



平成 2 1 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

2009年度に当相談センターが受け付けた相談件数は、3,201件・前年度比108.3%となり、過去最高となった。その中において「和解の斡旋」は、新規受付件数が10件と前年度の14件からやや減少した。「審査」は、前年度と同じく1件であった。

09年度の実車総需要は、エコカー減税・補助金による需要の喚起が奏功し、市場は回復傾向を辿ったため、結果として前年度を上回った。一方、国内の二輪車市場は、若年人口の減少や消費志向の変化により長期的な減少が続いている。

このように、自動車等を取り巻く環境も変化していく中、安全・安心な消費生活への希求は年々高まってきており、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

当相談センターの相談受付件数の過去最高記録は06年度の3,109件であり、09年度はそれに比較すると約100件増加した。

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187件、前年比108.1%、受付件数の5.8%を占めた。拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,921件、前年比107.5%、受付件数の60.0%を占めた。この両方で受付件数の65.8%を占める。

相談受付全体に占める一般相談・問合せが、ここ3年間増加傾向にあり、09年度は1,093件、前年比109.6%、受付件数の34.2%を占めた。

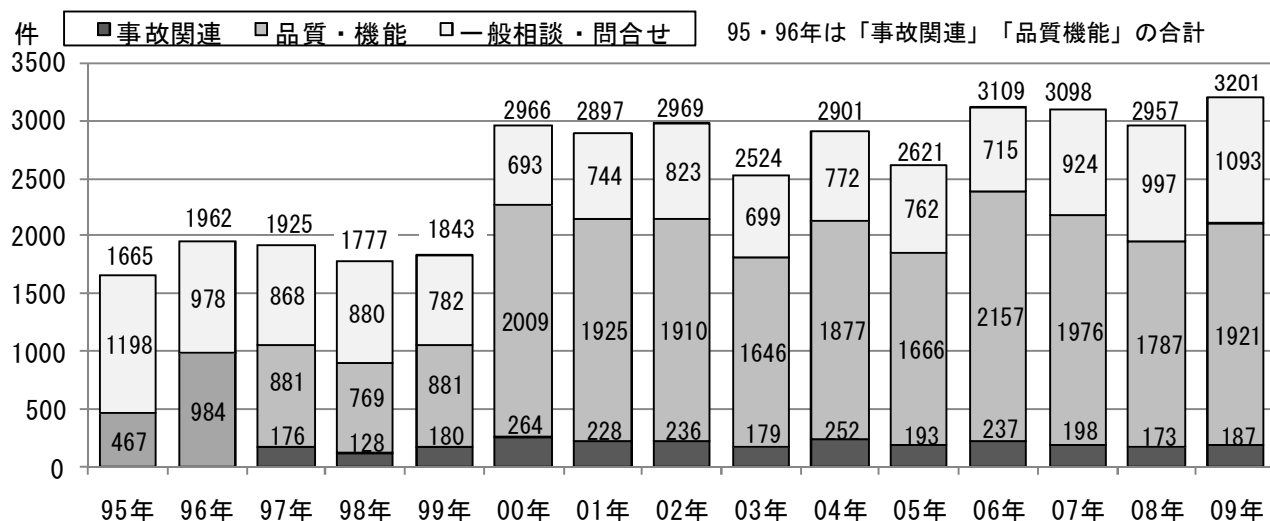


図1. 年度別相談受付件数の推移

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の技術的な相談や対応についての助言要望 ・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、年度前半では前年割れ気味に推移し、8月にもっとも減少した。10月以降は、月ごとの稼働日の増減による受付件数の変動程度で、前年並みで推移していたが、2月になりマスコミによる大量リコール報道が増加するに伴い、月間記録歴代2位の376件を記録した。3月も報道の影響が残り、高水準の受付件数であった。

