



認証番号：第3号

認証年月日：2007年9月21日

2019年度 家電製品PLセンター年次報告書

2020年6月

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

目 次

2019 年度事業報告

1. 2019 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	11
3. 2019 年度に終了した斡旋案件事例	11
4. 2019 年度の主な拡大損害事故相談事例	12
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

2019 年度事業報告

1. 2019 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

2019年度の相談等受付件数は、1,948件、前年比99%と若干の前年割れとなりました。その中で、相談案件は1,947件で、斡旋手続の依頼を受けた案件は1件でした。

相談案件では、拡大損害事故相談が156件で前年比112%と増加し、非拡大損害事故相談は87件で前年比71%と大きく減少、損害事故相談合計では243件で前年比93%と減少しました。

斡旋案件の1件は、ドラム式洗濯乾燥機の水漏れ事故に関する紛争ですが、消費者が斡旋手続終了を要望したため、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	156	112%	8.0%
非拡大損害事故相談※2	87	71%	4.5%
損害事故相談※3	243	93%	12.5%
一般相談※4	1,704	100%	87.5%
相談案件計	1,947	99%	99.9%
斡旋案件※5	1	100%	0.1%
総受付件数	1,948	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、当センターが斡旋した案件。

② 相談者別

相談者別では一般消費者が1,325件(前年比108%)で構成比が68.0%と多く、続いて消費生活センターを主とした行政が566件(前年比87%)で構成比が29.1%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70%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	1,325	108%	68.0%
（うち行政の紹介）	(798)	(121%)	(41.0%)
事業者※1	40	78%	2.1%
行政※2	566	87%	29.1%
その他	17	57%	0.9%
総受付件数	1,948	99%	100.0%

行政関与
→ 70.0%

※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

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、例年と同じく上位を占め、全体の 43%となっています。

全体の受付件数が前年比 99%とほぼ前年並みの中、扇風機が 37 件(前年比 154%)と増加、電子レンジが 45 件(前年比 67%)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	ルームエアコン	244	96%	12.5%	1位	ルームエアコン	257
2位	テレビ	184	99%	9.4%	2位	テレビ	185
3位	パソコン(含タブレット)	150	115%	7.7%	3位	洗濯機	161
4位	洗濯機	131	81%	6.7%	4位	冷蔵庫	136
4位	冷蔵庫	131	96%	6.7%	5位	パソコン(含タブレット)	131
6位	掃除機	88	106%	4.5%	6位	掃除機	83
7位	スマホ・携帯電話	63	111%	3.2%	7位	電子レンジ	67
8位	電子レンジ	45	67%	2.3%	8位	スマホ・携帯電話	57
9位	電気炊飯器	38	109%	2.0%	9位	電気炊飯器	35
10位	扇風機	37	154%	1.9%	10位	映像再生機	27
1～10位計		1,111		57.0%	1～10位計		1,139
合計		1,948	99%	100.0%	合計		1,960

②損害事故相談

損害事故に関する相談は、冷蔵庫が 23 件(前年比 121%)と最も多く、昨年まで 3 年連続で 1 位であった洗濯機が 17 件 (前年比 57%) と減少し 2 位となりました。その他、パソコン(含タブレット)12 件 (前年比 600%) と大きく増加しています。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]	受付件数	
1位	冷蔵庫	23	121%	9.5%	1位	洗濯機	30
2位	ルームエアコン	17	89%	7.0%	2位	掃除機	22
2位	洗濯機	17	57%	7.0%	3位	ルームエアコン	19
4位	掃除機	13	59%	5.3%	3位	冷蔵庫	19
5位	パソコン(含タブレット)	12	600%	4.9%	5位	テレビ	15
5位	スマホ・携帯電話	12	133%	4.9%	6位	ヘアドライヤー	12
5位	ヘアドライヤー	12	100%	4.9%	7位	電子レンジ	11
8位	テレビ	11	73%	4.5%	8位	スマホ・携帯電話	9
9位	扇風機	7	700%	2.9%	9位	電気ストーブ	6
9位	配線器具	7	140%	2.9%	9位	電気カーペット	6
1～9位計		131		53.9%	1～9位計		149
合計		243	93%	100.0%	合計		262

②- 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、冷蔵庫が 19 件（前年比 119%）と最も多く、昨年まで 2 年連続 1 位の洗濯機が 15 件（前年比 65%）と減少し 2 位となりました。冷蔵庫の主な相談は、火災事故、結露などによる水漏れ、ドアポケット落下など多岐にわたる内容となっています。

また、ジュース・ミキサーによる人身被害の相談が 4 件（前年比 400%）ありました。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1 位	冷蔵庫	19	119%	12.2%	1 位	洗濯機	23
2 位	洗濯機	15	65%	9.6%	2 位	冷蔵庫	16
3 位	ルームエアコン	13	118%	8.3%	3 位	ルームエアコン	11
4 位	ヘアドライヤー	10	200%	6.4%	4 位	掃除機	10
5 位	掃除機	9	90%	5.8%	5 位	スマホ・携帯電話	6
6 位	スマホ・携帯電話	8	133%	5.1%	6 位	ヘアドライヤー	5
7 位	パソコン(含タブレット)	5	250%	3.2%	6 位	電気カーペット	5
8 位	電子レンジ	4	100%	2.6%	6 位	その他理美容機器	5
8 位	電気ストーブ	4	+++	2.6%	9 位	電子レンジ	4
8 位	ジュース・ミキサー	4	400%	2.6%	10 位	その他電気暖房	3
8 位	その他理美容機器	4	80%	2.6%	10 位	家庭用医療機器	3
1～8 位計		95		60.9%	1～10 位計		91
合計		156	112%	100.0%	合計		139

注) 前年実績がない場合は「+++」を表示

②- 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、テレビが 10 件と昨年に続き 1 位でしたが、前年比 67%と減少しています。

各製品共通して、主な相談内容は、電気部品の過熱などによる発煙、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	10	67%	11.5%	1 位	テレビ	15
2 位	パソコン(含タブレット)	7	+++	8.0%	2 位	掃除機	12
3 位	扇風機	5	+++	5.7%	3 位	ルームエアコン	8
4 位	ルームエアコン	4	50%	4.6%	4 位	洗濯機	7
4 位	冷蔵庫	4	133%	4.6%	4 位	ヘアドライヤー	7
4 位	掃除機	4	33%	4.6%	4 位	電子レンジ	7
4 位	スマホ・携帯電話	4	133%	4.6%	7 位	電気ストーブ	6
4 位	配線器具	4	80%	4.6%	8 位	配線器具	5
9 位	電気炊飯器	3	150%	3.4%	8 位	その他照明器具	5
1～9 位計		45		51.7%	1～10 位計		76
合計		87	71%	100.0%	合計		123

注) 前年実績がない場合は「+++」を表示

③一般相談

製品の品質や安全性、苦情等の一般相談は、1,704件で前年並みでした。そのうち苦情に関するものが992件（前年比101%）あり、一般相談件数に占める割合は、前年度とほぼ同じ58%となっています。

