



平成24年度

事業報告書

2012年4月1日～2013年3月31日

公益財団法人自動車製造物責任相談センター

I. 概況

2012年度に当相談センターが受付けた相談件数は、2,733件、前年度比108.1%となり、2011年度に比べて約10%の増加となった。また、「和解の斡旋」の新規受付件数は、過去最高であった2007年度の22件を上回る23件を記録した。しかしながら「審査」の新規発生は0件であった。

例年実施している相談評価アンケートの結果を見ると、相談員の対応やアドバイスについて満足する割合が、近年最も評価の低かった2010年度から、2011年度、2012年度と継続的に向上した。これは2010年度の反省を踏まえ、改善等を実施した結果であると思われる。当相談センターは、公正中立で信頼される裁判外紛争解決機関であることはもちろんのこと利用者から高い満足度を得られることも目標として、今後も業務の見直しを継続的に実施し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、2011年度に比べ約200件増加し、2,733件となった。2011年度は東日本大震災等の影響により新車等の販売台数が減少し、相談の受付件数が前年比約2割減となった。2012年度には、新車の販売台数も回復してきていることから相談件数も元に戻り、近年の平均的レベルである年間3,000件程度の相談を受付けることになろうと予想していたが、実際はそこまで回復せず、例年の約1割減の受付件数に留まった。

相談内容別に見ると、拡大損害を伴う「事故関連」の相談が120件、前年度比105.3%となり、受付件数の4.4%を占めた。拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,678件、前年度比111.6%で、受付件数の61.4%を占めた。紛争解決に関連するこれらの相談を合わせると受付件数の65.8%となった。「一般相談・問合せ」は935件・前年度比102.6%で、総受付件数の34.2%であった。これらの構成比率は例年に比べても大差がなかった。

