

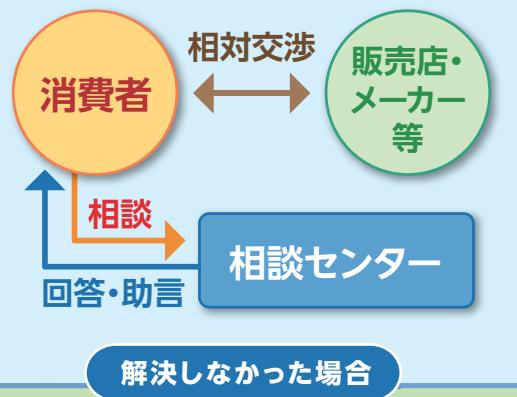


当相談センターでは、自動車やバイク、それらの部品・カー用品などの品質トラブルでお困りの方に、3つのサポートをご用意しています。中立公正な立場から、経験豊富な専門家がトラブル解決に向けて丁寧に対応します。

## 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。

- 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

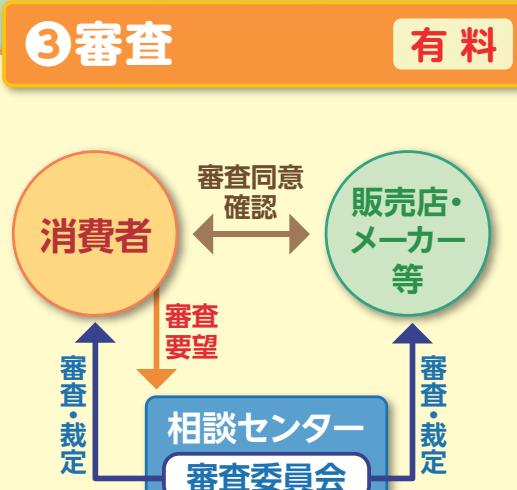


当相談センター付の弁護士が、当事者双方の主張を聞いたうえで法的判断に基づき斡旋案を提示。双方が同意すれば和解書を締結します。

「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。

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

解決しなかった場合



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。

- 簡単・迅速に解決を目指せる
- 手続き中は、時効が中断

## よくあるご質問



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？



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？



東京に住んでいないのですが、相談することはできますか？

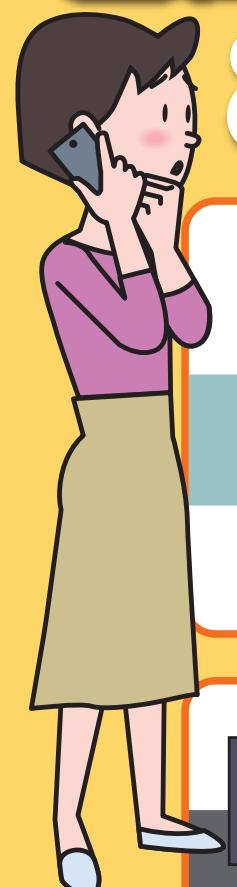


「自動車製造物責任相談センター」は、国が運営する機関ですか？



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。

# 自動車の品質トラブルでお困りの方へ。



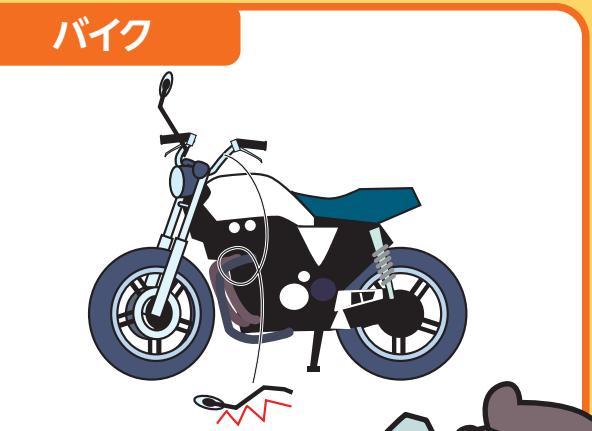
乗用車



トラック



全国どこでも



バイク

## 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**

TEL 0120-028-222



まずはお気軽に  
お電話ください

▶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 〒105-0001 東京都港区虎ノ門5丁目1番5号 メトロシティ神谷町6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応対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。

