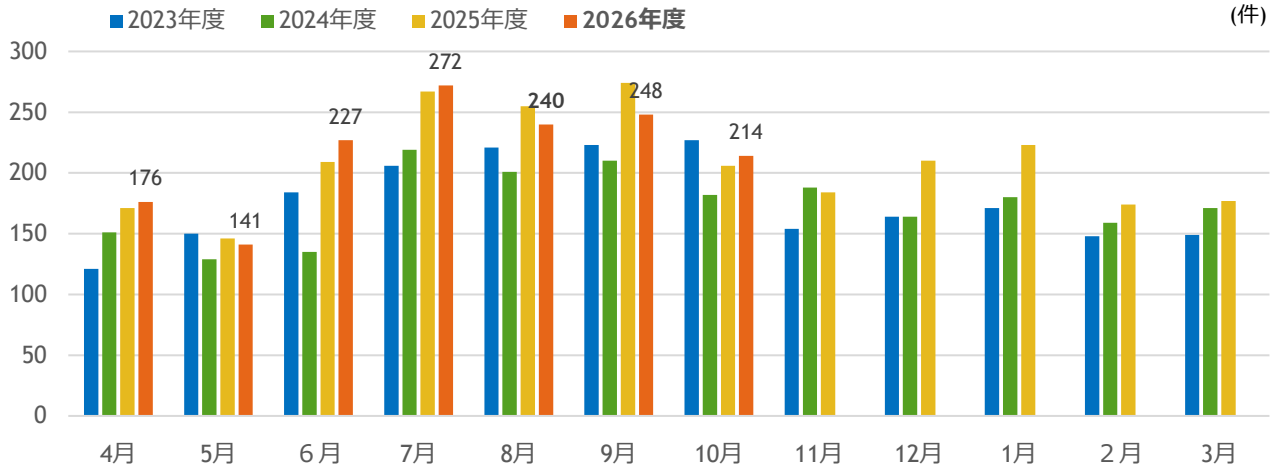
家電製品ＰＬセンター　インフォメーション
≪２０２６年１０月≫

１．相談等受付概況

＊相談等受付件数　：　**2026 年 10 月 214 件(前年比 109%)**

10 月度の相談受付件数は 214 件(前年比 109%)でした。

製品別では、ルームエアコンが 43 件と最も多く、次いで洗濯機が 33 件、テレビが 21 件、冷蔵庫が 17 件、電子レンジが 10 件、パソコンが 9 件でした。



＊相談等受付区分別件数　：　2026 年 10 月

(件)

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	15	6	21	157	178	0	178	113%	83%
事業者	0	0	0	2	2	0	2	67%	1%
行政	3	2	5	28	33	0	33	94%	15%
その他	0	0	0	1	1	0	1	100%	0%
合計	18	8	26	188	214	0	214	109%	100%
前年比	200%	-	-	100%	-	-	109%		
構成比	8%	4%	12%	88%	100%	-	100%		

＊相談等受付区分別件数　：　2026 年 4 月～2026 年 10 月累計

(件)

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	80	19	99	1,105	1,204	0	1,204	104%	79%
事業者	0	0	0	13	13	0	13	39%	1%
行政	12	4	16	277	293	0	293	90%	19%
その他	0	0	0	8	8	0	8	133%	1%
合計	92	23	115	1,403	1,518	0	1,518	100%	100%
前年比	121%	177%	129%	98%	100%	-	100%		
構成比	6%	2%	8%	92%	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］2025 年に総合小売で購入した海外メーカー製の冷蔵庫。購入後、約 8 か月で冷凍庫内のトレイへの着氷を確認。メーカーに修理用部品の提供を要求したが断られた。また自身で冷蔵庫を移動させたところコンプレッサー付近の水漏れとフローリングの変色を発見した。メーカーへ損害賠償請求することは可能か。【消費者】

＊［洗濯機］2026 年 4 月に家具店のネット販売で購入したドラム式洗濯機。洗剤投入口から大量の水漏れが 2 回発生し、床と洗面台側面が汚損した。補修の見積価格は 40 万円で、全面的な負担を販売店に要求しているが「本社と調整している」を理由に進展しない。今後の進め方を相談したい。【消費者】

