

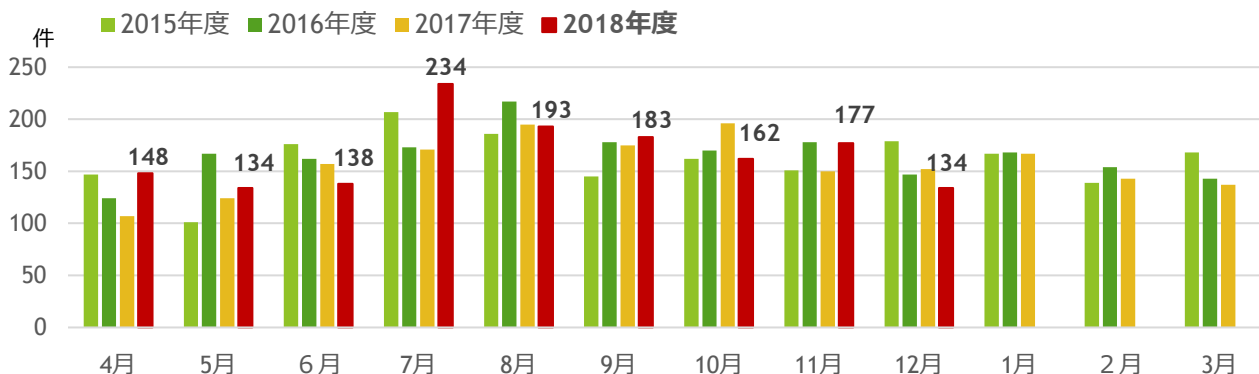
# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2018年12月》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2018年12月 134件（前年比88%）

12月の相談等受付件数は、134件（前年比88%）となり、12月の受付件数としては、直近4年間で最少であった。4月～12月累計件数では、1,503件（前年比105%）と、前年を上回っているものの、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96%）ともに前年を下回っている。また、グリル鍋による拡大損害事故が発生し、斡旋手続きを開始した。



\*相談等受付区分別件数：2018年12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	11	6	17	63	80	1	81	94%	60.4%
事業者	3	0	3	5	8	0	8	-	6.0%
行政	2	2	4	41	45	0	45	69%	33.6%
その他	0	0	0	0	0	0	0	-	-
合計	16	8	24	109	133	1	134	88%	100.0%
前年比	84%	400%	114%	83%	88%	-	88%		
構成比	11.9%	6.0%	17.9%	81.3%	99.3%	0.7%	100.0%		

\*相談等受付区分別件数：2018年4月～12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	83	65	148	779	927	2	929	115%	61.8%
事業者	6	3	9	34	43	0	43	143%	2.9%
行政	24	23	47	466	513	0	513	93%	34.1%
その他	0	0	0	18	18	0	18	56%	1.2%
合計	113	91	204	1,297	1,501	2	1,503	105%	100.0%
前年比	83%	96%	88%	109%	105%	200%	105%		
構成比	7.5%	6.1%	13.6%	86.3%	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. 主な拡大損害事故相談事例

- \* [洗濯機] 縦型の全自動洗濯機で洗濯中、床が濡れていたため水漏れかと思い、動いている洗濯機本体の下に手を入れた。その際、指の裂傷と骨折を負った。メーカーサービスマンが製品を確認したところ、異常はないとのこと。取扱説明書には注意表示があり、自分の不注意ではあるが、治療費程度はメーカーに負担してもらいたい。このような事故例はあるのか。【消費者】
- \* [洗濯機] 賃貸集合住宅のオーナーだが、入居者が設置した洗濯機から水が漏れ、階下の入居者宅にも被害が出た。洗濯機を設置した家電店は、設置の非を認めているが、一向に進展しない。どうすればいいか。【消費者】
- \* [掃除機] 家電店で購入した掃除機が、昨年2月に使用中、製品が爆発し、怪我はなかったものの、破片が壁に食い込むほどの被害を受けた。メーカーは製品を交換してくれたが、先月再び爆発した。現在メーカーが現品を持ち帰り、対応をしている。爆発するような物を吸引したとは考えられない。このような事案は他にもあるのか。【消費者】
- \* [冷蔵庫] 4年前に購入した米びつ用の冷蔵庫から発火し、住宅が全焼。気道熱傷で、しばらく入院した。診断書は入手済みであるが、火災保険は未加入である。今後どのような対応をすればよいか。【消費者】

## 3. 斡旋または裁定案件

- \* グリル鍋による拡大損害事故の斡旋案件を1件受付し、斡旋手続を開始しました。  
詳細は、斡旋手続終了時に報告いたします。

### <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。