

センターにおける手続の終了

センターの手続は、次の場合に終了し、センターと当事者の関係も全て終了となります。詳細は利用規定でご確認ください。

- 本手続の終了（利用規定 第27項）
- ※センターにおける手続が終了した場合は、再度の利用申込みはできません。

当事者の責務（利用規定 第9項）

申立人は、利用規定に従うほか、次の行為は禁止されます。詳細は利用規定でご確認ください。

- 虚偽の事実を主張すること
 - 個別事案の他方当事者およびその関係者、センター担当者（相談担当者、審査員、事務局職員）を誹謗中傷したり、威圧的言動をすること
 - 本手続の内容を録音または撮影すること
 - 本手続の内容の全部または一部をインターネットその他の方法で公表すること
 - その他利用規定別紙記載のセンターの円滑・公正な業務を阻害するおそれのある行為をすること
- ※当事者上記の責務に違反した場合、本手続が終了となる場合があります。

ご利用にあたっての注意事項

- センターの利用は、当事者またはその代理人弁護士（簡易裁判所代理権のある認定司法書士を含む）の出席が原則です。当事者は、相談担当者または審査会が特に認めた場合を除き、代理人弁護士以外の者をセンターの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。代理権を確認するため、代理人は、申立人本人（未成年者の場合は親権者）からのセンター所定の委任状、印鑑証明書等の必要書類を提出する必要があります。なお、申立人本人に意思能力がなく、委任状等の提出ができない場合は、成年後見手続が必要となります。
- センター利用にあたっての費用は必要ありませんが、医療関係書類の取付け費用、センター利用のための交通費、通信費、手話通訳等の費用は当事者ご自身の負担となります。
- 相談担当者および審査員は、当事者の代理人ではなく、あくまでも中立・公正な第三者の立場で手続に関与し、事案が終了するまで一貫して担当することになっています。単に自分と意見が合わないなどの理由で和解斡旋、審査の途中で相談担当者および審査員を変更することはできません。
- 相手方との和解成立などでセンターでの相談予約・和解斡旋・審査等の手続が不要となったときは、直ちに取下げの連絡をしてください。
- 当事者は、和解斡旋手続および審査手続の進行について相談担当者、審査員および事務局職員に協力し、その指示に従う必要があります。
- 損害賠償請求権には、消滅時効があります。センターへのお申込みでは、時効の更新の効力は生じません。時効を更新するためには、申立人自身が法定の時効更新手続を行う必要があります。なお、電話予約の時点で既に消滅時効期間が経過しており、相手方が時効の援用をしている場合は本手続の対象になりません。（「センターでは、次の紛争は対象外です。」をご参照ください。）

Q&A

Q1 センターを利用するメリットは何ですか。

A センターは、裁判に比べ迅速（Q&A8参照）に自動車事故の損害賠償問題に関する紛争を解決する仕組みを持っている公益財団法人です。センターでは交通事故の賠償問題に詳しい弁護士が中立・公正な第三者の立場で和解斡旋を行っており、費用もかかりませんので安心してご利用ください。斡旋が不調となった場合は、審査会に審査（Q&A9参照）を申し立てることができます。

Q2 利用申込みの仕方について教えてください。

A まず、電話で利用申込みの予約をしていただきます。その際、和解斡旋が可能な状況（Q&A4参照）かどうか確認させていただき、斡旋が可能な状況であれば受付を行って初回相談日を決めることになります。後日、「相談期日のお知らせ」、「利用申込書」、「利用規定」等を郵送しますので、利用規定の内容に同意した上で、利用申込書をご提出ください。

