

ドラム式洗濯乾燥機の水漏れ事故に関する紛争			
製 品	ドラム式洗濯乾燥機	使用期間	約 4 か月
受 付 日	2019 年 11 月 20 日	終 了 日	2020 年 2 月 18 日
手続期間	約 3 ヶ月	終了状況	斡旋手続取り下げによる終了
依頼内容 経 緯	<p>消費者がドラム式洗濯乾燥機を使用中、外出している間に水漏れが発生し、二階建て住宅の一階部分が水浸しとなり、一階の広範囲にわたる修復費用を事業者に要求した。一方、事業者は、製品の欠陥を認め、損害が確認された箇所及び損害の発生が予見できる箇所の機能を回復する費用と本件事故に起因して新たな損害が発生した際の保証を付加する提案を行ったが合意に至らず、消費者は当センターに斡旋手続を依頼した。</p>		
原 因 等	<p>本件事故の原因は、事業者の調査結果のとおり、本件洗濯機給水弁の動作不良と正面扉部品の組込不良によるものであり、当該製品には製造物責任法における製造上の欠陥があったと判断した。</p>		
結 果	<p>両当事者からのヒアリング内容等をもとに、顧問弁護士の助言を得て当センターが総合的に判断した斡旋案の考え方を消費者に説明した。しかし、消費者は自らが考える損害賠償額と隔たりがあるとして斡旋手続終了を要望したため、手続を終了した。</p>		