

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

2023年上期(2023年4月～2023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(4件)	3
(2) 製品苦情(2件)	4
(3) 一般相談(3件)	4

当センターの相談対象製品

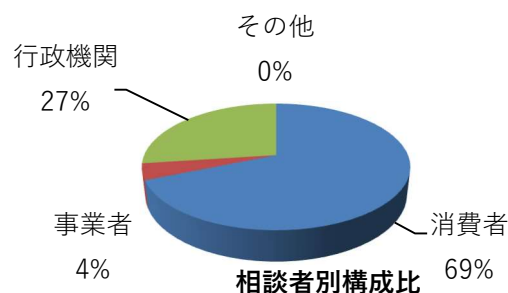
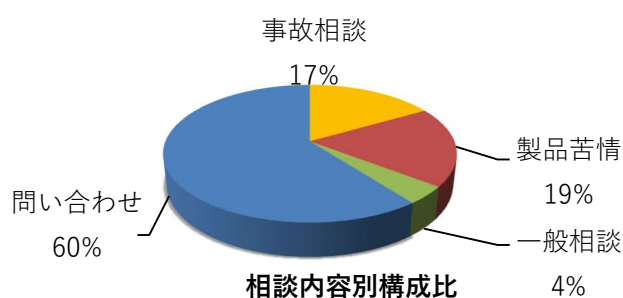
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、ファスナー、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況 (2023年4月～2023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	0	0	6	6
	5月	1	3	0	3	7
	6月	2	0	0	2	4
	7月	2	2	1	0	5
	8月	0	2	0	4	6
	9月	3	0	0	2	5
		8 (17%)	7 (15%)	1 (2%)	17 (35%)	33 (69%)
事業者 (製造業者等)	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	2	2
	9月	0	0	0	0	0
		0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)	2 (4%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	4月	0	0	0	0	0
	5月	0	1	0	0	1
	6月	0	0	1	1	2
	7月	0	0	0	4	4
	8月	0	1	0	3	4
	9月	0	0	0	2	2
		0 (0%)	2 (4%)	1 (2%)	10 (21%)	13 (27%)
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%)
合計	合計					
	4月	0	0	0	6	6
	5月	1	4	0	3	8
	6月	2	0	1	3	6
	7月	2	2	1	4	9
	8月	0	3	0	9	12
	9月	3	0	0	4	7
		8 (17%)	9 (19%)	2 (4%)	29 (60%)	48 (100%)

注) 構成比(%)は小数点第1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) 事故相談

①賃貸マンションで備えている踏み台があり、天板に乗ったところ転倒した怪我をして入院した。この踏み台は店などで売っているものとは異なり、マンションの備品として置いているものと思われる。踏み台の天板の端にのるとぐらつくため、マンション事務所に申し出たが対応してくれないため、現在弁護士に依頼しており、事故品の写真などを出すようにと言われている。また、踏み台は取り外しできるもので不動産の備品とは異なるのではないかと聞いている。この製品に問題があるかを確かめるため、試験などできるかどうかをお聞きしたい。(消費者)

コメント：踏み台がマンションに備え付けで容易に動かせないのであればPL法の対象外となるが、容易に動かせるのであれば対象になると思われる。

なお、こちらでは試験はできないが、踏み台が傾きやすいのであれば、踏み台の天板の端に重りなどを載せて天板が傾く写真などを撮って証拠としてはどうか。

②2か月前にアスレチック用の防水靴を購入した。2回ほど履いて、レンガ敷きの道路上で使用中に滑り骨折した。この靴はアスレチック用で雨にも強いとの宣伝で売られているものがあるが、とても滑りやすい。このような滑りやすい靴を販売して事故になった場合にはPL法ではどのようなになるのか。(消費者)

コメント：靴の基準としてJIS規格があり試験方法などを定めているが、一般用の靴には滑りに関しての試験はない。(安全靴には滑り試験がある。)

PL法では製品に欠陥があることを証明しなければならないが、滑りに関しての目安がなく靴が欠陥であることを証明することはかなり難しいと思われる。

靴のメーカーであれば、何らかの試験をしていると考えられ、靴の滑りはどのように試験しているのかなど確認してはどうか。

③スポーツ店でアームカバーを購入し使用したところ、かぶれがひどく病院に行った。このアームカバーはポリエステルとポリウレタンできており、腕が接触する部分にメーカーのロゴが付いており、ロゴの形に腕がかぶれた。病院には通院中で接触性皮膚炎と診断され完全には良くなるかもしれないといわれた。また、ブランドのロゴマーク状にかぶれていることから、診断書にはアームカバーによる皮膚炎と記載がある。なお、自分はアレルギー体質ではない。このため、販売店に確認すると輸入メーカーが検査するため現品を送ってほしいとのことであったが、現品を渡すと廃棄される恐れがあるので送らなかった。また、同じ品物が店舗にあるのでそれを検査してほしいと伝えたが、そのまま連絡がない。消費者センターに連絡したところ、こちらのPLセンターを紹介された。(消費者)

