

2022 年度 事業計画書

(2022 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日まで)

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。2022 年度以降も在宅勤務を活用しつつ、相談員の更なる連携強化によるパフォーマンス向上に取り組んでいく。

また、2020 年度、2021 年度には国・地方自治体の消費者相談窓口、消費生活センターへの訪問活動を一時中断していたが、2022 年度より再開し消費生活センターとの連携強化を図る。

《定款第 4 条第 1 項第 1 号関連》

1. 相談

消費者等から寄せられる自動車・バイク等の製造物責任や品質問題に関する相談に対し、適切な「論点・枠組の整理」を行い、専門的な見地からの助言を行うことにより、相対交渉の促進を図り、紛争の早期解決を支援する。特に、メーカー取次の要否を適切に判断し、必要な相談（情報提供のみが必要と判断される相談を含む）をメーカー取次することで、紛争の早期解決の促進をはかっていく。また、相談者アンケートの「中立公正」「応対満足」「お役立ち」を当センターの活動方針として明確にし、アンケートによる評価を相談業務に迅速に反映させていく。2022 年度の相談受付件数は約 2,800 件を想定している。

《定款第 4 条第 1 項第 1 号関連》

2. 「和解の斡旋」

自動車・バイク等の製造物責任や品質問題に関する紛争を解決するため、紛争当事者双方が「和解の斡旋」の利用を希望した場合には、相談センター付弁護士を手續実施者とする「和解の斡旋」を行う。

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取り組む。また、相談者からの和解の申し出に対して相手側である販売店、輸入代理店、製造業者等の忌避が生じないよう各自動車メーカー、輸入車組合等への啓発活動を強化する。2022 年度の「和解の斡旋」件数は 20 件を想定している。

《定款第 4 条第 1 項第 1 号関連》

3. 「審査」

自動車・バイク等の製造物責任や品質問題に関する紛争を解決するため、紛争当事者双方が「審査」の利用を希望した場合には、弁護士、法律学者、自動車工学者、消費者問題専門家で構成される「審査委員」を手續実施者とする「審査」を実施する。2022 年度の「審査」は 2 件を想定している。

《定款第4条第1項第2号関連》

4. 自動車等の製造物責任等に関する内外関係機関等との交流及び協力

当財団の事業運営上必要かつ有益な下記の関係機関等との交流及び協力を促進する。

- ①消費者庁（消費者被害・紛争情報、消費者保護関係法制度についての情報収集等）
- ②経済産業省・国土交通省（消費者被害・紛争情報や新法制度等に関する情報収集等）
- ③国・地方自治体の消費者相談窓口及び国民生活センター・消費生活センター（消費者被害・紛争解決についての情報交換並びに協力・連携）
- ④日本ADR協会（ADR 促進についての情報収集・交換、他のADR 機関との情報交換並びに協力・連携）
- ⑤消費者団体（消費者相談に関する情報交換等）
- ⑥自動車関連団体・自動車メーカー（相談・紛争解決情報の提供及び協力・連携）
- ⑦他業種 PL センター（消費者相談・紛争解決事例の情報交換等）

《定款第4条第1項第2号関連》

5. 当財団における広報活動等

- ①当財団の事業内容及び活動状況等に関する理解促進と社会的認知度の向上を図るため、パンフレット・活動状況報告書等を有効活用して広報・情報提供活動を実施する。2020 年度、2021 年度に一時中断していた国・地方自治体の消費者相談窓口、消費生活センターへの訪問活動を2022 年度より再開し、約 260 カ所を対象として取り組む。
- ②消費生活センター等が開催する研修会（事例研究会等）に積極的に参画し、当財団の活動内容の紹介を行い、当財団への利用促進や、消費者被害救済に向けての連携強化に努める。

以上

<2021 年度見込みと 2022 年度計画>

		2020 年度	2021 年度		2022 年度
		実績	計画	見込み	計画
相談（件）		2,073	2,750	2,800	2,800
和解の斡旋（件）（新規+前年継続）		24+8	20	33+3	20
審査（件）（新規+前年継続）		0+1	2	1+1	2
相談者 アンケート （%）	中立公正	90	90	90	90
	応対	82	90	85	90
	お役立ち	74	80	78	80
	回収数（件）	207	—	200	—
講師派遣／消セン訪問（回）		4/中止	10/中止	3/中止	10/260