

自動車リコール制度に関する 調査結果概要

平成22年8月27日
消費者委員会

■調査の概要

●調査の趣旨

自動車の使用者である消費者の安全確保の観点から、自動車リコール制度に関し、自動車の事故・不具合情報の収集・分析・公表やリコール等の改善措置の実施等への国等の対応が適切・迅速になされているか、改善の余地はないかを検討審議することを目的とし、実態把握のため、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づく調査を実施した。

●調査方法

資料提出要求・ヒアリング

国土交通省、消費者庁

ヒアリング

関係団体(計6団体)、自動車メーカー及び輸入事業者(計15社)

ユーザーアンケート

インターネット調査会社モニター(有効回答者数2,594名)

●調査の内容

1.事故・不具合情報の収集及び公表の実施状況

事故・不具合情報の収集は適切かつ効果的に行われているか
ユーザーにとって必要な情報が迅速・適切に提供されているか

2.事故・不具合情報やリコールに対する分析の実施状況

事故・不具合情報の原因究明は適切に行われているか
リコールの改善措置の検証は適切に行われているか

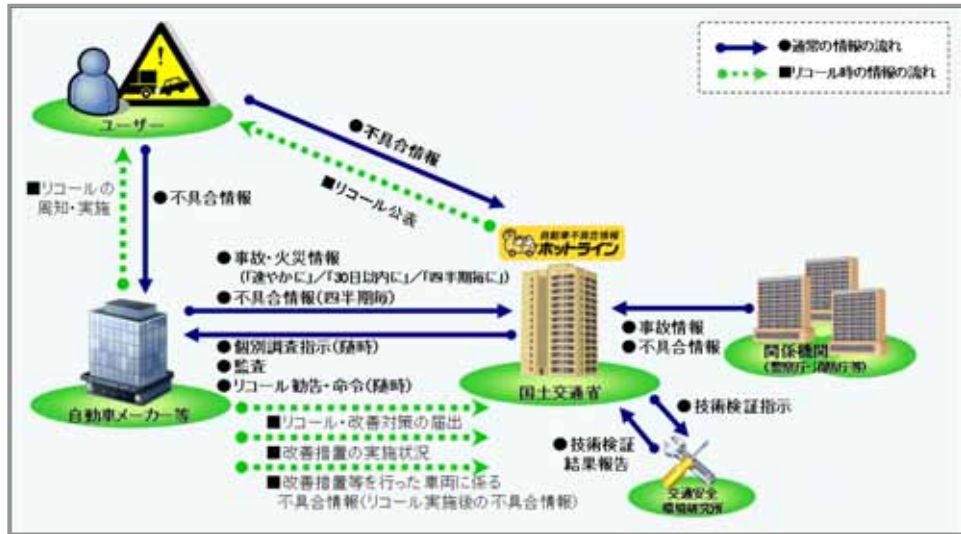
3.リコール届出等の実施状況

リコール届出等の実施は迅速かつ適切に実施されているか

●調査実施時期

平成22年5月～

■自動車リコールに際しての情報の流れや行政の対応



■調査結果のポイント

1.事故・不具合情報の収集及び公表

- 不具合情報の適切な情報の収集
- 事故・不具合情報の公表
- メーカー等から報告される不具合情報の収集及び公表
- 自動車不具合情報ホットラインの認知度
- 消費者庁による事故・不具合情報の収集及び公表

2.事故・不具合情報やリコールに対する分析

- 再リコール防止に向けた取組みの必要性

3.リコール届出等の実施

- リコール届出(公表)の迅速化
- リコール届出後の実施率の向上
- リコールとその他市場措置(改善対策・サービスキャンペーン)

1. 事故・不具合情報の収集及び公表

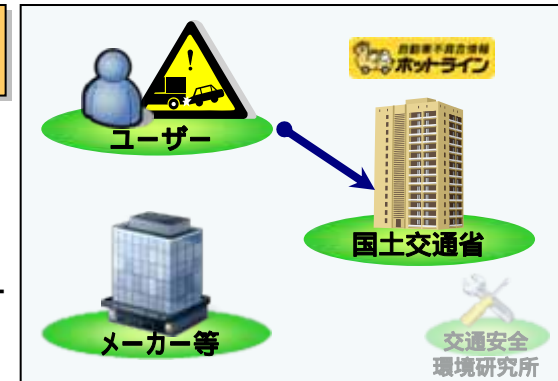
■ 不具合情報の適切な収集

【実態】

国土交通省は、迅速なりコールの実施及びリコール隠し等の不正行為の防止を目的として、平成12年に自動車不具合情報ホットラインを設置し、ホームページ、フリーダイヤル、24時間自動音声受付にて、ユーザーから自動車の不具合に関する情報を収集しており、年間約3,000件の情報が寄せられている。平成13年4月より、収集した不具合情報を国土交通省のホームページで公表している。

ユーザーから収集している項目は、氏名、性別、住所、電話番号、車名、通称名、型式、原動機型式、車台番号、登録番号、総走行距離、初度登録年月、

購入年月日、不具合発生箇所、不具合発生時期、不具合内容の要約、不具合状況等(注)である。(注)下線の項目は、ユーザーが入力画面に書き込む場合、入力が必要とされている項目を示す。



