



認証番号：第3号

認証年月日：2007年9月21日

2020年度 家電製品PLセンター年次報告書

2021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

2020 年度事業報告

1. 2020 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
3. 2020 年度に終了した斡旋案件事例	11
4. 2020 年度の主な拡大損害事故相談事例	11
家電製品 PL センターの業務の対象とする家電製品 [参考]	24

2020 年度事業報告

1. 2020 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

2020 年度の相談等受付件数は、1,640 件、前年比 84%とコロナ禍において相談受付業務を休止した期間もあり、前年割れとなりました。その中で、相談案件は 1,639 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 160 件で、前年比 103%と増加し、非拡大損害事故相談は 51 件で、前年比 59%と大きく減少、損害事故相談合計では 211 件で、前年比 87%と減少しました。

斡旋案件の 1 件は、冷蔵庫の脚による床損傷事故に関する紛争です。当センターの提示した斡旋案に消費者及び事業者が合意し、終了となりました。

	受付件数	前年比	構成比
拡大損害事故相談 ^{※1}	160	103%	9.8%
非拡大損害事故相談 ^{※2}	51	59%	3.1%
損害事故相談 ^{※3}	211	87%	12.9%
一般相談 ^{※4}	1,428	84%	87.0%
相談案件計	1,639	84%	99.9%
斡旋案件 ^{※5}	1	100%	0.1%
総受付件数	1,640	84%	100.0%

※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、一般消費者からの相談が 1,187 件(前年比 90%)で構成比が 72.4%と多く、続いて消費生活センターを主とした行政からが、393 件(前年比 69%)で構成比が 24.0%になっています。

一般消費者のうち、行政の紹介で当センターに相談するケースが3分の2を超え、全体の70%以上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	1,187	90%	72.4%
(うち行政の紹介)	(798)	(121%)	(48.7%)
事業者 ^{※1}	48	120%	2.9%
行政 ^{※2}	393	69%	24.0%
その他	12	71%	0.7%
総受付件数	1,640	84%	100.0%

行政関与
72.7%

※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54%を占めています。

受付件数全体では前年比84%と減少していますが、上位10製品の中で洗濯機は136件(前年比104%)と増加しました。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]	受付件数	
1位	ルームエアコン	239	98%	16.4%	1位	ルームエアコン	244
2位	テレビ	165	90%	11.3%	2位	テレビ	184
3位	洗濯機	136	104%	9.3%	3位	パソコン(含タブレット)	150
4位	パソコン(含タブレット)	133	89%	9.1%	4位	洗濯機	131
4位	冷蔵庫	122	93%	8.3%	5位	冷蔵庫	131
6位	掃除機	70	80%	4.8%	6位	掃除機	88
7位	電子レンジ	44	98%	3.0%	7位	スマホ・携帯電話	63
8位	スマホ・携帯電話	42	67%	2.9%	8位	電子レンジ	45
9位	扇風機	28	76%	1.9%	9位	電気炊飯器	38
10位	映像記録再生機	26	93%	1.8%	10位	扇風機	37
1～10位計		1,005		68.8%	1～10位計		1,111
合計		1,640	84%	100.0%	合計		1,948

②損害事故相談

損害事故に関する相談は、洗濯機が25件(前年比147%)と最も多く、次いでルームエアコン19件(前年比112%)となりました。また、ジャーポット、電気圧力なべが増加しました。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]	受付件数	
1位	洗濯機	25	147%	11.8%	1位	冷蔵庫	23
2位	ルームエアコン	19	112%	9.0%	2位	ルームエアコン	17
2位	冷蔵庫	18	78%	8.5%	2位	洗濯機	17
4位	ヘアドライヤー	13	108%	6.2%	4位	掃除機	13
5位	パソコン(含タブレット)	11	92%	5.2%	5位	パソコン(含タブレット)	12
5位	電子レンジ	9	150%	4.3%	5位	スマホ・携帯電話	12
5位	扇風機	7	100%	3.3%	5位	ヘアドライヤー	12
8位	ジャーポット	7	700%	3.3%	8位	テレビ	11
9位	テレビ	6	55%	2.8%	9位	扇風機	7
9位	その他暖房機	6	120%	2.8%	9位	配線器具	7
9位	電気圧力なべ	6	+++	2.8%			
1～9位計		127		60.1%	1～9位計		131
合計		211	87%	100.0%	合計		243

注) 前年実績がない場合は「+++」を表示

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、洗濯機が23件（前年比153%）と最も多く、次いで冷蔵庫が17件（前年比89%）でした。洗濯機の主な相談内容は、水漏れ、洗濯物の破れ、洗濯機の振動等による壁等の周囲破損です。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]	受付件数	
1位	洗濯機	23	153%	14.4%	1位	冷蔵庫	19
2位	冷蔵庫	17	89%	10.6%	2位	洗濯機	15
3位	ルームエアコン	15	115%	9.4%	3位	ルームエアコン	13
4位	ヘアドライヤー	10	100%	6.3%	4位	ヘアドライヤー	10
5位	電気圧力なべ	6	+++	3.8%	5位	掃除機	9
6位	電子レンジ	5	125%	3.1%	6位	スマホ・携帯電話	8
6位	扇風機	5	250%	3.1%	7位	パソコン(含タブレット)	5
6位	ジャーポット	5	500%	3.1%	8位	電子レンジ	4
6位	掃除機	5	56%	3.1%	8位	電気ストーブ	4
6位	その他暖房機	5	167%	3.1%	8位	ジュース・ミキサー	4
6位	その他理美容機器	5	125%	3.1%	8位	その他理美容機器	4
1～6位計		101		63.1%	1～8位計		95
合計		160	103%	100.0%	合計		156

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、パソコン(タブレット含む)が8件と最も多く、前年1位だったテレビが5件（前年比50%）と減少しました。

各製品に共通する主な相談内容は、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	パソコン(含タブレット)	8	114%	15.6%	1位	テレビ	10
2位	テレビ	5	50%	9.8%	2位	パソコン(含タブレット)	7
3位	電子レンジ	4	200%	7.8%	3位	扇風機	5
3位	ルームエアコン	4	100%	7.8%	4位	ルームエアコン	4
5位	ヘアドライヤー	3	150%	5.9%	4位	冷蔵庫	4
6位	洗濯機	2	100%	3.9%	4位	掃除機	4
6位	ジャーポット	2	+++	3.9%	4位	スマホ・携帯電話	4
6位	扇風機	2	40%	3.9%	4位	配線器具	4
6位	配線器具	2	50%	3.9%	9位	電気炊飯器	3
6位	映像記録再生機	2	+++	3.9%			
1～6位計		34		66.7%	1～9位計		45
合計		51	59%	100.0%	合計		87

