

地方消費者行政の実態調査 報告書

平成22年1月
消費者委員会事務局

※本報告書は、第9回 消費者委員会(平成21年12月8日開催)の「資料2 地方消費者行政の実態調査報告書」について、その後、追加されたデータを集計した結果、取りまとめたものです(平成22年1月13日現在)。

The Consumer Commission

■ 調査の趣旨及び概要

平成22年1月13日
消費者委員会事務局

● 調査の趣旨

消費者委員会は、設置法の附則や国会の附帯決議において、法施行後3年以内に実態調査を実施した上で、地方消費者行政の在り方や地方支援を検討するとされている。

このため、消費者委員会事務局では、今後、消費者委員会でこれらの検討が行われることを踏まえ、地方消費者行政の実態を把握するため、消費者行政の基盤を担っている地方公共団体や消費者・事業者等の関係団体の協力のもと、ヒアリング等を実施し、その内容を取りまとめたものである。

● 調査の内容

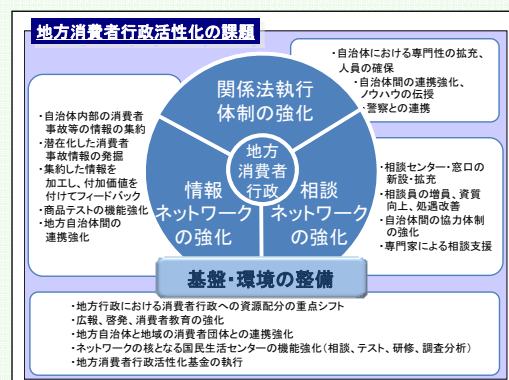
- ▶ 相談ネットワークについて
 - 相談体制の整備状況
 - 相談員の処遇
- ▶ 情報ネットワークについて
 - 商品テストの実施状況・実施体制
 - PIO-NETの設置状況
- ▶ 関係法執行体制について
 - 関係法執行の体制・状況

● 実施期間

- ▶ 実地調査 平成21年10月26日～平成21年11月19日
- ▶ 書面調査 平成21年11月 6日～平成21年11月30日
(※東京都は平成21年12月11日～平成21年12月28日)

● 実施方法

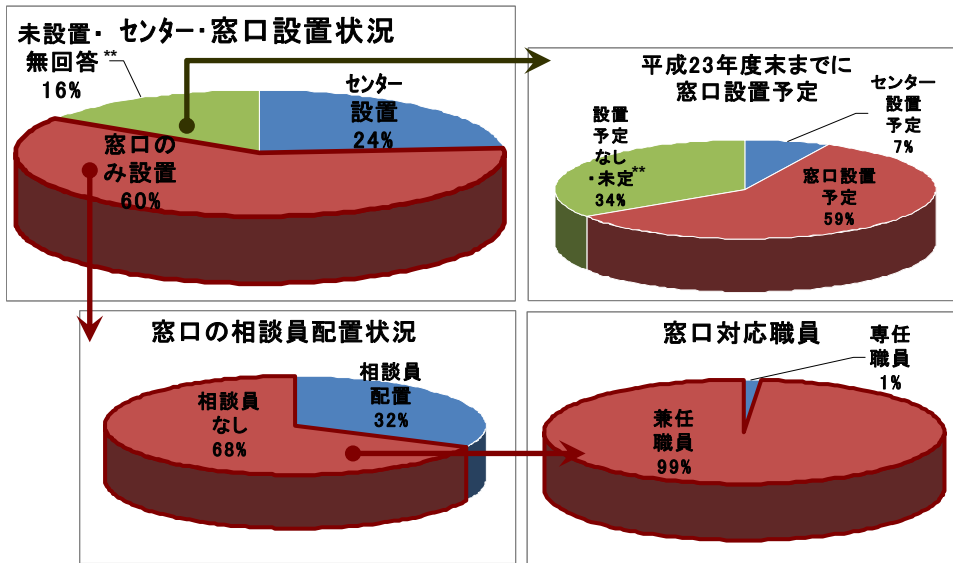
- ▶ 実地調査 10府県：宮城県、千葉県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、兵庫県、福岡県、佐賀県、熊本県
5市：大崎市(宮城県)、神戸市(兵庫県)、大津市(滋賀県)、大野城市(福岡県)、人吉市(熊本県)
1団体：佐賀県内の消費者団体
- ▶ 書面調査 全国47都道府県及び1674の市町村(特別区も含む)。なお、書面調査については、都道府県に対して公文書による調査への協力を依頼した上で回答をいただいております。市町村に関しては、都道府県を通して依頼の上、回答をいただいております。



※平成21年10月7日第2回消費者委員会会議資料より

● 相談ネットワークについて(相談体制の整備状況①)

- 都道府県・政令指定都市(以下「政令市」という。)においては、全ての自治体で有資格者の相談員を配置した消費生活センター*が設置されている。
- センター・窓口の設置されていない市町村のうち、平成23年度末までに7%がセンターを、59%が窓口を開設予定と回答した。
- 窓口を設置している市町村において相談員を配置しているのは32%。残りの68%の市町村は職員が対応しており、そのほとんどにおいて兼任の職員が窓口対応をしている。