【調査結果】

事例

・ 必要な情報が適切に収集されていない

不具合情報ホットラインに寄せられた情報の中で、車名、通称名、型式等、入力が必要とされている項目が不明な状態となっているものが、1,276件中138件あった。

受付日 性別 / 住所 申告方法	車名 / 通称名 初度登録年月 / 総走行距離 型式 / 原動機型式	不具合装置 / 発生時期 申告内容の要約
2009年9月30日 男性 東京 フリーダイヤル	スカパーオ400 2008年8月 4,000 Km 不明 不明	かじ取り 2008年 ステアリングのベアリングが固着したため、ハンドルがロックした
2009年9月9日 男性 兵庫 電話	ニッサン ウイングロード 不明 0 Km 不明 不明	保安灯火 不明 ヘッドライトの交換後、初の夜間走行時に、ヘッドライト配線から出火した
2009年8月26日 男性 東京 電話	ブジョー 2005年3月 0 Km 不明 8140.43S	燃料装置 2009年5月22日 燃料タンクのホース差し込み部からホースが抜け、燃料が漏れた



1. 事故・不具合情報の収集及び公表

■ 不具合情報の適切な収集

【実態】

国土交通省は、ユーザーから寄せられた不具合情報に、特に欠陥の疑いのある情報については、自動車メーカー及び輸入事業者(以下「メーカー等」という。)に対して事実確認を行い、メーカー等による不具合への原因究明結果や見解を求めている。

【調査結果】

事例

・メーカー等への事実確認に必要な情報が的確に収集されていない

前頁に述べたように、ユーザーから不具合情報を収集する際、車台番号等、事実確認に必要な情報が的確に収集されていないため、メーカー等に対して、効果的な事実確認ができていない状況が見られた。

メーカー等への事実確認に対する車両不具合確認連絡書(メーカー等からの回答)の記載事例



事例

不具合の発生原因又は推定要因	当該車両に関する車台番号、登録番号情報が無く、該当する案件を確認する事ができませんでした。
----------------	---



事例

不具合の発生原因又は推定要因	「車両不具合情報に関する事実確認依頼について」記載の登録番号から、車両を特定することができなかった。また、当該登録番号から、大阪府内の弊社ディーラーに確認したところ、当該車両の当該事象に係わる整備の入庫暦は確認出来なかった。
----------------	--

事例

・メーカー等への事実確認が適切な時期にできていない

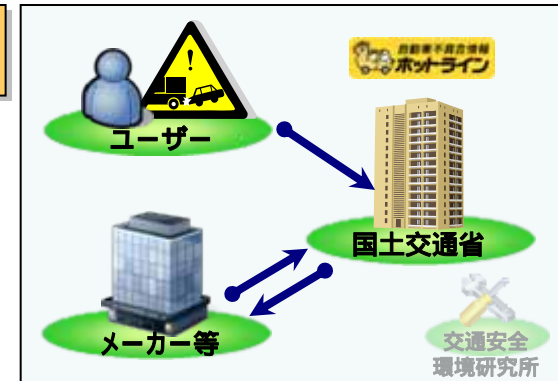
国土交通省が不具合情報を受け付けた時点と、メーカー等に事実確認依頼した時点に数か年の期間を要しているケースがあり、メーカー等から適切な回答が得られない事案があった。

メーカー等への事実確認に対する車両不具合確認連絡書(メーカー等からの回答)の記載事例



事例

不具合の発生原因又は推定要因	…当顧客の申し出から長期間経過しているため、ディーラー等への事情聴取、交換部品の技術調査なども不可能な状況です。
----------------	--

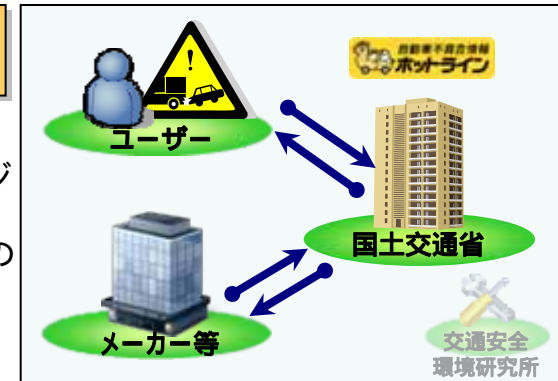


1. 事故・不具合情報の収集及び公表

■ 事故・不具合情報の公表

【実態】

国土交通省は、ユーザーから寄せられた不具合情報を要約して、国土交通省のホームページ上で公表している。また、通達(*1)に基づいてメーカー等から報告を受けている車両の構造・装置に起因する事故・火災情報についても、その内容の確認や整理を経たのち、国土交通省のホームページ上で公表している。



【調査結果】

事例

・不具合の発生に関連する詳細情報は公表されていない

自動車不具合情報ホットラインにユーザーから寄せられる不具合情報には、発生場所(高速道路、交差点、坂道等)や走行速度、不具合に気付いた経緯等、不具合発生時の状況について詳細情報があるケースでも、その詳細情報は省略され、公表されていない。



