

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

2025年度下期(2025年10月~2026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(2件) | | 3 |
| (2) 製品苦情(3件) | | 4 |
| (3) 一般相談(2件) | | 5 |
| 3. (参考) ホームページ相談からのご相談について | | 7 |

当センターの相談対象製品

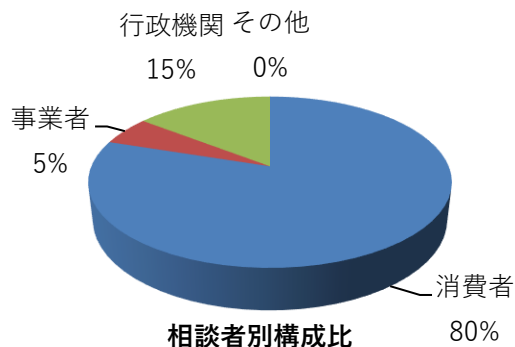
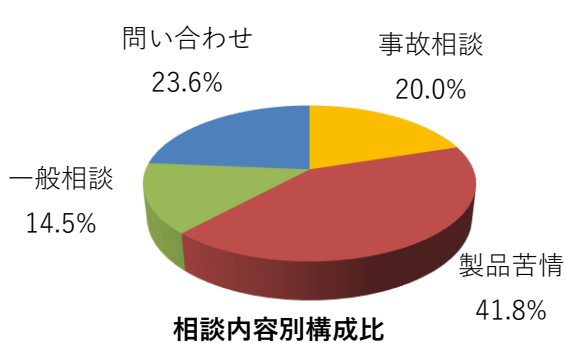
家具、オフィス家具、硝子製品、プラスチック日用品、ホウロウ製品、魔法瓶、金属ハウスウェア
陶磁器製品、漆器、額縁、装身具、洋傘、履物、レコード、楽器、等

1. 相談受付状況（2025年10月～2026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	1	2	3	1	7
	11月	4	3	1	0	8
	12月	1	3	0	0	4
	1月	0	4	1	5	10
	2月	3	4	0	0	7
	3月	2	5	2	0	9
		11 (19%)	21 (37%)	7 (13%)	6 (11%)	45 (80%)
事業者 <small>(製造業者等)</small>	合計					
	10月	0	0	0	0	0
	11月	0	0	0	1	1
	12月	0	0	1	0	1
	1月	0	0	0	0	0
	2月	0	0	0	1	1
	3月	0	0	0	0	0
		0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	2 (3%)	3 (5%)
行政機関 <small>(消費生活センター等)</small>	合計					
	10月	0	0	0	1	1
	11月	1	1	0	2	4
	12月	0	0	0	1	1
	1月	0	1	0	0	1
	2月	0	0	0	1	1
	3月	0	0	0	0	0
		1 (2%)	2 (3%)	0 (0%)	5 (5%)	8 (15%)
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%)
合計	合計					
	10月	1	2	3	2	8
	11月	5	4	1	3	13
	12月	1	3	1	1	6
	1月	0	5	1	5	11
	2月	3	4	0	2	9
	3月	2	5	2	0	9
		12 (20%)	23 (42%)	8 (15%)	13 (23%)	56 (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キャンプ用のテーブルのバリで膝をケガした事例。(消費者)

キャンプ用のテーブルのバリで膝をケガしたことから、販売業者に申し出て安全な商品への交換を希望したが、次のような回答でした。返金して欲しいと思っていますがどのような対応をすればよいか。

業者回答：当商品は海外製輸入品となっており、日本国内製品ほどの品質・精度はなく、パイプが切りっぱなしなのは当商品の仕様となっており不良ではありません。キズや汚れ、バリ等あるのも海外製品の仕様です。パイプ箇所の切り口については在庫も全て同じ仕様となっており、満足いただける製品を提供することは出来ません。商品の返品交換や返品返金での対応は、会社概要にも記載しており商品の到着後1週間となります。1週間の保証を超えた製品の対応については、いかなる理由についても対応できません。また、初期不良等があった場合の返金対応も、商品代金の返金以外の保証はしません。