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、1,248 件で前年比 73%でした。製品別では、エアコンが 220 件(前年比 97%)と最も多く、次いでテレビが 159 件(前年比 92%)、パソコン(タブレット含む)が 159 件(前年比 88%)となっています。

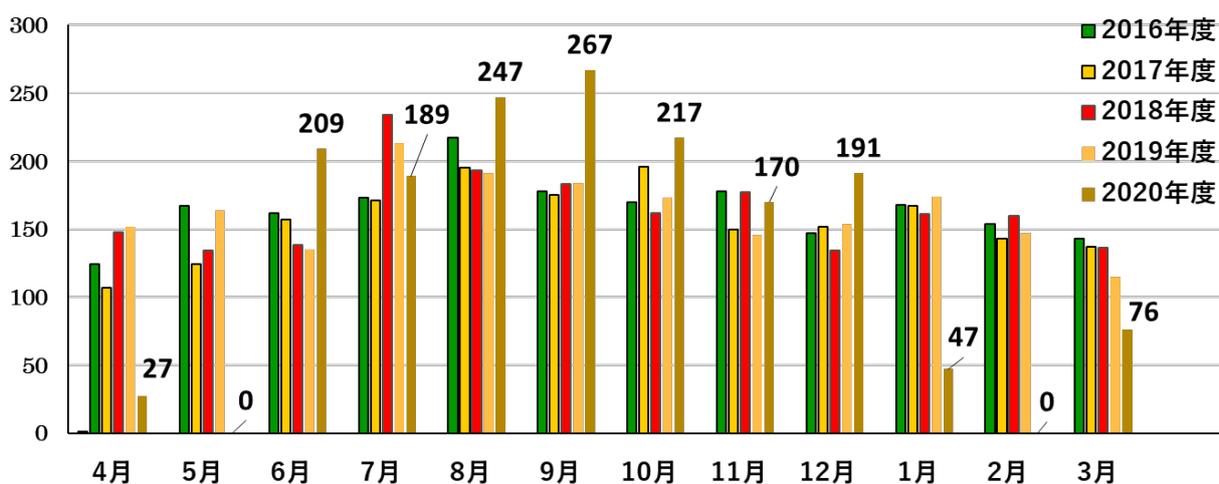
相談の内容は、故障に関連するものや、メーカーの対応への不満などが多くなっています。

また、エアコンでは、据付工事や性能に関する苦情の相談が多く寄せられました。

		受付件数	前年比	構成比	[参考：前年度]		受付件数
1位	ルームエアコン	220	97%	17.6%	1位	ルームエアコン	227
2位	テレビ	159	92%	12.7%	2位	テレビ	173
3位	パソコン(含タブレット)	122	88%	9.8%	3位	パソコン(含タブレット)	138
4位	洗濯機	111	98%	8.9%	4位	洗濯機	113
4位	冷蔵庫	102	94%	8.2%	5位	冷蔵庫	108
6位	掃除機	65	87%	5.2%	6位	掃除機	75
7位	スマホ・携帯電話	41	80%	3.3%	7位	スマホ・携帯電話	51
8位	電子レンジ	35	90%	2.8%	8位	電子レンジ	39
9位	映像記録再生機	23	82%	1.8%	9位	電気炊飯器	35
10位	扇風機	21	70%	1.7%	10位	扇風機	30
1～10位計		899		72.0%	1～10位計		989
合計		1,248	73%	100.0%	合計		1,704

(3) 月別受付状況

二度にわたる緊急事態宣言中は、相談受付業務を休業したため、2020年5月と2021年2月の受付件数は、ゼロとなっています。一方、緊急事態宣言が発出されなかった2020年6月から12月までの7か月間は、月間の受付件数が200件を超える月が4度発生するなど、前年を大きく上回りました。



(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せんが、人口100万人あたりの受付件数では、全国計が13.0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、特に東京、兵庫、鹿児島各都県は20件/100万人以上の高水準となっています。

一方、5件/100万人に満たない県は、岩手、山形、新潟、福井、鳥取、島根、高知、佐賀です。

	受付 件数	前年比	構成比	件数/※ 100万人		受付 件数	前年比	構成比	件数/※ 100万人
北海道	56	69%	3.4%	10.7	滋賀県	14	64%	0.9%	9.9
青森県	8	114%	0.5%	6.4	京都府	21	50%	1.3%	8.1
岩手県	3	43%	0.2%	2.4	大阪府	107	79%	6.5%	12.1
宮城県	33	110%	2.0%	14.3	兵庫県	139	95%	8.5%	25.4
秋田県	7	+++	0.4%	7.2	奈良県	22	116%	1.3%	16.5
山形県	3	100%	0.2%	2.8	和歌山県	7	100%	0.4%	7.6
福島県	13	130%	0.8%	7.0	近畿計	310	83%	18.9%	15.1
東北計	67	118%	4.1%	7.7	鳥取県	2	40%	0.1%	3.6
茨城県	37	93%	2.3%	12.9	島根県	1	17%	0.1%	1.5
栃木県	21	55%	1.3%	10.9	岡山県	21	84%	1.3%	11.1
群馬県	13	93%	0.8%	6.7	広島県	22	65%	1.3%	7.8
埼玉県	88	84%	5.4%	12.0	山口県	14	108%	0.9%	10.3
千葉県	88	81%	5.4%	14.1	中国計	60	72%	3.7%	8.2
東京都	304	98%	18.5%	21.8	徳島県	5	63%	0.3%	6.9
神奈川県	131	79%	8.0%	14.2	香川県	16	94%	1.0%	16.7
関東計	682	88%	41.6%	15.7	愛媛県	15	83%	0.9%	11.2
新潟県	7	39%	0.4%	3.1	高知県	2	67%	0.1%	2.9
長野県	17	63%	1.0%	8.3	四国計	38	83%	2.3%	10.2
山梨県	12	60%	0.7%	14.8	福岡県	78	86%	4.8%	15.3
甲信越計	36	55%	2.2%	7.1	佐賀県	3	25%	0.2%	3.7
富山県	14	233%	0.9%	13.4	長崎県	8	67%	0.5%	6.0
石川県	20	125%	1.2%	17.6	熊本県	12	48%	0.7%	6.9
福井県	3	150%	0.2%	3.9	大分県	13	108%	0.8%	11.5
北陸計	37	154%	2.3%	12.5	宮崎県	10	111%	0.6%	9.3
岐阜県	23	92%	1.4%	11.6	鹿児島県	37	97%	2.3%	23.1
静岡県	63	83%	3.8%	17.3	沖縄県	14	74%	0.9%	9.6
愛知県	63	67%	3.8%	8.3	九州計	175	80%	10.7%	12.3
三重県	30	107%	1.8%	16.8					
東海計	179	80%	10.9%	12.0	全国計	1,640	84%	100.0%	13.0

