



平成28年度

事業報告書

2016年4月1日～2017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

平成 28 年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年とほぼ横ばいの 2,624 件、前年度比 96.3%となった。また、「和解の斡旋」の新規受付件数は 2 件、「審査」の新規発生は 1 件と紛争解決手続きの利用は依然として低調である。その対策としては一層の応対品質向上の取組みと合わせて、相手方同意取付けの一助となるよう事業者での当相談センターの認知向上と積極的な相手方への「取次」にも取り組むことが必要と思われる。については関係の皆様方には主旨ご理解いただき、従来以上のご指導、ご鞭撻をお願い申し上げます。

また、話題の「自動走行」に関連し、増加傾向にある「自動ブレーキ（衝突被害軽減装置）」の相談受付状況・内容を関係者に発信し「商品（取扱）説明の重要性」等を訴えるとともに、当相談センター内でも想定される紛争に備えるべく体験研修を行った。なお、紛争の未然防止活動の一環として経産省・国交省公募事業『自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究』に積極的に参画し、この 3 月 7 日には成果報告としてシンポジウムを行った。

それでは、「相談対応状況」並びに「その他活動」についてご報告させていただきます。

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、平成 27 年度に比べ 101 件減少し、2,624 件となった。

相談内容別に見ると、拡大損害を伴う「事故関連」の相談が 102 件、前年度比 91.9%となり、受付件数の 3.9%を占めた。拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が 1,279 件、前年度比 83.9%で、受付件数の 48.7%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 52.6%となった。「一般相談・問合せ」はホームページでの相談窓口の紹介にも関わらず依然として「窓口間違い」が多く、1,243 件・前年度比 114.0%で、総受付件数の 47.4%であった。

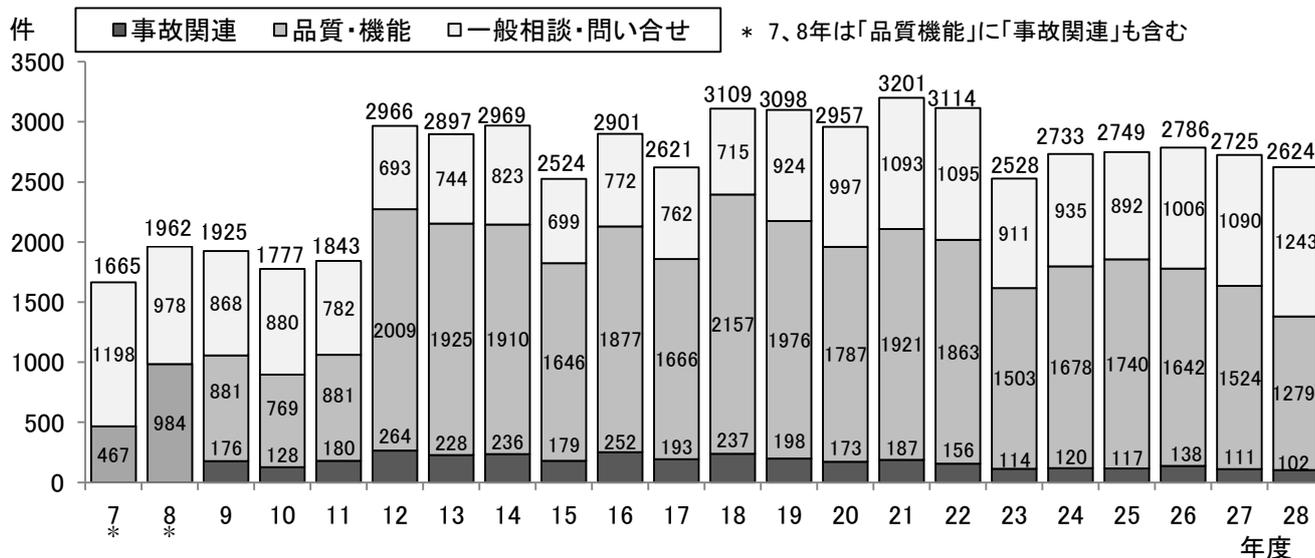


図 1. 年度別相談受付件数の推移

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合せ ・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、11月から1月と3月は前年件数を上回ったが、昨年度は6、7月に国民生活センターでの研修効果が見られたこともあり、それ以外の月は前年に届かなかった。

