

2024年度



活動状況報告

2024年4月1日～2025年3月31日

2025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
2024年度「活動状況報告」の発行にあたって

理事長 浦川 道太郎

2024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。

当相談センターにおいては、クラウド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、リアルと Web を併用したハイブリッド会議などの積極的な活用を継続しており、2024年度の新規相談受付件数は3,021件となりました。今後もワークライフバランスの実現、通勤にあてる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22件で、前年度をやや下回る件数となりましたが、過年度の平均件数同等のレベルを維持できております。このことは、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。

今後も電動化やSDV化などの自動車等の技術進化に後れることなく、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、センターでは、

- 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。
- ③ 電動化やSDV化などの技術内容、性能保証の考え方等の理解に努め、著しい技術進化に対応した相談対応のレベルアップを図る。

等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、自動車メーカー各社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

2024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		
◆ 責任保険の歴史と将来	中出 哲	1～8
◆ 自動運転に関するルールメイキングの現況	飯野 悠介	9～16
2024年度 事業報告		
◆ 2024年度事業報告書	事務局	17～27
3つのサポート		28
◆ 相談対応事例	事務局	29～32
◆ 和解斡旋事例	事務局	33～43
付表		
1. 評議員名簿		44
2. 理事・監事名簿		45
3. 審査委員名簿		46
4. 相談センター付弁護士名簿		47
5. 顧問名簿		47
6. 製品分野別裁判外紛争処理機関・相談機関		48

◆責任保険の歴史と将来

早稲田大学商学学術院教授 中出 哲

1. はじめに

意外に思われるかもしれないが、わが国の損害保険において保険料の多くを占めるのは、賠償責任に対する保険である。損害保険料収入の約半分は、自動車保険(自賠責保険を含む)で、その主要部分は賠償責任の保険である。船舶保険、航空保険、運送保険、火災保険などでも賠償責任に対する保険や補償がある。もっぱら賠償責任を対象とする単独の賠償責任保険も 100 種類以上あるといわれ、今後、企業や個人に更に広がることが予想される。

賠償責任に対する保険は、このように主要な保険といえるが、それがどのように誕生して今日に至るのかは一般にはあまり知られていない。そこで、本稿では、賠償責任保険(以下、特定の保険を指す場合を除いて、責任保険と略す¹⁾)の歴史を概観し、その特徴や課題を示しながら今後の方向性を考えてみたい。

2. 責任保険の誕生

(1) 海上保険

保険は、14 世紀後半のイタリア商業都市で海上保険として誕生したのが最初と考えられている。その後、16 世紀から 17 世紀のドイツやイギリスで火災保険が誕生し、18 世紀には生命保険が始まり、19 世紀には様々な保険が開発された。保険は、物(船舶や貨物)という財産上の損害に対処する制度として誕生し、その後、人の分野にも広がったが、責任保険の誕生は 19 世紀後半と比較的遅くなった。それはなぜであろうか。

その理由は、損害賠償に関する社会制度の整備が必要であったためである。そして、法制度が整備されるためには、市民社会の成熟化も必要であった。加えて、予測が難しい賠償責任を保険で補償するためには、保険技術の進化も必要であったのである。

損害賠償責任に対する保険の補償が最初に争われたのは、海上保険の分野である。19 世紀、イギリスなどの先進国では、賠償責任に関する法整備が進んだ。そうした中で、衝突した船舶間の賠償責任が問題となり、海上保険(船舶保険)の補償対象となるかが争われた。それが 1836 年の De Vaux 対 Salvador 事件²⁾である。船舶の他船との衝突は、海上保険証券の対象事故となっていたことから、船主は、衝突によって相手船賠償のために負担した損害も衝突による損害として支払われるべきと主張した。当時の保険証券には、自船の物的損害しか対象としないという文言はなく、賠償責任を対象外とする条項もなかった。しかし、裁判官は、相手船に対する損害賠償責任は、海上保険証券では補償されないとの判決を出した。

当時の保険者(ロイズの保険引受人³⁾)は、賠償責任は巨額で予測も難しく、また、補償対象にすると事故防止が弱まると考え、そのリスクの引受に消極的であった。しかし、この判決後、船主側の要請を背景に、特約を付けて船舶間の衝突に限って賠償責任の 4 分 3 を支払う方式が誕生した⁴⁾。しかし、保険者は、それ以外の各種の責任(栈橋の損害、積み

¹⁾ 保険法は、賠償責任保険契約を責任保険契約と称している(17 条)。

²⁾ (1836) 4 A&E. 420.

³⁾ Lloyd's of London は、保険会社ではなく一種の市場で、そこで個人の保険引受人によって海上保険が引き受けられていた。

⁴⁾ 常に一定割合を自己負担としたのは、事故や損害額の抑止のためと考えられる。

荷の損害、乗組員の損害などへの責任）を引き受けることには消極的であった。賠償責任の予測は難しく、巨額になることがあり、注意不足を助長させかねないと考えていたためである。しかし、賠償責任は船主に致命的な打撃を与えるリスクで、そのリスクへの対処が必要であることから、船主が集まって組合を作り、相互に保険を引き受ける制度（相互保険）が始まった。それが 1855 年に世界初の組合（Club）として誕生したイギリスの The Ship Owners Mutual Protection Society である。その後、組合方式の船主相互保険は北欧などにも広がった⁵。現在も、船舶保険は船舶間の衝突賠償責任のみを対象とし、それ以外の賠償責任は主として船主相互保険組合（P&I クラブ）が引き受ける方式が世界的に定着している。

（２）陸上における責任保険の誕生

陸上の責任保険の誕生もイギリスとなる。イギリスでは、18 世紀に産業革命による社会経済の大きな発展があり、それに伴って新たなリスクも発生し、それに対応する保険が次から次に誕生した。蒸気機関車による旅客輸送が始まると鉄道輸送の傷害保険、ボイラーが開発されるとボイラー保険といった具合である。この時代、新たなリスクに対して、その補償に特化した保険会社が設立された。

しかし、責任保険の会社が設立されるまでには時間がかかった。当時、損害賠償の訴訟はまれで、勝訴も難しかった。イギリスのコモン・ロー（判例法）では、人の権利は死と共に消滅することや⁶、自分にも過失があれば訴えは認められないことなどが背景にあった。使用人が雇用者に賠償を求めることも難しい状況であった。そうした中で、最も古い保険引受の例として、1855 年に鉄道事故の傷害保険を引き受けていた Railways Passengers Assurance Company が鉄道会社に顧客に対する責任保険を提供した記録、1875 年設立の London and Provincial Carriage Company が馬車の事故に対して第三者賠償責任の保険を提供した記録がある。

責任保険が一般化したのは、イギリスで 1880 年に雇用者賠償責任法（Employers' Liability Act）が制定されて傷害を受けた労働者の訴訟が容易になった以降で、同年、The Employers' Liability Assurance Corporation が設立され、雇用者の賠償責任に対する保険が開始した。その後、多くの保険会社が責任保険の領域に進出した。1883 年には自転車使用者の責任保険、1885 年には開業医の責任保険などが発売され、責任保険の領域は拡大していった。

責任保険は、米国にも渡り、そこで大きく発展することになった。米国では、19 世紀後半からの鉄道や工業の発展に伴い、労働災害が多発し、その損害賠償責任を補償する保険が利用されるようになり⁷、1890 年代には、自動車の普及とともに自動車責任保険が発展するに至った。

米国では、1920 年代から 30 年代に製造物責任に関する法整備が進み、それに伴い、製造物責任保険が普及した。1960 年代から 1980 年代には、医療訴訟の増加に伴って医療責任保険、また、環境問題に対する意識の高まりを背景として環境賠償責任保険が発売された。法律の動きに合わせて各種の責任保険が開発され、企業に生じる種々の賠償責任を包括的に対象とするアンブレラ（傘）保険も開発された。

⁵ 日本では、1950 年に船主相互保険組合法が制定され、日本船主責任相互保険組合が設立された。

⁶ これは 1846 年に致死事故法（Fatal Accidents Act）で修正された。

⁷ 労災保険は、日本では社会保険として運営されているが、米国では現在も民営の損害賠償保険となっている。

（３）日本における責任保険

日本でも保険は海上保険から始まり、1879年に東京海上保険会社が設立されて貨物保険、1884年に船舶保険が始まり、船舶間の衝突賠償責任を特約として引き受ける方式が開始した。自動車保険の誕生は意外に古く、1914年に東京海上保険会社が引き受けたのが最初である。ただし、当時、日本に存在する自動車の台数は1000台程度であり、自動車保険は、高額の財産に対する保険として、今日の自動車保険とは性格的に少し違いはあった。自動車賠償責任の補償が増大したのは、1950年代後半からで、モータリゼーションの進展とともに交通事故が激増し、1955年に自動車損害賠償保障法が制定され、強制保険である自賠責保険と任意自動車保険の二階建て方式の保険制度が始まった。

賠償責任のみを対象とする単独の保険は、1953年に東京海上火災保険株式会社が在日駐留軍の貨物を取り扱う港湾荷役業者向けに発行した英文証券が最初である。米軍貨物の受注業者に責任保険の加入が義務付けられていて、その要請に応じたものである。その後、1957年に東京海上火災保険株式会社から独立の保険として「賠償責任保険」が発売された。

その後、社会経済の発展や法制度の整備（商法改正による株主代表訴訟手続きの簡素化、製造物責任（PL）法、個人情報保護法など）による賠償リスクの増大に伴って様々の責任保険が販売された。しかし、日本における責任保険の販売は、米国などに比べると緩慢なものであった。その理由は供給側と需要側の両方にあった。ユーザー側は責任保険の提供を強く求めていたわけではなく、保険会社も賠償責任保険の引受に慎重な面があった。保険会社が慎重とならざるを得なかったのは、責任保険の特徴に係る。以下に、その特徴について説明する。

３．責任保険の特徴

（１）保険関係と賠償関係という二つの関係の交錯

責任保険では、保険契約者（被保険者）と保険者という保険関係のほかに、被保険者（加害者）と第三者（被害者）という責任関係の二つが存在する。保険金が支払われるためには、損害発生の事故が生じるとともにその損害に対して責任が生じる必要があり、そのため責任保険では他の保険とは異なる特徴が生じる。

（２）損害額の予測の難しさ

保険では予測に基づいて保険料を算出するが、賠償責任は事故自体の発生と責任の発生という二つの面があるために予測が難しくなる。法的責任は、過失の有無や過失割合によって変動するだけでなく、法律や判例の動向、権利意識によっても変動し、長期的な予測は容易でない。そのため、保険会社も新たな責任に対する保険引受には消極的になる面がある。

なお、自動車の賠償責任もかつては予想が難しい領域であった⁸。しかし、半世紀以上を経た現在では、自動車事故については、長年のデータ蓄積をもとに、比較的安定的に保険の提供が可能な保険となっている。

（３）ロングテール

一般の保険では、事故が発生後、比較的短期間に損害額を確定できるが、賠償責任の場合には長い時間がかかる場合がある。これをロングテールと呼び、責任保険の特徴である。

⁸ 自賠責保険では政府が6割負担する再保険制度が導入された。しかし、2002年に廃止された。

一般的に、事故の発生から賠償額支払までに次のプロセスを伴う⁹。

- ・ 偶然な事故を引き起こす過失行為（原因行為）
- ・ 過失による偶然な事故の発生（行為の結果）
- ・ 事故による第三者（被害者）における損害の発生
- ・ 被害者に対する被保険者（加害者）の賠償責任の発生
- ・ 被害者から加害者に対する賠償の請求
- ・ 賠償額の確定
- ・ 加害者から被害者への賠償金の支払

責任保険では、法的責任を対象とするために、事故発生と保険金支払までの間に時間がかかり、将来に対する保険収支の予測を難しくさせ、保険事業を難しくする。

ロングテールの典型例として、米国のアスベスト（石綿）関係の訴訟を挙げることができる。米国では、1950年代から建築資材等にアスベストを多く利用していた。1970年代になって、アスベストと肺がんなどとの因果関係が明らかになり、労働者や家族から企業に対して多くの訴訟が提起された。保険会社は、企業の責任保険を引き受けていて、企業が過去に行っていた過失に対して巨額の保険金を支払わざるを得ないことになった。その結果、1980年代から1990年代に米国の多くの保険会社が経営難に陥り、一部は破綻した。その影響は米国に留まらず、再保険などを引き受けていたロンドンのロイズにも波及し、ロイズの保険者（当時は資産家等の個人）の破綻も多く発生した。ロイズは存続の危機に直面し、それまでは個人が引受人になる仕組みであったが、それを抜本的に改革するに至った。なお、アスベスト訴訟は数十年経た現在でも続いており、保険金支払も途絶えていない。

このように、賠償責任の保険は予測が難しく、引受にあたっては、リスクを限定する条項を入れるなどの工夫が必要な保険となっている。

4. 責任保険の意義と課題

保険は、リスクを引き受ける制度として種々の機能を有する。ここでは、責任保険の意義と課題について考えてみたい。

（1）責任保険の機能

責任保険の第一の機能は、損害てん補機能である。責任保険は、被保険者（加害者）の賠償責任をてん補し、被保険者（企業や個人）の経済的安定を図る。このことは、事後の効果だけにとどまらない。保険は、企業や個人の活動の前進を支援する面もある¹⁰。

第二の機能は、被害者救済機能である。責任保険の保険金は、被害者に対する賠償金に充てられる。被害者を救済するという責任保険の機能は法的にも強化されている。保険法では、故意と重過失を免責と規定するが、責任保険については故意のみを免責として被保険者の重過失は免責とならない（17条）。また、被害者には保険金請求権に対する先取特権が認められていて、他の債権者に優先して権利を行使できる（22条1項）。被保険者は保険金請求権を被害者以外の第三者に譲渡したり、質権の目的としたり差し押さえることもできない（22条3項）。責任保険は、損害賠償制度の実効が上がるように被害者保護を

⁹ 自動車の交通事故では、枠で記した事項のいくつかが同時に発生する。医療や環境などの責任では、原因、事故、損害、責任まで時間がかかる場合がある。

¹⁰ この効果は種々の責任保険で認められる。例えば、会社役員賠償責任保険（D&O保険）は、社外役員への就任を支援する面で企業ガバナンスを強化する意義が注目されている。

支えており、保険法もこうした責任保険の機能を支える条文を設けている。

第三の機能は、被保険者の権利保護機能である。被害者から被保険者に対する請求には不当な請求が含まれる場合もある。責任保険は、被保険者が防御する費用（争訟費用）も支払対象として、結果的には被保険者に責任がなかった場合（すなわち、保険責任上は無責の場合）でも争訟費用は支払われる。被保険者の守る権利（防御）を保護する機能を有している。

このように、責任保険は、賠償金の確保や係争の適正化を支える重要な機能を有している。

（２）責任保険の課題

責任保険の課題として、商品設計の困難さや契約の複雑性を挙げることができる。責任保険は、事故の発生と賠償責任の発生という両面での予測が必要となり、保険設計は容易でない。そのため、あらゆる種類の賠償責任に対して保険が提供できるものではない。また、てん補限度額を低めに設定せざるを得ない場合も生じる。特に、個別性が高い領域では海外に再保険契約を付けることが必須となるが、海外の再保険市場の料率変動は激しいため、安定的な再保険手配は容易でない面がある。

第二は、モラル・ハザードである。ハザードとは、事故の発生を高める事情や状態を指し、物理的なものと心理的なものに分かれる。そのうち、保険金を得るために故意に事故を起こすことなどをモラル・ハザード（moral hazard）、保険があるために注意力が弱まることをモラル・ハザード（morale hazard）と呼ぶ。歴史的にも、賠償責任を保険の対象としてよいかは、モラル・ハザードや倫理の点から繰り返し議論されてきた。賠償責任は事故を抑止する効果を持つが、保険はその効果を弱めてしまうのでないか、賠償を補償することに倫理上の問題はないかといった懸念である。しかし、現在では、抑止については刑事罰や行政罰などの制度があり、被害者救済の観点から責任保険の意義を認める考え方が世界各国でとられている。ただし、例外はあり、米国では懲罰的賠償責任（punitive damages）の賠償金部分に対して保険の補償対象として認めてよいか議論があり、判例も分かれていて、州によっても扱いが異なる。

なお、モラル・ハザードに対する対策としては、一定の定額を免責とする方式や常に一定割合を自己負担とさせる方式などが利用されている。

5. 賠償責任制度と保険制度の調和

（１）責任保険がもたらす社会制度への影響

責任保険と社会制度との関係も考えてみたい。例として、責任保険が発達し、同時に訴訟社会ともいわれる米国を例に挙げる。

米国では、弁護士の数も日本とは比べられないレベルにある。米国の訴訟社会は、成功報酬制度という弁護士報酬の制度にも関係するが、保険が支えている面も否めない。賠償金や争訟費用の多くは保険で支払われる。一方、訴える原告側にも保険が関係する場合はあり、請求権代位に基づく保険会社からの訴訟も多くなされる。米国では、訴訟制度を保険が支えている面があり、訴訟の増加は弁護士費用の増大をもたらし、保険料率を上昇させている。

米国では、こうした訴訟社会の中で保険に入れない人も存在する。特に問題となったのは自動車の責任保険である。自動車を運転するためには責任保険に加入する義務があるが、日本のような車検制度のような仕組みもなく、保険料の高額化によって無保険車が増え、

事故が生じて相手側から十分な賠償金を得られないという状況が生じた。

このように保険制度は、米国の訴訟制度を支えている反面、紛争コストを増大させ、結局は保険料の高騰により保険を利用できない人を生み出すことになってしまった。弁護士報酬等の紛争コストをいかに合理化するかは重要な社会課題となっている。

(2) 車両保険の Knock for Knock agreement

交通事故によって自動車車両に損害が発生した場合、通常の流れとしては、自分の自動車保険（車両保険）で補償を受け、保険金を支払った保険会社は被保険者が有する賠償請求権を代位取得し、相手の自動車所有者に請求し、相手側の賠償は相手方の対物賠償責任保険で支払われる流れとなる。

こうした流れは、イギリスも同じであるが、イギリスでは、過失割合の判定は裁判によることになり、賠償金支払に多くの費用と時間がかかり、損害の額より裁判費用の方が大きくなることも珍しくなかった。そこで、保険会社は、過失の有無を問わずに被保険者の車両損害を補償し、相手側への代位請求はしないという保険会社間の相互協定を行うことになった。これは、Knock for Knock Agreement（ノック・フォー・ノック協定）と呼ばれ、1910年にイギリスで始まり、インドやその他の国にも広がった。

