

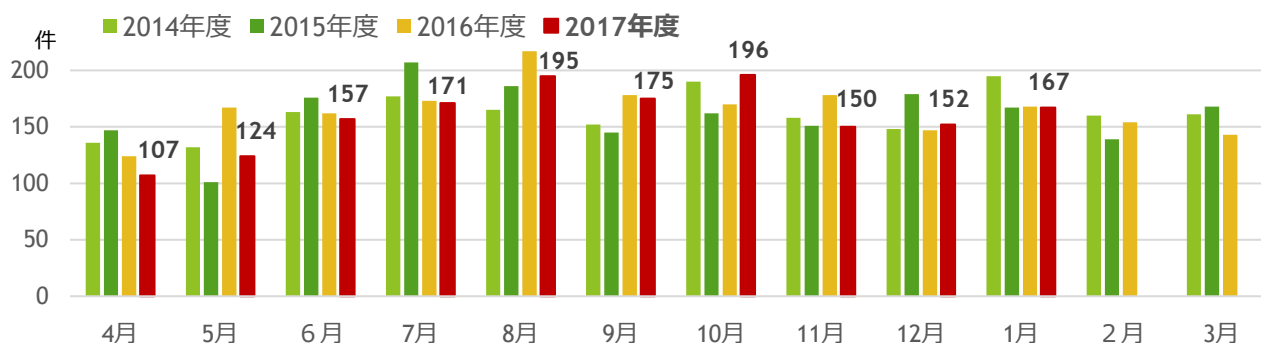
家電製品PLセンター インフォメーション

《2018年1月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2018年1月 **167件** (前年比99%)

相談等受付件数は、寒さの影響によりルームエアコン(28件)、電気ストーブ(11件)と暖房機器関連の相談が多かった。また、拡大損害事故相談が前年比113%と前月に引き続き多かった。相談者別では、行政(消費生活センター)からの相談が前年比76%と少なかった。

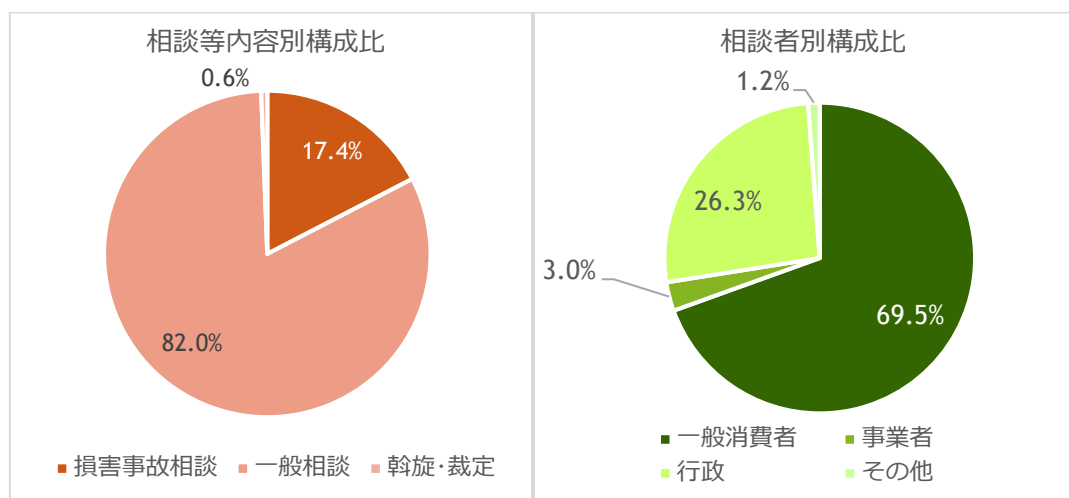


*相談等受付区分別件数 : 2018年1月

(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 | 11 | 7 | 18 | 97 | 115 | 1 | 116 | 110% | 69.5% |
| 事業者 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 0 | 5 | 125% | 3.0% |
| 行政 | 3 | 3 | 6 | 38 | 44 | 0 | 44 | 76% | 26.3% |
| その他 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 200% | 1.2% |
| 合計 | 18 | 11 | 29 | 137 | 166 | 1 | 167 | 99% | 100.0% |
| 前年比 | 113% | 100% | 107% | 97% | 99% | - | 99% | | |
| 構成比 | 10.8% | 6.6% | 17.4% | 82.0% | 99.4% | 0.6% | 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月～2018年1月累計

(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 | 107 | 63 | 170 | 755 | 925 | 2 | 927 | 94% | 58.2% |
| 事業者 | 3 | 5 | 8 | 27 | 35 | 0 | 35 | 59% | 2.2% |
| 行政 | 42 | 36 | 78 | 520 | 598 | 0 | 598 | 99% | 37.5% |
| その他 | 2 | 2 | 4 | 30 | 34 | 0 | 34 | 94% | 2.1% |
| 合計 | 154 | 106 | 260 | 1,332 | 1,592 | 2 | 1,594 | 95% | 100.0% |
| 前年比 | 118% | 84% | 101% | 93% | 95% | 100% | 95% | | |
| 構成比 | 9.7% | 6.6% | 16.3% | 83.7% | 99.9% | 0.1% | 100.0% | | |