また、受付件数が多い製品は、苦情も多い傾向にあります。特にルームエアコン、掃除機は、苦情の占める割合が昨年より高くなっています。

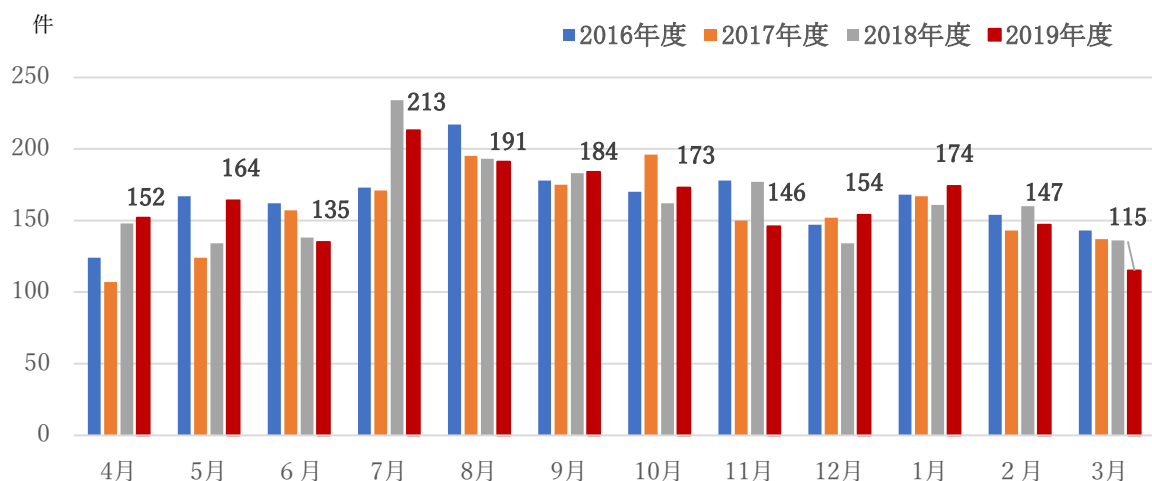
苦情の内容は、ほとんどが故障に関連するもので、無償で修理してほしい、修理費が高い、補修部品がない、対応が悪い、無償修理保証期間中なのに有償と言われた等があります。

また、エアコンでは据付工事や性能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	前年比	受付件数比	
1位	ルームエアコン	227	95%	13.3%	151	128%	67%
2位	テレビ	173	102%	10.2%	124	98%	72%
3位	パソコン(含タブレット)	138	107%	8.1%	92	102%	70%
4位	洗濯機	113	86%	6.6%	83	86%	73%
5位	冷蔵庫	108	92%	6.3%	73	95%	68%
6位	掃除機	75	123%	4.4%	61	133%	81%
7位	スマホ・携帯電話	51	106%	3.0%	31	84%	61%
8位	電子レンジ	39	70%	2.3%	18	60%	46%
8位	電気炊飯器	35	106%	2.1%	21	100%	60%
10位	扇風機	30	130%	1.8%	18	150%	60%
	1～10位計	989		58.0%	677		68%
	合計	1,704	100%	100.0%	992	101%	58%

(3) 月別受付状況

2019年度も月別相談件数が最も多かったのは7月で213件です。夏場に相談が増えるルームエアコン、扇風機、冷蔵庫に加え、テレビの問合せが増え、昨年引き続き受付件数が200件を越えました。また、2月、3月は昨年度に比べ相談が大きく減少しました。



(4) 都道府県別受付状況

都道府県別の人口100万人あたりの受付件数では、全国平均が15.4件となっています。全国平均を上回る地区は、関東、近畿の2地区であり、都道府県別では東京、山梨、静岡、兵庫、鹿児島で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、富山、福井、和歌山、鳥取、島根、山口、高知、長崎、宮崎です。

これらの県は、相談が少ないこともありますが、当センターの認知度が低いことも要因の一つとも考えられ、消費生活センター等との連携強化に取り組んで参ります。

	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
青森県	7	350%	0.4%	5.6	京都府	42	84%	2.2%	16.3
岩手県	7	100%	0.4%	5.7	大阪府	135	90%	6.9%	15.3
宮城県	30	77%	1.5%	13.0	兵庫県	147	109%	7.5%	26.9
秋田県	0	0%	0%	0	奈良県	19	54%	1.0%	14.3
山形県	3	38%	0.2%	2.8	和歌山県	7	50%	0.4%	7.5
福島県	10	111%	0.5%	5.4	近畿計	372	92%	19.1%	18.1
東北計	57	77%	2.9%	6.6	鳥取県	5	100%	0.3%	8.9
茨城県	40	77%	2.1%	14.0	島根県	6	200%	0.3%	9.0
栃木県	38	103%	2.0%	19.7	岡山県	25	119%	1.3%	13.2
群馬県	14	117%	0.7%	7.2	広島県	34	106%	1.7%	12.1
埼玉県	105	98%	5.4%	14.3	山口県	13	186%	0.7%	9.6
千葉県	108	101%	5.5%	17.3	中国計	83	122%	3.5%	11.4
東京都	309	93%	15.9%	22.2	徳島県	8	200%	0.4%	11.0
神奈川県	165	100%	8.5%	17.9	香川県	17	89%	0.9	17.7
関東計	779	96%	40.0%	17.9	愛媛県	18	138%	0.9%	13.4
新潟県	18	138%	0.9%	8.1	高知県	3	150%	0.2%	4.3
長野県	27	150%	1.4%	13.2	四国計	46	121%	2.4%	12.3
山梨県	20	133%	1.0%	24.7	福岡県	91	94%	4.7%	17.8
甲信越計	65	141%	3.3%	12.8	佐賀県	12	171%	0.6%	14.6
富山県	6	55%	0.3%	5.8	長崎県	12	86%	0.6%	9.0
石川県	16	107%	0.8%	14.0	熊本県	25	96%	1.3%	14.3
福井県	2	33%	0.1%	2.6	大分県	12	120%	0.6%	10.5
北陸計	24	75%	1.2%	8.1	宮崎県	9	64%	0.5%	8.4
岐阜県	25	100%	1.3%	12.6	鹿児島県	38	97%	2.0%	23.8
静岡県	76	129%	3.9%	20.9	沖縄県	19	136%	1.0%	13.1
愛知県	94	108%	4.8%	12.5	九州計	218	99%	11.2%	15.3
三重県	28	104%	1.4%	15.7					
東海計	223	113%	11.4%	14.9	全国計	1,948	99%	100.0%	15.4

