



平成30年度

事業報告書

2018年4月1日～2019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

平成 30（2018）年度の「相談対応状況」ならびに「その他活動」について、次の項目別に報告する。

- I. 概況
- II. 相談対応状況
- III. 「和解の斡旋」の状況
- IV. 「審査」の状況
- V. 広報活動の状況
- VI. 相談者に対するアンケート結果
- VII. 主な業務執行

I. 概況

平成 30 年度に当相談センターが受付けた相談件数は、前年から 188 件増加し 2,786 件（前年度比 107.2%）で、消費者からの事故・品質関連の相談件数は 1,617 件であった。その内、紛争解決手続きである「和解の斡旋」「審査」に繋がった相談はそれぞれ 6 件、0 件と、依然として低調な状況である。その対策として、消費者の窓口とも言える全国の消費生活センター等への訪問による広報活動の強化や相談者への紛争解決手続きについての確実な説明の実施に取り組むと共に、積極的に相手方への「取次」に取り組んでいる。

II. 相談対応状況

当相談センターは、自動車等の品質に係る民事紛争の裁判外での解決を図る民間の機関である。その紛争解決のため、主に一般消費者の自動車等の品質に係るお困り事の相談を受け付け、解決のための助言を行っている。さらに、一定の条件を満たせば、「和解の斡旋」「審査」という法務省に認証された”認証紛争解決サービス（かいけつサポート）”を実施している。なお、当相談センターに入る相談には当相談センター対象範囲外の相談（品質以外の相談）もあるが、消費者保護の観点から、適切な他の関係機関を紹介している。

当相談センターで受付けた相談を以下の定義により「事故関連」「品質・機能」「一般相談・問合せ」に分類している。

表 1. 相談内容の分類と定義

分類	定 義	分類記号	
事故関連	・ 人的損害（死亡）を伴う事故に関する相談	PL1（死亡）	対象範囲
	・ 人的損害（怪我）を伴う事故に関する相談	PL2（けが）	
	・ 車以外の損害を伴う事故に関する相談 ・ 部品や用品により車に生じた損害に関する相談	PL3（物損）	
品質・機能	・ 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	品質・機能	
一般相談・問合せ	・ 新車及び中古車の売買契約に関する相談	一般（契約）	対象外
	・ 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	一般（整備）	
	・ 販売店等の対応についての相談	一般（応対）	
	・ 保証書の解釈、中古車の保証条件等の保証に関する相談 ・ 消費生活センター等の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	一般（その他）	

平成30年度に受けた2,786件のうち、拡大損害の発生した事故関連案件は、全部で155件(構成比5.6%)あった。幸いなことに死亡につながる相談案件は無かった。また、拡大損害を伴わない品質・機能案件は1,697件(構成比60.9%)、整備や契約の相談などの一般相談は934件(構成比33.5%)であった。その内、消費者からの相談は、事故関連案件は124件(構成比5.3%)、品質・機能案件は1,493件(構成比63.7%)であった。

表2. 相談件数(平成30年度受付件数)

	事故関連				品質・機能 (b)	一般相談・問合せ					総計 (a+b+c)
	PL1 死亡	PL2 けが	PL3 物損	計 (a)		一般 契約	一般 整備	一般 応対	一般 その他	計 (c)	
消費者	0	47	77	124	1,493	218	280	74	155	727	2,344
*消セン・国セン	0	8	13	21	167	62	50	13	44	169	357
自動車関連	0	1	5	6	32	9	4	1	11	25	63
その他	0	2	2	4	5	0	2	0	11	13	22
総計	0	58	97	155	1,697	289	336	88	221	934	2,786

*消セン・国セン：消費生活センター・国民生活センター

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29年度に比べ188件増加し、2,786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155件、前年度比119.2%となり、受付件数の5.6%を占めた。拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,697件、前年度比118.8%で、受付件数の60.9%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66.5%となった。「一般相談・問合せ」は、934件・前年度比89.3%で、総受付件数の33.5%であった。

