



2020年度

事業報告書

2020年4月1日～2021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

2020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

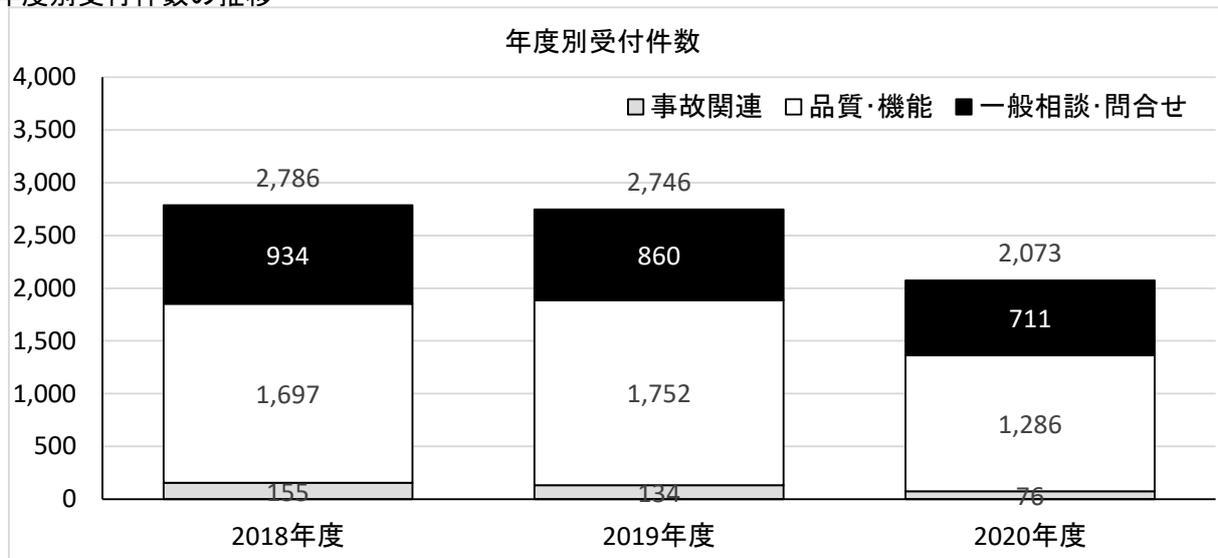
2020年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年から673件減少し2,073件となった。2020年4月の緊急事態宣言が発出された以降は、リモートワークによる相談対応に切り替え、特に、発出直後の4～6月はメールとホームページからの相談に絞った相談体制となったことが減少の要因となっている。7月以降は電話での相談受付を再開し、相談件数が戻ってきており、直近の2～3月は前年以上の相談を受け付けるまでに回復してきた。今後、リモートワークによる相談業務を継続し、更に相談対応の質向上を図っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
2,073	-673	24	-4	0	-2

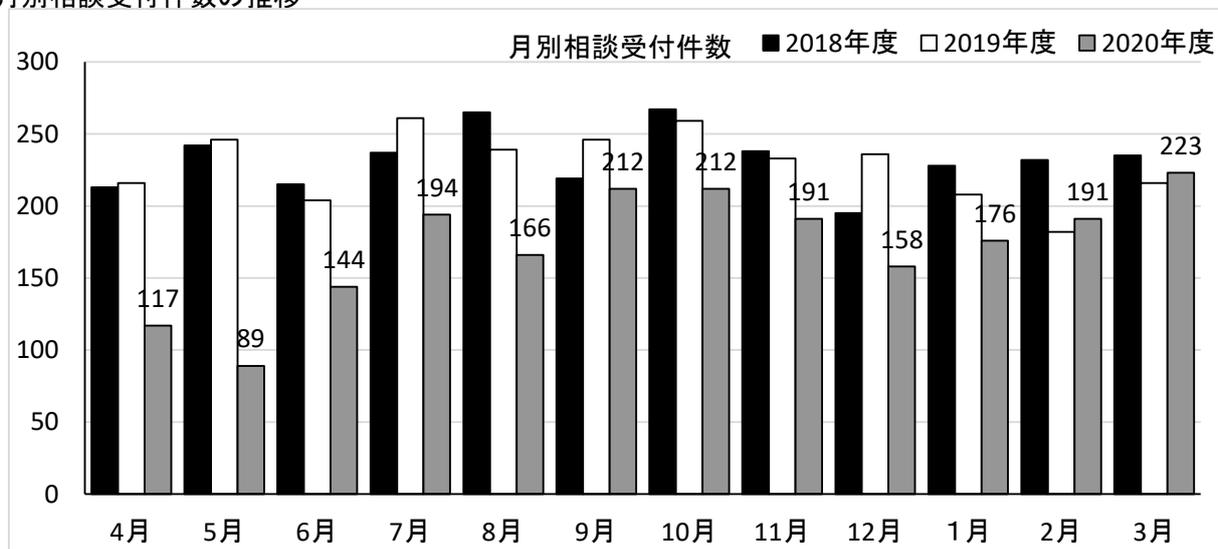
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

