2021年度

かいけつサポート
認証紛争解決サービス

活動状況報告

2021年4月1日～ 2022年3月31日

2022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
2021 年度「活動状況報告」の発行にあたって

理事長　浦川　道太郎

2021 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。

昨年度は、2020 年度に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は、2020 年 4 月の緊急事態宣言が発出された以降、リモートワークによる折り返し電話による相談対応に切り替えざるを得ない状況で、相談者の皆さまにはご不便をお掛けしていました。そこで、2021 年 6 月にクラウド型のコールセンターシステムを導入し、リモートワークでフリーダイヤルを受電し、相談対応ができる体制に変更することができました。この変更により、相談件数は 2020 年度の 2,023 件から 2,683 件へ拡大することができ、コロナ禍以前の 2019 年度と同等の相談件数まで回復することができました。今後も、ワークライフバランスの実現 、時間の有効利用による生産性向上、および、災害時の事業継続性の確保に資することを目的として、リモートワークでの業務を継続してまいります。

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 34 件（和解の斡旋：33 件、審査 1 件）と前年の 24 件を上回る件数となりました。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。

以上

２０２１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

◆ 製品の事故に対する賠償履行手段のあり方・・・・・・・・・・・・・・・・ 大羽　宏一　1～7

◆ 利用者の視点でみた顧客相談業務のあり方
～自動車製造物責任相談センターにおける相談業務からの考察～・・・・・・・・・・・ 渡邊　真由　8～15

２０２１年度　事業報告

◆ ２０２１年度事業報告書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 事　務　局　16～26

３つのサポート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　27

◆ 相談対応事例 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 事　務　局　28～32

◆ 和解斡旋事例 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 事　務　局　33～50

付表

1. 評議員名簿 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　51

2. 理事・監事名簿 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　52

3. 審査委員名簿 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　53

4. 相談センター付弁護士名簿 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　54

5. 顧問名簿 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　54

6. 製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　55

◆製品の事故に対する賠償履行手段のあり方

大分大学名誉教授　大羽　宏一

１．はじめに

現代は科学技術の著しい発展に伴い種々の工業化された製品が市場に供給されてきている状況にあり、このためわが国では戦後、生活の利便性は大きく向上したといえるが、その一方製品による多くの被害が発生したことも事実であった（例えば、砒素入りドライミルク事件、サリドマイド事件やスモン病事件）。そこで製品に起因する事故については、被害者救済のために不法行為法体系に関し伝統的な過失責任主義を改めるべきとの論議が20世紀後半から検討され始めた。つまり科学技術的に高度な工程で製造されている製品によって被害を負った被害者が製造業者側の過失を立証することは一般に容易なことではなく、そこで立証負担の軽減を求める声が多くなってきていた。

このような製品の事故の被害者救済については、製造物責任法を判例法の下で発展させてきたアメリカ合衆国での裁判例の進展がもっとも注目されるところで、アメリカでは1963年カリフォルニア州最高裁判所は、電動工具で負傷した被害者が製造業者を訴えたグリーンマン事件[1]について被害者が負傷したのは設計および製造上の欠陥によるものとし、被害者は欠陥を立証すれば足りるとする「厳格責任」を採用することとしている。また1965年には第2次不法行為法リステイトメント第402条Ａもこの厳格責任を採ることとなり各州の司法判断に大きく影響を与えることになった。次にヨーロッパではEC（現在のEU）について域内の市場統合を目的とし、1985年にEC閣僚理事会が欠陥製品の責任に関する加盟国の法律改訂などを求める閣僚理事会指令（EC指令）を採択することとした。この不法行為法に関し、伝統的な過失責任を見直し「欠陥」（EC指令では、人が当然に期待する安全性を備えない場合、欠陥があるとされる）責任を要件とする法律に改めるこの指令の考え方は、EFTA諸国、アジア各国や南アメリカ各国にも次々に波及し、数年以内に多くの国が指令と同様な法律を制定するような情況となった。

このような国際的な背景も踏まえ、わが国においても製品の事故に関して不法行為の過失責任を見直し、製造物の欠陥（わが国では「通常有すべき安全性を欠いていることをいう」と明記されている）を要件とする製造物責任法制定への審議が開始され、1994年に製造物責任法が立法されることとなった（1995年７月１日から施行）。なお、その後2017年に民法改正に併せ、第５条（見出しは「期間の制限」が「消滅時効」に改められた）が改正されることとなった（この改正部分については2020年４月１日施行）。

製造物責任法制定の是非について審議した国民生活審議会消費者政策部会では、立法された場合は社会的な影響が大きいとして様々な意見があったようで、「過失責任の下では過失の立証が困難なために被害者が訴訟を起こすことを断念していたような訴訟が顕在化してくることは予測される。」「米国における製造物責任危機ともいえるような状況にわが国が陥らないよう、今後とも十分注意していく必要がある。」などといささか神経質ともいえる報告書[2]の内容が記述されている。製造物責任法施行からすでに四半世紀を越えた現在、消費者庁

---

[1] Greenman v. Yuba Power Products, Inc., 59Cal.2d 57, 377 P.2d 897, 27Cal.Rptr. 697(1963)

[2] 国民生活審議会消費者政策部会「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)

が収集した訴訟件数は472件[3]と極めて少なく、当時、国民生活審議会消費者政策部会の報告書が危惧したような、濫訴が多発するという状況には至っていないということができよう。

上記のように、製造物責任法は製造業者側にとっては責任が強化されているといえるが、その一方、被害者救済策のための賠償責任保険などの賠償履行手段は義務化されていない。ここでは製造物責任法に関する賠償履行手段はどのようにあるべきか、つまりは被害者救済のあり方はどうあるべきかについて取り纏めたいと考えている。

２．賠償履行確保について

（１）製造物責任の強化と賠償履行確保

前述の国民生活審議会消費者政策部会の報告書では、賠償履行確保措置を強制しようとする考え方については、①被害者に確実に救済を与えることができること、②リスクの高い製造業者のみが保険契約するという逆選択[4]が防止できること、③被害者の救済にあてられるファンドが充実し保険が安定的に運営できること、を根拠としている。しかし、アメリカ、イギリス、ドイツなどで強制保険は義務付けられていないこともあり、結果として自動車による事故の場合の自動車損害賠償保障法（自賠法）や原子力による事故の場合の原子力損害の賠償に関する法律（原賠法）のような賠償責任保険の締結強制（別表参照）は定められなかった。この理由はわが国ではすでに製造物責任法を対象とするような損害保険保険の商品として「生産物賠償責任保険」[5]があり、この保険は立法時点で一定の普及[6]が図られていたことにもよると思われる。

アメリカにおいては、第２次不法行為法リステイトメント第402条Ａのコメントｃでは「公共の政策は、消費を目的とする製品によって惹き起こされた偶発的傷害の責任を、その製品を市場に出した者に課し、責任保険をかけることのできる製造原価として取り扱うことを要求している。」[7]としており、製造物責任の強化と製造業者による賠償責任保険の契約締結とは不即不離の関係であることを認めている。つまりは、製造業者の賠償リスクは賠償責任保険によって転嫁され、その保険料コストは製品の価格の中に織り込まれるということになるので、最終的には消費者が負担することになる。この社会的な賠償リスクの分散システムはアメリカでは一般的に認識されている[8]。つまりは製造業者こそが責任を負担することが相応しいということであろう[9]。

他方、わが国ではイシガキダイ食中毒訴訟[10]においてシガテラ毒素によって食中毒となった原告が割烹料亭（被告）を訴えている。この裁判で被告は、稀有なシガテラ毒素による中毒（主として南方産の魚の摂食によって起きる食中毒）を原因とする健康被害までも、その損害を製造物責任法により一方的に被告に責任転嫁させることは、損害の公平な分担という不法行為法の原則から見て不合理であると主張した。しかしこの判決では「法の施

---

[3] 消費者庁HPより「PL法訴訟一覧」（令和４年３月15日更新）

[4] 保険契約がすべての層に行き渡らず、特定の層に偏った場合は保険集団として想定された結果とはならないことがあり得る。このような状況を逆選択という。

[5] 日本の賠償責任保険は東京海上社が1957年に事業免許を得たことに始まるが、８種の賠償責任保険の１つとして生産物賠償責任保険がある（鴻上喜芳『一般賠償責任保険の諸課題、CGL・保険危機の示唆と約款標準化』法律文化社、2020年11月、p30）。この保険は製造物責任法による製造業者の責任を対象とはしているが、販売業者の責任や工事業者の完成作業後の責任なども対象としている点で、広いものとなっている。

[6] 落合誠一「第６章製造物責任と保険」『新・現代損害賠償法講座３』日本評論社、1997年11月、pp160～161。

[7] 中村弘『製造物責任の基礎的研究』同文館出版、平成７年４月、pp60～61。

[8] Cooter,R.and T.Ulen (2000) .Law & Economics,3rd edition,Addison - Wesley.323.

[9] 浜田宏一『損害賠償の経済分析』東京大学出版会、1977年３月、pp143～145。

[10] 東京地裁平成14年12月13日判決、判例時報1805号14頁。

行によって製造業者等が厳格な製造物責任を負うこととなり、製造物の欠陥に起因する損害賠償責任を負担すべき危険が大きくなることが予想されたことから、そのような危険を分散するための制度の必要性が強調され、法の施行までの間に、これに備えた責任保険制度等の普及が図られたことは公知の事実である。」とし、賠償責任保険や賠償責任共済[11]による損害の転嫁は、公平な分担という不法行為責任の基本原理からみて不合理であるとはいえないとしている。損害賠償請求を巡る訴訟に関し、判決文中で賠償責任保険や賠償責任共済が賠償履行手段として適切なものであることを、司法の見解として是認したことは意義あることであると考えている。

なお、この判決では裁判官は製造物責任法が立法され、製造業者が欠陥を要件とする責任を負担することとなった根拠から説き起こし、①当該製造物の持つ危険性を制御すべき立場にある製造業者がその危険が顕現した場合の損害を負担すべきであるとの危険責任の法理、②製造業者はその事業活動によって利益を得ており、製造物の欠陥によって他人に損害を与えた場合には利益を得ている製造業者はその損害を負担すべきという報償責任の法理、③製造物の利用者は製造業者が安全性を確保していることを信頼してこれを利用しておりこの信頼に反して損害が発生した場合は製造業者が損害を負担すべきであるとの信頼責任の法理、の３つの法理[12]を述べ、そのうえで被告の割烹料亭に責任を認めている。

（２）責任保険契約の先取特権に関する保険法改正

次に、サルモネラ菌に汚染された菓子を食べたことにより食中毒に罹患し左大腿骨頭壊死の障害を負った被害者（女児：原告）が、破産手続中の製造業者が締結していた生産物賠償責任保険を契約している損害保険会社に対し保険金を代位請求した事例[13]がある。原告は、責任保険において被害者の救済を実効性のあるものにするためには製造業者（被保険者）が取得する保険金が被保険者の責任財産から分別されて、被害者に対して現実に支払われるよう留保されていなければならないと主張したが、判決では「（生産物賠償責任保険は）不測の損害賠償義務を負担することによる企業の経営上のリスクを回避する目的で締結されるものであるから、被害者の救済はその反射的な利益に止まるといわなければならず、被害者による保険金の代位請求を認めるべきであるとする原告の主張は失当である。」と退けている。このため保険金は破産財団に属することとなり、結果として被害者は十分な救済を受けられなかった。なお本件の原告は控訴したが、平成 14 年 7 月 31 日の東京高裁判決は原審と同様の理由で控訴を棄却し、平成 14 年 12 月 20 日には最高裁も上告を棄却したため原告の敗訴が確定している[14]。

これについての司法判断の結果は国会でも問題提起されたようで、責任保険の実質的な目的は被害者救済にあるといっていいから、前述のような事例に対処し被害者に十分な保険金給付が得られるようにするために、保険法改正を機に、「責任保険契約についての先取特権」（保険法第 22 条[15]）の条項が新設されることとなった（2010 年４月１日施行）。これ

---

[11] 本件被告は食品事故を対象とする「食品営業賠償共済」に加入していたとされている。

[12] この根拠については、消費者庁消費者安全課『逐条解説・製造物責任法（第２版）』2018 年 10 月、pp ６～８、も明記している。

[13] 東京地裁平成 14 年３月１３日判決、判例時報 1792 号 78 頁。

[14] 浅湫聖志「賠償責任保険において保険金から優先的な被害の回復を行う方法について」保険学雑誌 599 号、平成 19 年 12 月、p244。

[15] 第 22 条（責任保険契約についての先取特権）
　責任保険契約の被保険者に対して当該責任保険契約の保険事故に係る損害賠償請求権を有する者は、保険給付を請求する権利について先取特権を有する。（第２項以下略）

により責任保険の被保険者について保険事故発生後に、破産手続や再生手続が開始されたとしても、被害者は保険金請求権につき別除権者として先取特権を行使できることとなった。また会社更生手続が開始された場合には更生担保権として取扱われ更生計画に従って弁済を受けることとなった[16]。そこで保険法改正後、生産物賠償責任保険、自動車損害賠償責任保険、自動車保険（賠償責任条項）などの責任保険や責任共済に関して、損害保険や共済各社はその約款について保険金の先取特権の規定を追加している。

別表　わが国の各種の事故と被害者救済手段

各種の事故	裏付けとなる法律	被害者救済手段	備考
製品による事故	製造物責任法	製造物責任法では、保険などの賠償履行手段については特段に定めていない	立法以前より生産物賠償責任保険や責任共済が損害保険会社や共済により営業されている
SGマーク付き製品による事故	製造物責任法	消費生活用製品のうち一般財団法人製品安全協会が設定した基準に適合した乳幼児用製品、スポーツ用品などについて、SGマーク被害者救済制度がある	一般財団法人製品安全協会が運営 （この制度は損害保険会社により裏打ちされている）
医薬品の副作用による事故	医薬品医療機器総合機構法 （製造販売業者に法律上の賠償責任があった場合は対象外）	厚生労働大臣による医学・薬学的判定に基づいて給付の可否が決定される	独立行政法人医薬品医療機器総合機構が運営（法律による一定給付）
医療による事故	民法	医師賠償責任保険、歯科医師賠償責任保険、薬剤師賠償責任保険など	損害保険会社により営業されている
産科医療による重度な脳性麻痺の事故	なし	妊産婦が分娩機関を通じ損害保険会社と契約 （責任保険型ではなく、被害の予測される者自身が契約する傷害保険型）	公益財団法人日本医療機能評価機構が運営し、損害保険会社により引受けられている
自動車による事故	自動車損害賠償保障法（自賠法）および民法	損害履行措置として責任保険又は責任共済の契約の締結強制（自賠法第５条）	自賠責保険および自賠責共済が損害保険会社と共済により営業されている
原子力による事故	原子力損害の賠償に関する法律（原賠法）	損害履行措置として賠償責任保険及び賠償補償契約の締結若しくは供託（原賠法第７条）	賠償責任保険は損害保険会社により引受けられている

３．製造物責任法の機能

製造物責任法は不法行為法の一種であり、また不法行為法を含む民法の特別法という位置づけであることからも判るように、当然のことながらこの法律の一番の機能は製品の事故による被害があった場合の「損害填補機能」であるということができる。

それに加え、「製品安全性確保機能」、「製品開発・販売競争促進機能」、「紛争解決促進機能」などを挙げる論者がおられる[17]。製品安全性確保に関しては、製造物責任法は製品の欠陥という客観的な性状で責任の有無が判断されるようになったことから製造業者として予測が容易になり、安全対策が可能となったことでこのような機能が生じたといえよう。製品開

[16] 岡田豊基『現代保険法（第２版）』中央経済社、2017年４月、pp230～235。
[17] 升田純『詳解製造物責任法』商事法務研究会、平成９年４月、pp44～47。

発・販売競争促進に関しては、製造物責任法の導入によって製品の利用者の安全に対する関心がより高まることとなるから、製品開発や販売競争が促進されるというものである。また紛争解決促進に関しては、前述したように製品の欠陥という客観的な性状で責任の有無が判断されるようになったことから、一般人としても欠陥の判断ができるようになることから裁判外においても紛争解決がしやすくなるというものである。

次に不法行為法一般には「損失分散機能」があるとする論者もおられる[18]。不法行為制度にはそれ自体の中には損失の分散のメカニズムを持っていないが、加害者（製造物責任法では製造業者）側はあらかじめ責任保険を契約することによって事故による損失を保険集団の間に分散させることができるというものである。この損失分散制度が望ましいこととされるのは、事故から生ずる損害填補の結果、事業経営に関し急激な変動が生ずるのを避けるためであるとしている。その際に損失が分散されるのは、加害者となる可能性のある者の集団であるとされる。これは前述したアメリカでの考え方を認めているものであろう。

これに対して不法行為が前提となっていないような損失分散の機能を持つ制度もあり、別表の「医薬品の副作用による事故」（拠出者は医薬品製造販売業者）、「産科医療による重度な脳性麻痺の事故」（拠出者は妊産婦）はこれにあたる。

なお、上記のお二方の論者とも「制裁機能」も挙げておられるが、最高裁の判断は、「わが国の不法行為制度は、被害者が被った不利益を補填し、不法行為がなかった時の状態に回復させることを目的とするものであり、加害者に対する制裁や将来における同様の行為の抑止、すなわち一般予防を目的とするものではない。」[19] としている。つまりは、制裁機能があるとしても、損害賠償を負わせたことに対する、反射的・副次的な効果に過ぎないということだろう。

４．生産物賠償責任保険のあり方

（１）損害保険会社としての引受条件設定について

不法行為制度を含む損失補償制度が市場メカニズムを通して、事故抑止機能を果たすとするカラブレイジ教授に代表される見解がある[20]。例えば、欠陥がある製品が発生した場合、一般的にはその製品から生ずる損害の費用が製品価格に上乗せされることになるから競合他社の製品に比べ競争力がなくなることになる。そのため製造業者は製造工程の見直しをするか、他のより安全な製品を生産するか、の行動を取ることになると思われる。このように価格や市場というメカニズムを通じて最適解を求めることになるという考え方である。

しかしながら、損害填補を製造業者に代わって行う損害保険会社として、事故抑止を被保険者である製造業者に求めることは容易なことではないと思われる。

そこで一つのアイデアではあるが、保険料決定にあたりアンダーライティング項目として、下記のような安全対策を保険料率決定の際の判定材料とし、これを係数化し緻密に計算を行うことが考えられよう[21]。

・PL予防対策・・・製品安全対策などを目的とした組織的な活動の有無と責任者
・安全設計・・・法令や業界基準の遵守などの確認
・品質管理・・・製品安全に係わる国際基準や国内基準の取得状況

---

[18] 森島昭夫『不法行為法講義』有斐閣、1987 年３月、pp461 ～ 465。
[19] 「懲罰的損害賠償を命じた外国裁判所の判決について執行判決の可否」最高裁平成９年７月 11 日判決、民集 51 巻６号 2573 頁。
[20] 前掲、森島昭夫、pp477 ～ 481。
[21] 損害保険ジャパン社の『賠償責任保険ハンドブック』（2021 年）を参考にしている。

・製品表示・・・取扱説明書、警告文書などの原物を提示
・クレーム対応・・・製品のクレームが起こった時の組織やリコール対策
このように安全対策を加味し保険料率を決定することから、被保険者に対し事故抑止へのインセンティブを高めることが可能となると考えている。

（２）保険約款の適正化について

イ、示談交渉サービスの導入

わが国では1970年代に自動車保険（賠償責任条項）で示談交渉サービスが開始されている。その一方生産物賠償責任保険を含む賠償責任保険の分野では、示談交渉サービスの導入はまったく計画されてこなかった。