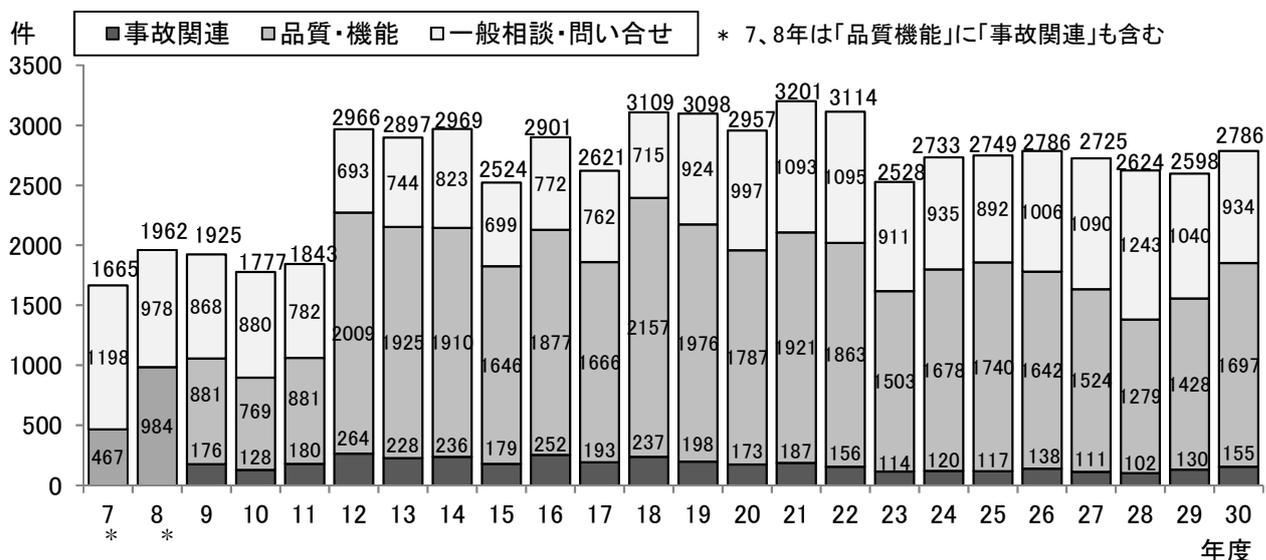


図1. 年度別相談受付件数の推移

(2) 月別相談受付件数の推移

月別の受付件数をみると、5月、6月、7月、8月、10月、1月、2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。

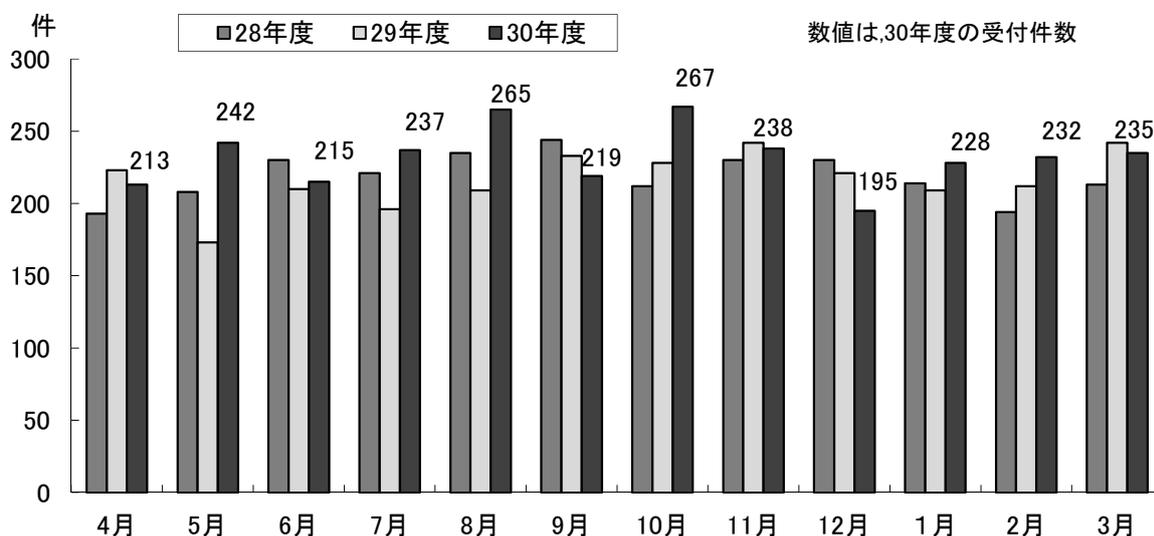


図2. 月別相談受付件数の推移

(3) 受付形態別の状況

相談手段は、電話によるものが2,699件、受付件数の96.9%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81件・2.9%、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前年に比べて増加した。

注) ホームページ内のメール経由での相談の場合でも、回答は電話にて実施している。

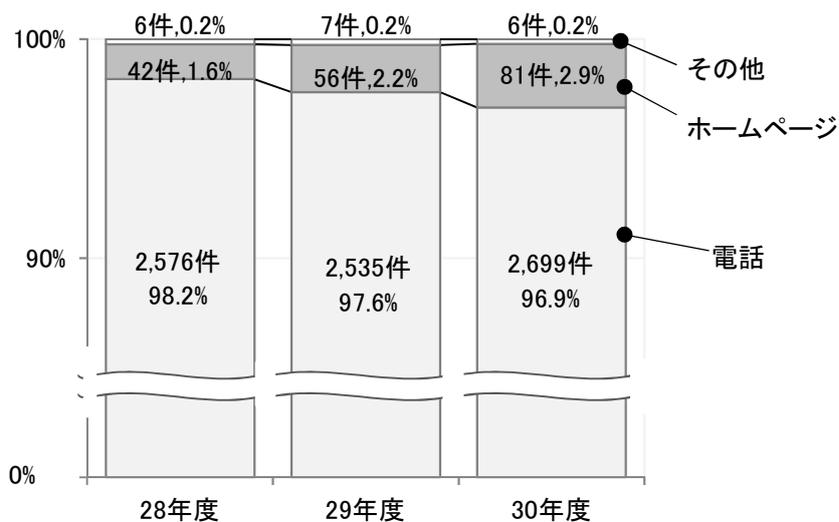


図3. 受付形態別の比率

(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、2,344件あり、受付総数の84.1%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357件あり、構成比は12.8%で、減少傾向にある。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52%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63件・2.3%、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22件・0.8%であった。

