



2019年度

事業報告書

2019年4月1日～2020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

2019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

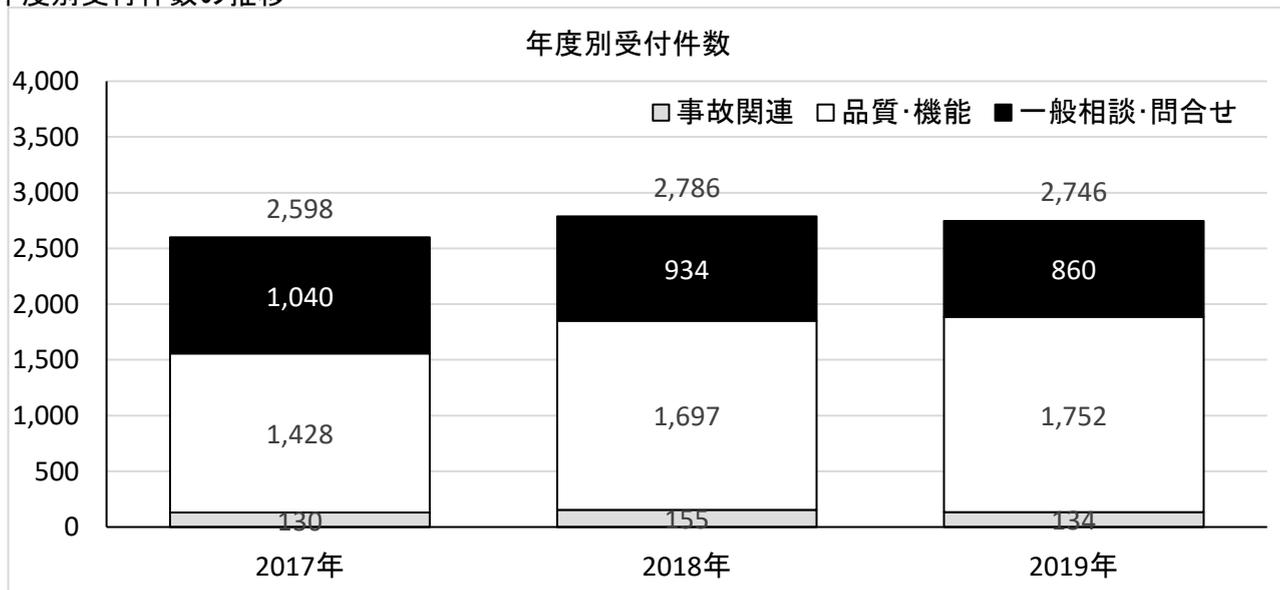
2019年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年から40件減少し2,746件（前年度比98.6%）で、その内、消費者からの事故・品質関連の相談件数は1,886件であった。また、紛争解決手続きである「和解の斡旋」「審査」の新規受付は、前年から22件増加し28件（前年度比較466%）と大幅に増加した。これは、2019年度に取組んだ「相談員の論点整理力向上」「全国の消費生活センター等への訪問による広報活動の強化」や「相談者への紛争解決手続きについての確実な説明の実施」によるものである。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
2,746	-40	28	+22	2	+2

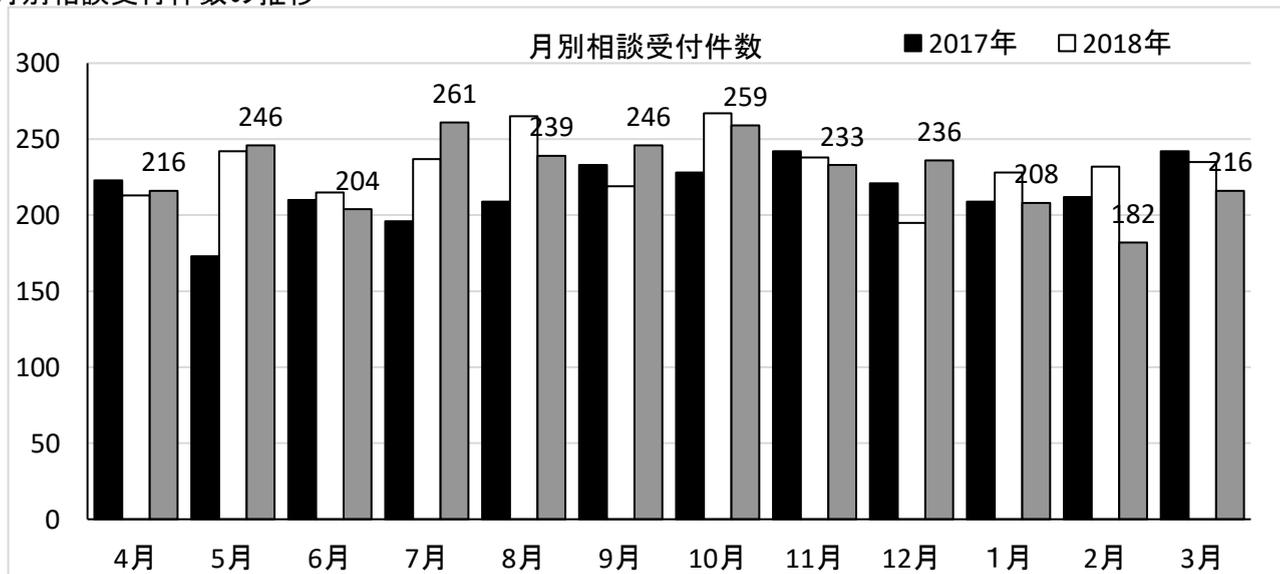
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