しかしながらわが国の損害保険会社は輸出製品に対しては、アメリカの標準約款[22]である英文賠償責任保険（生産物特別約款）の事業認可を得て、輸出業者向けに営業されている。この約款はわが国の自動車保険同様、示談代行サービスを行う約款となっている[23]。

これから判るように、わが国の製品事故のついての賠償責任保険は、国内で販売された製品は生産物賠償責任保険、海外に輸出された製品は英文賠償責任保険（生産物特別約款）と、仕向け地別に約款が異なり整合が取れていない状態にある。そこで生産物賠償責任保険においても、英文賠償責任保険（生産物特別約款）と同様に示談交渉サービスを行うことが望ましいと考えている。

生産物賠償責任保険などの一般の賠償責任保険に示談交渉サービスの規定を導入することについては、多くの研究がなされてはいない。積極論として「自動車以外の事業者向け賠償責任保険に関しても示談代行商品の導入を検討する価値はある。」[24]との意見があるが、一方消極論として「とりわけ大手企業である責任保険の被保険者サイドにおいては責任追及の防御は自らが行うべきものであるという考え方が一般的である。」[25]との反論もある。

日本弁護士連合会は示談交渉サービスに関し、被害者からの直接請求を規定化することにより、示談交渉を損害保険会社の自身の業務として行うことができるとの見解に立っている。そのため保険会社が示談交渉サービスを行う場合には、約款上に被害者からの直接請求を承認するとの規定を置くことが前提になるということだろう。しかし本稿２（２）で記述したように、保険法改正により「責任保険契約についての先取特権」が認められたことから、被害者には損害賠償に関する優先的な受領権が確保されるようになったので、直接請求を規定しないで示談交渉サービスを行うことは可能であると考えられる。

ロ、保険事故に関する明確化

もともと賠償責任保険は、被害者側の損害と被保険者側の損害（損害賠償責任を負担することに伴う損害）が直接結びつかないことから、損害事故、損害賠償請求、賠償責任確定、賠償金支払、のうちどれを保険事故とするかに関して理論上の対立がある。しかしながら実務上は損害事故の発生の時点において被保険者が法律上の責任を負担すると考え、損害事故を保険事故としている（これを「損害事故ベース」の約款という）。

---

[22] Insurance Services Officeの定めた標準約款（ISO約款と称される）。
[23] 約款は「当会社はその損害賠償金を請求する訴訟から被保険者を防御する権利及び義務を有します。」としている。被保険者を防御する義務を有することで、示談代行を行うこととなる。
[24] 吉澤卓哉「直接請求権のない賠償責任保険の示談代行と弁護士法72条」損害保険研究第79巻第２号、2017年８月、p55。
[25] 山下友信『保険法』有斐閣、2005年３月、p426。

ところが 1980 年代になりアメリカでアスベストによる被災者がアスベスト製造業者に対し損害賠償請求を行ってきた。アスベスト症のように身体障害が発症した日時が不明で潜伏期間が非常に長い事案では損害保険会社は数十年にわたり継続された保険証券について累積的な支払いを余儀なくされることになった[26]。そのため損害保険会社は、累積的な支払いがなく、よりリザルト管理の容易な損害賠償請求を保険事故として引受けを開始するようになった（これを「損害賠償請求ベース」の約款という）。

このため、わが国では生産物賠償責任保険において、損害事故ベースの約款と損害賠償請求ベースの約款が並立して営業されている状況となり、契約更改時に損害保険会社が変更された場合、約款の不整合が発生することが仄聞されるようになってきている[27]。そこで生産物賠償責任保険の約款に関しては、トラブルが生じないように損害保険業界として統一的な運営をするように願いたいと考えている。

５．まとめ

冒頭に述べたように、消費者庁が収集した「PL 法訴訟一覧」によれば、本年３月までの訴訟件数は 472 件と極めて少ないことが判明している。訴訟嫌いな国民性もあることから、製品の事故の多くは法廷外の和解による解決が図られているということができると思われる。したがって被害者救済の手段としての生産物賠償責任保険の果たす役割は一層大切になってくるということができよう。

そこで損害保険会社にとっての課題は、被保険者にとって明確な約款となるように約款の標準化[28]を進めることが必要とされる。また標準化と同時に統一的な約款の解釈を広く公開していくことも求められると考えられよう。

製造物責任法を特別に立法したということは、「製造物の欠陥による被害者保護の強化を国として闡明したことになるから、PL 保険も被害者保護の強化に相応しい役割が強く要請される」[29]との意見は傾聴に値するだろう。

---

[26] 大羽宏一・葛生尚久・伊藤和之「米国におけるアスベスト問題と総合賠償責任保険約款の改定について」損害保険研究、46 巻４号、1985 年３月、pp141 ～ 152。

[27] 契約更改時に損害賠償請求ベースの約款が損害事故ベースの約款に切替わった場合、適切な約款上の手当てを行なわれなければ保険保護から外れることが起こり得ることになる。

[28] 鴻上喜芳『一般賠償責任保険の諸課題、CGL・保険危機の示唆と約款標準化』法律文化社、2020 年 11 月、pp216 ～ 217。

[29] 落合誠一「PL 保険の現状と課題」保険学雑誌、540 号、平成５年３月、p75。

＜執筆者プロフィール＞　　大羽　宏一（おおば・ひろかず）

・大分大学名誉教授
・1966 年、一橋大学商学部卒業。損害保険会社を経て、98 年、大分大学経済学部教授。06 年、尚絅大学短期大学部教授。08 年 10 月より 15 年 3 月まで尚絅大学学長。国民生活審議会消費者政策部会委員（01 ～ 03 年）、日本少額短期保険協会理事（06 ～ 08 年）、一般社団法人 PL 研究学会会長（15 年～現在）。

◆利用者の視点でみた顧客相談業務のあり方

～自動車製造物責任相談センターにおける相談業務からの考察～

立教大学法学部 特任准教授　渡邊　真由

はじめに

我が家では、いわゆるファミリーカーを愛用している。購入したのは１年ほど前、比較的最近のことである。都内を車で移動するには、駐車場の問題があるし、公共交通網は時間にも正確で、さほど必要性を感じていなかったからである。

ところが、その考えを変えたのがコロナ禍である。小さな子供を伴い、感染対策をしながら家族で移動するのは、それなりに大変である。人が少なく、オープンスペースのあるところ、例えば、少し大きめの公園などに行こうとすると、駅から遠いことが多く、次第に不便さを感じるようになった。そして、ついに自家用車の購入に至ったのが 2020 年冬のことである。使い始めてみると、購入して良かったと感じることばかり。行動範囲は広がり、家族の時間は充実して、過去の自分に購入を促したいほどである。

このように、自動車に関して素人の筆者であるが、この度ご縁をいただき、自動車製造物責任相談センター（以下、「PL センター」とする）の巻頭論文を執筆する機会を賜り、思ったのが次のようなことである。すなわち、筆者のように自動車の知識に乏しい一般のドライバーがトラブルに直面したとき、どのようなサポート体制を望むのだろうか、ということである。

今回は、エッセイ調の論文というご依頼、また、筆者の研究領域が ODR（オンライン紛争解決）やその制度設計に関する Dispute System Design（紛争システムデザイン）ということもあり、自動車トラブルに限らず、カスタマーサポート一般に関する所感や相談業務のあり方などについて、一般ユーザーの視点から検討したいと考えている。

トラブルの発生と相談者の行動態様

次の図は、内閣官房が 2019 年に設置した、ODR 活性化検討会のとりまとめで示された法的紛争の一般的解決フローの一例という図である。

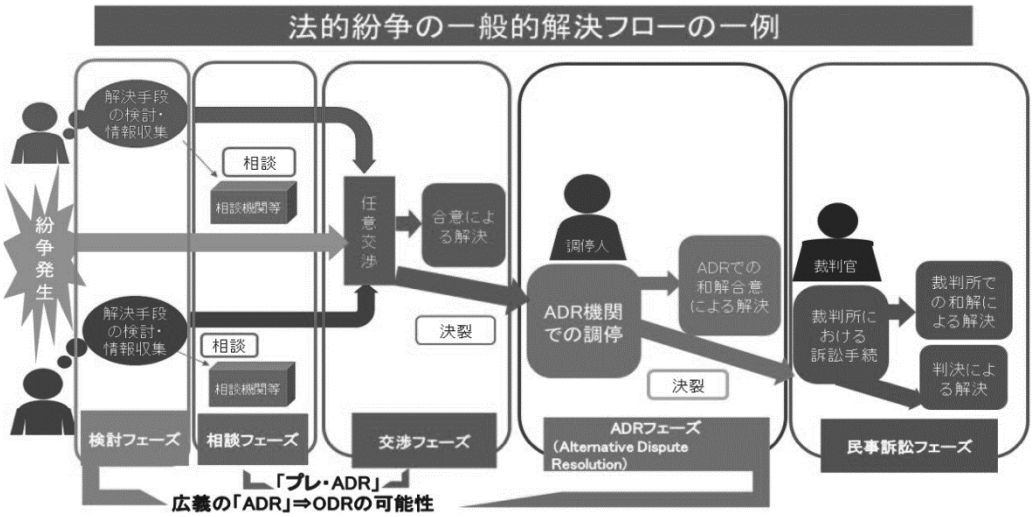


図１　法的紛争の一般的解決フローの一例

出典：ODR 活性化検討会とりまとめ　５頁

すでに述べたような事情で自家用車の購入に至っていることもあり、筆者の自動車に関する知識は極めて頼りない状況である。幸い、今のところ大きなトラブルに見舞われたことはないが、気になるのは、運転中に普段と違うことが起きたときに、適切な判断ができるのだろうかということや、仮に自動車に不具合が発生したとして、それを的確に自動車メーカーなどに説明できるのか、といったことである。

そんなときに支援の手を差し伸べてくれる頼もしい存在がPLセンターであるが、同センターが提供するサポートには、①相談、②和解の斡旋、③審査の３つがあり、このフローでいう「相談フェーズ」、「交渉フェーズ」、「ADRフェーズ」をカバーしている。

2020年の活動状況報告書によると、①の相談が2073件、②の和解斡旋が24件、③の審査が0件となっている。2020年といえば、コロナ禍となって最初の緊急事態宣言が発出された時期であり、相談件数は前年度から673件減っているようだが、毎年2000件～3000件程度の相談がPLセンターに寄せられているようである。

次に、相談内容についてみると、「品質・機能」、「事故関連」、「一般相談・問い合わせ」の順となっている。事業報告書の相談対応例には、代表的な相談事例が示されているが、対応内容を読むと、相談者に生じたトラブルは様々であることがわかる。

他方で、共通点もある。相談者がメーカーや販売店などの事業主に問い合わせて、トラブルの原因の究明、そして、それに対する何らかの対応を依頼するものの、その希望が叶えられていない状態にあるということである。

つまり、自動車トラブルに直面した当事者は、相手方と交渉をするものの、話し合いがうまく進まず、生じた問題に対し、適切な解決策がとられなかったと感じた場合に、PLセンターを頼っていることがわかる。フロー図でいうと、「相談」と「交渉」のフェーズを行き来しながら、何らかのソリューションを模索している段階で相談がなされている。

これを自分に置き換えると、同じような行動をとるであろうことを想像する。修理を販売店に依頼したものの、対応をしてもらえなかったり、修理をしても状況が改善されなかったりすれば、他に頼れるところを探すはずだからである。

このようにして、PLセンターに連絡をする相談者は、すでにその時点で保有する自動車の性能に対して疑問を持ち、また、その解決に向けて真摯に対応をしてくれない売主に対して、一定の不満を感じている状況にある。そして、それを受け止めて、対応策を提案しているのがセンターの相談員ということになる。

納得できない、相談者の心理

相談対応および和解斡旋事例を読んで気づくのは、「再発しないとも限らない」、「怖い思いをした」、「（販売店の対応に）納得できない」といった言葉が並び、相談者の多くが、解決策として車両の交換や完全修理を要求していることである。それに対し、車両交換が難しい理由を相談員の方々が丁寧に説明をしており、特にトラブルを抱えていない状況で、その説明内容を読めば、合理的でもっともな回答だと感じるだろう。しかし、和解斡旋が不調に終わることもあるようだが、それはなぜか。

「申出内容」と「相談対応概要」を読み比べて感じたのは、次のような理由である。

第一に、共通の言語を持たないことである。自動車のように、高度に複雑な工業製品に不具合が生じた時、自動車に関する基礎知識を持たない一般ユーザーが、その状況を正確に言語化するのは困難である。そのため、例えば、販売店などに不具合の症状を伝えても、実際に修理がなされた箇所が原因とは別のところだったり、問題が見つけられないといっ

たこともあるだろう。戻ってきた自動車で同じ症状が再現されれば、相談者からすると、「対応してもらえなかった」とか、「適当に処理された」という感情を強くするはずである。

第二に、自動車の経済的価値の高さである。自動車は一般に購入価格が高く、「大きな買い物」である。一部の愛好家を除いて、長期間所有することを想定して、購入に至る。特に、新車を購入する層というのは、購入後に不具合が生じることを嫌い、瑕疵や事故歴などがないと考えて新車を選択するということもあるだろう。

そうすると、修理をして、一時的に症状が改善されたとしても、その後に、例えば、保証期間が経過した後に同様のトラブルが生じれば、自己負担で再度修理をしたりしなければならないし、売却するにしても、その分価格が下がることになる。損失を被る可能性が高く感じられることもあって、容易には譲歩できないと思うのが相談者の心情であろう。

第三に、心理的な負担である。冒頭で紹介したわが家の例もそうだが、自動車は一般に利用者の生活の質を上げてくれたり、楽しい時間をもたらすものである。

それに対して、修理のために何度もメーカーや販売店に持ち込み、その期間待つという行為は、当初想像していた行動ではないはずである。それもあって、すぐに問題が解消するようなトラブルならともかく、できうる限りの努力をして、問題の解消に努めたのに解決しなかったような場合、そこに至るまでにかけた労力が大きいと感じている人ほど、期待外れの提案をされたとき、それを不誠実な対応として受け止めるだろう。当然、強く不信感を持っている状態であるので譲歩は難しくなるはずである。

カスタマーサポート、個人の体験から

こうして相談者の心理を言語化すると、当たり前のことのように思えるが、こういったトラブルに、メーカーや販売店などの事業主がどのような考え方を持って関与するかで、相談者の受け止め方は変わる。特に、カスタマーハラスメントなど、消費者による過剰な要求が社会的な問題としても認知されるようになったことも影響して、例えば、クレームを面倒なこと、購入者の過剰な要求という認識を持って、受け手が対応すれば、それは言語だけでなく非言語のメッセージとして伝わり、トラブルの当事者を苛立たせることになるだろう。

実際に、筆者がとあるサービスを利用していたときの体験で考えると、企業の顧客対応の姿勢が問題解決やその後のロイヤリティに大きく影響するように思えるのである。これはある通信サービスを利用していた際の出来事だが、ある日突然、利用ができなくなり、その問題が解決されるまでにかなりの時間を割かれて、大きな負担を感じたことがある。

具体的には、電話の窓口で対応した人は毎回入れ替わり、繰り返し理由の説明を求められたこと、また、「確認をして折り返す」、という対応も多かったのだが、着信時に電話に出られずにこちらから折り返すと、フリーダイヤルにかかり、担当者につながるまでに時間がかかる。電話がつながらないことも度々あり、問題を伝えて、原因を特定してもらうのにとにかく時間がかかった。もちろん、これらの電話は日中の時間帯にしなければならない。

また、顧客対応という点でも、担当者は原因追求や解決策を提示することなく、お詫びを繰り返すばかりで、こちらが諦めるのを待っているようにさえ感じられた。最終的に、過去の電話対応の音声データを確認したところ、企業側の説明にミスがあり、サービスが停止されていたことが明らかになった。その結果、利用料相当額は返金されたが、その額

わずか数千円。かけた労力を考えると、なんとも言えない気持ちになったのも事実である。

これも、筆者は、紛争解決の研究をしていることもあり、企業等のカスタマーサービスを体験し、トラブルの当事者の心情を知りたいという動機があるために、粘り強く話し合いを続けたようなもので、そうでなければ、早々に他社のサービスに乗り換えるのが得策だっただろう。

クレームか、顧客の貴重な声か

この問題に直面したときに感じたのは、単に問題解決を望んでいただけなのに、カスタマーサービスの壁に直面し、適切な対応を受けられていない人が社会全体でどの程度いるのだろうか、ということである[1]。

確かに、カスタマーハラスメントという言葉が一般に認知されたように、一部では理不尽な要求をする人がいるのも事実だろう。他方で、もともとはごく普通の一般利用者が、こういった電話応対の煩わしさの中で、次第に苛立ちを募らせ、電話に出た担当者にそれをぶつけるという悪循環に陥っているということはないのだろうか。なぜなら、普段利用していたサービスが突然使えなくなったり、不具合が生じれば、その理由を把握し、損失額を返金してほしいと思うのは、当然のように思われるからである。

他方で、それが実現されるまでのハードルが高ければ、問題が長期化したり、利用者に泣き寝入りを強いたりすることにもなりかねない。そう考えると、電話によるお詫び中心のカスタマーサービス体制が、カスタマーハラスメントを生み出しやすい環境を作っているのではないか、また、カスタマーサービスに求められるのは、単に起きた出来事に対してお詫びをするだけではなく、その先のソリューションを提案する、問題を解決することなのではないかという考えに行き着くのである。

顧客が求めること、アメリカの調査研究から

では、顧客はカスタマーサービスに何を求めているのか。2010年と少し前だが、カスタマーサービスとロイヤリティの関係について、アメリカで75,000人以上を対象に行われた調査の内容をみてみたい[2]。

この調査で明らかになったのは、次の２つである。第一に、顧客を喜ばせることではなく、顧客が抱える問題の解決にかかる作業負担を減らすことがロイヤリティを高めるということ、第二に、第一の点を前提としたカスタマーサービスを行うことで、サービスの質の改善、コストの削減、顧客の離脱を減らす結果になるということである。

カスタマーサービスの向上というとき、顧客に喜んでもらうことを目指すというのが一般的な認識だと思うが、この調査結果が示唆するのは、顧客に喜びを与える、感動してもらうことよりも、顧客の労力を減らすことに注力した方が、実際のロイヤリティ向上に資するということである。すなわち、ロイヤルカスタマーを生み出すのは、顧客に対し、何か特別な体験だと感じられるよう「喜びを与える」ことよりも、顧客が問題を迅速かつ容

---

[1] たとえば、2020年にアメリカで行われた調査の結果をみると、トラブルに直面した際、問題を解決するために約3か所に問い合わせをしなければならなかったこと、また、問い合わせをしても、問題解決がなされなかった（何も対応してもらえなかった）ために、不満を感じたと回答した消費者が6割を超えていることが明らかになっている。CCMC (customer care measurement & consulting), Key Findings & Implications from the 2020 National Customer Rage Study, p.5参照。

[2] Matthew Dixon, Karen Freeman, and Nick Toman, “Stop Trying to Delight Your Customers”, Harvard Business Review (July-August, 2010)

易に解決できる、「楽に使える」ようにすることなのである。

例えば、顧客が自分で情報を得たり、問題解決ができるようにするセルフ・サービスのチャネルを充実することや、入電時に顧客に聞かれたことだけ答えるのではなく、関連して発生しやすい問題点などがあれば、合わせて参考情報を提供するなど、一度の電話で問題解決できるようにする、寄せられた不満の声を分析し、顧客の労力を減らすために内部活用をするなどがその具体策である。