202407

まずはお気軽に  
お電話ください

▶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。

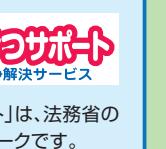
## 5つのメリット

●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。



「かいけつサポート」  
認証紛争解決サービス

「かいけつサポート」は、法務省の認証を示すロゴマークです。

## 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についている車両
- 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

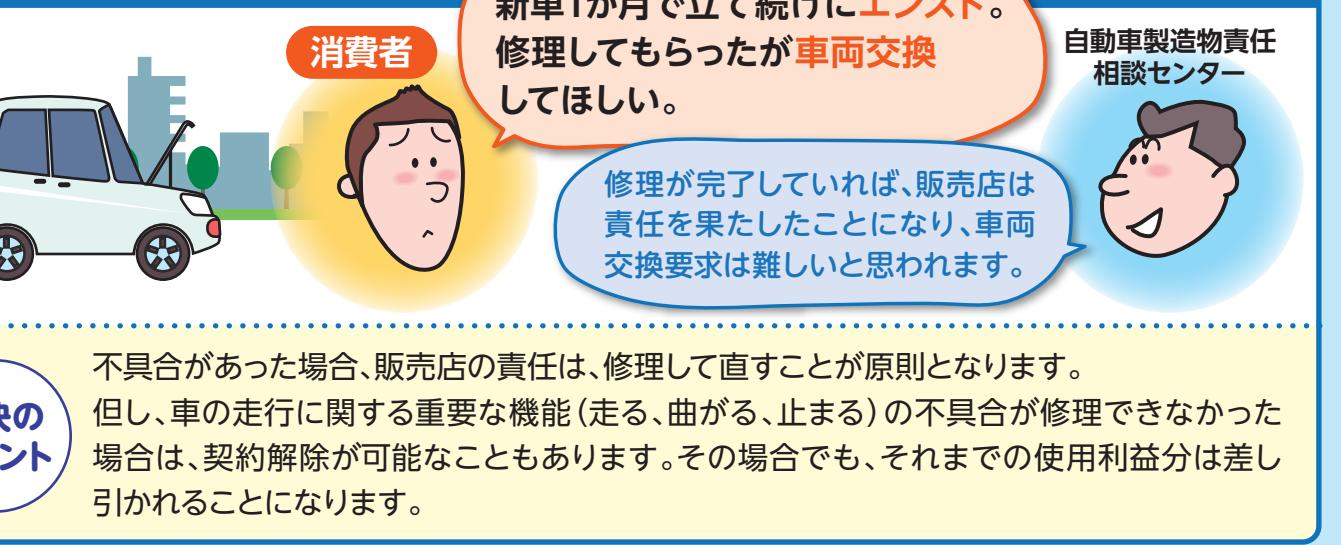
### ◆対象内容

- 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3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もめているなど

