

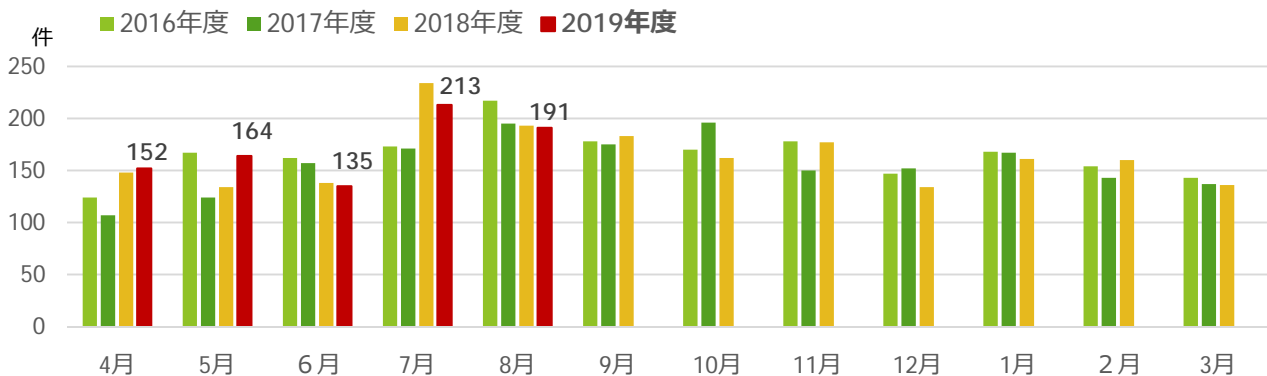
家電製品PLセンター インフォメーション

《2019年8月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2019年8月 191件 (前年比99%)

8月の相談等受付件数は、191件(前年比99%)となり、7月(213件)に迫る件数であった。製品別には、エアコンがもっとも多く36件で、続いてテレビが17件、洗濯機・冷蔵庫・パソコンがそれぞれ15件であった。一方、家電製品の事故により、身体・財産等に被害が及んだ「拡大損害事故」の相談は、5件(前年比56%)と昨年から大幅に減少した。また、8月27日から続いた九州北部豪雨により、水没した家電製品の使用に関する相談も1件寄せられた。なお、4～8月累計の相談等受付件数は、855件(前年比101%)で、昨年を若干上回っている。



*相談等受付区分別件数 : 2019年8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	2	8	10	124	134		134	123%	70.2%
事業者			0	1	1		1	25%	0.5%
行政	3	4	7	47	54		54	68%	28.3%
その他			0	2	2		2	200%	1.0%
合計	5	12	17	174	191	0	191	99%	100.0%
前年比	56%	150%	100%	99%	99%	-	99%		
構成比	2.6%	6.3%	8.9%	91.1%	100.0%	-	100.0%		

*相談等受付区分別件数 : 2019年4月～8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	41	28	69	510	579		579	115%	67.7%
事業者			0	13	13		13	54%	1.5%
行政	20	16	36	216	252		252	83%	29.5%
その他		1	1	10	11		11	85%	1.3%
合計	61	45	106	749	855	0	855	101%	100.0%
前年比	113%	92%	103%	101%	101%	-	101%		
構成比	7.1%	5.3%	12.4%	87.6%	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

- * [エアコン] 2008年に購入したエアコンの室内機電源コードが断線し、壁紙、天井等が一部焼損した。消防は、途中接続された電源コードの接続部から発火したようだといひ、調査のため電源コードの接続部を持ち帰っている。メーカーは、禁止されている電源コードの途中接続を施した工事が原因のため、補償できないという。【消費者】
- * [パソコン] 家電量販店で2～3年前に購入したパソコンが発熱し、本体の底面と床が焦げた。店の5年長期保証に入っている。メーカーは、製品を送れば原因を調べるといひ、メーカーには渡したくないといひ、パソコン及び床の補修費用を請求したいという。どうすればよいか。【行政】
- * [ロボット掃除機] ロボット掃除機を購入後、半月でフローリングや畳に傷がついた。販売店は掃除機が原因といひ、メーカーは製品に問題は無い、固形物を挟んだまま運転したのではといひ、そのようなことはないという。【行政】
- * [充電式 LED ランタン(対象外製品)] ネットで購入した充電式 LED ランタンが、留守中に発火し火災が発生。本体および部屋が焼けた。ランタンは、充電中でもなく、使用もしていない状態だった。消防の調査では、このランタンが出火原因とのこと。ネット業者に問い合わせしているが、製造元が不明とのこと。【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。