

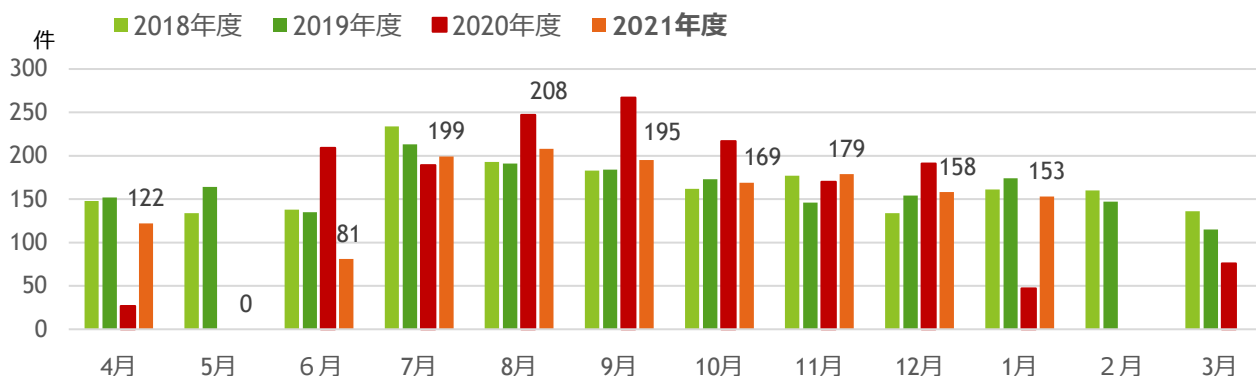
家電製品PLセンター インフォメーション

《2022年1月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2022年1月 153件（前年比326%）

1月度の相談受付件数は153件（前年比326%）でした。昨年度は緊急事態宣言を踏まえ1月12日から相談受付業務を休止したことから、前年比326%となっています。製品別では、テレビが23件と最も多く、次いでエアコンが21件、パソコンと掃除機が各8件でした。



*相談等受付区分別件数：2022年1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	7	3	10	95	105	0	105	292%	69%
事業者	0	1	1	3	4	0	4	400%	3%
行政	1	3	4	38	42	0	42	420%	27%
その他	0	0	0	2	2	0	2	-	1%
合計	8	7	15	138	153	0	153	326%	100%
前年比	400%	350%	375%	321%	326%	-	326%		
構成比	5%	5%	10%	90%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2021年4月～2022年1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	97	41	138	897	1,035	0	1,035	91%	71%
事業者	2	3	5	36	41	0	41	87%	3%
行政	15	17	32	339	371	0	371	101%	25%
その他	1	1	2	15	17	0	17	142%	1%
合計	115	62	177	1,287	1,464	0	1,464	94%	100%
前年比	74%	129%	87%	95%	94%	-	94%		
構成比	8%	4%	12%	88%	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

- * [食器洗い乾燥機] キッチンカウンターの上に置いて使用している食器洗い乾燥機から水が漏れ、下に置いていたソファが濡れてしまった。ソファに不快なおいが付着したので、クリーニング代をメーカーに求めたい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 購入したばかりの縦型全自動洗濯機で、ホットカーペットの敷カバーをネットに入れて洗濯したところ、脱水中に焦げ臭いにおいがし、洗濯機の樹脂部分と洗濯物が破損した。メーカーに補償してもらいたい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 新築住宅の2階に設置した縦型全自動洗濯機を運転中、水漏れが発生した。床に広がった水をすぐに拭いたので、住宅に被害は及ばなかった。メーカーは、部品の破損を原因として認め、製品交換と見舞金の提示をしたが、納得できない。【消費者】
- * [その他電気暖房器] 蓄熱式湯たんぽを就寝中に足元に入れていたところ、突然爆発し、お腹に火傷を負った。情報提供をしたい。【消費者】
- * [扇風機] 洗濯物を乾かすため、サーキュレーターを運転したまま外出したところ、火災となり、賃貸のワンルームマンション内部が焼損した。壁や床などの被害については、メーカーが補償することと、管理会社と交渉中である。自身の家財等の補償金も提示を受けているが、補償金の相場を教えてください。【消費者】
- * [電気ストーブ] オイルヒーターを使用中に爆発し、オイルが飛散した。壁や家財が汚損したが、今後どのように対応すれば良いか。【行政】
- * [美顔器] 顔のマッサージ器を付属のジェルシートを貼らずに使用したところ、顔に火傷を負った。ジェルシートの使用方法については、HPに記載があるのみであった。火傷は治ったが、もし痕跡が残った場合、治療したいので、メーカーに治療費の負担を求めたい。【消費者】
- * [美顔器] 美顔器を使用中に、水膨れを伴う火傷を負った。医療機関を受診し、火傷は治ったが、赤い斑点が残っている。斑点を消す治療を受けたいので、メーカーに補償を求めたい。【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。