



平成26年度

事業報告書

2014年4月1日～2015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

2014年度に当相談センターが受付けた相談件数は、2,786件、前年度比101.3%となり、2013年度に比べ1.3%の増加となった。また、「和解の斡旋」の新規受付件数は7件、「審査」の新規発生は0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からみると、当センターの対応は相談者からの期待に対し高いレベルで応えていると言えるが、このことはセンター外で行った調査でも裏付けられた。当相談センターでは引き続き、一層のお役立ちのため、相談対応業務を持続的に改善するとともに、消費生活センターをはじめとする様々な団体とも連携し、相談者がスムーズに当相談センターを利用できるように努めていく所存である。

また本年は2015年度に当相談センター設立20周年を迎えるため、記念事業の準備を進めることとなった。具体的には過去を振り返り、今後のあるべき姿を示す「中期方針」の策定であり、そのために様々な関係者・関係団体との意見交換も行った。こうした成果は「20年史」として発刊するとともに、記念シンポジウムを開催し発表していく予定としている。

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、2013年度に比べ37件増加し、2,786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、相談件数は数年前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ると予想していたが、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138件、前年度比117.9%となり、受付件数の5.0%を占めた。拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,642件、前年度比94.4%で、受付件数の58.9%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63.9%となった。「一般相談・問合せ」は1,006件・前年度比112.8%で、総受付件数の36.1%であった。過去3年間を通し、事故関連相談の構成比率が最も高かった。

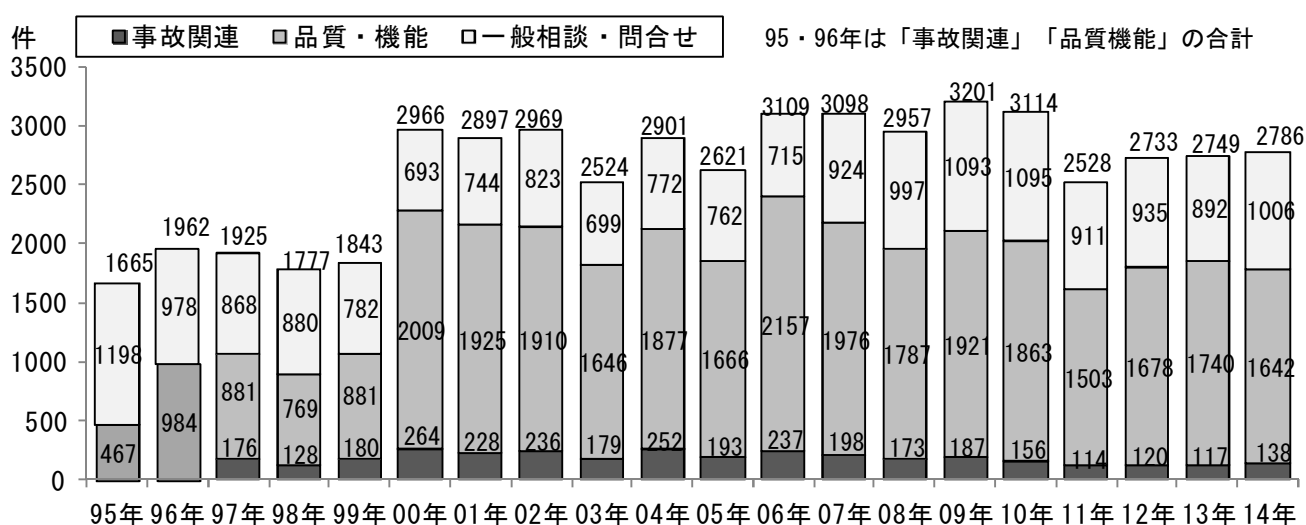


図1. 年度別相談受付件数の推移

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、10月以降、例年に比べ増加した。10月の消費生活センターからの相談は例月の約1.5倍・44件と突出している。9月より消費生活センター訪問活動を本格化させており、結果、消費生活センター紹介による消費者からの相談が増加したと考えられる。

