

家電製品PLセンター インフォメーション

《2024年11月》

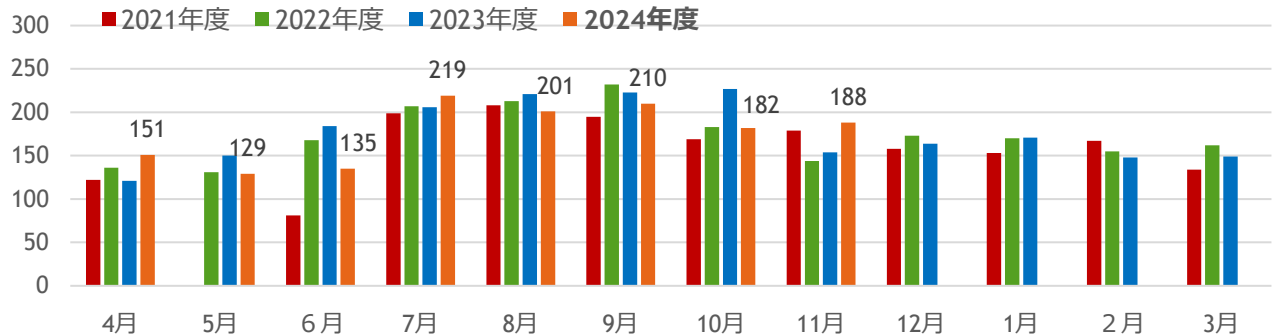
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2024年11月 188件(前年比122%)

11月度の相談受付件数は188件(前年比122%)でした。

製品別では、テレビが29件と最も多く、次いでルームエアコンが18件、洗濯機17件、冷蔵庫15件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2024年11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	15	1	16	121	137	0	137	121%	73%
事業者	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
行政	1	0	1	46	47	0	47	131%	25%
その他	0	0	0	4	4	0	4	400%	2%
合計	16	1	17	171	188	0	188	122%	100%
前年比	200%	100%	189%	118%	122%	-	122%		
構成比	9%	1%	9%	91%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2024年4月～2024年11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	79	32	111	939	1,050	0	1,050	96%	74%
事業者	0	1	1	18	19	0	19	50%	1%
行政	18	7	25	296	321	0	321	92%	23%
その他	0	0	0	25	25	0	25	500%	2%
合計	97	40	137	1,278	1,415	0	1,415	95%	100%
前年比	120%	800%	159%	91%	95%	-	95%		
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] 4年前に740Lの冷蔵庫を量販店で購入。今年、5月に冷えなくなりメーカーに修理を依頼。製品を移動したところ水受け皿からオーバーフローした水でフローリングが損傷していた。メーカーで製品を引き上げ調査した結果、製品に異常はなく、野菜室のドア付近に食品トレーが落ちていたことで僅かな隙間ができ、外気が庫内に流入し多量の霜がついたことが原因との見解であった。納得できず、床の補償をメーカーに求めたい。【消費者】
- * [電気圧力鍋] 量販店にて購入して1か月未満の電気圧力鍋。調理終了後、蓋を開けようとしたところ、中身が吹き出し、腕・胸・足にかかり、火傷を負い、救急車にて医療機関に搬送された。火傷の程度は2度との診断。メーカーから治療費は負担すると言われたが、その後何の連絡もない。消費生活センターに相談し、メーカーに連絡してもらったところ、引き上げた製品を調査しているが再現しないとのことであった。治療費については何のコメントもなかった。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 3年半前に量販店にて購入した縦型洗濯乾燥機から水漏れし、洗面室が水浸しとなった。床材が一部損傷した。メーカーに申出たところ、原因は内蓋を修理した際の作業ミスが原因とのこと。サービスマンの再修理により直っているが、継続使用することに不安がある。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 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た。メーカーは製品の不具合を認め、交渉の末、やっとメーカーが修理に必要な金額を補償することとなった。最終的に補償に至る経緯だけではなく不具合があったことまでも口外しないとの内容の示談書が送られてきた。メーカーの隠蔽ではないか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 1週間前に購入した全自動洗濯機が洗濯中、振動により転倒。周囲が水浸しとなり床が損傷、洗濯機本体も大きく破損した。サービスマンから、少量の洗濯物が浮き上がり、遠心力で暴れたものであり、使い方の問題で製品交換は行いが被害の補償はしないとされた。納得できないし、交換した製品を使用するのも不安である。【消費者】
- * [電気洗濯機] 数年前にネットで購入し、集合住宅の洗面室に設置した全自動洗濯機。今月3回水漏れが発生し、2回目の水漏れでは階下に被害が及んだ。サービスマンが調査したところ、製品に異常は認められないとのこと。排水管も調べたが異常は認められず原因不明である。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気洗濯機] 購入して2、3か月のドラム式洗濯乾燥機の排水ホースがドレンパンの排水口から外れ、玄関の外まで水が漏れた。今後、どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 三面鏡の前でヘアドライヤーを使用していたところ、電源コードの本体付け根部分でスパークし、鏡の表面のコーティングが損傷し、曇ってしまった。メーカーに三面鏡の損害について補償請求は可能か。【消費者】
- * [電気かみそり] 4か月ほど前に量販店にてUSB充電式のシェーバーを購入。充電中にシェーバー本体のコネクタ部分を触ったところ、USBプラグが発熱しており指の先に火傷を負った。USBプラグは煤けて被覆が損傷しており、火災に至る危険もあったと思われる。今後、どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [一次電池] 先日、誤ってニッケル水素電池の充電器にアルカリ乾電池を入れて充電したところ、爆発し、内部の電解液が周囲に飛び散ってしまった。充電器には注意表示がなく、アルカリ電池の「アルカリ電池」の表示も小さい。消費生活センターに相談したところ表示に問題があり、補償を受けられる可能性があると言われた。どのように対応すれば良いか。【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。