

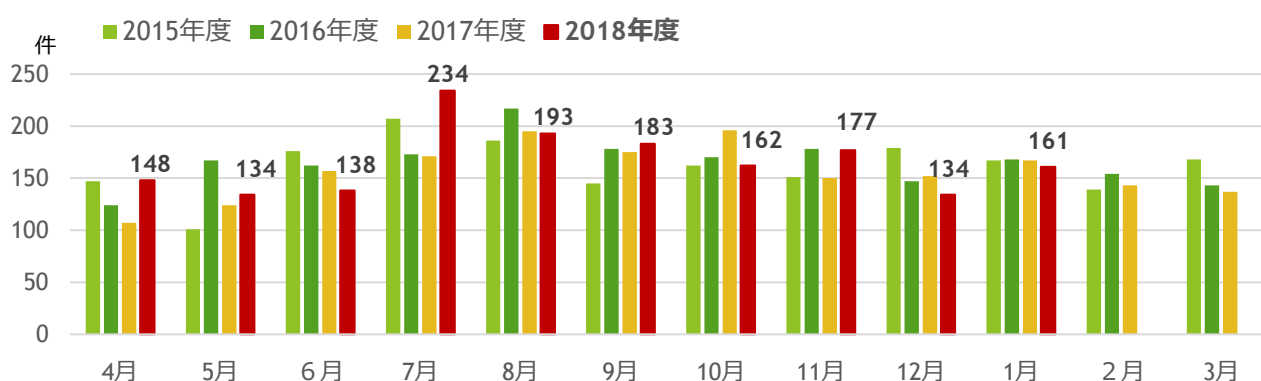
家電製品PLセンター インフォメーション

《2019年1月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2019年1月 161件（前年比96%）

1月の相談等受付件数は、161件（前年比96%）となり、若干の前年割れとなった。4月～1月累計件数では、1,664件（前年比104%）と、前年を上回っている。損害事故相談では、拡大損害事故相談（前年比79%）、非拡大損害事故相談（前年比95%）ともに、前年を下回った。



*相談等受付区分別件数：2019年1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	7	15	87	102	0	102	88%	63.4%
事業者	0	0	0	3	3	0	3	60%	1.9%
行政	1	3	4	42	46	0	46	105%	28.6%
その他	0	0	0	0	10	0	10	500%	6.2%
合計	9	10	19	142	161	0	161	96%	100.0%
前年比	50%	91%	66%	104%	97%	-	96%		
構成比	5.6%	6.2%	11.8%	88.2%	100.0%	-	100.0%		

*相談等受付区分別件数：2018年4月～2019年1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	91	72	163	866	1029	2	1031	111%	62.0%
事業者	6	3	9	37	46	0	46	131%	2.8%
行政	25	26	51	508	559	0	559	93%	33.6%
その他	0	0	0	28	28	0	28	82%	1.7%
合計	122	101	223	1439	1662	2	1664	104%	100.0%
前年比	79%	95%	86%	108%	104%	100%	104%		
構成比	7.3%	6.1%	13.4%	86.5%	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

- * [家庭用高圧洗浄機] 高圧洗浄機を自宅マンションのベランダで使用、本体給水口金具が外れ、水が漏れ、階下の部屋に大きな被害が及んだ。メーカーは使い方の問題として取り合わない。どうすればよいか。【消費者】
- * [電気温風機] 4年ほど使用のセラミックファンヒーターが燃え、床のクロスに2cmほど穴があいた。消防に通報し、niteで原因を調べたところ、製品が原因とのこと。床のクロスの全面張り替え費用と製品代金に加え、精神的ダメージを受けたので、慰謝料も請求したい。【消費者】
- * [モバイルバッテリー(対象外製品)] モバイルバッテリーが発火し、布団などが焼けた。製品輸入業者は、P L保険で損害費用を支払うと言っており、バッテリーの代金や損害品の金額を求められている。領収書など無いが、どうすればよいか。【消費者】
- * [洗濯機] 半年くらい前から洗濯機の排水ホースと排水口のつなぎ目から水漏れしており、都度拭きとっていたが、今回修理を依頼すると床が腐っているのが判明した。メーカーはホースの経年劣化であり、有償修理というが納得できない。床の修復費等を請求したい。【消費者】
- * [洗濯機] 3年前に購入したドラム式洗濯機の排水口が詰まり、水漏れが発生した。床が損傷したため、メーカーにその修復を求めたいとのこと。メーカーは、フィルターを通るような物が排水口に流れ込んでいるので、洗濯前に除去するよう説明しているとのことだが、詰まるような物の心当たりはなく、相談者は納得できないとのこと。【行政】
- * [ヘアードライヤー] 3年半使用しているヘアードライヤーの取っ手辺りから発火し、やけどを負った。メーカーが自宅を訪れ、商品を預けた。メーカーは、電源コードの取扱い方法により、ショートして発火する場合があります、治療費も個人負担と言われ納得がいけない。リコールにならないのか【消費者】
- * [スマートフォン] 2週間前に購入したスマホを充電ケーブルに接続し就寝したところ、スマホと充電ケーブルの接続部から発火し、布団が焦げた。通信キャリアショップに製品交換を申し出たが、修理しかできない、修理料金も修理部門で確認しなければわからないとのこと。このまま、事故品をショップに渡してよいか。【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。