

2023 年度 事業計画書

(令和 5 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日まで)

21 年度に導入したコールセンターのクラウドシステムにより、在宅勤務主体でも業務パフォーマンスはコロナ禍前と同等を維持している。在宅勤務において懸念されるコミュニケーションの不足については、毎日の Web 会議での情報交換や出勤日の対面での情報交換で対応、確保できており、裁判外紛争解決手続きの新規受付件数も過去最高数となった 2021 年度と同等数となっている。

2023 年度も『感染拡大防止と社会経済活動の両立を図る』という政府方針に則り、在宅勤務を中心とした勤務体制としつつ、コロナ禍における特別対応としていた相談時間の短縮については、時差出勤対応を継続する出勤日を除き原則廃止とし、さらなるパフォーマンス向上に取り組んでいく。

22 年度より再開した国・地方自治体の消費者相談窓口、消費生活センター等への訪問活動は、2023 年度も同様の活動とし、継続して連携強化を図っていく。

《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・二輪車（原付、ナンバー付き電動キックボード含む）およびそれらの部品、用品等の製造物責任や品質トラブルに関する相談に対し、専門的な見地からの助言や適切な「論点・枠組の整理」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。

とくに、メーカーへの取次の要否を的確に判断し、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）案件を適宜取り次ぐことで紛争の早期解決の促進を図っていく。

また、相談者アンケートの「中立公正」「応対満足」「お役立ち」を当センターの評価基準の一つとして明確に位置付け、アンケート結果を相談業務に迅速に反映させていく。

2023 年度の相談受付件数は、コロナ禍で在宅勤務を余儀なくされフリーダイヤルでの受電対応ができなかった 2020 年度を除く過去 4 年間の平均と同等レベルの約 2,700 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・二輪車（原付、ナンバー付き電動キックボード含む）およびそれらの部品、用品等の製造物責任や品質トラブルに関する紛争解決のため、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、相談センター付の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」の内容を丁寧に説明することで、相談者の選択の幅を広げるように取り組む。

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、輸入組合等への啓発活動を継続する。

2023 年度の「和解の斡旋」件数は、過去 5 年の平均同等レベルの 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・二輪車（原付、ナンバー付き電動キックボード含む）およびそれらの部品、用品等の製造物責任や品質トラブルに関する紛争解決のため、紛争当事者の双方が「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「審査委員会」を手續実施者とする「審査」を実施する。

2023 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

当財団の事業内容及び活動状況等に関する理解の促進と社会的認知度の向上を図るため、

①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。

2022年度より再開した国・地方自治体の消費者相談窓口、消費生活センター等への訪問活動は2023年度も継続し、コロナ禍前の4年間の平均同等の260カ所を対象とする。

②消費生活センター等が開催する研修会等（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。

《定款第4条第1項第2号関連》

6. 30周年記念事業準備活動

20周年記念事業の実績を参考に、2025年度に予定している30周年記念事業計画（企画）案を策定し、記念刊行物への寄稿者選定・執筆依頼を行う。

また、20周年記念事業と同様に、代理店の活用も検討する。

《定款第2条第1項関連》

7. 当財団の事務所移転準備活動

現在の事務所は2024年9月30日に5年間の賃貸契約が満了する。

コロナ禍を経たテレワーク体制の定着、出社機会の低減などを考慮し、在宅主体の勤務体制に見合った規模の事務所に移転するための準備を行う。

以上

<2022年度見込みと2023年度計画>

		2021 年度	2022 年度		2023 年度
		実績	計画	見込み	計画
相談 (件)		2,683	2,800	2,700	2,700
「和解の斡旋」件数 (件) (新規+前年継続)		33+3	20	33+2	20
「審査」件数 (件) (新規+前年継続)		1+1	2	0+0	2
相談者 アンケート	回収数 (件)	211	—	219	—
	中立公正 (%)	94	90	94	90
	応対 (%)	96	90	90	90
	お役立ち (%)	83	80	81	80
講師派遣/消費生活センター訪問 (カ所)		3/27 ^(※)	10/260	8/260	10/260

※電話・Web 会議システムでの実施