本研究では、カスタマーサービスの向上よりも、カスタマーエフォートの軽減の方がはるかに重要であり、「企業のリーダーは、顧客の労力を軽減し、不誠実さを緩和することに組織のリソースを集中させなければならない」と結論づけている。

2010年から10年以上が経過し、人々がこれだけ便利なITツールを利用するようになった現代において、この「顧客の労力を減らす」ことの価値は、さらに高まっているのではないだろうか。実際に、先に紹介した個人的な経験でも、最初の電話で問題解決が図られていたら、不満を持つことはなく、迅速な企業の対応に感謝をしていただろうと思うのである。

技術で「顧客の労力」を減らすことができるのか

そうすると、次に検討すべきは、カスタマーサービスをどのように変革すればよいのか、具体的には、どのようにして、顧客の労力を減らすことができるのか、ということである。顧客対応の仕事はストレスの溜まる仕事で、離職率も高いと聞く。顧客の不満を終日聞き続ける、回答を求められるというのは相当の負担であろうことは想像に難くない。他方で、筆者の個人的な経験のように、電話をする方からしても、それなりにストレスが大きい。そう考えると、電話によるカスタマーサポートは、双方の忍耐によって成り立っているようなところもあり、それを技術で、ある程度解消することはできないものかと考えるのである。

この点、まず、冒頭で紹介したフロー図に戻って考えると、問題発生の段階で情報を得ようとする人に対し、①情報提供の仕組みを変える、次に、相談行動時の②コミュニケーションを変える、最後に、紛争解決フェーズにおける、③プロセスの仕組みを変える、といった対応ができるだろう。

①については、利用者が必要な情報に容易にアクセスできるよう、主に企業や各種団体の情報を掲載するウェブサイトの改善をすることが挙げられる。掲載すべき情報については、それぞれの団体によって異なるだろうが、情報提供の仕方は受け手が理解しやすいよう工夫が必要である。

例えば、パソコンとスマートフォンの画面では入手できる情報量に違いがあるため、どちらで表示してもみやすいようレスポンシブなウェブデザインにするのは基本である。また、紙とデジタル端末では、情報を読む際に、人間の認知力に違いが生じる。そこで、情報量の調整をするとともに、スマートフォンでスクロールする際に、下に長くなりすぎないよう、レイアウトの工夫をするのも良いだろう。他には、業界用語、専門用語については、一般の利用者でも理解できるよう、辞書機能をつけて用語の解説をしたり、関連情報へのリンクが適切に貼られているなど、必要な情報を芋づる式に得ることができれば、利便性は高くなるはずである。他にもさまざまな工夫ができるものと考えるが、「顧客の労力を減らすための情報提供ができているか」という点から、対応策を検討する姿勢が重要となる。

相談業務におけるオンラインコミュニケーション

②については、現状では「電話」を中心としたカスタマーサービスが多数を占めるところ、

電話が果たして通信手段として最適なのか、検討する必要があると考えてきた。そこで今回、PLセンターの相談員の方々にご協力をいただき、「相談業務におけるコミュニケーション」に関するアンケートを実施させていただいたので、ここで紹介をしたい。

まず、「電話」で相談業務を行うことについて、相談員の方々のご意見をみると、そのメリットを多くの方があげている。例えば、相手の感情など、微妙なニュアンスを把握し、対応ができるといった点である。うまく対応できた事例に関する回答をみても、電話での対話を通して、細やかで寄り添った対応をされていることがわかる。他方で、電話のデメリットとして、車両情報など最低限の情報収集にも時間がかかることや、電話対応の前に下調べができないことが非効率であるといった意見のほか、感情面の話などが含まれると、電話対応の時間が長くなることがある等が挙げられている。

次に、「メール」では、そういった非言語の要素を把握することができないことや、文字情報では真意が伝えにくい、やりとりの回数が増える等のデメリットが考えられるとして、メールでの相談には消極的な様子がうかがえる。しかし、その理由をみると、PLセンターで扱う相談内容がある程度複雑であることが要因として示されており、現場の方々の感触としては、文字情報と音声を組み合わせることで、相談業務がしやすくなるとも考えられているようである。

実際に、メールを使うことには、慎重な姿勢を示す相談員の方が多いところ、同じ文字情報の伝達ツールである「チャット」については、選択肢の一つとして有効、電話での会話を嫌う人には相談のハードルが下がる、相談時間の自由度が大きいといった肯定的な意見も出されていた。もちろん、デメリットとして、エンドレスの対応が予測されるといった意見もあったが、定型的な質問や、機械の操作の仕方手順などの質問には有効といった意見もあり、文字によるコミュニケーションそのものに否定的なのではなく、その使い方次第であることが示唆される。

すなわち、相談のフェーズや内容に応じて、チャットと電話相談をうまく組み合わせることができれば、相談員の皆さんの業務負担を減らし、相談者の「労力」を減らすことにつながる可能性があると考えられる。チャットであれば、スマートフォンでのやり取りもしやすく、また、写真や動画データなども添付しやすいので、不具合の状況説明が容易になるのではないだろうか。

相談から解決まで、シームレスにつなぐODR

③については、2022年３月末に法務省が「ODRの推進に関する基本方針～ODRを身近なものとするためのアクション・プラン～」を公表した[3]。そして、中期目標として、「機能、デザイン等の面で世界最高品質のODRを社会実装し、スマホ等の身近なデバイスが１台あれば、いつでもどこでもだれでも紛争解決のための効果的な支援を受けることができる社会を実現する」ことを掲げている。

ODRは、ITやAI技術を活用して紛争解決をしようとするものであるが、単にADRをIT化するものではない。①から③までのフェーズをつなぎ、これまでの紛争解決の体験を変えるという意味で、イノベーションとなる可能性を持つものである。

同じ団体によるサービス提供でなくても、各フェーズが有機的に連携されていることが利用者の労力を減らすことにつながる。紛争解決機関の利用者の利便性を高めて、正義へ

[3] 法務省「ODRの推進に関する基本方針～ODRを身近なものとするためのアクション・プラン～」（2022年３月）

のアクセスをひらくことが重要であるとして、世界各国で様々なODR政策が打ち出されているが、今後、日本においても具体策がとられることになるだろう。このとき、ODRの運営主体においても、そのデザインに関する議論が必要になるはずである[4]。

PLセンターにおいても、電話応対システムのアップデートやビデオ会議システムの利用などをされているとのことだが、アンケート結果の中には、今後の技術的改善の案として、AIチャットボットによる簡単な質問への回答、一次受付として相談者情報の取得・取次、将来的にメタバースでのサービス提供といったアイデアも寄せられているなど、新しい技術への柔軟な姿勢が感じられた。ODRは、技術的にも大きな可能性を持つ仕組みである。利用者のトラブル解決体験が大きく変わる未来もそう遠くはないだろう。

おわりに、自動車トラブル解決のこれから

トラブルの当事者は一般に、相談の時点で自分が所有する自動車の性能に対して疑問を持ち、また、その解決に向けて真摯に対応をしてくれない売主に対して、一定の不満を持ちながらも、一個人の力では対応できない状況にある。そう考えると、PLセンターのような公的機関による支援体制の整備は、消費者保護の観点からも重要である。

他方で、現状では、件数は少ないものの、「和解斡旋」の段階で、「相手方拒否」による斡旋不調もみられる。これでは、事業者との間で問題解決を望む場合、裁判に訴えるしか方法がないことになるが、何らかのソリューションは考えられるだろうか。

まず、ADRの国際規格（ISO10003）では、内部での苦情解決ができなかった場合にも、直ちに裁判に訴えさせるのではなく、外部の中立機関による公平な解決手続を顧客に用意することを求めている[5]。

次に、自動車とは、不具合が放置されると交通事故の原因にもなり、財産的価値も大きい工業製品である。日本全国で乗用車が6000万台以上も保有されており[6]、自動車産業は日本における基幹産業である。

これらを考慮すると、自動車に関するトラブルをより迅速かつ確実に解決できることが望ましいと考えるが、そのためには、ADRを利用してもらうことが重要である。そこで、例えば、自動車PLセンターの裁量を広げることを検討しても良いのではないだろうか。具体的には、金融ADRを参考に、自動車メーカーや販売店などの事業者に対し、片面的な義務（応諾義務、手続協力義務等）を負わせることなどが考えられる。

新たな義務が課されることに、批判的な見解を持つ方もおられるかもしれないが、事業者にもメリットがあるよう、その仕組みをデザインすることもできる。例えば、トラブル事例が集積されることになり、リコールなども早期の段階で問題が発覚することになると考えられる[7]。裁判のようにコストや時間のかかる手続きを減らすこともできるだろう。何

---

[4] ADRやODRの制度設計に関する領域のことをDispute System Design（DSD）という。

[5] 山本和彦・井上聡編著『金融ADRの法理と実務』（きんざい・2012）11頁、ISO 10003:2018（品質マネジメント－顧客満足－組織外の紛争解決の指針）、JISQ10003（品質マネジメント－顧客満足－組織の外部における紛争解決のための指針）参照。

[6] 一般財団法人自動車検査登録情報協会が公表する自動車保有台数の統計情報による（https://www.airia.or.jp/publish/statistics/number.html）。

[7] この点、国土交通省では、自動車のリコール制度は、「事故・トラブルを未然に防止」するための制度であり、リコールの迅速かつ確実な実施のため、「自動車不具合情報ホットライン」を設置して、不具合情報を収集している。その理由として、「自動車メーカーがリコールを放置したり、得意先の車両だけを無償で改修するといった不公平な対応を行わないよう監視」し、「必要に応じて業務改善の指導等を行う」ためとしている。ここからも、自動車トラブルに関する情報収集の必要性および生じたトラブルに対し適切な対応をとることの重要性が示唆される（https://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/index.html）。

より、トラブル当事者の労力を減らし、早期解決を図られれば、顧客も維持できて、業界全体への信頼にもつながるはずである。

この点、例えば、イギリスにはThe Motor Ombudsman（モーターオンブズマン）があり[8]、自動車関連のトラブル解決を担っているが、同団体の認定を受けた販売店等は、消費者からの苦情申立てに対応することが義務づけられている。また、オンブズマンが最終的な判断を下した場合、その判断は事業者を拘束することになるが、認定を受けるメリットも用意されている。裁判をするよりも安い金額でトラブル解決が実現できたり、信頼性の証として、モーターオンブズマンのロゴを施設や企業資料に表示することができたり、各種オンライントレーニングコースに参加できるなどである。

これは一例であるが、販売店や修理工場など、小規模で運営される事業者が多い現状を考慮すると、日本においても、紛争当事者双方にとってメリットのある紛争解決システムをデザインすることも十分可能であると考える。そのためにも、今後も継続的に、自動車産業におけるトラブル解決制度のあり方を議論すること、そして、利用者のニーズと販売店双方のニーズを確認しながら、アップデートをしていくことが重要になるのではないだろうか。

自動車に関して素人である筆者が今回、巻頭論文の執筆を契機として、カスタマーサービスや自動車トラブル解決のあり方について考える機会をいただいた。その中で、一消費者として、不安なく自動車に乗れる環境があること自体が大変ありがたいことなのだと感じている。PLセンターの相談員の皆さんの日々の相談業務におけるご尽力に敬意を表するとともに、今後の自動車業界の発展のため、自動車利用者のトラブル解決が迅速かつ円滑になされるためにも、業界型ADRの活躍の範囲が今後さらに広がることが期待される。

---

[8] The Motor Ombudsman（https://www.themotorombudsman.org/）

＜執筆者プロフィール＞　　渡邊　真由（わたなべ・まゆ）

・一橋大学大学院国際企業戦略研究科博士課程修了（博士・経営法）。博士課程在学中、スタンフォードロースクールADRセンター（Gould Negotiation and Mediation Program）のフェローとして、Dispute System DesignおよびOnline Dispute Resolutionの研究に従事。現在、立教大学法学部国際ビジネス法学科特任准教授。交渉、メディエーション、ODR等、民事紛争解決に関する授業を担当している。

・法務省ODR推進検討会委員、一般財団法人日本ODR協会理事、一般財団法人日本ADR協会調査企画委員会委員、マサチューセッツ大学National Center for Technology and Dispute Resolutionフェロー。APEC EC and SELI, ODR Collaborative Frameworkのリードアカデミック機関（立教大学）代表。

2021年度

事 業 報 告 書

2021年4月1日～2022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

2021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

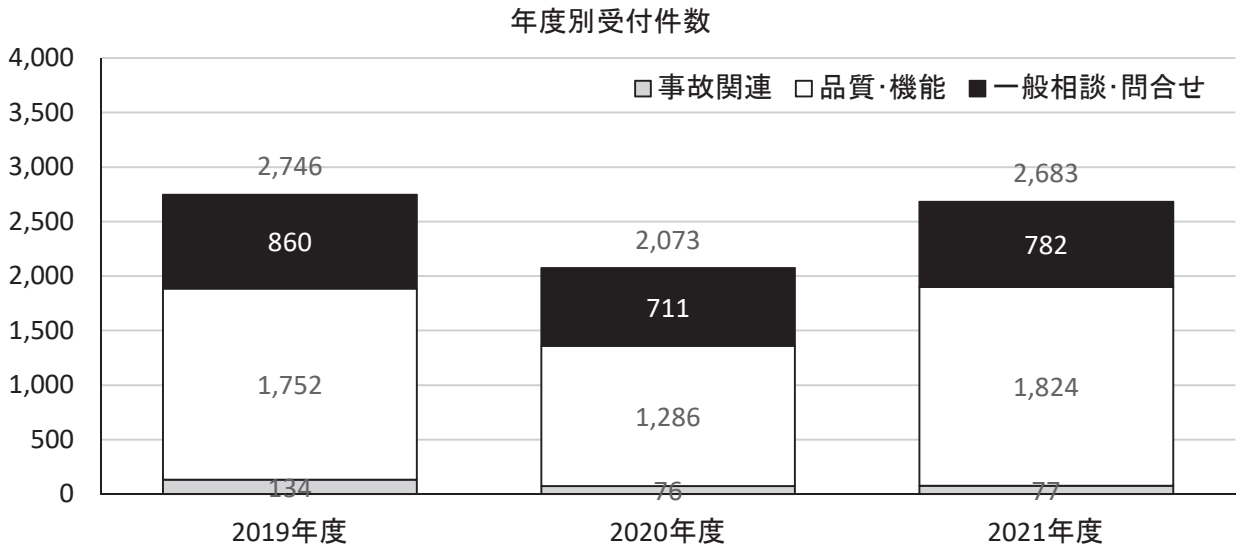
2021年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年から610件増加し2,683件となった。2021年度にコールセンターシステムのクラウド化及びwebミーティングシステムの積極的な活用により、在宅勤務で円滑に業務が進められるようになり、パフォーマンスの向上を図ることが出来た。結果コロナ禍前の水準まで戻り、より丁寧な対応が和解斡旋の大幅な増加につながった。今後も在宅勤務を継続しながら、相談員の連携強化による相談対応の質向上を図っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
2,683	+610	33	+9	1	+1

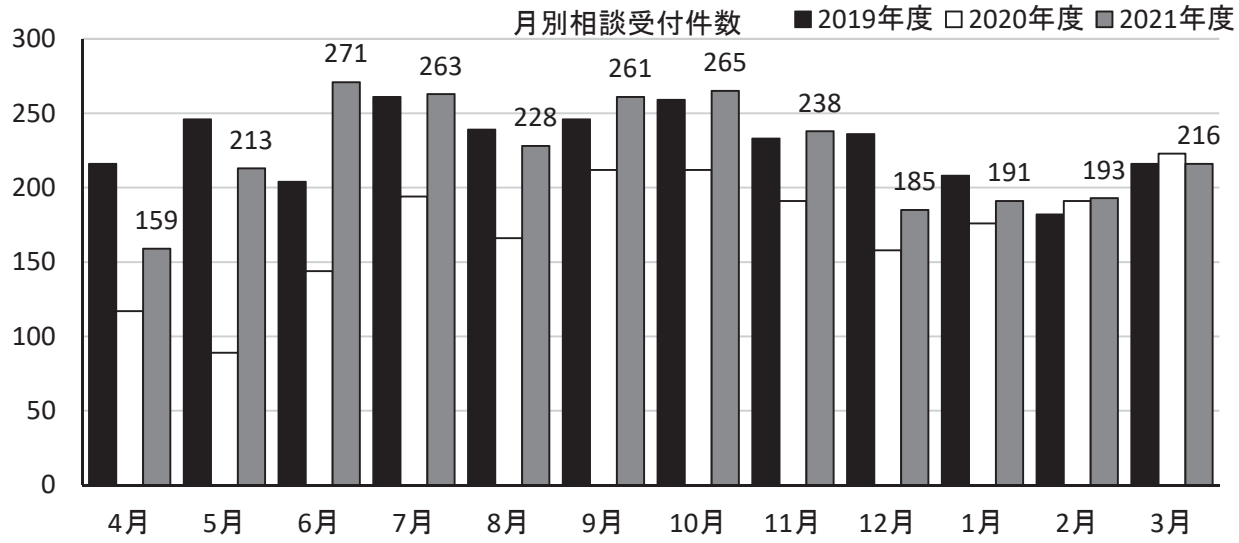
Ⅱ. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

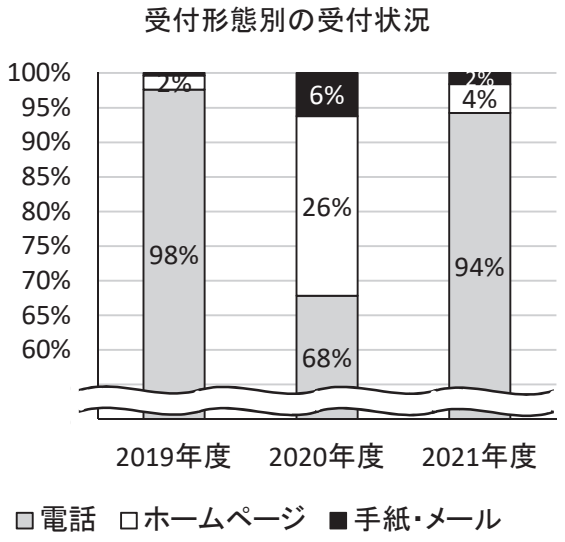
(1)年度別受付件数の推移



(2)月別相談受付件数の推移



(3)受付形態別の受付状況

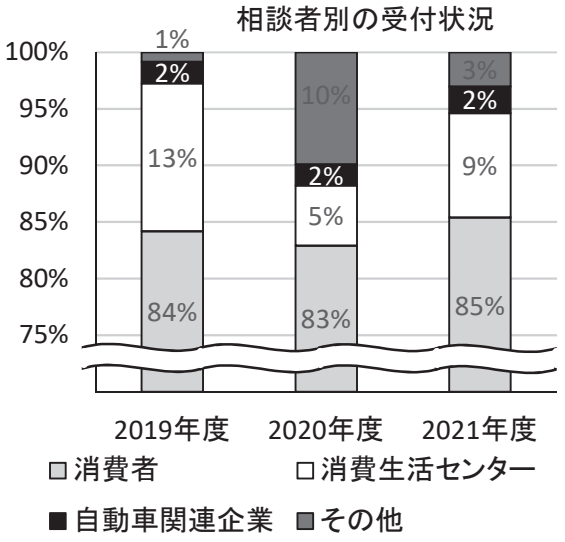


	2019年度	2020年度	2021年度
電話	2,681件	1,406件	2,529件
ホームページ	56件	538件	112件
手紙・メール	9件	129件	42件
計	2,746件	2,073件	2,683件

