

## 審査の利用規程

公益財団法人 自動車製造物責任相談センター

この規程は、公益財団法人 自動車製造物責任相談センター（以下「当相談センター」といいます。）による「審査」を利用するにあたり、知っておいていただきたいことや守っていただくことを定めたものです。当相談センターに申し込みをする前に必ずお読み下さい。

ご不明な点がありましたら、担当の相談員にお問い合わせ下さい。

当相談センターは、認証紛争解決事業者（愛称：かいけつサポート）です。当財団の行う「和解の斡旋」及び「審査」は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（平成16年12月1日制定、法律第151号）により、平成19年11月5日に法務大臣による認証を受けました。この法律に基づいて、「審査」手続き中は「時効の中断」等の優遇が図られます。詳しくは法務省のホームページをご確認ください。

### 1. 審査の概要と特徴

自動車、二輪自動車、原動機付き自転車及びこれらの部品、用品等（以下、「自動車等」といいます）に係わる製品関連事故において、自動車等の製造物責任（品質に関する苦情を含みます。以下「製造物責任等」といいます）に関する紛争がある場合、当相談センターは審査という紛争解決手続を持っており、紛争当事者（主に消費者側）はこの規程の内容を理解・納得したうえで、これを利用することができます。この審査の特徴は、次のとおりです。

- (1) 法務省から「かいけつサポート」の愛称を使うことが許されています。
  - ・自動車等の技術や事故紛争に精通した委員で構成する専門の紛争解決機関であること
  - －審査小委員会における審議は当相談センターの運営とは明確に区別されており、中立・公正に行われます。
  - －審査開始以後、担当相談員が助言や判断することは固く禁じられています。
  - ・手続き期間中は時効が中断しており「審査」利用がマイナスにならないこと
- (2) 安価な費用で行えること（利用費用は5000円／紛争当事者、弁護士等の専門家の協力を得なくても利用いただけます）
- (3) 柔軟な進行に努め、迅速な解決を目指していること（約半年を目処）
- (4) 主張は電話会議・TV会議でも可能で、ご来所いただく必要もないこと（もちろん、お越しいただいても結構です）
- (5) 主張だけによらず、損害の真因も探りながら、実質的妥当性にも配慮して判断すること

- (6) 後述の「審査の申立の取下げ等」の要件を満たすときは「申し立ての取下げ」や「同意の撤回」が可能で、審査小委員会が下す「裁定（又は和解勧告）」に納得されない場合は「不同意」でも良いこと
- (7) 非公開のためプライバシーや秘密事項流布の心配がないこと
- なお、当審査終了後、紛争当事者が裁判等の別の紛争解決手続きを利用することも自由です。

## 2. 利用の申込み

### (1) 前提

- 当相談センターによる審査は、紛争当事者双方が利用に同意することが前提になりますので、申立人（一般的には消費者側）は紛争の相手方が審査に同意するか否かを打診し、その結果を当相談センター担当相談員に連絡してください。

### (2) 利用手続き

- 紛争当事者双方が利用に同意したことを当相談センターが口頭で確認の後、当相談センターの定める必要書類を紛争当事者それぞれに送付しますので、申立人は当相談センターが定める「審査申立書」に必要事項を記入して提出してください。また、相手方は申立人の提出した「審査申立書」を確認の上、「審査同意書」に必要事項を記入して提出してください。
- その際、消費者側からは申立内容（製品情報、現象、損害、要求）を、また、事業者側からは反論（製品が正常であることの証明、損害、要求についての疑義）を、できるだけ具体的に正確に記入いただきますと審査がいっそう迅速かつ公正に行われることとなります。ご協力ください。

### (3) 開始手続き

- 当相談センターは、相手方の「審査同意書」を確認した後、正式に審査の手続き開始を文書で通知します。通知は、原則として配達記録郵便で行います（以下の通知も同様です）。

## 3. 当相談センターの審査小委員会による審査を行わない場合

次の場合には、審査を行いません。

- (1) 利用者が紛争に関して正当な権利又は利益を有しないことが明らかな場合
  - (2) 公序良俗に反する目的により申立てが行われたと認められる場合
  - (3) 紛争が他の紛争処理機関又は裁判所に係属している場合
  - (4) その他審査を行うことが不適當であると認められる場合
- (1)から(4)の規定により審査手続きを行わないとの決定を行った場合は、当相談センターは速やかにその旨を書面で利用者に通知します。

