

2022年度



活動状況報告

2022年4月1日～2023年3月31日

2023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 <https://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 2022年度「活動状況報告」の発行にあたって

理事長 浦川 道太郎

2022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、依然としていくどかの新型コロナウイルス感染症の流行の波があったものの、並行してアフターコロナ・ウィズコロナへの対応が模索され、徐々に社会経済活動が活発化した1年でありました。

当相談センターにおいては、昨年度上四半期のコロナ禍第6波の影響で一部予定していた会議等の開催がままならないこともありましたが、2021年5月から導入したクラウド型のコールセンターシステムによる相談受付やオンライン会議システムによる和解斡旋ヒアリングを定着させることで、相談総件数は2,589件となり、コロナ禍前と比べて遜色ない業務パフォーマンスを維持できました。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の「和解の斡旋」の新規受付件数は34件と前年の33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レベルが向上したことだけでなく、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。

昨年度の審査案件は残念ながら0件でしたが、今後も業務改善を図りつつ、「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」の手続きを丁寧に説明する
- 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、これまでと同様に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ることが重要となりますので、引き続き関係各位のご協力を賜りたいと存じます。

当相談センターの活動は、当事者間の苦情・紛争を裁判によらず、当事者間の話し合いを基礎として、弾力的、かつ、相互に納得できる形での解決を図ろうとするものであり、お蔭様をもちまして業務内容は順調に推移しております。

ADRに対する社会的な期待に応えるよう、設立時の想いを大事にしながらこれからも一層の努力をして参る所存でございますので、今後とも当相談センターの活動に対しご高配を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

以上

2022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

- ◆ ニュージーランドにおける人身事故不法行為訴権の廃止—壮大な社会実験の顛末・・・ 佐野 誠 1～8
- ◆ 自動運転車に関する制度設計の在り方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 羽深 宏樹 9～17

2022年度 事業報告

- ◆ 2022年度事業報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 事務局 18～28
- 3つのサポート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
- ◆ 相談対応事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 事務局 30～34
- ◆ 和解斡旋事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 事務局 35～45

付表

1. 評議員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 46
2. 理事・監事名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 47
3. 審査委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48
4. 相談センター付弁護士名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49
5. 顧問名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49
6. 製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関・・・・・・・・・・・・・・・・ 50

◆ニュージーランドにおける人身事故不法行為訴権の廃止—壮大な社会実験の顛末

福岡大学名誉教授 佐野 誠

1. はじめに

現在、多くの国では、製造物の欠陥による PL 事故や自動車事故など、人身事故の被害者救済において、被害者に対する損害賠償責任を加害者に課し、その加害者の責任を保険（責任保険）でカバーするという制度が普及している。そして、そのような制度においては、被害者救済を促進するために、加害者の損害賠償責任を加重する方向性が見られる。わが国の製造物責任法（PL 法）における無過失責任制度¹や、自動車損害賠償保障法（自賠法）における準無過失責任制度²などがその例である。このような制度は、日本のみならず、世界の主要国においても採用されており、特に PL 事故や自動車事故の被害者救済制度について、わが国と同様の制度設計が見られる。

これに対して、被害者救済を促進する制度設計として、加害者の損害賠償責任を加重するのではなく、逆に、加害者に対する被害者の損害賠償請求権を廃止し、保険給付（ノーフォルト保険）のみによって被害者の損害を填補するという方向のものがある。このような制度はノーフォルト制度といわれるものであるが、主として自動車事故の被害者救済制度（ノーフォルト自動車保険制度）として北米、北欧、オセアニアの諸国や一部地域で採用されている³。

一方、ニュージーランドにおいては、自動車事故に限定せず、PL 事故、労災事故、医療事故など、すべての事故被害者を対象とする包括的なノーフォルト制度（事故補償制度）が実施されており、そこではすべての人身事故にかかる不法行為訴権が廃止されている。その意味で、本制度は世界で最も徹底したノーフォルト制度であるとして諸外国においても注目されている⁴。

本稿では、以下、「壮大な社会実験」とも評されるニュージーランドの事故補償制度についてその概要を紹介し、その上で、同制度における最大の特徴である人身事故にかかる不法行為訴権の廃止について考察する。

2. ニュージーランド事故補償制度の概要

(1) 制度成立とその後の経緯

ニュージーランドの事故補償制度は、事故補償公社（Accident Compensation Corporation: 「ACC」と略称される。）が運営する社会保険であるが、その財源は種々の形態の賦課金および国からの公的資金によって賄われている。事故の被害者はこの制度によって加害者の故意・過失の有無にかかわらず一定の補償を受けることができるが、その反面、被害者から加害者に対する民事上の損害賠償請求権（不法行為訴権）が完全に廃止

¹ PL 法 3 条では、製造業者等に、自身の過失の有無にかかわらず、被害者に対してその損害を賠償する責任を負わせており、これを「無過失責任」と称する。

² 自賠法 3 条で規定する運行供用者の責任は、運行供用者が「自己及び運転者が自動車の運行に関し注意を怠らなかったこと」などの免責 3 要件を立証することによりその責任を免れることができるので、PL 法 3 条で規定するような完全な無過失責任とはされていない。しかし、現実には免責 3 要件の全てを立証することはかなり困難であり、その意味で「準無過失責任」と称している。

³ ただし、現在実施されているすべてのノーフォルト自動車保険制度において不法行為訴権が廃止されているわけではない。不法行為訴権を残している制度、不法行為訴権を一部制限している制度なども存在し、バリエーションがある。各国の制度の詳細は、佐野誠『ノーフォルト自動車保険論』27 頁以下（保険毎日新聞社、2016）参照。

⁴ ニュージーランド事故補償制度については、わが国でも数多くの文献が公表されている（佐野・前掲（注 3）89 頁参照）。

されている⁵。

本制度は、1972年事故補償法（Accident Compensation Act 1972）により1974年に発足した。それ以前の人身事故の被害者救済制度としては、英米法のコモンローに基づく過失損害賠償制度（不法行為制度）が存在し、被害者は加害者の過失を証明しない限り自己の損害を加害者から回収することができなかった。なお、自動車事故については強制保険制度が存在していたが、この保険は加害者の過失責任を填補するものであった。

事故補償制度の基礎となったのは、著名な1967年の「人身障害の補償に関する王立委員会報告書」、いわゆる「ウッドハウス・レポート（Woodhouse Report）⁶」である。本報告書では、従来のコモンロー賠償制度の問題点⁷を指摘し、この問題を克服するために社会保険を基礎とする新しい補償制度の創設を提言している。この問題提起を受けて上記の「1972年事故補償法」が制定され、1974年より事故補償制度がスタートした。

事故補償法は、その後、1982年、1992年、1998年、2001年と数次にわたる大改正を経てきており（表1）、現在は「2001年事故補償法（以下、「2001年法」という。）」となっている。なお、以下における条文の引用は、断りのない限り2001年法の条文である。

表1：事故補償法改正の経緯

法律名	主な内容
Accident Compensation Act 1972（1972年法）	就労者補償基金、自動車補償基金の2つの基金（Fund）でスタート
Accident Compensation Amendment Act 1973	補足補償基金（非就労者、非居住者を対象）の追加により3つの基金となる
Accident Compensation Amendment Act 1980	事故補償委員会（Accident Compensation Commission）から事故補償公社（Accident Compensation Corporation）へ
Accident Compensation Act 1982（1982年法）	会計制度を Full Funded 方式から Pay as You Go 方式へ就労者、自動車、非就労者の3つの口座（Account）ができた
Accident Rehabilitation and Compensation Insurance Act 1992（1992年法）	使用者、自動車、就労者、非就労者、後続労災、医療事故の6口座制 自動車口座財源としてガソリン税からの拠出を開始 後遺障害に対する一時金（Lump Sum Payment）の廃止 物理的傷害を伴わない精神的傷害を対象外に
Accident Insurance Act 1998（1998年法）	使用者、就労者、非就労者、自動車、医療事故、自営業、残余請求の7口座制 労災補償への競争の導入 Full Funded 方式への回帰 懲罰的損害賠償の訴権を法文上も認める
Accident Insurance Amendment Act 2000	労災補償における競争を廃止
Injury Prevention, Rehabilitation and Compensation Act 2001（2001年法）	使用者、残余請求、自営業、自動車、就労者、非就労者、医療事故の7口座制 後遺障害に対する一時金の復活
Injury Prevention, Rehabilitation and Compensation Amendment Act（No.2）2005	医療事故（Medical Misadventure）口座から診療障害（Treatment Injury）口座への変更

⁵ ただし、後述のように、懲罰的損害賠償や精神的傷害に対する損害賠償などは民事訴権廃止の例外となっている。

⁶ 本委員会の委員長が最高裁判所判事の Owen Woodhouse であったので、この名称となった。

⁷ 以下のような問題点があるとしている（Woodhouse Report, paras. 78～）。①被害者による加害者の過失の立証が困難である。②寄与過失を認めることにより、損害の賠償請求が実質的にほとんど認められない。③傷害があっても事故がいわゆる不可抗力とみなされて訴訟を提起できない者が大多数である。④陪審員の評決が適切でない場合も多く、その感情的な判断に任されることがある。

Injury Prevention, Rehabilitation and Compensation Amendment Act 2007	使用者口座 (Employers' Account) から労働口座 (Work Account) への変更 自営業口座の廃止
Accident Compensation Amendment Act 2010	2001年法の名称変更(Accident Compensation Act 2001へ) 残存請求口座廃止

(2) 財源

本制度はあらゆる事故の被害者を対象としているが、表2のとおり、事故の形態ごとに会計区分を設けてそれぞれ異なった財源から補償を行っている。ただし、補償の内容はいずれの事故形態でも同一である。

製造物の欠陥に起因するいわゆるPL事故については、その事故内容や被害者の属性によって対象となる口座が異なる。たとえば、自動車のPL事故については自動車口座、家電製品のPL事故によって就労者が被害者となった場合は就労者口座、同じ事故でも学生などが被害者となった場合は非就労者口座から補償が行われることになる。

表2 ニュージーランド事故補償制度の会計区分及び財源

会計区分	対象事故	財源
労働口座 (167条) (Work Account)	被用者・自営業者の業務上事故	使用者・自営業者が支払う賦課金 ⁸ 等
自動車口座 (213条) (Motor Vehicle Account)	自動車事故	自動車所有者・ガソリン購入者等が支払う賦課金
就労者口座 (218条) (Earners' Account)	就労者の業務外事故	就労者が支払う賦課金等
非就労者口座 (227条) (Non-Earners' Account)	非就労者(学生、子供等を含む)の事故	政府支出金
診療障害口座 (228条) (Treatment Injury Account)	診療障害	登録医療専門家等が支払う賦課金(これがない場合は就労者口座および非就労者口座の資金を使用)

(3) 対象となる人身障害

本制度で対象となるのは、原則として事故による人身障害 (personal injury caused by accident) である (20条(2)(a))。このうち、「事故」とは原則として、①人間の身体外部からの力(重力を含む)や抵抗力の作用、②これらの作用を避けようとして行った急激な身体の動き、または、③身体をひねる動きであって、徐々に進行するものでないものとされている (25条(1)(a))。また、対象となる「人身障害」には死亡や肉体的傷害を伴わない性犯罪による精神的傷害なども含まれる (26条(1))。そして、本制度では、疾病については対象としていない。以上のように、本制度の対象は、わが国における傷害保険の対象となる傷害⁹とほぼ同様の範囲であるが、一部の精神的傷害を含む点で本制度の方が範囲が広いと考えられる。

(4) 対象となる被害者

本制度による救済は、ニュージーランド居住者だけでなく、非居住者にも適用される (20

⁸ 実態は保険料と考えられるが、原語は「Levy」とされており、訳語としては「賦課金」とした。

⁹ わが国における傷害保険の保険事故は、「急激かつ偶然な外来の事故により被る身体の傷害」とされていることが通常である (傷害保険標準約款第2条(1)参照)。

条)¹⁰。ただし、居住者についてはニュージーランド国外における事故についても本制度が適用されるのに対して、非居住者の場合はニュージーランド国内における事故についてのみ適用となる(22条(1)(c))。なお、この場合のニュージーランド国内には、同国への入出国のための航空機搭乗中、船舶搭乗中は含まない(23条)。

(5) 運営主体

本制度の運営は、前述のACC(事故補償公社)が独占的に行っている¹¹。ACCは政府認可法人(Crown Entity)の一つであり、その理事会メンバーはACC担当大臣によって任命される公的色彩の強い機関である。

運営者が単独であるので、たとえば自動車事故において複数の自動車に関与した場合にどの保険者が補償を行うかという問題は生じない。そもそも個別の保険契約が存在するわけではないので、賦課金支払者と事故との対応関係を確定する必要がない。その意味で、賦課金を支払っていなかった者の所有自動車による事故についても本制度からの補償は行われる。

(6) 補償内容

補償の項目および金額については、以下のように規定されている(69条以下)。基本的には金銭的損害についての実損を填補するが、所得補償についてはその全額ではなく、かつ上限を設けている。また、非金銭的損害については極めて限定した補償となっている。なお、1事故当たりの総支払限度額はない。

①本人の経済的損害の補償

- ・治療費、リハビリテーション費用：実額
- ・所得補償：労働不能期間にわたって所得補償が行われるが、事故後の第1週については使用者が補償し、第2週以降の補償をACCが行う。補償金額は、事故前の所得の80%であるが、週当たりの上限額が設けられている。

②後遺障害に対する一時金

後遺障害の程度に応じた一時金が支払われる。

③死亡事故に対する補償

- ・葬祭費補助金：実際にかかった費用だが上限額がある。
- ・遺族補助金：配偶者、18歳未満の子、その他の被扶養者の別に一時金が支払われる。
- ・遺族所得補償：死亡者の賃金の一定割合が支払われる。
- ・子の養育費：扶養している子の人数に応じて毎週一定金額が支払われる。

¹⁰ 2011年2月22日、ニュージーランド南島の最大都市であるクライストチャーチで大規模な地震があり、現地滞在中の日本人が28人死亡、その他多数が負傷した。これらの日本人被害者についても、ACCより遺族補償や治療費の補償がなされている。

¹¹ 1999年7月から2000年6月まで、民間保険会社もACCと競争で業務上事故についての保険を引受けることができた。これは使用者口座の保険料負担者である雇用者(企業)から、ACCの運営が非効率的であり保険料率もリスクの実態を反映していないなどの批判が出ていたことによる。しかし、この民営化を推進した国民党が1999年の総選挙で労働党に敗北して政権交代が起こったことにより、2000年7月からACCの独占に戻った。なお、使用者口座以外の口座については、本制度創設以来ACCがその運営を独占している。

(7) 免責事由

本制度において補償が行われない場合としては、自傷事故や自殺（119条）、遺族補償受取人による被害者の殺害（120条）、刑務所収監中の事故（121条）¹²、最高刑が2年以上の懲役とされている犯罪を遂行中の事故（122条）などがある。なお、飲酒運転は犯罪とされ、3回目以降の累犯は2年以下の懲役とされているので¹³、この場合の運転者は本制度では免責とされ、補償が行われないことになる。

(8) 不法行為訴権の廃止

本事故補償制度の対象となる損害については、被害者から加害者に対して損害賠償請求を行うことが認められていない。すなわち、317条(1)では、このような損害賠償について「ニュージーランド国内のいかなる裁判所に対しても訴訟手続きを行うことはできない」と規定している¹⁴。この規定は、本事故補償制度によってカバーされうる人身障害を対象としており、これには免責規定（上記(7)）によって補償がなされないものも含まれる。したがって、免責規定に該当する場合は、事故補償制度からも、民事訴訟によってもその損害を回収することはできないことになる。なお、「契約や合意による明確な条項」によるものは訴権廃止の対象外とされているので（317条(2)(b)）、債務不履行による損害賠償請求の提訴は可能である¹⁵。

被害者から加害者に対する損害賠償請求が認められないことによって、本制度の保険者であるACCが被害者に対して補償を行ったことにより取得する代位請求権の行使も認められない。

なお、懲罰的損害賠償（Exemplary Damages）については、この不法行為訴権廃止の例外として裁判所に提訴できる（319条(1)）。

3. 不法行為訴権廃止についての考察

(1) 問題意識

ニュージーランド事故補償制度における最大の特徴の一つが、人身事故にかかる不法行為訴権の完全廃止である。ノーフォルト制度による補償との引き換えに過失責任を基礎とする不法行為訴権を廃止する制度は、世界各国で、特に自動車事故被害者救済制度の検討の中で従来から提案されてきており、すでに部分的ではあるが実施されているものもある。たとえば、米国のいくつかの州におけるノーフォルト自動車保険制度においては、ノーフォルト制度からの補償の限度で事故被害者の加害者に対する不法行為訴権を廃止している¹⁶。しかし、ニュージーランド事故補償制度における不法行為訴権の廃止は、ノーフォルト制度からの補償額にかかわらず全面的であること、および自動車事故に限定せずすべての人身事故を対象とすることによって、世界で最も徹底した制度となっている。

この制度については、ニュージーランド国民の間では周知徹底され、おおむね受け入れられているように見える。ノーフォルト給付による補償との引き換えに不法行為制度を

¹² この免責条項は、所得補償と死亡補償のみに適用されるので、治療やリハビリテーションの補償等は免責とされない。
¹³ 1998年陸上交通法（Land Transport Act 1998）56条(4)(a)。なお、1回目および2回目の場合は3カ月以下の懲役である（同法56条(3)(a)）。

¹⁴ なお、管轄権の問題がクリアされれば、外国の裁判所への提訴は可能であると解される。

¹⁵ したがって、たとえば乗合バスの運転者の過失による事故でその乗客が被った人身障害については、不法行為に基づくバス会社への提訴はできないが、運送契約に基づく債務不履行による損害賠償請求訴訟は可能である。

