

家電製品PLセンター インフォメーション

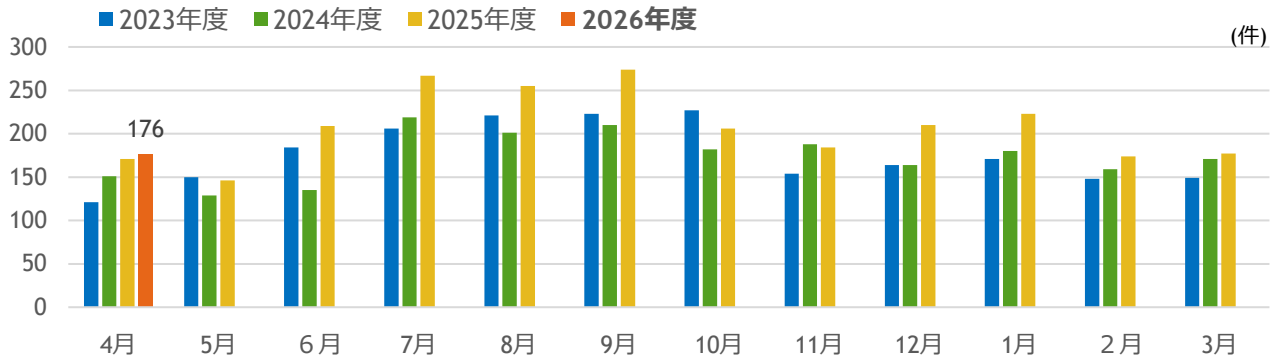
《2026年4月》

1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2026年4月 176件(前年比 103%)

4月度の相談受付件数は176件(前年比 103%)でした。

製品別では、ルームエアコンが26件と最も多く、次いでテレビが20件、洗濯機が19件、冷蔵庫が16件でした。



* 相談等受付区分別件数 : 2026年4月

(件)

相談内容 相談者	相談内容						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	16	4	20	114	134	0	134	112%	76%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	25%	1%
行政	2	1	3	35	38	0	38	81%	22%
その他	0	0	0	3	3	0	3	-	2%
合計	18	5	23	153	176	0	176	103%	100%
前年比	120%	250%	135%	99%	103%	-	103%		
構成比	10%	3%	13%	87%	100%	-	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

- * [電子レンジ] 2025年10月頃に量販店から購入。冷凍ご飯を手動設定で解凍したら、発煙しご飯が焦げた。販売店に持ち込んだところ、その場で返金を受けた。その後のメーカー調査では製品に異常なしとの回答。電子レンジを置いていた台が少し焦げ、軽症だが医療機関にもかった。対応に納得できない。【消費者】
- * [ジャーポット] キッチン棚のコンセントからタコ足配線でジャーポットと炊飯器を使用していたところ、コンセントが発煙し溶けた。製品をそのまま使用して良いか。【消費者】
- * [ジャーポット] 2022年8月頃にホームセンターで購入。2026年3月に電源プラグ部分より発火。すぐに電源ケーブルを抜いて消火したため、被害はコンセントのみに留まった。インターネットで確認したところ、該当機種はリコール対象製品であったことが判明。メーカーからは発生状況の写真と製品本体の送付の依頼があり、対応した。今後の進め方について助言がほしい。【消費者】
- * [ジューサー・ミキサー] 刃を本体にセットしようとしたが上手くはならず、力を加えたところ指を負傷した。このような危険な商品を販売して良いのか。【消費者】
- * [洗濯機] 2024年3月に量販店で購入。シーツを洗濯中に爆発、本体が変形。部品が周囲に飛び散り、壁に