【コメント】業者からの回答では「海外製品の仕様」とされていますが、ケガを負われた事実がある以上、輸入・販売した事業者も、国内の製造者と同じように安全性への責任を負うこととなります。今回のように製品のバリでケガをされた場合には、製造物責任法（PL法）の対象となりますので、販売業者に改めて返金などの対応について話し合いを求めてみてはいかがでしょうか。その際には、PL法に基づき輸入業者にも責任があることを伝えるとよいと思います。また、取扱説明書に『1週間以内でないと対応しない』とあっても、製品の欠陥によってケガをした場合には、記載していても事業者が責任を免れることはできません。もし事業者が対応してくれない場合には、消費生活センターに相談するか、解決が難しい場合には、少額訴訟制度などの法的な手段も選択肢となります。

②フォークのバリで怪我をした事例（消費者）

昨年の11月にフォークを購入し、開封時にフォークのバリが刺さったことから、購入先とメーカーに確認したところ当該製品は不良品とのことでした。その後メーカーからメールでの謝罪のみを受け、通院保証はできないと言われたのですが、今年の5月から通院保証がでたので現在通院治療中です。その後に、通院は1ヶ月のみ保証すると言われたのですが、交渉してとりあえず半年と言われ通院していましたが、その半年後が今月になります。

①PL法では、怪我の保証の期限はありますか？

②PL法では、メーカーが指定した期間を保証したら、PL法を順守したことになりますか？

③上記の保証期間の件で事業者はPL法を怠っている事になりますか？

【コメント】

①PL法では、製品の欠陥により損害が生じた場合、請求には時効の期限が定められています。一般的には次の期間が定められています。

- ・被害者が損害を知った時から3年
- ・製品が製造された時から10年

②PL法は法的な賠償責任を定めたものであり、メーカーが保証期間を設けても、PL法上の責任が免除されるわけではありません。

③PL法は、製造物の欠陥により生じた損害についての賠償責任の有無を定める法律であり、保証期間を設けたことがPL法を怠ったと直ちに判断されるものではありません。

なお、今回のけがはフォークのバリが刺さったためのけがという事で、通常であれば軽微な外

傷であり、長期通院は少ないケースと考えられますが、感染や神経損傷などがある場合は、長期治療が必要となることもあります。

一方で、労災事案などでは軽度のけがは数週間～数か月で治療終了となることも多く、半年以上の通院が続く場合には、医師の判断内容や治療経過を確認することが必要となります。

PL法上の請求は時効内であれば可能となります。そのため、損害の範囲や補償内容について争いがある場合には、最終的には弁護士を通じた交渉や訴訟などで判断されることになります。

なお、当センターでは、直接的な交渉や仲介は行っておりませんので、ご了承ください。

(2) 製品苦情

① ライト付き腕時計（消費者）

ライト付きの腕時計を1か月前に購入したが、夜に使用したところ、ライト付きだがほとんど文字盤が見えない。このため、メーカーに連絡したところ、電池切れかもしれないとのことで調べてもらうためにメーカーに送った。その後、メーカーで確認したところ、異状はないといわれ返送された。しかし、ライトは暗く夜は見えない。このため、販売店でこのことを伝え、同型品も確認したところ、同じように暗かった。自分としては、返金を求めたいがどのようにすればよいか。

【コメント】 腕時計には強制的な基準はありませんが、夜でもはっきり見えるなどの表示があれば景品表示法に抵触するおそれがあります。しかし、今回の本件はこのような表示はなく、明るさはメーカーに任せられています。法律的には難しいですが、返金や交換を申し出る際に『ライト付き腕時計』として販売されており、夜間に実用上ほとんど文字盤が見えず、通常期待する機能を果たしていないことを主張するのは可能と思われます。

