

家電製品PLセンター インフォメーション

《2024年8月》

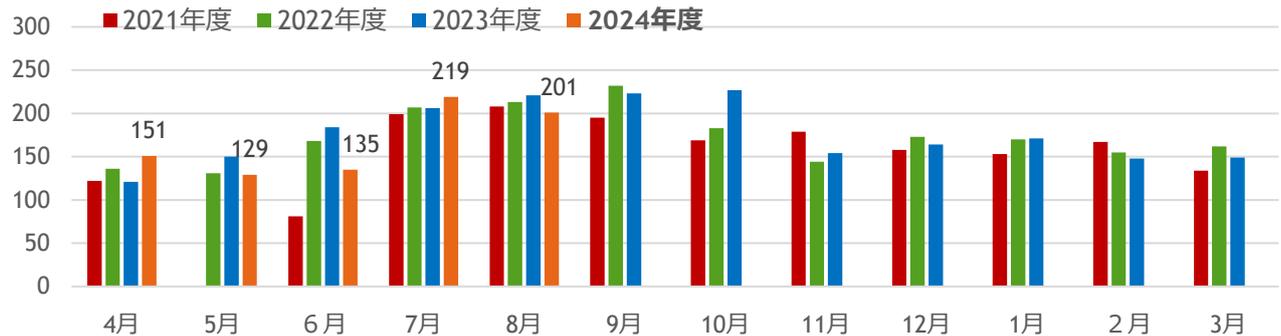
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2024年8月 201件(前年比91%)

8月度の相談受付件数は201件(前年比91%)でした。

製品別では、エアコンが57件と最も多く、次いで洗濯機が18件、テレビが16件、冷蔵庫が12件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2024年8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	10	3	13	138	151	0	151	95%	75%
事業者	0	1	1	2	3	0	3	50%	1%
行政	5	2	7	39	46	0	46	84%	23%
その他	0	0	0	1	1	0	1	100%	0
合計	15	6	21	180	201	0	201	91%	100%
前年比	75%	600%	100%	90%	91%	-	91%		
構成比	7%	3%	10%	90%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2024年4月～2024年8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	41	21	62	554	616	0	616	96%	74%
事業者	0	1	1	8	9	0	9	47%	1%
行政	9	5	14	183	197	0	197	91%	24%
その他	0	0	0	13	13	0	13	325%	2%
合計	50	27	77	758	835	0	835	95%	100%
前年比	104%	900%	151%	91%	95%	-	95%		
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

- * [冷蔵庫] 消費者から冷蔵庫の火災事案の相談が入ったので貴センターの見解を聞きたい。マンションの住戸のキッチンが焼損する火災があり、消防とメーカーで合同調査したところ、製品の欠陥はないとの結論であった。消費者は全体の焼損状況から冷蔵庫以外に火源は考えられないとの主張である。【行政】
- * [ジューサー・ミキサー] ネットモールにて購入したジューサー・ミキサー。昨晚使用後、洗って置いていたところ、夜中に勝手に電源が入り、刃が回転していた。慌ててボタンを押し、停止しようとしたところ、刃に触れてしまい指を数針縫うケガを負った。中国製の製品で日本の販売会社と思える表記があるが連絡先の記載がない。どうすれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] ドラム式洗濯乾燥機を購入し、家電量販店手配の業者に設置してもらった。設置当日、洗濯中に排水ホースが本体から外れ、大量の水が漏れ、壁紙が損傷した。設置業者は製品同梱品の排水ホースの不良との主張、メーカーは設置業者の作業不良との見解である。どちらかに補償を求めたいがどのようにすれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 3年前に購入した全自動洗濯機が運転中に爆発したように振動、本体が接触し、壁が破損した。洗濯槽に水が溜まった状態であった。メーカーに連絡すると製品起因でないため、壁の補償はしないとされた。納得できない。【行政】
- * [電気洗濯機] 昨年、量販店にて購入した全自動洗濯機から一昨日水漏れして床が損傷していることに気付いた。ネット検索したところ、当該機種はメーカーが告知の上、修理対応している対象製品であることがわかった。メーカーに連絡すると量販店には告知しているが相談者に上手く伝わっていなかった。消費者に通知しない販売店の対応は問題ではないか。床の補償はメーカーに求めて良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 2年前に購入した全自動洗濯機。洗濯中にエラー表示が出て運転停止となった。洗濯槽の中に洗濯機に使用されているボルトが外れて入っており、洗濯物が破損していた。メーカーに製品交換と洗濯物の補償を求めたい。【消費者】
- * [扇風機] 使用を始めて6年目の扇風機。首振りのつまみを押し下げた際につまみの根元部分の樹脂が割れて指を負傷した。医療機関を受診するほどではない。このようなケースでメーカーは一般的にどのような対応をするのか。【消費者】
- * [家庭用園芸機器] 充電式草刈り機を使用後、電源を切り、立てかけていたところ、惰性で動いていた回転刃に足が当たり裂傷を負った。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が無いため、メーカーに治療費を請求したい。【消費者】
- * [ルームエアコン] 昨年11月に量販店で購入したエアコン。最近、冷房運転したところ近隣の壁紙が濡れ、損傷した。メーカー点検にて配管を通すための壁の穴にスリーブがなく、すき間を埋めるためのコーキングがなされていないため、室内機取付板に結露した設置工事の問題であることが判明した。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 4年前に購入したエアコン。一昨日、室内機から水漏れし、室内機の下にあった棚、本、CD、畳が汚損した。メーカー点検の結果、排水経路の一部が水垢で詰まっていたことが原因であり、点検・修理費は無償とするが被害の補償はしないとのこと。詰まっていた部分は消費者が清掃できない箇所なのでメーカー見解に納得いかない。【消費者】
- * [インターホン] 高齢の母の家のドアホンから発火し、リビングの天井と壁に穴が空いた。ドアホンは30年前の製品でリコール対象品であった。消防の見解は、漏電の可能性も考えられるが原因不明とのことであった。リコール対象品であることからメーカーは一定の補償を行う意思を示している。本件対応ための交通費や迷惑料などもメーカーに求めて良いか。【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。