この方式は、迅速な解決と費用削減において合理的な制度と考えられる。しかし、被害者は、相手の過失で事故が生じた場合でも自分の保険を利用することとなるので、その結果、保険料が上がってしまう。一方の加害者は、対物事故を起こしても支払は求められないので保険料も上がらず、事故に対する抑制効果が弱くなるという問題が生じた。こうした結果、事故の責任を明確にし、加害者に適切な負担を求める方が合理的として、過失割合に基づく賠償方式が支持され、1990年代には Knock for Knock Agreement は完全に廃止されるに至った。

(3) ノーフォルト保険制度

ノーフォルト保険制度（No-Fault Insurance System）は、ニュージーランドや米国などで導入された法的義務を伴う制度で、事故が発生した際に過失の有無に関係なく、自分の保険会社から自身の人身損害（医療費や逸失利益など）の補償を受けるノーフォルト自動車保険を保険の利用者に強制する方式である¹¹。ニュージーランドでは、交通事故に限らず労災なども対象とする制度として1974年に導入された。加害者を特定する必要がなく、賠償交渉も不要であることから、ニュージーランドでは自動車事故をめぐる民事訴訟は不要となり、社会全体として交通事故の紛争解決のための費用がほぼ不要となったとされる。1970年代以降、米国の約半数の州、カナダの一部の州、オーストラリアの一部の州、スウェーデンなどでもこの制度の導入が広がった¹²。

ノーフォルト保険制度は、事故被害者の迅速な補償（保険金支払）を図り、紛争コストも下げ、保険料も下げる制度として期待された。この制度は、保険会社間の自主的な協定による Knock for Knock とは異なり、国民全体に強制する仕組みである。

しかし、この制度も、現実には予想とは異なる状況が生じることになった。米国では、ノーフォルト法を導入した州では、保険料は下がらないばかりか上昇するという状況が生じた。それは、損害の拡大や詐欺の多発などが原因とされる。重大傷害については、例外として訴訟可能とした米国の州もあったが、何が重大かの基準の設定は難しく、結局、多くの訴

¹¹ 導入したほとんどの国・州では人身損害のみを対象とする。車両損害は短期間で解決でき、訴訟になることも少ないためとされる。

¹² 義務対象の範囲などの詳細は国や州で異なる。

訟を招いてしまうという問題も生じた。

賠償制度では、紛争解決コストはかかるものの、その過程で、相手方の請求を精査することになり、架空の医療費費用や詐欺などを排除しやすい面がある¹³。米国では、医療機関や弁護士などの専門家が結託して過剰な治療費を保険会社に請求し、保険会社が詐欺等を立証することに困難な状況も生じた。

ノーフォルト制度は、理論的には合理的な制度と思われるものの、現実には、請求が高額化して保険料も上昇するという問題が生じた。米国の状況は州によって異なるが、導入後、種々の制限を設けた州もあれば廃止した州もある。

(4) 人身傷害特約付き自動車保険

近年、日本で広がっている自動車保険は傷害保険を組み合わせた人身傷害補償特約付き自動車保険で、自車の搭乗者に人身傷害が生じた場合に、従来の保険では相手側からその過失に応じて賠償を受ける方式であったが、この特約では、被保険者の自動車の搭乗者は、相手車の過失の程度に関係なく、自分が契約した保険会社から直ちに補償を受けることができる。保険金の支払により被保険者が相手車に対して有する賠償請求権は保険会社に移転し、保険会社から相手側に請求を行う。この方式は、車両保険の考え方を人の損害にも応用したものといえる。この特約については、請求権代位の範囲などをめぐって法的な争いも生じたが、特約の改訂も進み、現在、この特約を組み入れた保険の利用が広がっている。

6. 責任保険の将来と課題

19世紀に誕生した責任保険は、様々な種類の保険として多様化し、現在の社会経済を支える制度となっている。それでは、これからどのように進化していくだろうか。課題はないか。

(1) 責任保険の多様化

これまでの歴史を見るとわかるように、技術の進歩によって新たなリスクが生まれ、新たな保険が誕生した。近年では、インターネット取引の広がりの方、サイバー攻撃は増加し、企業の情報セキュリティやサイバー防止の責任も増大している。すでに、情報漏洩に対する責任保険やサイバー攻撃に対する責任保険は販売されているが、今後、AIの進化に伴い、責任保険の内容も進化していくことが期待される。

また、土壌汚染に対する責任保険はすでに販売されているが、こうした環境関係の保険も賠償責任の強化とともに広がっていくものと考えられる。

(2) 原因の複合化

技術の進展に伴い、原因も複合化し、その責任主体の特定はますます難しくなっていくことも予想される。自動車の場合でも、自動運転技術が広がれば原因も複合化し、メーカー、ソフトウェア開発者、通信技術者、車両所有者、運転者などの行為の中で原因を特定することが難しくなっていくことが考えられる。

こうした原因の複合化や複雑化に対し、賠償法制面での整備も重要であるが、保険を活用することも肝要である。一つの方向性は、責任に対して補償する方式から被害者を補償する方式への重点の移行である。その点で浮上するのがノーフォルト保険制度である。しかし、この方式には外国の例を見てわかるように弊害もあり、方向性としては、過失責任の制度や責任保険を基本としたうえで被害者の救済が迅速に得られる制度としていくこと

¹³ 逆に、保険会社が被保険者の請求を厳しく査定すると、米国では、不誠実 (bad-faith) 訴訟を受けるリスクがあり、このことも支払額増大に影響しているとされる。

が望ましいと考えられる。その点からは、日本の人身傷害補償特約付き自動車保険は、過失責任主義を維持したうえで、被害者の損害を優先して、あとから保険会社が過失者の賠償責任を追及する方式として、一つのモデルになる。これは、自動車事故以外の領域でも考えられる方向性であるように思われる。真の原因の解明には時間がかかるため、原因究明と加害者の賠償は保険会社の代位請求に委ね、被害者の救済を優先する方式にメリットがあるように考えられる¹⁴。

保険は、リスクに対する対処の方式として誕生したが、同時に、社会制度を支え、社会を変えていく効果も有している。将来に向けた方向性としては、被害者の迅速な救済を第一義として位置付けるとともに、紛争解決コストを減らし、更には、事故そのものを減らしていくことが重要である。こうした観点に立って保険制度が更に進化していくことを期待したい。

<主要参考文献>

浅見俊雄「米国のノーフォルト自動車保険に関する組織的詐欺について」損保総研レポート、第99号2012年

佐野誠『ノーフォルト自動車保険論』保険毎日新聞社、2016年

中出哲『保険 仕組み・商品・事業の本質を考える』有斐閣、2024年

中出哲＝嶋寺基編著『企業損害保険の理論と実務』成文堂、2021年

庭田範秋監訳『H. E. レインズ イギリス保険史』明治生命100周年記念刊行会、1985年

吉澤卓哉監修『新・賠償責任保険の解説 第2版』保険毎日新聞社、2020年

G. E. Rejda, et. al, *Principles of Risk Management and Insurance*, 14th ed., 2022

H. A. L. Cockerell & Edwin Green, *The British Insurance Business - A Guide to its History & Records*, 2nd ed., 1994

R. Merkin & M. Hemsworth, *The Law of Motor Insurance*, 2nd ed., 2015

¹⁴ 内閣府「第16回 消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」有識者ヒアリング(中出哲)(2025年1月15日)は、消費者保護法制における保険活用の可能性を提言したものである

<執筆者プロフィール>

中出 哲 (なかいで・さとし)



- ・早稲田大学商学大学院教授
- ・博士(商学)、法学修士(ロンドン大学LSE)
- ・損害保険会社、九州大学経済学部客員准教授などを経て現職
- ・世界保険法学会(AIDA)理事(海上保険部会長)、国際金融消費者学会(IAFICO) Executive Director
- ・早稲田大学エクステンションセンター所長、同大学商学大学院副学術院長、同産業経営研究所所長、金融庁金融センター専門委員、金融庁有識者会議メンバー、金融審議会専門委員などを歴任
- ・早稲田大学大隈記念学術褒章、日本保険学会賞などを受賞
- ・著書・論文多数

◆自動運転に関するルールメイキングの現況

森・濱田松本法律事務所外国法共同事業
弁護士（日本・ニューヨーク） 飯野 悠介

1. はじめに

2024年5月31日、デジタル庁、国土交通省及び経済産業省が事務局となり、デジタル庁の下に設置された「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）により、SWGの議論の結果を取りまとめた報告書（以下「SWG報告書」という）が策定・公表された¹。SWG報告書は、法的責任判断の予測可能性を高めることで自動運転車の普及を促進しつつ、交通事故が起こった場合における被害者の十全な救済を目指すことを目的として、自動運転車による交通事故が起こった場合の事故責任・責任判断の在り方について論点整理を行い、目指すべき方向性を示すものである。SWG報告書の内容は、自動運転技術をはじめ地域のモビリティを支えるデジタル技術を積極的に活用した、安全なモビリティサービスの社会実装に向け、各府省庁が力をあわせて講ずべき対策をまとめた「モビリティ・ロードマップ2024」にも反映されている。

SWG報告書では、自動運転車に係る社会的ルールの実装のための重点施策として、今後各省庁等によって実施される13個の施策や取組が示されており、そのうち短期的に取り組むべきとされている施策については、SWG報告書の取りまとめから、1年を目途に担当省庁において検討結果を取りまとめ、SWGに報告の上2025年度に改定を予定しているモビリティ・ロードマップに反映することが予定されている。

SWG報告書が策定・公表されて以降、各省庁によって検討が進められており、未だ検討中のものもあるが、既に検討結果の取りまとめ等が公表されているものもある。本稿では、SWG報告書公表以降の各省庁における検討状況について概観する。

2. SWG報告書の概要

SWG報告書では、自動運転車に係る社会的ルールに関する「制度設計及び運用の全体目的として、運転者のヒューマンエラーによる事故を防止するべく、安全な自動運転車を普及させることを目的に掲げた上で、民事責任・行政上の責任の制度の設計及び運用並びに刑事責任の制度の運用を行うことが肝要となる」とされている²。

そして、そのような基本思想の下、今後検討が必要になる論点について、①自動運転車の基準認証等に関する事項、②個別の事故調査（ミクロ）及び事故・ニアミス情報等の収集・分析・利用（マクロ）に関する事項、③事故要因に応じた法的責任判断に関する事項という3つの観点から検討が行われている。

そのうえで、関係府省庁において、短期的又は中長期的に実施されるべき施策や取組みについては、以下のとおり取りまとめられている。

¹ 筆者は、事務局としてSWG報告書の策定に関与したものであるが、本稿中意見にわたる部分は筆者の個人的見解であり、所属する組織を代表するものではない。

² SWG報告書の内容については、須賀千鶴、飯野悠介、近藤圭、坂田晃祐『『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報告書』の概要』NBL1274号32頁参照。

(1) 基準認証等の具体化・アップデートによる安全性の確保	
①（保安基準等の具体化に係る検討【国交省】） 保安基準の細目告示及び／又はガイドライン（「保安基準等」）において、現行の自動運行装置に係る細目告示の具体化に向けた検討を2024年度より行い、2025年度にかけてとりまとめを行う。検討にあたっては、「保安基準／ガイドラインで規定する安全性の基本的な考え方」を踏まえて検討を行う。	短期
②（保安基準等の定量化等に係る検討【国交省】） 2025年度以降より継続して、上記の定性的に具体化された保安基準等について、より適用基準が明確となるよう、裁判例を含む道交法等の実運用の状況や、交通流量等の統計情報、その時点における技術的状況、国際的な議論の動向等を踏まえながら、定量化に向けた検討を行う。	中長期
③（交通ルールに係る検討【警察庁】） 2024年度以降より継続して、現在の技術水準に鑑みて、自動運転車の実装に当たり課題となり得る交通ルールの有無・対応方法等について検討を行う（ソフトウェア作成に向けた交通ルールの具体的な遵守方法に係る検討を含む）。	中長期
④（保安基準等の具体化に向けた協力【法務省／警察庁】） 2024年度以降より継続して、保安基準等が適切に具体化・定量化されるよう、保安基準等の具体化・定量化に向けた協力をを行う。	中長期
⑤（アップデートした保安基準等への適合を求める仕組みに係る検討【国交省】） 保安基準等をアップデートした場合に、アップデート以前の保安基準等に係る自動運行装置についても、アップデート後の保安基準等への適合を求める際の配慮事項や仕組みについて検討を2024年度より行い、2025年度にかけてとりまとめを行う。	短期
(2) 事故原因究明等を通じた再発防止	
個別の事故調査（ミクロ）	
⑥（調査協力の義務付けに係る検討【国交省】） 基準認証等の段階において、事故発生時における事故調査への協力を義務付けることや報告徴収権限の行使等、事業者による調査協力を促す方策について検討を2024年度より行い、2025年度にかけてとりまとめを行う。	短期
⑦（迅速かつ実効的な原因究明に向けた独立事故調査機関の在り方に係る検討【国交省／警察庁（／消費者庁）】） 迅速かつ実効性のある原因究明のため、職権行使の独立性が保障されている運輸安全委員会のような組織による事故調査機関の設置に向けた検討を2024年度より行い、2025年中にとりまとめを行う。	中長期
⑧（事故調査機関と捜査機関の連携等の在り方の検討【警察庁／法務省／国交省（／消費者庁）】） 事故調査機関による調査と同時並行で捜査を実施する捜査機関との連携の在り方について検討を2024年度以降より継続して行う。	中長期
事故・ニアミス情報等の収集・分析・利用（マクロ）	
⑨（検証・分析のための情報共有の仕組みの検討【国交省／警察庁】） 軽微な事故やニアミス等について、必要な情報を収集して、安全性向上に向けた検証・分析・提供を行うための仕組みについて検討を2024年度より行い、2025年度にかけてとりまとめを行う。	短期
⑩（報告・共有すべきデータ範囲、目的、方法等に係る検討【経産省／国交省】） 2024年度から行う「デジタルライフライン全国総合整備計画」のアーリーハーベストプロジェクトにおける実証やその他の実証等を踏まえ、2025年度以降車両内部、外部、交通参加者、環境それぞれが報告・共有すべきデータ範囲（項目・保存期間・形式）、目的、方法、収集の主体等について、国際的な議論も踏まえつつ検討を行うとともに、安全性向上に向けた検証・分析・提供を行うための仕組みについて検討を行う。	中長期
⑪インフラから提供する情報の有用性等に係る検討【国交省他】 2024年度から行う実証等を踏まえて、2025年度以降インフラから提供する情報の有用性等について検討を行う。	中長期
(3) 被害が生じた場合における補償の在り方	
⑫（自賠法における損害賠償責任に関し検討【国交省】） 国交省報告書（H30）を踏まえ、運行供用者責任の考え方、被害者補償の在り方等の点を含め、自賠法における損害賠償責任に関し検討を2024年度より行い、2025年中にとりまとめを行う。	中長期
(4) その他	
⑬（製造物全般に及ぶ製造物責任について調査・検討【消費者庁他】） 2024年度以降より継続して、製造物全般に及ぶ製造物責任について調査及び検討を行う。	中長期

3. 交通政策審議会陸上交通分科会自動車部会自動運転ワーキンググループにおける検討状況

(1) 検討の経過

2024年9月30日、2026年に見込まれる自動運転タクシーの実装に向けて、ビジネスモデルに対応した規制緩和等に取り組むとともに、認証基準等の具体化による安全性の確保、事故原因究明を通じた再発防止、被害が生じた場合における補償の観点から、短期集中的に検討を行うため、交通政策審議会陸上交通分科会自動車部会の下に「自動運転ワーキンググループ」³が設置された。上記の重点施策との関係でいえば、主に①、⑤、⑥、⑦、⑧及び⑩について検討を行うものといえる⁴。

そして、自動運転ワーキンググループの下に、後記の自動運転車の安全性能確保策に関する検討会及びロボットタクシー導入等に向けた自動運転における自賠法上の損害賠償責任に関する検討会を設置して議論がなされている。

2024年10月7日から2025年3月19日に至るまで、計5回の検討会が開催されており、同検討会の配布資料によれば、5月頃に自動運転ワーキンググループの中間とりまとめ案について議論がなされる予定である。

(2) 検討状況

認証基準等の具体化による安全性の確保や被害が生じた場合における補償については、分科会にて議論がなされていることから、自動運転ワーキンググループにおいては、上記のうち、とくに事故調査制度について重点的に議論がなされている⁵。

第2回検討会における配布資料によれば、運輸安全委員会において自動運転車の事故等調査を行うに当たっての論点案として、①運輸安全委員会において調査すべきと考えられる自動運転車に係る事故等の範囲（被害の程度や自動運転レベル等）をどのように考えるか、②運輸安全委員会は事故等の発生をどのように認知するのか（事故等発生時の国土交通大臣への報告のあり方）、③走行記録等のデータを含む調査に必要な物件の提供をどのように受けるか、④海外企業を含む関係者の口述をどのように得るか、⑤調査対象となる関係者・関係物件にはどのようなものまで含めていくべきか、⑥運輸安全委員会に必要な体制等をどのように整えるか、という論点が提示されている。

そして、たとえば、上記①（調査対象となる事故等の範囲）に関して、第5回検討会配布資料によれば、調査対象とする自動運転レベル・事業形態の案として、自動運転レベルとしてはレベル3以上（但し、レベル3については、自動運行装置が運転操作の全てを代替している状態（衝突等発生の直前まで代替していた状態を含む）下に限る）とし、事業形態としては、道路運送事業には限定しないものとすることが提示されている。

³ 国土交通省ウェブサイト（https://www.mlit.go.jp/policy/shingikai/s201_jidouunntenn01.html）参照。

⁴ なお、⑩（報告・共有すべきデータ範囲、目的、方法等に係る検討）に関連して、第2期デジタルライフライン全国総合整備実現会議（第1回）において、自動運転サービス支援道フォローアップWGの下、データ連携する車両情報（ニアミスデータ、車両が保有するプローブデータ等）の定義と標準化の検討等について検討を行うことが述べられている。

