

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2016年10月度》

### 目次

#### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数

\*相談等受付区分

#### 2. 主な拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の内容

(1) 拡大損害事故案件の新規受付「エラー表示により停止したドラム式洗濯乾燥機の確認のため、本体扉を開けた際に手の甲に火傷をした。」(対応中)

(2) 拡大損害事故案件の新規受付「乳児が電気湯沸器から出た熱湯で火傷を負った。」(対応中)

\* 今月は、非拡大損害事故案件の新規受付はありません。

#### 3. 主な拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の終了事例

\* 今月は、拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の終了事例はありません。

### <語句の説明>

#### 「相談案件A」(\*1)

家電製品が原因と思われる事故であって、人の生命、身体又は当該家電製品以外の財産への被害（以下「拡大損害」といいます。）が生じた事故（以下「拡大損害事故」といいます。）及び家電製品が原因と思われる事故であって、拡大損害が生じる可能性はあったが、被害が当該家電製品だけに止まり、拡大損害が生じなかった事故（以下「非拡大損害事故」といいます。）に係る相談手続の依頼を受けた案件。

#### 「相談案件B」(\*1)

相談手続の依頼を受けた案件であって、相談案件Aに含まれるものを除く。

#### 「拡大損害事故案件」(\*2)

拡大損害事故に係る斡旋手続又は裁定手続の依頼を受け付けた案件。

#### 「非拡大損害事故案件」(\*3)

非拡大損害事故に係る斡旋手続又は裁定手続の依頼を受け付けた案件。

(\*1)「相談案件A」と「相談案件B」は、従来の内容区分の「一般相談案件」と「問い合わせ案件」を組み替えたものです。

(\*2)「拡大損害事故案件」とは、従来の内容区分の「事故案件」と称したものです。

(\*3)「非拡大損害事故案件」とは、従来の内容区分の「品質案件」と称したものです。

※記載内容の転載、複写等についてはあらかじめ家電製品PLセンターにお問合せ下さい。

## 1. 相談等受付概況

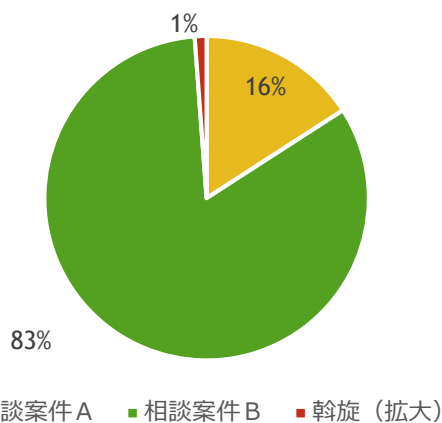
\* 相談等受付件数 2016年10月度 受付件数 170

\* 相談等受付区分

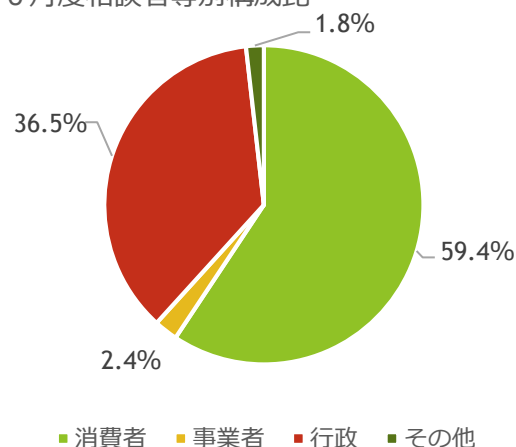
<2016年10月>

	相談手続		斡旋手続		裁定手続		計	構成比
	相談案件A	相談案件B	拡大損害 事故案件	非拡大損害 事故案件	拡大損害 事故案件	非拡大損害 事故案件		
一般消費者	22	77	2	0	0	0	101	59.4%
事業者	0	4	0	0	0	0	4	2.4%
行政	4	58	0	0	0	0	62	36.5%
その他	1	2	0	0	0	0	3	1.8%
計	27	141	2	0	0	0	170	100.0%
構成比	15.9%	82.9%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

10月度相談等の内容別構成比



10月度相談者等別構成比



<2016年4月~2016年10月>

	相談手続		斡旋手続		裁定手続		計	構成比
	相談案件A	相談案件B	拡大損害 事故案件	非拡大損害 事故案件	拡大損害 事故案件	非拡大損害 事故案件		
一般消費者	126	561	2	0	0	0	689	57.9%
事業者	5	39	0	0	0	0	44	3.7%
行政	45	386	0	0	0	0	431	36.2%
その他	7	20	0	0	0	0	27	2.3%
計	183	1,006	2	0	0	0	1,191	100.0%
構成比	15.4%	84.5%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

## 2. 主な拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の内容

### (1) [拡大損害事故案件]

事 例	エラー表示により停止したドラム式洗濯乾燥機の確認のため、本体扉を開けた際に手の甲に火傷をした。
一般消費者からの依頼内容	<p>平成27年11月28日に、ドラム式洗濯乾燥機を使用中にエラー表示が出て途中停止したので、確認しようと本体扉を開けた際に手の甲が本体扉の内側に接触し火傷した。治癒期間は約1ヶ月でその間、食品を扱う仕事は休業せざるを得なくなった。事故内容を事業者へ連絡し、事故品の修理及び治療費と休業補償を求めた。</p> <p>事業者は、故障は認めたもののエラー表示が出ており、使用上の問題だとして休業補償を認めなかった。エラー表示で停止した際に内部が高温になることは予見できず、メーカーの対応に納得がいかない。その後、休業補償を求めて何度か交渉するも交渉が難航した。</p> <p>以上のことから、本件に対する損害賠償の斡旋を、家電製品PLセンター（以下、「PLセンター」という。）に依頼したい。</p> <p>（大阪府、一般消費者、201601504）</p>
対 応 中	PLセンター長の指名を受けた手続実施者は、一方の当事者である事業者の合意を得て、斡旋手続を開始した。

### (2) [拡大損害事故案件]

事 例	乳児が電気湯沸器から出た熱湯で火傷を負った。
一般消費者からの依頼内容	<p>平成28年8月13日、家に遊びに来ていた乳児（孫）が、電気湯沸器のロックボタンと給湯ボタンの両方を押してしまい、熱湯が出て手に火傷を負った。火傷の状態は重傷である。メーカーは性能上、安全上は問題が無いとの説明で、損害賠償に応じようとする。</p> <p>以上のことから、本件に対する損害賠償の斡旋を、家電製品PLセンター（以下、「PLセンター」という。）に依頼したい。</p> <p>（千葉県、一般消費者、201601563）</p>
対 応 中	PLセンター長の指名を受けた手続実施者は、一方の当事者である事業者の合意を得て、斡旋手続を開始した。

\* 今月は、非拡大損害事故案件の新規受付はありません。

### 3. 主な拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の終了事例

\* 今月は、拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の終了事例はありません。