

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

2024年度下期（2024年10月～2025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（3件）	 3
(2) 製品苦情（3件）	 4
(3) 一般相談（2件）	 5

当センターの相談対象製品

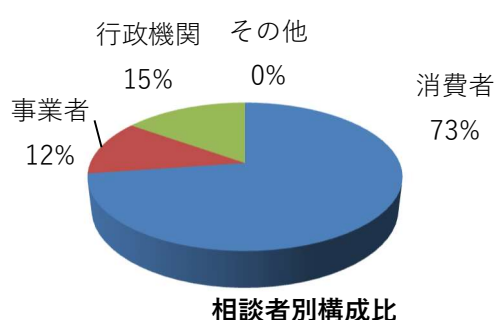
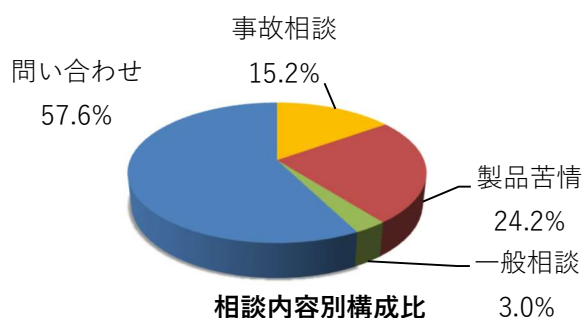
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（2024年10月～2025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	2	2	0	4	8
	11月	3	4	0	2	9
	12月	0	3	0	3	6
	1月	2	2	0	6	10
	2月	1	2	0	5	8
	3月	2	2	1	2	7
事業者 (製造業者等)	合計					
	10月	0	0	1	1	2
	11月	0	0	0	3	3
	12月	0	0	0	3	3
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	0	0	0	0
行政機関 (消費生活センター等)	合計					
	10月	0	0	0	2	2
	11月	0	0	0	0	0
	12月	0	0	0	3	3
	1月	0	0	0	2	2
	2月	0	0	0	0	0
	3月	0	1	0	2	3
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
合 計	合計					
	10月	2	2	1	4	13
	11月	3	4	0	2	21
	12月	0	3	0	3	12
	1月	2	2	0	3	17
	2月	1	2	0	5	8
	3月	2	3	1	2	8

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 芝刈り機によるけがについて（消費者）

左手の中指の先を芝刈り機でけがし、治療に1か月以上かかった。事故が発生した際、電源が入った状態で詰まった草を取り除こうとしたところ、円盤の刃に指が触れて切れてしまった。取扱説明書には「電源を切って詰まったものを取り除いてください」と記載されていたが、芝刈り機の構造が指が簡単に刃に接触してしまうものであった点について問題があるのではないかと考えている。このため、メーカーに連絡したところ、製品を調査するために送付をお願いされたが、構造的な問題は現物を送らなくても分かると考え、送ることはしなかった。その後、経済産業省に連絡したところ、30日以上の治療が必要であったため、重大事故として消費者庁に連絡するよう案内され、消費者庁にも連絡した。今後、どのような対応を取ればよいのかについて相談したい。

コメント：芝刈り機に関しては事故が多発しており、国民生活センターでも注意喚起が行われています。今回の事故は、電源を入れたままで詰まった草を取り除こうとしたため、取扱説明書通りに使用していなかったことも一因として考えられる。指が簡単に接触してしまう構造が問題かどうかについては、他の芝刈り機で指が入りにくい構造が採用されていれば、製品に問題があると言えるかもしれないが、判断は難しい。消費者庁には重大事故として報告され、今後、原因調査が行われる可能性があり、しばらく経過した後、メーカーや消費者庁に原因調査の進展について確認してはどうか。

② ネットで購入した卓上ミラーによるけがについて（消費者）

ネットで購入した卓上ミラーの飾りが取れ、その破片で足をけがした。その際、床にもかなりの血がついたものの、病院には行かなかったが、病院に電話で問い合わせたところ、治療に約5000円程度かかると言われた。ネットショップにメールで問い合わせたところ、返品対応をしてくれるとの返答があったが、治療費や慰謝料を請求したいと考えている。この卓上ミラーは、最初に購入した際に飾りが取れたため交換してもらい、その交換後の製品でも再び飾りが取れるという問題が発生したもので、消費生活センターに問い合わせたところ、慰謝料の請求は弁護士でないと分からないと言われた。

