

平成 19 年度

事業報告書

財団法人自動車製造物責任相談センター

I. 概況

2007年度に当相談センターが受け付けた相談件数は、3,098件・前年度比99.6%と創立以来最高の受付件数を記録した昨年度とほぼ同水準であった。その中において「和解の斡旋」は、受付件数が22件（実質的な手続に入ったものは20件）と前年度の12件からほぼ倍増した。「審査」は1件であった。

本年度の特筆すべき活動としては、07年11月5日に「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律：略称、ADR法」による「認証」を受けたことである。「認証」の取得準備には1年近くを要し、その間「和解斡旋」「審査」の規則の整備を始め、ADR法の規定する認証要件を満たすための整備を行ってきたわけであるが、このことは当相談センターの中立・公正性、運営のガバナンスの向上に大きく貢献するものになったと考えている。

本年度も消費者・消費活動に関わる様々な事件があり、行政も消費者保護のための政策を次々と打ち出し、又検討をしているが、その中において裁判外紛争解決手続に関する期待も大きくなっている。当相談センターとしては今回の「認証」取得を大きな梃子として、より一層消費者・相手方をはじめ関係各位から信頼される活動を行って行く所存である。

II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

(1) 年度別受付件数の推移

07年度の相談受付件数は3,098件で、前年度比99.6%とほぼ同件数であった。

相談内容別では、製造物責任法の枠組みに入る拡大損害を伴う「事故関連」の相談が198件、前年比83.5%、受付件数の6.4%を占め、拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,976件、前年比91.6%、受付件数の63.8%を占めた。両者で受付件数の70.2%を占める。

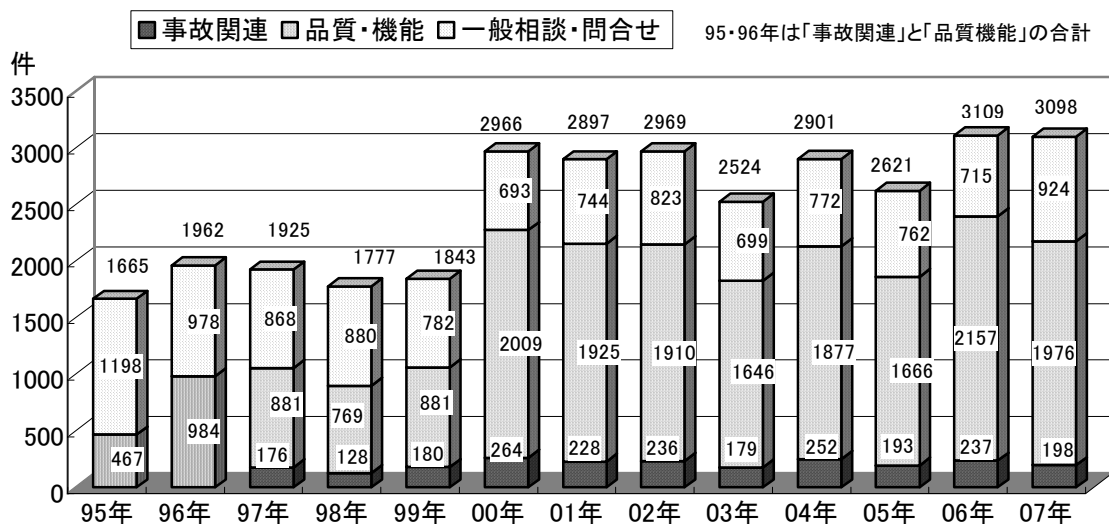


図1. 年度別相談受付件数の推移

なお、受付した相談は、相談内容に応じて、以下に示す定義で分類した。

表1. 相談内容の分類と定義

事故関連	・事故および品質・機能に関する相談で、人身・物損の拡大損害が伴う相談
品質・機能	・拡大被害を伴わない性能、外観、内装品などに関する品質・機能の相談
一般相談 ・問合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターなどの相談員から、技術的な相談や対応についての助言を求めてきたもの ・新車および中古車の購入契約、板金修理などの品質・機能に関係ない修理に関する相談 ・保証書の解釈、中古車の保証条件、整備請負契約関連の相談 ・製品苦情でない一般的な問合せ

