

## 平成 31 年度(2019 年度) 事業計画書

(2019 年 4 月 1 日～2020 年 3 月 31 日まで)

《定款第 4 条第 1 項第 1 号関連》

### 1. 相談

消費者等から寄せられる自動車・バイク等の製造物責任や品質問題に関する相談に対し、適切な「論点・枠組の整理」を行い、専門的な見地からの助言を行うことにより、相対交渉の促進を図り、紛争の早期解決を支援する。特に、メーカー取次の要否を適切に判断し、必要な相談（情報提供のみが必要と判断される相談を含む）をメーカー取次することで、紛争の早期解決の促進をはかっていく。また、相談者アンケートの「中立公正」「応対満足」「お役立ち」を当センターの活動方針として明確にし、アンケートによる評価を相談業務に迅速に反映させていく。

2019 年度の相談受付件数は、2018 年度見込みと同レベルの約 2,700 件を想定している。

《定款第 4 条第 1 項第 1 号関連》

### 2. 「和解の斡旋」

自動車・バイク等の製造物責任や品質問題に関する紛争を解決するため、紛争当事者双方が「和解の斡旋」の利用を希望した場合には、相談センター付弁護士を手續実施者とする「和解の斡旋」を行う（当相談センターの「和解の斡旋」は A D R 法により認証された紛争解決手続きである。）。

実損害の発生している相談の全てに対して、和解の斡旋の内容を説明し、相談者に和解の斡旋の選択の幅を広げるように取り組む。また、相談者からの和解の申し出に対して相手側である販売店、輸入代理店、製造業者等の忌避が生じないよう各自動車メーカー、輸入車組合等への啓発活動を強化する。

2019 年度の「和解の斡旋」は 10 件を想定している。

《定款第 4 条第 1 項第 1 号関連》

### 3. 「審査」

2018 年度には「審査」が利用されていない。（当相談センターの「審査」は A D R 法により認証された紛争解決手続きである。）2019 年度は年間 2 件の「審査」実施に向け、和解不調で終わった事案や審査に直結するような相談事案の管理を強化していく。

2019 年度の「審査」は 2 件を想定している。

《定款第4条第1項第2号関連》

4. 自動車等の製造物責任等に関する内外関係機関等との交流及び協力

当財団の事業運営上必要かつ有益な下記の関係機関等との交流及び協力を促進する。

- ①消費者庁（消費者被害・紛争情報、消費者保護関係法制度についての情報収集等）
- ②経済産業省・国土交通省（消費者被害・紛争情報や新法制度等に関する情報収集等）
- ③国・地方自治体の消費者相談窓口及び国民生活センター・消費生活センター（消費者被害・紛争解決についての情報交換並びに協力・連携）
- ④(一般財)日本ADR協会（ADR促進についての情報収集・交換、他のADR機関との情報交換並びに協力・連携）
- ⑤消費者団体（消費者相談に関する情報交換等）
- ⑥自動車関連団体・自動車メーカー（相談・紛争解決情報の提供及び業界動向の収集、協力・連携）
- ⑦他業種PLセンター（消費者相談・紛争解決事例の情報交換等）

《定款第4条第1項第2号関連》

5. 当財団における広報活動等

- ①当財団の事業内容及び活動状況等に関する理解促進と社会的認知度の向上を図るため、パンフレット・活動状況報告書等を有効活用して広報・情報提供活動を実施する。このうち国・地方自治体の消費者相談窓口、消費生活センターへの訪問活動を継続強化していく。2019年度は約260カ所を対象として取り組む。
- ②消費生活センター等が開催する研修会（事例研究会等）に積極的に参画し、当財団の活動内容の紹介を行い、当財団への利用促進や、消費者被害救済に向けての連携強化に努める。

以上

<2018年度見込みと2019年度計画>

|                     |        | 2017年度 | 2018年度 |       | 2019年度 |
|---------------------|--------|--------|--------|-------|--------|
|                     |        | 実績     | 計画     | 見込み   | 計画     |
| 相談（件）               |        | 2598   | 3000   | 2700  | 2700   |
| 和解の斡旋（件）（新規+前年継続）   |        | 2+1    | 10     | 7+1   | 10     |
| 審査（件）（新規+前年継続）      |        | 1+1    | 2      | 0     | 2      |
| メーカー取次比率（%）         |        | 4.9    | 15     | 9     | 10     |
| 相談者<br>アンケート<br>（%） | 中立公正   | 86     | 90     | 86    | 90     |
|                     | 応対     | 80     | 90     | 80    | 90     |
|                     | お役立ち   | 71     | 80     | 71    | 80     |
|                     | 回収数（件） | 132    | —      | 260   | —      |
| 講師派遣/消セン訪問（回）       |        | 9/261  | 15/260 | 7/260 | 10/260 |