



平成 20 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

2008年度に当相談センターが受け付けた相談件数は、2,957件・前年度比95.4%と3,000件を若干下回った。その中において「和解の斡旋」は、新規受付件数が14件と前年度の22件から減少したが、過去の件数より高水準であった。「審査」は1件であった。

08年度は、ガソリンをはじめとする資源高に始まり、米国発の金融不安による消費の冷え込みによって自動車を取り巻く環境も大きく変化した。その中において手続きが簡素で安価に利用できる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も、専門性を生か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いく所存である。

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

08年度の相談受付件数は2,957件で、前年度比95.4%と約140件減少した。

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173件、前年比87.4%、受付件数の5.9%を占め、拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,787件、前年比90.4%、受付件数の60.4%を占めた。両者で受付件数の66.3%を占める。

相談受付全体に占める一般相談・問合せが増加傾向であり、08年度は997件、前年比107.9%、受付件数の33.7%を占めた。

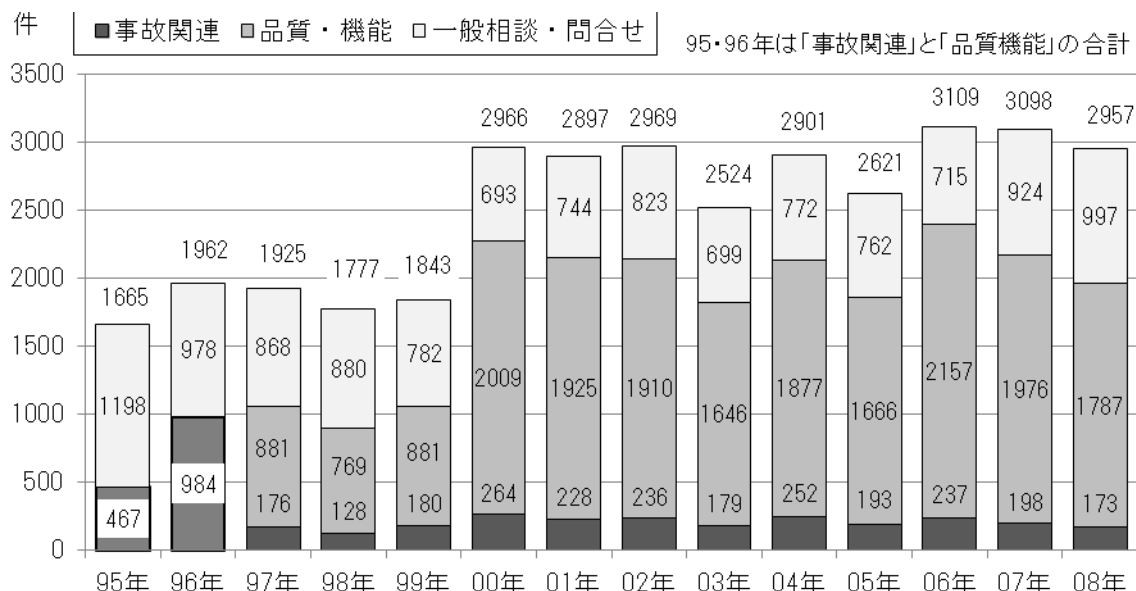


図1. 年度別相談受付件数の推移

なお、受付した相談は、その内容に応じて、次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	・事故及び品質・機能に関する相談で、人身や車以外への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（『事故関連』以外の品質・機能に関する相談）
一般相談 ・問合せ	・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 ・新車及び中古車の売買契約、修理・整備で発生したトラブルなどに関する相談 ・保証書の解釈、中古車の保証条件などの相談 ・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月に前年度比で-107件、67.0%と大きく減少した。2月も-35件と減少したが、他の月は稼働日の増減による受付件数の変動程度であった。