事例

<国土交通省ホームページ上の不具合情報掲載内容>
コンロッドが破断し、クランクシャフトがロック状態になったため、走行中にエンジンが停止した

<ユーザーからの提供情報の一部抜粋>

・・・30～40km/hで走行中、突然エンジンルームから異音が生じ、エンジンが停止した。惰性で走行し横道に入り停止、その後エンジンは全くかからなかった。・・・

事例

・メーカー等からの事実確認結果は公表されていない

国土交通省からの事実確認に対するメーカー等の回答には、当該不具合が発生した実車の調査分析結果として、発生原因又は推定要因、使用上の注意等が記載されているケースがあるが、国土交通省のホームページ上ではその内容は公表されていない。



事例

<国土交通省ホームページ上の不具合情報掲載内容>
燃料タンクにピンホールができていたためにガソリンが漏れた

<メーカー等からの回答の一部抜粋>

劣化ガソリン又は粗悪ガソリンの混入により燃料タンク内側のめっき層が侵食されて錆が発生し、ガソリン漏れに至ったと推定します。

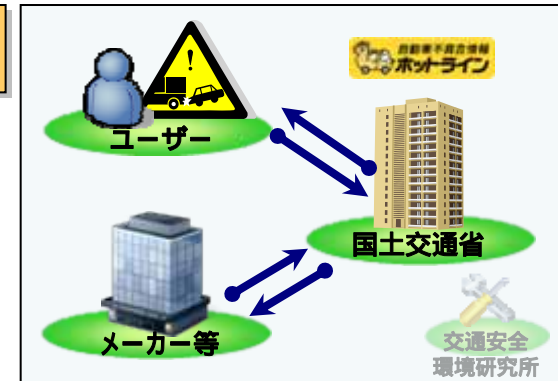
*1 「道路運送車両の構造・装置に起因する事故・火災情報等の報告について」(国自審第1621号 平成21年1月23日)

1. 事故・不具合情報の収集及び公表

■ 事故・不具合情報の公表

事例

・**メーカー等からの事実確認結果に記載のあるリコール等の措置情報は公表されていない**
国土交通省からの事実確認に対するメーカー等の回答には、当該不具合が発生した車両がリコール等改善措置の対象車であった場合、その旨の記載があり、また、当該不具合が措置未対応のために発生したと推定される場合にも、その旨の記載がある。しかし、国土交通省のホームページの不具合情報検索結果にはこれらの内容は公表されていない。



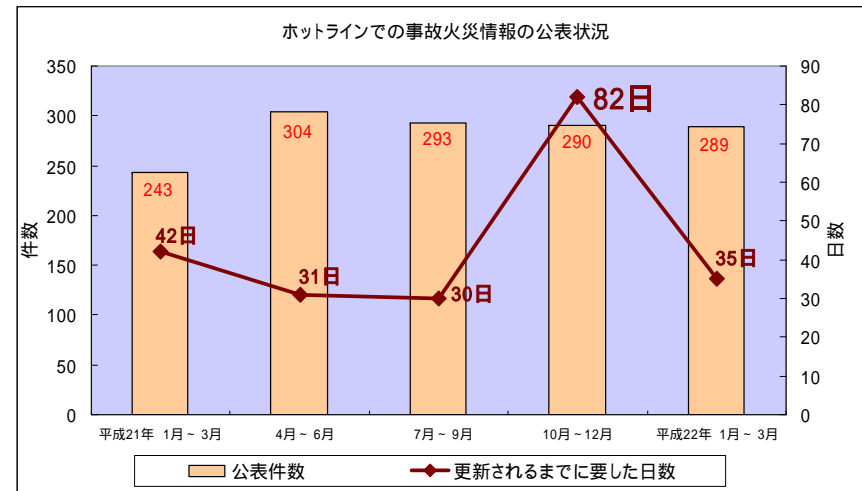
事例

<国土交通省ホームページ上の不具合情報掲載内容>
パワーステアリングが故障し、走行中にハンドルが動かさなくなった

<メーカー等からの回答の一部抜粋>
当事案に対する市場措置が必要と判断し、平成xx年xx月xx日改善対策を国土交通省へ届出、翌xx日より市場措置を開始しました。

事例

・**事故・火災情報の公表時期にバラつきが見られる**
国土交通省が、メーカー等から事故・火災情報を受理してからホームページ上で公表するまでの期間は、概ね30日から40日前後となっているが、時期によっては、82日間を要していた。(*1)



*1 「道路運送車両の構造・装置に起因する事故・火災情報等の報告について」(国自審第1621号 平成21年1月23日)において、メーカー等は死者又は重傷者が生じた重大な事故・火災以外の事故・火災情報を四半期毎に翌月末までに国土交通省に報告することとなっている。82日間を要したのは平成21年10～12月分、平成22年1月末に受理し、公表されたのは平成22年4月23日であった。

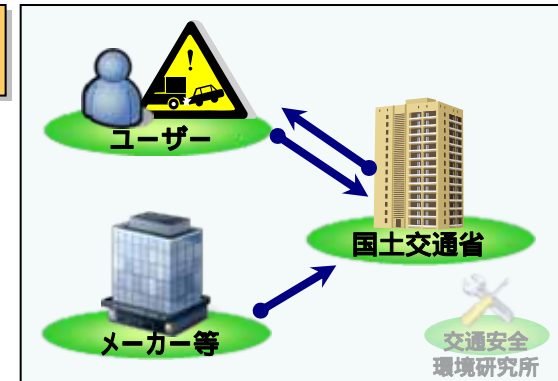
1. 事故・不具合情報の収集及び公表

■メーカー等から報告される不具合情報の収集及び公表

【実態】

国土交通省は、適切かつ迅速な改善措置の実施や不正行為の防止を図るために、通達（*1）に基づいて、メーカー等から不具合情報を四半期毎に収集している。これらの不具合情報はユーザーに対しては公表されていない。

