

# 家電製品PLセンター インフォメーション

## 《2025年1月》

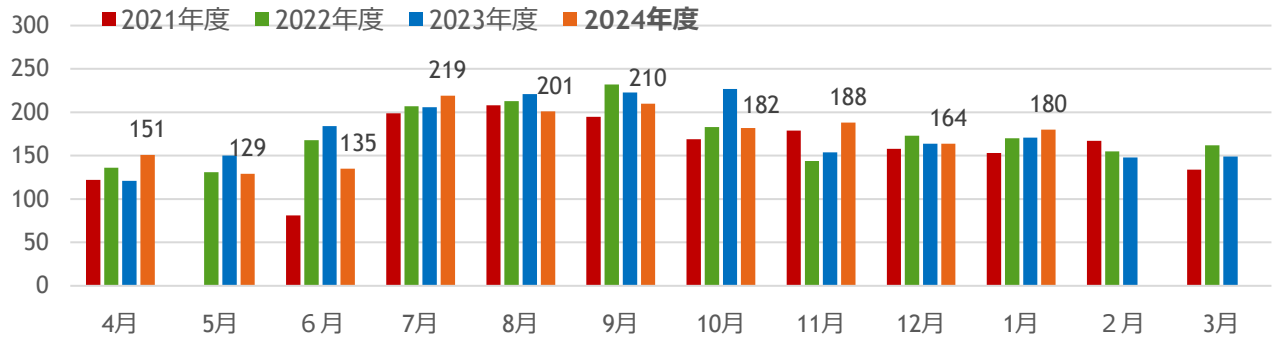
### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2025年1月 180件(前年比105%)

1月度の相談受付件数は180件(前年比105%)でした。

製品別では、ルームエアコンが19件と最も多く、次いでテレビとパソコン(タブレット含む)が各14件でした。

(件)



\*相談等受付区分別件数：2025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	13	7	20	109	129	0	129	109%	72%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	40%	1%
行政	0	0	0	47	47	0	47	102%	26%
その他	0	0	0	2	2	0	2	100%	1%
合計	13	7	20	160	180	0	180	105%	100%
前年比	163%	350%	200%	99%	105%	-	105%		
構成比	7%	4%	11%	89%	100%	-	100%		

\*相談等受付区分別件数：2024年4月～2025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	104	48	152	1,151	1,303	0	1,303	98%	74%
事業者	0	1	1	21	22	0	22	48%	1%
行政	20	8	28	376	404	0	404	93%	23%
その他	0	0	0	30	30	0	30	333%	2%
合計	124	57	181	1,578	1,759	0	1,759	97%	100%
前年比	132%	713%	177%	92%	97%	-	97%		
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

- \* [食器洗い乾燥機] 9年前、ハウスメーカーが新築住宅に設置した食器洗い乾燥機から異音がするため、ハウスメーカーの点検を受けたところ、当該製品のドレンホース亀裂から水漏れしており、システムキッチン内部、床や床下の木材などにカビや腐食の被害が生じていることが判明した。メーカーに連絡するとドレンホースの亀裂及び水漏れセンサー検知不良とともに経年劣化によるものと推測され、製品は有償修理、被害の補償はしないとの回答であった。メーカーに原因究明と被害の補修費用の一部負担を求めたい。【消費者】
- \* [電気洗濯機] 美容院で縦型全自動洗濯機を使用中に水漏れし、階下に被害が及んだ。メーカーは製品の欠陥を認め、原状復帰の賠償を行う意向を示している。原状復帰に加え、新たに防水パンの工事も実施したいがその費用も請求可能か。【消費者】
- \* [電気ストーブ] 10年以上使用している電気ストーブの電源プラグから発火し、フローリングが焦げた。現在、当該製品を消防が引き上げて調査中である。メーカーに被害の補償を請求できるか。【消費者】
- \* [その他電気暖房器] 蓄熱式湯たんぼの充電が終了し、膝の上で充電器を本体から外すと突然爆発し、太もも等に火傷を負った。水ぶくれとなり、医療機関を受診した。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- \* [加湿器] スチーム式加湿器を棚の上に置いて使用していた。家に来た知り合いの6歳の子供が棚から落ちた加湿器のお湯を浴びてしまい肩等に3度の火傷を負ってしまった。当該製品の湯タンクのフタが容易に開いてしまうことが問題と考えメーカーに被害の補償を求めたが製品の欠陥ではないことを理由に断られた。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- \* [電気温水器] マンションに設置の電気温水器から水漏れし階下の住戸に被害が生じた。水漏れの原因は減圧弁の不具合でメーカーHPにて無償修理対応が告知されている事案であった。階下の被害補償をメーカーに求めることは可能か。【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。