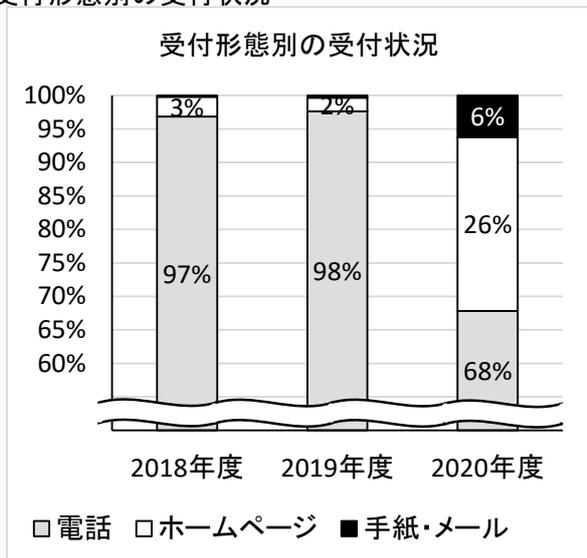
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3)受付形態別の受付状況

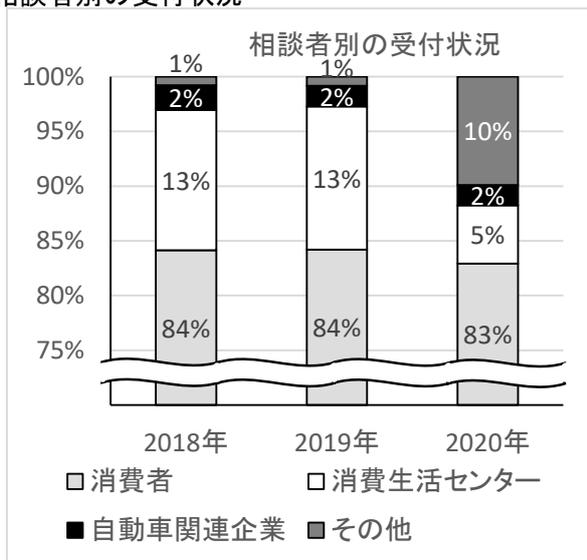


	2018年度	2019年度	2020年度
電話	2,699件	2,681件	1,406件
ホームページ	81件	56件	538件
手紙・メール	6件	9件	129件
計	2,786件	2,746件	2,073件

	2018年度	2019年度	2020年度
電話	97%	98%	68%
ホームページ	3%	2%	26%
手紙・メール	0%	0%	6%
計	100%	100%	100%

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

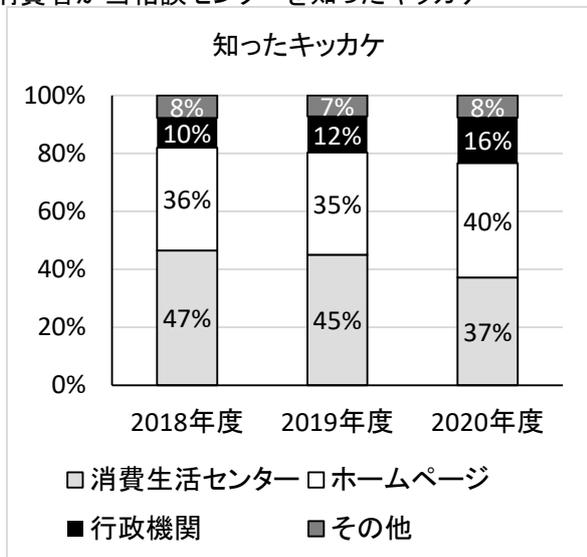
(4)相談者別の受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
消費者	2,344件	2,312件	1,719件
消費生活センター	357件	359件	110件
自動車関連企業	63件	52件	39件
その他	22件	23件	205件
計	2,786件	2,746件	2,073件

