

家電製品PLセンター インフォメーション

《2024年7月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2024年7月 219件(前年比106%)

7月度の相談受付件数は219件(前年比106%)でした。

製品別では、エアコンが66件と最も多く、次いで洗濯機が22件、テレビが21件、冷蔵庫が20件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2024年7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	13	4	17	150	167	0	167	111%	76%
事業者	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
行政	1	0	1	50	51	0	51	100%	23%
その他	0	0	0	1	1	0	1	-	0
合計	14	4	18	201	219	0	219	106%	100%
前年比	233%	-	300%	101%	106%	-	106%		
構成比	6%	2%	8%	92%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2024年4月～2024年7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	31	18	49	416	465	0	465	96%	73%
事業者	0	0	0	6	6	0	6	46%	1%
行政	4	3	7	144	151	0	151	94%	24%
その他	0	0	0	12	12	0	12	400%	2%
合計	35	21	56	578	634	0	634	96%	100%
前年比	125%	1050%	187%	92%	96%	-	96%		
構成比	6%	3%	9%	91%	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] 昨年 10 月外出中に自宅兼事務所の戸建住宅 2 階に設置の洗濯乾燥機の給水ホース本体接続部品が破損し水漏れ。2 階が水浸し、1 階にも被害が及んだ。事業者が第三者機関に依頼し、樹脂製接続部品を調査したところ、材質に変質はなく事業者には責任は無いとの見解であった。メーカー見解に納得がいかない。住宅の建替え及び慰謝料をメーカーに請求したい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 1 階設置の全自動洗濯機。メーカーサービスマンが修理の際、排水ホースを正しく接続しなかったため、約 300L の水が漏れ、床や壁が損傷した。また、2 階も漏れた水による湿気の影響で壁紙など剥がれた。メーカーは 1 階部分の被害のみ補償すること。メーカーに家の建て替えを求めたい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 2011 年購入のドラム式洗濯乾燥機。先日洗濯乾燥機から水漏れし、洗面室が水浸しになった。床のクッション材が剥がれたが、メーカーに損害賠償請求できるか？【消費者】
- * [電気洗濯機] 全自動洗濯機背面から水漏れし、洗面台下部が損傷した。洗剤・柔軟剤自動投入機能の使用時に、水圧の状況により製品背面から水漏れが発生するとの告知・無償修理対応の対象製品。メーカーから製品は無償修理対応すること及び、洗面台修復の見積もりを業者から入手し、提出するよう言われた。見積もりをメーカーに提出すれば補償してもらえるか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 被害者の親族からの相談。6 日前にマンションにて一人暮らしの被害者の住戸が半焼。火元はドラム式洗濯乾燥付近とのことで消防が製品を引き上げ調査する予定とのこと。被害者は火傷で重症、入院中。メーカーの相談センターに連絡したが、訪問もなく話が進まない。今後どうすれば良いか。【消費者】
- * [掃除機] 掃除機を使用中、ヘッドが真つすぐ進まなくなり、床、絨毯、畳に傷が付いた。メーカーに点検を依頼したところ、ヘッド部品に異常があり、床の傷の形状と一致したとのことであった。メーカーからは床等の傷の補償はできないが、製品を購入金額の 9 割で買い取るとの提案があった。どのように考えれば良いか。【消費者】
- * [家庭用園芸機器] 充電式草刈り機にて電源を OFF した後、惰性で刃が回転しているところを手で触ってしまい負傷した。取扱説明書には惰性で刃が回転しているところに触らないなどの注意事項の記載はない。他社の同様の製品の取扱説明書を確認すると回転している刃に触らないなどの表記がある。表示上の欠陥ではないか。【行政】
- * [ルームエアコン] 業者にてエアコンクリーニングを実施。クリーニング以降鼻水、くしゃみ、涙などの体調不良となった。PL 法に該当するのではないか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 2 階戸建ての賃貸住宅入居時に 2 階居室のエアコンを入れ替えた。最近、1 階天井から水漏れが発生。不動産屋が点検したところ、ドレン配管が 1 階天井裏で一部接続されていないことが判明。エアコン設置業者に連絡したところ、隠ぺい配管部分は責任を負えないとの回答。不動産関係の相談機関からは、配管はエアコン設置業者が確認すべき事項との見解が示された。設置業者に損害賠償請求できるか。【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。