Q3 電話での利用も可能ですか。

A 可能です。初回は希望により電話によるご利用ができます。2回目以降については事案により、相談担当者の判断で面接の方法となる場合があります。

Q4 治療中ですが、申込みができますか。

A 治療が終了してからになります。なお、後遺障害がある場合は、自賠責保険（共済）における等級認定手続（異議申立て手続を含む）が完了してからのお申込みとなります。

Q5 センターを利用する場合に費用はかかりますか。

A センターは無料で利用できます。ただし、医療関係書類の取付け費用、センターまでの交通費（駐車場代を含む）、資料作成費（コピー代等）、通信費（電話代等）、手話通訳等の費用はご自身の負担となります。

利用規定は、公益財団法人交通事故紛争処理センターの法律相談、和解斡旋、審査を利用するにあたり、知っ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。利用規定を守っていただくことがセンターを利用する条件となりますので、センターへ利用申込書を提出する前に必ずお読みください。利用規定はホームページにも掲載しています。

利用規定はこちらからご覧になれます

交通事故紛争処理センター利用規定



Q6 センターの斡旋等の場へ出席するのは申立人本人に限られますか。

A 申立人本人（損害賠償請求権のある人）が出席するのが原則です。本人が出席できない場合、センターの相談担当者または審査会が特別の事情があると認めた場合は、事故の状況や申立人本人の状況をよく把握されている配偶者、親や子等の方に代理人として出席していただくことがあります。なお、代理権を確認するため、センター所定の委任状、印鑑証明書等を提出していただきます。また、本人が死亡された場合は、被害者の相続人代表者に申立人として出席していただくことになります。その場合は、他の相続人全員のセンター所定の委任状、印鑑証明書等の提出が必要となります。

Q7 和解斡旋はどのように行われるのですか。

A センターの相談担当者が中立・公正な第三者の立場で当事者の主張をお聞きし、斡旋案をまとめ、当事者に提示します。当事者が合意した場合は、和解成立として本手続は終了します。なお、1回当たり1時間以内を目途に行います。

Q8 初回から何回くらいかかりますか。

A 通常3回までの斡旋で70%前後、5回までの斡旋で90%前後の事案において和解が成立しています。

Q9 審査について教えてください。

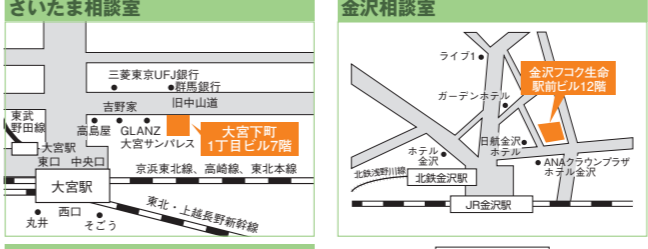
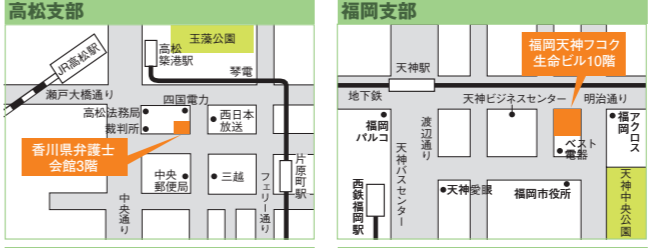
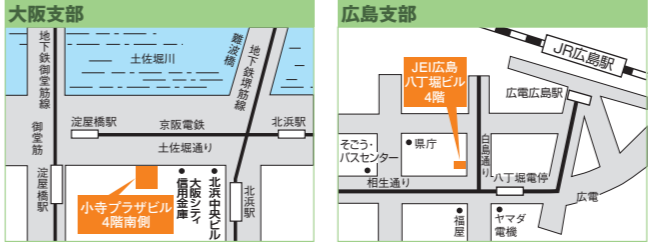
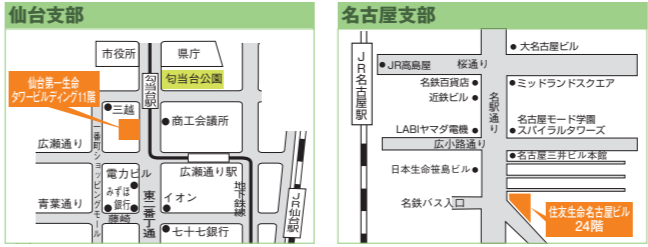
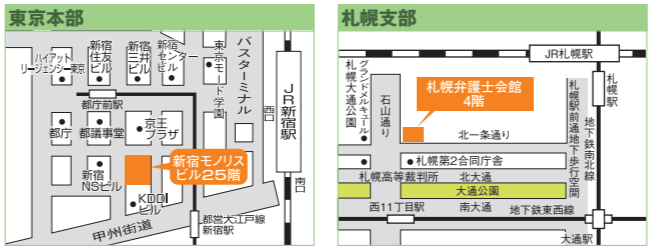
A 斡旋が不調となった場合は、審査を申し立てることができます。審査は、和解斡旋とは別の手続です。審査の対象となるのは、相手方である加害者の契約している任意自動車保険（共済）が協定保険会社等に係る事案で、かつ、その約款において、被害者から協定保険会社等に対する直接請求権が認められている事案です。審査は、法律学者、裁判官経験者および経験豊富な弁護士から選任された審査員で構成された審査会で行います。審査は、原則として面接の方法により行い、争点や事故の状況について、必要に応じて当事者から改めて説明を受け、意見を聴取した上で、審査員の合議により裁定（結論）を出します。当事者は、審査会に出席し、必要な説明をし、自分の意見を述べることができます。協定保険会社等は審査会の裁定を尊重することになっており、申立人が裁定に同意した場合は、和解が成立することになります。また、申立人が裁定に不同意の場合は、センターでの本手続は終了し、以後センターと当事者の関係も全て終了となります。

