

2023年度



活動状況報告

2023年4月1日～2024年3月31日

2024年6月



公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
〒105-0001 東京都港区虎ノ門5丁目1番5号 メトロシティ神谷町6階
☎0120-028-222 FAX.03-6704-5702
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
2023年度「活動状況報告」の発行にあたって

理事長 浦川 道太郎

2023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。

まずは、能登半島地震でお亡くなりになられた方々に心から哀悼の意を表すとともに、この度の地震で被災された方々に謹んでお見舞い申し上げます。一日も早いご復興を祈念いたします。

昨年度は、5月に新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけが5類に引き下げられたことで、社会経済活動が従来の活況を取り戻した1年でありました。

当相談センターにおいては、クラウドシステムによるフリーダイヤル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、リアルとWeb会議を併用したハイブリッド会議などを積極的に活用することで、新規相談受付件数は3,158件となり、コロナ禍前2019年度の受付件数2,746件をも上回る業務パフォーマンスを発揮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裁判外紛争解決手続の「和解の斡旋」の新規受付件数は29件で、前年度をやや下回る件数となりましたが、過去3年間の平均件数同等を維持できており、当相談センターの相談員による相談内容の論点整理の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。

また、昨年度は新たな審査案件1件を受け付け、計6回の審査小委員会を開催しました。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 相談者に裁判外紛争解決手続を選択肢の一つとして考慮してもらえるようにするため、
実損害の発生している相談の全てに対して「和解の斡旋」「審査」の内容を丁寧に説明する。
- ② 相談者から「和解の斡旋」や「審査」の申し出があった場合に、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、各メーカーや輸入組合等への啓発活動を行う。

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、話し合いを基本に、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、お蔭様で業務は順調に推移しています。

ADRに対する社会的な期待に応えられるよう、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、引き続き、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

2023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

- | | | |
|---|-------|------|
| ◆ 生産物賠償責任保険における使用不能損害とビジネスリスク免責・・・・・・・・ | 鴻上 喜芳 | 1～8 |
| ◆ モビリティ（自動運転・ライドシェア）に関する議論のアップデート・・・・・・・・ | 佐藤 典仁 | 9～15 |

2023年度 事業報告

- | | | |
|---|-----|-------|
| ◆ 2023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 | 28～33 |
| ◆ 和解斡旋事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 事務局 | 34～51 |

付表

- | | |
|--|----|
| 1. 評議員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 52 |
| 2. 理事・監事名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 53 |
| 3. 審査委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 54 |
| 4. 相談センター付弁護士名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 55 |
| 5. 顧問名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 55 |
| 6. 製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関・・・・・・・・ | 56 |

◆生産物賠償責任保険における使用不能損害とビジネスリスク免責

長崎県立大学教授 鴻上 喜芳

1. はじめに

製造物責任の賠償履行確保手段として広く利用されているのは、生産物賠償責任保険¹である。製造業者は生産物賠償責任保険を付保することによって、製品欠陥による拡大損害が生じた場合の被害者への賠償損害につき保険によって損害回復することができる。言い換えれば、保険による補償は、製造業者と被害ユーザーの紛争解決にも寄与していると言える。この時に注意しなければならないのは、製造物責任法（以下「PL法」）上の責任がある場合のすべてにおいて生産物賠償責任保険の補償対象になるとは限らないということである。補償対象になるか否かは、製造業者の紛争に対する態度に少なからず影響を与えるものと思われる。保険の補償対象になる責任は紛争解決も円滑に進む一方、保険の補償対象外の責任については製造業者の自己負担になるため、紛争解決においてできる限り責任を負わないよう意識することによって交渉が難航することになるかもしれない。

PL法が立法された当時、PL法上は責任があるのに生産物賠償責任保険では補償対象外となるものの代表格として意識されたのが、損壊していない財物の使用不能損害であった。

本稿では、日本の賠償責任保険が誕生した際に参考にされた米国の保険のその後の進化を参考にしながら、日本における使用不能損害の補償の在り方と、これに関連して修正が必要なビジネスリスク免責の在り方について検討してみたい。

2. 使用不能損害

PL法第3条は「製造物の欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、これによって生じた損害を賠償する責めに任ずる。」と規定するが、賠償責任保険普通保険約款（以下「普通保険約款」）第1条は「被保険者が他人の身体の障害または財物の損壊について法律上の責任を負担することによって被る損害に対して、保険金を支払います。」としている²。

対人賠償についてはPL法上の責任があるときは生産物賠償責任保険でも補償対象となるが、対物賠償ではそのような構図とはなっていない。つまり、財物の損壊がある場合は、当該財物の財産的価値の減少および当該財物が使用できないことによる損害（使用不能損害）まで保険の補償対象となるが、財物の損壊を伴わない財産侵害（使用不能損害のみが発生している場合）は保険の補償外である。

自動車を例として考えてみよう。まずは、完成品メーカーの場合である。ブレーキシステムに欠陥があったとした場合の財産損害を考えてみる。ブレーキに不具合を感じたユーザーは事故に至る前に修理に出すであろう。修理の間自動車が使用できない損害は、PL法第3条の「他人の財産侵害」に当たるもののPL法第3条但し書きは「ただし、その損害が当該製造物についてのみ生じたときは、この限りでない。」としているため、PL法上の責任ではなく瑕疵担保責任でありいわゆる保証で対応されるべきものである。事故に至った

¹ 生産物は product の翻訳語であり、製造物と同義である。

² 日本の保険会社の賠償責任保険約款は各社独自のものとなっているため、本稿では本保険を開発した東京海上社（現東京海上日動社）の約款に基づき検討することとする。約款は、吉澤卓哉監著『新・賠償責任保険の解説 第2版』保険毎日新聞社、2020年を参照。

場合はPL法の対象である拡大損害となる。通常考えられる事故形態としては、ドライバーの意図通りに止まらないことにより、人をひいたり、車やガードレールにぶつかったりするということであろう。財産侵害についてのみ考えると、自車の損害と他物の損害がある。自車の損害については生産物賠償責任保険におけるビジネスリスク免責と関連するため後で考えることとし、ここでは他物の損害についてのみ考えてみる。他物の損害は、修理代（財産価値の減少分）と使用不能損害であるが、ここでは損壊があるので、修理代・使用不能損害とも生産物賠償責任保険の補償対象となる。PL法上の責任と保険の補償に差異が生じるのは、損壊がない場合の使用不能損害であるが、強いて机上で考えるならば、自動車の突発的な不具合でガソリントankに突っ込み付近のビルが立入禁止となった場合のビルの休業損害のようなものである。ただ、このような損害が発生することは極めてまれであろう。すなわち、完成品メーカーの責任についてはPL法上責任があるものの保険では補償されないというものはあまり考えられないということになる。

ところが、部品メーカーの責任となると状況は一変する。完成品メーカーにとっての製造物事故の被害者は製造物である自動車のユーザーやその周りにいる人々であったが、部品メーカーの製造物事故の被害者には完成品メーカーが加わるからである。部品の不具合が生じた場合完成品である自動車には在庫損害が生じる。この在庫損害は、PL法上は部品メーカーに責任があるが、生産物賠償責任保険では補償がないこととなる。また、自動車がユーザーに販売された後は、部品の欠陥で修理が必要な場合は、代車料という使用不能損害が生じるが、これもPL法上は部品メーカーに責任があるものの生産物賠償責任保険では補償されない。このような場合は、リコールとの関連を考えねばならないので、後のビジネスリスク免責において考えることとする。

このように、財物の損壊がなく使用不能損害のみ発生している場合はPL法上の責任と生産物賠償責任保険による補償には乖離があることが、PL法立法当時から意識されていた³。損害保険各社は使用不能損害を補償する特約を用意し追加保険料をとって補償する方向で対応したが、普通保険約款改定による乖離の解消には至っていない。

3. ビジネスリスク免責

賠償責任保険の免責条項にビジネスリスク免責と呼ばれるものがある。米国においては、管理財物等への損害⁴、減損財物損害⁵、itself損害⁶およびリコール損害⁷がビジネスリスクと呼ばれ、免責とされている⁸。その理由としては、ビジネスリスクは事業を行うにあたって不可避のものでありそのような通常予測可能なリスクは保険転嫁ではなく製品やサービスの価格に反映されるべきであること、ビジネスリスクを免責とすることで保険料は抑えられまた被保険者の効率的な事業遂行のインセンティブになること、などが挙げられている⁹。免責とされているビジネスリスク損害は、管理財物損害以外はいずれも製造物・完成

³ 落合誠一「PL保険の現状と課題」『保険学雑誌』540号、pp. 76-77など。

⁴ 被保険者が管理する財物の損害、不動産への作業が加えられた特定部位の損害、仕事の不備のため修補が必要となった財物の特定部位の損害など。

⁵ 欠陥のある製造物や仕事が組み込まれ、それらを除去等しなければならなくなった財物の損害。

⁶ 生産物自体や仕事の目的物自体の損害。

⁷ 製造物や仕事の欠陥等が判明しリコール（製品回収）等がなされた場合の損害や費用。

⁸ 米国では、保険会社に対して標準約款や統計データの提供サービスを行っているISO（Insurance Services Office）が標準約款としてISO CGL（Commercial General Liability（総合賠償責任））約款を作成している。本稿では、ISO CGL約款を米国約款と称する。

⁹ Baldwin, S.M. “The Business Risk Doctrine and the Business Risk Exclusions” *Problem Issues in CGL* Second Edition, The National Underwriter Company, 2008, p. 57.

作業危険（products - completed operations hazard）にかかわるものであり、被保険者の製造物または完成作業（仕事の目的物）が性能・品質を満たしていないことにより生じるものである。日本の約款でも、管理財物損害は普通保険約款で、itself 損害およびリコール損害は生産物特別約款で、それぞれ免責とされている¹⁰。

前節で、ブレーキシステムに欠陥があった場合の自動車ユーザーの自車の損害についての完成品メーカーの責任を本節に持ち越したが、自動車ユーザーの自車は完成品メーカーの製造物であり、itself 損害に該当してビジネスリスクの観点から生産物賠償責任保険では補償がないこととなる。また、部品の欠陥で自動車ユーザーに販売された後の修理にかかる代車料の使用不能損害についての部品メーカーの責任も本節に持ち越したが、当該欠陥が原因で完成品メーカーがリコールを実施した場合はリコール損害に該当してやはりビジネスリスクの観点から生産物賠償責任保険では補償されない。

4. 減損財物免責

減損財物免責は、正確には減損財物または物理的に損傷していない財物の損害を免責とするものである（以下「減損財物免責」）。米国で免責とされているビジネスリスク免責のうち管理財物免責、itself 免責およびリコール免責は、日本でも免責となっていることを上述したが、減損財物免責は日本約款には規定されていない。これは、日米の財物損害の補償範囲が異なっていることに起因している。米国の補償範囲は「財物が injury（損傷）」している場合であり、損傷は損壊のみならず使用不能損害のみ生じている場合も含んでいるのに対し、日本の補償範囲は「財物が損壊」している場合に限られているのである。米国約款が補償している使用不能損害の中には、ビジネスリスク免責で補償対象外とすべき損害が含まれている。すなわち、物理的に損傷していない財物の使用不能損害のほか、不具合が生じている部品が他の部分と分離して再利用される場合を、ビジネスリスク免責の観点から補償対象外としているのである。

米国約款での財物の補償範囲を約款に忠実にまとめると表1のようになる。

表1 減損財物免責に着目した財物損害有無責の整理

財物損害 の定義	減損財物の定義および 減損財物免責条項			補償	例	分類
a. 有体物の物理的損 傷（当該財物の使用 不能損害を含む。）	欠陥ある製造物・ 仕事が組み込まれ たこと、または遅 延・条件未達によ り、使用価値を減 じたもの	修復・条件充 足可能 （減損財物に 該当）	製造物・ 仕 事 へ の 突 発 事故	○	温度変化で突発的に不具合が生 じた回路基盤によるスキャナー の在庫損害	①
			その他	×	単に機能を果たせなかった回路 基盤によるスキャナーの在庫損 害	②
		修復・条件充足不能 （減損財物に該当せず）		○	汚染砂糖が混合されたキャン ディの損害	③
	その他				○	通常の PL 事故（日本・米国） テレビからの出火による家屋の 損害

¹⁰ 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、第Ⅱ部。

財物損害 の定義	減損財物の定義および 減損財物免責条項		補償	例	分類
b. 物理的に損傷を受けていない有体物の 使用不能損害	製造物・仕事の欠陥、または契約条件通りの履行の遅延・失敗に起因するもの	製造物・仕事への突発事故	○	隣のビルが施工欠陥で倒壊し、入り口がふさがったために閉店せざるを得なかった店舗の営業休止損害	⑤
		その他	×	ピンの納期遅延で売物にならなかった新年バッジの損害	⑥
	その他		○	PL 以外の賠償事故（米国） 隣のビルが施工中に倒壊し、入り口がふさがったために閉店せざるを得なかった店舗の営業休止損害	⑦

（出典：CGL 約款，IRMI online “Commercial Liability Insurance” をもとに筆者作成）

米国約款では、財物損害につき、a. 有体物の物理的損傷（当該財物の使用不能損害を含む。）と、b. 物理的に損傷を受けていない有体物の使用不能損害を補償対象とする。しかし、これでは補償範囲が極めて広く、技量レベルの低い被保険者には多くの保険事故が発生してしまう。そこで、米国約款は減損財物の定義を置き、減損財物および物理的に損傷していない財物の損害は、減損財物免責によって補償対象外としている。減損財物とは、次のように定義されている。

「記名被保険者の製造物または記名被保険者の仕事以外の有体物で、次の理由により、使用不能または使用価値減少が生じ、かつ、記名被保険者の製造物もしくは記名被保険者の仕事の修理、交換、調整もしくは除去または記名被保険者が契約もしくは合意の条件を充足することにより修復して使用できるものをいう。

a. 欠陥、不備、不適合または危険であることが判明した記名被保険者の製造物または記名被保険者の仕事を組み込んだため、または

b. 記名被保険者が契約または合意の条件を充足できなかったため」

また、この免責条項には以下の除外規定がある。

「この免責は、記名被保険者の製造物または記名被保険者の仕事が意図された使用に置かれた後に記名被保険者の製造物または記名被保険者の仕事に生じた急激かつ偶発的な物理的損傷に起因する他の財物の使用不能損害には適用しない。」

以上をまとめたものが表 1 であり、表中の「補償」の欄は米国におけるものである。減損財物免責に当たるのは、表中の「分類」の①②⑤⑥であるが、①⑤は免責除外規定により復活担保されているのである。一方日本の生産物賠償責任保険で補償されるのは、「分類」④のみであり、かつ他人の財物が損壊している場合のみである。日本の約款では、損壊がない場合の使用不能損害は補償範囲に入っていないため、「分類」の⑤⑥⑦は補償されず、対象生産物が部品の場合はその不備による完成品の損害は免責とされているため、「分類」の①②③は補償されないのである。

ただし、表 1 は生産物危険に限らずすべての賠償損害についてまとめたものであり、かつ約款に忠実に作成されているため、わかりづらい部分がある。そこで、今回新たに生産物危険に絞った財物損害の補償について日米比較を試みる。それが図 1 である。

図1 生産物危険財物損害日米比較

対象生産物	損害形態		米国の補償	日本の補償
	損壊＋使用不能損害		○＋○	○＋○
	使用不能損害	完成品への突発事故	●	×
		その他	×	
	部品 itself	分離不能な他の部分	×＋○	×＋×
		部品への突発事故	×＋●	×＋×
		その他	×＋×	

(注) ×減損財物免責 ●減損財物免責適用除外

(出典) 筆者作成

図1の上の枠は、対象生産物が完成品の場合である。対象生産物である完成品に引き渡し後財物損害が生じてもそれは itself 免責となるので、完成品から見て他物に財物損害が生じた場合が生産物賠償責任保険の補償対象である。このとき、他物の損害は損壊およびそれによる使用不能損害がある場合と、使用不能損害のみがある場合に分けられる。前者については、米国約款、日本約款とも、損壊による価値減少分・使用不能損害とも補償する。日米の補償に差はないと言える。後者については、米国約款においては減損財物免責の対象となるので、基本的には補償対象外となるが、対象生産物である完成品に突発事故が起きた場合は除外規定により補償される。日本約款では損壊のない使用不能損害はすべて補償対象外である。

図1の下枠は、対象生産物が部品の場合である。部品が組み込まれた完成品の欠陥で他物に損害が生じた場合は上の枠で説明した内容と同一になる。下の枠では、部品の不備が原因で完成品の他の部分が受けた損害に焦点を当てている。米国約款では減損財物の定義がある。上の欄は、部品と他の部分が分離不能で他の部分は修復して再利用ができない場合である。例えば砂糖が対象生産物で当該砂糖が汚染されていたため出来上がったキャンディを廃棄せざるを得なかった場合の砂糖以外の部分の損害がこれに該当する。このように分離不能なのは主に混合によって完成品が出来上がる場合なので、自動車部品においてはこのようなケースはあまりないかもしれない。この場合の補償は、対象生産物である部品の損害は itself 免責となり、他の部分には損傷があるため補償される。下の欄は他の部分が欠陥ある部品と分離し修復して再利用が可能な場合であり、この他の部分は減損財物と呼ばれる¹¹。例えば、自動車においては、ブレーキシステムに不具合があった場合完成車には損傷があるということになるが、ブレーキシシステムを製造した部品メーカーにとっ

¹¹ 図1中のIPは、Impaired property (減損財物) である。

てブレーキシステムは itself, 完成車の他の部分は減損財物となる。この場合の補償は、対象生産物である部品の損害は itself 免責となり、減損財物の損害は、減損財物免責の対象となるので基本的には補償対象外となるが、対象生産物に突発事故が起きた場合は除外規定により補償される。日本約款では、部品そのものの損害は itself 免責となり補償対象外なのは米国と同様であり、他の部分の損害は完成品免責¹²があるためすべて補償対象外である。ただし、追加保険料を支払った上で「不良完成品・不良製造加工品損害担保特約条項」を付すことによって復活担保することは可能である。なお、この特約には、「完成品の損害は担保するものの、他の財物を損壊することなく生産物を取り外すことができる場合はこの限りではない」旨の規定がある。図1の下の子の上の欄の「分離不能な他の部分」を米国同様「○」とし、下の欄の「減損財物」を米国同様「×」としていると言えよう。

米国の補償との差異として残るのは、①そもそも使用不能損害を補償していないがため上の子の下の子の欄の「その他」を「×」とするための減損財物免責がないこと、②対象生産物への突発事故による使用不能損害を担保するための除外規定を置いていないため米国約款で「●」となっている部分が日本約款ではやはり「×」であること、の2点ということになる。

以上のことから、「不良完成品・不良製造加工品損害担保特約条項」を付した場合、日米の補償の差異は図1に示した「●」となっている部分ということになるが、これが自動車にどう影響するかを考えてみよう。完成品への突発事故で減損財物免責の除外規定に該当し補償対象となる例としては、第2節ですでに示した「自動車の突発的な不具合でガソリンタンクに突っ込み付近のビルが立入禁止となった場合のビルの休業損害」であろうが、すでに述べたようにこのような損害が発生するのは極めてまれなことであるため大きな問題ではないように思われる。部品への突発事故で減損財物免責の除外規定に該当し補償対象となる例としては、表1に示した「温度変化で突発的に不具合が生じた回路基盤によるスキャナーの在庫損害」類似のものということになる。現在の自動車に多数使用されているマイクロコンピュータや電気自動車のバッテリーなどで、類似事例があるように思われる。

5. 米国約款の進歩と日本の対応

日本の賠償責任保険は、1957年に米国約款を参考にして開発された。当時の米国約款は1955ポリシー¹³であったが、財物損害は「damages because of injury to or destruction of property, including the loss of use thereof (財物の損傷または損壊による損害(使用不能損害を含む))」とされ、損傷または損壊した財物の使用不能損害のみが担保され、日本約款との差異はない。1966ポリシーでは、「財物損害」の定義が登場し、propertyの前に tangible が追加され、補償対象となるのは有体物の損傷または損壊(使用不能損害を含む)であることが明確化された。1973ポリシーでは、財物損害の定義は、「(1) 保険期間中に生じた有体物の物理的損傷もしくは損壊(当該財物の使用不能損害を含む。)、または(2) 当該損害が保険期間中の事故に起因する限りにおいて物理的な損傷もしくは損壊を受けていない有体物の使用不能損害をいう。」とされ、日本約款で担保されていない非損

