

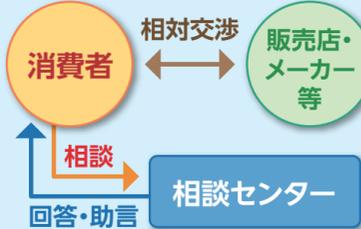
## 3つのサポート

当相談センターでは、自動車やバイク、それらの部品・カー用品などの品質トラブルでお困りの方に、3つのサポートをご用意しています。中立公正な立場から、経験豊富な専門家がトラブル解決に向けて丁寧に対応します。

### ①相談

無料

電話で実施



当相談センターに初めてお電話いただいた方には、自動車の専門家が「相談」というサポートを行います。トラブルの内容を詳しく伺い、論点を整理。販売店・メーカー等とどのように交渉すればよいか、どこまで要求できるかなどについて関連法規を踏まえてアドバイスします。

嬉しいポイント

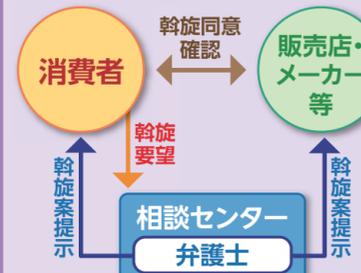
- 自動車の専門家が対応
- 自動車やバイク、それらの部品・カー用品など幅広く相談可能
- 販売店・メーカー等との交渉方法をアドバイス

解決しなかった場合

### ②和解の斡旋

無料

電話・テレビ電話で実施



当相談センター付の弁護士が、当事者双方の主張を聞いたうえで法的判断に基づき斡旋案を提示。双方が同意すれば和解書を締結します。

「和解の斡旋」を受けることについて消費者が相手側の同意を取り付ける必要があります。

嬉しいポイント

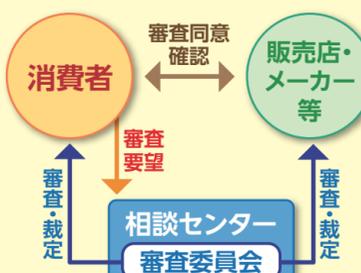
- 中立公正な立場で弁護士が和解の斡旋をする
- 簡単・迅速に解決を目指す
- 手続き中は、時効が中断

解決しなかった場合

### ③審査

有料

電話・テレビ電話で実施  
(来所も対応可)



弁護士・大学教授(法律、自動車工学)・消費生活アドバイザーからなる審査委員会が、当事者双方の主張を聴取、証拠を確認したうえで法的判断を行い、「裁定」を出します。その上で、「裁定」に双方が同意すれば和解書を締結します。

「審査」を受けることについて消費者が相手側の同意を取り付ける必要があります。

※5,000円の費用が双方必要です。

嬉しいポイント

- 簡単・迅速に解決を目指す
- 手続き中は、時効が中断

## よくあるご質問

Q

けがや事故になっていない自動車本体のトラブルも相談できますか？

A

はい。けがや事故になっていなくても、自動車の品質に起因するトラブルも当相談センターの相談対象です。

Q

中古車でも相談できますか？ また、どんな製品について相談できますか？

A

はい。新車・中古車を問わず相談を受け付けます。また、国産車・輸入車、乗用車・トラック・バイク・原動機付自転車を問いませんし、カーナビやタイヤチェーンなどのカー用品の品質に起因したトラブルの相談も受け付けます。

Q

東京に住んでいないのですが、相談をすることはできますか？

A

はい。「相談」は、相談員が電話で話をお聞きし、論点整理や助言を行います。また、「和解の斡旋」も電話で行います。(無料)

Q

「自動車製造物責任相談センター」は、国が運営する機関ですか？

A

いいえ。「自動車製造物責任相談センター」は、民間の公益財団法人です。また、法務省による「裁判外紛争解決手続き」の認証を取得しています。

まずはお気軽に  
お電話ください

TEL 0120-028-222



▶より詳しい情報はホームページで <https://www.adr.or.jp/>

受付時間：9:30～17:00(12:00～13:00を除く) / 月～金(祝日を除く)

