

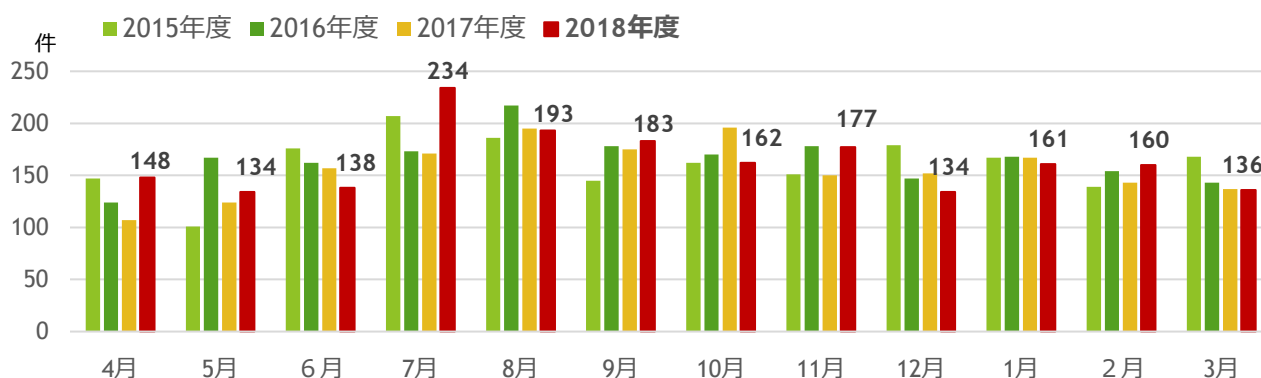
家電製品PLセンター インフォメーション

《2019年3月》

1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2019年3月 136件 (前年比 99%) / 累計 1,960件 (前年比 105%)

3月の相談等受付件数は、136件(前年比99%)となった。また、2018年4月～2019年3月累計件数は、1,960件(前年比105%/+86件)と増加した。その要因は、猛暑によるエアコンの相談が大幅に増加(特に2018年7月のエアコン件数は前年の1.8倍)したことに加え、2018年4月から電話での受付終了時間を30分延長(16:30→17:00)したことも影響したと思われる。一方、家電製品の事故で身体、財産等への被害が生じた「拡大損害事故」の相談件数は、累計139件(前年比75%/▲47件)と大きく減少した。



* 相談等受付区分別件数 : 2019年3月

(件)

相談内容 相談者	相談内容						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	9	3	12	79	91	0	91	120%	66.9%
事業者	0	0	0	0	0	0	0	-	-
行政	1	5	6	38	44	0	44	83%	32.4%
その他	0	0	0	1	1	0	1	20%	0.7%
合計	10	8	18	118	136	0	136	99%	100.0%
前年比	143%	160%	150%	94%	99%	-	99%		
構成比	7.4%	5.9%	13.2%	86.8%	100.0%	-	100.0%		

* 相談等受付区分別件数 : 2018年4月～2019年3月累計

(件)

相談内容 相談者	相談内容						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	104	86	190	1036	1226	2	1228	113%	62.7%
事業者	6	3	9	42	51	0	51	134%	2.6%
行政	29	34	63	588	651	0	651	93%	33.2%
その他	0	0	0	30	30	0	30	67%	1.5%
合計	139	123	262	1696	1958	2	1960	105%	100.0%
前年比	75%	105%	86%	108%	105%	100%	105%		
構成比	7.1%	6.3%	13.4%	86.5%	99.9%	0.1%	100.0%		

※用語については次ページの説明を参照願います。

2. 主な拡大損害事故相談事例

- * [その他電気暖房器] ネットで購入した電気ブランケットを自宅ソファで使用中、足に小さな火傷を負い、ソファの座面も一部焦げた。ネット販売業者は欠陥を認め、出品事業者に販売禁止をするとともに製品の返品に応じてくれたが、ソファの損傷と火傷については、製造事業者（海外）を紹介され損害賠償を交渉するも、提示された金額に納得できない。【消費者】