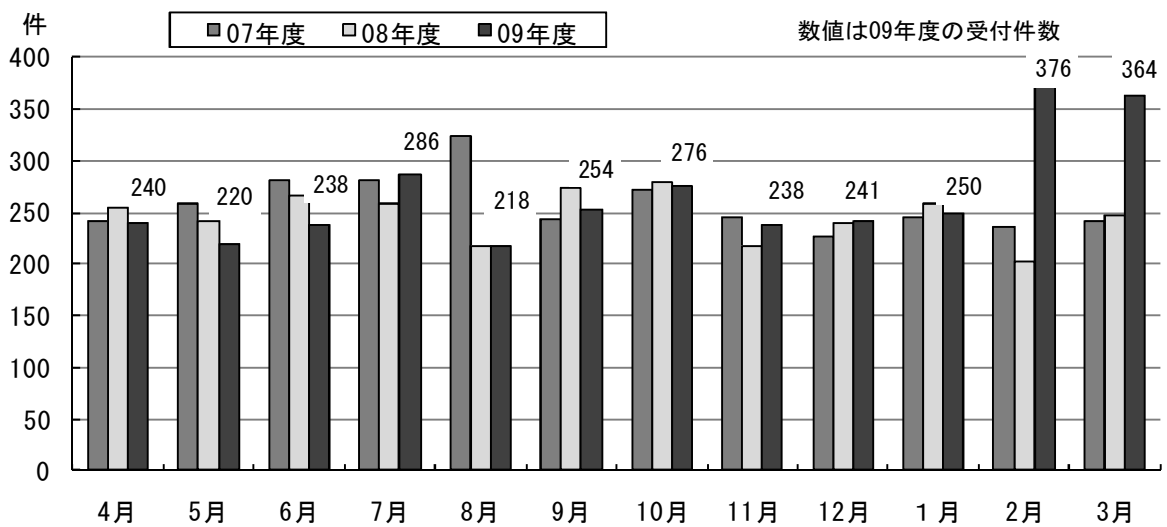


図 2. 月別相談受付件数の推移

(3) 受付形態別の状況

受付形態は、電話での相談が3,082件、96.3%と大多数を占める。次いでホームページからの相談が100件、3.1%、FAXや手紙等によるその他の相談が19件、0.6%となっている。

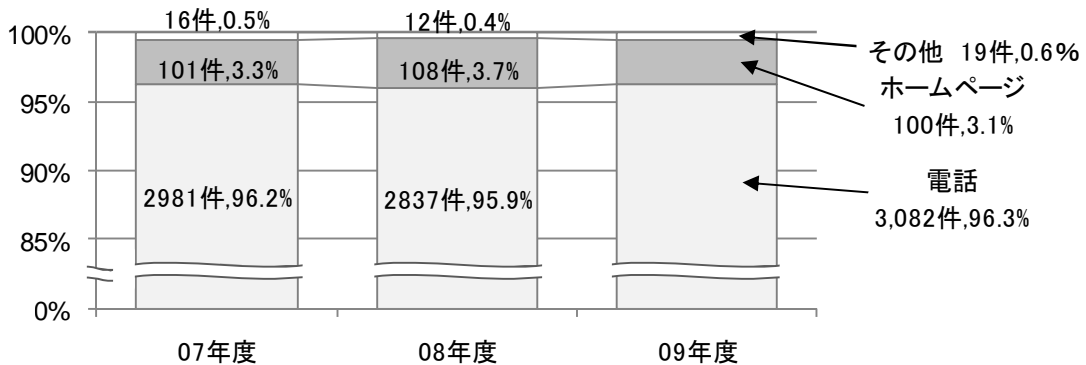


図 3. 受付形態別の比率

(4) 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、09年度は2,586件、全相談の中の80.8%であり、08年度より1.9ポイント下がったが、依然、相談全体の8割を占めている。

続いて全国の消費生活センターの相談員等からの相談で、412件、12.9%であった。この他は、自動車関連企業（売主側等）からの相談が139件、4.3%で、その他としては、官公庁、弁護士、法テラス、マスコミなどである。

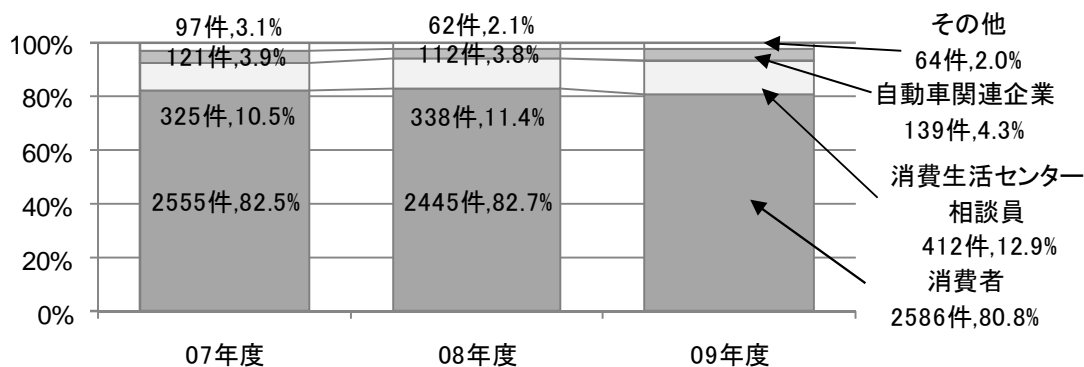


図4. 相談者別の比率

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2,586件を相談内容別に分けると、「事故関連」の相談は181件、7.0%、「品質・機能」の相談は1,840件、71.2%、「一般相談・問合せ」は565件、21.8%であった。

