

家電製品PLセンター インフォメーション

《2025年9月》

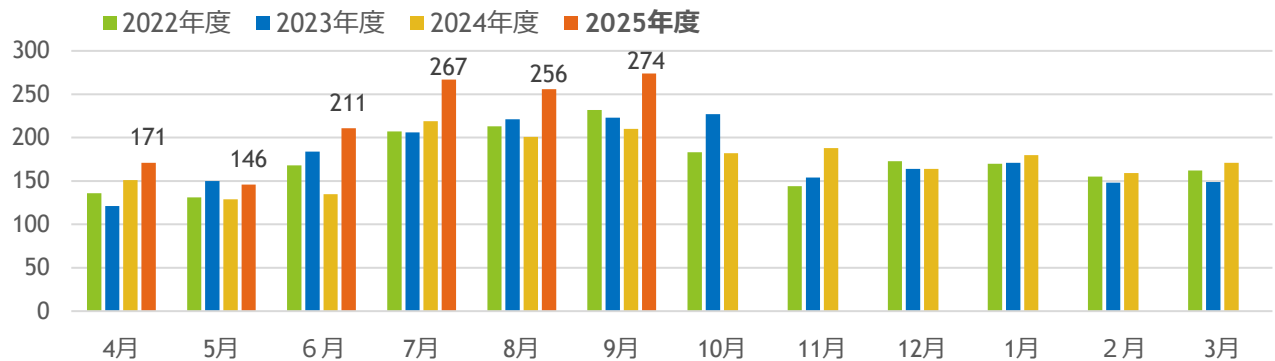
1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2025年9月 274件(前年比130%)

9月度の相談受付件数は274件(前年比130%)でした。

製品別では、ルームエアコンが81件と最も多く、次いで冷蔵庫が27件、洗濯機が21件、テレビが20件でした。

(件)



* 相談等受付区分別件数 : 2025年9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	6	4	10	192	202	0	202	129%	74%
事業者	0	0	0	9	9	0	9	180%	3%
行政	2	1	3	59	62	0	62	135%	23%
その他	0	0	0	1	1	0	1	33%	0
合計	8	5	13	261	274	0	274	130%	100%
前年比	50%	63%	54%	140%	130%	-	130%		
構成比	3%	2%	5%	95%	100%	-	100%		

* 相談等受付区分別件数 : 2025年4月～2025年9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	54	11	65	928	993	2	995	129%	75%
事業者	0	1	1	29	30	0	30	214%	2%
行政	13	1	14	278	292	0	292	120%	22%
その他	0	0	0	5	5	0	5	31%	0%
合計	67	13	80	1,240	1,320	2	1,322	127%	100%
前年比	102%	37%	79%	131%	126%	-	127%		
構成比	5%	1%	6%	94%	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

- * [掃除機] 水ぶき機能付きロボット掃除機を就寝中に運転させた。翌朝、当該製品から多量に水漏れし、フローリングが反り返っていた。メーカーは製品交換すること。フローリングの補修は自身の保険で対応できるがメーカーとの交渉はどのようにすべきか。【消費者】
- * [浴室換気暖房機] 今年の4月賃貸マンション設置の2011年製浴室換気暖房機から出火し、浴室、脱衣所が焼損、家財も煙等で汚損した。消防が調査したところ、部品の経年劣化が原因との見解。火災保険にて損害は補償されたがマンションの別な住戸への移動などの負担への補償をメーカーに申し出たところ、見舞金の提案を受けた。この提案が妥当なのか貴センターの意見を教えてほしい。【消費者】
- * [扇風機] 2011年製扇風機。プラグから火が出て床が焦げた。メーカーは設計標準使用期間を経過しているので補償しないと言っている。今後どのように対応すれば良いか。【行政】
- * [ヘアドライヤー] 10年程以前に購入したヘアドライヤー。最近、コンセントにプラグを刺したところ電源コードの本体付け根付近から発火し、床に敷いていたラグが焦げた。同様の事例はあるか。【消費者】
- * [その他音響機器] 大手ネットモールで購入した海外製ブルートゥースイヤホン。使用していると外耳炎になる。耳当てパッドを他の製品のパッドに替えると問題ない。パッドの材質が悪いと推測する。情報提供したい。【消費者】
- * [パソコン関連機器] パソコン用のモバイルキーボードをハッチバック自動車のカーゴスペース内に3時間ほど置いた後、そのまま、30分ほど走行し、コンビニに入った。戻ると当該キーボードから発煙し、カーゴスペース内装が溶けていた。メーカーは高温になる車内に放置したことが原因で補償はしないとのこと。走行中はエアコンを使用していたので発煙時は高温ではないので納得できない。【行政】
- * [ルームエアコン] 昨年、量販店にて購入したエアコン。今朝、室内機前面から水がしたり落ちていることを発見。室内機下のテレビに水が掛かり、電源が入らなくなった。メーカーにエアコンの製品交換とテレビ故障の補償を求めたい。【消費者】
- * [ルームエアコン] 3年前に量販店にて購入したエアコン。室内機から多量に水漏れし、カーテン、ベッド等に被害が生じた。メーカーサービスマンが点検したところドレン詰まりが原因とのこと。清掃により水漏れは改善した。製品交換と被害の補償をメーカーに要求したが断られた。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。