図1. 年度別相談受付件数の推移

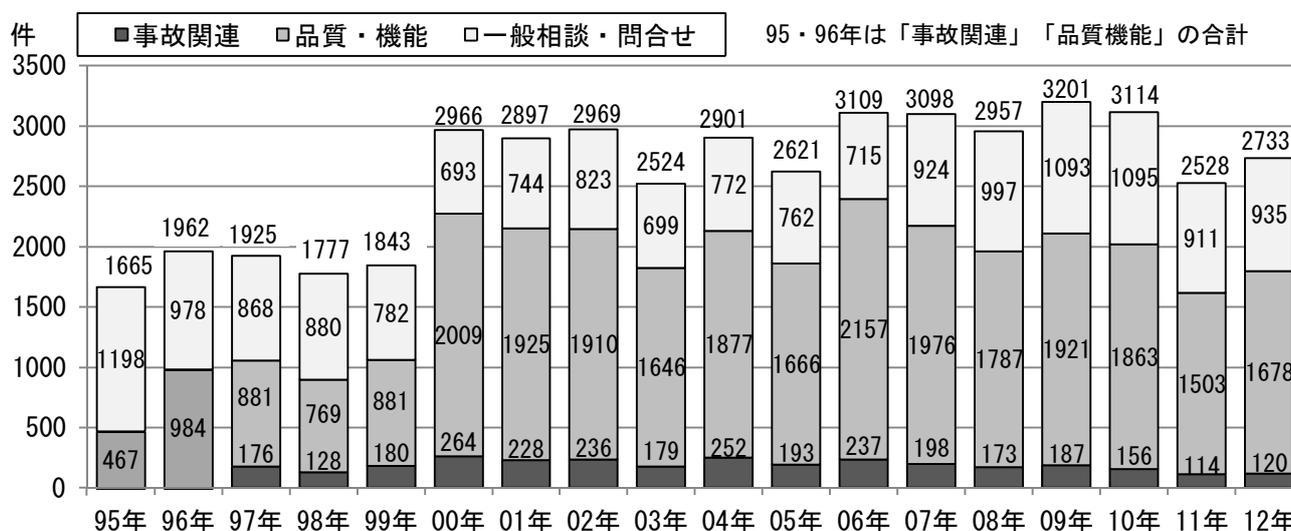


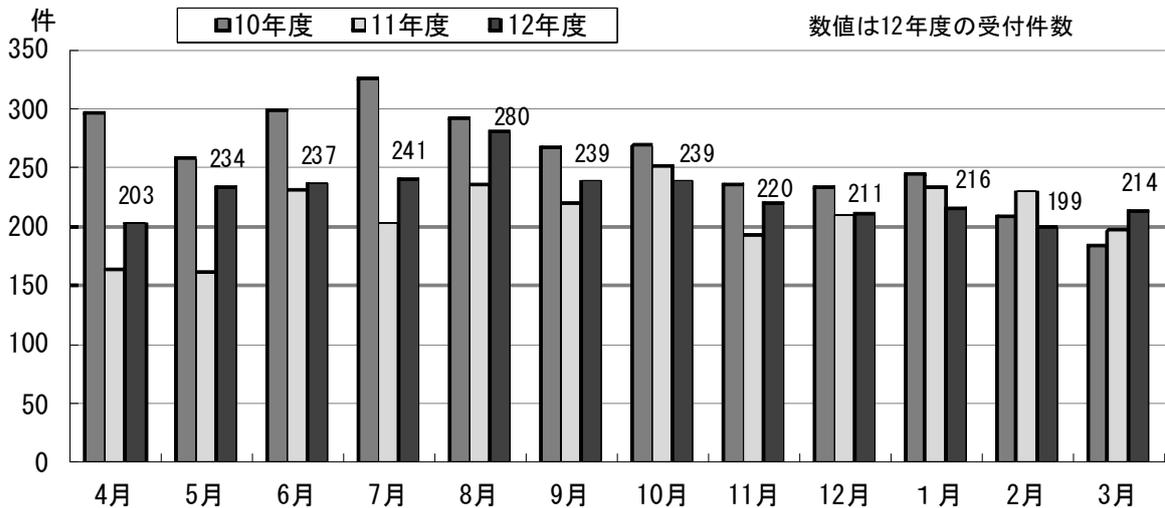
表1. 相談内容の分類と定義

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、4月から8月にかけて増加し、それ以降漸次減少していくという例年の傾向に変化はなかった。

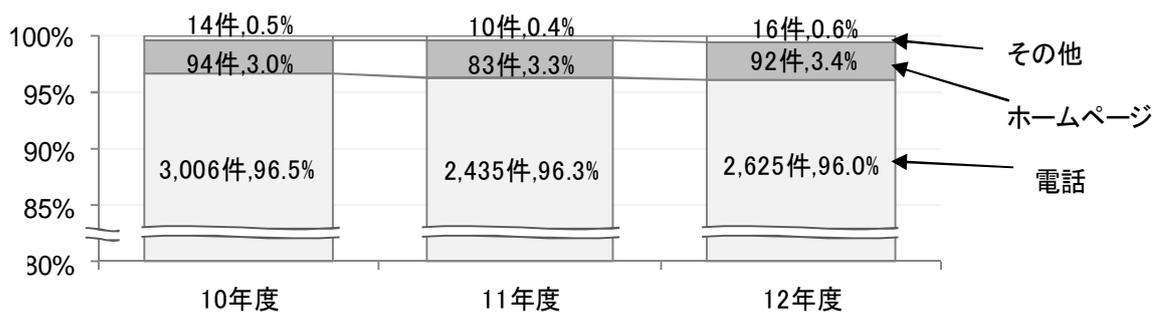
図2. 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の状況

相談手段は、電話によるものが2,625件、受付件数の96.0%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92件・3.4%、その他(FAXや手紙等)の相談が16件・0.6%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。

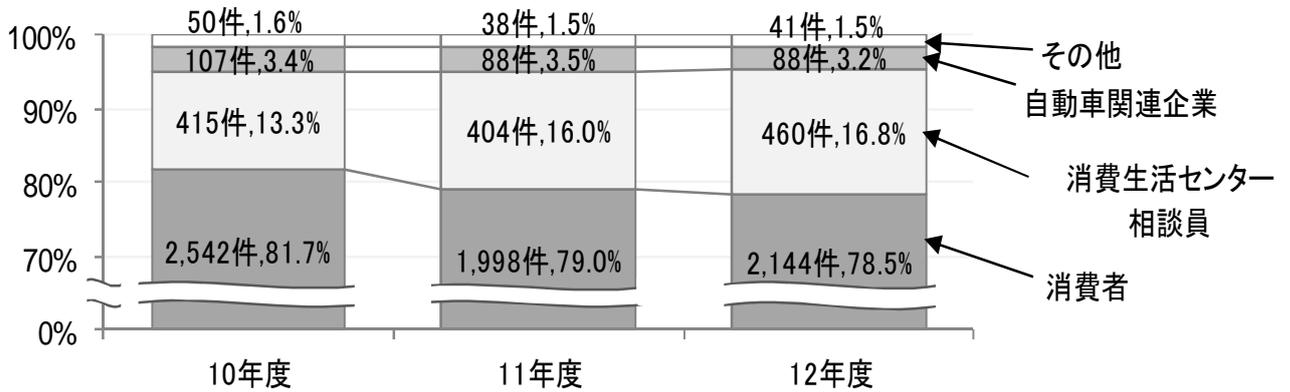
図3. 受付形態別の比率



(4) 相談者別の受付状況

相談者を見ると、消費者自身から直接寄せられた相談がもっとも多く、2,144 件あり、受付総数の 78.5%を占めた。これに続いて全国の消費生活センターの相談員からの相談が 460 件あり、構成比は 16.8%であった。この両者からの相談で構成比の 95.3%を占めた。この他には、自動車関連企業（売主等）からの相談が 88 件・3.2%、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 41 件・1.5%であった。消費生活センターとの協力関係構築も重要な活動であるとする当相談センターにとって消費生活センターの相談員からの相談比率、件数が増加してきていることは歓迎すべき事と捉えている。

