



認証番号：第3号

認証年月日：2007年9月21日

2024 年度

家電製品 P L センター 年次報告書

2025 年 7 月

一般財団法人家電製品協会
家電製品 P L センター

URL: <https://www.aeha.or.jp/plc/>

目 次

2024 年度事業報告

1. 2024 年度相談等受付状況

(1) 受付内容別・相談者別受付状況	1
(2) 製品別受付状況	2
(3) トピックス1:「洗濯機」と「ルームエアコン」の 損害事故相談詳細	4
(4) トピックス2: ネットで購入した海外製品に関する相談	5
(5) 月別受付状況	6
(6) 都道府県別受付状況	7
(7) 相談等受付件数の推移	8

2. 情報開示及び広報活動等

(1) 情報開示	11
(2) 広報活動	12
(3) 会議等	12

3. 2024 年度に終了した斡旋案件事例

	13
--	----

4. 2024 年度の主な拡大損害事故相談事例

	13
--	----

家電製品PLセンターの業務の対象とする家電製品 [参考]

	28
--	----

2024 年度事業報告

1. 2024 年度相談等受付状況

(1) 受付内容別・相談者別受付状況

① 受付内容別

2024 年度の相談等受付件数は、2,089 件、前年比 99%とわずかに前年度を下回りました。また、斡旋手続は、ありませんでした。

相談内容別では、拡大損害事故相談が 151 件で前年比 140%、非拡大損害事故相談は 67 件で前年比 305%、損害事故相談では 218 件で前年比 168%と増加しました。また、一般相談は 1,871 件で前年比 94%でした。

	受付件数	前年比	構成比
拡大損害事故相談※1	151	140%	7.2%
非拡大損害事故相談※2	67	305%	3.2%
損害事故相談※3	218	168%	10.4%
一般相談※4	1,871	94%	89.6%
相談案件計	2,089	99%	100.0%
斡旋案件※5	0		0%
総受付件数	2,089	99%	100.0%

※1 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。

※2 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。

※3 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。

※4 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。

※5 斡旋案件：家電製品が原因と思われる損害事故による紛争を、当センターが斡旋手続をした案件。

② 相談者別

相談者別では、一般消費者からの相談が 1,558 件(前年比 101%)で構成比が 74.6%と多く、続いて消費生活センターを主とした行政からの相談が、468 件(前年比 93%)で構成比が 22.4%になっています。

一般消費者からの相談のうち、行政の紹介で当センターに相談するケースが 70%を超え、全体の 76.4%が行政もしくは行政を経由した相談になっています。

	受付件数	前年比	構成比
一般消費者	1,558	101%	74.6%
(うち行政の紹介)	(1,127)	(96%)	(53.9%)
事業者※1	29	59%	1.4%
行政※2	468	93%	22.4%
その他	34	200%	1.6%
総受付件数	2,089	99%	100.0%

行政関与
76.4%

※1 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。

※2 行政：消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関。

(2) 製品別受付状況

①総受付件数

製品別ではルームエアコンが 370 件と最も多くなっています。また、ルームエアコンからパソコンまでの上位 5 製品は、年度により若干順位の変動はあるものの、例年と同じく上位を占めています。また、上位 10 位までの製品で全体の 60.8%を占めています。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	ルームエアコン	370	110%	17.7%	1 位	ルームエアコン	337
2 位	洗濯機	182	94%	8.7%	2 位	洗濯機	193
3 位	テレビ	172	91%	8.2%	3 位	テレビ	190
4 位	冷蔵庫	169	129%	8.1%	4 位	パソコン(含タブレット)	134
5 位	パソコン(含タブレット)	116	87%	5.6%	5 位	冷蔵庫	131
6 位	掃除機	83	89%	4.0%	6 位	掃除機	93
7 位	電子レンジ	59	73%	2.8%	7 位	電子レンジ	81
8 位	扇風機	40	160%	1.9%	8 位	スマホ・携帯電話	50
8 位	スマホ・携帯電話	40	80%	1.9%	9 位	その他音響機器	48
10 位	電気炊飯器	39	100%	1.9%	10 位	電気炊飯器	39
1～10 位計		1,270		60.8%	1～10 位計		1,296
合 計		2,089	99%	100.0%	合 計		2,118

②損害事故相談

損害事故に関する相談は、218 件（前年比 168%）でした。製品別では、洗濯機が 35 件(前年比 146%)と最も多く、次いでルームエアコン 25 件(前年比 500%)となりました。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	洗濯機	35	146%	16.1%	1 位	洗濯機	24
2 位	ルームエアコン	25	500%	11.5%	2 位	ヘアドライヤー	9
3 位	ヘアドライヤー	13	144%	6.0%	3 位	電子レンジ	7
4 位	掃除機	9	150%	4.1%	4 位	冷蔵庫	6
5 位	電気温風器	8	267%	3.7%	4 位	掃除機	6
5 位	冷蔵庫	8	133%	3.7%	6 位	ルームエアコン	5
7 位	LED 器具	7	175%	3.2%	6 位	電気温水器	5
7 位	その他電気暖房機	7	175%	3.2%	6 位	その他音響機器	5
1 位～7 位計		112		51.4%	1 位～6 位計		67
合 計		218	168%	100.0%	合 計		130

注 1) 相談件数 6 件の製品は多数あるため、
9 位以下省略

注 2) 相談件数 4 件の製品は多数あるため、9 位以下省略

②ー i 拡大損害事故相談

生命や身体、財産等への被害が生じた拡大損害事故に関する相談は 151 件（前年比 140%）でした。製品別では、洗濯機が 29 件（前年比 126%）と最も多く、次いでルームエアコンが 21 件（前年比 420%）でした。洗濯機の主な相談内容は、水漏れ、異常振動による周囲の壁等の破損、洗濯物の破れ等です。

		受付件数	前年比	構成比
1 位	洗濯機	29	126%	19.2%
2 位	ルームエアコン	21	420%	13.9%
3 位	その他電気暖房器	7	175%	4.6%
3 位	掃除機	7	117%	4.6%
3 位	ヘアドライヤー	7	88%	4.6%
6 位	冷蔵庫	6	150%	4.0%
7 位	家庭用園芸機器	5	+++	3.3%
7 位	加湿器	5	167%	3.3%
9 位	電気温風器	4	200%	2.6%
9 位	家庭用医療機器	4	400%	2.6%
	1～9 位計	95		62.9%
	合 計	151	140%	100.0%

[参考：前年度]		受付件数
1 位	洗濯機	23
2 位	ヘアドライヤー	8
3 位	掃除機	6
4 位	電気温水器	5
4 位	その他音響機器	5
4 位	ルームエアコン	5
7 位	冷蔵庫	4
7 位	電子レンジ	4
7 位	その他電気暖房器	4
7 位	電気ストーブ	4
	1～7 位計	68
	合 計	108

注 1) 前年実績が無い場合は「+++」を表示

②ー ii 非拡大損害事故相談

損害事故のうち製品以外に被害が生じなかった非拡大損害事故に関する相談は 67 件（前年比 305%）でした。非拡大損害事故相談は、前年比 305%と増加しています。

		受付件数	前年比	構成比
1 位	洗濯機	6	600%	9.0%
1 位	ヘアドライヤー	6	600%	9.0%
3 位	LED 器具	5	250%	7.5%
4 位	電気温風器	4	400%	6.0%
4 位	電子レンジ	4	133%	6.0%
4 位	ルームエアコン	4	+++	6.0%
7 位	テレビ	3	300%	4.5%
	1～7 位計	32		47.8%
	合 計	67	305%	100.0%

[参考：前年度]		受付件数
1 位	電子レンジ	3
2 位	冷蔵庫	2
2 位	LED 器具	2
	1～2 位計	7
	合 計	22

注 1) 前年実績が無い場合は「+++」を表示

注 3) 相談件数 1 件の製品は多数あるため、4 位以下省略

注 2) 相談件数 2 件の製品は多数あるため、8 位以下省略

③一般相談

製品の品質や安全性、苦情等の一般相談は、1,871 件（前年比 94%）でした。製品別では、エアコンが 345 件（前年比 104%）と最も多く、次いでテレビが 167 件（前年比 88%）、冷蔵庫が 161 件（前年比 129%）となっています。

相談の内容は、故障に関連するものや、メーカーの対応への不満などが多くなっています。また、エアコンでは、据付工事や性能に関する苦情の相談が多く寄せられました。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	ルームエアコン	345	104%	18.4%	1 位	ルームエアコン	332
2 位	テレビ	167	88%	8.9%	2 位	テレビ	189
3 位	冷蔵庫	161	129%	8.6%	3 位	洗濯機	169
4 位	洗濯機	147	87%	7.9%	4 位	パソコン(含タブレット)	131
5 位	パソコン(含タブレット)	114	87%	6.1%	5 位	冷蔵庫	125
6 位	掃除機	74	85%	4.0%	6 位	掃除機	87
7 位	電子レンジ	54	73%	2.9%	7 位	電子レンジ	74
8 位	扇風機	39	186%	2.1%	8 位	スマホ・携帯電話	48
9 位	スマホ・携帯電話	39	81%	2.1%	9 位	その他音響機器	43
10 位	電気炊飯器	37	97%	2.0%	10 位	電気炊飯器	38
1～10 位計		1,177		62.9%	1～10 位計		1,236
合 計		1,871	94%	100.0%	合 計		1,988

