

平成26年度 家電製品PLセンター 事業報告

(1)相談等受付・終了状況

平成26年4月から平成27年3月までの1年間の相談等の受付状況をまとめたものです。

なお、受け付けた相談等は、相談者、斡旋依頼者及び裁定依頼者(以下「相談者等」と総称します。)とその相談、依頼の内容に応じて、以下の定義で分類しています。

① 項目別相談等受付状況

i. 内容別相談等受付状況

<単位:件>

手 続	内 容 別	平成26年度件数(構成比)	前年度比
相 談 手 続	相 談 案 件 A	231 (11.9%)	82.5%
	相 談 案 件 B	1,703 (87.9%)	88.5%
斡 旋 手 続	拡 大 損 害 事 故 案 件	3 (0.20%)	150.0%
	非 拡 大 損 害 事 故 案 件	0 (0.00%)	
裁 定 手 続	拡 大 損 害 事 故 案 件	0 (0.00%)	
	非 拡 大 損 害 事 故 案 件	0 (0.00%)	
	合 計	1,937(100.0%)	87.8%

<内容区分と定義>

相談手続	相談案件A (*1)	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(以下「拡大損害事故」といいます。)及び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より止まり、拡大損害が生じなかった事故(以下「非拡大損害事故」といいます。)に係る相談手続の依頼を受けた案件。
	相談案件B (*1)	相談手続の依頼を受けた案件であって、相談案件Aに含まれるものを除く。
斡旋手続	拡大損害事故案件 (*2)	拡大損害事故に係る斡旋手続の依頼を受け付けた案件
	非拡大損害事故案件 (*3)	非拡大損害事故に係る斡旋手続の依頼を受け付けた案件
裁定手続	拡大損害事故案件 (*2)	拡大損害事故に係る裁定手続の依頼を受け付けた案件
	非拡大損害事故案件 (*3)	非拡大損害事故に係る裁定手続の依頼を受け付けた案件

(*1)「相談案件A」と「相談案件B」は、従来の内容区分の「一般相談案件」と「問い合わせ案件」を組み替えたものです。

(*2)「拡大損害事故案件」とは、従来の内容区分の「事故案件」と称したものです。

(*3)「非拡大損害事故案件」とは、従来の内容区分の「品質案件」と称したものです。

ii. 相談者等別相談等受付状況

<単位:件>

相談者等別	平成26年度件数(構成比)	前年度比
一般消費者	1,097 (56.6%)	85.7%
事業者	51 (2.6%)	65.4%
行政	729 (37.6%)	90.6%
その他	60 (3.1%)	139.5%
合計	1,937(100.0%)	87.8%

<相談者等区分と定義>

一般消費者	家電製品を日常生活に使用している者
事業者	家電製品の製造、販売、輸入、据付工事又は修理を業として行う者
行政	消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関
その他	工業会等の各種団体、マスコミ、弁護士、学校等

② 拡大損害事故案件製品別被害申し出別受付状況

<単位:件>

製品名	火傷	けが	火災(*4)	その他	計
電気洗濯機	0	0	0	1	1
電気掃除機	0	0	0	1	1
電気ストーブ	0	0	0	1	1
計	0	0	0	3	3

(*4)「火災」:ぼや(小規模な火災)、焦げ(発火に至らないまでも、高温により炭化すること)、煤け(火災の熱による焦げではなく、不完全燃焼により生じる「煤」が付着すること)を含む。

③ 非拡大損害事故案件製品別被害申し出別受付状況

平成26年度は、非拡大損害事故案件の受付はありませんでした。

④ 拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件終了状況

平成26年度の拡大損害事故案件及び非拡大損害事故案件の終了状況は以下の通りです。

〈単位：件〉

	受付件数			終了 件数	終了内訳			平成27 年度 継続中の 斡旋手続 案件
	平成 25年度 残	平成 26年度	計		裁定書合意 による終了	斡旋案合意 による終了	その他事由 による斡旋 手続終了	
拡大損害 事故案件	1	3	4	4	0	3	1	0
非拡大損害 事故案件	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	3	4	4	0	3	1	0

(平成27年3月31日現在)

⑤ 製品別相談等受付件数推移

製品別の相談受付件数を見ると、パーソナルコンピュータに関する相談が、平成23年度にテレビ受像機に関する相談に次いで2位となったことを除けば、平成12年度から25年度まで毎年第一位となっており、その相談件数は、200件から350件で推移しています。

