

家電製品PLセンター インフォメーション

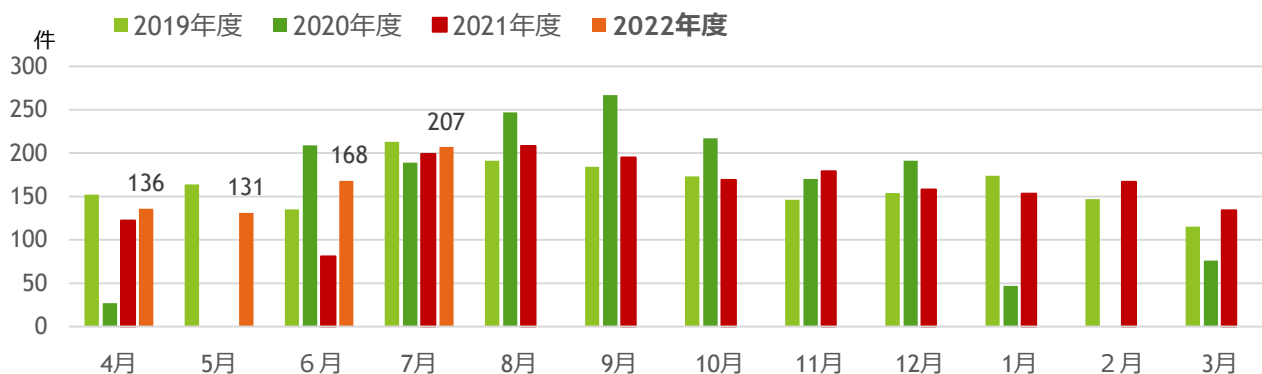
《2022年7月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2022年7月 207件(前年比104%)

7月度の相談受付件数は207件(前年比104%)でした。

製品別では、エアコンが48件と最も多く全体の23%を占め、次いで冷蔵庫が18件、洗濯機とテレビが各15件でした。



*相談等受付区分別件数：2022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	10	2	12	129	141	0	141	106%	68%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	25%	1%
行政	2	0	2	60	62	0	62	103%	30%
その他	0	0	0	3	3	0	3	150%	1%
合計	12	2	14	193	207	0	207	104%	100%
前年比	75%	20%	54%	112%	104%	-	104%		
構成比	6%	1%	7%	93%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2022年4月～2022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	25	8	33	421	454	0	454	169%	71%
事業者	0	0	0	9	9	0	9	100%	1%
行政	6	0	6	162	168	0	168	138%	26%
その他	1	0	1	10	11	0	11	550%	2%
合計	32	8	40	602	642	0	642	160%	100%
前年比	76%	62%	73%	173%	160%	-	160%		
構成比	5%	1%	6%	94%	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

- * [電子レンジ] 電子レンジから発火し火災となった。メーカーは責任を認めている。家財の補償をメーカーに求めたい。弁護士に相談したところ、減価償却があるので購入した時の金額全額は請求できないと言われたが、本当か。【消費者】
- * [電気洗濯機] マンションの洗面室に設置したドラム式洗濯乾燥機から洗濯中に泡と水が漏れ、床や家財に被害が及んだ。メーカーの調査では、製品起因ではないとのこと。火災保険で対応したため、メーカーに損害賠償を求めるつもりないがリコールと謝罪を要求したい。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から水漏れし、フローリング、壁紙、家具などに被害が及んだ。メーカーの訪問は一週間後だという。今後、どうすれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 戸建て住宅の洗面室に設置した縦型全自動洗濯機から水漏れし、床や家財に被害が及んだ。メーカーは製品に原因があることを認めて補償することであるが、要求とメーカーが認める損害の範囲や補償金額に隔たりがある。どうすれば良いか。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] ドライヤーを使用中、電源コードの製品本体付け根部分からスパークし、火傷を負った。メーカーに補償を求めたい。【消費者】
- * [ルームエアコン] 戸建てリビングに設置したエアコンから水漏れし、カーテン、壁紙、フローリング、家具などが水浸しになった。メーカーは室内機内部の亀裂が原因と言っているが、被害補償についてははっきり回答しない。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [除湿器] 除湿機運転中に外出し、帰宅したところ、1畳ほどの広さで水漏れしていた。製品周辺にあった本やカバンが水に濡れてしまった。事業者に出したが、補償しないという。どうすれば良いか。【消費者】
- * [スマートフォン] スマートフォンを就寝中に充電していたところ、本体から発煙し布団が焦げた。部屋中に煙が充満した際に煙を吸ってしまったが、身体に影響はないか。【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処理をした案件。
- 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。