



2022年度

事業報告書

2022年4月1日～2023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

2022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

2022年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年度から94件減の2,589件となった。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が功を奏し、在宅勤務主体でも継続した円滑な業務遂行により、コロナ禍前と遜色ない安定したパフォーマンスを発揮することが出来た。また、22年度の和解の斡旋の新規受付件数は34件となり、過去最大数となった昨年度を上回る結果となった。

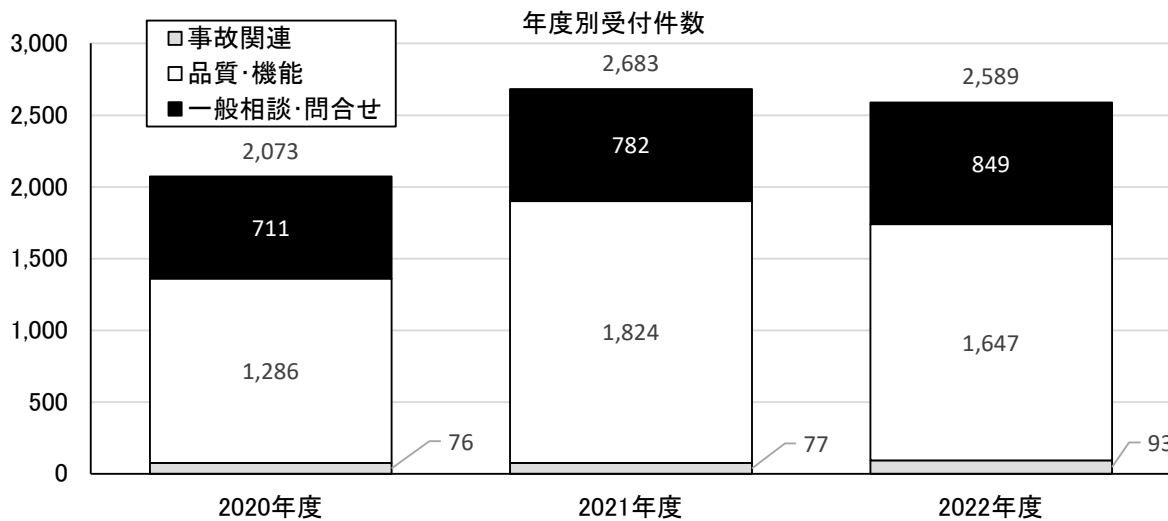
実被害の発生している相談に対して相談者が和解の斡旋も選択肢として考えられるように、斡旋内容をしっかり説明するなどの丁寧な対応が和解の斡旋の増加につながった。今後も在宅勤務を継続しながら、相談員の連携強化による相談対応の質の向上を図っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
2,589	-94	34	+1	0	-1

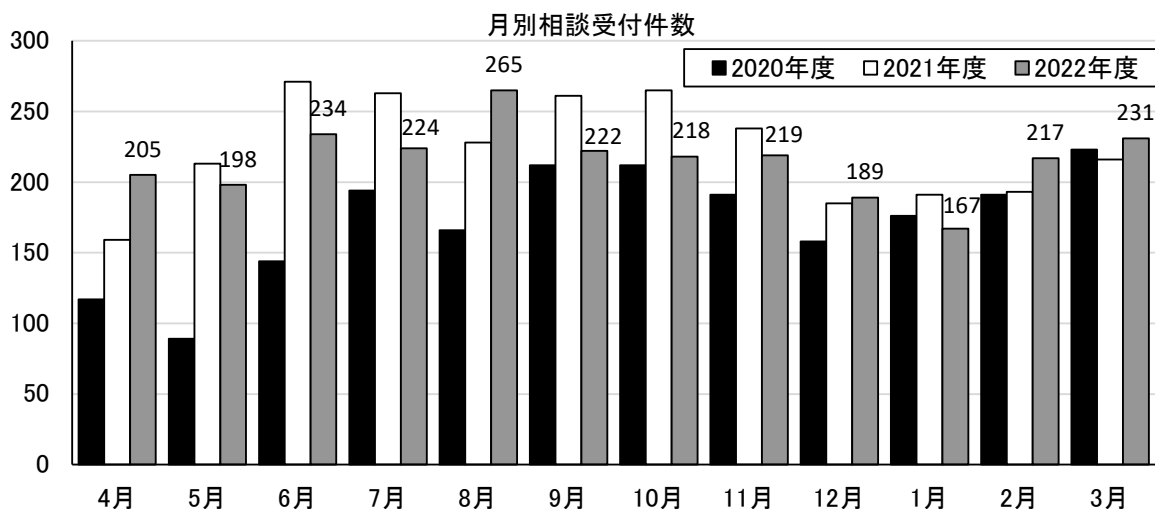
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