平成26年度に相談件数が増加した製品は、テレビ受像機、電気冷蔵庫、電気掃除機、電子レンジ及び携帯電話となっています。

＜平成26年度製品別受付件数順位上位の製品（10位まで）及びその受付件数等＞

＜単位：件＞

順位	製品名	相談等受付件数	構成比	前年度比	備考
1位	パーソナルコンピュータ	187	9.7%	87.4%	デスクトップ・ノートパソコン、パソコン関連機器を含む
2位	ルームエアコンディショナ	179	9.2%	93.2%	—
3位	テレビ受像機	177	9.1%	102.9%	—
4位	電気洗濯機	159	8.2%	87.3%	洗濯乾燥機を含む
5位	電気冷蔵庫	138	7.1%	103.8%	電気冷凍機応用製品を含む
6位	電気掃除機	75	3.8%	111.9%	—
7位	電子レンジ	62	3.2%	101.6%	—
8位	DVD関連機器	54	2.8%	91.5%	DVDレコーダー・プレーヤーを含む
9位	携帯電話	50	2.6%	113.6%	—
10位	電気ストーブ	45	2.3%	97.8%	—
1位～10位製品計		1,126	58.1%	96.7%	—
合計（総件数）		1,937	100.0%	87.8%	—

＜過去3年間の受付件数上位製品及びその受付件数並びに総受付件数＞

＜単位：件＞

順位	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	製品名	件数	製品名	件数	製品名	件数
1位	テレビ受像機	264	パーソナルコンピュータ	230	パーソナルコンピュータ	214
2位	パーソナルコンピュータ	238	テレビ受像機	197	ルームエアコンディショナ	192
3位	ルームエアコンディショナ	191	ルームエアコンディショナ	151	電気洗濯機	176
4位	電気洗濯機	131	電気洗濯機	138	テレビ受像機	172
5位	電気冷蔵庫	99	電気冷蔵庫	134	電気冷蔵庫	133
総件数	2,181		2,158		2,206	

⑥ 「相談案件A」概況

i. 相談案件Aの相談内容の内訳

相談案件Aは、231件(前年度比82.5%)で総受付件数の11.9%を占めています。当センターは、相談案件Aをその内容により、「拡大損害事故相談案件(拡大損害事故の内容で、助言又は情報提供を求められたもの)(*5)」と「非拡大損害事故相談案件(非拡大損害事故の内容で、助言又は情報提供を求められたもの(*6))」に分類しています。直近4ヶ年(平成23年度～平成26年度)のこれら2分類の推移を下表にまとめました。

また「拡大損害事故相談案件」及び「非拡大損害事故相談案件」は共に近年減少傾向にあります。尚、平成26年度の相談案件Aの内の3件は斡旋に移りました。

〈単位：件〉

	相談手続 案件 総件数 (イ)	相談案件A					
		拡大損害 事故相談 案件 (ロ)	総件数 に占める 割合 (ロ)/(イ)	非拡大損害 事故相談 案件 (ハ)	総件数に占 める割合 (ハ)/(イ)	合計 (ロ)+(ハ) =(ニ)	総件数に占 める割合 (ニ)/(イ)
平成23年度	2,177	176	8.1%	82	3.8%	258	11.8%
平成24年度	2,155	172	8.0%	67	3.1%	239	11.1%
平成25年度	2,204	179	8.1%	101	4.6%	280	12.7%
平成26年度	1,934	124	6.4%	107	5.6%	231	11.9%
計	8,470	651	7.7%	357	4.2%	1,008	11.9%

