

自動車リコール制度に関する実態調査報告

ユーザー目線によるリコール制度の運用を目指して

平成 22 年 8 月 27 日

消費者委員会

まえがき

自動車は、消費者にとって身近で不可欠な移動手段であり、現在日本国内における自動車保有台数は、78,801,809台（平成22年5月末現在、国土交通省：自動車保有車両数統計による。）と広く普及しているが、その特性から設計や製作上の欠陥により事故又は不具合が発生した場合、消費者の安全・安心に与える影響は大きい。

道路運送車両法（昭和26年6月1日法律第185号）では、自動車製作者等（自動車製作者及び輸入事業者。以下、これらを総称して「メーカー等」という。）が、自動車の構造等が設計・製作に起因する保安基準不適合、又はそのおそれがある場合に改善措置を講じる際、国土交通省に届け出ることとされており、平成18年度以降3年間の自動車リコールの届出件数（対象台数）は、平成18年度300件（約6,968千台）、19年度310件（約4,267千台）、20年度295件（約5,350千台）となっている。

国土交通省では、平成16年に自動車メーカーによるリコール隠し等の不正行為が問題となってから、メーカーやディーラーに対するユーザーの不信感は根強く残っていると指摘もあり、自動車リコールについて、平成19年度及び20年度の2年間で検討を重ね、課題を明確にしてきた。また、昨秋来自動車リコールに関する報道が数多く取り上げられたことにより、自動車リコール制度への消費者の関心も高まっている。平成22年2月には、国土交通大臣は、国内自動車メーカーのリコール問題に関連して、国における情報収集体制や技術検証の体制強化等、見直しの必要性を示した。

一方、平成21年9月に消費者庁が設立され、消費者事故等の情報は消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号）に基づき、行政機関の長等から内閣総理大臣に対して通知することとされ、平成22年4月からは「事故情報データバンク」の運用を開始し、消費者からの情報の収集に努めており、平成22年8月23日現在、自動車の事故・不具合に係る情報は約700件ほど集約されている。

また、上述のリコール検討会の審議結果、課題とされた施策については、「検討継続中」とされたものが多く、また、実施済みの内容についても効果的な施策となっていない状況がみられた。この課題の中でも、自動車の不具合に係るユーザーへの情報提供の充実と不具合発生からリコールに至る過程の透明性の確保については、メーカー等が国土交通省に報告した事故・火災情報については公表を開始したが、不具合情報については現状においても公表はなされておらず、ユーザーへの不具合発生からリコールに至る過程の透明性は図られていない状況がみられる。

これらの状況を踏まえ、消費者委員会は、自動車の使用者である消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保する観点から、自動車リコールに関し、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、改善の余地がないかを、検討審議するため消費者庁及び消費者委員会設置法（平成 21 年 6 月 5 日法律第 48 号）に基づく調査を実施し、取りまとめた結果を報告する。

< 目次 >

1. 事故・不具合情報の収集及び公表	4
(1) 制度・仕組み	4
(2) 不具合情報の適切な収集	6
ア ホットラインにおける収集情報の不足	6
イ メーカー等への事実確認における収集情報の不足	7
ウ メーカー等への事実確認の適正化	12
(3) 事故・不具合情報の公表	14
ア 不具合に係る詳細な情報の非公表	14
イ メーカー等からの事実確認結果の非公表	15
ウ メーカー等からの事実確認結果のリコール等措置情報の非公表	16
エ 国土交通省のホームページの事故・火災情報の公表時期	17
(4) メーカー等から報告される不具合情報の収集及び公表	18
(5) ホットラインの認知度	20
(6) 消費者庁による事故・不具合情報の効果的な収集及び公表	22
ア 収集情報の一元化の推進	22
イ 事故・不具合情報の消費者への積極的な公表	24
ウ データバンクにおける措置状況の消費者への積極的な提供	27
2. 事故・不具合情報やリコールに対する分析・検証	29
(1) 制度・仕組み	29
(2) 再リコールの実施	30
ア 再リコールの発生要因	30
イ 再リコールに対する分析・検証	31
ウ 再リコールに対する立入検査・行政指導	32
3. リコール届出等の実施	33
(1) 制度・仕組み	33
(2) リコール届出(公表)の迅速化	35
(3) リコール届出後の実施率の向上	38
ア リコールの実施率の全体的な傾向	38
イ 実施率が低い事案	39
ウ 実施率が低い事案の要因	40
(4) 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)	45

わが国の自動車リコール（以下「リコール」という。）制度は、昭和 44 年に自動車型式指定規則（昭和 26 日 9 月 18 日運輸省令第 85 号）の一部を改正し、運用が開始されて以降、平成 7 年には、道路運送車両法において、自動車メーカー等の責任範囲を明確にするため、リコール勧告や罰則の適用等に関する規定を盛り込むなどの法制化がなされた。その後、平成 10 年には、リコール届出義務違反に対する罰則の強化がなされ、平成 15 年には、リコール命令制度の創設や罰則の強化、さらに、平成 18 年にはリコールに係る技術検証体制の整備がなされた。

リコール制度は、このように度重なる法整備の経過に伴い強化されてきた。

1. 事故・不具合情報の収集及び公表

（1）制度・仕組み

リコールの端緒となるユーザーからの自動車の事故・不具合情報（火災情報を含む。）の収集について、国土交通省は、一般社団法人日本自動車工業会や日本自動車輸入組合等に対して、道路運送車両法第 63 条の 4 第 1 項の規定に基づく「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、国自審第 1621 号の 2 及び国自審第 1621 号の 3 平成 21 年 1 月 23 日国土交通省自動車交通局技術安全部審査課長。以下「事故・不具合情報通達」という。）において、メーカー等から、（ ）事故・火災情報は、「道路運送車両の構造・装置に起因した事故・火災の報告要領」（注 1）、（ ）不具合情報は、「道路運送車両の不具合情報の定期報告要領」（注 2）に基づき報告を求めるとされている。

その他、事故・不具合情報通達においては、「改善措置等を行った車両に係る不具合情報の報告要領」に基づき、リコール届出の改善措置や改善対策を行った車両において、当該改善措置等の届出の「不具合部位」と同じ部位における保安基準不適合等の状態が発生したものについて、メーカー等に対してその報告を求めるとされている。

（注 1） 「道路運送車両の構造・装置に起因した事故・火災の報告要領」において、報告対象となる事故・火災情報については、以下の（ ）～（ ）に該当するものの情報が報告対象とされている。

（ ） 運行中（駐停車中を含む。以下同じ。）の事故であって、車両又は後付自動車用部品・用品の構造・装置に起因した又は起因したおそれがあるもの

（ ） 交通事故以外の事故で、車両又は後付自動車用部品・用品の構造・装置に起因して人身に障害をあたえたもの（バックドア落下、座席の倒れによる負傷、オートスライドドアによる指骨折等）

) 運行中の火災であって、車両又は後付自動車用部品・用品が発火源である又は発火源であるおそれがあるもの(車両の熱源への可燃物の付着による火災を含む。)

このうち、当該事故又は火災による、死者又は重傷者(自動車損害賠償保障法施行令(昭和30年政令第286号)第5条第2号又は第3号に掲げる損害を受けた者をいう。)が生じたものを「重大な事故・火災」とする。

報告時期等については、「重大な事故・火災」に係る情報は、メーカー等の車両に係る重大な事故・火災が発生した事実を把握した日(以下「発生した日」という。)から30日以内に国土交通省に報告、ただし、これら重大な事故・火災が車両又は車両に取り付けられた後付自動車用部品・用品の設計・製作に起因して発生したことが明らかである場合等、被害が拡大する危険性が高いと判断される場合、すみやかに報告様式に従って国土交通省に報告するとされ、の重大な事故・火災を除く事故・火災情報については、四半期毎(1月から3月まで、4月から6月まで、7月から9月まで及び10月から12月まで)に、当該期間にメーカー等が発生したことを知った情報を報告様式に従って翌月末までに報告するとされている。

(注2) 「道路運送車両の不具合情報の定期報告要領」において報告時期等は、四半期毎(1月から3月まで、4月から6月まで、7月から9月まで及び10月から12月まで)に、当該期間に申し出又は通報のあった情報(車両の原動機、操縦装置、制動装置、燃料装置などに係る安全上重要な不具合の情報等)を、不具合情報報告書の様式に従って国土交通省に翌月末までに報告することとされている。

国土交通省は、上述の事故・不具合情報通達によるメーカー等からの事故・不具合情報の収集の他、ホームページ上で、迅速なりコールの実施、リコール隠し等の不正行為の防止、自動車の不具合に対するユーザーの関心を高め、適切な使用や保守管理及び不具合発生時の適切な対応が促進されることなどを目的として、「自動車不具合情報ホットライン」(以下「ホットライン」という。)を設置し、ユーザーからの自動車に係る不具合情報を収集している。

なお、国土交通省は、ユーザーからホットラインに寄せられる不具合情報から個人情報や誹謗中傷のような内容を除いた情報を国土交通省のホームページ上で公表している。

また、メーカー等から収集された事故・不具合情報のうち、)事故・火災情報については、平成19年度及び20年度の2か年にわたって実施されたリコール検討会での議論を踏まえ、上述の事故・不具合情報通達においても公表する旨が記されており、平成21年1月以降にメーカー等から報告を受けた事故・火災情報を21年6月11日より国土交通省のホームページ上で公表しているが、)不具合情報については、公表することとなっていない。

(2) 不具合情報の適切な収集

ア ホットラインにおける収集情報の不足

ホットラインには、年間約3,000件の情報が寄せられているが、この情報の中には、ユーザーが入力画面に直接書き込む情報と、電話等で寄せられる情報がある。また、これらの情報の内容には、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、不具合状況等を入力する項目(注)がある。

(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。

ホットライン不具合情報入力画面

The screenshot shows a web form for reporting a complaint. It is divided into three main sections: 'ユーザー情報' (User Information), '不具合発生自動車情報' (Vehicle Information), and '自動車不具合内容' (Vehicle Complaint Content). Each section contains various input fields, some of which are highlighted in green to indicate required information. The 'ユーザー情報' section includes fields for name, gender, address, phone number, fax, and email. The '不具合発生自動車情報' section includes fields for car name, make, model, engine type, chassis number, registration number, total mileage, first registration date, and purchase date, along with checkboxes for modifications and payment issues. The '自動車不具合内容' section includes fields for the location of the problem, the time it occurred, a summary of the problem, and a field for the status of the problem.

ユーザー情報

氏名:

*性別:

*住所: (都道府県のみ公開)

電話: (半角)
平日ご連絡が取れる電話番号(例:123-456-7890)

F A X: (半角) (例123-456-7890)

E-MAIL: (半角)

注: システムの都合により、"@"の前に"."(ピリオド)があるもの、
"@"の後に"-"(ハイフン)があるものは入力できません。

不具合発生自動車情報

*車名:

*通称名: (半角) (例:クラウン)

*型式: (半角)

原動機型式: (半角)

車台番号: (半角)

*登録番号: (例:品川330あ1234)

総走行距離: km (半角数字)

初度登録年月: (半角) (例:2000/09)

購入年月日: (半角) (例:2000/09/01)

改造していますか? 改造した装置名

並行輸入車ですか? 支払いで問題が発生していますか?