コメント：商品の欠陥によってけがをした場合、メーカーには損害賠償を行う責任があります。しかし、過去の相談事例では、軽微なけがの場合、商品交換が行われることが多く、治療費まで支払われるケースは少ないのが現実です。もし重大な事故に繋がった場合には、消費者庁に事故報告をする必要があるが、今回のけがはそこまで深刻なものではないと思われる。飾りが1度取れて交換後、再度同様の問題が発生していることから、製品自体に欠陥がある可能性があり、治療費の支払いを希望する場合は、その旨をメーカーに伝えてみてはどうか。また、ネットショップのカスタマーセンターにも再度相談し、対応を確認してはどうか。慰謝料については、弁護士に相談し専門的なアドバイスを受けたほうが良いと思われる。

③ 取っ手の外れるなべのけがについて（消費者）

取っ手の外れるなべセットを購入した。野菜を炒めようとして水を入れて野菜を入れて持ち上げようとしたときに取っ手が外れ、なべ本体が落下して足をやけどした。

このため、病院へ行きこれまで2回通院したが、まだやけあとが残っており薬をもらいに病院へ行く予定である。販売店に申し出たところ返金してもらい、調査するとのことで現品を送った。その後に連絡があり、「なべの落下の形跡があるが、製品には問題がなかった。なお、2回の通院費用は負担する」とのことであったが、文章での回答はできないとのことであった。消費者センターに問い合わせたところ、貴センターを紹介してもらった。やけどの他にこのように取っ手が簡単に外れる製品があってもよいのか。

コメント：30日以上のがけであれば重大事故となり、消費者庁に事故報告をする必要がある。また、消費者庁は必要に応じて原因を調べることになるが、この時に現品が必要となる。原因究明も含めて消費者センターから事故について消費者庁に届け出てもらってはどうか。

(2) 製品苦情

① ダマスカス包丁の刃先が折れたことについて（消費者）

2か月前にふるさと納税で購入したダマスカス包丁を使用中、シンクに包丁を落としてしまい、刃先が折れ曲がってしまった。この包丁は「折れず、曲がらず」と宣伝されていたにもかかわらず、簡単に折れるとは納得がいかない。このため、ふるさと納税の販売窓口に問い合わせたところ、「通常使用ではない」として、修理は有償となると言われた。

コメント：ダマスカス鋼は、錆びにくく、切れ味が良いなどの特徴がありますが、落下した場合には、高さが低くても刃先などに1点に集中応力がかかる場合があり、どんなに硬く丈夫な素材でも折れる可能性があります。このため、製造元に問い合わせ、どのような対応が可能か確認することを勧めます。

② カバン型リュックのナスカンのひもが外れたことについて（消費者）

カバン型のリュックを購入し、1年半使用後、肩にかける部分でナスカンのひもで繋がれている部分が外れた。その結果、カバンが外れ、内部に入れていたノートパソコンの液晶部分が割れてしまい、修理に約10万円かかると言われた。カバンメーカーに問い合わせたところ、カバンは改良したものと交換し、修理費用は2割を負担するとの回答があった。自分としては、相手が非を認めており、修理費用2割は安すぎると思うがどうなのか。

コメント：製品交換と修理費用の一部負担という対応は、製品に問題があったことを認めたと考えられます。ただし、カバン以外の被害（パソコンの液晶破損など）の賠償については、算定が難しく、対応しないケースも多くあり、修理費用の見直しを提案することはできません。

③ 包丁のグリップが原因で刃先が自分の方を向くことについて（消費者）

包丁を購入したが、まな板に置いた際、包丁のグリップが太くて丸いため、回転して刃先が自分の方に向いてしまい、非常に危険に感じる。メーカーに問い合わせたところ、「危険性はないので、使用後はしまうように」と言われ、対応してもらえない。このように、刃先が自分の方を向くような設計は、PL法で欠陥と判断できるのでしょうか。また、このような危険を感じる製品は回収してほしいと思っている。