（３）トピックス１：「洗濯機」と「ルームエアコン」の損害事故相談詳細

2024 年度に損害事故相談が多かった「洗濯機」と「ルームエアコン」についての相談内容詳細です。

①－ i 洗濯機年度別損害事故相談件数推移

コロナ禍の 2022 年、2023 年度損害事故相談の比率は低く、2024 年度はコロナ以前の水準に戻った状況です。

	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度
一 般	141	130	109	131	113	111	96	163	169	147
拡大損害事故	26	27	20	23	16	23	25	20	23	29
非拡大損害事故	9	11	4	7	2	2	3	1	1	6
合 計	176	168	133	161	131	136	124	184	193	182
損害事故比率	19.9%	22.6%	18.0%	18.6%	13.7%	18.4%	22.6%	11.4%	12.4%	19.2%

①－ ii 2024 年度洗濯機損害事故相談事象内訳

洗濯機の損害事故相談の事象別の件数と割合です。水モレが 19 件、66%と圧倒的に多くなっています。次に洗濯機本体の異常振動による周囲の壁等の破損が 4 件、14%、火災・発煙が 3 件、10%、衣類の破損が 2 件、7%、製品破損が 1 件、3%となっています。

事 象	水モレ	異常振動	火災・発煙	衣類破損	製品破損	合 計
件 数	19	4	3	2	1	29
割 合	66%	14%	10%	7%	3%	100%

注 1) 再相談 6 件除く

②－ i ルームエアコン年度別損害事故相談件数推移

洗濯機と同様に 2022 年、2023 年度損害事故相談の比率は低く、2024 年度はコロナ以前の水準に近付いた状況です。

	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度
一 般	171	238	203	238	227	220	242	333	332	345
拡大損害事故	12	11	10	11	13	15	12	10	5	21
非拡大損害事故	3	8	12	8	4	4	11	1	0	4
合 計	186	257	225	257	244	239	265	344	337	370
損害事故比率	8.1%	7.4%	9.8%	7.4%	7.0%	7.9%	8.7%	3.2%	1.5%	6.8%

②－ ii 2024 年度ルームエアコン損害事故相談事象内訳

2024 年度エアコンの損害事故相談の事象別の件数と割合です。

水モレが 13 件 72%と圧倒的に多くなっています。

次にエアコンで体調不良となった事象が 3 件、17%、室内機落下と製品破損が各 1 件、6%です。

事 象	水モレ	体調不良	室内機落下	製品破損	合 計
件 数	13	3	1	1	18
割 合	72%	17%	6%	6%	100%

注 1) 再相談 7 件除く

(4) トピックス 2：ネットで購入した海外製品に関する相談

近年目立つのはネットで購入した海外製品の相談です。

ネットで購入した海外製品に関する相談は 2024 年度 42 件ありました。その多くが、輸入事業者や日本代理店などを通さずに海外事業者が直接、ネットを通じ販売したものです。

製造事業者が不明など、製品そのものの情報も少なく、当センターとしても回答に苦慮しております。

①－ i 2024 年度海外製品に関する相談件数(製品別)

製品としては電気暖房器関係、調理器具関係、扇風機、除湿機、加湿器などの空気調整に関する製品が比較的目立ちます。

	製 品 名	受付 件数	構成比
1位	電気温風器	14	33.3%
2位	電気ストーブ	3	7.1%
3位	その他電気暖房機	2	4.8%
3位	扇風機	2	4.8%
3位	掃除機	2	4.8%
3位	ヘアドライヤー	2	4.8%
3位	LED機器	2	4.8%
8位	LEDランプ	1	2.4%
8位	白熱電球	1	2.4%
8位	テレビ	1	2.4%
8位	パソコン関連機器	1	2.4%
8位	インターホン	1	2.4%
8位	ジャーボット	1	2.4%
8位	炊飯器	1	2.4%
8位	コーヒーメーカー	1	2.4%
8位	その他調理厨房機器	1	2.4%
8位	加湿器	1	2.4%
8位	除湿機	1	2.4%
8位	空気清浄機	1	2.4%
8位	電気アイロン	1	2.4%
8位	家庭用健康機器	1	2.4%
8位	家庭用園芸機器	1	2.4%
	合 計	42	100.0%

①ー ii 2024 年度海外製品に関する相談件数（購入先別）

大手ネットモール事業者からの購入が最も多く半分を占めています。次にネットで購入したことは間違いないがどこで購入したか忘れた、大手ではないところから購入したなど不明が 12 件 29%となっています。海外のネットモールから購入が 2 件、5%。ネットモールではなく、YouTube の広告を見て購入したとの相談が 6 件 14%ありました。

購入先	大手 モール	不明	海外 モール	直販 サイト	YouTube	合 計
件 数	21	12	2	1	6	42
割 合	50%	29%	5%	2%	14%	100%

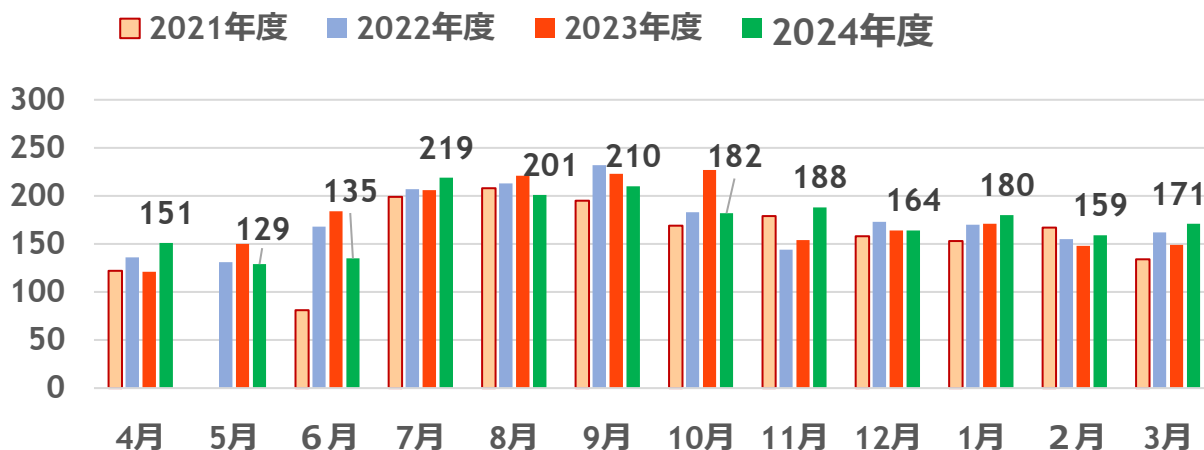
①ー iii 2024 年度海外製品に関する相談件数（相談内容別）

相談内容としては PSE マークがついていない。ネットには〇〇社製との表示があったが、実際の製品には〇〇社の文字はどこにもなかったなど表示に関する相談が 12 件、29%。製品が届いたが 120V との表示があるなど電圧や周波数、プラグ形状が日本と異なるとの相談が 8 件、購入した製品に不具合や不満があるが、事業者が不明であったり、記載の連絡先にメールや電話をしてもつながらなかったり、反応がないなど連絡がつかないといった相談が 8 件、製品事故があったが製品代金の返金のみで損害賠償に応じない、製品に不具合があったが返品・返金に応じないなど事業者の対応に不満との相談が 8 件、製品本体が異常に熱いなど製品の安全性や品質に不安との相談が 6 件となっています。

購入先	PSE等 表示	電圧等	連絡 つかず	対応に 不満	安全/品質 不安	合 計
件 数	12	8	8	8	6	42
割 合	29%	19%	19%	19%	14%	100%

（５）月別受付状況

2024 年度の月別相談件では、夏場、エアコンの相談が多い影響で 7 月から 9 月までの 3 カ月間 200 件を超えました。



(6) 都道府県別受付状況

都道府県別受付件数は、人口に比例すると思われますが、人口 100 万人あたりの受付件数では、全国計が 16.9 件/100 万人となっています。全国計を上回る地区は、関東、近畿の 2 地区であり、また、宮城、栃木、東京、神奈川、山梨、富山、兵庫、福岡、宮崎の各都府県は 20 件/100 万人以上の高水準となっています。