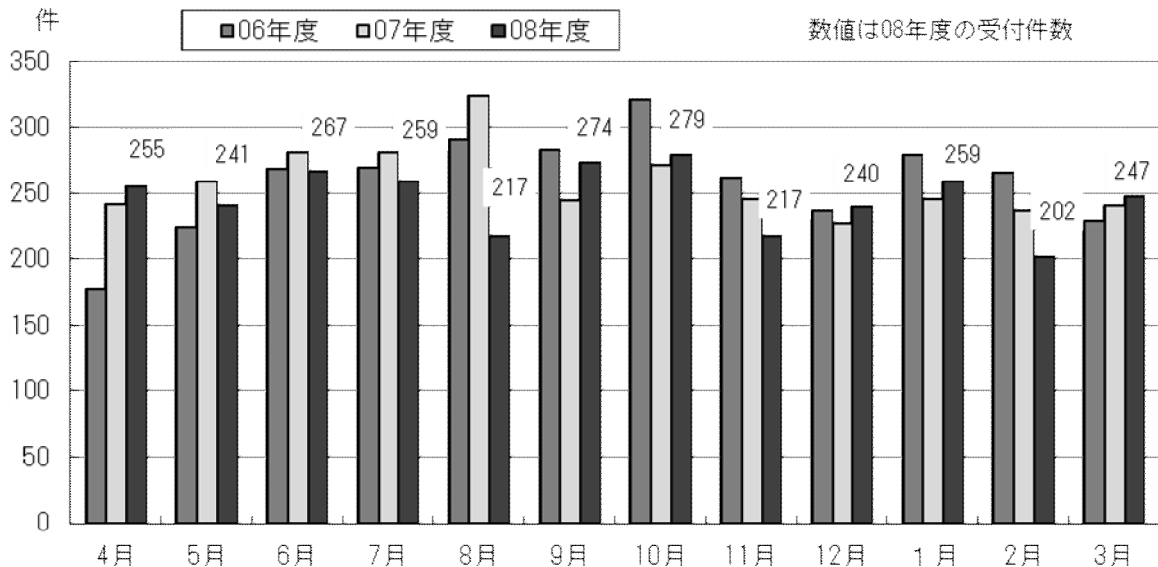


図 2. 月別相談受付件数の推移

(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、08年度は2,445件、全相談者の中の82.7%である。続いて全国各地の消費生活センター等の相談員からの相談で、338件、11.4%であった。この他は、自動車関連企業からの相談が112件、3.8%で、その他としては、官公庁、弁護士、マスコミなどである。

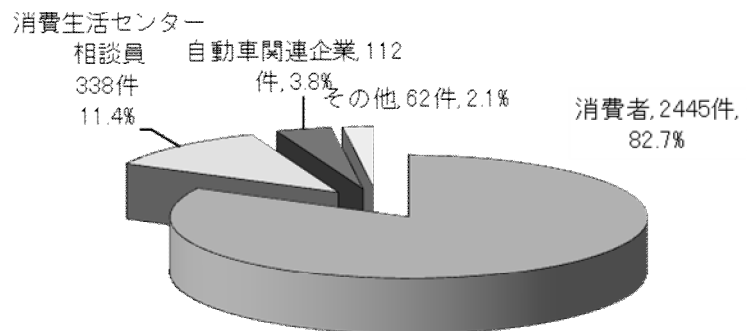


図 3. 相談者別の比率

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 2,445 件を相談内容別に分けると、「事故関連」の相談は 166 件、6.8%、「品質・機能」の相談は 1,748 件、71.5%、「一般相談・問合せ」は 531 件、21.7%であった。

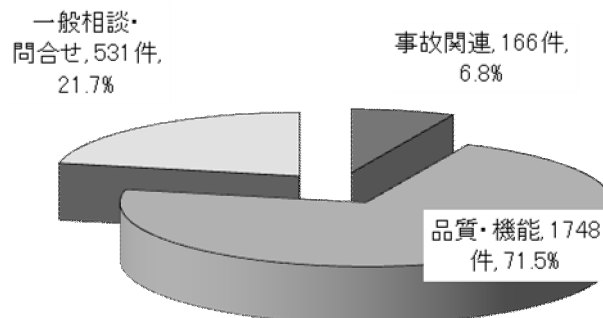


図 4. 消費者からの相談内容別比率

(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 2,166 件、88.6%、次いで用品に関する相談が 109 件、4.5%、補修部品に関する相談が 57 件、2.3%であった。

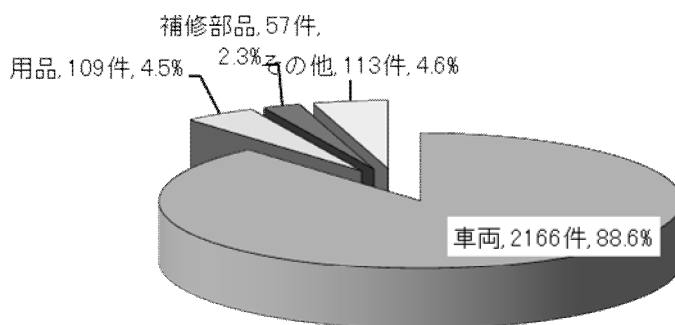


図 5-1. 消費者からの相談の申出対象別の比率

消費者からの車両本体に関する相談 2,166 件の製品別内訳は、乗用車（軽自動車を除く）が 1,402 件、64.7%、軽自動車が 391 件、18.1%であり、二輪車は、150 件、6.9%であった。