(2) 月別相談受付件数の推移

月別に受付件数をみると、8月までは、前年から16ヶ月連続で前年同月越えであった。9月以降は6ヶ月連続で前年割れが続いた。

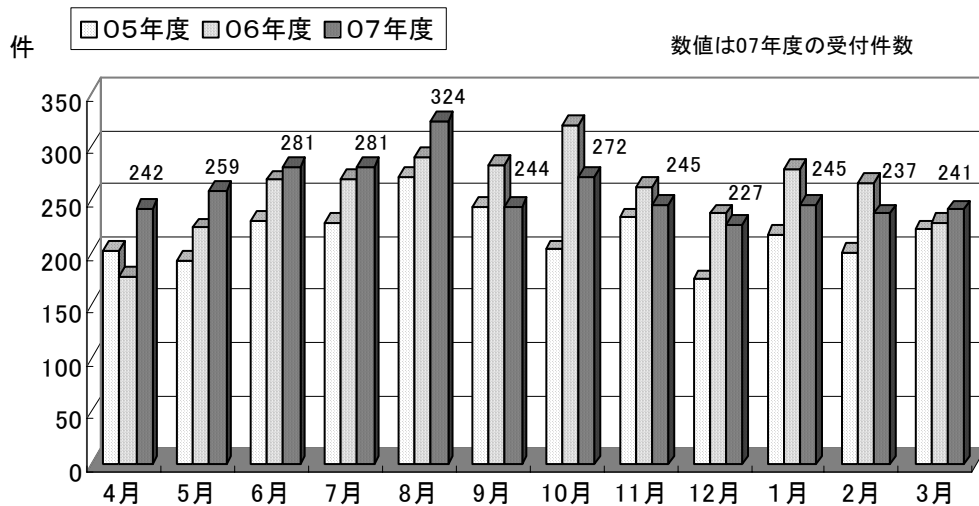


図2. 月別相談受付件数の推移

(3) 相談者別の受付状況

相談は、消費者からの直接の相談が最も多く、07年度は2,555件、全相談者の中の82.5%である。続いて消費生活センター（消セン）の相談員からの相談で、325件、10.5%であった。この他は、自動車関連企業からの相談が121件、3.9%で、その他としては、官公庁、弁護士、マスコミなどである。

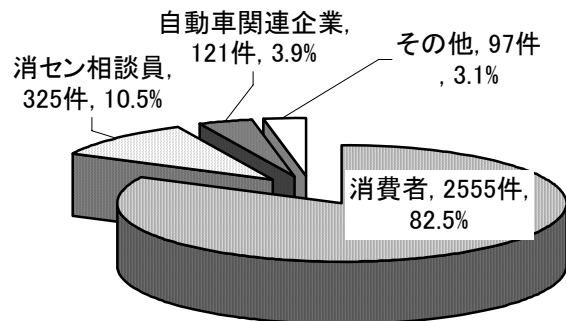


図3. 相談者別の比率

2. 消費者からの相談受付状況

(1) 消費者からの相談の相談内容別受付状況

消費者からの相談受付 2,555 件を相談内容別に分けると、「事故関連」の相談は 185 件、7.2%、「品質・機能」の相談は 1,912 件、74.8%、「一般相談・問合せ」は 458 件、17.9%であった。