	2018年	2019年	2020年
消費者	84%	84%	83%
消費生活センター	13%	13%	5%
自動車関連企業	2%	2%	2%
その他	1%	1%	10%
計	100%	100%	100%

(5)消費者が当相談センターを知ったキッカケ

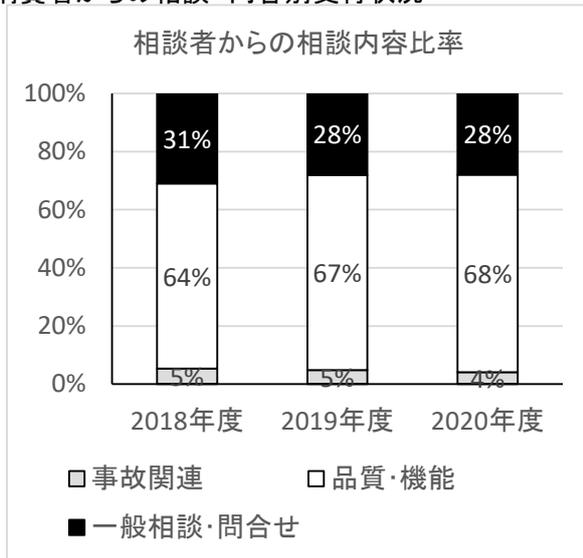


	2018年度	2019年度	2020年度
消費生活センター	926件	961件	594件
ホームページ	707件	751件	632件
行政機関	204件	264件	251件
その他	154件	155件	122件

	2018年度	2019年度	2020年度
消費生活センター	47%	45%	37%
ホームページ	36%	35%	40%
行政機関	10%	12%	16%
その他	8%	7%	8%

## 2. 消費者からの相談受付状況

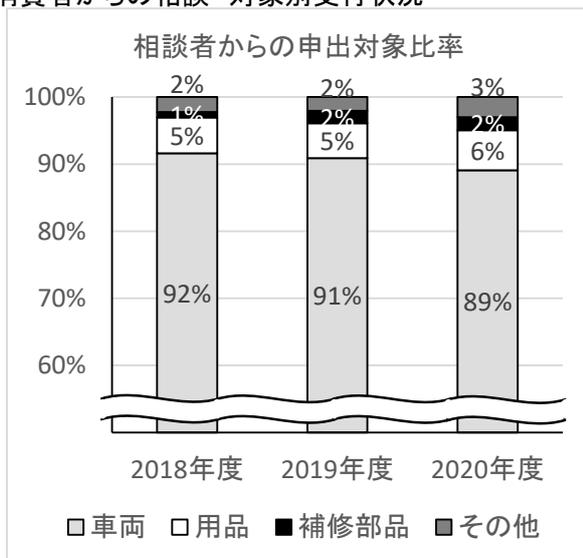
### (1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
事故関連	124件	111件	71件
品質・機能	1,493件	1,553件	1,167件
一般相談・問合せ	727件	648件	481件
合計	2,344件	2,312件	1,719件

	2018年度	2019年度	2020年度
事故関連	5%	5%	4%
品質・機能	64%	67%	68%
一般相談・問合せ	31%	28%	28%
合計	100%	100%	100%

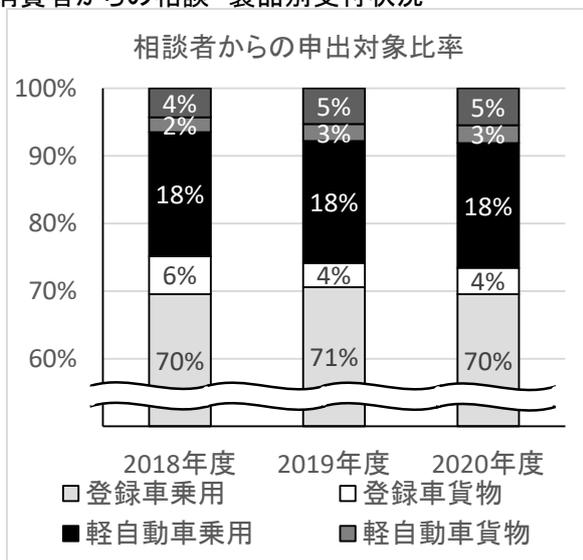
### (2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
車両	2,147件	2,101件	1,531件
用品	125件	120件	103件
補修部品	19件	43件	33件
その他	53件	48件	52件
計	2,344件	2,312件	1,719件

