

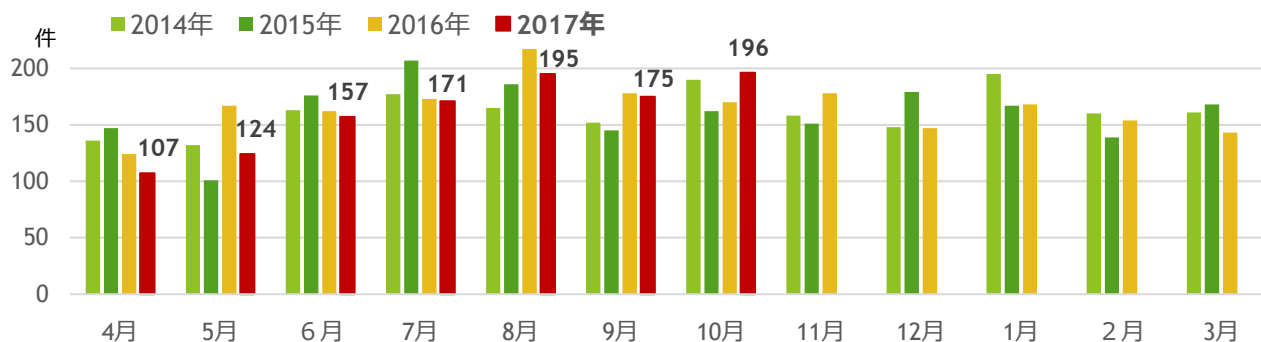
家電製品PLセンター インフォメーション

《2017年10月度》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2017年10月度 **196件（前年比115%）**

相談等受付件数は前年比115%となり、特に損害事故相談が前年比156%と多くなっています。また、斡旋案件を1件受付し、手続を開始しました。

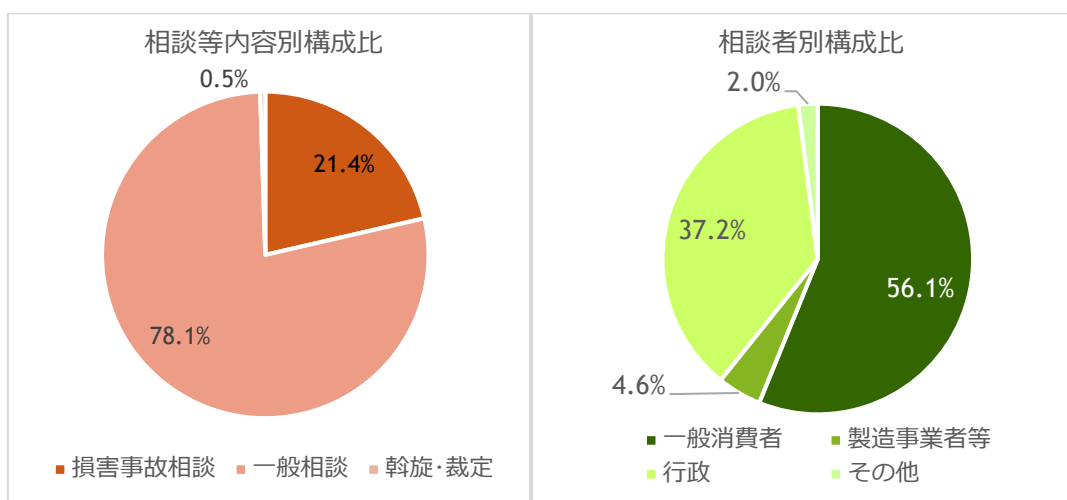


*相談等受付区分別件数：2017年10月度

(件)

	相談等受付区分別件数						合計	前年比	構成比
	拡大損害事故	非拡大損害事故	損害事故相談	一般相談	相談案件計	斡旋・裁定案件			
一般消費者	16	7	23	86	109	1	110	109%	56.1%
事業者	0	0	0	9	9	0	9	225%	4.6%
行政	12	5	17	56	73	0	73	118%	37.2%
その他	1	1	2	2	4	0	4	133%	2.0%
合計	29	13	42	153	195	1	196	115%	100.0%
前年比	161%	144%	156%	109%	116%	50%	115%		
構成比	14.8%	6.6%	21.4%	78.1%	99.5%	0.5%	100.0%		