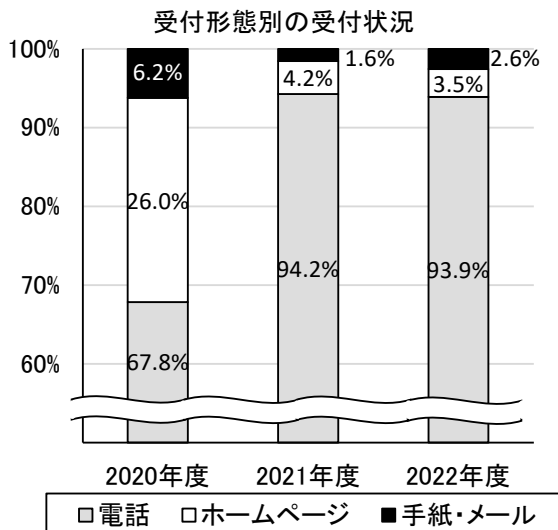
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の受付状況

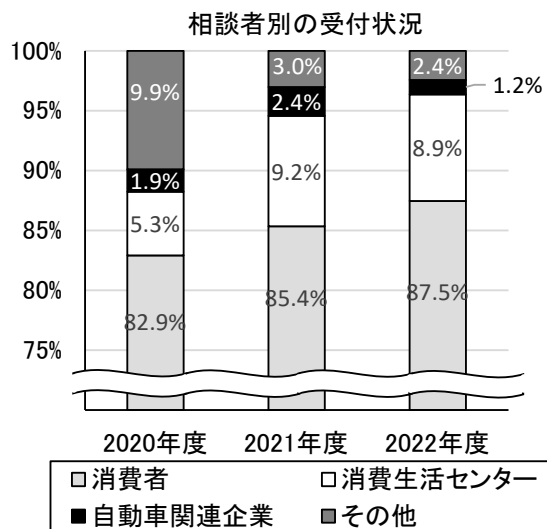


	2020年度	2021年度	2022年度
電話	1,406件	2,529件	2,430件
ホームページ	538件	112件	92件
手紙・メール	129件	42件	67件
計	2,073件	2,683件	2,589件

	2020年度	2021年度	2022年度
電話	67.8%	94.2%	93.9%
ホームページ	26.0%	4.2%	3.5%
手紙・メール	6.2%	1.6%	2.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

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。

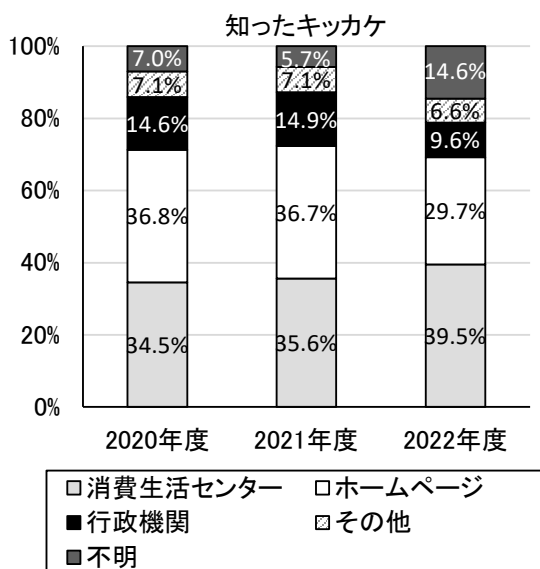
(4) 相談者別の受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
消費者	1,719件	2,291件	2,264件
消費生活センター	110件	248件	231件
自動車関連企業	39件	63件	31件
その他	205件	81件	63件
計	2,073件	2,683件	2,589件

	2020年度	2021年度	2022年度
消費者	82.9%	85.4%	87.5%
消費生活センター	5.3%	9.2%	8.9%
自動車関連企業	1.9%	2.4%	1.2%
その他	9.9%	3.0%	2.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