	2018年度	2019年度	2020年度
車両	92%	91%	89%
用品	5%	5%	6%
補修部品	1%	2%	2%
その他	2%	2%	3%
計	100%	100%	100%

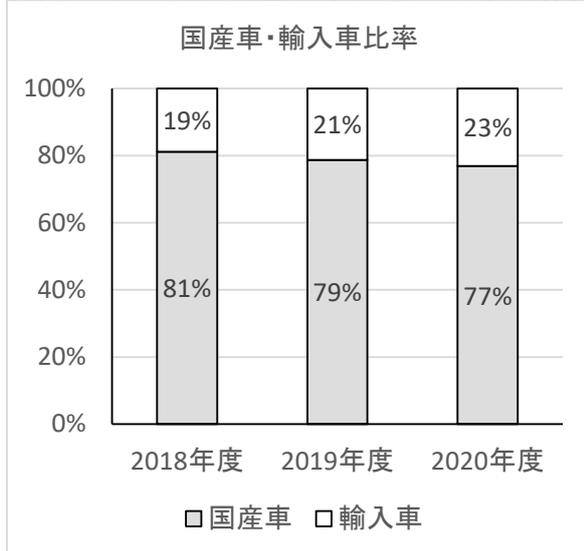
### (3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
登録車乗用	1,426件	1,401件	1,116件
登録車貨物	115件	71件	63件
軽自動車乗用	376件	358件	296件
軽自動車貨物	45件	50件	42件
二輪車	88件	105件	88件

	2018年度	2019年度	2020年度
登録車乗用	70%	71%	70%
登録車貨物	6%	4%	4%
軽自動車乗用	18%	18%	18%
軽自動車貨物	2%	3%	3%
二輪車	4%	5%	5%

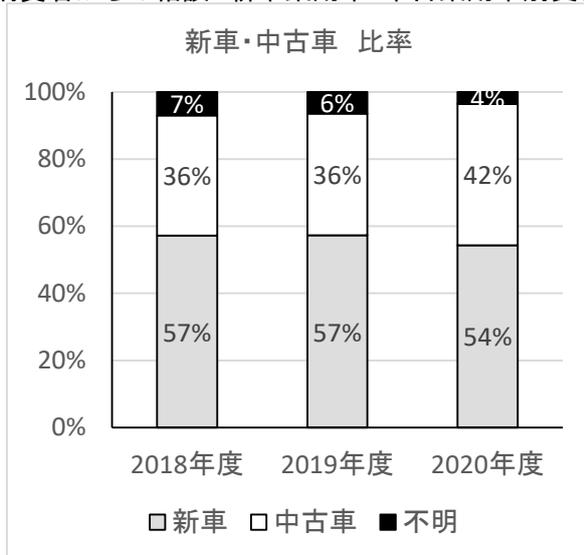
(4)消費者からの相談 国産乗用車・輸入乗用車別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
国産車	1,903件	1,820件	1,322件
輸入車	441件	492件	397件

	2018年度	2019年度	2020年度
国産車	81%	79%	77%
輸入車	19%	21%	23%

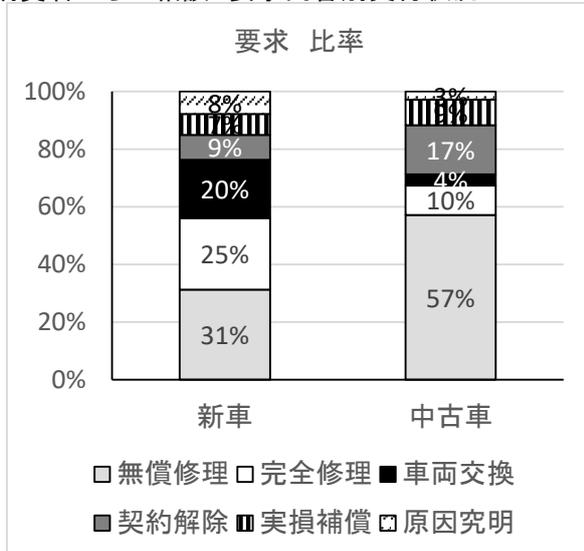
(5)消費者からの相談 新車乗用車・中古乗用車別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
新車	1,107件	1,203件	823件
中古車	692件	762件	639件
不明	135件	136件	69件
計	1,934件	2,101件	1,531件