自動車に備え付けられている自動車検査証を確認するなどして記入してください。

自動車不具合内容

*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: 内容はできるだけ詳しく記入してください。

(注) 国土交通省のホームページに基づき、消費者委員会が作成した。

(ホットライン不具合情報入力する際の留意点)

項目の入力内容などが不足している場合、受付できないことがあります。 *の項目は必ずご入力ください。

色の項目は、国土交通省ホームページで公開される項目です。それ以外は、公開されません。

公開にあたって、不具合内容の要約のみでは、不具合の現象が不明瞭であると思われる場合等に、文言を追加・修正することがあります。受付した情報を用いて、メーカー等に問い合わせや調査指示を行うことがあります。等。

今回調査した平成 21 年 4 月から 9 月までの 6 か月間にホットラインに寄せられた情報の中で、車名、通称名、型式、原動機型式のいずれかが不明なまま表示されているものが、1,276 件中 138 件あった。

国土交通省のホームページ不具合情報

不具合情報ホットラインでの不明な箇所のあるもの〔平成 21 年度上半期〕

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22日 男性 東京 HP	ボルボ 2004年2月 34,310 Km LA-RB5254 B5254	電気装置 初回：2009年4月12日、2回目：20 CEM(メイン制御モジュール)の不良により、走行中にABS、トラクションコントロール、排気システム、エアバックなどの警告灯が次々に表示された後、全ての電気系統が使用不能になった
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
2009年7月28日 男性 福岡 HP	トヨタ イステイア 不明 0 Km 不明 不明	車枠・車体 2009年 大雨で、サンルーフから大量に雨漏れした
2009年7月11日 男性 滋賀 24時間電話	ニッサン エルグラド 不明 0 Km E51 不明	エンジン 2008年9月 スロットルバルブの不具合により、エンジンを始動しても、すぐに止まる

(注) 国土交通省のホームページに基づき、消費者委員会が作成した。

このように、必要な情報が適切に収集できていないため、ユーザーが国土交通省のホームページを閲覧した際、知りたい情報を入手できていないおそれがある。

イ メーカー等への事実確認における収集情報の不足

国土交通省は、ユーザーから寄せられる不具合情報や、メーカー等から報告される事故・不具合情報をもとに、メーカー等に対して、車両の欠陥の疑いのある事故・不具合情報について事実確認(メーカー等による不具合の原因究明結果や注意喚起情報等を含む。)を行っている。また、国土交通省は、事実確認するか否かの事案の選別について、明文化された基準はないものの、リコール対策室の技術系の職員の知見及び経験に基づき、リコールに該当するおそれがあるかという観点で、各種不具合情報が収集され次第リコール対策室においてすみやかに内容を確認し、必要と考えられる事案について事実確認等を実施するとしている。

車両不具合等情報

発行日 xxxx/xx/xx xx:xx:xx

車両不具合等情報

受付日	xxxx年x月x日 () xx時xx分～	管理番号	xxx-xxxx/xx/xx-xxx
件名	エンスト		
	車両欠陥等に係わる照会・情報 エンジン エンジン一般 エンスト		
申告区分	情報提供	情報元	ユーザ情報
			開示の許諾 <input checked="" type="checkbox"/> 有

申告者	性別等	申告方法	HP
住所	北海道		
電話		FAX	
E-MAIL		備考	

車名	通称名		
型式	xx-xxxxxxx	EG型式	登録番号
車台番号		初度登録年月	和泉xxx- -xxxx
登録日			総走行距離

関係者1	
住所	
関係者2	
住所	

	スロットルボディの故障により、走行中にエンストした。
申告	最近、エンジンのチェックランプが、点灯しディーラーに見てもらいました。
	すると、スロットルボディの故障と言う事でした。早急に直す事は無いとのことで、ディーラーを後にしましたが、2、3日後、突如エンストしました。
措置	

- (注1) 国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。
- (注2) 「車両不具合等情報」とは、ユーザーが実際にホットラインに寄せた元データのことをいう。
- (注3) 「スロットルボディ」とは、ガソリンを燃焼するために吸入する空気の量を制御する部分のことをいう。

車両不具合情報に関する事実確認依頼

平成xx年xx月xx日

株式会社
殿

国土交通省自動車交通局技術安全部
審査課リコール対策室

車両不具合情報に関する事実確認依頼について

下表の不具合情報について、別紙の連絡書に記入のうえ、電子メールにて報告をお願いします。
また、報告内容によっては別途調査を依頼する場合があることをご承知おき下さい。

受付年月日 (受付番号)	登録番号等	車名	型式	通称名	初度登録年 月	使用期間	走行距離 (km)	不具合内容等
xxxx / x / x - xxx	和泉xxx xxx		xx-xxxxxxx	-	-	-	-	最近、エンジンのチェックランプが、点灯し、ディーラーに見てもらいました。すると、スロットルボディの故障と言う事でした。早急に直す事は無いとのことで、ディーラーを後にしましたが、2、3日後、突如エンストしました。

- (注1) 国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。
- (注2) 「車両不具合情報に関する事実確認依頼」とは、ユーザーから寄せられる不具合情報や、メーカー等から報告される事故・不具合情報をもとに、国土交通省がメーカー等に対して、事実確認依頼をする際の書式のことをいう。

今回、平成21年4月から9月まで(194件)及び平成22年4月、5月の2か月間(518件)に国土交通省がメーカー等に対して不具合情報の事実確認を行った状況を調査した結果、次のように、不具合情報の事実確認が効果的に実施されていない状況がみられた。

「車両不具合情報に関する事実確認依頼について」(通知)及びこれらの依頼に対するメーカー等の回答が示されている「車両不具合確認連絡書」を調査したところ、その内容には、自動車の「車台番号」又は「登録番号」が記載されていないものがあつた。

これらのことについて、メーカー等(15社)にヒアリングを実施した結果、国土交通省からの事実確認依頼の際に「車台番号」がない場合は、対象車両が特定できないとして、事実確認は行えないとのことであつた。また、「登録番号」のみの情報でも、販売会社の特定が困難であり、それ以上の車両の特定など事実の追跡確認は行えないとのことであつた。

必要な情報が収集されていないため回答ができない事例

車両不具合確認連絡書

連絡年月日 平成xx年xx月xx日
 会社名・担当部署名 _____ 部

1. 確認依頼年月日	平成xx年xx月xx日
2. 不具合内容	平成xx年xx月xx日夜間走行中、異音が生じた後、車両から白煙が出て発火寸前になり走行不能になった。原因について、尋ねたらはっきり分からない返事である。その後、原因究明のための分解もしなくそのままだったので、修理を前提に分解調査を依頼した。その結果は、トランスミッション内部の金属パッキン(オイルシール)が見あたらないとのこと。
3. 不具合発生日	平成xx年xx月xx日
4. 車名・通称名	
5. 型式	XX-XXXXXXX
6. 原動機型式	
7. 車台番号	
8. 製作年月日	
9. 登録番号	
10. 初度登録年月	Hxx.xx
11. 走行距離	
12. 事故の有無	
13. リコール等の有無	
14. 不具合の発生原因又は推定原因	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。
15. 当該不具合の最終事象	
16. 同種不具合の発生状況(過去3年間)	
17. 同種不具合車両の生産台数	
18. 不具合に対する貴社の見解	

(注1) 国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

(注2) 「車両不具合確認連絡書」とは、国土交通省からの不具合情報の事実確認依頼に対して、メーカー等が回答する際の書式をいう。

必要な情報が収集されていないため回答ができない事例

車両不具合確認連絡書	
連絡年月日 平成xx年xx月xx日	
会社名・担当部署名 _____ (株) _____ 部	
1. 確認依頼年月日	平成xx年xx月xx日
2. 不具合内容	「車両不具合情報に関する事実確認依頼について」記載内容 最近、エンジンのチェックランプが、点灯しディーラーに見てもらいました。すると、スロットルボディの故障と言う事でした。早急に直す事は無いとのことで、ディーラーを後にしましたが、2、3日後、突如エンストしました。
3. 不具合発生日	不明
4. 車名・通称名	
5. 型式	XX-XXXXXXX
6. 原動機型式	XXXXX
7. 車台番号	不明
8. 製作年月日	
9. 登録番号	和泉xxx xxxx
10. 初度登録年月	
11. 走行距離	
12. 事故の有無	
13. リコール等の有無	
14. 不具合の発生原因 又は推定原因	「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歴は確認出来なかった。
15. 当該不具合の最終事象	
16. 同種不具合の発生状況(過去3年間)	
17. 同種不具合車両の生産台数	
18. 不具合に対する貴社の見解	上記記載の登録番号から車両を特定することができず、また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歴は確認出来なかった為、当該事象の詳細はわからず、発生原因についても確認することが出来ませんでした。

(注) 国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

このようにホットラインでユーザーから寄せられる情報の中には、適切かつ必要な内容が得られていないことから、その内容が事実として発生しているのか確認できず、結果としてユーザーに対して適切な対応ができていない状況がみられた。

ウ メーカー等への事実確認の適正化

国土交通省がメーカー等に対して実施している事実確認において、不具合情報を受け付けた時点からメーカー等に事実確認依頼をした時点までに数か年の期間を要している事案があり、このような事実確認依頼については、メーカー等からの事実確認ができていないものがあった。

適切な事実確認がなされていないため十分な回答ができない事例

車両不具合確認連絡書	
連絡年月日 平成xx年xx月xx日 会社名・担当部署名 _____ 部	
1. 確認依頼年月日	平成xx年xx月xx日
2. 不具合内容、通常の走行が不可能で、ブレーキを踏んで停車すると原動機が停止し、再始動に時間かかる。.....
3. 不具合発生日	xxxx/xx/xx
4. 車名・通称名	
5. 型式	xxxxxxx
6. 原動機型式	xxx
7. 車台番号	xxxxxxxxxxxxxxxx
8. 製作年月日	xxxx/xx/xx
9. 登録番号	xxx xx-xx
10. 初度登録年月	xxxx/xx
11. 走行距離	xxx,xxxkm
12. 事故の有無	
13. リコール等の有無	
14. 不具合の発生原因又は推定原因	
15. 当該不具合の最終事象	
16. 同種不具合の発生状況(過去3年間)	
17. 同種不具合車両の生産台数	x,xxx
18. 不具合に対する貴社の見解 また、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。

(注) 国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

これらのことについて、メーカー等にヒアリングを実施した結果、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を依頼した時点に数か年の期間を要している事案については、事実確認を行うメーカー等にとっては、ディーラー等への事情聴取及び交換部品の技術調査なども不可能となり適切に対応できないとのことであつた。

このように、国土交通省からメーカー等へ適切な時期に事実確認がなされていないことから、メーカー等も適切な見解を示すことができず、ユーザーへの注意喚起等を適切に行うことができないおそれがある。

(3) 事故・不具合情報の公表

今回、平成21年4月から9月までの6か月間に国土交通省のホームページ上で公表されている不具合情報について調査した結果、以下のように、ユーザーが自動車の不具合に対する関心を高め、発生時の適切な対応を促すための情報が十分に公表されていない状況がみられた。

ア 不具合に係る詳細な情報の非公表

ホットラインにユーザーから実際に寄せられた不具合情報(生の情報)の内容には、不具合発生場所(一般道路、高速道路、交差点、坂道等)や走行速度など不具合の発生時の状況をユーザーが確認できる詳細な情報が存在している。