(5) 消費者が当相談センターを知ったキッカケ

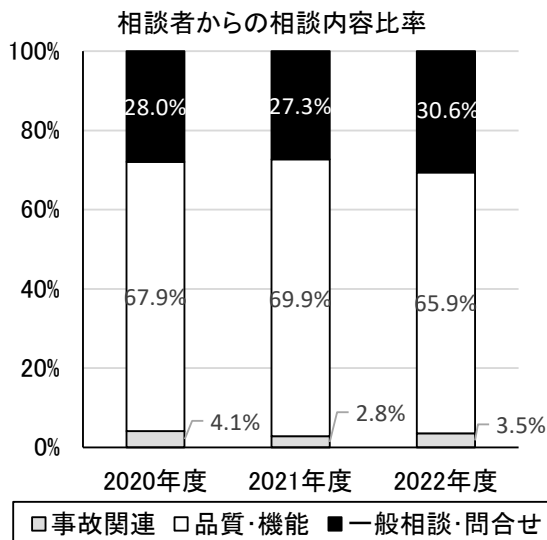


	2020年度	2021年度	2022年度
消費生活センター	594件	815件	894件
ホームページ	632件	842件	672件
行政機関	251件	341件	217件
その他	122件	162件	151件
不明	120件	131件	330件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
消費生活センター	34.5%	35.6%	39.5%
ホームページ	36.8%	36.7%	29.7%
行政機関	14.6%	14.9%	9.6%
その他	7.1%	7.1%	6.6%
不明	7.0%	5.7%	14.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

## 2. 消費者からの相談受付状況

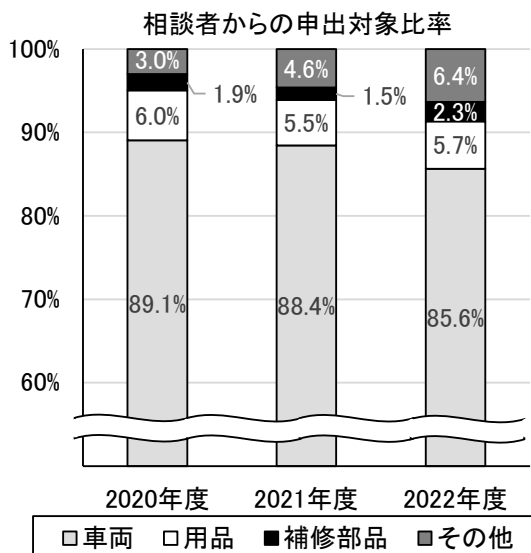
### (1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
事故関連	71件	64件	80件
品質・機能	1,167件	1,601件	1,491件
一般相談・問合せ	481件	626件	693件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
事故関連	4.1%	2.8%	3.5%
品質・機能	67.9%	69.9%	65.9%
一般相談・問合せ	28.0%	27.3%	30.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

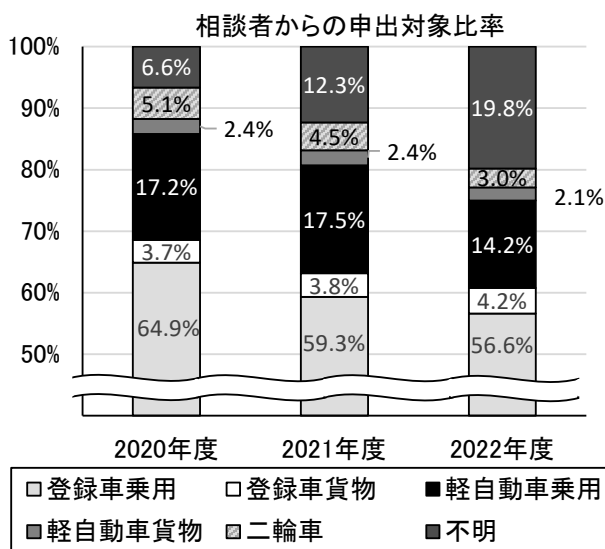
### (2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
車両	1,531件	2,026件	1,939件
用品	103件	125件	128件
補修部品	33件	34件	53件
その他	52件	106件	144件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
車両	89.1%	88.4%	85.6%
用品	6.0%	5.5%	5.7%
補修部品	1.9%	1.5%	2.3%
その他	3.0%	4.6%	6.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