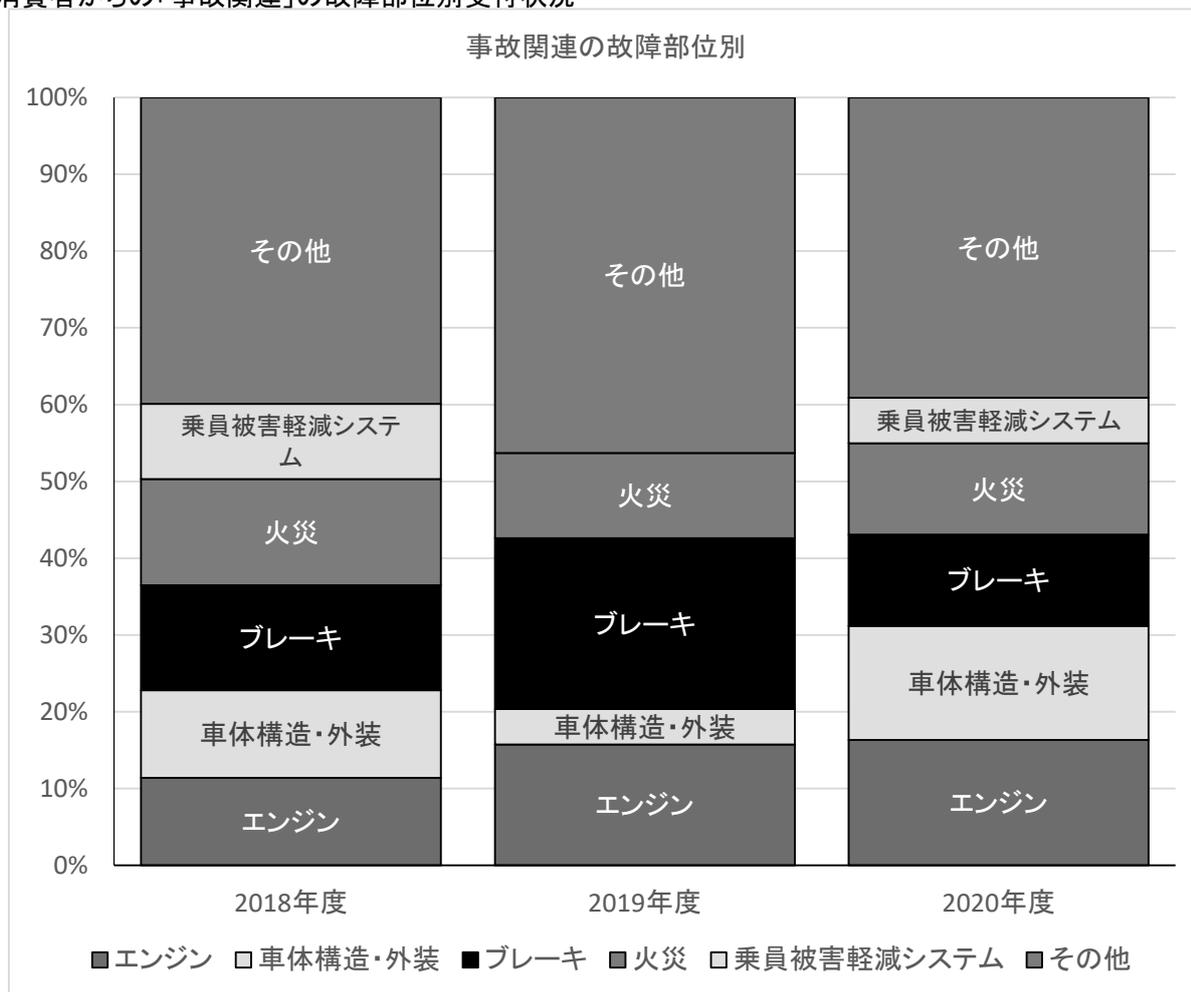
	2018年度	2019年度	2020年度
新車	57%	57%	54%
中古車	36%	36%	42%
不明	7%	6%	4%
計	100%	100%	100%

