

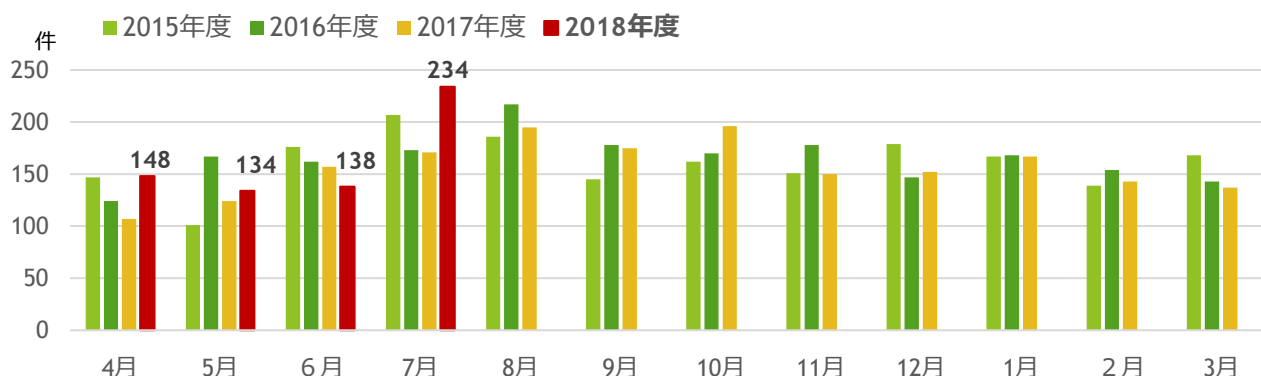
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年7月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2018年7月 **234件**（前年比**137%**）

7月の相談等受付件数は、234件（前年比137%）となり、2016年8月以来、約2年ぶりに200件を越えた。猛暑の影響でルームエアコンの相談が68件（前年比184%）と大幅に増加したことによる。なお、一般相談は増えたものの、損害事故相談は16件（前年比84%）と前月に引き続き減少した。



*相談等受付区分別件数：2018年7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	6	6	12	128	140	0	140	140%	59.8%
事業者	0	1	1	5	6	0	6	120%	2.6%
行政	1	2	3	80	83	0	83	128%	35.5%
その他	0	0	0	5	5	0	5	500%	2.1%
合計	7	9	16	218	234	0	234	137%	100.0%
前年比	88%	82%	84%	143%	137%	-	137%		
構成比	3.0%	3.8%	6.8%	93.2%	100.0%	0.0%	100.0%		

*相談等受付区分別件数：2018年4月～7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	35	30	65	331	396	0	396	125%	60.6%
事業者	1	3	4	16	20	0	20	133%	3.1%
行政	9	8	17	209	226	0	226	106%	34.6%
その他	0	0	0	12	12	0	12	86%	1.8%
合計	45	41	86	568	654	0	654	117%	100.0%
前年比	107%	87%	97%	121%	117%	-	117%		
構成比	6.9%	6.3%	13.1%	86.9%	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

- * 賃貸マンションのエアコンから水漏れし、下にあったパソコンが故障した。エアコンは家主が交換し、古いエアコンは廃棄された。パソコンの修理費用をP L法で請求したいが、エアコンが廃棄されてしまった今、適用は難しいか。【消費者】
- * 洗濯コースが終了し、扉部分から水漏れがしていた。急いで扉を開けると水が噴出し廊下が水浸しになり、床面が浮き上がったようになってしまった。家主に弁償しなければいけない。メーカーは、扉を開けたことが原因なので床の修復には応じられないという。【消費者】
- * 4年半使用している2ドア冷蔵庫の上のドアが落ちて、床が傷ついた。【消費者】
- * 海外メーカーの光脱毛器をネット市場で購入し、早速使用したところ火傷を負った。ネット市場の運営事業者は、取引場の提供と代行配送を行っているだけとのこと、輸入代理店もなく海外メーカーと直接交渉することになった。海外メーカーとはメールで交渉しており、ある程度の治療費を出すと言っているが、納得いかない。言語が違うため交渉も難しい。【消費者】
- * 床下換気扇から出火し家を全焼した。施工会社は損害賠償に応じる様子だったが、消防署が原因不明としたとことで損害賠償に難色を示している。原因究明の方法はあるか。【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>

- 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。