



2023年度

事業報告書

2023年4月1日～2024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

2023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

当相談センターが2023年度に新規に受け付けた相談件数は、前年度から569件増えて3,158件となった。クラウドシステムによるフリーダイヤル受電及びWEBミーティングシステムの積極的な活用で、在宅勤務主体でも円滑な業務遂行が継続でき、コロナ禍前19年度の受付件数2,746件をも上回るパフォーマンスを発揮することが出来た。

また、2023年度の和解斡旋の新規受付件数は29件で、昨年度をやや下回ったものの、過去3年間の平均件数同等の結果となった。

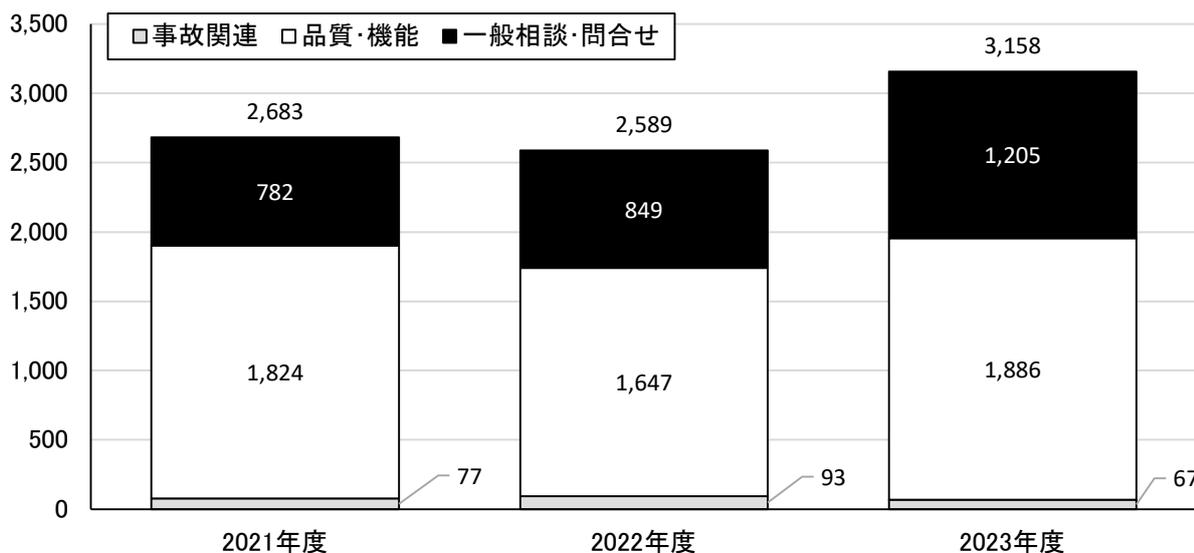
今後も在宅勤務主体とするものの、裁判外紛争解決手続の内容を相談者にわかりやすく説明し、積極的に活用していくことで、消費者救済につなげられるよう、丁寧な相談対応を行っていく。

