

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2017年1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「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。」

\*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

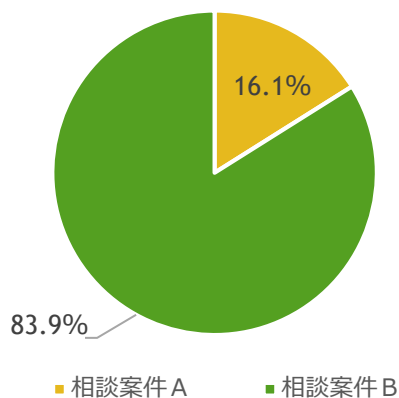
\* 相談等受付件数 2017年1月度 受付件数 168

\* 相談等受付区分

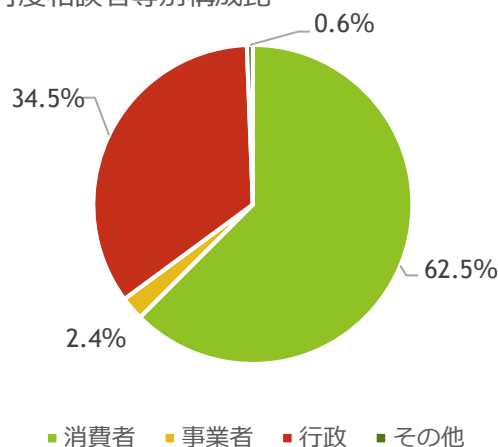
<2017年1月>

	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	19	86	0	0	0	0	105	62.5%
事業者	1	3	0	0	0	0	4	2.4%
行政	7	51	0	0	0	0	58	34.5%
その他	0	1	0	0	0	0	1	0.6%
計	27	141	0	0	0	0	168	100.0%
構成比	16.1%	83.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

1月度相談等の内容別構成比



1月度相談者等別構成比



<2016年4月~2017年1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	180	802	2	0	0	0	984	58.4%
事業者	6	53	0	0	0	0	59	3.5%
行政	64	541	0	0	0	0	605	35.9%
その他	7	29	0	0	0	0	36	2.1%
計	257	1,425	2	0	0	0	1,684	100.0%
構成比	15.3%	84.6%	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	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。		
	受付番号 201601504	受付日 2016年9月29日	地域 大阪府
	使用期間 約6年	終了日 2017年1月30日	終了状況 合意
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>		
経 緯	<p>家電製品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。</p>		
原 因	<p>エラー表示の原因は禁止されているペットの毛が付着した衣類を洗濯・乾燥させ、熱交換器の循環風路にペットの毛が蓄積したことによるものであり、一般消費者に使用上の問題があった。</p> <p>一方、エラー表示が出て洗濯層内が高温になるような異常時には、通常開かないようになっている扉が事故当時開いたことについては、制御系に何らかの不具合が生じていた可能性を否定できない。</p> <p>従って事故に至った原因として双方に過失があったと判断した。</p>		

結 果	手続実施者は、顧問弁護士の助言をもとに、双方に過失があること、事業者が既に事故品の無償修理を実施していること等を総合的に判断した斡旋案を作成し両者に提示したところ、両者から合意が得られたので合意書を取り交わし斡旋手続きを終了した。
-----	---

\* 今月は、非拡大損害事故案件の終了事例はありません。