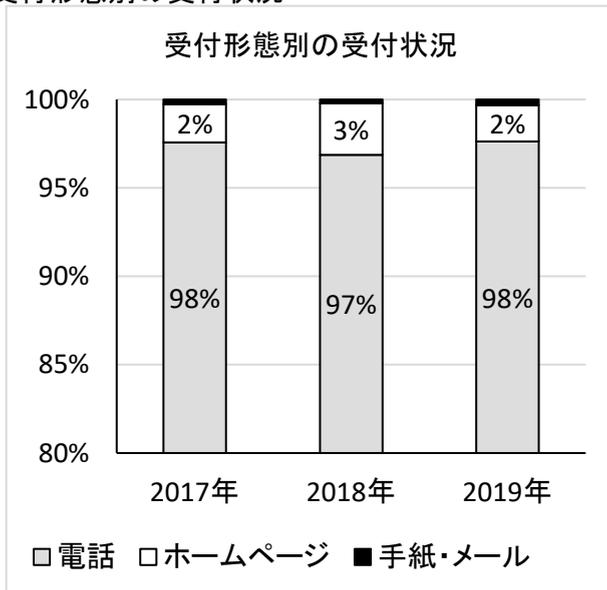
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3)受付形態別の受付状況

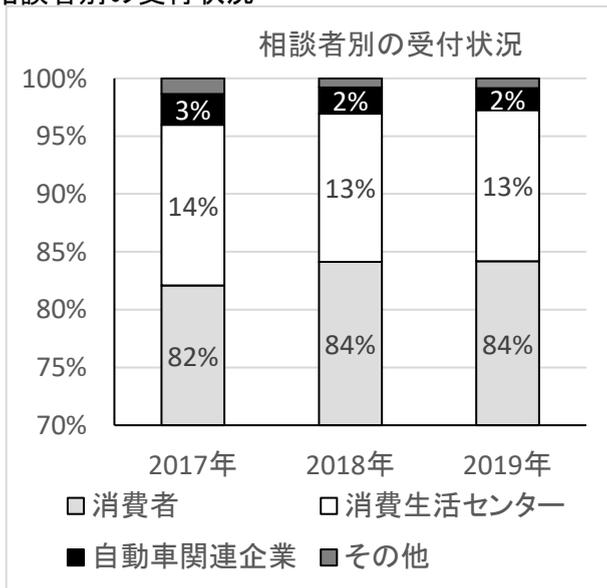


	2017年	2018年	2019年
電話	2,535件	2,699件	2,681件
ホームページ	56件	81件	56件
手紙・メール	7件	6件	9件
計	2598件	2,786件	2,746件

	2017年	2018年	2019年
電話	98%	97%	98%
ホームページ	2%	3%	2%
手紙・メール	0%	0%	0%
計	100%	100%	100%

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

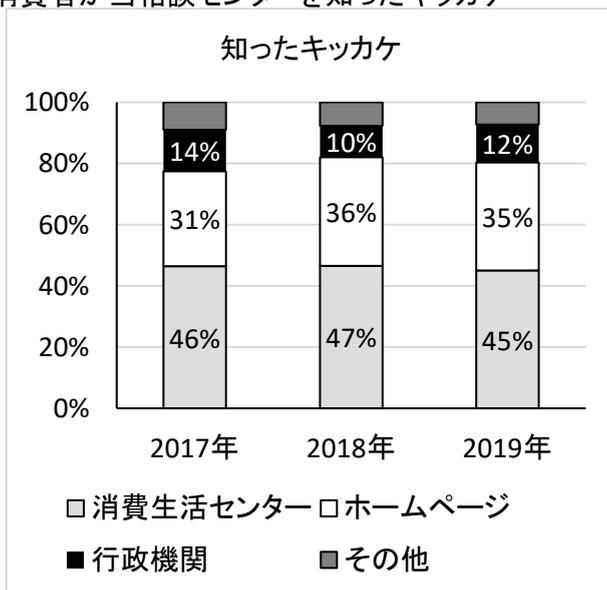
(4)相談者別の受付状況



	2017年	2018年	2019年
消費者	2,133件	2,344件	2,312件
消費生活センター	361件	357件	359件
自動車関連企業	69件	63件	52件
その他	35件	22件	23件
計	2598件	2,786件	2,746件

	2017年	2018年	2019年
消費者	82%	84%	84%
消費生活センター	14%	13%	13%
自動車関連企業	3%	2%	2%
その他	1%	1%	1%
計	100%	100%	100%

