

家電製品PLセンター インフォメーション

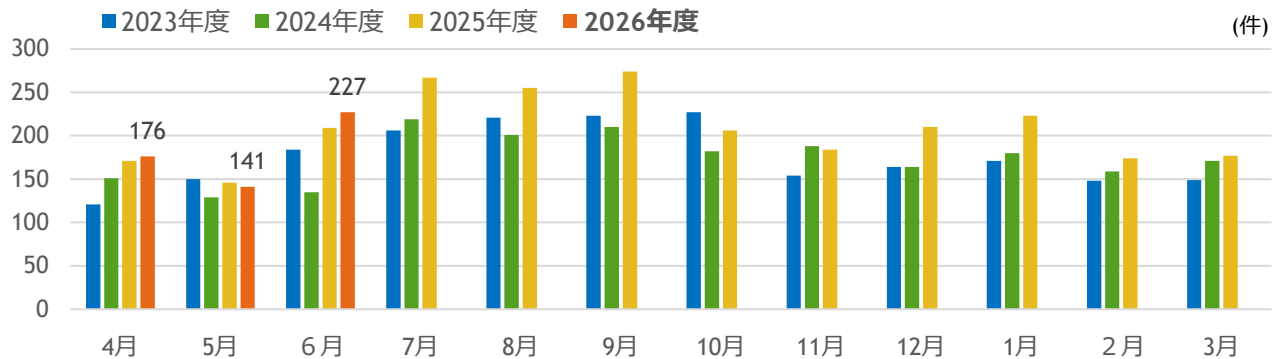
《2026年6月》

1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2026年6月 227件(前年比 109%)

6月度の相談受付件数は227件(前年比 109%)でした。

製品別では、ルームエアコンが51件と最も多く、次いでテレビが21件、洗濯機が20件、パソコンが19件、冷蔵庫が12件でした。



* 相談等受付区分別件数 : 2026年6月

(件)

相談内容 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
一般消費者	13	3	16	162	178	0	178	110%	78%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	22%	1%
行政	1	0	1	46	47	0	47	127%	21%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0%	-
合計	14	3	17	210	227	0	227	109%	100%
前年比	156%	300%	170%	106%	109%	-	109%		
構成比	6%	1%	7%	93%	100%	-	100%		

* 相談等受付区分別件数 : 2026年4月～2026年6月累計

(件)

相談内容 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
一般消費者	40	8	48	372	420	0	420	109%	77%
事業者	0	0	0	4	4	0	4	25%	1%
行政	7	1	8	109	117	0	117	96%	22%
その他	0	0	0	3	3	0	3	150%	1
合計	47	9	56	488	544	0	544	103%	100%
前年比	147%	225%	156%	100%	104%	-	103%		
構成比	9%	2%	10%	90%	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

- * [洗濯機] 2023年3月に量販店で購入。洗濯を行うたびに泡立ちが激しく、最終的には防水パンから水があふれた。2025年6月にメーカーが製品を回収し、2026年2月になって「異常なし」で返却されたが、試運転時にまた排水口から水漏れが発生、再回収を行った。水漏れ被害にあった床の点検費用はメーカーが負担したが、損害費用については「製品に瑕疵は認められず、排水管の形状や泡立ちがよすぎる洗剤に起因するものであり、負担はしない。」との回答。メーカーに対し床の補修費用及び取扱説明書への注意喚起の記載を求めたい。【消費者】
- * [洗濯機] 2026年2月に購入した縦型洗濯乾燥機。洗濯時の不具合でメーカー修理を実施したところ、給水口から水漏れが発生。洗面所の壁紙や床などが浸水し、修繕を余儀なくされている。メーカーからは「給水口の汚れに起因するものであり、修理作業に落ち度はない。」との回答。原因がメーカーの主張通りだとしても、給水ホースを外し、修理後再設置したのは修理作業員であり、注意喚起をすべきではなかったのか。【消費者】
- * [洗濯機] 2026年1月に量販店で購入。設置業者がホースを接続する前に水道の蛇口をひねり周囲が水浸しになった。賃貸物件の為、管理会社からは原状回復の指示が出ているが、保険会社からは、本件は補償対象外であり保険適用はできないとの回答を受けた。（設置業者は量販店に事故報告をしておらず、量販店も事故を認識していなかった。）その後、設置業者から保険会社の弁護士に相談するので、しばらく待つようにと言われたが、最近になって損害賠償はしないという回答が届いた。今後の進め方についての助言がほしい。【消費者】
- * [掃除機] 2025年12月にネット通販で購入。今年3月に火災が発生。消防に連絡し、調査機関で調査した結果によると、原因は製品起因であるとの結果。消防調書を待っている状態だが、メーカーの連絡先が分からない。消防が介入していても、メーカーから連絡は来ないものなのか。【消費者】
- * [家庭用高圧洗浄機] 2023年1月に量販店で購入。2026年4月にノズルアタッチメントを外した際にホースから熱湯が漏れ、足の甲を火傷した。調査後、メーカーからは「製品は製造から10年以上経過しており、事故原因は経年劣化によるものであり、賠償には応じられない」との回答を受けた。メーカーの姿勢に不満を感じている。【消費者】
- * [加湿器] 2021年に購入。2025年11月に製品が発火、消火時に転倒し入院した。消防調査の結果は製品起因であり、賠償についてメーカーと交渉中だが、全て書面でのやり取りを要求されており、対応に不満。【消費者】
- * [その他音響機器] 2022年8月にネット通販で購入したBluetoothスピーカー。充電中に爆発し、火の粉と煙が噴出。傍に置いてあったビニール袋や家電品が焦げし部屋中に煤が拡散した。現品は消防にて回収しており、販売元からは返金を受け取っている。メーカーにも詳細情報は連絡済だが、今後の進め方について助言がほしい。【消費者】
- * [LED器具] 2020年1月にネット通販で購入したLEDシーリングライト。2026年6月に製品から焦げ臭及び発煙が発生したため、カバーを外して内部を確認すると溶解している箇所があった。メーカーからは製品交換、返金等、要望を聞かれている。今後どのように進めればよいか。【消費者】
- * [家庭用美顔器] 2026年4月にネット通販で購入した鼻専用EMS美顔器。使用時に鼻に火傷を負い、皮膚科で受診したところ、痕が残る可能性があるとの診断を受けた。メーカーは「被害箇所はEMS電極が直接接触する部位ではなく、因果関係を特定できないため保障はできない。」との回答。治療費、交通費、慰謝料の請求はできないか。【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を行った案件。
- 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。