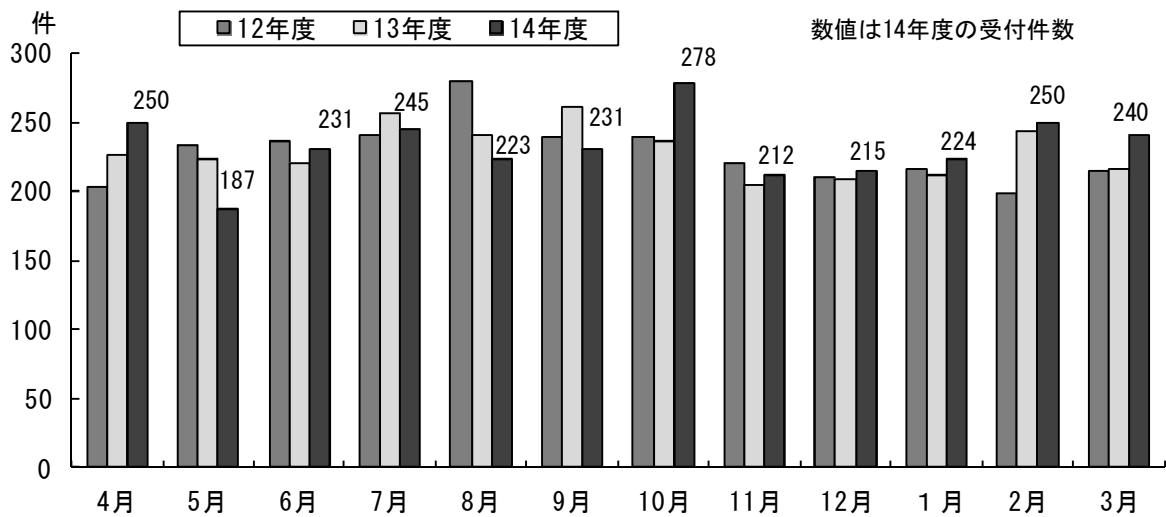


図2. 月別相談受付件数の推移

(3) 受付形態別の状況

相談手段は、電話によるものが2,693件、受付件数の96.7%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84件・3.0%、その他(FAXや手紙等)の相談が9件・0.3%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。

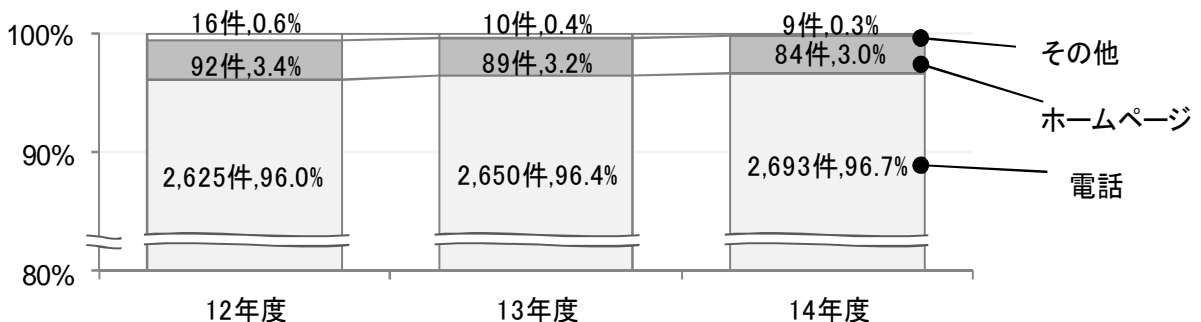


図3. 受付形態別の比率

(4) 相談者別の受付状況

相談者を見ると、消費者自身から直接寄せられた相談がもっとも多く、2,315件あり、受付総数の83.1%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393件あり、構成比は14.1%であった。この両者からの相談で構成比の97.2%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51件・1.8%、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27件・1.0%であった。

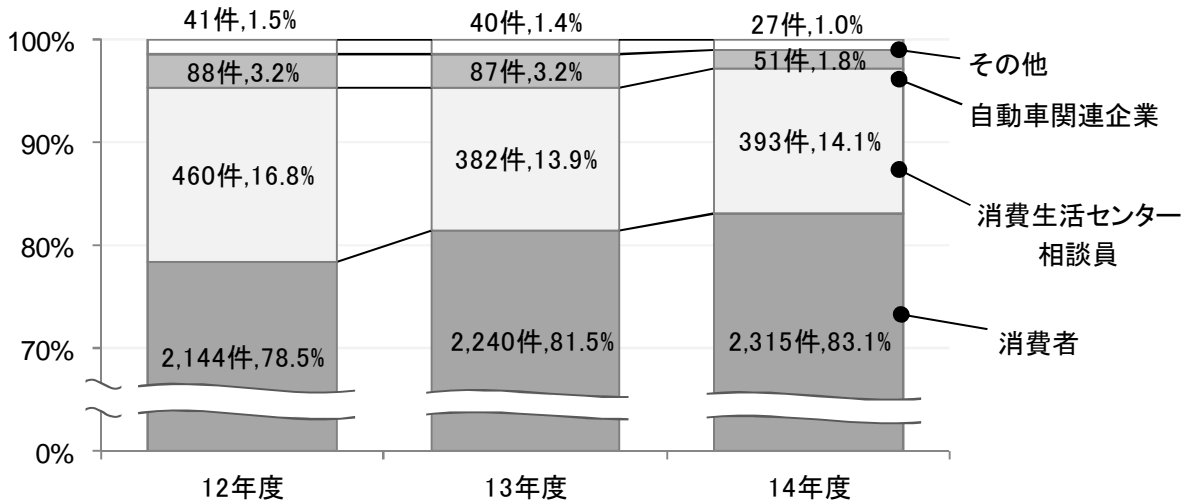


図4. 相談者別の比率

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

消費者から受けた相談2,315件を内容別に分けると、「事故関連」は131件・5.7%、「品質・機能」は1,619件・69.9%、「一般相談・問合せ」は565件・24.4%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5%程増加した。

