



認証番号：第3号

認証年月日：2007年9月21日

2025 年度

家電製品 P L センター 年次報告書

2026 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

2025 年度事業報告

1. 2025 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. 2025 年度に終了した斡旋案件事例

	12
--	----

4. 2025 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
------------------------------	----

2025 年度事業報告

1. 2025 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

2025 年度の相談等受付件数は、2,496 件、前年比 119%と前年度を上回りました。
また、斡旋手続は、3 件発生いたしました。

相談内容別では、拡大損害事故相談が 136 件で前年比 90%、非拡大損害事故相談は 27 件で前年比 40%、損害事故相談では 163 件で前年比 75%と減少しました。また、一般相談は 2,330 件で前年比 125%と増加しました。

	受付件数	前年比	構成比
拡大損害事故相談※1	136	90%	5.4%
非拡大損害事故相談※2	27	40%	1.1%
損害事故相談※3	163	75%	6.5%
一般相談※4	2,330	125%	93.3%
相談案件計	2,493	119%	99.9%
斡旋案件※5	3	—	0.1%
総受付件数	2,496	119%	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 1,924 件(前年比 123%)で構成比が 77.1%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、516 件(前年比 110%)で構成比が 20.7%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 74.6%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	1,924	123%	77.1%	行政関与 74.6%
事業者※1	49	169%	2.0%	
行政※2	516	110%	20.7%	
その他	7	200%	0.3%	
総受付件数	2,496	119%	100.0%	

※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

(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 523 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 62.4%を占めています。

		受付件数	前年比	構成比
1 位	ルームエアコン	523	141%	21.0%
2 位	洗濯機	239	131%	9.6%
3 位	冷蔵庫	203	120%	8.1%
4 位	テレビ	175	102%	7.0%
5 位	パソコン(含タブレット)	123	106%	4.9%
6 位	掃除機	89	107%	3.6%
7 位	電子レンジ	86	146%	3.4%
8 位	携帯電話・スマホ	44	110%	1.8%
8 位	ヘアドライヤー	43	113%	1.7%
10 位	炊飯器	32	82%	1.3%
1～10 位計		1,557		62.4%
合 計		2,496	119%	100.0%

注 1) 11 位以下省略

	[参考：前年度]	受付件数
1 位	ルームエアコン	370
2 位	洗濯機	182
3 位	テレビ	172
4 位	冷蔵庫	169
5 位	パソコン(含タブレット)	116
6 位	掃除機	83
7 位	電子レンジ	59
8 位	扇風機	40
8 位	携帯電話・スマホ	40
10 位	炊飯器	39
1～10 位計		1,270
合 計		2,089

注 2) 11 位以下省略

②損害事故相談

損害事故に関する相談は、163 件（前年比 75%）でした。製品別では、洗濯機が 30 件（前年比 86%）と最も多く、次いでルームエアコン 11 件(前年比 44%)となりました。

		受付件数	前年比	構成比
1 位	洗濯機	30	86%	18.4%
2 位	ルームエアコン	11	44%	6.7%
3 位	冷蔵庫	10	125%	6.1%
4 位	掃除機	9	100%	5.5%
4 位	ヘアドライヤー	9	69%	5.5%
6 位	温風機	7	88%	4.3%
7 位	除湿機	6	300%	3.7%
7 位	その他電気暖房器	6	86%	3.7%
1 位～7 位計		105		64.4%
合 計		163	75%	100.0%

注 1) 6 件未満多数のため、8 位以下省略

	[参考：前年度]	受付件数
1 位	洗濯機	35
2 位	ルームエアコン	25
3 位	ヘアドライヤー	13
4 位	掃除機	9
5 位	温風器	8
5 位	冷蔵庫	8
7 位	LED 器具	7
7 位	その他電気暖房機	7
1 位～7 位計		112
合 計		218

注 2) 7 件未満多数のため、8 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 136 件(前年比 90%)でした。製品別では、洗濯機が 29 件（前年比 100%）と最も多く、次いでルームエアコンが 11 件（前年比 52%）でした。洗濯機の主な相談内容は、例年同様、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	100%	21.3%

	[参考：前年度]	受付件数
1 位	洗濯機	29

2位	ルームエアコン	11	52%	8.1%
3位	冷蔵庫	8	133%	5.9%
3位	ヘアドライヤー	8	114%	5.9%
5位	掃除機	7	100%	5.1%
5位	温風機	7	175%	5.1%
7位	その他音響機器	5	500%	3.7%
7位	除湿機	5	500%	3.7%
7位	その他電気暖房器	5	71%	3.7%
10位	パソコン関係機器/ジャーポット	各3	+++	4.4%
	1～10位計	91		66.9%
	合計	136	90%	100.0%

注1) 前年実績が無い場合は「+++」を表示

注2) 3件未満多数の為、11位以下省略

2位	ルームエアコン	21
3位	その他電気暖房器	7
3位	掃除機	7
3位	ヘアドライヤー	7
4位	冷蔵庫	6
7位	家庭用園芸機器	5
7位	加湿器	5
9位	電気温風器	4
9位	家庭用医療機器	4
	1～9位計	95
	合計	151

注3) 4件未満多数の為、10位以下省略

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27で、前年比40%と減少しました。相談件数が1件であった製品は、洗濯機、テレビ、電子レンジをはじめとする16製品でした

		受付件数	前年比	構成比
1位	冷蔵庫	2	100%	7.4%
1位	掃除機	2	100%	7.4%
1位	配線器具	2	200%	7.4%
	1位計	6		22.2%
	合計	27	40%	100.0%

注1) 2件未満の製品は多数あるため2位以下省略

	[参考：前年度]	受付件数
1位	洗濯機	6
1位	ヘアドライヤー	6
3位	LED器具	5
4位	ルームエアコン	4
4位	電気温風器	4
4位	電子レンジ	4
7位	テレビ	3
8位	掃除機	2
8位	冷蔵庫	2
8位	炊飯器	2
8位	パソコン関連機器	2
	1～8位計	40
	合計	67

注2) 2件未満の製品は多数あるため9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、2,330件（前年比125%）でした。製品別では、エアコンが511件（前年比148%）と最も多く、次いで洗濯機が208件（前年比141%）、冷蔵庫が192件（前年比119%）となっています。また、今年度は電子レンジが84件（前年比156%）と大幅に増加しました。

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。

		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	511	148%	21.9%	1 位	ルームエアコン	345
2 位	洗濯機	208	141%	8.9%	2 位	テレビ	167
3 位	冷蔵庫	192	119%	8.2%	3 位	冷蔵庫	161
4 位	テレビ	174	104%	7.5%	4 位	洗濯機	147
5 位	パソコン(含タブレット)	122	107%	5.2%	5 位	パソコン(含タブレット)	114
6 位	電子レンジ	84	156%	3.6%	6 位	掃除機	74
7 位	掃除機	80	108%	3.4%	7 位	電子レンジ	54
8 位	携帯電話・スマホ	44	113%	1.9%	8 位	携帯電話・スマホ	39
9 位	ヘアドライヤー	34	136%	1.5%	9 位	扇風機	39
10 位	炊飯器	31	84%	1.3%	10 位	炊飯器	37
1～10 位計		1,480		63.5%	1～10 位計		1,177
合 計		2,330	125%	100.0%	合 計		1,871

(3) トピックス 1：「洗濯機」、「ルームエアコン」の損害事故相談詳細

2024 年同様、本年度も損害事故相談が多かった「洗濯機」、「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

損害事故相談の受付件数は 30 件（前年比 85.7%）と 2024 年度と比較し、若干減少しました。一方、一般相談は 208 件（前年比 141%）と大幅に増加しました。

また、斡旋案件については 1 件発生しました。

	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	2025 年度
一般相談	130	109	131	113	111	96	163	169	147	208
拡大損害事故	27	20	23	16	23	25	20	23	29	29
非拡大損害事故	11	4	7	2	2	3	1	1	6	1
斡旋										1
損害事故比率	22.6%	18.0%	18.6%	13.7%	18.4%	22.6%	11.4%	12.4%	19.2%	12.6%