※「件数/100万人」は、人口100万人あたりの受付件数です。人口は、2019年10月1日時点の総務省人口推計より。

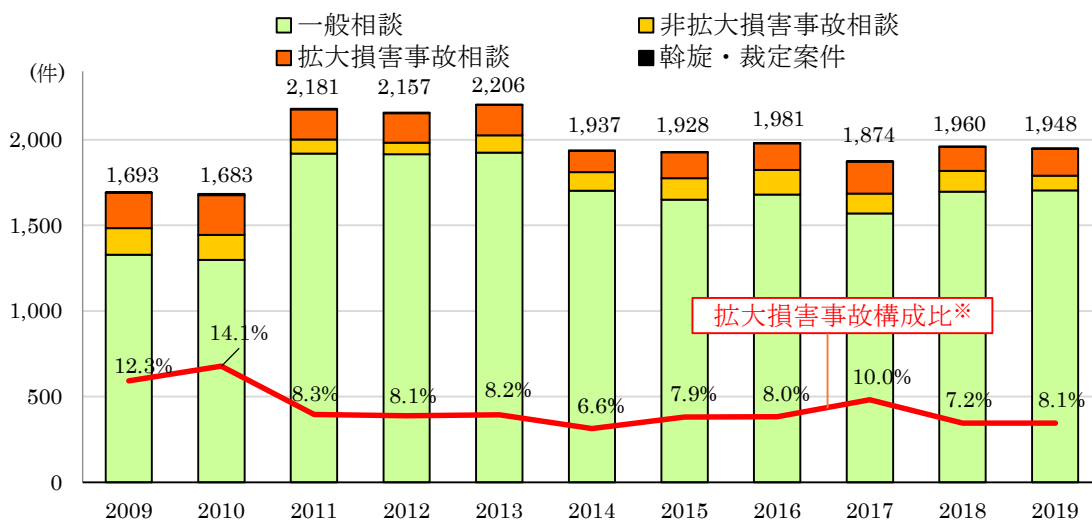
(5) 相談等受付件数の推移

①受付内容別

1995年の当センター開設以来25年間の累計総受付件数は、43,475件となりました。2014年度以降、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、2019年度は8.1%で特に例年と大きな変化はありませんでした。

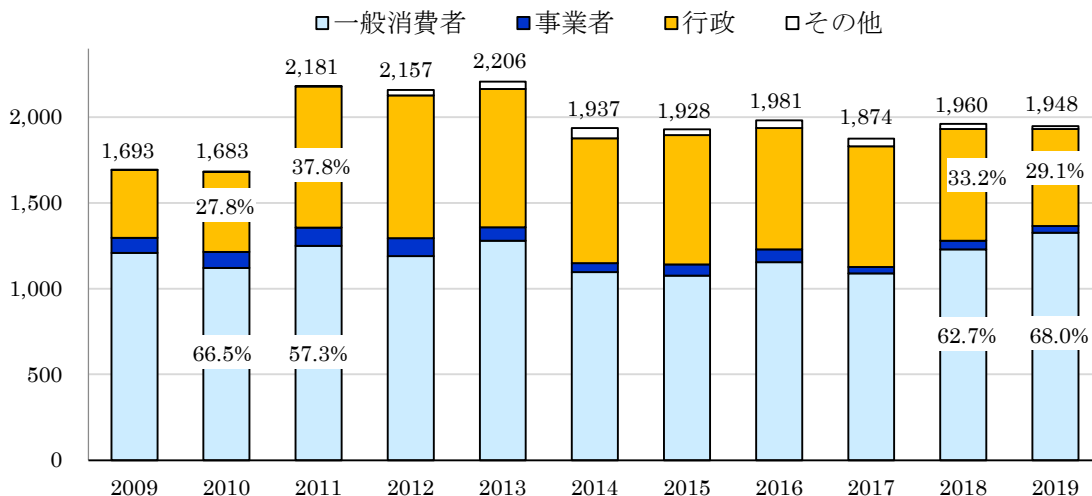
(詳細は、7ページのデータを参照)



※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相談者別

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割で推移してきました。2019年度は行政からの相談割合が29.1%と減少し、消費者からの相談割合が68.0%と増加しています。(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
2018	1,960	1,958	262	139	123	1,696	2
2019	1,948	1,947	243	156	87	1,704	1
累計	43,475	42,743	5,872	3,381	2,491	36,871	732

※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		事業者※1		行政※2		その他	
		件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	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%
累計	43,475	26,700	61.4%	3,870	8.9%	11,937	27.5%	968	2.2%

※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。

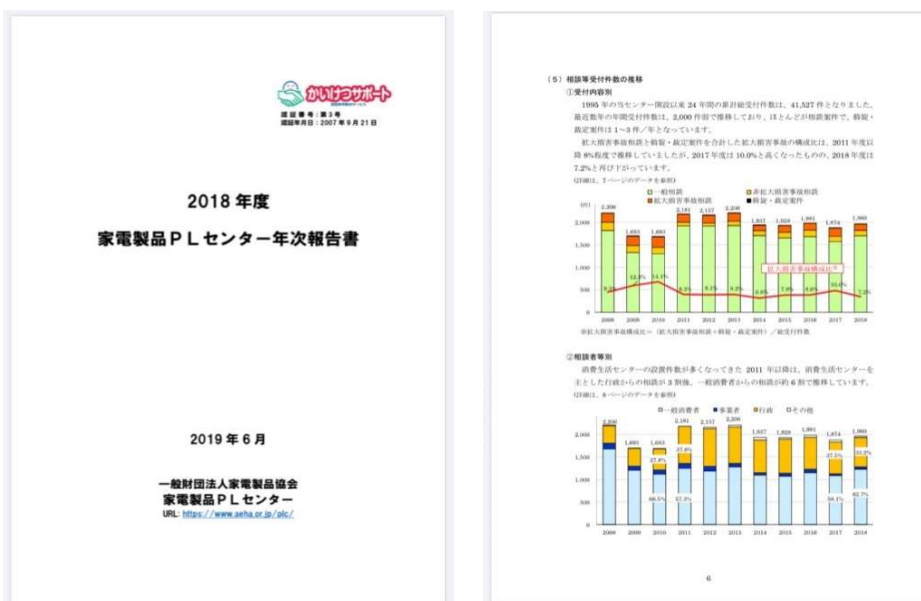
2. 情報開示及び広報活動等

(1) 情報開示

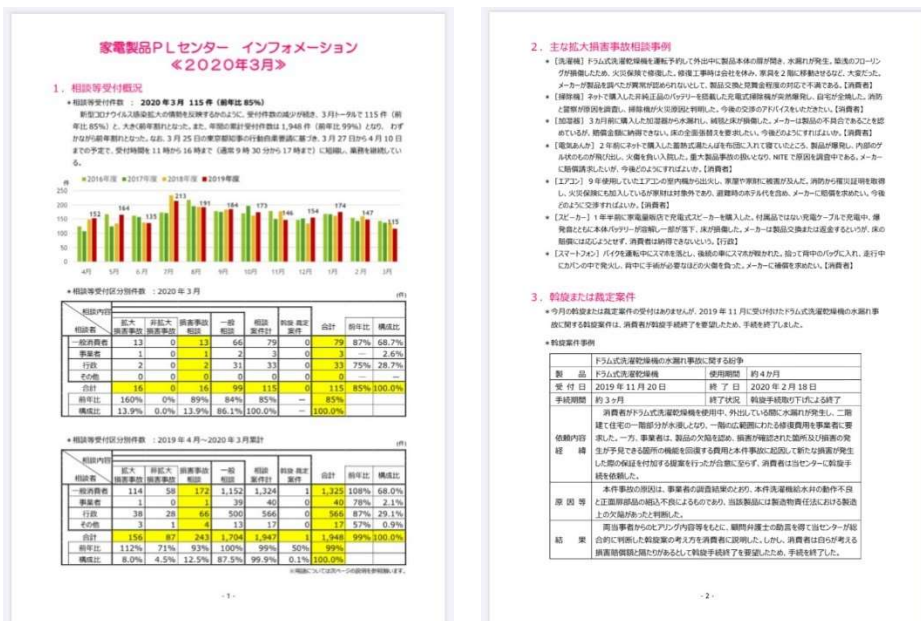
当センターのWebサイトに「2018年度年次報告書」を掲載するとともに、毎月初旬に月次の「インフォメーション」として、相談受付状況や拡大損害事故相談事例を紹介し、製品事故の未然防止と再発防止及び当センターの活用促進を目的に情報開示を行いました。

