

家電製品PLセンター インフォメーション

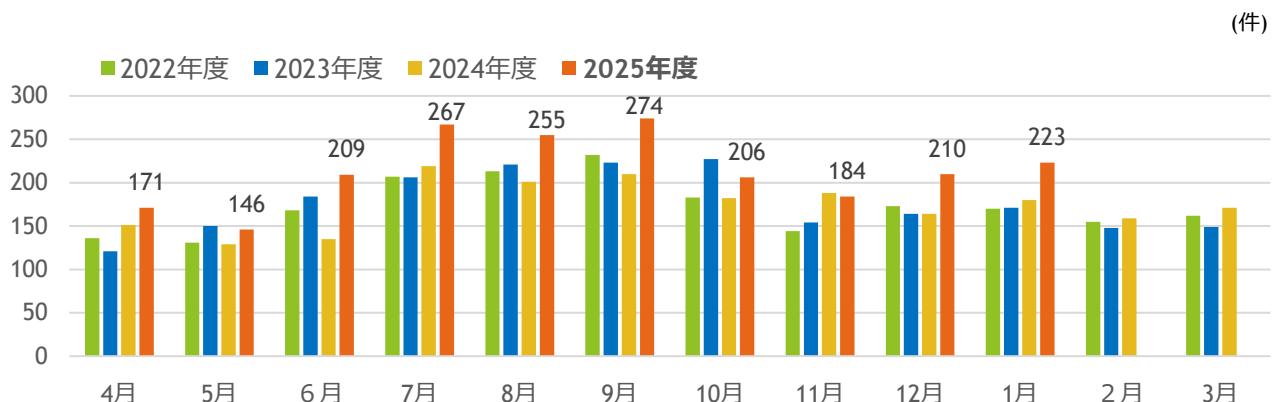
«2026年1月»

1. 相談等受付概況

*相談等受付件数 : 2026年1月 223件(前年比124%)

1月度の相談受付件数は223件(前年比124%)でした。

製品別では、洗濯機が34件と最も多く、次いでルームエアコンが28件、テレビが16件、電子レンジが11件でした。



*相談等受付区別件数 : 2026年01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	15	4	19	152	171	0	171	133%	77%		
事業者	0	0	0	6	6	0	6	300%	3%		
行政	3	0	3	43	46	0	46	98%	21%		
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	-		
合計	18	4	22	201	223	0	223	124%	100%		
前年比	138%	57%	110%	126%	124%	-	124%				
構成比	8%	2%	10%	90%	100%	-	100%				

*相談等受付区別件数 : 2025年4月～2026年1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	96	21	117	1,519	1,636	3	1,639	126%	76%		
事業者	0	2	2	41	43	0	43	195%	2%		
行政	17	3	20	436	456	0	456	113%	21%		
その他	0	0	0	7	7	0	7	23%	0%		
合計	113	26	139	2,003	2,142	3	2,145	122%	100%		
前年比	90%	46%	76%	127%	122%	-	122%				
構成比	5%	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

- * [トースター] 2024年3月に量販店で購入したグラファイトトースター。アルミホイルに包んで焼き芋を焼いたところ、庫内より発火し、背面の壁と使用していた壁面コンセントが焦げた。メーカーにて調査するも本体は異常なし原因は庫内に残留している食品カス等ではとの回答（代品交換にも応じないとの事）。対応を相談したい。【消費者】
- * [洗濯機] 2025年3月に量販店で購入した縦型洗濯機。2ヶ月程度帰省し、9月に自宅に戻ったところ水漏れによるフローリングの破損を発見した。設置業者、メーカーが訪問するが原因特定できず。メーカーは回収した製品を調査し異常無しの回答だが、メーカーにフローリングの損害賠償請求を行いたい。【消費者】
- * [洗濯機] 購入年月不明の縦型洗濯機。本体が爆発したように異常振動し賃貸住宅の壁に穴が開いた。メーカーに使用上の問題と回答されたが、納得がいかない。【消費者】
- * [扇風機] 2025年3月にネット通販で購入したコードレス扇風機。翌年1月にベーススタンド部より出火。原因調査のため、現品は消防が回収。被害は壁クロス・フローリング・家財の一部。今後の対応について相談したい。【消費者】
- * [電気ストーブ] 3年前にネット通販で購入したパネルヒーター。ペットの犬のためにソファーの上に置き、運転したまま外出。帰宅したところ、火災が発生していた。ソファー、床、天井が一部焼損、酸欠にて犬も死亡。消防が製品を回収し、調査する予定。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [電気温風器] 2025年11月に通販で購入。翌年1月、運転したまま外出。帰宅したらプラグとコンセントが発火して床が焦げていた。メーカーに連絡したところ取扱説明書に延長ケーブルは使用しないでくださいと記載しているので、床の焦げに対する賠償責任はない。製品は修理するとの回答。メーカーの対応に納得がいかない。【消費者】
- * [電気温風器] 2024年購入の空気清浄機能付きファンヒーターによる火災。メーカーによる調査では本体電源プラグ内部から発火と判明。現段階でメーカーとは未交渉だが、補償を求ることは可能か。【消費者】
- * [その他電気暖房器] 2025年11月にネット通販で購入した海外製電気足温器。12月、4回目の使用で製品もも裏の箇所が溶けており、ソファーにも一部焦げ跡があった。海外メーカーにメールすると使用状況が悪いとの回答。それ以降返答もこない。ネットモールに相談しても状況は進展しない。今後の対応について助言が欲しい。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 2024年に購入。使用中に電源コードの本体根元から突然発火し、手を火傷。メーカーからは使用状況による断線が原因なので、補償はしないと言われ納得できない。今後の対応について相談したい【消費者】
- * [ルームエアコン] 2022年、新築時に住宅施工会社より購入。2025年8月、冷房運転中に、エアコンの効きが著しく低下。メーカーにて冷媒ガス補充および部品交換を実施。後日エアコン設置壁の裏側のウォーターキャップ床面に、約100ml程度の水染みを確認。その後、壁・床・収納内部へ被害が拡大。その後の点検時、ドレン配管から大量のスライム状の汚れが排出された。メーカーからは冷媒ガス不足と水漏れとの因果関係はなく、ドレン配管は施工の範疇のため判断できないとの回答。メーカーの回答に納得できない。【消費者】
- * [ルームエアコン] エアコンを買い替え、設置した際に隠蔽配管の接続部（ズレ）から水漏れ。エアコンの設置業者はドレン管を隠蔽配管に接続しただけであり隠蔽配管部分について責任はないとの主張。隠蔽配管は18年前に住宅メーカーが実施。どうすればよいか。【消費者】
- * [ルームエアコン] 2021年、量販店から購入。冷房運転をしたまま外出したが、帰宅時には室温が50℃以上になっており、飼っていた多数のペットのほとんどが死亡してしまった。メーカーが調査したところ、基板へのアンモニアの付着が原因で誤作動し、暖房運転になったとの見解であった。納得がいかずメーカーに補償を求めたいが今後どのように対応すれば良いか。【消費者】

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。
- 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。