

令和4年9月21日  
独立行政法人国民生活センター

## テレビ画面の破損に気を付けましょう！

- 破損や水ぬれにより高額な修理費用がかかることも -

### 1. 目的

テレビは一般家庭に広く普及しており、国内で年間 500 万台以上が出荷<sup>(注1)</sup>され、現在では液晶や有機 EL を用いた薄型タイプのテレビが主流となっています。また、画像の高精細化、画面の大型化および薄型化が進んでおり、国内メーカーのみならず、海外のメーカーも多く参入しています。

そのような中、PIO-NET<sup>(注2)</sup>には、「テレビの液晶が留守中に割れていた。何かがぶつかったことが原因と言われたが思い当たらない。」「テレビが映らなくなり、液晶画面が割れていることが分かった。外的要因のため保証できないと言われた。」「購入したばかりのテレビに、子どもが何かをぶつけて壊した。保証対象外で修理代が高額である。」といったテレビ画面の破損や故障に関する相談が、過去 5 年あまり (2017 年 4 月～2022 年 6 月) で 823 件 (破損:551 件、故障:272 件)<sup>(注3)</sup> 寄せられています (図 1 参照)。

そこで、テレビ画面の破損に関し、当センターで依頼をもとに実施したテスト事例を紹介するとともに、消費者へのアンケートによる実態調査を行い、情報提供することとしました。

(注 1) 「2021 年民生用電子機器国内出荷統計」(一般社団法人電子情報技術産業協会)より 2021 年薄型テレビの国内出荷実績：5,387(千台)

(注 2) 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)とは、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のことです。

(注 3) 2017 年 4 月以降受付、2022 年 6 月末日までの登録分。件数は、テレビ画面の破損や故障に関する相談のうち、画面(パネル)の交換が必要となったことが申し出の内容から読み取れる相談について、本公表のために特別に精査したものです。

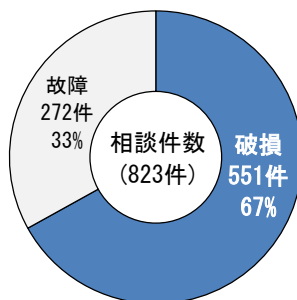


図 1. 過去 5 年間の相談件数

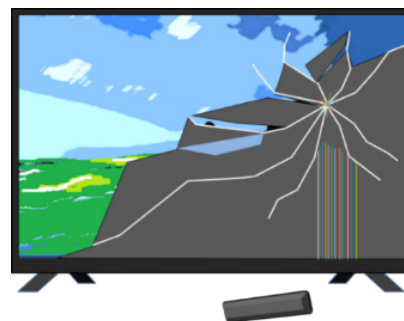


図 2. テレビ画面の破損(イメージ)

## 2. テスト実施期間

検体購入：2022年5月～6月

テスト期間：2022年6月～8月

## 3. テレビの構造について

液晶テレビや普及が進んでいる有機ELテレビは大きく分けて、外枠、パネル(液晶、有機EL)、制御基板で構成されています。また、大型化によりパネル部分の価格がテレビ本体に占める割合は大きくなっています。液晶パネル、有機ELパネルはそれぞれ、液晶層および有機EL発光層をガラス基板で挟み込む構造をしており、重量の低減やより鮮明な映像を映すため、薄く精密なものが使用されています(図3参照)。

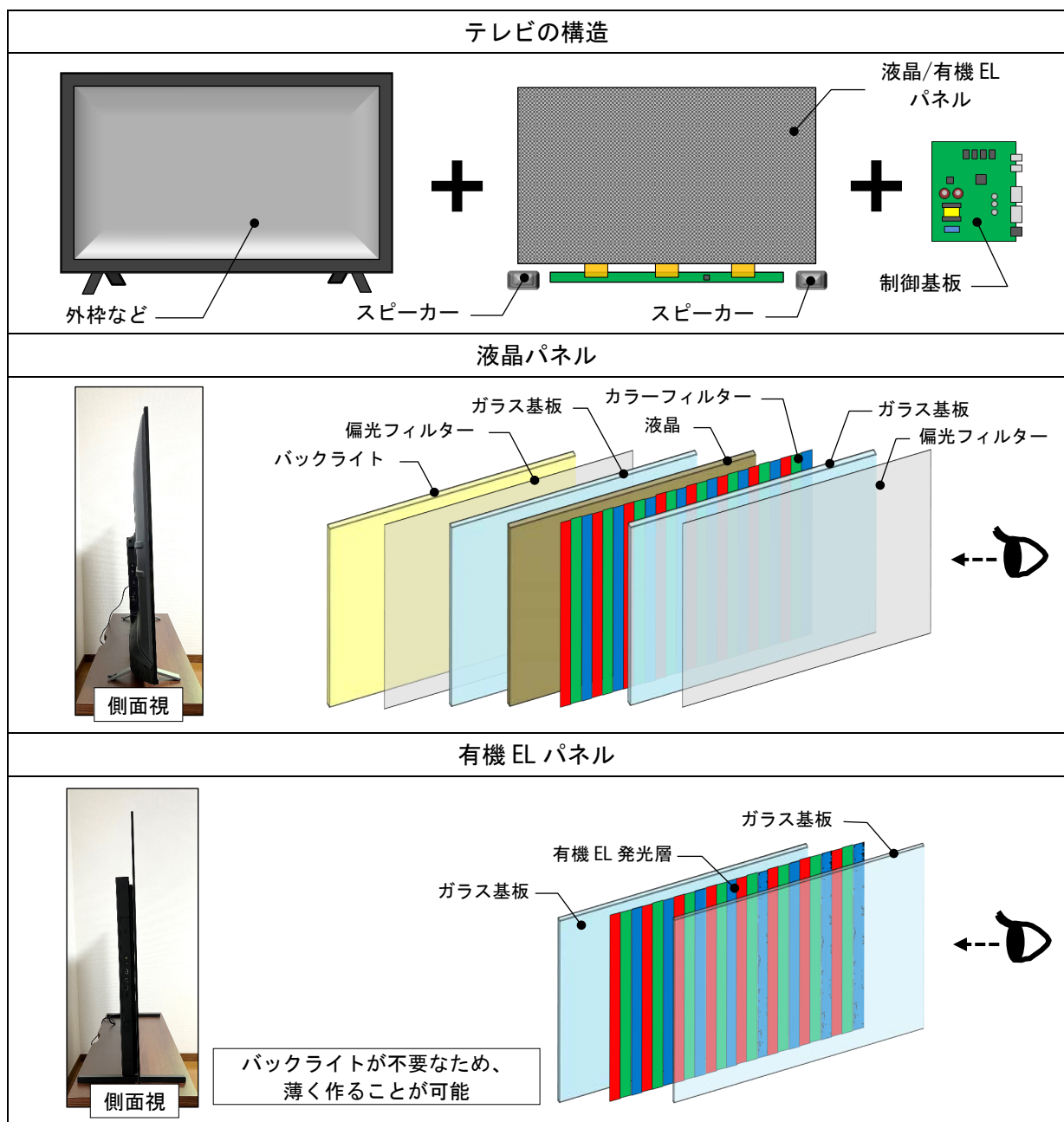
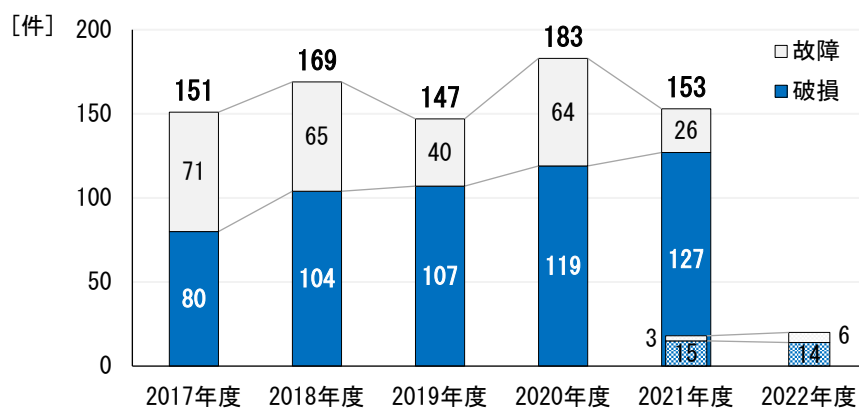


