

ヒアリング事項 事前資料

(公財) 自動車製造物責任相談センター

事務局長 佐藤昌之

○ 認証ADRの手続の実際について（特に以下の点について）

・ 取り扱う紛争の範囲，具体的な事案

自動車、二輪自動車、原付自転車及びその部品用品等にかかる製造物責任と品質苦情に関する紛争。

添付資料：2011年度活動状況報告書

具体例 1. A01「車両の急発進」 P56

具体例 2. A42「ジャッキ」 P64

・ 相談の受付状況，相談からADR手続への流れ

①消費者から電話で入ってくる相談を当相談センターの相談員が受けて、相対交渉促進のために争点整理や技術的アドバイスを行う。

②受付けた事案が相対交渉で紛争が解決しないときは、両当事者合意のもと、当相談センター付弁護士による和解の斡旋を行う。

③和解が不成立の場合等で、更に両当事者が合意した場合、審査手続（調停）を行う。

・ 相談は和解の斡旋、審査へつなげる重要な機能であり、切り離せない。相談を受付けた時点で、PL事案、法的な問題が生じそうな事案、論点が複雑な事案、和解の斡旋になりそうな事案等については当相談センター付弁護士にその相談内容を説明し、アドバイスを受けている。これにより、弁護士は事案を事前に検討することができるし、相談員も弁護士からのアドバイスを争点整理等に生かすことができる。

・ 和解の斡旋は当相談センター付弁護士が行うもので相談員と手続実施者は別になっている。更に審査においては、和解の斡旋を実施した弁護士を手続実施者に加えず別の弁護士を手続実施者としている。

・ 相談員と手続実施者を分けることは公平性を保つ上では重要と考える。仮に当相談センター付の弁護士が相談を受け、そのまま和解の斡旋の手続実施者になる仕組みであるとするならば、相手方は和解の斡旋手続を躊躇することがあると思われる。

・ 申立てが簡易にできるようにするための工夫

①インターネットのホームページに詳しい説明を載せ、また、インターネットを利用できない消費者に対しては要望に応じてパンフレットを送付することで全体の流れを理解してもらう。

②申立書を送付する場合、事前に相談員が送る書類の内容や書き方について電話で説明をする。事前に車検証等の必要な添付書類を送ってもらい、当方で書き込める情報は書き込む。

③相談員は書き方について随時相談に乗っている。

・ **相手方の応諾を取り付けるための工夫**

当相談センターの場合、応諾相手となるのがメーカー、販売店である場合がほとんどである。従って、これらの事業者の当相談センターに対する理解度をあげることが応諾取り付けの重要な活動となる。メーカーには定期的に当相談センターの業務内容や活動状況等を説明しているが、その際に消費者からの申立があったら必ず応諾するように依頼している。更に大手中古車販売店等には当相談センターの活動を説明する機会を設けていただくよう手紙による働きかけを行っている。

添付資料：中古車販売事業者への手紙

・ **和解の仲介手続における工夫**

和解の斡旋は主に電話で、かつ、相互方式で行う。審査については、遠隔地でも受審しやすいようにインターネット回線を利用したテレビ電話会議システムを試している。

添付資料：2011年度活動状況報告書 P27

・ **成立した和解の実効性を確保するための工夫**

当相談センターで取扱う紛争の相手方は自動車メーカーや自動車販売店であり不履行はまず発生しないため特別な工夫はない。

・ **当事者の負担する費用**

相談、和解の斡旋は無料。審査（調停）は各五千円を徴収している。

・ **守秘義務が問題となった事例**

ない。

・ **代理人の選任状況**

①品質問題にかかわる紛争

消費者側で代理人を選任することはまずない。逆に相手方は消費者の追求が非常に厳しく続いていた場合、訴訟を想定し、すでに代理人を選任している場合がある。

②PLにかかわる紛争

消費者側で代理人を選任することはまずない。相手方は代理人を選任して
くることがある。

全体的に代理人が選任される場合はそれほど多くない。

- ・ **A D R法上の特例（時効中断効，訴訟手続の中止，調停前置の不適用）
の利用状況**

- ・ **時効中断**

不調の場合の後の進展について調査はしていないが、アンケート回答の中
には不調後、訴訟になったというケースがある。但し、それらは時効前のケ
ースなので中断の効果は影響していなかった。また、不調後、手続結果を参
考に再度行った相対交渉で決着する事案もある。

