

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
独立行政法人 自動車事故対策機構 交通事故被害者ホットライン	0570-000738 (ナビダイヤル) 03-6853-8002 (IP電話専用)	/
(相談概要) 交通事故に遭われ、法律、介護、重度の後遺障害、賠償などについて、どこに相談すればよいかお困りの皆様に各種相談先を無料で紹介しています。 <ul style="list-style-type: none"> ・法律の知識がないので、どうしたらよいか ・弁護士に相談したいが、無料の相談窓口を知らない ・示談が進まないので、今後どうしたらよいか ・過失の割合が示されたが、納得ができない ・ひき逃げに遭って、困っている 等 受付時間 平日 9:00~17:00 (祝日・年末年始を除く)		
独立行政法人 自動車事故対策機構 介護相談ゼネラルアドバイザーによる在宅介護相談	03-5608-8610 (ファックス)	〒130-0013 東京都墨田区 錦糸3-2-1 アルカイースト19階 独立行政法人 自動車事故対策機構 介護相談ゼネラルアドバイザー 宛
(相談概要) 介護相談ゼネラルアドバイザーによる在宅介護相談業務を行っています。皆さまからの在宅介護に関する相談や各種情報の提供に対応しています。 ご相談は、ファックス及び手紙により受付し、後日回答しています。お気軽にお問い合わせください。		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
独立行政法人 自動車事故対策機構 東京主管支所 在宅介護相談窓口	03-3621-9941	〒130-0013 東京都墨田区 錦糸1-2-1 アルカセントラルビル 8階 独立行政法人 自動車事故対策機構 東京主管支所
<p>(相談概要)</p> <p>介護料受給資格をお持ちの方やその家族の方々からの在宅介護等に関する相談に応じるため、各主管支所に「在宅介護相談窓口」を開設しています。</p> <p>「在宅介護相談窓口」には、看護師や介護福祉士やホームヘルパーなどの専門的な知識を有する相談員を配置しています。お気軽にお問い合わせください。</p> <p>受付時間 毎週火曜日及び金曜日 13:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)</p>		
独立行政法人 自動車事故対策機構 群馬支所 交通遺児等家庭に関する相談窓口	027-365-2770	〒370-0006 高崎市問屋町4-5-4 高崎トラック会館2階 独立行政法人 自動車事故対策機構 群馬支所
<p>(相談概要)</p> <p>交通遺児等の家庭からのお問い合わせや身近な生活全般にわたる問題の相談に対応しているとともに、様々な情報提供を行うため、全支所に経験豊かな家庭相談員を配置しております。気軽にお問い合わせ下さい。</p> <p>相談日 毎週金曜日(予約対応)</p>		
群馬県交通事故相談所	027-243-2511	〒371-8570 前橋市大手町1-1-1 群馬県庁本庁舎23階 南側
<p>(相談概要)</p> <p>交通事故における示談の仕方、損害賠償請求、過失割合や保険金の請求方法などに関するあらゆる相談に対し、専門の相談員が相談を受け、公正、中立な立場から助言し、問題解決のお手伝いをします。相談内容についての秘密は堅く守ります。</p> <p>特定商取引法の「申出制度」についてのお問合せを受け付けています。</p> <p>受付時間 平日9:00～15:30 (祝日及び年末年始を除く)</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
公益財団法人 交通事故紛争処 理センター 東京本部	03-3346-1756 (電話予約専用)	〒163-0925 東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モノリスビル25階
<p>(相談概要)</p> <p>予約受付時間 平日9:00~12:00、13:00~17:00 (祝祭日と12/29~1/3を除く)</p> <p>1 センターが行う業務</p> <p>(1) センターは、自動車事故の被害者(以下「申立人」といいます。)と加害者または加害者が契約する保険会社又は共済組合(以下「保険会社等」といい、加害者と保険会社等を「相手方」といいます。)との示談をめぐる紛争を解決するため、申立人と相手方との間に立って法律相談、和解あっ旋及び審査手続(以下「本手続」といいます。)を無料で行っています。</p> <p>お申込みは、申立人本人(死亡事故の場合は法定相続人)が申立てることを前提にしています。