

家電製品PLセンター インフォメーション

《2024年3月》

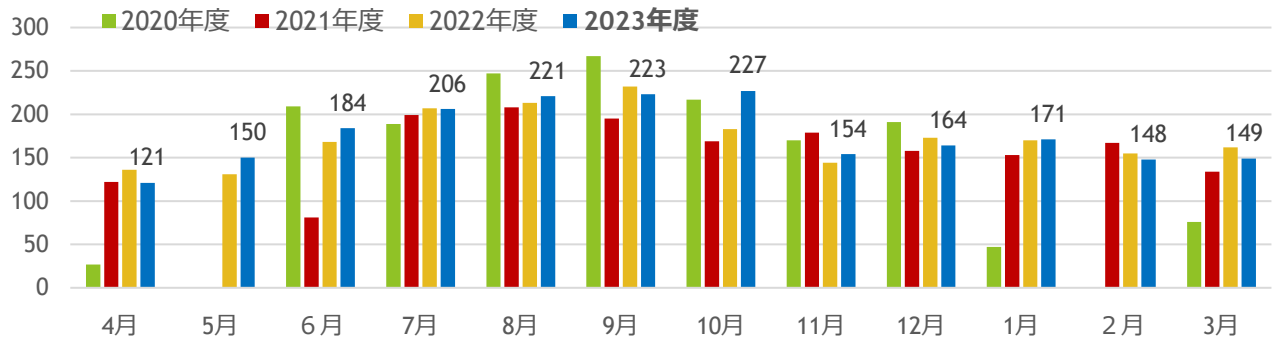
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2024年3月 149件(前年比92%)

3月度の相談受付件数は149件(前年比92%)でした。

製品別では、テレビが19件と最も多く、次いでパソコンが17件、洗濯機が14件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2024年3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	4	3	7	104	111	0	111	93%	74%
事業者	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
行政	0	4	4	29	33	0	33	92%	22%
その他	1	0	1	4	5	0	5	-	3%
合計	5	7	12	137	149	0	149	92%	100%
前年比	45%	700%	100%	91%	92%	-	92%		
構成比	3%	5%	8%	92%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2023年4月～2024年3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	96	14	110	1,439	1,549	0	1,549	102%	73%
事業者	1	0	1	48	49	0	49	96%	2%
行政	10	8	18	485	503	0	503	105%	24%
その他	1	0	1	16	17	0	17	57%	1%
合計	108	22	130	1,988	2,118	0	2,118	102%	100%
前年比	89%	88%	88%	103%	102%	-	102%		
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] 5年ほど前に購入したドラム式洗濯乾燥機を運転中に製品から水漏れし、製品周辺の床が損傷した。メーカーに点検してもらったところ、槽洗浄を実施しないと水漏れのリスクがあると言われた。取扱説明書にはそのような記載はなく、メーカー見解に納得がいかない。【消費者】
- * [加湿器] 加湿器から水漏れし、近隣のヒーターが水浸しになった。メーカーの調査結果では加湿器内部の配管にスケールが溜まったことが原因であり、製品交換はするがその他の補償はしないとのこと。取扱説明書にスケールに関する注意事項の記載はなく納得できない。【消費者】
- * [電気温風器] 祖母が電気温風器を使用中にバチバチと音がしてブレードが落ち、畳が焦げた。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [インターホン] 30年前に設置したインターホンが昨日発火し、壁と天井のクロスが焼け焦げた。製品は消防が持ち帰り調査中である。当該製品はリコール対象品であることがわかった。今後のようにすれば良いか。【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。