(5)消費者が当相談センターを知ったキッカケ

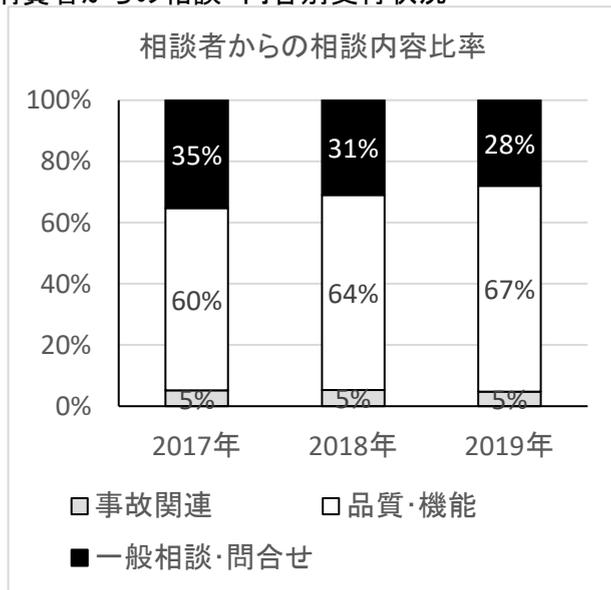


	2017年	2018年	2019年
消費生活センター	832件	926件	961件
ホームページ	557件	707件	751件
行政機関	243件	204件	264件
その他	161件	154件	155件

	2017年	2018年	2019年
消費生活センター	46%	47%	45%
ホームページ	31%	36%	35%
行政機関	14%	10%	12%
その他	9%	8%	7%

2. 消費者からの相談受付状況

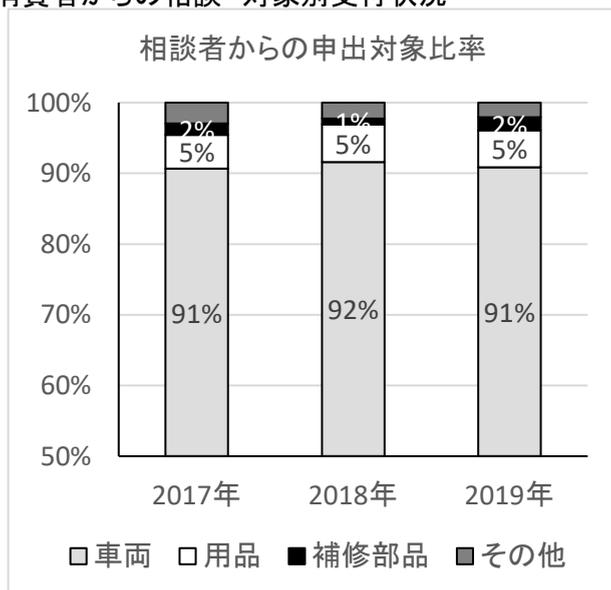
(1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2017年	2018年	2019年
事故関連	110件	124件	111件
品質・機能	1,271件	1,493件	1,553件
一般相談・問合せ	752件	727件	648件
合計	2,133件	2,344件	2,312件

	2017年	2018年	2019年
事故関連	5%	5%	5%
品質・機能	60%	64%	67%
一般相談・問合せ	35%	31%	28%
合計	100%	100%	100%

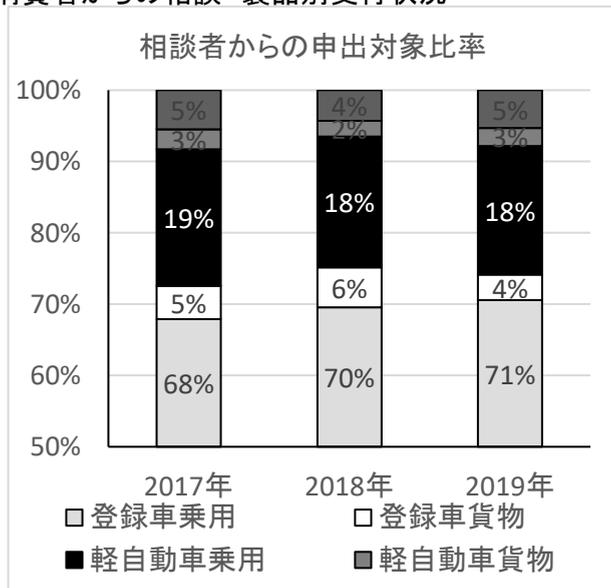
(2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2017年	2018年	2019年
車両	1,934件	2,147件	2,101件
用品	102件	125件	120件
補修部品	34件	19件	43件
その他	63件	53件	48件
計	2,133件	2,344件	2,312件

	2017年	2018年	2019年
車両	91%	92%	91%
用品	5%	5%	5%
補修部品	2%	1%	2%
その他	3%	2%	2%
計	100%	100%	100%

