



平成 2 5 年度

事業報告書

2013年4月1日～2014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

I. 概況

2013 年度に当相談センターが受付けた相談件数は、2,749 件、前年度比 100.6%となり、2012 年度とほぼ同じ件数となった。また、「和解の斡旋」の新規受付件数は 16 件、「審査」の新規発生は 1 件であった。

例年実施している相談評価アンケートの結果を見ると、相談員の対応やアドバイスについて満足する割合が、近年最も評価の低かった 2010 年度から、2011 年度以降継続的に向上した。これは 2010 年度の反省を踏まえ、改善等を実施した結果であると思われる。当相談センターは、公正中立で信頼される裁判外紛争解決機関であることはもちろんのこと利用者から高い満足度を得られることも目標として、今後も業務の見直しを継続的に実施していきたいと考えている。

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

当相談センターの相談受付件数は、2012 年度に比べ 16 件増加し、2,749 件となった。2012 年度以降、新車の販売台数も回復してきていることから相談件数も元に戻り、近年の平均的レベルである年間 3,000 件程度の相談を受付けることになろうと予想していたが、実際はそこまで回復せず、昨年同等の受付件数に留まった。

相談内容別に見ると、拡大損害を伴う「事故関連」の相談が 117 件、前年度比 97.5%となり、受付件数の 4.3%を占めた。拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が 1,740 件、前年度比 103.7%で、受付件数の 63.3%を占めた。紛争解決に関連するこれらの相談を合わせると受付件数の 67.6%となった。「一般相談・問合せ」は 892 件・前年度比 95.4%で、総受付件数の 32.4%であった。これらの構成比率は例年に比べても大差がなかった。

図 1. 年度別相談受付件数の推移

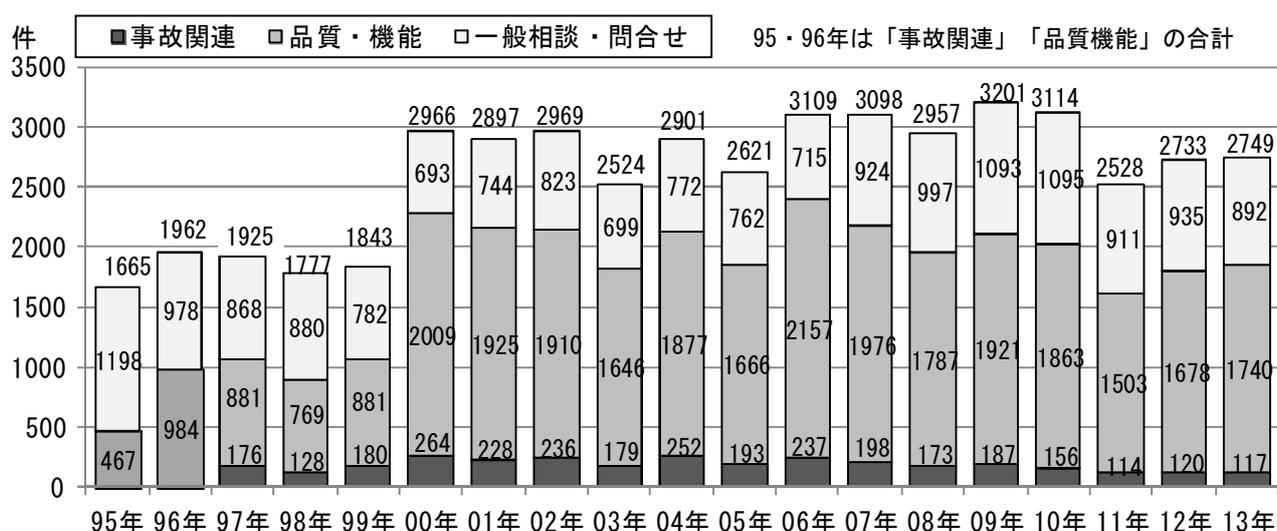


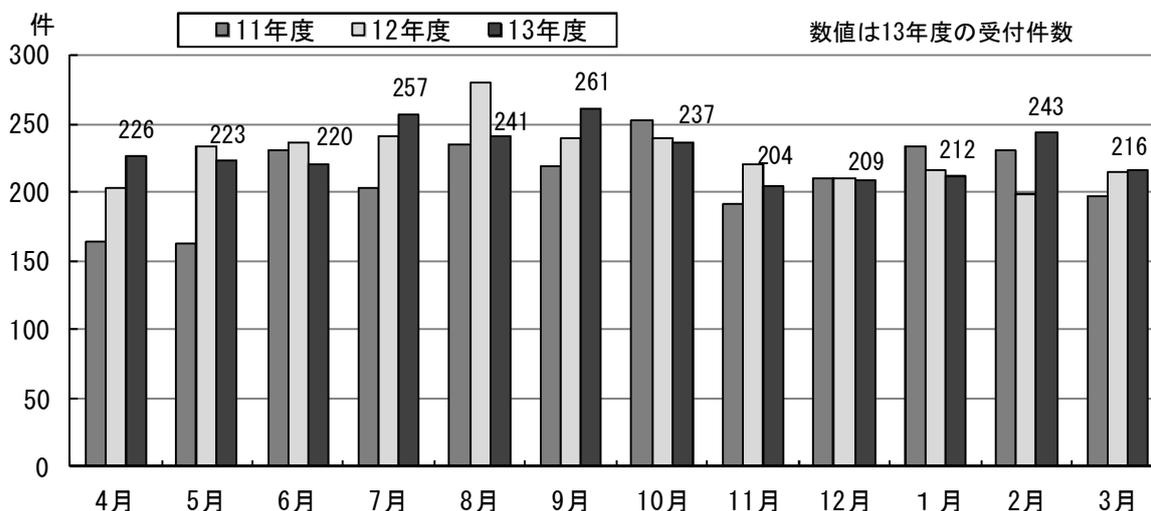
表1. 相談内容の分類と定義

事故関連	<ul style="list-style-type: none"> ・人身損害や物的損害等の車以外の損害(拡大損害という)を伴う事故に関する相談及び拡大損害が伴う品質・機能に関する相談 ・部品や用品により車に生じた損害に関する相談
品質・機能	<ul style="list-style-type: none"> ・性能、外観、内装品の不具合等の拡大損害を伴わない品質・機能に関する相談
一般相談 ・問合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・新車及び中古車の購入契約に関する相談 ・修理・整備で発生したトラブルや整備請負契約に関する相談 ・保証書の解釈、中古車の保証条件等の保証に関する相談 ・販売店の対応についての相談 ・消費生活センターの相談員等、他の機関からの技術に関する問い合わせ ・製品苦情でない一般的な問合せ