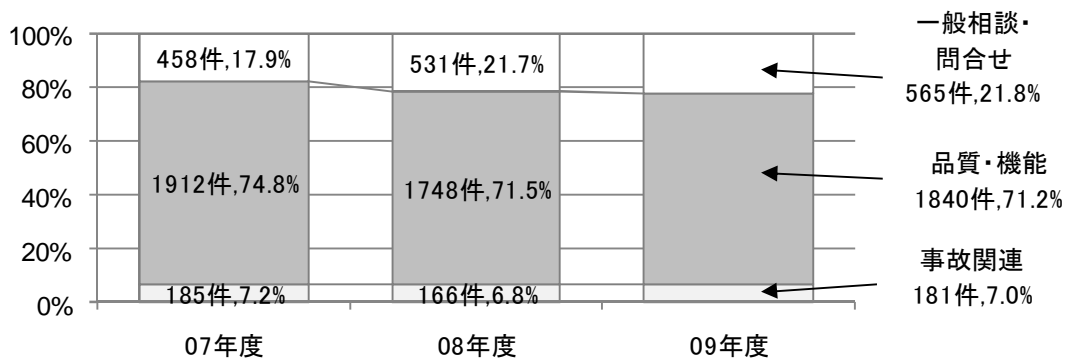


図5. 消費者からの相談内容別比率

(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2,328件、90.0%、次いで用品に関する相談が103件、4.0%、補修部品に関する相談が49件、1.9%であった。

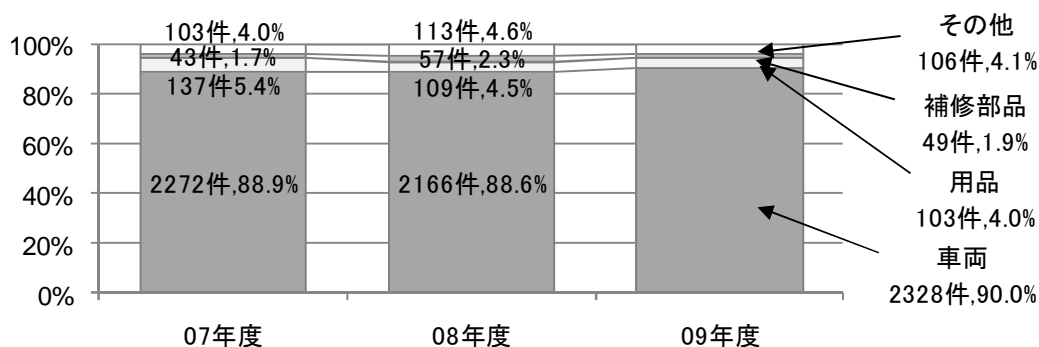


図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率

(3) 消費者からの相談の製品別受付状況

消費者からの車両本体に関する相談 2,328 件の製品別内訳は、乗用車(軽自動車を除く)が 1,554 件、66.8%、軽自動車(乗用車・商用車合計)が 342 件、14.7%、商用車・バス・トラックが 133 件、5.7%であり、二輪車は、116 件、5.0%であった。

