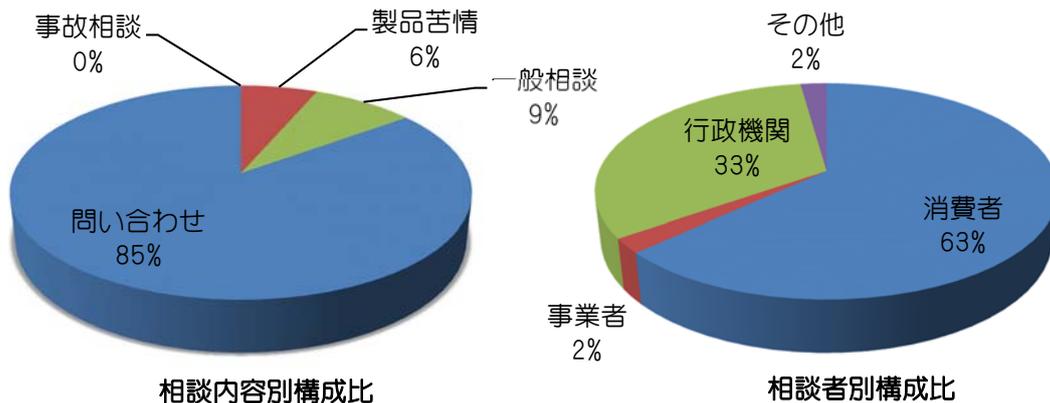
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、文具、玩具、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ブラシ、ファスナー
履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（平成 28 年 10 月～平成 29 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	4	4
	11月	0	0	2	1	3
	12月	0	0	0	4	4
	1月	0	0	0	5	5
	2月	0	1	1	5	7
	3月	0	2	1	3	6
		0 (0.0%)	3 (6.5%)	4 (8.7%)	22 (47.8%)	29 (63.0%)
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	0	0	0
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	1	1
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.2%)	1 (2.2%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	0	0	0	3	3
	11月	0	0	0	2	2
	12月	0	0	0	3	3
	1月	0	0	0	2	2
	2月	0	0	0	1	1
	3月	0	0	0	4	4
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (32.6%)	15 (32.6%)
その他	合計					
	10月	0	0	0	1	1
	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%)	1 (2.2%)	1 (2.2%)
合計	合計					
	10月	0	0	0	8	8
	11月	0	0	2	3	5
	12月	0	0	0	7	7
	1月	0	0	0	7	7
	2月	0	1	1	6	8
	3月	0	2	1	8	11
		0 (0.0%)	3 (6.5%)	4 (8.7%)	39 (84.8%)	46 (100%)

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電子レンジで焼き芋を作ろうと、プラスチック製の蓋付容器に芋を入れ、焼き芋表示のスイッチを押したところ、20分位して煙が出てきた。慌ててレンジの扉を開けたところ、容器が溶けていて、煙が充満し、大量に吸い込んだ。せき込みが激しかったので医者に行ったところ、たいしたことは無かったが心配である。消費者センターに問い合わせたところ、オープン機能で可燃性のプラスチック製容器が溶けだし、煙が発生したと考える。使用ミスだと言われた。電子レンジのメーカーにも、プラスチック製の容器を電子レンジのオープン機能で使用するなど言語道断だと言われたが、自分はそのようなことにはまったく無知である。PLセンターの見解は？なお、後で気が付いたが、容器にはオープンレンジ機能での使用は不可となっている。(消費者)

コメント:説明書の確認と誤使用ともいえるミス。

②10年以上前に買ったまま戸棚にしまっておいた油汚れ用洗剤の容器から洗剤が漏れ出し、戸棚の中が溶液で汚れてしまった。メーカーは、14年位前に製造したもので10年以上経っていることから、容器の劣化もやむを得ないものであり、保証は出来ないとやっている。納得できない。(消費者)