⁵ なお、自動運転ワーキンググループにおいては、ライドシェアに関する論点など、SWG報告書で取り扱われた論点以外の課題についても議論がなされている。

4. 自動運転車の安全性能確保策に関する検討会における検討状況

(1) 検討の経過

「認証基準等の具体化による安全性の確保」というテーマについては、技術的かつ専門的な検討が必要なことから、自動運転ワーキンググループの下に「自動運転車の安全性能確保策に関する検討会」を設置し、「保安基準／ガイドラインの具体化」及び「改正後の（アップデートした）保安基準／ガイドラインへの適合を求める仕組み」の方向性について検討を行うこととされた⁶。

2024年10月17日から2025年3月3日にかけて計4回の検討会が開催されており、2025年3月3日の第4回の検討会において、検討会とりまとめ案の審議がなされ、「自動運転車の安全性能確保策に関する検討会報告書」（以下「安全性能検討会報告書」という。）が取りまとめられた。

(2) 安全性能検討会報告書の概要

安全性能検討会報告書では、自動運転をめぐる近時の動向について整理をしたうえで、「保安基準／ガイドラインの具体化」及び「改正後の（アップデートした）保安基準／ガイドラインへの適合を求める仕組み」の双方について、現状・課題と今後の対応についてまとめている。

まず、「保安基準／ガイドラインの具体化」に関する今後の基本方針として、以下のとおり述べられている。

- ・自動運転車が満たすべき要件の具体化にあたっては、国際的な動向を踏まえつつ、また、メーカーや事業者の創意工夫や技術開発等を妨げることがないように柔軟性の確保に留意して、まずは「自動運転車の安全確保に関するガイドライン」（2024年6月）⁷を見直すことにより対応する。
- ・具体的には、シナリオを活用した安全性評価手法を取り入れるとともに、我が国で実施されている研究等を踏まえ、「有能で注意深い人間ドライバー」⁸に関する安全要件の具体化を図る。
- ・あわせて、ドライバーレス車両の今後の普及を見据え、世界に先駆けて、自動運行装置以外のドライバーの存在を前提とした現行の保安基準をドライバーレス車両にも対応したものとしていく⁹。
- ・安全性能検討会報告書にてとりまとめた方針に基づき、日本の安全性評価手法やドライバーレス車両に対応した基準については、関係者で議論・検討を実施した上でWP. 29¹⁰への提案等を通じ、国際議論に反映する。

また、「改正後の（アップデートした）保安基準／ガイドラインへの適合を求める仕組み」に関する今後の対応として、新車に改正後の保安基準適合を求める仕組みや使用過程車に改正後の保安基準適合を求める仕組みについても整理がされている。さらに、市場導入時に自動運行装置が保安基準に適合していることに加えて、使用過程時のモニタリング等を

⁶ 国土交通省ウェブサイト (https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk7_000054.html) 参照。

⁷ 国土交通省ウェブサイト (<https://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001749839.pdf>) 参照。

⁸ 安全性能検討会報告書によれば、2024年6月のWP29でレベル3以上の自動運転車の安全性能の要件及び評価手法に係る国連文書が策定されており、当該文書において、自動運転車が満たすべき安全レベルとして「有能で注意深い人間ドライバー」に関する考え方が示されているとのことである。

⁹ たとえば、バックミラーを備えることと要件の要否などが挙げられている。

¹⁰ 国連欧州経済委員会自動車基準調和世界フォーラムをいい、自動車に係る基準の国際調和及び認証の相互承認を推進している。

通じ、市場導入後も引き続き安全性を確保することが重要であるとして、使用過程時のモニタリング等の目的、モニタリング等の仕組み、モニタリング等の結果を踏まえた対応等についても整理がなされている。

5. ロボットタクシー導入等に向けた自動運転における自賠法上の損害賠償責任に関する検討会における検討状況

(1) 検討の経過

上記の「被害が生じた場合における補償」の論点に関連して、ロボットタクシーや自動運転バスの導入に向け、自動運転における自賠法上の損害賠償責任について論点整理の上、とりまとめを行うことを目的として、ロボットタクシー導入等に向けた自動運転における自賠法上の損害賠償責任に関する検討会が設置された¹¹。

同検討会の事務局資料によれば、特定自動運行に係る許可制度の創設（令和5年4月）により、旅客運送事業者及び特定自動運行実施者が協同して旅客運送を行うビジネスモデルの登場が想定されているため、当該ビジネスモデルのように複数の主体が協同で旅客運送事業を実施する場合における運行供用者責任の在り方について検討を行うものとされている。

2024年10月23日から2025年4月30日に至るまで計4回の検討会が開催されており、2025年4月30日に開催された検討会において、「ロボットタクシー導入等に向けた自動運転における自賠法上の損害賠償責任に関する検討会報告書」（以下「損害賠償責任検討会報告書」という。）が取りまとめられている。

(2) 検討状況

損害賠償責任検討会報告書においては、以下の論点について検討がなされている。

○新たなビジネスモデルにおける自賠法上の「運行供用者責任」について（論点1）

- ・旅客運送における乗客について（論点1-1）
- ・新たなビジネスモデルにおける「運行供用者責任」の所在について（論点1-2）

○新たなビジネスモデルにおける自賠法上の「免責要件」について（論点2）

- ・「自動車の運行に関し注意を怠らなかったこと」の解釈について（論点2-1）
- ・「自動車に構造上の欠陥又は機能の障害がなかったこと」の解釈について（論点2-2）

そして、論点1-1について、自動運転車の操作に直接関与しない旅客運送における乗客は運行供用者に該当することはないことが示されている。論点1-2について、旅客自動車運送事業者が、特定自動運行実施者に対し、運行管理業務の一部等を委託するビジネスモデルにおいては、特定自動運行実施者である受託者は、原則として運行供用者には該当しないことが示されている。また、論点2-1について、上記のような新たなビジネスモデルにおいては、旅客自動車運送事業者等の自賠法上の運行供用者責任に関し、特定自動運行実施者である受託者におけるソフトウェアや地図情報、インフラ情報等の外部データ等のアップデート、自動車の修理、遠隔監視装置の作動状態確認等に過失があった場合は、運行供用者が「自動車の運行に関し注意を怠らなかったこと」という要件は満たされない（すなわち、旅客自動車運送事業者等は免責されない）と解することが適当であるとされている。論点2-2については、通信環境の問題により通信が遮断され、遠隔監視装

¹¹ 国土交通省ウェブサイト（https://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_mn2_000023.html）参照。

置が正常に作動せず、乗客と遠隔監視者を繋ぐ通信が遮断されたことに起因する事故が生じた場合は、その自動車に「構造上の欠陥又は機能の障害」がある（すなわち、旅客自動車運送事業者等は免責されない）とされる可能性がある」と示されている。

6. 令和6年度自動運転の拡大に向けた調査検討委員会における検討状況

（１）検討の経過

SWGにおける議論を踏まえ、道路交通法を所管する警察庁においては、都内での走行を目指すとされているロボットタクシーの実装を念頭に置き、現在の技術水準において、開発者側が自動運転車の実装に当たり課題となり得ると認識している交通ルールに関し、自動運転車を含む全ての交通参加者の交通の安全と円滑を確保するという観点から、課題の有無・対応方法について論点整理を行うための各種調査・検討を行うこととされた。

そして、調査研究に当たり、調査方法及び調査内容の企画、実施及び検討、調査結果の分析、課題の検討等を行うため、「自動運転の拡大に向けた調査検討委員会」（以下「調査検討委員会」という。）が開催された¹²。

2024年8月29日から2025年1月30日にかけて、計4回の検討会が開催されており、「令和6年度自動運転の拡大に向けた調査研究報告書」（以下「自動運転拡大報告書」という。）が取りまとめられている。

（２）自動運転拡大報告書の概要

自動運転拡大報告書では、日本自動車工業会から示された課題となり得る交通上の場面对する対応方法等について、論点が「道路交通法の解釈の明確化」にあると考えられるもの、論点が「法令解釈の明確化や規定の見直し以外」にあると考えられるもの、論点が「道路交通法の規定と実際の交通状況の乖離」にあると考えられるものという3つの類型に分けて検討がなされている。

たとえば、道路交通法38条¹³との関係において、「横断しようとしている」状態の認知、歩行者や自転車の行動予測は難しいとの論点に対して、事務局からは、「道路交通法第38条の「横断しようとする歩行者等」とは、道路を横断しようとする意思のあることが外見上も明らかである歩行者等を指すところ、「横断しようとする歩行者等」か否かは、動作その他から見て運転者が判断するものであるため、ADSは歩行者等の行動を「有能で注意深い人間の運転者」と同程度に予測することが必要である」との意見が示されている。

そのうえで、調査検討委員会における議論のまとめとして、道路交通安全の観点から、自動運転車は、国際的な承認を得つつある以下の安全基準を満たすものが開発されることが望ましいとされている。

①交通法規を遵守すること。

②有能で注意深い人間の運転者（Competent and careful human driver。以下「CCD」という。）と同等以上の安全性を有すること。

¹² 警察庁ウェブサイト（<https://www.npa.go.jp/bureau/traffic/council/index.html#jidou>）参照。

¹³ 道路交通法38条1項は、車両等が、横断歩道等に接近する場合において、横断歩道等によりその進路の前方を横断し、又は横断しようとする歩行者等があるときは、当該横断歩道等の直前で一時停止し、かつ、その通行を妨げないようにしなければならないとする。

そして、継続した議論を行うべき事項として、「① CCD に求められる安全基準」、「② 事故等の捜査・行政処分に必要となる情報の事業者からの提供」及び「③ 公道上でスタックした際の警察等との連携のあり方」という３つの論点が示されている。具体的には、たとえば、「① CCD に求められる安全基準」について、開発事業者等との間で交通ルールについての議論を行う枠組みを設けること等によって、官民が継続したコミュニケーションを行うことが必要であるということが指摘されている。

なお、自動運行装置内で利用されるプログラムが道路交通法の内容を適切に踏まえた上でプログラミングされるよう、道路交通法自体の機械可読化（翻訳）に向けた検討が必要となるとの SWG 報告書での意見については、「道路交通法はそもそも道路における交通主体の挙動を網羅的に定める規範ではなく、特に、同法の規定において、例えば、「明らかな場合」といった規定内容が抽象的なものについては、当該規定内容を機械でも読み取り可能となるように定量化するのではなく、開発上課題となる具体的な交通上の場面について、関係規定の法解釈や開発の目安となる事例に関する意見交換を事業者と警察庁との間で継続的に実施し、自動運転車の車両挙動の目安となる「有能で注意深い人間の運転者（CCD）」による運転行動の具体的な内容を明らかにすることで対応していくことが適当である」との見解が示されている。

7. 自動運転インフラ検討会における検討状況

（１）検討の経過

上記重点施策の「⑪ インフラから提供する情報の有用性等に係る検討」に関し、「自動運転の実現を支援するため、自動運転に資する道路構造や路車協調システム、道路交通情報の収集・提供に関する体制やルール、情報通信インフラなど、インフラの在り方を検討すること」を目的に自動運転インフラ検討会が設置されている¹⁴。

2024 年 6 月 27 日に第 1 回が開催されており、同年 10 月 9 日に第 2 回が開催されている。

（２）検討状況

事務局資料によれば、自動運転に必要なインフラの検討事項として、以下の内容が挙げられている。

① 路車協調システム	・合流支援情報提供システムの技術基準等 ・交差点センサ等の技術基準等
② 情報通信インフラ	・ユースケース（遠隔監視、合流支援情報、先読み情報等）に応じた情報通信インフラの在り方
③ 道路交通情報	・収集・提供体制（路側カメラ・センサの充実、車両データの活用等） ・提供情報（信号情報、規制速度、CCTV 映像、車線別情報等） ・収集・提供に関するルール
④ 走行空間	・自動運転車優先レーンの効果 ・切替拠点等自動運転に必要な施設 ・自律走行に資する道路上の対応（導流帯標示等）
⑤ 道路、交通管理等	・高速道路における遠隔監視・緊急時対応等の在り方 ・車両データの収集、活用
⑥ インフラ展開方針	・サービスニーズ、車両技術等を踏まえたインフラの展開方針

そして、高速道路及び一般道において、上記について検討するための実証実験も行われ

¹⁴ 国土交通省ウェブサイト（<https://www.mlit.go.jp/road/ir/ir-council/jido-infra/index.html>）参照。

ており、2025 年度中に検討会の成果の取りまとめが予定されている。第 2 回検討会資料によれば、高速道路については、多様な道路環境での検証を経て、自動運転サービス支援道に必要な各種基準等・パッケージの作成を進めることが示されており、一般道路については、路車協調システムに関する技術基準等や走行空間整備に関するガイドラインを策定する方針が示されている。

8. 今後の見通し

以上のとおり、SWG の検討を受けて、関係省庁での具体的な検討が進められており、SWG 報告書で示された論点等について、より詳細な検討が進められている状況にある。

まだ検討会において検討段階のものあり、また、一定の成果の取りまとめがなされたものについても、継続的な議論が予定されているものもあるが、総じて、SWG 報告書で示された方向性に沿って、具体的な検討が進められているものといえる。他方で、各省庁における検討状況は様々であり、引き続き継続的な議論が必要なものもあれば、中には、SWG で示された方向性とは異なるアプローチを提示するものも見受けられ、SWG 報告書で示された検討の方向性やその意義等について、更なる議論が必要と考えられる。

各省の検討内容でも示されているとおり、技術動向その他の外部環境の変化をとらえつつ、継続的に議論をすることが重要であり、この点は、AI 等の先端技術のガバナンスにおいて共有されている考え方とも軌を一にする。今後、担当省庁において検討結果を取りまとめ、SWG に報告の上 2025 年度に改定を予定しているモビリティ・ロードマップに反映することが予定されているが、これらの各検討結果を全体的に検討することが重要であり¹⁵、SWG のリーダーシップの下、更なる深い議論が行われることが期待される。

¹⁵ SWG 報告書においても、「技術や環境の変化等も踏まえながら、各制度間の役割分担や全体的なバランスが適切か否かについても、随時見直しを行っていくことが重要となる」との指摘がなされている。

<執筆者プロフィール>

飯野 悠介（いいの・ゆうすけ）



略歴

- ・森・濱田松本法律事務所外国法共同事業 弁護士（日本・ニューヨーク）
- ・2008 年、早稲田大学法学部卒業。11 年、東京大学法科大学院修了。13 年、森・濱田松本法律事務所入所（～現在）。14 年、三井住友銀行に出向（～15 年）。21 年、スタンフォード大学ロースクール卒業。21 年、Masuda, Funai, Eifert & Mitchell 法律事務所（シカゴオフィス）にて執務（～22 年）。22 年、経済産業省商務情報政策局情報経済課（ガバナンス戦略国際調整官）・デジタル庁（統括官付参事官付）に赴任（～24 年）。
- ・『「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報告書』の概要』（NBL、24 年（共著））、『AI 事業者ガイドライン（第 1.0 版）の概要』（NBL、24 年（共著））等執筆。



2024年度

事業報告書

2024年4月1日～2025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

2024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

2024年度の新規受付相談件数は3,021件で、前年度マイナス137件、また、和解斡旋の新規受付件数は22件で、昨年度マイナス7件となり、いずれも昨年度の実績を下回ったものの、過年度の平均件数同等の結果となった。

クラウドシステムによる相談受付やオンラインによる和解斡旋ヒアリング、Web会議を併用するハイブリッド会議などを活用することで安定したパフォーマンスが維持出来た。

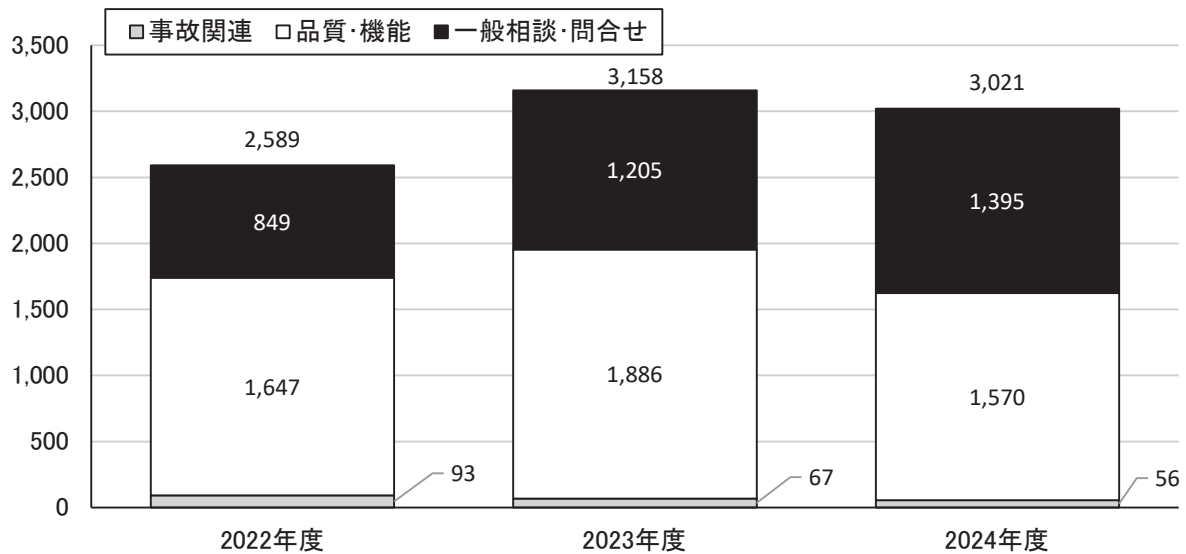
電動車の駆動用高圧バッテリーや衝突被害軽減ブレーキに代表される先進予防安全装備、車載ソフトウェア、ビークルOSの不具合など、従来とは異なる相談も増えてきており、これらの自動車等の技術進化に後れることなく、相談対応や裁判外紛争解決手続を更にレベルアップさせることで、消費者被害の救済に貢献していく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
3,021	-137	22	-7	0	-1

