



認証番号：第3号

認証年月日：2007年9月21日

2017 年度

家電製品 P L センター 年次報告書

2018 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: <http://www.aeha.or.jp/plc/>

目 次

2017 年度事業報告

1. 2017 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）製品別状況	2
（3）月別状況	4
（4）都道府県別状況	5
（5）相談等受付件数の推移	6
2. 情報開示及び広報活動等	
（1）情報開示	9
（2）広報活動	9
（3）会議等	10
3. 2017 年度に終了した斡旋案件事例	11
4. 2017 年度の主な拡大損害事故相談事例	12
家電製品 P L センターが業務の対象とする家電製品 [参考]	25

2017 年度事業報告

1. 2017 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

2017 年度の相談等受付件数は、1,874 件(前年比 95%)でした。その中で 1,872 件が相談案件で、斡旋手続の依頼を受けた案件は 2 件でした。

相談案件では、拡大損害事故に係わる相談が 186 件で前年比 119%と増加し、非拡大損害事故相談は減少したものの、損害事故相談合計では 303 件で前年比 101%とやや増加しました。また、斡旋案件の 2 件は、照明器具の落下による床暖房フローリング面の損傷による紛争と冷蔵庫背面の壁面に発生したカビによる損害の紛争です。照明器具については、当センターの斡旋案に合意し解決しましたが、冷蔵庫については、2017 年度中に終了せず、2018 年度に持ち越して斡旋手続を進めています。

	受付件数	前年比	構成比
拡大損害事故相談※1	186	119%	9.9%
非拡大損害事故相談※2	117	82%	6.2%
損害事故相談※3	303	101%	16.2%
一般相談※4	1,569	93%	83.7%
相談案件計	1,872	95%	99.9%
斡旋案件※5	2	100%	0.1%
総受付件数	1,874	95%	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、当センターが斡旋した案件。

② 相談者別

相談者別では、一般消費者が 1,088(前年比 94%)で構成比が 58.1%と多く、続いて消費生活センターを主とした行政が 703 件(前年比 99%)で構成比が 37.5%になっています。一般消費者のうち行政の紹介を受けて当センターに相談をされた方が約 6 割(全体の 34.0%)おられ、全体の 71.5%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	1,088	94%	58.1%
（うち行政の紹介）	(638)	(89%)	(34.0%)
事業者※6	38	51%	2.0%
行政※7	703	99%	37.5%
その他	45	102%	2.4%
総受付件数	1,874	95%	100.0%

行政関与
➤ 71.5%

※6 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。

※7 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

ルームエアコンから冷蔵庫までの上位 5 製品は、順位変動はあるものの例年上位で全体の 43%を占めています。全体の受付件数が前年比 95%と減少する中、ルームエアコンが前年比 119%と増加し、件数も 1 位で突出しています。また、テレビや洗濯機、冷蔵庫といった大物家電製品が減少する一方、パソコンや携帯電話、映像記録再生機等が増加しています。

		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	225	119%	12.0%	1 位	ルームエアコン	189
2 位	テレビ	163	90%	8.7%	2 位	テレビ	181
3 位	パソコン※1	162	107%	8.6%	3 位	洗濯機※2	168
4 位	洗濯機※2	133	79%	7.1%	4 位	パソコン※1	151
5 位	冷蔵庫	123	85%	6.6%	5 位	冷蔵庫	144
6 位	掃除機	69	95%	3.7%	6 位	掃除機	73
7 位	携帯電話※3	55	128%	2.9%	7 位	電子レンジ	48
8 位	映像記録再生機※4	50	109%	2.7%	8 位	映像記録再生機※4	46
9 位	電子レンジ	46	96%	2.5%	9 位	携帯電話※3	43
10 位	電気ストーブ	38	136%	2.0%	10 位	電気炊飯器	34
1～10 位計		1,064	—	56.8%	1～10 位計		—
合 計		1,874	95%	100.0%	合 計		1,981

※1 タブレット端末含む ※2 洗濯乾燥機含む ※3 スマートフォン含む ※4 BD・DVD 記録再生機等

②損害事故相談

損害事故に関する相談は、洗濯機が前年比 65%と減少したものの、件数では昨年に引き続き 1 位と多くなっています。また、テレビ、パソコン、充電器、携帯電話のデジタル家電製品が増加しています。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	洗濯機※2	24	65%	7.9%	1 位	洗濯機※2	37
2 位	ルームエアコン	22	96%	7.3%	2 位	ルームエアコン	23
3 位	テレビ	18	150%	5.9%	3 位	冷蔵庫	16
4 位	パソコン※1	17	142%	5.6%	4 位	掃除機	16
5 位	充電器※5	16	123%	5.3%	5 位	ヘアドライヤー	14
6 位	携帯電話※3	15	375%	5.0%	6 位	充電器※5	13
7 位	電気ストーブ	13	130%	4.3%	7 位	テレビ	12
8 位	掃除機	11	69%	3.6%	8 位	パソコン※1	12
9 位	冷蔵庫	10	63%	3.3%	9 位	電気ストーブ	10
10 位	電子レンジ	10	200%	3.3%	10 位	扇風機	8
1～10 位計		156	—	51.5%	1～10 位計		161
合 計		303	101%	100.0%	合 計		299

※1 タブレット端末含む ※2 洗濯乾燥機含む ※3 スマートフォン含む

※5 携帯電話やタブレット端末用の市販の充電器 [当センターの対象とする家電製品ではありません]

②ー i 拡大損害事故相談

損害事故相談のうち拡大損害事故に関する相談は、洗濯機が前年比 77%と減少したものの昨年に引き続き 1 位で、水漏れによる床等の損害事故が多くなっています。続いて、充電器、パソコン、携帯電話が増加し上位を占めていますが、充電中のバッテリーや AC アダプターからの発煙、発火等によるものが増加しています。このことが、拡大損害事故相談が前年比 119%と増加している要因と考えられます。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	洗濯機※2	20	77%	10.8%	1 位	洗濯機※2	26
2 位	充電器※5	14	175%	7.5%	2 位	冷蔵庫	15
3 位	パソコン※1	13	325%	7.0%	3 位	ルームエアコン	13
4 位	携帯電話※3	11	367%	5.9%	4 位	ヘアドライヤー	10
5 位	ルームエアコン	10	77%	5.4%	5 位	充電器※5	8
6 位	電気ストーブ	10	167%	5.4%	6 位	掃除機	7
7 位	テレビ	9	450%	4.8%	7 位	電気ストーブ	6
8 位	冷蔵庫	9	60%	4.8%	8 位	パソコン※1	4
9 位	掃除機	6	86%	3.2%	9 位	ヒートポンプ 給湯機	3
10 位	LED 器具	6	—	3.2%	10 位	扇風機	3
1～10 位計		108	—	58.1%	1～10 位計		95
合 計		186	119%	100.0%	合 計		156

※1 タブレット端末含む ※2 洗濯乾燥機含む ※3 スマートフォン含む

※5 携帯電話やタブレット端末用の市販の充電器 [当センターの対象とする家電製品ではありません]

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では、件数は少ないものの電子レンジによる相談が 10 件と増えています。これは、製品の不具合が原因のもの以外に、庫内の汚れや食品カスが炭化し発火したと思われる事故がありました。また、ルームエアコンやテレビについては、電気部品からの発煙、発火、異臭等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	12	120%	10.3%	1 位	洗濯機※2	11
2 位	電子レンジ	10	200%	8.5%	2 位	ルームエアコン	10
3 位	テレビ	9	90%	7.7%	3 位	テレビ	10
4 位	掃除機	5	56%	4.3%	4 位	掃除機	9
5 位	配線器具	5	100%	4.3%	5 位	パソコン※1	8
6 位	電気温風器	5	500%	4.3%	6 位	LED 器具	6
7 位	映像記録再生機※4	5	500%	4.3%	7 位	充電器※5	5
8 位	洗濯機※2	4	36%	3.4%	8 位	扇風機	5
9 位	パソコン※1	4	50%	3.4%	9 位	電子レンジ	5
10 位	携帯電話※3	4	400%	3.4%	10 位	配線器具	5
1～10 位計		63	—	53.8%	1～10 位計		74
合 計		117	82%	100.0%	合 計		143