	2019年度	2020年度	2021年度
電話	98%	68%	94%
ホームページ	2%	26%	4%
手紙・メール	0%	6%	2%
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。

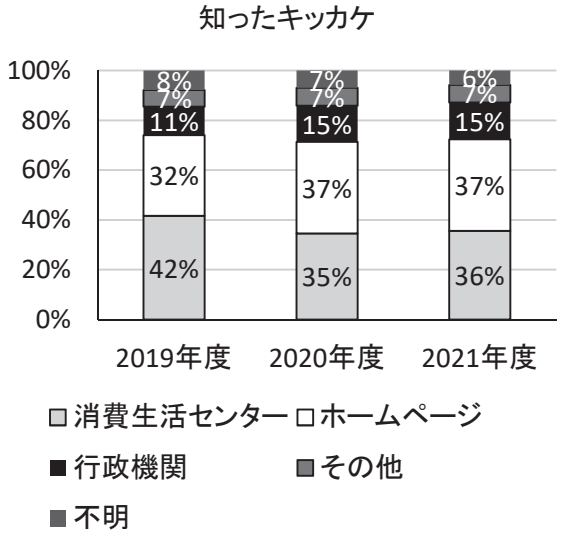
(4)相談者別の受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
消費者	2,312件	1,719件	2,291件
消費生活センター	359件	110件	248件
自動車関連企業	52件	39件	63件
その他	23件	205件	81件
計	2,746件	2,073件	2,683件

	2019年度	2020年度	2021年度
消費者	84%	83%	85%
消費生活センター	13%	5%	9%
自動車関連企業	2%	2%	2%
その他	1%	10%	3%
計	100%	100%	100%

(5)消費者が当相談センターを知ったキッカケ

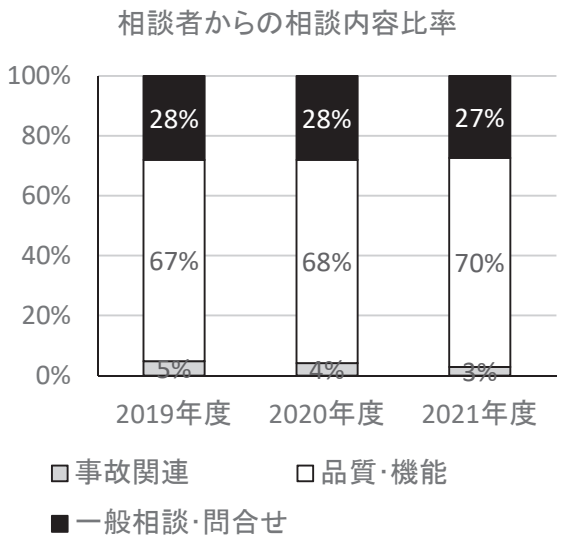


	2019年度	2020年度	2021年度
消費生活センター	961件	594件	815件
ホームページ	751件	632件	842件
行政機関	264件	251件	341件
その他	155件	122件	162件
不明	181件	120件	131件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
消費生活センター	42%	35%	36%
ホームページ	32%	37%	37%
行政機関	11%	15%	15%
その他	7%	7%	7%
不明	8%	7%	6%
計	100%	100%	100%

2. 消費者からの相談受付状況

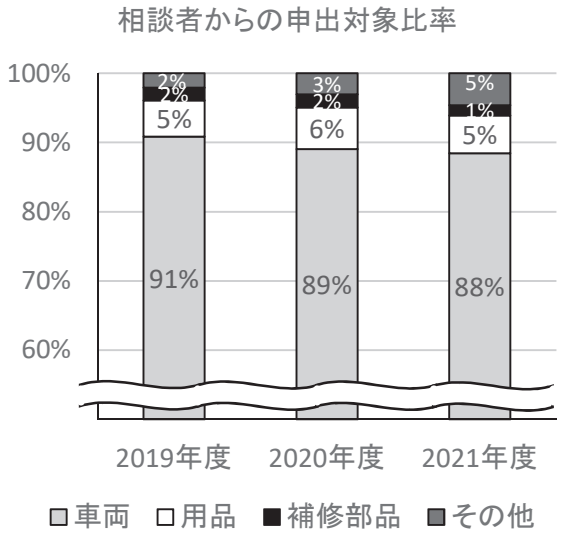
(1)消費者からの相談　内容別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
事故関連	111件	71件	64件
品質･機能	1,553件	1,167件	1,601件
一般相談･問合せ	648件	481件	626件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
事故関連	5%	4%	3%
品質･機能	67%	68%	70%
一般相談･問合せ	28%	28%	27%
計	100%	100%	100%

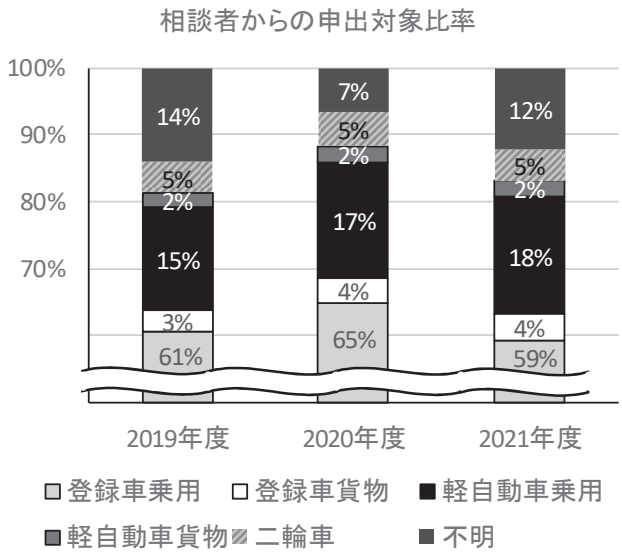
(2)消費者からの相談　対象別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
車両	2,101件	1,531件	2,026件
用品	120件	103件	125件
補修部品	43件	33件	34件
その他	48件	52件	106件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
車両	91%	89%	88%
用品	5%	6%	5%
補修部品	2%	2%	1%
その他	2%	3%	5%
計	100%	100%	100%

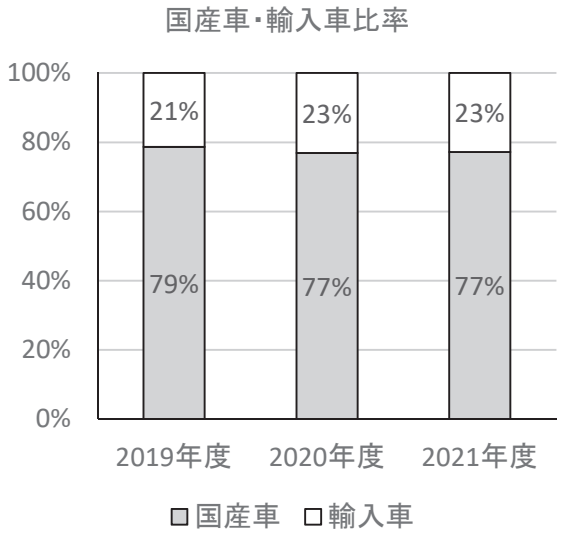
(3)消費者からの相談　製品別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
登録車乗用	1,401件	1,116件	1,359件
登録車貨物	71件	63件	88件
軽自動車乗用	358件	296件	402件
軽自動車貨物	50件	42件	56件
二輪車	105件	88件	104件
不明	327件	114件	282件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
登録車乗用	61%	65%	59%
登録車貨物	3%	4%	4%
軽自動車乗用	15%	17%	18%
軽自動車貨物	2%	2%	2%
二輪車	5%	5%	5%
不明	14%	7%	12%
計	100%	100%	100%

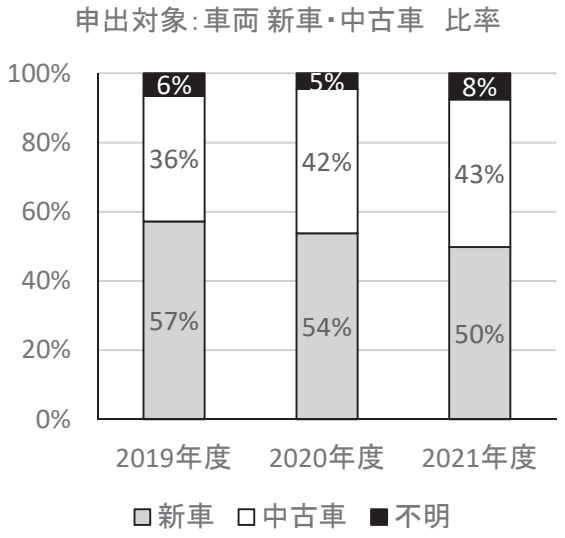
(4)消費者からの相談　国産乗用車・輸入乗用車別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
国産車	1,820件	1,322件	1,769件
輸入車	492件	397件	522件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
国産車	79%	77%	77%
輸入車	21%	23%	23%
計	100%	100%	100%

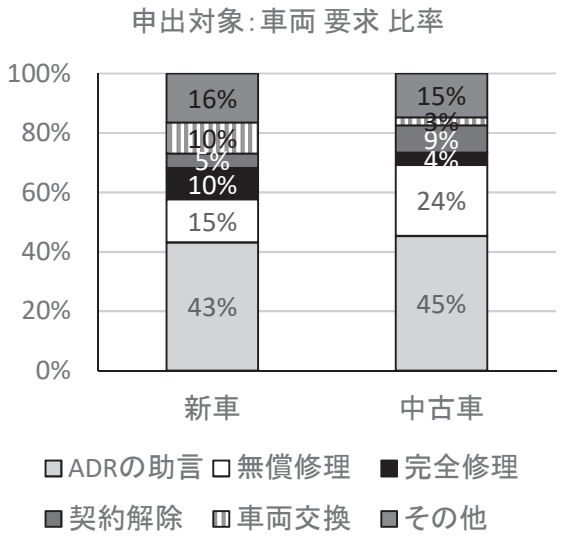
(5)消費者からの相談　新車乗用車・中古乗用車別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
新車	1,203件	823件	1,010件
中古車	762件	639件	864件
不明	136件	69件	152件
計	2,101件	1,531件	2,026件

	2019年度	2020年度	2021年度
新車	57%	54%	50%
中古車	36%	42%	43%
不明	6%	5%	8%
計	100%	100%	100%

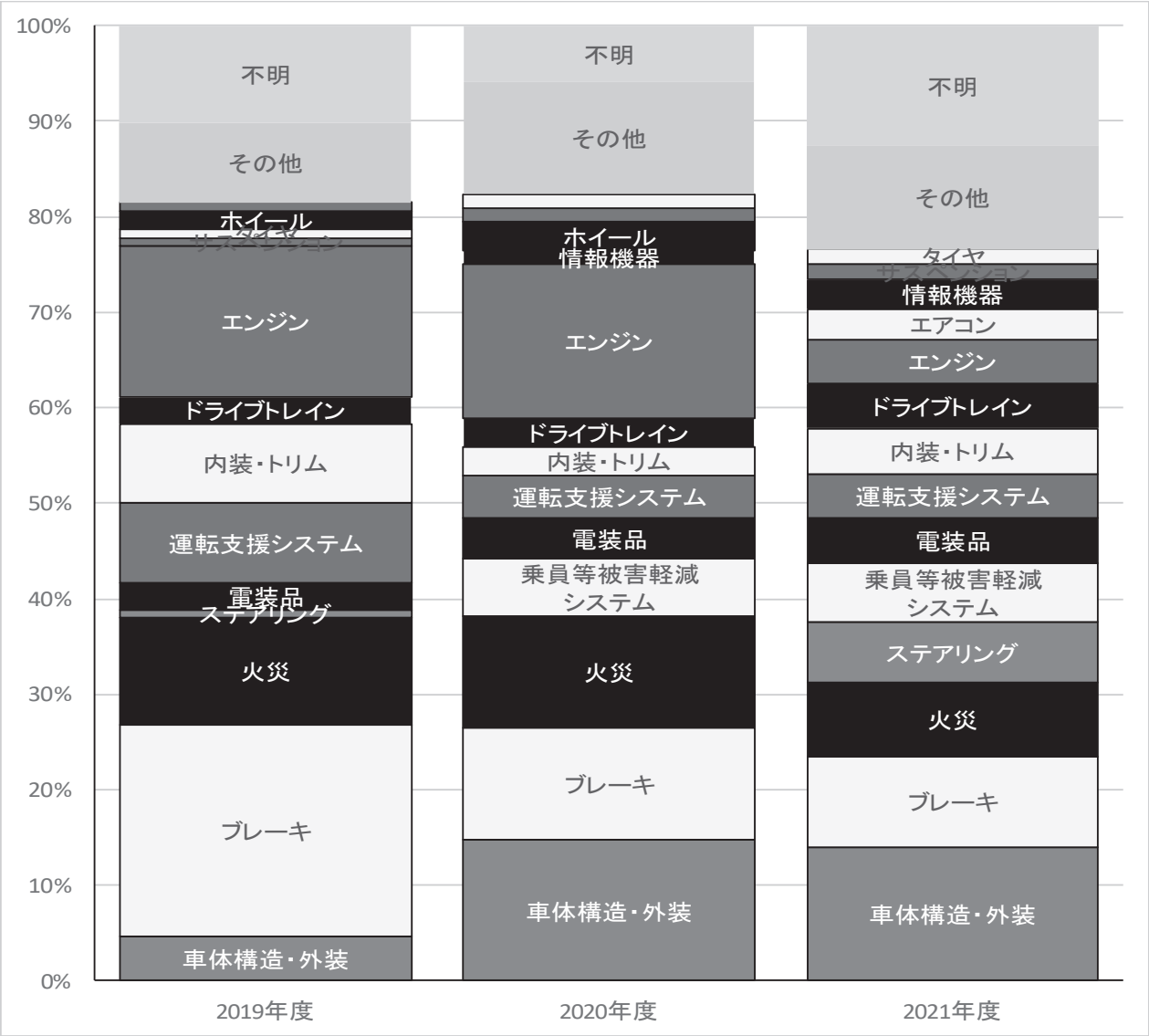
(6)消費者からの相談　要求内容別受付状況



	新車	中古車
ADRの助言	43%	45%
無償修理	15%	24%
完全修理	10%	4%
契約解除	5%	9%
車両交換	10%	3%
その他	16%	15%
計	100%	100%

3. 消費者からの相談　故障部位別受付状況

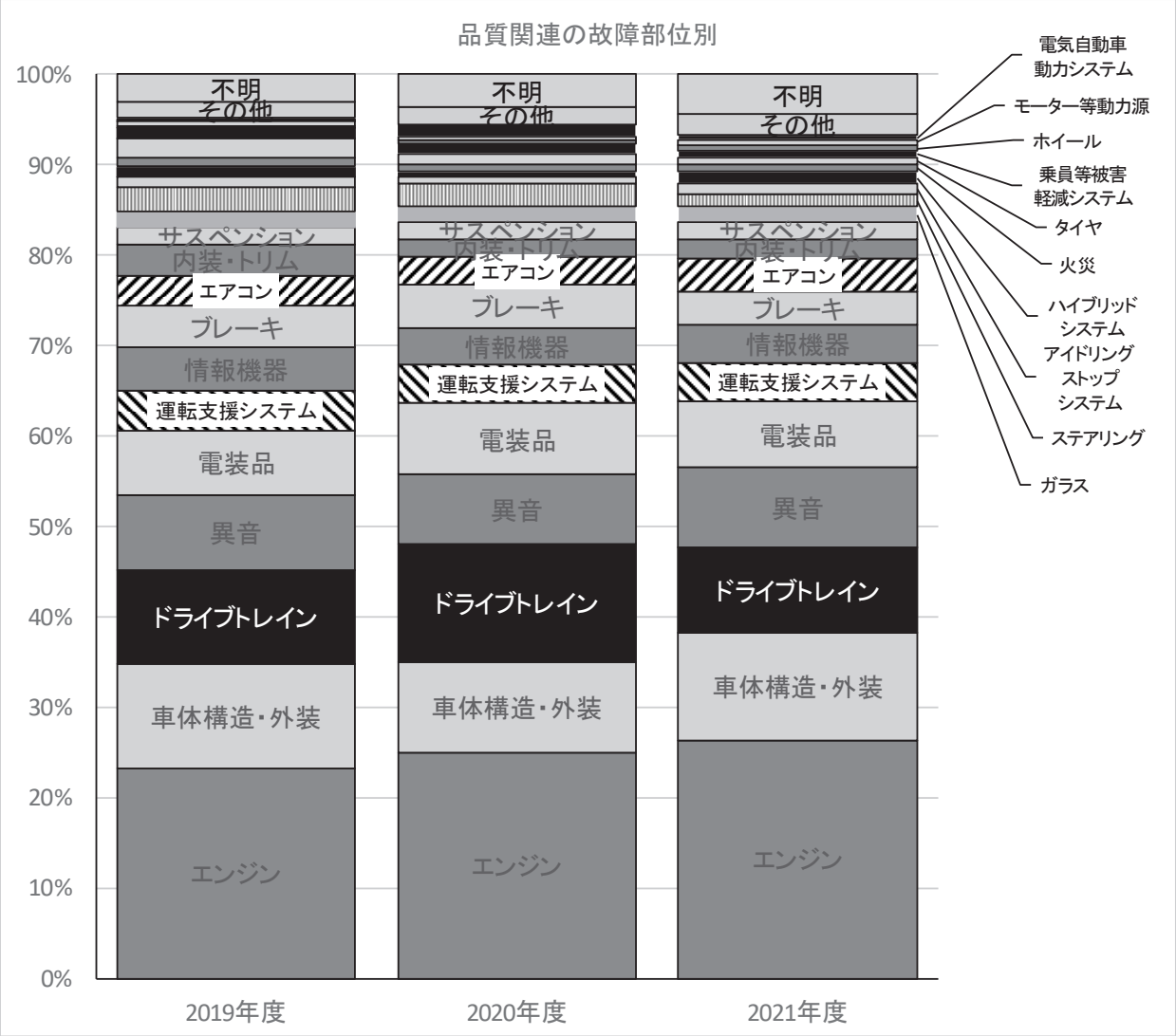
(1)消費者からの「事故関連」の故障部位別受付状況



故障部位	2019年度	2020年度	2021年度
車体構造・外装	5件	10件	9件
ブレーキ	24件	8件	6件
火災	12件	8件	5件
ステアリング	1件	0件	4件
乗員等被害軽減システム	0件	4件	4件
電装品	3件	3件	3件
運転支援システム	9件	3件	3件
内装・トリム	9件	2件	3件
ドライブトレイン	3件	2件	3件
エンジン	17件	11件	3件
エアコン	0件	0件	2件
情報機器	0件	1件	2件
サスペンション	1件	0件	1件
タイヤ	1件	0件	1件
ホイール	2件	2件	0件
モーター等動力源	1件	1件	0件
ハイブリッドシステム	0件	1件	0件
その他	9件	8件	7件
不明	14件	7件	8件
合計	111件	71件	64件

故障部位	2019年度	2020年度	2021年度
車体構造・外装	5%	14%	14%
ブレーキ	22%	11%	9%
火災	11%	11%	8%
ステアリング	1%	–	6%
乗員等被害軽減システム	–	6%	6%
電装品	3%	4%	5%
運転支援システム	8%	4%	5%
内装・トリム	8%	3%	5%
ドライブトレイン	3%	3%	5%
エンジン	15%	15%	5%
エアコン	–	–	3%
情報機器	–	1%	3%
サスペンション	1%	–	2%
タイヤ	1%	–	2%
ホイール	2%	3%	–
モーター等動力源	1%	1%	–
ハイブリッドシステム	–	1%	–
その他	8%	11%	11%
不明	13%	10%	13%
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