しかしながら、ユーザーが国土交通省のホームページ上で検索できる公表情報には、このような不具合の発生時の状況が確認できる情報は記載されておらず、発生事象の要約だけとなっている。

国土交通省のホームページ掲載情報とユーザーから実際に寄せられた情報

国土交通省のホームページ掲載情報および実際にユーザーから提供された情報					
1	<table border="1"> <tr> <td>国土交通省のホームページ掲載情報</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>ユーザーからの提供情報</td> <td>…30~40km/hで走行中、突然エンジンルームから異音がし、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。…</td> </tr> </table>	国土交通省のホームページ掲載情報	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	…30~40km/hで走行中、突然エンジンルームから異音がし、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。…
国土交通省のホームページ掲載情報	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	…30~40km/hで走行中、突然エンジンルームから異音がし、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。…				
2	<table border="1"> <tr> <td>国土交通省のホームページ掲載情報</td> <td>高速道路を一定速度で1時間程度走行すると、その後のサービスエリアなどで停車した際にエンストを起こす</td> </tr> <tr> <td>ユーザーからの提供情報</td> <td>…走行中のエンジンの不調は全くありません。…街中の走行ではエンストしません。料金所(ETCレーン)で20キロ位まで速度を落としたときエンジンが止まることある…</td> </tr> </table>	国土交通省のホームページ掲載情報	高速道路を一定速度で1時間程度走行すると、その後のサービスエリアなどで停車した際にエンストを起こす	ユーザーからの提供情報	…走行中のエンジンの不調は全くありません。…街中の走行ではエンストしません。料金所(ETCレーン)で20キロ位まで速度を落としたときエンジンが止まることある…
国土交通省のホームページ掲載情報	高速道路を一定速度で1時間程度走行すると、その後のサービスエリアなどで停車した際にエンストを起こす				
ユーザーからの提供情報	…走行中のエンジンの不調は全くありません。…街中の走行ではエンストしません。料金所(ETCレーン)で20キロ位まで速度を落としたときエンジンが止まることある…				
3	<table border="1"> <tr> <td>国土交通省のホームページ掲載情報</td> <td>走行中、変速機に不具合が発生し、勝手にシフトダウンが行われ、チェックランプが点灯後、加速できなくなった</td> </tr> <tr> <td>ユーザーからの提供情報</td> <td>…ディーラーに持ち込み、ATギアのプログラムリセット、CPUのリプロ、オートマチックオイル交換をしてもらいました。…メンテナンス後、同様のトラブルは見られていません。…</td> </tr> </table>	国土交通省のホームページ掲載情報	走行中、変速機に不具合が発生し、勝手にシフトダウンが行われ、チェックランプが点灯後、加速できなくなった	ユーザーからの提供情報	…ディーラーに持ち込み、ATギアのプログラムリセット、CPUのリプロ、オートマチックオイル交換をしてもらいました。…メンテナンス後、同様のトラブルは見られていません。…
国土交通省のホームページ掲載情報	走行中、変速機に不具合が発生し、勝手にシフトダウンが行われ、チェックランプが点灯後、加速できなくなった				
ユーザーからの提供情報	…ディーラーに持ち込み、ATギアのプログラムリセット、CPUのリプロ、オートマチックオイル交換をしてもらいました。…メンテナンス後、同様のトラブルは見られていません。…				
4	<table border="1"> <tr> <td>国土交通省のホームページ掲載情報</td> <td>CVT(無段変速機)の不具合により、発進時に異常な振動が発生する</td> </tr> <tr> <td>ユーザーからの提供情報</td> <td>50,000km程から頻繁にジャダーが発生。信号待ち発進、坂道発進がスムーズに行えない。坂道を低速でしか登れない。走行中の不意なシフトダウンによる振動や速度低下。ディーラーからCVTフィールド交換を勧められ交換するが効果なし。…</td> </tr> </table>	国土交通省のホームページ掲載情報	CVT(無段変速機)の不具合により、発進時に異常な振動が発生する	ユーザーからの提供情報	50,000km程から頻繁にジャダーが発生。信号待ち発進、坂道発進がスムーズに行えない。坂道を低速でしか登れない。走行中の不意なシフトダウンによる振動や速度低下。ディーラーからCVTフィールド交換を勧められ交換するが効果なし。…
国土交通省のホームページ掲載情報	CVT(無段変速機)の不具合により、発進時に異常な振動が発生する				
ユーザーからの提供情報	50,000km程から頻繁にジャダーが発生。信号待ち発進、坂道発進がスムーズに行えない。坂道を低速でしか登れない。走行中の不意なシフトダウンによる振動や速度低下。ディーラーからCVTフィールド交換を勧められ交換するが効果なし。…				
5	<table border="1"> <tr> <td>国土交通省のホームページ掲載情報</td> <td>発電機の固定金具が破損した</td> </tr> <tr> <td>ユーザーからの提供情報</td> <td>高速道路走行中、異音のため、エンジンルーム点検。オルタネータのステイの破損。</td> </tr> </table>	国土交通省のホームページ掲載情報	発電機の固定金具が破損した	ユーザーからの提供情報	高速道路走行中、異音のため、エンジンルーム点検。オルタネータのステイの破損。
国土交通省のホームページ掲載情報	発電機の固定金具が破損した				
ユーザーからの提供情報	高速道路走行中、異音のため、エンジンルーム点検。オルタネータのステイの破損。				

(注) 国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

このように、不具合が発生した際の交通状況、路面状況、天候や走行速度など具体的な情報が省かれることにより、ユーザーが国土交通省のホームページで閲覧できる情報から正しい判断ができず、不安をあおったり、混乱を招くおそれがある。

イ メーカー等からの事実確認結果の非公表

ホットラインに寄せられる不具合情報について、国土交通省は、メーカー等に当該不具合の内容について事実確認を行うが、メーカー等からの回答である車両不具合確認連絡書には、当該不具合が発生した車両に対する実車の調査分析の結果として、発生原因又は推定要因、不具合発生時の回避方法、操作上又は使用上の注意(取扱説明書等に記載があるといった情報を含む。)が記載されているものの、ユーザーが国土交通省のホームページ上で検索できる公表情報には、これらの情報は記載されていない。

国土交通省のホームページの不具合情報検索結果画面

不具合装置 / 発生時期 申告内容の要約	
燃料装置	2009年7月
燃料タンクにピンホールができていたためガソリンが漏れた	

メーカー等からの車両不具合確認連絡書(一部抜粋)

不具合の発生原因 又は推定要因	返却された燃料タンクを調査解析した結果……以上のことから、ガソリン漏れに至ったと推定する。
当該不具合の最終 事象	劣化ガソリン又は粗悪ガソリンの混入による燃料漏れ
同種不具合の発生 状況(過去3年間)	x件
同種不具合車両の 生産台数	xxx,xxx台
不具合に対する貴 社の見解	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。

(注) 国土交通省のホームページ及び調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

ユーザーが国土交通省のホームページで不具合情報を検索した際、考えられる不具合の要因や回避方法、操作上の注意事項などを知ること、より正確な注意喚起となる。

ウ メーカー等からの事実確認結果のリコール等措置情報の非公表

上述の国土交通省の事実確認に対するメーカー等からの回答には、
)当該不具合情報の車両に対してメーカー等が既にもリコール等の改善措置を実施していた場合、その旨の記載があり、また、)当該車両の不具合がメーカー等の対策に対し、ユーザーの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にも関わらず、ユーザーが国土交通省のホームページ上で検索できる公表情報には、これらの情報は記載されていない。

国土交通省のホームページの不具合情報検索結果画面

不具合装置 / 発生時期 申告内容の要約	
かじ取り	2009年4月 パワーステアリングが故障したため、突然ハンドルが重くなり操作困難になった
かじ取り	2009年5月 パワーステアリングが故障し、走行中にハンドルが動かせなくなった
かじ取り	2009年5月9日 パワーステアリングの不具合により、走行中にアシストが無くなり、ハンドル操作が出来なくなった

メーカー等からの車両不具合確認連絡書(一部抜粋)

不具合の発生原因 又は推定要因	調査の結果、… により … するおそれがあることが判明しました。
当該不具合の最終 事象	パワーステアリング警告灯点灯、ハンドル操作力増大
同種不具合の発生 状況(過去3年間)	xxx件
同種不具合車両の 生産台数	xx,xxx台
不具合に対する貴 社の見解	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。

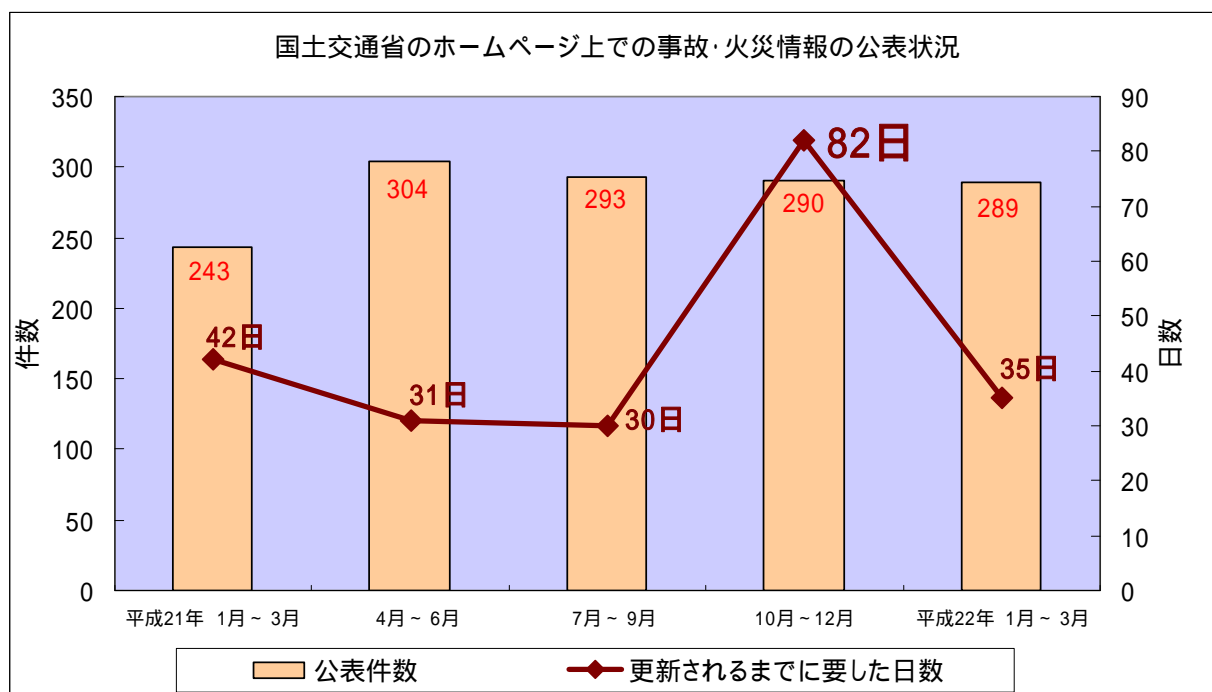
(注) 国土交通省のホームページ及び調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

