

第 6 回リコール検討会議事録

平成 20 年 11 月 7 日 (金)
国土交通省 3 号館 11 階特別会議室

【事務局】 おはようございます。定刻には数分ございますが、委員の方全員揃われたようですので、第 6 回リコール検討会を始めさせていただきたいと思います。

まず、委員の皆様には大変お忙しいところをお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

ここで委員の交代がありましたので、ご紹介させていただきます。

まず、日本自動車整備振興会連合会の小宮山委員が石田委員に交代されました。また、自動車タイヤ協会の津田委員が井上委員に交代されました。

また、事務局の方でも人事異動がございまして、交代しておりますので、ご紹介させていただきます。技術安全部長が内藤に。審査課長が江角に交代しています。整備課長が和迩に交代しております。リコール対策室長は板崎に交代しております。

では、ここから議事の進行を座長にお願いしたいと思います。

【座長】 それでは、早速ですが、議事に入りたいと思います。

まず、本日の資料の確認を事務局にお願いします。

【事務局】 「資料確認」、「参考資料 1」の説明。

【座長】 全部で 7 回やって、大体終わりになるのかどうかというのをみんな知りたいところだと思うので、このスケジュールのままで、第 7 回で一応これでおしまいですというのを今言っておくと、みんなの頭の中がわかりいいんじゃないかと思うけど、そんなことはない？

【事務局】 一応昨年整理いたしました課題 1 から 4 については第 7 回までの検討会で一区切りをつけたいと思っています。

【座長】 はい。わかりました。7 回で一区切りだそうです。

では、また、どうぞ、続けてください。もうこれで資料の説明は終わりでしたっけ。

【事務局】 最後に、参考資料 2 としまして、平成 19 年度のリコール届け出分析の詳細を配付させていただいております。

【座長】 資料の過不足はないでしょうか。もしあったら、今言っただけるといいんですが、なければ先に進みます。

それでは、次に、資料1に従って説明をお願いします。

【事務局】 「資料1」の説明。

【座長】 どうもありがとうございました。

今、説明の中で随分大事なことがあって、普段議論をあまりされないかもしれないから、ここでリマインドしておいた方がいいんじゃないかというのが1-6、今の資料の中のみんなが大体長期で利用していると言っているのが、一番回答数が多かったのが10年だと言ったところ、それから、平均すると8.7年となっているけど、大体そんなことになっているところと、それから走行距離が平均すると12万キロぐらいになっているけど、10万キロぐらいのところを考える人が多くなっている。そうなんですというので、これが例えば今から10年前に同じことをやったときにどうみんなが考えていたかというのと、多分10年なんて考えていなくて、6年とか7年とか、それから、走行距離の方はどのくらいかわからないけれど、その変化というのも今わかっていたら簡単にコメントするといんじゃないかしらんと思ったんだけど、どうだろう。うる覚えであまりちゃんとしたものになっていなかったら、それでもいいんだけど、大体このくらいでも。何を言いたいかというと、みんなの考え方が、全部が大きく変わっていているというのをリマインドしないと、この時点のこの切り口のところだけを見ていると本当の姿が見えなくなっちゃうよというのが言いたいんです。

【事務局】 ユーザーの意識としてどれぐらいの年数を考えられているかということは、すいません、ちょっと過去の同様の調査の情報を事務局として持っていないので、どのような変化があったかということは正確には申し上げられないです。ただ、前回から何度かご紹介しておりますとおり、車の平均使用年数……。

【座長】 随分延びているよね。

【事務局】 はい。そういうことでユーザーの意識もだんだん変わってきている可能性が大いにあると思います。

【座長】 はい。それが1つね。それから、だから、みんなが長く使うようになって、長くもつのが当たり前とみんなが考えるようになってから、考えの基準自身が変わっていくことを意識していないと変なことになっちゃうよというのが1つ。

それから、もう一つ、ここで大事なのは、一番最後のところのコメントを自由回答で色々なふうに言っているんだけど、これもゆっくり変わっているような気がするんですが、機械と人間との間の分担領域についての認識が変わっていついて、昔は人間の方が注意

するのが当たり前だと思っていた部分が注意しなくても普通に動くのが当たり前だと変わっていているんじゃないかという意識を持たないとリコールに対する考え方というのは随分と違って来るんじゃないかという気がしますという、これが2点目で、それから、3点目で大事なものは、1 - 5ページに出てきたんだけど、取説は読まないみんなが思っていないと、書いてあるんだから読んでいるはずだと幾ら形式論で言っても、世の中はもう受け取らないという意識を持たないといけないんじゃないか。多分この2年間やったこのリコールの検討会、7回ちゃんとというか、ものすごい真面目に実は動いていて、最後に出てくる結論というのは、例えばこういうところで審議するとか、メーカーに行って勉強するとか、色々なことをやるというのと、もう1個、違うところで、アンケートのところが出てきているユーザーのみんなの意識の差というよりは、意識というより、もっとそのものずばりだと思っただけで、自分の責任範囲がどのくらいかという考えが変わっているというのを見ないといけないんじゃないか。それから、それは実は自動車にだけ当てはまっていることじゃなくて、他の工業製品全部に同じように考えていっている中での自動車に対する考え方になっているよという捉え方をしないとけないんじゃないかなというのを思いましたというのが座長コメントです。

他にもこれについて何か意見があったら、ぜひ、ここはすごく大事なところだと思うので、言っていただいたらいいと思うんですが、どなたでもどうぞ。

【委員】 今、座長の言われたことが私自身はもっと進んでいるのかなと思ったら、この結果を見ると意外にユーザーが意識が高いのかなと思って、取扱説明書を全て読んでいるが18%もあったのが意外で。

【座長】 そう。こんな真面目な人ばかりいるのかしらんと思ってびっくりして。

【委員】 ですから、アンケートの対象がちょっと意識の高い人に寄っちゃっているのかなという気がしましたというのが1点と、あと今回の調査では新車で買ったか、中古車で買ったかというのは直接聞いていないけれど、それを少し分けて考えられると、ここで言うディーラーというのが本当にメーカー直系のディーラーなのか、中古車販売店なのかによってもリコールの情報の伝わり方というのは違うと思うので、その辺がもうちょっと細かく見れるといいなと思ったんですけど、そういうのはどうでしょう、わかりますか。

【事務局】 すいません。今回の調査では中古車として買われたか、新車で買われたかお聞きしていないので、それを分析するためには新たな調査をやらないとわからないんです。

【委員】 例えば毎日、週何回乗っているかとか、年間どれくらい乗っているかという
と、どれくらいで廃車にするかというのと、何年乗っているかとか、そういうところから
細かく見るともうちょっと整理ができるかなと思ったんですけど、難しいですか。じゃ、
結構です。

【委員】 質問なのですけれども、1 - 4の保証期間については、「具体的な、ほぼ理解
している」というのが19.3%、それから「保証期間を具体的に知っているが、注意事項
は知らない」というのが26.1%ですね。保証期間というのは法律学の方でも重要テーマ
です。アメリカでは保証期間を顧客のどのくらいの割合の人が認識して購入しているか、
という点を問題にしたかなり有名な論文が法と経済学の分野でありましたけれども、この
アンケート結果はすごくおもしろいと思いました。

保証期間の中身といいますか、内容として、これは特にどういうものを想定しているの
でしょうか。部品についてそれぞれの保証期間というのがあるようですが、そうではなく
て、これは全体の話ですか。

【事務局】 事務局が質問を作ったときには、大体国産車であれば、一般の部品であれ
ば3年、重要部品が5年、何万キロという形で車両全体に対する部品によって保証期間は
多少違うんですが、決まっております、それがメンテナンスノートであるとか、そうい
うふうに保証の期間と、あと注意事項というのは明記されているんですが、それを意識し
ているかどうかというのを聞きたいと思って質問しております。ただ、ユーザーの方が保
証期間として何を考えられているかというのは、すいません、ちょっとわからないところ
はあります。

【委員】 わかりました。保証期間について、取扱説明書と比べて大体同じような感じ
かなと思うと、そうでもないのですね。取扱説明書は、これによるとちゃんと読んでい
るような印象で、それをどう評価するか。あるいは点検記録整理簿ですか、これも1 - 5の
質問で、ほぼ理解しているというので半分以上になっている。保証期間も大体半分ぐら
いはほぼ知っているということで、同じような傾向だと読めばいいのか、それとも、そこら
辺はもう少し別の読み方をすべきなのでしょうか。この理解の仕方についてコメントをも
う少しつけ加えていただくことがあればありがたいです。

つまり、買った人が車本体として普通認識している部分と、それから保証期間とか、修
理の問題とか、いわば付随的な部分とでどのくらい購入した客の認識の程度に違いがある
か。特に買うときにその辺を認識しながら買うのかどうかということです。さっき畑村先

生が言われたけど、顧客がどのくらい自分の意思決定、自分で自分の先の危険なんかを予期しながら買っているのか、それがもしきちんと意識して、保証期間これだけだから、今こっちの車を買おうとか、そういうことを選択の重要な基準としていると、それによって価格なんかも決まっているのだから、それは放っておけばいいことで、あまり保証期間について法律の方が干渉するのは行き過ぎだ。こういうことをアメリカの経済学者が80年代に言っている。その論文によるとマーケットリサーチをやってみると、保証期間の意味については市場価格の形成に影響力があるほどのかなりの部分の消費者がわかっているの、その保証期間に対応した価格が十分競争的に決められているはずだ。だからそこについてはそんなに規制当局が介入しなくていいというのが当時の議論としてはあったのです。

その後、また、最近、行動経済学とか脳科学とかが始まって、そう一般的にはいえない、人によって違うんだよとか言う考え方が出てきましたけれども、この辺は法律の方からいっても割りに大事な問題とかかわってくるのです。大変興味深いと思いましたが、もうちょっとここを、詳しく知りたいなという感じがしたのです。

【座長】 リコールをした車の方が値段が高くなるのか、下がるのかという、アメリカと日本の大きな差がそういうところに、そういう差があるんだというのを聞くと、どこまで織り込んで価格形成が出ているかなんです。日本は多分、あまりそんなことは関係ないから、それに行かないんじゃないか。でも、きっとアメリカだったら、みんながそこに関心を払うんだと。多分、関心を払って上手に情報伝達するようなことがビジネスになっていて、それできちんと、みんなが黙っていてもその中に織り込むような社会システムになっているところがあるんじゃないかという気がします。それも全部ひっくるめて、本当はすごく大事なところじゃないかという気がします。

