

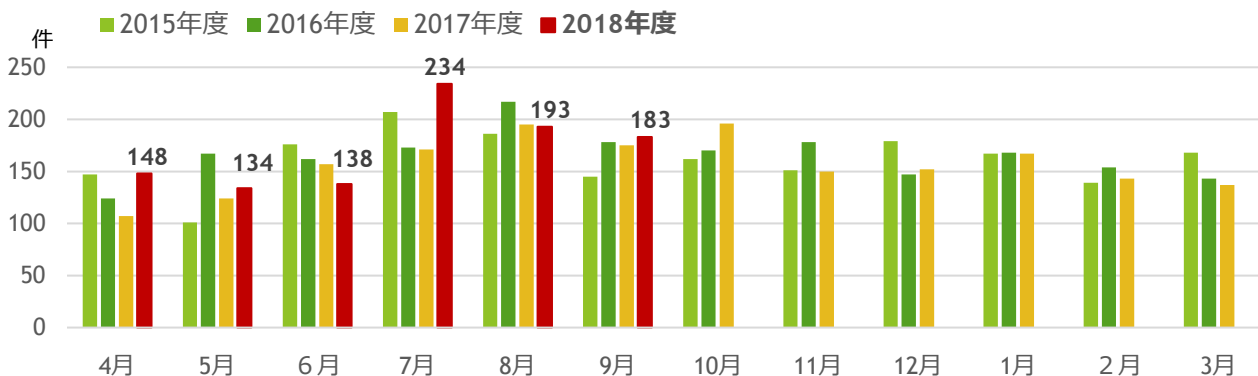
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年9月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2018年9月 **183件 (前年比105%)**

9月の相談等受付件数は、183件(前年比105%)であった。4～9月累計では1,030件(前年比111%)と前年より大幅に増加し、中でもルームエアコンの受付件数は、猛暑の影響もあり186件(前年比135%・構成比18.1%)となり、全体の2割近くを占めた。全体の受付件数は増加したものの、損害事故相談は、拡大損害事故相談、非拡大損害事故相談とも減少し、130件(前年比87%)となった。



*相談等受付区分別件数 : 2018年9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	14	7	21	100	121	0	121	117%	66.1%
事業者	1	0	1	4	5	0	5	500%	2.7%
行政	2	3	5	50	55	0	55	86%	30.1%
その他	0	0	0	2	2	0	2	29%	1.1%
合計	17	10	27	156	183	0	183	105%	100.0%
前年比	94%	67%	82%	110%	105%	-	105%		
構成比	9.3%	5.5%	14.8%	85.2%	100.0%	0.0%	100.0%		

*相談等受付区分別件数 : 2018年4月～9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	54	41	95	530	625	1	626	119%	60.8%
事業者	2	3	5	24	29	0	29	171%	2.8%
行政	15	15	30	330	360	0	360	99%	35.0%
その他	0	0	0	15	15	0	15	60%	1.5%
合計	71	59	130	899	1,029	1	1,030	111%	100.0%
前年比	93%	80%	87%	115%	111%	-	111%		
構成比	6.9%	5.7%	12.6%	87.3%	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

- * [エアコン] 昨年3月に賃貸住宅に引越し、その際引越し業者にエアコン設置工事を依頼した。最近、本体下部に結露が発生し、床を汚損していることに気付いた。住宅メーカーからは本体の排水処理が不十分と言われ、大家からは床の全面張替えを要求された。責任は居住者にあるのか、設置工事業者にあるのか。【消費者】
- * [充電式ヘッドランプ（対象外製品）] 3ヶ月前にオークションで購入し2回使用した。自動車のシガーソケットで充電中に爆発し内装を損傷、修理に6万円かかる。修理費用はどうなるのか【消費者】
- * [IH クッキングヒーター] システムキッチンとIH クッキングヒーターをセットで購入。IH クッキングヒーターからの熱でシステムキッチンの一部が溶けた。IH クッキングヒーターのメーカーに調査をしてもらったが、製品に問題はないという。システムキッチンメーカーも耐熱性に問題はないという。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 電源コード付け根部がスパークし手に火傷を負った。【消費者】
- * [スマートフォン] 7ヶ月前に購入したスマートフォンを充電し30分程外出して戻ると、本体充電部分から出火、本体とケース、充電器が燃えた。携帯電話会社で調査した結果、充電部分から塩素が検出され、充電時の水滴等の付着が原因であり保証出来ないとのこと。防水仕様で通常使用範囲で利用していたのに納得できない。【消費者】
- * [掃除機] 1ヶ月前に購入したコードレスクリーナーを使用中、バッテリーと本体の接続部がショートし爆発音がして火が出た。本体の樹脂が燃え、じゅうたんに穴が空いた。【消費者】
- * [電子レンジ] カップスープを温めたら、中のスープが飛び出し火傷を負った。食品メーカーに確認すると、場合によっては起きる現象という。最近、また同様の現象が起こった。これはPL法の対象ではないか。【消費者】
- * [電気あんか] 古い電気あんかを使用していたところ、爆発して中の液体が飛び火傷を負った。メーカー名は不明とのことだが、液体が入った電気あんかはあるのか。また、どこに事故の届出をすれば良いか。【行政】
- * [スチームクリーナー] 自社のスチームクリーナーで消費者が火傷を負った。当該製品は2006年に出荷したものが、消費者は2010年に購入したと言っている。PL法の期限は10年と聞いているが、対象になるのか。【事業者】
- * [ヘアドライヤー] 電源コード付け根部から火花が出て、落とすはずみで床が焦げた。メーカーは製品交換には応じるが、床の修復費は出せないとのこと。【消費者】
- * [スマートフォン] スマートフォンを使用していたら突然発火し、机の上に落とし机が焦げたと相談があった。【行政】
- * [冷蔵庫] 8年程使用した冷蔵庫を買い替えて移動したところ、壁面にカビが発生、床下や床下の根太、コンクリートまでカビが発生していた。【消費者】
- * [エアコン] 2015年製エアコンから水漏れがして、床、壁を損傷した。メーカーに製品を送り調査したが、製品からの水漏れが認められないので、床、壁の修復費は補償できないとのこと。最初に来たメーカー派遣の修理業者は、修理票に製品から水漏れと記載しているのに納得がいかない。【消費者】
- * [スマートフォン] 2年前に購入したスマートフォンを充電中爆発し、畳が焦げた。【消費者】
- * [除湿機] 除湿水のタンクが満水になると自動的に停止する機構になっているが、壊れていて水が漏れていた。フローリングが浮いた状態になっており、カビも生えていた。製品は保証期間内なので無償修理するとのことだが、フローリングの補償もしてもらえるものか。【消費者】

3. 斡旋または裁定案件

- * 8月に受付けた電気湯たんぼによる火災事故に関する斡旋案件は、事業者が斡旋手続開始に不応諾となり、手続を終了した。

<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。