

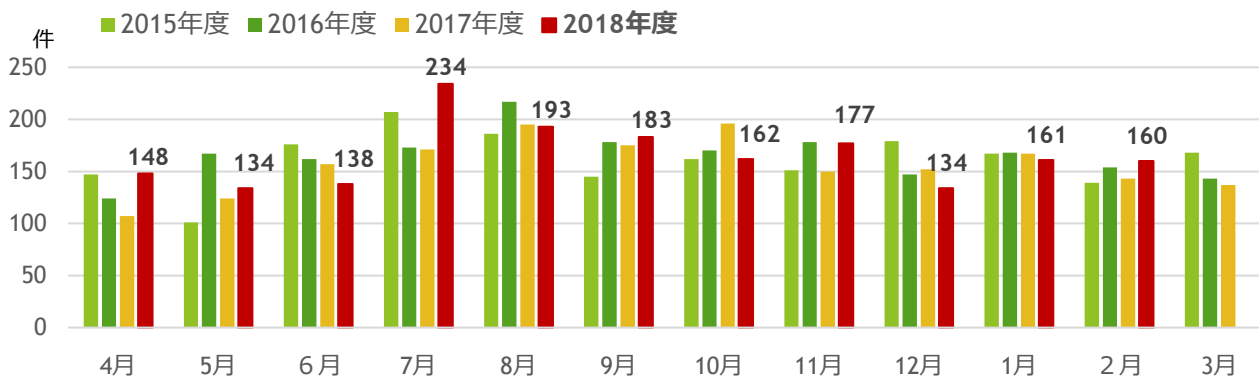
家電製品PLセンター インフォメーション

《2019年2月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2019年2月 160件（前年比112%）

2月の相談等受付件数は、160件（前年比112%）となった。また、2018年4月～2019年2月累計件数は、1,824件（前年比105%）となり、年間2,000件に迫る件数となった。一方、累計の損害事故相談は、前年比84%と減少しているが、なかでも家電製品の事故で身体、財産等への被害が生じた「拡大損害事故」の相談件数が、前年比72%と大きく減少している。



*相談等受付区分別件数：2019年2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	4	11	15	91	106	0	106	128%	66.3%
事業者	0	0	0	5	5	0	5	125%	3.1%
行政	3	3	6	42	48	0	48	94%	30.0%
その他	0	0	0	1	1	0	1	20%	0.6%
合計	7	14	21	139	160	0	160	112%	100.0%
前年比	29%	233%	70%	123%	112%	-	112%		
構成比	4.4%	8.8%	13.1%	86.9%	100.0%	-	100.0%		

*相談等受付区分別件数：2018年4月～2019年2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	95	83	178	957	1135	2	1137	113%	62.3%
事業者	6	3	9	42	51	0	51	131%	2.8%
行政	28	29	57	550	607	0	607	94%	33.3%
その他	0	0	0	29	29	0	28	74%	1.6%
合計	129	115	244	1578	1822	2	1824	105%	100.0%
前年比	72%	103%	84%	109%	105%	100%	105%		
構成比	7.1%	6.3%	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

- * [電気ひざ掛け] インターネットショップで購入したUSB端子に接続できる電気ひざ掛けを、パソコンに接続して使用中、接続端子部分が熱で盛り上がり、パソコンの端子が接触不良となった。ネットショップは、製品の引き取りには応じるも、パソコン端子の修理費用の負担は応じようとする。メーカーは海外事業者であり、その代理店とも、連絡がとれないとのこと。どうすればよいか。【行政】
- * [電気こたつ] こたつのヒーター部が落下し、賃貸住宅の床が焼損した。調べるとリコール品だった。これからどう対応すればよいか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 3年前、購入して間もないドラム式洗濯機から水漏れし、洗面所が床面から4センチくらいの水浸しになった。メーカーに点検依頼をすると内部ホースの亀裂が原因とのこと無償交換となった。その後、徐々に床の腐食が進み、昨年秋にリフォーム会社に相談すると、当時の水漏れが原因ではないかと言われ、修復費用は、数十万円の見積り。メーカーは、修復費の負担はできないと言うが、その時の水漏れが原因としか思えない。メーカーが負担すべきではないか。【消費者】
- * [電気洗濯機] ドラム式洗濯機の水漏れにより、床面や壁が汚損。住宅メーカーの修復見積りは数十万円。メーカーは、本体内部のゴミ付着が水漏れの原因というが、取扱説明書に注意喚起の記載がない。修復費用の負担をメーカーに求めるが、応じてくれない。PL法など考え方を知りたい。【消費者】
- * [スマートフォン] スマートフォンで通話中、爆音がして難聴になった。リコール品ではないようだが、このような事象のリコールはあるか。今後の対応について、アドバイスをいただきたい。【行政】
- * [充電器(対象外製品)] 数か月前に100円均一ショップで購入した充電器とケーブルでスマートフォンを充電中、充電器が発火し、枕カバーが焦げた。店は充電器を弁償するというが、電流1アンペアに対応した充電器に、2アンペアの機器をつないだことが原因と言われ、消費者は、納得できないとのこと。【行政】
- * [石油ファンヒーター(対象外製品)] 1歳の息子が石油ファンヒーターの裏に回ったら指を切った。メーカーには改善して貰いたい。メーカーに電話する前に対応を伺いたい。【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を行った案件。
- 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。