

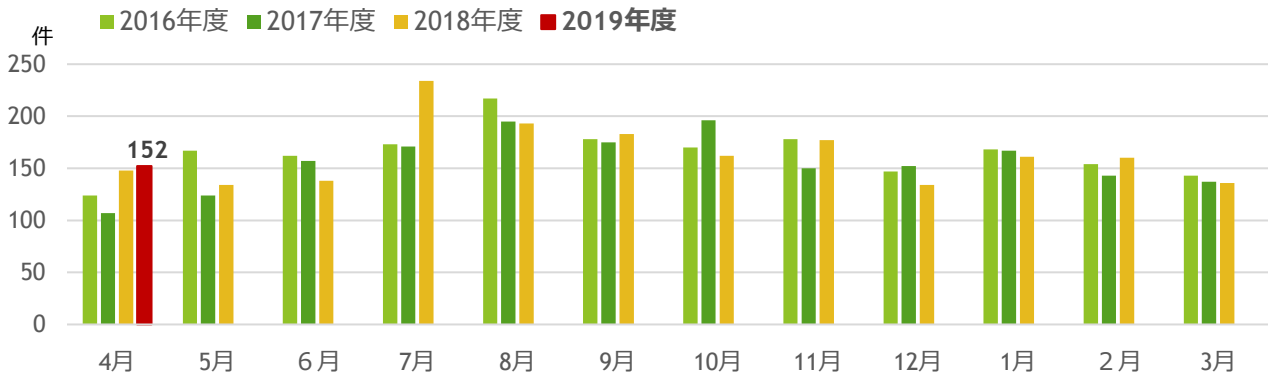
# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2019年4月》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2019年4月 152件（前年比103%）

4月の相談等受付件数は、152件（前年比103%）となり、昨年に続く高水準となった。一方、家電製品の事故により、身体・財産等に被害が拡大した「拡大損害事故」の相談件数は、15件（前年比83%）と減少している。



\*相談等受付区分別件数：2019年4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	6	3	9	93	102	0	102	106%	67.1%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	33%	1.3%
行政	9	3	12	35	47	0	47	112%	30.9%
その他	0	1	1	0	1	0	1	25%	0.7%
合計	15	7	22	130	152	0	152	103%	100.0%
前年比	83%	64%	76%	109%	103%	-	103%		
構成比++	9.9%	4.6%	14.5%	85.5%	100.0%	-	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

- \* [テレビ] 2年半使用しているテレビが発煙し、煙を吸って気分が悪くなった。耐用年数は何年か。今後の対応について伺いたい。【行政】
- \* [電子レンジ] 購入し2年半の電子レンジの扉が蜘蛛の巣状にヒビが入って砕け落ち、足を怪我し、キッチンカウンターにも傷がついた。【行政】
- \* [LED 器具] 点灯中のLEDシーリングライトがショートし、製品及び天井のクロスが焦げた。カバーを外すとLEDの右部分が焦げている。今後の対応を教えて欲しい。【消費者】
- \* [家庭用FAX] 2カ月前に購入したばかりの家庭用FAXの子機で通話中に受話器から「バーン」と大きな音がして以降、耳鳴りがしている。このような相談はあるか。【消費者】

- \* [家庭用医療機器] 加温式のマッサージピローに足を乗せたまま、うたた寝をしたら、足に低温火傷を負い、加療中も症状が重い。事業者との交渉は、どう進めればよいか。【行政】
- \* [配線器具] 購入して数ヶ月の延長コードに携帯電話の充電器を接続し、充電していたところ、延長コードのコンセント付け根の蛇腹部分から発火し、絨毯、毛布、充電器が類損。突然の発火に驚き、座っていたソファから落下し、右足に怪我を負い、腰も悪くした。メーカーは治療費を補償するというが、物品の損傷や休業補償も請求したい。どうすればよいか。【消費者】
- \* [家庭用美顔器] 美顔器の即売会で販売員にお試し施術を受けた相談者が、火傷を負った。事業者側は使い方の問題といい、販売員側は使い方に問題はないといい、交渉が進展しない。相談者は、現在も医療機関で加療中であり、せめて治療費くらいは事業者負担してもらいたいという。家電製品PLセンターを紹介してよいか。【行政】
- \* [洗濯機] 3カ月前に洗濯乾燥機の送風ファンから異音がするので、加入していた5年保証により無償修理を受けた。しかし、今度は、製品本体からの水漏れに気づき、先週再度修理を受けるも、脱衣所のドア、巾木などが腐食してしまった。その補償については、メーカーから明確な回答がない。どう対応すればよいか。【消費者】
- \* [パソコン] デスクトップパソコンを2年前にネットで購入。昨晚、異臭と異音が発生したので確認すると、本体ハードディスク付近から出火したため、強く息を吹きかけ消しとめたが、製品と製品ケースの一部を焼損した。輸入代理店に連絡をしたいが、交渉方法を教えて欲しい。なお、消防には連絡していない。【消費者】
- \* [電気温水器] マンション室内に設置した電気温水器から水漏れし、階下に大きな被害が及んだ。設置業者に水漏れの点検を依頼した際、温水器のタンクをへこませたため、タンク交換となり不具合が生じていた現品が破棄されている。階下の被害の修繕代の負担をメーカーに求められるか。【行政】
- \* [充電器(対象外製品)] モバイルバッテリーがバッグの中で溶解し、バッグや中の衣類が使用できなくなった。【行政】
- \* [充電器(対象外製品)] 宿泊ホテルのフロントで購入した携帯電話の充電器が、使用中に破裂し、接続していたスマホが故障した。購入時点でパッケージ等も無く、メーカーも不明。現在ホテルに問合せ中だが、スマホの修理代と充電器本体の補償を求めたい。ホテル側に請求できるか。【行政】

### 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。