¹² 生産物特別約款第3条は次のように規定する。「当会社は、被保険者が次の財物の損壊または使用不能について損害賠償責任を負担することによって被る損害に対しては、保険金を支払いません。③完成品(生産物を原材料、部品、容器または包装として使用して製造または加工された財物をいいます。)」

¹³ 1986改訂で Coverage Form という名称が導入されたため、1986以降は「CGL○○フォーム」、それ以前は「CGL○○ポリシー」と呼ばれる。

傷財物の使用不能損害が含まれることが明確となった。1986 フォームでは、1973 ポリシーから大きな変化はないものの、財物損害の定義の中から「destruction（損壊）」の文言が消えて広い意味合いを有する「injury（損傷）」のみとなった。最新の2013 フォームでは、1986 フォームから大きな変化はないものの、使用不能損害は「physical injury」または「occurrence（事故）」が発生した時にすべて発生したものとみなす旨の規定が追加されている¹⁴。

この経緯をみると、日米の使用不能損害の取扱いの違いの発端は、1957年の日本導入時に英語の injury to or destruction of property を「財物の損傷または損壊」でなく単に「財物の損壊」として日本約款を作成したことにあるように思える。日本約款における「損壊」は「滅失、汚損、き損」と定義されていることから、損壊していない財物の使用不能損害の補償にまで担保範囲を広げる可能性についてはその後意識されなかった。米国においては「損傷（injury）」がもともと含まれていたため、その概念における「物理的損傷」ではない「損傷」とは何か意識され、それはとりも直さず「物理的損傷していない財物の使用不能損害」であるとの整理に行きついたものと思われる。このことを約款文言ではっきりさせたのが1973ポリシーである。1978年には本間が「1973ポリシーでは使用不能損害も担保するが、日本の賠償責任保険では担保していない」と明確に指摘している¹⁵。ところが、日本では1973ポリシーでの使用不能損害担保の明確化に反応して補償範囲の拡大を検討するという動きは生じなかった。日本損害保険協会の賠償責任保険専門委員会の主査をしていた日本火災（当時）において筆者は1984年から1998年まで賠償責任保険の商品管理担当をしていたが、この問題については大きな関心を抱くことがなかった。本来であれば、筆者やその少し前の先輩たちが真剣に考えなければならなかった問題ではなかったかと考えると忸怩たる思いである。

減損財物免責は、減損財物または物理的に損傷していない財物への損害を免責とするものであるため、そもそも使用不能損害を担保せず減損財物の概念も取り入れていない日本約款では普通保険約款や生産物特別約款には規定されていない。ただし、完成品を復活担保する特約「不良完成品・不良製造加工品損害担保特約条項」には、「完成品の損害は担保するものの、他の財物を損壊することなく生産物を取り外すことができる場合はこの限りではない」旨規定しており、ここには減損財物免責の趣旨が取り入れられていると言える。

6. まとめ

日本の生産物賠償責任保険は、損壊のない財物の使用不能損害を補償していないことによりPL法の責任範囲よりは狭い補償範囲となっている。しかし、米国約款も使用不能損害を全面的に補償しているわけではなく、対象生産物に突発的な事故があった場合に限り補償するのであり、やはり日本のPL法の責任範囲よりは狭い補償範囲になっている。この理由は、単なる品質不良による損害はビジネスリスクであり保険に転嫁すべきリスクではないということである。日米の補償範囲の差については、「不良完成品・不良製造加工品損害担保特約条項」を付保すればその差はかなり縮小するが、対象生産物に突発的な事故があったための使用不能損害については差異が残ることが分かった。その影響は部品メーカーの補償に大きいと言えるが、現実には「温度変化で突発的に不具合が生じた回路基盤によるス

¹⁴ 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、p15。

¹⁵ 本間靖敏『アメリカにおける賠償責任保険』損害保険企画、1978年、p. 37, p. 59。

キャナリーの在庫損害」のような損害形態が自動車にどれくらいありうるのかが重要であろう。事故事例に精通された方に是非ご検討いただき、この日米の補償差が大きな問題なのか、そうでもないのか明らかにしていただくことを期待している。なお、本稿では自動車関連メーカーが生産物賠償責任保険を利用することを前提に検討してきたが、大手自動車メーカーの中には自前のキャプティブ（保険子会社）を有しそこでリスクファイナンスし、さらには部品メーカーにもキャプティブによる補償を提供しているかもしれない。そのような場合でも補償条件を確認される場合には本稿で示した視点が参考になると考えている。

最後に、日本の生産物賠償責任保険への提言である。米国約款の進歩を参考にし、使用不能損害を普通保険約款レベルで対象とすること、およびそれでは補償範囲が広くなりすぎることに対応するビジネスリスク免責すなわち減損財物免責を導入することを検討すべきではないだろうか。これにより、日米の補償範囲に差が残っている「●」部分が日本でも補償されることとなる。米国の被保険者が享受している保険による補償と同様のものが日本の被保険者（メーカー等）にも提供されることになり、これはひいては自動車 PL 事故の円滑な解決にも貢献することになると考えるためである。

<執筆者プロフィール>

鴻上 喜芳（こうがみ・きよし）



- ・長崎県立大学経営学部教授，博士（法学）。
- ・1984年京都大学経済学部卒業。損害保険会社勤務を経て，2006年大分大学経済学部教授（出向），2012年長崎県立大学経済学部准教授，2015年長崎県立大学経済学部教授，2016年長崎県立大学経営学部教授，現在に至る。一般社団法人PL研究学会副会長（2022年～現在）。

◆モビリティ（自動運転・ライドシェア）に関する議論のアップデート

森・濱田松本法律事務所 パートナー弁護士
AI時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループ 構成員 佐藤 典仁

第1 はじめに

現在、日本では、モビリティに関しては、ライドシェアなどの新しいモビリティサービスの導入や、自動運転のさらなる実用化に向けて、様々な議論や取り組みが進められています。

ライドシェアについては、日本では、道路運送法の許可を受けずに有償で旅客を運送するいわゆる「白タク」行為として禁止されており、実際に、2015年2月にUber Technologiesが実験的に一般ドライバーによる自家用車での運送サービスを開始した際には、国土交通省が道路運送法に抵触する「白タク」行為に当たるとして同サービスを中止するよう指導し、同サービスは同年3月に中止されました。しかし、コロナ禍によりタクシー運転者が減少した一方で、社会・経済活動は徐々に回復し、インバウンド客の増加も相俟って、タクシー需要が大幅に高まったことで、地域・時期・時間帯によってはタクシーが捕まりづらいなど、急上昇したタクシー需要に供給が追いつかなくなる状況が発生し、ライドシェアを含めた移動需要に的確に対応するサービス提供の仕組みが議論されるようになりました。2023年11月の菅前首相による、ライドシェアの導入について「最終的には法改正を視野に入れて取り組んでいく必要がある」との発言なども相俟って、日本における議論は活発化しています。

自動運転に関しては、政府として2025年度を目途に国内50か所程度で無人自動運転移動サービスを実現することを目標とするなど、自動運転サービスの実用本格化を目指して様々な取り組みが進められています。

自動運転の効用としては、まずは交通事故の削減が挙げられます。運転者の過失による事故が約9割を占めていますが、人間が行ってきた認知・予測・判断・操作という運転行為を自動運転システムが代替することで、運転者のミスによる交通事故が大幅に削減することが期待されています。加えて、2024年問題などとして語られる職業ドライバー不足も深刻な課題であり、その中でいかにモビリティサービスを維持していくかは喫緊の課題です。日本政府において、自動運転車など地域のモビリティを支える技術の事業化に向けた検討が進められていて、例えば、2023年10月には、経済産業省及び国土交通省で進めている自動運転開発・実装プロジェクト「RoAD to the L4」の下に「レベル4モビリティ・アクセラレーション・コミッティ」が設置され、本田技研工業、ゼネラルモーターズ及びGMクルーズホールディングスの日本における合弁会社による新たな自動運転移動サービス実現に向けた進捗管理が進められています。

また、インフラに関する議論も進められており、2024年4月22日の第5回デジタル行財政改革会議では、岸田総理大臣より、デジタル全総（デジタルライフライン全国総合整備計画）に基づく自動運転のインフラ整備の着手とともに、「物流問題の構造的解決に向け、自動物流道路について、夏頃までに、想定ルートの選定を含め基本枠組みを取りまとめ」る旨の指示が出されています。デジタル全総では、「自動運転走行の安全性を高める運行環境の提供や、運行リードタイムを低減する仕組みに加えて、走行データの共有やヒヤリハット情報の蓄積を行い、開発を加速するためのテスト走行が可能な道路」である自動運転支援道（デジタル情報配信道）を新東名高速道路の一定区間に設けることなどが議論されています。

自動運転につき海外に目を向けると、アルファベット傘下の自動運転車開発企業であ

る Waymo が、サンフランシスコ市内で提供している自動運転タクシーサービスについて、2024 年 3 月 1 日、カリフォルニア州の公益事業委員会（CPUC）から、ロサンゼルス郡とサンフランシスコ郊外（サンマテオ郡）への拡大の承認を受け、ウェイモはロサンゼルスの一部エリアで新たにサービス提供を開始するなど、事業を拡大しています。他方で、クルーズもサービスを提供していましたが、2023 年 10 月 2 日にサンフランシスコ市内の路上で発生した歩行者に対する人身事故への対応を理由として、カリフォルニア州の車両管理局（California Department of Motor Vehicle）により、同月 24 日から運行許可が停止されました。同事故では、別の車に衝突し転倒した歩行者を、クルーズの自動運転車がひいた上で、下敷きになった歩行者を約 6.1m 引きずったとのことですが、これは歩行者をひいた後、路肩に寄せる挙動をしたために生じたとのこと。クルーズはリコールの実施や CEO の辞任などを経て、フェニックスでの人間のドライバーが同乗する形態で 2024 年 4 月からサービスを再開しました。

このように、自動運転車の実用化に向けた取り組みが世界各国で進められていますが、日本においても、事故調査体制など、安全な自動運転車を普及させるための民事責任・行政上の責任・刑事責任等の制度の設計・運用が重要になります。

本稿では、ライドシェア及び自動運転に関連する法制度について、近時の議論状況を紹介します。なお、本稿の意見にわたる部分については、筆者の個人的見解であり、筆者が現に所属し、また、過去に所属した組織の公式な見解ではないことをあらかじめお断りします。

第 2 ライドシェア

1 ライドシェアに関する議論の経緯

ライドシェアについて決まった定義はなく、海外では様々な形態で運営されています。今日の日本における議論では、一般ドライバーが自家用車を用いて他人を有償で運送するサービスであって、当該ドライバーと乗客とをスマートフォンのアプリケーション等を通じて仲介するものを前提に議論されており、英語に忠実にライドヘイリング（ride hailing）と呼ばれることもありましたが、いまではメディアや国会等でも上記の形態のサービスをライドシェアと呼んでいます。日本では、災害時を除いて旅客自動車運送事業の許可（道路運送法 4 条）を受けることなく、一般ドライバーが自家用車により有償で旅客を運送することはできません（同法 78 条）。例外的に、自家用車による有償運送が認められる場合として、登録を受けて行う市町村等による自家用有償旅客運送（同条 2 号）及び公共の福祉のためやむを得ない場合に地域又は期間を限定した許可を受けて行う運送（同条 3 号）がありますが、ここで議論される一般的なライドシェアは、この例外には該当しません。

したがって、日本ではライドシェアサービスを行うことはできず、国会においても、附帯決議や答弁の形で、運行管理や車両整備等について運送責任を負う主体を置かず自家用車のドライバーのみが責任を負う形で行う有償運送（いわゆるライドシェア）は認められない旨が繰り返し強調されてきました。

他方で、コロナ禍でタクシードライバーは約 4 万人減少し、その後ドライバーの数は戻りつつあるものの、インバウンド需要の急増なども相俟って、需要に供給が追い付かず、移動の足が足りないとの声が大きくなっていました。そのような状況の中で、岸田総理大臣が 2023 年 10 月 23 日の所信表明演説において、地域交通の担い手不足や移動の足の不足といった深刻な社会問題に対応しつつ、ライドシェアの課題に取り組むとの発言をしました。これを受けて、デジタル行財政改革会議等で議論され、「デジタル行財政改革 中間と

りまとめ」(2023年12月20日デジタル行財政改革会議決定)において、現状のタクシー事業では不足している移動の足を、タクシー事業者の管理の下で、地域の自家用車や一般ドライバーを活用することで補う新たな仕組みを創設するとされました。

上記の議論を経て、国土交通省は2024年3月9日まで自家用車活用事業についてパブリックコメントを実施し、同月29日に通達(「法人タクシー事業者による交通サービスを補完するための地域の自家用車・一般ドライバーを活用した有償運送の許可に関する取扱いについて」)を発出しました。自家用車活用事業とは、タクシーが不足する地域・時期・時間帯におけるタクシー不足状態を、「公共の福祉のためやむを得ない場合」(同法78条3号)であるとして許可される、地域の自家用車や一般ドライバーによる有償での運送サービスとして整理されました。したがって、法改正をすることなく現行法の枠組みの下、解釈によりライドシェアが導入されることになります。

2 自家用車活用事業

自家用車活用事業は、タクシー事業者が、タクシードライバーの代わりに、一般ドライバーと自家用車を活用し、有償で旅客を運送するものであり、タクシー事業者が運送主体となり、運送責任を負い、運行管理・車両整備、ドライバー教育を行います。

許可基準として、

- ・ 一般乗用旅客自動車運送事業の許可を受けていること
- ・ タクシーが不足する地域、時期及び時間帯並びにそれぞれの不足車両数を、国土交通省が指定していること
- ・ タクシー事業者都道等の指導等を行う体制が確立されていること
- ・ 対人8,000万円以上及び対物200万円以上の任意保険若しくは共済に加入していること又は運行業務開始までに加入する具体的な計画があること(なお、上記金額はタクシー事業者に求められるのと同程度の任意保険)等

が挙げられています。

また、許可に付する条件として、

- ・ 事業者ごとに使用可能な車両数は、地方運輸局長等が通知する範囲内であること(通知する車両数は、許可地域ごとに国土交通省が指定している不足車両数の範囲内であり、かつ、営業所の事業用自動車の車両数(許可対象地域の営業所の車両数が著しく少ないなど、地方運輸局長等が必要と認める場合についてはこの限りではない。)の範囲内)
- ・ 自家用車活用事業の用に供する車両である旨を自家用車の外部に見えやすく表示すること
- ・ 自家用車は、乗車定員10人以下であること
- ・ 第一種運転免許(初心運転者期間にあるものを除く。)又は第二種運転免許を保有し、自家用車活用事業に従事する日前2年間において無事故であり、かつ、運転免許の停止処分を受けていないこと
- ・ 利用者とタクシー事業者間の間で運送契約が締結され、事業者が運送責任を負うものであること
- ・ 運送の引受け時に発着地が確定している運送であること、また、原則として、運送サービスの発地又は着地のいずれかが、事業者が許可を受けている営業区域内に存するものであること等

が挙げられています。

したがって、国土交通省により指定された地域、時期及び時間帯において導入されるた

め、そもそもタクシーが不足する地域において導入されるものであり、地域交通の担い手不足や移動の足の不足解消といった課題に対応することに主眼が置かれています。上記指定の範囲で、当該タクシー事業者に許可された事業用自動車の台数を上限として当該タクシー事業者が自家用車を活用することが可能な制度です。但し、地方の実情によっては、タクシーの不足車両数が、営業区域内のタクシー車両数を超えることもあり得ますので、このような実情がある場合には、タクシー事業者が営業所に配置している車両数を超えて、自家用車活用事業による自家用車の活用を可能とする方向のようです。

また、利用者にとっては、アプリ等により事前に発着地を定め、(タクシー運賃と同額の)運賃を事前に確定し、自家用車が来ることについて承諾したうえで利用し、キャッシュレス決済で完結することが想定されています。

2024年4月28日時点で、自家用車活用事業に係る営業区域ごとの不足車両数について、合計12地域が国土交通省により公表されています。東京ほかの4地域は先行して公表されたため、東京では2024年4月8日から、軽井沢では大型連休に合わせて同月26日からサービスを開始しています。

今後の課題としては、自家用車活用事業を含む地域交通の「担い手」「移動の足」不足を解消することを目的とした各種施策の実施効果を検証しつつ、タクシー事業者以外の者がライドシェア事業を行うことを位置付ける法律制度について、「6月に向けて議論」とされており、その行方に注目していく必要があります。また、自家用車活用事業に関する通達自体も、上記の問題に対する自家用車活用事業の実施効果やタクシー事業者により講じられる安全確保策を定期的に確認しながら、適切な時期に見直しを行うこととされていますので、こちらも注視していく必要があります。

第3 自動運転

1 現行の法制度と議論の現状

自動運転車に関する法制度として、①事故時の法的責任、②交通ルール、③自動車の安全性等に関する法制度を挙げることができます。①としては、自動車損害賠償保障法(自賠法)や製造物責任法のほか、民法・刑法等の一般法が挙げられます。②としては、道路交通法、③としては道路運送車両法や道路運送車両の保安基準などがそれぞれ挙げられます。

国際的には、国連の欧州経済委員会(UNECE)内陸輸送委員会(ITC)の下に設けられた作業部会(道路交通安全グローバルフォーラム(WP.1)及び自動車基準調和世界フォーラム(WP.29))において議論が進められています。

以下では、国内の主な法整備の状況について概観します。

(1) 自動車損害賠償保障法(自賠法)

自賠法を含む民事責任については、2018年に国土交通省により公表された「自動運転における損害賠償責任に関する研究会報告書」において、一定の整理がなされています。従来の自動車では、迅速な被害者保護の観点から、保有者が、運転者等が無過失であること、自動車に欠陥がないこと等の免責3要件を立証しない限り、運行供用者責任を負う事実上の無過失責任となっています。当該報告書では、自動運転車の普及に伴い、運転者のミスによる自動車事故は減り、運転者のミス以外の原因の事故が増える可能性が指摘されており、そのような中で自賠法の運行供用者責任をどのように考えるか等について検討がされました。結論として、迅速な被害者救済の実現や安定した自賠責保険制度の運用の実現の観点から、自動運転システム利用中の事故の損害賠償責任については、現在の自賠法に基

づく運行供用者責任を維持することとされました。一方で、保険金を支払った保険会社等が、自動車の欠陥等により発生した損害等を自動車メーカー等に対して求償していくことは実務上困難を伴うことから、その求償権行使の実効性確保のための仕組みを検討することが適当であるとされています。なお、このような整理は、高度自動運転システムの導入初期（「過渡期」）を想定して検討された結果のものでありますので、自動運転システムの進展、自動運転車の普及状況によっては、適正な責任分担の在り方等の観点から、更なる検討が必要となる可能性も示唆されていますが、現時点の状況を踏まえると、まだ過渡期にあるとの判断もあり得るところです。

（２） 道路交通法（道交法）

2019年の道交法改正（2020年4月施行）により、自動運行装置（自動運転システムに相当する装置）を使用する運転者の義務や作動状態記録装置による記録に関する規定の整備等がされました。本改正と下記（３）の道路運送車両法の改正と併せて、レベル３の自動運転車が公道を走行することができるよう規定が整備されました。また、2022年の道交法改正（2023年4月施行）により、レベル４に相当する、運転者がいない状態での自動運転である特定自動運行の許可制度が創設等された。

なお、自動運転車が絡む交通事故については、警察による捜査に加えて、警察庁と国土交通省が共同して外部委託して、公益財団法人交通事故総合分析センター（ITARDA）内に「自動運転車事故調査委員会」を設置しており、当該調査委員会が調査を行っています。事故原因の究明等を行うことにより、将来における同種事故の再発防止や自動運転車の研究開発分野における技術発展に寄与することを目的としています。もっとも、同調査委員会は、法的強制力のある調査権限を持たないため、その果たすことのできる役割にも限界があるとの指摘もあります。そのような指摘も踏まえ、より権限を強化した事故調査機関が必要であるといった議論が、下記のAI時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループ（サブワーキンググループ）でもなされています。

（３） 道路運送車両法

2019年の道路運送車両法改正（2020年4月施行）では、道路運送車両の保安基準の対象装置として、レベル３及びレベル４に相当する自動運転システム（自動運行装置）が追加されるとともに、一定の条件における自動運行装置の性能が保安基準に適合すると国土交通省が認めたときは走行環境条件を付与する制度が整備されました。これに加えて、ソフトウェアを通信でアップデートする over-the-air update（OTA アップデート）の安全性を担保するため、自動運行装置等に組み込まれたプログラムの改変による改造等に係る許可制度等も創設されました。併せて、レベル３の自動運行装置に係る保安基準も策定されました。当該基準では、自動運行装置の作動中、他の交通の安全を妨げるおそれがないものであり、かつ、乗車人員の安全を確保できるものであることといった基準が定められています。