※損害事故比率＝（損害事故相談件数＋斡旋・裁定案件数）÷総受付件数

①－ ii [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。水漏れが 23 件と圧倒的に多くなっています。次に洗濯機本体の破損が 3 件、異常振動による周囲の壁等の破損が 2 件、衣類の破損が 1 件、その他原因が特定できない事故が 1 件となっています。

事象	水漏れ	製品破損	異常振動	衣類破損	その他	合計
件数	23	3	2	1	1	30
構成比	77%	10%	7%	3%	3%	100%

注）再相談 2 件含む

②－ i [ルームエアコン]年度別損害事故相談件数推移

損害事故相談の受付件数は 11 件（前年比 44%）と 2024 年度と比較し、約半数に減少しました。一方、一般相談については 511 件（前年比 148%）と大幅に増加しました。また、斡旋案件については 1 件発生しました。

	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	2025 年度
一般相談	238	203	238	227	220	242	333	332	345	511
拡大損害事故	11	10	11	13	15	12	10	5	21	11
非拡大損害事故	8	12	8	4	4	11	1	0	4	0
斡旋	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
損害事故比率	7.4%	9.8%	7.4%	7.0%	7.9%	8.7%	3.2%	1.5%	6.8%	2.1%

※損害事故比率＝（損害事故相談件数＋斡旋・裁定案件数）÷総受付件数

②－ii [ルームエアコン]損害事故相談事象内訳

ルームエアコンの損害事故相談の事象別の件数と割合です。

水漏れが8件（73%）と圧倒的に多くなっています。次に体調不良・ケガとなった事象が2件（18%）、延長コードの使用による製品破損が1件（9%）です。

事象	水漏れ	体調不良・ ケガなど	製品破損	合計
件数	8	2	1	11
構成比	73%	18%	9%	100%

（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

近年増加傾向にある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2025年度の相談は46件でした。多くは大手のECサイトを経由した購入が中心ですが、販売業者が不明の割合も全体の30%を占めています。

製造事業者が不明など、製品そのものの情報も少なく、当センターも対応に苦慮しております。

①－i 2025年度海外製品に関する相談件数（製品別）

製品としてはヘアドライヤー、電気暖房器関係、LED照明関係、ワイヤレススピーカー、掃除機、美容関連機器など比較的小型の製品を中心に多岐にわたります。

製品名		受付件数	
		件数	構成比
1位	ヘアドライヤー	7	15.2%
2位	電気温風機	7	15.2%
3位	LED器具	4	8.7%
4位	その他音響機器	3	6.5%
4位	電気掃除機	3	6.5%
6位	家庭用美顔器	2	4.3%
6位	電気ストーブ	2	4.3%
6位	電気洗濯機	2	4.3%
6位	電気かみそり	2	4.3%
6位	加湿器	2	4.3%
11位	LEDランプ	1	2.2%
11位	空気清浄機	1	2.2%

製品名		受付件数	
		件数	構成比
11位	その他理美容機器	1	2.2%
11位	電子レンジ	1	2.2%
11位	家庭用園芸機器	1	2.2%
11位	家庭用生ごみ処理機	1	2.2%
11位	除湿機	1	2.2%
11位	電気冷蔵庫	1	2.2%
11位	その他電気暖房器	1	2.2%
11位	その他調理厨房機器	1	2.2%
11位	電気炊飯器	1	2.2%
11位	データプロジェクター	1	2.2%
合 計		46	100.0%

①ー ii 2025 年度海外製品に関する相談件数（購入先別）

大手 EC サイト/EC モール事業者からの購入が最も多く、28 件 (61%) を占めています。次にネットで購入したことは間違いなが「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 14 件 (30%) となっています。海外の直販サイトからの購入が 2 件 (4%)。YouTube や TikTok など SNS 広告を見て購入したとの相談が 2 件 (4%) ありました。

購入先	大手 EC モール	大手 EC サイト	不明	直販サイト	SNS	合計
件数	15	13	14	2	2	46
構成比	33%	28%	30%	4%	4%	100%

注) 大手 EC モール（マーケットプレイス主体のサイト）、大手 EC サイト（直販の比率が高いサイト）

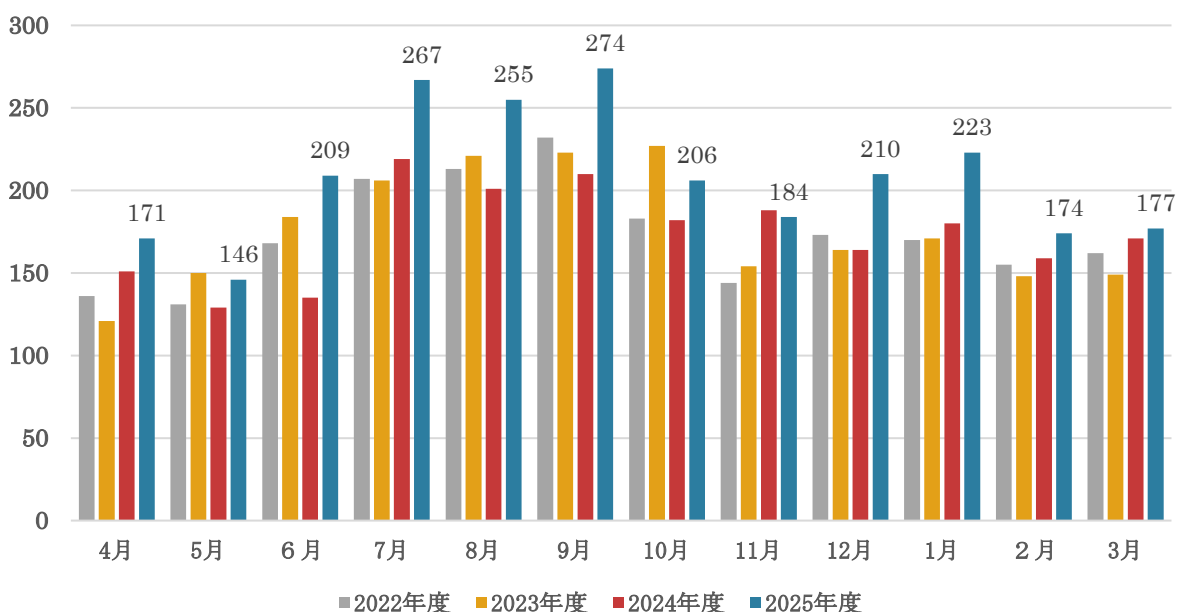
①ー iii 2024 年度海外製品に関する相談件数（相談内容別）

相談内容としてはコミュニケーション手段がメールしかない、修理対応に時間がかかるなどの「メーカー/販売店への不満」が 24 件と最も多い結果となりました。次いで修理をしても何度も壊れる、修理作業に不満があるなど「安全/品質の不安」が 13 件、PSE マークがついていない、定格銘板に事業者名が記載されていないなど「PSE 等表示」に関する相談が 5 件、事業者と連絡がつかない、メールを送っても返信がこないなど「連絡つかず」が 4 件でした。

購入先	メーカー/ 販売店への不満	安全/ 品質の不安	PSE 等表示	連絡つかず	合計
件数	24	13	5	4	46
構成比	52%	28%	11%	9%	100%

（５）月別受付状況

2025 年度の月別平均相談件数は 208 件となりました。年間を通じて、ほぼすべての月で過去 3 年間の同月実績を上回る相談件数を記録しました。



(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 20.3 件/100 万人となり、前年を大きく上回る結果となりました。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、茨城、千葉、東京、神奈川、山梨、富山、岐阜、静岡、三重、京都、大阪、兵庫、奈良、愛媛、福岡など約 3 割の都府県で 20 件/100 万人以上の高水準となっています。