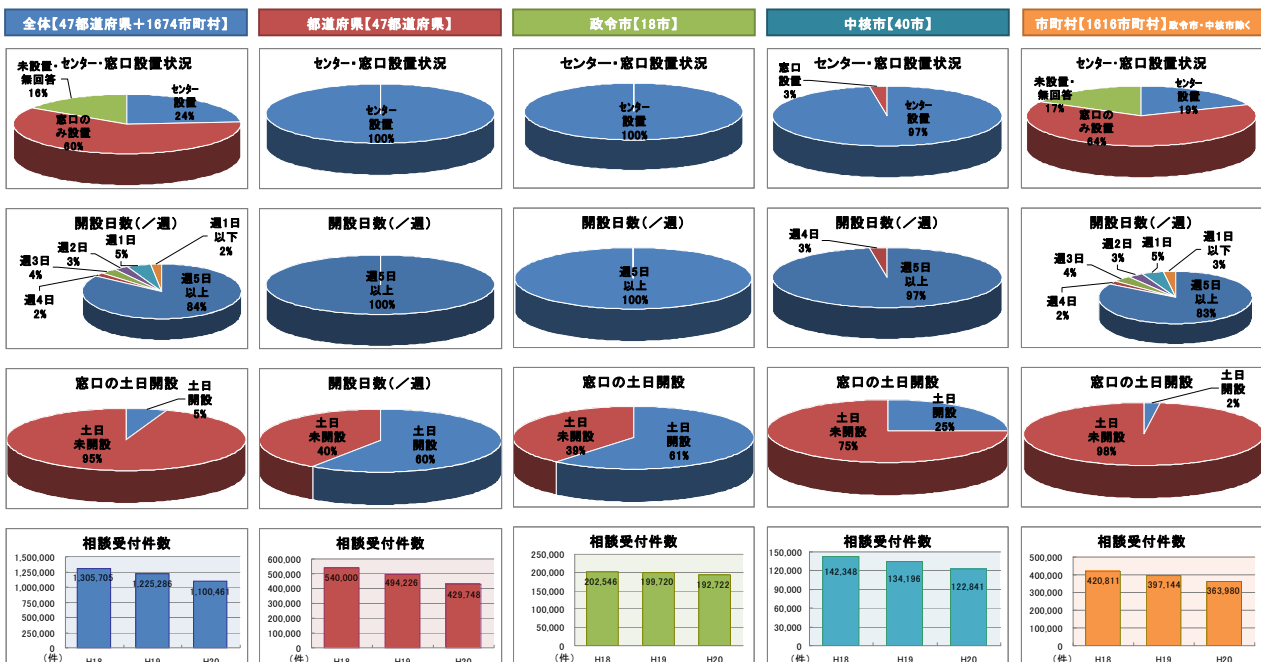


【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村の回答を元に集計。但し、質問項目によって無回答の市町村もある。
【注2】*「消費生活センター」は、消費者安全法に定める、相談業務を週4日以上行う、資格を持つ相談員等を配置する、等の基準を満たす相談窓口を指す。
【注3】**センター・窓口未設置の市町村、平成23年度末までに窓口設置予定なし・未定の市町村には、無回答の市町村も含んでいる。

■ 調査結果の概要

● 相談ネットワークについて(相談体制の整備状況②)

- 全ての都道府県・政令市に週5日以上開設しているセンターが設置されており、都道府県の半数においては、管内に複数のセンターを配置。また、都道府県・政令市においては、約60%のセンターが土日開設しており、相談窓口が整備されている。



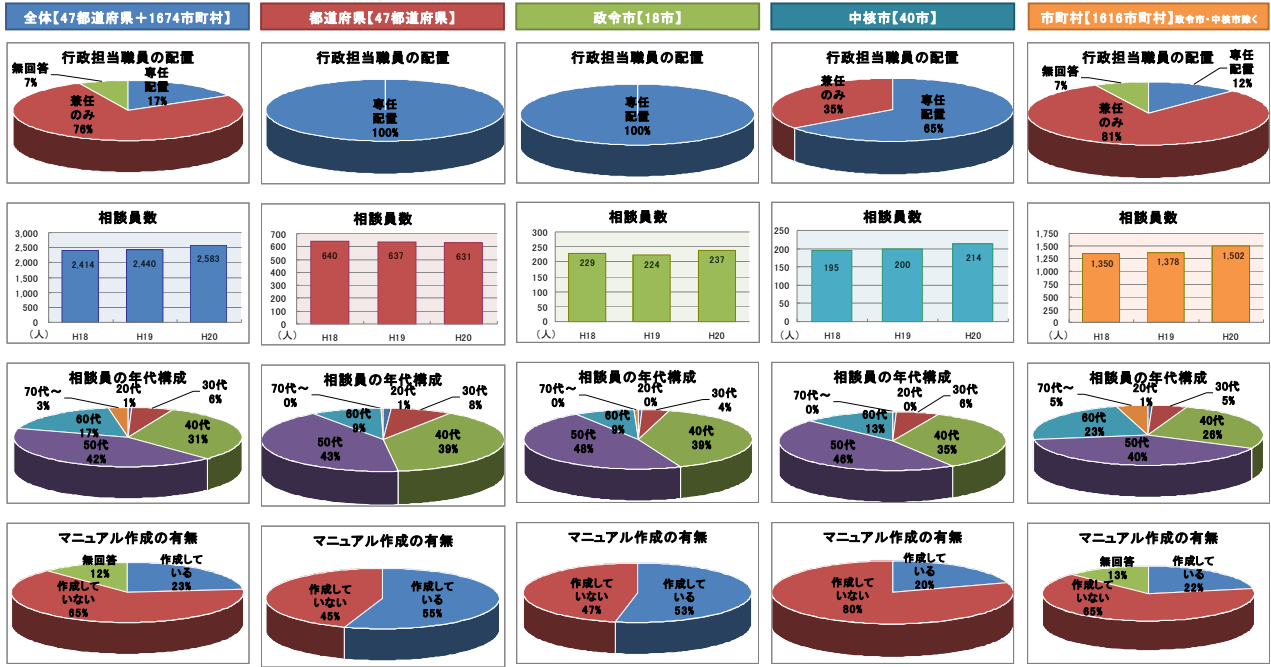
【注】窓口の土日開設とは、平日以外の土日祝日のいずれかに窓口を開設または相談受付をしている自治体をカウントしている。

■ 調査結果の概要

平成22年1月13日
消費者委員会事務局

● 相談ネットワークについて(相談体制の整備状況③)

- 全ての都道府県・政令市に専任の行政担当職員が配置されているが、市町村において専任職員を配置しているのは12%。
- 都道府県・政令市では半数以上が相談マニュアルを作成している。市町村では22%が作成している一方、65%は独自に作成していないが、「県や国民生活センター等他機関作成のマニュアルを使用」「県のセンターに相談して処理している」という回答が多数あった。作成していない理由としては「マニュアルを作成できる知識・マンパワーの不足」「センターや関係機関を紹介するだけなので」という回答が目立った。



