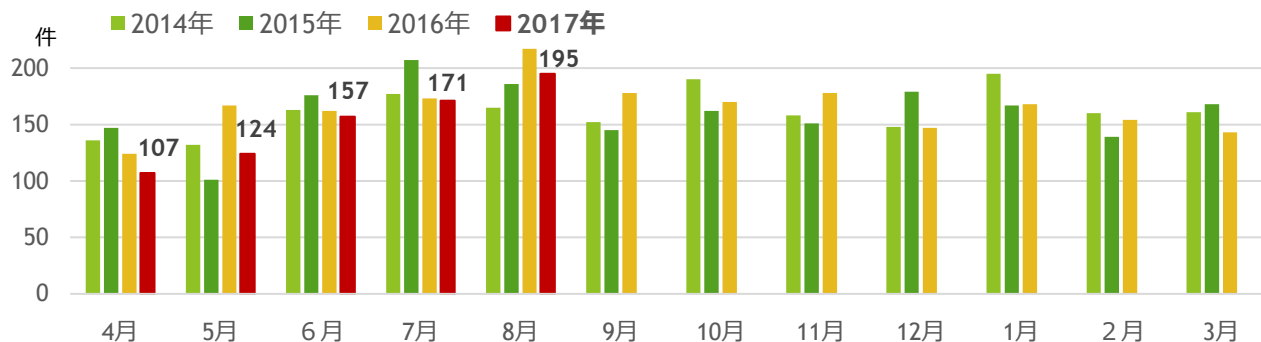


# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2017年8月度》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2017年8月度 **195件** (前年比90%)

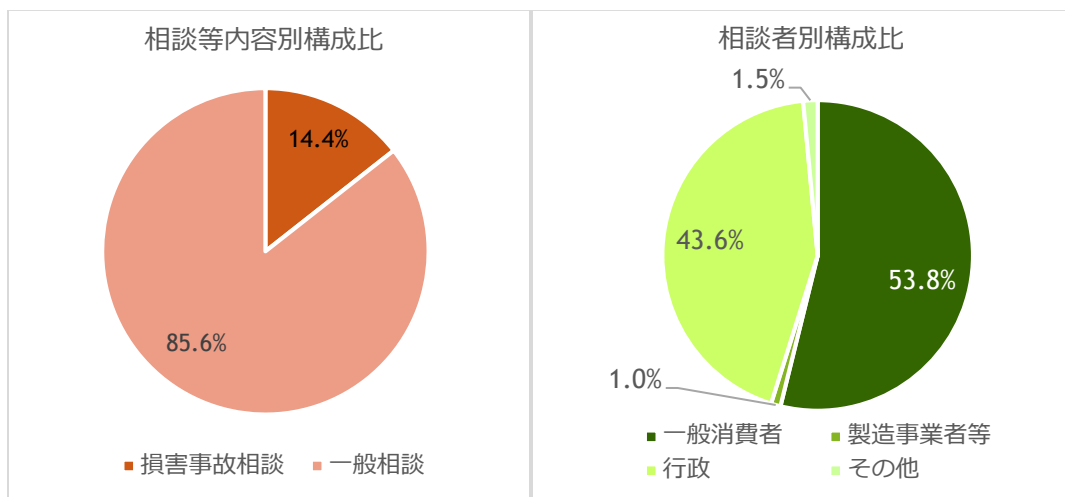


\*相談等受付区分別件数：2017年8月度

(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	12	10	22	83	105	0	105	80%	53.8%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	29%	1.0%
行政	4	2	6	79	85	0	85	116%	43.6%
その他	0	0	0	3	3	0	3	50%	1.5%
合計	16	12	28	167	195	0	195	90%	100.0%
前年比	160%	80%	112%	87%	90%	-	90%		
構成比	8.2%	6.2%	14.4%	85.6%	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。



\* 相談等受付区分別件数 : 2017年4~8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	39	35	74	347	421	0	421	87%	55.8%
事業者	0	4	4	20	24	0	24	71%	3.2%
行政	18	20	38	260	298	0	298	97%	39.5%
その他	0	0	0	11	11	0	11	52%	1.5%
合計	57	59	116	638	754	0	754	89%	100.0%
前年比	104%	98%	101%	88%	89%	-	89%		
構成比	7.6%	7.8%	15.4%	84.6%	100.0%	0.0%	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

- \* ドラム式洗濯乾燥機でブラウスが焦げ小さい穴が空いた。メーカーが一度見て、後日本体を修理することになっているが、焦げではなくシミだと言う。クリーニング店は焦げていると言う。メーカーの言い分に納得いかない。【消費者】
  - \* 2014年購入のエアコンが水漏れを起こし桐のタンスと着物がダメになり、自身で加入の保険で損害を補った。後日、下の階まで水漏れの被害があることが判明。メーカーにその分の補償を要求したが、応じられないと言っている。【消費者】
  - \* 5年前購入の冷蔵庫から水漏れして床を損傷した。床の修繕費の一部は自身の保険で賄い、差額をメーカーに請求したが、メーカー責任ではないので払えないとのこと。どうすれば良いか。【消費者】
  - \* パソコンから火が出て下にあったプリンターが焦げた。メーカーは、パソコンを最新機種に交換するかレシートがあれば購入代金を返金するというが、レシートがない。火が出たメーカーのものは使いたくない。プリンターは相当額を調べて返金。【行政】
  - \* エンジン式の草刈機<sup>(※)</sup>からガソリンが漏れて車のシートがダメになった。メーカーは部品の劣化が原因というが、シートの補償を要求したい。草刈機は家電製品PLセンターの対象製品か。【行政】
  - \* ゲームセンターで入手したモバイルバッテリー<sup>(※)</sup>が爆発し、軽い火傷を負った。また、フローリングが焼け、壁紙等も煤けた。事業者は非を認め、保険会社が対応すること。消防署へは未報告、今後どのような対応をすればよいか。【消費者】
  - \* ウォーターサーバー<sup>(※)</sup>から水漏れし、家主からはフローリングの全面張替えを要求されているが、メーカーは部分修復には応じると言っている。ウォーターサーバーは対象製品一覧にないが、相談にのってもらえるか。【消費者】
- (※草刈機及びモバイルバッテリー、ウォーターサーバーは、当センターの斡旋・裁定手続の取扱対象家電製品ではありません。)

## 3. 斡旋または裁定案件

- \* 今月は、斡旋または裁定案件はありません。

### <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。

※記載内容の転載、複写等については、あらかじめ家電製品PLセンターにお問合せ下さい。