



認証番号：第3号

認証年月日：2007年9月21日

2018 年度

家電製品 P L センター 年次報告書

2019 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.aeha.or.jp/plc/>

目 次

2018 年度事業報告

1. 2018 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) 月別受付状況	4
(4) 都道府県別受付状況	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	10
(3) 会議等	10
(4) その他の取り組み	11

3. 2018 年度に終了した斡旋案件事例

	12
--	----

4. 2018 年度の主な拡大損害事故相談事例

	14
--	----

家電製品ＰＬセンターの業務の対象とする家電製品 [参考] 26

2018 年度事業報告

1. 2018 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

2018 年度の相談等受付件数は、1,960 件、前年比 105%と増加しました。その中で、相談案件は 1,958 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、拡大損害事故相談が 139 件で前年比 75%と減少し、非拡大損害事故相談は増加したものの、損害事故相談合計では 262 件で前年比 86%と減少しました。

斡旋案件の 2 件は、電気湯たんぽによる火災事故の紛争とグリル鍋による負傷事故の紛争で、電気湯たんぽ事案は、事業者が斡旋手続きの開始に不承諾で、グリル鍋事案は当センターの斡旋案に双方合意し、手続き終了となりました。

その他に、2017 年度中に斡旋手続を受け付けし、2018 年度に持ち越した冷蔵庫背面の壁面に発生したカビによる損害の紛争も、斡旋案に合意し、手続を終了しました。

	受付件数	前年比	構成比
拡大損害事故相談※1	139	75%	7.1%
非拡大損害事故相談※2	123	105%	6.3%
損害事故相談※3	262	86%	13.4%
一般相談※4	1,696	108%	86.5%
相談案件計	1,958	105%	99.9%
斡旋案件※5	2	100%	0.1%
総受付件数	1,960	105%	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 1,288 件(前年比 113%)で構成比が 62.7%と多く、続いて消費生活センターを主とした行政が 651 件(前年比 93%)で構成比が 33.2%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るケースが半数を超え、全体の 66.8%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	1,228	113%	62.7%
(うち行政の紹介)	(659)	(103%)	(33.6%)
事業者※1	51	134%	2.6%
行政※2	651	93%	33.2%
その他	30	67%	1.5%
総受付件数	1,960	105%	100.0%

行政関与
→ 66.8%

※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

ルームエアコンからパソコンまでの上位 5 製品は、順位変動はあるものの、例年と同じく上位を占め、全体の 44%となっています。

全体の受付件数が前年比 105%と増加する中、ルームエアコンの件数が 257 件(前年比 114%)と突出しており、昨年に続いて 1 位となりましたが、猛暑による故障の修理対応や据付工事費等の苦情や相談の増加が、その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	ルームエアコン	257	114%	13.1%	1 位	ルームエアコン	225
2 位	テレビ	185	113%	9.4%	2 位	テレビ	163
3 位	洗濯機※1	161	121%	8.2%	3 位	パソコン※2	162
4 位	冷蔵庫	136	111%	6.9%	4 位	洗濯機※1	133
5 位	パソコン※2	130	80%	6.6%	5 位	冷蔵庫	123
6 位	掃除機	83	120%	4.2%	6 位	掃除機	69
7 位	電子レンジ	67	146%	3.4%	7 位	携帯電話※3	55
8 位	携帯電話※3	57	140%	2.9%	8 位	映像記録再生機※4	50
9 位	電気炊飯器	35	113%	1.8%	9 位	電子レンジ	46
10 位	映像記録再生機※4	27	54%	1.4%	10 位	電気ストーブ	38
1～10 位計		1,138	—	58.1%	1～10 位計		1,064
合 計		1,960	105%	100.0%	合 計		1,874

※1 洗濯乾燥機含む ※2 タブレット端末含む ※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 3 年連続で 1 位となり、前年比でも 125%と増加しました。その他に、掃除機、冷蔵庫、ヘアドライヤー等の白物家電の件数が増えています。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	洗濯機※1	30	125%	11.5%	1 位	洗濯機※1	24
2 位	掃除機	22	200%	8.4%	2 位	ルームエアコン	22
3 位	ルームエアコン	19	86%	7.3%	3 位	テレビ	18
4 位	冷蔵庫	19	190%	7.3%	4 位	パソコン※2	17
5 位	テレビ	15	83%	5.7%	5 位	充電器※5	16
6 位	ヘアドライヤー	12	171%	4.6%	6 位	携帯電話※3	15
7 位	電子レンジ	11	110%	4.2%	7 位	電気ストーブ	13
8 位	充電器※5	10	63%	3.8%	8 位	掃除機	11
9 位	携帯電話※3	9	60%	3.4%	9 位	冷蔵庫	10
10 位	電子ストーブ	6	46%	2.3%	10 位	電子レンジ	10
1～10 位計		153	—	58.4%	1～10 位計		156
合 計		262	86%	100.0%	合 計		303

※1 洗濯乾燥機含む ※2 タブレット端末含む ※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 [対象外製品]

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、洗濯機が昨年に続き 1 位となり、前年比でも 115%と増加しました。主な相談内容は、水漏れ損害事故ですが、運転中の洗濯機の足元の隙間に手を入れて、重傷を負ったという事故もありました。続いて、冷蔵庫、ルームエアコン、掃除機が上位を占めています。

一方、昨年上位を占めていた充電器、パソコン、携帯電話が大きく減少するなど、拡大損害事故相談件数合計では、前年比 75%と減少しています。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	洗濯機※1	23	115%	16.5%	1 位	洗濯機※1	20
2 位	冷蔵庫	16	178%	11.5%	2 位	充電器※5	14
3 位	ルームエアコン	11	110%	7.9%	3 位	パソコン※2	13
4 位	掃除機	10	167%	7.2%	4 位	携帯電話※3	11
5 位	充電器※5	9	64%	6.5%	5 位	ルームエアコン	10
6 位	携帯電話※3	6	55%	4.3%	6 位	電気ストーブ	10
7 位	ヘアドライヤー	5	100%	3.6%	7 位	テレビ	9
8 位	電気カーペット	5	500%	3.6%	8 位	冷蔵庫	9
9 位	その他理美容機器	5	167%	3.6%	9 位	掃除機	6
10 位	電子レンジ	4	—	2.9%	10 位	LED 器具	6
1～10 位計		94	—	67.6%	1～10 位計		108
合 計		139	75%	100.0%	合 計		186

※1 洗濯乾燥機含む ※2 タブレット端末含む ※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 [対象外製品]

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、前年を大きく上回ったテレビ、掃除機、洗濯機、ヘアドライヤーが上位を占めています。

