

家電製品PLセンター インフォメーション

《2023年8月》

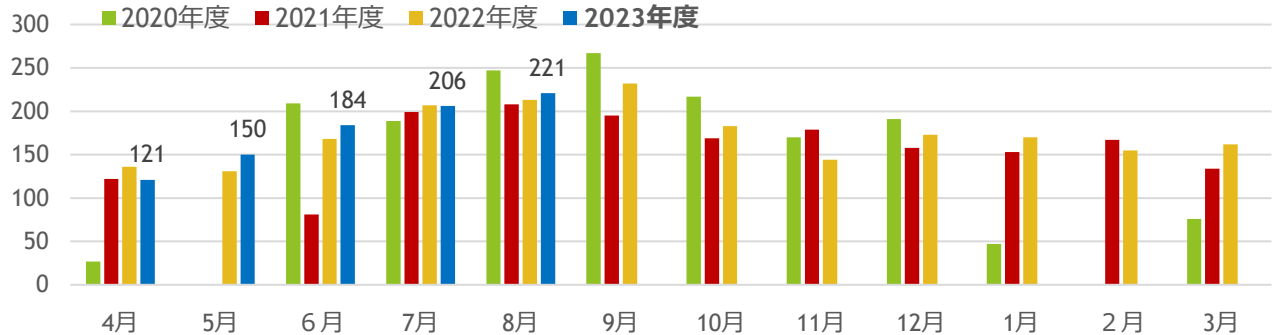
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2023年8月 221件(前年比104%)

8月度の相談受付件数は221件(前年比104%)でした。

製品別では、エアコンが64件と最も多く、次いでテレビが23件、冷蔵庫と掃除機が各12件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数 : 2023年8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	14	1	15	144	159	0	159	104%	72%
事業者	1	0	1	5	6	0	6	150%	3%
行政	5	0	5	50	55	0	55	106%	25%
その他	0	0	0	1	1	0	1	25%	0
合計	20	1	21	200	221	0	221	104%	100%
前年比	200%	100%	191%	99%	104%	-	104%		
構成比	9%	0%	10%	90%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数 : 2023年4月~2023年8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	38	3	41	602	643	0	643	106%	73%
事業者	1	0	1	18	19	0	19	146%	2%
行政	9	0	9	207	216	0	216	98%	24%
その他	0	0	0	4	4	0	4	27%	1%
合計	48	3	51	831	882	0	882	103%	100%
前年比	114%	33%	100%	103%	103%	-	103%		
構成比	5%	0%	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

- * [電気洗濯機] 集合住宅 2 階の洗面室に設置した全自動洗濯機を運転中に水漏れし洗面室と階下の住戸の天井に被害が生じた。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、補償はできないとのことであった。今後、どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] BOX 型衣類乾燥機から水漏れしていた。カーペットが変色していることに気付き、製品を移動させると畳と壁にカビが発生していた。また、製品近傍のハンガーに吊るしていたスーツなど 30 着にもカビが発生していた。メーカーは製品内部からの水漏れは認めたものの、スーツ等のカビと製品からの水漏れの因果関係がハッキリしない、持ち帰って検討するとのことであった。メーカーの返事がないが、どうすれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 全自動洗濯機を運転中に大量の水漏れが発生。戸建て住宅洗面室を中心に広範囲に被害が及んだ。サービスマンから製品を確認し製品内部の部品が原因の可能性がある旨コメントがあった。しかし、後日、製品を引き上げ調査した結果、メーカーから製品に異常はなく、洗濯機給水用の水道蛇口からの水漏れとの報告書の提示があった。水道蛇口に問題はないため、メーカー見解に納得いかず、再調査を依頼した。後日、再度調査結果報告があるが、今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [温水洗浄便座] 23 年前に住宅購入時に 2 階に設置した温水洗浄便座の水道接続部分から水漏れし、1 階、2 階とも水浸しとなった。ハウスメーカーから被害の修復費百数十万円の見積もり提示があった。メーカーからは自分が加入している火災保険を使用するよう言われた。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気カーペット] ネットで購入したペット用の電気カーペットで猫が低温火傷を負った。メーカーに申し出たところ、火傷と製品の因果関係が不明と言われた。メーカーと繰り返し交渉し、ネットの製品説明のところに赤字にて低温火傷への注意表示を入れてもらった。しかし、ネットには同様の事例の書き込み多く、被害発生が懸念されるため、販売中止の指導をメーカーにしてほしい。【消費者】
- * [除湿器] 衣類乾燥除湿器を使用していたところ、本体が熱くなり気が付くと製品下の床が丸く焦げていた。販売店を通じ、メーカーに申し出たところ、修理するとのこと。しかし、修理しても再発が不安である。同様の事例はあるか。目視では製品外観に熱による変形や溶融は認められない。【行政】
- * [その他音響機器] ネットにて購入したポータブルワイヤレススピーカーをカップボードに置いて充電中に爆発。煙が室内中に充満し、カップボードの天板が焦げ、近傍の壁紙が変色した。メーカー調査では製品内部のサビが原因とのこと。防水仕様なので補償を求めたが、結露に起因するものとして断られた。PL 法で損害賠償請求できないか。【消費者】
- * [パソコン] 2013 年製のノートパソコンの電源を入れたところ、突然爆発、発火した。当該製品を浴室に運び消火した際に手に火傷を負い、医療機関を受診した。その他に被害はない。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [スマートホン] スマートホンをズボンのポケットに入れていたら太ももに火傷を負い、水膨れとなった。キャリアのショップに申し出るとメーカーが原因調査し、補償は原因次第で検討するとのことであった。医療機関を受診し、仕事も休んでいるので休業補償もしてもらいたい。今後、どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [LED 器具] 3 年前に購入した LED シーリングライトからバチバチ音がして、発煙、その後消灯した。器具を取り外すと基板焦げており、器具が接続されていた天井の引っ掛けシーリング付近が変色していた。今後、どのようにすれば良いか。【消費者】
- * [家庭用 EMS 機器] 購入初日、腹筋を鍛えるため EMS 機器をお腹に装着し使用したところ、皮膚がただれた。医療機関を受診し、軟膏を処方された。メーカーに申し出ると製品を調査するとのこと。感謝料などの請求は可能か。【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。