ユーザーが国土交通省のホームページの不具合情報を検索した際、
) 当該不具合に対してメーカー等が対策を講じているか否か、)
 当該不具合がメーカー等の対策に対し、ユーザーの未対応によるもの
 なのか否かを知ることによって、ユーザーが自動車を運転する際の不安
 を取り払うことや対策への対応の促進につながることを期待される。

エ 国土交通省のホームページの事故・火災情報の公表時期

国土交通省は、事故・不具合情報通達に基づき、メーカー等から報告を受けている事故・火災情報については、当該報告月の翌月末までに受理した後、国土交通省のホームページ上で公表している。

しかしながら、これらの情報を国土交通省が受理してから国土交通省のホームページ上に公表されるまで、概ね30日から40日までの間に処理されているが、時期によっては82日間を要している。



(注) 国土交通省のホームページの指標等に基づき、消費者委員会が作成した。

(4) メーカー等から報告される不具合情報の収集及び公表

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、事故・不具合情報通達に基づいて、メーカー等から四半期ごとに自動車に係る不具合情報を収集している。

今回、平成21年4月から9月までにメーカー等から国土交通省へ報告された不具合情報2,191件について調査したところ、以下のように、メーカー等ごとに記載内容にバラつきがあり、収集情報の質に差がみられた。

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に係る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の記載がないものや調査結果の記載がないもの等については、改めてメーカー等に対して事実確認を行ったり、原因究明結果や見解を求めたりしているものもある。

また、これらの不具合情報は、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にもかかわらず、ユーザーに対して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。

これらの不具合情報を公表することについて、メーカー等にヒアリングを行ったところ、メーカー等としては、()ユーザーに対して提供することを目的として記載していないことから、内容が専門的・技術的となっていて分かりにくいものとなっており、現状のままユーザーに提供しても、注意喚起情報にはなり得ないと考える、()ユーザーが注意すべきことや不具合発生時に取るべき行動、回避方法、そして日常からユーザーが行うべき点検整備の必要性等を注意喚起として発信することこそが重要と考える、とのことであった。これらの意見の他、公表するにあたっては、ユーザーに対して公表の目的を明確にして公表することを求める声や事業者負担の増大に対する懸念も挙げられた。

なお、国土交通省は、平成22年4月に、21年中にメーカー等から報告のあった事故・火災情報について、統計的なとりまとめを行い、調査結果を報道発表等により公表し、これらの公表情報について、関係団体

に対してユーザーへの注意喚起に関する協力依頼を行っている。

他方、一般製品の分野においては、独立行政法人製品評価技術基盤機構(以下「NITE」という。)が経済産業省の製品安全行政の一環として、昭和 49 年から暮らしの中で使用される製品によって生じた事故の情報を収集、調査、分析、公表を行っている。

平成 18 年に明らかとなった瞬間湯沸かし器の不具合による一酸化炭素中毒死の事故等を踏まえ、19 年に消費生活用製品安全法が一部改正され、重大製品事故の発生を知った製造・輸入事業者は、国(当時は経済産業省、平成 21 年 9 月からは消費者庁)に対して、事故の情報を報告することが義務付けられた。

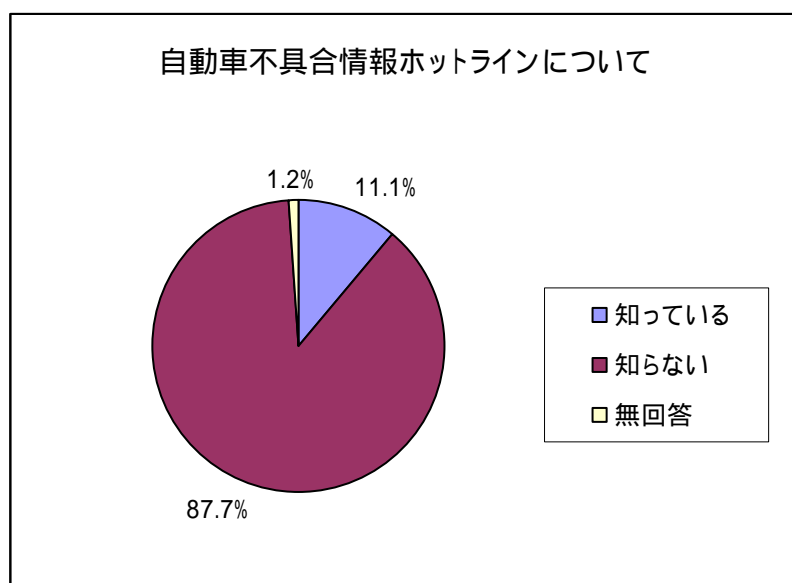
NITE では、現在、これら重大製品事故以外の製品事故(非重大製品事故)情報について収集し、ホームページ上で公表しており、この中には事故原因を究明中のものについては「調査中」とし、また、消費者の誤使用により発生した事故等についても注意喚起情報として公表している。

(別紙 2 「製品事故に関する事故情報収集・公表制度」参照)

これらの状況を踏まえ、まずは、国土交通省としてメーカー等から収集する不具合情報において、適切な検証に資するだけの一定の質を確保できるよう報告要領等における記載内容や方法を的確に示し、また、収集された情報については、不具合発生の未然防止や発生時の適切な対応を促進できるよう、国土交通省のホームページを活用した不具合情報の公表や分析結果の報道発表等での発信など、ユーザーに対して注意喚起を効果的に実施していくことが必要と考えられる。

(5) ホットラインの認知度

国土交通省は、平成 20 年度、自動車リコール検討会において、国土交通行政に関心のあるモニターを活用し、「ユーザーアンケート」(インターネットアンケート：有効回答者数 973 人)を実施した。その結果において、「自動車不具合情報ホットライン」については、「知っている」が 11.1%で、「知らない」が 87.7%であり、認知度は低く、「より一層ユーザーへの周知をする必要がある」とされていた。



(注) 国土交通省の平成 20 年度リコール検討会の資料による。

今回、ホットラインの認知度などについて、国土交通省のモニターではなく、広く一般のユーザーに対し、アンケート調査(インターネットアンケート：有効回答者数 2,594 名)を実施した結果、ホットラインについて、

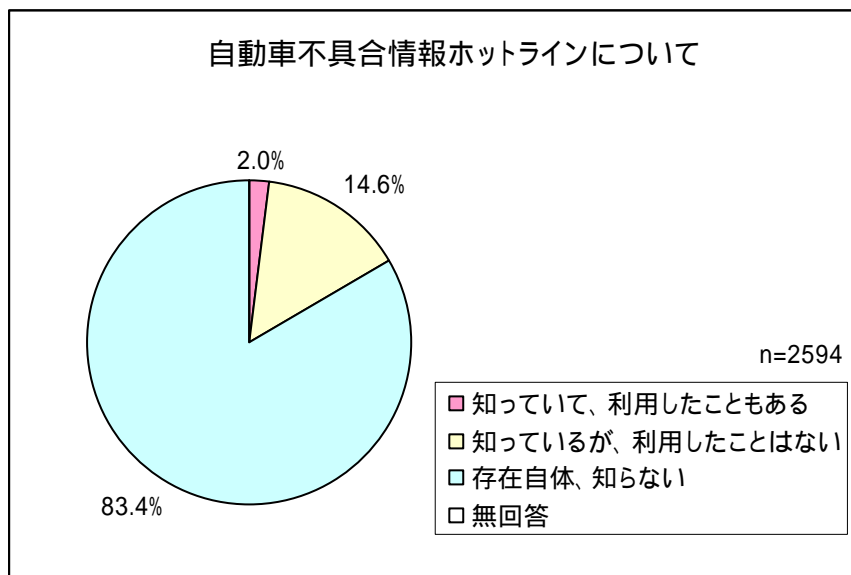
)「知っていて、利用したこともある」と回答したのは全体の 2%、

)「知っているが、利用したことはない」は 14.6%、

)「存在自体、知らない」は 83.3%で、「無回答」は 0%

となっており、依然認知度が低い状況であるとともに、利用したことがある人はほとんどいないという状況が分かった。

(別紙 13「自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査結果報告書」参照)



(注) 消費者委員会の調査による。

このように、リコール検討会以降も、未だにホットラインの認知度は低く、ホットライン自体、有効な情報収集の窓口となっていない。

(6) 消費者庁による事故・不具合情報の効果的な収集及び公表

ア 収集情報の一元化の推進

消費者庁の消費者事故情報等の収集機能として、平成 22 年 4 月から運用が開始された「事故情報データバンク」(以下「データバンク」という。)には、消費者(ユーザーを含む。以下同じ。)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・危害情報が集約されているが、この中には、自動車に係る事故・不具合情報も寄せられている。

データバンクには、消費者安全法に基づき、行政機関の長、都道府県知事や市町村長等から通知されてくる重大事故等の他、データバンクを構築する際に、事故情報のデータベースを保有し、かつ、識別子等を有し、オンラインでデータを統合することが機械的に処理することができる機関に対し、参画の協力を求め、賛同を得られた 9 機関(注 1)の事故・不具合情報が集約されている。しかし、国土交通省自動車交通局技術安全部審査課リコール対策室は、データバンクへの参画機関となっていないことから、国土交通省のホームページ上の不具合情報はデータバンクに掲載されていない。

これらの状況について、消費者庁は、データバンクの運用を開始するに当たって、国土交通省との間でデータバンクの運用を検討した結果、ホットラインにユーザーから寄せられる不具合情報は、その内容が事実として発生しているのかについての事実確認ができていない情報であるため、データバンクに掲載する情報として適当ではないからとし、現状においても、国土交通省のホームページ上の不具合情報はデータバンクで共有されていないとしている。

しかしながら、今回調査した結果、国土交通省は、ホットラインに寄せられた情報について、上述の 1.(1)イ「メーカー等への事実確認における収集情報の不足」のとおり、メーカー等に対して「車両不具合情報に関する事実確認依頼について」(通知)により事実確認を行って不具合発生の実事を確認しているものがあることが分かった。

さらに、国土交通省のホームページで公表されている事故・火災情報は、メーカー等から報告された事故・火災情報であり、発生原因等の事実確認結果も付記されている。

加えて、消費者安全法第 12 条の規定に基づき、行政機関の長、都道府県知事及び市町村長等から消費者庁に通知される情報は、消費者安全法施行令(平成 21 年 8 月 14 日政令第 220 号)第 2 条において、

「商品等の使用等において、物品、施設又は工作物に、破損、故障、汚染若しくは変質その他の劣化又は過熱、異常音その他の異常が生じていたこと。」とされており、行政機関の長等が当該消費者事故等についてメーカー等に事実確認を行い発生した不具合が明らかとなったものについては、消費者事故等として通知する情報の範囲とされている。

一方、国土交通省は、データバンクへの参画については、「設置時の消費者庁との調整において、国土交通省から消費者庁に対し、参画することはやぶさかではない旨を伝えた。しかし、あわせて国土交通省より、データバンクの主旨が当室の業務目的とは異なるものであり、国土交通省が収集している情報をデータバンクの情報収集フォーマットにあわせて加工して逐一提供するのには職員のリソース等の問題から困難であるため、当省のホームページに公開されている情報を適宜収集して欲しいと伝えたところ、消費者庁の判断として、現状に至っているもの。」としている。

また、今回データバンクの情報とホットラインの情報を調査した結果、国土交通省のホームページで公表されている事故・火災情報をデータバンクの登録情報（注2）として共有することが可能となれば、消費者にとって、自動車に係る事故・火災の原因や措置状況などの有益な情報を、消費者庁に対して効果的に提供（公表）できることが分かった。

