



2021年度

事業報告書

2021年4月1日～2022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

2021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

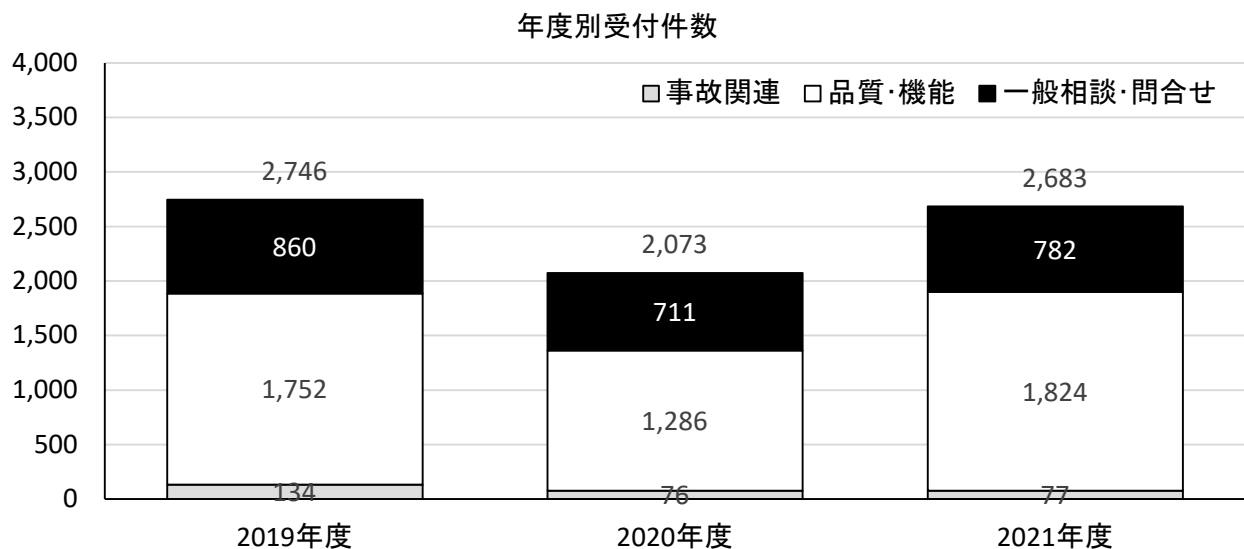
2021年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年から610件増加し2,683件となった。2021年度にコールセンターシステムのクラウド化及びwebミーティングシステムの積極的な活用により、在宅勤務で円滑に業務が進められるようになり、パフォーマンスの向上を図ることが出来た。結果コロナ禍前の水準まで戻り、より丁寧な対応が和解斡旋の大幅な増加につながった。今後も在宅勤務を継続しながら、相談員の連携強化による相談対応の質向上を図っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
2,683	+610	33	+9	1	+1

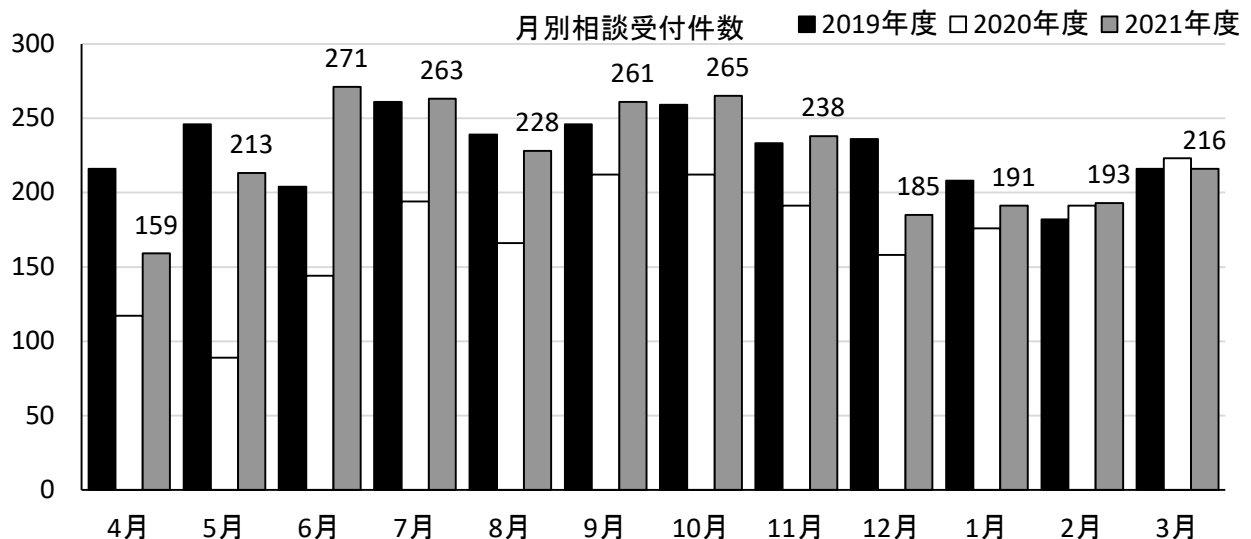
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