(2) 月別相談受付件数の推移

月別の受付件数をみると、7月、9月、2月と例年に比べ増加したが、月ごとの稼働日の増減による受付件数の変動程度で、ほぼ前年並みで推移した。

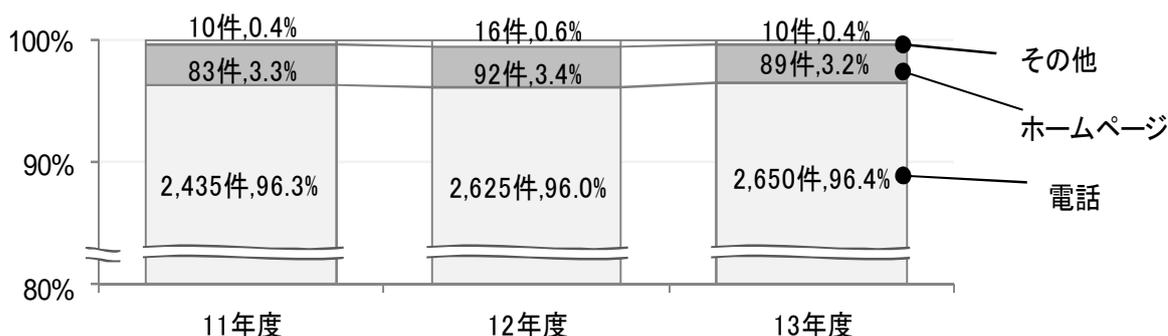
図2. 月別相談受付件数の推移



(3) 受付形態別の状況

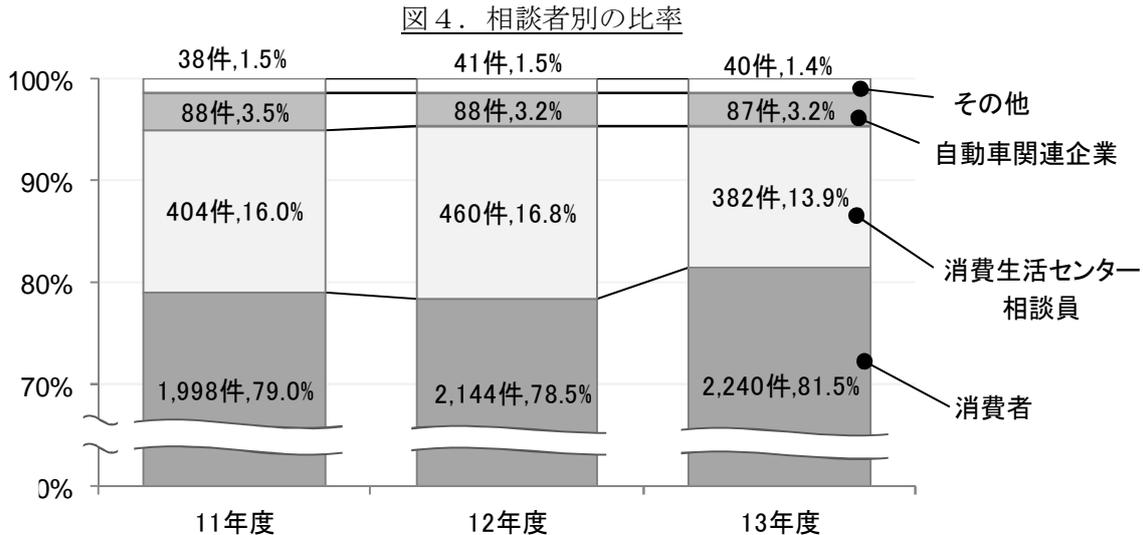
相談手段は、電話によるものが2,650件、受付件数の96.4%と大多数を占める。次いでホームページ内のメール経由での相談が89件・3.2%、その他(FAXや手紙等)の相談が10件・0.4%となっており、これらの比率は、ここ数年ほとんど変化していない。

図3. 受付形態別の比率



(4) 相談者別の受付状況

相談者をみると、消費者自身から直接寄せられた相談がもっとも多く、2,240件あり、受付総数の81.5%を占めた。これに続いて全国の消費生活センターの相談員からの相談が382件あり、構成比は13.9%であった。この両者からの相談で構成比の95.4%を占めた。この他には、自動車関連企業（売主等）からの相談が87件・3.2%、それ以外（官公庁、弁護士、法テラス、マスコミ等からの相談）は、合わせて40件・1.4%であった。

