

家電製品PLセンター インフォメーション

《2023年9月》

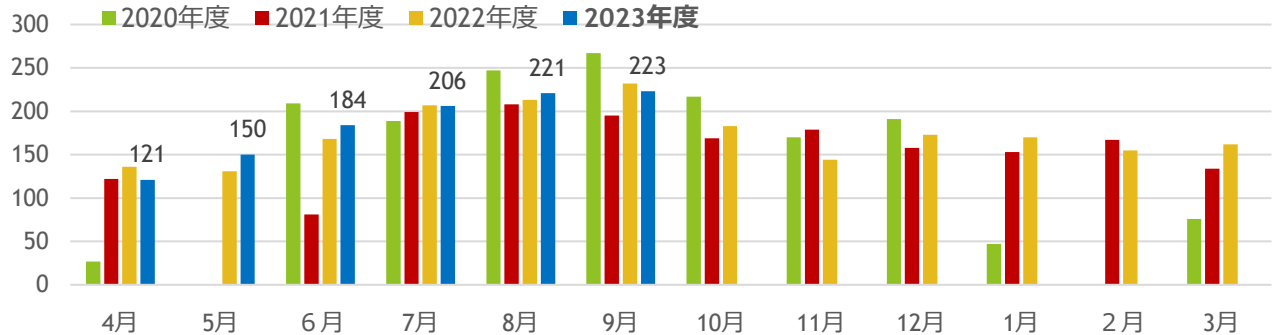
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2023年9月 223件(前年比96%)

9月度の相談受付件数は223件(前年比96%)でした。

製品別では、エアコンが44件と最も多く、次いでテレビが26件、洗濯機が25件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数 : 2023年9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	9	0	9	161	170	0	170	89%	76%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	100%	2%
行政	0	0	0	49	49	0	49	148%	22%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
合計	9	0	9	214	223	0	223	96%	100%
前年比	69%	0%	56%	99%	96%	-	96%		
構成比	4%	0%	4%	96%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数 : 2023年4月~2023年9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	47	3	50	763	813	0	813	102%	74%
事業者	1	0	1	22	23	0	23	135%	2%
行政	9	0	9	256	265	0	265	105%	24%
その他	0	0	0	4	4	0	4	20%	0%
合計	57	3	60	1,045	1,105	0	1,105	102%	100%
前年比	104%	25%	90%	102%	102%	-	102%		
構成比	5%	0%	5%	95%	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] 量販店で購入して間もないドラム式洗濯乾燥機から水漏れした。当該機がある賃貸集合住宅 2 階住戸及び階下の住戸の広範囲に被害が発生した。メーカー及び量販店が調査したところ、製品に問題はなく、設置作業の不具合との見解であるが設置業者はミスを認めていない。損害補償は大家加入の火災保険にて対応してもらえが、補償対象外の漏れた水道料金を請求したい。どうすれば良いか。【消費者】
- * [掃除機] 1 年前にネットモールから購入した海外製ロボット掃除機。充電中に発火し、床が焦げた。現在、当該製品は消防とメーカーで調査中である。また、当該のバッテリーはリコール品であることが判明した。慰謝料等の請求を考えており、弁護士を紹介してほしい。【消費者】
- * [電気温水器] 2020 年に戸建て住宅内に電気温水器を設置した。最近、リフォームを実施し、その際に電気温水器から水漏れしていることが判明。住宅の広範囲にカビが発生していた。当該製品は水漏れの予防対策を実施するお知らせの対象機種であった。メーカーに被害の補償を要求すると修理はするが補償はできないと言われた。理由は不明である。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 2 年前に量販店から購入したヘアドライヤーを使っていると、急に動作停止となり、電源コードの本体付け根部分から発火し、手に軽い火傷を負った。今後、どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 3 年前にリビングに設置したエアコンからバケツ 1/3 位の水漏れが発生した。販売店に水漏れ状況を確認してもらい、修理業者を手配してもらった。修理業者はドレンホース詰りが原因と診断し、清掃したが改善しない。メーカーに点検を依頼したが出張料等が掛かると言われた。どのように対応すれば良いか。【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。