The Consumer Commission

5

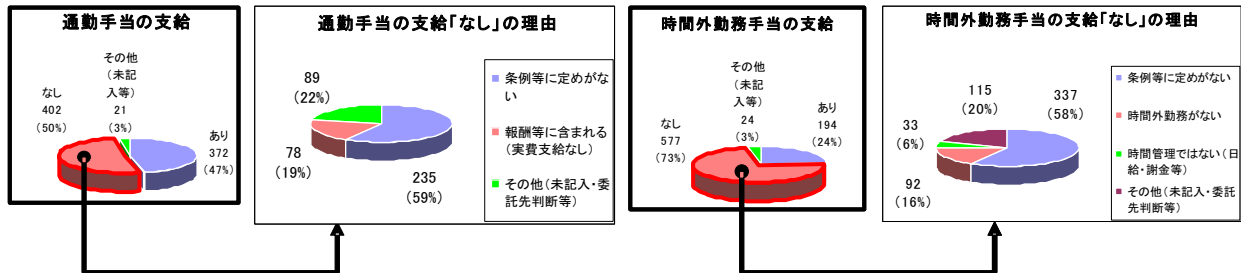
■ 調査結果の概要

平成22年1月13日
消費者委員会事務局

● 相談ネットワークについて(相談員の処遇①)

- 都道府県・市町村によって、非常勤職員等に係る条例や勤務要綱等が異なり、相談員の任用形態・勤務時間・勤務日数も異なることから、相談員の具体的な報酬の金額及び支給方法(月給・日給・時間給等)は多種多様であり、また、相談員に対する通勤手当・時間外勤務手当の支給についても対応が分かれている。
- 通勤手当・時間外勤務手当について、支給がなされていない主な理由としては、非常勤職員等に係る報酬・費用弁償条例等(相談員の勤務要綱等を含む。)に定めがないことが多く挙げられており、また、時間外勤務手当については、時間外勤務がない・勤務形態が時間管理ではない等の回答も見られた。

※臨時・非常勤職員の任用等に係る取扱いに関しては、総務省より各地方公共団体に対する通知においてその考え方が示されている。
(「臨時・非常勤職員及び任期付短時間勤務職員の任用等について」(平成21年4月24日 総行公第26号 総務省自治行政局公務員部)*)



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村のデータのうち、相談員の処遇について回答のあった47都道府県・748市町村のデータを元に集計(但し、市町村によって未回答の項目もあり)。

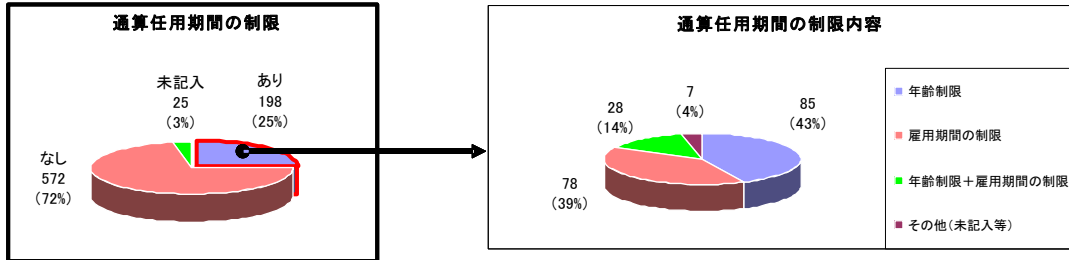
【注2】当該通知において、通勤手当については、「通勤費用相当分については、『非常勤職員に対する通勤費用相当分の費用弁償の支給に関する問答集の送付について』(平成8年3月13日 自治給第16号)により示されているとおり、費用弁償として支給することができることに留意すべき」とされており、また、時間外勤務手当については、「労働基準法が適用される非常勤職員に対しては、同法第37条の規定に基づく割増賃金を支払わなければならないこととされており、時間外勤務手当に相当する報酬を支給しなければ労働基準法の規定に抵触することとなることに留意が必要」とされている。なお、非常勤職員に対する報酬及び費用弁償の額並びにその支給方法は条例で定めなければならないこととされている(地方自治法第203条の2)。

The Consumer Commission

6

● 相談ネットワークについて(相談員の処遇②)

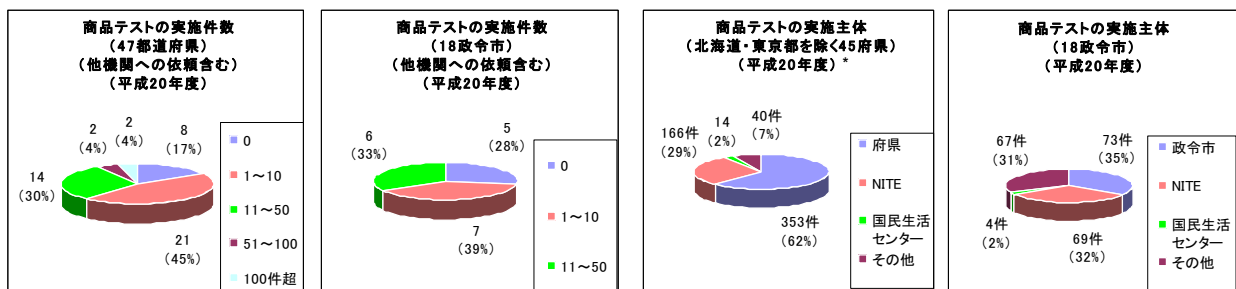
- 相談員の処遇については、都道府県・市町村によって、非常勤職員等に係る条例や勤務要綱等の定めが異なっているため、いわゆる「雇止め」等の通算任用期間の制限についても対応が分かれている。
 - いわゆる「雇止め」等の通算任用期間の制限の主な内容としては、年齢制限(定年)や雇用期間の制限(再任用の回数制限)が挙げられた。
- ※なお、47都道府県・748市町村のうち、年齢制限がある113の自治体*の主な内容は、48の自治体が65歳、31の自治体が60歳、12の自治体が63歳であり、また、雇用期間の制限がある106の自治体**の主な内容は、52の自治体が5年、18の自治体が3年、17の自治体が10年であった。
- 処遇の改善に関する取組としては、報酬単価の増額・研修参加時の旅費支給のほか、以下のような回答があった。
年数等に応じて段階的に報酬を設定／資格の有無により報酬を区別／期末手当等の支給／業務の困難性や専門性に鑑み非常勤職員の職制の中で相談員を上位に位置付け／雇用期間の上限を延長または廃止 等