Q10 相手方が契約している保険会社（共済）が不明の場合、相手方が任意自動車保険（共済）を契約していない場合や協定保険会社等以外の任意自動車保険（共済）を契約している場合は、センターで対応できますか。

A センターでは対応できません。ただし、申立人、相手方、協定保険会社等以外の保険会社（共済）がセンターによる和解斡旋を受けることに同意した場合は、法律相談、和解斡旋を行うことができます。申立人は、相手方、協定保険会社等以外の保険会社（共済）から同意を得た上で、利用申込みの予約をしていただくことになります。

交通事故紛争処理センター 所在地一覧

東京本部	TEL: 03-3346-1756 FAX: 03-3346-8714 〒163-0925 東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モリスビル25階
札幌支部	TEL: 011-281-3241 FAX: 011-261-4361 〒060-0001 札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁護士会館4階
仙台支部	TEL: 022-263-7231 FAX: 022-268-1504 〒980-0811 仙台市青葉区一番町4-6-1 仙台第一生命タワービル11階
名古屋支	TEL: 052-581-9491 FAX: 052-581-9493 〒450-0003 名古屋市中村区名駅南2-14-19 住友生命名古屋ビル24階
大阪支部	TEL: 06-6227-0277 FAX: 06-6227-9882 〒541-0041 大阪市中央区北浜2-5-23 小寺プラザビル4階南側
広島支部	TEL: 082-962-5421 FAX: 082-962-5418 〒730-0013 広島市中区八丁堀14-4 JEL広島八丁堀ビル4階
高松支部	TEL: 087-822-5005 FAX: 087-823-1972 〒760-0033 高松市丸の内2-22 香川県弁護士会館3階
福岡支部	TEL: 092-721-0881 FAX: 092-716-1889 〒810-0001 福岡市中央区天神1-9-17 福岡天神フコク生命ビル10階
さいたま相談室	TEL: 048-650-5271 FAX: 048-650-5272 〒330-0844 さいたま市大宮区下町1-8-1 大宮下町1丁目ビル7階
金沢相談室	TEL: 076-234-6650 FAX: 076-234-6651 〒920-0853 金沢市本町2-11-7 金沢フコク生命駅前ビル12階
静岡相談室	TEL: 054-255-5528 FAX: 054-255-5529 〒420-0851 静岡市葵区黒金町11-7 大樹生命静岡駅前ビル4階