コメント:10年を超える商品でありPL法の対処外案件。容器に劣化表示は？

(2) 一般相談

①9年位前にエクササイズマシンを購入、10日に1回位使用していたが、最近、足に痛みがあり医者に行ったところ、腰椎も痛めており通院を余儀なくされた。マシンをよく調べたところ、金属部に2か所の折れが発見され、それが原因だと考えられることから、製造元にクレームを入れたところ、1年間の保証期間も過ぎ経年劣化だと考える。9年間も使用していれば仕方がないことだとして補償などできないと言われた。消費者センターから紹介されたが貴PLセンターの見解は？(消費者)

コメント:PL法での解決には無理がある。当初の欠陥が立証できないのでは？

②6月頃デパートで購入した日傘が、3~4回使用しただけで風にあおられ飛んで行ってしまった。幸い、人に迷惑は掛からなかったが如何なものか？なお、メーカーにクレームを入れたところ、有りうる話だとして相手にもしてもらえなかった。(消費者)

コメント:PL法の対象外案件。補償期間は？

(3) 問い合わせ

①ネット販売のランニングシューズが安価だったので、バスケットボールシューズとして息子に買った。1カ月位でボロボロになってしまったのでクレームを入れたところ、本来の使用目的ではなかったためであり、それが原因だと考える。したがって補償は出来ないとされた。いくら安価な商品とはいえ納得できない。PLセンターの見解は？(消費者)

コメント:PL法の対象外案件。行政相談窓口の活用。

②金属ベッドの脚部のゴムが傷み床に傷がついてしまった。代理店経由でメーカーと交渉しているが、直接メーカーと交渉したいと考えている。輸入品だがどのようにしたらよいか？（消費者）

コメント:輸入元の調査と補償期間の確認。

③1カ月前に購入した腕時計の皮ベルトがひび割れしてきた。保証書には、本体のみ2年間の保証があり、電池を含むその他の物については保証の対象外となっている。どの様にしたらよいか？（消費者）

コメント:当初から欠陥があったのか？無理があると考える。

④消費者からの相談:家具調炬燵の天板に濡れたマイクロファイバークロスを1時間置いていただけで変色してしまった。クロスに化学薬品でもしみ込んでいたものと考えメーカーに問い合わせたところ、化学薬品などは一切使用していないとのことであり原因がわからない。クロスはそこそこ使用していたものらしい？（消費者センター）

コメント:使用中に変色する成分がしみ込んだのでは？

⑤消費者からの相談:ネットで中古のエレキギターを購入したが、そんなに使用していないのに故障した。クレームを入れたが、1週間以内であれば無料で修理したのにもう無理だと言われた。ネット上では5年間の保証となっている。現在、訴訟を起し係争中であるが、欠陥を証明できるところを紹介してほしい。（消費者センター）

コメント:中古品は PL 法の対象外。公的検査機関の紹介。

⑥蒸し物を調理中、ステンレス製のお鍋に食品用ラップを被せ火にかけたところ、ラップがお鍋に張り付きとれなくなってしまった。カナ束子で洗浄したが取り切れていないような気がする。使用してよいか？ラップの会社では、安全とは言えないとの回答であった。（消費者）

コメント:誤使用に近い使用方法と考える。

⑦靴クリーム(中国製・茶色)を革靴に塗ったら黒く変色してしまった。商品説明には、スウェード・エナメル靴には使用不可となっていたが、今回変色した靴は普通の革靴である。輸入元からは、クリームを検査したが製品に問題は無かったとの回答があった。当方は、少額訴訟まで考えた対応をするつもりである。PL センターの見解は？（消費者）

コメント:欠陥の立証が出来るのか？

⑧テレビ通販で食用油を使用しなくてよいフレーバーストーンのフライパン(シリコンポリエステル樹脂加工)を購入したが、使用していると表面の赤色が黒っぽくなってきた。購入先では問題は無いと言っているが如何なものか？（消費者）

コメント:使用頻度とやむを得ない多少の変色。

⑨餅つき機のメーカーだが、杵部をアルミの鋳物製からポリプロピレンにグラスファバーを練りこんだ物を考えているが、食の安全性を考えた場合如何なものか？ポリプロピレンとグラスファイバーも食品用に使われていることは承知している。 (事業者)

コメント:公的専門機関を紹介。

以上