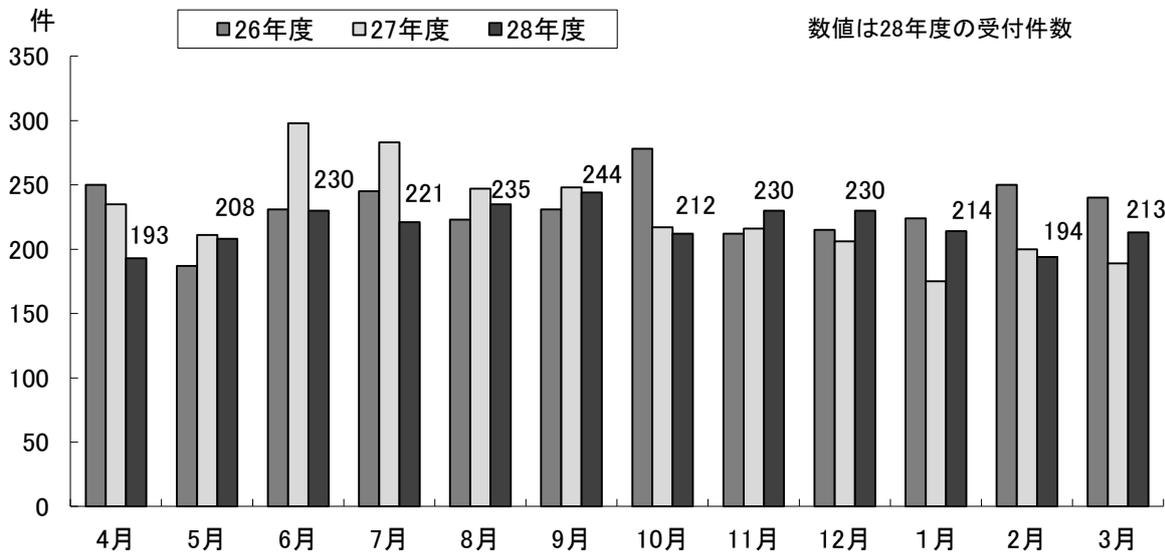


図2. 月別相談受付件数の推移

(3) 受付形態別の状況

相談手段は、電話によるものが2,576件、受付件数の98.2%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42件・1.6%、その他（FAXや手紙等）の相談が6件・0.2%となっており、ホームページからの相談が例年に比べて減少した。

注) メールでの回答や助言は行っていない。

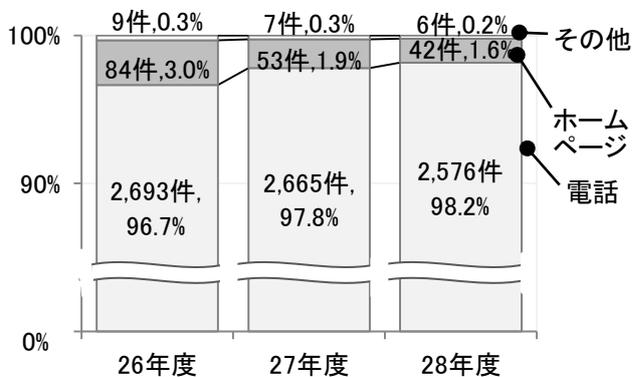


図3. 受付形態別の比率

(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、2,088件あり、受付総数の79.6%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437件あり、構成比は16.7%であった。なお、消費者の半数は消費生活センターから紹介され当相談センターを利用(後述)しており、合わせると59%強が消費生活センター関与の相談となる。この他には、自動車関連企業(売主等)からの相談が68件・2.6%、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31件・1.1%であった。

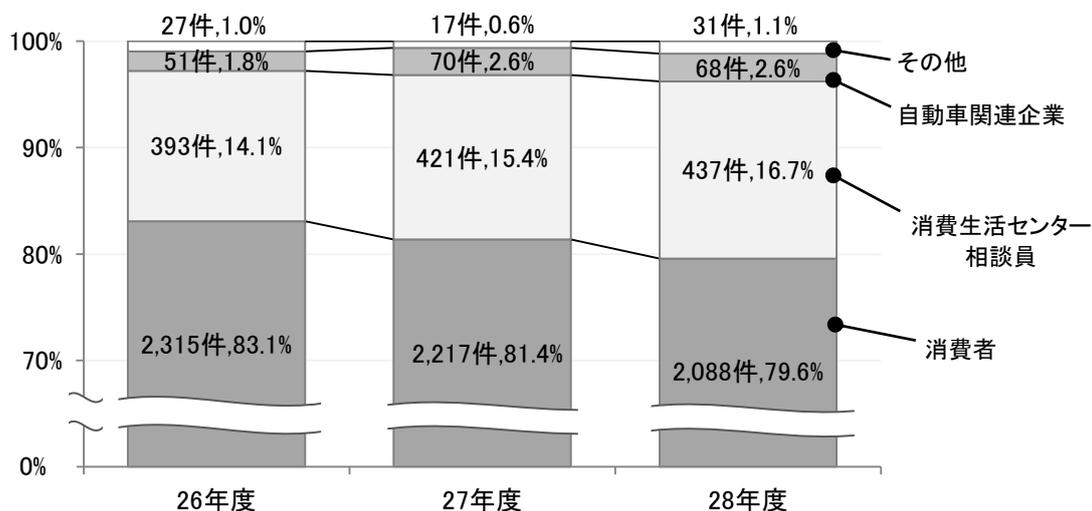


図4. 相談者別の比率

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

消費者から受付けた相談2,088件を内容別に分けると、「事故関連」は95件・4.5%、「品質・機能」は1,245件・59.6%、「一般相談・問合せ」は748件・35.9%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8.8%増加した。

