

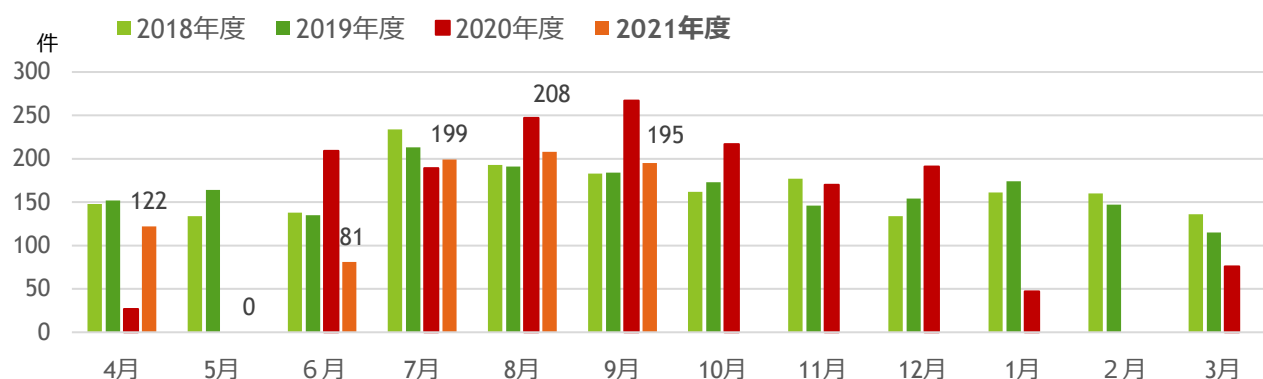
家電製品PLセンター インフォメーション

《2021年9月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2021年9月 195件（前年比73%）

9月度の相談等受付件数は、195件（前年比73%）でした。昨年9月は特に相談が多く寄せられたため、前年比73%となっていますが、ほぼ例年並みの相談件数でした。製品別では、エアコンが27件と最も多く、次いでテレビ23件、冷蔵庫16件、洗濯機14件となっています。



*相談等受付区分別件数：2021年9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	12	6	18	128	146	0	146	76%	75%
事業者	1	1	2	10	12	0	12	109%	6%
行政	2	1	3	34	37	0	37	61%	19%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	
合計	15	8	23	172	195	0	195	73%	100%
前年比	79%	200%	100%	70%	73%	-	73%		
構成比	8%	4%	12%	88%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2021年4月～2021年9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	57	26	83	483	566	0	566	82%	70%
事業者	2	1	3	22	25	0	25	78%	3%
行政	12	7	19	191	210	0	210	101%	26%
その他	0	0	0	4	4	0	4	50%	1%
合計	71	34	105	700	805	0	805	86%	100%
前年比	77%	103%	84%	86%	86%	-	86%		
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] 戸建て住宅2階に設置した洗濯乾燥機から水漏れしていることに気づき、調べると階下の納戸に被害が生じていた。長期間にわたり、少しずつ水漏れしていたもの。メーカーは製品修理を行ったものの、被害の賠償はできないといい、納得できない。【消費者】
- * [電気洗濯機] ドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、壁紙と床材が水に濡れた。メーカーは、排水部品が外れたことによる水漏れと判断し、購入金額で製品を買い取るとのこと。火災保険で損害は補償されるが、本来メーカーが補償すべきと考える。貴センターの見解を聞きたい。【消費者】
- * [電気洗濯機] ドラム式洗濯乾燥機を運転中に糸くずフィルターが外れ、水漏れし、洗面室の床下にカビなどの被害が発生した。メーカーが近日中に点検に来るが、床の補償はできないという。【消費者】
- * [電子レンジ] 電子レンジで煮魚を温め、取り出そうとしたところ、煮魚の皿にターンテーブルがくっついた状態となり、ターンテーブルが足の指に落下、骨折した。自営業に支障を生じている。ターンテーブルは、以前からグラグラと不安定であった。本日メーカーが来るが、どのように対応すべきか。【消費者】
- * [パソコン] ネットで購入した中古ノートPCのバッテリーが爆発し、家財に被害が生じた。メーカーが調査したところ、バッテリー内部の不具合が原因とのこと。当初、ネット販売店は、損害を賠償すると言っていたが、PC本体ではなくバッテリーの不具合が原因のため、補償できないとのこと。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [配線器具] オーディオ専用の電源タップに自宅のオーディオシステムを接続し、通電した途端、スピーカー内部の配線が切れ、音が出なくなった。数万円の修理代が掛かったが、電源タップメーカーに請求できるか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 当該製品を販売した量販店である。消費者からエアコン室内機から水漏れし、数百万円の被害が生じたとの申し出があった。メーカーは不具合を認めているが消費者の要求金額とメーカーの提示金額に隔たりがある。貴センターにて斡旋してもらえるか。【事業者】
- * [ルームエアコン] エアコン室内機背面から水漏れし、壁の中まで被害が生じている。販売店の点検では勾配など設置に問題がないことから、メーカーによる室内機の点検となった。しかし、製品には問題がなく、壁に断熱材が使用されていないことで発生した結露が原因との見解であった。しかし、同じ壁構造の他の部屋に設置したエアコンに問題は発生しておらず、納得できない。【消費者】
- * [ルームエアコン] エアコン室内機から多量に水漏れし、家財などに被害が出た。メーカーの点検では、ドレン詰まりが原因とのこと。応急処置はするが消費者責任なので被害補償はしないとされた。弁護士に相談もしているが、どのように対応すれば良いか？【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。