

# 家電製品PLセンター インフォメーション

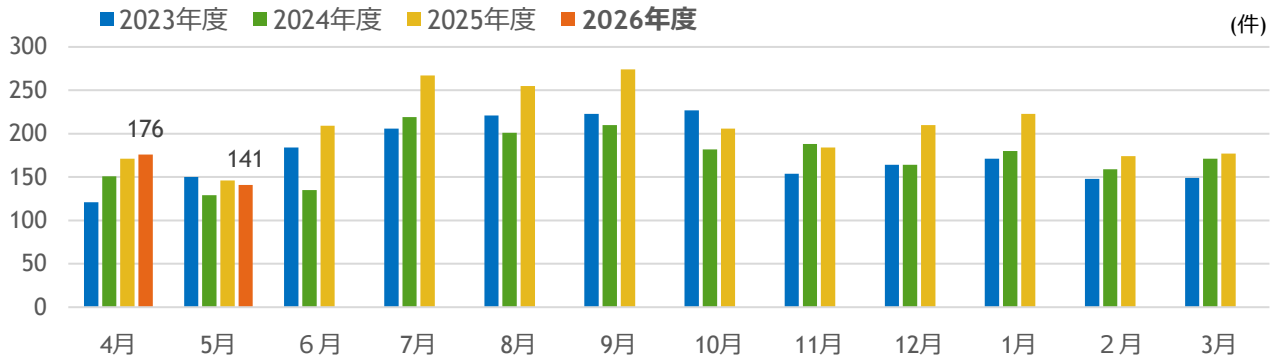
## 《2026年5月》

### 1. 相談等受付概況

\*相談等受付件数：2026年5月141件(前年比97%)

5月度の相談受付件数は141件(前年比97%)でした。

製品別では、ルームエアコンが35件と最も多く、次いで洗濯機が15件、冷蔵庫が14件、テレビが11件でした。



\*相談等受付区分別件数：2026年5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	11	1	12	96	108	0	108	104%	77%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	33%	1%
行政	4	0	4	28	32	0	32	84%	23%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	
合計	15	1	16	125	141	0	141	97%	100%
前年比	188%	100%	178%	91%	97%	-	97%		
構成比	11%	1%	11%	89%	100%	-	100%		

\*相談等受付区分別件数：2026年4月～2026年5月累計

(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	27	5	32	210	242	0	242	108%	76%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	29%	1%
行政	6	1	7	63	70	0	70	82%	22%
その他	0	0	0	3	3	0	3	300%	1%
合計	33	6	39	278	317	0	317	100%	100%
前年比	143%	200%	150%	96%	100%	-	100%		
構成比	10%	2%	12%	88%	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

- \* [冷蔵庫] 2024年5月に購入。購入当初より製品下部に水漏れが発生。メーカーに連絡しても明確な回答がなく、都度水を拭き取って使用していたが、製品を移動したところ、本体下部の床がカビだらけになっていた。メーカーからは無償保証期間は終了しており、点検費用は有料と言われた。通常使用で水漏れが発生するのか疑問。メーカー交渉に際し助言がほしい。【消費者】
- \* [ジャーポット] 2025年12月にネット通販で購入した電気ケトル。使用中に熱気により指をやけどした。販売店から返金対応の提案を受けているが、このような製品が市場に流通していることが問題。メーカーに指導をお願いしたい。【消費者】
- \* [洗濯機] 約4年間使用したドラム式洗濯乾燥機。洗濯中に全面ドアの下部より漏水し、住居の広範囲に被害が及んだ。水はふき取り、表面上の被害はないが床下等へ被害が及んでいないか心配。メーカーにはどの程度まで補償を求めることが可能か。【消費者】
- \* [洗濯機] 2026年4月に量販店で購入した縦型洗濯乾燥機。乾燥時に生乾きが多発し、販売店判断で製品交換予定。交換前の使用中に製品が防水パンよりはみ出し転倒、洗面台が傷ついた。事故原因についてはメーカー調査中だが、消費者が事実を隠蔽されるのではと不安がっている。【行政】
- \* [洗濯機] 2026年4月に量販店で購入した縦型洗濯乾燥機。購入当初から乾燥が不十分でアラームが鳴る。製品交換を予定していたが、交換前に洗濯機が暴れ、壁紙、洗面台、防水パンが破損した。メーカーに補償を求めたところ、発生原因は消費者起因によるものであり、対応できないとの回答。今後の交渉について助言がほしい。【消費者】
- \* [洗濯機] 2018年に地域家電店で購入したドラム式洗濯乾燥機。洗濯機を使用したまま外出、帰宅すると床が水浸しになっていた。メーカー回答は製品不良ではなく、経年劣化が原因との回答。火災保険と修繕額の差額をメーカーに請求したい。【消費者】
- \* [洗濯機] 2026年3月に量販店で購入したドラム式洗濯機。住宅の3階に設置した洗濯機より水が漏れ、3階の床と2階の天井、壁等が水浸しとなった。被害に関しては火災保険で補償されるが、メーカーからは謝罪もなく納得できない。【消費者】
- \* [掃除機] 2017年に量販店で購入したコードレススティッククリーナー。使用中に機器が破損し腕にけがを負った。メーカーからは返金もしくは最新機種への交換及び治療費の負担を提案されている。これ以上の補償を要求することは可能か。【消費者】
- \* [掃除機] 2025年にネット通販で購入したバッテリー内蔵クリーナー。2026年2月に家屋が火災、消防署は掃除機からの発火が原因の可能性が高いとの見解。(消防からメーカーには連絡済) 火災保険による補償は受けられるが、消費者は不足分をメーカーに請求したいとの要望。貴センターを紹介して良いか。【行政】
- \* [電機ストープ] 2023年にホームセンターで購入したカーボンヒーター。使用中にパチッと音がし、コンセントが焼け床も焦げた。メーカーで調査するも電源プラグや電源コードに一定期間、外的負荷がかかったことによる半断線が原因で、製品に欠陥はないとの回答。製品交換のみで床修繕の補償はなく、納得がいかない。【消費者】
- \* [ルームエアコン] 2026年4月に量販店経由で3台購入。配管穴にパテ埋め等の防水処理がなされておらず不安。販売店に問い合わせたところ通常工事の範疇との回答。現地調査を実施予定だが交渉に関する助言がほしい。【消費者】
- \* [除湿器] 2025年4月、旅行中に戸建自宅が火災、1階部分が全焼し、建て替えを余儀なくされた。消防とメーカーで調査するも、原因は特定できず。リコール対象製品ではあるが、メーカー側は製品起因の事故ではないため、通常のリコール対応しかしないとの回答。複数の弁護士にも相談したが断られている。今後の対応を相談したい。【消費者】
- \* [その他音響機器] 約2年前に量販店で購入したワイヤレスイヤホン。夜間充電中に発煙し枕が焦げた。リコール対象品であることはメーカーHPで確認済み。枕代金の請求をしたい。【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。