※用語については次ページの説明を参照願います。



* 相談等受付区分別件数 : 2017 年 4~10 月度累計

(件)

							合計	前年比	構成比
	拡大 損害事故	非拡大 損害事故	損害事故 相談	一般 相談	相談 案件計	斡旋・裁定 案件			
一般消費者	69	48	117	516	633	1	634	92%	56.4%
事業者	0	4	4	31	35	0	35	80%	3.1%
行政	34	33	67	368	435	0	435	101%	38.7%
その他	1	2	3	18	21	0	21	78%	1.9%
合計	104	87	191	933	1,124	1	1,125	94%	100.0%
前年比	114%	95%	104%	93%	95%	50%	94%		
構成比	9.2%	7.7%	17.0%	82.9%	99.9%	0.1%	100.0%		

※用語については下段の説明を参照願います。

2. 損害事故相談事例

- * 洗濯機で予約洗濯をしていたら水漏れし、床材や床下物置内の電気製品が壊れた。日常メンテ出来ない給水口内の目詰まりが原因とこのことでメーカーの調査結果を待っている状態。設置業者は不動産の修繕費は支払うが、電気製品等については知らないと言っている。どう対応すればよいか。【消費者】
 - * スマホ[※]を充電中に寝てしまい足に低温火傷を負い、菌が入った。皮膚科で治療に2ヶ月かかると言われた。メーカーが製品と充電器を回収したいと言っているがどうすれば良いか。また、治療費や休業補償を請求したい。【消費者】
 - * 約5年前購入のハンドマッサージ器が発火し、ぼや騒ぎとなり、火傷を負い病院で治療した。自身で消火する際にパソコンやプリンターに水がかかり壊れた。事故品は、消防署が引き揚げて調査中。損害賠償は可能か。【消費者】
 - * 6年前購入のパソコン[※]のACアダプターから発火し、じゅうたんが焦げた。メーカーは、ACアダプターは正常で、使用上による電源コードの問題であり、じゅうたんの補償には応じない。このような事例はあるか。【行政】
 - * 2年前購入の掃除機から発火しカーペットが燃えた。メーカーは商品を送って欲しいという問題ないか。【消費者】
 - * スマホ[※]を充電中に爆発して手に火傷を負い布団の一部が焦げた。メーカーの調査報告では外部からの圧力によりバッテリーに異常が生じ、爆発したため有償修理になるとのこと。納得がいけない。【行政・消費者】
 - * スチーム付き電気ストーブから熱湯が噴出し手に火傷を負った。火傷は大したことはない。メーカー調査では再現しないとのこと。メーカーの対応に納得がいけない。リコールすべきではないか。【消費者】
 - * 延長コードから発火して床が焦げた。メーカーが現品を回収し調べたいと言っているが、信用出来ないで断った。PLセンターで調査して間に入ってもらえないか。【消費者】
- ※上記以外に、スマホやパソコンの本体や充電器等からの発熱・発火による火傷や物品への拡大損害事故の相談が多くなっています。ご使用上の注意を確認し、安全にご使用いただくようご注意願います。

3. 斡旋または裁定案件

- * 照明器具による拡大損害事故の斡旋案件を1件受付け、手続を開始しました。詳細は、手続終了時に報告いたします。

<用語の説明>

- 拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる、生命や身体、財産等への被害が生じた事故に係る相談。
- 非拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる事故であって、拡大損害が生じなかった事故に係る相談。
- 損害事故相談：家電製品が原因と思われる損害事故に係る相談。
- 一般相談：家電製品に関する損害事故以外の問合せや苦情等。
- 斡旋・裁定案件：家電製品が原因と思われる損害事故により、当センターが斡旋または裁定の手続をした案件。
- 事業者：家電製品の製造、販売、輸入、据付工事または修理等を行う者及び企業等。
- 行政：消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関。