【委員】 僕も一つ、ついでに。いいですか、もう一つ、今の情報でまとめて。当時、80年代にそれが出た議論というのは、アメリカの話ですけれども、全部の人が知らなくても、先端的に比較をしながら買っているような人たちが例えば3分の1とか、5分の1とかいると、それがリードして価格というのは形成されていって、だから、全員が知らなきゃいけないというような話じゃないということがついていたわけです。ですから、あまりそれは規制をしなくていいという話に実は当時は結びついていたんですけれども、それは100%そのまま受けとめていいという話じゃないかとは思いますが、問題意識としては大事な点かもしれない。

【座長】 多分、ここでやってきたリコールの検討会は、リコールというものがどんな

ふうになっていて、制度的にどう運用されて、今、社会とどんなふうに関わっているかをこの2年、そういう視点で見えてきたけど、今度、ユーザーの方から見たときのどれを買うとか、どれを選んだらいいとかというような、そっちの側の方から見たリコールの意味合いとか、それはあまりここで議論していないんです。本当は大事なんじゃないかという気がする。

どうぞ。

【委員】 まず、保証については一応もう少し皆さんに理解していただく、具体的には、これはメンテナンスノートという整備記録です。ここの頭に保証書というのがついておりまして、先ほどお話がありました重要機能部品、エンジンだとか、ステアリングだとか、走る、曲がる、止まるに対しては5年または6万キロ、それ以外の一般部品が、ごめんなさい、逆です。重要部品が5年、10万キロ、一般部品が3年、6万キロ、現在、日本ではほぼ業界同じぐらいのレベルの保証を、これは要するに不具合が出たときに無償で修理してあげますという保証です。それから先、延びますと、不具合が出たときにはお客様の有償で必ずサービスをするというのがほぼ日本の業界の横並びです。一部、アメリカなんかですと、あるいは日本的高级チャンネルなどでそれを積極的に延ばして、それを商品力にしているというビジネスもございます。

もう一つは、実際に今、各社がやっているのが、3年過ぎても壊れたら心配だということで、ワンパックで例えば2万円お払いいただくと、あと2年、何が壊れても無償修理しますよというようなキャンペーンみたいなことを商品として売っている。そういうことが今、かなり各社積極的にやっているのだから、ユーザーの方もその情報で、最初に入りますかとディーラーは聞きますから、そういうことで、保証期間というのはこういうことなんだという認知がかなり上がっているんじゃないかなと今、考えています。

【委員】 今のご説明と1 - 6ページの下の方に、これは、私は個人的に非常に驚いたんですけれども、8割以上の方がいわゆる年数、距離は永久にメーカーの責任があると思っている。これはびっくりしまして、大体これだと家電製品と同じように考えているということですね。そうすると、リコール制度とか、今、議論になっている保証期間の根幹が一般の方の認識と相当違っている。これはものすごい驚きです。だから、これがそうじゃありませんというふうに誘導していくのが正しいのか、こういう実態に合わせて制度をやっていくのか、ここが大きな分かれ道だと思うようになってきて。

【座長】 ものすごく大事なところだと思うんです。どうぞ。

【委員】 同じ1 - 6のところなんですけれども、この上に、メーカーの責任範囲についてということで、「ユーザーが自動車メーカーの想定しない使用方法をしていた場合(悪路等の厳しい条件や積載超過)」と書いてあるんですけれども、悪路等の厳しい条件というのは、多少の悪路であれば、通常はメーカーが想定している範囲が大体多いんじゃないかと思うんです。そこに「想定しない使用方法」と書いてあって「(悪路と積載超過)」なんて、これは若干どっちを中心に読むかによって回答が全然違ってきちゃって、ここも非常に重要なところだと思うんです。例えば積載超過の問題であれば、三菱自動車の事件や何かにも関係しますし、これはユーザーの使用の仕方に問題があるというレベルの場合と、さらに想定をもはや超えている場合と、法的に問題があるかどうかという、色々な評価の категорияがあると思うんですけれども、これは全部ごっちゃになっているので、一番重要なポイントだと思うんですけれども、ちょっとその回答がいま一つはっきりしないような気がするんです。

【座長】 全くその通りです。どうぞ。

【委員】 先ほど委員がおっしゃったことがまさにこのアンケートの大きな部分をあらわしていると思うんですが、ユーザーにはこのようにご説明しているから、理解は深まっているはずだとメーカーサイドはおっしゃっていますけれども、ただ、実際にこのアンケートでは、そうではないという答えが非常に出ている。メーカーはこれだけ皆さんにご説明していますよとっていながら、ユーザーは全くわかっていないという、この意識の乖離というものが非常に大きいと思っていますので、最終的に、どちらに合わせて整備してシステムを整えていくかというのもあるんですけれども、最終的には、それと同時に、お互いが同じシステムになったことをしっかりと意識を共通にして持っていくような情報の流通というか、情報の共有というか、そういったものが大切だと思っています。

現実には、1 - 6の上の表のところ、ディーラーの説明についてというところも、「簡単だが、十分な説明があった」というものを含めると非常に多いパーセンテージが占められているんですが、ただ、じゃ、何を以ってして十分な説明という定義付けがあるのかとなると、ここの最初の説明のところが取扱説明書と保守管理みたいに、まとめてなっていますので、ちょっとハンドルの操作とか、ちょっと使い方を教えれば、簡単だけど、十分な説明があったかなということで、本当に大切なことが伝わらないままに来てしまっているんじゃないかと非常に感じます。

【座長】 とんでもない大法則があって、見たくないものは見えない、聞きたくないも

のは聞こえない、聞く気のない者は何を説明を受けたって何も受けつけないという大原則があるんです。そして、そういうことがないように、ないことにしてこういう議論や検討というのは進んでいって、一番最後、ふたをあけてみると全然何だかわからないというのになっちゃうもののこれは典型だね、そういう意味では。

でも、それを典型だからと本当に放っておくようなことをすると、多分社会全体としてはものすごく不健全だという気がするんです。だから、それで見ると、例えば不動産の説明が今から20年、30年前に全部そうで、何でもいいから売ってしまえばいいというのでやるので、あんなものけしからんというので、不動産については瑕疵までひっくるめて全部説明したというので、サインしないとその取引自身がちゃんとしたものと扱われないというところまで行って、今ちゃんとやるようになって、相当そういう意味の情報の行き来の乖離がないようなところまで努力していったわけね。だから、これだって、本当は、あなた、わかりましたかと言って、わかりましたと言ってサインするんじゃなくて、試験して、何と何がわかったか書いてみるというので、お客の方の試験をして、合格しないやつにはサインがあっても無効だというようなことを仮にやったら、嫌がられてできないと思うんだけど、しかし、本当はそのくらいのことをやるようになったら、ものすごくある理解は共通できるような、すごく大事な部分なんじゃないかなという気がします。

それから、もう1個、さっき言われたものの中で、おもしろいのは、保証期間や何かをちゃんと内容と期間を商品にして出しておこうというのは、パソコンとか、携帯電話ではもう既にみんな当たり前に行っていて、結構水の中へぼちゃんと落っこしちゃうそうだなんで、粗っぽく使う人は何千円だかやっておくと文句なしに変えてくれるから、すごい助かると喜んでる人が結構いるのね。だから、それと同じように、自動車だけに限らないで、他の工業製品の扱いというのがどうなっているか、保証内容と費用との関係とか、それではまた新しいビジネスができていくわけだから、そういう捉え方も本当は必要だという気がします。

他にも、どうぞ。

【委員】 今の議論はちょっとよくわからなくて、1-6のところユーザーが長期に使用していると回答した方が17%で、その方の約9年というところで、だから、逆に83%あって言っているんですけども、1-45を見ると、全ての責任は自動車メーカーにあるという人はそんなに多くないわけなので、こういう結論を導くのはちょっとミスリードのような気がするんですけども、どうなんでしょう。

【座長】 書き方にもよりけりですね。

【事務局】 それはご指摘のとおりで、ここで可能性と書いておりますのは、実際どう
いう質問をしたかというのをご覧いただきたいんですが、別綴じにしてあります資料 1 -
2 の 1 - 6 0 ページをご覧いただきたいんですが。

ここの上の方にあります問 2 8 というのがこの質問になっておりまして、ここに並べて幾
つか例示を出して、これの中からメーカーの責任がないと考えるものを複数選んでくださ
いということでお聞きしているものですので、積極的に選ばなかったからといって、では、
積極的に幾らユーザーが長距離であるとか、長期間使ってもメーカーの責任があると考え
られているかどうかというのはちょっとよくわからないところもあります。

それで一応資料の方ではそう考えている可能性があるという書き方をさせていただいて
おります。

【委員】 ちょっとそれにしても、もう少し説明。ちょっと私の頭が悪いんだと思うん
ですけど、2 8 番で、ちょっと読み方ですが、4 番が、ユーザーが長期に使用している場
合というのがあります。これをチェックした人が 1 7 % で、あと、残りの 8 3 . 0 % という
のは、今、言われたのはこれ以外だということですか。そこをチェックしていない……。

【委員】 それ以外の回答をした人。

【委員】 それ以外の回答をした人がそれだけだと。それはみんな使用方法にかかわら
ず、メーカーが責任があるというのは、同じことの繰り返しかもしれませんけれども、例
えば 7 番だと「保証期間を超えていた場合」とか書いてありますね。責任がないと考える
ものだから、そうか。8 で全ての責任はメーカーにあるという、これを回答した人という
のは、どのくらい。

【事務局】 1 - 2 の厚い方の資料の 1 - 4 4 ページになるんですが、全ての責任は自
動車メーカーにあるとされている方は、それを選択された方は 2 . 8 % です。

【委員】 一番下の合計のところですね、それでは。

【事務局】 合計のところです。

【委員】 全ての責任はメーカーにあるという下から 2 番目のパラムで数字が重なっ
ちゃっていて見えにくいんですけど、2 . 3 の上の 2 . 8 という、そのところですね。

【事務局】 そうです。

【委員】 0 . 8、2 . 3、2 . 8。だけど、何でもかんでも自動車屋が悪いと言っている
人は複数回答、だーっとかき集めてみて、もう 2 . 8 しかいない。あるいは 2 . 8 もいる。

