活動状況報告

平成23年4月1日～平成24年3月31日

平成24年6月
テレビ会議システムを利用した審査の試行について

事務局長 佐藤 昌之

當相談センターで行う紛争解決手続である「相談」「和解の斡旋」「審査」のうち、「相談」手続においては、トラブルを抱える消費者は当相談センターの相談員に不具合の状況や要求を伝え、技術的なアドバイス等を求める。これは電話（フリーダイヤル）でも充分にその目的を達成できている。そして「和解の斡旋」手続においては、申立人と相手方は、当相談センター付の弁護士にそれぞれ要求や和解の条件等を伝えるが、これも電話で実施することが多く、特段の問題はない。しかしながら「審査」手続においては、専門的見識を持った審査委員の判断を求めることが目的となるので、紛争当事者のそれは、限られた時間の中で主張を展開し、6名の審査委員の反応を見ながら彼らを説得しなければならず、審査委員も当事者との質疑応答の中から事実を把握し、心証を形成していかなければならないので、例外的に電話で行うこともあるものの、両当事者ともに当相談センターに来て審査委員会に出席して意見を直接述べてもらうことを基本としている。ところが当相談センターの事務所は、東京都港区にしかない。遠隔地の当事者が当相談センターの「審査」手続を利用したいと思ったときに、交通費や時間の手間を考慮した結果、利用を諦めてしまうことは容易に想像できる。これは「地域格差による紛争解決機会の喪失、または不平等」とても言ってよい問題であると思う。この「遠距離地域からの審査委員会への出席困難さ」は当相談センターにおける長年の課題であった。ところがこの度、愛媛県消費者生活センターのご協力により、インターネット経由のテレビ電話会議システムを利用し、遠隔地の相談者が東京へ来ることなく、地元で「審査」を受審する方法（以下「ＴＶ審査」という。）を試行し、非常に効果的であったので、その実施経過で問題となったポイントや結果についてまとめてみる。

【いきさつ】
2012年2月、愛媛県住むの消費者の方から自動車構造をめぐる紛争についての「審査」の申立があり、相手方ともこれを受けるとの確保が取れた。直近に自動車紛争の解決に関する研修に講師を派遣していたことから愛媛県消費者生活センターには知り合がおり、「ＴＶ審査」試行の協力をお願いしてみると、この担当者は、非常に前向きでまた当相談センターの意向を良く理解してくれ、実施に向けた準備を開始してくれた。

【準備について】
愛媛県消費者生活センター内のＰＣは庁内ＬＡＮで接続されており、外部との接続ができない仕様であった。当然セキュリティも厳重で外部から持ち込んだＰＣをこの庁内ＬＡＮに接続することも不可能であった。担当者は、この「ＴＶ審査」試行の重要性を同じように理解してくれた県庁の情報システム担当と実施可能性についてあらゆる検討と検証を重ねてくれたものの、結果として庁内ＬＡＮを利用しての実行は不可能であることが明らかになった。すなわちそのように説明する担当者に、私は言った「小説「坂の上の雲」にあるよう
な、伊予人の、あの当時の新進気鋭の気質はもうないのかねえ。」と。思えば樫の色で
ある、現在の下でなんとか「ＴＶ審査」試行を実現しようと大変な努力をしてくれた人々
に対して・・・。担当者は、一瞬、黙った後、言った「もう一度あなたっってみます。」
・・・そして、1週間後、電話があった「県の消費生活センターに別回線を設置すること
で協力できるようになりました。」今度はこっちが緊る番であった。この年度末の押し迫
った時期に「ＴＶ審査」試行のために、わざわざ別回線を設置してくれたんだ。いくら意義
があると判断したとしても簡単にできたことではない。担当者が本当に大変な苦労を
したことは容易に察しがついた。大感謝である。

◆ このＬＡＮケーブルの設置と共に「ＴＶ審査」当日には会議室も利用させていただけ
ることとなったので、当相談センターは愛媛県消費生活センターに次のこと約束した。 
①当相談センターの職員が出向いて「ＴＶ審査」の準備、実施、撤収を行うこと。
②必要な機材は回線を除き、当相談センターが全て準備すること。
③「ＴＶ審査」のために当相談センターに接続する以外にはいかなる接続先もインターネット接続を行わないこと。
④事故、不具合が発生した場合は当相談センターが責任をもって全て対応すること。

【機材について】

◆ 現地に持参した機材は次の通り。 
①ウィンドウズXP搭載のラップトップＰＣ（内蔵カメラ、内蔵マイク無し）
②上記ＰＣに接続するポータブルＰＣカメラ（マイク付）
③上記ＰＣに接続するポータブルスピーカー（事前に実験したところ、ラップト
ップＰＣの内蔵スピーカーでは、受信し
た言葉が聞き取りにくいことが判明した
ため、別途スピーカーを接続することと
した。）

◆ 虎ノ門の事務所の会議室に用意した機材は次の通り。
①ウィンドウズXP搭載のＰＣ（内蔵カメラ、内蔵マイク無し）
②ＰＣに接続するカメラ及びスピーカー並びにマイク（声が確実に拾え、送信できるよう
にするため審査委員には発言する際にボーカルマイクを持って発言していただいた。）
③愛媛から受信した映像を投影するプロジェクター
④スクリーン
※ＴＶ会議用ソフトは無料のマイクロソフトのスカイプをダウンロードして、双方のＰＣ
にインストールして利用した。

- 28 -
【当日の状況】
「ＴＶ審査」は当相談センターの審査委員のスケジュールと愛媛県消費生活センターの業務への影響を考慮し、午後6:30開始と設定した。消費生活センターは、「ＴＶ審査」用の部屋と控えの部屋の2室を用意してくれた。「ＴＶ審査」用の部屋にはLANケーブルが引き込んでおり、当方が持参したラップトップPCを接続し、更にP CカメラとボートプルスピーカーをP Cに接続し、虎ノ門の事務所の会議室と問題なく交信できることを確認して準備が完了した。申立人が来場し、控え室で待機した後、予定時刻に審査が始まった。会場は四国の松山と東京と離れているものの、映像、音声共に非常に品質が高く、お互いの声も表情も良く確認できる。審査員からの質問もクリアーに聞き取り、申立人は聞き返すことともなく回答し、質疑応答は進んでいく。･･･「実際のその時の動きをそこで再現してみてください。」審査委員から思わぬ一言が発せられた。申立人は踏み出す椅をひいて立ち上がり、その時の動作を実演して見せた。これは予想を超えた「ＴＶ審査」の利点が最大限生かされた瞬間であった。約1時間半、申立人の意見聴取は終了した。

【審査委員アンケート結果】
この「ＴＶ審査」の後、実際に審査の当たった審査委員と申立人双方にその効用を確認するためアンケートを実施した。

I）「ＴＶ審査」①映像品質および②音声品質についての評価

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>a.非常に良い</th>
<th>b.必要充分</th>
<th>c.不十分</th>
<th>d.使用に耐えない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>I-①映像品質</td>
<td>33%</td>
<td>67%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>I-②音声品質</td>
<td>42%</td>
<td>58%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

→音声品質の評価がより高いものの、映像と音声の品質が「非常に良い」と「必要充分」との評価を合わせると100%。
II）主張、質疑応答における「TV審査」の有用性についての評価

①当事者の表情、態度、反応はどの程度見ることができたかについての評価

→「良く見て取れた」
「必要最小限度は見取れた」との評価を合わせると100％。特に「良く見て取れた」との回答は83％に達した。

III）当事者の表情、態度、反応を見ながらの「主張の聴取」、「質問の伝達しやすさ」、「質疑応答の理解」についての評価

→主張の聴取については「非常に役立った」との評価が92％。質問の伝達しやすさに「非常に役立った」、「必要最小限度役立った」との評価を合わせると100％。質疑応答の理解に「非常に役立った」と「必要最小限度役立った」との評価を合わせると100％。

IV）総合的な「TV審査」についての評価と今後の継続性についての評価

→「非常に効果的」と「充分効果的」　との評価を合わせると83％。「あまり効果的でない」と「全く効果的でない」との否定的評価は0％。

→今後も「継続すべき」との評価は92％。「継続すべきでない」との否定的評価は0％。
「ＴＶ審査」の準備にあたっては、画像と音声にタイムラグが発生しないか、通信が途切れるなどして間の抜けた審査になってしまわないか等の不安があり、直接審査審査委員会に出席して、意見を陳述する場合に比べてどれだけ臨場感が低下するのかが最大の心配事項であった。ところが、実施した「ＴＶ審査」は音声も映像も思ったより品質が良いもので、審査委員からは「極めて有効」「出席者の人柄と審査に対する姿勢が見て取れた」「当事者と審査委員との信頼形成に一定の効果があった」等の意見があり高く評価され、当相談センターの審査手続きに充分活用できることは明確になった。但し、同時に「当事者がセキュリティへの懸念を発表した場合の対処」や「当事者に選択権があった方が良い」等の意見もあり、まだまだ克服すべき課題も存在する。また、「ＴＶ審査」を受審した中立人や相手方からは「画面が小さい」「個々の審査委員だけではなく全員の審査委員が見ると良い」等の技術的向上を求める意見があったものの、有用地に関しては必要なレベルには達していたとの意見が大半を占めた。さらに「地方に住む者にとっても審査を受けることができる」「負担が少なくて済む」「安心感を持てる」等の具体的な肯定的評価があった。

この度の「ＴＶ審査」試行はＩＴ技術を活用した、地域格差による紛争解決機会の喪失または不平等の解消を目指した試行的な取組であったが、ソフトが無料、利用した機材も簡単に入手可能、そしてインターネット回線のため通信費用もほとんどかかっていない。ということことで、実に準備が簡単でありながら、効果は非常に大きかったというが実感である。今後は、このような「ＴＶ審査」の試行を重ね、問題のつぶし込みと実施対象地域の拡大を目指していきたい。できれば、自動車紛争だけでなく他の様々な紛争解決についでもこの取組を試していただき、紛争解決のために点在している様々なリソースを有機的に連携活用し、紛争解決の地域格差の解消に向けた動きに繋げていく考えている。

