

家電製品PLセンター インフォメーション

《2024年1月》

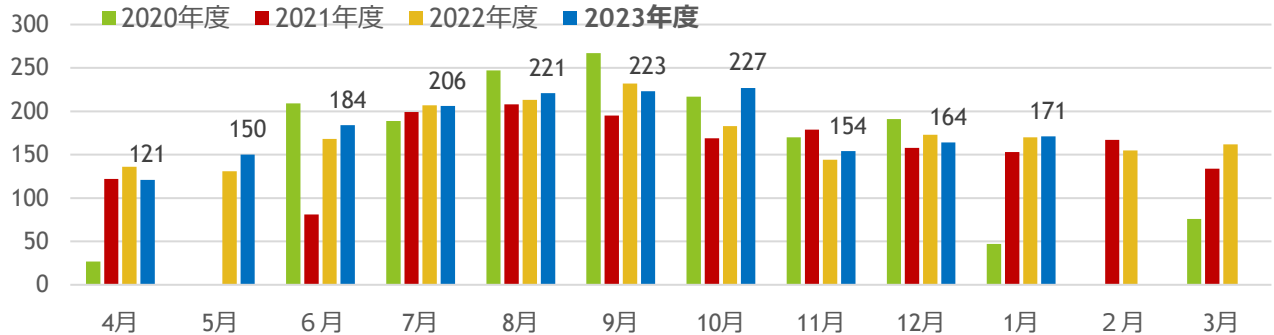
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2024年1月 171件(前年比101%)

1月度の相談受付件数は171件(前年比101%)でした。

製品別では、洗濯機が19件と最も多く、次いでエアコンが18件、冷蔵庫が17件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2024年1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	8	1	9	109	118	0	118	94%	69%
事業者	0	0	0	5	5	0	5	167%	3%
行政	0	1	1	45	46	0	46	115%	27%
その他	0	0	0	2	2	0	2	200%	1%
合計	8	2	10	161	171	0	171	101%	100%
前年比	62%	100%	67%	104%	101%	-	101%		
構成比	5%	1%	6%	94%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2023年4月～2024年1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	83	6	89	1,242	1,331	0	1,331	105%	73%
事業者	1	0	1	45	46	0	46	110%	3%
行政	10	2	12	423	435	0	435	105%	24%
その他	0	0	0	9	9	0	9	32%	0%
合計	94	8	102	1,719	1,821	0	1,821	104%	100%
前年比	93%	38%	84%	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

- * [コーヒーメーカー] 昨年5月に購入した真空抽出式のコーヒーメーカー。抽出中に突然、爆発して容器が割れて中のコーヒーが飛び散った。天井にシミが付いたため、メーカーに補償を求めたところ、製品交換はするが破損の原因が容器のフタの締めすぎと考えられるため、補償しないとのこと。締めすぎることはできない構造であり、メーカー見解に納得できない。【消費者】
- * [電気冷蔵庫] 冷蔵庫からの水もれにより床が腐食した。メーカーはドアを開けたままにしたため、冷凍室に露が付いたことが原因と言われた。ドアを開けたままにしたことはないため、納得がいかない。【消費者】
- * [電気洗濯機] 数年前に購入し、2階に設置したドラム式洗濯乾燥機が故障し、メーカーではなくネットで調べた業者に修理を依頼した。修理の翌日、洗濯乾燥機周辺からと思われる水漏れにより洗面室が水浸しになり、階下にも影響が出た。修理作業が水漏れに影響したものと考え、修理業者に連絡したところ、修理契約書記載の通り、水漏れによる床や壁の補償はしないと言われた。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [掃除機] ネットで購入した翌日、充電中に、発火、衣類で消火したがその数秒後破裂し、部品が飛び散った。壁紙と床が煤けた。ネットモール事業者に連絡したところ、海外メーカーの製品なので直接メーカーとチャットでやりとりするよう言われた。連絡したところ返信を48時間以内にするとのことであった。返信が来ない場合どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] ネットにて購入したヘアドライヤーを使っていると、電源コードの本体付け根部分から火花が出て、手に軽い火傷を負った。ネットモールに同様の事例の書き込みが多数ある。このように危険な製品を取り締まって欲しい。【消費者】
- * [その他電気暖房器] ネットで購入した電気毛布。毛布が過熱して電気毛布と近傍のソファが焦げた。メーカーに補償を求めたいがどうすれば良いか？【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。