なお、国土交通省は、上記の道路運送車両法改正に先立ち、2018年9月に、レベル３、４の自動運転車が満たすべき安全要件をガイドラインとして定め、自動運転車の安全技術ガイドラインを公表しました。その目的は、国際基準が策定されるまでの間も、安全な自動運転車の開発・実用化を促進することにあります。そこでは、自動運転車が満たすべき車両安全の定義を、「自動運転車の運行設計領域（ODD）において、自動運転システムが引き起こす人身事故であって合理的に予見される防止可能な事故が生じないこと」と定め、自動運転車が満たすべき車両安全要件が設定されています。これは、自動車メーカーにとつ

て、設計・開発の指針になるとともに、このような車両安全の定義は、自動車に欠陥があったか否かを判断する際の基準ともなり得ると考えられます。

（４） 道路運送法及び貨物自動車運送事業法

旅客や貨物の運送事業を規律する道路運送法及び貨物自動車運送事業法については、上記 2022 年の道交法改正（2023 年 4 月施行）を受けて、自動車運送事業者等が自動運転車を用いて事業を行う場合に講ずるべき輸送の安全確保に関する措置や、実施すべき手続等を新たに規定するため、道路運送法施行規則等の関連省令の改正が行われ、2023 年 5 月 1 日に施行されています。改正内容としては、例えば、従来、バスやタクシーのドライバーが担っていた運転操作以外の業務について、「特定自動運行保安員」と呼ばれる特定自動運行に用いる自動運転車の運行の安全確保等の業務を担う者が担うことになります。この特定自動運行保安員は、遠隔から車室内外の状況を把握できるカメラやセンサー等を活用して業務を行うことも、車内に乗車して業務を行うことも可能です。旅客・貨物自動車運送事業者等においては、この特定自動運行保安員を常時選任すること等の所定の措置が義務づけられることになります。

2 現在の議論状況について

（１） AI 時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループの設置

2023 年 11 月 22 日に開催された「第 2 回デジタル行財政改革会議」において内閣総理大臣より関係大臣に対し、自動運転の社会的ルールやモビリティサービスの積極的な事業化に向けて必要な環境整備加速の指示があったことを受けて、自動運転、ドローン、サービスロボットなど、地域のモビリティを支える技術の同時かつ一体的な事業化に向けた「モビリティ・ロードマップ」の策定を推進するため、デジタル庁の下に、モビリティワーキンググループ（以下「モビリティ WG」という。）が設置されました。

モビリティ WG では、モビリティサービスに関する各会議体での検討状況が各省庁より説明されています。例えば、デジタル行財政改革会議において、許認可等の手続に関し、自動運転事業化に向けた審査手続の透明性・公平性の確保等について議論を継続していくことが示されています。

また、2023 年度内に、デジタルを活用したサービス提供に必要なハード・ソフト・ルールといったデジタルライフラインのアーキテクチャや仕様・スペックの具体化、政府・自治体・企業を含む官民の役割分担等を定めるものとして、デジタルライフライン全国総合整備計画を策定する予定であることや、2024 年度中に社会実装を開始するアーリーハーベストプロジェクトにおいて、自動運転支援道（デジタル情報配信道）の設定や、インフラ管理のデジタル化等の取組みを行うことが説明されています。

そして、上記に加えて、事故時の法的責任を含む社会的ルールの在り方について議論を行うべく、モビリティ WG の下に、「AI 時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループ」（以下「SWG」という。）が設置されました。SWG の目的は、「事故等が発生した場合の責任制度その他の社会的ルールの在り方について、①被害者の十全な救済を確保、及び、②先端技術を用いる自動運転車の責任ある社会実装の推進という観点から、論点（短期的論点、中長期的論点）の整理及び目指すべき方向性について検討を行う」ものとされており、2024 年 5 月頃の取りまとめを目指しています。

（２） 想定論点・今後の見通し

想定論点としては、民事責任、行政上の責任、刑事責任及び事故原因調査等を通じた再

発防止・未然防止という各論点について、短期的課題及び中長期的課題がそれぞれ提示されており、法的責任の在り方を中心に横断的な論点が提示されています。

短期的課題としては、製造物責任や道路交通法上の責任及び道路運送車両法等に関し、ガイドラインを作成することや、製造物責任等の民事上の責任についてソフトウェアやアップデートの扱いに係る考え方を明確化すること、行政上の責任に関しては、自動運行装置の認可に係る考え方を明確化すること、刑事責任に関しては、自動運転における刑事責任（過失）に関する考え方を明確化すること、事故原因調査等に関しては、法制度に基づく自動運転事故調査機関による迅速かつ実効性のある事故原因究明の仕組みや、全国各地の多様な実情に応じた実証を実施して、データ収集・分析を加速化することが挙げられています。

さらに、より中長期的な課題として、法定の事故調査機関の実効性向上に向けた検討やAI時代の法的責任の在り方といった論点が挙げられています。

SWG自体は、論点整理を目的とするものであるため、上記で挙げられた一つ一つの論点について結論を出すことは想定されていないと考えられます。しかしながら、事故調査やデータの取扱いに関する論点の他、法的責任についても横断的に議論されており、さらに中長期的には、自動運転技術にとどまらない、AI技術一般に関する法的責任の在り方につながる可能性も有しており、SWGの取りまとめは、今後の方向性を示すものとして重要と考えられます。

<執筆者プロフィール>

佐藤 典仁（さとう・のりひと）



略歴

森・濱田松本法律事務所パートナー弁護士。2003年私立東大寺学園高校卒業、2007年東京大学法学部卒業、2008年弁護士登録、2013年Northwestern University School of Law (LL.M.)、Kellogg School of Management (Certificate in Business Administration)修了、2017年国土交通省自動車局で執務（企画調整官）（～2019年）。2021年Thomson Reutersグループの国際的法律雑誌であるALB (Asian Legal Business)による“Asia 40 under 40”に選出される。国交省自動車局で自動運転に係る道路運送車両法改正を担当するとともに、不適切完成検査問題、MaaSへの取組等にも関与した経験を踏まえた、自動車、モビリティサービス全般についての、当局対応、M&Aを含めた、専門的かつ的確な助言を行う。2023年12月よりデジタル庁「AI時代における自動運転車の社会的ルールの在り方検討サブワーキンググループ」構成員及び中小企業イノベーション創出推進事業（国土交通省）における外部評価委員。

主な著書

- ・「自動運転・MaaS ビジネスの法務（第2版）」（共編著、中央経済社、2023年）
- ・「レベル4が実現した自動運転の法制的現状と今後の展望」（NBL、2023年）



2023年度

事業報告書

2023年4月1日～2024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

2023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

当相談センターが2023年度に新規に受け付けた相談件数は、前年度から569件増えて3,158件となった。クラウドシステムによるフリーダイヤル受電及びWEBミーティングシステムの積極的な活用で、在宅勤務主体でも円滑な業務遂行が継続でき、コロナ禍前19年度の受付件数2,746件をも上回るパフォーマンスを発揮することが出来た。

また、2023年度の和解斡旋の新規受付件数は29件で、昨年度をやや下回ったものの、過去3年間の平均件数同等の結果となった。

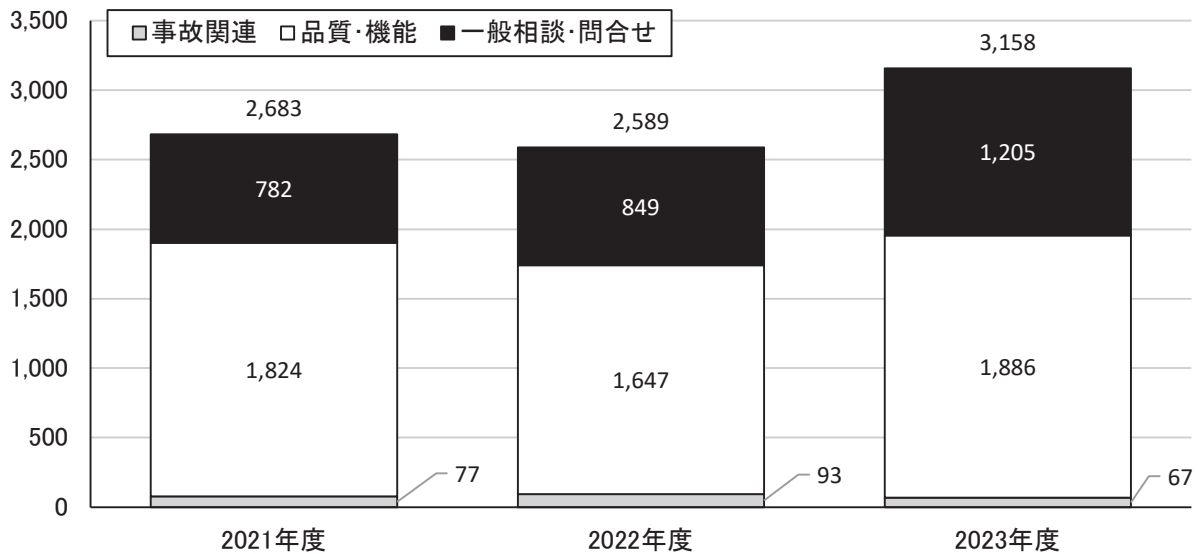
今後も在宅勤務主体とするものの、裁判外紛争解決手続の内容を相談者にわかりやすく説明し、積極的に活用していくことで、消費者救済につなげられるよう、丁寧な相談対応を行っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
3,158	+569	29	-5	1	+1

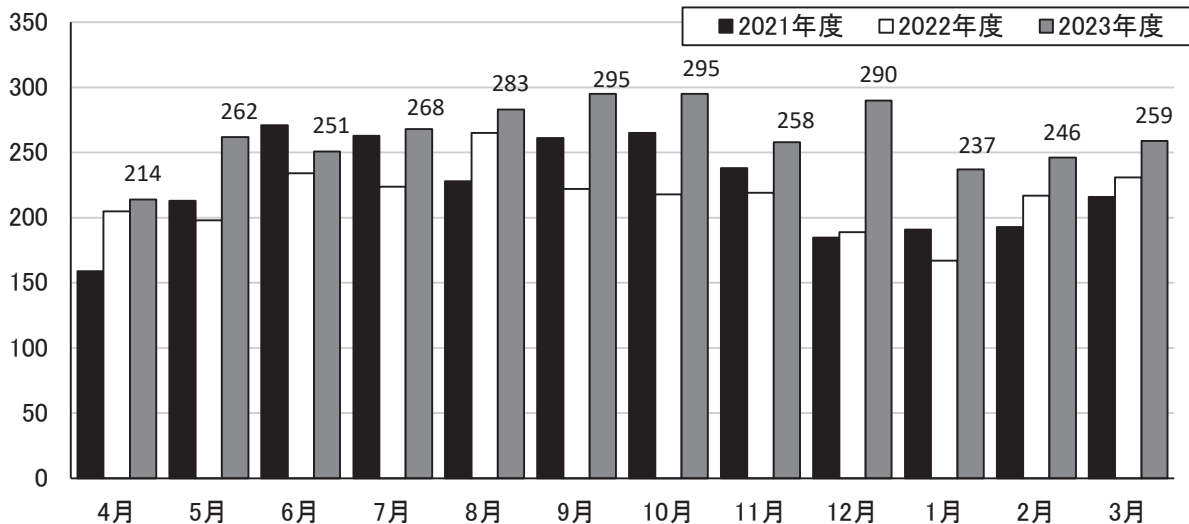
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

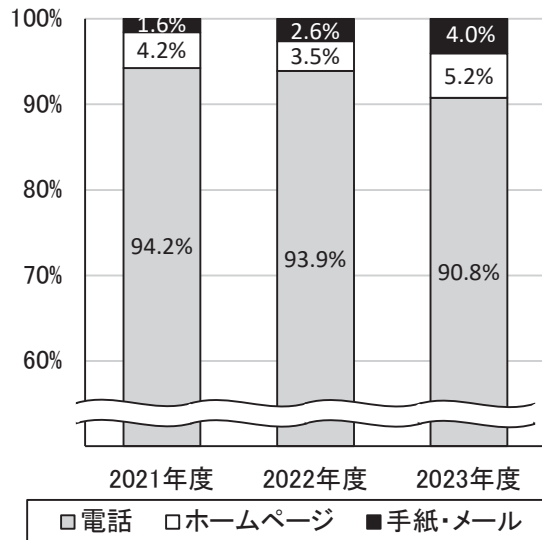
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の受付状況

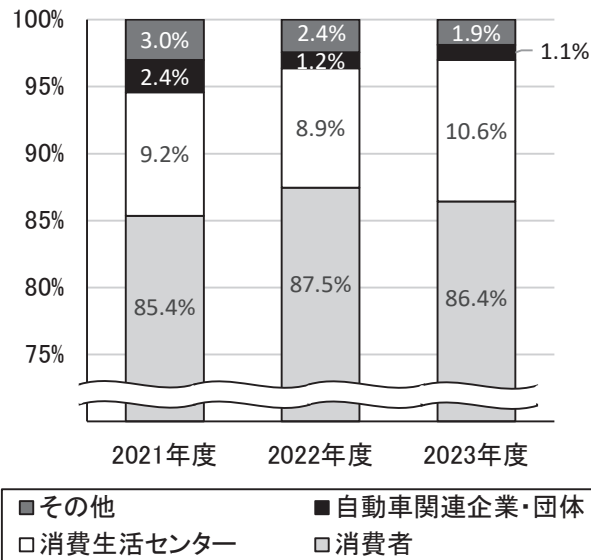


	2021年度	2022年度	2023年度
電話	2,529件	2,430件	2,866件
ホームページ	112件	92件	165件
手紙・メール	42件	67件	127件
計	2,683件	2,589件	3,158件

	2021年度	2022年度	2023年度
電話	94.2%	93.9%	90.8%
ホームページ	4.2%	3.5%	5.2%
手紙・メール	1.6%	2.6%	4.0%
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。

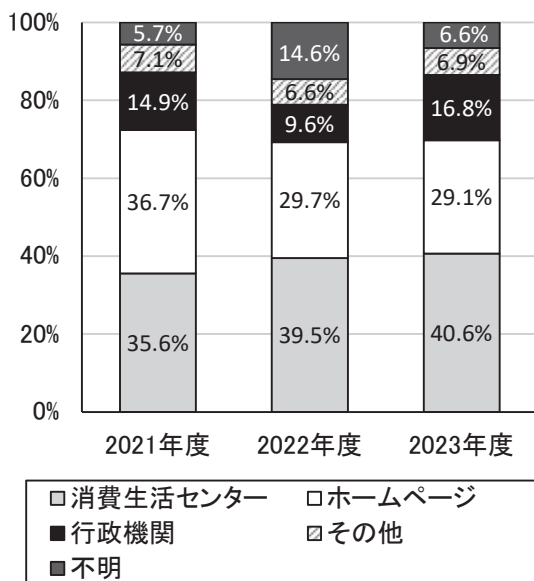
(4) 相談者別の受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
消費者	2,291件	2,264件	2,727件
消費生活センター	248件	231件	334件
自動車関連企業・団体	63件	31件	37件
その他	81件	63件	60件
計	2,683件	2,589件	3,158件

	2021年度	2022年度	2023年度
消費者	85.4%	87.5%	86.4%
消費生活センター	9.2%	8.9%	10.6%
自動車関連企業・団体	2.4%	1.2%	1.1%
その他	3.0%	2.4%	1.9%
計	100.0%	100.0%	100.0%

(5) 消費者が当相談センターを知ったきっかけ

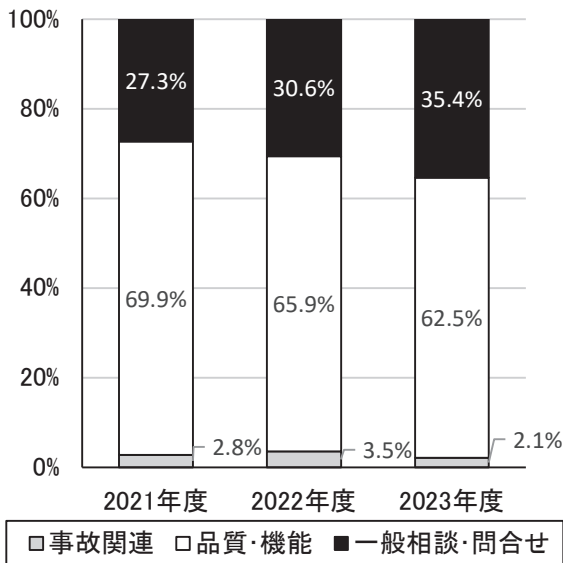


	2021年度	2022年度	2023年度
消費生活センター	815件	894件	1,107件
ホームページ	842件	672件	794件
行政機関	341件	217件	458件
その他	162件	151件	189件
不明	131件	330件	179件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
消費生活センター	35.6%	39.5%	40.6%
ホームページ	36.7%	29.7%	29.1%
行政機関	14.9%	9.6%	16.8%
その他	7.1%	6.6%	6.9%
不明	5.7%	14.6%	6.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

2. 消費者からの相談受付状況

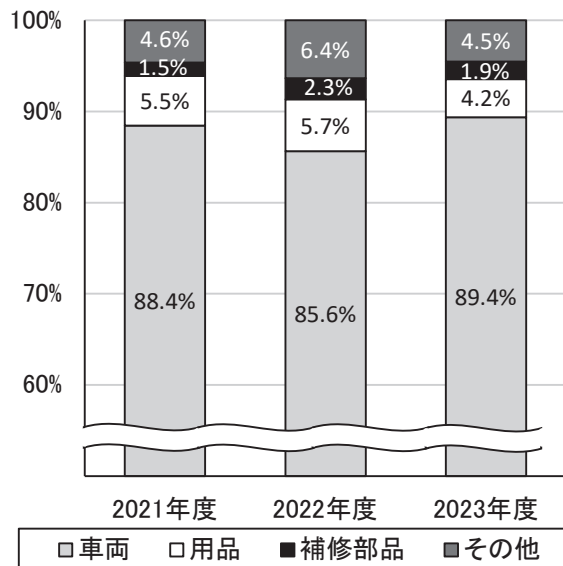
(1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
事故関連	64件	80件	58件
品質・機能	1,601件	1,491件	1,704件
一般相談・問合せ	626件	693件	965件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
事故関連	2.8%	3.5%	2.1%
品質・機能	69.9%	65.9%	62.5%
一般相談・問合せ	27.3%	30.6%	35.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

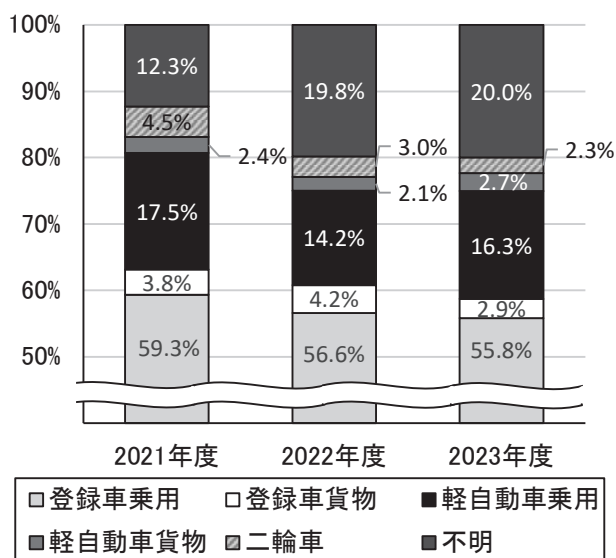
(2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
車両	2,026件	1,939件	2,437件
用品	125件	128件	114件
補修部品	34件	53件	52件
その他	106件	144件	124件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
車両	88.4%	85.6%	89.4%
用品	5.5%	5.7%	4.2%
補修部品	1.5%	2.3%	1.9%
その他	4.6%	6.4%	4.5%
計	100.0%	100.0%	100.0%