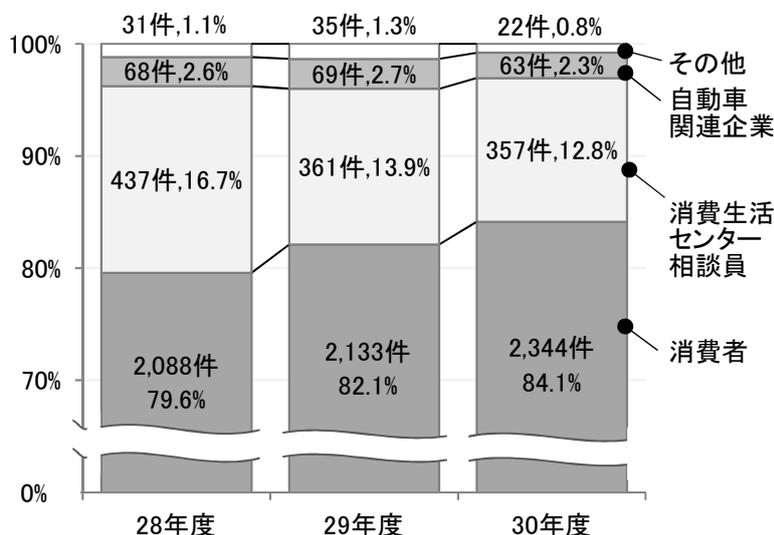


図4. 相談者別の比率

2. 消費者からの相談受付状況

(1) 消費者からの相談内容別受付状況

消費者から受付けた相談2,344件を内容別に分けると、「事故関連」は124件・5.3%、「品質・機能」は1,493件・63.7%、「一般相談・問合せ」は727件・31.0%であった。前年に比べ「品質・機能」が222件・4.1%増加した。

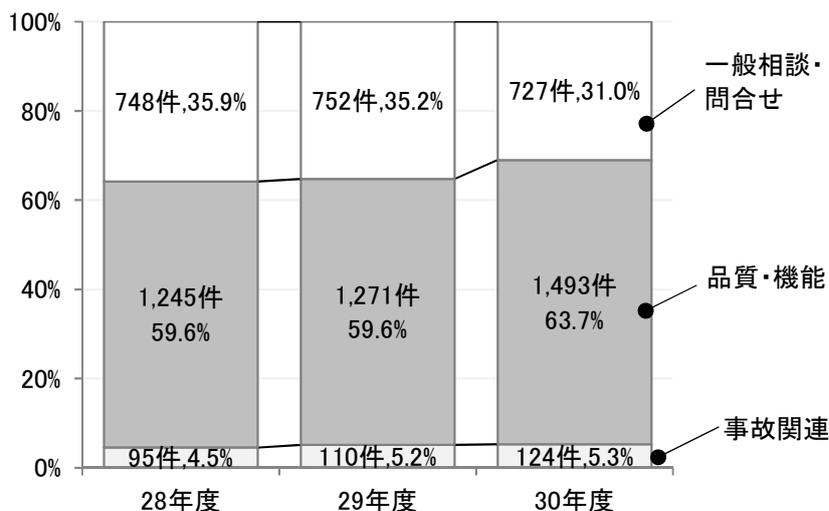


図5. 消費者からの相談内容別比率

(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2,147件・91.6%であり前年に比べ213件・2.1%増加した。次いで用品に関するものが125件・5.3%、補修部品に関するものは19件・0.8%、その他は53件・2.3%であった。

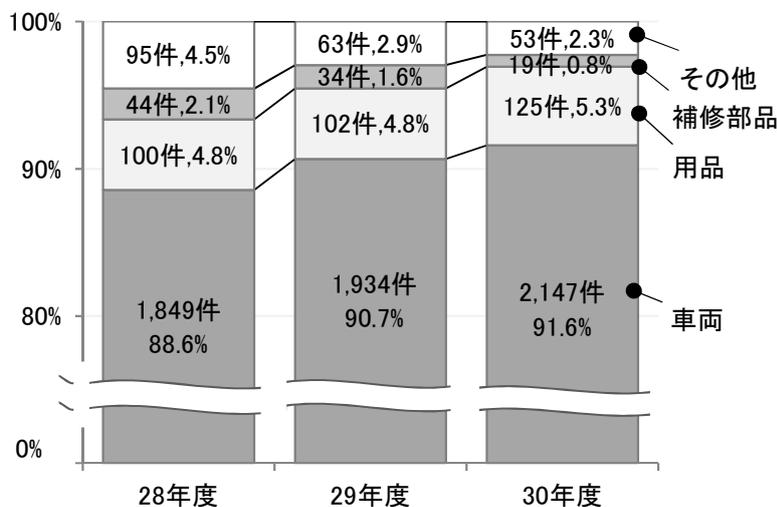


図6. 消費者からの相談の申出対象別の比率

(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2,147件の車種別内訳は、乗用車（軽自動車を除く）が1,426件・66.4%、軽自動車（乗用車・商用車合計）が421件・19.6%、商用車・バス・特殊車が115件・5.4%であり、二輪車は88件・4.1%であった。