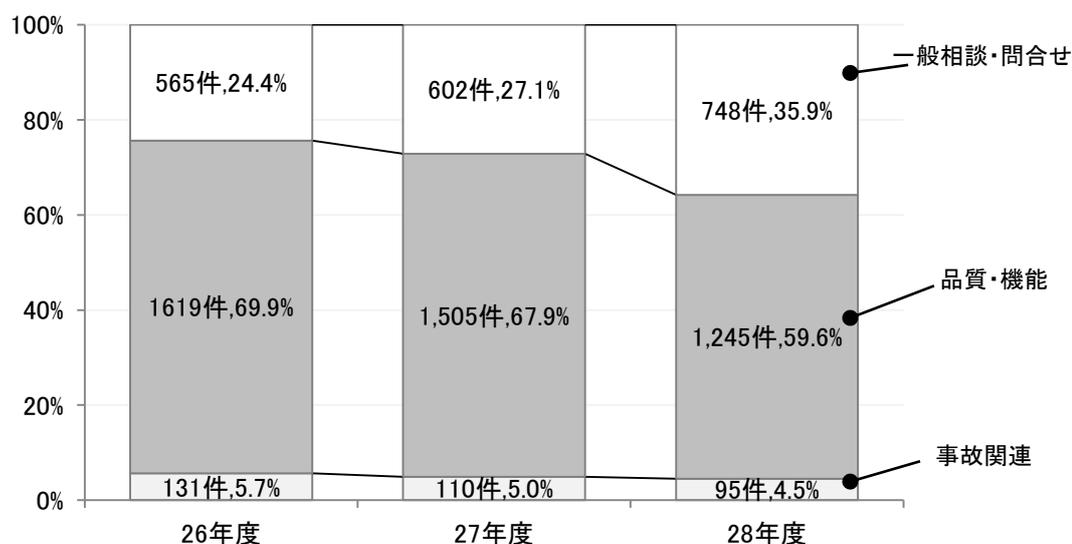


図5. 消費者からの相談内容別比率

(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1,849件・88.6%であり前年に比べ148件・1.5%減少した。次いで用品に関するものが100件・4.8%、補修部品に関するものは44件・2.1%、その他は95件・4.5%であった。

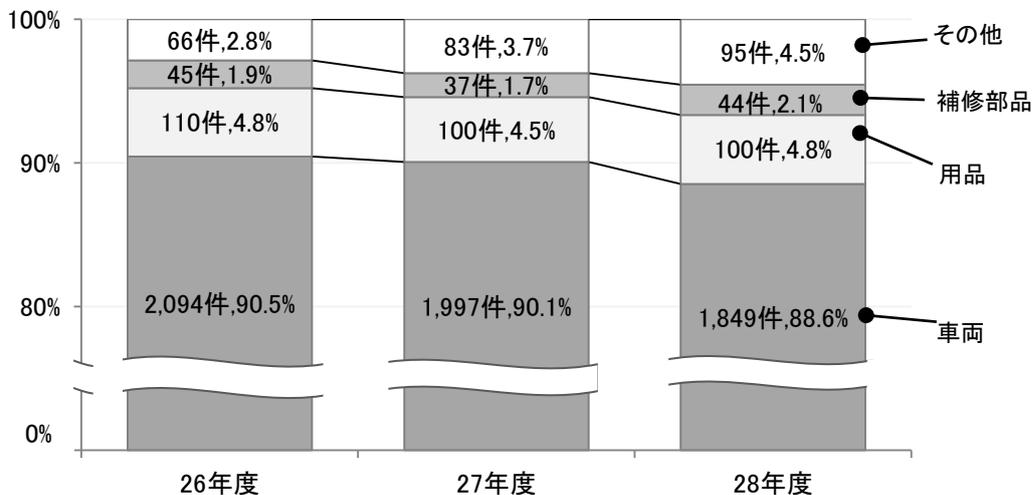


図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率

(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1,849件の車種別内訳は、乗用車（軽自動車を除く）が1,159件・62.7%、軽自動車（乗用車・商用車合計）が412件・22.3%、商用車・バス・特殊車が102件・5.5%であり、二輪車は99件・5.4%であった。

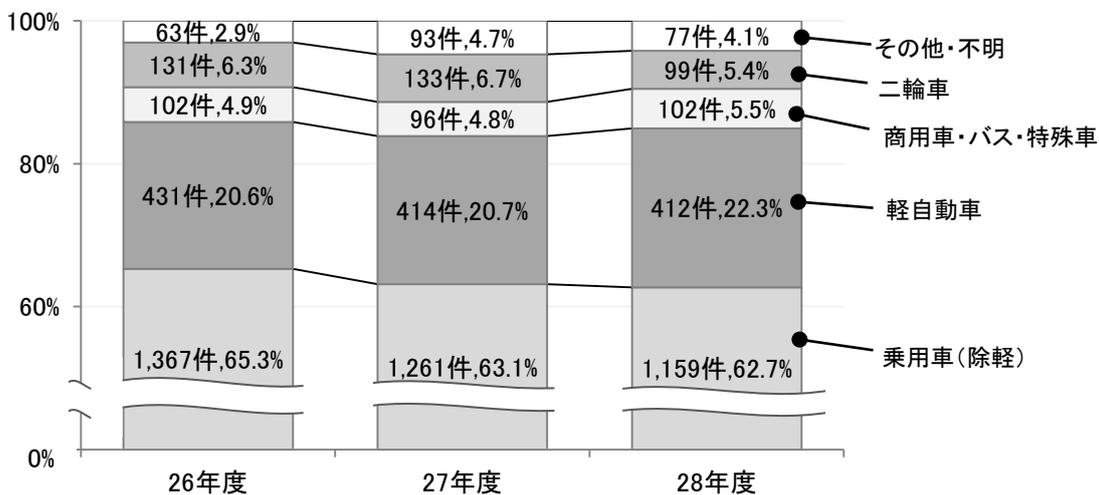


図7. 消費者からの相談の製品別比率

(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 1,849 件の内訳をみると、新車についての相談が 1,126 件・60.9%、中古車についての相談が 631 件・34.1%であった。