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、重要な事故相談については、発生の都度、情報提供を行いました。

【2018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>

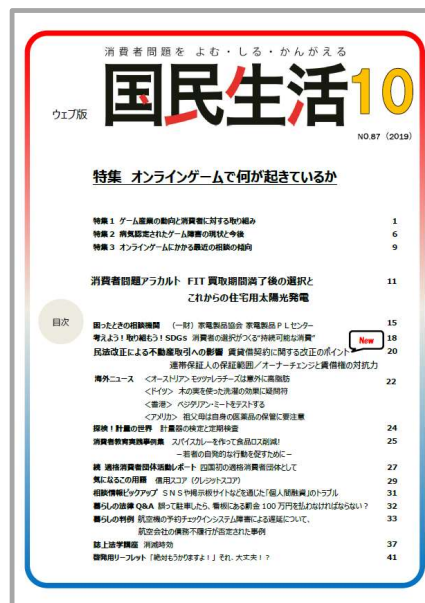
(2) 広報活動

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
(一社)日本冷凍空調工業会 家庭用空調機安全専門委員会	2019/7/22	<ul style="list-style-type: none"> ・2018年度活動報告等 ・相談・斡旋事例紹介 など
(一社)日本電機工業会家電安全委員会	2019/9/27	
(一社)電子情報技術産業協会 安全委員会	2019/10/9	
(一社)日本配線システム工業会 普及・啓発委員会	2019/10/10	
(一社)日本照明工業会 製品安全委員会	2019/12/5	
当協会 賛助会員向け報告会	2019/6/20	
当協会 製品安全委員会	3回/年	
当協会 消費者啓発委員会	5回/年	

②独立行政法人国民生活センター発行 Web版「国民生活」2019年10月号に紹介特集「困ったときの相談機関」に当センターの活動概要を掲載

MARU



(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49回 運営協議会	2019/5/20	・2018年度事業報告及び収支決算 ・2018年度活動報告
第50回 運営協議会	2019/12/4	・2019年度上期活動報告 ・2020年度事業計画及び収支予算
2019年度 第1回 紛争審査会	2019/7/16	・2018年度事業報告/2019年度事業計画
第53回 家電製品PLセンター連絡会	2019/6/3	・2018年度事業報告及び収支決算 ・2018年度活動報告
第54回 家電製品PLセンター連絡会	2019/10/28	・2019年度上期活動報告 ・2020年度賛助会費
PLセンター交流会	2019/6/21 2019/11/8	・他製品分野PLセンターとの情報交換

3. 2019年度に終了した斡旋案件事例

(1) 2019年度に斡旋手続を実施し、終了した斡旋案件事例

① ドラム式洗濯乾燥機の水漏れ事故に関する紛争

製 品	ドラム式洗濯乾燥機	使用期間	約4カ月
受 付 日	2019年11月20日	終 了 日	2020年2月18日
手続期間	約3ヶ月	終了状況	斡旋手続取り下げによる終了
依頼内容 経 緯	消費者がドラム式洗濯乾燥機を使用中、外出している間に水漏れが発生し、二階建て住宅の一階部分が水浸しとなり、一階の広範囲にわたる修復費用を事業者要求した。一方、事業者は、製品の欠陥を認め、損害が確認された箇所及び損害の発生が予測できる箇所の機能を回復する費用と本件事故に起因して新たな損害が発生した際の保証を付加する提案を行ったが合意に至らず、消費者は当センターに斡旋手続を依頼した。		
原 因 等	本件事故の原因は、事業者の調査結果のとおり、本件洗濯機給水弁の動作不良と正面扉部品の組込不良によるものであり、当該製品には製造物責任法における製造上の欠陥があったと判断した。		
結 果	両当事者からのヒアリング内容等をもとに、顧問弁護士の助言を得て当センターが総合的に判断した斡旋案の考え方を消費者に説明した。しかし、消費者は自らが考える損害賠償額と隔たりがあるとして斡旋手続終了を要望したため、手続を終了した。		

4. 2019年度の主な拡大損害事故相談事例

2019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	相談者	月
1	冷蔵庫	購入して10年弱の冷蔵庫から水漏れし、床が腐食した。メーカーへの補償請求は可能か？	行政	5月
2	冷蔵庫	冷蔵庫ボトルポケットのドア接続部分が破損し、収納していたペットボトル、牛乳パック等が落下した。その際、牛乳パックが足の甲に当たった。メーカーにリスク管理を要望したい。	消費者	5月
3	冷蔵庫	6年使用している冷蔵庫が、再び水漏れをし、床を損傷した。以前修理を行ったが、不十分だったようだ。メーカーに床の修復費用を請求したい。どうすれば良いか。	消費者	6月
4	冷蔵庫	木造住宅が半焼した。消防、警察の立会いで現場検証を実施したところ、冷蔵庫および周辺の損傷が激しいとの見解だった。消防が冷蔵庫を持ち帰り、NITEが、さらに詳しい調査を実施。その結果、冷蔵庫に発火痕跡が見つからなかったとのことで、冷蔵庫が火災の原因ではないと判断した旨、製造業者から報告があったが、納得できない。	消費者	6月
5	冷蔵庫	8年前に設置した冷蔵庫を移動すると、冷蔵庫の背面はさび、壁面にはカビが発生していた。このように、冷蔵庫背面の壁にカビが発生するようなことは、一般的にあることなのか。	行政	6月
6	冷蔵庫	引っ越し時に冷蔵庫を運搬した際、コンプレッサーのカバー付近を持ち上げた瞬間に、指を縫うほどの怪我をした。写真を撮り、診断書も入手予定だが、まだメーカーに連絡していない。今後どうすればよいか。	消費者	7月
7	冷蔵庫	購入したばかりの冷蔵庫のドアポケットが落下し、入っていたビンが足の甲に当たり負傷した。医者にはまだ行っていないが、治療費等を請求できるか。	消費者	7月
8	冷蔵庫	自宅の冷蔵庫付近が出火した。消防は冷蔵庫が発熱し、付近の燃えやすいものに引火したのではと言い、これから消防が調査する。PL法と今後の対応について知りたい。	消費者	8月