この「ＴＶ審査」のようなインターネットを利用した手続の進め方が社会的に認知された場合、将来は各消費者生活センターにこのようなＴＶ会議システム用の部屋が設置され、何時でも誰でも必要に応じて、様々なＡＤＲ機関と交信してその手続が利用できるようになり、消費者生活センターの相談員の方がこのシステムを利用して、遠隔地のＡＤＲ機関と紛争解決についての意見交換や相談ができるようになりが原因で予想される。そうならば、紛争解決が手軽に効率的、効果的に実施できるようになり、ＡＤＲを含めた紛争解決が大きく進化するのではないか。その可能性は充分あると思われる。

そのためには、今後、更に行政、消費者生活センター、他のＡＤＲ機関との協議、研究が欠かせない。関連する皆様には是非、連携、ご協力をお願いしたい。

最後になるが、このＴＶ会議システムを利用した審査の意義を理解していただき、消費者生活センターの利用やＬＡＮケーブルの敷設をご検討いただいた愛媛県消費者生活センターの山本所長、そして準備のため奔走していただいた「担当者」と関谷専門員に心から感謝申し上げるとともに、このように付け加えたい、「坂の上の雲」に描かれている革新的な伊予松山の風景はまだまだ健在であったと。
当相談センターの相談対応の体制と流れ

※1：一般社団法人 日本自動車工業会加盟会社、日本自動車輸入組合加盟会社に対して相談者の要望により実施（個人情報をお聞きします）
但し、当相談センターは、民間の公益法人ですのでメーカーや販売会社に対し、指示や命令をする権限はありません

※「相談」は無料
和解の斡旋

センター付弁護士
- 法的根拠整理
- 法的判断
- 和解の斡旋
- 鉴定書作成

担当相談員
- 鉴定書作成
- 手続き説明
- 鉴定書作成

消費者
- 鉴定書作成
- 手続き説明
- 鉴定書作成

メーカー
- 鉴定書作成
- 手続き説明
- 鉴定書作成

メーター
- 鉴定書作成
- 手続き説明
- 鉴定書作成

内容説明・資料提示

和解の斡旋

消費者
- 意見・資料

メーカー
- 意見・資料

和解の斡旋
- 和解成立
- 和解不成立

和解書締結

審査へ

終了

-「和解の斡旋」は無料
審査

消費者

審査同意書

審査開始の通知

審査手続き説明

審査申立書

審査手続費用5,000円

手続き説明

審査会社等

販売会社・製造業者

審査小委員会の招集

審査小委員会

・双方より事情聴取
・論点整理・証拠確認
・法的判断
・和解の斡旋

・和解書作成

・裁定書作成

審査委员会

審査

和解の斡旋

裁判

和解書締結

裁定

和解成立

和解不調

裁 定

処方同意

和解書締結

不同意

終了

内容説明・資料提示

「審査」は当事者双方から5,000円ずつ必要

審査委員会の構成
弁護士：4名
法学博士：4名
工学博士：2名
消費生活アドバイザー：2名
計：12名

2つの小委員会に分かれ活動
相談対応事例
（2011年4月1日～2012年3月31日）

2011年度中に当相談センターが受付けた相談事案2,528件の内、消費者から受付けた事故関連・品質機能事案は1,537件であった。2012年5月11日現在、相対交渉中の事案は23件であり、相談終了となった事案は1,514件である。

ここでは相談終了した事案の内から「事故関連」の相談上位の5項目である「急発進」・「ブレーキ」・「火災」・「エアバッグ」・「車体構造・外装」と、「品質・機能」の相談上位の5項目である「エンジン」・「電装品」・「A/T」・「車体構造・外装」・「エンスト」の相談対応事例について取り上げた。内容は、当相談センターの助言・説明を通じ消費者の理解が深まり納得した事例、当相談センターの助言・説明により相手側企業と相対交渉した事例、当相談センターが消費者の主張の論点整理の手助けを行い、相手側企業との相対交渉に取次ぎ、交渉を促進し、解決結果を観注けた事案の事例等である。

【注】用語の定義は以下の通り。

1. 各種のコード

<table>
<thead>
<tr>
<th>訪問コード</th>
<th>要求/解決コード</th>
<th>解説コード</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>CW : 農商品質</td>
<td>R1 : 車両質保</td>
<td>BQ : 品質不良</td>
</tr>
<tr>
<td>CN : 修理技術</td>
<td>R2 : 車両外装</td>
<td>OR : 適用要請</td>
</tr>
<tr>
<td>CR : 接客対応</td>
<td>R3 : 完全修理</td>
<td>PM : 修理不全</td>
</tr>
<tr>
<td>CE : その他</td>
<td>R4 : 無償修理</td>
<td>UK : 原因不明</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>R5 : 実施補償</td>
<td>BR : 応対不良</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>R6 : その他</td>
<td>EE : その他</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>MO : 操作不良</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>BM : 保守不良</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. 期間：相談終了までの期間で、相談終了とは消費者やメーカーから交渉結果等の連絡があった場合と、相談受付後1ヶ月以上消費者から再入電がなかった場合である。

【具体的「相談対応事例」については、次ページ以降に掲載する】
### A01

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容</th>
<th>当相談センター対応・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>車両：乗用車、新車購入後8年、走行距離2万km</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>人：男性</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>概要</td>
<td>車両調査を実施できる調査機関は少ないし、一般的に調査を依頼しても時間と費用が掛かり、実現は難しいもの</td>
</tr>
<tr>
<td>ガソリンスタンドで給油待ちで停車。自己的順番になり、サイドブレーキを外したと旦発急連絡した。</td>
<td>油田調査のためサイドブリーキを外したと旦発急連絡した。</td>
</tr>
<tr>
<td>メーカー相談室に状況を連絡、調査を依頼、販売店のサービス工場で査定し、車両の調査を</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>要求：</td>
<td>＃その後、相談者から連絡なし。</td>
</tr>
<tr>
<td>街灯の修理料</td>
<td>＃その後、相談者から連絡なし。</td>
</tr>
<tr>
<td>全損償車両代金</td>
<td>＃その後、相談者から連絡なし。</td>
</tr>
<tr>
<td>治療費および賠償料</td>
<td>＃その後、相談者から連絡なし。</td>
</tr>
<tr>
<td>結果：</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### A02

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容</th>
<th>当相談センター対応・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>車両：乗用車、新車購入後2年8ヶ月、走行距離不明</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>人：男性（運転者は女性）</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>概要</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>妻が運転中の事故。交差点でブレーキを踏んだけが加速し、3トン車に追突し、車は全損扱い。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ガソリンスタンドで給油待ちで停車。自分の順番になり、サイドブレーキを外したと旦発急連絡した。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>メーカー相談室に状況を連絡、調査を依頼、販売店のサービス工場で査定し、車両の調査を</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>要求：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>原因究明</td>
<td>＃その後、相談者から連絡なし。</td>
</tr>
<tr>
<td>今後の対応方法</td>
<td>＃その後、相談者から連絡なし。</td>
</tr>
<tr>
<td>結果：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>解明：R8</td>
<td>解決：R9</td>
</tr>
<tr>
<td>期間：2ヶ月</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

【明細】
- 車両調査を実施できる調査機関は少ないし、一般的に調査を依頼しても時間と費用が掛かり、実現は難しいものと聞いています。
- 販売会社、メーカーの調査に不満があるようですが、メーカーはさらに見つけてきただけ早く対応することが、結局、費用の面でも費用の面でも最良であると理解しているので、あまり不満を持たなくてもよいと思います。
- 本件は、人身傷害と物損傷害の拡大損害があることから製造物責任法によりメーカーへ損害賠償請求にかかる交渉をすることが可能です。
- 今回、両保険社で損害が見られず、損害賠償を求める金額は保険会社に移ります。保険会社は車両の何らかの欠陥があると判断したが、保険会社がメーカーに損害賠償の請求をする（要求）が一般的です。

【相談センター】
- 専門家が人手損害と物損手当をはっきりと解説して、貴方が困っているという情報を伝えることはできません。
- 相対交渉を進めて、紛争解決できない場合は再度ご連絡ください。貴方とメーカー双方の同意があれば、当相談センターは専門家を含む専門家の和解調停や審査を受けることも可能です。
### A03

**相談者からのお申し出内容**

<table>
<thead>
<tr>
<th>車両・乗用車、新車購入後7年6ヶ月、走行距離20万km</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>人：男性</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**苦情**

高速道路を走行中に車両火災。消防・運輸局・販売会社・メーカーで原因調査。調査結果が出ない。

**相談センター対応**

物的損害が発生しており、拡大損害があるので製造物責任法に基づいてメーカーと損害賠償の交渉をすることが適切な派遣だと思います。

**CQ**

消防が原因調査の主体になると思われますので、原因についてはメーカーに消防に確認してみてはどうでしょうか。

香川県、車両の欠陥等ではなくメンテナンスの問題と判断されることもあります。

**相談センターは、メーカーに指示・命令はできませんが、相談者が困っていることとその内容をメーカーに伝えることは可能です。**

今後、交渉が進まない場合は、相手側の同意が前提となります。相談センターは弁護士の和解斡旋や審査という手続きもありますので、必要に応じてご利用ください。

### A04

**相談者からのお申し出内容**

<table>
<thead>
<tr>
<th>事故でアエパックが開揚、左腕を火傷した</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>人：男性</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**苦情**

