

# 公財)自動車製造物責任相談センター 平成30年度 事業計画書

(2018年4月1日~2019年3月31日)

## 1. 平成29年度実績(見直し)並びに活動の振り返り

### <総括>

- 平成29年度は相談2600件(前年比99%)、紛争解決手段は和解の斡旋3件、審査1件  
相談者評価は引き続き高いレベルを確保(詳細は次ページ表参照)
  - ・「取次」(相手方同意取付けのきっかけ)が低調、結果「和解の斡旋」も低調に終わる
  - ・「審査」では当相談センターの理解活動も功を奏し、事業者が審査開始に協力的に「同意」
- 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(継続)
  - ・ 早期の実用化を目指す「隊列走行」「ラストマイル」等での論点整理や諸々の情報発信

### <具体的活動>

#### ◆ 相談受付

- ・ 「住所聞き取り」には成果も、「取次」や「アンケート回収」増加には至らず相談員内で対策検討中
  - －「品質問題でない」と明らかでない場合は原則「品質相談」として受けとめ、聞き取りを強化
- ・ <住所聞き取り率> 45%→48% <取次率> 7%→4% <アンケート回収率> 31%→26%
- ・ 個人情報を抜いた相談案件のフィードバックも開始(メーカーからの「取次」要望等を期待)

#### ◆ 専門性の維持・改善

##### [審査]

- ・ 「審査」実体験の蓄積並びに審査委員全体会議・懇談会を通じた「審査」のあり方と具体的知見の共有を実施(懇談会により審査委員と相談員の関係づくり、相談員の知見向上にも成果)
  - －「審査」があったため「審査委員研修」は実施せず(教材づくりや、ある程度の制度化は課題)
- ・ 「審査」を踏まえマニュアルや関係帳票の見直しに着手

##### [相談]

- ・ 個々の知見や新聞等の報道を「情報共有」として相談員間で活用
- ・ 「聞き取りやすさ」と「分析・フィードバックの改善」を狙いとし受付・入力画面・コード見直しに着手
  - －現象と部位を切り分け個人による入力差を削減、「自動走行」支援技術等の分析容易化
  - ⇒来年度、新・相談受付システムとして立ち上げ

#### ◆ 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
  - －ここ数年の「自動ブレーキ」関連相談のフィードバックを拡充(「自動走行」支援技術、電動化)

#### ◆ 広報渉外活動

- ・ 7名で消費生活センター訪問活動を実施(首都圏は日帰りベースで効率的に実施):本年度240ヶ所
- ・ 消費生活センター相談員研修には7ヶ所講師派遣、事業者研修も2ヶ所(自販連2支部)で実施
- ・ 他のPLセンターとの連携を検討した結果、「PLセンター一覧」配布を行うことに決定

#### ◆ 海外調査活動

- ・ 「自動運転」並びに「三包(車両交換義務)等の消費者行政並びに紛争解決実態」把握のため訪中
- ・ 一昨年来訪されJICAの支援事業で「調停」制度を導入したモンゴル調査を実施

#### ◆ 資産運用

- ・ 4月に国債の代案(僅かでも高利回り)として千葉県公債を購入(2千万円)
- ・ 依然、買い入れ価格を大幅に下回る基準価格のため、様子見継続(価格が戻れば売り抜け)

## 2. 平成30年度基本方針と事業計画

### <基本方針>

- **新・執行体制での確実な業務執行並びに中期方針の振り返り(新たな方針づくり)**  
 -従来通りの高い対応評価の獲得と「取次」「和解斡旋・審査」提案の推進 (主要指標は下記)
- **自動車ADRの枠を越えた情報発信・貢献活動の推進**  
 -海外ADR調査、行政研究会等への参画(「自動走行」関連等)

### <具体的活動計画>

- ◆ **平成26年策定の中期方針の振り返りと新たな方針づくり**(行政、関係団体、有識者ヒアリング等)
- ◆ **組織基盤の整備**
  - ・ 新・事務局長(平成30年度)への円滑な移行
    - 万全の引継ぎと導入教育、事務局次長によるサポート
    - 行政、関係諸団体、企業との関係維持・向上(主要先への挨拶回りを早期に実施)
  - ・ 平成31年度の役員(理事・評議員)並びに審査委員の改選準備
  - ・ 継続的な取組みと改善
    - 相談員交代導入教育・OJTの見直し、当相談センターーステアリングコミッティの活用(年2回)
- ◆ **新・相談受付システムの円滑な立ち上げと活用**
  - ・ システム問題の監視と即対応
  - ・ 新・相談受付システムの記述・コード選択ルールの徹底(教育と定着フォロー)
  - ・ 新・コード体系に基づく「活動状況報告」(分析・フィードバック)の見直し
- ◆ **専門性の維持・改善**
  - ・ 「技術・装備」の基本知識(構造、効果、関連法規、注意事項)教材の整備
  - ・ 「審査委員研修」の実施検討(研修は審査の有無により実施の可否を判断)
- ◆ **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並びに消費生活センター訪問の維持強化
    - 新・事務局長と関係団体との関係づくり、新・事務局長による消費生活センター訪問の実施
    - 消費生活センター訪問3年での計画的な消費生活センター訪問計画の推進(10万人以上都市)
  - ・ 事業者向け渉外活動として「取次」窓口拡大に取り組み(カー用品店等)
- ◆ **海外調査活動(定例)**
  - ・ 日本のADR活性化に向けた研究として継続実施を検討(但し、予算状況次第で次年度送irim検討)
- ◆ **資産運用**
  - ・ 当面は運用機会なし(基準価格しだいでは売却もあり＝継続ウォッチ)

平成29年度実績見通し 平成30年度想定・目標		平成28年度	平成29年度		平成30年度	
		実績	計画	実績見込み (12月末時点)	計画	
想定	相談	2624 <sup>件</sup>	3000	2600 <sup>&lt;99%&gt;</sup>	3000	
	和解の斡旋	2 <sup>件</sup>	20	3	10	
	審査	1 <sup>件</sup>	2	1	2	
	メーカー取次比率	7%	15	4 <sup>程度</sup>	15	
目標	相談者評価	中立公正	89%	90	86 <sup>程度</sup>	90
		対応	77%	90	81 <sup>程度</sup>	90
		お役立ち	71%	80	72 <sup>程度</sup>	80
	講師派遣/消セン訪問	6/223	15/200	8/240 <sup>程度</sup>	15/260	