

公財)自動車製造物責任相談センター 平成29年度 事業計画書

(2017年4月1日～2018年3月31日まで)

1. 平成28年度実績(見直し)並びに活動の振り返り

<総括>

- **平成28年度は相談 2700 件(前年比 99%)とほぼ前年並み、但し、和解の斡旋3件、審査1件と当相談センターの紛争解決手段の活用は今一步** (詳細は次ページ表参照)
 - ・「和解の斡旋」、「審査」の活用には依然、相手方同意取り付けが高いハードル
一事業者側での当相談センターの理解促進、相手方への「取次」が課題
 - ・相談者評価は総じて引き続き高いレベルを確保
- **中期方針重要5課題のうち、「専門性の維持・改善」は着実に推進、また「応諾義務」に関しては個別に各メーカーとの方針すり合わせを推進中**
 - ・その他の「契約時のADR紹介」「担当領域拡大」「裁判支援」は当面、待ち姿勢
- **経産省・国交省公募事業『自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究』に参画**
 - ・「自動ブレーキ」関連相談も増加傾向にあり、製品関連事故の未然防止として位置づけ
 - ・当相談センターからは有識者委員会に座長はじめ多数参加しており、当相談センターの中立公正さと紛争解決の知見が評価されたものと認識

<具体的活動>

◆ 相談受付

- ・「住所聞き取り」に注力するも、「取次」や「アンケート回収」増加には至らず(回収率も低下)
 - 一「メーカー取次」「和解斡旋/審査」説明の強化に取り組むも継続強化が必要
 - 一「アンケート簡素化」を実施するも、回収率は逆に低下(再見直しが必要)
- <住所聞き取り率> 26%→47% <取次率> 9%→7% <アンケート回収率> 38%→31%
- ・メーカーとは「取次」後の方針すり合わせ(「和解の斡旋」「審査」活用の促進)を強化

◆ 専門性の維持・改善

- ・「審査」への「技術専門委員」制度の導入(届出済)と審査委員向け研修(自動ブレーキ)の実施
- ・相談員の導入研修を再構築(教材、研修実施時期)

◆ 未然防止・再発防止活動

- ・経産省・国交省公募事業へ参画(前述)
- ・メーカーへのフィードバック強化に取り組み
 - 一注目される「自動ブレーキ」の相談事例並びに消費者目線での懸念を伝達

◆ 広報渉外活動

- ・3年計画で県庁所在地や10万人以上都市の消費生活センターを効率的に訪問:本年度220ヶ所
- ・関係団体(国セン、全相協、NACS)含めた消セン相談員向け研修への講師派遣は6ヶ所
- ・NBL「ADR法10年」座談会に参加し当相談センターの活動と課題(要望)を説明

◆ 海外調査活動

- ・韓国視察を実施
- ・「自動走行の社会受容性検討」事業の一環として豪州(世界ITS会議)、欧州(ドイツ法律改正動向調査)でも活動 ※当相談センターは予算負担なし
- ・その他、査定協会活動(スリランカ・シンガポール)に参加し、中古車輸出での製造物責任を考察

◆ 資産運用

- ・足下の大幅な基準価格下落を踏まえ、アムンディは分配を再投資(口数増)し、元本維持に注力
- ・早期償還されたFFFの基本資産分2千万円は証券会社に元本確保の上、預け置き中

2. 平成29年度基本方針と事業計画

<基本方針> 中期方針の確実な推進と組織維持の基盤整備

- 専門ADRとしての高品質な個別相談・紛争解決
 - －従来通りの高い対応評価の獲得と「メーカー取次」「和解斡旋・審査」提案の推進
相談:3000件 和解の斡旋:20件 審査:2件 を想定（その他、主要指標は下記の通り）
- 「取次」強化による「和解の斡旋」「審査」活用の強化
- 経産省・国交省公募事業を未然防止・再発防止活動と位置づけ、積極的に参画

<具体的活動計画(案)>

◆ 組織維持の基盤整備

- ・ 代表理事(平成29年度)並びに執行理事(平成30年度)の円滑な交代に向けた諸整備
 - －「引継ぎ」の改善(資料、方法)並びにサポート体制づくり(理事長x顧問、事務局長x事務局次長)
- ・ 相談員交代(6名中3名が交代)での導入教育・OJTの見直し＝昨年度取り組みの改善
- ・ 正副理事長、評議員会長、正副審査委員長、顧問懇談会を制度化(ステアリングコミッティ:年2回)

◆ 相談受付の中期的取り組み

- ・ 「取次」強化として相手方同意前の当相談センターからの相手方意向確認実施の検討
 - －現状は申立人による同意取付け後の確認
- ・ 受付オペレーション・システム見直し検討

◆ 専門性の維持・改善

- ・ 新任審査委員への事前研修並びに審査委員会全体会議内容充実(含む懇談会)、審査委員研修
- ・ 相談受付の中期的取り組み等を通じた相談員のレベル向上

◆ 広報渉外活動の効率化・強化の推進＝継続取り組み

- ・ 消費生活センター相談員向け研修への講師派遣強化
 - －国民生活センター、全相協、NACSとの連携強化、消費生活センター向け研修提案
- ・ 3年での計画的な消費生活センター訪問計画の推進(訪問延べ回数を増加)
 - －消費生活センターでの当相談センター紹介時の対応(話法)づくりと展開
- ・ 事業者(メーカー、販売店等)向け渉外活動の継続推進

◆ 海外調査活動

- ・ 日本のADR活性化に向けた研究として継続実施(調査対象、時期等は検討)

◆ 資産運用

- ・ 「為替リスクは負わない(外貨建投信)」を新たな方針として運用(但し、当面は運用機会なしの模様)

平成28年度実績見通し 平成29年度想定・目標		平成27年度	平成28年度		平成29年度	
		実績	計画	実績見込み	計画	
基 礎	相談	2725 ^件	2800	2700 ^{<99%>}	3000	
	和解の斡旋	9 ^件	20	3	20	
	審査	1 ^件	2	1	2	
	メーカー取次比率	9%	15	7 ^{程度}	15	
目 標	相談者評価	中立公正	91%	90	91 ^{程度}	90
		対応	75%	90	79 ^{程度}	90
		お役立ち	77%	80	72 ^{程度}	80
	講師派遣/消セン訪問	14/103	15/200	6/220 ^{程度}	15/250	