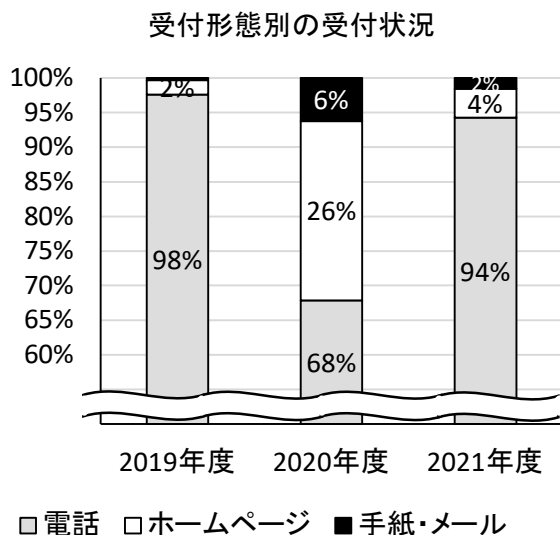
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3)受付形態別の受付状況

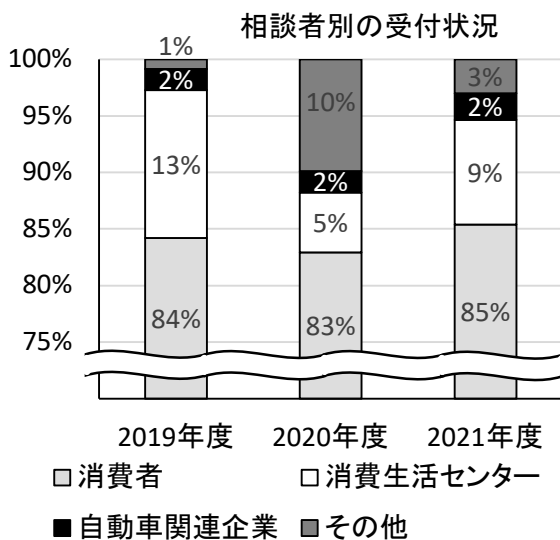


	2019年度	2020年度	2021年度
電話	2,681件	1,406件	2,529件
ホームページ	56件	538件	112件
手紙・メール	9件	129件	42件
計	2,746件	2,073件	2,683件

	2019年度	2020年度	2021年度
電話	98%	68%	94%
ホームページ	2%	26%	4%
手紙・メール	0%	6%	2%
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。

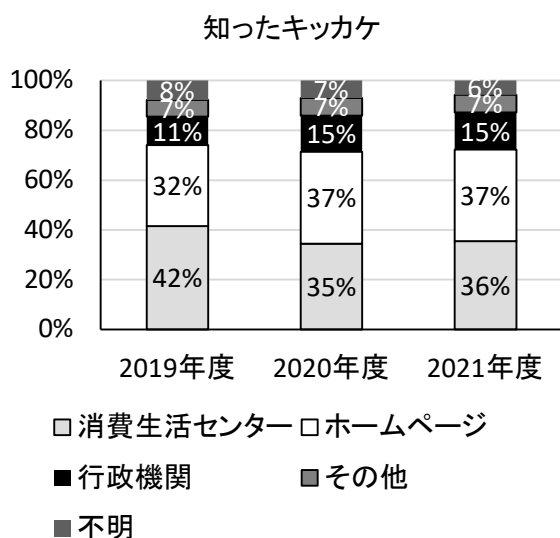
(4)相談者別の受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
消費者	2,312件	1,719件	2,291件
消費生活センター	359件	110件	248件
自動車関連企業	52件	39件	63件
その他	23件	205件	81件
計	2,746件	2,073件	2,683件

	2019年度	2020年度	2021年度
消費者	84%	83%	85%
消費生活センター	13%	5%	9%
自動車関連企業	2%	2%	2%
その他	1%	10%	3%
計	100%	100%	100%