一方、ユーザーからホットラインに寄せられる不具合情報は、ユーザーの不具合に対する関心を高め、適切な使用や保守管理及び不具合発生時の適切な対応の促進を図る目的で、公表されている。



【調査結果】

事例

・メーカー等ごとに報告内容にバラつきがあり、収集情報の質に差が見られる

- 不具合の概要について発生状況等の詳細情報を記載している会社・記載していない会社がある
- メーカー等による不具合の調査結果を記載している会社・記載していない会社がある

このような状況において、国土交通省は、不具合の概要について詳細情報や調査結果の記載がないものについては、改めてメーカー等に対して事実確認を行ったり、原因究明や見解を求めたりしているものがある。

事例

・メーカー等から報告される不具合情報は公表されていない

- メーカー等から定期的に報告されている不具合情報は、ユーザーが実際に直面した不具合に係る情報であり、さらにメーカー等として原因究明や調査を行ったものであるが、不具合内容や統計分析結果は公表されていない。
- このことについて、国土交通省は、「メーカー等から報告を求めている自動車の不具合情報の大半はリコールに関係するようなものではなく商品性にかかわるものであり、現時点において、公表する必要性・意義があるとは考えていない」としている。

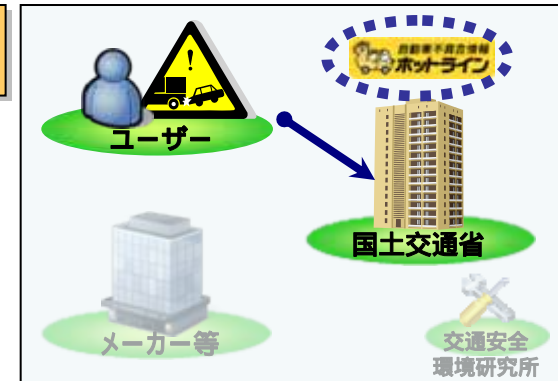
*1 「道路運送車両の構造・装置に起因する事故・火災情報等の報告について」(国自審第1621号 平成21年1月23日)

1. 事故・不具合情報の収集及び公表

自動車不具合情報ホットラインの認知度

【実態】

国土交通省は、平成20年度のリコール検討会で、リコールや点検整備などについてユーザーの意識を調査するために、ユーザーアンケート(*1)を実施した。アンケート結果の報告概要において、自動車不具合情報ホットラインの認知度は11.1%と低いことから、ユーザーへのより一層の周知が必要とされていた。

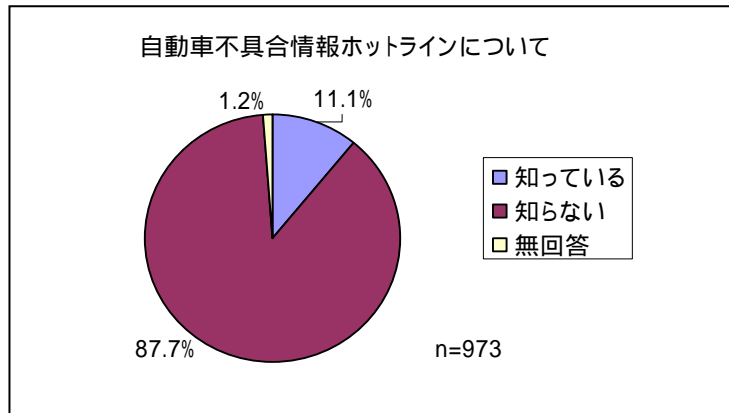


【調査結果】

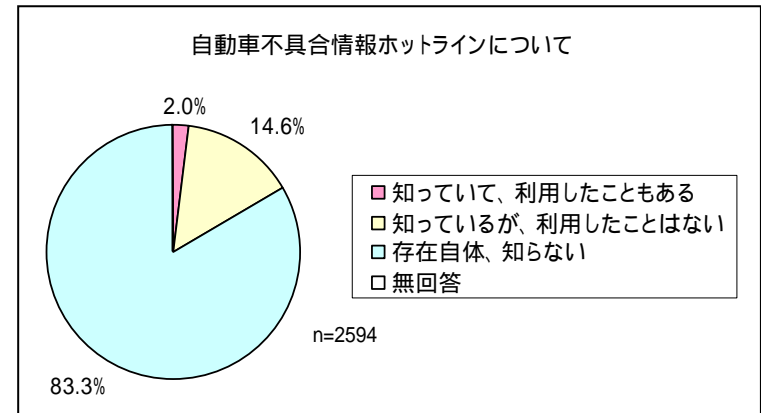
自動車不具合情報ホットラインの認知度は向上していない

今回、消費者委員会において実施したユーザーアンケート(*2)においても、自動車不具合情報ホットラインの認知度は16.6%と依然低く、利用経験のあるユーザーは、わずか2.0%であった。