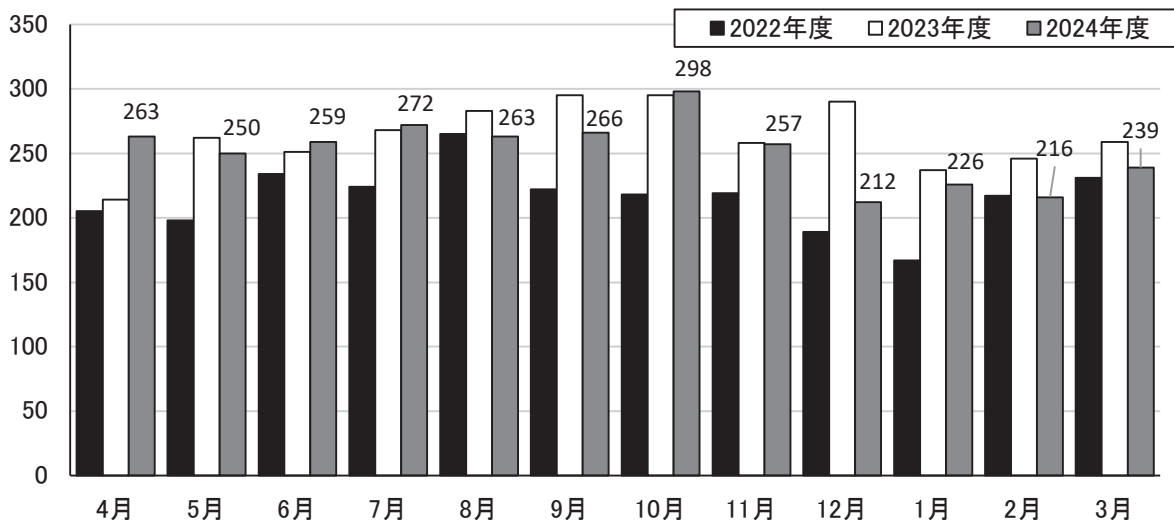
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

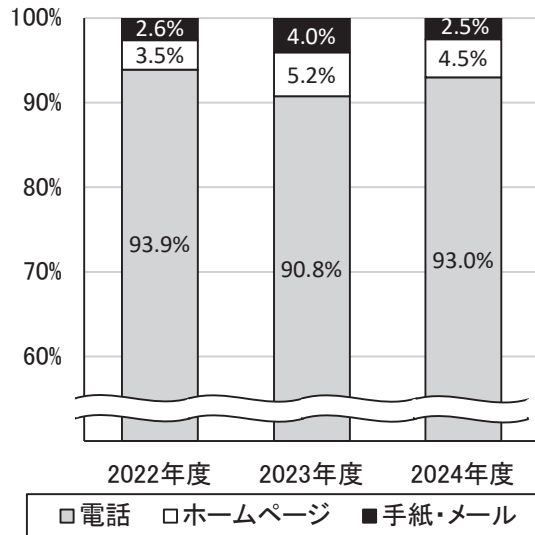
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の受付状況

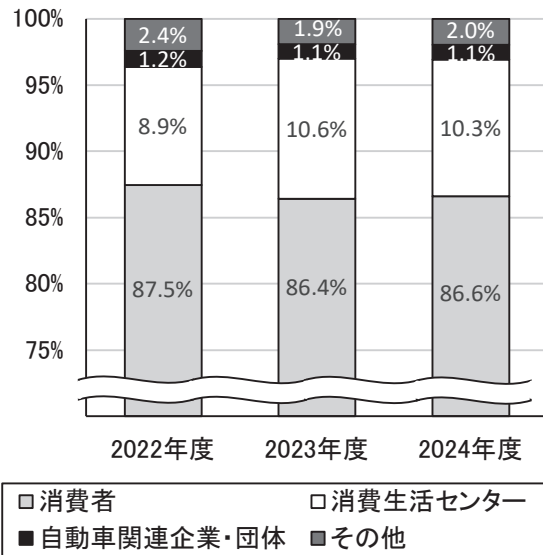


	2022年度	2023年度	2024年度
電話	2,430件	2,866件	2,810件
ホームページ	92件	165件	136件
手紙・メール	67件	127件	75件
計	2,589件	3,158件	3,021件

	2022年度	2023年度	2024年度
電話	93.9%	90.8%	93.0%
ホームページ	3.5%	5.2%	4.5%
手紙・メール	2.6%	4.0%	2.5%
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。

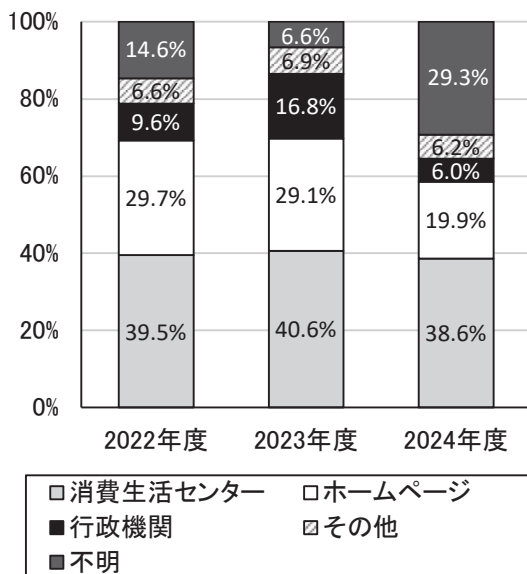
(4) 相談者別の受付状況



	2022年度	2023年度	2024年度
消費者	2,264件	2,727件	2,616件
消費生活センター	231件	334件	311件
自動車関連企業・団体	31件	37件	31件
その他	63件	60件	63件
計	2,589件	3,158件	3,021件

	2022年度	2023年度	2024年度
消費者	87.5%	86.4%	86.6%
消費生活センター	8.9%	10.6%	10.3%
自動車関連企業・団体	1.2%	1.1%	1.1%
その他	2.4%	1.9%	2.0%
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

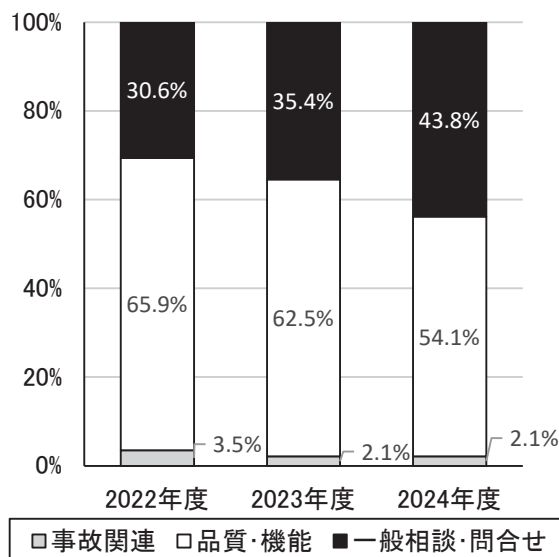


	2022年度	2023年度	2024年度
消費生活センター	894件	1,107件	1,011件
ホームページ	672件	794件	521件
行政機関	217件	458件	156件
その他	151件	189件	163件
不明	330件	179件	765件
計	2,264件	2,727件	2,616件

	2022年度	2023年度	2024年度
消費生活センター	39.5%	40.6%	38.6%
ホームページ	29.7%	29.1%	19.9%
行政機関	9.6%	16.8%	6.0%
その他	6.6%	6.9%	6.2%
不明	14.6%	6.6%	29.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%

2. 消費者からの相談受付状況

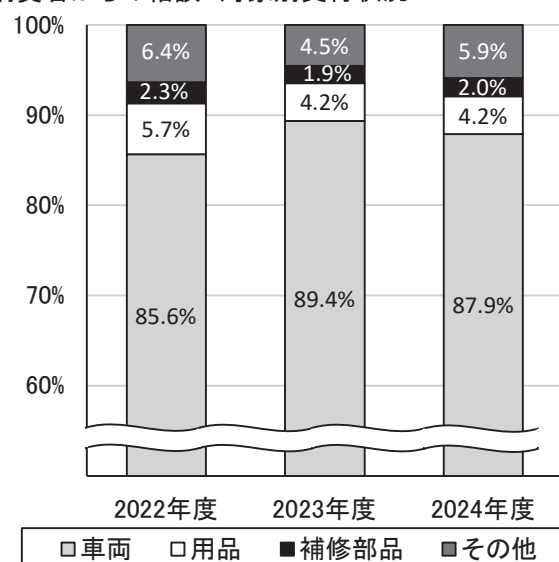
(1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2022年度	2023年度	2024年度
事故関連	80件	58件	54件
品質・機能	1,491件	1,704件	1,415件
一般相談・問合せ	693件	965件	1,147件
計	2,264件	2,727件	2,616件

	2022年度	2023年度	2024年度
事故関連	3.5%	2.1%	2.1%
品質・機能	65.9%	62.5%	54.1%
一般相談・問合せ	30.6%	35.4%	43.8%
計	100.0%	100.0%	100.0%

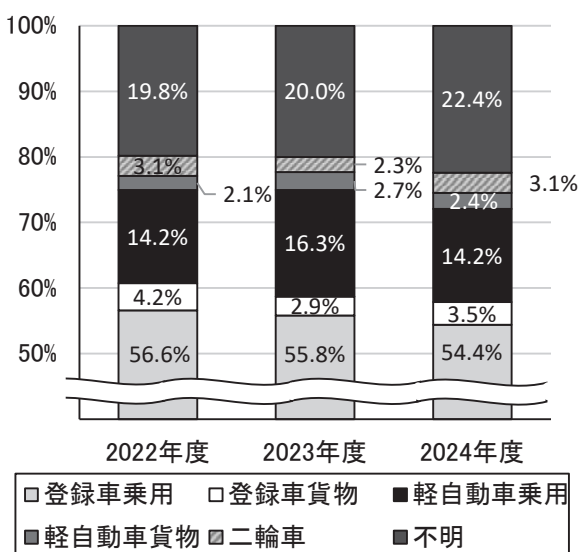
(2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2022年度	2023年度	2024年度
車両	1,939件	2,437件	2,299件
用品	128件	114件	110件
補修部品	53件	52件	53件
その他	144件	124件	154件
計	2,264件	2,727件	2,616件

	2022年度	2023年度	2024年度
車両	85.6%	89.4%	87.9%
用品	5.7%	4.2%	4.2%
補修部品	2.3%	1.9%	2.0%
その他	6.4%	4.5%	5.9%
計	100.0%	100.0%	100.0%

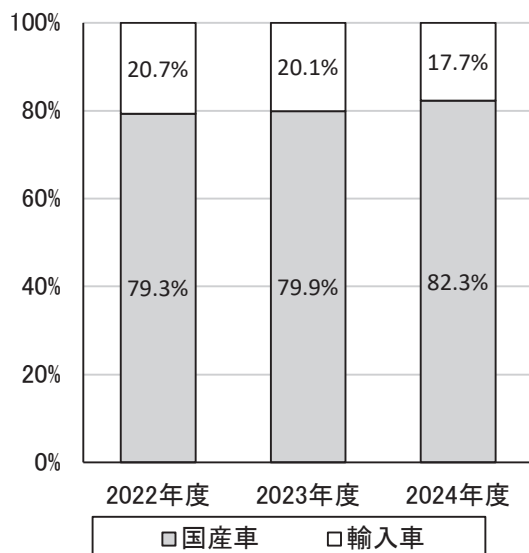
(3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2022年度	2023年度	2024年度
登録車乗用	1,282件	1,522件	1,422件
登録車貨物	94件	79件	91件
軽自動車乗用	322件	444件	372件
軽自動車貨物	48件	73件	63件
二輪車	69件	64件	82件
不明	449件	545件	586件
計	2,264件	2,727件	2,616件

	2022年度	2023年度	2024年度
登録車乗用	56.6%	55.8%	54.4%
登録車貨物	4.2%	2.9%	3.5%
軽自動車乗用	14.2%	16.3%	14.2%
軽自動車貨物	2.1%	2.7%	2.4%
二輪車	3.1%	2.3%	3.1%
不明	19.8%	20.0%	22.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

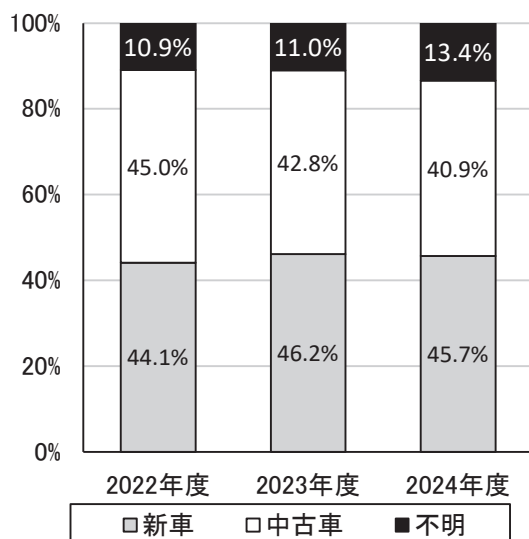
(4) 消費者からの相談 国産車・輸入車別受付状況



	2022年度	2023年度	2024年度
国産車	1,796件	2,180件	2,153件
輸入車	468件	547件	463件
計	2,264件	2,727件	2,616件

	2022年度	2023年度	2024年度
国産車	79.3%	79.9%	82.3%
輸入車	20.7%	20.1%	17.7%
計	100.0%	100.0%	100.0%

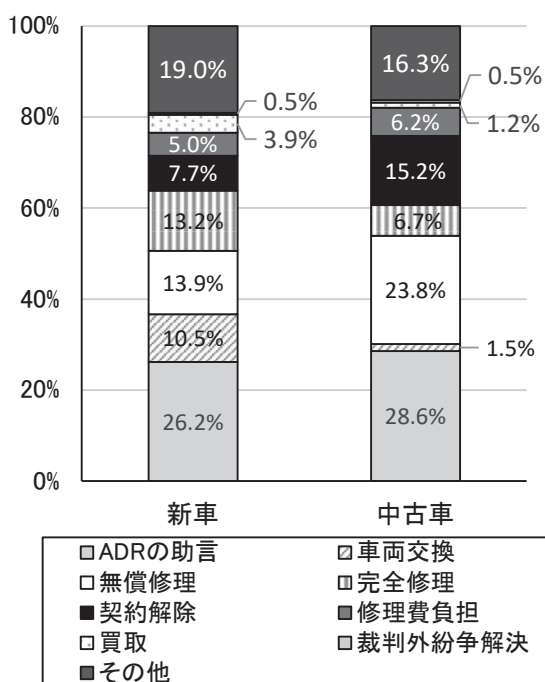
(5) 消費者からの車両に関する相談 新車・中古車別受付状況



	2022年度	2023年度	2024年度
新車	856件	1,125件	1,050件
中古車	872件	1,043件	940件
不明	211件	269件	309件
計	1,939件	2,437件	2,299件

	2022年度	2023年度	2024年度
新車	44.1%	46.2%	45.7%
中古車	45.0%	42.8%	40.9%
不明	10.9%	11.0%	13.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

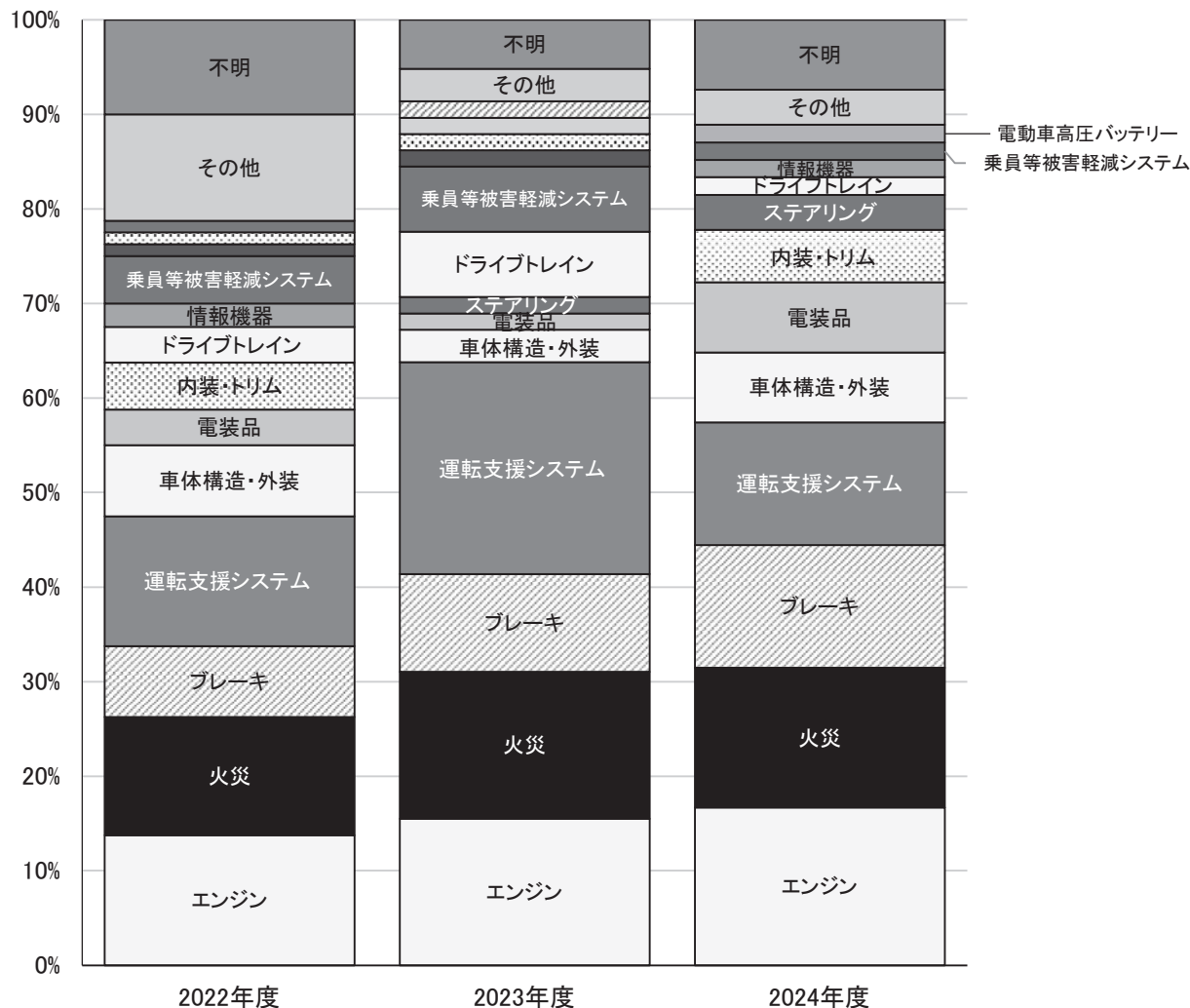
(6) 消費者からの相談 要求内容別受付状況



	新車	中古車
ADRの助言	26.2%	28.6%
車両交換	10.5%	1.5%
無償修理	13.9%	23.8%
完全修理	13.2%	6.7%
契約解除	7.7%	15.2%
修理費負担	5.0%	6.2%
買取	3.9%	1.2%
裁判外紛争解決	0.5%	0.5%
その他	19.0%	16.3%
計	100.0%	100.0%

