

〇〇〇〇〇

お客様対応部門 責任者殿

平成25年3月14日

公益財団法人自動車製造物責任相談センター

事務局長 佐藤 昌之

公益財団法人 自動車製造物責任相談センターのご紹介

拝啓 早春の候、貴社益々ご隆昌のこととお慶び申し上げます。

私共、公益財団法人自動車製造物責任相談センターは、自動車、二輪自動車、原付自転車及びその部品用品等にかかる製造物責任と品質苦情に関する紛争解決を業務とする、裁判外紛争解決事業者であります。1994年の製造物責任法成立の際に、社団法人 日本自動車工業会が拠出した基金により、独立した財団法人として設立され、1995年4月から活動を開始しました。2011年3月には内閣府の認定を受け、公益財団法人となり今日に至っております。なお、当相談センターでは、中古車の製造物責任と品質苦情に関する紛争も受付けております。

この度、お手紙をお送りさせていただきましたのは、全国的規模で中古車販売事業をすすめている御社においてお客様対応業務に携わる方々に、当相談センターの業務について紹介させていただき、是非ともご理解を深めていただきたいと考えたからです。

○当相談センターの紛争解決手続について

当相談センターでは相談員が、電話で寄せられる消費者からの自動車等に関する品質苦情等を受け付け、話を聞き、問題点を整理して交渉の進め方等をアドバイスし、販売店等との相対交渉を促進させる活動を行います。そのような相対交渉で和解が成立しない場合で、両当事者が合意したときは、当相談センター契約弁護士による「和解の斡旋」手続により当事者の和解を促進します。この契約弁護士は言わば行司役で、中立の立場であり、当事者どちらかの主張を代弁するものではありません。「和解の斡旋」を経ても当事者の和解が成立しない場合で、更に両当事者が合意したときは、法学者2名、工学者1名、弁護士2名、消費者問題の有識者1名の合計6名の委員で構成される審査委員会による「審査」手続により問題解決をはかります。この手続の場合も委員は中立で、専門家の立場で意見を表明し、合議の上、調停案を出します。これを「裁定」と呼んでおります。

当相談センターが行う「和解の斡旋」、「審査」の紛争解決手続はいずれも任意のものであり、参加について強制力はありません。また、和解の斡旋、審査の結果についても納得のいかないものであれば当事者は、拒否することができ、これも強制力はありません。相談員による「相談」、契約弁護士による「和解の斡旋」は無料で行っておりますが、「審査」は両当事者から5,000円ずつ審査料をいただいております。詳しくは当相談センターのホームページ及び同封のパンフレットをご覧ください。

○手紙を送付させていただいた理由

近年当相談センターが受付ける相談の中では中古車の引き渡し後に発見される品質不良についての紛争が増加傾向にあります。このような相談を消費者から受付けた場合、前述の通り、相談を受けた相談員がまず、話を聞いて、中立的な立場からアドバイスをし、相対交渉がまとまらない場合、「和解の斡旋」が申立てられます。しかしながら、相手方である中古車販売店の中には当相談センターからの「和解の斡旋」の申し出に対して、まったく相手をしていただけない場合があります。この原因の一つとして、その中古車販売業者が裁判外紛争解決手続(ADR)や当相談センターを知らないがために不信感、不安感を抱いた結果、拒絶してしまうことがあるようです。

消費者と販売店との間に生じた紛争は可能な限り円満に解決したいものです。発生した紛争につき、当相談センターを利用した合理的で廉価な解決の機会が到来しているのに、裁判外紛争解決手続(ADR)や当相談センターのことを知らないがためにそのような機会を逃してしまう。これは消費者にとっても、販売店にとっても不幸なことだと言わざるを得ません。なんとかこのような状態を改善いたしたく、そのためには御社のご担当の方に当相談センターの業務を説明、紹介させていただき、御理解を深めていただくことが重要であると考えました。

上記につきご配慮いただき、御社のお客様対応部門の方または管理ご担当の方に是非、当相談センターの業務紹介をさせていただきたくお願い申し上げます。

敬具

ご関心を抱いていただけましたら、下記までご連絡をお願いいたします。
日時を調整させていただき、貴社にお伺いし、説明をさせていただきます。
なお、所要時間は、30～40分ほどとなります。

< お問い合わせ・連絡先 >

公益財団法人自動車製造物責任相談センター 事務局長 佐藤昌之(さとう まさゆき)

住所：〒105-0001 東京都港区虎ノ門1丁目19番5号 虎ノ門1丁目森ビル3階

電話：03-3502-0282 ファクシミリ：03-3502-0286

ホームページアドレス：<http://www.adr.or.jp/>

メールアドレス：jidousha@adr.or.jp