

家電製品PLセンター インフォメーション

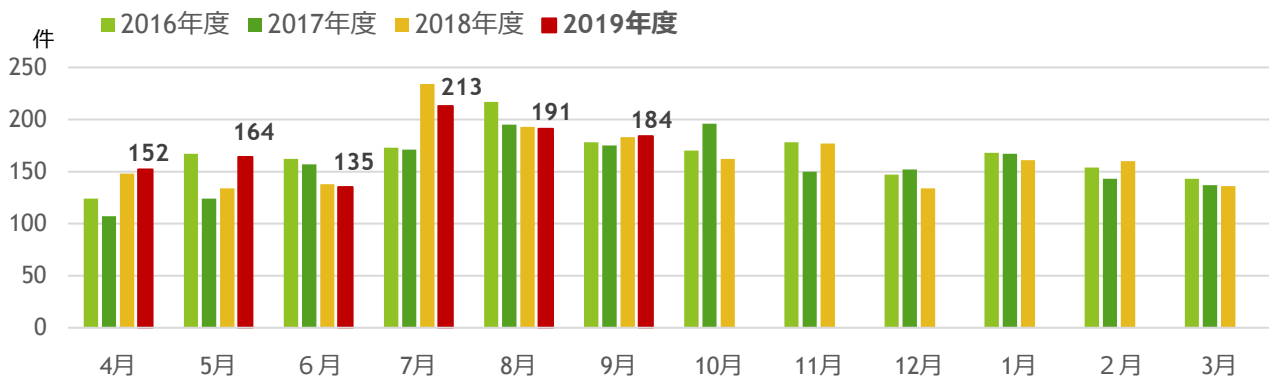
《2019年9月》

1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2019年9月 184件 (前年比 101%)

9月の相談等受付件数は、184件となり、前年並みの件数であった。製品別には、残暑を反映し、エアコンの相談が32件ともっとも多く、続いてテレビが18件、掃除機15件、パソコン13件と続いた。また、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、18件となり、先月(5件)から大幅に増加した。

4月～9月累計の相談等受付件数は、1,039件となり、前年並みであるが、長かった梅雨の時期を反映するかのように、エアコン147件(前年比79%)、冷蔵庫63件(同76%)の相談が減少した。一方、パソコン78件(同137%)、スマホ・携帯電話32件(同123%)など、情報通信機器の相談が増加している。



* 相談等受付区分別件数 : 2019年9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	17	6	23	104	127		127	105%	69.0%
事業者			0	7	7		7	140%	3.8%
行政	1	1	2	46	48		48	87%	26.1%
その他			0	2	2		2	100%	1.1%
合計	18	7	25	159	184	0	184	101%	100.0%
前年比	106%	70%	93%	102%	101%	-	101%		
構成比	9.8%	3.8%	13.6%	86.4%	100.0%	-	100.0%		

* 相談等受付区分別件数 : 2019年4月～9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	58	35	93	613	706		706	113%	67.9%
事業者				20	20		20	69%	1.9%
行政	21	17	38	262	300		300	83%	28.9%
その他		1	1	12	13		13	87%	1.3%
合計	79	53	132	907	1,039	0	1,039	101%	100.0%
前年比	111%	90%	102%	101%	101%	-	101%		
構成比	7.6%	5.1%	12.7%	87.3%	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

- * [冷蔵庫] 自宅の冷蔵庫付近が出火した。消防は冷蔵庫が発熱し、付近の燃えやすいものに引火したのではと言いい、これから消防が調査する。P L 法と今後の対応について知りたい。【消費者】
- * [冷蔵庫] 先月自宅の2階から出火し半焼した。消防、警察で現場検証を行い、2階にある小型冷蔵庫のモーターからの発火ではないかと言われた。火災保険に加入しているが、どの程度の補償かは不明である。今後どのように対応すればよいか。【消費者】
- * [電子レンジ] 購入して1年半のオープンレンジがリコールとなり、商品交換となったが、交換した商品が使用中に発煙した。その煙と臭いが部屋に充満し、住めない状況にある。今後メーカーとどのように交渉すればよいか。【消費者】
- * [ドラム式洗濯機] 8年使用しているドラム式洗濯機の扉が、外出中に開いて水が溢れ、床や畳に被害が出た。現在、損害箇所の修復費用の見積もり中であるが、保険で賄える部分もありそうだ。自宅からの一時避難の費用なども請求したい。【消費者】
- * [掃除機] 3年前に購入した掃除機で、フローリングやキッチンマットに傷が付くようになった。ヘッドのローラー部を交換したが、さらに違う形状の傷が付いた。メーカーは、製品に原因があるとして、無償修理か一部返金を提案するが、傷ついたフローリングの補修費用も請求したい。どうすればよいか。【消費者】
- * [掃除機] ネットで購入したダニ取り用のハンディ掃除機で布団を掃除していたところ、UVランプ付近からボンという音とともに発煙し、煙が部屋中に充満した。電源コードも発火し、壁コンセントも溶融している。メーカーは使い方の問題があるとして、損害賠償には応じない姿勢である。どう対応すればよいか。【消費者】
- * [浴室乾燥暖房機] 昨年購入したばかりの浴室乾燥暖房機が発火し、浴室の窓枠が焦げた。消防に連絡し、罹災証明書は発行済。発火原因は、製品の取り付け不良の可能性があるとされた。製品の返品・返金と自宅の現状回復を望むが、どのように対応すればよいか。【消費者】
- * [エアコン] ペット事業で使用している事務所のエアコンが故障し、育てていた犬が数頭死んだ。冷媒ガスの漏れが原因のようで、ガスを充填するもすぐ抜けてしまう。設置工事に問題があるようだが、どう対応すればよいか。【消費者】
- * [スマートフォン] 就寝中に充電していたスマホが発火し、ソファなどが焦げた。メーカーからは、本体にポケットなどに入れていた際の外圧等が見受けられるため補償できないと言われ、納得できない。どう対応すればよいか。【消費者】
- * [スマートフォン] スマホを充電中、スマホ本体が発煙し、損傷。畳が焦げ、指を火傷した。消防が製品を調査すること。消費生活センターに連絡したところ、貴センターを紹介された。今後どのように対応すればよいか。【消費者】
- * [スマートフォン] スマホが発火しボヤとなり、煙を吸って体調を崩した。消防も入り、NITE が製品調査した結果、スマホのバッテリー下部が発熱したとの結果が出たが、メーカーが調査すると原因が特定できないとのことで、補償できないと言う。今後どうすればよいか。【消費者】
- * [ルーター] 実家が火災で全焼し、家族が亡くなった。消防の調査では、ルーター付近が出火原因というが、コンセント側の可能性もあると言う。今後どのように対応すればよいか。【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。