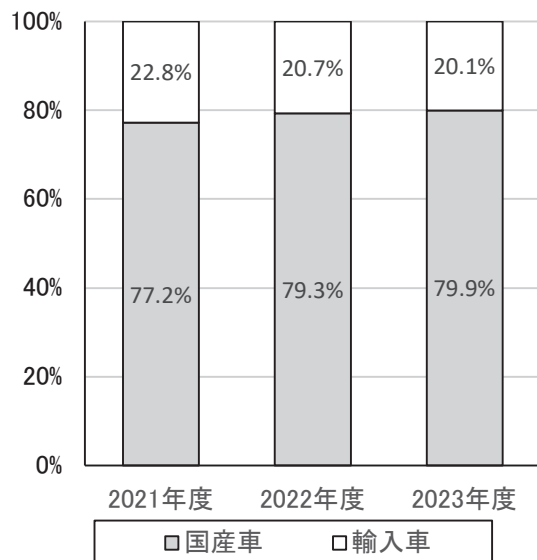
(3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
登録車乗用	1,359件	1,282件	1,522件
登録車貨物	88件	94件	79件
軽自動車乗用	402件	322件	444件
軽自動車貨物	56件	48件	73件
二輪車	104件	69件	64件
不明	282件	449件	545件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
登録車乗用	59.3%	56.6%	55.8%
登録車貨物	3.8%	4.2%	2.9%
軽自動車乗用	17.5%	14.2%	16.3%
軽自動車貨物	2.4%	2.1%	2.7%
二輪車	4.5%	3.0%	2.3%
不明	12.3%	19.8%	20.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%

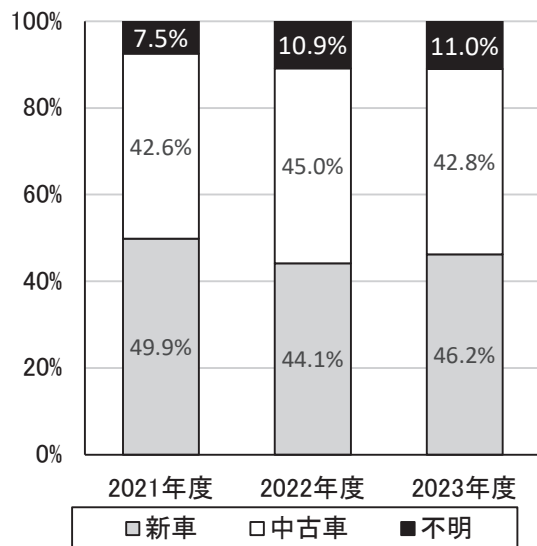
(4) 消費者からの相談 国産車・輸入車別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
国産車	1,769件	1,796件	2,180件
輸入車	522件	468件	547件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
国産車	77.2%	79.3%	79.9%
輸入車	22.8%	20.7%	20.1%
計	100.0%	100.0%	100.0%

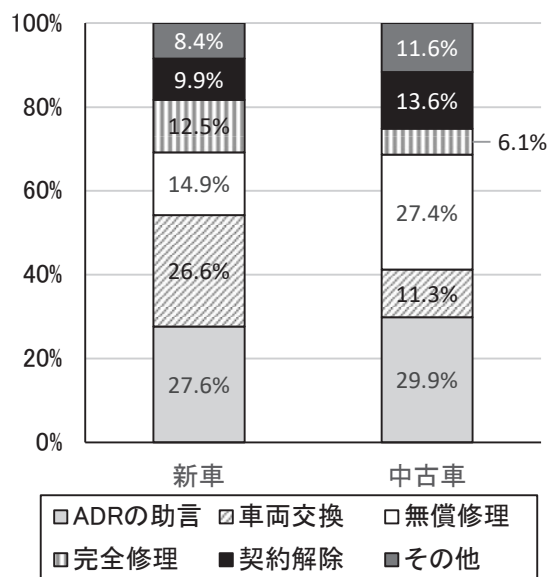
(5) 消費者からの車両に関する相談 新車・中古車別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
新車	1,010件	856件	1,125件
中古車	864件	872件	1,043件
不明	152件	211件	269件
計	2,026件	1,939件	2,437件

	2021年度	2022年度	2023年度
新車	49.9%	44.1%	46.2%
中古車	42.6%	45.0%	42.8%
不明	7.5%	10.9%	11.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%

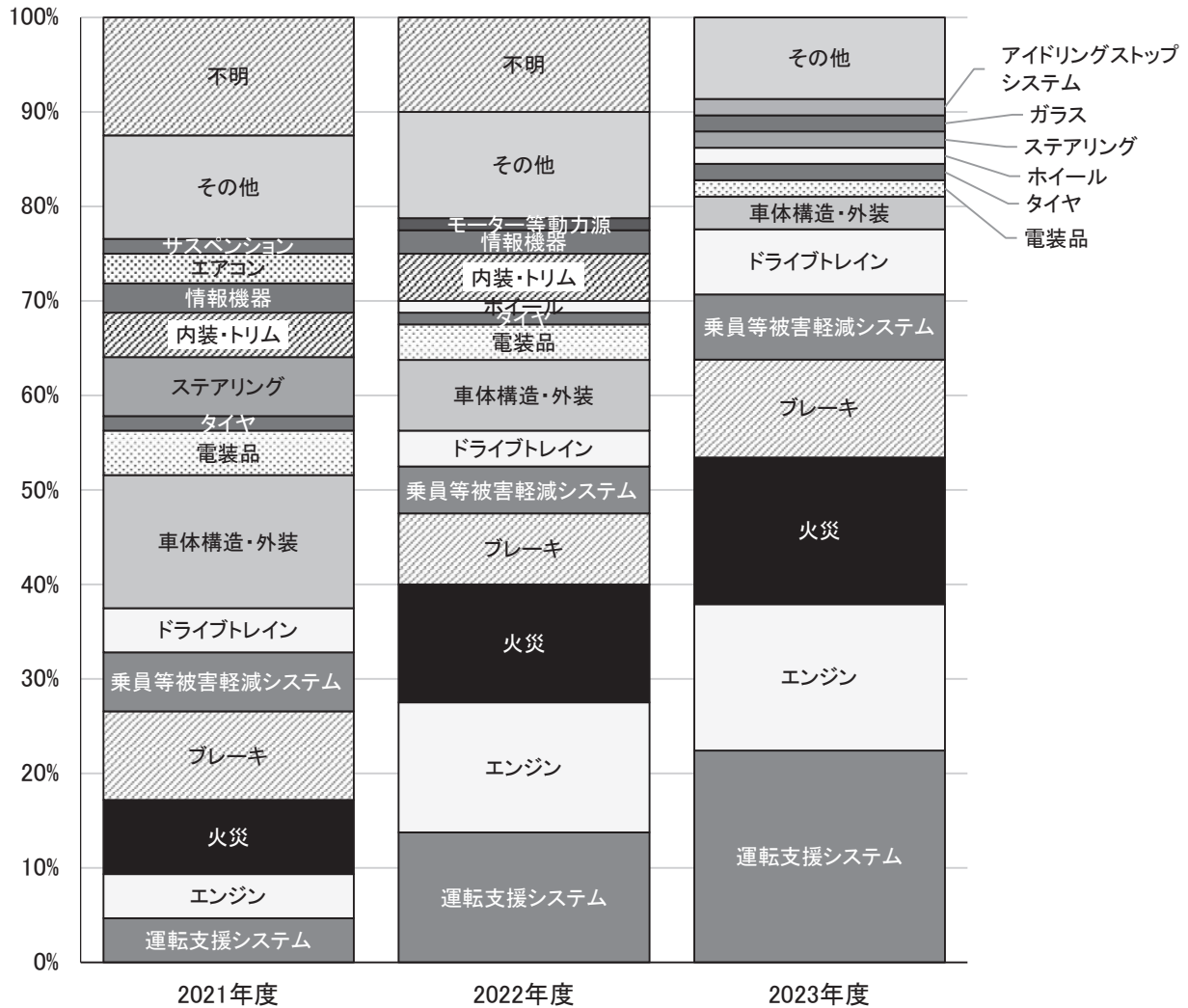
(6) 消費者からの相談 要求内容別受付状況



	新車	中古車
ADRの助言	27.6%	29.9%
車両交換	26.6%	11.3%
無償修理	14.9%	27.4%
完全修理	12.5%	6.1%
契約解除	9.9%	13.6%
その他	8.4%	11.6%
計	100.0%	100.0%

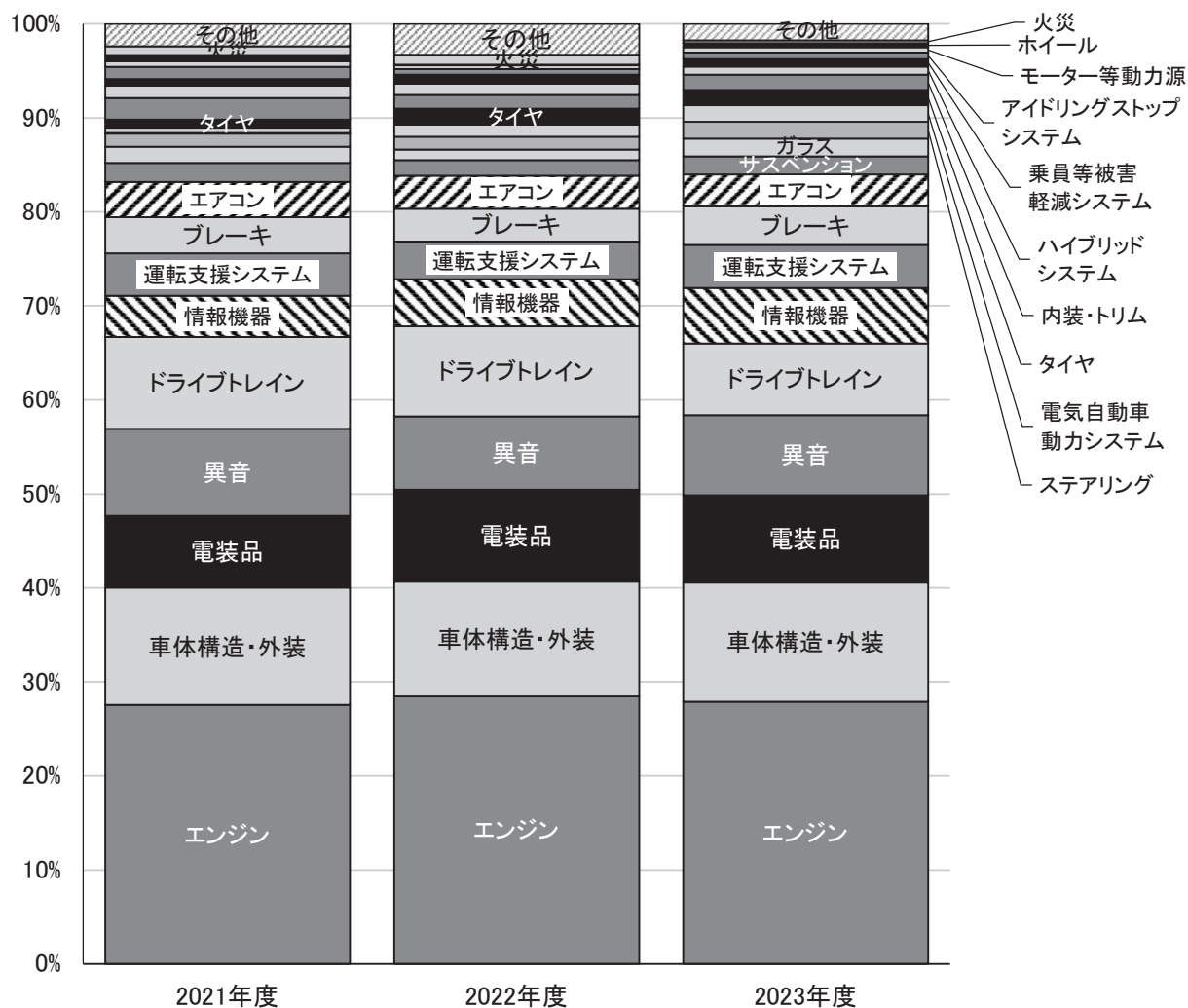
3. 消費者からの相談 故障部位別受付状況

(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	2021年度	2022年度	2023年度	故障部位	2021年度	2022年度	2023年度
運転支援システム	3件	11件	13件	運転支援システム	4.7%	13.8%	22.4%
エンジン	3件	11件	9件	エンジン	4.7%	13.8%	15.6%
火災	5件	10件	9件	火災	7.8%	12.5%	15.6%
ブレーキ	6件	6件	6件	ブレーキ	9.4%	7.5%	10.3%
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	6.2%	5.0%	6.9%
ドライブトレイン	3件	3件	4件	ドライブトレイン	4.7%	3.8%	6.9%
車体構造・外装	9件	6件	2件	車体構造・外装	14.1%	7.5%	3.5%
電装品	3件	3件	1件	電装品	4.7%	3.8%	1.7%
タイヤ	1件	1件	1件	タイヤ	1.6%	1.2%	1.7%
ホイール	0件	1件	1件	ホイール	－	1.2%	1.7%
ステアリング	4件	0件	1件	ステアリング	6.2%	－	1.7%
ガラス	0件	0件	1件	ガラス	－	－	1.7%
アイドリングストップシステム	0件	0件	1件	アイドリングストップシステム	－	－	1.7%
内装・トリム	3件	4件	0件	内装・トリム	4.7%	5.0%	－
情報機器	2件	2件	0件	情報機器	3.1%	2.5%	－
モーター等動力源	0件	1件	0件	モーター等動力源	－	1.2%	－
エアコン	2件	0件	0件	エアコン	3.1%	－	－
サスペンション	1件	0件	0件	サスペンション	1.6%	－	－
その他	7件	9件	5件	その他	10.9%	11.2%	8.6%
不明	8件	8件	0件	不明	12.5%	10.0%	－
合計	64件	80件	58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	2021年度	2022年度	2023年度
エンジン	422件	398件	447件
車体構造・外装	191件	171件	203件
電装品	117件	137件	149件
異音	142件	109件	137件
ドライブトレイン	150件	134件	122件
情報機器	67件	70件	95件
運転支援システム	69件	56件	73件
ブレーキ	59件	49件	66件
エアコン	57件	49件	54件
サスペンション	31件	23件	31件
ガラス	27件	16件	30件
ステアリング	21件	19件	29件
電気自動車動力システム	9件	18件	28件
タイヤ	13件	24件	26件
内装・トリム	35件	20件	26件
ハイブリッドシステム	20件	17件	14件
乗員等被害軽減システム	11件	13件	13件
アイドリングストップシステム	20件	9件	11件
モーター等動力源	9件	5件	9件
ホイール	10件	1件	7件
火災	14件	15件	5件
不明	70件	92件	101件
その他	37件	46件	28件
合計	1,601件	1,491件	1,704件

故障分類	2021年度	2022年度	2023年度
エンジン	26.4%	26.7%	26.2%
車体構造・外装	11.9%	11.5%	11.9%
電装品	7.3%	9.2%	8.7%
異音	9.4%	9.0%	8.0%
ドライブトレイン	8.9%	7.3%	7.2%
情報機器	4.2%	4.7%	5.6%
運転支援システム	4.3%	3.8%	4.3%
ブレーキ	3.7%	3.3%	3.9%
エアコン	3.6%	3.3%	3.2%
サスペンション	0.8%	1.6%	1.8%
ガラス	1.9%	1.5%	1.8%
ステアリング	2.2%	1.3%	1.7%
電気自動車動力システム	1.3%	1.3%	1.6%
タイヤ	0.6%	1.2%	1.5%
内装・トリム	1.2%	1.1%	1.5%
ハイブリッドシステム	1.7%	1.1%	0.8%
乗員等被害軽減システム	0.9%	1.0%	0.8%
アイドリングストップシステム	0.7%	0.9%	0.7%
モーター等動力源	1.2%	0.6%	0.6%
ホイール	0.6%	0.3%	0.4%
火災	0.6%	0.1%	0.3%
不明	2.3%	3.1%	5.9%
その他	4.3%	6.1%	1.6%
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。

			2021年度	2022年度	2023年度
「和解の斡旋」の申立(新規+継続)			33+3	34+2	29+5
	相手方の申立不同意		5	6	5
	結 果	和解	16	13	16
		弁護士判断による中止	1	0	1 ※1
		取り下げ	2	2	3
		斡旋不調 ※2	9	10	9
		次年度へ継続	2	5	0
		和解斡旋から「審査」移行	1	0	0

※1: 申立人と連絡が途絶えたため。

※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

			2021年度	2022年度	2023年度
「審査」の申立(新規+継続)			1+1	0	1
	相手方の申立不同意		1	0	0
	結 果	和解	1	0	0
		取り下げ	0	0	0
		裁定	0	0	0
		次年度へ継続	0	0	1

V. 広報活動の状況

	2021年度	2022年度	2023年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	27	307	293
消費生活センター主催研修 講師派遣	3	8	9

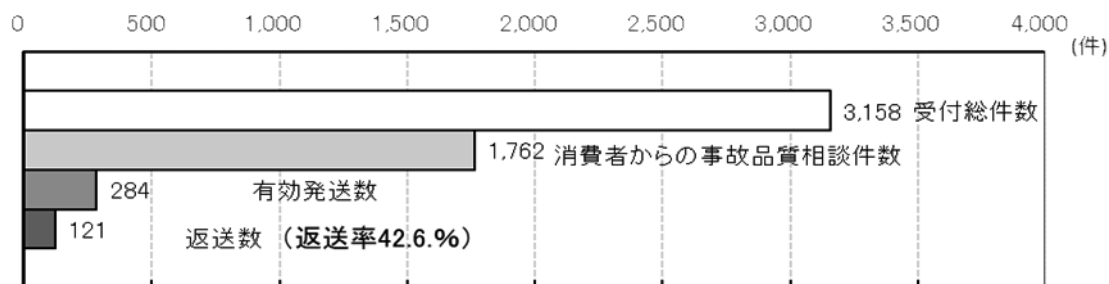
注: 全国の消費生活センターを直接訪問した広報活動。

2020年度は中止。2021年度は電話、web会議システムでの実施数。2022-23年度は訪問。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2021年度	2022年度	2023年度	2021年度	2022年度	2023年度
北海道	8	12	10		1	
青森県		7				
岩手県		2				1
宮城県		8			1	
秋田県		14				
山形県			12			
福島県	5		14			
茨城県		12				
栃木県			14			
群馬県	1		12			
埼玉県			27			
千葉県			14	1		1
東京都		15	9		2	
神奈川県		16				
山梨県		10				
新潟県			12			
富山県						
石川県		12				
長野県		8				
福井県			15			
岐阜県			11			
静岡県			11	1		
愛知県		12				1
三重県			11		1	
滋賀県		13				
京都府		11				1
大阪府		12	17			
奈良県			11			
和歌山県			19	1		
兵庫県		11	11			
鳥取県			5			
島根県			9			
岡山県			12			
広島県		7				
山口県		14				1
香川県			6			
徳島県		12				
愛媛県		12	11			1
高知県		6				
福岡県	1	11	13			1
佐賀県		12				
長崎県		11				
熊本県		15				
大分県		12				
宮崎県		10			1	
鹿児島県	8	10			1	
沖縄県	4		7			
全国					1(東北)	2
計	27	307	293	3	8	9

VI. 相談者に対するアンケート結果

1. 返送状況

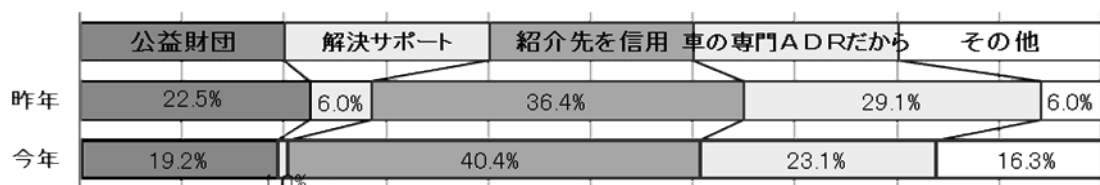


2. 質問項目別集計結果

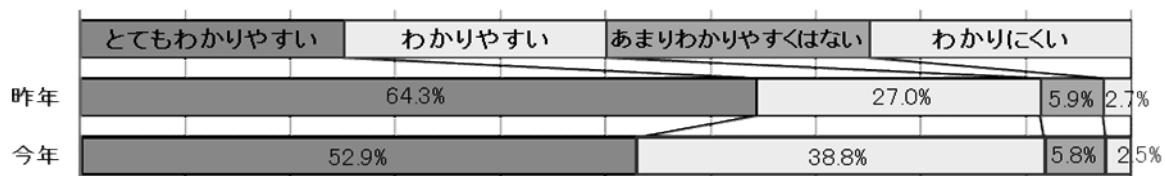
Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