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村のデータのうち、相談員の処遇について回答のあった47都道府県・748市町村のデータを元に集計。
 【注2】* 年齢のみに制限がある自治体(85)と、年齢及び雇用期間の両方に制限がある自治体(28)の合計。
 【注3】** 雇用期間のみに制限がある自治体(78)と、年齢及び雇用期間の両方に制限がある自治体(28)の合計。

● 情報ネットワークについて(商品テストの実施状況・実施体制①)

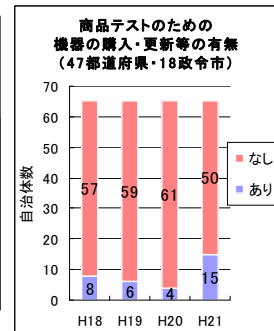
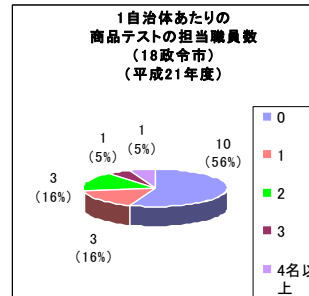
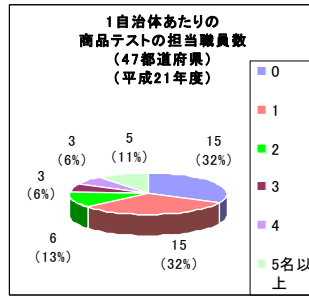
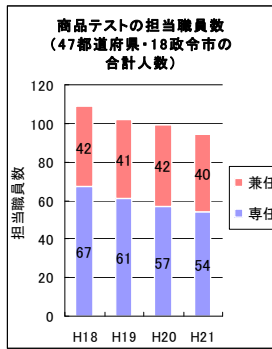
- 消費者事故等の原因究明等を目的とする「商品テスト」について、47都道府県・18政令市の半数以上が年間10件以下しか実施しておらず、47都道府県のうち8、18政令市のうち5は、商品テストをまったく実施していない(他機関への依頼を含む。)(平成20年度)。また、予算等の事情によりテスト室を廃止した自治体も見られた。
- 都道府県・政令市における商品テストのうち、都道府県においては約62%、政令市においては約35%が、都道府県・政令市自らによって実施されているが、その内容(平成20年度)は別紙1「都道府県・政令市における商品テストの内容・実施主体(平成20年度)」のとおりであり、クリーニング検査等の簡易なものが多い。
- また、都道府県・政令市における商品テストのうち、自ら実施するもの以外は、他のテスト機関への依頼により実施している。なお、47都道府県・18政令市のうちの35の自治体は、商品テストの全てについて、他のテスト機関に依頼している(平成20年度)。
(※(独)国民生活センターへの商品テストの依頼件数が少ない主な理由としては、全国で1箇所(神奈川県相模原市)のみで実施しているため、自治体から近い他のテスト機関への依頼の方が、時間・費用等の点でメリットを感じる点が挙げられた。)



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・18政令市の回答を元に集計。
 【注2】* 北海道及び東京都は、自ら実施している商品テストの件数が他の府県と比べて著しく多いため、このグラフにおいては、北海道及び東京都を除いた45府県における商品テストの実施主体の構成割合を示している(他機関への依頼を含む。)

● 情報ネットワークについて(商品テストの実施体制・実施状況②)

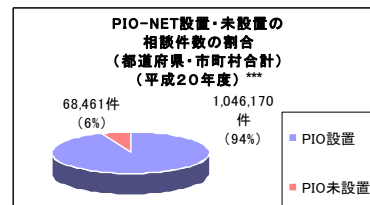
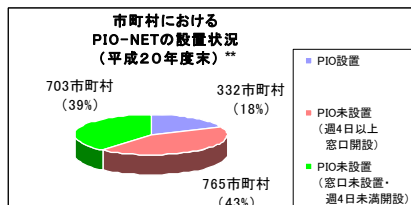
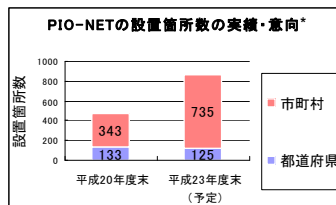
- 都道府県・政令市における商品テストの担当職員数は減少しており、その約40%は他の業務と兼務している状況にある。また、47都道府県のうち15、18政令市のうち10は、商品テストの担当職員を配置していない(平成21年度)。
- 商品テストのための機器の購入・更新等を実施している都道府県・政令市は、予算不足や、そもそもテストを実施していない等の理由により、非常に少ない。なお、平成21年度については、「商品テストのための機器の購入・更新等」について「あり」と回答した15の自治体の多くが、地方消費者行政活性化基金(消費者庁)の活用を予定している。
- 上記のとおり、都道府県・政令市においては、単独で消費者事故等の原因究明を量的・質的に十分に実施することが困難な実態(人員・機器等)がある。



【注】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・18政令市の回答を元に集計。

● 情報ネットワークについて(PIO-NETの設置状況)