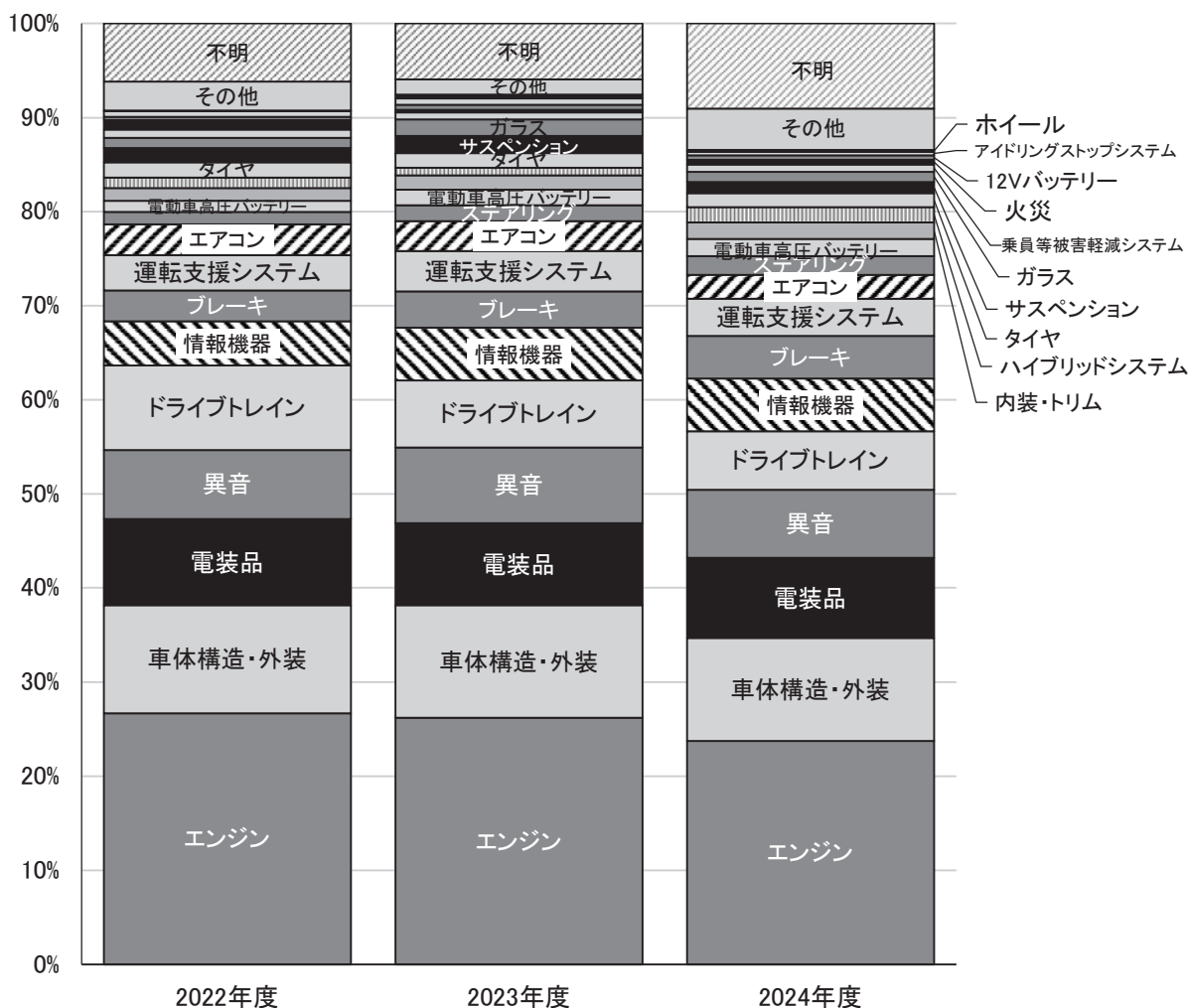
3. 消費者からの相談 故障部位別受付状況

(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	2022年度	2023年度	2024年度	故障部位	2022年度	2023年度	2024年度
エンジン	11件	9件	9件	エンジン	13.8%	15.5%	16.7%
火災	10件	9件	8件	火災	12.5%	15.5%	14.8%
ブレーキ	6件	6件	7件	ブレーキ	7.5%	10.3%	13.0%
運転支援システム	11件	13件	7件	運転支援システム	13.8%	22.4%	13.0%
車体構造・外装	6件	2件	4件	車体構造・外装	7.5%	3.4%	7.4%
電装品	3件	1件	4件	電装品	3.8%	1.7%	7.4%
内装・トリム	4件	0件	3件	内装・トリム	5.0%	0.0%	5.6%
ステアリング	0件	1件	2件	ステアリング	0.0%	1.7%	3.7%
ドライブトレイン	3件	4件	1件	ドライブトレイン	3.8%	6.9%	1.9%
情報機器	2件	0件	1件	情報機器	2.5%	0.0%	1.9%
乗員等被害軽減システム	4件	4件	1件	乗員等被害軽減システム	5.0%	6.9%	1.9%
電動車高圧バッテリー	0件	0件	1件	電動車高圧バッテリー	0.0%	0.0%	1.9%
エアコン	0件	0件	0件	エアコン	0.0%	0.0%	0.0%
サスペンション	0件	0件	0件	サスペンション	0.0%	0.0%	0.0%
タイヤ	1件	1件	0件	タイヤ	1.3%	1.7%	0.0%
ホイール	1件	1件	0件	ホイール	1.3%	1.7%	0.0%
12Vバッテリー	1件	0件	0件	12Vバッテリー	1.3%	0.0%	0.0%
ガラス	0件	1件	0件	ガラス	0.0%	1.7%	0.0%
アイドリングストップシステム	0件	1件	0件	アイドリングストップシステム	0.0%	1.7%	0.0%
ハイブリッドシステム	0件	0件	0件	ハイブリッドシステム	0.0%	0.0%	0.0%
その他	9件	2件	2件	その他	11.3%	3.4%	3.7%
不明	8件	3件	4件	不明	9.6%	5.5%	7.1%
合計	80件	58件	54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	2022年度	2023年度	2024年度
エンジン	398件	447件	336件
車体構造・外装	171件	203件	155件
電装品	137件	149件	120件
異音	109件	137件	103件
ドライブトレイン	134件	122件	88件
情報機器	70件	95件	79件
ブレーキ	49件	66件	64件
運転支援システム	56件	73件	56件
エアコン	49件	54件	36件
ステアリング	19件	29件	28件
電動車高圧バッテリー	18件	28件	26件
内装・トリム	20件	26件	25件
ハイブリッドシステム	17件	14件	23件
タイヤ	24件	26件	21件
サスペンション	23件	31件	17件
ガラス	16件	30件	15件
乗員等被害軽減システム	13件	13件	11件
火災	15件	5件	7件
12Vバッテリー	5件	9件	7件
アイドリングストップシステム	9件	11件	5件
ホイール	1件	7件	3件
その他	46件	28件	62件
不明	92件	101件	128件
合計	1,491件	1,704件	1,415件

故障分類	2022年度	2023年度	2024年度
エンジン	26.7%	26.2%	23.7%
車体構造・外装	11.5%	11.9%	11.0%
電装品	9.2%	8.7%	8.5%
異音	7.3%	8.0%	7.3%
ドライブトレイン	9.0%	7.2%	6.2%
情報機器	4.7%	5.6%	5.6%
ブレーキ	3.3%	3.9%	4.5%
運転支援システム	3.8%	4.3%	4.0%
エアコン	3.3%	3.2%	2.5%
ステアリング	1.3%	1.7%	2.0%
電動車高圧バッテリー	1.2%	1.6%	1.8%
内装・トリム	1.3%	1.5%	1.8%
ハイブリッドシステム	1.1%	0.8%	1.6%
タイヤ	1.6%	1.5%	1.5%
サスペンション	1.5%	1.8%	1.2%
ガラス	1.1%	1.8%	1.1%
乗員等被害軽減システム	0.9%	0.8%	0.8%
火災	1.0%	0.3%	0.5%
12Vバッテリー	0.3%	0.5%	0.5%
アイドリングストップシステム	0.6%	0.6%	0.4%
ホイール	0.1%	0.4%	0.2%
その他	3.1%	1.6%	4.4%
不明	6.1%	6.1%	8.9%
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み、過年度の平均件数同等の結果となった。

			2022年度	2023年度	2024年度
「和解の斡旋」の申立（新規＋継続）			34+2	29+5	22+0
	相手方の申立不同意		6	5	3
	結 果	和解	13	16	10
		弁護士判断による中止	0	1 ※1	0
		取り下げ	2	3	0
		斡旋不調 ※2	10	9	7
		次年度へ継続	5	0	2
		和解斡旋から「審査」移行	0	0	0

※1: 申立人との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

			2022年度	2023年度	2024年度
「審査」の申立（新規＋継続）			0	1	0+1
	相手方の申立不同意		0	0	0
	結 果	和解	0	0	0
		取り下げ	0	0	0
		裁定	0	0	1 (申立人不同意)
		次年度へ継続	0	1	0

V. 広報活動の状況

	2022年度	2023年度	2024年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	307	293	228
消費生活センター主催研修 講師派遣	8	9	10

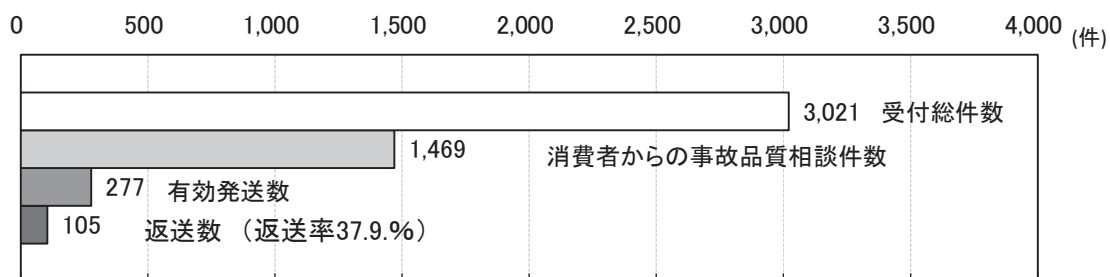
注: 全国の消費生活センターを直接訪問した広報活動。

2020年度は中止。2021年度は電話、web会議システムでの実施数。2022-24年度は訪問。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2022年度	2023年度	2024年度	2022年度	2023年度	2024年度
北海道	12	10	9	1		1
青森県	7					
岩手県	2		10		1	1
宮城県	8		14	1		
秋田県	14					
山形県		12				
福島県		14				
茨城県	12					
栃木県		14	14			
群馬県		12	12			
埼玉県		27	8			1
千葉県		14	12		1	3
東京都	15	9	12	2		1
神奈川県	16					
山梨県	10					
新潟県		12				
富山県			10			
石川県	12					
長野県	8		11			
福井県		15				
岐阜県		11	15			
静岡県		11	11			
愛知県	12				1	
三重県		11		1		
滋賀県	13					
京都府	11		10		1	1
大阪府	12	17				
奈良県		11				
和歌山県		19	10			
兵庫県	11	11	14			
鳥取県		5				
島根県		9				
岡山県		12				
広島県	7		10			
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	11	13	10		1	
佐賀県	12					
長崎県	11					
熊本県	15		13			
大分県	12		11			
宮崎県	10			1		
鹿児島県	10		12	1		
沖縄県		7				
全国				1(東北)	2	2
計	307	293	228	8	9	10

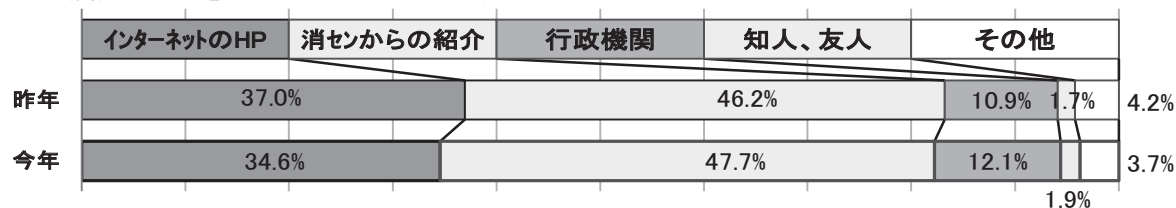
VI. 相談者に対するアンケート結果

1. 返送状況

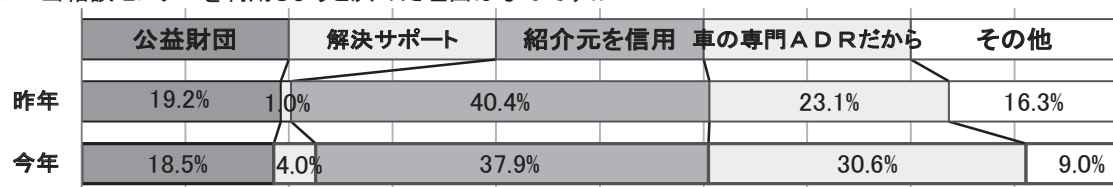


2. 質問項目別集計結果

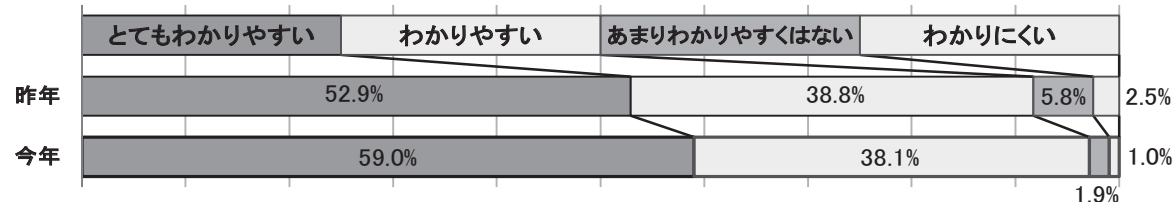
Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



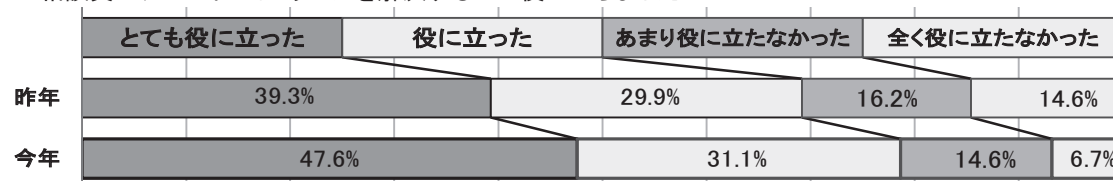
Q2. 当相談センターを利用しようと思った理由はなんですか？



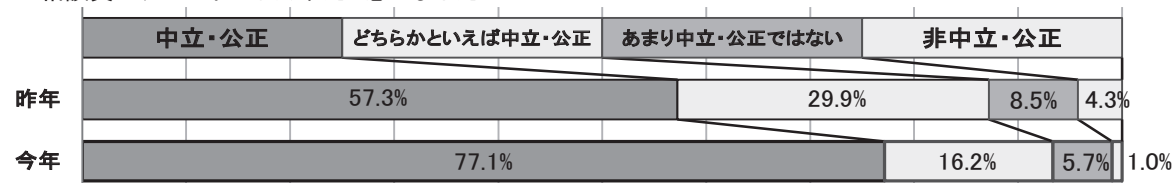
Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？



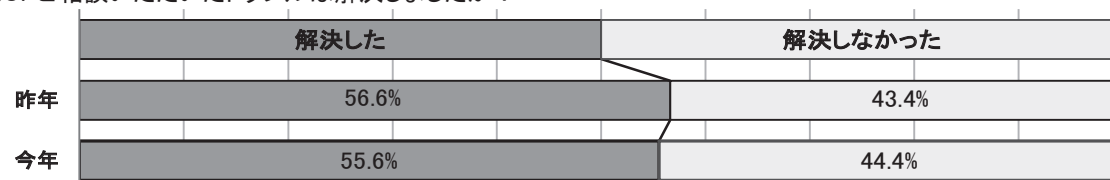
Q4. 相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？



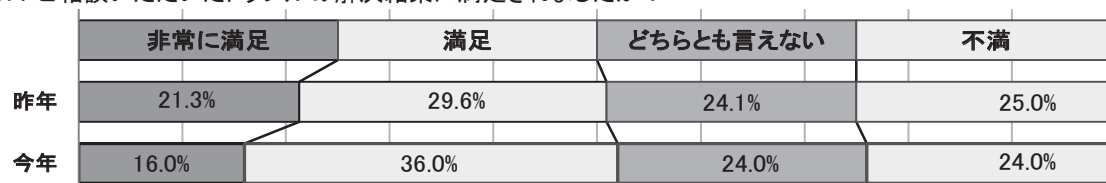
Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



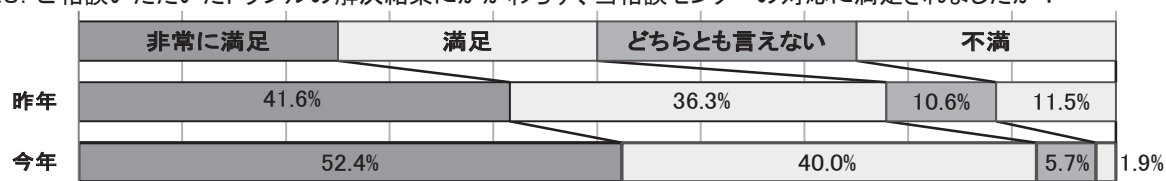
Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？



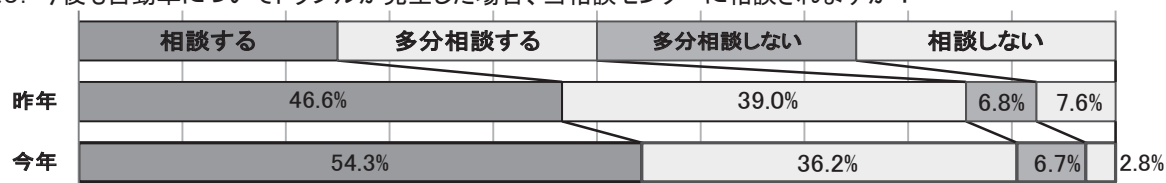
Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？