一方、5 件/100 万人に満たない県は、岩手、山形、新潟、島根です。

	受付 件数	前年比	構成比	件数／※ 100 万人		受付 件数	前年比	構成比	件数／※ 100 万人
北海道	48	79%	2.3%	9.5	滋賀県	23	96%	1.1%	16.4
青森県	12	100%	0.6%	10.3	京都府	44	69%	2.1%	17.5
岩手県	2	20%	0.1%	1.7	大阪府	153	87%	7.3%	17.5
宮城県	46	112%	2.2%	20.5	兵庫県	141	87%	6.8%	26.4
秋田県	9	180%	0.4%	10.0	奈良県	25	93%	1.2%	19.5
山形県	3	43%	0.1%	3.0	和歌山県	11	110%	0.5%	12.5
福島県	13	68%	0.6%	7.5	近畿計	397	86%	19.0%	19.7
東北計	85	90%	4.1%	10.3	鳥取県	10	1000%	0.5%	18.8
茨城県	50	98%	2.4%	17.8	島根県	3	60%	0.1%	4.7
栃木県	41	108%	2.0%	21.8	岡山県	16	107%	0.8%	8.7
群馬県	34	103%	1.6%	18.0	広島県	41	100%	2.0%	15.1
埼玉県	131	97%	6.3%	17.9	山口県	25	132%	1.2%	19.5
千葉県	116	106%	5.6%	18.6	中国計	95	117%	4.5%	13.6
東京都	290	94%	13.9%	20.5	徳島県	7	88%	0.3%	10.2
神奈川県	196	99%	9.4%	21.2	香川県	11	122%	0.5%	12.0
関東計	858	99%	41.1%	19.7	愛媛県	25	86%	1.2%	19.6
新潟県	9	113%	0.4%	4.3	高知県	4	200%	0.2%	6.1
長野県	23	61%	1.1%	11.6	四国計	47	98%	2.2%	13.3
山梨県	28	187%	1.3%	35.4	福岡県	102	103%	4.9%	20.0
甲信越計	60	98%	2.9%	12.3	佐賀県	4	33%	0.2%	5.1
富山県	25	147%	1.2%	25.1	長崎県	12	133%	0.6%	9.6
石川県	10	59%	0.5%	9.1	熊本県	18	75%	0.9%	10.6
福井県	8	89%	0.4%	10.8	大分県	10	143%	0.5%	9.2
北陸計	43	100%	2.1%	15.2	宮崎県	22	122%	1.1%	21.3
岐阜県	31	124%	1.5%	16.2	鹿児島県	26	113%	1.2%	17.0
静岡県	60	111%	2.9%	17.0	沖縄県	26	144%	1.2%	17.7
愛知県	116	129%	5.6%	15.5	九州計	220	105%	10.5%	15.8
三重県	29	161%	1.4%	16.9					
東海計	236	126%	11.3%	16.1	全国計	2,089	99%	100.0%	16.9

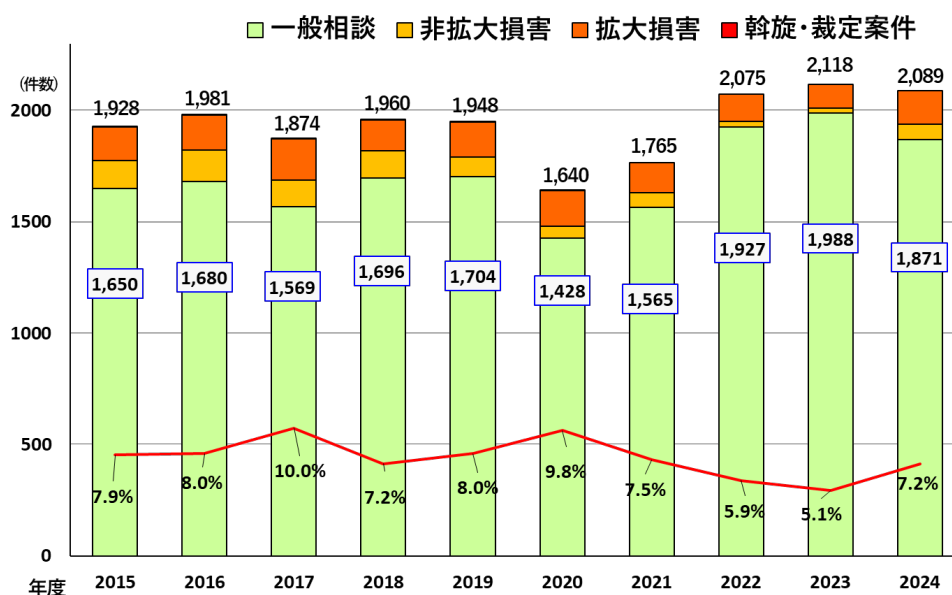
「件数／100 万人」は、人口 100 万人あたりの受付件数です。人口は、2024 年 10 月 1 日時点の総務省人口推計より。

(7) 相談等受付件数の推移

① 受付内容別

1995 年の当センター開設以来 30 年間の累計総受付件数は、53,161 件となりました。2015 年度以降、年間受付件数は、1,900 件前後で推移してきましたが、コロナ禍の 2020 年度、2021 年度は若干減少。2024 年度は、3 年連続にて 2,000 件を超えました。また、近年、斡旋・裁定手続きにつながる可能性のある拡大損害事故相談の構成比が低下傾向となっていました。2024 年度はやや構成比が上昇しています。

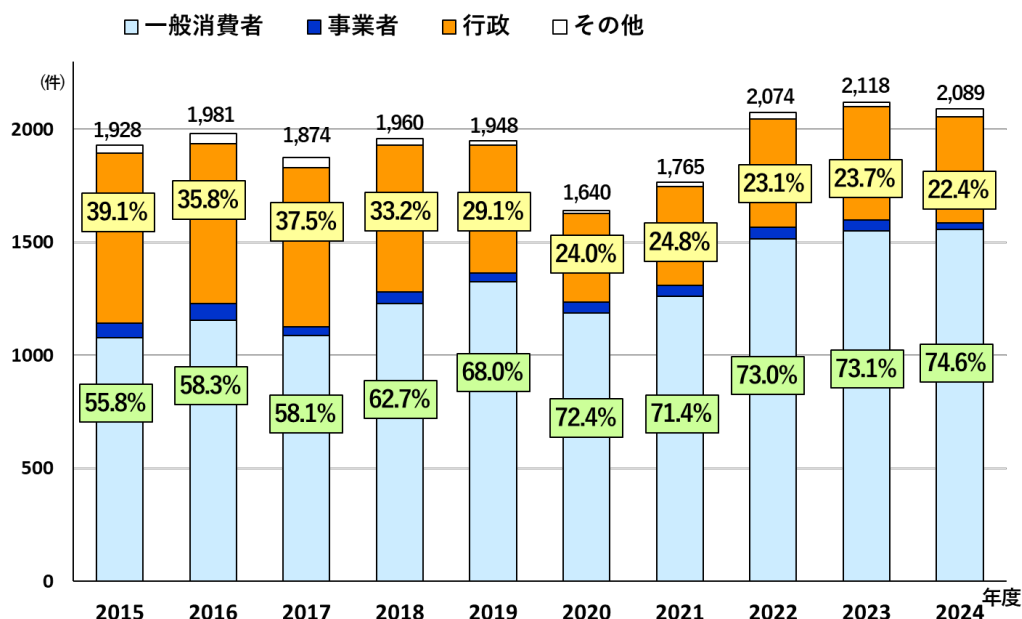
※拡大損害事故構成比＝（拡大損害事故相談＋斡旋・裁定案件）／総受付件数



② 相談者別

2015 年度は、一般消費者からの相談が 55.8%、行政からの相談が 39.1%でしたが 2024 年度は、一般消費者からの相談が 74.6%、行政からの相談が 22.4%でした。年々一般消費者からの相談比率が増加、行政からの相談比率が減少との傾向が顕著です。

(詳細は、10 ページのデータを参照)



[受付内容別件数]

年度	総受付 件数						斡旋※5 ・裁定 案件
		相談 案件計	損害※3 事故 相談	拡大※1 損害事故 相談	非拡大※2 損害事故 相談	一般※4 相談	
1995	1,796	1,713	60	35	25	1,653	83
1996	1,222	1,186	63	33	30	1,123	36
1997	1,053	1,018	71	30	41	947	35
1998	1,022	965	94	53	41	871	57
1999	1,147	1,058	107	73	34	951	89
2000	1,555	1,447	184	102	82	1,263	108
2001	1,583	1,476	188	93	95	1,288	107
2002	1,576	1,518	178	110	68	1,340	58
2003	1,472	1,409	202	117	85	1,207	63
2004	1,539	1,517	228	132	96	1,289	22
2005	1,843	1,820	253	149	104	1,567	23
2006	1,982	1,971	335	177	158	1,636	11
2007	1,930	1,925	388	200	188	1,537	5
2008	2,206	2,199	387	198	189	1,812	7
2009	1,693	1,691	363	207	156	1,328	2
2010	1,683	1,677	379	232	147	1,298	6
2011	2,181	2,177	258	176	82	1,919	4
2012	2,158	2,155	239	172	67	1,916	3
2013	2,206	2,204	280	179	101	1,924	2
2014	1,937	1,934	231	124	107	1,703	3
2015	1,928	1,927	277	152	125	1,650	1
2016	1,981	1,979	299	156	143	1,680	2
2017	1,874	1,872	303	186	117	1,569	2
2018	1,960	1,958	262	139	123	1,696	2
2019	1,948	1,947	243	156	87	1,704	1
2020	1,640	1,639	211	160	51	1,428	1
2021	1,765	1,765	200	133	67	1,565	0
2022	2,074	2,074	147	122	25	1,927	0
2023	2,118	2,118	130	108	22	1,988	0
2024	2,089	2,089	218	151	67	1,871	0
累計	53,161	52,428	6,778	4,055	2,723	45,650	733