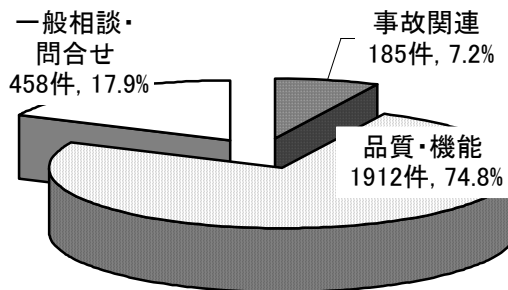


図4. 消費者からの相談内容別比率

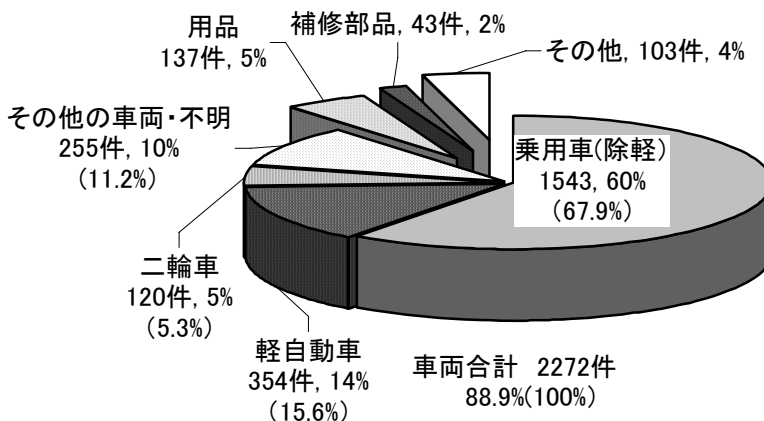
(2) 消費者からの相談の申出対象別状況

消費者からの相談は、車両本体に関する相談が 2,272 件、88.9%、次いで用品に関する相談が 137 件、5.4%、補修部品に関する相談が 43 件、1.7%であった。

消費者からの車両本体に関する相談 2,272 件の製品別内訳は、乗用車(軽自動車を除く)が 1,543 件、67.9%、軽自動車が 354 件、15.6%であり、二輪車は、120 件、5.3%であった。

また、消費者からの車両本体に関する相談 2,272 件の新車、

中古車の内訳は、新車を購入した消費者からの相談が 1,551 件、68.3%、中古車を購入した消費者からの相談が 627 件、27.6%である。



※ () 内は車両全体を 100%とした場合の比率

図5. 消費者からの相談の申出対象別の比率

3. 故障分類別の相談受付状況

消費者からの相談で、「事故関連」の相談 185 件と「品質・機能」の相談 1,912 件を消費者の申出による故障内容で分類した。

(1) 「事故関連」の故障分類別受付状況

「事故関連」の相談 185 件を分類すると、上位の項目は「火災」が 31 件、17%で最も多く、以下、「急発進」29 件、16%、「ブレーキ」・「車体構造・外装」が 18 件、10%、「エアバッグ」が 15 件、8%である。

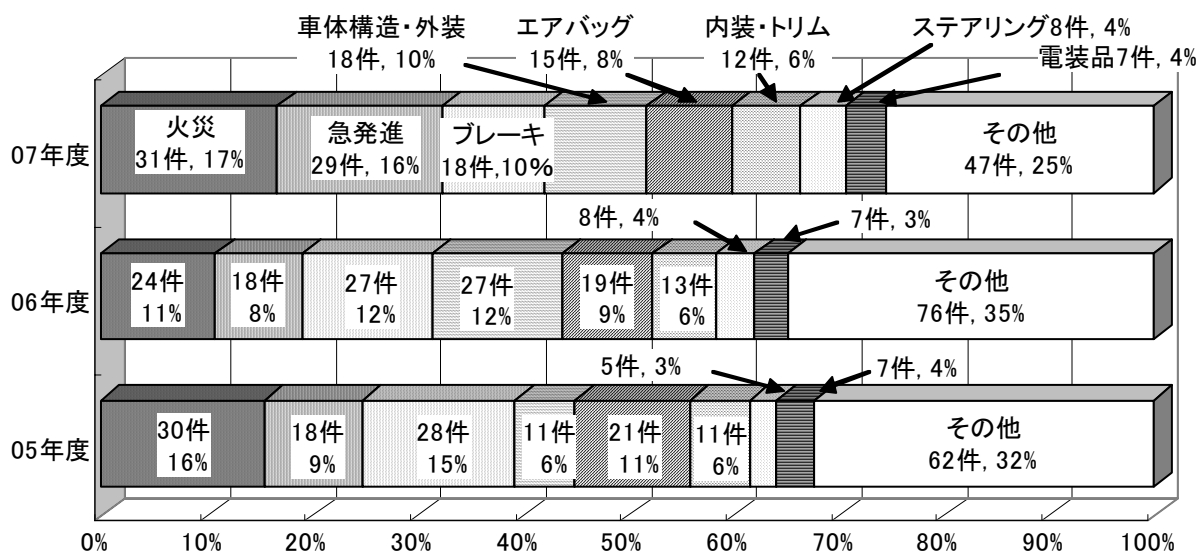


図6. 事故関連相談の故障分類別比率

(2) 品質・機能相談の故障分類別受付状況

「品質・機能」に関する相談1,912件を分類すると、上位の項目は、「エンジン」に関する相談が363件と最も多く、全体の19%を占める。次いで「エンスト」が156件、8%、「A/T」の141件、7%、「電装品」・「車体構造・外装」の137件、7%の順である。