(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%	57%
完全修理	25%	10%
車両交換	20%	4%
契約解除	9%	17%
実損補償	7%	9%
原因究明	8%	3%

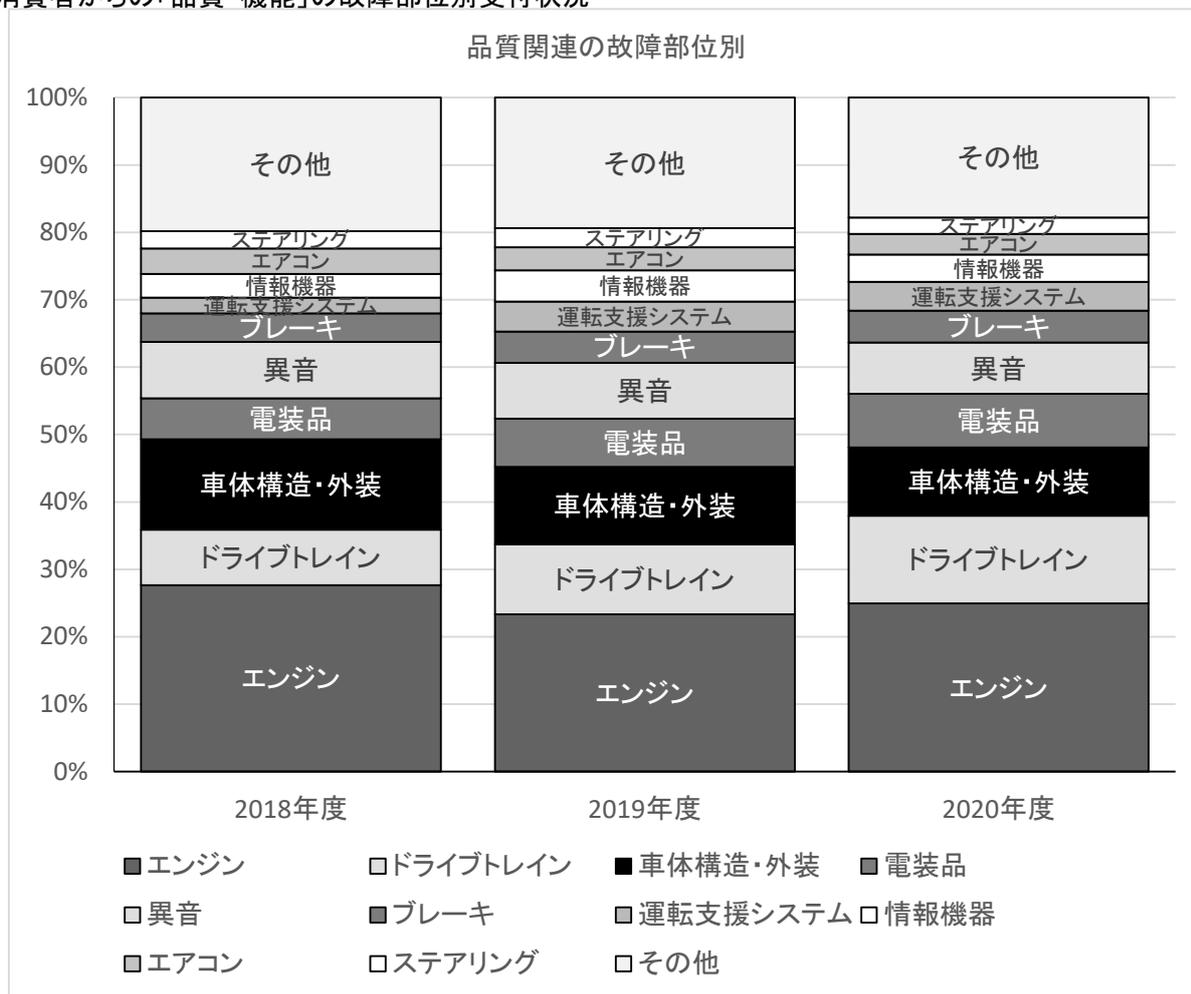
3. 消費者からの相談 故障部位別受付状況  
 (1)消費者からの「事故関連」の故障部位別受付状況