	製品名	相談内容	相談者	月
9	冷蔵庫	先月自宅の2階から出火し半焼した。消防、警察で現場検証を行い、2階にある小型冷蔵庫のモーターからの発火ではないかと言われた。火災保険に加入しているが、どの程度の補償かは不明である。今後どのように対応すればよいか。	消費者	8月
10	冷蔵庫	昨年冷蔵庫から出火し、床、天井、壁などに被害を受けた。警察や消防も入っている。製品は事業者経由でNITEが調査しているが、私は冷蔵庫が火災原因だと思っている。被害箇所は火災保険で修復済みだが、避難のための宿泊費用など、事業者にも補償を求めたい。どうしたらよいか。	消費者	1月
11	冷蔵庫	冷蔵庫を開けるといきなり庫内のガラス棚が割れ落ちて、ガラスの破片で手足を負傷した。修理対応を依頼中だが、ケガの補償を受けたいがどうすればよいか。	消費者	3月
12	冷蔵庫	昨年夏に購入した冷蔵庫の脚部分にバリや混入した異物があり、床に傷がついた。メーカーは補償しないといい、納得できない。今後の対応を相談したい。	消費者	3月
13	フリーザー (冷凍庫)	購入して7年くらい経つ冷凍庫から水漏れし、床が傷んだ。購入店に連絡し、本日メーカーが訪ねてくるが、どのような対応をすればよいか。	消費者	1月
14	電子レンジ	購入し2年半の電子レンジの扉が蜘蛛の巣状にヒビが入って砕け落ち、足を怪我し、キッチンカウンターにも傷がついた。	行政	4月
15	電子レンジ	購入して1年半のオープンレンジがリコールとなり、商品交換となったが、交換した商品が使用中に発煙した。その煙と臭いが部屋に充満し、住めない状況にある。今後メーカーとどのように交渉すればよいか。	消費者	8月
16	トースター	トースターが発火し、付近のカーテンが焼けた。販売店が製品を見に来たが、庫内が汚れているからで製品起因ではないといわれ、納得できないという。	行政	9月
17	トースター	トースターが発火し、付近のカーテンが焼けた。販売店が製品を見に来たが、庫内が汚れているからで製品起因ではないといわれ、納得できないという。	行政	10月

	製品名	相談内容	相談者	月
18	電気ケトル	購入して2年の電気ケトルのプラグの付け根部分がスパーク・発火し、プラグ下のマットが一部焼損した。以前も同様のことがおき、買い換えている。そのため、プラグにストレスが掛からないよう、注意して使用していた。わずか2年程度で再び同じような事象となるのは、耐久性に問題がある。交換しても再発するのではないかと心配である。	消費者	6月
19	ジューサー	ジューサーの部品が欠け、その破片が混入した飲み物を口にし、奥歯を損傷、抜歯した。メーカーは製品交換してくれたが、治療費等も求めたい。	消費者	11月
20	食器洗い乾燥機	食器洗い乾燥機の排水ホースが外れ、水漏れし、拡大被害に至った。設置不良と思われるが、メーカーの設置指導が不適切な可能性もある。販売店、メーカーとも設置説明書を開示しないので、PLセンターから提出を要請して欲しい。	消費者	5月
21	ハンドミキサー	昨年8月に購入したハンドブレンダーで野菜を砕いていたところ、先端の安全保護部から刃が飛び出し、人差し指の筋が切れた。メーカーに連絡する前にどうすればよいか教えて欲しい。	消費者	6月
22	洗濯機	3カ月前に洗濯乾燥機の送風ファンから異音がするので、加入していた5年保証により無償修理を受けた。しかし、今度は、製品本体からの水漏れに気づき、先週再度修理を受けるも、脱衣所のドア、巾木などが腐食してしまった。その補償については、メーカーから明確な回答がない。どう対応すればよいか。	消費者	4月
23	洗濯機	洗濯機が異常振動し、製品と壁の一部を損傷した。メーカーで調査した結果、使用上の問題であり、修理代など消費者負担と説明されたが納得できない。	消費者	5月
24	洗濯機	13年使用している洗濯機がぐるぐる回って窓ガラス、壁等が破損した。保険で補償金が支払われているが、消費者はメーカーに更なる補償請求を要望している。補償の考え方を知りたい。	行政	5月
25	洗濯機	毎日、長襦袢を洗濯し、1年間は問題なかったが、今回、パルセーターに長襦袢がからみ、切れてしまった。メーカーはパルセーターの無償交換を実施したが、長襦袢の補償には応じず、納得できない。	消費者	5月

	製品名	相談内容	相談者	月
26	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機をタイマー予約でセットし、外出先から戻ると、洗濯物が扉から飛び出し、リビングまで水浸しになっていた。本事故で床暖房が大きく損傷している。メーカーは、製品を持ち帰り調べたが、現象が再現せず、不具合はないという。メーカーの説明に納得できないとのことで、どう対応すればよいか。	行政	6月
27	洗濯機	全自動洗濯機から水漏れし、洗面所のほか、階下の部屋も水浸しとなり、家財の多くが損傷した。メーカーが調べたところ、機器に問題があり、損害はすべて補償すると言うが、謝罪すらなく、補償金の支払い方法やその期日など、自社の都合ばかり並べ立て一向に進展せず、うんざりしている。今後どうすればよいか。	消費者	7月
28	洗濯機	8年使用しているドラム式洗濯機の扉が、外出中に開いて水が溢れ、床や畳に被害が出た。現在、損害箇所の修復費用の見積もり中であるが、保険で賄える部分もありそうだ。自宅からの一時避難の費用なども請求したい。	消費者	8月
29	洗濯機	全自動洗濯機の洗剤ケースを完全に閉じないまま運転したため、内ブタ上に流れた水が床に流れ、床下まで濡れるなどの被害が発生した。洗剤ケースの取説表示が不明瞭なのが原因であり、家屋の損傷の補償を求めたいという。	行政	12月
30	洗濯機	1カ月前に全自動洗濯機を購入したが、洗濯物にシミが付着したり破れたりするため、製品交換となった。しかし、再び同じ事象が発生したため、メーカーは返金に応じるというが、衣類の補償はしないという。納得できないので対応を教えて欲しい。	消費者	12月
31	洗濯機	1年前に購入した洗濯機内部からの水漏れが続いていたことに気づかず、壁紙などが剥がれてきた。本日メーカーサービスが来る。水漏れ被害の写真は撮影したが、どう対応したらよいか。	消費者	12月
32	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機を運転予約して外出中に製品本体の扉が開き、水漏れが発生。築浅のフローリングが損傷したため、火災保険で修復した。修復工事時は会社を休み、家具を2階に移動させるなど、大変だった。メーカーが製品を調べたが異常が認められないとして、製品交換と見舞金程度の対応で不満である。	消費者	2月