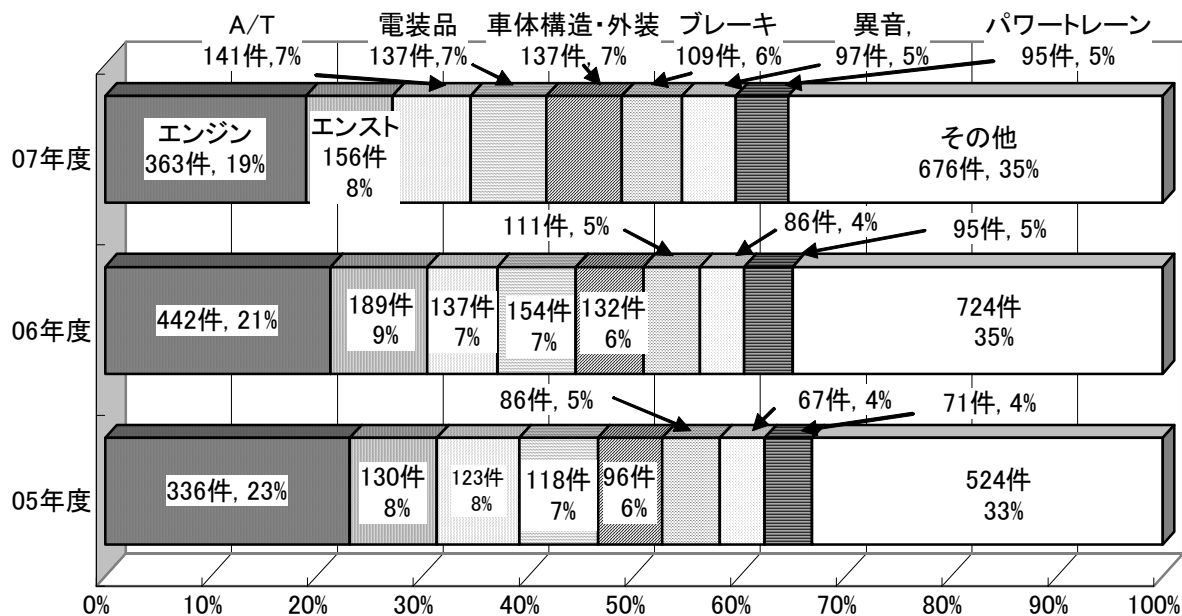


図7. 品質・機能相談の故障分類別比率

5. 消費者が当相談センターを知った方法について

相談の受付にあたり、相談者から「当相談センターをどのような方法で知ったか」について聞き取りしている。「消費生活センターからの紹介」によるものが最も多く全体の44.2%で、続い

て「行政機関からの紹介」18.9%、「ホームページを見て」18.6%である。
 また、「法テラス（日本司法支援センター）」からの紹介は、20件、0.8%であった。