¹⁶ 佐野・前掲（注3）84頁以下。

完全に廃止することにより、事故被害者の迅速・確実な救済が図られ、訴訟制度における経済的コストを大幅に削減できるというメリットがある。ところが、どのような些細な事故においてもすぐに提訴されるような訴訟社会といわれている米国などは極端な例としても、不法行為制度における制裁的機能や抑止的機能を無視できないこともあり、他のいずれの国においてもニュージーランドのような徹底的な不法行為訴訟廃止という制度を採用しておらず、また、そのような方向での立法動向は見えない。そのような中でニュージーランドにおいては本当に本制度が評価されて受け入れられているのであろうか、またそうであれば、それはいかなる理由によるものなのか（なぜニュージーランドなのか）、という疑問が生じる。

（２）ニュージーランド国内での評価

ニュージーランド国内において本制度は約半世紀にわたってほぼ順調に運営されてきており、表面上は不法行為訴権廃止についてはコンセンサスを得ているようにみえる。学説においても本制度を肯定的に評価するものが主流である¹⁷。

しかし一方で、不法行為制度の機能を評価する見解も少数ながら見受けられる。その中の一人がビクトリア大学教授のマックレイである。彼は不法行為制度の情報機能の側面を評価しており、たとえば米国におけるアスベスト訴訟やタバコ訴訟において評価されるのは原告が被告から回収した金額ではなく、むしろ開示手続において事実関係が明らかになったことにあったとし¹⁸、この観点からニュージーランドにおいても不法行為制度についてもっとオープンに検討すべきであるとする¹⁹。

さらに直裁に不法行為訴権の復活を主張するのが、ハワイ大学教授のミラーである。彼は事故補償制度の財政悪化の原因が事故件数の増加にあるとし、事故抑止のために、補助制度としての不法行為制度の導入を提案している²⁰。

また、不法行為制度の事故抑止機能を評価する立場からは、現行事故補償制度における事故抑止機能の不全について批判がなされよう²¹。

ところで、事故補償制度の歴史を仔細に観察すると、不法行為訴権廃止に対する国民の微妙な反応が読み取れる。ニュージーランド国内では1992年法施行後に不法行為訴訟の件数が大幅に増加したが、その原因として、①精神的傷害が補償対象から除外されたこと、②後遺障害に対する一時金が廃止されたこと、③懲罰的損害賠償が過失行為にも認められるようになったこと、が挙げられている²²。このうち③は事故補償制度の域外での問題であるが、①と②は事故補償制度の財政問題克服のための改善策である。しかし、結果的にこの制度改定が不法行為訴訟への関心を呼び起こしたことになる。このようなことから、ニュージーランド国民の心理の根底部分では不法行為制度の価値観が残存しており、わずかなきっかけによって不法行為訴権廃止に対する不満が表面化するという事実が読み取れると思われる。

¹⁷ 中でも、1972年法立法過程から本制度にかかわってきた元首相でもあるパーマーは本制度を最大限に評価し、もはや不法行為制度への復帰は考えられないとする（G. Palmer, Accident Compensation in New Zealand: Looking Back and Looking Forward, [2008] 1 NZ Law Review 90）。

¹⁸ G. McLay, Accident Compensation- What's the Common Law Got to Do with It?, [2008] 1 NZ Law Review 62.

¹⁹ G. McLay, Nervous Shock, Tort and Accident Compensation, [1999] 30 VULR 197.

²⁰ R. S. Miller, The Future of New Zealand's Accident Compensation Scheme, [1989] 11 U. HAW. L. REV. 1, 64.

²¹ ハンブルグ大学教授のケッツによれば、このような理由でドイツの支配的学説はニュージーランド事故補償制度に批判的であるとする（Hein Kötz（藤岡康宏訳）「ドイツ損害賠償法改正の当面する諸問題」比較法学 30 卷 1 号 163 頁（1996））。

²² J. Miller, Compensation for Motor Vehicle Injuries in New Zealand, [1998] Les Cahiers de Droit, Numéro Spécial, 205.

かかる国民の素朴な不満感情の背景としては、不法行為訴権廃止によって加害者に対する制裁機能が低下したこと、および、事故補償制度からの所得補償や精神的損害に対する補償が不法行為制度における賠償額よりも低額となっていることがあると考えられる。これらの国民感情は素朴であるだけに、理論的な説明では説得しきれないものを含んでいるといえ、その意味で、ニュージーランドにおいてすら不法行為制度からの完全な決別には困難が伴うといえよう。

(3) 制度成立の背景

ニュージーランドにおいて、不法行為訴権廃止という世界的に珍しい画期的制度が誕生しえた背景は何か。これについては、現地や外国においても時に断片的な議論がなされることがあるが、まとまった法社会学的考察はいまだなされていないようである。そこで以下では、現地における識者の見解等をもとにこの問題についての私見を述べてみたい。

まず、ニュージーランドにおける独自のカルチャーを指摘する見解がある²³。ニュージーランドは英国の植民地であり、本国から遠く離れた未開の地での植民活動において、住民相互間の強い連帯がはぐくまれた歴史がある。これによって争いを好まない文化が醸成され、不法行為訴権廃止に対する抵抗感が他の地域よりも薄かったことが想定できる²⁴。同じ英国の植民地であった米国が世界的に名だたる訴訟社会となっていることと対照的であるが、ニュージーランドの場合はほとんどが英国からの移住者であり、比較的均一な人種構成であったことが²⁵、種々の人種による混合社会としての米国と異なる点であると考えられる。なお、このような文化的背景は、ニュージーランドにおいて社会保障制度が充実していた背景とも共通するであろう。また、ニュージーランドにおいては医療事故について被害者が加害者と向き合う制度や、適性のない医師についての再教育・懲戒制度があり、これが不法行為訴権廃止を正当化する（納得させる）理由の一つになっているのではないかとする指摘があるが²⁶、これも遡れば上記の文化的背景によるものと説明できるかもしれない。

次に、現実的な問題として、ニュージーランドにおける圧力団体の力の弱さが指摘される²⁷。本制度が実施された場合に最も影響を受けるのは、保険業界と弁護士である。保険業界については、本制度発足時に明確な反対活動を行ったが、結局、力不足で挫折した経緯にある²⁸。これに対して弁護士会は目立った反対活動は行っておらず、本制度の発足とともに人身事故民事訴訟という大きなビジネスフィールドを失うことに手をこまねいていただけであった。これはニュージーランド国内の弁護士数が少ないことと、歴史的に弁護士会がロビー活動に熱心でなかったことに起因するものと思われる。

最後に、ニュージーランドにおける革新的な政治風土とそれを可能とするコンパクトな国家規模が背景にあると考えられる。ニュージーランドはいまだに英国女王を元首とする伝統的な政治体制をとっているが、歴史的に画期的な政策を世界に先駆けて打ち出してき

²³ Palmer, supra note 17, at 89.

²⁴ オークランド大学教授のヴェネル (Margaret A. Vennell) は、筆者によるヒアリングにおいて、これを「パターンリステイックな文化」と表現した。

²⁵ ニュージーランドには原住民としてのマオリ族がいるが、マオリ自身も同様の文化を有しているのみならず、著名な1840年のワイタンギ条約に見られるように、英国からの移住者とマオリとが平和的に共存している点も同国内におけるこのような文化的特徴の背景を構成していると見られる。

²⁶ 水野謙「ニュー・ジーランドに学ぶ医療紛争の解決のあり方」『患者の権利と医療の安全』342頁以下（ミネルヴァ書房、2011）。

²⁷ Palmer, supra note 17, at 89.

²⁸ その経緯については、佐野・前掲（注3）175頁以下参照。

た。たとえば、1950年には国会における上院を廃止して二院制を一院制に変更した。1980年代には行政組織の徹底的な民営化を行い²⁹、世界各国の官庁が参考とすべく多くの見学者がニュージーランドを訪れた。このような大胆な政策決定を可能としたのが、人口450万人というニュージーランドの国家規模である。このような小回りのきく規模の国家であったからこそ、迅速・大胆な政策決定が可能となり、またその政策の不備が判明した場合には比較的容易に方向転換がなされてきた。その点、わが国を含む欧米諸国のような大規模国家においては、かかる大胆な政策決定には困難を伴うことになろう。

²⁹ 労働党政権の財務大臣であったロジャー・ダグラスによって進められた経済政策であり、ロジャーノミクスと称されている。その詳細については、河内洋佑「草の根から見たニュージーランドの行政改革」ニュージーランド研究4巻(1997)参照 (available at site; http://ha.5.seikyuu.ne.jp/home/touhokudai-syokuso/docs99/nz_rep.html)。

<執筆者プロフィール>

佐野 誠 (さの・まこと)



- ・福岡大学名誉教授、博士（法学）。
- ・1974年、東京大学法学部卒業後、損害保険会社勤務を経て、2003年福岡大学法学部教授、2007年福岡大学法科大学院教授、2021年福岡大学退職。現在、日本交通法学会理事、日本空法学会理事、社会保険労務士試験委員。

◆自動運転車に関する制度設計の在り方

京都大学大学院法学研究科 特任教授 羽深 宏樹

1. 実装が進む自動運転車

世界各地で、自動運転車の実装が進んでいる。2022年には、Google傘下のWaymoや、GM(ゼネラルモーターズ)傘下のCruiseが、サンフランシスコ市などで自動運転車による送迎サービスを開始した。筆者は何度かサンフランシスコ市内を運転したことがあるが、路面電車が走っていたり、坂道が多かったり、道幅が狭かったり、交通量や人の量が多かったりと、難易度はかなり高い。そのサンフランシスコで完全自動運転ができるのであれば、日本のほとんどの場所でも、技術的には近い将来に完全自動運転が可能となるだろう。実際、日本においても、2021年には、ホンダが世界で初めて自動運転レベル3（特定条件下での条件付き自動運転）の型式指定を取得したことが大々的に報道された。また、2023年4月1日には、改正道路交通法が施行され、都道府県公安委員会の許可を受けた事業者（特定自動運行実施者）によるレベル4の自動運転（特定条件下での完全自動運転）が解禁された。

自動車におけるコンピュータ搭載の歴史は意外と古い。1960年代には、公害や石油ショックへの影響から、有毒ガスの排出量が少なく低燃費のエンジン駆動を実現するための制御システムが導入された。その後、パワーステアリング、ABS（アンチロック・ブレーキ・システム）、エアバッグなど、様々な場面にコンピュータによる制御が導入され、車の安全性・快適性などを向上させている。

2010年代に入ると、深層学習（ディープラーニング）技術の発達によって、高度な画像認識や空間把握に基づく本格的な自動運転が目指されるようになった。従来のコンピュータによる制御と、昨今の自動運転の相違を一言でいえば、人間とマシンの役割が変わることだ。18世紀末に蒸気自動車が発明されて以来、2000年代初頭に至るまで、自動車は人間の指令どおりに動く「道具」であった。自動車に備えられたハンドルやブレーキといったインターフェースは、人間の指令を自動車の挙動に伝えるものであり、それ自体が自律的に動作することはない。上述のように、最近ではハンドルやブレーキもコンピュータで制御されているが、これらはあくまで運転者の意思をよりスムーズに自動車の動きに反映させたり、人間が犯す明らかな誤り（駐車場で壁に向かって全力でアクセルを踏み込むなど）を是正したりするという、補助的な役割を果たすにすぎなかった。

現在の法制度も、当然ながら、そのような人間と自動車の関係を念頭に設計されている。すなわち、法律上、「運転者」と「車両」の間には明確な線引きがなされており、運転者に関するルール（運転の際の交通ルールや、免許の取得義務、酒気帯び運転の禁止、事故時の措置等）は道路交通法や刑法が、車両に関するルール（安全性や環境保全のための保安基準や整備義務等）は道路運送車両法が定めている。また、責任についても、人間（運行供用者）が原因で発生した第三者への人的損害については自動車損害賠償保障法（以下、「自賠法」。）が適用され、車両の欠陥が原因で発生した事故については製造物責任法が適用される（いずれも民法の特別法である）といった整理がなされている。

しかし、自動運転車には、そのような人間と機械の線引きは変わってくる。人間の操作を必要としない自動運転車（以下、本稿では、人間の介入を基本的に必要としないレベル4及びレベル5の完全自動運転車を念頭に置く。）では、人間の意思が関与するのは目的地やルートの設定ぐらいであり、その意味で人間は、運転者ではなく乗客に近い立場になる。

この場合に、自動運転車に関するルールや責任をどのように設計すればよいのだろうか。

2. 従来の制度の応用は可能か：日本での議論

まず思いつく方法は、これまで運転者に課されていた義務や責任を、そのままプログラムに引き継ぐというものだろう。具体的には、プログラムに人間と同じような運転免許（型式認証）を要求し、事故が生じた場合には、（プログラム自体は責任をとれないので）プログラムを開発・運用している法人や個人が責任を負う、というものだ。以下、（1）運転に関するルールと（2）事故時の責任について、より具体的にみていこう¹。

（1）運転に関するルール

上述の通り、自動車の運転に関する主なルールには、①「人間」のルールを定める道路交通法と、②「車両」が満たすべき要件を定める道路運送車両法がある。自動運転の世界では、車を運転するのは「人間」ではなく「車両」の方になるため、これまで人間が担っていた運転時の注意義務は、車両に搭載された自動運転システム（自動運行装置）が満たすべき保安基準に置き換えられる²。また、事故や誤作動があったときに後から自動運行装置の作動状態を記録できるように、作動状態記録装置の設置も義務付けられる³。これらを含む様々な基準をクリアした自動運転車を、型式認証（人間でいうところの運転免許）の対象とする。

他方、人間は、車両の整備を行い、自動運転システムを使用できる環境条件下であれば、運転に関する注意義務からは原則として解放される⁴。そのうえで、レベル4のサービス（特定自動運行）を提供する事業者に対しては、事前に公安委員会に提出した運行計画に従って自動運行を実施する義務や、人間が運転状況を遠隔監視する義務等が課されることになる⁵。

（2）事故時の責任

自動運転車による事故が起きた際の責任について、国土交通省「自動運転における損害賠償責任に関する研究会報告書」によれば、過渡期的な対応として、現状制度の維持の方針が示されている。まず、第三者への人損については、引き続き自賠法が適用される。従来、必ずしも運転者ではない運行供用者（所有者や自動車運送事業者など）が自動車損害賠償責任（自賠責）を負うことを説明する根拠として、運行利益と運行支配という観点が示されてきたが、自動運転車の運行においても、所有者や自動車運送事業者には運行利益や運行支配があるというわけである⁶。

他方、自賠責でカバーされない部分、すなわち、物損や運行供用者自身の人損については、任意保険や製造物責任が主な賠償手段となるだろう。製造物責任については、現行制度上、ハードウェアのみが対象となるので、ソフトウェアの提供者ではなく、あくまで（ソフトウェアを搭載した）自動車の製造者が直接的な責任を負うことになる。しかし、実際の事

¹ 日本の制度について、本稿ではごく簡単に紹介するにとどめるが、詳細は国土交通省や警察庁が公表している資料のほか、戸嶋浩二＝佐藤典仁編著『自動運転・MaaS ビジネスの法務』（中央経済社、2020年）等を参照されたい。

² 道路運送車両の保安基準 48 条、道路運送車両の保安基準の細目を定める告示 150 条の 2

³ 道交法 63 の 2 の 2、道路運送車両法 41 条 2 項

⁴ 道交法 71 条の 4 の 2 第 2 項

⁵ 道交法 75 条の 12 以下、同施行規則 9 条の 19 以下参照。

⁶ 国土交通省「自動運転における損害賠償責任に関する研究会報告書」
(<https://www.mlit.go.jp/common/001226365.pdf>) 7 頁

故は、ハードウェアとしての車両ではなく、ソフトウェアとしてのプログラムが原因として起きる場合もある。この場合は、被害者に直接賠償した自動車の製造者から、プログラムの開発者やデータの提供者に対して、契約責任や不法行為責任を追及することが考えられる。

以上のように整理すると、運転に関するルールを人間側から車両側に寄せるという変更さえ加えれば、現行の制度を根本的に変えることなく、自動運転社会に移行できそうに思える。しかし、これにて本当に一件落着なのだろうか。実は、そう簡単ではない。その理由は、上記の制度が、「自動運転車に関する適切なルールを予め設定可能であり、事故の際には、誰がそのルールから逸脱したのかを判断することで、責任者（最終的なコスト負担者）を決定することが可能である」という前提に立っているためだ。それでは、そのような前提は、本当に成り立つのだろうか。そこで次に、そのような考え方のどこに問題があるのかをみてみよう。

3. ルールや責任を予め決められない世界

普段あまり意識することはないが、我々の道路交通環境は、人間の運転に最適化されている。目視しやすい色と大きさの信号や標識、周囲を見渡すのに十分なフロントガラスやミラー、人間の認知能力のもとで安全に運転できる制限速度、上下の振動による不快感を与えて速度を落とさせるバンプなど、例を挙げればきりがない。そして、こうした交通環境は、一朝一夕にできあがったものではなく100年以上かけて様々な事故を踏まえながら徐々に形成されてきたものだ。

