

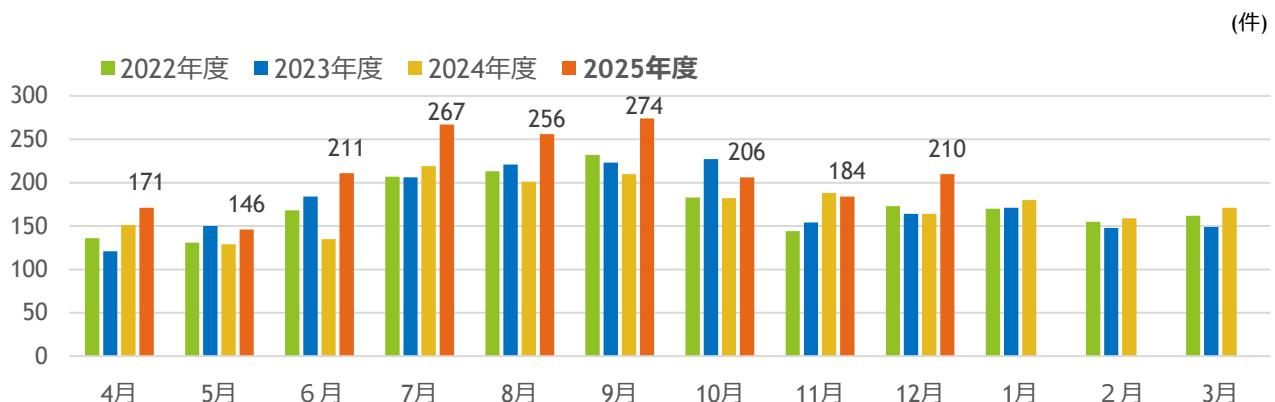
家電製品PLセンター インフォメーション ≪2025年12月≫

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2025年12月 210件(前年比128%)

12月度の相談受付件数は210件(前年比128%)でした。

製品別では、ルームエアコンが27件と最も多く、次いで洗濯機が22件、テレビが15件、電子レンジが13件でした。



*相談等受付区別件数 : 2025年12月

(件)

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
	拡大損害事故	非拡大損害事故									
一般消費者	10	1	11		156	167	0	167	135%	80%	
事業者	0	0	0		1	1	0	1	100%	0%	
行政	1	1	2		39	41	0	41	114%	20%	
その他	0	0	0		1	1	0	1	33%	0%	
合計	11	2	13		197	210	0	210	128%	100%	
前年比	73%	20%	52%		142%	128%	-	128%			
構成比	5%	1%	6%		94%	100%	-	100%			

*相談等受付区別件数 : 2025年4月～2025年12月累計

(件)

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
	拡大損害事故	非拡大損害事故									
一般消費者	81	17	98	1,367	1,465	3	1,468	125%	76%		
事業者	0	2	2	35	37	0	37	185%	2%		
行政	14	3	17	393	410	0	410	115%	21%		
その他	0	0	0	7	7	0	7	25%	0%		
合計	95	22	117	1,802	1,919	3	1,922	122%	100%		
前年比	85%	44%	72%	127%	122%	-	122%				
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

- * [洗濯機] 2018 年に量販店で購入したドラム式洗濯乾燥機。就寝前に乾燥モードで運転、3 時間後に本体から給水ホースが外れ、水漏れしていることに気づき、蛇口を閉めて水漏れを止めた。床、床下、隣室の畳などが損傷。メーカーに損害賠償請求することは可能か。【消費者】
- * [洗濯機] 本年 3 月に量販店で購入したドラム式洗濯乾燥機。運転中にガタガタと大きな音がして傾きながら動き壁に傷が生じた。洗濯機のフタがロックされた状態であったのでこじ開けて洗濯物を取り出した。メーカーに製品の無償交換だけでも要求したい。【消費者】
- * [洗濯機] ドラム式洗濯乾燥機の排水口または下水の排水口が詰まつたことにより床が水浸しとなり、損傷した。メーカーに損害賠償請求したい。【消費者】
- * [除湿機] 15 年ほど前に購入した衣類乾燥除湿機。使用中に発煙し、部屋中に煙が充満。消防が出動した。その日から心臓も痛く、手が震えるような症状で医療機関を受診。その後、リコール対象製品であることが判明。現行品と交換することであるが、もう使用するのが怖いので製品価格分を返金してほしいと依頼したが断られた。治療費の補償は検討することのこと。対応に不満である。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 使用中に電源コード本体付け根部分から火花が出て火傷を負った。医療機関を受診したところ、薬を 2~3 日塗る程度の軽傷との診断であった。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [加湿器] 先月量販店にて購入したスチーム式加湿器。使用中に異音がしたので妻が様子を見ようとフタに手を触れたところフタが跳ね上がり、熱湯が飛び出して手足に火傷を負った。救急車にて医療機関に運ばれ、2 度の火傷の診断。メーカーに損害賠償請求したい。【消費者】
- * [電気温風器] 5 年前に TV ショッピングにて購入した電気温風器。プラグを挿しているコンセント部分から火柱が上がってコンセントが焼損した。製品は消防が回収している。メーカーにコンセントの修復費を請求したい。【消費者】
- * [ルームエアコン] 本年 1 月、6 月、8 月にエアコン室内機から水漏れし、畳が汚損した。メーカーは畳の補償を実施。また、同時に合意書へのサインを要求した。そもそもメーカーの不始末にもかかわらず、合意書を交わすとの姿勢に納得できない。【消費者】
- * [ルームエアコン] 1 年前に購入したエアコン室内機から水漏れし床が損傷した。メーカー調査では硫化水素による熱交換器の腐食が原因であり、該当部品の無償交換は実施するがお床の補償はしないとのこと。消費者宅は住宅街であり、硫化水素が発生する環境とは考え難く、製品の欠陥の可能性があるのではないか。【行政】

3. 幹旋または裁定案件

* 今月の幹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つた事故に係る相談。
- 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。