※1 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。

※2 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。

※3 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。

※4 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。

※5 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きをした案件。

[相談者別件数]

年度	総受付 件数	一般 消費者	構成比	事業者※1	構成比	行政※2	構成比	その他	構成比
1995	1,796	632	35.2%	696	38.8%	253	14.1%	215	12.0%
1996	1,222	491	40.2%	385	31.5%	231	18.9%	115	9.4%
1997	1,053	487	46.2%	290	27.5%	231	21.9%	45	4.3%
1998	1,022	517	50.6%	191	18.7%	278	27.2%	36	3.5%
1999	1,147	659	57.5%	204	17.8%	245	21.4%	39	3.4%
2000	1,555	939	60.4%	218	14.0%	367	23.6%	31	2.0%
2001	1,583	1,009	63.7%	182	11.5%	353	22.3%	39	2.5%
2002	1,576	1,054	66.9%	183	11.6%	302	19.2%	37	2.3%
2003	1,472	1,015	69.0%	142	9.6%	300	20.4%	15	1.0%
2004	1,539	1,100	71.5%	112	7.3%	305	19.8%	22	1.4%
2005	1,843	1,340	72.7%	139	7.5%	346	18.8%	18	1.0%
2006	1,982	1,401	70.7%	117	5.9%	446	22.5%	18	0.9%
2007	1,930	1,365	70.7%	96	5.0%	450	23.3%	19	1.0%
2008	2,206	1,676	76.0%	128	5.8%	392	17.8%	10	0.5%
2009	1,693	1,208	71.4%	87	5.1%	396	23.4%	2	0.1%
2010	1,683	1,120	66.5%	93	5.5%	468	27.8%	2	0.1%
2011	2,181	1,250	57.3%	105	4.8%	824	37.8%	2	0.1%
2012	2,158	1,189	55.1%	105	4.9%	833	38.6%	31	1.4%
2013	2,206	1,280	58.0%	78	3.5%	805	36.5%	43	1.9%
2014	1,937	1,097	56.6%	51	2.6%	729	37.6%	60	3.1%
2015	1,928	1,076	55.8%	65	3.4%	754	39.1%	33	1.7%
2016	1,981	1,154	58.3%	74	3.7%	709	35.8%	44	2.2%
2017	1,874	1,088	58.1%	38	2.0%	703	37.5%	45	2.4%
2018	1,960	1,228	62.7%	51	2.6%	651	33.2%	30	1.5%
2019	1,948	1,325	68.0%	40	2.1%	566	29.1%	17	0.9%
2020	1,640	1,187	72.4%	48	2.9%	393	24.0%	12	0.7%
2021	1,765	1,260	71.4%	49	2.8%	437	24.8%	19	1.0%
2022	2,074	1,515	73.0%	50	2.4%	479	23.1%	30	1.5%
2023	2,118	1,549	73.1%	49	2.3%	503	23.7%	17	0.8%
2024	2,089	1,558	74.6%	29	1.4%	468	22.4%	34	1.6%
累計	53,161	33,769	63.5%	4,095	7.7%	14,217	26.7%	1,080	2.0%

※1 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。

※2 行政：消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関。

(1) 情報開示

また、関係工業会との連絡会を開催し、製品別相談状況等の情報提供を行うとともに、重要な相談案件については、発生の都度、情報提供を行いました。

第 3 次 第 4 号（第 1 号）
第 3 次 第 4 号（第 1 号）2007 年 8 月 21 日

2023 年度

家電製品 P L センター 年次報告書

2024 年 6 月

一般財団法人家電製品協会
家電製品 P L センター
URL: <https://www.jhma.or.jp/plc/>

[illegible][illegible]

● 今の制度では職業要件が壁になる。

● 損害事故保証：家電製品が原因と認められる損害事故に係る補償。

- [illegible]

(2) 広報活動

①消費生活センターをはじめとする行政機関、工業会との情報交換会や当協会の製品安全関連の委員会等を通じて、当センターの役割や活動状況を紹介し、当センター業務への理解を深めました。

(Web 会議等で実施)

団体・対象者等	実施日	主な内容
千葉県消費者センター	2024/7/23	当センターの役割 及び活動内容
自動車製造物責任相談センター	2024/9/19	
東京都区市町村相談担当職員研修会	2025/2/12 2025/2/27	
東京都消費生活総合センター	2025/2/28	
消費者庁 我が国と海外の製造物責任を巡る有識者・実務家ヒアリング	2025/3/4	
(一社)日本配線システム工業会 普及・啓発委員会	2024/10/2	2023 年度活動報告 等
当協会 賛助会員向け報告	2024/7/24	
当協会 製品安全委員会	2 回／年	

(3) 会議等

当センターの公正な運営にあたって運営協議会を開催しました。

また、関係工業会との連絡会を開催し、拡大事故相談事例の報告等を行うとともに、製品安全に関する情報共有を実施しました。

会議名	開催日	主な議題
第 59 回 運営協議会	2024/6/6	・ 2023 年度事業報告及び収支決算 ・ 2023 年度活動報告 ・ 2024 年度事業計画及び収支計画
第 60 回 運営協議会	2024/11/29	・ 2024 年度上期活動報告
第 63 回 家電製品 P L センター連絡会	2024/5/13	・ 2023 年度事業報告及び収支決算 ・ 2023 年度活動報告 ・ 2024 年度事業計画及び収支計画
第 64 回 家電製品 P L センター連絡会	2024/11/7	・ 2024 年度上期活動報告

3. 2024 年度に終了した斡旋案件事例

2024 年度に斡旋手続を実施し、終了した斡旋案件はありませんでした。

4. 2024 年度の主な拡大損害事故相談事例

2024 年度に当センターに寄せられた家電製品が原因と思われ、生命や身体・財産等に損害が生じた事故に関する主な相談事例です。当センターでは、このような相談に対し、一般消費者と事業者の相対交渉の進め方等について助言を行っています。

□ 1	冷蔵庫	消費者から冷蔵庫の火災事案の相談が入ったので貴センターの見解を聞きたい。マンションの住戸のキッチンが焼損する火災があり、消防とメーカーで合同調査したところ、製品の欠陥はないとの結論であった。消費者は全体の焼損状況から冷蔵庫以外に火源は考えられないとの主張である。	行政	8 月
2	冷蔵庫	半年前に 37L のクーラーボックス型の冷蔵庫を購入し、使用していた。移動してみると製品下の畳に製品の底面の形状でカビが発生していた。メーカーに申し出ると製品購入代金が返金された。メーカーは通常使用では露付きは発生しないため、当該製品で実証試験を行うとのこと。畳の補償をメーカーに求めたい。	消費者	10 月
3	冷蔵庫	4 年前に 740L の冷蔵庫を量販店で購入。今年、5 月に冷えなくなりメーカーに修理を依頼。製品を移動したところ水受け皿からオーバーフローした水でフローリングが損傷していた。メーカーで製品を引き上げ調査した結果、製品に異常はなく、野菜室のドア付近に食品トレーが落ちていたことで僅かな隙間ができ、外気が庫内に流入し多量の霜がついたことが原因との見解であった。納得できず、床の補償をメーカーに求めたい。	消費者	11 月
4	冷蔵庫	冷蔵庫から水漏れしフローリングがカビと黒いシミで汚損した。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、製品に異常は認められず、ドアを開けたままにしたことで庫内に外気が流入し、結露したことが原因との見解が示された。ドアを開けたままにしたことはないで納得できない。	消費者	12 月
5	コーヒーメーカー	家庭用コーヒー豆焙煎機が発火し、近傍の棚が焦げた。消火器を使用したため消火剤の粉末が室内に付着している。メーカーが確認に来る予定であるが、今後どのように対応すれば良いか。	消費者	6 月

6	ジューサー・ミキサー	ネットモールにて購入したジューサー・ミキサー。昨晚使用後、洗って置いていたところ、夜中に勝手に電源が入り、刃が回転していた。慌ててボタンを押し、停止しようとしたところ、刃に触れてしまい指を数針縫うケガを負った。中国製の製品で日本の販売会社と思える表記があるが連絡先の記載がない。どうすれば良いか。	消費者	8 月
7	食器洗い乾燥機	9 年前、ハウスメーカーが新築住宅に設置した食器洗い乾燥機から異音がするため、ハウスメーカーの点検を受けたところ、当該製品のドレンホース亀裂から水漏れしており、システムキッチン内部、床や床下の木材などにカビや腐食の被害が生じていることが判明した。メーカーに連絡するとドレンホースの亀裂及び水漏れセンサー検知不良ともに経年劣化によるものと推測され、製品は有償修理、被害の補償はしないとの回答であった。メーカーに原因究明と被害の補修費用の一部負担を求めたい。	消費者	1 月
8	電子レンジ	友人から譲り受けた 2015 年製電子レンジで弁当を温めていた。温まったか確認するため電子レンジの扉を開け、手を入れたところ、衝撃を受けた。扉を開けた時に運転が停止せずにマイクロ波を受けてしまった気がする。腕が腫れてしまい医療機関を受診したが病名、原因等ははっきりしない。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	4 月
9	ホットプレート	使用中に上部にあるガラス管ヒーターが破損して熱いガラスが飛び散り、足に軽い火傷を負い、カーペットが一部焦げた。今後メーカーとどのように対応すれば良いか。注意事項の記載はなく納得できない。	消費者	4 月
10	電気圧力なべ	量販店にて購入して 1 か月未満の電気圧力なべ。調理終了後、蓋を開けようとしたところ、中身が吹き出し、腕・胸・足にかかり、火傷を負い、救急車にて医療機関に搬送された。火傷の程度は 2 度との診断。メーカーから治療費は負担すると言われたが、その後何の連絡もない。消費生活センターに相談し、メーカーに連絡してもらったところ、引き上げた製品を調査しているが再現しないとのことであった。治療費については何のコメントもなかった。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	11 月