図 4. 相談者別の比率

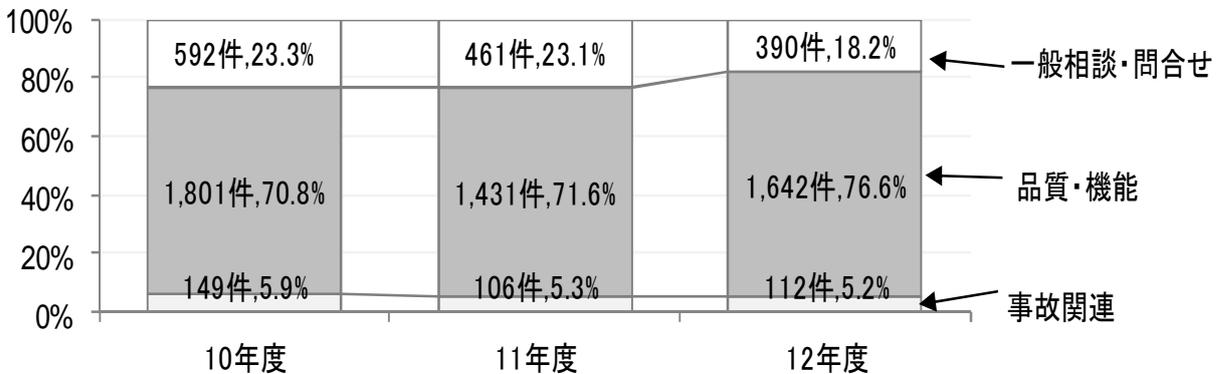


2. 消費者からの相談受付状況

(1) 消費者からの相談の相談内容別受付状況

消費者から受付けた相談 2,144 件を内容別に分けると、「事故関連」は 112 件・5.2%、「品質・機能」は 1,642 件・76.6%、「一般相談・問合せ」は 390 件・18.2%であり、「品質・機能」に関する相談の構成比が例年に比べて約 5%増加した。

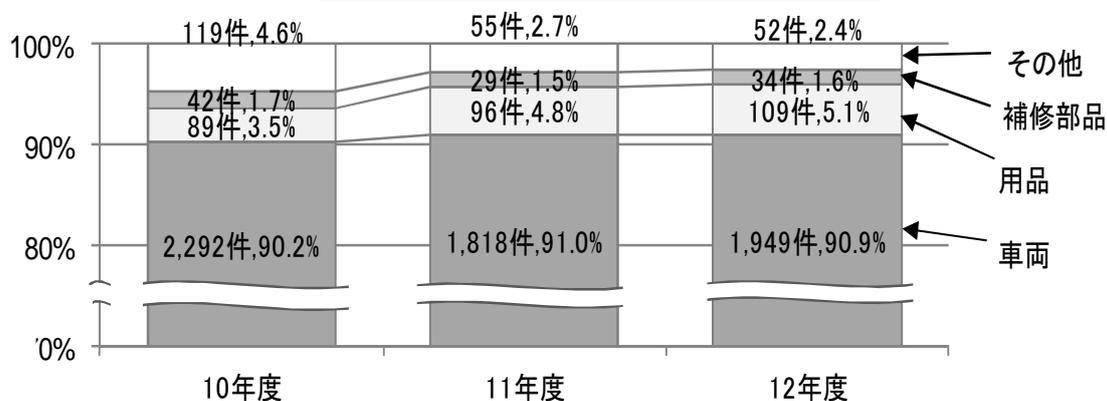
図 5. 消費者からの相談内容別比率



(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1,949件・90.9%。次いで用品に関するものが109件・5.1%、補修部品に関するものは34件・1.6%であり、2011年度の比率とほぼ同様であった。