※「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。

注) 前年実績がない場合は「+++」を表示

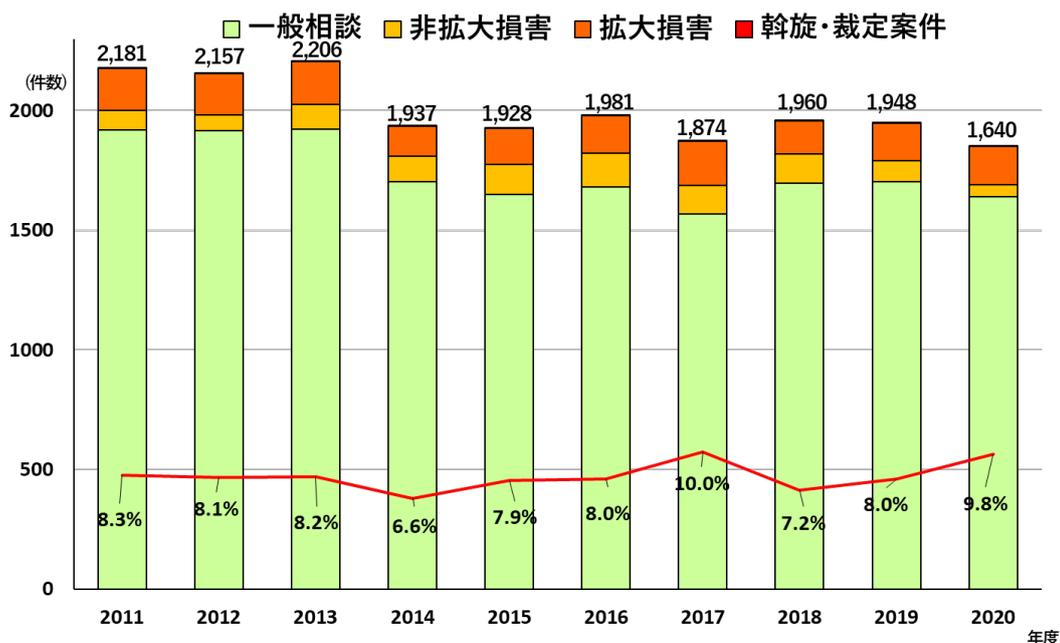
(5) 相談等受付件数の推移

① 受付内容別

1995年の当センター開設以来26年間の累計総受付件数は、45,115件となりました。2014年度以降、年間受付件数は、2,000件弱で推移してきましたが、2020年度は緊急事態宣言中に受付業務を休止した影響で1,640件と少なくなっています。

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、2020年度は9.8%で例年より高くなっています。(詳細は、7ページのデータを参照)

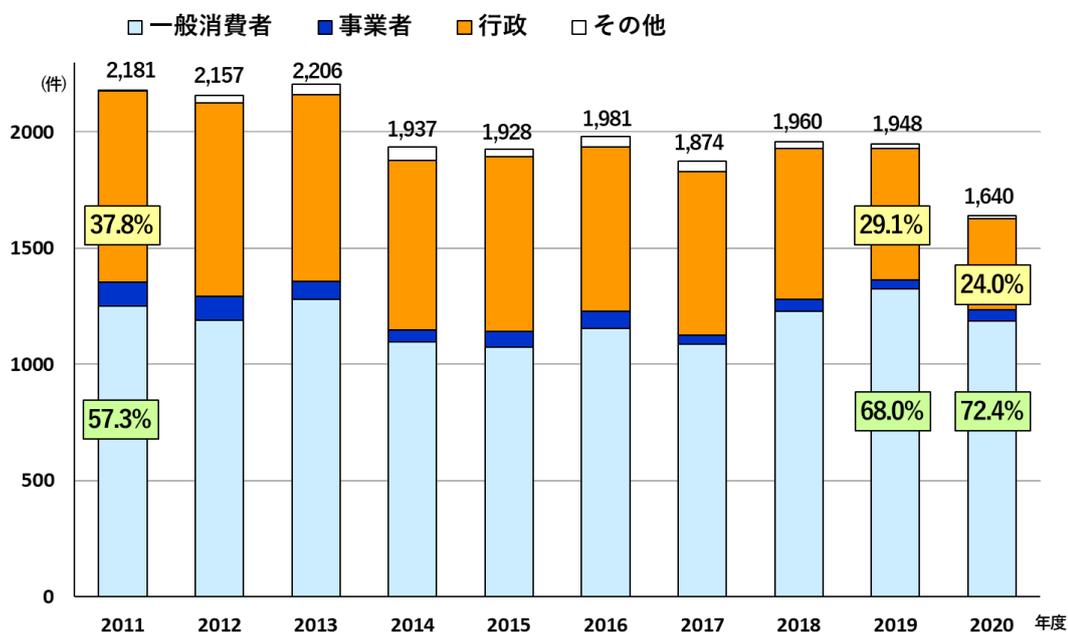
※拡大損害事故構成比 = (拡大損害事故相談 + 斡旋・裁定案件) / 総受付件数



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約3割、一般消費者からの相談が約6割で推移してきました。2020年度は、行政からの相談割合が24.0%と減少し、消費者からの相談割合が、過去10年で最も高い72.4%を示しました。

(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						一般※ ⁴ 相談	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			
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	
累計	45,115	44,382	6,083	3,541	2,542	38,299	733	

※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を行った案件。

[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%
2020	1,640	1,187	72.4%	48	2.9%	393	24.0%	12	0.7%
累計	4,5115	27,887	61.8%	3,918	8.7%	12,330	27.3%	980	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。