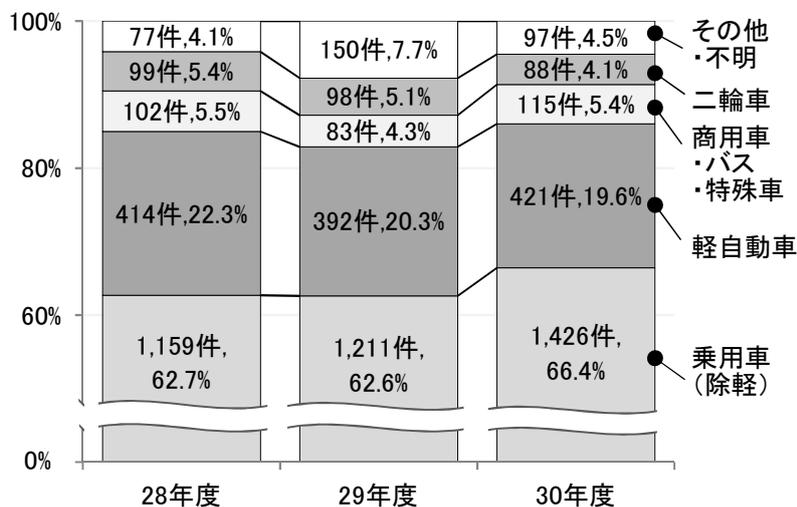


図7. 消費者からの相談の製品別比率

(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 2,147 件の内訳をみると、新車についての相談が 1,227 件・57.1%、中古車についての相談が 758 件・35.3%であった。

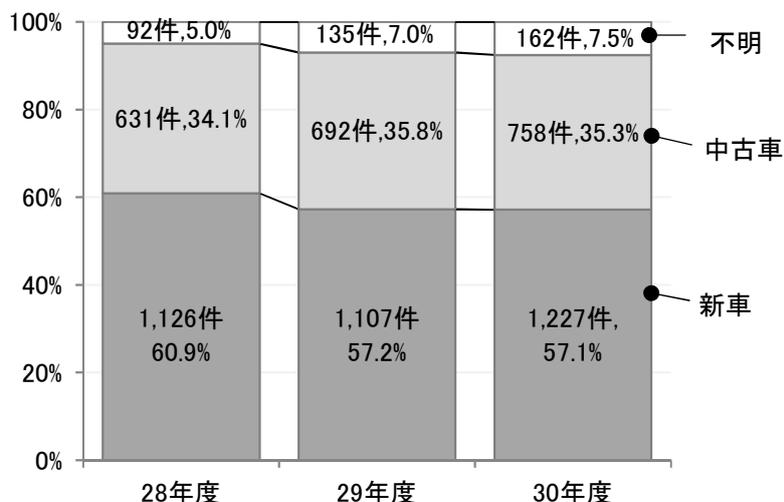


図8. 消費者からの相談の新車・中古車比率

3. 消費者からの故障部位（旧 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 124 件と「品質・機能」の相談 1,493 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」

「事故関連」の相談 124 件を部位や現象で分類すると、上位の項目は「ブレーキ」が 18 件・15%、「火災」17 件・14%、「エンジン関連」（エンストおよび急発進現象含む）が 14 件・11%、車体構造・外装 14 件・11%となった。以下、「乗員被害軽減システム」（エアバッグ含む）が 12 件・10%、「運転支援システム」が 10 件・8%であった。

「ブレーキ」の相談は前年に比べて 6 件の増加となった。メーカーでの車両調査結果後にメーカーと相談者の示談に進んでいる相談が 1 件、メーカー等による検証結果では異常が無かったという相談が 8 件であった。また、「過去に発生したブレーキ関係の事故が今年に発表となったリコール・改善対策との関係があるのでは？」との相談が 5 件であった。

「火災」の相談は前年に比べ 11 件が減少した。メーカー等による検証結果には異常が無かったという相談が 8 件、純正品以外の用品（HID、LED バルブ等）の取り付けによる火災の