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

2024年5月22日	第1回理事会
2024年5月29日	第2回理事会
2024年6月10日	第1回評議員会
2024年6月14日	第3回理事会
2025年3月5日	第4回理事会
2025年3月19日	第2回評議員会

以 上

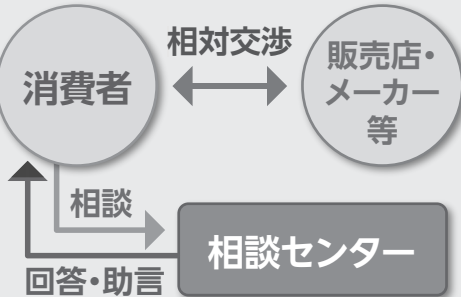
3つのサポート

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

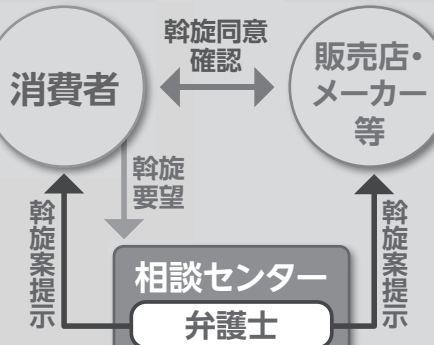
- 自動車の専門家が対応
- 自動車やバイク、それらの部品・カー用品など幅広く相談可能
- 販売店・メーカー等との交渉方法をアドバイス

解決しなかった場合

②和解の斡旋

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

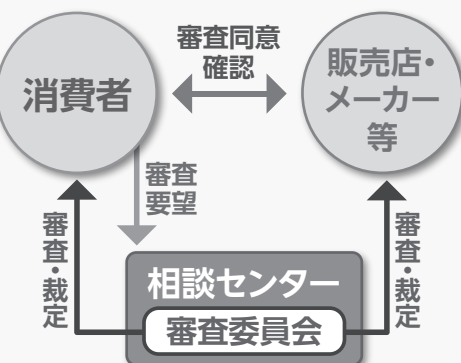
- 中立公正な立場で弁護士が和解の斡旋をする
- 簡単・迅速に解決を目指す
- 手続き中は、時効が中断

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

(2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日))

事務局

2024 年度中に当相談センターが受け付けた相談案件 3,021 件の内、消費者から受け付けた事故関連・品質機能案件は 1,469 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（6 件）を紹介する。

No.	ポイント
A01	カー用品量販店で4年半前に購入・取付けた新品国産タイヤ。タイヤ4本共にショルダー部のヒビ割れ発生。4年半・1.3 万 km 程の走行で、溝自体は充分残っているのに、ショルダー部のヒビは経験なく納得がいかない。
A02	7年落ちの中古車を中古車販売店より購入。購入4か月後にECUの不具合でエンジン始動不能となったので購入店に保証修理を依頼したが保証期間切れを理由に断られた。契約不適合責任違反に該当すると思うので和解斡旋してほしい。
A03	5か月前に新車で購入。購入以来、バッテリーが3回あがり、都度、ディーラーは交換するも先日4回目が発生。今度いつバッテリーがあがるかと不安。可能であれば車両交換を希望。
A04	9か月前に新車で購入。中高速域での車体挙動がおかしいこと、低速時にエンジン回転が勝手に上がる症状を直してもらいたいが何度も入庫するが直らない。買取り交渉も進まない。代車もトラブルがある。どう対処したらいいか。
A05	13年落ちの軽乗用車を6か月前に専業者より中古で購入。妻の名義。右リアドアガラスの上昇時に異音がするので、ドアトリムを外すとインナーブラシが半分切れていることに気が付いた。このような時どうすればいいか。
A06	9年落ちの輸入中古車を購入。納車から数時間でトランスミッション異常の警告が出て不動になった。契約解除したい。出来なければ、正規ディーラーによる点検整備と代車提供及び保証期間変更を要望したい。

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A01	カー用品量販店で4年半前に購入・取付けた新品国産タイヤ。タイヤ4本共にショルダー部のヒビ割れ発生。4年半・1.3万km程の走行で、溝自体は充分残っているのに、ショルダー部のヒビは経験なく納得がいかない。 対象： 乗用車／新車／輸入車新車購入後4年で取付けた新品国産ブランドタイヤ。その後、4年半・1.3万km程走行。 概要： ・新車装着のタイヤが4年・1.6万km走行で溝が無くなった為、カー用品量販店で新品国産タイヤに交換。 ・タイヤ交換後、今度は4年半・1.3万km走行で、タイヤ4本とも、インナー側・アウター側両方のショルダー部にヒビ割れが発生。 ・更には、タイヤ購入店に卸しているタイヤメーカーの販売店に見せた所、前後タイヤともに、車両の指定タイヤ空気圧より、前後タイヤともに低いことが判明した。 ・その際、タイヤメーカーの販売店からは、このタイヤは特殊の為、車両の指定空気圧より〇〇kPa 高めの空気圧が適切との説明があったが、この情報はカー用品量販店には提供されていないとのこと。そんなことでよいのか。 要求： 交換費用の減額	当相談センター対応： ・タイヤ協会が出しているタイヤ安全ニュース の資料で、お申出のヒビの程度や、ヒビ割れに至る要因を確認してみることがアドバイス。 ・その上で、タイヤを購入したカー用品量販店を通じて、タイヤ協会への当該タイヤの調査依頼と、タイヤメーカーが、用品量販店に当該タイヤは高めのタイヤ空気圧が適切な旨の情報を開示していないことを、問い合わせを試みることをアドバイス。 結果： 適切な費用での交換 相談受付から相談終了までの期間：1か月

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A02	7年落ちの中古車を中古車販売店より購入。購入4か月後にECUの不具合でエンジン始動不能となったので購入店に保証修理を依頼したが保証期間切れを理由に断られた。契約不適合責任違反に該当すると思うので和解斡旋してほしい。 対象： 乗用車／中古車／国産車購入後5か月 概要： ・7年落ちの中古車を、購入店の3か月保証と中古車情報誌の修理保証を付けて購入。 ・購入後、4か月でECUの不具合でエンジン不動となった。 ・中古車情報誌の修理保証の提携工場に修理を依頼したら、ECUの被水が原因と言われたが、被水は外的要因の為、修理対象外と言われた。 ・販売店に連絡したら、保証期間（3か月）切れを理由に無償修理を断られた。 要求： 無償修理	当相談センター対応： ・紛争解決の為、当センターを利用した和解斡旋を提案する。 ・相談者が中古車販売店（相手方）の和解斡旋同意を口頭で得たので、相手方に確認した所、相手方は和解斡旋には不同意だった。 ・但し、当センターの和解斡旋を使う前に、当事者間で修理費用の責任割合について、解決を目指すことになった。 結果： 当事者間での話し合いの結果、修理費用の6割を販売店が持つことで解決 相談受付から相談終了までの期間：1か月

「品質」

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A03 5か月前に新車で購入。購入以来、バッテリーが3回あがり、都度、ディーラーは交換するも先日4回目が発生。今度いつバッテリーがあがるかと不安。可能であれば車両交換を希望。 対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後 5か月、走行距離 5千 km 概要： ・ 5か月前に新車で購入。購入依頼、バッテリーが3回あがり、都度、ディーラーは交換するも先日4回目が発生。 ・ ディーラーは、都度対応してくれるが、根本的には解決していないと思われる。 ・ 原因究明と対策を提示してほしい。 ・ 車両交換を希望 要求： 車両交換	当相談センター対応： ・ 一般的には、売主販売会社は、修理することで売主責任を果たすと言われており、現時点では、調べて直そうとしていることから、責任を果たそうとしている状態。 ・ その状態で、「車両の交換」を要求することは、相談者の自己都合、と捉えられ、有利な交渉にはならない。 ・ 繰り返しの症状のため、メーカーにも技術支援を仰ぎ、完全修理を要望し、もし今後、同じ症状が発生する場合は「直せない」ということで、契約不適合責任に基づいた交渉に応じるよう、ディーラーの店長に、今の時点で話をしておいてはどうか。 結果： アドバイス内容を伝えた所、バッテリー上がりの原因が判明し、解決 相談受付から相談終了までの期間：1か月

「品質」

No. 申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A04 9か月前に新車で購入。中高速域での車体挙動がおかしいこと、低速時にエンジン回転が勝手に上がる症状を直してもらいたいが何度も入庫するが直らない。買取り交渉も進まない。代車もトラブルがある。どう対処したらいいか。 対象： 乗用車／新車／国産車 初度登録後 9か月 概要： ・ 9か月前に新車購入。購入1か月後から中高速域での車体挙動がおかしいこと、低速時にエンジン回転が勝手に上がる症状が発生し何度も入庫するが直らない。 ・ 低速時のエンジン回転上昇については、ディーラーは不具合を確認し、もう一度調べるとして1か月前に入庫したが、その後、経過報告もない。 ・ 買取り交渉もしているが、ディーラーも買取りなら半額、代替えなら条件を検討すると言われたが納得がいかない。 ・ また、代車借用中にディーラー構内で誘導もなく移動させられ事故を起こしてしまい、損害分は払えと言われている。 要求： 車両交換	当相談センター対応： ・ 低速時エンジン回転の件はどうなったのかと、期限を決めて報告を得ること。 ・ 不具合の修理をするのか、もう乗りたくないから買取るのか、代替えなのか、ディーラーと話し合いをして方向性を出した方が良いと思われる。 ・ 買取りの査定が半額と言うことに不満があるようだが、一般査定ではナンバーがつけば、それくらい落ちる場合もある。 ・ 代替えと言うことであれば、新車分の値引き条件なども加味して好条件になる可能性もあるので、そのあたりは交渉で詰めていったらどうか。 ・ 代車の借用期間中の事故の損害は、原則消費者が負うことが多いが、ただ、そのディーラー構内で誘導なく移動させられたと言う点は譲歩を求める材料になるかもしれないが、これも交渉次第 等、総合的に相手の譲歩を引き出すような交渉を、決済権のある店長クラスを相手にしてみたらどうかとアドバイス。 結果： ・ 納得出来る金額上乗せでの代替え。代車の修理費用は全面ディーラー負担で解決 相談受付から相談終了までの期間：1か月

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A05	13 年落ちの軽乗用車を 6 か月前に専業者より中古で購入。妻の名義。右リアドアガラスの上昇時に異音がするので、ドアトリムを外すとインナーブラシが半分切れていることに気が付いた。このような時どうすればいいか。 対象： 軽乗用車／中古車／国産車 初度登録後 13 年経過、走行距離 7 万 1 千 km 概要： ・ 13 年落ちの軽乗用車を 6 か月前に中古で購入 ・ 右リアドアガラスの上昇時に異音がするので、知り合いの業者に見てもらったら、ドアトリムの上端に付いているゴム製のインナーブラシが半分切れていることに気づいた。左側も同様に切れていた。前のドアガラスのインナーブラシは切れていない ・ 上昇時の異音についてはレギュレータからの音のようだ。購入先は、現象を確認した上で、必要に応じて、保証対応すると言ってくれている。 ・ インナーブラシのことは、まだ購入先には話していない 要求： ・ 修理費の減額	当相談センター対応： ・ 購入先に現象を確認してもらい、保証対応かどうか、判断してもらってはどうか。 ・ 今回の状態で、何か不具合があるかどうか／損害を被っているかどうか。それが無ければ、なかなかそれを問うことは難しい。 ・ 中古車なので、一品一様。専業者からの購入であり、正規ではない状態で購入した可能性もあり、正規品に直す要求は難しい。購入先との交渉になる。 ・ 正規品への交換費用を購入先と、どの割合で負担するかが、交渉のポイントになる。 結果： 無償修理 相談受付から相談終了までの期間： 1 か月

「品質」

No.	申し出内容（要旨）	相談対応概要・結果
A06	9 年落ちの輸入中古車を購入。納車から数時間でトランスミッション異常の警告が出て不動になった。契約解除したい。出来なければ、正規ディーラーによる点検整備と代車提供及び保証期間変更を要望したい。 対象： 乗用車／中古車／輸入車 初年度登録後 9 年経過、走行距離不明 概要： ・ 9 年落ちの輸入中古車を 1 か月保証を付帯して購入。 ・ 納車から数時間でトランスミッション異常の警告が出て不動となった。 ・ 購入からすぐのことなので契約解除したい。 ・ 出来なければ、正規ディーラーによる点検整備と代車の提供及び保証期間の変更をお願いしたいが、購入店からは全て断られている。 ・ どのように、交渉していければよいか。 要求： 契約解除	当相談センター対応： ・ 現時点ですぐに契約を解除することは難しいと思われるが、納車時に既に不具合抱えていた可能性があり、民法の契約不適合責任に該当の可能性が高い。 ・ 売買契約の目的を果たしていないので、購入者は保証有無に関わらず、修理して納車し直すよう、追完請求できる。 ・ 売主は追完修理に応じる義務があるが、修理の方法等は買主に不当な負担を強いるものでなければ、売主が選択出来ることになっているので、正規ディーラーでの修理に応じる義務はない。 ・ また、代車提供の義務もない。 ・ 売主は先ず追完修理の義務を負っているので、修理対応の間は、契約解除の義務もない。 結果： 適切な費用での修理対応 相談受付から相談終了までの期間： 1 か月

◆ 和解斡旋事例

(2024 年 4 月 1 日～ 2025 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。2024 年度に受けた「和解の斡旋」の新規申立は 22 件であり、内 10 件が和解に至り、7 件が斡旋不調となった。また相手方が斡旋開始に同意しなかったなどで手続開始まで至らなかったものが 3 件あった。これら以外の 2 件は 2025 年度に継続となった。

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	駐車場で車両から降りてドアを閉めようとしたら車が動き出しガードレールにぶつかった。この車両にはドアが開いていると自動でブレーキがかかる機能があり、この機能が故障していたことをディーラーは認めたが拡大損害分を認めない。	W006	4か月前に新車で輸入車を購入。納車直後からナビゲーションの不具合が発生。販売会社から「現状修理不可、この先も修理見込み立たず」と回答。輸入元のコールセンターに相談するも同様の回答。納得できない。
W002	新車購入から約8か月後に、EVモード設定にもかかわらずエンジンでの運転に切り替わる不具合が発生。これまで6回発生し、その都度入庫し、代車対応が続いていて現在まで直せていない。契約解除したいが応じてもらえない。	W007	9年前の輸入車の中古車を今年5月末に購入。信号待ちでエンストしてしまい、40分後に再始動できたが、その後、再度エンストしてレッカー移動した。返金を要求したい。
W003	納車時から不具合続きで部品交換を繰り返しても直らない。返金か新車交換を求めたい。	W008	購入店の案内で交換した中古のハイブリッド（HV）バッテリーが2年程の短期間で故障した。今度は新品に交換するのでその費用の減額交渉はできないのか。
W004	3年前、販売店の試乗車だった国産 SUV を購入。以降、不具合多発、自動ブレーキの意図せぬ作動も複数回発生。1年半経過し、販売店での調査結果は異常なしとなり、代車返却等の和解案が提示されるが、相談者は不満。	W009	走行中にエアコンのコンプレッサーがロックしてベルトが破断した。有償でコンプレッサー、ベルト、プーリーを交換したが15か月後に再発。同一個所の不具合なので無償修理を求めたが整備保証期間が切れていることを理由に拒否されている。
W005	2年前に新車で購入した国産 SUV の PHEV。2種類の警告灯点灯後エンジンが止まったり、充電リッドが開かなくなったり等、10項目程の不具合に見舞われるも、購入店の対応が悪く直せず。手放したいが買取り条件が合わない。	W010	2年半前に新車で購入した輸入乗用車。初回のエンジンオイル交換を購入店指示で2.2万km走行の12ヶ月点検時に実施。購入2年半後、走行中にタイミングチェーン切れで走行不能に。輸入元は「メーカー指示の2万kmでのオイル交換が未実施」として保証修理に応じず。

W001	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	駐車場で車両から降りてドアを閉めようとしたら車が動き出しガードレールにぶつかった。この車両にはドアが開いていると自動でブレーキがかかる機能があり、この機能が故障していたことをディーラーは認めたが、拡大損害分を認めない。 対象： 乗用車／中古車／輸入車 ・初度登録後約5年、購入時から約4年経過、走行距離 1万2千km 概要 ①相談者の申出 ・駐車場から走り出したらバックドアの警告表示が出たため、駐車場で車両から降りてバックドアを閉めようとしたら、車が動き出しガードレールにぶつかった。この車両にはドアが開いていると自動でブレーキがかかる機能があるが、この機能が故障していたことをディーラーは認め、当初有償だった車両の故障は無償修理となったが、拡大損害分を認めない。 ②メーカー・販売会社の対応 ・メーカーにも相談して、対応を検討している。 ・3年の保証期間が経過しているので、事故の責任はなく、修理は当然有償となる。 ・車両を離れるにあたり、運転者としての操作義務を果たしていない。 ・ドアスイッチが作動しなかったが、この安全装置は常時使う機能としては設計されていない。 ・通常の操作手順に則った方法でないため、車両側には事故責任はなく、製造物責任もない、車両の損害は負担しない。 ・ドアスイッチの不具合については、勝手にドライブレコーダーの内容を見てしまったことのお詫びとして無償で直させていただいた。 ・ドライブレコーダーの記録を消してはいない。 ・仮に、売主の責任が認められるときは過失相殺の主張を行う。 ③相談者の主張 ・ディーラーは、事故を録画しているドライブレコーダーのデータを勝手に見て、消去している。 ・ディーラーでの車両確認時のドライブレコーダーの記録が復元でき、ドアスイッチの不具合で、ドア開でのブレーキ作動ができないという車両側の不具合が確認できていたが、故意にこの事実を相談者に知らせない指示が出されていた。 ・ドアスイッチの不具合は、保証期間を超えていたので、当初有償修理と言っていたが、後に無償で直すと言ってきた。しかし、事故による車両の損害は負担しないと言ってきた。 要求： ・事故はドアスイッチに欠陥があったことで起きたのであり、相手方は売主の契約不適合責任に基づき、車両損害を無償で修理すべき。 ・また、事故が発生した後の相手方の対応によって精神的苦痛を被ったので、慰謝料の支払いを求める。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・『車両の欠陥があり、拡大損害が発生したのでPL法で損害分の負担請求ができると聞いた』と店長と交渉すると共に、メーカーのお客さま相談室に、この件を報告し、『拡大損害分の費用を負担して』と要求されては。その際に、ディーラーにドライブレコーダーの記録データ（証拠データ）を勝手に消去されたことも伝えてはどうか。 ・今回の不具合について、国交省の不具合情報ホットラインにも情報インプットされることをお勧めする ・車両保険を使ってしまうと債権が保険会社に移ってしまい相談者からの請求はできなくなるので注意。 ・ガードレールへの損害も発生しているが賠償請求されるレベルではない場合もある。損害賠償請求があれば拡大損害となると考えられるのではないかな。 ・Pボタンが押されていない場合を想定し、それでもドア開でブレーキが効くか現場で確認されてみてはどうか。（ブレーキが効いたとしてもPレンジに入っていなければ動いてしまうのか） ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・PL事案にもなりうるが、その場合、メーカーの参加が必要。 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 ・3年の保証期間が経過しているが、ドアスイッチが、登録後5年程度で作動しなかったことは、品質に問題があり、契約内容に適合しないものであると評価することができる。 ・ドアスイッチが安全装置として設置されているのに、本来作動しなければならない場面において作動しなかったことが問題である。本件事故はドアスイッチの不具合と相当因果関係にある損害であるから、相手方はその修理を行う必要があると認められる。 ・相談者が、通常の手順で車両を停車させていれば、本件事故は発生しなかったといえることも事実である。 ・相談者が本来の停止手順を適切に行わなかったとしても、相談者の過失を過大に評価することは不合理であると考えられる。 ・相手方は、ドアスイッチが作動しなかったことの説明を本件事故直後に行うべきであったのにこれをしなかった等、相手方の対応が適切さを欠いたと認められる事情がある。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・当事者双方が譲歩し和解で解決するのが相当な事案であると思料されることを総合的に考慮して、相談者が消費税を含む相手方の修理見積の20%に相当する金額を負担することで、相手方が修理を行うのが相当であると判断する。 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：4か月

