



平成23年度

事業報告書

公益財団法人自動車製造物責任相談センター

I. 概況

東日本大震災の直後に始まった2011年度に当相談センターが受け付けた相談件数は、2,528件、前年度比81.2%と、2010年度に比べて低い水準にとどまった。しかしながら「和解の斡旋」の新規受付件数は、2010年度の倍となる14件となり、「審査」件数も2件となった。

また、当センターの利用者に対するアンケート調査によると、2010年度は相談員の対応やアドバイスについて満足する割合が低下傾向にあったが、業務見直し等を実施した結果、評価は向上し、満足する割合が増加した。当相談センターは、消費者・相手方はじめ関係各位からより一層信頼していただけるよう、さらなる業務改善を継続し、公正中立な自動車の裁判外紛争解決機関としての評価を、さらに高めていきたいと考えている。

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は、2010年度に比べ約600件減少し、2,528件・前年度比81.2%となった。これは、2011年3月の東日本大震災や秋に発生したタイの洪水などの影響により、自動車の生産・販売が大幅に減少したことが要因と思われる。

相談内容別に見ると、拡大損害を伴う「事故関連」の相談が114件、前年度比73.1%となり、受付件数の4.5%を占め、拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,503件、前年度比80.7%で、受付件数の59.5%を占めた。この両者を合わせると受付件数の64.0%となる。「一般相談・問合せ」は911件・前年度比83.2%で、総受付件数の36.0%であった。ここ数年来、わずかずつではあるが、「一般相談・問合せ」の構成比が増加してきている。

