



平成 2 9 年度

事業報告書

2017年4月1日～2018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 29 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 2,598 件、前年度比 99.0%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、昨年引き続き、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 5 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」について次のとおり報告する。

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、平成 28 年度に比べ 26 件減少し、2,598 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 130 件、前年度比 127.5%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 1,428 件、前年度比 111.6%で、受付件数の 55.0%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 60.0%となった。「一般相談・問合せ」は、1,040 件・前年度比 83.7%で、総受付件数の 40.0%であった。

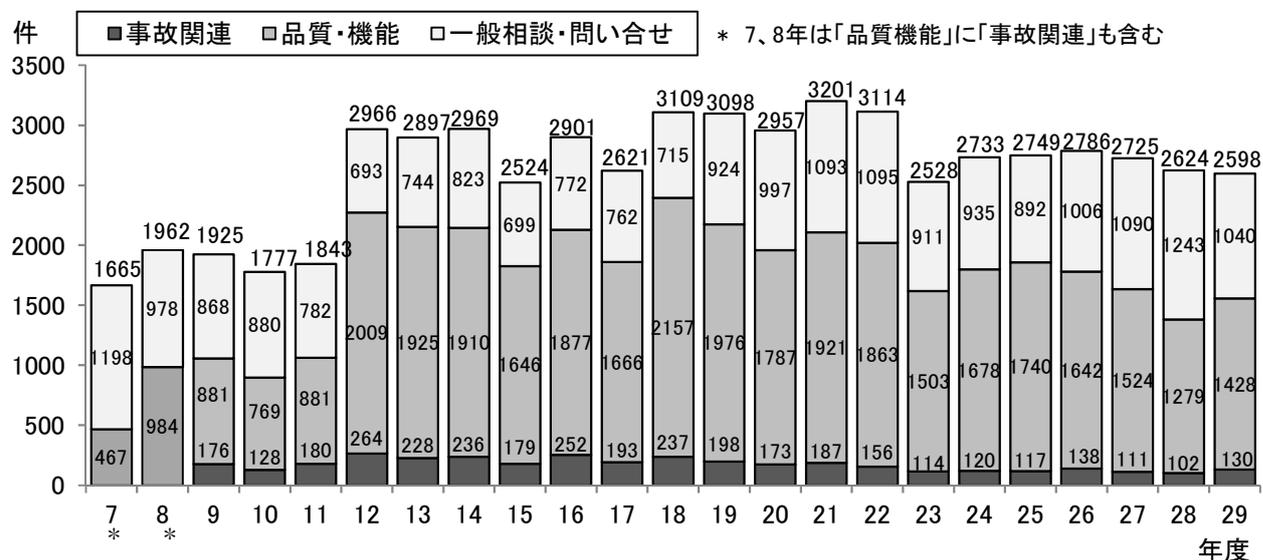


図 1. 年度別相談受付件数の推移

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、4月、10月、11月、2月、3月は前年件数を上回った。国民生活センター主催等での消費生活センター相談員向けの研修後や当相談センター相談員の訪問後による効果が見られたが、それ以外の月は前年に届かなかった。

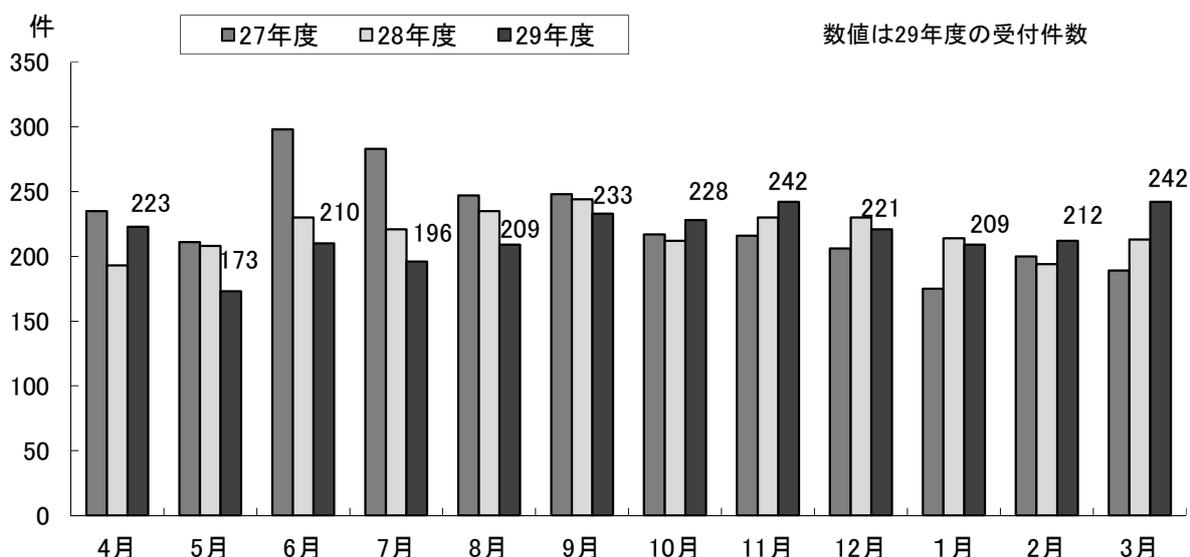


図2. 月別相談受付件数の推移

(3) 受付形態別の状況

相談手段は、電話によるものが2,535件、受付件数の97.6%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56件・2.2%、その他（FAXや手紙等）の相談が7件・0.2%となっており、ホームページからの相談が昨年比べて増加し、復調した。