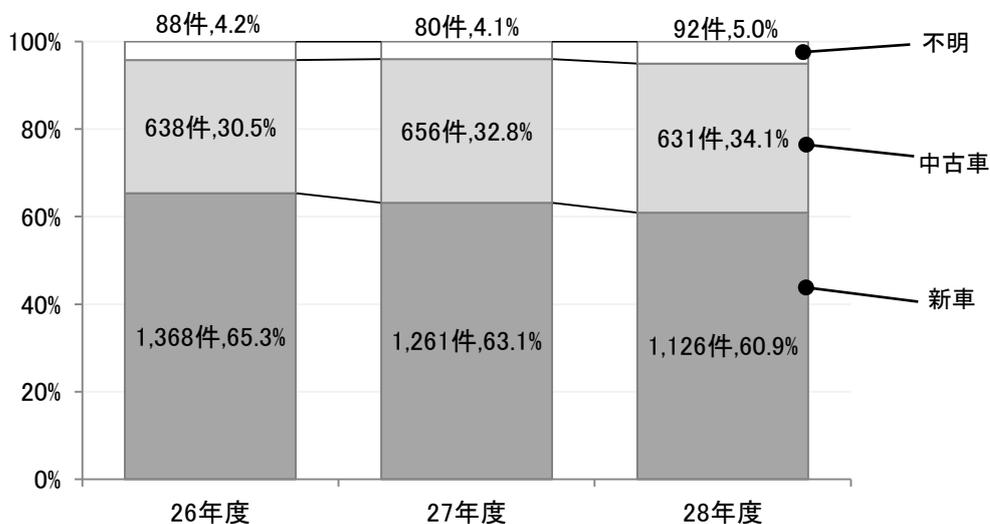


図 8. 消費者からの相談の新車・中古車比率

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 95 件と「品質・機能」の相談 1,245 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」相談の故障分類別受付状況

「事故関連」の相談 95 件を部位や現象で分類すると、上位の項目は「ブレーキ」が 11 件・12%、「自動ブレーキ」が 8 件・8%で、ブレーキ合計で 19 件・20%となった。以下、「火災」が 12 件・13%、「急発進」が 9 件・9%、「内装・トリム」が 8 件・8%、「エアバッグ」が 7 件・7%、「車体構造・外装」が 7 件・7%であった。

拡大損害が上位である「自動ブレーキ」の相談を見ると、機能が働かず事故になったという相談が 4 件、障害物のないところで作動したという相談が 4 件あった。

「エアバッグ」の相談では、事故の際に開かずにケガをしたという相談が 6 件、開いた際にエアバッグが裂けたという相談が 1 件あった。

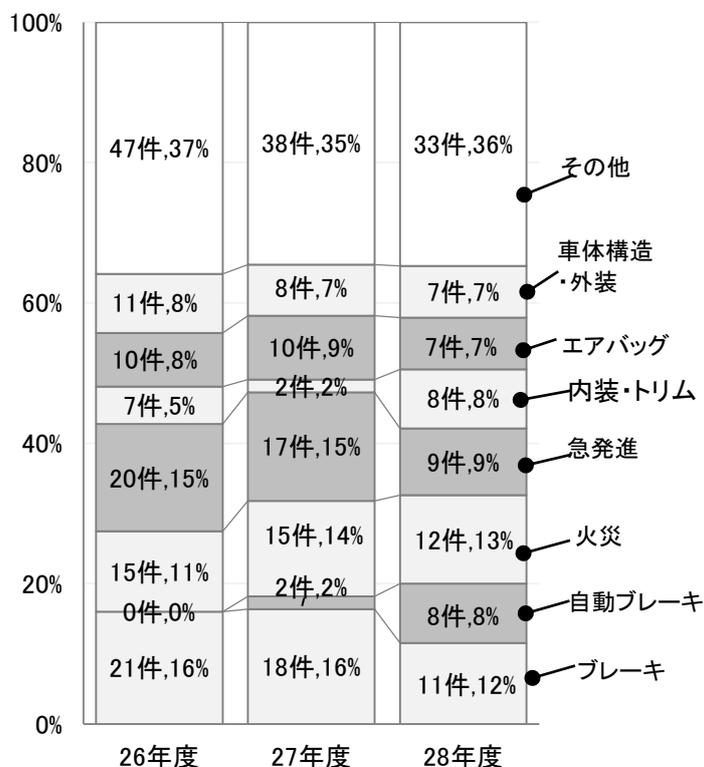


図 9. 事故関連相談の故障分類別比率

(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 1,245 件を部位・現象で分類すると、「エンジン」に関する相談が 260 件・21%と相変わらず最も多く、これに「エンスト」の 65 件・5%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」98 件・8%、「車体構造・外装」75 件・6%、「ブレーキ」が 67 件・5%、「自動ブレーキ」の 22 件・2%と合わせると、ブレーキ合計で 89 件・7%となった。以下「異音」が 66 件・5%、「A/T (オートマチック・トランスミッション)」58 件・5%が上位にであった。