国土交通省 平成20年度リコール検討会ユーザーアンケート結果より



消費者委員会 自動車リコールに関するユーザーアンケート結果より



*1 国土交通省が平成20年度のリコール検討会において、国土交通行政インターネットモニター制度を利用し、ユーザーの意識を調査したもの(有効回答者数:973名)

*2 消費者委員会にて、インターネット調査会社のモニターを利用し、自動車リコールに関する意識調査を行った(有効回答者数:2,594名)

1. 事故・不具合情報の収集及び公表

■ 消費者庁による事故・不具合情報の収集及び公表

【実態】

消費者庁は、一般の消費者から行政機関等が受け付けた生命・身体に係る消費生活上の事故情報・危害情報を集約し、事故防止に役立てることを目的とし、平成22年4月より「事故情報データバンク」にて公表している。この中には、自動車に係る事故・不具合情報も寄せられており、公表されている。

【調査結果】

事例

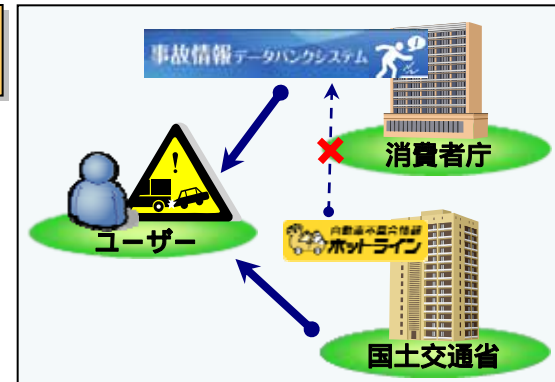
関係行政機関等からの事故情報が一元化されていない

事故情報データバンクには、事故情報のデータベースを保有し、かつオンラインでデータ統合が可能な9機関が参画し、事故情報が集約されているが、国土交通省が収集している自動車の不具合に係る事故情報については一元化されていない。

事例

消費者にとって有益な情報が公表されていない

- 事故情報データバンクには、一般消費者向けサイトと行政向けサイトが用意されているが、その情報量には開きがある。一般消費者向けサイトでは、行政向けサイトの6割程度の事故件数しか公表されておらず、内容についても、個人情報や商品が特定できる情報以外に、具体的な現象や状況についての記載内容が省略されている。



<事故情報データバンク(一般消費者向け)に 掲載されている「事故内容の詳細」>

7年前に購入した新車。3年前に**不具合**で、点検するも異常なしと回答。年明けに同様症状が再発したが、店は不具合認めず不納得。

<事故情報データバンク(行政向け)に 掲載されている「事故内容詳細」>

7年前に購入した新車。3年前に不具合で、点検するも異常なしと回答。年明けに同様症状が再発したが、店は不具合認めず不納得。
3年前もアクセルの減速がきかず、急ブレーキで止まるしかなかった。メーカーに点検して貰ったが異常なし。その後、1か月前に同様症状がおきた……



- 事故情報データバンクには、独立行政法人国民生活センター・消費生活センターが参画しており、PIO-NETから情報が転載されている。PIO-NETには、相談内容に対する処理結果(メーカー等へのあっせんや関係機関の案内など)が登録されているが、事故情報データバンク(一般消費者向けサイト・行政向けサイトともに)では、その内容が公表されていない。

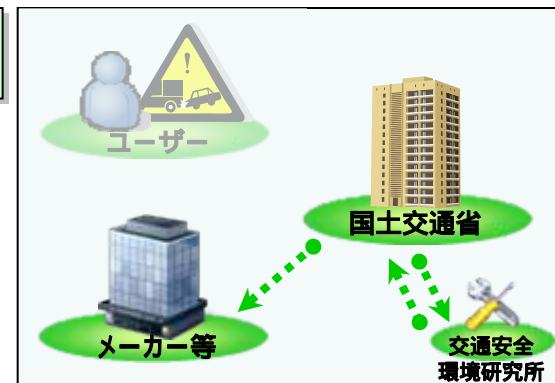
2. 事故・不具合情報やリコールに対する分析

■再リコール防止に向けた取組みの必要性

【実態】

国土交通省は独立行政法人交通安全環境研究所(以下「交通研」という。)に対して道路運送車両法第63条の2第6項又は第63条の3第5項に基づき、リコールの必要性(保安基準不適合のおそれの原因が設計・製作の過程にあるか)や、リコールの具体的な改善措置の内容の妥当性について、検証させることとしている。

平成20年度・21年度・22年度(4月及び5月)に、交通研は、国土交通省の依頼を受けて計422件(*1)の事案について検証を実施している。



【調査結果】

・不具合情報やリコール届出に関する検証が効果的に実施されていない。

- 平成17年度から21年度の5年間のリコール届出(計1,518件)のうち、再リコール(*2)に該当する事例が140件みられた。

- 国土交通省は、上記再リコール事例のうち、平成20年度及び21年度の再リコール事例(56事例)のうち、5事例について、交通研に技術検証を依頼したが、そのうち2件については、当該検証を経て届け出られたリコールについても、その後新たに、リコールが届け出られることとなった。

- 再リコールに至った要因としては、「**新たな情報の入手等により、真の原因が後に判明したこと**」「**リコール対象車両の抽出手順が不適切だったこと**」等が挙げられている。