事故でアエパックが開揚、左腕を火傷した。

**CQ**

メーカーは正常な作動なので保証しないと言う。

**当相談センター対応**

物的損害が発生しているので、製造物責任法による損害賠償をメーカーと交渉することが適切です。

香川県、车両に異常がなくて、車両に異常がないかをメーカー（販売会社）に診てもらう事をお勧めします。

### 要求：

- 車両代金
- 車両搭載物代金（90万円前後）

### 結果：

- エンジンオイルのメンテナンス不良によるコンロッド飛び出しと判明。その後相談者の遅延なし。

**解明**

UK: R5

**期間**

2ヶ月
A05  高速走行中、サングラスのガラスが割れ、ガラスの破片が飛散して後続車の軽体にガラスに傷をつけた。

車両: 乗用車、購入後10年、走行距離不明

人: 男性

概要:
相談者は中古車販売から中古の外国車を購入。
高速道路を走行中、突然サングラスのガラスが割れてガラスの破片が飛散。後続車の車体やフロントガラスに傷をつけた。
メーカーの相談室に原因究明を依頼したところ、正規代理店からの依頼でないと受けられないと言われた。
購入した中古車販売から正規代理店に話をしてもらったところ、正規代理店からは、 「保険で処理するように勧められた。」
この様な危険な車を放置しておくことは許せない。
メーカーによる調査が必要と考えるが、どうしたらよいか。

要求:
・原因究明

当相談センター対応：
相談の内容について、横田損害として製造物責任法に基づく損害賠償を製造メーカーに請求が主張できるように思えますが、車両が既に新品登録から10年を超えており、製造物責任の時効が成立すると請求できません。
また、不法行為責任による請求も難しいと考えられます。

苦情:
不具合情報を提供するのであれば、国土交通省に不具合ホットラインという情報収集窓口がありますので、情報提供された方がよいと思います。

ガラス割れの原因調査はガラスが飛散してしまったために難しいと考えられます。これは、ガラス割れの原因調査には、割れ始めの時点が重要ですが、ガラスが飛散してしまうと起点がわからず原因が解らないこともあります。
もし、構造上に問題があれば、10年近く異常なく使用できるとは考えにくく、もっと初期の時点でガラスの破損が起きていると思われます。また、高速走行中であれば、飛び石なども原因として考えられます。

結果:
・当相談センター相談員の説明に相談者は納得されたよう
・修理実行

解明: EE
解決: RE
期間: 1ヶ月
### A06

**相談者の申し出内容**

一般道走行中突然エンジン警告灯が点灯、速度低下しアクセルを踏んでもだめだった。車両交換交渉。

**人：**男性

**概要：**

一般道を家を離れて運転していると、突然、エンジン警告灯が点灯し速度が低下し、アクセルを踏んでも追急速行できなくなった。

### CQ

**苦情：**

JAFを呼んで販売元に搬送した。車を運転していて、初めてのトラブルだったものの冷静に対応できたが、後に車両の故障は気づかずに運転していたため、大切に運転しているのかどうか心配です。販売元は責任承認はしないが、直したのでは引く考えにある。本当に直っているのか不安です。販売元の担当者に車両交換の話をしたところ、その場合には追加の費用が必要だと言われた。

**要約：**

車両交換

### R2

**結果：**

・販売元が徹底した調査を行い、燃料ポンプの故障が原因と判断。性能交換をして、十分な評価テストを行い、消費者に説明し、着陸使用することで解決。

**解明：**BQ  **解決：**R8  **期間：**0.5ヶ月

### A07

**相談者の申し出内容**

ETCの故障でゲートが開かずバーがフロントピラーに接触して、ビラーに傷が付き塗装修理が必要になった。

**人：**男性

**概要：**

納車1週間程度でETCが故障。ETCゲートを通過しようとしたが、ゲートが開かずバーがフロントピラーに接触した。ビラーが傷付けてしまい、塗装の修理が必要だった。

### CE

**苦情：**

販売店はアンテナの通過が悪かったとの非難をされており、代車を出して、原因を調査して報告しているが、新車専業の故障で塗装修理には納得できない。

**要約：**

車両の交換は契約解除として欲しいが、どのように交渉すればよいか。

### R2

**結果：**

・その後相談者より、相談なし。

**解明：**BQ  **解決：**RE  **期間：**1ヶ月
<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容</th>
<th>当相談センター対応・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>A08</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>新車購入後4ヶ月でシフトロックが大きく、A／Tを交換したのが、その後もよく起こる症状。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>人：男性</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>概要：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>新車購入後4ヶ月でシフトロックが大きく、A／Tを交換したが、異音がしてい</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>る。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>A／Tになんらかの不具合が発生していると思われる。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>メーカーにも調べてもらったが、特に音</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>は大きくなく標準レベルなのでこのまま</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>乗ってくれと言われている。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>このままでは納得できない。契約の解除は</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>できない。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>舍：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・契約解除</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>結果：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・その後相談者から相談なし。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>解明：BQ</td>
<td>解決：RE</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容</th>
<th>当相談センター対応・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>A09</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>洗車機で洗車をしたら、ドアモールが外れた。購入1年ぐらいうえ、保証期間内なのに、販売会社に有償修理と言</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>われた。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>人：男性</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>概要：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>新車購入後、約1年経過の車。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>オプションではなく、最初から装着されて</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>いたドアモールが、洗車後に洗車したら、</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>外れてしまった。販売会社に申し出ると、</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>有償修理になると言った。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ただ洗車機で洗車しただけであり、今まで</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>乗っていた車でも、洗車しただけでドア</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>モールが外れたことはなかった。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>また、保証期間内なのに、有償修理では納</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>得できない。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>舍：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・無料修理</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>結果：</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>・その後、相談者より相談なし。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>解明：BQ</td>
<td>解決：RE</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| 車両：1BOX 新車購入後6年 走行距離4.9万㎞ | 当日相談センターの対応：
販売会社の見立てで、燃料ポンプを交換した事が、整備工場の見立てと違うというので、修理の問題なのでポンプの代金の返還については整備販売会社に相談してみてください。

エンストが再現しないケースは、原因究明が難しく、エンストした時の条件を詳しく、販売会社に伝えると、原因究明は難しいといいます。

新車購入後、6年経過しているので保証期間は過ぎていますが、保証書には「その他：本書に明示した保証期間・条件のもとにより無料修理をお約束するものです。したがって保証期間経過後にお申し出のあった不具合修理は原則として有料です。」と記載されています。この条項に基づき、償引き交渉をされるほどのではないか。

警告：車両に指示・命令はできませんが、相談があった内容をメーカーへ伝えることは可能です。

概要：
昨年、商店街を徐行運転していたら、エンストした。ブレーキが効かず、サイドブレーキで止めた。再発を試みたがエンジンが回らなかった。
整備工場に搬入。燃料ポンプを有償で交換。1ヶ月後、同じ整備工場で再発を行ったが再度エンストが起きた。整備工場では、手に負えず、メーカー系の販売会社で確認しても、原因がわからず、可能性のある部品を交換するか、エンストが再現するまで、走らせるしかないと言う。

対応：
高速走行だったり、非常に危険な問題、安全問題なので、怖くて乗っていられない。

要求：
・完全修理

結果：
・販売会社でメーカーと連携し原因調査、相談者に償引き修理を提案し相談者に納得。

解明：BQ
解決：R3
期間：1ヶ月
当相談センターが消費者から相談を受けた事案の内、相談交渉では解決の見込みが立たないために、消費者が「和解の斡旋」手続を申し立て、相手側がこれに同意をした場合、当相談センターは「和解の斡旋」を実施する。

当相談センターの「和解の斡旋」はＡＤＲ法により認証された紛争解決手続である。
2011年度に受理した「和解の斡旋」の申立は14件あった。内2件は、消費者からの斡旋申立に対して、紛争の相手方から最終的な同意が得られず手続を終了、また他の1件は、途中、申立人が斡旋申立てを取消した（紛争当事者が間で別途和解が成立）。その結果、計11件に対して「和解の斡旋」手続を行った。終了したものは9件で、そのうち和解に至ったもの4件、不調で終了したものの5件であり、2012年度に継続となった案件は2件となっている。なお、斡旋不調で終了した案件の内、1件は審査手続に移行した。
以下、審査手続に移行した1件を含み2011年度に終了した9件の和解の斡旋事例を報告する。

【注】用語の定義は以下の通り。

<table>
<thead>
<tr>
<th>客情コード</th>
<th>要件/解決コード</th>
<th>解明コード</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>CQ:車両品質</td>
<td>R1:車両販売 R6:解決金</td>
<td>BQ:品質不良 OR:過剰要求</td>
</tr>
<tr>
<td>CM:修理技術</td>
<td>R2:車両保証 R7:追加保証</td>
<td>PM:修理不良 UK:原因不明</td>
</tr>
<tr>
<td>CE:その他</td>
<td>R4:無償修理 R9:説明</td>
<td>MO:操作不良</td>
</tr>
<tr>
<td>R5:実損補償 RE:その他</td>
<td>BM:保守不良</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. 期間：斡旋期間のことであり、当相談センターが紛争当事者双方に斡旋開始通知した日より以下の何れかの日までのこと。
（1）当事者双方が斡旋内容に合意した日（和解書締結日）
（2）斡旋不調となり、当相談センターが紛争当事者双方に斡旋終了を通知した日
（3）紛争当事者からの斡旋申立ての取消し、その他の理由により斡旋が中途終了となり、当相談センターが紛争当事者双方に斡旋終了を通知した日