相談		和解斡旋		審査	
件数	前年差	件数	前年差	件数	前年差
3,158	+569	29	-5	1	+1

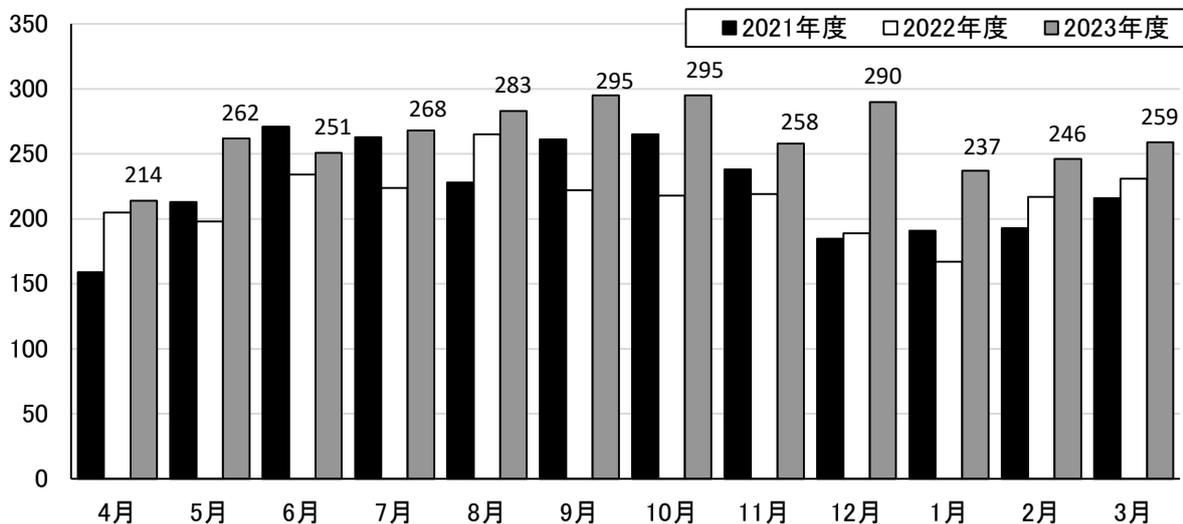
II. 相談対応状況

1. 相談受付件数の推移

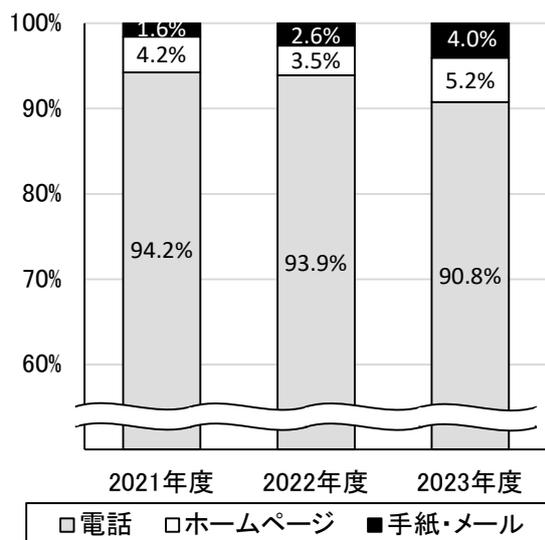
(1) 年度別受付件数の推移



(2) 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の受付状況

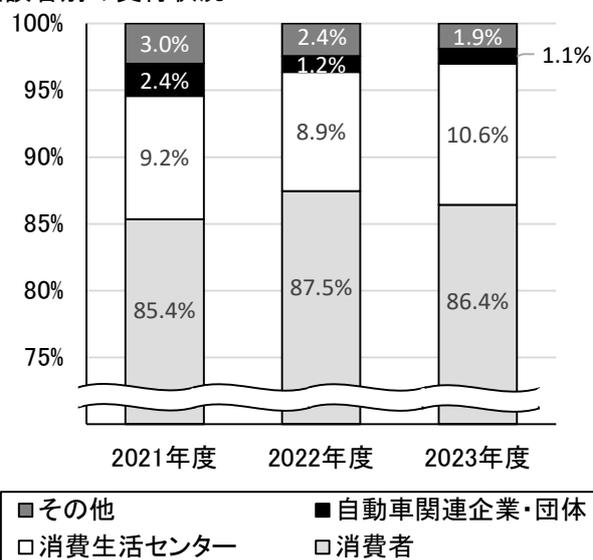


	2021年度	2022年度	2023年度
電話	2,529件	2,430件	2,866件
ホームページ	112件	92件	165件
手紙・メール	42件	67件	127件
計	2,683件	2,589件	3,158件

	2021年度	2022年度	2023年度
電話	94.2%	93.9%	90.8%
ホームページ	4.2%	3.5%	5.2%
手紙・メール	1.6%	2.6%	4.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%

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。

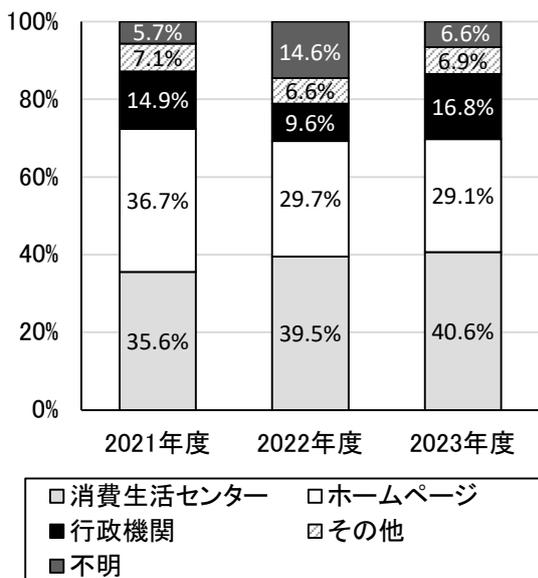
(4) 相談者別の受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
消費者	2,291件	2,264件	2,727件
消費生活センター	248件	231件	334件
自動車関連企業・団体	63件	31件	37件
その他	81件	63件	60件
計	2,683件	2,589件	3,158件

	2021年度	2022年度	2023年度
消費者	85.4%	87.5%	86.4%
消費生活センター	9.2%	8.9%	10.6%
自動車関連企業・団体	2.4%	1.2%	1.1%
その他	3.0%	2.4%	1.9%
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

