

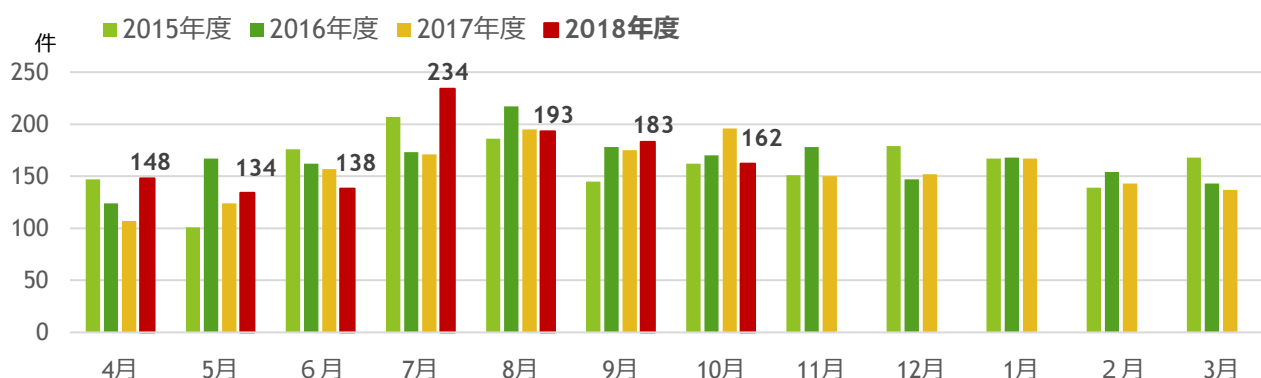
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年10月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2018年10月 **162件**（前年比**83%**）

10月の相談等受付件数は、162件（前年比83%）で、一昨年、一昨々年並みの件数であった。4～10月累計では1,192件（前年比106%）と前年を上回っているが、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に、6月以降減少傾向が続いており、計153件（前年比80%）となった。



*相談等受付区分別件数：2018年10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	8	9	17	91	108	0	108	98%	66.7%
事業者	0	0	0	3	3	0	3	33%	1.9%
行政	4	2	6	43	49	0	49	67%	30.2%
その他	0	0	0	2	2	0	2	50%	1.2%
合計	12	11	23	139	162	0	162	83%	100.0%
前年比	41%	85%	55%	91%	83%	-	83%		
構成比	7.4%	6.8%	14.2%	85.8%	100.0%	0.0%	100.0%		

*相談等受付区分別件数：2018年4月～10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	62	50	112	621	733	1	734	116%	61.6%
事業者	2	3	5	27	32	0	32	91%	2.7%
行政	19	17	36	373	409	0	409	94%	34.3%
その他	0	0	0	17	17	0	17	81%	1.4%
合計	83	70	153	1,038	1,191	1	1,192	106%	100.0%
前年比	80%	80%	80%	111%	106%	-	106%		
構成比	7.0%	5.9%	12.8%	87.1%	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

- * [洗濯機] 2年ほど使用している洗濯機で衣類に穴が開いた。メーカーに修理を依頼したところ、洗濯機が原因ではないとのことであり、修理代や衣類の弁償もしないとのことであった。衣類には穴があいており、原因は洗濯機以外には考えられない。衣類の弁償と製品買い取りをしてもらいたい。【消費者】
- * [ワインセラー] 先日停電が発生し、使用しているワインセラーが、電力復帰後に温め動作となり、高価なワインがダメになった。メーカーに補償を要求できないか。【消費者】
- * [掃除機] 自宅のドア下の敷居が床面よりも高いため、掃除機の回転ヘッドが当たり、敷居が損傷。メーカーにヘッドを送付したが、不具合は見つからないとのことで、ブラシヘッドの使用を勧められた。対応に納得できない。【消費者】
- * [エアコン] エアコンの清掃を業者に依頼したところ、翌月とその翌月にエアコンから水が出て畳や床を損傷。メーカーに調査依頼すると、清掃時のドレイン詰まりが原因と判明。業者負担で畳を交換するも、損傷部のみで畳の色が異なり、対応に不満だ。【消費者】
- * [充電器（対象外製品）] スマートフォンと充電器接続部分で発火し、軽い火傷を負った。スマホ事業者の調査では、本体に異常なしとの結果だったため、充電器事業者に補償を求めているが、補償額で折り合えない。【消費者】
- * [充電式ライト（対象外製品）] 夜中に充電中、ライトの本体が燃え、床も少し焼けた。カーテン、壁も黒く焦げた。充電中に発火する事例は他にもあるのか。どう対応したら良いか。【行政】
- * [ワインセラー] ワインセラーから水漏れがして、タンスの高価な帯や床が損傷。賠償をメーカーに求めるも、調査に3か月掛かるといわれ、対応に納得できない。【消費者】
- * [充電器（対象外製品）] 子供が、モバイルバッテリーを携帯電話に繋いだ状態で、リュックサックに入れ学校行事に参加したところ、モバイルバッテリーから発火し、リュックサックと床のカーペットの一部が焼損。損害賠償を事業者に求められるか。【行政】
- * [マッサージ器] 一般消費者から家庭用マッサージ器にて顔に怪我をし、医者から跡が残る可能性があると言われたと相談があった。事業者と協議中とのことだが、折り合えない時は、PLセンターを紹介してよいか。【行政】
- * [充電式ヘッドライト（対象外製品）] 一般消費者から、ヘルメットに装着するLEDライトの充電池から発火し、消防で火災認定を受けたと相談があった。事業者と協議中とのことだが、折り合えない時は、PLセンターを紹介してよいか。【行政】
- * [コンセント] 学習機のコンセント口から出火し、子供が両手に火傷を負った。事業者に賠償を求めるも、コンセント口から使用しないはずの金属片が見つかったといわれ、進展せず困っている。【消費者】
- * [漢方煎じ器（対象外製品）] 漢方煎じ器で家族が火傷した。治療費と慰謝料の請求をしたが、金額で折り合わない。どうしたらよいか。【消費者】

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。