このように人間に最適化された交通環境がマシンにとっても最適かといえば、決してそうではない。マシンにとってみれば、信号や標識は他の車によって隠れたり光の当たり方によって見え方が変わったりするため、交通ルールは直接電気通信で送られた方が確実であるし、車両間のコミュニケーションも、ウィンカーでは他の車が曲がるタイミングや速度の変化がわからないので、車両間のデータ通信で行った方がよほどスムーズだろう。さらに、公道には、マシンにとって不要で紛らわしい情報が溢れている。広告に描かれた信号や、夜の街を照らすネオンサインは、人間の目からは交通標識でないことが明らかであったとしても、マシンにとっては区別が困難かも知れない。2016年5月にテスラの自動運転車が起こした事故では、日差しの強さやトレーラーの白い色が要因となり、自動運転のシステムがトレーラーを適切に認識できなかったために発生したといわれている⁷。このような事故の原因については、事後的に見れば、ある条件（対象物の色調・大きさ・動き方や、それに対する一定の波長の光の当たり方）が引き起こしたと解明できるかもしれないが、そのような条件の組み合わせは無数にあるのであり、全ての可能性を事前に完璧に検証しておくことは不可能である。

このような状況にもかかわらず、人間が一定の実技試験と筆記試験をパスするだけで運転免許を受けることができるのは（なお、私は留学先のカリフォルニア州で、免許の実技試験に開始後たったの5秒で落ちたことがある！）、人間の認知や動作がマシンより優れているからではなく、交通環境が人間の認知や動作に最適化されていて、人間にとっての不確実性が極力排除されているからだ。人間は白いトレーラーを物体と認識できるし、交通量の多い合流地点でも阿吽の呼吸で合流することができるが、それが何故なのかを理屈で

⁷ Tesla Press Release “Tragic Loss” (2016年6月30日) <https://www.tesla.com/blog/tragic-loss>

説明することは難しい（人間がなぜ犬と猫を見分けることができるのかすら、論理的な説明は困難なのだ）。このように、現在の交通環境は、あくまで経験上、人間にとって最適な条件になっているということにすぎない。だからこそ、人間に対しては、「車両等のハンドル、ブレーキその他の装置を確実に操作し、かつ、道路、交通及び当該車両等の状況に応じ、他人に危害を及ぼさないような速度と方法で運転しなければならない。」（道路交通法 70 条）という抽象的な義務を課すことができ、そこから逸脱した人に対して民事責任や刑事責任を課すことが正当化できるのである。

このように考えると、自動運転システムにとって合理的な運転免許（型式認証）制度を設けようと思えば、一番確実な方法は、機械に最適化した交通環境（交通管制システム、車体間コミュニケーションシステム等）を作って、それに従わない可能性がある要素を極力排除することだ。すなわち、人間が運転する車を排除した、機械のみによる交通システムの構築である。実際に、そのような都市設計もひとつのスマートシティの形だろう。しかし、あくまでも人間にとって快適な交通環境を維持したまま、そこに自動運転車が入り込むことを想定するのであれば、自動運転システムにとっての不確実性を排除することが極めて難しいことを、我々は自覚すべきだろう。こうした不確実性は、多様な環境に対する AI の挙動が予測不可能で説明不可能だということに起因するだけではない。自動運転車の運行には、非常に多くのシステムが関与しており — 車両の制御システム、センサー、地図データ、運転プログラム、通信ネットワーク、GPS サービス等 — これらが相互にどのような影響を与え合って問題を発生させる可能性があるのかも、完全には予測できない。さらには、サイバー攻撃にも無数のパターンが存在し、その手口は日々更新されている。このような状況を踏まえると、何か事故が生じた際に、「あらかじめこうしておくべきだった」というのは結果論に過ぎず、無数の可能性のひとつがたまたま顕在化しただけなのだとはいえる。すなわち、自動運転システムに対して「こうすれば事故を防げる」というルールを事前に設定することは、事実上極めて困難である。

ルールが決められないということは、事故が生じた際の責任についても予め決められないことを意味する。すなわち、現在の判例や通説の立場によれば、不法行為責任が成立するための「過失」は、予見可能性に裏付けられた結果回避義務への違反であると考えられている⁸。つまり、回避できたはずのことを回避しなかった場合に、責任が発生するという考えだ。しかし、上記のように、事後的に判明した原因が事前に想定し得る無数のパターンのひとつであった場合に、自動車の製造者や販売者に予見可能性や結果回避義務があったといえるかどうかの判断は極めて難しい。また、そもそも予見の対象となる原因をひとつに特定することができるかどうかも疑問である。先の例で、トレーラーを認識できなかった直接の原因が画像認識プログラムにあったとしても、その背後には学習データの欠陥や、テストプログラムの不備などがあるかも知れず、あるいは個々の要素に異常がなかったとしても、これらが複合的に影響し合うことで問題が生じた可能性もある。そしてこれらのデータやプログラムは、それぞれ異なる主体によって提供されている可能性が高い。

このようにみると、上記 2. で前提としていたような「自動運転車に関する適切なルールを予め設定可能であり、事故の際には、だれがそのルールから逸脱したのかを判断することで、責任者（最終的なコスト負担者）を決定することが可能である」という前提は、自動運転車の世界においては成り立ちにくい。つまり、単に現行のルールや責任制度を修

⁸ 窪田充見『不法行為法〔第 2 版〕』（有斐閣、2018）51 頁

正するだけでは、問題の根本的な解決とならないのだ。

4. これからのルールや責任制度の在り方

このようなルール設定や責任分配上の困難を抱えるからといって、自動運転車の実装を諦めるというのは、本末転倒だ。日本のドライバー不足は、2030年に37.9万人、2040年には99.8万人に至るとの推定もある⁹。自動運転車がドライバー不足や過疎地域の移動問題等の解決に寄与し、また社会全体での交通事故を減少させるのであれば、それを実現するための制度設計を考える必要があるだろう。それでは、どのような制度設計が望ましいのだろうか。

第一の道は、あくまでも自動運転車に人間と同じ水準の注意義務を求めるものだ。しかしこの方法は、そもそも人間の認知がどのようなメカニズムで機能しているのかが完全に解明されていない以上、困難だと言わざるを得ない。上述のとおり、事前に無数のパターンを想定して対策をしておくことは、事実上困難だ。また、そもそも自動運転車の究極的な目的は、社会課題の解決やそれを通じた人間の幸福の実現であって、マシンの能力を人間の能力に近づけることではない。そのため、人間の能力をゴールに据えることは、自動運転車による社会への利益を最大化するという観点からも疑問だ。

第二の道は、自動運転車自体に人間と同じ能力を求める代わりに、自動運転車を人間が監視するというものだ。現在のところ、日本でレベル4の運行サービスを提供するためには人間による遠隔監視が必要であるし¹⁰、EUが公表しているAI規則案においては、ハイリスクなAI一般について人間が監視を行うことが義務付けられようとしている¹¹。しかし、このアプローチにも問題がある。そもそも、マシンよりも人間の方が適切な判断を行えるという保証は全くない。例えば、自動運転車が直進道路で急に道を外れた場合に、人間はとっさにハンドルを戻そうとするだろうが、実は路上には子供が飛び出してきており、自動運転車の挙動はその子を避けるためだったのかも知れない。結果的に搭乗者がマシンをオーバーライドしたせいで子供をひいてしまったとすれば、その搭乗者に事故の責任を負わせるのは酷であろう。要するに、マシンは人間より多くの情報を同時に処理できるにもかかわらず、人間の認知限界の足枷をはめることは、社会全体の利益という観点からも適切でないし、ドライバーにもかえって大きな責任を負わせるリスクを伴うものといえるだろう。

そこで取り得る第三の道が、人間とマシンの能力が（単純な優劣ではなく）異なる特徴をもつことを前提として、自動運転システムがクリアすべき条件を合意し、その達成に向けたテストを繰り返し、問題が起こるたびにそれを迅速に改善していくことを、制度として担保するアプローチだ。

具体的には、以下のようなメカニズムを構築することが考えられる。

- ① マルチステークホルダーによるリスクシナリオの合意と更新
- ② システム設計・運用者によるリスクマネジメントとアカウンタビリティの確保
- ③ 原因究明と将来の改善を目的とする事故調査制度の確立
- ④ 法規制及び責任制度を通じたインセンティブ設計

⁹ リクルートワークス研究所「未来予測 2040 労働供給制約社会がやってくる」（2023年）7頁

¹⁰ 道交法75条の21

¹¹ Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL LAYING DOWN HARMONISED RULES ON ARTIFICIAL INTELLIGENCE (ARTIFICIAL INTELLIGENCE ACT) AND AMENDING CERTAIN UNION LEGISLATIVE ACTS, Article 14. 但し、AI規則自体は、自動運転車に直接適用されるものではない（同 Explanatory Memorandum 1.2）。

- ⑤被害者救済制度の整備
 - ⑥専門的な ADR による最終的な責任分担の決定
- 以下、順に説明する。

(1) マルチステークホルダーによるリスクシナリオの合意と更新

上述のとおり、自動運転には無限のリスクシナリオがあるところ、その無限のシナリオへの対応を事業者に義務付けることは酷である。そのため、対応すべきリスクシナリオをあらかじめ幅広いステークホルダーで合意していくということが必要になる。

現行制度においても、レベル3やレベル4の自動運転車において、各自動運転システムが作動する前提となる走行環境条件（道路、地理、環境等）である運行設計領域（ODD: Operational Design Domain）が設定されることになっている。しかし、それだけではまだ無数のリスクシナリオがあるという問題を解消できない。それぞれの ODD において、より具体的にどのようなリスクシナリオが考えられるかどうかのデータベースを、自動車業界だけでなく、政府、コミュニティ、消費者等の様々なステークホルダーの関与を受けながら国際的に構築していくことが必要だ。その際には、自動操舵や自動ブレーキ、サイバーセキュリティ等、機能ごとの基準に加え、統合的な自動運転システム全体に対するリスクシナリオの構築が必要になるだろう。もちろんそのようなリスクシナリオは、一度作ったら終わりというわけではなく、随時更新されていくべきだ。更新にあたっては、バーチャル空間や実地環境で重ねたテストの結果を反映させていくことはもちろんのこと、(3)で述べる事故調査プロセスで発見されたリスクを迅速に盛り込むべきである。

(2) システム設計・運用者によるリスクマネジメントとアカウントビリティの確保

(1) のリスクシナリオに対応するためには、システム提供者（ここでは、車両やセンサーの製造者、運転プログラム開発者、通信ネットワーク提供者等、自動運転システムの提供に関するあらゆる主体を含む。以下、「システム設計・運用者」という。）が、リスクマネジメントを行うと共に、アカウントビリティを確保することが求められる。リスクマネジメントとは、想定されるリスクシナリオを分析し、あらかじめ対応を決めておくことである。もっとも、そこにはあらかじめ決まった「正解」があるわけではなく、各システム設計・運用者自身が、技術・組織・ルール等を組み合わせて主体的にリスクマネジメントを行うと共に、その方法を継続的にアップデートしていく必要がある。その具体的な取組については、単に「リスクシナリオに対応しています」と宣言するだけでなく、外部のステークホルダー（そこには車の運転車や所有者だけでなく、地域コミュニティや他のシステム設計・運用者を含む。）に対してリスクマネジメントの内容について説明し、そこに対して投げかけられる指摘や疑問に回答する必要がある。また、事故が生じた際にアカウントビリティを尽くせるようにする前提として、走行に関する記録を保持しておくことも不可欠だ。現行法でも、新型車についてイベントデータレコーダー（EDR）の設置が義務付けられており、また、自動運転車については自動運行装置の作動状態記録装置の設置が義務付けられているが¹²、記録装置の仕組みや記録すべき情報の内容については、今後のセンサー技術等の向上も踏まえが継続的な更新が必要だろう。

このように、システム設計・運用者には、設計時及び運用時に十分なリスクマネジメント

¹² 道路交通法 63 条の 2 の 2 第 2 項、道路運送車両法 40 条 2 項

トを行うと共に、事故発生時も含めた製品のライフサイクル全体において、ステークホルダーに対するアカウンタビリティを尽くすことが求められる。

(3) 原因究明と将来の改善を目的とする事故調査制度の確立

事故発生時の際には、システム設計・運用者や被害者をはじめとするステークホルダーから情報を収集し、原因を究明するための事故調査委員会を設定することが重要だ。いくら事前に十分なリスクシナリオが検討され、それに対する対応が練られていたとしても、必ず「想定外」の事態は発生する。その際に重要なのは、その想定外に関する情報を適切に収集・分析し、原因を究明し、将来においてそれを「想定内」にすることである。そのためには、特定の者を罰する刑事訴追や、特定の者に対する損害賠償責任の有無を決定することを主な目的とする民事訴訟よりも、できるだけ多くのステークホルダーから積極的に情報を持ち寄ってもらい、それらを統合的に分析する事故調査制度を確立することが重要になる。このような事故調査で得られた情報をもとに、将来に向けたシステムや制度の改善策を検討し、それを(1)のリスクシナリオや(2)のシステム設計・運用者の取組に反映させることこそが、自動運転システムのレベルの漸次的な向上につながり、社会的な利益を最大化するものと考えられる。

(4) 法規制及び責任制度を通じたインセンティブ設計

ここまで読まれた方の中には、システム設計・運用者が、本当に適切なリスクマネジメントやアカウンタビリティの確保を行うのか、また事故調査において自身に不利な情報をわざわざ提示するか、といった点に疑問をもたれるかも知れない。まさにそれをインセンティブづけるのが、制裁制度や責任制度である。

まず、(1)であらかじめ想定されたリスクシナリオの下で生じた事故や、それ以外にもシステム設計・運用者が具体的に想定していたリスクシナリオの下で発生した事故については、システム設計・運用者が、過失の有無に関係なく厳格責任を負うべきだろう。その場合には、システム設計・運用者が事前に事故発生の蓋然性とその大きさを計算し、そのリスクを価格に転嫁することができたはずだからだ。このような制度の下では、システム設計・運用者は、できるだけリスクを低減させるように努力するインセンティブが働く。

また、事故調査制度においてシステム設計・運用者情報を積極的に開示するように動機づけるためには、情報を提出しないこと自体に対するリスクを高めることや(「鞭」のアプローチ)、情報を提出することで刑事訴追を免れたり民事損害賠償責任が減額されたりするような特典を与えること(「飴」のアプローチ)が考えられる。前者(鞭)については、現行法上、運転者が自動運行装置に備えられた記録を提出しないことについては3月以下の懲役または5万円以下の罰金という比較的軽微な罰則が定められているが¹³、自動運転システムのシステム・設計運用者が多岐にわたることを考えると、より幅広い関係者を対象に、実効的な制裁を伴う情報提出義務を設ける必要性が高いと考えられる。また、積極的な情報提出を促すため、内部通報者に対する保護や特典の付与という制度設計も検討に値するだろう。後者(飴)について、米国の企業犯罪訴追の文脈では、不正を自主的に報告し、調査に協力し、改善措置を実施するなどの一定の要件を満たした企業に対して、刑事訴追を留保する訴追延期合意(DPA: Deferred Prosecution Agreement)の制度が存在する。同

¹³ 道交法63条1項、119条1項11号

様の考え方を刑事訴追に取り入れたり、民事損害賠償請求における保険金支給の条件にしたりすることで、システム設計・運用者による積極的な情報提出をうながすことができるだろう¹⁴。

(5) 被害者救済制度の整備

もうひとつの重要なポイントは、迅速に適用される被害者救済制度を整備することだ。自動運転車に関する事故には様々な要因や主体が関与しており、その背景にある原因を特定するには時間がかかるし、それができたとしても、誰がどれだけその原因に寄与しているかを判定することは容易ではない。しかし、被害者としては、一刻も早く金銭的な賠償を受けたいはずであるし、またそれこそが自動運転車に対する社会的信用を高めることにもつながる。そこで、いったんは強制加入保険や公的な基金によって被害者に救済を行い、最終的な負担額については、上記の事故調査制度の結果なども踏まえて別途解決することがよいだろう。自賠責は、まさにそのような目的で整備された制度であるが、現状では第三者に対する人損しかカバーされないため、自動運転車の事故についてその範囲を拡大する必要はないか、また、運行供用者だけではなく、広くシステム設計・運用者全体で負担を共有すべきではないかが、今後の検討課題になると思われる。自動運転により生じた損害を救済するための公的な基金を設立するのも一案だろう¹⁵。

(6) 専門的な ADR による最終的な責任分担の決定

事故調査の結果や日頃のシステム設計・運用主体によるリスクマネジメントの在り方を踏まえた最終的な責任分配を決定する際には、ADR が果たす役割が非常に重要になると考えられる。日本法の裁判制度は、国家の刑罰権（刑事裁判の場合）や、私法上の権利（民事裁判の場合）といった、予め法律で定められた権利の有無を当事者間で判断する場である。しかし、上述のとおり、自動運転車について予めルールや責任分配を決めておくことはほぼ不可能だ。実際のガバナンスプロセスは、システム設計・運用主体による絶え間ないリスクマネジメントの実践および改善と、それでもなお生じるヒヤリハットや事故に関する幅広いステークホルダーによる分析・評価を通じて、徐々に具体化されていくものと考えられる。その過程において、限られた当事者間（たとえば、保険会社と自動車メーカー）だけの閉じた関係で原因の特定や責任の有無を判断することは困難であるし、事故の経験を広く共有する観点からも最適ではないと考えられる。重要なのは、様々な当事者と客観中立的な専門家の下で、徹底的に原因を究明し、当事者が納得できるような責任の分配を行うことである。その営みは、特定のルールに沿って画一的な解決を目指す「訴訟」よりも、決められた正解のない中で当事者間の協調と合意を模索する「調停」に近いものとなるであろう。

終わりに

我々が迎えようとしているのは、単なる道具としての位置づけを遥かに超えた、複雑な

¹⁴ 人工知能を搭載した危機に関するインセンティブ設計と法的責任について、稲谷龍彦「人工知能搭載機器に関する新たな刑事法規制について」法律時報 91 巻 4 号（2019 年）54-59 頁、同「society 5.0 における新しいガバナンスシステムとサンクシヨンの役割（上）」法律時報 94 巻 3 号（2022 年）98-105 頁参照。

¹⁵ Monot-Fouletier, M. (2022). Liability for Autonomous Vehicle Accidents. In L. DiMatteo, C. Poncibò, & M. Cannarsa (Eds.), *The Cambridge Handbook of Artificial Intelligence: Global Perspectives on Law and Ethics* (Cambridge Law Handbooks, pp. 163-178).