- 消費生活相談窓口における相談情報が集約されるPIO-NETは、適切かつ効率的な相談対応や相談・事故情報の一元化、法執行における情報源としても有効なツールであるが、平成20年度の補正予算により(独)国民生活センターによる地方公共団体へのPIO-NET端末機の追加配備が進んでいる。また、今後の設置の意向を確認したところ、平成23年度末には平成20年度末の約1.8倍の設置箇所数の意向が見られた。
- しかし、全ての都道府県にPIO-NETが設置されている一方で、市町村においてはPIO-NETを設置していないところが多く、また、「週4日以上相談窓口を開設」という、平成20年度補正予算におけるPIO-NET追加配備設置基準(平成20年11月28日 内閣府国民生活局総務課国民生活情報室長決定)を満たしながら、なお、PIO-NETを設置しない市町村も見られる。
(※PIO-NET追加配備設置基準を満たしながら、なお設置しない主な理由としては、データ入力や情報管理等の追加業務やこれに係る人件費の負担を懸念、相談件数が少ないため設置の必要性の認識が薄い、等が挙げられている。)
- また、PIO-NETを設置していない市町村における相談件数は、47都道府県・1674市町村における相談件数全体の約6%(約68,000件)を占めており、今後、相談情報として活用する余地がある。



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県の回答を元に集計。

【注2】* 平成23年度末時点の設置箇所数を「未定」とした市町村については平成20年度末と同じ箇所数としてカウントし、「2~5箇所」のような記載をした市町村についてはその最小値をカウントした。

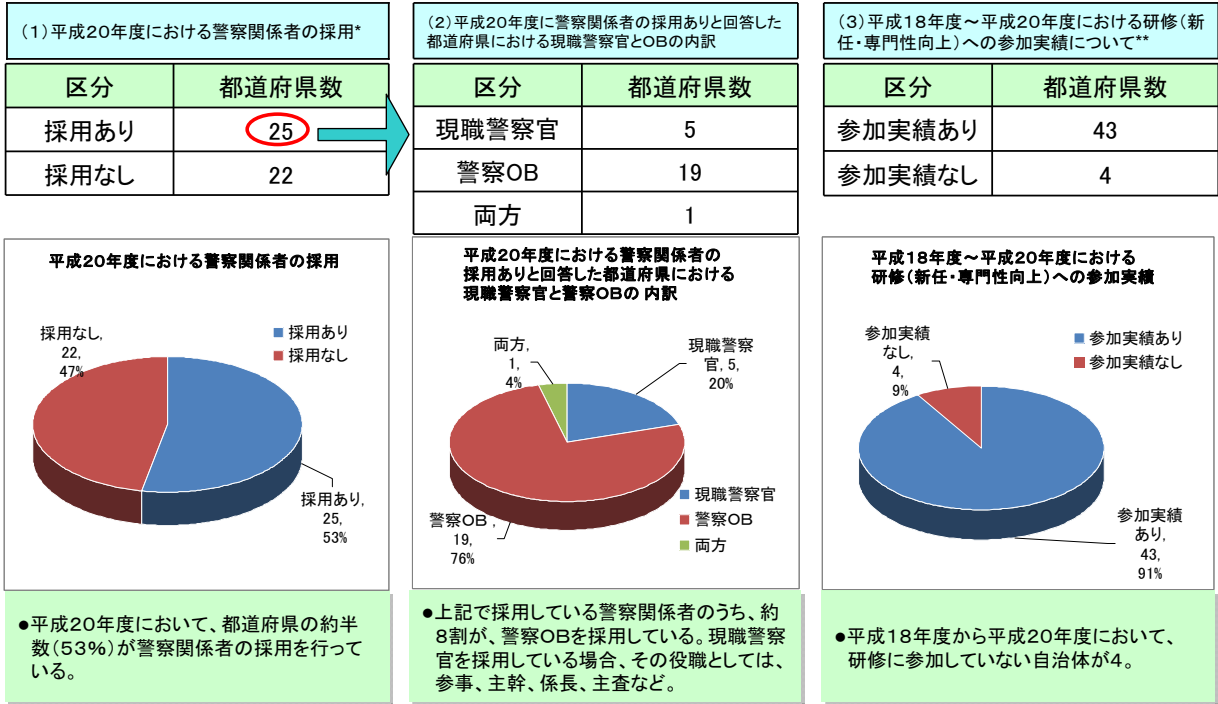
【注3】** 47都道府県の全市町村におけるPIO-NETの設置割合、および、PIO-NET未設置の市町村のうち、相談窓口の開設日数が週4日以上市町村と開設日数が週4日未満または開設していない市町村の割合を示したものの(平成20年度末)。なお、平成20年度末の47都道府県全市町村数(1800)は、総務省HP「都道府県別市町村数の変遷」(<http://www.soumu.go.jp/gapeil/>)より。また、市町村内の複数箇所PIO-NETを設置している市町村もあることから、【注2】のグラフの平成20年度末の「設置箇所数」と、【注3】のグラフのPIO-NET設置の「市町村数」は異なる。

【注4】*** 47都道府県・1674市町村における相談件数全体の中で、PIO-NETを設置している都道府県・市町村の相談件数と、PIO-NETを設置していない市町村の相談件数の割合を示したものの(平成20年度。PIO-NETの設置の有無は平成21年7月1日時点での設置の有無を基準とした)。

■ 調査結果の概要

平成22年1月13日
消費者委員会事務局

● 関係法執行体制について(関係法執行の体制)



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県の回答を元に集計。
【注2】* 法執行部門における採用(現職警察官の出自を含む。)の有無を示す。
【注3】** 研修の実施主体は国・都道府県の両方を含む。