「自動ブレーキ」に関する相談では、機能が働かなかったという「不作動」相談が、昨年と比べ増加傾向にあった。

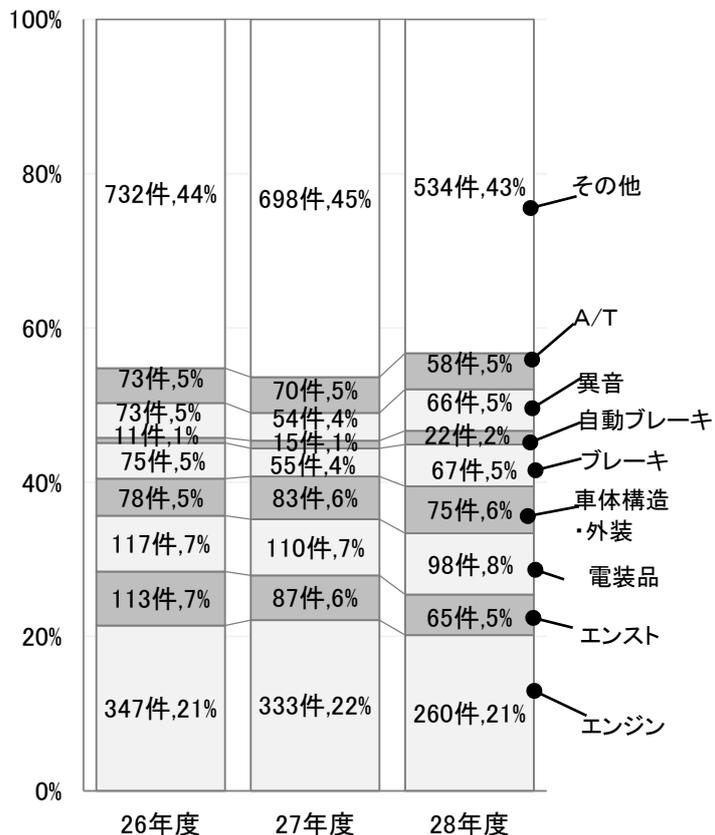


図 10. 品質・機能相談の故障分類別比率

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

消費者が「当相談センターをどのような方法で知ったか」であるが、前述の通り「消費生活センターからの紹介」によるものが全体の 42.7%と最も多いが、例年に比べ件数、構成比は低下した。これは昨年度の消費生活センター訪問が減少したことも一因かと思われる。(本年度は大幅に増加した。)他方、消費者が直接、当相談センターを「ホームページを見て」知った相談は 2 番目で、29.3%と昨年度に比べ 0.8%増加した。また「行政機関からの紹介」は 13.4%で、これら 3つのルート合わせると約 85%となった。

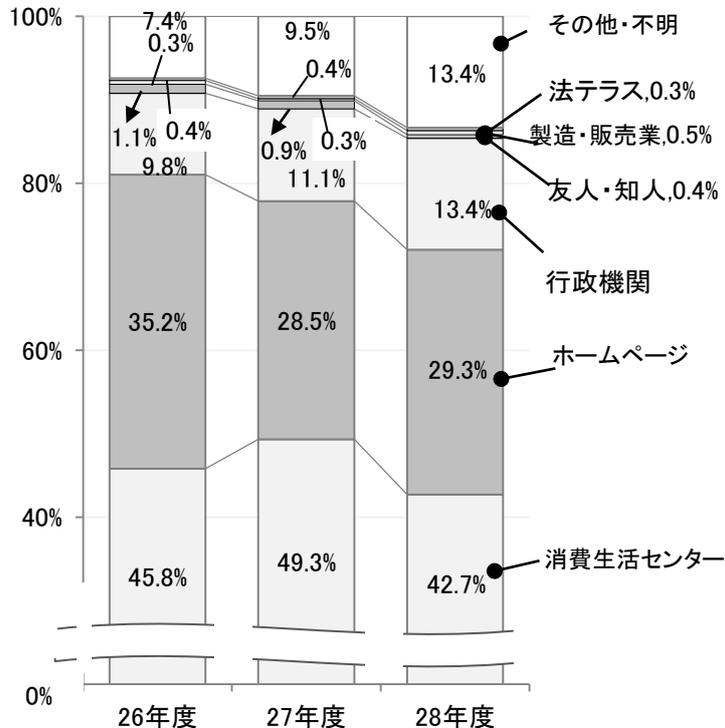


図 11. 消費者が当相談センターを知った方法

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。

平成 28 年度に新規にあった消費者からの「和解の斡旋」の申立は、2 件、前年度からの継続は 2 件あり、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 1 件であった。

「和解の斡旋」を実施した結果、1 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 1 件であり、次年度へ継続案件は 1 件である。

表 2. 「和解の斡旋」の状況

		26 年度	27 年度	28 年度
「和解の斡旋」の申立(新規+前年度からの継続)		7 +1	9	2 +2
相手方の申立不同意		2	0	1
結 果	和 解	3	3	1
	弁護士判断による中止	0	0	0
	取り下げ	0	0	0
	斡旋不調	3	4	1
	次年度へ継続	0	2	1
和解不調のうち「審査」移行		0	0	0

