

2020年度



活動状況報告

2020年4月1日～2021年3月31日

2021年6月



公益財団法人 **自動車製造物責任相談センター**
〒100-0011 東京都千代田区内幸町2丁目2番3号 日比谷国際ビル18階
☎0120-028-222 FAX.03-3502-0286
インターネット <http://www.adr.or.jp> Eメール jidousha@adr.or.jp

ご挨拶

公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
2020 年度「活動状況報告」の発行にあたって

理事長 浦川 道太郎

2020 年度の「活動状況報告」の発行にあたり、ご挨拶申し上げます。

昨年は、新型コロナウイルス感染症により社会の活動に大きな影響を受け、生活や仕事のあり方を含めて感染症拡大防止のために何かと変化を余儀なくされた年でした。また、このような社会環境の中で、医療や介護に従事する方々をはじめ社会の各分野の方々の日々の働きが私たちの日常を支えていることに気づかされ、感謝の念を抱くとともに、社会的な連帯の絆の重要性を改めて確認した年でもありました。

当相談センターにおいても、2020 年 4 月の緊急事態宣言が発出された以降は、リモートワークによる相談対応に切り替え、この体制を現在も継続しております。特に、発出直後の 4～6 月はメールとホームページからの相談に絞った相談体制となり、この影響で、2020 年度の相談の受付件数は 4～12 月は約 1500 件と前年に対して 650 件の減少となりました。しかし、直近の 1～3 月の 3 か月間では、この間のリモートワークの改善もあって、590 件と昨年度 1～3 月の 606 件と同様の相談件数まで戻ってきている状況です。また、当相談センターの重要な活動である紛争解決手続きである「和解の斡旋」及び「審査」の新規受付件数は 24 件（和解の斡旋：24 件、審査 0 件）と前年と同様の件数を維持することができました。これは、当相談センターの相談員のスキルアップにより、相談内容の論点整理のレベルが上がったことが大きな要因ですが、関係する皆様方のご理解に支えられたものであり、厚く御礼申し上げます。

今後も業務改善を図るとともに、「和解の斡旋」及び「審査」を活用してまいります。そのため、事務局では、

- ① 相談者に「和解の斡旋」の選択の幅を広げるようにするため、実損害の発生している相談の全てに対して「和解の斡旋」の手続きを説明する
- ② 相談者から「和解の斡旋」の申し出があった場合には、相手側である販売店、輸入代理店、製造業者等の手続き拒否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

等について積極的に取り組んでまいります。もちろんそれには行政、国民生活センター、消費生活センター、他の PL センター等との連携をしっかりと作り上げていくことが必要ですので、関係各位のご協力を賜りたいと存じます。

この原稿を書いている 2021 年 5 月時点でも、新型コロナウイルス感染症の影響で、当相談センターはテレワークによる相談及び和解の斡旋を実施しております。このテレワークの経験を今後の相談業務に活用するなど、時代の変化に応じて不断の進化を図り、いっそう信頼され、より多くの消費者に利用していただける認証 ADR 機関を目指して努力する所存です。私も微力ながらそのお手伝いをして参りたいと思います。関係各位のご協力とご指導、ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

以上

2020年度 活動状況報告目次

ページ

ご挨拶

理事長 浦川 道太郎

巻頭論文

- ◆ 韓国における消費者行政のADR機能について・・・・・・・・・・・・・・・・ 細川 幸一 1～7
- ◆ 製造物責任とのかかわり—製造物責任法制定27年を迎えて・・・・・・・・ 松本 恒雄 8～19

2020年度 事業報告

- ◆ 2020年度事業報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 事務局 20～30
- 3つのサポート・・ 31
- ◆ 相談対応事例・・ 事務局 32～39
- ◆ 和解斡旋事例・・ 事務局 40～61

付表

62～64

- 1. 評議員名簿・・ 62
- 2. 理事・監事名簿・・ 63
- 3. 審査委員名簿・・ 64
- 4. 相談センター付弁護士名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 65
- 5. 顧問名簿・・ 65
- 6. 製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 66

◆韓国における消費者行政のADR機能について

日本女子大学家政学部教授 細川 幸一

1. 日本をモデルとしながら独自の特徴を持つ韓国の消費者行政

韓国では1988年のソウルオリンピック前後に急速に民主化が進んだ。同時に経済も発展し、日本の高度経済成長期と同様に消費者トラブルも増大した。そうした中で消費者法制が整備されてきた。その際、韓国政府関係者が日本の国民生活センターや消費生活センターを頻繁に視察し、日本の法制度を参考とした。

当時の韓国としては欧米の法制度や消費者行政をモデルとすることも可能であったと思われるが、日本に似た社会風土や法制度を持つ中で、隣国日本をモデルにしたと考えられる。同時に日本制度の不十分な面も把握し、日本より進んだ制度を構築してきた。

韓国の消費者政策の概要について述べる¹。韓国では、1980年に「消費者保護法」が制定された。同法は日本の消費者保護基本法（当時）類似の法律であったが、1986年に大改正され、7つの消費者の権利を明示（のちに8つの権利を明示）するとともに、その権利擁護の責務が国等にあることを宣言した上で消費者政策の実施機関として、韓国消費者保護院（公益法人）を設置し、同院内に消費者紛争調停委員会を置くことを定めた。同委員会は日本の自治体が有する消費者被害救済委員会等の組織に倣ったものである²。

その後何回かの改正を経た後の2006年9月27日に再び大改正が行なわれ、名称も「消費者基本法」に変えられ、消費者を保護の対象から、市場経済の主体として捉え直し、消費者の權益増進と消費生活の向上を目指す政策への転換が目指された（2007年3月28日施行。同改正で導入された団体訴訟制度のみ2008年1月1日）。韓国消費者保護院（Korea Consumer Protection Board）も韓国消費者院（Korea Consumer Agency）に名称変更された。

消費者政策の基本施策を定めるための消費者政策委員会が設置され、そこでの審議・決議を経て財政経済部長官（大臣）が消費者政策に関する基本計画を3年ごとに樹立すると定めた。消費者政策の推進は、総合的企画立案及び消費者の安全に関わる施策は財政経済部（現・企画財政部）が、取引に関わる施策は公正取引委員会³が担う体制としたが、2008年2月29日に同法が一部改正され、すべての権限が公取委に一本化された。

消費者団体については従来、大統領令に基づく登録制を取り、一定の活動規制を行なうとともに、登録した団体を財政支援するという方針が取られていたが、現在は公正取引委員会の要件審査により登録ができることとし、補助金が支給されている。

消費者苦情処理については、日本では、国ではなく主に自治体の消費生活センターが行う体制になっているのに対して、韓国では消費者基本法の定めにより韓国消費者院がその中心である。ただし、消費者団体が自らの消費者苦情処理活動に重きを置いており、そのための財政支援を求め、また、その活動を法的に位置づける運動を行ってきたため、「自立的紛争調停」として消費者基本法により位置づけられている。

本論では韓国の消費者行政のADR機能について述べる。

¹ ここでの記述は日本弁護士連合会消費者問題対策委員会調査報告「韓国の消費者政策」（2009年9月）の細川執筆総論部分による。

² 「重要消費者紛争」について和解の仲介や仲裁を行う国民生活センターの紛争解決委員会は当時は存在していなかった。

³ 韓国語に「取引」という言葉はない。同意語は「去来」であり、韓国では「公正去来委員会」と表記される。

2. 韓国の行政による消費者紛争解決体制

(1) 相談受付体制

日本での消費者相談窓口の統一電話番号は「188」(イヤヤ)だが、韓国では電話が「1372」、ネット相談は「www.1372.go.kr」となっており、「1372 消費者相談センター」の名称で相談を受け付けている。「1372」は「一瀉千里」という言葉の語呂合わせで、「非常に速く物事が進む」という意味である。これらによる消費者相談は韓国消費者院、10の消費者団体(前述の自律的紛争調停を行う団体)、16の自治体のいずれかに繋がる。相談の引き受け機関は、相談している消費者の居住地や相談のタイプなどを考慮し、自動的に決められる。このほか、訪問相談も受け付けられる。

2020年で見ると、相談受付件数は、「1372」全体で709,709件であった。このうち、後述の韓国消費者院での受付件数は157,085件である。日本と同様、まずは情報提供や助言などをこの段階で行う。

(2) 韓国消費者院院長による合意勧告

上記の消費者相談による情報提供等のみでは問題が解決しない場合は、消費者は被害の救済を求めることができる。

消費者基本法第16条「消費者紛争の解決」は以下のように述べている。

- ①国家及び地方自治体は消費者の不满や被害が迅速・公正に処理されるように関連機構の設置など必要な措置を講じなければならない。
- ②国家は消費者と事業者の間に発生する紛争を円満に解決するために大統領令が定めるところによって消費者紛争解決基準を制定することができる。
- ③第2項の規定による消費者紛争解決基準は紛争当事者の間に紛争解決方法に関し別途の意思表示がない場合に限って紛争解決のための合意または勧告の基準になる。

ここでの特徴は、1項で国及び自治体に「消費者紛争の解決」に必要な機構整備と必要な措置を求めるとともに、2項で紛争解決にあたっての「消費者紛争解決基準」の制定を求めていることである。後述するが、後者については日本では見られない規定である。

自治体においては「1372」を通じた相談受付と情報提供等だけをして、紛争解決は韓国消費者院に移管している場合が多く、ソウル市と京畿道では、自律的紛争調停を行う消費者団体と連携し、被害救済を行っている。

韓国消費者基本法は第8章(53条～72条)で「消費者紛争の解決」について規定する。特徴的なのは、**第55条「被害救済の申し出など」**である。以下の規定がある。

- ①消費者は物品等の使用による被害の救済を韓国消費者院に申し出ることができる。
- ②国家・地方自治体または消費者団体は消費者から被害救済の申し出を受けた場合には韓国消費者院にその処理を依頼することができる。
- ③事業者は消費者から被害救済の申し出を受けた場合には以下の項目の一つにあたる場合に限って韓国消費者院にその処理を依頼することができる。

1. 消費者から被害救済の申し出を受けた日から30日が経過しても合意に至ることができない場合

2. 韓国消費者院に被害救済の処理を依頼することに消費者と合意した場合
3. その他、韓国消費者院の被害救済の処理が必要な場合として大統領令が定める事由にあたる場合

④院長は第1項の規定による被害救済の申し出（第2項及び第3項の規定による被害救済の依頼を含む。以下同様）を受けた場合、その内容が韓国消費者院で処理することが適切でないと判断される場合には、申出者にその事由を通知してその事件の処理を中止することができる。

日本の消費生活センター及び国民生活センターでは事業者からの苦情処理依頼は受け付けないが、同条3項は、一定の要件のもと、それを可能にしている。

そして、日本と比べた韓国の苦情処理の最大の特徴が以下の第57条、第58条の規定である。

第57条「合意勧告」

院長は被害救済申し出の当事者に対して被害補償に関する合意を勧告することができる。

第58条「処理期間」

院長は第55条第1項ないし第3項の規定によって被害救済の申し出を受けた日から30日以内に第57条の規定による合意が成り立たない場合は、滞りなく第60条の規定による消費者紛争調停委員会に紛争調停を依頼しなければならない。ただし、被害の原因究明などに相当な時間が要求される被害救済申し出として大統領令が定めている事案に対しては60日以内の範囲で処理期間を延ばすことができる。

日本の消費生活センターや国民生活センターにおけるあっせんは主に消費生活相談員の業務とされているのに対して、韓国では韓国消費者院院長による「合意勧告」を出すことが定められ、またそこでは「被害補償に関する合意」としており、具体的な補償額等の提示を同院長が行う必要がある。さらに、第58条「処理期間」は苦情処理期間の原則を30日以内と定め、合意勧告による合意が困難な場合は、滞りなく消費者紛争調停委員会に依頼しなければならないことを定めている。事案によっては30日以内に院長の勧告による合意が困難な場合も予想されるが、その場合も「被害の原因究明などに相当な時間が要求される被害救済申し出として大統領令が定めている事案」についてのみ60日以内の範囲で処理期間を延ばすことができるとしている。国の責任において消費者被害救済を迅速に行うという姿勢がみてとれる。

2020年の韓国消費者院の被害救済受付件数は43,417件である。そのうち、5,266件が後述の消費者紛争調停委員会に移行している。

乗用自動車に係る被害救済の受付件数は、2018年は624件、2019年は530件であった（2020年統計は今後公表予定）。被害類型別では契約解除、解約、不履行など契約関連が339件（64.0%）で最も多く、次に品質、アフターサービス関連が142件（26.8%）と続く。処理結果は、寄せられた2019年の530件中327件（61.7%）が合意勧告により合意済みである。処理結果別では、修理費用補填が208件（39.2%）で最も多く、賠償63件（11.9%）、契約履行（4.0%）の順である。

(3) 消費者紛争調停委員会による調停

韓国消費者院院長の合意勧告でも紛争が解決しない場合は、韓国消費者院内に設けられた消費者紛争調停委員会が紛争を解決する。

消費者基本法第 60 条「消費者紛争調停委員会の設置」は以下のように述べる。

- ①消費者と事業者の間に発生した紛争を調停するために韓国消費者院に消費者紛争調停委員会（以下“調停委員会”と言う）を置く。
- ②調停委員会は以下の事項を審議・議決する。
 1. 消費者紛争に対する調停の決定
 2. 調停委員会の議事に関する規則の制定及び改訂・廃止
 3. その他、調停委員会の委員長が討議に付する事項
- ③調停委員会の運営及び調停手続きなどに関して必要な事項は大統領令で定める

そして、**第 61 条「調停委員会の構成」**は、以下のように規定している。

- ①調停委員会は委員長 1 人を含む 50 人以内の委員で構成し、委員長を含む 5 人は常任とし、他の委員は非常任とする。
- ②委員は以下のいずれかに該当する者の中から大統領令が定めるところ、院長の提案によって公正取引委員会委員長が任命または委嘱する。
 1. 大学や公認された研究機関で准教授以上またはこれに相当する職にある、あるいはあった者で、消費者権益関連の分野を専攻する者
 2. 4 級以上の公務員またはこれに相当する公共機関の職にある、あるいはあった者で、消費者権益と係わる業務に実務経験がある者
 3. 判事・検事または弁護士の資格がある者
 4. 消費者団体の役員の職にある、あるいはあった者
 5. 事業者または事業者団体の役員の職にある、またはあった者
 6. その他、消費者権益に係わる業務に関する学識と経験が豊かな者
- ③委員長は常任委員の中から公正取引委員会委員長が任命する。
- ④委員長がやむを得ない事由で職務を遂行することができない場合には委員長ではない常任委員が委員長の職務を代行し、委員長ではない常任委員がやむを得ない事由で委員長の職務を代行することができない場合には公正取引委員会委員長の指定する委員がその職務を代行する。
- ⑤委員の任期は 3 年とし、再任することができる。
- ⑥調停委員会の業務を効率的に遂行するために調停委員会に分野別専門委員会を置くことができる。
- ⑦第 6 項の規定による専門委員会の構成及び運営に関して必要な事項は大統領令で定める。

1 項の規定によれば、「調停委員会は委員長 1 人を含む 50 人以内の委員で構成し、委員長を含む 5 人は常任とし、他の委員は非常任とする。」とあるが、現在の常任委員は 3 人である⁴。実際の審議は、委員長、常任委員および委員長が会議ごとに指名する 5 人以上 9 人以下で行う（同法 63 条）。

⁴ 2017 年の消費者基本法改正時に 2 人から増員された。現在は委員長を含め 3 人だが、必要に応じて増やすことができる。

紛争調停は原則 30 日以内に終えなければならない（同法 66 条。やむを得ない事情による延長可）。そこでの紛争解決のために大統領令によって「消費者紛争解決基準」が定められ（同法 16 条 2 項）、紛争当事者の間に紛争解決方法に関し別途の意思表示がない場合には紛争解決のための合意または勧告の基準として活用されている。調停案の受諾は任意であるが、調停が成立すると裁判上の和解と同様の効力を持ち、裁判所による強制執行が可能となる。

消費者紛争解決基準は日本にはない韓国の特徴である。品目別紛争解決基準、品目別品質保証期間、部品保有期間、品目別耐用年数などがそれぞれ表にまとめられている。対象品目は計 62 品目（家電製品設置業、結婚情報業、警備業、工産品、食料品、運輸業等）で、各品目別に基準が作成されている。実際には韓国消費者院で作成され、公正取引委員会が監修し、大統領令として告示されている⁵。

2020 年の紛争調停委員会の被害救済依頼受案件数は 5,266 件である。委員会の開催回数は 158 回で、調停成立率は 72.3% である。紛争調停処理期間は平均 80 日であった。

乗用自動車の争調調停事案をみると、2018 年の受付件数は 140 件で、2019 年度の受付件数は 205 件（全体の 6%）であった。2019 年の成立率を見ると成立が 83 件（成立率 66.9%）であり、不成立が 41 件、棄却 24 件、成立期間中 16 件、その他 41 件（申請取り下げ、処理中止、処理不能、不開示、却下など調停前に処理された事件）である。

日本の消費生活センターにおける苦情処理は、消費生活相談員を中心として非公式なあっせん解決と、それで解決しない場合の消費者被害救済委員会等によるあっせん・調停手続きが用意されている場合が多いが、前者は韓国における院長による合意勧告と比べて非公式、あいまいな手続きであり、また後者は、公益性・重要性などの受理要件を設け「知事による」あっせんや調停となっており、機動性に欠け、年間数件あるいはほとんど活動実績のない場合も多い。国民生活センターの紛争解決委員会でも「重要消費者紛争」の要件を設け、処理件数は年間 150 件程度である。韓国の消費者紛争調停委員会が年間 5,266 件の消費者被害救済申し出を受けていることは日本から見ると驚きである。

（４） 集団紛争調停

さらに消費者紛争調停委員会による調停の特例として、集団紛争調停の手続き規定がある（同法 68 条）。国、自治体、韓国消費者院、消費者団体、事業者団体は、被害が多数の消費者に同様にあるいは類似した類型で多数発生する場合で、大統領令が定める事案（50 名以上の消費者に発生した場合等）に対しては、同調停委員会に一括的な紛争調停を申し出ることができるとするもので、手続きの開始を一定期間公告し、申し出た者を調停に参加させることができる。消費者の被害救済を国家の役割であると位置づけて、韓国消費者院ならびに同院内の消費者紛争調停委員会が積極的なあっせん解決、調停を行なっているといえる。

2012 年から 2016 年までの実績をみると毎年 5～10 件の集団紛争調停が行われている。2016 年は下記の 5 件が行われた。

- 任意に変更されたマンションの冷蔵庫の収納タンス幅の原状回復要求
- 分譲カタログと異なるマンションの厨房構造及び厨房幅に対する損害賠償要求

⁵ 本基準は法律ではなく、行政（大統領令）により告示されているので、それ自体が民事上の損害賠償基準として法的効力を持っているわけではない。

- マンションのバルコニー結露欠陥補修要求
- 事前案内を受けていないオフィス텔中途金ローン保証手数料請求の取消要求
- 入居マンション内のガスレンジ換気扇の異常な騒音による交換要求

(5) 自律的紛争調停

行政に加えて消費者団体の活動についても法的な位置づけを与えられているので触れておく。公正取引委員会に登録した消費者団体の協議体は消費者の不満及び被害を処理するために自律的紛争調停ができると定められている（消費者基本法第31条）。これは前述のように消費者団体が行なっている消費者苦情処理に法的な位置づけを与えるもので、韓国の消費者団体の運動によって勝ち取った制度といえる。法律上、「調停」という言葉が使われているが、実際は「消費者の不満及び被害を処理するための相談・情報提供及び当事者間の合意勧告」（消費者基本法28条「消費者団体の業務など」第1項第5号）を行う権限を有しており、前述の韓国消費者院での消費者基本法第57条に基づく被害救済のための合意勧告と同等である。

3. まとめ～韓国の制度が日本へ示唆するもの

日本に比べ韓国の消費者行政によるADRはかなり積極的と言える。それは国民性の違いも影響を与えているように思われる。日本の都道府県の多くは消費者被害救済委員会などの知事による消費者紛争のあっせん・調停組織を設けているが、ほとんど実績がない。そのなかでも活発と言われる東京都消費者被害救済委員会も年に数件程度の成果である。もし韓国で、法律で定めたあっせん・調停組織がこのような状況であれば、「なぜ使えないのか」、「なぜ使わせえないのか」といった国民・消費者の声は大きくなり、消費者運動も起きて、許されない状況になると予想される。

日頃の消費者被害救済手続きにおいても、日本の消費生活センターでは、消費生活相談員を中心とした非公式なケースバイケースの「苦情処理」対応が現実である。1970年に経済企画庁国民生活局長通知「地方公共団体における苦情処理体制の整備について」（昭和45年5月4日付）が各都道府県知事あてに出されている。そこでは苦情処理について以下の文言がある。

「窓口で受けつけた苦情については、単に相手に苦情を取りつぐだけでなく、解決に必要な情報を提供し、当事者の希望があればあっせん案を提示するなど積極的に取り組み、その苦情が最終的に解決されるまで責任を持って見届けることが必要である。この場合においては、当該ケースについて、一般的な知識を有する者のほかに場合によっては、深い専門的知識を有する者（以下「専門的知識を有する者」という。）を委嘱して処理させることを考慮すべきである。」（下線筆者）

しかし、現実に消費生活センター所長名等によるあっせん案の提示は見られない。韓国消費者院院長の被害補償に関する30日以内の勧告と同様の「消費生活センター所長によるあっせん勧告」などの規定も見られない。いまだに「サービス行政」として被害救済のお手伝いレベルの「苦情処理」が中心となっているのが日本の現状である。あっせん不調の場合の次のステップである消費者被害救済委員会等の実績も前述のとおりである。

近年では、消費者庁地方協力課が「消費生活相談マニュアル」を消費者行政関係者向けに作成⁶しているが、そこでは、あっせんは「消費生活相談員が事業者と直接に電話や面談等で説得や交渉を行って、問題を解決する方法」と述べている。紛争解決のためのあっせん行為は消費生活相談員が行うものとの立場である。

国民生活センター紛争解決委員会は、委員会方式により紛争解決・被害救済のための和解の仲介や仲裁を行う組織であるが、「重要消費者紛争」の要件を設け、年間処理件数は150件程度であるし、自治体の消費者被害救済委員会等においては、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であること」（東京都）、「被害の内容が県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるもの」（神奈川県）等の要件を定めており、年に数件か、数年に一件程度の案件処理の実情は、韓国の消費者紛争調停委員会の年間5千件以上の調停とは比べようもない。

消費者行政の充実が求められていた1980年前後に、経済学者の宮澤健一氏（当時一橋大学教授）が消費者法制の必要性につき興味深いことを述べている。「論点の核心は、消費者と事業者の一般関係を、社会的にどのように設計するのが合理的か、というにある。当事者間の個別交渉で、主張の強い一部の被害者だけに補償がなされたり、消費者の顔色をみながらの対応で、企業の負担がまちまちであったりするのは、社会的不公平は放置されたままとなる。事業者と消費者の関係を、個別的な交渉の不統一な形のままにおく代わりに、これに一般ルールの基盤を用意することが目指せなければならない」⁷。

この趣旨からも消費者行政によるADRは社会的に公正な紛争解決を目標とすべきであろう。日本の消費者行政のADR機能は、消費生活相談員個人の意思と力量に頼るあっせん解決が中心であるのに対して、韓国では行政の組織としての関与による公正な紛争解決の方針が明確である。

⁶ 平成25年12月発行。令和元年10月第2版発行。消費者行政関係者以外非公開。

⁷ 宮澤健一「経済構造における消費者の地位」ジュリスト増刊総合特集・消費者問題（1979年）33頁。

（本稿は2021年3月時点で執筆されたものです）

<執筆者プロフィール>

細川 幸一（ほそかわ・こういち）



- ・日本女子大学家政学部教授。専門は消費者政策、消費者教育。一橋大学法学博士。立教大学法学部、お茶の水女子大学生生活科学部等で兼任講師。
- ・内閣府消費者委員会委員、東京都消費生活対策審議会委員等を歴任。

◆製造物責任とのかかわり—製造物責任法制定 27 年を迎えて

一橋大学名誉教授・独立行政法人国民生活センター顧問・弁護士
松本 恒雄

1 はじめに

2020年9月末で、7年余りつとめた独立行政法人国民生活センター理事長の職を退任した。退任の時期と国民生活センターの設立50周年が重なったこともあり、消費者政策・消費者法の歴史を回顧したり、身辺整理を兼ねて溜まりにたまった書類の整理をしながら、私自身の過去の仕事を振りかえる機会が多かった。そのような時に、たまたま（公財）自動車製造物責任相談センターから、「活動状況報告書」にエッセイ調の文体で論文を書くように依頼を受けたので、製造物責任にどのようにかかわってきたのかを自分史的に振り返ってみることにした。