#### 4. 利用費用

- (1) 審査手続事務手数料として申立人、相手方からそれぞれ金5,000円を申し受けます。審査手続事務手数料は当相談センターが別途指定する期日までに指定の金融口座に振込んでください。(振込手数料はご負担願います。)当相談センターは、振込を確認後それ以降の手続を進めますので、指示に従っていただかないと審査(紛争解決)が遅くなる原因ともなります。  
ご協力をお願いします。
- (2) 申立人及び相手方(以下「利用者等」といいます)が各々の主張を立証するために行った調査等に関する費用や、審査小委員会へ出席するための旅費交通費等は、利用者等の負担とします。
- (3) 当相談センターが発出した審査開始通知書に記載された審査開始日以降に審査手続が中途終了となった場合には、審査手続事務手数料は返還しません。

#### 5. 代理人の選任

利用者等は、代理人を選任することができます。代理人は、弁護士のほか、三親等以内の親族、法人の場合は、その法人の職員であることが必要です。ただし、未成年者、成年被後見人、被保佐人又は被補助人を代理人とすることはできません。代理人を立てる場合は、所定の委任状を提出して下さい。

#### 6. 審査委員

審査委員は、人格が高潔で識見の高い、弁護士、法律学者(大学教授等)、自動車工学者(大学教授等)、消費者問題専門家などの有識者の中から、理事長が理事会の承認を得て委嘱します。担当する審査小委員会は、法律家(法学者・弁護士)、自動車工学者、消費者問題専門家の6名の審査委員で構成されております。

#### 7. 審査委員の排除

利用者等は、審査委員が紛争事案について下記のような利害関係を有することのほか、紛争の解決手続に当たって公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合には、当該審査委員の排除を当相談センターに求めることができます。この求めには、所定の書面の提出が必要です。

求めがあった場合には、当該審査小委員会がその当否を判断します。求めが相当との判断の場合には、当該審査委員を排除し必要な場合には他の審査委員を指名します。利害関係とは次に掲げる通りです。

- (1) 審査委員又はその配偶者若しくは配偶者であった者が、紛争当事者であるとき、又は紛争当事者と共同権利者、共同義務者若しくは償還義務者の関係にあるとき。

- (2) 審査委員が紛争当事者の四親等以内の血族、三親等以内の姻族若しくは同居の親族であるとき、又はあったとき。
- (3) 審査委員が紛争当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人であるとき。
- (4) 審査委員が紛争について証人又は鑑定人になったとき。
- (5) 審査委員が紛争について紛争当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はあったとき。
- (6) 審査委員が紛争当事者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があるとき。

## 8. 審査手続の進行

- (1) 審査は、審査小委員会が行います。審査小委員会は、原則として月に1回、午後6時より1～2時間をめどに開催し、4回以内で解決するように努めます。
- (2) 相談担当者が審査に必要な資料をとりまとめるなど手続を行います。資料とりまとめの段階で相談担当者が事実関係の整理確認のために、必要に応じ、現地、現物調査を行います。
- (3) 審査は、原則として当相談センターで行います。利用者等は審査小委員会が求める場合には出席し、意見を述べ、審査委員からの質問に回答ください。(前もってご連絡しますので出席が厳しい場合は事前に担当相談員とご相談ください。スケジュールの調整や電話会議・TV会議等で対応いたします。)
- (4) 紛争の適正、妥当な解決をするにあたり、利用者等は、手続の進行について審査小委員会の指示に従って下さい。
- (5) 審査手続の過程で、審査小委員会より、追加の資料の提出を求められることがあります。その場合は迅速な進行のため、速やかに提出してください。また、その場合、原則、相手側にも資料を送付することになります。相手側には見せたくない資料や情報が含まれる場合には、その旨、申し出てください。
- (6) 審査小委員会は、利用者等から意見を聴取の上、和解案を示し和解を勧めることがあります。全ての利用者等が和解案に同意する場合は和解書を作成し、和解書の交付又は送付を以て審査手続は終了します。  
また、全ての利用者等が和解案に同意し、かつ、当該和解に基づいて民事執行をすることができる旨の合意(以下、「執行合意」といいます)がなされて和解が成立(以下、「特定和解」といいます)した場合は、審査小委員会は当事者の氏名及び住所、和解成立日並びに特定和解の内容が明記された書面(以下、「特定和解合意書」)を作成し、当事者へ交付します。  
特定和解合意書の取り交わしを以て審査手続は終了します。
- (7) 和解書が取り交わされた後、当該利用者等は速やかに和解書に記載された行動をとって下さい。  
また、特定和解の紛争当事者は、特定和解合意書に記載されたご自身の権利の