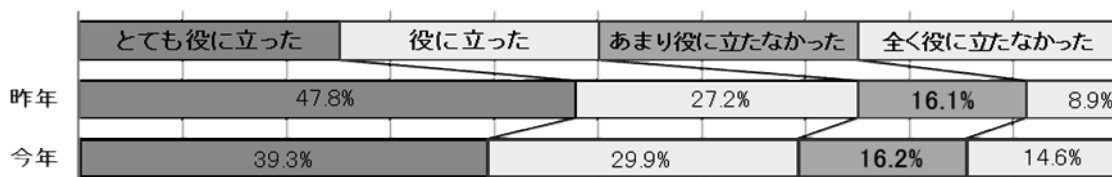
Q2. 当相談センターを利用しようと思った理由はなんですか？



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？



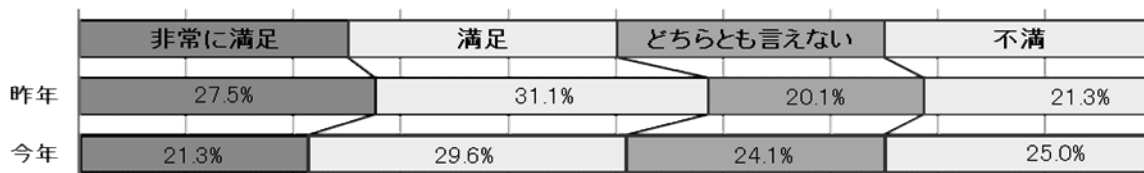
Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



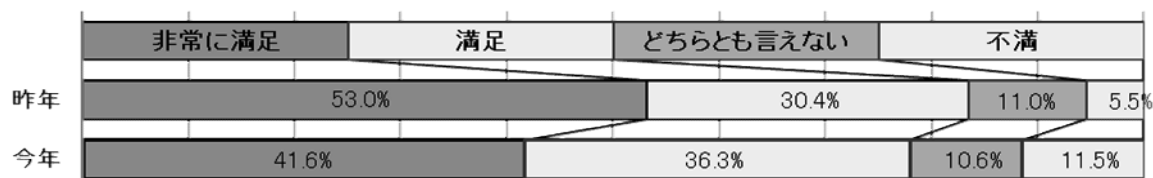
Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？



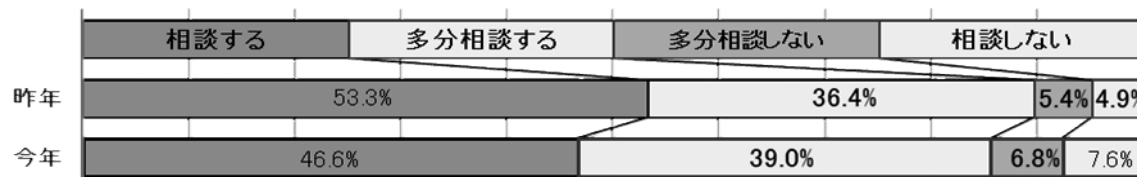
Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？



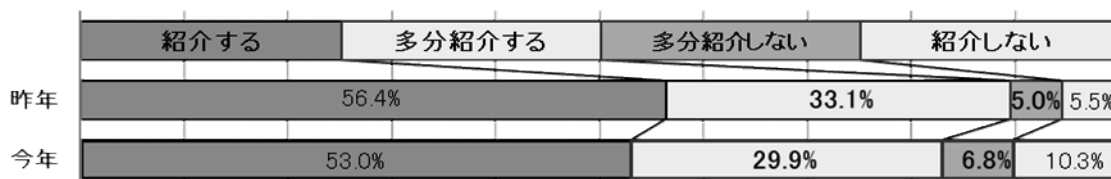
Q8. ご相談いただいたトラブルの解決結果にかかわらず、当相談センターの対応に満足されましたか？



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

2023年5月24日	第1回理事会
2023年6月12日	第1回評議員会
2023年6月19日	第2回理事会
2023年12月18日	第3回理事会
2024年1月22日	第2回評議員会
2024年3月1日	第4回理事会
2024年3月15日	第3回評議員会

以 上

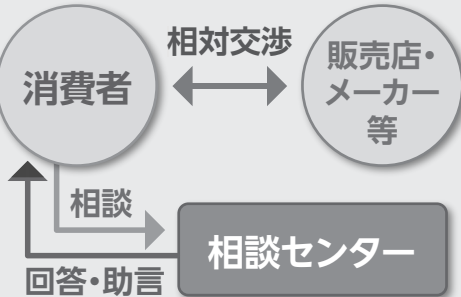
3つのサポート

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

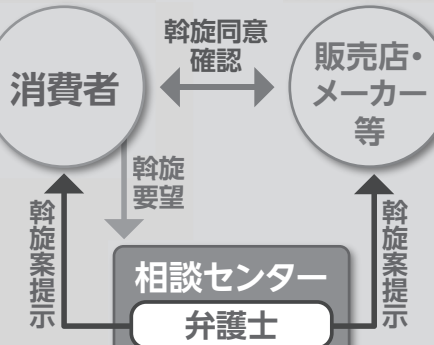
- 自動車の専門家が対応
- 自動車やバイク、それらの部品・カー用品など幅広く相談可能
- 販売店・メーカー等との交渉方法をアドバイス

解決しなかった場合

②和解の斡旋

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必要があります。

嬉しいポイント

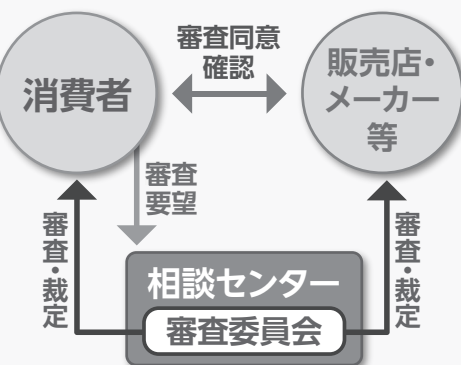
- 中立公正な立場で弁護士が和解の斡旋をする
- 簡単・迅速に解決を目指す
- 手続き中は、時効が中断

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必要があります。

※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

(2023 年 4 月 1 日～ 2024 年 3 月 31 日)

事務局

2023 年度に当相談センターが受け付けた相談案件 3,158 件の内、消費者から受け付けた事故関連・品質機能案件は 1,762 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中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（10 件）を紹介する。

No.	ポイント
A01	リコール（ECU 書換え）実施後にエンジンの振動が発生し、燃費が極端に悪化。更にその後にエンジンが破損した。リコール実施店に原因究明を依頼して2か月経過したが何の連絡もない。
A02	電気自動車を購入後2週間で充電できなくなった。ディーラーは原因不明で修理の見通しが立たないと言いつつ約2週間直らず。初期不良で車両を交換して欲しいと言いが受け入れてもらえない。
A03	新車で購入し、走行距離も短いですが、運転支援システムの故障で ECU とカメラ交換が必要との事で有償修理の見積り。有償修理に納得ができない。
A04	2か月前に新車を購入。納車直後にエンジン始動不能、パワーウィンドウ不動、キーレス効かず、バックモニター常時表示、メモリーストリート等、不具合が多発している。
A05	昨年新車で購入した輸入車。エンジンが止められない不具合とともに、エラーメッセージが表示する不具合が直らない。
A06	中古の輸入オートバイを購入。購入直後から始動不良、異常燃焼の不具合が発生。1か月修理に出したが異常無しで返された。その直後にまた不具合再発したが、異常無いと言い修理してくれない。
A07	専門店にて軽貨物車を新車で購入。納車後の雨天後、後席スライドドアガラス下部に水滴が溜まっている状況。購入先を通じメーカー系ディーラーに診せるも、なかなか修理できない。
A08	3年前に購入した新車オートバイ。ガソリン漏れが発生。1度修理したが再発。現在2回目の入庫中。修理も長くなっており、そろそろ決着をつけたい。
A09	9年前に新車購入。今回、CVT のリコールが届出されていたが、その不具合によりオイル漏れが発生して自宅のガレージのコンクリート床面が広範囲に汚損した。この床面の補修費用をメーカーに請求できるのか伺いたい。
A10	4か月前から、アイドリングストップが効かないことが出てきた。購入先の修理も、見込み修理で高額な提示があり、どうすればいいか相談したい。

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A01	リコール（ECU 書換え）実施後にエンジン振動が発生し、燃費が極端に悪化。更にその後にエンジンが破損した。リコール実施店に原因究明を依頼して2か月経過したが何の連絡もない。 対象： 乗用車／中古車／国産車 購入時 初度登録後7年経過、走行距離 14万2千km 概要： ・購入から4か月経過後に、リコールを実施（ECU 書換え）。 ・その2日後に失火のようなエンジン振動が発生。ディーラーに入庫したが、代車が無くその日は帰宅。 ・その2日後に長距離走行したが、燃費が極端に悪化していた。 ・更にその3日後に、エンジンからガラガラ音が発生し、マフラーから白煙が出て停車した。 ・レッカーでディーラーに搬入し圧縮比を計測したら、1気筒のみ異常に高かった。インジェクター系の不具合との診断。 ・ディーラーにリビルトエンジンへの載せ替えの依頼と共に、原因の調査を依頼したが、2か月連絡も無く、放置状態。 ・壊れた原因を知りたい（次に壊れる前に対策を考えたい）。工賃は払うから見積もり下さい。と伝えていますが連絡ありません。どうしたらいいのでしょうか？ 要求： 故障原因の究明	当相談センター対応： ・リコール作業が原因で故障した可能性があるので、国交省の不具合情報ホットラインに相談することをアドバイス。 ・当相談センターから、メーカーへの取次ぎを提案。指示や結果確認はできないことを説明した上で、メーカーへ取次ぎを実施。 結果： 故障内容の説明と、エンジン交換費用の割引 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	電気自動車を購入後2週間で充電できなくなった。ディーラーは原因不明で修理見通しが立たないと言い約2週間直らず。初期不良で車両を交換して欲しいと言うが受け入れてもらえない。 対象： 乗用車／新車／輸入車（電気自動車） 初度登録後 2週間 概要： ・電気自動車の新車を購入後、2週間でエラーが発生し、充電できなくなった。 ・ディーラーは、原因不明で修理見通しが立たないと言い、約2週間直らず。代車は出ている。 ・「これは電化製品ですから」と何度も言うので、電化製品なら初期不良で交換して欲しいと言うが受け入れてもらえない。 ・あと1週間で直ると言うが、店とどのように交渉したらいいかアドバイスが欲しい。 要求： 車両交換	当相談センター対応： ・交換要求は自由だが、相手方は修理対応を打ち出し、直れば責任を果たす立場。 ・購入後すぐの不具合で残念な気持ちはわかるが、交換要求しても相手が応じなければそれまで。代車も出ており店も誠意をもって対応している様子。今後も修理などで付き合いが必要となる店でもあるので、円満な解決が両者のメリットになる。 ・修理して直れば良いと考えて、不満な気持ちを埋める相手の譲歩を求めているかどうか？例えば点検パックや延長保証の返金など ・そして次には修理しても直すことが出来ない場合に、車両交換の約束を取り付けるように交渉されてはどうか？ 結果： 車両購入代金の全額返金 相談受付から相談終了までの期間：1か月

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A03 新車で購入し、走行距離も短い、運転支援システムの故障でECUとカメラ交換が必要との事で有償修理の見積り。有償修理に納得ができない。 対象： 軽乗用車／新車／国産車 初度検査年月後 4年8か月、走行距離 5千km 概要： ・新車購入から4年8か月、走行距離は5千km程で、運転支援システムが故障した。 ディーラーでの診断では、ECUとカメラの交換が必要とのこと。 ・保証期間を超えているので有償修理とのこと。 ・今後も5千km走行毎にこのような修理費用が掛かるのは納得できない。 要求： 無償修理	当相談センター対応： ・保証期間が切れていれば基本有償修理になる。 ・新車購入時や、初回車検時に一般保証の保証期間を延長する様な、保険商品の紹介はなかった？ →あった様な気がするが、まさか壊れると思っていなかったので未加入。 ・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。販売会社の店長や、サービスの工場長などの権限を持った方に保証書を提示しながら、「値引き修理の対象にならないかを、販売会社からメーカーに掛け合っ欲しい」と要求することをアドバイス。
	結果： 部品代を無償で修理 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
A04 2か月前に新車購入。納車直後でエンジン始動不能、パワーウィンドウ不動、キーレス効かず、バックモニター常時表示、メモリーシートリセット等、不具合が多発している。 対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後 2か月 概要： ・2か月前に新車購入、納車10日目にエンジン始動不能、パワーウィンドウ不動、キーレスエントリーが効かなくなった。 ・ディーラーはヒューズが飛んでいたと交換してくれたが、その原因は不明とのこと。 ・その後、バックモニターが常時表示となり、メモリーシートがリセットするなどの不具合が発生し、現在もディーラーに入庫中。 ・新車購入直後から不具合が多発しており、新車交換して欲しい。 要求： 車両交換	当相談センター対応： ・法的には、売主販売会社は、各お申し出の不具合を都度修理対応すれば、売主責任を果たしていると思なされる。 ・原因不明、修理しても再発する場合、契約不適合責任の観点で、債務不履行状態が追完によって債務を果たすのが不可能、即ち直せない不具合と確定したら、車両交換や、契約解除による返品・返金といったステージに移ることが可能とされている。 ・今は、期限を切って入庫しているので、車両受け取り時には「完治か?」、「再発の場合、直せない不具合として、修理以外の対応を提示して貰う」等宣言しておく事をアドバイス。
	結果： ・新車交換 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
A05 昨年新車で購入した輸入車。エンジンが止められない不具合とともにエラーメッセージが表示する不具合が直らない。 対象： 乗用車／新車／輸入車 初度登録後 9 か月経過 概要： ・新車購入後 3 か月で、エンジンが止められない不具合と共にエラーメッセージが表示する不具合が発生し、ディーラーに入庫した。 ・ディーラーでは、いまだに原因が究明できていない。 ・初めソフトウェア関連を疑い、次にコンピューターを疑いユニットを交換したが症状は変わらず。エラーメッセージが消えない。 ・本車両が限定車であるので、簡単に交換ができない。	当相談センター対応： ・交渉において、車の基本性能である、走る、止まる、曲がる、の不具合が直せない場合は、契約解除や車両交換が認められる場合があるとされています。 ・現時点では、ディーラーは直そうとしているという主張をされ要求を拒否しているように思われます。 ・交渉先を営業担当ではなく店長とし、いつまでに直せるのかの期限を設定しましょう。その上で、期限までに直せなければ、修理できない不具合と認めて次の段階の交渉を今の段階でまとめておくことをお勧めします。
要求： 車両交換	結果： 車両購入代金の全額返金 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 中古輸入オートバイを購入。購入直後から始動不良、異常燃焼の不具合が発生。1 か月修理に出したが異常無しで返された。その直後にまた不具合再発したが、異常無いと言い修理してくれない。 対象： 二輪車／中古車／輸入車 購入後の走行距離 100km 概要： ・保証付き中古輸入オートバイを専門店で購入。 ・購入直後から始動不良、異常燃焼（アフターファイアー）、ニュートラルスイッチ不点灯、オイル漏れが発生。 ・ニュートラルスイッチ不点灯、オイル漏れは修理してくれたが、始動不良と異常燃焼は、購入店に1 か月修理に預けたが、異常無しで返車された ・しかし、その直後にまた不具合再発。購入店は異常無いと言い修理してくれない。 ・別の二輪販売会社に相談すると、故障原因がわかり修理可能と言われた。	当相談センター対応： ・購入店が不具合を認めなければ修理要求はむずかしい。 ・まずは購入店に不具合を認めてもらうために、別の二輪販売会社の店長に口添えを依頼する。 ・更に不具合発生時の動画を撮影して、購入店に提出することを勧めた。 ・購入店の親会社である車両用品店にも一度相談されることを勧めた。但し親会社であっても別会社なので仲裁してもらえるかは不透明であることを申し添えた。
要求： 完全修理	結果： 車両購入代金の全額返金 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
A07	専業店にて軽貨物車を新車で購入。納車後の雨天後、後席スライドドアガラス下部に水滴が溜まっている状況。購入先を通じ、メーカー系ディーラーに見せるも、なかなか修理できない。 対象： 軽貨物車／新車／国産車 初度検査年月後 0.5 か月、走行距離 60km 概要： ・納車間もない新車ですが、通常の降雨（豪雨でもなく、暴風でもない）にて、後部座席ドアに雨漏りが発生し困っています。 ・ディーラーで対応していただいているのですが、原因不明との回答です。 ・闇雲に部品交換して直らず解決に至らない状況です。設計上の脆弱さ、生産工程上の異常などがあるのではないかと思います。 ・事業用車両で、車が使用できない状態のため早期の解決を望んでいます。 要求： 完全修理	当相談センター対応： - 相談者が購入先を通じてメーカー系ディーラーに修理依頼されていることは、売買契約の流れとして適切。 - ディーラーは保証に応じ対応中であり、修理に行き詰まっている場合は、メーカーの技術支援を仰いでもらうことが有効。 - なお、今回の症状が故障と認められているかが重要になります。「中等の品質」で直せないものと判断されては修理自体してもらえなくなります。 →ディーラーは故障との認識を持っている。 - 当相談センターでできることとしては、強制力は無く、メーカーの動きをお約束できませんが、相談内容をメーカーに取次ぐことが出来ます。 →取次ぎをお願いします。現在、3 回目の入庫中ですが、原因調査に迷走しているようで不安・心配になっています。 結果： 完治できず、車両交換 相談受付から相談終了までの期間：1 か月半

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A08	3 年前に購入の新車オートバイ。ガソリン漏れが発生。1 度修理したが再発。現在 2 回目の入庫中。修理も長くなっており、そろそろ決着をつけたい。 対象： 二輪車／新車／輸入車 初度登録後 3 年経過 概要： ・正規代理店で 2 年保証の新車輸入オートバイを購入。 ・最初のガソリン漏れの不具合は、納車後 1 年半の時。 ・ずっと燃料が漏れているわけではなく。確認できた範囲では 5 回だけ。 ・預けた際も、再現しなかったりして、再現性は低いもよう。 ・販売会社とは良好な関係で、整備士の方もよくやってくれている。しかし、今回の不具合があり、どうも合わない感じがするので、買い取りで話を進められれば、と思っている。 要求： 車両高価買取	当相談センター対応： - 契約不適合責任の観点で、売主は修理をすれば義務を果たしていることになるが、修理により追完が出来ない場合は、買取や、同等車両との入れ替えなどに移行できる。 - 何を持って修理が出来ないか、については明確な規定はないが、あまりにも長い修理や同一箇所の複数回修理などは、買主としては、「修理出来ないですね。次の方法を考えて下さい」と要求できる。 - 今回のケースでは燃料漏れという重大不具合、今回の入庫も半年を超えていることを考えると、代替え案を出してくれ、と要求しても問題はないと思われる。 - 但し、規定があるわけではないので、先方が受けなければどうしようもなく、ここは交渉になる。 - 買取、ということになれば、現在の査定価格に今回の不具合による使えなかった期間などを上乗せする、という形になるのが一般的。当方の和解斡旋でも基本そのような形をとる。3 年の内、トータル 1 年は修理に預けていると言っても、乗れている期間は利益を享受していることになるので、購入金額が全て返ってくる、という考え方にはならない。 - まずは今部品待ちの状態なので、次に交渉する際に期限を区切ってはどうか。いついつまでに直らなかったら、修理不可と判断して次の案を考えてもらう、としてはどうか？ 結果： 納得できる金額での車両買取 相談受付から相談終了までの期間：1 か月半

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A09	9年前に新車購入。今回、CVTのリコールが届出されていたが、その不具合によりオイル漏れが発生して自宅のガレージのコンクリート床面が広範囲に汚損した。この床面の補修費用をメーカーに請求できるのか伺いたい。 対象： 軽乗用車／新車／国産車 初度検査年月後 9年経過 概要： ・ディーラーで車検をした時に、CVTのリコール対象車であることを告げられたがすぐにリコール修理をしなかった。 ・その後、CVTオイル漏れが発生し、ディーラーに入庫し、オイル漏れのリコール対象であったことから無償修理となった。 ・その際、ガレージのオイル汚損の洗浄方法の相談はしたが、損害賠償の要請はしていない。 ・しかし、オイル漏れにより、自宅駐車場に広範囲に落とせないシミ汚れがコンクリート床面に発生していることから、損害をメーカーに請求出来るのかを相談したい。 ・『その後、ディーラーに相談したが、床面補修は補償しないとの回答になった。今後どうすればよいか相談したい。』と相談者から連絡 ・『メーカーからは「メーカーは介入しない。ディーラーと相談してください」としか言わない。今後どうすればよいか相談したい。』と相談者から連絡 要求： 汚損箇所の原状回復	当相談センター対応： ・製造から10年以内の車両でリコール不具合に起因する拡大損害（ガレージの汚損）発生と思われるので製造物責任法を根拠にメーカーへ損害賠償請求する根拠はある可能性が高いと思われる。 ・ディーラー側が製造物責任の拡大損害とリコール不具合との因果関係を認めることが必要。 ・状況により相談者側の過失を理由にディーラーから免責を主張される場合がある。（例：軽微なオイル漏れを認知していたのにリコール修理を実施せず放置したから拡大損害が発生した等） ・拡大損害の賠償方法は相手側に決定権があり、賠償範囲は原状回復までが上限となる。まずは拡大損害の賠償についてディーラーに申し出されることを勧めた。 ・メーカーの相談室に「PL案件であるので、メーカーに補修費用を負担して欲しい」と申し出るように勧めた。 ・希望される場合はメーカーへ相談内容を取次ぎする。但し、指示や命令、対応結果確認はできないことを説明し、メーカーへの取次ぎを実施。 結果： メーカーによる原状回復費用の支払い 相談受付から相談終了までの期間：2か月半