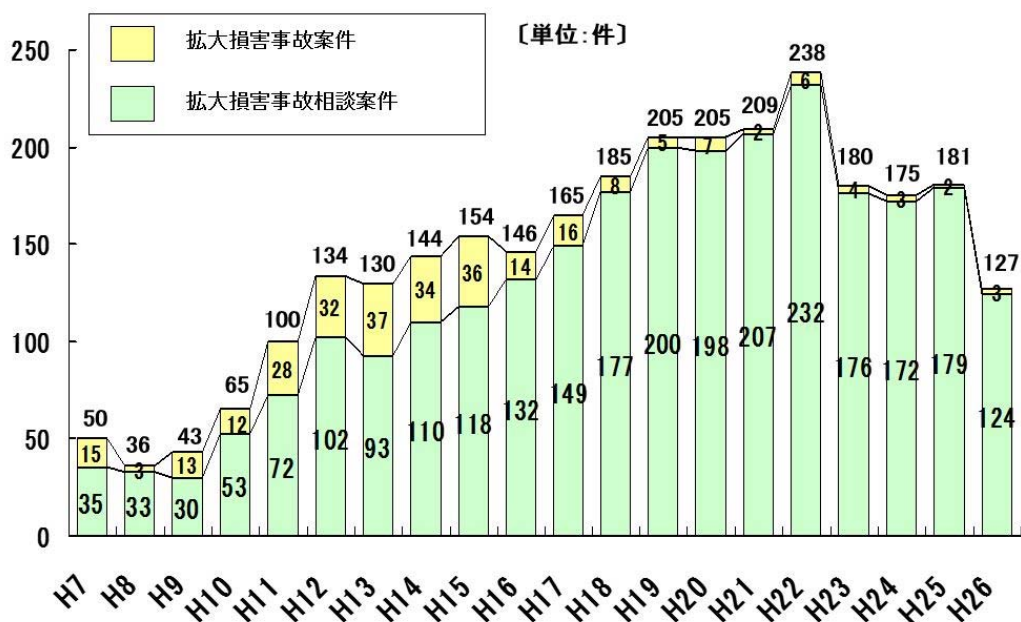
(*5)「拡大損害事故相談案件」とは、従来の分類の「事故相談」と称したものです。

(*6)「非拡大損害事故相談案件」とは、従来の分類の「品質相談」と称したものです。

ii. 年度別拡大損害事故案件及び拡大損害事故相談案件の受付件数推移

「拡大損害事故案件及び拡大損害事故相談案件」の受付件数をグラフにしました。

合計件数は、平成23年度で減少しそれを維持しています。



iii. 「拡大損害事故相談案件」の製品別受付件数

平成26年度の「拡大損害事故相談案件」において、受付件数が多かった製品の上位10位までの表です。

順位	製品名	受付状況	構成比
1位	ルームエアコンディショナ	18件	14.5%
2位	電気冷蔵庫	14件	11.3%
3位	電気洗濯機	12件	9.6%
4位	電気掃除機	9件	7.2%
5位	ヘアードライヤ	8件	6.4%
5位	電気ストーブ	8件	6.4%
7位	携帯電話	5件	4.0%
8位	扇風機	4件	3.2%
8位	電気カーペット	4件	3.2%
8位	加湿器	4件	3.2%
1位～10位製品計		86件	69.4%
平成26年度「拡大損害事故相談案件」件数合計		124件	100.0%

iv. 「非拡大損害事故相談案件」の製品別受付件数

平成26年度の「非拡大損害事故相談案件」において、受付件数が多かった製品の上位10位までの表です。

順位	製品名	受付状況	構成比
1位	電 子 レ ン ジ	9件	8.4%
1位	接 続 器 類	9件	8.4%
3位	電 気 洗 濯 機	8件	7.4%
4位	テ レ ビ 受 像 機	7件	6.5%
5位	パ ー ソ ナ ル コ ン ピ ュ ー タ	6件	5.6%
6位	電 気 ス ト ー ブ	5件	4.7%
7位	電 気 こ た つ	4件	3.7%
7位	ク ッ キ ン グ ヒ ー タ	4件	3.7%
7位	蛍 光 ラ ン プ	4件	3.7%
10位	電 球 形 L E D ラ ン プ	3件	2.8%
1 位 ～ 1 0 位 製 品 計		59件	55.1%
平成26年度「非拡大損害事故相談案件」件数合計		107件	100.0%

⑦ 相談者等居住地の地域別相談等受付状況

<平成26年度相談等受付件数の都道府県別上位10位>

順位	都道府県	件数(前年度比)	総件数に占める割合
1位	東 京 都	366(80.4%)	18.9%
2位	大 阪 府	152(91.0%)	7.9%
3位	神 奈 川 県	143(67.1%)	7.4%
4位	埼 玉 県	130(86.1%)	6.7%
5位	兵 庫 県	118(98.3%)	6.1%
6位	千 葉 県	108(98.3%)	5.6%
7位	北 海 道	63(72.4%)	3.3%
8位	福 岡 県	61(72.4%)	3.2%
8位	愛 知 県	61(101.7%)	3.2%
10位	静 岡 県	44(69.8%)	2.3%
1位～10位 小計		1,246(81.2%)	64.3%
総 件 数		1,937(87.8%)	100.0%