相談内容の多くは、電気部品の加熱による発煙、発火となっています。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	テレビ	15	167%	12.2%	1 位	ルームエアコン	12
2 位	掃除機	12	240%	9.8%	2 位	電子レンジ	10
3 位	ルームエアコン	8	67%	6.5%	3 位	テレビ	9
4 位	洗濯機※1	7	175%	5.7%	4 位	掃除機	5
5 位	ヘアドライヤー	7	350%	5.7%	5 位	配線器具	5
6 位	電子レンジ	7	70%	5.7%	6 位	電気温風器	5
7 位	電気ストーブ	6	200%	4.9%	7 位	映像記録再生機※4	5
8 位	配線器具	5	100%	4.1%	8 位	洗濯機※1	4
9 位	その他照明器具※6	5	—	4.1%	9 位	パソコン※2	4
10 位	LED ランプ	4	—	3.3%	10 位	携帯電話※3	4
1～10 位計		76	—	61.8%	1～10 位計		63
合 計		123	105%	100.0%	合 計		117

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

※6 電気スタンド等

③一般相談

製品の品質や安全性、苦情等の一般相談は、1,696 件で前年比 108%と増加しています。そのうち苦情に関するものが 983 件（前年比 109%）あり、一般相談件数に占める割合は、前年度とほぼ同じ 58.0%と高くなっています。

また、受付件数が多い製品は、苦情も多い傾向にあります。特にテレビ、洗濯機、掃除機、電子レンジ、携帯電話は、苦情の占める割合が昨年より高くなっています。

苦情の内容は、修理サービス関連のものが多く、修理費が高い、補修部品がない、応対が悪い、無償修理保証期間中なのに有償と言われた等があります。

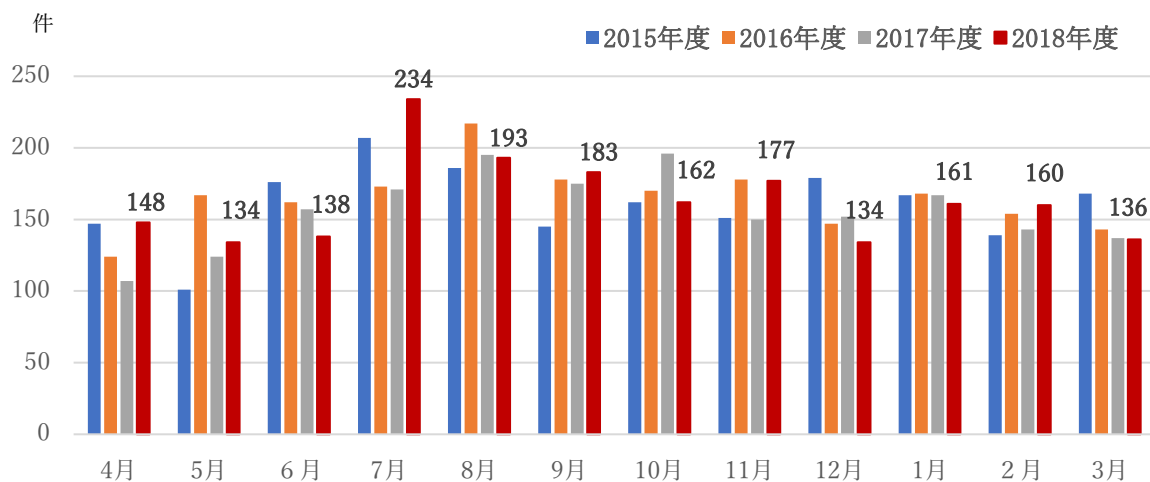
また、据付工事に関する苦情も寄せられています。

		受付件数	前年比	構成比	苦情件数	前年比	受付 件数比
1 位	ルームエアコン	238	117%	14.0%	118	102%	49.6%
2 位	テレビ	170	117%	10.0%	127	130%	74.7%
3 位	洗濯機 ^{*1}	131	120%	7.7%	96	128%	73.3%
4 位	冷蔵庫	117	104%	6.9%	77	100%	65.8%
5 位	パソコン ^{*2}	108	74%	6.4%	78	69%	72.2%
6 位	掃除機	61	105%	3.6%	46	121%	75.4%
7 位	電子レンジ	56	156%	3.3%	30	200%	53.6%
8 位	携帯電話 ^{*3}	48	120%	2.8%	37	161%	77.1%
8 位	電気炊飯器	33	106%	1.9%	21	105%	63.6%
10 位	映像記録再生機 ^{*4}	25	56%	1.5%	17	52%	68.0%
	1～10 位計	987	—	58.2%	647	—	65.6%
	合 計	1,696	108%	100.0%	983	109%	58.0%

※1 洗濯乾燥機含む ※2 タブレット端末含む ※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

2018 年度で際立つのは、7 月の 234 件です。猛暑を反映し、ルームエアコンの問合せが増え、受付件数が約 2 年ぶりに 200 件を越えました。



(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では、全国計が 15.5 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、東京、兵庫、奈良、鹿児島 of 各都県は 20 件/100 万人以上の高水準となっています。

一方、10 件/100 万人に満たない県は、青森、岩手、秋田、山形、福島、群馬、新潟、長野、福井、鳥取、島根、山口、徳島、愛媛、高知、佐賀、大分、沖縄です。

これらの県は、相談が少ないこと自体が要因かも知れませんが、当センターの認知度が低いことが要因とも考えられ、消費生活センター等との連携強化に取り組んでまいります。

	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	63	97%	3.2%	11.9	滋賀県	22	79%	1.1%	15.6
青森県	2	22%	0.1%	1.6	京都府	50	147%	2.6%	19.3
岩手県	7	233%	0.4%	5.6	大阪府	150	138%	7.7%	17.0
宮城県	39	98%	2.0%	16.8	兵庫県	135	100%	6.9%	24.6
秋田県	9	300%	0.5%	9.2	奈良県	35	159%	1.8%	26.1
山形県	8	160%	0.4%	7.3	和歌山県	14	127%	0.7%	15.0
福島県	9	60%	0.5%	4.8	近畿計	406	120%	20.7%	19.7
東北計	74	99%	3.8%	8.5	鳥取県	5	167%	0.3%	8.9
茨城県	52	153%	2.7%	18.1	島根県	3	27%	0.2%	4.4
栃木県	37	112%	1.9%	19.0	岡山県	21	84%	1.1%	11.1
群馬県	12	133%	0.6%	6.1	広島県	32	84%	1.6%	11.4
埼玉県	107	91%	5.5%	14.6	山口県	7	23%	0.4%	5.1
千葉県	107	101%	5.5%	17.1	中国計	68	64%	3.5%	9.3
東京都	334	100%	17.0%	24.2	徳島県	4	200%	0.2%	5.4
神奈川県	165	105%	8.4%	18.0	香川県	19	90%	1.0%	19.8
関東計	814	103%	41.5%	18.8	愛媛県	13	108%	0.7%	9.6
新潟県	13	81%	0.7%	5.8	高知県	2	100%	0.1%	2.8
長野県	18	95%	0.9%	8.7	四国計	38	103%	1.9%	10.1
山梨県	15	94%	0.8%	18.4	福岡県	97	121%	4.9%	19.0
甲信越計	46	90%	2.3%	9.0	佐賀県	7	39%	0.4%	8.5
富山県	11	58%	0.6%	10.5	長崎県	14	233%	0.7%	10.4
石川県	15	54%	0.8%	13.1	熊本県	26	104%	1.3%	14.8
福井県	6	60%	0.3%	7.8	大分県	10	333%	0.5%	8.7
北陸計	32	56%	1.6%	10.8	宮崎県	14	61%	0.7%	13.0
岐阜県	25	109%	1.3%	12.5	鹿児島県	39	134%	2.0%	24.2
静岡県	59	137%	3.0%	16.1	沖縄県	14	280%	0.7%	9.7
愛知県	87	110%	4.4%	11.5	九州計	221	117%	11.3%	15.4
三重県	27	150%	1.4%	15.1					
東海計	198	121%	10.1%	13.2	全国計	1,960	105%	100.0%	15.5