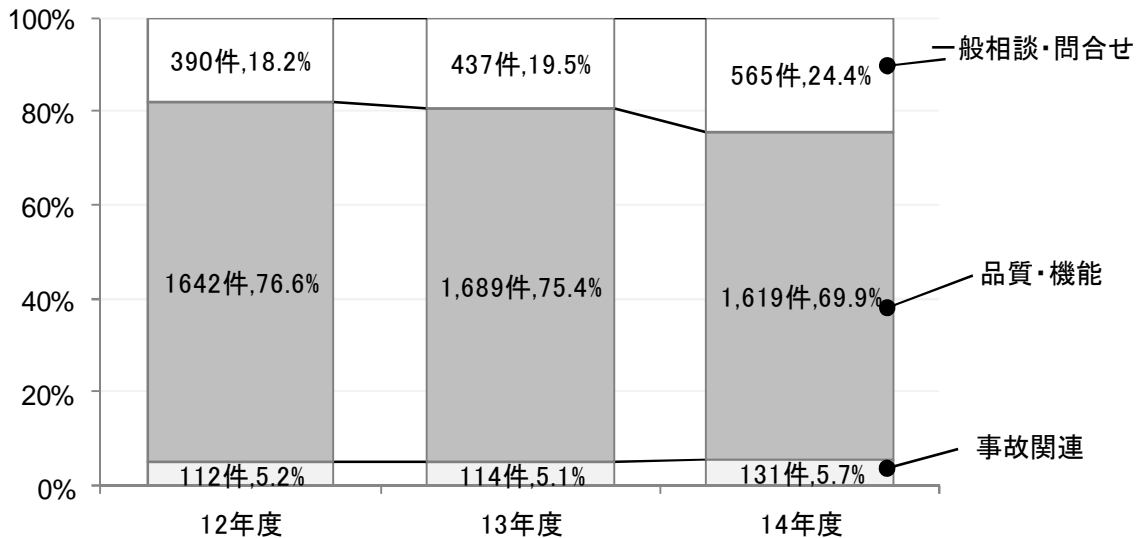


図5. 消費者からの相談内容別比率

(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2,094件・90.5%であり前年に比べ116件・5.9%増加した。次いで用品に関するものが110件・4.8%、補修部品に関するものは45件・1.9%、その他には66件・2.8%であった。

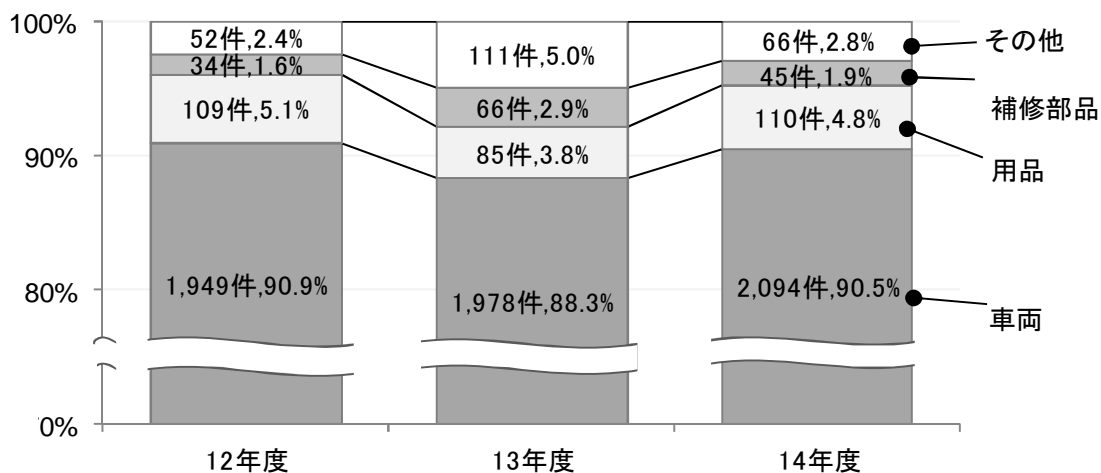


図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率

(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2,094件の車種別内訳は、乗用車（軽自動車を除く）が1,367件・65.3%、軽自動車（乗用車・商用車合計）が431件・20.6%、商用車・バス・特殊車が102件・4.9%であり、二輪車は131件・6.3%であった。構成比について、一昨年来より軽自動車に若干の増加傾向が認められる。