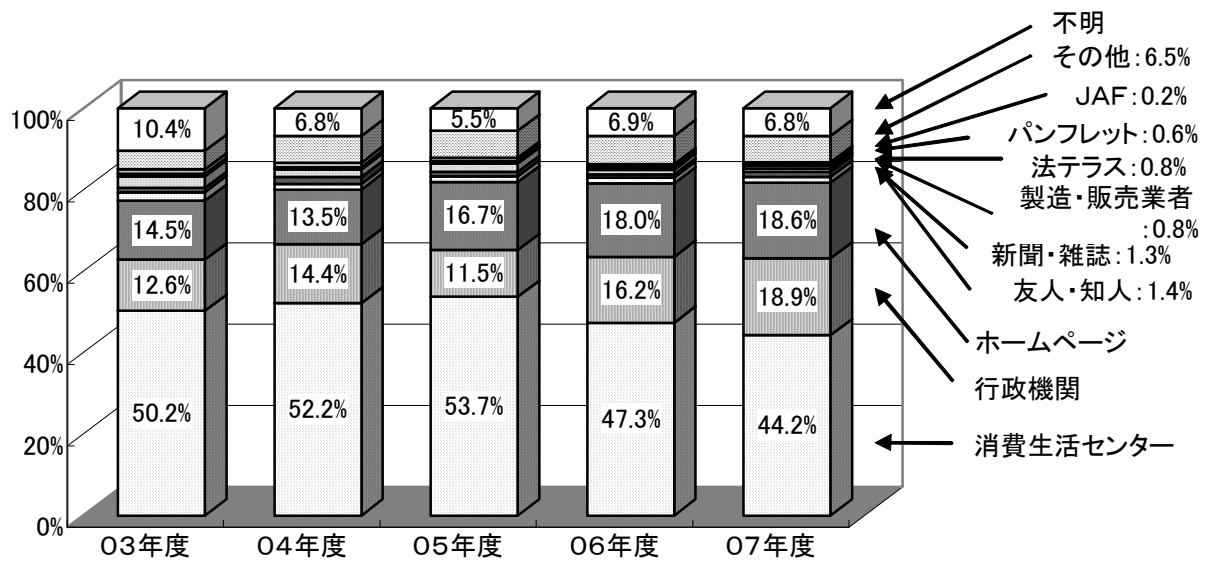


図8. 消費者が当相談センターを知った方法

Ⅲ. 和解斡旋・審査の状況

1. 「和解斡旋」の状況

当相談センターでは、紛争当事者間の相対交渉で解決しなかった場合、紛争当事者双方が同意すれば相談センター付弁護士による「和解斡旋」を行っている。相談者からの「和解斡旋」の申立は、07年度では新規が22件であった。内2件は、相談者の斡旋申立に対して、紛争の相手方から最終的な同意が得られず手続を終了した。残り20件に06年度からの継続案件2件を合わせ、22件に「和解斡旋」を実施したが、和解した案件が14件、斡旋不調で終了した案件が6件、08年度に継続となった案件が2件であった。また、斡旋不調で終了した6件の内、審査に移行したものが1件であった。

表2. 「和解斡旋」状況

() は前年度からの継続件数で内数

		05年度	06年度	07年度
「和解斡旋」の申立（新規+前年度からの継続）		7+2	12+1	22+2
相手方の申立不同意				2
結果	和解	6(2)	7	14(2)
	取り下げ	2	0	0
	斡旋不調	0	4(1)	6
	次年度へ継続	1	2	2
和解不調のうち「審査」移行		0	2	1

注) 07年度より集計方法を一部変更したため、過去の報告書と一部数字が異なる

2. 「審査」状況

当事者間の相対交渉や「和解斡旋」が不調に終わった場合、紛争当事者双方が同意すれば当センターの審査委員会による「審査」を実施している。07年度は新規案件1件に対して「審査」を実施し、和解が成立した。

表3. 「審査」状況

() は前年度からの継続件数で内数

		05年度	06年度	07年度
「審査」の申立 (新規+前年度からの継続)		2 + 1	2 + 1	1 + 0
相手方の申立不同意		/	/	0
結 果	和 解	2 (1)	0	1
	取り下げ	0	2	0
	裁 定	0	1 (1)	0
	次年度へ継続	1	0	0

IV. 広報活動について

当相談センターの役割や活動状況をより深く理解してもらうために、全国の消費生活センターの相談員、自治体などの消費者行政担当者に対する広報活動を実施している。

07年度は、24都道府県の消費生活センター136ヶ所、国や自治体の窓口等51ヶ所を訪問した。

また、消費生活センターが実施する研修会に参加を依頼されて、具体的相談事例等を紹介するなどして、関係機関との理解促進・連携強化に取り組んでいる。07年度は、滋賀県、奈良県、大阪府の3府県に講師を派遣し、消費生活相談員研修を実施した。