※1 タブレット端末含む ※2 洗濯乾燥機含む ※3 スマートフォン含む ※4 BD・DVD 記録再生機等

※5 携帯電話やタブレット端末用の市販の充電器 [当センターの対象とする家電製品ではありません]

③一般相談

製品の品質や安全性、苦情等の一般相談は、1,569 件で前年比 93%と減少しています。そのうち苦情に関するものが 900 件(前年比 93%)あり、一般相談件数に占める割合は前年度とほぼ同じ 57.4%と高くなっています。受付件数が多い製品は、苦情も多い傾向にあります。特にパソコンや映像記録再生機は、苦情の占める割合が高くなっています。

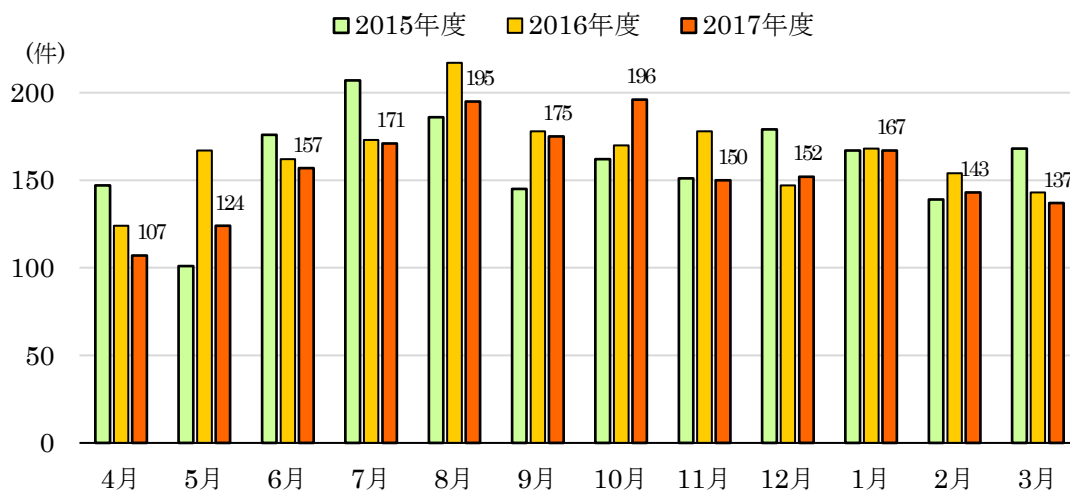
苦情の内容は、サービス関連のものが多く、修理費が高い、保証期間中(販売店等の延長保証含む)なのに有償と言われた、補修部品がない等があります。また、サービス時の対応や据付工事に関する苦情も寄せられています。

		受付件数			苦情件数		
			前年比	構成比		前年比	受付件数比
1 位	ルームエアコン	203	122%	12.9%	116	121%	57.1%
2 位	パソコン※1	145	104%	9.2%	113	100%	77.9%
3 位	テレビ	145	86%	9.2%	98	88%	67.6%
4 位	冷蔵庫	112	88%	7.1%	77	95%	68.8%
5 位	洗濯機※2	109	84%	6.9%	75	84%	68.8%
6 位	掃除機	58	102%	3.7%	38	95%	65.5%
7 位	映像記録再生機※4	45	100%	2.9%	33	94%	73.3%
8 位	携帯電話※3	40	103%	2.5%	23	96%	57.5%
8 位	電子レンジ	36	84%	2.3%	15	88%	41.7%
10 位	電気炊飯器	31	94%	2.0%	20	111%	64.5%
	1～10 位計	924	—	58.9%	608	—	65.8%
	合 計	1,569	93%	100.0%	900	93%	57.4%

※1 タブレット端末含む ※2 洗濯乾燥機含む ※3 スマートフォン含む ※4 BD・DVD 記録再生機等

(3) 月別受付状況

2017 年度は 4～5 月の受付件数が少なかったものの、6 月以降はルームエアコンの問い合わせが増え、概ね 150 件を超えて推移しました。また、10 月は 196 件と多くなっていますが、ルームエアコンをはじめ相談の多い上位 5 製品が多くなっていることに加え、携帯電話やタブレット端末用の市販品の充電器の相談が 9 件あり、うち 5 件は拡大損害事故の相談でした。



(4) 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をみたら、全国計が 14.8 件/100 万人に対し、関東、北陸、近畿地区が全国計を上回り、東京都、石川県、兵庫県が 24 件/100 万人以上と多くなっています。これに対し、受付件数が 5 件/100 万人に満たない県が、岩手県、秋田県、山形県、群馬県、徳島県、高知県、長崎県、大分県、沖縄県となっています。これらの県では、相談自体が少ないかもしれませんが、当センターの認知度が低いことが要因とも考えられ、積極活用いただくよう働きかけて参ります。

	受付 件数	前年比	構成比	件数／※ 100 万人
北海道	65	103%	3.5%	12.2
青森県	9	180%	0.5%	7.0
岩手県	3	100%	0.2%	2.4
宮城県	40	98%	2.1%	17.2
秋田県	3	150%	0.2%	3.0
山形県	5	100%	0.3%	4.5
福島県	15	125%	0.8%	8.0
東北計	75	110%	4.0%	8.5
茨城県	34	87%	1.8%	11.8
栃木県	33	97%	1.8%	16.9
群馬県	9	35%	0.5%	4.6
埼玉県	118	83%	6.3%	16.1
千葉県	106	97%	5.7%	17.0
東京都	334	85%	17.8%	24.3
神奈川県	157	87%	8.4%	17.1
関東計	791	86%	42.2%	18.3
新潟県	16	114%	0.9%	7.1
長野県	19	68%	1.0%	9.2
山梨県	16	94%	0.9%	19.4
甲信越計	51	86%	2.7%	9.9
富山県	19	83%	1.0%	18.0
石川県	28	175%	1.5%	24.4
福井県	10	125%	0.5%	12.8
北陸計	57	121%	3.0%	19.1
岐阜県	23	100%	1.2%	11.5
静岡県	43	100%	2.3%	11.7
愛知県	79	91%	4.2%	10.5
三重県	18	41%	1.0%	10.0
東海計	163	83%	8.7%	10.9
滋賀県	28	156%	1.5%	19.8
京都府	34	121%	1.8%	13.1
大阪府	109	77%	5.8%	12.4
兵庫県	135	142%	7.2%	24.5
奈良県	22	96%	1.2%	16.3
和歌山県	11	220%	0.6%	11.6
近畿計	339	109%	18.1%	16.4
鳥取県	3	100%	0.2%	5.3
島根県	11	—	0.6%	16.1
岡山県	25	114%	1.3%	13.1
広島県	38	123%	2.0%	13.4
山口県	30	100%	1.6%	21.7
中国計	107	124%	5.7%	14.5
徳島県	2	67%	0.1%	2.7
香川県	21	191%	1.1%	21.7
愛媛県	12	71%	0.6%	8.8
高知県	2	33%	0.1%	2.8
四国計	37	100%	2.0%	9.8
福岡県	80	123%	4.3%	15.7
佐賀県	18	180%	1.0%	21.8
長崎県	6	86%	0.3%	4.4
熊本県	25	58%	1.3%	14.2
大分県	3	25%	0.2%	2.6
宮崎県	23	256%	1.2%	21.1
鹿児島県	29	81%	1.5%	17.8
沖縄県	5	50%	0.3%	3.5
九州計	189	98%	10.1%	13.2
全国計	1,874	95%	100.0%	14.8