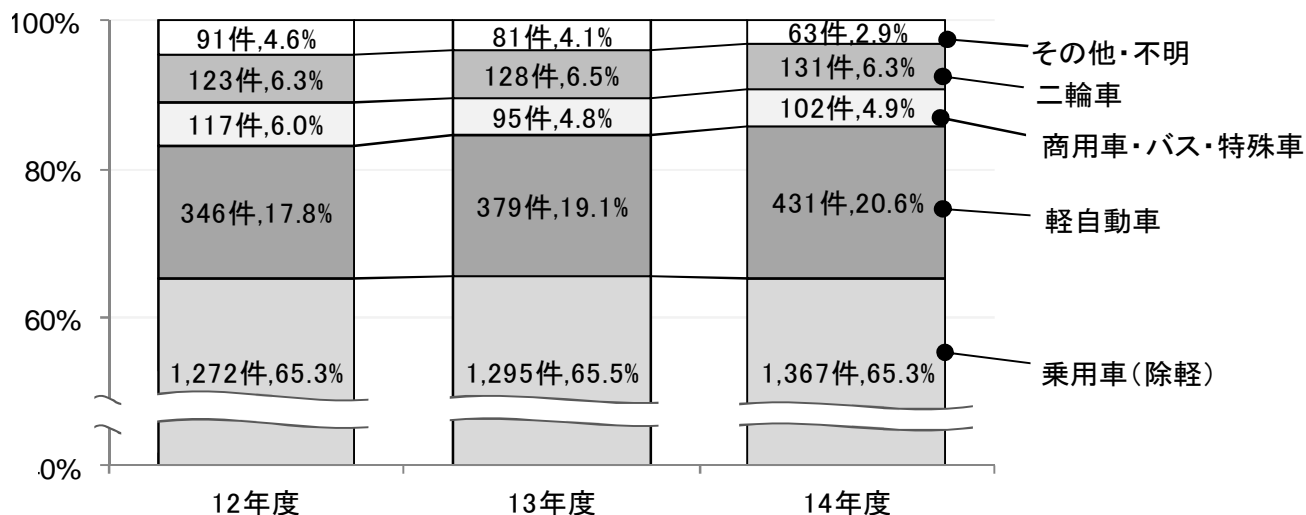


図7. 消費者からの相談の製品別比率

(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 2,094 件の内訳をみると、新車についての相談が 1,368 件・65.3%、中古車についての相談が 638 件・30.5%であり、構成比はほぼ例年どおりであった。

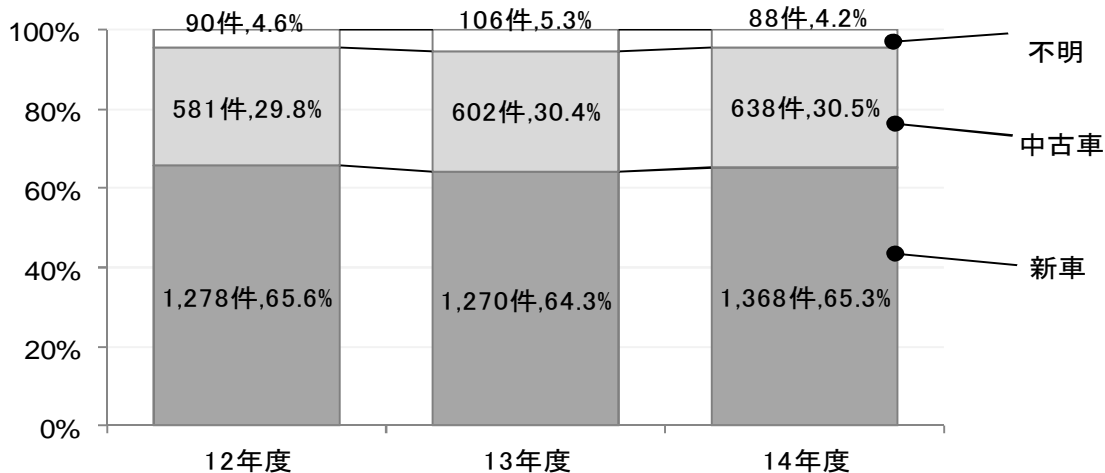


図8. 消費者からの相談の新車・中古車比率

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 131 件と「品質・機能」の相談 1,619 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 131 件を部位や現象で分類すると、上位の項目は「ブレーキ」が 21 件・16%、「急発進」が 20 件・15%、となっており、以下、「火災」が 15 件・11%、「車体構造・外装」が 11 件・9%、「エアバッグ」が 10 件・8%、「エンジン」が 8 件・6%、「内装・トリム」が 7 件・5%であった。

拡大損害が上位である「ブレーキ」「急発進」の相談を見ると、バックで駐車する際に発生したとするものが目立つ。クリープ状態で車を止めようとした際に急加速した、あるいはブレーキを踏んでも止まらなかったとの主張もあった。近年台数が増えつつある自動ブレーキ付車において、機能が働かずに事故になったとの相談も 2 件あったが、車には異常がないとの結論になっている。

