

(公財)自動車製造物責任 相談センター



相談できること		連絡先
対象製品	<ul style="list-style-type: none"> 乗用車、軽自動車、トラック、バイク、原動機付自転車等のナンバープレートについている車両(新車・中古車、国産車・輸入車を問わず) オーディオ、カーナビゲーション、ホイール、タイヤチェーンなどの部品・カー用品 	〈電話番号〉0120-028-222 〈受付時間〉 9:30～12:00 および 13:00～17:00/月～金 (土、日、祝日を除く) 相談受付はホームページ・ ファクスから可 (具体的な相談対応は電話のみ) 〒100-0011 東京都千代田区内幸町 2丁目2番3号 日比谷国際ビル18階 http://www.adr.or.jp
対象内容	<ul style="list-style-type: none"> 車の不具合が原因で発生した事故によって生命・身体や、車以外の財産(第三者の財産を含む)に損害がある(PL案件) 車の品質や不具合につき、メーカー・販売店と原因や費用負担でもめているなど。 	
事業範囲	上記対象の製造物責任(品質に関する苦情も含む)に関する相談、和解の斡旋、審査	
料金	相談、和解の斡旋は無料、審査は双方5,000円	

設立経緯と概要

1994年、日本で「製造物責任法」が成立し、1995年7月に施行されました。また、『裁判によらない迅速公平な被害者救済システムの有効性にかんがみ、裁判外の紛争処理体制を充実強化すること』という国会の付帯決議が行われました。これを受けて、自動車業界では日本自動車工業会が中心となり1995年4月に「自動車等の製造物責任に係る紛争」を扱う公益の財団法人として「自動車製造物責任相談センター」(以下、当相談センター)が設立されました。

当相談センターは、裁判外紛争処理機関(ADR)としての実績を重ね、2007年11月5日には当相談センターが実施する「和解の斡旋」と「審査」について法務大臣による「裁判外紛争解決手続の認証(かいけつサポート)」を受けました。さらに2011年には内閣府から公益財団への移行認定を受け、活動しています。

当相談センターの3つのサポート

当相談センターでは、自動車やバイク、それらの部品・カー用品などのトラブルでお困りの方に、3つのサポート(①相談、②和解の斡旋、③審査)を用意しています。中立公正な立場か

ら、経験豊富な専門家がトラブル解決に向けて丁寧に対応します。

初めにお電話による「相談」のサポートを行い、そこで解決に至らなかった場合は、「和解の斡旋」または「審査」のサポートへ進みます。

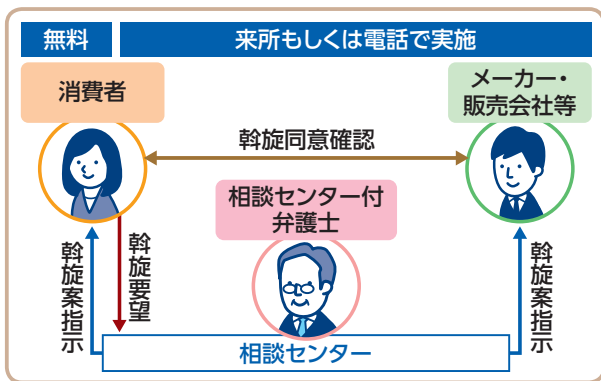
① 相談

自動車の専門家である担当相談員が、電話にてトラブルの内容を詳しく伺い、論点を整理して、相談者がメーカー・販売会社等どのように交渉すればよいかについてアドバイスします。法的な判断が必要な場合には、担当相談員が当相談センター付弁護士から助言をもらい、相談者にその内容を伝えます。また、相談者が希望される場合には、その相談内容をメーカー等に伝えます。なお、「相談」では交渉のアドバイスをしますが、交渉の主体はあくまで相談者です。

② 和解の斡旋(図1)

当相談センター付の弁護士が、電話(もしくは相談者が来所して面談)にて当事者双方の主張を聞いたうえで中立公正な立場で法的判断に基づき斡旋案を提示し、双方が同意すれば和解書を締結します。なお、「和解の斡旋」を受けることについて消費者が相手側の同意を取り付けることが必要です。当事者のいずれか、または双方が斡旋案に同意しない場合には斡旋不調と

図1 和解の斡旋の流れ



なり、和解の斡旋は終了します。通常1～2カ月かかりますが、手続き中は時効が中断します。

③ 審査

「和解の斡旋」が不調に終わった場合や「審査」を希望した場合、テレビ電話(もしくは面談)での審査を実施しています。「審査」は弁護士・大学教授(法律、自動車工学)・消費生活アドバイザーで構成する審査委員会が、当事者双方の主張を聴取し、証拠を確認したうえで法的判断を行い、「和解案」や「裁定」を出します。双方が同意すれば和解書を締結します。なお、「審査」を受けることについて消費者が相手側の同意を取りつけることが必要です。また、5,000円の費用が双方必要です。通常3～4カ月を要しますが、手続き中は時効が中断します。「審査」は「和解の斡旋」と比べて時間がかかりますが、責任の所在を明確にすることができます。

相談受付状況

・相談受付件数の推移

ここ数年間、当相談センターが受け付けた相談は、1年間当たり約2,700件程度で推移しています。2018年度は2,786件で、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、拡大損害を伴わない「品質・機能」の相談が1,697件、「一般相談・問合せ」が934件でした。また、紛争解決手続きである「和解の斡旋」「審査」につながった相談はそれぞれ6件、0件でした。

