

## 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

### 2021年度上期(2021年4月～2021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) 製品苦情(6件)	3
(2) 一般相談(5件)	5
(3) 問い合わせ(2件)	6

#### 当センターの相談対象製品

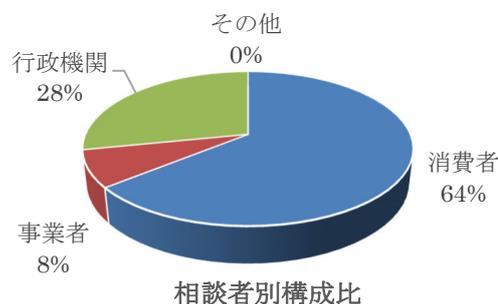
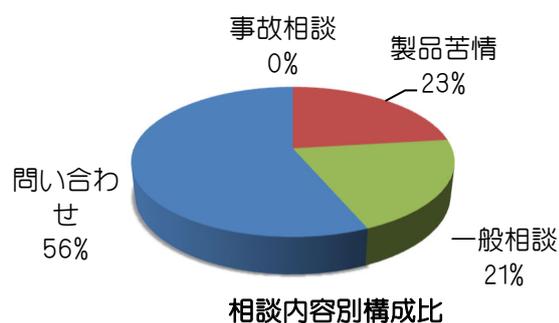
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア  
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況 (2021年4月～2021年9月)

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					
	4月	0	2	1	1	4
	5月	0	0	1	4	5
	6月	0	2	1	2	5
	7月	0	2	2	0	4
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	3	1	3	7
		0 (0.0%)	9 (23.1%)	6 (15.4%)	10 (25.6%)	25 (64.1%)
事業者 (製造業者等)	合計					
	4月	0	0	0	1	1
	5月	0	0	0	0	0
	6月	0	0	0	0	0
	7月	0	0	0	1	1
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	0	0	1	1
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (7.7%)	3 (7.7%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4月	0	0	1	0	1
	5月	0	0	1	1	2
	6月	0	0	0	6	6
	7月	0	0	0	2	2
	8月	0	0	0	0	0
	9月	0	0	0	0	0
		0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.1%)	9 (23.1%)	11 (28.2%)
その他	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	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 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
合計	合計					
	4月	0	2	1	1	4
	5月	0	0	0	6	6
	6月	0	0	0	4	4
	7月	0	0	0	8	8
	8月					
	9月	0	1	0	2	3
		0 (0.0%)	9 (23.1%)	8 (20.5%)	22 (56.4%)	39 (100%)

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昨年にビールサーバが懸賞で当たったが、ビールの泡が出ないなどの不具合があり、メーカーに交換してほしいと申し出たがダメであり、交換用のチューブだけが送られてきた。

その後も、何度か不具合があり、カウンターに置いていたビールサーバからビールが漏れてテーブルが泡だらけになっていた。このため、メーカーに電話したがお詫びとしてビールが2本だけ送られてきた。その後、機械がやっと落ち着いて不具合がなくなったが、今年の1月にキッチンテーブルがカビだらけになっていた。このためメーカーに電話したところ、新品に交換しこれまでのビールサーバを調べるため返却した。その後メーカーから電話があり製品に問題はないとのことであった。しかし、検査報告書は見せてくれなかった。

キッチンテーブルのカビは取り除いても3年ほどしか持たず交換しかないといわれた。再度メーカーに電話して手紙が来たが、これまでこの製品でカビが生えたことはなく製品に問題はないとのことであった。 (消費者)

**コメント：**キッチンのカビが生えた原因を特定することは難しく、家の通風状況やキッチンテーブルの使い方や手入れの方法などのいろいろの要因があり、原因を特定するのはかなり難しいであろう。また、これまでにこの製品が原因でカビが生えるのであれば、国民生活センターなどの事故・苦情情報などに上がってくるであろうが、現時点では無いようである。

②湿気取りを1か月くらい前から使っていたが、3個の内2個から水が漏れて、押し入れの中が濡れた状態になった。メーカーに申し出たところ、調べるので2個とも送ってほしいといわれた。また、押し入れは何度かからぶきして乾かした方がよいといわれた。メーカーに送る前のようにすればよいかを確認するために電話をした。 (消費者)

**コメント：**湿気取りの容器に穴が開いているか写真にとってから送った方がよいであろう。穴が分からない場合には何枚か写真を撮り、押し入れも写真を撮っておいた方がよいだろう。押し入れはからぶきをしたり、扇風機で風を当てて乾かした方がよいであろう。通常のメーカーであれば原因を調べるはずであろうから、回答を待ってみてはどうか。