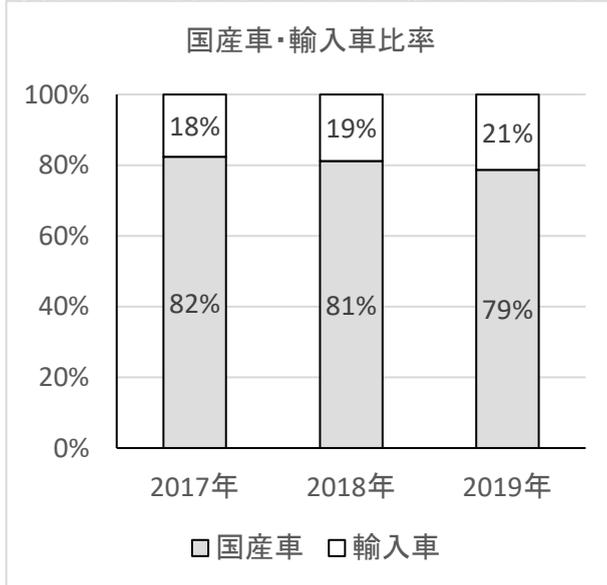
(3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2017年	2018年	2019年
登録車乗用	1,211件	1,426件	1,401件
登録車貨物	83件	115件	71件
軽自動車乗用	342件	376件	358件
軽自動車貨物	50件	45件	50件
二輪車	98件	88件	105件
計	1,784件	2,050件	1,985件

	2017年	2018年	2019年
登録車乗用	68%	70%	71%
登録車貨物	5%	6%	4%
軽自動車乗用	19%	18%	18%
軽自動車貨物	3%	2%	3%
二輪車	5%	4%	5%
計	100%	100%	100%

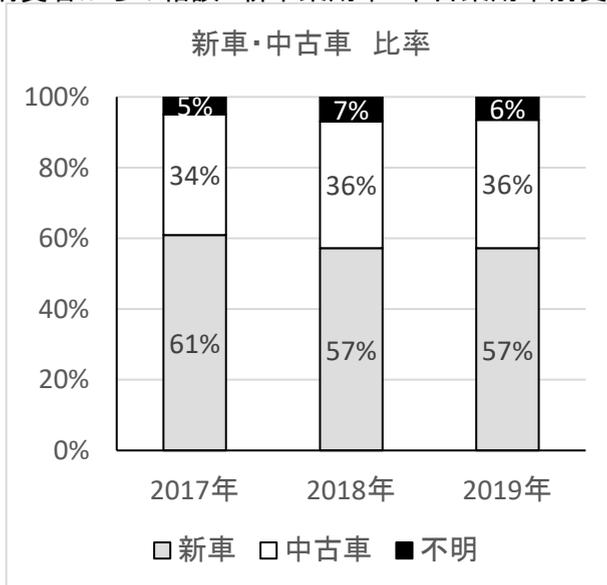
(4)消費者からの相談 国産乗用車・輸入乗用車別受付状況



	2017年	2018年	2019年
国産車	1,758件	1,903件	1,820件
輸入車	376件	441件	492件
計	2,134件	2,344件	2,312件

	2017年	2018年	2019年
国産車	82%	81%	79%
輸入車	18%	19%	21%
計	100%	100%	100%

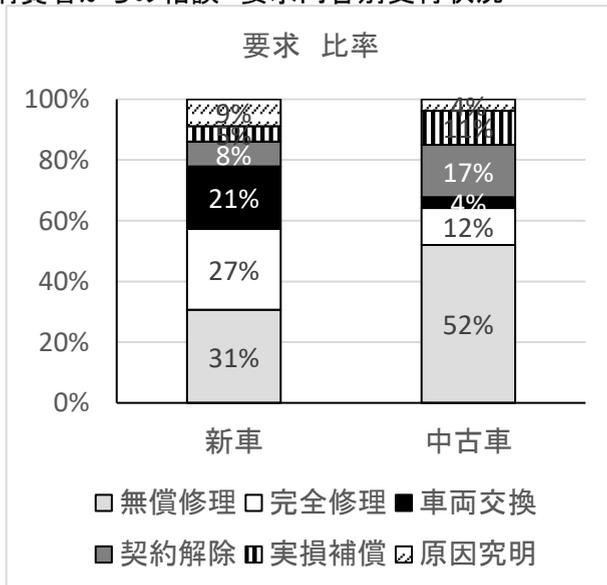
(5)消費者からの相談 新車乗用車・中古乗用車別受付状況



	2017年	2018年	2019年
新車	1,126件	1,107件	1,203件
中古車	631件	692件	762件
不明	92件	135件	136件
計	1,849件	1,934件	2,101件