		受付件数			件数 /100 万人
		前年比	構成比		
北海道		77	160%	3.1%	15.4
	青森県	11	92%	0.4%	9.6
	岩手県	10	500%	0.4%	8.9
	宮城県	73	159%	2.9%	32.8
	秋田県	7	78%	0.3%	7.9
	山形県	7	233%	0.3%	7.0
	福島県	15	115%	0.6%	8.8
	東北計		123	145%	4.9%
	茨城県	79	158%	3.2%	28.3
	栃木県	36	88%	1.4%	19.3
	群馬県	28	82%	1.1%	15.0
	埼玉県	145	111%	5.8%	19.9
	千葉県	131	113%	5.2%	20.9
	東京都	367	127%	14.7%	25.8
	神奈川県	230	117%	9.2%	25.0
	関東計		1,016	118%	40.7%
	新潟県	21	233%	0.8%	10.2
	長野県	26	113%	1.0%	13.3
	山梨県	23	82%	0.9%	29.5
甲信越計		70	117%	2.8%	14.6
	富山県	23	92%	0.9%	23.3
	石川県	15	150%	0.6%	13.8
	福井県	4	50%	0.2%	5.5
北陸計		42	98%	1.7%	15.0
	岐阜県	41	132%	1.6%	21.7
	静岡県	81	135%	3.2%	23.4
	愛知県	112	97%	4.5%	15.0
	三重県	54	186%	2.2%	31.9
東海計		288	122%	11.5%	19.9

		受付件数			件数 /100 万人
		前年比	構成比		
	滋賀県	20	87%	0.8%	14.4
	京都府	60	136%	2.4%	24.0
	大阪府	183	120%	7.3%	20.9
	兵庫県	190	135%	7.6%	35.7
	奈良県	49	196%	2.0%	38.6
	和歌山県	8	73%	0.3%	9.3
	近畿計		510	128%	20.4%
	鳥取県	8	80%	0.3%	15.3
	島根県	3	100%	0.1%	4.8
	岡山県	20	125%	0.8%	11.1
	広島県	40	98%	1.6%	14.9
	山口県	17	68%	0.7%	13.4
中国計		88	93%	3.5%	12.7
	徳島県	6	86%	0.2%	8.9
	香川県	8	73%	0.3%	8.8
	愛媛県	29	116%	1.2%	23.0
	高知県	7	175%	0.3%	10.9
四国計		50	106%	2.0%	14.3
	福岡県	117	115%	4.7%	23.0
	佐賀県	8	200%	0.3%	10.2
	長崎県	11	92%	0.4%	8.9
	熊本県	28	156%	1.1%	16.7
	大分県	13	130%	0.5%	12.1
	宮崎県	11	50%	0.4%	10.8
	鹿児島県	27	104%	1.1%	17.8
九州計		232	105%	9.3%	16.8
全国計		2,496	119%	100.0%	20.3

※「件数／100 万人」は、人口 100 万人あたりの受付件数です

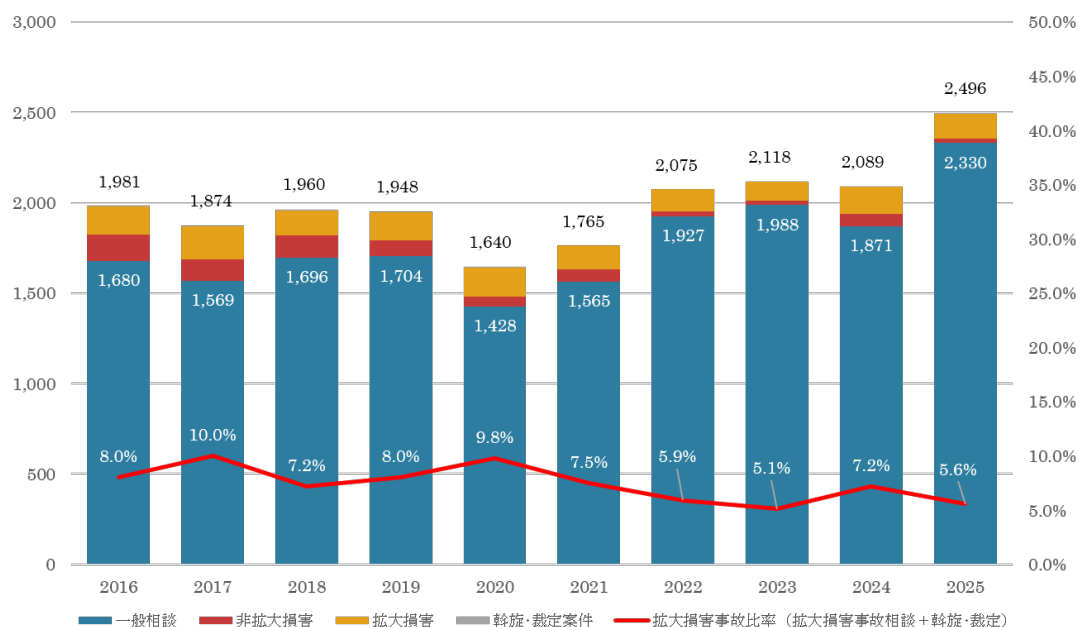
※人口は、総務省「令和 7 年国勢調査 人口速報集計結果」に基づきます

(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 年間の累計受付件数は 55,657 件となりました。

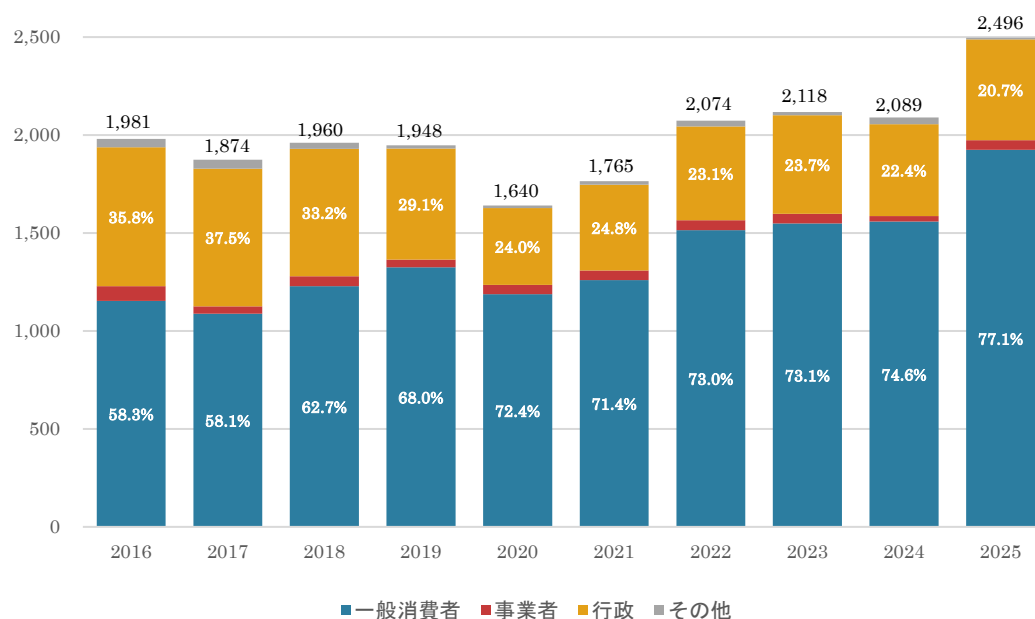
コロナ禍の影響により 2020 年度および 2021 年度は大幅に減少しましたが、2022 年度以降は毎年 2,000 件を超える相談があり、2025 年度には 2,496 件の結果となりました。また、近年、斡旋・裁定手続きにつながる可能性のある拡大損害事故相談は昨年度と比較し、136 件（前年比 90%）と若干減少しました。