※「件数／100 万人」は、人口 100 万人あたりの受付件数です。人口は、2018 年 10 月 1 日時点の総務省人口推計より。

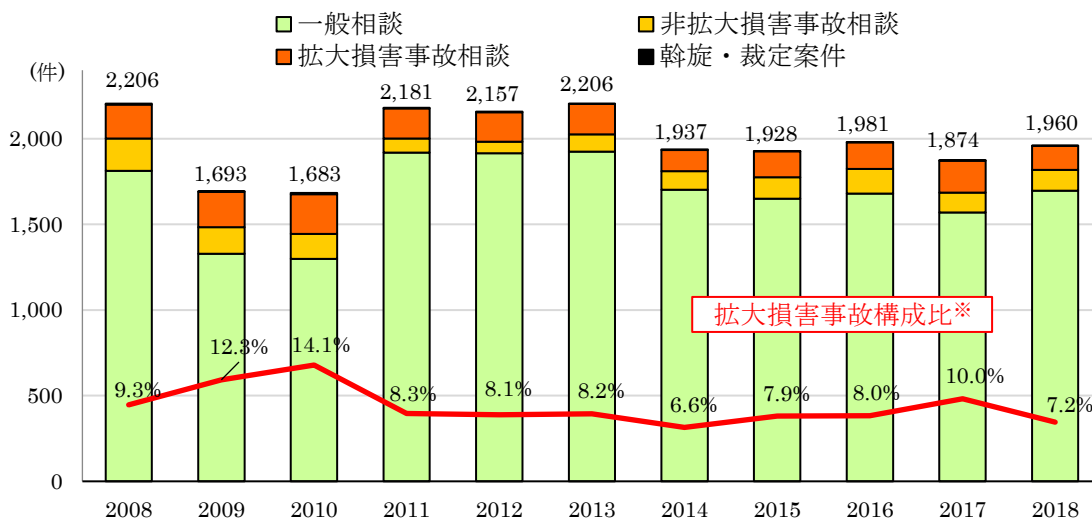
(5) 相談等受付件数の推移

①受付内容別

1995年の当センター開設以来24年間の累計総受付件数は、41,527件となりました。最近数年の年間受付件数は、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。

拡大損害事故相談と斡旋・裁定案件を合計した拡大損害事故の構成比は、2011年度以降8%程度で推移していましたが、2017年度は10.0%と高くなったものの、2018年度は7.2%と再び下がっています。

(詳細は、7ページのデータを参照)

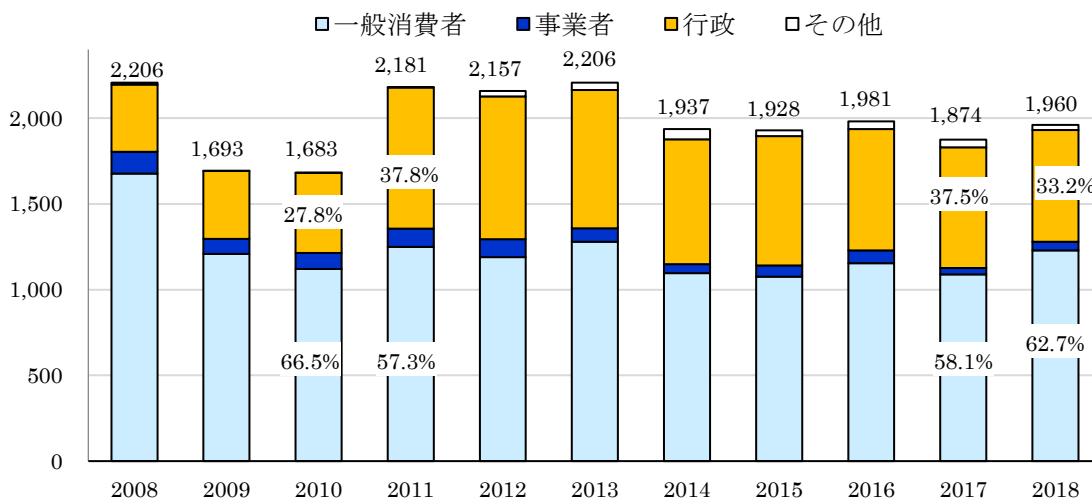


※拡大損害事故構成比 = (拡大損害事故相談 + 斡旋・裁定案件) / 総受付件数

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3割強、一般消費者からの相談が約6割で推移しています。

(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※ 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	斡旋※ ⁵ ・裁定 案件
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
累計	41,527	40,796	5,629	3,225	2,404	35,167	731

※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%
累計	41,527	25,375	61.1%	3,830	9.2%	11,371	27.4%	951	2.3%

※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。

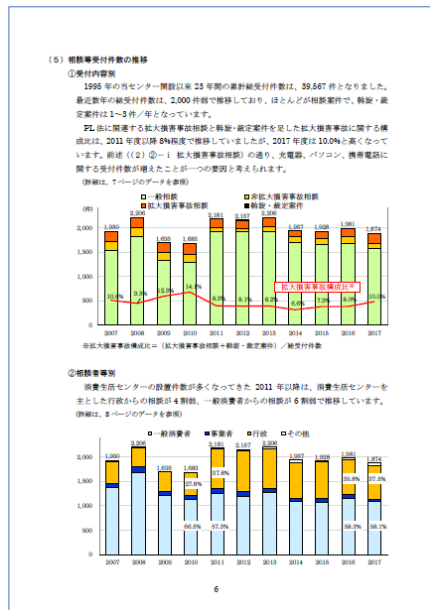
(1) 情報開示

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、重要な事故相談については、発生の都度、情報提供を行いました。

第1号
2017年10月21日

2017 年度
家電製品PL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PLセンター
URL: <http://www.aplcc.jp/kyo/>

[illegible][illegible]

* 今月の転貸または取立案件の受付はありませんが、2018年1月に受付けた油断屋に関する転貸案件が、当センターの転貸室に台審し終了しました。

[illegible]

＜用語の説明＞

- 損害事故の相殺：事故原因が原因と認められる損害事故に係る相殺。
- 一定の損害事故の相殺：事故原因が原因と認められ、生命や身体、財産等の被害が生じた事故に係る相殺。
- 一般相殺の損害事故相殺：事故原因が原因と認められ被害があつて、拡大被害が生じた事故に係る相殺。
 - 一般相殺：事故原因に関する損害事故以外の被害を含む被害。
 - 訴訟・鑑定事件：事故原因が原因と認められる損害事故の相殺。当センターが訴訟または鑑定の手続きを完了。
 - 事故費：事故原因の調査、公文、輸入、実行工事または修理等を行う及び企業等。
 - 事件：消費生活センター、公安庁、自治体等の行政被害。

