

家電製品PLセンター インフォメーション

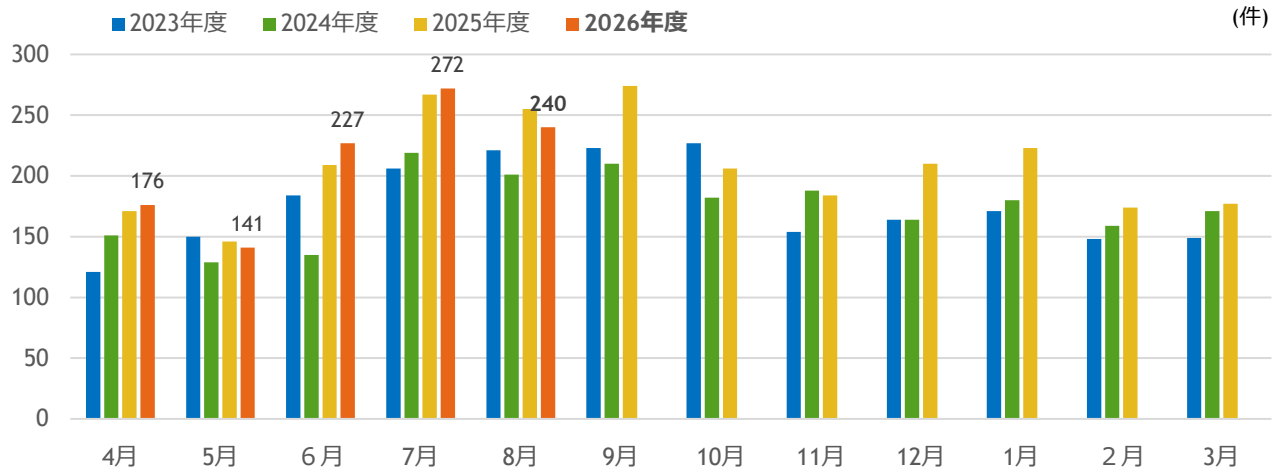
《2026年8月》

1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2026年8月 240件(前年比 94%)

8月度の相談受付件数は240件(前年比 94%)でした。

製品別では、ルームエアコンが105件と最も多く、次いで洗濯機が21件、テレビが15件、パソコンが13件、冷蔵庫が11件、掃除機が10件でした。



* 相談等受付区分別件数 : 2026年8月

相談内容 相談者									
	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	10	2	12	181	193	0	193	91%	80%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	200%	1%
行政	0	1	1	43	44	0	44	107%	18%
その他	0	0	0	1	1	0	1	100%	0
合計	10	3	13	227	240	0	240	94%	100%
前年比	50%	100%	57%	98%	94%	-	94%		
構成比	4%	1%	5%	95%	100%	-	100%		

* 相談等受付区分別件数 : 2026年4月～2026年8月累計

相談内容 相談者									
	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	57	11	68	757	825	0	825	104%	78%
事業者	0	0	0	9	9	0	9	43%	1%
行政	7	2	9	209	218	0	218	95%	21%
その他	0	0	0	4	4	0	4	100%	0
合計	64	13	77	979	1,056	0	1,056	101%	100%
前年比	108%	163%	115%	100%	101%	-	101%		
構成比	6%	1%	7%	93%	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] リコール対象品の洗濯機の背面から水漏れが発生し、住居の2階と1階が浸水した。夏季休暇でメーカーと連絡がつかない。消費者から補償交渉の進め方についての助言を求められている。【消費者】
- * [洗濯機] 2023年に量販店で購入したドラム式洗濯乾燥機。2世帯住宅の3階に設置していたところ、本体上部の洗剤投入口付近から水漏れ、ホームエレベーターが浸水し破損、修理には約190万円程度かかる見込み。メーカーが調査したところ、洗濯機内部に詰まっていた糸くずが原因とのことだが、エレベーター修理費の補償については拒否されている。修理費の交渉についてアドバイスがほしい。【消費者】
- * [家庭用高圧洗浄機] 2026年7月にホームセンターで購入。手順通りに操作したが水が出なかったため、ホースを外した際に高温の水が噴出し、右手に火傷を負った。事故直後、ホームセンター担当者が被害状況を確認し、治療費の補償を口頭で約束したが、その後のメーカー調査で「正常品」との見解が示され、販売店側も補償を行わない姿勢に転じた。仕事を休んだ2日間の補償と治療費を請求したい。また、TVCM等でメーカーによる積極的な事故の周知をさせたい。【消費者】
- * [その他音響機器] 2026年7月にポータブルスピーカーが発火、住宅の一部に火災被害が生じた。焼損範囲は少ないが煙害により転居を余儀なくされている。事故原因調査の為、メーカー、NITE、消防の三者による現地調査を実施したが、メーカーから製品が相談者本人の所有物であることの証明を求められている。本体は焼失しているため、過去映像、外装箱、製品番号記載の説明書を提示したところ、メーカーから基板の製品番号確認のため、製品の所有権移転を依頼された。どうしたら良いか。【消費者】
- * [エアコン] 2025年に量販店で購入したエアコンより出火し、住宅の2階と3階が焼損。1階も消火活動により水浸しとなった。消防はエアコンが原因である可能性を指摘しているが、調査結果が出るには2、3か月かかる見込みで、販売店から提出を求められているが結果待ちの状態。メーカー、販売店、施工業者による現場検証は実施しており、賠償請求を今後行いたい、注意すべき点をアドバイスしてほしい。【消費者】
- * [エアコン] 2020年に地域店で購入。2026年8月に室外機が爆発、配管及び横に合った縁台が延焼した。消防とメーカーで調査したが、事故原因は特定されず、新規にエアコンを購入して事故品は処分した。メーカーからは明確な説明がなく、納得できない。今後のメーカー交渉の相談をしたい。【消費者】
- * [エアコン] 2021年に総合小売店で購入。2023年に冷媒ガス漏れ、2025年および2026年に室内機からの水漏れが発生し、その都度メーカーによる修理・部品交換を実施した。2026年の水漏れでは家具などの家財に損害が発生したが、メーカーは補償に応じないとの回答。また、今回の水漏れ原因と過去の修理との因果関係や製品上の問題有無について書面回答を求めたが対応してくれない。今後のメーカー交渉のアドバイスがほしい。【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。