注) メールでの回答や助言は行っていない。

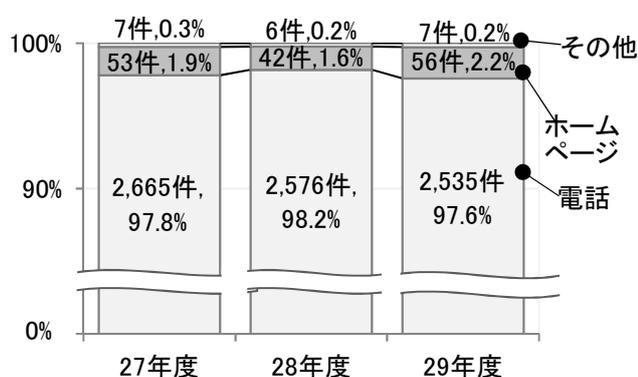


図3. 受付形態別の比率

(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、2,133件あり、受付総数の82.1%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361件あり、構成比は13.9%で、例年に比べ減少した。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53%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69件・2.7%、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35件・1.3%であった。

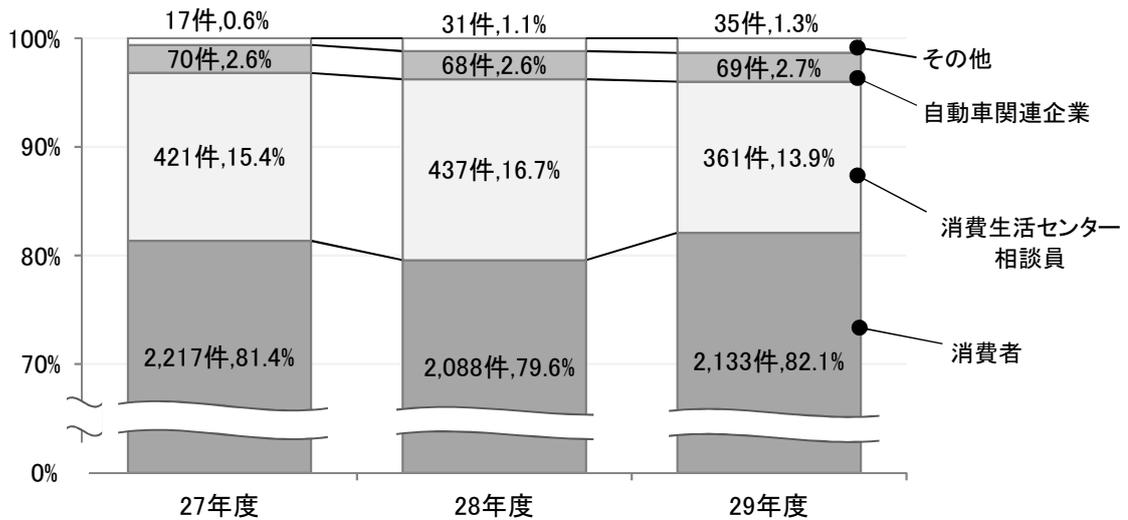


図4. 相談者別の比率

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2,133件を内容別に分けると、「事故関連」は110件・5.2%、「品質・機能」は1,271件・59.6%、「一般相談・問合せ」は752件・35.2%であり、昨年と構成比に変化はなかった。

