

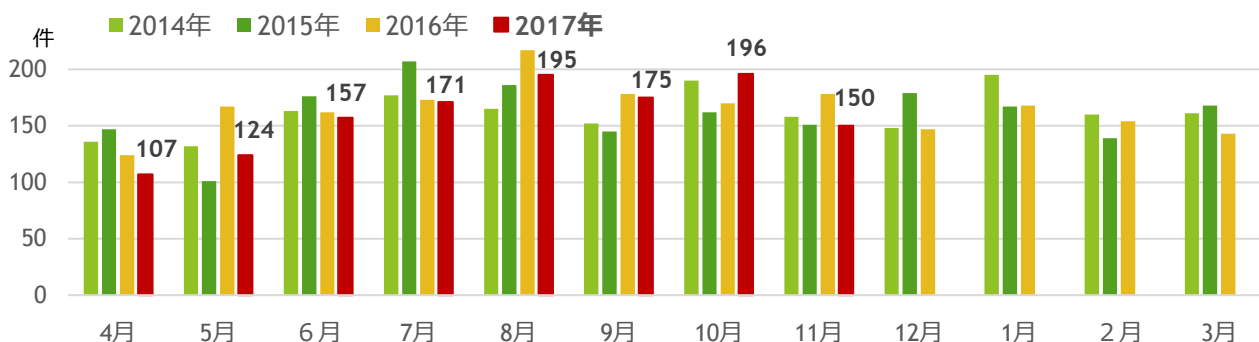
家電製品PLセンター インフォメーション

《2017年11月度》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2017年11月度 **150件（前年比84%）**

相談等受付件数は前年比84%となり、損害事故相談、一般相談ともに前年を下回った。

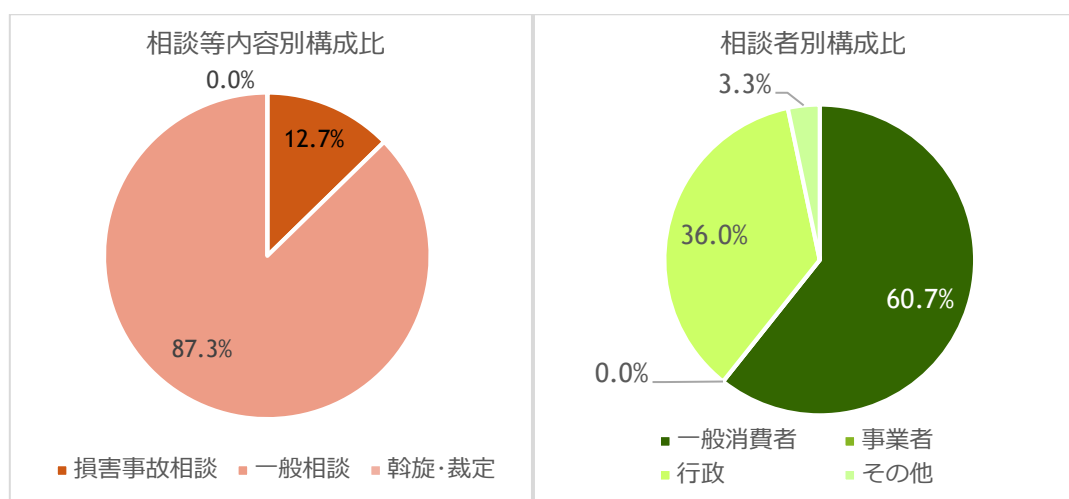


*相談等受付区分別件数：2017年11月度

(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 | 10 | 6 | 16 | 75 | 91 | 0 | 91 | 87% | 60.7% |
| 事業者 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0.0% |
| 行政 | 3 | 0 | 3 | 51 | 54 | 0 | 54 | 86% | 36.0% |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 | 167% | 3.3% |
| 合計 | 13 | 6 | 19 | 131 | 150 | 0 | 150 | 84% | 100.0% |
| 前年比 | 81% | 46% | 66% | 88% | 84% | - | 84% | | |
| 構成比 | 8.7% | 4.0% | 12.7% | 87.3% | 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 4~11 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 | 79 | 54 | 133 | 591 | 724 | 1 | 725 | 91% | 56.9% |
| 事業者 | 0 | 4 | 4 | 26 | 30 | 0 | 30 | 59% | 2.4% |
| 行政 | 37 | 33 | 70 | 419 | 489 | 0 | 489 | 99% | 38.4% |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 28 | 31 | 0 | 31 | 103% | 2.4% |
| 合計 | 117 | 93 | 210 | 1,064 | 1,274 | 1 | 1,275 | 93% | 100.0% |
| 前年比 | 109% | 89% | 99% | 92% | 93% | 50% | 93% | | |
| 構成比 | 9.2% | 7.3% | 16.5% | 83.5% | 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

- * 壁掛けの空気清浄機が落下して、テレビ等が壊れた。メーカーの取付けキットを使用し自身で据付けたが、据付時にメーカーに見てもらい問題ないことを確認した。しかし、落下後の報告書では、製品に問題なく、テレビ等の損害の補償は出来ないとのこと。納得がいけない。【消費者】
- * ヘアドライヤーが爆発して髪の毛の一部が焦げ手に軽い火傷を負った。メーカーの調査結果では、コードのねじれによる断線が原因で、使用上の問題と言われた。ネットで同様の事故の書込みがあるが、製品欠陥ではないか。【消費者】
- * ノートパソコンの電源を入れたまま閉じていたら高温になり軽い火傷を負った。メーカーはそのような状態だと高温になることがあるという。原因調査等、P Lセンターで対応してもらえないか。【行政】
- * リコール製品のハロゲンヒーターが爆発して指に火傷を負い、床が焦げた。メーカーは治療費と床の修復費を補償するというが、床は部分修復とのこと。全面修復を希望するが部分修復が妥当か。【消費者】
- * 洗濯機で洗濯をするとシャツに黒い点や線のシミが付くようになった。当初メーカーはオイル漏れということで商品交換をしたが、シミは漂白剤等による使用上の問題と言われ、シャツの補償をしてくれない。何とかならないか。【消費者】
- * HDD データコピー機でコピー先の HDD の接続部が溶けた。メーカーはデータコピー機の修理には応じるというが、コピー先の HDD も P L 法で補償されるのではないか。【消費者】
- * 除湿機のタンクに亀裂が入っていて水漏れし、畳にカビが生えた。メーカーは無償修理をするとのことだが、畳の損害については補償してくれるかはっきりしない。P Lセンターを紹介してよいか。【行政】
- * 冷蔵庫背面の結露により壁にカビが発生していた。メーカーからは壁の修理見積もりを取るよう言われたが、補償については特に話がない。製品本体は断熱シートによる処置をしたが、再発の可能性もあるとのこと。当初から断熱材に不具合があったのではないかと不審に思う。【消費者】
- * 分電盤がショートして冷蔵庫等の家電製品が壊れた。保安協会が調べたところ、分電盤の配線のゆるみが原因とのこと。このような事例はあるか。【行政】

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。