筆者は、戦後日本の消費者政策の発展段階を、その時代において重視されていた手法（「消費者政策の波」）に基づいて、①ついでに消費者保護の時代、②行政中心のハードローの時代、③司法手続において使える権利を消費者に与える民事ルール of the 時代、④市場を活用したソフトローの時代、⑤消費者団体の役割や消費者の社会的責任に注目する時代に分けて議論している¹。1994年の製造物責任法の制定は、民事ルールの時代を象徴する出来事であり、それに続く2000年の消費者契約法や金融商品販売法（2020年改正で「金融サービスの提供に関する法律」となった）の制定と並ぶ意義を有している。消費者契約法の制定を求める運動においては、製造物責任法の制定運動を髣髴させるべく、「契約のPL法」と呼ばれたくらいである。

立法化に向けた消費者側からの運動体であった「消費者のための製造物責任法の制定を求める全国連絡会」は1991年に発足し、立法化を見届けて1997年に解散したが²、その運動の記録として、1997年4月に『「消費者の権利」確立をめざして—PL法制定運動の記録—』を刊行している。そこに関係者の一言として、筆者の「私のPLとのかかわり」（同書236頁）という小論が収録されているので、まずここに再掲する。

「PL自体は学生時代から知っていましたが、本格的にこの問題に取り組んだのは、1981年から83年にかけて、アメリカのニューヨーク市にあるコロンビア大学ロースクールに留学していたときからです。もちろん、アメリカはPL発祥の地でPL先進国ですが、私が興味をもったのは、そのことからではありません。そのころ、アメリカの連邦議会に、カステン上院議員によるPL法案が毎年のように上程されていました（これは未だに実現していませんが）。アメリカは判例法の国で、法律によってではなく、裁判所が基本的なルールを判決によって作っていきます。PLがまさにそうです。そのような国で、PLという民事の基本的なルールに関して、連邦の制定法をつくろうとの動きがあることを知り、アメリカにおける制定法の役割という、かなり抽象的理論的な問題に関心をもったのがはじまりです。

当時、ニューヨーク在住の日本人法律家や法務担当者の中でアメリカ取引法の勉強会をやっており、その成果を国際商事法務誌に連載していました。そこでPL法の概要を紹介し、その後の1988年の判例タイムズ誌のPL特集号でもアメリカを担当しました。

¹ 松本恒雄「現代の消費者政策にみる法律と社会的責任の関係—消費者、事業者、行政の新たなトライアングルの形成に向けて」法政81巻4号（2015年）484頁参照。

² その後、制定運動に参加した個人が中心となって1998年にPLオンブズ会議を結成し、現在まで活動を継続している。

これらが縁になり、1990年の日本私法学会のシンポジウムでPLを取り上げるにあたって、その報告者グループ（90年グループと呼ばれています）に加わる機会を得ました。このグループでは、当初はPLの理論的な問題を取り上げる線もあったのですが、どうせやるなら立法論をやろうということになり、EC指令を参考にして、90年グループ案というのを作って提案しました。

90年グループの一員として立法提案を行ったことが、私のその後を倫理的に拘束し、このような提案をした学者として、その実現を促進するために相応の努力をする責務があると考えました。

以上が、私のPLとのかかわりです。」

2 製造物責任への関心—アメリカ経由

筆者が学生、大学院生、助手の時期であった1970年代は、不法行為法の全盛期であった³。製造物を原因とする被害の救済に関しても、様々なアプローチから多くの論文が公表されており、学会レベルにおいても、1972年の日本私法学会シンポジウムとして「生産物責任」が取り上げられ⁴、その3年後の1976年には同じ日本私法学会で製造物責任研究会の「製造物責任法要綱試案」を素材とした「製造物責任立法」と題するシンポジウムが開催されている⁵。前者は現行法の解釈・運用を論じるものであり、後者は立法論を論じるものであった。1976年のシンポジウムには筆者も大学院生として参加している。

しかし、本来、へそまがりの性格から、はやりの不法行為法に背を向けて、契約法と担保法を研究対象にしていたこともあり、製造物責任の問題に特に関心を向けることはなかった。

風向きが変わったのは、最初の赴任先の広島大学時代の1981年から83年にかけて、アメリカのコロンビア大学ロースクールに留学したことがきっかけである。現地で製造物責任法案が連邦議会に提案されているということを知って、最初は、なぜ判例法の国なのに立法なのかというきわめて理論的問題意識から、法案の内容やその背景について勉強を始めた。答えは単純で、法案提出者であるカステン上院議員（1981～93年、共和党）は、判例によって確立されたアメリカの製造物責任法理が行き過ぎであり、企業に過酷な負担を課す結果となっているとの評価（「製造物責任の危機」論）の下に、連邦議会において製造物責任に関する制定法をつくって判例法理を制限しようとしたのである。民法では不十分な救済しかできないから、製造物責任法が必要だという日本の議論とは逆のベクトルのものであった⁶。

それでも、怪我の功名か、アメリカの製造物責任そのものに興味を持つことになった。当時、在ニューヨークの日本人学者、弁護士、企業法務関係者で定期的に行っていた勉強会での報告に格好のテーマだったこともあって、製造物責任法理の成り立ちから、連邦レベルの特別法、判例法としての製造物責任を制限しようとするカステン議員やダンフォース議員の法案まで検討していくつかの論文を公表した⁷。

³ 沢井裕「不法行為法学の混迷と展望—違法性と過失」法セ296号（1979年）72頁参照。

⁴ 私法35号（1973年）100頁。

⁵ 私法38号（1977年）71頁。

⁶ 法案の翻訳として、松本恒雄「アメリカ合衆国連邦製造物責任法案（1984年カステン法案）」広法9巻1号（1985年）77頁。

⁷ 松本恒雄「製造物責任（上）（下）」際商11巻8号（1983年）543頁、9号621頁、松本恒雄「アメリカ合衆国における製造物責任法理の発展と立法の対応（1）（2）」広法7巻3号（1984年）264頁、10巻3号（1987年）353頁、松本恒雄「アメリカ合衆国における製造物責任」判タ673号（1988年）86頁など。

アメリカ留学時代に注目を集めていた判決に、カリフォルニア州最高裁による1980年のシンデル対アボット・ラボラトリーズ判決がある⁸。これは、流産予防用の合成女性ホルモン剤（DES）を妊娠中の母親が服用し、その副作用として出生した女兒の生殖器にガンが発生したという事件である。しかし、出産から10年以上が経過しないと被害が顕在化しないことから、被害者はDESが原因であることは立証できても、200社を越す多数のDES製造企業のうち、どの企業の製造したDESを自己の母親が服用したのかは立証できなかった。この事件では、原告はDESを製造していた多数の製薬メーカーの中から、市場に出荷されたDESの90%を製造していた11社を被告とただけであったが、裁判所は、このような事情の下で、母親が服用した薬品について実質的な割合（すなわち、90%の可能性）で責任のある被告を共同被告として訴えた場合には、各被告は、原告の母親が服用したのは自社の製品ではないことを立証できない限り、判決認容額のうち各自の市場占有率に応じた責任を負うとの判決を下した。この判決の市場占有率責任（market share liability）の理論は大きな反響を引き起こした。

当時のアメリカで注目を集めていたもう一つの事件として、アスベスト（石綿）問題があった。アスベストによる労働者の健康被害については、アメリカでは製造物責任の問題とされ、1980年代には多くのアスベストメーカーが倒産手続に追い込まれた。アスベストは、日本でも20年以上遅れて問題となったが、労働者については労災として救済され、労働者の家族や工場の周辺住民については、労災に準じて救済するために、「石綿による健康被害の救済に関する法律」が2006年に制定された。その後、建物の建設や解体の際のアスベスト被害において、これらの制度でカバーされない損害の賠償を国やアスベスト含有建材の製造業者に求める訴訟（建設アスベスト訴訟）が全国各地で行われ、市場占有率責任を認める下級審判決も現れている⁹。それらのうち、大阪高判平成30年8月31日判時2404号4頁（京都訴訟）について2021年1月28日に、大阪高判平成30年9月20日判時2404号240頁（大阪訴訟）について同年2月22日に、それぞれ最高裁が被告からの上告不受理の決定をしているところである。

3 私法学会90年グループ—立法の提案

これらのアメリカ法に関する論文が、たまたま好美清光教授の目にとまり、1990年の日本私法学会シンポジウムが15年ぶりに製造物責任をテーマにして行われるにあたって、その報告者グループの一員に加えられることとなった。シンポジウムの責任者は好美教授であり、筆者のほか朝見行弘、飯塚和之、浦川道太郎、加賀山茂、徳本鎮、平野克明各教授をメンバーとして「90年グループ」と呼ばれている。

90年グループでは、1985年に採択され、日本でも注目を集めていた「欠陥製造物についての責任に関するEC閣僚理事会指令」（EC指令）を参考に、独自の製造物責任法案を提案して、学会員に議論してもらったこととなった。この背景には、EC指令の採択を受けて1980年代末ころから、国民生活審議会消費者政策部会で立法の是非に関する議論が始まっていたという事情もある。90年グループの「製造物責任立法への提案」とその解説やシン

⁸ Sindell v. Abbott Laboratories, 26 Cal.3d 588, 607 P.2d 924, 63 Cal.Rptr.132, cert. denied, 449 U.S. 912 (1980). 投薬証明のないスモン病でも同じ問題が生じた点について、淡路剛久「投薬証明のないスモン患者と製薬企業の共同不法行為責任」ジュリ 733号（1981年）123頁参照。

⁹ 渡邊知行「建設アスベスト訴訟における建材メーカーの責任（1）（2完）」成城90号（2019年）117頁、91号29頁参照。

ポジウムでの議論は、1990年私法学会報告者グループ編『製造物責任の現状と課題』（別冊NBL24号、1991年）にまとめられているが、筆者はそのうち、第3（製造物）と第7（責任主体）を担当した。

1994年に成立した製造物責任法と比べると（添付の対照表参照）、いずれもEC指令を参考にしていることから共通点が多いが、製造物責任法に明確に採用されなかったのが、第5（欠陥の推定）と第6（因果関係の推定）であり、また、製造物には、90年グループ案では未加工の自然産物も含まれるが、製造物責任法では含まれず、さらに、開発危険の抗弁は、90年グループ案では認めないという提案であったが、製造物責任法では取り入れられている。これらの点では、製造物責任法はEC指令のラインを踏襲している¹⁰。

製造物責任法に規定のない90年グループ案の第10（連帯責任）、第11（求償）、第12（複数原因）は、民法の解釈からも同様の結論を導くことが可能である。ただし、第13（過失相殺）のように、過失相殺を被害者の重過失のある場合にのみ限定することは、立法がないと、一定の状況を前提として信義則を介入させない限り難しいであろう。

両者でもっとも異なるのは、責任主体、損害賠償請求権者の範囲及び賠償対象となる損害の範囲である。まず、90年グループ案の第7（責任主体）（3）は、EC指令にならって、製造者や輸入者を特定することができない場合の供給者の責任を定めているが、製造物責任法には採用されていない。また、90年グループ案は、EC指令と同様に、製造物責任法によって賠償請求できる損害を、人の生命・身体への侵害によって生じた損害と個人が私生活において当該製造物を使用あるいは消費して被った財産損害に限定している。言い換えれば、人身被害と消費者被害に限定している。他方、製造物責任法3条は、「他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、これによって生じた損害を賠償する責めに任ずる」となっていて、財産損害についての限定は一切されていない。消費者にとどまらず、事業者が製造物の欠陥を原因として被った経営上の財産損害についても広く賠償請求できることとなった。

さらに、ここでいう「財産を侵害した」が被害者の特定の財産の侵害、すなわち物損を指すのか、それとも一般財産の侵害、すなわち物損を伴わない純粋経済損害のみが生じている場合をも含むかが問題となる。機械の欠陥による出火で延焼し、工場の操業を停止せざるを得なくなったことによって生じた営業上の損失（純粋経済損害）については、相当因果関係にあると評価されれば損害賠償の範囲に入ることについては異論がない。しかし、カーオーディオ製品用のスイッチが常時短絡して電流が通ったままの状態になってバッテリーが上がってしまう恐れがあるために、カーオーディオのメーカーがリコールし、それらに要した費用等を汎用品としてのスイッチを製造した部品メーカーに製造物責任法に基づいて求償したという事例において部品メーカーの責任を認めた東京地判平成15年7月31日判時1842号84頁に典型的に見られるように、裁判例は純粋経済損害のみが発生している場合についても製造物責任法の適用を認める傾向にある。このように、特定財産に対する物的損害が生じていないにもかかわらず、完成品メーカーの部品メーカーに対する求償や転売業者の製造業者に対する求償も製造物責任の問題であるということになると、日本の製造物責任法は、消費者保護のための立法から乖離して、いっそう国際的に特異なものとなるおそれがある。

¹⁰ EC指令では、開発危険の抗弁が本則では認められているが、加盟国はオプションとして開発危険の抗弁を認めないとすることもできる（15条1項b号）。

日本の不法行為に関する通説では、不法行為の成立要件としての損害発生の問題（すなわち権利侵害ないし違法性）と賠償されるべき損害の範囲の問題が特に区別されずに議論される傾向にあるが、少なくとも製造物責任法3条に関しては、成立要件としての前段の「財産を侵害したとき」の財産は特定財産であり、効果としての後段の「これによって生じた損害」には逸失利益等の経済的損失が含まれると区別して解すべきである¹¹。

4 製造物責任法の制定とその効果—意識改革と裁判外紛争解決

90年グループの代表であった好美教授に引っ張られて、筆者は、1991年4月に川井健教授の定年退官後の後任として、大阪市立大学から一橋大学に移籍して、東京が活動の場となった。本稿冒頭に紹介した「消費者のための製造物責任法の制定を求める全国連絡会」が結成されたのがその直後の同年5月であったこともあり、連絡会に幹事として加わり、製造物責任法が成立するまで、さらに成立後もこの運動に関与することとなった。90年グループの一員として立法提案をした以上、これにコミットすることが研究者としての社会的責務であるとの意識による。その後の消費者契約法の制定に向けた議論の中では、国民生活審議会の委員として、またその準備過程における諸外国の法制度の調査などにおいて、インサイダーとして関与することとなったが、製造物責任法の制定に関しては在野からであった。

1980年代末から盛り上がった立法論議においては、①日本では製品事故件数は少なく、生じた場合でも相対交渉によって適切に解決されているから立法は不要であるとの主張、②立法するとアメリカのように濫訴になるから、むしろ裁判外の紛争処理制度を充実させるべきとの主張、③立法しても欠陥判断と過失判断には実質的差異はないから消費者救済には役立たず、むしろ行政による安全規制を強化すべきとの主張、④過失を欠陥に置き換えるだけでは不十分であり、過失と因果関係の推定規定をも盛り込むべきであるとの主張など、様々な観点からの主張が入り乱れてされた。

これらの議論を経て成立した製造物責任法は、製造業者の不法行為責任の成立要件を過失から欠陥に置き換えたものの、前述のように欠陥や因果関係の立証負担を消費者について緩和するための規定を含まないものとなった。ただし、このことによって生じる消費者救済の困難を軽減するために、衆参両院の委員会の附帯決議として、「被害者の立証負担の軽減を図るため、国、地方自治体等の検査分析機関及び公平かつ中立的である民間の各種検査・調査・研究機関の体制の整備に努めるとともに、相互の連携の強化により多様な事故に対する原因究明機能を充実強化すること」、「裁判によらない迅速公正な被害救済システムの有効性にかんがみ、裁判外の紛争処理体制を充実強化すること」が求められた。国民生活審議会消費者政策部会の報告書「製造物責任制度を中心とした総合的な消費者被害防止・救済の在り方について」（1993年12月）でも同様のことが提案されていた。このような、製造物責任法と紛争処理機関と原因究明機関との三位一体は、日本型製造物責任システムと評してもよいであろう。

製造物責任法制定にあわせて各業界に紛争解決機関としてPLセンターが設立され、そのうちいくつかは、2004年に成立した「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」に基づいて、法務大臣の認証を受け認証紛争解決機関（かいけつサポート）となっている。

¹¹ 松本恒雄「損害賠償の範囲」『製造物責任法の論点』（金判960号（1995年）45頁）。

自動車製造物責任相談センターもその1つである。

製造物責任法が制定されれば、訴訟が乱発されるのではないか、あるいは保険料が高騰するのではないか等が危惧されていたが、訴訟の件数は制定以前より増加したとはいえ、これは本来埋もれていた事件が意識して取り上げられるようになったという程度であり、また、責任保険の契約が困難になるという事態も生じなかった。

それでは、製造物責任法が制定されても、あまり変化はなかったのかというと、決してそうではない。

第1に、立法化の議論を通じて安全重視の社会的合意を作り上げたということが指摘できる。「欠陥」が制定法上の概念とされ、抽象的とはいえ、欠陥の有無を判断するためのファクターが法律で示されたことによって、消費者やメーカーの間で欠陥が身近に論じられるようになった。

第2に、損害保険会社によるおどしが効いたという一面もあるが、設計段階から製品の安全性を重視することがメーカーのトップの意識となり、取扱説明書や警告表示も改善された。そして、問題が生じた場合のリコールも迅速となり、また和解事例も増加した。

第3に、経済産業省やNITEの事故統計では、製造物責任法の制定前は、ユーザーの誤使用に分類されたケースが圧倒的に多かったが、制定後は、製品の欠陥に分類される例がかなり増加しており、関係行政機関の意識にも変化がみられた。

もっとも、立法の大きな効果が上記のような関係者の意識改革にあったとすると、定期的な働きかけがないと、そのような意識は一定期間経過後には麻痺し薄れていくおそれがある。

5 デジタル社会における製造物責任—むすびにかえて

日本私法学会においては、90年グループによるシンポジウム以後、不法行為に関するシンポジウムは開催されているものの、製造物責任に関しては皆無である。学会レベルでの取組みとしては、2008年に設立された日本消費者法学会が、2014年の大会で「制定20周年を迎える製造物責任法の現状と課題」と題するシンポジウムを開催したにとどまっている¹²。国の審議会等においても、製造物責任を取り上げる動きはなく、民法（債権関係）の大規模な改正において、消滅時効制度の改正に合わせる形で、製造物責任法5条の「期間の制限」に関する規定が、「消滅時効」として改正され、2020年から施行されているのみである。製造物責任は、社会における関心も、学界における関心も、法制定前後の時期に比べて低いレベルにある。筆者自身、製造物責任に関する公表論文としては、2012年の「青年期に達した製造物責任法」¹³において、執筆時点で問題となっていた携帯電話低温やけど事件（仙台高判平成22年4月22日判時2086号42頁）、こんにやく入りゼリー窒息事件（神戸地姫路支判平成22年11月17日判時2096号116頁）¹⁴、カプセル入り玩具のカプセル窒息事件（鹿児島地判平成20年5月20日判時2015号116頁）について論じた上で、

¹² シンポジウムの子稿集が、現代消費者法24号（2014年）4頁以下に掲載されており、また、当日の報告及び議論が消費者法7号（2015年）3頁以下に収録されている。

¹³ 法時84巻1号（2011年）1頁。

¹⁴ 筆者は、2009年から2011年まで、消費者庁と同時に設置された内閣府消費者委員会の初代委員長を務めていたが、設置当初の消費者行政が直面していた課題の1つが、こんにやく入りゼリーの問題であった。消費者委員会は、設置のほぼ1年後の2010年7月23日に、「こんにやく入りゼリーによる窒息事故への対応及び食品の形状・物性面での安全性についての法整備に関する提言」を公表している（https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2010/0723_teigen.html）。

欧米における法発展の動向とも対比しながら総合的にレビューする場を持つべきであると指摘したのが最後である。

この点では、日本の製造物責任法のモデルとなった EC 製造物責任指令も同様であり、1985 年の採択以来、36 年間、実質的改正がされていない。唯一の改正が、15 条 1 項 a 号というオプション条項の削除である。これは、製造物の定義として自然農産物及び狩猟物を除く指令 2 条について、加盟国はこれらを製造物に含めることができるとするものであったが、BSE 問題の発生を受けて、1999 年にこのオプション条項が廃止されたというものである。

このような中で、ヨーロッパ法研究所の改革ペーパーシリーズの 1 つとして、イギリスのウォーウィック大学のトゥイッグ・フレズナー教授による「デジタル時代における製造物責任指令の改正のための指導原則」が 2021 年 2 月に公表されたことが注目される¹⁵。ここでは、以下の 10 の基本原則が提案されている。

指導原則 1 欠陥のある製造物によって危害を被った者が補償を求めるための簡単なメカニズムを利用できるようにすべきである。

指導原則 2 デジタル時代の製造物責任システムは、個人の保護とイノベーション促進及びデジタル技術の利用との間の適切なバランスを確保しなければならない。

指導原則 3 製造物責任指令は、関連する法律分野における対策及び保険や補償制度などの非法的な対策と整合していなければならない。

指導原則 4 製造物責任指令の「製造物」の定義は、(i) 物品とデジタル要素の組み合わせ、(ii) 「デジタル製品」として提供されるデジタルコンテンツ及びデジタルサービスをカバーするように改正されるべきである。

指導原則 5 個人に対して責任を負う者のカテゴリー（「製造者」概念）は、関与するさまざまな行為者を反映するように改正されるべきである。

指導原則 6 製造者の責任の引き金となる「欠陥」の概念は、デジタル製品及びデジタル要素の特定の機能を反映するように再検討されるべきである。

指導原則 7 「損害」の概念は、デジタル要素及びデータへの損害を含むように改正することも考えられる。

指導原則 8 立証責任は、デジタル要素を備えた物品やデジタル製品の複雑さを反映するように調整されるべきである。

指導原則 9 製造者が利用できる抗弁は、製造物に対するデジタル化の影響を反映する必要がある。

指導原則 10 個人が勝訴した場合に当該損失に責任を負うべき者に経済的負担を割り当てるシステムが、改正される製造物責任システムの不可欠の一部となるべきである。

ここで提案されている 10 原則のうち、原則 1、原則 3、原則 10 は、デジタル社会にのみ関わるものではなく、原則 1 や原則 3 は前述のように日本の立法化の際にはかなり考慮されていた。原則 10 は、日本でも十分な状況ではない。

他方、これら以外の諸原則については、原則 4 の一部がコンピュータ・プログラムに瑕疵があった場合に関して論じられていたことを除けば¹⁶、EC 指令採択時にも、また、日本

¹⁵ Christian Twigg-Flesner, “Guiding Principles for Updating the Product Liability Directive for the Digital Age”, European Law Institute Innovation Paper Series, see https://europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user_upload/p_eli/Publications/ELI_Guiding_Principles_for_Updating_the_PLD_for_the_Digital_Age.pdf.