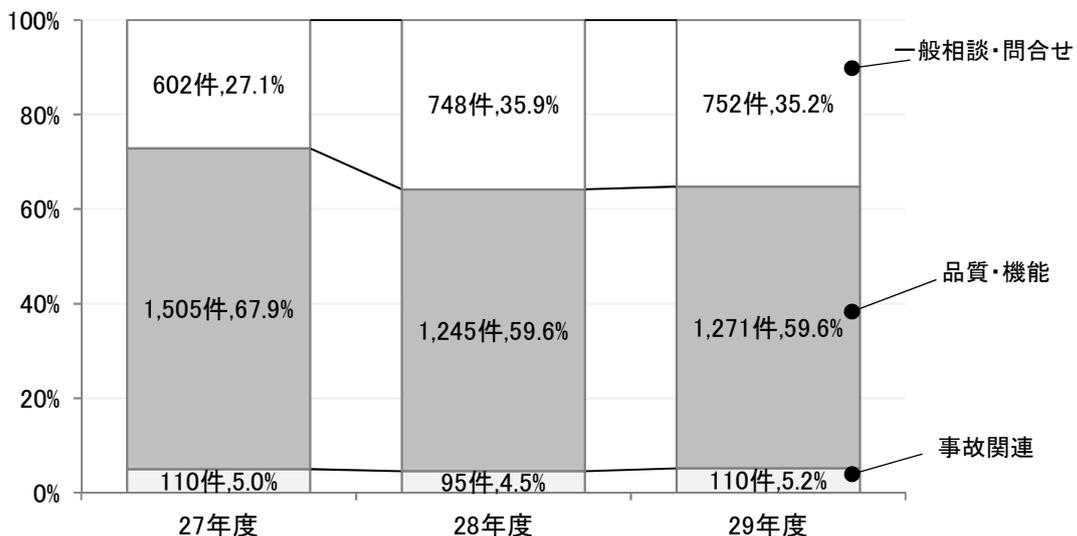


図5. 消費者からの相談内容別比率

(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1,934件・90.7%であり前年に比べ85件・2.1%増加した。次いで用品に関するものが102件・4.8%、補修部品に関するものは34件・1.6%、その他は63件・2.9%であった。

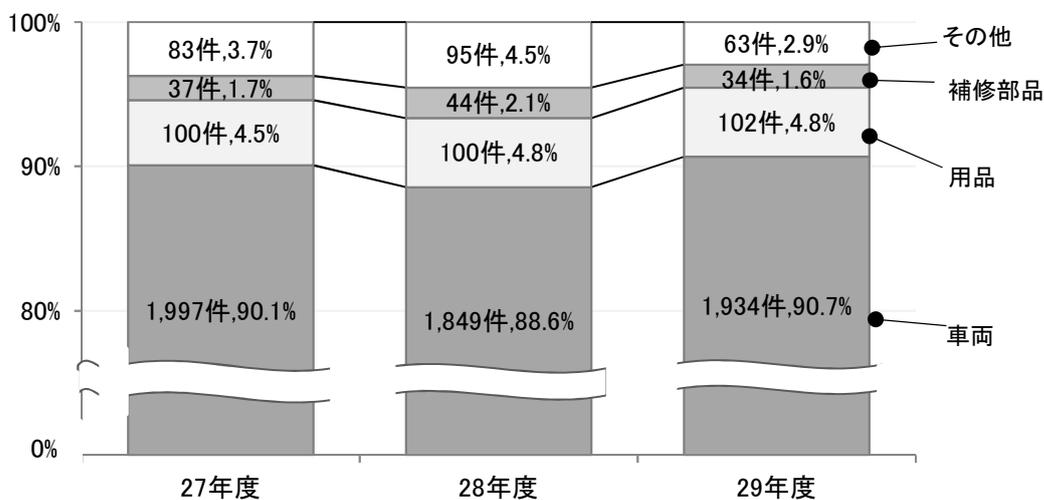


図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率

(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1,934件の車種別内訳は、乗用車（軽自動車を除く）が1,211件・62.6%、軽自動車（乗用車・商用車合計）が392件・20.3%、商用車・バス・特殊車が83件・4.3%であり、二輪車は98件・5.1%であった。

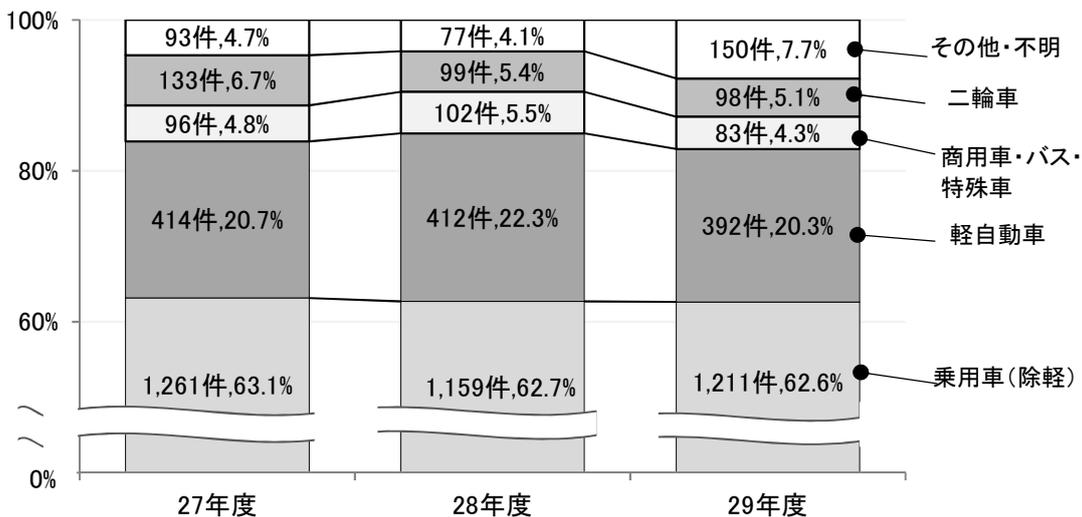


図7. 消費者からの相談の製品別比率

(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 1,934 件の内訳をみると、新車についての相談が 1,107 件・57.2%、中古車についての相談が 692 件・35.8%であった。

