

家電製品PLセンター インフォメーション

《2025年2月》

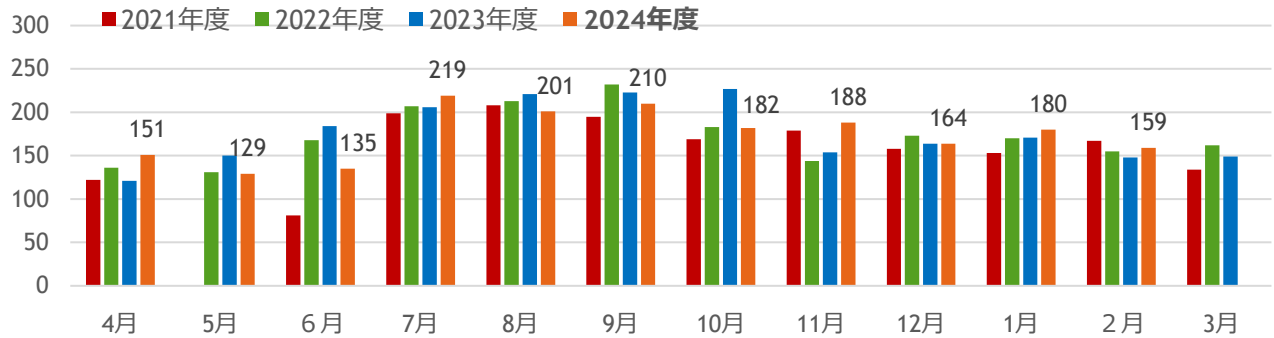
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2025年2月 159件(前年比107%)

2月度の相談受付件数は159件(前年比107%)でした。

製品別では、ルームエアコンが26件と最も多く、次いでテレビが14件、洗濯機が12件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2025年2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	6	19	96	115	0	115	107%	72%
事業者	0	0	0	3	3	0	3	100%	2%
行政	5	1	6	31	37	0	37	106%	23%
その他	1	0	1	3	4	0	4	133%	3%
合計	19	7	26	133	159	0	159	107%	100%
前年比	211%	100%	163%	101%	107%	-	107%		
構成比	12%	4%	16%	84%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2024年4月～2025年2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	118	54	172	1,246	1,418	0	1,418	99%	74%
事業者	0	1	1	24	25	0	25	51%	1%
行政	25	9	34	407	441	0	441	94%	23%
その他	1	0	1	33	34	0	34	283%	2%
合計	144	64	208	1,710	1,918	0	1,918	97%	100%
前年比	140%	427%	176%	92%	97%	-	97%		
構成比	8%	3%	11%	89%	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9月に購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、床が損傷した。サービスマンが点検したところ、ドア下部に衣類などを挟んだまま洗濯運転したことにより、パッキンが変形したことが原因と判断。不具合は使い方が原因なので保証期間内でも有償修理であり、補償もしないとのこと。納得できない。【消費者】
- * [電気温風器] 3年ほど前にネットで購入した温風、冷風兼用の製品。先日、温風運転中に爆発音がして製品の底と床が焦げていた。メーカーに連絡すると保証期間を過ぎているため有償修理対応となること。床の補償をメーカーに求めたい。【消費者】
- * [電気ストーブ] ネットで購入したカーボンヒーターを使用中、突然発火し、床が焦げた。消防が調査したところ、製品内部の電線の絶縁劣化が原因との見解が示された。メーカーに損害賠償と慰謝料を請求したい。【消費者】
- * [その他電気暖房器] ペットショップで1年半前に購入した小鳥用シートヒーターが突然爆発し、小鳥が火傷した。ペットショップは製品の調査を希望しているが、消費者は第三者の調査でないと受け入れないと主張している。貴センターで調査可能か。【行政】
- * [加湿器] ネットで購入した加湿器から水漏れし、フローリングが変色した。ネットの販売店に連絡したところ、当初補修費用を負担する意思を示したが、金額を伝えたところ、1万円しか負担できないとのことであった。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [空気清浄機] 空気清浄ファンヒーターを使用中、異臭がして運転停止となった。製品の外郭に触れたところ、高温になっており、指に軽度の火傷を負った。メーカーが製品を調査したところ異常は認められないが製品交換には応じるとのことであった。メーカーの調査結果に納得がいかない。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 2年前に購入したヘアドライヤーを使用中、電源コード本体付け根付近からスパークし、手に火傷を負った。メーカーに損害賠償を求めたい。【消費者】
- * [テレビ] 帰宅すると2年ほど前に購入したテレビのリモコンの電池収納部のフタが溶けており、焦げ臭いニオイがしていた。カーペットも焦げていた。メーカーがリモコンを回収し、調査中であるが今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 一昨年末に設置した家庭用の天井カセットエアコンからこの夏水漏れし、天井裏広範囲にカビが生じていた。販売店が調査したところ、設置の問題ではなく、製品に問題があるとのことであった。現在、メーカーが製品を引き上げ、調査中であるが、今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [LED器具] 3年前に購入したLEDデスクライトを延長コードにて接続し、使用していた。製品本体の電源コードプラグの付け根付近からスパークし、カーペットが焦げた。メーカーから外力による断線との見解が示されたが納得できない。【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。