11	洗濯機	約1年半前に購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、築2年弱の住宅の脱衣所からリビングまで広範囲に水が及んだ。メーカーに床等の補償を求めたい。	消費者	6月
12	洗濯機	全自動洗濯機にて毛布2枚を洗濯中に大きな音が響き、洗濯機が暴れて壁を壊した状態で停止していた。メーカーが、製品を引き上げ調査したところ、製品に異常は認められず、毛布モード及び洗濯キャップを使用しなかったことに起因するので被害の補償はできないと言われた。納得できない。	消費者	6月
13	洗濯機	昨年10月外出中に自宅兼事務所の戸建住宅2階に設置の洗濯乾燥機の給水ホース本体接続部品が破損し水漏れ。2階が水浸し、1階にも被害が及んだ。事業者が第三者機関に依頼し、樹脂製接続部品を調査したところ、材質に変質はなく事業者には責任は無いとの見解であった。メーカー見解に納得がいかない。住宅の建替え及び慰謝料をメーカーに請求したい。	消費者	7月
14	洗濯機	1階設置の全自動洗濯機。メーカーサービスマンが修理の際、排水ホースを正しく接続しなかったため、約300Lの水が漏れ、床や壁が損傷した。また、2階も漏れた水による湿気の影響で壁紙など剥がれた。メーカーは1階部分の被害のみ補償するとのこと。メーカーに家の建て替えを求めたい。	消費者	7月
15	洗濯機	2011年購入のドラム式洗濯乾燥機。先日洗濯乾燥機から水漏れし、洗面室が水浸しになった。床のクッション材が剥がれたが、メーカーに損害賠償請求できるか。	消費者	7月
16	洗濯機	全自動洗濯機背面から水漏れし、洗面台下部が損傷した。洗剤・柔軟剤自動投入機能の使用時に、水圧の状況により製品背面から水漏れが発生するとの告知・無償修理対応の対象製品。メーカーから製品は無償修理対応すること及び、洗面台修復の見積もりを業者から入手し、提出するよう言われた。見積もりをメーカーに提出すれば補償してもらえるか。	消費者	7月
17	洗濯機	被害者の親族からの相談。6日前にマンションにて一人暮らしの被害者の住戸が半焼。火元はドラム式洗濯乾燥付近とのことで消防が製品を引き上げ調査する予定とのこと。被害者は火傷で重症、入院中。メーカーの相談センターに連絡したが、訪問もなく話が進まない。今後どうすれば良いか。	消費者	7月

18	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機を購入し、家電量販店手配の業者に設置してもらった。設置当日、洗濯中に排水ホースが本体から外れ、大量の水が漏れ、壁紙が損傷した。設置業者は製品同梱品の排水ホースの不良との主張、メーカーは設置業者の作業不良との見解である。どちらかに補償を求めたいがどのようにすれば良いか。	消費者	8月
19	洗濯機	3年前に購入した全自動洗濯機が運転中に爆発したように振動、本体が接触し、壁が破損した。洗濯槽に水が溜まった状態であった。メーカーに連絡すると製品起因でないため、壁の補償はしないと言われた。納得できない。	消費者	8月
20	洗濯機	昨年、量販店にて購入した全自動洗濯機から一昨日水漏れして床が損傷していることに気付いた。ネット検索したところ、当該機種はメーカーが告知の上、修理対応している対象製品であることがわかった。メーカーに連絡すると量販店には告知しているが相談者に上手く伝わっていなかった。消費者に通知しない販売店の対応は問題ではないか。床の補償はメーカーに求めて良いか。	消費者	8月
21	洗濯機	2年前に購入した全自動洗濯機。洗濯中にエラー表示が出て運転停止となった。洗濯槽の中に洗濯機に使用されているボルトが外れて入っており、洗濯物が破損していた。メーカーに製品交換と洗濯物の補償を求めたい。	消費者	8月
22	洗濯機	昨年12月に購入した全自動洗濯機。フローリングの上に直接設置している。 本年5月頃に床に水濡れの痕跡があり、フローリングが2～3cm捲れていることに気付いた。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、製品に異常はなく、水道栓からの水漏れも確認できないとのことであった。今後の対応について貴センターの見解を聞きたい。	行政	9月
23	洗濯機	4・5年前に購入したボックス型衣類乾燥機。昨年12月に水漏れを発見し、床にカビが発生していた。メーカーは製品の不具合を認め、当初は床の補償をする意思を示したが特に理由は示さず補償は製品購入額相当のみと態度を変えた。納得できない。	消費者	9月
24	洗濯機	戸建て住宅のリビングに設置したボックス型衣類乾燥機。本年、4月に水漏れに気が付いた。フローリングの上に絨毯を敷いており、絨毯が汚損、フローリングにカビが生じた。製品の不具合を認めたメーカーから補償のための見積もり	消費者	9月

		の提出を求められた。しかし、本社から製品購入額相当の金額しか認められないとの見解が示されたとのこと。補償金額で全く折り合わない。今後どのように対応すれば良いか。		
25	洗濯機	2年半前に量販店にて購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、自宅マンションの洗面所及び階下の住戸の洗面所が損傷した。メーカーが製品を引き上げ調査した結果、乾燥フィルターの変形が原因で消費者の取扱いに起因するので補償はできないと言われた。納得できない。	行政	10月
26	洗濯機	量販店にて購入したボックス型衣類乾燥機からの水漏れによりフローリングを損傷し、メーカーに補償を求めた。メーカーは製品の不具合を認め、当初は床の補償をする意思を示したが減価償却を理由に補修代全額は支払えないとのこと。弁護士に確認したところメーカーは全額支払うべきとの見解であった。メーカーの対応に納得できない。	消費者	10月
27	洗濯機	3年半前に量販店にて購入した縦型洗濯乾燥機から水漏れし、洗面室が水浸しとなった。床材が一部損傷した。メーカーに申出たところ、原因は内蓋を修理した際の作業ミスが原因とのこと。サービスマンの再修理により直っているが、継続使用することに不安がある。どのように対応すれば良いか。	消費者	11月
28	洗濯機	ボックス型衣類乾燥機からの水漏れによりフローリングを損傷した。メーカーは製品の不具合を認め、交渉の末、やっとメーカーが修理に必要な金額を補償することとなった。最終的に補償に至る経緯だけではなく不具合があったことまでも口外しないとの内容の示談書が送られてきた。メーカーの隠蔽ではないか。	消費者	11月
29	洗濯機	1週間前に購入した全自動洗濯機が洗濯中、振動により転倒。周囲が水浸しとなり床が損傷、洗濯機本体も大きく破損した。サービスマンから、少量の洗濯物が浮き上がり、遠心力で暴れたものであり、使い方の問題で製品交換は行いが被害の補償はしないとされた。納得できないし、交換した製品を使用するのも不安である。	消費者	11月
30	洗濯機	数年前にネットで購入し、集合住宅の洗面室に設置した全自動洗濯機。今月3回水漏れが発生し、2回目の水漏れでは階下に被害が及んだ。サービスマンが調査したところ、製品に異常は	消費者	11月

