

斡旋手続の概要

1. 斡旋手続の受付要件

- (1) 依頼される案件が次に掲げる要件のいずれにも該当する場合、家電製品PLセンター（以下、当センターといいます。）は、その依頼を受け付けます。
- 1) 依頼者が、一般消費者であること。
 - 2) 依頼者の氏名及び連絡先が明らかであること。
 - 3) 依頼の対象となる製品が、当センターの業務の対象とする家電製品（*1）であること。
 - 4) 依頼される製品の製造業者等（*2）が特定でき、かつ、現存していること。
 - 5) 依頼の内容が事故（*3）に関するものであること。ただし、据付工事等のサービスのみに起因する事故を除く。
 - 6) 当該案件について当センター以外の相談機関等に仲介等の依頼をしていないこと。
 - 7) 当該案件に関し、その案件に係る当事者のいずれもが訴訟を提起していないこと。
- (2) 依頼された案件が、前項各号に掲げる要件のいずれかに該当しない場合、当センターは、その依頼を受け付けけないものとします。

（*1）「対象家電製品」については、こちらを参照してください。

https://www.aeha.or.jp/plc/pdf/plc_target_products.pdf

（*2）「製造事業者等」とは、家電製品の製造、加工又は輸入を行う者及び氏名等の表示により実質的な製造事業者と認められる者をいいます。

（*3）「事故」とは、次に掲げるものをいいます。

- ・対象家電製品が原因と思われる事故であって、人の生命、身体又は当該家電製品以外の財産への被害（以下「拡大損害」といいます。）が生じた事故
- ・対象家電製品が原因と思われる事故であって、拡大損害が生じる可能性はあったが、被害が当該家電製品のみにとまり、拡大損害が生じなかった事故

2. 斡旋手続の開始から斡旋案提示までの流れ

- (1) 当センターが斡旋手続の依頼を受け付けた場合、5. により選任された手続実施者（*4）又はその手続実施者を補佐する者（以下「手続実施者等」と総称します。）は、依頼者及び一方の当事者である製造業者等に手続実施者の氏名の通知を行います。
- (2) 手続実施者等は、当該製造業者等に前項に規定する通知をした後、当該製造業者等に斡旋手続の依頼を受け付けた旨の通知、斡旋手続及び裁定手続についての説明及び斡旋手続の開始に合意するか否かの確認を行います。
- (3) 前項の確認の結果、当該製造業者等が斡旋手続の開始に合意した場合、当センターは、斡旋手続を開始するものとし、手続実施者等は、速やかに各当事者に斡旋手続開始の通知を行います。
- (4) 斡旋手続が開始された後の当事者間の直接交渉は禁止され禁止されます。また、当事者は、当該手続に関する一切の情報について第三者及び当該手続以外の場を開示・漏えいすること（各種SNSや投稿サイトでの発信も含みます。）を禁止されます。
- (5) (2) の確認の結果、当該製造業者等が斡旋手続の開始に合意しなかった場合、当センターは、斡旋手続を開始しないものとし、手続実施者等は、その旨を依頼者に通知します。
- (6) 手続実施者は、各当事者から主張、要望等の聞取りを行います。

- (7) 手続実施者は、事故の原因と思われる対象家電製品（以下「事故現品」といいます。）を確認するとともに被害状況等の事実確認を行います。
 - (8) 手続実施者は、当事者に医師の診断書、消防署の罹災証明書、事故品調査報告書、その他資料の提出を求めることがあります。
 - (9) 手続実施者は、必要に応じて、又は当事者の要請に基づき外部の機関を用いて事故現品調査を行うことがあります。ただし、当該製造業者等からの要請に基づき事故現品調査を行うときは、一般消費者の同意が必要となります。
 - (10) 手続実施者は、当事者から提出された資料、意見、外部の機関の作成した調査結果等を総合的に判断し、斡旋案を作成します。斡旋案の作成の際には、一般消費者に対し特定和解（当該和解に基づいて民事執行をすることができる旨の合意がされた和解）を希望するかどうかを確認します。一般消費者が特定和解を希望した場合には、斡旋案に特定和解の内容を記載します。
 - (11) 手続実施者は、斡旋案を各当事者に提示します。
- (※4)「手続実施者」とは、紛争解決手続において、和解の仲介を実施する者をいいます。

3. 裁定手続への移行

- (1) 一般消費者は、手続実施者に斡旋手続から裁定手続への移行の依頼をすることができます。
- (2) 当センターは、当該製造業者等が裁定手続への移行に合意し、且つ家電製品紛争審査会（※5）が裁定手続への移行を可とする議決をした場合に限り、斡旋手続から裁定手続への移行を行います。