*1 検証の事案数については、国土交通省から提供を受けた資料をもとにカウントした。なお、同一の事案について複数回の検証を実施している場合は1件としてカウントした。

*2 「同一車両において同一の又は関連する原因による不具合を理由として複数回リコールが届け出られている事例」、「対象車両の範囲を拡大して、同一の又は関連する原因による不具合について複数回リコールが届け出られている事例」を総称して「再リコール」とした。

3. リコール届出等の実施

■リコール届出(公表)の迅速化

【実態】

メーカー等は、道路運送車両法第63条の3第1項により、リコールを実施する場合は、国土交通省に届け出ることが義務付けられており、届出の時期については、法令では特に定めがないが、**通達(*1)**において、リコールの届出の必要性を認めたときは速やかに届け出るべき旨が定められている。

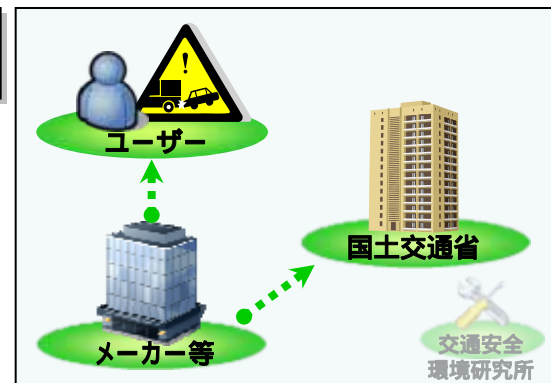
【調査結果】

・リコール届出が速やかに行われていない

- メーカー等は、リコールの実施を決定した後は、迅速に届け出ることを基本方針としている。

しかしながら、平成20年度及び21年度の国産車のリコール届出(416件)のうち、少なくとも34件は、メーカーがリコールの実施を決定してから国土交通省への届出までに2か月以上を要しており、うち8件は、決定から届出までの期間に対象車両に不具合が発生していた。(*2)

- また、輸入事業者については、リコール等の市場措置の実施を決定するのが本国のメーカーで、その通知を受けてから、具体的な準備が始まる点で、国産車メーカーとは事情が異なるものの、平成20年度及び21年度の輸入車のリコール届出(183件)のうち、少なくとも32件は、本国のメーカーから市場措置(リコール等)の実施について通知があってから国土交通省への届出までに4か月以上を要しており、うち3件は、本国からの通知から届出までの期間に対象車両に不具合が発生していた。(*3)



*1 「リコールの届出等に関する取扱要領について(依命通達)」(自審第1530号 平成6年12月1日)

*2 平成20年度及び21年度の国産車のリコール届出(416件)の届出資料において、リコールの決定日が明確に記載されているもの(136件)について、決定から届出までの期間を分析したところ、当該期間が2か月未満である事例が102件(約75%)、2か月以上である事例が34件(約25%)であった。この分析結果と、メーカー等のヒアリングにおける「決定から届出までは迅速に実施するのが基本方針である」との回答をふまえ、決定から届出までの期間として「2か月」をメルクマールとし、それ以上かかっているものを「届出が速やかに行われていない」と捉えることとした。

*3 平成20年度及び21年度の輸入車のリコール届出(183件)の届出資料において、本国からの市場措置実施決定の通知日が明確に記載されているもの(149件)について、通知から届出までの期間を分析したところ、当該期間が4か月未満である事例が117件(約78%)、4か月以上である事例が32件(約22%)であった。この分析結果と、メーカー等のヒアリングにおける「本国からの市場措置実施決定の通知から届出までは迅速に実施するのが基本方針である」との回答をふまえ、通知から届出までの期間として「4か月」をメルクマールとし、それ以上かかっているものを「届出が速やかに行われていない」と捉えることとした。

*4 上記の通り、今回の分析では、届出資料において「リコールの決定日」又は「本国からの市場措置実施決定の通知日」が明確に記載されている事案の中で、届出が速やかに行われていないものを抽出している。しかし、届出資料に当該決定日や当該通知日が記載されていない事案の中にも、届出が速やかに行われていないものがある可能性がある。したがって、上記の【調査結果】においては、届出が速やかに行われていないものの件数について「少なくとも」という表現を用いた。

3. リコール届出等の実施

■リコール届出後の実施率の向上

【実態】

メーカー等は、道路運送車両法第63条の3第4項及び道路運送車両法施行規則第51条の2第1項の規定に基づき、国土交通省に対して、リコールの実施状況を四半期毎に報告している。