		認められないとのこと。排水管も調べたが異常は認められず原因不明である。今後どのように対応すれば良いか。		
31	洗濯機	購入して2、3か月のドラム式洗濯乾燥機の排水ホースがドレンパンの排水口から外れ、玄関の外まで水が漏れた。今後、どのように対応すれば良いか。	消費者	11月
32	洗濯機	1年半前に購入した縦型全自動洗濯機。フリースを洗濯ネットに入れて洗濯したところ、フリースと洗濯ネットが破損し、洗濯槽上部のプラスチックも削れていた。メーカーの点検にて脱水の際に衣類が浮き上がり洗濯槽上部とこすれたため、摩擦熱により破損した。フリースなど軽い衣類には洗濯キャップを使用するよう取扱説明書に記載がある。使用方法によるものなので衣類の補償はしないと言われた。これまで問題なかったので納得がいけない。衣類の補償をメーカーに求めたい。	消費者	12月
33	洗濯機	美容院で縦型全自動洗濯機を使用中に水漏れし、階下に被害が及んだ。メーカーは製品の欠陥を認め、原状復帰の賠償を行う意向を示している。原状復帰に加え、新たに防水パンの工事も実施したいがその費用も請求可能か。	消費者	1月
34	洗濯機	昨年9月に購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、床が損傷した。サービスマンが点検したところ、ドア下部に衣類などを挟んだまま洗濯運転したことにより、パッキンが変形したことが原因と判断。不具合は使い方が原因なので保証期間内でも有償修理であり、補償もしないとのこと。納得できない。	消費者	2月
35	ふとん乾燥機	2階建ての戸建て住宅の2階が全焼、1階は放水による被害で保険は全焼扱い。ふとん乾燥機を消防がメーカーと調査中。弁護士等の準備が必要か聞きたい。	消費者	3月
36	掃除機	ロボット掃除機を運転中に外出。帰宅したところ、掃除機が設定してあった禁止エリアに進入。スピーカーが転倒し、破損していた。メーカーに申し出たところ、相談者宅のWi-Fi環境の影響で設定どおりに動作しなかったことが原因であり、補償できないとのこと。納得できない。	消費者	4月
37	掃除機	3年前に購入したロボット掃除機から発火し、フローリングが焦げ、室内に焦げたにおいが残り消えない。近日中に消防とメーカー合同で原因	消費者	6月

		調査を実施するとのこと。補償の考え方について聞きたい。		
38	掃除機	掃除機を使用中、ヘッドが真つすぐ進まなくなり、床、絨毯、畳に傷が付いた。メーカーに点検を依頼したところ、ヘッド部品に異常があり、床の傷の形状と一致したとのことであった。メーカーからは床等の傷の補償はできないが、製品を購入金額の9割で買い取るとの提案があった。どのように考えれば良いか。	消費者	7月
39	掃除機	水拭き機能付きのロボット掃除機。本体ステーションから滲むように水漏れし、床にカビが生じた。メーカーから製品代金の返金と床部分修復金額相当による示談の申し出があった。しかし、リフォーム事業者を確認するとカビ部分のみの修復はできないとのことであった。メーカーの提案は妥当なのか。	消費者	9月
40	掃除機	ロボット掃除機を発火源とする火災が発生。消防にて原因調査中。消費者はメーカーに損害賠償を請求したいと考えている。貴センターを紹介しても良いか。被害状況など消費者の了解を得てないため、詳しくは話せない。	行政	10月
41	掃除機	2008年製クリーナーの伸縮式のホース。本来、カチッと音がするまで伸ばして使用するところ、伸ばし切らずに掃除し、急にホースが縮み小指を挟んでしまった。当該製品の次のモデルの取扱説明書には音がするまで伸ばして使用しないとケガする旨の注意表示がある。本件、メーカーに責任があるのではないか。	消費者	12月
42	家庭用 高圧洗浄機	ネットモールで購入した高圧洗浄機にて洗面所の掃除を行い終了。製品を置いたまま風呂場を清掃し、洗面所に戻ると一面水浸しとなっており、フローリングが損傷した。メーカーは製品の不具合を認め製品を交換するとのこと。しかし、水にぬれても良いところで使用するよう取説に表示があることからフローリングの補償はしないと言われた。どうすればよいか。	消費者	3月
43	換気扇	6日前に築44年の戸建て住宅が全焼した。火災現場にて消防から2年前リフォームした際に交換した換気扇から発火した可能性があるとされた。換気扇は火災現場に残されたままである。火災保険の補償を受けられるが、建替えには不足である。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	5月

44	扇風機	使用を始めて6年目の扇風機。首振りのつまみを押し下げた際につまみの根元部分の樹脂が割れて指を負傷した。医療機関を受診するほどではない。このようなケースでメーカーは一般的にどのような対応をするのか。	消費者	8月
45	扇風機	エアコンと称して冷却機能がない送風のための海外製製品を2台購入し、事務所に置いた。その内1台が発火し、現在消防が調査中である。貴センターが間に入ることは可能か。	行政	9月
46	空気清浄機	空気清浄ファンヒーターを使用中、異臭がして運転停止となった。製品の外郭に触れたところ、高温になっており、指に軽度の火傷を負った。メーカーが製品を調査したところ異常は認められないが製品交換には応じるとのことであった。メーカーの調査結果に納得がいかない。	消費者	2月
47	加湿器	大手ネットモール事業者からお試しキャンペーンでもらった中国製超音波加湿器のタンクから約3Lの水が漏れ、絨毯とゲームソフトが濡れてしまった。ゲームソフトのパッケージが傷み、中古品としての価値が下がった。ネットモール事業者に連絡したところ、無料のお試しなので保証はなく何も対応できないとのことであった。メーカーに損害賠償を求めたい。	消費者	12月
48	加湿器	スチーム式加湿器を棚の上に置いて使用していた。家に来た知り合いの6歳の子供が棚から落ちた加湿器のお湯を浴びてしまい肩等に3度の火傷を負ってしまった。当該製品の湯タンクのフタが容易に開いてしまうことが問題と考えメーカーに被害の補償を求めたが製品の欠陥ではないことを理由に断られた。どのように対応すれば良いか。	消費者	1月
49	加湿器	スチーム式加湿器を足元で使用中、蹴ってしまい製品が転倒、お湯がこぼれて足に火傷を負った。歩行困難となり、入院。現在は退院しているが治療は継続中である。メーカーが製品を点検した結果、欠陥はないとの判断であるが、メーカーからお見舞金を支払うとの提案があった。メーカー提案は納得できず、火傷の痕を消す治療費などもメーカーに求めたい。	行政	1月
50	加湿器	ネットで購入した加湿器から水漏れし、フローリングが変色した。ネットの販売店に連絡したところ、当初補修費用を負担する意思を示したが、金額を伝えたところ、1万円しか負担できないとのことであった。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	2月

51	電気温水器	マンションに設置の電気温水器から水漏れし階下の住戸に被害が生じた。水漏れの原因は減圧弁の不具合でメーカーHPにて無償修理対応が告知されている事案であった。階下の被害補償をメーカーに求めることは可能か。	消費者	1 月
52	電気ストーブ	10 年以上使用している電気ストーブの電源プラグから発火し、フローリングが焦げた。現在、当該製品を消防が引き上げて調査中である。メーカーに被害の補償を請求できるか。	消費者	1 月
53	電気ストーブ	ネットで購入したカーボンヒーターを使用中、突然発火し、床が焦げた。消防が調査したところ、製品内部の電線の絶縁劣化が原因との見解が示された。メーカーに損害賠償と慰謝料を請求したい。	消費者	2 月
54	電気温風器	セラミックファンヒーターを使用中、製品内部から溶けたプラスチックが流れ出てフローリングが 3 cm ほど焦げた。メーカーが製品を調査したところ、転倒 OFF スwitchの接点部分の接触不良が原因とのこと。外力により接触不良となった可能性もあるため、修復費用の 7 割のみを補償すると言われた。全額を補償してもらいたいがどのように交渉すれば良いか。	消費者	5 月
55	電気温風器	3 年ほど前にネットで購入した温風、冷風兼用の製品。先日、温風運転中に爆発音がして製品の底と床が焦げていた。メーカーに連絡すると保証期間を過ぎているため有償修理対応となること。床の補償をメーカーに求めたい。	消費者	2 月
56	電気温風器	3 年前にネットのメーカーサイトから購入した冷・温風器。電源プラグと壁コンセントから異臭がして双方が溶融した。メーカーに製品を送付したところ、埃が原因であるとの見解が示された。このような事例はあるか。	消費者	3 月
57	電気カーペット	6 年使用したホットカーペットを新しい製品と交換するため、はがしたところ、床が焦げていた。床の補修費をメーカーに請求したいがどうすれば良いか。	消費者	12 月
58	その他電気暖房機	蓄熱式電気湯たんぽを昨年末に母が使用していたところ、爆発し火傷を負った。入院、手術となり、2 月に退院した。メーカーから治療費等保険にて補償するが、一時立て替えてほしいと言われた。メーカーにメールすると返信はあるものの、未だに支払いがない。どうすれば良いか。	消費者	4 月