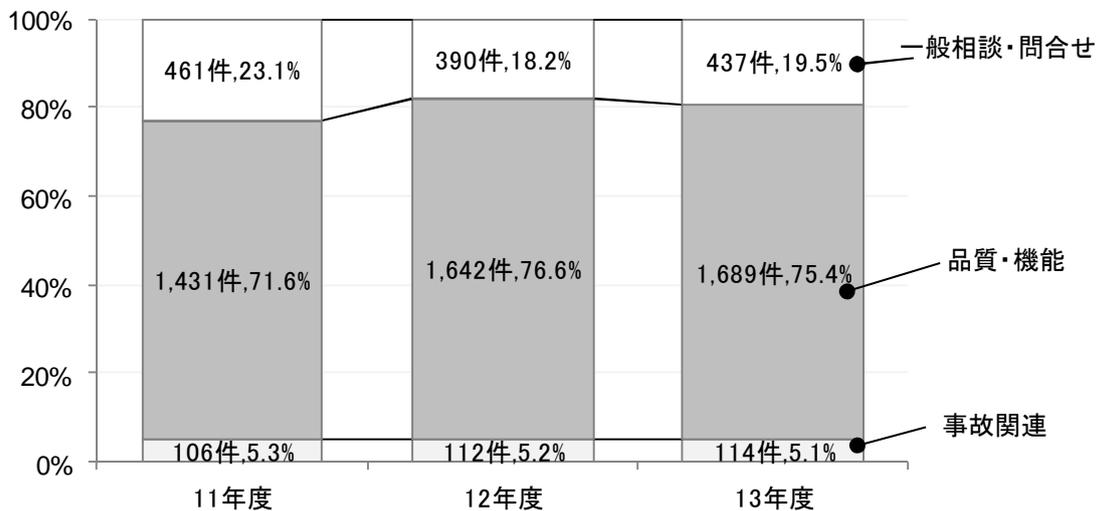


2. 消費者からの相談受付状況

(1) 消費者からの相談の相談内容別受付状況

消費者から受付けた相談2,240件を内容別に分けると、「事故関連」は114件・5.1%、「品質・機能」は1,689件・75.4%、「一般相談・問合せ」は437件・19.5%であり、「一般相談・問合せ」に関する相談の構成比が前年に比べて若干増加した。

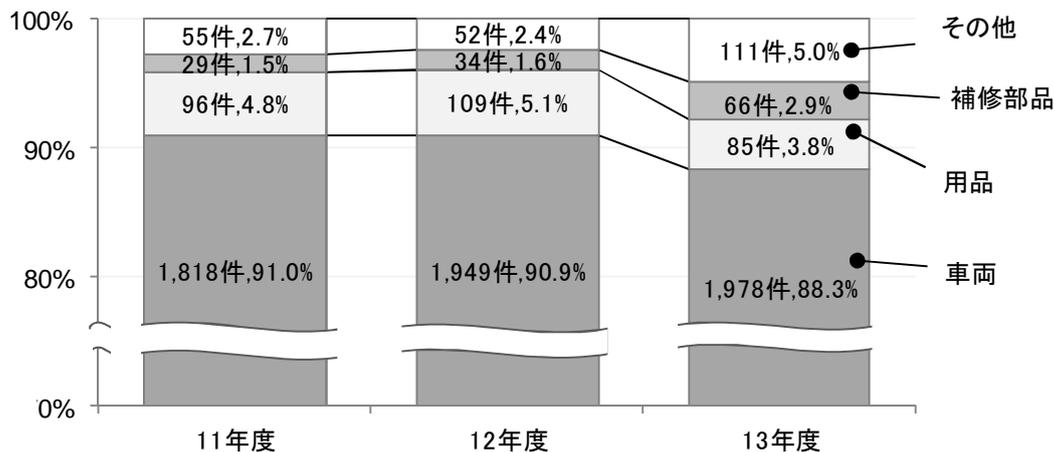
図5. 消費者からの相談内容別比率



(2) 消費者からの相談の申出対象別状況

消費者からの相談は、車両（本体）に関するものが1,978件・88.3%。次いで用品に関するものが85件・3.8%、補修部品に関するものは66件・2.9%であり、前年に比べ補修部品が32件・1.3%増加した。また、その他には111件・5.0%と前年に比べ59件・2.6%増加した。

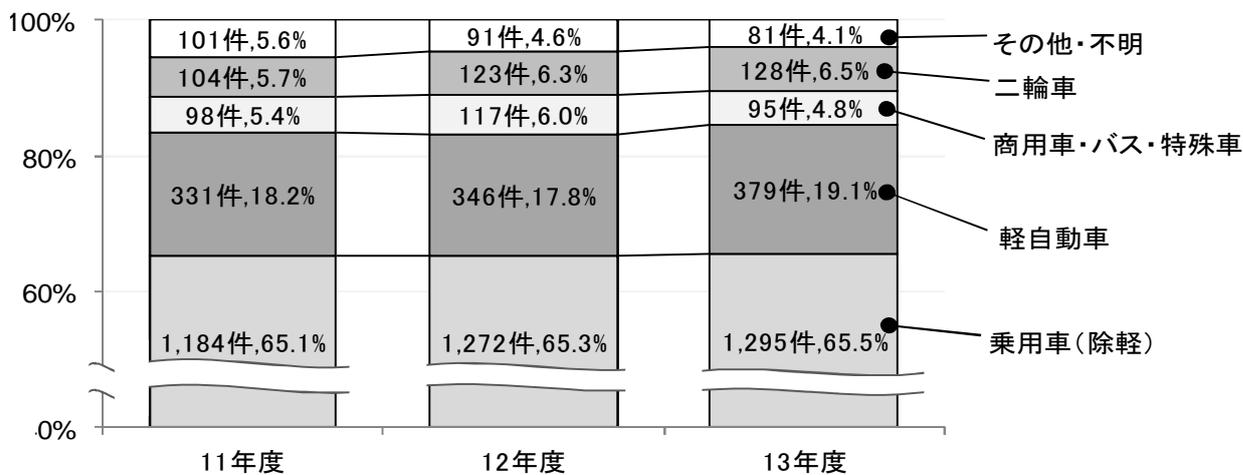
図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率



(3) 消費者からの相談の製品別受付状況

消費者からの車両（本体）に関する相談1,978件の車種別内訳は、乗用車（軽自動車を除く）が1,295件・65.5%、軽自動車（乗用車・商用車合計）が379件・19.1%、商用車・バス・特殊車が95件・6.0%であり、二輪車は128件・6.5%であった。構成比について、例年に比べ軽自動車に微増が見られるものの、前年度とあまり変わっていなかった。