※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

2016 年度は、一般消費者からの相談が 58.3%、行政からの相談が 35.8%でしたが 2025 年度は、一般消費者からの相談が 77.1%、行政からの相談が 20.7%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	相談・事故・損害					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
2025	2,496	2,493	163	136	27	2,330	3
累計	55,657	54,921	6,941	4,191	2,750	47,980	736

※1 拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる、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%
2025	2,496	1,921	77.1%	49	2.0%	516	20.7%	7	0.3%
累計	55,657	35,690	64.1%	4,144	7.4%	14,733	26.5%	1,087	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

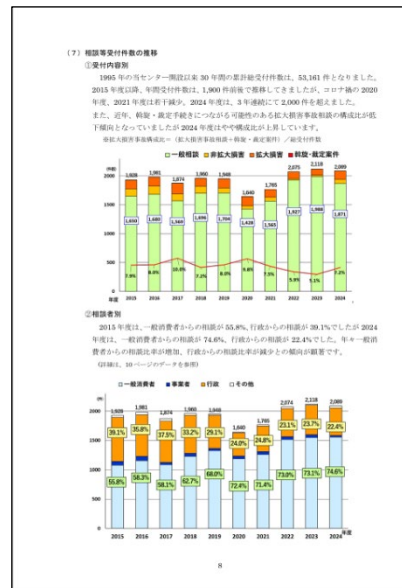
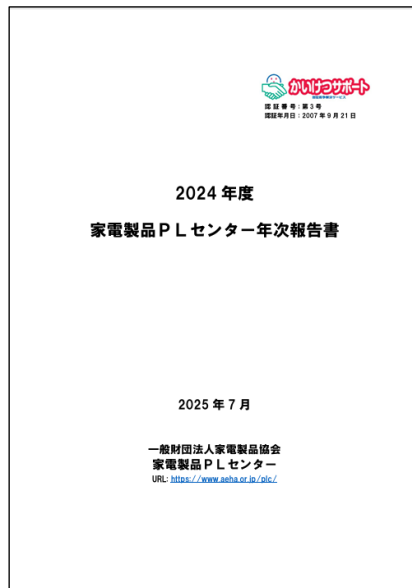
2. 情報開示及び広報活動等

(1) 情報開示

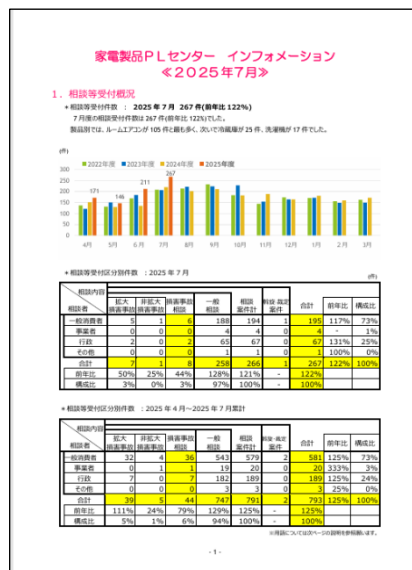
当センターのWebサイトに「2024 年度年次報告書」を掲載するとともに、毎月初旬に月次の「インフォメーション」として、相談受付状況や拡大損害事故相談事例を紹介し、製品事故の未然防止と再発防止及び当センターの活用促進を目的に情報開示を行いました。

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。

【2024 年度 年次報告書】



【月次インフォメーション】



※ Web サイト URL⇒<https://www.aeha.or.jp/plc/houkoku/index.html>

(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
関東経済産業局	2025/8/6	当センターの役割及び活動内容
山形県民生活センター	2025/10/28	
東京都消費生活総合センター	2026/2/5	
自動車製造物責任相談センター	2026/2/6	
住宅リフォーム・紛争処理支援センター	2026/3/23	
(一社)日本配線システム工業会 普及・啓発委員会	2025/10/2	2024 年度活動報告等
当協会 賛助会員向け報告	2025/7/23	
当協会 製品安全委員会	2026/3/27	

(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 61 回 運営協議会	2025/6/19	・ 2024 年度事業報告及び収支決算 ・ 2024 年度活動報告 ・ 2025 年度事業計画及び収支計画
第 62 回 運営協議会	2025/11/21	・ 2025 年度上期活動報告
第 65 回 家電製品 P L センター連絡会	2025/5/28	・ 2024 年度事業報告及び収支決算 ・ 2024 年度活動報告 ・ 2025 年度事業計画及び収支計画
第 66 回 家電製品 P L センター連絡会	2025/11/7	・ 2025 年度上期活動報告

3. 2025 年度に終了した斡旋案件事例

(1) 2019 年度に斡旋手続きを実施し、終了した斡旋案件事例

①ドラム式洗濯乾燥機からの水漏れによる家屋損傷事故に関する紛争

製 品	ドラム式洗濯乾燥機	使用期間	約 2 か月半
受 付 日	2025 年 7 月 7 日	終 了 日	2025 年 7 月 23 日
手続期間	—	終了状況	事業者が斡旋手続き開始に 不応諾
依頼内容 経 緯	ドラム式洗濯乾燥機からの水漏れによる家屋損傷事故が発生。事業者に損害賠償を求める斡旋依頼があった。		
結 果	事業者が斡旋手続きの開始に不応諾となり、斡旋手続き開始に至らなかった。		

②冷蔵庫による物損事故に関する紛争

製 品	冷蔵庫	使用期間	約 2 か月半
受 付 日	2025 年 6 月 26 日	終 了 日	2025 年 7 月 2 日
手続期間	—	終了状況	事業者が斡旋手続き開始に 不応諾
依頼内容 経 緯	相談者のご子息宅の冷蔵庫による物損事故が発生。事業者に損害賠償を求め る斡旋依頼があった。		
結 果	事業者が斡旋手続きの開始に不応諾となり、斡旋手続き開始に至らなかった。		

4. 2025 年度の主な拡大損害事故相談事例

2025 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	2018 年に量販店にて購入。毎年水漏れが発生。庫内ドレン経路が途中で凍ってしまい蒸 発皿に落ちずに水漏れしているとのことで都度修理している。最近また、水漏れが発生し、次回からは有償修理と言われた。冷蔵庫底面の床にカビも生じていた。苦情を伝えると製品購入金額の 7 割で買い取りするが床の補修はしないとのこと。納得できない。	消費者	4 月
2	冷蔵庫	冷蔵庫を修理のため移動したところ、背面の結露によりフローリングに被害が生じていることが判明。メーカーから製品の無償交換と被害部分のフローリングを補修するとの提案があった。被害部分だけの補修ではフローリングの色目が変わってしまうため、リビングまで補修範囲を拡大することをメーカーに要求したいが、貴センターの見解を知りたい。	消費者	11 月
3	冷蔵庫	18 年前に購入。冷蔵庫の買い替え時に背面の壁を確認したところ、一面にカビが生えていた。背面を壁面に近接させて設置できるタイプの機種で、取扱説明書には特に手入れ方法やカビ発生の注意喚起等はなかった。今後の対応について相談したい。	消費者	2 月
4	電子レンジ	オープン機能にてパンを作っていたところ、キャビネットの上部に少し手を触れただけで火傷を負った。取扱説明書に注意表示の記載があるがもっと大きく表示すべきである。貴センターからメーカーを指導してほしい。	消費者	4 月
5	トースター	2024 年 3 月に量販店で購入したグラファイトトースター。アルミホイルに包んで焼き芋を焼いたところ、庫内より発火し、背面の壁と使用していた壁面コンセントが	消費者	1 月