※「件数／100 万人」は、人口 100 万人あたりの受付件数です。人口は、2017 年 10 月 1 日時点の総務省人口推計より。

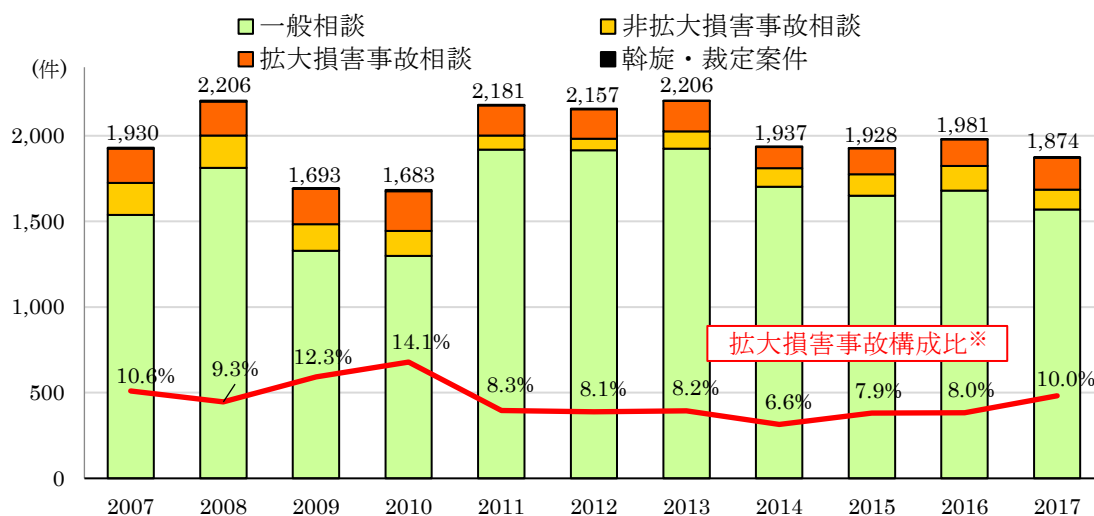
（５）相談等受付件数の推移

①受付内容別

1995年の当センター開設以来23年間の累計総受付件数は、39,567件となりました。最近数年の総受付件数は、2,000件弱で推移しており、ほとんどが相談案件で、斡旋・裁定案件は1～3件／年となっています。

PL法に関連する拡大損害事故相談と斡旋・裁定案件を足した拡大損害事故に関する構成比は、2011年度以降8%程度で推移していましたが、2017年度は10.0%と高くなっています。前述（（２）②－i 拡大損害事故相談）の通り、充電器、パソコン、携帯電話に関する受付件数が増えたことが一つの要因と考えられます。

（詳細は、7ページのデータを参照）

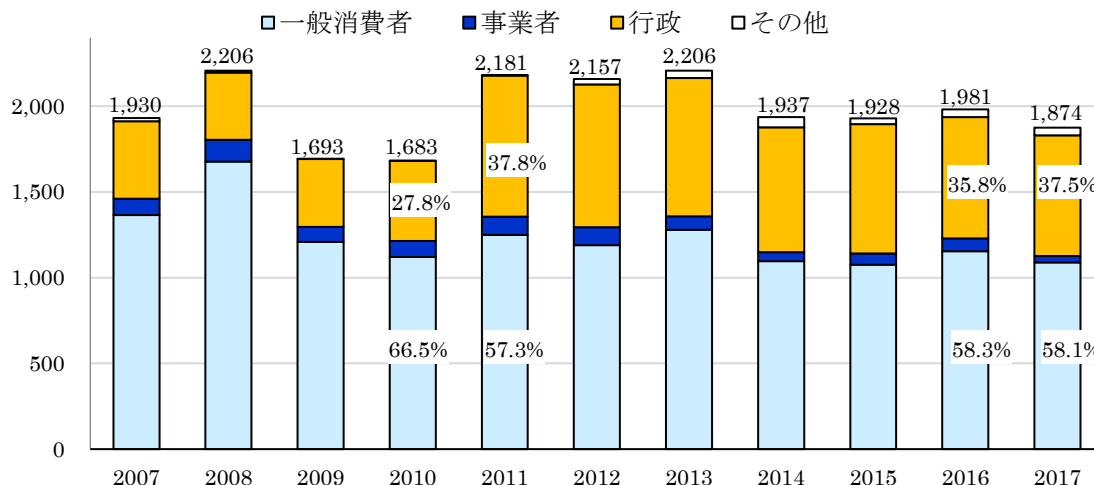


※拡大損害事故構成比＝（拡大損害事故相談＋斡旋・裁定案件）／総受付件数

②相談者等別

消費生活センターの設置件数が多くなってきた2011年以降は、消費生活センターを主とした行政からの相談が4割弱、一般消費者からの相談が6割弱で推移しています。

（詳細は、8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 案件計	損害事故 相談			一般※ ⁴ 相談	斡旋※ ⁵ ・裁定 案件
			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		
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
累計	39,567	38,838	5,367	3,086	2,281	33,471	729

※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※6	構成比	行政※7	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%
累計	39,567	24,147	61.0%	3,779	9.6%	10,720	27.1%	921	2.3%

※6 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。

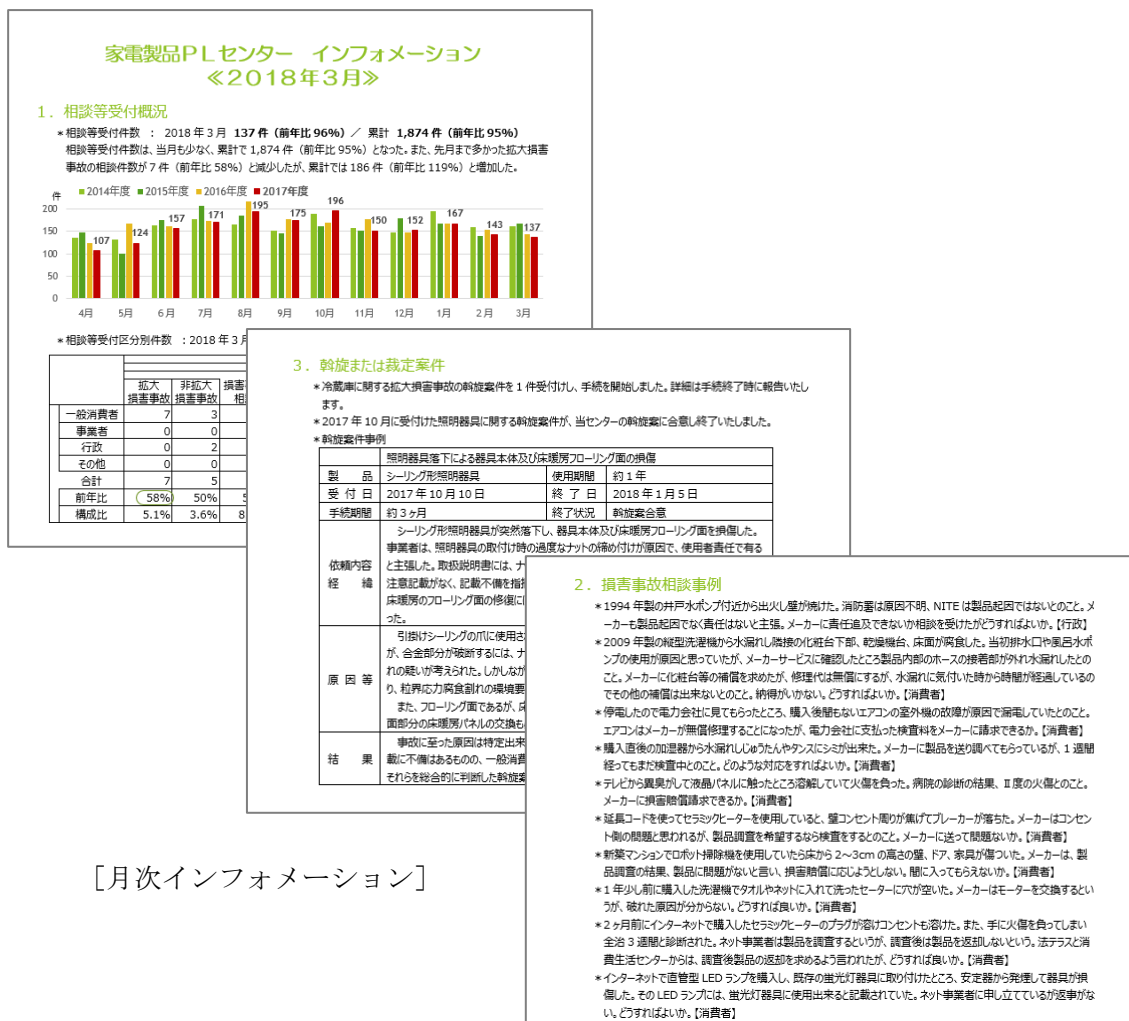
※7 行政：消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関。