その他は、商用車（軽自動車を除き、トラックを含む）、特殊車両などである。

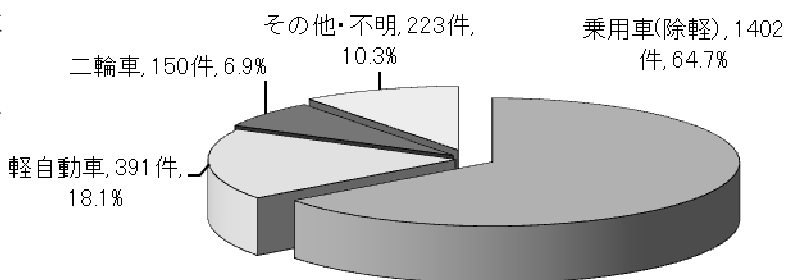


図 5-2. 消費者からの相談の車両別の比率

また、消費者からの車両本体に関する相談 2,166 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 1,418 件、65.5%、中古車を購入した消費者からの相談が 681 件、31.4%であった。

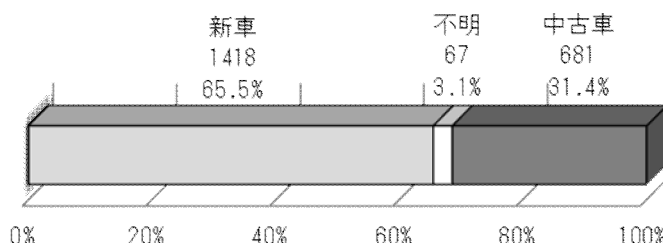


図 5-3. 消費者からの相談の新車・中古車の比率

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 166 件と「品質・機能」の相談 1,748 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 166 件を故障内容で分類すると、「火災」が 24 件、14%で最も多かった。以下、上位の項目は、「急発進」23 件、14%、「ブレーキ」が 22 件、13%、「エアバッグ」が 16 件、10%、「車体構造・外装」が 10 件、6%の順である。

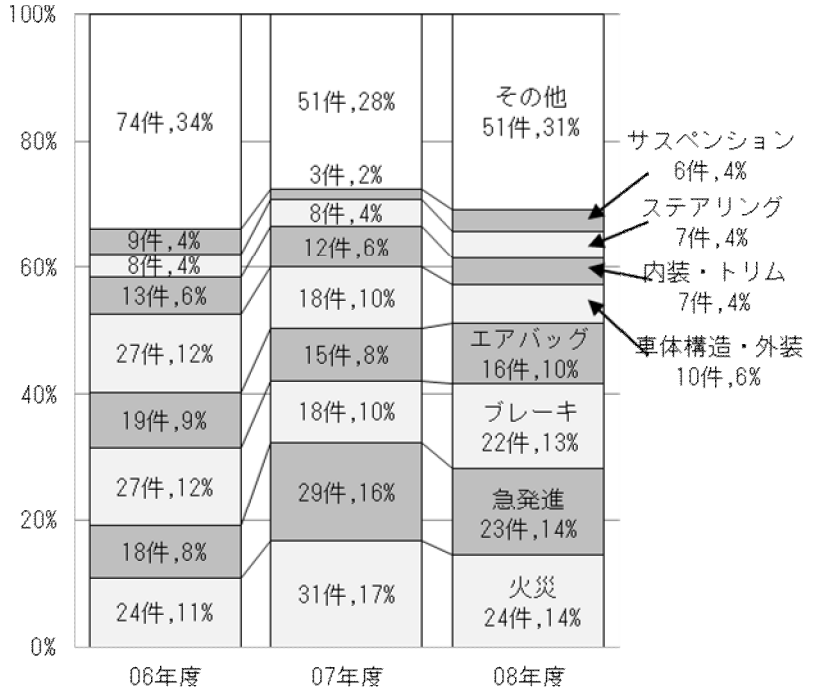


図 6. 事故関連相談の故障分類別比率

(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 1,748 件を分類すると、上位の項目は、「エンジン」に関する相談が 330 件と最も多く、全体の 19%を占める。次いで「電装品」が 164 件、9%、「エンスト」が 136 件、8%、「A/T」(オートマチックトランスミッション)の 118 件、7%、「車体構造・外装」の 109 件、6%の順である。