		焦げた。メーカーにて調査するも本体は異常なし原因は庫内に残留している食品カス等ではとの回答（代品交換にも応じないとの事）。対応を相談したい。		
6	炊飯器	2005年製圧力IH炊飯器にて犬のエサを調理中に蓋が開いてしまい調理物が近傍にいた女兒に掛かり右半身に火傷を負った。米は入れずに葉モノ野菜数種、鶏肉などを調理。メーカーが製品を引き上げ調査したところ、圧力を逃がす個所に野菜等が詰まっていたことから誤使用が原因であり、補償等行わないとの見解であった。メーカーの態度に不満、調査結果も信用できない。	消費者	8月
7	ジャーポット	リコール対象の電気ケトル。リコール対応のプレートが送られてきたので交換しようとしたところ、プラグと壁コンセントが焦げていた。メーカーに申し出るとリコールとは関係のない事象で使い方が原因である可能性もあるため、製品調査の上、コンセントの補償については検討するとのことであった。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	10月
8	ジャーポット	3年くらい前に量販店で購入した電気ケトル。今年に入り使用中に焦げ臭い匂いがし、延長タップの受口が溶けた。メーカーに製品と延長タップを送り、調査を求めたところ、延長タップ側の問題（内部のねじ外れ）との判断。書面でのメーカー見解を依頼するが、対応できないとの回答（再依頼中）。火災につながりかねない事案のため原因をはっきりさせたい。	消費者	2月
9	ジャーポット	6年位前に購入した電気ケトル。使用中にコンセントプラグ根元付近から発火し、壁クロスが少し焦げた。調査のためメーカーに製品を送付したところ、「経年劣化によるもので、製品の問題では無い。」との回答。メーカーの対応に問題はないか。	消費者	3月
10	ジューサー ミキサー	購入時期、購入先不明。調理中にそばに置いていたハンドブレンダーが急に動き出して指を切り、手術を受けた。気が動転して事故状況はよく覚えていない。医療費をメーカーに請求できるか。	消費者	6月
11	食器洗い 乾燥機	5年前に設置した食器洗い乾燥機。製品から発煙し、消防に通報。消防が製品を引き上げ原因調査する予定。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	7月

12	洗濯機	分譲マンション上階住戸の洗濯機から水漏れが発生。階下の自分の住戸にも被害が及んだ。 管理組合手配の業者によりシーリングライトと天井裏の配管の点検調査が実施され費用が生じた。上階住戸の洗濯機メーカーに事故原因と再発防止策の報告書を求めたが、反応がなく、メーカーの弁護士から損害賠償請求の受任通知が届いた。誠意のない対応に納得できない。	消費者	4 月
13	洗濯機	2019 年に量販店にて購入したドラム式洗濯乾燥機。購入半年後にホースが外れ水漏れし、集合住宅階下の住戸にも被害が及んだ。排水ホース口のカバーも外れ、カバーが排水口をふさいでしまい排水できず、防止パンから水があふれたもの。メーカーは当初補償の意思を示していたものの、交渉がコロナ禍で中断、最近になって製品起因でないため補償しないとの回答に変わった。納得できない。	消費者	6 月
14	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機を購入、設置後、初めて洗濯を行った際、給水が止まらず扉から多量の水が流れ、集合住宅 3LDK 住戸の床全体に水がたまった。慌てていて水栓を閉めることができなかった。階下住戸には被害は認められない。メーカーが製品を調査したところ、水位検知のセンサーが壊れていたことが判明。メーカーは原状回復の費用を負担するとの意思を示している。メーカーにどこまで請求できるか。	行政	7 月
15	洗濯機	昨年 8 月に大手ネットモールで購入した全自動洗濯機にてシーツ 5 枚を洗濯中に洗濯機が暴れ、周囲を破損した。メーカーに申し出たところ使い方に原因があるので製品代金は返金するが被害の補償はしないと言われた。メーカーに補償を求めたい。	消費者	7 月
16	洗濯機	3 年前に中古で購入した 2017 年製ドラム式洗濯乾燥機。団地 5 階住戸で洗濯を開始し、外出中に、扉下部から水漏れ、階下 1 階住戸まで被害が及んだ。階下の被害には保険が適用されたが、自宅は対象外。メーカーが事故品を調査した結果、製品に異常は認められず、扉への衣類の挟み込みが想定されるため、補償はしないと言われた。メーカーに補償を求めることはできないか。	消費者	7 月
17	洗濯機	量販店にて購入した縦型洗濯乾燥機の下から水漏れしていることに最近気づいた。以前から漏れていたようでフローリングが傷んでいる。防水パンは使用していない。近日中にメーカーが確認に来る予定である。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	8 月

18	洗濯機	2年前に購入したドラム式洗濯乾燥機から水漏れが発生。賃貸マンションの階下にも被害が及んだ。販売店が点検した結果、製品および周辺には異常は認められず、扉に衣類を挟み込んだ可能性も考えられるとのこと。今後どのように対応すれば良いか。	行政	8月
19	洗濯機	1年半前に引っ越し業者が賃貸住宅3階住戸に設置したドラム式洗濯機乾燥機。2か月前に給水ホースが洗濯機本体から外れ、水漏れし階下にも被害が生じた。被害は保険にて補償されたが水漏れの責任の所在を明らかにしたい。引っ越し業者、メーカーとも自責ではないとの主張である。どのように対応すれば良いか。	消費者	8月
20	洗濯機	4年前にネット通販にて購入した洗濯乾燥機。本年5月排水できない故障となりメーカーに修理してもらった。修理直後に使用したところ製品下部より大量に水漏れし、フローリングが損傷した。メーカーは修理ミスが原因と認め、補償する意思を示しているが、安価な地元工務店に修復作業を依頼するよう提案している。どのように対応すれば良いか。	消費者	8月
21	洗濯機	昨年、量販店で購入し、2階に設置したドラム式洗濯乾燥機から水漏れし、天井にシミができ、布団が濡れてダメになった。メーカーが点検したところ排水口のつまりが原因で製品に異常は認められないため、被害の補償はできないと言われた。糸くずフィルターで糸くずを完全に取り切れない製品に問題があるのではないか。	消費者	8月
22	洗濯機	最近、新居に引っ越した。昨年、量販店で購入した全自動洗濯機を引っ越し業者に移設してもらった。10日ほど後に水漏れによりフローリングが損傷していることに気づいた。引っ越し業者に申し出たところ、洗濯機側の給水ホース受けが破損しているとのこと。フローリング修復費の負担を約束した。ところが後日、作業前から不良があったため、被害の補償はしないとの主張に変わった。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	8月
23	洗濯機	3年前に量販店にて購入したドラム式洗濯乾燥機。最近リフォームした際に当該製品から水漏れし、防水パンも割れており、床が損傷していることが判明した。メーカーは当該製品からの水漏れは部品故障によるものと修理を実施。ただし、床の補償はしないとの見解。防水パンは45年前に設置したもの。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	8月

24	洗濯機	昨日、ドラム式洗濯乾燥機からリビング全体、広範囲に水漏れし、一部床が損傷した。販売店とメーカーが調査したところ、柔軟剤投入口にティッシュペーパーが詰まっていたことが原因。消費者責任であり、被害の補償はできないとのこと。詰まっても被害が生じない安全装置など設けるべきである。納得できない。	消費者	10 月
25	洗濯機	購入してすぐに洗濯機から就寝中に水漏れ。古いタンスに被害が生じた。製品は修理のためメーカーが引き上げているが交換用の洗濯機は未着である。新たにドレンパンを設置したい。ドレンパンの費用、コインランドリー代をメーカーに求めたが実害の補償しか行わないとの回答。見舞金程度は対応して欲しい。	消費者	11 月
26	洗濯機	2018 年に量販店で購入したドラム式洗濯乾燥機。就寝前に乾燥モードで運転、3 時間後に本体から給水ホースが外れ、水漏れししていることに気づき、蛇口を閉めて水漏れを止めた。床、床下、隣室の畳などが損傷。メーカーに損害賠償請求することは可能か。	消費者	12 月
27	洗濯機	本年 3 月に量販店で購入したドラム式洗濯乾燥機。運転中にガタガタと大きな音がして傾きながら動き壁に傷が生じた。洗濯機のフタがロックされた状態であったのでこじ開けて洗濯物を取り出した。メーカーに製品の無償交換だけでも要求したい。	消費者	12 月
28	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機の排水口または下水の排水口が詰まったことにより床が水浸しとなり、損傷した。メーカーに損害賠償請求したい。	消費者	12 月
29	洗濯機	2025 年 3 月に量販店で購入した縦型洗濯機。2 か月程度帰省し、9 月に自宅に戻ったところ水漏れによるフローリングの破損を発見した。設置業者、メーカーが訪問するが原因特定できず。メーカーは回収した製品を調査し異常無しの回答だが、メーカーにフローリングの損害賠償請求を行いたい。	消費者	1 月
30	洗濯機	購入年月不明の縦型洗濯機。本体が爆発したように異常振動し賃貸住宅の壁に穴が開いた。メーカーに使用上の問題と回答されたが、納得がいかない。	消費者	1 月
31	洗濯機	2025 年 7 月に量販店で購入したドラム式洗濯機。洗濯中に水漏れが発生し、階下の住人からの連絡で発覚。パッキンに洗濯物が絡んでおり、その隙間から水が漏れていた。パッキンに異常が生じたら自動停止すべきだとメーカーに申し出たところ、そのような機能は無いとの回答であった。メーカーの回答に納得できない。	消費者	2 月

