

困ったときの 相談機関



(一財)家電製品協会 家電製品PLセンター

相談できること		連絡先
対象製品	家電製品(対象外製品:モバイルバッテリー、充電器、ヒートポンプ給湯機、太陽光発電、デジカメ等)	<ul style="list-style-type: none"> ● ☎ : 0120-551-110(フリーダイヤル) ● 受付時間: 9:30 ~ 17:00(土・日・祝日等除く) ● FAX: 03-3595-0767、電子メール、手紙 (相談受付入力シートに記入のうえ送信、郵送) ● 〒 100-0013 東京都千代田区霞が関3-7-1 霞が関東急ビル5階 一般財団法人家電製品協会 家電製品PLセンター https://www.aeha.or.jp/plc/
事業範囲	<ul style="list-style-type: none"> ● 家電製品による事故や品質、安全性等の「相談」対応。 ● 家電製品の事故による一般消費者と製造業者等との紛争を解決するための助言や「斡旋」「裁定」による紛争解決。 	
料金	「相談」、「斡旋」は無料、「裁定」費用は1万円(税込)	

設立経緯と概要

製造物責任法(PL法)は、1994年7月に公布され、翌年1995年7月1日に施行されましたが、その審議過程の衆・参両院において「裁判外の紛争処理体制を充実強化すること」と付帯決議が採択されました。これを受けて当時の通商産業省より、製品分野別に裁判外紛争処理体制を整備するよう各業界に通達が出され、PL法施行前の1995年3月1日に家電製品の事故に関する紛争解決機関として、家電製品PLセンター(以下、当センター)が設立されました。

以来、当センターでは、客観的な事実に基づき、中立・公正・迅速な対応で、「相談」業務、「斡旋」手続、「裁定」手続の3つのサポートを行い、2018年度までに4万件を超える相談等を受けています。また、2007年9月には、法務大臣の認証を受けた「かいけつサポート」(ADR機関)として、裁判外紛争解決手続機関の業務に取り組んでいます。

対象製品

当センターが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、当センターの活動に賛同する工業会が取り扱う指定製品です。そのため、家電製品の中でも一部対象外製品があります(冒頭表「相談できること」の「対象製品」参照)。

対象事故

当センターが対象とする事故とは、家電製品の欠陥が原因と思われる事故で、人の生命、身体または当該家電製品以外の財産へ拡大損害が生じた事故、および、拡大損害が生じる可能性はあったが、損害が当該家電製品のみにとどまり、拡大損害が生じなかった事故です。据付工事や配送等のサービスに起因する事故は除きます。

「相談」業務について

電話(フリーダイヤル)等でご相談ください。

(1)一般のご相談

家電製品による事故や品質、安全性等について助言や情報提供、関係機関等の紹介を行います。また、ご相談は一般消費者以外の行政機関(消費生活センター等)や事業者(製造業者・販売店等)の方からも受け付けます。

(2)事故による相対交渉のご相談

一般消費者の方が、家電製品による事故で損害を受けられた場合、製造業者等との相対交渉が円滑に進むよう、交渉に当たっての論点を整理し、助言等を行います。

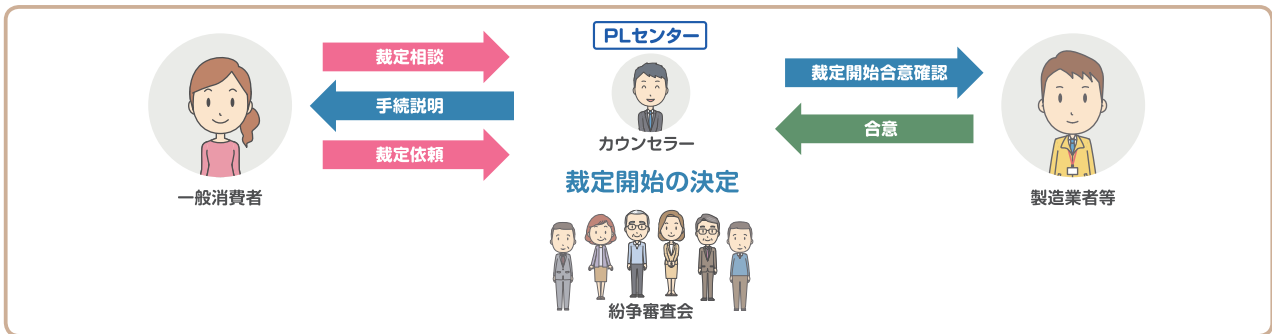
「斡旋」手続の流れ

製造業者等と相対交渉が難航した場合、斡旋についてご相談ください。当センターのカウンセラーまたは顧問弁護士が手続実施者となり、

図1 斡旋手続の流れ



図2 裁定手続の流れ



紛争解決を図ります。斡旋手続は非公開で、手続費用は無料です。手続期間は、案件の内容にもよりますが、受付からおおむね3～4カ月です。

【1】斡旋依頼があり、受付要件に該当すれば案件を受け付け、手続実施者を選任します。

手続実施者は、当該製造業者等に斡旋開始の合意について確認し、合意があれば斡旋手続を開始します。以降、当事者間の直接交渉は禁止されます(製造業者等の合意がなければ、斡旋は開始されず終了になります)。