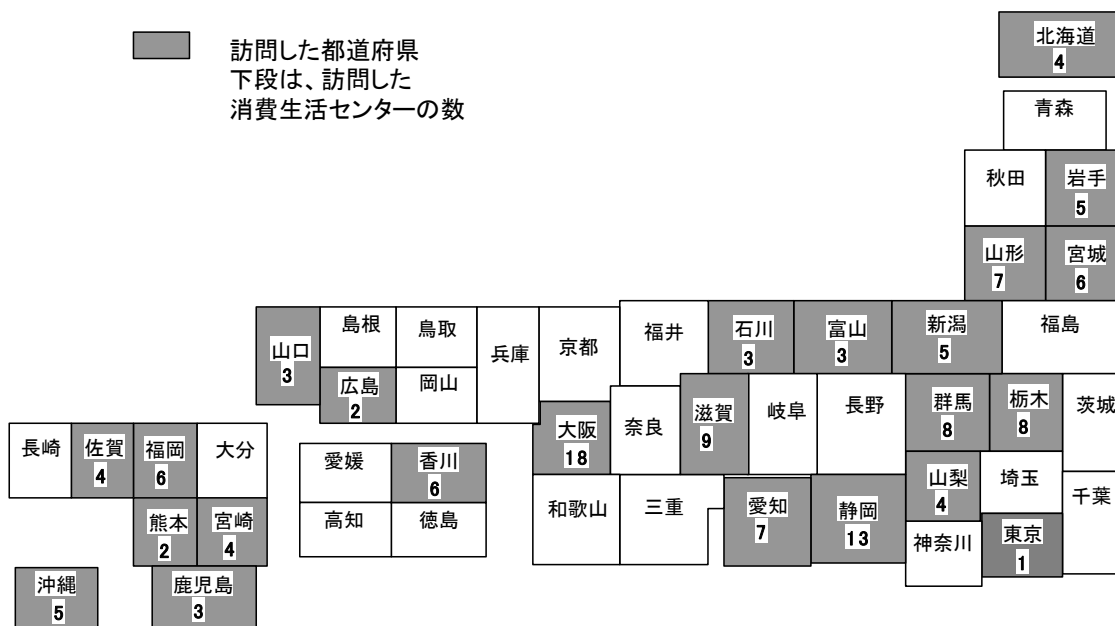


図9. 訪問した都道府県

V. 相談センターアンケート結果

当相談センターの活動に対する相談者の評価を把握し、今後の業務改善に役立てるため、定期的にアンケート調査を実施している。

1. 調査の概要

(1) 調査時期

07年度のアンケートは、07年10月と08年1月の2回実施した。2回に分けた理由は、消費者が相談センターに相談をしてからアンケート回答までの期間が長くなると、相談員の対応などについての印象が薄れることがあるためである。

(2) 調査対象

調査期間に消費者から受けた相談1,620件の内、「事故関連」及び「品質・機能」に関する内容で、相談者の住所、氏名等を聞き取りできた案件を対象とした。07年度は、合計714人に発送した。