【委員】 いや。それなら何となくわかる感じがします。

【事務局】 ちなみに、「保証期間を超えていた場合」と回答された方も24.3%いらっしゃいます。

【委員】 言わせていただくと、保証期間を超えて、それから、永遠にというのはちょっと無理です。つまり、法律的には時効というものがありますから、それによってカットはされることにはなるわけです。訴訟をするのにも、時効等の期間制限があるわけです。なお、いつから時効期間を数えるのか、特にそのスタート時点のとらえ方にはいろいろ考え方があり、この点が実は重要ですが、総じて裁判所は、顧客の立場に配慮する傾向があります。それから、特にメーカーに故意があって、そういうことはほとんどないとは思いますが、これをやれば危ないということがわかっていたにもかかわらず、その設計の危険性を知りながら売ってしまって、売り続けているというような場合に、その責任というのは例えば10年で切っていいのかというような問題は実は残っていると私は思っております。

【委員】 今の時効の話なんですけれども、建築物なんかですと、例えば10年たったら、その建物に瑕疵があった場合でも、もう何も保証しませんというようなことに多分今はなっていると思うんですけれども、それと法律的に瑕疵がない、自動車メーカー側に瑕疵がない、ちゃんと善意できちんと車をつくっているという場合、一般的に一体どこまで法的に責任が追及されるのかと、私はそこが結構重要なのではないかなと。今は何となく雰囲気全部、何も瑕疵がなくても全ての責任を問われるみたいになっちゃっていますけれども、一体法律的に、一般的にどこまでがそういう責任を追及されるところなのかというのは非常に知りたいところなんです。

【委員】 それは一度、ちゃんとやった方がいいと思いますけれども、とりあえず簡単に説明しますと、法制度的には、まずとにかく保証期間というものがあつた場合には、それは一応そういう合意が契約をした者の間であると考えられますので、契約は優先され、その保証についてはその期間の間だけは無償で修理するとか、原因を問わずに取り替えるということになります。それはいいとして、さらに民法上は、そういう合意がなくても例えば物を売主から買主が買った後で、その物の隠れたところに欠陥が見つかった、瑕疵と言いますが、その場合いつまで売主は責任を負いますかということ、売主としては、民法570条(566条を準用)で買主が瑕疵を知ってから1年は責任を負うことになっています。でも、これはメーカーと消費者の間でというのとはちょっと違うんです。あくまで、

作った人ではなく売った人と買主との関係ですね。ところで、この、瑕疵を知ってから1年というときの、「知って」というのは、では、どういう時点からかという話がいろいろあるわけです。

それから、不法行為の話における期間制限というのが民法の724条にあって、被害者は加害者と損害を知ってから3年放っておくともはや賠償請求ができなくなる。また、不法行為の時から数えて20年たつとやはりできなくなる、この二つが決められています。3年の期間制限についても、「知って」というのはいつからかということがしばしば問題になるわけですが、そのスタートも最高裁判所を含めて被害者に随分有利な形で緩やかに扱っている運用があるのです。そういうことで、どういう制度に乗せたらどのぐらい訴えができるかというのはかなり複雑な処理の構造があります。そういうふうに民法的にはどうかという話が1つあって、それと別に、契約で自分たちが特に取り決めれば、その契約は一応自由で、民法の制度より当事者の契約を優先する。そういう契約優先の考え方を明治以来、ずっと日本は原則としてはとってきました。

ただ、さらにちょっと話をもう少し整理してすればよかったですけれども、例えば先ほどの瑕疵担保の売り主、買い主の間での契約があって、売り主は何かあってもこれだけしか責任を負いませんという取り決め、契約があっても、平成13年以降は消費者契約法というのができましたので、それが事業者対消費者の間の契約となれば、例えば瑕疵については、いくら当事者の間で特別に契約したとしても一定程度以下の内容になってはだめだよ、という規制がもう1個加わっているのです。

ですから、消費者契約法上の問題とか、その他もまとめて一覧にしてお話しする必要があります。それから、さらに、古い基本的な民法の考え方でも、さっき言った特に売主が悪いような場合、特に瑕疵を知っていて売るといような場合には、幾ら特約で私は責任を一切負いません、いいですねということになっても、民法の時代でも明治以来、瑕疵を知っていながら売るといような場合については特約は無効だよと。幾ら契約があるからといって無効だよ。そういう契約自由の限界も民法時代からあるのです(民法572条)。それが大きく言えば消費者契約法ができて、その規制範囲が、より広がったということが言えます。特に悪意があったり、故意があったり、重過失があったりした場合の事業者というのは、より問題が多いということで規制が強まっていますし、その辺はかなり細かな段階付けがあります。法律上はこうだ、だけど、民間の事業者はここまでやっている、場合によってはそれ以上にやっているということがあられるわけです。その辺は一応整理したもの

が出た方がいいと思います。今度一度やりますか。

【座長】 また新しい課題がわっと出てきた感じがする。

【委員】 前提として本当はやらなくちゃいけなかったこと。

【座長】 かもしれない。

【委員】 先ほどから保証期間とこのアンケートに基づくメーカー側の責任という議論なんですけれども、これはあくまでも経済的な瑕疵と責任の議論になっているような気がして、本来、リコール制度は重大事故につながるような安全問題をどうやっていこうかというのと経済的な責任がちょっと混同されると危険だと思っていまして、逆にユーザー、このアンケートに答えた方々もリコールの中に入っているものですから、リコール、安全を守るための責任はどうなんだという議論と、経済的にどっちがお金を払うんだという議論が混同されるおそれがあるので、そこはちょっと注意深く見なきゃいけないし、この議論をどこに持っていくかというのは少し切り離していただかないと両方行っちゃうかなという心配はしています。

【委員】 ただ、今の経済的という話はちょっとわかりにくいところが私なんかはあるのです。品質の問題とかには、そういう話、つまり価格との関係での話に関わることが多い。他方、直接価格と関係がない形で法的責任が問われる場合も、例えば不法行為にしても損害賠償という形でお金の問題にはなることが多いのです。そうすると、経済的という意味が単なるお金という意味になってしまえば、全部含まれる可能性もある。ただ、ここで言っているのは、これだけの不具合があれば、このくらいはただでやってもいいでしょうとか、このくらいは顧客も見込んでいたから、まあ、いいと思っているというようなそういう意識の調査であれば、多分、法的責任がどのくらいまであるとかいう話じゃないかもしれない。そういうご指摘であれば何となくわかるのですけれども、例えばいつまでたってもその責任は残るだろうと回答している人がいるとして、その人の頭の中にどういうものがあるかということですね。それはもしかしたら、法的な、特に事業者の方が故意であったりし、すごく悪い場合には、それはずっと残るでしょうということで回答したのかもしれないし、あるいは普通、家庭製品と同じように考えて、家庭製品だって本当は期限がないわけじゃないわけですけれども、そういうふうに考えたのかというのは、解釈の仕方がちょっとわかりにくいところがありました。

【委員】 おそらく今のお話は、事故を防止するという客観面の問題と、それに関連する法的責任とか、経済的な損得の問題というのは一応理論上は切り離せると思うんですけ

れども、そこがかなり実際の社会内ではごっちゃになっていて、そっちの法的な責任とか、損得の問題も含めて考えないと事故防止の問題もなかなかうまくいかないんじゃないかということで、少し範囲を広げて考えているということじゃないかと思うんです。

【座長】 この議論、どこかでやらなきゃいけなかったことが今出てきちゃって、実は予定よりも15分も過ぎちゃって。

【委員】 ごめんなさい。

【座長】 いや。ごめんなさいということはないんです。ただ、これはどこかで本当はやらないと、全部が終わったことにならない中身ですね。それこそさっき言った7回で終わりにしようねと言いたところだけど、もしかすると8回目をやらないとだめよということかもしれない。そういう感じがします。

どっちにしても、それはどうするかは別にして、そろそろ次に進みたいんです。

リコールの次の議題に移って、リコールの調査・分析ワーキンググループの中間報告について、事務局から説明をお願いします。

【事務局】 「資料2」の説明。

【座長】 どうもありがとうございました。

これについての質問や意見をどうぞ。

【事務局】 事務局からのご説明は以上なんですが、ワーキングの座長、代表に。

【座長】 それでは、どうぞ補足をお願いします。

【委員】 今、ご説明いただきましたように、ワーキングの方でメーカーアンケート、メーカーヒアリングをさせていただきまして、ご協力いただきましたメーカーの方々、どうもありがとうございました。

近年の増加の要因をうまく説明できて、今後は対策がとられれば、そんなに多くなく推移するようになればいいということで、うまく説明ができるところまで持って行きたいんですけれども、今、ご説明いただいたように、アンケートはざっと分析はしたんですけれども、まだ、細かいところ、精査するところが多々ございますので継続的に作業をしているところでございます。

それから、メーカーにヒアリングに行かせていただいて思ったことを二、三申し上げますと、行ったメーカーが大手の乗用車メーカー3社だったということもありまして、非常にお金と人をかけて取り組みをされているという印象です。特に市場の不具合品を全部集めて細かく分析して、リコールにつながる要因があるかどうかという分析をかなり広範囲

にしっかりやられているというのが印象的でした。

それから、そういったいろんな失敗事例とかを設計側にフィードバックさせる取り組みも非常によくやっておられるようでした。ただ、現場の設計者、あるいはさらに部品メーカー、サプライヤーなんかはどこまでそういった情報が全部、共有化できているのかなというのはちょっと疑問なところもございました。

それから、色々やりとりをさせていただいて、確かにここ近年、リコールの届け出の件数、台数はぐっと伸びているんですけども、それは届けた年がそうだったということで、その要因となった設計なり製造というのはもっと前にやるわけでありまして、それをきちんとばらして見ると、そんなにここ近年、特に何かがあって増えたのではないというようなご説明もあって、確かにそういう面もあるかなと思っております。ただ、もう少しその辺は精査しないと、今後どうなるかということはまだよくわからないところがございます。大体そんなところでございます。

【座長】 今のコメントにちょっとしり馬に乗ってというか、僕、ヒアリングにまた一緒に連れていってもらって色々なものを見たので、幾つか感想を言っておくといいと思うので、それを言います。

まず、2 - 3のところ、2000年以降、市場不具合の情報の入手から解析まで一貫した体制でやるようになった。これはヒアリングをさせてもらったところで非常に強く感じて、2000年以降変わっている。今ここでは2000年以降となっているけれども、特に2003年ぐらいから本当に活動そのもので変わって行って、その効果が出ているんだなというのを非常に強く感じました。これは、それまでは車種ごととか、それから、製造した拠点ごとにそれぞれの不具合が行くようにやっていたのを、それだとちゃんとしたものにならないから、その会社で作ったもの全部が1カ所に集まって、それで行けるようになったというやり方にしたというのがとても印象的でした。

