

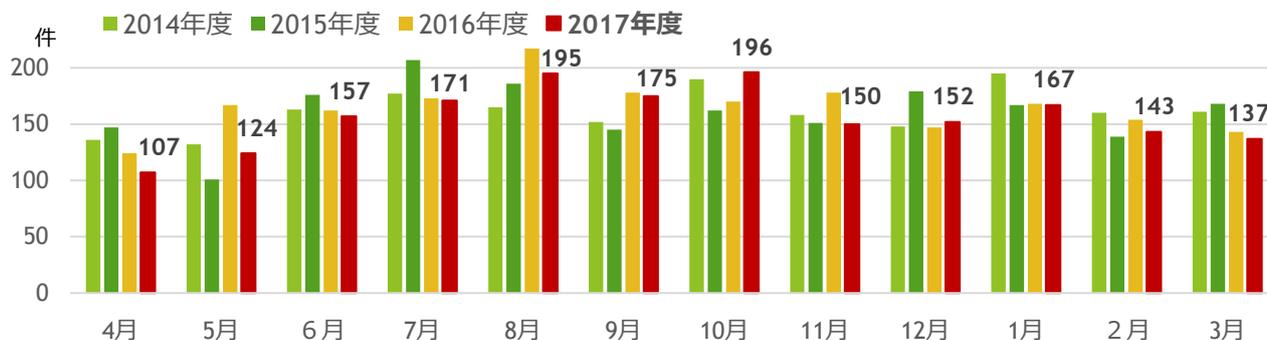
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年3月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2018年3月 **137件 (前年比96%)** / 累計 **1,874件 (前年比95%)**

相談等受付件数は、当月も少なく、累計で1,874件(前年比95%)となった。また、先月まで多かった拡大損害事故の相談件数が7件(前年比58%)と減少したが、累計では186件(前年比119%)と増加した。



*相談等受付区分別件数 : 2018年3月

(件)

	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	合計	前年比	構成比
一般消費者	7	3	10	66	76	0	76	88%	55.5%
事業者	0	0	0	3	3	0	3	33%	2.2%
行政	0	2	2	51	53	0	53	126%	38.7%
その他	0	0	0	5	5	0	5	83%	3.6%
合計	7	5	12	125	137	0	137	96%	100.0%
前年比	58%	50%	55%	103%	96%	-	96%		
構成比	5.1%	3.6%	8.8%	91.2%	100.0%	0.0%	100.0%		

*相談等受付区分別件数 : 2017年4月~2018年3月累計

(件)

	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	合計	前年比	構成比
一般消費者	135	70	205	881	1,086	2	1,088	94%	58.1%
事業者	3	2	5	33	38	0	38	51%	2.0%
行政	46	40	86	617	703	0	703	99%	37.5%
その他	2	5	7	38	45	0	45	102%	2.4%
合計	186	117	303	1,569	1,872	2	1,874	95%	100.0%
前年比	119%	82%	101%	93%	95%	100%	95%		
構成比	9.9%	6.2%	16.2%	83.7%	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

- * 市販の充電器で充電をしたところケーブルから発火してスマホの端子部が焦げ、充電がうまく出来なくなった。3 台中 2 台が同時に同じようになってしまった。販売店経由でメーカー(輸入事業者)に話をしてもらったが、1 年間、何の対応もないまま現在に至っている。スマホの修理代金は 1 台 10 数万円の見積りだが、充電器メーカーは根拠も示さず一部費用を負担すると言ったものの、また連絡が取り辛くなっている。どう対応すれば良いか。【消費者】
- * 7～8 年前に購入した冷蔵庫で 3 年前に水漏れして、今回また水漏れし、床が腐った。メーカーサービスは、断熱不良で部品がなく修理が出来ないとのこと。商品交換になり、自己負担が必要といわれた。また、床の修復についても対応窓口を教えてもらえず、対応してくれない。どうすれば良いか。【消費者】
- * 約 9 年前に購入したオイルヒーターが破裂しオイルが飛び散った。フローリング、クロス、布団、空気清浄機、扇風機等が汚損した。怪我はない。メーカーの説明では 1 万台に数件程度発生しており、フローリングの張替えとクロスクリーニング費用は負担すると言いが、その他の保証は出来ないという。今後、どう対応すれば良いか相談したい。【消費者】
- * オイルヒーターで防火仕様のクッションフロアが焦げた。住設業者に見てもらったら普通の木製の床だったら火事になっていたのではと言われた。メーカーの報告書では、製品本体から電源コードが外れており、それが原因で、使い方の問題となっている。本体が重く動かしてもおらず、メーカーに引き渡す時には電源コードはしっかりついていた。メーカーは、床の修復費を一部出すと言いが、報告書の内容に納得いかない。どう対応すれば良いか。【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。