

# 消費者トラブル事例

## 【品質・機能】

令和4年3月

<目次>

01：品質不良のブランド牛肉

02：新築住宅の雨漏り

03：買ったばかりのスマートフォンの不具合

04：購入当初から調子が悪いパソコン

05：ペットショップで購入後に死亡した子犬

| 分類     | 品質・機能  | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|--|------|-------|
| タイトル   | 品質不良のブランド牛肉  |      |       |
| 相談内容   | <p>デパートでカタログを見て、しゃぶしゃぶ用の霜降りブランド牛肉を購入し、お歳暮用に親戚に送り、自宅にも送った。届いたものは、カタログで見た肉と全然違い、赤身ばかりで硬く、中の方は変色していた。ブランド牛が、こんなに硬いはずがないと思う。偽物ではないか。</p> <p>デパートに苦情を言ったら、「調査して連絡します。」と言われた。(50代 男性 自営・自由業)</p>   |      |       |
| 処理結果概要 | <p>景品表示法、食品表示法、牛肉トレーサビリティ法等について、情報提供しました。</p> <p>国産牛肉には、すべてに個体識別番号が付与されており、独立行政法人家畜改良センターのウェブサイトを検索すれば、自分で生産流通過程を調べることができます。相談者は、デパートの調査結果報告を待つことにされました。相談員からは、県の表示担当者に相談内容について情報提供しました。</p> |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分 類    | 品質・機能  | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|--|------|-------|
| タイトル   | <b>新築住宅の雨漏り</b>  |      |       |
| 相談内容   | 2年前に、3階建ての家を新築した。以前から壁から雨漏りがしていたが、数日前の台風のときは、雨漏りがひどかった。業者に連絡して調査してもらったら、外壁のコーティング工事が必要と言われた。費用負担のことなど知りたい。(60代 女性 家事従事者)   |      |       |
| 処理結果概要 | 住宅の品質確保の促進に関する法律(以下「住宅品質法」という。)により、業者には、瑕疵担保責任が義務付けられていることを説明し、「住まいるダイヤル」を紹介しました。その際には、評価住宅なのか保険付き住宅なのかを契約書などで確認するよう伝えました。 |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 品質・機能  | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|--|------|-------|
| タイトル   | 買ったばかりのスマートフォンの不具合   |      |       |
| 相談内容   | <p>1か月ほど前、機種変更してスマートフォンを購入した。</p> <p>購入直後から、メールが届かない、電源が勝手に切れる、フリーズするなどの不具合があったので、販売店に苦情を伝え、修理に出した。修理先では不具合は再現されず、とりあえず基盤を交換したという。</p> <p>しかし、症状は全く改善されなかった。顧客相談窓口で電話して、新品に交換してほしいと言ったが、修理しかできないと言われた。新品に交換してほしい。(20代 女性 家事従事者)</p>                |      |       |
| 処理結果概要 | <p>商品に不具合があった場合、一般的に、まずは修理、修理できなければ交換、交換できなければ返品となります。</p> <p>不具合の原因を特定するために、どういう不具合がどのような状況で発生したのかなどを伝え、再度修理に出すこと。また、修理してもすぐに同じ不具合が生じていることから、入れているアプリが原因である可能性もあります。不具合発生の直前にインストールしたアプリなど、不具合の原因かもしれないと思われるアプリをアンインストール（削除）し、様子を見るように助言しました。</p> |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)

| 分類     | 品質・機能  | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|--|------|-------|
| タイトル   | 購入当初から調子が悪いパソコン  |      |       |
| 相談内容   | <p>2か月ほど前に、家電量販店でノート型パソコンを購入した。</p> <p>購入してまもなく、画面がフリーズするようになった。メーカーに苦情を伝えたところ、すぐに修理対応してもらえた。1か月ほど問題なく使えていたが、先週からまた画面がフリーズするようになってしまった。修理窓口で電話で問い合わせ、電話で指示を受けながら自分で回復を試みたが、症状は改善しなかった。</p> <p>苦情を言うと、「預かって修理する。」と言われた。</p> <p>このパソコンには不信感があるので、別の機種に交換してもらおうか、返金してほしい。</p> <p>(30代 男性 給与生活者)</p> |      |       |
| 処理結果概要 | <p>製品に不具合があった場合、まずは修理対応となるのが一般的であり、最初の不具合・故障で別機種への交換や返金を主張するのは、難しいと考えられます。</p> <p>まずは、不具合の状況を詳しく説明した上で修理に出し、故障の原因と修理内容について具体的な回答を求めてください。</p>  |      |       |

[<目次へ戻る>](#)

| 分類     | 品質・機能   | 販売方法 | 店舗販売等 |
|--------|---|------|-------|
| タイトル   | ペットショップで購入後に死亡した子犬  |      |       |
| 相談内容   | <p>5日前の子どもの誕生日に、前からほしがっていた子犬をペットショップで購入した。代金は15万円だ。ところが、買った日の夜から嘔吐が始まり、下痢もするので、翌朝すぐに近所の動物病院へ連れて行った。診断はウイルス性の感染症で、治療を受けたが死んでしまった。</p> <p>獣医は、2週間の潜伏期間があり、ペットショップで感染したのではないかと言う。ペットショップに死亡を伝え、返金と治療代を請求したが、「契約の際に、『返金は一切できない。』と書いた契約書にサインしているので、応じられない。」といわれた。</p> <p>購入代金の返金と治療代を払ってほしい。(30代 男性 給与生活者)</p> |      |       |
| 処理結果概要 | <p>購入前からすでに病気に感染していたと獣医が診断しており、その病気によって犬が死亡したので、債務不履行責任もしくは契約不適合責任により損害賠償を請求できます。</p> <p>代金を返金して治療費を支払ってほしいと書面に記載し、診断書を添付して、ペットショップに通知するよう助言しました。</p>   |      |       |

[＜目次へ戻る＞](#)