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A10	4か月前から、アイドリングストップが効かないことが出てきた。購入先の修理も、見込み修理で高額な提示があり、どうすればいいか相談したい。 対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後 8年経過、走行距離 7万2千 km 概要： ・4か月前から、アイドリングストップが効かないことが発生している。メータ内に異常メッセージが表示される。表示は常時ではない。イグニッションかけなおして消える。 ・1か月前に6か月点検に合わせて、修理に出すと「関連のポンプ」を有償修理してもらう。 ・その2、3日後にまた同じアイドリングストップしないメッセージが表示された。 ・購入先に再入庫するも、「前の修理したポンプではなかったかも」といい結局「直るかどうかわからない」と言い、高額な修理案を提示された。 ・機能の割に修理費が高額なため、躊躇している、今後どう進めればいいのか相談したい。 要求： 無償修理	当相談センター対応： ・購入先の修理において、原因が特定できず「見込みの修理」になっているので原因を特定し、確実な修理をしてもらう動きをされてはどうか。 ・その方法としては、購入先からさらに技術力のあるメーカーに車を診てもらい原因をさぐる。 ・その動きが鈍いようであれば、当センターでは、相談内容をメーカーに取次ぐことができる。強制力はないので、どこまで聞いてもらえるかはお約束できないことを説明し、取次ぎを実施。 ・次に確実な修理方法が分かった場合、修理費用はどうか？となる。既に保証期間は過ぎているので、一般的には有償修理になるが、売主責任である「契約不適合責任での一部負担交渉」を試みる。負担割合の考え方の一つで、車の使用期間を10年とした際の未使用期間の2年分を売主の責任と考えて負担いただく交渉を勧めた。 結果： 無償修理でミッション交換 相談受付から相談終了までの期間：2か月

◆ 和解斡旋事例

(2023 年 4 月 1 日～ 2024 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うち、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。当相談センターが行う「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。2023 年度に受け付けた「和解の斡旋」の新規申立は 29 件であった。前年度からの継続案件 5 件を含め終了したものは 34 件で、うち 16 件が和解に至り、3 件は斡旋途中で相談者が取下げをされた。

次ページ以降に斡旋案を提示したうちの 17 件の事例を報告する。

No.	概要	No.	概要
W001	3年5か月前に新車で購入の貨物車。 助手席の同乗者がエンジンの熱で足を低温火傷した。 販売会社に申し出たが対応できないと言われている。	W010	キャンピングカー専門業者から新車で購入。 走行中ミッションから異音。後に保証延長が出たが、 保証延長期間を経過しているので有償修理。 最初に申し出た時に不具合であると販売会社で判定 出来ていれば保証対象だった。
W002	以前エンジンをディーラーで有償修理したが、リコール 案内で、修理の原因がリコール内容と同じであると判明した。 修理代金を返金してもらいたいが、メーカーの相談センター に話をしても、良い返事がもらえない。	W011	6か月前に中古車を購入。エアコンのドレン水が漏れ て運転席の足元がベタベタになり、高額な修理費用が 必要となった。購入半年で高額な修理費用を負担するの は納得できない。
W003	認定中古車として昨年輸入車を購入。 保証期間中にナビの経路誘導に不具合が発生。 販売会社に連絡すると、本国でも不具合を認識している が対策の目途が立っていない。	W012	新車から 10 年経過した車両で、今回 CVT、その他の 不具合が発生。 販売会社に修理を依頼したが、その修理対応について 不信感を持っている。
W004	製造時の組立ミスに起因すると思われる不具合があり、 運転中に後輪ブレーキの制動力を喪失、その直後に 左脚に受傷する。怪我の補償をして欲しい。	W013	購入約半年で警告灯点灯。その数か月後にエンストが 発生。 修理に出すが、約 10 か月修理が出来ず。車両買取 りで交渉している。
W005	新車購入から半年あたりで室内臭が酷くなり、購入 店に見てもらったところ、スライドドアからの水漏れにより カーペット、シートに発生したカビが原因であることが分かった。 対象部品を交換しても臭いが取れず、車両交換の話に なっている。	W014	県外の専門業者より初度登録から 42 年が経過した輸入 中古車を 2 年前に購入。 購入後数週間でエンジンから不具合。専門業者指定の業者 に入庫するもなかなか修理できていない。車の返品・ 返金を求めたい。
W006	新車納車の翌日からナビ画面のフリーズ、変速ショック、 床下からの異音、悪燃費等の不具合。都度入庫する も購入店の対応が悪い。 店長は「申し訳ない」との意向を示すが、不安でもう 乗りたくないが高価買取りを要望。	W015	3速から4速へシフトアップする際にショックが発生。 保証期限後に発生したミッション不具合の修理費用につ いて、無償修理して欲しい。
W007	5年前に新車購入後、色々な不具合が多発。 今回も信号待ちから発進時に加速できなくなる不具合 が発生。販売会社で今回も見込み修理をしたが怖くて 乗れない。	W016	半年前に新車を購入以来、様々なトラブルが発生して いる。都度直すが最後はエンジンがかからなくなり、もう 乗りたくないで返金を求めている。相手の提示金額が 低いので納得できない。
W008	昨年購入の新車。 エンジン警告灯が点灯し直らない。買取価格で販売 会社と折り合いがつかずに困っている。	W017	9か月前に購入の認定中古車（電気自動車）。1か 月前に突然走行不能となり、販売会社に入庫。 駆動用バッテリーの内部が膨張してバッテリー交換が 必要とのこと。保証期間切れで全額自己負担と言われて いるが納得できない。
W009	認定中古車を購入、エンジンの振動と発進時の加速 不良が発生。失火が発生している状況だが、完全 修理できない。販売会社は他の車両も同様な症状があり、 不具合ではないとも言っている。納得ができない。		

W001	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	3年5か月前に新車で購入の貨物車。 助手席の同乗者がエンジンの熱で足を低温火傷した。 販売会社に申し出たが対応できないと言われている。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・改造もなく通常使用、過失もないとなれば、PL法に基づいて拡大被害を賠償する責任が発生します。 ・診断書や治療に関わる費用の領収書は取っておいてください。 ・メーカーに電話するのであれば、PL法に則って対応を求めて下さい。その際に対応窓口がメーカーになるのか、販売会社になるのかも確認して下さい。
	対象： 貨物車／新車／国産車（小型トラック） ・初度登録後3年5か月経過、走行距離 7万2千 km	②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・医者から何か処方箋を受けているか確認のこと。 ・取扱説明書を確認のこと。 ・販売会社から当該箇所の温度データを確認のこと。 ・休業補償まで要求するなら、相談者は被害者である助手席同乗者でなければならない。（当事者適格）
	概要 ①相談者の申出 ・2か月前に助手席の同乗者が座席下のエンジンの熱で右ふくらはぎ外側を低温火傷した。（同乗者の妻から赤紫色になっていると指摘され、病院に行ったら低温火傷と診断された。） ・入院、通院はしておらず、市販薬で治療中。 ・販売会社に相談したが、他にも事例があって、火傷に対する対応は出来ないと言われた。 ・販売会社は、応急措置として遮熱材のようなものを取り付けた。若干熱は緩和された。 ・搭乗者保険には入っているが、事故ではないので適用されないと言われた。 ・新車当時から同じような熱さ。改造等はしていない。 ②メーカー・販売会社の対応 ・本件車両助手席の通常の遮熱対応処理は行っており、通常は低温火傷に至ることはないと考えられるが、メーカーが検証した結果、本件車両と同型の車両の運転席で低温火傷の報告がなされていることもあり、状況によっては低温火傷に至ることが全くないとは言いきれない。 ・相談者の損害のうち合理的範囲内で和解金を支払い、本件事案を解決する用意はある。 ③相談者の主張 ・助手席には普通に座り、特別な座り方をしたわけではない。 ・助手席側の足元が熱くなることが以前からあり、本件車両の遮熱に何らかの不具合があって低温火傷をしたものと考えられる。 ・治療費、休業補償、精神的苦痛に対する慰謝料の支払いを要求する。 ・治療費（病院代、及び薬備品代）：〇万円 ・休業補償（8日休業の日当分）：〇〇万円	③相談者から和解の斡旋の申立および、相手側（販売会社）と利害関係人（メーカー）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 ・相手方らによる、本件車両に遮熱材を入れ対応した事実があること。 ・本件車両と同型の車両において、低温火傷の報告がなされた事実もあることから、エンジン熱によって低温火傷が発症する可能性があることから、遮熱材等に不具合がなかったとはいき切れず、相談者の受傷との因果関係を否定することはできない。 ・したがって相手方らは、本件車両のメーカーまたは売主として、相手方が被った合理的範囲内の損害を前提に和解金の支払いをすることにより、本件事案を解決するのが相当である。 ・治療費：〇万円 相談者の実費全額を認める。 ・休業損害：〇〇万円 相談者の従事する仕事を考慮し、賃金センサスから算出される日額を基礎日額として、休業損害を認定するのが相当である。 ・慰謝料：〇〇万円 診断書によると加療1か月要する見込みとあるが、処方された薬剤が、保湿・かゆみ止めであること、ならびに、その後の治療期間の必要性に疑問が残る余地があることを総合して認定した。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方らは、連帯して相談者に対し、和解金として〇〇万円を支払う。
	要求： 治療費、休業補償、慰謝料の支払いを求める。	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立
		相談受付から斡旋申立受付での期間 : 1.5 か月
		斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 5.5 か月

W002	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	以前エンジンをディーラーで有償修理したが、リコール案内で、修理の原因がリコール内容と同じであると判明した。修理代金を返金してもらいたいが、メーカーの相談センターに話をしても、良い返事がもらえない。 対象： 乗用車／中古車／輸入車 ・初度登録後約8年、購入時から約4年経過、走行距離 7万2千km 概要 ①相談者の申出 ・ディーラーからリコールの案内が来た。 ・リコール前にアイドルリングストップ後にエンジンが掛からなくなり、ディーラーに修理のため入庫した。 ・エンジンが破損しており、有償修理でエンジン交換が実施された。 ・その後リコール案内が届き、エンジンが破損した原因が同じ内容だと判明した。 ・修理費用を返金してもらいたいとディーラーと交渉をしているがどうなるか？ ・メーカー相談センターに話をしても良い返事がもらえない。 ②メーカー・ディーラーの対応 ・ディーラーで、リコールと同じ原因・現象と思われる不具合で修理を行ったが、メーカーがリコールとの因果関係を認めず以前の修理代を返金してくれない。 ・ただし、タイミングチェーン交換費用相当分については支払に応じるといっている。 ③相談者の主張 ・ディーラーも味方をしてくれているのに、既に不具合現品が廃棄され真の不具合の原因究明ができない。 ・客観的に見て全額返金が妥当なのに、今となっては如何ともしがたい理由で返金に応じないのは納得できない。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・不具合原因がリコールと同じであるとディーラーが認めているのかを今一度確認することが重要。 ・リコール対応については、ディーラーがメーカーに費用請求し、それを返金してもらえるかになるため、ディーラーに頑張ってもらうしかない。 ・少し時間がかかるかもしれないが、店長か工場長と話をして返金を求めると良い。 ・それでも対応が無いようであればメーカーへ取次し、さらには和解の斡旋ということでの解決も考えられる。 ・ディーラーでの修理でなければ返金の可能性が低いので、ディーラーで修理したのは正解。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・相手方のメーカーが和解斡旋に参加するのであれば和解斡旋で解決されては。 ③相談者から和解の斡旋の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 ・リコールの原因はタイミングチェーンの素材と表面加工の選定が不適切なため強度が不足しているものがあり、エンジンの作動中にタイミングチェーンが破断し、最悪の場合走行中にエンジンが再始動できなくおそれがあるとされている。 ・本件車両の場合、アイドルリングストップ後エンジンがかからなくなっており、そこまでの症状は一致するが、その時点で既にエンジンが破損していたかどうかは不明であり、相手方においてそのことを判断するための作業や点検は行われていない。果たしてエンジン交換が必要であったか否かが問題であるが、相手方の納品請求書によればタイミングチェーン切れによるエンジン内部損傷との記載もあり、エンジン損傷の原因がタイミングチェーンの破断であることが極めて濃厚である。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は、相談者に対し、エンジン交換費用の50%を支払う。				
	要求： エンジン修理代金の全額返金	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立 <table><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>： 3.5 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	： 3.5 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	： 3.5 か月					

W003	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	認定中古車として昨年輸入車を購入。 保証期間中にナビの経路誘導に不具合が発生。 販売会社に連絡すると、本国でも不具合を認識しているが対策の目途が立っていない。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 - 今回の不具合についての交渉先は売買契約を結んでいる購入した販売会社です。 - いつまでに直してもらえるのか。それで直せないとなると相談者の要求を呑んで欲しいと交渉されるといいと思います。 - 交渉が行き詰まってしまった場合、当センターの和解の斡旋での解決を検討されたいと思います。 - まずは、店長と交渉されて平行線になった場合は、和解斡旋を受けることの合意を取っていただければ再度連絡ください。 - ナビ機能分の金額を返してもらうということもありかと思われます。中古車購入なので満額とはいえないことも予想されます。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解の斡旋の申立と、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 - 現時点において修理できないのであり、不具合そのものも幸いにして軽微なものであるといえるから、その損害や代金減額について考える際には、カーナビゲーション全体の価格を基準として考えるのが相当である。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 - ナビゲーション全体の機能に対する本件不具合部分の割合については、相手方が提示する3分の1よりは低いと思われるが、全体として、相手方の提示額は妥当なものと考えられる。しかし、クーポンによる支払いではなく同額の金〇万円の返金とする。 - また、今後修理が可能になった場合には、相手方は速やかに対応するべきである。				
	対象： 乗用車／中古車／輸入車 - 初度登録後約2年、購入時から約5か月経過、走行距離 1万5千 km 概要 ①相談者の申出 - 認定中古車として昨年輸入車を購入。保証期間中にナビの経路誘導機能に不具合が起きた。 - 車両を購入先である横浜の販売会社に不具合について連絡したところ、自宅近くの神戸の販売会社を紹介され、点検してもらったら、問題ないといわれたが、しかし、その後も不具合が発生した。 - 再度連絡したら、実は不具合は他でも起きていて対策検討中であることを報告された。本国でも不具合を認識しているが対応策の目途が立っていない。 - メーカー相談室に連絡すると販売会社を指導することは約束してくれたが、不具合対応については販売会社の判断になるといわれてしまった。 - ナビを新品に交換して欲しいと要求している。 - メーカー相談室は、根本の対策がなされていないので新品に交換しても直らない可能性があると言っている。 - 販売会社は、現状では新品交換はできないと言っている。 ②販売会社の対応 - 不具合を認識しているが、その対策案がない状況で、解決の目途も立っていない。 - 不具合が発生していることは明らかなので、ナビ全体の価格が〇〇万円相当であることから、その3分の1相当の〇万円分のクーポンを進呈するとので解決案提示。 ③相談者の主張 - 完全修理を希望しているが、不可能であれば契約解除、買取りを要求したい。	結果： 双方和解案に合意し、和解斡旋成立 <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td><td>: 0.2 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	: 0.2 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	: 0.2 か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 3 か月					
	要求： - 購入金額で買い戻して欲しい。 - 完全修理が可能であれば、直すまでの期間における迷惑料を支払ってもらいたい。					

W004	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	製造時の組立ミスに起因すると思われる不具合があり、運転中に後輪ブレーキの制動力を喪失、その直後に左脚に受傷する。怪我の補償をして欲しい。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・車両買取りについては、内容を考慮すれば、相応の額を提示すると思うが、基本的には修理して原状回復すれば売主の義務は果たしている。 ・不具合、怪我については、PL法に基づいて本来メーカーが対応すべきだが、ADRの和解斡旋も可能。 ・まずは、先方と交渉。要望もきちんと伝えること。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・相談者から診断書、診療報酬明細書の提出を求め、治療の頻度、金額等を明確にすること。 ・休業補償は給与の減額（損害）が有るかを確認し、無い場合は事故前3か月の給与実績を確認すること。 ③相談者から和解の斡旋の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 ・事実関係についてはほぼ争いはない。 ・相談者の主張する損害について ・治療費：〇万円（診断書代含む） 相談者の実費全額を認める。 ・休業損害：〇〇万円 通院がなく、医師から自宅療養の指示も出ていない休業は認められない。 休業損害が認められる有給休暇消化日数と有給休暇時間を認定し、基本給から算出。 ・通院慰謝料：〇〇万円 通院頻度を勘案し、実通院日数の〇倍を目安にした交通事故損害賠償基準が相当。 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て、合計〇〇万円を支払う。				
	対象： 二輪車／新車／輸入車 ・初度登録後5か月経過、走行距離約 2千 km 概要 ①相談者の申出 ・製造時の後輪ブレーキの取付けが適切でなかったために走行中後輪ブレーキが効かず、前輪ブレーキを強く握ったところ前輪がロックし、車体が左に傾き、左足で地面を蹴って立て直したため、左足を受傷（左下腿挫傷）した。 ・輸入元（海外メーカー日本法人）の対応が不誠実であり、治療費や損害賠償を求めたい。 ②メーカー・販売会社の対応 ・今回の不具合がメーカーでの車両組み立て時のミスによるものであることは認める。 ・弊社スタッフからロードサービス提案がされなかったかも知れないが、相談者の意志で自走を選択されたと考えていた。 ・車両に関してはお支払いいただいた代金全額＋経費や初回点検費用までお支払いするという対応を行った。 ・治療費、休業補償、慰謝料について適正な額を支払うが、法外な慰謝料は支払わない。 ③相談者の主張 ・本事案は重過失である。 ・受傷に関し、重過失による以下の不法行為責任を根拠とし、その後の経緯を踏まえた賠償を求める。（治療費・休業補償・慰謝料など） ・隠ぺいが疑われる対応 申立者が証拠を発見し抗議しなければ有償修理になっていたことは間違いない。賠償の割り増しが行われて然るべき。 ・債務不履行 無料のロードサービスが利用可能なことを伝えることは可能であったのに、欠陥のある車両での自走による帰宅をさせられた。 ・本社の対応が失礼 終始一貫あまりにも他人事で誠意のかけらも感じられない。 ・〇〇〇万円の支払いを要求する。 ・治療費：〇万円（実費） ・休業補償：〇〇万円（有給休暇を年収の日割り計算） ・慰謝料：〇〇〇万円（割増にて独自に計算）					
	要求： 治療費、休業補償、慰謝料の支払いを求める。	結果： ・斡旋不調（相談者拒否） <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td><td>：3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>：3.5か月</td></tr></table>	相談受付から斡旋申立受付での期間	：3か月	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	：3.5か月
相談受付から斡旋申立受付での期間	：3か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	：3.5か月					