(5)消費者が当相談センターを知ったキッカケ

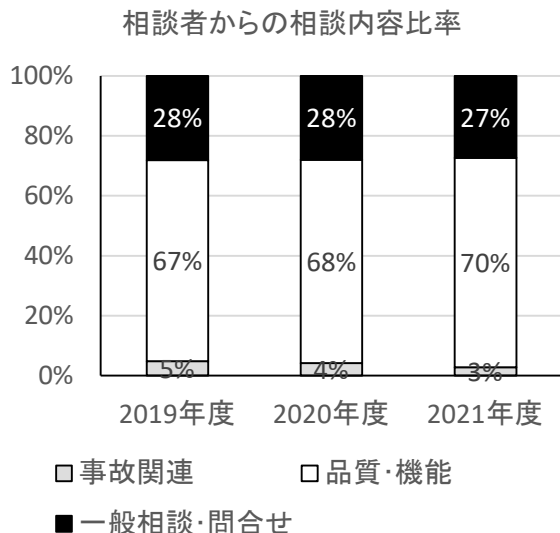


	2019年度	2020年度	2021年度
消費生活センター	961件	594件	815件
ホームページ	751件	632件	842件
行政機関	264件	251件	341件
その他	155件	122件	162件
不明	181件	120件	131件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
消費生活センター	42%	35%	36%
ホームページ	32%	37%	37%
行政機関	11%	15%	15%
その他	7%	7%	7%
不明	8%	7%	6%
計	100%	100%	100%

2. 消費者からの相談受付状況

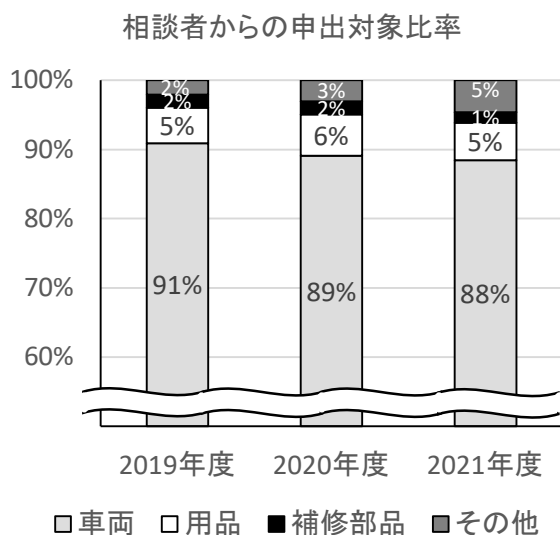
(1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
事故関連	111件	71件	64件
品質・機能	1,553件	1,167件	1,601件
一般相談・問合せ	648件	481件	626件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
事故関連	5%	4%	3%
品質・機能	67%	68%	70%
一般相談・問合せ	28%	28%	27%
計	100%	100%	100%

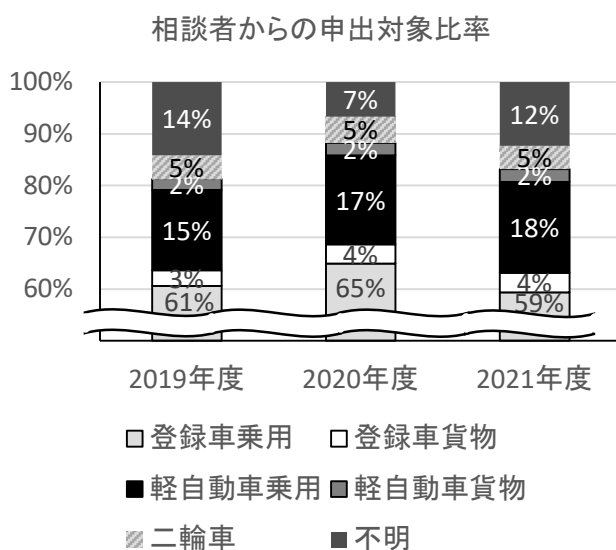
(2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
車両	2,101件	1,531件	2,026件
用品	120件	103件	125件
補修部品	43件	33件	34件
その他	48件	52件	106件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
車両	91%	89%	88%
用品	5%	6%	5%
補修部品	2%	2%	1%
その他	2%	3%	5%
計	100%	100%	100%

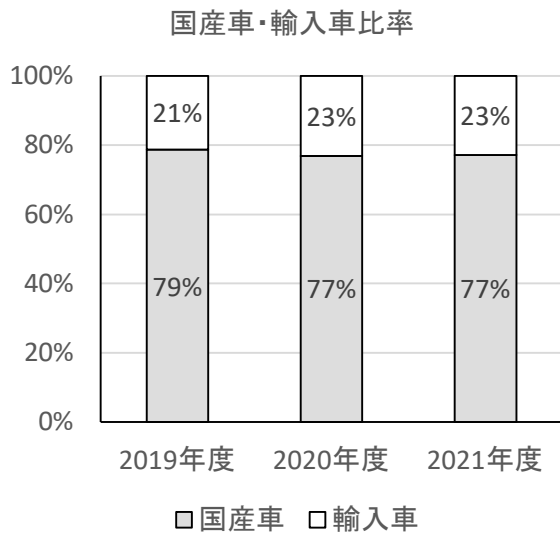
(3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
登録車乗用	1,401件	1,116件	1,359件
登録車貨物	71件	63件	88件
軽自動車乗用	358件	296件	402件
軽自動車貨物	50件	42件	56件
二輪車	105件	88件	104件
不明	327件	114件	282件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
登録車乗用	61%	65%	59%
登録車貨物	3%	4%	4%
軽自動車乗用	15%	17%	18%
軽自動車貨物	2%	2%	2%
二輪車	5%	5%	5%
不明	14%	7%	12%
計	100%	100%	100%

