

家電製品PLセンター インフォメーション

《2025年5月》

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2025年5月 146件(前年比113%)

5月度の相談受付件数は146件(前年比113%)でした。

製品別では、ルームエアコンが23件と最も多く、次いで冷蔵庫が14件、洗濯機とテレビが各11件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2025年5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	7	0	7	97	104	0	104	120%	71%
事業者	0	1	1	2	3	0	3	300%	2%
行政	1	0	1	37	38	0	38	103%	26%
その他	0	0	0	1	1	0	1	25%	1%
合計	8	1	9	137	146	0	146	113%	100%
前年比	100%	33%	82%	116%	113%	-	113%		
構成比	5%	1%	6%	94%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2025年4月～2025年5月累計

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	19	2	21	203	224	0	201	100%	72%
事業者	0	1	1	6	7	0	2	40%	1%
行政	4	0	4	81	85	0	69	110%	25%
その他	0	0	0	1	1	0	8	400%	3%
合計	23	3	26	291	317	0	317	113%	100%
前年比	135%	25%	90%	116%	113%	-	113%		
構成比	7%	1%	8%	92%	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

- * [掃除機] 昨年購入したロボット掃除機が掃除中、階段から落下し床と壁紙が損傷した。メーカーに申し出たところ、製品交換及び床と壁紙の損傷部分の修復費を負担するとの申し出があった。新築の家なので部分修復では意匠差が目立つため、床や壁紙の全面張替えを求めたいが妥当か。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 10年前に購入したヘアドライヤーの電源コード本体付け部分からスパークし、手に軽い火傷を負った。メーカーに申し出ると経年劣化を含め使用上の問題との見解。ヘアドライヤーの寿命はどのくらいか。【行政】
- * [ヘアドライヤー] 2年前に大手ネットモールにて購入したヘアドライヤーの電源コード本体付け部分から大きな音とスパークが発生し、夫が太ももに、娘が脇腹に軽い火傷を負った。製品の購入代などメーカーに請求可能か。【消費者】
- * [その他電気暖房器] パネルヒーターから異臭がしたため見ると製品の中央付近と近隣の壁が焦げていた。メーカーに電話したところ、対応者が外国人で話を通じない。今後、どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気温水器] マンションオーナーからの相談。20年前に60戸に設置した電気温水器が老朽化しているので順次新しい製品と交換している。新製品では、トイレなどの修理の際、水道の元栓を締めると温水器のタンク内のお湯が逆流しトイレ、シャワー、洗面所などから流れ出る。危険なので貴センターからメーカーにリコールするよう指導してほしい。【消費者】
- * [システムオーディオ] 4月中旬に別居の高齢父宅にて火災発生。トイレに行っている間に7年ほど前に量販店で購入したラジカセの電源コード本体付け根付近から発火し、近傍のエアコン、カーテン等に延焼、消火器で消火を試みたが焼失した。父はメーカー、消防などどこにも連絡していない。これからメーカーに被害の補償を求めたいがどうすれば良いか。【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。