	製品名	相談内容	相談者	月
33	掃除機	ロボット掃除機を購入後、半月でフローリングや畳に傷がついた。販売店は掃除機が原因というが、メーカーは製品に問題は無い、固形物を挟んだまま運転したのではというが、そのようなことはないという。	行政	8月
34	掃除機	3年前に購入した掃除機で、フローリングやキッチンマットに傷が付くようになった。ヘッドのローラー部を交換したが、さらに違う形状の傷が付いた。メーカーは、製品に原因があるとして、無償修理か一部返金を提案するが、傷ついたフローリングの補修費用も請求したい。どうすればよいか。	消費者	8月
35	掃除機	ネットで購入したダニ取り用のハンディ掃除機で布団を掃除していたところ、UVランプ付近からボンという音とともに発煙し、煙が部屋中に充満した。電源コードも発火し、壁コンセントも溶融している。メーカーは使い方に問題があるとして、損害賠償には応じない姿勢である。どう対応すればよいか。	消費者	8月
36	掃除機	先月ネットで購入したコードレススティッククリーナーを使用中、火花が出て床が焦げた。メーカーの連絡先が不明であるが、どうすればよいか。	消費者	9月
37	掃除機	先月ネットで購入したコードレススティッククリーナーを使用中、火花が出て床が焦げた。メーカーの連絡先が不明であるが、どうすればよいか。	消費者	10月
38	掃除機	約1カ月前にネットで購入したコードレス掃除機が、充電中に爆発し床が焦げた。ネットショップは商品代を補償するも、床の修理代は海外のメーカーに要求してくれという。PL法に基づく賠償請求はできるか。	行政	11月
39	掃除機	2か月ほど前にロボット掃除機を購入し、1か月ほどでホームに戻らない故障が発生し、製品交換となった。その後使用していると、今度は畳に傷が付いた。メーカーが製品を調べるも異常なしとのことで、補償できないといい、納得できない。	消費者	11月
40	掃除機	今年初めにネットにて購入したサイクロン式掃除機を使用中、急に運転が停止してしまった。左手で電源コードの付け根を触っていたところ、水膨れを伴う火傷を負った。メーカーは、	消費者	11月

	製品名	相談内容	相談者	月
		外力による電源コードの断線が原因で治療費等の補償はできないといい、納得できない。		
41	掃除機	ネットで購入したコードレスサイクロン式クリーナーを充電中に本体が発火し、家屋の一部や衣類等が焼損した。ネット事業者に連絡したところ、出品者に連絡して欲しいというが、出品者と連絡が取れないとのこと。消防に通報済で、火災保険で損害賠償を受けているが、斡旋等を依頼できるか。	行政	12月
42	掃除機	ネットで購入した非純正品のバッテリーを搭載した充電式掃除機が突然爆発し、自宅が全焼した。消防と警察が原因を調査し、掃除機が火災原因と判明した。今後の交渉のアドバイスをいただきたい。	消費者	2月
43	掃除機	4～5年前に購入した充電式クリーナーが充電中に発火し、家屋の一部が焼損。消防と警察により現場検証した。消防はコンセントかバッテリーが出火箇所という。製品は現在メーカーが引き取って調査中。近々結果説明を受ける。今後の対応を教えて欲しい。	消費者	3月
44	家庭用 高圧洗浄機	屋外で高圧洗浄機を使用中、電源スイッチが切れなくなったため、電源プラグをコンセントから抜き、給水ホースを外した途端、本体から熱湯が吹き出して、手指を火傷した。メーカーに治療費等を求めたが、その賠償金額に納得できない。	消費者	11月
45	換気扇	レンジフードの整流板が落下し、やかんに当たってお湯がかかり、全治一カ月の火傷をした。メーカーは、見舞金、レンジフードの交換、治療費、休業補償を提示している。妥当な補償か。	消費者	3月
46	浴室換気 乾燥機	昨年購入したばかりの浴室乾燥暖房機が発火し、浴室の窓枠が焦げた。消防に連絡し、罹災証明書は発行済。発火原因は、製品の取り付け不良の可能性があるとされた。製品の返品・返金と自宅の現状回復を望むが、どのように対応すればよいか。	消費者	8月
47	扇風機	扇風機を動作中に移動したところ、ガードの背面に腕の一部が入り、2cmほど切った。安全基準等はあるのか	行政	5月

	製品名	相談内容	相談者	月
48	扇風機	扇風機を使用中、扇風機の羽が付け根から破損し、ガードの隙間から羽根の一部が飛んできて軽傷を負った。このような事例はあるか。	消費者	7月
49	加湿器	3カ月前に購入した加湿器から水漏れし、絨毯と床が損傷した。メーカーは製品の不具合であることを認めているが、賠償金額に納得できない。床の全面張替えを要求したい。今後どのようにすればよいか。	消費者	2月
50	電気温水器	マンション室内に設置した電気温水器から水漏れし、階下に大きな被害が及んだ。設置業者に水漏れの点検を依頼した際、温水器のタンクをへこませたため、タンク交換となり不具合が生じていた現品が破棄されている。階下の被害の修繕代の負担をメーカーに求められるか。	行政	4月
51	電気温水器	所有するマンションの全戸に取り付けた電気温水器が10数年経過したところ、一部の機器で水漏れが発生し、階下の部屋にも被害が出た。減圧弁の経年劣化が原因とのことで、設置の7割強の電気温水器の減圧弁を交換した。その費用は高く、自己負担となることが納得いかない。	消費者	12月
52	電気温水器	「バーン」と音がして温水器からお湯が出て、複数の部屋が水浸しになった。事業者に出るとタンク腐食のため製品交換が必要であるが、費用は消費者負担とのことで納得がいかない。	消費者	5月
53	温水洗浄便座	20年以上使用している温水洗浄便座から水が漏れ、階下にも被害が及んだ。メーカーは経年劣化によるものとし、製品に欠陥はないというが納得できない。	消費者	9月
54	温水洗浄便座	20年以上使用している温水洗浄便座から水が漏れ、階下にも被害が及んだ。メーカーは経年劣化によるものとし、製品に欠陥はないというが納得できない。	消費者	10月
55	電気ストーブ	電気ストーブを三口タップの延長コードに接続し使用していたところ、接続部から発火し、家がほぼ全焼した。後に電気ストーブはリコール対象品であることが判明した。消防からは火災原因不明と言われているが、リコール品からの発火に違いないと考えており、メーカーに補償請求をしたい。	消費者	5月
56	電気ストーブ	昨日電気ストーブが爆発して畳が焦げたとの相談が寄せられた。PL法に該当するか？	行政	12月

	製品名	相談内容	相談者	月
57	電気ストーブ	今年1月に購入の電気ストーブを絨毯の上で使用、部屋に戻ると転倒しており、絨毯が焼け、床が焦げた。転倒時に電源が切れなかった不具合であり、メーカーに補償を求めたい。	消費者	3月
58	電気カーペット	20年以上前に購入した電気カーペットが、昨年発火し、床が焦げた。メーカーに現品を送り調査したが、部品の経年劣化によるものという。消費生活センターからは、消防に申し出るように言われた。今後どう対応すればよいか。	消費者	1月
59	電気あんか	充電式電気あんかが破裂しケガを負った。消費生活センターとしてはNITEに事故情報として登録をするが、消費者は広く注意喚起をしたいとのことで、情報共有のため貴センターに連絡した。	行政	1月
60	電気あんか	2年前にネットで購入した蓄熱式湯たんぽを布団に入れて寝ていたところ、製品が爆発し、内部のゲル状のものが飛び出し、火傷を負い入院した。重大製品事故の扱いとなり、NITEで原因を調査中である。メーカーに賠償請求したいが、今後どのようにすればよいか。	消費者	2月
61	ヘアドライヤー	髪を自動で巻きつける構造のヘアアイロンを使用中、巻きつける力が強く髪を巻き込み、その際、高温のブラシが首筋に当たり、火傷を負った。治療費をメーカーに請求したい。	消費者	5月
62	ヘアドライヤー	旅行先のホテルで使用したドライヤーのコードの付け根から火花が出て、子供が火傷を負った。PL法の対象になるか。	消費者	7月
63	ヘアドライヤー	ドライヤーから金属片が飛び出し、衣服に穴が開くとともに軽い火傷を負った。ドライヤー本体と金属片は、メーカーが調査中で連絡待ち。現在通院治療中だが、今後どうしたらよいか。	消費者	9月
64	ヘアドライヤー	ドライヤー本体のコード接続口が発火し、衣服が一部焼損した。メーカーに原因の調査報告と衣服代等の賠償を求めたい。今後どうすればよいか。	消費者	9月
65	ヘアドライヤー	ドライヤーから金属片が飛び出し、衣服に穴が開くとともに軽い火傷を負った。ドライヤー本体と金属片は、メーカーが調査中で連絡待ち。現在通院治療中だが、今後どうしたらよいか。	消費者	10月
66	ヘアドライヤー	ドライヤー本体のコード接続口が発火し、衣服が一部焼損した。メーカーに原因の調査報告と	消費者	10月