ご利用のご案内

中立・公正な立場の弁護士による 交通事故賠償の紛争解決



交通事故紛争処理センターは、自動車事故にあわれた方が損害賠償の問題でお困りのときに、中立・公正な立場で、迅速に当事者間の紛争解決のお手伝いをする公益財団法人です。センターの法律相談・和解斡旋・審査の費用は**無料**です。安心してご利用ください。全国11か所拠点があります。

利用申込みの予約は電話でお願いします。
初回は電話による対応も可能です。



公益財団法人
交通事故紛争処理センター
交通事故紛争処理 検索
<https://www.jcstad.or.jp/>



法律相談、和解斡旋、審査の流れ センターでの法律相談、和解斡旋、審査の一般的な流れは以下のとおりです。なお、本部、支部、相談室によって、細部の取扱いが異なることがあります。

センターでは、自動車事故に伴う損害賠償の紛争を解決するため、法律相談、和解斡旋、審査を無料でを行っています。申立人（注1）本人が賠償問題の法律知識がなかったり、交渉に不慣れであっても、センターの相談担当者（弁護士）が中立・公正な第三者の立場で適切に対応しますので、安心してご利用ください。申立人本人が費用をかけて別に弁護士を依頼する必要はありません。

センターへの利用申込み

ご利用に際しては、事前に電話で予約してください。

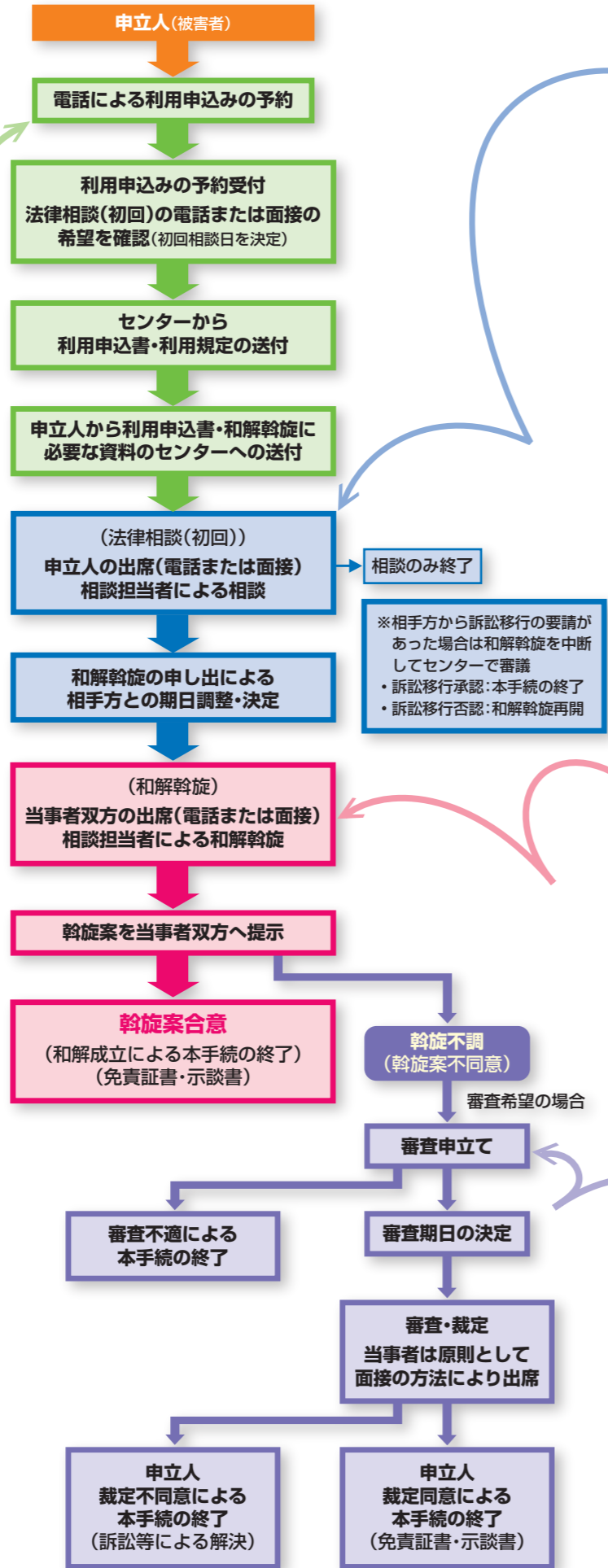
1 電話予約時に申立人の住所地または事故発生地を確認させていただきます。相手方（注2）と合意している場合を除き、5ページの「利用申込先」でお取扱いすることとなります。