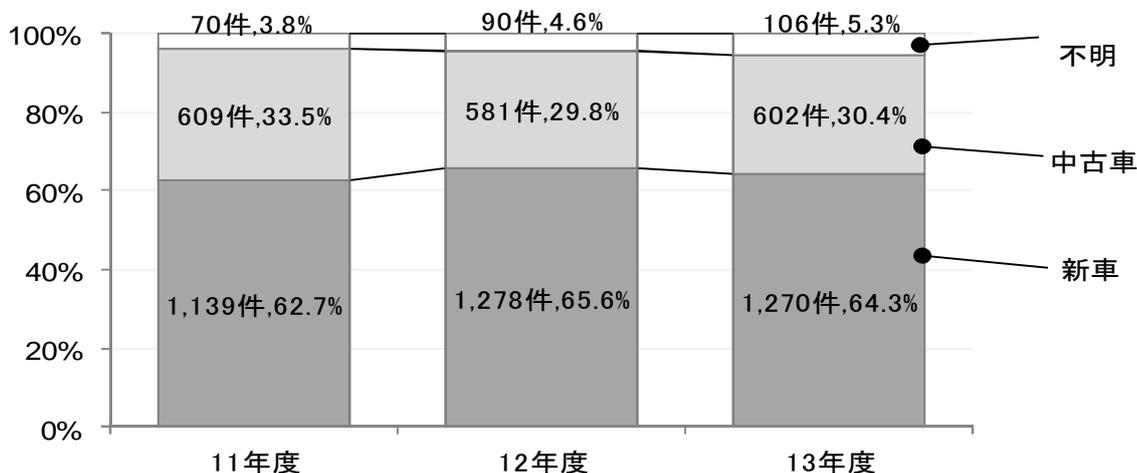
図7. 消費者からの相談の製品別比率



(4) 消費者からの相談の新車・中古車別受付状況

消費者からの車両本体に関する相談 1,978 件の内訳をみると、新車についての相談が 1,270 件・64.3%、中古車についての相談が 602 件・30.4%であった。2012 年度に比べると中古車の比率が増加した。

図 8. 消費者からの相談の新車・中古車比率



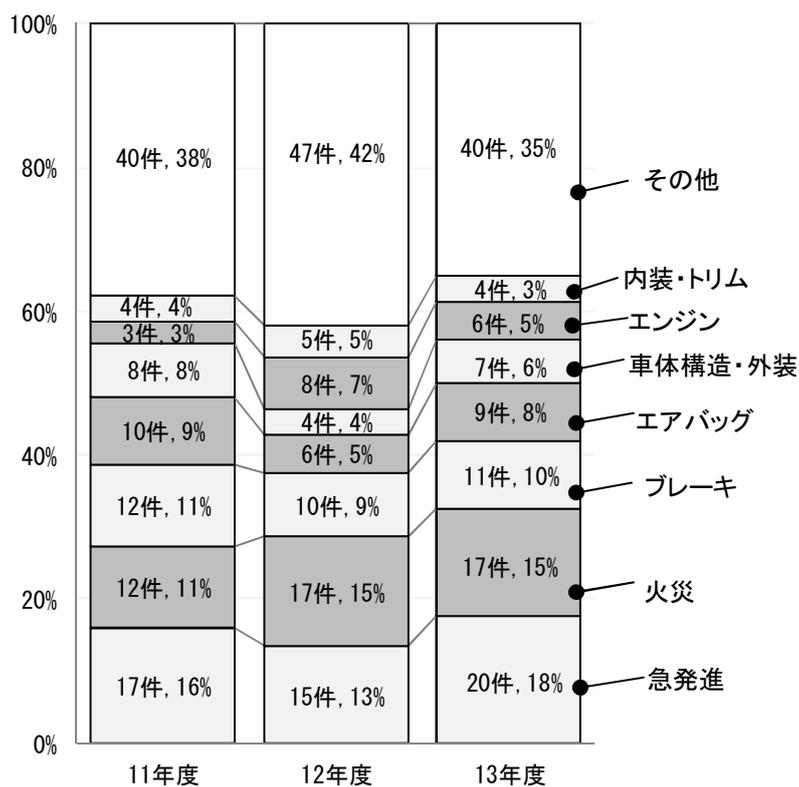
3. 故障分類別の相談受付状況

消費者からの相談のうち、「事故関連」の相談 114 件と「品質・機能」の相談 1,689 件を、消費者の申出に基づく故障の内容で分類した。

(1) 「事故関連」の故障分類別受付状況

「事故関連」の相談 114 件を部位や現象で分類すると、上位の項目は「急発進」が 20 件・18%で最も多く、以下、「火災」が 17 件・15%、「ブレーキ」が 11 件・10%、「エアバッグ」が 9 件・8%、「車体構造・外装」7 件・6%、「エンジン」6 件・5%、「内装・トリム」が 4 件・3%であった。前年が上位だった「電装品」「エンスト」が外れ、「車体構造・外装」が上位に上がってきた。