	2017年	2018年	2019年
新車	61%	57%	57%
中古車	34%	36%	36%
不明	5%	7%	6%
計	100%	100%	100%

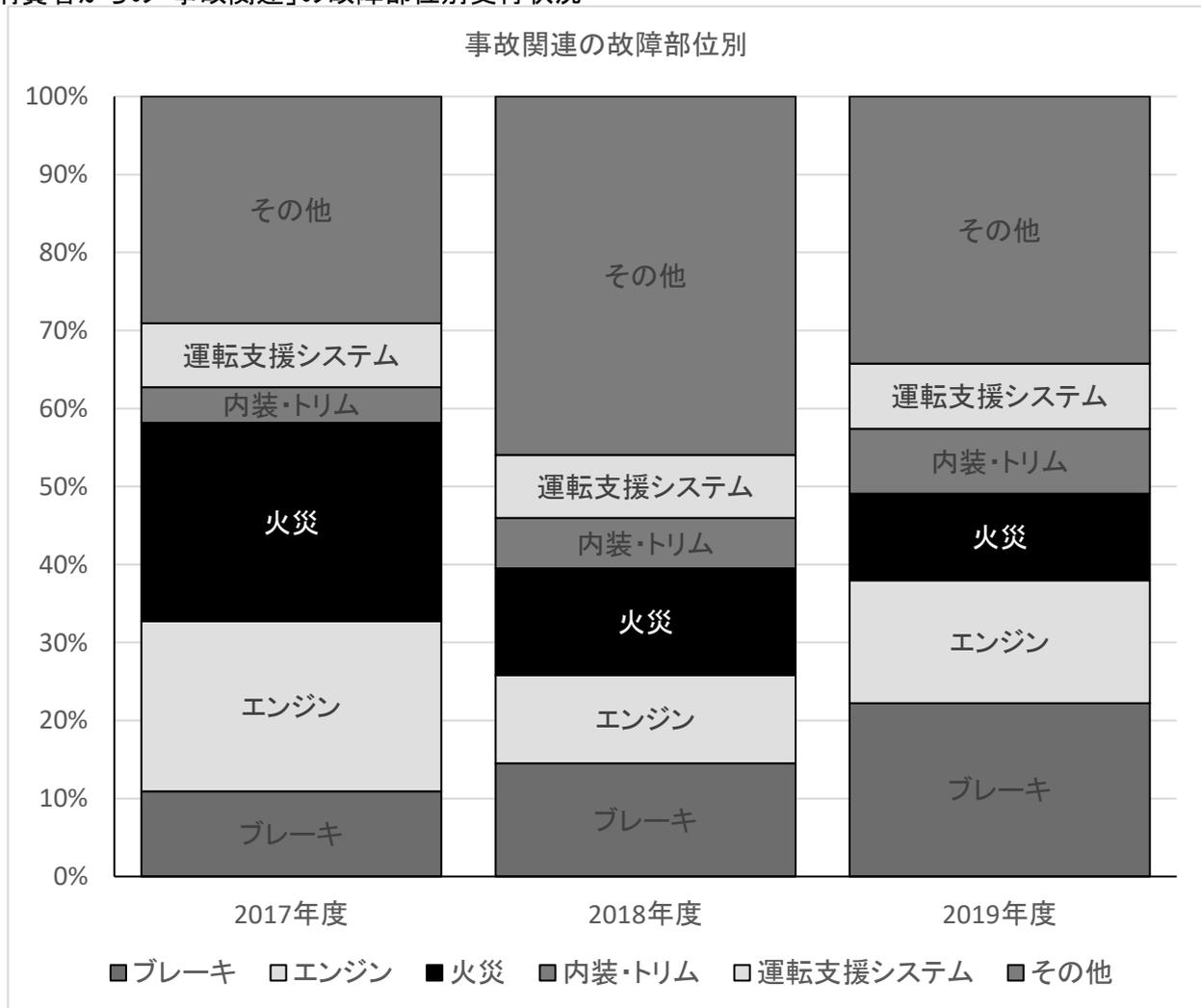
(6)消費者からの相談 要求内容別受付状況



	新車	中古車
無償修理	31%	52%
完全修理	27%	12%
車両交換	21%	4%
契約解除	8%	17%
実損補償	5%	11%
原因究明	9%	4%

3. 消費者からの相談 故障部位別受付状況

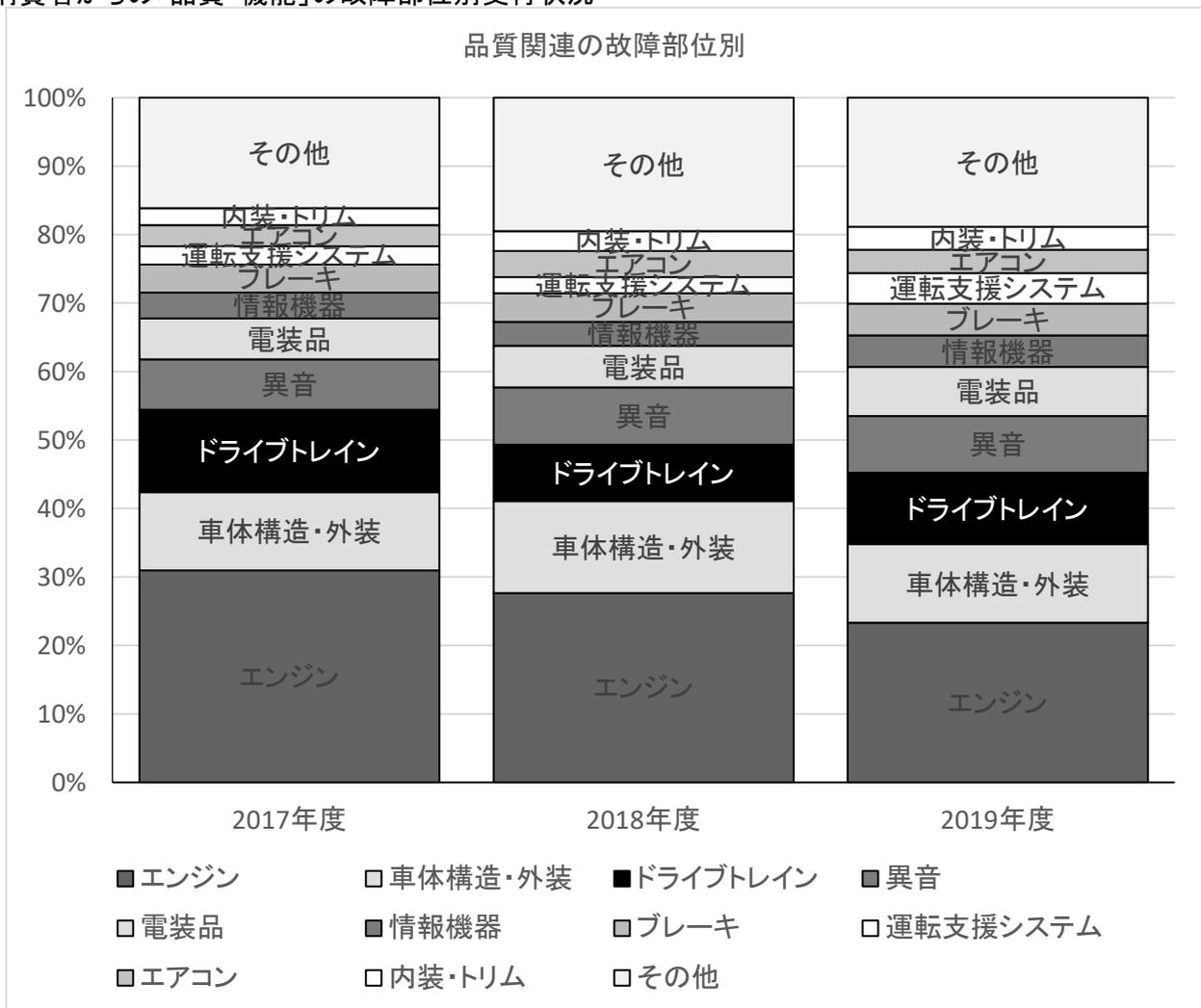
(1)消費者からの「事故関連」の故障部位別受付状況



	2017年度	2018年度	2019年度
ブレーキ	12件	18件	24件