2. 情報開示及び広報活動等

(1) 情報開示

2016 年度年次報告書を 7 月に協会サイトに掲載するとともに、毎月初に「月次インフォメーション」を発行し協会サイトに掲載しました。なお、6 月の「月次インフォメーション」からは、製品事故の再発防止、未然防止並びに当センターの活用推進を目的に、主な拡大損害事故相談事例を紹介するようにしました。

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いました。特に、重大な事故相談については、発生都度、情報提供を行いました。



〔月次インフォメーション〕

(2) 広報活動

消費生活センター等の関係機関との交流会を通じて、当センターの事業内容を周知し、一般消費者からの相談に対しての連携強化を図りました。2017年度については、当協会と公益社団法人全国消費生活相談員協会との交流会を7支部8地区にて実施し、その中で当センターの事業内容や相談受付状況等を紹介させていただきました。また、関係工業会や当協会の製品安全関連の委員会等を通じて、当センターの活動状況を紹介し、当センター事業への理解を深めました。

団体・対象者等	実施日	主な内容
(公社)全国消費生活相談員協会 北海道支部 北海道相談員 東北支部 秋田県相談員 関東支部 東京都相談員 北陸支部 福井県相談員 中部支部 愛知県相談員 関西支部 岡山県相談員 関西支部 広島県相談員 九州支部 大分県相談員	2017/9/30(土) 2017/11/11(土) 2017/12/2(土) 2017/10/21(土) 2018/2/3(土) 2017/10/28(土) 2017/12/9(土)	・ PL センターの概要 ・ 2016 年度相談等受付状況 ・ 相談・斡旋事例紹介
(一社)日本冷凍空調工業会 家庭用空調機安全専門委員会	2017/7/24(月)	・ 2016 年度活動報告 ・ 相談・斡旋事例紹介
(一社)電子情報技術産業協会 安全委員会他	2017/9/11(月)	
(一社)日本配線システム工業会 普及啓発委員会	2017/10/19(木)	
当協会 製品安全技術 WG	2017/5/17(水)	
当協会 賛助会員向け報告会	2017/7/13(木)	
当協会 製品安全委員	6 回／年	・ 最新の相談等受付状況
当協会 消費者組織交流委員会	4 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するとともに、関係工業会との連絡会にて規程類の改正や対象製品の見直しについて検討を行いました。また、他製品分野の PL センターとの交流会に参加しました。

会議名	開催日	主な議題
第 45 回 運営協議会	2017/10/23(月)	・ 2016 年度事業報告及び収支決算 ・ 2017 年度上期活動報告
第 46 回 運営協議会	2018/3/19(月)	・ 2017 年度(～2017 年 2 月)活動報告 ・ 2018 年度事業計画及び収支予算 ・ 規程類の改正について
第 49 回 家電製品 PL センター連絡会	2017/5/22(月)	・ 2016 年度事業報告及び収支決算 ・ 2016 年度活動報告
第 50 回 家電製品 PL センター連絡会	2017/11/7 (火)	・ 規程類の改正、対象製品について ・ 2018～2020 年度賛助会費について ・ 2017 年度上期活動報告
PL センター交流会	2017/6/16(金)	・ 他製品分野 PL センターとの情報交換

3. 2017 年度に終了した斡旋案件事例

2017 年度に当センターで斡旋手続を実施し終了した斡旋案件事例です。

	照明器具落下による器具本体及び床暖房フローリング面の損傷		
製 品	シーリング形照明器具	使用期間	約 1 年
受 付 日	2017 年 10 月 10 日	終 了 日	2018 年 1 月 5 日
手続期間	約 3 ヶ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	シーリング形照明器具が突然落下し、器具本体及び床暖房フローリング面を損傷した。事業者は、照明器具の取付け時の過度なナットの締め付けが原因で、使用者責任で有ると主張した。取扱説明書には、ナットの締めすぎによる照明器具の落下の可能性に関する注意記載がなく、記載不備を指摘したところ不備を認め、製品の引き取りに応じた。しかし、床暖房のフローリング面の修復には応じず、交渉が難航したため、損害賠償の斡旋依頼となった。		
原 因 等	引掛けシーリングの爪に使用されている合金部分が破断して照明器具が落下したものの、合金部分が破断するには、ナットの締めすぎという力学的要因の他に周囲の環境条件等による合金の腐食の疑いが考えられた。しかしながら、一般消費者宅の当時の使用環境は検証不能であり、合金が腐食する環境要因の特定には至らず原因不明と判断した。 また、フローリング面であるが、床暖房機器メーカーに照会した結果、修復するフローリング面部分の床暖房パネルの交換も必要であることを確認した。		
結 果	事故に至った原因は特定出来なかったが、顧問弁護士の助言のもと、取扱説明書の記載に不備はあるものの、一般消費者の取付け行為に起因する部分も一定程度あるとした。それらを総合的に判断した斡旋案を提示し、両者から合意が得られた。		

