

●○○ 第179回あすか倶楽部 定例会 ●○○

テーマ：家電製品PLセンター ～製品事故の相談受付現場から学ぶ～

講師：一般財団法人家電製品協会 家電製品PLセンター センター長 鈴木 隆 氏

日時：2016年2月20日（土）14:00～17:00

場所：トヨタ自動車池袋ビル 6階604会議室

1. 設立経緯

1994年に製造物責任法が制定されるのをきっかけに家電製品PLセンターが設立した。当時の通産省の審議官通達に紛争解決の整備を民間の運営で行ってほしいことであった。1995年3月1日に家電製品協会の元で本センターができた。（約1年間の準備プロジェクト活動を行って設立した。）

2. 裁判外紛争解決手続きについて

2007年4月に「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律（ADR法）」が施行された。本センターは「かいけつサポート第3号」として法務大臣により認証を受けた。参考に第1号は日本スポーツ仲裁機構、第2号は大阪弁護士会（現在は廃止）、第4号は自動車製造物責任相談センターとなっている。ADR機関には司法型、行政型、民間型があり、民間型では製品分野別にそれぞれ組織がある。民間型の製品別PLセンター間で交流会を行っている。

3. 家電製品PLセンターのミッション

中立・公正・迅速をモットーとしている。毎月ホームページで受付件数などインフォメーションを公表している。また年次報告も行っており、平成25年までは冊子で、平成26年度からはWEBよりダウンロードできるようになった。

家電製品PLセンターは一般財団法人家電製品協会の中にある。家電製品協会は人数が50名であるが、本センターは4名で運営している。

裁定手続きの場合、手続き実施者として指名された弁護士・消費者問題有識者・技術者で構成される裁定委員会が実施している。裁定で解決できない場合は訴訟になってしまう。本センターが設立されて21年になるが、裁定案件は10件である。

4. 相談実績

平成25年度は2206件で過去最高であった。電気洗濯機、掃除機、電気ストーブは斡旋手続を実施し、火災ではなく各々水漏れ、吸い込み口による床の傷つけ、オイル漏れであった。主要な相談内容を類型化すると、サービス関連の相談が40%を占め、修理料金や修理部品保有年限・期間などの申し出が主であった。

5. 所見

家電製品PLセンターは事業者団体の組織から派生しているため、消費者から見ると、紛争解決がメーカー有利になると思われるが、あくまでも、中立・公正をモットーにして解決にあっているとことであった。輸入品など家電製品協会にも加盟していない事業者の製品の申し出にも真摯に解決に向けて取り組む姿勢が分かった。

最近の事例としては製造後28年経過した冷蔵庫の火災の裁定事案では、結局解決には至らなかったとのことであるが、製造後相当程度経過しているとメーカーに責任があるのか、消費者にも責任があるのか、責任の線引きが難しく、悩ましい事例と感じた。

消費者に安全に長期に電気製品を使ってもらうために、製造メーカー側のさらなる情報提供と消費者・製造事業者双方のコミュニケーションがますます大切になってくると感じた。