2 電話予約時に初回の相談日時を決めますので、電話によるか面接によるかの希望をお伝えください。予約受付後、センターから「相談期日のお知らせ」、「利用規定」、「利用申込書」および法律相談、和解斡旋に必要な提出資料等について説明した関係書類をお送りします。

3 予約を終えたら、保険会社等の担当者に「センターに利用申込みの予約を行った」ことを遅滞なく連絡してください。保険会社等の担当者に連絡した日時につきましては、センターにもご連絡ください。

4 上記2の関係書類が届いたら「利用申込書」およびセンターの指示する基本的資料等のコピーをセンターに提出してください。また、センターに提出していただいた資料は、相手方保険会社等にも直接送付してください。

※ 協定保険会社等とは、日本損害保険協会もしくは外国損害保険協会に加盟する保険会社または全国共済農業協同組合連合会、全国労働者共済生活協同組合連合会、全国トラック交通共済協同組合連合会、全国自動車共済協同組合連合会もしくは全日本火災共済協同組合連合会（各連合会に加盟する共済組合がある場合はそれらを含む）をいいます。



法律相談

法律相談では、和解斡旋を前提とした相談を行います。相談担当者（注4）が申立人の主張を聴取し、提出された資料を確認の上、損害賠償に関する問題点を整理したり、助言を行います。相談内容によっては裁判所の手続を教示したり、他の機関を紹介する場合があります。その場合は、和解斡旋は行わず相談のみで終了します。

和解斡旋

1 申立人が、和解斡旋を相談担当者に申し立てた場合には、センターから相手方へ出席を要請し、当事者（注3）の出席を得て、和解斡旋に入ります（注6）。相手方が協定保険会社等の場合は、センターに出席して和解斡旋の話し合いに応じることになっています。

2 相談担当者は、当事者の代理人ではなく、中立・公正な第三者の立場で当事者双方から事故状況の説明や賠償額についての意見などを聞き、斡旋案をまとめ、当事者双方に提示します。

3 協定保険会社等から訴訟移行の要請が出された場合には、和解斡旋手続を中断して、訴訟による解決が適当かどうかをセンターで審議します。例えば、事故とケガとの相当因果関係が明らかでない場合、高度な医学的判断が必要な場合など、訴訟で解決を図ることが適当との判断から要請が承認された場合には、本手続（注5）は終了します。また、訴訟移行の要請が承認されなかった場合には、和解斡旋手続を再開します。

4 和解が成立した場合は、相談担当者の立会いのもとで、センター所定の免責証書または示談書を作成します。

審査

1 相談担当者が、和解斡旋が不調と判断した場合、当事者は、相談担当者から和解斡旋が不調となった通知を受けた後14日以内に限り、審査の申立てをすることができます。なお、物損事案の審査申立てにおいて、センターが要請した場合は、双方の所有者（損害賠償請求権者）から、審査会の裁定に従う旨の同意書をあらかじめ提出していただく必要があります（例えば、自動車相互の衝突等によって、双方に物損が発生し、かつ、双方に過失が認められる場合）。