【2】手続実施者は両当事者の主張や要望等を聴き取り、被害や事故原因等に係わる各種資料の提出を求めます。また、同時に被害の現場や当該事故製品を確認し、そのうえで、顧問弁護士の助言を受け、総合的に判断し斡旋案を作成、両当事者に提示します。

【3】両当事者が斡旋案に合意する場合、合意書を締結して終了します。また、斡旋案に合意しない等、和解が成立する見込みがない場合は、斡旋手続を終了します。

「裁定」手続の流れ

製造事業者等と相対交渉が難航した場合、裁定についてご相談ください。弁護士、消費者問題有識者、技術者で構成する裁定委員会が手続実

施者となり、紛争解決を図ります。裁定手続は非公開です。手続費用は1万円(税込)で一般消費者負担です。手続期間は、案件の内容にもよりますが、受付からおおむね5～6カ月です。

【1】裁定依頼があり、受付要件に該当すれば案件を受け付け、当該製造業者等に裁定開始の合意について確認し、合意があれば当センターの家電製品紛争審査会にて裁定手続開始の決定をします。以降、当事者間の直接交渉は禁止されます(製造業者等の合意がない場合や家電製品紛争審査会で開始不可となった場合は、裁定は開始されず終了になります)。

【2】紛争審査会会長は、手続実施者として弁護士、消費者問題有識者および技術者による「裁定委員会」を設置し、「裁定委員会」は、両当事者に裁定委員会への出席を求め、主張や要望等を聴き取り、被害や事故原因等に係わる各種資料の提出を求めます。

また、被害の現場や当該事故製品を確認し、専門的な見地から総合的に判断したうえで、裁定書を作成、両当事者に裁定書の受諾を勧告します。なお、「裁定委員会」の開催場所は、当センターの会議室(東京都)です。

【3】両当事者が裁定書に合意する場合、合意書を締結して終了します。また、裁定書に合意さ



れない等、和解が成立する見込みがない場合は、裁定手続を終了します。

相談受付状況

2018年度の相談等受付件数は、前年比105%(1,960件)と増加しました。一方「損害事故」相談が前年比86%(262件)となり、4年ぶりに減少に転じています。また、被害が製品にとどまる「非拡大損害事故」相談は、前年比105%(123件)と増加したものの、身体・財産等に被害が及んだ「拡大損害事故」相談が前年比75%(139件)と大きく減少し、「損害事故」相談合計は減少しました。2017年度上位を占めていたパソコンや携帯電話等の相談が大きく減少したことが、その一因と考えています。「拡大損害事故」相談は、洗濯機(23件)、冷蔵庫(16件)、エアコン(11件)、掃除機(10件)などで、洗濯機は4年連続で1位となり(表)、「水漏れにより、床が損傷した」といった事故相談のほか、「運転中の全自動洗濯機の足元に手を入れ、動いている機構部に指が触れ、重傷を負った」という相談もありました。

表 2018年度 製品別拡大損害事故相談件数上位10位

		受付 件数	前年比	構成比
1位	洗濯機※1	23	115%	16.5%
2位	冷蔵庫	16	178%	11.5%
3位	ルームエアコン	11	110%	7.9%
4位	掃除機	10	167%	7.2%
5位	充電器※2	9	64%	6.5%
6位	携帯電話※3	6	55%	4.3%
7位	ヘアドライヤー	5	100%	3.6%
8位	電気カーペット	5	500%	3.6%
9位	その他理美容機器	5	167%	3.6%
10位	電子レンジ	4	-	2.9%
	1～10位計	94	-	67.6%
	合計	139	75%	100.0%

※1 洗濯乾燥機含む ※2 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] ※3 スマートフォン含む



2018年度の斡旋和解事例

経緯 電気グリル鍋(使用期間約10カ月)を化粧箱に収納する際、当該製品底の隙間に手指を挟み込み、指を挫削した相談者は、設計上の欠陥として事業者と交渉するも、提示された和解金に納得できず、当センターへの斡旋依頼となりました。

原因等 相談者および事業者双方の聴き取りや現品調査の結果、本製品の底面の隙間が指を挟みやすい構造とは認められず、PL法における設計上の欠陥は認められませんでした。一方、本製品の取扱説明書・化粧箱には収納方法の記載がなく、指示・警告上の欠陥と言えないまでも事業者の配慮が不足していました。ただし、化粧箱に製品の取り出し方法が記載されており、相談者が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と考えられ、相談者の注意不足も本件事故の発生に影響したものと判断しました。

結果 顧問弁護士の助言のもと、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、斡旋手続を終了しました。斡旋を受け付け、手続終了までの期間は約3カ月です。



最近の取り組み

2018年4月から、相談受付終了時間を16時30分から17時に延長するとともに、カウンセリングの質的向上を図るなど、相談受付体制の強化に取り組んでいます。また、2018年12月には当センターのウェブサイトを大幅に改訂し、併せてスマートフォン版も導入しました。

新ウェブサイト ⇒



相談するに当たって用意するもの

①保証書 ②取扱説明書 ③製造業者等との対応経緯のメモ等を準備のうえ、ご相談ください。