

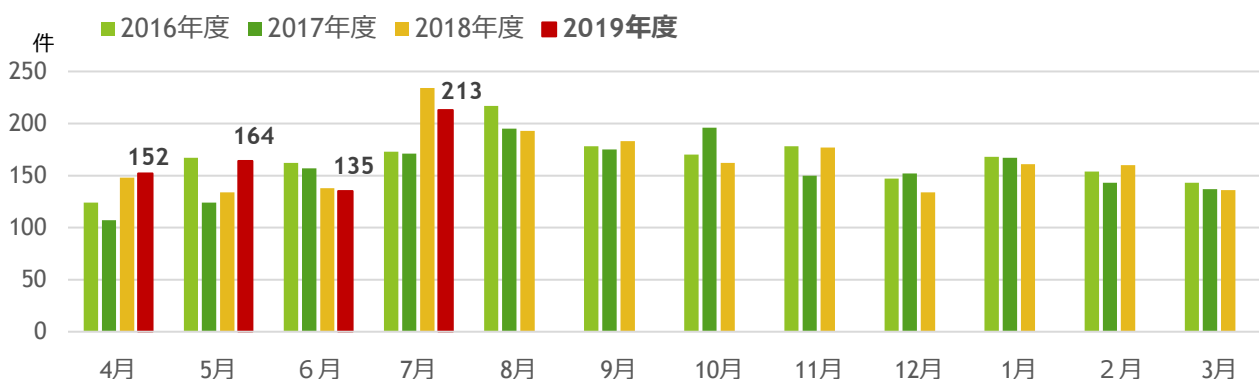
家電製品PLセンター インフォメーション

《2019年7月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2019年7月 213件（前年比91%）

7月の相談受付件数は、昨年7月の234件（早期梅雨明けによる猛暑の影響等で、エアコンや冷蔵庫の相談が急増）には及ばなかったものの、今年初めて200件を超えた。製品別では、梅雨明けが7月末となった長雨を反映し、昨年多かったエアコンや冷蔵庫が大きく減少した一方、テレビや扇風機等の相談が増えている。また、家電製品の事故により、身体・財産等に被害が及んだ「拡大損害事故」の相談は、16件（前年比229%）と、昨年から大幅に増加した。なお、4～7月累計の相談等受付件数は、664件（前年比102%）となり、昨年を少し上回っている。



*相談等受付区分別件数：2019年7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	15	6	21	121	142		142	101%	66.7%
事業者			0	1	1		1	17%	0.5%
行政	1	4	5	61	66		66	80%	31.0%
その他			0	4	4		4	80%	1.9%
合計	16	10	26	187	213	0	213	91%	100.0%
前年比	229%	111%	163%	86%	91%	-	91%		
構成比	7.5%	4.7%	12.2%	87.8%	100.0%	-	100.0%		

*相談等受付区分別件数：2019年4月～7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	39	20	59	386	445		445	112%	67.0%
事業者			0	12	12		12	60%	1.8%
行政	17	12	29	169	198		198	88%	29.8%
その他		1	1	8	9		9	75%	1.4%
合計	56	33	89	575	664	0	664	102%	100.0%
前年比	124%	80%	103%	101%	102%	-	102%		
構成比	8.4%	5.0%	13.4%	86.6%	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

- * [冷蔵庫] 引っ越し時に冷蔵庫を運搬した際、コンプレッサーのカバー付近を持ち上げた瞬間に、指を縫うほどの怪我をした。写真を撮り、診断書も入手予定だが、まだメーカーに連絡していない。今後どうすればよいか。【消費者】
- * [洗濯機] 全自動洗濯機から水漏れし、洗面所のほか、階下の部屋も水浸しとなり、家財の多くが損傷した。メーカーが調べたところ、機器に問題があり、損害はすべて補償すると言いが、謝罪すらなく、補償金の支払い方法やその期日など、自社の都合ばかり並べ立て一向に進展せず、うんざりしている。今後どうすればよいか。【消費者】
- * [パソコン] リコール対象製品だった自宅のノート PC が発火し、家財等が焼損した。家の中は消防の放水で水浸しである。消防とメーカーによる合同の原因調査はこれから実施予定。火災保険に入っているが、家財に保険を掛けていない。今後の対応について、相談したい。【消費者】
- * [冷蔵庫] 購入したばかりの冷蔵庫のドアポケットが落下し、入っていたビンが足の甲に当たり負傷した。医者にはまだ行っていないが、治療費等を請求できるか。【消費者】
- * [除湿機] ネットで購入し2年ほど使用していた除湿機が水漏れし、部屋の絨毯と畳を交換するほどの被害を受けた。メーカーが製品を調べたところ、水タンクの薬品によるヒビ割れが原因とのことと、水タンクを交換した。その後1年7か月経過し、先日再び同様の水漏れが発生した。どう対応すればよいか。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 旅行先のホテルで使用したドライヤーのコードの付け根から火花が出て、子供が火傷を負った。PL法の対象になるか。【消費者】
- * [スマートフォン] ズボンのポケットにスマホを入れていたら低温火傷を負った。製品を通信事業者が調べたが、スマホが原因ではないといい、調査結果のデータも社内文書のため渡せないという。今後どう対応したらよいか。【消費者】
- * [充電器(対象外製品)] 純正品でない AC アダプターをパソコンに繋いだらパソコンが壊れた。メーカーに連絡したら保証しないと言う。間違った使い方をしたら壊れる等の注意書きがあれば買わなかった。なんとかならないか。【消費者】
- * [扇風機] 扇風機を使用中、扇風機の羽が付け根から破損し、ガードの隙間から羽根の一部が飛んできて軽傷を負った。このような事例はあるか。【消費者】
- * [エアコン] 13年使用しているエアコンから出火し、建物、衣類などに被害がでた。建物の修復費用は、火災保険で充当できるが、煤けた衣類のクリーニング代や休業補償をメーカーに請求したい。【消費者】
- * [エアコン] 室外機の近傍で誤って転倒した際、室外機の熱交換器（アルミフィン）に手を突っ込み、骨まで達する裂傷を負った。現在入院中で、メーカーにはまだ連絡していない。今後どのように対応すればよいか。【消費者】
- * [充電ケーブル(対象外製品)] 100円ショップで購入した USB 充電ケーブルをパソコンの USB 端子に接続したところ、パチンと大きな音とともに火花が散り発火した。USB 端子から煙が出て、コゲ臭いにおいがし、パソコンの電源が入らなくなった。今後どのように対応すればよいか。【消費者】
- * [電気脱毛器] 購入して半年の光脱毛器を使用中、かなり深い火傷を負った。診断書を取得したが、治療に半年かかるといわれている。メーカーは、製品が原因ではないといい、納得できない。どうすればよいか。【消費者】
- * [充電器(対象外製品)] 携帯電話を充電中に充電器が発煙し、携帯電話との接続部が壊れ、有償修理となった。消防に連絡すると、原因調査のため充電器を持ち帰った。修理費をメーカーに請求できるか。【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。