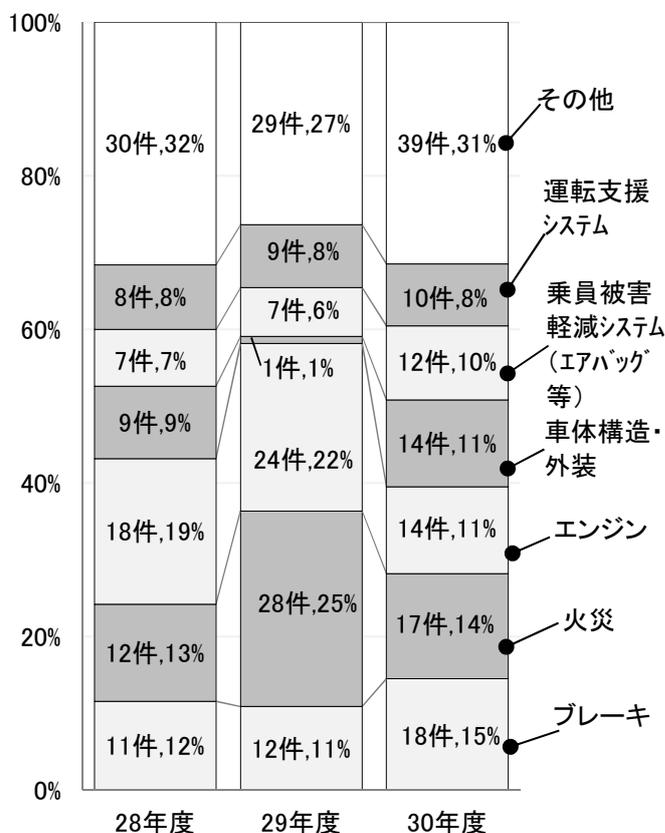


図9. 事故関連相談の故障部位別比率

相談が4件であった。

「エンジン」の相談は前年に比べて10件が減少した。「エンジン回転数が急に上昇した」との指摘に対して、メーカー等による検証結果では異常が無かったという相談が7件であった。

「車体構造・外装」の相談は前年に比べて13件の増加となった。トランクリッドやバックドア等が完全に開いていないために下がってきて怪我をしたという相談が5件あり、その内の1件は当相談センターによる和解の斡旋を実施した。また、外装モール等のエッジ部分での切傷の相談は3件であった。

また、自動ブレーキより呼称を変更した「運転支援システム」関連の相談の内、衝突被害軽減装置などが装着されている車両で事故になったという「不 작동」の相談が6件、障害物の無いところで衝突被害軽減ブレーキが作動したという相談が1件、「原因不明」が1件であった。

(2) 「品質・機能」

「品質・機能」に関する相談1,493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413件・28%と相変わらず最も多い。その他、「車体構造・外装」が200件・13%、「異音」125件・8%、「ドライブトレイン」(A/T、CVT等のトランスミッション、パワートレイン)が123件・8%、「電装品」の91件・6%、「ブレーキ」63件・4%となった。以下「エアコン」57件・4%、「情報機器」52件・3%が上位であった。

前年に比べて55件の増加となった「車体構造・外装」の内、塗装剥がれに関する相談が34件であった。

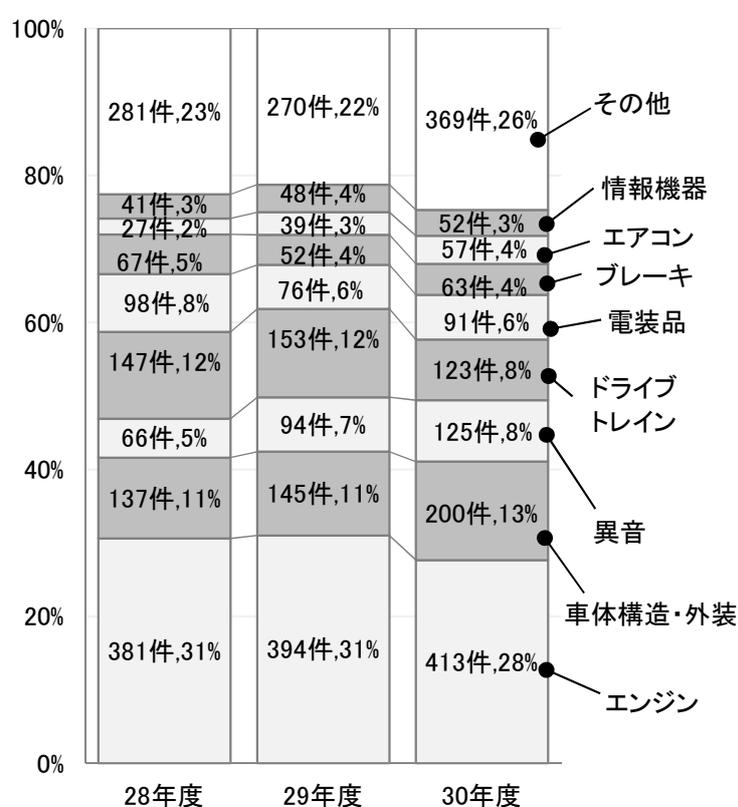


図10. 品質・機能相談の故障部位別比率

<参考>不具合区分別の相談受付状況

今年度より相談内容の重大度合により下表の不具合区分での分類を開始した。

消費者からの「事故関連」「品質・機能」の相談を分類すると下表のようになる。

「火災・熱異常」「保護装置不具合」「重大走行不具合」の重大区分の合計が656件（39.5%）となっている。その内、走行中停止が177件、走行不良が153件、制動不良が78件と上位を占めている。

表3. 不具合区分 及び 件数

重大度	不具合区分	内容	件数	
1	火災・熱異常	車両本体や用品本体等の火災・異常発熱・異常発煙・焦げ臭	火災	30
			異常発熱	6
			異常発煙	6
			焦げ臭	3
	保護装置不具合	エアバッグ・シートベルト等の乗員の生命・身体を守る装置の不具合	誤作動	8
			不作動	10
	重大走行不具合	「走る」「曲がる」「止まる」の機能が働かず、安全・安心な走行ができない不具合	急発進	41
			加減速不良	41
			走行中停止	177
			始動不良	72
			走行不良	153
			操舵不良	31
			制動不良	78
2	走行不具合	安全な走行ができるが、「走る」「曲がる」「止まる」機能に一部影響する不具合	277	
	走行外異常	車両の走行性能に無関係な不具合	356	
3	官能・異状	臭い、異音、車両外観不良、内装品見栄え不良など	283	
	その他	上記に該当しない場合	45	
総計			1,617	