W005	申出内容（要旨） 新車購入から半年あたりで室内臭が酷くなり、購入店に見てもらったところ、スライドドアからの水漏れによりカーペット、シートに発生したカビが原因であることが分かった。 対象部品を交換しても臭いが取れず、車両交換の話になっている。 対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後1年2か月、走行距離 約1千 km 概要 ①相談者の申出 ・新車購入から半年あたりで室内臭が酷くなり購入店に見てもらった。スライドドアからの水漏れが原因で、カーペット、シートにカビが発生したことが分かった。対象部品交換でも臭いが取れず、車両交換の話になっている。 ・代車は出してもらっていた。5か月間も車を預けていてほとんど乗っていない。 ・既にモデルチェンジしてしまっているのに車両交換となると現行車（新型車）になってしまう。 ・車両交換を要望しているが、追金〇〇〇万円といわれている。何で追金を払わないといけないのか。 ・私が購入した新車価格より〇〇万円も高くなってしまっている。 ・本来正常な車両であれば不要な乗換えであり、当方に更なる費用負担は発生しないと考えます。 ②販売会社の対応 ・不具合は完全に解消されたとは言えないものの数度にわたる修理により、相当程度の改善はされている。 ・車両交換においても、本件車両の現在価格を考慮して、新型車に買い替えてもらう条件として、下取り価格と新車値引き価格を最大限に譲歩しているつもりである。 ③相談者の主張 ・完全修理を希望しているだけであり、修理での対応がこれ以上改善出来ないのであれば、同等の新車と交換して欲しい。 ・新車交換における追い金が〇〇〇万円を超えることに対しては到底受け入れられない。 要求： 新車による機能向上分と少しでも使用した期間を考慮し、追い金として〇〇万円までなら応じる考えである。	相談対応概要・結果 当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・一般的な話をすると、臭いに関してのトラブルは、人により感じ方が違うので。不具合と認められないケースも多いと聞いています。しかし今回は車両側の問題に起因した水が室内に侵入したことが原因であることが明らかであるため、販売会社も追い金を検討していると思われます。 ・今回のように損害を受けた時の対応の前提として、得をしてはいけないという考え方があります。車両が仕様上、新車でも〇〇万円の差額があるので、一般的に、追い金無しとなると得をしたとみられる可能性があるということです。 ・また、新車から半年は使われていることから、新車相当の金額での買取りも得をしたとみなされることも考えられます。 ・交渉する場合、相手方が買取って、転売する利益分を買取り金額に上乗せしてくださいと交渉されては。言い換えると同じ時期の同型車がネットでいくらで販売されているかを調べてその金額で買取ってくださいと交渉されてはどうですか。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解の斡旋の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 ・相手方において、本件不具合を完全に解消できないことから、本件車両と同等の車両への買い替え交渉がなされているものであり、本件車両を下取りに出すことを前提に、相談者が新車を取得するのにどの程度の追い金を負担するのが合理的であるかという問題である。 ・相手方は、本件車両の売主として不具合修理が完全にできないことから、相談者から契約不適合責任の内容としての代金減額請求を受ける立場にあると言わざるを得ず、この代金減額請求額を念頭に置きながら本件における追い金を決定することになる。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・本件は相手方において本件不具合の完全修理が行えず、売主としての契約不適合責任を果たすための買換条件の内容としての追い金であること、本件の和解解決を図るのは双方にとってメリットがあることを考慮し、本件の追い金を〇〇万円とする。 結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立 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：1.5か月
------	---	---

W006	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	新車納車翌日からナビ画面のフリーズ、変速ショック、床下からの異音、悪燃費等の不具合。 都度入庫するも購入店の対応が悪い。 店長は「申し訳ない」との意向を示すが、不安でもう乗りたくないで高価買取りを要望。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・ご不満やご不安は理解するが、窓口は売買契約の相手方である購入販売会社で、輸入元ではない。 ・購入先の販売会社は、お申し出の不具合を都度修理対応していれば、一応売主責任は果たしていると判断される。 ・代車提供は販売会社側の厚意で、義務ではない。 ・販売会社での修理対応も保証期間中は受けてくれるだろうが、保証期間経過後は請負わなくなる可能性もある。 ・修理完了したと販売会社が言うのに受け取りを拒否していると、逆に保管費用等請求される可能性あり。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・販売会社へ代車貸し出し期間、走行距離確認のこと ・相談者へ要求金額、代金減額の根拠を確認のこと ③相談者から和解の斡旋の申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行 ・双方に対して弁護士による3度の事情聴取を実施。（2度の事故歴が判明し、追加の状況把握が必要になったため） ④当相談センター付弁護士見解 ・不具合については、相手方は修理により解消されたと主張しているところ、相談者は車両の引取りを行わず、入庫先に約1年保管されたままの状況で、本件車両の現状を確認していない。そうすると、本件各不具合は解消していないと判断することは困難であり、相手方は売主としての修繕義務を果たしていないとは必ずしもいえない。 ・本件車両を相談者が使用したのは、全走行距離の70～80%程度とのことであり、確かに納車直後からの不具合により入庫している期間があったことは否定できないが、その間、ほぼ同等の代車が提供されたと認められる。 ・2回の交通事故による修理歴があり、査定協会の車両状態確認証明書によると修復歴車に該当する。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相談者が本件車両購入に際して借り入れた借入金の残金を返済することを条件に、相手方が本件車両を〇〇〇万円で購入する。				
	対象： 乗用車／新車／輸入車 ・初度登録後2年7か月、走行距離 1万6千km ・但し、車両前部に2度の修理歴があり、うち1度は修復歴に該当する修理（和解斡旋開始後に相手方販売会社側の申告で発覚）					
	概要 ①相談者の申出 ・納車翌日から様々な不具合で、都度購入店に入庫してきたが対応が悪い。 ・不具合例：ナビタッチスクリーンのフリーズ、床下からの『ボーン』という異音、A／T変速ショック、燃費不良（代車の先代モデルに劣る） ②販売会社の対応 ・ナビタッチスクリーンのフリーズに関して、販売会社でモニターのプログラムを更新し不具合は解消。 ・床下からの『ボーン』という異音やA／T変速ショックに関して販売会社でトランスミッションのプログラムを更新し不具合は解消。 ・燃費不良に関して販売会社で走行試験し、同型車同等で異常なし。 ・相談者からの申し出に対し、入庫以来、無償で代車を提供。 ・購入先の販売会社を信用できないとの相談者の意向を汲み、経営母体の異なる販売会社での点検も実施。 ・本件車両の客観的に相当な金額であれば、買い戻すことを検討したい。 ③相談者の主張 ・現在の走行距離は1万6千km余りであるが、購入直後からの不具合続きで入庫が続き、実質的に相談者が使用できたのは、全走行距離の70～80%程度と推察され、新車購入の目的を果たせていない。 ・不具合申し出時の販売会社の対応への不満・不信もあり、継続使用は困難。					
	要求： 〇〇〇万円での車両買取り	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立 <table><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					

W007	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	5年前に新車購入後、色々な不具合が多発。 今回も信号待ちから発進時に加速できなくなる不具合が発生。 販売会社で今回も見込み修理をしたが怖くて乗れない。 対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後5年、走行距離 4万 km 概要 ①相談者の申出 ・5年前に新車購入後、色々な不具合が多発（8回）。 ・エンジン警告ランプ点灯が多発。その都度販売会社に入庫するが再現しないため原因不明と言われ、見込み修理を実施してもらったが、その後も再発を繰り返している。 ・今回も信号待ちから発進時に加速できなくなる不具合が一時的に発生。 ②販売会社の対応 ・信号待ちから発進時に加速できなくなる不具合は、エンストによるもので、エンストの推定原因は修理対応した。その他の故障に対しても保証規定に沿って修理対応している。 ・今までの経緯を踏まえ、6か月後の買取りを前提に、〇〇〇万円で購入。 ③相談者の主張 ・このままでは怖くて乗れない。 ・仕方なく他車に乗り換える予定。迷惑料を加えて車両を買取って欲しい。 ・乗り換える予定の車両の納車時期は、6か月後のため、本件車両の買取りは6か月後としたい。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・まずは販売会社に修理不能を認めてもらうため、完全修理の期限を提示し、その期日後は修理不能であることを認めてくれるよう交渉すること。 ・その後、キャンセル交渉は可能だが、5年経過した車両のため、通常使用できた期間についての使用利益分は返金額から当然控除される。 ・当該車両（同型、同グレード）の買取り相場等を調査し、その価格を参考にして希望する買取り価格を提示して交渉すること。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・当初の同じ販売会社での買い替えから、他メーカーでの買い替えに変更されたことから、下取りではなく買取りでの同意があれば斡旋は可能。 ③相談者から和解の斡旋の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 ・相手方は修理を行って本件車両を引き渡した以降、不具合が発生していないことを理由に売主としての義務は果たしていると主張しているが、具体的なデータから本件不具合の要因を特定できておらず、相談者の車両に対する不安感が完全に払拭されたとまではいえない。 ・相談者は相手方の修理後に本件車両を使用したうえで、売却時期を6か月後とすることを希望していることから、現在の買取り額からある程度の価格低下はやむをえない。 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、6か月後に本件車両を〇〇〇万円で売り渡し、相手方はこれを買受ける。 ・6か月後の本件車両売買契約締結までに、相談者の故意・過失により本件車両に毀損・汚損等が生じたときは当該部分の修理費、清掃費用等は相談者が負担する。				
	要求： ・車両買取り額の増額。	結果： ・斡旋不同意（相談者拒否） <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td><td>: 0.5 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	: 0.5 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	: 0.5 か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 2 か月					

W008	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	昨年購入の新車。 エンジン警告灯が点灯し直らない。 買取り価格で販売会社と折り合いがつかずに困っている。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・売主には、修理することで義務を果たすか、それが出来ない場合には代替え案として買取り、車両交換などを求めることが出来る。 ・相談者の都合で買い取るわけではないので、普通の買取りと違い、今回の事象を加味した査定額の増額と、これまで問題なく使用できた分の相殺（減額）という交渉になるはず。 ・メーカーに連絡をいれても、今回の買取りはあくまでも売主である販売会社との交渉になる。
	対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後 10 か月経過、走行距離 6 千 km	
	概要 ①相談者の申出 ・納車後 4 か月の時に、エンジンシステムの異常を示す警告灯が点灯したため、修理に出したが、システムの異常が 20 項目以上あり、メーカーから対策が出ているのは現在 6 項目とのこと。 ・3 週間ほど修理に預けて警告灯は一時的に消去されたが、再発の可能性とその場合には減速の可能性があること、最悪の場合はエンジンが停止することもあると説明された。 ・ところが、5 か月後に再度警告灯が点灯した。 ・不具合は現状では改善できないことを相手方も認めていることから、継続して本件車両を乗り続けることは安全面からも心情的にも困難である。 ②販売会社の対応 ・本件不具合についてメーカーと相談しながら出来る対応をしているが、メーカーから改善対策情報が出てから早急に対応するしかないのが現状である。 ・相談者に迷惑を掛けていることは認識しており、〇〇〇万円での買取りを提案した。この金額は本件車両の現在価格に相当程度上乗せしている。 ③相談者の主張 ・度重なる不具合の発生、及びその不具合について改善できない点を販売会社が認めている状況では継続して乗り続けることが安全面及び心情的にも困難なため、車両の返品、及び購入代金の全額返金を求める。	②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・直せていない故障の中で、走る・曲がる・止まるといった、車の基本的な性能に関わる場所に対策ができていないものがあるかを確認のこと。 ・その故障についての修理の見通しも確認のこと。 ③相談者から和解の斡旋の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 ・本件不具合は、車両の基本的な性能に関する不具合であり、走行時の減速や最悪の場合エンジン停止となる可能性があり、事故発生の原因となりかねないもので、相談者が安全面から本件車両を乗り続けられないとして買取りを要求するのも無理からぬものと考えられる。 ・すなわち、相手方は売主として契約不適合責任を負っており、本件不具合の内容からいって本件車両の売買契約を解除されてもおかしくない。 ・申立時における本件車両の走行距離が 6 千 km であり、相談者も本件車両を使用した利益を受けていることを勘案する必要がある。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は、相談者から本件車両を〇〇〇万円で買い取る。 ・相手方は、本件車両の付属品のうち、ドライブレコーダー、ETC、ナビ SD カード、フロアマットを、相談者の意向に従い取り外して引き渡す。 ・相手方は、メンテパック料金のうち〇〇万円、延長保証料金のうち〇万円、及び自動車税のうち〇万円を返還する。
	要求： 車両の返品、及び購入代金の全額返金	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立
	相談受付から斡旋申立受付での期間	: 0.5 か月
	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 2 か月

W009	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	認定中古車を購入、エンジンの振動と発進時の加速不良が発生。 失火が発生している状況だが、完全修理できない。 販売会社は他の車両も同様な症状があり、不具合ではないとも言っている。納得ができない。 対象： 乗用車／中古車／輸入車／ ・初度登録後5年8か月、購入時から3か月経過、走行距離 2万3千km、購入時から4千km 概要 ①相談者の申出 ・購入時よりアイドリング時のエンジン振動と走り出しの加速不良のため1か月後に販売会社に入庫。 ・エンジンの失火が検知されたため、スパークプラグを交換、スロットルバルブとECUの基本調整を行ったが改善されず。 ・3週間後に再入庫したが改善されない。店舗にある同車種（同エンジン）にも同様に失火が認められるため、異常ではないと判断された。 ・販売会社は、コンピューターのリセットを行ったため500から1000km走れば振動が改善されると言うが信用できない。 ②販売会社の対応 ・販売会社の店長は、自社店舗ではメカニックの技術の問題で修理ができないかもしれないので、セカンドオピニオンとして他の店に行ってみてはどうかと提案した。 ・買取りの場合、車両価格に迷惑料を加えて〇〇〇万円を提示したが相談者に拒否された。 ③相談者の主張 ・相手方はエンジン失火状態を正常と診断した。しかし自分は正常とは思えなかった。 ・販売会社から提案された店ではなく、別の販売会社に自分で持ち込み、診断を受けた結果、正常ではないと判定された。 ・購入した販売会社は、異常と診断した別の販売会社と情報交換し、正常ではないことを認識した。 ・購入した販売会社は今までの対応を謝罪し、もう一度修理させて欲しいと言うが、これまでの経緯を踏まえると、販売会社の信用は無い。他店での修理の案内もあったが、修理ではなく買取って欲しい。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・サポートできることとして、完全修理を望むならば、修理促進のためメーカーへ情報提供（取次）し、技術支援を仰ぐことで完全修理の可能性を探ることがある。ただし、強制力はない。 ・もう一つは、和解の斡旋。例えば買取りでの価格の折り合いがつかない場合や、代替えの追い金負担額について、当相談センターの和解の斡旋を利用して、第3者の視点から、落としどころの金額を和解案として提示すると云うやり方。和解斡旋を利用したいのであれば、相手方責任者の同意を取得して欲しい。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解の斡旋の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 ・事実関係については、ほぼ争いがないので、買取り金額について検討する。 ・本件車両は市場では限定車であるが、最も近い仕様の中古車の下取り価格を参考にとすると、相手方の提示額〇〇〇万円は今回の事情を考慮はしている。 ・しかし、本件車両が認定中古車であること、また、不具合を確認するに至るまでに、相談者に対して、他の販売会社に意見を求めさせるなどしており、相談者が相手方に対し不信感を抱く結果を招来したことなども考慮すべき。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は、本件車両を相談者に提示した〇〇〇万円に〇〇万円を加えた合計〇〇〇万円で購入する。				
	要求： 故障している車を「認定中古車」「機関良好」と説明し売っていることについて、購入時の値段での買取りを求める。	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立 <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td><td>: 2.5 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	: 2.5 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	: 2.5 か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 2 か月					

W010	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	キャンピングカー専業者から新車で購入。 走行中ミッションから異音。後に保証延長が出たが、保証延長期間を経過しているので有償修理。 最初に申し出た時に不具合であると販売会社で判定出来ていれば保証対象だった。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・保証延長はメーカーが定めた保証規定なので、その規定に入らなければ有償修理になる。 ・今回、最初の時点で発見してくれていれば、というのは分かるが、そこを加味して販売会社では値引き対応しているのではないかと思う。 ・交渉先はメーカーではなく、販売会社になる。現時点で販売会社からメーカーに話しを上げており、事情を見た上で不承認、ということであれば、これ以上の修理代減額は厳しいかもしれないが、販売会社と再度交渉してみてもどうか。
	対象： 軽乗用車／新車／国産車（キャンピングカーに架装） ・初度検査年月後 10 年 8 か月経過、走行距離 11 万 5 千 km	②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・売買契約の当事者でない相手方が和解の斡旋に応じるのであれば、和解を進める。
	概要 ①相談者の申出 ・ミッションからの異音が気になるとして、相手方に 3 度にわたり点検を依頼したが、特に異常がないということで、それ以降本件車両を継続して使用していた。 ・その間にメーカーの保証延長の発表があったが、既に延長期間が満了していたため、無償修理を受けられなかった。 ・修理費用は支払ったが、これまで異音に関し数回にわたり相手方に入庫しているので、相手方は異音の原因に気付いて然るべき対応をするべきであったにもかかわらず、これをしなかったために、無償修理を受けられなかった。	③相談者から和解の斡旋の申立と相手側（販売会社）の同意を受け、斡旋に移行
	②販売会社の対応 ・本件車両は、相手方が相談者に販売したものではない。 ・6 年前、エンジン付近から異音があるとの相談を受け、点検したが、異音は確認できなかった。 ・5 年前、相談者から電話で異音について相談があったものの、入庫を受けて点検を実施したか記録がない。いずれも点検費用等を相談者からもらっていない。 ・それ以降、先月まで、相談者から点検・修理等の依頼はなかった。 ・メーカーの延長保証の事象であったことから、保証延長の期間を経過しているが、これまでの経緯から何とかならないのか、との相談が相談者からあり、メーカーに経過を説明したが保証対応は許容できないとのことであったので、無償対応ができない旨を伝え、値引きしてミッションの交換修理を実施した。 ・相談者とは修理費用を合意したものであるから、修理代金の返金をする理由がないと考えている。	④当相談センター付弁護士見解 ・本件車両はキャンピングカーに架装されていることから、そもそもメーカー保証の対象とならない場合も想定される。 ・相談者は、保証延長が有効な期間に異音が発生している本件車両を相手方あるいは他のメーカー系販売会社に点検等のために持ち込んだ事実が無い。 ・相談者が、異音があり点検を求めたのであるから、相手方も他の同型車両に同様な事象の発生がないかメーカーに確認などすることはできたと思われる。 ・相手方の過失は小さいものの、相手方も本件を和解で解決することを希望していることから、解決金での和解が相当である。
要求： 支払ったミッション修理費用の全額返金	⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は相談者から支払いを受けた修理費用のうち〇万円を解決金として返金する。	
	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立	
	相談受付から斡旋申立受付での期間：10 日	
	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間：2.5 か月	

W011	申出内容（要旨） 6 か月前に中古車を購入。エアコンのドレン水が漏れて運転席の足元がベタベタになり、高額な修理費用が必要となった。購入半年で高額な修理費用を負担するのは納得できない。 対象： 軽乗用車／中古車／国産車 ・初度検査年月後 16 年経過、走行距離 3 万 2 千km 概要 ①相談者の申出 ・販売会社に修理に出したところ 1 回目は原因がわからないとそのまま車を返却されたので、写真を撮って再度修理を依頼。修理費用は無償で車を返却された。 ・水漏れの量は減少したが、まだ水が漏れているので再度修理を依頼。 ②販売会社の対応 ・常連客であるので無償で修理を行ったところ、相談者からエアコンの結露の量が減少したと言われた。 ・16 年経過車両のため、そもそも保証対象にならない。これ以上の無償修理は行えない。 ・エアコン（ヒーターユニット内部）の結露が原因だと思われるが、修理費用は〇〇万円程度必要、全額有償修理となる。 ③相談者の主張 ・購入半年で高額な修理費用の全額を消費者が負担するのは納得できない。 ・中古車購入後に発生した故障の修理代は全て購入者の負担なのか？ ・販売会社には「契約不適合責任」があるので販売会社の責任で修理してもらいたい。	相談対応概要・結果 当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・契約不適合責任における修理費用の損害賠償請求時の責任割合の考え方（全て無償で修理してもらえるわけではない）を詳しく説明。 ・今回の不具合は保安基準不適合の不具合ではなく、また、16 年経過した車両であることから、修理費用の大幅な値引き要求は難しいのが一般的。 ・当相談センターの和解斡旋サポートの内容を紹介。販売会社の同意が得られれば利用が可能。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解の斡旋の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 ・相談者が主張するエアコンの排水不良があったとしても、本件車両は、初度検査年月から 16 年以上経過していることを考慮すると、中古車としての品質に関して、契約の内容に適合しないとまで認めることはできない。 ・しかしながら本件車両の価格が比較的高額であったこと、相談者と相手方とは良好な関係を保っていること等の考慮は必要。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・解決金として、相手方は相談者に対し、〇万円を支払う。
	要求： ・全額無償修理。	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立 相談受付から斡旋申立受付での期間：10 日 斡旋申立受付から斡旋終了までの期間：3 か月

