

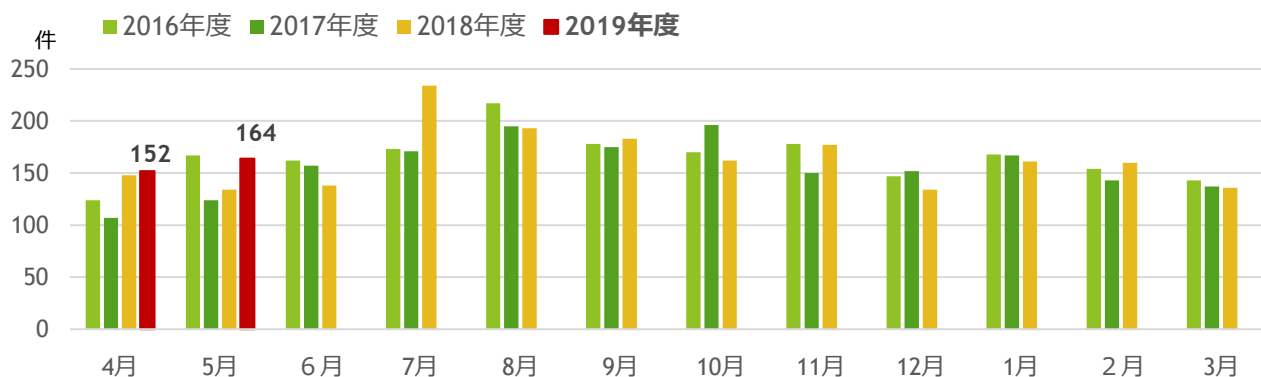
家電製品PLセンター インフォメーション

《2019年5月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2019年5月 164件（前年比122%）

令和最初の月となった5月の相談等受付件数は、164件（前年比122%）となり、5月としては3年ぶりの高水準となった。また、家電製品の事故により、身体・財産等に被害が拡大した「拡大損害事故」の相談件数においても、14件（前年比117%）と増加している。



*相談等受付区分別件数：2019年5月

(件)

相談内容 相談者	相談内容					相談 案件計	斡旋・裁定 案件	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						
一般消費者	10	5	15	95	110	0	110	145%	67.1%	
事業者	0	0	0	3	3	0	3	100%	1.8%	
行政	4	5	9	38	47	0	47	87%	28.7%	
その他	0	0	0	4	4	0	4	400%	2.4%	
合計	14	10	24	140	164	0	164	122%	100.0%	
前年比	117%	71%	92%	130%	122%	-	122%			
構成比	8.5%	6.1%	14.6%	85.4%	100.0%	-	100.0%			

*相談等受付区分別件数：2019年4月～5月累計

(件)

相談内容 相談者	相談内容					相談 案件計	斡旋・裁定 案件	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						
一般消費者	16	8	24	188	212	0	212	123%	67.1%	
事業者	0	0	0	5	5	0	5	56%	1.6%	
行政	13	8	21	73	94	0	94	98%	29.7%	
その他	0	1	1	4	5	0	5	100%	1.6%	
合計	29	17	46	270	316	0	316	112%	100.0%	
前年比	97%	68%	84%	119%	112%	-	112%			
構成比	9.2%	5.4%	14.6%	85.4%	100.0%	-	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

- * [食器洗い乾燥機] 食器洗い乾燥機の排水ホースが外れ、水漏れし、拡大被害に至った。設置不良と思われるが、メーカーの設置指導が不適切な可能性もある。販売店、メーカーとも設置説明書を開示しないので、P Lセンターから提出を要請して欲しい。【消費者】
- * [電気温水器] 「バーン」と音がして温水器からお湯が出て、複数の部屋が水浸しになった。事業者申し出るとタンク腐食のため製品交換が必要であるが、費用は消費者負担とのことで納得がいかない。【消費者】
- * [冷蔵庫] 購入して10年弱の冷蔵庫から水漏れし、床が腐食した。メーカーへの補償請求は可能か？【行政】
- * [冷蔵庫] 冷蔵庫ボルトポケットのドア接続部分が破損し、収納していたペットボトル、牛乳パック等が落下した。その際、牛乳パックが足の甲に当たった。メーカーにリスク管理を要望したい。【消費者】
- * [洗濯機] 洗濯機が異常振動し、製品と壁の一部を損傷した。メーカーで調査した結果、使用上の問題であり、修理代など消費者負担と説明されたが納得できない。【消費者】
- * [ヘアードライヤー] 髪を自動で巻きつける構造のヘアアイロンを使用中、巻きつける力が強く髪を巻き込み、その際、高温のブラシが首筋に当たり、火傷を負った。治療費をメーカーに請求したい。【消費者】
- * [充電器(対象外製品)] スマホの無接点充電器をネット販売で購入。使用中に製品本体とその下にあったシートが焦げた。ネットのプラットフォーム事業者が製品の返金には応じたが、シートの補償には応じない。中国製で代理店等不明である。シートの補償はどこに求めればよいか？【消費者】
- * [洗濯機] 13年使用している洗濯機がぐるぐる回って窓ガラス、壁等が破損した。保険で補償金が支払われているが、消費者はメーカーに更なる補償請求を要望している。補償の考え方を知りたい。【行政】
- * [プリンター] プリンターを使用後、帰省し、戻ってみるとフローリングの床に電源BOXの形の焦げ跡が付いていた。マンション修繕会社は床の全面張替えが必要とのこと。調査の結果、電源部分に液体付着の痕跡があり、消費者起因の事故のため、メーカーは補償しないといい、納得できない。【消費者】
- * [洗濯機] 毎日、長襦袢を洗濯し、1年間は問題なかったが、今回、パルセーターに長襦袢がからみ、切れてしまった。メーカーはパルセーターの無償交換を実施したが、長襦袢の補償には応じず、納得できない。【消費者】
- * [電気ストーブ] 電気ストーブを三口タップの延長コードに接続し使用していたところ、接続部から発火し、家がほぼ全焼した。後に電気ストーブはリコール対象品であることが判明した。消防からは火災原因不明と言われているが、リコール品からの発火に違いないと考えており、メーカーに補償請求をしたい。【消費者】
- * [扇風機] 扇風機を動作中に移動したところ、ガードの背面に腕の一部が入り、2cmほど切った。安全基準等はあるのか【行政】

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>

- 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。