公益財団法人 自動車製造物責任相談センター 〒100-0011 東京都千代田区内幸町2丁目2番3号 日比谷国際ビル18階

プライバシーポリシー

当相談センターが消費者からの相談対応を実施するにあたり、相談者の個人情報を提供していただくことがあります。(当相談センターがいただいた相談者の個人情報は当相談センターの個人情報管理規定に従い、厳正に管理いたします) 詳細は、ホームページのプライバシーポリシーをご覧ください。

# 自動車の品質トラブルでお困りの方へ。



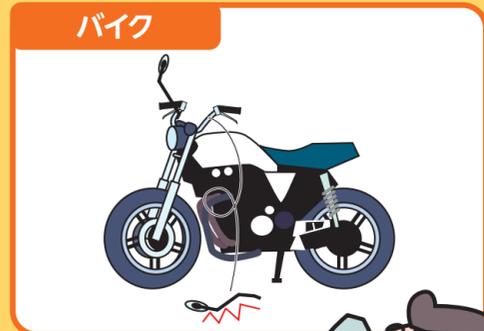
乗用車



トラック



部品・カー用品



バイク

全国どこでも

# 私たちが解決をサポートします。



公益財団法人

自動車製造物責任相談センター

まずはお気軽に  
お電話ください

TEL 0120-028-222



▶より詳しい情報はホームページで <https://www.adr.or.jp/>

受付時間：9:30～17:00(12:00～13:00を除く) / 月～金(祝日を除く)

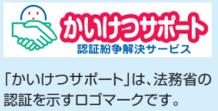
# 自動車やバイク、それらの部品・カー用品などで 品質トラブルが起きたら、私たちにご相談ください。 的確な助言で、解決に向けてサポートします。



専門的な知識が必要な自動車の品質トラブルで困っていませんか？  
販売店・メーカー等とどのように交渉したらよいか悩んでいませんか？  
自動車製造物責任相談センターは、中立公正な裁判外紛争解決機関(ADR: Alternative Dispute Resolution)としてご相談に応じ、話し合いによる解決をサポートします。

## 5つのメリット

- 中立公正** 当相談センターは、行政により公益性を認められた「公益財団法人」です。また、「裁判外紛争解決手続きの利用と促進に関する法律(ADR法)」で定められた中立公正、専門性の基準を満たし、法務省による「裁判外紛争解決手続き」の認証を取得しています。当相談センターの裁判外紛争解決手続き(和解の斡旋・審査)の手続き中は、時効が中断します。
- 手続きは簡単** 裁判のような煩雑な手続きは不要です。
- サポートは無料** 「相談」「和解の斡旋」のサポートは無料です。  
※「審査」には5,000円の費用が必要です。
- 解決は迅速** 裁判に比べ短期間で解決をサポートします。
- プライバシーは安心** 相談者のプライバシーや秘密を守ります。



## ご相談いただける対象について

- ◆ 対象製品**
  - 乗用車、軽自動車、トラック、バイク、原動機付自転車等のナンバープレートのついている車両
  - 新車・中古車、国産車・輸入車を問いません
  - 自転車、電動自転車、電動車いす、シニアカー等は、相談対象ではありません
  - オーディオ、カーナビゲーション、ホイール、タイヤチェーンなどの部品、カー用品
- ◆ 対象内容**
  - 車の不具合が原因で発生した事故によって生命・身体や、車以外の財産(第三者の財産を含む)に損害がある(PL案件)
  - 車の品質や不具合について、販売店・メーカー等と費用負担などでめめている など

## 相談の事例

当相談センターに寄せられた相談の事例をご紹介します。  
相談内容とともに、当相談センターが行ったアドバイスについても参考にしてください。

### 事例1

**消費者** 新車1か月で立て続けに**エンスト**。修理してもらったが**車両交換**してほしい。

**自動車製造物責任相談センター** 修理が完了していれば、販売店は責任を果たしたことになります。車両交換要求は難しいと思われます。

**解決のポイント** 不具合があった場合、販売店の責任は、修理して直すことが原則となります。但し、車の走行に関する重要な機能(走る、曲がる、止まる)の不具合が修理できなかった場合は、契約解除が可能なおもあります。その場合でも、それまでの使用利益分は差し引かれることになります。