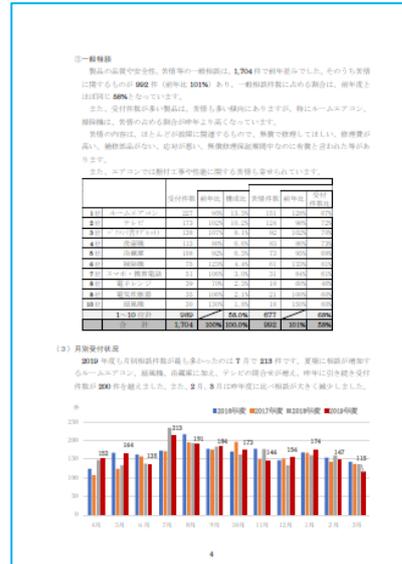
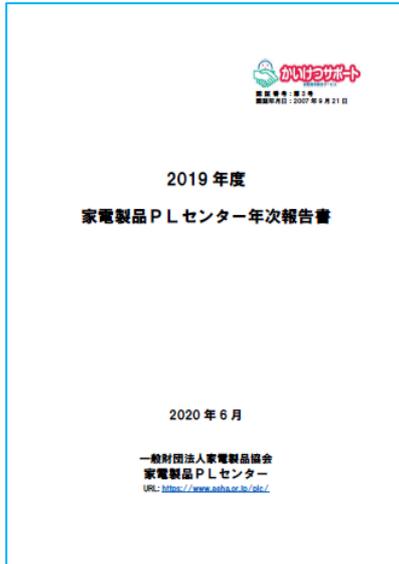
2. 情報開示及び広報活動等

(1) 情報開示

当センターのWebサイトに「2019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。

【2019年度 年次報告書】



【月次インフォメーション】

家電製品PLセンター インフォメーション
 <2021年3月>

1. 相談受付概況

●相談受付件数：2021年3月 47件 (3月22日から3月31日まで)
 ※当センターは、緊急事態宣言も継続し3月21日まで、相談受付業務を休止していた。そのため、3月最後の相談受付件数は、76件、うち拡大損害事故相談は4件であった。2020年度累計においても、前年比54%以上減少している。

■ 2017年度 ■ 2018年度 ■ 2019年度 ■ 2020年度

●相談受付区分別件数：2021年3月 (円)

相談内容	拡大損害事故相談	非拡大損害事故相談	消費者相談	一般相談	相談案件数	相談案件数	合計	前年比	構成比
一般消費者	3	2	5	46	51	0	51	65%	67%
事業者	0	0	0	1	1	0	1	33%	1%
行政	1	1	2	22	24	0	24	73%	32%
その他	0	0	0	0	0	0	0	-	-
合計	4	3	7	69	76	-	76	66%	100%
前年比	25%	-	-	79%	-	-	-	66%	-
構成比	5%	4%	9%	91%	100%	-	100%	-	-

●相談受付区分別件数：2020年4月～2021年3月累計 (円)

相談内容	拡大損害事故相談	非拡大損害事故相談	消費者相談	一般相談	相談案件数	相談案件数	合計	前年比	構成比
一般消費者	130	39	169	1,017	1,186	1	1,187	90%	72%
事業者	4	3	7	41	48	0	48	20%	3%
行政	24	9	33	360	393	0	393	69%	24%
その他	2	0	2	10	12	0	12	71%	1%
合計	160	51	211	1,428	1,639	1	1,640	84%	100%
前年比	103%	59%	87%	84%	84%	100%	84%	84%	84%
構成比	10%	3%	13%	87%	100%	0%	100%	-	-

2. 主な拡大損害事故相談事例

- 【ヘアワックス】ヘアワックスを髪根に付着させた。乾燥熱と摩擦に起因する皮膚炎が起り、鼻や頬に伝染している。6名に伝染している。(消費者)
- 【ヘアワックス】ヘアワックスを髪に付けた。製品内部から熱が伝わり、自分の髪に火傷を負った。皮膚科で治療。髪も部分的に焦げた。(消費者)
- 【電気ストーブ】電気ストーブの火が点いて、壁紙が焦げ、衣類も焦げた。メーサーに申し込んだ。結果は製品が原因であった。壁紙や衣類が燃焼してしまっている。(消費者)
- 【掃除機】ホームセンターで買った50cmの掃除機に燃焼している掃除機に3時間使用。手に火傷を負い、腕に火傷を負った。ホームセンターに申し込んだが、製品が燃焼している原因がわからない。(消費者)

3. 相談または鑑定案件

●相談または鑑定案件の受付は減少している。

<用語の説明>

- 消費者相談：家電製品が原因と思われる消費者からの相談。
- 事業者相談：家電製品の製造・販売を行う事業者、事業者への事業者からの相談。
- 行政相談：家電製品に関する消費者以外からの相談。
- その他：鑑定案件、事業者以外からの相談。
- 前年比：前年度と比較した相談件数の増減率。
- 構成比：相談件数のうち、当該相談内容が占める割合。
- 合計：相談件数の総数。
- 前年比：前年度と比較した相談件数の増減率。
- 構成比：相談件数のうち、当該相談内容が占める割合。

※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。

(コロナ感染防止のため Web 会議等で実施)

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	2020/7/20	2019 年度活動報告 及び相談・斡旋事例 紹介等
(一社)日本配線システム工業会 普及・啓発委員会	2020/10/18	
(一社) 電子情報技術産業協会 安全委員会	2020/12/22	
当協会 賛助会員向け報告	2020/6/26	
当協会 製品安全委員会	2 回/年	
当協会 消費者啓発委員会	2 回/年	
当協会 アフターサービス委員会	2 回/年	

(3) 会議等

当センターの公正な運営にあたって運営協議会を開催しました。

また、関係工業会との連絡会を開催し、拡大事務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 51 回 運営協議会	2020/5/20	・ 2019 年度事業報告及び収支決算 ・ 2019 年度活動報告
第 52 回 運営協議会	2020/12/4	・ 2020 年度上期活動報告 ・ 2021 年度事業計画及び収支計画
第 55 回 家電製品 P L センター連絡会	2020/5/19	・ 2019 年度事業報告及び収支決算 ・ 2019 年度活動報告
第 56 回 家電製品 P L センター連絡会	2020/10/26	・ 2020 年度上期活動報告 ・ 2021～2023 年度賛助会費