4. 2017 年度の主な拡大損害事故相談事例

2017 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。

No	製品	相談内容	月	相談者
1	洗濯機	3 年前に 3 階(戸建て)に設置した洗濯機(長期保証には入っている)から水漏れがして水浸しになった。どうすればいいか。設置は引っ越し業者。防水パンは、住宅メーカーが大丈夫と言ったので付けなかった。	5 月	消費者
2	洗濯機	寝袋を洗ったら洗濯機が爆発して壁に穴があいた。メーカーは取り合ってくれない。	6 月	消費者
3	洗濯機	防水性のシーツを洗濯したら洗濯機が爆発し(暴れ)、壁にキズがついた。取扱説明書に防水性のものは洗濯しないよう注意が記載しており、メーカーは一切対応してくれないという相談が入っている。	7 月	行政
4	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機でブラウスが焦げ小さい穴が空いた。メーカーが一度見て、後日本体を修理することになっているが、焦げではなくシミだと言う。クリーニング店は焦げていると言う。メーカーの言い分に納得いかない。	8 月	消費者
5	洗濯機	3 年前購入の縦型洗濯乾燥機から水漏れし、床と壁を損傷した。メーカーはゴミ詰まりが原因の可能性を示唆、現品を持ち帰り調査することとなった。自身加入の保険会社では、保険の対象外とのこと。今後、どうすればよいか。	9 月	消費者
6	洗濯機	築 4 年の家で、8 月に買った洗濯機から水漏れし、床の修復や洗面台の交換等の見積もりを取ったが、メーカーは全額でなく減価償却分を引いた額しか支払えないという。そういうものなのか。	9 月	消費者
7	洗濯機	洗濯機で予約洗濯をしていたら水漏れし、床材や床下物置の内の電気製品が壊れた。日常メンテ出来ない給水口内の目詰まりが原因とのことでメーカーの調査結果を待っている状態。設置業者は不動産の修繕費は支払うが、電気製品等については知らないと言っている。	10 月	消費者
8	洗濯機	洗濯乾燥機を 8 月から使い始めたが、隣にある洗面台にカビが発生する。乾燥時に排水口から排気される湿った温風が原因のようだが、メーカーは建物の問題といい不動産屋は製品の問題という。	10 月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
9	洗濯機	洗濯機で洗濯をするとシャツに黒い点や線のシミが付くようになった。当初メーカーはオイル漏れということで商品交換をしたが、シミは漂白剤等による使用上の問題と言われ、シャツの補償をしてくれない。	10 月	行政 消費者
10	洗濯機	洗濯中に洗濯物が下に落ち、拾おうと洗濯機の底の隙間に手を入れたら指を二本切断した。取扱説明書には、洗濯機の下には手を入れないよう注意書きがあり、メーカーは補償できないとのこと。(洗濯機をブロック等で底上げしていたと思われる。)	12 月	消費者
11	洗濯機	洗濯乾燥機の横の洗面台収納部が湿ってカビが生え、板表面が腐敗した。メーカーに聞くと、乾燥運転時の除湿方式が空冷になっていたのが原因で、水冷に切り替えが必要だったようだ。洗面台の修復はどうなるのか。	12 月	消費者
12	洗濯機	3ヶ月前に購入した洗濯機の蛇口接続部から水漏れし床を損傷した。販売店が来て写真を撮って帰ったが、今後どうすればよいか。	2018/ 1 月	消費者
13	洗濯機	2006 年製のドラム式洗濯乾燥機が激しく振動し、蛇口の継ぎ手が破損、床も傷ついた。ドラムの固定治具の経年劣化が原因とのこと。損害の補償を要求したいがどうすればよいか。	2018/ 1 月	消費者
14	洗濯機	2009 年製の縦型洗濯機から水漏れし隣接の化粧台下部、乾燥機台、床面が腐食した。当初排水口や風呂水ポンプの使用が原因と思っていたが、メーカーサービスに確認したところ製品内部のホースの接着部が外れ水漏れしたとのこと。メーカーに化粧台等の補償を求めたが、修理代は無償にするが、水漏れに気付いた時から時間が経過しているのでその他の補償は出来ないとのこと。納得がいかない。	2018/ 1 月	消費者
15	洗濯機	1 年少し前に購入した洗濯機でタオルやネットに入れて洗ったセーターに穴が空いた。メーカーはモーターを交換するというが、破れた原因が分からない。	2018/ 2 月	消費者
16	掃除機	2 年前購入の掃除機から発火しカーペットが燃えた。メーカーは商品を送って欲しいというのが問題ないか。	10 月	消費者
17	掃除機	ロボットクリーナーで床に傷がついた。メーカーは製品を引き取り、後日説明に来ることになっている。メーカーは何か挟まったのではないかとと言うが、製品に問題があるように思う。	12 月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
18	掃除機	新築マンションでロボット掃除機を使用していたら床から2～3cmの高さの壁、ドア、家具が傷ついた。メーカーは、製品調査の結果、製品に問題がないと言い、損害賠償に応じようとししない。	2018/ 2月	消費者
19	スチーム クリーナー	家庭用スチーム洗浄機の取っ手付近から高温の湯が出てきて薬指を火傷した。保冷剤等で冷やして大丈夫になった。購入店(ネット販売)に連絡しているが、どこに言ってもいいか分からない。保証書は無い。	5月	消費者
20	スチーム クリーナー	スチームクリーナーでワイヤー入り窓ガラスを掃除していたらひびが入った。メーカーは因果関係が明らかでないので修復費の一部しか支払わないという。取扱説明書には、ワイヤー入りガラスで使用してはいけないという記載はない。どのように因果関係を明らかにすれば良いか。	12月	消費者
21	換気扇	換気扇を自身で取り付けた。蝶ボルト1本での固定なのでおかしいと思っていた。今日の強風で落下し、ガスレンジと床を損傷した。	2018/ 1月	消費者
22	扇風機	扇風機の枠が割れて子供が指を怪我した。怪我の程度は大したことはなく、今は完治している。メーカーからは見舞金を出すと言われたが納得がいかない。メーカーの担当は斡旋を依頼してもいいと言っているので、斡旋を頼みたい。	6月	消費者
23	空気 清浄機	壁掛けの空気清浄機が落下して、テレビ等が壊れた。メーカーの取付けキットを使用し自身で据付けたが、据付時にメーカーに見てもらい問題ないことを確認した。しかし、落下後の報告書では、製品に問題なく、テレビ等の損害の補償は出来ないとのこと。納得がいかない。	11月	消費者
24	加湿器	購入直後の加湿器から水漏れしじゅうたんやタンスにシミが出来た。メーカーに製品を送り調べてもらっているが、1週間経ってもまだ検査中とのこと。どのような対応をすればよいか。	2018/ 2月	消費者
25	井戸 ポンプ	1994年製の井戸水ポンプ付近から出火し壁が焼けた。消防署は原因不明、NITEは製品起因ではないとのこと。メーカーも製品起因でなく責任はないと主張。メーカーに責任追及できないか相談を受けたがどうすればよいか。	2018/ 2月	行政

No	製品	相談内容	月	相談者
26	冷蔵庫	2013 年購入の冷蔵庫の背面の結露による水漏れで、床面・壁面が損傷した。断熱材の不具合ということで製品交換に応じたが、その後、断熱材に問題は無かったと訂正され、製品代金と床面、壁面の一部の補償に応じると言う。背面の結露が原因なので全額補償してもらいたい。PL センターで原因究明は出来るか。	4 月	行政
27	冷蔵庫	29 年前の冷蔵庫の背面から水漏れし、床と壁面を損傷(汚損)した。据付時、冷蔵庫背面よりの水漏れが原因で床面と壁面の汚損が見られた。メーカーは、ドアパッキン等の不良で水漏れと推定したが、29 年前の製品で補償義務はないと言う。製品に全く責任が無いとの説明は納得いかない。現品は既にリサイクルで粉碎処理した。販売店も製品が原因と言う(書面なし)。斡旋してくれないか。	4 月	消費者
28	冷蔵庫	5 年前購入の冷蔵庫から水漏れして床を損傷した。床の修繕費の一部は自身の保険で賄い、差額をメーカーに請求したが、メーカー責任ではないので払えないとのこと。	8 月	消費者
29	冷蔵庫	冷蔵庫背面の結露により壁にカビが発生していた。メーカーからは壁の修理見積もりを取るよう言われたが、補償については特に話がない。製品本体は断熱シートによる処置をしたが、再発の可能性もあるとのこと。当初から断熱材に不具合があったのではないかと不審に思う。	11 月	消費者
30	冷蔵庫	7～8 年前に購入した冷蔵庫で 3 年前に水漏れして、今回また水漏れし、床が腐った。メーカーサービスは、断熱不良で部品がなく修理が出来ないとのこと。商品交換になり、自己負担が必要といわれた。また、床の修復についても対応窓口を教えてもらえず、対応してくれない。	2018/ 3 月	消費者
31	IH クッキング ヒーター	17 年程度使用の IH クッキングヒーターから発火して、飾り棚の一部等が焦げた。メーカーに連絡をしたら出張するのに費用が掛かると言われたが、どうすれば良いか。	12 月	消費者
32	ホット プレート	ホットプレート(16～17 年前購入)を使用中、本体より異臭がし、本体とテーブルが焦げた。保険会社と消防署に連絡。消防署が事故検証を行った。メーカーが、消防署の許可を得て事故品を引上げた。	6 月	消費者
33	ジャー ポット	5 年使用の電気ケトルの熱で置き台の塗料が剥げて変形した。	10 月	行政