<地域別相談等受付件数>

順位	地 域	件 数	総件数に 占める割合
1位	関東(茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川)	870	44.9%
2位	近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)	372	19.2%
3位	東海(岐阜・静岡・愛知・三重)	170	8.8%
4位	九州(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)	154	8.0%
5位	中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)	87	4.5%
6位	北海道	63	3.3%
7位	東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)	72	3.7%
8位	甲信越(新潟・長野・山梨)	56	2.9%
9位	四国(徳島・香川・愛媛・高知)	51	2.6%
10位	北陸(富山・石川・福井)	42	2.1%
合 計		1,937	100.0%

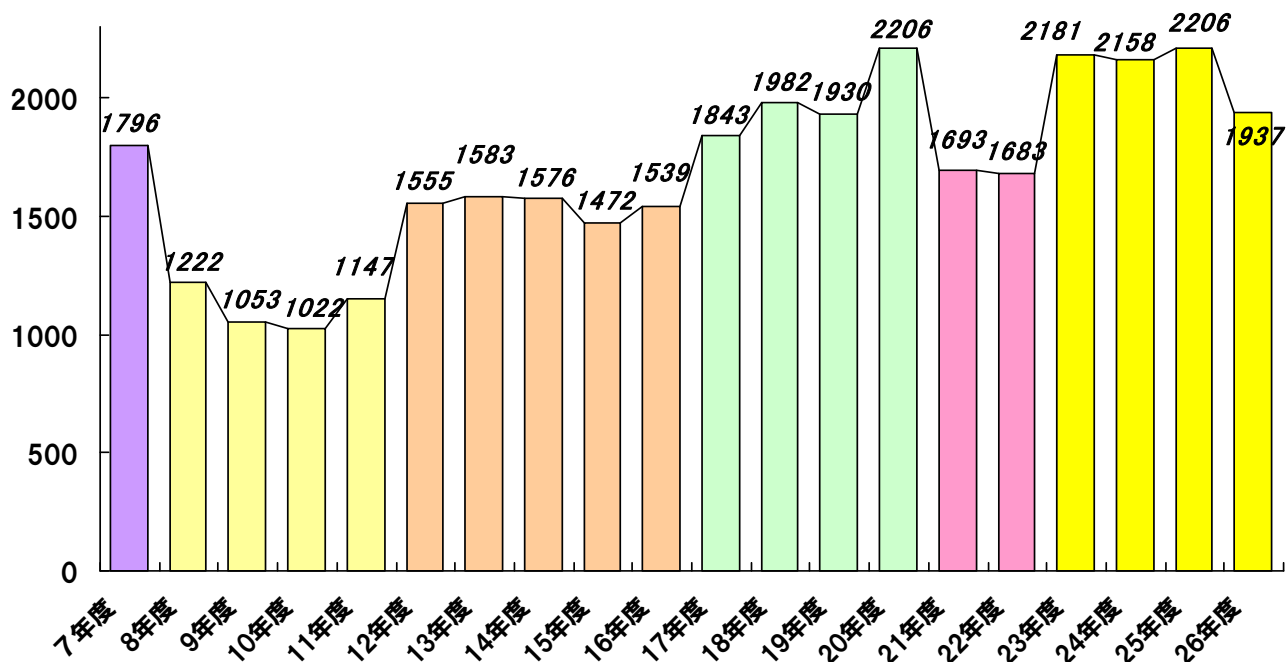
⑧ 平成7～25年度までの相談等受付概況

〈単位：件〉

	総受付 件数	斡旋手続及び 裁定手続		相談手続				相談者等別			
		拡大損 害事故 案件	非拡大 損害事 故案件	一般 相談 案件	問合 わせ 案件	相談 案件 A	相談 案件 B	消費者	事業者	行政	その 他
7年度	1,796	15	68	663	1,050			632	696	253	215
8年度	1,222	3	33	445	741			491	385	231	115
9年度	1,053	13	22	497	521			487	290	231	45
10年度	1,022	12	45	588	377			517	191	278	36
11年度	1,147	28	61	687	371			659	204	245	39
12年度	1,555	32	76	1,099	348			939	218	367	31
13年度	1,583	37	70	1,154	322			1,009	182	353	39
14年度	1,576	34	24	1,157	361			1,054	183	302	37
15年度	1,472	36	27	1,165	244			1,015	142	300	15
16年度	1,539	14	8	1,272	245			1,100	112	305	22
17年度	1,843	16	7	1,524	296			1,341	139	345	18
18年度	1,982	8	3	1,653	318			1,401	117	446	18
19年度	1,930	5	0	1,724	201			1,365	96	450	19
20年度	2,206	7	0	1,788	411	387	1,812	1,676	128	392	10
21年度	1,693	2	0	1,427	264	363	1,328	1,208	87	396	2
22年度	1,683	6	0	1,470	207	379	1,298	1,120	93	468	2
23年度	2,181	4	0	1,939	238	258	1,919	1,250	105	824	2
24年度	2,158	3	0			239	1,916	1,172	105	850	31
25年度	2,206	2	0			280	1,924	1,280	78	805	43
26年度	1,937	3	0			231	1,703	1,097	51	729	60
合計	33,784	280	444	20,252	6,515	2,137	11,900	20,813	3,602	8,570	787