判断を行うマシンと共存する世界である。もっとも、そのマシンは、単独で思考し判断する存在ではない。一台の自動車に見えるものでも、その背景には、制御システム、センサー、地図データ、運転プログラム、通信ネットワーク、GPS サービスなど様々なシステムが動いており、それぞれの背後には、システムの安全や性能の向上に努める多くの人がいる。つまり、自動運転車は、社会をより良くしようとする多くの人々の努力と願いの結晶なのだ。

これを、人口減少や働き手不足、エネルギー問題に直面する人類にとっての福音とするのか、何をしでかすかわからない冷酷なマシンとして忌避するのかどうかは、我々の社会制度にかかっている。前者の道を目指すのであれば、事業者に対して無数のリスクシナリオへの対応を求めたり、問題が生じた際に短絡的に責任者を決めて非難を集中させたりするのではなく、多様なステークホルダー社会全体で合意形成しながらルールと責任関係を整理し、アップデートしていくような仕組みが必要だと思われる。イノベーションが既存の制度に縛られるのではなく、既存の制度がイノベーションに合わせてアップデートされるような社会の変革が求められている。

<執筆者プロフィール>

羽深 宏樹 (はぶか・ひろき)



スマートガバナンス株式会社代表取締役 CEO。京都大学大学院法学研究科特任教授。弁護士（日本・ニューヨーク州）。デジタル時代における法規制、企業ガバナンス、市場メカニズム、民主主義システム等を統合したガバナンスメカニズムのデザインを研究している。経済産業省在籍中に、同省が公表した「GOVERNANCE INNOVATION」報告書（Ver.1（2020年）、同 Ver.2（2021年））、および「アジャイル・ガバナンスの概要と現状」報告書（2022年）の執筆を主担当した。2020年、世界経済フォーラム Global Future Council on Agile Governance 及び Apolitical によって、「公共部門を変革する世界で最も影響力のある 50 人」に選出。東京大学法学部卒（BA）、東京大学法科大学院修了（JD）、スタンフォード大学ロースクール修了（LLM、フルブライト奨学生）。米国 CSIS（戦略国際問題研究所）シニアフェロー。



2022年度

事業報告書

2022年4月1日～2023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

2022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

2022年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年度から94件減の2,589件となった。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が功を奏し、在宅勤務主体でも継続した円滑な業務遂行により、コロナ禍前と遜色ない安定したパフォーマンスを発揮することが出来た。また、22年度の和解の斡旋の新規受付件数は34件となり、過去最大数となった昨年度を上回る結果となった。

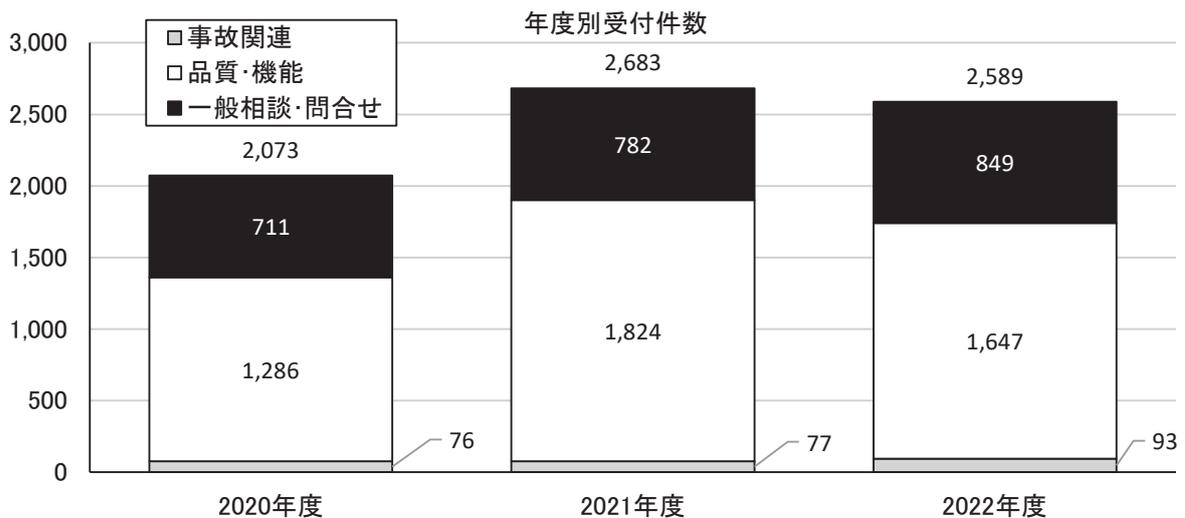
実被害の発生している相談に対して相談者が和解の斡旋も選択肢として考えられるように、斡旋内容をしっかり説明するなどの丁寧な対応が和解の斡旋の増加につながった。今後も在宅勤務を継続しながら、相談員の連携強化による相談対応の質の向上を図っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
2,589	-94	34	+1	0	-1

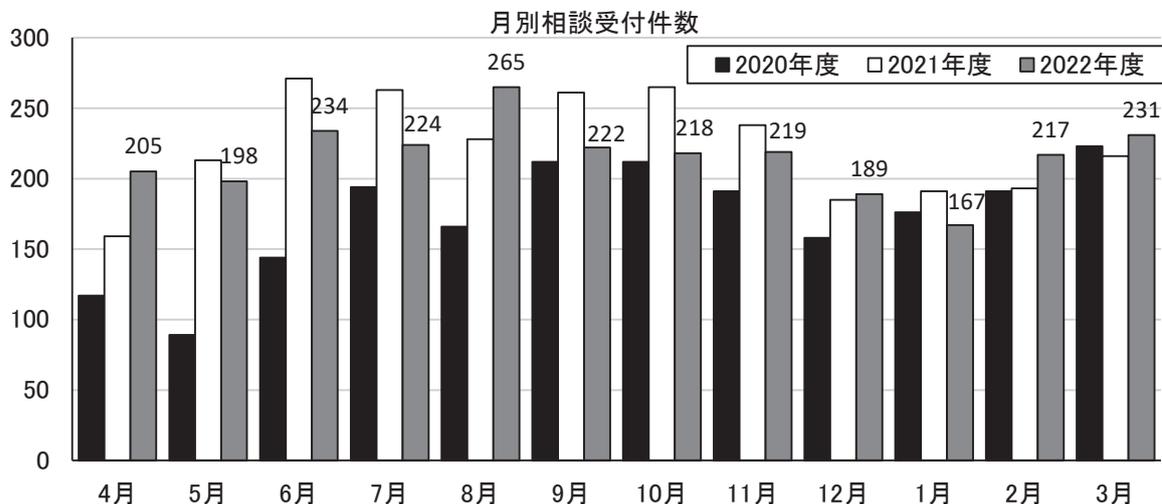
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

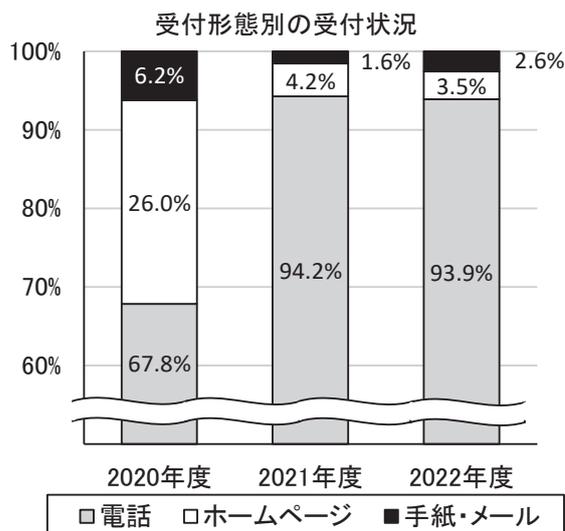
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の受付状況

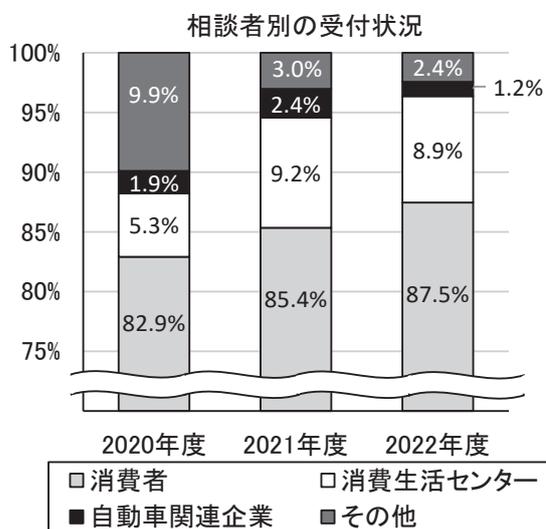


	2020年度	2021年度	2022年度
電話	1,406件	2,529件	2,430件
ホームページ	538件	112件	92件
手紙・メール	129件	42件	67件
計	2,073件	2,683件	2,589件

	2020年度	2021年度	2022年度
電話	67.8%	94.2%	93.9%
ホームページ	26.0%	4.2%	3.5%
手紙・メール	6.2%	1.6%	2.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

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。

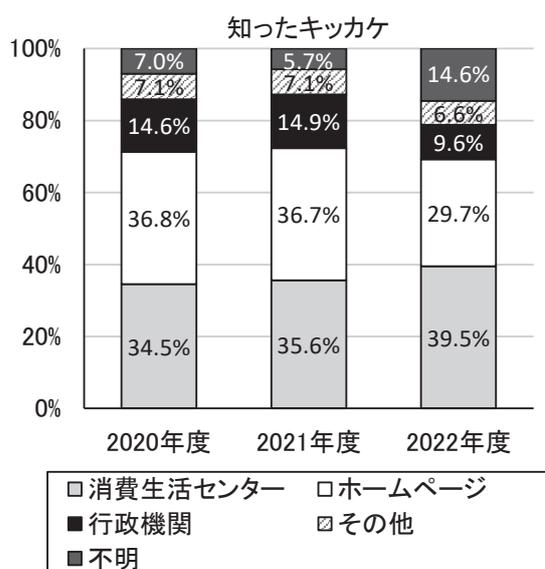
(4) 相談者別の受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
消費者	1,719件	2,291件	2,264件
消費生活センター	110件	248件	231件
自動車関連企業	39件	63件	31件
その他	205件	81件	63件
計	2,073件	2,683件	2,589件

	2020年度	2021年度	2022年度
消費者	82.9%	85.4%	87.5%
消費生活センター	5.3%	9.2%	8.9%
自動車関連企業	1.9%	2.4%	1.2%
その他	9.9%	3.0%	2.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

(5) 消費者が当相談センターを知ったキッカケ

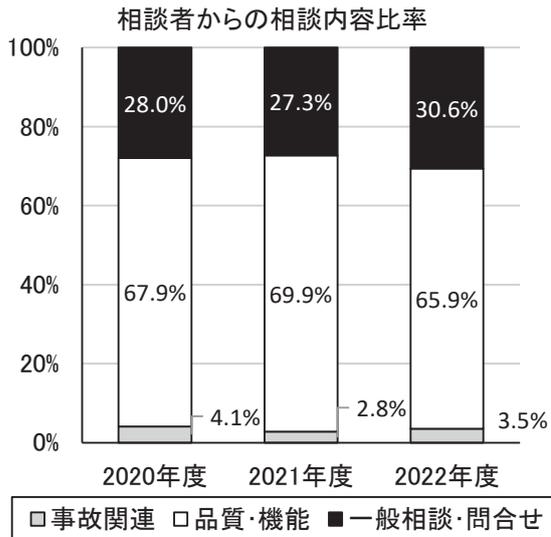


	2020年度	2021年度	2022年度
消費生活センター	594件	815件	894件
ホームページ	632件	842件	672件
行政機関	251件	341件	217件
その他	122件	162件	151件
不明	120件	131件	330件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
消費生活センター	34.5%	35.6%	39.5%
ホームページ	36.8%	36.7%	29.7%
行政機関	14.6%	14.9%	9.6%
その他	7.1%	7.1%	6.6%
不明	7.0%	5.7%	14.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

2. 消費者からの相談受付状況

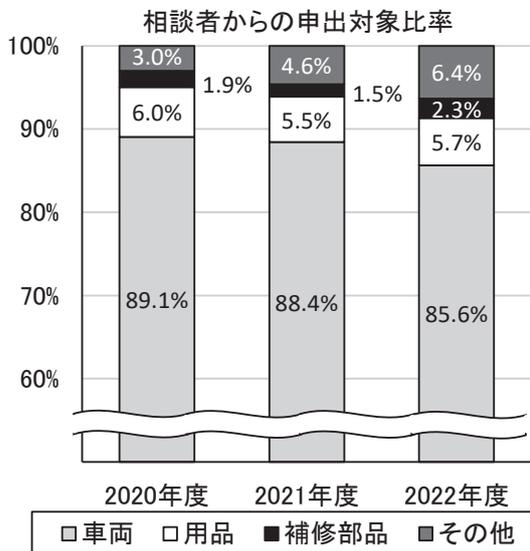
(1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
事故関連	71件	64件	80件
品質・機能	1,167件	1,601件	1,491件
一般相談・問合せ	481件	626件	693件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
事故関連	4.1%	2.8%	3.5%
品質・機能	67.9%	69.9%	65.9%
一般相談・問合せ	28.0%	27.3%	30.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

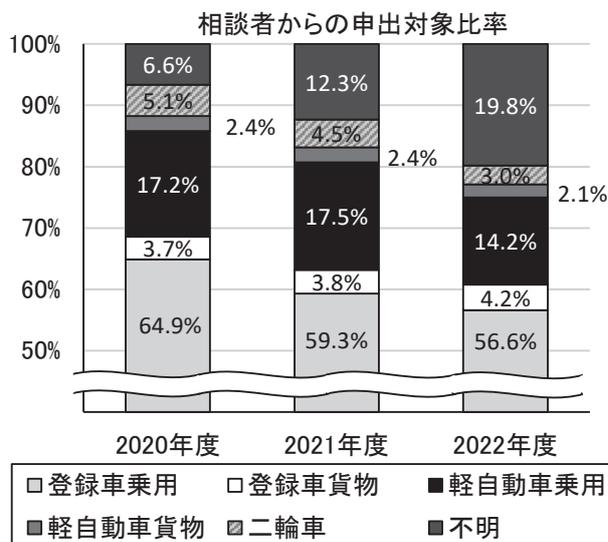
(2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
車両	1,531件	2,026件	1,939件
用品	103件	125件	128件
補修部品	33件	34件	53件
その他	52件	106件	144件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
車両	89.1%	88.4%	85.6%
用品	6.0%	5.5%	5.7%
補修部品	1.9%	1.5%	2.3%
その他	3.0%	4.6%	6.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

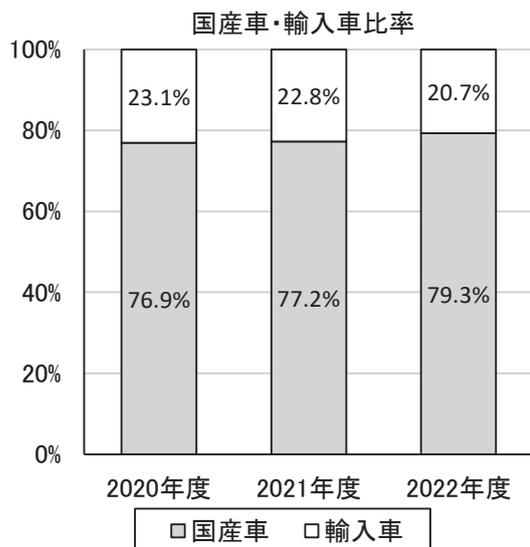
(3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
登録車乗用	1,116件	1,359件	1,282件
登録車貨物	63件	88件	94件
軽自動車乗用	296件	402件	322件
軽自動車貨物	42件	56件	48件
二輪車	88件	104件	69件
不明	114件	282件	449件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
登録車乗用	64.9%	59.3%	56.6%
登録車貨物	3.7%	3.8%	4.2%
軽自動車乗用	17.2%	17.5%	14.2%
軽自動車貨物	2.4%	2.4%	2.1%
二輪車	5.1%	4.5%	3.0%
不明	6.6%	12.3%	19.8%
計	100.0%	100.0%	100.0%

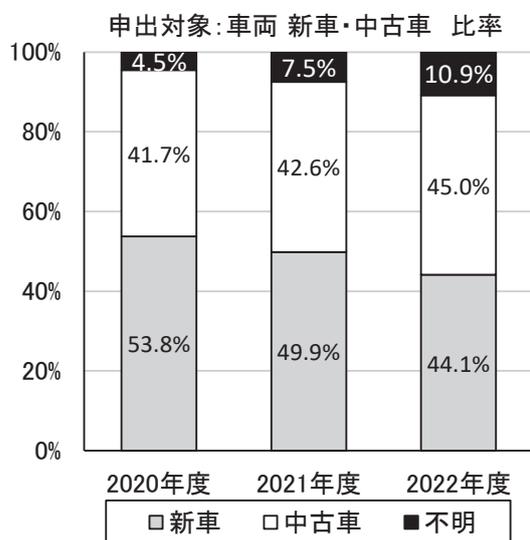
(4) 消費者からの相談 国産車・輸入車別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
国産車	1,322件	1,769件	1,796件
輸入車	397件	522件	468件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
国産車	76.9%	77.2%	79.3%
輸入車	23.1%	22.8%	20.7%
計	100.0%	100.0%	100.0%