その結果として出てくるのが2 - 4のところ、従来は不具合情報が少ないために、原因不能とされていたようなところまできちんと捕まえられるようになってきたということがどこでも言われたんですが、これは非常にすばらしいことだなという感じがしました。

それから、また2 - 3に戻るんですが、リコールの原因のところ、製造上の問題と設計上の問題で、ここのグラフを見ると設計上の問題が増加傾向にあると見えて、さっきもそんな解説だったような気がするんですけども、そこはもうちょっと違う言い方をした方がいいんじゃないかと思えます。それは自動車だけじゃなしに、日本の製造業全部に言え

ることですが、製造部門のところでは起こるような不具合というのは、ほぼつぶし切ったとは言わないけど、やれるところまでは相当につぶすことができ、相当いい領域にまで入り込んだ、そこで残っているのが設計の方の問題なんだと理解するのがいいんじゃないかという気がするんです。これは多分、後の結論のところですごく大事なところになると思うから、多少議論しないといけないかもしれないけど、設計のところには問題の発生の何かがまだ残っているんだと。自動車メーカーはこの不具合を使って設計のところにはフィードバックをかけようとする努力をものすごくやっていて、別の言葉で見るとフロントローディングという考えで行っている。これをやろうとして、まだできていないというのか、さもなければ、できているけれども、別の要因があって設計上の問題として出てきているんだというような分析というか、そこら辺が必要なんじゃないかなということを感じました。

それから、もう一つは、2 - 9のところですね。自動車の電子化の進展によって、制御プログラムが複雑化してブラックボックス化することでわからなくなっているというところ、これは非常に大事なことを実は言っていて、自動車産業よりも他の分野のあれの方がよそから色々なもの、ソフトウェアを持ってきて、中身はよくわからないけど、くっつけちゃって製品にしていくというので非常に苦しんでいる部分があちこちに本当は出ているんです。ですから、これは自動車のところだけ見ているよりも、産業システム全体の中で起こっている問題として捉えないといけなくて、これがこの10年とか、今後、これからどんどん増えていく一番怖い問題だという気はするんです。

自動車の方で見ると、実は自動車というのはものすごくそういう意味では慎重というか、臆病というか、色々な意味でこれを避けないと危ないと考えて、一番進んでいる分野じゃないかという気がするんです。ですから、よそで何だかわからないものをそのままつないじゃうというのを極度に警戒している産業だという気がするから、ここのところの分析は随分大事にしないとダメで、これを理解の仕方を間違ったり、下手をすると突如、自動車のみならず気が狂っちゃったような変なものが出てくるとか、そういうことはあり得ることだという気がするから、この2 - 9のブラックボックス化の問題は相当ちゃんと注意して見ていないといけないんじゃないかなという気がします。また、余計なのをくっつけました。これで終わりです。

他の人もどうぞ意見を言ってください。

【委員】 これは非常に難しい。グラフは理解に苦しむものがたくさんあるので、ちょっと私の間違った先入観かもしれませんが、このワーキンググループの1つの結果の提言

として、私はよく言われている工業製品に対する製造技術力の低下、これは今、畑村委員長がおっしゃったように、自動車に限りませんね。これは若者の理科離れとか、あるいは4K職場への忌避、嫌がる、こういうのが、一般に言われているのが自動車ではあらわれていませんというのは驚きというか、非常に……。

【座長】 全く驚きだし。

【委員】 驚きなんですね。

【座長】 だけど、ちゃんと声を大にして言うべきことなんです。

【委員】 だから、それがこのアンケートの中のどこかにかぶさっているんじゃないかと、ちょっとそこを少し掘り下げて、次、やっていただければなど。本当にそうなら、声を上げて言うべきです。だから、今後、設立される消費者庁みたいところに自動車をもっと勉強してくれと言うべきです。

それから、もう一つ、私の間違っただ先入観で出てくるだろうと思っていた、品質管理力が落ちているんじゃないかと。だから、製造力が落ちて、品質管理力が落ちると不具合商品がどーっと世の中に出ていきますね、掛け算だから。ところが、さっき先生がおっしゃったように、品質管理力は非常にメーカーの中でレベルが上がっている。そのレベルが上がったゆえに、従来リコールにならなかつたものまでリコールになっているから増えているんだと聞こえるんです。そうすると、このリコールの水準は是認しなきゃいかんと。別にこれを減らすということは、せっかく品質管理力が上がっているのに、それを弱めるということになっちゃいかんと。これは非常に難しいんです。リコールの増加原因と減少対策だと。減少対策が要るのかというところにまで行きますから、非常に難解な難問。

【座長】 だと思えます。この主張も、メーカーの団体がやったら、また袋叩きに遭っちゃうしね。勝手なことを言うなと文句だけ言われちゃう。でも、ここみたいにそんな色も何もついていないようなところが何か判断するんだったら、そういう見方ができるというのは、僕は言う必要があるだろうという気がします。

他にもどうぞ。

【委員】 これはちょっと事務局に対する質問なんだけど、資料2-2の検討の詳細状況って、挙げられている項目って、これはアンケートをかけたやつが全部載っていないですね。少し落ちているような気がするんだけど、私、ワーキングの2回目に出ていたときに、たしか設計者のところに他の人を入れた部分がどうのこうのという質問項目がたしかあって、そういう解析をしていませんという会社がほとんどだったというような、へえと

思ったアンケートが組んであったような気がするんだけど、違いました？ 記憶違いですか。ごくごく小さい質問だったんですけど。

【委員】 設計？

【委員】 要するに設計基準が何だ、かんだといったようなところ……。

【委員】 リコールの判定基準？

【委員】 ではなくて。リコールの判定基準を変えたらどうかとか、海外からの物品が増えたらどうかとかという中で、たしか設計段階のところで、設計外注が入ったかどうかというような質問は入っていなかったでしたっけ。記憶違いかな。

【委員】 外注はなかったような気がして。

【委員】 なかったでしたっけ。なかったなら、私の勘違いでいいんですけども、何かそういう解析をしていないという答えがすごく、ぼんと出ていて、これは何だ、おもしろいなと思って見たというのがあるんですけど、これだ、問2 1。コスト削減を目的とした設計基準、評価基準で何か変えたかというような質問があって、そこに対して、そういう解析はしていないという答えが出ていて、本当は要るのかなと、今の畑村先生のおっしゃりようだと本当は必要だったのかなと。

【事務局】 メーカーへのアンケートの段階では、「コスト削減を目的として設計基準、評価基準の変更や設計期間の短縮、設計業務の一部、または全部の派遣社員の導入など設計製作上に影響を及ぼすような組織論まで含んだ変更を行いましたか」という質問に対して、先ほどの乗用車8社、大型4社の12社のうち行ったというメーカーが5社、行っていないというメーカーが7社という結果になっております。

【委員】 それとリコールのところのリンクづけした質問もあったね。

【事務局】 はい。「コスト削減を目的とした設計基準、評価基準の変更や設計期間の短縮など設計製作上に影響を及ぼすような変更により、リコールにつながる不具合を増加しましたか」という質問に対して、未回答が7社で一番多かったというところです。

【委員】 無回答って、考えていないということなんですよ、きっと。僕なんかそうだけど、ちょっとそこが落ちこちているなど。

【事務局】 未回答というのは、その前の質問で組織論を含んだ変更を行っていないと回答したところなので、影響は当然ないという回答です。変更を行ったと回答された5社で増加したと回答されたところは1社、変化していないというところが3社、因果関係を特に分析していないというところが1社です。

【委員】 だそうです。だから、増えたと言っている人もどう見るかということなのか。実はこのアンケートをずっと気になっていて、例えば部品の共通化と、うちら部品屋だから、あれなんですけど、ここの2 - 11のところの「しかし」以下の3行の評価で、データはないとぱちんと書いているんですけど、じゃ、今後の精査が必要であるという結論には同意するんですけども、データがないと、主観的な感覚とデータがないというのがどう整合するのかと。データはありませんと言っちゃうと、本人たちが違うことを思っているように聞こえちゃうし、この書き方はいいのかなとか、若干微妙な書き方のところについてはぶつぶつと言うところがあるんですけど、それは今後のワーキングの議論で。

【座長】 データがないというんじゃなくて、データからは読み取れないと書いてくれればいいのにと、そういうこと？

【委員】 そういうことです。というか、読み取れないとか、データと主観的な感覚との差の原因がわからんと書けばいいものを、データがないと書くから。

【座長】 そうかと言って、何か言いたくなる。

【委員】 えっ？ という、すいません。

【座長】 ちょっとここのところはニュアンスは細かいけど、大事なところかもしれない。

他にもどうぞ。

【委員】 さっき座長の言われたことと重なっちゃうところがありますけれども、とにかくこれが増えたというのをとにかく減らそう、減らそうというのが全体の動きで、さらに内閣府の関係のことも多少かんでいきますけれども、全体に増えているのを何とか減らすというのをそれぞれ各官庁がやろうというような動きがあって、僕は、それは粗っぽい見方だなとつくづく思いました。特にこちらで色々見せていただいて、どなたでしたか、あまり名前を言っははいけないのかな。

【委員】 いいんじゃないですか。

【委員】 すごく1台1台を、わからないものを徹底的に、しかも色々な専門家が一堂に会してやるということで、わからないのがわかってきたと。これはすばらしいことだと思ふのです。しかも内閣府等全体の観点からやっている考え方としては、大量に出て、あるいは多発性があって、それから、事故による被害も深刻なもの、人が死ぬとか、けがをすとか。それを掛け合わせて、それで重要なものだけをとりあえずはリコールするというような一般的な動きを受けている感じがするけれども、こちらの会社なんかでは、もう

1台でもおかしければ、わからなければ徹底的に原因を調べるということです。これは全ての企業ができるとは限りませんが、とにかくそれができる自動車産業でやっているというのはすばらしいことだと思った。

