

## 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年下期(2023年10月~2024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)	
(1) 事故相談(4件)	3
(2) 製品苦情(6件)	4
(3) 一般相談(1件)	5

#### 当センターの相談対象製品

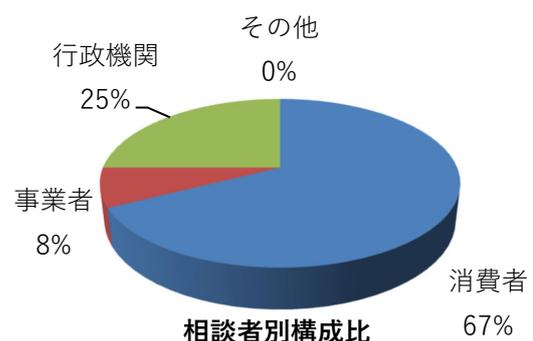
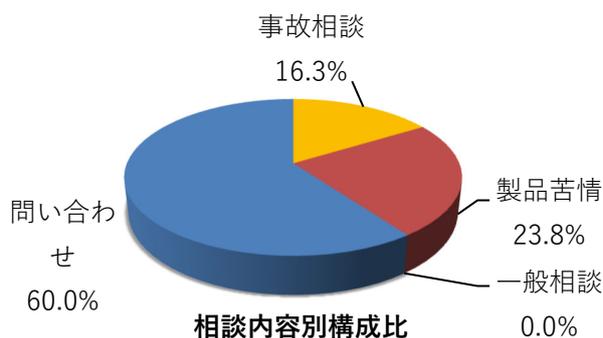
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア  
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（2023年10月～2024年3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					
	10月	0	9	0	2	11
	11月	4	5	0	5	14
	12月	3	2	0	6	11
	1月	2	1	0	6	9
	2月	1	0	0	3	4
	3月	1	1	0	3	5
		11 (13%)	18 (23%)	0 (0%)	25 (31%)	54 (67%)
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	3	3
	2月	0	0	0	2	2
	3月	0	0	0	1	1
		0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (8%)	6 (8%)
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	1	0	0	1	2
	11月	1	1	0	5	7
	12月	0	0	0	1	1
	1月	0	0	0	5	5
	2月	0	0	0	4	4
	3月	0	0	0	1	1
		2 (3%)	1 (2%)	0 (0%)	17 (21%)	20 (25%)
その他	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	0	0
		0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0.0%)
合計	合計					
	10月	1	9	0	3	13
	11月	5	6	0	10	21
	12月	3	2	0	7	12
	1月	2	1	0	14	17
	2月	1	0	0	9	10
	3月	1	1	0	5	7
		13 (16%)	19 (24%)	0 (0%)	48 (60%)	80 (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 5年前に購入したダイニングテーブルの椅子の脚が突然折れて後ろに転び、転んだ時に手について指にけがをした。この製品は5年前に購入したもので、他の椅子は何ともない。このため、販売店に申し出たが、5年間使用しており対応できないといわれた。なお、この椅子は使えないために廃棄をした。(消費者)

コメント：PL法では製品の欠陥を証明する必要があるが、現品を廃棄している場合には原因の究明ができないことになる。また、5年間使用しており、使い方により椅子の耐用年数は異なってくることから、この椅子の欠陥という主張は難しいと思われる。

- ② 6年前に購入したダイニングチェアの椅子の脚部が折れて足を痛めた。このイスは金属製で座席近くの溶接部から折れているようだ。このため、販売店に折れた部分の写真を見せて申し出たところ、メーカーが写真を見て判断したが原因は特定できないため、これ以上は対応できないといわれた。修理も輸入品のためできないといわれた。このため、消費者センターに申し出たところ貴センターを紹介された。(消費者)

コメント：6年間使用されたのであれば、経年劣化によるものと思われるが、溶接上の問題もあったかもしれない。納得できない場合には、メーカーに溶接部や脚部の強度試験をやってもらうように申し出てはどうか。修理出来ない場合には、製品の交換など考えられるが、6年の使用を考えると難しいと思われる。

- ③ 昨年10月にブランド物のファスナー付きブーツを購入し、数回履いて、その後に酉の市に行った。酉の市の中を歩いていて後ろに下がろうとしたときに、両足のファスナーについているアクセサリどうしが絡んだために、バランスを崩して尻もちをつき圧迫骨折を負い3か月の入院となった。販売店に申し出たところ、かなり時間がかかり不誠実な対応であったが、交換には応じてくれそうであるが、治療費の負担は分からない。このことを主人に話したところ、これはPL法で損害賠償を請求できるのではないかといわれた。このため、消費者センターに相談したところ、貴センターを紹介された。(消費者)

コメント：PL法では、製品の欠陥判断は「通常有すべき安全性を欠いている」としている。ブーツのアクセサリの絡みが通常の歩行時に発生するかどうかであるが、歩き方や場所により異なりこの判断はかなり難しいと考えられる。

まずは、販売店に申し出て、治療費の対応をしてくれるのか確認してはどうか。今回の事故は重大事故になるので、事業者は事故情報収集制度に報告する義務がある。この場合に、NITEで事故原因を調べるケースもある。

- ④ 段ボール製の子供用いすをイベントで販売しているが、購入先から子供の足を深く切ったという相談のメールがあり、どのように対応取ればよいか。段ボールは鋭利にならないように波目状のカッターで業者に切ってもらっている。(事業者)