【具体的「和解斡旋事例」については、次ページ以降に掲載する】
<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者に次のような申し出があった。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 場合一戦車ходитしたので、本件を訴えご相談する。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容・要旨</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>相談者の申し出内容</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td>- 当相談センターに申し出、査定方法について相談した。</td>
</tr>
<tr>
<td>- 査定方法についての説明を受けた。</td>
</tr>
<tr>
<td>項目</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>対象</th>
<th>乘用車</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>中古車購入後4ヶ月</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>（初登録後10ヶ月）</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>走行距離9,144km</td>
</tr>
<tr>
<td>人</td>
<td>男性</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>概要</th>
<th>①相談者の申し出</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>登録後6ヶ月経過した認定中古車を購入。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>タイヤ交換のため車両右前をジャッキアップする際、取扱説明書の指示に従い市販のフロアジャッキを使用したところ車体側のジャッキアップ支持点からバキッと音がして、ジャッキアップ支持点とサイドステップが壊れた。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>販売会社はジャッキアップの仕方が悪かったために壊れたので、有償修理になるという。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>取扱説明書通りにジャッキアップしたのに有償修理になるとは納得できない。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>②相談内容</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>管理用車両の対応</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ジャッキアップ作業を直に見ていたいが、ジャッキアップの仕方に問題があったと判断する。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>不適切な作業による破損の為、有償修理は当然である。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>③相談者の主張</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>取扱説明書通り、市販のジャッキを使用し、ジャッキアップ支持点を持ち上げ、車体側が壊れるということは、車両が本来持つべき機能・性能に欠陥があったとしか思えない。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>また、取扱説明書の表示上の欠陥があったものと思う。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>メーカー・販売会社は無償修理すべきであり、破損の責任を一方向に消費者に押付けることに納得できない。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>また、本件についても他のユーザーにも啓発すべきである。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>原因</th>
<th>R 4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>結果</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>申立人、相談者（販売会社）及び利害関係人（メー</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>カー）が斡旋業に同意し和解成立。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>相談受付から斡旋開始までの期間</th>
<th>1.4ヶ月</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>背景</td>
<td>E E</td>
</tr>
<tr>
<td>相談者の申し出内容（要旨）</td>
<td>相談対応概要・結果</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------</td>
<td>-------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>新車なのに自動車運転機能（エンジンが掛かっていて、シフトがDまたはRレンジにあるときドアを開け、降りようすると、自動でPレンジにシフトする機能）が作動しない。修理できなければ、正常な新車と交換、もし、新車にも正常なものがなければ契約解除を要求する。</td>
<td>当相談センターの対応：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>①相談者に次のような助言を与える：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>警戒の原因にも因るが、本件のような場合、販売会社の責任の果たし方は修理である。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>②当相談センター付弁護士の助言と指導</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| | 当該機能が作動しない場合、復旧願うように、降りたとき、手動でパーキングにシフトすれば支障はないと。
| | 当該機能が認められた場合、顧客の願いに応じて、払い戻しの返金が実施される。 |
| | ③相談者から和解の斡旋申立と販売会社からの同意を受け、斡旋手続に移行。 |
| | ④当相談センター付弁護士の見解 |
| | 当該機能の修理の可能性を検討する。
| | 合理的な修理期間を定めなければ、申立人の立場が不安定になるのではないか。
| | 合理的な修理期間を定め、期日までに修理が完了しない場合、本件車両の売買契約を合意解約する方向で解決を図るべきではない。
| | ⑤当相談センター付弁護士による斡旋 |
| | 申立人は本件車両の修理を〇〇年△月□日までに完了させる。
| | 申立人と相手方は、修理が期限までに完了しなかった場合、本件車両の売買契約を合意解約する。
| | 本件車両の売買契約が合意解約となった時、相手方は申立人に対し、申立人が相手方与車を返還するのと引き換えに金〇〇万円を返還する。
| | 各存解約になった場合、申立人はその責任において、政府から交付された補助金に関する処理を行う。
| | 修理が期限までに完了した時、申立人は返還なく相手方に車を返還して本件車両を引き取る。

### 概要:

①相談者の申し出

- 立体駐車場で車を止める際に、自動車運転機能が作動しない。修理できなければ、正常な新車と交換。
- 新車にも正常なものがなければ契約解除を要求する。

②相談の対応

- 自動車運転機能が不具合なので、修理が必要である。
- 機構の不具合だけでなく、制御系の問題もあるので、メーカーと情報のやり取りをしている。
- いまだかからないのは不明だが、暫く、代車に乗っていて欲しい。

### 要求:

- 自動車運転機能が完全に修理される。
- 修理できないのであれば正常な車との交換。
- 正常な車両がないのであれば返品したい。

### 結果:

- 申立人及び相手方（販売会社）が斡旋案に同意し、和解成立。
相談者の申し出内容（要旨）

購入から2年半、同じ故障で7回入庫。何れの作業も効果なく、期待する品質が得られないのは容疑者だけ。購入時に支払った金額での車両買取、もしくは換車返金要求を受ける。

相談対応概要・結果

対象：乗用車
初回登録後2年6ヶ月
走行距離16,000km
人：男性

概要：
①相談者の申出
・納車後半年以内から、ナビゲーションやモニターに画像不具合が確認され、その度に入庫し対応している。
・原因は特定せず、毎回ほぼ同様の作業を繰り返しており、結果として実態が明らかにされていない。
・毎回、「これで修理できなかった」の繰り返しであり、納車後約2年半の間で入庫回数は7回に達す。
・販売会社の技術水準に疑問を感じる。
・販売会社はメーカーの支援を仰ぎ対応しているが、故障箇所の不具合はなく、プログラムの更新で作業を終了している。
・相談見を通じた作業にも拘らず、公式には接していない。
・目的に携わらなかったエアコンの温度、風向きの情報や電話の情報が見えない。
・ナビゲーションの交換の度に、行先頻度の高い目的地を入力させる手間が掛かる。

苦情：
C Q

②相手方（販売会社）の対応
・修理をしたことに認めるが、実際に不具合は確認できたのは2回だけである。
・確認できた不具合は別途より、確認できなかった項目については、車両を慎重に点検し、ディスプレイ画面、ナビゲーション本体、ビデオメモリの更新を繰り返した。
・原因がわかっての交換できないことを認められる。

③相談者の主張
・故障が発覚し、その解決策を見出せず、また、作業内容の説明においても真実を伝えてくれず、もはや安心して所有・運行できない。
・この状況は購入後から続いている、状況の解消を求めていない。

要件：
・購入時に支払った金額による車両買取、もしくは換車返金の和解金を販売会社に求める。

相談センターの対応：
①相談者に次の通り助言
・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。
・販売会社の責任を問うことは自由だが、相談者合意を経て交渉すれば、納得される。
・相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②相談センター寄付金の助言と指導
・同じ不具合で7回も入庫しているが、その度数においてどのような解説だったのか、整備記録簿を入手すること。
・2年半経っているので、購入時支払った金額での賃取りは使用原価分を考えると難しい。

③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続きに移行。

④相談センター寄付金の見解
・不具合の状況について、当事者間で必ずしも一致していないが、ナビゲーション等に不具合があり、申立人からの指摘で相手方が対応したことが認められるもので、不具合の原因については、不明である。
・相手方は、処置をし修理を完了したと主張するが、今までの経過やその不具合の原因が不明なことを考えると、将来、不具合が再発する可能性も否定できない。
・従って、当事者双方がこの問題を解決するには、相手方が賃取りか賃取りを支払い、この悪循環を断ち切ることが望ましい。
・相手方に対し、先ず、賃取りの提案を求めたが、その内容は、当事者間での交渉における従前の提案より低額であった。賃取りによる解決は困難と判断した。
・不具合によるナビ体験の交換により、申立人は、データの入れ直しを都合している。

⑤相談センター寄付金寄与者の斡旋
・ナビは、現在の自動車では必然の機能となっており、相手方の修理において、ナビ体験の変化が何度か行われているもので、不具合の原因が判明して完全に修理が行われた状態とはいえず、今後の不具合の発生が起こるかもしれないという不安等を考慮すると、相手方から申立人に支払うべき解決金額は含〇〇万円で妥当である。

要求：
・購入時に支払った金額による車両買取、もしくは換車返金の和解金を販売会社に求める。

結果：
R 1
R 6

解説：
相手方（販売会社）が斡旋案に同意せず、和解不成立。

相談受付から斡旋開始までの期間：2.7ヶ月

解明：B Q
解決：R E
期間：3.1ヶ月

－66－
<table>
<thead>
<tr>
<th>相談の申し出内容（要旨）</th>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>防盗装置のコンピュータが壊れ、鍵を認識せずエンジンが掛からない。修理にはメーカーの交換が必要だという。5年半前にもメーカーを交換している。無償修理を要求する。</td>
<td>当相談センターの対応：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>①相談者に次のご助言</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>交換したメーカーの防盗装置のコンピュータが壊れ、鍵を認識せずに、エンジンが掛からなくなった。コラムロックも解除しない。スペアキーも認識せず。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>販売会社はまたメーカーを交換すると言う。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>②相手方（販売会社）の対応</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>走行17,000kmで、バッテリー内のセルが壊れ、メーターを交換。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>防盗装置のコンピュータが壊れ、鍵を認識せず、エンジンが掛からなくなった。コラムロックも解除しない。スペアキーも認識せず。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>販売会社はまたメーカーを交換すると言う。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>③相談者の主張</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>新車購入後17,000km走行時点でメーター及びバッテリーを交換。その後13,000km走行して防犯装置のコンピュータが故障した。再度メーターの交換が必要と言われた。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>新車購入当初から、砂利道のカーブでブレーキを掛けると車体揺動が発生する。また、バッテリーの不具合が問題とされる。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>要求：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>費用で完全修理。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>かささがのであれば損害賠償を請求する。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>苦情：</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>CQ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>④当相談センター付弁護士の見解</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5年半前のメーター交換で、防犯装置部分も新しくなっている。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5年くらいで壊れることはない。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>防犯装置のコンピュータ単品での部品設定がないため、相手方の再度交換を交渉しなければならない理由が「壊れた部品が問題」とする。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>⑤当相談センター付弁護士による斡旋</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>申立人は、申立人から金500万円の支払いを受けることを条件に、本件車両について、別紙見積書に記載する内容の修理を行う。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| 要求： |
| 無償で完全修理。 |
| かささがのであれば損害賠償を請求する。 |
| 結果： |
| 申立人及び相手方（販売会社）が斡旋案に同意し、和解成立。 |