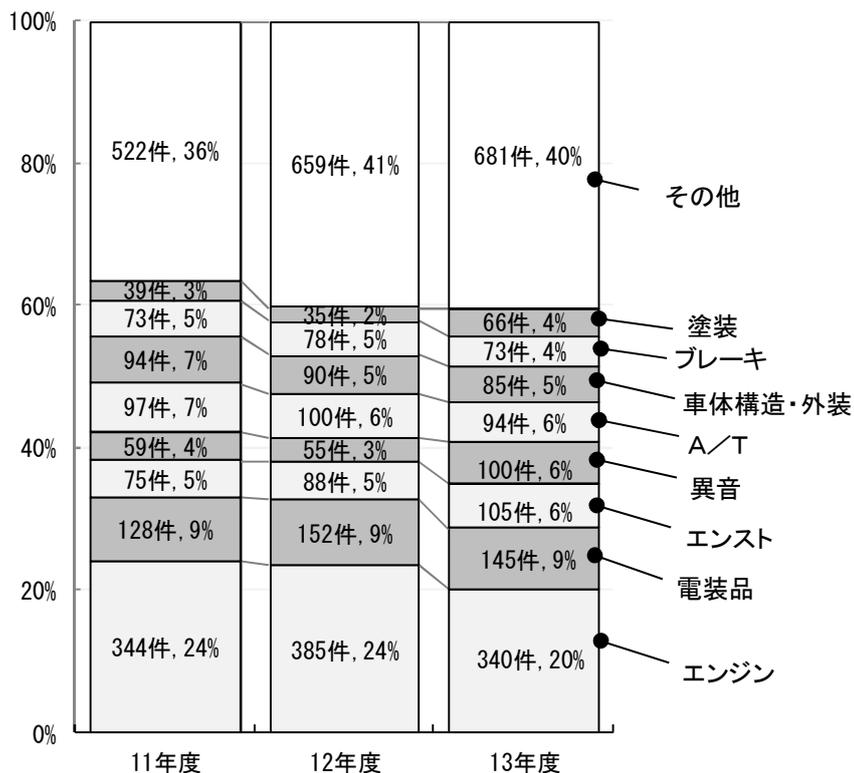
図 9. 事故関連相談の故障分類別比率



(2) 品質・機能相談の故障分類別受付状況

「品質・機能」に関する相談 1,689 件を部位・現象で分類すると、「エンジン（エンストを除く）」に関する相談が 340 件・20%と相変わらず最も多く、これに「エンスト」の 105 件・6%を合わせると、エンジン関係の申出が全体の 26%を占める。その他、「電装品」145 件・9%、「異音」100 件・6%、「A/T（オートマチック・トランスミッション）」94 件・6%、「車体構造・外装」85 件・5%、「ブレーキ」73 件・4%、が上位に来る。こうした状況は近年変わっていない。

図 10. 品質・機能相談の故障分類別比率

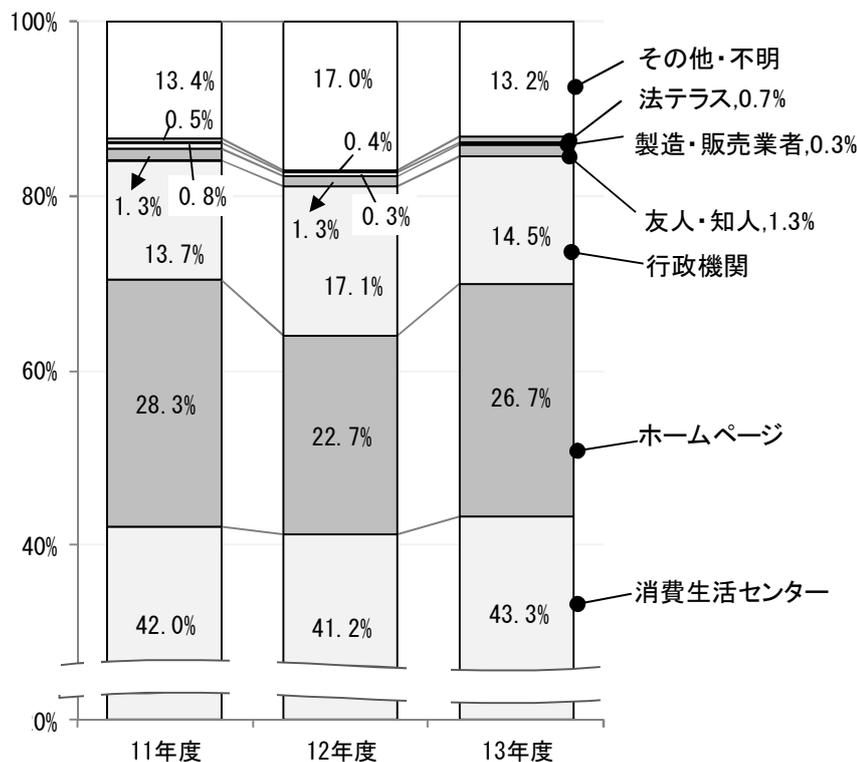


4. 相談消費者の属性について

(1) 消費者が当相談センターを知った方法について

当相談センターに対する一般的な知名度は低いため「当相談センターをどのような方法で知ったか」について知ることは重要である。それによると、「消費生活センターからの紹介」によるものが全体の 43.3%と、例年同様、最も多い。2番目は「ホームページを見て」で、26.7%。前年度に比べ約 4.0%増加した。「行政機関からの紹介」は 14.5%で、これら 3つのルートを合わせると約 85%となる。

図 11. 消費者が当相談センターを知った方法



また、2013 年 9 月より最近普及の著しいスマートフォンでも当相談センターの情報を入手できるように携帯用ホームページのサイトを公開した。

Ⅲ. 「和解の斡旋」の状況

当相談センターでは、当事者間の相対交渉で紛争が解決しなかった場合で、紛争当事者双方が同意したときは、当相談センター付弁護士を「手続実施者」とする「和解の斡旋」を行っている。

2013年度に新規にあった消費者からの「和解の斡旋」の申立は、16件、前年度からの継続が4件あった。その内5件は申立人が取り下げたため、手続きを終了した。

「和解の斡旋」を実施した結果、10件の和解が成立した。一方、当相談センター付弁護士が提案した和解案に同意が得られず斡旋不調で終了した案件は4件であった。更に2014年度に手続きが持ち越された事案は1件であった。

