

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2023年7月》

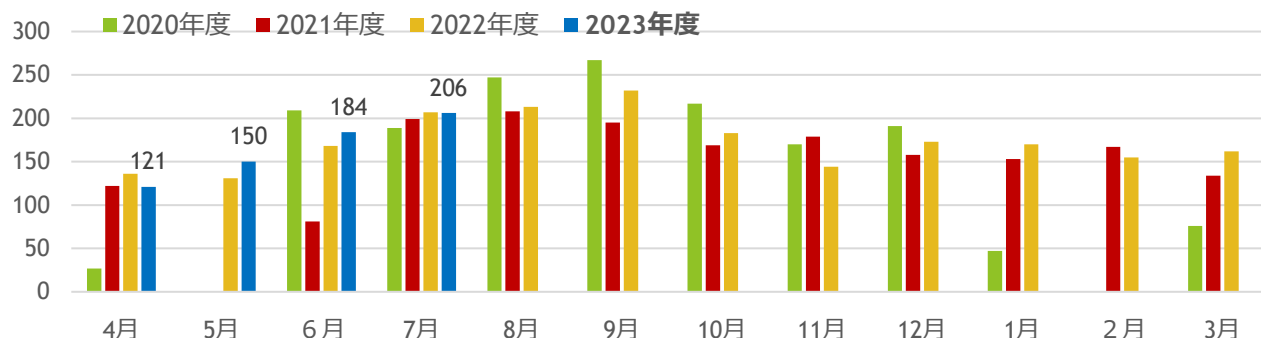
### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数 : 2023年7月 206件(前年比100%)

7月度の相談受付件数は206件(前年比100%)でした。

製品別では、エアコンが68件と最も多く、次いで洗濯機が18件、冷蔵庫17件、テレビが14件でした。

(件)



\*相談等受付区分別件数 : 2023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	3	0	3	148	151	0	151	107%	73%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	400%	2%
行政	2	0	2	49	51	0	51	82%	25%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	-
合計	5	0	5	201	206	0	206	100%	100%
前年比	42%	0%	36%	104%	100%	-	100%	-	-
構成比	2%	0%	2%	98%	100%	-	100%	-	-

\*相談等受付区分別件数 : 2023年4月~2023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	23	2	25	459	484	0	484	107%	73%
事業者	0	0	0	13	13	0	13	144%	2%
行政	4	0	4	157	161	0	161	96%	24%
その他	0	0	0	3	3	0	3	27%	1%
合計	27	2	29	632	661	0	661	103%	100%
前年比	84%	25%	73%	105%	103%	-	103%	-	-
構成比	4%	0%	4%	96%	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

- \* [電気冷蔵庫] 5-6年前に購入した冷蔵庫の背面が錆びて、壁紙がカビだらけとなった。メーカーの調査では、断熱不良による結露が原因とのことで背面に断熱材をテープで張り付ける処置と被害の補修費用の提供を受けた。その後、本件被害について今後、一切の請求をしないとの文書へのサインを求められているが、サインしても問題ないか。【消費者】
- \* [電気洗濯機] 昨年、全自動洗濯機を購入1カ月後に洗剤自動投入機能を使用すると本体背面から水漏れが発生するので無償点検、部品交換するとの案内があり、対応してもらった。今月、再度水漏れが発生し、販売店に製品交換してもらった。その際、洗濯機の下の方の床と近傍の洗面台が漏れた水で汚損していることが判明した。今後、メーカーとどのように交渉すれば良いか。【消費者】
- \* [その他音響機器] 1-2年前にネットでワイヤレスイヤホンを購入した。イヤホンを充電ケースに装着し、カバンに入れ、新幹線に乗車中、充電ケースが発火、消火した際に火傷を負い、カバンに穴が開いた。海外メーカーで連絡が取れないため、ネットモール事業者に連絡したところ、数日待つてほしいと言われたが未だに連絡がない。どうすれば良いか。【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。