32	洗濯機	2025 年 5 月に量販店から購入。本体が爆発し壁に穴が開いた。メーカー調査では洗濯してはいけない物を洗ったことが原因との回答。メーカーの対応に納得できない。	消費者	2 月
33	洗濯機	毛布モードで使用したところ大量の水漏れが発生、洗面所が水浸しになった。メーカーより水量を減らした使用方法を案内されたが症状改善せず、返金提案を受けている。異臭がしており洗面所の床下の腐食が懸念され、住宅メーカーへ調査依頼中。今後の対応について相談したい。	消費者	3 月
34	洗濯機	量販店で購入したタテ型洗濯乾燥機。シーツ 2 枚を脱水時に大きく振動して本体が破損。ドアと背面の壁に穴が開いた。メーカーからは安全装置が作動する前に異常振動が発生したと想定され、修理は可能だが購入と同等の費用が発生するとの回答。無理に大量の洗濯物を投入した認識はなく、本体だけでも無償対応の交渉をしたい。	消費者	3 月
35	掃除機	2023 年に量販店で購入したコードレススティッククリーナーの持ち手部分にクラックが生じ、掃除中にクラックに指を挟み血豆ができた。メーカーは写真からクラックは消費者起因と判定、量販店の長期保証の対象外との見解に納得できない。	行政	4 月
36	掃除機	昨年購入したロボット掃除機が掃除中、階段から落下し床と壁紙が損傷した。メーカーに申し出たところ、製品交換及び床と壁紙の損傷部分の修復費を負担するとの申し出があった。新築の家なので部分修復では意匠差が目立つため、床や壁紙の全面張替えを求めたいが妥当か。	消費者	5 月
37	掃除機	大手ネットモールにて購入した海外製のスティック型掃除機を充電していたところ、バッテリーが爆発し、賃貸住宅の床や壁に被害が生じた。現在、消防が製品を引き上げ原因調査中。大手ネットモールから海外メーカー連絡先を伝えられた。メーカーは製品が原因であれば被害の補償を行うと言っている。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	7 月
38	掃除機	水拭き機能付きロボット掃除機を就寝中に運転させた。翌朝、当該製品から多量に水漏れし、フローリングが反り返っていた。メーカーは製品交換するとのこと。フローリングの補修は自身の保険で対応できるがメーカーとの交渉はどのようにすべきか。	消費者	9 月

39	掃除機	2018年に購入したロボット掃除機。最近、フローリングに1m×1cmの傷があることに気づいた。メーカーに損害賠償請求したがアフターサービス終了した製品であり補償しないと言われた。弁護士に相談したところ、製品起因の傷であることを証明する必要があると言われた。調査機関を教えてほしい。	消費者	10月
40	掃除機	2021年に購入したロボット掃除機。7月に本体から出火し、床の一部が損傷した。メーカー調査では電池セルの内部短絡による発火とのことであった。床修復は自身の火災保険で対応した。製品代金はメーカーから返金となった。その他メーカーにどのような対応を求めることができるか。	消費者	10月
41	浴室換気 暖房機	今年の4月賃貸マンション設置の2011年製浴室換気暖房機から出火し、浴室、脱衣所が焼損、家財も煙等で汚損した。消防が調査したところ、部品の経年劣化が原因との見解。火災保険にて損害は補償されたがマンションの別な住戸への移動などの負担への補償をメーカーに申し出たところ、見舞金の提案を受けた。この提案が妥当なのか貴センターの意見を教えてほしい。	消費者	9月
42	扇風機	2011年製扇風機。プラグから火が出て床が焦げた。メーカーは設計標準使用期間を経過しているので補償しないと言っている。今後どのように対応すれば良いか。	行政	9月
43	扇風機	2025年3月にネット通販で購入したコードレス扇風機。翌年1月にベーススタンド部より出火。原因調査のため、現品は消防が回収。被害は壁クロス・フローリング・家財の一部。今後の対応について相談したい。	消費者	1月
44	空気清浄機	3か月前に大手ネットモールにて購入したオゾン脱臭器。製品から発火し、近傍のメタルラックが焦げた。大手ネットモールのレビューに本件事故内容を書き込みしたいが上手くできない。どうすれば良いか。	消費者	6月
45	加湿器	先月量販店にて購入したスチーム式加湿器。使用中に異音がしたので妻が様子を見ようとフタに手を触れたところフタが跳ね上がり、熱湯が飛び出して手足に火傷を負った。救急車にて医療機関に運ばれ、2度の火傷の診断。メーカーに損害賠償請求したい。	消費者	12月
46	加湿器	最近購入した加熱式加湿器。異音がしたのでふたを開けたら熱湯が吹き出して火傷をした。家電製品PLセンターを紹介して良いか。	行政	2月

47	電気温水器	マンションオーナーからの相談。20 年前に 60 戸に設置した電気温水器が老朽化しているので順次新しい製品と交換している。新製品では、トイレなどの修理の際、水道の元栓を締めると温水器のタンク内のお湯が逆流しトイレ、シャワー、洗面所などから流れ出る。危険なので貴センターからメーカーにリコールするよう指導してほしい。	消費者	5 月
48	電気温水器	分譲マンション住戸の機械室に設置した電気温水器から水漏れが発生。点検口から製品の確認ができず、後日、メーカーが板を外すなどして、製品と被害の確認を行う予定。メーカーが無償修理対応を告知している対象製品の可能性もあるとのこと。メーカーに被害の補償を求めることは可能か。	消費者	7 月
49	温水洗浄便座	2022 年に購入。温水機能を使用したところ、高温の温水が出て軽い火傷を負った。メーカーに相談すると有償修理になるとのこと。納得できない。	消費者	4 月
50	電気ストーブ	購入から 8 年間保管していた電気ストーブを初めて使用した。80 c m ほど離れたところにて首振りにて使用。2 時間ほど経過した時点で顔面右側が赤くなりピリピリした感覚。火傷と思う。電気ストーブが原因だと思うが貴センターの見解を聞きたい。	消費者	11 月
51	電気ストーブ	3 年前にネット通販で購入したパネルヒーター。ペットの犬のためにソファの上に置き、運転したまま外出。帰宅したところ、火災が発生していた。ソファ、床、天井が一部焼損、酸欠にて犬も死亡。消防が製品を回収し、調査する予定。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	1 月
52	電気温風器	昨年末ネットにて購入した空気清浄機能付き温風・扇風機。運転停止中に製品の電源プラグと壁コンセントから発煙。メーカーが製品を調査したところ、原因はトラッキングであり、製品交換は行うが壁コンセント等の補償はしないとのこと。納得できない。	消費者	4 月
53	電気温風器	5 年前に TV ショッピングにて購入した電気温風器。プラグを挿しているコンセント部分から火柱が上がってコンセントが焼損した。消防が製品を引き上げている。メーカーにコンセントの修復費を請求したい。	消費者	12 月