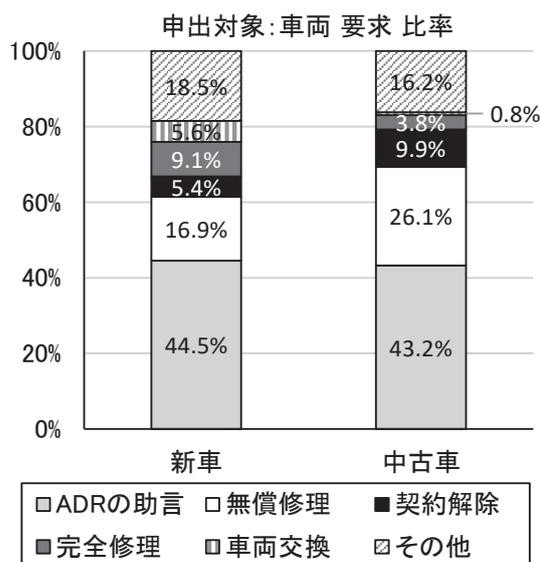
(5) 消費者からの車両に関する相談 新車・中古車別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
新車	823件	1,010件	856件
中古車	639件	864件	872件
不明	69件	152件	211件
計	1,531件	2,026件	1,939件

	2020年度	2021年度	2022年度
新車	53.8%	49.9%	44.1%
中古車	41.7%	42.6%	45.0%
不明	4.5%	7.5%	10.9%
計	100.0%	100.0%	100.0%

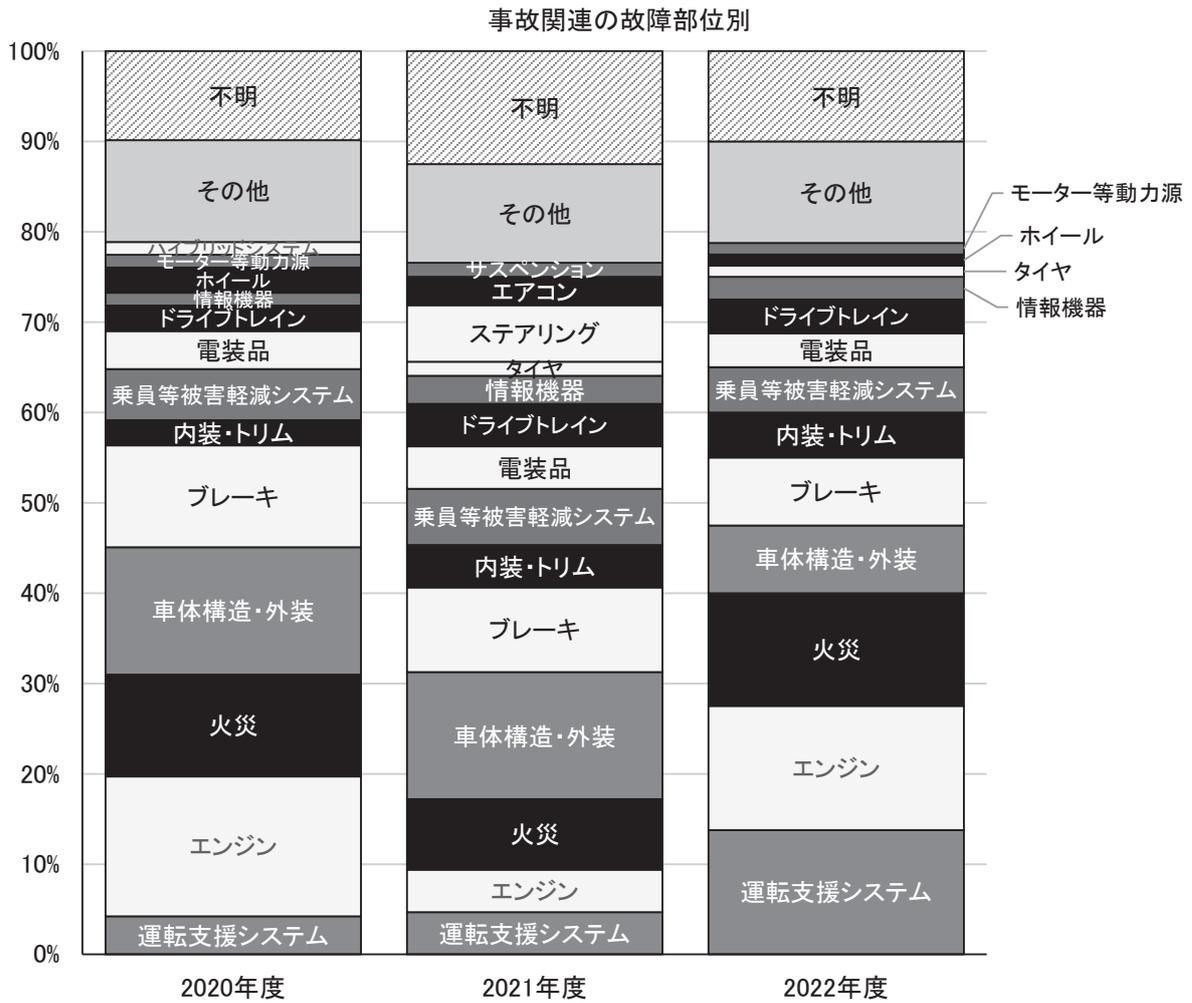
(6) 消費者からの相談 要求内容別受付状況



	新車	中古車
ADRの助言	44.5%	43.2%
無償修理	16.9%	26.1%
契約解除	5.4%	9.9%
完全修理	9.1%	3.8%
車両交換	5.6%	0.8%
その他	18.5%	16.2%
計	100.0%	100.0%

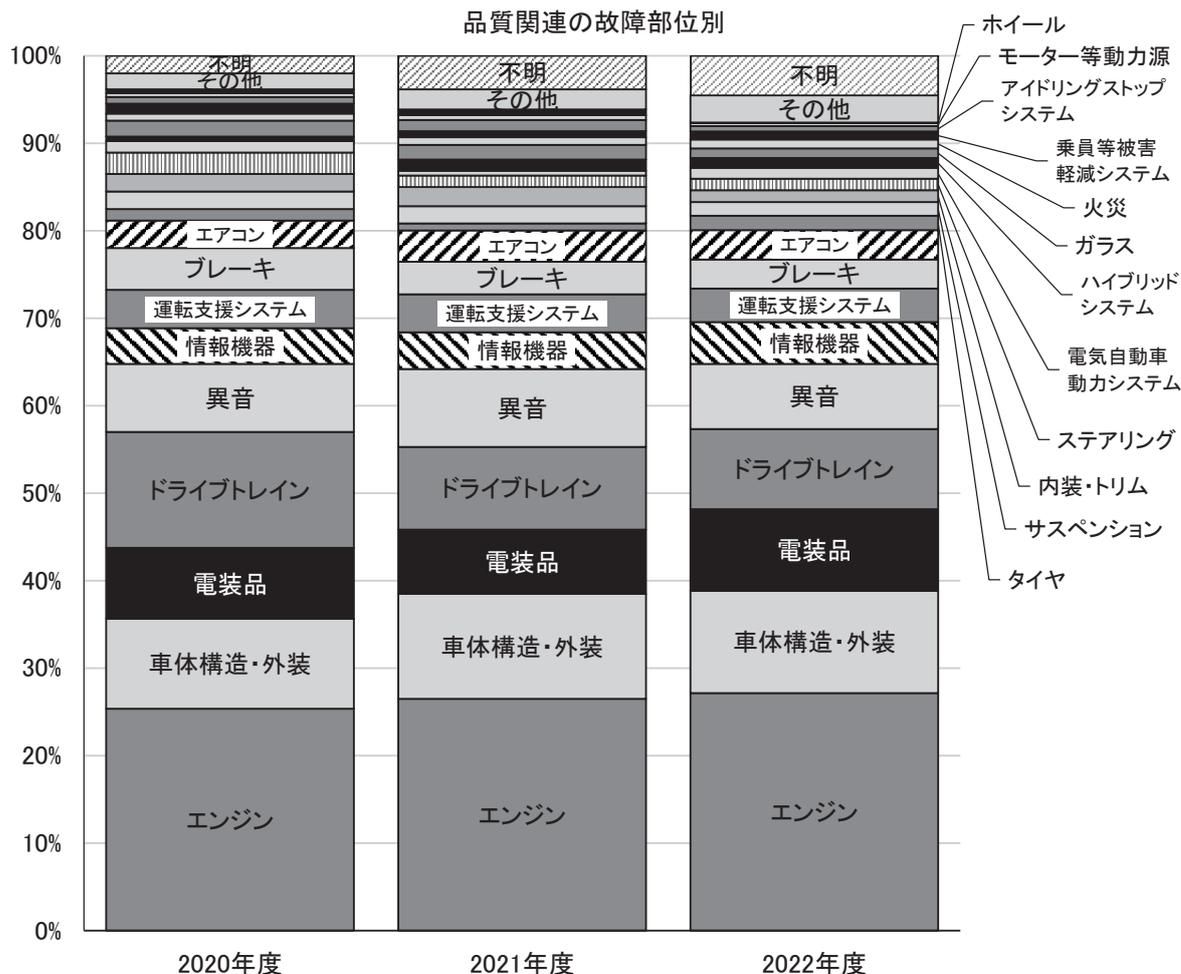
3. 消費者からの相談 故障部位別受付状況

(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	2020年度	2021年度	2022年度	故障部位	2020年度	2021年度	2022年度
運転支援システム	3件	3件	11件	運転支援システム	4.2%	4.7%	13.8%
エンジン	11件	3件	11件	エンジン	15.5%	4.7%	13.8%
火災	8件	5件	10件	火災	11.3%	7.8%	12.5%
車体構造・外装	10件	9件	6件	車体構造・外装	14.1%	14.1%	7.5%
ブレーキ	8件	6件	6件	ブレーキ	11.3%	9.4%	7.5%
内装・トリム	2件	3件	4件	内装・トリム	2.8%	4.7%	5.0%
乗員等被害軽減システム	4件	4件	4件	乗員等被害軽減システム	5.6%	6.2%	5.0%
電装品	3件	3件	3件	電装品	4.2%	4.7%	3.8%
ドライブトレイン	2件	3件	3件	ドライブトレイン	2.8%	4.7%	3.8%
情報機器	1件	2件	2件	情報機器	1.4%	3.1%	2.5%
タイヤ	0件	1件	1件	タイヤ	-	1.6%	1.2%
ホイール	2件	0件	1件	ホイール	2.8%	-	1.2%
モーター等動力源	1件	0件	1件	モーター等動力源	1.4%	-	1.2%
ステアリング	0件	4件	0件	ステアリング	-	6.2%	-
エアコン	0件	2件	0件	エアコン	-	3.1%	-
サスペンション	0件	1件	0件	サスペンション	-	1.6%	-
ハイブリッドシステム	1件	0件	0件	ハイブリッドシステム	1.4%	-	-
その他	8件	7件	9件	その他	11.3%	10.9%	11.2%
不明	7件	8件	8件	不明	9.9%	12.5%	10.0%
合計	71件	64件	80件	合計	100.0%	100.0%	100.0%

(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	2020年度	2021年度	2022年度
エンジン	291件	422件	398件
車体構造・外装	118件	191件	171件
電装品	93件	117件	137件
ドライブトレイン	152件	150件	134件
異音	89件	142件	109件
情報機器	47件	67件	70件
運転支援システム	50件	69件	56件
ブレーキ	55件	59件	49件
エアコン	36件	57件	49件
タイヤ	15件	13件	24件
サスペンション	23件	31件	23件
内装・トリム	23件	35件	20件
ステアリング	28件	21件	19件
電気自動車動カシステム	15件	9件	18件
ハイブリッドシステム	6件	20件	17件
ガラス	21件	27件	16件
火災	9件	14件	15件
乗員等被害軽減システム	13件	11件	13件
アイドリングストップシステム	9件	20件	9件
モーター等動力源	5件	9件	5件
ホイール	5件	10件	1件
その他	21件	37件	46件
不明	43件	70件	92件
合計	1,167件	1,601件	1,491件

故障分類	2020年度	2021年度	2022年度
エンジン	24.9%	26.4%	26.7%
車体構造・外装	10.1%	11.9%	11.5%
電装品	8.0%	7.3%	9.2%
ドライブトレイン	13.0%	9.4%	9.0%
異音	7.6%	8.9%	7.3%
情報機器	4.0%	4.2%	4.7%
運転支援システム	4.3%	4.3%	3.8%
ブレーキ	4.7%	3.7%	3.3%
エアコン	3.1%	3.6%	3.3%
タイヤ	1.3%	0.8%	1.6%
サスペンション	2.0%	1.9%	1.5%
内装・トリム	2.0%	2.2%	1.3%
ステアリング	2.4%	1.3%	1.3%
電気自動車動カシステム	1.3%	0.6%	1.2%
ハイブリッドシステム	0.5%	1.2%	1.1%
ガラス	1.8%	1.7%	1.1%
火災	0.8%	0.9%	1.0%
乗員等被害軽減システム	1.1%	0.7%	0.9%
アイドリングストップシステム	0.8%	1.2%	0.6%
モーター等動力源	0.4%	0.6%	0.3%
ホイール	0.4%	0.6%	0.1%
その他	1.8%	2.3%	3.1%
不明	3.7%	4.3%	6.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

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、和解の斡旋件数は過去最大数となった昨年を上回った。

		2020年度	2021年度	2022年度
「和解の斡旋」の申立(新規+継続)		24+8	33+3	34+2
結果	相手方の申立不同意	6	5	6
	和解	6	16	13
	弁護士判断による中止※1	1	1	0
	取り下げ	3	2	2
	斡旋不調※2	13	9	10
	次年度へ継続	3	2	5
	和解斡旋から「審査」移行	0	1	0

※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

		2020年度	2021年度	2022年度
「審査」の申立(新規+継続)		0+1	1+1	0
結果	相手方の申立不同意	0	1	0
	和解	0	1	0
	取り下げ	0	0	0
	裁定	0	0	0
	次年度へ継続	1	0	0

V. 広報活動

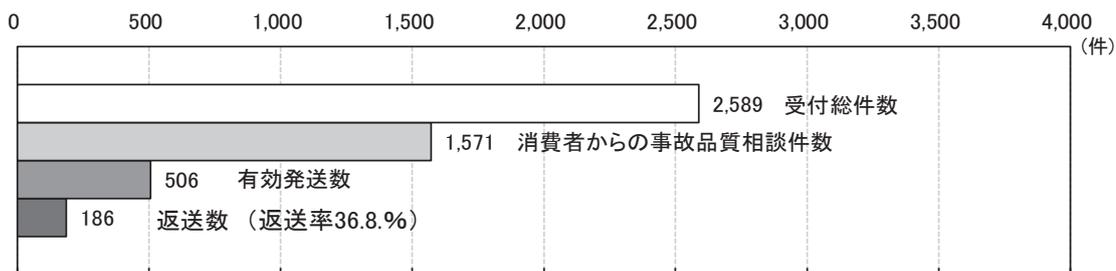
	2020年度	2021年度	2022年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	中止	27	293
消費生活センター主催研修 講師派遣	4	3	8

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。2022年度は訪問。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2020年度	2021年度	2022年度	2020年度	2021年度	2022年度
北海道		8	12			1
青森県			7	1		
岩手県			2			
宮城県			8			1
秋田県			14			
山形県						
福島県		5				
茨城県			12			
栃木県				1		
群馬県		1				
埼玉県						
千葉県					1	
東京都			15	2		2
神奈川県			16			
山梨県			10			
新潟県						
富山県						
石川県			12			
長野県			8			
福井県						
岐阜県						
静岡県					1	
愛知県			12			
三重県						1
滋賀県			13			
京都府			11			
大阪府			12			
奈良県						
和歌山県					1	
兵庫県			11			
鳥取県						
島根県						
岡山県						
広島県			7			
山口県			14			
香川県						
徳島県			12			
愛媛県			12			
高知県			6			
福岡県		1	11			
佐賀県			13			
長崎県			11			
熊本県						
大分県			12			
宮崎県			10			1
鹿児島県		8	10			1
沖縄県		4				
全国						1(東北)
計	0	27	293	4	3	8

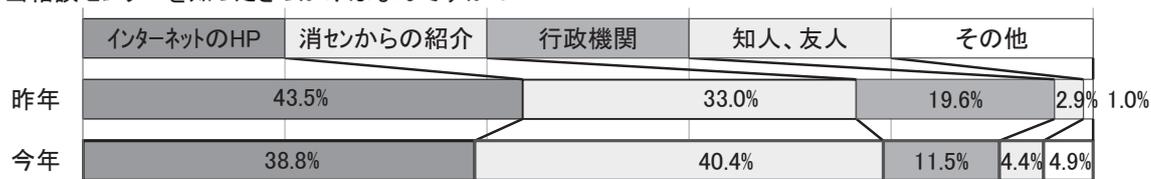
VI. 相談者に対するアンケート結果

1. 返送状況

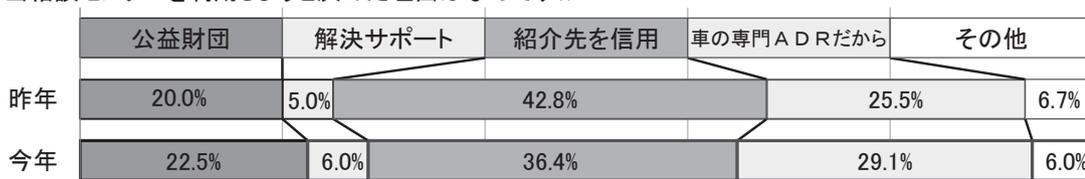


2. 質問項目別集計結果

Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



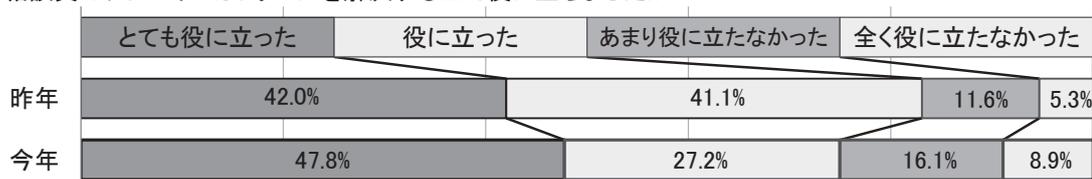
Q2. 当相談センターを利用しようと決めた理由はなんですか？



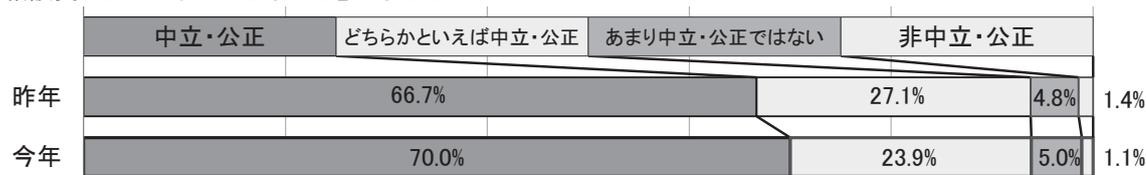
Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？