図3. テレビの構造(イメージ)

#### 4. PIO-NETに寄せられた相談事例

##### (1) 年度別相談件数

PIO-NETには、2017年4月～2022年6月の過去5年あまりに、テレビ画面の破損や故障に関わる相談が823件寄せられています(図4参照)。寄せられた相談の趣旨の多くは、修理費用が高額であることや破損の責任の所在、保証の適用可否に関するものでした。



(※)相談内容をもとに、本公表のために特別に精査・分類をしたものです。  
2022年6月30日までの登録分および2021年度同期件数。

図4. テレビ画面の破損や故障に関する年度別相談件数

##### (2) テレビ画面の破損や故障に関する主な相談事例 [事例中の( )内は相談者の属性]

###### 【事例1】

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。外傷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。(2021年11月受付、70歳代、男性)

###### 【事例2】

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。(2021年10月受付、40歳代、女性)

###### 【事例3】

4月に購入したばかりのテレビに子どもが何かをぶつけて壊した。保証対象外で修理代が約20万円かかると言われた。(2021年7月受付、30歳代、女性)

###### 【事例4】

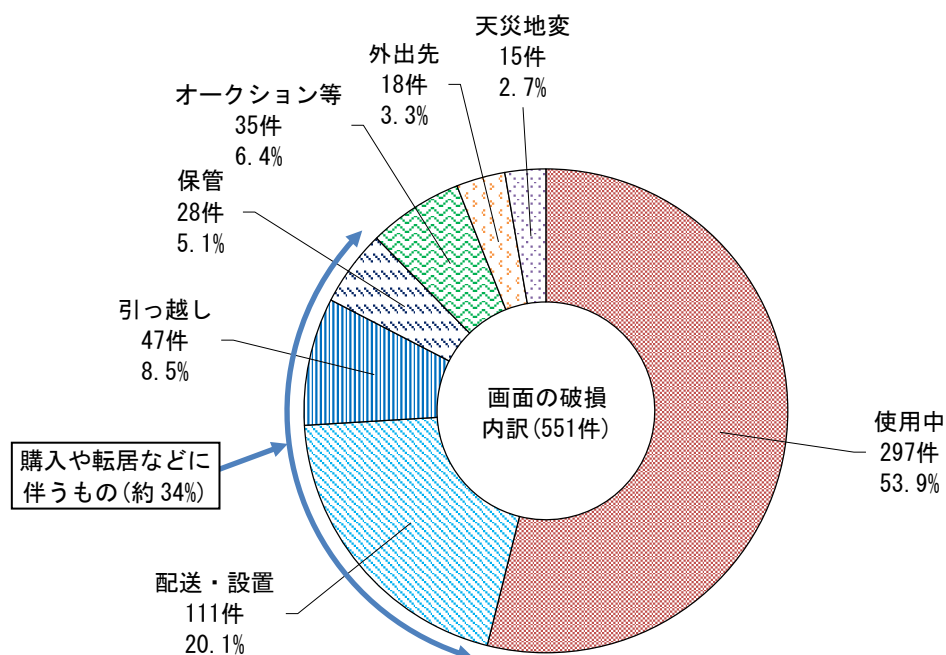
テレビショッピングでテレビを購入し、設置後数日でテレビ台から落下した。猫が原因だった。販社に保証対象外と言われた。(2021年4月受付、60歳代、女性)

###### 【事例5】

宿泊していたビジネスホテルのテレビの画面を割ってしまった。どうしたらよいか。(2020年10月受付、20歳代、男性)

### (3) 相談内容

画面の破損に関する相談について、破損した状況別に分類したところ、約半数(53.9%)が、家庭での使用中に発生していました(図5参照)。次いで、テレビの購入や転居などに伴うものが約34%(配送・設置、引っ越し、保管)あり、これらはどの段階で破損したのか判断や確認が困難な事例も含まれていました。これらのほか、オークション等での取引(6.4%)、外出先(3.3%)、天災地変(2.7%)によるものでした。

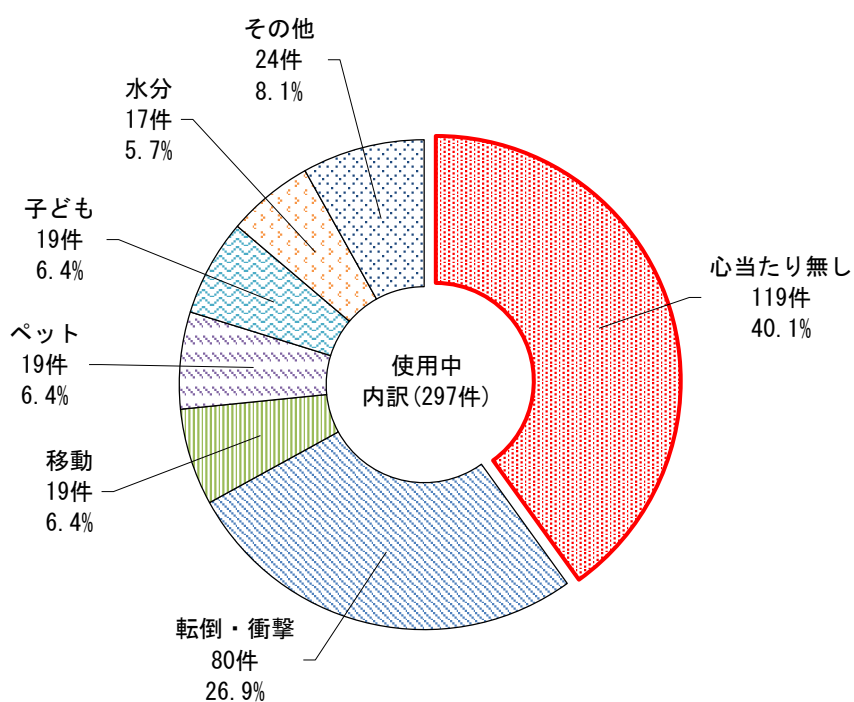


使用中	設置完了後、使用中に発生
配送・設置	配送や設置作業中
引っ越し	引っ越し作業中
保管	購入後に未開封で自宅保管していたもの
オークション等	オークション、フリマ等の取引で入手したもの
外出先	宿泊先や店舗にて発生
天災地変	地震、落雷、台風などによる事例