相談受付から斡旋開始までの期間：0.7ヶ月

解答：BQ

解消：RE

期間：1.4ヶ月
相談者の申し出内容（要旨）

180日以上の入庫修理に拘わらず、自動ハッチゲートの作動不良が現れても続く。直せないのであれば、車両交換もしくは契約解除を要求する。

対象：乗用車
初度登録後1年6ヶ月
走行距離9000km
人：男性

概要：
①相談者の申し出
・自動開閉ハッチゲートの作動不良が180日以上の入庫修理にも拘わらず、現れても続く。
・今回も2ヶ月近く入庫している。
・来年に原因が特定できず、修理の目途が立たない。
・直せないのであれば、正常な車との交換を要求したい。
・正常な車が存在しないのであれば、売買契約を解除したい。

②相手方（販売会社）の対応
・ハッチゲートは作動しない時もあるが、実力範囲内（この車の通常品質である範囲内）である。
・今回、時間が掛かっているのはメーカーへ調査を依頼しているためである。
・申し出の状況は実力範囲内であり、契約の解除には応じられない。

③相談者の主張
・購入後、1年6ヶ月で既に修理入庫期間が180日以上である。
・新車購入にも拘わらず、1年6ヶ月でこの数週間、代車に乗ることを余儀なくされている。
・非常にお金の苦労、ストレスを感じる現状である。
・メーカー、販売会社の不誠実な対応には憤りを禁じ得ない。

苦情：CQ

相談対応概要・結果

当相談センターの対応
①相談者に次のお通り助言
・車両損害があるのであれば、交換者手はメーカーになる。
・当相談センターの場合、損耗を助言する。
・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。

②相談者寄付弁護士の助言と指摘
・両方主張に大きな隔たりがある。相談者は不具合と言い、販売会社は実力の範囲で正常と言う。
・相手方が住民の状態が実力の範囲内として、契約解除、車両交換は難しい。
・相手方が住民の損害賠償を加えてもらうことにする。

③相談者から和解の斡旋手続と相手方の同意を受け、斡旋手続きに移行。

④当相談センター寄付弁護士の見解
・標準装備されているハッチゲートの開閉が一定の割合で自動で行えることができず、手動で対応しなければならない状況があり、現時点での修理が困難であると認められる。
・相手方は、ハッチゲートの現状を実力の範囲内で主張するが、車両の価格等を考慮すると不具合であると評価をさせる得ない。
・完全な修理ができない以上、当該部分有効な機能があったものが認められるが、当該部分の現状により車両を購入した目的が達せられないと考えることはできず、車両の売買契約の解除を認めるものは相当ではない。
・相手方は甲立人に反し、解決金の支払いを行なって本件紛争を解決するのが相当である。
・尚、双方とも車両を甲立人に交換する方法で本件を解決することも視野に入れている。

⑤当相談センター寄付弁護士による斡旋
・解決金は、甲立人が車両を新車で購入して以来、修理のため長期におたり相手方に入庫し使用ができなかった事実、ハッチゲートの不具合の内容、ハッチゲートをオプション装備する場合の価格等を総合考慮すると金○○万円とするのが相当である。
・車両の価格については、レッドブックを参考とすることとなるが、甲立人がその意思で車両を下取りにして新たに車両を購入するものではなく、紛争を解決するためのものであること及び甲立人が車両を購入後使用してきたことも考慮し、レッドブックの下取り価格及び小売価格を参考に、本件車両の価格を金○○万円とするのが相当であり、これに前記解決金相当額金○○万円を上乗せした金○○万円をもって、甲立人が相手方に車両を売却する価格とするのが合理的である。

要求：
・車両交換もしくは契約解除を要求する。
・車両が使えなかったこと、改善が見られないこと、無駄な時間や手間などに対し○○万円請求する。

R1 R6

結果：
・甲立人が車両売渡の斡旋審を含め、相手方（販売会社）がそれに同意し和解成立。

相談受付から斡旋開始までの期間：3.5ヶ月
解消：BQ 解決：R1 期間：3.5ヶ月
購入から3年。通常使用でルームに亀裂が入った。ルーム自体に問題があったと思われるので、新品のルームに交換を要望。不可能なら、当該車両を使用し続ける間、ルームを保証して欲しい。

対象：トラック
初度登録後3年
走行距離178,980km
人：男性

概要：
①相談者の申出
2007年7月〜契約により使用開始。
2010年6月に使用者がルームの亀裂を発見し、購入した販売店に車両を見せ修理を依頼する。その後、補修ではなく新品ルームへの換え替えが新車への交換を要求するが、亀裂部分の補修のみで納戸される。
2010年7月、8月の2回にわたり、ルームの亀裂の要因が過積載と認定されルームの交換を求めるが、それでもルーム交換を主張。
2010年12月に新車を購入する条件で当該車両の買取りをする場合、当社がいくらにするか提案もしろい料金など、交換の早朝に見積もり申し立てるため合意する。
2011年2月に見積額が示されるが、相談者の希望額とは差があり物議を醸しする。

②相手方（販売会社）の対応
当該車両は架装車両で難度を持たせ、実際の荷物荷重に対し1.2倍以上の強度を持たせており、亀裂の原因は過積載によるものと推察される。
今回の亀裂については無償で修理しておらず、専門工場に依頼し、補強前より強度が増えている。
修復後、2011年5月時点では一切の不具合は認められない。
相談者の使い方（過積載？）により発生したルーム亀裂不具合に対し、今まで以上の補償対応を行う予定は一切ない。

③相談者の主張
今回納車時のルーム入荷ルームを新品と交換する。
交換が無理なら、相談者が当該車両を使用している限りルームのトータルに対してはこれ保証する。
ルームの不具合に対する対応方法は、相談者の要求に従う。

苦情：CQ

相談対応概要・結果
当相談センターの対応
①相談者に次通り助言
・拡大損害がないので、交渉相手は販売会社になる。
・当て板による修理方法の妥当性が論点になる。
・当相談センターの役割、機能（和解の斡旋、審査）を説明。

②当相談センターに弁護士の助言と指示
・ルームの修理方法として、当て板が妥当でないとする申立人にとっては理解できる。ルーム交換が無理な場合、同等の年式の中古車の小売価格がかかるだろう。和解に持っていける事案かも知れない。

③相談者から和解の斡旋申立と相手方からの同意を受け、斡旋手続きに移行。

④当相談センターに弁護士の助言
・申立人は過積載がなかったとしているが、それを具体的に証明していない。一方、相手方、亀裂は過積載によるものであると、保証を実施しており、疑問が残る。
・相手方から具体的な対応案が提示できれば和解は可能と考える。

⑤当相談センターに弁護士による斡旋
・相手方からの対応案に基づき、以下の和解案を双方に提示した。
・相手方は申立人に対し、2010年6月から10年間、または本件の総走行距離が70万kmに達するまでの間、ルームに発生した不具合について無償修理を実施する。
・修理に際して消費者は、運行日報等の過積載の証拠が無かったことを証明できる書類を相手方に提出する。

要求：
・今回亀裂が入ったルームを新品に交換する。
・交換が無理ならば、相談者が当該車両を使用している限りルームのトータルに対してはこれ保証する。
ルームの不具合に対する対応方法は、相談者の要求に従う。

R4 R7

結果：
・申立人が斡旋案に同意せず。和解斡旋不調。

相談受付から斡旋開始までの期間：6.0ヶ月
解明：BQ 解決：R7 期間：1.3ヶ月
<table>
<thead>
<tr>
<th>相談者の申し出内容（要旨）</th>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>走行中、走行不能になる不具合が、2年間に2回も発生。同等の車両との交換を要求する。</td>
<td>当相談センターの対応</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>対象</strong>：乗用車</td>
<td>①相談者に次の通り助言</td>
</tr>
<tr>
<td>新車購入後4年</td>
<td>・本件は拡大損害がないので、交渉の相手は販売会社になる。</td>
</tr>
<tr>
<td>走行距離25,000km</td>
<td>・販売会社の責任の果たし方は直すことになる。</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>人</strong>：男性</td>
<td>・当相談センターの役割・機能（和解の斡旋・審査）を説明。</td>
</tr>
</tbody>
</table>

①相談者の申し出
- 2007年9月に北海道で新車購入後、大阪に転勤し、購入後1年8ヶ月半後である2008年5月に交差点においてアクセルを踏んでも走行不能になる不具合が発生した。非常に怖い思いをしたため、車両保証取りの要望をしたが、その時は、通常の3年保証（2010年9月まで）をさらに1年延長することで合意した。その後1回目の車検の9ヶ月後に同じ走行不能になる不具合が再発した。
- 車の基本性能に関わる不具合が、2年間に2度も発生したにも拘らず、単に修理だけの対応では、とても納得できない。

②相手方（メーカー・販売会社）の対応
- 販売会社に車を搬入し、故障診断の結果、トランスミッション内部のクラッチ不具合であることがわかった。
- 同様不具合の再発ということもあり、関連部品としてクラッチアクチュエーター、シフトアクチュエーターを交換した。
- 修理当初から車を消費者に提供しているが、消費者は、修理が終了した後も、車両の返還を拒否し、使用を継続中である。

③相談者の主張
- 当該車両のミッションは、クラッチとシフト操作を電動で行うタイプだが、パッドリーが弱ったり、メンテナンスが必要と走行不能となっているよう欠陥車両である。
- 欠陥のあるシステムを持った車のため、車に修理が終了したからといって、そのまま使用することはできない。