No	製品	相談内容	月	相談者
34	ジャー ポット	電気ケトルのプラスチック臭を取るため取扱説明書に従い何度か沸騰させて湯を捨てた。その際持ち手付近から熱湯が噴き出し手のひらを火傷した。医師の診断では治るのに半年程かかるとのこと。メーカーは規定以上の湯を入れ、必要以上に傾けたのが原因ではないかという。メーカーに治療費を請求したいがどうすればよいか。	2018/ 1月	消費者 事業者
35	電気 かみそり	電気かみそりの刃が欠けて肌が傷ついた。病院には行っていない。メーカーは、原因は推測出来るので替刃を送るといふが一般的な事か。	8月	行政 消費者
36	電気 かみそり	電気かみそりを使用していたら2度首筋を切った。メーカーは使い方の問題で外刃が破損したためというが納得がいかないという相談が入った。どのような対応方法があるか。	2018/ 1月	行政
37	ヘア ドライヤー	ロールブラシ形ドライヤーから火花が出て腕に火傷を負った。火傷は軽症で病院には行かず。メーカーに連絡したところ現品を送って欲しいとのこと。指示通り送ってよいか。	9月	消費者
38	ヘア ドライヤー	1年半前購入のヘアドライヤーのコード付け根から発火し、妻が手に火傷を負い、病院で治療を受けた。	9月	消費者
39	ヘア ドライヤー	ヘアドライヤーから発火し、火傷を負ったとのこと。メーカーは治療費を払うというが、今後どのような対応をすればよいか。	9月	行政
40	ヘア ドライヤー	ヘアドライヤーが爆発して髪の毛の一部が焦げ手に軽い火傷を負った。メーカーの調査結果では、コードのねじれによる断線が原因で、使用上の問題と言われた。ネットで同様の事故の書込みがあるが、製品欠陥ではないか。	11月	消費者
41	その他 理美容 (脱毛器)	キセノンフラッシュ脱毛器で毛穴部が細菌感染になった。製品を調査して販売中止など指導してほしい。PLセンターで商品进行调查(試験、評価)できるか。	6月	消費者
42	その他 理美容 (脱毛器)	購入後間もない電気脱毛器が破裂しガラスの破片が飛び散った。出血はしていないが、手がチクチクする。カーペットの上の細かい破片も心配。メーカーは、輸送に問題があり責任はないという。	9月	消費者
43	電気 ストーブ	スチーム付き電気ストーブから熱湯が噴出し手に火傷を負った。火傷はたいしたことはない。メーカー調査では再現しないとのこと。メーカーの対応に納得いかない。リコールすべきではないか。	10月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
44	電気 ストーブ	リコール製品のハロゲンヒーターが爆発して指に火傷を負い、床が焦げた。メーカーは治療費と床の修復費を補償するというのが、床は部分修復とのこと。全面修復を希望するが部分修復が妥当か。	11 月	消費者
45	電気 ストーブ	延長コードを使ってセラミックヒーターを使用していると、壁コンセント周りが焦げてブレーカーが落ちた。メーカーはコンセント側の問題と思われるが、製品調査を希望するなら検査をするとのこと。メーカーに送って問題ないか。	2018/ 2 月	消費者
46	電気 ストーブ	オイルヒーター付近から出火し 2 階が焼失し、1 階も水浸しになった。製品は消防署が持ち帰った。PL センターはどのような対応をしてくれるのか。	2018/ 2 月	消費者
47	電気 ストーブ	2 ヶ月前にインターネットで購入したセラミックヒーターのプラグが溶けコンセントも溶けた。また、手に火傷を負ってしまい全治 3 週間と診断された。ネット事業者は製品を調査するというのが、調査後は製品を返却しないという。法テラスと消費生活センターからは、調査後製品の返却を求めるよう言われたが、どうすれば良いか。	2018/ 2 月	消費者
48	電気 ストーブ	約 9 年前に購入したオイルヒーターが破裂しオイルが飛び散った。フローリング、クロス、布団、空気清浄機、扇風機等が汚損した。怪我はない。メーカーの説明では 1 万台に数件程度発生しており、フローリングの張替えとクロスのクリーニング費用は負担するというのが、その他の保証は出来ないという。	2018/ 3 月	消費者
49	電気 ストーブ	オイルヒーターで防火仕様のクッションフロアが焦げた。住設業者に見てもらったら普通の木製の床だったら火事になっていたのではと言われた。メーカーの報告書では、製品本体から電源コードが外れており、それが原因で、使い方の問題となっている。本体が重く動かしてもおらず、メーカーに引き渡す時には電源コードはしっかりついていた。メーカーは、床の修復費を一部出すというのが、報告書の内容に納得いかない。	2018/ 3 月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
50	電気 カーペット	7～8 年前購入のリコール品の電気カーペットから発火して、床面が焦げ、油煙で家具、壁紙、衣類等が汚損した。消防署も介入し、メーカーも現場を確認している。自身加入の保険会社の査定額と想定している損害額とに差がある。今後、メーカーや保険会社とどのように話を進めれば良いか。	12 月	消費者
51	電気 こたつ	7 年前に購入したコタツのヒータ部分が落下して布団に焦げ跡ができた。コタツと布団の損害賠償を要求したい。	4 月	消費者 行政
52	その他 電気暖房器 (湯たんぽ)	ネットで購入した充電式湯たんぽを充電したまま外出した。戻ると一部屋が燃え、自然鎮火していた。消防と警察が現場検証を行い消費者庁に連絡するとのこと。また、保険会社が被害状況を確認。 輸入業者に事故の報告をしたが、被害状況の写真等の事故情報が欲しいと言われたが渡してよい。損害金額はまだ分からない。	5 月	行政 消費者
53	その他 電気暖房器 (湯たんぽ)	約 2 年前に購入した湯たんぽが深夜に破裂し、背中、右足太もも、右手部分に火傷を負った。全治 2 ヶ月。メーカーが謝罪に来て、製品調査のために診断書と製品を引取りたいと言うが、渡して不利にならないか。 製品調査の結果、サーモ不良とのこと。事業者に対して PL 法に基づき損害賠償をしたい。	5 月	消費者
54	その他 電気暖房器 (電気毛布)	電気毛布の発熱線がねじれやすく、一度販売店で交換をしてもらった。しかし、またねじれてしまい、その部分から発火し毛布とシーツが焦げた。メーカーは製品に異常はなく使用上の問題と言って取り合ってくれない。	2018/ 2 月	消費者
55	その他 電気暖房器 (電気毛布)	12 月に購入した電気毛布から発火してマットと電動ベッドが焼損した。メーカーはサーモスタットが切れているので電気毛布からの発火ではないと言っているとのこと。PL センターを紹介して良いか。	2018/ 2 月	行政
56	ルーム エアコン	エアコン室内機から水漏れ、据付業者が確認したところ排水パイプの据付作業ミスと判明。販売店に本体交換、ふとん、ペットフード等の賠償を要求した。	6 月	消費者
57	ルーム エアコン	エアコンの設置、配管のミスで部屋にガスとオイルが漏れて充満した。ガス、オイルでどのような健康被害があるか。室内機を交換し、配管を取り替えるがそれで大丈夫か。	6 月	行政