エンジン	24件	14件	17件
火災	28件	17件	12件
内装・トリム	5件	8件	9件
運転支援システム	9件	10件	9件
その他	32件	57件	37件
合計	110件	124件	108件

	2017年度	2018年度	2019年度
ブレーキ	11%	15%	22%
エンジン	22%	11%	16%
火災	25%	14%	11%
内装・トリム	5%	6%	8%
運転支援システム	8%	8%	8%
その他	29%	46%	34%
合計	100%	100%	100%

(2)消費者からの「品質・機能」の故障部位別受付状況

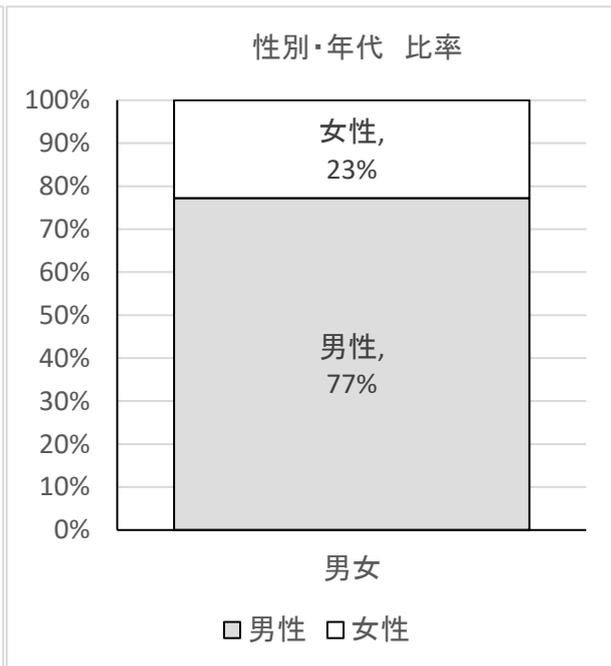
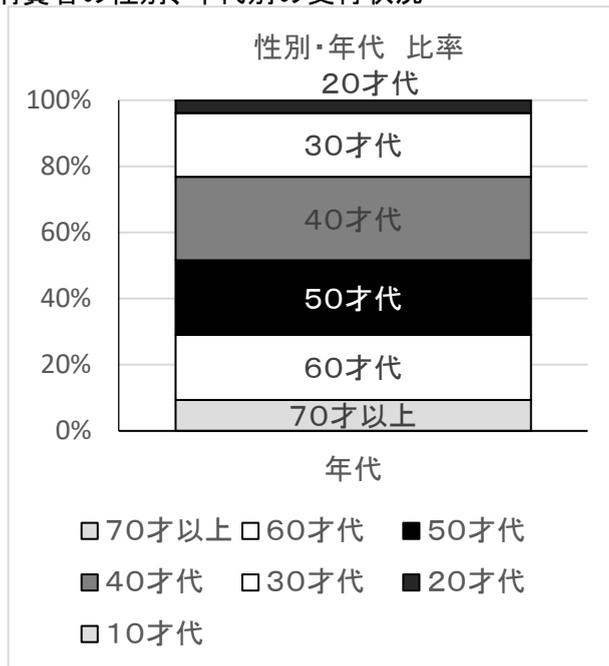


