

## 和解斡旋の利用規程

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による「和解の斡旋」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。

### 和解斡旋に関する利用規程

#### 1. 公益財団法人 自動車製造物責任相談センターの業務

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。）は、自動車、二輪自動車、原動機付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の未然防止及び公正で迅速な被害救済を図るため、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。）に関する紛争の適正な処理に資する活動を行い、もって公共の福祉の増進に寄与することを目的として設立されました。

その目的を達成するために、自動車等の製造物責任等に関する「相談」、「和解の斡旋」（以下「斡旋」といいます。）及び紛争対象事案の「審査」を行うことを主な業務としています。

#### 2. 利用の申込み

- (1) 当相談センターによる斡旋手続は、紛争の相手方がこれに応ずることが前提となりますので、利用者（申立人）は、紛争の相手方が当相談センターによる斡旋に同意するか否かを打診してください。
- (2) 相手方の同意を確認の後、当相談センターが定める斡旋申立書に必要事項を記入し提出してください。
- (3) 当相談センターは、紛争の相手方に斡旋申立があった旨を速やかに通知し、相手方が当該手続に応ずるとの意思を書面で確認した後手続を進めます。斡旋の手続開始は、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. 斡旋の拒否

次の場合には、和解の斡旋を行いません。

- 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 その他斡旋を行うことが不適當であると認められる場合

①から④項の規定により斡旋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. 費用

- (1) 斡旋手続は、無料です。
- (2) ただし、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行った調査等に関する費用や、斡旋のための話し合い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。

#### 5. 代理人

利用者等は、代理人を選任することができます。代理人は、弁護士その他、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. 斡旋担当弁護士

斡旋担当弁護士は、人格が高潔で識見の高い者の中から理事長が選任し委嘱します。事案の担当弁護士は、嘱託弁護士（以下相談センター付弁護士といいます）の中から当相談センターが指名します。

#### 7. 斡旋担当弁護士の排除

利用者等は、斡旋担当弁護士（以下「担当弁護士」といいます。）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他、紛争の解決手続に当たって公正な実施を妨げる恐れがある事由がある場合は、担当弁護士を変更するように、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、当相談センターがその当否を判断し、求めが相当と判断した場合には、他の相談センター付弁護士を指名します。利害関係とは次に掲げる通りです。

- (1) 担当弁護士又はその配偶者、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) 担当弁護士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) 担当弁護士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) 担当弁護士が紛争について証人又は鑑定人になったとき。
- (5) 担当弁護士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) 担当弁護士が紛争当事者（法人の場合）と顧問契約、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. 斡旋手続の進行

- ① 斡旋は、原則として斡旋手続の開始日から二月以内に終了するよう努めます。
- ② 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担当弁護士の指示に従ってください。
- ③ 当相談センターの相談担当者が、相談段階で明らかになった利用者等の論点や事実関係を整理し、担当弁護士に説明を行います。相談担当者は、事実関係の整理確認のために必要に応じて現地・現物調査を行います。
- ④ 斡旋手続の過程で、当相談センターから、それぞれの主張の元となる資料等の提出を要請することがありますので応じてください。
- ⑤ 当相談センターで行う意見聴取や斡旋の話し合いへの出席を要請することがあります。話し合いは電話等で行う場合もあります。
- ⑥ 担当弁護士は、早期に和解案を提示するよう努めます。
- ⑦ 全ての利用者等が和解案に同意する場合は、和解書を作成します。  
和解書は、当相談センターで必要部数（紛争当事者用及び当相談センター控）を作成します。和解書の取り交わし後、当該利用者は、速やかに和解書に記載された内容を実行して下さい。
- ⑧ 当事者が和解案に同意し、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。）がされた場合（以下、「特定和解」といいます。）は特定和解合意書を作成します。特定和解合意書は当相談センターで必要部数（紛争当事者用及び当相談センター控）を作成し、当事者へ交付又は送付します。  
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。
- ⑨ 斡旋手続は、公開しません。

## 9. 斡旋の申立の取下げ、斡旋同意の撤回

斡旋を申立てた利用者は、いつでも申立の取下げをすることができます。  
斡旋に同意した相手方は、いつでも斡旋同意の撤回をすることができます。  
斡旋の申立の取下げ又は斡旋の同意を撤回するときは、所定の文書を当相談センターに提出してください。

## 10. 斡旋手続の終了

斡旋手続は、次の場合に終了となります。

- ① 利用者等間で和解が成立し、和解書又は特定和解合意書が取り交わされたとき
- ② 担当弁護士が斡旋不調の決定をしたとき
- ③ 申立人が斡旋の申立を取下げたとき
- ④ 相手方が斡旋への同意を撤回したとき
- ⑤ 個別事案につき本訴、調停に係属している等斡旋手続を行ない得ないことが判明したとき
- ⑥ 利用者等がこの規程や担当弁護士の指示に従わない等斡旋を終了させることが適当と担当弁護士が認めるとき

斡旋を終了する場合は、当相談センターより文書で利用者等に通知します。  
紛争当事者が斡旋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。

## 1 1. 審査申立て

- (1) 利用者等は斡旋が不調に終わった場合には、当該事案を審査に付すための申立をすることができます。審査の開始には、相手方の同意が必要です。
- (2) 斡旋終了日の翌日から起算して三週間を経過しても紛争当事者から審査の同意が得られないときは、当該経過日をもって斡旋手続の終了日とします。
- (3) 当相談センター及び審査小委員会は、審査申立事案が審査に不相当である場合、審査手続を経ず、審査不適の決定をすることがあります。

## 1 2. 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支えありません。利用者が提出した資料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、斡旋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は、利用者等および代理人でない者には開示しません。
- (3) 利用者等から提出された資料で、その提供者が相手方への開示を拒んだものは、相当の理由があると当相談センターが判断した場合は、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も、当相談センターが開示を不相当と判断したものは開示しません。
- (4) 当相談センターは、斡旋手続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、斡旋手続終了後、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続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 3. 秘密の取り扱い

担当弁護士及び当相談センターの役員・職員は、斡旋の手続において知り得た秘密を他にもらすことはしません。

## 1 4. 第三者の関与

利用者等は、名目の如何を問わず、代理人以外の者を当相談センターの斡旋手続に参加させたり、同席させるなど、関与させることはできません。ただし、担当弁護士が特に認めた場合は、この限りではありません。

## 1 5. 信義則

利用者等は、斡旋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個別事案の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 6. 個人情報の取り扱い

当相談センターが取得する利用者に係る個人情報（以下「個人情報」という）の利用目的、取得方法および第三者への提供は、次の通りとします。

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 利用目的  
当相談センターの行う相談、和解の斡旋、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  
個人情報は、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ずに、個人情報を第三者に提供しません。

## 17. 遵守事項

利用者等は、次の行為をしてはいけません。

- ① 斡旋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、個別事案について斡旋手続等の内容を、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

## 18. 利用手続の終了

センター利用者等との関係は、審査に移行する場合を除き、斡旋手続が終了したときに終了となります。

## 19. 斡旋事例の開示

当相談センターが発行する「活動状況報告書」などで、斡旋で扱った事例を紹介することがあります。

ただし、斡旋で知り得た秘密、個人情報、相手方名称、製品名称などは開示しません。

## 20. 苦情の取り扱い

- (1) 斡旋及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ください。
- (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 公益財団移行に伴い連番を付与  
改訂 令和 6 年 4 月 1 日