2 当事者は、審査会に対して、必要な説明・意見を口頭または書面で述べるすることができます。

センターでは、次の紛争は対象外です。

- ①事故の相手方が自動車（原動機付自転車を含む）によるものでない場合、例えば、自転車と歩行者、自転車と自転車の事故に伴う損害賠償に関する紛争
- ②搭乗者傷害保険や人身傷害補償保険など、自分が契約している保険会社等との保険金、共済金の支払に関する紛争
- ③求償に関する紛争（保険会社等との間、医療機関、社会保険等との間の求償）
- ④損害の一部のみ（例えば「慰謝料」や「過失割合」のみ）を解決の目的として申し立てた紛争
- ⑤利用申込みの予約受付時点で消滅時効期間が経過し、かつ加害者、保険会社等が時効の援用をしている事案に関する紛争
- ⑥自賠責保険・共済で無責と判断されている事案に関する紛争

利用申込先

利用申込先	申立人の住所地または事故発生地
札幌支部	北海道
仙台支部	宮城県 青森県 岩手県 秋田県 山形県 福島県
東京本部 さいたま相談室	東京都 神奈川県 千葉県 山梨県 埼玉県 群馬県 茨城県 栃木県 長野県 新潟県
名古屋支部 静岡相談室 金沢相談室	愛知県 岐阜県 三重県 静岡県 石川県 富山県 福井県
大阪支部	大阪府 兵庫県 京都府 滋賀県 奈良県 和歌山県
広島支部	広島県 岡山県 山口県 鳥取県 島根県
高松支部	香川県 愛媛県 徳島県 高知県
福岡支部	福岡県 佐賀県 長崎県 熊本県 大分県 宮崎県 鹿児島県 沖縄県

※電話予約の受付は、月曜日～金曜日（祝祭日と12月29日～1月3日を除きます。）の午前9時～午後5時です。

3 審査会での審議が終わると、裁定が行われます。申立人は、裁定内容を告知された日から14日以内に、同意または不同意をセンターへ回答する必要があります。

4 協定保険会社等は、センターの裁定を尊重することになっていますので、申立人が同意した場合は和解成立となり、裁定内容に基づき、相談担当者または審査員がセンター所定の免責証書または示談書を作成します。

ご用意いただく主な書類

資料はコピーでご提出ください。（原本はお受取りできません。）原則として提出資料は返却しません。

※相手方保険会社名・共済組合名および担当者名（代理人弁護士名）・連絡先電話番号の確認は、いずれの場合も必要です。

※マイナンバー（個人番号）が記載された資料を提出する必要がある場合は、マイナンバーを完全に塗りつぶす等してご提出ください。

必ずご提出いただく資料

- 交通事故証明書
- 事故発生状況報告書

事故状況により、以下の資料が必要となります。

ケガ・後遺障害の場合

- 診断書・診療明細書
- 後遺障害診断書
- 後遺障害等級認定書
- 通院交通費等の明細書
- 源泉徴収票・納税証明書
- 保険会社等の賠償金提示明細書

死亡の場合

- 死亡診断書または死体検案書
- 戸籍謄本
- 病院関係の領収書等
- 葬儀関係の領収書等

物損の場合

- 修理見積書
- 自己車両や相手方車両の写真
- レンタカーや代車費用の領収書等
- 被害車両の所有者を確認できる資料（自動車検査証等）

【注】代理人弁護士に委任している事案においては、原則として以下の資料も提出いただけます。
 ・和解斡旋申立書 ・損害額計算書 ・証拠説明書
 ・治療状況表（ケガ・後遺障害または死亡の場合）

★ご提出いただく資料のうち、個人情報に関する資料につきましては、センターにおける紛争を解決する目的のために利用いたします。個人情報の取得方法、個人情報の第三者への提供につきましては、「個人情報の保護に関する法律」に沿って取扱いをいたします。