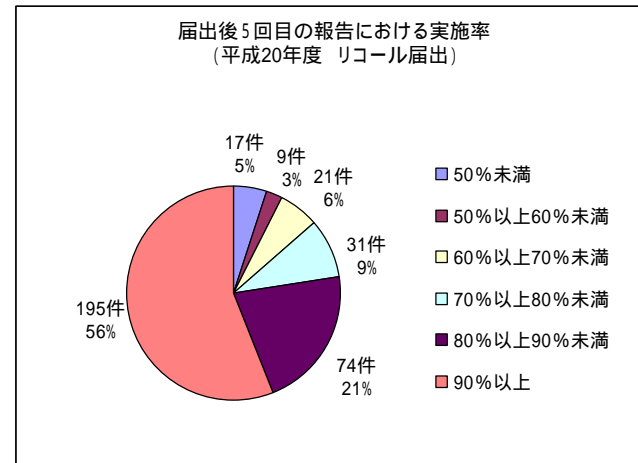
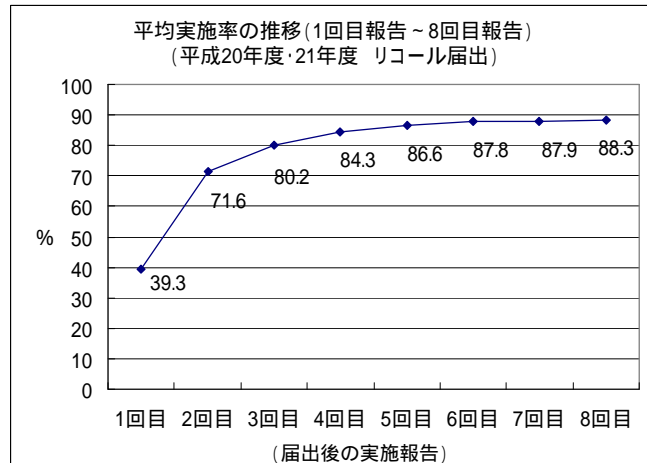
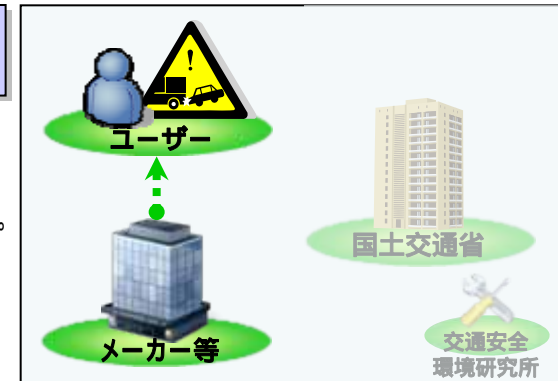
【調査結果】

事例

・平成20年度及び21年度のリコール届出（計599件）の実施率は、3回目の報告（届出後、約6か月から9か月の時点の実施率）で80%を超えており、おおむね高い水準で進捗している（*1）。

・しかし、個別の事案によっては実施率が低いままとどまっているものもあり、平成20年度のリコール届出（295件）のうち、5回目の報告（届出後、約12か月から15か月の時点の実施率）で50%に達していないものが17件（全体の約5%）みられた。

・また、リコール届出後、まだリコールの措置が実施されていない状態で事故・火災が発生したものが14件ある。（国土交通省ホームページ 事故・火災情報より。平成22年8月23日現在）



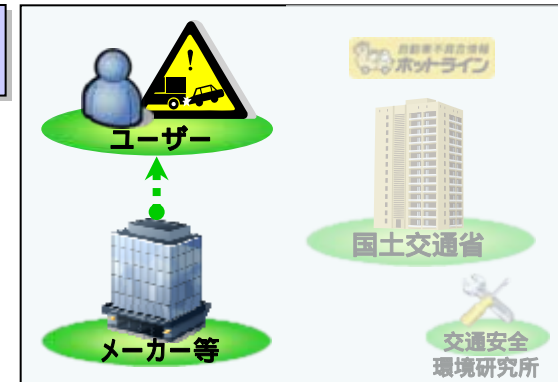
*1 実施率の報告時期については、「リコールの届出等に関する取扱要領について（依命通達）」（自審第1530号 平成6年12月1日）において、「毎年1月、4月、7月及び10月のそれぞれ20日までに、その前月末日までの実施状況を報告することとされている。今回の調査では、実施率の進捗のスピードを見るために、一定時点の実施率ではなく、届出後の実施率報告のタイミングごとの実施率を検証した。

3. リコール届出等の実施

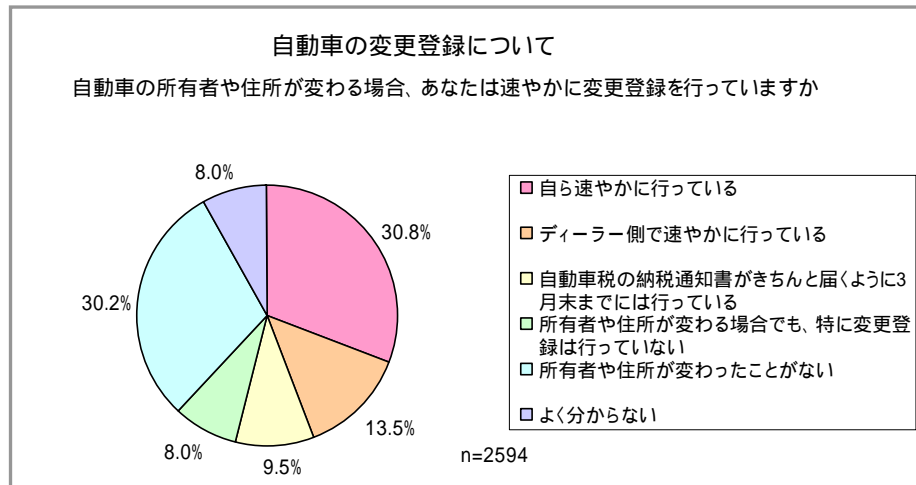
■リコール届出後の実施率の向上

事例

- ・メーカー等へのヒアリング結果において、実施率が低い要因としては、「ユーザーが転居・車両売買の際に、変更登録や移転登録を実施しないために、リコールの通知がユーザーに届かないこと」「リコールの通知がユーザーに届いていても、安全性に影響がないように見える事案等ではユーザーが対応しないこともあること」「ユーザーが『車検を通ったから大丈夫だろう』という誤った認識を持っている可能性があること(*1)」等が挙げられた。
- ・ユーザーアンケートにおいては、全体の約8%が、自動車の所有者や住所が変わる場合でも特に変更登録を行わない、と回答している。