(※5)「家電製品紛争審査会」は、裁定手続の実施を通じて一般消費者と製造業者等との紛争の解決を図るため、当センター内に設置されたものです。委員は、弁護士、学識者、消費者問題有識者及び家電製品関連技術有識者で構成されます。

4. 斡旋手続の終了

- (1) 斡旋手続が次のいずれかに該当する場合、手続実施者は、斡旋手続を終了します。
 - 1) 各当事者が斡旋案に合意したとき。
 - 2) 当事者のいずれかが当該斡旋手続に係る案件について訴訟を提起したとき。
- (2) 斡旋手続が次のいずれかに該当することにより当事者間に和解が成立する見込みがないと手続実施者が判断した場合、手続実施者は、速やかに斡旋手続を終了します。
 - 1) 各当事者の紛争に関する申出内容のいずれかが、事実と著しく異なっているとき。
 - 2) 当事者のいずれかと連絡が取れなくなった日から3か月が経過したとき。
 - 3) 一般消費者が保有する事故現品の確認を拒否されたとき。
 - 4) 斡旋手続を行う上で必要であると手続実施者が認める資料を保有する当事者が、当該資料の提出を拒否したとき。
 - 5) 当事者のいずれかが、斡旋手続の終了を要望したとき。
 - 6) 当センター長が、手続実施者に対して不当な影響が及ぼされている又はそのおそれがあると認め、かつ、これらを解消する努力を行ったにもかかわらず解消できないと認め、当該斡旋手続の終了を指示したとき。
 - 7) その他斡旋手続の継続を困難とする事由があるとき。
- (3) 各当事者が斡旋案に合意する場合、各当事者並びに当センター、手続実施者は、合意書を

取り交わします。合意書は3通（当事者の数が3以上であるときは、その数に1を加えた数）作成し、各当事者及び当センターが各1通を保管します。当該合意書に記載された日付を当該斡旋手続の終了日とします。

- （4）（1）2）及び（2）の事由により斡旋手続が終了した場合、当センターは手続終了通知書を各当事者に発行します。当該手続終了通知書に記載された日付を当該斡旋手続の終了日とします。
- （5）当センターにおける合意書の保管期間は、斡旋手続の終了後、10年間とします。特定和解が成立した場合にのみ、斡旋手続の終了後、当事者から合意書の再発行を求められたときは、斡旋終了から10年間に限り、当該当事者に対し、センター保管の当該合意書の写しを交付します。

5. 手続実施者

- （1）当センターが斡旋手続の依頼を受け付けた場合、当センター長は、その斡旋手続を担当する手続実施者をカウンセラー（*6）又は顧問弁護士の中から案件ごとに指名します。その際、当センター長は、手続実施者候補者が紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由に該当するか否かを調査します。その結果、その事由に該当すると判明した場合、手続実施者には指名しません。なお、手続実施者に顧問弁護士が指名されたときは、当センター長は、当センター職員から手続実施者を補佐する者を指名します。
- （2）各当事者は、指名された手続実施者の排除を申し立てることができます。手続実施者の排除を求める申立ては、排除を求める事由等を記載した書面を家電製品PLセンター運営協議会（*7）の会長に提出することにより、これを行います。

（*6）「カウンセラー」とは、一般財団法人家電製品協会に所属する職員であって、家電製品に関する苦情処理の実務経験を有する者及び家電製品関連技術の専門知識を有する者の中から相談業務及び斡旋業務に従事する者として当センター長が指名した者をいいます。

（*7）「家電製品PLセンター運営協議会」とは、当センターの運営に関して一般財団法人家電製品協会の理事長に意見具申等を行う機関です。委員は、学識者、消費者問題有識者、流通関係者、行政関係者及び家電製品関連技術の専門知識を有する者で構成されています。

6. 当事者に負担いただく費用

斡旋手続は無料です。ただし、いずれかの当事者の依頼により事故現品調査を外部調査機関に委託した場合の費用は、依頼した方に実費を負担いただきます。

また、各当事者が自ら利用した交通費等は、利用した方に実費を負担いただきます。

7. 秘密保持等

- （1）当センターは、次に掲げる事項を適切に管理・保管し、秘密保持に必要な措置を講じています。
 - 1）関係する者の個人情報。
 - 2）当センターの業務上知り得た当事者及び第三者の秘密。
 - 3）第三者から取得し、又は開示された情報で当センターが秘密保持契約等に基づき守秘義務を負うもの。
- （2）各当事者から提出された斡旋手続に係る資料等は、秘密保持のため必要な措置を講じています。

8. 情報開示

事故の再発防止及び未然防止に資するため、斡旋手続の内容や結果等をホームページに掲載する等の手段により公開することがあります。公開する内容には、個人情報及び製造業者等が特定できる情報を含まないよう十分配慮しています。