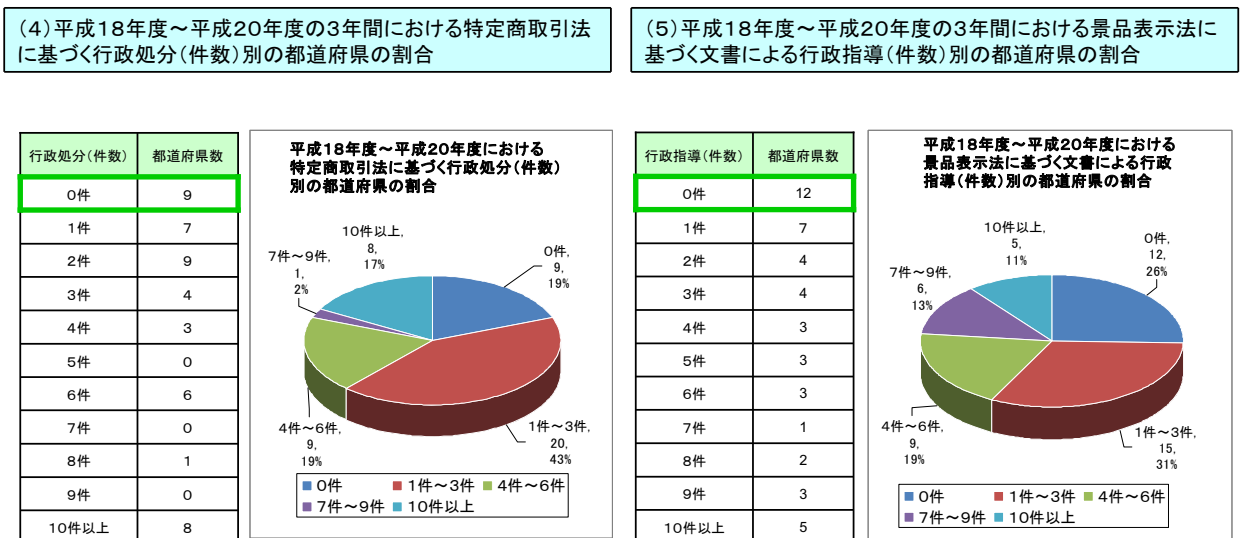
The Consumer Commission

11

■ 調査結果の概要

平成22年1月13日
消費者委員会事務局

● 関係法執行体制について(関係法執行の状況①)



【注1】事務処理を市等に移譲している場合、行政処分及び行政指導に移譲先の件数も含まれている。
【注2】事業者に対する行政指導・行政処分の件数で集計。

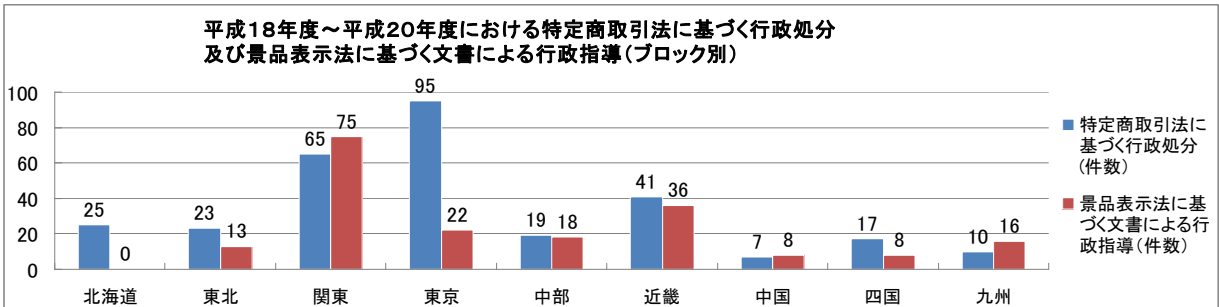
The Consumer Commission

12

● 関係法執行体制について(関係法執行の状況②)

(6) 平成18年度～平成20年度における特定商取引法に基づく行政処分及び景品表示法に基づく文書による行政指導(ブロック別)

ブロック	特定商取引法に基づく行政処分(件数)	景品表示法に基づく行政指導(件数)	区域
北海道	25	0	北海道
東北	23	13	青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島
関東	65	75	茨城、群馬、栃木、埼玉、千葉、神奈川、山梨、新潟、長野、静岡
東京	95	22	東京
中部	19	18	愛知、岐阜、三重、富山、石川
近畿	41	36	福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山
中国	7	8	鳥取、島根、岡山、広島、山口
四国	17	8	徳島、香川、愛媛、高知
九州	10	16	福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄



【注1】ブロック区域は、経済産業局の管轄区域(沖縄は九州に参入)を参考にしており、実際の都道府県間における連携体制とは異なる。
【注2】景品表示法に基づく行政指導の件数は、「文書」による行政指導の件数であり、実際には、北海道をはじめ「口頭」による行政指導も多くの都道府県で行われている。

《地方の現場からの主な意見・要望》

実地調査及び書面調査により、地方の現場で働く皆様から多くの意見・要望を多数いただきました。

(詳細は別紙2「地方消費者行政における現場の声」を参照)

- 県では、市町村に対して相談窓口の設置・拡充を働きかけているが、人材不足や相談員の人件費が確保できず相談窓口の設置・拡充は難しい。また、市町村の消費者行政を担当する職員は、圧倒的に兼務が多いため業務量が飽和状態であり、相談窓口の設置等は思うように推進できない。
- 県単独で消費者事故等に対する原因究明の商品テストを行おうとしても、①テストを行う職員の確保、②職員の専門性の維持・向上、③テストを効果的に実施するための設備・機器の確保・更新等の点から困難。
今後、消費者事故等の原因究明に当たって、地方がどのように役割を果たしていくことが必要か明確にしてほしい。
- 消費者事故等の情報の一元化については、国から直接市町村に対して具体的な説明がなされておらず、市町村において消費者安全法による通知の範囲などについて制度への理解が不十分である。
- 消費生活センターの相談窓口と法執行業務を同じ場所で行うことにより、相談員と法執行業務の職員とが連携を図ることで、あっせんの解決や事業者指導等の執行業務に効果的な対応が図られている県もある。
一方、法執行業務職員の人数は限られており、執行のノウハウは継承されていないため、国から地方への各種情報やノウハウの提供が必要である。
- 全国の地方公共団体の予算・人員が削減されている中で、消費者行政について3年という短期間に十分に拡充することは容易ではない。
- 地方において新たな事業や施策を実施するにあたっては、消費者行政の具体的なニーズを把握し、その効果を検証しなければならぬ。このため、消費者行政活性化の集中強化・育成期間については、3年よりも長期に延ばし、国による支援(地方消費者行政活性化基金等)も地方が求めている現場の声を反映して、より広い対象に活用できるようにしてほしい。