3. 2020 年度に終了した斡旋案件事例

(1) 2020 年度に斡旋手続を実施し、終了した斡旋案件事例

	冷蔵庫の脚による床損傷事故に関する紛争		
製 品	冷蔵庫	使用期間	約 4 か月
受 付 日	2020 年 8 月 14 日	終 了 日	2021 年 1 月 22 日
手続期間	約 5 ヶ月	終了状況	斡旋案合意
依頼内容 経 緯	消費者が購入後 4 カ月を経過した冷蔵庫を台所リフォームのため移動させた際に、床に深い傷が付いた。消費者は、冷蔵庫の脚底面部に、金属ボルトの固着が認められたことから本件事故は事業者の責任と考え、床の修復費用を求め事業者と交渉を開始した。一方、事業者は、冷蔵庫脚底面部への金属ボルト固着及び床の傷について事業者には責任はないと主張し、交渉が難航したため、消費者が当センターに斡旋手続を依頼した。		
原 因 等	床に傷が付いた原因は特定できないものの、消費者・事業者双方からのヒアリングと事業者による再現試験を確認した結果、冷蔵庫の脚自体により床が傷つけられる可能性は極めて低いと考える。また、製造、出荷段階で金属ボルトが脚底面部に固着する可能性及び事故発生時までその状態が維持され床が傷付く可能性も極めて低いと判断した。		
結 果	顧問弁護士の助言のもと、損害程度等を総合的に判断し、早期解決のための斡旋案を提示し、両者から合意が得られた。		

4. 2020 年度の主な拡大損害事故相談事例

2020 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る、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	冷蔵庫庫内が凍り、扉が開かない故障が発生。その後、冷蔵庫から漏れたドレン水により床が損傷していることが判明した。床修理代を請求したい。	行政	6 月
2	冷蔵庫	購入した冷蔵庫の脚にバリがあり、また、脚の取り付け穴にボルトが混入しており、冷蔵庫を移動した際に床に傷がついた。メーカーに床の補修費を求めたが応じない。今後の対応を相談したい。	消費者	6 月
3	冷蔵庫	家庭用冷凍庫から水漏れし、白い液体が出てフローリングに染みができた。メーカーは修理ができないため、購入金額で製品を引き取るが、フローリングは補償しないと言う。メーカーの対応に納得できない。	消費者	7 月

	製品名	相談内容	相談者	月
4	冷蔵庫	冷蔵庫から水漏れし、フローリングが剥がれ、壁クロスにも被害が出ている。冷蔵庫は有償修理が必要でフローリング等の補償はしないとのこと。メーカーの対応に納得できない。	消費者	7月
5	冷蔵庫	冷蔵庫のモーターボックスから発火し、壁が煤けた。メーカーに対し壁の補償及び原因調査と再発防止を求めたい。	消費者	7月
6	冷蔵庫	冷蔵庫を移動したら結露により壁とフローリングにカビが発生していた。メーカーに損害賠償請求できるか。	消費者	8月
7	冷蔵庫	購入して1か月の冷蔵庫から水漏れし、床が損傷した。メーカーは扉の開閉回数が多いことが原因なので補償はしないとのこと。メーカーの対応に納得できない。	消費者	8月
8	冷蔵庫	冷蔵庫から水漏れし、マンションの床が変色した。メーカーから水漏れの原因は冷凍室ファンの不具合で、製品交換は実施するが、床の補償はしないと言われた。納得できない。	消費者	10月
9	冷蔵庫	製氷用の水タンクの蓋を開けようとしたら、蓋が固いため力が入り過ぎ、開いた拍子に、タンク本体の角に爪が入りこみ、出血する怪我をした。メーカーに損害賠償請求することはできるか。	消費者	11月
10	電子レンジ	グリル調理をしていたところ、庫内から出火し壁が煤け、机や衣類等に被害が及んだ。事業者は取扱説明書の記載事項である専用容器のフタパッキンをしていなかったことが原因なので補償しないと言っている。安全表示が不十分と思われるので火災保険でまかなえなかった損害について補償してもらいたい。	消費者	7月
11	ジャーポット	ゲームセンターの景品の電気ポットでお湯を沸かしたが、ポットを動かした時に電源コードが思ったより短く、コードが伸び切った勢いでお湯が飛び散り、手に火傷を負った。現在も通院しているが、メーカーに補償してもらえるか。	消費者	9月
12	電気ケトル	電気ケトルでお湯を沸かしていたら、とっ手が外れ、熱湯が腕と腿に掛かり火傷を負った。メーカーは治療費を負担するとのことであったが、治療費に加え慰謝料なども請求したい。	消費者	7月
13	電気ケトル	3年前に孫が電気ケトルを倒して火傷を負った。今から損害賠償請求などできるか？	消費者	10月
14	電気ケトル	電気ケトルでお湯を沸かしていたら、突然電源コードが発火し、机が焦げた。メーカーは電源	消費者	11月

	製品名	相談内容	相談者	月
		コードを折り曲げて使用していたことが原因であり、補償しないとのこと。メーカーに補償を求めたい。		
15	電気圧力なべ	昨年末に購入した電気圧力鍋を使用中、ポンという爆発音がした。製品は壊れなかったが、キッチンの人造大理石の表面が圧力鍋の形状でコーティングが剥離し、ヒビが入った。メーカーの修理業者は圧力鍋の熱が原因だろうと持ち帰ったが、「調査の結果、製品の欠陥ではない。見舞金は支払うが補償はできない。」との回答で納得できない。どうしたらよいか。	消費者	4月
16	電気圧力なべ	電気圧力なべを使用中、突然中身が吹き出し、肩からお腹の方にかけて火傷をした。メーカーから製品代金は返金するが、製品の欠陥が原因ではないので、治療費等は支払わないと言われた。納得できない。	消費者	11月
17	コーヒーメーカー	職場で社員がコーヒーメーカーを使用中にプラグが破裂し、手のひらにやけどを負った。メーカーが製品を調査したところ、プラグ付近を屈曲しての使用や電源コードを引っ張ってプラグを抜くなど、使用者の誤使用が原因との判断であった。そのような使用はしておらず、納得できない。	その他	10月
18	洗濯機	ドラム式洗濯機で布製ジャンパーを洗濯したら、洗濯槽と扉の間に挟まって破れた。ジャンパーの補償をしてほしい	消費者	6月
19	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機にて洗濯中に水漏れが発生し、階下にも被害が及んだ。数百万円の修復費用が掛かり火災保険では全額賄えない。メーカーは賠償しないという。今後の対応を相談したい。	消費者	6月
20	洗濯機	防水パンなしで床に直接縦型洗濯機を設置した。毛布を洗濯すると水漏れする症状が複数回発生し、床が損傷した。床修理代を請求したい。	消費者	6月
21	洗濯機	ネットで洗濯機を購入し自分で設置した。試運転では問題なかったが、その後洗濯をしたところ、排水ホースの途中から水が漏れてフローリングにしみ込んだ。メーカーに補償を求めたい。	消費者	6月

