

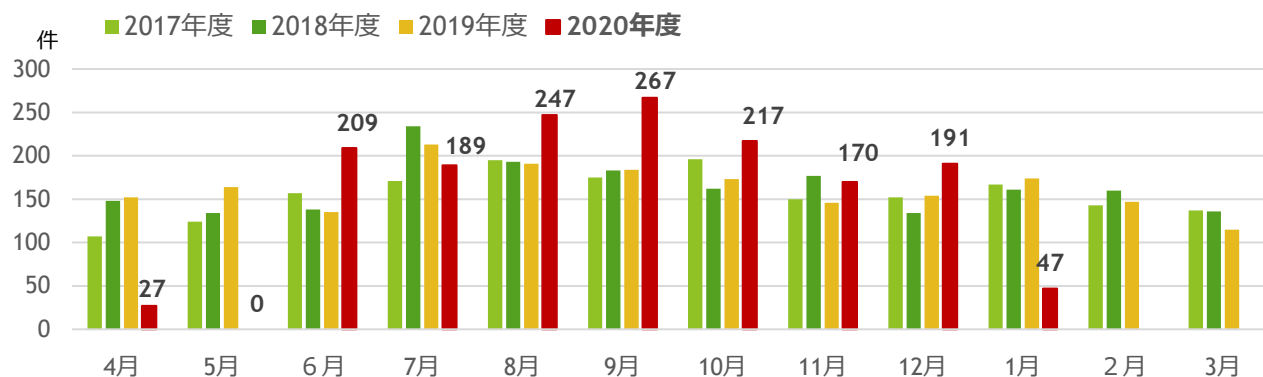
# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2021年1月》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2021年1月 47件（1月4日から1月8日まで）

当センターは、緊急事態宣言を踏まえ、1月12日以降は、受付業務を休止しています。そのため、1月度の相談等受付件数は、47件に止まり、うち拡大損害事故相談は2件です。現在当センター職員は、早期の業務再開を願いつつ、在宅勤務にて相談対応力の向上に取り組んでいます。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどお願い致します。



\*相談等受付区分別件数：2021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	2	1	3	33	36	0	36	29%	77%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	25%	2%
行政	0	1	1	9	10	0	10	22%	21%
その他	0	0	0	0	0	0	0	-	
合計	2	2	4	43	47	0	47	27%	100%
前年比	25%	20%	22%	28%	27%	-	27%		
構成比	4%	4%	9%	91%	100%	-	100%		

\*相談等受付区分別件数：2020年4月～2021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	127	37	164	971	1,135	1	1,136	100%	73%
事業者	4	3	7	40	47	0	47	131%	3%
行政	23	8	31	338	369	0	369	75%	23%
その他	2	0	2	10	12	0	12	75%	1%
合計	156	48	204	1,359	1,563	1	1,564	93%	100%
前年比	123%	58%	97%	92%	93%	-	93%		
構成比	10%	3%	13%	87%	100%	-	100%		

※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

- \* [電気洗濯機] 購入したばかりの洗濯機に少量の洗濯物を入れて、洗濯を開始し、外出した。帰ってきたら、洗濯機が移動しており、床、壁、洗面台が損傷していた。メーカーに連絡する前に、対応を聞きたい。【消費者】
- \* [電気掃除機] スティック掃除機のハンディ部が取り外し難く、指を挟んで血豆ができた。メーカーも外れにくいのを認めていながらそのまま販売を継続している姿勢に納得できない。【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が、2020年8月に受付けた冷蔵庫に関する斡旋案件について、当センターの提示した斡旋案に両当事者が合意し、終了となりました。

### \* 斡旋案件事例

冷蔵庫の脚による床損傷事故に関する紛争			
製 品	冷蔵庫	使用期間	約4か月
受 付 日	2020年8月14日	終 了 日	2021年1月22日
手続期間	約5ヶ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	消費者が購入後4カ月を経過した冷蔵庫を台所リフォームのため移動させた際に、床に深い傷が付いた。消費者は、冷蔵庫の脚底面部に、金属ボルトの固着が認められたことから本件事故は事業者の責任と考え、床の修復費用を求め事業者と交渉を開始した。一方、事業者は、冷蔵庫脚底面部への金属ボルト固着及び床の傷について事業者には責任はないと主張し、交渉が難航したため、消費者が当センターに斡旋手続を依頼した。		
原 因 等	床に傷が付いた原因は特定できないものの、消費者・事業者双方からのヒアリングと事業者による再現試験を確認した結果、冷蔵庫の脚自体により床が傷つけられる可能性は極めて低いと考える。また、製造、出荷段階で金属ボルトが脚底面部に固着する可能性及び事故発生時までその状態が維持され床が傷付く可能性も極めて低いと判断した。		
結 果	顧問弁護士の助言のもと、損害程度等を総合的に判断し、早期解決のための斡旋案を提示し、両者から合意が得られた。		

### <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。