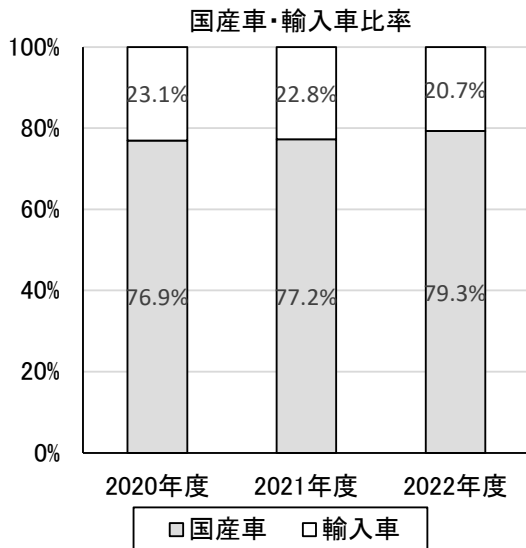
### (3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
登録車乗用	1,116件	1,359件	1,282件
登録車貨物	63件	88件	94件
軽自動車乗用	296件	402件	322件
軽自動車貨物	42件	56件	48件
二輪車	88件	104件	69件
不明	114件	282件	449件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
登録車乗用	64.9%	59.3%	56.6%
登録車貨物	3.7%	3.8%	4.2%
軽自動車乗用	17.2%	17.5%	14.2%
軽自動車貨物	2.4%	2.4%	2.1%
二輪車	5.1%	4.5%	3.0%
不明	6.6%	12.3%	19.8%
計	100.0%	100.0%	100.0%

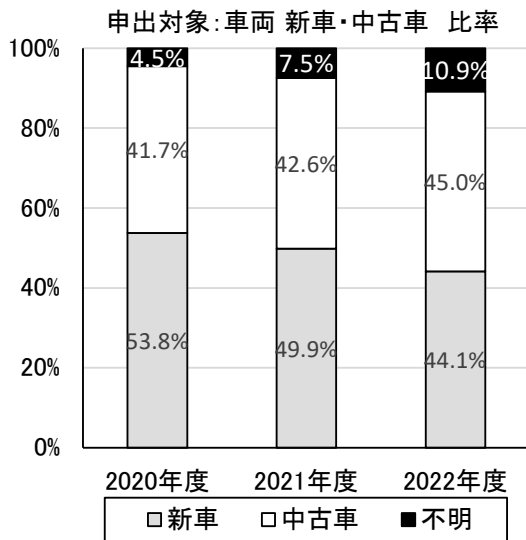
(4) 消費者からの相談 国産車・輸入車別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
国産車	1,322件	1,769件	1,796件
輸入車	397件	522件	468件
計	1,719件	2,291件	2,264件

	2020年度	2021年度	2022年度
国産車	76.9%	77.2%	79.3%
輸入車	23.1%	22.8%	20.7%
計	100.0%	100.0%	100.0%

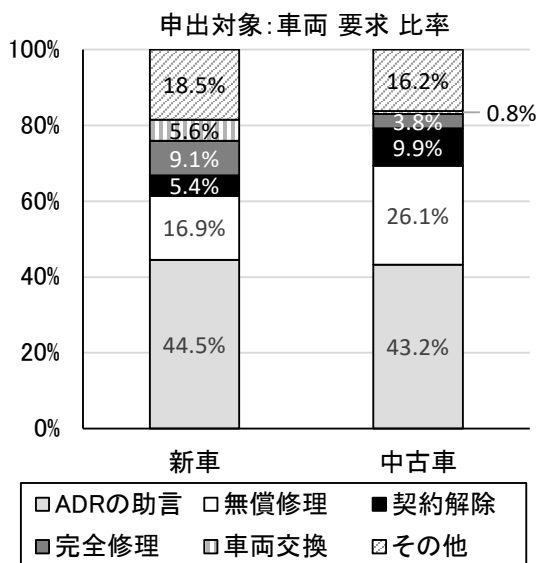
(5) 消費者からの車両に関する相談 新車・中古車別受付状況



	2020年度	2021年度	2022年度
新車	823件	1,010件	856件
中古車	639件	864件	872件
不明	69件	152件	211件
計	1,531件	2,026件	1,939件

