

家電製品PLセンター インフォメーション

《2023年11月》

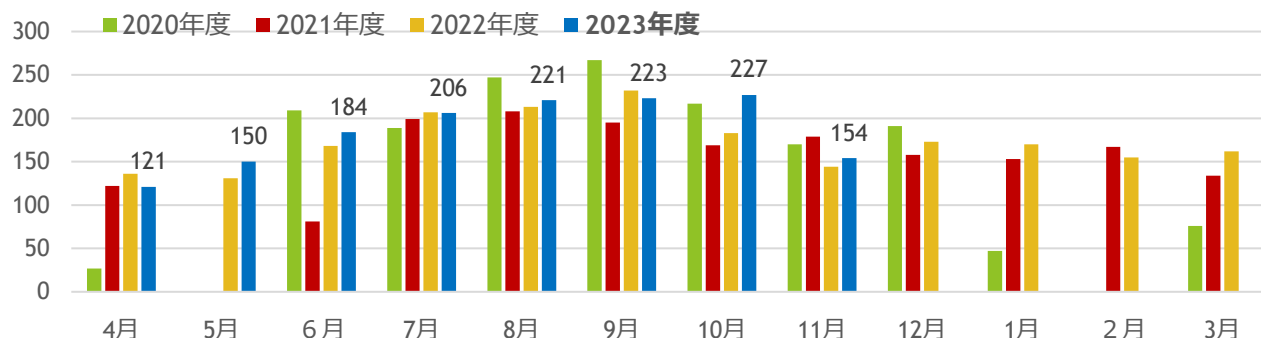
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2023年11月 154件(前年比107%)

11月度の相談受付件数は154件(前年比107%)でした。

製品別では、テレビが19件と最も多く、次いでエアコンが16件、パソコンが10件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数 : 2023年11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	0	7	106	113	0	113	110%	73%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	40%	3%
行政	1	1	2	34	36	0	36	120%	23%
その他	0	0	0	1	1	0	1	100%	1%
合計	8	1	9	145	154	0	154	107%	100%
前年比	67%	100%	69%	111%	107%	-	107%		
構成比	5%	1%	6%	94%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数 : 2023年4月~2023年11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	70	4	74	1,020	1,094	0	1,094	106%	74%
事業者	1	0	1	37	38	0	38	112%	3%
行政	10	1	11	338	349	0	349	108%	23%
その他	0	0	0	5	5	0	5	21%	0%
合計	81	5	86	1,400	1,486	0	1,486	105%	100%
前年比	108%	36%	97%	106%	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

- * [IH クッキングヒーター] IHクッキングヒーターグリルの自動調理にて塩サバを焼きはじめ、しばらくキッチンを離れ戻ってみるとIHクッキングヒーターのパネルが焼け落ち、近傍にあったビニール袋と壁が燃えていた。消防に通報したところ、魚から落ちた油が発火したとのこと。メーカーからは取扱説明書の注意事項を怠ったことが原因であり、補償はできないと言われた。納得ができない。【消費者】
- * [電気洗濯機] 全自動洗濯機から水漏れし、隣の洗面台の化粧板がはげた。洗濯機は製品交換してくれたが、メーカーからは洗面台の被害と水漏れとの因果関係が認められないとの見解が示され補償できないとのこと。納得できない。【消費者】
- * [掃除機] 3階建ての戸建て住宅にてハンディクリーナーを充電中に発火、2階部分が全焼した。消防が調査し、罹災証明も入手済みである。火災保険は建物だけの補償で家財は補償されない。メーカーが消防に確認し、製品の発火が原因であれば補償も検討するとの回答であったが、消費者は不安に感じているようだ。【行政】
- * [電気ストーブ] ネット通販で購入したパネルヒーターを運転したまま就寝した。気が付いたらパネルヒーター近傍に置いていたパジャマ、クッション、毛布にパネルヒーター背面の布が溶けて付着し、除去できなくなった。販売事業者に連絡したところ、パネルヒーターに接して物を置いて使用することは想定していないため、補償はできないし、返品も受け付けられないとのことであった。納得できない。【消費者】
- * [電気ストーブ] カーボンヒーターのプラグをコンセントに差し込み本体を移動させ、その5分後にヒーター管が爆発した。ソファと衣類が焦げ、足に軽い火傷を負った。メーカーに損害賠償請求したいが、どのように進めれば良いか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 8月中旬から2週間程度継続して少量の水漏れが発生。2畳程度の広さでフローリングが損傷し、カビ臭くなっていた。メーカーに点検を依頼したところ製品に異常はなく配管の断熱不足により結露したことが原因との見解であった。しかし、施工業者はドレンホースに異物が詰まっていたことが原因で責任は無いと主張している。どうすれば良いか。【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。