※相談内容をもとに、本公表のために特別に精査・分類をしたものです。

図5. テレビ画面の破損に関する相談の内訳

また、破損に関する相談の約半数にあたる使用中の破損について、さらにその原因を調べたところ、約40%は破損の原因に心当たりがありませんでした(図6参照)。次いで、転倒・衝撃によるものが約27%あり、移動やペット、子ども、水分によるものはそれぞれ約6%でした。なお、その他(8.1%)には液晶パネルへの虫の侵入や、新品を設置後に、保護フィルムと勘違いして液晶のフィルム(偏光フィルター)を剥がしてしまったといった事例もみられました。



心当たり無し	破損に心当たり無し
転倒・衝撃	転倒や衝撃を加えて破損
移動	模様替え等で移動した際に破損
ペット	ペットの尿やいたずらによる破損
子ども	子どもが倒したり、物をぶつかったりしたことによる破損
水分	エアコンからの漏水など、水分による故障
その他	上記に該当しないもの

※相談内容をもとに、本公表のために特別に精査・分類をしたものです。

図6. テレビ画面の破損に関する相談のうち使用中の詳細内訳

## 5. 消費者へのアンケート調査

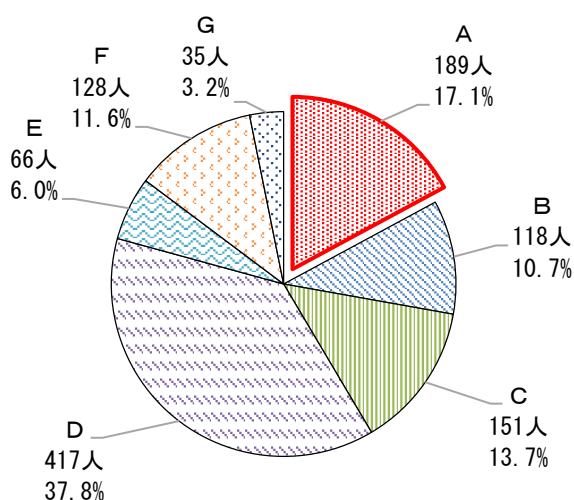
テレビ画面の破損や故障を経験した人 1104 人に対し、インターネットアンケートにより、その破損や故障の内容、修理費用、取扱説明書や保証規定の認識に関する調査を行いました（詳細は「10. 消費者アンケートの集計結果」参照）。

### （1）テレビの保証に関する認識について

テレビ画面の破損や故障を経験した人の 2 割近くが、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

保証期間内にテレビ画面が破損や故障し、修理が必要となった際の保証について質問したところ、約 17%の人が、保証期間内であれば、破損や故障の原因に関係なく、自身の費用負担はなく修理されると回答しました（図 7 参照）。

テレビに限らず、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。自然災害や使用上の過失と判断される場合には、保証期間内であっても自己負担での修理となります。



A	原因に関係なく、自身の費用負担はない
B	原因に関係なく、一部自己負担で修理となる
C	原因に関係なく、全額自己負担で修理となる
D	使用上の過失がなければ、自身の費用負担はない
E	使用上の過失があれば、一部自己負担で修理となる
F	使用上の過失があれば、全額自己負担で修理となる
G	その他

図 7. 保証に関する認識調査

## (2) テレビ画面の破損や故障の状態について

### テレビ画面の破損や故障を経験した人の2割近くが、画面割れと回答しました

テレビ画面の破損や故障の状態について質問したところ、約16%の人がテレビ画面の割れを経験していました(図8参照)。また、画面割れについては、有機ELテレビでの割合が最も高く、パネルが非常に薄いことや取り扱いに慣れていないこと等が影響しているものと考えられ、他の方式より画面強度が高いプラズマテレビでは低い傾向がみられました。

他方、液晶テレビやプラズマテレビでは、画面割れ以外(画面が映らない、異常な線等が生じる)の割合が高くなっていました。液晶テレビは出荷台数も多く、幅広い家庭で長く使われていることや、プラズマテレビにあっては生産終了から時間が経過していることから、自然故障等が影響していると考えられました。