（別紙4「データバンク掲載情報の実例と国土交通省のホームページからデータバンクへ転載したイメージ」参照）

（注1）9機関とは、消費者庁（消費者安全法による通知情報）、法務省（日本司法支援センターに寄せられた相談情報提供システム）、厚生労働省（食中毒発生情報処理システム）、農林水産省（食品危害情報データベース）、消費者庁・経済産業省・農林水産省（製品安全データベース）、国土交通省（都市公園において発生した重大事故情報）、国土交通省国土技術政策総合研究所（建築物事故情報ホットライン）独立行政法人国民生活センター、各消費生活センター（全国消費生活情報ネットワーク・システム PIO-NET）独立行政法人製品評価技術基盤機構（製品安全事故調査システム）である。

（注2）データバンクにおける事故・火災に係る登録情報の項目は、発生年月日、発生場所、商品など分類、商品など名称、型式・ロット、事故内容、事故内容の詳細、傷病内容、傷病の程度、被害者

人数、被害者年代、性別、事業者、原因調査状況、事故原因、措置状況、情報提供元、登録年月日、受付年月日とされている。

国土交通省のホームページ掲載情報のデータベースへの転載イメージ

種別	事故情報
発生年月日	xxxx/xx/xx
発生場所	都道府県:
商品など分類	車両・乗り物 - 自動車
商品など名称	軽乗用自動車
型式・ロット	
事故内容	火災事故
事故内容の詳細	走行中エンジンルーム右前から白煙が出てきたので停車したところ、出火した。通行人が消防に通報、消防が消火した。
傷病内容	
傷病の程度	
被害者人数	
被害者年代、性別	
事業者	事業者名: 株式会社 事業区分: 製造事業者
原因調査状況	確定
事故原因	CVTオイルクーラーホースが抜けて飛散したCVTオイルがエンジン高温部にかかり、発火したものである。ホース抜けの原因は当該車にリコール作業で外したホースを再組付けする際にホースクリップを正しく装着しなかったためと
措置状況	製品回収 詳細:製造事業者による製品回収 xxxx年xx月xx日、リコール届出(国-xxxx)にて対象車の回収・改善措置を実施しています。 詳細な情報については、国土交通省「リコール・改善対策の「届出」を参考してください。 http://www.milt.go.jp/jidosha/recall/recall10/recall_.html
情報提供元	関係機関 国土交通省ホームページ
登録年月日	xxxx年xx月xx日
受付年月日	xxxx年xx月xx日

(注)国土交通省がメーカー等から報告を受け、ホームページで公表している事故・火災情報に記載されている内容に基づき、消費者委員会がデータベースの公表フォーマットに反映した。

イ 事故・不具合情報の消費者への積極的な公表

データベースに掲載されている事故・不具合情報は、一つの情報についての記載事項が「一般消費者向けサイト」と「行政向けサイト」

に分けられており、「一般消費者向けサイト」は、事故の内容として事故の見出し程度を記載したものであり、一方「行政向けサイト」は、「一般消費者向けサイト」の記載内容に加え、不具合が発生した経緯や原因などを記載したものとなっている。

なお、データバンクを所管している消費者庁は、「一般消費者向けサイト」に掲載する情報の内容については、「行政向けサイト」の情報から個人情報を除いた情報であるとしている。

また、PIO-NET(全国の消費生活センターに寄せられた相談情報ネットワーク)や日本司法支援センターが運用している法テラス等を通じた一般消費者からの申し出情報等については、事実確認をされていない情報も含まれることから、「一般消費者向けサイト」においては、事業者や商品が特定できる情報は掲載していないとしている。

しかしながら、「行政向けサイト」の情報の中には、個人情報が含まれていない、自動車の不具合に係るより具体的な事故発生の原因や状況等、消費者にとって有益な情報が記載されている状況が見受けられる。

データバンクの「一般消費者向けサイト」・「行政向けサイト」記載内容の比較

【一般消費者向けサイト】

種別	危険情報
発生日月	
発生場所	施設用途:道路
商品など分類	車両・乗り物 - 自動車
商品など名称	自動車の不具合
事故内容	機能故障
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。
被害者年代、性別	
情報提供元	国民生活センター 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)
登録年月日	2010年3月24日
受付年月日	2010年2月

【行政向けサイト】

種別	危険情報
発生日時	
発生場所	施設用途:道路
商品など分類	車両・乗り物 - 自動車
商品など名称	自動車の不具合
型式・ロット・生産国	
事故内容	機能故障
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。 <u>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。</u> メーカーに点検して貰ったが異常なし。その後、1ヶ月前に同様症状がおきた。再度、販売店に点検依頼したが前回と同様回答。 他車リコールと同じ状態なのに対応しないメーカー販売店に不満。
傷病内容	
傷病の程度	
措置状況	
情報提供元	国民生活センター 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)
受付年月日	2010年2月4日

(注) 事故情報データバンクに基づき、消費者委員会が作成した。

また、データバンクに掲載されているすべての自動車の事故・不具合情報について調査した結果、「行政向けサイト」のデータバンクに掲載されている自動車の事故・不具合情報が1,133件あるにも関わらず、「一般消費者向けサイト」のデータバンクに掲載されている情報は、704件しか公表されておらず、残り429件の情報においては、消費者が情報を知ることができない。(平成22年8月23日現在)

データバンクにおける「一般消費者向けサイト」と「行政向けサイト」の自動車の事故・不具合情報の公表件数

情報機関	行政向けデータバンク	
件数	1,133	
情報機関	一般消費者向けデータバンク	一般消費者向けには公表されていない情報
件数	704	429

(注) 事故情報データバンクに基づき、消費者委員会が作成した。(平成22年8月23日現在)

消費者庁は、この現状について、以下のように回答している。

PIO-NET に登録されたすべての情報は、国民生活センターに一括して集約され、その後データバンクに転載されるようになっている。これらの情報については、データバンクに掲載されている1,133件の事故・不具合情報のうち、「一般消費者向けサイト」に掲載(公表)されている704件の情報は、現在、全国にある消費生活センターのうち66か所(国民生活センター、各都道府県及び18政令指定都市)のメインセンターのPIO-NET登録情報である。一方、データバンクには公表されていない残り429件の情報は、全国約800か所の市区町村にあるセンター等(メインセンター以外のセンター)の情報であるとしている。

消費者庁は、メインセンターの運用状況を見て、今後市区町村のセンター等の情報の公表も検討したいとしているものの、各市区町村のセンター等に対してPIO-NET登録情報をデータバンクへ掲載すること(公表すること)について理解を得るには、PIO-NET登録情報が元々消費生活センターの相談員同士の情報共有及び参考情報という認識が強く、事実確認されていない情報を公表することについて抵抗のあるセンターもあることから、相当な時間を要するとし、現在、これらの作業は進んでおらず、年度内における公表範囲の拡充等の具体的な計画もないとしている。

しかしながら、データバンクのシステムは、「事故情報」(注1)「危険情報」(注2)を広く収集し、消費者の事故防止に役立てるためのデ

ータ収集・提供システムであることから、現在消費者庁が把握している事故・不具合情報については、公表することが望ましい。

(注1) けが人などが発生している事案に関する情報をいう。

(注2) けが人が発生していないものの、けが人が発生するおそれがあった事案等に関する情報をいう。

ウ データバンクにおける措置状況の消費者への積極的な提供

今回調査した結果、データバンクには、相談事案や事故等の情報に係る「措置状況」の記載区分がある。しかし、データバンクの情報のうち、PIO-NETの登録情報については、「措置状況」の内容が記載されていない状況が分かった。これは元々相談事案に対して措置がなされていないわけではなく、PIO-NETを所管している国民生活センターには、各地方消費生活センター等であっせんなどの措置がなされた情報が集約されている。また、いくつかの消費生活センターに対してPIO-NET登録情報の「措置状況」について事実を確認したところ、相談内容に対してメーカー等及び自動車販売会社へのあっせんや、関係機関への案内を行ったなどの「措置状況」を記した内容が見受けられた。

PIO-NET 登録情報のあっせん等の措置が記載されている事例

件名	自動車同士の衝突事故で車が横転したがエアバッグが開かず胸を打つケガをした。エアバッグの欠陥なので調べて欲しい。
相談概要	…… センターを通して苦情を申し出し、欠陥について報告をしてほしい。車は保管してある。…… メーカーに対応させてほしい。
購入契約先	
製造者	
完結年月日	
処理結果	2.助言(自主交渉)
処理結果概要	…… メーカーによると衝突の速度が遅かったり方向によっては開かない場合がある。車の取り扱い説明書を確認。リコール情報なし。センターよりメーカーと販社に連絡し、原因究明等の対応を約束し相談者の納得を得た。

(注) PIO-NET の登録情報に基づき、消費者委員会が作成した。

消費者庁は、平成 19 年 3 月に取りまとめた「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書」の「国の行政機関が閲覧できる苦情相談情報の範囲」の検討において、PIO-NET 登録項目のうち、処理結果（措置状況）に関する情報については、「相談員の相談処理業務の参考に資するために、各地の消費生活センターが入力を行っているという位置付けが強いことなど」から、処理結果（措置状況）に関する情報のみが閲覧可能な情報から除かれたとしている。

(別紙 3「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書(抄)」参照)

また、その後も処理結果（措置状況）の閲覧に関する議論はなされず、データベースの公表内容についても、国の行政機関での PIO-NET 登録情報の処理結果（措置状況）を閲覧不可としていることを受けて、同様の取扱いとしたとしている。

このような状況では、データベースに収集された PIO-NET 登録情報について、消費者がデータベースを閲覧した際、事故・不具合における「措置状況」が記載されていないと、同様の事故・不具合が生じた場合、消費者がどのような行動を取るべきか等を容易に知ることができず、その結果、消費者に対して安全に係る注意喚起情報等を伝えることができないおそれがある。

2. 事故・不具合情報やリコールに対する分析・検証

(1) 制度・仕組み

国土交通省は、ホットラインを通じてユーザーから寄せられる不具合情報やメーカー等から報告される不具合及び事故・火災情報、その他警察等関係機関からの事故・火災情報等を収集し、収集した不具合情報や事故・火災情報についてメーカー等に対し事実確認等を行っている。さらに、それらの情報について事案内容の技術的な困難さ等を考慮して技術的に検証する必要がある場合、又は、メーカー等から届け出られた改善措置の内容が適切であるか疑義が生じ技術的に検証する必要がある場合は、道路運送車両法第63条の2第6項又は第63条の3第5項の規定に基づき、自動車の構造、装置若しくは性能又は特定後付装置が保安基準に適合していないおその原因が設計又は製作の過程にあるかどうか、又は自動車の構造、装置若しくは性能又は特定後付装置について保安基準に適合させるために行う改善措置の内容が適切であるかどうかについて、独立行政法人交通安全環境研究所(以下「交通研」という。)のリコール技術検証部に技術的な検証を依頼している。なお、国土交通省は、交通研に検証を依頼するか否かの事案の選別について、明文化された基準はないものの、リコール対策室の技術系の職員の知見及び経験に基づき、必要と考えられる事案について、検証を依頼するとしている。