《地方における特徴的な取組例》

地方の現場で相談窓口の体制や法執行の効果的な実施に係る特徴的な取組がなされていました。

(詳細は別紙3「地方における特徴的な取組例」を参照)

- 相談の解決へ向けての市町村や弁護士等との効果的な連携
- 地域における相談員の効果的な人材の確保・養成
- 消費生活センター開設による効果 (潜在的な相談の発掘による開設後の相談件数は以前の2倍)
- 市町村単位で相談窓口を開設できない地域における広域連合等の行政組織を活用した相談窓口の開設
- 委託による効果的な相談業務の実施 (県内の広域にわたって効果的な相談対応が可能)
- 組織的に法執行職員を確保することによる効果的な執行
- 相談と執行の体制を集約した効果的な業務の実施
- 悪質事業者による違法行為を未然に防止するための効果的な情報の収集と提供
- 消費者行政推進本部の設置による県庁内のネットワークの強化

● 本件に関する連絡先

内閣府消費者委員会事務局

(企画・調査班)

前田直樹・遠藤信一郎・松田有美子・末永朋裕・山田浩史)

所在 : 〒100-6177 東京都千代田区永田町2-11-1

(山王パークタワー6F)

電話 : 03-3507-9995

FAX : 03-3507-9997

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

The Consumer Commission

■自動車リコール制度に関する調査について

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)

The Consumer Commission

1. 事故・不具合情報の収集及び公表

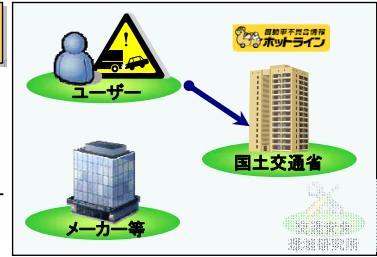
平成22年8月27日
消費者委員会

■不具合情報の適切な収集

【実態】

国土交通省は、迅速なリ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、①氏名、②性別、③住所、④電話番号、⑤車名、⑥通称名、⑦型式、⑧原動機型式、⑨車台番号、⑩登録番号、⑪総走行距離、⑫初度登録年月、⑬購入年月日、⑭不具合発生箇所、⑮不具合発生時期、⑯不具合内容の要約、⑰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①≫

・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	スカテオ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



The Consumer Commission

3

1. 事故・不具合情報の収集及び公表

平成22年8月27日
消費者委員会

■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①≫

・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



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。
----------------	-----------------------------------------------



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る整備の入庫履歴は確認出来なかった。
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

≪事例②≫

・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で数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



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。
----------------	------------------------------------------------------------

The Consumer Commission

4

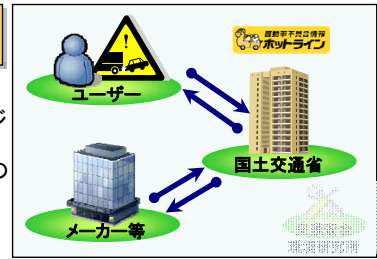
1. 事故・不具合情報の収集及び公表

平成22年8月27日
消費者委員会

■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①＞

・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。



＜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②＞

・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。



＜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

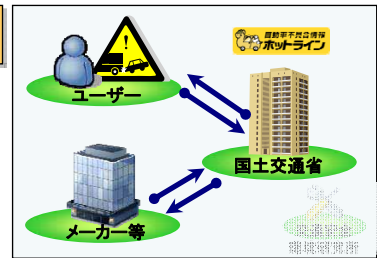
平成22年8月27日
消費者委員会

■事故・不具合情報の公表

＜事例③＞

・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。



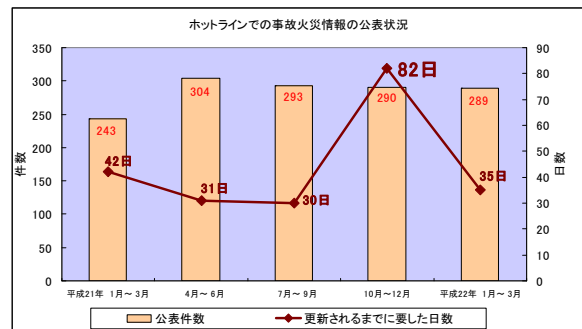
＜国土交通省ホームページ上の不具合情報掲載内容＞
パワーステアリングが故障し、走行中にハンドルが動かさなくなった

＜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④＞

・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

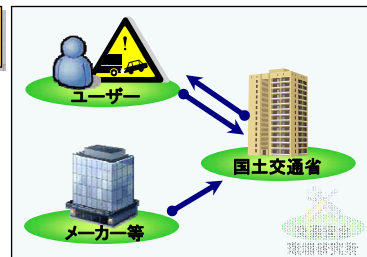
平成22年8月27日
消費者委員会

■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①＞

・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②＞

・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)

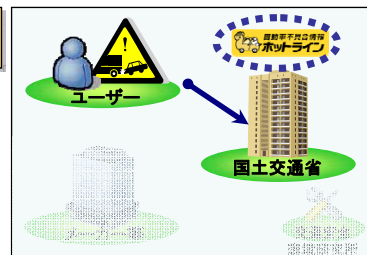
1. 事故・不具合情報の収集及び公表

平成22年8月27日
消費者委員会

■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。

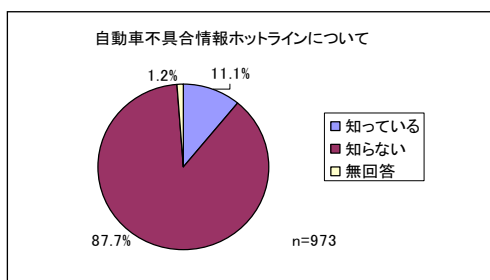


【調査結果】

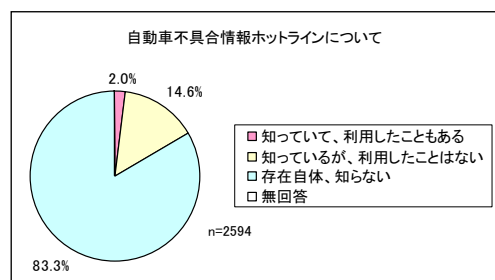
・自動車不具合情報ホットラインの認知度は向上していない

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

平成22年8月27日
消費者委員会

■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「事故情報データベース」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①＞