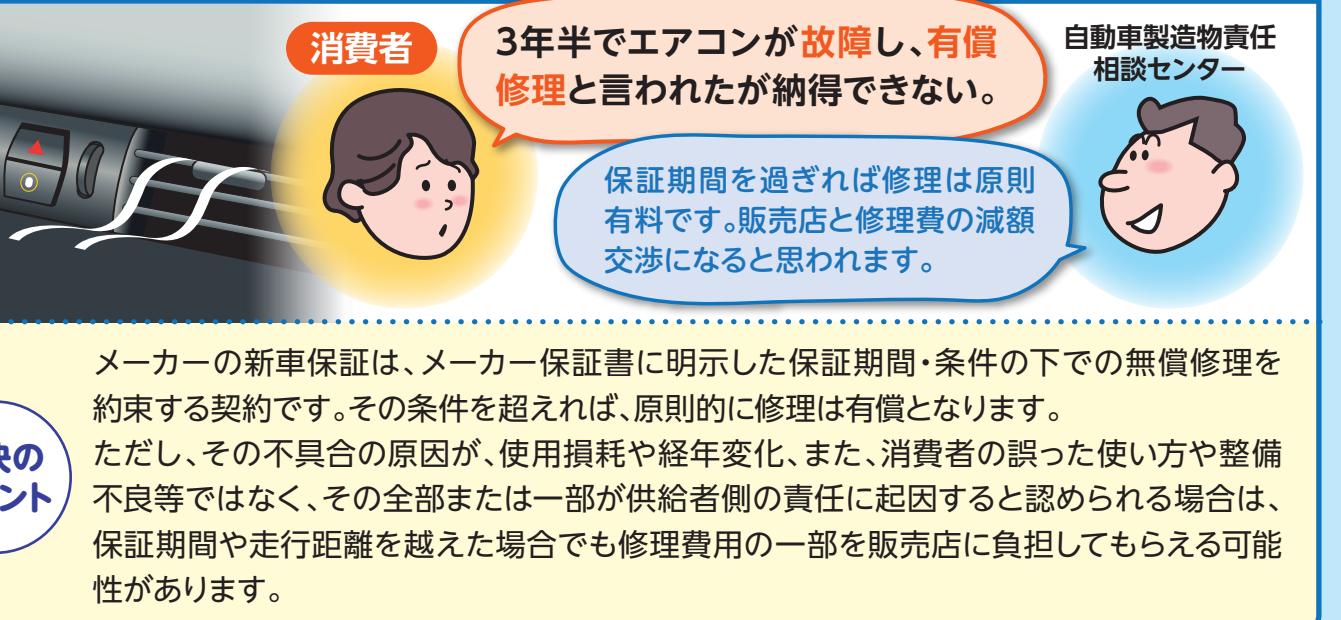
## 相談の事例

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。

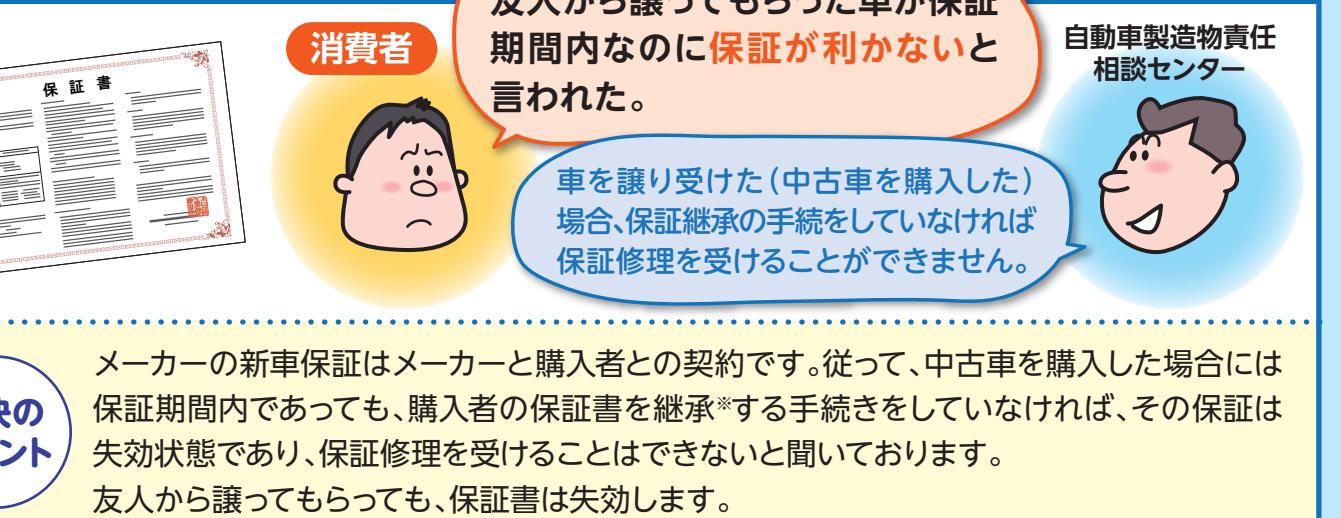