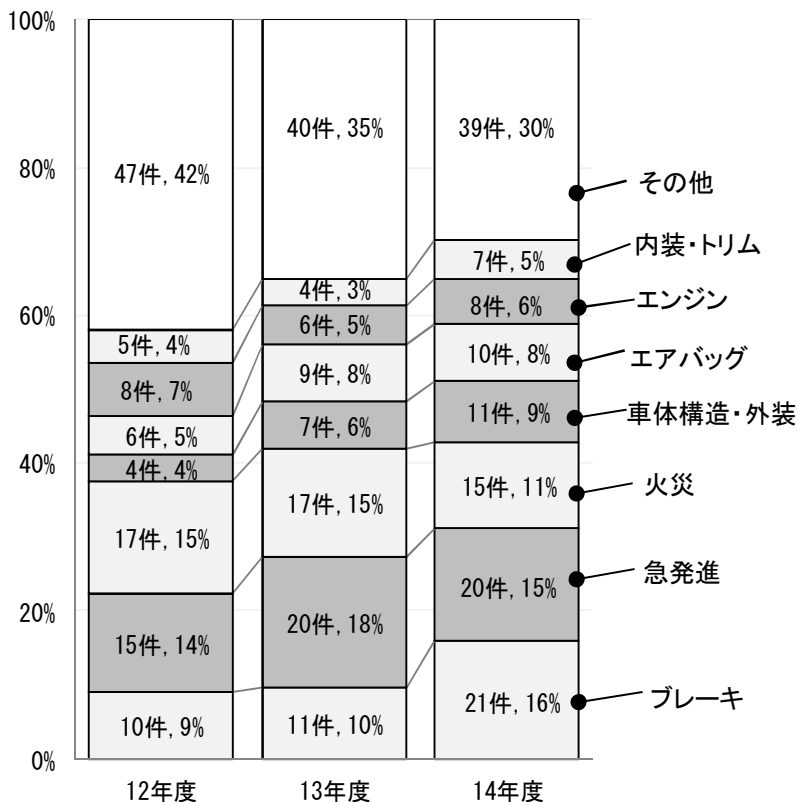


図9. 事故関連相談の故障分類別比率

(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 1,619 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 347 件・21%と相変わらず最も多く、これに「エンスト」の113件・7%を合わせると、エンジン関係の申出が全体の 28% を占める。その他、「電装品」117 件・7%、「ブレーキ」86 件・5%、「車体構造・外装」78 件・5%、「A/T（オートマチック・トランスミッション）」73 件・5%、「CVT」73 件・5%、が上位にであった。「ブレーキ」に関する相談では、自動ブレーキ付車における誤作動が散見され、主な主張は「障害物がないのに急ブレーキが掛った」であった。

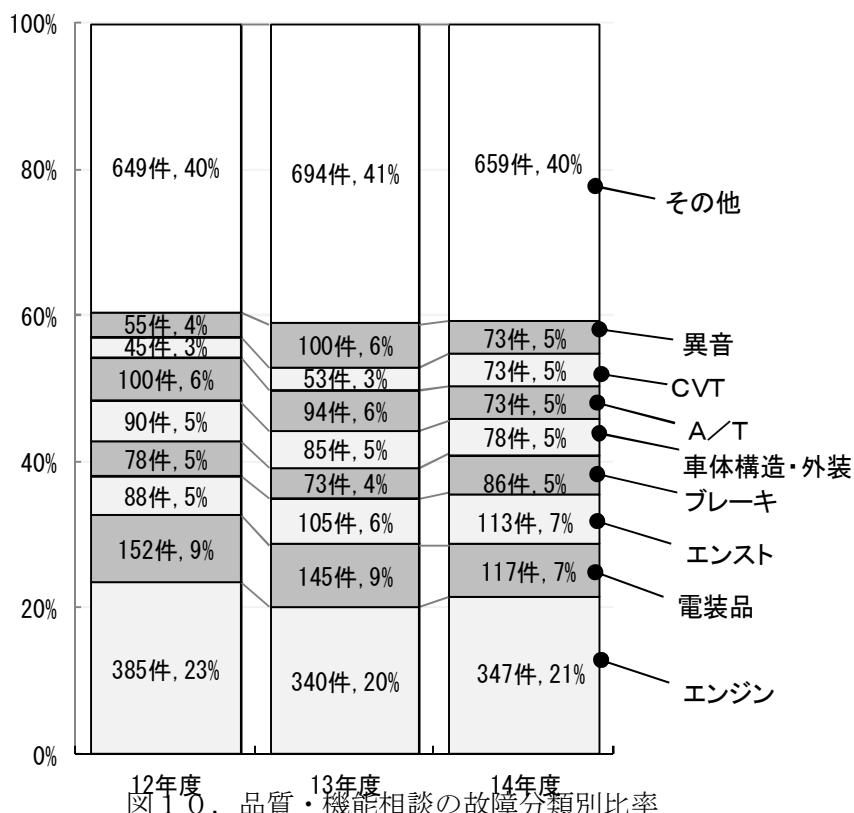


図10. 品質・機能相談の故障分類別比率

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 45.8%と、例年同様、最も多い。2番目は「ホームページを見て」で、35.2%。前年度に比べ約 8.5%増加した。「行政機関からの紹介」は 9.8%で、これら3つのルートを合わせると約 90%となった。