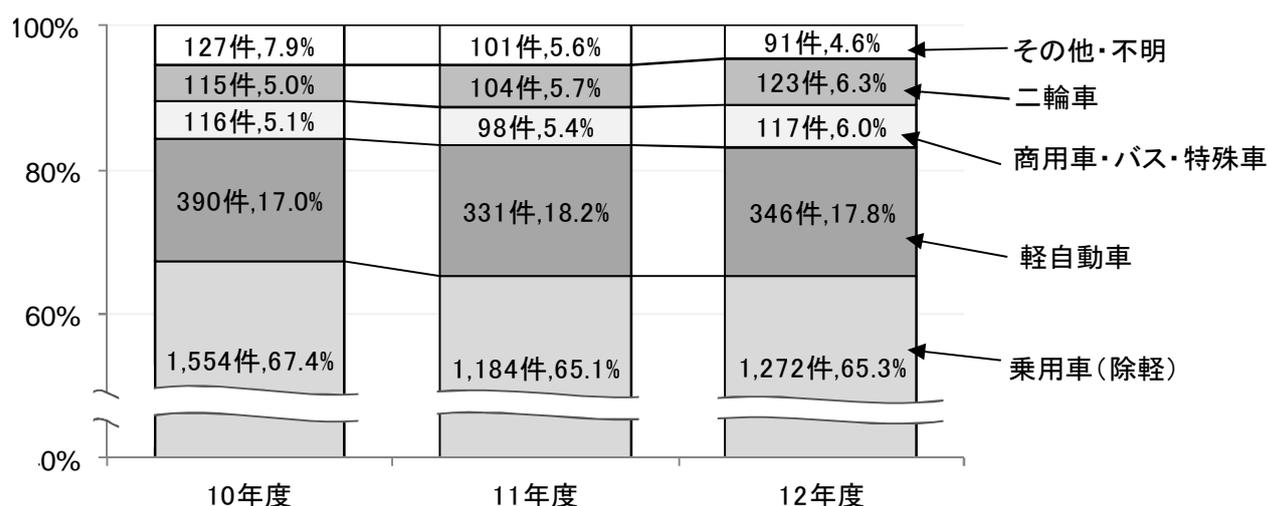
図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率



(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1,949件の車種別内訳は、乗用車（軽自動車を除く）が1,272件・65.3%、軽自動車（乗用車・商用車合計）が346件・17.8%、商用車・バス・特殊車が117件・6.0%であり、二輪車は123件・6.3%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。

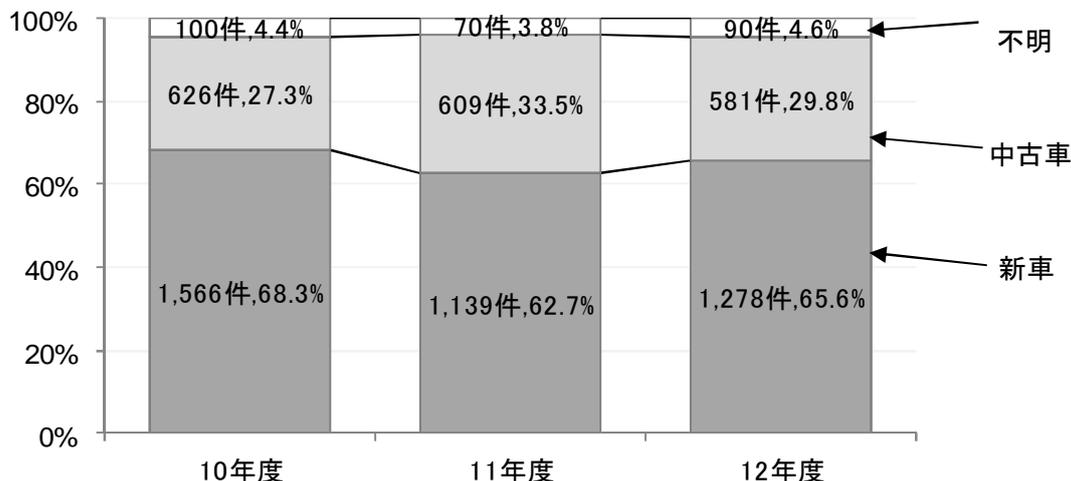
図7. 消費者からの相談の製品別比率



(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 1,949 件の内訳をみると、新車についての相談が 1,278 件・65.6%、中古車についての相談が 581 件・29.8%であった。2011 年度に比べると新車の比率が増加した。これは 2012 年度の新車販売が例年並に回復してきたためと思われる。