¹⁶ 松本恒雄「コンピュータ・プログラムの欠陥による被害の法的救済」予防時報 184 号（1996 年）24 頁など。

の製造物責任法制定時にも存在しなかった「デジタル社会」がもたらす変化に製造物責任がどのように対応していくかを問うものである。たとえば、原則5では、デジタル・プラットフォーム事業者を製造物責任法上どのように位置づけるかという問題が提起されている¹⁷。また、原則6では、有体物としての製造物に組み込まれているプログラムが必要に応じてオンラインでアップデートされる仕組みになっているような場合に、製造物の欠陥をどのように考えるかという問題が提起されている。

日本においても、政府をあげてデジタル化が推進されている状況にあることから、デジタル化をキーワードに製造物責任法を見直すことは、非常に有益であると思われる。

¹⁷ 川和功子「アメリカにおけるデジタル・プラットフォーム事業者の責任について」消費者法研究8号（2020年）111頁がこの問題を論じている。

（本稿は2021年3月時点で執筆されたものです）

（後記）

注9との関係で、最判令和3年5月17日裁判所ウェブは、神奈川訴訟において、民法719条1項後段の適用は否定したものの、次のように述べて、その類推適用により、石綿関連疾患に罹患した大工らの被った損害のうち3分の1について、被告とされた石綿含有建材を製造販売した複数の建材メーカーが、連帯して損害賠償責任を負うとの判断を示した。すなわち、「複数の者がいずれも被害者の損害をそれのみで惹起し得る行為を行い、そのうちのいずれの者の行為によって損害が生じたのかが不明である場合には、被害者の保護を図るため公益的観点から規定された民法719条1項後段の適用により、因果関係の立証責任が転換され、上記の者らが連帯して損害賠償責任を負うこととなるところ、本件においては、被告らが製造販売した本件ボード三種が上記の本件被災大工らが稼働する建設現場に相当回数にわたり到達して用いられているものの、本件被災大工らが本件ボード三種を直接取り扱ったことによる石綿粉じんのばく露量は、各自の石綿粉じんのばく露量全体の一部であり、また、被告らが個別に上記の本件被災大工らの中皮腫の発症にどの程度の影響を与えたのかは明らかでないなどの諸事情がある。そこで、本件においては、被害者保護の見地から、上記の同項後段が適用される場合との均衡を図って、同項後段の類推適用により、因果関係の立証責任が転換されると解するのが相当である。もっとも、本件においては、本件被災大工らが本件ボード三種を直接取り扱ったことによる石綿粉じんのばく露量は、各自の石綿粉じんのばく露量全体の一部にとどまるという事情があるから、被告らは、こうした事情等を考慮して定まるその行為の損害の発生に対する寄与度に応じた範囲で損害賠償責任を負うというべきである」とし、中皮腫以外の石綿関連疾患の罹患についても同様に判断した。

製造物責任法、90年グループ案、EC指令の論点別対照表

	製造物責任法 (1994年)	90年グループ案 (1990年)	EC指令 (1985年、好美清光訳)
製造物責任	<p>第3条 (製造物責任)</p> <p>製造業者等は、その製造、加工、輸入又は前条第3項第2号若しくは第3号の氏名等の表示をした製造物であつて、その引き渡したものの欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、これによって生じた損害を賠償する責めに任ずる。ただし、その損害が当該製造物についてのみ生じたときは、この限りでない。</p>	<p>第2 (無過失責任)</p> <p>製造者は、製造物の欠陥によって生じた損害を賠償する責任を負うものとする。</p>	<p>第1条</p> <p>製造者は、製造物の欠陥によって生じた損害について責めに任ずる。</p>
製造物	<p>第2条 (定義)</p> <p>1 この法律において「製造物」とは、製造又は加工された動産をいう。</p>	<p>第3 (製造物)</p> <p>この提案において「製造物」とは、すべての動産をいうものとし、それが他の動産又は不動産に組み込まれた場合をも含むものとする。</p> <p>(注) 未加工の自然産物をも含める趣旨である。電気等の無形のエネルギーについては、態度を決定していない。</p>	<p>第2条</p> <p>本指令の適用において「製造物」とは、自然農産物及び狩猟物を除くほか、すべての動産をいい、それが他の動産又は不動産に組み込まれた場合を含む。「自然農産物」とは、第一次加工を受けた製造物を除くほか、農産物、畜産物及び水産物をいう。電気も、これを「製造物」とみなす。</p>
欠陥	<p>2 この法律において「欠陥」とは、当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう。</p>	<p>第4 (欠陥)</p> <p>この提案において「欠陥」とは、製造物が次に掲げる事項を含むすべての事情を考慮して人が正当に期待しうべき安全性を備えていないことをいうものとする。</p> <p>一 製造物の合理的に予期される使用</p> <p>二 製造物についての説明、指示、警告その他の表示</p> <p>(注) この提案において「使用」とは、「消費」をも含むものとする。</p>	<p>第6条</p> <p>1 製造物は、次に掲げる事項を含むすべての事情を考慮して、人が正当に期待しうべき安全性を備えていないときに、欠陥があるものとする。</p> <p>(a) その製造物についての表示</p> <p>(b) その製造物の合理的に予期される使用</p> <p>(c) その製造物が流通に置かれた時期</p> <p>2 製造物は、その後よりよい製造物が流通に置かれたという理由だけでは、欠陥があるとみなすことはできない。</p>
立証責任		<p>第5 (欠陥の推定)</p> <p>(1) 製造物を合理的に予期される方法で使用したことによって損害が生じた場合において、その損害がそのような使用によつては通常生ずべき性質のものでないときは、その製造物に欠陥があったものと推定すること。</p> <p>(2) 製造物は同一の生産過程において製造された他の製造物が備えている安全性を備えていないときは、欠陥があるものと推定すること。</p> <p>第6 (因果関係の推定)</p> <p>欠陥のある製造物を使用した場合において、その欠陥によって通常生じうる損害と同一の損害が発生したときは、その損害はその製造物の欠陥によって生じたものと推定すること。</p>	<p>第4条</p> <p>損害、欠陥及び欠陥と損害との間の因果関係については、被害者がこれを証明しなければならない。</p>

	製造物責任法 (1994 年)	90 年グループ案 (1990 年)	EC 指令 (1985 年、好美清光訳)
製造者	<p>2 条 (定義)</p> <p>3 この法律において「製造業者等」とは、次のいずれかに該当する者をいう。</p> <p>一 当該製造物を業として製造、加工又は輸入した者 (以下単に「製造業者」という。)</p> <p>二 自ら当該製造物の製造業者として当該製造物にその氏名、商号、商標その他の表示 (以下「氏名等の表示」という。) をした者又は当該製造物にその製造業者と誤認させるような氏名等の表示をした者</p> <p>三 前号に掲げる者のほか、当該製造物の製造、加工、輸入又は販売に係る形態その他の事情からみて、当該製造物にその実質的な製造業者と認めることができる氏名等の表示をした者</p>	<p>第 7 (責任主体)</p> <p>(1) この提案において「製造者」とは、完成品、構成部品又は原材料の各製造者をいうものとする。この「製造者」には、自然産物の収穫、採取若しくは捕獲者、製造物の製造に関与し製造者と同視することができる立場にある者又は自己の氏名、商標その他の標識を製造物若しくはその容器、包装等に付することによって自らを製造者として表示した者をも含むものとする。</p> <p>(2) 製造物を輸入した者は、製造者と同一の責任を負うものとする。</p> <p>(3) 前二項に定める者を特定することができない場合には、各供給者は、製造者と同一の責任を負うものとする。ただし、供給者が、被害者の要求に基づき相当期間内に製造者、輸入者又は自己より前の供給者を特定して告知したときは、その責任を免れるものとする。国外の製造者によって製造された輸入品に関しては、その製造者が特定されていても、輸入者を特定することができないときは同様とすること。</p>	<p>第 3 条</p> <p>1 「製造者」とは、完成品の製造者、原材料の製造者又は構成部品の製造者、並びに自己の氏名、商標その他の標識を製造物に付することによって自らをその製造者として表示する者をいう。</p> <p>2 この製造者の責任のほか、製造物を販売、賃貸、リースその他の方法によって配布する目的をもって、事業活動としてこれを共同体に輸入する者も、本指令においてはその製造物の製造者とみなし、製造者としての責めに任ずる。</p> <p>3 製造物の製造者を特定することができないときは、その製造物の各供給者をその製造者として扱う。ただし、その供給者が、被害者に対して、相当期間内にその製造者、又は当該供給者にその製造物を供給した者を告知したときは、この限りでない。輸入品に関しては、その製造者の氏名が表示されていても、前項に定める輸入者が特定されないときも、同様とする。</p>
損害	<p>3 条 (再掲)</p> <p>製造業者等は、その製造、加工、輸入又は前条第 3 項第 2 号若しくは第 3 号の氏名等の表示をした製造物であって、その引き渡したものの欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、これによって生じた損害を賠償する責めに任ずる。ただし、その損害が当該製造物についてのみ生じたときは、この限りでない。</p>	<p>第 9 (損害)</p> <p>この提案に基づいて賠償されるべき損害は、次に掲げるものとする。</p> <p>一 生命又は身体への侵害によって生じた損害</p> <p>二 個人の私的生活における物的及び財産的損害。ただし、当該製造物に生じた損害を除く。</p>	<p>第 9 条</p> <p>第 1 条における「損害」とは、次に掲げるものをいう。</p> <p>(a) 死亡又は身体侵害によって生じた損害</p> <p>(b) 欠陥のある製造物以外の物の毀損で、その物が</p> <p>(i) 通常個人的な使用又は消費に供される性質のものであり、かつ、</p> <p>(ii) 被害者によって主として個人的な使用又は消費者のために利用されていたものであること。ただし、500 エキュは、自己負担として控除される。</p> <p>本条は、各国内法の無形損害に関する規定の適用を妨げない。</p>
免責事由	<p>4 条 (免責事由)</p> <p>前条の場合において、製造業者等は、次の各号に掲げる事項を証明したときは、同条に規定する賠償の責めに任じない。</p> <p>一 当該製造物をその製造業者等が引き渡した時における科学又は技術に関する知見によっては、当該製造物にその欠陥があることを認識することができなかったこと。</p> <p>二 当該製造物が他の製造物の部品又は原材料として使用された場合において、その欠陥が専ら当該他の製造物の製造業者が行った設計に関する指示に従ったことにより生じ、かつ、その欠陥が生じたことにつき過失がないこと。</p>	<p>第 8 (責任主体の免責)</p> <p>製造業者等 (第 7 の各項に定める者をいう) は、次の各号の一を証明したときは、この提案に基づく責任を負わないものとする。</p> <p>一 自らが製造物を流通に置いたのではないこと。なお、「自らが流通に置く」とは、製造物が出荷の予定されている状態において製造業者等の支配を離脱して、他の者によって流通に置かれた場合をも含むものとする。</p> <p>二 損害を生じさせた欠陥は、諸事情を考慮すれば製造物が流通に置かれた時には存在しなかったか又はその後生じた蓋然性があること。</p> <p>三 製造業者等がその製造物を事業活動として製造、輸入又は配付したのではないこと。</p> <p>四 構成部品の製造業者等については、その欠陥が構成部品の組み込まれた製造物の構造又は完成品製造者のした指示にもつばら起因すること。原材料の製造業者等についても、同様とすること。</p> <p>(注) この提案が開発危険について言及していないのは、この抗弁を認めない趣旨である。</p>	<p>第 7 条</p> <p>製造業者等は、次の各号の一を証明するときは、本指令に基づく責めに任じないものとする。</p> <p>(a) 製造業者が、その製造物を流通に置いたのではないこと</p> <p>(b) 損害を生じさせた欠陥は、諸事情を考慮すれば、その製造物が製造者によって流通に置かれたときには存在しなかったか又はその後生じた蓋然性があること</p> <p>(c) 製造業者が、その製造物を、営利目的をもって販売その他の方法により配布するために製造したのではなく、かつ事業活動として製造又は配布したものでないこと</p> <p>(d) その欠陥が、製造物を公的機関の定める強制的基準に従って製造したことに起因すること</p> <p>(e) 製造業者がその製造物を流通に置いた時点における科学・技術の知識の水準によっては、その欠陥の存在は認識されることができなかったこと</p> <p>(f) 構成部品の製造業者については、その欠陥が、構成部品の組み込まれた製造物の構造又はその製造物の製造者のした指示に起因すること</p>

	製造物責任法 (1994 年)	90 年グループ案 (1990 年)	EC 指令 (1985 年、好美清光訳)
連帯責任		第 10 (連帯責任) この提案に基づいて複数の者が同一の損害について賠償義務を負うときは、各自連帯して責任を負うものとする。	第 5 条 数人の者が同一の損害について本指令の規定に基づいて責任を負うときは、各自連帯して責めに任ずる。ただし、このことは、各国内法の求償権に関する規定の適用を妨げない。
求償		第 11 (求償) 第 10 の場合において 一 複数の製造者が賠償義務を負うときは、賠償義務を履行した製造者は、他の製造者に対して損害の惹起についての各自の寄与割合に応じて求償することができるものとする。各自の寄与割合が不明の場合には、相均しいものとする。 二 輸入者が賠償義務を履行し、又は賠償義務を履行した供給者に対して償還義務を履行したときは、輸入者は、製造者に対して求償することができるものとする。 三 供給者が賠償義務を履行し、又は自己より後の賠償義務を履行した供給者に対して償還義務を履行したときは、その供給者は、その製造物の製造者、輸入者又は自己より前の供給者に対して求償することができるものとする。	
複数原因		第 12 (複数原因) 損害が製造物の欠陥と第三者の行為との競合によって生じたときにも、製造者等の責任は軽減しないものとする。 (注) この場合における求償については、民法その他の一般規定によるものとする。	第 8 条 1 損害が、製造物の欠陥と第三者の行為との双方によって生じたときも、製造者の責任は軽減しない。ただし、このことは、各国内法の求償権に関する規定の適用を妨げない。
過失相殺		第 13 (過失相殺) 損害が製造物の欠陥と被害者の重大な過失との競合によって生じたときは、製造者等の責任を軽減又は免除することができるものとする。 (注) 第 4 の一の「製造物の合理的に予期される使用」は、右の重大な過失にあたらぬものとする。	2 損害が、製造物の欠陥と、被害者又は被害者が責任を負う者の過失との双方によって生じたときは、製造者の責任は、すべての事情を考慮して軽減又は免除することができる。
消滅時効	第 5 条 (期間の制限) 1 第 3 条に規定する損害賠償の請求権は、被害者又はその法定代理人が損害及び賠償義務者を知った時から 3 年間行わないときは、時効によって消滅する。その製造業者等が当該製造物を引き渡した時から 10 年を経過したときも、同様とする。 2 前項後段の期間は、身体に蓄積した場合に人の健康を害することとなる物質による損害又は一定の潜伏期間が経過した後に症状が現れる損害については、その損害が生じた時から起算する。	第 14 (消滅時効) (1) この提案に基づく損害賠償請求権は、被害者又はその法定代理人が損害、欠陥及び賠償義務者を知った日から 3 年を経過した日に時効によって消滅するものとする。 (2) この提案の第 11 に基づく求償についても、求償者が賠償義務を履行し、かつ償還義務者を知った日から 3 年を経過した日に時効によって消滅するものとする。	第 10 条 1 加盟国は、その法律において、本指令に基づいて規定される賠償請求権は 3 年の期間の経過によって時効によって消滅する、と定めるものとする。この期間は、原告が損害、欠陥及び製造者を知り又は知ることができた日から進行するものとする。 2 この時効の停止又は中断に関する各加盟国の法律の適用は、本指令によって影響を受けない。
責任期間		第 15 (責任期間) この提案に基づく賠償義務者の責任は、製造者等がそれぞれその製造物を流通に置いた日から 20 年を経過した後に生じた損害については免除されるものとする。ただし、使用による損害が長期の蓄積又は潜伏の後にはじめて顕在化する性質の製造物については、この限りでないものとする。	第 11 条 加盟国は、その法律において、本指令によって被害者に付与される請求権は、製造者等がその損害を生じさせた製造物を流通に置いた時から 10 年の期間の経過によって消滅する、ただし、被害者がその期間内に製造者に対して裁判上の手続をとったときはこの限りでない、と定めるものとする。
免責条項の禁止		第 16 (免責条項の禁止) この提案に基づく製造者等の責任は、被害者に対する関係では、特約によって予め軽減又は免除することができないものとする。	第 12 条 本指令に基づく製造者の責任は、被害者に対する関係では、その責任の制限又は免除条項によって制限し又は排除することができない。

	製造物責任法 (1994 年)	90 年グループ案 (1990 年)	EC 指令 (1985 年、好美清光訳)
他の法規との関係	6 条 (民法の適用) 製造物の欠陥による製造業者等の損害賠償の責任については、この法律の規定によるほか、民法 (明治 29 年法律第 89 号) の規定による。	第 17 (他の法規制との関係) (1) この提案に基づく損害賠償請求権については、この提案の規定によるほか、民法の規定によるものとする。 (2) この提案は、欠陥のある製造物に起因する損害について被害者が契約上又は契約外の責任に関する他の法律規定に基づいて有する権利を制限又は排除するものではないものとする。	第 13 条 本指令は、契約責任若しくは非契約責任に関する法規制又は本指令の通告時に損する特別の責任制度に基づいて被害者が有する権利に、影響を与えるものではない。
原子力事故賠償			第 14 条 本指令は、原子力事故によって生じた損害で、加盟国によって批准された国際協定の適用されるものには、適用されない。

製造物責任法 5 条は、民法債権法改正にあわせて下記のように改正された。

第 5 条 (消滅時効)

- 1 第 3 条に規定する損害賠償の請求権は、次に掲げる場合には、時効によって消滅する。
 - 一 被害者又はその法定代理人が損害及び賠償義務者を知った時から 3 年間行使しないとき。
 - 二 その製造業者等が当該製造物を引き渡した時から 10 年を経過したとき。
- 2 人の生命又は身体を侵害した場合における損害賠償の請求権の消滅時効についての前項第 1 号の規定の適用については、同号中「3 年間」とあるのは、「5 年間」とする。
- 3 第 1 項第 2 号の期間は、身体に蓄積した場合に人の健康を害することとなる物質による損害又は一定の潜伏期間が経過した後に症状が現れる損害については、その損害が生じた時から起算する。

<執筆者プロフィール>

松本 恒雄 (まつもと・つねお)



- ・一橋大学教授 (1991 ~ 2013 年、現名誉教授)
- ・内閣府消費者委員会委員長 (2009 ~ 11 年、初代)
- ・独立行政法人国民生活センター理事長 (2013 ~ 20 年、現顧問)
- ・池田・染谷法律事務所客員弁護士 (2021 年~)
- ・明治学院大学客員教授 (2021 年~)
- ・専門は、民法、消費者法、IT 関係法、企業の社会的責任



2020年度

事業報告書

2020年4月1日～2021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

2020年度の状況について報告する。

- I. 概況
- II. 相談対応状況
- III. 「和解の斡旋」の状況
- IV. 「審査」の状況
- V. 広報活動の状況
- VI. 相談者に対するアンケート結果
- VII. 主な業務執行

I. 概況

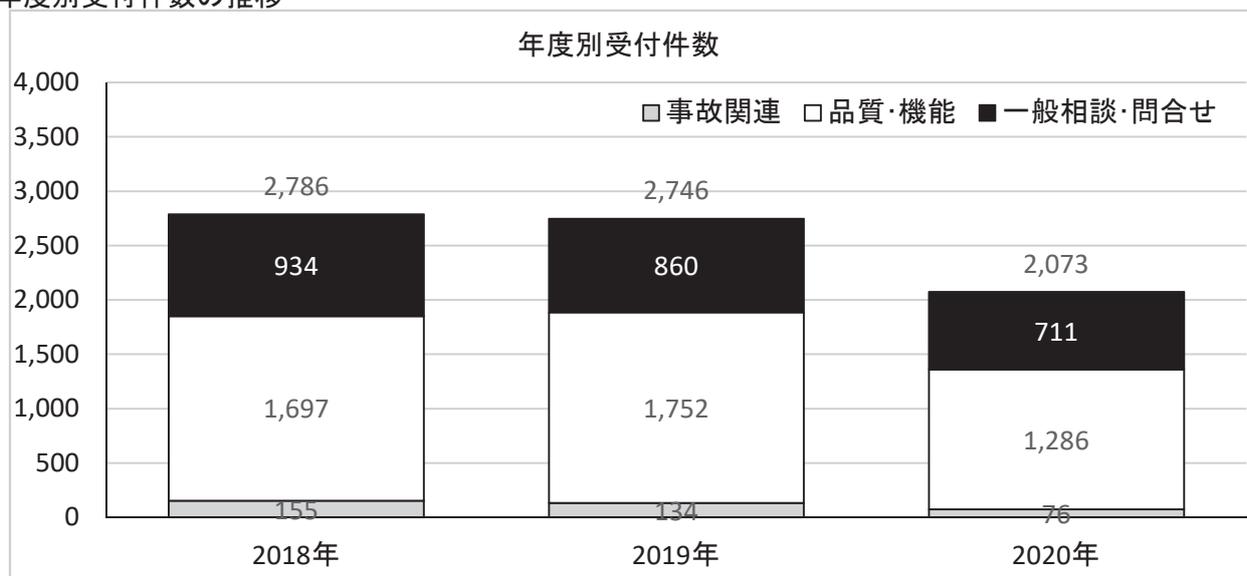
2020年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年から673件減少し2,073件となった。2020年4月の緊急事態宣言が発出された以降は、リモートワークによる相談対応に切り替え、特に、発出直後の4～6月はメールとホームページからの相談に絞った相談体制となったことが減少の要因となっている。7月以降は電話での相談受付を再開し、相談件数が戻ってきており、直近の2～3月は前年以上の相談を受け付けるまでに回復してきた。今後、リモートワークによる相談業務を継続し、相談対応の質向上を図っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
2,073	-673	24	-4	0	-2

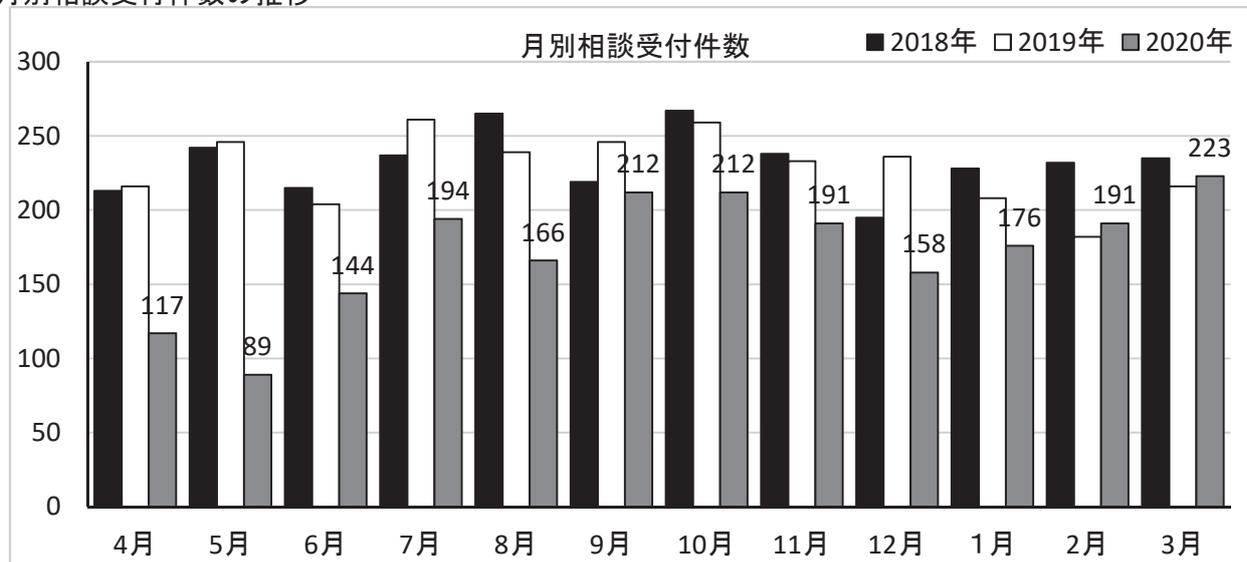
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

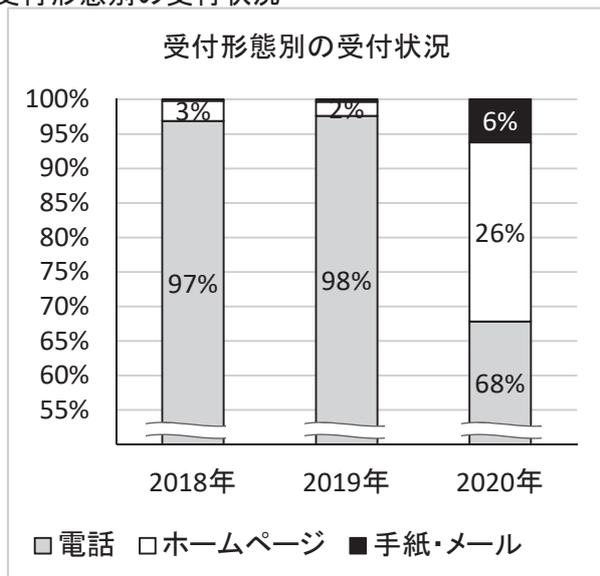
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3)受付形態別の受付状況

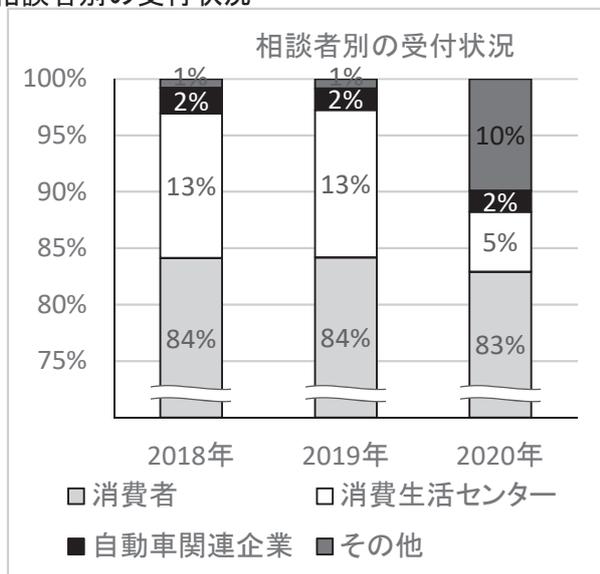


	2018年	2019年	2020年
電話	2,699件	2,681件	1,406件
ホームページ	81件	56件	538件
手紙・メール	6件	9件	129件
計	2,786件	2,746件	2,073件

	2018年	2019年	2020年
電話	97%	98%	68%
ホームページ	3%	2%	26%
手紙・メール	0%	0%	6%
計	100%	100%	100%

注)ホームページ、手紙、メールで受付けた場合でも、回答は電話にて実施している。

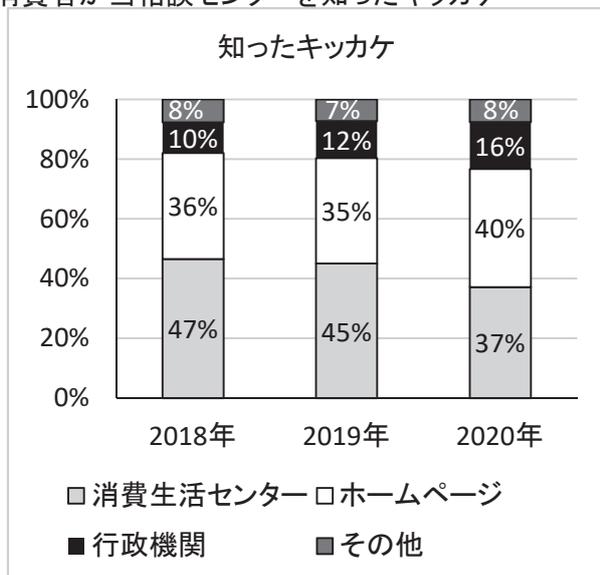
(4)相談者別の受付状況



	2018年	2019年	2020年
消費者	2,344件	2,312件	1,719件
消費生活センター	357件	359件	110件
自動車関連企業	63件	52件	39件
その他	22件	23件	205件
計	2,786件	2,746件	2,073件