当相談センターでは、ホームページを通じた一層わかりやすい当相談センター概要や様々な情報の提供を目指しホームページの大幅な改訂を進めている。

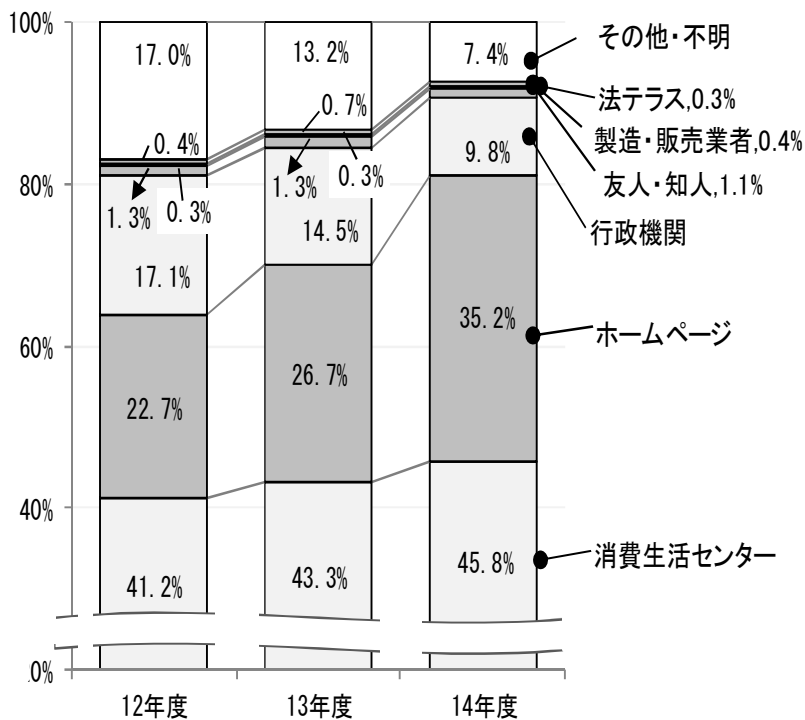


図11. 消費者が当相談センターを知った方法

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。

2014年度に新規にあった消費者からの「和解の斡旋」の申立は、7件、前年度からの継続が1件あった。その内、相手方の同意が得られず斡旋に至らなかった案件は2件であった。

「和解の斡旋」を実施した結果、3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3件であった。

表2. 「和解の斡旋」の状況

		12年度	13年度	14年度
「和解の斡旋」の申立（新規+前年度からの継続）		23 +2	16 +4	7 +1
相手方の申立不同意		3	0	2
結 果	和 解	13	10	3
	弁護士判断による中止	1	0	0
	取り下げ	2	5	0
	斡旋不調	2	4	3
	次年度へ継続	4	1	0
和解不調のうち「審査」移行		0	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。2014年度は申立がなく、審査の実施はなかった。

表3. 「審査」の状況

		12年度	13年度	14年度
「審査」の申立（新規+前年度からの継続）		0 +2	1	0
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	2	1	0
	次年度へ継続	0	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が、2014年度は、出張体制・予算の確保の他、首都圏近郊を効率的に訪問するなどにより、2013年度に比べ訪問カ所数が大幅増となる都道府県の消費生活センター、合計262ヶ所、国や自治体の消費者行政窓口など3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が、2014年度は、東京都、神奈川県、鹿児島県、奈良県、富山県、千葉県、愛知県に講師を派遣し、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。

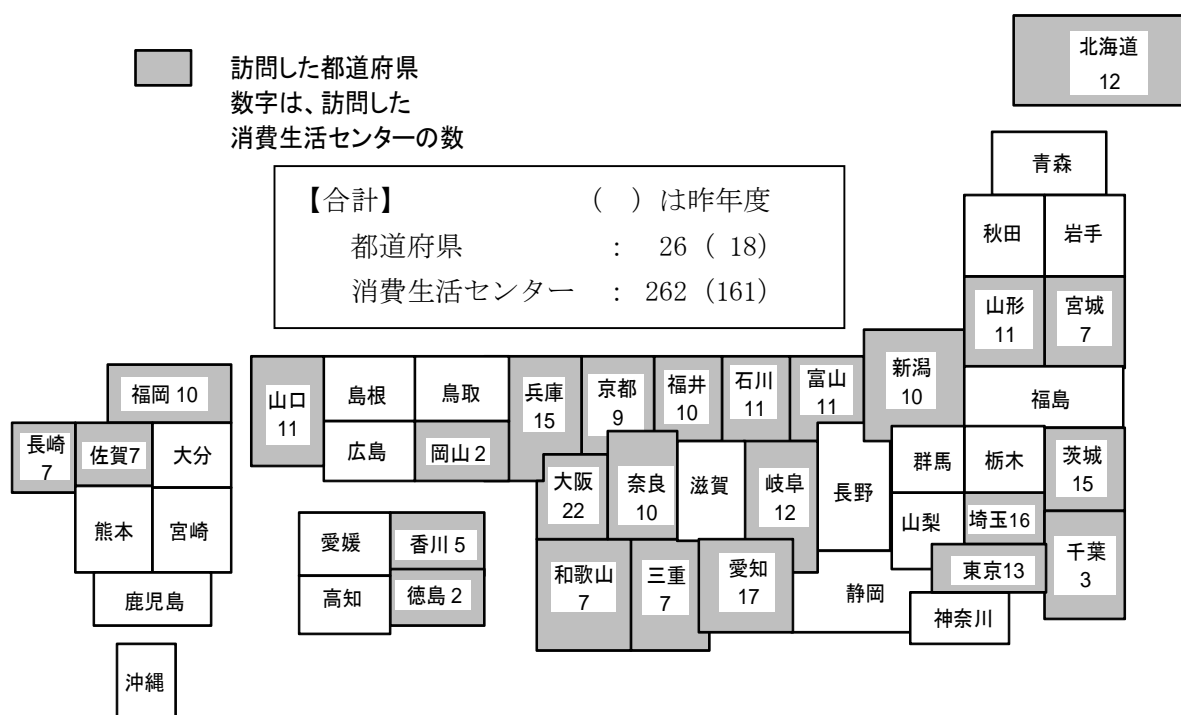


図12. 消費生活センターを訪問した都道府県

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、2014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