図 8. 消費者からの相談の新車・中古車比率



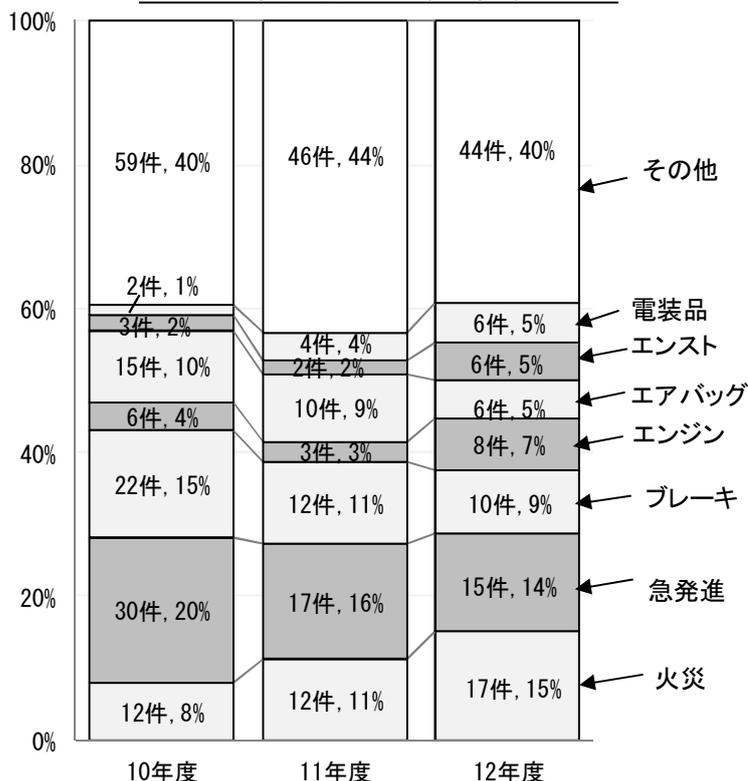
3. 故障分類別の相談受付状況

消費者からの相談のうち、「事故関連」の相談 112 件と「品質・機能」の相談 1,642 件を、消費者の申出に基づく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 112 件を部位や現象で分類すると、上位の項目は「火災」が 17 件・15%で最も多く、以下、「急発進」が 15 件・14%、「ブレーキ」が 10 件・9%、「エンジン」が 8 件・7%、「エアバッグ」「エンスト」「電装品」がそれぞれ 6 件・5%であった。例年とは異なり「車体構造・外装」が上位から外れ、「火災」「急発進」「ブレーキ」「エアバッグ」に加え、新たに「エンスト」「電装品」が上位に上がってきた。(2013 年 5 月・一部訂正)

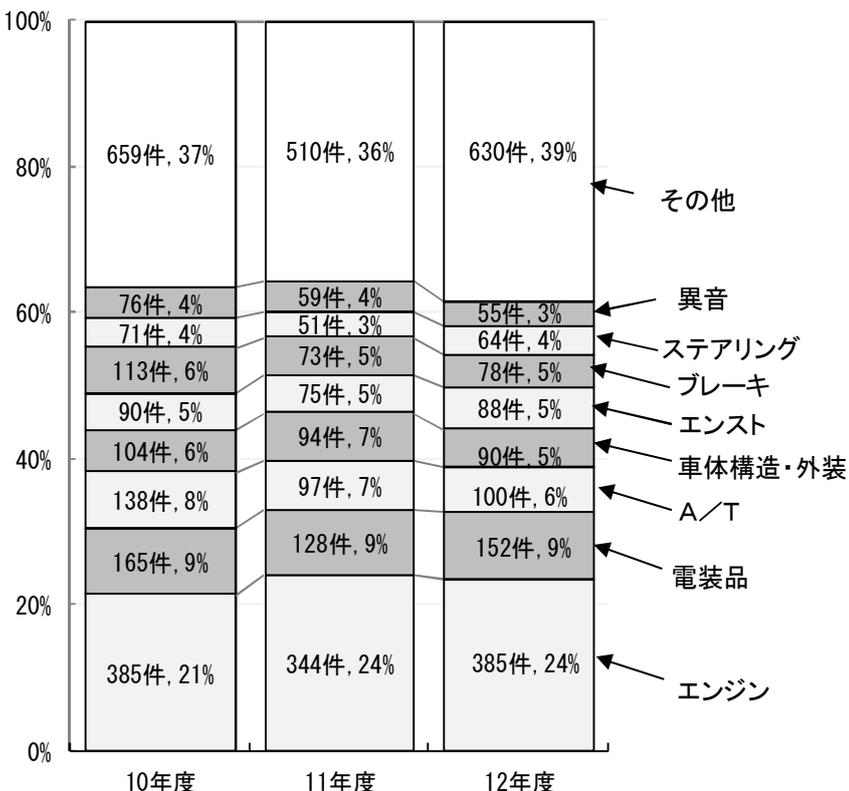
図 9. 事故関連相談の故障分類別比率



(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 1,642 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 385 件・24%と相変わらず最も多く、これに「エンスト」の 88 件・5%を合わせると、エンジン関係の申出が全体の 3 割を占める。その他、「電装品」152 件・9%、「A/T（オートマチック・トランスミッション）」100 件・6%、「車体構造・外装」90 件・5%、「ブレーキ」78 件・5%、が上位に来る。こうした状況は近年変わっていない。

