

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

2020年度上期(2020年5月~2020年9月)の活動状況 ※4月は休止

1. 相談受付状況	2
2. 相談事例と対応(抜粋)	3
(1) 製品苦情(5件)	3
(2) 一般相談(1件)	4
(3) 問い合わせ(1件)	4

当センターの相談対象製品

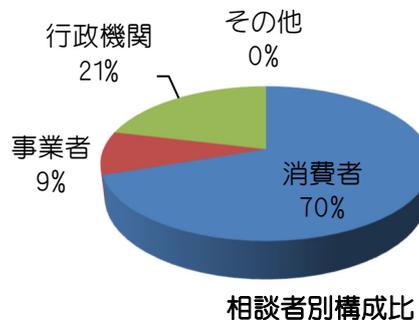
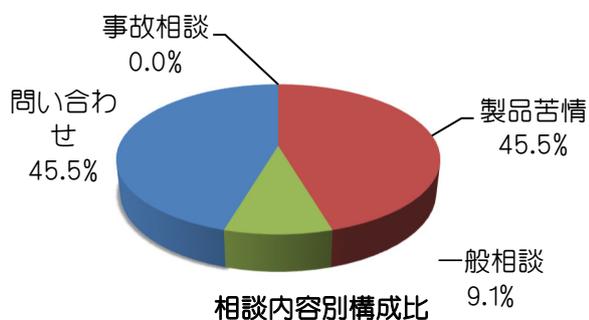
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、釣り具、運動具、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（2020年5月～2020年9月）※4月は休止

単位:件 ()内:構成比

		事故相談		製品苦情		一般相談		問い合わせ		合計	
消費者	合計										
	5月	0		2		0		2		4	23 (70.0%)
	6月	0	0 (0.0%)	4	15 (45.5%)	0	2 (6.1%)	2	6 (18.3%)	6	
	7月	0		3		0		1		4	
	8月	0		3		0		1		4	
	9月	0		3		2		0		5	
合計											
事業者 (製造業者等)	合計										
	5月	0		0		0		1		1	3 (9.1%)
	6月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	1 (3.0%)	0	2 (6.1%)	0	
	7月	0		0		0		0		0	
	8月	0		0		0		0		0	
	9月	0		0		1		1		2	
合計											
行政機関 (消費生活センター等)	合計										
	5月	0		0		0		1		0	7 (21.0%)
	6月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	3	7 (21.0%)	1	
	7月	0		0		0		1		1	
	8月	0		0		0		0		2	
	9月	0		0		0		2		2	
合計											
その他	合計										
	5月	0		0		0		0		0	0 (0.0%)
	6月	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	1	
	7月	0		0		0		0		0	
	8月	0		0		0		2		2	
	9月	0		0		0		0		0	
合計											
合計	合計										
	5月	0		2		1		1		4	33 (100%)
	6月	0	0 (0.0%)	0	15 (45.5%)	0	3 (9.1%)	6	15 (45.5%)	6	
	7月	0		0		0		4		4	
	8月	0		0		0		8		8	
	9月	0		1		0		2		3	
合計											

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

①10年前に輸入家具（タンスや机など）を購入し、その時に異臭がしたので家具屋に伝えたところ、「風を入れて様子を見てほしい」といわれ自分なりに毎年通風をやっているが異臭が取れない。また、皮膚にも異常を感じる。本社に連絡するとその当時の製品は異臭があったかもしれないと認め、敷物で異臭が取れないかを探してみるとのことであった。今後の対応方法を教えてほしい。（消費者）

コメント：PL法では10年を超えると時効となるが、購入当初から異臭があったということであり、期間は問題ないであろう。メーカーが認めていることもあり、交換や修理などを要望することは可能と思われる。身体との因果関係は難しいが皮膚などに異常を生じていることについても伝えてはどうか。

②10年使用していた強化ガラス製のテレビ台が破損したという相談を受けている。テレビ台はこれまで硬いものにぶついたりしていないとのことである。強化ガラスでも割れるものなのか。（消費者センター）

コメント：強化ガラスはガラスを熱いうちに急冷して外側の強度を強化しているものであるが、表面などにキズが入ると割れることがある。なお、10年問題なく使用しており、PL法での責任期間は全うしており、その間の生活の中で傷がついたりしている可能性も考えられる。

③ポータブル電子ピアノを購入し、説明書にボタンの数値を大きくすると鍵盤が重く感じ、小さくすると軽く感じますと記載されていた。実際にはボタンの数値を上げると感度が上がり、下げると感度が下がる仕組みであった。これに気付かずに使い続けているうちに腱鞘炎になってしまった。メーカーにこれを伝えたところ、説明書の表現は検討するが、返金には応じられないとのことであった。（消費者）

コメント：楽器は個人の使い方による特性がかなり大きな製品であり、腱鞘炎も医師の証明書が取れば別だが、ピアノが原因という特定は難しいかもしれない。なお、説明書の問題はあるかもしれないが、ポータブルピアノが高価であり返金を希望するならば、簡易裁判所で少額訴訟という制度で申し出る方法もある。

④メルカリで購入した新品のシューズで、ひもをクリップで止める構造であるが、右側のひもは大丈夫だが左側のひもが締まらないものであった。2週間たって決済は済んでいるが、このような製品は欠陥と考えるが、売主は売買上の問題であり対応しない。（消費者）

コメント：メルカリなどでは、製品が到着して問題ないならば相手を評価して決済する仕組みとなっている。2週間の期間内で問題ないかを確認する必要があると思われる。メルカリに相談窓口があり、そこで聞いてはどうか。

⑤片手鍋を購入して数回使用していたが、中に入れていたお湯が少なくなると転倒してやけどを負った。店に申し出たところ、特に問題ない製品とのことであった。

この片手鍋は空の状態だと不安定な製品でありやけどする恐れがある。このような製品が市場に出回るとは良くないと思いい店側に申し出たが店では何の対応もしない。

コメント：鍋のSG基準では水平平坦な台上に静置したときに倒れないこととしているが、任意の基準であり強制ではない。危険な製品で申し出たいのであれば、消費者庁やNITEがある。

(2)一般相談

①漆のお椀の内側が白っぽくなった。これは漆が溶け出したためなのか。また、その場合に健康被害は大丈夫なのか。(消費者)

コメント：漆は長年使用していれば劣化などで色の変化は生じてくる。また、漆は天然素材であり、そのまま使用しても問題ない。なお、漆器で愛着のあるものであれば、修理することも可能である。

(3)問合わせ

①やかんの注ぎ口が狭く手が入らないため、茶渋などの汚れを取るときに指が入らず汚れが取りにくい。このような構造のものの掃除はどのようにすればよいのか知りたい。(消費者)

コメント：ネットで調べると、注ぎ口ブラシというものが百元ショップなどで売られており、狭いところの掃除に適しているので試してみてくださいはどうか。

以上