

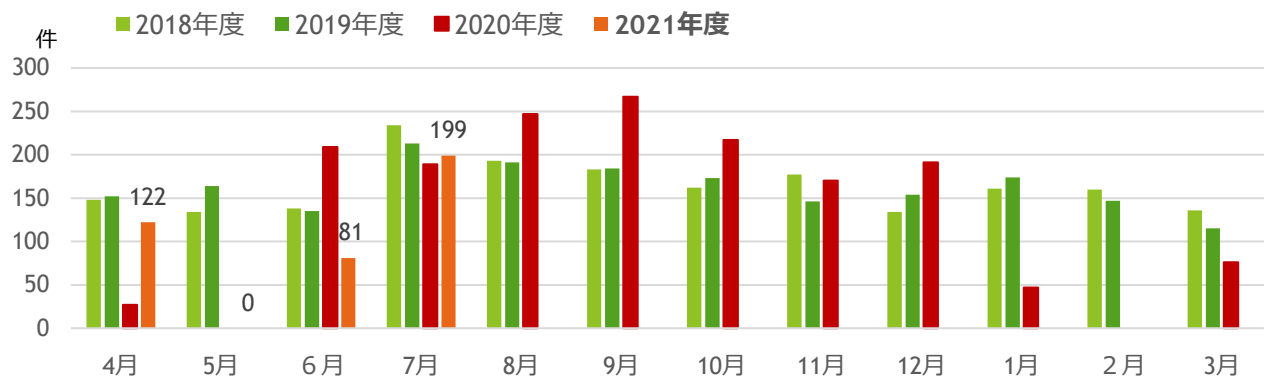
家電製品PLセンター インフォメーション

《2021年7月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2021年7月 199件（前年比105%）

7月度の相談等受付件数は、199件（前年比105%）でした。製品別では夏場を迎え、エアコンが49件と最も多く、全体の約25%を占め、次いで冷蔵庫が18件となっています。



*相談等受付区分別件数：2021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	14	6	20	113	133	0	133	99%	67%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	67%	2%
行政	2	4	6	54	60	0	60	125%	30%
その他	0	0	0	2	2	0	2	200%	1%
合計	16	10	26	173	199	0	199	105%	100%
前年比	84%	83%	84%	109%	105%	-	105%		
構成比	8%	5%	13%	87%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2021年4月～2021年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	35	8	43	226	269	0	269	86%	67%
事業者	0	0	0	9	9	0	9	69%	2%
行政	7	5	12	110	122	0	122	128%	30%
その他	0	0	0	2	2	0	2	67%	1%
合計	42	13	55	347	402	0	402	86%	100%
前年比	91%	72%	86%	96%	95%	-	95%		
構成比	11%	3%	14%	86%	100%	-	100%		

※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

- * [電気洗濯機] 全自動洗濯機で毛布をネットに入れずに洗ったら、洗濯機が暴れて洗面所のシンクに穴があいた。メーカーに申し出たところ、毛布は専用の毛布洗いネットに入れて洗濯するよう取扱説明書に注意表示があり、一切補償できないとのこと。メーカー補償の余地はまったくないのか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 全自動洗濯機の水槽の最上部から水漏れし、集合住宅の階下に被害が及んだ。メーカーが製品を調査したところ、異常はなく、損害の補償はしないとのこと。メーカーに一部費用負担を求めたい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 縦型洗濯乾燥機から発火し、マンション一室が半焼した。火災保険で住宅、家財は、ほぼ全額補償されるが、住宅の修繕期間中に利用したホテル代など、メーカーに補償してもらえるか。【消費者】
- * [電気洗濯機] マンションにて 10 年以上使用している全自動洗濯機の排水ホースが製品側で外れ、床が水浸しになった。メーカーの調査では、排水ホースの接着剤が経年劣化したことが原因とのこと。このような事例はあるか。【行政】
- * [ホットプレート] 木製のダイニングテーブルの上に、ホットプレートを置いて使用していたところ、テーブルが盛り上がり割れた。メーカーにテーブルの修復費用を求めたが、製品を調査した結果、異常がなく、見舞金のみ支払うとのこと。貴センターで調査してほしい。【消費者】
- * [電気ストーブ] 昨年 1 月に 15 年ほど使用しているオイルヒーターのオイルが噴出し、室内が汚損した。メーカーと示談書を交わしたが、壁の汚れは軽微だったため、補償範囲に入っていなかった。その後、壁の汚れが酷くなった。メーカーの補償額の妥当性について教えてほしい。【消費者】
- * [電気かみそり] 購入して 2 カ月のシェーバーの外刃が破れて首に傷を負った。メーカーから、外刃を水ではなく、お湯で洗ったことが原因といわれた。納得できない。【消費者】
- * [テレビ] 電源スイッチを ON しても映らず、テレビ本体下部から発煙、異臭が発生した。メーカーに申し出ると、古い製品なので修理できない可能性があるとの回答。人命に関わる重大事故との認識が欠けている。【消費者】
- * [映像記録再生機] ポータブル DVD プレイヤーをテーブルタップに接続して使用中、A C アダプターが突然爆発し、パソコンも壊れた。メーカーに損害賠償を求めたいが、倒産している。救済制度などないか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 賃貸住宅に予め設置されているエアコンから水が漏れる。住宅の管理会社は、喫煙が原因による水漏れだと言っているとのこと。そのような事例はあるか。【行政】
- * [ルームエアコン] エアコンの設置が原因と思われる水漏れだが、貴 P L センターを紹介しても良いか。【行政】
- * [ルームエアコン] 2003 年製のエアコンのブレードが落ち、室内機が発煙して本体内部が真っ黒に焦げた。メーカーが製品を外して検査のために持ち帰った。消費者は代替機を要望したがメーカーに断られた。【行政】
- * [ルームエアコン] 量販店でエアコンを購入し、設置してもらった。その後、壁に水染みが発生し、住宅会社に壁を点検してもらったところ、原因はエアコンからの水漏れであることが判明した。エアコンを取り外したのが住宅会社であることを理由に、量販店は補償に応じない。【消費者】
- * [スマートフォン] スマートホンで通話中に耳に火傷を負った。メーカーに火傷の写真と医療費、薬代の領収書は送付済みである。その他準備することはあるか。【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。