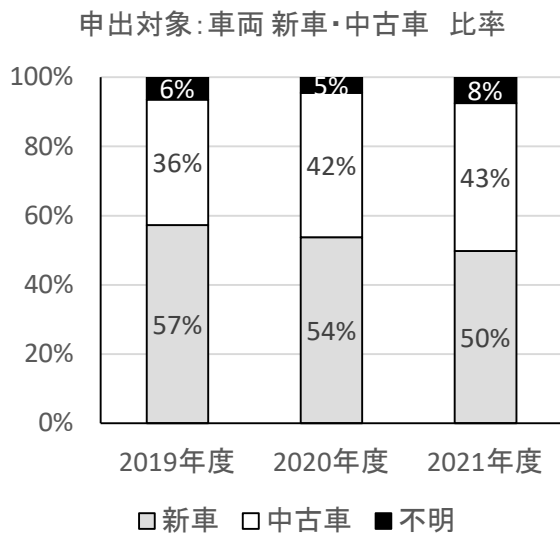
(4)消費者からの相談 国産乗用車・輸入乗用車別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
国産車	1,820件	1,322件	1,769件
輸入車	492件	397件	522件
計	2,312件	1,719件	2,291件

	2019年度	2020年度	2021年度
国産車	79%	77%	77%
輸入車	21%	23%	23%
計	100%	100%	100%

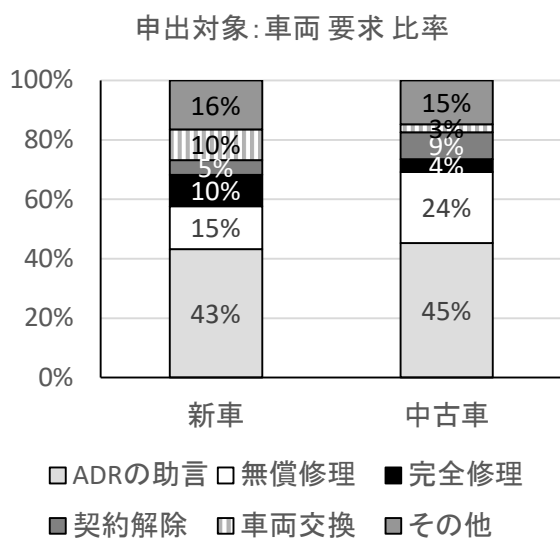
(5)消費者からの相談 新車乗用車・中古乗用車別受付状況



	2019年度	2020年度	2021年度
新車	1,203件	823件	1,010件
中古車	762件	639件	864件
不明	136件	69件	152件
計	2,101件	1,531件	2,026件