W002	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	新車購入から約8か月後に、EVモード設定にもかかわらずエンジンでの運転に切り替わる不具合が発生。これまで6回発生し、その都度入庫し、代車対応が続いていて現在まで直せていない。契約解除したいが応じてもらえない。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・不具合発生について現象を含めて状況は販売店と把握できているようだが直せていないということで新車時の金額で買取して欲しいということか。 ・販売会社が、新車相当の金額での買取は無理と言ってくるのは一般的であり、通常ある期間でも乗っているとその分は消費者も利益を得ているということで使用分が減額されると聞いている ・当相談センターでは、販売会社の買取金額と相談者の買取金額の要求額に隔たりがあるとき、双方が合意すれば、間に入って双方の主張を聞き取り、買い取り金額の提案をすることができる仕組みを持っている。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解申立と相手側の同意を受け、幹旋に移行 ④当相談センター付弁護士見解 ・本車両では、室内に誰かが取り残されることをなくするためのシステムが採用されており、本システムの車内レーダーは、寝ている子供のわずかな動きも感知するとされ、運転席からの出入りと助手席からの出入りのどちらの場合でも、車内の動きを検知する。 ・通常は、運転席からの出入りが車両の使用開始や終了を意味することが多いため、このようなシステムはエンジンの始動や停止と連動して動作することが多いとされている。 ・助手席からの出入りは、運転者以外の乗員の動きとして認識されるため、本システムは、他の車内の動きと合わせて検知される。 ・本件のエラーもそのようなところが原因であると推測される。 ・相談者の使い方は、本システムが想定するものではないものの、予想しうる使用方法であり問題はないが、本システムとして、運転席側からの出入りと助手席側から出入りとでは、異なる取り扱いをすることに一定の合理性を認めざるを得ない。 ・さらに、エンジン始動の前に運転席側のドアの開け閉めをするという対策を教示している（これにより、本システムが運転席側からの出入りと認識するものと思われる。）。 ・ただ、助手席側から出入りしてエンジン始動をした場合には、本システムにエラーが出ることの注意喚起とその対策方法を購入時に告知しておくことが望ましい。 ⑤当相談センター付弁護士による幹旋 ・相談者の主張は、認められないが、販売会社にもこれまでの説明や対応に不十分な点があったことが認められる。販売会社に、その点を考慮するよう求めたところ、以下のいずれかのサービスを行うとのことである。 第1案 ボディコーティング 第2案 ホイール修理（4本）				
	対象： 乗用車／新車／輸入車 ・新車登録後約2年経過、走行距離1万5千km					
	概要 ①相談者の申出 ・購入後「加速性能低下」などのエラーが断続的に発生する。同エラーの発生時には、停車時にPureモードが突然Hybridモードに変わるとともにEV機能が停止してエンジンが始動し、停車時もブレーキを踏む必要に迫られる。 ・販売店は、本現象は、自宅駐車場のレイアウトの関係から車両乗り降りを助手席側から行い、エンジンを始動することに起因したものであり、不具合ではないといったきた。指摘当初は不具合と認め、いろいろと対応していたにも関わらずに、である。 ②メーカー・販売会社の対応 ・運転席ドア以外から乗車し、エンジンを始動するとエラーが発生する仕様であり不具合ではない。 ・なお、相談者が左ドアから乗車することについては、販売担当者は認識していたが、このようなエラーが出ることの説明は購入時にしていなかったことは認める。 ・本件車両の走行中に〇〇マークが点灯することを不具合であると主張するが、これは本件車両の仕様であり、不具合ではなく相談者の使用方法に起因する可能性が高い。よって、賠償責任を負わない。エンジン始動時に運転席側ドアの開閉をしておけば、〇〇マークは点灯しない。以上により、相談者の請求には応じられない。 ・販売会社としては、不具合ではないので買取義務はないと考えている。 ③相談者の主張 ・当初は不具合であることを認めていたにもかかわらず、直せないからと仕様であると主張し、こちらの使い方が悪いと責任逃れしている。 ・プラグインハイブリッド仕様にしたのにその機能を果たせないことを損害として主張する。					
	要求： ・EV機能が十分発揮されないことから、プラグインハイブリッド車とマイルドハイブリッド車の新車購入価格の差額分を和解金として要求したい。 ・併せて2年6か月間のエンジン（非EV）走行距離のガソリン代金を求めたい。	結果： ・双方和解案に合意し、和解幹旋成立（無償でホイール4本の修理を実施） <table><tr><td>相談受付から幹旋申立受付での期間</td><td>：7か月</td></tr><tr><td>幹旋申立受付から幹旋終了までの期間</td><td>：5か月</td></tr></table>	相談受付から幹旋申立受付での期間	：7か月	幹旋申立受付から幹旋終了までの期間	：5か月
相談受付から幹旋申立受付での期間	：7か月					
幹旋申立受付から幹旋終了までの期間	：5か月					

W003	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	納車時から不具合続きで部品交換を繰り返しても直らない。返金か新車交換を求めたい。 対象： プラグインハイブリッド乗用車／新車／国産車 ・初度登録後1年経過、走行距離9千km 概要 ①相談者の申出 ・納車時から不具合が続いている。 a) 車両との無線LAN通信の不具合（通信エラー） b) ナビゲーションの不具合（現在位置を見失う、自動照度調整が不安定） c) 車両周辺モニターカメラの不具合（作動しない） d) テールゲートの不具合（電動で開かない） e) エアコンの不具合（EVモード走行時に温風が出ない） f) 衝突被害軽減ブレーキの不具合（雨天時に警告灯が点灯する） ・修理の都度、代車の提供は受けているが、部品交換をしても直らないので返金か車両交換していただきたい。 ②メーカー・販売会社の対応 ・各不具合について、一部は更新や交換を行ったが、問診に応じてもらえないものもあり、相談者のいう不具合が故障なのか否かの判断ができていない。 ・また、メーカー施設での検証の必要もあるが、相談者から了承を頂けていないことから、各不具合があり、これらが使用できないことを理由に契約解除される言われはないが、新車購入後からいくつかの問題があったことを考慮し、合理的な金額であるならば、買取の用意はある。 ③相談者の主張 ・購入直後から不具合が多く発生しており、今後継続して使用することはできないので、契約不適合を理由に本件車両の売買契約を解除できると考える。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・修理が完了すれば、販売店は売主としての責任を果たしたことになり、車両交換要求は難しいと思われる。 ・ただし、現状では直る見通しが立っていないようにも見受けられるので、期限を切って、「その日までに修理を完了させて欲しい。」と要求したらどうか。 ・そこで販売店がギブアップとなれば、差額を負担して車両代替えとなる可能性がある。 ・販売店が提示する買取額と相談者の希望買取額に開きがあるならば、ADRの和解斡旋を利用いただくのも手。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・直る見通しが無いのか、直る可能性があるのに、相談者が拒否しているのかによって意味が大きく変わってくる為、相手方販売店に対し、相談者がこのように言っているが真相はどうか確認のこと。 ・そこで相手方販売店が「可能だ。」言った場合、相談者に対し「相手方販売店に修理をやらせて欲しい。そのうえでどうするかという話をしたい。」と伝えて欲しい。その手順を踏む必要がある。 ③相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行 ④当相談センター付弁護士見解 ・相談者が主張する不具合（e）を除く）が発生したことは認められるが、これらの不具合が修理不能であると直ちに認定できない。 ・e)については、本件車両にはオプション装備の電気温水式ヒーターが装着されていないことから不具合であるという指摘は当たらない。 ・仮に、相談者が主張する不具合（e）を除く）が修理不可能であるとして、これを理由に相談者が相手方の契約不適合責任を追及した場合、代金減額請求が認められることはあっても、契約解除まで認められるかは疑問。 ・相談者が本件車両の購入価格〇万円での買取りを相手方に要求するのは不適当であるが、新車購入直後から相談者が指摘するような問題があったこと（e）を除く）は否定できないことに加え、本件車両の登録後の経過期間・走行距離や本件車両の中古車としての下取価格や小売価格等を総合考慮して、相手方は本件車両を金〇万円で購入する方法で和解解決を図るのが相当であると判断する。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相談者は、本件車両を金〇万円に相手方販売店に売渡し、相手方は、これを買受ける。
	要求： 購入代金として支払った金〇万円の返金を求める。	結果： ・双方和解案に同意するも、のちに相談者が同意を撤回。相手方が同意撤回を承諾し、斡旋不調にて終了 相談受付から斡旋申立受付までの期間 : 0.5 か月 斡旋申立受付から斡旋終了までの期間 : 3.5 か月

W004	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	3年前、販売店の試乗車だった国産SUVを購入。以降、不具合多発、自動ブレーキの意図せぬ作動も複数回発生。1年半経過し、販売店での調査結果は異常なしとなり、代車返却等の和解案が提示されるが、相談者は不満。	当相談センターの対応： ①相談者に次の通り助言 - 調査が長期化した理由、どのような調査をしたのか、もう一度、整理されてはどうか。意図せぬ作動でも、設計上は正常な結果かもしれない。正常な設定から逸脱した不具合なら交渉有利になると思う。 - 販売会社から提示された和解案の内容が相談者には不満との事、しかし平行線では解決しない。歩み寄りが必要 - 既に販売会社の役員クラスと交渉中とのことなので、和解の斡旋サポートを利用する事に同意を取り付けたら、当相談センターにご連絡ください。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行 - 斡旋開始後、相談者は代車で自損事故を起こした。相談者は、販売会社から代車の修理見積額が〇〇〇万円となり、担当の店長から、同社加入の保険で修理費用は賄えるが、免責金額は支払って欲しい、と聞かされている、と主張。 ④当相談センター付弁護士見解 - 相談者は借り受けた代車で自損事故を起こした。相談者は販売会社に対し、車両修理費用約〇〇〇万円と同額の損害賠償義務を負う事を前提とする。 - 相談者が主張する衝突被害軽減ブレーキの作動不具合等に対し、販売会社は作動が誤作動ではなく正常範囲内、その他の不具合も修理で改善されたとするが、確実に証明される資料の提出は無い。一方、販売会社の売主責任を認定するのも困難である。 - 相談者の要求は何れも過大で、相手方が同等な車両を保有していないことから事実上困難な要求といわざるを得ない。 - 相談者が、本件車両を使用継続する事に不安があるなら、本件車両と代車の交換が合理的な解決法と思われる。 - 代車の修理は相談者が行う必要があるが、販売会社が付保している自動車保険にて修理可能である事から、相談者に免責金額〇万円を負担させ修理を行い、修理完了後、本件車両と代車を交換するのが妥当。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 - 相談者が自損事故で毀損した相手方所有の代車に対し、販売会社は相談者が免責金額を負担することを条件に、販売会社の自動車保険を使用し、原状回復修理を行う。 - 相談者と販売会社は、本件車両を、販売会社所有の原状回復修理後の代車と無償交換する。 - 相談者及び販売会社は、前項の交換後の車両の定期点検・修理・メンテナンス等を、販売会社が一切行わないことを相互に確認する。 - 相談者は、自損事故後、再度借り受けた2台目の代車も相手方に返還する。				
	概要 ①相談者の申出 - 納車後、意図せぬ状況で複数回、衝突被害軽減ブレーキが作動。内1回は3車線の中央走行帯で突然作動。ブレーキの衝撃でムチ打ちと診断された事もある。しかし販売店は異常無しとの回答。 - 納車後17か月目にも再発。販売会社に再度、原因究明と修理を要求。 - その後1年半にわたり、販売会社から代車を提供されている。 - これまでの間、他にも20数種の不具合が発生した。こんな車両は乗りたくない。同モデルの不具合が起きない車に替えてほしい。 ②メーカー・販売会社の対応 - メーカーも車両や各種データにつき調査。販売会社から調査結果につき、「正常範囲内で異常なし。作動が発生した現地でも検証したが衝突被害軽減ブレーキは作動しない。」という内容の説明を相談者に行った。 - 販売店は相談者に和解案を提示して本件車両の引き渡しと代車の返却を求めて来た。2度面談したが、代車への入替えの相談者の費用負担条件が厳しくなる等、納得できないと言われている。 ③相談者の主張 - 衝突被害軽減ブレーキが何度も意図せぬ状況で作動した。その他多数の不具合も発生している事から販売店に解決案を提案中。 - 相手方からはいずれについても前向きな回答はない。	結果 - 相談者；不同意、相手方；不同意 - 斡旋不調にて、和解の斡旋手続きを終了 <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付までの期間</td><td>：1.5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>：3か月</td></tr></table>	相談受付から斡旋申立受付までの期間	：1.5か月	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	：3か月
相談受付から斡旋申立受付までの期間	：1.5か月					
斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	：3か月					
	要求： ①本件車両と同等の型式・グレード・走行距離の車両との交換 ②本件車両と代車を、費用負担無しで交換する。 ③今後2年間、本件車両に6ヶ月ごとの定期点検・整備、及びその間の車検整備（工賃・部品）を、無償で実施する。					

W005	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	2年前に新車で購入した国産 SUV の PHEV。2 種類の警告灯点灯後エンジンが止まったり、充電リッドが開かなくなったり等、10 項目程の不具合に見舞われるも、購入店の対応が悪く直せず。手放したいが買取り条件が合わない。 対象： 乗用車／新車／国産車 ・ 初度登録後 2 年経過、走行距離 約 2 万 2 千 km 概要 ①相談者の申出 ・ 2 年前に新車で購入した国産 SUV の PHEV。2 種類の警告灯点灯後エンジンが止まったり、充電リッドが開かなくなったり等、10 項目程の不具合に見舞われるも、購入店の対応が悪く直せず。手放したいが買取り条件が合わない。 ②メーカー・販売会社の対応 ・ 相談者が買取りを希望の為、〇〇〇万円での買取りを提示した。 ③相談者の主張 ・ 納車当初からの不具合であり、ほぼ全指摘項目直せていないので、新車価格の〇〇〇万円を要求したい。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・ 一般論として交渉相手は売買契約の相手方である購入店。 ・ 売主責任として購入店は不具合が潜んだ商品を納めてしまった場合、契約不適合責任の観点で債務不履行状態と考えられるが、追完修理対応すれば、売主としての責務は果たしたとみなされる。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・ 相手方の購入店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どうか。 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 ・ 本件車両については、不具合の修理が度々発生しており、相手方としては、心情的に本件車両に引き続き乗車したくないとのことを理由とする買い取り希望である。 ・ 相手方には、買い取り義務は発生しないので、相談者と相手方の買い取りは、任意交渉となり、その際に基準となるのは、本件車両の中古車価格としての引き取り価格ということになり、いわゆるレッドブック（オートガイド自動車価格月報）によると、下取り価格が〇〇〇万円である。 ・ 上記下取り価格に本件紛争の解決金や購入後の度重なる不具合が発生した事情を考慮した加算をし、相手方の買取り価格としては、〇〇〇万円とするのが妥当。 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、速やかに本件車両の残債の清算手続きを行うことを約束する。 ・ 上記残債の清算手続きの終了後 1 か月以内に、相手方は相談者から本件車両を〇〇〇万円で買い受け、相談者はこれを売り渡す。				
	要求： 新車購入直後より不具合が多発しており、購入店への入庫を繰り返すがほぼ改善されておらず、仕事上重要時に使用でなくなる恐れがある為、〇〇〇万円での買取を希望する	結果： ・ 相談者；同意、相手方；不同意 ・ 斡旋不調にて、和解の斡旋手続きを終了 <table><tr><td>相談受付から斡旋申立受付までの期間</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
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					