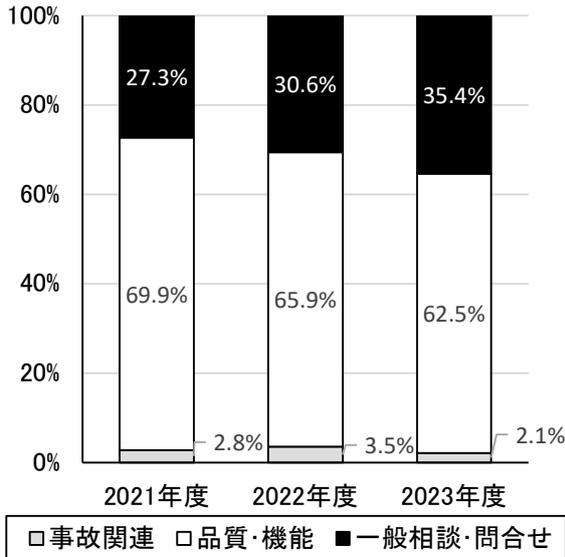


	2021年度	2022年度	2023年度
消費生活センター	815件	894件	1,107件
ホームページ	842件	672件	794件
行政機関	341件	217件	458件
その他	162件	151件	189件
不明	131件	330件	179件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
消費生活センター	35.6%	39.5%	40.6%
ホームページ	36.7%	29.7%	29.1%
行政機関	14.9%	9.6%	16.8%
その他	7.1%	6.6%	6.9%
不明	5.7%	14.6%	6.6%
計	100.0%	100.0%	100.0%

## 2. 消費者からの相談受付状況

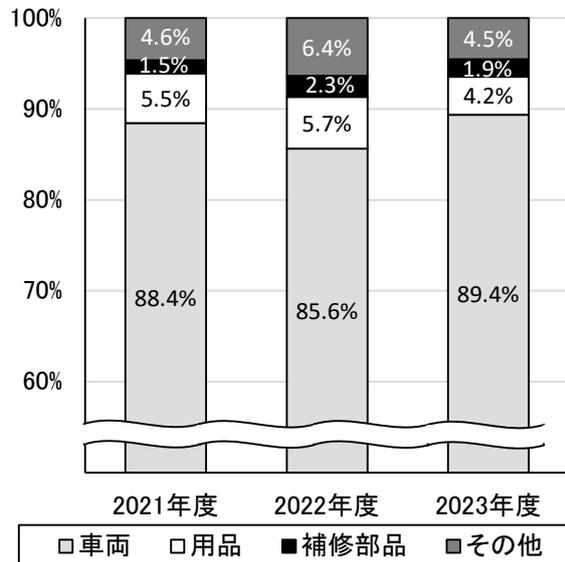
### (1) 消費者からの相談 内容別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
事故関連	64件	80件	58件
品質・機能	1,601件	1,491件	1,704件
一般相談・問合せ	626件	693件	965件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
事故関連	2.8%	3.5%	2.1%
品質・機能	69.9%	65.9%	62.5%
一般相談・問合せ	27.3%	30.6%	35.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%

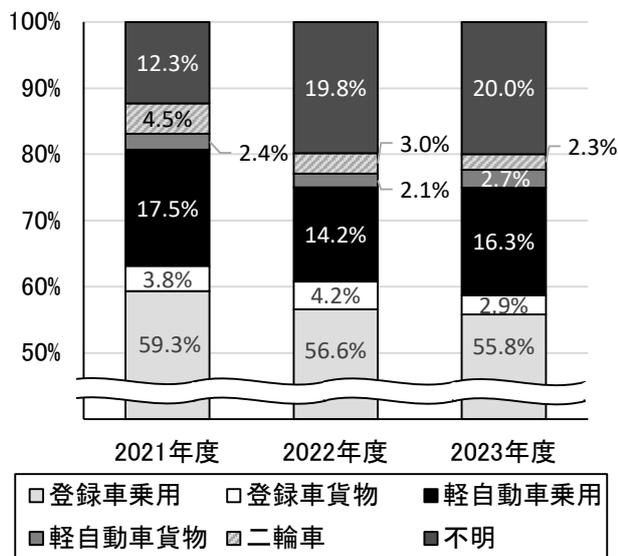
### (2) 消費者からの相談 対象別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
車両	2,026件	1,939件	2,437件
用品	125件	128件	114件
補修部品	34件	53件	52件
その他	106件	144件	124件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
車両	88.4%	85.6%	89.4%
用品	5.5%	5.7%	4.2%
補修部品	1.5%	2.3%	1.9%
その他	4.6%	6.4%	4.5%
計	100.0%	100.0%	100.0%

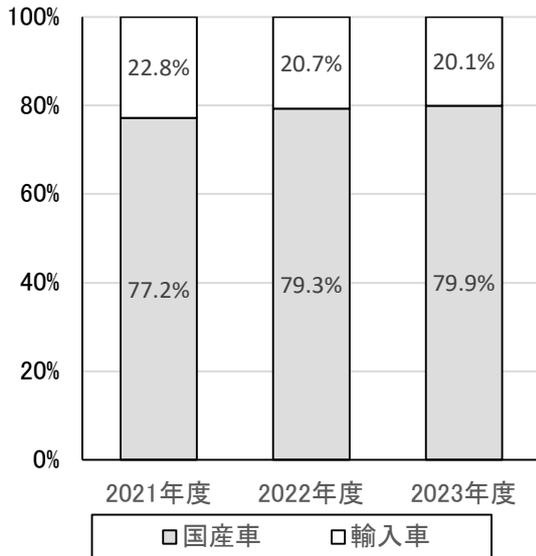
### (3) 消費者からの相談 製品別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
登録車乗用	1,359件	1,282件	1,522件
登録車貨物	88件	94件	79件
軽自動車乗用	402件	322件	444件
軽自動車貨物	56件	48件	73件
二輪車	104件	69件	64件
不明	282件	449件	545件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
登録車乗用	59.3%	56.6%	55.8%
登録車貨物	3.8%	4.2%	2.9%
軽自動車乗用	17.5%	14.2%	16.3%
軽自動車貨物	2.4%	2.1%	2.7%
二輪車	4.5%	3.0%	2.3%
不明	12.3%	19.8%	20.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%