申立人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弁護士が中立公正な立場でご理解いただけるように適切に対応しますので、申立人本人が費用をかけ別に弁護士を依頼する心配はありません。センターの弁護士費用は一切かかりませんので、安心してご利用ください。</p> <p>(2) 相談担当弁護士があっ旋不調と判断したときは、不調となったことを申立人および相手方(以下「当事者」といいます。)に通知します。当事者は、あっ旋不調の通知を受けた日から、14日以内に限り審査の申立を行うことができます。その場合は、センターでは3人の審査員から構成する審査会を開催し、審査・裁定を行っています。</p> <p>(注) 審査会の判断は裁定書で示され、保険会社等はこれにしたがうこととなっています。</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>2. センターでは行わない業務 (1) 次の紛争は、センターのご利用の対象ではありません。</p> <p>①自転車と歩行者、自転車と自転車の事故による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又は共済組合との保険金、共済金の支払いに関する紛争 ③自賠責保険（共済）後遺障害の等級認定等に関する紛争 ④求償に係る紛争（保険会社等間、医療機関、社会保険等との間の求償）</p> <p>(2) 次の場合は、センターにおける本手続を行いません。ただし、相手方が同意した場合は、本手続を行う場合があります。</p> <p>①加害者が任意自動車保険（共済）契約をしていない場合 ②加害者が契約している任意自動車保険（共済）の約款に被害者の直接請求権の規定がない場合 ③加害者が契約している任意自動車共済が、JA共済連、全労済、交協連、全自共及び日火連以外である場合</p> <p>3. 和解あっ旋の停止 和解あっ旋を行うためには、損害賠償額を確定できる状態になければなりません。そのため、本手続が開始された後に次の停止事由があることが判明した場合には、相談担当弁護士が当事者に通知し、和解あっ旋を停止することができます。</p> <p>①申立人が治療中である場合 ②申立人申請にかかる後遺障害等級認定手続が進行中である場合 ③申立人による後遺障害等級認定手続に対する異議申立が進行中である場合 ④後遺障害等級認定について申立人による自賠責保険・共済紛争処理機構に対する調停申立手続が進行中である場合 ⑤申立人が上記 ②～④の申立をする旨の意向を相談担当弁護士へ申し出た場合 ⑥その他和解あっ旋を進めることが困難であると認められる場合</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>4. 和解あっ旋を行わない場合 次の場合には、和解あっ旋を行いません。</p> <p>①和解あっ旋の予約時点で訴訟または調停が行われている場合（センター外で当事者間で示談が成立していたことが判明した場合を含む。） なお、予約受付後に相手方が裁判所に訴えを提起又は調停の申立をしたときでも、和解あっ旋を行います。</p> <p>②日弁連交通事故相談センター及び損害保険相談・紛争解決サポートセンター（そんぽADRセンター）等の他の裁判外紛争解決機関における手続が行われている場合</p> <p>③センター外で当事者間に訴訟による判決の確定又は和解が成立している等当該事案が終局的に解決している場合</p> <p>④不正請求等不当な目的で和解あっ旋の申込みがされたと認められる場合</p> <p>⑤申立人が権利又は権限を有していないと認められる場合</p> <p>⑥弁護士法第72条に違反する疑いがある場合</p> <p>⑦当事者が利用規定に反し、和解あっ旋を行うことが困難な場合</p> <p>⑧上記2.（2）の場合</p> <p>⑨本手続が終了している個別案件と同一事案である場合</p> <p>⑩その他和解あっ旋を行うことが適当でないと認められる場合</p> <p>5. 審査の対象 審査会は、次の事案につき審査し、裁定を行います。</p> <p>①センターとの合意等で裁定を尊重することとなっている保険会社等に係る事案</p> <p>②加害者の契約する自動車保険（共済）の約款において、法律上の損害賠償責任が発生した場合に、被害者から保険会社等に対し直接請求権が認められている事案</p> <p>③上記以外の事案の場合には、相手方が、裁定があった場合にこれに同意することを予め明示している場合</p> <p>6. 審査を行わない場合 審査会は、次の場合には、審査を行わないことがあります。</p> <p>①前記4の「和解あっ旋を行わない場合」のいずれかに該当すると認められる場合</p> <p>②物損の審査において、事案解決のために審査会が必要と認める一定の条件（下記）を満たさない場合 （このような条件例の一つとして次の場合があります。 車両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、双方の損害に対して双方の所有者（損害賠償請求権者）があらかじめ裁定に同意することが審査、裁定を行う条件となります。）</p> <p>③その他審査に適さないと認められる場合</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