表2. 「和解の斡旋」の状況

		11年度	12年度	13年度
「和解の斡旋」の申立（新規+前年度からの継続）		14 +0	23 +2	16 +4
相手方の申立不同意		2	3	0
結 果	和 解	4	13	10
	弁護士判断による中止	0	1	0
	取り下げ	1	2	5
	斡旋不調	5	2	4
	次年度へ継続	2	4	1
和解不調のうち「審査」移行		1	0	0

Ⅳ. 「審査」状況

当事者間の相対交渉で解決しなかった場合や、当相談センター付弁護士による「和解の斡旋」が不調に終わった場合、紛争当事者双方が同意すれば、更に当相談センターの審査委員を「手続実施者」とする「審査」を実施している。2013年度は1件の申立があり、審査が進められ、結果は裁定となった。

表3. 「審査」の状況

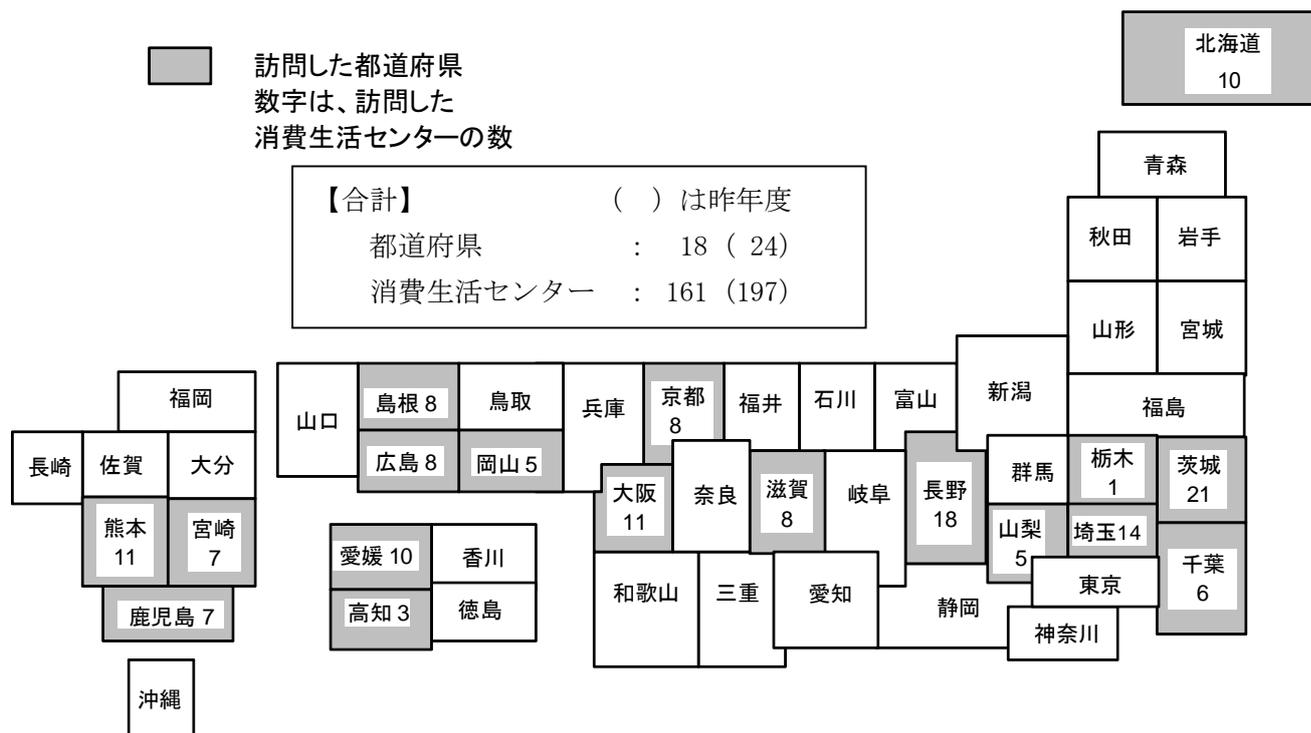
		11年度	12年度	13年度
「審査」の申立（新規+前年度からの継続）		2 +0	0 +2	1
相手方の申立不同意		0	0	0
結 果	和 解	0	0	0
	取り下げ	0	0	0
	裁 定	0	2	1
	次年度へ継続	2	0	0

V. 広報活動について

当相談センターでは当相談センターの役割や活動状況をより深く理解してもらうために、全国の消費生活センターの相談員や自治体などの消費者行政担当者に対する広報活動を例年実施している。2013年度は、2012年度に訪問していない地区を中心に、18都道府県の消費生活センター、合計161ヶ所、国や自治体の消費者行政窓口など21ヶ所を訪問した。

また、消費生活センター等の研修会への講師派遣を依頼された場合には、積極的に対応し、相互理解の促進・連携強化に取り組んでいる。2013年度は、山口県、東京都、京都府に講師を派遣し、当相談センターの概要・役割・活動の説明や具体的相談事例の紹介等を行った。

図12. 消費生活センターを訪問した都道府県



VI. 相談センターアンケート結果

当相談センターの相談員の相談対応に対する評価を把握し、業務改善に役立てるため、当相談センターの利用者を対象として相談評価アンケート調査を毎年実施している。以下に、2013年度に実施したアンケート調査の概要を紹介する。

1. アンケート調査の概要

(1) 調査時期

利用者の記憶が新鮮なうちに評価してもらうことでアンケートの精度を高めることおよび得られた評価結果をより早く相談対応に反映することを目的として、2012年度より毎月アンケート調査を実施するようにした。