今回の調査において、平成20年4月1日から平成22年5月31日までの間に国土交通省から交通研へ検証依頼を行った際の依頼書を確認した結果、同期間において、ホットラインを通じてユーザーから寄せられた不具合情報について171件、リコール等の改善措置内容の妥当性について29件、警察から入手した情報について144件、その他(メーカー等からの四半期毎の報告、後述のメーカー等への立入検査での情報等)について78件、計422件(注)の事案について技術的な検証を実施していることが確認できた。

(注)分析・検証の事案数については、同一の事案につき複数回の分析・検証を行っている場合も、「1件」として整理している。

また、道路運送車両法第63条の4及び第100条において、国土交通大臣は、メーカー等に対して業務に関する報告をさせるとともに、国土交通省の職員に当該メーカー等の事務所その他の事業場に立入検査をさせることができるとされている。

さらに、同法第 64 条第 1 項において、同法第 63 条の 4 の規定に基づき国土交通省の職員が立入検査を実施する場合には、国土交通大臣は、前述の技術的な検証のために必要な調査を交通研に行わせることができるとされている。

(2) 再リコールの実施

今回、平成 20 年度及び 21 年度の 2 年間のリコール届出 (599 件) の実施状況を調査した結果、同一車両において、同一の又は関連する原因 (注 1) による不具合を理由として届け出られている複数回のリコールがみられたため、更に検討範囲を拡大して、平成 17 年度から 19 年度までのリコール届出 (919 件) についても確認した結果、合計 5 年間 (1518 件) において、) 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届け出られている複数回のリコール、) 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届け出られている複数回のリコール等 (以下、これらを総称して「再リコール」とする。) の事案が、140 事案 (注 2) みられた。

(別紙 5 「再リコール事例一覧 (平成 17 年度から 21 年度) 」参照)

ただし、これらの事案には、) 及び) が複合的に発生している事案もある。

(注 1) 「同一の原因」とは、過去に届け出たリコールの原因と同一であると認められるものをいい、「関連する原因」とは、過去に届け出たリコールの原因と同一ではないが、関連する部位や関連する作業等が原因とされているものをいう。なお、これらは、リコール届出一覧表の「基準不適合状態にあると認める構造、装置又は性能の状況及びその原因」欄に記載されている内容による。

(注 2) 上述の再リコールの事案については、例えば、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、平成 15 年度、19 年度、20 年度の 3 回にわたってリコールが届け出られている場合は、この 3 つのリコールを「1 事案」として整理した。

ア 再リコールの発生要因

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届け出られている複数回のリコールの事案の発生要因
再リコール事案のうち、同一車両において、同一の又は関連す

その発生要因について、リコールの届出に関連してメーカー等から国土交通省に提出された参考資料(平成20年度及び21年度)及びメーカー等(15社)へのヒアリングを通じて確認した結果、「検証技術の進歩や新たな情報の入手等により、真の原因が後になって判明したこと」「リコール作業の実施に伴い、新たな不具合が発生することが判明したこと」「当初の技術検証の条件設定が不十分だったこと」「本国メーカーからの改善措置の作業指示内容に不備があったこと(輸入事業者)」等の要因によるものであることが判明した。

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届け出られている複数回のリコールの事案の発生要因

再リコール事案のうち、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届け出られている複数回のリコールの事案については、2度目以降のリコール届出一覧表において、再度届出を行う理由として「対象車両の選定漏れがあった」等とされている。

その発生要因について、リコールの届出に関連してメーカー等から国土交通省に提出された参考資料(平成20年度及び21年度)及びメーカー等(15社)へのヒアリングを通じて確認した結果、「市場措置対象車両の抽出手順が不適切だったこと」「部品メーカーにおいて、製造工程に係る情報の把握に誤りがあったこと」「車両データの管理システムの運用にミスがあったこと」等の要因によるものであることが判明した。

(別紙6「再度届出を行う理由の記載例(リコール届出一覧表(届出番号2325及び外-1570))」参照)

イ 再リコールに対する分析・検証

今回の調査において、平成20年4月1日から平成22年5月31日までの期間、及び再リコールの事案に関連しては、更に期間を遡って、

国土交通省から交通研へ検証依頼を行った際の依頼書を確認した結果、再リコールの事案のうち、直近の届出が平成 20 年度及び 21 年度内に届け出られているものの中で、5 事案については、国土交通省の依頼を受けて交通研が改善措置の内容等について技術的な検証を実施していることが判明した。

なお、上記 5 事案のうち 1 事案については、当該検証において、対象車両の範囲外の車両についても市場措置の要否を引き続き検討するようメーカー等に指示したことにより、後日、対象車両の範囲を拡大して同一の原因による不具合について再度リコールが届け出られることとなったが、上記 5 事案のうち他の 2 事案については、当該検証を経て届け出られたリコールについて、後日、1 事案については新たな不具合要因が判明し、もう 1 事案についてはリコール作業に伴い新たな不具合が生じることが判明したことにより、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再度リコールが届け出られている。

ウ 再リコールに対する立入検査・行政指導

今回の調査において、国土交通省が平成 17 年度から 21 年度までの間に、道路運送車両法第 63 条の 4 の規定に基づくメーカー等に対する立入検査の結果やメーカー等からのリコールの届出を受けた内容をもとに、メーカー等に対して実施した文書による行政指導の内容を確認した結果、リコールの改善措置を実施した車両につき、当該リコールと同種の不具合が再発している事案に関連して、原因究明や市場措置要否の検討を要する旨について 4 件、リコールの改善措置を実施した車両とは異なる範囲の車両につき、当該リコールと同種の不具合が発生している事案に関連して、市場措置要否の検討を要する旨について 5 件、再リコール事案に関連して、不具合の原因究明や対象車両精査の取組みを強化すべき旨について 8 件の行政指導を実施していることが判明した。

再リコールについては、改善措置を実施したはずの車両や、本来であれば改善措置を実施すべき車両が、結果として、同一の又は関連する原因による不具合発生の可能性を長期間にわたって抱えることとなり、安全の確保に支障が出るおそれがある。

3. リコール届出等の実施

(1) 制度・仕組み

自動車リコールについては、道路運送車両法第 63 条の 3 第 1 項において、「自動車製作者等は、その製作し、又は輸入した同一の型式の一定の範囲の自動車の構造、装置又は性能が保安基準に適合しなくなるおそれがある状態又は適合していない状態にあり、かつ、その原因が設計又は製作の過程にあると認められる場合において、当該自動車について、保安基準に適合しなくなるおそれをなくするため又は保安基準に適合させるために必要な改善措置を講じようとするときは、あらかじめ、国土交通大臣に届け出なければならない。」とされている。

なお、道路運送車両法に基づくリコールについては、平成 20 年度には 295 件、平成 21 年度には 304 件が、国土交通省に届け出られている。

また、国土交通大臣は、道路運送車両法第 63 条の 2 第 1 項において、構造、装置又は性能が保安基準に適合していないおそれがあると認める同一の型式の一定の範囲の自動車について、その原因が設計又は製作の過程にあると認めるときは、当該基準不適合自動車を保安基準に適合させるために必要な改善措置を講ずべきことを勧告することができ、当該勧告に従わないときはその旨を公表することができ（同条第 4 項）、当該公表の後においても、正当な理由がなくその勧告に係る措置をとらなかったときは、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる（同条第 5 項）。

なお、平成 20 年 3 月に、国土交通大臣は株式会社グローバルに対して、上記のリコール勧告を行い、同社が当該勧告に従わなかったことから、同年 4 月にその旨を公表し、その後も同社が正当な理由がなく当該勧告に係る措置をとらなかったため同年 4 月に上記のリコール命令を行った。

また、リコール以外にも、以下の 2 種類の市場措置が「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。以下「依命通達」という。)に基づき運用されている。

改善対策

リコールとは異なり道路運送車両の保安基準に規定はされていないが、不具合が発生した場合に安全確保及び環境保全上看過できない状態であって、かつ、その原因が設計又は製作過程にあると認め

られるときに、メーカー等が改善のための措置を行うものであり、国土交通省に届け出ることとされている。

なお、今回の調査に伴い、国土交通省から提供を受けた資料によれば、平成 20 年度には 12 件、平成 21 年度には 14 件の改善対策が届け出られている。

サービスキャンペーン

リコールや改善対策に該当しないような不具合で、安全確保及び環境保全とは直接関係ないものについて、必要な改善措置を行うものであり、国土交通省に通知することとされている。

なお、今回の調査に伴い、国土交通省から提供を受けた資料によれば、平成 20 年度には 259 件、平成 21 年度には 200 件のサービスキャンペーンが通知されている。

(2) リコール届出(公表)の迅速化

今回、平成 20 年度及び 21 年度の 2 年間のリコール届出(599 件)の実施状況を調査し、あわせて、メーカー等(15 社)へのヒアリングを実施したところ、各社とも入手した自動車の不具合情報等を分析・検証の上、社内でリコール実施を決定した場合は、()対象車両のユーザー情報を確認し、()ユーザーへのリコール通知の作成や、()販売会社への案内を行い、()国土交通省へのリコール届出の事前相談等を実施し、()すみやかに国土交通省への届出を実施する方針であるとのことであった。最近の事案においても、ユーザーへの注意喚起のために、リコールの改善措置の実施に必要な部品の準備が整うまでの間の定期点検整備時や運転時の注意事項を付記した上で、早期に届出を実施している事案がみられた。

(別紙 7 「リコール届出一覧表(届出番号 2379 及び 2540)」参照)

他方、以下のように、届出が迅速に行われていない状況がみられた。

国土交通省にリコールの届出がなされる際には、国土交通省のホームページやメーカー等のホームページ等で公表されている届出フォームの情報(不具合及び改善措置の内容・対象車両等の基礎的な情報)だけではなく、リコールに至る経緯等が参考資料として添付されるが、平成 20 年度及び 21 年度の国産車のリコール(416 件)について、当該参考資料を確認したところ、メーカーがリコールの実施を決定した日からリコール届出日までの期間が明らかに 2 か月以上かかっているものが、少なくとも 34 件あった。

(別紙 8 「国産車のリコール(平成 20 年度及び 21 年度 416 件)のうち届出者においてリコールの実施を決定してから届出に至るまで明らかに 2 か月以上かかっている事例一覧(34 件)」参照)

さらに、この 34 件のリコールにおいて、当該決定から届出までの期間にリコールの原因となった不具合と同様の不具合が発生している事案が 8 件みられた。

また、輸入事業者は、日本で実際に不具合が発生した場合、リコール等の市場措置を実施するか否かについて、不具合情報の一定の分析・検

証を経た上で、輸入事業者としてのリコール等の要否に係る見解を本国のメーカーに通知し、通知した内容について、本国のメーカーがリコール等の要否の判断をした上で、輸入事業者に対してリコール等の改善措置の実施指示を通知することとなっている。また、日本以外で実際に不具合が発生した場合は、本国のメーカーが日本以外の市場から入手した不具合情報等をもとに分析・検証を経て、リコール等の要否の判断をした上で、日本の輸入事業者に対してリコール等の改善措置の実施指示を通知することとなっている。

これらの通知を受けた後、輸入事業者は、リコール等の対象車両や改善措置の内容を確認した上で、指示内容に従って国土交通省へリコールの届出を行うとしている。このように、輸入事業者のリコール等の届出までの過程は、リコール等の判断を本国のメーカーで行うことから、届出までの期間に輸入事業者と本国のメーカーとのやり取りなどが必要となってくる点で、国内自動車メーカーのリコール等の届出までの過程とは異なっている。