故障分類	2019年度	2020年度	2021年度
エンジン	362件	291件	422件
車体構造・外装	178件	118件	191件
ドライブトレイン	162件	152件	150件
異音	129件	89件	142件
電装品	111件	93件	117件
運転支援システム	69件	50件	69件
情報機器	72件	47件	67件
ブレーキ	72件	55件	59件
エアコン	53件	36件	57件
内装・トリム	52件	23件	35件
サスペンション	30件	23件	31件
ガラス	27件	21件	27件
ステアリング	44件	28件	21件
アイドリングストップシステム	16件	9件	20件
ハイブリッドシステム	18件	6件	20件
火災	16件	9件	14件
タイヤ	32件	15件	13件
乗員等被害軽減システム	19件	13件	11件
ホイール	3件	5件	10件
モーター等動力源	7件	5件	9件
電気自動車動力システム	6件	15件	9件
その他	29件	21件	37件
不明	46件	43件	70件
合計	1,553件	1,167件	1,601件

故障分類	2019年度	2020年度	2021年度
エンジン	23%	25%	26%
車体構造・外装	11%	10%	12%
ドライブトレイン	10%	13%	9%
異音	8%	8%	9%
電装品	7%	8%	7%
運転支援システム	4%	4%	4%
情報機器	5%	4%	4%
ブレーキ	5%	5%	4%
エアコン	3%	3%	4%
内装・トリム	3%	2%	2%
サスペンション	2%	2%	2%
ガラス	2%	2%	2%
ステアリング	3%	2%	1%
アイドリングストップシステム	1%	1%	1%
ハイブリッドシステム	1%	1%	1%
火災	1%	1%	1%
タイヤ	2%	1%	1%
乗員等被害軽減システム	1%	1%	1%
ホイール	0.2%	0.4%	1%
モーター等動力源	0.5%	0.4%	1%
電気自動車動力システム	0.4%	1%	1%
その他	2%	2%	2%
不明	3%	4%	4%
合計	100%	100%	100%

Ⅲ.「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。

			2019年度	2020年度	2021年度
「和解の斡旋」の申立（新規＋継続）			28+2	24+8	33+3
	相手方の申立不同意		5	6	5
	結　果	和解	9	6	16
		弁護士判断による中止※1	0	1	1
		取り下げ	2	3	2
		斡旋不調※2	6	13	9
		次年度へ継続	8	3	2
		和解斡旋から「審査」移行	（１）	0	1

※1：和解斡旋を実施したが、双方の隔たりが大きいため、斡旋案が提示できなかった。
※2：斡旋案を提示したが、当事者が案に不同意。

Ⅳ.「審査」の状況

			2019年度	2020年度	2021年度
「審査」の申立（新規＋継続）			2+0	0+1	1+1
	相手方の申立不同意		0	0	1
	結　果	和解	1	0	1
		取り下げ	0	0	0
		裁定	0	0	0
		次年度へ継続	1	1	0

Ⅴ. 広報活動

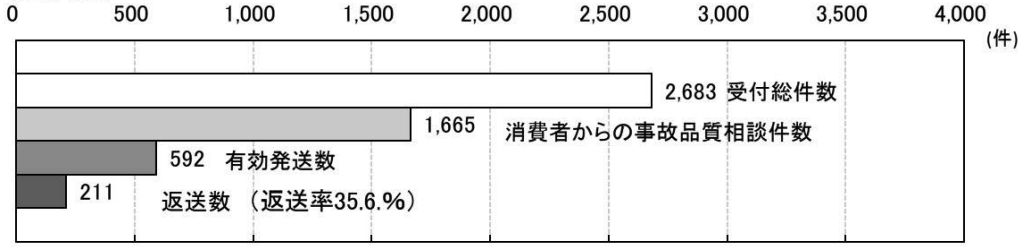
	2019年度	2020年度	2021年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	246	中止	27
消費生活センター主催研修　講師派遣	14	4	3

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。2021年度は電話、web会議システムでの実施数。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2019年度	2020年度	2021年度	2019年度	2020年度	2021年度
北海道	13		8			
青森県	7				1	
岩手県	9					
宮城県	4			2		
秋田県	3					
山形県						
福島県	6		5			
茨城県	26					
栃木県	12				1	
群馬県			1	1		
埼玉県	4					
千葉県	1					1
東京都	12				2	
神奈川県	8			2		
山梨県						
新潟県	10					
富山県				1		
石川県						
長野県	11					
福井県				1		
岐阜県	9			1		
静岡県	16			1		1
愛知県	11					
三重県						
滋賀県						
京都府				1		
大阪府	11					
奈良県				1		
和歌山県						1
兵庫県	29					
鳥取県	4					
島根県	5					
岡山県						
広島県						
山口県						
香川県						
徳島県						
愛媛県	10					
高知県						
福岡県	20		1			
佐賀県						
長崎県						
熊本県						
大分県						
宮崎県						
鹿児島県			8	1		
沖縄県	5		4			
全国				2		
計	246	0	27	14	4	3

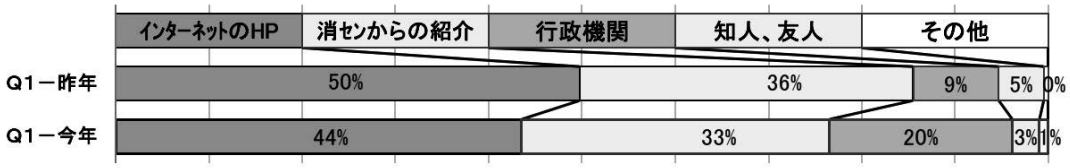
Ⅵ. 相談者に対するアンケート結果

1.返送状況

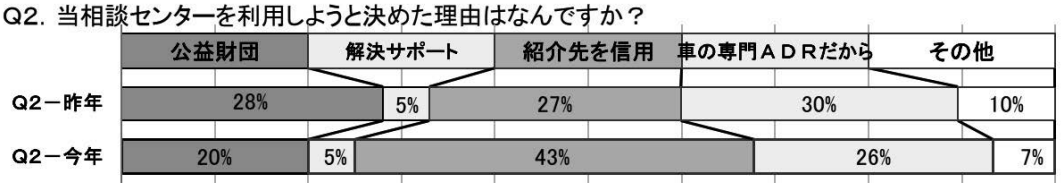


2.質問項目別集計結果

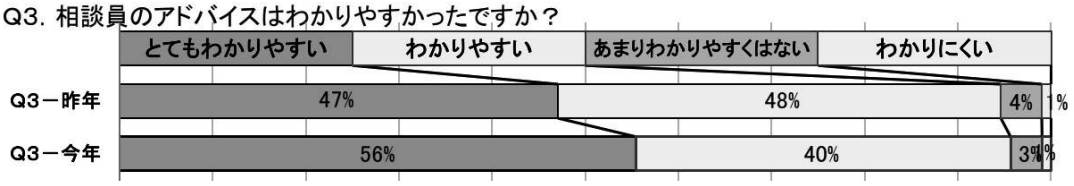
Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



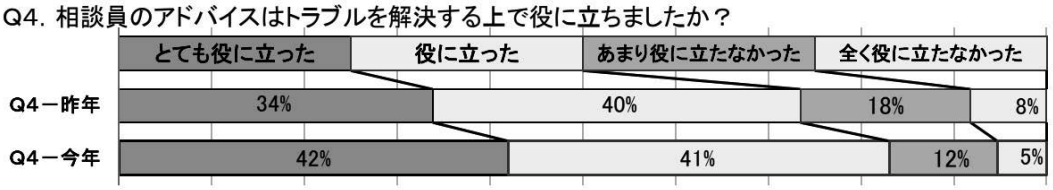
Q2. 当相談センターを利用しようと決めた理由はなんですか？



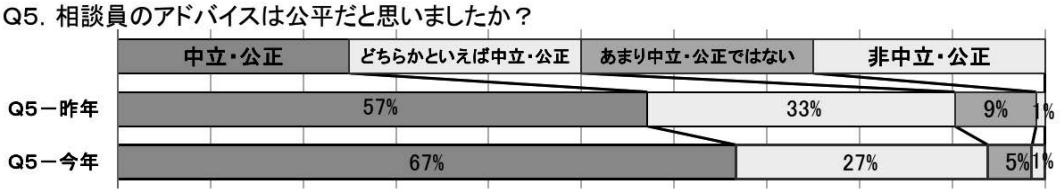
Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？



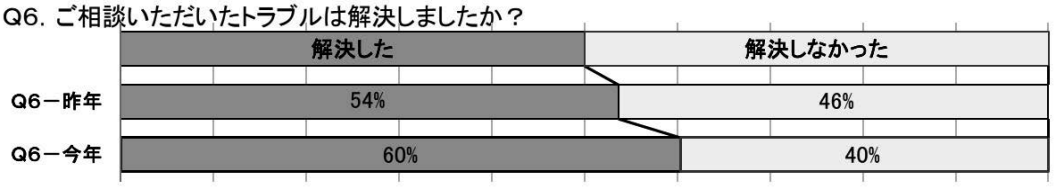
Q4. 相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？



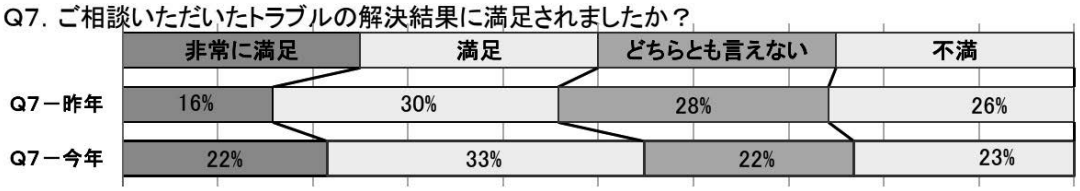
Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



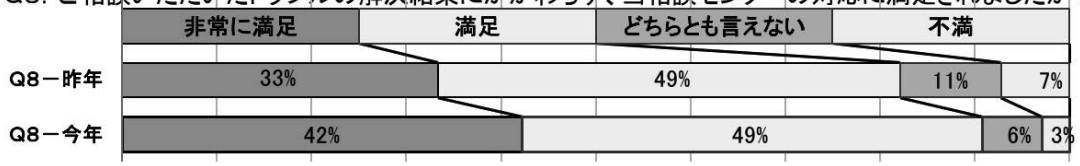
Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？



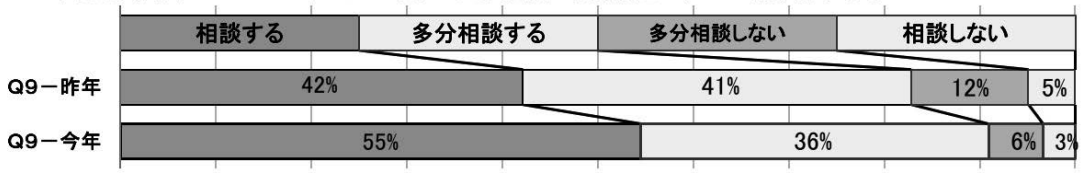
Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？



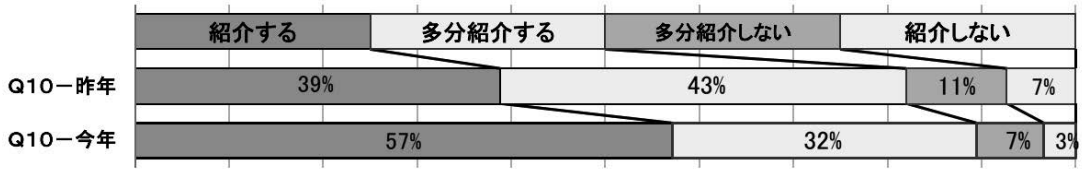
Q8. ご相談いただいたトラブルの解決結果にかかわらず、当相談センターの対応に満足されましたか？



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？



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？



Ⅶ.理事会、評議員会

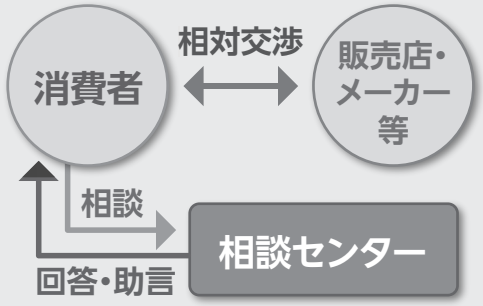
2021年5月25日	第1回理事会
2021年6月10日	第1回評議員会
2021年6月18日	第2回理事会（書面決議）
2021年8月4日	第2回評議員会（書面決議）
2022年3月1日	第3回理事会
2022年3月16日	第3回評議員会
2022年3月17日	第4回理事会（書面決議）

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



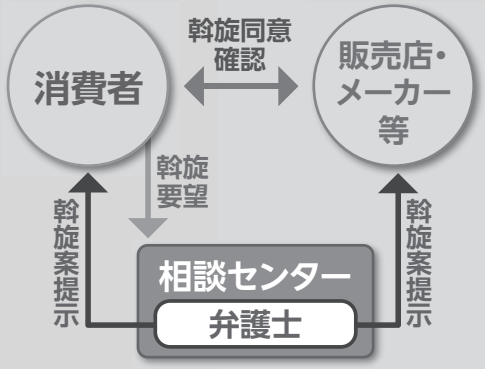
当相談センターに初めてお電話いただいた方には、自動車の専門家が「相談」というサポートを行います。トラブルの内容を詳しく伺い、論点を整理。販売店・メーカー等とどのように交渉すればよいか、どこまで要求できるかなどについて関連法規を踏まえてアドバイスします。

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（あっせん）　無料　電話・テレビ電話で実施

かいけつサポート 認証紛争解決サービス



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。

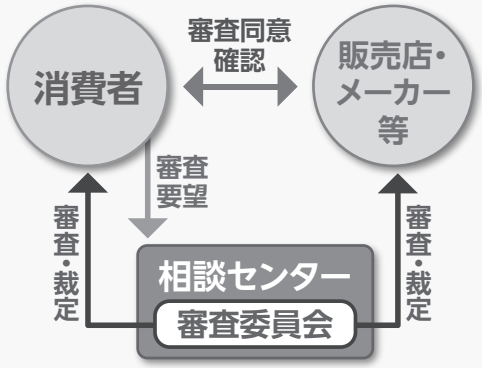
「和解の斡旋」を受けることについて消費者が相手側の同意を取り付けることが必要です。

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・迅速に解決を目指せる
- ●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）

かいけつサポート 認証紛争解決サービス



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・迅速に解決を目指せる
- ●手続き中は、時効が中断

◆ 相 談 対 応 事 例

（2021 年 4 月 1 日～ 2022 年 3 月 31 日）

事務局

2021 年度中に当相談センターが受け付けた相談案件 2,683 件の内、消費者から受け付けた事故関連・品質機能案件は 1,665 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・説明を通じ消費者が直接相手側企業と相対交渉にて解決に至った案件等の事例（８件）を紹介する。

No.	ポイント
A01	詳しい不具合の写真を添付し、申立書を相手方に送付したことによって、和解斡旋開始する前に相手方が全額修理代を負担することとなった。
A02	遠方から購入したことによる修理時のデメリット等も含めて契約不適合責任での交渉をアドバイスして問題解決に至った。
A03	新車保証期間を超えていたが、販売店へ定期的なメンテナンス入庫をしてきたことと、保証書末尾に記載されている項目をもとに減額交渉の結果、問題解決に至った。
A04	（同上）新車保証期間を超えていたが、販売店へ定期的なメンテナンス入庫をしてきたことと、保証書末尾に記載されている項目をもとに減額交渉の結果、問題解決に至った。
A05	売主は修理することで責任を果たすと言われているが、不具合が完治しないため、車両買取交渉をアドバイスし、納得する買取金額での解決に至った。
A06	作業ミスによる故障と決めつけないようアドバイスしたことによって、落ち着いて直接交渉した結果減額交渉で問題解決に至った。
A07	修理完了の期限を提示して交渉するようアドバイスしたところ、期限内に修理が完了した。
A08	機能が一定期間使用できなかったことによる損害賠償を請求する考え方をアドバイスしたことにより、金銭的補償され問題解決に至った。

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A01	専業者より購入した当初から室内にガソリン臭がする。ディーラーに相談したら外的要因で燃料ポンプ上部が溶けているとの事。専業者に相談したら、外的要因は保証対象外とされ無償修理を断られた。	当相談センター対応： ・ディーラーが外的要因と言うなら、その見解を販売店に伝えて、無料修理を要求してはどうでしょうか。ディーラーでポンプの写真を撮らせてもらい、メールを送るなどし、購入時点から溶けていたなら契約不適合責任で販売店が無料修理する義務がある。 ・紛争解決のため、当センターを活用した和解斡旋を提案する。 ・相談者が中古車販売店（相手方）の和解斡旋同意を口頭で得たので、和解斡旋手続きを始め、申立通知を相手方に送付。(燃料ポンプ上部が溶けている写真も添付) ・中古車販売店が無償修理に応じ、和解斡旋開始前に解決し、相談者が申立を取り下げる。
	対象： 乗用車／中古車／国産車 購入時　初度登録後２年２カ月経過、走行距離 ３万km 購入から２カ月経過、走行距離 ３万２千km	
	概要： ・遠方の専業者（中古車販売店）から中古車を保証付きで購入。 ・購入当初から室内にガソリン臭がする。 ・ディーラーで確認してもらったところ、一般的に考えられない様な外的要因で燃料ポンプ上部が溶けているとの事。 ・中古車販売店に中古車保証で無償修理を相談したが、外的要因であるなら保証対象外と回答された。 ・購入当初からの外的要因による不具合と思われるのに、修理代負担に納得できない。	
	要求：無償修理	結果：無償修理
		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	先月21年落ちの中古車を専業者より購入後、焦げる臭いがするので近くの工場で診てもらったら、エンジンオイルが漏れており、最近の漏れではないと言われた。専業者は自社では面倒見れないと言われた。	当相談センター対応： ・売った当初よりオイル漏れがあるものを給付したのであれば、契約不適合責任で無償修理ができる可能性がある。 ・「修理するから遠方の販売店まで持ってきてくれ。」と言われるかもしれない。故障した場合の入庫は消費者が負担するもの。遠方から購入した場合の修理時のデメリットを説明する。 ・近くの工場で見積もりを取って修理するので、その修理代を払うように交渉する。ただし、基本は購入店で修理するのが基本なので、工賃は相談者が持つ可能性もある旨を説明。
	対象： 軽乗用車／中古車／国産車 購入時　初度登録後21年経過、走行距離 11万6千km 購入から１カ月経過、走行距離 11万7千km	
	概要： ・先月21年落ちの中古車を専業者より購入。 ・購入後から、焦げ臭い臭いがするので近くの工場で診てもらったら、エンジンオイルが漏れており、最近ではないと言われた。 ・専業者は保証なしなので自社で面倒は見れないと言われた。	
	要求：無償修理	結果： アドバイス内容を伝えた所、対応してくれて解決。
		相談受付から相談終了までの期間：1か月