コメント：メーカーが検査するのであれば、返却するという書面をもらったうえで送ってはどうか。通常検査は現品で行うので、店に頼んで同じものを保管してもらうなど相談してはどうか。また、かぶれた部位の写真も撮っておいた方がよい。診断書にアームカバーによる皮膚炎と記載があるとのこと、かなりの証拠となる可能性が高いと考えられる。

④ガラス製の水出しコーヒー用のポットをホームセンターで購入し、女房がその日のうちに使おうとして注ぎ口を洗っていたところ、とがっている部分で手を切り4針縫って病院へ10日間通院した。このため、ホームセンターに申し出たところ、菓子折りを持ってお詫びに来

てメーカーで調べるとのことで現品を渡した。その後、メーカーでは製造上の問題ではないが治療費と休業損害をするとのことで金額を提示してきたが、病院代や2週間仕事を休んだ給与損害分だけでも提示金額を超えており、精神的な苦痛もあり納得がいかないことをホームセンターに申し出たが、これ以上は出せないとのことで10日以上たつが返事はない。今後どのような対応を取ればよいか。(消費者)

コメント：販売先が損害を補償するとのことで提示額を示していることから、製品欠陥を認めていると考えられる。金額上の問題であれば、再度販売先に提示金額の見直しを確認し、それでもだめな場合に簡易裁判所の少額訴訟制度があるので申し出てはどうか。

(2) 製品苦情

①ゴルフ練習場の販売店でゴルフシューズを購入し、2年位使用していたところ、ワイヤーを締めるダイヤル部分が壊れた。販売店に修理を依頼したが、このシューズの修理はできないといわれた。このためゴルフシューズの本店に確認したところ、正規店で販売されたものではないため対応できないといわれた。このように修理できない靴を販売してもよいのか。また今後の対応について伺いたい。(消費者)

コメント：靴については、強制的な基準はなく販売方法の規制はできない。靴に保証書が付いていればその期間は保証の義務があるが、そうでない場合に対応はメーカーの任意となる。

②電動リクライニングベッドを5年前に購入して、背もたれを上げた状態で使っていると突然バンという音と共に背もたれが下がってきた。ベッドの中を見るとスチール製の背もたれ支え部が折れていた。このためメーカーに連絡すると保証期間の1年を超えての使用であり、有償になるといわれが、5年間で壊れるのは問題ではないか。また、もともとむち打ち症があり、今回の背もたれが下がったことによりさらにむち打ち症状が強くなった。(消費者)

コメント：メーカーは1年保証を付けていることが多く、これは初期不良などを保証するもので、この期間の破損であれば製品問題が疑われるが、5年間は正常に使用できていることと、5年間毎日リクライニングを上下させていた場合には疲労や経年劣化などが考えられ、製品欠陥を証明するのはかなり難しいと思われる。特に、可動式のベッドは使い方や使用環境で大幅に変わってくるので、製品寿命が何年というのは難しい。

(3) 一般相談・問合せ

①テフロン加工のフライパンが危ないとテレビで放映されており、アメリカではテフロン加工の鍋やフライパンが販売禁止のようで、有害物質といわれる材料(PFOA)が使われているという内容であった。テフロン加工のフライパンは使っても問題ないか。(消費者)

コメント：調理器具に使う製品は食品衛生法の基準に適合することが必要となる。テフロン加工したものは、空焚きして鍋が高温になるとガスが出たり、傷が付いて剥げることがあるので、注意が必要となる。それを守って通常の使用であれば問題はない。

※後日調べたところ、現在のフッ素樹脂加工の原材料はPFOAが使用されていないものになっているとのことであった。

②バスツアーに参加した際に、高額な磁気毛布を紹介された。契約前であるため、消費者センターに連絡すると、製品について貴センターを案内された。これまで磁気毛布に関する苦情は出ていないかを知りたい。(消費者)

コメント：磁気毛布についての苦情の相談事例はこれまでにない。なお、磁気などの効果は個人差があり本当に自分に合うのか確認されたほうが良いであろう。また、かなりの高額商品であれば、自分に合わない場合や返品方法などを相談先の消費者センターに確認してから契約してはどうか。

③ファミレスで使用するオーダー機を収めているメーカーだが、このオーダー機に不具合があり、改良したものと取り換えたが再度不具合が発生した。製品に問題があったことは製造メーカーで認めている。その後に、再度新たなオーダー機に取り換えたが、この入れ替え費用に人件費など多額の費用がかかったという事でファミレスから当社に損害請求されている。このような場合は法的にはPL法による対応となるのかどうか。(事業者)

コメント：オーダー機の不具合により人的損害や拡大損害が発生した場合にはPL法での対応となるが、本件はこれとは異なり、製品の不具合と契約上の問題と思われる。このため、適用される法的処置の情報は法テラス等に聞かれたほうが良いであろう。

以上