	製品名	相談内容	相談者	月
		衣服代等の賠償を求めたい。今後どうすればよいか。		
67	ヘア ドライヤー	2年前に購入したヘアドライヤーを使用中、突然電源コードの根元付近が発火し、驚いて製品を落としたため、床板に焦げ跡が付いた。メーカーは、商品交換はするが、床板の補償はしないという。	消費者	11月
68	ヘア ドライヤー	ヘアアイロンを使い、髪の毛がチリチリになってしまった。通院はしていないが、慰謝料等をメーカーに請求したく、金額の相場を教えて欲しい。	消費者	11月
69	ヘア ドライヤー	3ヵ月前にネットで購入したヘアアイロンを使用中、髪の毛が焦げた。メーカーが製品を調べると設定温度が基準値より高いとのことで、修理品が戻ってきた。髪の毛の補償も求めたいが、どうしたらよいか。	消費者	11月
70	ヘア ドライヤー	5年前に購入したヘアドライヤーのコードの根本から火花が出て、軽い火傷を負った。メーカーにはまだ連絡していない。今後の対応方法を教えて欲しい。	消費者	12月
71	ヘア ドライヤー	1年前に購入したヘアードライヤーを家族が使用中、本体付け根付近の電源コードから火花が出て、手に火傷を負った。メーカーが製品を調査したが、使い方の問題で製品起因ではないとの回答。治療費は支払うというが、休業補償等も求めたい。どうしたらよいか。	消費者	3月
72	電動歯ブラシ	購入して約10年の電動歯ブラシを充電中に、電源プラグから発火し被害を受けた。メーカーに損害賠償を請求できるか。	消費者	3月
73	電気脱毛器	購入して間もない光脱毛器を膝上部に照射したところ、火傷をし、水ぶくれができた。メーカーに製品を送り、調べてもらったが、異常はないといい、責任すら感じない態度に憤りを感じる。火傷の跡が残っており、謝罪と火傷の慰謝料等を請求したい。	消費者	6月
74	電気脱毛器	1年前に購入した光脱毛器を使用中、バチッという異音とともに左肩、左わき腹を火傷し、水ぶくれができた。医療機関で治療したが、今も火傷の跡が残っている。この製品は怖くてもう使えない。メーカーは、製品を持ち帰り検査したが、異常がないので治療費は払えないといい、納得できない。	消費者	6月

	製品名	相談内容	相談者	月
75	電気脱毛器	購入して半年の光脱毛器を使用中、かなり深い火傷を負った。診断書を取得したが、治療に半年かかるといわれている。メーカーは、製品が原因ではないといい、納得できない。どうすればよいか。	消費者	7月
76	ルーム エアコン	13年使用しているエアコンから出火し、建物、衣類などに被害がでた。建物の修復費用は、火災保険で充当できるが、煤けた衣類のクリーニング代や休業補償をメーカーに請求したい。	消費者	7月
77	ルーム エアコン	室外機の近傍で誤って転倒した際、室外機の熱交換器(アルミフィン)に手を突っ込み、骨まで達する裂傷を負った。現在入院中で、メーカーにはまだ連絡していない。今後どのように対応すればよいか。	消費者	7月
78	ルーム エアコン	2008年に購入したエアコンの室内機電源コードが断線し、壁紙、天井等が一部焼損した。消防は、途中接続された電源コードの接続部から発火したようだといひ、調査のため電源コードの接続部を持ち帰っている。メーカーは、禁止されている電源コードの途中接続を施した工事が原因のため、補償できないという。	消費者	8月
79	ルーム エアコン	ペット事業で使用している事務所のエアコンが故障し、育てていた犬が数頭死んだ。冷媒ガスの漏れが原因のようで、ガスを充填するもすぐ抜けてしまう。設置工事に問題があるようだが、どう対応すればよいか。	消費者	8月
80	ルーム エアコン	今年購入したエアコンから水漏れし、床と壁紙が損傷した。メーカーが製品を持ち帰り、原因調査を実施したが、製品には問題がないとの見解。床や壁の補修費は自己負担しなければならないのか。	消費者	9月
81	ルーム エアコン	6月に設置したエアコンから水漏れし、壁内部や壁紙に被害を受けた。メーカーは、製品は交換するが、壁の補償については、調査結果次第といい、2～3か月かかるという。どうしたらよいか。	消費者	9月
82	ルーム エアコン	リコール品のエアコンが原因で火災が発生した。メーカーは、減価償却費を織り込んだ金額しか補償しないといい、納得できない。	消費者	9月
83	ルーム エアコン	エアコンの据付を待たずにできるというので、近所の便利屋に据付工事を依頼したが、室内配管から水漏れし、畳や壁に被害が出た。便利屋	行政	9月

	製品名	相談内容	相談者	月
		に賠償を求めているが、エアコン設置工事に必要な資格はなにか。		
84	ルーム エアコン	今年購入したエアコンから水漏れし、床と壁紙が損傷した。メーカーが製品を持ち帰り、原因調査を実施したが、製品には問題がないとの見解。床や壁の補修費は自己負担しなければならないのか。	消費者	10月
85	ルーム エアコン	6月に設置したエアコンから水漏れし、壁内部や壁紙に被害を受けた。メーカーは、製品は交換するが、壁の補償については、調査結果次第といい、2～3か月かかるという。どうしたらよいか。	消費者	10月
86	ルーム エアコン	リコール品のエアコンが原因で火災が発生した。メーカーは、減価償却費を織り込んだ金額しか補償しないといい、納得できない。	消費者	10月
87	ルーム エアコン	エアコンの据付を待たずにできるというので、近所の便利屋に据付工事を依頼したが、室内配管から水漏れし、畳や壁に被害が出た。便利屋に賠償を求めているが、エアコン設置工事に必要な資格はなにか。	行政	10月
88	ルーム エアコン	エアコンから水漏れし、壁、家具、床等が損傷した。漏電が心配とのことだが、大丈夫か。	行政	1月
89	ルーム エアコン	9年使用していたエアコンの室内機から出火し、家屋や家財に被害が及んだ。消防から罹災証明を取得し、火災保険にも加入しているが家財は対象外であり、避難時のホテル代を含め、メーカーに賠償を求めたい。今後どのように交渉すればよいか。	消費者	2月
90	除湿機	ネットで購入し2年ほど使用していた除湿機が水漏れし、部屋の絨毯と畳を交換するほどの被害を受けた。メーカーが製品を調べたところ、水タンクの薬品によるヒビ割れが原因とのこと、水タンクを交換した。その後1年7か月経過し、先日再び同様の水漏れが発生した。どう対応すればよいか。	消費者	7月
91	テレビ	2年半使用しているテレビが発煙し、煙を吸って気分が悪くなった。耐用年数は何年か。今後の対応について伺いたい。	行政	4月
92	スピーカー	1年半前に家電量販店で充電式スピーカーを購入した。付属品ではない充電ケーブルで充電中、爆発音とともに本体バッテリーが溶解し一部が落下、床が損傷した。メーカーは製品交換また	行政	2月

