

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2024年4月》

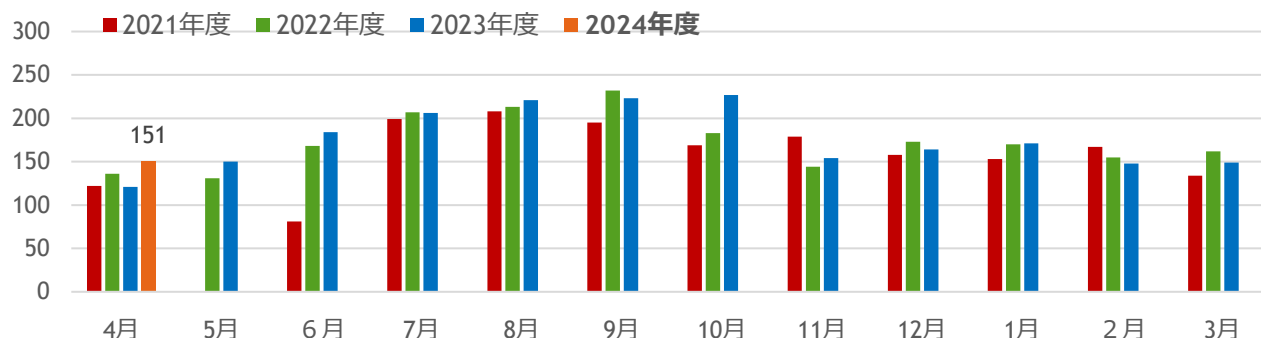
### 1. 相談等受付概況

\* 相談等受付件数 : 2024年4月 151件(前年比125%)

4月度の相談受付件数は151件(前年比125%)でした。

製品別では、ルームエアコンが21件と最も多く、次いで洗濯機が19件、テレビとパソコンが各13件でした。

(件)



\* 相談等受付区分別件数 : 2024年4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	8	16	98	114	0	114	125%	75%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	20%	1%
行政	1	1	2	30	32	0	32	128%	21%
その他	0	0	0	4	4	0	4	-	3%
合計	9	9	18	133	151	0	151	125%	100%
前年比	225%	900%	360%	115%	125%	-	125%		
構成比	6%	6%	12%	88%	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] 友人から譲り受けた2015年製電子レンジで弁当を温めていた。温まったか確認するため電子レンジの扉を開け、手を入れたところ、衝撃を受けた。扉を開けた時に運転が停止せずにマイクロ波を受けてしまった気がする。腕が腫れてしまい医療機関を受診したが病名、原因等ははっきりしない。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- \* [ホットプレート] 使用中に上部にあるガラス管ヒーターが破損して熱いガラスが飛び散り、足に軽い火傷を負い、カーペットが一部焦げた。今後メーカーとどのように対応すれば良いか。注意事項の記載はなく納得できない。【消費者】
- \* [その他電気暖房器] 蓄熱式電気湯たんぽを昨年末に母が使用していたところ、爆発し火傷を負った。入院、手術となり、2月に退院した。メーカーから治療費等保険にて補償するが、一時立て替えてほしいと言われた。メーカーにメールすると返信はあるものの、未だに支払いがない。どうすれば良いか。【消費者】
- \* [掃除機] ロボット掃除機を運転中に外出。帰宅したところ、掃除機が設定してあった禁止エリアに進入。スピーカーが転倒し、破損していた。メーカーに申し出たところ、相談者宅のWi-Fi環境の影響で設定どおりに動作しなかったことが原因であり、補償できないとのこと。納得できない。【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。