図1. 年度別相談受付件数の推移

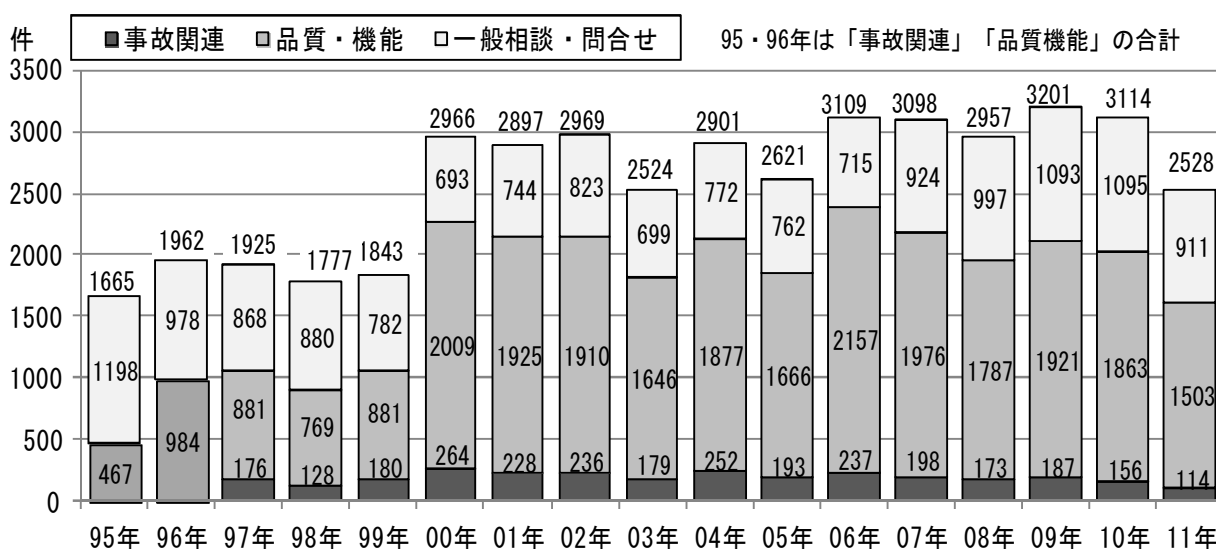


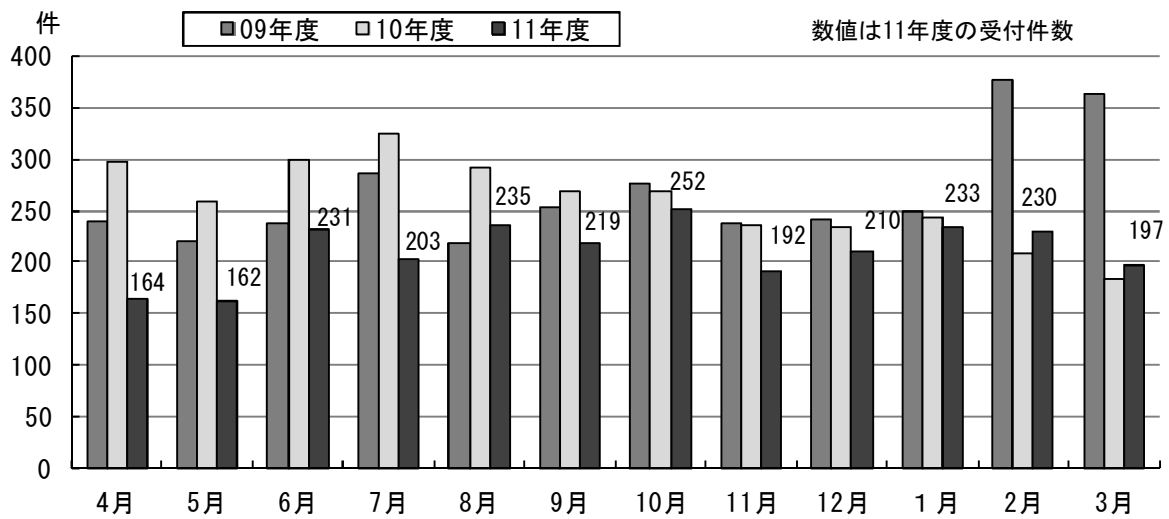
表1. 相談内容の分類と定義

事故関連	<ul style="list-style-type: none"> ・人身損害や物的損害等の車以外の損害(拡大損害という)を伴う事故に関する相談及び拡大損害が伴う品質・機能に関する相談 ・部品や用品により車に生じた損害に関する相談
品質・機能	<ul style="list-style-type: none"> ・性能、外観、内装品の不具合等の拡大損害を伴わない品質・機能に関する相談
一般相談 ・問合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・新車及び中古車の購入契約に関する相談 ・修理・整備で発生したトラブルや整備請負契約に関する相談 ・保証書の解釈、中古車の保証条件等の保証に関する相談 ・販売店の対応についての相談 ・消費生活センターの相談員等、他の機関からの技術に関する問い合わせ ・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

月別の受付件数をみると、東日本大震災直後の受付件数が一昨年、昨年に比べて大きく減少したが時間の経過につれて徐々に前年度レベルに増加し、2012年2月からは前年度を越えるレベルとなった。しかしながらこの数年の平均的な受付件数である250件/月に比べると未だ低いレベルにある。

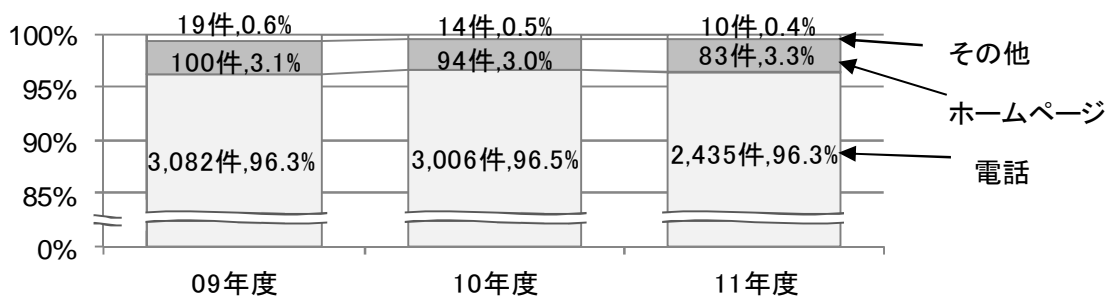
図2. 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の状況

相談の受付は、電話によるものが2,435件、受付件数の96.3%と大多数を占める。次いでホームページ内のメール経由での相談が83件・3.3%、その他(FAXや手紙等)の相談が10件・0.4%となっており、これらの比率は、ここ数年ほとんど変化していない。

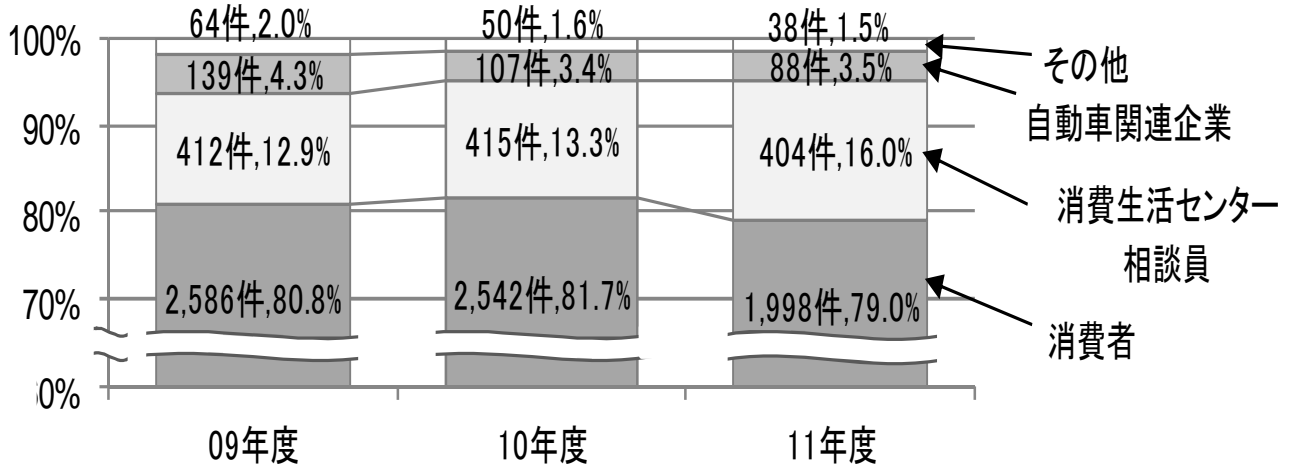
図3. 受付形態別の比率



(4) 相談者別の受付状況

利用者を見ると消費者自身からの直接の相談が1,998件と最も多い。これは全相談の79.0%にあたり、2010年度より2.7ポイント減少した。次いで多いのは、全国の消費生活センターの相談員からの相談で、404件、構成比は16.0%であった。この他には、自動車関連企業（売主側等）からの相談が88件・3.5%、それ以外（官公庁、弁護士、法テラス、マスコミ等からの相談）は、合わせて38件・1.5%であった。