Ⅳ. 「審査」の状況

当事者間の相対交渉で解決しなかった場合で責任の所在を明確にする必要がある場合や、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でも、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。平成 28 年度は 1 件の申立があり、現在審査が進められ、次年度に継続となっている。

表 3. 「審査」の状況

		26 年度	27 年度	28 年度
「審査」の申立(新規+前年度からの継続)		0	1	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	1	1	0
	次年度へ継続	0	0	1

V. 広報活動について

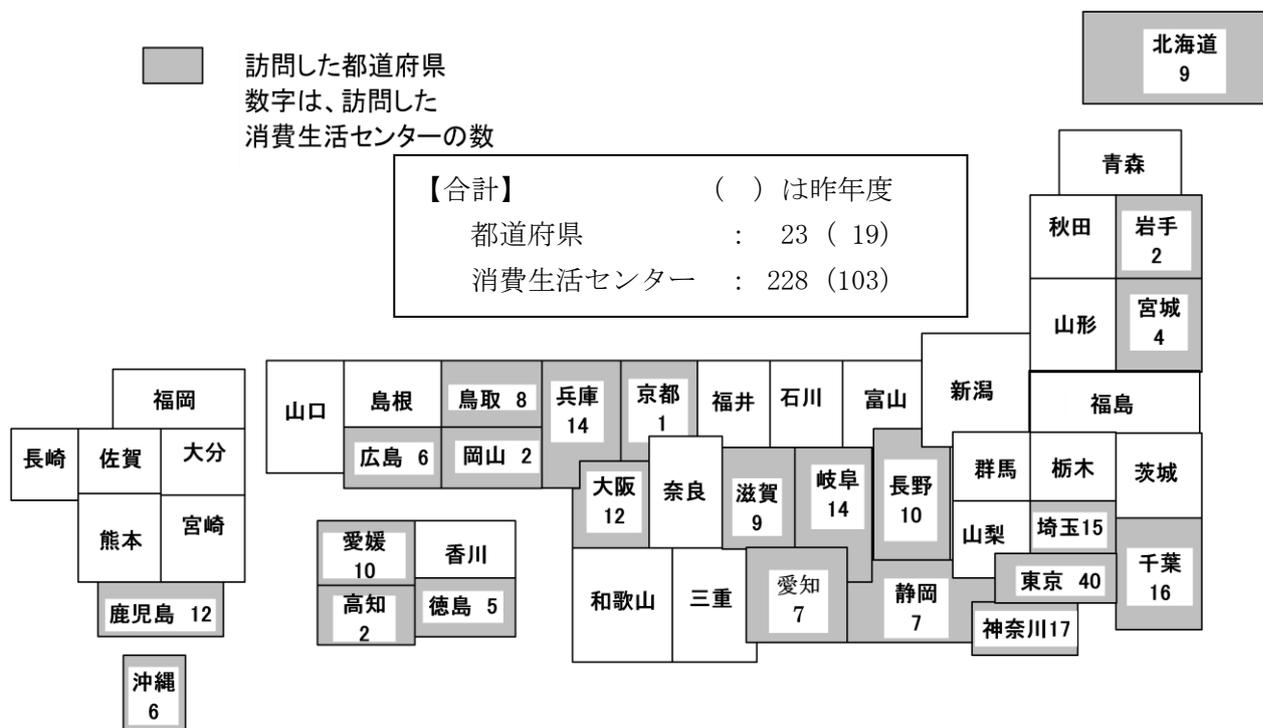
当相談センターでは当相談センターの役割や活動状況をより深く理解してもらうために、全国の消費生活センターの相談員や自治体などの消費者行政担当者に対する広報活動を例年実施しているが、個別訪問から行政や関係団体が行う消費生活センター相談員向け研修への講師派遣^①へ重心を移し活動した平成 27 年度に対し本年度は、体制が整ったこともあり改めて訪問活動を強化することとした。その結果、個別訪問は 228 ケ所（前年差 +125 ケ所）となった。他方、講師派遣は、徳島県^②、神奈川県^②、三重県、兵庫県、大分県の延べ 6 ケ所（前年差▲8 ケ所）となり、訪問活動の維持とともに、講師派遣機会の確保が課題となった。（引き続き、関係団体との密な連携に努める予定である。）

① 講師派遣（無償）

…品質関係の相談対応のポイントや具体例の紹介、当相談センターの役割説明と利用のお願いを実施

② 徳島県、神奈川県へ講師派遣

…全国の相談員の集合研修を含む



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、平成 28 年度に実施したアンケート調査の概要と結果を紹介する。

1. アンケート調査の概要

(1) 調査概要

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、毎月アンケート調査を実施している。

(2) 調査対象

28 年 2 月～29 年 1 月に消費者から受けた相談 2,576 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。28 年度は 27 年度に比較して約 46%増加の 515 人に宛てて発送した。