同 さいたま相談室	048-650-5271 (電話予約専用)	〒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
<p>(相談概要) 東京本部に同じ 予約受付時間 平日9:00~12:00、13:00~17:00 (祝祭日と12/29~1/3を除く)</p>		
公益財団法人 日弁連交通事故 相談センター	0570-078325 (無料電話相談・ナビダイヤル)	/
<p>(概要) 当センターの行っている相談には、相談者と弁護士が面接の形式で行う面接相談と電話での相談の二つの方法がありますが、面接相談が基本的な方法です。電話による相談では、事故状況等を十分に把握できないおそれがありますので、簡単な相談事項について回答を行っています。電話での回答が困難な事案については、面接による相談をお勧めしています。 お近くの相談所の相談日時をお確かめのうえ、事故に関係のある以下の書類をなるべく多く、整理してお持ちください。 ※ご予約制の相談所ではご予約時にご連絡先やお名前をお伺いする場合があります。 【ご相談前にご準備いただきたいもの】 ※ご準備いただける範囲内で結構です ①交通事故証明書、事故状況を示す図面（道路状況、加害・被害車（者）の位置、事故の場所、日時、天候等）、現場・物損等の写真 ②診断書、後遺障害診断書 ③治療費明細書（入通院日数、治療費、通院費のメモなど） ④事故前の収入を証明するもの（給料明細書、休業損害証明書、源泉徴収票・確定申告書の写しなど） ⑤相手方からの提出書類や、示談交渉をしていれば、その過程 ⑥加害者の任意保険の有無と種類 ⑦その他（差額ベット代、付添日数・費用、修理費、家屋改修費、有給休暇日数、相手方加入保険内容のメモ）など</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>〔弁護士による無料の電話相談〕 交通事故に精通した弁護士による電話相談です。直接弁護士から具体的なアドバイスを受けることができます。相談は、お一人様10分程度となります。そのため事故や被害の状況などを詳しく伺うことができませんので、電話での回答が困難な内容、例えば、損害賠償額の算定や過失割合の判断などの場合は、面接の相談をお願いしております。</p> <p>受付時間 平日10:00～15:30 (注) 全国にある相談所の弁護士が自動転送によって、受け付ける相談体制をとっている。相談者が居住する地域以外の相談所に接続されることもある。</p> <p>(相談内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 損害賠償額の算定 損害の種類や損害額算定の具体的方法など ■ 賠償責任の有無、過失の割合 損害を賠償する義務の有無、事故当事者の過失割合など ■ 賠償責任者の認定 勤務中の事故（会社所有車の事故・マイカーで会社の仕事での事故・下請け会社の起こした事故に 対する元請け会社の責任）、車の貸借中の事故、無断転貸、子名義の車の事故に対する親の責任、駐車車両の責任、盗難車の事故等 ■ 損害の請求方法 誰にどのように請求すべきかなど ■ 自賠責保険及び自動車保険関係の問題、政府保障事業 ひき逃げや無保険車による事故……「保障事業への損害のてん補請求」手続 ■ その他交通事故の民事上の法律問題 示談の仕方、時効 <p>(注) 治療中であっても相談に応じてくれる。</p> <p>〔相談の拒絶〕当センターは以下の場合には相談を行いません。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 弁護士法第72条（非弁護士の法律事務の取扱等の禁止）違反の疑いのある者からの申込み ② 相談者がすでに弁護士である代理人を選任している時 ③ 相談回数が原則として同一事案につき5回（相談所によっては3回まで）を超える時 ④ 事故当事者本人以外の者からの申込みであるとき ただし、同居の親族、四親等内の親族及びこれらに準ずる者からの申込みであるときを除く ⑤ その他相談を行うのに適当でないと思われるとき 		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