	2018年	2019年	2020年
消費者	84%	84%	83%
消費生活センター	13%	13%	5%
自動車関連企業	2%	2%	2%
その他	1%	1%	10%
計	100%	100%	100%

(5)消費者が当相談センターを知ったキッカケ

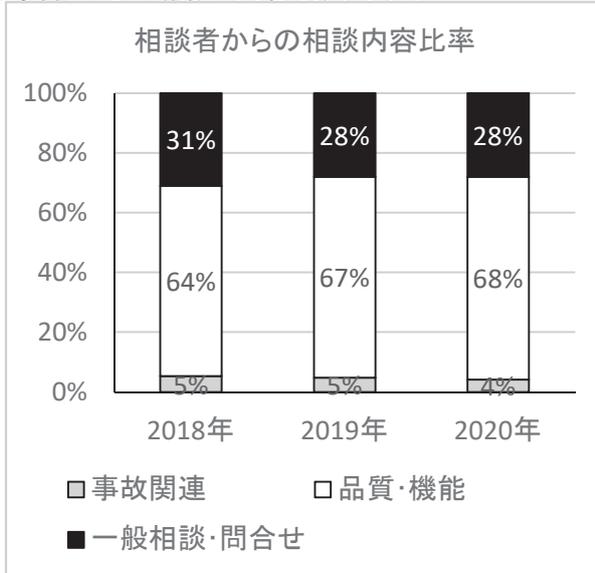


	2018年	2019年	2020年
消費生活センター	926件	961件	594件
ホームページ	707件	751件	632件
行政機関	204件	264件	251件
その他	154件	155件	122件

	2018年	2019年	2020年
消費生活センター	47%	45%	37%
ホームページ	36%	35%	40%
行政機関	10%	12%	16%
その他	8%	7%	8%

2. 消費者からの相談受付状況

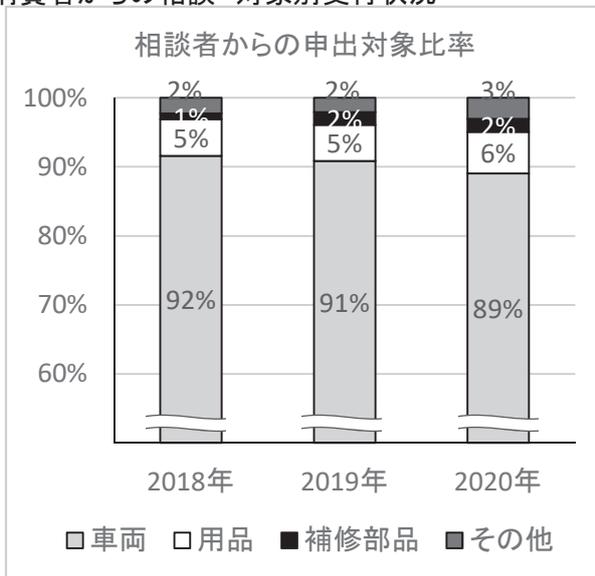
(1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2018年	2019年	2020年
事故関連	124件	111件	71件
品質・機能	1,493件	1,553件	1,167件
一般相談・問合せ	727件	648件	481件
合計	2,344件	2,312件	1,719件

	2018年	2019年	2020年
事故関連	5%	5%	4%
品質・機能	64%	67%	68%
一般相談・問合せ	31%	28%	28%
合計	100%	100%	100%

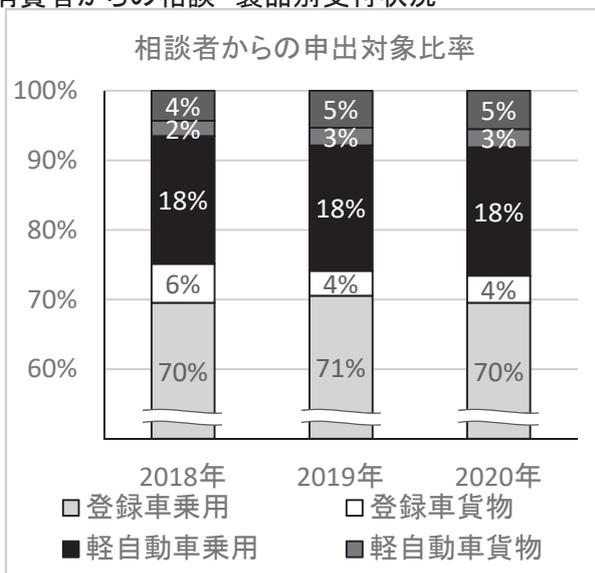
(2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2018年	2019年	2020年
車両	2,147件	2,101件	1,531件
用品	125件	120件	103件
補修部品	19件	43件	33件
その他	53件	48件	52件
計	2,344件	2,312件	1,719件

	2018年	2019年	2020年
車両	92%	91%	89%
用品	5%	5%	6%
補修部品	1%	2%	2%
その他	2%	2%	3%
計	100%	100%	100%

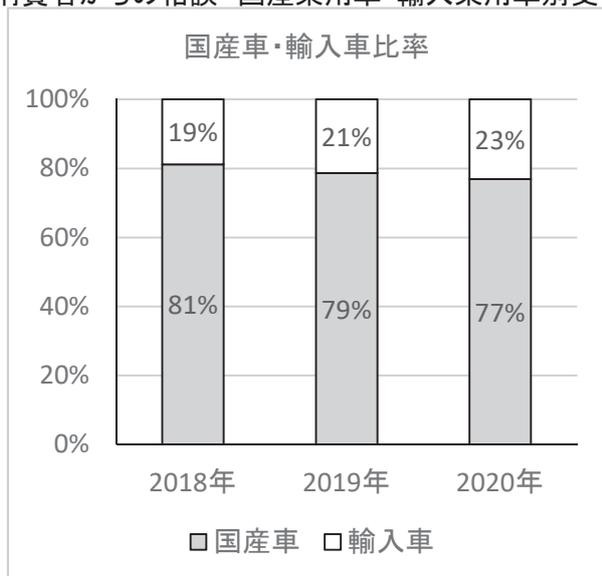
(3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2018年	2019年	2020年
登録車乗用	1,426件	1,401件	1,116件
登録車貨物	115件	71件	63件
軽自動車乗用	376件	358件	296件
軽自動車貨物	45件	50件	42件
二輪車	88件	105件	88件

	2018年	2019年	2020年
登録車乗用	70%	71%	70%
登録車貨物	6%	4%	4%
軽自動車乗用	18%	18%	18%
軽自動車貨物	2%	3%	3%
二輪車	4%	5%	5%

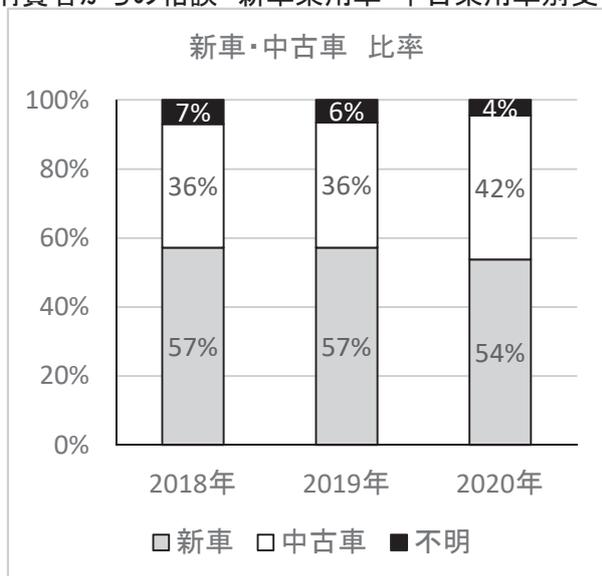
(4)消費者からの相談 国産乗用車・輸入乗用車別受付状況



	2018年	2019年	2020年
国産車	1,903件	1,820件	1,322件
輸入車	441件	492件	397件

	2018年	2019年	2020年
国産車	81%	79%	77%
輸入車	19%	21%	23%

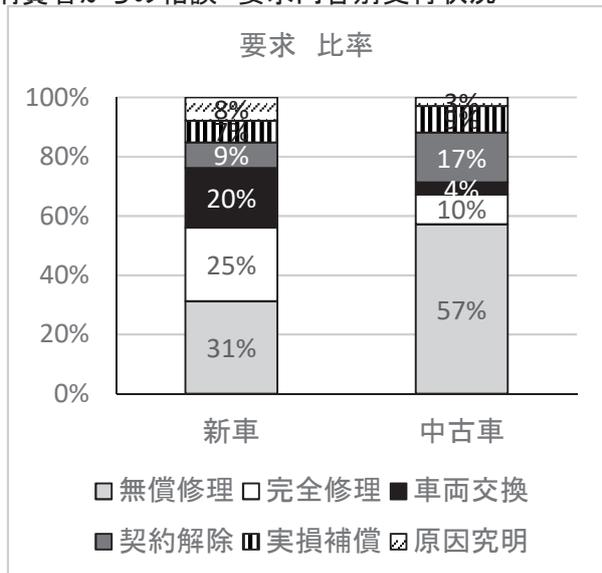
(5)消費者からの相談 新車乗用車・中古乗用車別受付状況



	2018年	2019年	2020年
新車	1,107件	1,203件	823件
中古車	692件	762件	639件
不明	135件	136件	69件
計	1,934件	2,101件	1,531件

	2018年	2019年	2020年
新車	57%	57%	54%
中古車	36%	36%	42%
不明	7%	6%	4%
計	100%	100%	100%

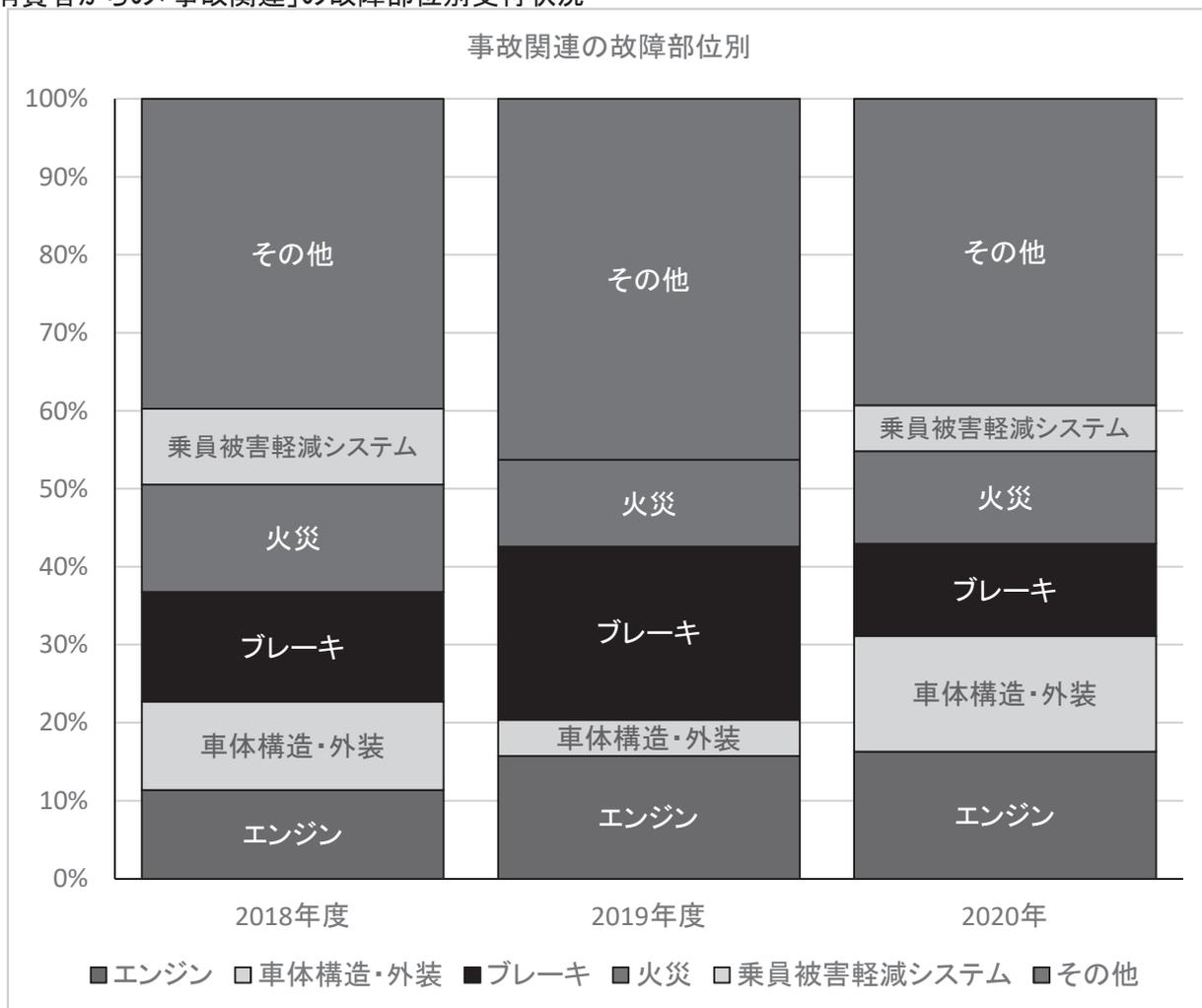
(6)消費者からの相談 要求内容別受付状況



	新車	中古車
無償修理	31%	57%
完全修理	25%	10%
車両交換	20%	4%
契約解除	9%	17%
実損補償	7%	9%
原因究明	8%	3%

3. 消費者からの相談 故障部位別受付状況

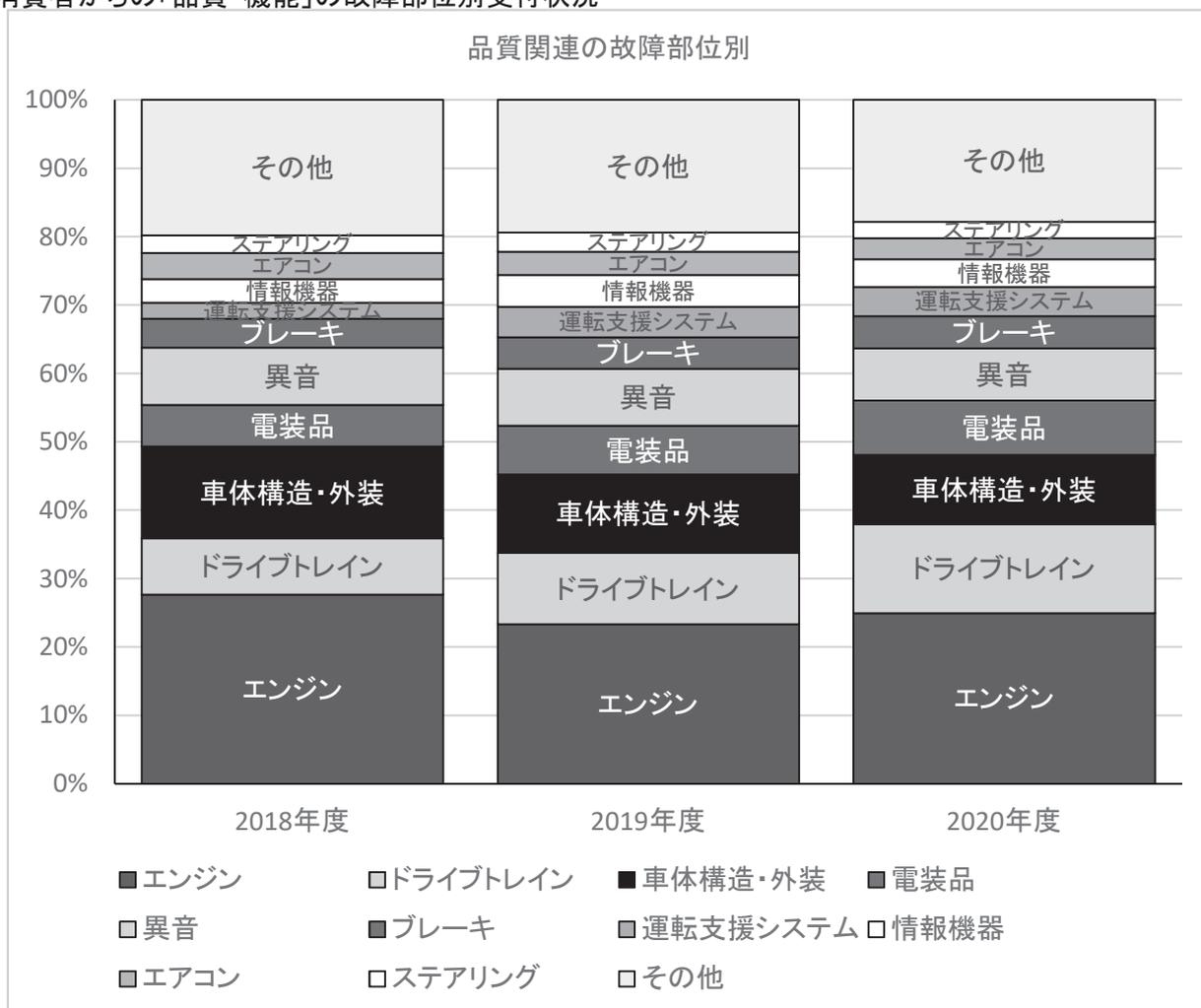
(1)消費者からの「事故関連」の故障部位別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年
エンジン	14件	17件	11件
車体構造・外装	14件	5件	10件
ブレーキ	18件	24件	8件
火災	17件	12件	8件
乗員被害軽減システム	12件	0件	4件
その他	49件	50件	27件
合計	124件	108件	68件

	2018年度	2019年度	2020年
エンジン	11%	16%	16%
車体構造・外装	11%	5%	15%
ブレーキ	14%	22%	12%
火災	14%	11%	12%
乗員被害軽減システム	10%	0%	6%
その他	40%	46%	39%
合計	100%	100%	100%

(2)消費者からの「品質・機能」の故障部位別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
エンジン	413件	362件	291件
ドライブトレイン	123件	162件	152件
車体構造・外装	200件	178件	118件
電装品	91件	111件	93件
異音	125件	129件	89件
ブレーキ	63件	72件	55件
運転支援システム	35件	69件	50件
情報機器	52件	72件	47件
エアコン	57件	53件	36件
ステアリング	38件	44件	28件
その他	296件	301件	208件
合計	1,493件	1,553件	1,167件

	2018年度	2019年度	2020年度
エンジン	28%	23%	25%
ドライブトレイン	8%	10%	13%
車体構造・外装	13%	11%	10%
電装品	6%	7%	8%
異音	8%	8%	8%
ブレーキ	4%	5%	5%
運転支援システム	2%	4%	4%
情報機器	3%	5%	4%
エアコン	4%	3%	3%
ステアリング	3%	3%	2%
その他	20%	19%	18%
合計	100%	100%	100%

II. 「和解の斡旋」の状況

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んだ結果、和解の斡旋件数は大幅増加した。

		2018年度	2019年度	2020年度
「和解の斡旋」の申立(新規+継続)		6+1	28+2	24+8
結果	相手方の申立不同意	1	5	6
	和解	1	9	6
	弁護士判断による中止	0	0	1
	取り下げ	0	2	3
	斡旋不調	3	6	13
	次年度へ継続	2	8	3
和解不調のうち「審査」移行		0	1	0

IV. 「審査」の状況

		2018年度	2019年度	2020年度
「審査」の申立(新規+継続)		0+0	2+0	0+1
結果	相手方の申立不同意	0	0	0
	和解	0	1	0
	取り下げ	0	0	0
	裁定	0	0	0
	次年度へ継続	0	1	1

V. 広報活動

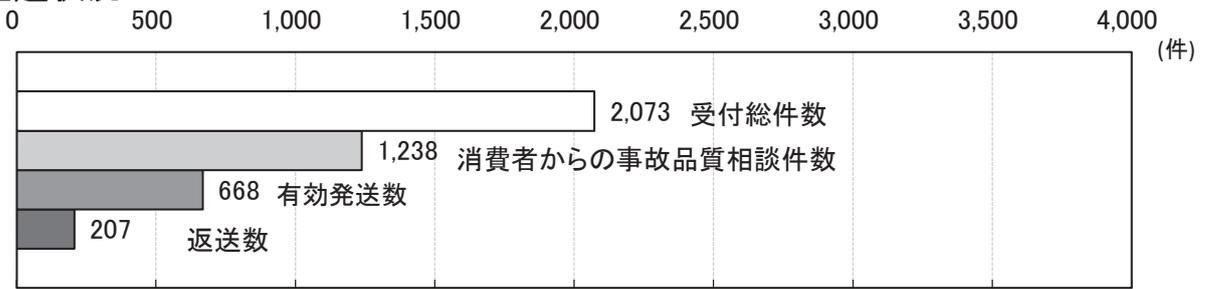
	2018年度	2019年度	2020年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	283	246	中止
消費生活センター主催研修 講師派遣	6	14	4

注: 全国の消費生活センターを直接訪問した広報活動。
2020年度は中止。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2018年度	2019年度	2020年度	2018年度	2019年度	2020年度
北海道	10	13				
青森県		7				1
岩手県		9				
宮城県	5	4			2	
秋田県	11	3				
山形県						
福島県	5	6				
茨城県		26		1		
栃木県		12				1
群馬県	14				1	
埼玉県	10	4		1		
千葉県	4	1				
東京都	5	12				2
神奈川県		8			2	
山梨県						
新潟県		10				
富山県	4				1	
石川県	6					
長野県	13	11				
福井県					1	
岐阜県	12	9			1	
静岡県	9	16			1	
愛知県	25	11				
三重県	13					
滋賀県	16					
京都府	10				1	
大阪府	23	11				
奈良県	14				1	
和歌山県	15					
兵庫県		29		1		
鳥取県	9	4				
島根県	2	5				
岡山県						
広島県	13					
山口県				1		
香川県	3					
徳島県	7					
愛媛県		10				
高知県						
福岡県	11	20				
佐賀県						
長崎県						
熊本県	14					
大分県						
宮崎県						
鹿児島県					1	
沖縄県		5				
全国				2	2	
計	283	246	0	6	14	4

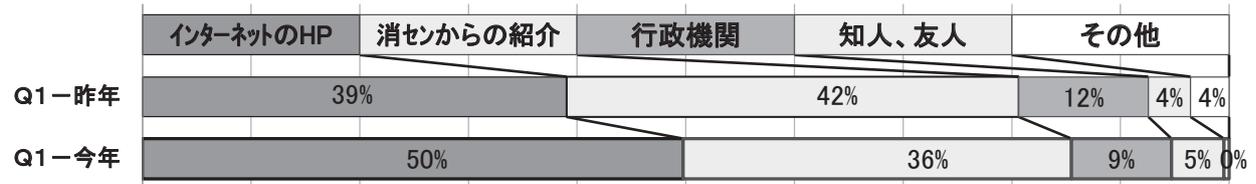
VI. 相談者に対するアンケート結果

1. 返送状況

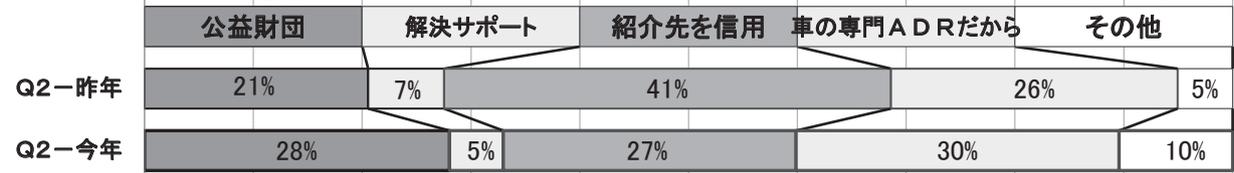


2. 質問項目別集計結果

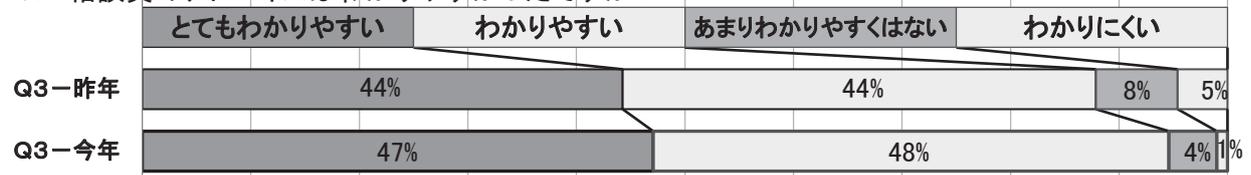
Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



