

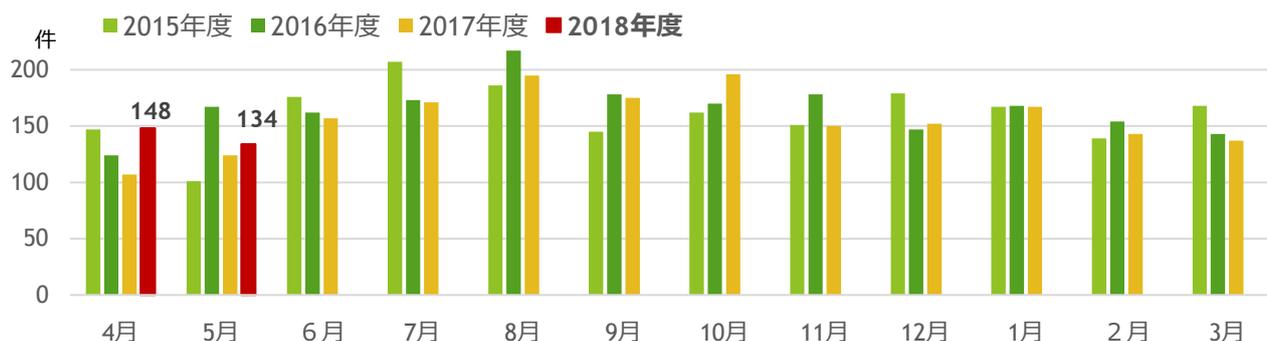
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年5月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2018年5月 **134件 (前年比108%)**

5月の相談等受付件数は、134件(前年比108%)と4月に引き続き前年を上回った。相談内容別では、構成比は少ないものの損害事故相談が前年比137%と増加しており、拡大損害事故相談が前年比133%、非拡大損害事故相談が前年比140%であった。



*相談等受付区分別件数 : 2018年5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	9	11	20	56	76	0	76	104%	56.7%
事業者	0	1	1	2	3	0	3	75%	2.2%
行政	3	2	5	49	54	0	54	129%	40.3%
その他	0	0	0	1	1	0	1	20%	0.7%
合計	12	14	26	108	134	0	134	108%	100.0%
前年比	133%	140%	137%	103%	108%	-	108%		
構成比	9.0%	10.4%	19.4%	80.6%	100.0%	0.0%	100.0%		

*相談等受付区分別件数 : 2018年4月～5月累計

(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	22	19	41	131	172	0	172	135%	61.0%
事業者	1	2	3	6	9	0	9	150%	3.2%
行政	7	4	11	85	96	0	96	109%	34.0%
その他	0	0	0	5	5	0	5	50%	1.8%
合計	30	25	55	227	282	0	282	122%	100.0%
前年比	158%	139%	149%	117%	122%	-	122%		
構成比	10.6%	8.9%	19.5%	80.5%	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

- * 電子レンジで冷凍食品の解凍時間を間違えて2倍に設定し、調理場を離れた。すると庫内から発煙し部屋中煙だらけになり、その煙を吸い込んで咳が止まらない。消防署は火災ではないという。メーカーも製品に異常は認められないという。このまま使用する気がないので、製品交換をして欲しい。【消費者】
 - * 10年前に購入した冷蔵庫の背面が結露したようで、壁がカビで汚損していた。製品に問題があると思うので、壁の修復費用を請求したい。【消費者】
 - * 14年程前に設置した冷蔵庫から水漏れし、床及び床下を損傷した。また、床が腐りシロアリも発生している。メーカーとの間に入って交渉してもらえないか。【消費者】
 - * スマホ用のワイヤレス充電器^(※)が不在時に発火しテーブルが焦げた。NITEで原因究明を考えているが、PLセンターの斡旋対象になるか。【行政】
 - * 衣類乾燥機をタイマーにして外出し、帰宅したら洗面所が煤だらけになっており、風呂場も洗濯機も使用できない。PLセンターで対応してもらえるか。【行政】
 - * 2月に購入した扇風機の前カバーと羽根が飛んできて指を怪我した。また、フローリングも傷がついた。【消費者】
 - * ヒートポンプ給湯機^(※)の配管が破損し、二次被害が出ている。PLセンターを紹介して良いか。【行政】
- (※充電器及びヒートポンプ給湯機は、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が、2018年1月に受付けた冷蔵庫に関する斡旋案件が、当センターの斡旋案に合意し終了しました。

* 斡旋案件事例

冷蔵庫背面の壁面に発生したカビによる損害			
製 品	冷蔵庫	使用期間	約9年
受 付 日	2018年1月16日	終 了 日	2018年4月26日
手続期間	約3.5ヶ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	2009年から使用している冷蔵庫を移動したところ、冷蔵庫背面に接していた壁面にカビが発生していた。冷蔵庫背面に結露した痕跡が認められ、冷蔵庫が壁面のカビの発生原因と考え、事業者に壁面修復等の損害補償を求めたが、交渉が難航したため斡旋依頼となった。		
原 因 等	本冷蔵庫は、台所・リビングに通常に設置されていた。本冷蔵庫の取扱説明書には、冷蔵庫の背面は壁につけられる旨の記載があるが、冷蔵庫背面と周囲温度では温度差があり、条件によって冷蔵庫及びその近接する壁面に結露やカビが発生する可能性がある。その点についての記載がなく、表示上の配慮が不足していると判断した。		
結 果	顧問弁護士の助言のもと、損害部分等を総合的に判断した斡旋案を提示し、両者から合意が得られたので合意書を取り交わし斡旋手続きを終了した。		

<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。