

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2024年9月》

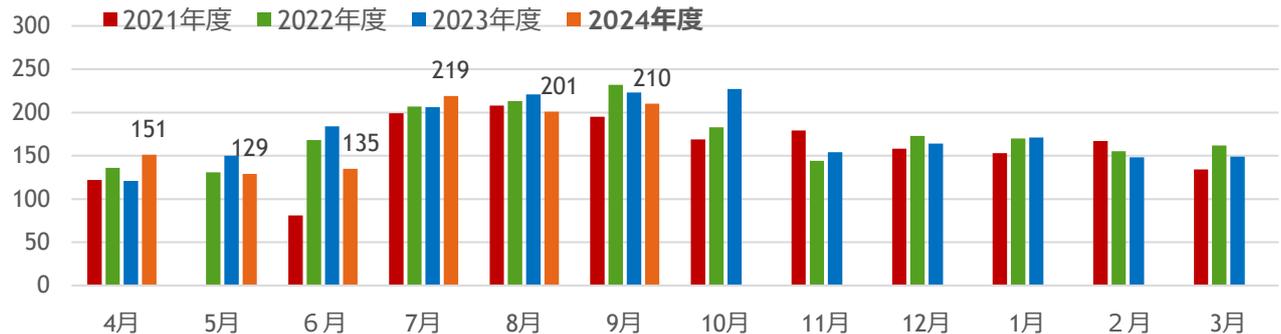
### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数 : 2024年9月 210件(前年比94%)

9月度の相談受付件数は210件(前年比94%)でした。

製品別では、エアコンが58件と最も多く、次いで冷蔵庫が30件、洗濯機が17件、掃除機とテレビが各10件でした。

(件)



\*相談等受付区分別件数 : 2024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	11	7	18	138	156	0	156	92%	74%
事業者	0	0	0	5	5	0	5	125%	2%
行政	5	1	6	40	46	0	46	94%	22%
その他	0	0	0	3	3	0	3	-	1%
合計	16	8	24	186	210	0	210	94%	100%
前年比	178%	-	-	87%	-	-	94%		
構成比	8%	4%	11%	89%	100%	-	100%		

\*相談等受付区分別件数 : 2024年4月~2024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	52	28	80	692	772	0	772	95%	74%
事業者	0	1	1	13	14	0	14	61%	1%
行政	14	6	20	223	243	0	243	92%	23%
その他	0	0	0	16	16	0	16	400%	2%
合計	66	35	101	944	1,045	0	1,045	95%	100%
前年比	116%	1,167%	168%	90%	95%	-	95%		
構成比	6%	3%	10%	90%	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] 昨年 12 月に購入した全自動洗濯機。フローリングの上に直接設置している。本年 5 月頃に床に水濡れの痕跡があり、フローリングが 2~3cm 捲れていることに気付いた。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、製品に異常はなく、水道栓からの水漏れも確認できないとのことであった。今後の対応について貴センターの見解を聞きたい。【行政】
- \* [電気洗濯機] 4-5 年前に購入したボックス型衣類乾燥機。昨年 12 月に水漏れを発見し、床にカビが発生していた。メーカーは製品の不具合を認め、当初は床の補償をする意思を示したが特に理由は示さず補償は製品購入額相当のみと態度を変えた。納得できない。【消費者】
- \* [電気洗濯機] 戸建て住宅のリビングに設置したボックス型衣類乾燥機。本年、4 月に水漏れに気が付いた。フローリングの上に絨毯を敷いており、絨毯が汚損、フローリングにカビが生じた。製品の不具合を認めたメーカーから補償のための見積り提出を求められた。しかし、本社から製品購入額相当の金額しか認められないとの見解が示されたとのこと。補償金額で全く折り合わない。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- \* [掃除機] 水拭き機能付きのロボット掃除機。本体ステーションから滲むように水漏れし、床にカビが生じた。メーカーから製品代金の返金と床部分修復金額相当による示談の申し出があった。しかし、リフォーム事業者を確認するとカビ部分のみの修復はできないとのことであった。メーカーの提案は妥当なのか。【消費者】
- \* [扇風機] エアコンと称して冷却機能がない送風のみ海外製製品を 2 台購入し、事務所に置いた。その内 1 台が発火し、現在消防が調査中である。貴センターが間に入ることは可能か。【行政】
- \* [家庭用園芸機器] 電動芝刈り機を使用中、電源を切って刃の部分に詰まった芝を取り除こうとしたところ、惰性で回っていた刃で手に裂傷を負った。手が触れるところに刃がある構造に納得できない。メーカーに補償を求めたい。【消費者】
- \* [ルームエアコン] 3 年前に量販店にて購入したエアコン。室内機から水漏れし、下に置いていたテレビが故障した。メーカーによる点検の結果、ドレンホースへの逆止弁の取り付け不良によりスライムが発生し、排水経路が詰まり水漏れに至ったとのことであった。量販店に補償を求めたが、非を認めない。どうすれば良いか。【消費者】
- \* [ルームエアコン] 2 年半前に量販店にて購入したエアコン。本年 8 月に室内機からカビが吹き出て水漏れも発生。壁紙が損傷した。メーカーは調査のため製品交換を実施する予定。壁紙の補償については調査結果を踏まえ回答するとのことであるが、メーカーに不信感を持っている。調査できる第三者機関はないか。【消費者】
- \* [ルームエアコン] 4 年前に購入したエアコン。室内機と壁の間から水がポタポタと落ちてくる。メーカーが点検し、部品を交換したが、交換 1 か月後からまた、水が落ちるようになった。メーカーに申し出ると部品や製品に異常はないとのことであったが納得できない。壁紙や床に水漏れによる変色があり、メーカーに補償を求めたい。【消費者】
- \* [ルームエアコン] 約 2 年前に通販で購入したエアコン。本年 7 月室内機から水漏れしたため、メーカーに修理を依頼したが、症状が再現せず、ドレンホースの吸引清掃する見込み修理を行った。しかし、最近また水漏れが発生し、壁紙が汚損した。メーカーはドレンホースの詰まりで製品に問題はないとの主張。納得できない。【消費者】
- \* [LED 器具] ネットにて購入した LEDシーリングライト点灯中に本体から発煙発火したため、壁のスイッチにて電源を切った。製品を取り外してみると天井が焦げている。このような製品は危険と思い貴センターに情報提供したい。【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る、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。