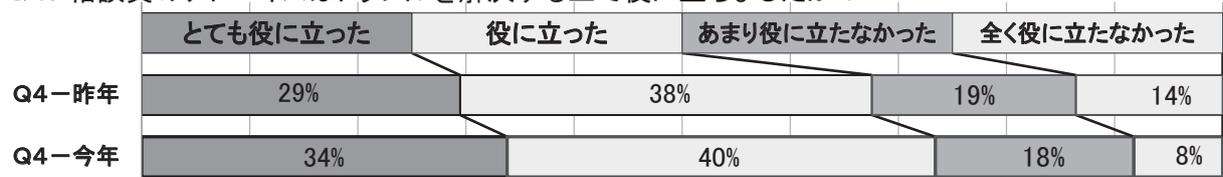
Q2. 当相談センターを利用しようと思った理由はなんですか？ ※複数回答含まず(年報報告時に集計)



Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？



Q4. 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？



Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？

	解決した	解決しなかった
Q6-昨年	53%	47%
Q6-今年	54%	46%

Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？

	非常に満足	満足	どちらとも言えない	不満
Q7-昨年	15%	27%	31%	27%
Q7-今年	16%	30%	28%	26%

Q8. ご相談いただいたトラブルの解決結果にかかわらず、当相談センターの対応に満足されましたか？

	非常に満足	満足	どちらとも言えない	不満
Q8-昨年	30%	43%	15%	12%
Q8-今年	33%	49%	11%	7%

Q9. 今後も自動車についてトラブルが発生した場合、当相談センターに相談されますか？

	相談する	多分相談する	多分相談しない	相談しない
Q9-昨年	42%	35%	10%	12%
Q9-今年	42%	41%	12%	5%

Q10. 知り合いの方に自動車についてトラブルが発生した場合、当相談センターを紹介しますか？

	紹介する	多分紹介する	多分紹介しない	紹介しない
Q10-昨年	42%	33%	10%	15%
Q10-今年	39%	43%	11%	7%

VII.理事会、評議員会

2020年5月書面評決	第1回理事会
2020年6月書面評決	第1回評議員会
2021年3月1日	第2回理事会
2021年3月17日	第2回評議員会

以 上

3つのサポート

当相談センターでは、自動車やバイク、それらの部品・カー用品などの品質トラブルでお困りの方に、3つのサポートをご用意しています。中立公正な立場から、経験豊富な専門家がトラブル解決に向けて丁寧に対応します。

①相談

無料

電話で実施

消費者 ↔ 販売店・メーカー等

相談センター

相対交渉

相談

回答・助言

当相談センターに初めてお電話いただいた方には、自動車の専門家が「相談」というサポートを行います。トラブルの内容を詳しく伺い、論点を整理。販売店・メーカー等とどのように交渉すればよいか、どこまで要求できるかなどについて関連法規を踏まえてアドバイスします。

嬉しいポイント

- 自動車の専門家が対応
- 自動車やバイク、それらの部品・カー用品など幅広く相談可能
- 販売店・メーカー等との交渉方法をアドバイス

解決しなかった場合

②和解の斡旋

無料

電話・テレビ電話で実施

消費者 ↔ 販売店・メーカー等

相談センター 弁護士

和解の斡旋

斡旋同意確認

斡旋要望

斡旋案提示

当相談センター付の弁護士が、当事者双方の主張を聞いたうえで法的判断に基づき斡旋案を提示。双方が同意すれば和解書を締結します。

「和解の斡旋」を受けることについて消費者が相手側の同意を取り付けることが必要です。

嬉しいポイント

- 中立公正な立場で弁護士が和解の斡旋をする
- 簡単・迅速に解決を目指す
- 手続き中は、時効が中断

解決しなかった場合

③審査

有料

電話・テレビ電話で実施
(来所も対応可)

消費者 ↔ 販売店・メーカー等

相談センター 審査委員会

審査同意確認

審査要望

審査・裁定

弁護士・大学教授(法律、自動車工学)・消費生活アドバイザーからなる審査委員会が、当事者双方の主張を聴取。証拠を確認したうえで法的判断を行い、「裁定」を出します。その上で、「裁定」に双方が同意すれば和解書を締結します。

「審査」を受けることについて消費者が相手側の同意を取り付けることが必要です。

※5,000円の費用が双方必要です。

嬉しいポイント

- 簡単・迅速に解決を目指す
- 手続き中は、時効が中断

◆ 相談対応事例

(2020年4月1日～2021年3月31日)

事務局

2020年度中に当相談センターが受け付けた相談案件2,073件の内、消費者から受け付けた事故関連・品質機能案件は1,238件であった。ここでは「事故」および「品質・機能」に関する相談案件の内から代表的な事例として、当相談センターの助言・説明を通じ消費者の理解が深まり納得した事例、当相談センターが消費者の主張の論点整理の手助けを行い、相手側企業との相対交渉に取り次ぎ、交渉を促進し解決結果を見届けた案件等の事例（14件）を紹介する。

No.	概要
A01	自宅の車庫で移動しようとしたところ急発進し、隣の家に衝突した。アクセルもブレーキも操作していない。どこか車両を調査するところはないか。
A02	自分の事務所駐車場に駐車しようとしたところ、事務所の玄関に激突した。販売店が、車に乗り調べてもらっているが現象が出ないとして車側の不具合かどうか結果が出ない。
A03	自宅から下り坂を下ってT字路の一旦停止に止まろうとしたがブレーキが効かず、正面の家屋にぶつかり一部を壊して止まった。
A04	積雪路で車体挙動が乱れ、路肩の用水路に後輪がかかり横転。この修理に関する段取りや原因究明の見通しに関して販売店担当者が全く連絡してこない。
A05	車庫入れ中にブレーキを踏んだら急加速して向かいの家に突っ込んだ。警察、陸運局、メーカーの見分結果、車に異常はなく、ブレーキやアクセルの操作記録もないとのこと。
A06	信号待ちの際に煙が出てきて、路肩に止めて消防に連絡した。その後、出火した。メーカーに車両調査を希望しているが調査してもらえない。
A07	信号待ちでスタートしようとしたところ、DレンジからPレンジに勝手に切替わり、走行不能となった。メーカー販売店で診てもらったが原因不明。予測修理するが再発する。
A08	納車当初より50km/h以上で走行するとダッシュボード付近からビビリ音が発生している。特に寒いときに発生するが修理しても直らない。
A09	新車納車1か月でバッテリーが4回上がった。メーカー販売店で2回目の長期入庫中。店長に車両交換を要望したが「車両交換は本社の意向で決まる」と言われた。一方で修理も進んでいない。
A10	新車納車2週間でオイル漏れが発生した。その後も再発を繰り返したのでエンジン交換となったが、修理が終わっても、別の不具合が発生する。
A11	アイドリングストップ機能がほとんど働かない。メーカー販売店の対応は真摯で不満はないが改善できないため車の交換を要望。
A12	新車納車2か月でバッテリーが上がった。半年後に再度バッテリーが上がった。最初の修理はバッテリー不良と言われ、今度はナビが不良と言われている。
A13	約9千kmごとに制動時にステアリングがふれる不具合が発生。修理を繰り返しているが、原因が分からない。
A14	左後席の床面に水が溜まった。メーカー販売店で点検したところ、フロントガラス下部の排水パイプの詰まりが判明。床面の電子機器が全て壊れて高額な修理費が発生した。店は一部の費用を負担すると言うが、納得ができない。

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A01 自宅の車庫で移動しようとしたところ急発進し、隣の家に衝突した。アクセルもブレーキも操作していない。どこか車両を調査するところはないか。	当相談センター対応： ・当センターでは、車の元々の品質に関するトラブルで相談者の損害に対しどのように交渉すればいいか、どんな解決方法があるかについてアドバイスをします。車両の調査はしてない。
対象：乗用車／中古車／輸入車 初度登録後 2年2か月、走行距離 2万2千 km (保証継承済み)	・今回の症状が車両の欠陥に原因があると立証できれば「PL法」により拡大損害の部分もメーカーに請求できる。
概要： ・1か月前に自宅の車庫にて車両を少し移動しようとしたところ急発進した。自宅から約5m離れた隣の家に衝突した。アクセルもブレーキも操作していない。運転席、助手席エアバッグ、サイドエアバッグは作動した。背骨を2か所骨折し通院中。 ・購入店よりメーカーの車両調査結果の報告があった。「ブレーキ、アクセルについては異常なし」という。相談者は、何か別の電波等で異常作動したと疑っている。 ・EDR（イベントデータレコーダ）は、車両には装備されていないと言われた。これ以上調べられないものか。どこか車両を調査するところはないか。 ・家の修理費は任意保険で処理予定。けがの治療費は任意保険または、労災で処理予定。 ・別症状として、リモコンキーにおいて、ボタンを長押しするとドアガラスが下がる機能があり。今までに操作していないのにドアガラスが全開していることが数回あった。この事と今回の症状との因果関係を疑っている。	・治療費を労災で、修理費を任意保険で対応されると相談者に損害はなくなり請求権は保険会社他に移管される。 ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
要求： 説明	結果： 本社とも連携の上、車両に異常が無いと判断、メーカ販売店からお客様へ説明し解決。 相談受付から相談終了までの期間：1か月

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A02 自分の事務所駐車場に駐車しようとした所、事務所の玄関に激突した。販売店で車を調べてもらっているが、現象が出ないとして車側の不具合かどうか結果が出ない。	当相談センター対応： ・事務所の玄関を壊していることから拡大損害が発生している。メーカーを相手に製造物責任法に基づいて、事務所玄関の修理費を請求出来る可能性がある。但し、行使する際は、車両の欠陥を証明するのは消費者側にある。
対象：乗用車／新車／国産車 初度登録後 6年、走行距離 不明	・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
概要： ・道路から右折して、事務所の駐車場に頭から駐車時、停止してサイドブレーキボタンを押そうとした所、エンジンがもの凄いな音で吹け上がり、ブレーキを底まで踏んでいるにもかかわらず、急発進し、事務所の玄関に衝突した。 ・車のバンパーを損傷しているが、運転には支障が無い状態。事務所の玄関はシャッター・フレーム・ガラスが割れ、総額90万円の修理が必要となった。 ・自分の会社敷地内の事故の為、警察には届出はしていない。 ・販売店に車を預け、今まで1000キロ程走ってもらっているが、現象が出ない為、車に異常があるのか判断が出来ていないと言われている。 ・車は修理せず販売店にある状態。販売店で車を確認してもらっているが、いつまで待てばいいのかわからない。代車も店から出してもらっているが、いつまでも借りている訳にはいかないし、車側に問題があるとしたら事務所玄関の修理もどうすればいいのかと言う話しになってくるので、早く調べて欲しい。	
要求： 実損補償	結果： 店長から異常ない旨改めて説明。ご理解いただき、保険を使用し代替えされた。 相談受付から相談終了までの期間：1か月

No.	申し出内容(要旨)	相談対応概要・結果
A03	<p>下り坂のT字路の一旦停止で止まろうとしたがブレーキが効かず、正面の家屋にぶつかり一部を壊して止まった。</p> <p>対象：乗用車／新車／国産車 初度登録後 3年半年、走行距離 1万 Km</p> <p>概要： ・自宅からいつものように約200mの下り坂を走行し出口のT字路の一旦停止に止まろうとしたが、停止前30m程からブレーキが効かなくなり、T字路の正面の家の壁とガス給湯器を破損した。 ・事故後の状況は、エンジンはかかったまま、エアバッグは展開していた。 ・同乗者は、後部座席に子供が2人。たんこぶ等の軽傷であった。 ・警察の検証は、「車の故障かもしれないので、メーカーに調べてもらうように」と言われ販売店に入庫中。 ・販売店からは、「事故後車両を移送した際に、ブレーキは効きました」と言っていた。 ・ブレーキが効かなかったことを認めてくれないかもしれない。</p> <p>要求： 助言</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売店に、調査結果から車両に問題があったかを確認することが重要。その結果をもとに、車両の修理費用の負担割合の交渉になる。 ・調査結果について詳しく説明してもらって欲しい。 ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。 <p>結果： 車両の不具合の可能性も否定できないことから示談成立</p> <p>相談受付から相談終了までの期間：3か月</p>

No.	申し出内容(要旨)	相談対応概要・結果
A04	<p>積雪路で車体挙動が乱れ、路肩の用水路に後輪がかかり横転。この修理に関する段取りや原因究明の見通しに関して販売店担当者が全く連絡してこない。</p> <p>対象：乗用車／新車／国産車 初度登録後 1年、走行距離 1万2千 Km</p> <p>概要： ・積雪路で車体挙動が乱れブレーキを踏んだところタイヤがロックしてスリップし、路肩の用水路に後輪がかかり横転してしまった。幸いけがはない。用水路の一部が破損した。 ・事故が起きる1か月前にも同様に制御不能でスピンしたことがあった。この時は自分の運転が悪いかなと思ったが、今回の事故で車がおかしいと思っている。 ・ロードサービスを呼び、提携工場でコンピュータをつないだところエラーコードが出たが、メーカー販売店が確認したらエラーコードは横滑り防止装置のエラーで、ABSのエラーではなかった。 ・メーカー販売店は担当営業が退職し、事故後に新担当が連絡してきた。しかしその担当者からの点検結果連絡はなく、上記の点検結果はメーカー販売店のメカニックからの報告であった。また、修理はすでに民間工場に入庫されタイヤ等が外されていたので、民間工場での修理を進めてくれと言われた。 ・事故原因についての調査や損害の賠償に関しては車の修理後に調査して対応するとメーカー販売店のメカニックは言っているが、販売店担当者が全く連絡してこない、放置されている、不安である。どうしたらいいか。</p> <p>要求： 原因究明</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故による損害発生の原因が車の不具合によるものであれば、拡大損害及び自車損害について、メーカーや販売店を相手とした損害賠償交渉の可能性が考えられることを説明。 ・原因調査前の修理段階での販売店の対応不備に関する不安については当センターではよいアドバイスができない。 ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。 <p>結果： ・交代となった担当セールスの引継ぎが芳しくなかった事が原因で連絡できていなかった。 ・新担当セールスから改めてお詫びと別途今回の事故について作成した報告書を元に、納車及びその説明で解決。</p> <p>相談受付から相談終了までの期間：1か月</p>

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A05 車庫入れ中にブレーキを踏んだら急加速して向かいの家に突っ込んだ。警察、陸運局、メーカーの検分結果、車に異常はなく、ブレーキやアクセルの操作記録もないとのこと。	当相談センター対応： ・相談者がブレーキを踏んだが急加速したという趣旨は分かるが、それとは違うメーカーの調査結果が出ていることに対して当センターでは判定できない。
対象：乗用車／新車／国産車 初度登録後 3 か月、走行距離 2 千 Km	・相談者に損害が発生していて、両者が歩み寄ってその損害の折り合いをつけたいと言うことであればADRの和解斡旋が活用できる旨を説明。
概要： ・自宅の車庫入れ中にブレーキを踏んだら急加速して向かいの家に突っ込んだ。予防安全装備がついているにもかかわらず作動しなかった。 ・衝突の際に手首を脱臼、肘を打撲して通院中。 ・ドライブレコーダーには急加速の映像があるが、衝突前に予防安全装備の警告音は鳴っていない。 ・警察、陸運局、メーカーが検分したが車（ブレーキ、アクセル、センサー）に異常はないとの報告があった。車両のコンピュータ記録も調べたが軽い衝突だった為ブレーキやアクセルの操作記録もないとのこと。メーカー販売店は、障害物が斜めだったので安全装備が作動しなかったのではないかと言っている。 ・家の損害は、すでに保険で処理した。車はまだ修理にかかっていないが車を修理せず、新しい車に代替えしたい。 ・宣伝では360度センサーで守られているような書きぶりなのに、この結果に納得ができない。	・相手の損害や自分のけがについてはすでに保険で求償されているので、現在では自身の車の修理金額が争点になると思われる。後は任意保険の更新時の値上がり分が。 ・修理して乗り続けるのではなく、壊れた車を下取りして新しい車を有利な条件で買う交渉をしたいということだったので、その交渉に関してアドバイスし、条件面で折り合いがつかない場合にADRの和解斡旋を活用する方法を説明。 ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
要求： 車両交換	結果： 両者の主張は、すれ違いとなったものの、その後代替え条件での解決に移行された。
相談受付から相談終了までの期間：1 か月	

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A06 信号待ちの際に煙が出てきて、路肩に止めて消防に連絡した。その後、出火した。車両調査を希望しているが、調査してもらえない。	当相談センター対応： ・メーカーに対し指導できる場所は行政機関、国交省になる。発生情報を登録してはどうか。国交省ホットラインの内容説明、番号を案内。
対象：2 輪車／新車／輸入車 初度登録後 1 年 6 か月、走行距離 不明	・火災に関する車両調査は販売店やメーカーが行うもの。販売店に「車両調査」を求めること。後押しとして消防からも、言ってもらってはどうか。
概要： ・納車してからの整備点検は、販売店で実施。 ・信号待ちしていたら突然発煙した。路肩に止めて消防に連絡した。その後、出火し消防が到着し消火した。 ・消防からは「罹災証明」が出ている。「火災原因調査報告書」は未完とのこと。 ・メーカーからは「謝罪、保証はしない」と言われている。メーカーに連絡しても返信してもらえず話ができない状態。 ・販売店は「原因は不明なので、納車先の保険や、相談者の任意保険での対応になるが、「罹災証明」「火災原因調査報告書」がないと動けない」と言われた。 ・販売店の話の内容がいい加減で信用出来ない。メーカーと販売店に調査等の対応をして欲しい。修理できるものか、どうかもわからない状況で1カ月経過した。なかなか動きがわからない。	・当センターは、民間で強制力はないが、相談内容をメーカーに伝えることは可能。相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
要求： 実損補償	結果： メーカー・販売店・保険会社・消防の立ち合いで車両を調査検証。原因は「バッテリーの端子の緩み、もしくは閉め忘れ」と判明。メーカー販売店が無償修理する予定。
相談受付から相談終了までの期間：3 か月	

No. 申し出内容(要旨)	相談対応概要・結果
A07 信号待ちでスタートしようとしたところ、DレンジがPレンジに勝手に切り替わり走行不能となった為、販売店で診てもらうが原因不明。予測修理するが再発する。	当相談センター対応： ・現状の車の状況を確認すると、売買契約、契約不適合責任で納車店に対し交渉中であることが確認できた。売主としては不具合が発生しても修理で直せば売主責任は果たすが、今回のように車の基本性能が直せない場合は車両交換や契約解除ができる可能性はある。
対象：乗用車／中古車／輸入車 初度登録後 3年10か月、走行距離 1万8千 km 半年前に認定中古車を店舗保証 24か月付きで納車	
概要： ・信号待ちからスタートしようとしたところ、ドライブレンジが、パーキングに勝手に切り替わり、走行不能となった。 ・エンジンを切り再始動したところ走行できたので、そのまま走行。約3か月後、再発レッカーで販売店へ運び、修理依頼しました。 ・販売店では、機器上の故障データが見当たらず、想定箇所を修理したので、おそらく大丈夫と返却を受けたが、すぐに再発。 ・その後本社のサービスにより修理したとして、返却されたが、半月後にまた同じ症状で運転不能となり、現在に至るが原因不明でこの症状は他では見られないとの事。 ・契約不適合責任(瑕疵担保)として、契約解除を申し入れましたが、聞き入れて貰えない。直らないのであれば車本来の目的を達することが出来ないため、交換も申し入れたが、受け入れない。買取なら可能との事で、金額提示がありましたが、納車金額の半分にも満たない。 ・直らない不安を抱えながら乗り、保証期間が切れて次回から費用負担するのは納得できない。	・契約解除は総支払額ではなく、車両本体価格に対してであり、6か月3000Km使用した使用利益は差し引かれると言うのが一般的であり全額が戻るかどうかはケースバイケース。 ・いつ直るかわからず目的が達成できないことに対しては、メーカー販売店へいつまで直してもらえるのか期限を提示してもらい、そこまで直らなければ今までの事情を織り込んだ高額買取で買取ってもらうように交渉しては。 ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
要求： 契約解除	結果： 車両買い取りで納車店との間で本件解決
	相談受付から相談終了までの期間：5か月

No. 申し出内容(要旨)	相談対応概要・結果
A08 購入当初から50km/h以上で走行するとダッシュボード付近からビビリ音が発生している。特に寒いときに発生するが修理しても直らない。	当相談センター対応： ・訴求ポイントとしては、同型車でのビビリ音の程度を確認して、自車のほうがひどいと言うことになれば、音を消し込むことができないわけだから、それを考慮して金額を上乗せしてくれと交渉するアイデアをアドバイス。
対象：乗用車／中古車／輸入車 初度登録後 2年、走行距離 9千 km	・両社で買取金額を歩み寄って合意していきたい希望があるのであれば、当センターの和解斡旋の活用をアドバイス。
概要： ・購入当初から50km/h以上で走行するとダッシュボード付近からビビリ音が発生。販売店で音の発生は確認している。 ・販売店で修理するが音は解消せず、店の担当者も「音はしているものの走行時の路面状況や気温などで発生するものであり、異常とまでは言えない」との回答。 ・販売店に引き取ってほしい旨伝えたが、こちらの要求金額と差が大きい。 ・音は走行には支障無く、法的にも保証の対象外とのことで、あきらめるしかないとは思っているが、念のため当センターに相談し同じであれば区切りをつけようと考えている。 ・すでに心は売却の方向。しかし、他の買取店の査定と販売店の買取査定が同額というのが納得できない。もう少し上乗せされてもいいのではないかと思っている。販売店の言いなりの金額では納得できない。	
要求：買取	結果： その後連絡なし
	相談受付から相談終了までの期間：0 か月

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A09 新車納車1か月でバッテリーが4回上がった。メーカー販売店で2回目の長期入庫中。店長に車両交換を要望したが「車両交換は本社の意向で決まる」と言われた。一方で修理も進んでいない。</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店長に対して、期日を明確にして修理するのか、車両交換なのか返事をしてほしいと交渉してはいかがか。
<p>対象：乗用車／新車／輸入車 初度登録後9か月、走行距離 不明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
<p>概要：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新車納車した月末、自宅の駐車場で車のバッテリーが上がったので販売店に入庫した。その時、「1週間に1度しかエンジンをかけないからでは」と言われ、バッテリーを充電されて戻された。以降、毎日エンジンをかけるようにした。 ・2か月後、2回バッテリーが上がり、保証で無償交換。 ・その2か月後、再度バッテリーが上がり、再入庫。バッテリーとメーターを交換。 ・その3か月後、再度バッテリーが上がり、再再入庫中。完全修理ができないのであれば、新車に交換して欲しい。 	
<p>要求：完全修理</p>	<p>結果：技術支援作業により原因を特定し完全修理</p>
<p>相談受付から相談終了までの期間：2.5 か月</p>	

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A10 納車後、2週間でオイル漏れが発生した。その後も再発を繰り返したのでエンジン交換となったが、修理が終わってもまた別の不具合が発生する。</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般的に不具合が続いていても、店が修理対応をしている場合に新車交換を要求してもなかなか応じてくれないことが多い。
<p>対象：乗用車／新車／国産車 初度登録後6か月、走行距離 1万 km</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・何度も修理を繰り返していて、納車した車への不安要素が高まりもう乗りたくないと言うのであれば、買取価格が争点となる。それを争点とした和解斡旋のサポートができることを説明。
<p>概要：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新車納車後、2週間でオイル漏れが発生し、修理した。その後もオイル漏れが発生し修理したが再発した。 ・メーカーと相談の上エンジン載せ替え修理となり、約1ヶ月間かかった。 ・昨日車両を受け取り、約50mほど走ると警告灯が点滅した。すぐに戻り診てもらおうと、右前タイヤの回転センサーのエラー表示であり、今も入庫中。 ・新車納車して半年くらいだが、不具合ばかり。販売店に対しても不信感、車にも不安があり、どうしたらいいか分からない。当初、新車に換えて欲しいと要求したが、無理の一点張りなので、今は買い取ってくれと要望している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
<p>要求： 買取</p>	<p>結果： 完全修理</p>
<p>相談受付から相談終了までの期間：1 か月</p>	

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A11 アイドリングストップ機能がほとんど働かない。メーカー販売店の対応は真摯で不満はないが改善できないため車の交換を要望。</p> <p>対象：乗用車／新車／国産車 初度登録後 1年5か月、走行距離 2万 km</p> <p>概要： ・アイドリングストップ機能がほとんど働かない。昼間距離にして約100km 走行している。高速道路を走行しても同様に作動しない。</p> <p>・2ヵ月間程に約5回メーカー販売店に入庫。整備士は症状を確認済。メーカー販売店がメーカーに何度も報告するも特段の状況変化はない。</p> <p>・部品交換（センサー、装置）等をやっても、すぐに再発。メーカーにも情報を入れてサポートを受けているようだが直らない。メーカー販売店も故障は認めている（工場長確認済み）が、手の打ちようがない。現在、入庫中。</p> <p>・確実に直るなら直してほしいが、無理であれば高価買取で他車への乗り換えか、高価下取でマイナーチェンジ予定の車に乗り換えたい。</p>	<p>当相談センター対応： ・相談者の要求を確認。要望は修理ではなく、高価買取と確認した。</p> <p>・買取か、下取であれば、下取の方が好条件を引き出しやすいと思われる。例えば、今後も付き合うから、今の車の中古販売の儲け分を考慮して高取りしてもらえないかと交渉されてはどうか。</p> <p>・金額交渉でお互いの提示額に差があるなら、当センターの「和解斡旋」の利用が可能。</p> <p>・修理可能で乗り続けるのであれば、メーカーへの「取次」で、技術サポートを期待することも可能。</p> <p>・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。</p>
<p>要求： 完全修理</p>	<p>結果： 原因が社外品のドライブレコーダーによる電圧低下であることが分かり相談者も納得、完了。</p>
<p>相談受付から相談終了までの期間：2か月</p>	