	2019年度	2020年度	2021年度
新車	57%	54%	50%
中古車	36%	42%	43%
不明	6%	5%	8%
計	100%	100%	100%

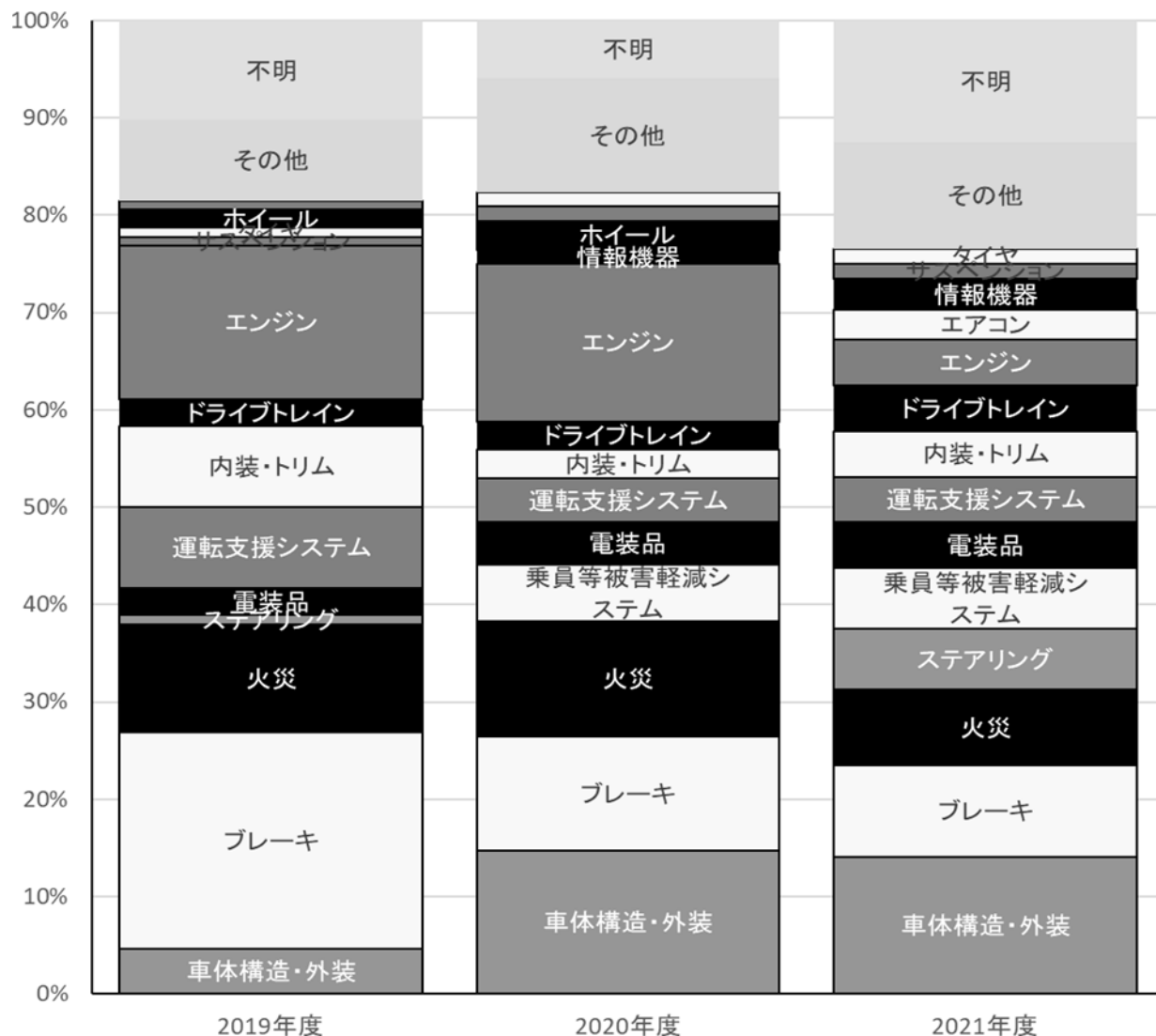
(6)消費者からの相談 要求内容別受付状況



	新車	中古車
ADRの助言	43%	45%
無償修理	15%	24%
完全修理	10%	4%
契約解除	5%	9%
車両交換	10%	3%
その他	16%	15%
計	100%	100%