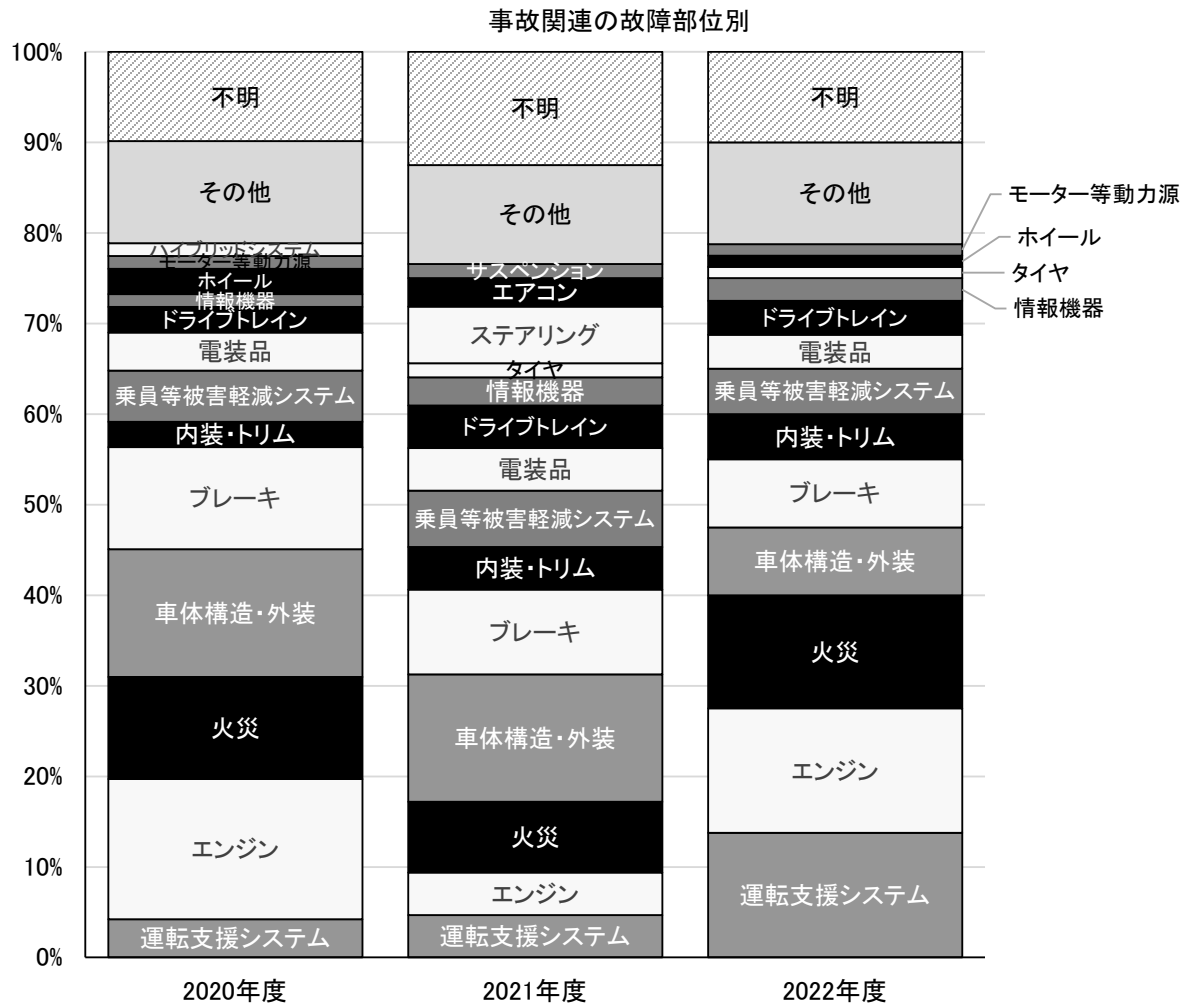
	2020年度	2021年度	2022年度
新車	53.8%	49.9%	44.1%
中古車	41.7%	42.6%	45.0%
不明	4.5%	7.5%	10.9%
計	100.0%	100.0%	100.0%

