

家電製品PLセンター インフォメーション

《2025年8月》

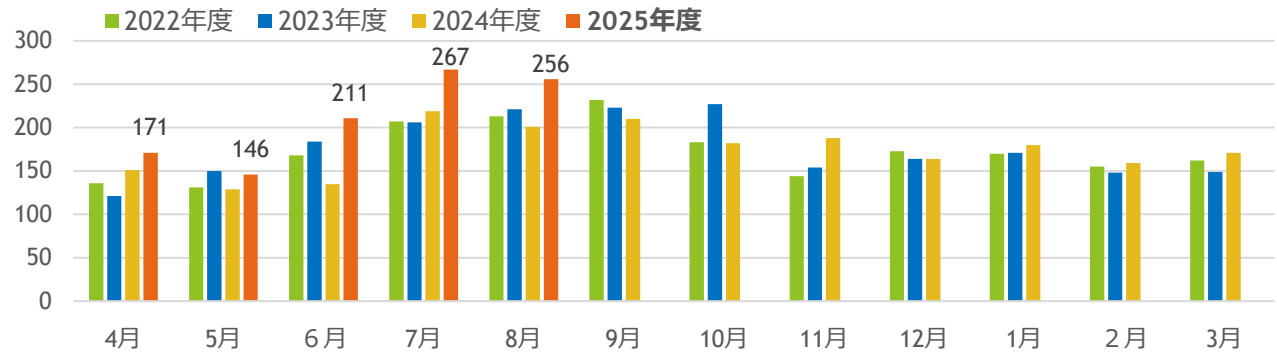
1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2025年8月 256件(前年比127%)

8月度の相談受付件数は256件(前年比127%)でした。

製品別では、ルームエアコンが96件と最も多く、次いで洗濯機が20件、冷蔵庫が16件、テレビが15件でした。

(件)



* 相談等受付区分別件数 : 2025年8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	16	3	19	194	213	0	213	141%	83%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	33%	0%
行政	4	0	4	37	41	0	41	89%	16%
その他	0	0	0	1	1	0	1	100%	0%
合計	20	3	23	233	256	0	256	127%	100%
前年比	133%	50%	110%	129%	127%	-	127%		
構成比	8%	1%	9%	91%	100%	-	100%		

* 相談等受付区分別件数 : 2025年4月～2025年8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	48	7	55	737	792	2	794	129%	76%
事業者	0	1	1	20	21	0	21	233%	2%
行政	11	0	11	219	230	0	230	117%	22%
その他	0	0	0	4	4	0	4	31%	0%
合計	59	8	67	980	1,047	2	1,049	126%	100%
前年比	118%	30%	87%	129%	125%	-	126%		
構成比	6%	1%	6%	93%	100%	0%	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

- * [炊飯器] 2005 年製圧力 IH 炊飯器にて犬のエサを調理中に蓋が開いてしまい調理物が近傍にいた女兒に掛かり右半身に火傷を負った。米は入れずに葉モノ野菜数種、鶏肉などを調理。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、圧力を逃がす個所に野菜等が詰まっていたことから誤使用が原因であり、補償等行わないとの見解であった。メーカーの態度に不満、調査結果も信用できない。【消費者】
- * [洗濯機] 量販店にて購入した縦型洗濯乾燥機の下から水漏れしていることに最近気づいた。以前から漏れていたようでフローリングが傷んでいる。防水パンは使用していない。近日中にメーカーが確認に来る予定である。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [洗濯機] 2 年前に購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れが発生。賃貸マンションの階下にも被害が及んだ。販売店が点検した結果、製品および周辺には異常は認められず、扉に衣類を挟み込んだ可能性も考えられるとのこと。今後どのように対応すれば良いか。【行政】
- * [洗濯機] 1 年半前に引っ越し業者が賃貸住宅 3 階住戸に設置したドラム式洗濯機乾燥機。2 か月前に給水ホースが洗濯機本体から外れ、水漏れし階下にも被害が生じた。被害は保険にて補償されたが水漏れの責任の所在を明らかにしたい。引っ越し業者、メーカーとも自責ではないとの主張である。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [洗濯機] 4 年前にネット通販にて購入した洗濯乾燥機。本年 5 月排水できない故障となりメーカーに修理してもらった。修理直後に使用したところ製品下部より大量に水漏れし、フローリングが損傷した。メーカーは修理ミスが原因と認め、補償する意思を示しているが、安価な地元工務店に修復作業を依頼するよう提案している。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [洗濯機] 昨年、量販店で購入し、2 階に設置したドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、天井にシミができ、布団が濡れてダメになった。メーカーが点検したところ排水口のつまりが原因で製品に異常は認められないため、被害の補償はできないと言われた。糸くずフィルターで糸くずを完全に切り切れない製品に問題があるのではないか。【消費者】
- * [洗濯機] 最近、新居に引っ越した。昨年、量販店で購入した全自動洗濯機を引っ越し業者に移設してもらった。10 日ほど後に水漏れによりフローリングが損傷していることに気づいた。引っ越し業者に申し出たところ、洗濯機側の給水ホース受けが破損しているとのこと。フローリング修復費の負担を約束した。ところが後日、作業前から不良があったため、被害の補償はしないとの主張が変わった。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [洗濯機] 3 年前に量販店にて購入したドラム式洗濯乾燥機。最近リフォームした際に当該製品から水漏れし、防水パンも割れており、床が損傷していることが判明した。メーカーは当該製品からの水漏れは部品故障によるものと修理を実施。ただし、床の補償はしないとの見解。防止パンは 45 年前に設置したもの。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] 3 年程前に量販店にて購入したヘアドライヤー。最近、使用中に爆発音がして吹き出し口から火花が出て手首に火傷を負った。床にも火花が落ちて損傷している。メーカーに申し出たところ製品交換するとのことであったが、治療費等の話はなかった。治療費や床補修費を請求することは可能か。【消費者】
- * [電気かみそり] 最近、右の頬が腫れその 2 週間後には出血し凹んでしまった。皮膚科、形成外科、歯科を受診した。6 年程前に大手ネットモールにて購入したシェーバーによる傷が原因の可能性があるので、メーカーに相談したところ、当面、診断書取得費用はメーカーが負担するとのことであった。その後、メーカーから歯科については負担しないと言われた。歯科分も請求したい。【消費者】
- * [パソコン] 2015 年 12 月に量販店で購入したノートパソコン。本年 6 月にマンション居室にて火災が発生。現在、消防にて原因調査中、当該パソコンが発火源の可能性のある模様。当該モデルの発売時期は 2015 年 9 月である。PL 法の時効が製品を流通に引き渡し後、10 年となっている。時効が心配であるが、今後どのようにすれば良いか。【消費者】
- * [LED 器具] ネットで購入した LED シーリングライト。昨晚、製品から発煙し、周辺の天井が 20cm くらいの範囲で焦げた。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。