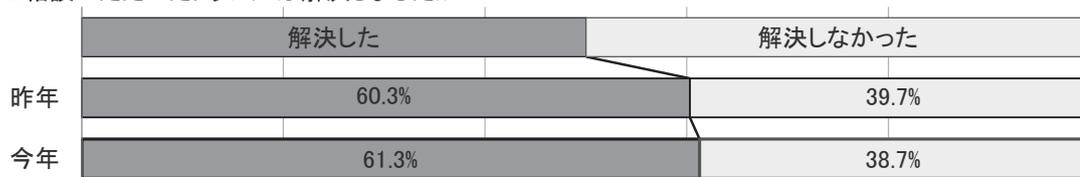
Q4. 相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？



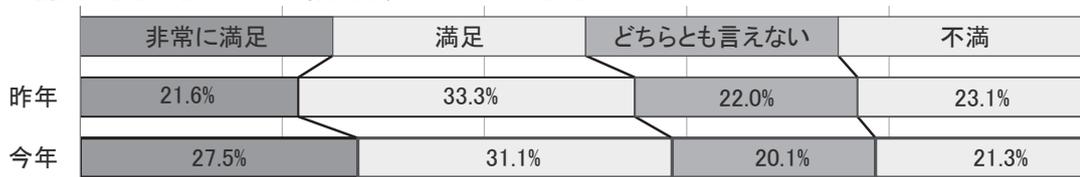
Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



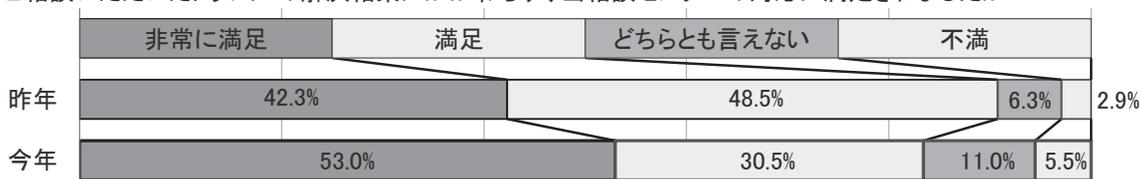
Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？



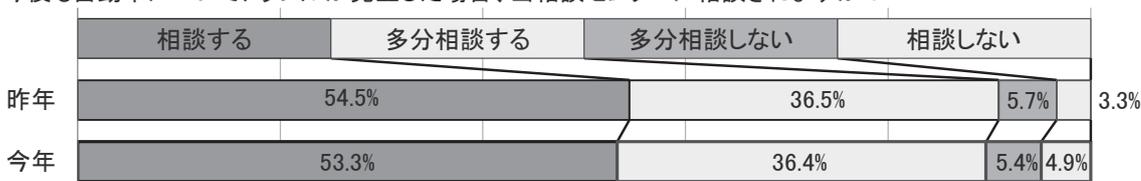
Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？



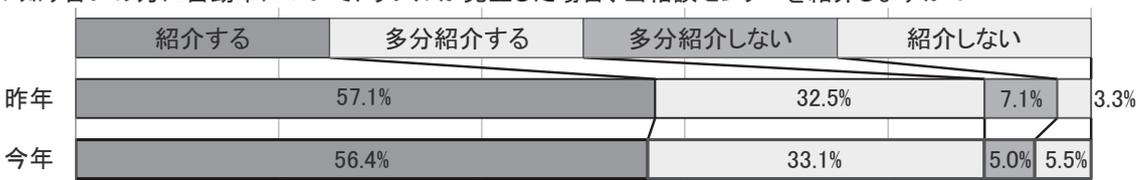
Q8. ご相談いただいたトラブルの解決結果にかかわらず、当相談センターの対応に満足されましたか？



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

2022年5月25日	第1回理事会
2022年6月13日	第1回評議員会
2023年3月1日	第2回理事会
2023年3月15日	第2回評議員会

以 上

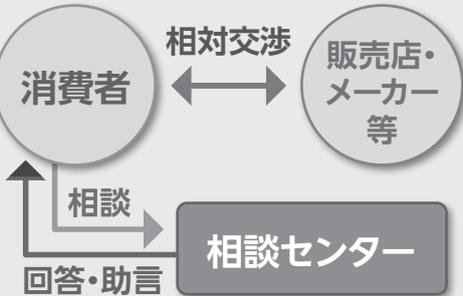
3つのサポート

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



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

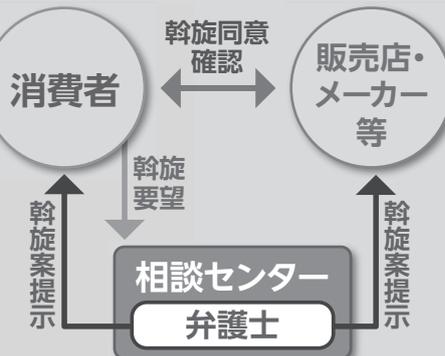
解決しなかった場合

②和解の斡旋

あっせん

無料

電話・テレビ電話で実施



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

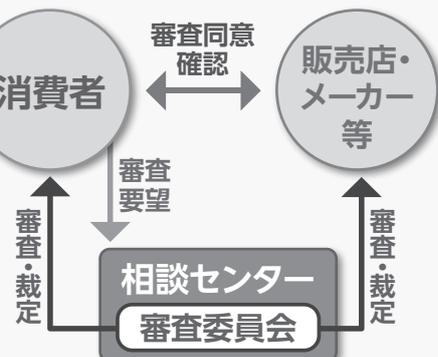
- 中立公正な立場で弁護士が和解の斡旋をする
- 簡単・迅速に解決を目指す
- 手続き中は、時効が中断

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)



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

(2022年4月1日～2023年3月31日)

事務局

2022年度中に当相談センターが受け付けた相談案件2,589件の内、消費者から受け付けた事故関連・品質機能案件は1,571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	ディーラーから新車購入し、3か月後に車に乗ろうとしたらバッテリーが上がっていた。入庫したが異常は確認されなかったが、バッテリーを新品に交換した。しかし2か月後に再発。車を診てもらっているが異常が確認されていない。
A02	3年半前に新車で購入した車両の4輪駆動ユニットが壊れ、保証期間切れで高額な修理費用を請求されている。今後の交渉方法について相談したい。
A03	5年前に購入した新車。走行中エンストした。ディーラーに入庫したら吸気系部品が故障し、保証期間切れで有償修理とのこと。ネットではいっぱい出ている事例。リコールで無償修理にならないのか。
A04	程度良く異常はないとの説明を受け、6年経過した中古車を保証なしで購入。納車された翌日エンジン警告灯点灯。専門者に入庫し警告灯を消して返車されたが再発した。このようなことを2回繰り返している。
A05	輸入バイクを業者から購入。納車直後から不具合が発生し、購入店に修理に出した。その後3か月経過するが未だに修理できておらず、預けたバイクも返してくれない。
A06	新車納車直後より、ナビやメーターパネル関係に不具合。速度計が視認できなくなる等、完治しない。ディーラーより買い取り提案があったが、金額が合わず再考を求めている。
A07	新車で購入。オルタネーター(発電機)の異音でディーラーに入庫、〇〇万円の修理見積りに納得出来ず。同型車のオルタネーターのリコールは出ているものの自車は対象外。国交省からADRに相談しては、と奨められた。
A08	約半月前に新車購入した大型バイク。走行中にエンジン警告灯(オーバーヒート)が点灯し、エンジンが勝手に吹き上がる不具合が発生して現在販売会社に入庫中。販売会社は原因不明だがオイル交換したので返車すると言っているが納得できない。

「品質」

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A01 ディーラーから新車購入し、3か月後に車に乗ろうとしたらバッテリーが上がっていた。入庫したが異常は確認されなかったが、バッテリーを新品に交換した。しかし2か月後に再発。車を診てもらっているが異常が確認されていない。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車 購入時 初度登録後5か月経過、走行距離 1千km</p> <p>概要： ・購入から3か月経過したころ、2週間ぶりに車に乗ろうとしたらバッテリーが上がっていた。 ・ディーラーにて診断機で診るがどこも異常はなかった。バッテリー異常があったことも考えられるので、バッテリーを新品に交換し納車された。 ・その後、1週間か2週間程度の頻度で乗っていた。 ・更に2か月後、再度バッテリーが上がっていた。販売会社に入庫し、メーカーで車を調べたが異常は見当たらないとのことで、しばらく車を診させて欲しいと言われている。 ・何日もこのままずるずると行ったらどうすればいいのか。販売会社で買い取ってもらうとか、新車へ交換してもらうとかそういう事ができるのか教えて欲しい。</p> <p>要求： 新車交換</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売主は不具合を直すことで売主責任を全うする。特に車は、車の基本性能に関わる不具合が出ないと車両交換などは難しい。 ・バッテリーが上がると走れなくなるものなので、車の基本性能に関わる不具合になる、修理ができなければ車両交換や契約解除の可能性もあると思われる。 ・まずは、あとのどのくらいで直るのか期限を設けること。 ・車両交換は一般的には新車ではなく同程度の車になる。ただ、双方で負担して新車に交換する考え方はある。 ・買い取りは自分の理由で買い取ってもらう場合は通常の査定額になるが、相手方の理由による買い取りは高くなる可能性はある。 <p>結果： 双方譲歩した形で納得できる条件で新車に交換</p>
<p>相談受付から相談終了までの期間：1か月半</p>	

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A02 3年半前に新車で購入した車両の4輪駆動ユニットが壊れ、保証期間切れで高額な修理費用を請求されている。今後の交渉方法について相談したい。</p> <p>対象： 乗用車／新車／輸入車 初度登録後 3年半経過、走行距離 1万8千km</p> <p>概要： ・後輪の挙動が不自然になり、警告灯が点灯した。 ・ディーラーに入庫し調べたところ、4輪駆動ユニットの交換が必要とのことで修理代が〇〇万円程度と回答があった。 ・無償対応の要求をしたが断られた。 ・保証期間は過ぎてているが、納車3年半、1万8千km弱の使用で通常走行中で過失はない状況で全額負担は納得できない。</p> <p>要求： 無償修理</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国交省のホットラインへの情報提供をアドバイス。 ・保証期間切れのため一般的には難しいが、走る・曲がる・止まるの自動車の基本機能が全うできないことから、契約不適合責任を根拠に減額交渉をアドバイス。
<p>結果： 大幅な修理費用の減額</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>A03 5年前に購入した新車。走行中エンストした。ディーラーに入庫したら吸気系部品が故障し、保証期間切れで有償修理とのこと。ネットではいっぱい出ている事例。リコールで無償修理にならないのか。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後 5年半、走行距離 2万 km</p> <p>概要： ・朝7時頃に走行中エンストした。セルを20回ほど回してもエンジン再始動しなかった。 ・ディーラーに入庫したら、吸気系が悪く修理費用が、〇万円と言われた。 ・ネットで調べたら同様の事例が沢山出ている。リコールになるのではないかと？製造物責任になるのではないかと？</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在リコール対象外となっているのであれば、無償修理にはならない。 ・保証期間が切れていれば基本有償修理になる。 ・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。 ・車検時の24か月点検の約款を確認することをアドバイス。
<p>要求： 無償修理</p>	<p>結果： 無償修理 (車検点検から半年以内だったので修理保証期間内)</p> <p>相談受付から相談終了までの期間：1か月半</p>

No. 申し出内容(要旨)	相談対応概要・結果
<p>A04 程度良く異常はないとの説明を受け、6年経過した中古車を保証なしで購入。納車された翌日エンジン警告灯点灯。専門者に入庫し警告灯を点かなくして返車されたが再発した。このようなことを2回繰り返している。</p> <p>対象： 乗用車／中古車／輸入車 初度登録から6年経過した車を2か月前に購入、走行距離 不明</p> <p>概要： ・専門家より『程度良く、異常はない』との説明を受けて保証なしで中古車を購入。 ・店頭受取りし、翌日エンジン警告灯点灯。 ・専門者に入庫し、警告灯を消して返車されたが再発。2回同様の事を繰り返し、3度目の点灯している。専門者は、「販売時は故障していなかった」と主張している。 ・知り合いの修理業者のアドバイスをもとに専門者に連絡したら、初めて診断器が壊れていた旨を明かしたが修理代は半額負担と言っている。</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保証なし販売とは言え、納車翌日に警告灯点灯という事は当初から不具合が潜んでいた可能性もある。 ・エンジン警告灯点灯は、車検が通らないので、『ちゃんと車検の通る、保安基準適合の中古車を契約したのであって、現状は車としての役割を果たせていない。きちんと公道を走れる状態で引き渡して。直らないのならその様な仕様の品を契約した訳ではないので、契約のキャンセル』は主張できる。
<p>要求： 無償修理</p>	<p>結果： ・車検が通らないと主張し修理をしてもらい、解決金で解決。</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
<p>A05 輸入バイクを業者から購入。納車直後から不具合が発生し、購入店に修理に出した。その後3か月経過するが未だに修理できておらず、預けたバイクも返してくれない。</p> <p>対象： 二輪車／新車／輸入車 初度登録後 9か月経過、走行距離 4千 km</p> <p>概要： ・新車輸入バイクを保証1年付で業者から購入した。</p> <p>・納車直後から不具合が発生している。 暖機後の再始動ができない。 走行中に一瞬エンストすることが時々ある。 暖機後、停止してエンジンを吹かすとプスプス音がする。</p> <p>・近所の整備工場ですら自費修理をするものの解消しなかった。</p> <p>・購入から9か月後のタイミングで業者に修理のため入庫した。</p> <p>・入庫から3か月ほど経過しても直ってこないため確認をしたら「不具合の現象が確認できず、修理に時間がかかっている」と言われたので車両の返却要求をしたが拒まれている。</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分のバイクの確認のため、店で直接面談するようアドバイス。 ・不具合が確認できて販売会社が不具合を認め、修理不能の場合は、車両交換、値引き、キャンセル要求が可能であることを説明。 ・相手方へ当センターに相談していることを告げ、新車交換に伴う損金発生について販売会社の同意が得られれば当センターの和解斡旋の利用が可能であることを説明。
<p>要求： 車両交換</p>	<p>結果： 初期不具合を認め全額返金</p> <p>相談受付から相談終了までの期間：1か月半</p>

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
<p>A06 新車納車直後より、ナビやメーターパネル関係に不具合。速度計が視認できなくなる等、完治しない。ディーラーより買い取り提案があったが、金額が合わず再考を求めている。</p> <p>対象： 乗用車／新車／輸入車 初度登録後 1か月、走行距離 300 km</p> <p>概要： ・納車直後より、ナビゲーション関係やメーターパネル関係に不具合が生じている。表示部分がブラックアウトし、速度表示がされなくなることや、ナビ情報等の表示がなされないなどの症状が続いている。</p> <p>・ディーラーは、ナビゲーションのバージョンアップやメーターパネルの交換を実施したが、改善せず、新たな不具合も発生している状況で、約3か月間直らない状態。</p> <p>・ディーラーより『車の引き取り』について提案があり、買い取り条件が提示されたが、通常の下取り額にお詫びとして〇〇万円上乗せされた金額であった。</p> <p>・相談者は、金銭的・精神的負担が多い状況であり、受け入れることはできないと買い取り金額の再考を求めているが、交渉が難航している。</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改良を早期進める目的で、国交省ホットラインに登録することを勧めた。 ・買い取り金額について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。
<p>要求： 車両買い取り額の増額</p>	<p>結果： 店より譲歩があり、相談者が納得して車両買い取り。</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>A07 新車で購入。オルタネーター（発電機）の異音でディーラーに入庫、〇〇万円の修理見積りに納得出来ず。同型車のオルタネーターのリコールは出ているものの自車は対象外。国交省からADRに相談しては、と奨められた。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後 6年半、走行距離 5万500 km</p> <p>概要： ・購入から現在までのメンテナンスは、ディーラーで受けている。 ・エンジンの異音でディーラーに入庫。診断の結果、オルタネーター交換が必要で、〇〇万円の見積りを提示された。 ・国交省に相談したら、オルタネーターのリコールは出ているものの自車は対象外と言われた。</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6年半前に、一般保証3年、特別保証5年の保証条件で新車を買っている、現在6年半経っており保証期間を超えているので、リコールでもない限り有償修理になるのが一般的。 ・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。
<p>要求： 修理費用の減額</p>	<p>結果： 大幅な減額で修理</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>A08 約半月前に新車購入した大型バイク。走行中にエンジン警告灯（オーバーヒート）が点灯し、エンジンが勝手に吹き上がる不具合が発生して現在販売会社に入庫中。販売会社は原因不明だがオイル交換したので返車すると言っているが納得できない。</p> <p>対象： 二輪車／新車／国産車 初度登録後 約半月経過</p> <p>概要： ・約半月前に新車購入した大型バイク。 ・走行中にエンジン警告灯（オーバーヒート）が点灯し、エンジンが勝手に吹き上がる不具合が発生。 ・現在販売会社に入庫中。診断結果は油温200℃が50分継続の履歴が記録されているが、なぜそうなったかは分からないと言っている。 ・販売会社は原因不明だがオイル交換とセンサー交換したので返車すると言っているが納得できない。 ・このままでは再発が心配なのでエンジンを分解点検し焼き付きのダメージの有無確認を要求したが断られた。そのため、販売会社に新車交換を要求したら追い金〇〇万円を提示された。 ・メーカー相談室に連絡したが、メーカーの担当者は販売会社（正規ディーラー）に確認してしっかり対応すると言っているがあまり期待できない印象であった。</p>	<p>当相談センター対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売主は修理をして直すことで売主責任を果たせたことになり、車両交換に応じる義務はないが、原因が分からず直せないというのであれば、車両交換の要求も妥当。 ・メーカーがしっかり対応すると言っているようなので、原因究明のためにエンジンの総点検を実施するよう再度強く要望することを勧めた。 ・走行中のオーバーヒートやエンジンの吹き上がりについて国交省ホットラインへの情報展開を勧めた。（メーカーに確認してもらえることが期待できる） ・当センターの和解斡旋について詳しく説明。新車交換の話になって折り合いがつかない状況になったら再度相談するように伝えた。
<p>要求： 車両交換</p>	<p>結果： 車両交換</p>
<p>相談受付から相談終了までの期間：2か月</p>	