それから、もう1点は、製品の死に方も、死なせ方も考えるという話があって、これもすごいなと思ったんです。例えばぶつかってガラスが割れたときに、その破片でけがをしていた時代から、ガラスが粉々になってけがはしにくくなるとか、そもそも割れてもくっついていて危なくないとか、こういうふうに、何かあっても、その後、大丈夫なようにという技術が進んでいる。ずっと永久に使えるというものじゃなくて、あるところまで来たらむしろ死んでもらう、それも安全な形で死んでもらうというのも実は考えなくちゃいけない。これも多分かなり新しい方かなと思ひまして、そういう先端的な安全の考え方が始まっているというのを勉強させていただいて、私は大変ありがたかったです。

【座長】 見に行かなきゃわからなかったことだね。

【委員】 座長に突っかれて色々行かまして、私は大変よかったと、紙の上だけじゃなくて、よかったと思ひました。特にまた現場主義みたいなものも随分普及してきていて、我々、どうしても抽象的になったり、国民生活センターなんか随分努力して資料を集めてカードにしたり、データにして分析しているようですけれども、現場からはどうしても離れている部分がある。しかし、こちらではむしろ事実、現場に近づこうという動きですね。こういうのもとても大事だなと思ひました。

【座長】 とかく数なんかのものに、数や言葉で表現されたものを加工して、そこから何かを取り出そうとするけれども、一体何を取り出すのかというのは紙の上には本当は載っていないんです。何を取り出して、どの視点で見るかというのは紙を幾ら見ても絶対にわからない。現場に行って、ちゃんと現物を見たり、議論をしたり、そういう中から、どの視点で物を見ていくかというのは、三現主義でやるのでないといけないんじゃないか。今回のリコールのはすごくそういう意味では大事だという感じがします。

それから、リコールがけしからんというふうに、決め打ちするような風潮で世の中がやっているのは、こんちくしょうなんです。本当は何を言っているかという、一番よく、きちんとしたことをやるからリコールというのになっているのに、何で結果としてリコールの数が増えたか、減ったか、それを言うんだよと。そうじゃないだろうと。同じものを見るのでも、リコールの件数という最後に出てくるそのそだけで見るんじゃないかと、多くの場合、リコールの件数が増えるのはだめなものが増えたからというほとん

ど感覚的な前提と結びつけておいてリコールの数を見るからなのであって、ここでやっているようなもっと違うものできちんとそれと結びついていくということをきちんと自覚したら、リコールの数が多くなったってすばらしいことじゃないかと。そのことだけ言うと、また、あまのじゃくが何か言っていると言われちゃうから、もっと賢くやらなきゃいけないんだけど、でも、本当はそういうことじゃないかという感じがします。

他にもどうぞ。1人でまたすぐ演説しちゃって、ごめんなさいなんだけど。

【委員】　　そこもそうなんだけど、もう一方で、本当にしょうがなくてリコールが多くなっているものがあるとすれば、それは分けなくちゃいけない。そのこの分ける理論というか、分けるところを少し検討する必要があるなと思います。

【座長】　　それはあるんですね。

じゃ、これで、もう大分予定を過ぎちゃっているから、この辺でこれの検討を終わりにさせていただきたいと思います。

10時10分から次に行こうと言っていたけど、もう10時35分になっちゃったから、5分ぐらい休みにしようか。

【事務局】　　はい。一旦休憩を入れていただいた方がいいと。

【座長】　　もう休憩を入れた方がいいね。じゃ、次、あそこの時計で40分に始めましょうか。

(休 憩)

【座長】　　それでは、休憩後の次の議題に移りたいと思います。

使用過程の自動車の安全の確保及び環境保全のためにメーカーが担うべき役割の明確化について、事務局から説明をお願いします。

【事務局】　　「資料3」の説明。

【座長】　　説明ありがとうございました。どうぞこれについての意見をお出しいただきたいと思います。

初めから議論してきたものがだんだんここでは集約されて出てきているから、ここで色々なことを言わなきゃいけないんじゃないかという気がするんですが、ちょっと僕からまた先に言ってしまいますと、3-1の下から7行目から8行目ぐらいのところ、保守管理その他の使用実態や、それから、当然に予想された使用実態の変化に対応したものだかどうかとか、こういうところをやるきにとっても大事なものは設計や企画・立案の記録なんです。記録とか、そういうことの項目が出ていないんですが、ユーザーに対してど

ういうことを想定しているかを伝えようとかいう記述はこの紙の中に随分ちゃんと出ているんだけど、実際に事が起こったときにとても大事なものは、設計や企画の段階で相当川上の方に登っていくことになりませんが、設計や企画のときに何を想定したのかというのが何か記述、または記録の形で残しておかないといけなくなるんですが、設計はとかくどんどんと設計自身も動いて、流れていくというか、変わっていくから、どこの時点で何を想定したか、最後、わからないまま、どんどん次にスペックを決めていっちゃうようなことが起こり得る、または大体そんなことになっているんじゃないかという気がするので、最後に設計を始める段になったときに一度、どこのメーカーも責任の追及用にとか、後から文句を言われたときの言いわけのようにという発想法とはちょっと違う視点で、ちゃんとしたものをつくらうとすると、こういうことを想定したぞというようなものを何かの記述の格好で残しておくという考え方が大事なんじゃないかという気がします。とかくこういうものはなくなっちゃった、後から見ると何も無いというのがよく起こり得る。だから、そこが大事なんじゃないかという気がします。

それから、3 - 2で、上から4行目ぐらいで日常点検整備と書いてあるけれども、これはユーザーはもう今やらないものと思わないとダメなんじゃないかなんていう気がするんです。これをやってくださいと言うけど、やりもしないものをやってくださいと紙に書いたって、やっていない、おまえがおかしいという議論に最後は行っちゃいそうでも、結局、日常の点検整備というのはやらないことを前提にして全部を考える以外しようがないんじゃないかなという感じがします。

それから、3 - 2のちょうど真ん中辺のところです。自動車の点検整備に関する手引きの作成、公表、ユーザーの保守管理の意識の高揚、これは全くこのとおりだけど、意識の高揚をやらそうといったって、手引きを作ったって見やしない、厚ぼったい冊子が来たからと捨てちゃうというのも大体やることだろうという気がするんです。そのときに、僕は、これは実はすごく大事だと思っているのは、僕らはとかく機械というものがあると機械は財産だと思っちゃう。財産はいいですよ。お金を出して自分のものになったんだから、財産だというのはいいんだけど、犬や猫を飼ったら、えさをやって、ちゃんと下の始末までやるというのが当たり前だと思って犬や猫は飼うのに、自動車を買ったときだけはやるのはガソリンだけとなっちゃって。だから、本当は面倒を見てやるというか、機械も普通に保守という形で言葉を言うから狭くなるんだけど、動物を飼うのと同じように、世話を始めて機能を果たすんだというような考え方、これはまだみんながそういう言い方を全

然していないんです。自動車もまたペットと同じで世話をしないとちゃんと動かないぞというふうな、そういう考え方の普及というのが実はものすごく大事で、リコール云々の格好で出てくるのは出てくる。その検討会なんだけど、本当にちゃんと機能を果たすものを世の中に出そうと思ったら、使う方の人の意識を高めて、意識の高揚には違いないんだけど、理解の仕方を変えていくというのが要るんじゃないかなという感じがします。

そういう意味で3 - 3ページの真ん中辺のところであって、各関係者においてどんな体制が必要かというけど、僕は体制って、リコールの検討会を始めるときも、リコール制度を何とかにしようかといった議論と似ていて、すぐ体制と書きたくなっちゃうんだけど、これは体制じゃない、多分考え方とか、文化とか、そういうレベルのことを考えないといけないんじゃないかなという感じがします。それから後の時間経過で色々なものが変わっていくと書いてある、こら辺のところはものすごく的確なことが書いてあるので、こういうことを全部ひっくるめてやるには考え方とか、文化のことまで、どこか、いつかは言わないと、一生懸命やっているんだけど、だれも何を動かないというのになっちゃうような気がします。また、座長が勝手なことを言いましたが、どうぞ他にも色々ご意見がありがたいと思うので、どんどん言ってください。

【委員】 座長がおっしゃった3 - 2の真ん中のところは、私もぜひ一言言いたい部分でございました。特に読ませていただいていたって思ったのは、1つ引っかけたのは3 - 4のところ、(2)のユーザーへの情報提供が適切に行われていなかった場合という条件があるんですが、行われていたのか、いなかったのかという線引きはどのようになさるのか。おそらく今までの会議の中でも出ていたのは、メーカーはしていると言い、我々ユーザーはされていないというものすごく意識の離れた部分がありますので、そのあたりをどうやって調整していくのかというのは非常に気になる場所だと思っています。

【座長】 いつもこれがずっと繰り返して。どうぞ。

【委員】 ちょっと別の点でもいいですか。

【座長】 はい。

【委員】 もちろん賛成なんですけど、3 - 1のところ、メーカーの方の役割としては、例えば(1)のメーカーの役割のとか、市場監視というのはまた非常にいいと思うんですけども、3行目、その原因が設計・製作にあるときはという、ここでずっと縛りがかかっている、これはある意味では本来の当然のことではあるんですけども、設計・製作にあるかどうかはわからないところもだんだん今、開拓され始めて、メーカーでもやり始

めている。これは大変結構なことだと思うんだけど、その後のことを、あるいはここに含まれていない問題について、どういうふうな対応をするのかというところが、これはメーカーに全部ゆだねるという意味じゃなくて、そこを考えなくちゃいけないのかなという気がちょっとしております。例えば製作して流通に置いた後のことについて、修理が必要だとか、修理自体が不十分だったとか、そういった問題について、どこがどういう役割で当たるのかというところがちょっとわかりにくい感じなんです。流通に置かれた後は市場監視ということが 3 - 1 の一番下の 2 行ですけれども、メーカーの方も市場監視をする。この市場監視自体、もっと上にも出ていますけれども、問題点が明らかになるときに、保守管理情報の問題点と、ここで、ですから、その後の問題が出てくるわけですけれども、明らかになったときはフィードバックして改善を行っていく。それはいいんだけど、保守管理情報の問題点が明らかになったときに、その問題自体をなるべく拡大していかないような措置を講じるとか、そういったところについて、この資料 3 の考え方というのはどういうふうに、どこかに書いてあるのかもしれないんですが、ちょっとその辺は当初からの修理業者の方々とか、あるいは何かが起きた後の話、リコールはそこにつながっているわけだけど、その役割分担のところでもうちょっと視野を拡大した方がいいんじゃないかなということを申し上げた点もかかわるんですけど、何かコメントがあれば教えていただきたい。