⑨ 年度別総受付件数推移

<単位：件>



(2)活動状況

① 運営協議会

会議名	日時	主な議題
第 39 回運営協議会	平成 26 年 10 月 17 日(金)	平成 25 年度事業報告及び収支報告 平成 26 年度事業計画及び収支予算 平成 26 年度(4 月～9 月)事業計画進捗状況及び家電製品PLセンター主な会議と活動
第 40 回運営協議会	平成 27 年 3 月 13 日(金)	平成 26 年度事業計画進捗状況(平成 26 年 4 月～平成 27 年 2 月) 平成 26 年度相談等受付実績(平成 26 年 4 月～平成 27 年 2 月) 平成 27 年度事業計画(案)及び収支予算(案) ADR法 第6条の認証基準・要件

② 当センターが事務局として運営した会議

会議名	主な議題	回数
家電製品PLセンター連絡会 (一般財団家電製品協会 B会員(*7)団体対象)	平成 25 年度事業報告(案)・決算報告(案)、 平成 25 年度相談受付状況及び終了状況他 平成 25 年度工業会・製品別相談受付実績、内容区分 平成 25 年度主な会議と活動状況 平成 27 年度事業計画(案)および収支予算(案) 平成 27 年度 PLセンター会費分担 平成 26 年度相談受付状況及び終了状況(平成 26 年 4 月～平成 27 年 1 月) ADR法 第6条の認証基準・要件	2 回
家電製品PLセンター窓口責任者 会議 (一般財団家電製品協会 B会員(*7)事業者対象)	平成 25 年度相談受付状況及び終了状況他 平成 26 年度相談受付状況及び終了状況(平成 26 年 4 月～6 月) 斡旋案件事例の紹介	1 回

(*7)B会員とは、家電製品PLセンターにご協力をいただいている事業者又は団体を称しています。

③ センター職員を派遣した家電製品協会関連の会議

会議名	主な議題	回数
製品安全関連委員会	相談等受付・終了状況報告他	6 回
消費者関連委員会	相談等受付・終了状況報告他	6 回
安全情報WG	相談等事例に関する意見交換他	1 回

④ センター職員を派遣した外部機関の会議

会議名	主な議題	回数
PLセンター交流会	各製品分野別PLセンター情報交換	2 回

⑤ 広報活動

活動内容・会議名	対 象	回数
一般社団法人日本電機工業会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人日本電機工業会会員会社	1回
一般社団法人電子情報技術産業協会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人会社電子情報技術産業協会会員会社	1回
一般社団法人日本冷凍空調工業会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人日本冷凍空調工業会会員会社	3回
一般社団法人日本配線システム工業会情報交換会 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	一般社団法人日本配線システム工業会会員会社	1回
報道関係者向け 平成 25 年度相談解決事例 説明会	報道関係者	1回
公益社団法人全国消費生活相談員協会関西支部 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	関西支部 広島地区の協会関係者	1回
公益社団法人全国消費生活相談員協会九州支部 (相談事例説明及び同会員との情報交換会)	九州支部 沖縄地区の協会関係者	1回
青森県消費生活センター (相談事例説明及び相談員との情報交換会)	青森県内市町村消費生活センター相談員・その他関係者	1回
法科大学院での ADR に関する講義	法科大学院生	1回