	製品名	相談内容	相談者	月
22	洗濯機	昨年、洗濯機を購入し、販売店手配の業者に設置してもらった。設置工事の不備で壁の中で水漏れが発生し、壁が損傷した。販売店は水漏れの修理はしたが補償しないと言う。補償を求めたい。	消費者	6月
23	洗濯機	ドラム式洗濯乾燥機を使用中に水漏れし、マンションの階下の住戸にも被害が及んだ。メーカーが修理に来る予定であるが、原因をうやむやにされるのではないかと心配だ。	消費者	8月
24	洗濯機	全自動洗濯機の運転中に外出、帰宅すると洗濯機本体、洗濯物、近傍にあったタオル等が焼損し、壁が煤けていた。消防が調査したところ、洗濯機が発火元であるが原因不明とのこと。集合住宅で部屋の修繕は大家が手配し、火災保険で賄われる予定。その他の被害についてメーカーに賠償を求めたい。	消費者	8月
25	洗濯機	全自動洗濯機を使用中に水漏れし、玄関先まで水があふれた。メーカーが製品を調査したが異常は認められず床等の補償はしないと言われた。販売店が製品交換をしたが、納得できない。	消費者	8月
26	洗濯機	親族の家で火災があった。消防が調査したところ、火元はコンセント周辺であるが原因不明とのこと。火災後、浴室に設置してあった洗濯機の操作パネル付近が熱を持ち、脱水動作に不具合が生じている。洗濯機が火災の原因かメーカーに調査してもらいたい。	消費者	9月
27	洗濯機	新築一戸建住宅入居時に購入した洗濯機から水漏れし、一階部分が水浸しになった。メーカー提示の損害賠償金額と、工務店の修繕見積もり金額に大きな差があり、納得できない。	消費者	10月
28	洗濯機	洗濯機から水漏れした。製品内部部分の排水ホースと製品本体とがこすれて発生したと思われる穴が開いていた。欠陥ではないか。	行政	10月
29	洗濯機	洗濯機から水漏れし、洗面台の足元部分に被害が生じた。メーカーから異物が内部に入り込み洗濯槽に接触し破損したもので、洗面台の補償はできないと言われた。納得できない。	消費者	11月
30	洗濯機	購入したばかりの洗濯機のパルセーターの間に、Tシャツが挟まり破れた。メーカーに連絡したところ、製品交換はするが、Tシャツの補償はしないとのこと。納得できない。	消費者	12月

	製品名	相談内容	相談者	月
31	洗濯機	洗濯機の給水関係の部品を新品ではなく、中古の部品を取り付けた結果、水漏れし、被害に及んだ。どのように対応すれば良いか？	行政	12月
32	洗濯機	全自動洗濯機が爆発し、洗濯機外郭が損傷し、壁に穴があいた。メーカーとどのように交渉すれば良いか。	消費者	12月
33	洗濯機	購入したばかりの洗濯機に少量の洗濯物を入れて、洗濯を開始し、外出した。帰ってきたら、洗濯機が移動しており、床、壁、洗面台が損傷していた。メーカーに連絡する前に、対応を聞きたい。	消費者	1月
34	布団乾燥機	20-30年前に購入した布団乾燥機が原因と思われる火災で、親族の家が全焼した。火災保険から保険金が出ているが、家を建て直す金額には不足している。メーカーに損害賠償を求められるか？	消費者	10月
35	掃除機	紙パック式掃除機でじゅうたんを掃除中、急に伸縮パイプのロックボタンが外れてパイプが縮んでしまい、左手の小指を挟み負傷した。事業者の相談窓口再三電話をしたが、混雑のためつながらず、困っている。	消費者	8月
36	掃除機	ロボット掃除機が2階の階段から落ちて、階段、踊り場、1階の上り框（かまち）に至るまで、被害を受けた。メーカーが製品を調べたところ、問題ないので補償はしないとのこと。納得できない。	消費者	12月
37	掃除機	スティック掃除機のハンディ部が取り外し難く、指を挟んで血豆ができた。メーカーも外れにくいのを認めているながらそのまま販売を継続している姿勢に納得できない。	消費者	1月
38	浴室乾燥 暖房機	12年使用している浴室換気乾燥機から出火し、浴室の一部が焼損した。消防で調査した結果、製品からの出火であるが原因不明とのこと。事業者は見舞金のみ支払うと言う。納得できない。	消費者	8月
39	換気扇	12年間使用している換気扇から出火して家の一部が燃えた。消防が入って製品の調査をしている。今後どうすればいいか。	消費者	9月
40	換気扇	レンジフードの整流板が落下し、真下のガスレンジのトップガラスが割れた。このような事例はあるか。	消費者	11月