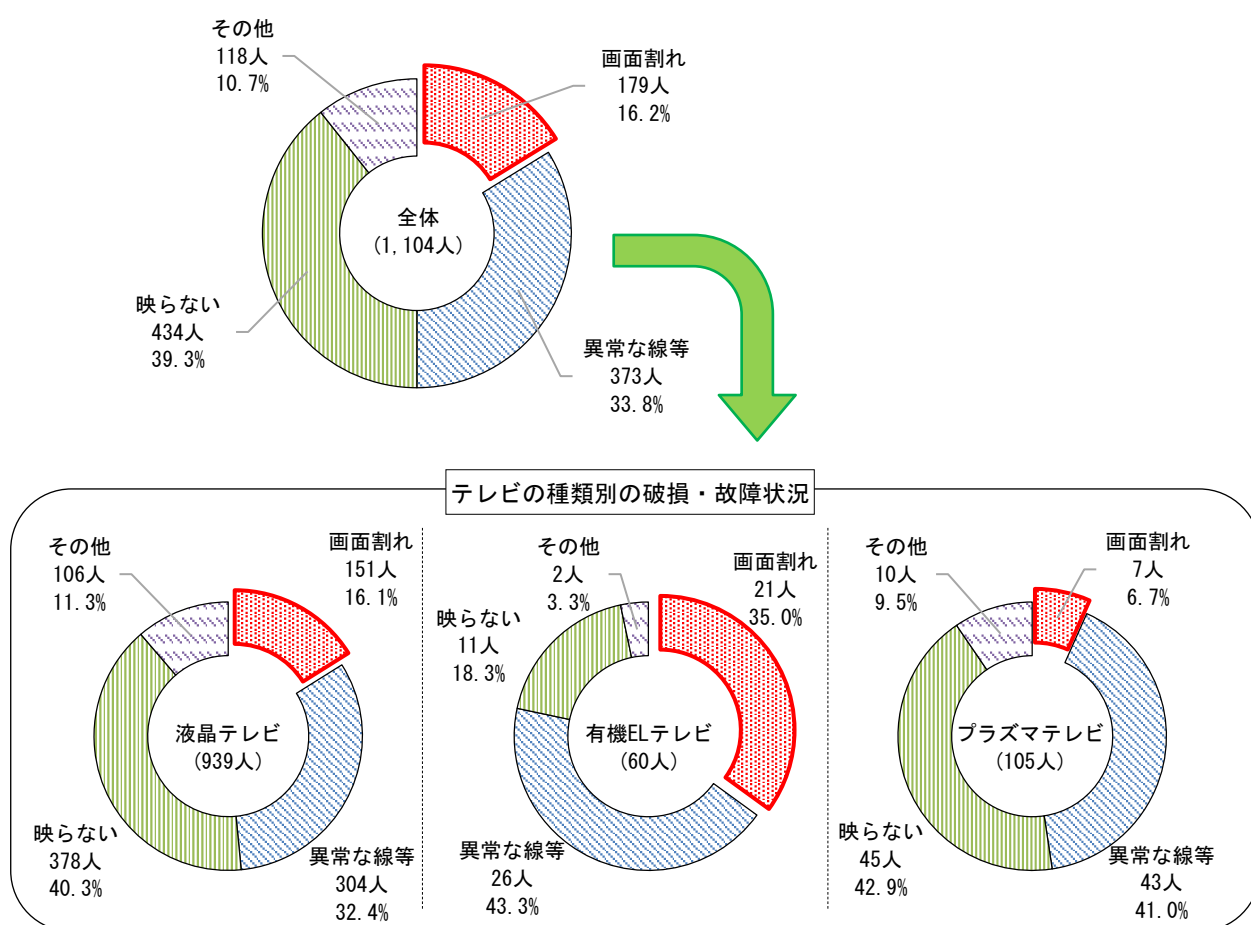


図8. テレビ画面の破損や故障とテレビの種類別の傾向

(3) 破損や故障した原因について

8割の人は、破損や故障した原因に心当たりがありませんでした

テレビ画面の破損や故障の原因について質問したところ、80%の人は破損や故障の原因に心当たりがありませんでした(図9参照)。

心当たりがある人、ない人、それぞれについて、破損や故障の状態で分類したところ、心当たりがあると回答した人の半数の109人は画面割れでした。一方、心当たりがないと回答した人は画面割れの割合が低く、故障と考えられる割合(異常な線等、映らない)が高くなっていました。

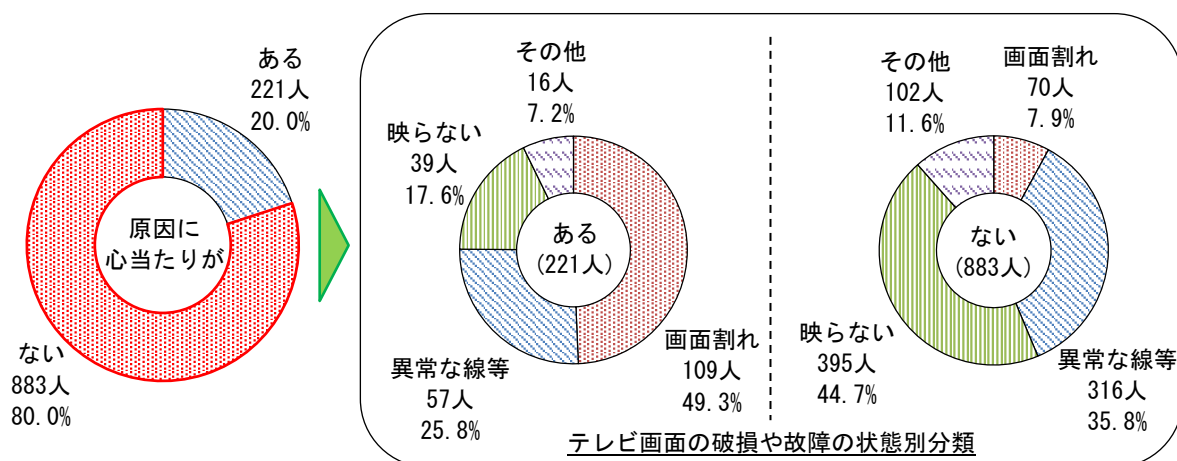


図9. 破損や故障した原因の心当たりについて

なお、破損や故障した原因に心当たりがある221人の中で最も多かった回答は、大人による「衝撃」で63人、次いで「転倒」が35人、子ども(未就学児)による「衝撃」24人、自然災害による「転倒」15人と続きました(図10参照)。

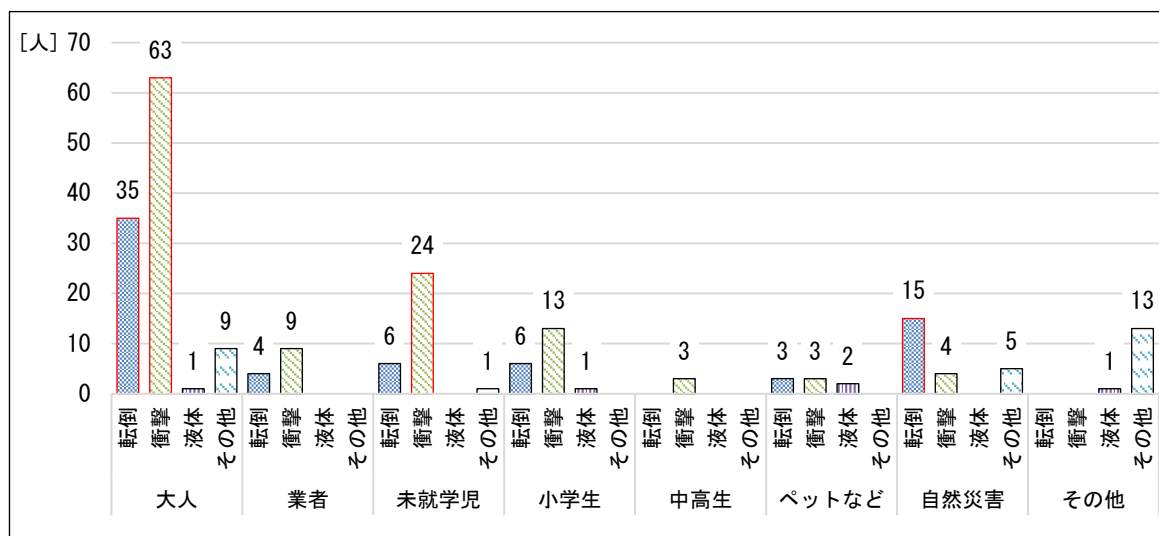


図10. 破損や故障した原因について



#### (4) 修理費用について

テレビの修理費用は、1万円～5万円が最も多く、中には20万円以上かかるケースもみられました

修理にかかった(または修理にかかると見積もられた)費用の総額を質問したところ、無償修理との回答が26.9%、有償修理が26.4%でした。修理依頼をしなかったという人も半数近く(46.6%)いました。