59	その他電気暖房機	電気敷布団が発火し、枕と当該製品の下にあったマットレスに穴が開いた。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	12 月
60	その他電気暖房機	蓄熱式湯たんぽの充電が終了し、膝の上で充電器を本体から外すと突然爆発し、太もも等に火傷を負った。水ぶくれとなり、医療機関を受診した。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	1 月
61	その他電気暖房機	ペットショップで1年半前に購入した小鳥用シートヒーターが突然爆発し、小鳥が火傷した。ペットショップは製品の調査を希望しているが、消費者は第三者の調査でないと受け入れないと主張している。貴センターで調査可能か。	行政	2 月
62	電気かみそり	今年の8月に量販店にて購入したシェーバーを使用中、唇が切れて出血した。医療機関は受診していない。メーカーに連絡すると「強」で使用すると癖ヒゲを剃る目的で外刃中央がへこむ構造になっているとのこと。「弱」で使用するよう言われた。取扱説明書にそのような記載はない。メーカーの対応に納得できない。	消費者	10 月
63	電気かみそり	4か月ほど前に量販店にて USB 充電式のシェーバーを購入。充電中にシェーバー本体のコネクタ部分を触ったところ、USB プラグが発熱しており指の先に火傷を負った。USB プラグは煤けて被覆が損傷しており、火災に至る危険もあったと思われる。今後、どのように対応すれば良いか。	消費者	11 月
64	ヘアードライヤー	1年半前にネットで購入したヘアドライヤーを使用していたところ、電源コード本体付け根部分から火花が出た後、発火。床に置いたところ、自然に火が消えた。クッションマットが3cmほど焦げた。メーカーに申し出たところ、まず、製品を引き取り、調査したいと言われた。メーカーが信頼できない。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	5 月
65	ヘアードライヤー	ホテルに備え付けの2014年製ヘアドライヤーを使用したところ、本体後ろのファンカバーが外れ、髪の毛がファンに巻き込まれて10cmほどちぎれてしまった。ホテルに申し出たところ、美容室代金をホテルにて負担すると言われた。美容室代金とは別に髪の毛の損傷に対する損害賠償をホテルに求めることは可能か。	消費者	10 月
66	ヘアードライヤー	三面鏡の前でヘアドライヤーを使用していたところ、電源コードの本体付け根部分でスパークし、鏡の表面のコーティングが損傷し、曇ってしまった。メーカーに三面鏡の損害について補償請求は可能か。	消費者	11 月

67	ヘアー ドライヤー	ヘアアイロンを160℃設定にて使用中、コテが額とこめかみ辺りに触れ4cm四方の火傷を負った。医療機関から2度の火傷で痕が残ると言われている。治療費や火傷の痕の美容医療費、慰謝料はどこまでメーカーに請求できるのか。	消費者	12月
68	ヘアー ドライヤー	テレビショッピングにて購入したヘアドライヤーを使用中、本体が非常に熱くなっており、耳に触れて軽い火傷を負った。メーカーが製品を点検したところ、異常は認められないとの見解であり、返金を希望したが応じてもらえなかった。どうすれば良いか。	消費者	12月
69	ヘアー ドライヤー	2年前に購入したヘアドライヤーを使用中、電源コード本体付け根付近からスパークし、手に火傷を負った。メーカーに損害賠償を求めたい。	消費者	2月
70	家庭用 園芸機器	充電式草刈り機にて電源をOFFした後、惰性で刃が回転しているところを手で触ってしまい負傷した。取扱説明書には惰性で刃が回転しているところに触らないなどの注意事項の記載はない。他社の同様の製品の取扱説明書を確認すると回転している刃に触らないなどの表記がある。表示上の欠陥ではないか。	行政	7月
71	家庭用 園芸機器	充電式草刈り機を使用後、電源を切り、立てかけていたところ、惰性で動いていた回転刃に足が当たり裂傷を負った。取扱説明書には惰性で刃が回転しているところに触らないなどの注意事項の記載が無いため、メーカーに治療費を請求したい。	消費者	8月
72	家庭用 園芸機器	電動芝刈り機を使用中、電源を切って刃の部分に詰まった芝を取り除こうとしたところ、惰性で回っていた刃で手に裂傷を負った。手が触れるところに刃がある構造に納得できない。メーカーに補償を求めたい。	消費者	9月
73	エアコン	業者にてエアコンクリーニングを実施。クリーニング以降鼻水、くしゃみ、涙などの体調不良となった。PL法に該当するのではないか。	消費者	7月
74	エアコン	2階戸建ての賃貸住宅入居時に2階居室のエアコンを入れ替えた。最近、1階天井から水漏れが発生。不動産屋が点検したところ、ドレン配管が1階天井裏で一部接続されていないことが判明。エアコン設置業者に連絡したところ、隠ぺい配管部分は責任を負えないとの回答。不動産関係の相談機関からは、配管はエアコン設置業者が確認すべき事項との見解が示された。設置業者に損害賠償請求できるか。	消費者	7月

75	エアコン	昨年 11 月に量販店で購入したエアコン。最近、冷房運転したところ近傍の壁紙が濡れ、損傷した。メーカー点検にて配管を通すための壁の穴にスリーブがなく、すき間を埋めるためのコーキングがなされていないため、室内機取付板に結露した設置工事の問題であることが判明した。どのように対応すれば良いか。	消費者	8 月
76	エアコン	4 年前に購入したエアコン。一昨日、室内機から水漏れし、室内機の下にあった棚、本、CD、畳が汚損した。メーカー点検の結果、排水経路の一部が水垢で詰まっていたことが原因であり、点検・修理費は無償とするが被害の補償はしないとのこと。詰まっていた部分は消費者が清掃できない箇所なのでメーカー見解に納得がいかない。	消費者	8 月
77	エアコン	3 年前に量販店にて購入したエアコン。室内機から水漏れし、下に置いていたテレビが故障した。メーカーによる点検の結果、ドレンホースへの逆止弁の取り付け不良によりスライムが発生し、排水経路が詰まり水漏れに至ったとのことであった。量販店に補償を求めたが、非を認めない。どうすれば良いか。	消費者	9 月
78	エアコン	2 年半前に量販店にて購入したエアコン。本年 8 月にカビが噴き出すようになり、水漏れも発生。壁紙が損傷した。メーカーは調査のため製品交換を実施する予定。壁紙の補償については調査結果を踏まえ回答するとのことであるが、メーカーに不信感を持っている。調査できる第三者機関はないか。	消費者	9 月
79	エアコン	4 年前に購入したエアコン。室内機と壁の間から水がポタポタと落ちてくる。メーカーが点検し、部品を交換したが、交換 1 か月後からまた、水が落ちるようになった。メーカーに申し出ると部品や製品に異常はないとのことであったが納得できない。壁紙や床に水漏れによる変色があり、メーカーに補償を求めたい。	消費者	9 月
80	エアコン	約 2 年前に通販で購入したエアコン。本年 7 月室内機から水漏れしたため、メーカーに修理を依頼したが、症状が再現せず、ドレンホースの吸引清掃する見込み修理を行った。しかし、最近また水漏れが発生し、壁紙が汚損した。メーカーはドレンホースの詰まりで製品に問題はないとの主張。納得できない。	消費者	9 月
81	エアコン	2 年前に通信販売にて購入したエアコン室内機が取付板ごと落下し、下にあったテレビが破損し	行政	10 月

		た。室内機落下の原因は一般的にどのようなことが考えられるか。		
82	エアコン	3年前に新築した際に設置したエアコン室内機から多量に水漏れし、下にあった家具等や壁紙などが損傷した。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、段ボールのようなものが排水経路をふさいでいたことが原因であり、お見舞金は支払うが被害補償はできないと言われた。納得できない。	消費者	10月
83	エアコン	4年前、住宅購入した際に設置したエアコン室内機の後ろ側から水漏れし、壁紙と下にあった革のソファが損傷していることに気付いた。設置業者とメーカーが点検したところ、配管スリーブと室内側のパテ埋めがされてないことが判明した。しかし、設置業者からは、室外側のパテ埋めがあるので問題ないと言われた。メーカーからは熱交換器にホコリや撥水が認められることなどから使用上の問題で被害の補償はできないと言われた。納得できない。	消費者	10月
84	エアコン	2022年に購入したエアコンから今年3月に水漏れが発生し、メーカーサービスマンに掃除をしてもらい改善した。最近また、水漏れが発生し、室内機下のフローリングも100㎤ほど黒く変色してしまった。メーカーに製品の修理と床の補償を申し出たところ、後日、部品を交換するとの回答があったものの、その後連絡が無い。どのように対応すれば良いか。	消費者	10月
85	エアコン	一昨年末に設置した家庭用の天井カセットエアコンからこの夏水漏れし、天井裏広範囲にカビが生じていた。販売店が調査したところ、設置の問題ではなく、製品に問題があるとのことであった。現在、メーカーが製品を引き上げ、調査中であるが、今後どのように対応すれば良いか。	消費者	2月
86	除湿機	量販店にて購入した除湿機にて購入2日目に満水センサーが動作せず製品内部の水タンクから水漏れしていることに気付いた。畳1畳分が水浸しとなっており、修復には数万円掛かる。製品交換と畳の補償をメーカーに求めたい。	消費者	10月
87	テレビ	帰宅すると2年ほど前に購入したテレビのリモコンの電池収納部のフタが溶けており、焦げ臭いニオイがしていた。カーペットも焦げていた。メーカーがリモコンを回収し、調査中であるが今後どのように対応すれば良いか。	消費者	2月