図4. 相談者別の比率

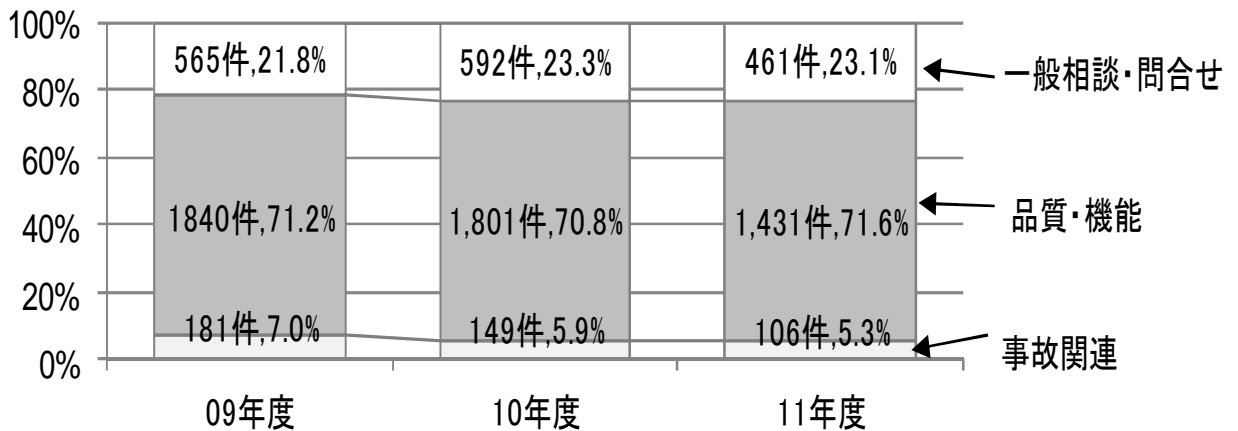


2. 消費者からの相談受付状況

(1) 消費者からの相談の相談内容別受付状況

消費者から受付けた相談1,998件を内容別に分けると、「事故関連」は106件・5.3%、「品質・機能」は1,431件・71.6%、「一般相談・問合せ」は461件・23.1%であり、相談内容の構成比は例年に比べて大きな変化は認められなかった。

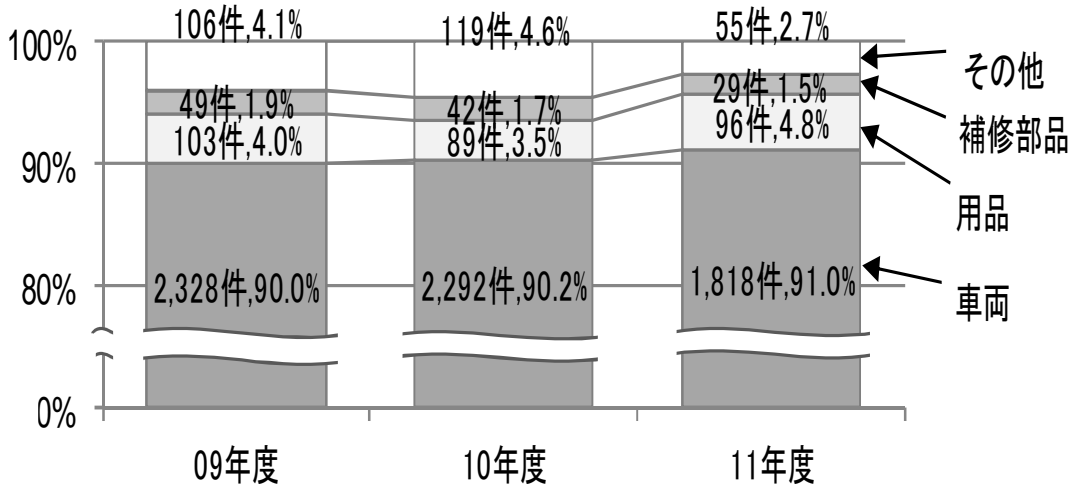
図5. 消費者からの相談内容別比率



(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)に関するものが1,818件・91.0%、次いで用品が96件・4.8%、補修部品が29件・1.5%であった。2010年度と比べると、やや用品の比率が高かった。

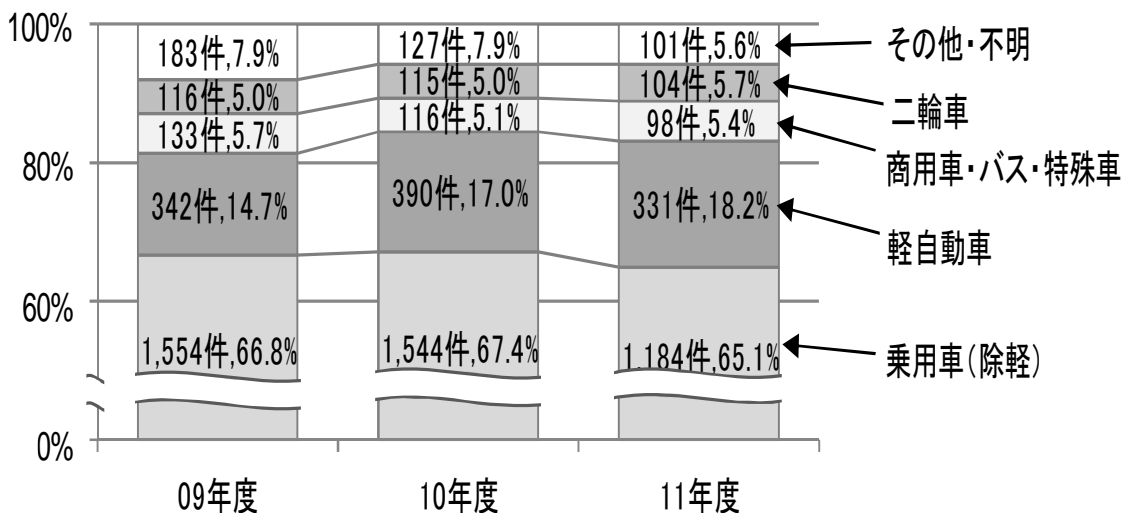
図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率