② 家具（消費者）

家具を複数点購入したが、室内に強いにおいが発生しました。そのため、検査機関に室内空気の測定を依頼したところ、ベッドを設置している寝室から、基準値を超えるホルムアルデヒドが検出されました。そこで、購入した家具一式の返品を申し入れましたが、店側からは「ベッド以外については発生源が特定できない」との理由で、返品を断られました。しかし、自分としては、すべての家具に含まれるホルムアルデヒドやアセトアルデヒドの安全性を確認したいと考えております。

空気中濃度の測定ではなく、家具自体に含まれるホルムアルデヒドやアセトアルデヒドの含有量を検査できる原因究明機関をご紹介いただきたい。

【コメント】 ホルムアルデヒドの室内濃度については、建築基準法において建築材料を対象とした放散量の基準が定められています。一方で、家具については、同法による放散量規制は義務付けられておらず、事業者の自主的な基準や表示に委ねられているのが現状です。

また、当センターでは、特定の検査機関や分析機関の紹介は行っていません。

なお、家具自体に含まれるホルムアルデヒドの含有量・放散量の検査については、民間の分析機関へ依頼する方法が考えられますが、試験費用が高額になり、返金請求額を上回る可能性もあることと、またホルムアルデヒドの濃度との因果関係が認められるかどうか重要な判断要素となります。そのため、まずはこれまでの測定結果や室内の設置状況、換気状況などの資料を整理したうえで、事業者に対し、製品の使用材料の等級、社内試験の有無、同様事例の有無などについての説明を求め、話し合いによる解決を図ることが現実的な対応と考えられます。

③片手鍋(消費者)

使用する前に片手鍋を素手で洗淨していたところ指先に痛みを感じた。確認すると蓋上部の樹脂取手を止めるネジ穴が欠損してバリが認められ、状況によっては、指先に切創を負う危険性を感じました。また、取手を取り付けるネジの締めが不十分で、取手と蓋の内部に水が染み込んでおり、自然乾燥では水気が残り不衛生であると思われます。

メーカーに連絡すると返品・返金に応じるとの説明のみで、商品のリコールや自主回収は分からないと不誠実な回答に終始されました。その後連絡を要望しても本日まで何の連絡もない点。以上の事の見解をお願いします。

【コメント】一般論として、事業者には消費者に対し安全な商品を提供する責任があり、不具合が判明した場合には、原因の確認や再発防止策の検討など、適切な対応を行うことが求められます。一方で、法制度上、強制的な回収（いわゆるリコール）が制度化されているのは主に自動車等の分野であり、日用雑貨等の商品については、直ちに行政が回収を命じる仕組みとはなっておりません。

また、実際に重大な事故が発生し、治療期間が30日以上を要する事故等に該当する場合には、事業者に対し消費者庁への事故報告が義務付けられていますが、これに該当しない事案については、事業者の自主的な対応に委ねられているのが現状です。

なお、同様の不具合が市場に流通している可能性についてご懸念がある場合には、事業者に対し、安全性確認や今後の対応方針について文書等で回答を求める方法も考えられますが、必ずしも希望どおりの回答が得られるとは限らない点については、あらかじめご理解いただく必要があります。なお、当センターは事業者に対して指導などを行う権限は有しておらず、消費者への助言および情報提供を行うことにとどまることをご了承ください。

(3) 一般相談

①ノンスリップ箸について（消費者）

ノンスリップの箸を3年前に合わせて6箸購入しました。プラスチック製の箸で、正月のみ使用しているもので3回ほど使用しただけですが、表面に白いスジが浮き出てベタベタし、それを取ろうと洗淨したところ、表面が剥がれてポロポロになりました。その旨をお客様相談室へ連絡しましたが、高温多湿の場所に保管した場合、使用頻度が少ない場合などは、そうなる可能性もあるとの回答で、他にそのような報告はなく商品自体はもう廃番になっているとのことでした。

使用頻度は年に一回ですが、食器棚に収納しており高温多湿の場所には保管しておらず、電話にて上記の報告を受けたのみで、実際に商品を回収し、原因を追究するでもなく、販売した商品の責任を持たないのはいかなものかなと思ひ、報告しました。