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39.5%と最も多く、前年と大差無かった。

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、30.0%だった。また「行政機関からの紹介」は8.7%で、これら3つのルートを合わせると約78%となった。

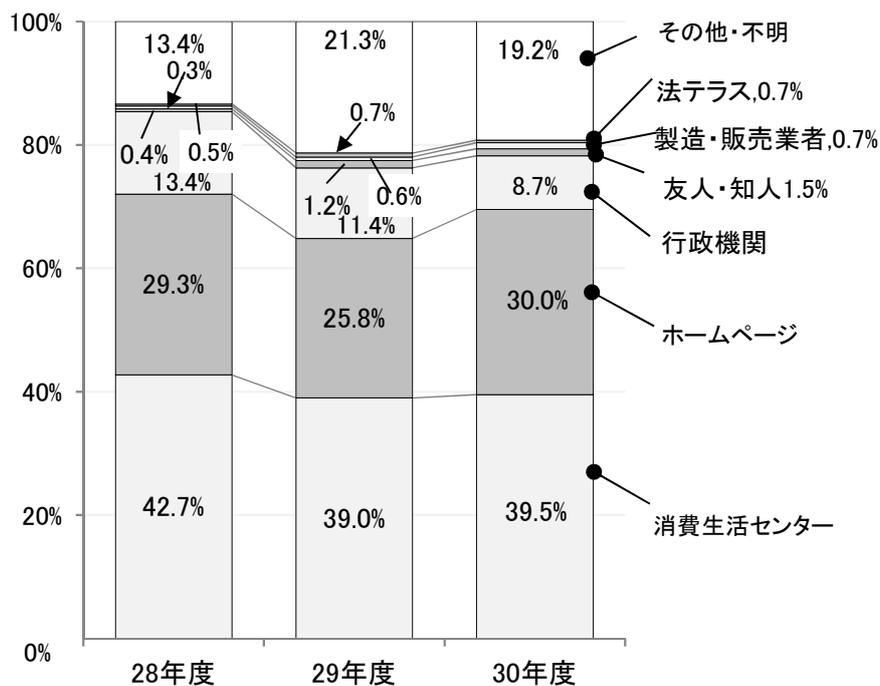


図1 1. 消費者が当相談センターを知った方法

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30年度に新規に有った消費者からの「和解の斡旋」の申立は6件、前年度からの継続は1件有り、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3件であった。また、現在2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

		28年度	29年度	30年度
「和解の斡旋」の申立(新規+前年度からの継続)		2+2	2+1	6+1
相手方の申立不同意		1	1	1
結 果	和 解	1	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	1	0	3
	次年度へ継続	1	1	2
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30年度は新規の申立が無く、審査の実施は無かった。

表3. 「審査」の状況

		28年度	29年度	30年度
「審査」の申立(新規+前年度からの継続)		1	1+1	0
相手方の申立不同意		0	0	0
結 果	和 解	0	1	0
	取り下げ	0	0	0
	裁 定	0	1	0
	次年度へ継続	1	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。広報活動は、例年通り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個別訪問活動を強化することとした。その結果、訪問先は283ヶ所（前年差 +22ヶ所）となった。他方、講師派遣^①は、山口県、神奈川県^②、兵庫県、茨城県、埼玉県の延べ6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

