

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2023年12月》

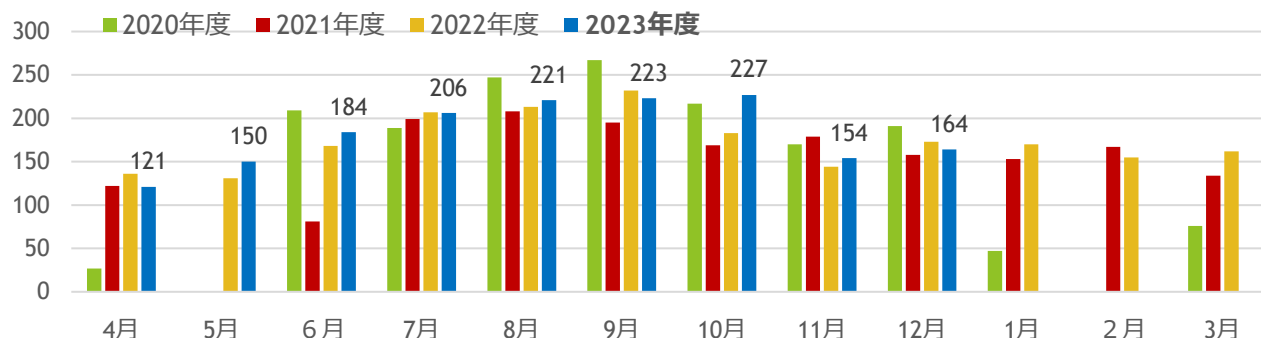
### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2023年12月 164件(前年比95%)

12月度の相談受付件数は164件(前年比95%)でした。

製品別では、エアコンが21件と最も多く、次いでテレビとパソコンが各12件でした。

(件)



\*相談等受付区分別件数：2023年12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	5	1	6	113	119	0	119	103%	73%
事業者	0	0	0	3	3	0	3	60%	2%
行政	0	0	0	40	40	0	40	80%	24%
その他	0	0	0	2	2	0	2	67%	1%
合計	5	1	6	158	164	0	164	95%	100%
前年比	38%	20%	33%	102%	95%	-	95%		
構成比	3%	1%	4%	96%	100%	-	100%		

\*相談等受付区分別件数：2023年4月～2023年12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	75	5	80	1,133	1,213	0	1,213	106%	74%
事業者	1	0	1	40	41	0	41	105%	2%
行政	10	1	11	378	389	0	389	104%	24%
その他	0	0	0	7	7	0	7	26%	0%
合計	86	6	92	1,558	1,650	0	1,650	104%	100%
前年比	98%	32%	86%	105%	104%	-	104%		
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

- \* [電子レンジ] 先月購入した電子レンジにてグラタンをグリル調理したところ、電子レンジ背面の壁クロスが焼けて焦げた。メーカーに申し出たところ当該製品を引き上げ調査することとなった。メーカーに壁クロスの補修を求めたいがどのようにすれば良いか。【消費者】
- \* [電気洗濯機] 全自動洗濯機にてシーツと枕カバー各 1 枚を標準コースで洗濯中、洗面所から爆発音がしたため確認に行った。洗濯機が変形し、防水パンを飛び出し、また、内部の部品等が周囲に散乱していた。また、近傍の壁に 2 か所穴が開いていた。メーカーに申し出たところ、毛布コースで洗濯キャップを使用しなかったことが原因であり、損害の補償はできないと言われた。取扱説明書にシーツを毛布コースで洗濯するような記述はなく、納得できない。【消費者】
- \* [その他電気暖房器] 充電式湯たんぽを充電し、充電ケーブルを外した状態で就寝した。翌朝、充電部のキャップが外れており、露出した金属製端子に腕が触れていたため、火傷を負った。メーカーに申し出たところ、製品の不具合ではないのでメーカー責任はないとの回答であった。メーカーはキャップが外れて身体に接触しても火傷を負わない構造にしておくべきだと考える。今後どのように対応すべきか。【消費者】
- \* [ふとん乾燥機] 2017 年製ふとん乾燥機、これまで問題が無く使用できていたが、最近使用中にコンセントから火花が出て、ブレーカーが落ちた。ふとん乾燥機の電源プラグを見ると栓刃が一部溶けていた。メーカーに申し出たところ、修理すると言われた。製品の使用に不安を感じている。どのようにすれば良いか。【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を行った案件。
- 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。