

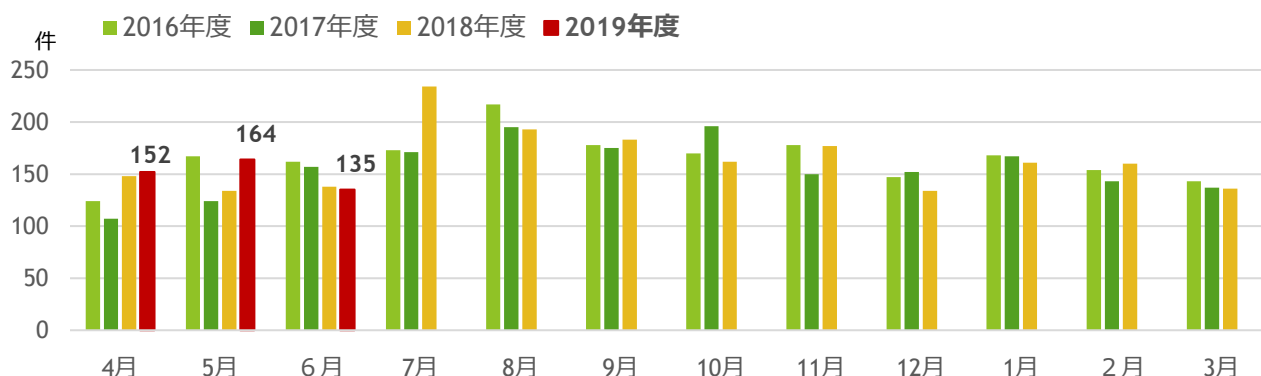
# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2019年6月》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2019年6月 135件（前年比98%）

4～5月の相談等受付件数は、増加傾向にあったが、昨年に続き、6月は135件（前年比98%）と、前年を若干下回った。一方、相談内容別では、家電製品の事故により、身体・財産等に被害が広がった「拡大損害事故」の相談件数が、11件（前年比138%）と増加した。また、4～6月累計の相談受付件数では、451件（前年比107%）と前年を上回っている。



\*相談等受付区分別件数：2019年6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	8	6	14	77	91		91	108%	67.4%
事業者			0	6	6		6	120%	4.4%
行政	3		3	35	38		38	81%	28.1%
その他			0		0		0	0%	0.0%
合計	11	6	17	118	135	0	135	98%	100.0%
前年比	138%	86%	113%	96%	98%	-	98%		
構成比	8.1%	4.4%	12.6%	87.4%	100.0%	-	100.0%		

\*相談等受付区分別件数：2019年4月～6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	24	14	38	265	303		303	118%	67.2%
事業者			0	11	11		11	79%	2.4%
行政	16	8	24	108	132		132	92%	29.3%
その他		1	1	4	5		5	71%	1.1%
合計	40	23	63	388	451	0	451	107%	100.0%
前年比	105%	72%	90%	111%	107%	-	107%		
構成比	8.9%	5.1%	14.0%	86.0%	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

- \* [ハンドミキサー] 昨年8月に購入したハンドブレンダーで野菜を砕いていたところ、先端の安全保護部から刃が飛び出し、人差し指の筋が切れた。メーカーに連絡する前にどうすればよいか教えて欲しい。【消費者】
- \* [電気冷蔵庫] 6年使用している冷蔵庫が、再び水漏れをし、床を損傷した。以前修理を行ったが、不十分だったようだ。メーカーに床の修復費用を請求したい。どうすればよいか。【消費者】
- \* [電気洗濯機] ドラム式洗濯乾燥機をタイマー予約でセットし、外出先から戻ると、洗濯物が扉から飛び出し、リビングまで水浸しになっていた。本事故で床暖房が大きく損傷している。メーカーは、製品を持ち帰り調べたが、現象が再現せず、不具合はないという。メーカーの説明に納得できないとのこと、どう対応すればよいか。【行政】
- \* [電気脱毛器] 購入して間もない光脱毛器を膝上部に照射したところ、火傷をし、水ぶくれができた。メーカーに製品を送り、調べてもらったが、異常はないといい、責任すら感じない態度に憤りを感じる。火傷の跡が残っており、謝罪と火傷の慰謝料等を請求したい。【消費者】
- \* [電気脱毛器] 1年前に購入した光脱毛器を使用中、バチツという異音とともに左肩、左わき腹を火傷し、水ぶくれができた。医療機関で治療したが、今も火傷の跡が残っている。この製品は怖くてもう使えない。メーカーは、製品を持ち帰り検査したが、異常がないので治療費は払えないといい、納得できない。【消費者】
- \* [電気冷蔵庫] 木造住宅が半焼した。消防、警察の立会いで現場検証を実施したところ、冷蔵庫および周辺の損傷が激しいとの見解だった。消防が冷蔵庫を持ち帰り、NITEが、さらに詳しい調査を実施。その結果、冷蔵庫に発火痕跡が見つからなかったとのこと、冷蔵庫が火災の原因ではないと判断した旨、製造業者から報告があったが、納得できない。【消費者】
- \* [電気冷蔵庫] 8年前に設置した冷蔵庫を移動すると、冷蔵庫の背面はさび、壁面にはカビが発生していた。このように、冷蔵庫背面の壁にカビが発生するようなことは、一般的にあることなのか。【行政】
- \* [電気ケトル] 購入して2年の電気ケトルのプラグの付け根部分がスパーク・発火し、プラグ下のマットが一部焼損した。以前も同様のことがおき、買い換えている。そのため、プラグにストレスが掛からないよう、注意して使用していた。わずか2年程度で再び同じような事象となるのは、耐久性に問題がある。交換しても再発するのではないかと心配である。【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>

- 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。