W012	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	新車から10年経過した車両で、今回CVT、その他の不具合が発生。 販売会社に修理を依頼したが、その修理対応について不信感を持っている。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 - 民法の契約不適合責任と和解斡旋サポートの内容を詳しく説明。 - 当該車両は10年経過車両のため、修理代の大幅な減額交渉は難しいことを説明。
	対象： 乗用車／新車／国産車 初度検査年月後10年、走行距離 約4万 km	②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける 相談者が希望する、ミッション交換費用での車両の買取り要求は法的な根拠が無いので不可。
	概要 ①相談者の申出 7か月前、発進時にアクセルを踏むと、ガクンとノッキングが発生。 - 販売会社に何回も修理を依頼し、その都度直ったと言われて返車されたが、直っていなかった。 - 入庫の都度、別の不具合と説明されて追加料金を取られることに不信感が募っている。 1度目の修理では、ミッションの一部の部品を交換。2度目の修理では、ミッションごと全て交換されてしまった。 - 前回交換した部品はミッションの構成部品の一部であり、修理代を二重請求されている。 ②販売会社の対応 - 診断の結果、1度目の修理と2度目の修理の関連性は低いと判断し、相談者に説明の上、修理を進めてきた。 - ただし、関連性が100%ないとも言いきれない点もあったことから、修理費用を減額して提示している。しかし相談者の了承が得られず、更なる減額を提示した。 ③相談者の主張 - 二重払いとなっている1度目の修理代金〇〇万円の返金を求めたい。 - 修理しても不安が大きく、この車に乗り続ける気持ちがなくなり、販売会社に2度目の修理代金〇〇万円での車両の買取りを求めたい。	③相談者から和解の斡旋の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 1度目と2度目の修理について、関連性がないとは必ずしもいえない。 - したがって、相手方は1度目の修理費用を本件解決のために返還するのが合理的である。 - 相談者と相手方との間で2度目の修理実施について修理代金を含め合意したと認められるので、相談者は相手方に対し修理費用を支払う義務がある。 - 相談者と相手方との間で、本件車両の買取り交渉については、10年経過した車両のため、車両価値以上の修理費用を相談者が負担することになることを考慮する必要がある。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 - 相手方は相談者に対し、解決金として1度目の修理費用額の支払い義務があることを認める。 - 相談者は相手方に対し、2度目の修理費用の支払い義務があることを認める。 - 相談者は本件車両を〇〇万円で相手方に売り渡し、相手方はこれを買受ける。
	要求： 1度目の修理代の返金。 2度目の修理代金での車両の買取り。	結果： 双方和解案に合意し、和解斡旋成立
		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

W013	申出内容（要旨） 購入約半年で警告灯点灯。 その数か月後にエンストが発生。 修理に出すが、約 10 か月修理が出来ず。車両買取りで交渉している。 対象： 乗用車／新車／輸入車 ・ 初度登録後 1 年 10 か月、走行距離 6 千 km 概要 ①相談者の申出 ・ 納車 1 年未満でエンジンのコンピューターの故障でエンジンエラーが発生したので販売会社に入庫し、1 年点検を兼ねて点検することになった。その後、修理完了の通知を受け、車両の引き取りに行った際に同様のエンジントラブルが発生し、再度預かりとなり、部品が届かないとの理由でその後 10 か月以上未修理のままで、修理完了の見通しが立たない。 ・ 販売会社に対して、車両の買取りを申し入れ、交渉の結果、買取り価格の提示があったが納得できない。 ②販売会社の対応 ・ 相談者が主張する不具合については、完治していると考えているが相談者が買取りを要望され、引き取りを拒否されたので、代車を提供するなどの対応をしてきた。 ・ 車の修理に時間がかかって（部品の用意に時間がかかったことが原因）迷惑をかけたことも考慮した上で、買取り金額を最終的に〇〇〇万円と提示したが応じてもらえない。ちなみに日本自動車査定協会の査定価格は、提示額に比べ大幅に低い金額である。 ③相談者の主張 ・ 不良品、もしくは修理不可である車両を販売されたと考える。 ・ 代車を受けているが、当該車両の品質と性能、金額に合意をして契約を行っており、代車ではその性能を担保されていないと考える。	相談対応概要・結果 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は修理の義務を負い、不具合発生に対しては修理をすれば義務を果たす。しかし、修理が出来ない場合は債務不履行で、それに代わる方法を提案する。返金や車両交換に進む。 ・ 今回のケースでは修理をする意思はあるが、10 か月という長期に渡っていることや、修理完了の目途が立っていないことから、「修理が出来ないとみなす」と主張することはできる。 ・ 車両買取りで進める際は実際に乗っていた期間や、法的費用などは差し引かれるのが普通。 ・ まともに乗れないので、買取ってもらい、買取り額は査定額に迷惑料的なものを上乗せ、という考え方もできる。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・ 買取り金額を争点に和解を進める。 ③相談者から和解の斡旋の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 ・ 相手方は修理を完了し、不具合が完治していると相談者に伝えたが、相談者としては本件車両に引き続き乗りたくないとのことでの買取り希望である。したがって、相手方には買取り義務はなく、買取りは任意の交渉となる。 ・ 本件車両の中古車としての取引価格はオートガイド自動車価格月報（通称：レッドブック）によると、〇〇〇万円程度、査定協会の査定価格は、〇〇〇万〇千円である。 ・ 相談者が主張する、車両本体部分以外に関する点は加算出来ないと考えられる。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・ 相手方は、相談者から本件車両を〇〇〇万円で買取る。
	要求： ・ 本件車両の〇〇〇万円での買取りと〇〇万円の迷惑料を要求。	結果： ・ 双方和解案に合意し、和解斡旋成立
		相談受付から斡旋申立受付での期間 : 0.5 か月
		斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 2.5 か月

W014	申出内容（要旨） 県外の専業者より初度登録から42年が経過した輸入中古車を2年前に購入。 購入後数週間でエンジンかからず。専業者指定の業者に入庫するもなかなか修理できていない。車の返品・返金を求めたい。 対象： 乗用車／中古車／輸入車 ・初度登録後42年経過した車を2年前に購入、走行距離 4万6千km 概要 ①相談者の申出 ・納車後数週間でエンジン掛からず。購入した販売会社に連絡したが、距離が遠いため、相談者の住所付近のメーカー系販売会社に入庫するよう言われ入庫。 ・修理できたとのことで引き取りしたが、再度エンジン停止になったので、修理をしたメーカー系販売会社に入庫した。 ・1年余り経過後、「修理できない」と言われた。 ・購入した販売会社より、別の修理業者を紹介され入庫した。 ・見積額によっては売却も検討するために、修理前に見積もりを依頼していたが、無断で修理をされた。 ・購入後、直せない、乗れない期間が長いので、返品を要求する。 ②販売会社の対応 ・販売会社（購入先）は、相談者とは遠距離のため、相談者の住所近くのメーカー系販売会社を探して、相談者に紹介し入庫してもらったが、結局、その販売会社に、「修理できない」と言われた。また、別の修理業者を紹介して、入庫してもらったが、対応が不十分で、結局は、直せていない。 ③相談者の主張 ・車の返品を求めたい。購入後、ほぼ乗れていない。修理に預けた期間が長い。 要求： ・車両は中古車であっても、初期不良で瑕疵があり、債務不履行にあたる。車両代金の返金を要求する。	相談対応概要・結果 当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・納車後に乗れない症状が発生し、契約不適合責任で購入先と交渉の際になかなか折り合いがつかなければ、当センターの「和解斡旋」での解決方法がある。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・購入先の対応に問題があるかもしれない。購入先が、話し合いに応じる場合、和解の斡旋を行うことができる。 ③相談者から和解の斡旋の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 ・相談者が主張するエンジントラブルがあったとしても、本件車両が新規登録時から本件契約時まで42年が経過している中古車であることを考慮すると、通常有すべき品質・性能に欠けるとまで認めることができないから、契約不適合責任を認めることはできない。 ・したがって、相談者は、本件車両の修理請求や売買契約の解約をすることができないから、相手方には、買取り義務はなく、相談者からの買取り請求も相手方との合意が出来ないと成立しない。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方の提示する買取り価格〇〇〇万円にて相手方が買取る。 結果： ・斡旋不調（相談者拒否） 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
------	--	--

W015	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	3速から4速ヘシフトアップする際にショックが発生。保証期限後に発生したミッション不具合の修理費用について、無償修理して欲しい。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 - 交渉先（責任の相手）はメーカーではなく販売会社である。 - 保証が切れれば原則有償。しかし、契約不適合責任を根拠に販売会社に対して追完の請求は可能だが、相談者自身も金銭の負担が必要になる可能性があるため、落としどころ（修理費用負担割合）を探る交渉をされてはどうかと助言。 - 販売会社と金銭的に折り合いがつかない場合は、当相談センターの和解の斡旋が利用できる可能性がある。必要に応じて再相談願いたい。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける - 変速ショック解消を目的とする修理（バルブボディ交換）費用に関する和解斡旋を開始することの了解をいただく。 ③相談者から和解の斡旋の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 - バルブボディは、ミッションの一部を構成する油圧制御装置であり、定期点検の対象となる交換部品ではない。したがって、バルブボディの寿命は、ミッションと同程度のものと認められるので一般的には10年、10万kmと考えるのが相当である。 - 本件は車両登録後約3年6か月経過した段階で発生し、その時点における本件車両の走行距離は、4万5千kmであったと認められることからすると、前記バルブボディの一般的寿命から見ても相当程度短期間で問題が生じたと考えられる。 - 以上から、本件のバルブボディに、その製造過程で生じた欠陥があると断定することはできないものの、その可能性があったことまで否定することはできないから、相手方は売主としての契約不適合責任に基づく追完（修理）義務を負う可能性がある。 - 前記各事情に加え、本件不具合の発生が保証期間の経過後約6か月で発生しており、相手方も認めるとおり、本件バルブボディの交換修理によって本件の不具合が一切解消されることの保証はない。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 - 本件バルブボディの本来の修理費用について相手方が修理費用の50%を負担して修理を行う。
	対象： 乗用車／新車／輸入車 初度登録後3年6か月、走行距離 5万2千km	
	概要 ①相談者の申出 - 新車購入から3年半経過した頃より、3速から4速ヘシフトアップする際に変速ショックが発生する。 - 販売会社から、かなりコストのかかる修理を提案されているが、保証期間の3年を超過しているため有償とのこと。 - 販売会社は、部品のバラツキが原因であっても、保証期間経過後であればユーザーが修理費用を負担するとの説明でしたが納得できない。ユーザー側に使用上の責任が無いのであれば、無償修理を要望したい。 ②販売会社の対応 - 変速ショック解消にミッションオイル交換（〇万円）、バルブボディ（制御系部品）の交換（〇〇万円）、ミッション全体の交換（〇〇〇万円以上）の順に、症状が改善するまで交換していくとのこと。 - 既にミッションオイルの交換は実施済みで症状は解消せず。 ③相談者の主張 - 通常、3年半、5万km程度の使用で不調が発生することは考えにくく、社会通念上、メンテナンスを怠らなければ、10年以上の使用に耐える認識で商品を購入している。 - 保証期間終了後の修理費用は、ユーザー負担との見解だが同意しがたく、本件は販売会社の契約不適合責任を問われる事象と考えている。 - またトラブルの原因が不明なまま、ミッションオイル、バルブボディ、ミッション全体の交換を提案されているが、不具合が解消しなくとも作業対価を支払う対応を要求されており、修理費用は高額になり、納得できない。	
	要求： 変速ショック解消に関わる修理費用の8～9割を負担して欲しい。	結果： 双方和解案に合意し、和解斡旋成立
		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

W016	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	半年前の新車購入以来様々なトラブルが発生している。都度直すが最後はエンジンがかからなくなり、もう乗りたくないで返金を求めている。相手の提示金額が低いので納得できない。 対象： 軽貨物車／新車／国産車（業販購入） ・初度検査年月後5か月、1万3千km 概要 ①相談者の申出 ・納車翌日、ステアリングのセンターがずれていることに気付いた。販売会社に「納車時点でわからなかったのか」と言ったところ、敷地内は走れないと反論され、頭にきた。謝罪もない。 ・納車10日後、雨降りの翌日に乗ろうとしたら、室内がびしょびしょだった。調べたらフロントガラス接着面からの水侵入だった。新車なのに、と思い頭にきた。販売会社から仕入れ先販売会社に修理に出した。修理後の伝票はフロントガラス交換となっていたが、実際ガラスは交換されていなかったことが判明。仕入れ先の販売会社は伝票にガラス交換と書いたのに、実際は交換してなかったことを認めた。売主の販売会社はその確認をしていなかった。対応が不誠実だ。 ・その1週間後に、運転席座面のシート生地留め具が外れ、ウレタンが出てきてしまった。シートクッションが交換された。 ・納車5か月後の早朝、出勤時にエンジンがかからなくなった。販売会社の人も来たがエンジンがかかれず、キャリアカーで入庫した。もう乗りたくないから金を返せと要求。 ・自分は別の車を買うための手配に動き、他の会社で買うことを決めた。現在納車待ち。 ・買取り請求にあたり、落としどころはどのあたりか聞きたい。 ②販売会社の対応 ・販売会社の店長は一般査定額〇〇万ではなく、店長の気持ちとして〇〇万円を上乗せして提示した。 ③相談者の主張 ・販売会社はこの車を買取って、中古車として売って儲けるはず。その利益もこちらに還元して欲しい。 ・販売会社の提示額では納得できない。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・どの辺が落としどころかという基準はない。全てが交渉でまとめていくもの。よって、貴方がどれだけ要求するのも自由だが、相手が合意しなければそれまで。要求を貫くのであれば弁護士を雇い裁判や調停に進むことになる。 ・今回のケースで、いろいろ不具合が出て不満が多いことは理解できるが、製造物責任法に基づく損害賠償ではなく、民法に基づく契約当事者間の損害賠償の紛争と整理される。 ・一般的に紛争になった場合、使用期間や走行距離も加味されて価値判断されることが多い。買った額そのままを要求するのは構わないが、裁判や調停では減額される根拠にもなるので、それら考え方への理解も必要。また慰謝料要求のハードルは高いと思われる。 ・アドバイスをもとに貴方のほうで要求の方向性、考え方を整理し、ADRを使って和解解決を望むのであれば、貴方から相手責任者（店長等）の同意を取って欲しい。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・買取り価格を争点として和解斡旋を開始して良い。 ・一般的な下取り価格を調べるように。 ③相談者から和解の斡旋の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 ・事実関係については、ほぼ争いがないので、買取り金額について検討する。 ・本件車両の時価額は、原則として、その車と同一の車種・年式・型、同程度の使用状態・走行距離等の自動車を中古市場において取得し得るに要する価額といわれており、本件においても中古車の流通価格を調査発行している月報を参考にして時価額を算定する。 ・本件の場合、車両の不具合があった都度修理されたが、その際の相手方の対応等により、相談者が本件車両の買取りを求めたものであり、相手方に買取り義務は発生していない。 ・一般的な下取り価格が〇〇〇万円であることを考慮すると、相手方が提示した〇〇〇万円は妥当であると考えられる。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相談者は、相手方に本件車両を〇〇万円で売渡し、相手方は、これを買受ける。				
	要求： 希望額〇〇〇万円で買取って欲しい。	結果： ・双方和解案に合意し、和解斡旋成立 <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td><td>: 0.5 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>: 2.5 か月</td></tr></table>	相談受付から斡旋申立受付での期間	: 0.5 か月	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 2.5 か月
相談受付から斡旋申立受付での期間	: 0.5 か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 2.5 か月					

W017	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	9 か月前に購入の認定中古車（電気自動車）。 1 か月前に突然走行不能となり、販売会社に入庫。 駆動用バッテリーの内部が膨張してバッテリー交換が必要とのこと。保証期間切れで全額自己負担と言われているが納得できない。 対象： 乗用車／中古車／国産車（電気自動車） ・初度登録後6年3か月、走行距離 4万 km 概要 ①相談者の申出 ・1 か月前に突然走行不能になり停止。 ・駆動用バッテリーの内部膨張が発生。保証期間切れで、バッテリー交換費用全額が自己負担と言われている。 ・「なぜ、バッテリー内部が破損するのか」質問すると、「夏場高温の場所に長時間駐車するとバッテリーが破損する」との説明を受けた。 ・相談センターから販売会社に連絡して状況の確認、および仲裁をお願いしたい。 ②販売会社の対応 ・EV のバッテリーは製品に不具合がなくても、日常の使用や走行状況等次第で熱によるバッテリーの膨張・漏電が発生する可能性がある。 ・本件車両は新車登録から約6年2か月経過しており、新車保証、中古車保証の期間も過ぎている。 ・納車以降、相談者から当社へ車両点検等の依頼はなく、使用・走行状況、法定点検時点でのバッテリーの状態を全く関知していない。 ・よって販売会社に法的責任があるとは考えられず、修理費を負担することはできない。 ③相談者の主張 ・日本で夏場に普通に駐車してただけで、バッテリー内部が破損するのは納得できない。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・保証期間が過ぎているため、保証書の「その他項目」の内容を説明。この規定を根拠にして無償修理ではなく、修理費用の値引き交渉をすることを勧めた。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解の斡旋の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 ・本件車両は、登録後6年3か月が経過しているが、走行距離は4万km程度であり、相談者が本件車両を購入後その使用状況や保管状況が特段過酷な環境下にあったという事情は認められない。 ・相談者は本件車両購入後、整備・点検を相手方で行っていないが、相談者住所と相手方住所が遠隔であることを考慮すると、やむを得ないものと認められる。 ・本件バッテリーの不具合は製造過程で生じた欠陥である可能性がなかったとまでいうことはできず、相手方は売主としての契約不適合責任に基づく追完（修理）義務を負う可能性がある。 ・本件車両の保証書ではリチウムイオンバッテリーの保証期間は5年間（ただし、走行距離10万kmまで）とされているが、バッテリーの容量保証は新車登録時から8年間、（ただし、走行距離が16万kmまで）とされている。 ・容量保証が前記のとおりであるとするとバッテリーの寿命は8年、16万km程度はあるものとも考えられる。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は相談者から〇〇万円（修理費用の55%）の支払いを受けることを条件に、リチウムイオンバッテリーの交換修理を実施する。				
	要求： ・全額無償で修理して欲しい。	結果： ・斡旋不調（相談者拒否） <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付での期間</td><td>: 0.5 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>: 1.5 か月</td></tr></table>	相談受付から斡旋申立受付での期間	: 0.5 か月	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 1.5 か月
相談受付から斡旋申立受付での期間	: 0.5 か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 1.5 か月					

付表 1 評議員名簿

2024年3月31日現在・8名

役 職	氏 名	現 職
評議員会会長	池田 眞朗	武蔵野大学大学院法学研究科長・教授 慶應義塾大学名誉教授
評議員	秋元 洋子	NPO法人グリーンコンシューマー東京ネット理事
評議員	伊豆原 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	佐藤 鉄男	中央大学法科大学院教授
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

２０２４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

２０２４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	小酒 英範	東京工業大学工学院教授
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	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

2024年3月31日現在・2名

役 職	氏 名	現 職
弁護士	佐々木 秀一	佐々木総合法律事務所 弁護士（東京弁護士会）
弁護士	前川 渡	前川法律事務所 弁護士（第一東京弁護士会）

（五十音順）

付表5 顧問名簿

2024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)(月・水・金曜日)	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	〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11-17 パークリュクス神田多町2F 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	〒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:0120-028-222(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(薬用化粧品、育毛剤、除毛剤、てんか粉剤、顔 肌防止剤などの医薬部外品を含む)
防災製品PLセンター	〒105-0003 東京都港区西新橋3-7-1 ランディック第2新橋ビル3階 フリーダイヤル:0120-553-119(9:00~17:00)(12:00~13:00を除く)	防災製品(消火器、スプリンクラー設備、自動火災報 知設備等の消防用設備・機器、防災物品・製品、消防用 服装装備品、危険物容器、ガソリン計量機等)
プレジャーボート製品相談室	〒104-0028 東京都中央区八重洲二丁目10番12号 国際興業第2ビル4階 一般社団法人日本マリン事業協会内 フリーダイヤル:0120-356-441(10:00~17:00)(12:00~13:00を除く)	プレジャーボート及びその関連製品(モーター ボート、ヨット、パーソナルウォーターcraft、船外機(機 関)、航海機器、ディーゼルエンジン(機関))
玩具PLセンター	〒130-8611 東京都墨田区東駒形4-22-4 (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)	STマーク取得の玩具
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

〒105-0001 東京都港区虎ノ門5丁目1番5号 メトロシティ神谷町6階

☎0120-028-222 FAX.03-6704-5702

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