

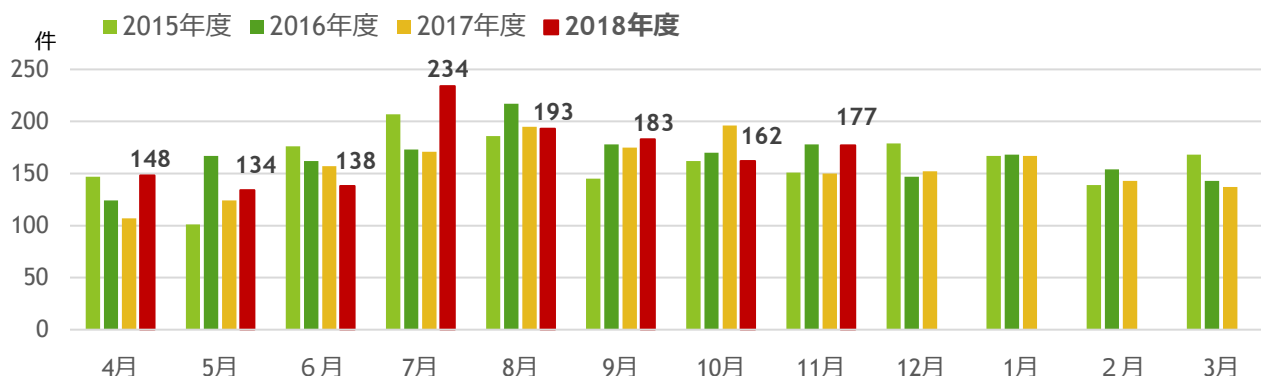
# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2018年11月》

### 1. 相談等受付概況

\* 相談等受付件数 : 2018年11月 177件 (前年比118%)

11月の相談等受付件数は、177件(前年比118%)と、前年を大きく上回った。事故に関する相談は、拡大損害事故と非拡大損害事故の合計で27件(前年比142%)となったが、その内訳に複数案件の再相談も含むため、それらを考慮すると、ほぼ前年並みの事故相談件数といえる。また、4月～11月累計件数では、1,369件(前年比107%)と、前年を上回ったものの、損害事故相談では、拡大損害事故相談(前年比83%)、非拡大損害事故相談(前年比89%)ともに、前年を下回っている。



\* 相談等受付区分別件数 : 2018年11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	10	9	19	95	114	0	114	125%	64.4%
事業者	1	0	1	2	3	0	3	-	1.7%
行政	3	4	7	52	59	0	59	109%	33.3%
その他	0	0	0	1	1	0	1	20%	0.6%
合計	14	13	27	150	177	0	177	118%	100.0%
前年比	108%	217%	142%	115%	118%	-	118%		
構成比	7.9%	7.3%	15.3%	84.7%	100.0%	0.0%	100.0%		

\* 相談等受付区分別件数 : 2018年4月～11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	72	59	131	716	847	1	848	117%	61.9%
事業者	3	3	6	29	35	0	35	117%	2.6%
行政	22	21	43	425	468	0	468	96%	34.2%
その他	0	0	0	18	18	0	18	58%	1.3%
合計	97	83	180	1,188	1,368	1	1,369	107%	100.0%
前年比	83%	89%	86%	112%	107%	-	107%		
構成比	7.1%	6.1%	13.2%	86.8%	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. 主な拡大損害事故相談事例

- \* [ヘアードライヤー] 昨年購入したドライヤーの折りたたみ部分に指を挟んでしまったが、その部分にバリがあり、切り傷を負った。メーカーは重大視していない様子。家電製品 P L センターを通じ、賠償請求できるか。【消費者】
- \* [WiFi ルーター] カバンの中で発火した。現品を消防署に持参する。今後どうすればよいか。【消費者】
- \* [家庭用美顔マッサージ器] 顔に傷を負った。医者からは跡が残る可能性があると言われている。メーカーに製品を送ったが、製品には問題ないと言う。どうすればよいか。【消費者】
- \* [モバイルバッテリー(対象外製品)] 今年 3 月にインターネットで購入。充電中に、爆発し家族が火傷を負い、家財も損傷した。消防に連絡し、対応中とのこと。この製品に P S E マークはついていない。同様の事故はあるのか。これからどうすればよいかと相談を受けているが、貴 P L センターを紹介してよいか。【行政】
- \* [携帯電話] 二つ折りの携帯電話で通話中、突然本体から爆音が発生し、片耳と側頭部の激痛とともに難聴となり、現在も加療中とのこと。事業者に状況を伝え、点検を依頼するとアンテナ故障と判明。しかし、事業者は、難聴と機器との因果関係を認めようとせず、消費者は対応に苦慮している。今後どう対応すればよいか。【行政】
- \* [パソコン] 7 年前に購入。パソコンのアダプターと本体の接合部付近から発火し、家族が軽いやけどを負った。メーカーには感謝料を請求しているが、金額にかなりの隔たりが出そう。メーカーは、納得いただかなければ裁判での決着をともっている。【消費者】
- \* [エアコン] 2 年前に購入。昨年夏、常時ではないが、ルーバーの回転時にコップ 1 杯程度の水漏れが発生。修理依頼をし、室内機の熱交換器が交換となった。今夏も同症状が出て、再び熱交換器を交換された。この様子では、来年も同症状が発生しかねず、とても心配だ。欠陥品ではないのか。【消費者】
- \* [エアコン] 6～7 年使用しているエアコンの室外機から出火し、火災となる。現品は消防とメーカーで調査中。焼損したベランダ、外壁、軒下などの修復は、保険で全額補償できると言っているが、気持ちは治まらない。メーカーに感謝料を請求したい。今後、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。