図 10. 品質・機能相談の故障分類別比率

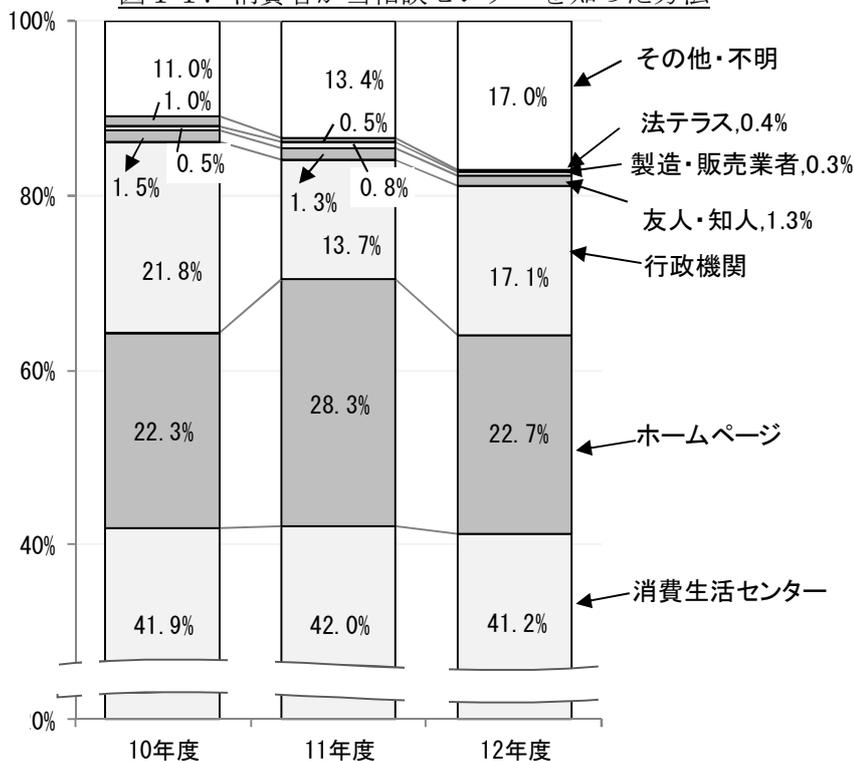


4. 相談消費者の属性について

(1) 消費者が当相談センターを知った方法について

当相談センターに対する一般的な知名度は低いため「当相談センターをどのような方法で知ったか」について知ることは重要である。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 41.2%と、例年同様、最も多い。2 番目は「ホームページを見て」で、22.7%。2011 年度に比べ約 6.0%低下した。これは 2011 年度に行ったホームページのリニューアルの効果が消滅してきたためであると思われる。「行政機関からの紹介」は 17.1%で、これら 3つのルートを合わせると約 80%で、その比率は低下してきている。当相談センターの利用者を増やすためには更なるホームページの充実等をはかる必要があると考えている。

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。

2012年度に新規にあった消費者からの「和解の斡旋」の申立は、23件となり、これまでの最多件数を更新した。その内3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2件は申立人が取り下げたため、手続きを終了した。

「和解の斡旋」を実施した結果、13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2件であった。更に2013年度に手続きが持ち越された事案は4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

	10年度	11年度	12年度
「和解の斡旋」の申立（新規+前年度からの継続）	7 +2	14 +0	23 +2
相手方の申立不同意	1	2	3
結 果			
和 解	5(2)	4	13(2)
弁護士判断による中止	0	0	1
取り下げ	0	1	2
斡旋不調	3	5	2
次年度へ継続	0	2	4
和解不調のうち「審査」移行	0	1	0

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。2012年度は新たな「審査」の申立はなかったが、2011年度から持ち越された2件の審査が進められた。

表3. 「審査」の状況

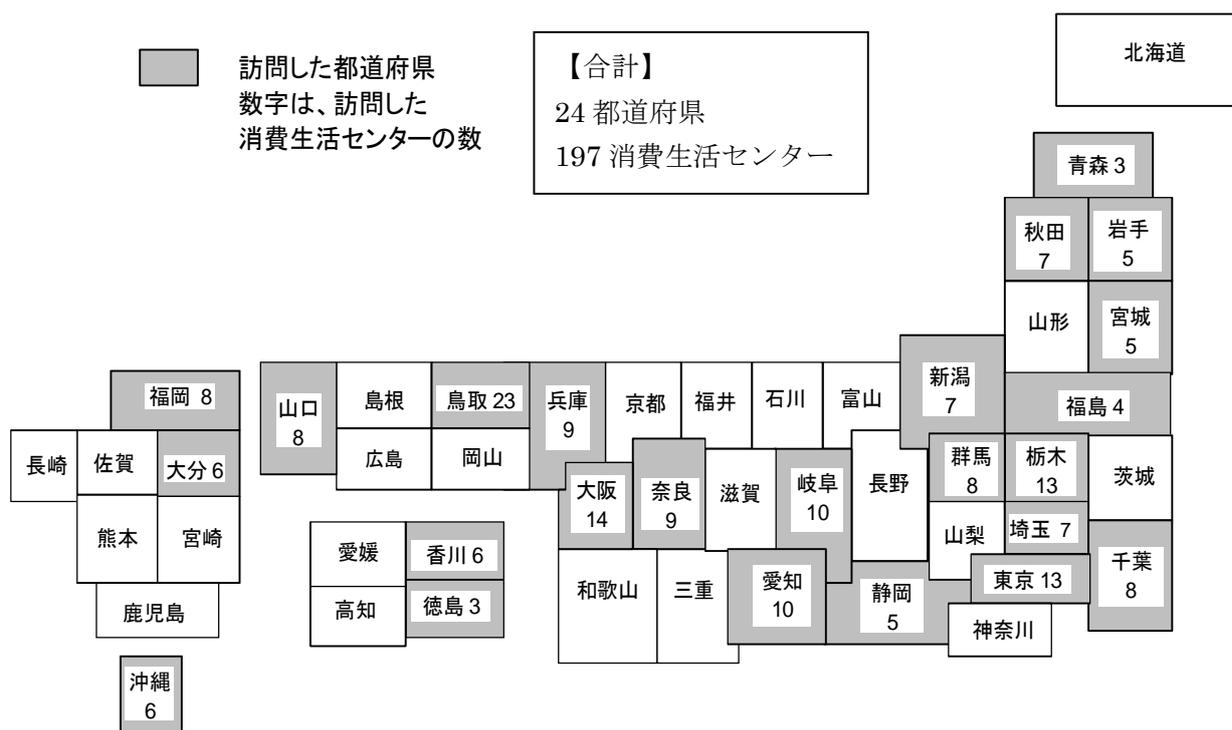
	10年度	11年度	12年度
「審査」の申立（新規+前年度からの継続）	0 +0	2 +0	0 +2
相手方の申立不同意	0	0	0
結 果			
和 解	0	0	0
取り下げ	0	0	0
裁 定	0	0	2
次年度へ継続	0	2	0