有償で修理した場合の費用の内訳をみると1万円～5万円未満が42.5%と最も多く、次いで5万円～10万円未満と回答した人が19.2%でした(図11参照)。

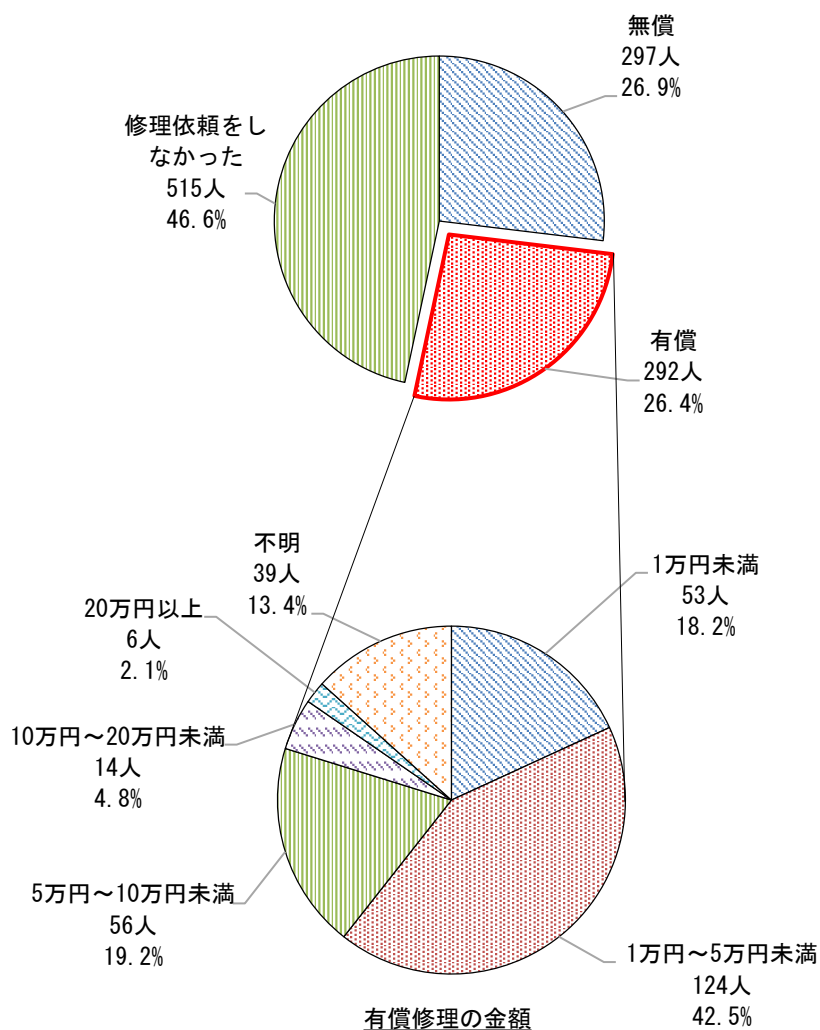


図11. 修理費用について

(5) 取扱説明書や保証書の記載事項について

テレビ画面の破損や故障を経験した人の約半数が、取扱説明書等に記載された注意事項を確認していませんでした

テレビ画面の破損や故障を防ぐため、さまざまな注意事項が取扱説明書等に記載されています。それらの注意事項について、事前に確認をしていたかについて質問したところ、約半数(52.7%)の人が、事前に注意事項を確認していませんでした(図 12 参照)。

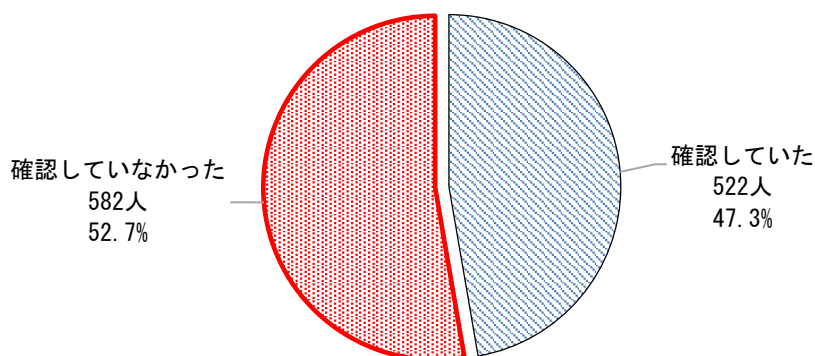


図 12. 取扱説明書の注意事項について

テレビ画面の破損や故障を経験した人の約2割が、保証期間内であっても有償修理対応となる条件が保証書に記載されていることを知りませんでした

テレビの保証書(メーカー保証、販売店による延長保証など)には、保証期間内であっても有償修理対応となる条件が記載されています。その記載内容について聞いたところ、知っている内容も理解しているという人が41.8%、知っているが内容の詳細は理解していないという人が35.4%、知らないという人が22.8%との回答でした(図 13 参照)。

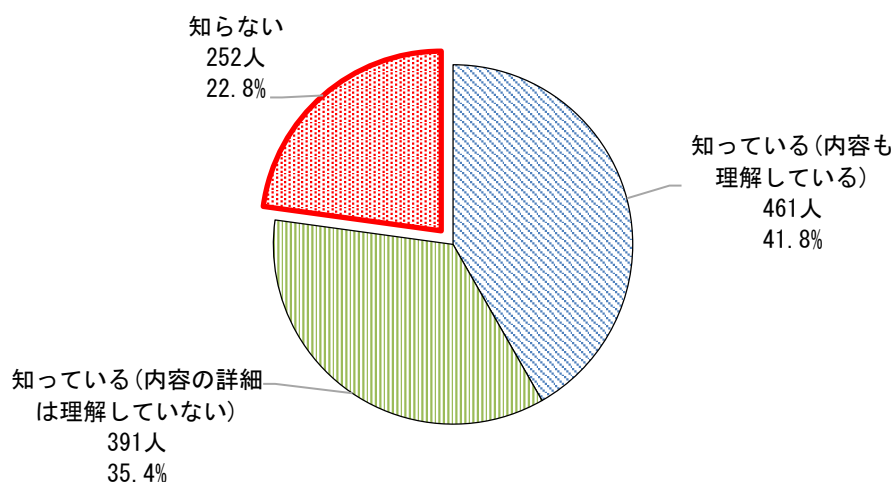


図 13. 保証の条件の認識や理解

## 6. 商品テスト事例

消費生活センター等からの依頼に基づき、当センターで行ったテレビ画面の破損や故障に関する商品テストの事例を紹介します。

### (1) 画面の破損の事例

#### 1) 依頼内容

1年間使用した液晶テレビの画面が破損した。破損した原因を調べてほしい。

#### 2) テスト結果の概要

当該品は、液晶画面の左下にみられた、放射状の筋の中心部を起点として割れが広がったものと考えられました(写真1参照)。分解して、裏面のバックライト側から液晶パネルを観察したところ、ガラス割れが確認されましたが、起点と考えられる部分に、割れの原因となる様な異物や打痕はみられませんでした。

液晶パネルの表側から衝撃を与えるテストを行ったところ、衝撃を与えた液晶パネルの表面には傷や打痕は付かず、ガラス基板(表側)に割れはみられませんでした。バックライト側のガラス基板(奥側)には衝撃を与えた部分を中心に放射状の割れが発生したことから(写真2参照)、液晶画面の表側に何らかの衝撃が加わった可能性が考えられました。