(6) 消費者からの相談 要求内容別受付状況



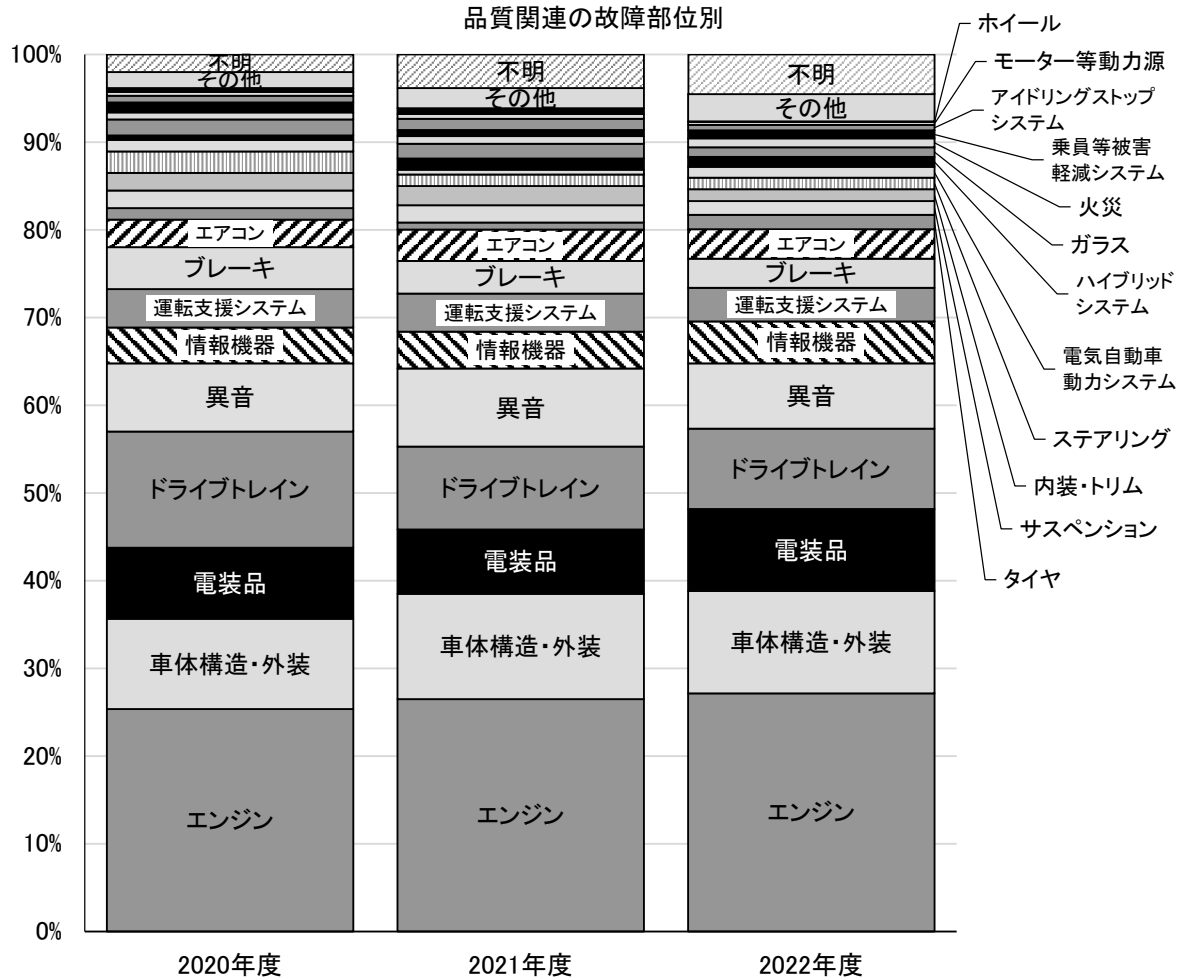
	新車	中古車
ADRの助言	44.5%	43.2%
無償修理	16.9%	26.1%
契約解除	5.4%	9.9%
完全修理	9.1%	3.8%
車両交換	5.6%	0.8%
その他	18.5%	16.2%
計	100.0%	100.0%

