

### 参考3 PLセンターへのアンケート

1. 製造物責任法施行後10年間の、製品に関連して拡大損害が発生した事案（ただし、事業者（消費者以外）対事業者の紛争事案を除く）に関わる「相談の受付件数」および「相談」「斡旋」「裁定」で解決した件数は各何件あるか教えて下さい。

	相談受付件数	相談解決件数	斡旋解決件数	裁定解決件数
2005年度				
2004年度				
2003年度				
2002年度				
2001年度				
2000年度				
1999年度				
1998年度				
1997年度				
1996年度				
1995年度				

(相談受付)  
PLセンターに相談があった  
ケース(解決、未解決を問わ  
ない)

(相談解決)  
PLセンターによる回答または  
当事者間の話し合いで解決した  
ケース

(斡旋解決)  
PLセンター付き弁護士による  
和解の斡旋で解決したケース

(裁定解決)  
弁護士、消費者問題専門家等  
による審査委員会による審査で  
解決したケース

※事業者（消費者以外）対事業者の拡大損害が発生したことによる紛争事案がある場合は、件数を教えて下さい。

	相談受付件数	相談解決件数	斡旋解決件数	裁定解決件数
2005年度				
2004年度				
2003年度				
2002年度				
2001年度				
2000年度				
1999年度				
1998年度				
1997年度				
1996年度				
1995年度				

2. 製品に関連して拡大損害が発生した事案に関わる「相談」「斡旋」「裁定」で、解決した件数の合計が多い製品（上位5つまで）について、製品種類別にその件数を教えて下さい。（解決したか否か不明の事案及び未解決事案は除きます。）

製品種類名				
2005年度				
2004年度				
2003年度				
2002年度				
2001年度				
2000年度				
1999年度				
1998年度				
1997年度				
1996年度				
1995年度				

↓  
製品種類名を  
ご記入下さい。

↑ 「相談」「斡旋」「裁定」で解決した件数の合計をご記入下さい。

3. 製品に関連して拡大損害が発生した事案に関わる「相談」「斡旋」「裁定」で、貴センターに事案が持ち込まれてから解決するまでの平均期間別の件数を教えてください。（解決したか否か不明の事案及び未解決事案は除きます。）

期間	1ヶ月以内	1ヶ月以上 ～3ヶ月以内	3ヶ月以上 ～6ヶ月以内	6ヶ月以上 ～1年以内	1年以上 ～2年以内	2年以上
2005年度						
2004年度						
2003年度						
2002年度						
2001年度						
2000年度						
1999年度						
1998年度						
1997年度						
1996年度						
1995年度						

↑ 「相談」「斡旋」「裁定」で解決した件数の合計をご記入下さい。

4. 製品に関連して拡大損害が発生した事案に関わる「相談」「斡旋」「裁定」で、損害の種類別の解決件数を教えてください。（解決したか否か不明の事案及び未解決事案は除きます。）

期間	物的損害のみ (経済的損害 含む)	人的損害のみ (精神的損害 含む)	物的損害 + 人的損害
2005年度			
2004年度			
2003年度			
2002年度			
2001年度			
2000年度			
1999年度			
1998年度			
1997年度			
1996年度			
1995年度			

↑ 「相談」「斡旋」「裁定」で解決した件数の合計をご記入下さい。

5. 製品に関連して拡大損害が発生した事案に関わる「相談」「斡旋」「裁定」について、何らかの形で消費者に補償金（示談金、解決金、見舞金など）が支払われた事案の件数を、製品種類別（上位4つまで）に教えてください。

製品種類名	全製品合計				
2005年度					
2004年度					
2003年度					
2002年度					
2001年度					
2000年度					
1999年度					
1998年度					
1997年度					
1996年度					
1995年度					

↓  
製品種類名を  
ご記入下さい。

↑ 「相談」「斡旋」「裁定」で解決した件数の合計をご記入下さい。

6. 上記の事案（消費者に補償金が支払われた事案）について、消費者に支払われた金額を貴センターが把握している事案の件数と、その年度別平均額を教えてください。

	支払い事案件数	平均額（円）
2005年度		
2004年度		
2003年度		
2002年度		
2001年度		
2000年度		
1999年度		
1998年度		
1997年度		
1996年度		
1995年度		

