

家電製品PLセンター インフォメーション

《2025年10月》

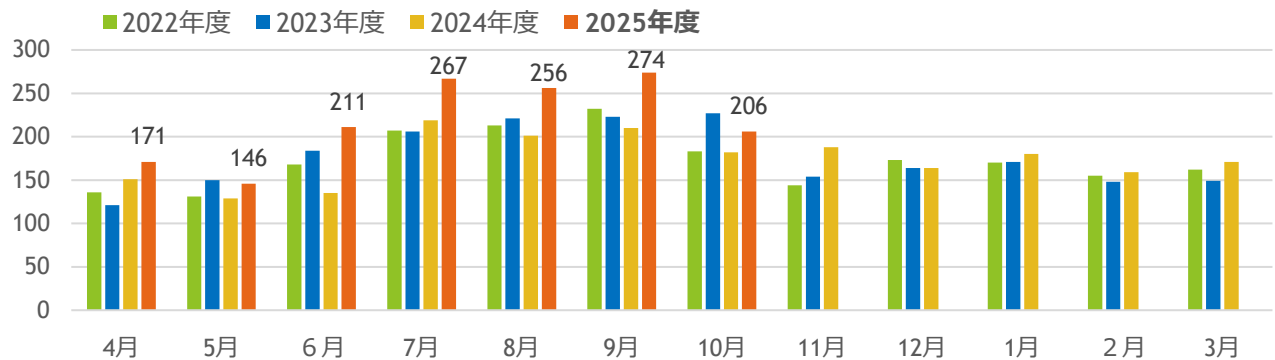
1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2025年10月 206件(前年比113%)

10月度の相談受付件数は206件(前年比113%)でした。

製品別では、ルームエアコンが35件と最も多く、次いで冷蔵庫が21件、洗濯機が16件、電子レンジが14件でした。

(件)



* 相談等受付区分別件数 : 2025年10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		9	0	9	155	164	0	164	116%	80%
事業者		0	0	0	3	3	0	3	60%	1%
行政		0	0	0	38	38	0	38	123%	18%
その他		0	0	0	1	1	0	1	20%	0%
合計		9	0	9	197	206	0	206	113%	100%
前年比		60%	0%	47%	121%	113%	-	113%		
構成比		4%	0%	4%	96%	100%	-	100%		

* 相談等受付区分別件数 : 2025年4月～2025年10月累計

(件)

相談内容 相談者		相談内容								
		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	63	11	74	1,083	1,157	2	1,159	127%	76%
	事業者	0	1	1	32	33	0	33	174%	2%
	行政	13	1	14	316	330	0	330	120%	22%
	その他	0	0	0	6	6	0	6	29%	0%
	合計	76	13	89	1,437	1,526	2	1,528	125%	100%
	前年比	94%	33%	74%	130%	124%	-	125%		
	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

- * [ジャーボット] リコール対象の電気ケトル。リコール対応のプレートが送られてきたので交換しようとしたところ、プラグと壁コンセントが焦げていた。メーカーに申し出るとリコールとは関係のない事象で使い方が原因である可能性もあるため、製品調査の上、コンセントの補償については検討するとのことであった。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [洗濯機] 昨日、ドラム式洗濯乾燥機からリビング全体、広範囲に水漏れし、一部床が損傷した。販売店とメーカーが調査したところ、柔軟剤投入口にティッシュペーパーが詰まっていたことが原因。消費者責任であり、被害の補償はできないとのこと。詰まっても被害が生じない安全装置など設けるべきである。納得できない。【消費者】
- * [掃除機] 2018年に購入したロボット掃除機。最近、フローリングに1m×1cmの傷があることに気づいた。メーカーに損害賠償請求したがアフターサービス終了した製品であり補償しないと言われた。弁護士に相談したところ、製品起因の傷であることを証明する必要があると言われた。調査機関を教えてください。【消費者】
- * [掃除機] 2021年に購入したロボット掃除機。7月に本体から出火し、床の一部が損傷した。メーカー調査では電池セルの内部短絡による発火とのことであった。床修復は自身の火災保険で対応した。製品代金はメーカーから返金となった。その他メーカーにどのような対応を求めることができるか。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 13年半使用。最近、妻が使用中、電源コード本体付け根付近から発火、Tシャツが焦げた。メーカーに製品を送付したところ、電源コードにねじれがあり、使用上の問題でTシャツなどの被害は補償できないとのこと。妻はドライヤー使用に恐怖を感じており、慰謝料も請求したい。どうすれば良いか？【消費者】
- * [除湿機] 3年前に購入した除湿機から8月に水漏れ。畳2-3枚に被害が生じ、自費で交換した。メーカーは製品交換するが、被害の補償は拒否。製品起因かどうかとも明確に答えない。補償を求めたい。【消費者】
- * [配線器具] 2021年に専門店にて購入したトラッキング防止機能付き4口のテーブルタップ。昨年11月に全焼火災が発生。消防の調査では、テーブルタップが火元であるが原因は不明とのこと。トラッキングの可能性もあると言われた。メーカー名は不明であるが、販売店が調査のため、事故品を引き取りたいと言っているが渡して良いか。今後どのように対すれば良いか。【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。