これを踏まえて、平成 20 年度及び 21 年度の輸入車のリコール（183 件）について、届出の参考資料を確認したところ、本国のメーカーから市場措置の実施について通知があった日からリコール届出日までの期間が明らかに 4 か月以上かかっているものが、少なくとも 32 件あった。

（別紙 9 「輸入車のリコール（平成 20 年度及び 21 年度 183 件）のうち、届出者が本国メーカーから市場措置（リコール等）決定の通知を受けてから届出に至るまで明らかに 4 か月以上かかっている事例一覧（32 件）」参照）

さらに、この 32 件のリコールにおいて、当該通知から届出までの期間にリコールの原因となった不具合と同様の不具合が発生している事案が 3 件みられた。

このような、リコールの実施の決定から届出に至るまでに期間がかかっている事案、又は、本国のメーカーから市場措置の実施について通知を受けてから届出に至るまでに期間がかかっている事案について、その理由を、届出の参考資料やメーカー等（15 社）へのヒアリングを通じて確認したところ、

「対象車両の製作時期が古く、かつ、対象車両の台数が多いことで、リコールの決定後、ユーザー情報（通知の送付先）の精査に期間を要したため」

-)「リコールの決定後、当初決定した改善措置の内容について、一部の販売会社で、設備上、実施できないことが判明したことで、改善措置の内容を変更し、その検討に期間を要したため」
-)「本国からの通知後、改善措置の内容について、実車で確認したところ、本国から送られてきた作業要領書の不備が判明し、その修正について本国とのやりとりに期間を要したため（輸入事業者）」
-)「同時期に、より迅速な処理が必要な他のリコール事案（安全性に問題のあるものや市場で実際に不具合が発生しているもの）が発生し、そちらの 절차를優先したため」

等のような理由が挙げられ、届出までに期間を要したことについて、一定の理由があったことが分かった。

一方、これらの届出に至るまでに期間がかかっている理由の中には、

-)「本来すみやかにリコールを届け出るはずであったが、担当者の退職や担当部署の移転により、案件の処理が滞ったため」
-)「リコール以外の業務（予算計画立案等）が急務となり、届出準備が停滞したため」
-)「リコールが必要となる不具合の内容が本国から通知されてきたが、当該通知が本国の言語によるものであったことから、詳細を把握できなかったため」

等のように、届出までに期間を要したことについて、合理的な理由を欠いている事案もみられた。

リコールの届出のタイミングについては、依命通達において、届出の必要性を認めたときは、すみやかに届け出るべき旨が規定されており、また、今回、国土交通省が平成17年度から21年度までの間に、メーカー等に対する立入検査の結果やメーカー等からのリコールの届出を受けた内容をもとに、メーカー等に対して実施した文書による行政指導の内容を確認した結果、リコール届出が迅速に行われていないことについて5件の行政指導を実施していることが判明した。

しかしながら、上記のとおり、未だに、迅速な届出がなされていない事案が見受けられており、このような事案は、メーカー等において、リコールの必要性が正式に認識・決定されていながら、リコールに係る情報がユーザーに提供されない期間が長期化していることを意味しており、その分、当該車両の改善措置が遅れることとなり、安全の確保に支障が生じるおそれがあるため、当該期間をできるだけ短くし、より迅速な届出を促進することが必要と考えられる。

(3) リコール届出後の実施率の向上

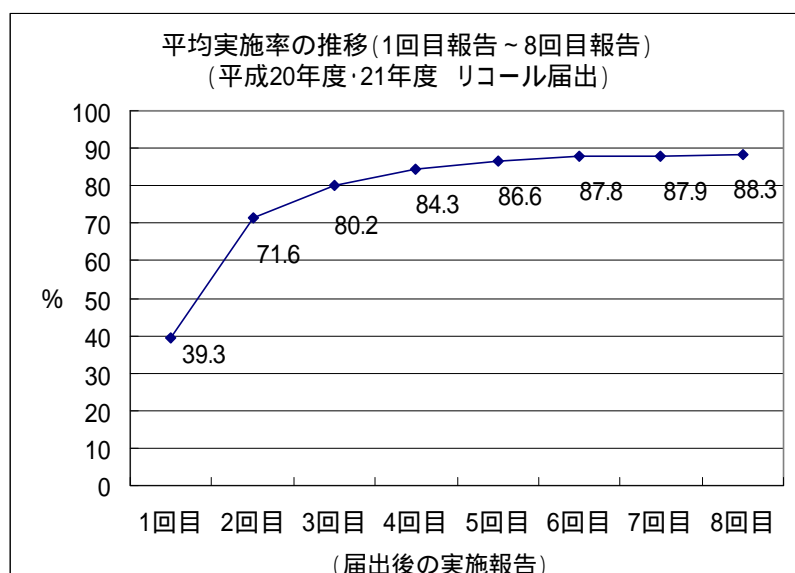
ア リコールの実施率の全体的な傾向

リコールの実施状況については、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 項において、メーカー等は国土交通省に対して「三月ごと」に報告することとされている。当該報告の運用については、依命通達により、毎年 1 月、4 月、7 月、10 月のそれぞれ 20 日までに、その前月末日までのリコールの実施状況について報告することとされている。

今回平成 20 年度及び 21 年度の 2 年間のリコール届出（599 件）について、その実施状況を調査したところ、3 回目の報告（届出から、その後約 6 か月ないし 9 か月の時点で報告されたリコールの実施率）までに 80% を超えており、概ね高い水準で進捗していることが判明した。

（別紙 10「リコール実施率の状況」参照）

なお、車種（普通・小型・軽・大型特殊・小型特殊・二輪）・用途（貨物・乗用・乗合・特種）別の実施状況も確認したが、車種又は用途によって実施率に大きな違いはみられなかった。

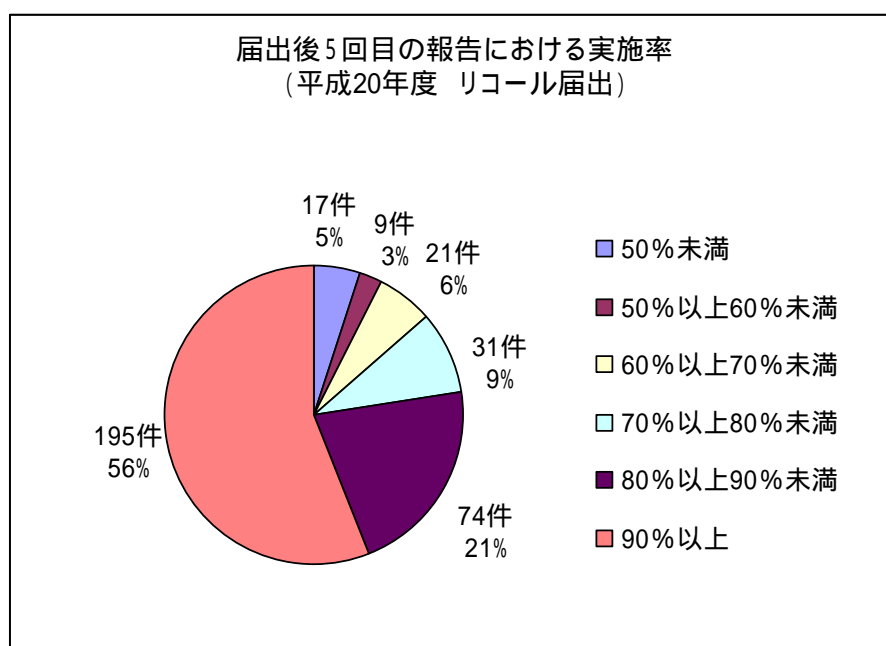


(注) 国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

イ 実施率が低い事案

上述アのとおり、リコールの実施率は全体としては概ね高い水準にあるが、個別の事案によっては、実施率が低いものがみられる。例えば、平成 20 年度のリコール届出（295 件）のうち、届出から 5 回目の報告における実施率（届出から、その後約 12 か月ないし 15 か月の時点で報告されたリコールの実施率）が 50% に達していないものが 17 件（全体の 5%）みられる。

（別紙 10「リコール実施率の状況」参照）



（注）国土交通省の調査提出資料に基づき、消費者委員会が作成した。

また、平成 19 年度以前のリコールについても、今回ヒアリングを実施したメーカー等（15 社）について、実施率を調査した結果、平成 22 年 3 月末時点での実施率が 50% に達していないものが 48 件みられる。

（別紙 11「平成 19 年度以前に届け出られたリコールのうち、平成 22 年 3 月末時点の実施率が 50% 未満の事例（48 件）」参照）

これらの事案について、リコールの措置が未実施である車両の中には、登録形態が「一時抹消」となっており現時点では走行していない

ものも少なくなく、リコールの実施率が低いことが、必ずしも、現在走行している車両（車検証を有する車両）の多くについてリコールの措置が未実施であることを意味するものではない。

しかしながら、事案によっては、数千、数万台以上の車検証を有する車両が、未だにリコールの措置が実施されておらず、保安基準不適合又はそのおそれがある状態で、現在も走行している可能性がある。

国土交通省のホームページにおいて公表されている自動車の事故・火災情報（平成 22 年 8 月 16 日現在で 1,457 件）のうち、過去のリコール等の届出との関連性について記載があるもの（35 件）を確認したところ、そのうち 14 件が、リコール届出後、まだユーザーがディーラー等に車両を在庫せず措置が実施されていない状態で発生した事故・火災であることが分かった。このことから、リコール届出以降、措置を迅速に実施し、実施率を向上させる必要性が高いと考えられる。

（別紙 12「リコール等の届出後、改善が未実施の状況で事故・火災が発生した事例一覧（14 件）」参照）

ウ 実施率が低い事案の要因

今回メーカー等（15 社）にヒアリングを実施した中で、リコールの実施率が低い事案についてその要因を確認したところ、「対象車両の製作時期が古い場合は、リコールの通知がユーザーに届かずに戻ってくることが多いが、その理由は、ユーザーが転居・移転したり車両を売買したりした際に、ユーザーが変更登録・移転登録を実施していないためと思われる。」との回答が得られた。

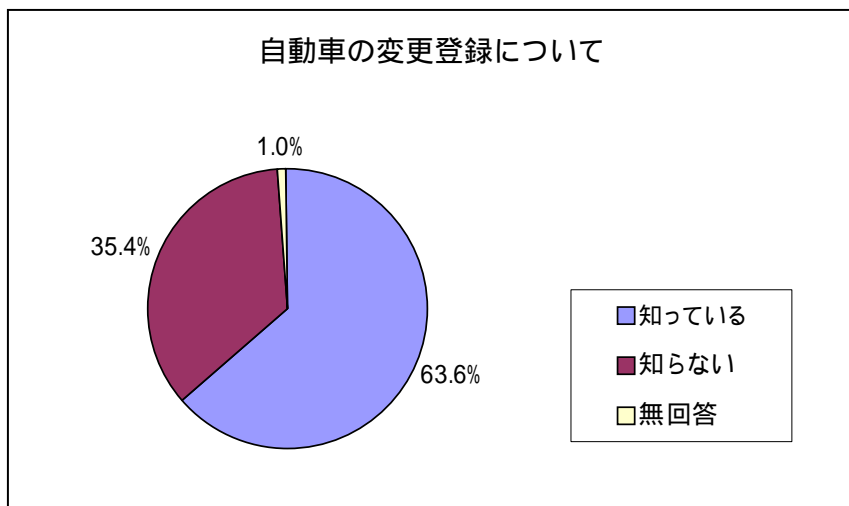
変更登録及び移転登録については、道路運送車両法第 12 条において、自動車の所有者は住所等に変更があったときは 15 日以内に変更登録の申請をしなければならないとされ、また、同法第 13 条において、自動車の所有者の変更があったときは、新所有者は 15 日以内に移転登録の申請をしなければならないこととされており、国土交通省も、自動車登録等適正化推進協議会（自動車関連 13 団体で構成）と連携して、変更登録及び移転登録手続を訴求するため、自動車登録等適正化推進運動を実施している。