W006	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果				
	4 か月前に新車で輸入車を購入。納車直後からナビゲーションの不具合が発生。販売会社から「現状修理不可、この先も修理見込み立たず」と回答。輸入元のコールセンターに相談するも同様の回答。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 ・買主から売主に修理を要求し、売主が修理できない（追完がない）場合は契約不適合の程度に応じて、減額を請求する事ができる。 ・相談者の場合、当該不具合が車の走る曲がる止まるの性能には該当しない事からナビゲーションの価値、不具合の程度に応じた減額要求が妥当かと思う。 ・どの程度の減額が妥当なのか、現状判らない。相談者周辺で法律的に相談できる方に聞く、当センターの和解の斡旋で解決を見出す手もある。 ・相談者から販売会社に、和解の斡旋サポートの仕組みを説明し、販売会社が協議の席につく旨の同意を取って下さい。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・本件、販売会社で修理できる見込み無ければ減額が適当 ・ナビゲーションの金額、本件不具合がナビゲーション機能全体の何割程度の価値を占めるかがポイント。 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 ・相談者が指摘する不具合は、販売店で再現、確認されたが、現在までのところ不具合解消方法は見つかっていない。 ・本件車両のナビゲーションシステムには、不具合が存在するものの、その範囲は、全体の機能の一部分。 ・したがって、契約不適合責任に基づく、不具合を原因とした、車両交換や車両買取の要求はできない。 ・相談者が要求する「相応の補償」は、ナビゲーションシステムの一部分の不具合に相応するものとなる。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・ナビゲーションシステムは、メーカーオプションで〇〇万円。ナビゲーションシステムの不具合は全体に及んでおらず、その割合は〇割から〇割程度と見做す。 ・不具合修理のために、相談者が再三にわたり販売店に出向いたが、販売店では今後の見通しが無いなどの事情を考慮し、〇万円の支払いをすべきである。 ・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、新車、輸入車					
	概要 ①相談者の申出 ・正規ディーラーで購入した新車のナビゲーションに不具合があり、それを修理不可として不具合のままで乗り続けるように言われており納得できない。 【発生した不具合の内容】 ・高速道路の出入り口やジャンクション走行時、リアルタイムでの判断を要する状況下で、左右どちらに行くべきかの案内表示が示されないため戸惑う。安全運転に支障を及ぼしかねない。 ・「表示画面」が正常に表示されない。高速道路走行時のPAやSA名、ジャンクション通過時の案内、出口等の「表示」が固定されてしまう。▲▼出口通過後も、▲▼出口の表示のまま。 ・距離表示、時間案内表示が、誤りのケースが多い。 ②メーカー・販売会社の対応 ・販売店が高速道路を実査走行し、相談者が指摘した不具合を確認した。 ・修理にはナビゲーションのソフト改善を要するが、現在、改善されるか否か、期限などは回答できない。ソフトが改善されるまで待って欲しいとの回答だった。 ・輸入元のコールセンターに問い合わせても、現在手立てが無いとの回答だった。 ③相談者の主張 ・正規ディーラーで購入した新車のナビゲーション使用時に、初期不良に因り事故を惹起しうるようなルート案内表示のエラーが発生。販売店はナビゲーションのデータ初期化等、処置をしたが改善されない。 ・販売店は、これ以上の措置は無い、できないとして、当方が不具合のまま乗り続けるよう回答しているが納得できない。					
	要求： ・新車で購入したにも関わらず、ナビゲーションの修理・正常化がされない。 ・「車両交換」「車両の買取」も含めた「相応の補償」を要求する。	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までの期間</td><td>: 0.3 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 か月</td></tr></table>	相談受付から斡旋申立受付までの期間	: 0.3 か月	斡旋申立受付から斡旋終了までの期間	: 3 か月
相談受付から斡旋申立受付までの期間	: 0.3 か月					
斡旋申立受付から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
	9年前の輸入車の中古車を今年5月末に購入。信号待ちでエンストしてしまい、40分後に再始動できたが、その後、再度エンストしてレッカー移動した。返金を要求したい。 対象： 乗用車／中古車／輸入車 - 初度登録後約9年、購入時から約2か月経過、走行距離 7万7千 km 概要 ①相談者の申出 9年前の輸入車の中古車を購入。 - 購入後2か月で信号待ち中にエンストしてしまい、40分後に再始動できたが、16日後に再度エンストしてレッカー移動した。 12か月／距離無制限の保証があるが、保証対象外の部品については、有償修理になると言われた。 - 高額返金を要求したい。 - 買取の場合、9割を要求したが、購入時の半分之一になってしまうとのこと。 ②販売会社の対応 - 相談者は、納車した段階で、不具合の原因があったと主張するが、県外納車であったことから、相談者に購入前の試乗を行ってもらった。また、販売会社も自走にて陸運支局まで持って行き再登録を行っている。さらに納車直前にも相談者に最終試乗をしてもらっている。 - 修理はできないことはないが、保証対象外の部品を要する可能性があり有償修理となる。 - しかしながら、話し合いで解決できるのであれば、〇〇万円で購入することを検討する。 ③相談者の主張 - 車両を購入して2か月余りで、かつ、2,000 km程度走行したに過ぎないのに、通常の使用で起こりえない、走行中にエンジンが止まるという不具合が2回も発生した。 - 上記より、不具合が発生したことは、車両の引渡し以前から不具合の原因が存在していたと考えざるを得ず、安全な車両とは言えない。 - 不具合の原因は不明と言われており、検査を含め、購入店の保証対象外となる可能性が高く、修理するには、購入時の車両価格を超える修理費が予想される。 要求： 購入時の車両価格〇〇万〇千円に対して、約2,000km走行しているから〇〇万円での買取りを要求する。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 - 契約解除や買取を要求するには、まずは、修理をして、修理ができない状態であれば、売主は応じる責任は無い。 - まずは、修理をしてもらい、直せない状態になるのか確認するのが良い。 - もし直せない。ということであれば、また、相談してほしい。 - HPの3つのサポートの中に和解の斡旋があることを説明し、見ておいてもらうようお願いした。 - 相談者自らが、売主から和解斡旋を行うことについて合意を得ることが必要なことを説明した。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ③相談者から和解申立と相手側の同意を受け、斡旋に移行 ④当相談センター付弁護士見解 - 購入時の保証は12か月／距離無制限の保証が付いているものの、保証の対象が極めて限定的であり、また、本不具合は引渡後2か月余りで発生している。 - 相手方は、本不具合について修理可能であると思われるが、本車両の修理費にどの程度の費用を要するかは明らかにしていない。また、相談者が正規ディーラーで入手した修理見積は、〇〇〇万円を超えるとされ、相手方の保証対象外の部品等が含まれている。 - 相手方は、本件車両引渡時点で、本車両のエンジンシステムにいずれ何らかの不具合が生ずることを予想できた可能性も否定できない。 - 相談者も相当程度経年した中古車を購入した以上、何らかの不具合発生の場合に自己負担が生ずることも想定できたとと思われる。 - 以上のことを総合的に考慮すると、納車時と比較して特段の汚損・毀損が無いことを条件、相手方が金〇〇万円で購入する方法で和解解決するのが合理的であると判断する。 - 右リア部に疵があることが判明し、修理費用として金〇万〇千円要する。 - 相談者は車両の引き取りを相手方が行うことを希望し、引き渡し費用として金〇万〇千円要する。 - 車両引き渡し後の疵の修理費用と車両引取り費用は相談者が負担するべきである。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 - 相談者は、本車両を原状のまま、〇〇万〇千円で売渡し、相手方はこれを買受ける。 - 車両の引取り費用は相談者の負担とする。
		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： 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

W008	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	購入店の案内で交換した中古のハイブリッド（HV）バッテリーが2年程の短期間で故障した。 今度は新品に交換するのでその費用の減額交渉はできないのか。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・HV バッテリーの交換という契約の目的を達成できなかったという契約不適合責任を根拠に代金減額を請求できるのではないかと。 ・交換費用の負担割合について公正中立な立場での判断が必要であれば、ADR の和解斡旋を利用可能。
	対象： 交換用 HV バッテリー／中古 ・交換後約2年経過	②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・契約不適合責任を根拠に和解斡旋を行う。
	概要 ①相談者の申出 ・購入後8年半使用・9万km 走行でHV バッテリーの警告灯が点灯したので、相手方で調べてもらったところ、HV バッテリーの寿命ということで、交換を勧められた。 ・その際、「もう少し安くならないか？」と相談したところ、「良いものがあつた。中古品だが新品同様のもので〇万円」との連絡あつた。 ・中古にしてはかなり高額だと思ったが、新品同様なら大丈夫だろうと購入した。その際、中古品のリビルドバッテリーについての説明や保証についての話は無かつた。 ・2022年7月にHV バッテリーの警告灯が点灯し、保証で交換してもらった。 ・2024年4月、再びHV バッテリーの警告灯が点灯。HV バッテリーの交換が必要となり、保証は1年の為、有償修理と言われた。 ②メーカー・ディーラーの対応 ・安い修理を求められ用意したもので、相談者もハイブリッドバッテリーが中古品であることを十分認識しており、保証期間が1年であることも伝えている。 ・従って、新しいハイブリッドバッテリーの取り換え費用を負担することはできない。 ③相談者の主張 ・相手方はHV バッテリーの性能チェックなどはしておらず、根拠なく新品同様と紹介。 ・HV バッテリーがリビルド品ということの説明もなく、新品同様の中古品としか説明されていないので、メーカーが準備した物と思い信用し購入。ところが実際は廃車業者が廃車から取り出し、リビルド業者で再生させたものを相手方に納品し取り付けただけだった。廃車由来のものだったので、事故車や年式の古い車のHV バッテリーだった可能性もあり、メーカー以外の他社が用意したものと知っていたら購入していなかった。 ・リビルド品そのものの説明や、保証期間（1年間）についての説明もなかった。故障リスクがあるから保証が1年間と短いと思うので、その説明はすべきではないのか。 ・ただし、2年間は使用していたことと、安いものを求めた責任もあると考えている。 ・お互いの責任を認め、新品のHV バッテリーの金額を半額ずつ負担する形で対応して欲しい。	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 ・初回に中古品HV バッテリーを取り換える際に相手方から新品同様であると言われたので、取り換えたのであり、キチンとした説明を受けていれば取り換えなかったと主張するが、一方、その際の主要な問題が価格であつたことが窺われることを考えると、中古品を選択しなかったとまでは言い切れないし、保証交換も受けており、相談者側も中古品であることは知っており、それなりのリスクは覚悟していたと言える。 ・上記の事情に加えて、中古のバッテリーで価格が安いこと、2年使用できていることを考慮することが必要である。 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、修理費用のうち、〇万円を負担するとの和解案を提示する。
	要求： 新品のHV バッテリーの交換費用の半額負担	結果： ・相談者；同意、相手方；不同意 ・斡旋不調にて、和解の斡旋手続きを終了
	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	：4か月

W009	申出内容（要旨）	相談対応概要・結果
	走行中にエアコンのコンプレッサーがロックしてベルトが破断した。有償でコンプレッサー、ベルト、プーリーを交換したが15か月後に再発。同一個所の不具合なので無償修理を求めたが整備保証期間が切れていることを理由に拒否されている。	当相談センターの対応 ①相談者に次の通り助言 ・15か月前に交換したコンプレッサー本体の品質不良であったとして、契約不適合責任による修理代の負担で争う場合は、通常使用してきたであろう期間と今回15か月で壊れたその差分を負担比率で落としどころを見つけるなどの解決手法が考えられる。 ・修理費の負担割合を民事で決着をつける場合、基本は当事者同士の交渉で解決を見出すこと。 ・折り合いがつかず、両者が斡旋を希望するならば、修理費用に関して和解斡旋が利用できる可能性がある。
	対象： 新車 / 輸入車 / 8年2か月経過 40,800km	②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・コンプレッサーのロックに関して、短期間に壊れる物なのか確認すること。 ・相手方は修理代の一部負担に関してどのような理由で負担に至ったのか。不具合を認めた値引きか、単なる迷惑料的な値引きなのか確認すること。
	概要 ①相談者の申出 ・新車より6年11か月経過時、走行中にオルタネーターベルトが破断して脱落する故障が発生し、販売会社に修理を依頼した。 ・原因は、オルタネーターベルトにつながるエアコンコンプレッサーが故障してロックし、ベルトが空転した摩擦によって破断したとの診断。 ・販売会社はエアコンコンプレッサーやクランクプーリー、ベルトを交換した。 ・修理から15か月後、走行中にオルタネーターベルトが破断して脱落する故障が再び発生。販売店に修理を依頼した。 ・販売店は前回と同じエアコンコンプレッサーの故障が原因とのことで、前回と同じ修理見積書が提示された。 ・相談者は同一個所の故障の再発であることから、販売店に対して無償修理を求めたが、部品は1年、修理作業は半年が保証期間となっているため無償修理はできないが、一部修理費の負担が提案された。	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
	②メーカー・販売会社の対応 ・15か月前の修理に関しては作業が完了して不具合が解消しており再発まで問題なく使用出来た状態である。 ・整備保証に関しては相談者に説明や書面の提示は義務に無い為、相談者との契約関係の成立との文言は該当しないと考える。 ・今回の不具合部品はコンプレッサーだが、メーカーの規定により部品のクレーム期間は12か月と判断している。（今回は保証期間を3か月超過している） ・販売店としてはメーカーの規定により、規定内は保証、規定外は有償と説明している。	④当相談センター付弁護士見解 ・前回の修理から今回の不具合発生までの期間は概ね15か月であり、またその間の車両の走行距離は概ね〇〇kmであることを勘案すると、相談者による車両の使用状況に特段問題があったとは考えられない。 ・一般的にエアコンコンプレッサーの耐用年数は、〇年、または走行距離〇km程度と考えられ、前回の交換からの期間、走行距離で故障するという状況は考えにくく、同コンプレッサーの製造過程において品質になんらかの問題が存在した可能性があることは否定出来ない。 ・以上から、相手方は相談者に対し、品質に問題のある商品を提供したとして、相談者が相手方に対し契約不適合責任に基づく追完請求権（修理請求権）を有する可能性は高いと推測されるが、他方、本件において相談者による追完請求権が認められると断定できる証拠が提出されているわけではない。 ・そして、相談者も前回の修理によって今回故障したエアコンコンプレッサーを15か月間使用した利益を受けていることも事実であり、この点も考慮する必要がある。 ・以上から、本件不具合の発生によって生ずる修理費用うち相談者が35%、相手方が65%を負担して本件不具合の修理を行うことで、本件を解決するのが相当である。
	③相談者の主張 ・修理の保証期間に関しては、修理依頼時に販売店から提示や説明がなく見積書にも修理保証期間等の記載はない。 ・こうした状況において15か月前に行った交換部品の欠陥による故障の再発として、販売店に対して民法上の契約不適合責任より無償修理してほしい。	⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・相手方は、相談者から金〇〇円の支払いを受けることを条件に、相手方提示の修理見積書記載の修理を実施する。
	要求： ・今回発生した車両の不具合修理は、15か月前に実施した修理の再修理であり、相手方の契約不適合責任に関する追完請求として、無償修理を要求する。	結果： ・相談者；同意、相手方；不同意 ・斡旋不調にて、和解の斡旋手続きを終了
		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：2か月

W010	申出内容（要旨） 2年半前に新車で購入した輸入乗用車。初回のエンジンオイル交換を購入店指示で2.2万km走行の12ヶ月点検時に実施。購入2年半後、走行中にタイミングチェーン切れで走行不能に。輸入元は「メーカー指示の2万kmでのオイル交換が未実施」として、保証修理に応じず。 対象： 乗用車／新車／国産車 ・初度登録後2年半経過、走行距離 約5万4千km 概要 ①相談者の申出 ・2年半前新車購入の輸入乗用車。初回のエンジンオイル交換を購入店指示で2.2万km走行の12ヶ月点検時に実施。購入2年半後、走行中にタイミングチェーン切れで走行不能に。輸入元は「メーカー指示の2万kmでのオイル交換が未実施」として、保証修理に応じず。 ②メーカー・販売会社の対応 ・買取額については、当初の〇〇〇万円から〇〇〇万円まで増額したが、購入店に明らかな過失があれば増額する。 ・修理希望の場合は割引を検討する。 ・走行距離が伸びているにもかかわらず、エンジンオイルの交換を先延ばしにするような指示をすることは考えられない。そのような証拠があれば示して欲しい。 ③相談者の主張 ・購入店の指示に従ったタイミングでのエンジンオイル交換なのに納得できない。 ・走行中の恐怖体験から妻は、「もう乗りたくない」との意向なので、購入店に買取りを要求したが、購入店の買取提示額は修理費用分を減じた約〇〇〇万円で納得できない。	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 ・初回のエンジンオイルの交換タイミングがメーカー指示の2万kmを超えた2.2万kmとなった点は、購入店の判断があった上での事ならば、ユーザ側の落ち度とも言い切れない。 ・将来的なリコールに繋がる不具合情報提供の位置付けで、先ず不具合情報を監督官庁の国交省HLへ登録をアドバイス。 ②当相談センター付弁護士に相談し助言を受ける ・相手方の購入店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どうか。 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 ・相談者は、最初のオイル交換を2万km超えて実施したのは、相手方の指示によるものであるとするが、その明確な証拠は存在しない。 ・そのことがタイミングチェーン破断の原因となったかどうかは不明であるが、走行距離を考えると、破断に至るまでに、何等かの兆候があったと思われ、相談者はオイル点検を含む自動車の点検義務を負担しており、相談者においても幾分かの責任が認められる。 ・そこで、問題となるのは買い取り価格であるが、上記の事情を考えると相手方には明らかな過失が認められないから、買取価格としては、当事者間での交渉価格ということになる。 ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 ・レッドブックの下取り価格を基準として、当該車両の年式と走行距離から判断し、下取り価格を〇〇〇万円とし、そこから修理費用を控除した〇〇〇万円を買取価格とするのが相当であると判断する。
	要求： 購入店の指示に従ったタイミングでのエンジンオイル交換なのに保証修理対象外との購入店の判断は納得できない。購入店には、同年式の同型車の中古販売価格相当の〇〇〇万円での買取を要望する	結果： ・相談者；同意、相手方；不同意 ・斡旋不調にて、和解の斡旋手続きを終了 相談受付から斡旋申立受付での期間：0.3か月 斡旋申立受付から斡旋終了までの期間：2.5か月

付表 1 評議員名簿

2025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	慶應義塾大学名誉教授 武蔵野大学名誉教授
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	郷野 智砂子	一般社団法人全国消費者団体連絡会事務局長
評議員	佐藤 鉄男	中央大学法科大学院教授
評議員	土肥 豊	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	中西 美和	慶應義塾大学理工学部教授
評議員	松永 明	一般社団法人日本自動車工業会副会長・専務理事

(五十音順)

付表２ 理事・監事名簿

２０２５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	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 一般社団法人先進路面摩擦データベース研究組合 代表理事	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 一般社団法人ドライブレコーダー協議会代表理事	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

２０２５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	東京科学大学工学院教授
委 員	須田 義大	東京大学モビリティ・イノベーション連携研究機構長 東京大学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

2025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

2025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 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	〒105-0001 東京都港区虎ノ門二丁目9番16号 日本消防会館10階 一般財団法人 日本消防設備安全センター内 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