

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2016年12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

\*今月は、拡大損害事故案件の新規受付はありません。

\*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

(1) 拡大損害事故案件の終了事例「乳児が電気湯沸器から出た熱湯で火傷を負った。」

\*今月は、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のみになり、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

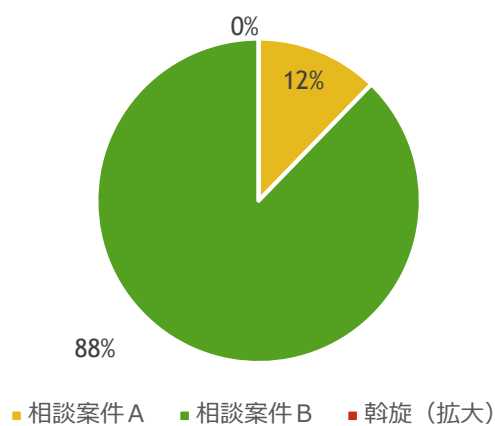
\* 相談等受付件数 2016年12月度 受付件数 147

\* 相談等受付区分

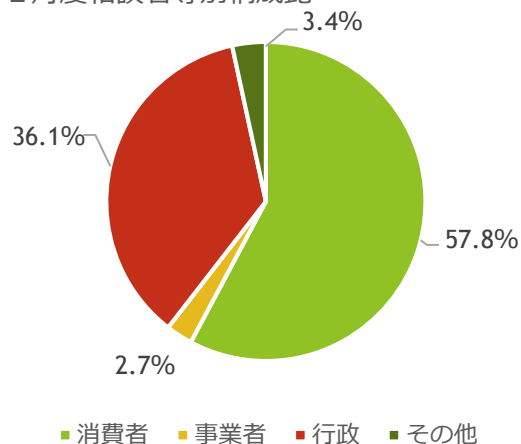
<2016年12月>

	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	15	70	0	0	0	0	85	57.8%
事業者	0	4	0	0	0	0	4	2.7%
行政	3	50	0	0	0	0	53	36.1%
その他	0	5	0	0	0	0	5	3.4%
計	18	129	0	0	0	0	147	100.0%
構成比	12.2%	87.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

12月度相談等の内容別構成比



12月度相談者等別構成比



<2016年4月~2016年12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	161	716	2	0	0	0	879	58.0%
事業者	5	50	0	0	0	0	55	3.6%
行政	57	490	0	0	0	0	547	36.1%
その他	7	28	0	0	0	0	35	2.3%
計	230	1,284	2	0	0	0	1,516	100.0%
構成比	15.2%	84.7%	0.1%	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

\* 今月は、拡大損害事故案件及び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

[拡大損害事故終了案件]

事 例	電気湯沸器の乳児火傷による損害に関する紛争		
	受付番号 201601563	受付日 2016年10月11日	地域 千葉県
	使用期間 約6年	終了日 2016年12月14日	終了状況 その他の理由
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）が電気湯沸器の給湯ロック解除ボタンと給湯ボタンの両方を押ししまい、熱湯が出て手に火傷をした。火傷の状態は重症である。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しない。</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>		
経 緯	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。		
原 因	当該電気湯沸器は、給湯ロック解除ボタンと給湯ボタンの両方を同時に押しても給湯できず、給湯ロック解除ボタンが押された後に給湯ボタンが押された時に給湯ができることを確認した。これは給湯ロック機構が正常に働き安全性が確保されており、製品上の欠陥は認められない。過去の判例、調査報告等を総合的に検討した結果、電気湯沸器に製造物責任法上の「設計上の欠陥」が存在しないと判断でき、通常の使い方ではない使い方に因り火傷に至ったものと推定した。		
結 果	手続実施者は、顧問弁護士の助言をもとに、紛争解決の観点から事業者が一般消費者に見舞金を支払う斡旋案を提示したところ、一般消費者より当該斡旋案に納得せず手続の終了の要望があった。このため、PLセンターは手続終了通知書を両当事者に発行し、手続実施者は当該手続を終了した。		

\* 今月は、非拡大損害事故案件の終了事例はありません。