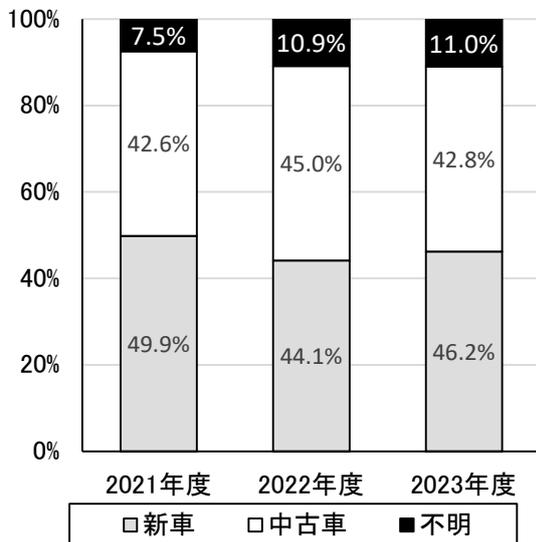
(4) 消費者からの相談 国産車・輸入車別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
国産車	1,769件	1,796件	2,180件
輸入車	522件	468件	547件
計	2,291件	2,264件	2,727件

	2021年度	2022年度	2023年度
国産車	77.2%	79.3%	79.9%
輸入車	22.8%	20.7%	20.1%
計	100.0%	100.0%	100.0%

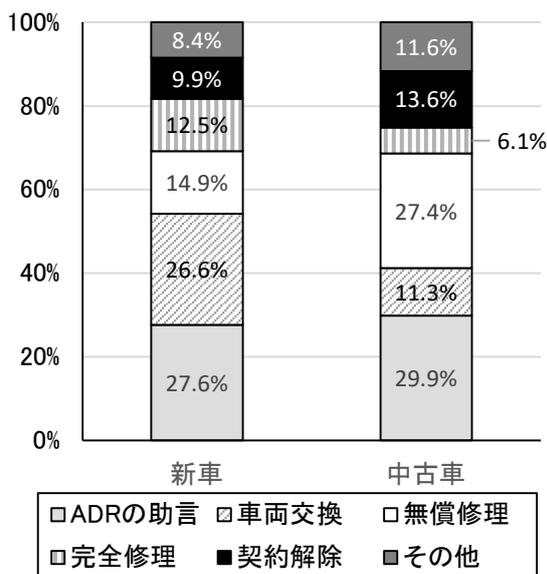
(5) 消費者からの車両に関する相談 新車・中古車別受付状況



	2021年度	2022年度	2023年度
新車	1,010件	856件	1,125件
中古車	864件	872件	1,043件
不明	152件	211件	269件
計	2,026件	1,939件	2,437件