	2018年度	2019年度	2020年度
エンジン	14件	17件	11件
車体構造・外装	14件	5件	10件
ブレーキ	18件	24件	8件
火災	17件	12件	8件
乗員被害軽減シス	12件	0件	4件
その他	49件	50件	27件
合計	124件	108件	68件

	2018年度	2019年度	2020年度
エンジン	11%	16%	16%
車体構造・外装	11%	5%	15%
ブレーキ	14%	22%	12%
火災	14%	11%	12%
乗員被害軽減シス	10%	0%	6%
その他	40%	46%	39%
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



	2018年度	2019年度	2020年度
エンジン	413件	362件	291件
ドライブトレイン	123件	162件	152件
車体構造・外装	200件	178件	118件
電装品	91件	111件	93件
異音	125件	129件	89件
ブレーキ	63件	72件	55件
運転支援システム	35件	69件	50件
情報機器	52件	72件	47件
エアコン	57件	53件	36件
ステアリング	38件	44件	28件
その他	296件	301件	208件
合計	1,493件	1,553件	1,167件

	2018年度	2019年度	2020年度
エンジン	28%	23%	25%
ドライブトレイン	8%	10%	13%
車体構造・外装	13%	11%	10%
電装品	6%	7%	8%
異音	8%	8%	8%
ブレーキ	4%	5%	5%
運転支援システム	2%	4%	4%
情報機器	3%	5%	4%
エアコン	4%	3%	3%
ステアリング	3%	3%	2%
その他	20%	19%	18%
合計	100%	100%	100%

## II. 「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。

		2018年度	2019年度	2020年度
「和解の斡旋」の申立(新規+継続)		6+1	28+2	24+8
結果	相手方の申立不同意	1	5	6
	和解	1	9	6
	弁護士判断による中止	0	0	1
	取り下げ	0	2	3
	斡旋不調	3	6	13
	次年度へ継続	2	8	3
和解不調のうち「審査」移行		0	1	0

## IV. 「審査」の状況

		2018年度	2019年度	2020年度
「審査」の申立(新規+継続)		0+0	2+0	0+1
結果	相手方の申立不同意	0	0	0
	和解	0	1	0
	取り下げ	0	0	0
	裁定	0	0	0
	次年度へ継続	0	1	1

V. 広報活動

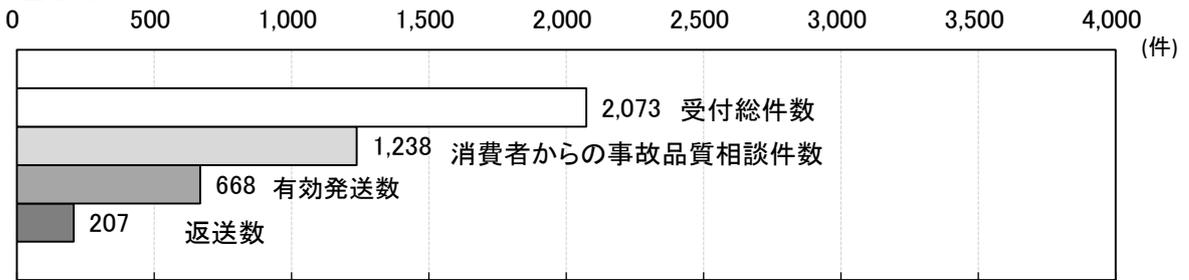
	2018年度	2019年度	2020年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	283	246	中止
消費生活センター主催研修 講師派遣	6	14	4

