

家電製品PLセンター インフォメーション

《2023年5月》

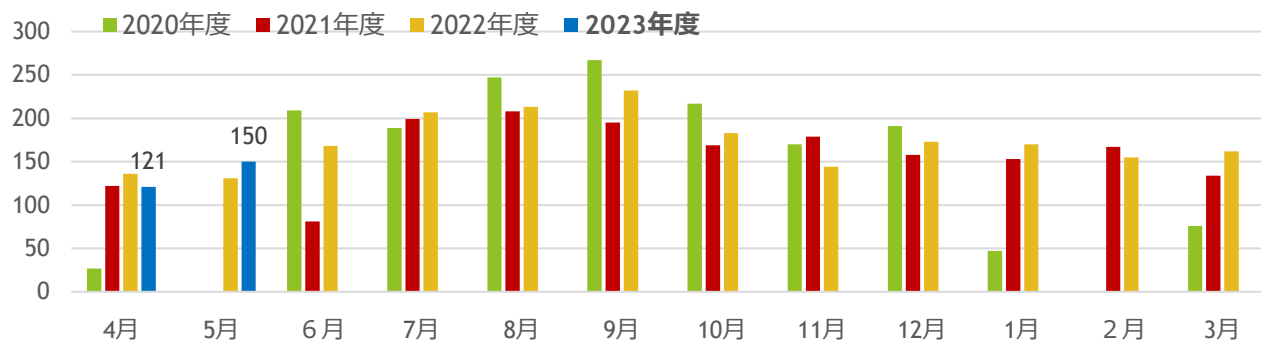
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2023年5月 150件(前年比115%)

5月度の相談受付件数は150件(前年比115%)でした。

製品別では、洗濯機が18件と最も多く、次いでエアコンが16件、テレビが14件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数 : 2023年5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	9	0	9	101	110	0	110	121%	73%
事業者	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
行政	2	0	2	36	38	0	38	109%	25%
その他	0	0	0	2	2	0	2	100%	1%
合計	11	0	11	139	150	0	150	115%	100%
前年比	183%	0%	138%	113%	115%	-	115%		
構成比	7%	0%	7%	93%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数 : 2023年4月~2023年5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	13	1	14	187	201	0	201	104%	74%
事業者	0	0	0	5	5	0	5	83%	2%
行政	2	0	2	61	63	0	63	97%	23%
その他	0	0	0	2	2	0	2	100%	1%
合計	15	1	16	255	271	0	271	101%	100%
前年比	125%	25%	100%	102%	101%	-	101%		
構成比	6%	0%	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

- * [食器洗い乾燥機] 食器洗い乾燥機から水漏れし、床と壁、システムキッチン内にカビが生じた。メーカーから部品故障が原因との見解が示され、補償金額が提示されたが、金額が折り合わない。どうすれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 集合住宅居室に設置した BOX 型衣類乾燥機から水漏れし、床とタンスに被害が及んだ。メーカー担当者と鑑定人が被害を確認し、補償する意思を示しているものの、なかなか進捗しない。どうすれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 集合住宅 7 階住戸リビングに設置した BOX 型衣類乾燥機から水漏れし、床を損傷した。メーカーから床のクリーニング費用を負担するとの提案があったが、フローリングの張替え、床暖房の点検をメーカーに求めたい。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 3-4 年前に購入したヘアアイロンを使用中、電源コード本体付け根付近で断線、スパークし、指を火傷、指輪が溶融する被害が生じた。メーカーに申し出たところ、外力による断線なので補償できないと言われた。外力を加えた記憶はないので納得できない。【消費者】
- * [温水洗浄便座] 集合住宅 6 階住戸にて 2008 年製温水洗浄便座の給水ホースが外れ、水漏れし、6 階から 1 階住戸まで被害が及んだ。メーカーからは製品に異常は認められないとの調査結果が示されたが、補償を求めることは難しいか。【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。