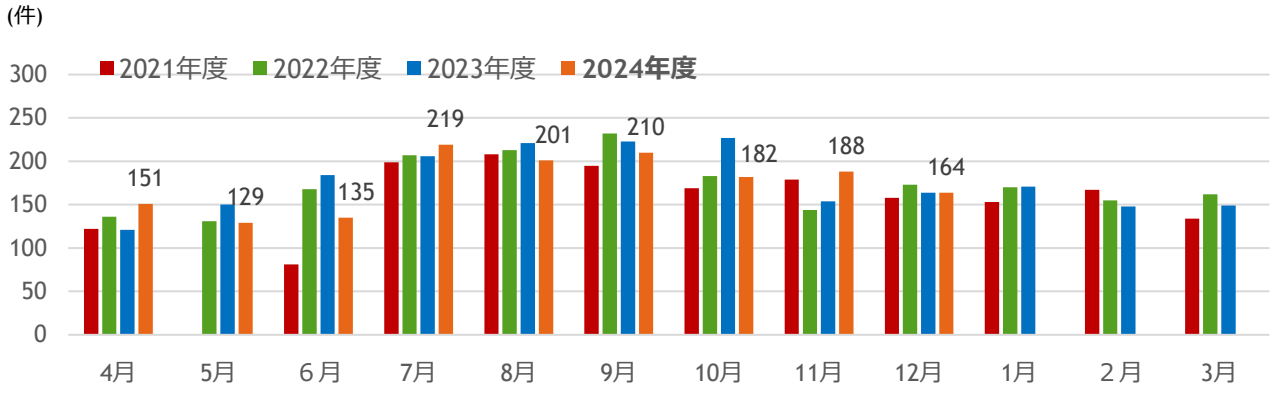
家電製品ＰＬセンター　インフォメーション
≪２０２４年１２月≫

１．相談等受付概況

＊相談等受付件数　：　**2024 年 12 月　164 件(前年比 100%)**

12 月度の相談受付件数は 164 件(前年比 100%)でした。

製品別では、ルームエアコンが 23 件と最も多く、次いでテレビ 17 件、洗濯機 14 件でした。



＊相談等受付区分別件数　：2024 年 12 月

(件)

相談内容／相談者	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	合計	前年比	構成比
一般消費者	12	9	21	103	124	0	124	104%	76%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	33%	1%
行政	2	1	3	33	36	0	36	90%	22%
その他	0	0	0	3	3	0	3	150%	2%
合計	14	10	24	140	164	0	164	100%	100%
前年比	280%	1000%	400%	89%	100%	-	100%		
構成比	9%	6%	15%	85%	100%	-	100%		

＊相談等受付区分別件数　：2024 年 4 月～2024 年 12 月累計

(件)

相談内容／相談者	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	合計	前年比	構成比
一般消費者	91	41	132	1,042	1,174	0	1,174	97%	74%
事業者	0	1	1	19	20	0	20	49%	1%
行政	20	8	28	329	357	0	357	92%	23%
その他	0	0	0	28	28	0	28	400%	2%
合計	111	50	161	1,418	1,579	0	1,579	96%	100%
前年比	129%	833%	175%	91%	96%	-	96%		
構成比	7%	3%	10%	90%	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］冷蔵庫から水漏れしフローリングにカビと黒いシミができた。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、製品に異常は認められず、ドアを開けたままにしたことで庫内に外気が流入し、結露したことが原因との見解が示された。ドアを開けたままにしたことはないので納得できない。【消費者】

＊［電気洗濯機］１年半前に購入した縦型全自動洗濯機。フリースを洗濯ネットに入れて洗濯したところ、フリースと洗濯ネットが破損し、洗濯槽上部のプラスチックも削れていた。メーカーの点検にて脱水の際に衣類が浮き上がり洗濯槽上部とこすれたため、摩擦熱により破損した。フリースなど軽い衣類には洗濯キャップを使用するよう取扱説明書に記載がある。使用方法によるものなので衣類の補償はしないと言われた。これまで問題なかったので納得がいかない。衣類の補償をメーカーに求めたい。【消費者】

＊［掃除機］2008 年製クリーナーの伸縮式のホース。本来、カチッと音がするまで伸ばして使用するところ、伸ばし切らずに掃除し、急にホースが縮み小指を挟んでしまった。当該製品の次のモデルの取扱説明書には音がするまで伸ばして使用しないとケガする旨の注意表示がある。本件、メーカーに責任があるのではないか？【消費者】

＊［電気カーペット］６年使用したホットカーペットを新しい製品と交換するため、はがしたところ、床が焦げていた。床の補修費をメーカーに請求したいがどうすれば良いか。【消費者】

＊［その他電気暖房器］電気敷布団が発火し、枕と当該製品の下にあったマットレスに穴が開いた。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】

＊［加湿器］大手ネットモール事業者からお試しキャンペーンでもらった中国製超音波加湿器のタンクから約 3L の水が漏れ、絨毯とゲームソフトが濡れてしまった。ゲームソフトのパッケージが傷み、中古品としての価値が下がった。ネットモール事業者に連絡したところ、無料のお試しなので保証はなく何も対応できないとのことであった。メーカーに損害賠償を求めたい。【消費者】

＊［ヘアドライヤー］ヘアアイロンを１６０℃設定にて使用中、コテが額とこめかみ辺りに触れ 4cm 四方の火傷を負った。医療機関から２度の火傷で痕が残ると言われている。治療費や火傷の痕の美容医療費、慰謝料はどこまでメーカーに請求できるのか。【消費者】

＊［ヘアドライヤー］テレビショッピングにて購入したヘアドライヤーを使用中、本体が非常に熱くなっており、耳に触れて軽い火傷を負った。メーカーが製品を点検したところ、異常は認められないとの見解であり、返金を希望したが応じてもらえなかった。どうすれば良いか。【消費者】

＊［家庭用医療機器］充電式マッサージ器を充電中に発火。３度の火傷を負った。メーカーが謝罪に来て今後の補償についてはメールでやり取りすることとなった。火傷の治療費、火傷の痕の美容医療費、休業補償、慰謝料など請求したいがどのようにすればよいか。【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。