

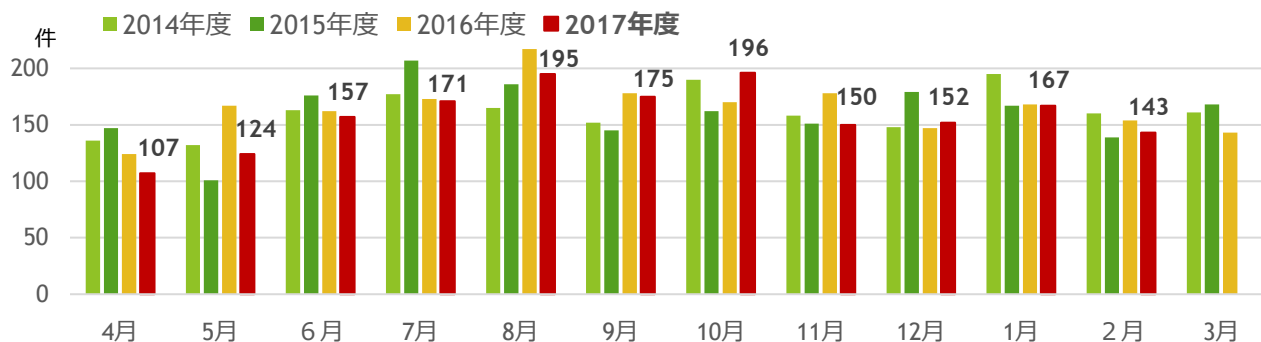
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年2月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2018年2月 **143件（前年比93%）** / 累計 **1,737件（前年比95%）**

相談等受付件数は、前年より少なかったが、ルームエアコンは先月に引き続き19件と多かった。また、拡大損害事故相談は24件（前年比185%）あり、今年度累計でも178件（前年比124%）と増えている。



*相談等受付区分別件数：2018年2月

(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	20	4	24	59	83	0	83	99%	58.0%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	67%	2.8%
行政	4	2	6	45	51	0	51	82%	35.7%
その他	0	0	0	5	5	0	5	252%	3.5%
合計	24	6	30	113	143	0	143	93%	100.0%
前年比	185%	86%	150%	84%	93%	-	93%		
構成比	16.8%	4.2%	21.0%	79.0%	100.0%	0.0%	100.0%		

*相談等受付区分別件数：2017年4月～2018年2月累計

(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	127	67	194	814	1,008	2	1,010	95%	58.1%
事業者	3	5	8	31	39	0	39	60%	2.2%
行政	46	38	84	565	649	0	649	97%	37.4%
その他	2	2	4	35	39	0	39	103%	2.2%
合計	178	112	290	1,445	1,735	2	1,737	95%	100.0%
前年比	124%	84%	105%	93%	94%	100%	95%		
構成比	10.2%	6.4%	16.7%	83.2%	99.9%	0.1%	100.0%		

※用語については次ページの説明を参照願います。

2. 損害事故相談事例

- * 1994 年製の井戸水ポンプ付近から出火し壁が焼けた。消防署は原因不明、NITE は製品起因ではないとのこと。メーカーも製品起因でなく責任はないと主張。メーカーに責任追及できないか相談を受けたがどうすればよいか。【行政】
- * 2009 年製の縦型洗濯機から水漏れし隣接の化粧台下部、乾燥機台、床面が腐食した。当初排水口や風呂水ポンプの使用が原因と思っていたが、メーカーサービスに確認したところ製品内部のホースの接着部が外れ水漏れしたとのこと。メーカーに化粧台等の補償を求めたが、修理代は無償にするが、水漏れに気付いた時から時間が経過しているのでその他の補償は出来ないとのこと。納得がいかない。どうすればよいか。【消費者】
- * 停電したので電力会社に見てもらったところ、購入後間もないエアコンの室外機の故障が原因で漏電していたとのこと。エアコンはメーカーが無償修理することになったが、電力会社に支払った検査料をメーカーに請求できるか。【消費者】
- * 購入直後の加湿器から水漏れしじゅうたんやタンスにシミが出来た。メーカーに製品を送り調べてもらっているが、1 週間経ってもまだ検査中とのこと。どのような対応をすればよいか。【消費者】
- * テレビから異臭がして液晶パネルに触ったところ溶解していて火傷を負った。病院の診断の結果、Ⅱ度の火傷とのこと。メーカーに損害賠償請求できるか。【消費者】
- * 延長コードを使ってセラミックヒーターを使用していると、壁コンセント周りが焦げてブレーカーが落ちた。メーカーはコンセント側の問題と思われるが、製品調査を希望するなら検査をすることとのこと。メーカーに送って問題ないか。【消費者】
- * 新築マンションでロボット掃除機を使用していたら床から 2~3cm の高さの壁、ドア、家具が傷ついた。メーカーは、製品調査の結果、製品に問題がないと言い、損害賠償に応じようとししない。間に入ってもらえないか。【消費者】
- * 1 年少し前に購入した洗濯機でタオルやネットに入れて洗ったセーターに穴が空いた。メーカーはモーターを交換するとうが、破れた原因が分からない。どうすればよいか。【消費者】
- * 2 ヶ月前にインターネットで購入したセラミックヒーターのプラグが溶けコンセントも溶けた。また、手に火傷を負ってしまい全治 3 週間と診断された。ネット事業者は製品を調査するというが、調査後は製品を返却しないという。法テラスと消費生活センターからは、調査後製品の返却を求めよう言われたが、どうすればよいか。【消費者】
- * インターネットで直管型 LED ランプを購入し、既存の蛍光灯器具に取り付けたところ、安定器から発煙して器具が損傷した。その LED ランプには、蛍光灯器具に使用出来ると記載されていた。ネット事業者に申し立てているが返事が無い。どうすればよいか。【消費者】
- * 電気毛布の発熱線がねじれやすく、一度販売店で交換してもらった。しかし、またねじれてしまい、その部分から発火し毛布とシーツが焦げた。メーカーは製品に異常はなく使用上の問題と言って取り合ってくれない。【消費者】
- * オイルヒーター付近から出火し 2 階が焼失し、1 階も水浸しになった。製品は消防署が持ち帰った。PL センターはどのような対応をしてくれるのか。【消費者】
- * 12 月に購入した電気毛布から発火してマットと電動ベッドが焼損した。メーカーはサーモスタットが切れているので電気毛布からの発火ではないと言っているとのこと。P L センターを紹介して良いか。【行政】
- * ノートパソコンから発煙し煙を吸い込んだ。咳が出て動悸が激しくなり病院に行った。消防署経由で製品をメーカーが調べるようになったが、どう対応すればよいか。【消費者】

3. 斡旋または裁定案件

- * 今月の斡旋または裁定案件の受付はありません。

<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。