(3) 回答状況

有効発送数 505 件の返送数は 173 件と 27 年度より 43 件増加したものの、返送率は 34.3%となり 3.4%減少した。

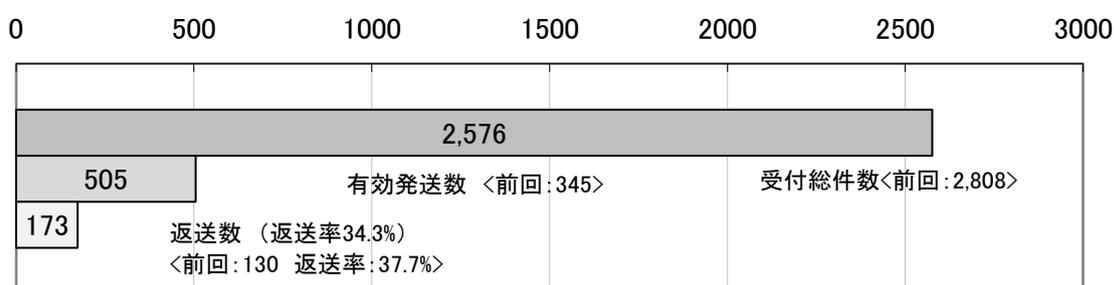


図 1 3. アンケートの発送と回答状況

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。

各評価は、総じて高いレベルは維持できているが、「対応の満足度」は27年度を上回った一方、「アドバイスの役立ち度」、「アドバイスの公平さ」については27年度の評価には届かなかった。
(回収数の増加の影響もあるかとは思われるが、引き続き「対応品質」の維持向上に努める。)

(1) 相談員のアドバイスのお役立ち度

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？

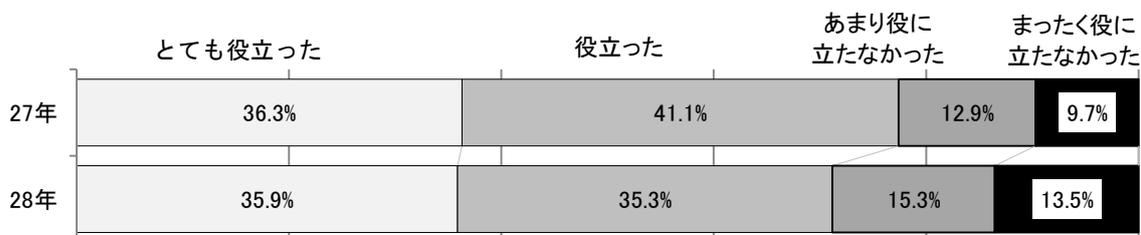


図14. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率

(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？

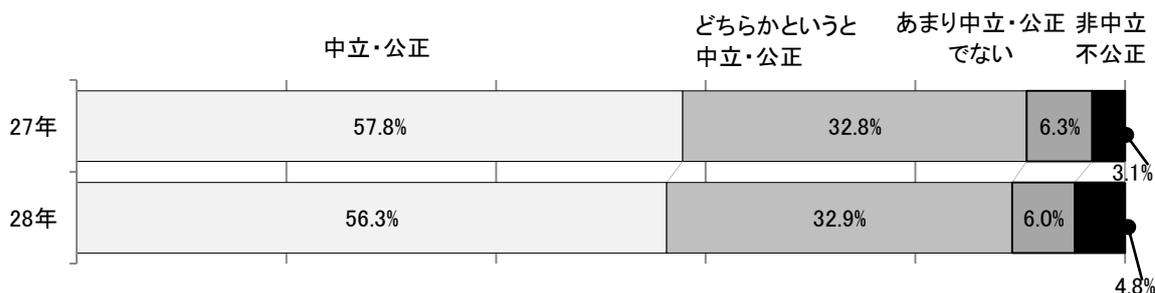


図15. 「相談員のアドバイスの公平さ」の回答比率

(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？

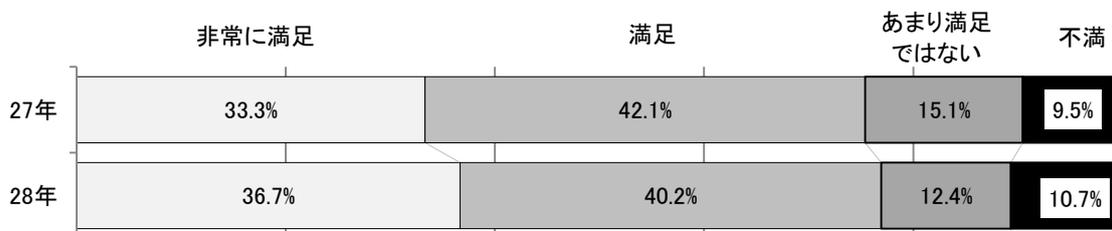


図16. 「相談センターの対応満足度」の回答比率

Ⅶ. 主な業務執行

(1) 理事会・評議員会

4月	22日	第21期事業年度監事会
5月	24日	第1回理事会
6月	8日	第1回評議員会
3月	1日	第2回理事会
3月	16日	第2回評議員会

(2) 審査委員会

9月	23日	第1回審査委員会全体会議
2月	24日	審査第二小委員会
3月	17日	第2回審査委員会全体会議
3月	22日	審査第二小委員会

(3) 研修等への講師派遣

10月	5日	国民生活センター消費生活相談員研修（徳島県）
10月	24日	国民生活センター消費生活相談員研修（神奈川県）
10月	26日	三重県消費生活センター相談員研修（三重県）
11月	14日	国民生活センター消費生活相談員研修（神奈川県）
1月	12日	兵庫県生活科学総合センター消費生活相談員等研修（兵庫県）
2月	8日	大分県市町村消費生活相談担当者等レベルアップ研修会（大分県）