＊［洗濯機］2026 年 6 月に家電量販店で購入したドラム式洗濯機。洗濯機を運転した状態で外出し、帰宅したところ床一面が浸水していた。メーカーで点検したが原因は異物の混入にあり、責任は消費者側にあるとの見解で、11 万円の見積もりが提示された。異物を入れた覚えもなく納得できない。【消費者】

＊［洗濯機］2022 年 11 月に家電量販店で購入（5 年間の延長保証に加入）。今年の 9 月に水漏れが発生し、床や洗面台を汚損した。メーカーにて不具合個所と思われる給水弁を交換、調査したが、異常が認められず被害の補償を拒否されている。再調査を予定しているが、今までのメーカー対応に不満。【消費者】

＊［加湿器］ 消費者からの相談。2025 年 11 月にネット通販で購入したスチーム式の加湿器。異音がして蓋を開けた際に熱湯が吹き出し子供が顔や肩を火傷した。その後、当該製品にリコールが出たため、メーカーに連絡をしたところ、瑕疵は認めないものの 3 万円の見舞金支払いを提示されたが、金額に納得ができない。火傷の治療費等を請求したいが明細が無い、幾らぐらい請求できるのか貴センターの意見を聞きたい。【行政】

＊［ヘアドライヤー］消費者からの相談。2026 年 4 月にドライヤーをコンセントに差したまま洗面所に置いていたところ本体から発火し、消火の際に火傷を負った。消防には連絡しておらず、メーカーに製品を送付して調査してもらった結果、異物混入が原因と推測され、製品起因ではないため補償はしないと回答された。火傷の治療費を請求したいとの要望だが、貴センターで対応可能か。【行政】

＊［電気温水洗浄便座］ 約 20 年使用した温水便座から高温の洗浄水が出て臀部に火傷を負った。メーカーからは経年劣化による安全装置の不作動と説明を受け、代替機と 1 万円の見舞金の提供を受けた。代替機は以前の機種よりスペックが低いので不満。上位機種への変更と治療費の請求がしたい。【消費者】

＊［電気温水洗浄便座］ 2025 年 7 月にインターネット通販で購入（5 年間の延長保証に加入）。先日、洗浄ノズルから熱湯が出てきて火傷を負った。メーカーは無償修理を検討すると言っているが、生活に支障をきたしており交通機関の利用費用も掛かっている。今後の交渉のアドバイスがほしい。【消費者】

＊［エアコン］ 2020 年 8 月に家電量販店で購入（10 年間の延長保証に加入）。1 年目から水漏れを繰り返し、２年で代品交換を行ったが、翌年も水漏れが発生。壁のクロスが水漏れにより汚損し、メーカーに補償を求めたところ、「社内で検討する」との回答であったが未対応のままであった。その後、数年にわたり水漏れと修理を繰り返した結果、本体から 1.5 メートル程度離れた壁に亀裂が入った。メーカーからはクロスなどの汚損に関しては補償対象外との回答で、火災保険も原因が確定していないので支払いできないと言われている。今後のメーカー交渉についてアドバイスがほしい。【消費者】

＊［電話機］10 年位前に購入した電話機から発火し、壁や床などの家財が焼損、家族も火傷を負った。消防調査によると、電話機本体の電源アダプタコード接続部のトラッキングが原因との推測。製造メーカーは既に事業を終了しており、アフターサービスを引き継いだ企業へ連絡しても電話が繋がらない。今後の補償について交渉したいがどう進めれば良いか。【消費者】

＊［LED 器具］インターネット通販で購入したシーリングライトの本体裏部と引掛けソケットが焦げた。販売業者と補修費用の協議中だが、同意書への署名等を求められており、今後の対応に不安。【消費者】

＊［家庭用医療機器］ 2，3 か月前にノベルティでもらったマッサージガンが発火。被害内容は確認中だが、今後の進め方について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。