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A03	運転席ドア下部の塗装内側からボコボコと膨らみが出てきて、ディーラーからメーカーに相談してもらったが、保証期間が過ぎているとのことで、ディーラーと再度話し合いをしている。	当相談センター対応： ・一般的に保証が切れていれば、無償修理は難しい。走行距離が超えていなくても、先に期間が超えれば保証外となるのが一般的です。 ・必ずしも請け合ってくれるかわからないが、定期点検にも出しているので、新車保証末尾の項目での修理代の減額交渉をアドバイスする。全額自分が負担ではないよねと、穏やかに交渉するのがポイント。
	対象： 軽乗用車／新車／国産車 初度登録後　4年、走行距離　4万 Km	
	概要： ・運転席ドアの下部に塗装の内側からボコボコと膨らみが出てきた。 ・ディーラーからメーカーに写真も送付して相談してもらったが、保証期間が過ぎているとの理由で保証対象外とされた。 ・ディーラーとは話し合いを続けている。	
	要求： 助言	結果： 保証書末尾がきっかけとなり解決。
		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
A04	左右Ｂピラーからの異音、パワーウィンドーが勝手に下がる、レーンチェンジアシストが勝手にキャンセルされる。原因不明で何度も修理に出しているが直らない。	当相談センター対応： ・売主には契約不適合責任があり、直すことでその責任を果たすことになるが、直せないなら売主責任を果たせていないことになる。 ・現状、ディーラーが直すと言っているのであれば、買取要求をしても消費者側都合ととられる可能性が高く、一般的な買取価格や下取り価格がスタート地点になる可能性がある。 ・直せないならば不便を被った分を含めて買取価格を考慮してもらいたいと、決裁権のある店長等との交渉を勧める。
	対象： 乗用車／新車／輸入車 初度登録後 1年4か月	
	概要： ・左右Ｂピラーからの異音、P/W が勝手に下がる、レーンチェンジアシストが勝手にキャンセルされるなどの不具合が発生しているが、原因不明で何度も修理に出しているが直らない。 ・５～６回は代車が出ており、１週間預けて修理しているが直っていない。 ・営業担当には数カ月前から今回で直らなかったら終わりで引き取って買い戻して欲しいと伝えていたが、直すのが使命と言う。 ・ローンも支払っているのにまともに自分の車に乗れない。	
	要求： 高価買取	結果： ・納得する価格（買取価格と市場販売価格の中間）での買い取りで解決。
		相談受付から相談終了までの期間：1か月

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A05	走行中にエンジン不具合の警告灯が点灯した。ディーラーに入庫すると、吸気側に煤がたまっており、修理が必要とされたが、高額な費用に納得がいかない。 対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後 5年半年経過、走行距離　10万7千 Km 概要： ・走行中にエンジン不具合の警告灯が点灯した。 ・ディーラーに入庫すると、吸気側に煤がたまっており、修理が必要とされたが、高額な費用（25万円）に納得がいかない。 ・新車購入後購入店でのオイル交換や定期点検は欠かさず実施している。 ・過去に同様なリコールはあったようだが自車は該当しないと言われた。 ・走行パターンは6～7割は高速走行なので煤はたまりにくいと考えている。店は仕方ないというが納得できない。	当相談センター対応： ・一般的に保証が切れれば有償扱い。 ・購入店とずっと付き合いがあり、整備されていたのであれば、相手の譲歩を求める交渉も考えられる。 ・保証書の最後のその他の項目を活用し、修理費の応分負担を求めるなどの減額交渉のアイデアを説明。
	要求： 減額要求	結果： 部品代が無償になり、工賃負担で解決。
		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
A06	ナビが正常に使用できていたのに、更新依頼をしたら「壊れているので交換が必要」と言われた修理代全額負担に納得できない。 対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後　6年、走行距離　4万km 概要： ・メーカー純正ナビ（CD付）を装着し使用していた。 ・ナビ地図情報更新も依頼したら、ディーラーから地図更新ができない。ナビが故障していると説明された。 ・ディーラーから保証期間が過ぎているので全額有償修理を要求されています。 ・入庫するまではナビは使用できていたのだから、修理で故障させたと思っているので「修理費用は支払いたくない。」と言ってもいいのでしょうか。	当相談センター対応： ・ナビが故障した原因は三つほど考えられると思います。 ①作業ミスによるもの。　②偶発的に壊れる事。　③経年劣化が考えられる。 ・三つとも考えられるのではないかということで費用の折半など費用負担を相手に求めてはいかがでしょうか。 ・保証書の最後のその他の項目で応分の負担を要求してはいかがでしょうか。 ・直接交渉で解決しない場合、当センターの和解斡旋を紹介。
	要求： 助言	結果： 落ち着いて交渉した結果、修理費用折半で問題解決
		相談受付から相談終了までの期間：1か月

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A07	新車を買って３か月後、突然エンジントラブル表示が出て走れなくなった。ディーラーに入庫したが、原因不明で制御システムとセンサー類が交換された。しかし戻って２日後に再発。 対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後　３か月 概要： ・新車を買って３か月後、突然エンジントラブル表示が出て走れなくなった。 ・レッカーでディーラーに入庫したが、２週間かかり原因不明とのことで、制御システムとセンサー類が交換された。しかし戻って２日後に再発した。再入庫中。（ガソリン車の代車あり。） ・現状では原因特定できず、まだ回答がない状況。今週末に報告を受ける予定。 ・直る見込みがない車に乗り続ける不安、また止まってしまう不安あり。今後のことで相談したい。	当相談センター対応： ・契約当事者同士の民事交渉による紛争解決の基本的流れを説明。 ・店が直せない場合、車の機能である「走る、止まる、曲がる」の１つである不具合で直せないということから、契約解除を求めることは可能。しかし相手が受け入れなければ進まない。 ・まず期限を切って、直せるか直せないか見極めをすること。そして相手の提案に自分が飲めるか飲めないかを考えること。
	要求： 助言	結果： 修理完了の期限を提示して交渉した結果、期限内に修理が完了した。 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
A08	新車を購入したが、18か所の不具合があり、販売店で直してもらっている。そのうちの２項目について相談したい。 対象： 乗用車／新車／輸入車 初度登録後　７か月 概要： ・18か所の不具合があり、今書面を出して販売店で直してもらっている。そのうちの２項目について相談したい。 ・１点目は高速道路走行中にナビをオートズームにして使用している時に、縮尺が勝手に２、３Kmから４０～５０Kmに変更される。 ・修理されて戻って２日後に再発した。 ・２点目は、「24時間車中応答サービス」の不具合で購入直後から今まで７か月間全く使えていなかった。現在、原因がわかって使えるようになったが、使えなかった７か月間について、何らかの要求をしてもいいものでしょうか。	当相談センター対応： ・１点目ですが、売買契約について説明。売主は不具合が出れば修理する責任があり、直すことで売主責任を全うする。しかし、ナビの現象が不具合ではなく仕様であればもちろん、直せないし、直す責任もない。 ・仕様かどうかは、同型車の同じナビで同様な現象が出るか確認する。同じ現象が出れば仕様と判断し、出なければ相談者固有の現象であれば、不具合の可能性があるので、売買契約に則り修理してもらう。 ・２点目の応答サービスは販売店が不具合で全く７か月間使用できてなかったことを認めているのであれば、２年間有料で払った延長分の７か月分を返金してもらうなどの要求等ではいかがでしょうか。
	要求： 助言	結果： アドバイスを参考に直接交渉し、機能が使用出来なかった期間の補償をしてもらい一部解決した。 相談受付から相談終了までの期間：1か月

◆ 和 解 斡 旋 事 例

（2021 年 4 月 1 日～ 2022 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。 2021 年度に受付けた「和解の斡旋」の新規申立は 33 件であった。前年度からの継続案件 3 件を含め終了したものは 34 件で、内 16 件が和解に至り、２件は斡旋途中で申立人が取下げをされた。次ページ以降に斡旋案を提示した内の 17 件の和解の斡旋事例を報告する。

No.	概要	No.	概要
W001	パワーステアリングが効かなくなった。2 週間後に修理完了したが 4 日後に再発した。現在販売会社で調査しているが、未だに原因が分からない。	W010	バイクのヘッドライトのLEDバルブをバイクショップで購入したものと交換した。その取り付けたバルブが発火してヘッドライトのリフレクターが変色してしまったので修理代を請求したが、メーカーはバルブの代金しか弁済しない。
W002	エンジンと ABS ブレーキアシスト警告灯が点灯した。販売会社で診てもらったら、ブレーキアクチェーター本体を交換する必要があり、有償修理と言われた。それほど壊れない部品でハズレを引いたと言われた。	W011	タイミングチェーンのリコール対象車だが、リコール前にチェーン切れし整備工場で有償修理した。ディーラーの指示に従い、過去の修理代返金要求のエビデンスを提出したら、その翌日に支払い出来ないと言われた。
W003	新車購入時から 1 年経過するがヘッドライトシステムの不具合が直せないでいる。メーカー含めて現在直せない状況で、いつ治るかもわからない。	W012	1 年半前からシステム故障の警告灯が点灯し、衝突被害軽減ブレーキなどが使用できない。今まで 5 回修理したが直らない。今後販売会社とどのように交渉すれば良いか相談したい。
W004	中古車購入 11 日後にギヤシフトのアップ、ダウン共に 4 速ギヤに入らなくなり、チェックランプが点灯。保証無しでの購入だが、契約不適合責任で無償修理を要求したい。	W013	購入した中古車の運転席側の暖房が出ない。引き渡されて早々の不具合であり、元々壊れていたと考えられるので無償での修復を要望している。
W005	自動ブレーキが何もないところで作動する不具合が頻発。近所のディーラーで診てもらっても異常なしと言う。まだ新しいのに下回りの錆も酷い。不安が募り、もうこの車には乗りたくない。	W014	衝突被害軽減ブレーキが効かず事故を起こした。修理後、不安なので、衝突被害軽減ブレーキが効くか見せて欲しいと言ったが、見せてくれず不安が解消されないので、返金か車両交換を要望したが溝が埋まらない。
W006	3 か月保証付きで購入した中古車。購入後1か月足らずでバッテリ不良に伴う警告灯点灯及びエンスト発生。販売店は保証対象外なので有償修理と言い納得できない。	W015	ダッシュボードに吸盤で固定するスマホホルダー取り付け、1 年後に取り外したら、吸盤固定用台座プレートの貼付跡がダッシュボードに残った為ダッシュボード交換修理が必要となった。用品メーカーは弁償もしない。
W007	走行中にブレーキが効かなくなった（固くなった）。販売店は原因不明にも関わらず、修理したから乗れと言う。買取額の提示もあったが、こちらの気持ちを汲んでいない。	W016	ナビゲーションの標準機能のうち 2 つの通信コネクト機能が使用不能で直らずにいた。今回の対策品取付までに使用できなかった期間の損害賠償を求めたい。
W008	約 1 年前にナビの不具合が発生した。これまでに 2 回ナビ交換しても直らない。どうしようもないと言われている。	W017	低速走行中に突然、前輪左側のショックアブソーバーが破損し走行不能に陥った。販売会社からは保証期間が過ぎているから有料修理になると言われた。
W009	キャンピングトレーラーけん引用のヒッチメンバーを使用中に、車両側のフレームが千切れてボルトが飛び抜けて脱落した。修理費用、代車費用を請求したい。		

W001	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	パワーステアリングが効かなくなった。2週間後に修理完了したが4日後に再発した。現在販売会社で調査しているが、未だに原因が分からない。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・症状は同じでも原因が違う場合は再度支払うのが一般であるが、同じ警告灯が3つ共点灯し、かつ同症状でさらに修理後2日で数キロしか乗ってないことを考えると、前回の不具合が直っていないと見るのが妥当だと思われる。その場合は販売会社の整備ミスで直っていなかった訳なので、今回の修理費用は掛からないと思われる。 ・修理交渉は修理したディーラーでいいが、買取交渉は売主責任のある購入したディーラーと交渉する。 ・今回和解斡旋に同意したディーラーは購入したディーラーと異り、売主責任はないので、和解斡旋が可能であるか当相談センター内で協議する必要がある。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・本来修理請負契約の範疇で整備ミスにより直らなかった責任のみである。直らないなら修理代の〇万円を返金する。もし、直らなかったことで他に損害が出たのであればその分も見るだけである。 ・販売していない会社が本件車両を買取ることを前提に和解斡旋を受けるというのであれば可能である。その場合文章での確約を得て、かつ相手方が和解斡旋に同意するならば買取金額を争点として和解あっせんを行う。 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および文章での確約が得られ、和解斡旋に移行した。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・本件車両が登録後8年近く経過し、走行距離8万Kmに及んでいること、レッドブックによる下取価格は〇〇万円程度、中古車小売価格が〇〇〇万円と認められる。 ・相手方によると同様な現象が再現することはないと断言はできず、中古車として再販は難しいことを総合的に考慮する。 ・申立人が主張する修理代金の返還は、同現象が再現したこと、当初行った修理に問題がなかったと言えないことからこれを認める。 ・レッカー代金は自動車保険から填補されていること、お詫び代は、本件と相当因果関係を有す損害とは言えないことから、損害として認定しない。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・本件相手方が①下取価格を〇〇万円、②修理費〇万円を返還することで解決するのが相当と判断する。
	対象： 乗用車 / 新車 / 国産車 ・初度登録後7年8か月経過、走行距8万3千Km	
	概要 ①　相談者の申出 ・パワーステアリングシステム、タイヤ空気圧警報システム、衝突被害軽減ブレーキシステムの警告灯が点灯しパワーステアリングが効かなくなった。 ・ディーラー（購入したのは遠方の別ディーラー）で診てもらうとABSハイドロユニットの異常が見られ、一式交換すれば直ると言われて有償修理した。 ・2週間後に修理完了。4日後、通勤中に前回と同じ警告灯が点灯しパワーステアリングが効かなくなり、非常に怖い思いをした。現在ディーラーで調査しているが、未だに原因が分からない。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・診断機で診るとABSのハイドロユニットの異常が見られ、これが原因でハンドルが効かなくなったと判断し一式交換した。修理後試運転で異常がないことも確認した。 ・再発入庫後、不具合の現象が確認できない状況が続き、再現させようと試乗と調査を進めていた。 ・今回車両の売主ではないが、当地区を預かるディーラーの責任として、売主の役割を担って和解斡旋を受けることに同意した。 ③　相談者の主張 ・2度も恐怖を感じたのに、確実に修理したと断言できない車にこれ以上乗れる心理状態ではない。 ・15年15万kmは乗ることを前提に新車購入しているので、この様な事態にならなければ乗換は考えなかった。 ・乗り換えによる当方への不利益を最小限にするため同程度の中古車の「市場再販価格」での買取を希望する。	
	要求： ・総額要求金額〇〇〇万円を希望する。 ・内訳　車両下取額〇〇〇万円、修理代返金〇万円、レッカー代金〇万円、迷惑料〇万円	結果： ・双方和解案に同意し、和解斡旋成立。
		相談受付から斡旋申立受付までの期間　：1.1か月
		斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.2か月

W002	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	エンジンとABSブレーキアシスト警告灯が点灯した。販売会社で診てもらったら、ブレーキアクチェーター本体を交換する必要があり、有償修理と言われた。それほど壊れない部品でハズレを引いたと言われた。 対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後7年9か月経過、走行距5万5千Km 概要 ①　相談者の申出 ・走行中エンジンとABSブレーキアシスト警告灯が点灯した。販売会社で診てもらったら、ブレーキアクチェーター本体を交換する必要があり、〇〇万円かかると言われた。 ・修理については高額なので悩んだが、車を使用するので修理はしてもらった。 ・セールスからの不具合説明時に、「この年数で壊れてしまう箇所ではないが、例えで言うと家電製品で良くハズレだったとお話することがあるがそれと同じです」と言われた。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・診断機で診るとブレーキアクチェーターASSYを交換する必要がある。 ・相談者には修理見積書を提示し、修理金額〇〇万円をご納得の上修理代金の支払いが終わっている。 ③　相談者の主張 ・ブレーキアクチェーターはそれほど壊れる部品ではなく、もともと欠陥があったと思われ、相談者が修理費の全額を負担することに納得できない。 ・車の一般的な寿命を10年10万キロと考え、残り3年弱あることから、修理代金の約30%相当の〇万円の返金を求める。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・メーカー保証について説明。車の基本性能である「走る、曲がる、止まる」に関わる部品は特別保証に当たると思われるが、保証期間の5年を過ぎているので有償になる。 ・保証の「その他」事項について説明。使用損耗、経年変化でない不具合は応分の負担での修理すると保証書に書かれている。 ・車の寿命は一般的には10年10万キロと言われているので、相談者の車はあと3年弱乗れると考えられ、これを基本に交渉するようにアドバイス。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・警告灯が点灯したとのことだが、症状は出ているのか。また、本事象はその他事項に当たるのか。 ・相手方が和解斡旋に同意するならば修理費用を争点とした和解斡旋は可能である。 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が得られ、和解斡旋に移行した。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・本件車両は、新車特別保証期間を経過していることから有償修理となると言う相手方の主張も理解できる。 ・しかしながら、通常本部品は、短期間で損耗する部品と異なり、少なくとも耐用年数、走行距離の使用に耐えうる部品であると考えられる。 ・本部品に生じた不具合が、保証書10項の「その他」条項の但書に該当するか否かの判断は困難ではあるが、本部品がこれに該当しないと断定することもできない。また、10年10万kmで本部品を交換する例は多くないことを考慮する必要がある。一方、申立人は本件修理に〇〇万円要するとの説明を受け、本件修理を発注して修理代金を支払っている。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・本件部品交換修理に要した費用の15%に相当する金額を相手方が負担することが妥当であると思料するので、金〇万円を申立者へ返金して解決するよう斡旋する。
	要求： ・修理代金の約30%相当の〇万円の返金を要望する。	結果： ・双方和解案に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　：0.3か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.2か月

W003	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	新車購入時から１年経過するがヘッドライトシステムの不具合が直せないでいる。メーカー含めて現在直せない状況で、いつ治るかもわからない。 対象： 乗用車／新車／輸入車 ・初度登録後１年２か月経過、走行距離８千Km 概要 ①　相談者の申出 ・新車早々ヘッドライトシステムの不具合が発生し、１年経っても直せない。メーカーもギブアップと言っている。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・現状対策方法を検討中。対策手法ができ次第解決する。意図しないときにライトがONするが､マニュアル操作でOFFできるので利便性の問題であるためしばらく我慢してほしい。 ・直せるようになるまで乗り続けてください。 ・２年間の延長保証を提案。 ③　相談者の主張 ・２年間の延長保証を付けますのでと言ってきているが到底飲めない。 ・意図しないときにライトがONになることで、前方車両をあおっていると思われて、嫌がらせにあうことが考えられるので、怖くて乗っていられない。 ・完全修理ができないのであれば、契約解除してもらいたい。購入時の金額の返金を要求する。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・不具合現象が商品性の問題にとどまるのか法的に問題があるか（車検が通らない現象なのか）で、交渉が大きく変わってくる。 ・車の基本機能である「走る、止まる、曲がる」というのであれば契約解除、車両交換等の要求が通りやすくなる。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・商品性の問題（明るさの制御が一部出来ない）であれば、その機能分の損害賠償要求での交渉となるのは一般的。 ③　相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行 ④　当相談センター付弁護士見解 ・不具合が発生して以来メーカーと対応を協議したが、現時点で有効な対策を講ずることができないことを認めている。 ・意図しないヘッドライトの点灯が生じても、手動で消灯することが可能であることからすると、自動車としての基本的機能に直ちに影響するものではない。 ・購入から１年２か月を経過し走行距離が約８千kmであることから、本件不具合が本件車両の使用に大きな支障があったと認めることもできない。 ・突然ライトが点くという不具合によって、前車運転者との間で悶着の発生する可能性がないとはいえないものの、社会通念に照らし軽微であると認められる。 ・申立人が購入直後から本件不具合の存在を相手方に通知していることから、代金減額をもって本件を処理するのが相当である。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は申立人に対し、付属品を含めた本件車両の価格○○○万円の△％に相当する○○万円の代金減額をすることとして、本件を和解解決するのが相当である。
	要求： ①　完全修理 ②　購入契約解除すること。	結果： ・双方同意により解決 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：1.5か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.0か月