3. 消費者からの相談 故障部位別受付状況

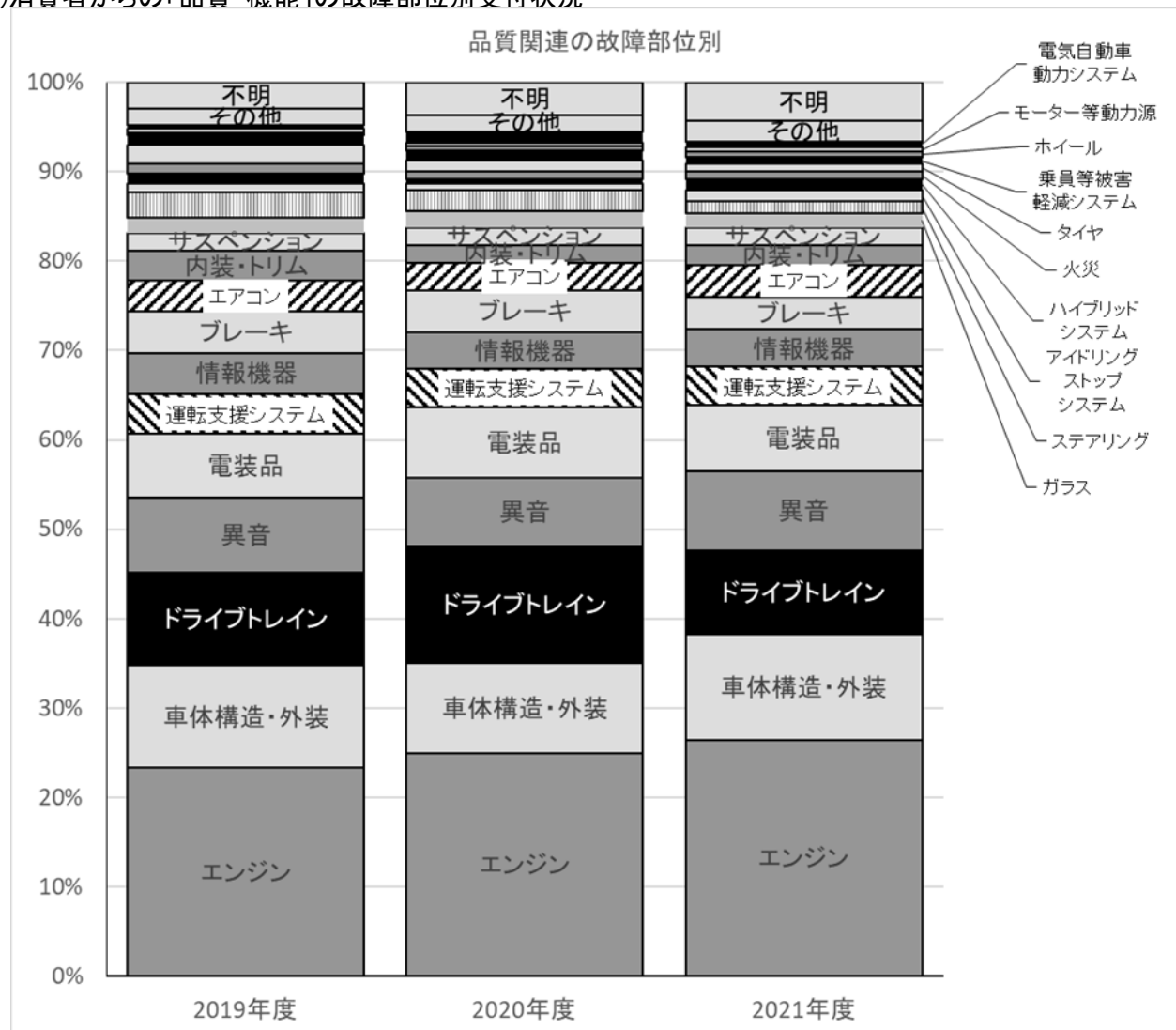
(1)消費者からの「事故関連」の故障部位別受付状況



故障部位	2019年度	2020年度	2021年度
車体構造・外装	5件	10件	9件
ブレーキ	24件	8件	6件
火災	12件	8件	5件
ステアリング	1件	0件	4件
乗員等被害軽減システム	0件	4件	4件
電装品	3件	3件	3件
運転支援システム	9件	3件	3件
内装・トリム	9件	2件	3件
ドライブトレイン	3件	2件	3件
エンジン	17件	11件	3件
エアコン	0件	0件	2件
情報機器	0件	1件	2件
サスペンション	1件	0件	1件
タイヤ	1件	0件	1件
ホイール	2件	2件	0件
モーター等動力源	1件	1件	0件
ハイブリッドシステム	0件	1件	0件
その他	9件	8件	7件
不明	14件	7件	8件
合計	111件	71件	64件

故障部位	2019年度	2020年度	2021年度
車体構造・外装	5%	14%	14%
ブレーキ	22%	11%	9%
火災	11%	11%	8%
ステアリング	1%	-	6%
乗員等被害軽減システム	-	6%	6%
電装品	3%	4%	5%
運転支援システム	8%	4%	5%
内装・トリム	8%	3%	5%
ドライブトレイン	3%	3%	5%
エンジン	15%	15%	5%
エアコン	-	-	3%
情報機器	-	1%	3%
サスペンション	1%	-	2%
タイヤ	1%	-	2%
ホイール	2%	3%	-
モーター等動力源	1%	1%	-
ハイブリッドシステム	-	1%	-
その他	8%	11%	11%
不明	13%	10%	13%
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



故障分類	2019年度	2020年度	2021年度
エンジン	362件	291件	422件
車体構造・外装	178件	118件	191件
ドライブトレイン	162件	152件	150件
異音	129件	89件	142件
電装品	111件	93件	117件
運転支援システム	69件	50件	69件
情報機器	72件	47件	67件
ブレーキ	72件	55件	59件
エアコン	53件	36件	57件
内装・トリム	52件	23件	35件
サスペンション	30件	23件	31件
ガラス	27件	21件	27件
ステアリング	44件	28件	21件
アイドリングストップシステム	16件	9件	20件
ハイブリッドシステム	18件	6件	20件
火災	16件	9件	14件
タイヤ	32件	15件	13件
乗員等被害軽減システム	19件	13件	11件
ホイール	3件	5件	10件
モーター等動力源	7件	5件	9件
電気自動車動力システム	6件	15件	9件
その他	29件	21件	37件
不明	46件	43件	70件
合計	1,553件	1,167件	1,601件