(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1,818件の車種別内訳は、乗用車(軽自動車を除く)が1,184件・65.1%、軽自動車(乗用車・商用車合計)が331件・18.2%、商用車・バス・特殊車が98件・5.4%であり、二輪車は104件・5.7%であった。これらの構成比は、前年度とあまり変わっていなかった。

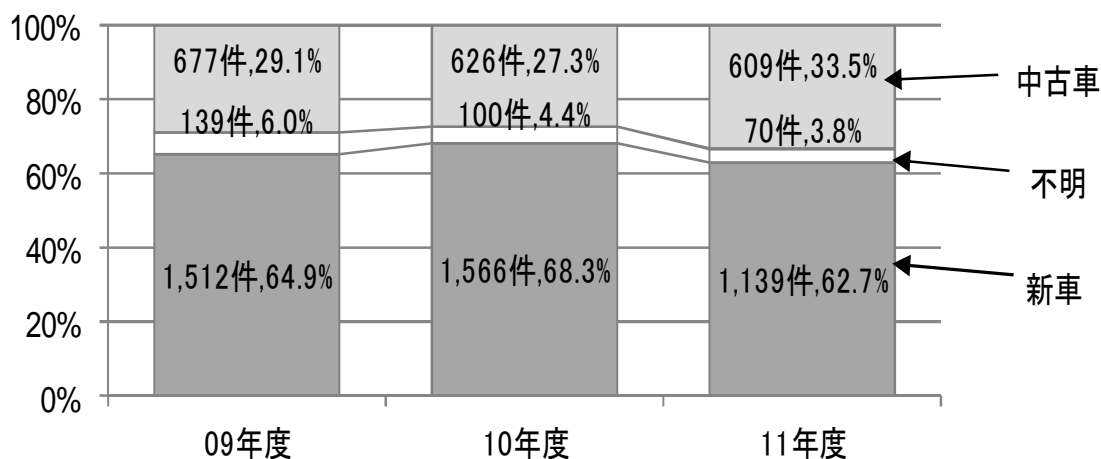
図7. 消費者からの相談の製品別比率



(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 1,818 件の内訳をみると、新車についての相談が 1,139 件・62.7%、中古車についての相談が 609 件・33.5%であった。新車を購入した消費者からの相談が過半を占めるのは例年同様であるが、2010年度に比べると中古車の比率が6.2ポイント高くなり、3件に1件の割合となった。

図8. 消費者からの相談の新車・中古車比率



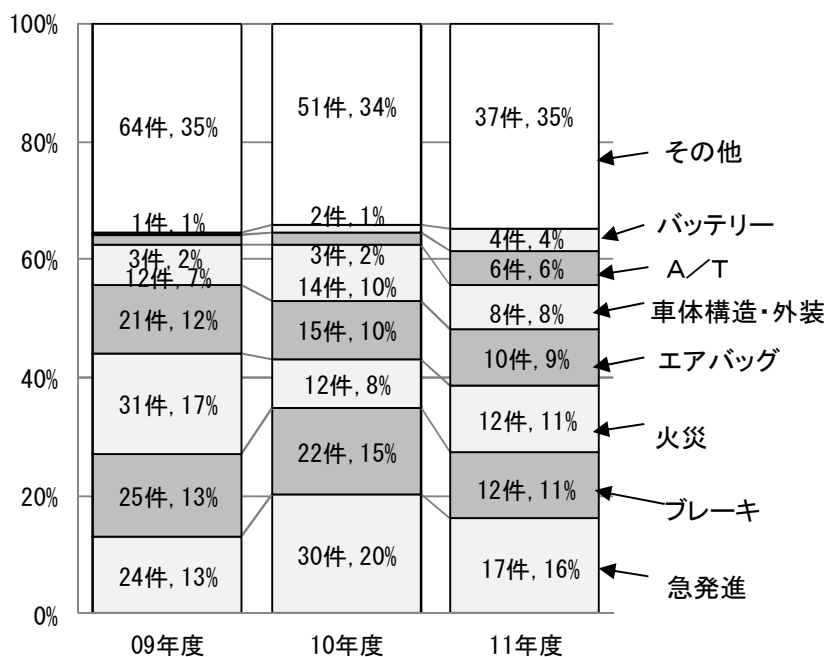
3. 故障分類別の相談受付状況

消費者からの相談のうち、「事故関連」の相談 106 件と「品質・機能」の相談 1,431 件を、消費者が申し出た故障の内容で分類した。

(1) 「事故関連」の故障分類別受付状況

「事故関連」の相談 106 件を部位や現象で分類すると、上位の項目は「急発進」が 17 件・16%で最も多く、以下、「ブレーキ」と「火災」が各々12件・11%、「エアバッグ」が10件・9%、「車体構造・外装」が8件・8%であった。この3年間で項目ごとの比率の推移で見ると、年度により多少の増減はあるが、「急発進」、「ブレーキ」、「火災」、「エアバッグ」、「車体構造・外装」の上位5項目は変わらない。