	製品名	相談内容	相談者	月
41	サーキュレーター	就寝中にサーキュレーターを使用して振動により体調不良となった。製品を調査してほしい。	消費者	8月
42	扇風機	就寝中に扇風機を使用していたところ、足がスイッチ部分と接触していて低温火傷を負った。スイッチを触れたら暖かい。どのように対応すれば良いか。	行政	7月
43	扇風機	扇風機を持ち上げたところ、スライドパイプが抜け、スタンド部分が落下して足に当たり負傷した。メーカーと交渉する上で診断書は必要か。	消費者	8月
44	扇風機	購入したばかりの扇風機を持ち上げた際、取っ手が破損し、指に怪我を負った。メーカーに申し出たら、製品交換と見舞金の提案があった。自営業をしており、仕事に支障があるので休業補償も求めたい。医療機関は受診していない。	消費者	9月
45	加湿器	加湿器を家具の上に置いて使用していたところ、水漏れし、家具が損傷した。メーカーから、水漏れの原因は使用環境によるもので製品代金は返金するが家具の補償はしないとされた。納得できない。	消費者	11月
46	電気ストーブ	電気ストーブから火が出て、壁紙が焦げ、衣類に臭いがついた。メーカーに申し出たところ、補償は製品代金のみであった。壁紙や衣類の補償もしてもらいたい。	消費者	3月
47	電気温風器	セラミックファンヒーターを使用していて、気付いたら足に火傷を負っていた。貴センターにて製品を調査してほしい。	消費者	6月
48	電気温風器	セラミックファンヒーターをタコ足配線で使用していたら、電源プラグから発煙し、床が焦げた。メーカーに連絡したところ、リコール対象製品なので製品交換は行うが、プラグ部に問題はないので、床の補償はしないとされた。どのように対応すれば良いか。	消費者	12月
49	オイルヒーター	10年以上前に購入したオイルヒーターを使用中、爆発し、オイルが飛び散り、カーペット、ベッドなどを汚損した。メーカーは休暇に入っており、連絡がつかない。どのように対応すれば良いか。	消費者	12月
50	電気敷き毛布	消費者が自社の電気敷き毛布を使用して皮膚移植が必要となる低温火傷を負った。現在消費者と交渉中であるが和解金の支払いを検討している。どのように考えれば良いか。	事業者	7月

	製品名	相談内容	相談者	月
51	電気 カーペット	以前に購入した電気カーペットをはがしてみると、カーペットの下の敷物に15cmほどの穴が空いていた。メーカーと連絡がとれない。	消費者	10月
52	電気 カーペット	コントローラー下部とその下のフローリングが焦げた。メーカーから結露が原因のため、製品交換はするが、床の補償はしないと言われた。調査結果に納得できない。	消費者	12月
53	電気かみそり	家電量販店で展示品のシェーバーを購入した。購入して数日後にシェーバーを使用し顔に3か所の傷を負い医療機関を受診した。量販店に申し出るとメーカーに調査に出すと言う。詫びもなく対応に納得できない。	消費者	9月
54	ヘア ドライヤー	ヘアドライヤーのプラグ付近のコードから火花が出て床が焦げた。メーカーから原因はプラグ付近での断線で、見舞金の提示があったが床の補償はしないと言われた。どのように対応すれば良いか。	消費者	9月
55	ヘア ドライヤー	ドライヤーを使用中、大きな音とともにドライヤーから熱い物が飛んできて、首元に火傷を負った。メーカーに補償を求めたいがどうすれば良いか。	消費者	11月
56	ヘア ドライヤー	5年使っているヘアドライヤーの本体の付け根あたりから電源コードが外れて、パジャマ、カーペット、鞆などに被害がでた。PL法での拡大被害に該当するか？	消費者	11月
57	ヘア ドライヤー	ドライヤーを使用中、破損したプラスチック部品の破片が、いくつか飛び出してきて目の周りに傷を負った。医療機関を受診し、傷跡が残る可能性もあると言われた。メーカーとの交渉をどのように進めれば良いか。	消費者	12月
58	ヘア ドライヤー	ヘアドライヤーの電源コード本体の付け根部分から火花が出て、火傷を負った。このような事例はあるか。	消費者	12月
59	ヘア ドライヤー	ドライヤーを使用中に感電した。救急車で病院に搬送され電撃症と診断された。肩や腕などがしびれている。どのように対応すれば良いか。	消費者	3月
60	ヘア ドライヤー	ドライヤーで犬を乾かしていたところ、製品内部から熱い破片が飛び、自分の足に当たり火傷を負った。医療機関を受診し、薬をもらった。慰謝料などは請求できるか。	消費者	3月

	製品名	相談内容	相談者	月
61	光脱毛器	通販サイトで購入した光脱毛器を使用して火傷を負った。通販サイトは、製品代金は返金するが火傷の治療費等は補償しないと言うが、請求したい。	消費者	6月
62	光脱毛器	2カ月前に購入した光脱毛器で鼻の下の処理を始めたら、視野に黒い影が見えるようになり、眼科を受診したところ、硝子体剥離で出血しているとの診断だった。どのように対応すれば良いか。	消費者	8月
63	光脱毛器	娘がいつも使用している光脱毛器で火傷を負った。使用者の責任と言うメーカーの対応に不満である。	行政	9月
64	高圧洗浄機	高圧洗浄機を風呂場で使用中に、ホースのねもとが破裂して熱湯が掛かり、足の甲に火傷を負った。メーカーに当該製品と火傷の写真を送付し、回答待ちであるが、今後どのように対応すれば良いか。	消費者	10月
65	ルーム エアコン	エアコン室内機から水漏れが発生し、エアコンの下に設置していた液晶TVが故障した。エアコンメーカーにTV故障の補償を求めたが、取扱説明書にエアコンの下に物を置かないよう記載しており、補償できないとの回答。メーカーにTVの損害賠償を請求できるか。	消費者	6月
66	ルーム エアコン	中華料理店店舗内に設置してあった家庭用エアコン室内機が落下した。人には当たらなかった。メーカーは家庭用エアコンをラーメン店、美容院等で使用すると2、3年で落下することがあるので使用しないようと言われ、納得できない。	消費者	6月
67	ルーム エアコン	室内機から水漏れし、壁の柱、木枠やロールカーテンに水染みができた。メーカーは、ロールカーテンの買い替え代金は支払うとのこと。壁の柱も補償してもらいたい。	消費者	7月
68	ルーム エアコン	ルーバーが落下し、顔に当たり軽傷を負った。ルーバーを留めている樹脂が破損していた。量販店の長期保証に入っていたが部品代と出張料は有料とのことであった。怪我までしているのに無償修理でないことに納得できない。また、社会に広く情報提供もしたい。	消費者	7月
69	ルーム エアコン	エアコンが動作中に取り付け用鉄板ごと落下した。販売店が見に来るが、どのように対応すれば良いか。	消費者	7月