【コメント】一般論として、ノンスリップ加工が施されたプラスチック製品では、経年変化や材料特性、保管環境、洗淨等が複合的に影響し、表面の変質や劣化が生じる場合があるとされています。ただし、個別製品についての原因がどこにあるかは、現物を確認しなければ判断できないのが実情です。相談内容からは、メーカー側が現物確認を行わないまま一般的な可能性のみを示して回答している点について、納得しがたいことは理解できますが、当センターは情報提供や助言を行う機関であり、メーカーに対して指導させる権限はありませんので、ご了承ください。

②幼児用の家具について（事業者）

幼児用家具を新規で開発しようとしています。対象が幼児という事で、成人以上に不適切な使用方法や、想定しない使用方法が予見されます。以下について助言をお願いします。

- ①幼児用家具に関する PL 法適用範囲について
- ②不適切な使われ方に対しての製造事業者の責任の範囲
- ③注意喚起、使用説明について

【コメント】 幼児向け家具の開発については、以下となります。

① 幼児用家具に求められる安全設計について

幼児向け家具は、通常の家具に比べて使用状況の幅が大きく広がることが想定されるため、より高い安全設計および警告表示が求められます。特に、落下・転倒・指挟み・窒息・鋭利部への接触といった重大事故につながるリスクについては、より慎重な配慮が求められます。

安全性の確保においては、角部の R 処理、指挟み防止のための安全寸法の確保、転倒しにくい構造設計、有害物質規制への配慮などが考えられます。

② 誤使用の予見範囲と参照すべき規格について

幼児は「予測不能な動きをしやすい」という特性があり、一般の製品以上に広い範囲の誤使用を予見することが求められます。主な参考規格は以下のとおりです。

- ・海外規格：ASTM（米国）、EN（欧州）、ISO 規格
- ・国内基準：SG 基準（製品安全協会が策定）

SG 基準の家具としては、乳幼児用いす、ハイチェア、育児用タンス、滑り台など、幼児向け製品の基準が整備されています。海外規格は日本規格協会、SG 基準は製品安全協会にて確認できます。これらの規格を参照されることで、国内外で一般的に求められる安全水準を確保しやすくなります。

③ 注意表示・使用説明のあり方について

製品の安全性を確保するためには、注意喚起・使用説明の適切な提示も重要です。特に重大なリスクが想定される場合には、注意表示を明確かつ分かりやすく行うとともに、用途や対象年齢を明確に記載することが必要です。

また、以下の情報源を参考にされることをお勧めいたします。

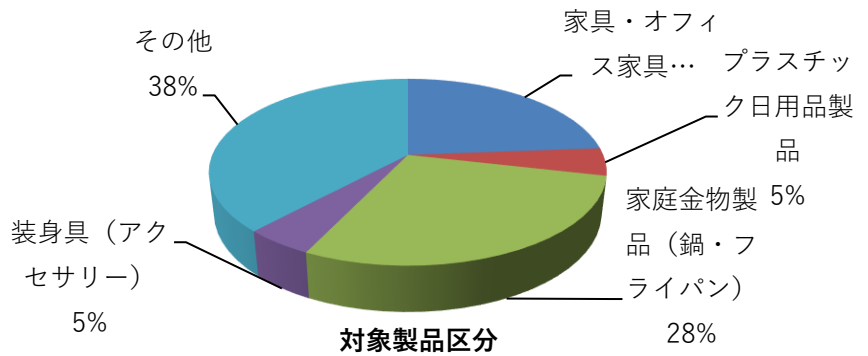
- ・海外規格および SG 基準の注意喚起文例
- ・消費者庁・NITE が公開する製品事故情報

過去の事故事例を把握したうえで、同様の事故が発生しないよう注意喚起内容を検討することで、より実効性の高い安全対策が可能となります。

(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7年10月～令和8年3月)の実績として、全56件の相談のうち21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。

家具・オフィス家具	5
プラスチック日用品製品	1
家庭金物製品(鍋・フライパン)	6
装身具(アクセサリー)	1
その他	8
合計	21



消費者	18
事業者	3
行政機関	0
その他	0
合計	21