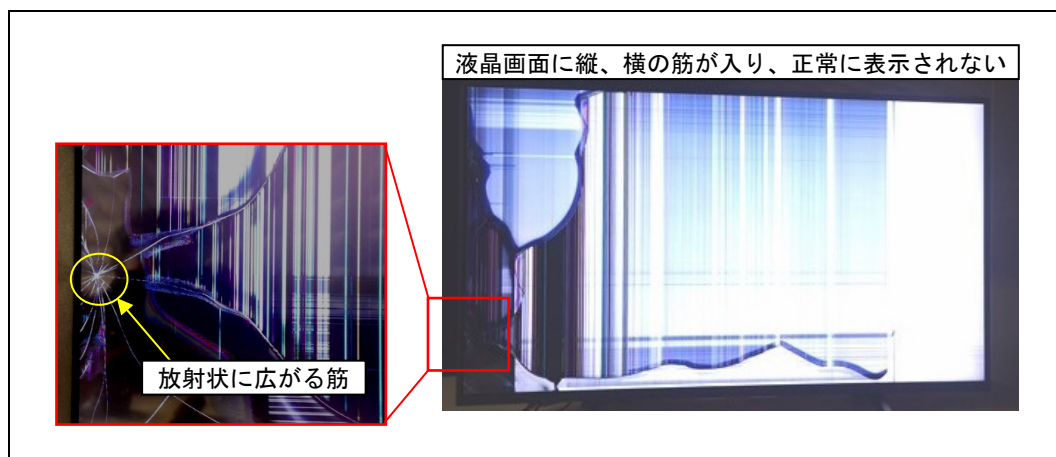


写真1. 電源を入れた際の画面の様子

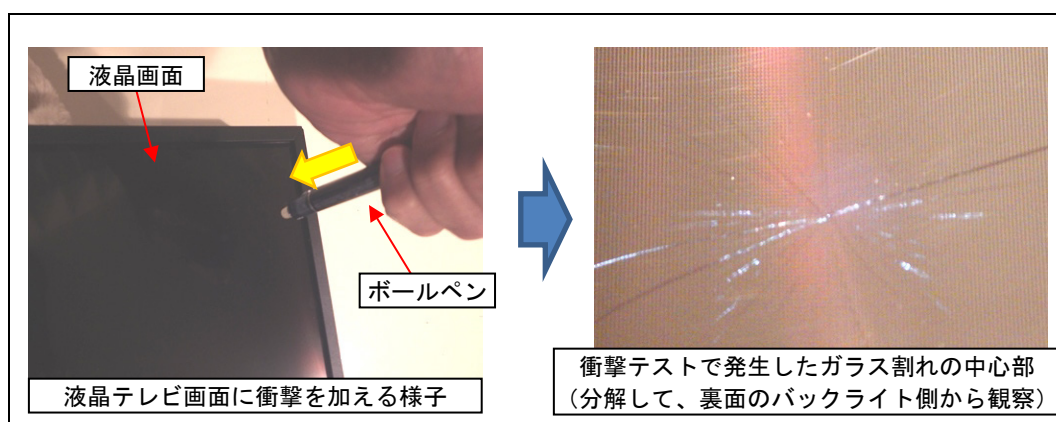


写真2. 液晶テレビ画面に衝撃を加えるテストの様子

## (2) 液晶画面に縦線が入り映らなくなった事例

### 1) 依頼内容

1年半前に購入した液晶テレビが映らなくなったので修理に出したところ、水ぬれによる回路基板の故障が原因のため、保証対象外と言われた。水が入る使用状況ではないので、原因を調べてほしい。

### 2) テスト結果の概要

当該品の液晶画面が正常に表示されなくなった原因は、画面表示を制御するための回路基板の一部に何らかの液体が付着し、腐食が進行したためと考えられました。また、分解調査の結果から、液体は前面の液晶パネルと枠の隙間より浸入した可能性が考えられました。なお、液体の種類やどのような状況で浸入したのかについては確認できませんでした(写真3参照)。

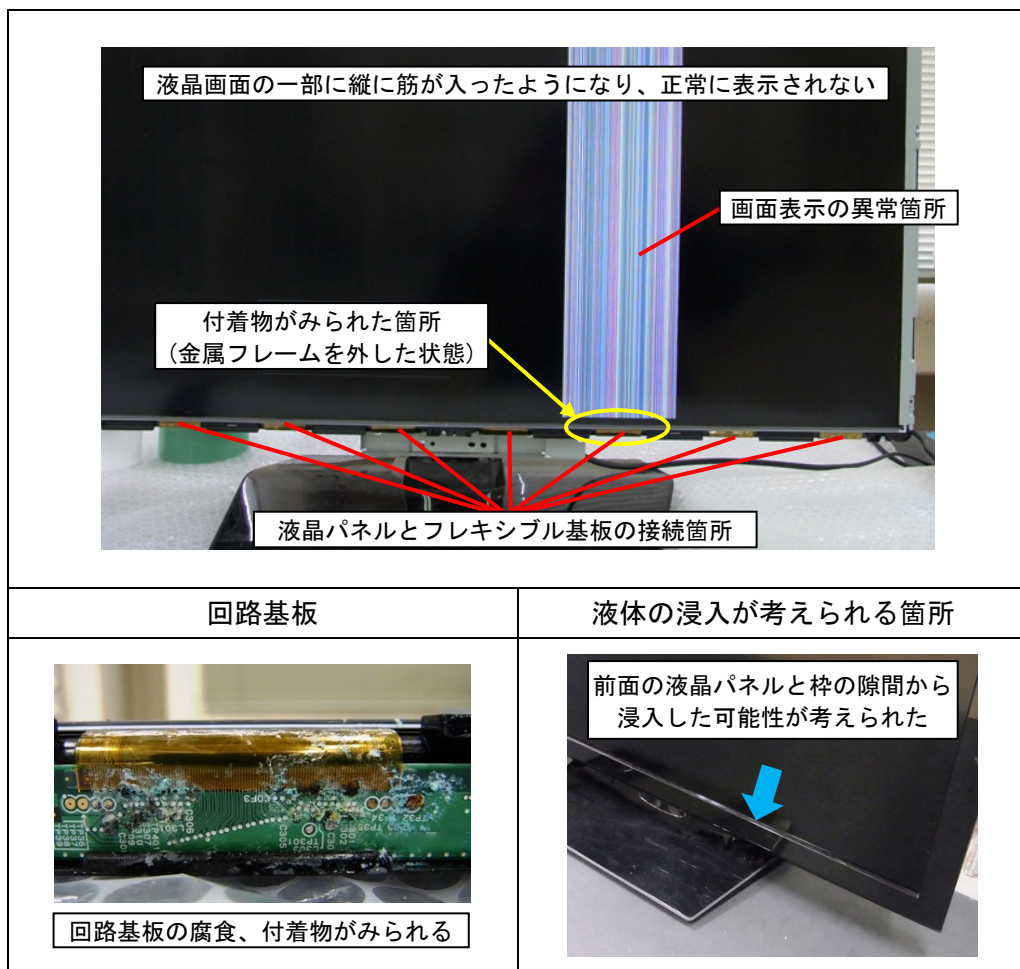


写真3. 液晶テレビの水ぬれ故障

## 7. テレビ画面の破損や故障に関する調査

32インチおよび55インチの液晶テレビを入手し、テレビ画面の破損や故障に関して調査を行いました。なお、調査には新品のほか、中古品を使用しました。

### (1) 衝撃に伴う破損

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

テレビ画面に物をぶつけた際、画面が破損する様子を観察しました。一例としてハンディクリーナーを使用中に誤ってテレビ画面(32インチ液晶テレビ)にぶつけてしまったことを想定したテストを行った結果、ハンディクリーナー後部の角がぶつかった瞬間、テレビ画面の表示が乱れ、衝突部を起点に放射状の割れが広がっていました。その状態で電源をOFFにすると、近づいても画面表面から割れは確認できませんでした(写真4参照)。

これは、液晶パネルの表面ではなく内部のガラス基板が割れたことによるものと考えられました。この場合、電源を入れていない状況で物をぶつけるなどすると、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。

