

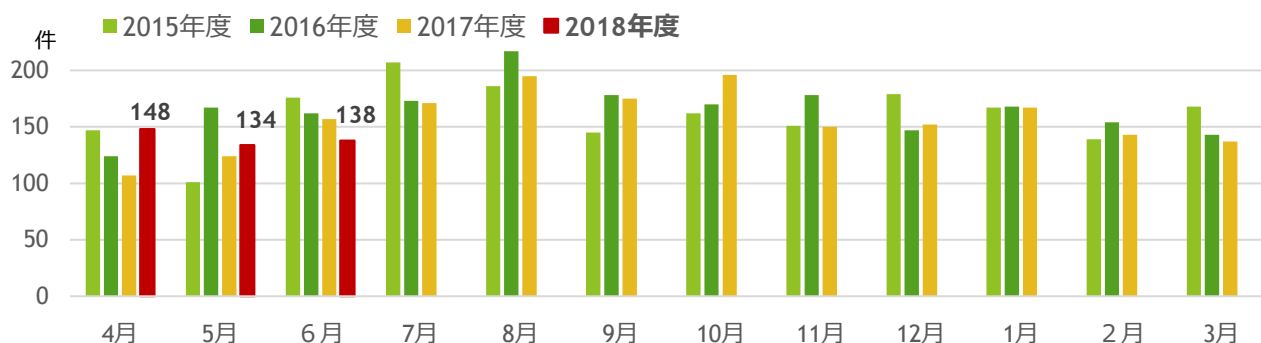
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年6月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2018年6月 **138件** (前年比**88%**)

4~5月の相談等受付件数は増加傾向にあったが、6月は、138件(前年比88%)と前年を下回った。また、相談内容別でも、4~5月に増加していた損害事故相談が15件(前年比45%)となり、拡大損害事故、非拡大損害事故ともに大幅に減少した。



*相談等受付区分別件数 : 2018年6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	7	5	12	72	84	0	84	93%	60.9%
事業者	0	0	0	5	5	0	5	125%	3.6%
行政	1	2	3	44	47	0	47	78%	34.1%
その他	0	0	0	2	2	0	2	67%	1.4%
合計	8	7	15	123	138	0	138	88%	100.0%
前年比	53%	39%	45%	99%	88%	-	88%		
構成比	5.8%	5.1%	10.9%	89.1%	100.0%	0.0%	100.0%		

*相談等受付区分別件数 : 2018年4月~6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	29	24	53	203	256	0	256	118%	61.0%
事業者	1	2	3	11	14	0	14	140%	3.3%
行政	8	6	14	129	143	0	143	97%	34.0%
その他	0	0	0	7	7	0	7	54%	1.7%
合計	38	32	70	350	420	0	420	108%	100.0%
前年比	112%	89%	100%	110%	108%	-	108%		
構成比	9.0%	7.6%	16.7%	83.3%	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。

2. 拡大損害事故相談事例

- * 2009年製の洗濯機から水漏れがしていたようで、床が腐り、洗濯機の脚の床部分が落ち込んでいる。メーカーからは床の修復費用について回答はもらえていないが、洗濯機の修理はしてもらえるとのこと。応じて問題ないか。【消費者】
- * 8年前に設置したエアコンから水漏れがして畳がダメになった。メーカーは製品不良というが、修理費用は消費者負担という。PL法が適用されるのではないか。【消費者】
- * 2015年製のスチームアイロンでスチームボタンを押したところ、熱湯の粒が噴射されて4cm大の火傷を負い通院している。痛みもあり仕事に影響も出ている。メーカーと治療費の交渉をしており、メーカーが製品に不具合がなかったか調べると言っているが、信用して渡して問題ないか。【消費者】
- * 2015年購入の洗濯機で布団カバーに穴が空き、また、別の日にはパジャマの上着に穴が空いた。メーカーが点検に来るが、衣類の弁償も要求出来るか。【消費者】
- * 購入間もないハンドブレンダーを柔らかいシリコン製ボールで使用したところ、ボールを突き破って指の肉がえぐれた。病院に行ったが重症とのこと。メーカーに治療費を要求したが、使い方の問題で対応出来ないという。【消費者】
- * 18年使用している冷蔵庫から水漏れし床を損傷した。メーカーサービスが来ることになっているが、どうすれば良いか。【消費者】
- * 4年前に購入したエアコンだが、設置当初に水漏れがし据付業者に応急処置をもらった。今回引っ越しでエアコンを取り外したら壁にカビが生えており、ドレン管が割れていた。据付当時の問題と思われるが、どう対応すれば良いか。【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>

- 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。