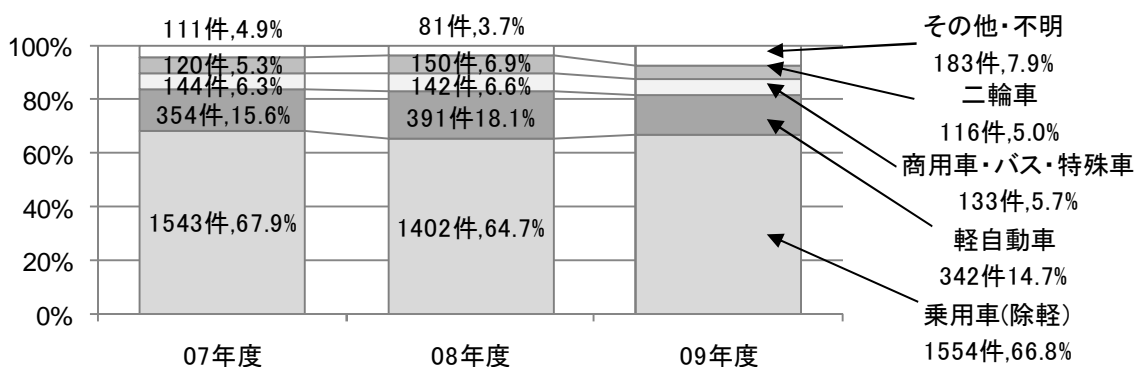


図7. 消費者からの相談の製品別比率

(4) 消費者からの相談の新車・中古車別受付状況

消費者からの車両本体に関する相談 2,328 件の内訳は、新車を購入した消費者からの相談が 1,512 件、64.9%、中古車を購入した消費者からの相談が 677 件、29.1%である。

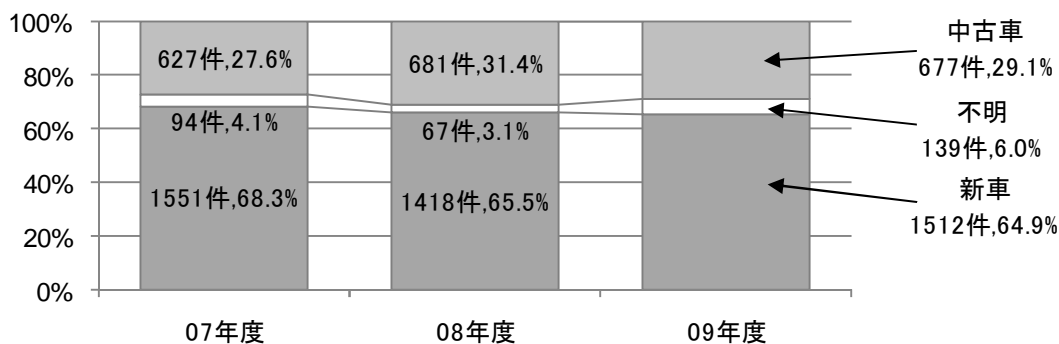


図8. 消費者からの相談の新車・中古車比率

3. 故障分類別の相談受付状況

消費者からの相談のうち、「事故関連」の相談 181 件と「品質・機能」の相談 1,840 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 181 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、「ブレーキ」が 25 件、14%、「急発進」24 件、13%、「エアバッグ」が 21 件、12%「車体構造・外装」が 12 件、7%であった。

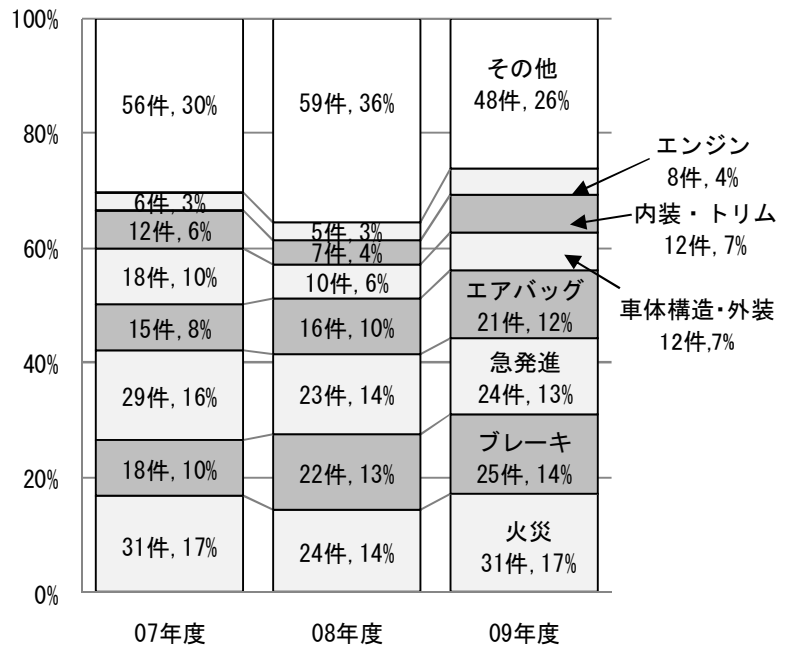


図 9. 事故関連相談の故障分類別比率

(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 1,840 件を分類すると、「エンジン（エンストを除く）」に関する相談が 400 件と最も多く、全体の 22%を占める。次いで、「電装品」が 163 件、9%、「A/T（オートマチック・トランスミッション）」の 152 件、8%、「車体構造・外装」の 138 件、8%及び「エンスト」が 132 件、7%、の順である。