なお、取扱説明書には安全上の注意として、液晶画面に衝撃を与えない、液晶画面の表面に物をぶつけないことが記載されていました。



写真4. 液晶テレビの破損

(2) テレビの設置・移設に伴う破損

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

PIO-NET に寄せられた相談や、消費者へのアンケート調査の結果、テレビの移動時に破損をしているケースが多くみられました。テレビは薄型化、大型化していることから、移動の際、画面を持ったり、無理に1人で動かそうとしたりすると、バランスを崩して、破損や故障等の原因となることが考えられます(写真5参照)。また、テレビを横に倒して運搬することは画面破損の可能性があるため、必ず立てた状態で運搬する必要があります。取扱説明書には、運搬・移動の際の注意が記載されており、特に、液晶画面を持たない、握らないことについては、取扱説明書や設置ガイドの手順にも記載されていました。



写真5. テレビの設置・移設に伴う破損

### (3) 異物・水分の浸入に伴う故障

テレビには放熱のための通風孔や隙間があり、異物や水分が内部に浸入する可能性があります

PIO-NET に寄せられた相談には、エアコンからの水漏れ、ペットの粗相などにより、故障に至ったという相談もみられました。テレビには放熱のための通風孔や隙間が設けられています(写真6参照)。そのような箇所から、異物や水分が入ると、内部の回路の故障につながるおそれがあり、取扱説明書には、その旨に関する注意表示が記載されていました。

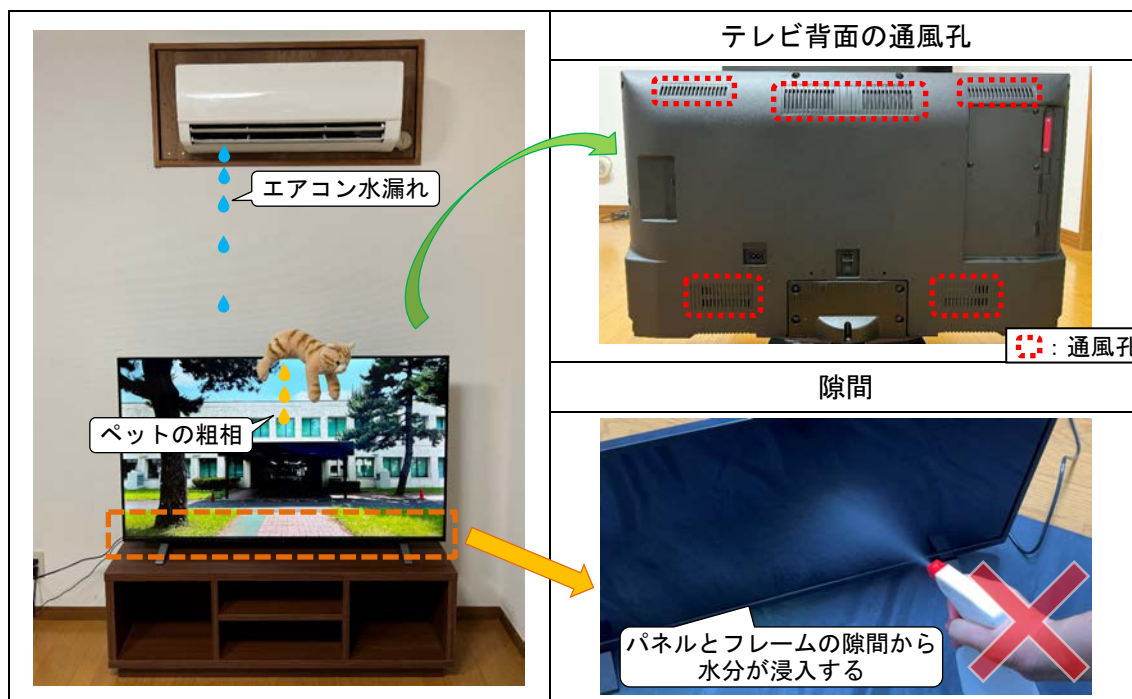


写真6. テレビの通風孔や隙間(一例)

## 8. 梱包箱や保証書の表示

32インチ液晶テレビ、55インチ液晶テレビ、55インチ有機ELテレビについて、5社7銘柄を入手し、梱包箱や保証書の表示について調査を行いました。

### (1) 梱包箱の表示

テレビの梱包箱には、ワレモノ、天地無用、衝撃厳禁、横倒厳禁などの表示のほか、画面に触れないように注意する表記やイラストがみられました

入手したテレビの梱包箱の表示を確認したところ、いずれのものもワレモノ扱いであり、天地無用などの荷扱い指示マーク等が記載されていました。

また、初めに梱包箱を開封し、説明書を確認することが図示されているものや、開梱から設置までの手順が梱包箱に記載されているものもありました。なお、いずれの梱包箱にも衝撃厳禁、横倒厳禁などの表示のほか、テレビの画面に触れないように注意する旨の表記やイラストがみられました。

## (2) 保証書の表示

保証書には、使用上の誤りや移設、輸送、落下、火災や天災地変の場合の故障については有償修理になると記載されていました。また、画面破損については無償修理の対象外と明記しているものもありました

入手したテレビの保証書について、保証書に記載された免責事項(保証期間内でも有償修理となる条件)を確認しました。保証書の提示や購入日、販売店印がない場合、使用上の誤り、購入後の移設、輸送、落下、火災や天災地変、一般家庭以外(業務用、車両や船舶への搭載など)に使用した場合の故障については、有料修理となるケースとして記載されていました。これらはテレビ以外の家電製品においてもみられる共通事項でした(表1参照)。

テレビ画面の破損については、商品が出荷された後、輸送や設置などの過程において、その多くが表1のNo. 4, 5 や 10 に該当する外的要因による破損と判断されるケースが考えられます。中には、「画面のガラスなど物性的に破損しやすいものについては、お客さまに過失がない場合でも、無償修理の対象外になります」と、画面破損については無償修理の対象外と明記しているものもありました。

表1. 保証書に記載された保証期間内でも有料修理となるケース

No.	概要または内容
1	保証書の提示がない場合
2	購入日、販売店印等の記載がないなど
3	使用上の誤りや不当な修理や改造
4	購入後の移設、輸送、落下などによる故障および損傷
5	火災、天災地変(地震、風水害、落雷など)、塩害、ガス害、異常電圧による故障および損傷
6	一般家庭以外(業務用、車両や船舶への搭載など)に使用した場合の故障および損傷
7	消耗または摩耗した部品の交換、汚損した部品の交換
8	接続した機器の故障によって誘発した故障および損傷
9	保証期間中に発生した故障について、保証期間後に修理依頼された場合
10	故障の原因が本製品以外(外部要因)による場合 設置・施工上の不備に起因する故障や不具合の場合
11	画面のガラスなど物性的に破損しやすいものについて、過失がない場合でも、無償修理の対象外

※事業者ごとに記載の項目、詳細は異なります。



## 9. 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

液晶テレビや有機 EL テレビはパネルが薄いガラス基板で構成されており、衝撃などによって表面に傷はなくても内部が割れることがあります。また、破損は電源が入っていないと気付きにくく、電源を入れたときに気付くこともあります。取扱説明書を確認するとともに、衝撃を与えないよう日頃の取り扱いに注意しましょう。また、テレビの転倒・落下防止対策として、商品に付属している転倒防止バンド等の設置のほか、子どもやペットのいる家庭などでは、画面の破損を防ぐため、必要に応じて保護パネルの設置を検討しましょう。

