

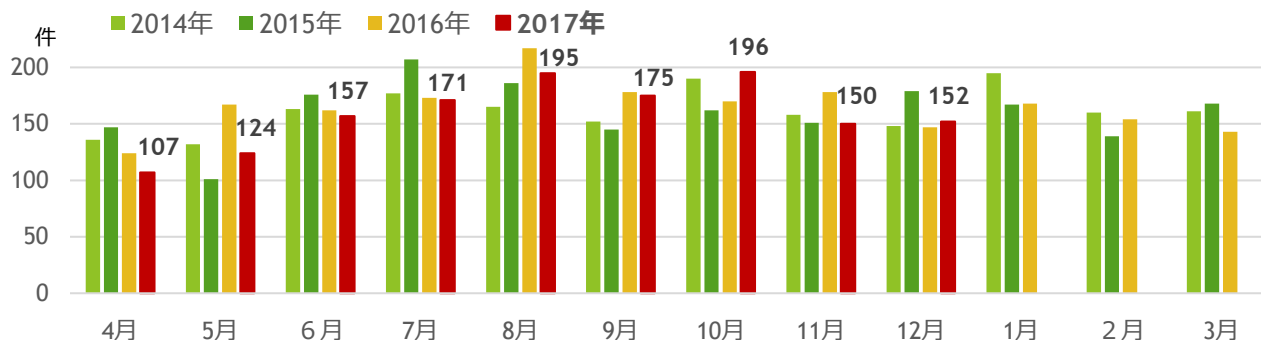
# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2017年12月度》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2017年12月度 **152件（前年比103%）**

相談等受付件数は前年比103%であったが、拡大損害事故相談が前年比238%と多かった。特に突出した製品はないが、リチウムイオンバッテリー関連の事故相談が継続的にあり、以前相談を受けた暖房器具等の再相談も多かった。また、一般相談では、電気ストーブ等の暖房器具の相談が増えてきている。

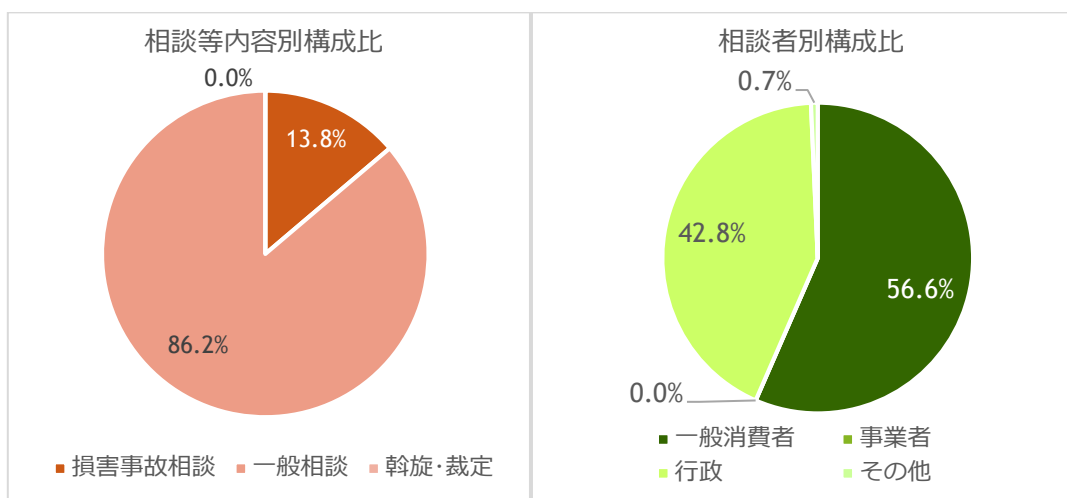


\*相談等受付区分別件数：2017年12月度

(件)

	相談等受付区分別件数						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	17	2	19	67	86	0	86	101%	56.6%
事業者	0	0	0	0	0	0	0	-	0.0%
行政	2	0	2	63	65	0	65	123%	42.8%
その他	0	0	0	1	1	0	1	20%	0.7%
合計	19	2	21	131	152	0	152	103%	100.0%
前年比	238%	20%	117%	102%	103%	-	103%		
構成比	12.5%	1.3%	13.8%	86.2%	100.0%	0.0%	100.0%		

※用語については次ページの説明を参照願います。



\* 相談等受付区分別件数 : 2017 年 4~12 月度累計

(件)

							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	96	56	152	658	810	1	811	92%	56.8%
事業者	0	4	4	26	30	0	30	55%	2.1%
行政	39	33	72	482	554	0	554	101%	38.8%
その他	1	2	3	29	32	0	32	91%	2.2%
合計	136	95	231	1,195	1,426	1	1,427	94%	100.0%
前年比	118%	83%	100%	93%	94%	50%	94%		
構成比	9.5%	6.7%	16.2%	83.7%	99.9%	0.1%	100.0%		

## 2. 損害事故相談事例

- \* 17 年程度使用の IH クッキングヒーターから発火して、飾り棚の一部等が焦げた。メーカーに連絡をしたら出張するのに費用が掛かると言われたが、どうすれば良いか。【消費者】
- \* 7~8 年前購入のリコール品の電気カーペットから発火して、床面が焦げ、油煙で家具、壁紙、衣類等が汚損した。消防署も介入し、メーカーも現場を確認している。自身加入の保険会社の査定額と想定している損害額とに差がある。今後、メーカーや保険会社とどのように話を進めれば良いか。【消費者】
- \* モバイルバッテリーから出火しアパート一室が全焼したという相談が入った。消防署の現場検証は済み、保険会社と家財の損害について話をしているが、メーカーにはまだ連絡をしていないとのこと。今後の対応はどうすれば良いか。【行政】
- \* 洗濯中に洗濯物が下に落ち、拾おうと洗濯機の底の隙間に手を入れたら指を二本切断した。取扱説明書には、洗濯機の下には手を入れないよう注意書きがあり、メーカーは補償できないとのこと。どう対応すれば良いか。【消費者】
- \* スチームクリーナーでワイヤー入り窓ガラスを掃除していたらひびが入った。メーカーは因果関係が明らかでないので修復費の一部しか支払わないという。取扱説明書には、ワイヤー入りガラスで使用してはいけないという記載はない。どのように因果関係を明らかにすれば良いか。【消費者】
- \* ロボットクリーナーで床に傷がついた。メーカーは製品を引き取り、後日説明に来ることになっている。メーカーは何か挟まったのではないかとと言うが、製品に問題があるように思う。メーカーが来る前に対応について相談したい。【消費者】
- \* 洗濯乾燥機の横の洗面台収納部が湿ってカビが生え、板表面がぶよぶよになった。メーカーに聞くと、乾燥運転時の除湿方式が空冷になっていたのが原因で、水冷に切り替えが必要だったようだ。洗面台の修復はどうなるのか。【消費者】
- \* パソコンにメーカー純正品でないバッテリーを使用していて充電中に爆発し、壁やカーテンの一部が焦げた。消防署が現場検証し製品を持ち帰った。借家の保険会社は、本人の過失であれば保険金は下りるが、製品起因なら下りないという。どう対応すれば良いか。【行政】【消費者】
- \* 昨年、ノート型パソコンの本体背面の自立スタンドに指を挟まれ出血を伴う怪我を負った。本製品は改善もされず、まだ販売されている。メーカーに対して本事象に関する見解を確認して欲しい。【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。

### <用語の説明>

- 拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる、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。
- 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。
- 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。