(3) 平成26年度に終了した斡旋手続の事例紹介

[拡大損害事故案件]

事例	電気冷蔵庫からの火災により、家財の消失等被害を受けた		
	受付番号 201400163	受付日 平成26年2月4日	地域 愛知県
	使用期間 約17年	終了日 平成26年5月21日	終了状況 その他の理由
一般消費者からの依頼内容	<p>平成25年7月31日の17時頃、納戸に設置していた電気冷蔵庫(以下「冷蔵庫」という。)から出火し、木造2階建住宅の1階納戸(約4畳)及び隣接した台所(約12畳)の一部が火災となった。この火災により建物と家財の一部が焼失等被害を受けた。</p> <p>公的機関の報告書(以下「報告書」という。)によると、発火原因は冷蔵庫の運転コンデンサが絶縁劣化により異常発熱し出火(推定)と記されている。自分も火災発生への責任は製品の欠陥にあると考えた。</p> <p>自分の所有する建物と家財の損害に関しては、自分が加入していた火災保険により填補されたが、火災保険で填補されない損害については事業者に要求した。事業者は、製品現品に貼り付けの品質表示銘板に表示されている製造年より約28年経過していることを理由に、製造物責任法、その他法律上の賠償責任は生じないとの認識を示し、その結果交渉は難航した。</p> <p>自分としては報告書に記されているように、冷蔵庫からの出火が原因と思われるので、損害賠償に応じるように家電製品PLセンター(以下、「PLセンター」という。)に斡旋手続を依頼したい。</p>		
経緯	PLセンター長の指名を受けた手続実施者は、一方の当事者である事業者の合意を得て、斡旋手続を開始した。		
原因	<p>手続実施者は、公的機関作成の火災原因判定書、事業者作成の冷蔵庫部品調査報告書、他の公的機関へ提出の調査報告等を総合的に検討した結果、冷蔵庫の運転コンデンサの一部分と、それに接続されていたリード線の一部が消失しているため、火災事故の発火メカニズムの特定に至らなかったが、次のように推定した。</p> <p>冷蔵庫背面上部のプラスチック製のカバーに収められた、冷蔵庫の運転コンデンサが絶縁劣化により異常発熱し発火したもので、プラスチック製のカバー及びその周辺と、冷蔵庫上部に置かれている雑品等に着火したため延焼し、火災に至ったものと推定する。</p>		
結果	<p>手続実施者は、顧問弁護士の助言をもとに法的責任について調査した。冷蔵庫は、製造年より28年経過しており(冷蔵庫現品に貼り付けの品質表示銘板に製造年の表示及び事業者が保管する同機種冷蔵庫の生産記録により確認)、事業者が製造物責任法その他法律上の賠償責任を負わせることは困難であるとの結論に至った。</p> <p>手続実施者は、顧問弁護士の助言をもとに、紛争解決の観点から事業者が一般消費者に見</p>		

	舞金を支払う旨の斡旋案を提示したところ、一般消費者より当該斡旋手続の終了の要望があった。このためPLセンターは手続終了通知書を両当事者に発行し、手続実施者は当該手続を終了した。
--	--

〔拡大損害事故案件〕

事例	電気洗濯機から水が漏れ、洗面脱衣所や廊下等に被害を受けた		
	受付番号 201400657	受付日 平成 26 年 5 月 7 日	地 域 千葉県
	使用期間 約 5 年	終了日 平成 26 年 10 月 3 日	終了状況 斡旋案合意による終了
一般消費者からの依頼内容	平成26年1月11日、自宅1階の洗面脱衣所に設置しているドラム式全自動洗濯機（以下「洗濯機」という。）で、予約運転を設定し2階で就寝した。翌朝気がつくと、洗面脱衣所、廊下、トイレ、リビング入り口床まで水浸しとなっていた。事業者によると、水浸しの原因は、洗濯機の給水経路に取付けていた弁が不具合となり、洗濯機前面の洗剤投入口から水があふれたためであった。事業者は水漏れによる損害について補償すると言ったため、自分は事業者に損害賠償の見積りを提出したが、補償範囲・補償金額において事業者と隔たりがあり交渉が進まない。自分としては中立的な立場である家電製品PLセンター（以下、「PLセンター」という。）に損害賠償の斡旋手続を依頼したい。		
経緯	PLセンター長の指名を受けた手続実施者は、一方の当事者である事業者の合意を得て、斡旋手続を開始した。		
原因	手続実施者は、事業者の説明の通り、給水経路にある弁が変形し経路を塞いだことが原因と考えた。		
結果	<p>手続実施者は、住宅の補修工事の範囲と補修金額に関して、両当事者から提出された資料を精査し、住宅の工事に関する専門家の助言を得て、概ね事業者提示内容が妥当であると考えた。</p> <p>手続実施者は、上述の内容を基に顧問弁護士の助言を受け斡旋案を作成し両当事者に提示した。</p> <p>その結果、両当事者が斡旋案に合意したのでPLセンター並びに手続実施者及び両当事者は合意書を取り交わし、手続実施者は斡旋手続を終了した。</p>		