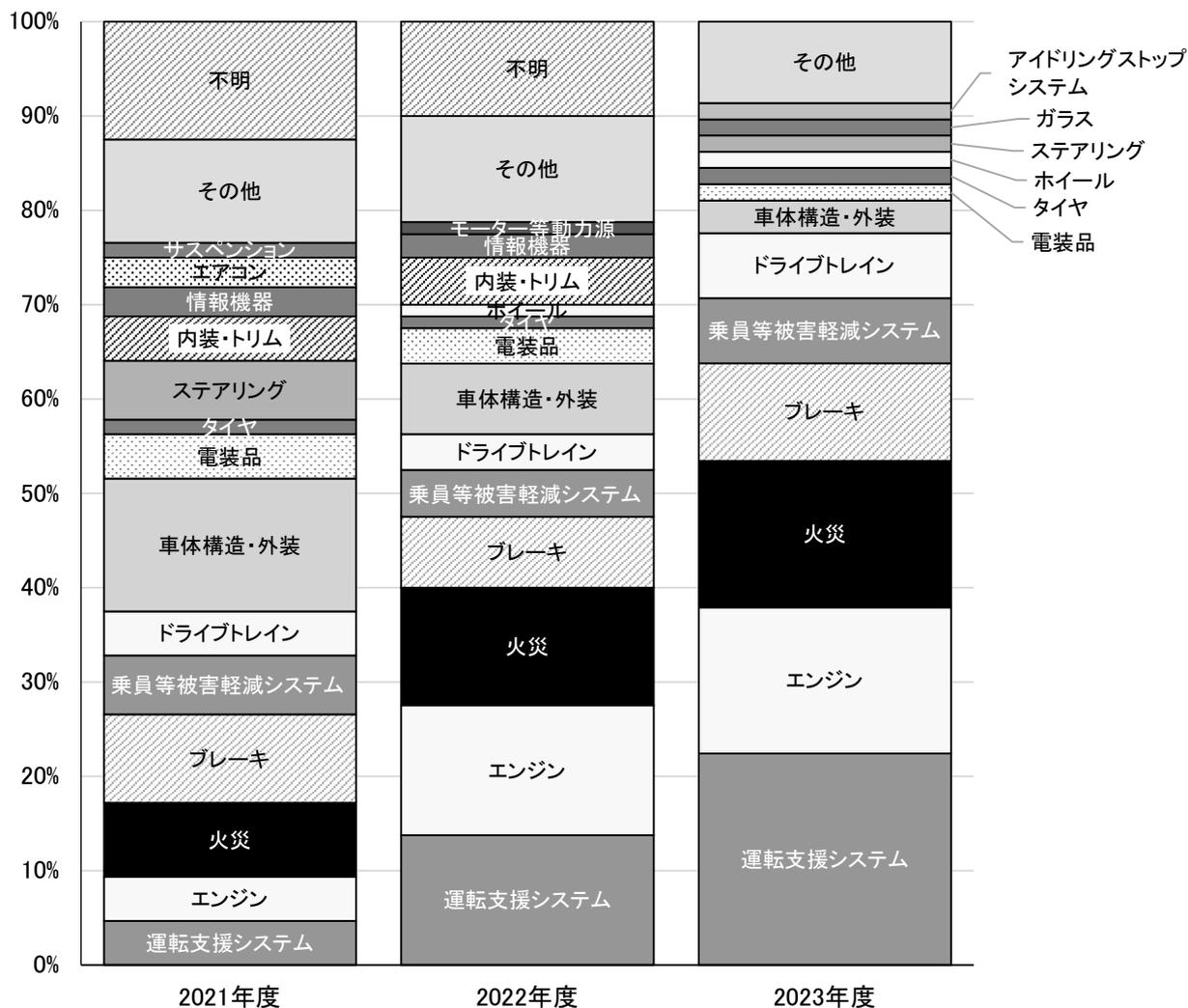
	2021年度	2022年度	2023年度
新車	49.9%	44.1%	46.2%
中古車	42.6%	45.0%	42.8%
不明	7.5%	10.9%	11.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%

(6) 消費者からの相談 要求内容別受付状況



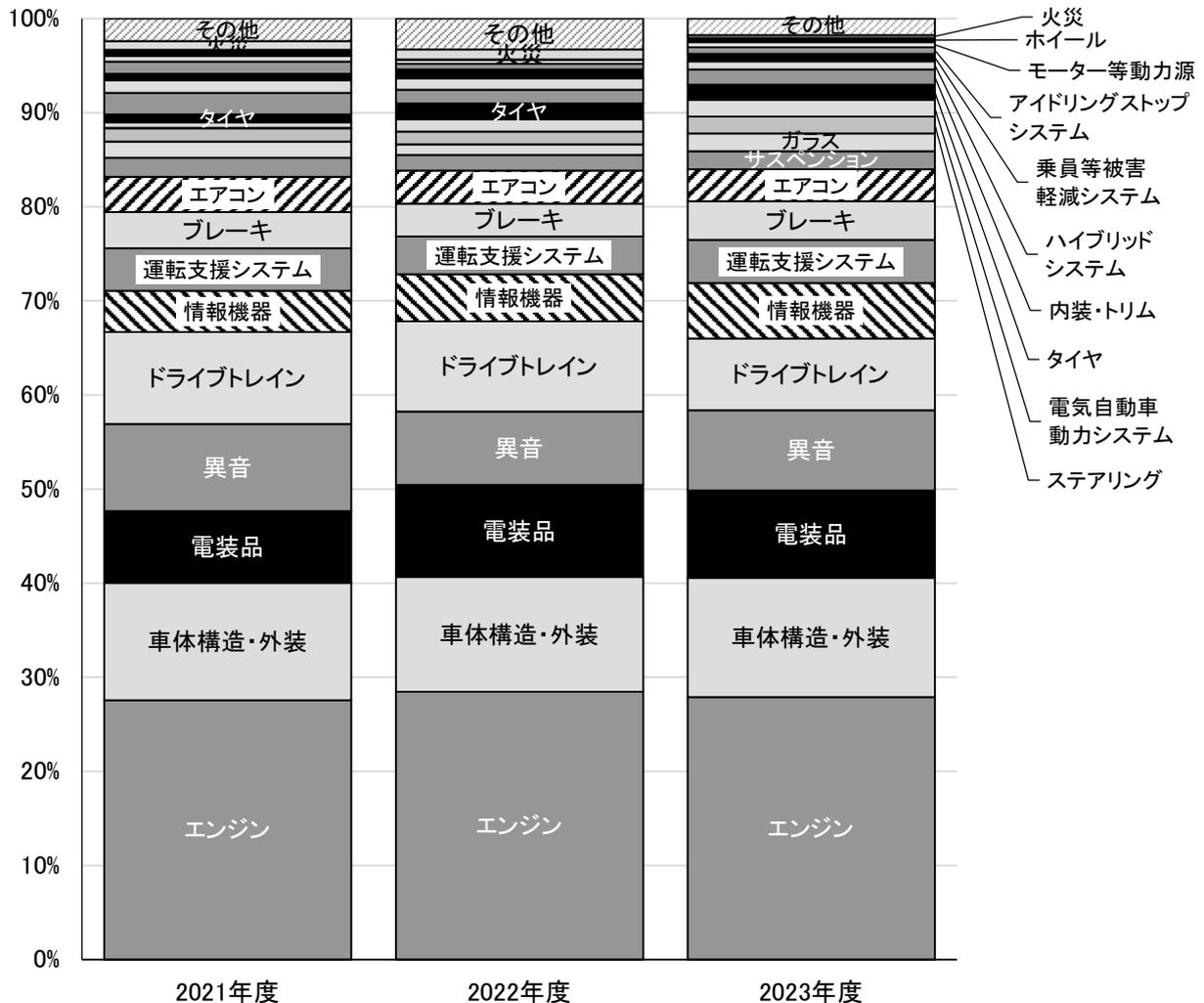
	新車	中古車
ADRの助言	27.6%	29.9%
車両交換	26.6%	11.3%
無償修理	14.9%	27.4%
完全修理	12.5%	6.1%
契約解除	9.9%	13.6%
その他	8.4%	11.6%
計	100.0%	100.0%