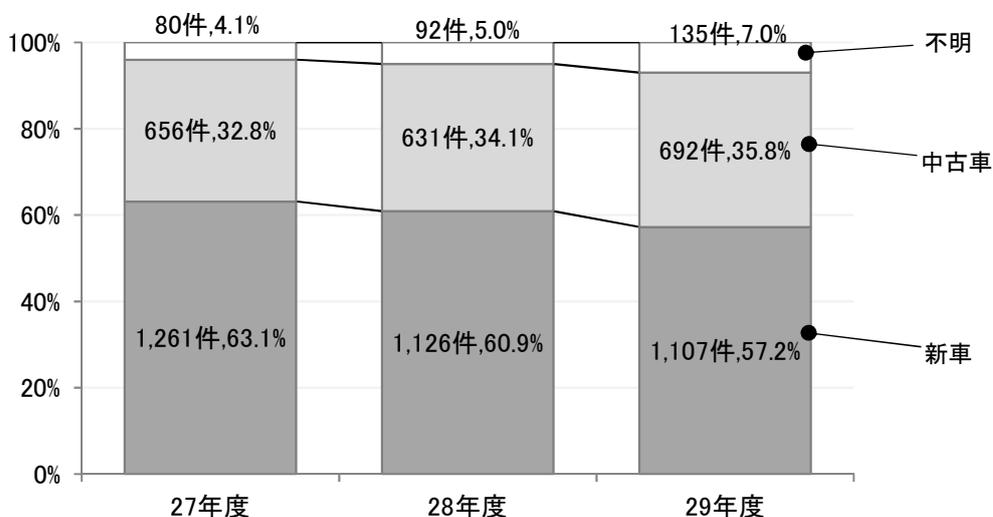


図 8. 消費者からの相談の新車・中古車比率

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 110 件と「品質・機能」の相談 1,271 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 110 件を部位や現象で分類すると、上位の項目は「火災」が 28 件・25%、「エンジン関連」(エンストおよび急発進現象含む)が 24 件・22%、ブレーキ関連が 21 件・19%となった。以下、「エアバッグ」が 7 件・6%、「内装・トリム」が 5 件・5%であった。

「火災」は昨年の 2 倍以上件数が増加したが、消防等による検証結果が原因不明とされたケースが、半数を占めた。

また、「ブレーキ関連」の内、自動ブレーキに関する相談は 9 件あったが、機能が働かず事故になったという「不作用」の相談が 8 件、障害物のないところで作動したという「誤作用」の相談が 1 件であった。

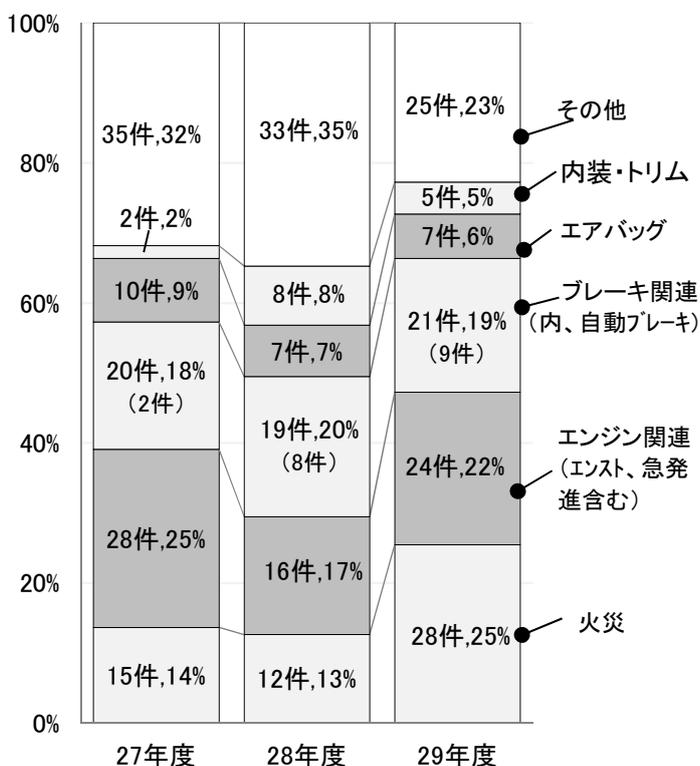


図 9. 事故関連相談の故障分類別比率

(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 1,271 件を部位・現象で分類すると、「エンジン関連」に関する相談が 347 件・27%と相変わらず最も多い。その他、「トランスミッション関連」(A/T, MT, CVT, DCT含む) 124 件・10%、「異音」94 件・7%、「ブレーキ関連」が 80 件・6%、「電装品」の 76 件・6%、「車体構造・外装」63 件・5%となった。以下「情報機器」と「塗装」がそれぞれ 48 件・4%が上位にであった。