	製品名	相談内容	相談者	月
70	ルーム エアコン	据付工事中、冷媒が吹き出し、壁、天井等が汚損した。事業者は汚損した部分の修復は行うとのことであるが、壁、天井の全面貼替を要求したい。	消費者	8月
71	ルーム エアコン	2年前に設置したエアコン室内機が壁から外れかかって、水漏れしている。設置業者は、工事の問題ではなく壁の経年劣化が原因と言っている。どのように対応すれば良いか。	消費者	8月
72	ルーム エアコン	5年前に設置したエアコン室内機から水漏れし壁紙が浮いている。水が屋内配線を伝ってエアコンの近くのコンセントからも漏れている。安全上問題ないか。損害賠償はどこに請求すれば良いか。	消費者	8月
73	ルーム エアコン	エアコンが水漏れし、築30年のマンション居室の床が黒ずんだ。原因は、ドレンホース等を覆う断熱材が無い部分から水が滴下したもの。マンションのオーナーからは、床の全面張り替えをするように言われている。どうしたらよいか。	消費者	9月
74	ルーム エアコン	室内機が落下し、室内機の真下に置いていたタンスが水浸しになり、タンスの中の高価な着物が濡れた。どうすれば良いか？	消費者	9月
75	ルーム エアコン	今年の7月に量販店から購入したエアコン室内機から水漏れし、室内機下のベッドや家電製品に被害を受けた。メーカーが製品を引き取り、原因調査すると言うが、エアコンを外すと原因がわからなくなりそうで心配だ。	消費者	9月
76	ルーム エアコン	2年ほど前に設置したエアコン室内機が、据付板ごと落下した。エアコン設置部分の壁に結露の痕跡があった。業者の設置が適切でなかったと考えているが、どのように対応すれば良いか？	消費者	10月
77	ルーム エアコン	2階の部屋に取り付けたエアコンから、1階に水漏れした。壁の中を水が伝ったようで、1階の天井と2階の壁に損傷がある。メーカーに損害賠償を請求できるか。	消費者	10月
78	除湿器	除湿器を使用中に発火し、ボヤ火災となった。消防が調査した結果、原因は特定できないとのこと。メーカーから見舞金の提示があったが満足できる金額ではない。今後どう交渉すればよいか。	消費者	8月
79	ブルーレイ レコーダー	ブルーレイレコーダーの内部配線とキャビネットが焦げた。メーカーに修理を依頼したが、部	消費者	8月

	製品名	相談内容	相談者	月
		品がなく修理できないと言う。修理または代替品を要求したいという。		
80	携帯型音楽プレーヤー	充電中に付属の充電コードの本体接続部分から発火し、腕に火傷を負い、衣類等を損傷した。過去にも同様の事象で製品交換を受けている。今回、メーカーは再生品との交換と治療費および衣類等の損害を補償するとのこと。新品ではなく再生品との交換、事故原因を教えてくれないことに不満である。	消費者	9月
81	パソコン	数年前に購入したパソコンが発火し、周辺が焦げた。メーカーに申し出たところ、消防に通報するよう言われ、消費者責任の有無は調査結果が判明しないとわからないと言う。メーカーの対応に納得できない。	消費者	9月
82	パソコン	オークションにてデスクトップPCを購入した。電源を入れたところ、発煙・発火しケーブルが焼け、接続していたタブレットが動作しなくなった。その後、梱包に打痕があることに気付いた。貴センターにて本件原因が外力の影響なのか等調査することはできるか。	消費者	7月
83	パソコン	ノートパソコンを膝上で使用中、パソコンの発熱により足に火傷を負った。メーカーから製品交換および治療費については社内で検討するが、通院費や慰謝料等は支払わないと言われた。今後どのように対応すべきか。	消費者	11月
84	スマートフォン	数年前に買ったスマホを1年くらい使わずにいて、再度充電して車内で使っていたら爆発し、車外に放り投げた。ショップの調査では、バッテリーの損傷が原因と言われたが、車のシートの焦げなど補償してくれない。対応はあるか。	消費者	6月
85	インターホン	20年以上前から使用しているマンションのインターホンの室内機から発煙し、ボヤ火災となった。マンションの他の部屋のインターホンや室外の集合インターホンからも、焼け焦げたにおいがするので、メーカーに点検依頼をしたが、混雑しているため、年内は点検できないと言われた。メーカーを指導してほしい。	消費者	12月
86	ルーター	5年前に購入したWi-Fiルーターのキャビネット側面がベタベタしてきて、指に付いたものをうっかり舂め体調が悪くなった。メーカーは、加水分解で樹脂が劣化したもので、保護シートを送ると言う。納得できない。	行政	9月

	製品名	相談内容	相談者	月
87	LED器具	LED 照明器具が発火し、コンセントと柱が焦げた。器具を検証してもらえるところはあるか。	行政	10月
88	照明器具	ホームセンターで床から 80cm の高さに展示されていた照明器具に 3 歳男子が触れ、手に火傷を負い、病院で治療を受けた。ホームセンターに申し出たが、親の監督責任として取り合わない。どうすれば良いか。	消費者	3月
89	乾電池	100 円ショップで購入した乾電池をシーリングライトのリモコンに使用していたところ、乾電池から液漏れし、リモコンが故障した。シーリングライトのメーカーでは修理ができず、電池メーカーの手配業者にてリモコンを修理してもらったが、また、前回の液漏れの影響で故障してしまった。どのように対応すれば良いか。	消費者	7月
90	マッサージ器	6 年前に購入したマッサージ器を使用してカーペットに摩擦熱で穴が空いていることに気付いた。カーペットの修繕をメーカーに求めたが、補償に応じないことに納得できない。	消費者	9月
91	美顔器	美顔器を購入し、使用した途端、めまいや耳鳴りがした。すぐに使用を中止したが、症状が治まらず、医療機関を受診した。しかし、美顔器との関連性は不明とのこと。健康被害に至る周波数の基準等はあるか。	消費者	12月
92	EMS 器具	腹筋を鍛えるために、腹部に器具を装着し、使用したところ、炎症が起きた。医療機関を受診したところ、接触性皮膚炎で、跡も残ると言われた。事業者は、どの程度補償してもらえるか。	消費者	10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 コーヒーメーカー	
電子レンジ オーブンレンジ含む		ジュースメーカー・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	
電気こんろ	ビルトイン型・卓上型	ホームベーカリー	
電磁調理器（IH調理器）	卓上型	ロースター	
IHクッキングヒーター	ビルトイン型・据置き型	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	
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	
家庭用高压洗浄機		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	
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	充電器・ケーブルは 対象外	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
2020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