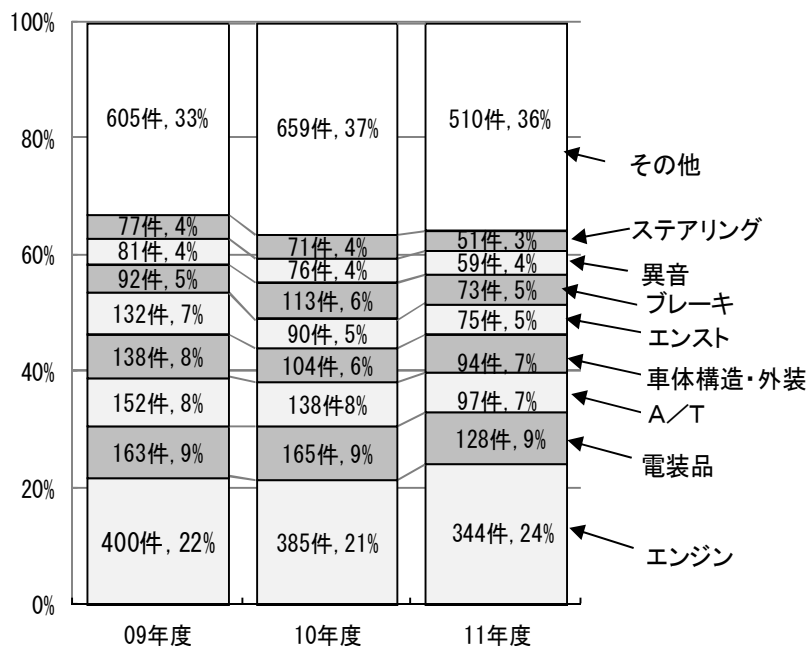
図9. 事故関連相談の故障分類別比率



(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 1,431 件を部位・現象で分類すると、「エンジン（エンストを除く）」に関する相談が 344 件・24%と最も多く、「エンスト」の 75 件・5%を合わせると、エンジン関係が全体の 3 割を占める。その他、「電装品」128 件・9%、「A/T（オートマチック・トランスミッション）」97 件・7%、「車体構造・外装」94 件・7%、「ブレーキ」73 件・5%、が上位に来る。こうした状況はほとんど変わっていない。

図 10. 品質・機能相談の故障分類別比率



4. 相談消費者の属性について

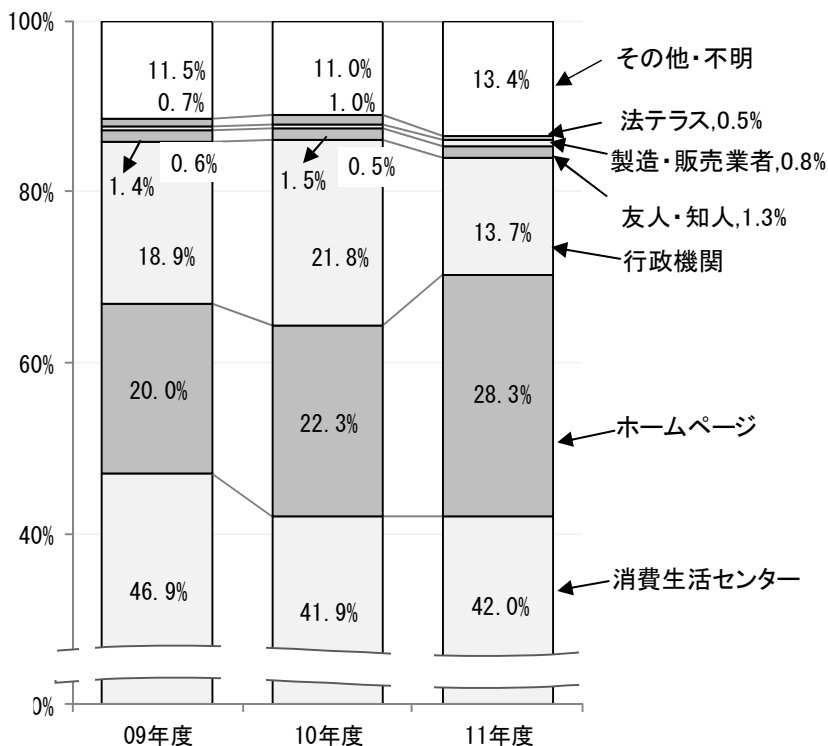
(1) 消費者が当相談センターを知った方法について

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行っている。それによると、「消費生活センターからの紹介」によるものが全体の 42.0%と、例年同様最も多い。2番目は「ホームページを見て」で 28.3%であり、2010 年度に比べ 6.0 ポイント増加している。反対に「行政機関からの紹介」は 13.7%と、8.1 ポイント減少した。

これら 3つが当センター認知の三大契機と言え、合わせると 9 割近くなり、他の媒体・契機としてまとめたものは見られない。ただし、特定の窓口ではないが、メーカーや販売関係等の自動車関係業界団体を合わせると、60 件・3.0%となる。

なお、「行政機関からの紹介」の 8 割が、国土交通省関連の機関（自動車不具合情報ホットライン・運輸支局等）であった。

図 11. 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、当事者間の相対交渉で紛争が解決しなかった場合で、紛争当事者双方が同意したときは、当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。

2011年度に新規にあった消費者からの「和解の斡旋」の申立は、2010年度の倍の14件であったが、その内2件は紛争の相手方から最終的な同意が得られなかったため、また1件は申立人が取り下げたため、手続きを終了した。

残る11件について「和解の斡旋」を実施し、その結果、4件の和解が成立した。一方、当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は5件であり、そのうち1件が「審査」に移行した。2012年度に手続きが継続した事案は2件であった。

表2. 「和解の斡旋」の状況

()は前年度からの継続件数で内数

		09年度	10年度	11年度
「和解の斡旋」の申立（新規+前年度からの継続）		10 +2	7 +2	14 +0
相手方の申立不同意		3	1	2
結 果	和 解	1 (1)	5 (2)	4
	取り下げ	1	0	1
	斡旋不調	5 (1)	3	5
	次年度へ継続	2	0	2
和解不調のうち「審査」移行		1	0	1

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、当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、更に当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。