「ブレーキ関連」の内、自動ブレーキに関する相談は 28 件の内、何もないところで作動したという「誤作動」が 20 件、機能が働かなかったという「不作動」が 8 件であった。

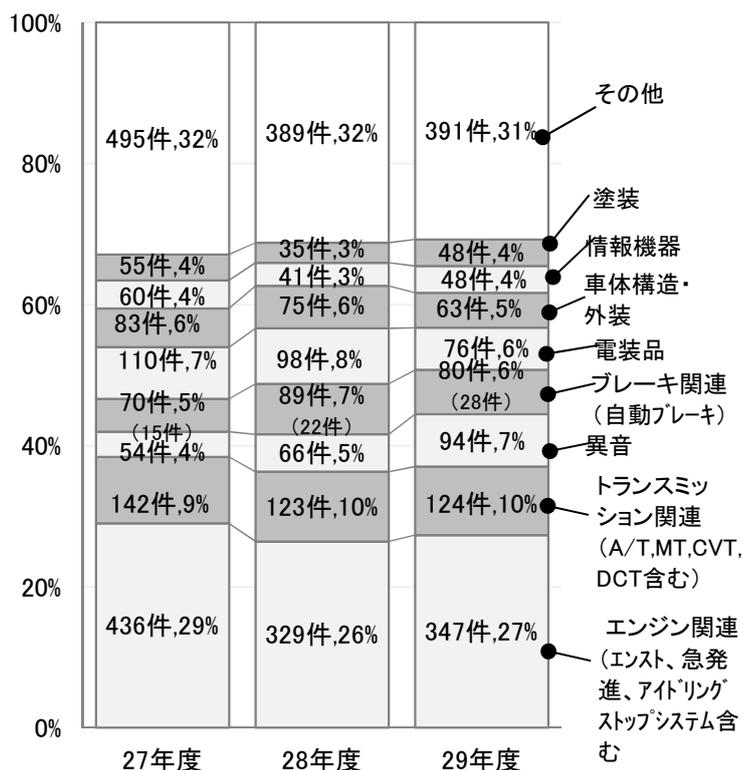


図 10. 品質・機能相談の故障分類別比率

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

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、構成比を見ると、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 39.0%と最も多かったが、昨年と比べ 3.7%減少した。

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、25.8%だった。また「行政機関からの紹介」は 11.4%で、これら 3 つのルートを合わせると約 76%となった。

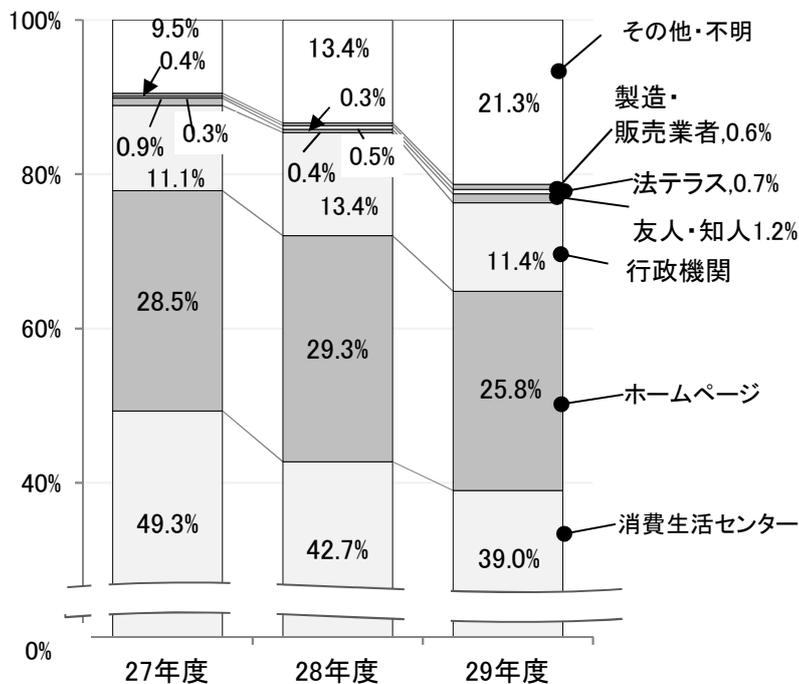


図 11. 消費者が当相談センターを知った方法

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 29 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 1 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。また、現在 1 件の斡旋手続きが進められ、次年度に継続となっている。