〔拡大損害事故案件〕

事 例	電気掃除機の床用ノズルがフローリング等床面を損傷した。
一般消費者からの依頼内容	依頼者が、平成26年5月14日午前11時頃、約4年6ヶ月前に購入した電気掃除機(以下「掃除機」という)で清掃中、床用ノズル(回転部分等)がフローリング床面を損傷した。このため床面を改めて確認すると同様の傷跡が多数あり、以前から発生していたと考えられる。これについて当該製造事業者は依頼者に対し、フローリング等床面の修復に関わる住宅建築業者の見積書を求めた。後日、依頼者が住宅建築業者から取得した見積書を提出したが、事業者は掃除機との因果関係が認められない事を理由に損害賠償には応じられないとの認識を示した。このため、両者の見解が異なり交渉が難航したので損害賠償に応じるよう家電製品PLセンター(以下、「PLセンター」という。)に斡旋手続きを依頼したい。
経 緯	PLセンター長の指名を受けた手続実施者は、一方の当事者である事業者の合意を得て、斡旋手続を開始した。
原 因	手続実施者は、事業者による検証結果を総合的に判断した結果、事故は掃除機の床ノズルにより生じたものと認定は出来ないと考えた。
結 果	手続実施者は、上述の内容を基に顧問弁護士の助言を受け斡旋案を作成した。事業者には責任を問うことはできないが、多数の傷跡の事実がある事から、事業者が紛争解決の観点から申し出た見舞金を支払う旨の斡旋案を提示したところ、両当事者が斡旋案に合意したのでPLセンター並びに手続実施者及び両当事者は合意書を取り交わし、手続実施者は斡旋手続を終了した。

[拡大損害事故案件]

事 例	オイルヒータのオイル漏れにより損害を受けた。		
	受付番号 201401826	受付日 2014年12月5日	地域 愛知県
	使用期間 約10年	終了日 2015年3月4日	終了状況 合意
一般消費者からの 依頼内容	<p>平成26年10月6日早朝に、寝室に置いてあったオイルヒータからオイルが改築直後の床に漏れだした。夫婦ともに高齢で要介護者であるため、自分たちでは対処できず隣近所や介護サービスのヘルパーの助けを借りて清掃等を行った。その後、床に残ったオイルが原因で転倒し捻挫したため通院した。事業者へ連絡し、オイル漏れの原因調査を依頼した結果、フィンの溶接の一部が破損してオイルが漏れたとの報告を受けた。</p> <p>この調査結果を踏まえ、オイルヒータのオイル漏れにより生じた清掃費、通院費、ならびに同等品との交換等を要求して事業者と交渉したが、要介護者である特殊事情を考慮してもらえず、また納得できない資料の要求等で交渉が難航した。</p> <p>以上のことから、本件に対する損害賠償の斡旋を、家電製品PLセンター(以下、「PLセンター」という。)に依頼したい。</p>		
経 緯	家電製品PLセンター長の指名を受けた手続実施者は、一方の当事者である事業者の合意を得て、斡旋手続を開始した。		
原 因	オイルヒータのフィンの溶接箇所不完全な部分があり、本体使用時に温度上昇、下降による膨張、収縮を繰り返すことによって、フィンの溶接箇所が破損してオイル漏れに至ったものと判断した。		
結 果	手続実施者は、顧問弁護士の助言をもとに一般消費者が夫婦ともに要介護者である点を加味した斡旋案を作成し両者に提示したところ、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きを終了した。		