2011年度に「審査」を開始した案件は2件であるが、いずれも当相談センターのある東京からの遠隔地で発生した案件であった。当相談センターの「審査」においては申立人と相手方の両当事者にセンターに出向いてもらい、事実関係やそれぞれの主張を審査委員が直接聴取するのが基本であるが、そのために当事者使う時間や費用の負担軽減が課題であった。そこで、この度、両案件ともに現地と当相談センターをインターネットでつなぎ、テレビ会議システムを利用して聞き取りを行なう方法を試行した。両案件は、ともに2012年度に手続は継続することとなった。

表3. 「審査」の状況

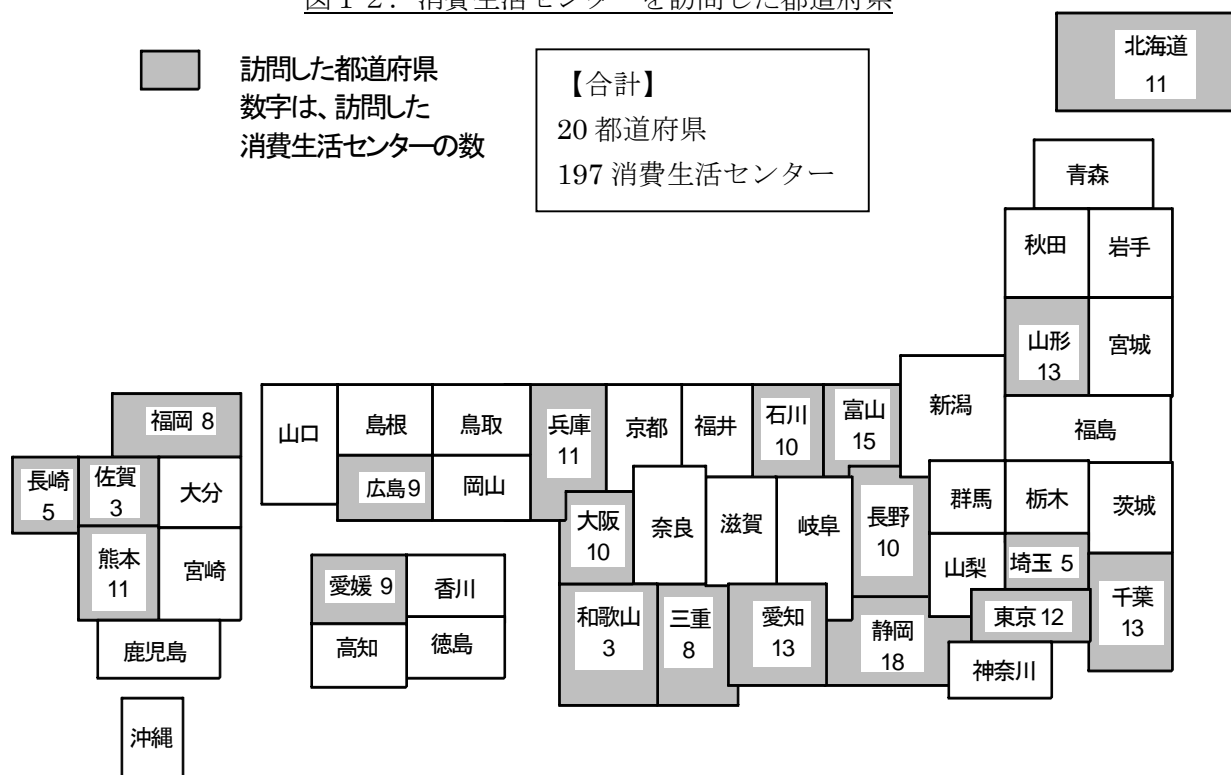
		09年度	10年度	11年度
「審査」の申立（新規+前年度からの継続）		1 +0	0 +0	2 +0
相手方の申立不同意		0	0	0
結 果	和 解	1	0	0
	取り下げ	0	0	0
	裁 定	1	0	0
	次年度へ継続	0	0	2

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や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た。2011年度は、2010年度に訪問していない地区を中心に、20都道府県の消費生活センター197ヶ所、国や自治体の消費者行政窓口など32ヶ所を訪問した。

また、消費生活センター等が実施する研修会への講師派遣を依頼された場合には、積極的に対応し、相互理解の促進・連携強化に取り組んでいる。2011年度は、北海道、千葉県、福井県、愛媛県、佐賀県に講師を派遣し、当センターの概要・役割・活動の説明や具体的相談事例の紹介等を行った。

図12. 消費生活センターを訪問した都道府県



(2012.5 一部改訂)

VI. 相談センターアンケート結果

当相談センターの相談員の相談対応に対する評価を把握し、業務改善に役立てるため、当センターの利用者を対象としてアンケート調査を毎年実施している。以下に、2011年度に実施したアンケート調査の概要を紹介する。

1. アンケート調査の概要

(1) 調査時期

2010年度までは、5月～8月に受付けた利用者へのアンケートを10月に、9月～11月に受付けた利用者へのアンケートを2月にと、年間2回アンケートを実施していたが、2011年度には、5月～2月に受付けた利用者へのアンケートを8月から翌年3月までの間に連続的に実施した。原則として受け付けた翌々月までにはアンケートを行う方法に変更したが、これは利用者の記憶が新鮮なうちに評価してもらうことでアンケートの精度を高めると同時に、得られた評価結果をより早く相談対応に反映することを狙いとしている。