No	製品	相談内容	月	相談者
58	ルーム エアコン	4 年前に購入したエアコンから水漏れし、壁紙や床が濡れ被害が出た。一度メーカーサービスに見てもらったが、また水漏れするようになった。製品交換等を要求したいと考えているが可能か。	7 月	消費者
59	ルーム エアコン	2010 年購入のエアコンから毎年水漏れが起こり、壁にカビが発生し、床も損傷している。販売店の工事業者とメーカーに見てもらっているが原因が分からない。	7 月	消費者
60	ルーム エアコン	2014 年購入のエアコンが水漏れを起こし桐のタンスと着物がダメになり、自身で加入の保険で損害を補った。後日、下の階まで水漏れの被害があることが判明。メーカーにその分の補償を要求したが、応じられないと言っている。	8 月	消費者
61	ルーム エアコン	12 年前購入のエアコンが落下し、下にあったテレビが傷ついた。PL センターで調査が出来るか。	8 月	行政
62	ルーム エアコン	6 年前に販売したエアコンから水漏れしフローリングが傷んだとの苦情が入った。メーカーは溶接箇所の不具合が原因で修理対応をしたが、フローリングはそのまま、顧客は納得していない。	2018/ 1 月	事業者
63	ルーム エアコン	停電したので電力会社に見てもらったところ、購入後間もないエアコンの室外機の故障が原因で漏電していたとのこと。エアコンはメーカーが無償修理することになったが、電力会社に支払った検査料をメーカーに請求できるか。	2018/ 2 月	消費者
64	除湿機	除湿機のタンクに亀裂が入っていて水漏れし、畳にカビが生えた。メーカーは無償修理をするとのことだが、畳の損害については補償してくれるかはっきりしない。P L センターを紹介してよいか。	11 月	行政
65	除湿機	2 年半前購入の除湿機から水漏れしじゅうたんがダメになった。メーカーの調査ではタンクにひびが入っていたとのこと。じゅうたんの費用を請求したいがどうすればよいか。	2018/ 1 月	消費者
66	テレビ	2010 年製のテレビより爆発音がして、驚いて避難しようとして足を捻挫し、仕事が出来なくなった。損害賠償は可能か。	6 月	行政 消費者
67	テレビ	テレビから異臭がして喉がおかしい。メーカーに言ったがその後、返電がない。メーカーの対応に納得がいかない。	6 月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
68	テレビ	テレビから異臭がして液晶パネルに触ったところ溶解していて火傷を負った。病院の診断の結果、Ⅱ度の火傷とのこと。メーカーに損害賠償請求できるか。	2018/ 2月	消費者
69	パソコン	パソコンから火が出て下にあったプリンターが焦げた。メーカーは、パソコンを最新機種に交換するかレシートがあれば購入代金を返金するというが、レシートがない。プリンターは相当額を調べて返金。	8月	行政
70	パソコン	パソコンの初期設定中に電源アダプターに接触し親指に豆粒程の火傷を負った。メーカーは電源アダプターを無償交換。医者には行かず、火傷の痕は3日程で消えた。その後数日経って親指周辺がしびれ、医者に行ったが、火傷との関係は分からず診断書は書けないとのこと。	9月	消費者
71	パソコン	パソコンのACアダプターから火花が出て、コンセントとインターネットアダプターが故障した。損害賠償は可能か。	10月	消費者
72	パソコン	6年前購入のパソコンのACアダプターから発火し、じゅうたんが焦げた。メーカーは、ACアダプターは正常で、使用上による電源コードの問題であり、じゅうたんの補償には応じない。このような事例はあるか。	10月	行政
73	パソコン	パソコンにメーカー純正品でないバッテリーを使用して充電中に爆発し、壁やカーテンの一部が焦げた。消防署が現場検証し製品を持ち帰った。借家の保険会社は、本人の過失であれば保険金は下りるが、製品起因なら下りないという。	12月	行政 消費者
74	パソコン	ノートパソコンの電源を入れたまま閉じていたら高温になり軽い火傷を負った。メーカーはそのような状態だと高温になることがあるという。原因調査等、PLセンターで対応してもらえないか。	11月	行政
75	パソコン	昨年、ノート型パソコンの本体背面の自立スタンドに指を挟まれ出血を伴う怪我を負った。本製品は改善もされず、まだ販売されている。メーカーに対して本事象に関する見解を確認して欲しい。	12月	消費者
76	パソコン	ノートパソコンから発煙し煙を吸い込んだ。咳が出て動悸が激しくなり病院に行った。消防署経由で製品をメーカーが調べることになったが、どう対応すれば良いか。	2018/ 2月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
77	パソコン 関連機器	HDD データコピー機でコピー先の HDD の接続部が溶けた。メーカーはデータコピー機の修理には応じるというが、コピー先の HDD も P L 法で補償されるのではないかと。	11 月	消費者
78	スマート フォン	スマホ用充電器の付け根から発火して指を火傷した。医者に行かず市販薬で治した。メーカーに言ったが、半年以上もかかっている。製品に問題があったとのことだが、調査結果の報告がない。メーカーの対応に納得がいかない。	4 月	消費者
79	スマート フォン	ズボンに入れていたスマホから発火して火傷をした。メーカーは事故品を送って欲しいと言っているが、証拠品が無くなるのではないかと。	4 月	行政
80	スマート フォン	スマホから発火して床が焦げた。消防、NITE、メーカーが来て現場等の写真を撮って帰った。製品は、メーカーが持ち帰り帰ったが、担当が辞めており、本件は分からないとのこと。	7 月	消費者
81	スマート フォン	以前スマホの保護フィルムが熱で溶け、販売店で張替えてもらった。今回、フィルムが剥がれ、指に火傷を負った。販売店から P L センターに連絡をするよう言われた。	7 月	消費者
82	スマート フォン	スマホを充電中に寝てしまい足に低温火傷を負い、菌が入った。皮膚科で治療に 2 ヶ月かかると言われた。メーカーが製品と充電器を回収したいと言っているがどうすれば良いか。また、治療費や休業補償を請求したい。	10 月	消費者
83	スマート フォン	スマホから火花が出て布団が焦げた。どうすれば良いか。	10 月	行政
84	スマート フォン	4 年前購入のスマホを充電していたら机上のクリアファイルが溶け書類が燃えた。メーカーは電池パックの劣化が原因という。この場合、製造物責任と言えるのか。P L センターを紹介しても良いか。	10 月	行政
85	スマート フォン	スマホを落として画面が割れ、怪我をした。P L 法の対象になるか。	10 月	消費者
86	スマート フォン	スマホを充電中に爆発して手に火傷を負い布団の一部が焦げた。メーカーの調査報告では外部からの圧力によりバッテリーに異常が生じ、爆発したためで有償修理になるとのこと。納得がいかない。	10 月	行政 消費者
87	スマート フォン	スマートフォンが充電中に発火してベッドが燃えた。消費生活センターに相談し消防署へ連絡した。消防署で現品を調査されるとのこと。P L センターを紹介されたが、今後どのように対応すれば良いか。	2018/ 1 月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
88	白熱電球	電球が割れて怪我をした。原因としてどのようなことが考えられるか。電球の規格はどうなっているか。P L法の対象になるか。	10 月	行政
89	LED ランプ	入居者が、白熱灯を LED 電球に交換し長時間使用するため照明器具が溶けてしまう。メーカーも長時間使用するとそうなる可能性があるという。そのような電球なら取り付けられないようにして欲しい。	10 月	その他
90	LED ランプ	インターネットで直管型 LED ランプを購入し、既存の蛍光灯器具に取り付けたところ、安定器から発煙して器具が損傷した。その LED ランプには、蛍光灯器具に使用出来ると記載されていた。ネット事業者に申し立てているが返事がない。	2018/ 2 月	消費者
91	蛍光灯 器具	2005 年に買ったシーリングライトのカバーが落ちてきて子供の前歯に当たり治療を受けている。メーカーから折り返しの電話がかかってこない。	4 月	消費者
92	LED 器具	2 年前に購入した LED 照明器具の接続箇所の爪が折れ落下し、製品交換をしてもらった。今回、交換した製品が落下してフローリングに傷が付いたが、販売店は損害賠償には応じられないと言っている。	7 月	行政
93	配線器具	延長コードから発火して床が焦げた。メーカーが現品を回収し調べたいと言っているが、信用出来ないので断った。P Lセンターで調査して間に入ってもらえないか。	10 月	消費者
94	住宅用 分電盤	分電盤がショートして冷蔵庫等の家電製品が壊れた。保安協会が調べたところ、分電盤の配線のゆるみが原因とのこと。このような事例はあるか。	11 月	行政
95	一次電池	アルカリ乾電池が液漏れしてマウスが故障した。	9 月	消費者
96	一次電池	乾電池から液漏れして体重計の電池ボックスが錆びた。製造メーカーが分からないがどうすればよいか。	12 月	消費者
97	携帯電灯	ネットで購入した LED ヘッドライトが爆発して、髪が少し焦げ、衣服にも小さな穴が開いたとの相談があった。	4 月	行政
98	EMS 機器	EMS 機器を使用していたら大腿部にあざができた。皮膚科に行ったが、あざは治癒の見込みがないとのこと。	4 月	行政
99	家庭用 医療機器	マッサージ器に足が挟まり、なかなか抜けなく打撲を負った。メーカーが商品を引き取りに来るという。	8 月	消費者