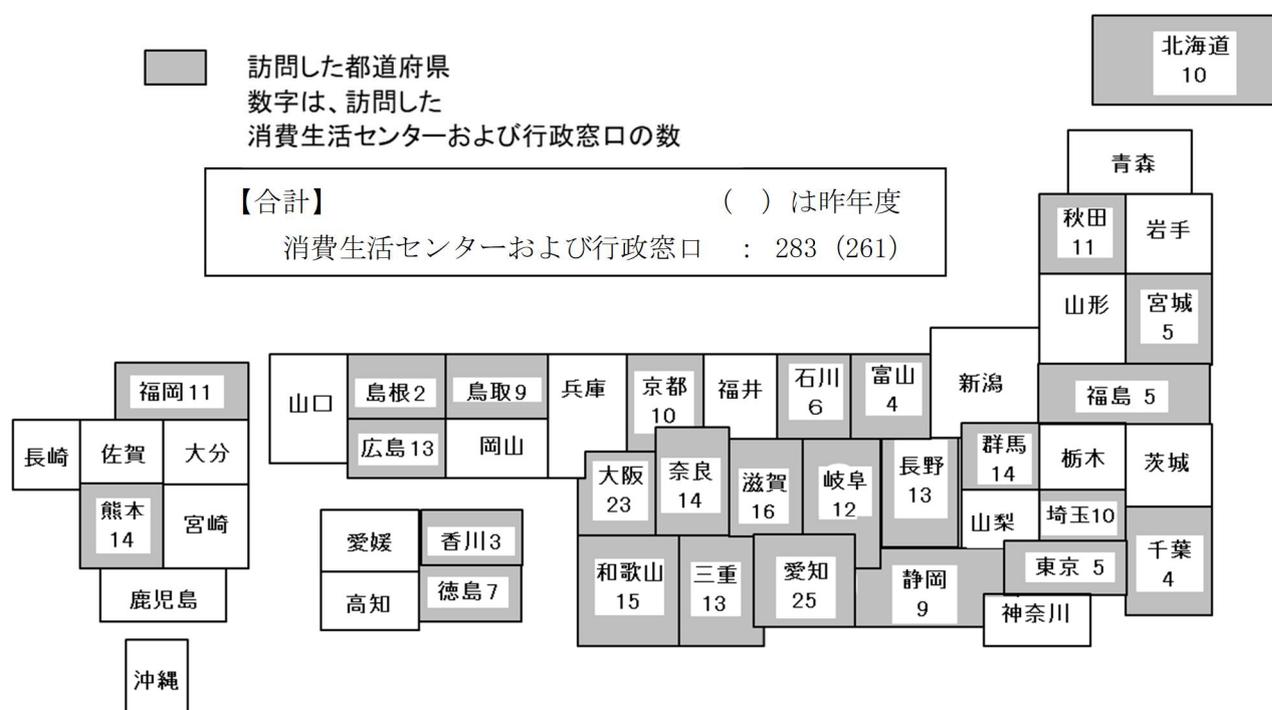


図12. 消費生活センターを訪問した都道府県

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、平成30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

30年2月～31年1月に消費者から受けた相談2,753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。30年度は29年度に比較して約92%増加の874人に宛てて発送し、271名から回答を得た。

(3) 回答状況

有効発送数853件の返送数は271件と29年度より139件増加し、返送率は31.8%となり2.1%増加した。

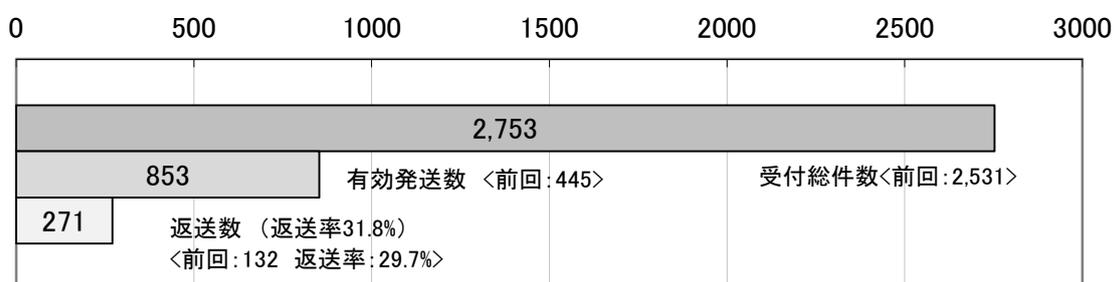


図13. アンケートの発送と回答状況

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。

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」、「アドバイスの役立ち度」、「アドバイスの公平さ」について、29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？

