

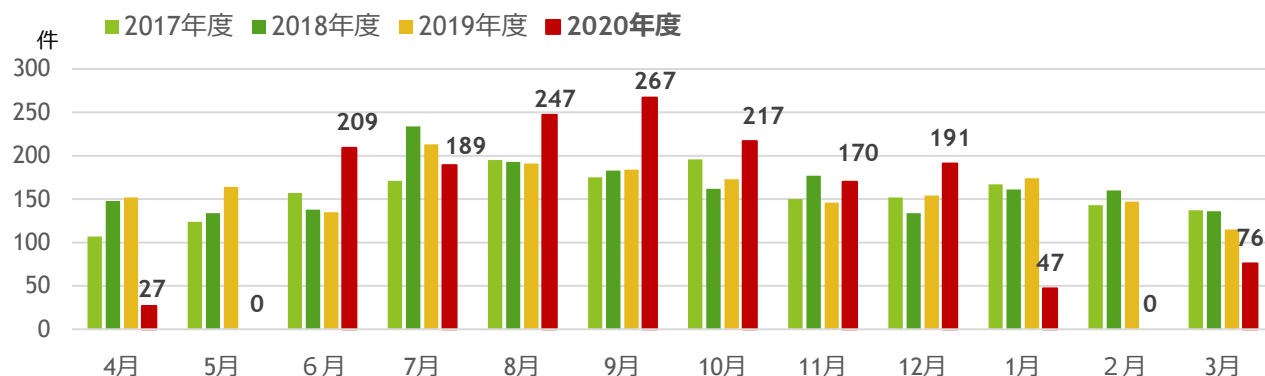
家電製品PLセンター インフォメーション

《2021年3月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2021年3月 47件（3月22日から3月31日まで）

当センターは、緊急事態宣言を踏まえ3月21日まで、相談受付業務を休止していました。そのため、3月度の相談等受付件数は、76件、うち拡大損害事故相談は4件となりました。2020年度累計においても、前年比84%にとどまっています。



*相談等受付区分別件数：2021年3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	3	2	5	46	51	0	51	65%	67%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	33%	1%
行政	1	1	2	22	24	0	24	73%	32%
その他	0	0	0	0	0	0	0	-	-
合計	4	3	7	69	76	0	76	66%	100%
前年比	25%	-	-	70%	-	-	66%		
構成比	5%	4%	9%	91%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2020年4月～2021年3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	130	39	169	1,017	1,186	1	1,187	90%	72%
事業者	4	3	7	41	48	0	48	120%	3%
行政	24	9	33	360	393	0	393	69%	24%
その他	2	0	2	10	12	0	12	71%	1%
合計	160	51	211	1,428	1,639	1	1,640	84%	100%
前年比	103%	59%	87%	84%	84%	100%	84%		
構成比	10%	3%	13%	87%	100%	0%	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

- * [ヘアドライヤー] ドライヤーを使用中に感電した。救急車で病院に搬送され電撃症と診断された。肩や腕などがしびれている。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] ドライヤーで犬を乾かしていたところ、製品内部から熱い破片が飛び、自分の足に当たり火傷を負った。医療機関を受診し、薬をもらった。感謝料などは請求できるか。【消費者】
- * [電気ストーブ] 電気ストーブから火が出て、壁紙が焦げ、衣類に臭いがついた。メーカーに申し出たところ、補償は製品代金のみであった。壁紙や衣類の補償もしてもらいたい。【消費者】
- * [照明器具] ホームセンターで床から80cmの高さに展示されていた照明器具に3歳男子が触れ、手に火傷を負い、病院で治療を受けた。ホームセンターに申し出たが、親の監督責任として取り合わない。どうすれば良いか。【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。