V. 広報活動について

当相談センターでは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例年実施している。2012年度は、2011年度に訪問していない地区を中心に、24都道府県の消費生活センター、合計197ヶ所、国や自治体の消費者行政窓口など26ヶ所を訪問した。

また、消費生活センター等の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。2012年度は、山形県、埼玉県、愛媛県、岩手県、宮城県に講師を派遣し、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



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、当相談センターの利用者を対象として相談評価アンケート調査を毎年実施している。以下に、2012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

2011年度から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ことおよび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目的として、試験的にアンケート実施頻度を上げてみて効果があったので、これを定着させ、2012年度ほぼ毎月アンケート調査を実施するようにした。

(2) 調査対象

2012年2月～2013年1月に消費者から受けた相談2,711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。聞き取り強化を推進したため、2012年度は2011年度に比較して約1.7倍、合計662人に宛てて発送することができた。

(3) 回答状況

有効発送数の返送率は41.8%となり、2011年度を下回ったものの、返送数は277件で2011年度の約1.6倍となり、より多くのデータを収集することができた。

図13. アンケートの発送と回答状況



2. アンケート結果

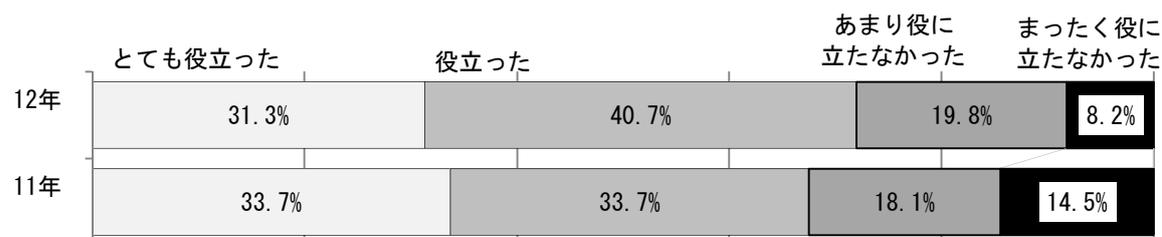
アンケートの質問項目のうち、相談センターの対応に対する満足度に関する内容を示す。

相談業務の改善の成果が上がってきており、「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 2011 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？

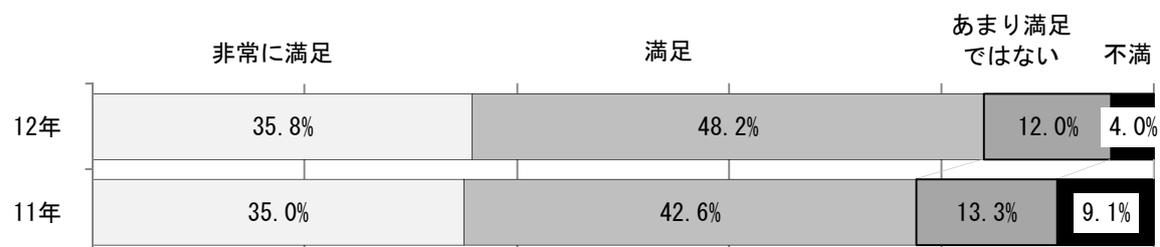
図 1 5. 「相談員のアドバイスの公平さ」の回答比率



(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17期事業年度監事会
6月	5日	第1回理事会
6月	7日	第1回評議員会
3月	5日	第2回理事会
3月	6日	第2回評議員会