2. 損害事故相談事例

- * スマートフォンが充電中に発火してベッドが燃えた。消費生活センターに相談し消防署へ連絡した。消防署で現品を調査されるとのこと。PLセンターを紹介されたが、今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
 - * 電気かみそりを使用していたら2度首筋を切った。メーカーは使い方の問題で外刃が破損したためというが納得がいかないという相談が入った。どのような対応方法があるか。【行政】
 - * ウォーターサーバー^(※)を設置時に底面を持ち動かそうとしたら、飛び出していた金属片で人差し指がえぐれ流血し病院で治療を受けた。メーカーは製品交換等に応じるというが、PLセンターで相談、斡旋手続は出来るか。【消費者】
 - * 電気ケトルのプラスチック臭を取るため取扱説明書に従い何度か沸騰させて湯を捨てた。その際持ち手付近から熱湯が噴き出し手のひらを火傷した。医師の診断では治るのに半年程かかるとのこと。メーカーは規定以上の湯を入れ、必要以上に傾けたのが原因ではないかという。メーカーに治療費を請求したいがどうすればよいか。【消費者】
 - * 2年半前購入の除湿機から水漏れしじゅうたんがダメになった。メーカーの調査ではタンクにひびが入っていたとのこと。じゅうたんの費用を請求したいがどうすればよいか。【消費者】
 - * 換気扇を自身で取り付けた。蝶ボルト1本での固定なのでおかしいと思っていた。今日の強風で落下し、ガスレンジと床を損傷した。どうすればよいか。【消費者】
 - * 3ヶ月前に購入した洗濯機の蛇口接続部から水漏れし床を損傷した。販売店が来て写真を撮って帰ったが、今後どうすればよいか。【消費者】
 - * 市販の充電器^(※)でタブレットを充電していたら充電器から発火しソファが焦げた。タブレットも故障の可能性があるという相談が入った。どのように対応をすれば良いか。【行政】
 - * 6年前に販売したエアコンから水漏れしフローリングが傷んだとの苦情が入った。メーカーは溶接箇所の不具合が原因で修理対応をしたが、フローリングはそのまま、顧客は納得していない。どうすれば良いか。【事業者】
 - * 2006年製のドラム式洗濯乾燥機が激しく振動し、蛇口の継ぎ手が破損、床も傷ついた。ドラムの固定治具の経年劣化が原因とのこと。損害の補償を要求したいがどうすればよいか。【消費者】
- (※ウォーターサーバー及び市販の充電器は、当センターの対象とする家電製品ではありません。)

3. 斡旋または裁定案件

* 冷蔵庫に関する拡大損害事故の斡旋案件を1件受け、手続を開始しました。詳細は手続終了時に報告いたします。

* 2017年10月に受付けた照明器具に関する斡旋案件が、当センターの斡旋案に合意し終了いたしました。

* 斡旋案件事例

| 照明器具落下による器具本体及び床暖房フローリング面の損傷 | | | |
|------------------------------|---|-------|-----------|
| 製 品 | シーリング形照明器具 | 使用期間 | 約1年 |
| 受 付 日 | 2017年10月10日 | 終 了 日 | 2018年1月5日 |
| 手続期間 | 約3ヶ月 | 終了状況 | 斡旋案合意 |
| 依頼内容 経 緯 | シーリング形照明器具が突然落下し、器具本体及び床暖房フローリング面を損傷した。事業者は、照明器具の取付け時の過度なナットの締め付けが原因で、使用者責任で有ると主張した。取扱説明書には、ナットの締めすぎによる照明器具の落下の可能性に関する注意記載がなく、記載不備を指摘したところ不備を認め、製品の引き取りに応じた。しかし、床暖房のフローリング面の修復には応じず、交渉が難航したため、損害賠償の斡旋依頼となった。 | | |
| 原 因 等 | 引掛けシーリングの爪に使用されている合金部分が破断して照明器具が落下したもののだが、合金部分が破断するには、ナットの締めすぎという力学的要因の他に周囲の環境条件等による合金の腐食の疑いが考えられた。しかしながら、一般消費者宅の当時の使用環境は検証不能であり、合金が腐食する環境要因の特定には至らず原因不明と判断した。 また、フローリング面であるが、床暖房機器メーカーに照会した結果、修復するフローリング面部分の床暖房パネルの交換も必要であることを確認した。 | | |
| 結 果 | 事故に至った原因は特定出来なかったが、顧問弁護士の助言のもと、取扱説明書の記載に不備はあるものの、一般消費者の取付け行為に起因する部分も一定程度あるとした。それらを総合的に判断した斡旋案を提示し、両者から合意が得られた。 | | |

<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。