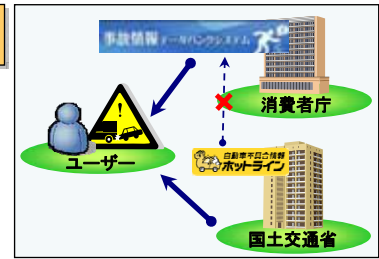
・関係行政機関等からの事故情報が一元化されていない

事故情報データベースには、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②＞

・消費者にとって有益な情報が公表されていない

一事故情報データベースには、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。



事例

＜事故情報データベース(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。

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。



＜事故情報データベース(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……

一事故情報データベースには、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、事故情報データベース(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

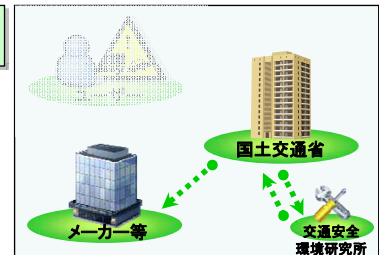
平成22年8月27日
消費者委員会

■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。

一平成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。

一国土交通省は、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。

一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

平成22年8月27日
消費者委員会

■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るときは速やかに届け出べき旨が定められている。

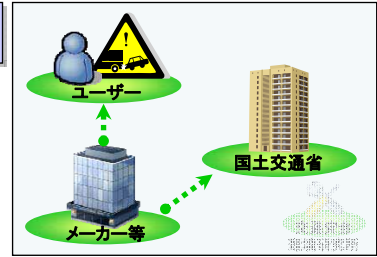
【調査結果】

・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。

The Consumer Commission

11

3. リコール届出等の実施

平成22年8月27日
消費者委員会

■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。

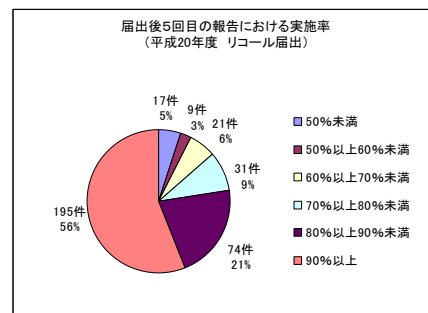
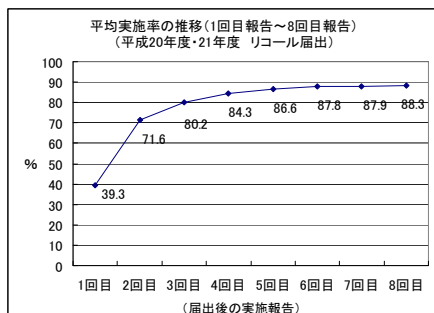
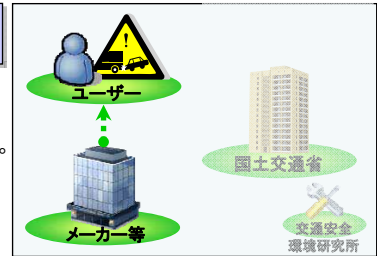
【調査結果】

◀事例①▶

・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の実施率を検証した。

The Consumer Commission

12

3. リコール届出等の実施

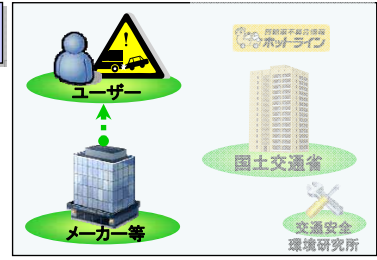
平成22年8月27日
消費者委員会

■リコール届出後の実施率の向上

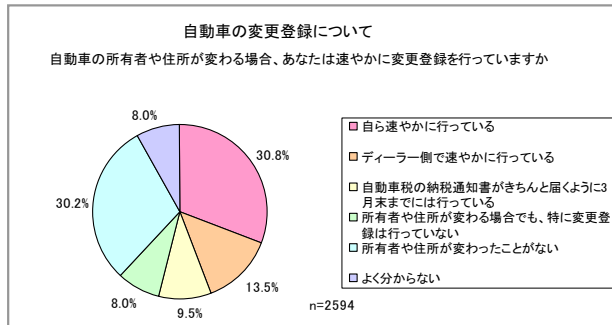
《事例②》

・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。

The Consumer Commission

13

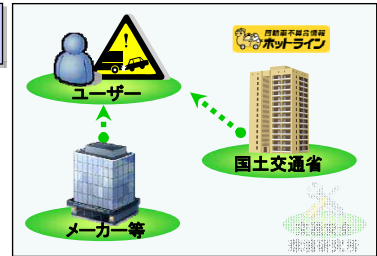
3. リコール届出等の実施

平成22年8月27日
消費者委員会

■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。

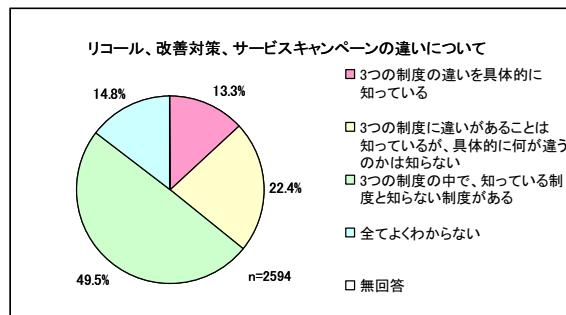


【調査結果】

・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)

The Consumer Commission

14

【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