故障分類	2019年度	2020年度	2021年度
エンジン	23%	25%	26%
車体構造・外装	11%	10%	12%
ドライブトレイン	10%	13%	9%
異音	8%	8%	9%
電装品	7%	8%	7%
運転支援システム	4%	4%	4%
情報機器	5%	4%	4%
ブレーキ	5%	5%	4%
エアコン	3%	3%	4%
内装・トリム	3%	2%	2%
サスペンション	2%	2%	2%
ガラス	2%	2%	2%
ステアリング	3%	2%	1%
アイドリングストップシステム	1%	1%	1%
ハイブリッドシステム	1%	1%	1%
火災	1%	1%	1%
タイヤ	2%	1%	1%
乗員等被害軽減システム	1%	1%	1%
ホイール	0.2%	0.4%	1%
モーター等動力源	0.5%	0.4%	1%
電気自動車動力システム	0.4%	1%	1%
その他	2%	2%	2%
不明	3%	4%	4%
合計	100%	100%	100%

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。

			2019年度	2020年度	2021年度
「和解の斡旋」の申立(新規＋継続)			28+2	24+8	33+3
	相手方の申立不同意		5	6	5
	結 果	和解	9	6	16
		弁護士判断による中止※1	0	1	1
		取り下げ	2	3	2
		斡旋不調※2	6	13	9
		次年度へ継続	8	3	2
		和解斡旋から「審査」移行	(1)	0	1

※1：和解斡旋を実施したが、双方の隔たりが大きいため、斡旋案が提示できなかった。

※2：斡旋案を提示したが、当事者が案に不同意。

Ⅳ.「審査」の状況

			2019年度	2020年度	2021年度
「審査」の申立(新規＋継続)			2+0	0+1	1+1
	相手方の申立不同意		0	0	1
	結 果	和解	1	0	1
		取り下げ	0	0	0
		裁定	0	0	0
		次年度へ継続	1	1	0

V. 広報活動

	2019年度	2020年度	2021年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	246	中止	27
消費生活センター主催研修 講師派遣	14	4	3

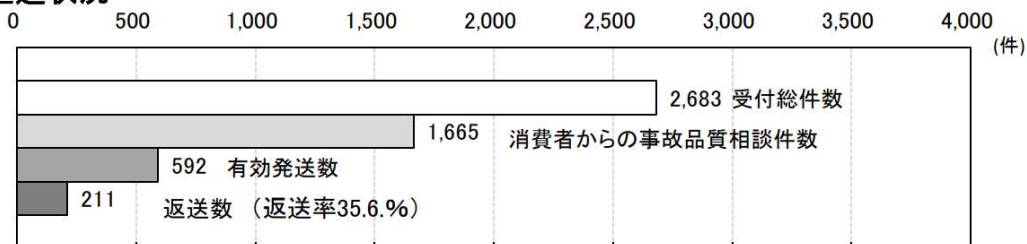
注: 全国の消費生活センターを直接訪問した広報活動。

2020年度は中止。2021年度は電話、web会議システムでの実施数。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2019年度	2020年度	2021年度	2019年度	2020年度	2021年度
北海道	13		8			
青森県	7				1	
岩手県	9					
宮城県	4			2		
秋田県	3					
山形県						
福島県	6		5			
茨城県	26					
栃木県	12				1	
群馬県			1	1		
埼玉県	4					
千葉県	1					1
東京都	12				2	
神奈川県	8			2		
山梨県						
新潟県	10					
富山県				1		
石川県						
長野県	11					
福井県				1		
岐阜県	9			1		
静岡県	16			1		1
愛知県	11					
三重県						
滋賀県						
京都府				1		
大阪府	11					
奈良県				1		
和歌山県						1
兵庫県	29					
鳥取県	4					
島根県	5					
岡山県						
広島県						
山口県						
香川県						
徳島県						
愛媛県	10					
高知県						
福岡県	20		1			
佐賀県						
長崎県						
熊本県						
大分県						
宮崎県						
鹿児島県			8	1		
沖縄県	5		4			
全国				2		
計	246	0	27	14	4	3