88	その他 音響機器	4年前に量販店にて購入したワイヤレスイヤホンを充電中に充電器のケーブルから発火し、壁と畳が焼け焦げ、部屋全体がススまみれの状態となった。不在中であつたが自然鎮火した模様。現在、消防にて原因調査中であるが今後どのような対応をすれば良いか。	消費者	10月
89	パソコン	先月パソコンを充電していて発火し、住宅が全焼したとの相談が消費者からあつた。貴センターを紹介しても良いか。相談者の同意を取っていないので詳細は言えない。	行政	10月
90	インターホン	高齢の母の家のドアホンから発火し、リビングの天井と壁に穴が空いた。ドアホンは30年前の製品でリコール対象品であつた。消防の見解は、漏電の可能性も考えられるが原因不明とのことであつた。リコール対象品であることからメーカーは一定の補償を行う意思を示している。本件対応ための交通費や迷惑料などもメーカーに求めて良いか。	消費者	8月
91	LED 器具	ネットにて購入したLEDシーリングライト点灯中に本体から発煙発火したため、壁のスイッチにて電源を切った。製品を取り外してみると天井が焦げている。このような製品は危険と思い貴センターに情報提供したい。	消費者	9月
92	LED 器具	3年前に購入したLEDデスクライトを延長コードにて接続し、使用していた。製品本体の電源コードプラグの付け根付近からスパークし、カーペットが焦げた。メーカーから外力による断線との見解が示されたが納得できない。	消費者	2月
93	延長コード	10年以上前に購入した延長コード。電気ストーブを接続して使用していた。延長コードの本体付け根部分からスパーク、火が見えたのですぐに消火したが床が10cm四方焦げた。メーカーに製品と焦げた床の写真をメールした。少々お待ちくださいとの返信の後、連絡がない、どうすれば良いか。	消費者	3月
94	一次電池	誤ってニッケル水素電池の充電器にアルカリ乾電池を入れて充電したところ、爆発し、内部の電解液が周囲に飛び散ってしまった。充電器には注意表示がなく、アルカリ電池の「アルカリ電池」の表示も小さい。消費生活センターに相談したところ表示に問題があり、補償を受けられる可能性があると言われた。どのように対応すれば良いか。	消費者	11月
95	家庭用 医療機器	充電式マッサージ器が充電中に発火。3度の火傷を負った。メーカーが謝罪に来て今後の補償	消費者	12月

	についてはメールでやり取りすることとなった。火傷の治療費、火傷の痕の美容医療費、休業補償、慰謝料など請求したいがどのようにすればよいか。		
--	---	--	--

家電製品PLセンターの業務の対象とする家電製品 [参考]

センターの業務の対象とする家電製品は、一般消費者が主に家庭内の日常生活で使用する家電製品であって、ここに公知いたします。[2025年4月1日更新]

■製品分類と関係団体

	製品分類	関係団体
1	調理・家事・暖房器・理美容機器等	一般社団法人 日本電機工業会
2	ルームエアコン等	一般社団法人 日本冷凍空調工業会
3	AV機器・パソコン等	一般社団法人 電子情報技術産業協会
4	家庭用複写機・家庭用事務機器等	一般社団法人 ビジネス機械・情報システム産業協会
5	電話機・情報通信機器等	一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会
6	電球・照明器具等	一般社団法人 日本照明工業会
7	配線器具等	一般社団法人 日本配線システム工業会
8	電池・携帯電灯等	一般社団法人 電池工業会
9	ホームヘルス機器等	一般社団法人 日本ホームヘルス機器協会
10	24時間風呂等	24時間風呂協議会

■対象製品一覧

1. 調理・家事・暖房器・理美容機器等

製品名	備考	製品名	備考
電気冷蔵庫 冷凍冷蔵庫 冷凍庫（フリーザー） ワインセラー等含む		ジャーポット 電気ケトル 電気ポット含む	
		コーヒーメーカー	
電子レンジ オーブンレンジ含む		ジューサー・ミキサー	ハンドブレンダー含む
		フードプロセッサー	
電気オーブン		食器洗い乾燥機	
トースター		食器乾燥機含む	
電気炊飯器 ジャー炊飯器 電子ジャー含む		家庭用生ごみ処理機	
電気こんろ	ビルトイン型・卓上型	その他調理厨房機器 ゆで卵器 もちつき機	
電磁調理器（IH調理器）	卓上型	ホームベーカリー	
IHクッキングヒーター	ビルトイン型・据置き型	ロースター	
ホットプレート グリルパン グリルなべ 電気なべ含む		ホットサンドトースター 電気フライヤー 電気蒸し器 精米機等	
電気圧力鍋			

製品名	備考	製品名	備考
電気洗濯機 洗濯乾燥機 衣類乾燥機含む		電気こたつ	
電気アイロン 衣類用スチーマー 裁縫用電気こて含む		その他電気暖房器 電気あんか 湯たんぽ 足温器 電気座布団 電気座いす 電気毛布等	充電式及び USB タイプ除く
ふとん乾燥機		電気かみそり	
電気掃除機 ハンドクリーナー セントラルクリーナー 床磨き機等含む		ヘアドライヤー ロールブラシ ヘアカーラー ヘアアイロン等含む	
スチームクリーナー			
家庭用高压洗浄機		電動歯ブラシ	
換気扇	レンジフード含む	その他理美容機器 電気バリカン 電気脱毛器 鼻毛カッター フェイスケア機器 頭皮ケア機器 ネイルケア機器等	レーザー脱毛器除く
浴室換気乾燥機			
扇風機 サーキュレーター 冷風扇等含む	充電式及び USB タイプ除く —		
空気清浄機 脱臭器含む			
加湿器			
電気温水器	ヒートポンプ 給湯機除く	家庭用園芸機器 電気芝刈り機 電気草刈り機 園芸バサミ 噴霧機 散水機等	
電気温水洗浄便座 電気便座含む	便器除く		
井戸ポンプ 循環ポンプ ラインポンプ等含む			
電気ストーブ シーズヒーター オイルヒーター ハロゲンヒーター カーボンヒーター等		その他生活家電機器 風呂水ポンプ 鉛筆削り器 靴みがき機 靴乾燥機 タオル蒸し器 ズボンプレスサー等	
電気温風器 セラミックファンヒーター等			
電気カーペット	充電式及び USB タイプ除く	蚊取機等	

2. ルームエアコン等

製品名	備考	製品名	備考
ルームエアコン		除湿機	

3. AV機器・パソコン等

製品名	備考	製品名	備考
テレビ		その他音響機器	
テレビ関連機器 地デジ/BS/CS チューナー 地デジ/BS/CS アンテナ AV プロジェクター等		アンプ チューナー レコードプレーヤー カセットデッキ CD/MD プレーヤー スピーカー・イヤホン・ヘッドホン等	ワイヤレス含む
映像記録再生機 BD/DVD/HDD レコーダー BD/DVD プレーヤー ビデオ機器(VTR)		カーナビゲーションシステム	純正品(自動車メーカー/正規ディーラーにて取付け)を除く
		カーオーディオ	
		その他民生用電子機器	
ビデオカメラ	HDD・SD・テープ式等 アクションカメラ含む	パーソナル無線 トランシーバー等	
システムオーディオ ステレオセット CD/MD ラジカセ等		パソコン	自作パソコン除く
		タブレット端末	
		外部記憶装置	HDD・SSD 等
ラジオ		プリンター	
携帯型音楽プレーヤー デジタルオーディオプレーヤー ポータブル CD プレーヤー等		パソコン関連機器 モニター等	
IC レコーダー			

4. 家庭用複写機・家庭用事務機器等

製品名	備考	製品名	備考
家庭用複写機		電子辞書	
電卓		データプロジェクター	
文書裁断機(シュレッダー)			

5. 電話機・情報通信機器等

製品名	備考	製品名	備考
電話機		ネットワーク関連機器	
ファクシミリ		ルーター	
携帯電話・スマートフォン	充電器・ケーブル除く スマートウォッチ除く	モデム	
インターホン		LAN スイッチ・ハブ等	

6. 電球・照明器具等

製品名	備考	製品名	備考
白熱電球	自動車用除く	LED ランプ	
一般照明用電球		白熱灯器具	
ハロゲン電球		蛍光灯器具	
豆球等		LED 器具	
蛍光ランプ		その他照明器具	自動車用除く
その他放電ランプ			
HID ランプ等			

7. 配線器具等

製品名	備考	製品名	備考
配線器具		住宅用分電盤	
コンセント			
スイッチ			
テーブルタップ等			

8. 電池・携帯電灯等

製品名	備考	製品名	備考
一次電池		ニッケル水素電池	乾電池互換タイプ
乾電池		携帯電灯	充電式除く
リチウム一次電池			
ボタン電池等			

9. ホームヘルス機器等

製品名	備考	製品名	備考
家庭用医療機器		健康管理機器	体温計除く
マッサージ器		電子血圧計	
低周波治療器		体重計	
電位治療器		体脂肪計	
磁気治療器		体組成計	
治療浴装置		歩数計	
光線治療器		心拍計	
電熱治療器		塩分計等	
吸入器等		家庭用美顔器	
電解水生成器		家庭用 EMS 機器	

10. 24 時間風呂等

製品名	備考	製品名	備考
24 時間風呂及び関連機器			

一般財団法人家電製品協会 家電製品ＰＬセンター
2024 年度年次報告書

〒100-0013 東京都千代田区霞が関 3-7-1 霞が関東急ビル 5F

フリーダイヤル：0120-551-110

TEL：03-3595-0771

URL：<https://www.aeha.or.jp/plc/>

編集：一般財団法人家電製品協会 家電製品ＰＬセンター

発行：2025 年 7 月