③子供用のベッドを購入し、3歳の子供が使用したところ、目が腫れて鼻水がとまらなくなった。自分も同じような症状になった。申し出たところ、すぐに現品を引き取りにきて、その後にホルムアルデヒドのことを確認すると、海外で作らせているがホルムアルデヒドの検査はやっているとのことであったが、データについては社外秘で見せられないとのことであった。また、病院の診断書がなくこのベッドのせいかどうかは分からないといっている。メーカーではすぐにベッドを引き取りに来た。また、診断書はとった方がよいのかどうか。 (消費者)

**コメント：**国産家具はホルムアルデヒドのガイドラインに沿って自主的に対応し、フォースターF☆☆☆☆(ホルムアルデヒド放散量 $5\mu\text{g}/\text{m}^2\text{h}$ 以下)の材料を使っているところが多い。海外ではそれらがなく、輸入元等がホルムアルデヒドについて検査をしているところがある。

室内のホルムアルデヒドの放散量は保健所などで計測可能であるが、すでにベッドは引き取っており部屋も換気しているから、ホルムアルデヒドの濃度は症状の発生時とは異なるであろう。

また、メーカーが病院の診断書のことを言っているのであれば、病院で診断書をもって再度交渉する手はあると思う。ただし、シックハウス症候群は原因が特定できておらず個人差や環境の違いによるものあることと、病院の診断でもホルムアルデヒドが原因かどうかの特定は難しいかもしれない。

④小型犬（5kg）に犬のおもちゃとして骨型のエラストマーのようなものをあたえ、それを噛んでいたが、数か月で2～3cmの破片にちぎれてそれを飲み込んでしまった。動物病院に連れて行き応急手当では取れずに、内視鏡手術で取り出した。注意書きには、本品は飲み込んでも問題ない素材を使用しており、劣化したり、壊れかけたりした場合には早めに交換してください。飲み込んだら病院に連れて行くようになどが記載されている。半年前に同じものを買ったがやはりちぎれてしまった。このような製品を作っているメーカーにこれから問い合わせるが、どのように対応すればよいか。（消費者）

コメント：製品の欠陥には、設計上、製造上、表示上の問題があり、表示については特に問題ないようであるが、半年前にも購入したものがちぎれたということで、設計上の可能性が考えられる。メーカーで、製品を開発するときに、犬の歯の力に合わせた引き裂き強度などを決めているかなどを確認してはどうか。

⑤ダイニングチェアを9か月に前に2台購入し、そのうちの1台の脚部のねじがゆるみフローリングの床にキズが付いた。この椅子は脚部に保護用のプラスチック緩衝材をかぶせており、ねじで止めているが最初から1脚のねじが飛び出していたのでドライバーで押し込んで使用していたところ、その部分のねじが使用中に飛び出てフローリングにキズが付いた。ネットで購入した先に電話したところ、3か月たっているので初期不良の扱いにならず対応できないといわれた。この場合の対応はどうすればよいか。（消費者）

コメント：製品に欠陥がありそれで拡大損害を生じた時には、PL法では製造者などに賠償責任があるとしている。ねじが緩んだことが製品の欠陥かどうかは難しいところである。ねじは必ず緩まないものでもなく点検は必要である。脚部の保護用のプラスチックの用途は床を傷つけないためのものであり、これを固定するねじは容易に緩む構造では問題であり、緩みにくい工夫をしているかどうかだと思われる。例えばワッシャーやねじに緩み止めの措置をしているかどうかなどが考えられる。これを購入先に問い合わせてはどうか。

⑥2014年に耐火金庫をホームセンターで購入し、最近になって扉の縁に黄色い点のような錆が発生し油を塗ったが効果がなく少し錆が広がった。扉の隙間にドライバーを差し込むと5cmほど入り込んでしまった。金庫自体はダイヤル式で使用には問題ない。メーカーに電話したところ、置いてある場所等に湿気がある場所で使用していなかったなど聞かれたが、寝室に置いてあり問題ない。メーカーでは1年を過ぎているので対応できないといわれた。もう一つある金庫は20年以上使っているが何ともなく納得がいけない。こういう不良品を作るメーカーに対して何か法律的な対応はできないのか。（消費者）

コメント：PL法では製造メーカーは製造後10年間は製品に欠陥があり拡大損害を負った場合には賠償責任があるという法律である。今回は購入後7年で金庫に錆が発生しただけで拡大損害は生じていないので、PL法の対象ではない。錆の発生は品質上の問題と思われ、原因としては扉の塗装上の不具合か何らかの傷から錆が