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	2020年度	2021年度	2022年度	故障部位	2020年度	2021年度	2022年度
運転支援システム	3件	3件	11件	運転支援システム	4.2%	4.7%	13.8%
エンジン	11件	3件	11件	エンジン	15.5%	4.7%	13.8%
火災	8件	5件	10件	火災	11.3%	7.8%	12.5%
車体構造・外装	10件	9件	6件	車体構造・外装	14.1%	14.1%	7.5%
ブレーキ	8件	6件	6件	ブレーキ	11.3%	9.4%	7.5%
内装・トリム	2件	3件	4件	内装・トリム	2.8%	4.7%	5.0%
乗員等被害軽減システム	4件	4件	4件	乗員等被害軽減システム	5.6%	6.2%	5.0%
電装品	3件	3件	3件	電装品	4.2%	4.7%	3.8%
ドライブトレイン	2件	3件	3件	ドライブトレイン	2.8%	4.7%	3.8%
情報機器	1件	2件	2件	情報機器	1.4%	3.1%	2.5%
タイヤ	0件	1件	1件	タイヤ	-	1.6%	1.2%
ホイール	2件	0件	1件	ホイール	2.8%	-	1.2%
モーター等動力源	1件	0件	1件	モーター等動力源	1.4%	-	1.2%
ステアリング	0件	4件	0件	ステアリング	-	6.2%	-
エアコン	0件	2件	0件	エアコン	-	3.1%	-
サスペンション	0件	1件	0件	サスペンション	-	1.6%	-
ハイブリッドシステム	1件	0件	0件	ハイブリッドシステム	1.4%	-	-
その他	8件	7件	9件	その他	11.3%	10.9%	11.2%
不明	7件	8件	8件	不明	9.9%	12.5%	10.0%
合計	71件	64件	80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	2020年度	2021年度	2022年度
エンジン	291件	422件	398件
車体構造・外装	118件	191件	171件
電装品	93件	117件	137件
ドライブトレイン	152件	150件	134件
異音	89件	142件	109件
情報機器	47件	67件	70件
運転支援システム	50件	69件	56件
ブレーキ	55件	59件	49件
エアコン	36件	57件	49件
タイヤ	15件	13件	24件
サスペンション	23件	31件	23件
内装・トリム	23件	35件	20件
ステアリング	28件	21件	19件
電気自動車動カシステム	15件	9件	18件
ハイブリッドシステム	6件	20件	17件
ガラス	21件	27件	16件
火災	9件	14件	15件
乗員等被害軽減システム	13件	11件	13件
アイドリングストップシステム	9件	20件	9件
モーター等動力源	5件	9件	5件
ホイール	5件	10件	1件
その他	21件	37件	46件
不明	43件	70件	92件
合計	1,167件	1,601件	1,491件

故障分類	2020年度	2021年度	2022年度
エンジン	24.9%	26.4%	26.7%
車体構造・外装	10.1%	11.9%	11.5%
電装品	8.0%	7.3%	9.2%
ドライブトレイン	13.0%	9.4%	9.0%
異音	7.6%	8.9%	7.3%
情報機器	4.0%	4.2%	4.7%
運転支援システム	4.3%	4.3%	3.8%
ブレーキ	4.7%	3.7%	3.3%
エアコン	3.1%	3.6%	3.3%
タイヤ	1.3%	0.8%	1.6%
サスペンション	2.0%	1.9%	1.5%
内装・トリム	2.0%	2.2%	1.3%
ステアリング	2.4%	1.3%	1.3%
電気自動車動カシステム	1.3%	0.6%	1.2%
ハイブリッドシステム	0.5%	1.2%	1.1%
ガラス	1.8%	1.7%	1.1%
火災	0.8%	0.9%	1.0%
乗員等被害軽減システム	1.1%	0.7%	0.9%
アイドリングストップシステム	0.8%	1.2%	0.6%
モーター等動力源	0.4%	0.6%	0.3%
ホイール	0.4%	0.6%	0.1%
その他	1.8%	2.3%	3.1%
不明	3.7%	4.3%	6.1%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

### Ⅲ.「和解の斡旋」の状況

実損害の発生している相談の全てに対して、和解の斡旋の内容を説明し、相談者に和解の斡旋の選択の幅を広げるように取り組んだ結果、和解の斡旋件数は過去最大数となった昨年を上回った。

		2020年度	2021年度	2022年度
「和解の斡旋」の申立(新規+継続)		24+8	33+3	34+2
結果	相手方の申立不同意	6	5	6
	和解	6	16	13
	弁護士判断による中止※1	1	1	0
	取り下げ	3	2	2
	斡旋不調※2	13	9	10
	次年度へ継続	3	2	5
	和解斡旋から「審査」移行	0	1	0

※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

		2020年度	2021年度	2022年度
「審査」の申立(新規+継続)		0+1	1+1	0
結果	相手方の申立不同意	0	1	0
	和解	0	1	0
	取り下げ	0	0	0
	裁定	0	0	0
	次年度へ継続	1	0	0



V. 広報活動

	2020年度	2021年度	2022年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	中止	27	293
消費生活センター主催研修 講師派遣	4	3	8