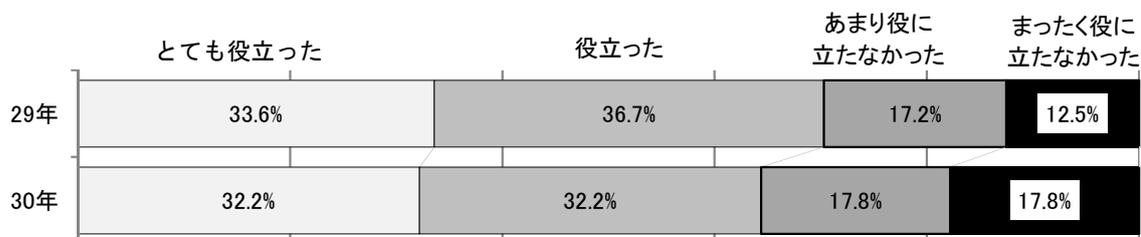


図14. 「相談員のアドバイスお役立ち度」の回答比率

(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？

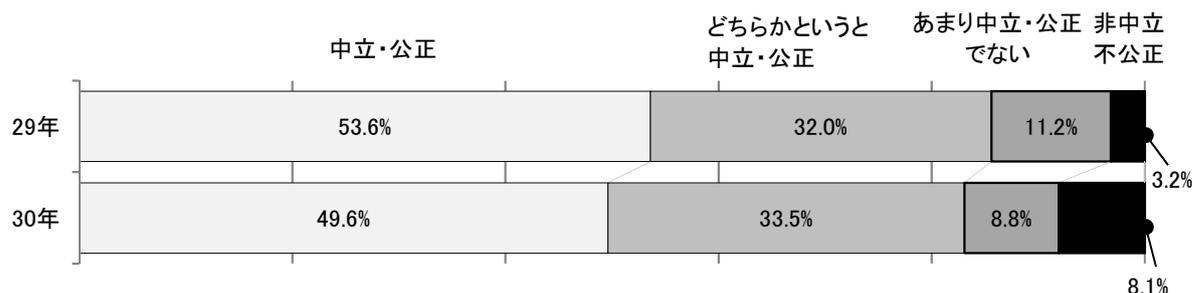


図15. 「相談員のアドバイスの公平さ」の回答比率

(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？

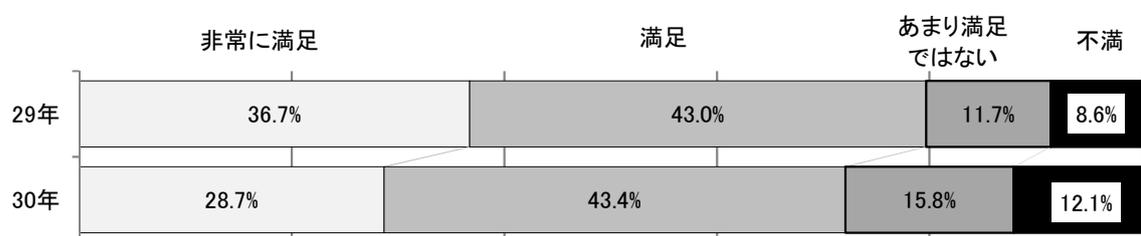


図16. 「相談センターの対応満足度」の回答比率

Ⅶ. 主な業務執行

(1)理事会・評議員会

4月	20日	第23期事業年度監事会
5月	23日	第1回理事会
6月	11日	第1回評議員会
3月	1日	第2回理事会
3月	18日	第2回評議員会

(2)審査委員会

9月	21日	第1回審査委員会全体会議
3月	22日	第2回審査委員会全体会議

(3)研修等への講師派遣

7月	17日	山口県消費生活センター市町消費者相談担当職員実務研修
10月	4日	国民生活センター消費生活相談員研修（神奈川県）
10月	11日	兵庫県立消費生活総合センター消費生活相談等研修
10月	30日	国民生活センター消費生活相談員研修（神奈川県）
11月	8日	茨城県消費生活センター消費生活相談員研修会
3月	11日	埼玉県消費生活支援センター川越管内消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会

(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	29日	日本自動車輸入組合総会 懇親会	出席
6月	15日	PLセンター交流会	出席
6月	22日	日本自動車工業会消費者部会	来訪・出席
11月	16日	PLセンター交流会	出席
12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
1月	16日	自動車販売協会連合会愛知県支部 消費生活センター 懇談会	出席
1月	25日	日本自動車工業会消費者部会	出席

【「平成29年度活動状況」の報告】

6月下旬～	7月上旬	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
7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

(5)センター内研修および外部研修への参加

4月	9日	公益法人協会「役員・管理者向け会計セミナー」(東京都)
4月	19日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
5月	17日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
5月	22日	三井住友海上火災保険「自動車運転に関する海外動向セミナー」(東京都)
6月	20日	日本自動車査定協会「第8回中古車査定士技能コンテスト全国大会」 (東京都)
6月	21日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
6月	29日	公益法人協会「公益法人会計セミナー・実務編Ⅰ」(東京都)
7月	2日	全国消費者団体連絡会「クルマの自動運転ってどこまで安全なの? ～自動運転の現状と未来～」(東京都)
7月	19日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
8月	30日	相談センター内「法律研修会」
9月	10日	P C A「公益法人会計D Xセミナー」(東京都)
9月	20日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
10月	1日	公益法人協会「公益法人会計セミナー・実務編Ⅱ」(東京都)
10月	12日	O B Cセミナー「勘定奉行フォーラム」(東京都)
10月	18日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
10月	24日	交通事故総合分析センター「交通事故・調査分析研究発表会」(東京都)
11月	9日	麹町税務署「年末調整説明会」(東京都)
11月	15日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
11月	30日	千代田区役所「年末調整と増税説明会」(東京都)
12月	20日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
12月	21日	公益法人協会「役員・管理者向け会計セミナー」(東京都)
1月	17日	自動車公正取引協議会「愛知県における消費生活センターと 自動車業界団体との懇談会」(愛知県)
1月	17日	自動車公正取引協議会「事例研究会」(愛知県)
1月	18日	自動車公正取引協議会「トヨタ産業技術記念館、トヨタ会館・工場見学」 (愛知県)
1月	30日	公益法人協会「役員・管理者向け会計セミナー」(東京都)
2月	13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	自動車公正取引協議会「事例研究会」(東京都)
3月	6日	国交省委託事業「自動走行の民事上責任及び社会受容性に関する研究」 (東京都)
3月	8日	日本ADR協会「実務研修会」(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30年2月～平成31年1月受付分)

付表1 評議員名簿

平成31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	伊東 祐次	一般社団法人日本損害保険協会 常務理事
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	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

(五十音順)

付表2 理事・監事名簿

平成31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	佐々木 誠	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	武蔵野大学法学部 特任教授 慶應義塾大学 名誉教授	非常勤
理事	脇坂 治國	弁護士	非常勤
監事	桑原 洋介	公認会計士 税理士	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

(五十音順)

付表3 審査委員名簿

平成31年3月31日現在・12名

役職	氏名	現職
委員長	中山 幸二	明治大学専門職大学院法務研究科 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	東京大学モビリティ・イノベーション連携研究機構長
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

(五十音順)

付表4 相談センター付弁護士名簿

平成31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）

(五十音順)