(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、当センターの業務内容を周知し、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。

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、当センター業務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)広島県消費者協会／消費者	2018/7/26	・ PLセンターの概要 ・ 2017 年度相談受付状況等 ・ 相談・斡旋事例紹介
神奈川県くらし安全部消費生活課	2019/1/25	
・ 横須賀三浦地域 消費生活相談員	2019/2/4	
・ 藤沢湘南地域 消費生活相談員	2019/2/21	
・ 県央地域 消費生活相談員		
(公財)関西消費者協会 大阪消費生活センター相談員	2019/2/18	・ 2017 年度活動報告等 ・ 相談・斡旋事例紹介
(一社)日本照明工業会製品安全委員会	2018/6/20	
(一社)日本冷凍空調工業会 家庭用空調機安全専門委員会	2018/7/10	
(一社)日本電機工業会家電安全委員会	2018/9/7	
(一社)日本配線システム工業会普及啓発委員会	2018/10/5	
当協会 製品安全技術 WG	2018/5/16	
当協会 賛助会員向け報告会	2018/6/7	・ 最新の相談受付状況等
当協会 製品安全委員会	6 回／年	
当協会 消費者啓発委員会	6 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、活動報告を趣旨とした紛争審査会を開催しました。

また、関係工業会との連絡会にて拡大事故相談事例の報告等を行い、製品安全に関する情報共有を行うとともに、他製品分野の PL センターとの交流会にも参加しました。

会議名	開催日	主な議題
第 47 回 運営協議会	2018/5/24	・ 2017 年度事業報告及び収支決算 ・ 2017 年度活動報告
第 48 回 運営協議会	2018/12/5	・ 2018 年度上期活動報告 ・ 2019 年度事業計画及び収支予算
2018 年度 第 1 回 紛争審査会	2018/6/6	・ 2017 年度事業報告/2018 年度事業計画
第 51 回 家電製品 PL センター連絡会	2018/5/21	・ 2017 年度事業報告及び収支決算 ・ 2017 年度活動報告
第 52 回 家電製品 PL センター連絡会	2018/10/29	・ 2018 年度上期活動報告 ・ 2019 年度賛助会費
PL センター交流会	2018/6/15 2018/11/16	・ 他製品分野 PL センターとの情報交換

(4) その他の取り組み

①Webサイトを刷新

当センターの概要を紹介するWebサイトを刷新するとともに、スマートフォン版を新設し、閲覧性の向上を図りました。



《パソコン版》

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



《スマートフォン版》

※QRコードで閲覧できます。



②新案内リーフレットをWebサイトに掲載

一般消費者や消費生活センター等向けに、当センターの概要を紹介した新案内リーフレットを作成し、Webサイトに掲載しました。



《新案内リーフレット》

③電話での受付時間を延長

相談者の利便性の向上を図るため、16時30分で終了していた受付時間を、2018年4月1日より30分延長し、9時30分から17時までの対応に変更しました。

3. 2018 年度に終了した斡旋案件事例

(1) 2017 年度に斡旋手続を開始し、2018 年度に終了した斡旋案件事例

①冷蔵庫背面の壁面に発生したカビによる損害

製 品	冷蔵庫	使用期間	約 9 年
受 付 日	2018 年 1 月 16 日	終 了 日	2018 年 4 月 26 日
手続期間	約 3.5 ヶ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	2009 年から使用している冷蔵庫を移動したところ、冷蔵庫背面に接していた壁面にカビが発生していた。冷蔵庫背面に結露した痕跡が認められ、冷蔵庫が壁面のカビの発生原因と考え、事業者が壁面修復等の損害補償を求めたが、交渉が難航したため斡旋依頼となった。		
原 因 等	本冷蔵庫は、台所・リビングに通常に設置されていた。本冷蔵庫の取扱説明書には、冷蔵庫の背面は壁につけられる旨の記載があるが、冷蔵庫背面と周囲温度では温度差があり、条件によって冷蔵庫及びその近接する壁面に結露やカビが発生する可能性がある。その点についての記載がなく、表示上の配慮が不足していると判断した。		
結 果	顧問弁護士の助言のもと、損害部分等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ので合意書を取り交わし、斡旋手続きを終了した。		

※本案件は、2017 年度に受付けた斡旋案件のため、2018 年度の斡旋案件数に含みません。

(2) 2018 年度に斡旋手続を実施し、終了した斡旋案件事例

①電気湯たんぽによる火災

製 品	電気湯たんぽ	使用期間	約 2 年
受 付 日	2018 年 8 月 24 日	終 了 日	2018 年 9 月 3 日
手続期間	10 日間	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	電気湯たんぽが火元と主張する火災事故が発生し、事業者が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、斡旋手続きを終了した。		

②グリル鍋による負傷事故

製 品	グリル鍋	使用期間	約 10 カ月
受 付 日	2018 年 12 月 10 日	終 了 日	2019 年 3 月 11 日
手続期間	約 3 ヶ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	消費者がグリル鍋を化粧箱に収納しようとし、当該製品底の隙間に右手小指を挟み、抜いた際に挫創を負った。消費者は、本件事故が事業者の責任により生じたものと考え、事業者と交渉を開始した。当該交渉において、事業者は、自社製品により消費者が怪我に至ったことを踏まえ、和解金を提案した。他方、消費者は、本件事故が本件グリル鍋の欠陥により生じたものと考え、事業者に対し、賠償金の支払を求めたが、合意に至らなかった。		
原 因 等	本件グリル鍋の底面の隙間が特段に指を挟みやすい構造とは認められず、製造物責任法における設計上の欠陥は認められない。 一方、本件グリル鍋の取扱説明書・化粧箱には収納方法の記載がなく、製造物責任法における指示・警告上の欠陥とまでは言えないとしても事業者の配慮が不足していた。ただし、化粧箱に製品の取り出し方法が記載されており、消費者においてこの記載を認識していれば、収納方法についても一定の理解ができたはずであると考えられ、このような消費者における注意不足も本件事故の発生に影響したものと判断した。		
結 果	顧問弁護士の助言のもと、本件事故の態様・原因、負傷程度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ので合意書を取り交わし、斡旋手続を終了した。		