- ・ **訴訟手続の中止**

訴訟中の事案の解決が当相談センターに来たことはない。

- ・ **調停前置の不適用**

当相談センターで取扱う紛争には適用されない。

- ・ **利用者の利用のきっかけ，実施したA D R手続等に対する評価**

当相談センターの存在をトラブル発生以前から知っている利用者はほとん
どいない。多くはトラブルが発生し、販売店等と相対交渉をして成果が得ら
れず、行政、消費生活センター等に相談した結果、当相談センターを紹介さ
れることが利用することがきっかけとなっている。2011年度のアンケート結
果では、これが利用者の58%を占める。それに続くのが、トラブルの発生後、
自ら解決手段をインターネットで探し、当相談センターのHPを発見して、
検討し、利用を決断する。これが利用者の34%を占める。

利用者にアンケートを行い相談に対する評価を絶えずフィードバックして
いる。これによると対応への満足度は80%程度となっている。但し、和解の
斡旋、審査に対する利用者の評価は調査したことはない。

添付資料：2011年度活動状況報告書 P74

- ・ **手続・結果概要の公表**

相談、手続事例は利用者にとり非常に重要な情報と理解している。従っ
て、HPおよび活動状況報告書に個人情報等がわからないような形で相談、
手続事例を掲載している。

添付資料：2011年度活動状況報告書 P56～

P63～

- **認証A D Rの利用促進について**

- ・ **広報、専門・得意分野のPR**

当相談センターは、毎年全国の消費生活センター、地方自治体の消費者行政窓口等に活動状況、取扱っている紛争の種類等を紹介する広報活動を実施している。

- ・ **他機関との連携**

当相談センターは虎ノ門に事務所が一つあるだけなので全国規模で紛争解決を推進する場合、各地の消費生活センターや地方自治体の消費者行政窓口等との連携が非常に重要と考えている。このため、それらの機関が実施する研修会等には講師を派遣し、具体的な紛争解決の事例等の紹介、紛争解決のポイントなどを説明している。

○ **認証ADRの運用について**

- ・ **組織・体制**

組織、体制は添付資料をご参照いただきたい。

添付資料：2011年度活動状況報告書 P84～

- ・ **財務状況**

当相談センターは公益財団法人であることから審査費用以外の収益事業は行っておらず、寄付と会費により運営されており財務状況は特に問題ない。

添付資料：2011年度活動状況報告書 P88～

- ・ **手続実施者等に対する研修等**

和解の斡旋は弁護士、審査には二名の法学者と二名の弁護士が関与するため、法的な観点での研修は不要と考えている。その反面、自動車とは絶えず新しい技術が適用され、進化していく工業製品であり、また、物理的運動性に支配される機械であることから、手続実施者には自動車技術に対する知見持ってもらうことが大変重要である。このことから、当相談センター付弁護士及び審査委員に対してメーカーの交通安全センターを利用した車両運動性能研修会や電気自動車用電池工場と組立工場見学並びに電気自動車試乗会などを実施している。

○ **認証ADRの認証・監督手続について**

- ・ **認証、監督に関し、特に負担となっている点の有無・内容等**

認証取得時の負担はある程度仕方が無いと考えているが、認証取得後の届出の負担は大きいと感じている。特に発生都度提出しなければならない役員に関連する事項等の変更届等の負担は過大。これらの報告内容は事業報告書で行う報告内容と同じものであるから、事業報告書の提出をもって

代えることにしていただきたい。

○ 認証ADR制度の問題点について

・ 制度の改善を要すると考える点やその理由・具体的な事例等

認証ADRの認知度が低いことが大きな問題である。2011年度に当相談センターの利用を決断した理由の一番目は「紹介してくれた機関（消費生活センター、行政等）を信用した」（53%）、二番目「公益財団法人であるから」（24%）に比べ「解決サポートであるから」は（8%）にすぎない。本来なら紛争解決を目指す消費者にとっては公益財団法人であることよりも解決サポートであるからという理由が上位にくるはずであるが、そうになっていない。このような状況では認証ADRとなった利点を実感できない。添付資料：2011活動状況報告書 P74

○ その他関連事項

「裁判は、当事者対峙で勝ち負けによる明確な権利確定を目指す。」ものに対して「ADRは、当事者互譲で引き分けによる当事者の納得を目指す。」ものと考えている。ADRの認証取得要件は厳しく、当事者の納得を目指す組織よりは裁判での決着を目指す組織としての堅牢性を要求しているように思える。紛争解決に於いてADRで達成する目的は裁判で達成する目的と異なってもいいと考える。「引き分けで当事者の納得」これを達成できるようなADR認証制度であればADRの普及が更にすすむものと考えている。

以上