コメント：包丁のグリップが原因で回転し、刃先が自分の方を向いてしまう場合、正常な使用時に危険が生じる可能性があるため、設計上の問題が欠陥と判断される可能性があります。しかし、実際にけがをしていない場合には、リコールを求めるのは難しいのが現実です。製造元に対して、欠陥の可能性を伝え、情報提供されてはどうか。

(3) 一般相談・問い合わせ

① PL 保険の加入と注意表示について（事業者）

折り畳み椅子の輸入販売を予定しており、新たに PL 保険に加入したいと考えているが、どのように手続きを進めればよいか。また、注意表示はどのようにすればよいかについてお聞きしたい。

コメント：椅子は家庭用品品質表示法に基づき、表示が義務付けられているので、その内容を表示する必要があります。また、折り畳み椅子は事故が比較的多いため、NITE の事故情報を調べると、過去に発生した事故についての詳細を確認できるので、これに対応した注意書きや警告を行うことが重要です。さらに、国民生活センターの「折り畳み椅子」に関連する事故情報も確認して、適切な注意喚起を行い、そのうえで PL 保険に加入することを勧めます。

② 釣道具の取扱説明書の電子版対応について（事業者）

釣道具の輸入販売を行っている会社で、商品に添付するタグなどに QR コードを印刷し、取扱説明書の電子版を提供することを検討している。その際、PL 法における「指示・警告上の欠陥」を回避するための方法や、電子版取説に関するガイドラインがあるか教えてほしい。

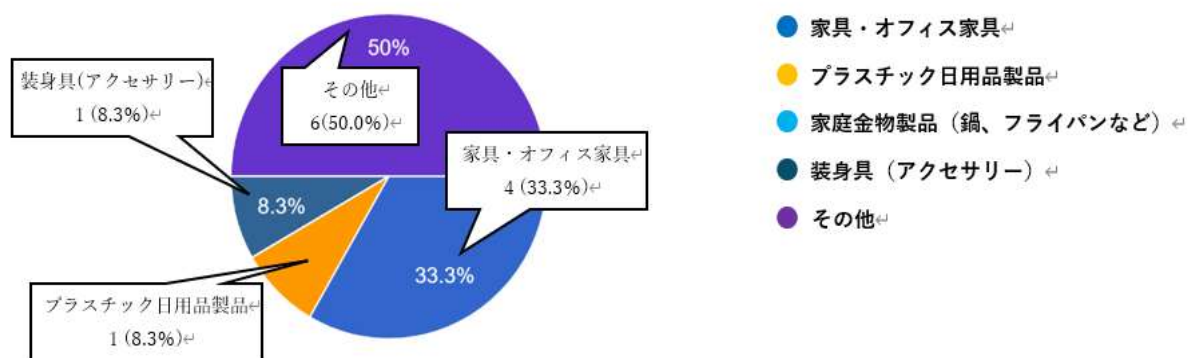
コメント：国内では、電子版取扱説明書に関する具体的なガイドラインはまだ整備されていないのが現状です。QR コードを使った取扱説明書の提供は、現在多くの企業が試行錯誤しながら進めている段階です。電子版のみで取扱説明書を提供し、紙の取扱説明書を廃止する場合、いくつかのリスクが増す可能性があり、特に、安全性に関する重要な注意事項は、警告ラベルなどの形で製品本体にできるだけ表示することが求められます。また、万が一、紙の取説が必要な場合には、別途送付できる対応を検討することも必要です。さらに、スマートフォンで取説を確認することが一般的になるため、スマホでも見やすい構成にすることが必要です。

(参考) ホームページ相談フォームからのご相談について

令和6年4月より、ホームページに相談フォームを設置し、相談の受付を開始いたしました。
下半期(令和6年10月～令和7年3月)の実績として、全66件の相談のうち12件が相談フォームを通じたものでした。相談内容の内訳は以下の通りです。

対象製品

12件の回答



相談者区分

12件の回答

