

裁定手続の概要

1. 裁定手続の受付要件

- (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等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. 裁定手続の開始から裁定書受託勧告までの流れ

- (1) 当センターは、依頼を受け付けた案件に係る一方の当事者である製造業者等に裁定手続の依頼を受け付けた旨の通知と裁定手続についての説明及び裁定手続の開始に合意するか否かの確認を行います。
- (2) 当該製造業者等が裁定手続の開始に合意しなかった場合、当センターは、裁定手続を開始しないものとし、その旨を依頼者に通知します。
- (3) (1) の確認の結果、当該製造業者等が裁定手続の開始に合意した場合、当センターは、その旨を家電製品紛争審査会（*4）（以下「審査会」といいます。）の会長に通知します。
- (4) 審査会の会長は、(3) の通知を受けた場合、速やかに審査会を招集し、審査会は、当該案件について裁定手続の開始の可否を議決します。
- (5) 前項の議決の結果、裁定手続の開始が可となった場合、審査会の会長は手続実施者（*5）を指名、その手続実施者で裁定委員会を構成し、裁定手続を開始するものとします。また、速やかに各当事者に裁定手続の開始及び裁定委員会の委員である手続実施者の氏名の通知を行います。

- (6) 裁定手続が開始された後の当事者間の直接交渉は禁止されます。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に開示・漏えいすること（各種SNSや投稿サイトでの発信も含まれます。）を禁止されます。
- (7) (4) の議決の結果、裁定手続の開始が否となった場合、当センターは、裁定手続を開始しないものとし、その旨を各当事者に通知します。
- (8) 裁定委員会 (*6) 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。
- (9) 裁定委員会は、当事者に医師の診断書、消防署の罹災証明書、事故現品調査報告書、その他資料の提出を求めることがあります。
- ただし、斡旋手続から移行した案件であって、当該斡旋手続において既にこれらの資料が提出されている場合は、当該資料を本項の資料とすることがあります。
- (10) 裁定委員会は、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。
- (11) 裁定委員会は、必要に応じて当事者に出席を求め、その意見を聞くことがあります。
- (12) 裁定委員会は、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、裁定書を作成します。裁定書の作成の際には、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、裁定書に特定和解の内容を記載します。
- (13) 裁定委員会は、裁定書の受諾を各当事者に勧告します。
- (*4) 「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。
- (*5) 「手続実施者」とは、紛争解決手続における和解の仲介を実施する者をいいます。
- (*6) 「裁定委員会」は、審査会会長が、裁定手続の手続実施者として、審査会委員から3名ないし5名を指名します。委員は、弁護士、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。

3. 裁定手続の終了

- (1) 裁定手続が次のいずれかに該当する場合、裁定委員会の委員長は、裁定手続を終了します。
- 1) 各当事者が裁定書を受諾したとき。
 - 2) 当事者のいずれかが当該裁定手続に係る案件について訴訟を提起したとき。
- (2) 裁定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裁定委員会の委員長が判断した場合、裁定委員会の委員長は、速やかに裁定手続を終了します。
- 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) 裁定手続を行う上で必要であると裁定委員会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裁定書を受諾しなかったとき。
 - 6) 当事者のいずれかが、裁定手続の終了を要望したとき。
 - 7) 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これらを解消できないと認めた場合、審査会の会長に当該裁定手続の終了を勧告します。これを受けた審査会が、当該裁定手続の終了を議決したとき
 - 8) その他裁定手続の継続を困難とする事由があるとき。
- (3) 各当事者が裁定書を受諾した場合、各当事者及び当センター、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裁定手続の終了日とします。
 - (4) (1) 2) 及び(2)の事由により裁定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裁定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、裁定手続の終了後、10年間とします。特定和解が成立した場合にのみ、裁定手続の終了後、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。

4. 手続実施者

- (1) 審査会の会長は、手続実施者を審査会の委員の中から案件ごとに、専門分野が弁護士、消費者問題有識者、家電製品関連技術有識者、各1名を含む3名(会長が特に必要と認めた場合は5名とすることができます。)を指名します。その際、審査会の会長は、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、その結果、その事由に該当すると判明した者を手続実施者に指名しないものとします。
 - (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。
- (*7)「家電製品PLセンター運営協議会」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。

5. 当事者に負担いただく費用

- (1) 裁定手続に係る費用は1万円(消費税等込)で、依頼者である一般消費者に負担いただきます。裁定手続に係る費用は、裁定手続開始決定日から1か月以内に当センターに持参又は当センターの指定する預金口座に振込みにてお支払いください。その際の振込手数料は負担いただきます。また、一旦支払われた裁定手続に係る費用は、返還いたしません。
- (2) 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。
- (3) 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。

6. 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裁定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。

7. 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。