要求：
- 費用負担なしでの同等車両との交換

R2 結果
- 申立人拒否により和解の斡旋不採
(当相談センターによる和解の斡旋は不採に終わるが、その後、当事者間で交渉が行われ、和解成立）

相談受付から斡旋開始までの期間：1.8ヶ月
解明：BQ 解決：RE 期間：1.0ヶ月
<table>
<thead>
<tr>
<th>A49</th>
<th>相談者の申し出内容（要旨）</th>
<th>相談対応概要・結果</th>
</tr>
</thead>
</table>

新車購入直後から不具合が多発。新車購入直後から不具合が多発。同一不具合でその都度修理するも再発の繰り返し、購入代金返金に新車交換を要求する。

対象：乗用車

- 初度登録後2年9ヶ月
- 走行距離27000km

- 人：男性

概要：

①相談者の申し出
- 車両1ヶ月半後オプション取付け時の施工ミスでトランク部より雨漏れ発生。
- 雨漏れ修理後、早朝にセキュリティアラーム誤作動、修理するも誤作動再発。雨漏れによる誤作動が疑われる。
- 納車11ヶ月目に左右スライドドアがリモコン操作しても開かず、修理入庫9回。部品交換等も実施しない。
- 2年2ヶ月目高齢道路トンネル内で走行不能となり大渋滞を招き、パトカー迎えに引き受けさせられ、不具合原因のメーカー報告は推定の域を出ない。

②相手方（販売会社）の対応
- オプション取付け時のシール不良に対してお詫び。
- セキュリティアラーム誤作動は部品不良で作業とは因果関係はない。
- 事象が再現する時、しない時があり、その原因が推定せず作業を実施。最終的に外的な電波ノイズで一時的な電波障害が発生したもので、その作業の影響と推定されるが、状態の変更に異常は無いと判断している。万一発生時は保証書に則り対応する。

③メーカーの対応
- 車両調整実施。電子制御を故障確認していない。エンジン、CVTに不具合に繋がる走行不能の要因は認められない。
- イグニッションスイッチ回路の一時的な断線を推定。電気配線、端子に異常は認められないことから、原因は同条件コンピュータ内部と推定。販売会社にコンピュータ交換を指示。

④相談者の主張
- 新車購入直後から当方の使用上の落ち度とは関係ない不具合が多発。
- 同一不具合で都度修理するも再発が繰り返し、何回トラブルが再発するかわからない車に安心して乗れる便はできない。
- 販売会社承認の両替金額は流通価格であり、誠意ある回答とは言えず納得できない。

要求：
- 購入代金の返金、新車交換を要求する。

<table>
<thead>
<tr>
<th>R1</th>
<th>R2</th>
<th>結果</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>電話</td>
<td>乗用車は換協会に同意したが、相手方（販売会社）は不同意。和解の斡旋不調</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

相談受付から斡旋開始までの期間：1ヶ月

別紙：BQ 解決：RE 期間：1ヶ月

- 71 -
当相談センターに対する満足度調査について

当相談センターの活動に対する相談者の評価を把握し、今後の業務改善に役立てるため、定期的にアンケート調査を実施している（今回で11回目、2005年度以降毎年実施）。以下に2011年度の調査結果をまとめた。

1. アンケート調査の概要
昨年度までは年2回にまとめて実施していたが、今年度はアンケート結果を迅速に業務改善に役立てるため、質問項目を増やし、かつ、月に一回実施することを目標とした。

(1) 調査実施時期・・・2011年10月〜2012年3月
(2) 調査対象期間・・・2011年5月〜2012年1月中旬
(3) 調査対象・・・・事故関連及び品質・機能相談で住所を開き取れた消費者

図1.1

(4) 回答者の属性
① 性別

図1.2

男性 72.2% 女性 27.8%

(前回: 79.8%)(前回: 20.2%)

②年齢別

図1.3

20代以下 2.4% 70代以上 8.4%

図1.4

＜前回: 8.0%＞ ＜15.0%＞

30代 14.4% 40代 26.3% 50代 22.2% 60代 26.3%

＜前回: 8.0%＞ ＜24.8%＞ ＜20.4%＞ ＜30.1%＞

③地域別

図1.4

東北 首都圏 近畿 九州

3.5% 31.7% 19.4% 8.8%

(5.2%) (27.7%) (21.7%) (7.0%)

北海道 関東・甲信越 中部 中・四国

3.5% 13.8% 11.2% 8.2%

(前回: 1.7%) (前回: 15.3%) (前回: 17.4%) (前回: 13.1%)
2. 質問項目別の集計結果（Q2以降、無回答分を除いて分析。Nは回答数。）
Q1. 当相談センターをいつ知りましたか？
(N = 169)

![Graph 2.1]

Q2. 当相談センターを知ったきっかけはなんですか？
(N = 166)

<table>
<thead>
<tr>
<th>原因</th>
<th>発行数</th>
<th>発行前合計</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>消費生活センター</td>
<td>44.0%</td>
<td>47.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>ホームページ</td>
<td>33.7%</td>
<td>25.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>行政機関 知人友人その他</td>
<td>13.9%</td>
<td>17.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>全部</td>
<td>5.4%</td>
<td>10.4%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Q3. 当相談センターを利用しようと決めた理由はなんですか？
(N = 165)

<table>
<thead>
<tr>
<th>理由</th>
<th>発行数</th>
<th>発行前合計</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>財団・解消サポート</td>
<td>24.2%</td>
<td>7.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>紹介先を信用</td>
<td>53.3%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>14.6%</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Q4. 相談員はあなたの話を良く聞いてくれましたか？
(N = 169)

<table>
<thead>
<tr>
<th>評価</th>
<th>発行数</th>
<th>発行前合計</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全く聞いてくれなかった</td>
<td>1.2%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>とても良く聞いてくれた</td>
<td>69.8%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>聞いてくれたあまり聞いてくれなかった</td>
<td>26.0%</td>
<td>3.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Q5. 相談員の対応はどう感じましたか？
(N = 169)

<table>
<thead>
<tr>
<th>対応</th>
<th>発行数</th>
<th>発行前合計</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>とても親切</td>
<td>49.7%</td>
<td>35.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>親切</td>
<td>39.6%</td>
<td>55.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり親切でない</td>
<td>8.3%</td>
<td>7.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Q6. 相談員に話をして、不安感や快適感の解消に役立ちましたか？
(N = 168)

<table>
<thead>
<tr>
<th>状態</th>
<th>発行数</th>
<th>発行前合計</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全く役に立たなかった</td>
<td>5.3%</td>
<td>15.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>役に立った</td>
<td>40.5%</td>
<td>&lt;20.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>役に立たなかった</td>
<td>38.1%</td>
<td>&lt;43.7%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Q7. 相談員のアドバイスはわかりやすかったですか？
(N = 167)

<table>
<thead>
<tr>
<th>評価</th>
<th>発行数</th>
<th>発行前合計</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>とてもわかりやすい</td>
<td>45.5%</td>
<td>31.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>わかりやすい</td>
<td>48.5%</td>
<td>54.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまりわかりやすくない</td>
<td>48.9%</td>
<td>9.7%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Q8. 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？
(N = 166)

<table>
<thead>
<tr>
<th>状態</th>
<th>発行数</th>
<th>発行前合計</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>役に立った</td>
<td>33.7%</td>
<td>&lt;16.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>役に立たなかった</td>
<td>33.7%</td>
<td>&lt;46.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>あまり役に立たなかった</td>
<td>18.1%</td>
<td>&lt;21.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>全く役に立たなかった</td>
<td>14.5%</td>
<td>&lt;15.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Q 9. 何のアドバイスが役に立ちましたか？
① 自動車、部品、用品などについての技術的なアドバイス（N = 153）

図2. 9

とても役に立った 27.4% 役に立った 43.8% あまり役に立たなかった 19.0% まったく役に立ちなかった 9.8%
〈前回: 10.4%〉 〈38.5%〉 〈36.5%〉 〈14.6%〉

② タラップについての法的なアドバイス（N = 162）

図2. 10

とても役に立った 32.1% 役に立った 43.6% あまり役に立たなかった 14.8% まったく役に立たなかった 9.3%
〈前回: 15.1%〉 〈50.9%〉 〈20.6%〉 〈13.2%〉

③ タラップの相手との交渉の進め方に対するアドバイス（N = 164）

図2. 11

とても役に立った 84.2% 役に立った 40.2% あまり役に立たなかった 14.8% まったく役に立たなかった 11.0%
〈前回: 18.2%〉 〈43.6%〉 〈21.0%〉 〈19.0%〉

④ タラップの相手に要求できる範囲についてのアドバイス（N = 162）

図2. 12

とても役に立った 35.2% 役に立った 38.3% あまり役に立たなかった 14.8% まったく役に立たなかった 11.7%
〈前回: 15.0%〉 〈44.9%〉 〈20.8%〉 〈19.5%〉

Q 10. ①〜④アドバイスの内、最も役に立ったものはなんですか？1つだけ選んでください。（N = 131）

図2. 13

技術 6.9% 法律 19.1% 交渉 53.4% 要求 20.6%
〈前回: 11.0%〉 〈25.0%〉 〈52.9%〉 〈10.3%〉

Q 11. 相談員のアドバイスは公平だと思いますか？（N = 146）

図2. 14

中立公平 61.6% どちらかといえば中立公平 27.4% あまり中立公平ではない 8.9%
〈前回: 37.0%〉 〈41.4%〉 〈15.3%〉

Q 12. メーカーや輸入組合への連絡は、トラブル解決に役立ちましたか？（N = 35）

図2. 15

とても役に立った 20.0% 役に立った 28.6% あまり役に立たなかった 20.0% まったく役に立たなかった 31.4%
〈前回: 26.3%〉 〈21.1%〉 〈42.1%〉 〈10.5%〉