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	2021年度	2022年度	2023年度	故障部位	2021年度	2022年度	2023年度
運転支援システム	3件	11件	13件	運転支援システム	4.7%	13.8%	22.4%
エンジン	3件	11件	9件	エンジン	4.7%	13.8%	15.6%
火災	5件	10件	9件	火災	7.8%	12.5%	15.6%
ブレーキ	6件	6件	6件	ブレーキ	9.4%	7.5%	10.3%
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	6.2%	5.0%	6.9%
ドライブトレイン	3件	3件	4件	ドライブトレイン	4.7%	3.8%	6.9%
車体構造・外装	9件	6件	2件	車体構造・外装	14.1%	7.5%	3.5%
電装品	3件	3件	1件	電装品	4.7%	3.8%	1.7%
タイヤ	1件	1件	1件	タイヤ	1.6%	1.2%	1.7%
ホイール	0件	1件	1件	ホイール	-	1.2%	1.7%
ステアリング	4件	0件	1件	ステアリング	6.2%	-	1.7%
ガラス	0件	0件	1件	ガラス	-	-	1.7%
アイドリングストップシステム	0件	0件	1件	アイドリングストップシステム	-	-	1.7%
内装・トリム	3件	4件	0件	内装・トリム	4.7%	5.0%	-
情報機器	2件	2件	0件	情報機器	3.1%	2.5%	-
モーター等動力源	0件	1件	0件	モーター等動力源	-	1.2%	-
エアコン	2件	0件	0件	エアコン	3.1%	-	-
サスペンション	1件	0件	0件	サスペンション	1.6%	-	-
その他	7件	9件	5件	その他	10.9%	11.2%	8.6%
不明	8件	8件	0件	不明	12.5%	10.0%	-
合計	64件	80件	58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	2021年度	2022年度	2023年度
エンジン	422件	398件	447件
車体構造・外装	191件	171件	203件
電装品	117件	137件	149件
異音	142件	109件	137件
ドライブトレイン	150件	134件	122件
情報機器	67件	70件	95件
運転支援システム	69件	56件	73件
ブレーキ	59件	49件	66件
エアコン	57件	49件	54件
サスペンション	31件	23件	31件
ガラス	27件	16件	30件
ステアリング	21件	19件	29件
電気自動車動カシステム	9件	18件	28件
タイヤ	13件	24件	26件
内装・トリム	35件	20件	26件
ハイブリッドシステム	20件	17件	14件
乗員等被害軽減システム	11件	13件	13件
アイドリングストップシステム	20件	9件	11件
モーター等動力源	9件	5件	9件
ホイール	10件	1件	7件
火災	14件	15件	5件
不明	70件	92件	101件
その他	37件	46件	28件
合計	1,601件	1,491件	1,704件

故障分類	2021年度	2022年度	2023年度
エンジン	26.4%	26.7%	26.2%
車体構造・外装	11.9%	11.5%	11.9%
電装品	7.3%	9.2%	8.7%
異音	9.4%	9.0%	8.0%
ドライブトレイン	8.9%	7.3%	7.2%
情報機器	4.2%	4.7%	5.6%
運転支援システム	4.3%	3.8%	4.3%
ブレーキ	3.7%	3.3%	3.9%
エアコン	3.6%	3.3%	3.2%
サスペンション	0.8%	1.6%	1.8%
ガラス	1.9%	1.5%	1.8%
ステアリング	2.2%	1.3%	1.7%
電気自動車動カシステム	1.3%	1.3%	1.6%
タイヤ	0.6%	1.2%	1.5%
内装・トリム	1.2%	1.1%	1.5%
ハイブリッドシステム	1.7%	1.1%	0.8%
乗員等被害軽減システム	0.9%	1.0%	0.8%
アイドリングストップシステム	0.7%	0.9%	0.7%
モーター等動力源	1.2%	0.6%	0.6%
ホイール	0.6%	0.3%	0.4%
火災	0.6%	0.1%	0.3%
不明	2.3%	3.1%	5.9%
その他	4.3%	6.1%	1.6%
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。