- * [電気洗濯機] 昨年8月に購入したドラム式洗濯乾燥機の糸くずフィルターから大量に水漏れし、メーカーに点検を依頼すると配管などに問題はなく、糸くずフィルターの交換のみで終了。水漏れによる床の腐食や接着材の剥がれなどが心配である。製品に問題がないとのメーカー見解に納得できない。メーカーに床の点検費用を負担して欲しい。水漏れの動画を撮影してあるので、貴センターにメーカーの点検報告書とともに見て欲しい。【消費者】

- * [食器洗い乾燥機] 2017年1月に展示品のビルトイン食器洗い乾燥機を購入した。購入後、しばらくしてヒューズが切れ、電熱線が溶ける故障が発生した。無償で修理してもらっても、その際、当該製品が2010年製であることが判明。さらに購入から1年以上経過し水漏れが発生、周囲の家具等が汚損し、屋内配線にも被害が及んだ可能性あり。メーカーの点検によると、修理代が数万円になるとのこと。販売店に修理費の減額を申し出るも断られた。2010年製とは知らされてなかったし、2010年製を2017年に販売してよいのか。修理代及び水漏れによる拡大被害の補償はどう考えればよいか。【行政】

- * [電子レンジ] 3年前に購入のオープンレンジの扉が落下。その際身体の一部に接触し、床面を損傷させた。メーカーは製品を引き取り、調査報告があったが、落下の原因は欠陥ではなく、本体右側から強い力を受け、部品が変形していたためとし、修理代は有償という。修理代はともかく、通常の使用で扉が落下したことが心配であり、今後も使用できない。【消費者】

- * [電気洗濯機] 昨夏購入したばかりの縦型全自動洗濯機で、先々月毛布を脱水したところ、異常音がし毛布が損傷した。メーカーは製品交換してくれたが、先日（ヒーターを使わない）エアードライを行っているとき異臭がするので、ふたをあけるとフリースの一部が焦げ、洗濯槽の上部樹脂にこびりついていた。今後の対応を教えてください。【消費者】

- * [白熱電球] トイレの白熱電球を新品と交換したとたん、火花が出て切れた。約20年使用している器具側を調べると端子部分が溶けていた。電球メーカーは、電球の不具合を認め、代金を返金するというが、器具も壊れてたので、こちらも補償して欲しい。【消費者】

- * [洗濯機] 購入して一年過ぎた洗濯機が、ガタガタと大きな音がするので買い換えた。新しい洗濯機の設置時に、床が大きく損傷しているのが判明し、前回の設置業者に問い合わせたところ、非を認め床の修理代を支払うとのこと。しかし、洗濯機代は1年使用しているので減価償却相当を差し引くといい、納得できない。【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が、2018年12月に受け付けたグリル鍋に関する斡旋案件が、当センターの斡旋案に合意し、終了しました。

* 斡旋案件事例

グリル鍋による負傷事故			
製 品	グリル鍋	使用期間	約 10 カ月
受 付 日	2018年12月10日	終 了 日	2019年3月11日
手続期間	約 3 カ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	消費者がグリル鍋を化粧箱に収納しようとし、当該製品底の隙間に右手小指を挟み、抜いた際に挫創を負った。消費者は、本件事故が事業者の責任により生じたものと考え、事業者と交渉を開始した。当該交渉において、事業者は、自社製品により消費者が怪我に至ったことを踏まえ、和解金を提案した。他方、消費者は、本件事故が本件グリル鍋の欠陥により生じたものと考え、事業者に対し、賠償金の支払を求めたが、合意に至らなかった。		
原 因 等	本件グリル鍋の底面の隙間が特段に指を挟みやすい構造とは認められず、製造物責任法における設計上の欠陥は認められない。 一方、本件グリル鍋の取扱説明書・化粧箱には収納方法の記載がなく、製造物責任法における指示・警告上の欠陥とまでは言えないとしても事業者の配慮が不足していた。ただし、化粧箱に製品の取り出し方法が記載されており、消費者においてこの記載を認識していれば、収納方法についても一定の理解ができたはずであると考えられ、このような消費者における注意不足も本件事故の発生に影響したものと判断した。		
結 果	顧問弁護士の助言のもと、本件事故の態様・原因、負傷程度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>

- 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。
 - ・拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われ、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。
- 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。