内容が速やかに実行されない場合に、当該特定和解合意書を裁判所に提出して、執行決定（特定和解に基づく民事執行を許す旨の決定をいう。）を求める申立てを行うことができます。

(8) 審査小委員会は、紛争当事者間に和解の成立する可能性がない場合又は審査案件が和解に適さないと判断される場合は、裁定を行います。

(9) 裁定が申立人の申立てを棄却する場合を除き、利用者等は、裁定内容に同意するか否かを、裁定の通知を受けた後 2 週間以内に回答してください。期間内に回答がない場合は、不同意とみなされます。

(10) 全ての利用者が裁定に同意する場合は和解書が作成され、和解書の取り交わしを以て審査手続は終了します。和解書が取り交わされた後、当該利用者等は速やかに和解書に記載された行動をとって下さい。

また、全ての利用者等が裁定に同意し、かつ、執行合意がなされて特定和解が成立した場合は、当該裁定結果に基づいた特定和解合意書を作成し、当事者へ交付します。

特定和解合意書の取り交わし以て審査手続は終了します。

特定和解の紛争当事者は、特定和解合意書が取り交わされた後、特定和解合意書に記載されたご自身の権利の内容が速やかに実行されない場合に、当該特定和解合意書を裁判所に提出して執行決定を求める申立てを行うことができます。

(11) 一方又は全ての利用者等が裁定に不同意の場合も含め、審査手続きが終了した場合には、審査小委員会は利用者等に「審査手続き終了」の通知を出し、審査手続を終了します。

(12) 審査の手続は、公開しません。

## 9. 審査申立の取下げ等

(1) 審査を申立てた利用者（申立人）は、申立ての取下げを、審査に同意した利用者（相手方）は、審査同意の撤回を、いつでも行うことができます。

ただし、当相談センターが発出する審査開始通知書に記載された審査開始日以降の審査申立の取下げ又は審査同意の撤回は、他方当事者の同意を要します。

(2) 審査申立の取下げ又は審査同意を撤回する場合には、所定の書面を当相談センターに提出してください。

(3) 第 1 項ただし書の場合に、他方当事者からこれに同意する旨の書面が提出されたときは、審査手続は終了します。

## 10. 資料等の取り扱い

(1) 利用者が提出する資料は、原則としてコピーで差し支えありません。利用者が提出した資料等は、原則として返却されません。ただし、利用者等が返却を希望し、当相談センターが相当と判断した場合は、返却します。

(2) 当相談センターは、審査の手続に際して、利用者等から提出された資料等、並

びに当相談センターで作成した資料等について、利用者等及び代理人でない者には開示しません。紛争解決のために必要な場合、それらの資料等の相手側との共用の有無や可否について確認させていただくことがあります。

- (3) 利用者等から提出された資料は原則的に相手側にも開示・提供することになりますが、提供者が相手側への開示・提供を拒んだものについては、相当の理由があると審査小委員会が判断した場合には相手方へ開示しません。又当相談センターで作成した書類及び資料等について当相談センターが開示を不相当と判断したものも開示しません。
- (4) 当相談センターは、審査の手續に際して、利用者等から提出された資料等については、事務局規程の定めに従い責任をもって管理・保管します。
- (5) 特定和解の紛争当事者は、審査手續終了後、当相談センターの業務時間内であれば、所定の文書を提出することで、いつでも特定和解の手續実施記録の閲覧及び謄写又は複写を請求することができます。

#### 1 1. 秘密の取り扱い

審査委員、相談センター付弁護士及び当相談センターの役員・職員は、審査の手續において知り得た秘密を他にもらすことはしません。同時に利用者等も相手方から知り得た秘密や入手した資料等を他にもらすことをしてはなりません。