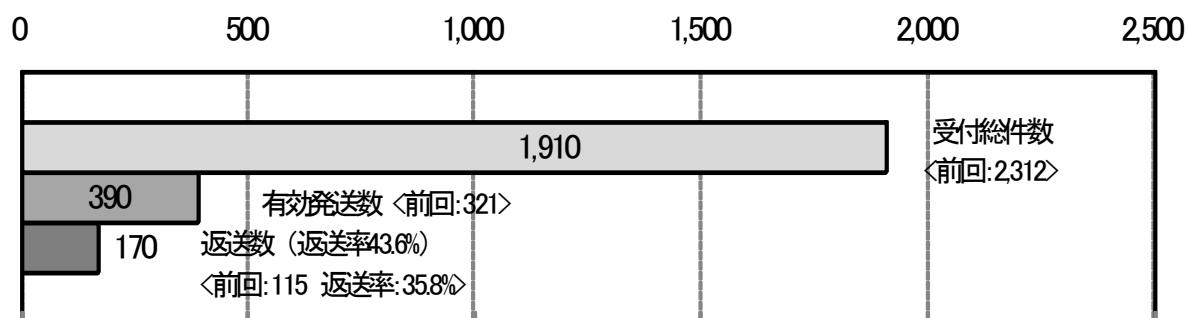
(2) 調査対象

2011年5月～2012年1月に消費者から受けた相談1,910件の内、「事故関連」および「品質・機能」に関する内容で、住所、氏名等の聞き取りができた利用者を対象とした。聞き取り強化を進めたため、2011年度は2010年度よりも69人多く、合計390人に宛てて発送することができた。

(3) 回答状況

有効発送数のうち、回答が返送された件数は170件、返送率は43.6%となり、返送数・返送率とも2010年度を上回った。

図13. アンケートの発送と回答状況



2. アンケート結果

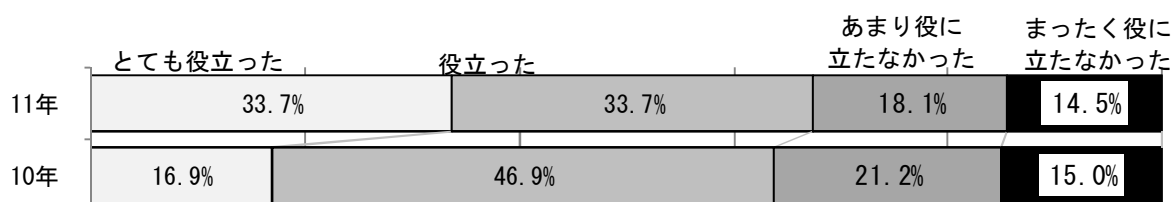
アンケートの質問項目のうち、相談センターの対応に対する満足度に関する内容を示す。

業務見直しをすすめた成果が「アドバイスの役立ち度」、「アドバイスの公平さ」、「対応の満足度」ともに 2010 年度を上回る評価となった。

(1) 相談員のアドバイスお役立ち度

Q：相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？

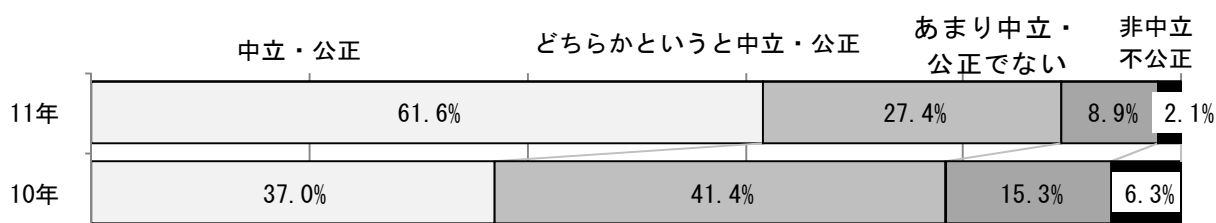
図 1 4. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率



(2) 相談員のアドバイスの公平さ

Q：相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？

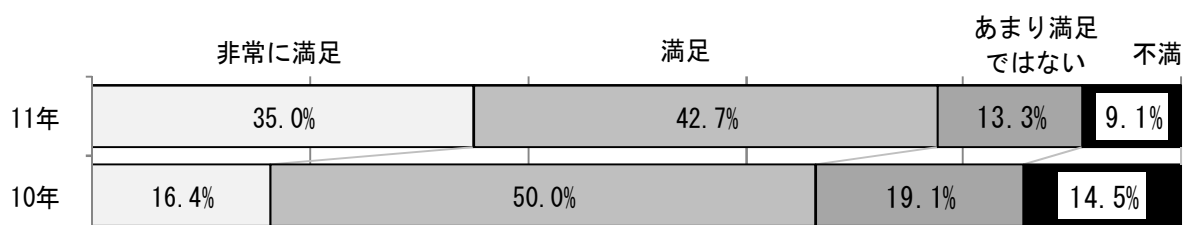
図 1 5. 「相談員のアドバイスの公平さ」の回答比率



(3) 相談センターの対応の満足度

Q：ご相談いただいたトラブルの解決結果にかかわらず、当センターの対応に満足されましたか？

図 1 6. 「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) 理事会・評議員会

4月	25日	第16期事業年度監事会
6月	7日	第1回理事会
6月	9日	第1回評議員会
3月	6日	第2回理事会
3月	7日	第2回評議員会

(2) 審査委員会

9月	30日	第1回審査委員会全体会議
2月	23日	審査第二小委員会
3月	5日	審査第一小委員会
3月	22日	審査第二小委員会
3月	23日	第2回審査委員会全体会議