	2017年度	2018年度	2019年度
エンジン	394件	413件	362件
車体構造・外装	145件	200件	178件
ドライブトレイン	153件	123件	162件
異音	94件	125件	129件
電装品	76件	91件	111件
情報機器	48件	52件	72件
ブレーキ	52件	63件	72件
運転支援システム	34件	35件	69件
エアコン	39件	57件	53件
内装・トリム	32件	43件	52件
その他	205件	291件	293件
合計	1,272件	1,493件	1,553件

	2017年度	2018年度	2019年度
エンジン	31%	28%	23%
車体構造・外装	11%	13%	11%
ドライブトレイン	12%	8%	10%
異音	7%	8%	8%
電装品	6%	6%	7%
情報機器	4%	3%	5%
ブレーキ	4%	4%	5%
運転支援システム	3%	2%	4%
エアコン	3%	4%	3%
内装・トリム	3%	3%	3%
その他	16%	19%	19%
合計	100%	100%	100%

4. 相談消費者の属性

(1)消費者の性別、年代別の受付状況



(2)都道府県別受付状況

	相談 件数	10万台 当たり	順位	乗用車 保有台数
北海道	79	2.8	32	2,822,612
青森県	9	1.2	46	735,302
岩手県	21	2.8	29	746,960
宮城県	37	2.8	27	1,302,588
秋田県	8	1.3	45	595,373
山形県	16	2.3	40	697,323
福島県	40	3.3	21	1,230,218
茨城県	63	3.2	22	1,989,672
栃木県	47	3.5	16	1,343,995
群馬県	35	2.5	38	1,385,253
埼玉県	114	3.5	15	3,221,365
千葉県	118	4.2	7	2,827,481
東京都	192	6.1	2	3,167,461
神奈川県	174	5.7	3	3,072,604
山梨県	20	3.6	13	560,186
新潟県	27	1.9	43	1,398,891
富山県	22	3.1	23	713,281
石川県	28	3.9	9	726,771
長野県	30	2.2	42	1,386,056
福井県	8	1.6	44	513,961
岐阜県	32	2.4	39	1,307,354
静岡県	83	3.7	11	2,231,890
愛知県	142	3.4	17	4,203,713
三重県	44	3.8	10	1,165,030

	相談 件数	10万台 当たり	順位	乗用車 保有台数
滋賀県	27	3.3	20	807,977
京都府	34	3.4	19	1,011,289
大阪府	147	5.2	5	2,800,301
奈良県	43	6.6	1	656,374
和歌山県	12	2.2	41	546,504
兵庫県	126	5.4	4	2,330,587
鳥取県				348,031
島根県	15	3.6	12	412,328
岡山県	35	3.0	25	1,168,464
広島県	44	3.0	26	1,469,514
山口県	21	2.5	36	827,886
香川県	23	3.9	8	594,062
徳島県	12	2.6	34	460,768
愛媛県	21	2.8	30	749,317
高知県	11	2.7	33	400,859
福岡県	110	4.2	6	2,621,445
佐賀県	13	2.5	35	510,118
長崎県	20	2.8	28	706,085
熊本県	32	3.1	24	1,045,318
大分県	6	0.9	47	699,218
宮崎県	23	3.4	18	683,056
鹿児島県	27	2.8	31	964,125
沖縄県	22	2.5	37	867,466
計	2,213	3.6		62,026,432

Ⅲ.「和解の斡旋」の状況

実損害の発生している相談の全てに対して、和解の斡旋の内容を説明し、相談者に和解の斡旋の選択の幅を広げるように取り組んだ結果、和解の斡旋件数は大幅増加した。

		2017年度	2018年度	2019年度
「和解の斡旋」の申立(新規+継続)		2+1	6+1	28+2
結果	相手方の申立不同意	1	1	5
	和解	1	1	9
	弁護士判断による中止	0	0	0
	取り下げ	0	0	2
	斡旋不調	0	3	6
	次年度へ継続	1	2	8
和解不調のうち「審査」移行		0	0	1

Ⅳ.「審査」の状況

		2017年度	2018年度	2019年度
「審査」の申立(新規+継続)		1+1	0+0	2+0
結果	相手方の申立不同意	0	0	0
	和解	1	0	1
	取り下げ	0	0	0
	裁定	1	0	0
	次年度へ継続	0	0	1

