

家電製品PLセンター インフォメーション

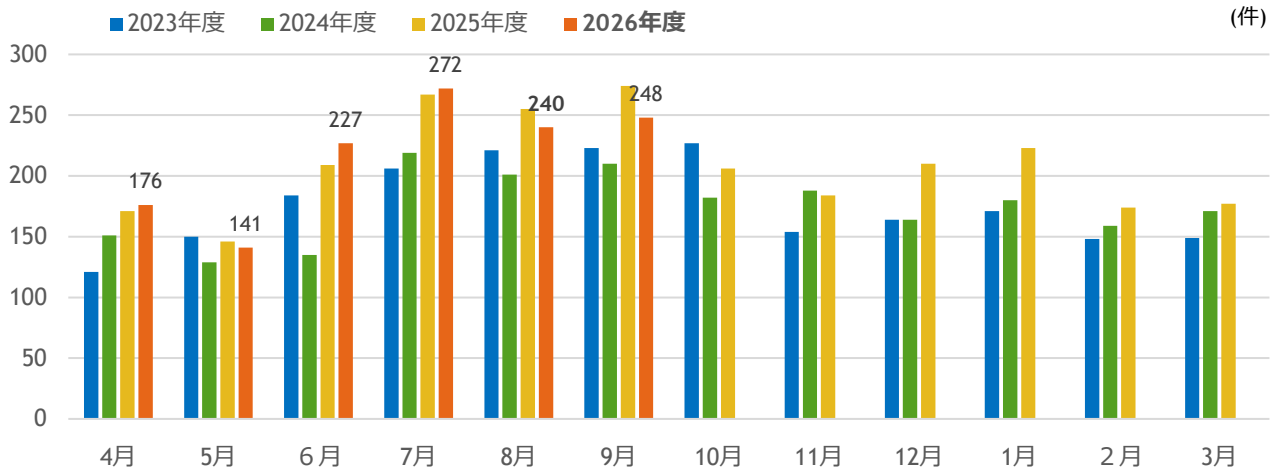
《2026年9月》

1. 相談等受付概況

* 相談等受付件数 : 2026年9月 248件(前年比 91%)

9月度の相談受付件数は248件(前年比 91%)でした。

製品別では、ルームエアコンが76件と最も多く、次いで冷蔵庫が21件、テレビが20件、洗濯機が20件、パソコンが14件、掃除機が12件でした。



* 相談等受付区分別件数 : 2026年9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	8	2	10	191	201	0	201	100%	81%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	22%	1%
行政	2	0	2	40	42	0	42	68%	17%
その他	0	0	0	3	3	0	3	300%	1%
合計	10	2	12	236	248	0	248	91%	100%
前年比	125%	40%	92%	90%	91%	-	91%		
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9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	65	13	78	948	1,026	0	1,026	103%	79%
事業者	0	0	0	11	11	0	11	37%	1%
行政	9	2	11	249	260	0	260	89%	20%
その他	0	0	0	7	7	0	7	140%	1%
合計	74	15	89	1,215	1,304	0	1,304	99%	100%
前年比	110%	115%	111%	98%	99%	-	99%		
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

- * [冷蔵庫] 2018年に購入したワインセラー。2026年9月、扉を開けた際にアンモニアを吸込んで緊急搬送され入院を余儀なくされた。肺が炎症を起こしていると診断されたが、職業上、症状悪化の可能性があり困っている。保存していたワインも飲めなくなっていると思う。現品はメーカーが回収したがその後の報告がない。今後の相談をしたい。【消費者】
- * [その他調理厨房機器] 消費者が海外製の「漏れない」と表示された電気ポットを机上から落下させたところ、内容物が漏れ、右太ももと左膝下を火傷した。メーカー窓口は日本語が通じず、購入した大手ECサイトが交渉窓口になっている。メーカーから22,000円の補償額を提示されたが消費者は納得していない。貴センターを紹介してよいか。【行政】
- * [洗濯機] 2020年4月に量販店で購入したドラム式洗濯機。延長保証期間は終了しているが、洗濯機背面で水漏れが発生し床材が損傷した。取扱説明書等で調べたところ、給水ホースのワンタッチ継手が本来適合しない蛇口に取り付けられている可能性があり、その影響で少しずつ漏水していたと見受けられる。床の修復についてメーカーと交渉したいので助言がほしい。【消費者】
- * [掃除機] 2023年にネット通販で購入したスティック型クリーナー。今年の6月に本体側電源コードの付け根から火花が発生し、火傷を負った。医療機関で治療を受けたところ、13,000円の治療費が発生した。メーカー調査では「半断線状態で火花が発生したと推測されるが、原因特定はできず外部要因と思われる」との見解、購入代金の返金と見舞金10,000円を提示されている。提案の妥当性と治療費請求の可能性について助言がほしい。【消費者】
- * [扇風機] 2026年7月にネット通販で購入したサーキュレーター。清掃の為、前面ガードを取り外そうとしたが、固く取り外せなかったため力を加えたところ、親指が内部の鋭利な部分に接触して切創を負った。事故当時の取扱説明書に前ガードの取り外し方法や安全上の注意事項の記載はなかった。メーカーは説明不足や安全配慮不足を認めず、前ガードが固かった可能性に原因を限定しており、製品交換には応じたが負傷に対する補償は拒否している。今後どのように対応すべきか相談したい。【消費者】
- * [電気温水器] 2019年に入居した分譲マンションで使用。減圧弁からの漏水により駐車場などに水漏れ被害が発生した。建物損害はメーカーが補償する意向だが、製品に関しては温水で内部基板等が濡れたものの、乾燥後の動作に問題がないとして交換に応じない姿勢。本製品は3年前より無料点検・交換がHP上で告知されており、早期に対応していれば事故は防げたのではないかと考えている。不動産会社やリノベーション会社にも対応を依頼したが断られた。将来的な安全性に不安を感じており、製品交換を求めている。【消費者】
- * [電気かみそり] 2026年にディスカウントストアで消費者が購入したボディーシェーバー。乾電池を外す際に指に火傷をした。事故原因はメーカーで調査中。事例として記録をしてほしい。【行政】
- * [エアコン] 2023年に量販店で購入・設置。今年9月に室内機が壁の石膏ボードごと崩落する事故が発生。量販店のカスタマーセンターに事故後の写真を提出したが、「据付説明書の規定通りの工事を実施したため、当方に非はない。」との回答。据付説明書には室内構造物を利用し、室内機の重量に耐えうる壁に取付けを行うよう指示があるが、実際の工事は石膏ボードへのネジ固定のみで、壁内構造物への固定がされていなかった。量販店に補償を求めている。【消費者】
- * [LED ランプ] 2018年に購入したLED電球。既存の器具に取り付けて使用していたところ電球より発火し器具と天井が焼損した。メーカーによる調査の結果はフィルムコンデンサ故障で、器具及び天井の修復費用は補償すること。実被害以外の迷惑料は請求できるか。【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。