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年度は訪問。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2020年度	2021年度	2022年度	2020年度	2021年度	2022年度
北海道		8	12			1
青森県			7	1		
岩手県			2			
宮城県			8			1
秋田県			14			
山形県						
福島県		5				
茨城県			12			
栃木県				1		
群馬県		1				
埼玉県						
千葉県					1	
東京都			15	2		2
神奈川県			16			
山梨県			10			
新潟県						
富山県						
石川県			12			
長野県			8			
福井県						
岐阜県						
静岡県					1	
愛知県			12			
三重県						1
滋賀県			13			
京都府			11			
大阪府			12			
奈良県						
和歌山県					1	
兵庫県			11			
鳥取県						
島根県						
岡山県						
広島県			7			
山口県			14			
香川県						
徳島県			12			
愛媛県			12			
高知県			6			
福岡県		1	11			
佐賀県			13			
長崎県			11			
熊本県						
大分県			12			
宮崎県			10			1
鹿児島県		8	10			1
沖縄県		4				
全国						1(東北)
計	0	27	293	4	3	8

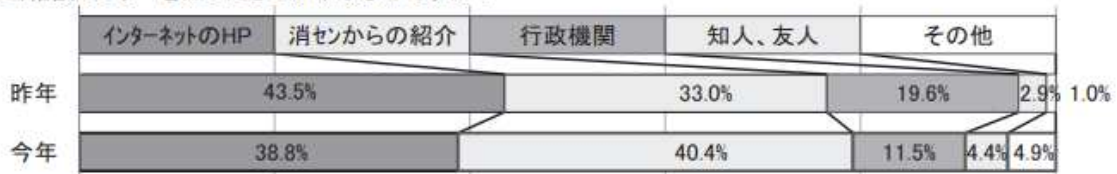
## VI. 相談者に対するアンケート結果

### 1. 返送状況

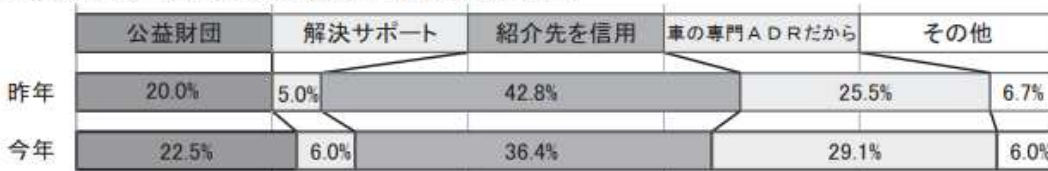


### 2. 質問項目別集計結果

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？



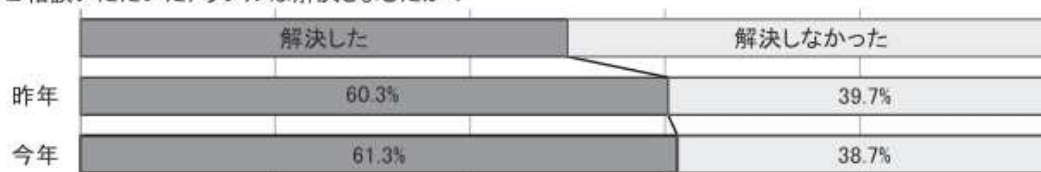
Q4. 相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？



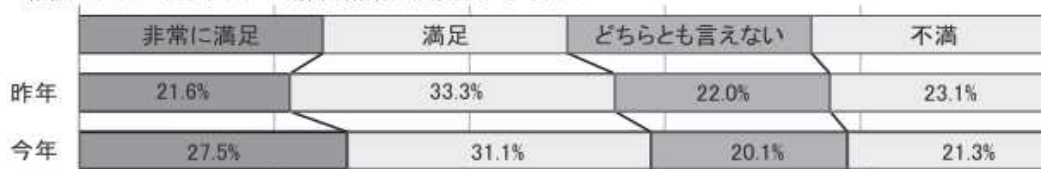
Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



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？



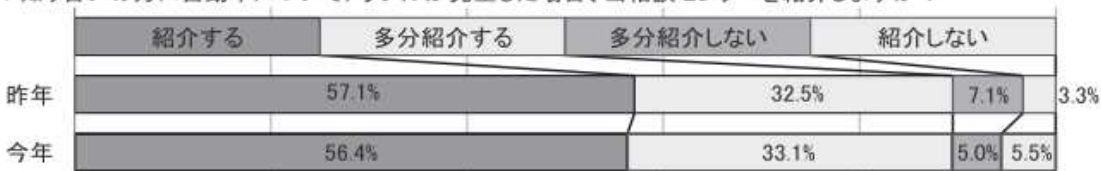
Q8. ご相談いただいたトラブルの解決結果にかかわらず、当相談センターの対応に満足されましたか？



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

2022年5月25日	第1回理事会
2022年6月13日	第1回評議員会
2023年3月1日	第2回理事会
2023年3月15日	第2回評議員会

以 上