

家電製品PLセンター インフォメーション

《2025年7月》

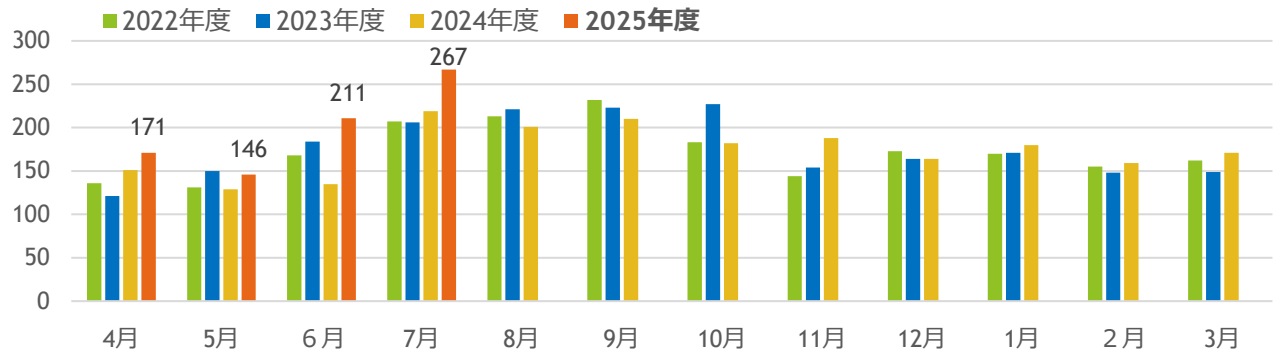
1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2025年7月 267件(前年比122%)

7月度の相談受付件数は267件(前年比122%)でした。

製品別では、ルームエアコンが105件と最も多く、次いで冷蔵庫が25件、洗濯機が17件でした。

(件)



* 相談等受付区分別件数 : 2025年7月

(件)

相談内容 相談者									
	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	合計	前年比	構成比
一般消費者	5	1	6	188	194	1	195	117%	73%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	-	1%
行政	2	0	2	65	67	0	67	131%	25%
その他	0	0	0	1	1	0	1	100%	0%
合計	7	1	8	258	266	1	267	122%	100%
前年比	50%	25%	44%	128%	121%	-	122%		
構成比	3%	0%	3%	97%	100%	-	100%		

* 相談等受付区分別件数 : 2025年4月～2025年7月累計

相談内容 相談者									
	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	合計	前年比	構成比
一般消費者	32	4	36	543	579	2	581	125%	73%
事業者	0	1	1	19	20	0	20	333%	3%
行政	7	0	7	182	189	0	189	125%	24%
その他	0	0	0	3	3	0	3	25%	0%
合計	39	5	44	747	791	2	793	125%	100%
前年比	111%	24%	79%	129%	125%	-	125%		
構成比	5%	1%	6%	94%	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] 35 年前に設置した食器洗い乾燥機。製品から発煙し、消防に通報。消防が製品を引き上げ原因調査する予定。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [洗濯機] ドラム式洗濯乾燥機を購入、設置後、初めて洗濯を行った際、給水が止まらず扉から多量の水が流れ、集合住宅 3LDK 住戸の床全体に水がたまった。慌てていて水栓を閉めることができなかった。階下住戸には被害は認められない。メーカーが製品を調査したところ、水位検知のセンサーが壊れていたことが判明。メーカーは原状回復の費用を負担するとの意思を示している。メーカーにどこまで請求できるか。【行政】
- * [洗濯機] 昨年 8 月に大手ネットモールで購入した全自動洗濯機にてシーツ 5 枚を洗濯中に洗濯機が暴れ、周囲を破損した。メーカーに申し出たところ使い方に原因があるので製品代金は返金するが被害の補償はしないと言われた。メーカーに補償を求めたい。【消費者】
- * [洗濯機] 3 年前に中古で購入した 2017 年製ドラム式洗濯乾燥機。団地 5 階住戸で洗濯を開始し、外出中に、扉下部から水漏れ、階下 1 階住戸まで被害が及んだ。階下の被害には保険が適用されたが、自宅は対象外。メーカーが事故品を調査した結果、製品に異常は認められず、扉への衣類の挟み込みが想定されるため、補償はしないと言われた。メーカーに補償を求めることはできないか。【消費者】
- * [掃除機] 大手ネットモールにて購入した海外製のスティック型掃除機を充電していたところ、バッテリーが爆発し、賃貸住宅の床や壁に被害が生じた。現在、消防が製品を引き上げ原因調査中。大手ネットモールから海外メーカー連絡先を伝えられた。メーカーは製品が原因であれば被害の補償を行うと言っている。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気温水器] 分譲マンション住戸の機械室に設置した電気温水器から水漏れが発生。点検口から製品の確認ができず、後日、メーカーが板を外すなどして、製品と被害の確認を行う予定。メーカーが無償修理対応を告知している対象製品の可能性もあるとのこと。メーカーに被害の補償を求めることは可能か。【消費者】
- * [ルームエアコン] 2 年前に量販店にて購入したルームエアコン。注文住宅でエアコン室内機設置用に壁を凹ませたスペースを設け、そこに設置。また、設置後室内機前面は格子でカバーしている。最近、エアコン室内機を取り付けた壁が水分で腐食していることに気づいた。メーカーから製品や設置工事に問題はなく、取付場所が原因との見解が示された。黄センターの意見を聞きたい。【行政】

3. 斡旋または裁定案件

- * 6 月に受け付けた冷蔵庫による物損事故の斡旋案件は斡旋手続き開始に事業者が不応諾となり手続き開始に至りませんでした。
- * 洗濯機からの水漏れによる家屋損傷事故の斡旋依頼を受け付けましたが斡旋手続き開始に事業者が不応諾となり手続き開始に至りませんでした。

<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。