

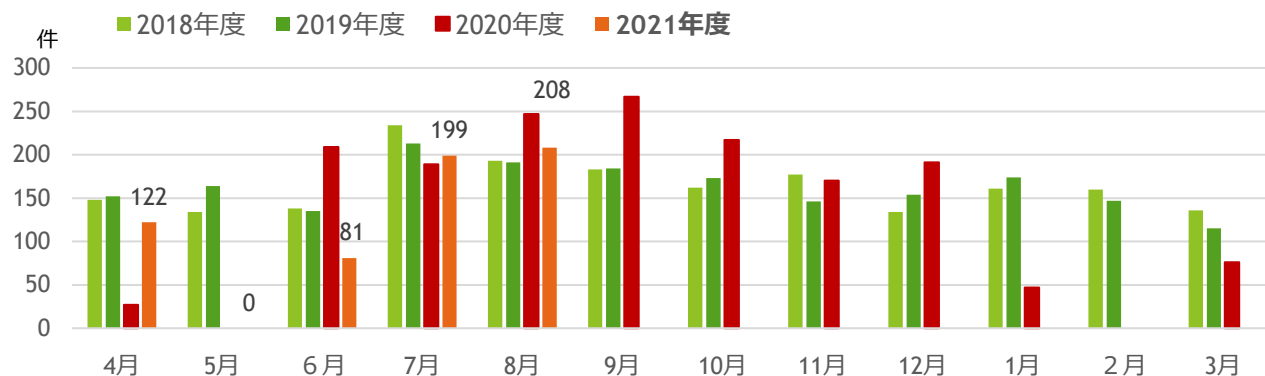
家電製品PLセンター インフォメーション

《2021年8月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2021年8月 208件（前年比84%）

8月度の相談等受付件数は、208件（前年比84%）でした。製品別では、エアコンが65件と最も多く、全体の約31%を占め、次いで冷蔵庫が16件となっています。



*相談等受付区分別件数：2021年8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 | 10 | 12 | 22 | 129 | 151 | 0 | 151 | 81% | 73% |
| 事業者 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 4 | 50% | 2% |
| 行政 | 3 | 1 | 4 | 47 | 51 | 0 | 51 | 98% | 25% |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 200% | 1% |
| 合計 | 14 | 13 | 27 | 181 | 208 | 0 | 208 | 84% | 100% |
| 前年比 | 52% | 118% | 71% | 87% | 85% | - | 84% | | |
| 構成比 | 7% | 6% | 13% | 87% | 100% | - | 100% | | |

*相談等受付区分別件数：2021年4月～2021年8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 | 45 | 20 | 65 | 355 | 45 | 420 | 420 | 84% | 69% |
| 事業者 | 1 | 0 | 1 | 12 | 1 | 13 | 13 | 62% | 2% |
| 行政 | 10 | 6 | 16 | 157 | 10 | 173 | 173 | 118% | 28% |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 100% | 1% |
| 合計 | 56 | 26 | 82 | 528 | 56 | 610 | 610 | 91% | 100% |
| 前年比 | 77% | 90% | 80% | 93% | 91% | - | 91% | | |
| 構成比 | 9% | 4% | 13% | 87% | 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] 全自動洗濯機にて水漏れ事故が発生した。排水ホースの結束バンドが外れたことが原因で、設置業者のミスであった。設置業者と交渉しているが進展しない。どうすれば良いか。【消費者】
- * [ヘアアイロン] ネットでヘアアイロンを購入し、使用したところ、製品から接着剤のようなものが溶け出し顔、首、髪などに付着、火傷やアレルギー症状となり、髪も切ることになった。メーカーとどのように交渉すれば良いか。【消費者】
- * [電気かみそり] ネットで安価なシェーバーを購入し、使用したところ、顔に傷を負った。メーカー名は不明である。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [タブレット端末] タブレット端末の充電中に発火し、火災となった。タブレット端末と充電器は消防が調査のため、引き上げている。今後、メーカーに対しどのように対応すべきか。【消費者】
- * [ルームエアコン] エアコン室内機から水漏れし、床の張替えが必要となった。ドレンホースの取付けに問題があったとのこと。貴センターを紹介したい。【行政】
- * [ルームエアコン] エアコン室外機から発火し、火災となった。消防で調査したところ、製品起因ではなく、たばこなどの外火と言われた。火災のあった日は、たばこなど吸っていない。どうすれば良いか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 電気工事業者である。エアコン点検修理にてポンプダウンを実施後、コンプレッサが破裂し、作業者が負傷した。ポンプダウン作業は適切であったと考える。このような事例はあるか。【事業者】
- * [除湿機] ネットでコンプレッサ式除湿機を購入し使用したところ、排水タンクから水漏れし、フローリングに被害が生じた。メーカーに損害賠償請求できるか。【消費者】
- * [除湿機] 電源コードの中間地点で発火し、電源コード近傍にあった巾木が焼け焦げた。メーカーは消費者の電源コードの取扱いが原因との見解で補償に応じない。どうすれば良いか。【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。