前橋相談所	027-234-9321 (群馬県内各相談所 電話予約)	〒371-0026 前橋市大手町3-6-6 群馬弁護士会館内
(取扱業務内容) 面接相談 示談あっせん (相談時間) 毎週月・水曜日 13:30~16:00		
太田相談所	027-234-9321 (群馬県内各相談所 電話予約)	〒373-0852 太田市新井町516-1 GSEビル2階
(取扱業務内容) 面接相談 (相談時間) 毎月第1・第3金曜日 13:30~16:00		
高崎相談所	027-234-9321 (群馬県内各相談所 電話予約)	〒370-0828 高崎市宮元町298 勝ビル1階
(取扱業務内容) 面接相談 (相談時間) 毎週木曜日 13:30~16:00		
公益財団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセン ター東京	0570-022808 (ナビダイヤル) 03-4332-5241 (代表及びIP電話 受付)	〒101-0063 東京都千代田区 神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階
<p>(概要) 専門の相談員が、交通事故に関するご相談、その他損害保険に関する ご相談等を原則として無料でお受けします。 また、そんぽADRセンターの所在地以外の地域では、出張相談を 実施しています。 受付時間 平日9:15~17:00 (祝日・休日および12/30~1/4を除く) 来訪でのご相談等をご希望の場合は、事前に代表電話番号までお電話 をいただき、ご相談等の概要をお話いただくとともに、来訪日時をご 予約の上お越しくださいますよう、お願いいたします。 (注) 保険業法(平成7年法律第105号)上の指定紛争解決機関とし て、苦情解決手続及び紛争解決手続を行う場合は、協会と手続実施基 本契約を締結した損害保険会社に限られます(平成31年2月現在。 26社)。手続利用料は無料で、人身障害補償条項等の障害条項を巡 る保険会社に対する保険契約者から苦情や紛争を解決したり、被害者 からの紛争解決手続きの申立も受け付ける。</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>〔紛争解決手続（ADR）の利用〕</p> <p>お客様と損害保険会社との間でトラブルが苦情解決手続等によって解決しない場合（自賠責保険の保険金の支払等に関するものを除きます。）には、紛争解決手続の申立てをすることができます。手続にかかる費用は無料です（ただし、通信費・交通費等はお客様の負担となります）。手続の相手方となる損害保険会社は、当協会との間で指定紛争解決機関に関する手続実施基本契約を締結した損害保険会社に限られます。</p> <p>紛争解決手続では、専門の知識や経験を有する紛争解決委員（弁護士など）が、中立・公正な立場からトラブルの解決支援（和解案の提示等）を行います。</p> <p>手続は非公開で行われます。</p> <p>紛争解決委員は、お申立てを受け付けた日から原則として4か月以内に、和解案を作成するよう努めます。</p> <p>（注）手続期間は、お申立ての事案や手続状況により異なります。</p> <p>自賠責保険の保険金の支払等に関するトラブル（重過失減額、後遺障害等級認定など）については、そんぽADRセンターの紛争解決手続をご利用できません。「一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構」をご利用ください。</p>		
<p>一般社団法人 保険オンブズマン</p>	<p>03-5425-7963 (代表)</p>	<p>〒105-0001 東京都港区 虎ノ門3-20-4 虎ノ門鈴木ビル7階</p>
<p>（概要）</p> <p>保険オンブズマンは、その会員（外資系損害保険会社または保険仲立人）の商品、サービス、事業活動などについて、満足いただけない場合に、苦情や紛争解決の申立てを取り扱います。</p> <p>ただし、次の場合にはお取り扱いできません。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 氏名及び連絡先（住所・電話番号等）が提供されない場合 2. 事業者が特定できない場合 3. 契約や事故その他の苦情の対象となっている事象を特定できる情報が提供されない場合 4. この法人の会員の業務に関しない場合 <p>業務時間 平日9:00～12:00、13:00～17:00 (祝日・年末年始を除きます)</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>(注) 会員である外資系損害保険会社または保険仲立人（保険会社から独立して、顧客から委託を受け誠実に保険契約の締結の媒介を行う者）との苦情、紛争を解決する。手続手数料は無料で、外資系損害保険会社に対する保険契約者からの苦情や紛争を処理したり、被害者からの紛争解決手続きの申立も受け付ける。</p>		