### 事例2

**消費者** 3年半でエアコンが**故障し、有償修理**と言われたが納得できない。

**自動車製造物責任相談センター** 保証期間を過ぎれば修理は原則有料です。販売店と修理費の減額交渉になると思われます。

**解決のポイント** メーカーの新車保証は、メーカー保証書に明示した保証期間・条件の下での無償修理を約束する契約です。その条件を超えれば、原則的に修理は有償となります。ただし、その不具合の原因が、使用損耗や経年変化、また、消費者の誤った使い方や整備不良等ではなく、その全部または一部が供給者側の責任に起因すると認められる場合は、保証期間や走行距離を越えた場合でも修理費用の一部を販売店に負担してもらえ可能性があります。

### 事例3

**消費者** 友人から譲ってもらった車が**保証期間内なのに保証が利かない**と言われた。

**自動車製造物責任相談センター** 車を譲り受けた(中古車を購入した場合、保証継承の手続きをしていなければ保証修理を受けることができません。

**解決のポイント** メーカーの新車保証はメーカーと購入者との契約です。従って、中古車を購入した場合には保証期間内であっても、購入者の保証書を継承\*する手続きをしていなければ、その保証は失効状態であり、保証修理を受けることはできないと聞いております。友人から譲ってもらっても、保証書は失効します。

\*保証継承: その車の新しい所有者が、前所有者から保証書の権利を引き継ぐことを承認してもらう手続です。

### 事例4

**消費者** ブレーキが利かずに**自損事故**をおこして怪我。製造物責任法でメーカーを訴えたい。

**自動車製造物責任相談センター** 車の欠陥が原因で怪我をした場合は、製造物責任法でメーカーに治療費や修理費の要求ができる可能性があります。

**解決のポイント** ブレーキが利かないという車の欠陥が原因で事故を起こし、車以外に怪我という損害(拡大損害)が発生しているため、製造物責任法によりメーカー責任を追究し、怪我の治療費、車両の修理費等を要求できる可能性があります。そのためには、今回の事故・怪我が車の欠陥により発生したという、車の欠陥と事故・怪我との間に相当因果関係が存在することを証明する必要があります。交渉を進めるにあたり、事故の状況を詳しく書き留め、治療費の領収書は保管しましょう。不具合の原因、内容や運転状況などが焦点になります。

### 事例5

**消費者** 車の故障で非常に怖い思いをした。事故になってないが、**製造物責任法**でメーカーを訴えたい。

**自動車製造物責任相談センター** 不具合の交渉相手は、原則購入した販売店になります。また、怖い思いへの慰謝料の要求は難しいと思われます。

**解決のポイント** 製造物責任法は、車の欠陥が原因で、人の生命・身体または物・財産等、その車以外に損害(「拡大損害」といいます)が発生した場合、メーカー等は、故意、過失がなくてもその責任を負うという主旨の法律です。したがって、車が故障しただけで、それ以外の拡大損害が生じていない場合には、製造物責任法でメーカーを訴えることはできません。その故障/不具合の修理に関する交渉相手は、原則その車を売った販売店、すなわち、相談者と売買契約を交わした販売店になります。また、怖い思いへの慰謝料を求めることは、一般的にはかなり難しいと思われます。

### 事例6

**消費者** 中古車の**エンジン不具合**。メーカーに責任を取らせたい。

**自動車製造物責任相談センター** 不具合の交渉相手は、原則購入した販売店になります。

**解決のポイント** 不具合の対応責任は、原則その車を売った販売店、すなわち、相談者と売買契約を交わした販売店になります。購入した中古車販売店へ、中古車保証書や契約不適合責任(瑕疵担保責任)に基づき無償修理、または修理費の減額交渉をすることになります。メーカーは、原則直接消費者に販売をしておらず、相談者とは契約関係がない第三者です。したがって、メーカーに責任を求めることはできません。但し、この車の保証継承がしてあり、その不具合が保証対象の場合は、保証書に従って修理をしてもらえる可能性があります。