【事務局】 不具合の補修方法などについて問題が起こった場合なんですが、まず、それはユーザーへの情報提供と同じように考えるべきだと思います。というのは、メーカーからの保守点検方法などが適切にユーザー及び修理工場などに提供されていれば、ただ、それを守っていなかった修理工場があった場合は修理工場の責任で改善されるべきだと思いますし、メーカーからの情報提供が適切でなかった場合にはメーカーの責任で、それが原因で不具合が起こっていれば、それに対しての何らかの改善措置をメーカーがとるべきではないかと考えております。委員からご指摘のありました情報提供が適切であったかどうかなんですが、一概にこういう情報提供をすれば大丈夫、オーケーですということを示すのはなかなか難しいかなと思っております。結果論ではあるんですが、多くのユーザーが適切な使用方法なり、保守管理方法を認識していなければ、それは情報提供の方法が適切ではなかったと判断せざるを得ないのかなと事務局としては考えております。

【委員】 最初の頃に、メーカーとユーザーと国というだけじゃなく、もう少しそれに、間に入っている所にも注目してはどうかと申し上げたことがあります。少なくとも、例え

ば販売店もそうだけれども、修理業者の人たちとか、あるいはガソリンスタンドとか、あるいは車検の場合にもどうかといったことがあると思います。色々な立場の方が関わるということを直視して、特にリコールという問題においては流通の途上、あるいはその後が問題なので、そこら辺も視野に入れた基本的認識というのが重要じゃないかなと思っていただけですけども、そこについてもうちょっと膨らまさなくてよろしいんでしょうか。考え方のところですよ。

【委員】　　ちょっと根っこの議論で、やや座長に疑問を投げるようで申しわけないんですけど、ユーザーがちゃんと保守点検しなくなっちゃっている、あるいはもうちょっと話を広げて、取扱説明書も読まないということなんですけれども、それを前提に制度を立てるということになってくると、私は若干疑問を感じているのは、例えば大学の講義に出てきて受講票を出させるというときに、20分以上たって受講票を出したら、それは受け取らない、だって、それはおまえ、欠席だというルーリングをして、毎回、20分以上たってからやってきているやつがいて、そういうやつの方が多いから、じゃ、いいよ、そのルールは撤退だ、遅れてきたやつだろうが何だろうがみんな単位くれてやるということは、大学の先生は普通なさらないだろうと思うんです。大学に行って勉強する以上、最低限、20分以上というルールがあったら、それは守れ。例えば今まで都心のキャンパスでやっていたものがある日突然、八王子の方に行っちゃって、それで一限出てこいというのは無理だから、おれの講義は2限からにするという対応はあってもいいかもしれないけど、しかし、20分遅れているというのを体制として、みんなが遅れるならしょうがないから、20分遅れはいいよというのは普通ないだろうという感じがしてしまっていて、その議論とパラレルで言うと、取扱説明書を読ませる努力をしていないというのはご指摘のとおりかもしれないけれど、読まないと言って胸を張っているやつをそうか、わかった、じゃ、読まなくていいよというのは、それはないんじゃないかという気がそこはかたなく、今、自分の息子が遅刻しかかって単位を落としかかっているということもあるんですけど、若干気になっていると。

【座長】　　今の例のとおりには僕はなっていて、八王子でそれをやっているんです。だから、とてもよくわかるんですけど、遅刻してくるには、遅刻してくるなりの理由があるんです。だから、それをなしに、この時刻のこのときに来なさいというのは幾らやっても、結局、来なくなって、一番最後は、その大学への志望者が減っちゃうんです。この頃、大学の数がちゃんと減っているから、私立大学が生きていこうと思ったら、そんな授業の時

間のそれをやるなら、学生の来れる時間に授業時間を変えたらいいんです。学校の先生は、変える方の議論は変えないでにおいて、来ない方の文句ばかり言っている。だから、そういう大学はなくなっちゃえばいいんですよ。そういうふうに自分の側の正論は、それは正論は正論なんです。しかし、何かの周囲の別の制約条件がかかっているのを見ないで、ある時に合った正当性だけを言っていると、一番最後出てくるのは、無視されるとか、従わないとか、そういうふうになっちゃうんです。

だから、そうすると、取説を読まないのはけしからんと言うけど、何で読まなきゃいけないんだと思っている人に読めと言ったって、読みっこない。そうすると、取説の本当の必要性は何かといったら、言い訳のための紙ではなくて、それを読んだときに初めてまともに使ってもらいたいというのが取説の本当の目的だとすると、読む、読まないより前に、それがきちんと運転する人の頭の中に入っていることが本当の欲しい状態なんだねと。そうすると、何で印刷物を、冊子を渡して読まないおまえが悪いんだという理屈になるんだと。違う理屈が出てくるんです。そうだったら簡単なんです。本当に取説を読んで聞かせるんだったら、30分のCDをつくって、そいつのやつをやったのではないと運転できないようなキーをつくれればいいんです。もう簡単ですよ。そんなものはすぐできるのに、そういう努力を何もしないでいて、取説を読まないおまえがおかしいというのをやっている、いつまでたってもおかしくなっちゃう。

だから、学校の先生はみんなが、学生が出てこなくなったら、程々のところで簡単に単位をやるなんていうじゃなくて、自分の授業時間をずらしたらいいんです。そうすると、学校の時間がどうのこうのと、おまえ、そんなことを言ったって、八王子の山の中で授業をやっているのはおまえだろうと言って、そういうふうに、せっかく学生だって来てやっているんだから、時間ぐらい変えろと学生が言えばいいんですよ。僕はすごくそう思っている。今、本当に八王子でそうやっているから、例があまりにぴったりだからなんだけど。

【委員】 知っていて言ったんじゃないので、すみません。

【委員】 ちょっとすごい話になってきたけど、座長、革新的というか、先端的だと思いますが、いわゆる消費者の方も、自動車については免許制度があって、利用する方にも責任を分担させるというベースはあると思うんです。もちろん大学だって入学試験をやっているわけだから、あれなんだけど。でも、そこは、僕は現実を見られる座長のおっしゃることは、先行きそうになっていくと思います、絶対に。だけれども、今のところは、制度としてはそこまでは行ってないんだらうなと思います。制度自体の問題もあるんだらう

と思います。

それから、もう一方で、座長は、世話をして、機械に対してペットと同じようにしなきゃいけないと。これはまたものすごい要求を課しているわけで、この辺のバランスといいですか、どういうふうに先生の中で融合しているのかというのは、これはおもしろい、また、大事な問題だと思うんですが、例えば法律をつくって、ペットと同じように丁寧に世話をしなければ免許取り上げとかやるというのは、つまり八王子であっても、ちゃんと朝8時に来いと、そうしないとだめだという話と近いような気もするし、その辺はもしかすると、人間の脳とか、頭の中の働きでここまでは普通にやれるけれども、ここから先は無理なんだとか、そういうところまで入ってのお話かもしれない。とりあえず、ですから、2つ、話を分ける方が私なんかには分かりがよい。今の制度全体としてはある程度利用する方にも責任を持たせて、義務も持たせているわけですね、道路運送車両法でもそうだと思います。そういうことでいいのかというのはあるのだけど、とりあえずそれはあるので、ある程度こういう点検とか何とかを要求するということは、僕はしてきたし、それはとりあえず残っているんだろうなという気はするんです。その後の話としてはもう一つ、別に考えていく必要があるかもしれない。

【座長】 今の僕が点検と言うのは、何を言ったって、やりはしないと思うんです。それはもう一つ、技術の方向というのがやらないでもうまく動きますという方向を目指してやってきた結果、やらないでも大丈夫になったというのをユーザーは学習しちゃっているんです。そうだったら、やらなかったら、動かない自動車をつくるという方が設計的には正しい行き方なんです。だから、本当に点検しないでやっていこうと思ったら、点検しなかったら動かないという自動車をなぜつukらないんですかと。だから、みんなであるところまでは当たり前今のあるものを前提にして、それから先を行こうとするのは、それはおかしいよと。設計論的に見ておかしいという感じがするんです。

それから、もう1個、本当に必要で、免許という制度があるんだったら、免許の書きかえのときに、それが頭に入っていなかったら、あなたの免許はだめですとやればいいんです。そんな制度が社会的にきちりあるのに、そこは使わないでにおいて、取説をみんな読んでくれないって、それを言っているのは、僕はおかしい感じがする。だから、世の中にあるもので絶対必須で、これは必要だと思うんだったら、ちゃんとやればいい。例えばだんだんと免許の時間を長くするからいいぞ、便利だぞと言っているけれど、その後ろ側で法律や制度が変わっても知らない人が運転しているような状態というのが起こっていて、

すごく危ないぞとか、いけないぞというのはみんなが危惧しているんだったら、免許は例えば5年に1回となっていて、2年に1回に直そう、そうでないと社会的な安全がきちんと保てないなら、それはやろうという議論は、僕はちゃんとやるべきだと思うんです。

それから、それができない人をちゃんと試験すればいいんです。試験やって、できないんだったら、あなたの免許はもう出しませんとやって、それは大もめになるけれど、先ほど言っているようなみんなが守らないでどうのこうのと末端のことで言うよりも、レギュレーションの一番大事なところはちゃんと、きっちりとできているなら、僕はそれを実行する方がいいという感じがするんです。そんなに大事なら、そうやろうよと。すごい議論になっちゃったけど。

【委員】 3 - 2の課題の1行目、これは非常に大事だと思っているんですけども、いわゆる継続検査以外に、要するにユーザーさんが定期点検をしていないのが6割あるということですね、これ。過半数はやっていませんと。やっていないで、ずっと年々来ているということは、実害の程度が例えば手抜きすると飛行機みたいに落ちるという場合はみんなやります。ところが、実害の程度がドライバーの実感にないんだと思うんです。したがって、そういう世界を4割しかやらないのを6割、8割に上げていくというのは相当エネルギーとお金がかかりますね、メーカーさんにも。だから、これのこんな実態がどんなリスクを生んでいるのかということが本来前提にないと、これはちょっと話が、だから、驚いて何かやらにゃいかんのか、驚かなくていいのかというのは私にはわかりませんね。これはどうなんでしょう。だから、先生がおっしゃったように、ほとんどの人がやらなくても、故障していないじゃないかという実害を感じておられない人がどんどん増えているということだと思うんです。