◆ 和解斡旋事例

(2022年4月1日～2023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。2022年度に受付けた「和解の斡旋」の新規申立は34件であった。前年度からの継続案件2件を含め終了したものは31件で、内13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10件の和解の斡旋事例を報告する。

No.	概要	No.	概要
W001	ネット購入したサスペンションキットの保証修理プロセスで要する自己負担費用が高すぎる。費用の一部を販売会社に負担して欲しい。	W006	新車で購入直後から種々の不具合発生。今回ブレーキが効かなくなり、パーキングブレーキで何とか止め、レッカー車で購入した販売会社に搬送し、現在も入庫中。販売会社でも事象再現し確認済だが、診断機では異常なく、推定修理するが不安。
W002	運転中に急にブレーキが効かなくなった。販売会社は修理したと言うが「もう大丈夫か?」の問いに「保証は出来ない」の返事。恐くて乗れないので買い取って欲しい。	W007	相談者は、4年半前に新車登録から1年経過した中古車を購入したが、今回、エンジンがかからなくなる不具合が発生したため、販売会社から高額な修理見積を提示されている。車両購入以降、販売会社において車検・点検も実施しているのに高額な修理費用に納得できない。
W003	8年前に新車で購入。起動時(Ready-On時)に車両の前部から異音が発生。Dレンジに入れるとブレーキを踏んでも異音と共に車両が少しずつ前に進みだした。ブレーキを更に強く踏むと、ガタガタと強い振動と異音を発しながら止まった。修理金額が高額で、更にかかる可能性があるとのこと。	W008	11か月前に購入した新車の純正ナビゲーションシステムの不具合が直らない。別なメーカーのナビゲーションシステムに交換を要求するが、購入金額の半分ほどしか払い戻せないとされた。
W004	1年9か月前に新車で購入。1年半前から衝突被害軽減ブレーキが関係ないところで作動する不具合が発生。ディーラーの対応に納得がいかず揉めている。	W009	新車購入直後からエンストする不具合が複数回発生。メーカーも入り対応しているが完全修理の見込みがないため車両交換を要求したい。
W005	納車された中古車のサンルーフのゴム枠部がボロボロで雨漏れの跡があり、車内が臭い。販売会社に無償修理を求めたが、保証対象外だし雨漏れもしていない、と応じてくれない。	W010	中古車購入時から発生していた不具合について、保証期間内に修理に出したが完全に直っておらず、保証期間経過後に再発。販売会社から保証期間切れを理由に高額な修理費用を請求され、納得いかない。

W001	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	<p>ネット購入したサスペンションキットの保証修理プロセスで要する自己負担費用が高すぎる。費用の一部を販売会社に負担して欲しい。</p> <p>対象： 用品（サスペンションキット：スプリング+ダンパーの4輪分セット）</p> <p>概要</p> <p>①相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入／取り付け直後から右前輪のみ走行中に異音。 メーカー保証（3年／6万km）を受けるためには、メーカーに現品を送付し調査が必要。 現品調査に必要な「車両からの取外し工賃」、「送料」などの費用はユーザー負担。 商品代に対し費用が約1.3倍と高額。その費用をユーザーに負担させるのは不当。 <p>②メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 現品を調査するために、車両から取り外してメーカーに送って欲しい。但し、規約通り工賃や送料はお客様で負担していただく。 <p>③相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入時に保証修理に伴う多額のユーザー負担が発生する認識は無かった。 初期不良で100%メーカー責任でありながら多額の費用負担を強いる販売方法に納得出来ない。 <p>参考）現品送付調査～完治の経緯 異音発生</p> <ol style="list-style-type: none"> 現品を車両からの取外し純正品の取り付け 純正品の取り付け後にアライメント調整 現品をメーカーへ送付 現品調査＝正常判定 現品をユーザーへ送付 純正品を車両から取外し、現品を取り付け 現品の取り付け後にアライメント調整 異音発生（以前と変わらず） 現品の一部（ベアリング他）を単品購入 現品を車両から取外し、購入した部品に交換 購入した部品に交換後の現品を車両に取り付け 現品の取り付け後にアライメント調整 →完治 	<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"> 商品注文サイトを見ると、「修理・点検時の送料や取り付け・取り外し他の費用はお客様負担」と明記されている。従って販売会社の主張に法的な問題はない。 前述の保証に関する注意書を注文前に読ませるサイトの造りになっていない。「知っていたら買わなかった」とJADMAに相談すれば良いアドバイスもあるかも。 初期不良なので返品・返金で販売会社に交渉すれば譲歩があるかも。 販売会社も望むなら当センターが間に入って和解の斡旋を行う事は可能。 <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"> メーカーと販売会社の両方を相手方とするのが良い。 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> メーカーは和解斡旋を拒否。相手方は販売会社単独。 <p>④当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> メーカーは調査の結果不具合はないとの立場だが、調査後の現品を再組付けしても症状は解消せず。 ※現品に不具合があったと客観的に認められる 相手方は相談者が負担した費用の3分の2程度を負担するのが相当。但し、一部の費用（左記i・j・k・l）は相手方から購入した商品それ自体から発生した損害とは認められず相談者負担費用から控除する。 <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"> 相手方は相談者に対し解決金として〇万円を支払う。 <p>* JADMA：公益社団法人 日本通信販売協会</p>
	<p>要求： 費用の2/3を販売会社に負担して欲しい。</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での期間 : 4か月半</p> <p>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 1か月半</p>

W002	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	<p>運転中に急にブレーキが効かなくなった。販売会社は修理したと言うが「もう大丈夫か？」の問いに「保証は出来ない」の返事。恐くて乗れないので買い取って欲しい。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車（国産電気自動車） ・初度登録後約6年経過、走行距離11万7千km</p> <p>概要 ①相談者の申出 ・本件車両を運転中に突然ブレーキ効かず。販売会社に修理依頼。 ・販売会社から直ったと連絡を受けた。処置内容はリプログラミングのみ。 ・「もう大丈夫か？」の問いに販売会社は「保証は出来ない」の返事。〇〇万円に関連部品交換の提案を受けたが、それでも再発時は責任を取れないと言う。 ・安心して乗れないので買い取りを要望したが、他店の買い取り額と変わらない条件提示に納得出来ず。</p> <p>②メーカー・販売会社の対応 ・メーカーが車両を確認したが症状の再現は無し。 ・車両の自己診断記録から電動ブレーキユニットへの一時的な電源供給不良と考えられる。その場合はフェイルセーフモードに移行し制動倍力機能は停止される（通常より強くブレーキを踏まないと効かない状態）。 ・一時的な電源供給不良が起きても制動倍力機能が維持されるプログラムを用意し本件車両を処置。 ・90日間、200kmのテスト走行で問題なし。本件車両は安心して使用出来ると考える。 ・車両を買い取る場合は〇〇万円（最初の相談時点）。 ※〇〇万円の内訳は、査定金額＋迷惑料 ※後日の和解斡旋直前は査定〇万円（5か月後の時点）</p> <p>③相談者の主張 ・原因不明なのにリプログラミングだけで直ったから乗れと言われても全く安心できない。 ・乗り換えざるを得ない経緯を踏まえた納得出来る金額で買い取るべき。</p>	<p>当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・安心して乗るために原因と処置内容の説明を尽くして欲しいと当相談センターからメーカーに伝える。 ・機械に100%はない。99%大丈夫と考えていても100%と言わないのが通例。 ・説明に納得出来ず車を手放す場合は買い取り条件を争点とした和解斡旋を検討。 ・一括査定サイトを利用した買い取り額の相場の把握を勧める。</p> <p>②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・プログラム修正の中身を争点とした斡旋はNG。 合理的な買い取り額の斡旋であればOK。</p> <p>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</p> <p>④当相談センター付弁護士見解 ・相手方によるプログラム修正と走行テストにより、本件不具合は解消されたとみるのが合理的であり、相手方は売主責任を果たしたものと評価。 ・しかしながら、不具合が車の制動に関するものであり、一般消費者が不安を抱くことは否定できない。 ・申立人は本和解手続きの中で中古車買い取り業者に対して売却したいとの意向を示している。</p> <p>⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方が申立人に対し、解決金〇万円を支払って本件を解決するのが相当である。</p>
	<p>要求： 同程度車に乗り換える費用〇〇〇万円での買い取り</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での期間 : 5か月</p> <p>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 2か月半</p>

W003	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	<p>8年前に新車で購入。起動時（Ready-On時）に車両の前部から異音が発生。Dレンジに入れるとブレーキを踏んでいても異音と共に車両が少しずつ前に進みだした。ブレーキを更に強く踏むと、ガタガタと強い振動と異音を発生しながら止まった。修理金額が高額で、更にかかる可能性があるとのこと。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車（国産電気自動車） ・初登録後約8年経過、走行距離：約4万9千km</p> <p>概要</p> <p>①相談者の申し出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・起動（Ready-On）にすると車両前部から異音が出た。ブレーキを踏んでいるのにも関わらず、車両が少しずつ前に進みだした。慌てて強くブレーキを踏むと、ようやくガタガタと強い振動と異音を発生しながら止まった。 ・ディーラーではブレーキモジュールの故障で交換修理に約〇〇万円、別の部品が故障している可能性もあり、その場合は合計で約〇〇万円かかるとのこと。 ・保証期間5年は過ぎているが、ブレーキという重大な部分の故障について、認識があまりにも低く、安心して乗れないので買い取りを要求したい。 <p>②メーカー系ディーラーの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不具合の発生からお詫びと出来る限りの説明は行ってきた。 ・無償修理は応じられないが、修理代は譲歩する準備はある。 ・その他の要求（損害賠償、買い取り）は応じない。 <p>③相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・故障発生日から起算して、問題の解決が図られた日までの間の、当該車両の使用不能に対する損害賠償。 ・買い取り価格ではなく、中古車実売価格での買い取り。 	<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"> ・故障個所の説明を求めること。 ・使用不能期間の損害賠償は一般的には相当困難。（保証書にも補償しないと明記されている） ・買い取りを求めることは自由だが、金額の乖離で折り合わないケースが多い。 ・8年経過していることを考慮すると全額無償は難しいが、車検・点検も当該店舗に入れていることから、修理代金の値引き交渉が現実的。 <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"> ・相談者が買い取りを希望するなら、買い取り価格、実勢価格などを把握しておくようにすること。 <p>③相談者から和解申立と相手側（販売会社拠点店長）の同意を受け、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"> ・一般的な使用条件下で10年間に電動制御ブレーキユニットに不具合が発生することは、通常考えにくく、故障が同型車で頻繁に発生しているという事情も認められない。 ・本件車両は特段過酷な状況下で使用していたとは認められない。 ・本件車両の当該部位が故障したのは、製造過程に何らかの不具合があった可能性も否定できないことから、保証書の「その他の項目」により、ある程度救済される可能性も否定できない。 ・交換修理により部品が新しく更新されることで、当該部品の耐用年数が伸びるといった利益を相談者が受けることも否定できず、全額相手方が負担は、認められない。 <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"> ・修理費用のうち部品代の〇〇%、技術料の△△%を相談者が負担し、その余の部分を相手方が負担する。
	<p>要求： 無償、若しくは極めて低廉な価格で修理を実施すること</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での期間 : 1か月</p> <p>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 2か月</p>

W004	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	<p>1年9か月前に新車で購入。1年半前から衝突被害軽減ブレーキが関係ないところで作動する不具合が発生。ディーラーの対応に納得がいかず揉めている。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車 ・初登録後約1年9か月経過、走行距離：約9,800km</p> <p>概要 ①相談者の申し出 ・1年半前に何もないところで衝突被害軽減ブレーキが誤作動を起して急減速をした。その後も月に1、2回の頻度で発生。 ・レーダーを交換したが、その後も同様の症状が発生。 ・販売会社では、車両側に異常はないとのこと。 ・販売会社の対応に不信感があるので、車両を買い取って欲しい、と要望したら市場の買い取り価格と同様の価格が提示された。</p> <p>②メーカー系ディーラーの対応 ・車両を検査したが異常はない。 ・メーカーに依頼して車両調査も実施したが、異常はなく、センサー部分の部品を交換。 ・相談者の要望に応じ、車両買い取り価格を提示するが、納得を得られず。</p> <p>③相談者の主張 ・発生事象は不具合であり、部品交換後も症状は改善されない。ディーラーの対応も不誠実であり、本車両にはこれ以上乗りたくない。</p>	<p>当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・発生した事象に対しては、ディーラーで保証内容に準じて適切に対応していると思われる。 ・車両買い取りは、不具合を修理完了した車に対してユーザー都合で売る、という位置づけになるので、市場価格での買い取りをディーラーは提示するであろう。 ・買い取りを要望するのは自由だが、それを受ける・受けないは相手方の自由である。 ・車の不具合発生や、その修理期間の不便などが保証されないことは、保証書に明記されている。</p> <p>②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・相手方が買い取りに応じるのか、車両は本当に異常がないのか、車両調査時のデータなどの確認が必要。 ・双方が買い取りを争点としているなら、買い取り金額で和解を進める。</p> <p>③相談者から和解申立と相手側（販売会社拠点店長）の同意を受け、斡旋に移行</p> <p>④当相談センター付弁護士見解 ・衝突被害軽減ブレーキの作動履歴から、相談者が主張する事象が発生したことは確認できる。 ・相手方は車両の確認を実施しており、また同様の症状が走行テストで確認されていない。データ上では異常は認められず、メーカーでの調査においても異常は認められていない。 ・取扱説明書には、衝突の可能性がなくても、一定の条件下で衝突被害軽減ブレーキが作動することが記載されている。 ・相談者の申し出内容が1年程度のうちに8回も発生していることや、取扱説明書に記載されている道路状況と、発生状況が必ずしも一致しない。 ・以上のことを総合的に勘案した場合、買い取り要求や迷惑料の支払い要求を理由のないものとして否定することはできない。</p> <p>⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は、以下のいずれかを選択する。 1. 本件車両を〇〇万円で買い取る。 2. 相手方は相談者に対し、本件の解決金として金△△万円を支払う。</p>
	<p>要求： 車両の返品及び購入代金の全額返金</p>	<p>結果： ・和解案に相手側は車両買い取りで同意するが、相談者が不同意により、和解斡旋不調。</p> <p>相談受付から斡旋申立受付での期間 : 0.5 か月</p> <p>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 3 か月</p>

W005	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	<p>納車された中古車のサンルーフのゴム枠部がボロボロで雨漏れの跡があり、車内が臭い。販売会社は無償修理を求めたが、保証対象外だし雨漏れもしていない、と応じてくれない。</p> <p>対象： 乗用車／中古車／国産車 ・初度登録後約 11 年経過、走行距離 11 万 6 千 km</p> <p>概要 ①相談者の申出 ・ネットを通じて遠方の専門店から購入した中古車。 ・納車間もなく連日の大雨。その後、車両天井部が湿っていた。 ・ディーラーで診てもらったところ、サンルーフのゴム枠に欠損や多数の小穴がある事が発覚。 ・ゴム枠が当該車種のウィークポイントと知っていたので、購入検討段階で営業担当者に同部位の写真提供を要求したが、「不具合はない」「仮に不具合があれば誠意をもって対応する」と言って拒まれていた。 ・以上の経緯から相手方が修理費用全額を負担すべき。</p> <p>②販売会社の対応 ・新車から 11 年が経過しておりゴムの劣化は当然。 ・引き渡し時に雨漏れはしてなかった。 ・ゴム部品の劣化は 1 年保証の対象外。 ・従って修理費全額の負担に応じる義務は無い。但し、条件によっては話し合いで解決してもよい。</p>	<p>当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・保証対象外となると特定物の性格上販売会社が無償修理に応じる義務はない。 ・修理代の負担割合を争点に、当センターが間に入って和解を手伝う事は可能。</p> <p>②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・見た目で分かれば雨漏れする可能性は極めて高く契約不適合責任で追完請求する事になる。</p> <p>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</p> <p>④当相談センター付弁護士見解 ・相手方営業担当者はサンルーフのゴム枠について不具合はないと説明し車両を引き渡した。 ・他方、ディーラーはゴム枠の状態について本来の機能を果たしておらず早晩本格的な雨漏れに至ると指摘している。 ・引き渡し時には既にゴム枠に欠損や多数の小穴が存在していたと認められる。 ・以上から、本件車両には品質に関して契約内容に適合しないものがあつたというべきで、相談者は相手方に対して、修理を追完請求できる。 ・修理方法はサンルーフの新品交換以外に考えられず修理費用は〇〇万円と見積もられている。相談者の修理要求に相手方が応じず和解斡旋に至った事情から、代金減額を請求できる。そして、新車登録後 11 年を経過しゴム枠の劣化はある程度進んでいたと考えられること、また、サンルーフが新しくなることにより耐用年数が延長されることを考慮すると、代金減額を認める範囲を△万円に止めるのが相当である。 ・相談者は相手方から解決金を受け取り、修理はディーラー等で行って本件を解決するのが相当である。</p> <p>⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は相談者に解決金△万円を支払う。</p>
	<p>要求： 相手方にサンルーフの無償交換、またはディーラーでの交換費用負担を要求する。</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での期間 : 0.3 か月</p> <p>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 2 か月</p>