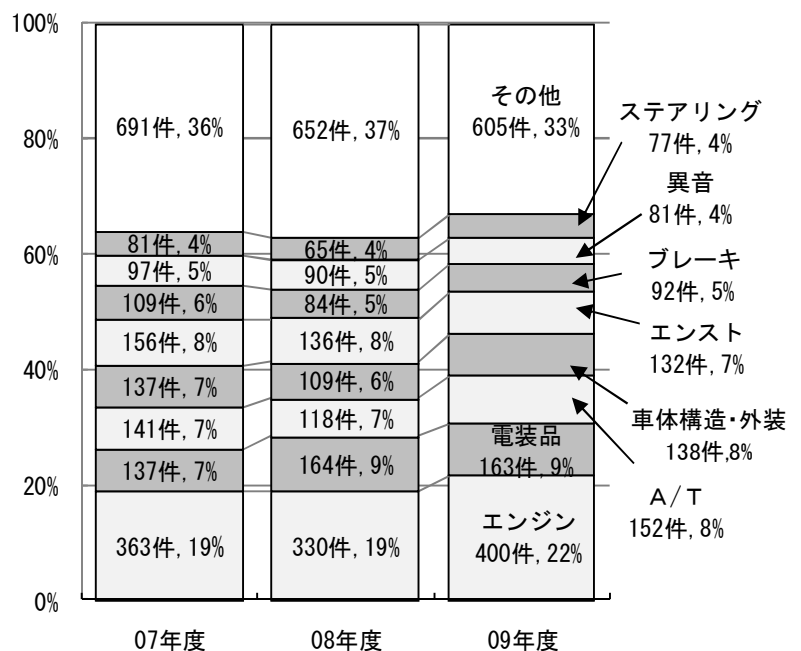


図 10. 品質・機能相談の故障分類別比率

4. 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、消費者から「当相談センターをどのような方法で知ったか」について聞き取りをしている。「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46.9%で、この比率は低下傾向だったが、08年度に比べ2.8ポイント増加した。続いて「ホームページを見て」20.0%、「行政機関からの紹介」18.9%である。「法テラス（日本司法支援センター）」からの紹介は、19件、0.7%であった。

その他は、「友人・知人」「製造・販売業者」「新聞・雑誌」などである。

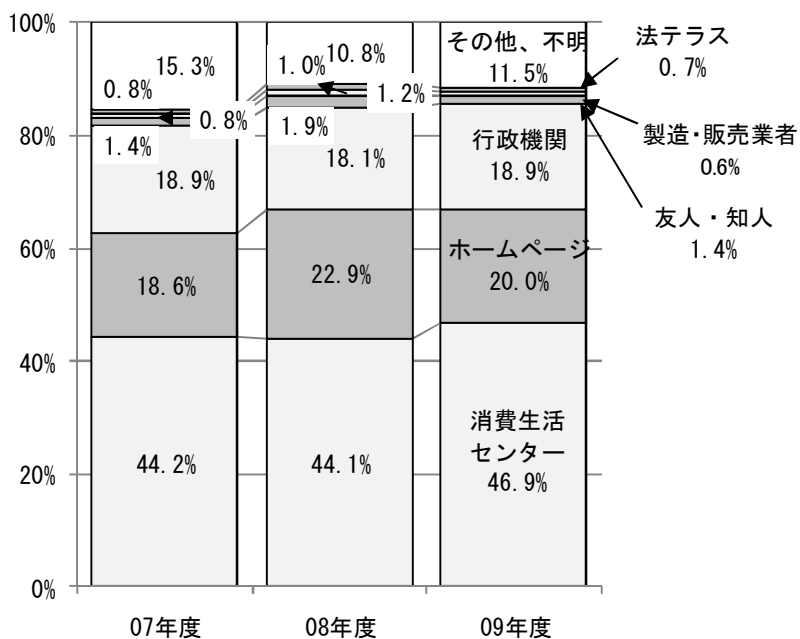


図 1 1. 消費者が当相談センターを知った方法

Ⅲ. 「和解の斡旋」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を「手続実施者」とする「和解の斡旋」を行っている。