(2) 審査委員会

4月	18日	審査第一小委員会
4月	23日	審査第二小委員会
5月	15日	審査第一小委員会
5月	21日	審査第二小委員会
6月	14日	審査第一小委員会
7月	30日	審査第二小委員会
9月	28日	第1回審査委員会全体会議
3月	22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	10日	近畿運輸局「新任陸運技術専門官研修」(大阪府)
6月	15日	日本自動車販売協会連合会大阪支部「自動車製造物責任研修会」(大阪府)
7月	3日	神奈川大学法科大学院 特別講義(神奈川県)
9月	19日	全国消費生活相談員協会「山形県消費生活相談員レベルアップ研修」(山形県)
10月	12日	さいたま市消費生活総合センター「相談事例研究会」(埼玉県)
10月	22日	愛媛県県民環境部「消費生活相談員等スキルアップ研修」(愛媛県)
10月	27日	仲裁ADR法学会・明治大学法科大学院 ADR公開シンポジウム「ADRの実態と展望」(東京都)
12月	7日	全国消費生活相談員協会「岩手県消費生活相談員レベルアップ研修」(岩手県)
12月	12日	日本自動車輸入組合「お客様関連研究会」(東京都)
12月	19日	全国消費生活相談員協会「宮城県消費生活相談員養成講座」(宮城県)

(4) 関係機関との連携

5月	17日	PLセンター交流会 出席
6月	20日	兵庫県消費生活センター等と自動車業界8団体との懇談会 出席
6月	22日	日本自動車工業会消費者部会 来訪・出席
6月	29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
10月	10日	東京都消費生活総合センター 来訪

- 1 1月 5日 福島県消費生活センター等と自動車業界8団体との懇談会 出席
- 1 1月 22日 PLセンター交流会 出席
- 1 2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
- 1 2月 6日 日本ADR協会「企画会議」出席
- 1 2月 12日 東京都消費生活総合センター 来訪
- 1 2月 14日 消費者教育支援センター 来訪
- 1 月 7日 日本ADR協会「企画会議」出席
- 1 月 31日 法テラス地方協議会 出席
- 2 月 6日 ガリバーインターナショナル 訪問
- 2 月 18日 石川県消費生活センター等と自動車業界8団体との懇談会 出席
- 3 月 19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 27日 東京都消費生活総合センター「裁判外紛争処理機関との情報交換会」出席

【2011年活動状況の報告】

- 7 月 12日 経済産業省を訪問、報告
- 7 月 17日 消費者庁(消費者安全課)を訪問、報告
- 7 月 19日 内閣府消費者委員会・法務省を訪問、報告
- 7 月 23日 国土交通省を訪問、報告
- 7 月 30日 国民生活センター(東京都港区)を訪問、報告
- 8 月 3日 国民生活センター(相模原市)を訪問、報告
- 7月下旬～12月中旬 自動車メーカーを訪問、報告
- 7月下旬～10月下旬 自動車関連団体を訪問、報告
- 7月下旬～12月下旬 消費者関連団体を訪問、報告
- 7月下旬～12月下旬 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
- 9月中旬～11月上旬 中央官庁の出先機関を訪問、報告

(2013年5月・一部訂正)

(5)センター内研修および外部研修への参加

- 5 月 25日 センター内研修会(消費者関連法規)
- 6 月 21・22日 公益法人協会「公益法人会計セミナー」(東京都)
- 6 月 27日 全国消費者団体連絡会「PLオンブズ会議報告会」(東京都)
- 7 月 6日 日本ADR協会「実務研修」(東京都)
- 8 月 1日 センター内研修会「燃費表示」
- 8 月 20・21日 ブラジル裁判外紛争解決制度の現地調査
- 8 月 24日 消費者関連専門家会議「相談窓口担当者研修」(東京都)
- 9 月 6・7日 日本自動車会議所 国内施設視察会(福島県)
- 9 月 10日 公益法人協会「公益法人会計セミナー」(東京都)
- 1 1月 9日 製品評価技術基盤機構「製品安全業務報告会」(東京都)

- | | | | |
|---|----|-----|------------------------------|
| 1 | 1月 | 15日 | 森・濱田事務所 主催セミナー（東京都） |
| 1 | 2月 | 10日 | 国民生活センター 企業研修・地域セミナー（東京都） |
| | 2月 | 12日 | 日本自動車会議所 「会員研修会」（東京都） |
| | 2月 | 19日 | 芝税務署・芝法人会 主催セミナー（東京都） |
| | 2月 | 25日 | 審査委員会 自動車工場見学・電気自動車試乗会（神奈川県） |
| | 2月 | 27日 | 消費者庁 シンポジウム（東京都） |
| | 3月 | 4日 | 公益法人協会 「特別セミナー」（東京都） |

(6)その他

- | | | | | |
|--|----|---|----|------------------------------------|
| | 4月 | ～ | 3月 | 当相談センターアンケート調査(平成24年2月～平成25年1月受付分) |
|--|----|---|----|------------------------------------|

付表1 評議員名簿

平成25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 副会長 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25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25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 名誉学長
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25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25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