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A12 新車納車2か月でバッテリーが上がり。半年後に再度バッテリーが上がった。最初の修理はバッテリー不良と言われ、今度はナビが不良と言われている。</p> <p>対象：軽乗用車／新車／国産車 初度登録後 10か月、走行距離 4千 km</p> <p>概要： ・納車日、純正のドライブレコーダー不具合があり交換した。</p> <p>・半年後にバッテリーが上がった。メーカー販売店に入庫したところ、バッテリーの不具合と診断された。電気系統をしっかりと診てほしいと要望したが、バッテリー交換で良いと言われ、交換された。</p> <p>・修理後、アイドリングストップからのエンジンの始動が悪かった。</p> <p>・再度バッテリー上がりが発生し、メーカー販売店に入庫中。ナビが悪いのではないかとこの事でナビの交換提案あり。</p>	<p>当相談センター対応： ・一度修理されたが再発し、しっかり修理をして欲しいという事でメーカーに情報提供できる。当センターは民間なので強制力はないが、当センターから情報が入る事でメーカーがより積極的に技術支援をしてくれる可能性がある。</p> <p>・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。</p>
<p>要求： 完全修理</p>	<p>結果： ナビを交換して解決（ナビの待機時の消費電流が大きいことが原因）</p>
<p>相談受付から相談終了までの期間：1.5か月</p>	

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A13 約9千kmごとにブレーキをかけるとステアリングがぶれる不具合が発生。修理を繰り返しているが、原因が分からない。</p> <p>対象：軽商用車／新車／国産車 初度登録後 3年半経過、走行距離 5万 km</p> <p>概要：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9千kmごとに制動時にステアリングがぶれる不具合が発生している。その振動はタイヤが取れるのではないかと怖くなるような感じ。 ・販売店は症状を確認し、メカニックも「危ない」と言う。店はとりあえずの修理を繰り返しているが、不具合の原因が分からない。 ・メーカーの支援を依頼しても「メーカーの協力が得られない、有効な指示がもらえない」と言うが、ちゃんと直してほしい。 ・今回4回目の再発があり、現在入庫中。直らないのであれば車を引き取ってほしい。 	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不具合に関する販売店の対応に大きな不満をお持ちのようだったが、対応について当センターから販売店に指導等はできないと説明。 ・しっかりとした修理を行うためのメーカー支援を仰ぐ目的で、強制力はないが当相談センターからもメーカーへの情報提供を提案。 ・これまでの経緯でもう車を返したいといった場合の、販売店との交渉（買取、代替の金額等）については和解斡旋の活用を提案。 ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
<p>要求： 完全修理</p>	<p>結果： ブレーキやアクスルに係るベアリング等の関係部品を回収、交換。お客様へは、発生メカニズムや、作業内容を説明し、解決。</p> <p>相談受付から相談終了までの期間：2か月</p>

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A14 左後席の床面に水が溜まった。メーカー販売店で点検したところ、フロントガラス下部の排水パイプの詰まりが判明。床面の電子機器が全て壊れて高額な修理費が発生した。店はほんの一部の費用を負担すると言うが、納得ができない。</p> <p>対象：乗用車／新車／輸入車 初度登録後 5年、走行距離 4万6千 km</p> <p>概要：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点検整備はメーカー販売店でしっかりやっている。 ・左後席の床面に水が溜まった。メーカー販売店で点検したところ、フロントガラス下部の排水パイプが詰まっており、その水がダッシュボード裏を伝って左後席床に溜まったことが分かった。 ・水侵入のおかげで床面の電子機器が全て壊れ高額な修理費が発生した。 ・メーカー販売店は車両保険による修理を促したり、ほんの一部の費用（部品代の半分）を負担すると言うが、そもそもメンテナンスで掃除などができない場所の詰まりが起因した不具合による、高額な修理費用が自分の負担であると言うことに納得ができない。 	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般的に保証期間が過ぎて不具合が発生した場合は原則有償修理になることを説明。 ・不具合個所が普段整備を必要としないところ、整備できないところなどで発生した場合に、その部分に瑕疵があったのではないかと言う根拠で、メーカー販売店に応分の負担を求めていく交渉の考えを説明。 ・応分の負担交渉において、金額面で揉めて解決できない場合に、両者の同意のもとに当センターの和解斡旋サポートを活用するやり方も説明。 ・不具合と被害の大きさ及びメーカー販売店の対応についてお困りの状況をインポータに取次を提案した。 ・相談者の了解を得た上で、メーカーに当相談センターから本件について連絡した。
<p>要求： 無償修理</p>	<p>結果： 販売店と代替交渉になり解決</p> <p>相談受付から相談終了までの期間：1か月</p>

◆ 和解斡旋事例

(2020年4月1日～2021年3月31日)

事務局

当相談センターが消費者から相談を受けた事案の内、相対交渉では解決の見込みが立たないために、消費者が「和解の斡旋」手続を申立て、相手側がこれに同意した場合、当相談センターは「和解の斡旋」を実施する。当相談センターの「和解の斡旋」は「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(ADR法)」により認証された紛争解決手続である。2020年度に受付けた「和解の斡旋」の申立は24件であった。前年度からの継続案件8件を含め終了したものは29件で、内6件が和解に至り、13件が斡旋不調となった。また相手方が斡旋開始に同意しなかった、あるいは申立人が斡旋途中で申立を取り下げるなどで斡旋開始まで至らなかったものが10件あった。これら以外の3件は2021年度に継続となった。次ページ以降に終了した内の21件の和解の斡旋事例を報告する。

No.	概要	No.	概要
2020 W001	天井から雨漏れが発生した。点検の結果、雨漏れではなく結露であることがわかり、原因は、内気循環を多用する車の使用方法であると言われた。	2020 W012	新車納車2か月でバッテリーが上がリ。半年後に再度バッテリーが上がった。最初の修理はバッテリー不良と言われ、今度はナビが不良と言われている。
2020 W002	購入直後から冷態時エンジンの掛りが悪かった。何度も修理されたが直らない。新車でエンジン調整が必要なのが納得できない。	2020 W013	若干登りになっている道路を走行中ブレーキもアクセルも急に効かなくなったため後続車にぶつかり事故になった。
2020 W003	納車直後に走行中メーターがブラックアウトした。リヤゲートも閉まらなくなった。先月エンジン警告灯が点灯、ドアミラーも調整できなくなった。不具合が多発して直らない。	2020 W014	ギヤが入らなくなり走行不能になり、直してもらった。6か月後再発した。同じ個所と言われたが、別な部品を2回交換修理したが直らず、あとは本体を交換すると言われている。
2020 W004	新車購入後半年でエラーメッセージが表示されメーターのブラックアウト、バックモニター映らない。修理部品を本国から取り寄せるために4か月間修理できず。	2020 W015	新車納車当日、自宅地下駐車場で、トランクが勝手に開いた。原因不明でリモコンキー操作ミスとの判断による販売店対応に納得できない。
2020 W005	新車購入後、4ヶ月経った頃から度々エンジンが停止し修理するも原因不明。その後同症状のリコール発表となり昨年末リコールを実施したが、エンジン停止が再発。	2020 W016	走行中、バイクの左ステップ固定ボルトが外れて転倒し、怪我をした。3ヶ月間の中古車保証期間を過ぎているので何も対応できないと言われている。
2020 W006	新車購入1年後、システム故障が発生して始動出来なくなることが3回発生した。原因がわからず調査中だが、外出先で動けなくなるのは怖い。	2020 W017	エアコンのコンデンサーの接続部分からのガス漏れ。保証期間は過ぎているものの、全額修理費用を要求されるのは納得がいかない。
2020 W007	車検を実施中左前サスペンションの Springs が破断し走行不能になった。原因は飛び石などにより Springs の黒い樹脂カバーが破損したため、Springs が錆びて破断した。直しても同じリスクがあるので買取って欲しい。	2020 W018	エンジンの異常振動とエンジン警告灯が点灯した。購入店で診てもらっているが直らない。修理を要求するが直らなければ同程度の車と交換して欲しい。
2020 W008	新車購入後の6か月点検で電気システムのトラブルが見つかり、代車を用意するからこのまま置いていてくれと言われた。半年で乗れなくなる不具合がでるのは欠陥車だ。	2020 W020	エンジン警告灯点灯の不具合が直らなくて、もう半年乗っていない。修理がもうすぐ完了するが買い取ってほしい。
2020 W009	新車購入時に純正ドライブレコーダーを取り付けた。駐車中にフロントを当て逃げされたが記録がされていない。その後、記録されなかった原因がドライブレコーダーに不具合があったことがわかった。	2020 W021	塗装の一部が細かい突起を伴って膨れてきており、販売店へ相談したところ、保証期間を過ぎているので、無料修理はできないと言われた。他の板金屋で診てもらったら、下地の処理が悪いとのこと。
2020 W010	購入当初より、シフトギアが入り辛い症状や異音があった。購入業者へ診せるが直らない。直らないなら、購入した金額の1割引き位で買取って欲しい	2020 W022	エアコン効かず、今まで5か月間販売店で修理している。その間軽貨物車や軽乗用車の代車が出ているがエアコンはよく効く。販売店は直ったと言うが、新車で部品交換など考えられない。
2020 W011	中古車購入の翌日からアクセルを踏むとガタガタする現象が度々発生。その都度販売店に依頼したが、毎回異常なしだった。保証期間終了後に異常が判明した。		

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W001	<p>天井から雨漏れが発生した。点検の結果、雨漏れではなく結露であることがわかり、原因は、内気循環を多用する車の使用方法であると言われた。長年同様な使い方で様々な車に乗ってきたが、今回の様な経験は初めてである。天井に結露しない車両（代車で出ている同型車種）への交換を要求する。</p> <p>対象：軽乗用車 / 新車 / 国産車</p> <p>・初度登録後 1 年経過、走行距離 2 万 1 千 Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 天井から雨漏れが発生した。点検の結果、雨漏れではなく結露であるとされ、原因は、内気循環を多用する車の使い方が悪いと言われた。相談者は、長年同様な使い方で様々な車に乗ってきたがこの様な経験は初めてであり、納得できない。天井に結露しない車両（代車で出ている同型車種）への交換を要求する。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 現車を確認したところ、雨漏れは見られず天井が結露していた。 その後、メーカー立会いで再現テストを実施したが、車内への漏水は見られず、結露が再現した。 販売店から相談者へ今後の対策として、「状況に応じた内外気の切替え」「取扱説明書の記載通りに、フロントガラスの霜が取れたら直ぐに外気導入に切替える」「車内へ乗り込む時には靴、洋服などに付いた雪はなるべく落とす」ことをお願いした。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談者の乗り方が悪いと告げられたと思っている。22 年間様々な車乗り継いできたが、換気しないと乗れない車なんか初めてだ。常時エアコンを作動させているが、それでも結露するのは車の構造上の問題であり、欠陥車だから結露しない他の車と交換して欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 内気循環でエアコンを常時使用しているとのことだが、その使い方だとガラスが曇り易く結露もし易い。外気導入での使用が一般的な使い方である。 この車に異常はないというのは「中等品質」に当たると。売買契約は修理することで売主責任を果たすが、中等品質ならばその車の仕様となるので直す責任はありません。 結露しない車と交換を要望されているが、相手方は不具合でないので応じる義務はない。 相手側が同意すれば和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 車による不具合ではなく、相談者の使い方による結露が原因であるが、双方で解決する上で、和解斡旋を活用したいとの申し出があったため、販売店が同意しているならば和解斡旋は可能であると了承をいただいた。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> 申立人と相手方は、これまで双方で解決についての努力をしてきたが、相手方もそれなりに誠実な提案をしてきており、また、本件の原因が結露であることについては、双方とも認識している。以上を前提とした和解案を提示する。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 申立人と相手方において、本件車両に欠陥がないことを確認したうえで相手方は申立人本件車両にドアを開けても雨等が侵入しないアクセサリであるドアバイザーを付けることで解決する。
	<p>要求： 天井に結露しない車両（代車で出ている同型車種）への交換。</p>	<p>結果： ・双方和解案に同意し、和解斡旋成立。</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 2.2 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 2.3 か月</p>

2020	申出内容(要旨)	相談対応概要・結果
W002	<p>購入直後から冷態時エンジンの掛りが悪かった。メーカー販売店は当初インジェクターの異常と言われインジェクター交換したが直らず、次にバルブクリアランスを調整し、リフターのシムを全て交換したが直らない。新車でエンジン調整が必要なことが納得できないので、追い金を幾らかだすので新車交換して欲しい。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 国産車</p> <p>・初度登録後2か月経過、走行距離 1千 Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入直後から冷態時エンジンの掛りが悪く、インジェクター交換やバルブクリアランスの調整でリフターのシムを全て交換したが直らない。その他、エアコンの異音もある。新車でこのような修理をすることが納得できない。新しいエンジンに交換するか、現在の車を下取りに出して幾らかの追い金も出すので、新車交換して欲しい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 当初インジェクターの異常と判断しインジェクター交換したが直らず。 次にバルブクリアランスを診た。全て基準値内であったが、リフターのシムを全て交換したが直らず。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 新車でなぜバルブクリアランスを調整する必要があるのか。車の一生のうち1回やるかやらないかの作業を新車納車で僅か1か月、1000Kmしか走っていない状態で作業することが納得できない。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。特に車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換の可能性はあるが、修理可能であれば難しい。 新車交換は一般的には過大要求になるが、新車交換での追い金(差額)を払う場合は衡平の原則に則っており、不具合が直せず、かつ相手が認めれば新車交換の可能性はある。 相談者側の要望で車を売るときは通常の査定額になるが、相手方の事情で買取ってもらう場合は査定額よりも高くなる可能性はある。 今後、直らず買取で話を進めた場合、相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> エンジン不具合が直っているのか。 直っているならば、売主責任は果たしているが、直っていることを前提に相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 新車購入してさほど時間の経過がないのに査定額が〇〇〇万とかなり低いが、〇〇〇万の根拠、理由も相手方から出してもらってください。 <p>③ 相談者(以降、申立人と言う)から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行したものの、当事者間での和解が成立(新車への車両交換)し、申立者からの取下げで終了。</p>
	<p>要求：</p> <p>新車への代替えによる追い金軽減のため、今後中古車販売として得る利益分を上乗せし、さらに装着付属品を考慮した買取をしていただき、差額負担金50万で同条件の新車への交換を要望する。</p>	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> 申立者からの申立取り下げにより終了。(当事者間での車両交換による和解成立) <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 1.2か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.7か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W003	<p>納車直後に走行中メーターがブラックアウトした。リヤゲートも閉まらなくなった。先月エンジン警告灯が点灯、ドアミラーも調整できなくなった。不具合が多発して直らない。欠陥車だから車両交換かお金を返してほしい。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後1年2か月経過、走行距離1万 Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納車直後に走行中メーターが突然ブラックアウトした。販売店で修理してもらったが、再発を繰返し5～6回修理した。現在は症状が出ていない。 ・リヤゲートを開けて荷物を入れたあと、スイッチを押しても閉まらなくなった。これも何回か修理して閉まるようにはなったが、足をゲートの下に入れると開く機能は直ってない。 ・次にエンジン警告灯が点灯し、販売店で修理してもらったが、修理の翌日に再発した。併せてドアミラーも調整できなくなった。 ・欠陥車だから車両交換かお金を返してほしい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メーターのブラックアウト、リヤゲート閉まらない不具合は、複数回修理し、現在は症状が出ていない。 ・リヤゲートは閉まるようになったが一部の機能は、直っていない。 ・エンジン警告灯点灯も再発したが、再度修理して直った。また、ドアミラー不良も直っている。 ・提示した買取額〇〇〇万円は今までのお付き合いと故障してご迷惑をお掛けしたことを考慮してこの金額にした。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新車購入後、僅か1年で多くの不具合が多発して直らない。欠陥車だから車両交換か返金して欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。多くの不具合がでて直せば責任は全うする。 ・車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換の可能性はあるが、修理可能であれば難しい。 ・車両交換は新車ではなく、使用利益を鑑みて1年使用の1万 Kmの同程度の車となる。また、同車種であれば同じ不具合が出ないとは限らない。 ・返金は契約解除になるが、総支払額ではなく車両本体価格が基準になる。 ・相談者側の要望で車を売るときは通常の査定額になるが、相手方の事情で買取ってもらう場合は査定額よりも高くなる可能性はある。 ・今後、直らず買取で話を進めた場合、相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンジン、ドアミラーの不具合が直っているのか。 ・直っているならば、売主責任は果たしているが、直っていることを前提に相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件車両のレッドブックでの中古車価格が〇〇〇万円であるから、相手方提案は、それを〇〇万円上回っており、妥当なもので申立人にも有利なものである。 ・申立人は、本件車両は10年乗り続けられたはずであるから、〇〇〇万円から約1年使用した分として10分の1である約〇〇万円を控除した残額である約〇〇〇万円を要求している。 ・しかし、本件においては、車両諸費用を除いた車両本体価格〇〇〇万円を基準とすべきであり、また、自動車の法定耐用年数は、6年であるから、減価償却を定額法で求めると、レッドブックの中古車小売価格と同様の額となるから、この点からも、金〇〇〇万円の提案は妥当であるから、和解案も同金額を提案する。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手方から提案された〇〇〇万円の買取額はレッドブックの評価額および減価償却の双方から妥当であることから、和解案も同金額を提案する。
	<p>要求： 新車購入後、1年間で何度も様々な故障を繰返しもう怖くて乗れません。何度修理に持って行きその間の精神的苦痛、時間的問題などもう疲れしました。全額返金を要望する。</p>	<p>結果： ・斡旋不調（申立人拒否）。</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 1.0 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.9 か月</p>

2020	申出内容(要旨)	相談対応概要・結果
W004	<p>新車購入後半年でエラーメッセージが表示されメーカーのブラックアウト、バックモニター映らない。修理部品を本国から取り寄せるために4か月間修理できず。その他、地名を誤ってアナウンスするナビ不具合。車両交換、契約解除要望する。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後9か月経過、走行距3千Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 修理するのに本国から部品を取り寄せるのに数か月の時間がかかること、及び修理しても同じ不具合が出ないとも限らないことより、他車種の新車への乗り換えを希望する。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> カーナビは次のソフトが完成しないと改善されないために、ソフトのバージョンアップするまでそのまま使用せざるを得ない。(時期は未定)。 メーターの不具合は、コンピューター取付け部に水が入って配線が錆びたことでコンピューター本体およびその他関連部品の交換が必要になったが、本国から取り寄せるために4か月かかる。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 新車購入後4か月でナビの不具合、6か月でメーターブラックアウト、バックモニターも映らなくなり走行不能になったが、これは明らかに欠陥車なので他の信用できる新車と交換して欲しい。 <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 正規の条件を備えた完成車と認識し、「自動車注文申込書」の通り購入したが、欠陥車と判断し、「自動車注文申込書」と同じ型式の新車を追加負担金なく交換して欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換の可能性はあるが、部品を取り寄せるのに時間がかかるとしても修理可能であれば難しい。 新車交換は一般的には過大要求になるが、新車交換での追い金(差額)を払う場合は衡平の原則に則っており、不具合が直せず、かつ相手が認めれば新車交換の可能性はある。 相談者側の要望で車を売るときは通常の査定額になるが、相手方の事情で買取ってもらう場合は査定額よりも高くなる可能性はある。 相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 申立者の要求に対する相手方の回答、相手方としてどうしたいのかを確認してください。 相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 <p>③ 相談者(以降、申立人と言う)から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手方も認める通り、車両の水浸入源であるシーリング部のシール不良は、車両製造上の欠陥と認められ、修理をすることにより不具合は解消すると考えられるが、車両用ハーネスが受注生産であることから、現時点においても納品されていない。また、修理完了の時期も明確になっていない。 申立人には不具合が生ずるまで半年間(走行距離約3千km)、車両を使用した利益が存在する。 申立人の要望通り同等の新車交換となると、改めて新車登録に要する諸費用が生ずるが、自動車取得税等の非課税分(相手方の利益としないもの)については相手方が負担する必要があると考える。 車両に不具合が発生した後、申立人は相手方から代車提供を受けていない。 双方が早期解決を望んでおり、相手方も申立人の意向に沿う意思を示している。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 以上を総合的に考慮して、申立人は相手方に対し、令和2年〇月〇日までに、相手方から本件車両と同等以上の車両の引渡しを受けるのと引換えに本件車両を引き渡すとともに金〇〇万円を支払う。 <p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> 双方和解案に同意し、和解斡旋成立。 <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.4か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.7か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W005	<p>新車購入後、4ヶ月経った頃から度々エンジンが停止し修理するも原因不明。その後同症状のリコール発表となり昨年末リコールを実施したが、エンジン停止が再発。契約解除を求める。</p>	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 車台番号を聴いてリコール検索したところ、昨年11月届出のリコールは実施済みで実施日は今年の2月22日になっており、昨年の12月では実施されていないので、リコール実施した上での再発ではないと思われる。ただし、リコール実施後本部に書類を送り忘れていたら、実施日が実際に実施した日より遅くなるケースもある。 売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。特に車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換、契約解除の可能性はあるが、修理可能であれば難しい。 相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける。</p> <ul style="list-style-type: none"> 申立書では総額の返金要求をしているが、本音は再発した場合の何らかの担保を引き出したいとのことであるならば、和解斡旋実施前に事前にこちらから選択肢を提示し、要求したい具体的な担保内容を確認しておいてください。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手方はエンジン停止現象が再現できなかったため、修理の必要性を認めていなかったが、リコールを実施したことで問題は解決したと思われる。 しかし、年末にリコールを実施せず納車したため、その後のエンジン停止現象を防ぐことができなかった事情もある。 相手方は買取の義務はないものの、これまでの経過や申立人の要望を考慮して申立人の買取に応じる姿勢である。 また、本件車両は現時点で機能的には問題はなく、予防的な修理も完了しており、慰謝料も認めがたいので買取による解決を提案する。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 当該車両のリコール実施は完了しており、機能的には問題ないと考えられるがリコールが速やかに実施されなかったことの諸事情を考慮して、「申立人は相手方に対し、本件車両について修理が完了していることを確認する。相手方が申立人の車両をレッドブックの卸売価格に上乗せした金〇〇〇万円で購入する。」との和解案を提示する。
	<p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後1年半経過、走行距9千Km</p>	
	<p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入後、4ヶ月経った頃から度々エンジンが停止し修理するも原因不明。その後同症状のリコール発表となり昨年末リコールを実施したが、エンジン停止が再発。しかし、販売店は昨年末の修理でリコールは実施していなかった。今回リコールを実施したので直ったと虚偽事実を述べている。信用できないので契約解除を求める。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> エンジン停止の不具合についてメーカー技術部門に相談しながら修理していたが再現されなかった。 昨年末に納車時、「今后再発した場合の対応について申立者が納得いく誓約書を提出しないと車両受け取らない」と納車を拒否された。その後、何度か申立者とのやり取りを行い年末に納車したが、その時点ではリコールは実施しておらず、申立者にもリコールが完了した旨は伝えていない。 その後、今年の2月にリコール作業実施し、確認もしているが、症状は出ていないので直っていると判断する。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 現状でリコールを実施し直ったと言われても、全く信用できないので契約解除を求める。 	
	<p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 民法第570条および566条3項に基づき、本売買契約を解除する。これにより、支払総額〇〇〇万円の返金を要求する。 	
<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> 斡旋不調（申立人拒否）。 <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.4か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.2か月</p>		