	製品名	相談内容	相談者	月
		は返金するというが、床の賠償には応じようとせず、消費者は納得できないという。		
93	パソコン	デスクトップパソコンを2年前にネットで購入。昨夜、異臭と異音が発生したので確認すると、本体ハードディスク付近から出火したため、強く息を吹きかけ消しとめたが、製品と製品ケースの一部を焼損した。輸入代理店に連絡をしたいが、交渉方法を教えて欲しい。なお、消防には連絡していない。	消費者	4月
94	パソコン	リコール対象製品だった自宅のノートPCが発火し、家財等が焼損した。家の中は消防の放水で水浸しである。消防とメーカーによる合同の原因調査はこれから実施予定。火災保険に入っているが、家財に保険を掛けていない。今後の対応について、相談したい。	消費者	7月
95	パソコン	家電量販店で2～3年前に購入したパソコンが発熱し、本体の底面と床が焦げた。店の5年長期保証に入っている。メーカーは、製品を送れば原因を調べるというが、メーカーには渡したくないといい、パソコン及び床の補修費用を請求したいという。どうすればよいか。	行政	8月
96	パソコン	デスクトップPCのACアダプターが発火し、カーテンに焦げ跡がついた。メーカーは、電解コンデンサーの経年劣化により発火したもので、製品の欠陥ではないとの見解で、納得できないとのこと。	行政	12月
97	プリンター	プリンターを使用後、帰省し、戻ってみるとフローリングの床に電源BOXの形の焦げ跡が付いていた。マンション修繕会社は床の全面張替えが必要とのこと。調査の結果、電源部分に液体付着の痕跡があり、消費者起因の事故のため、メーカーは補償しないといい、納得できない。	消費者	5月
98	ファクシミリ	2カ月前に購入したばかりの家庭用FAXの子機で通話中に受話器から「バーン」と大きな音がして以降、耳鳴りがしている。このような相談はあるか。	消費者	4月
99	スマートフォン	ズボンのポケットにスマホを入れていたら低温火傷を負った。製品を通信事業者が調べたが、スマホが原因ではないとし、調査結果のデータも社内文書のため渡せないという。今後どう対応したらよいか。	消費者	7月

	製品名	相談内容	相談者	月
100	スマートフォン	就寝中に充電していたスマホが発火し、ソファなどが焦げた。メーカーからは、本体にポケットなどに入れていた際の外圧等が見受けられるため補償できないと言われ、納得できない。どう対応すればよいか。	消費者	8月
101	スマートフォン	スマホを充電中、スマホ本体が発煙し、損傷。畳が焦げ、指を火傷した。消防が製品を調査すること。消費生活センターに連絡したところ、貴センターを紹介された。今後どのように対応すればよいか。	消費者	8月
102	スマートフォン	スマホが発火しボヤとなり、煙を吸って体調を崩した。消防も入り、NITEが製品調査した結果、スマホのバッテリー下部が発熱したとの結果が出たが、メーカーが調査すると原因が特定できないとのことで、補償できないと言う。今後どうすればよいか。	消費者	8月
103	スマートフォン	バイクを運転中にスマホを落とし、後続の車にスマホが轢かれた。拾って背中の中のバッグに入れ、走行中にカバンの中で発火し、背中に手術が必要なほどの火傷を負った。メーカーに補償を求めたい。	消費者	2月
104	携帯電話	就寝中に携帯電話が出火し、数日入院した。家財や家屋も被害を受けた。メーカーは、原因が不明として治療費以外は負担できないというが、被害箇所の修繕費用を請求したい。どうしたらよいか。	消費者	3月
105	ルーター	実家が火災で全焼し、家族が亡くなった。消防の調査では、ルーター付近が出火原因というが、コンセント側の可能性もあると言う。今後どのように対応すればよいか。	消費者	8月
106	LED器具	点灯中のLEDシーリングライトがショートし、製品及び天井のクロスが焦げた。カバーを外すとLEDの右部分が焦げている。今後の対応を教えてください。	消費者	4月
107	LED器具	数年前に買ったLED照明器具が発煙発火し、天井が焦げた。電気設備業者が電気系統を調べたが、異常はなかった。他にも被害が拡がらないよう、火が出たという事実を広く知らしめたい。	消費者	1月

	製品名	相談内容	相談者	月
108	配線器具	購入して数ヶ月の延長コードに携帯電話の充電器を接続し、充電していたところ、延長コードのコンセント付け根の蛇腹部分から発火し、絨毯、毛布、充電器が類損。突然の発火に驚き、座っていたソファから落下し、右足に怪我を負い、腰も悪くした。メーカーは治療費を補償するというが、物品の損傷や休業補償も請求したい。どうすればよいか。	消費者	4月
109	配線器具	電気ストーブを延長コードにつないで使用している最中に発火し、延長コードの差し込みプラグと壁のコンセント部分が溶解した。メーカーに賠償を求めたいが、どうしたらよいか。	消費者	1月
110	電池	ネットショップで購入した電池をラジカセに使用すると1週間で液漏れが生じ、ラジカセや机の変色等の被害がでたため、損害賠償を求めたい。どうしたらよいか。	消費者	11月
111	家庭用 医療機器	加温式のマッサージピローに足を乗せたまま、うたた寝をしたら、足に低温火傷を負い、加療中も症状が重い。事業者との交渉は、どう進めればよいか。	行政	4月
112	家庭用 美顔器	美顔器の即売会で販売員にお試し施術を受けた相談者が、火傷を負った。事業者側は使い方の問題といい、販売員側は使い方に問題はないといい、交渉が進展しない。相談者は、現在も医療機関で加療中であり、せめて治療費くらいは事業者負担してもらいたいという。家電製品PLセンターを紹介してよいか。	行政	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]

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			
家庭用高圧洗浄機		電動歯ブラシ	
換気扇		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	
浴室換気乾燥機	暖房付き含む		
扇風機 サーキュレーター 冷風扇等含む		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	
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		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	
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 ラジカセ		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	
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		パソコン	
IC レコーダー		タブレット端末	
		外部記憶装置	HDD・光磁気ディスク等
		プリンター	
		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	

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
2019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：2020年6月