消費者委員会 自動車リコールに関するユーザーアンケート結果より



*1 道路運送車両法第62条第1項に基づき実施される継続検査(車検)においては、検査時点における車両の保安基準への適合性が確認されるが、「将来的に保安基準に不適合となるおそれ」までは確認されず、また、継続検査は有効期間中の保安基準適合性を保証するものではないことから、ユーザーにおいても、リコール通知を受け取った際に、「車検を通ったから(ディーラー等に車を入庫しなくても)大丈夫だろう」という誤った認識を持たないことが重要と考えられる。

例えば、「平成19年度以前に対象台数約1,500台のリコールが届け出られたが、平成22年3月末の回収率が11.6%で、改善措置が未措置の車両のうち車検証を有している車両が約1,400台」「平成19年度以前に対象台数約15万台のリコールが届け出られたが、平成22年3月末の回収率が2.8%で、改善措置が未措置の車両のうち車検証を有している車両が約14.5万台」という事例がみられる。

3. リコール届出等の実施

■リコールとその他の市場措置(改善対策・サービスキャンペーン)

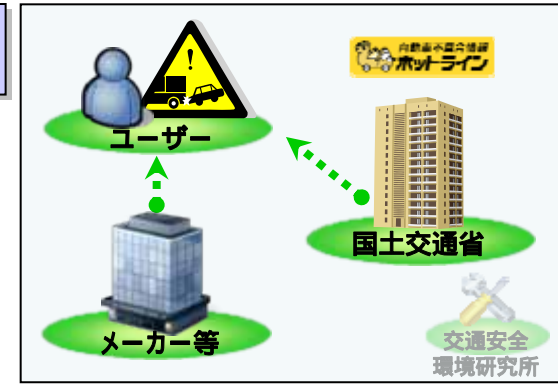
【実態】

リコール以外にも、「改善対策」及び「サービスキャンペーン」の2種類の市場措置が、通達(*1)に基づき運用されている。これらは、道路運送車両法に基づく制度ではないため、同法に基づく国土交通大臣による勧告、公表及び命令の対象にはなっておらず、実施状況(実施率)の報告義務もなく、同法における罰則の適用もない。

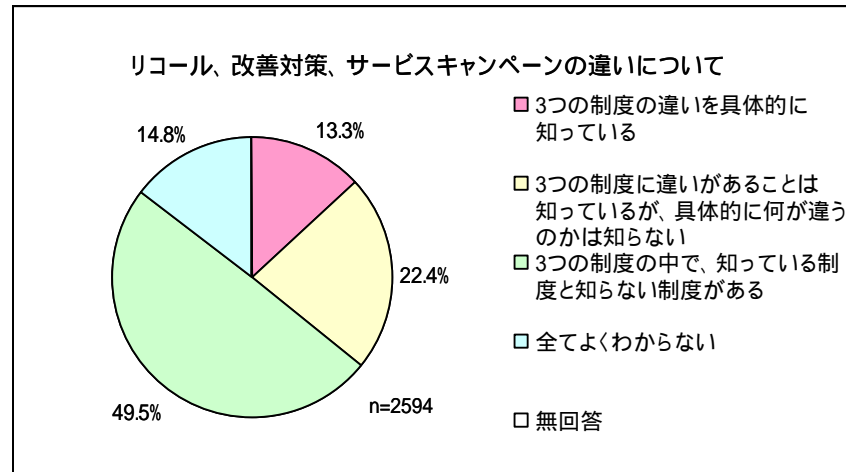
【調査結果】

・ 3つの制度の違いについてユーザーに理解が浸透していない。

- ユーザーアンケートにおいて、リコール・改善対策・サービスキャンペーンの3つの制度について尋ねたところ、14.8%が「全てよくわからない」と回答し、49.5%が「3つの制度の中で知っている制度と知らない制度がある」と回答し、22.4%が「3つの制度の違いがあることは知っているが具体的に何が違うのかは知らない」と回答している。
- メーカー等へのヒアリングにおいては、3つの制度の区分によって運用上の違いはなく、届出に至る期間や実施率についても区分による違いはないとのことであった。



消費者委員会 自動車リコールに関するユーザーアンケート結果より



*1 「リコールの届出等に関する取扱要領について(依命通達)」(自審第1530号 平成6年12月1日)

【内閣府 消費者委員会 自動車リコール制度に関する実態調査】

担当委員

中村雅人 佐野真理子 櫻井敬子

事務局(調査担当)

前田直樹 遠藤信一郎 松田有美子 手塚拓郎 多田綾希子