2020	申出内容(要旨)	相談対応概要・結果
W006	<p>新車購入1年後、システム故障が発生して始動出来なくなることが3回発生した。原因がわからず調査中だが、外出先で動けなくなるのは怖いので、違う車両に乗り換えたい。今の車を高額で下取りしてほしい。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 国産車</p> <p>初度登録後1年経過、走行距離3万Km (ドラレコは用品店で別途購入)</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 新車購入1年後、電気自動車システムのトラブルが3回発生し、始動できず動けなくなった。販売店がパソコンを繋がないと復旧できなかった。 1回目、2回目ともに社外品ドラレコの影響が懸念されると判定されたので、ドラレコを用品店で無償交換してもらった。 しかし3回目の不具合が発生し、現在車両購入店に入庫中。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 1回目不具合発生時は、社外品ドラレコの駐車監視モードが原因でシステム保護が働いたのではないかという見解で、システム復旧作業を行った。 2回目発生時も社外品ドラレコの影響が指摘されたため、販売店は復旧作業を行い、その後相談者は用品店でドラレコを交換した。 3回目発生時は、ディーラーにて車両側のシステム系電装部品数点を交換した。さらに問題の切り分けのため、社外品ドラレコを外し、純正ドラレコを装着して、ディーラーと相談者双方で一定期間使用確認を行い異常が再発しないことを確認した。 相談者は代替えを希望していることから、できる限りの条件を提示して対応中。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 突然警報が出て走れなくなる不具合で家族が恐怖を味わった。違う車両に乗り換えを考えていますが、損害賠償と減額補償を求め、できる限り追い金を抑えたいと考えている。 販売店での購入価格に加え、他店で取り付けた用品等の値段も加味して下取りしてほしい。 <p>要求： 車両を〇〇万円で下取りしていただき、別の車両と代替えしたい。</p>	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 車両入替に伴う下取り金額を争点とした和解斡旋と整理し、相手との交渉で金額の差が埋まらない場合は、和解斡旋の利用を案内。 販売店が原因調査の回答として、自社の責任だけではない発言があったとして不信感を募らせたので、メーカーへの連絡を希望されたため情報提供を実施。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 車の入替えに伴う下取り価格が争点でよいか確認。 <p>③ 販売店の和解斡旋同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 和解斡旋実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談者は、個別に行っていた相手先との下取り価格交渉で、希望する金額に達しないことが明確になったので車両を他店に売却する方針に変更した。 和解案については、新たに購入する車の値引きを争点とした和解案を提示することとした。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売店においてシステム関係の交換を行ったこと、その後、1週間ごとの走行によって、何らかの不具合が発生するか否かの検証が数回にわたって行われたが、特段の不具合や問題は生じていないことから、販売店は必要な修繕を行ったと認められ、これにより売主としての責任は一応果たしたと評価しうる。 相談者が本件車両の3度にわたる不具合により、車両の使用機会を失い、また代車として提供された車両の原動機が違ったためによる燃費が嵩んだと考えられることなど迷惑を被ったことが認められる。 <p>⑥ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売店は相談者に正規の本体価格から〇〇万円値引きして売り渡すことで本件を解決するのが妥当であると思料する。売り渡すべき車両の在庫がなく調達も困難であるときは、販売店は相談者に対し、相談者が被った迷惑に対し、〇〇万円を解決金として支払って本件を解決するのが相当である。
		<p>結果： ・斡旋不調（相手方拒否）。</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 1.0か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.0か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W007	<p>先月メーカー販売店で車検を実施したが、駐車中に左前サスペンションの springs が破断してタイヤに突き刺さりバーストし走行不能になった。原因は飛び石などにより springs の黒い樹脂カバーが破損したため、springs が錆びて破断した。有償修理と言われているが、直しても同じリスクがあるので買取って欲しい。</p> <p>対象：乗用車 / 中古車 / 輸入車</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初度登録後 9 年経過、走行距離 6 万 8 千 Km <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・左前サスペンションの springs が破断した原因が樹脂カバーの破損により、そこから錆が発生し破断に至ったのであれば、修理しても同じリスクがあるので買取って欲しい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車検整備ではサスペンション springs および黒いカバーは異常がなかったため、サスペンション springs の破断を予測することは不可能である。 ・本件、メーカーを通じて国交省にも報告しており過失はない。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車中の破断であるが、走行中の発生であれば他車を巻き込む重大な事故になった可能性がある。 ・樹脂カバーの破損による錆が原因ならば 1 か月前の車検時見落としは重大な過失である。 ・年式、走行距離から見ても老朽で破断すべき部品ではない。 ・申立人が予見、発見、早期交換することは困難である。 <p>以上より、乗車継続した価値と車検で支払った費用を考慮した上での買取を求める。</p>	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車検時に足回りの点検があるが、整備記録簿を見て点検の状況がどのようになっていたか確認する。錆からの破断であれば、この 1 か月で錆びたことは考えづらいので、「良好」となっていたら、車検時に見逃したことが考えられる。それを元に相手方と修理費の応分の負担で交渉する。 ・相手方が買取を受ければ別であるが、車検時の見落としでの損害賠償請求が基本で、車の買取は難しい。特にこのお車は評価額が付かないお車なので難しい。 ・相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件、品質案件でなく修理案件と思われるが相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立書に上げられている車検費用は見逃したのではなく、そもそもかかる費用である。 ・サマータイヤも車検前にタイヤが損耗して交換したもので車検同様にかかる費用で損害には当たらない。 ・車両買取は相手方には、買取に応じる義務がない。 ・車検時に見落としした費用は、バーストしたタイヤ交換費用〇〇〇円、新しいタイヤ費用〇〇〇円＋工賃〇〇〇円である。 ・車検時に異常なかったと言う見解だが、錆びの状態から車検後一か月程度で急激におかしくなったとは思えない。 ・しかし、相手方が過失は全くなく譲歩できないとの事であれば、当センターが間に入って和解案を提出しても相手方が拒否するのは明確と判断して、当事者双方で話を進めていただくしかない。
	<p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該車両の助手席側前輪 springs 破断故障に伴う買い取り保証。車検費用〇〇万円、タイヤ購入交換費用〇万円、同年式車両の販売価格約〇〇万円、タイヤ交換費用〇万円 合計〇〇万円を要求したい。 	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・斡旋不調（相手方拒否）。 <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.7 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.0 月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W008	<p>新車購入後の6か月点検で電気系統のトラブルが見つかり、代車を用意するからこのまま置いていてくれと言われた。半年で乗れなくなる不具合がでるのは欠陥車だ。車両交換を求める。</p> <p>対象：軽乗用車 / 新車 / 国産車</p> <p>・初度登録後6か月経過、走行距離1千Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入当初から、ドアミラーが開かない、後席ドアがリモコンで操作不能などの不具合が散発していた。 その後新車6か月点検へ入庫したら、電気系統のトラブルが見つかり、エラーコードが複数出ておりブレーキその他に影響するので代車を用意するからこのまま置いていてくれと言われた。また、普段は起こらない故障で、修理する部品も1か月入らないとも言われた。 当初から出ていたドアミラーが開かないなども関係しているとのこと。新車で購入当初からおかしかったのだから欠陥車である。新車へ交換して欲しい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> DTCエラーコードが出た。このエラーコードで幾つかの故障が想定されるが、最初に出た通信エラーの不具合と想定しており、ヒューズBOXとモジュールユニット、ボディメインハーネスを交換すれば症状が改善される。一部部品入庫までに時間がかかるが、部品が入荷され修理すれば直るので、車両交換には応じられない。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入後の6か月点検で走行不能になる不具合が発生し、購入当初からドアミラーが開かない、後席ドアがリモコンで操作不能などおかしかったのだから欠陥車である。新車へ交換して欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換の可能性はあるが、部品を取り寄せるのに時間がかかるとしても修理可能であれば難しい。 完全に直ったか不明な場合は保証延長もある。 新車交換は一般的には過大要求になるが、新車交換での追い金（差額）を払う場合は平衡の原則に則っており、不具合が直せず、かつ相手が認めれば新車交換の可能性はある。 相談者側の要望で車を売るときは通常の査定額になるが、相手方の事情で買取ってもらう場合は査定額よりも高くなる可能性はある。 相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 不具合が直っているのか。 直っているならば、売主責任は果たしているが、直っていることを前提に相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手方による修理は完了しており、現在まで不具合は生じていない。ただし、本件車両は新車購入であり、購入後の6か月点検と言う早い時点で発見されたものであり、申立人に不安を生じたことは理解できそれを取り除くことも必要と考えられるので、以下の和解案を提示する。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 申立人と相手方は2020年〇月〇日相手方が申立人車両について不具合の原因となった部品の交換修理したことを確認する。 相手方は2回目車検時に延長保証（2年）を相手方負担で加入することを約す。
	<p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 車両交換。または継続して乗り続ける場合は、今回の不具合の原因で同様の不具合が起きた場合は、10年を限度として無償修理を要求する。 	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> 斡旋不調（相手方拒否）。 <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間：0.6か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.1か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W009	<p>メーカー販売店で新車購入時に純正ドライブレコーダーを取り付けた。駐車中にフロントを当て逃げされたが記録がされていなかった。その後、記録されなかった原因がドライブレコーダーに不具合があったことがわかった。フロントの修理代について相談したい。</p> <p>対象：純正用品 / 新品 / 国産車</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車中フロントを当て逃げされたが純正ドライブレコーダーに記録されていなかった。その後ドライブレコーダーに不具合があったことがわかった。フロントの修理代について相談したい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドライブレコーダーは衝撃により記録開始する構造で、ゆっくりと押されたような場合は記録できない、欠陥はないとの回答だった。 ・その後、ドライブレコーダーが異常か正常か判断するために、申立者の車に同型の新しいドライブレコーダーをつけて反応を見ることにしたと。結果は、交換前のドライブレコーダーでは記録されていなかったドアの開け閉めや小さな突起を乗り越えた時の映像が、交換後のドライブレコーダーには記録されていた。交換前のドライブレコーダーは何等か異常、不具合があったと判断する。 ・メーカー販売店も認めて、バンパー修理代についてもいくらか負担すると言っている。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・純正のドライブレコーダーが正常に作動していれば、当て逃げ車両を特定できた可能性がある。ドライブレコーダーの交換だけでなく、バンパーの修理費用も全額負担すべきではないか。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドライブレコーダーが正常に機能していたら当て逃げの記録が取れたかもしれないなど実現できたか不確定な事象についての損害は法的には認められない。 ・何等かドライブレコーダーに異常があれば、バンパー修理代の幾らかは見てもらえる可能性はあるが、そもそもは当て逃げした加害者の責任であるので精々1, 2割程度の値引きと思われる。 ・正常＝実力と言うことであれば、同じ車に同じドライブレコーダーを取り付けて反応しないのかを確認するようにアドバイス。 ・相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件、用品の品質案件として相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>③ 相談者から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行したものの、相手方からメーカーと販売店本社との話し合いで、「当センターを間に入れての和解斡旋を進めることに同意できない。今後は当事者間で話し解決する。」との返事があり終了となる。</p>
	<p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メーカー純正ドライブレコーダーが正常に作動せず、駐車中車両当て逃げ相手車両を特定できなかった。上記、ドライブレコーダーが正常に作動されなかったことによる、車両損害費を要求する。 	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・斡旋不同意（相手方拒否）。 <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 1.3 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.5 月</p>

2020	申出内容(要旨)	相談対応概要・結果
W010	<p>購入当初より、シフトギアが入り辛い症状や異音があった。購入業者へ診せるが直らない。直らないなら、購入した金額の1割引き位で買取って欲しいと伝えたら、その後「怖くて話せない」とが全く話が進まない。</p> <p>対象：二輪車 / 新車 / 国産車</p> <p>・初度登録後2か月経過、走行距離150 Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入当初より、シフトギアが入り辛い症状やギア付近の異音があった。販売店も症状確認し、原因究明と修理を依頼しているが、症状が確認できないと言っている。 北海道ではバイクが乗れる時期は夏の間だけである、その時期に合わせて購入したのに全く意味がない。直せないなら、購入した金額(〇〇万円)の1割引き位で買取って欲しいと伝えたが、その後「怖くて話せない」と全く連絡がない。どうしたらいいか相談したい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 何度か積載車でバイクを取りに行き点検、試乗を行うが現象が再現せず、異常なしと判断するが相談者にご納得いただけない。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入当初より、シフトギアが入り辛い症状や異音があった。購入業者へ診せるが直らない。直らないなら、購入した金額の1割引き位で買取って欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換や契約解除の可能性はある。 今回のギヤ抜けは走れなくなるので、直らないならば契約解除＝買取。それも、相手方の理由に寄るので相談者へ有利な高額買取の交渉がし易い。 相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手方が不具合と考えているのかいないのか。不具合に対して何をやって、どう判断しているかを和解斡旋までに出してもらってください。 <p>③ 相談者(以降、申立人と言う)から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 和解斡旋時に、双方に対して「指摘しているシフトギアが入り難い現象が不具合なのかどうかはつきりさせないと和解斡旋は難しい。メーカー販売店にて確認してもらうこと」を指示した。 相手方がメーカー販売店にて現象確認した結果、不具合ではなく、「正常」との判断であった。 <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> メーカー販売店で診てもらった結果、「正常」との判断であるため、申立事由が存在しないことになり、当センターとしては、和解斡旋はできない。 申立者は相手方への買取を希望しているのであれば、斡旋申立を取り下げて、売買の話は双方間で話を進めていただくしかない。
	<p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 解約解除もしくは車両本体購入価格での買取と自賠責・任意保険の費用を負担することを要求する。 	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> 斡旋取下げ <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.2 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.5 か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W011	<p>中古車購入の翌日からアクセルを踏むとガタガタする現象が度々発生。その都度点検修理を中古車販売店に依頼したが、毎回異常なしであった。保証期間終了後にメーカー販売店で確認したところ、トランスミッションの異常が判明した。中古車販売店は修理費用の半額しか負担しない。</p> <p>対象：乗用車 / 中古車 / 国産車</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初度登録から6年経過 走行距離 55 km ・初度登録から8カ月経過、走行距離 10 km 時点で中古車購入 <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入した翌日からアクセルを踏むとガタガタすることが発生した。発生頻度としては毎日必ず発生する。1時間に5回ぐらいの頻度で発生する。 ・中古車販売店に入庫し、5分間の同乗確認を実施したが、現象は再現しなかった。そのため、修理せず。 ・それ以降、何度も点検修理を保証期間内に依頼しているが、毎回異常なしとのことで帰される。 ・保証期間終了後に、メーカー販売店で確認したらトランスミッション異常が判明した。修理費用の見積もりが高額であった。 ・「保証期間内に持ち込んでいるにも関わらず対応をしてもらえなかった。」と中古車販売店に伝えたところ、当初は修理して返すとのことであったが、途中から費用の半額を負担するよう連絡があった。 <p>② 中古車販売店</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保証期間内（5年以内）に持ってきていたら無償で修理だったが、今は保証が切れているのでそもそも当社が保証する話ではないが、部品代の半額は負担する。 ・保証期間内に何度も持ち込んでいる履歴もあるがガタつきが出た証拠はない、保証する義理はない。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中古車保証期間内に何度も点検修理を依頼していたが対応されなかった。期間外であっても無償修理を要求する。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保証期間内の修理依頼履歴をもとに交渉することをアドバイスする。 ・修理費用を争点にしたセンターを活用した和解斡旋を説明する。 <p>② 相手方から和解斡旋の同意確認。</p> <p>③ 当相談センター付弁護士に和解斡旋手続き開始の承認を得る。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件、相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「相談者は、リビルト部品代〇〇万円の半額及び工賃を負担する」との和解案を提示したところ、以下の回答があった。 <p>（相手方）和解案に不同意。部品代は負担しないが、工賃〇万円は負担する用意はある。</p> <p>（相談者）和解案に同意。</p> <p>相談者より、「相手方が和解案に不同意であれば、工賃を負担してもらおうことで合意したい。しかし、修理はメーカー販売店で実施したい。」と譲歩があった。</p> <p>相談者の意向を相手方に確認したところ、相手方は自店での修理以外ありえないとなり斡旋不調で終了となる。</p>
	<p>要求： 中古車販売店へ、購入時からの初期不良のトランスミッションを新品部品へ交換するすべての修理費と工賃の負担を希望する。（〇〇万円）</p>	<p>結果： ・斡旋不同意（双方拒否）</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.3 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.3 か月</p>

2020	申出内容(要旨)	相談対応概要・結果
W012	<p>納車後2週間、走行中にエンジン警告灯が点灯し走行不能になった。当初燃料タンクのレベルゲージの不具合とのことであったが、交換しても改善されず、3気筒の内の1気筒が動いていなかった。エンジンをバラして修理することだが、それでは新車でなく事故車と同じである。新車交換か全額返して欲しい。</p> <p>対象：軽乗用車 / 新車 / 国産車</p> <p>・初度登録後1か月経過、走行距離3百Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新車で僅か2週間で走行距離も3百Km程度で、車の心臓部であるエンジンを分解修理するのは、2次不具合等も考えられる。販売店はエンジンをバラして曲がっているシリンダーを直して組み直すと言っているが、最低でもエンジンアッシー交換、新車交換または返金をしてもらいたい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当初燃料タンクのレベルゲージの不具合で、正しいガソリン残量が表示されなかったため、ガソリンが空になりガス欠になったとの見解で、ガソリンタンクとセンサーを交換したが、レベルゲージは改善されたがアイドリングが安定しない状態であった。 ・詳しく調べてみるとエンジンのシリンダーが3気筒中1気筒動いていなかった。 ・修理をするのにエンジンをバラして曲がっているシリンダーを直して組み直す方法を提案するも申立者に受け入れてもらえず。 ・相談者の要望を受け、オーバーホールではなく、メーカーから技術者が来てヘッドカバーを開けて修理を行い不具合は解消された。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンジンを分解修理するのは、2次不具合等も考えられ自分の認識としては事故車と同じで納得できない。最低でもエンジンアッシー交換、新車交換または返金をしてもらいたい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。特に車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換の可能性はあるが、修理可能であれば難しい。 ・新車交換は一般的には過大要求になるが、新車交換での追い金(差額)を払う場合は衡平の原則に則っており、不具合が直せず、かつ相手が認めれば新車交換の可能性はある。 ・修理方法は売主であるメーカー販売店で決めて良い。したがって、オーバーホールで修理するか、エンジンをアッシー交換で修理するかはメーカー販売店で決められる。 ・相談者側の要望で車を売るときは通常の査定額になるが、相手方の事情で買取ってもらう場合は査定額よりも高くなる可能性はある。 ・相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンジン不具合が直っているのか。 ・直っているならば、売主責任は果たしており、和解斡旋を続けるのは難しい。 ・ただし、直っていることを前提に相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 ・続けるとすると、再発した時の同じ部位での保証延長で承諾させるという方法もある。 <p>③ 相談者から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋(申立書を含む斡旋通知書を相手方に送付)に移行したものの、当事者間での和解が成立(保証延長)し、申立者からの取下げで終了。</p>
	<p>要求：</p> <p>1番に新車交換、2番目にエンジンアッシー交換、3番目に返金を要望する。</p>	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立者からの申立取り下げにより終了。(当事者間での保証延長による和解成立) <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.6か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.3か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W013	<p>若干登りになっている道路を走行中ブレーキもアクセルも急に効かなくなったため後続車にぶつかり事故になった。この際の相手方の補償や車の修理および自分の車の車両交換をメーカーへ要求する。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 国産車</p> <p>・初度登録後 2 年 9 か月経過、走行距離 3 万 4 千 Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スーパーの駐車場から出て一般道路（登り坂）へ合流したところ、急にエンジンが止まってブレーキもアクセルも効かなくなり、後ろの車に衝突した。 ・メーカーで調べてエンストした記録が残っていた。 ・メーカー販売店は今回の事故について、修理代など見てくれる感じはないが、相手方の補償や車の修理費を見て欲しい。また毎回点検に出していたにもかかわらず、今回のことが起きたことでこの車に怖くて乗りたくない車両交換したい。メーカーへ請求することは不当かどうかを相談したい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンストが発生していた事は、搭載しているコンピュータの診断記録で確認した。 ・診断記録より、原因はエバポパージョントロールソレノイドバルブの動き不良またはチャコールキャニスターの内部不良と判断しており、原因箇所であるエバポパージョントロールソレノイドバルブとチャコールキャニスターを交換し、修理は完了している。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンストした原因は車にあるので、相手方の車の修理および代車費用と新車への車両交換を求める。 <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車の不具合で事故になったので相手方の修理費（〇〇万円）と代車費用（〇万円）の支払いを要求する。 ・また、今回急にエンストになり原因の特定もできておらず安全性が確保されていないので新車への車両交換並びに代車の手配を要求する。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンスト原因が車側にあるのであれば、不具合が原因で拡大損害が発生しており、製造物責任（PL）で損害をメーカーへ請求できる可能性がある。 ・車の任意保険で修理を直した場合は 2 重取りになるので損害賠償請求はできない。 ・売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換、契約解除の可能性はあるが、修理可能であれば難しい。 ・相手方の同意があれば和解斡旋は可能である。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・論点が 2 つ、1 つはエンスト原因が車両か申立者のどちらか、2 つ目は申立人の運転操作上の過失をどこまで見るか。 ・予測交換と言っているが、エンストしない蓋然性が高いのか高くないのかが問題である。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不具合部品を交換したことから、エンスト原因は除去され、修理完了したと認められる。 ・修理後、納車から現在まで同現象は認められず修理が完了していると判断され、申立人の新車への車両交換を求める要求は相当でない。 ・車両の衝突修理は未了であるが、見積額は〇〇万円、また申立人は衝突させた被害車両損害〇〇万円、代車費用〇万円を既に支払い済みである。車両には対物保険および車両保険が付保されており、申立人は保険で損害を填補することが可能である。 ・後退した距離から推定した速度を鑑みて、エンストによるブレーキ倍力装置のアシストが十分でなかったとしても、フットブレーキを強く踏めば停止できたと推察する。 ・申立人は、電動パーキングブレーキを操作したが効かなかったと主張するが、電動パーキングブレーキは走行中エンスト状態であっても作動する機構となっており、車両の電動パーキングブレーキに異常が認められず、適切な操作を行ったか疑問が残る。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人が、車両を停止させるための適切対応を欠いたこと、事故はエンジン部品に不具合がありエンストしたこと、車両には対物、車両保険が付保されており、自動車保険で損害の填補が可能であること、保険を利用することで申立人の保険料負担が増加すること、割引率が元に戻るには約 10 年かかり保険料負担が〇〇万円程度増加することを総合的に考慮して、相手方が申立人に和解金として〇〇万円支払うことで、本件を解決するのが相当である。 <p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・斡旋不調（申立人拒否）。 <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 1.1 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.8 か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W014	<p>今年2月にギヤが入らなくなり走行不能になった。丁度車検の時期であったので一緒に直してもらった。6か月後再発した。最初は同じ個所と言われたが、そこではなく別な部品を2回交換修理したが直らず、あとは本体を交換すると言われている。今後どうすればいいか相談したい。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後3年8か月経過、走行距離1万9千Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年2月にギヤが入らなくなり走行不能になった。その後修理するも、半年後に再発した。最初は同じ個所と言われたが、そこではなく別な部品を2回交換修理したが直らず、あとは本体を交換すると言われている。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年2月にギヤが入らなくなり走行不能になった。トランスミッションギヤシフトアクチュエーター不良で修理し改善した。 6か月後の再発。メーカー販売店で特定困難であったためメーカーへ相談しトランスミッションECUの交換の指示を受けるが、本国へ注文する必要があり納期に1か月要した。 1ヶ月後トランスミッションECUが入荷したため、交換するも直らず。 メーカーへ相談しトランスミッションギヤシフトアクチュエーター交換の指示を受け交換するも直らず。 次にクラッチ交換の指示を受けて交換するが直らず。 再度メーカーへ指示を仰ぎ、トランスミッション本体交換の指示を受けるが、在庫がなく本国からの取り寄せになるため、1か月程度納期がかかる状態である。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 当初修理期間が1か月半位であれば、限定モデルで気に入って買った車なので、引き続き直して乗りたいと思っていたが、今回も直るかわからないと言われると、安全が第一なので、この車を買取って欲しい。 <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 輸入台数が400台と少なく中でも白色が圧倒的人気で市場でも希少である。中古車販売価格は走行距離が私の車よりも6千Km多いもので〇〇〇万円である。今年1月末に〇〇万円をかけた車検もしたが半年で同様の故障になった。買取額〇〇〇万円を希望する。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> 売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換の可能性はあるが、部品を取り寄せるのに時間がかかるとしても修理可能であれば難しい。 今後どうするかを相談者が決める必要がある。直して乗るか、車を買取ってもらい、別な同メーカーの車、あるいは別メーカーの車に乗換えるかである。 直して乗る場合は、5年の延長保証以降も本件不具合のみ再発したら、さらに延長して修理してもらう延長保証の要求もある。 怖くて乗れないと言うのであれば、買取要求である。自分側の要因であれば、通常の査定額になるが、相手方の要因で車が直らない、あるいは直るかどうかわからない場合などは、買取額が高くなる可能性がある。 相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 買取金額を争点とした和解斡旋になる。 申立者の要求金額〇〇〇万円の根拠が良くわからないので確認しておいてください。 相手方が和解斡旋に同意しているならば買取金額を争点とした和解斡旋は可能である。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> 現時点では修理に必要な部品の取り寄せはできたものの修理は完了していない。修理完了後、引続き乗り続けるとの選択もあったが、申立人は買取を希望しているため、それを前提に斡旋案を提示する。 車両買取価格についてはレッドブックの記載はない。申立人が調査してきたインターネットでの販売価格は〇〇〇万円から〇〇〇万円であるが、同価格は小売価格であるのでそのまま採用できない。 限定車であることから、なにがしかのプレミアムがついていることが考えられるところであり、相手方が提示した〇〇〇万円も不当な価格とは言えない。 今年1月に車検取得後、不具合が発生するまで6か月間問題なく使用できたが、不具合が発生して4か月間はメーカー販売店で預かっており使用できなかった。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 以上を考慮し、車検後使用できなかった4か月分を車検費用から算定した金額を〇万円として、これを相手方の提示金額へ上乗せした額を買取価格〇〇〇万円として提示する。 <p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> 双方和解案に同意し、和解斡旋成立。 <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.5か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 2.1か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W015	<p>新車納車当日、自宅マンション地下駐車場で、トランクが勝手に開いた。原因不明でリモコンキー操作ミスとの判断による販売店対応に納得できない。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後4か月経過、走行距離7千Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新車納車当日に自宅マンション地下駐車場で、ドアノブスイッチでドアロック時に、トランクキーを操作していないにもかかわらずトランクが勝手に開いた。 ・リモコンキーや、他のスイッチも操作しておらず、小動物の影響によりバンパー下のセンサーが反応して作動したわけでもない。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売会社は現象未確認で、ソフトの書き換えと上書きを実施したが再発している。 ・車両側に問題はなく、リモコンキーにも問題が発見できない。何らかの理由でリモコンキーのボタンが押されてトランクが開いたと推定されるため、リモコンキーの変更(3ボタン→2ボタン:トランクスイッチ無し)と専用キーケース使用を推奨している。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リモコンキー誤操作はしておらず、キーケースとの不適合という考えがあるにもかかわらず検証を怠るような対応にも納得できない。 ・何度も現象が出ており、コンビニ駐車場でも発生しているため、搭載物盗難の恐れもある。 ・実質的に乗ったのは60日程度であり、車を返却してリース料の返金と契約解除金の支払いを求めたい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売会社がリモコンキーの誤操作やキーケースの不適合を疑っているにもかかわらず、リモコンキーやキーケースの検証をサービス担当者がしていないことは、当相談センターとしても理解できない。 ・メーカーへの取次による技術的なバックアップの依頼も考えられたが、状況から既にその領域を超えていると思われる。 ・顧問弁護士がいるとのことなので、内容証明郵便等で交渉を開始することも考えてはどうか。 (相談者は、顧問弁護士対応は最終手段との考え) ・リース契約解除他にかかわる費用負担について、相手方から同意を取付けていただければ当相談センターの和解斡旋を活用したサポートができる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車の基本機能外であり、リース契約解除はハードルが高い ・リモコンキーを変えて直るなら、その機能が使えなくなったことが損害賠償の対象となり、誤操作であれば、損害そのものがない。 ・リース契約解除他について、相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）からの和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人、相手側の双方から、金額提示を受ける。 <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手方は、査定協会の査定額以上の譲歩は考えられないと確認。 ・申立人も歩み寄りには考えられないとの回答。 ・当相談センター付弁護士が和解案を提案しても、歩み寄りによる解決は図れないと判断。
	<p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原因不明で相談者の操作ミスとする販売会社の対応に納得できない。 ・車両の返却と返却に伴うリース中途解約金〇〇〇〇万円の支払い、車両未使用期間のリース料金〇〇万円の返金を要求する。 	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・斡旋不調（双方の隔たりが大きく、和解案の提案が困難と当相談センター付弁護士が判断） <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.5 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 1.2 か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W016	<p>走行中、左ステップ固定ボルトが外れて転倒し、怪我をした。3ヶ月間の中古車保証期間を過ぎているので何も対応できないと言われている。</p>	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・任意保険で治療費が補償されるかもしれないので確認ください。 ・怪我をしているのでPL法で製造メーカを相手に交渉することもできる。一度メーカ販売店で見てもらうことを進める。 ・売主責任を問うのであれば、契約不適合責任で減額交渉してはいかがでしょうか。 ・当センターの和解斡旋の概要を説明。 <p>② 相手方（売主）から和解斡旋の同意確認した。</p> <p>③ 当相談センター付弁護士に和解斡旋手続き開始の承認を得て、下記情報の入手の推進。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・転倒した時の映像 ・一緒に行ったメンバーの証言 ・転倒による怪我の診断書等 ・購入時と転倒前後のステップの写真 <p>④ 製造メーカへ情報提供と和解斡旋への参画確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ステップ付近の写真を確認すると過去の転倒等による修理が予想される。よって斡旋には参画しない。 <p>⑤ 相談者より申立書を受領し、相手方に斡旋通知書とともに同意書を送付する。</p> <p>⑥ 店長から、会社として検討した結果、センターを活用した和解斡旋には同意しないとの回答を得たため斡旋不同意で終了となる。</p>
	<p>対象：自動2輪 / 中古車 / 国産車</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年4か月前に4年経過した中古2輪車を購入 ・走行距離 2千キロ 	
	<p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・走行中、左ステップが外れ転倒した。朝から走行し200キロ走行した後、峠のカーブで発生した。 ・今までステップを擦るような事はなかった。 ・運行前点検ではステップを確認していなかった。 ・走行前に他の方がバイクを見ていたが何も言われなかった。 <p>② 販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修理工賃〇〇万円の半額は負担する。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外れることが無いはずのボルトが外れ転倒した。修理代負担に納得いかない。 ・1か月以上通院し、未だに長時間歩行時には痛みがある。 	
<p>要求： バイクの修理代〇〇万円と慰謝料含め〇〇万円を要求する。</p>	<p>結果： ・斡旋不同意（相手方拒否）</p>	
	<p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 4.4か月</p>	
	<p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.7か月</p>	