第1回：07年6月～8月相談受付分

第2回：07年9月～11月相談受付分

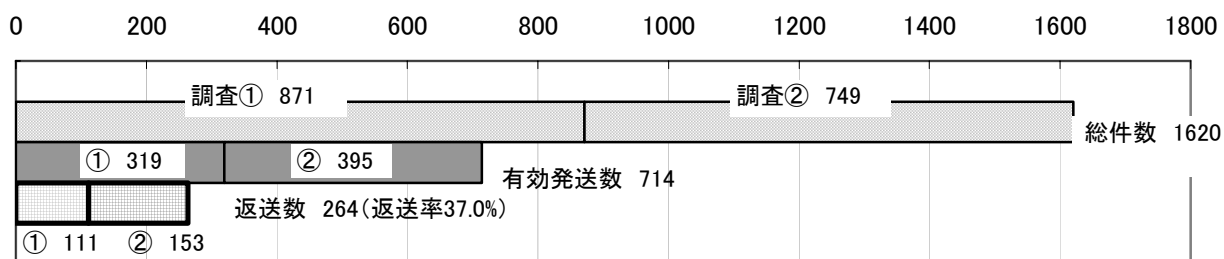


図10. アンケートの発送と回答状況

(3) 回答状況

アンケートを発送したなかで、回答が返送された件数は、合計264件であった。

2. アンケート結果

アンケートの質問内容のうち、相談センターの満足度に関する内容を示す。

(1) 相談員のアドバイスお役立ち度

Q：ご相談いただいたトラブルを解決するうえで、私ども相談員のアドバイスはお役に立ちましたか？

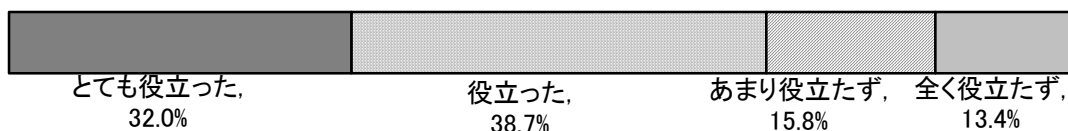


図11. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率

(2) 相談員の対応の公平さ

Q：私ども相談員の対応は公平だと思いましたか？

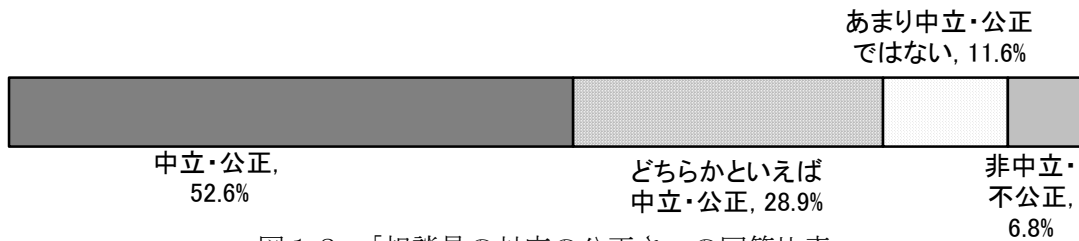


図12. 「相談員の対応の公正さ」の回答比率

(3) 相談センターの対応の満足度

Q：当相談センターの対応に満足されましたか？

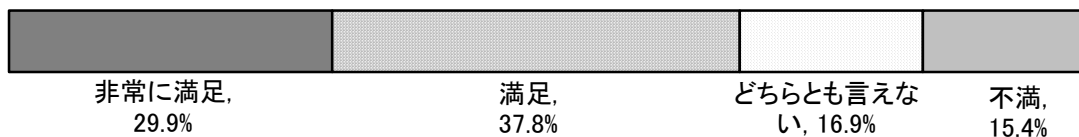


図13. 「相談センターの対応満足度」の回答比率

VI. 主な業務執行

(1) 認証取得

11月 5日 「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律：略称、ADR法」の法務大臣による認証を取得

(2) 役員会

4月 24日 監事会
6月 4日 第1回理事会・評議員会
3月 10日 第2回理事会・評議員会

(3) 審査委員会

9月 26日 第1回審査委員会全体会議
3月 26日 第2回審査委員会全体会議

(4) 研修等への講師派遣

8月 8日 悪徳商法を追放する滋賀専門家会議（滋賀県）
9月 12日 奈良県消費生活相談員研修会連絡会
1月 23日 市町村消費者行政職員等研修会（大阪府）

(5) 関係機関との連携

6月 15日 社団法人自動車工業会消費者部会来訪

6月	27日	PLセンター交流会出席
6月	29日	メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議開催
7月	20日	日本自動車輸入組合お客様関連研究会来訪
11月	28日	PLセンター交流会出席
11月	30日	メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議開催
1月	18日	経済産業省・製品安全協会「消費生活用製品の裁判外紛争処理等による被害者救済制度及び第三者製品認証制度に関する調査委員会（第1分科会）」出席
2月	18日	経済産業省・製品安全協会「消費生活用製品の裁判外紛争処理等による被害者救済制度及び第三者製品認証制度に関する調査委員会（第1分科会）」出席
3月	11日	北海道経済産業局消費者トラブル連絡協議会出席
3月	17日	欧州・米国ADR現状調査
	～24日	（経済産業省「消費生活用製品の裁判外紛争処理等による被害者救済制度及び第三者製品認証制度に関する調査委員会（第1分科会）」から委任）
3月	30日	メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議開催

【活動状況説明訪問活動】

6月	25日	経済産業省を訪問 06年度活動状況について報告以降、順次関係官庁を訪問し報告
6月下旬	～	7月中旬 中央官庁・国民生活センター等を訪問
6月下旬	～	12月下旬 関係諸団体・自動車メーカーを訪問
7月中旬	～	12月下旬 官庁の地方出先機関・地方自治体の消費生活センターを訪問