<p>一般社団法人</p> <p>日本共済協会 共済相談所</p>	<p>03-5368-5757</p>	<p>〒160-0008 東京都新宿区 四谷三栄町12-5 ライラック三栄ビル 1階</p>
<p>(概要)</p> <p>全国共済農業協同組合連合会等会員団体の共済事業に関する相談や苦情をお受けして、必要な助言等をさせていただくほか、相談等の内容に応じて関係団体窓口や適切な外部相談窓口をご案内しています。原則、電話による相談等になります（適切な対応を行うため、お電話の内容を録音させていただいております。あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。）。電話での相談等に不都合のある場合には、文書での受付が可能です。（ただし、利用者様の情報を適切に取り扱うため、封書に限定し、葉書やファックスのご利用はご遠慮いただいております。また、利用者様のご連絡先をご記載ください。）</p> <p>※自動車共済・自賠責共済の賠償に関する苦情については、内容をおうかがいしたうえで、専門紛争処理機関をご案内いたします。</p> <p>受付時間 平日9:00～17:00 (祝日・年末年始を除きます)</p> <p>〔審査委員会(ADR)の利用〕</p> <p>弁護士などで構成された中立・公正な第三者による審査委員会を設置し、契約関係者と会員団体との間の共済契約に関する紛争について、紛争解決手続(ADR)を実施しています。なお、会員団体のうち、全国生活協同組合連合会及び全国共済生活協同組合連合会に係る案件については、協会と手続実施基本契約を締結していないため、ADRの対象となりません。</p> <p>(注) 自動車共済・自賠責共済の賠償案件については、取り扱わないから、交通事故については、傷害事項をめぐるような共済組合と被共済者等との紛争解決機関という要素が強い。</p>		

交通事故の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
一般社団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構	0120-159-700 ※固定電話、携帯電話及び自動車電話対応	〒101-0062 東京都千代田区 神田駿河台3-4 龍名館本店ビル11階
<p>(概要)</p> <p>自賠償保険・共済に関するの保険金又は共済金に関する</p> <p>①保険金・共済金の支払基準等に関すること（治療費・休業補償・慰謝料等）</p> <p>②賠償責任の有無及び重過失による減額に関すること</p> <p>③後遺障害の等級認定制度等に関すること</p> <p>④調停（紛争処理）申請の手続等に関すること</p> <p>の相談に応じています。</p> <p>受付時間 平日9:00～12:00、13:00～17:00 （祝日・年末年始（12/28～1/4）を除きます）</p> <p>〔調停（紛争処理）事業（ADR）の利用〕</p> <p>自賠償保険・共済の保険金又は共済金の支払いで、被害者や保険・共済の加入者と保険会社・共済組合との間で生じた紛争に対して、適確な解決を目指して公正な調停を行います。</p> <p>○専門的な知識のある紛争処理委員が審査を行います。</p> <p>○公正中立で、専門的な知識をもっている弁護士、医師、学識経験者からなる紛争処理委員が、支払い内容についての審査を行います。</p> <p>○保険会社または共済組合は、調停の結果を遵守します。調停結果を守ることにについては、自賠償普通保険約款・自賠償共済規定等に定めております。</p> <p>○紛争処理の審査には、費用はかかりません。</p> <p>○紛争当事者及び保険会社・共済組合から提出された書類などで支払い内容についての審査を行います。当事者の出席の必要はなく、費用も原則としてかかりません。</p> <p>※申請後の問い合わせ 03-5296-5033 （本部事案担当）</p> <p>（注）保険会社・共済組合が示した後遺障害の等級に納得できない場合、重過失減額に納得できない場合、事故と受傷との因果関係がないと判断された場合等に、自賠償保険会社・自賠償共済への異議申立によらずにこの機構に解決を求めることができる。</p>		