

テレビ画面の 破損に気を付けましょう！

- テレビ画面に使用されている液晶パネルや有機ELパネルは、液晶層及び有機EL発光層をガラス基板で挟み込む構造をしており、薄く精密なものが使用されています。
- 取扱説明書には、画面に衝撃を与えない、物をぶつけない、などの注意が記載されています。

相談事例

・1年3か月前に約9万円で購入した液晶テレビが故障した。外傷であるため量販店加入の補償の適用外だと言われた。納得できない。（70歳代・男性）

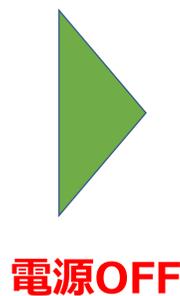
・インターネット通販でテレビを購入した。届いてテレビを設置すると、画面にひびがありテレビが映らない。テレビを交換してほしい。（40歳代・女性）

アンケート調査

- テレビ画面の破損や故障を経験した人1104人に、テレビの保証に関する認識について質問したところ、**2割近くの人**が、**保証期間内であれば破損や故障の原因に関わらず、無償で修理される**と考えていました。
- 一般的に**商品に付属するメーカー保証やその延長保証**で対応されるものは、**初期不良や商品不良に起因することが明確な場合**に限られます。

商品テスト

- ① テレビ画面に衝撃が加わると、表面よりも内部が大きく破損することがあるほか、電源を切った状態では破損を認識することができませんでした。
- ② 取扱説明書には、テレビの設置・移設の際、画面を持たない、握らないなどの注意書きがみられました。
- ③ テレビには放熱のための通風孔や隙間があり、異物や水が内部に浸入する可能性がありました。



電源を入れていない
状況でぶつけていたら...

画面割れに気がつくのは電源を入れた後になるため、
割れた原因が特定できない、**心当たりがない**などの一因となるものと考えられました

⚠ 消費者へのアドバイス

- ① テレビの画面に衝撃が加わると表面に傷はなくても内部が割れることがあります。画面に衝撃を与えないよう十分注意しましょう。
- ② 事業者に依頼して引っ越しやテレビを設置する場合は、事業者立ち会いの下、テレビの電源を入れて異常がないか確認しましょう。また、配送後はそのまま保管せずに、すぐに状態を確認しましょう。
- ③ テレビの通風孔や隙間に異物や水分が入らないよう注意しましょう。
- ④ 使用上の過失等による画面の破損は一般的な保証では対象に含まれません。テレビ購入の際は保証内容をよく確認し、必要に応じて物損に対応した保証や保険の加入を検討しましょう。



独立行政法人

国民生活センター