

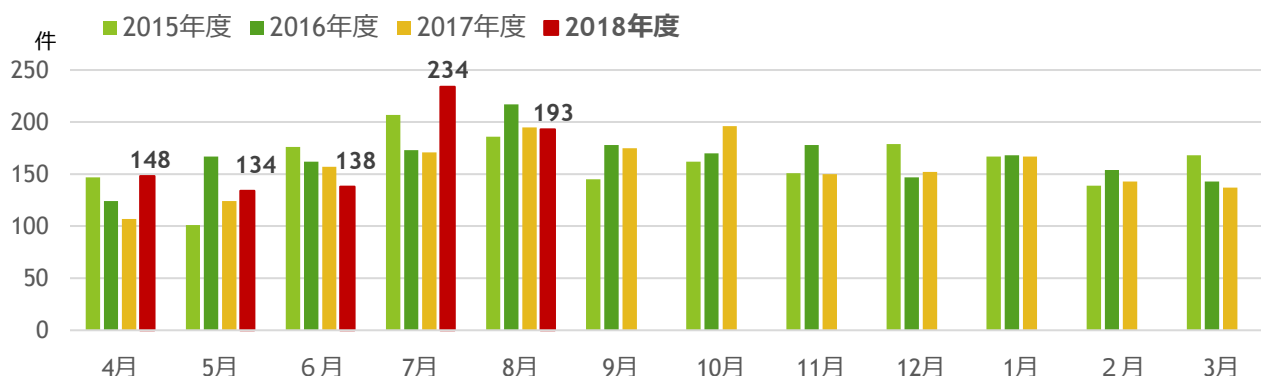
# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2018年8月》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数 : 2018年8月 **193件 (前年比99%)**

8月の相談等受付件数は、193件(前年比99%)でほぼ前年並みであった。ルームエアコンの相談件数は、徐々に減りつつあるものの60件(前年比167%)と多かった。損害事故相談件数は、17件(前年比61%)と前月に引き続き減少した。また、斡旋手続の依頼が1件あり、受付けた。



\*相談等受付区分別件数 : 2018年8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	5	4	9	99	108	1	109	104%	56.5%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	400%	2.1%
行政	4	4	8	71	79	0	79	93%	40.9%
その他	0	0	0	1	1	0	1	25%	0.5%
合計	9	8	17	175	192	1	193	99%	100.0%
前年比	56%	67%	61%	105%	98%	-	99%		
構成比	4.7%	4.1%	8.8%	90.7%	99.5%	0.5%	100.0%		

\*相談等受付区分別件数 : 2018年4月～8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	40	34	74	430	504	1	505	120%	59.6%
事業者	1	3	4	20	24	0	24	150%	2.8%
行政	13	12	25	280	305	0	305	102%	36.0%
その他	0	0	0	13	13	0	13	72%	1.5%
合計	54	49	103	743	846	1	847	112%	100.0%
前年比	93%	83%	88%	117%	112%	-	112%		
構成比	6.4%	5.8%	12.2%	87.7%	99.9%	0.1%	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

- \* [脱毛器] 通信販売で購入した海外メーカー製の光脱毛器で火傷を負った。医療機関では、その光脱毛器の影響と診断された。メーカーは商品返品には応じたが、火傷の治療費等については、回答がもらえていない。通信販売会社からは、海外メーカーと直接交渉するよう言われたとのこと。【行政】
- \* [脱毛器] 買って間もない光脱毛器で膝に水膨れが出来た。メーカーが来て商品を持ち帰り、修理するという。病院には行っているが、痕が残らないか心配。治療費等メーカーに請求したい。【消費者・行政】
- \* [車載用モニター] ネット販売で購入した海外メーカー製の車載用モニターから発煙し、車内の天井周辺が煤で黒くなり、汚れが落ちなくなった。カー用品店は修理が必要という。ネット販売業者は返金には応じてくれたが、車の修理費については海外メーカーとメールでやり取りをしている。【消費者】
- \* [パソコン] パソコンから出火し本や参考書等に延焼し、部屋が煤だらけになった。消防署からリコール品のパソコンと知らされた。明日、消防署とメーカーで立会いがあるが、どうすればよいか。【消費者】
- \* [保冷庫] 小型保冷庫からの結露で床にカビが生えた。メーカーは取扱説明書に結露をふき取るよう記載しているので責任がないという。納得がいかないとのこと。【行政】
- \* [食器洗い乾燥機] 2006年製の食器洗い乾燥機の本体側給水口から水漏れし、部屋が水浸しになった。過去2回修理しており、2回目の2017年6月の修理時にメーカーが給水ホースを交換した。しかし、今回の水漏れは、取付け部の問題でないとのこと。水漏れによる建物の影響が心配。【消費者】
- \* [エアコン] 7年前に購入したエアコンで、購入後2年目に水漏れした。それ以降毎年、メーカーに簡単な掃除をしてもらっている。今回、多量の水漏れを起こし、メーカーが持ち帰り調査をしている。壁、床が損傷している様子だが、どうすればよいか。【消費者】

## 3. 斡旋または裁定案件

- \* 電気湯たんぽによる火災事故に関する斡旋手続の依頼があり、受け付けました。

### <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。