W004	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	中古車購入11日後にギヤシフトのアップ、ダウン共に4速ギヤに入らなくなり、チェックランプが点灯。保証無しでの購入だが、契約不適合責任で無償修理を要求したい。 対象： 乗用車／中古車／輸入車 ・初度登録後12年経過、走行距離2万km 概要 ①　相談者の申出 ・購入して11日しか経っていないが、シフトアップでギヤが3速から5速に飛び4速に入らず、シフトダウンでも5速から3速になり4速に入らずにチェックランプが点灯し、ギヤボックス故障と注意表示が出た。 ・近くの業者によると、診断機検査でギヤボックス内のスピードセンサー故障と判明した。 ・正規ディーラーでの特殊工具使用による分解修理が必要で、〇〇〇万円の費用がかかると言われた。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・ハイスペックなスポーツカーであり、走行性能を優先させるため各部品にかかる負荷は一般的な乗用車と比較してはるかに高く、耐久性は低くなっている。 ・スピードセンサーは消耗品のため契約不適合責任の対象外である。 ・トランスミッションには消耗的要素があり、経年劣化や使用損耗等の自然損耗が原因で不具合を生じ得る部品である。 ③　相談者の主張 ・保証無しで購入してはいるが、購入してすぐの故障であり、点検整備代も支払っており、契約不適合責任で損害賠償を求めたい。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・契約不適合責任で売主に直す責任はあるが、保証が無く、車の一般的な寿命を考えると、修理費用の全てを問うのは難しいと考える。 ・費用負担について相手方とお互いに歩み寄って和解する意思があれば、相手の参加同意を条件に当センターの「和解斡旋」でのサポートが可能。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・納車11日目の発生から、納車時点で不具合あるいはその原因が存在したと推定される。 ・修理費用他について、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。 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 ④　当相談センター付弁護士見解 ・相手方が申立人に引き渡した本件車両は、その品質において売買契約の内容に適合しないものであったと認められ、相手方は申立人に対し、本件車両の修理費を負担するという方法で損害を賠償すべきである。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・本件車両は中古車として新車価格と比較して率にして概ね55%程度減価していると認められ、トランスミッションについても同様の割合で減価していると考えるのが相当であり、これを新品に交換することになれば、申立人は交換修理により、修理価格の55%程度の利益を受けることになると評価できる。 ・よって、交換修理費用及び修理業者までの陸送に要する費用について、その55%を申立人が、45%を相手方が負担して本件を解決するのが相当であるとあると判断する。
	要求： ・高額修理となり、修理が終わるまで修理額が確定できないため、負担割合を和解斡旋で提示して欲しい。	結果： ・斡旋案に相手方不同意により、和解斡旋不調。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：1.7か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：2.7か月

W005	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	自動ブレーキが何もないところで作動する不具合が頻発。近所のディーラーで診てもらっても異常なしと言う。まだ新しいのに下回りの錆も酷い。不安が募り、もうこの車には乗りたくない。 対象： 乗用車 / 中古車 / 国産車 ・1年5か月経過、走行距離6千km時に中古車で購入（初度登録後2年1か月経過、走行距離1万km） 概要　※販売ディーラー：A店、整備ディーラー：B店 ①　相談者の申出 ・自動ブレーキが何もないところで作動し急停車。これまでに計13回発生。「ピーピー」警告音は数知れず ・B店で点検するも異常なし。急停止すると周囲に迷惑を掛けて申し訳ないし追突される恐怖。 ・下回りの錆が酷い。理由をB店に訊いたが、「水に浸かる所に駐車しているか？」と問われた（当然そんな駐車場じゃない）。そのようにならないと錆びないなら酷い車を買った事になる。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・B店の自動ブレーキ診断結果は異常なし。 ・B店が改めて下回りの錆を確認。原因は融雪剤である可能性が高いと見解。 ③　相談者の主張 ・事故にも繋がるような自動ブレーキの誤作動を正常と言われても納得できない。 ・都内のA店から購入しており融雪剤による腐食は想定してないし説明も受けていない。 ・これまでに使用した車でこのようなトラブルは無かった。不安が募り、もうこの車には乗りたくない。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・自動ブレーキの不要作動は稀にある。ディーラーが診断し問題ないのであれば、故障ではない可能性が高いと言える。 ・「乗り換え」の交渉先は売主のA店。故障でなければ債務不履行はないから契約解除は難しい。期待外れの商品を売った責任を問い、好条件での買取を要求してはどうか。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・B店の点検記録を入手し、A店に「酷い」と認識してもらえないとよい条件は出ない。 ③　相談者から和解申立と相手側（A店）の同意を受け、斡旋に移行。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・自動ブレーキの誤作動に関して、A店は事象の発生を確認していない。 ・不要作動が発生することは、走行状況等により一定の割合で発生することがありうる事象であって、いわゆる不具合（故障）ではないとしている。 ・相談者の7か月で13回の誤作動が発生したとの主張は、B店に数回にわたり持ち込み点検を受けている整備記録から明らかであることから信用できる。 ・発生頻度が1か月に2回程度の割合であり、かなりの頻度であると認められ、追突されるなどの危険を考慮すると、相談者が本件車両を継続して使用することに消極的となり、相手方に対し本件車両をそれなりの価格での買い取りを求める事は理解できる。 ・原因は明らかでないが本件車両の下部にサビが相当広がっていることが認められる。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・販売店は相談者から本件車両を自動車の税務上の耐用残年数（4年分）の△△万円で買取る。
	要求：○○万円での車両買取。	結果： ・斡旋案不同意（相手方拒否） 相談受付から斡旋申立受付までの期間　：2.2か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：0.8か月

W006	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	3か月保証付きで購入した中古車。購入後1か月足らずでバッテリ不良に伴う警告灯点灯及びエンスト発生。販売店は保証対象外なので有償修理と言い納得できない。 対象： 乗用車／中古車／輸入車 ・13年11か月経過、走行距離9.7万km時に中古車で購入 （初度登録後14年1か月経過、走行距離9.8万km） 概要 ①　相談者の申出 ・購入後1か月足らずで警告灯が点いたり消えたりし、販売店に入庫したところ、バッテリの交換が必要といわれた。 ・バックにシフトした際のエンストを起こす症状については、トランスファサーボモーター（四輪駆動車の前輪後輪の力の加え方を分配制御する）のエラーが認められた。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・納車前に点検整備を行った車両に対して3か月又は3千kmの保証を付けているが、保証の対象個所は車両の主要部分のみ。 ・今回発生した不具合（バッテリとトランスファ）は、保証の対象外であるが、不具合の発生が納車後間もないこともあり、通常の修理代〇〇万円から値引きした××万円の見積もりを出している。バッテリは保証対象外なので修理は有償。 ③　相談者の主張 ・本件の故障修理が保証対象外であるといわれても納得できない。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・保証書に保証範囲がどの様に記載されているかが重要。保証範囲と解釈出来れば無料修理を要求できるし保証対象外と明記されていれば販売店が無料修理に応じる義務はない。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・契約の解釈が重要。保証書と車両購入情報を入手して欲しい。 ③　相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・申立人が保証の内容を認識しサインしたと認められる保証書の内容をみると、消耗品は保証の対象から外されており、バッテリーが保証対象となるとみることはできない。 ・保証対象部品一覧表には（動力伝達機構）としてミッション内部ギア、ディファレンシャル内部ギア、バルブボディの記載があり、四輪駆動車の前後輪の力の加わり方を分配制御する機能であるトランスファは、動力伝達機構の一部ではないかとの見方もできなくもない。 ・点検整備費用として金△△万円を相手方に支払っているが、引渡後1ヶ月足らずで発生していることからすると点検整備との関係が必要十分なものであったか疑問が残らないでもない。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・バッテリ交換に要する費用□□円（部品及び技術料）相当額は相談者が負担し、相手方はバッテリ交換及びトランスファについてのリペアキットの交換を行うことで本件を和解解決するのが相当であると判断する。
	要求：警告灯点灯及びエンストの無料修理。	結果： ・双方和解案に同意し和解成立 相談受付から斡旋申立受付までの期間　：3.0か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：3.0か月

W007	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	走行中にブレーキが効かなくなった（固くなった）。販売店は原因不明にも関わらず、修理したから乗れと言う。買取額の提示もあったが、こちらの気持ちを汲んでいない。 対象： 乗用車 / 新車 / 国産車 ・初度登録後２年７か月経過、走行距離２万６千 km 概要 ①　相談者の申出 ・本件車両に乗車し国道を走行中、危険を知らせるランプが点灯したため車両を停車させようとブレーキを掛けたが効かず、安全な場所に何とか停車させるという事態が生じた。事故には至っていない。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・ブレーキの不具合の内容は、ブレーキペダル装置の内部故障で、安全確保機能であるフェイルセーフの作動は正常に行われている。調査の結果、ブレーキペダル装置の内部以外に異常はないことが明らかになっており、不具合はこれの交換で修理可能である。相談者が本件車両の買取を強く希望されるので、本件車両の査定価格を前提にして、本件車両を買取る方法で解決したい。 ③　相談者の主張 ・相手からは本件不具合後１週間を経過した時点で「不具合の原因はわからない」と言われたことから、不具合の原因がわからないような車には乗り続けられないので、本件車両を〇〇万円で買取るとともに、本件車両を通勤に使用できずに利用したタクシー代、並びに慰謝料の支払いを求める。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・販売店は、壊れたら直す事が法的に義務付けられているが、返金や車両交換に応じる義務はない。 ・市場の買取額や売値をリサーチし先方に根拠ある希望額を要求する事。 ・相対交渉で差が埋まらなかったら、当センターの和解斡旋を活用する方法もある。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・修理が終わっているなら相手方に債務不履行はない事になる。どういう修理をしたか、相手方から情報提供を受ける事。レッドブックと残債は要確認。残債が残る和解案だと相談者は受け入れ難いと思う。 ③　相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行。 ④　相談センター付弁護士見解 ・相手方がメーカーの協力を得て調査したところ、不具合はなくなったと認められ、法的には売主としての責任を果たしたと認められる。 ・レッドブックによると下取価格は△△万円、中古車販売価格は□□万円であると認められる。 ・相手方は、本和解斡旋において相談者の希望を入れて本件車両買取に応じていること、相談者は残債の一括返済として約◇◇万円を支払う必要があることが認められる。 ・相談者が主張するタクシー代については、相手方から代車の提供があったが断った経緯があると認められることから、請求は相当ではない。また、慰謝料については、ブレーキが効かず事故が惹起した等の事情がない本件において認定することは困難である。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・相談者は、相手方に対し、本件車両を××万円で売渡し、相手方はこれを買い受ける。 ・相談者のその余の請求（タクシー代及び慰謝料）は相当ではない。
	要求：〇〇万円での車両買取、及び車両が使えなかった期間に通勤に利用したタクシー代、及び慰謝料	結果： ・斡旋案不同意（相談者拒否） 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：1.2 か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：2.2 か月

W008	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	約１年前にナビの不具合が発生した。これまでに２回ナビ交換しても直らない。どうしようもないと言われている。 対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後２年４か月経過、走行距５千Km 概要 ①　相談者の申出 ・ナビの画面がブラックアウトしたり、画面が固まったり、モードが切り替わらなかったりと不具合が直らない。 ・メーカーへ情報を上げているが、原因がわからなくどうしようもないと販売会社から言われた。 ・このまま乗っていられないので、新車に交換してもらいたい。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・指摘されている不具合が複数あったことは事実であるが、今回の修理で不具合は解消できているとの認識である。しかし、相談者が納得されない。 ・第３者にて解決できるのであればその判断に従うつもりである。 ③　相談者の主張 ・完全修理と不具合原因の説明を文章で回答を要求。 ・高額での買取を要求 ・購入時に点検パック（車検費用込み）を払っているが、車を手放した時、解約を認めることを要求。 ・乗り続ける場合は、無償で追加２年間の保証を付与することを要求。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・一般的に車両交換は、直せない不具合で車の基本性能（走る、止まる、曲がる）を満足できない場合と言われているので、ナビゲーションシステムが直らないでの交換は難しいと思われます。 ・一般では、ナビ機能分の損害を金額で補填するとか、新車交換の際の追い金分を有利にするなどがあります。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・ナビ機能分の損害と考えるのが妥当であり、直せているかがポイントになる。 ③　相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行 ④　当相談センター付弁護士見解 ・今回の修理後の１か月間で再発しない状況からすると、現状不具合は直っているといえる。 ・新車からの不具合で、複数の現象がこれまでの期間継続したことを考慮すると、迷惑料を要求することで解決を図ってはどうかを提案。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・以下を和解あっせん案として提案。 ＊解決金という形で〇万円を支払うこと ＊不具合についての文章での説明すること ＊事前に払い込んだ点検及び車検料については、未使用分があれば、解約手数料を差し引いた形で払い戻す
	要求： ①車を手放した場合に、点検パック費用の返金要求。 ②乗り続ける場合は、無償で追加２年間の保証要求。 ③修理完了したという事を書面にて提出。 ④ナビ購入費用の全額返金を要求。	結果： ・双方和解斡旋案合意により解決 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：２か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：13か月

W009	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	キャンピングトレーラーけん引用のヒッチメンバーを使用中に、車両側のフレームが千切れてボルトが飛び抜けて脱落した。修理費用、代車費用を請求したい。 対象： 用品 / 新品 / 国産メーカー ・取付後約 1 年使用後 概要 ① 相談者の申出 ・インターネットでキャンピングトレーラーけん引用のヒッチメンバーを購入しディーラーで取付けて貰って、使用中、車両側の右側のフレーム相当部分が千切れて脱落した。 ・取付方法と使用方法に問題はなく、製品の対象車種設定が間違えていたのではないか？ ② メーカー・販売会社の対応 ・製品の強度は十分にあり異常はない。 ・対象車種設定についても、様々な角度から検証しており問題はない。 ・現地調査による実車確認でも製品の問題は認められず、使用上の過荷重による破損と判断している。 ・製品に問題は無いと判断しているが、状況を考慮して同じ製品の新品と交換する。 ③ 相談者の主張 ・製品の対応荷重設定問題と思われるため、被った被害に対する損害賠償請求をしたい。	当相談センターの対応 ① 相談者に次の通り助言 ・修理費用負担要望だが、修復歴車になることによる評価損が発生することもあると思われる。 ・費用負担についてメーカーとお互いに歩み寄って和解する意思があれば、相手の参加同意を条件に当センターの「和解斡旋」でのサポートが可能。 ② 当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・メーカーの設計や設定上のミスがあれば、損害賠償の対象となるが、取付や使用のミスであれば、損害賠償請求は難しい。 ・商品価値の減価額請求については、交通事故での保険処理でも、新しい車以外は評価損まで保険会社に求めることは難しくなっている。 ・修理費用他について、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。 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 ・申立人、相手側の双方から、金額提示を受ける。 ④ 当相談センター付弁護士見解 ・ヒッチメンバーの取り付けや使用方法については、問題は見つからず、本体車両も購入からさほど期間が経過しておらず、問題はない。 ・申立人は、以前も別メーカーのヒッチメンバーを問題なく使用していたことを考え併せると、本件ヒッチメンバーには、構造上または設定上の問題があったとの疑いが強く、相手方の主張するその他の要因は少ないと考えられる。 ⑤ 当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は、申立人に対し商品価値の減価額を除いた、修理費用と代車費用の合計金〇〇万円を支払うべきである。
	要求： ・修理費用、修理期間中の代車費用、損傷による商品価値の減価額合わせて〇〇万円の支払いを請求する。	結果： ・相手方から斡旋案に不同意のうえ、支払額の再提示を受け、申立人に相手方支払額を案内。 ・申立人が相手方提示額に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　：1.5 か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：3.9 か月

W010	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	バイクのヘッドライトのＬＥＤバルブをバイクショップで購入したものと交換した。その取り付けたバルブが発火してヘッドライトのリフレクターが変色してしまったので修理代を請求したが、メーカーはバルブの代金しか弁済しない。 対象： 二輪車用品／新品／国内メーカー 概要 ①　相談者の申出 ・メーカーはＬＥＤバルブの発火を製造ミスと認めており、ヘッドライト本体への拡大損害として、ヘッドライト本体の修理代を負担して欲しい。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・発火したＬＥＤバルブは技術部門で調査。 ・新しいＬＥＤバルブは購入先のバイクショップへ引渡し済み。 ・ヘッドライト本体の弁償はおわっている。 ③　相談者の主張 ・取り付けたバルブが発火してヘッドライトのリフレクターが変色してしまったが、メーカーはバルブの代金しか弁済しない。 ・メーカーは発火を製造ミスと認めており、ヘッドライト本体への損害も弁償すべき。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・当センターの役割を説明。 ・拡大損害が考えられるので、ＬＥＤバルブメーカーにＰＬ問題として交渉は可能と思われる。 ・「和解斡旋」について説明。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・和解斡旋に対して、販売店は関係しないか。 ・ＬＥＤバルブ取付けの説明書はあったのか。 ・まずは申立書を提出頂き、発火して変色した部品の写真も入手して、損害範囲を確認しておくこと。 ③　相談者（以降、申立人と言う）から和解申立と相手側の同意を受けたとの連絡があったので、相手方に確認した上で斡旋に移行 （相手方）和解斡旋に同意することで、申立人の要求をはっきりと確認したい。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・申立人がＬＥＤバルブを取り付けたが、相手方からその取付け方に問題あるとの指摘はなく、発火の原因とは認められない。 ・一方、相手方は、ＬＥＤバルブの製造ミスを認めており、ＬＥＤ基盤の発熱により周囲部品が融解し、リフレクターに部品融解による煙が付着したことによる不具合であったと認められる。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・本件の被害は、相手方も認めるとおりＬＥＤバルブの不具合により発生したものであることは明らかであるから、相手方には、製造物責任が認められる。 ・したがって、相手方は、申立人に対し、ヘッドライト本体の修理代〇〇万円を支払うべきであるとの和解案を提示する。
	要求： ・損傷したヘッドライト本体の修理費用として、〇〇万円の損害賠償を求める。	結果： ・双方和解案に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：2.3か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：2.5か月