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。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2018年度	2019年度	2020年度	2018年度	2019年度	2020年度
北海道	10	13				
青森県		7				1
岩手県		9				
宮城県	5	4			2	
秋田県	11	3				
山形県						
福島県	5	6				
茨城県		26		1		
栃木県		12				1
群馬県	14				1	
埼玉県	10	4		1		
千葉県	4	1				
東京都	5	12				2
神奈川県		8			2	
山梨県						
新潟県		10				
富山県	4				1	
石川県	6					
長野県	13	11				
福井県					1	
岐阜県	12	9			1	
静岡県	9	16			1	
愛知県	25	11				
三重県	13					
滋賀県	16					
京都府	10				1	
大阪府	23	11				
奈良県	14				1	
和歌山県	15					
兵庫県		29		1		
鳥取県	9	4				
島根県	2	5				
岡山県						
広島県	13					
山口県				1		
香川県	3					
徳島県	7					
愛媛県		10				
高知県						
福岡県	11	20				
佐賀県						
長崎県						
熊本県	14					
大分県						
宮崎県						
鹿児島県					1	
沖縄県		5				
全国				2	2	
計	283	246	0	6	14	4

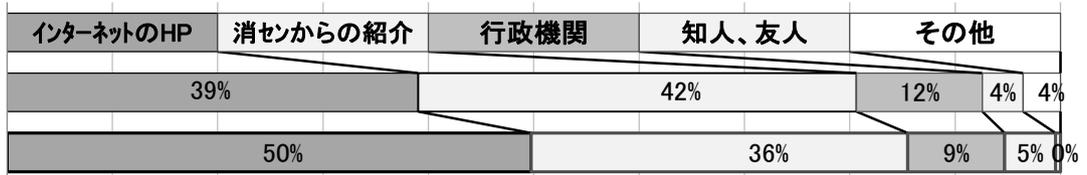
VI. 相談者に対するアンケート結果

1. 返送状況

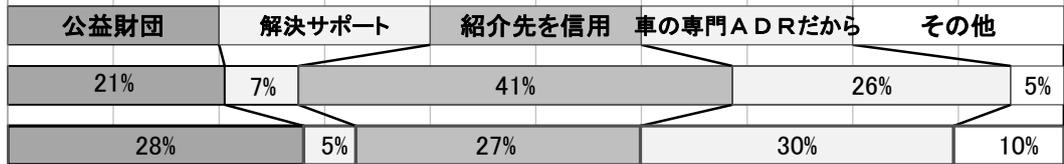


2. 質問項目別集計結果

Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



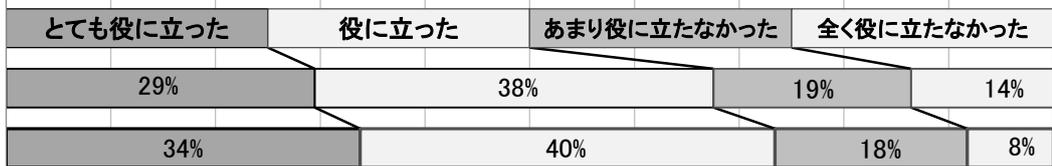
Q2. 当相談センターを利用しようと思った理由はなんですか？



Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？



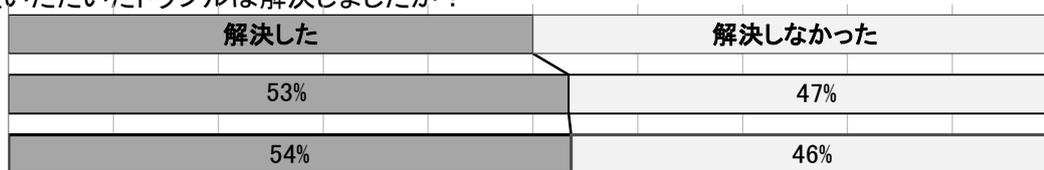
Q4. 相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？



Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



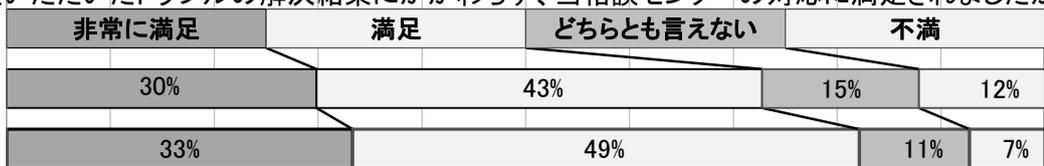
Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？



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

2020年5月書面評決	第1回理事会
2020年6月書面評決	第1回評議員会
2021年3月1日	第2回理事会
2021年3月17日	第2回評議員会

以 上