2014年2月～2015年1月に消費者から受けた相談2,270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。2014年度は2013年度に比較して約57%減少の474人に宛てて発送した。

(3) 回答状況

有効発送数の返送率は39.0%となり、2013年度を上回ったものの、返送数は185件で2013年度の約58%減少となった。

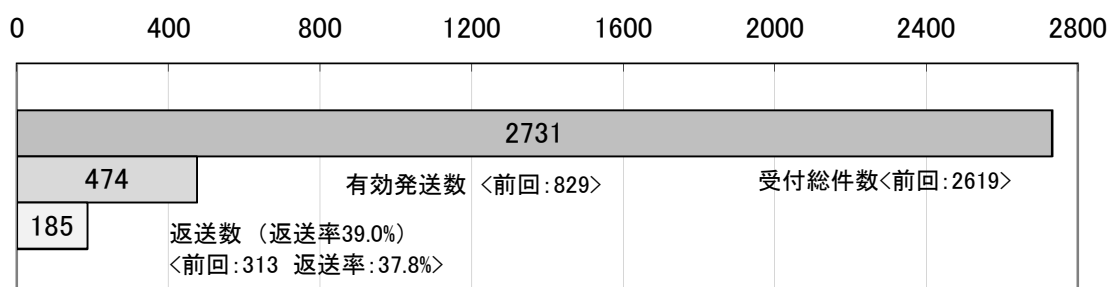


図13. アンケートの発送と回答状況

2. アンケート結果

アンケートの質問項目のうち、相談センターの応対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」いずれも 2013 年度評価を上回る高い評価を得ることが出来た。

(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？

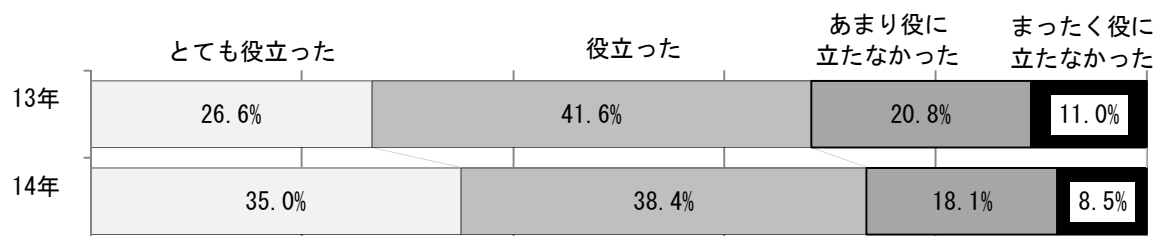


図 1 4. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率

(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？

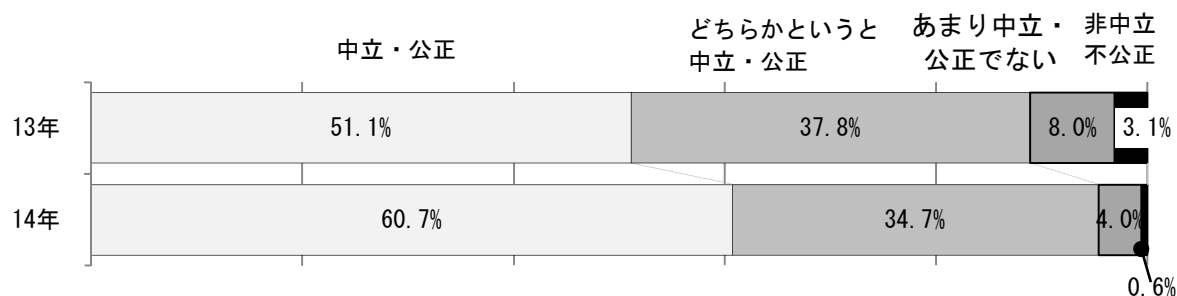


図 1 5. 「相談員のアドバイスの公平さ」の回答比率

(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？

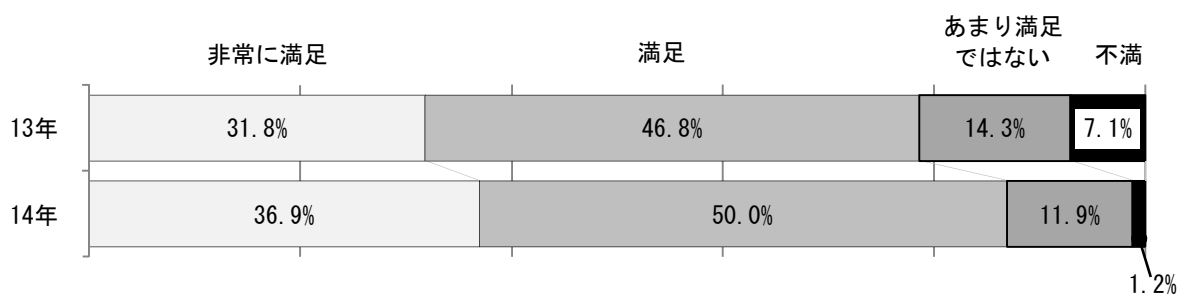


図 1 6. 「相談センターの対応満足度」の回答比率

VII. 主な業務執行

(1) 理事会・評議員会

4月	24日	第19期事業年度監事会
6月	3日	第1回理事会
6月	4日	第1回評議員会
3月	3日	第2回理事会
3月	4日	第2回評議員会
3月	26日	臨時評議員会（決議の省略による）

