

家電製品PLセンター インフォメーション

《2024年10月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2024年10月 210件(前年比94%)

10月度の相談受付件数は182件(前年比80%)でした。

製品別では、エアコンが31件と最も多く、次いで冷蔵庫が20件、洗濯機が18件、テレビが12件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数 : 2024年10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 | 12 | 3 | 15 | 126 | 141 | 0 | 141 | 84% | 77% |
| 事業者 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 | 45% | 3% |
| 行政 | 3 | 1 | 4 | 27 | 31 | 0 | 31 | 65% | 17% |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 5 | - | 3% |
| 合計 | 15 | 4 | 19 | 163 | 182 | 0 | 182 | 80% | 100% |
| 前年比 | 94% | 400% | 112% | 78% | 80% | - | 80% | | |
| 構成比 | 8% | 2% | 10% | 90% | 100% | - | 100% | | |

*相談等受付区分別件数 : 2024年4月~2024年10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 | 64 | 31 | 95 | 818 | 913 | 0 | 913 | 93% | 74% |
| 事業者 | 0 | 1 | 1 | 18 | 19 | 0 | 19 | 56% | 2% |
| 行政 | 17 | 7 | 24 | 250 | 274 | 0 | 274 | 88% | 22% |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 21 | 21 | 0 | 21 | 525% | 2% |
| 合計 | 81 | 39 | 120 | 1,107 | 1,227 | 0 | 1,227 | 92% | 100% |
| 前年比 | 111% | 975% | 156% | 88% | 92% | - | 92% | | |
| 構成比 | 7% | 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

- * [冷蔵庫] 半年前に37Lのクーラーボックス型の冷蔵庫を購入し、使用していた。移動してみると製品下の畳に製品の底面の形状でカビが発生していた。メーカーに申し出ると製品購入代金が返金された。メーカーは通常使用では露付きは発生しないため、当該製品で実証試験を行うとのこと。畳の補償をメーカーに求めたい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 2年半前に量販店にて購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、自宅マンションの洗面所及び階下の住戸の洗面所が損傷した。メーカーが製品を引き上げ調査した結果、乾燥フィルターの変形が原因で消費者の取扱いに起因するので補償はできないと言われた。納得できない。【行政】
- * [電気洗濯機] 量販店にて購入したボックス型衣類乾燥機からの水漏れによりフローリングを損傷し、メーカーに補償を求めた。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減価償却を理由に補修代全額は支払えないとのこと。弁護士に確認したところメーカーは全額支払うべきとの見解であった。メーカーの対応に納得できない。【消費者】
- * [掃除機] ロボット掃除機を発火源とする火災が発生。消防にて原因調査中。消費者はメーカーに損害賠償を請求したいと考えている。貴センターを紹介しても良いか。被害状況など消費者の了解を得てないため、詳しくは話せない。【行政】
- * [電気かみそり] 今年8月に量販店にて購入したシェーバーを使用中、唇が切れて出血した。医療機関は受診していない。メーカーに連絡すると「強」で使用すると癖ヒゲを剃る目的で外刃中央がへこむ構造になっているとのこと。「弱」で使用するよう言われた。取扱説明書にそのような記載はない。メーカーの対応に納得できない。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] ホテルに備え付けの2014年製ヘアドライヤーを使用したところ、本体後ろのファンカバーが外れ、髪の毛がファンに巻き込まれて10cmほどちぎれてしまった。ホテルに申し出たところ、美容室代金をホテルにて負担すると言われた。美容室代金とは別に髪の毛の損傷に対する損害賠償をホテルに求めることは可能か。【消費者】
- * [ルームエアコン] 2年前に通信販売にて購入したエアコン室内機が取付板ごと落下し、下にあったテレビが破損した。室内機落下の原因は一般的にどのようなことが考えられるか。【行政】
- * [ルームエアコン] 3年前に新築した際に設置したエアコン室内機から多量に水漏れし、下にあった家具等や壁紙などが損傷した。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、段ボールのようなものが排水経路をふさいでいたことが原因であり、お見舞金は支払うが被害補償はできないと言われた。納得できない。【消費者】
- * [ルームエアコン] 4年前、住宅購入した際に設置したエアコン室内機の後ろ側から水漏れし、壁紙と下にあった革のソファが損傷していることに気付いた。設置業者とメーカーが点検したところ、配管スリーブと室内側のパテ埋めがされてないことが判明した。しかし、設置業者からは、室外側のパテ埋めがあるので問題ないと言われた。メーカーからは熱交換器にホコリや撥水が認められることなどから使用上の問題で被害の補償はできないと言われた。納得できない。【消費者】
- * [ルームエアコン] 2022年に購入したエアコンから今年3月に水漏れが発生し、メーカーサービスマンに掃除をしてもらい改善した。最近また、水漏れが発生し、室内機下のフローリングも100cmほど黒く変色してしまった。メーカーに製品の修理と床の補償を申し出たところ、後日、部品を交換するとの回答があったものの、その後連絡が無い。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [除湿機] 量販店にて購入した除湿機にて購入2日目に満水センサーが動作せず製品内部の水タンクから水漏れしていることに気付いた。畳1畳分が水浸しとなっており、修復には数万円掛かる。製品交換と畳の補償をメーカーに求めたい。【消費者】
- * [その他音響機器] 4年前に量販店にて購入したワイヤレスイヤホンを充電中に充電器のケーブルから発火し、壁と畳が焼け焦げ、部屋全体がススまみれの状態となった。不在中であつたが自然鎮火した模様。現在、消防にて原因調査中であるが今後どのような対応をすれば良いか。【消費者】
- * [パソコン] 先月パソコンを充電していて発火し、住宅が全焼したとの相談が消費者からあった。貴センターを紹介しても良いか。相談者の同意を取っていないので詳細は言えない。【行政】

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。