54	電気温風器	2025 年 11 月に通販で購入。翌年 1 月、運転したまま外出。帰宅したらプラグとコンセントが発火して床が焦げていた。メーカーに連絡したところ取扱説明書に延長ケーブルは使用しないでくださいと記載しているので、床の焦げに対する賠償責任はない。製品は修理するとの回答。メーカーの対応に納得がいかない。	消費者	1 月
55	電気温風器	2024 年購入の空気清浄機能付きファンヒーターによる火災。メーカーによる調査では本体電源プラグ内部から発火と判明。現段階でメーカーとは未交渉だが、補償を求めることは可能か。	消費者	1 月
56	電気温風器	2025 年 6 月に量販店で購入。使用後に足に水ぶくれが発生した。取扱説明書と異なった使用はしておらず、メーカーに賠償請求をしたい。	消費者	2 月
57	電気温風器	2024 年 11 月購入のファンヒーター。2025 年 12 月に火災が発生。消防はプラグからの発火と特定。メーカーは、取扱説明書に禁止事項として記載のある延長タップを使用していたことから製品起因による火災との消防見解に、異議申し立て中。今後の対応について相談したい。	消費者	2 月
58	電気温風器	2025 年 12 月にネット通販で購入した海外製セラミックヒーター。2026 年 2 月に製品より発火し、脱衣場の壁やドアに被害。消防通報後、製品は NITE で調査し製品起因と判定。損害賠償額の交渉について助言が欲しい。	消費者	3 月
59	その他電気 暖房機	パネルヒーターから異臭がしたため見ると製品の中央付近と近傍の壁が焦げていた。メーカーに電話したところ、応対者が外国人で話を通じない。今後、どのように対応すれば良いか。	消費者	5 月
60	その他電気 暖房機	2025 年 11 月にネット通販で購入した海外製電気足温器。12 月、4 回目の使用で製品もも裏の箇所が溶けており、ソファにも一部焦げ跡があった。海外メーカーにメールすると使用状況が悪いとの回答。それ以降返答もこない。ネットモールに相談しても状況は進展しない。今後の対応について助言が欲しい。	消費者	1 月
61	電気かみそり	最近、右の頬が腫れその 2 週間後には出血し凹んでしまった。皮膚科、形成外科、歯科を受診した。6 年程前に大手ネットモールにて購入したシェーバーによる傷が原因の可能性があるので、メーカーに相談したところ、当面、診断書取得費用はメーカーが負担するとのことであった。その後、メーカーから歯科については負担しないと言われた。歯科分も請求したい。	消費者	8 月

62	ヘアドライヤー	10 年前に購入したヘアドライヤーの電源コード本体付け部分からスパークし、手に軽い火傷を負った。メーカーに申し出ると経年劣化を含め使用上の問題との見解。ヘアドライヤーの寿命はどのくらいか。	行政	5 月
63	ヘアドライヤー	2 年前に大手ネットモールにて購入したヘアドライヤーの電源コード本体付け部分から大きな音とスパークが発生し、夫が太ももに、娘が脇腹に軽い火傷を負った。製品の購入代などメーカーに請求可能か。	消費者	5 月
64	ヘアドライヤー	3 年程前に量販店にて購入したヘアドライヤー。最近、使用中に爆発音がして吹き出し口から火花が出て手首に火傷を負った。床にも火花が落ちて損傷している。メーカーに申し出たところ製品交換するとのことであったが、治療費等の話はなかった。治療費や床補修費を請求することは可能か。	消費者	8 月
65	ヘアドライヤー	10 年程以前に購入したヘアドライヤー。最近、コンセントにプラグを刺したところ電源コードの本体付け根付近から発火し、床に敷いていたラグが焦げた。同様の事例はあるか。	消費者	9 月
66	ヘアドライヤー	13 年半使用。最近、妻が使用中、電源コード本体付け根付近から発火、T シャツが焦げた。メーカーに製品を送付したところ、電源コードにねじれがあり、使用上の問題で T シャツなどの被害は補償できないとのこと。妻はドライヤー使用に恐怖を感じており、慰謝料も請求したい。どうすれば良いか？	消費者	10 月
67	ヘアドライヤー	使用中に電源コード本体付け根部分から火花が出て火傷を負った。医療機関を受診したところ、薬を 2～3 日塗る程度の軽傷との診断であった。今後どのように対応すれば良いか。	消費者	12 月
68	ヘアドライヤー	2024 年に購入。使用中に電源コードの本体根元から突然発火し、手を火傷。メーカーからは使用状況による断線が原因なので、補償はしないと言われ納得できない。今後の対応について相談したい。	消費者	1 月
69	ヘアドライヤー	未使用時に製品ハンドル部が爆発し破損・融解した（コンセントは差している状態）。消防通報し、メーカーが現品を回収、調査するも原因特定はできず、状況より製品外の原因と推測された。コンセント交換の交渉は可能か。	消費者	3 月

70	その他 理美容機器	ネットで購入したラジオ波の美容痩身器。使用中にパーツが外れ、高温部分が直接皮膚に触れ鎖骨付近に火傷を負った。取扱説明書は英語と中国語表記のみでメーカー名など不明である。被害の賠償を求めたいがどうすれば良いか。	消費者	6月
71	ルーム エアコン	昨年6月に量販店にて購入。設置の際、コンセントに電源コードが届かなかったため、消費者が提供した延長コードを使用し、設置。最近、延長コードと壁コンセントが焦げた。工事業者等に修復費を請求できるか。	行政	4月
72	ルーム エアコン	2年前に量販店にて購入したルームエアコン。注文住宅でエアコン室内機設置用に壁を凹ませたスペースを設け、そこに設置。また、設置後室内機前面は格子でカバーしている。最近、エアコン室内機を取り付けた壁が水分で腐食していることに気づいた。メーカーから製品や設置工事に問題はなく、取付場所が原因との見解が示された。黄センターの意見を聞きたい。	行政	7月
73	ルーム エアコン	昨年、量販店にて購入したエアコン。今朝、室内機前面から水がしたたり落ちていることを発見。室内機下のテレビに水が掛かり、電源が入らなくなった。メーカーにエアコンの製品交換とテレビ故障の補償を求めたい。	消費者	9月
74	ルーム エアコン	3年前に量販店にて購入したエアコン。室内機から多量に水漏れし、カーテン、ベッド等に被害が生じた。メーカーサービスマンが点検したところドレン詰まりが原因とのこと。清掃により水漏れは改善した。製品交換と被害の補償をメーカーに要求したが断られた。納得できない。	消費者	9月
75	ルーム エアコン	室内機から大量に水漏れし、広範囲に渡り壁にシミが生じた。販売店が設置工事の不良を認め、被害補償をすることとなった。メーカーにも非があると考え文書を送付したところ、製品に問題は無いとの回答であった。メーカーから詫びがないことが不満である。	消費者	11月
76	ルーム エアコン	室内機の吹き出し口に子供が手を入れてケガをした。メーカーにメールにて安全性改善の意見を伝えた。メーカーからは善処するとの軽い回答であった。メーカーの対応に不満である。	消費者	11月
77	ルーム エアコン	本年1月、6月、8月にエアコン室内機から水漏れし、畳が汚損した。メーカーは畳の補償を実施。また、同時に合意書へのサインを要求した。そもそもメーカーの不始末にもかかわらず、合意書を交わすとの姿勢に納得できない。	消費者	12月