09年度に新規にあった消費者からの「和解の斡旋」の申立は、10件であった。内3件は、消費者からの斡旋申立に対して、紛争の相手方から同意が得られず手続に着手できなかった。残りの7件に08年度からの継続案件2件を合わせ、9件の案件に対して「和解の斡旋」を行った。和解が成立した案件が1件、申立の取り下げが1件（紛争当事者間で別途和解が成立）、相談センター付弁護士が提案した和解案に同意が得られず斡旋不調で終了した案件が5件、10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案件の内、「審査」に移行した案件は1件だった。

表2. 「和解の斡旋」の状況

()は前年度からの継続件数で内数

		07年度	08年度	09年度
「和解の斡旋」の申立（新規+前年度からの継続）		22 +2	14 +2	10 +2
相手方の申立不同意		2	1	3
結 果	和 解	14(2)	10(2)	1(1)
	取り下げ	0	1	1
	斡旋不調	6	2	5(1)
	次年度へ継続	2	2	2
和解不調のうち「審査」移行		1	0	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

Ⅳ. 「審査」状況

当事者間の相対交渉で解決しなかった場合や、相談センター付弁護士による「和解の斡旋」が不調に終わった場合、紛争当事者双方が同意すれば相談センターの審査委員を「手続実施者」とする「審査」を実施している。

09年度は「和解斡旋」では不調となった1件が、「審査」に移行した。結果、審査委員会からの和解案を申立人が拒否したため、裁定を実施したものの、申立人がその裁定に同意せず、最終的には、「裁定結果不同意」の通知をし、終結した。

表3. 「審査」の状況

()は前年度からの継続件数で内数

		07年度	08年度	09年度
「審査」の申立（新規+前年度からの継続）		1 +0	1 +0	1 +0
相手方の申立不同意		0	0	0
結 果	和 解	1	1	0
	取り下げ	0	0	0
	裁 定	0	0	1
	次年度へ継続	0	0	0

V. 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。

09年度は、21都道府県の消費生活センター146ヶ所、国や自治体の消費者行政窓口など23ヶ所を訪問した。

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。09年度は、宮城県、東京都、三重県、奈良県、福岡県の5都県に講師を派遣し、消費生活相談員研修を実施した。

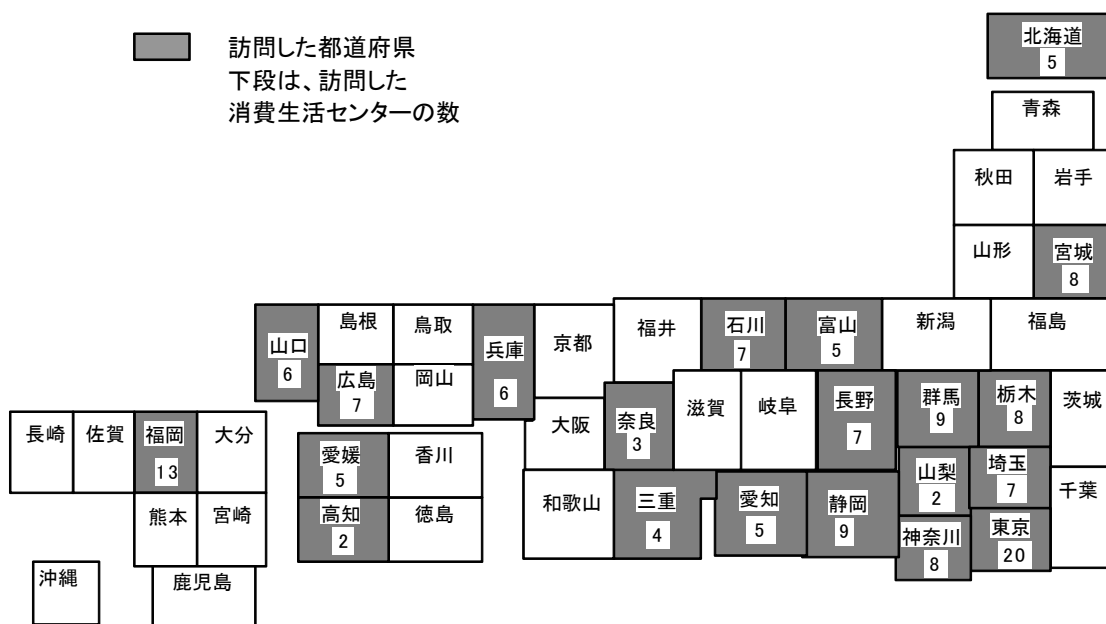


図12. 消費生活センターを訪問した都道府県

VI. 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。以下に、09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

09年度のアンケートは、09年10月と10年2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1,949件の内、「事故関連」および「品質・機能」に関する内容で、住所、氏名等を聞き取りできた相談者を対象とした。09年度は、合計464人に発送した。