(3) 研修等への講師派遣

7月	12日	神奈川大学法科大学院 特別講義 (神奈川県)
9月	17日	千葉県消費生活相談員の会 研修会 (千葉県)
1月	23日	愛媛県消費生活センター「消費生活相談員等スキルアップ研修」(愛媛県)
2月	17日	全国消費生活相談員協会北海道支部 交流会 (北海道)
2月	28日	福井県消費生活センター「頼れる相談窓口強化研修会」(福井県)
3月	17日	消費生活相談員の会さが「消費生活相談員研修」(佐賀県)

(4) 関係機関との連携

4月	1日	日本ADR協会 法改正問題研究会 出席
5月中旬	～	11月下旬 日本ADR協会 ADR法改正問題ワーキンググループ (7回) 出席
6月	22日	PLセンター交流会 出席
6月	24日	日本自動車工業会消費者部会 来訪・出席
7月	5日	住宅リフォーム・紛争処理支援センター 訪問
7月	6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	20日	日本自動車輸入組合 お客様関連研究会 来訪・出席
9月	29日	PLセンター交流会(来賓:消費者庁 消費安全課) 来訪・出席
11月	15日	福岡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
11月	17日	PLセンター交流会 出席
12月	5日	日本ADR協会 ADR法改正問題シンポジウム パネリスト出席
12月	8日	ガリバーインターナショナル情報交換 訪問
12月	9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	日本自動車輸入組合 お客様関連研究会 出席
12月	21日	宮城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

- 1月 26日 日本司法支援センター(法テラス)意見交換会 出席
 3月 9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 13日 熊本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

【2010年活動状況の報告】

- 6月 20日 経済産業省・法務省を訪問、報告
 6月 21日 消費者庁(消費者安全課)を訪問、報告
 7月上旬 ～ 7月下旬 関係官庁・国民生活センター等を訪問、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 ～ 12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)センター内研修および外部研修への参加

- 4月 19日 センター内研修会(2011年度事業計画説明会)
 4月 22日 日本自動車会議所 研修会(東京都)
 5月 27日 日本自動車会議所 研修会(東京都)
 6月 13日 センター内研修会(2011年度訪問活動説明会)
 6月 22日 日本自動車会議所 研修会(東京都)
 7月 11日 センター内研修会(アンケート内容検討会)
 7月 15日 センター内研修会(PL法、法律勉強会)
 9月 9日 米国裁判外紛争解決制度の現地調査
 10月 5日 日本自動車会議所 国内施設視察会(福岡県)
 10月 12日 日本自動車会議所 研修会(東京都)
 10月 28日 車両運動性能研修会(トヨタ交通安全センター・モビリティ・静岡県)
 11月 24日 製品評価技術基盤機構(NITE)製品安全業務報告会(東京都)
 12月 2日 日本自動車工業会 東京モーターショー視察(東京都)
 12月 16日 公益法人協会 主催セミナー「移行後の運営」(東京都)
 12月 19日 消費者庁消費者制度課主催「集团的消費者被害回復制度勉強会」(東京都)
 1月 4日 センター内研修会(2012年度事業活動計画説明会)
 2月 2日 公益法人協会 主催セミナー「公益法人会計決算編」(東京都)
 2月 16日 芝税務署(芝法人会協賛) 主催セミナー(東京都)

(6)その他

- 8月 ～ 3月 相談センターアンケート調査(平成23年5月～平成24年1月受付分)

(VII. 主な業務執行・2012.5一部改訂)

付表1 評議員名簿

平成24年3月31日現在 10名

役職	氏名	現職
評議員	池田 眞朗	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 法学学術院 教授
評議員	岡野 道治	日本大学 理工学部 教授
評議員	島崎 有平	一般社団法人日本自動車販売協会連合会 常務理事 (元 海上保安庁 第三管区海上保安本部長)
評議員	田賀 秀一	弁護士
評議員	名尾 良泰	一般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)
評議員	中里 妃沙子	弁護士
評議員	村田 勝彦	一般社団法人日本損害保険協会 常務理事
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	吉村 秀實	ジャーナリスト (元 NHK解説主幹)

(あいうえお順)

付表2 理事・監事名簿

平成24年3月31日現在 理事11名、監事2名

役職	氏名	現職	常勤・非常勤
理事長	青山 善充	明治大学 法科大学院 特任教授	非常勤
副理事長	円谷 峻	明治大学 法科大学院 教授	非常勤
理事	景山 一郎	日本大学 生産工学部 教授 同大学 自動車工学リサーチセンター センター長	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	一般財団法人日本自動車研究所 代表理事・ 研究所長	非常勤
常務理事	佐藤 昌之	公益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	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
理事	脇坂 治國	弁護士	非常勤
監事	岩武 俊口	一般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

(あいうえお順)

付表3 審査委員名簿

平成24年3月31日現在 12名

役職	氏名	現職
委員長	浦川 道太郎	早稲田大学 法学学術院 教授
副委員長	中山 幸二	明治大学 法科大学院 教授
委員	浅田 浄江	消費生活アドバイザー
委員	井野 直幸	弁護士 (東京弁護士会)
委員	今村 昭文	弁護士 (第一東京弁護士会)
委員	笠井 修	中央大学 法科大学院 教授
委員	神本 武征	ものづくり大学 学長
委員	須田 義大	東京大学 教授 生産技術研究所 千葉実験所長 同研究所 先進モビリティ研究センター長
委員	高木 宏行	弁護士 (第二東京弁護士会)
委員	中込 一洋	弁護士 (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

(あいうえお順)

付表4 相談センター付弁護士名簿

平成24年3月31日現在 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 弁護士 (東京弁護士会)
弁護士	前川 渡	前川法律事務所 弁護士 (第一東京弁護士会)

(あいうえお順)

付表5 顧問名簿

平成24年3月31日現在 1名

役職	氏名	現職
顧問	川井 健	一橋大学 名誉教授