78	ルーム エアコン	1年半前に購入したエアコン室内機から水漏れし床が損傷した。メーカー調査では硫化水素による熱交換器の腐食が原因であり、熱交換器の無償交換は実施するが床の補償はしないとのこと。消費者宅は住宅街であり、硫化水素が発生する環境とは考え難く、製品の欠陥の可能性があるのでないか。	行政	12月
79	ルーム エアコン	2022年、新築時に住宅施工会社より購入。2025年8月、冷房運転中に、エアコンの効きが著しく低下。メーカーにて冷媒ガス補充および部品交換を実施。後日エアコン設置壁の裏側のウォークインクローゼット床面に、約100ml程度の水染みを確認。その後、壁・床・収納内部へ被害が拡大。その後の点検時、ドレン配管から多量のスライム状の汚れが排出された。メーカーからは冷媒ガス不足と水漏れとの因果関係はなく、ドレン配管は施工の範疇のため判断できないとの回答。メーカーの回答に納得できない。	消費者	1月
80	ルーム エアコン	エアコンを買い替え、設置した際に隠蔽配管の接続部（ズレ）から水漏れ。エアコンの設置業者はドレン管を隠蔽配管に接続しただけであり隠蔽配管部分について責任はないとの主張。隠蔽配管は18年程前に住宅メーカーが実施。どうすればよいか。	消費者	1月
1	ルーム エアコン	2021年、量販店から購入。冷房運転をしたまま外出したが、帰宅時には室温が50℃以上になっており、飼っていた多数のペットのほとんどが死亡してしまった。メーカーが調査したところ、基板へのアンモニアの付着が原因で誤作動し、暖房運転になったとの見解であった。納得がいかずメーカーに補償を求めたいが今後どのように対応すればよいか。	消費者	1月
82	除湿器	2013年に知人からプレゼントされた除湿機。最近、銀粉のようなもので部屋汚れるようになった。また、喉、肺、皮膚等に不調を感じるようになった。メーカーが除湿機を調査したところ組み立て不具合が原因でマイカ板が劣化損傷しているとのこと。メーカーは医療機関の初診費用、部屋のクリーニング代は負担するとのこと。しかし、将来、病気になった場合の補償は約束できないと言われた。納得できない。	消費者	6月
83	除湿器	3年前に購入した除湿機から8月に水漏れ。畳2-3枚に被害が生じ、自費で交換した。メーカーは製品交換するが、被害の補償は拒否。製品起因かどうかにも明確に答えない。補償を求めたい。	消費者	10月

84	除湿器	15年ほど前に購入した衣類乾燥除湿機。使用中に発煙し、部屋中に煙が充満。消防が出動した。その日から心臓も痛く、手が震えるような症状で医療機関を受診。その後、リコール対象製品であることが判明。現行品と交換するとのことであるが、もう使用するのが怖いので製品価格分を返金してほしいと依頼したが断られた。治療費の補償は検討するとのこと。対応に不満である。	消費者	12月
85	システムオーディオ	4月中旬に別居の高齢父宅にて火災発生。トイレに行っている間に7年ほど前に量販店で購入したラジカセの電源コード本体付け根付近から発火し、近傍のエアコン、カーテン等に延焼、消火器で消火を試みたが焼失した。父はメーカー、消防などどこにも連絡していない。これからメーカーに被害の補償を求めたいがどうすれば良いか。	消費者	5月
86	その他音響機器	ワイヤレスイヤホンが充電中に発煙し、賃貸住宅のキッチンカウンターの一部が焦げた。当該製品はメーカーHPに無償交換のお知らせが掲載されている。メーカーに賠償請求ができるか。	行政	4月
87	その他音響機器	大手ネットモールで購入した海外製ブルートゥースイヤホン。使用していると外耳炎になる。耳当てパッドを他の製品のパッドに替えると問題ない。パッドの材質が悪いと推測する。情報提供したい。	消費者	9月
88	その他音響機器	賃貸住宅にてリコール対象のブルートゥース音楽用スピーカーから発火し、火災となった。建屋の被害は火災保険の補償を受けた。火災保険対象外の被害補償についてメーカーと折合わない。どのように対応すれば良いか。	消費者	11月
89	その他音響機器	キッチンカーで使用しているポータブルスピーカーが爆発し周囲が焦げた。メーカーにはこれから製品を送付予定。交渉の進め方について助言が欲しい。	消費者	3月
90	その他音響機器	2022年に量販店で購入したポータブルスピーカー。充電中に爆発・発煙しマットレス他が、焦げた。消防通報済みで現品はこれから回収、調査予定。メーカーへメールで連絡したがいまだに連絡が無い。今後の進め方について助言が欲しい。	消費者	3月
91	パソコン	2015年12月に量販店で購入したノートパソコン。本年6月にマンション居室にて火災が発生。現在、消防にて原因調査中、当該パソコンが発火源の可能性のある模様。当該モデルの発売時期は2015年9月である。PL法の時効が製品を流通に引き渡し後、10年となっている。時効が心配であるが、今後どのようにすれば良いか。	消費者	8月

92	パソコン 関連機器	量販店で購入したパソコン用ワイヤレスキーボード。付属のアルカリ電池から液漏れしており、電解液で畳が損傷した。キーボードメーカーに申出たが相手にしてもらえなかった。貴センターにてメーカーを指導してほしい。	消費者	4 月
93	パソコン 関連機器	パソコン用のモバイルキーボードをハッチバック自動車のカーゴスペース内に 3 時間ほど置いた後、そのまま、30 分ほど走行し、コンビニに入った。戻ると当該キーボードから発煙し、カーゴスペース内装が溶けていた。メーカーは高温になる車内に放置したことが原因で補償はしないとのこと。走行中はエアコンを使用していたので発煙時は高温ではないので納得できない。	行政	9 月
94	パソコン 関連機器	社員の在宅勤務用に約 1 年前に購入したパソコン用モニター。社員自宅の壁コンセントに当該モニターの電源プラグを差し込んで使用していたところ、火花が出てプラグ周辺が焦げた。どのように対応すれば良いか。	消費者	11 月
95	ネットワー ク関連機器	2、3 年前に購入したスマートスピーカー。コンセントを外した状態で発煙発火し、部屋中に煤が付着した。メーカーに被害の補償を求めたい。	消費者	2 月
96	LED 器具	ネットで購入した LED シーリングライト。昨晚、製品から発煙し、周辺の天井が 20cm くらいの範囲で焦げた。どのように対応すれば良いか。	消費者	8 月
97	配線器具	2021 年に専門店で購入したトラッキング防止機能付き 4 口のテーブルタップ。昨年 11 月に全焼火災が発生。消防の調査では、テーブルタップが火元であるが原因は不明とのこと。トラッキングの可能性もあると言われた。メーカー名は不明であるが、販売店が調査のため、事故品を引き取りたいと言っているが渡して良いか。今後どのように対すれば良いか。	消費者	10 月
98	延長コード	延長コードに炊飯器、電子レンジ、トースターを接続し使用していた。焦げたような臭いを感じたため電気工事士に連絡し、キッチンボードを移動すると延長コードの電源プラグ側壁面付近が焦げて断線していた。また、近傍の壁面収納が焦げてしまった。延長コードのメーカーに壁面収納の修復費及び電気工事士の調査費用を請求したい。	消費者	4 月

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	A V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			
電気洗濯機 洗濯乾燥機		電気こたつ	
		その他電気暖房器	充電式及び

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

地デジ/BS/CS アンテナ AV プロジェクター等		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	
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 カーオーディオ その他民生用電子機器	ワイヤレス含む 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
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 タブレット端末 外部記憶装置	自作パソコン除く 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 ルーター	
ファクシミリ		モデム	
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	LAN スイッチ・ハブ等	
インターホン			

6. 電球・照明器具等

製品名	備考	製品名	備考
白熱電球 一般照明用電球 ハロゲン電球 豆球等	自動車用除く	LED ランプ 白熱灯器具 蛍光灯器具 LED 器具	
蛍光灯ランプ		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 コンセント スイッチ テーブルタップ等		住宅用分電盤	

8. 電池・携帯電灯等

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

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

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
2025 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：2026 年 7 月