・受付形態別、相談者別の受付状況

相談手段では、電話が2,699件(96.9%)と大多数を占め、残りはホームページの受付フォーム経由、ファクス、手紙で受け付けています。なお、ホームページの受付フォーム経由、ファクス、手紙で受け付けた場合、回答はすべて電話で実施しています。相談者別に見ると、消費者から直接寄せられた相談が最も多く2,344件(84.1%)、これに続いて全国の消費生活センターからの相談が357件(12.8%)となっています。また、消費者の約半数が消費生活センターから紹介されて当相談センターを利用していることより、半数以上が消費生活センター関与の相談となります。

消費者からの相談受付内容

消費者から受け付けた相談2,344件のうち、「事故関連」124件、「品質・機能」1,493件を故障部位別で分類すると図2、3のとおりです。

図2 消費者からの事故関連相談の故障分類別 (nは124)

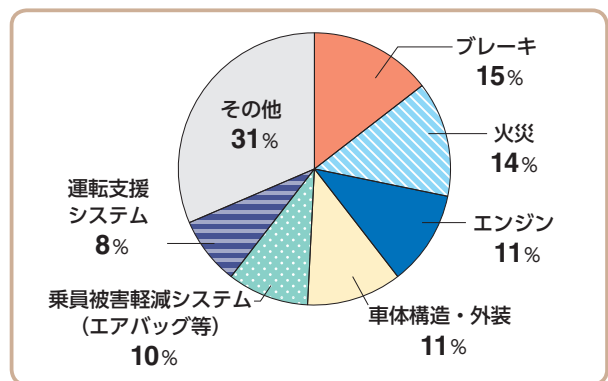
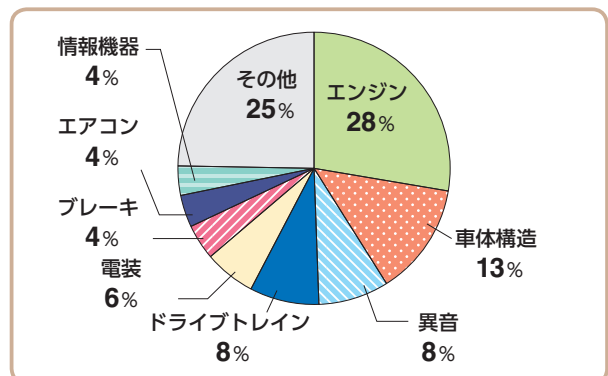


図3 消費者からの品質・機能相談の故障分類別 (nは1,493)



**事例1 和解の斡旋事例**

〔要求内容〕 駐車中に車両の一部が焼損した。車両に燃費改善のための後付け用品を取り付けているが、発火部位が用品取り付け部であることから、用品メーカー側に責任がある。製造物責任による損害賠償として、焼損部位の修理代、タクシー代、精神的苦痛による慰謝料を要求する。

〔経緯〕 消防による調査では明確に用品が原因とは述べていない。用品メーカーの調査では、用品の固定方法に問題があり車両振動による過度な衝撃が製品に加わったことが原因と推定している。ただし用品メーカーは、申立人に迷惑をかけたことに対して迷惑料を払う用意がある。

〔当相談センター付弁護士見解〕 真の原因は必ずしも明らかではないが、本製品から発火し本件車両に焼損が生じていることから用品メーカーは申立人に対し、解決金を支払って、本件を解決するのが相当である。タクシー代については領収書が存在しないことにより認められない。また、物損に関しては原則として慰謝料が認められないのが裁判例である。よって、解決金としては修理費相当とするのが妥当と判断する。

〔和解の斡旋結果〕 双方が和解案に同意し、和解が成立した。斡旋申立て受付から斡旋終了までの期間：1カ月

事例2 審査事例

〔相談内容〕 新車購入から10カ月後に、走行中に対向車のはみ出しを避けようとして街路樹に衝突した。この時、エアバッグが遅れて展開したために受傷が重くなり、その損害について損害賠償を要求する。

〔経緯〕

・申立人の主張

街路樹に衝突した時にエアバッグが展開していないことを目撃している。事故直後に室内で白い煙を見たのちに、車外に出ていったん車から離れて戻ったらエアバッグが展開していた。事故時にエアバッグが展開しなかったのが原因で受傷が重くなった。

・自動車メーカーの主張

エアバッグ用コンピューターを調査したところ、エアバッグが正常に展開した履歴が残っている。また、エアバッグモジュールにも異常は無い。

〔審査〕

第1回：書類による事実確認(双方不参加)
第2回：審査委員が双方に確認(別々に参加)
〈申立人〉：受傷した時の運転状況、受傷状況、衝突時の状況(車速、ブレーキ、ハンドル、着座位置、エアバッグの展開したタイミング等)を確認。

〈自動車メーカー〉：エアバッグ用コンピューター、エアバッグモジュールの調査結果を確認。

第3回：審査委員による論点確認(双方不参加)

遅れて展開したという欠陥があったかどうか焦点となる。第2回で確認した、衝突時の状況(事故直後に室内で白い煙を見た)およびメーカーの調査結果からすると正常に展開したと考えられる。

〔裁定〕 正常に展開したと考えられることにより、本件申立ては認められない。



お手元に次のような書類を準備してください。

・車検証、保証書、点検整備記録簿、メンテナンスノート、修理見積や修理明細書

品質以外のトラブルで相談先が分からない場合にも、適切な相談先をご紹介します。消費生活センターからの相談も受け付け、相談員向けの研修講師も派遣(無料)しております。