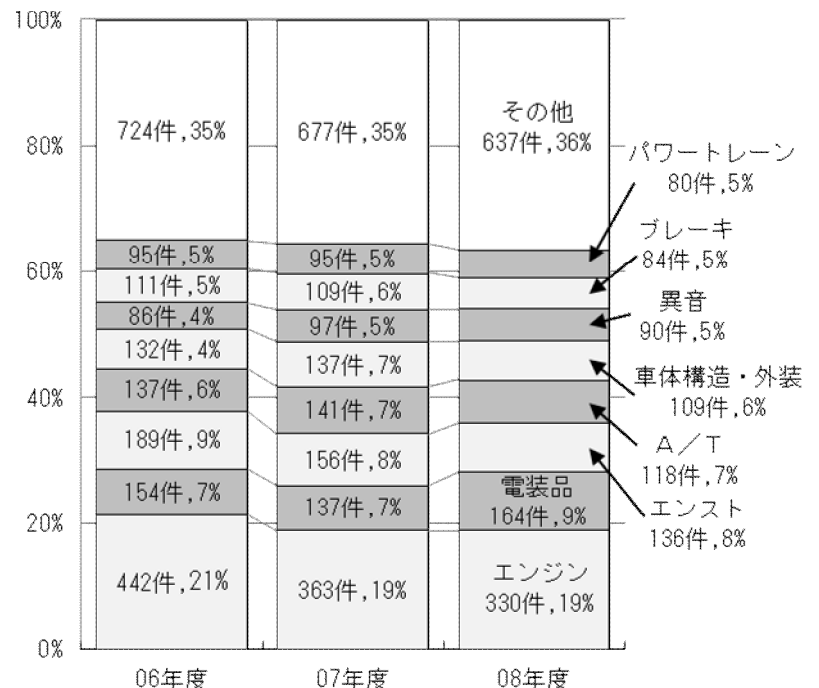


図 7. 品質・機能相談の故障分類別比率

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。08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

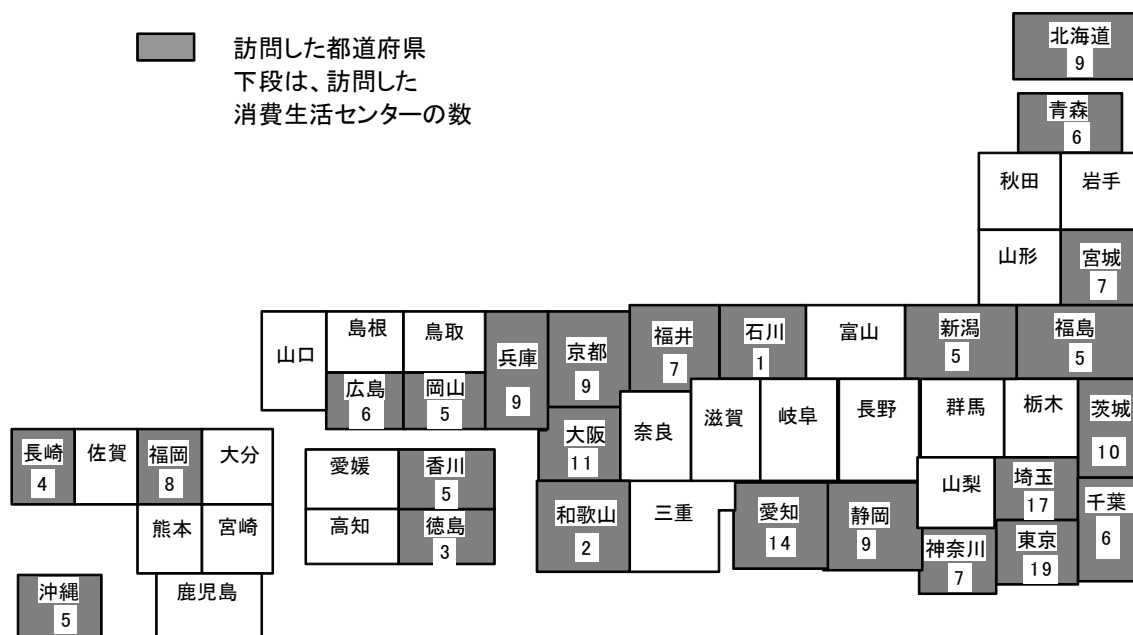
		06年度	07年度	08年度
「審査」の申立（新規+前年度からの継続）		2 + 1	1 + 0	1 + 0
相手方の申立不同意			0	0
結果	和解	0	1	1
	取り下げ	2	0	0
	裁定	1 (1)	0	0
	次年度へ継続	0	0	0