発生したことが考えられる。なお、購入から7年たっており、返金や交換は難しいと考えられ、納得がいかない場合には、扉の錆の部分を写真に撮ってそれをメーカーに送り、原因を特定してもらうことが考えられる。

## (2) 一般相談

①消費者からの相談で、ダイニングチェアを使用していたところ、脚の部分から白い木くずのようなものが出だしたため、家具屋に連絡したところ、木の中のムシであろうとのことのことであった。今後どのように家具店と交渉すればよいかとの相談がありアドバイスをお願いしたい。  
(消費者センター)

**コメント：**家具店がムシの存在を認めているのであれば、交換や返金になるであろう。木の中に卵や幼虫のままだのが、ふ化したものと思われる。木の中はムシが食っていることから、強度が弱くなっている可能性があり、修理よりも交換又は返金してもらったほうが良いであろう。

②百円ショップで鉛筆を購入したが、消しゴムと接触した部分の鉛筆の表面塗料が溶け出して、筆箱の中や手につき、他の家具にも塗料が付いた。購入先に申し出たところ、消しゴムのせいであるとの事で、対応しないがどのようにすればよいか。  
(消費者)

**コメント：**消しゴムには樹脂を柔らかくする「可塑剤」が入っており、経時変化で溶け出したものと思われる。このため、鉛筆の塗料のせいで溶け出したものではなく、長時間鉛筆と消しゴムが接触していたことが原因と思われる。対策には、鉛筆と消しゴムを分けるか、分けられない場合には、紙のケース付きの消しゴムが良いであろう。

③美容院で縮毛矯正を行ったところ、すごい縮毛になった。溶剤2液を使うもので、1剤で髪を柔らかくしてその後に機械で乾かして2剤で整えるものである。美容院からこのような状態になったのはPL法に当たるかどうかを確認してほしいといわれ電話した。  
(消費者)

**コメント：**PL法は製品に欠陥があった場合に製造メーカーに賠償責任があるというもので、この場合には、施術上のミスと溶剤の不具合と機械の不具合が考えられる。美容院では機械や溶剤について具体的に何らかの製品不良についていわれているのかどうか。製品の不具合や溶剤の原因がなければPL法の対象とはならない。

④ソファの溶接部が折れてけがをしたのでメーカーに申し出たところ、溶接不良であることを認めメーカーで賠償することとなった。自分は現在通院中で労災に入っているが、賠償方法について知りたい。  
(消費者)

**コメント：**溶接不良であることを相手が認めているのであれば、治療費等は労災で賄うことになり、慰謝料などはメーカーの保険で対応することになるだろう。当センターはソファの助言はできるが、賠償費用などについては弁護士などの対応となる。なお、通常であればメーカーが欠陥を認めていれば、あとはメーカーが入っている保険会社が交渉することになり治療費なども保険会社に確認したほうが良い。

⑤リクライニングソファのギアが外れて背もたれが倒れて首を痛めた。メーカーに申し出て調べたところ、問題があったことを口頭で認め、その後は、メーカーの弁護士が対応している。自分には既往症があり障害認定をもらっているが、今回首を痛めたことにより既往症がひどくなったものの、治療費は労災から出ているため、支払いはほとんどないといっている。相手方の対応が悪いのと、今回の事故により治療費とは別にこのような製品を作ったメーカーに鉄槌をあてたいがどのような方法があるのか。 (消費者)

コメント：相手は製品の非を認めており、PL法上メーカーに損害賠償責任があることになる。損害金に不足がある場合には、市の弁護士の無料相談や法テラスなどに弁護士を紹介してもらい、妥当金額かどうかを相談できるのではないかと。なお、当センターではメーカーに指導などはできない。

### (3) 問い合わせ

①洋服を輸入しているメーカーだが、検針済みの洋服はすべて検針済みのシールを貼らなければならないのか。消費者庁などに確認してもはっきりと分からなかった。 (事業者)

コメント：乳幼児製品であれば相手先の要望で検針済みのシールを貼ることがあるかもしれないが、通常は検査記録を取っていればシールを貼らなくてもよいと思われる。また、検針済みのシールの強制基準はない。

②唇につけるアクセサリーについて、どのような安全性を担保する必要があるのかを知りたい。 (事業者)

コメント：ネックレスなどの金属の装身具は金属アレルギー反応について注意書きをしている。また形状では肌などを傷つけないようにバリやとがりがないことが必要となる。その他、なめたりしても大丈夫なように食品衛生法の試験が必要と思われる。

以上