【座長】 と思うんです。ですから、これは色々な意味で、現代の技術のジレンマというか、安全でいいものとやっているうちに、人間の方が横着になっていって、決めていることは守らなくなるし、無視するしとなっていくという、その追いかけっこなんです。これは自動車が一番典型的に出ているんです。だから、そことの折り合いをどうするかというので、従来型のこうやっているのにやらないからけしからんという話を幾らやっても変わらない感じがするんです。

【委員】 だから、今日のこの課題の結論めいた提案は、だから、取扱説明書、3 - 4ページの上ですけど、取扱説明書の記載の見直し（読みやすく、わかりやすい）、重要事項をまとめて冊子等を作成するということに向かっている、とにかく実施率を上げようとい

うことにこういう方法で努力しようということですね、事務局。そんなこと、本当にそれで……。

【事務局】 ご説明させていただきますと、まず、取扱説明書などが読まれていないという問題に関してなんですが、これは今年の議論の中でもご指摘いただきまして、平成19年度の取りまとめの中で、もっと取扱説明書であるとか、メンテナンスノートに書いてあることを確実にユーザーに伝えていきましょう、伝えて行くべきですというご指摘を取りまとめの中でもいただきまして、それは今、自工会さんなどにもご検討いただいている、今日もこの後で、ちょっと自工会さんの取り組みをご紹介していただく予定になっております。そういうことで、メーカーサイドとしては、できるだけそういう情報をユーザーに的確に伝えていく努力ということをするを前提として、この課題4の議論をしたいと考えておりまして、先ほど話が出た定期点検の実施率が4割なのをどう考えるかということも確かにあるんですが、今回の一番大きな論点というのは、ユーザーが想定外、メーカーの想定とユーザーの使用実態がずれて、さらにそれが不具合につながるような場合にどう対応すべきかということで、今回、事務局として新たに提案させていただいたのは、もっとメーカーサイドの方で設計時に想定したような内容をユーザーに伝えていく努力をすべきじゃないかということ、あと、それをしないのであれば、ちゃんと問題が起こったときはメーカーさんの方で何らかの措置をやってくださいということ、あと、仮にメーカーさんの方に責任がない場合でも、社会的に何か問題が起こっていれば、それは注意喚起という形で、何が起きているかということは、国もそうなんですが、メーカーと国の責任でユーザーに伝えることが大事ではないかということをお示ししたかったということです。

【座長】 議論をずっと続けたいんだけど、まだ次も次もあって、12時に終わるのに、あと35分しかないから、大変申しわけないんですけども、この辺で議論を打ち切らせていただきたいと思います。消化不良で申しわけないんですが。

【事務局】 すいません。事務局からもう1点だけ、よろしいですか。

【事務局】 あまり時間をいただくとあれですけども、保守管理のところ非常に議論になっているので1点だけ。色々先生から保守管理意識の高揚と我々が呼んでいるものについて、色々ご提案をいただいたのは非常にありがたいと思っています。

保守管理の実施率が非常に低いという点に関して、あるいは本当に必要なものは強制すればいいではないかという点に関して、実は継続検査のときの点検のことが落ちています。

継続検査は強制しているわけです。これはほぼ100%やられているという理解になっています。ですから、1年に、その間を埋める点検整備の実施率が仮に5割としても、理論的には、計算上は75%は点検整備をやられているという事実があります。

それから、日常点検というのは、ユーザーはほとんど意識していないんじゃないかというところは誤解でして、名前が日常と書くと毎日やるような誤解を受けますが、今求めているのは必要なときに、何か長距離のドライブをするとか、1カ月おきとか、給油の際とか、節目、節目でやればよいという理解の義務づけになっています。内容的にも、この中にはタイヤの空気圧だとか、オイル交換だとか、灯火の球切れだとか、かなりの頻度で実際にやられているものがあるし、ユーザーもかなり意識しているもの、アンケートの中でもオイルはほとんど皆さんやっているという理解になっていますし、そういう意味では機能しているものでございます。

それから、例えば異常があったり、警告灯が鳴った際に保守管理をするということは今後も非常に大事な部分、先生のおっしゃる、故障したときにわかればいいではないかという議論についても、故障したことがわかることも日常点検の中でございますので、これは大変大事だと思っています。その点だけ補足させていただきます。

【座長】 多分、技術の方が分担する領域と人間の分担する領域が非常に入れ子になっていって、それでいて多くの普通の人、例えば警告ランプがついていてやっていたら、これはやらないといけないぞと思って、やりに行くと思うんです。だから、そういうようなところまで入り込んでいくと、随分と過剰親切にならない程度に必要なことをやるようなものをユーザーのところにちゃんと伝えるようなふうに、実は自動車自身はそういうふうに進化しているという感じがするんです。ですから、それと全部で見ていかないと、文言の上だけで見ると、半分は何もしないのが走っているふうになっちゃったら、これはとんでもない話だと、そんな理解です。

では、これで、次の議題に進みたいと思います。

それでは、事務局の方から、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、説明をお願いします。

【事務局】 「資料4」の説明。

【座長】 ありがとうございました。

これについてのご意見、どうぞ。

【委員】 具体的に何をするんですか、ここのところで。それがよく見えなかったんだ

けど、取り組みをというふうに。

【事務局】 はい。現在、メーカーさんにおいてもこういった不具合情報の収集をしているとか、原因分析をしているということは、あまり各社さん、積極的に対外的にアピールしているということはない。例えば各社のホームページを見ても、そういったような説明は一切なかったり、そういったことをもっとユーザーに対して説明する場を設けるべきではないかと考えておりました、国の方としましても、そういう監査をやって、メーカーの実施状況をちゃんと見ているということをもっと何らかの形で説明したいと考えております。

【委員】 この次の資料になる不具合ホットラインみたいなところに出すとか、そういうふうな感じですか。

【事務局】 はい。

【委員】 わかりました。

【委員】 ちょっと漠然としたことでもいいですか、意見。このごろ透明性というものが非常に重要になってきて、例えば食品なんかでも、トレーサビリティとか、むしろ上流にさかのぼる方なんかが大事になってくるわけですがけれども、今のこちらの問題は、むしろ不具合が発生した後の流通に置かれた後の話について、メーカーと国とがよくわかるようにというような、ユーザーもですけど、例えばトレーサビリティなんかについても色々なチップを入れるとか何とかという話があるんだけど、本当は自動車は存外どこに何があるかというのは、車検の制度とか、あくまでも後追いができる珍しいタイプなので、そこは本当は透明性というのはどんどん高くやろうと思えばできるのかもしれない。この機種はこの辺が危ないとわかったら、その型式を持っている保有者のところに全部、個別に注意を送るとか、そういったことだって、やろうと思えばできるかもしれないわけです。そういう方向の可能性とかあたりまでも、こういうテーマであれば考えてもいいのかなという気がしました。どうでしょうか。

【委員】 多分今の話は強制してやるというのは無理ですね、そこまでのトレーサビリティを上げるというのは。だから、やれるとしたら、実施状況を把握して、それで各自動車会社ごとにレーティングしてあげる。この会社はよくやっています、100点満点中60点やっています、この会社はあまりやっていないというのをどこかの御墨付で点数をつけて、それを公表するというのもろに車の商品価値にもつながるし、効果があると思いますが、そこまでやれるかどうかということです。

【委員】 それから、家電その他についても、強制というのじゃなくて、買う人が自分はこの後、何か問題があれば教えてほしいというので、自分で情報を開示して販売店に登録するとか、そういうことを考えようとしているのです。そうすると、自動車の場合も、自分は個人的に、この型式について問題があればぜひ教えてほしいという人もいるかもしれないので、そういう人はどこかに登録しておいて、製品や、この辺は保証期間が切れそうだとか、この辺は事故が起きているから気をつけるということがすぐに、直接に伝わってくると、そういうことを自主的に採り入れることはできるかもしれないと思ったんです。

【事務局】 今、委員からご指摘のあった使用過程においてユーザーに車の不具合の発生状況などをお知らせするという事なんですが、一応先ほどご説明した課題4の中で、使用実態など問題があった場合にはユーザーに情報提供していくべきだというような提言は入れておまして、こういった取り組みに含まれるのかなと思っております。今、ご説明した透明性の確保ということについては、メーカーや国の取り組みということもなかなかユーザーがご存じないので、それで知らないがためにちゃんとやっていないんじゃないかというような不信感をお持ちなんじゃないか。それを改善する必要があるんじゃないかという観点で提言させていただいたものです。

【座長】 これはとても自動車のところが一番真面目にどんどん進んでいるけれど、普通のユーザーというのは、自動車も家電品もほかのものも同じように考えていて、例えば自動車のところが不信感を買うというのは、二、三年前のあの湯沸器をほっぼらかしていたような事件というのは、すごい僕はあれはけしからんと思うんです、他の産業に対する不信感をばらまっちゃっているという意味で。だから、例えば自動車なんかはそういうので割食っちゃっている方だと思うんだけど、きちんと対応してちゃんとやっても、どうせちゃんとやっていないだろうとたかをくくる人というのは世の中にいっぱいいて、ほら湯沸かしだっただけでそうだったんじゃないか、あんな言い訳だけして、変なことをやっていると。そういうふうに思って工業製品全部を見ちゃうような性格があるぞと、そういう特性をちゃんと知った上でやらないといけないんじゃないかという感じが僕はするんです。ですから、そうだったら、ここは不具合の指摘や色々なものを持ってきてくれること自身は、自動車全体の安全とか、性能をよくする、果ては、本当は下取り価格の価値を上げることにもなるんですと、日本はあまりこれがきれいに動いていないように思うんだけど、そういうところまでひっくるめて、最後、あなたの持っているものの価値を上げるところにまでなるんですというようなことが本当は言えるといいんです。

ここの議論の中で一度も出てこないんだけど、損保、保険会社の役割というのが本当はものすごく大きくて、それでユーザーのわからないところの色々な人たちを代表して車の車種とか、そういうものをちゃんとしたある種の格付をするのは、本当は損害保険をやっている会社の責任だと僕は実は思っているんです。だけど、損保はそういうふうに動かないね、日本のは。動けと言うんだけど、動かない。動いてもあまり得にならないと思っ
ているんだと思うけど、でも、どこかで本当はこういうところにも1人、損保の人がちゃんと自動車に関連して来ているような、そんな検討の仕方をするときが来ているんじゃないかという気がします。