↓  
平均額を  
ご記入ください。

↑ 金額がわかっている事案の件数をご記入ください。

#### 7. 製造物責任法の活用について

(1) 製造物責任法は製造業者等の過失ではなく欠陥及び欠陥と損害の因果関係を証明することで、責任を追求することが可能です。製品に関連して拡大損害が発生した事案で欠陥（不具合を含む）の存在の証明で解決または、欠陥（不具合を含む）の有無に触れずに因果関係の証明により製造業者等に責任ありとして解決することができた事例は今までで何件ほどありますか？ また、それ以外の要件で解決した事例は何件ありますか。

（可能であれば、欠陥（不具合を含む）の証明で解決した事例、因果関係で解決した事例の詳細を添付していただければ幸いです。）

	欠陥（不具合を含む）の証明で解決	欠陥（不具合を含む）の有無に触れずに因果関係の証明で解決	欠陥（不具合を含む）及び因果関係の証明以外で解決
2005年度			
2004年度			
2003年度			
2002年度			
2001年度			
2000年度			
1999年度			
1998年度			
1997年度			
1996年度			
1995年度			

「欠陥及び因果関係の証明以外で解決」したケースがある場合、具体的にどのような理由で解決するものが多いか教えて下さい。

欠陥（不具合を含む）及び因果関係の証明以外で解決した具体的な理由	
----------------------------------	--

(2) 上記(1)の欠陥（不具合を含む）の証明で解決した事例について、欠陥（不具合を含む）の類型別の件数を教えてください。

	製造上の欠陥	設計上の欠陥	指示警告上の欠陥
2005年度			
2004年度			
2003年度			
2002年度			
2001年度			
2000年度			
1999年度			
1998年度			
1997年度			
1996年度			
1995年度			

(3) 上記(1)の欠陥（不具合を含む）の証明で解決した事例について、欠陥（不具合を含む）の証明は誰が行っていますか？ 欠陥（不具合を含む）があることを消費者が証明していますか？ 欠陥（不具合を含む）がないことを製造業者等が証明していますか？（いずれかに○を入れて下さい。）

欠陥（不具合を含む）の証明	消費者	製造業者等	その他

上記で「その他」に○をつけた場合は、具体的に記入して下さい。

その他

(4) 欠陥（不具合を含む）の証明にあたって、原因究明機関に調査を依頼したことはありますか？依頼したことがある場合は、その件数の年度別の合計と、上位4つまでの利用機関名とその個別件数を教えて下さい。

原因究明機関名	合計				
2005年度					
2004年度					
2003年度					
2002年度					
2001年度					
2000年度					
1999年度					
1998年度					
1997年度					
1996年度					
1995年度					

原因究明機関名をご記入下さい。

原因究明機関を利用した件数の合計を記入して下さい。

原因究明機関を利用したことがある場合、その調査費用は誰が支出しましたか？（費用負担をしたところに○を入れて下さい。その他の場合は、具体的に記入して下さい。）

費用負担	消費者	製造業者等	責センター	その他

上記で「その他」に○をつけた場合は、具体的に調査費用を負担した組織名等について記入して下さい。

その他

(5) 欠陥（不具合を含む）の基準が不明確で、欠陥（不具合を含む）の判定が困難な製品はありますか？ある場合は、その製品名と具体的な理由を教えてください。

製品名

具体的理由	
-------	--

(6) 欠陥（不具合を含む）があるかないかの判定が難しいケースはどのようなときですか？

(7) 欠陥（不具合を含む）があるかないかがわからない場合、その相談はどのように解決していますか？

(8) 欠陥（不具合を含む）があるかないかがわからないため、適正な解決ができなかった事例はありますか？ それほどどのようなケースでしたか？

(9) 「開発危険の抗弁」により、製造業者の責任を追及することができなかった事例はありますか？あるとしたら、どのような事例が具体的に教えて下さい。（可能であれば、その事例の詳細を添付していただければ幸いです。）