4. 2018 年度の主な拡大損害事故相談事例

2018 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。

	製品名	相談内容	月	相談者
1	洗濯機	2009 年製の洗濯機から水漏れがしていたようで、床が腐り、洗濯機の脚の床部分が落ち込んでいる。メーカーからは床の修復費用について回答はもらえていないが、洗濯機の修理はしてもらえるとのこと。応じて問題ないか。	6 月	消費者
2	洗濯機	2015 年購入の洗濯機で布団カバーに穴が空き、また、別の日にはパジャマの上着に穴が空いた。メーカーが点検に来るが、衣類の弁償も要求出来るか。	6 月	消費者
3	洗濯機	洗濯コースが終了し、扉部分から水漏れがしていた。急いで扉を開けると水が噴出し廊下が水浸しになり、床面が浮き上がったようになってしまった。家主に弁償しなければいけない。メーカーは、扉を開けたことが原因なので床の修復には応じられないという。	7 月	消費者
4	洗濯機	2 年ほど使用している洗濯機で衣類に穴が開いた。メーカーに修理を依頼したところ、洗濯機が原因ではないとのことであり、修理代や衣類の弁償もしないとのことであった。衣類には穴があいており、原因は洗濯機以外には考えられない。衣類の弁償と製品買い取りをしてもらいたい。	10 月	消費者
5	洗濯機	縦型の全自動洗濯機で洗濯中、床が濡れていたため水漏れかと思い、動いている洗濯機本体の下に手を入れた。その際、指の裂傷と骨折を負った。メーカーサービスマンが製品を確認したところ、異常はないとのこと。取扱説明書には注意表示があり、自分の不注意ではあるが、治療費程度はメーカーに負担してもらいたい。このような事故例はあるのか。	12 月	消費者
6	洗濯機	賃貸集合住宅のオーナーだが、入居者が設置した洗濯機から水が漏れ、階下の入居者宅にも被害が出た。洗濯機を設置した家電店は、設置の非を認めているが、一向に進展しない。どうすればいいか。	12 月	消費者
7	洗濯機	半年くらい前から洗濯機の排水ホースと排水口のつなぎ目から水漏れしており、都度拭きとっていたが、今回修理を依頼すると床が腐っているのが判明した。メーカーはホースの経年劣化であり、有償修理というが納得できない。床の修復費等を請求したい。	1 月	消費者

	製品名	相談内容	月	相談者
8	洗濯機	3 年前に購入したドラム式洗濯機の排水口が詰まり、水漏れが発生した。床が損傷したため、メーカーにその修復を求めたいとのこと。メーカーは、フィルターを通るような物が排水口に流れ込んでいるので、洗濯前に除去するよう説明しているとのことだが、詰まるような物の心当たりはなく、相談者は納得できないとのこと。	1 月	行政
9	洗濯機	3 年前、購入して間もないドラム式洗濯機から水漏れし、洗面所が床面から 4 センチくらいの水浸しになった。メーカーに点検依頼をすると内部ホースの亀裂が原因とのこととで無償交換となった。その後、徐々に床の腐食が進み、昨年秋にリフォーム会社に相談すると、当時の水漏れが原因ではないかと言われ、修復費用は、数十万円の見積り。メーカーは、修復費の負担はできないと言うが、その時の水漏れが原因としか思えない。メーカーが負担すべきではないか。	2 月	消費者
10	洗濯機	ドラム式洗濯機の水漏れにより、床面や壁が汚損。住宅メーカーの修復見積は数十万円。メーカーは、本体内部のゴミ付着が水漏れの原因というが、取扱説明書に注意喚起の記載がない。修復費用の負担をメーカーに求めるが、応じてくれない。P L 法など考え方を知りたい。	2 月	消費者
11	洗濯機	昨年 8 月に購入したドラム式洗濯乾燥機の糸くずフィルターから大量に水漏れし、メーカーに点検を依頼すると配管などに問題はなく、糸くずフィルターの交換のみで終了。水漏れによる床の腐食や接着材の剥がれなどが心配である。製品に問題がないとのメーカー見解に納得できない。メーカーに床の点検費用を負担して欲しい。水漏れの動画を撮影してあるので、貴センターにメーカーの点検報告書とともに見て欲しい。	3 月	消費者
12	洗濯機	昨夏購入したばかりの縦型全自動洗濯機で、先々月毛布を脱水したところ、異常音がし毛布が損傷した。メーカーは製品交換してくれたが、先日（ヒーターを使わない）エアー乾燥を行っていると異臭がするので、ふたをあけるとフリースの一部が焦げ、洗濯槽の上部樹脂にこびりついていた。今後の対応を教えてください。	3 月	消費者

	製品名	相談内容	月	相談者
13	洗濯機	購入して一年過ぎた洗濯機が、ガタガタと大きな音がするので買い換えた。新しい洗濯機の設置時に、床が大きく損傷しているのが判明し、前回の設置業者に問い合わせたところ、非を認め床の修理代を支払うとのこと。しかし、洗濯機代は1年使用しているので減価償却相当を差し引くといい、納得できない。	3月	消費者
14	衣類乾燥機	衣類乾燥機をタイマーにして外出し、帰宅したら洗面所が煤だらけになっており、風呂場も洗濯機も使用できない。PLセンターで対応してもらえるか。	5月	行政
15	冷蔵庫	10年前に購入した冷蔵庫の背面が結露したようで、壁がカビで汚損していた。製品に問題があると思うので、壁の修復費用を請求したい。	5月	消費者
16	冷蔵庫	14年程前に設置した冷蔵庫から水漏れし、床及び床下を損傷した。また、床が腐りシロアリも発生している。メーカーとの間に入って交渉してもらえないか。	5月	消費者
17	冷蔵庫	18年使用している冷蔵庫から水漏れし床を損傷した。メーカーサービスが来ることになっているが、どうすれば良いか。	6月	消費者
18	冷蔵庫	4年半使用している2ドア冷蔵庫の上のドアが落ちて、床が傷ついた。	7月	消費者
19	冷蔵庫	8年程使用した冷蔵庫を買い替えて移動したところ、壁面にカビが発生、床下や床下の根太、コンクリートまでカビが発生していた。	9月	消費者
20	冷蔵庫	4年前に購入した米びつ用の冷蔵庫から発火し、住宅が全焼。気道熱傷で、しばらく入院した。診断書は入手済みであるが、火災保険は未加入である。今後どのような対応をすればよいか。	12月	消費者
21	エアコン	8年前に設置したエアコンから水漏れがして畳がダメになった。メーカーは製品不良というが、修理費用は消費者負担という。PL法が適用されるのではないか。	6月	消費者
22	エアコン	4年前に購入したエアコンだが、設置当初に水漏れがし据付業者に応急処置をしてもらった。今回引っ越しでエアコンを取り外したら壁にカビが生えており、ドレン管が割れていた。据付当時の問題と思われるが、どう対応すれば良いか。	6月	行政