【委員】　　ちょっとすいません。そこも言うべきだったと思います。僕、さっきの統計がおもしろいと思ったのは、ユーザーアンケート調査結果概要、資料1-1の1-3ページで真ん中辺で、不具合情報についてというので、自動車が故障等を起こした場合の連絡先については、保険会社と回答した方が64.6%、ディーラーと回答した方が60.2%とあって、ディーラーよりも保険会社の方、これはものすごい重要なことだと思って。

【座長】　　だと思っ
うんですね。

【委員】　　ですから、何かあったときの、人間でいえばお医者さん、ホームドクターに当たるのが保険会社とかディーラーなんです。ディーラーはある程度わかるけど、その辺がさっき私が言っていた、家電のチップとか何とかという話とごっちゃになるとまずいけれども、とにかくそういう何か身近なところで、手が届く範囲で情報がうまく行き、また、そのコントロール、ある意味では価格ともかかわってコントロールできるようなものをもうちよっ
と視野を拡大して取り込むということはすごく大事だと思います。

【座長】　　そんな感じがしますね。

他にもどうぞ。

では、なかったら、予定にキャッチアップしよう。

それでは、これで今の透明性の方の話をもうおしまいにして、次に進みましょう。平成19年度の取りまとめの指摘に基づく取り組み状況について、事務局と委員から説明をお願い
します。

【事務局】　　「資料5」の説明。

【座長】　　どうもありがとうございました。

では、次、お願いします。

【委員】　　「資料6」の説明。

【座長】 どうもありがとうございました。

これについてのご意見、どうぞ。

【委員】 質問をさせていただきたいのですが、お話の途中でもありましたが、今現在、中古車が非常に使われておりまして、問題としては、中古車の販売ですが、お話のユーザーへの情報提供の充実にというところで、中古車のことも考えて整備業者に情報提供をされるとか、あるいは最後のページでは販売店を通じて中古車業者への取扱説明書の販売というところをご説明いただいたかと思いますが、今、中古車に対する苦情が全自動車の半分を超えるくらいになっている状況もありますので、中古車に対するルートとしてはどのようになっているか。販売時というのは新車の販売時ということですね。そうすると、中古車というのは使用過程時というところから入ってくるわけでしょうか。中古車を買われた方は、販売店などが取扱説明書を買ってつけてくれるというようなところから始まるのでしょうか。中古車に対する対策というのを少し整理して教えていただきたいと思います。

【委員】 中古車にも我々の系列ディーラーがやっている中古市場もありますし、一般の中古車販売業者様のがあると思うんです。どうしてもその中では、ユーザーに対する情報というのは多少差があると認識しております。ここにあります取扱説明書の販売等というのは、要するに流通の過程でこの本すらもうなくなってしまっているような車がある。それはもうユーザーに対する情報が欠けているわけですから、かといって、それを全て保証できるわけじゃないんで、要請があれば必ず各社ともすぐ一般の中古車業界の方にもこういう冊子がちゃんと届くように販売はしています、それは整備していますということでございます。

もう一つの重要な市場措置情報等の情報がどこまで行くかということ、逆にこれは新車であろうと、あるいは二次中古車市場であろうと登録データをベースに全員にダイレクトメールが行く仕組みがございますので、よほど住所管理がご本人ができていない時を除けば、同等にリコール等の情報は行くと考えております。ただ、先ほど申し上げた、これからもう少しリコールの手前の注意を喚起するような情報もより積極的に中古車市場にもやるためには、登録情報をうまく使った方が公平に情報できるなということは今後検討していくべきではないかという考えです。

【委員】 どうもありがとうございました。

【座長】 次、どうぞ。

【委員】 私もお聞きしたかったのは、中古車のユーザーに対して充実への方向性とい

う、充実についてというタイトルでついている以上は、そういった中古車市場でお買いになった方への充実度がちょっと今のこのご説明では見えなかったという部分が1つ。

もう一つは、使用過程時の情報提供のところなんですけれども、ホームページとか、あとはカーナビというお話もあるんですけれども、例えばホームページは、まず買ってしまったユーザーというのは見に行かないものですので、まず、これは手段としてはほとんど使い物にならないであろうと思っていますし、あと、特に車に疎い女性のユーザーは軽自動車とか、コンパクトカーに乗ります。ほとんどカーナビの装着率は上がっているとはいえ、軽自動車、コンパクトカーはまだ非常に低いです。ですから、そういったユーザーに対しては、今これは充実とあるわりには進歩がないんじゃないかなと感じているんですが、その辺の対応についてはどのようにお考えですか。

【委員】 おっしゃるとおり、あるユーザーに限定して見ると進歩のないユーザーに対してと言えらると思いますけれども、最後、本当に必要な重要な情報というのは多分4番のステップを踏まざるを得ないんだろうなと、確実に実施するためには。

【座長】 ダイレクトメールでやるしか仕方がない。

【委員】 要するに情報が広がる比率を上げるという意味では2番、3番も役に立つけれども、各個人にとってみれば、ナビを買わなければ全く進化しないというのは委員のご指摘のとおりだと思います。ですから、やった方がいい情報とやるべき情報というのは必ずあるわけで、より重要で、安全にかかわるような事故につながるような情報についてはより4番の方向に行くべきだろうと考えております。これは国交省さんを含めて今後検討していくべき課題かなと思います。

【委員】 今のご質問なんですけれども、私どもは日本自動車整備振興会と申しまして修理業者の団体でございますけれども、基本的に中古車市場でご購入になった場合には、メンテナンスは私ども専門者と申しますか、色々な車を扱う修理業者のところまで直していくというのが通常の形でございます。従いまして、そのときに、色々な車を扱うにはそれなりのメーカーさん系列のディーラーさんと同じような修理情報と申しますか、整備情報がないとお客様に正しい選択肢を与えられないというジレンマがあるわけでございます。したがって、色々なところで自動車工業会さんを経由してお願いをしておりますし、また、各自動車メーカーさんのディーラーさんが技術相談窓口というのを開いていただいて、専門業者のところの情報をきちんと教えていただいている、そういうシステムはあるわけでございますけれども、だんだん時間が速く、ユーザーさんも時間がないものですから、整備

工場にも色々情報をくださいということでもやるわけですが、そういう情報がないと正しい選択肢も与えられませんし、ユーザーさんを満足することはできないということで、我々は常にメーカーさんをご用意したサービスマニュアルとか、そういうものは初めに車を作ったときにもう既にできているわけでございますから、その後、市場がずっと流れていく段階でタイムリーに、リコールにならない、もっと前の情報も提供していただければありがたい、そういうことで中古屋から流れてくるお客様をきちんと保守をお手伝いできると、このように考えております。

【座長】 他に。

【委員】 前半の話でもいいですか、自動車不具合情報ホットラインの話。

【座長】 はい。手短にお願いします。

【委員】 これは入ってきた不具合情報を全部、こういう形のカテゴリー分けに仕分けして出しちゃう、そういうことですか。

【事務局】 はい。

【委員】 不具合情報というのはホットラインに寄せられてくるユーザーからの情報ですね、基本的には。

【事務局】 はい。現在、不具合情報ホットラインに寄せられた情報は1件ごと概要を公表しております、昨年のご指摘で、1点ごとずらっと出てくるだけではなかなか傾向が見えないので、傾向が見られる情報も必要ではないかというご指摘がありましたので、ここに書いてあるような集計を行いまして、その件数がどういう傾向にあるかというようなことを、これをしたいと考えております。

【委員】 基本的にはメーカーの情報も全部入ってということですね、自動車。例えばあるメーカーのある車種の。

【事務局】 現在はメーカーごとというのは考えておりません。

【委員】 それはしない。例えばトヨタさんのを集計するとこんなというふうにはしないんですか。

【事務局】 今はまだ考えていないです。

【委員】 それは問題ある。

【事務局】 ちょっと考えておりますのは、ユーザーからの情報ですので多少偏りがあるという可能性もありまして、そこでどこのメーカーさんの不具合情報が多いというようなことが正しく、どういうふうユーザー側に受け取られるかというところは若干の懸念

がありまして、難しいのかなと考えております。

【委員】 でも、気にする方としたら、そこは欲しい情報じゃないですか。どうなんだろうな。ちょっと難しいところあるかもしれないですけど、そういったところをどこまで出せるのかというのもちょうと考えていただければと思いました。

【事務局】 はい。検討させていただきます。

【座長】 実際にこういう議論をしていくと、僕ら、リコールというのを見ても、新車のことだけ考えていたら、本当は中古車市場がほとんど同じぐらいになっているとか、それから、普通の乗用車だと思っていたら、実はもう今売れているものの4割ぐらいは軽自動車になっているとか、そうすると、それまで来た発達の仕方が違うから、考え方もやり方もみんな違っているんですね。ところが、ユーザーの方はみんな同じだと思って使っているときに、情報の流し方やその内容や色々なものについて、齟齬があちこちに起こってくるんです。それについて考えないといけないという意見が今出ているわけで、それはまことにその通りだなという気がします。

予定した時間をもう過ぎちゃっているので、できるだけ早く終わりたいんですが、この辺でこれについての議論は終わりにして、これからの、先ほどあった事務局からの予定、その他、何かありましたら、どうぞ伝えてほしいんですが。

【事務局】 その前に、先ほど自工会さんからのプレゼンにありました登録情報の活用についてなんですが、一方で、登録情報については個人情報保護の関係でやたらと出すべきではないというご意見もあるところでありますので、ただ、そうは言っても、安全上、重要な情報をできるだけユーザーの方に確実に伝えるという意味で、お話がありましたとおり、ダイレクトメールというのは有効な方法ですので、その両方の観点でどう折り合いをつけるのかということで検討させていただきたいと考えております。

今後というか、次回検討会につきましてはメールでも事前にご連絡させていただいておりますが、3月24日の1時から4時を予定しておりますので、お忙しいところ、恐縮ではございますが、またご参加いただければと考えております。よろしく願いいたします。

【座長】 では、事務局の方はそれでいいですか。

【事務局】 はい。あと、今年度最後の検討会ということで取りまとめを考えておりまして、事前に委員の方々に色々資料案をお送りしてご意見をいただくこともあるかと思っておりますので、そのときはご協力をよろしくお願いいたします。

【座長】 どうもありがとうございました。

それでは、次回の検討会、一番最後になりますが、どうぞ皆さんおいください。

では、大分時間を過ぎてしまいましたが、これで第6回のリコール検討会を終了させていただきます。皆さんどうもありがとうございました。

了