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。

08年度は、25都道府県の消費生活センター189ヶ所、国や自治体の窓口等35ヶ所を訪問した。

消費生活センターが実施する研修会に講師派遣を依頼されて、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。08年度は、石川県、埼玉県の2県に講師を派遣し、消費生活相談員研修を実施した。また、社団法人自動車公正取引協議会の主催による自動車関係7団体の消費者相談部門が参加しての懇談会が大阪府及び愛知県下の消費生活センターとの間で開催され、当相談センターも参加した。



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外部からのチェックをかける意味で相談者に定期的にアンケート調査を実施している。これにより相談者の評価を把握し、今後の業務改善に役立てている。以下に、08年度に実施したアンケートの概要について紹介する。

1. 調査の概要

(1) 調査時期

08年度のアンケートは、08年10月と09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1,733件の内、「事故関連」および「品質・機能」に関する内容で、相談者から住所、氏名等を聞き取りできた全案件を対象とした。08年度は、合計585人に発送した。

調査①：08年5月～8月相談受付分

調査②：08年9月～11月相談受付分

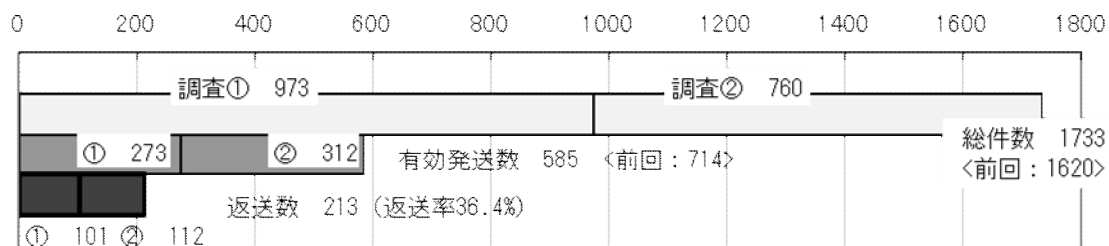


図10. アンケートの発送と回答状況

(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213件、返送率は36.4%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？