調査①：09年5月～8月相談受付分

調査②：09年9月～12月相談受付分

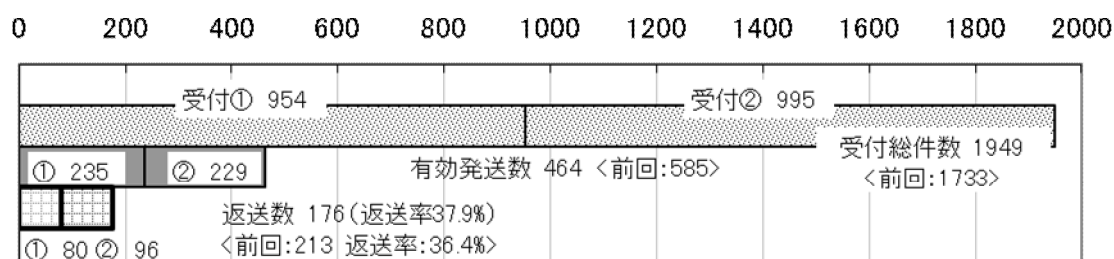


図1.3. アンケートの発送と回答状況

(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176件、返送率は37.9%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？

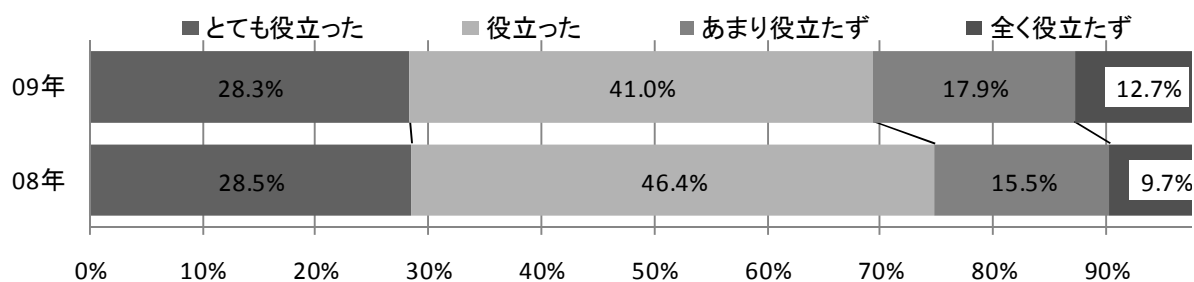


図1.4. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率

(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？

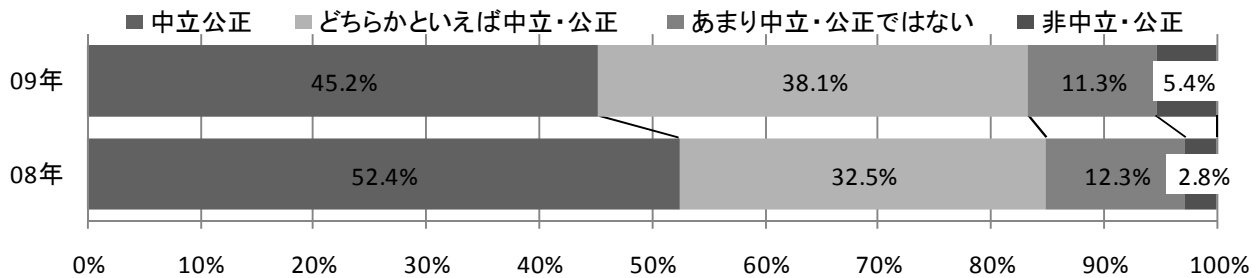


図15. 「相談員の対応の公正さ」の回答比率

(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？

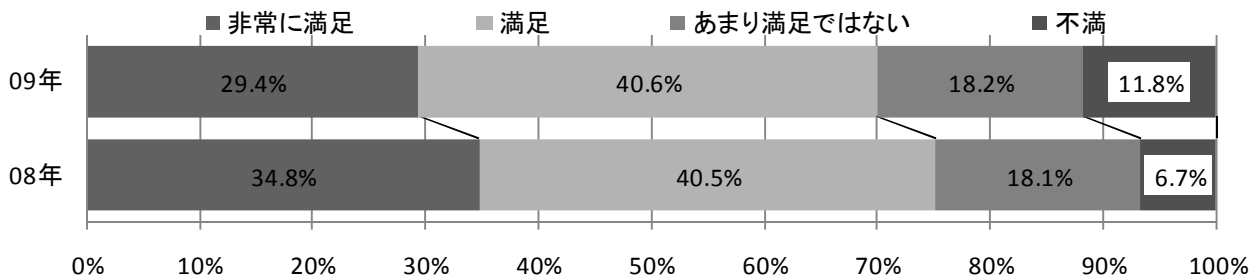


図16. 「相談センターの対応満足度」の回答比率

Ⅶ. 主な業務執行

(1) 役員会

5月	25日	監事会
6月	9日	第1回理事会・第1回評議員会
3月	8日	第2回評議員会
3月	9日	第2回理事会

(2) 審査委員会

9月	29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	19日	(社) 消費者関連専門会議との勉強会 (東京都)
5月	21日	司法研修所特別研修 (東京都)
6月	18日	(財) 日本自動車整備振興会 整備相談担当者研修会 (愛知県)
7月	25日	(社) 全国消費生活相談員協会 「消費生活専門相談員資格取得講座・消費生活相談員養成講座・短期コース」 (北海道)
9月	18日	(社) 日本自動車車体工業会 中央技術委員会 (東京都)
10月	15日	(社) 日本自動車車体工業会 (東京都)
11月	16日	奈良県消費生活センター研修会 (奈良県)
11月	16日	三重県消費生活センター研修会 (三重県)
12月	22日	足立区消費者センター相談員連絡会 (東京都)
1月	15日	奈良県消費生活相談員養成研修 (奈良県)
2月	20日	北九州市消費生活センター研修会 (福岡県)
2月	24日	宮城県市町村連絡協議会主催 相談員研修会 (宮城県)

(4) 関係機関との連携

6月	24日	PLセンター交流会 出席
6月	26日	社団法人日本自動車工業会消費者部会 来訪・出席
7月	3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	10日	日本自動車輸入組合消費者研究会 来訪・出席
11月	18日	PLセンター交流会 出席
11月	27日	日本自動車輸入組合消費者研究会 来訪・出席
12月	11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
12月	14日	富山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	5日	山梨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	11日	新潟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	26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】

