

テレビが発煙し…

洗濯機内部からの  
水モレで床が…

冷蔵庫が発火し、  
キッチンが焼損…

家電製品による事故や品質・安全性の問題は…

# ご相談ください



裁判外紛争解決手続機関

# 家電製品PLセンターに

専門家が、家電製品による事故や品質、安全性等のご相談をお受けします。また、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を行ったり、「斡旋手続」や「裁定手続」による紛争解決を図ります。

## 3つのメリット

1 中立・公正

法務大臣の認証を受けた**中立・公正な裁判外紛争解決手続機関**です。あなたのプライバシーや秘密を守ります。

2 迅速な対応

裁判のような**煩雑な手続きは不要**で、家電製品の専門家が**迅速な解決**を図ります。

3 相談・<sup>あつせん</sup>斡旋は無料

「相談業務」・「<sup>あつせん</sup>斡旋手続」のサポートは、**無料**です。  
※「裁定手続」費用は、1万円です。

家電製品PLセンターは、「かいけつサポート」として法務大臣の認証を受けた民間の裁判外紛争解決手続(ADR)機関です。



認証番号 第3号 認証年月日 2007年9月21日

## 3つのサポート

1 相談業務



お電話等で家電製品による**事故や品質、安全性**等のご相談をお受けし、**助言や情報提供**を行います。また、家電製品の**事故で損害にあわれた場合**、製造業者等との**相対交渉**を助言します。

2 斡旋手続



相対交渉が難航した場合、条件が整えば、当センターの**カウンセラー**又は**顧問弁護士**が、両当事者から主張・要望等を聴取し、被害状況や原因等を総合的に判断した上で、**斡旋案を提示**、**紛争解決**を図ります。

3 裁定手続



交渉が難航した場合、**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、両当事者の主張等を聴取し、被害状況や原因等を専門的な見地から総合的に判断した上で、**裁定書を作成**、**受諾を勧告し紛争解決**を図ります。また、斡旋手続の途中から裁定手続への移行も可能です。

フリーダイヤル



# 0120-551-110

平日 9:30~17:00  
(土・日・祝日及び当協会休日を除く)

家電製品PLセンター

Webサイトはこちら <https://www.aeha.or.jp/plc/>



一般財団法人家電製品協会

家電製品PLセンター

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-7-1 霞が関東急ビル5階