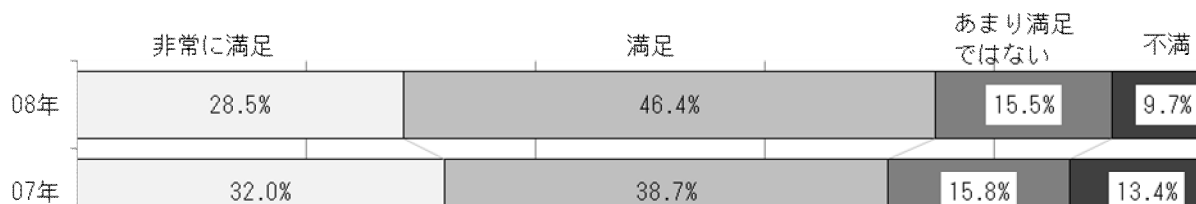


図11. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率

(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？

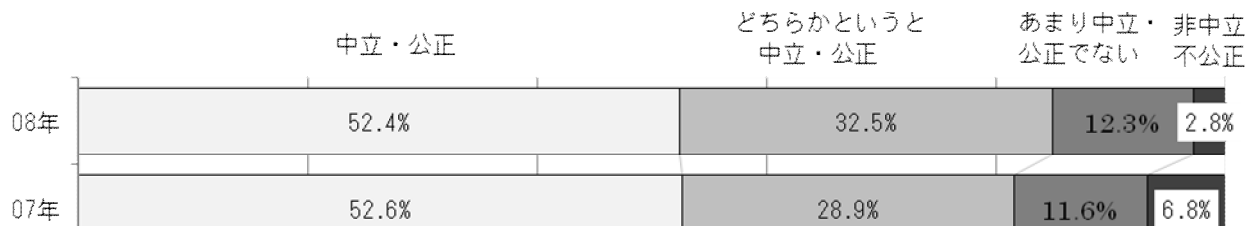


図12. 「相談員の対応の公正さ」の回答比率

(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？

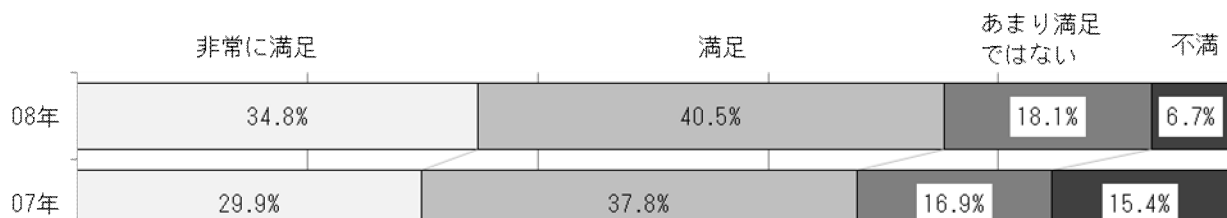


図13. 「相談センターの対応満足度」の回答比率

VI. 主な業務執行

(1) 役員会

- 4月 22日 監事会
- 6月 3日 第1回理事会・第1回評議員会
- 3月 9日 第2回評議員会・第2回理事会

(2) 審査委員会

- 9月 24日 第1回審査委員会全体会議
- 3月 24日 第2回審査委員会全体会議

(3) 研修等への講師派遣

- 5月 27日 県内消費生活相談員・相談担当職員ワークショップ（石川県）
- 9月 26日 社団法人日本自動車車体工業会 中央技術委員会研修（東京都）
- 10月 7日 東北運輸局研検査担当専門官研修（宮城県）
- 1月 20日 基礎法令事例研究会（埼玉県）

(4) 関係機関との連携

6月	20日	社団法人日本自動車工業会消費者部会	来訪・出席
6月	25日	PLセンター交流会	出席
6月	27日	自動車メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議	開催
7月	18日	日本自動車輸入組合お客様関連研究会	来訪・出席
11月	26日	PLセンター交流会	出席
11月	27日	日本自動車輸入組合お客様関連研究会	来訪・出席
12月	5日	自動車メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議	開催
3月	16日	大阪府消費生活センター等と自動車業界7団体との懇談会	出席
3月	17日	愛知県消費生活センター等と自動車業界7団体との懇談会	出席
3月	27日	自動車メーカー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】

7月	3日	経済産業省を訪問	07年度活動状況について報告
7月上旬		関係官庁・国民生活センター等を訪問し、報告	
7月上旬	～	11月下旬	関係諸団体・自動車メーカーを訪問、報告
7月中旬	～	1月上旬	中央官庁の出先機関、地方自治体の消費者相談担当部署・消費生活センター等を訪問、報告

(5) 職場内研修および外部研修への参加

4月	15日	日本自動車会議所研修会	
4月	22日	職場内研修会（法律 講師：前川 渡弁護士）	
5月	21日	警視庁防犯責任者講習	
5月	23日	日本自動車会議所研修会	
6月	17日	職場内研修会（斡旋・審査事例研究）	
7月	29日		
	～30日	ACAP窓口担当者研修会	
8月	20日	職場内研修会（アンケート分析結果）	
9月	4日	日本自動車会議所視察会	
9月	18日	日本自動車会議所研修会	
10月	30日	職場内研修会（斡旋事例研究）	
11月	12日	関東経済産業局セミナー	
12月	18日	日本自動車会議所研修会	
2月	18日	日本自動車会議所研修会	

(6) その他

10月	中旬	相談センターアンケート調査（5－8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）	

(付表)

評議員名簿

平成21年3月 12名

役職	氏名	現職
評議員	天野 洋一	社団法人日本自動車販売協会連合会 会長
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	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	吉見 幹雄	社団法人日本自動車工業会常任委員会 委員長
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21年3月 理事12名、監事2名

役職	氏名	現職	
理事長	川井 健	一橋大学 名誉教授	非常勤
副理事長	青山 善充	明治大学法科大学院 院長	非常勤
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	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 名誉教授	非常勤
理事	中込 秀樹	弁護士	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	岩武 俊□	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21年3月 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 ケルン大学手続法研究所 教授
委員	西田 育代司	弁護士 (第一東京弁護士会)
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21年3月 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