#### 1 2. 第三者の関与

利用者等は、名目の如何を問わず、代理人（弁護士および三親等以内の親族）以外の者を当相談センターの利用手續に参加させたり、同席させるなど、関与させることはできません。ただし、審査小委員会が特に認めた場合はこの限りではありません。

#### 1 3. 信義則

利用者等は、審査手續を利用するにあたり、虚偽の事実を主張したり、個別事案の相手方を誹謗中傷したり、威圧的言動をとることのないよう、相手方との信義及び当相談センターに対する信義を重んじるよう努めなければなりません。

#### 1 4. 個人情報の取り扱い

当相談センターが取得する利用者等に係る個人情報（以下「個人情報」といいます）の利用目的、取得方法および第三者への提供は、次のとおりとします。なお、詳細は当相談センターの定める「個人情報取扱規則」によります。

##### (1) 利用の目的

個人情報の利用は、当相談センターの行う相談、斡旋、審査に係る業務の適切かつ円滑な実施、相談者へのアンケート調査並びに相談員、相談センター付弁護士及び審査委員による事例の研究のために必要な範囲とします。

(2) 取得方法

個人情報、利用者の同意を得て取得します。

(3) 第三者への提供

当相談センターは、法令に基づく場合等を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報を第三者へ提供しません。

## 15. 遵守事項

利用者等は、次の行為をしてはいけません。

(1) 審査等の内容を録音または撮影すること

(2) 当相談センターの承認無く審査手続等の内容を、日常会話、電話、メール、インターネットへの投稿等、方法の如何を問わず公表すること

(3) その他当相談センターの円滑・公正な業務を阻害する恐れのある行為

## 16. 利用手続の終了

(1) 当相談センター利用者等との関係は、次の場合に終了となります。終了の場合には、文書で通知します。

① 審査不適の決定がなされたとき

② 和解が成立し和解書が取り交わされたとき

③ 特定和解が成立し、特定和解合意書が取り交わされたとき

④ 利用者等が裁定に同意し和解書が取り交わされたとき

⑤ 利用者等が裁定に同意し、かつ、執行合意がなされて特定和解が成立し、特定和解合意書が取り交わされたとき

⑥ 裁定において申立人の申立てを棄却した場合

⑦ 利用者等が審査小委員会の裁定に対して不同意の回答をしたとき（回答期間経過により不同意とみなされた場合も含む）

⑧ 審査申立てが取下げられ又は審査申立同意が撤回されたとき

⑨ 本規程9. 審査の取り下げ(3)項に該当するとき

⑩ 個別事案につき訴訟、調停に係属している等審査手続を行い得ないことが判明したとき

⑪ 利用者等がこの規程や審査小委員会の指示に従わないなど、審査手続を終了させることが適当と認められる場合

(2) 審査を終了する場合は当相談センターより文書で利用者等に通知します。

(3) 特定和解の紛争当事者が、審査手続終了後に、特定和解合意書（原本と相違ない旨を記載した謄本）の再交付を求める場合は、所定の文書を当相談センターに提出してください。

## 17. 審査事例の開示

当相談センターが発行する「活動状況報告書」などで本案件を事例として紹介することがあります。ただし、審査で知り得た秘密、個人情報、相手方名称、製品名称などは、開示しません。

## 18. 苦情の取り扱い

- (1) 審査およびそれに係る当相談センターの業務についての苦情を申立てる場合は、申立人の住所・氏名・苦情の内容を記載した申立書を当相談センターに提出して下さい。
- (2) 当相談センターは、苦情の内容に応じて、審査委員、相談センター付弁護士、事務局長等を委員とする苦情処理委員会を組織し、苦情の内容について調査、検討の上、必要な措置を講じます。

以上

実施 平成 19 年 4 月 1 日

改訂 平成 19 年 7 月 2 日

改訂 平成 19 年 10 月 5 日

改訂 平成 23 年 4 月 1 日（連番付与）

改訂 平成 28 年 5 月 24 日（審査規程改定に対応）

改訂 平成 30 年 3 月 1 日（利用者等の判りやすさに向けた改訂）

改訂 令和 6 年 4 月 1 日