表 2. 「和解の斡旋」の状況

		27 年度	28 年度	29 年度
「和解の斡旋」の申立(新規+前年度からの継続)		9	2 +2	2 +1
相手方の申立不同意		0	1	1
結 果	和 解	3	1	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	4	1	0
	次年度へ継続	2	1	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 29 年度は新規の申立の 1 件と前年度からの継続は 1 件について審査が進められた結果、1 件は双方の同意が得られ和解となり、1 件は裁定となった。

表 3. 「審査」の状況

		27 年度	28 年度	29 年度
「審査」の申立(新規+前年度からの継続)		1	1	1 +1
相手方の申立不同意		0	0	0
結 果	和 解	0	0	1
	取り下げ	0	0	0
	裁 定	1	0	1
	次年度へ継続	0	1	0

V. 広報活動について

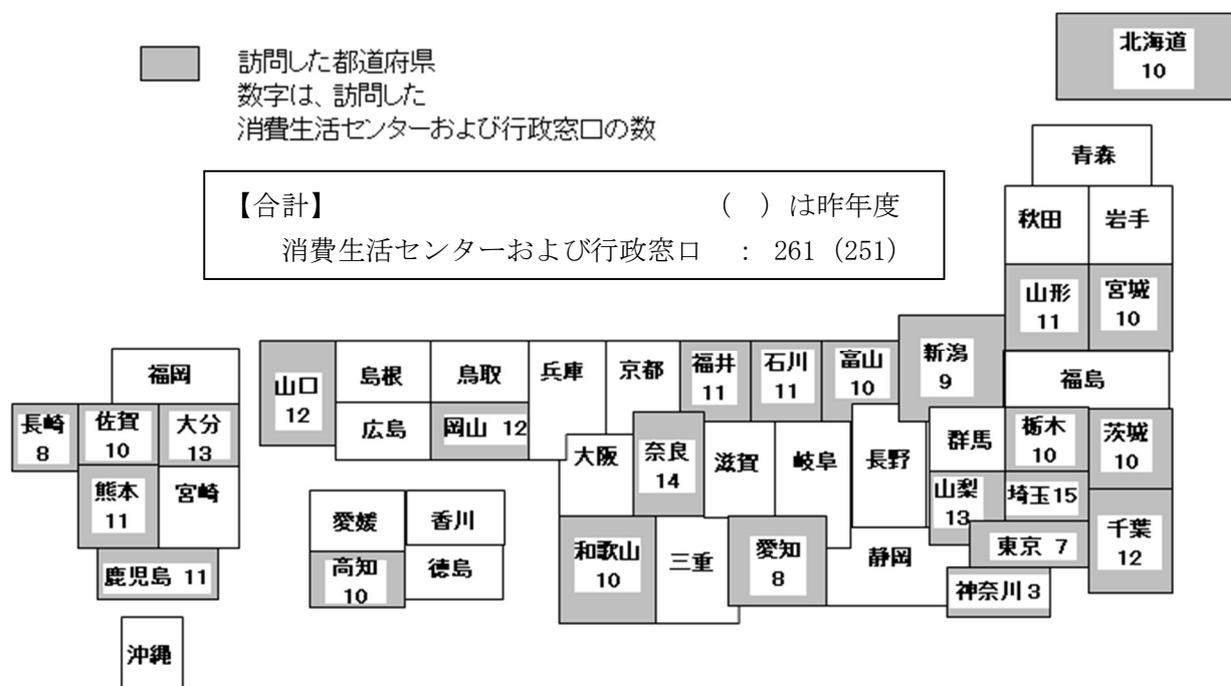
当相談センターでは当相談センターの役割や活動状況をより深く理解してもらうために、全国の消費生活センターの相談員や自治体などの消費者行政担当者に対する広報活動を例年実施しているが、平成 28 年度に引き続き、行政や関係団体が行う消費生活センター相談員向け研修への講師派遣および訪問活動を強化することとした。その結果、個別訪問は 261 ヶ所（前年差 +10 ヶ所）となった。他方、講師派遣^①は、鹿児島県、埼玉県、宮崎県、神奈川県^②、千葉県、北海道の延べ 9 ヶ所（前年差 +3 ヶ所）となった。訪問活動の維持とともに、講師派遣機会の確保を課題としたい。引き続き、関係団体との密な連携に努める予定である。

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 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 29 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

29 年 2 月～30 年 1 月に消費者から受けた相談 2,531 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。29 年度は 28 年度に比較して約 12%減少の 455 人に宛てて発送し、445 名から回答を得た。