(4) 関係機関との連携

4月	22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
5月	27日	日本自動車車体工業会総会	出席
6月	3日	自動車公正取引協議会総会	出席
6月	6日	日本中古自動車販売協会連合会総会	出席
6月	8日	日本自動車会議所定時総会	出席
6月	17日	PLセンター交流会	出席
6月	23日	自動車公正取引協議会 消費生活センター懇談会	出席
6月	24日	日本自動車工業会消費者部会	来訪・出席
7月	1日	日本自動車査定協会 創立15周年記念式典	出席
10月	3日	自動車公正取引協議会 消費生活センター懇談会	出席
10月	14日	東京第二弁護士会 司法修習生実務修習	来訪
11月	18日	PLセンター交流会	出席
12月	19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	16日	雑誌NBL「ADR法10年」座談会	出席
1月	27日	日本自動車工業会消費者部会	出席
2月	24日	自動車販売協会連合会総会 懇談会	出席

【「平成27年度活動状況」の報告】

- 6月 3日 経済産業省（自動車課）を訪問、報告
6月 16日 内閣府 消費者委員会を訪問、報告
6月中旬～ 7月下旬 自動車メーカーを訪問、報告
7月上旬～ 8月上旬 自動車関連団体を訪問、報告
7月中旬～ 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月中旬 中央官庁の出先機関を訪問、報告

(5) 経産省・国交省公募事業『自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究』

- 事前ヒアリング、4回の有識者会議、2回の臨時ワーキングに参加
－関係する諸会議、シンポジウム等にも出席
- 海外調査への同行
10月 9日～15日 ITS世界会議（オーストラリア）
1月29日～2月5日 欧州（ドイツ）動向調査
- その他本研究活動への参画
1月20日 模擬裁判（中山審査副委員長が主催）
3月 7日 シンポジウム

(6) センター内研修および外部研修への参加

- 5月 19日 自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
6月 16日 自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
7月 8日 日本ADR協会「シンポジウム」（東京都）
7月 13～20日
日本自動車査定協会主催 海外中古車流通事情視察調査（シンガポール、スリランカ）
7月 21日 自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
8月 5日 日本自動車販売協会連合会「研修会」（東京都）
8月 18日 日本自動車販売協会連合会「研修会」（東京都）
8月 30日 相談センター内「法律研修会」
9月 1～2日 日本自動車会議所主催 国内視察（新潟県、富山県、長野県）
9月 11～14日
消費者保護行政並びにADR実態調査（韓国）
9月 15日 日本自動車販売協会連合会「研修会」（福岡県）
9月 15日 自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
10月 6日 日本自動車販売協会連合会「研修会」（徳島県）
10月 20日 自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
10月 21日 公益法人協会「公益法人会計セミナー・応用編」（東京都）
11月 4日 審査委員 自動ブレーキ等研修会（神奈川県）
11月 16日 内閣府主催「自動走行システム SIPワークショップ」（東京都）
11月 16日 麹町税務署・千代田区役所「年末調整説明会」（東京都）
11月 17日 自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）

12月	2日	OBC 「マイナンバー&年末調整対策セミナー」(東京都)
12月	15日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
1月	12日	OBC 「法定調書年末調整書類作成説明」(東京都)
2月	10日	ACAP 「消費者志向経営セミナー」(東京都)
2月	15日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(広島県)
2月	17日	日本自動車会議所「会員研修会」(東京都)
2月	20日	公益法人協会 「公益法人会計セミナー・決算編」(東京都)
2月	21日	日本ADR協会「実務研修」(東京都)

(7)その他

4月～3月 当相談センターアンケート調査(平成28年2月～平成29年1月受付分)

付表1 評議員名簿

平成29年3月31日現在・10名

役職	氏名	現職
評議員	秋元 洋子	NPO法人グリーンコンシューマー東京ネット 理事
評議員	池田 眞朗	武蔵野大学 法学部長 教授
評議員	伊藤 洋志	弁護士
評議員	伊藤 眞	日本大学大学院 法務研究科 客員教授
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
評議員	鈴木 毅	一般社団法人日本損害保険協会 常務理事
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	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29年3月31日現在・理事10名、監事2名

役職	氏名	現職	常勤・非常勤
理事長	青山 善充	東京大学 名誉教授	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	慶應義塾大学 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	矢野 義博	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29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 名誉教授
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	大聖 泰弘	早稲田大学 理工学術院 教授
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	柄澤 昌樹	弁護士 (第二東京弁護士会)
委 員	須田 義大	東京大学生産技術研究所 教授
委 員	千代田 有子	弁護士 (第一東京弁護士会)
委 員	中込 一洋	弁護士 (東京弁護士会)
委 員	山室 いづみ	東京都消費生活総合センター 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29年3月31日現在・2名

役職	氏名	現職
弁護士	佐々木 秀一	佐々木総合法律事務所 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29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—J a p a n 法務主査