

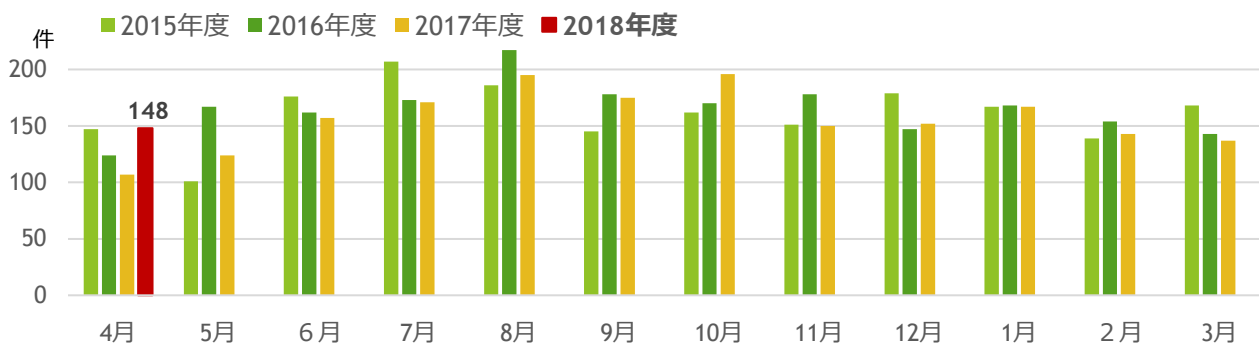
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年4月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2018年4月 **148件 (前年比138%)**

4月の相談等受付件数は、2年間減少傾向にあったが、2015年(147件)並みに増加した。相談内容別では、構成比は少ないものの拡大損害事故相談が、過去受付分の再相談等もあり18件(前年比180%)と多かった。相談者別では、一般消費者が96件(前年比178%)と多く、行政(消費生活センター等)は42件(前年比91%)と少なかった。



*相談等受付区分別件数 : 2018年4月

(件)

相談内容 相談者	相談内容						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	13	8	21	75	96	0	96	178%	64.9%
事業者	1	1	2	4	6	0	6	300%	4.1%
行政	4	2	6	36	42	0	42	91%	28.4%
その他	0	0	0	4	4	0	4	80%	2.7%
合計	18	11	29	119	148	0	148	138%	100.0%
前年比	180%	138%	161%	134%	138%	-	138%		
構成比	12.2%	7.4%	19.6%	80.4%	100.0%	0.0%	100.0%		

※用語については次ページの説明を参照願います。

2. 拡大損害事故相談事例

* 1年間使用しているオープンレンジのガラス製のフラットテーブルを拭いた時、指を切った。あたため等の通常の使い方がしていないのに、フラットテーブルにヒビが入った。【消費者】

* 市販の充電器(※)で充電していたら、コードの根元部分が発熱し、樹脂が変形、布団が焦げた。充電器メーカーに相談すると使用者責任と言われ、製品交換はするが、その他の補償には応じないという。PL法に抵触するのではないか。【行政】

* マンションで4年前に入れ替えた電気温水器と電源線の接続部あたりが焦げた。メーカーは、本体の修理費を有償でするとしたが、電源線等はどこまで修理してもらえるのか。【消費者】

* 昨年12月に購入したマッサージチェアを指定されたコースで使用していたら、腕を挟まれ慌てて引き抜いた。その後、指がしびれ帯状疱疹ができ、現在も通院している。メーカーに製品検査をしてもらったが、異常は認められないという。その後、同様の誤動作は起きていないが、治療費等の損害賠償をどうすれば良いか。【消費者】

- * ヘアドライヤーを使用していたら、吹出し口からパチンと音がして火花が出て髪の毛が焦げた。メーカー調査では、内部のコンデンサーが外れていたとのこと。代わりの製品を送るので、事故品はメーカーで処分するというが、どう対応すれば良いか。【消費者】
 - * リコール品の電気カーペットを使用していたらコンセント部から発火した。メーカーは、製品を回収するというが、コンセント部は、ほこり等による原因と思われる、有償対応になるという。コンセントは2ヶ月前に交換したところで、メーカーの説明に納得いかない。【消費者】
 - * 一般消費者が自社製の電気ケトルを使用中、本体が転倒し足を火傷された。本体を検査したが異常は認められなかったが、一般消費者からは、安全性に問題がある欠陥商品だと補償を求められている。【事業者】
 - * ベランダに置いていた観賞用水槽で水槽用ヒーター^(※)を使用していたら、発火して火事になった。消防署は製品が出火元という。メーカーに連絡すると、製品は屋内用でベランダでの使用は誤使用であり、補償できないという。ベランダでも、雨・風の影響のないところで使用していたのに納得いかない。【行政】【消費者】
 - * 2年3ヶ月使用した電気カーペットから発火して、本体とたたみ、掛け布団の一部が焼けた。製品調査はNITEに依頼することを考えている。火災・家財保険に入っているが、どうすれば良いか。【行政】【消費者】
 - * 5年ほど使用した電気カーペットが故障し、買い換えようと電気カーペットをめくったところ、フローリングが、50cm四方程度変色していた。どう対応すれば良いか。【消費者】
- (※充電器及び水槽用ヒーターは、当センターの対象とする家電製品ではありません。)

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>

- 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。
 - ・拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われ、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。
- 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を行った案件。
- 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。