(3) 回答状況

有効発送数 445 件の返送数は 132 件と 28 年度より 41 件減少し、返送率は 29.7%となり 4.6%減少した。

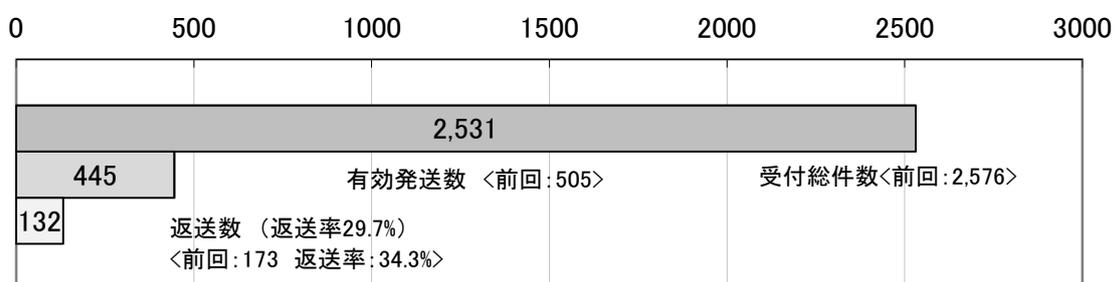


図 1 3. アンケートの発送と回答状況

2. アンケート結果

アンケートの質問項目のうち、相談センターの応対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28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28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「応対品質」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？

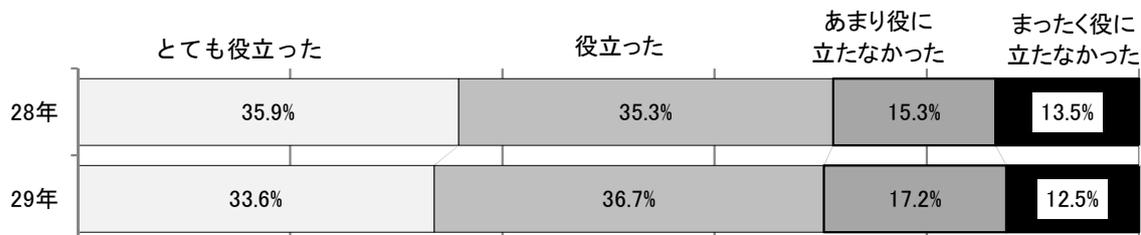


図14. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率

(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？

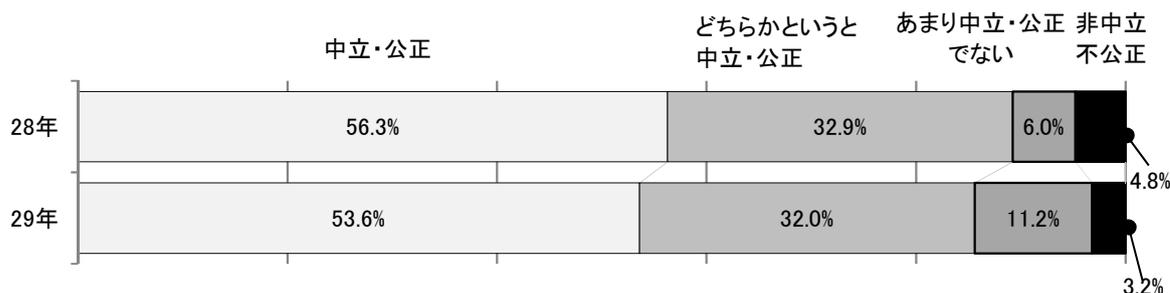


図15. 「相談員のアドバイスの公平さ」の回答比率

(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？

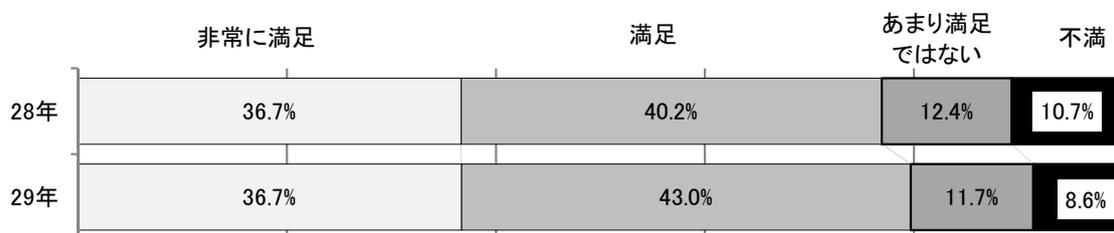


図16. 「相談センターの対応満足度」の回答比率

VII. 主な業務執行

(1)理事会・評議員会

4月	21日	第22期事業年度監事会
5月	24日	第1回理事会
6月	7日	第1回評議員会、第2回理事会
3月	1日	第3回理事会
3月	16日	第2回評議員会、第4回理事会