Q 13. ご相談いただいたトラブルは解決しましたか？（N = 142）

図2. 16

解決した 58.5% 解決しなかった 41.5%
Q14. ご相談いただいたトラブルの解決結果に満足されましたか？
(N=134)

Q15. ご相談いただいたトラブルの解決結果に不満で、当相談センターの対応が満足されましたか？
(N=143)

Q16. 今後も自動車についてトラブルが発生した場合、当相談センターに相談されますか？
(N=146)

Q17. 知り合いの方に自動車についてトラブルが発生した場合、当相談センターを紹介しますか？
(N=145)

3. 当相談センターのホームページに関する質問項目別の集計結果
Q18. 当相談センターのホームページにたどり着いた経路はどのようなものですか？
(N=80)

Q19. 当相談センターのホームページで知りたかった情報はなんでしたか？
(N=78)

Q20. 当相談センターのホームページで知りたかった情報にたどり着けましたか？
(N=77)
Q 21. 掲載されている情報の量は充分でしたか？
(N = 77)

Q 22. 掲載されている情報はわかりやすかったですか？
(N = 80)

Q 23. 相談事例は参考になりましたか？
(N = 60)

4. 分析
(1) 満足度の推移（過去4年間推移）
各項目ごとの満足度の推移をグラフ化した。算出方法は、4段階評価の内、肯定的評価である上位2つの合計値。
相談モニタリング等の対策実施により各項目の満足度の高下傾向に変化が見られ、上昇に転じた。
特に「わかりやすさ」「公正」に対する満足度はこの4年間で最高の値となっている。

(2) 要因別役立ち度の推移（過去4年間推移）
①相対役立ち度
当相談センターのアドバイスが実際どう役に立っているか、要因別の相対役立ち度の推移をグラフ化した。
算出方法は、「相対役立ち度」 = （とても役立った + 役立った） /（あまり役立たず + 全く役立たず）の合計。
ほとんどの項目が相談員の変更があった10年度に大幅に低下したが、11年度に08年度並の水準にまで回復した。

--- 77 ---
②最も役に立った項目
当相談センターのアドバイス
で最も役に立った項目
の推移をグラフ化した。

・「交渉の進め方」、
「どこまで要求できるか」
に関するアドバイスが
最も役に立ったとする
比率が増加しており、
相談者が「技術」「法律」
といった専門的なアドバ
イスより、一般的なアドバ
イスを求めている
ことが伺える。

(3) 解決満足と対応満足の関係（過去4年間推移）
解決の満足度合いに応じた対応の満足度の推移をグラフ化した。

・解決結果は「不満」
であっても対応結果
は「満足」と評価さ
れている相談の比率が
向上し、11年度は51%
とこの4年間で最高と
なった。

(4) 地域別対応満足度推移（過去4年間推移）
地域別の対応満足度の推移をグラフ化した。

・11年度は10年度に比べ「北海道」「首都圏」を除く地域で対応満足度が向上した。

(5) 性別・年代別対応満足度推移（過去4年間推移）
性別及び年代別の対応満足度の推移をグラフ化した。

・女性の満足度が男性を上回っており、11年度は10年度に比べ両性とも向上した。
・過去には年代が進むに従って満足度が低下する傾向があったが、11年度ではそのような傾向が
解消された。

図4.3 最も役に立った項目推移
図4.4 解決満足と対応満足の関係
図4.5 地域別対応満足度
図4.6 性別、年代別対応満足度
(5) 事業内容別対応満足度推移（過去4年間推移）
購入形態別（新車/中古車）及び相談区別（事故関連/品質機能）の対応満足度推移をグラフ化した。

- 「中古車」「事故関連」に対する対応満足度が10年度に大幅に低下したが、11年度に回復した。

![満足度グラフ](図4.7)

(6) 交渉相手先への連絡の効果
※当相談センターでは相談者に了解すれば、事案を製造メーカー又は日本自動車輸入組合（※1）に連絡して紛争解決の促進を依頼している。
11年度に相手先に連絡した比率は、事故関連及び品質機能相談の受付件数1,537件の10.9%にあたる168件であった。
※1:一般社団法人日本自動車工業会加盟会社及び日本自動車輸入組合加盟会社。

「相手先への連絡」の有無による相談者の評価の差を比較した。

- 「相手先への連絡」を実施した事案であっても希望する結果にならなければ解決満足度が低くなる。しかしながら、「公正」「再相談」については低下幅が小さい。

![相対満足度グラフ](図4.8)

(7) 応対に関する自由記載
当相談センターのアンケートには自由記載項目がある。記載内容はその相談者の主観にかかわり左右されるものの中には相談業務の改善に結びつくと思われる貴重な意見もあり、当相談センターはこれら自由記載内容にも目を配り、検証している。今回、初めての試みながら、いただいた意見の一部を紹介する。

【肯定的意見】
相談が紛争解決に結びついた場合、例えば以下の様々な高い評価を受けることになる。
『首を切る意見が一番役に立ち、迅速に交渉を進めることができ、納得いく結果を得ることができました。』
解決に結びつかない場合でも、次の意見が聞くことができる場合、相談者との対応は適切であったと評価できる。
『メソッドと最後まで解決はされていませんが、交渉の方法などアドバイスを戴いて安心できました。』

【否定的意見】
紛争解決に至らない場合には否定的な意見が寄せられる傾向がある。誤解に基づく、以下の意見については相談者の対応に問題があったとは思われないが、相談業務の組織、機能（民間の紛争解決機関であることが理解されていない）という点は留意したい。
『天下先とは言いえないが、国の税金の無駄な発揮を受ける。』
『もっと相談者に対して強い意見が言えて、対応を強制できるようにならなければ意味はない。』
また、今回は持たず担当相談員に問題があったにちがいない。相談センター自体が批判される。
以下のような意見は非常に残念であるが、組織評価に悪影響を与える個人の対応として共有したい。
『トラブル解消に全く役に立たなかった。相談者としての業務をこなしているだけで、親切でも不親切でもない。相談者が「新鮮してください」と言った後の相談者の手のひらを返したような逃げ口上はかりの態度として驚いた。相談を聞いてほしいと話をしてもらった人は、相談者の対応が不十分で、トラブル解決を真に望む人にとっては全く無意味なセンターである。役に立たなかった時間の無駄。』

わからない苦情を言う人はいない。苦情にこたえる業務改善の糸口がある。相談者が困ったときの言葉の裏にある要求、意見を見抜くことができれば相談者の満足度は得られる。今回の自由記載から改善すべき点は、更に聞く力を高めて行くことである。当相談センターで取扱っているものは「紛争」で、相談者は困ったときの相談者にくるのである。相談に当たっては、その事の忘れてはならない。それを理解した上で、それこそ相談者の心に寄り添うくらいの意思で話を聞く。相談者の信頼を得る助言を行うためにはそんな不急の努力が必要と考える。
①年代別のきっかけ
当相談センターを知ったきっかけで、「ホームページ」の比率のもっとも多いのは50代で40代がそれに続く、60代を過ぎるとこの比率が極端に低くなる。

図4.9 年代別のきっかけ

②ホームページ関連の質問に対する年代別評価
ホームページ関連の質問に対して、満足度（肯定的評価をされた比率）を年代別にグラフ化。

各項目とも30代以下と50才代で満足度が高い。使わない場合については各年代とも評価が低い。事例の役立ち度は30代以下と50代が非常に高い。

図4.10 年代別評価

(9) ホームページに関する主な自由記載
もっと多数の事例を具体的に載せて欲しい。
いろんな事例についての経緯や結果までの内容、不明であったり、未解決も含め掲載を希望します。
携帯から見たので、あまりわからなかった。

5. まとめ
当相談センターの活動に対する評価は、2009、2010年度の過去2年間、「解決満足」「役立ち」「わかりやすさ」「公正」「対応満足」「再相談」等のほとんどの項目で、連続して低下した。特に2010年度には過去最低の評価を受けた。これを機に2011年度には「対応方針の明確化」や「相談のモニタリング」等の対策を実施した結果、評価が上昇に転じ、2008年度並の評価に戻り回復した。さらに、アドバイスの役立ち度も「技術」「法律」「交渉」「要求」「すっきり」の领域で2008年度よりの比較し大幅に向上した。

当相談センターの活動に対する評価は、2009、2010年度の過去2年間、「解決満足」「役立ち」「わかりやすさ」「公正」「対応満足」「再相談」等のほとんどの項目で、連続して低下した。特に2010年度には過去最低の評価を受けた。これを機に2011年度には「対応方針の明確化」や「相談のモニタリング」等の対策を実施した結果、評価が上昇に転じ、2008年度並の評価に戻り回復した。さらに、アドバイスの役立ち度も「技術」「法律」「交渉」「要求」「すっきり」の領域で2008年度よりの比較し大幅に向上した。

なお、本年度より、情報発信の強化として取組んでいる当相談センターの「ホームページの充実」に関する評価を知るためアンケート項目に当相談センターのホームページに対する評価を追加した。「検索の容易性」「掲載内容」「わかりやすさ」については概ね高い評価をいただいているが、特に「相談事例」の掲載件数の増加を要望されている声が多いため、今後は事例の掲載数を増加させることを課題として取り組みたい。