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W017	<p>エアコンのコンデンサーと自動車本体との接続部分からのガス漏れ。保証期間は過ぎているものの、メーカーの製造の不備に原因がある事象に全額の修理費用を要求されるのは納得がいかない。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後4年経過、走行距離2万2千Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エアコンのコンデンサーと自動車本体との接続部分からのガス漏れとの理由で、コンデンサー交換となり〇〇万円の修理費用がかかった。新車保証の3年を経過してはいるものの、4年目であり走行距離も2万2千キロ程度であり、なぜこんなにも早くガス漏れを起こすのか販売店に説明を求めた。 ・販売店の説明では、原因がコンデンサーと自動車本体の接続部分のパイプの付け根の溶接の精度が悪く、そこからガスが漏れているとのことであった。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保証期間外の不具合なので修理代は有償で全額お客さま負担になる。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保証期間は過ぎているものの、不具合の原因がメーカー製造の不備にあたるので、全額の修理費用を要求されるのは納得がいかない。半額ぐらい見てもらいたい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メーカー保証について説明。輸入車は基本3年6万キロになり、これを過ぎると有償になるのが一般的である。 ・契約不適合責任について説明。使用損耗、経年変化、自然故障などを除く不具合の場合は修理代を応分の負担で見る。これで相手と交渉するようにアドバイス。 ・車の寿命は一般的に10年10万キロと言われており、4年2万キロでエアコンが壊れたとなると、残り6年使用できたと考え、相手の割合が良くても6割、折半を限度で交渉するようにアドバイス。 ・相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本件、相手方が和解斡旋に同意しているならば保証期間終了後の修理費が争点となる契約不適合責任での和解斡旋として活用できる。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行したものの、相手方から顧問弁護士との話し合いで、当センターを間に入れての和解斡旋を進めることに同意できない。今後は当事者間で話して解決するとの返事があり終了となる。</p>
	<p>要求： 今般のエアコン故障の原因は、製造段階での品質の問題であることは明らかである。本来であれば、販売店側が全額負担すべき事象であると考え、和解の合意に至りたいと思ひもあり、販売店側〇万円、申立者〇万円の修理費負担を求めたい。</p>	<p>結果： ・斡旋不同意（相手方拒否）</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.5 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.3 か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W018	<p>約2ヶ月前に高速道路走行中エンジンの異常振動とエンジン警告灯が点灯した。最寄りの販売店で診てもらったが異常がなかったため、再度走行したが再発した。その後購入店で診てもらっているが直らない。完全修理を要求するが直らなければ同程度の車と交換して欲しい。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後4年経過、走行距離3万2千Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高速道路走行中エンジンの異常振動とエンジン警告灯が点灯した。最寄りの販売店で診てもらったが異常が見つからず、そのまま高速に戻ったが再発した。その後、購入店で診てもらっているが現象が再現せず、コンピューターに警告灯の記録もないと言われた。 ・再現しないが、見込み修理したのでこれでしばらく様子を見て欲しいと言われた。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再現はしないが推定される修理箇所、1. ガソリン給油時に漏れて悪さをした可能性、2. プラグの異常、3. コンピューターの異常、4. O2センサーの異常について確認し最初の3か所は問題なかったが、4つ目のO2センサーを交換するのでこれでしばらく様子を見て欲しい。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンジンの不具合なのでいい加減な修理では困る。完全修理を要望するが、直らないならば同程度の車と交換して欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの目的役割を説明。当センターが相談者に代わってメーカー販売店へ指導したりすることはできない。 ・売主は不具合を修理することで売主責任を果たす。車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」に関する不具合が直せない場合は車両交換の可能性はあるが、原因不明で再現できないが、現状は走行可の状況では車両交換はなかなか難しい。 ・O2センサー交換でしてしばらく様子を見て再発したら車両交換して欲しいと事前に言うようにアドバイス。 ・相手方が相談者の要望を受け、和解斡旋の同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見込み修理で原因がわからないから、心配なので買取って欲しいとの案件で買取額を争点としたうえで和解斡旋を進める。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行したものの、相手方の顧問弁護士より、和解斡旋へ同意できない旨の上申書が届き和解斡旋終了。</p>
	<p>要求：</p> <p>① 修理依頼中の車両に対し、中古車市場の販売価格相当での買取を要求する。</p> <p>② 買取要求金額は〇〇〇万円とする。</p>	<p>結果：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・斡旋不同意（相手方拒否） <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 1.6 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.2 か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W020	<p>エンジン警告灯点灯の不具合が直らなくて、もう半年乗っていない。修理がもうすぐ完了するが買い取ってほしい。</p> <p>対象：軽乗用車 / 新車 / 国産車</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初度登録 2018年7月（2年4か月前） ・走行距離 2万km <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2020年春 加速中にエンジン警告灯点滅、エンジンが被り、減速。焦げた匂いがする。 ・2～3回修理されたが、11月に再発し修理で入庫している。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売店からメーカー販売店に何度も修理で持ち込んでいるが、メーカー販売店では症状の確認はできていない。販売店としてはメーカー販売店に持ち込むときに症状を一度は確認した。 ・今回も想定される修理を終えている。 ・買取金額は迷惑をかけていることを考慮して△△△万円を提示します。 ・代車は今回も用意している。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新車購入から度重なるトラブルにより修理を繰り返される。今回も修理されたというが安心できないので車両交換を希望する。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今まで走行した分は譲歩する意向があることを確認の上、下取り価格を争点にしたセンターを活用した和解斡旋を説明する。 <p>② 相手方から和解斡旋の同意確認。</p> <p>③ 当相談センター付弁護士に和解斡旋手続き開始の承認を得て書類手続きを開始。</p> <p>④ 第一回 和解斡旋を実施 （相談者）下取り価格ではなく買取価格が希望であることを確認する。</p> <p>⑤ 斡旋案提示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで少なくとも3回発症した症状についてその原因が特定されずに現在に至っている事を考慮すると、一般的な中古車の売買と同一に論ずることはできない。 ・販売店が代車を提供しており解決が長引くことによる損害が大きくなる恐れがある。 <p>斡旋案#1) 一般的な中古車の売買価格を参照して、本件車両を〇〇〇万円で購入、代車を返還して本件を解決するのが相当であると判断する。</p> <p>⑥ 相手方は同意したが、相談者が不同意。 （相談者）今後乗り続けるとしたら不安である。どうしたらよいか。</p> <p>⑦ 乗り続けることを前提にした第2回和解斡旋を実施 （相談者）もうすぐ新車保証が切れる。今後も同じ症状が出たときに無償修理をしてほしい。</p> <p>斡旋案#2) 2年間の延長保証に加入するための費用相当分を解決金〇万円として相談者に支払う。</p>
	<p>要求： 下取り価格〇〇〇万円を要望します。</p>	<p>結果： ・双方同意により解決</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.5 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 3.3 か月</p>

2020	申出内容(要旨)	相談対応概要・結果
W021	<p>車の塗装の一部が細かい突起を伴って膨れてきており、メーカー販売店へ相談したところ、保証期間の3年を過ぎているので、無料修理はできないと言われた。</p> <p>他の板金屋で診てもらったら、下地の処理が悪いとのこと。3年は過ぎてはいるものの、瑕疵担保責任で無償修理して欲しい。</p> <p>対象：乗用車 / 新車 / 輸入車</p> <p>・初度登録後4年経過、走行距離 4万2千Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 左ドアの一部に米粒大の塗装膨れを発見。しかし、範囲も限定的で膨れも少なかったのでそのままの放置していた。その後、範囲が拡大してきたため、近くの板金屋に確認したら、車両製造時の塗装下地の処置が悪く、表面の塗膜が膨れる現象（ブリストア）であると言われた。 メーカー販売店へ相談したところ、保証期間の3年を過ぎているので、無料修理はできないと言われた。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 保証期間外の不具合なので修理代は有償で全額お客さま負担になる。 修理した場合ドアパネル一枚の塗装が必要で〇〇万円かかる。ただし、実際に修理して見て内容によってはそれ以上の費用がかかる場合がある。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 不具合の原因が車両製造時不備と思われる塗装下地の不具合のため、保証期間は過ぎているものの、瑕疵担保責任で無償修理して欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> メーカー保証について説明。輸入車は基本3年6万キロになり、これを過ぎると有償になるのが一般的である。 瑕疵担保責任について説明。今年の4月から民法が変わって契約不適合責任になったが、基本的な考え方は同じ。使用損耗、経年変化などの自然故障を除く不具合の場合は修理代を応分の負担で見ると。これで相手と交渉するようにアドバイス。 相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 塗装不良はドアの全面ですか、一部ですか。 本件、相手方が和解斡旋に同意しているならば保証期間終了後の修理費が争点となる契約不適合責任での和解斡旋として活用できる。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行した。</p> <p>④ 当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在のところ、相手方の見解は「原因は明確ではないが、申立者の言う理由ではドア全面に塗装不具合がでると思われるが、一部なので鳥糞などの外的要因もあると考えている」とのことである。 したがって、全額負担ではなく、減額で考えている。本当の原因は塗装を剥がして見る必要があるが、そうなると和解斡旋ではなく、訴訟になる。 今は話し合いでの解決を模索しているので、相手方から割引案がでてくるので値引きによる解決を提案する。 <p>⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 和解案として、修理方法に条件を付けることでさらなる紛争を発生させないようにすることを留意して、「相手方は、申立人に対し、修理金額の半額〇〇万円を持って修理する。」との和解案を提示する。
	<p>要求： 不具合の原因が車両製造時不備と思われる塗装下地の不具合のため、その修繕時の負担を相手方へ要求する。</p>	<p>結果： ・斡旋不調（申立人拒否）</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 1.8か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.5か月</p>

2020	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
W022	<p>納車直後にエアコン効かず、今まで5か月間販売店で修理している。その間軽貨物車や軽乗用車の代車が出ているがエアコンはよく効く。販売店は吹き出しノズルとガスを交換したから直ったと言うが、新車で部品交換など考えられない。エアコンの効く車に車両交換して欲しい。</p> <p>対象：軽乗用車 / 新車 / 国産車</p> <p>・初度登録後5か月经過、走行距離 142 Km</p> <p>概要</p> <p>① 相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納車直後にエアコン効かず熱中症になりかけた。直ぐ販売店に修理に出したが、今まで5か月間販売店で修理している。 ・工場長はターボ車ならもっと効くがNA車ならこんなものと言われ、他のA店でも同様の指摘を受けていると言われたが、軽が通常の乗用車と比べてエアコンが効かないのはわかるが、今まで乗ってきた軽自動車でもこんなに効かなかったことはないし、代車で出してもらっている軽貨物車や軽乗用車は全てNA車だが問題なくエアコンはよく効く。 ・今回販売店は吹き出しノズルを交換し、かつ冷媒ガスも新たに入れ直したから、これで問題なくエアコンが効くように直したので乗ってくれと言われたが、新車で部品交換など考えられないので、ターボ車に替えてください。エアコンの効く車両と交換して欲しい。 <p>② メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エアコンのエクスパンションバルブとリレーを交換し、エアコンガスを適正に再度入れ替えました。これでダメな場合はコンプレッサーを交換すると伝えてありますが、相談者は受け入れてくれません。 <p>③ 相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・酷暑時に納車された新車が、納車時にエアコンが全く効かず、販売店が明らかにエアコン不良を認めた。欠陥車なので、エアコンの効く車両と交換して欲しい。 	<p>当相談センターの対応</p> <p>① 相談者に次の通り助言</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の話を聴くと不具合と言うよりも、実力だと思われる。実力なら不具合ではないので、法的にも直す義務はないし、そういう仕様なので直せないのが一般的である。実力がどうか判断するには同型車との比較をすること。エアコンの効きを見て、エアコンの効きが同じぐらいであれば実力だし、違えば何故私のだけがエアコンの効きが悪いのかと修理してもらう。 ・吹き出しノズルを交換したと言うことは、エアコンが効いていると感じる一つの要素として冷風が直接当たると感じるの、その様な改善を噴き出しノズルで修理した可能性はある。容量は変わらないけれど、直接当たることによってエアコンが効いてると感じる狙いだと思われる。 ・売買契約について説明、売主は不具合が出たら修理する義務があり、修理することで責任を全うする。 ・しかし、車の基本性能である「走る・止まる・曲がる」の不具合が直せない場合は車両交換や契約解除もあるが、今回の場合車両交換は難しい。 ・相手方から同意を取付けていただければ和解斡旋は活用できる。 <p>② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ターボ車との価格差はいくらですか。 ・本件、相手方が和解斡旋に同意しているならば和解斡旋は可能である。 <p>③ 相談者（以降、申立人と言う）から和解斡旋申立と相手側の同意を受け、和解斡旋に移行したものの、相手方から本社とメーカーが話して、不具合が直っているの、和解斡旋としてこれ以上続けられない。申立人には昨日直接会って話している。今後は当事者間で話して解決するとの返事があり終了となる。</p>
	<p>要求： エアコンの効く同型ターボ車へ交換して欲しい。NA（非ターボ車）はエアコンの効きが悪く、ターボ車ならよく冷える（工場長の説明）というのなら、購入金額に近い価格で、下取りをお願いし、ターボ車の値引きも考慮し差額は支払いたい。</p>	<p>結果： ・斡旋不同意（相手方拒否）</p> <p>相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.5 か月</p> <p>斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間 : 0.4 か月</p>

付表1 評議員名簿

2021年3月31日現在・8名

役 職	氏 名	現 職
評議員会会長	池田 眞朗	武蔵野大学大学院法学研究科長・教授 慶應義塾大学名誉教授
評議員	秋元 洋子	NPO法人グリーンコンシューマー東京ネット理事
評議員	伊藤 洋志	弁護士
評議員	伊藤 眞	東京大学名誉教授 日本学士院会員
評議員	伊東 祐次	一般社団法人日本損害保険協会常務理事
評議員	田中 照久	一般社団法人日本自動車販売協会連合会常務理事
評議員	中里 妃沙子	弁護士
評議員	永塚 誠一	一般社団法人日本自動車工業会副会長・専務理事

(五十音順)

付表2 理事・監事名簿

2021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	浦川 道太郎	早稲田大学名誉教授	非常勤
副理事長	三上 威彦	武蔵野大学法学部特任教授 慶應義塾大学名誉教授	非常勤
理事	岡 孝	学習院大学名誉教授	非常勤
理事	景山 一郎	日本大学名誉教授 日本大学自動車工学リサーチ・センター 主席研究戦略アドバイザー	非常勤
理事	鹿野 菜穂子	慶應義塾大学大学院 法務研究科教授	非常勤
常務理事	佐々木 誠	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	永井 正夫	一般財団法人日本自動車研究所顧問 東京農工大学名誉教授	非常勤
理事	中山 ひとみ	弁護士	非常勤
理事	西岡 清一郎	弁護士	非常勤
理事	西田 育代司	弁護士	非常勤
理事	脇坂 治國	弁護士	非常勤
監事	桑原 洋介	公認会計士 税理士	非常勤
監事	矢野 義博	一般社団法人日本自動車工業会 常務理事・事務局長	非常勤

(五十音順)

付表3 審査委員名簿

2021年3月31日現在・12名

役職	氏名	現職
委員長	中山 幸二	明治大学専門職大学院法務研究科教授
副委員長	笠井 修	中央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	垣内 秀介	東京大学大学院法学政治学研究科教授
委員	柄澤 昌樹	弁護士（第二東京弁護士会）
委員	須田 義大	東京大学モビリティ・イノベーション連携研究機構長 生産技術研究所教授
委員	大聖 泰弘	早稲田大学名誉教授 早稲田大学研究院 次世代自動車研究機構研究所 顧問
委員	千代田 有子	弁護士（第一東京弁護士会）
委員	中込 一洋	弁護士（東京弁護士会）
委員	松村 太郎	弁護士（第二東京弁護士会）
委員	山口 斉昭	早稲田大学法学学術院教授
委員	山室 いづみ	消費生活センター 消費生活アドバイザー

（五十音順）

付表4 相談センター付弁護士名簿

2021年3月31日現在・2名

役職	氏名	現職
弁護士	佐々木 秀一	佐々木総合法律事務所 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）

（五十音順）

付表5 顧問名簿

2021年3月31日現在・1名

役職	氏名	現職
顧問	青山 善充	東京大学名誉教授 日本国際紛争解決センター理事長

PLセンターをご活用ください。

[製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関]

機関名	所在地・電話番号・受付時間 (土・日・祝日を除く)	対象製品
医薬品PLセンター	〒103-0023 東京都中央区日本橋本町3-7-2 MFPR日本橋本町ビル3階 フリーダイヤル:0120-876-532(9:30~16:30) (12:00~13:00を除く)	医薬品 (医薬部外品を含む)
化学製品PL相談センター	〒104-0033 東京都中央区新川1-4-1 住友六甲ビル7階 フリーダイヤル:0120-886-931(9:30~16:00)	化学製品(食品は除く、医薬品、化粧品、塗料、建材は別に該当する機関がある)
ガス石油機器PLセンター	〒101-0047 東京都千代田区内神田1-5-12 北大手町スクエア3階 フリーダイヤル:0120-335-500(10:00~16:00)(12:00~13:00を除く)	ガス・石油機器
家電製品PLセンター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関三丁目7番1号 霞が関東急ビル5階 フリーダイヤル:0120-551-110(9:30~17:00)	家電製品
(公財) 自動車製造物責任相談センター	〒100-0011 東京都千代田区内幸町2-2-3 日比谷国際ビル18階(日比谷シティ) フリーダイヤル:0120-028-222(9:30~17:00)(12:00~13:00を除く)	自動車(二輪自動車、部品・用品も含む)
住宅部品PL室	〒102-0073 東京都千代田区九段北4-1-7 九段センタービル3階 (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター内 ナビダイヤル:0570-016-100(10:00~17:00)	住宅部品(ドア、キッチンシステム、浴室ユニット、サッシ、建材等)
消費生活用製品PLセンター	〒110-0012 東京都台東区竜泉2-20-2 ミサワホームズ三ノ輪2階 (一財)製品安全協会内 フリーダイヤル:0120-11-5457(10:00~16:00)(12:00~13:00を除く)	消費生活用製品(乳幼児用品、家具・家庭・台所製品、スポーツレジャー用品、福祉用品、自転車、ライター等)
生活用品PLセンター	〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町2-15-2 松島ビル4階 (一財)生活用品振興センター内 フリーダイヤル:0120-090-671(10:00~16:00・水曜日のみ)	家具、硝子製品、食卓・台所製品、プラスチック製品、玩具、釣具、釣具、運動具、装身具、靴、楽器等
日本化粧品工業連合会PL相談室	〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町6階 フリーダイヤル:0120-352-532(9:30~16:00 12:00~13:00を除く) (月・水・金曜日のみ 日本化粧品工業連合会休業日は除く)	化粧品(業用化粧品、育毛剤、除毛剤、てんか粉剤、顔肌防止剤などの医薬部外品を含む)
防災製品PLセンター	〒105-0003 東京都港区西新橋3-7-1 ランディック第2新橋ビル3階 フリーダイヤル:0120-553-119(9:00~17:00)(12:00~13:00を除く)	防災製品(消火器、スプリンクラー設備、自動火災報知設備等の消防用設備・機器、防災物品・製品、消防用服装装備品、危険物容器、ガソリン計量機等)
プレジャーボート製品相談室	〒104-0028 東京都中央区八重洲二丁目10番12号 国際興業第2ビル4階 一般社団法人日本マリン事業協会内 フリーダイヤル:0120-356-441(10:00~17:00)(12:00~13:00を除く)	プレジャーボート及びその関連製品(モーターボート、ヨット、パーソナルウォーターcraft、船外機(機関)、航海機器、ディーゼルエンジン(機関))
玩具PLセンター	〒130-8611 東京都墨田区東駒形4-22-4 東京塗料会館1階 (一社)日本玩具協会内 フリーダイヤル:0120-152-117(9:00~17:00)(12:00~13:00を除く)	玩具
日本塗料工業会PL相談室	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿3-12-8 東京塗料会館1階 (一社)日本塗料工業会内 03-3443-2074(9:00~17:00)(12:00~13:00を除く)	塗料
建材PL相談室	〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-17-8 浜町平和ビル5F (一社)日本建材・住宅設備産業協会内 03-5640-0902(10:00~17:00)	建材



公益財団法人 **自動車製造物責任相談センター**

〒100-0011 東京都千代田区内幸町2丁目2番3号 日比谷国際ビル18階

☎0120-028-222 FAX.03-3502-0286

インターネット <http://www.adr.or.jp> Eメール jidousha@adr.or.jp