- 6月 24日 経済産業省を訪問 08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
5月 20日 日本自動車会議所研修会
6月 10日 職場内研修会（斡旋・審査事例研究）
7月 1日 職場内研修会（法律 講師：佐々木 秀一弁護士）
9月 3日 日本自動車会議所視察会
10月 26日 国民生活センター研修会
11月 11日 職場内研修会（電話会議システム研究）
12月 21日 日本自動車会議所研修会
2月 17日 日本自動車会議所研修会
2月 26日 消費者問題・企業トップセミナー
3月 15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（9－12月受付分）

(付表)

評議員名簿

平成22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	伊藤 眞	早稲田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	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 総務省 行政相談員
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 元 NHK解説主幹

(あいうえお順)

理事・監事名簿

平成22年3月 理事12名、監事2名

役職	氏名	現職	
理事長	青山 善充	明治大学法科大学院 院長・教授	非常勤
副理事長	円谷 峻	明治大学法科大学院 教授	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	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	西田 育代司	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	岩武 俊口	社団法人 日本自動車工業会 理事・事務局長	非常勤
監事	桑原 洋介	公認会計士 税理士	非常勤

審査委員名簿

平成22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 弁護士
副委員長	浦川 道太郎	早稲田大学大学院法務研究科 教授 兼 法学学術院 教授
委員	浅田 浄江	消費生活アドバイザー
委員	今村 昭文	弁護士 (第一東京弁護士会)
委員	神本 武征	ものづくり大学 学長
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	高木 宏行	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	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) 東京都世田谷区 監査委員 日本弁護士国民年金基金 常務理事

相談センター付弁護士名簿

平成22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

顧問名簿

平成22年3月 1名

役職	氏名	現職
顧問	川井 健	一橋大学 名誉教授