(10) 製造物責任法が判断規範とされる場合、一般的に被害者側と製造業者側のどちらに有利に働いていると思われますか？

(11) 製造物責任法が製造業者側に有利に働いた事例がありましたら、具体的に教えて下さい。（可能であれば、その事例の詳細を添付していただければ幸いです。）

(12) 製造物責任法では、未加工農林畜水産物、無体物（電気等の無形エネルギー、ソフトウェアなど※）、不動産、サービスは対象外ですが、この規定によって救済を受けられなかった事例がありましたら、具体的に教えてください。

（可能であれば、その事例の詳細を添付していただければ幸いです。）

※ソフトウェアについては、ソフトウェアを組み込んだ製造物は、ソフトウェア部分の欠陥（不具合）が対象となりうる。

(13) 製造物責任法では、一部の販売業者、サービス提供業者は対象外ですが、この規定によって救済を受けられなかった事例がありましたら、具体的に教えてください。

（可能であれば、その事例の詳細を添付していただければ幸いです。）

(14) 貴センターが相談を解決する上で、困っていることは何ですか？ 具体的に教えてください。

## 8. 製造物責任法に対する意見

(1) 製造物責任法に対するセンター利用者の意見にはどのようなものがありますか？

(2) 上記利用者の意見に対して、センターとして利用者、メーカー、行政に対して意見がありましたら、教えてください。

(3) 現行の製造物責任法について（私的見解でも構わないので）何か問題点・改善点がありますか？

例：被害者救済の観点から、

- ・「事実上の推定」では不十分であるため、「推定規定」を導入する必要がある
- ・「開発危険の抗弁」は不要である
- ・「付加金（懲罰的賠償規定）」の導入を検討する必要がある 等

**9. 紛争処理機関の位置付けについて**

(1) 貴センターは裁判外紛争処理機関として、順調に機能していると思われますか？問題点がありましたら、教えて下さい。また、ADR法の認証を取得する予定の有無について教えて下さい（「有」「無」「未定」のどれかに○をつけて下さい）。

ADR法の認証 取得予定の有無	有	無	未定

(2) 貴センターに対する利用者（消費者・製造業者等）の満足度はどのような状況ですか？（もし、利用者に対してアンケートを行っているなら、その結果のデータを添付いただければ幸いです）

(3) 裁判外紛争処理機関の意義はどのようなところにあると考えておられますか？

(4) 95年以降現在まで、裁判外紛争処理機関に寄せられた案件が、裁判になったケースは何件ありましたか？ それほどどのような理由からですか？

(5) 消費生活センターから回付された事案（事業者（消費者以外）対事業者の紛争事案を除く）で、製品に関連して拡大損害が発生した事案は年間何件ほどありますか？

	相談受付件数	相談解決件数	斡旋解決件数	裁定解決件数
2005年度				
2004年度				
2003年度				
2002年度				
2001年度				
2000年度				
1999年度				
1998年度				
1997年度				

(相談受付)  
PLセンターに相談があった  
ケース(解決、未解決を問わ  
ない)

(相談解決)  
PLセンターによる回答または  
当事者間の話し合いで解決した  
ケース

(斡旋解決)  
PLセンター付き弁護士による  
和解の斡旋で解決したケース

(裁定解決)  
弁護士、消費者問題専門家等  
による審査委員会による審査で  
解決したケース

1996年度				
1995年度				

による審判委員による審判で  
解決したケース

※消費生活センターから回付された事案で、事業者（消費者以外）対事業者の拡大損害が発生したことによる紛争事案がある場合は、件数を教えて下さい。

	相談受付件数	相談解決件数	斡旋解決件数	裁定解決件数
2005年度				
2004年度				
2003年度				
2002年度				
2001年度				
2000年度				
1999年度				
1998年度				
1997年度				
1996年度				
1995年度				

(6) 消費生活センター、国民生活センター、各PLセンター、消費者苦情処理委員会、裁判所等の棲み分けはうまくいっていると思いますか？問題点がありましたら、教えて下さい。

#### 10. その他

その他ご意見等ございましたら、ご記入下さい。