- 穴が空いた。メーカーサービス見解は異常振動時に何らかの原因で安全装置が働かなかったことによるものとのこと。メーカーの注意喚起の方法に不満あり。メーカー、販売店に対し製品対価と壁修理費用の全額負担、不具合情報の公開を求めたい。【消費者】
- * [洗濯機] 1年半前から水漏れを繰り返し、3回目に製品交換。被害が床など広範囲に及んだ。補償について保険会社から調査させるとメーカーサービスから提案されるも1年間連絡なし。メーカーサービスの責任者に問合せしたところ、再見積りを実施するとの回答も半年間連絡がなく、その後、製品の漏水との因果関係が不明との理由で、期待以下の補償金額を提案され納得ができない。【消費者】
 - * [洗濯機] 2,3年前に量販店から購入したドラム式洗濯乾燥機。2026年2月に排水パンから、水が大量の泡と共に溢れ、床周辺に膨らみ等の被害が発生。メーカーが調査するも症状確認できず、原因は配管ではないかとの回答。設備業者が点検したが、排水環境に異常は見えず。メーカーに再度交渉したが、機器の不具合は認められないため、補償には応じられないとの回答。修繕費用全額を弁済してほしい。【消費者】
 - * [洗濯機] 2026年4月に購入した縦型自動洗濯機。フローリングに直置きで使用していたところ、本体の下から水が滲んでいた。設置業者が点検したところ、給水ホースと蛇口の接合部から水漏れが発生しているとの見解にて、給水ホースの交換作業を実施した。フローリングが変色しており、床の補修費用を請求したい。【消費者】
 - * [掃除機] 2025年5月に通販で購入したロボット掃除機。同年12月に本体が階段から落下、階下にいた相談者が負傷、階段や壁も破損した。メーカーが調査したところ、原因はセンサー部にシールが残っていたことによる誤作動とのこと。メーカーから修繕費の一部と治療費全額負担の提案を受けているが、金額に納得がいかない。【消費者】
 - * [空気清浄機] 2025年11月にネット通販より購入したオゾン発生器。2026年3月にタイマーをセットし部屋を退出。脱臭が完了し部屋に戻ったところ煙が充満し、電源ケーブルと本体の接合箇所が溶け、床が焦げていた。メーカーと連絡が取れない為、通販会社に交渉したところ、見舞金としてポイント還元を提案されたが、床の補修費等で高額な費用が発生しており、提案内容では納得できない。【消費者】
 - * [加湿器] ネット通販で購入。加湿器下部から水漏れが数回発生。2026年3月にメーカーに製品を返却。カビ発生など、今後の対応も含めて補償を要求した。メーカーからは製品の異常はなく、水漏れ原因は製品を斜めにしたため、給水タンクから水トレイに水が落ち続け溢れたと思われるとの回答。貴センターでメーカーと交渉してほしい。【消費者】
 - * [ヘアドライヤー] 2024年頃に量販店で購入。電源コード付け根部分から火花が発生、ソファの一部焦げた。今後の進め方について助言がほしい。【消費者】
 - * [電動歯ブラシ] 充電中に発火し、消防にも火災認定を受けた。付属品ではないケーブルで充電していたことが発火原因との消防見解。販売店に交換、返品を要望するも上記理由では対応できないと断られた。交渉の進め方について助言が欲しい。【行政】
 - * [ルームエアコン] 2025年に地域家電店から購入。メーカーの延長保証を進められ契約するも保証書が届かず、担当者に確認したところ、遅延理由はメーカーの制度変更の為との説明を受けた。今月になりメーカーの延長保証窓口で直接確認すると相談者の名前では登録も申請も無いとの事。経緯を説明したが、制度変更などしていない、そもそも設置後3カ月以内でなければ契約できないとの回答。販売店の領収書もあり、延長保証代金の記載もある。どう対応すれば良いか。【消費者】
 - * [除湿器] 2023年製の衣類乾燥除湿機。夜間運転時に水漏れが発生し、床が水浸しになった。メーカーからは製品の回収、返金の提案があったが、床の補修費用は要求できるか。【消費者】
 - * [除湿器] 2022年4月に風呂場で複数本のスプレー缶のガス抜きをしていたところ爆発。家屋が損傷、自身も重度の熱傷を負い2カ月半入院した。原因は風呂場内の衣類乾燥除湿器からの引火と推測。後遺症がひどくメーカーを訴えたいが、証拠品も残っておらず、弁護士には断られている。メーカー交渉の助言がほしい。【消費者】
 - * [美顔器] 2024年1月頃に購入。3回程度使用したところ、顔面がただれ、痛みと吐き気を伴う症状が発生した。メーカーからは返金と、保険適用内での治療費負担の提案を受けた。医療機関の治療は受けたが改善され

ず、自身でも様々な治療を試みており、費用がかさんでいる。メーカー提案では納得できず、弁護士にも相談したが、費用対効果を考えると訴訟は困難との回答。何か交渉手段はないか。【消費者】

* [美顔器] EMS 美顔器を使用したところ、肌の調子が悪いと市民から相談あり。貴センターを紹介したい。【行政】

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。