(6)職場内研修および外部研修への参加

4月	24日	日本自動車会議所研修会
5月	31日	職場内法律（民法）研修会（講師：佐々木秀一弁護士）
6月	1日	ACAP研修会
7月	24日	日本自動車会議所研修会
10月	16日	日本自動車会議所研修会
12月	5日	法務省ADR法認証制度説明会
12月	20日	日本自動車会議所研修会
2月	13日	日本自動車会議所研修会

(7)その他

10月	中旬	相談センターアンケート調査（6－8月受付分）
1月	中旬	相談センターアンケート調査（9－11月受付分）
3月	27日	経済産業省製造産業局自動車課による定期監査

(付表1)

評議員名簿

平成20年3月現在 12名

役職	氏名	現職
評議員	池田 真朗	慶應義塾大学法学部 教授 同 大学大学院法務研究科 教授
評議員	岡野 道治	日本大学理工学部 教授
評議員	小栗 七生	社団法人日本自動車販売協会連合会 理事相談役
評議員	木下 光男	社団法人日本自動車工業会 常任委員会 常任委員長
評議員	倉澤 康一郎	財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構 理事長 慶応義塾大学 名誉教授
評議員	越 正毅	東京大学 名誉教授
評議員	志鎌 敬	社団法人日本損害保険協会 常務理事
評議員	田賀 秀一	弁護士
評議員	田中 節夫	社団法人日本自動車連盟 会長
評議員	森 伊津子	弁護士
評議員	山下 陽枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 常任委員
評議員	吉村 秀實	ジャーナリスト

(あいうえお順)

理事・監事名簿

平成20年3月現在 理事12名、監事2名

役職	氏名	現職	
理事(理事長)	川井 健	一橋大学 名誉教授	非常勤
理事(副理事長)	青山 善充	明治大学法科大学院 大学院長	非常勤
理事(常務理事)	小沢 正道	財団法人自動車製造物責任相談センター事務局長	常勤
理事	小山田 純一	弁護士 財団法人交通事故紛争処理センター 本部審査員	非常勤
理事	小島 武司	桐蔭横浜大学 学長	非常勤
理事	小林 敏雄	財団法人日本自動車研究所 副理事長・研究所長	非常勤
理事	円谷 峻	明治大学法科大学院 教授	非常勤
理事	名尾 良泰	社団法人日本自動車工業会 副会長 専務理事 元経済産業省関東経済産業局長	非常勤
理事	長江 啓泰	日本大学工学部 教授	非常勤
理事	中込 秀樹	弁護士 帝京大学法学部 教授 大東文化大学法科大学院 非常勤講師	非常勤
理事	中山 ひとみ	弁護士	非常勤
理事	三上 威彦	慶応義塾大学大学院法務研究科 教授	非常勤
監事	伊藤 醇	公認会計士	非常勤
監事	田中 勲	社団法人 日本自動車工業会 理事・事務局長	非常勤

審査委員名簿

平成20年3月現在 12名

役職	氏名	現職
委員長	鎌田 薫	早稲田大学大学院 法務研究科長・教授
副委員長	浦川 道太郎	早稲田大学大学院法務研究科 教授
委員	浅田 浄江	消費生活アドバイザー
委員	神本 武征	東京工業大学 名誉教授
委員	黒田 道雄	成蹊大学 名誉教授
委員	児玉 康夫	弁護士 (東京弁護士会)
委員	手塚 明	弁護士 (第二東京弁護士会)
委員	中山 幸二	明治大学法科大学院 教授
委員	西田 育代司	弁護士 (第一東京弁護士会) 財団法人交通事故紛争処理センター 嘱託 東京都知的財産総合センター 相談員
委員	長谷部 由起子	学習院大学大学院法務研究科 教授
委員	堀内 久美子	消費生活アドバイザー
委員	安井 規雄	弁護士 (東京弁護士会)

相談センター付弁護士名簿

平成20年3月現在 2名

役職	氏名	現職
弁護士	佐々木 秀一	佐々木・鈴木法律事務所 東京弁護士会
弁護士	前川 渡	前川法律事務所 第一東京弁護士会