当相談センターは、2011年度は「当相談センターの利用者の満足度向上」を活動方針の一つとして取組み、相談者からは一定の評価をいただいたが、2012年度もこの方針を保持しながら、実務においてももっと具体的に「相談者の話をより良く聴き、相談者の要求を的確に把握した上で、最大限可能な紛争解決案を創造する」ことを心掛けながら更に高い評価を得られるよう努力していくつもりである。
<table>
<thead>
<tr>
<th>役職</th>
<th>氏名</th>
<th>現職</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>池田 眞朗</td>
<td>慶應義塾大学 法学部 教授 同大学 大学院 法務研究科 教授</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>伊藤 眞</td>
<td>早稲田大学 法学部 会議</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>岡野 道治</td>
<td>日本大学 理工学部 教授</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>島崎 有平</td>
<td>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）</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>田中 秀一</td>
<td>弁護士</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>名尾 良泰</td>
<td>一般社団法人日本自動車工業会 副会長・専務理事 （元 経済産業省 関東経済産業局長）</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>中里 妃沙子</td>
<td>弁護士</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>村田 勝彦</td>
<td>一般社団法人日本損害保険協会 常務理事</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>山下 陽枝</td>
<td>特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 常任委員総務省 行政相談員</td>
</tr>
<tr>
<td>評議員</td>
<td>吉村 秀實</td>
<td>ジャーナリスト （元 NHK 解説主幹）</td>
</tr>
</tbody>
</table>

（あいうえお順）
### 付表 2 理事・監事名簿

平成２４年４月現在 理事１１名、監事２名

<table>
<thead>
<tr>
<th>役職</th>
<th>氏名</th>
<th>現職</th>
<th>常勤・非常勤</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>理事長</td>
<td>青山 善充</td>
<td>明治大学 法科大学院 特任教授</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>副理事長</td>
<td>円谷 峻</td>
<td>明治大学 法科大学院 教授</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>景山 一郎</td>
<td>日本大学 生産工学部 教授 同大学 自動車工学リサーチセンター センター長</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>小島 武司</td>
<td>桐蔭横浜大学 学長</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>小林 敏雄</td>
<td>一般財団法人日本自動車研究所 副理事長・研究所長</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>常務理事</td>
<td>佐藤 昌之</td>
<td>公益財団法人自動車製造物責任相談センター 事務局長</td>
<td>常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>中込 秀樹</td>
<td>弁護士</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>中山 ひとみ</td>
<td>弁護士</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>西田 青代司</td>
<td>弁護士</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>三上 威彦</td>
<td>慶応義塾大学 大学院 法務研究科 教授</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>理事</td>
<td>膠坂 治國</td>
<td>弁護士</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>監事</td>
<td>岩武 俊廣</td>
<td>一般社団法人日本自動車工業会 理事・事務局長</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
<tr>
<td>監事</td>
<td>桑原 洋介</td>
<td>公認会計士 税理士</td>
<td>非常勤</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(あいうえお順)
付表 3 審査委員名簿

<table>
<thead>
<tr>
<th>役 職</th>
<th>氏 名</th>
<th>現 職</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>委員長</td>
<td>浦川 道太郎</td>
<td>早稲田大学 法学学術院 教授</td>
</tr>
<tr>
<td>副委員長</td>
<td>中山 幸二</td>
<td>明治大学 法科大学院 教授</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>浅田 浄江</td>
<td>消費生活アドバイザー</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>井野 直幸</td>
<td>弁護士 （東京弁護士会）</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>今村 昭文</td>
<td>弁護士 （第一東京弁護士会）</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>笠井 修</td>
<td>中央大学 法科大学院 教授</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>神本 武征</td>
<td>ものづくり大学 名誉学長</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>須田 義大</td>
<td>東京大学 敎授 生産技術研究所 千葉実験所長</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>同研究所 先進モビリティ研究センター長</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>高木 宏行</td>
<td>弁護士 （第二東京弁護士会）</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>中込 一洋</td>
<td>弁護士 （東京弁護士会）</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>長谷部 由起子</td>
<td>学習院大学 大学院 法務研究科 教授</td>
</tr>
<tr>
<td>委 員</td>
<td>堀内 久美子</td>
<td>消費生活アドバイザー</td>
</tr>
</tbody>
</table>

（あいうえお順）
付表 4 相談センター付弁護士名簿

<table>
<thead>
<tr>
<th>役職</th>
<th>氏名</th>
<th>現職</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>弁護士</td>
<td>佐々木 秀一</td>
<td>佐々木・鈴木法律事務所 弁護士 （東京弁護士会）</td>
</tr>
<tr>
<td>弁護士</td>
<td>前川 渡</td>
<td>前川法律事務所 弁護士 （第一東京弁護士会）</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(あいうえお順)

付表 5 顧問名簿

<table>
<thead>
<tr>
<th>役職</th>
<th>氏名</th>
<th>現職</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>顧問</td>
<td>川井 健</td>
<td>一橋大学 名誉教授</td>
</tr>
</tbody>
</table>

平成24年4月現在 2名
平成24年4月現在 1名
### 付表 6.2011年度 貸借対照表

平成24年3月31日現在

<table>
<thead>
<tr>
<th>公益財団法人自動車製造物責任相談センター</th>
<th>（単位：円）</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>科目</th>
<th>当年度</th>
<th>前年度</th>
<th>増減（当年-前年）</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>I. 資産の部</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1. 流動資産</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>現金</td>
<td>25,205,407</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>預金</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>先払い金</td>
<td>3,815,180</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>流動資産合計</td>
<td></td>
<td></td>
<td>29,020,587</td>
</tr>
<tr>
<td>2. 固定資産</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(1) 基本財産</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>有価証券</td>
<td>100,000,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>基本財産合計</td>
<td>100,000,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(2) その他の固定資産</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>什器備品</td>
<td>1,025,153</td>
<td>1,224,988</td>
<td>199,835</td>
</tr>
<tr>
<td>ソフトウェア</td>
<td>516,625</td>
<td>39,884,840</td>
<td>39,368,215</td>
</tr>
<tr>
<td>その他固定資産合計</td>
<td>42,651,606</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>固定資産合計</td>
<td>142,651,606</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>資産合計</td>
<td>171,672,193</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>II. 負債の部</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1. 流動負債</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>未払金</td>
<td>70,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>預り金</td>
<td>718,360</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>流動負債合計</td>
<td>788,360</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>負債合計</td>
<td>788,360</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>III. 正味財産の部</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1. 指定正味財産</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>指定正味財産合計</td>
<td>0</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. 一般正味財産</td>
<td>170,883,833</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>一般正味財産合計</td>
<td>170,883,833</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>正味財産合計</td>
<td>170,883,833</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>負債及び正味財産合計</td>
<td>171,672,193</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

「公益法人会計基準の運営指針」（内閣府公益認定委員会 平成20年4月11日、平成21年10月16日改訂）により、前年度欄及び増減欄については記載していない。
付表 7. 2011年度 正味財産増減計算書

平成23年4月1日～平成24年3月31日

公益財団法人自動車製造物技術センター

<table>
<thead>
<tr>
<th>科目</th>
<th>当年度</th>
<th>前年度</th>
<th>増減（当年度-前年度）</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>I 一時正味財産増減の部</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>１. 経常増減の部</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(1) 純正益</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>基本財産運用益</td>
<td>4,770,745</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>基本財産受取利息</td>
<td>4,770,745</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>運用財産運用益</td>
<td>7,668</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>運用財産受取利息</td>
<td>7,668</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>会計手数料</td>
<td>4,900,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>貯金会会費収入</td>
<td>4,900,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>事業手数料</td>
<td>20,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>報酬手数料</td>
<td>20,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>受取寄付金</td>
<td>160,000,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>受取寄附金</td>
<td>160,000,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>純正益収益計</td>
<td>169,688,413</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(2) 経常費用</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>公益目的事業</td>
<td>129,368,968</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>除籍手当</td>
<td>66,361,423</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>福利厚生費</td>
<td>231,486</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>会議費</td>
<td>1,499,776</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>執行費</td>
<td>3,393,779</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>住宅費</td>
<td>652,387</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>什器備品費</td>
<td>1,213,315</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>消耗品費</td>
<td>609,448</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>光熱水料費</td>
<td>774,412</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>賃借料</td>
<td>36,625,728</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>カーステキシス料</td>
<td>1,822,435</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>保険料</td>
<td>934,579</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>保険料</td>
<td>31,013</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>署轄委員会費用</td>
<td>760,662</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>署轄委員団体費用</td>
<td>3,186,400</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>事業士報酬</td>
<td>3,600,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>活動報告書作成費</td>
<td>1,299,182</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>交通費</td>
<td>1,011,188</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>通信運搬費</td>
<td>99,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>通信運搬費</td>
<td>1,992,119</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>原泉所得税延滞税</td>
<td>2,881,484</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>原泉所得税延滞税</td>
<td>120,150</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

法人事業

<table>
<thead>
<tr>
<th>科目</th>
<th>当年度</th>
<th>前年度</th>
<th>増減（当年度-前年度）</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>純正益収益計</td>
<td>37,142,642</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>純正益費用計</td>
<td>12,360,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>業務委託費</td>
<td>9,057,238</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>福利厚生費</td>
<td>25,720</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>会議費</td>
<td>157,194</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>交通費</td>
<td>376,869</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>旅行初費</td>
<td>1,254,268</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>什器備品費</td>
<td>217,462</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>消耗品費</td>
<td>134,812</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>光熱水料費</td>
<td>66,106</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>賃借料</td>
<td>193,604</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>カーステキシス料</td>
<td>9,156,452</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>保賠料</td>
<td>607,475</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>保険料</td>
<td>311,526</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>保険料</td>
<td>34,556</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>署轄理事職員会費用</td>
<td>133,560</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>保管料</td>
<td>2,472,003</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>租税公課</td>
<td>11,000</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>通信運搬費</td>
<td>221,205</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>通信運搬費</td>
<td>320,172</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>原泉所得税延滞税</td>
<td>14,466</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

経常費用計 | 186,493,610 | | |

当期経常増減額 | 3,294,803 | | |

当期正味財産増減額 | 3,294,803 | | |

一般正味財産期首残高 | 167,679,030 | | |

一般正味財産期末残高 | 170,883,833 | | |

II 正味財産期末残高 | 170,883,833 | | |

「公益法人会計基準の適用指針」（内閣府公益財団認定基準　平成20年4月1日、平成21年10月16日改正）により、前年度結果及び増減額については記載していない。