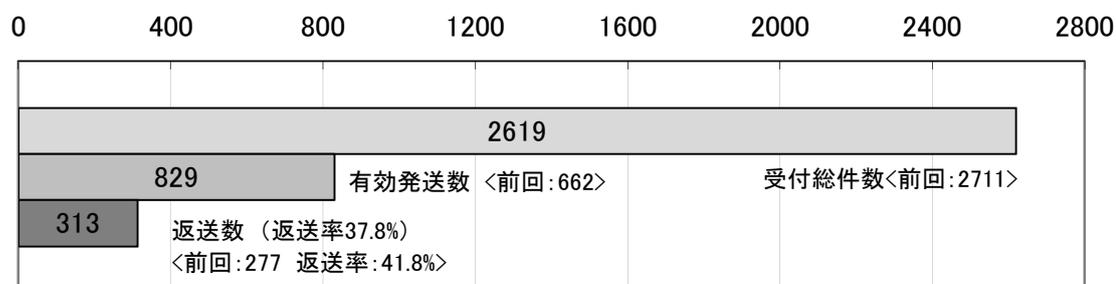
(2) 調査対象

2013年2月～2014年1月に消費者から受けた相談2,749件の内、「事故関連」および「品質・機能」に関する内容で、住所、氏名等の聞き取りができた利用者を対象とした。聞き取り強化を推進したため、2013年度は2012年度に比較して約25%増加の829人に宛てて発送することができた。

(3) 回答状況

有効発送数の返送率は37.8%となり、2012年度を下回ったものの、返送数は313件で2012年度の約10%増加となり、より多くのデータを収集することができた。

図13. アンケートの発送と回答状況



2. アンケート結果

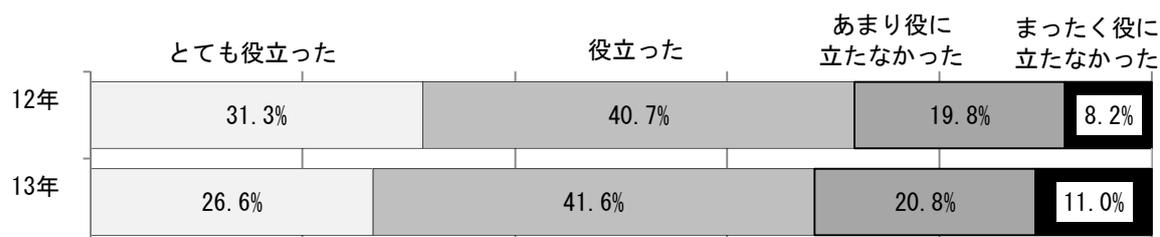
アンケートの質問項目のうち、相談センターの対応に対する満足度に関する内容を示す。

「アドバイスの役立ち度」、「アドバイスの公平さ」、「対応の満足度」ともに高い評価を得るものの、2012年度を下回る評価となった。

(1) 相談員のアドバイスお役立ち度

Q：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？

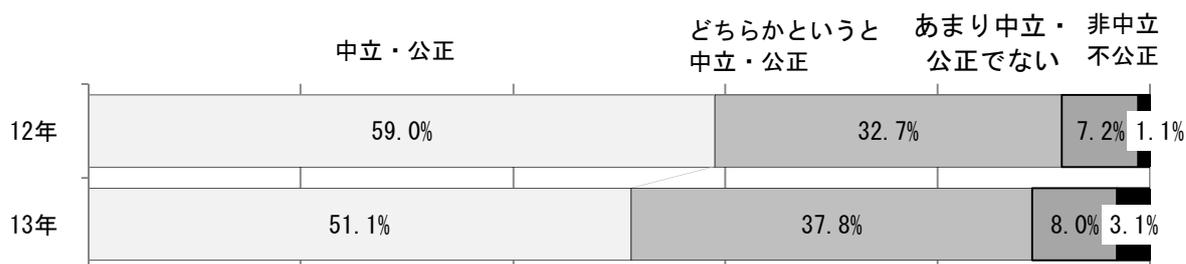
図14. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率



(2) 相談員のアドバイスの公平さ

Q：相談員のアドバイスは公平だと思いましたか？

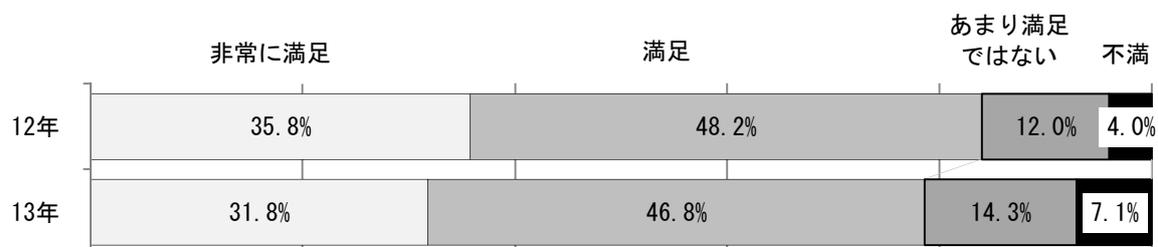
図15. 「相談員のアドバイスの公平さ」の回答比率



(3) 相談センターの対応の満足度

Q：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？

図16. 「相談センターの対応満足度」の回答比率



VII. 主な業務執行

(1) 理事会・評議員会

4月	19日	第18期事業年度監事会
6月	4日	第1回理事会
6月	5日	第1回評議員会
3月	4日	第2回理事会
3月	5日	第2回評議員会

(2) 審査委員会

9月	26日	第1回審査委員会全体会議
9月	30日	審査第二小委員会
10月	21日	審査第二小委員会
11月	22日	審査第二小委員会
12月	20日	審査第二小委員会
3月	19日	第2回審査委員会全体会議
※2月	12日	苦情処理委員会

(3) 研修等への講師派遣

5月	14日	神奈川大学法科大学院 特別講義（神奈川県）
6月	19日	平成25年度市町消費者相談担当職員研修実務研修（山口県）
7月	17日	平成25年度市町消費者相談担当職員研修実務研修（東京都）
7月	23日	平成25年度市町消費者相談担当職員研修実務研修（東京都）
1月	21日	苦情処理研究会（京都府）