コメント：段ボールでも端部に強く押し付けたり横にスライドさせたりすると切れる可能性があり、製品の問題かどうかは判断が難しい。まずは、段ボールの端部は波目状のカッターで鋭利にならないように配慮していることを説明してはどうか。それで納得しない場合に

は、段ボールの端が鋭利かどうかは、玩具の ST 基準というものがあり、ここでバリの検査として、新聞紙を数回棒に硬く巻いて端部に押し当てて新聞紙が切れるかを確認する試験があり、必要に応じて試験を行い消費者に説明してはどうか。

## (2) 製品苦情

- ①数年前に購入した土鍋の縁がかけて、そこから黒い汁が出てきた。この成分が何か身体に悪いものが含まれているかもしれないので、この成分を知りたい。NITE にも問い合わせたが、成分は調べられないとのことであった。 (消費者)

コメント：調理器具は食品衛生法に適合していなければならないが、土鍋も調理器具なので有害な成分は含まれてはいないと思われる。土鍋は土でできているので、目に見えない小さい気泡があり、その気泡に具材などの成分が入り込み、それらが出てきた可能性が考えられる。

- ②4 年前にソファを購入したが、表面の革がボロボロと部分的に剥がれてきた。この製品は納入時に黒い袋に包まれていて埃もついていて。このため、販売店に確認したところ、倉庫に長い間置いていた製品かもしれないといわれ、心配なので何かあったら対応してくれるかと聞いたら使っている間に対応するとのことであった。このため、販売店に連絡したところ、これは海外製なので問い合わせてみなければ分からないとのことであったがその後に連絡がない。このため、消費者センターに電話したところ、貴センターを紹介された。(消費者)

コメント：購入後の補償については、書面がなければ契約違反とはならないが、約束した事を伝えて修理費用を折半するなどが考えられる。ソファは何年もたなければならないという基準はなく、製品のばらつき、使い方、環境にも左右されるので、4 年間使用しており無償の修理は難しいケースと考えられる。

- ③シャワーヘッドを 2 年前に購入し、水の出が悪くなったので、メーカーに確認したところ熊本の水はミネラル分が多いので詰まりやすくなるといわれ対応してくれない。この製品は 1 年の保証とオプションで 4 年保証を付けているが、上記の理由で対象外といわれた。このような場合にどのように考えればよいか。なお、説明書にはミネラル成分のことは書かれていない。 (消費者)

コメント：水道水の地域ごとのミネラル成分の違いについては分からないが、ミネラルが多い水は固まり目詰まりしやすくなる可能性がある。ヘッド部の掃除をすれば大丈夫と思われるが、取扱説明書に水の成分の影響などについての記載がないのは不親切と思われる。

- ④8 年前に購入した油圧式のテーブルが急に持ち上がり、子供が顎を打ったという相談を受けている。相談者は、販売店に行って交換して欲しいと言ったところ、5 年保証なのでできないといわれた。消費者の要求は、急にテーブルが持ち上がる製品を販売してもよいのか。製品の原因究明をして欲しいなどである。なお、現品は販売店にありメーカーが調べるといっている。 (消費者センター)

コメント：メーカーに原因を調べてもらい、当初からの製品の問題があったのか、経年劣化なのかを調べてもらってはどうか。なお 8 年間は正常に使えており、長年の使用による経年劣

化なのか判断は難しいと思われる。なお、家具の保証期間は基準がなくメーカーの任意であるが、8年間使用しており無償交換は難しいと思われる。

- ⑤デパートで腕時計を購入したが、1か月で15秒位遅れる。このため、時計売り場に申し出たところ、磁気が原因という事で、時計自身の問題ではないとのことであった。仕事でパソコンを使っているが、その磁気かもしれないが、腕から外しての使用だと腕時計の意味がないことと、販売するときには磁気の影響については説明がなかった。このため、納得がいかない。また、これはPL法の対象となるのか。 (消費者)

コメント：機械式の腕時計は磁気の影響を受けることがあり、パソコンからも磁気の影響を受ける可能性がある。クォーツ時計では影響を受けないとされている。製品の欠陥により人身損害等を受けたわけではないのでPL法ではなく、品質上の問題となる。なお、取扱説明書に磁気の影響を受けるなど記載がないのであれば、取扱説明書の不備になる可能性があり、返金や交換など申し出てはどうか。

- ⑥10年前のランドセルを安売りで購入した。箱に梱包されているので大丈夫と思ったが、中を開けてみると合成皮のランドセルで加水分解を起こしたようにボロボロになっていた。この場合にはPL法が該当するのか。 (消費者)

コメント：合成皮の場合には、グレードや手入れ次第で寿命はかなり変わるが7~8年で劣化することがある。なお、この製品は10年を経過しておりPL法は該当しない。

### (3) 一般相談・問合せ

- ①手作りのつるで編んだ籠をふるさと納税の返礼品とする予定である。この品物は愛好会で作っているものであるが、この場合に手作りの籠はPL法の対象となるのかを知りたい。なお、こちらで調べた範囲では事業としてやっていたら対象となるようだ。 (消費者)

コメント：製造物責任法ができた成り立ちは、大量生産・大量消費される工業的製品に係る消費者の安全性について取り決めたものであるが、製造物の定義は製造又は加工されたものとなり、手作り品でもPL法の対象となると考えられ、安全性の配慮は必要となる。

以上