V. 広報活動

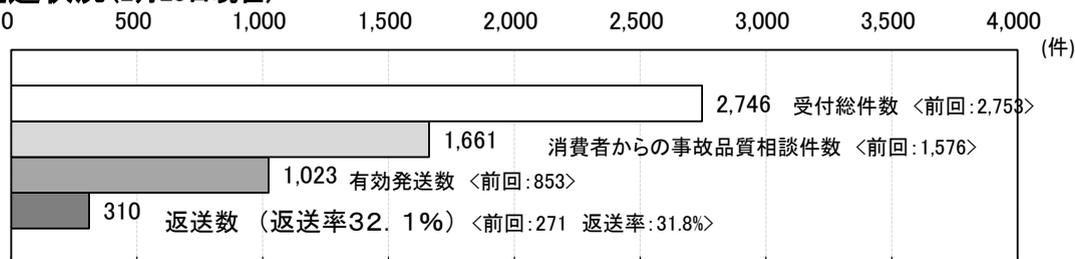
	2017年度	2018年度	2019年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	261	283	246
消費生活センター主催研修 講師派遣	9	6	14

注: 全国の消費生活センターの相談員及び自治体の消費者行政担当者を個別訪問し、当相談センターの役割や活動状況をより深く理解してもらうための活動

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2017年度	2018年度	2019年度	2017年度	2018年度	2019年度
北海道	10	10	13	1		
青森県			7			
岩手県			9			
宮城県	10	5	4			2
秋田県		11	3			
山形県	11					
福島県		5	6			
茨城県	10		26		1	
栃木県	10		12			
群馬県		14				1
埼玉県	15	10	4	1	1	
千葉県	12	4	1	2		
東京都	7	5	12			
神奈川県	3		8	1		2
山梨県	13					
新潟県	9		10			
富山県	10	4				1
石川県	11	6				
長野県		13	11			
福井県	11					1
岐阜県		12	9			1
静岡県		9	16			1
愛知県	8	25	11			
三重県		13				
滋賀県		16				
京都府		10				1
大阪府		23	11			
奈良県	14	14				1
和歌山県	10	15				
兵庫県			29		1	
鳥取県		9	4			
島根県		2	5			
岡山県	12					
広島県		13				
山口県	12				1	
香川県		3				
徳島県		7				
愛媛県			10			
高知県	10					
福岡県		11	20			
佐賀県	10					
長崎県	8					
熊本県	11	14				
大分県	13					
宮崎県				1		
鹿児島県	11			1		1
沖縄県			5			
全国				2	2	2
計	261	283	246	9	6	14

VI. 相談者に対するアンケート結果

1. 返送状況(2月28日現在)



※前回は、2018年度活動状況報告時の値。

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？

	インターネットのHP	消センからの紹介	行政機関	知人、友人	その他	n
Q1-昨年	39%			41%	14% 4% 2%	267
Q1-今年	39%			42%	12% 4% 4%	310

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？

	公益財団	解決サポート	紹介先を信用	車の専門ADRだから	その他	n
Q2-昨年	24%	7%	35%	26%	8%	267
Q2-今年	21%	7%	41%	26%	5%	258

Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？

	とてもわかりやすい	わかりやすい	あまりわかりやすくない	わかりにくい	n
Q3-昨年	40%		43%	9% 8%	266
Q3-今年	44%		44%	8% 5%	305

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？

	とても役に立った	役に立った	あまり役に立たなかった	全く役に立たなかった	n
Q4-昨年	32%	32%	18%	18%	264
Q4-今年	29%	38%	19%	14%	302

Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？

	中立・公正	どちらかといえば中立・公正	あまり中立・公正ではない	非中立・公正	n
Q5-昨年	50%		33%	9% 8%	260
Q5-今年	57%		27%	11% 5%	305

Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？

	解決した	解決しなかった	n
Q6-昨年	48%	52%	250
Q6-今年	53%	47%	294

Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？

	非常に満足	満足	どちらとも言えない	不満	
Q7-昨年	17%	23%	27%	33%	n= 248
Q7-今年	15%	27%	31%	27%	n= 284

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

	非常に満足	満足	どちらとも言えない	不満	
Q8-昨年	29%	43%	16%	12%	n= 265
Q8-今年	30%	43%	15%	12%	n= 305

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

	相談する	多分相談する	多分相談しない	相談しない	
Q9-昨年	43%	33%	11%	13%	n= 266
Q9-今年	42%	35%	10%	12%	n= 301

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

	紹介する	多分紹介する	多分紹介しない	紹介しない	
Q10-昨年	42%	34%	11%	13%	n= 267
Q10-今年	42%	33%	10%	15%	n= 307

VII. 理事会、評議員会

2019年5月23日	第1回理事会
2019年6月13日	第1回評議員会
2019年6月13日	第2回理事会
2020年3月2日	第3回理事会
2020年3月16日	第2回評議員会(書面評決)

以 上