しかしながら、国土交通省が平成 20 年に同省のインターネットモニターを対象に実施した前記のユーザーアンケートにおいて、「リコールの通知が確実に届くためには、自動車の使用者や住所が変わった場合の変更登録が必要ですが、あなたは自動車の変更登録を知っていますか」との質問に対し、35.4%のユーザーが「知らない」と回答している。また、今回の調査に伴い実施したユーザーアンケートにおいても、自動車の所有者や住所が変わる場合にすみやかに変更登録を行っているか、との質問に対し、8%のユーザーが「所有者や住所が変わる場合でも、特に変更登録は行っていない」と回答しており、変更登録及び移転登録の制度の周知がまだ十分ではないと考えられる。

(別紙 13「自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査結果報告書」参照)

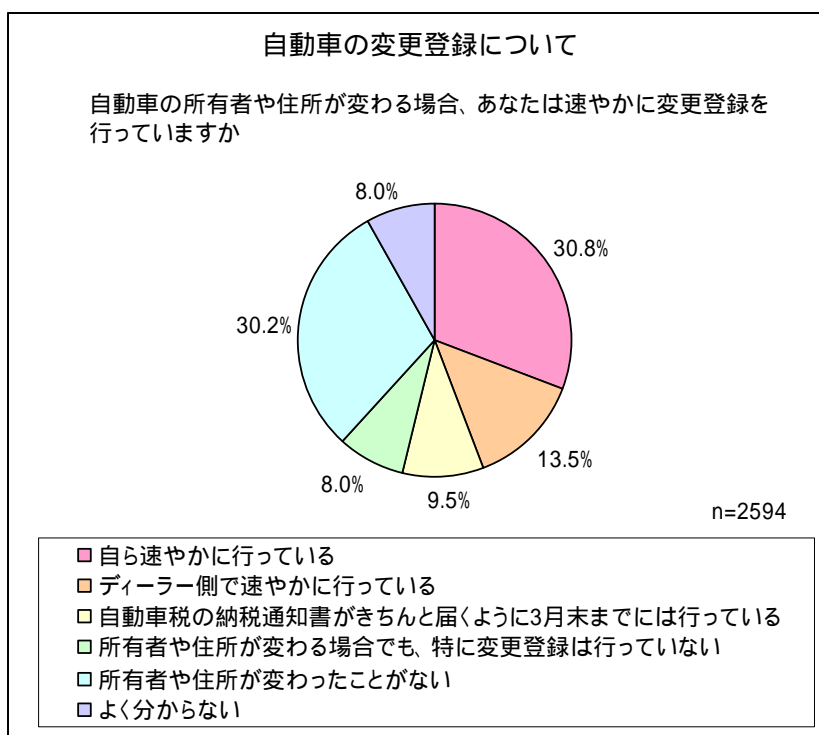
リコール等の際には、メーカー等は、自ら又は販売会社が把握しているユーザー情報の他、ユーザーが登録した自動車の登録情報をもとに、ユーザー宛の通知を発送しているが、ユーザーが変更登録及び移転登録を怠った場合は、リコール等の通知がユーザーに届かず、結果として、リコールの実施率の向上を妨げる要因となり得るため、変更登録及び移転登録についてより一層の周知・徹底が必要と考えられる。

問 24 リコールの通知が確実に届くためには、自動車の使用者や住所が変わった場合の変更登録が必要ですが、あなたは自動車の変更登録を知っていますか。



(注) 国土交通省の平成 20 年度リコール検討会の資料における回答状況の記述から消費者委員会において作成したもの。

Q 9 . 自動車の所有者や住所が変わる場合、あなたはすみやかに変更登録を行っていますか。



(注) 消費者委員会の調査による。

また、メーカー等（15社）に対するヒアリングにおいては、実施率が低い事案の要因として、「リコールの通知がユーザーに届いていても、安全性に大きな影響がないように見える事案等ではユーザー自身がディーラー等に車を入庫されない場合もある。」「『車検を通ったから大丈夫だろう』と勘違いされているユーザーもいるのではないか」という意見もあった。

この点について、道路運送車両法第62条第1項の規定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のであって、「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もないことから、自動車のユーザーにおいても、リコールの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る。

上述の「イ 実施率が低い事案」のとおり、今回ヒアリングを実施したメーカー等（15社）について、平成19年度以前に届け出たリコールの実施率を調査した結果、平成22年3月末時点での実施率が50%に達していないものが48件みられたが、この中には、「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月末時点の実施率が11.6%で、改善措置が未実施の車両のうち車検証を有している車両が約1,400台」という事案や「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月末時点の実施率が2.8%で、改善措置が未実施の車両のうち車検証を有している車両が約14.5万台」という事案がみられた。

（別紙11「平成19年度以前のリコール届出事案のうち、平成22年3月末時点の実施率が50%未満の事例（48件）」参照）

これらの事案において、平成22年3月末時点で改善措置が未実施でかつ車検証を有している車両については、リコール届出後も継続検査（車検）を経ているが、ユーザーにリコールの通知が届いていない、リコールの通知がユーザーに届いているがユーザーがディーラー等に車両を入庫しない等の事由により、改善措置が実施されておらず、なお、保安基準に不適合のおそれがある状態のままであることを意味している。

今回実施したメーカー等（15社）に対するヒアリングにおいて、国土交通省は立入検査の際、リコールの実施率が低い事案についての指摘や改善措置等について事実を確認しているとのことであった。このことについて、今回国土交通省が平成17年度から21年度までの間に、メーカー等に対する立入検査の結果をもとに、メーカー等に対して実施した文書による行政指導の内容を確認した結果、実施率が低い事案について対策を講じるよう3件の行政指導を実施していることが分かった。

しかしながら、上述のとおり、未だに実施率が低いままとどまっている事案が見受けられる。

このような状況から、リコールの届出以降、実施率が進捗しない事案については、リコール等の通知がユーザーに届かない、当該通知が届いてもユーザーがディーラー等に車両を在庫しない等、複合的な要因が想定されるが、リコールの改善措置が実施されず保安基準に不適合又はそのおそれがある状態のまま走行している車両を放置することは、安全の確保に支障が生じるおそれがある。

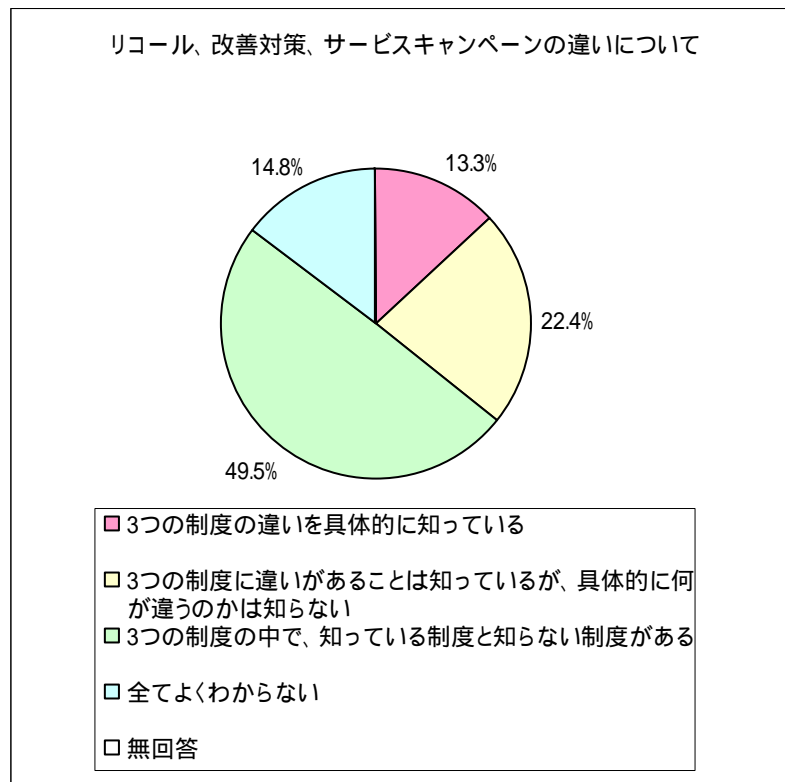
(4) リコールとその他の市場措置 (改善対策・サービスキャンペーン)

上述の 3 .(1) 「制度・仕組み」に記載した、改善対策及びサービスキャンペーンの 2 つの制度は、リコールとは異なり道路運送車両法に基づく制度ではないため、) 前述の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、) 国土交通大臣に対する実施状況 (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。

また、前述の事故・不具合情報通達において、「改善措置等を行った車両に係る不具合情報の報告要領」の中で、リコール及び改善対策の事案を対象として、改善措置等を行った車両において、) リコール又は改善対策を届け出た際と同様の不具合が発生したもの、及び、) 改善措置等が原因で新たな不具合が発生したものの情報について、発生の都度、すみやかに国土交通省に報告することが求められているが、このような報告は、サービスキャンペーンの事案については特に求められていない。

今回の調査に伴い実施した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 つの制度の違いを知っているか、との質問に対し、14.8% のユーザーが「全てよくわからない」と回答し、49.5% のユーザーが「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% のユーザーが「3 つの制度に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」と回答しており、制度の違いについて理解が浸透していない状況がみられた。

(別紙 13 「自動車リコール制度に関するユーザーアンケート調査結果報告書」参照)



(注) 消費者委員会の調査による。

また、メーカー等(15社)に対するヒアリングにおいて、リコール・改善対策・サービスキャンペーンの3つの制度について運用上の違いの有無を聴取したところ、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。また、事案によっては、安全確保又は環境保全に関わる不具合について、保安基準に不適合の「おそれ」の範囲の解釈によって、リコールなのか改善対策なのか迷ったり、ある不具合について、安全確保又は環境保全に関わるか否かの解釈によって、リコール又は改善対策なのかサービスキャンペーンなのか迷ったり等、3つの制度のいずれの区分で届け出るべきか迷うケースもあるが、届出前の国土交通省への事前相談において最終的に決定しており、市場措置の届出区分が3つに分かれていることについて、実務的な弊害はあまり感じられない、とのことであった。

この点について、平成20年度及び21年度に国土交通省に届出又は通知された改善対策及びサービスキャンペーンの参考資料において届出又は通知に至る経緯を確認したところでも、届出又は通知に至る期間について、上述の3.(2)「リコール届出(公表)の迅速化」に記載する

リコールの実施状況と比べて、特段時間を要しているような状況はみられなかった。

【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