

家電製品PLセンター インフォメーション

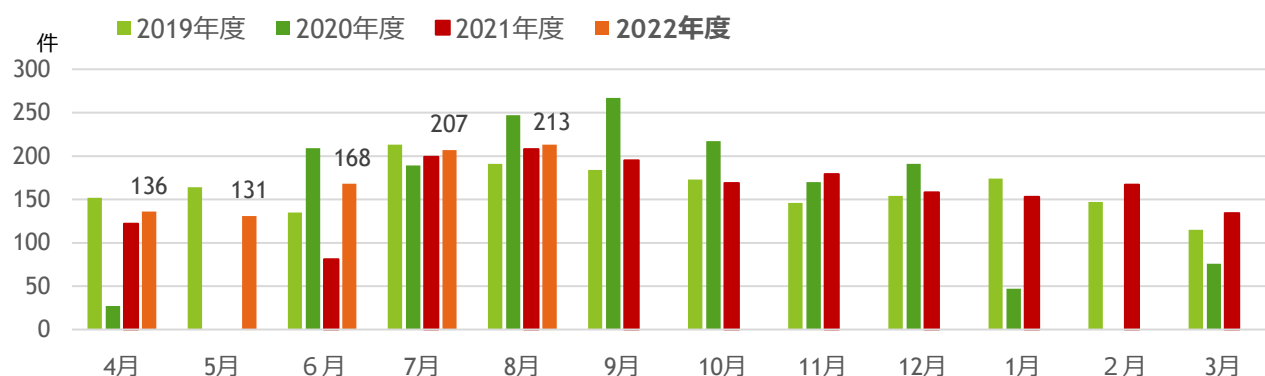
《2022年8月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2022年8月 213件(前年比102%)

8月度の相談受付件数は213件(前年比102%)でした。

製品別では、エアコンが63件と最も多く全体の30%を占め、次いで洗濯機が19件、テレビが18件でした。



*相談等受付区分別件数：2022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	8	1	9	144	153	0	153	101%	72%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	100%	2%
行政	1	0	1	51	52	0	52	102%	24%
その他	1	0	1	3	4	0	4	200%	2%
合計	10	1	11	202	213	0	213	102%	100%
前年比	71%	8%	41%	112%	102%	-	102%		
構成比	4%	1%	5%	95%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2022年4月～2022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	33	9	42	565	607	0	607	145%	71%
事業者	0	0	0	13	13	0	13	100%	1%
行政	7	0	7	213	220	0	220	127%	26%
その他	2	0	2	13	15	0	15	375%	2%
合計	42	9	51	804	855	0	855	140%	100%
前年比	75%	35%	62%	152%	140%	-	140%		
構成比	5%	1%	6%	94%	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

- * [冷蔵庫] 購入後 16 年経過した冷蔵庫を壁紙の張替えのため、移動したところ、冷蔵庫からの液体漏れによりフローリングが損傷していることに気づいた。補償金額でメーカーと折り合わず、双方弁護士を立てて交渉中である。製品の欠陥を証明したいので調査機関を教えてください。【消費者】
- * [電気洗濯機] 全自動洗濯機を運転中に水漏れしてマンションの階下にも被害が及んだ。メーカーが調査したところ、内部のホース外れが原因とのこと。メーカーから取扱説明書に免責事項として製品以外の補償はしない旨、記載しており、製品交換以外の対応はしないと言われた。そのような記載は有効なのか。【消費者】
- * [電気掃除機] スチームモップを使用中に動作しなくなったので、コンセントからプラグを抜いたところ火花が出て指に火傷を負った。メーカーに医療機関の診断書と治療費明細を送り、補償と謝罪を求めているが、まだ回答がない。今後、どうすれば良いか。【消費者】
- * [扇風機] 扇風機を使用中に発火し、フローリングが 40cm 四方ほど焦げた。消防通報は実施したが、他にどのような対応をすれば良いか。【消費者】
- * [扇風機] ネット通販で購入した冷風扇の AC アダプタの電源プラグと壁のコンセントが焼け焦げた。通販会社に電話をしているが混みあっていてつながらない。どうすれば良いか。【消費者】
- * [扇風機] 3 歳の子供が転んだ拍子に、運転中のタワー型扇風機の送風口に手の指が入り、一本がほぼ切断状態になった。縫合手術により指はつながったが、変形は残るかもしれないと言われている。メーカーに慰謝料も含め損害賠償請求したいが可能か。訴訟も考えている。【消費者】
- * [ルームエアコン] エアコン室内機から水漏れし、下に置いてあった液晶テレビ、ノート PC などが故障した。メーカーに点検してもらったところ、排水ホースに水垢が溜まったことが原因なので損害の補償はできないとのことであった。製品の不具合と思うので納得できない。【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を行った案件。
- 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。