### 事例1



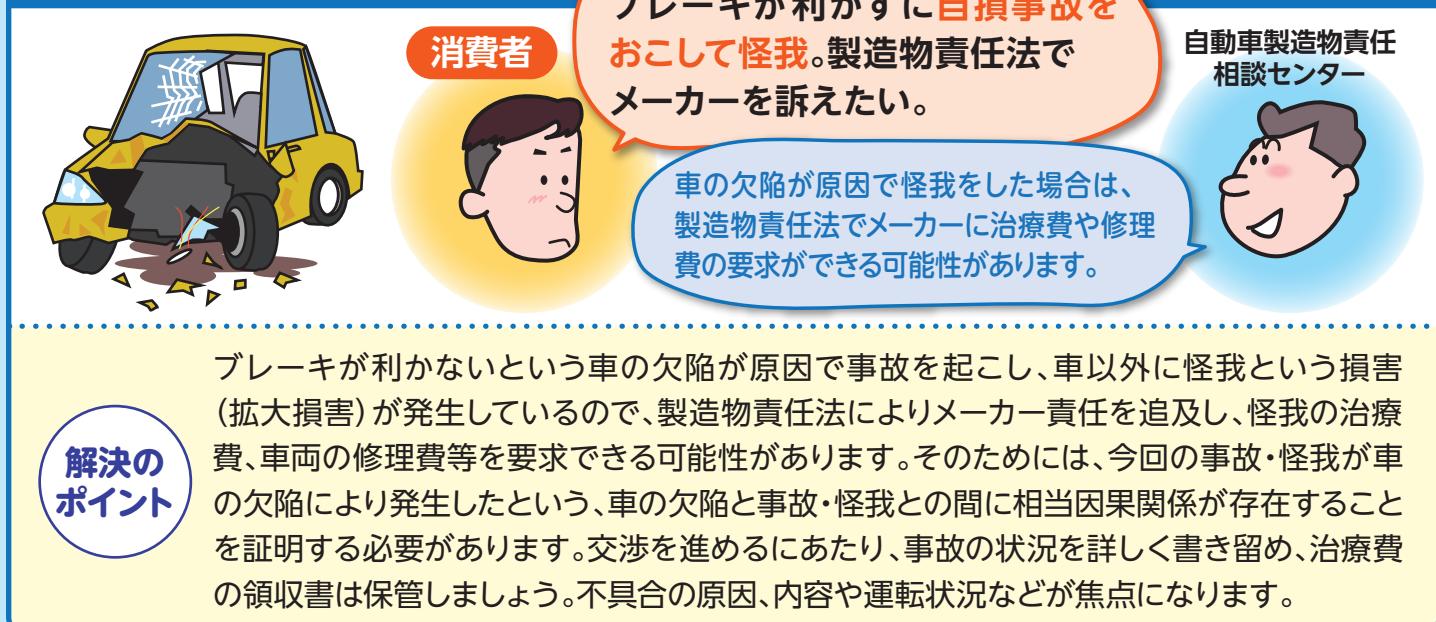
### 事例2



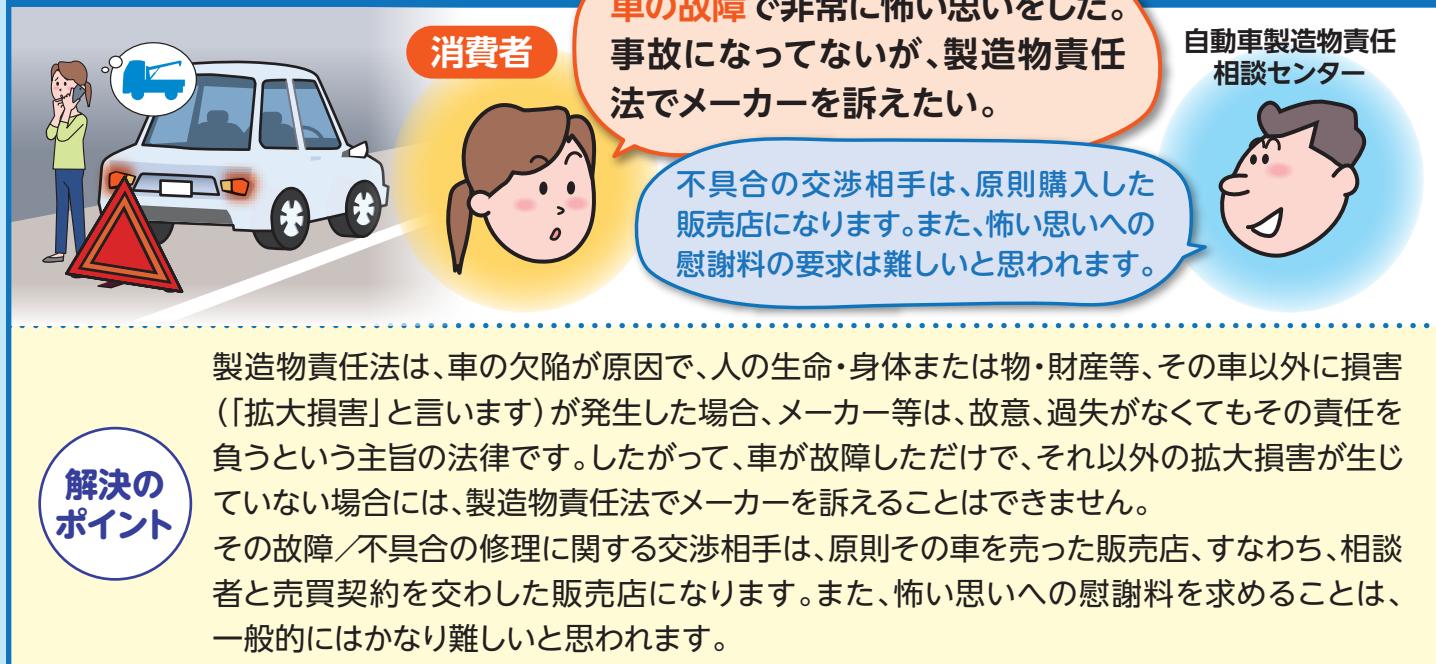
### 事例3



### 事例4



### 事例5



### 事例6