	製品名	相談内容	月	相談者
23	エアコン	賃貸マンションのエアコンから水漏れし、下にあったパソコンが故障した。エアコンは家主が交換し、古いエアコンは廃棄された。パソコンの修理費用をPL法で請求したいが、エアコンが廃棄されてしまった今、適用は難しいか。	7月	消費者
24	エアコン	7年前に購入したエアコンで、購入後2年目に水漏れした。それ以降毎年、メーカーに簡単な掃除をしてもらっている。今回、多量の水漏れを起こし、メーカーが持ち帰り調査をしている。壁、床が損傷している様子だが、どうすればよいか。	8月	消費者
25	エアコン	昨年3月に賃貸住宅に引越し、その際引越し業者にエアコン設置工事を依頼した。最近、本体下部に結露が発生し、床を汚損していることに気付いた。住宅メーカーからは本体の排水処理が不十分と言われ、大家からは床の全面張替えを要求された。責任は居住者にあるのか、設置工事業者にあるのか。	9月	消費者
26	エアコン	2015年製エアコンから水漏れがして、床、壁を損傷した。メーカーに製品を送り調査したが、製品からの水漏れが認められないので、床、壁の修復費は補償できないとのこと。最初に来たメーカー派遣の修理業者は、修理票に製品から水漏れと記載しているのに納得がいかない。	9月	消費者
27	エアコン	エアコンの清掃を業者に依頼したところ、翌月とその翌月にエアコンから水が出て畳や床を損傷。メーカーに調査依頼すると、清掃時のドレン詰まりが原因と判明。業者負担で畳を交換するも、損傷部のみで畳の色が異なり、対応に不満だ。	10月	消費者
28	エアコン	2年前に購入。昨年夏、常時ではないが、ルーバーの回転時にコップ1杯程度の水漏れが発生。修理依頼をし、室内機の熱交換器が交換となった。今夏も同症状が出て、再び熱交換器を交換された。この様子では、来年も同症状が発生しかねず、とても心配だ。欠陥品ではないのか。	11月	消費者
29	エアコン	6～7年使用しているエアコンの室外機から出火し、火災となる。現品は消防とメーカーで調査中。焼損したベランダ、外壁、軒下などの修復は、保険で全額補償できているが、気持ちは治まらない。メーカーに慰謝料を請求したい。今後、どうしたらよいか。	11月	消費者

	製品名	相談内容	月	相談者
30	掃除機	1ヶ月前に購入したコードレスクリーナーを使用中、バッテリーと本体の接続部がショートし爆発音がして火が出た。本体の樹脂が燃え、じゅうたんに穴が空いた。	9月	消費者
31	掃除機	自宅のドア下の敷居が床面よりも高いため、掃除機の回転ヘッドが当たり、敷居が損傷。メーカーにヘッドを送付したが、不具合は見つからないとのことで、ブラシヘッドの使用を勧められた。対応に納得できない。	10月	消費者
32	掃除機	家電店で購入した掃除機が、昨年2月に使用中、製品が爆発し、怪我はなかったものの、破片が壁に食い込むほどの被害を受けた。メーカーは製品を交換してくれたが、先月再び爆発した。現在メーカーが現品を持ち帰り、対応をしている。爆発するような物を吸引したとは考えられない。このような事案は他にもあるのか。	12月	消費者
33	ヘア ドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたら、吹出し口からパチンと音がして火花が出て髪の毛が焦げた。メーカー調査では、内部のコンデンサーが外れていたとのこと。代わりの製品を送るので、事故品はメーカーで処分するというが、どう対応すれば良いか。	4月	消費者
34	ヘア ドライヤー	電源コード付け根部がスパークし手に火傷を負った。	9月	消費者
35	ヘア ドライヤー	電源コード付け根部から火花が出て、落としたはずみで床が焦げた。メーカーは製品交換には応じるが、床の修復費は出せないとのこと。	9月	消費者
36	ヘア ドライヤー	昨年購入したドライヤーの折りたたみ部分に指を挟んでしまったが、その部分にバリがあり、切り傷を負った。メーカーは重大視していない様子。家電製品PLセンターを通じ、賠償請求できるか。	11月	消費者
37	ヘア ドライヤー	3年半使用しているヘアドライヤーの取っ手辺りから発火し、やけどを負った。メーカーが自宅を訪れ、商品を預けた。メーカーは、電源コードの取扱い方法により、ショートして発火する場合があります、治療費も個人負担と言われ納得がいかない。リコールにならないのか。	1月	消費者
38	電子レンジ	1年間使用しているオープンレンジのガラス製のフラットテーブルを拭いた時、指を切った。あたため等の通常の使い方しかしていないのに、フラットテーブルにヒビが入った。	4月	消費者

	製品名	相談内容	月	相談者
39	電子レンジ	電子レンジで冷凍食品の解凍時間を間違っ 2 倍に設定し、調理場を離れた。すると庫内から発煙し部屋中煙だらけになり、その煙を吸い込んで咳が止まらない。消防署は火災ではないという。メーカーも製品に異常は認められないという。このまま使用する気がないので、製品交換をして欲しい。	5 月	消費者
40	電子レンジ	カップスープを温めたら、中のスープが飛び出し火傷を負った。食品メーカーに確認すると、場合によっては起きる現象という。最近、また同様の現象が起こった。これは P L 法の対象ではないか。	9 月	消費者
41	電子レンジ	3 年前に購入のオーブンレンジの扉が落下。その際身体の一部に接触し、床面を損傷させた。メーカーは製品を引き取り、調査報告があったが、落下の原因は欠陥ではなく、本体右側から強い力を受け、部品が変形していたためとし、修理代は有償という。修理代はともかく、通常の使用で扉が落下したことが心配であり、今後も使用できない。	3 月	消費者
42	アイロン	2015 年製のスチームアイロンでスチームボタンを押したところ、熱湯の粒が噴射されて 4cm 大の火傷を負い通院している。痛みもあり仕事に影響も出ている。メーカーと治療費の交渉をしており、メーカーが製品に不具合がなかったか調べると言っているが、信用して渡して問題ないか。	6 月	消費者
43	ハンドブレンダー	購入間もないハンドブレンダーを柔らかいシリコン製ボールで使用したところ、ボールを突き破って指の肉がえぐれた。病院に行ったが重症とのこと。メーカーに治療費を要求したが、使い方の問題で対応出来ないという。	6 月	消費者
44	電気ケトル	一般消費者が自社製の電気ケトルを使用中、本体が転倒し足を火傷された。本体を検査したが異常は認められなかったが、一般消費者からは、安全性に問題がある欠陥商品だと補償を求められている。	4 月	事業者
45	IH クッキング ヒーター	システムキッチンと IH クッキングヒーターをセットで購入。IH クッキングヒーターからの熱でシステムキッチンの一部が溶けた。IH クッキングヒーターのメーカーに調査をしてもらったが、製品に問題はないという。システムキッチンメーカーも耐熱性に問題はないという。	9 月	消費者

