

第42回

テレビ画面の破損に気をつけましょう！

相談事例

1年3カ月前に約9万円で購入した液晶テレビが故障した。外的要因による画面の破損であるため、量販店加入の保証の適用外だと言われた。納得できない。(70歳代、男性)

PIO-NET^{*1}には、テレビ画面の破損や故障に関する相談が過去5年余りで823件^{*2}寄せられており、その多くは修理費用が高額なことや保証が適用されないといったものでした。

消費者へのアンケート調査^{*3}では、テレビ画面の破損や故障を経験したことがある人のうち2割近くが、保証期間内であれば破損や故障の原因にかかわらず無償で修理されると考えていました。また、テレビの修理費用は1万～5万円が最も多く、20万円以上かかるケースもありました。

●テスト結果をもとにしたアドバイス

(1) 衝撃を加えないように注意

テレビ画面に衝撃が加わると、表面よりも内部のガラス基板等が大きく破損することがあります。テストでは、テレビの電源を切ると破損を視認できませんでした。画面に衝撃を加えないよう十分注意し、必要に応じて保護パネルの設置を検討しましょう。

(2) 引っ越しや設置、配送後は状態を確認

事業者に依頼して引っ越しやテレビを設置し

た後は、事業者立ち会いの下、電源を入れて異常がないかを確認しましょう。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) 異物や水分の浸入を防止

エアコンからの水漏れなど、テレビの通風孔や隙間に異物や水分が浸入すると、内部の回路が故障するおそれがあります。設置場所や使用環境に注意しましょう。

(4) 物損に対応した保証や保険の検討も

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。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。

図 テレビ画面の破損(イメージ)



*1 PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース

*2 2017年4月以降受付、2022年6月末日までの登録分。件数は特別に事例を精査したもの

*3 全国の18～79歳の男女で、現在、家庭でテレビを保有し、テレビ画面の破損や故障を経験したことがある人1,104名が対象。2022年7月実施

参考:国民生活センター「テレビ画面の破損に気をつけましょう! -破損や水ぬれにより高額な修理費用がかかることも-」(2022年9月21日公表)
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220921_1.html