

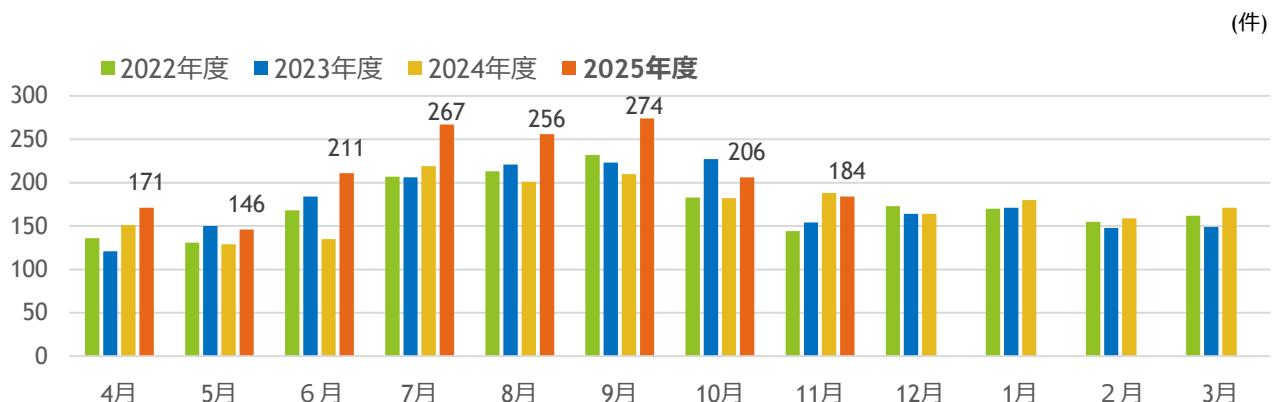
家電製品PLセンター インフォメーション ≪2025年11月≫

1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2025年11月 184件(前年比98%)

11月度の相談受付件数は184件(前年比98%)でした。

製品別では、ルームエアコンが24件と最も多く、次いで洗濯機が20件、冷蔵庫が17件、パソコンが16件でした。



* 相談等受付区別件数 : 2025年11月

(件)

相談内容 相談者									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	8	5	13	128	141	1	142	104%	77%		
事業者	0	1	1	2	3	0	3	-	2%		
行政	0	1	1	38	39	0	39	83%	21%		
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%		
合計	8	7	15	168	183	1	184	98%	100%		
前年比	50%	700%	88%	98%	97%	-	98%				
構成比	4%	4%	8%	92%	100%	1%	100%				

* 相談等受付区別件数 : 2025年4月～2025年11月累計

(件)

相談内容 相談者									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	71	16	87	1,211	1,298	3	1,301	124%	76%		
事業者	0	2	2	34	36	0	36	189%	2%		
行政	13	2	15	354	369	0	369	115%	22%		
その他	0	0	0	6	6	0	6	24%	0%		
合計	84	20	104	1,605	1,709	3	1,712	121%	100%		
前年比	87%	50%	76%	126%	121%	-	121%				
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

- * [冷蔵庫] 冷蔵庫を修理のため移動したところ、背面の結露によりフローリングに被害が生じていることが判明。メーカーから製品の無償交換と被害部分のフローリングを補修するとの提案があった。被害部分だけの補修ではフローリングの色目が変わってしまうため、リビングまで補修範囲を拡大することをメーカーに要求したいが、貴センターの見解を知りたい。【消費者】
- * [洗濯機] 購入してすぐに洗濯機から就寝中に水漏れ。古いタンスに被害が生じた。製品は修理のためメーカーが引き上げているが交換用の洗濯機は未着である。新たにドレンパンを設置したい。ドレンパンの費用、コインランドリー代をメーカーに求めたが実害の補償しか行わないとの回答。見舞金程度は対応して欲しい。【消費者】
- * [電気ストーブ] 購入から8年間保管していた電気ストーブを初めて使用した。80cmほど離れたところにて首振りにて使用。2時間ほど経過した時点で顔面右側が赤くなりピリピリした感覚。火傷と思う。電気ストーブが原因だと思うが貴センターの見解を聞きたい。【消費者】
- * [その他音響機器] 賃貸住宅にてリコール対象のブルートゥース音楽用スピーカーから発火し、火災となった。建屋の被害は火災保険の補償を受けた。火災保険対象外の被害補償についてメーカーと折り合わない。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [パソコン関連機器] 社員の在宅勤務用に約1年前に購入したパソコン用モニター。社員自宅の壁コンセントに当該モニターの電源プラグを差し込んで使用していたところ、火花が出てプラグ周辺が焦げた。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 室内機から大量に水漏れし、広範囲に渡り壁にシミが生じた。販売店が設置工事の不良を認め、被害補償をすることになった。メーカーにも非があると考え文書を送付したところ、製品に問題は無いとの回答であった。メーカーから詫びがないことが不満である。【消費者】
- * [ルームエアコン] 室内機の吹き出し口に子供が手を入れてケガをした。メーカーにメールにて安全性改善の意見を伝えた。メーカーからは善処するとの軽い回答であった。メーカーの対応に不満である。【消費者】

3. 幹旋または裁定案件

* ルームエアコンの影響により天井が汚損した事故の幹旋依頼があり、受付しました。

〈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。
- 幹旋・裁定案件：家電製品が原因と思われる損害事故により、当センターが幹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。