	製品名	相談内容	月	相談者
46	食器洗い乾燥機	2006 年製の食器洗い乾燥機の本体側給水口から水漏れし、部屋が水浸しになった。過去 2 回修理しており、2 回目の 2017 年 6 月の修理時にメーカーが給水ホースを交換した。しかし、今回の水漏れは、取付け部の問題でないとのこと。水漏れによる建物の影響が心配。	8 月	消費者
47	食器洗い乾燥機	2017 年 1 月に展示品のビルトイン食器洗い乾燥機を購入した。購入後、しばらくしてヒューズが切れ、電熱線が溶ける故障が発生した。無償で修理してもらっても、その際、当該製品が 2010 年製であることが判明。さらに購入から 1 年以上経過し水漏れが発生、周囲の家具等が汚損し、屋内配線にも被害が及んだ可能性あり。メーカーの点検によると、修理代が数万円になるとのこと。販売店に修理費の減額を申し出るも断られた。2010 年製とは知らされてなかったし、2010 年製を 2017 年に販売してよいのか。修理代及び水漏れによる拡大被害の補償はどう考えればよいのか。	3 月	行政
48	ワインセラー	先日停電が発生し、使用しているワインセラーが、電力復帰後に温め動作となり、高価なワインがダメになった。メーカーに補償を要求できないか。	10 月	消費者
49	ワインセラー	ワインセラーから水漏れがして、タンスの高価な帯や床が損傷。賠償をメーカーに求めるも、調査に 3 カ月掛かるといわれ、対応に納得できない。	10 月	消費者
50	保冷库	小型保冷库からの結露で床にカビが生えた。メーカーは取扱説明書に結露をふき取るよう記載しているので責任がないという。納得がいかないとのこと。	8 月	行政
51	扇風機	2 月に購入した扇風機の前カバーと羽根が飛んできて指を怪我した。また、フローリングも傷がついた。	5 月	消費者
52	家庭用高圧洗浄機	高圧洗浄機を自宅マンションのベランダで使用中、本体給水口金具が外れ、水が漏れ、階下の部屋に大きな被害が及んだ。メーカーは使い方の問題として取り合わない。どうすればよいのか。	1 月	消費者
53	スチームクリーナー	自社のスチームクリーナーで消費者が火傷を負った。当該製品は 2006 年に出荷したものだが、消費者は 2010 年に購入したと言っている。P L 法の期限は 10 年と聞いているが、対象になるのか。	9 月	事業者

	製品名	相談内容	月	相談者
54	光脱毛器	海外メーカーの光脱毛器をネット市場で購入し、早速使用したところ火傷を負った。ネット市場の運営事業者は、取引場の提供と代行配送を行っているだけとのこと、輸入代理店もなく海外メーカーと直接交渉することになった。海外メーカーとはメールで交渉しており、ある程度の治療費を出すと言っているが、納得いかない。言語が違うため交渉も難しい。	7月	消費者
55	光脱毛器	通信販売で購入した海外メーカー製の光脱毛器で火傷を負った。医療機関では、その光脱毛器の影響と診断された。メーカーは商品返品には応じたが、火傷の治療費等については、回答がもらえていない。通信販売会社からは、海外メーカーと直接交渉するよう言われたとのこと。	8月	行政
56	光脱毛器	買って間もない光脱毛器で膝に水膨れが出来た。メーカーが来て商品を持ち帰り、修理するという。病院には行っているが、痕が残らないか心配。治療費等メーカーに請求したい。	8月	行政 消費者
57	電気 カーペット	リコール品の電気カーペットを使用していたらコンセント部から発火した。メーカーは、製品を回収するとういうが、コンセント部は、ほこり等による原因と思われ、有償対応になるという。コンセントは2ヶ月前に交換したところで、メーカーの説明に納得いかない。	4月	消費者
58	電気 カーペット	2年3ヶ月使用した電気カーペットから発火して、本体とたたみ、掛け布団の一部が焼けた。製品調査はNITEに依頼することを考えている。火災・家財保険に入っているが、どうすれば良いか。	4月	行政 消費者
59	電気 カーペット	5年ほど使用した電気カーペットが故障し、買い換えようと電気カーペットをめくったところ、フローリングが、50cm四方程度変色していた。どう対応すれば良いか。	4月	消費者
60	電気こたつ	こたつのヒーター部が落下し、賃貸住宅の床が焼損した。調べるとリコール品だった。これからどう対応すれば良いか。	2月	消費者
61	電気あんか	古い電気あんかを使用していたところ、爆発して中の液体が飛び火傷を負った。メーカー名は不明とのことだが、液体が入った電気あんかはあるのか。また、どこに事故の届出をすれば良いか。	9月	行政

	製品名	相談内容	月	相談者
62	電気 ひざ掛け	インターネットショップで購入したUSB端子に接続できる電気ひざ掛けを、パソコンに接続して使用中、接続端子部分が熱で盛り上がり、パソコンの端子が接触不良となった。ネットショップは、製品の引き取りには応じるも、パソコン端子の修理費用の負担は応じようとしなない。メーカーは海外事業者であり、その代理店とも、連絡がとれないとのこと。どうすればよいか。	2月	行政
63	電気 ブランケット	ネットで購入した電気ブランケットを自宅ソファで使用中、足に小さな火傷を負い、ソファの座面も一部焦げた。ネット販売業者は欠陥を認め、出品事業者に販売禁止をするとともに製品の返品に応じてくれたが、ソファの損傷と火傷については、製造事業者（海外）を紹介され損害賠償を交渉するも、提示された金額に納得できない。	3月	消費者
64	電気温風器	4年ほど使用のセラミックファンヒーターが燃え、床のクロスに2cmほど穴があいた。消防に通報し、NITEで原因を調べたところ、製品が原因とのこと。床のクロスの全面張り替え費用と製品代金に加え、精神的ダメージを受けたので、慰謝料も請求したい。	1月	消費者
65	電気温水器	マンションで4年前に入れ替えた電気温水器と電源線の接続部あたりが焦げた。メーカーは、本体の修理費を有償でするというが、電源線等はどこまで修理してもらえるのか。	4月	消費者
66	除湿機	除湿水のタンクが満水になると自動的に停止する機構になっているが、壊れていて水が漏れていた。フローリングが浮いた状態になっており、カビも生えていた。製品は保証期間内なので無償修理するとのことだが、フローリングの補償もしてもらえるものか。	9月	消費者
67	床下換気扇	床下換気扇から出火し家を全焼した。施工会社は損害賠償に応じる様子だったが、消防署が原因不明としたとのこと。損害賠償に難色を示している。原因究明の方法はあるか。	7月	行政
68	パソコン	パソコンから出火し本や参考書等に延焼し、部屋が煤だらけになった。消防署からリコール品のパソコンと知らされた。明日、消防署とメーカーで立会いがあるが、どうすればよいか。	8月	消費者

