

	冷蔵庫の脚による床損傷事故		
製 品	冷蔵庫	使用期間	約 4 か月
受 付 日	2020 年 8 月 14 日	終 了 日	2021 年 1 月 22 日
手続期間	約 5 ヶ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	<p>消費者が購入後 4 カ月を経過した冷蔵庫を台所リフォームのため移動させた際に、床に深い傷が付いた。消費者は、冷蔵庫の脚底面部に、金属ボルトの固着が認められたことから本件事故は事業者の責任と考え、床の修復費用を求め事業者と交渉を開始した。一方、事業者は、冷蔵庫脚底面部への金属ボルト固着及び床の傷について事業者には責任はないと主張し、交渉が難航したため、消費者が当センターに斡旋手続を依頼した。</p>		
原 因 等	<p>床に傷が付いた原因は特定できないものの、消費者・事業者双方からのヒアリングと事業者による再現試験を確認した結果、冷蔵庫の脚自体により床が傷つけられる可能性は極めて低いと考える。また、製造、出荷段階で金属ボルトが脚底面部に固着する可能性及び事故発生時までその状態が維持され床が傷付く可能性も極めて低いと判断した。</p>		
結 果	<p>顧問弁護士の助言のもと、損害程度等を総合的に判断し、早期解決のための斡旋案を提示し、両者から合意が得られた。</p>		