W011	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	タイミングチェーンのリコール対象車だが、リコール前にチェーン切れし整備工場で有償修理した。ディーラーの指示に従い、過去の修理代返金要求のエビデンスを提出したら、その翌日に支払い出来ないと言われた。 対象： 乗用車 / 中古車 / 輸入車 ・5年3か月経過、走行距離8万kmの中古車購入 （初度登録後6年6か月経過、走行距離8.6万km） 概要 ①　相談者の申出 ・タイミングチェーン切れが発生したため、民間修理工場に依頼して有償修理を行った ・修理後にメーカーからタイミングチェーンのリコール案内ＤＭが来たので、ディーラーに修理代の返金請求をした。 ・修理代の領収書や写真などの証拠書類の提出を求められたため、それに応じて提出した。 ・翌日、メーカーからディーラーによる修理ではないという理由により支払いはできないとの回答があった。 ②　メーカーの対応 ・支払いが行われなかった理由は、該当の修理がリコールの対象となった不具合に起因するものと適切に推認するための故障状況や部品詳細についての確認が取れなかったから。 ・ディーラーによる修理ではないという理由ではない。 ③　相談者の主張 ・自車はリコール届出内容の欠陥がなければタイミングチェーン切れが生じなかったのであるから、修理費用等の負担を求める。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・過日修理代の賠償はメーカーによって対応がバラバラと聞いている。 ・ディーラーを窓口として賠償の交渉をする事になる。交渉に有利な材料を提示して先方の譲歩を引き出すしかない。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・メーカー／販売店は相談者にお金を払うべき。自分達が修理しなければならない事を代わりにやってくれたのだから。 ③　相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行。 ④　当センターにて相談者が作業を実施した民間修理工場の作業者本人に事情聴取した結果は以下の通り。 ・入庫時にチェーンは切れていなかったが、クランクプーリーに亀裂が入っていてチェーンテンショナーの一部が破損していたのでテンショナーレールセットを交換した。 ⑤　当相談センター付弁護士見解 ・相談者と民間整備工場は、本件修理まで特段の関係はなく、利害関係を有していない。 ・修理前にチェーン切れは発生していなかったと認められるから、自損事故修理代及び交通費は認められない。 ⑥　当相談センター付弁護士による斡旋 ・メーカーは相談者に対して、本件車両のリコールと関連する修理として認められる△△万円を支払うとの和解案を提案する。
	要求：タイミングチェーン修理代、チェーン折損時の自損事故修理代、交通費（自宅～民間修理工場）、合計〇〇万円の支払い。	結果： ・双方和解案に同意し和解成立 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：2.1か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.6か月

W012	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	1年半前からシステム故障の警告灯が点灯し、衝突被害軽減ブレーキなどが使用できない。今まで5回修理したが直らない。今後販売会社とどのように交渉すれば良いか相談したい。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・販売会社は直そうと努力はしているが、直せていないので売主責任を果たしていない。 ・本件のような場合は、1. 同程度の車との車両交換や2. 不具合が直らないことを鑑みた買取額、3. 不具合が直らないことを鑑みた保証延長がある。 ・要望を聴くと、販売会社との交渉は1、2になる。自分たちの方向性を決めてから、販売会社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、和解斡旋は可能である。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・5回目の修理以降、現在まで再発していないとなると、直っている可能性もある。 ・相手方が和解斡旋に同意するならば和解斡旋は可能である。 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が得られ、和解斡旋に移行した。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・相手方の買取提案価格は、レッドブックの卸売価格○○○万円より上回っており、申立人の事情を考慮したもので△△△万円での買取りは妥当である。 ・セーフティパック機能返金の場合、セーフティパック機能全額返金ではなく、使用できない一部の機能の金額が相当だが、算定は困難なため継続使用時の解決金と考え提示する。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・買取の場合は、相手方提示の金△△△万円が妥当である。 ・継続使用の場合は、解決金○万円の支払い。または、ボディコート施工とルームクリーニング作業の実施が妥当である。また、次車検を相手方に入庫し、入庫時の走行距離数が１０万キロ以下の場合、延長保証（○万円）を相手方負担で加入する。
	対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後3年4か月経過、走行距5万5千Km	
	概要 ①　相談者の申出 ・1年半前から衝突被害軽減ブレーキなどがシステム故障で使用できないとの警告灯が点灯し、使用できない不具合が発生した。 ・今まで5回修理しているが再発し、直らない。 ・5回目の修理で、再度ステアリングをアッシー交換したところ、今のところ再発はしていない。 ・今まで原因が不明で5回も様々な部品を交換しているが、完全に修理できているか分からない。 ②　　メーカー・販売会社の対応 ・1回目はステアリングの配線を交換。 ・2回目はステアリングをアッシー交換。 ・3回目はステアリング関係のコンピューターを交換。 ・4回目は車検の時期と重なり、車検も実施し、エンジンからの配線を全て交換した。また、今までご迷惑をお掛けしたことを鑑みて一般保証の延長に当たる保証延長を無償で付けた。 ・5回目はステアリングを前にも交換したが、仕入れた部品が悪かった可能性もあるので、再度2回目のステアリングをアッシー交換した。 ③　相談者の主張 ・幾ら保証を延長しても原因不明で直ってなければ、いつ不具合が原因で人身事故を起こすかもしれないので心配である。直ってない状態で付けられても何の解決にもならない。 ・販売会社では同程度の車両交換ができないとのことなので、中古車販売価格を参考にして○○○万円の買取を希望する。 ・希望買取額にならないのであれば、オプション部分の故障でオプションを付けた意味がないので、オプションのセーフティパック（衝突被害軽減ブレーキなどの機能）の○○万円の返金を希望する。	
	要求： ・買取価格○○○万円を要求する。 ・希望買取価格にならないのであれば、セーフティパックのオプション代金○○万円の返金を希望する。	結果： ・双方が継続使用の和解案に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：2.0か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：3.2か月

W013	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	購入した中古車の運転席側の暖房が出ない。引き渡されて早々の不具合であり、元々壊れていたと考えられるので無償での修復を要望している。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・センターとして、契約不適合責任に当たるかどうかの判断はできないと説明する。 ・当センターＨＰで「和解斡旋」についてお調べでしたので、案件に照らし合わせ、簡単に説明。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・保証の内容がどうなっているのか確認すること。 ③　相談者（以降、申立人と言う）から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行 ④　当相談センター付弁護士見解 ・購入直後での不具合であり、相手方は無償修理をする必要がある。 ・一方、申立人の要求は過剰な部分がないとは言えない。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・双方からの事前の同意を踏まえ、以下を提示。 －相手方は申立人に対し、本件解決のため、金〇〇万円を支払う。
	対象： 乗用車／中古車／輸入車 ・初度登録後、約６年経過車を購入 ・購入時走行距離：約９万 km	
	概要 ①　相談者の申出 ・遠方の専業者から中古車購入したが、当初から運転席側の暖房が出ない。 契約不適合にあたると考え、無償での修復を要望。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・エアコンの切り替えが上手く行ってなかった。お住いの近くで入庫したディーラーにも連絡し、原因も確認している。 ・当社なら〇万円くらいで直る修理を、正規ディーラーでの修理代や代車等を含めて〇〇万円くらい要求している。 ・初期不良の対応については、納車前にも説明しており、ホームページ上にも記載している。 ・最終的には、当社での修理か、買戻しを申し入れた。 ・買戻しに対しては、ディーラーに支払った診断料、ウインドウフィルム代など、通常支払わないものも含め、契約書を作成したが、「納車時の現状でお返しください」との文言に引っ掛かって、納得頂けなかった。 ③　相談者の主張 ・引き渡された早々の不具合であり、契約不適合にあたると考える。 ・修理の場合、販売店まで持って行くのは、不相応な負担を課すこととして受入れられない。	
	要求： ・引き渡された以前から不具合のあったエアコンの追完請求。 ・追完請求に応じて頂けない場合は、減額又は損害賠償請求も検討する。	結果： ・双方和解案に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：0.1 か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.3 か月

W014	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	衝突被害軽減ブレーキが効かず事故を起こした。修理後、不安なので、衝突被害軽減ブレーキが効くか見せて欲しいと言ったが、見せてくれず不安が解消されないので、返金か車両交換を要望したが溝が埋まらない。 対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後３年６ヶ月経過、走行距２万５千Km 概要 ①　相談者の申出 ・3年間以上乗っているが、衝突被害軽減ブレーキの警報が鳴らず、作動することが無かったので、ディーラーで故障していないか確認してもらったが、異常はなく問題がないと返された。 ・その後、衝突被害軽減ブレーキが効かずに事故を起こした。販売会社は10km/h以下の速度だったので効かなかったと説明されたが、証明はできないが20km/h前後出ていたと思う。 ・事故後、板金修理を終え問題ないからこのまま乗ってくれと言われても、今後安心して乗れない。 ・衝突被害軽減ブレーキが問題なく効くところを自分の車で見せて欲しいと話した。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・衝突被害軽減ブレーキは診断機などで調べて異常はない。 ・相談者の車での衝突被害軽減ブレーキの確認はメーカーから禁止されているのでできないと説明。 ③　相談者の主張 ・今後安心して乗るために、正常に作動するのか確認を求めたが拒否されたので、現使用車では不安であり、新車代替を求める。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・現状の衝突被害軽減ブレーキは100%効くものではなく、様々な条件で効かない場合もあり、補助装置である旨を説明。 ・衝突被害軽減ブレーキをお客さまの車で試したりすることはない。 ・衝突被害軽減ブレーキに不具合がないのであれば売主責任は果たしているので、下取車や値引きなどを販売会社が考慮する必要はない。 ・衡平の原則について説明。どちらか一方だけ負担を負うのではなく、相談者も幾らかの追金をだして新車交換する考え方はある。 ・相手方から同意を取付けていただければ、和解斡旋は可能である。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・これは不具合になるのか、実力になるのか。 ・相手方が和解斡旋に同意するならば和解斡旋は可能である。 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が得られ、和解斡旋に移行した。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・レッドブックによると中古車下取価格○○○万円、卸売価格○○○万円、小売価格○○○万円であることおよび本件は衝突被害軽減ブレーキに対して相手方の責任の存在が認められていないことを考慮すると相手方提案の下取価格は妥当である。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方提案の下取価格○○○万円を前提とし、同等車両を追加金○○○万円で取得させることを斡旋案として提案する。
	要求： ・同型現行車を新車で購入する。 ・当方追加支払い金額　金○○万円。	結果： ・斡旋不同意（申立人拒否）。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：0.5か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.3か月

W015	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	ダッシュボードに吸盤で固定するスマホホルダー取り付け、1年後に取り外したら、吸盤固定用台座プレートの貼付跡がダッシュボードに残った為ダッシュボード交換修理が必要となった。用品メーカーは弁償もしない。 対象： 用品／新品 ・用品購入後 12 ヶ月経過 概要 ①　相談者の申出 ・ダッシュボードに吸盤固定するスマホホルダーを用品販売店から購入。自分で取り付けた。 ・よく脱落するので使用をやめ、1年後に取り外したところ、ダッシュボードに貼りつけた吸盤固定用の台座プレートの貼付跡がダッシュボードに残った為ダッシュボード交換修理が必要となった。 ・ダッシュボードの修理代を払ってほしい。 ・取付車は〇〇か月前に中古車で購入。〇年経過車。 ②　用品メーカー・販売会社の対応 ・販売店は相談者の依頼に基づき商品の取り外しを行ったが、残った粘着剤が取れなかった。 ・メーカーは、当初修理代を弁償すると言ったが、途中で弁償しないと態度を翻した。 ・用品メーカーは、貼付跡が残ったのは相談者が台座プレートを使わず、直接製品本体にある吸盤をダッシュボードに張り付けたために発生したものと主張。 ・用品メーカーは、商品代相当額〇千円を支払う、それ以上の賠償は応じられないと回答。 ・製品は現在も販売して、今後の商品説明書には、貼り付けてはいけない素材などのリスク記載をするという。 ③　相談者の主張 ・取付説明書には、貼り付けてはいけないダッシュボード素材の記載がない。 ・説明書通りに取り付けている。間違いはない。 ・用品メーカーは、当初否を認め、ダッシュボードの修理代を弁償すると言ったが、途中で、弁償しないと回答を翻し、商品代相当額のみ支払うという。納得がいかない。 ・被害を受けたダッシュボードの交換費用、〇〇万円を払ってほしい。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・吸盤固定用の台座プレートの粘着剤がダッシュボードの貼付跡に結び付いた可能性があり、取付説明書に貼付禁止素材の注意書きがないことで、跡が残ることが予見できなかったと考えられ、拡大損害としてダッシュボード修理代金を争点とした、用品メーカーとの和解斡旋を案内。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・製品を取り付けたことにより、ダッシュボードに貼付跡が発生したという拡大損害による和解斡旋であることを確認。 ・製品の説明書の記載内容、被害にあったダッシュボードの写真、修理見積書、車両の検査証などを準備するよう指示。 ③　相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行した。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・当相談センターで、本件製品を購入して、台座プレートを貼り付け、スマートホンホルダーを吸盤固定して数週間使用して台座プレートをはがしたところ、貼付跡は円盤状に残ったことから、申立人が取付け方法を誤ったとは断定できない。 ・このような接着（両面テープ材）での取り付けにおいては、程度の差こそあれ、何らかの跡が残ることは十分予想できるうえ、場所的にも太陽光が当たり硬化することも十分予想できる。また、接着力が弱いと製品としての効用が発揮できないものである。 ・一方相手方の本製品の使用上の注意書きが不十分であったことも認められる。 ・製品を取り付けた車両は、初年度から〇年経過している。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・以上の事情を考慮し、用品メーカーは、相談者に対し、修理費の約〇〇％の〇〇万円を支払うべきである。
	要求:跡が残ったダッシュボードの修理のため、ダッシュボードの交換費用〇〇万円を払ってほしい。	結果： ・双方和解案に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：1.5 か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：2.0 か月

W016	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	ナビゲーションの標準機能のうち２つの通信コネクト機能が使用不能で直らずにいた。今回の対策品取付までに使用できなかった期間の損害賠償を求めたい。 対象： 用品（ナビゲーション）/ 新品 / 国産メーカー ・納車 10 か月後 概要 ①　相談者の申出 ・通信コネクト機能不具合（通信出来ず、復帰せず）の根本原因が不明で、通信ユニットを３台交換しても不具合症状が再発。 ・メーカーが関与しても原因と対策は不明のままで、修理を完了しなかった。 ・いつまでに直す等、予定も計画の案内も一切なく、先行き不明。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・販売店とメーカーは連携済みで、不具合発生の原因不明だが、不具合が発生した際に自動的に復帰し利用できる対策品を用意して交換対応する。 ③　相談者の主張 ・9 か月間にわたり機能使用不能による不都合を強いられた事実より、9 ヶ月分の補償として弁済金の支払いを求める。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・機能を使用することを目的に代金を支払っており、その対価が得られていないということで補償を求めることは可能。 ・弁済金について、相手方とお互いに歩み寄って和解する意思があれば、相手の参加同意を条件に当センターの「和解斡旋」でのサポートが可能。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・ナビゲーション本体価格からではなく、本機能有無の価格差に対しての按分と考えるのであれば、相手方の和解斡旋同意を条件に和解斡旋は可能である。 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が得られ、和解斡旋に移行した。 ・相手方より希望和解金額の提示を受ける。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・ナビのプログラム不具合によりフリーズしたことにより、使えなかった期間（9 ヵ月）を損害金額と考えられる。(但し､そのような不具合はコンピューターとしては、通常起こり得る現象である。)。 ・申立人が言っている保証期間 36 ヵ月に合理的な根拠はなく、車の一般的な減価償却期間：10 年を考慮するならば、9 カ月 /120 か月：〇万円が妥当とも考えられる。使えなかった機能分が〇万円であるならば、〇千円となる。 ・相手側は、期間の考慮は無しに機能分の〇万円を支払う考えがあるとのこと。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・双方の主張を考慮し、申立人と相手方の主張金額の中間をとり､相手方が申立人に対し､解決のため､〇万円を支払う。
	要求： ・3 年保証のナビゲーションで 9 か月間機能を使用できなかったため、弁済額としてナビゲーション価格の“３６分の９”である〇万円の支払いを求める。	結果： ・双方斡旋案に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：0.3 か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.0 か月

W017	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	低速走行中に突然、前輪左側のショックアブソーバーが破損し走行不能に陥った。販売会社からは保証期間が過ぎているから有料修理になると言われた。 対象： 乗用車／中古車／国産車 ・初度登録後 14 年 4 か月経過、走行距 14 万 5 千 Km 概要 ①　相談者の申出 ・低速で市街地を走行中に突然前輪左側のショックアブソーバーが破損、車輪が外れ走行不能に陥った。 ・翌日、レッカー車にて販売会社に入庫した。 ・新車購入以降、検査・整備・メンテなどはすべて販売会社で実施し、直近でも 4 か月前に 12 か月点検を受け、その際にショックアブソーバー破損が起きた時と同じ異音が出ていることを診てもらったが再現されず様子を見てくれと返却された。 ②　メーカー・販売会社の対応 ・相談者には保証期間が過ぎているので、修理見積書を作成し、修理金額〇〇万円をかかることと破損した部位の説明を実施した。 ・相談者からは車が必要なので修理を開始して欲しいと言われ、現在修理中である。 ③　相談者の主張 ・今回の故障は消費者として全く予見出来ず、また前日に家内が高速道路を運転しており、大惨事になる可能性もあった。 ・全く想定できない重大な故障に対し保証対象外は不当である。 ・4 か月前の法定点検時点で予見できたのではないかと考える。	当相談センターの対応 ①　相談者に次の通り助言 ・保証書の「その他」事項で修理費を責任の度合いで応分の負担で見てもらえる場合もあるが、14 年 14 万キロと一般的寿命を過ぎているので適用できないと言われる可能性はある。 ・定期点検もディーラーで実施しており、4 か月前の点検で異音の指摘もしているが、この異音がショックアブソーバー破損の前触れであった可能性があり、点検で見逃したことも考えられる。 ・相手方から同意を取付けていただければ、修理費を争点とした和解斡旋は可能である。 ②　当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・本件、製造物責任としては拡大損害がない。 ・改正法施行前の契約なので､瑕疵担保責任となるが、引渡しから 10 年を経過しており債権の消滅時効期間の 10 年間を超えている。 ・相手方が和解斡旋に同意するならば修理費用を争点とした和解斡旋は可能である。 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が得られ、和解斡旋に移行した。 ④　当相談センター付弁護士見解 ・初度登録後 14 年 4 か月経過したものであり、製造物責任や瑕疵担保責任では既に 10 年以上経過しているので法的に問うのは難しい。 ・年数が経過しても今回破損した部位が壊れてはいけない部位のひとつであることも理解できる。 ・引き続き継続して乗ること、および今まで点検、車検などの整備を販売会社で実施していたことなど、以上を総合的に鑑みて判断する。 ⑤　当相談センター付弁護士による斡旋 ・修理代金合計金〇〇万円のうち、技術料金〇万円を申立人が負担することが妥当であると思料する。
	要求： ・保証に関係なく重大な故障であるので、ショックアブソーバー破損に係る修理〇〇万円の無償修理を要求する。	結果： ・双方和解案に同意し、和解斡旋成立。 相談受付から斡旋申立受付までの期間　　：0.3 か月 斡旋申立受付からから斡旋終了までの期間：1.0 か月

付表１　評議員名簿

２０２２年３月３１日現在・９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	伊豆原 孝	一般社団法人日本損害保険協会常務理事
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	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
評議員	中西　美和	慶應義塾大学理工学部教授

（五十音順）

付表２　理事・監事名簿

２０２２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 損害保険料率算出機構理事長 公益財団法人交通事故紛争処理センター理事 弁護士	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	田口　誠吾	弁護士	非常勤
理　事	永井　正夫	東京農工大学名誉教授 一般財団法人日本自動車研究所顧問	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
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

２０２２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	大野　君子	消費生活アドバイザー 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会事務局
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	東京大学教授 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	消費生活アドバイザー 消費生活センター相談員

（五十音順）

付表４　相談センター付弁護士名簿

２０２２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・伊藤法律事務所 弁護士（第一東京弁護士会）

（五十音順）

付表５　顧問名簿

２０２２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 日本法律家協会副会長 日本国際紛争解決センター理事長 TMI 総合法律事務所顧問弁護士

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、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（薬用化粧品、育毛剤、除毛剤、てんか粉剤、脇臭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クラフト、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 （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