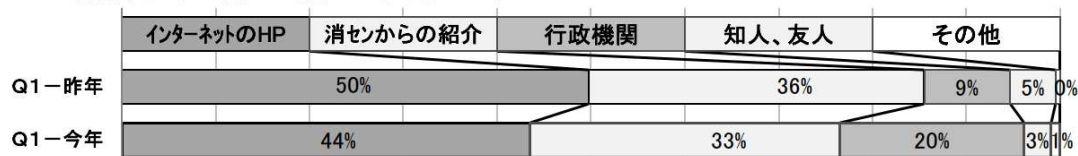
VI. 相談者に対するアンケート結果

1. 返送状況

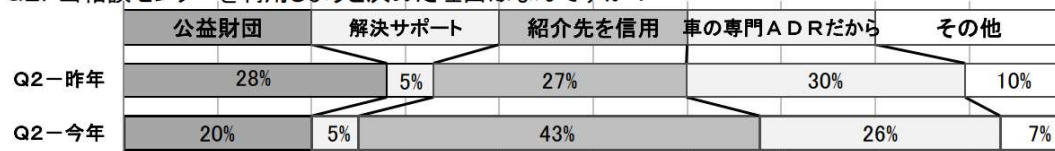


2. 質問項目別集計結果

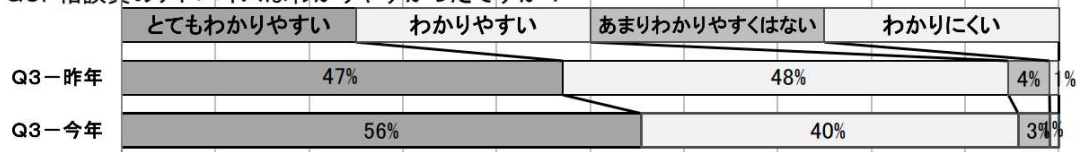
Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



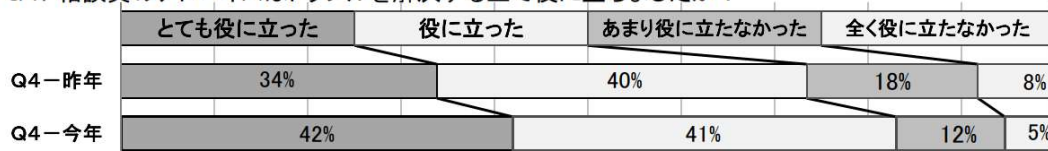
Q2. 当相談センターを利用しようと思った理由はなんですか？



Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？



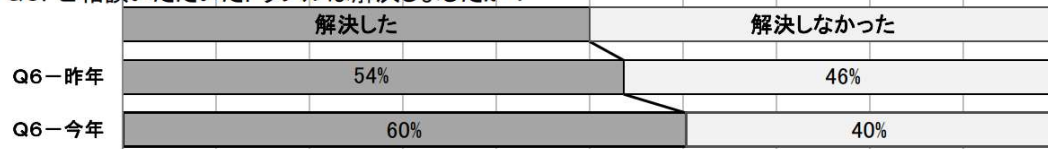
Q4. 相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？



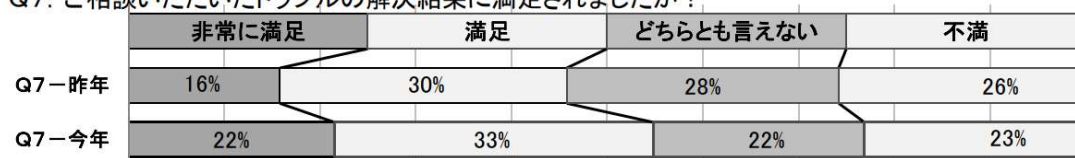
Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？



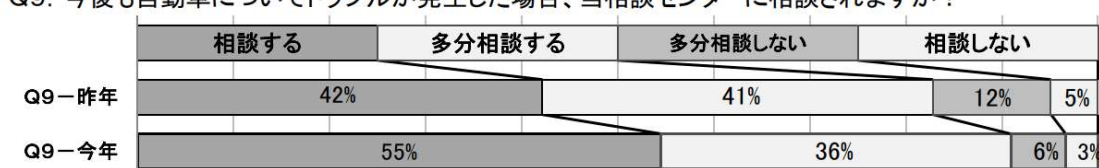
Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？



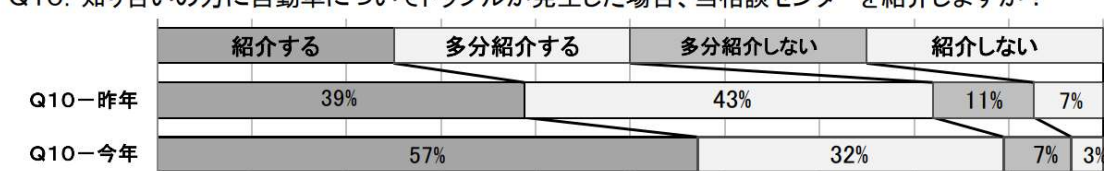
Q8. ご相談いただいたトラブルの解決結果にかかわらず、当相談センターの対応に満足されましたか？



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

2021年5月25日	第1回理事会
2021年6月10日	第1回評議員会
2021年6月18日	第2回理事会(書面決議)
2021年8月4日	第2回評議員会(書面決議)
2022年3月1日	第3回理事会
2022年3月16日	第3回評議員会
2022年3月17日	第4回理事会(書面決議)

以 上