(4) 関係機関との連携

4月	3日	ブラジル日本国際シンポジウム「ADRの現状と課題」 開催
5月	27日	東京都消費生活総合センター 来訪
6月	17日	PLセンター交流会 出席
6月	28日	日本自動車工業会消費者部会 来訪・出席
7月	5日	自動車メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議 開催
11月	14日	PLセンター交流会 出席
11月	16日	北海道消費生活センター等と自動車業界8団体との懇談会 出席
12月	6日	自動車メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議 開催
1月	24日	札幌市消費生活センター等と自動車業界8団体との懇談会 出席
3月	4日	青森県消費生活センター等と自動車業界8団体との懇談会 出席
3月	14日	自動車メーカー14社及び日本自動車輸入組合連絡責任者会議 開催

【2012年活動状況の報告】

- 7月 11日 消費者庁(消費者安全課)を訪問、報告
7月 16日 経済産業省を訪問、報告
7月 19日 内閣府消費者委員会を訪問、報告
7月 19日 国民生活センター(東京都港区)を訪問、報告
7月 22日 法務省(審査監督課)を訪問、報告
7月 24日 国土交通省を訪問、報告
7月 31日 国民生活センター(相模原市)を訪問、報告
- 7月下旬～12月中旬 自動車メーカーを訪問、報告
7月下旬～10月下旬 自動車関連団体を訪問、報告
7月下旬～12月下旬 消費者関連団体を訪問、報告
7月下旬～12月下旬 地方自治体の消費者相談担当部署・消費生活センター等を訪問、報告
9月中旬～11月上旬 中央官庁の出先機関を訪問、報告

(5)センター内研修および外部研修への参加

- 4月 15日 理事・評議員 自動車工場見学・電気自動車試乗会(神奈川県)
7月 29日 全国消費生活相談員協会「公開シンポジウム」参加(東京都)
8月 22日 センター内研修会
9月 7～15日 欧州裁判外紛争解決制度の実地調査(EU)
9月 5日 公益法人協会「公益法人会計セミナー・実務編その1」(東京都)
10月 3日 公益法人協会「公益法人会計セミナー・実務編その2」(東京都)
11月 7日 森・濱田松本法律事務所 主催セミナー(東京都)
11月 22日 製品評価技術基盤機構「製品安全業務報告会」(東京都)
11月 27日 東京大学ITSセンター東京モーターショーパネルディスカッション
「2020年、東京の都市交通を考える～ITSの未来」(東京都)
1月 23日 公益法人協会「公益法人会計セミナー・決算編」(東京都)
3月 18日 芝税務署・芝法人会 主催セミナー(東京都)

(6)その他

- 4月～3月 当相談センターアンケート調査(平成25年2月～平成26年1月受付分)

付表 1 評議員名簿

平成26年3月31日現在・10名

役 職	氏 名	現 職
評議員	池田 眞朗	慶應義塾大学 法学部 教授
評議員	伊藤 洋志	弁護士
評議員	伊藤 眞	早稲田大学大学院 法務研究科 教授
評議員	岡野 道治	日本大学 理工学部 特任教授
評議員	島崎 有平	一般社団法人日本自動車販売協会連合会 常務理事 (元 海上保安庁 第三管区海上保安本部長)
評議員	名尾 良泰	一般社団法人日本自動車工業会 副会長・専務理事 (元 経済産業省 関東経済産業局長)
評議員	中里 妃沙子	弁護士
評議員	村田 勝彦	一般社団法人日本損害保険協会 常務理事
評議員	山下 陽枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 副会長
評議員	吉村 秀實	スターバックスコーヒージャパン株式会社 常勤監査役

(あいうえお順)

付表2 理事・監事名簿

平成26年3月31日現在・理事11名、監事2名

役職	氏名	現職	常勤・非常勤
理事長	青山 善充	明治大学 法科大学院 特任教授	非常勤
副理事長	円谷 峻	明治大学 法科大学院 教授	非常勤
理事	岡 孝	学習院大学 法学部 教授	非常勤
理事	景山 一郎	日本大学 生産工学部 教授	非常勤
理事	小林 敏雄	一般財団法人日本自動車研究所 顧問	非常勤
常務理事	佐藤 昌之	公益財団法人自動車製造物責任相談センター 事務局長	常勤
理事	中込 秀樹	弁護士	非常勤
理事	中山 ひとみ	弁護士	非常勤
理事	西田 育代司	弁護士	非常勤
理事	三上 威彦	慶応義塾大学 大学院 法務研究科 教授	非常勤
理事	脇坂 治國	弁護士	非常勤
監事	大上 工	一般社団法人日本自動車工業会 理事・事務局長	非常勤
監事	桑原 洋介	公認会計士 税理士	非常勤

(あいうえお順)

付表3 審査委員名簿

平成26年3月31日現在・12名

役職	氏名	現職
委員長	浦川 道太郎	早稲田大学 法学学術院 教授
副委員長	中山 幸二	明治大学 法科大学院 教授
委員	浅田 浄江	消費生活アドバイザー
委員	井野 直幸	弁護士 (東京弁護士会)
委員	今村 昭文	弁護士 (第一東京弁護士会)
委員	垣内 秀介	東京大学 大学院 法学政治学研究科 教授
委員	笠井 修	中央大学 法科大学院 教授
委員	神本 武征	東京工業大学 名誉教授
委員	須田 義大	東京大学 教授
委員	高木 宏行	弁護士 (第二東京弁護士会)
委員	中込 一洋	弁護士 (東京弁護士会)
委員	山室 いづみ	消費生活アドバイザー

(あいうえお順)

付表4 相談センター付弁護士名簿

平成26年3月31日現在・2名

役 職	氏 名	現 職
弁護士	佐々木 秀一	佐々木・鈴木法律事務所 弁護士（東京弁護士会）
弁護士	前川 渡	前川法律事務所 弁護士（第一東京弁護士会）

(あいうえお順)