

# 家電製品PLセンター インフォメーション

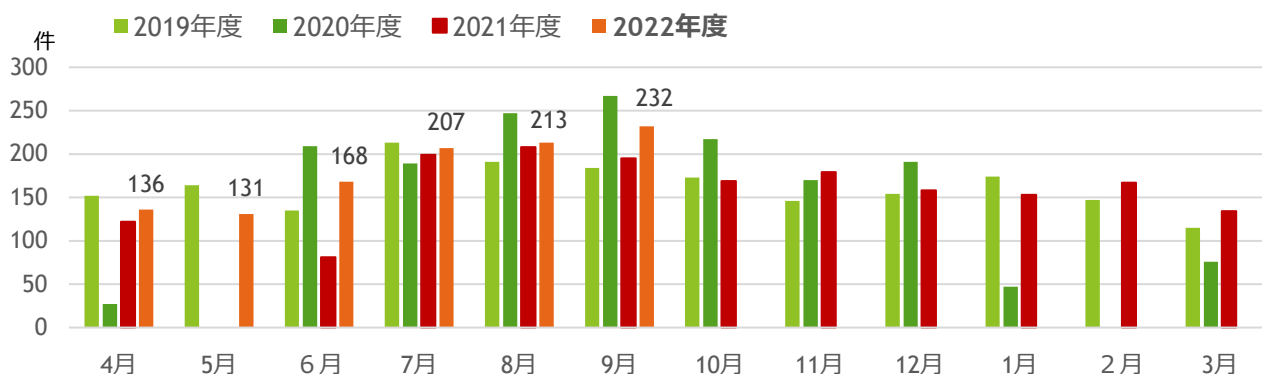
## 《2022年9月》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2022年9月 232件(前年比119%)

9月度の相談受付件数は213件(前年比119%)でした。

製品別では、エアコンが60件と最も多く全体の28%を占め、次いで洗濯機が27件、テレビが20件でした。



\*相談等受付区分別件数：2022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	11	3	14	177	191	0	191	131%	83%
事業者	0	0	0	3	3	0	3	25%	1%
行政	2	0	2	31	33	0	33	89%	14%
その他	0	0	0	5	5	0	5	-	2%
合計	13	3	16	216	232	0	232	119%	100%
前年比	87%	38%	70%	126%	119%	-	119%		
構成比	6%	1%	7%	93%	100%	-	100%		

\*相談等受付区分別件数：2022年4月～2022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	44	12	56	742	798	0	798	141%	74%
事業者	0	0	0	16	16	0	16	64%	1%
行政	9	0	9	244	253	0	253	120%	23%
その他	2	0	2	18	20	0	20	500%	2%
合計	55	12	67	1,020	1,087	0	1,087	135%	100%
前年比	77%	35%	64%	146%	135%	-	135%		
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

- \* [電気洗濯機] 3年前に新築住宅に設置した全自動洗濯機から水漏れし、床のクッション材が損傷した。メーカーは排水ホースの破れが原因であり、床の補償は行うと言っているが補償金額で折り合うか不安である。補償とは別に慰謝料などを請求することは可能か。【消費者】
- \* [電気洗濯機] ドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、リビングや和室等まで水が及んだ。メーカーに申し出たところ、数日前の修理の際に交換した部品不良が原因とのこと。床の全面張替えなどの補償をメーカーに求めているが、1か以上回答がない。今後どのように交渉すれば良いか。
- \* [電気洗濯機] BOX型の衣類乾燥機から水漏れし、築28年戸建て賃貸住宅のフローリング等が損傷した。メーカーに申し出たところ、製品の欠陥を認め、損傷した床の部分修復費用などを補償することとのこと。しかし、大家との賃貸借契約に基づき、フローリングは全面修復が必要であり、補償金額で折り合わない。どのように考えれば良いか？【消費者】
- \* [その他電気暖房機] 仕事を終え自宅のワンルームマンションに帰宅したところ、全焼していた。消防からは、電気毛布の電源コードの断線が原因と言われた。電気毛布は壁コンセントにプラグを挿していたが電源OFF状態であった。火災保険には加入していないが今後被害回復するにはどうしたら良いか。【消費者】
- \* [ヘアドライヤー] 新しく購入したブラシ付ヘアドライヤーを使用したところ、ブラシ部分の先が首に接触し、火傷を負った。治療費をメーカーに請求したが断られた。今後どのようにすれば良いか。【消費者】
- \* [電気温水洗浄便座] 新しく購入した温水洗浄便座の水圧を最弱設定にして使用したところ、高圧の水が出てお尻に怪我を負った。医療機関を受診したので治療費をメーカーに求めたい。【消費者】
- \* [ルームエアコン] 購入したてのエアコン室内機から水漏れし、新築住宅2階居室が水浸しになった。設置の不具合か製品の不具合か原因がはっきりしない。フローリングや家具に被害が及んでいるのでメーカー及び設置した販売店に補償を求めているが結論がでない。どう対応すれば良いか。【消費者】
- \* [スマートフォン] スマートフォンを背負ったリュックの中に入れ、サイクリングをしていたところ、スマートフォンが発火した。リュックを背中から下した際、樹脂製のかごが損傷した。損害をメーカーに補償してもらいたい。【消費者】
- \* [ネットワーク機器] 2年前から使用していたポケットWiFiが熱で溶け、フローリングも焦げた。通信事業者から製品と床の補償はするが、自分で床修繕工事の手配してほしいと言われた。通信事業者ではなく自分自身で手配することに納得できない。【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。