### (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

PIO-NET には引っ越しや配送、家庭内での移動によりテレビに異常が生じたという相談が多く寄せられていました。また、配送後しばらく保管し、後で開封した時に破損に気付いたというケースもみられ、破損の原因は保管中の取り扱いによると判断されることもあります。引っ越しやテレビの配送・設置、移動後は、速やかに電源を入れて異常がないかを確認しましょう。

### (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

PIO-NET には、テレビ画面に付着した水分、ペットの粗相、エアコンからの水漏れなどにより、テレビ内部に液体等が浸入し、故障に至ったという相談がみられました。テレビには内部で生じた熱を放出するための通風孔や隙間があります。通風孔や隙間から異物や水分が入らないよう、設置場所や使用環境に注意しましょう。

### (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

テレビ画面の一部の破損であっても、液晶パネルや有機 EL パネルを全て交換することになるため、修理の際には購入価格に相当する費用やそれ以上の費用がかかることもあります。また、メーカー保証や販売店による延長保証などは、商品に起因する故障は対象となりますが、全てが無償で修理されるわけではありません。保証期間内であっても外的要因など状況によっては有償修理となります。

なお、使用上の過失等でテレビ画面が破損した時、家財を対象に含む火災保険により、火災でなくても修理費用が補償される場合があるほか、過失による破損の修理費用が補償対象となる物損付きの家電延長保証もあります。テレビの使用環境を考慮し、これら保険や保証への加入を検討しましょう。

○情報提供先

消費者庁	(法人番号 5000012010024)
内閣府 消費者委員会	(法人番号 2000012010019)
経済産業省	(法人番号 4000012090001)
公益社団法人 日本通信販売協会	(法人番号 9010005018680)
一般社団法人 電子情報技術産業協会	(法人番号 3010005016582)
大手家電流通協会	(法人番号なし)
オンラインマーケットプレイス協議会	(法人番号なし)

本件問い合わせ先

商品テスト部：042-758-3165

## 10. 消費者アンケートの集計結果

実施時期：令和4年7月

実施方法：調査会社の登録モニターを対象としたインターネットアンケート

調査対象：全国の18～79歳の男女で、現在ご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

対象人数：1104名

※割合(%表示)は、小数点第2位を四捨五入しているため、内訳の合計が100%にならない場合があります。

※回答内容により対象外として質問をスキップしている場合があるため、総回答数が一致しない質問があります。

### 【Q1】お持ちのテレビの種類を教えてください。

(複数台ある場合は最も使用しているものについてお答えください)

	回答数	%
液晶テレビ	938	85.0
有機ELテレビ	94	8.5
プラズマテレビ	72	6.5
全体	1104	

### 【Q2】お持ちのテレビのサイズを教えてください。

(複数台ある場合は最も使用しているものについてお答えください)

	回答数	%
29型以下	97	8.8
30～39型	272	24.6
40～49型	380	34.4
50～59型	250	22.6
60～69型	58	5.3
70型以上	6	0.5
不明	41	3.7
全体	1104	

【Q3】テレビの保証についてお伺いします。メーカー又は販売店の保証期間内にお持ちのテレビ画面が破損や故障し、修理をする場合、どのような対応になると思いますか。最も自身の認識に近いものを選択してください。

※自然災害による破損や故障は除きます。

	回答数	%
原因に関係なく、自身の費用負担はない	189	17.1
原因に関係なく、一部自己負担で修理となる	118	10.7
原因に関係なく、全額自己負担で修理となる	151	13.7
使用上の過失がなければ、自身の費用負担はない	417	37.8
使用上の過失があれば、一部自己負担で修理となる	66	6.0
使用上の過失があれば、全額自己負担で修理となる	128	11.6
その他	35	3.2
全体	1104	

以降、テレビ画面の破損や故障の経験とその状況についてお伺いします。複数経験した方は直近のものについてお答えください。

【Q4】これまで、テレビ画面の破損や故障を経験したことはありますか。

(画面割れ、液晶漏れ、映らない、表示がおかしいなど)

	回答数	%
ある(液晶テレビ)	939	85.1
ある(有機ELテレビ)	60	5.4
ある(プラズマテレビ)	105	9.5
全体	1104	

【Q5】破損や故障したテレビのサイズを教えてください。

	回答数	%
29型以下	126	11.4
30～39型	344	31.2
40～49型	374	33.9
50～59型	149	13.5
60～69型	42	3.8
70型以上	5	0.5
不明	64	5.8
全体	1104	

【Q6】 破損や故障の状況を教えてください。

	回答数	%
画面割れ(クモの巣状、液晶漏れなど)	179	16.2
画面割れはないが、電源を入れた時に画面に異常な線が入る(縦線、横線、黒帯状など)	373	33.8
画面に異常はみられないが、映像が全く映らない	434	39.3
その他	118	10.7
全体	1104	

【Q7】 その破損や故障の原因に心当たりはありましたか。

	回答数	%
ある	221	20.0
ない	883	80.0
全体	1104	

【Q8】 破損や故障の原因について、以下の何によってどうなったかの組み合わせから、それぞれ最も近いものをお答えください。

何によって	回答数	%
本人、家族、知人など、18歳以上の大人	108	48.9
業者(引っ越し、配送、設置など)	13	5.9
子ども(未就学児)	31	14.0
子ども(小学生)	20	9.0
子ども(中学・高校生)	3	1.4
ペットなどの動物	8	3.6
自然災害	24	10.9
その他	14	6.3
全体	221	

どうなった	回答数	%
テレビが倒れた、落ちた	69	31.2
衝撃や力が加わった(物がぶつかった、叩いたなど)	119	53.8
液体がかかった	5	2.3
その他	28	12.7
全体	221	

【Q9】 テレビ画面の破損や故障を防ぐため、注意事項が取扱説明書に記載されています。それらの注意事項について事前に確認していましたか。

	回答数	%
確認していた	522	47.3
確認していなかった	582	52.7
全体	1104	

【Q10】 修理にかかった(または修理にかかると見積もられた)費用の総額を教えてください。

	回答数	%
無償	297	26.9
1万円未満	53	4.8
1万円～5万円未満	124	11.2
5万円～10万円未満	56	5.1
10万円～20万円未満	14	1.3
20万円以上	6	0.5
不明	39	3.5
修理依頼をしなかった	515	46.6
全体	1104	

【Q11】 修理の際、保証や保険を利用しましたか。

	回答数	%
メーカーや販売店による保証を利用した	338	57.4
家財を対象とした保険(火災保険など)を利用した	62	10.5
利用していない	110	18.7
わからない	40	6.8
修理に出していない	39	6.6
全体	589	

【Q12】 テレビの保証書(メーカー保証、販売店による延長保証など)には、免責事項(保証期間内であっても有償修理対応となる条件があること)が記載されていることを知っていますか。

	回答数	%
知っている(内容も理解している)	461	41.8
知っている(内容の詳細は理解していない)	391	35.4
知らない	252	22.8
全体	1104	