		2021年度	2022年度	2023年度
「和解の斡旋」の申立(新規+継続)		33+3	34+2	29+5
結 果	相手方の申立不同意	5	6	5
	和解	16	13	16
	弁護士判断による中止	1	0	1 ※1
	取り下げ	2	2	3
	斡旋不調 ※2	9	10	9
	次年度へ継続	2	5	0
	和解斡旋から「審査」移行	1	0	0

※1: 申立人と連絡が途絶えたため。

※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

		2021年度	2022年度	2023年度
「審査」の申立(新規+継続)		1+1	0	1
結 果	相手方の申立不同意	1	0	0
	和解	1	0	0
	取り下げ	0	0	0
	裁定	0	0	0
	次年度へ継続	0	0	1

V. 広報活動の状況

	2021年度	2022年度	2023年度
消費生活センターへの個別訪問活動(注)	27	307	293
消費生活センター主催研修 講師派遣	3	8	9

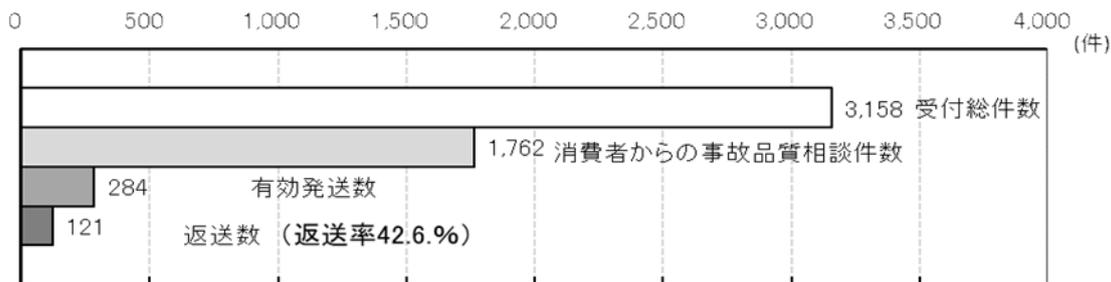
注: 全国の消費生活センターを直接訪問した広報活動。

2020年度は中止。2021年度は電話、web会議システムでの実施数。2022-23年度は訪問。

	個別訪問(軒)			講師派遣(回)		
	2021年度	2022年度	2023年度	2021年度	2022年度	2023年度
北海道	8	12	10		1	
青森県		7				
岩手県		2				1
宮城県		8			1	
秋田県		14				
山形県			12			
福島県	5		14			
茨城県		12				
栃木県			14			
群馬県	1		12			
埼玉県			27			
千葉県			14	1		1
東京都		15	9		2	
神奈川県		16				
山梨県		10				
新潟県			12			
富山県						
石川県		12				
長野県		8				
福井県			15			
岐阜県			11			
静岡県			11	1		
愛知県		12				1
三重県			11		1	
滋賀県		13				
京都府		11				1
大阪府		12	17			
奈良県			11			
和歌山県			19	1		
兵庫県		11	11			
鳥取県			5			
島根県			9			
岡山県			12			
広島県		7				
山口県		14				1
香川県			6			
徳島県		12				
愛媛県		12	11			1
高知県		6				
福岡県	1	11	13			1
佐賀県		12				
長崎県		11				
熊本県		15				
大分県		12				
宮崎県		10			1	
鹿児島県	8	10			1	
沖縄県	4		7			
全国					1(東北)	2
計	27	307	293	3	8	9