No	製品	相談内容	月	相談者
100	家庭用 医療機器	約 5 年前購入のハンドマッサージ器が発火し、ぼや騒ぎとなり、火傷を負い病院で治療した。自身で消火する際にパソコンやプリンターに水がかかり壊れた。事故品は、消防署が引き揚げて調査中。損害賠償は可能か。	10 月	消費者
101	ウォーター サーバー	ウォーターサーバーから水漏れし、家主からはフローリングの全面張替えを要求されているが、メーカーは部分修復には応じると言っている。ウォーターサーバーは対象製品一覧にないが、相談できるか。	8 月	消費者
102	ウォーター サーバー	ウォーターサーバーの接続部の不具合で水漏れし、床暖房修理が必要になったがメーカーは対応しない。P L センターを紹介しても良いか。	10 月	行政
103	ウォーター サーバー	ウォーターサーバーを設置時に底面を持ち動かそうとしたら、飛び出していた金属片で人差し指がえぐれ流血し病院で治療を受けた。メーカーは製品交換等に応じるというが、P L センターで相談、斡旋手続は出来るか。	2018/ 1 月	消費者
104	充電器	市販品のマルチ AC アダプターでノート PC に充電すれども充電出来ず。ノート PC の基板交換が必要とのこと。AC アダプターが原因と推測し、メーカー(輸入業者)にノート PC の修理対応を依頼したが、アダプターの交換には応じるが、PC の修理には応じないとのこと。	5 月	消費者
105	充電器	車中で海外製の充電用ケーブルでスマホに充電中、ケーブルが爆発してスマホが壊れ、車のシートの一部が焦げた。消防の調査結果では、充電ケーブルからの発火とのこと。ネットの販売業者とは会話が成立せず、ネット運営会社に入ってもらい交渉しているが難航している。	5 月	行政 消費者
106	充電器	市販のスマホ用 U S B ケーブルをコンセントに繋いだまま寝てしまった。気づいたら布団の下になっていて布団が焦げていた。メーカーと布団の弁償について交渉しているが、P L 法上はどうか。	6 月	行政
107	充電器	ゲームセンターで入手したモバイルバッテリーが爆発し、軽い火傷を負った。また、フローリングが焼け、壁紙等も煤けた。事業者は非を認め、保険会社が対応するとのこと。消防署へは未報告。	8 月	消費者
108	充電器	車載用充電器でスマホを充電していたが、充電できずにスマホが故障した。充電器メーカーは充電器に異常はないと言っている。P L センターで対応してもらえないか。	10 月	消費者

※No101～117(網掛け製品)は、当センターの対象とする家電製品ではありません。

No	製品	相談内容	月	相談者
109	充電器	インターネットで買ったスマホ用ワイヤレス充電器を使用していたら、下のカウンターが焦げた。販売元は責任を負わないと言っており、製品を送って欲しいとのこと。送って問題ないか。	10 月	消費者
110	充電器	携帯電話の充電器が就寝中に発火して、寝具とベッドの一部が焦げた。損害賠償請求はどういう流れになるか。	10 月	行政
111	充電器	充電用 USB ケーブルとスマホの接続部分が溶けておりクッションが燃えかけた。友人も同じトラブルがあったとのこと。	10 月	消費者
112	充電器	モバイルバッテリーから出火しアパート一室が全焼したという相談が入った。消防署の現場検証は済み、保険会社と家財の損害について話をしているが、メーカーにはまだ連絡をしていないとのこと。今後の対応はどうすれば良いか。	12 月	行政
113	充電器	市販の充電器でタブレットを充電していたら充電器から発火しソファが焦げた。タブレットも故障の可能性があるとこの相談が入った。	2018/ 1 月	行政
114	充電器	市販の充電器で充電をしたところケーブルから発火してスマホの端子部が焦げ、充電がうまく出来なくなった。3 台中 2 台が同時に同じようになってしまった。販売店経由でメーカー(輸入事業者)に話をしてもらったが、1 年間、何の対応もないまま現在に至っている。スマホの修理代金は 1 台 10 数万円の見積りだが、充電器メーカーは根拠も示さず一部費用を負担すると言ったものの、また連絡が取り辛くなっている。	2018/ 3 月	消費者
115	電子タバコ	電子タバコの不具合で手に火傷をして水ぶくれになった。病院には行っていないが仕事を休んだ。メーカーは応じてくれないが、P L 法の対象になるか。	10 月	消費者
116	その他 (USB アダプター)	USB アダプターをノートパソコンに接続したところパソコンのコネクター部(レセプタクル)が壊れた。USB アダプターのメーカーは、製造・設計には問題ないと言っている。パソコンの損害賠償請求をしたい。	7 月	消費者
117	その他 (草刈機)	エンジン式の草刈機からガソリンが漏れて車のシートがダメになった。メーカーは部品の劣化が原因というが、シートの補償を要求したい。草刈機は家電製品 P L センターの対象製品か。	8 月	行政

※No101～117(網掛け製品)は、当センターの対象とする家電製品ではありません。

家電製品ＰＬセンターの業務の対象とする家電製品〔参考〕

当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。〔2018年1月16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	業務用除く	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	
		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	
電磁調理器（IH 調理器）	卓上型	もちつき機	
IH クッキングヒーター	ビルトイン型・据置き型	ホームベーカリー	
ホットプレート グリルパン グリルなべ 電気なべ含む		ロースター	
		ホットサンドトースター	
		電気フライヤー	
		電気蒸し器	
		ハンドミキサー	
		精米機等	

製品名	備考	製品名	備考
電気洗濯機		電気こたつ	
洗濯乾燥機		その他電気暖房器	
衣類乾燥機含む		電気あんか	
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		電動歯ブラシ	
浴室換気乾燥機	暖房付き含む	その他理美容機器	
扇風機		電気バリカン	
サーキュレーター		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		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		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	店舗用・業務用エアコン除く	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 汎用リモコン等		アンプ チューナー レコードプレーヤー カセットデッキ DAT レコーダー CD プレーヤー MD プレーヤー スピーカー マイクロホン等	
映像記録再生機 BD/DVD/HDD レコーダー BD/DVD/HDD プレーヤー ビデオ機器(VTR) VHD/LD プレーヤー等		カーナビゲーションシステム	
ビデオカメラ	HDD・SD・テープ 式等	カーオーディオ	
システムオーディオ ステレオセット ラジカセ CD/MD ラジカセ等 ラジオ		その他民生用電子機器 パーソナル無線 トランシーバー等	
		パソコン	
		タブレット端末	
ヘッドホンステレオ 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		外部記憶装置	HDD・光磁気ディスク等
		プリンター	
IC レコーダー		パソコン関連機器 モニター等	

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		電子手帳	
電卓		電子辞書	
文書裁断機(シュレッダー)		データプロジェクター	
ワープロ			

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		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 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	

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	
		家庭用美顔器	
		家庭用 EMS 機器	
アルカリ性電解水生成器			

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
2017 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 FAX：03-3595-0767

URL：<http://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：2018 年 7 月