(2)審査委員会

4月	12日	審査第一小委員会
5月	8日	審査第二小委員会
5月	30日	審査第一小委員会
6月	16日	審査第二小委員会
6月	22日	審査第一小委員会
7月	4日	審査第二小委員会
7月	25日	審査第一小委員会
9月	1日	審査第一小委員会
9月	6日	審査第二小委員会
9月	22日	第1回審査委員会全体会議
9月	26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

(3)研修等への講師派遣

4月	18日	自動車販売協会連合会鹿児島県支部 消費者相談事例研修会（鹿児島県）
7月	14日	自動車販売協会連合会埼玉県支部 消費者相談事例研修会（埼玉県）
7月	20日	宮崎県消費生活センター法律研究会・情報交換会（宮崎県）
10月	17日	国民生活センター消費生活相談員研修（神奈川県）
12月	2日	佐倉市消費生活相談員レベルアップ研修（千葉県）
12月	7日	国民生活センター消費生活相談員研修（神奈川県）
12月	7日	神奈川県県民局くらし県民部消費生活相談員研修（神奈川県）
12月	12日	柏市消費生活センター消費生活相談員研修（千葉県）
2月	9日	小樽市消費生活センター相談員研修（北海道）

(4)関係機関との連携

4月	25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	26日	日本自動車車体工業会総会 出席
6月	7日	日本自動車会議所定時総会 出席
6月	8日	日本中古自動車販売協会連合会総会 出席
6月	16日	PLセンター交流会 出席

6月	23日	日本自動車工業会消費者部会	来訪・出席
7月	27日	自動車公正取引協議会	消費生活センター懇談会 出席
11月	17日	PLセンター交流会	出席
12月	8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	26日	日本自動車工業会消費者部会	出席
2月	26日	自動車販売協会連合会総会	懇談会 出席
3月	7日	平成29年度内閣府立入検査	

【「平成28年度活動状況」の報告】

6月中旬～	6月下旬	自動車関連団体を訪問、報告
6月下旬～	7月下旬	自動車メーカーを訪問、報告
8月中旬～	3月中旬	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月下旬		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、3回の有識者会議、2回の臨時ワーキングに参加
ー関係する諸会議、シンポジウム等にも出席
- その他本研究活動への参画
 - 2月16日 模擬裁判（中山審査委員長が主催）
 - 3月5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

4月	14日	日本ヒープ協議会「公開講演会」（東京都）
5月	18日	自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
6月	15日	自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
6月	30日	公益法人協会「公益法人会計処理実務編」（東京都）
7月	20日	自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
8月	31日	相談センター内「法律研修会」
9月	21日	自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
10月	11日	公益法人協会「公益法人会計セミナー・実務編」（東京都）
10月	17日	OBCセミナー「勘定奉行フォーラム」（東京都）
10月	19日	自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
11月	7日	麹町税務署・千代田区役所「年末調整説明会」（東京都）
11月	7～10日	「自動運転」に関し実証実験や法整備の動向の確認及び消費者保護行政並びにADR実態調査（中国）
11月	10日	日本ADR協会「シンポジウム」（東京都）
11月	13日	日本自動車会議所「会員研修会」（東京都）
11月	16日	自動車公正取引協議会「事例研究会」（東京都）
11月	29日	日本自動車会議所主催 国内視察（千葉県・東京都・神奈川県）
12月	13日	日本自動車会議所「会員研修会」（東京都）

- 1月 12日 OBCセミナー「法定調書年末調整書類作成説明」(東京都)
1月 17～20日
司法制度の整備状況並びにADRの実態調査(モンゴル)
1月 18日 自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
1月 23日 東京海上火災「自動運転シンポジウム」(東京都)
1月 26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 15日 自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
3月 15日 自動車公正取引協議会「事例研究会」(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29年2月～平成30年1月受付分)

付表1 評議員名簿

平成30年3月31日現在・10名

役職	氏名	現職
評議員会会長	池田 眞朗	武蔵野大学副学長、同大学法学部長・教授 慶應義塾大学名誉教授
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	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 創価大学大学院 法務研究科 客員教授
評議員	岡野 道治	日本大学 名誉教授
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30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	東京大学 名誉教授	非常勤
副理事長	浦川 道太郎	早稲田大学 名誉教授	非常勤
理事	岡 孝	学習院大学法学部長 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
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	永井 正夫	一般財団法人日本自動車研究所 代表理事 研究所長	非常勤
理事	中山 ひとみ	弁護士	非常勤
理事	西岡 清一郎	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30年3月31日現在・12名

役職	氏名	現職
委員長	中山 幸二	明治大学 法科大学院 教授
副委員長	笠井 修	中央大学 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	垣内 秀介	東京大学 大学院 法学政治学研究科 教授
委員	鹿野 菜穂子	慶應義塾大学 大学院 法務研究科 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 次世代モビリティ研究センター長
委員	大聖 泰弘	早稲田大学大学院 次世代自動車研究機構 特任研究教授
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30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30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