

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2025年4月》

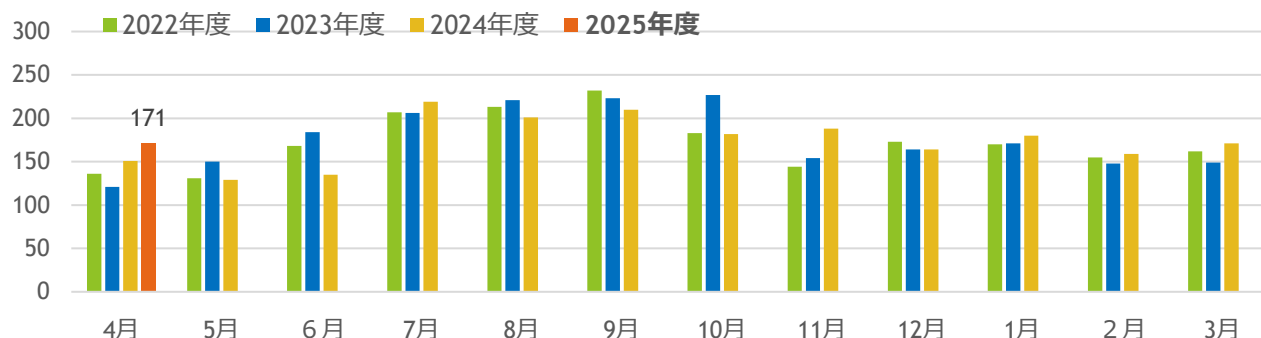
### 1. 相談等受付概況

\* 相談等受付件数 : 2025年4月 171件(前年比 113%)

4月度の相談受付件数は171件(前年比 113%)でした。

製品別では、洗濯機が25件と最も多く、次いでテレビが18件、ルームエアコンが16件でした。

(件)



\* 相談等受付区分別件数 : 2025年4月

(件)

| 相談内容<br>相談者 |            |             |            |          |           |             |      |      |      |
|-------------|------------|-------------|------------|----------|-----------|-------------|------|------|------|
|             | 拡大<br>損害事故 | 非拡大<br>損害事故 | 損害事故<br>相談 | 一般<br>相談 | 相談<br>案件計 | 斡旋・裁定<br>案件 | 合計   | 前年比  | 構成比  |
| 一般消費者       | 12         | 2           | 14         | 106      | 120       | 0           | 120  | 105% | 70%  |
| 事業者         | 0          | 0           | 0          | 4        | 4         | 0           | 4    | 400% | 2%   |
| 行政          | 3          | 0           | 3          | 44       | 47        | 0           | 47   | 147% | 27%  |
| その他         | 0          | 0           | 0          | 0        | 0         | 0           | 0    | 0%   | 0%   |
| 合計          | 15         | 2           | 17         | 154      | 171       | 0           | 171  | 113% | 100% |
| 前年比         | 167%       | 22%         | 94%        | 116%     | 113%      | -           | 113% |      |      |
| 構成比         | 9%         | 1%          | 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] 2018年に量販店にて購入。毎年水漏れが発生。庫内ドレン経路が途中で凍ってしまい蒸気皿に落ちずに水漏れしているとのことと都度修理している。最近また、水漏れが発生し、次回からは有償修理と言われた。冷蔵庫底面の床にカビも生じていた。苦情を伝えると製品購入金額の7割で買い取りするが床の補修はしないとのこと。納得できない。【消費者】
- \* [電子レンジ] オープン機能にてパンを作っていたところ、キャビネットの上部に少し手を触れただけで火傷を負った。取扱説明書に注意表示の記載があるがもっと大きく表示すべきである。貴センターからメーカーを指導してほしい。【消費者】
- \* [電気洗濯機] 分譲マンション上階住戸の洗濯機から水漏れが発生。階下の自分の住戸にも被害が及んだ。管理組合手配の業者によりシーリングライトと天井裏の配管の点検調査が実施され費用が生じた。上階住戸の洗濯機メーカーに事故原因と再発防止策の報告書を求めたが、反応がなく、メーカーの弁護士から損害賠償請求の受任通知が届いた。誠意のない対応に納得できない。【消費者】

- \* 【掃除機】 2023 年に量販店で購入したコードレススティッククリーナーの持ち手部分にクラックが生じ、掃除中にクラックに指を挟み血豆ができた。メーカーは写真からクラックは消費者起因と判定、量販店の長期保証の対象外との見解に納得できない。【行政】
- \* 【温水洗浄便座】 2022 年に購入。温水機能を使用したところ、高温の温水が出て軽い火傷を負った。メーカーに相談すると有償修理になるとのこと。納得できない。【消費者】
- \* 【電気温風器】 昨年末ネットにて購入した空気清浄機能付き温風・扇風機。運転停止中に製品の電源プラグと壁コンセントから発煙。メーカーが製品を調査したところ、原因はトラッキングであり、製品交換は行いが壁コンセント等の補償はしないとのこと。納得できない。【消費者】
- \* 【ルームエアコン】 昨年 6 月に量販店にて購入。設置の際、コンセントに電源コードが届かなかったため、消費者が提供した延長コードを使用し、設置。最近、延長コードと壁コンセントが焦げた。工事業者等に修復費を請求できるか。【行政】
- \* 【その他音響機器】 ワイヤレスイヤホンが充電中に発煙し、賃貸住宅のキッチンカウンターの一部が焦げた。当該製品はメーカーHP に無償交換のお知らせが掲載されている。メーカーに賠償請求ができるか。【行政】
- \* 【パソコン関連機器】 量販店で購入したパソコン用ワイヤレスキーボード。付属のアルカリ電池から液漏れしており、電解液で畳が損傷した。キーボードメーカーに申出たが相手にしてもらえなかった。貴センターにてメーカーを指導してほしい。【消費者】
- \* 【延長コード】 延長コードに炊飯器、電子レンジ、トースターを接続し使用していた。焦げたような臭いを感じたため電気工事士に連絡し、キッチンボードを移動すると延長コードの電源プラグ側壁面付近が焦げて断線していた。また、近傍の壁面収納が焦げてしまった。延長コードのメーカーに壁面収納の修復費及び電気工事士の調査費用を請求したい。【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。