	製品名	相談内容	月	相談者
69	パソコン	7年前に購入。パソコンのアダプターと本体の接合部付近から発火し、家族が軽いやけどを負った。メーカーには慰謝料を請求しているが、金額にかなりの隔たりが出そう。メーカーは、納得いただかなければ裁判での決着をともっている。	11月	消費者
70	モニター	ネット販売で購入した海外メーカー製の車載用モニターから発煙し、車内の天井周辺が煤で黒くなり、汚れが落ちなくなった。カー用品店は修理が必要という。ネット販売業者は返金には応じてくれたが、車の修理費については海外メーカーとメールでやり取りをしている。	8月	消費者
71	スマートフォン	7ヶ月前に購入したスマートフォンを充電し30分程外出して戻ると、本体充電部分から出火、本体とケース、充電器が燃えた。携帯電話会社で調査した結果、充電部分から塩素が検出され、充電時の水滴等の付着が原因であり保証出来ないとのこと。防水仕様で通常使用範囲で利用していたのに納得できない。	9月	消費者
72	スマートフォン	スマートフォンを使用していたら突然発火し、机の上に落とし机が焦げたと相談があった。	9月	行政
73	スマートフォン	2年前に購入したスマートフォンを充電中爆発し、畳が焦げた。	9月	消費者
74	スマートフォン	2週間前に購入したスマホを充電ケーブルに接続し就寝したところ、スマホと充電ケーブルの接続部から発火し、布団が焦げた。通信キャリアショップに製品交換を申し出たが、修理しかできない、修理料金も修理部門で確認しなければわからないとのこと。このまま、事故品をショップに渡してよいか。	1月	消費者
75	スマートフォン	スマートフォンで通話中、爆音がして難聴になった。リコール品ではないようだが、このような事象のリコールはあるか。今後の対応について、アドバイスをいただきたい。	2月	行政
76	携帯電話	二つ折りの携帯電話で通話中、突然本体から爆音が発生し、片耳と側頭部の激痛とともに難聴となり、現在も加療中とのこと。事業者には状況を伝え、点検を依頼するとアンテナ故障と判明。しかし、事業者は、難聴と機器との因果関係を認めようとせず、消費者は対応に苦慮している。今後どう対応すればよいか。	11月	行政
77	WiFiルーター	カバンの中で発火した。現品を消防署に持参する。今後どうすればよいか。	11月	消費者

	製品名	相談内容	月	相談者
78	白熱電球	トイレの白熱電球を新品と交換したとたん、火花が出て切れた。約 20 年使用している器具側を調べると端子部分が溶けていた。電球メーカーは電球の不具合を認め、代金を返金するというが、壊れた器具も補償して欲しい。	3 月	消費者
79	コンセント	学習機のコンセント口から出火し、子供が両手に火傷を負った。事業者に賠償を求めるも、コンセント口から使用しないはずの金属片が見つかったといわれ、進展せず困っている。	10 月	消費者
80	家庭用 美顔 マッサージ器	家庭用美顔マッサージ器で顔に傷を負った。医者からは跡が残る可能性があると言われている。メーカーに製品を送ったが、製品には問題ないと言う。どうすればいいか。	11 月	行政 消費者
81	マッサージ チェア	昨年 12 月に購入したマッサージチェアを指定されたコースで使用していたら、腕を挟まれ慌てて引き抜いた。その後、指がしびれ帯状疱疹ができ、現在も通院している。メーカーに製品検査をしてもらったが、異常は認められないという。その後、同様の誤動作は起きていないが、治療費等の損害賠償をどうすればいいか。	4 月	消費者
82	充電器	市販の充電器で充電していたら、コードの根元部分が発熱し、樹脂が変形、布団が焦げた。充電器メーカーに相談すると使用者責任と言われ、製品交換はするが、その他の補償には応じないという。PL 法に抵触するのではないか。	4 月	行政
83	充電器	スマホ用のワイヤレス充電器が不在時に発火しテーブルが焦げた。NITE で原因究明を考えているが、PL センターの斡旋対象になるか。	5 月	行政
84	充電器	スマートフォンと充電器接続部分で発火し、軽い火傷を負った。スマホ事業者の調査では、本体に異常なしとの結果だったため、充電器事業者に補償を求めているが、補償額で折り合えない。	10 月	消費者
85	充電器	子供が、モバイルバッテリーを携帯電話に繋いだ状態で、リュックサックに入れ学校行事に参加したところ、モバイルバッテリーから発火し、リュックサックと床のカーペットの一部が焼損。損害賠償を事業者に求められるか。	10 月	行政
86	充電器	今年 3 月にインターネットで購入。充電中に、爆発し家族が火傷を負い、家財も損傷した。消防に連絡し、対応中とのこと。この製品に P S E マークはついていない。同様の事故はあるのか。貴 P L センターを紹介してよいか。	11 月	行政

※No.82～95（網掛け製品）は、当センターの業務の対象とする家電製品ではありません。

	製品名	相談内容	月	相談者
87	充電器	モバイルバッテリーが発火し、布団などが焼けた。製品輸入業者は、PL保険で損害費用を支払うと言っており、バッテリーの代金や損害品の金額を求められている。領収書など無いが、どうすればよいか。	1月	消費者
88	充電器	数か月前に100円均一ショップで購入した充電器とケーブルでスマートフォンを充電中、充電器が発火し、枕カバーが焦げた。店は充電器を弁償するというが、電流1アンペアに対応した充電器に、2アンペアの機器をつないだことが原因と言われ、消費者は、納得できないとのこと。	2月	行政
89	ヒートポンプ給湯機	ヒートポンプ給湯機の配管が破損し、二次被害が出ている。PLセンターを紹介して良いか。	5月	行政
90	石油ファンヒーター	1歳の息子が石油ファンヒーターの裏に回ったら指を切った。メーカーには改善して貰いたい。メーカーに電話する前に対応を伺いたい。	2月	消費者
91	充電式LEDライト	一般消費者から、ヘルメットに装着するLEDライトの充電電池から発火し、消防で火災認定を受けたと相談があった。事業者と協議中とのことだが、折り合えない時は、PLセンターを紹介してよいか。	10月	行政
92	充電式ヘッドランプ	3ヶ月前にオークションで購入し2回使用した。自動車のシガーソケットで充電中に爆発し内装を損傷、修理に6万円かかる。修理費用はどうなるのか。	9月	消費者
93	充電式ライト	夜中に充電中、ライトの本体が燃え、床も少し焼けた。カーテン、壁も黒く煤けた。充電中に発火する事例は他にもあるのか。どう対応したら良いか。	10月	行政
94	漢方煎じ器	漢方煎じ器で家族が火傷した。治療費と慰謝料の請求をしたが、金額で折り合わない。どうしたらよいか。	10月	消費者
95	水槽用ヒーター	ベランダに置いていた観賞用水槽で水槽用ヒーターを使用していたら、発火して火事になった。消防署は製品が出火元という。メーカーに連絡すると、製品は屋内用でベランダでの使用は誤使用であり、補償できないという。ベランダでも、雨・風の影響のないところで使用していたのに納得いかない。	4月	行政 消費者

※No.82～95（網掛け製品）は、当センターの業務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	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	業務用除く	ジャーポット 電気ケトル 電気ポット含む コーヒーマーカー	
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 トースター		食器洗い乾燥機 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 その他調理厨房機器 ゆで卵器 もちつき機 ホームベーカリー 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	
電気こんろ	ビルトイン型・卓上型		
電磁調理器（IH調理器）	卓上型		
IHクッキングヒーター	ビルトイン型・据置き型		
ホットプレート グリルパン グリルなべ 電気なべ含む			

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	
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		電動歯ブラシ	
家庭用高圧洗浄機		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	
換気扇		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	
浴室換気乾燥機	暖房付き含む	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 蚊取機等	
扇風機 サーキュレーター 冷風扇等含む			
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		
電気温水洗浄便座 電気便座含む			
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			
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			

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	
アルカリ性電解水生成器		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
2018 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：<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：2019 年 6 月