W006	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	<p>新車で購入直後から種々の不具合発生。今回ブレーキが効かなくなり、パーキングブレーキで何とか止め、レッカー車で購入した販売会社に搬送し、現在も入庫中。販売会社でも事象再現し確認済だが、診断機では異常なく、推定修理するが不安。</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"> ・不具合は完治しているとするれば、販売会社は保証書記載内容に沿った対応をしているとみなされる。 ・車を売却する判断で、買い取り条件を争点とした場合は当センターの和解斡旋の利用は可能。 ・4年未満での売却に伴う補助金返納は相談者側に返納義務がある。 				
	<p>対象：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗用車／新車／国産車（国産電気自動車） ・初度登録後約3年7か月経過、走行距離 不明 	<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"> ・車両買い取り、或いは解決金争点での和解斡旋は可能。 ・解決遅延の迷惑料は一般的に認められない。 				
	<p>概要</p> <p>①相談者の申出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新車購入直後から種々の不具合発生。 ・4回程衝突被害軽減ブレーキ警告灯が点灯しカメラ交換、EV 警告灯点灯し補機バッテリーを劣化推定で交換、ヒータ効かず、部品交換修理等 ・今回、走行中にブレーキが効かなくなり、パーキングブレーキを使って停車させた。販売会社敷地内でも再現した。 <p>②メーカー・販売会社の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診断機には異常履歴が認められないが、メーカーと相談し、電動型ブレーキユニット内の一時的固着と推定し、電動型ブレーキユニットを交換。以後不具合再発なく修理完了と判断。 <p>③相談者の主張</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブレーキ不具合に対し異常履歴なく推定修理では継続使用に不安があり、売却したい。 ・本件車両購入時、補助金を受領しており4年未満で手放すと、補助金返納義務があるので損金のない解決を希望。 	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者側も解決遅延の迷惑料の要求取り下げ、和解斡旋開始。 <p>④当相談センター付弁護士見解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・補助金返納が免除となる時期以降の車両受渡しを前提とした買い取り額は相談者希望額には届かぬ事が予想される。 ・本件では相手方が修理義務を一応果たしていると認められること等から、解決金で紛争決着の上で、車両処分は相談者に一存するのが適切。 <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"> ・相手方が相談者に解決金〇〇万円を支払う。 				
	<p>要求：</p> <p>本件車両の〇〇〇万円での買い取り、または本件車両の売却は相談者本人が行う上で解決金〇〇万円の支払い。</p> <p>かつ、解決遅延に伴う迷惑料として〇〇万円／月の支払い。</p>	<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 <table border="1" data-bbox="831 1926 1428 2016"> <tr> <td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td> <td>： 1 か月</td> </tr> <tr> <td>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間</td> <td>： 2 か月</td> </tr> </table>	相談受付から斡旋申立受付での期間	： 1 か月	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	： 2 か月
相談受付から斡旋申立受付での期間	： 1 か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	： 2 か月					

W007	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	<p>相談者は、4年半前に新車登録から1年経過した中古車を購入したが、今回、エンジンがかからなくなる不具合が発生したため、販売会社から高額な修理見積を提示されている。車両購入以降、販売会社において車検・点検も実施しているのに高額な修理費用に納得できない。</p> <p>対象： 乗用車／中古車／国産車（ハイブリッド車） ・初度登録後5年半経過、走行距離8万5千km</p> <p>概要 ①相談者の申出 ・エンジンがかからなくなる不具合が発生し、販売会社から高額な修理見積額を提示されている。 ・購入以来、販売会社で車検・点検も実施しているのに高額な修理代を支払わないといけぬのか。 ・代車の要求をしてもかまわないか？（現在は自転車を購入して対応中）</p> <p>②メーカー・販売会社の対応 ・自動車の部品は絶対に壊れないとは言えないもの。 ・本来、保証期間経過後の全額有償修理は当然である。 ・当該ユーザーは当社の管理ユーザーで車両購入以来、定期的に自社へ点検、車検入庫してもらっているので修理費用を少し値引きする方向で検討はしている。</p> <p>③相談者の主張 ・購入時に営業担当者から10年は乗れると言われて購入した。 ・購入以来、車検や定期点検も販売会社で欠かさず行っていた。 ・自身の乗り方に問題があったわけではない。 ・故障の原因はエアコンの電動コンプレッサーの回路がショートしたため、当該車両の仕様によりハイブリッド用バッテリーも連動して故障したとのこと。 ・エアコンコンプレッサーの故障がなぜ連動してハイブリッドバッテリーまで壊れるのか疑問。 ・通勤にかなり影響がでており、代替通勤費の支払いと代車を要求したい。</p>	<p>当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・コンプレッサーは3年・6万km保証、ハイブリッド用バッテリーは5年・10万km保証で共に期間は切れているので有償修理となる。 ・ただし、保証が切れていても、保証書の「その他項目」や民法の契約不適合責任を根拠に値引き交渉は可能。 ・代車については販売店側の厚意による提供のため、要求できる法的根拠はない。 ・ただし、当該販売会社で車検や点検を継続的に実施しているので、お願いすれば代車を用意してくれる可能性は高い。（販売会社側の判断による） ・当相談センターの和解斡旋サポートを紹介。販売会社の同意が取れる状況となったら再度連絡を依頼。</p> <p>②相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行</p> <p>③当相談センター付弁護士見解 ・車両購入時に販売会社から10年は乗れるとの説明を受けている。 ・走行距離や定期点検の状況から考えると高額な修理費用が必要となる故障の発生はやや早いように思われる。 ・整備や点検実施の経過をみても相談者の使用状況に特に問題はない。 ・ハイブリッドバッテリーについてはメーカーの修理の仕様上から損傷部分だけでなく全体を一括交換しなければならぬために高額な修理費となっている。 ・故障においてはコンプレッサーのショートによるエアコンの修理についての相談者の負担は止むを得ないと思われるが、ハイブリッドバッテリーの交換についてはメーカー側の修理仕様上の問題といえるので相談者に対しては工賃以外の部品代を負担させるべきでない。 ・販売会社への相談者の交通費等の支払い要求は認められない。</p> <p>④当相談センター付弁護士による斡旋 ・修理費用の負担を下記のようにする ・相談者は、〇〇万円を負担する。（コンプレッサー交換費用＋ハイブリッドバッテリー交換工賃） ・販売会社は、〇〇万円を負担する。（ハイブリッドバッテリー部品代＋雑費）</p>				
	<p>要求： 全額無償修理、代替交通費（通勤電車、自転車購入費の請求）</p>	<p>結果： ・斡旋案に相手方不同意により、和解斡旋不調</p> <table border="1" data-bbox="831 1937 1434 2022"> <tr> <td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td> <td>: 1か月</td> </tr> <tr> <td>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間</td> <td>: 3か月</td> </tr> </table>	相談受付から斡旋申立受付での期間	: 1か月	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 3か月
相談受付から斡旋申立受付での期間	: 1か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 3か月					

W008	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	<p>11 か月前に購入した新車の純正ナビゲーションシステムの不具合が直らない。別なメーカーのナビゲーションシステムに交換を要求するが、購入金額の半分ほどしか払い戻せないと言われた。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後約1年経過、走行距離 不明</p> <p>概要 ①相談者の申し出 ・販売協力会社（特約店）から新車を購入したが、メーカー純正ナビゲーションにおいてSDカードの読み込みができない。 ・ディーラーにてナビ本体を交換したが直らない、システムが作動停止する不具合が週1回ほど発生。完全修理を望むが直せないならば別のメーカーのナビゲーションシステムに交換をしてもらいたい。</p> <p>②メーカー系ディーラーの対応 ・代替品交換に要する費用の半額を負担することで解決したい。</p> <p>③相談者の主張 ・購入後からの不具合であり、直せないことから、別のメーカーのものへの交換による費用の負担に納得できない。</p>	<p>当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・直せないならば購入費用を返してという要求は可能。 ・ディーラーは、既に新品でないからとの理由で払い戻し金額を提示してきた可能性があるが、契約不適合責任を理由に新品価格を払い戻さないからといって罰則があるわけでないので解決するために民事訴訟になってしまうことがある。 ・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、相手方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。 ディーラーの店長、及び販売協力会社の社長の同意をいただければ再度連絡ください。</p> <p>②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・売買契約を結んだ販売協力会社が相手方となり、新車保証で不具合が直せなかったディーラーを利害関係者として双方が同意してもらえれば和解斡旋に進めることができる。</p> <p>③相談者から和解申立と相手方（販売協力会社の社長とディーラーの店長）の同意を受け、斡旋に移行</p> <p>④当相談センター付弁護士見解 ・購入直後からSDカードが読み込めない不具合と共にナビゲーションシステムが作動停止する不具合が、週1回程度発生することからみて相手方（販売協力会社とディーラー）に責任があり、現システムで修理できる目途が立たないことから、代替えとして別メーカーのナビゲーションシステムに乗せ換えることは仕方がない。 ・システム代金については、短い期間ではあるが使用していた期間もあり全額相手方が負担は、認められない。</p> <p>⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・システムのトータル金額分を考慮するとともに、システムの〇〇%分を相談者が負担することで、相手方がシステム載せ替えを実施する。</p>
	<p>要求： 別メーカーの純正ナビゲーションへの交換とナビゲーションシステム価格の差額分の返金を求める。 （現状のナビゲーションシステムの方が価格が高い）</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での期間 : 0.4 か月</p> <p>斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 2 か月</p>

W009	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	<p>新車購入直後からエンストする不具合が複数回発生。メーカーも入り対応しているが完全修理の見込みがないため車両交換を要求したい。</p> <p>対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後3か月経過、走行距離2千km</p> <p>概要 ①相談者の申出 ・3か月前に新車を購入。 ・購入直後に駐車場から車道に出るときに2回エンスト発生。 ・販売会社に入庫して修理中だが原因がわからず、メーカーの研究施設に搬入されて現在も原因究明中。 ・担当営業マンに新車交換してほしいと要求したが、ディーラーから高額の追い金が必要と言われていた。 ・このようなケースで新車交換はできないのか？ 代車のガソリン代の請求は可能か？ 新車に乗れない精神的な損害の賠償請求はできるか？について見解を聞きたい。</p> <p>②メーカー・販売会社の対応 ・本件車両の完全修理の目途は現在たっていない。 ・メーカー研究所でも不具合原因を明確に特定できていないが、然るべき対応修理を行い、現在は販売会社に戻して走行テストを実施中であり、その後不具合は発生していない。 ・当該車両の交換を要求するのであれば、当該車両は中古車であるから相当額の追い金を支払うべきである。</p> <p>③相談者の主張 ・本件車両は購入直後からエンストが生ずるという不具合があり、販売会社においてもこれを確認している。 ・販売会社は売主としての契約不適合責任を負うべきである。 ・修理依頼してから既に2か月以上が経過しているにもかかわらず、完全修理の目途が立っていないため、契約不適合責任に基づき契約を解除できるはずであり、当該車両を同価格の車両と交換要求することは当然の権利である。</p>	<p>当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・新車保証および民法（契約不適合責任）とともに基本的に商品の交換ではなく修理対応で責任を果たしたことになる。 ・ただし、修理不能の場合は車両交換やキャンセル要求が可能となる。 ・まずは完全に修理が完了する期限を設定して交渉すること。 ・代車のガソリン代や精神的損害の請求は難しいことを説明。 ・当相談センターの和解斡旋サポートを紹介。相手方の参加同意をいただければ再度連絡いただくよう依頼。</p> <p>②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・当該車両は修理依頼してから2か月以上が経過しても完全修理の目途が立っていないと言えるから、合理的な乗り換え額の斡旋であればOK。</p> <p>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</p> <p>④当相談センター付弁護士見解 ・新車購入後、短期間のうちに走行中のエンストが2回発生しており、本件不具合についてメーカーの研究所に持ち込み原因の究明を行ったが、本件事象の原因を特定し、これに対する適切な修理が完了したと認められる根拠は明確に示されていない。 （販売会社が本件車両を預かって以降の走行テストで本件不具合が発生していないということに過ぎない）</p> <p>⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方も確認しているエンストの発生及びその原因究明による適切な修理がなされたとは必ずしも認められない本件においては、相談者の車両交換要求は理由があるが、本件車両と交換車両の内容等を勘案して、相談者が相手方に対して交換差金として〇〇万円支払って、本件車両を交換対象車両と交換し、本件を和解解決するのが相当であると判断する。</p>
	<p>要求： 同価格車両との交換</p>	<p>結果： ・双方和解案に合意し、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 : 1か月 斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 2か月半</p>

W010	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	中古車購入時から発生していた不具合について、保証期間内に修理に出したが完全に直っておらず、保証期間経過後に再発。販売会社から保証期間切れを理由に高額な修理費用を請求され、納得いかない。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・新車の保証継承手続きをしているので保証期間経過後であっても保証書の「その他項目」を根拠に修理費用の減額交渉は可能。 ・当相談センターのサポートとして、（１）メーカーへの相談内容の情報提供、（２）和解の斡旋が可能であることとその内容を詳しく説明。 ・国交省ホットラインへ重大不具合としての情報提供を勧めた。
	対象： 乗用車／中古車／国産車 ・初度登録後５年１か月経過、走行距離３万１千km（初度登録から３年４か月経過、走行距離２万３千kmの車両を購入）	
	概要 ①相談者の申出 ・衝突被害軽減ブレーキの運転支援システム付きの中古車をメーカーの販売会社（ディーラー）から購入。 ・購入後、高速道路を数回走行したらブレーキの挙動に不安を感じた。（衝突被害軽減ブレーキ不動作） ・インターネットなどで調べたところ、当該車両のブレーキ不具合と類似する情報が多数あった。 ・同じ不具合情報から推定される部品の情報があつたので、保証期間の切れる前に販売会社へ、その部品の交換を依頼したが、販売会社はメーカーの指示により、別の方法で修理を実施し、一時的に不具合は解消。 ・しかし、その１０か月後に同じ不具合が再発。 ・そのため、販売会社にこちらが希望していた部品の交換を依頼。 ・しかし、既に保証期間が切れていたため、高額な修理見積額を提示され、仕方なく販売会社の診断通り、前回と同じ方法での有償修理を実施。 ・その３か月後にまた同じ不具合が再発。販売会社へ自分が以前から希望している部品の交換を依頼しているが納得のいく回答が得られず困っている。 ②メーカー・販売会社の対応 ・今回の不具合はメーカーの作業指示に従って修理して解消した。 ・商談時に相談者に有料の延長保証を提案したが加入されず、その後も法定１２か月点検の実施を勧めたが相談者は点検を受けなかった。 ・車は機械なので不具合が出ることを想定して保証を付けて販売している。 ・お客様の手に渡ってからはしっかりオーナーであるお客様自身が点検・整備を行うことで不具合の早期発見に繋がり、安心・安全に乗れるのである。 ③相談者の主張 ・保証期間内の不具合修理の相談時に希望していた部品の交換をしていただければ、これだけの高額請求もなくこのような紛争も起きなかったと思う。	②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・本件車両の不具合原因は終始変わらず解消しておらず、販売会社はメーカーの指示による修理方法に従ったので問題ないとするが、それによって免責されるものではない。 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 ・販売会社は修理方法について、メーカーの指示による修理方法に従っており何ら問題はないと主張しているが、メーカー指示の修理方法では結局、不具合は直っていなかったことは明らかである。 ・本件においては、相談者から不具合の訴えを受けた際の修理方法の判断が不十分と言わざるを得なく、本質的な不具合原因の解消がされていないと考えるべきである。 ・一方において、保証期間外での不具合原因が保証期間内の不具合と同一と断定することも難しい。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・本件車両が中古車であることなどを考慮し、相談者と販売会社は相談者が希望している部品の交換費用〇〇万円のうち、相談者が〇〇万円、販売会社が〇〇万円を負担する。
	要求： 販売会社に対し、希望している部品の交換修理費用の〇割の負担を求める。	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での期間 : ３か月半 斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : １か月半

付表1 評議員名簿

2023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

2023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 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
常務理事	石橋 正人	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	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
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	高橋 信行	一般社団法人日本自動車工業会理事・事務局長	非常勤

(五十音順)

付表3 審査委員名簿

2023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・相談員協会会員
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

2023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

2023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 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)
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(業用化粧品、育毛剤、除毛剤、てんか粉剤、脳炎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 (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 <https://www.adr.or.jp> Eメール jidousha@adr.or.jp