(2) 審査委員会

9月	25日	第1回審査委員会全体会議
2月	10日	審査第一小委員会（模擬審査）
2月	25日	審査第二小委員会（模擬審査）
3月	11日	審査第一小委員会（模擬審査）
3月	19日	第2回審査委員会全体会議
3月	25日	審査第二小委員会（模擬審査）

(3) 研修等への講師派遣

7月	6日	全国消費生活相談員協会・関東支部研修会（東京都）
8月	29日	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課講習会（神奈川県）
9月	4日	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課講習会（神奈川県）
9月	11日	鹿児島県県民生活局第1回消費生活相談員等研修会（鹿児島県）
11月	21日	日本自動車販売協会連合会鹿児島県支部研修会（鹿児島県）
1月	31日	奈良県消費生活センター消費生活相談員レベルアップ研修（奈良県）
2月	18日	平成26年度第4回市町村消費生活相談担当職員・消費生活相談員研修 (富山県)
2月	20日	千葉県消費生活相談員等研修会（自動車関連研修）（千葉県）
3月	3日	愛知県尾張地区消費生活センター相談員研修会（自動車関連研修会） (愛知県)

(4) 関係機関との連携

6月	5日	日本中古自動車販売協会連合会総会 出席
6月	6日	自動車公正取引協議会総会 出席
6月	17日	PLセンター交流会 出席
6月	27日	日本自動車工業会消費者部会 来訪・出席
7月	3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
7月	11日	日本自動車工業会消費者部会 出席
9月	5日	日本自動車工業会消費者部会 出席
9月	19日	日本自動車工業会消費者部会 出席
11月	14日	PLセンター交流会 出席

- 1 1月 27日 長崎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
- 1 2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
- 1 1月 20日 自動車公正取引協議会事例研究会 出席
- 1 2月 19日 日本自動車工業会消費者部会 出席
- 1 月 27日 大阪府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
- 1 月 27日 平成26年度内閣府立入検査
- 3 月 19日 自動車公正取引協議会事例研究会 出席

【2013年活動状況の報告】

- 7 月 24日 消費者庁(消費者安全課)を訪問、報告
- 7 月 29日 経済産業省(自動車課)を訪問、報告
- 7 月 29日 法務省(審査監督課)を訪問、報告

- 7月上旬～ 8月中旬 自動車メーカーを訪問、報告
- 7月下旬～ 9月上旬 自動車関連団体を訪問、報告
- 8月下旬～ 3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

- 7 月 11日 日本ADR協会「シンポジウム」(京都府)
- 7 月 15日 日本自動車会議所「会員研修会」(東京都)
- 7 月 22日 消費者教育支援センター「消費者教育研究会」(東京都)
- 8 月 21日 相談センター内「法律研修会」
- 9 月 4～5日 日本自動車会議所「国内施設視察会・東北」
- 9 月 18日 公益法人協会「公益法人会計セミナー・実務編」(東京都)
- 9 月 18日 日本自動車会議所「会員研修会」(東京都)
- 1 0月 3日 日本自動車販売協会連合会「研修会」(福岡県)
- 1 0月 6日 消費者教育支援センター「消費者教育研究会」(東京都)
- 1 0月 17日 日本自動車会議所「会員研修会」(東京都)
- 1 0月 20日 公益法人協会「立入検査のポイントと対策セミナー」(東京都)
- 1 1月 7日 日本ADR協会「実務研修」(東京都)
- 1 1月 20日 自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
- 1 2月 1日 消費者教育支援センター「消費者教育研究会」(東京都)
- 1 2月 16日 日本自動車会議所「会員研修会」(東京都)
- 1 2月 22日 公益法人協会「役員・管理者のための会計セミナー」(東京都)
- 2 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 9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 消費者教育支援センター「消費者教育研究会」(東京都)
- 3 月 19日 自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
- 3 月 24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26年2月～平成27年1月受付分) |
| 10月～11月 | インターネットモニター調査(対象は、四輪自動車、二輪車の所有者の内、最近3年間に不満、事故が発生し、何らかの相談をした人) |

付表1 評議員名簿

平成27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 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	中里 妃沙子	弁護士
評議員	永塚 誠一	一般社団法人日本自動車工業会 副会長・専務理事
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	ジャーナリスト

(あいうえお順)

付表2 理事・監事名簿

平成27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	高畑 敬信	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27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27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)

付表5 顧問名簿

平成27年3月31日現在・1名

役 職	氏 名	現 職
顧問	佐藤 昌之	特定非営利活動法人ITS-Japan 理事