

家電製品PLセンター インフォメーション

《2023年10月》

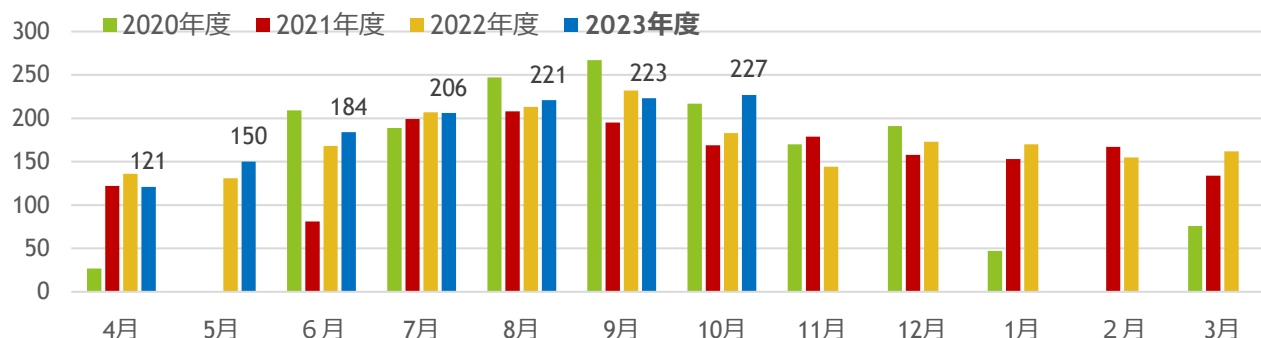
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2023年10月 227件(前年比124%)

10月度の相談受付件数は227件(前年比124%)でした。

製品別では、洗濯機とテレビが共に23件と最も多く、次いでエアコンが22件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2023年10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	16	1	17	151	168	0	168	127%	74%
事業者	0	0	0	11	11	0	11	157%	5%
行政	0	0	0	48	48	0	48	117%	21%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	
合計	16	1	17	210	227	0	227	124%	100%
前年比	200%	100%	189%	121%	124%	-	124%		
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10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	63	4	67	914	981	0	981	106%	74%
事業者	1	0	1	33	34	0	34	142%	3%
行政	9	0	9	304	313	0	313	106%	23%
その他	0	0	0	4	4	0	4	17%	0%
合計	73	4	77	1,255	1,332	0	1,332	105%	100%
前年比	116%	31%	101%	105%	105%	-	105%		
構成比	5%	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

- * [電子レンジ] 本年9月、4年前に量販店で購入したオープンレンジにて家人がクッキーを焼いていたところ、突然爆発音がしてレンジが破損、レンジ収納部の天板に穴が開き、壁が焦げた。消防、警察が調査中とのことであるが、1か月以上経過しても連絡がない。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 1年半前にネットで購入したBOX型衣類乾燥機から水漏れしていた。床が一部変色し、タンス側面にカビが発生していた。製品の不具合を認め、メーカーから製品の無償修理と示談金の提案あった。しかし、提示された示談金では、タンスを買い替えることはできず不満である。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 3年前に購入した全自動洗濯機から水漏れし、洗面所の床等を汚損し、廊下のフローリングに被害が生じた。メーカーが製品を調査した結果洗濯ネットの使用により洗濯機の振動が増加し部品が外れ、水位センサーが働かず給水が停止せず水漏れに至ったとの見解で被害の補償はしないとのことであった。他にも困る人がいると思うので情報提供したい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 洗濯機の下に床に水濡れがあり、床にシミが出来ていることに気付いた。水道業者に見てもらったところ、洗濯機の排水ホースが原因と言われた。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [掃除機] 8月にホームセンターで購入した充電式クリーナーが充電していない状態で本体から発火し、布団が焼損した。メーカーに申し出たところ、クリーナー代金と布団代3万円を支払うと言われた。大きな火災に至る可能性もあったのに本件に対するメーカーの対応に納得できない。【消費者】
- * [扇風機] 7月に量販店にて購入した加湿付き温冷風扇から水漏れし、布団、ソファ等を汚損した。メーカーから水タンクから電源コードを伝って漏れたとの見解が示された。メーカーに数十万円の補償を求めたが補償は1万円と言われ、納得がいかない。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 小学生の娘がドライヤーを使用中、電源コード本体付け根部分からスパークし、手首の下あたりⅡ度の火傷を負った。メーカーから調査のため製品を送ってほしいと言われたがメーカーから誠意が感じられず信用できない。どうすれば良いか。【消費者】
- * [温水洗浄便座] 18年前に戸建て住宅を購入した際に設置した温水洗浄便座から水漏れが発生。1階フロア全体が水浸しとなった。メーカーから複数の部品の経年劣化が原因であり、被害補償はできないと言われた。納得ができない。【消費者】
- * [ルームエアコン] 7月に室内機から水漏れし、賃貸住宅のフローリングに被害が生じた。メーカーが製品を調査したところ、異常はなく冷媒配管の断熱不良が想定されるが原因不明とのこと。メーカー及び販売店から見舞金の提示があったが少額であり納得できない。本件対応のため、仕事を休んだので休業補償も求めたい。【消費者】
- * [LED器具] 昨年11月、ネットで購入したシーリングライトから突然音がして消灯した。アダプター部分が発熱し、割れており、天井の壁紙が溶融していた。メーカーに申し出るとアダプターを送付するので交換してほしいと言われた。自身でのアダプターの交換は難しく、製品交換と壁紙の補償をメーカーに求めたい。【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。