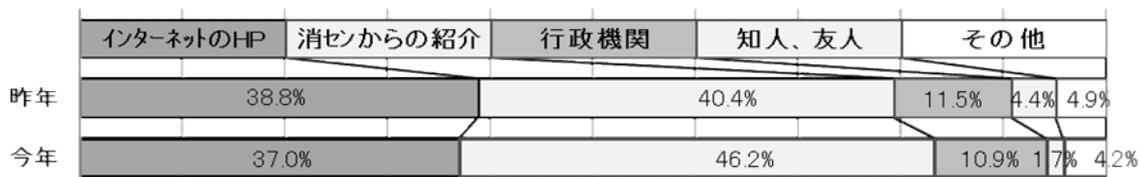
## VI. 相談者に対するアンケート結果

### 1. 返送状況

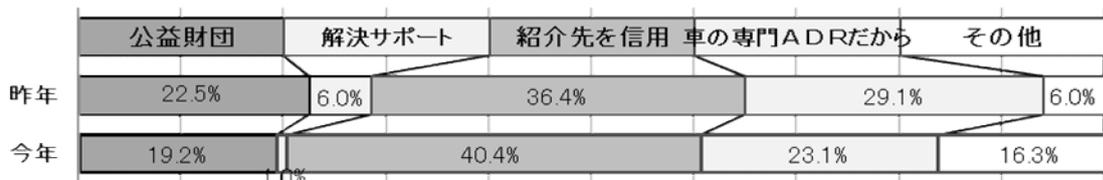


### 2. 質問項目別集計結果

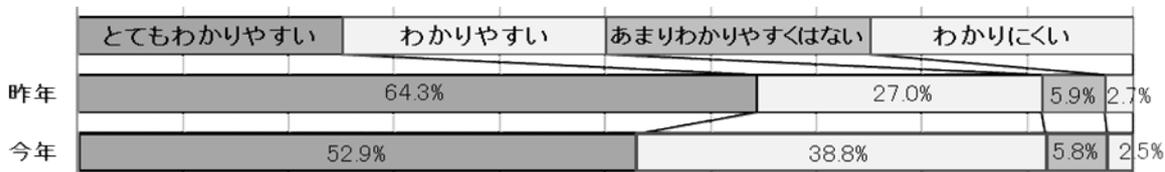
Q1. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？



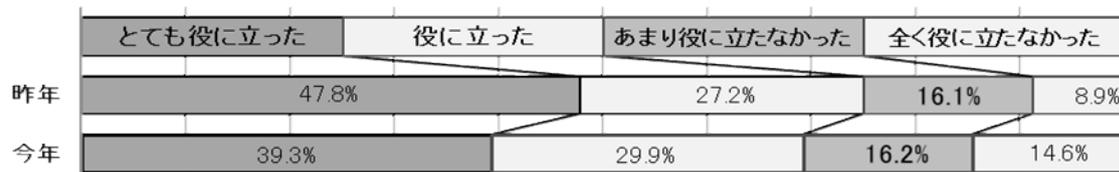
Q2. 当相談センターを利用しようと思った理由はなんですか？



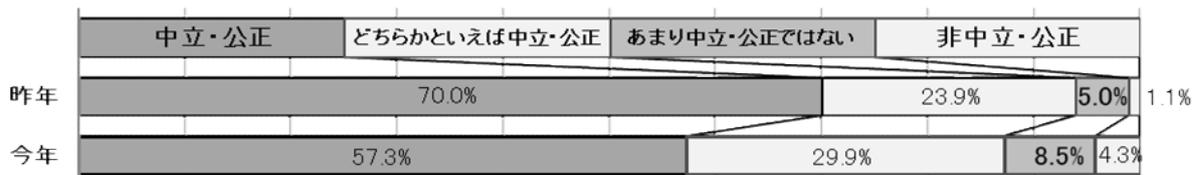
Q3. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？



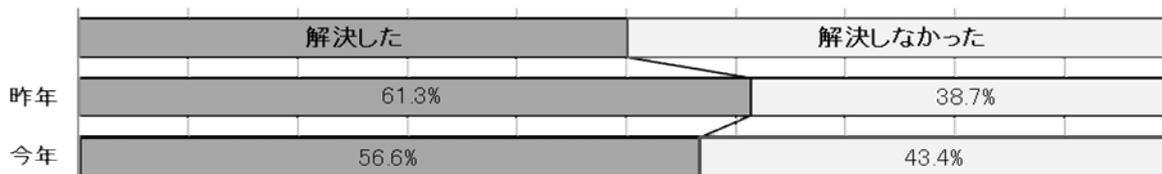
Q4. 相談員のアドバイスはトラブルを解決する上で役に立ちましたか？



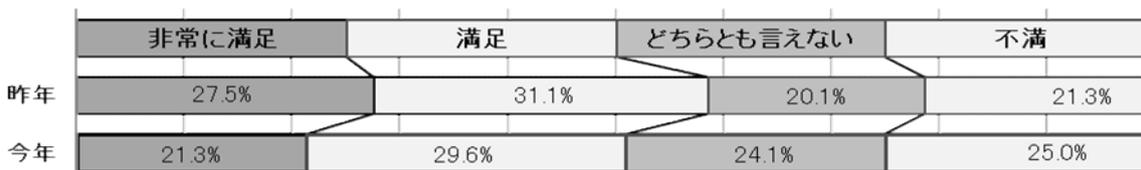
Q5. 相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？



Q6. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？



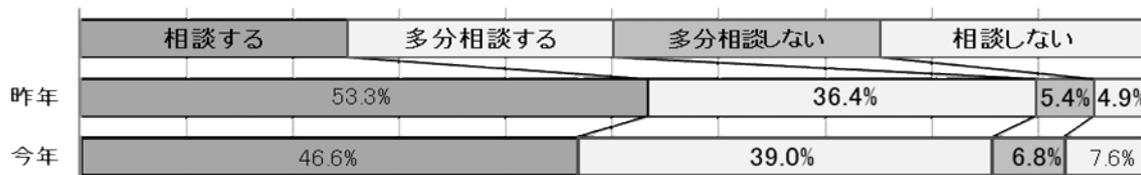
Q7. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？



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

2023年5月24日	第1回理事会
2023年6月12日	第1回評議員会
2023年6月19日	第2回理事会
2023年12月18日	第3回理事会
2024年1月22日	第2回評議員会
2024年3月1日	第4回理事会
2024年3月15日	第3回評議員会

以 上